

2023 年 4 月高等教育自学考试  
饭店人力资源管理试题  
课程代码:08639

1. 请考生按规定用笔将所有试题的答案涂、写在答题纸上。
2. 答题前,考生务必将自己的考试课程名称、姓名、准考证号用黑色字迹的签字笔或钢笔填写在答题纸规定的位置上。

选择题部分

注意事项:

每小题选出答案后,用 2B 铅笔把答题纸上对应题目的答案标号涂黑。如需改动,用橡皮擦干净后,再选涂其他答案标号。不能答在试题卷上。

一、单项选择题:本大题共 10 小题,每小题 2 分,共 20 分。在每小题列出的备选项中只有一项是最符合题目要求的,请将其选出。

1. 根据能级对应原理,管理者的能力必须同\_\_\_\_\_相对应。  
A. 专业岗位                      B. 组织跨度                      C. 组织层次                      D. 管理级别
2. 工作分析由\_\_\_\_\_和工作描述构成。  
A. 工作指标                      B. 岗位描述                      C. 工作招聘                      D. 工作观察
3. 酒店人力资源的某项具体任务的计划指  
A. 整体的人力资源规划                      B. 部门规划  
C. 项目计划                      D. 战术规划
4. 在酒店招聘进行能力面试时,应把握情景、\_\_\_\_\_、行动和结果等四个关键要素。  
A. 程序                      B. 目标                      C. 知识                      D. 岗位
5. 酒店职业发展的内容主要包括职业管理和\_\_\_\_\_的两个方面。  
A. 职业考核                      B. 职业计划                      C. 职业培训                      D. 职业开发
6. \_\_\_\_\_指支付给酒店员工的超额劳动报酬和增收节支的劳动报酬。  
A. 奖金                      B. 福利                      C. 工资                      D. 分红
7. 薪酬结构指员工薪酬的构成项目及  
A. 各自的数量                      B. 总和                      C. 各自的比例                      D. 各自的内容

8. 当积极行为发生后,根据\_\_\_\_\_理论,酒店应立即用物质或精神的鼓励来激励员工。
- A. 强化                      B. 归因                      C. 双因素                      D. 期望
9. 对于酒店高层管理人员,绩效评价形式宜采用
- A. 述职                      B. 评价表格                      C. 过程记录表                      D. 技能表格
10. 我国的\_\_\_\_\_是国家统一政策规定强制实施地为保障广大离退休人员基本生活需要的养老保险制度。
- A. 社会保障                      B. 养老保险                      C. 基本养老保险                      D. 企业补充养老保险

## 非选择题部分

### 注意事项:

用黑色字迹的签字笔或钢笔将答案写在答题纸上,不能答在试题卷上。

### 二、填空题:本大题共 10 小题,每小题 2 分,共 20 分。

11. 以内部营销的观点来看,员工就是酒店人力资源管理的\_\_\_\_\_。
12. 酒店常用的工作设计方法主要包括部门化、\_\_\_\_\_和建立团队等三种。
13. 酒店人力资源配置可分为自然配置、\_\_\_\_\_和市场配置等 3 种模式。
14. \_\_\_\_\_培训法指提出一些工作中有代表性的问题,并假设几种解决问题的方法,让员工讨论和选择正确答案。
15. 四步培训法的步骤包括讲解、示范、\_\_\_\_\_和操作。
16. 计时工资制分为\_\_\_\_\_、日工资制和月工资制等 3 种具体形式。
17. \_\_\_\_\_也被称为社会比较理论,认为员工总将自己的付出与所得与他人进行比较。
18. 酒店员工绩效评价注重要求绩效评价过程中的可信度和\_\_\_\_\_。
19. 劳动合同的\_\_\_\_\_指酒店与员工双方或单方依法修改或补充劳动合同内容的法律行为。
20. 酒店劳资谈判问题有约束性的、\_\_\_\_\_和禁止性的等 3 种类型。

### 三、名词解释题:本大题共 5 小题,每小题 3 分,共 15 分。

21. 酒店人力资源管理
22. 津贴
23. 物质激励
24. 酒店员工绩效
25. 劳动合同

**四、简答题：本大题共 5 小题，每小题 6 分，共 30 分。**

26. 酒店工作分析可以使用哪些方法收集信息？

27. 酒店进行内部选拔的优点是什么？

28. 酒店结构工资制具有哪些优点和缺点？

29. 酒店应如何综合应用激励手段？

30. 酒店劳动争议的处理原则包括哪些？

**五、论述题：本大题 15 分。**

31. 酒店培训程序包括哪些步骤？应遵循哪些原则来开展酒店培训？