

## 浙江省 2018 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

请考生按规定用笔将所有试题的答案涂、写在答题纸上。

## 选择题部分

## 注意事项:

1. 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。

2. 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。

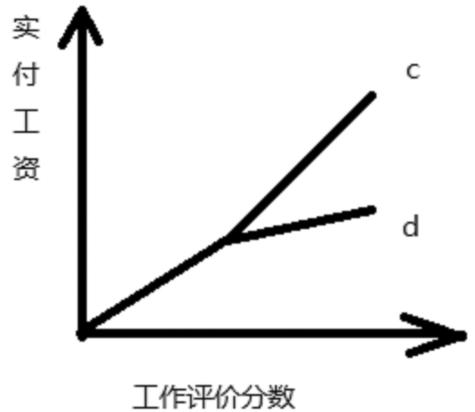
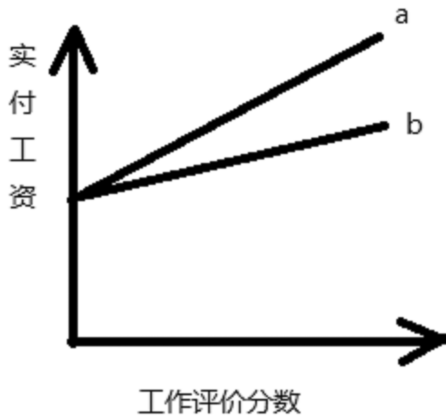
## 一、单项选择题(本大题共 10 小题,每小题 1 分,共 10 分)

在每小题列出的四个备选项中只有一个是符合题目要求的,请将其选出并将“答题纸”的相应代码涂黑。错涂、多涂或未涂均无分。

1. 酒店新进员工替换超龄员工和不称职员工属于人力资源运作过程中的哪个环节?  
A. 形成                      B. 形成和开发                      C. 分配                      D. 使用
2. 在工作分析过程中,哪一种方法既可以用于定性分析,也可以用于定量分析?  
A. 关键事件分析法                      B. 工作日志分析法  
C. 事故分析法                      D. 问卷法
3. 酒店内部供给预测方法比较中,适用范围针对酒店管理人员供给预测的方法是哪种?  
A. 技能清单                      B. 人员核查法                      C. 继任卡法                      D. 马尔可夫预测法
4. 需要把握情景、目标、行动和结果 4 个要素的面试方法是哪一种?  
A. 能力面试                      B. 压力面试                      C. 笔试                      D. 心理测试
5. 在酒店操作层员工的岗前培训中,哪一项不属于专业性岗前培训?  
A. 外语培训                      B. 酒店的服务质量  
C. 食品卫生                      D. 酒店礼节礼貌
6. 以下哪一项既是为员工提供成长和发展的机会,提高员工满意程度的有效途径,又是现代酒店组织培养人才最经济、最有效的方法之一?  
A. 职业发展                      B. 内部选拔                      C. 薪酬管理                      D. 绩效管理

7. 请根据以下线性工资结构线来确定以下哪个描述不正确?

- A. a 和 b 这两条工资线是单一的直线,说明采用这两种结构线的酒店中所有工作都是按某一个统一的原则定薪的
- B. b 线较平缓,反应采用该工资结构的酒店偏向于拉大不同业绩员工的收入差距
- C. 采用 c 线的酒店对某一职级以上的员工给予高薪
- D. 采用 d 线的酒店降低了某一职级以上的员工的工资



8. 酒店员工的带薪休假,属于哪种福利?

- A. 实物性福利
- B. 优惠性福利
- C. 机会性福利
- D. 服务性福利

9. 以下哪一项属于双因素理论中的激励因素?

- A. 工作上的成就
- B. 公司的政策
- C. 管理和监督
- D. 人际关系

10. 哪一种酒店绩效评价方法要求保存最有利和最不利的工作行为的书面记录?

- A. 业绩评定表
- B. 关键事件法
- C. 评价会见
- D. 关键绩效指标法

## 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 5 小题,每空 1 分,共 10 分)

11. 工作分析首先是对酒店的\_\_\_\_\_和\_\_\_\_\_进行分析。

12. 人力资源需求预测定量方法有\_\_\_\_\_、一元线性回归分析法、多元线性回归分析法、\_\_\_\_\_。

13. 员工的激励方式分为\_\_\_\_\_方式和\_\_\_\_\_方式。[www.zjzkw.org](http://www.zjzkw.org)
14. 工作能力包括\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_、智能、技能等内容。
15. 劳动合同的订立应遵循合法互惠原则、\_\_\_\_\_原则和\_\_\_\_\_原则。

### 三、名词解释题(本大题共 5 小题,每小题 3 分,共 15 分)

16. 人力资源
17. 工作分析
18. 战术规划
19. 社会保险
20. 激励

### 四、简答题(本大题共 6 小题,共 30 分)

21. 酒店人力资源管理的特点有哪些?
22. 简述关键事件分析法的优缺点。
23. 人力资源规划的作用是什么?
24. 外部选拔的主要途径有哪些?
25. 酒店薪酬设计的基本原则是什么?
26. 酒店绩效反馈面谈有哪些技巧?

### 五、论述题(本大题共 2 小题,共 20 分)

27. 工作描述和工作规范的概念是什么? 两者的作用是什么?
28. 简述酒店招聘基本原则和招聘时应注意的问题。

### 六、案例分析题(本大题共 3 小题,共 15 分)

#### 麦当劳餐馆经理的成长历程

1990 年,麦当劳在深圳开设了中国的第一家麦当劳餐厅,随后 1992 年 4 月在北京的王府井开设了当时世界上面积最大的麦当劳餐厅,当日的消费人次超过万人。从 1992 年以来,麦当劳在中国迅速发展。之后数年间在各级政府有关部门和中国合作方的协助下,麦当劳已在中国的 4 个直辖市以及 17 个省的 74 个大、中城市开设了 400 多家餐厅,在中国的餐饮业市场占有重要地位。

在麦当劳取得成功的人,都有一个共同的特点:即从零开始,脚踏实地。炸薯条,做汉堡包,是员工在公司走向成功的必经之路。脚踏实地从头做起是在这一行业中成功的必要条件。在这里,从收款到炸土豆条直到制作各式冰激凌,每个岗位上都会造就出未来的餐馆经理。

麦当劳公司实行一种快速晋升的制度:一个刚参加工作的出色的年轻人,可以在 18 个月内当上餐馆经理,在 24 个月内当上监督管理员。这个制度可以避免有人滥竽充数。公平的竞争和优越的机会吸引着大量有文凭的年轻人到此,实现自己的理想。

一个有文凭的年轻人要当4~6个月的实习助理。在此期间,他们以一个普通班组成员的身份到公司各个基层工作岗位,如炸薯条、收款、烤牛排等。在这些一线工作岗位上,实习助理应当学会保持清洁和最佳服务的方法,并依靠他们最直接的实践来积累实现良好管理的经验,为日后的管理实践做准备。

第二个工作岗位则更带有实际负责的性质:二级助理。这时,他们在每天规定的一段时间内负责餐馆工作,他们要承担一部分管理工作,如订货、计划、排版、统计……他们要在一个小范围内展示他们的管理才能,并在日常实践中摸索经验,协调好他们的小天地。

在进入麦当劳8~14个月后,有文凭的年轻人将成为一级助理,即经理的左膀右臂,他们肩负了更多更重的责任,每个人都要在餐馆中独当一面。他们的管理才能日趋完善。这样,离他们的梦想——晋升为经理,已经不远了。有些人在首次炸薯条之后不到18个月就将达到最后阶段。但是,在达到这梦寐以求的阶段前,他们还需要跨越一个为期15天的小阶段。这个阶段本身也是他们盼望已久的:他们可以去芝加哥汉堡包大学进修15天。

一个有才华的年轻人升至餐馆经理后,麦当劳公司依然为其提供了广阔的发展空间。经过一段时间的努力,他们将晋升为监督管理员,负责3~4家餐馆的工作。

3年后,监督管理员将升为地区顾问。届时,他将成为总公司派驻其下属的代表,成为“麦当劳公司的外交官”。作为公司下属10余家餐馆的顾问,他的责任重大,他将是公司标准的捍卫者,而一个从炸薯条做起,经历了各个岗位和阶段的地区顾问,对各方面的管理标准游刃有余。他的主要职责是往返于麦当劳公司与各下属企业,沟通传递信息。同时,地区顾问还肩负着诸如组织培训、提供建议之类的重要使命,成为总公司在这一地区的全权代表。

麦当劳与众不同的重要特点是,如果人们没有预先培养自己的接替者,那么,他们在公司里的升迁将不被考虑。麦当劳公司的一项重要规则强调,如果事先未培养出自己的接班人,那么无论谁都不能提级晋升。

这就犹如齿轮的转动,每个人都得保证培养他的继承人并为之尽力,因为这关系到他的声誉和前途。这是一项真正实用的原则,可以想象,麦当劳公司因此而成为一个发现人才、培养人才的大课堂。在这里,缺少的绝不会是人才。

麦当劳公司的成功,同样也是他们人事制度的成功,企业文化的成功。他们不仅仅为麦当劳公司带来了巨大的经济效益,带来了公司规模的高速发展,更重要的是,他们为全世界的企业创造了一种新的模式,为全社会培养了一批批真正的管理者。麦当劳公司较好地完成了这一点,从而取得了巨大的经济效益,无疑值得国内企业借鉴。

### 【案例思考题】

29. 麦当劳公司的员工快速晋升制度有何特点?
30. 麦当劳公司员工培训和培养制度的优势是什么?
31. 麦当劳公司员工培训的意义是什么? 如何理解“在麦当劳里取得成功的人,都有一个共同的特点:即从零开始,脚踏实地。炸薯条和做汉堡包是员工在公司走向成功的必经之路”?