

浙江省 2017 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 2 分,共 20 分)

在每小题列出的四个备选项中只有一个符合题目要求的,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. _____ 既能获取有关工作的静态信息,也可以了解工作的动态特点。
A. 问卷法 B. 观察法 C. 关键事件分析法 D. 事故分析法
2. 由于制定时的内外环境在不停变化中,因此人力资源规划应遵循 _____ 的原则。
A. 规则比变通重要 B. 变通比规则重要
C. 战略比技术重要 D. 方案比系统重要
3. 酒店按设备定员指根据机器设备需要开动的数量、设备开动班次以及 _____ 等因素来计算定员人数的方法。
A. 工人的劳动效率 B. 员工的看管定额
C. 平均出勤率 D. 岗位工作量
4. 酒店委托猎头招聘时,适用于猎取
A. 服务人员 B. 高级管理人才 C. 应届毕业生 D. 低层管理人员
5. 酒店培训效果最低层次的评估方法为
A. 书面及操作测试 B. 问卷测试
C. 上级或同事的评估 D. 通过量化指标测定

6. 酒店在应用海氏系统法对薪酬进行**工作评价**时应注重使用专业技能、解决问题的能力以及_____等三个要素来展开。

- A. 岗位职责
- B. 工作态度
- C. 工作所承担的责任
- D. 工作所产生的经济绩效

7. 需要层次理论为美国社会心理学家_____所提出的。

- A. 弗洛伊德
- B. 马斯洛
- C. 赫兹伯格
- D. 麦克兰

8. 酒店人力资源管理的核心为

- A. 绩效管理
- B. 福利管理
- C. 培训
- D. 招聘

9. 由于_____评价全面,评价结果公正客观,但程序复杂,成本高,因此多用于酒店管理者的绩效评价。

- A. 图尺度法
- B. 关键绩效指标法
- C. 关键事件法
- D. 360 度绩效评价法

10. 根据木桶原理,企业的竞争力取决于

- A. 优秀的管理者
- B. 优秀的基层员工
- C. 整体人力资源状况
- D. 优秀的职业人才

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 1 分,共 10 分)

11. 酒店人力资源开发体系主要包括培训开发体系、绩效管理体系、_____和人力资源信息管理系统。

12. 酒店工作岗位规范书一般包括岗位概述、_____及具体要求等三个要素。

13. 人力资源配备又称为_____或人员编制,是酒店人力资源开发管理的前提与基础。

14. 酒店在招聘员工所采用的甄选方法主要有_____和测评法。

15. 作为酒店人力资本投资的方式之一,培训投资主要包括_____和无形投资两个方面。

16. 根据赫兹伯格的“双因素理论”,酒店大部分员工福利属于_____因素。

17. 酒店可采用的员工激励方式包括物质激励和_____等两个大类。

18. 酒店绩效管理的基本流程包括准备、实施、评价、总结和_____等 5 个阶段。

19. 酒店人力资源规划按范围划分可分为整体的人力资源规划、部门规划和_____等三种。

20. 酒店员工职业发展的阶段包括_____;立业与发展阶段;职业中期阶段和职业后期阶段。

三、名词解释题(本大题共 5 小题,每小题 5 分,共 25 分)

- 21. 工作分析
- 22. 酒店人力资源规划(狭义)
- 23. 奖金
- 24. 薪酬管理
- 25. 绩效评价

四、简答题(本大题共 5 小题,每小题 6 分,共 30 分)

- 26. 酒店制订人力资源规划应注意哪些问题?
- 27. 酒店员工招聘的准备阶段包括哪些内容?
- 28. 说明酒店员工职业发展的重要作用。
- 29. 酒店员工福利内容包括哪些?
- 30. 绩效管理在酒店员工管理方面的功能包括哪些?

五、论述题(本大题 15 分)

- 31. 什么是面试? 酒店面试者对员工进行面试测评时包括哪些内容?