

浙江省 2021 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. 人力资源开发体系包括

- A. 培训开发体系、薪酬激励体系、人力资源管理信息系统
- B. 培训开发体系、绩效管理体系、人力资源管理信息系统
- C. 培训开发体系、绩效管理体系、薪酬激励体系、人力资源管理信息系统
- D. 内部招聘体系、绩效管理体系、薪酬激励体系

2. \_\_\_\_\_ 指酒店按照一定方式将相关的组织活动予以划分和组合,以形成若干易于管理的组织单位的工作设计方法。

- A. 部门化
- B. 流程图
- C. 建立团队
- D. 层级化

3. 酒店进行岗位分析时的主要影响因素指

- A. 员工因素和组织因素
- B. 基础因素和上层因素
- C. 内部因素和外部因素
- D. 人的因素和物的因素

4. 人力资源需求预测指酒店为实现既定目标而为未来所需要员工的 \_\_\_\_\_ 的估算。

- A. 数量和种类
- B. 种类和质量
- C. 数量、种类和质量
- D. 数量和质量

5. 酒店招聘的实施阶段由 \_\_\_\_\_ 等 4 个环节组成。

- A. 招聘、选择、培训、评估
- B. 招聘、选择、通知、评估
- C. 招聘、选择、录用、评估
- D. 招聘、选择、培训、通知

6. 酒店员工培训中, \_\_\_\_\_ 常用于改善人际关系的训练。
- A. 讲授法                      B. 角色扮演法                      C. 讨论法                      D. 管理游戏法
7. \_\_\_\_\_ 来自于酒店的利润。
- A. 奖金                      B. 福利                      C. 工资                      D. 分红
8. 酒店员工激励过程是从 \_\_\_\_\_ 开始的。
- A. 动机                      B. 要求                      C. 满足                      D. 目标
9. \_\_\_\_\_ 绩效评价也被称为全方位绩效评价。
- A. 目标管理法                      B. 关键绩效指标法
- C. 360 度                      D. 图尺度法
10. 劳动关系是劳动的 \_\_\_\_\_
- A. 保护形式                      B. 安全途径                      C. 主体                      D. 社会形式

## 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. 人力资源管理包括获取、整合、保持与激励、控制与调整、\_\_\_\_\_。
12. \_\_\_\_\_ 指让管理人员和工作人员通过回忆、报告对他们的工作绩效来说比较关键的工作特征和事件,从而获得工作分析资料的方法。
13. 酒店人力资源规划可以按性质划分为战略规划、\_\_\_\_\_ 和管理规划。
14. 酒店在招聘面试时,有 \_\_\_\_\_ 和测评法等两大类。
15. 酒店员工的职业发展阶段,可以分为职业探索性阶段、\_\_\_\_\_、职业中期阶段和职业后期阶段。
16. \_\_\_\_\_ 是指酒店新员工走上服务岗位以前的培训,目的是为了提高新员工的素质,使酒店新员工步入工作岗位能尽快适应工作岗位的需要。
17. 酒店员工福利分为社会福利和 \_\_\_\_\_。
18. \_\_\_\_\_ 指通过满足个人的物质利益需求,来充分调动个人完成组织任务、实现组织目标的积极性和主动性。
19. 酒店的绩效评价者应包括直接上级、同级同事、直属下级、\_\_\_\_\_、外界绩效评价专家。
20. \_\_\_\_\_ 是指劳动主体双方依法享有的权利和需要承担的义务。

**三、名词解释题：本大题共 5 小题，每小题 3 分，共 15 分。**

21. 工作规范
22. 人力资源供给预测
23. 员工培训
24. 期望理论
25. 酒店绩效评价

**四、简答题：本大题共 5 小题，每小题 6 分，共 30 分。**

26. 人力资源具有哪些特征？
27. 酒店招聘的基本原则包括哪些？
28. 酒店薪酬设计应遵循哪些原则？
29. 酒店绩效评价操作程序包括哪些？
30. 酒店劳动合同的内容主要包括哪些？

**五、论述题：本大题 15 分。**

31. 酒店在制订人力资源规划时应遵循的流程是什么？并注意哪些问题？