自考365 www.zikao365.com
全天 24 小时服务咨询电话 010-82335555 免费热线 4008135555
中国十大品牌教育集团 中国十佳网络教育机构
☑ 上市公司 实力雄厚 品牌保证
☑ 权威师资阵容 强大教学团队
☑ 历次学员极高考试通过率 辅导效果有保证
☑ 辅导紧跟命题 考点一网打尽
☑ 辅导名师亲自编写习题与模拟试题 直击考试精髓
☑ 专家 24 小时在线答疑 疑难问题迎刃而解
☑ 资讯、辅导、资料、答疑 全程一站式服务
☑ 随报随学 反复听课 足不出户尽享优质服务
开设班次：（请点击相应班次查看班次介绍）

基础班	串讲班	精品班	套餐班	实验班	习题班	高等数学预备班	英语零起点班

网校推荐课程：

思想道德修养与法律基础	马克思主义基本原理概论	大学语文	中国近现代史纲要
经济法概论（财经类）	英语（一）	英语（二）	线性代数（经管类）
高等数学（工专）	高等数学（一）	线性代数	政治经济学（财经类）
概率论与数理统计（经管类）	计算机应用基础	毛泽东思想、邓小平理论和“三个代表”重要思想概论	

更多辅导专业及课程>> 课程试听>> 我要报名>>

浙江省 2010 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

一、填空题（本大题共 10 小题，每小题 1 分，共 10 分）请在每小题的空格中填上正确答案。错填、不填均无分。

1．人力资源开发与管理的首要工作是_____。

2．人力资源可以实现积累、继承、替换、更新、恢复体现了人力资源的_____特征。

3．根据规划性质，饭店人力资源规划可分为战略人力资源规划和_____。

4．内部招聘方法主要有工作公告法、档案记录法、_____。

5．专门为组织招聘高级管理人才或重要专业人才的职业中介机构叫_____。

6.饭店培训和其他行业培训都具有两个突出特点:成人性和_____。

7.能够学习新技术，承担新责任，消除疲顿感觉，丰富知识技能的职业生涯发展模式是_____。

8.饭店行业应用最为广泛的基础工资形式是_____。

9.组织对员工超额劳动或者增收节支的补充性薪酬，称为_____。

10.信息按照正式的指挥链流动,可以上行,也可以下行,这种沟通网络类型是_____。

二、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是符合题目要求的，请将其代码填写在题后的括号内。错选、多选或未选均无分。

11．人力资源同其他资源的本质区别在于人力资源的（　　）

A.社会性　　B.能动性

C.组合性　　D.时效性

12．能够直接反映投资人力资源管理的有效性的评价指标是（　　）

A.劳动生产率　　B.人工费用率

C.人才开发率　　D.员工流动率

13．对承担某项工作必须具备的基础素质和条件所做的书面说明，称为（　　）

A.工作描述　　B.工作说明

C.工作分析　　D.职务规范

14．工作个体所从事工作的特定范围称为（　　）

A.职责　　B.职位

C.职务　　D.职业

15．饭店培训应强调学习与工作的紧密结合，针对任务标准确定培训内容，这体现了（　　）

A.效益原则　　B.目标原则

C.实效原则　　D.激励原则

16．饭店培训网络的核心决策者是（　　）

A.总经理　　B.行政副总经理

C.人力资源总监　　D.培训主管

17．富有合作精神、友好和善、乐于助人、善于沟通的人格类型属于（　　）

A.现实型　　B.艺术型

C.企业型　　D.社会型

18．饭店薪酬体系设计的起点是（　　）

A.工作评价　　B.工作分析

C.薪酬调查　　D.工资结构设计

19．提出目标管理激励理论的是（　　）

A.亚当斯　　B.斯金纳

C.马斯洛　　D.德鲁克

20．通过在成员间形成较高程度的理解与尊重来推动团队工作的团队建设途径是（　　）

A.角色界定法　　B.人际关系法

C.价值观法　　D.社会认同法

三、名词解释（本大题共 4 小题，每小题 5 分，共 20 分）

21．专家预测法

22．技术等级工资制

23．关键绩效指标

24．双因素理论

四、简答题（本大题共 6 小题，每小题 5 分，共 30 分）

25．简述 21 世纪人力资源管理的特点。

26．简述知识考试的优点和缺点。

27．简述饭店培训与开发的作用。

28．简述饭店薪酬管理的内容。

29．简述职业生涯中期饭店的管理任务。

30．简述平衡计分卡的作用。

五、论述题（本大题共 10 分）

31．从饭店性质的角度谈谈团队建设在饭店管理中的重要性。

六、案例分析题（本大题共 10 分）

32．案例：凯丽大酒店是一家四星级酒店，随着酒店业务扩大，急需宴会部、公关部、工程部主管各 1 名，为此人力资源部经理周建华开始一系列外部招聘工作，招聘渠道选择在大众媒体上做招聘广告，因为这是个宣传酒店的好机会。其招聘广告刊登的内容如下：

您的就业机会在凯丽大酒店：3 个职位：宴会部、公关部、工程部主管；抓住机会！充满信心！

在一周内的时间里，人力资源部收到了 800 多封简历。周建华和人力资源部的人员在 800 份简历中筛出 70 封有效简历，经筛选后，留下 5 人。经过 3 个部门经理的面试，从中选出了 3 人，并决定录用。

3 位新主管来到酒店工作了六个月，但是发现他们的工作不如期望的好，指定的工作经常不能按时完成，其中一人甚至表现出不能胜任工作的行为，所以引起了管理层的抱怨。然而，3 人也很委屈：在来酒店工作了一段时间，招聘所描述的酒店环境和各方面情况与实际情况并不一样。原来谈好的薪酬待遇在进入酒店后又有所减少。工作的性质和面试时所描述的也有所不同，也没有正规的工作说明书作为岗位工作的基础依据。

问题：

（1）凯丽大酒店在招聘操作中存在什么问题？

（2）谈谈饭店应如何开展有效的招聘工作？