

- |  |   |
|--|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> 上市公司 实力雄厚 品牌保证         | <input checked="" type="checkbox"/> 权威师资阵容 强大教学团队         |
| <input checked="" type="checkbox"/> 历次学员极高考通过率 辅导效果有保证     | <input checked="" type="checkbox"/> 辅导紧跟命题 考点一网打尽         |
| <input checked="" type="checkbox"/> 辅导名师亲自编写习题与模拟试题 直击考试精髓 | <input checked="" type="checkbox"/> 专家 24 小时在线答疑 疑难问题迎刃而解 |
| <input checked="" type="checkbox"/> 资讯、辅导、资料、答疑 全程一站式服务    | <input checked="" type="checkbox"/> 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	实验班	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）	护理学导论	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>>](#)

绝密 ★ 考试结束前

## 浙江省 2014 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

本试卷分 A、B 卷，使用 2006 年版本教材的考生请做 A 卷，并将答题纸上卷别“A”涂黑；使用 2008 年版本教材的考生请做 B 卷，并将答题纸上卷别“B”涂黑。不涂或全涂，均以 B 卷记分。请考生按规定用笔将所有试题的答案涂、写在答题纸上。

**A 卷  
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、多项选择题（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至少有两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、少涂或未涂均无分。

1.饭店人力资源管理的特点是

- A.全员性
- B.全过程性
- C.动态性
- D.科学化

2.工作描述是对工作内容本身进行的书面说明，其具体包括的要素有

- A.工作内容
- B.工作关系
- C.工作环境
- D.工作职责

3.麦吉和赛耶（Thayer）认为培训需求分析的内容应包括

- A.组织分析
- B.任务分析
- C.人员分析
- D.绩效分析

4.薪酬的构成体系中保健性的因素包括

- A.股权，股金
- B.保险
- C.津贴
- D.奖金

5.技术等级工资制的内容包括

- A.应知
- B.应会
- C.工作实例
- D.能力

6.平衡计分卡是一种衡量组织绩效的系统方法，主要包括

- A.财务
- B.顾客
- C.竞争对手
- D.学习成长

7.双因素理论也即激励-保健因素理论，下列属于保健因素理论的是

- A.工作条件
- B.人际关系
- C.责任
- D.薪金

8.一些著名的饭店企业成功的重要经验就是非常重视企业文化的建设，下列关于企业文化的说法正确的是

- A.是企业的灵魂
- B.是人本化管理的最高层次
- C.企业生存和发展的源动力
- D.是现代企业管理的方向

9.团队与团体的区别在于

- A.工作产品
- B.运作方法
- C.亲近程度
- D.沟通

10.团队建设的发展阶段主要有

- A.形成期
- B.激荡期
- C.发展期
- D.休整期

## 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，每空 1 分，共 20 分)

- 11.企业人力资源数量(绝对数量)包括\_\_\_\_\_和\_\_\_\_\_两个层次。
- 12.人力资源管理是一个充分挖掘人的潜能、激发人的创造力，从而实现个人愿望和组织目标的一系列活动过程，具体可归纳为“六才”工程，即选才、用才、\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_、护才、留才。
- 13.\_\_\_\_\_是通过找出企业中对劳动力数量和结构影响最大的因素，并分析由于这一因素的变动而导致企业劳动力数量和结构的变化规律，由此预测未来企业的人力资源需求，这是一种\_\_\_\_\_分析方法。
- 14.人力资源开发与管理的首要工作是\_\_\_\_\_，其核心内容是\_\_\_\_\_。
- 15.人才测试的方法和测量技术有很多，饭店招聘过程中常用的有三类：\_\_\_\_\_、知识考试、\_\_\_\_\_。
- 16.薪酬体系设计的起点是\_\_\_\_\_，其过程的结果是得到一个\_\_\_\_\_——从组织中具有最高价值的工作到最低价值的工作的一个严格的排序。
- 17.绩效管理中耗时最长和最为关键的阶段是\_\_\_\_\_，其主要内容包括绩效收集和\_\_\_\_\_。
- 18.根据团队的存在目的、拥有自主权的大小，将团队分为三种类型，即问题解决型、\_\_\_\_\_和\_\_\_\_\_。
- 19.人格测试的方法可分为两大类：\_\_\_\_\_和\_\_\_\_\_。
- 20.职位是指在一定时期，组织要求个体完成的一项或多项\_\_\_\_\_，一般来说，职位与\_\_\_\_\_是一一匹配的，有多少员工就有多少职位。

### 三、名词解释(本大题共 5 小题，每小题 4 分，共 20 分)

- 21.饭店人力资源规划
- 22.招聘
- 23.培训与开发
- 24.职业生涯规划
- 25.宽带薪酬

### 四、简答题(本大题共 5 小题，每小题 6 分，共 30 分)

- 26.饭店人力资源管理的内容。
- 27.简述饭店招聘的几个步骤。
- 28.饭店培训的原则。
- 29.举例说明 4 类饭店常用的激励方法。
- 30.影响团队凝聚力的因素有哪些？

### 五、论述题(本大题 10 分)



D.掌握制订工作计划的一般方法,提高指挥、推动工作的能力

6.以下哪一项对薪酬的工作评价方法理解是错误的?

A.排序法的优点是简单易操作,花费小;缺点是主观性较强,只适合于规模小、岗位少的小型酒店,对于大型酒店不适合。

B.分类法的优点是简单易行,比排序法准确点,但难于进行精确评比,只适用于小型、结构简单的酒店。

C.要素比较法的优点是可靠性较高,操作灵活,但运用起来难度较高,需聘请专家指导,成本较高。

D.评分法优点是准确性高,容易被人理解和接受,但工作量大,过程复杂,成本高,适用于大中型酒店。

7.哪一种工资制可从不同侧面和角度反映劳动者贡献的大小,发挥工资的各种职能作用,调节灵活,有利于工资的分级管理?

A.结构工资制

B.岗位技能工资制

C.技术等级工资制

D.职能等级工资制

8.根据员工兴趣爱好,为其调整工作岗位,属于哪种激励方式?

A.过程激励

B.角色激励

C.兴趣激励

D.感情激励

9.以下哪一项酒店绩效评价方法是管理大师彼得·德鲁克提出的?

A.图尺度法

B.排序比较法

C.目标管理法

D.360° 绩效评价法

10.员工或酒店在符合劳动法规定的合同解除条件的情况下,单方解除劳动合同。这属于哪种劳动合同的解除?

A.协议解除

B.单方解除

C.法定解除

D.约定解除

## 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.狭义的人力资源包括\_\_\_\_\_和\_\_\_\_\_两个方面。

12.我国酒店目前比较适用的 5 种招聘测试是心理测试、成就测试、\_\_\_\_\_、情景模拟、\_\_\_\_\_。

13.工资调整一般包括\_\_\_\_\_和\_\_\_\_\_的调整。

14.酒店绩效评价的内容分为\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_、工作态度评价和员工潜力评价。

15.劳动保护的基本任务是保证工作安全、\_\_\_\_\_、对女员工实行特殊保护、工作时间限制、\_\_\_\_\_。

### 三、名词解释(本大题共 5 小题, 每小题 3 分, 共 15 分)

16.酒店人力资源管理

17.现场工作日志法

18.德尔菲法

19.酒店薪酬管理

20.绩效管理

### 四、简答题(本大题共 6 小题, 第 21 小题 6 分, 第 25 小题 4 分, 其余每小题 5 分, 共 30 分)

21.酒店员工职业发展的中期阶段有哪些需求?

22.简述工作分析的步骤。

23.酒店员工定员方法有哪些?

24.激励的作用是什么?

25.绩效管理与传统绩效评价的区别有哪些?

26.酒店劳资谈判有哪些技巧?

### 五、论述题(本大题共 2 小题, 第 27 小题 9 分, 第 28 小题 11 分, 共 20 分)

27.阐述基于战略的人力资源规划的程序。

28.酒店人力资源管理者的 12 个黄金定律有哪些?

### 六、案例分析题(本大题共 2 小题, 第 29 小题 8 分, 第 30 小题 7 分, 共 15 分)

#### 绩效考评

酒店年终的绩效考评结束了, 小王的绩效考评分数低于他的同事小何。小王和小何是同时应聘进入这家酒店的, 做着同样的工作。这是她们进入酒店后接受的第一次绩效考评, 而且这一次的绩效考评结果, 可能会影响到下一年度谁能够被提升的问题。

从进入这家酒店开始, 小王一直勤勤恳恳努力工作, 并希望自己的这一付出能够得到上司的认可。并且, 无论从学历来讲, 还是从工作能力方面, 小王都自认为优于小何, 这一考评结果令小王产生了困惑。

这时, 邻座的电话响了, 电话铃声不由得使她想起了一件事情。刚刚进入这家酒店后不久的一个周末, 她和小何都在加班, 因为有些事情需要请示领导, 所以小何拨通了上司家的电话。刚开始接电话的可能是上司家 5 岁的儿子, 上司接了电话后, 小何并没有直接谈工作, 而是先问“刚才接电话的是亮亮吗? 真可爱, 让他再和阿姨说几句话? 贝贝在叫啊, 是不是着急让你带它出去?”小王觉得奇怪, 她怎么会知道上司儿子的名字? 贝贝又是谁? 事后她才知道贝贝原来是上司家的一条宠物狗。小王当时的感觉是这件事情很无聊, 也很浪费时间, 如果是她打电话, 一定会直接和上司谈工作, 别人的儿子和狗与工作又有什么关系?

现在小王开始明白了, 自己恐怕是在人际关系方面出了问题。因为自己过于关注工作, 忽视了很多和同事之间的这种沟通, 并且在工作中过于认真的态度, 也可能会令同事感觉紧张, 会给人不够随和的感觉。但是, 人际关系和

工作质量有什么关系呢？小王自认为自己的工作质量和业绩是无可挑剔的，为什么最后的考评结果仍然很低呢？毕竟人际关系也只是考核内容中的一方面而已呀？那么，究竟是应该适应酒店的这种方式，改变自己的个性，还是应该考虑重新找工作呢？

对绩效考评结果产生困惑的不只是小王一个人。广告部的员工对金融部员工的成绩普遍高于自己而不满，而酒店里有些年纪较大的员工也认为他们的成绩低于年轻人是因为上司认为自己年纪大，绩效就一定低。

绩效考评结束了，酒店却开始变得不平静了。员工的这些抱怨也传到了老总的耳朵里。他在思考，究竟问题出在哪里？

**【案例思考题】**

29.该酒店的绩效考评问题出在哪里？（8分）

30.小王和小何谁做得好呢？（7分）



自考365  
www.zikao365.com