

浙江省 2016 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. 帕金森定律指出,随着行政机构增多,
A. 组织效率会越来越高
B. 组织效率会越来越低
C. 员工效率会越来越高
D. 员工会越来越空
2. 酒店工作分析时所需收集的信息包括
A. 工作活动、工具设备
B. 工作活动、对员工的要求、工具设备
C. 工作活动、工具设备、对员工的要求及工作条件
D. 工作活动、对员工的要求、工具设备、工作条件以及酒店市场信息
3. 酒店_____是对某一具体工作描述强制性实施的一种措施。
A. 工作分析
B. 工作流程
C. 工作内容
D. 工作规范
4. 一个酒店的人力资源规划应与酒店的_____相一致。
A. 部门规划
B. 员工目标
C. 总经理的个人想法
D. 总体战略目标
5. 在_____时,面试人会通过故意提出一些不礼貌的问题使面试人感到不舒服。
A. 能力面试
B. 行为面试
C. 压力面试
D. 成就面试

6. 酒店员工不脱产也可以通过_____提高其工作能力。
- A. 岗前培训 B. 转岗培训 C. 在岗培训 D. 专业性岗前培训
7. 根据赫兹伯格的双因素理论,大部分酒店员工福利属于
- A. 激励因素 B. 经济激励因素 C. 服务因素 D. 保健因素
8. 员工激励的过程,一般从_____开始,产生要求后,从而导致行为实现目标,并带来满足感。
- A. 需要或动机 B. 强化 C. 驱动力 D. 满足
9. 在开展酒店员工绩效评价时,应关注过程中的
- A. 可信度 B. 效度 C. 可信度和效度 D. 一致度
10. 在酒店劳动关系中,酒店被视为劳动关系的
- A. 主体 B. 客体 C. 内容 D. 权力方

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. 酒店人力资源管理的内容包括_____、开发、分配和使用等。
12. 工作分析的过程包括制订明确目标、制订明确分析计划、_____、汇总报告、运用和控制等五个步骤。
13. 酒店劳动定额法指对劳动者在_____内应完成工作量的规定。
14. 酒店内部招聘途径包括内部提升、_____、工作轮换、内部人员重新聘用等 4 种途径。
15. 酒店在招聘员工时采用的方法主要有_____和测评法。
16. _____是指酒店新员工走上服务岗位前的培训。
17. _____指由于自己努力而受到晋升、表扬或重视等,从而产生工作的荣誉感。
18. “保健—激励”理论中的_____指那些与人们不满情绪有关的因素。
19. 绩效评价的_____指绩效评价的一致性和稳定性。
20. 我国的养老保险包括_____、企业补充养老保险以及个人储蓄性养老保险。

三、名词解释(本大题共 5 小题,每小题 4 分,共 20 分)

21. 工作设计
22. 人力资源需求预测
23. 职业发展
24. 薪酬
25. 绩效管理

四、简答题(本大题共 5 小题,每小题 7 分,共 35 分)

26. 酒店在制订人力资源规划时应注意哪些问题?
27. 酒店在人力资源配置时应遵循哪些原则?
28. 酒店员工职业发展一般可以划分为哪几个阶段? 并简要说明特点。
29. 酒店可以通过哪些方法对员工开展精神激励?
30. 酒店劳动关系具有哪些特征?

五、案例分析题(本大题 15 分)

31. 某五星级酒店客房部有位员工小陈由于沉溺赌博,经常工资不够用,申请了一张信用卡,经常透支不还钱。银行信用卡中心多次到酒店人力资源部找小陈,要求还款,而小陈为躲避讨债,多次旷工,在酒店中造成恶劣的影响,并且多次被部门经理开具违纪过失单。因此酒店人力资源部以小陈工作表现太差,与小陈解除了劳动合同关系。小陈提请劳动部门仲裁,要求酒店提供经济补偿。根据以上情况及所学,你觉得酒店可以和小陈解除劳动合同关系吗? 需要赔偿吗? 为什么?

www.zikao365.com