

浙江省 2020 年 8 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. _____ 认为:行政机构会像金字塔一样不断增多,行政人员会不断膨胀,组织效率下降。
A. 木桶原理 B. 适度规模原理 C. 凝聚力原理 D. 帕金森定律
2. _____ 指确定工作方式和改进工作方式的过程。
A. 工作设计 B. 工作描述 C. 工作规范 D. 关键事件分析
3. 酒店人力资源规划按性质划分可以分为
A. 整体规划、部门规划和项目计划 B. 长期规划、中期规划和短期规划
C. 总体规划和个体规划 D. 战略规划、战术规划和管理计划
4. 酒店在招聘员工时可采用 _____ 等方法对员工进行甄选。
A. 面试法和测评法 B. 选择法和测评法
C. 估算法和选择法 D. 面试法和估算法
5. _____ 属于酒店外部选拔的途径。
A. 校园招聘 B. 工作调换 C. 工作轮换 D. 重新聘用
6. 培训是形成 _____ 的重要渠道。
A. 酒店收入 B. 酒店效益 C. 酒店文化 D. 酒店利润
7. 根据赫兹伯格的“双因素”理论,大部分员工福利属于
A. 激励因素 B. 特殊因素 C. 保健因素 D. 困难因素

8. 目标、过程和角色激励是_____激励方式。

- A. 物质 B. 精神 C. 双因素 D. X 因素

9. 绩效评价的_____指绩效评价的一致性。

- A. 效度 B. 可信度 C. 全面程度 D. 正确度

10. 酒店的劳动争议也被称为

- A. 劳动谈判 B. 人事纠纷 C. 企业争议 D. 社会纠纷

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. 酒店的人力资源价值具有_____的特点,所以酒店人力资源管理具有易损性。

12. 可以通过_____法,以书面形式,以严格设计的心理测试项目,让员工或相关人员填写问卷来收集工作分析所需信息的方法。

13. 岗位规范书应包括岗位概念、_____和具体要求等三个要素。

14. 制订人力资源战略规划前需要充分认识酒店愿景、_____和战略规划。

15. 根据招聘对象的来源,酒店招聘可以分为外部招聘和_____。

16. 培训效果的评估分为确定标准、受训者测试、培训控制、_____和评价结果的转移等 5 个步骤。

17. 薪酬是员工为酒店劳动而得到的_____和实物报酬的总和。

18. 酒店激励具有目的性、主动性、_____和引导性的特征。

19. _____是普遍使用的评价方法,它根据所限定的因素对酒店员工进行绩效评价。

20. 劳动合同形式分为_____和书面形式等两种。

三、名词解释题(本大题共 5 小题,每小题 3 分,共 15 分)

21. 人力资源

22. 人力资源配置

23. 压力面试

24. 社会保险

25. 劳动安全

四、简答题(本大题共 5 小题,每小题 6 分,共 30 分)

26. 酒店工作分析包括哪几个步骤?
27. 酒店人力资源配置模式包括哪些?
28. 酒店职业发展有哪些重要作用?
29. 在酒店人力资源管理中,激励有哪些作用?
30. 影响酒店绩效管理的因素包括哪些?

五、论述题(本大题 15 分)

31. 酒店员工福利包括哪些类型? 具有哪些意义和作用?