

2024 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 15 小题,每小题 2 分,共 30 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. 下列选项中哪一项不属于酒店劳资谈判问题的类型?
A. 约束性问题
B. 禁止性问题
C. 非禁止性问题
D. 非约束性问题
2. “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”属于下列选项中哪一项?
A. 单方解除
B. 协议解除
C. 有过错解除
D. 法定解除
3. 采取述职形式进行绩效评价的是下列选项中哪一项人群?
A. 酒店高层管理者
B. 酒店中层管理者
C. 酒店服务人员
D. 酒店操作人员
4. 下列选项中哪一项是酒店人力资源管理大厦的基石?
A. 酒店文化的认可
B. 愿景与战略目标
C. 人力资源规划
D. 酒店管理中的双向沟通
5. 下列选项中哪一项不属于保健因素?
A. 公司的政策、管理和监督
B. 职务上的责任感
C. 人际关系
D. 工作条件

6. 下列选项中哪一项不属于精神激励方式?
- A. 目标激励 B. 兴趣激励 C. 感情激励 D. 晋级
7. 下列选项中哪一项属于机会性福利?
- A. 带薪休假 B. 生日礼金 C. 廉租宿舍 D. 节假日补贴
8. 下列选项中哪一项具有可靠性较高,操作灵活的优点,是一种较为系统和完善的工作评价方法?
- A. 要素比较法 B. 评分法 C. 分类法 D. 排序法
9. 挫折训练属于下列选项中哪一种酒店员工培训方法?
- A. 四步培训法 B. 情景培训法 C. 心理训练法 D. 讲授法
10. 下列选项中哪一项不属于酒店专业性岗前培训内容?
- A. 外语培训 B. 职业道德培训
- C. 食品卫生培训 D. 服务质量培训
11. 下列选项中哪一项是选拔中高级人才和储备人才的一种好途径?
- A. 网上招聘 B. 校园招聘 C. 人才市场 D. 现场招聘会
12. 下列选项中哪一项主要适用于对有劳动定额的工种人员定员的确定?
- A. 按设备定员 B. 按岗位定员 C. 按劳动效率定员 D. 按比例定员
13. 下列选项中哪一项主要适用于技术较稳定的酒店的中、短期人力资源预测规划?
- A. 德尔菲法 B. 比例分析法 C. 现状分析法 D. 经验预测法
14. 下列选项中哪一项既可以用于定性分析也可以用于定量分析?
- A. 工作日志分析法 B. 观察法
- C. 访谈法 D. 问卷法
15. 境外酒店集团以不同方式进入我国,并与我国的一些国营酒店进行合作实现了集团化经营管理,这凸显出我国酒店人力资源管理带有下列哪种特点?
- A. 替代性 B. 系统性 C. 跨越性 D. 超前性

二、判断题:本大题共 10 小题,每小题 1 分,共 10 分。判断下列各题,在答题纸相应位置正确的涂“**A**”,错误的涂“**B**”。

16. 企业补充养老保险是由职工自愿参加、自愿选择经办机构的一种补充保险形式。
17. 目标管理法的目的是将酒店战略管理转化为酒店的内部过程和活动,以不断增强酒店的核心竞争力。
18. 期望理论的核心是双向期望。

19. 根据赫兹伯格的“双因素理论”,大部分员工福利属于激励因素。
20. 职业发展是现代酒店组织培养人才最经济、最有效的方法之一。
21. 酒店招聘的核心是通过选拔实现“人-岗”匹配。
22. 管理层次是以人类劳动的垂直分工和权力的等级属性为基础的。
23. 按职能划分遵循专业化的原则,以工作或任务的性质为基础划分部门。
24. 酒店人力资源的使用就是单纯地围绕人力资源展开的。
25. 科学人力资源管理阶段是以人为中心的。

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。

三、填空题:本大题共 10 小题,每小题 1 分,共 10 分。

26. 劳动关系由劳动关系的主体、_____、劳动关系的客体 3 个基本要素构成。
27. 酒店能否成功地实施绩效评价,关键一点在于_____。
28. 激励的特性包括目的性、主动性、持续性、_____。
29. 酒店分红一般包括对利润的直接分红、对股票支付的利润分红、_____。
30. 职业发展包括职业管理和_____。
31. 心理测试包括个性测试、_____、能力测试等。
32. 酒店员工数量结构控制主要根据_____、星级高低和服务项目的多少来确定。
33. _____是一种比较常用的工作设计方法。
34. 酒店如何建立起一套完善的_____是实现人力资源管理的根本。
35. 提高员工素质,_____是提高酒店素质、增强酒店活力的关键所在。

四、名词解释题:本大题共 5 小题,每小题 2 分,共 10 分。

36. 薪酬控制
37. 效率
38. 工作轮换
39. 人力资源的总体规划
40. 外部招聘

五、简答题:本大题共 5 小题,每小题 6 分,共 30 分。

41. 酒店招聘内部环境分析包括哪些方面?

42. 请解释培训效果量化测定公式中的各个系数?

43. 酒店薪酬设计的基本原则有哪些?

44. 期望理论的关键是什么?

45. 酒店绩效反馈面谈的技巧有哪些?

六、论述题:本大题 10 分。

46. 酒店劳资谈判的技巧有哪些。