

浙江省 2019 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 1 分,共 10 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. 酒店人力资源管理人员不能被人力资源计划所“管理”,不能被计划框住,而要根据当时的实际情况对计划作出必要的检查和调整,以使酒店人力资源计划的执行过程具有应变性。这主要是根据哪一种原理?
A. 适度规模原理
B. 改变航道原理
C. 木桶原理
D. 效率原理
2. 酒店员工招收、选拔、任用的基本前提是什么?
A. 工作分析
B. 工作计划
C. 工作规范
D. 工作设计
3. 以下哪一项属于人力资源短缺时制订的政策?
A. 减少工作量
B. 培训外部员工
C. 增加工资
D. 聘用专职人员
4. 在酒店的内部招聘中,哪一种途径可能会影响员工的工作积极性?
A. 内部提升
B. 工作调换
C. 工作轮换
D. 内部人员重新聘用
5. 对酒店员工培训的意义,以下哪项描述不正确?
A. 培训可以提高员工劳动生产率
B. 培训可以提高服务质量
C. 培训可以降低损耗和劳动成本
D. 培训为酒店文化建设发展提供基本条件

6. 以下哪一种方法来源于世界大战时美国在职培训规划时提出的一个培训方案?
- A. 角色扮演法 B. 管理游戏法 C. 四步培训法 D. 心理训练法
7. 以下哪一项是指酒店内部各类职员和人员平均薪酬的高低状况,反映了酒店薪酬的外部竞争性?
- A. 薪酬水平 B. 薪酬结构 C. 薪酬形式 D. 薪酬控制
8. 期望理论的关键是正确识别3种联系,以下哪项不正确?
- A. 努力与绩效的联系 B. 绩效与奖励的联系
- C. 个人目标与绩效的联系 D. 奖励与个人目标的关系
9. 以下哪类评价对象所采用的是过程记录表?
- A. 酒店高层管理者 B. 酒店中层管理者
- C. 酒店服务人员 D. 酒店操作类人员
10. 对酒店有关员工切身权益的重大事项进行审查、讨论,并做出同意或否决的决议。这体现了职工代表大会的哪项职权?
- A. 审议建议权 B. 审议通过权 C. 评论监督权 D. 推荐选举权

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6小题,每空1分,共10分)

11. 酒店常用的工作设计方法主要为部门化、_____和建立团队的方法。
12. _____是一种转换概率矩阵,使用统计技术预测未来的人力资源变化,可以作为预测内部劳动力供给的基础。
13. 酒店高层管理人员的培训重点应放在_____的培养、_____的培训、用人能力、协调和调控能力等方面。
14. 在酒店薪酬体系中,工资、_____和_____是3个不可缺少的组成部分。
15. 成就需要论需要研究的是成就的需要、_____的需要和_____需要。
16. 影响绩效评价可信度的因素有_____、_____、绩效评价方法等方面。

三、名词解释题(本大题共5小题,每小题3分,共15分)

17. 工作规范
18. 战略规划

19. 面试
20. 奖金
21. 劳动关系

四、简答题(本大题共 6 小题,共 30 分)

22. 酒店人力资源管理的重要性是什么?(3 分)
23. 某酒店 3 年后的人力资源预算总额为 460 万元,目前每人每月的工资是 2000 元,平均奖金是 1500,平均福利是医药 300 元,其他支出是 200 元。年增长率为 5%。现求该酒店 3 年后的人力资源需求。(5 分)
24. 酒店员工培训原则有哪些?(6 分)
25. 简述实施结构工资制的步骤。(6 分)
26. 酒店绩效评价结果的运用体现在哪些方面?(7 分)
27. 劳动关系有哪些明显特征?(3 分)

五、论述题(本大题共 2 小题,每小题 10 分,共 20 分)

28. 传统人事管理与现代人力资源管理的区别有哪些?
29. 酒店绩效反馈面谈有哪些原则?

六、案例分析题(本大题共 3 小题,共 15 分)

吉祥餐厅

吉祥餐厅规模不大,陈设幽雅,主要经营正宗的川菜。餐厅服务员由餐厅老板王静 2 个妹妹担任,同时她们还兼任厨房的帮工。厨师是王静从家乡请来的李军。由于餐厅生意兴隆,王静决定扩大餐厅的规模。王静租赁了吉祥餐厅隔壁的 1 间空房,将餐厅的座位从原来的 8 个增加为 20 个。服务员和厨房里的帮工人手明显不够,因此王静通过一家人才中介机构聘请了 8 名员工,其中 2 名是 40 岁以上的当地的下岗妇女,王静让她们帮助厨师打打下手,工资为每个月 800 元。其余的 6 名员工都是 20~30 岁的年轻人,他们或多或少都有一些在餐厅打工的经验,王静给他们的工资是每个月 600 元。

装修一新的吉祥餐厅再次开业了。正当王静踌躇满志考虑餐厅下一步的发展时,她发现来自员工的矛盾已经不容她忽视了。矛盾的起源是厨房工作人员和服务人员之间的对抗。厨房工作人员认为那些服务员挣了比他们所应得的多得多的钱,相反,厨房工作人员这么辛苦,却每月只能拿到 800 元的定额工资。在燥热又不通风的工作间,每晚听着服务员谈论着他们在小费中赚了多少钱,这一切激怒了厨房工作人员,他们认为这非常不公平。但服务员们却自有他们的看法,他们认为人人都会切菜洗杯子,他们觉得自己在个人素质和职业化程度上要比

厨房工作人员优秀得多。

王静在亲眼目睹了几次明争暗斗后,决定要着手解决这个问题。事实上,王静在管理餐厅的过程中,有关员工的薪酬问题,她从来没有认真考虑过。因为以往在餐厅工作的人,几乎都是她的亲戚朋友,主厨李军也是以合伙人的身份在餐厅工作的,每年年终王静都会给他一个很厚的红包,一直没有出现过什么不愉快。以往她以为经营餐饮业最主要的是在原材料的采购、确保菜肴的质量等方面,但是现在她发现对于员工的薪酬问题也不容忽视。经过认真考虑,为了增强厨房工作人员的工作积极性,王静决定给这2个女工增加工资,每人每月1000元。于是弥漫在餐厅中的紧张气氛暂时消失了。但是,不久王静发现那些服务员的工作积极性开始下降了,有2个人甚至还私下透露过跳槽的念头。原因是他们觉得既然厨房工作人员的工资增加了,那么他们的底薪也应该增加,在其他餐厅类似性质的工作,服务员每月的底薪有800元。

王静这才发现问题不像她想象的那么简单,她也曾考虑过辞退这批员工,重新招募一批新人,但是每次招聘和培训的费用也是一笔不小的数目,另外,频频更换员工对餐厅来说也有很多负面的影响。员工的工资肯定不可能无限制地增加下去,但是又该如何调动他们的工作积极性呢?

【案例思考题】

30. 造成吉祥餐厅的员工对现行薪酬计划不满意的原因有哪些? (4分)
31. 为确定一个合理的薪酬体系,王静应该如何去规划? (7分)
32. 除调整薪酬以外,王静还可以通过哪些措施和手段留住员工? (4分)