

酒店人力资源管理

1、人力资源（广义）

答案： 一个社会具有智力劳动能力和体力劳动能力的人的总和，包含数量和质量两个方面

2、人力资本

答案： 依附人体体力和智力所具有的劳动价值总和，一定程度上体现了人力资源的质量

3、人力资本的关注点在于

- A、 投入
- B、 收益
- C、 调配
- D、 利用

答案： AB

4、HR 管理者的组织影响领域有：

- A、 战略伙伴
- B、 行政专家
- C、 变革推动者
- D、 员工激励者

答案： ABCD

5、人力资源管理者的具体职责包括有（ ）

- A、 建立人力资源管理的程序
- B、 开发/选择人力资源管理方法
- C、 监控/评价人力资源管理实践
- D、 在人力资源管理领域，向直线经理与建议

答案： ABCD

6、酒店人力资源的特点包括（ ）等

- A、 全过程管理
- B、 全员性管理

C、 系统性管理

D、 科学化管理

答案： ABCD

7、酒店人力资源部职责有哪些

答案： 直接负责整个酒店的人力规划、员工招聘、录用、培训、考核、工资、劳保、福利、调配、质检、劳动关系协调等工作。

8、（ ）在总经理的领导下，全面负责酒店人力资源的各项工作，包括人力资源的开发、利用、调配等各项工作

A、 薪酬主管

B、 人事调配主管

C、 人力资源总监

D、 培训部经理

答案： C

9、（ ）负责酒店的员工工资和保险福利的监控管理，负责与劳动保障部门、统计局等相关管理机构的对外联络工作。

A、 人力资源总监

B、 培训部经理

C、 薪酬主管

D、 人事调配主管

答案： B

10、（ ）是在培训部经理的领导下负责培训工作的正常进行

答案： 培训部主管；

11、人力资源管理规划

答案： 人力资源管理规划是指组织根据自身战略的需要，采用科学的手段来预测组织未来可能会面临的人力资源需求和供给的状况，进而制定必要的人力资源获取、利用、保留和开发计划，满足组织对于人力资源数量和质量需求的活动。

12、人力资源规划工作的难点是人力资源规划的预测技术

答案： 正确

13、人力资源规划主要是规划组织人力资源的（ ）

A、 数量、层次和规模

- B、 质量、层次和规模
- C、 结构、层次和规模
- D、 数量、质量和结构

答案： D

14、人力资源规划的制订可分为（ ）几个步骤

- A、 收集信息
- B、 供求预测
- C、 规划制订
- D、 规划执行

答案： ABCD

15、内部环境分析不包括

- A、 组织的经营战略
- B、 组织的人力资源结构
- C、 组织所在的政治、经济、文化等
- D、 组织的环境

答案： C

16、人力资源需求预测的出发点、人力资源需求预测的基础是（ ）

- A、 定性要素
- B、 定量要素
- C、 时间要素
- D、 概率要素

答案： A

17、人力资源需求预测是组织人力资源规划的核心内容

答案： 正确

18、在编制与执行人力资源规划过程中，自始至终要同其他因素相平衡的原则是（ ）

- A、 系统性
- B、 适应性
- C、 协调性

D、 开放性

答案： C

19、企业进行人力资源规划，首先要进行人力资源的供给分析

答案： 错误

20、劳动关系

答案： 是指劳动者与用人单位之间在劳动过程中发生的社会经济关系

21、劳动关系包括三个要素，分别是主体、内容、（ ）

答案： 客体；

22、（ ）属于劳动关系的主体

A、 劳动时间

B、 劳动者

C、 劳动报酬

D、 安全卫生

答案： B

23、劳动关系管理的基本内容包括（ ）等

A、 劳动合同管理

B、 酒店用工管理

C、 劳动标准管理

D、 社会保障管理

答案： ABCD

24、劳动合同应具备（ ）条款

A、 劳动报酬

B、 社会保险

C、 劳动合同期限

D、 工作内容和工作地点

答案： ABCD

25、用人单位与劳动者在用工前订立劳动合同的，劳动关系自（ ）起建立

答案： 用工之日；

26、劳动合同的管理

答案： 仅指劳动保障行政部门依法对劳动合同的订立、履行、变更、解除、终止及违约责任承担等一系列活动进行统一化、专门化的管理。

27、我国劳动合同管理体制包括（ ）。

- A、 行政管理
- B、 社会管理
- C、 委托管理
- D、 用人单位内部管理

答案： ABD

28、我国劳动合同管理体制由行政管理、社会管理和用人单位内部管理构成

答案： 正确

29、劳动合同管理制度的内容包括（ ）等

- A、 试用期考查办法
- B、 劳动合同续订的审批办法
- C、 集体合同草案的拟定、协商程序
- D、 劳动合同解除的审批办法

答案： ABCD

30、劳动争议处理的原则包括

- A、 调节原则
- B、 及时处理原则
- C、 依法处理原则
- D、 平等公正原则

答案： ABCD

31、劳动争议发生后，当事人可以遵循的程序包括协商、调解、仲裁、（ ）四布

答案： 诉讼；

32、劳动争议的（ ）贯穿于劳动争议处理的各个程序。

- A、 受理
- B、 调解
- C、 仲裁
- D、 判决

答案： B

33、在处理劳动争议过程中，双方当事人的法律地位平等，并且劳动争议处理机构应当秉公执法。这是指处理劳动争议的公平公正原则。

答案： 正确

34、工作分析

答案： 工作分析也称职务分析或职位分析，是指对酒店中各项工作职务的特征、规范、要求、流程以及完成此工作人员的素质、知识、技能要求进行描述的过程。它的结果是产生职位描述和任职资格，也就是岗位说明书，它是酒店人力资源开发与管理的 most 基础性的工作。

35、简述工作分析的目的

答案： 第一，研究酒店每个职位都在做什么工作；第二，明确这些职位对员工有什么具体的从

36、工作分析是人力资源管理各项工作的基础，让招聘、用人、绩效考核、薪酬管理等工作更科学、合理。

答案： 正确

37、工作分析的内容七要素分别是指

答案： 工作主体、工作内容、工作时间、工作环境、工作方式、工作原因、工作关系

38、工作分析法方法包括（）等

- A、 观察法
- B、 问卷调查法
- C、 访谈法
- D、 工作日志法

答案： ABCD

39、工作分析流程可以分为四个阶段：工作分析的准备阶段，（），工作分析的分析描述阶段，工作分析的运用阶段。

答案： 工作分析的调查阶段；

40、工作分析的可靠性是指不同的工作分析人员对同一工作分析所得到的结果的一致性和同一个工作分析人员在不同的时间对同一工作分析所得到的结果的一致性。

答案： 正确

41、工作分析主体，就是承担工作分析任务的人员。

答案： 正确

42、根据工作分析的目的制定工作分析计划中的各项内容，包括（）。

- A、 工作分析的成本
- B、 工作分析实施主体
- C、 工作分析信息收集的方法
- D、 收集信息的类型

答案： BCD

43、评估某工作分析系统能真实反映所分析工作内容以及任职者要求的进度是指工作分析效果评估的效度

答案： 正确

44、简述工作分析的流程

答案： （1）准备阶段。（2）收集信息阶段。（3）分析阶段（4）描述阶段。（5）运用阶段。（6）反馈与调整阶段。

45、岗位说明书. 是根据企业需要而编写的岗位具体要求内容，主要包括（）等

- A、 一般资料
- B、 工作描述
- C、 任职资格说明
- D、 本岗位的工作条件与环境说明

答案： ABCD

46、企业应编制岗位说明书，岗位说明书应明确工作经验和身体条件等

答案： 正确

47、绩效考核

答案： 它是对员工工作行为与工作结果全面、系统、科学地进行考察、分析、考核与传递的过程。

48、绩效管理

答案： 绩效管理是指为了达成组织的目标，通过持续开发的沟通过程，形成组织目标所预期的贡献和产出，并推动与提升团队和个人表现出有利于实现目标的行为。

49、绩效管理是一个系统的活动过程，绩效考核是绩效管理的一个重要环节

答案： 正确

50、绩效考核的目的是正确评价员工工作

答案： 正确

51、HRM 部门在绩效评价中的责任包括（ ）等

- A、 设计、维护和完善评价体系
- B、 督促、检查各部门的贯彻实施
- C、 收集反馈信息、以作改进
- D、 宣传、培训评价的目的、意义和方法等

答案： ABCD

52、（ ）是绩效管理的第一个环节，是绩效管理过程的起点。

- A、 绩效计划
- B、 绩效执行
- C、 绩效评估
- D、 绩效改进

答案： A

53、绩效考核的业绩是指

- A、 指员工的工作效率及效果
- B、 员工从事工作的能力
- C、 员工对工作的投入感
- D、 员工对工作的兴趣

答案： A

54、绩效考核的能力是指员工从事工作的能力

答案： 正确

55、（ ）属于绩效相对考核法的的评估方法

- A、 自我报告法
- B、 简单排序法
- C、 交替排序法
- D、 强制分布法

答案： BCD

56、业绩评定法属于绩效的相对考核法的评估方法

答案： 错误

57、直接指标法是采用可监测、可核算的指标构成若干考评要素，作为对下属的工作表现进行评估的主要依据。

答案： 正确

58、晕轮效应是绩效考核中容易产生的误区之一

答案： 正确

59、以下（ ）属于绩效考核容易产生的误区

- A、 中心趋势
- B、 极端倾向
- C、 刻板效应
- D、 近期影响

答案： ABCD

60、将员工优点不断放大，进而掩盖所有缺点的绩效考核常见误区，属于（ ）。

- A、 马太效应
- B、 晕轮效应
- C、 从众心理
- D、 扩大盲点

答案： B

61、绩效反馈面谈是绩效反馈的主要方式之一。

答案： 正确

62、绩效反馈面谈

答案： 就是管理者就上一绩效周期中员工的表现和绩效评价结果进行正式面谈的过程。

63、绩效反馈面谈的技巧包括（ ）。

- A、 考评者要与被考评者是完全平等的交流者
- B、 通过正面鼓励或反馈，关注和肯定被考评者的长处
- C、 要提前向被考评者提供考评结果，强调客观事实
- D、 应当鼓励被考评者参与讨论，发表自己的意见和看法

答案： ABCD

64、由制定绩效目标、围绕绩效目标的经常性沟通、绩效评价和绩效反馈等环节所构成的系统过程称为()。

- A、 绩效管理
- B、 绩效辅导
- C、 绩效考核
- D、 绩效计划

答案： C

65、()属于绩效管理体制之内的应用

- A、 应用于薪酬体系
- B、 应用于人员配置体系
- C、 应用于组织绩效改进
- D、 应用于培训开发体系

答案： C

66、个人绩效改进属于绩效管理体制之外的应用

答案： 错误

67、绩效管理系统的可接受性是指运用绩效管理系统的主体接受该系统的程度

答案： 正确

68、简述绩效管理系统的5构成分别是什么

答案： 1. 绩效计划 2. 绩效实施 3. 绩效评估 4. 绩效反馈 5. 绩效评估结果的运用

69、绩效管理在人力资源管理中的作用有()。

- A、 为人员配置提供依据
- B、 更有针对地进行人员开发
- C、 有助于组织内部的沟通
- D、 评估人员招聘结果

答案： ABD

70、人力资源管理中，绩效管理的原则是分级管理和分类考核

答案： 正确

71、进行绩效管理的培训，可以增进员工和主管人员对绩效管理的了解和理解，消除误解和抵触情绪。

答案： 正确

72、绩效沟通的效果在一定程度上决定着绩效管理的成败，绩效监控也是绩效沟通最集中的阶段。

答案： 正确

73、在绩效管理的总结阶段，绩效诊断的主要内容除了对企业绩效管理制度的诊断，还包括（ ）。

- A、 对企业绩效管理体系的诊断
- B、 对绩效考评指标和标准体系的诊断
- C、 对考评者全面过程的诊断
- D、 对被考评者全面全过程的诊断

答案： ABCD

74、绩效评价的缺点有哪些

答案： 1. 反馈和目标不能具体化，无法产生相对持久的行为改变 2. 与影响员工行为的关键事件无关； 3. 特性定义相对模糊，信度不高； 4. 容易出现法律方面的问题。

75、绩效评价的方法有（ ）

- A、 图评价尺度法
- B、 强制分布法
- C、 关键事件法
- D、 目标管理法

答案： ABCD

76、强制分布法可说明绩效的具体评价

答案： 错误

77、（ ）可以是绩效评价的责任者

- A、 同事
- B、 360 度反馈
- C、 主管
- D、 评价中心

答案： ABCD

78、简述下属对管理者绩效评价的优缺点

答案： 优点： 1. 帮助发现有能力的管理者 2. 帮助管理者改进领导行为和效力 3. 有助于管理者的职业发展。缺点： 1. 管理者对评价结果可能产生负面反应 2. 下属担心会因提供负面的真实评价而受到报复 3. 评价只有在用于自我改善的用途时，才是有价值的

79、影响自我评价结果的因素包括

- A、 智力
- B、 成就动机
- C、 自觉性
- D、 信息反馈和比较的范围

答案： ABCD

80、简述平衡计分法的概念

答案： 简称 BSC，是罗伯特·S·卡普兰和大卫·P·诺顿共同创建的业绩评价体系。从四个不同的角度（财务、客户、内部流程、学习与成长）来衡量企业的业绩，从而帮助企业解决有效的绩效评价和战略的实施，两个关键问题。

81、关于平衡计分卡方法的说法，错误的是

- A、 这种方法从企业的战略层次考虑问题
- B、 这种方法操作简单，实施成本低
- C、 这种方法实现了评估系统与控制系统的结合
- D、 这种方法使管理者将所有的重要绩效指标放在一起考虑，提供全面的分析资料

答案： B

82、平衡计分卡方法的缺点是实施成本很高

答案： 正确

83、平衡计分卡采用的是多样的测量方法

答案： 正确

84、简述整体性薪酬的五大构成分别指的是什么

答案： 薪资、福利、工作生活平衡、绩效与认可、发展和职业机会

85、（ ）属于间接薪酬

- A、 固定工资
- B、 现金补贴

C、 带薪休假

D、 家庭津贴

答案： C

86、住房补贴属于间接薪酬

答案： 错误

87、薪酬的作用有哪些

A、 保障功能

B、 激励职能

C、 战略作用

D、 可不符合法规

答案： ABCD

88、理想薪酬方案的原则不包括

A、 外部竞争力

B、 随机性

C、 易于管理

D、 符合法律要求

答案： B

89、影响薪酬的因素包括

A、 企业文化

B、 工作的相对价值

C、 员工的相对贡献

D、 劳动力市场

答案： ABCD

90、基本工资有两类，分别是计件工资和（ ）

答案： 计时工资；

91、基本薪酬的内外因素包括（ ）等

A、 职务的高低

B、 工作的时间性

C、 年龄与工龄

D、 绩效水平

答案： ABCD

92、 职位评价是什么

答案： 职位评价是指组织基于职位分析的结果，系统地确定职位间的相对价值，从而为组织建立起职位结构的过程

93、 确定报酬的因素包括

A、 知识和技能

B、 责任

C、 努力程度

D、 工作环境

答案： ABCD

94、 薪资调查的结果是企业薪酬管理决策的依据。

答案： 正确

95、 薪资调查的具体内容有

A、 选择被调查的公司

B、 选择基准工作

C、 确定拟收集的信息

D、 如何整理多次薪资调查的数据

答案： ABCD

96、 现金薪酬的形式不包括

A、 基本工资

B、 工资增加表

C、 红利

D、 福利

答案： D

97、 薪酬决策包括领先型、跟随型、（ ）和 混合型

答案： 滞后型；

98、 工资曲线

答案： 是指用图形来表示每一工资等级的工资率与各岗位点数或序列等级之间的关系

99、工资宽幅化适应管理层级的扁平化

答案： 正确

100、技能工资制是以员工的（ ）来补偿员工

答案： 工作技能；

101、技能工资的发展机会、流动机会较多，多与工资等级的宽幅化结合

答案： 正确

102、一次性奖金属于基本工资范畴

答案： 错误

103、一次性奖金个人绩效会受到内部因素的影响

答案： 错误

104、短期激励发明收益的永久性分成

答案： 错误

105、团队奖励包括有

- A、 计件工资
- B、 团队奖金
- C、 收益分享
- D、 利润分享

答案： BCD

106、福利是付给员工的一种经济报酬

答案： 正确

107、员工福利通常与员工绩效无关

答案： 正确

108、简述员工福利的作用有哪些

答案： 1. 传递企业的文化和价值观 2. 吸引和保留人才 3. 税收减免

109、什么是招聘

答案： 是使潜在的合格人员对企业的特定职位产生兴趣、并前来应征的过程

110、招聘是一项战略性活动

答案： 正确

111、招聘的短期行动方案不包括

- A、 应急工
- B、 加班加点
- C、 从外单位借调
- D、 转包生产合同

答案： D

112、整个人力资源规划可分为三大阶段，即人力资源规划的()。

- A、 分析阶段
- B、 制定阶段
- C、 评估阶段
- D、 执行阶段

答案： ACD

113、在人力资源规划的制定阶段，除了需要预测人力资源需求、供给和制定人力资源各项规划外，还需()

- A、 对人力资源规划进行评估
- B、 估算人力资源工资变动趋势
- C、 分析职位信息与组织结构之间的关系
- D、 制定人力资源供求平衡政策

答案： D

114、在企业发展的开创期，不必强行制定人力资源规划

答案： 正确

115、内部招聘的方法有职位公告和()

答案： 职位投标；

116、外部招聘的优缺点包括()等

- A、 更大的候选人蓄水池
- B、 选人比育人成本高
- C、 程序性公正

D、 增加搜寻成本

答案： ACD

117、外部招聘的渠道包括广告、报纸等

答案： 正确

118、外部招聘可通过（ ）等渠道

A、 媒体

B、 报纸

C、 贸易和专业的杂志

D、 多种媒体并用

答案： ABCD

119、根据“招聘金字塔”，接到录取通知书的人数与实际的就职人数比例宜保持在（ ）

A、 1899-12-31 02:01:00

B、 1899-12-31 03:01:00

C、 1899-12-31 04:01:00

D、 1899-12-31 05:01:00

答案： A

120、评价直接的成本包括直接成本和间接成本

答案： 正确

121、甄选求职者的目的包括哪些

A、 确认个体差异的存在

B、 人与事的匹配

C、 经理人员的绩效与下属的绩效

D、 降低成本（离职、培训）

答案： ABCD

122、工作绩效的要素包括（ ）等

A、 工作数量

B、 工作质量

C、 出勤率

D、 灵活性

答案： ABCD

123、甄选程中的主要决策有哪些

答案： 收集求职者的哪些信息、通过何种方法收集、甄选工具的顺序安排、由谁来进行测评、如何评价甄选效果

124、简述求职材料的构成

答案： 求职信、个人简历、毕业生推荐表复印件、成绩单复印件、相关证书复印件

125、人员甄选录用计划的内容主要包括（ ）

- A、 录用人数
- B、 录用标准
- C、 录用对象
- D、 录用费用预算

答案： ABCD

126、一对多属于（ ）面试

- A、 集体面试
- B、 个人面试
- C、 专家小组面试
- D、 无法判断

答案： A

127、结构化面试不包括

- A、 面试程序的结构化
- B、 面试试题的结构化
- C、 评判结果的结构化
- D、 模式化面试

答案： D

128、面试前准备必要的材料不包括

- A、 应聘者简历/求职信
- B、 工作说明书/工作规范
- C、 礼品盒

D、 招聘文件

答案： C

129、比率智商针对儿童比较常用，它的计算方法是用智力年龄（MA）和实际年龄（CA）之比乘以 100

答案： 正确

130、心理测验的类型 包括（ ）等

A、 智力测验

B、 一般潜能测验

C、 价值观测验

D、 人格测试

答案： ABCD

131、无领导小组讨论测评要素有哪些

答案： 1. 言语表达能力、2. 沟通能力、3. 判断决策能力、4. 人际影响力、5. 组织协调能力、6. 应变能力、7. 自信心

132、自信心是公文处理的测评要素之一

答案： 正确

133、效度

答案： 效度是指一项选择工具所能测量出的待测量内容的程度。

134、可靠的评价结果不因评价人员和评价时间的变化而变化。

答案： 正确

135、管理开发

答案： 是指一切通过传授知识、改变观念或提高技能来改善当前或未来管理工作的绩效的活动。

136、简述人力资源开发的战略意义

答案： 1. 提升个人、群体和组织效率 2. 对企业核心能力的支撑作用 3. 构建企业-员工间的新型心理契约

137、人力资源开发的基本工作程序（ ）。

A、 需求分析

B、 制定开发方案

C、 设计培训课程方案

D、 天发培训过程的组织、检查、监督和指导

答案： ABCD

138、（ ）不属于人力资源开发的基本工做程序。

A、 设计培训课程方案

B、 出版培训教材

C、 培训效果评估

D、 需求分析

答案： B

139、非管理职位的培训包括在职培训和（ ）

答案： 脱产培训；

140、简述工作轮换的原则

答案： 1. 岗位工作内容应具有相似性 2. 轮换对象应具有能力开发的潜力与动机

141、行为考察是学习者培训前所做的事情

答案： 错误

142、职业

答案： 在存在社会分工的社会中，个人谋求生计维持、实现社会联系和自我实现而进行的持续的人类活动的方式

143、职业轨迹是指员工在单个企业内的职业变换形成的（ ）

答案： 柔性路线；

144、职业发展规划的个人影响因素有哪些

A、 个人职业发展阶段

B、 职业性向

C、 职业价值观

D、 与职业选择相关的个人特征

答案： ABCD

145、个人职业发展的维持阶段在（ ）

A、 出生到 14 岁

B、 15-25 岁

C、 25-44 岁

D、 45 岁到退休

答案： D

146、与职业选择相关的个人特征包括年龄、性别、婚姻状况、任职情况等

答案： 正确

147、职业发展中的经济角色（ ）

A、 提供职业信息和职业规划

B、 提供多样的职业选择

C、 提供开发的任务和机能

D、 提供及时的绩效反馈

答案： BC

148、社交能力是职业发展中的重要能力

答案： 正确

149、人力资源管理根据法律法规的内容划分可分为劳动关系协调法、劳动基准法和（ ）

答案： 劳动保障法；

150、美国文化的主要特征是“（ ）”

答案： 多元化；

151、在利用岗位规范作为企业制定招聘标准的主要依据，并避免法律风险时，岗位规范的编写方法最好采用统计分析法

答案： 正确

152、劳动合同

答案： 是劳动者和用人单位之间确立、变更和终止劳动权利和义务的协议

153、劳动合同订立的原则包括以下哪些

A、 合法原则

B、 公平原则

C、 平等自愿

D、 协商一致原则

答案： ABCD

154、劳务派遣最主要的特征就是雇佣和（ ）的分离

答案： 使用；

155、未成年工是指年满 14 岁未满 16 岁的劳动者

答案： 错误

156、童工是指未满（ ）周岁的劳动者

A、 10

B、 12

C、 16

D、 18

答案： C

157、女职工“四期”特殊保护分别是指经期、孕期、产期和（ ）

答案： 哺乳期；

158、中国的社会保险包括

A、 基本医疗保险

B、 失业保险

C、 工伤保险

D、 生育保险

答案： ABCD

159、产业结构变化属于员工离职的个人原因

答案： 错误

160、离职面谈时应：

A、 保持谈话的专注性

B、 坚持谈话目的和决定

C、 谈话要清晰

D、 简洁并尊重对方

答案： ABCD

161、劳动争议可以分为个人劳动争议和（ ）

答案： 集体劳动争议；

162、劳动争议的处理必须遵循合法、公正、及时、着重调解的原则

答案： 正确

163、企业员工培训从岗前培训发展成为（ ）。

- A、 上岗培训
- B、 在职培训
- C、 终身教育
- D、 素质培训

答案： ABCD

164、企业员工培训的对象已从以生产工人为主发展为（ ）。

- A、 顾客培训
- B、 服务人员培训
- C、 全员培训
- D、 管理人员培训

答案： C

165、企业员工培训开发的发展趋势包括（ ）。

- A、 加强新技术在培训中的运用
- B、 加强对智力资本的存储
- C、 加强对智力资本的运用
- D、 加强与外界的合作

答案： ABCD

166、劳动关系管理的自然属性是劳动关系管理的本质属性。

答案： 错误

167、劳动关系管理

答案： 劳动关系管理是指以促进组织经营活动的正常开展为前提，以缓和、协调组织劳动关系的冲突为基础，以实现劳动关系的合作为目的的一系列组织性和综合性的措施和手段。

168、薪酬的内容构成有哪些

答案： 基本工资、津贴与补贴、奖金、员工福利、股票期权、内在薪酬

169、一般来说，（ ）是员工的主要收入来源，能够满足员工生存和发展的基本需求

- A、 津贴与补贴

- B、 员工福利
- C、 股票期权
- D、 基本工资

答案： D

170、薪酬管理

答案： 薪酬管理是企业人力资源管理部门的重要职能和工作过程之一。薪酬管理就是指在企业总体发展战略的指导下，根据企业不同时段的生产经营目标，设计并制定出一套适合该企业的薪酬制度。

171、下列属于薪酬管理的原则是

- A、 稳定员工队伍原则
- B、 有利于员工能力开发原则
- C、 对员工有激励性原则
- D、 对成本具有控制性原则

答案： ABCD

172、下列（ ）属于薪酬结构设计的目的

- A、 增强企业发展的动力
- B、 强化企业的核心价值观
- C、 培养企业的核心竞争力
- D、 加强企业对环境的适应力

答案： ABCD

173、企业薪酬分配既是管理活动的终结，也是管理活动的开始

答案： 正确

174、企业人力资源管理人员应积极参加交流会，学会会等各项活动，建立人际关系网络

答案： 正确

175、岗位工资

答案： 岗位工资是指以岗位劳动责任、劳动强度、劳动条件等评价要素确定的岗位系数为支付工资报酬的根据，工资多少以岗位为转移，岗位成为发放工资的唯一或主要标准的一种工资支付制度。它是将劳动组织和工资制度密切结合的一种分配形式。一般是一个岗位一个工资标准，有技术业务熟练程度差别的岗位，则采用两个或两个以上的工资标准。

176、岗位工资分配简单易行，透明度高，有利于统一管理

答案： 正确

177、绩效工资计量基础是团体员工的工作绩效

答案： 错误

178、福利是总报酬的重要组成部分

答案： 正确

179、福利通常采取直接支付的薪酬发放形式

答案： 错误

180、不属于福利费用

- A、 文体宣传费
- B、 生活困难补助
- C、 住房公积金
- D、 集体福利设施

答案： C

181、销售人员的工作业绩易量化

答案： 正确

182、专业技术人员的工作特点包括

- A、 工作成果易量化
- B、 工作压力大
- C、 工作时间无法估算
- D、 对企业的贡献大

答案： BCD

183、薪酬

答案： 是指组织对员工为组织所做的贡献，包括员工的绩效、付出的时间、努力、技能、经验与创造等而提供的回报或酬谢，既包括经济收入、福利和有形服务，也包括无形收入，如组织环境、培训的机会及晋升等

184、企业薪酬战略有市场领先、市场滞后和（ ）三种

答案： 市场匹配；

185、计件工资制是把员工的报酬同其产量直接挂钩以劳动定额为标准，预先规定计件单价来计算劳动报酬的工资制度。

答案： 正确

186、培训效果评估的层次分为反映评估、学习评估、行为评估和（ ）

答案： 结果评估；

187、培训成果转化

答案： 培训成果转化是指受训者持续而有效的将其在培训中所获得的知识、技能和态度等应用于工作当中，从而使培训项目发挥其最大价值的过程。

188、开发的目的是短期的绩效改进

答案： 错误

189、员工培训按培训与开发的目的分类可分为

- A、 过渡性教育培训与开发
- B、 知识更新培训与开发
- C、 提高业务能力培训与开发
- D、 专业人才的培训与开发

答案： ABCD

190、培训可以增强员工的归属感和认同感

答案： 正确

191、培训需求分析是判断是否需要培训及培训内容的一种活动过程

答案： 正确

192、培训需求分析包括（ ）等作用

- A、 确认差距
- B、 保证人力资源开发系统的有效性
- C、 分析培训的价值成本
- D、 获取内部与外部的多方支持

答案： ABCD

193、培训的目标越高越好

答案： 错误

194、培训工作的组织有哪些步骤

- A、 培训规划
- B、 培训准备
- C、 现场组织
- D、 培训服务

答案： ABCD

195、培训规划主要是确定一场培训的总体框架安排

答案： 正确

196、常用的培训方法包括（ ）等

- A、 讲授法
- B、 角色扮演
- C、 工作轮换
- D、 行为模仿

答案： ABCD

197、高层管理人员一般是企业的最高责任者

答案： 正确

198、高层管理者的开发重点是领导力的开发

答案： 正确

199、简述新员工培训的含义

答案： 也曾岗前培训，是指为新员工提供有关公司和工作的基本背景情况的活
动

200、新员工培训的内容包括（ ）。

- A、 企业文化培训
- B、 业务培训
- C、 开展对新员工的“传、帮、带”活动
- D、 上岗试用

答案： ABCD

201、（ ）在总经理的领导下，全面负责酒店人力资源的各项工作，包括人力
资源的开发、利用、调配等各项工作

- A、 薪酬主管

- B、 人事调配主管
- C、 人力资源总监
- D、 培训部经理

答案： C

202、绩效考核的业绩是指

- A、 指员工的工作效率及效果
- B、 员工从事工作的能力
- C、 员工对工作的投入感
- D、 员工对工作的兴趣

答案： A

203、（ ）负责酒店的员工工资和保险福利的监控管理，负责与劳动保障部门、统计局等相关管理机构的对外联络工作。

- A、 人力资源总监
- B、 培训部经理
- C、 薪酬主管
- D、 人事调配主管

答案： B

204、将员工优点不断放大，进而掩盖所有缺点的绩效考核常见误区，属于（ ）。

- A、 马太效应
- B、 晕轮效应
- C、 从众心理
- D、 扩大盲点

答案： B

205、人力资源规划主要是规划组织人力资源的（ ）

- A、 数量、层次和规模
- B、 质量、层次和规模
- C、 结构、层次和规模
- D、 数量、质量和结构

答案： D

206、由制定绩效目标、围绕绩效目标的经常性沟通、绩效评价和绩效反馈等环节所构成的系统过程称为()。

- A、 绩效管理
- B、 绩效辅导
- C、 绩效考核
- D、 绩效计划

答案： C

207、内部环境分析不包括

- A、 组织的经营战略
- B、 组织的人力资源结构
- C、 组织所在的政治、经济、文化等
- D、 组织的环境

答案： C

208、()属于绩效管理体制之内的应用

- A、 应用于薪酬体系
- B、 应用于人员配置体系
- C、 应用于组织绩效改进
- D、 应用于培训开发体系

答案： C

209、人力资源需求预测的出发点、人力资源需求预测的基础是()

- A、 定性要素
- B、 定量要素
- C、 时间要素
- D、 概率要素

答案： A

210、关于平衡计分卡方法的说法，错误的是

- A、 这种方法从企业的战略层次考虑问题
- B、 这种方法操作简单，实施成本低
- C、 这种方法实现了评估系统与控制系统的结合

D、这种方法使管理者将所有的重要绩效指标放在一起考虑，提供全面的分析资料

答案： B

211、在编制与执行人力资源规划过程中，自始至终要同其他因素相平衡的原则是（）

- A、 系统性
- B、 适应性
- C、 协调性
- D、 开放性

答案： C

212、（）属于间接薪酬

- A、 固定工资
- B、 现金补贴
- C、 带薪休假
- D、 家庭津贴

答案： C

213、（）属于劳动关系的主体

- A、 劳动时间
- B、 劳动者
- C、 劳动报酬
- D、 安全卫生

答案： B

214、理想薪酬方案的原则不包括

- A、 外部竞争力
- B、 随机性
- C、 易于管理
- D、 符合法律要求

答案： B

215、劳动争议的（）贯穿于劳动争议处理的各个程序。

- A、 受理

- B、 调解
- C、 仲裁
- D、 判决

答案： B

216、现金薪酬的形式不包括

- A、 基本工资
- B、 工资增加表
- C、 红利
- D、 福利

答案： D

217、（）是绩效管理的第一个环节，是绩效管理过程的起点。

- A、 绩效计划
- B、 绩效执行
- C、 绩效评估
- D、 绩效改进

答案： A

218、招聘的短期行动方案不包括

- A、 应急工
- B、 加班加点
- C、 从外单位借调
- D、 转包生产合同

答案： D

219、绩效考核的业绩是指

- A、 指员工的工作效率及效果
- B、 员工从事工作的能力
- C、 员工对工作的投入感
- D、 员工对工作的兴趣

答案： A

220、在人力资源规划的制定阶段，除了需要预测人力资源需求、供给和制定人力资源各项规划外，还需（）

- A、 对人力资源规划进行评估
- B、 估算人力资源工资变动趋势
- C、 分析职位信息与组织结构之间的关系
- D、 制定人力资源供求平衡政策

答案： D

221、将员工优点不断放大，进而掩盖所有缺点的绩效考核常见误区，属于（）。

- A、 马太效应
- B、 晕轮效应
- C、 从众心理
- D、 扩大盲点

答案： B

222、根据“招聘金字塔”，接到录取通知书的人数与实际的就职人数比例宜保持在（）

- A、 1899-12-31 02:01:00
- B、 1899-12-31 03:01:00
- C、 1899-12-31 04:01:00
- D、 1899-12-31 05:01:00

答案： A

223、由制定绩效目标、围绕绩效目标的经常性沟通、绩效评价和绩效反馈等环节所构成的系统过程称为（）。

- A、 绩效管理
- B、 绩效辅导
- C、 绩效考核
- D、 绩效计划

答案： C

224、一对多属于（）面试

- A、 集体面试
- B、 个人面试

C、 专家小组面试

D、 无法判断

答案： A

225、（ ）属于绩效管理体制之内的应用

A、 应用于薪酬体系

B、 应用于人员配置体系

C、 应用于组织绩效改进

D、 应用于培训开发体系

答案： C

226、结构化面试不包括

A、 面试程序的结构化

B、 面试试题的结构化

C、 评判结果的结构化

D、 模式化面试

答案： D

227、关于平衡计分卡方法的说法，错误的是

A、 这种方法从企业的战略层次考虑问题

B、 这种方法操作简单，实施成本低

C、 这种方法实现了评估系统与控制系统的结合

D、 这种方法使管理者将所有的重要绩效指标放在一起考虑，提供全面的分析资料

答案： B

228、面试前准备必要的材料不包括

A、 应聘者简历/求职信

B、 工作说明书/工作规范

C、 礼品盒

D、 招聘文件

答案： C

229、（ ）属于间接薪酬

- A、 固定工资
- B、 现金补贴
- C、 带薪休假
- D、 家庭津贴

答案： C

230、（）不属于人力资源开发的基本工作程序。

- A、 设计培训课程方案
- B、 出版培训教材
- C、 培训效果评估
- D、 需求分析

答案： B

231、理想薪酬方案的原则不包括

- A、 外部竞争力
- B、 随机性
- C、 易于管理
- D、 符合法律要求

答案： B

232、个人职业发展的维持阶段在（）

- A、 出生到 14 岁
- B、 15-25 岁
- C、 25-44 岁
- D、 45 岁到退休

答案： D

233、现金薪酬的形式不包括

- A、 基本工资
- B、 工资增加表
- C、 红利
- D、 福利

答案： D

234、童工是指未满（ ）周岁的劳动者

- A、 10
- B、 12
- C、 16
- D、 18

答案： C

235、招聘的短期行动方案不包括

- A、 应急工
- B、 加班加点
- C、 从外单位借调
- D、 转包生产合同

答案： D

236、企业员工培训的对象已从以生产工人为主发展为（ ）。

- A、 顾客培训
- B、 服务人员培训
- C、 全员培训
- D、 管理人员培训

答案： C

237、在人力资源规划的制定阶段，除了需要预测人力资源需求、供给和制定人力资源各项规划外，还需（ ）

- A、 对人力资源规划进行评估
- B、 估算人力资源工资变动趋势
- C、 分析职位信息与组织结构之间的关系
- D、 制定人力资源供求平衡政策

答案： D

238、一般来说，（ ）是员工的主要收入来源，能够满足员工生存和发展的基本需求

- A、 津贴与补贴
- B、 员工福利
- C、 股票期权

D、 基本工资

答案： D

239、根据“招聘金字塔”，接到录取通知书的人数与实际的就职人数比例宜保持在（）

A、 1899-12-31 02:01:00

B、 1899-12-31 03:01:00

C、 1899-12-31 04:01:00

D、 1899-12-31 05:01:00

答案： A

240、不属于福利费用

A、 文体宣传费

B、 生活困难补助

C、 住房公积金

D、 集体福利设施

答案： C

241、工作分析主体，就是承担工作分析任务的人员。

答案： 正确

242、平衡计分卡采用的是多样的测量方法

答案： 正确

243、评估某工作分析系统能真实反映所分析工作内容以及任职者要求的进度是指工作分析效果评估的效度

答案： 正确

244、住房补贴属于间接薪酬

答案： 错误

245、企业应编制岗位说明书，岗位说明书应明确工作经验和身体条件等

答案： 正确

246、薪资调查的结果是企业薪酬管理决策的依据。

答案： 正确

247、绩效管理是一个系统的活动过程，绩效考核是绩效管理的一个重要环节

答案： 正确

248、工资宽幅化适应管理层级的扁平化

答案： 正确

249、绩效考核的目的是正确评价员工工作

答案： 正确

250、技能工资的发展机会、流动机会较多，多与工资等级的宽幅化结合

答案： 正确

251、绩效考核的能力是指员工从事工作的能力

答案： 正确

252、一次性奖金属于基本工资范畴

答案： 错误

253、业绩评定法属于绩效的相对考核法的评估方法

答案： 错误

254、一次性奖金个人绩效会受到内部因素的影响

答案： 错误

255、直接指标法是采用可监测、可核算的指标构成若干考评要素，作为对下属的工作表现进行评估的主要依据。

答案： 正确

256、短期激励发明收益的永久性分成

答案： 错误

257、晕轮效应是绩效考核中容易产生的误区之一

答案： 正确

258、福利是付给员工的一种经济报酬

答案： 正确

259、绩效反馈面谈是绩效反馈的主要方式之一。

答案： 正确

260、员工福利通常与员工绩效无关

答案： 正确

261、个人绩效改进属于绩效管理体制之外的应用

答案： 错误

262、招聘是一项战略性活动

答案： 正确

263、绩效管理体系的可接受性是指运用绩效管理体系的主体接受该体系的程度

答案： 正确

264、在企业发展的开创期，不必强行制定人力资源规划

答案： 正确

265、人力资源管理中，绩效管理的原则是分级管理和分类考核

答案： 正确

266、外部招聘的渠道包括广告、报纸等

答案： 正确

267、进行绩效管理的培训，可以增进员工和主管人员对绩效管理的了解和理解，消除误解和抵触情绪。

答案： 正确

268、评价直接的成本包括直接成本和间接成本

答案： 正确

269、绩效沟通的效果在一定程度上决定着绩效管理的成败，绩效监控也是绩效沟通最集中的阶段。

答案： 正确

270、比率智商针对儿童比较常用，它的计算方法是用智力年龄（MA）和实际年龄（CA）之比乘以 100

答案： 正确

271、酒店人力资源的特点包括（ ）等

- A、 全过程管理
- B、 全员性管理
- C、 系统性管理
- D、 科学化管理

答案： ABCD

272、薪资调查的具体内容有

- A、 选择被调查的公司
- B、 选择基准工作
- C、 确定拟收集的信息
- D、 如何整理多次薪资调查的数据

答案： ABCD

273、人力资源规划的制订可分为（ ）几个步骤

- A、 收集信息
- B、 供求预测
- C、 规划制订
- D、 规划执行

答案： ABCD

274、团队奖励包括有

- A、 计件工资
- B、 团队奖金
- C、 收益分享
- D、 利润分享

答案： BCD

275、劳动关系管理的基本内容包括（ ）等

- A、 劳动合同管理
- B、 酒店用工管理
- C、 劳动标准管理
- D、 社会保障管理

答案： ABCD

276、整个人力资源规划可分为三大阶段，即人力资源规划的（ ）。

- A、 分析阶段
- B、 制定阶段
- C、 评估阶段

D、 执行阶段

答案： ACD

277、劳动合同应具备（ ）条款

A、 劳动报酬

B、 社会保险

C、 劳动合同期限

D、 工作内容和工作地点

答案： ABCD

278、外部招聘的优缺点包括（ ）等

A、 更大的候选人蓄水池

B、 选人比育人成本高

C、 程序性公正

D、 增加搜寻成本

答案： ACD

279、我国劳动合同管理体制包括（ ）。

A、 行政管理

B、 社会管理

C、 委托管理

D、 用人单位内部管理

答案： ABD

280、外部招聘可通过（ ）等渠道

A、 媒体

B、 报纸

C、 贸易和专业的杂志

D、 多种媒体并用

答案： ABCD

281、劳动争议发生后，当事人可以遵循的程序包括协商、调解、仲裁、（ ）四布

答案： 诉讼；

282、美国文化的主要特征是“（ ）”

答案： 多元化；

283、工作分析流程可以分为四个阶段：工作分析的准备阶段，（ ），工作分析的分析描述阶段，工作分析的运用阶段。

答案： 工作分析的调查阶段；

284、劳务派遣最主要的特征就是雇佣和（ ）的分离

答案： 使用；

285、基本工资有两类，分别是计件工资和（ ）

答案： 计时工资；

286、女职工“四期”特殊保护分别是指经期、孕期、产期和（ ）

答案： 哺乳期；

287、薪酬决策包括领先型、跟随型、（ ）和 混合型

答案： 滞后型；

288、劳动争议可以分为个人劳动争议和（ ）

答案： 集体劳动争议；

289、技能工资制是以员工的（ ）来补偿员工

答案： 工作技能；

290、企业薪酬战略有市场领先、市场滞后和（ ）三种

答案： 市场匹配；

291、简述工作分析的目的

答案： 第一，研究酒店每个职位都在做什么工作；第二，明确这些职位对员工有什么具体的从

292、职位评价是什么

答案： 职位评价是指组织基于职位分析的结果，系统地确定职位间的相对价值，从而为组织建立起职位结构的过程

293、工作分析的内容七要素分别是指

答案： 工作主体、工作内容、工作时间、工作环境、工作方式、工作原因、工作关系

294、简述员工福利的作用有哪些

答案： 1. 传递企业的文化和价值观 2. 吸引和保留人才 3. 税收减免

295、简述工作分析的流程

答案： （1）准备阶段。（2）收集信息阶段。（3）分析阶段（4）描述阶段。（5）运用阶段。（6）反馈与调整阶段。

296、什么是招聘

答案： 是使潜在的合格人员对企业的特定职位产生兴趣、并前来应征的过程

297、简述绩效管理体系的 5 构成分别是什么

答案： 1. 绩效计划 2. 绩效实施 3. 绩效评估 4. 绩效反馈 5. 绩效评估结果的运用

298、甄选程中的主要决策有哪些

答案： 收集求职者的哪些信息、通过何种方法收集、甄选工具的顺序安排、由谁来进行测评、如何评价甄选效果

299、绩效评价的缺点有哪些

答案： 1. 反馈和目标不能具体化，无法产生相对持久的行为改变 2. 与影响员工行为的关键事件无关； 3. 特性定义相对模糊，信度不高； 4. 容易出现法律方面的问题。

300、简述求职材料的构成

答案： 求职信、个人简历、毕业生推荐表复印件、成绩单复印件、相关证书复印件