

全国高等教育自学考试餐饮管理专业
中国餐饮业职业经理人资格证书考试

辅导丛书

总主编：冯玉珠

餐饮企业人力资源管理 考试指南

张 铁 主 编
冯文昌 王 冰 范三珠 副主编

命题研究专家精心打造
助学辅导教师联合攻关

对外经济贸易大学出版社

全国高等教育自学考试餐饮管理专业
中国餐饮业职业经理人资格证书考试

辅导丛书

总主编 冯玉珠

餐饮企业人力资源管理 考试指南

主 编 张 铁

副主编 冯文昌 王 冰 范三珠

参 编 徐宝良 贺军妙 滕兰稳

- ☐ 本章概述
- ☐ 考试要求
- ☐ 重点难点
- ☐ 学习指导
- ☐ 同步练习
- ☐ 真题解析
- ☐ 模拟试题

对外经济贸易大学出版社

(京)新登字 182 号

图书在版编目 (CIP) 数据

餐饮企业人力资源管理考试指南/张铁主编. —北京: 对外经济贸易大学出版社, 2005

(全国高等教育自学考试餐饮管理专业、中国餐饮业职业经理人资格证书考试辅导丛书/冯玉珠总主编)

ISBN 7-81078-601-6

I. 餐... II. 张... III. 饮食业 - 劳动力资源 - 资源管理 - 高等教育 - 自学考试 - 自学参考资料 IV. F719.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2005) 第 154603 号

© 2005 年 对外经济贸易大学出版社出版发行

版权所有 翻印必究

餐饮企业人力资源管理考试指南

张 铁 主 编

责任编辑: 王 媛

对外经济贸易大学出版社

北京市朝阳区惠新东街 12 号 邮政编码: 100029

网址: <http://www.uibep.com>

唐山市润丰印务有限公司印装 新华书店北京发行所发行

成品尺寸: 140mm × 203mm 7.75 印张 201 千字

2006 年 1 月北京第 1 版 2006 年 1 月第 1 次印刷

ISBN 7-81078-601-6

印数: 0 001 - 5 000 册 定价: 13.00 元

目 录

第一部分 同步辅导/同步训练

第一章 导论	(3)
本章概述	(3)
考试要求	(3)
重点难点	(4)
学习指导	(5)
同步练习	(5)
参考答案	(15)
第二章 餐饮企业人力资源规划	(19)
本章概述	(19)
考试要求	(19)
重点难点	(20)
学习指导	(20)
同步练习	(21)
参考答案	(26)
第三章 餐饮企业岗位工作设计	(29)
本章概述	(29)
考试要求	(29)
重点难点	(30)
学习指导	(30)
同步练习	(31)
参考答案	(36)
第四章 餐饮企业员工的招聘与录用	(39)
本章概述	(39)

考试要求	(39)
重点难点	(40)
学习指导	(40)
同步练习	(41)
参考答案	(55)
第五章 餐饮企业人力资源的培训管理	(59)
本章概述	(59)
考试要求	(59)
重点难点	(61)
学习指导	(62)
同步练习	(62)
参考答案	(72)
第六章 餐饮企业管理人员队伍的开发	(79)
本章概述	(79)
考试要求	(79)
重点难点	(81)
学习指导	(81)
同步练习	(81)
参考答案	(87)
第七章 餐饮企业员工工作绩效评估	(92)
本章概述	(92)
考试要求	(92)
重点难点	(94)
学习指导	(95)
同步练习	(95)
参考答案	(103)
第八章 餐饮企业人力资源薪酬管理	(113)
本章概述	(113)
考试要求	(113)
重点难点	(116)

学习指导	(116)
同步练习	(116)
参考答案	(125)
第九章 餐饮企业人力资源的维护和保障	(134)
本章概述	(134)
考试要求	(134)
重点难点	(135)
学习指导	(135)
同步练习	(136)
参考答案	(143)
第十章 餐饮企业人力资源的激励管理	(148)
本章概述	(148)
考试要求	(148)
重点难点	(149)
学习指导	(150)
同步练习	(151)
参考答案	(158)
第十一章 餐饮企业人力资源的职业生涯规划与职业	
发展管理	(163)
本章概述	(163)
考试要求	(163)
重点难点	(165)
学习指导	(165)
同步练习	(166)
参考答案	(173)

第二部分 真题解析

试卷分析	(181)
真题解析	(183)

第三部分 模拟试题

餐饮企业人力资源管理模拟试卷 (一)		(207)
餐饮企业人力资源管理模拟试卷 (二)		(217)
餐饮企业人力资源管理模拟试卷 (三)		(227)



第一部分

同步辅导/同步训练



第一章

导 论

本章概述

本章明确了餐饮企业人力资源管理的主要任务和特点,详细介绍了餐饮企业人力资源管理的基本原理与方法、职能与组织。

考试要求

考试内容	考试要求			
	识记	领会	简单应用	综合应用
1. 任务与特点	① 人力资源的含义;人力资源管理含义;餐饮企业人力资源含义。② 餐饮企业的行业特点:生产特点,销售特点,服务特点。	① 餐饮企业人力资源管理的含义和主要任务。② 餐饮企业人力资源管理的特性。③ 人事管理与人力资源管理的联系与区别。④ 餐饮企业人力资源管理的意义。		

续表

考试内容	考试要求			
	识记	领会	简单应用	综合应用
2. 原理与方法				① 餐饮企业人力资源管理的基本原理：系统整合原理，能级对应原理，规模适度原理，效果、效率并重原理。② 餐饮企业人力资源管理的基本方法：系统方法，责、权、利对应方法，组织目标方法，服务对象满意方法。
3. 管理的职能组织		① 餐饮企业人力资源管理的职能：计划职能；组织职能；领导职能；控制职能。② 餐饮企业人力资源管理的组织：直线职权和职能职权，直线管理组织，职能制管理组织。	直线管理组织与职能制管理组织的关系。	

重点难点

本章重点

1. 餐饮企业人力资源管理的含义
2. 餐饮企业人力资源管理的职能
3. 餐饮企业人力资源管理的组织
4. 餐饮企业人力资源管理的基本原理与方法

本章难点

1. 餐饮企业人力资源管理的特点
2. 餐饮企业人力资源管理的基本原理
3. 餐饮企业人力资源管理的基本方法

学习指导

本章的内容为餐饮企业人力资源管理概述,包括餐饮企业人力资源管理的基础知识,从内容上看理论性比较强、比较抽象,如:任务与特点、原理与方法、职能与组织,因此本章内容应以识记和领会为主。在学习中,首先要熟知三部分内容,对每一部分所讲的基本知识点要掌握。其次分清三部分内容,第一部分主要讲了餐饮企业人力资源管理的任务与特点,对于概念和餐饮企业行业的三个特点要识记,领会餐饮企业人力资源管理的任务和餐饮企业人力资源管理的特点;第二部分是原理和方法,应能够理解和综合应用;第三部分内容是餐饮企业人力资源管理的职能组织,要求领会和简单应用。最后要结合考试大纲上的考核要求来掌握教材中的有关部分内容。

同步练习

一、单项选择题^①

(1-1-1) 1. 餐饮企业的人力资源质量是由_____两个方面组成的。

- | | |
|------------|----------|
| A. 智力和应变能力 | B. 体质和智力 |
| C. 体力和智力 | D. 体质和脑力 |

^① 题目前的数字表示考点出处,如1-1-2表示第一章第一节第二知识点,全书同。

(1-1-1) 2. 企业需要完成管理工作中涉及的人或人事方面的任务所需要掌握的各种概念和技术, 及这些概念、技术的具体实施与应用。这指的是_____。

- A. 餐饮企业劳动力资源管理 B. 人力资源管理
- C. 餐饮企业人力资源管理 D. 餐饮人力资源

(1-1-1) 3. 餐饮企业人力资源管理的主要任务是_____。

- A. 人事管理与人力资源管理
- B. 餐饮企业人力资源管理的职能
- C. 餐饮企业人力资源管理的组织
- D. 餐饮企业人力资源的维护与保障

(1-1-2) 4. 在餐饮企业的行业特点中, 属于餐饮企业的生产特点的是_____。

- A. 生产活动强度上的超常性
- B. 产品经营活动中资金周转较快
- C. 餐饮企业服务的短期性
- D. 餐饮企业服务的超常性

(1-1-2) 5. 餐饮企业的销售特点是_____。

- A. 餐饮企业服务的无形性
- B. 产品销售量受餐饮经营空间大小的限制
- C. 生产活动效率上的低下性
- D. 产品质量标准的非统一性

(1-1-2) 6. 下列特征中, 属于餐饮企业服务特点的是_____。

- A. 产品质量标准的非统一性
- B. 餐饮企业服务的同步性
- C. 餐饮企业服务的短期性
- D. 餐饮企业服务的超常性

(1-1-2) 7. 餐饮企业人力资源管理的特点是_____。

- A. 劳动者年龄普遍较轻
- B. 员工的招聘与录用工作的繁杂
- C. 人力资源的维护与保障成本高
- D. 人力资源薪酬管理的制度化

(1-1-2) 8. 从餐饮企业人力资源管理角度看, 餐饮企业人力资源管理的特点很多, 不属于这些特点的是 _____。

- A. 管理水平的高低主要由服务对象予以评定
- B. 管理的实施可由多种方法予以完成
- C. 管理是一个动态、发展的过程
- D. 管理的集中性和持续性

(1-1-2) 9. 餐饮企业人力资源管理工作中的首要工作是培养锻炼员工的 _____。

- A. 适应能力和应变能力
- B. 体能和技能
- C. 技术能力和应变能力
- D. 体力和耐力

(1-2-1) 10. 餐饮企业人力资源管理的 _____ 指的是系统内诸要素的有机结合后所释放出的能量和作用要明显大于这些要素的简单数学和。

- A. 能级对应原理
- B. 规模适度原理
- C. 系统整合原理
- D. 效果、效率并重原理

(1-2-1) 11. 把企业全体员工的能动作用统一起来, 从总体上予以放大, 使企业人力资源的群体效能大于个体效能之和, 这是 _____。

- A. 餐饮企业人力资源管理的目标
- B. 餐饮企业管理人员队伍的开发
- C. 餐饮企业人力资源管理的任务
- D. 餐饮企业人力资源的激励管理

(1-2-1) 12. _____ 指的是在餐饮企业中, 对具有不同能力的员工, 应被摆在组织内部不同的组织层次和工作岗位上, 赋予他们不同的权力和责任, 实现能力与职位的对应和适应。

- A. 能级对应原理 B. 规模适度原理
C. 系统整合原理 D. 效果、效率并重原理

(1-2-1) 13. 在餐饮企业中, 有利于缩短上下级距离, 密切上下关系, 信息纵向沟通快的是 _____。

- A. 伞形结构 B. 扁平结构
C. 狭长结构 D. 圆形结构

(1-2-1) 14. 在餐饮企业中, 由于管理者的层次不同, 要求他们所掌握的技能的多少也不一样。对中级管理者来说, 要求最高的技能是 _____。

- A. 观念技能 B. 人际关系技能
C. 管理技能 D. 专业技术技能

(1-2-1) 15. 在餐饮企业组织机构设计时, 具有管理严密、分工明确、上下级易于协调的优点的结构是 _____。

- A. 圆形结构 B. 伞形结构
C. 扁平结构 D. 狭长结构

(1-2-1) 16. 餐饮企业追求的两大基本目标是 _____。

- A. 社会效益和经济效益显著 B. 营业额和利润
C. 效益和口碑 D. 效率和效果

(1-2-2) 17. 不属于餐饮企业人力资源管理基本方法的是 _____。

- A. 责、权、利对应方法 B. 组织目标方法
C. 经营目标管理方法 D. 服务对象满意方法

(1-2-2) 18. 以餐饮企业使所服务的顾客、消费者的称心、如愿程度为标准进行管理的方法是 _____。

- A. 服务对象满意方法 B. 系统方法
C. 责、权、利对应方法 D. 组织目标方法

(1-3-1) 19. 餐饮企业人力资源管理的_____指的是管理者事先确定各项管理目标和决定实现这些目标的原则、方法、步骤和手段等完整方案的全部管理活动。

A. 领导职能

B. 组织职能

C. 控制职能

D. 计划职能

(1-3-1) 20. 餐饮企业人力资源管理的 _____ 指的是为实现企业的总目标和总任务, 设计组织和权力的框架结构, 进行生产要素协调工作的管理活动。

A. 控制职能

B. 计划职能

C. 领导职能

D. 组织职能

(1-3-1) 21. 在餐饮企业构建组织结构时应注意的三个特征是 _____。

A. 复杂性、正规化、集权化

B. 正规化、集权化、精简化

C. 复杂性、科学性、集权化

D. 复杂性、正规化、科学性

(1-3-1) 22. 在餐饮企业构建组织结构时应注意的三个特征是复杂性、正规化、集权化, 其中“复杂性”在这里理解为 _____。

A. 决策权力的集中程度

B. 组织机构设置的复杂性

C. 组织的分化程度

D. 组织机构设置时的部门和岗位较多

(1-3-1) 23. 管理者依靠权力, 引导、指挥、激励下属完成组织目标, 并选择有效的沟通渠道, 解决组织成员间的冲突的过程, 指的是餐饮企业人力资源管理的 _____。

A. 领导职能

B. 组织职能

C. 控制职能

D. 计划职能

(1-3-1) 24. 属于餐饮企业人力资源管理领导职能的内容是 _____。

A. 对人力资源的发展做出未来预测

B. 引导群体成为高效率的团队

- C. 保证各部门计划的贯彻落实
- D. 制定职业发展规划和晋升制度

(1-3-2) 25. 在餐饮企业运作中, 人力资源部门的管理者执行的三种功能, 即: 直线功能、协调功能和职能(服务)功能, 其中最基本的内容指的是_____。

- A. 直线功能
- B. 职能(服务)功能
- C. 协调功能
- D. 沟通职能

二、多项选择题

(1-1-1) 1. 餐饮企业人力资源管理的任务是_____。

- A. 餐饮企业岗位工作设计
- B. 餐饮企业管理人员队伍的开发
- C. 餐饮企业员工工作绩效评估
- D. 餐饮企业人力资源的维护与保障
- E. 餐饮企业人力资源的激励管理

(1-1-2) 2. 餐饮企业的生产特点有_____。

- A. 生产时间局促, 产量难以预测
- B. 生产活动效率的低下性
- C. 产品经营活动中资金周转较快
- D. 生产活动效率上的间歇性
- E. 产品质量标准的非统一性

(1-1-2) 3. 餐饮企业的销售特点是_____。

- A. 制作产品的原料品种众多, 容易变质
- B. 产品销售量受餐饮经营空间大小的限制
- C. 生产活动过程上的完整性和内容上的复杂性
- D. 产品经营活动中资金周转较快
- E. 产品销售收入中, 变动成本所占的比重较大

(1-1-2) 4. 属于餐饮企业服务的特点是_____。

- A. 餐饮企业服务的无形性
- B. 餐饮企业服务的一次性