

高职高专教育旅游与饭店管理专业精品课程教材新系

21世纪新概念教材：多元整合型一体化系列

国家级精品课程教材

现代饭店管理基础——理论、实务、案例、实训

学生手册

刘红春 李伶俐 张凯 编著



FE 东北财经大学出版社
Dongbei University of Finance & Economics Press

高职高专教育旅游与饭店管理专业精品课程教材新系

21世纪新概念教材：多元整合型一体化系列

国 家 级 精 品 课 程 教 材

现代饭店管理基础——理论、实务、案例、实训

学生手册

刘红春 李伶俐 张凯 编著

 东北财经大学出版社
Dongbei University of Finance & Economics Press

大连

© 刘红春 李伶俐 张 凯 2011

图书在版编目 (CIP) 数据

《现代饭店管理基础——理论、实务、案例、实训》学生手册 / 刘红春, 李伶俐, 张凯编著. —大连: 东北财经大学出版社, 2011. 8

(高职高专教育旅游与饭店管理专业精品课程教材新系)

ISBN 978-7-5654-0417-7

I. 现… II. ①刘… ②李… ③张… III. 饭店-商业管理-高等职业教育-教学参考资料 IV. F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 152103 号

东北财经大学出版社出版

(大连市黑石礁尖山街 217 号 邮政编码 116025)

教学支持: (0411) 84710309

营 销 部: (0411) 84710711

总 编 室: (0411) 84710523

网 址: <http://www.dufep.cn>

读者信箱: dufep@dufe.edu.cn

大连美跃彩色印刷有限公司印刷

东北财经大学出版社发行

幅面尺寸: 185mm×260mm

字数: 135 千字

印张: 6 1/4

2011 年 8 月第 1 版

2011 年 8 月第 1 次印刷

责任编辑: 许景行 郭海雷

责任校对: 刘 洋

封面设计: 冀贵收

版式设计: 钟福建

ISBN 978-7-5654-0417-7

定价: 12.00 元

前言

本书是《现代饭店管理基础——理论、实务、案例、实训》的配套教材，其内容包括“自测题库”、“课业范例”和“参考答案与提示”三部分。

“自测题库”涵盖“单元训练”和“综合训练”的全部“自测题”，全面充分地练习这些类型多样、数量足够的习题，可以巩固和强化各章“教学环节”的知识建构，并为学生通过助学光盘进行自我测试与考核，乃至介入“主观题”训练提供必要准备。

这里有必要对“自测题库”中各种基本题型的功能作些说明。“理论自测题”的功能是通过训练，强化学生对“是什么”的概念或观念的记忆，这种记忆的强化是了解“做什么”和“怎么做”的条件；“实务自测题”的功能是通过训练，强化学生对“做什么”和“怎么做”的操作规则的记忆，记住并强化这些规则建构，旨在克服学生在进行实训操练时对专业规范的盲目性；“案例自测题”的功能是通过训练，强化学生对“主要观念”的记忆，记住并强化这些主要观念建构，是学生在“案例分析”中运用“主要观念”的基础；“实训自测题”的功能是通过训练，强化学生对“专业能力各技能点”、“职业核心知识”、“职业核心能力”的“考核指标与标准”以及“职业道德”规范的记忆，记住并强化这些知识、标准与规范，旨在克服学生在进行实训操练时对“专业能力技能点”、“职业核心规范”和“行业道德规范”的盲目性。

“课业范例”为“单元训练”和“综合训练”的“案例分析课业”与“实训操练课业”展示了具体的示范参照，有助于化解学生完成相关课业的难点。

“参考答案与提示”收录的是“单元训练”和“综合训练”相关题型的“参考答案”、“案例题”的“分析提示”和“实训题”的“教学建议”，旨在为学生解答习题遇到困难或疑惑时提供帮助。

学生在完成教材各题型训练的过程中，应充分发挥主观能动性作用，避免对《学生手册》第三部分内容的过度依赖，否则会使训练效果大打折扣。无论是“客观题”还是“主观题”，都要以自行完成为主，以对照参考为辅。值得一提的是：主教材“主观题”中的“案例题”可以有多种分析思路和解决方案，《学生手册》中的“分析提示”只提供了其中的一种，在本项训练中，各项目组可参照相应“范例”，独辟蹊径，勇于拿出互不相同且区别于《学生手册》中“分析提示”提供的分析思路和解决方案来。

本教材由沈阳职业技术学院酒店管理专业“现代饭店管理基础”国家级精品课程教学团队教师刘红春、李伶俐、张凯编著而成。全书最后由刘红春总纂定稿。

由于作者水平有限，加上编写时间仓促，书中疏漏在所难免，敬请读者批评指正。

编者

2011年7月



第一部分 自测题库 / 1

- 第1章 单元训练“自测题” / 1
- 第2章 单元训练“自测题” / 6
- 第3章 单元训练“自测题” / 10
- 第4章 单元训练“自测题” / 15
- 第5章 单元训练“自测题” / 20
- 第6章 单元训练“自测题” / 26
- 第7章 单元训练“自测题” / 30
- 第8章 单元训练“自测题” / 35
- 综合训练“自测题” / 40

第二部分 课业范例 / 46

- 范例综—1 (一) 让品牌转化为业绩案例分析报告 / 46
- (二) 鑫洋温泉酒店安全管理措施案例分析报告 / 47
- 范例综—2 ××饭店集团管理方法综合运用分析报告 / 50

第三部分 参考答案与提示 / 55

- 第1章 单元训练参考答案与提示 / 55
- 第2章 单元训练参考答案与提示 / 60
- 第3章 单元训练参考答案与提示 / 64
- 第4章 单元训练参考答案与提示 / 68
- 第5章 单元训练参考答案与提示 / 72
- 第6章 单元训练参考答案与提示 / 76
- 第7章 单元训练参考答案与提示 / 80
- 第8章 单元训练参考答案与提示 / 84
- 综合训练参考答案与提示 / 87

第一部分

自测题库

第1章

单元训练“自测题”

▲ 理论题

△ 单项选择题

1) 现代饭店,是指向各类旅游者提供食、宿、行、娱、购等综合性服务,具有涉外性质的()的公共场所。

- A. 公益性
- B. 商业性
- C. 实用性
- D. 服务性

2) 《旅游酒店星级的划分与评定》(GB/T 14308-2010) 国家标准已于()正式实施。

- A. 2003 年 1 月 1 日
- B. 2003 年 12 月 1 日
- C. 2001 年 1 月 1 日
- D. 2011 年 1 月 1 日

3) 系统管理理论、权变理论和决策论是()的主要观点。

- A. 行为科学理论
- B. 科学管理理论
- C. 现代管理理论
- D. 系统管理理论

4) 西方饭店业的发展大体上分为四个阶段,其顺序应为()。

- A. 客栈时期、商业饭店时期、大饭店时期、现代饭店时期
- B. 大饭店时期、客栈时期、商业饭店时期、现代饭店时期
- C. 客栈时期、大饭店时期、商业饭店时期、现代饭店时期
- D. 客栈时期、大饭店时期、现代饭店时期、商业饭店时期

5) 现代饭店管理离不开计划、组织、指挥、协调和控制五大职能,其中,()的发挥能使各部门的活动互相衔接、互相配合、互相制约和互相促进,确保饭店有序地运转。

- A. 计划职能
- B. 组织职能
- C. 指挥职能
- D. 协调职能

△ 多项选择题

1) 酒店集团的结构关系主要有()。

- A. 拥有关系
- B. 控股关系
- C. 租赁关系
- D. 国际关系
- E. 国内关系

2) 饭店的作用是()。

- A. 创造旅游收入
- B. 娱乐旅游者身心

- C. 创造就业机会
- D. 促进消费方式变化
- E. 带动其他行业发展

3) 行为科学理论主要包括()。

- A. 人际关系理论
- B. X、Y 理论
- C. 系统管理理论
- D. 社会系统理论
- E. 马斯洛的需求层次论

4) 21 世纪的酒店客房将具有()功能。

- A. 光线唤醒
- B. 白色噪音
- C. 专用食谱
- D. 无匙门锁系统

5) 酒店产品的特点有()。

- A. 组合产品
- B. 没有储存性
- C. 不可转移性
- D. 所有权相对稳定
- E. 生产消费同一性

△ 判断题

1) 受季节影响较大的酒店是商务型酒店。()

2) 获得“白金五星”级别的酒店,其标牌上缀有的五颗星将选用白金色。()

3) 酒店产品是组合产品,没有储存性,但有可转移性。()

4) 我国酒店业的发展主要经历了客栈时期,大饭店时期,商业酒店时期和新型饭店时期四个阶段。()

5) 房价包括房租及一份美式早餐是美式计价。()

▲ 实务题

△ 单项选择题

1) 饭店经济管理方法是采用经济手段,利用(),按照客观经济规律的要求来管理饭店企业。

- A. 经济规律
- B. 经济组织
- C. 经济方法
- D. 经济合同

2) 饭店管理方法中,()更具权威性、强制性。

- A. 行政方法
- B. 法律方法
- C. 职能管理方法
- D. 行为科学方法

3) ()是用指令性的计划和命令、指示、规章制度等强制性手段来控制和管理下属员工,从而达到管理饭店企业目的。

- A. 经济方法
- B. 行政方法
- C. 职能管理方法
- D. 法律方法

4) 饭店等级用()来区别。

- A. 星的数量和颜色
- B. 星的数量
- C. 星的颜色
- D. 星的数量和材质

5) 自己拥有产权,并且自己经营饭店,属于饭店连锁集团成员饭店中的()

类型。

- A. 饭店连锁公司特许经营的饭店
- B. 饭店连锁公司租赁经营的饭店
- C. 饭店连锁公司代管经营的饭店
- D. 饭店连锁公司

△ 多项选择题

- 1) 现代饭店应具备的基本条件包括()。
 - A. 它是由建筑物及装备完好的设施组成的接待场所
 - B. 它必须提供住宿、餐饮及其他服务
 - C. 它的服务对象是公众
 - D. 它是商业性的服务企业，以营利为目的
 - E. 它的居住者是永久居住的人
- 2) 行为科学管理方法是饭店激发员工积极性，使员工追求的行为和饭店的目标趋向一致。行为科学方法涉及()等方面问题。
 - A. 个体行为
 - B. 群体行为
 - C. 领导行为
 - D. 组织行为
 - E. 社会行为
- 3) 饭店职能管理方法是通过具体职能体现出来的，是通过()等职能实现饭店管理目的。
 - A. 计划
 - B. 组织
 - C. 控制
 - D. 协调
 - E. 激励
- 4) 经营与管理是两个既有区别又有交叉的概念，经营中蕴含着管理，管理中蕴含着经营，二者互相融合、密不可分，但()是不属于二者交叉范围。
 - A. 目标上具有一致性
 - B. 经营中有管理，管理中有经营
 - C. 经营是管理发展到一定阶段的必然结果
 - D. 都是针对市场、针对需求
- 5) 西方国家饭店用人比例小的主要原因有()。
 - A. 计算机普及率高
 - B. 饭店内部不设客房部和工程部
 - C. 多用临时工
 - D. 客人少
 - E. 服务项目少

△ 判断题

- 1) 饭店的需求是派生的需求，不是基本的需求。()
- 2) 饭店管理人员采取适当的管理方法来保证饭店经营管理活动的正常开展。()
- 3) 饭店管理者在管理工作中要求只注重饭店经济利益实施管理即可。()
- 4) 管理的重点是“眼睛朝内”，针对具体业务，针对内部的人力、财力、物力、组织、制度等方面。()
- 5) 饭店应因事设人，因人设岗。()

▲ 案例题

A 酒店拥有 400 多名职工，王总经理办事果断，敢罚敢管。他刚刚接管这家酒店

时,员工劳动纪律涣散、经营秩序混乱、连年亏损。上任伊始,他狠抓劳动纪律,重奖重罚,初见成效,上半年超额35%完成经营任务。下半年他胆子更大了,进一步使用奖惩权:对工作满意的员工当场开奖,有时奖金高达1500元;员工稍有失误即被扣除当月奖金,有时还扣工资。结果对他不满的人越来越多,为了发泄不满情绪,有的员工上班磨洋工,有个别员工还偷拿酒店物品出去卖。王总十分恼火,一次处分了31名员工,但处分布告一夜之间被撕光。员工说:“处罚员工的布告贴得比法院门前处罚犯人的布告还多!”结果100多名员工和管理人员向上级主管部门递交了联名请愿书,要求罢免王总。酒店年终时亏损额由去年的250万元增加到420万元。在员工的压力下,上级主管部门免去了王总的职务,调一个姓李的新总经理接替他。

李总经理进店后首先到各部门走访,征求各部门员工和管理人员的意见。员工说:“谁不希望把A酒店搞上去啊,但老总应信任我们,不要把我们当犯人一样对待!这样狠罚员工比资本家还资本家!”部分基层管理人员说:“职工收入低,困难很多,领导应关心他们的疾苦,把严格管理与感情激励相结合。”李总召开酒店总经理办公会,随后又召开职代会,宣布自己的施政方针——严格管理加微笑管理,在A酒店让普通员工坐前排,让A酒店充满爱。他说到做到,每天早晨上班时他和其他副总在店门口迎接全店职工,下班后进行家访,了解各层员工的困难和要求。酒店规定:坐上下班接送车的管理人员自带板凳,把座位让给普通员工;分房子一线员工加两分;分煤气罐的标准是工人3年工龄,干部4年工龄。中秋节时组织单身员工赏月晚会;每个单身宿舍都装上了吊扇;春节时又召开退休员工座谈会。与此同时,在全酒店开展了“爱党、爱国、爱人民、爱劳动、爱公物”的五爱竞赛,党员带头,群策群力,不仅大大提高了服务质量和经营业绩,而且私拿公物的现象大为减少。年终时不仅还清了欠款,而且盈利680万元。员工收入大幅度提高,劳动积极性更加高涨。干群之间、职工之间形成了和谐、融洽、宽容、团结的气氛。有一次,酒店组织部分员工旅游,突然接到大批订餐,服务员人手十分紧张,让人事部没料到的是该休假的员工主动来加班,保证了那次接待任务的顺利完成。

结果,A酒店第二年利税突破千万元大关,达到历史最高水平。李总经理把这种工作方法概括为“以爱为核心的要素工作法”。

(资料来源 徐桥猛、李丽:《酒店管理经典案例分析》,广州,广东经济出版社,2007)

请根据案例在下列题中填入适当选择:

1) 领导与管理的一个重要区别在于预测和把握方向,其中包括()。

- A. 发现并提出理念
- B. 凡事都要亲力亲为
- C. 观察并解决冲突
- D. 调整并防止偏颇
- E. 倡导并形成行动

2) 按照系统论的观点,领导行为本身就是领导者和被领导者双方面的互动,被领导者的态度和行为同样对领导效果和领导者本身产生影响。通过(),进而帮助实现组织目标。以下为实现步骤的因素,请按正确的顺序选择:

①聆听成员意见;②响应需求;③帮助完成目标任务;④促进行为结果。

- A. ①③④②
- B. ②③①④
- C. ③④①②
- D. ①②③④

3) 案例中李总经理的做法说明组织成员的思考力已经成为很大一部分(), 对此忽视或压制, 都会导致领导行为的失效。

- A. 发展目标
- B. 战略规划
- C. 组织资源
- D. 管理职能

4) 案例告诉我们: 成功的领导者应具有对环境的敏感性(), 才能解决冲突所暴露的问题。

- A. 随时关注冲突发生的可能
- B. 洞察其内在及潜在原因
- C. 狠抓劳动纪律, 重奖重罚
- D. 控制和减少不良冲突的产生、激化
- E. 预测可能发生的结果

5) 案例中的王总经理办事太过于()。

- A. 客观化
- B. 人性化
- C. 主观化
- D. 简单化

▲ 实训题

就“职业道德”相关领域的“规范与标准”, “职业核心能力”和“专业能力”各技能点的“规范与标准”(参见主教材“实训题”的“能力与道德领域”), 以及“职业核心能力强化训练‘知识准备’参照范围”(参见主教材“附录一”), 在下列题中填入正确的选项:

1) “职业态度”的“规范与标准”是()。

- A. 对职业选择或模拟选择有充分的认知和积极的倾向与行动
- B. 对职业、职业选择、职业工作、酒店员工职业道德和酒店伦理等问题具有正确的看法
- C. 对将要从事的职业种类、职业方向与事业成就有积极的向往和执著的追求
- D. 在职业模拟、职业实践或职业生活的自觉行动中, 具有体现职业道德内涵的一贯表现

2) “解决问题能力”(初级)的“基本要求”是()。

- A. 具备进入工作岗位的较强解决问题的能力, 在常规条件下能根据工作的需要, 解决复杂和熟悉的问题
- B. 在有限的资源条件下, 根据工作岗位的需要, 解决复杂的问题
- C. 具体进入工作岗位最基本的解决问题能力, 在常规条件下能根据工作的需要, 解决一般简单和熟悉的问题
- D. 在工作岗位上表现出更强的解决问题能力, 在多种资源条件下, 根据工作需要解决复杂和综合性问题

3) “饭店发展趋势分析”这一“专业能力领域”包括的技能点有()。

- A. 调研问卷设计技能
- B. 调研计划制订技能
- C. 实施调研计划技能
- D. 对调研结果进行正确的分析研究技能

4) 饭店管理基本方法运用技能的“规范与标准”有()。

- A. 能正确掌握饭店管理的各种基本方法
 - B. 能较好地运用饭店管理的基本方法分析企业管理的实际问题
 - C. 能正确辨别饭店管理的各种基本方法
 - D. 能较好地运用饭店管理的基本方法解决企业管理的实际问题
- 5) 《实训报告》撰写这一“专业能力领域”包括的技能点有()。
- A. 能合理设计《实训报告》，使其结构清晰、层次分明技能
 - B. 语言简明性技能
 - C. 体式的规范性技能
 - D. 内容具有艺术性加工技能

第 2 章

单元训练“自测题”

▲ 理论题

△ 单项选择题

- 1) 饭店组织机构的设置，必须以()。
 - A. 饭店的决策为依据
 - B. 饭店的战略任务和经营目标为依据
 - C. 饭店的人员构成为依据
 - D. 饭店的领导意愿为依据
- 2) 酒店组织管理是指()。
 - A. 对组织结构的管理
 - B. 对组织生产力的管理
 - C. 对 AB 两者的管理
 - D. 对权利和责任的管理
- 3) 与正式组织相比较而言，非正式组织在管理系统中主要发挥()。
 - A. 规范作用
 - B. 调控作用
 - C. 主导作用
 - D. 辅助作用
- 4) 对于规模较小、任务单一且人员较少的组织，一般适宜于采用()。
 - A. 职能制的组织结构形式
 - B. 直线制的组织结构形式
 - C. 事业部制的组织结构形式
 - D. 直线—职能制的组织结构形式
- 5) 属于非正式组织特点的一项是()。
 - A. 组织领导的产生是由正式组织任命
 - B. 组织内部信息沟通是自上而下层层传达
 - C. 组织的存在对环境依赖性大
 - D. 下级绝对服从上级的领导

△ 多项选择题

- 1) 饭店组织制度类型包括()。
 - A. 有关所有制和产权关系的制度
 - B. 有关体制和组织结构的制度
 - C. 饭店会议制度
 - D. 饭店行政工作制度
 - E. 专业制度

2) 事业部组织结构的优点是()。

- A. 使高层管理者摆脱日常的行政事务
- B. 能满足资源的有效整合
- C. 便于培养“多面手”级管理通才
- D. 易于发挥机构灵活的特点
- E. 便于集中统一指挥

3) 饭店有效组织结构形式有()。

- A. 直线制组织结构
- B. 职能制组织结构
- C. 直线—职能制组织结构
- D. 事业部组织结构
- E. 矩阵式组织结构

4) 矩阵组织的优点是()。

- A. 灵活性和适应性强
- B. 有利于加强各职能部门之间的协作
- C. 实行专业分工, 统一领导
- D. 稳定性较强
- E. 能集思广益, 推动项目方案的实现

5) 酒店非正式组织的特点是()。

- A. 组织成员对社会有控制性的作用
- B. 组织内部沟通顺畅
- C. 组织的存在对环境的依赖性大
- D. 组织领袖自然产生
- E. 组织领袖有权参与饭店决策

△ 判断题

- 1) 事业部组织形式更加适合多元化的企业。 ()
- 2) 我国国有饭店的工会与西方国家饭店的工会一样都是非正式组织。 ()
- 3) 饭店组织效能是指饭店组织达到饭店特定目标的标准。 ()
- 4) 组织结构的功能在于分工和协调, 是保证战略实施的必要手段。 ()
- 5) 饭店组织制度就是以文字条例的形式规定员工的行为规范与行为准则。 ()

▲ 实务题

△ 单项选择题

- 1) 确定合理的管理幅度是组织设计的一项重要内容, 下列说法正确的是()。
 - A. 管理幅度越窄, 越易控制, 管理人员的费用也越低
 - B. 管理幅度越宽, 组织层次越少, 但管理人员的费用会大幅度上升
 - C. 管理幅度的确定并不是对任何组织都普遍重要的问题
 - D. 不同的管理者能力、下属素质、工作性质等因素将决定管理幅度
- 2) 对上级的命令应有的态度是()。
 - A. 对的服从, 错的不服从
 - B. 对错都服从
 - C. 服从对的, 批评错的
 - D. 先分析对错, 再视情况而决定
- 3) 饭店各岗位设置的出发点是()。
 - A. 按需设岗位
 - B. 按人设岗位
 - C. 按工作量多少设岗位
 - D. 按工作流程设岗位
- 4) 在饭店制度分权与授权的问题上, 以下理解不正确的是()。

- A. 组织的制度分权只能通过各级主管人员在工作中充分授权来实现
 - B. 授权并非改变组织设计中管理权限的制度分配
 - C. 授权者对被授权者有监控权和相应责任
 - D. 制度分权主要是为了防止上级主管过度集权, 而授权主要是为了上级主管的分担
- 5) 负责统一领导和管理饭店全部经营活动的决策层是()。
- A. 基层管理层
 - B. 职能管理层
 - C. 决策管理层
 - D. 操作层

△ 多项选择题

- 1) 不属于“倒金字塔”管理法的是()。
- A. 上层为总经理、中间层为管理者、下层为一线人员
 - B. 上层为一线人员、中间层为管理者、下层为总经理
 - C. 上层为管理者、中间层为一线人员、下层为总经理
 - D. 上层为总经理、中间层为一线人员、下层为管理者
 - E. 上层为管理者、中间层为总经理、下层为一线人员
- 2) 饭店业务流程的特点是对业务做时空上的组织, 具体表现为()。
- A. 业务流程时序上的设计
 - B. 业务流程空间上的联系
 - C. 业务流程的时空结合
 - D. 业务流程是实体, 与流程相配套的有服务规程和信息流
 - E. 员工按照服务规程进行作业, 按照业务流程来衔接各业务环节
- 3) 饭店内部的基本制度主要包括()等内容, 它是饭店其他制度的基础。
- A. 饭店经济责任制
 - B. 总经理负责制
 - C. 饭店员工手册
 - D. 专业制度
 - E. 部门制度
- 4) 饭店组织工作应遵循的基本原则有()。
- A. 统一指挥原则
 - B. 分工协作原则
 - C. 权责一致原则
 - D. 集权与分权相结合原则
 - E. 有效管理幅度原则
- 5) 集体经济责任制应具体落实到()。
- A. 饭店总经理
 - B. 饭店部门经理
 - C. 部门主管
 - D. 领班
 - E. 服务员

△ 判断题

- 1) 组织层次过多, 不利于组织内的沟通。 ()
- 2) 环境变化剧烈时, 组织结构的弹性要大一些。 ()
- 3) 非正式组织的存在对正式组织不利。 ()
- 4) 战略先行于组织结构, 战略变了, 组织结构也应做出相应的调整。 ()
- 5) 管理幅度就是一个领导者所领导的下级人员的数目。 ()

▲ 案例题

A 酒店是中外合资的一家四星级大酒店，有 1 200 个床位和 800 个餐位，某外国财团控股 51%，其机构设置与国内的星级酒店有很大的差别。在开业后不久，中方代表、员工对酒店的组织机构意见很大，主要有两点：一是酒店应该有工会组织；二是酒店的营销部的人员太多，达 65 人；三是质量监督部权力太大，有许多职能与酒店其他部门重叠。外方总经理在了解了这些意见后，作出了决定……

(资料来源 徐桥猛、李丽：《酒店管理经典案例分析》，广州，广东经济出版社，2007)

请根据案例在下列题中填入适当选项：

- 1) 酒店员工要求酒店设置工会组织的原因是()。
 - A. 酒店员工队伍太庞大
 - B. 习惯于设置工会组织
 - C. 工会组织可保障员工合法权益
 - D. 酒店组织机构不完善
- 2) 营销部门人员过多，违背了()原则。
 - A. 命令与指挥统一原则
 - B. 分工与协作原则
 - C. 适当授权原则
 - D. 管理幅度原则
- 3) 营销部门人员过多，不利于酒店()。
 - A. 提高工作效率
 - B. 高效管理
 - C. 提高经济效益
 - D. 提高社会效益
- 4) 酒店质量监督部门权力过大，违背()组织原则。
 - A. 适当授权原则
 - B. 责权对等原则
 - C. 管理幅度原则
 - D. 命令与指挥统一原则
- 5) 质量监督部门权力过大，在管理上会出现的状况是()。
 - A. 多头管理
 - B. 重叠管理
 - C. 无人管理
 - D. 真空地带

▲ 实训题

就“职业道德”相关领域的“规范与标准”，“职业核心能力”和“专业能力”各技能点的“规范与标准”(参见主教材“实训题”的“能力与道德领域”)，以及“职业核心能力强化训练‘知识准备’参照范围”(参见主教材“附录一”)，在下列题中填入正确的选项：

- 1) “自我学习能力”(初级)的“基本要求”是()。
 - A. 具备学习的基本能力，在常规条件下能运用这些能力适应工作和学习要求
 - B. 具备学习的超强能力，在特殊条件下能运用这些能力适应工作和学习要求
 - C. 能较熟练灵活地运用各种学习方法在最短时间内掌握急需知识信息；能广泛地搜集、整理、开发和运用信息，善于学习、接受新的事物，以适应复杂工作和终身发展的要求
 - D. 主要用理解式接受法，对有兴趣的任务可以用发现法掌握知识信息；在更广泛的工作范围内灵活运用这些能力以适应工作岗位各方面的需要
- 2) 在常规工作条件下，能根据工作需要，初步揭示事物的不足，运用创新思维

和创新技法进行创新活动。这是“革新创新能力”()的“基本要求”。

- A. 低级
- B. 初级
- C. 中级
- D. 高级

3) “饭店组织结构设计”这一“专业能力领域”包括的技能点有()。

- A. 饭店组织结构5种形式设计技能
- B. 企业组织结构形式调查技能
- C. 寻找、分析企业组织结构形式弊端技能
- D. 能针对其弊端制订科学的《企业组织结构设计方案》技能

4) 编制定员技能的“规范与标准”有()。

- A. 能掌握劳动定员几种方法
- B. 能科学地制订劳动效率定员计划
- C. 能正确使用劳动效率定员法
- D. 能提出可供企业选择的各部门劳动定员建议

5) “编制定员”这一“专业能力领域”包括的技能点有()。

- A. 企业编制定员情况调研技能
- B. 编制定员计划拟定技能
- C. 编制计划实施技能
- D. 撰写企业编制定员情况调查报告技能

第3章

单元训练“自测题”

▲ 理论题

△ 单项选择题

1) 相对来说,酒店每个员工都需要的培训内容是()。

- A. 工作技能培训
- B. 人际关系培训
- C. 思维智能培训
- D. 组织能力培训

2) 人力资源管理与传统人事管理的区别,有误的一项是()。

- A. 人力资源管理把人看作是一种“资源”,而传统人事管理则把人看成是成本
- B. 人力资源管理以事为中心,而传统人事管理的特点则以人中心
- C. 人力资源管理将企业的人力资源系统地加以规划,而传统人事管理未形成系统规划
- D. 人力资源管理重视人与环境的协调,而传统人事管理则忽视人与环境的协调配合

3) 激励过程即()。

- A. 需要—动机—行为—绩效
- B. 绩效—行为—动机—需要
- C. 动机—行为—绩效—需要
- D. 行为—绩效—动机—需要

4) 以任务为中心的人力资源管理理论是()。

- A. X 理论
- B. Y 理论
- C. Z 理论
- D. K 理论

5) 饭店业对“激励员工因素”进行排名, 位居第一的是()。

- A. 工作安全
- B. 工作条件
- C. 工资待遇
- D. 领导的认可
- E. 发展空间

△ 多项选择题

1) 饭店人力资源开发的内容包括()。

- A. 制订饭店的人力资源计划
- B. 招聘录用员工
- C. 教育培训
- D. 建立完整的考核体系和奖惩制度
- E. 建立良好的薪酬福利制度

2) 人力资源开发的任务是()。

- A. 科学地了解和评价人
- B. 积极造就及合理使用人
- C. 优化组合各类人力资源
- D. 处理好人才流动问题
- E. 建立酒店人力资源开发利用体系

3) 激励的基本形式有()。

- A. 需求激励
- B. 目标激励
- C. 情感激励
- D. 信任激励
- E. 榜样激励

4) 员工招聘来源渠道有()。

- A. 人才市场
- B. 中介机构
- C. 猎头公司
- D. 各类旅游院校
- E. 社会上招聘

5) 赫茨伯格的双因素理论说明影响人们工作的因素有两类, 即()。

- A. 生理因素
- B. 安全因素
- C. 保健因素
- D. 激励因素
- E. 健康因素

△ 判断题

1) 酒店人力资源开发管理是科学化管理。()

2) 所谓人才流动是指在酒店内部允许个人根据自己的特长和对岗位的适应性在各岗位之间进行适当的调整。()

3) 掌握人力资源供求两方面的信息是制订招聘计划必不可少的客观依据。()

4) 对高级管理人员的培训重点在于管理概念与能力的训练, 酒店专业知识的培训以及如何处理人际关系、宾客关系等实务技巧。()

5) 马斯洛的需求层次理论由低级到高级需求依次为: 生理需要、安全需要、尊重需要、社交需要、自我实现需要。()

▲ 实务题

△ 单项选择题

- 1) 人力资源与其他资源不同,具有()等特征。
 - A. 战略性、能动性和被开发的无限性
 - B. 战略性、能动性和被开发的有限性
 - C. 积极性、创造性、可用性和无限性
 - D. 积极性、主动性、创造性和有限性
- 2) 绩效面谈的质量和效果主要取决于()。
 - A. 考评双方的心理状态
 - B. 是否成立了员工绩效评审委员会
 - C. 考评双方对绩效管理制度的理解
 - D. 考评双方的准备情况以及提供数据的详细和准确程度
- 3) 作为决定培训需求起始依据的是()。
 - A. 任务分析
 - B. 绩效分析
 - C. 培训计划制订
 - D. 前瞻性培训需求分析
- 4) 高基本工资、低奖金、高福利的薪酬策略一般与企业的()相适应。
 - A. 开创阶段
 - B. 成长阶段
 - C. 成熟阶段
 - D. 稳定阶段
- 5) 撰写培训评估报告时,错误的做法是()。
 - A. 要对所有受训人员进行调查
 - B. 尽量实事求是地呈现评估结果
 - C. 附录中最好收集培训过程中所使用的原始资料
 - D. 当评估方案持续时间超过一年时,需要作中期评估报告

△ 多项选择题

1) 饭店合作者——国外著名培训公司,根据双方协议同意为该饭店集中培训几位高级管理人员。如果培训后这几位高级管理人员回到饭店,必将极大地促进该饭店的发展,但如果他们培训后离职,则会对饭店造成不可估量的损失。解决这个矛盾可采取的方法有()。

- A. 能全面考虑接受这个项目所带来的结果,也能考虑接受这个项目可能隐含的风险,从而制订规避风险的各种方案
- B. 签订契约以约束员工的自愿离职行为
- C. 寻求企业和管理人员双方共同的发展目标,为学习者制订发展规划
- D. 关心其家庭或赢得同事、家庭成员的支持
- E. 相信他们,无需做任何工作

2) 在招募过程中,用人单位要真实向求职者介绍自己的组织,这被称为“工作真实情况介绍”。工作真实情况介绍可采用多种方法,如()。

- A. 参观
- B. 录像
- C. 宣传广告
- D. 资料介绍
- E. 面谈

3) 无论任何单位,招聘录用劳动力时必须遵照的原则有()。