
《酒店管理概论》课程专升本考试大纲

一、 基本要求

1. 掌握酒店管理的基础理论。
2. 熟悉酒店各管理过程和各阶段的主要工作内容。
3. 熟悉酒店横向的职能管理和纵向的业务管理内容。
4. 掌握酒店管理的基本方法。

二、 考试目的

本课程是以酒店管理的基本概念和研究内涵为基础，测试考生在掌握酒店管理基本概念、研究内容、应用方面是否具有本科学习的能力。

三、 考试内容

1. 酒店管理概述

考试内容：（1）掌握酒店的含义及基本条件。（2）掌握酒店产品及服务。（3）熟悉酒店的类型与等级。（4）熟悉酒店业的发展历史。（5）掌握酒店管理的涵义和内容。（6）了解计划管理。（7）掌握不同管理层的计划类型及特点。

2. 酒店组织管理

考试内容：（1）理解组织管理的相关概念。（2）了解酒店组织管理的主要内容。（3）认知酒店常规部门。（4）熟悉酒店组织结构模式。（5）掌握酒店组织结构设计的原则。

3. 酒店服务质量管理

考试内容：（1）理解酒店服务的涵义和要点。（2）理解酒店服务质量的含义与构成。（3）熟悉酒店服务质量管理的方法。

4. 酒店市场营销管理

考试内容：（1）理解酒店营销管理的含义。（2）掌握酒店营销组合/4P 策略。（3）熟悉酒店营销新发展。

5. 酒店前台部门管理

考试内容：（1）掌握前厅部的工作任务以及前厅部人员必备的素质要求。（2）掌握客房部的工作任务。（3）熟悉餐饮部业务管理。（4）掌握前厅部、客房部常用英语术语。

6. 酒店品牌管理

考试内容：(1) 理解品牌与酒店品牌管理的含义。(2) 理解酒店集团的内涵。
(3) 掌握酒店集团化发展的经营模式。

四、 考核方式与试卷结构

考核方式：闭卷考试。

试题类型：填空题、单项选择题、多项选择题、名词解释、中译英、简答题、案例分析题。

试卷分值：满分为 100 分，考试时间：120 分钟

试卷难易比例：基本题占 60%，中等难度题占 30%，较难题占 10%。

五、 参考教材

(1) 田彩云. 酒店管理(普通高等学校旅游管理专业应用型特色“十三五”规划教材), 机械工业出版社, 2018

(2) 刘飞龙. 酒店管理. 广西师范大学出版社, 2015

(3) 刘伟. 酒店管理(第 2 版). 中国人民大学出版社, 2018