遵义师范学院2023年“专升本”

酒店管理专业考试大纲

一、考试总体要求

要求考生系统理解饭店管理课程的基本概念、基本理论，掌握饭店管理的基本方法。综合运用所学知识分析和解决问题的能力，能达到本科阶段学习所需要的素质、知识和能力基本要求。考察学生在系统掌握饭店管理的理论框架基础上，能够认识饭店管理活动的各项职能和管理活动的各种规律，并能运用所学方法分析并解决实际问题。

本大纲的考核要求分“识记”“理解”“应用”三个层次，具体含义是：

识记：对本课程有关的名词、概念和基本知识的正确记忆。

理解：在识记的基础上，理解本课程所涉及的基本概念、基本原理及它们之间内在的联系。

应用：在理解的基础上，科学地分析和解释有关现象，运用有关理论说明现实问题。

二、考试科目

饭店管理

三、考试形式

笔试，闭卷考试、满分150分、考试时限150分钟。

1. 考试内容

考试选用教材是高等教育出版社出版、邹益民主编的《饭店管理—理论、方法与技巧》。考试内容所含各章节、各章节知识点、知识点所属层次参考下表。

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 章 | 节 | 知识点 | 层次要求 | | | | |
| 了解 | 理解 | 掌握 | | 应用 |
| 第一章饭店与饭店集团 | 第一节  饭店特征与类型 | 饭店的特征 | √ |  |  |  | |
| 饭店的类型 |  | √ |  |  | |
| 饭店业的过去、现在和未来 | √ |  |  |  | |
| 第二节  饭店等级划分与评定 | 饭店等级评定模式 | √ |  |  | |  |
| 饭店分级的意义与种类 |  |  | √ | |  |
| 中国星级饭店的评定 |  | √ |  | |  |
| 最佳饭店的评选 | √ |  |  | |  |
| 第三节  饭店集团与集团化 | 饭店集团的特征与优势 | √ |  |  | |  |
| 饭店集团的经营方式 |  | √ |  | |  |
| 饭店集团的发展历程与趋势 | √ |  |  | |  |
| 第二章饭店管理基本问题 | 第一节  饭店管理目标、职能与方法 | 饭店管理的目标 | √ |  |  | |  |
| 饭店管理的职能 |  | √ |  | |  |
| 饭店管理的方法 |  |  | √ | |  |
| 第二节  饭店管理的环境、资源与能力 | 饭店宏观环境 | √ |  |  | |  |
| 饭店行业环境 |  | √ |  | |  |
| 饭店自身实力 |  |  | √ | |  |
| 第三节饭店组织和业务体系的设计与经理人的修炼 | 饭店组织的设计 | √ |  |  | |  |
| 饭店业务体系的设计 |  | √ |  | |  |
| 饭店经理人的修炼 |  |  |  | | √ |
| 第三章  饭店竞争战略与营销策略 | 第一节  饭店竞争战略选择 | 成本领先战略 | √ |  |  | |  |
| 特色经营战略 | √ |  |  | |  |
| 集中经营战略 | √ |  |  | |  |
| 第二节  饭店市场定位与营销组合 | 饭店目标市场选择 | √ |  |  | |  |
| 饭店市场形象定位 |  | √ |  | |  |
| 饭店营销组合决策 | √ |  |  | |  |
| 第三节  饭店营销活动策划 | 饭店营销活动策划原则 |  |  | √ | |  |
| 饭店营销活动策划程序 |  | √ |  | |  |
| 饭店营销活动策划书 |  |  |  | | √ |
| 第四节  饭店促销策略与技巧 | 饭店营业推广策略 |  | √ |  | |  |
| 饭店广告促销策略 |  | √ |  | |  |
| 饭店人员推销的策略与技巧 |  |  |  | | √ |
| 第四章饭店前厅业务与管理 | 第一节  饭店客房预定管理 | 客房预定的类别 |  |  | √ | |  |
| 客房预定的程序 |  | √ |  | |  |
| 客房预订的控制 | √ |  |  | |  |
| 第二节  饭店前厅服务管理 | 前厅气氛控制 | √ |  |  | |  |
| 前厅入住接待控制 |  | √ |  | |  |
| 前厅对客服务管理 |  |  | √ | |  |
| 第三节  饭店客房收益及管理 | 饭店房价的种类 | √ |  |  | |  |
| 客房推销技巧 |  |  | √ | |  |
| 客房收益管理 | √ |  |  | |  |
| 前厅客账管理 |  | √ |  | |  |
| 第五章  饭店客房业务与管理 | 第一节  客房设计 | 客房的类型 |  |  | √ | |  |
| 客房设计的原则 | √ |  |  | |  |
| 客房设计的基本内容 | √ |  |  | |  |
| 第二节  客房服务管理 | 客房服务项目的设计 |  |  | √ | |  |
| 客房服务形式的选择 | √ |  |  | |  |
| 客房清洁工作的控制 |  | √ |  | |  |
| 客房服务常见的问题处理 |  |  |  | | √ |
| 客房的个性化服务 |  |  | √ | |  |
| 第三节  客房物资管理 | 客房用品的控制 | √ |  |  | |  |
| 客房布件的管理 | √ |  |  | |  |
| 清洁设备与清洁剂 | √ |  |  | |  |
| 第六章饭店餐饮业务与管理 | 第一节  饭店餐饮生产管理 | 菜单决策与设计 |  | √ |  | |  |
| 餐饮原料采供管理 | √ |  |  | |  |
| 菜肴质量控制与开发 | √ |  |  | |  |
| 第二节  饭店餐饮服务与酒水管理 | 餐厅设计 | √ |  |  | |  |
| 餐饮服务方式 |  | √ |  | |  |
| 酒水管理 |  | √ |  | |  |
| 第三节  饭店宴会产品的设计与控制 | 宴会的特征、类型及趋势 |  | √ |  | |  |
| 宴会的设计 | √ |  |  | |  |
| 宴会产品质量控制 | √ |  |  | |  |
| 第四节  饭店餐饮收益管理 | 餐饮促销策略 |  | √ |  | |  |
| 餐饮收入控制 | √ |  |  | |  |
| 餐饮成本控制 | √ |  |  | |  |
| 第七章饭店康乐业务与管理 | 第一节饭店康乐项目的构成 | 康体项目 | √ |  |  | |  |
| 娱乐项目 | √ |  |  | |  |
| 保健（消闲）项目 | √ |  |  | |  |
| 第二节  饭店康乐项目的设计 | 饭店康体项目设计 | √ |  |  | |  |
| 饭店娱乐项目设计 | √ |  |  | |  |
| 饭店保健（消闲）项目设计 | √ |  |  | |  |
| 第三节  饭店康乐项目业务管理 | 饭店康乐管理基本要求 |  | √ |  | |  |
| 饭店康乐项目营销管理 |  | √ |  | |  |
| 饭店康乐服务管理 |  |  |  | | √ |
| 第八章饭店安全业务与管理 | 第一节  饭店消防管理 | 饭店消防设施与设计 | √ |  |  | |  |
| 饭店火灾的预防 | √ |  |  | |  |
| 饭店火警的处理 |  | √ |  | |  |
| 第二节  饭店治安管理 | 饭店治安管理的特点 |  | √ |  | |  |
| 饭店治安管理的原则 |  |  | √ | |  |
| 饭店治安管理的环节 |  |  |  | | √ |
| 第三节  饭店意外与突发事件管理 | 饭店顾客伤亡的处理 | √ |  |  | |  |
| 饭店顾客违法的处理 | √ |  |  | |  |
| 饭店顾客报失的处理 |  |  |  | | √ |
| 饭店突发事件的处理 |  | √ |  | |  |
| 第九章饭店设备、能源与信息管理 | 第一节饭店设备管理 | 饭店设备管理的特点 | √ |  |  | |  |
| 饭店设备的使用、保养与维修 | √ |  |  | |  |
| 饭店设备的更新、改造 | √ |  |  | |  |
| 第二节  饭店能源管理 | 饭店能源系统的构成 | √ |  |  | |  |
| 饭店能源管理的目标 |  | √ |  | |  |
| 饭店能源管理的内容 | √ |  |  | |  |
| 第三节  饭店信息系统管理 | 饭店信息系统的构成 |  | √ |  | |  |
| 饭店信息系统的维护 | √ |  |  | |  |
| 饭店管理信息系统的发展与展望 | √ |  |  | |  |
| 第十章饭店服务质量管理 | 第一节饭店服务质量管理的内容与要求 | 饭店服务质量的构成、属性与特点 | √ |  |  | |  |
| 饭店服务质量管理的内容 |  | √ |  | |  |
| 饭店服务质量管理的要求 |  | √ |  | |  |
| 第二节  饭店服务质量控制体系 | 饭店服务设计过程的控制 | √ |  |  | |  |
| 饭店服务提供过程的控制 | √ |  |  | |  |
| 饭店服务评价过程的控制 | √ |  |  | |  |
| 第三节  饭店服务与管理技巧 | 饭店对客服务技巧 |  |  | √ | |  |
| 饭店顾客投诉管理技巧 |  |  | √ | |  |
| 饭店服务质量管理活动 | √ |  |  | |  |
| 第十一章饭店员工快乐工作管理 | 第一节  饭店员工快乐工作的管理平台 | 用人管理机制 |  | √ |  | |  |
| 职业生涯管理 |  | √ |  | |  |
| 绩效管理体系 | √ |  |  | |  |
| 第二节  饭店员工快乐工作的环境氛围 | 宽松适度的工作空间 |  | √ |  | |  |
| 井然有序的管理秩序 |  | √ |  | |  |
| 友好温馨的人际关系 |  |  |  | | √ |
| 第三节  饭店员工快乐工作的心态管理 | 正确的认知 | √ |  |  | |  |
| 快乐的感情 | √ |  |  | |  |
| 积极的态度 | √ |  |  | |  |
| 第十二章饭店经营效益管理 | 第一节  饭店社会效益管理 | 饭店政府关系管理 |  | √ |  | |  |
| 饭店媒体关系管理 |  | √ |  | |  |
| 饭店社区关系管理 |  | √ |  | |  |
| 第二节  饭店环境效益管理 | 创建绿色饭店的理论基础 | √ |  |  | |  |
| 创建绿色饭店的基本原则 |  |  | √ | |  |
| 创建绿色饭店的基本措施 | √ |  |  | |  |
| 第三节  饭店经济效益管理 | 饭店的财务预算 | √ |  |  | |  |
| 饭店的财务控制 |  | √ |  | |  |
| 饭店的财务分析 |  | √ |  | |  |

五、试卷结构

试卷共六种题型，其中判断题15分，单项选择题20分，填空题20分，名词解释20分，简答题50分，论述题25分，共150分。其中名词解释要求对基本概念表述完整、清楚、规范；简答题不仅要求回答基本知识点，还需简要阐述对基本知识点的理解；论述题要求观点明确，论证充分，语言表达清楚、规范。

六、参考教材

邹益民主编的《饭店管理—理论、方法与技巧》，高等教育出版社出版，2010年4月第1版，书号：ISBN9787040285369