

## 《酒店管理概论》考试大纲

### 一、考试性质

普通高等学校本科插班生招生考试是由专科毕业生参加的选拔性考试。高等学校根据考生的成绩，按已确定的招生计划，择优录取。因此，旅游管理专业本科插班生考试应在考查考生一般知识的基础上选拔出合格人才进入本科阶段学习。

### 二、考试内容

#### （一）考试基本要求

考生应按本大纲的要求，完整了解酒店管理的知识体系与研究方法，在此基础上熟悉酒店管理的相关基本概念，系统掌握酒店管理的管理理论和管理方法，并通过分析案例，把学科理论的学习融入对解决实际酒店管理问题的研究和认识之中，切实提高分析问题和解决问题的能力。

#### （二）考核知识点及考核要求

本大纲对各章规定了考核目标，其中包括考核知识点和考核要求。

考核要求分为“识记”；“领会”；“应用”三个层次（应用要求可以结合实际运用）。

本大纲适用于所有需要参加《酒店管理概论》考试的专插本考生。

### 第一章 酒店概述

（一）考核知识点：酒店业的发展历史；酒店分类；我国酒店的星级标准；经济型酒店

#### （二）考核要求

1. 识记：我国酒店的星级标准

2. 领会：酒店业的发展历史；经济型酒店的主要特点；酒店组织结构设置的原则

### 第二章 酒店经营模式选择

（一）考核知识点：酒店经营的基本模式；酒店管理公司的选择；酒店管理合同的主要内容和关键性条款

#### （二）考核要求

1. 识记：酒店特许经营的含义及其优缺点；酒店第三方管理的含义及其优点

2. 领会：酒店经营的基本模式；酒店管理公司选择的调查内容

### 第三章 国际著名酒店管理集团简介

(一) 考核知识点：当今世界国际著名酒店管理集团及其主要品牌和管理特色

(二) 考核要求

1. 识记：洲际酒店集团的管理特色；万豪酒店的经营理念与管理特色
2. 领会：当今世界国际著名酒店管理集团的集团简介；各大国际著名酒店管理集团旗下的主要品牌

#### **第四章 酒店筹建与开业管理**

(一) 考核知识点：现代旅游酒店的建筑设计理念；酒店开业筹备工作的主要内容；酒店设计中常见问题；酒店开业典礼的准备工作

(二) 考核要求

1. 识记：现代旅游酒店的建筑设计理念；酒店开业筹备工作的主要内容
2. 领会：酒店设计中常见问题；酒店开业典礼的准备工作
3. 应用：能够组织酒店开业典礼活动

#### **第五章 酒店总经理**

(一) 考核知识点：总经理的岗位职责与素质要求；总经理必须持有的经营哲学和管理哲学；总经理必须读懂的重要账务报表

(二) 考核要求

1. 识记：总经理的具体岗位职责；总经理应具备的七种能力；总经理必须读懂的重要账务报表
2. 领会：总经理的素质要求；总经理必须持有的经营哲学和管理哲学

#### **第六章 前厅运营与管理**

(一) 考核知识点：前厅部的地位和作用；前厅部的主要任务；前厅部主要管理人员的工作描述；“金钥匙”的素质要求；总台散客入住接待程序；客房分配；总台销售的艺术；防止客人逃账的技术；行政楼层员工的素质要求

(二) 考核要求

1. 识记：前厅部的地位和作用；前厅部的主要任务；客房状态的类型
2. 领会：中国酒店金钥匙组织会员的资格要求；总台散客入住接待程序；客房分配的艺术；总台销售的艺术；防止客人逃账的技术；行政楼层员工的素质要求
3. 应用：能够根据客人要求推销酒店的客房，并能为客人分配好客房，提供优质的入住接待服务

#### **第七章 客房运营与管理**

(一) 考核知识点：客房部的主要任务；客房类型；当好客房部经理的注意事项；客房服务质量的基本要求；提高客房服务质量的途径；客房个性化服务；客房贴身管理的素质要求；客房清扫作业管理；客房清洁质量的控制

(二) 考核要求

1. 识记：客房部的主要任务；客房类型；当好客房部经理的注意事项
2. 领会：客房服务质量的基本要求；提高客房服务质量的途径；客房个性化服务；客房贴身管理的素质要求；不同类型房间的清扫要求和先后顺序；客房清扫的一般原则；客房清洁质量的控制
3. 应用：能够分析个性化服务与规范化服务之间的区别与联系，能根据实际分析客房服务员如何为客人提供个性化服务，提高客房服务质量

## **第八章 餐饮经营与管理**

(一) 考核知识点：餐饮经营管理的主要内容和任务；中西餐摆台；西餐上菜的基本程序；酒水服务技能；厨房管理的主要任务；菜单设计原则；餐饮产品定价的方法；餐饮产品定价的策略；餐饮成本控制的程序

(二) 考核要求

1. 识记：餐饮经营管理的主要内容和任务；厨房管理的主要任务；菜单设计原则
2. 领会：中西餐摆台；西餐上菜的基本程序；酒水服务技能；餐饮产品定价的方法；餐饮产品定价的策略；餐饮成本控制的程序
3. 应用：能够单独进行中西餐摆台操作，并学会菜单设计

## **第九章 酒店工程管理**

(一) 考核知识点：酒店主要的设备系统；酒店设备维护保养的类别和内容；酒店设备维护保养的要求

(二) 考核要求

1. 识记：酒店主要的设备系统；酒店设备维护保养的类别和内容
2. 领会：酒店设备维护保养的要求

## **第十章 酒店安全管理**

(一) 考核知识点：酒店偷盗及其他刑事案件的防范；常用灭火的方法；灭火器种类及使用方法；酒店的权利

(二) 考核要求

1. 识记：常用灭火的方法；灭火器种类及使用方法
2. 领会：偷盗及其他刑事案件防范的方法；酒店的权利

## **第十一章 酒店宾客关系管理**

(一) 考核知识点: 客历档案的内容; 大堂副理工作“五忌”; 掌握与客人的沟通技巧; 客人对酒店投诉的原因; 处理客人投诉的原则; 处理客人投诉的程序和方法; 处理投客人投诉的艺术

(二) 考核要求

1. 识记: 客历档案的内容; 大堂副理工作“五忌”
2. 领会: 掌握与客人的沟通技巧; 客人对酒店投诉的原因; 处理客人投诉的原则; 处理客人投诉的程序和方法; 处理投客人投诉的艺术
3. 应用: 结合实际情况能够正确处理宾客投诉

## **第十二章 酒店市场营销**

(一) 考核知识点: 影响客房定价的因素; 客房定价的方法; 预订的方式; 预订的种类; 国际酒店通行的几种计价方式; 超额预订的含义及其处理; 酒店网络营销的特点; 酒店微博营销的方法

(二) 考核要求

1. 识记: 客房定价的方法; 预订的方式; 预订的种类; 超额预订的含义及其处理
2. 领会: 影响客房定价的因素; 国际酒店通行的几种计价方式; 酒店网络营销的特点; 酒店微博营销的方法
3. 应用: 能结合具体情况处理好超额预订相关事宜

## **第十三章 酒店人力资源管理**

(一) 考核知识点: 酒店员工的基本素质要求; 正确理解“客人总是对的”; 酒店员工培训的意义与原则; 培训的类型; 增强酒店员工培训效果的方法; 员工激励应注意的问题; 工作评估的注意事项

(二) 考核要求

1. 识记: 酒店员工的基本素质要求; 正确理解“客人总是对的”; 酒店员工培训的意义与原则
2. 领会: 培训的类型; 增强酒店员工培训效果的方法; 员工激励应注意的问题; 工作评估的注意事项

## **第十四章 酒店收益管理**

(一) 考核知识点: 酒店收益管理的核心内容; 酒店收益管理的基本思路; 收益管理经理的素质要求; 酒店收益管理发展的三个阶段

(二) 考核要求

1. 识记: 酒店收益管理的核心内容; 酒店收益管理的基本思路
2. 领会: 收益管理经理的素质要求; 酒店收益管理发展的三个阶段

## **第十五章 酒店设计与装修的发展趋势**

(一) 考核知识点：酒店总体设计大趋势；客房设计与装修的发展趋势

(二) 考核要求

1. 识记：酒店总体设计大趋势

2. 领会：客房设计与装修的发展趋势；卫生间设计与装修的发展趋势

### **第十六章 酒店业经营管理的发展趋势**

(一) 考核知识点：酒店服务的发展趋势；酒店经营的发展趋势；前厅管理的发展趋势

(二) 考核要求

1. 识记：酒店服务的发展趋势；酒店经营的发展趋势

2. 领会：酒店集团化对于加入集团的单体酒店的好处；集团化对于酒店集团的好处；酒店利用新媒体营销的优势与局限性；前厅管理的发展趋势

### **第十七章 酒店管理新理念**

(一) 考核知识点：当今世界酒店管理的新理念；酒店员工授权

(二) 考核要求

1. 识记：当今世界酒店管理的新理念

2. 领会：对员工感情化管理；酒店员工授权

3. 应用：学会用新的酒店管理理念指导酒店管理实践

## **三、考试形式及试卷结构**

考试形式：闭卷，笔试，考试时间为 120 分钟，试卷满分为 100 分。

## **四、题型**

包括五种：单项选择题、多项选择题、判断题、简答题、综合题。

## **五、试题难易度**

基本题 约 40%

中等题 约 50%

较难题 约 10%

## **六、参考书目**

刘伟著.《酒店管理》(第二版).中国人民大学出版社,2018年1月。