

酒店管理专业《酒店管理概论》考试大纲

一、考试科目：《酒店管理概论》

二、考试形式：笔试、闭卷

三、考试时长：120 分钟

四、试卷结构与分值：总分 120 分

五、参考教材

1. 《酒店管理概论》，孙国霞等主编，清华大学出版社，2025 年 08 月 01 日，ISBN：9787302697206

2. 《管理学》陈传明主编，高等教育出版社，2025 年 07 月，ISBN：9787040635881

六、基本要求

《酒店管理概论》是酒店管理专业专升本入学考试的学科基础科目。重点考察考生对酒店管理核心概念、基本理论的掌握程度，对酒店组织管理、人力资源管理、服务质量管理、市场营销管理、公共关系管理、主要业务管理、设备及安全管理、酒店集团运营、发展趋势等模块知识的熟悉程度，同时检验考生运用所学理论与方法分析、解决酒店管理实际问题的能力。

七、考试范围

1. 了解酒店概念，发展历史，类型等级，掌握酒店管理内容。

2. 了解酒店管理概念、掌握基本原理、基本理论以及发展理念。

3. 掌握酒店发展战略及竞争战略。

4. 了解酒店组织管理基本概念、了解酒店组织管理功能及重要性、理解酒店组织设计与创新，掌握酒店组织机构类型，掌握影响酒店组织机构设计的主要影响因素，了解非正式组织的特点及作用以及如何管理非正式组织。

5. 熟悉酒店前厅、客房、餐饮服务与管理。

6. 了解酒店服务质量的概念、内容及特点，掌握酒店服务质量管理的方法及评价，掌握酒店服务质量规程制定及服务质量体系的建立。

7. 了解酒店人力资源管理概念，目标、内容及计划，了解酒店编制定员的方法及依据掌握酒店人力资源的招聘管理及人力资源成本控制，掌握培训的原则、类型及程序。

8. 了解酒店市场营销概念，掌握酒店市场营销过程、营销组合策略以及新理念新方式。

9. 了解酒店公共关系内涵，理解酒店公共关系构成要素及流程。

10. 了解酒店设备特点、理念、内容及程序，了解酒店设备完好标准，了解酒店设备维护保养。

11. 了解酒店安全与危机管理的理念，特点及任务，掌握安全事故与危机管理的预防及处理方法。

12. 了解酒店业发展趋势。
13. 了解沟通与沟通类型，掌握沟通障碍及其克服，冲突及其管理。
14. 理解组织文化的构成、功能与塑造。
15. 掌握激励的基础、理论及激励方法。