**兰州博文科技学院普通专升本招生**

# **专升本酒店管理专业专业课考试大纲**

**一、专业名称：酒店管理**

**二、学制：2年**

**三、考试目的及要求**

为了全面考核普通高等学校专科（含高职）应届毕业生酒店管理专业主干课程是否达到教学大纲所规定的要求，考察其对酒店管理学科中《酒店管理概论》课程基本知识点和理论方法的掌握情况。通过该门课程的选拔考试，能够了解考生对该课程的知识体系、基本原理和基本知识和实践能力掌握程度。

**四、考试内容**

**上篇 酒店产品准备过程的管理**

**第一章 酒店概述**

1.酒店业与酒店产品

2.酒店的产生与发展

3.酒店的分类与等级

4.酒店的功能和结构布局

**第二章 酒店组织与管理**

1.酒店组织管理的内容和原则

2.酒店组织的企业制度和管理体制

3.酒店组织结构设计和创新

4.酒店非正式组织的管理

**第三章 中外酒店经营管理比较**

1.管理思想与管理文化比较

2.管理方法介绍

3.管理模式比较

4.酒店业的发展趋势

**中篇 酒店产品生产过程的管理**

1. **酒店服务管理**
2. 酒店服务管理概述
3. 酒店服务管理的组成
4. 酒店服务蓝图与服务流程设计
5. 酒店服务质量管理
6. 酒店顾客满意度管理
7. 酒店服务文化管理
8. **酒店人力资源管理**
9. 酒店人力资源管理概述
10. 酒店人力资源计划
11. 酒店员工的招聘
12. 酒店员工的培训
13. 酒店员工的激励
14. **酒店营销管理**
15. 酒店营销活动概述
16. 酒店营销组合策略
17. 酒店营销理念与营销技巧
18. **酒店财务管理**
19. 酒店财务管理概述
20. 酒店投资与筹资管理
21. 酒店成本费用管理
22. 酒店营业收入与利润管理
23. 酒店财务分析
24. **酒店物资与设备管理**
25. 酒店物资设备管理概述
26. 酒店物资定额管理
27. 酒店物资采购、保管与发放管理
28. 酒店设备管理
29. 酒店能源管理
30. **酒店安全管理**
31. 酒店安全管理概述
32. 酒店安全工作的计划管理
33. 酒店安全工作的组织管理
34. **酒店信息管理**
35. 酒店信息管理概述
36. 酒店管理信息系统
37. 酒店网上预订系统

4.信息系统在酒店中的其他应用

**下篇 酒店产品品牌提升的管理**

1. **酒店战略管理**
2. 酒店内外部环境分析
3. 酒店经营战略管理
4. 酒店的经营战略
5. **酒店文化建设**
6. 酒店企业文化概述
7. 价值观--企业文化的核心
8. 酒店企业的管理文化与组织文化建设
9. 酒店跨文化管理
10. **酒店品牌打造**
11. 酒店品牌塑造
12. 酒店品牌战略

**五、考试形式及时间**

1.答题方式为闭卷笔试

2.考试时间为120分钟，满分200分

**六、试题类型**

1.填空题

2.选择题

3.名词解释

4.简答题

5.案例分析题

**七、参考书目**

《酒店管理概论》 机械工业出版社 主编：丁林 2018年