

阜阳师范大学 2021 年普通专升本招生专业课考试大纲

《现代饭店管理概论》科目考试大纲

一、总纲

阜阳师范大学酒店管理专业 2021 级专升本招生面向 2021 届普通高等学校高职（专科）应届优秀毕业生，不限专业。招生采取统招专升本形式，采用闭卷考核方式在普通高等学校专科应届毕业生中选择优秀学生升入阜阳师范大学进行两年制的深造学习，修完所需学分，毕业时授予阜阳师范大学本科学历证书，符合条件颁发学位证书，并核发本科就业报到证。考试时间请关注阜阳师范大学招生信息网。

酒店管理专业本科教育旨在培养具备较高的经济、管理理论素养和扎实的酒店管理专业知识，能够在星级酒店住宿机构、餐饮业机构、会展管理公司等从事相关管理工作的高素质应用型人才，近年来已成为十大热门就业行业之一，就业前景广阔。考试大纲的颁行旨在帮助相关考生了解考试科目及考试形式，考试大纲是依据《安徽省 2021 年普通高校专升本考试招生工作操作办法》及《考试大纲编写指引》而编制的。本考试大纲全面考核普通专科毕业生对专业科目基础知识的掌握情况，同时评估考生对有关酒店管理专业的专业认知程度、专业素养要求以及具备的专业能力潜力等。

本科目考试大纲由阜阳师范大学负责解释。

二、学科考查内容纲要

1. 考核目标与要求

(1) 理解饭店的含义；识记饭店产品的属性；把握饭店产业的特性；了解中国饭店业的发展情况。

(2) 理解当前世界饭店集团的发展特征，西方饭店经营思想的演变；识记现代西方饭店管理方法，包括全面质量管理、收益管理、流程再造和绿色饭店的概念等陈述性知识；了解西方饭店发展历程并比较中外饭店业管理思想。

(3) 理解饭店集团发展模式中直营连锁、特许经营、委托管理和战略联盟的定义及特征；识记饭店集团发展模式的类别、特征及区别，对不同发展模式的适用性及运行机制进行比较和分析。

(4) 理解饭店战略管理理论，饭店可资借鉴的战略理论，商圈的概念、层次性特征和形成因素；识记饭店投资战略与选址方法的相关概念，企业战略投资的定义与类型，饭店区位选址的方法及考察的因素。

(5) 理解经营预测和决策等相关概念的含义；掌握经营预测和决策的类型、原理、原则和步骤；掌握相关经营预测和决策的类别和方法。

(6) 理解饭店营销的相关概念，生产产品观、推销观、市场营销观、策划的含义、特征及其与决策的区别；识记饭店营销管理的相关概念，包括营销、关系营销、传统营销、服务营销等；把握饭店营销管理过程、如何推销营销以及饭店营销组合与有形展示。

(7) 理解饭店服务质量管理与服务创新的相关概念、饭店服务质量的内涵与独特性、饭店质量管理的复杂性；识记消费心理定势、

顾客的期望与满意，顾客期望与顾客满意的区别与联系、体验经济与体验消费、饭店产品发展的必然趋势等陈述性知识。

2. 考试范围

饭店定义；饭店产品属性（商品、服务、质量特征）；西方饭店发展历程；西方饭店经营思想演变；西方饭店管理新方法；饭店直接经营模式；饭店集团特许经营模式；饭店集团委托管理模式；饭店投资战略（概念、投资模式）；饭店经营决策（概念、步骤）；饭店营销观念（概念、阶段特征）；饭店营销策划；饭店关系营销；饭店服务营销；饭店质量管理；消费心理定势；顾客期望；顾客满意；顾客期望管理；饭店服务质量管理办法；饭店人力资源管理。

三、补充说明

(1) 考试方式：闭卷、笔试。

(2) 试卷分数：满分 150 分。

(3) 考试时间：90 分钟。

(4) 题型比例：选择题 20%，名词解释 15%，判断题 15%，简答题 30%，案例分析 20%。

注：参考书目：《现代饭店管理概论》，林璧属编著，东北财经大学出版社；2016 年 12 月。