**《酒店管理概论》考试大纲（专升本）**

**一、考试性质**

《酒店管理概论》专升本考试大纲是为选拔高等职业教育应届优秀毕业生进入本科学习而设置的一门必考课程。本课程主要是学习现代酒店的基本管理理论和方法，同时了解现代酒店的基本构成与发展，熟悉酒店管理的一般技能与技巧，了解酒店管理发展的新趋势。

**二、考试大纲适用专业**

本考试大纲主要适用于上海杉达学院酒店管理专业专升本招生考试。

**三、考试目的**

主要测试考生在酒店管理专业方面是否已奠定了继续深入学习的理论基础，是否具有本科学习的能力。

**四、考试形式与题型**

考试方式为闭卷考试，笔试时间为120分钟，试卷满分为120分。题型为选择题、名词解释、简答、案例分析、论述。

**五、推荐教材**

《 现代酒店管理概论》(第2版)，唐秀丽，重庆大学出版社，2018年2月，ISBN：9787568910118

**六、考核范围、内容与要求**

**（一）酒店概述**

1.考核内容：酒店的含义与特点；酒店业的发展历史；酒店的类型与等级；

酒店产品的构成与特点。

2.考核要求：掌握酒店的含义与特点；酒店的类型与等级；酒店产品的构成与特点；了解酒店业的发展历史。

3.重点、难点：酒店的类型与等级及酒店产品的构成与特点。

**（二）酒店管理的理论基础**

1.考核内容：酒店管理的基本职能；酒店管理的理念与方法；酒店管理者的素质。

2.考核要求：掌握酒店管理的基本职能；酒店管理的理念与方法；了解酒店管理者的素质。

3.重点、难点：酒店管理的基本职能。

**（三）酒店组织管理**

1.考核内容：酒店组织管理概述；酒店组织设计的原则与内容。

2.考核要求：了解酒店组织管理概述；掌握酒店组织架构和主要部门。

3.重点、难点：酒店组织设计的原则与内容。

**（四）酒店市场营销管理**

1.考核内容： 酒店市场营销概述；酒店市场营销任务；酒店市场营销策略；酒店市场营销新理念。

2.考核要求：掌握酒店市场营销任务；酒店市场营销策略。了解酒店市场营销新理念

3.重点、难点：酒店市场营销任务和策略

**（五）酒店前厅与客房管理**

1.考核内容：酒店前厅管理概述、前厅部业务管理、客房管理概述、客房服务管理等。

2.考核要求：掌握前厅部的业务内容与发展以及客房部的业务内容。

3.重点、难点：前厅部的业务流程、客房服务的模式。

**（六）酒店餐饮管理**

1.考核内容：酒店餐饮管理概述、生产管理、营销管理及餐饮成本控制与管理等。

2.考核要求：掌握酒店餐饮的营销管理，熟悉酒店餐饮管理的基本内容。

3.重点、难点：酒店餐饮的营销管理。

**（七）酒店服务质量管理**

1.考核内容：酒店服务质量管理概述、管理内容、管理方法及管理措施等。

2.考核要求：掌握酒店服务质量的内容和方法。

3.重点、难点：酒店服务质量的内容及管理方法。

**（八）酒店企业文化管理**

1.考核内容：酒店企业文化管理概述、酒店企业文化的建设、跨文化管理等。

2.考核要求：熟悉酒店企业文化的内容及其建设，了解酒店跨文化管理。

3.重点、难点：酒店企业文化的内容及其建设。

**（九）酒店创新管理**

1.考核内容：酒店创新管理的时代背景、创新管理的概念及内容等。

2.考核要求：熟悉酒店创新管理的背景及内容。

3.重点、难点：酒店创新管理的内容。

**（十）酒店安全与危机管理**

1.考核内容：酒店安全与危机管理的概念、原则与内容、组织设计及安全危机管理的措施

2.考核要求：了解酒店安全管理的基本内容。

3.重点、难点：酒店安全与危机管理的措施。

**（十一）酒店伦理与职业道德管理**

1.考核内容：酒店伦理的概念、酒店企业伦理的建设、酒店职业道德的概念与建设等。

2.考核要求：了解酒店企业伦理及职业道德的概念与建设。

3.重点、难点：酒店企业伦理的建设，酒店职业道德的建设。