

酒店管理专业专升本考试大纲

【考试科目】

《管理学原理》、《现代饭店管理概论》

【考试范围】

《管理学原理》

管理活动；中外早期管理思想；管理理论的形成与发展；管理与伦理道德；几种相关的道德观；道德管理的特征和影响管理道德的因素；改善企业道德行为的途径；企业的社会责任；决策与决策理论；决策过程；决策的影响因素；决策方法；计划的概念及性质；计划的类型；战略环境分析；战略性计划选择；计划的组织实施；组织与组织设计；组织的部门化；组织的层级化；人力资源计划；员工的招聘与解聘；员工培训；绩效评估；组织变革的一般规律；管理组织变革；组织文化及其发展；领导的内涵；领导风格类型；领导理论；激励原理；激励的内容理论；激励的过程理论；激励实务；沟通的原理；组织沟通；沟通管理；组织冲突与谈判；管理控制的必要性及其类型；管理控制的工作内容及其要求；危机与管理控制。

参考教材

《管理学》，周三多主编，高等教育出版社，2018，第五版

《现代饭店管理概论》

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。

参考教材

《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。