



I. 考试性质

普通高等学校专升本招生考试是由专科毕业生参加的选拔性考试，专升本考试应有较高的信度、效度、必要的区分度和适当的难度。

《酒店管理概论》是所有报考湛江科技学院 2023 年普通专升本酒店管理专业考生必考的专业综合课。

II. 考试内容和要求

一、考试基本要求

注重考查考生理解和掌握本课程基本知识和基本理论及其运用。

二、考核知识点及考核要求

本大纲的考核要求分为“识记”“理解”“应用”三个层次，具体含义是：

识记：对本课程有关的名词、概念和基本知识的正确记忆。

理解：在识记的基础上，理解本课程所涉及的基本概念、基本原理及它们之间内在的联系。

应用：在理解的基础上，科学地分析和解释有关现象，运用有关理论说明现实问题。

第一章 酒店概述

一、考核知识点

1. 酒店的类型
2. 酒店组织架构图

二、考核要求

1. 识记



商务酒店的定义

2.理解

常见的酒店类型

3.应用

画出大型酒店组织架构图，各部门的业务范围。

第三章 国际著名酒店管理集团简介

一、考核知识点

1. 国际著名酒店管理集团

2. 万豪国际集团

二、考核要求

1.识记

(1) 国际著名酒店管理集团

(2) 万豪国际集团主要品牌

2.理解

凯悦酒店集团、洲际酒店集团、希尔顿酒店集团主要子品牌

3.应用

万豪国际集团经营哲学

第五章 酒店总经理

一、考核知识点

1. 酒店总经理的基本责任



2. 总经理的经营理念与管理哲学

二、考核要求

1.识记

酒店总经理的基本责任

2.理解

总经理的能力要求

3.应用

总经理的经营理念与管理哲学

第六章 酒店人力资源管理

一、考核知识点

1.酒店员工的基本素质要求

2.员工培训的意义

3.员工激励

二、考核要求

1.识记

(1) 酒店员工的基本素质要求

(2) 员工培训的意义

2.理解

员工激励的方法

3.应用

酒店员工的基本素质要求



第七章 前厅运营与管理

一、考核知识点

1. 前厅部的主要任务
2. 前厅部组织架构图及各班组的职能
3. 行政楼层
4. 总机服务

二、考核要求

1.识记

- (1) 前厅部的主要任务
- (2) 总台接待适当的报价方式

2.理解

- (1) “金钥匙” 服务
- (2) 行政楼层工作内容

3.应用

前厅部组织架构图及各班组的职能

第八章 客房运营与管理

一、考核知识点

1. 客房部服务管理
2. 客房部卫生管理

二、考核要求



1.识记

- (1) 客房部的主要任务
- (2) 提升客房服务质量的途径

2.理解

- (1) 客房服务质量的基本要求
- (2) 客房卫生管理内容

3.应用

客房部组织架构图及各班组的职能

第九章 餐饮运营与管理

一、考核知识点

1. 餐饮经营管理的内容
2. 餐饮部各部门的主要职能
3. 餐饮服务管理

二、考核要求

1.识记

- (1) 餐饮部的定义
- (2) 酒店菜单设计的原则

2.理解

餐饮部各部门的主要职能

3.应用

餐饮服务人员的素质要求



第十一章 酒店安全管理

一、考核知识点

1. 酒店偷盗
2. 火灾的预防、通报及扑救

二、考核要求

1.识记

- (1) 偷盗的类型
- (2) 火灾的预防

2.理解

常用的灭火方法

3.应用

火灾发生时员工的职责

第十二章 酒店宾客关系管理

一、考核知识点

1. 客历档案的内容
2. 大堂副理
3. 宾客沟通技巧

二、考核要求

1.识记

- (1) 客历档案的内容



(2) 大堂副理工作“五忌”

2.理解

掌握与客人沟通的技巧

3.应用

处理客人投诉的程序和方法

第十三章 酒店市场营销

一、考核知识点

1. 客房定价法

2. 超额预订

二、考核要求

1.识记

(1) 影响客房定价的因素

(2) 国际酒店通行的几种计价方式

2.理解

预订渠道

3.应用

超额预订及其处理

第十六章 酒店业经营管理的发展趋势

一、考核知识点

1. 酒店服务发展趋势



2. 酒店管理新理念

二、考核要求

1.识记

- (1) 酒店服务的发展趋势
- (2) 一线员工应得到充分授权

2.理解

酒店业发展绿色化

3.应用

员工第一 “以人为本”

Ⅲ.考试形式及试卷结构

一、考试方法

闭卷，笔试，考试时长为 150 分钟，试卷满分为 200 分。

二、试卷内容比例

第一章 10%、第三章 5%、第五章 10%、第六章 10%、第七章 15%、第八章 5%、第九章 10%、第十一章 10%、第十二章 10%、第十三章 10%、第十六章 5%

三、试卷题型结构

单项选择题 20 题共 60 分、判断题 20 题共 40 分、名词解释 5 题共 25 分、简答题 5 题共 35 分、论述题 1 题共 15 分、案例分析 1 题共 25 分。

Ⅳ.参考书目



《酒店管理》（第3版），刘伟主编，中国人民大学出版社，2022年出版。