**【权威发布】兰州城市学院2021年专升本《酒店管理》专业考试大纲**

　　一、考试目的

　　兰州城市学院普通专升本招生酒店管理业考试包括两部分内容：酒店管理概论和管理学原理。考试目的是为了较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》和《管理学原理》课程基本知识点和理论方法的掌握情况。

　　二、考试范围

　　《饭店管理》（第三版），蒋丁新主编，高等教育出版社，2010年10月。

　　《管理学-原理与方法》（第五版），周三多主编，复旦大学出版社，2011年3月。

　　三、考试内容

　　酒店管理概论

　　1.饭店和饭店管理

　　（1）饭店概述

　　我国的饭店管理

　　2.我国饭店的发展趋势

　　（1）饭店经营的发展趋势

　　对管理人员素质要求的发展趋势

　　3.饭店管理基础理论

　　（1）宾客消费需求与心理

　　（2）饭店产品理论

　　（3）饭店环境人性化理论

　　饭店管理纲要

　　4.饭店计划管理

　　（1）饭店计划管理概述

　　饭店计划的编制与执行

　　5.饭店组织管理

　　（1）饭店组织管理要略

　　饭店组织制度

　　6.饭店营销管理

　　（1）饭店营销活动概述

　　饭店营销组合策略

　　7.饭店业的创新与发展

　　（1）饭店的创新与发展理论

　　（2）二十一世纪饭店的创新格局

　　（3）饭店产品的创新

　　饭店组织创新

　　8.饭店业务管理

　　（1）饭店业务构成

　　（2）饭店业务运行组织

　　饭店业务运行管理

　　9．饭店服务质量管理

　　（1）饭店服务质量概述

　　（2）饭店服务质量管理

　　10.饭店集团经营

　　（1）饭店集团经营的形式和优势

　　（2）我国饭店集团的现状与发展趋势

　　（3）世界著名的饭店集团的管理

　　（二）管理学原理

　　1.管理概念、管理基本属性、管理职能体系。

　　2.管理思想的发展

　　（1）我国传统管理思想的要点及其形成的社会文化背景；

　　（2）泰罗科学管理及法约尔行政管理理论的主要观点；

　　（3）人际关系学说及行为科学理论的主要内容。

　　3.管理的基本原理

　　（1）管理原理的特征及管理原理的要点；

　　（2）人本原理的要点；

　　（3）责任原理中的责权利三角定理。

　　4.管理的基本方法

　　（1）管理方法的重要性及管理哲学的内涵；

　　（2）管理的法律方法、行政方法的特点与作用，经济方法的特点，教育方法的内容。

　　5.管理伦理

　　（1）伦理管理的特征和影响伦理的因素；

　　（2）改善伦理行为的途径。

　　6.组织文化和组织变革

　　（1）组织文化的内涵及基本构成要素；

　　（2）塑造组织文化的主要途径；

　　（3）组织变革的规律、障碍和解决对策。

　　7.管理决策

　　（1）决策的定义、过程与影响因素；

　　（2）经营单位组合分析法，确定型决策中的盈亏平衡分析法及应用；

　　（3）计划实施方法。

　　8.组织设计

　　（1）组织设计原则及影响因素的主要内容；

　　（2）部门化的产生及组织设计中经常运用的部门划分标准；

　　（3）集权与分权的含义及两者在组织结构设计中的合理组合。

　　9.组织力量的整合

　　非正式组织的产生、影响及作用；

　　10.激励

　　（1）马斯洛的需要层次理论、弗鲁姆的期望理论、亚当斯的公平理论和斯金纳的强化理论的主要观点；

　　（2）如何激发员工内在的工作热情。

　　11.沟通

　　（1）有效沟通的障碍及其克服；

　　（2）引起冲突的人们之间差异的主要表现。

　　12.控制

　　（1）控制及其分类；

　　（2）控制过程；

　　（3）危机与管理控制。

　　13.管理的创新职能

　　（1）创新职能的基本内容；

　　（2）创新的过程与组织。

　　14.企业技术创新

　　（1）技术创新的战略及其选择；

　　（2）企业技术创新源泉的主要内容。

　　四、试题难易程度

　　1.较容易题约30%

　　2.中等难度题约50%

　　3.较难题约20%

　　五、说明

　　试卷满分为200分，《酒店管理概论》和《管理学原理》各为100分。考试时间为120分钟。

上述为2021年兰州城市学院专升本《酒店管理》专业考试大纲的内容，距离报考时间临近，如果你在复习过程中，出现涨分难、效率低、拿不准考点的情况，那一定要选择考前突击抢分班！

　　推荐课程：2021年甘肃专升本考前突击抢分班https://www.exueshi.com/product/f-c20180812-course-69927