

2021 年兰州文理学院专升本考试

“酒店管理”专业考试大纲

一、考试目的

全面考核普通高等学校酒店管理专业（专科）应届毕业生对核心课程的掌握是否达到教学大纲所规定的目标。

二、考试范围

主要涵盖专科教学大纲所规定的学习内容，并参照本科酒店管理专业一年级和二年级的教学内容，重点考核学生酒店管理专业基础知识的掌握情况及其应用能力。

考试科目为《酒店运营管理》和《管理学原理》。

三、考试内容

（一）教材

1.酒店运营管理：《酒店运营管理》李伟清，重庆大学出版社，2018

2.管理学原理：《管理学·原理与方法(第七版)》周三多，复旦大学出版社

（二）考试内容：以指定教材为主

1.《酒店运营管理》

第一章 概述

理解酒店的概念与定义；掌握酒店产品的特点及作用；掌握酒店的分类与等级；了解世界酒店业的发展历程；了解中国酒店业的发展历程；了解进入 21 世纪后，我国旅游酒店业态发生了哪些变化？

- 一、酒店的概念和含义
- 二、酒店的分类与等级
- 三、中外酒店的发展历程

第二章 酒店管理理论及运营管理模式

了解酒店管理的基本概念及理论基础；理解酒店经营中“CI”“CS”“CL”及“ES”的理念；掌握“CS”“CL”及“ES”理念在酒店经营管理中的应用；掌握酒店连锁经营的主要模式；理解酒店连锁经营的优势；分析比较各种酒店连锁经营管理的模式，选出你所认为的最佳模式，并陈述理由。

- 一、酒店管理的概念及理论基础
- 二、酒店经营管理理念的提升
- 三、酒店的主要经营管理模式

第三章 酒店的投资与建设管理

了解酒店投资可行性分析；掌握酒店投资可行性研究步骤和具体内容；掌握酒店投资与经营的决策方法；掌握不同酒店设计的理念和设计原则；具备酒店的空间结构、功能布局的规划与设计基础知识；了解酒店的施工建设、开业准备与试营业涵盖的工作内容。

- 一、酒店的投资决策
- 二、酒店的设计
- 三、酒店的施工建设、开业准备与试营业

第四章 酒店的组织计划运营管理

掌握酒店组织机构建立设置的内容和原则；掌握酒店的基本组织结构类型；具备酒店部门设置及其职能的相关知识；了解酒店的基本制度及管理制度；掌握酒店计划工作的程序；能制订简略的酒店具体经营项目计划。

- 一、酒店组织管理概述
- 二、酒店的组织结构
- 三、酒店的组织管理制度
- 四、酒店的计划管理

第五章 酒店对客服务部门的运营管理

了解酒店客房部的组织结构与岗位职责；掌握酒店客房部的主要运营管理业务；了解酒店前厅部的组织结构与岗位职责；掌握酒店前厅部的主要运营管理业务；了解酒店餐饮部的组织结构与岗位职责；掌握酒店餐饮部的主要运营管理业务。

- 一、酒店客房部的运营与管理
- 二、酒店前厅部的运营与管理
- 三、酒店餐饮部的运营与管理

第六章 酒店市场营销部的运营与管理

了解酒店市场营销部的组织结构与岗位设置；掌握酒店市场营销部在酒店中的地位与作用；掌握酒店市场营销部的工作特点和范围；了解酒店市场营销部的规章制度与营销预算的制订；具备酒店销售人员的培训、评估与考核的相关知识；掌握酒店市场细分的概念和步骤；掌握酒店目标市场的选择策略；掌握酒店市场营销中的不同策略组合。

一、酒店市场营销部的组织机构与岗位设置

二、酒店市场营销部的规章制度与营销预算制订

三、酒店销售人员管理

四、酒店的营销分析、市场细分和目标市场选择

五、酒店市场营销策略组合

六、酒店市场营销管理和营销控制

第七章 酒店电子商务应用与管理

了解和知晓电子商务发展的历程与现状；了解和体验旅游电子商务发展的趋势与应用方向；知晓旅游业与酒店电子商务的应用；理解与掌握旅游与酒店电子商务运营模式；知晓与应用酒店电子商务营销渠道、微营销途径及方法；了解并初步掌握酒店电子商务。

一、酒店企业网络营销模式

二、酒店电子商务营销渠道

三、酒店网络营销渠道与实践

四、酒店电子商务

第八章 酒店人力资源运营管理

掌握人力资源管理的基本含义；了解中外酒店不同的人力资源管理模式；掌握酒店人力资源管理目标及原则；掌握酒店人力资源管理的基本内容；具备酒店人力资源管理的具体工作的相关。

一、酒店人力资源管理概述

二、酒店人力资源基本管理

三、酒店人力资源发展管理

第九章 酒店财务运营管理

掌握财务运营的基本含义；了解酒店财务预算方法步骤；了解酒店财务分析步骤；具备酒店财务运营管理的具体工作技能。

一、酒店财务管理概述

二、酒店预算管理

三、酒店财务控制

四、酒店财务分析

五、酒店综合实力评价指标体系

2. 《管理学原理》

第一章 管理与管理者

了解管理产生的必要性，理解管理的概念、职能，掌握管理者的角色与技能，管理的属性。

一、管理活动

二、管理的定义

三、管理的职能

四、管理者的角色与技能

第二章 管理理论的发展

了解中外早期管理思想，管理理论概述，掌握古典管理理论，行为科学管理理论。

一、中外早期管理思想

1.中国早期管理思想

2.外国早期管理思想

二、管理理论的形成于发展

（一）古典管理理论

（二）行为管理理论

（三）数量管理理论

（四）系统管理理论

（五）权变管理理论

（六）质量管理理论

第三章 管理道德与企业社会责任

了解管理道德的基本概念，几种基本的道德观；理解道德管理的特征和影响管理道德的因素；掌握改善企业道德行为的途径。

一、中外早期管理思想

1.中国早期管理思想

2.外国早期管理思想

二、管理理论的形成于发展

- (一) 古典管理理论
- (二) 行为管理理论
- (三) 数量管理理论
- (四) 系统管理理论
- (五) 权变管理理论

第四章 决策与决策方法

了解相关决策理论；理解决策的定义、原则；掌握决策的过程，各种定性与定量的决策方法。

第一节 决策与决策理论

- (一) 决策的定义
- (二) 决策的原则
- (三) 决策的依据
- (四) 决策的理论（古典决策理论、行为决策理论以及当代决策理论）

第二节 决策的过程

- (一) 诊断问题
- (二) 明确目标
- (三) 拟定方案
- (四) 筛选方案
- (五) 执行方案
- (六) 评估效果

第三节 决策的影响因素

- (一) 环境因素
- (二) 组织自身的因素
- (三) 决策问题的性质
- (四) 决策主体的因素

第四节 决策的方法

- (一) 定性决策方法
- (二) 定量决策方法

第五章 组织设计

了解组织设计的必要性；理解组织设计的任务和原则，组织设计的影响因素，集权、分权和授权；掌握组织部门化的基本形式；组织层级化与管理幅度。

第一节 组织与组织设计

- (一) 组织设计的必要性分析
- (二) 组织设计的任务和原则
- (三) 组织设计的影响因素

第二节 组织的部门化

- (一) 组织部门化的基本原则
- (二) 组织部门化的基本形式与特征比较

第三节 组织的层级化

- (一) 组织的层级化与管理幅度
- (二) 组织的层级化与集分权

(三) 组织的层级化与授权

第六章 人力资源管理

了解人力资源计划的任务和过程；理解管理人员培训的方法；掌握员工招聘的标准、来源和方法，员工培训的目标和方法。

第一节 人力资源计划

(一) 人力资源计划的任务

(二) 人力资源计划的过程

(三) 人力资源计划编制的原则

第二节 员工的招聘与解聘

(一) 员工招聘的标准

(二) 员工招聘的来源与方法

(三) 员工的解聘

第三节 员工培训

(一) 员工培训的目标

(二) 员工培训的方法

(三) 管理人员的培训方法

第四节 绩效评估

(一) 绩效评估的作用

(二) 绩效评估的程序与方法

第七章 组织变革与组织文化

了解组织变革的类型和目标，组织冲突；理解组织变革的动因，组织文化及其特征，组织文化的结构域内容；掌握组织变革的过程和程序，组织变革中的压力和阻力。

第一节 组织变革的一般规律

- (一) 组织变革的动因
- (二) 组织变革的类型和目标
- (三) 组织变革的内容

第二节 管理组织变革

- (一) 组织变革的过程与程序
- (二) 组织变革的阻力及其管理
- (三) 组织变革中的压力及其管理
- (四) 组织冲突及其管理

第三节 组织文化及其发展

- (一) 组织文化的概念及其特征
- (二) 组织文化的结构与内容
- (三) 组织文化的功能与塑造途径

第八章 领导概论

掌握各种领导理论；理解领导和管理的区别，领导权力的来源；了解领导风格的类型。

第一节 领导的内涵

- (一) 领导与管理
- (二) 领导的作用

(三) 领导权力的来源

第二节 领导的风格类型

(一) 按权力运用方式划分

(二) 按创新方式划分

(三) 按思维方式划分

第三节 领导理论

(一) 领导特性论

(二) 领导行为论

(三) 领导情景论

第九章 激励

理解激励的概念与对象，激励产生的内因与外因；掌握激励的内容理论和激励的过程理论。

第一节 激励原理

(一) 激励的概念与对象

(二) 激励与行为

(三) 激励产生的内因与外因

第二节 激励的需要理论

(一) 需要层次论

(二) 双因素论

(三) 成就需要论

(四) X理论和Y理论

第三节 激励的过程理论

- (一) 公平理论
- (二) 期望理论
- (三) 激励的强化理论

第十章 沟通

了解沟通及其作用；理解沟通的过程和类别，个体沟通团队沟通和组织间沟通；掌握有效沟通的障碍和实现，组织沟通的原因和冲突管理。

第一节 沟通的原理

- (一) 沟通及其作用
- (二) 沟通的过程
- (三) 沟通的类别

第二节 组织沟通

- (一) 个体间沟通
- (二) 团队沟通
- (三) 组织间的沟通

第三节 沟通管理

- (一) 有效沟通的障碍
- (二) 有效沟通的实现

第四节 组织冲突与谈判

- (一) 组织内冲突的原因
- (二) 冲突的管理
- (三) 有效谈判的实现

第十一章 控制与控制过程

了解控制的必要性；理解控制的基本原理，控制的类型；掌握控制的过程。

第一节 控制活动

- (一) 控制的必要性
- (二) 控制的基本原理
- (三) 控制类型

第二节 控制过程

- (一) 确立标准
- (二) 衡量绩效
- (三) 纠正偏差

第三节 有效控制

- (一) 适时控制
- (二) 适度控制
- (三) 客观控制

第十二章 管理的创新职能

了解创新与维持的关系，创新的类别与特征；理解管理的创新职能；掌握创新职能的基本内容，创新过程，领导创新。

第一节 创新及其作用

- (一) 作为管理基本职能的创新
- (二) 创新与维持的关系及其作用
- (三) 创新的类别与特征

第二节 创新职能的基本内容

- (一) 目标创新
- (二) 技术创新
- (三) 制度创新
- (四) 组织机构和结构的创新
- (五) 环境创新

第三节 创新过程及其管理

- (一) 创新的过程
- (二) 领导创新
- (三) 创新管理的技能

(三) 题型

包括五种：单项选择题、多项选择题、判断题、简答题、论述题。

四、试题难易度

较容易题 约 30%

中等难度题 约 60%

较难题 约 10%

五、说明

试卷满分为 200 分，2 门课程所占分值为：《酒店运营管理》100 分；《管理学》100 分。考试时间为 180 分钟。