

# 酒店管理专业考试说明

## 一、考试科目

管理学原理、酒店管理。

## 二、考试形式

考试采用闭卷、笔试形式。

## 三、考查内容

科目一：管理学原理

### 【考查目标】

1. 掌握管理的概念及其内涵，理解管理职能，掌握管理者的角色与技能。了解中国传统管理思想及其相关文化背景，了解西方近现代管理思想成果的内容，了解管理理论的新发展。理解管理原理的基本内容，掌握管理方法的特点及其运用的指导原则。

2. 理解决策的过程，理解决策的方法。了解计划是决策的逻辑延续，理解计划编制的过程和编制方法。

3. 理解组织的概念，掌握管理幅度、管理层次与管理组织结构形态及其优缺点。理解组织结构设计的任务和原则，掌握组织结构的主要形式，理解组织整合。了解人员配备的概念、任务、程序，理解管理人员选聘方式及优缺点，掌握对管理人员的培训和考评的内容。理解组织文化的概念、组织文化内容及其塑造途径。

4. 理解领导的概念及其权力的来源，了解领导的作用和领导理论的发展，了解领导艺术，掌握运用这些原理和方法指导管理实践。了解激励的作用，理解激励的概念及有效的激励方法，掌握各种激励理论，并运用激励理论和方法来提升自己的领导效能。了解沟通的概念以及沟通过程，理解沟通中常见的障碍及克服方法，结合实际掌握有效沟通的技巧。

5. 了解控制的概念和控制的类型，掌握有效控制的基本原理、控制的过程，掌握主要的控制方法。

6. 理解创新的含义，了解创新对组织的重要性；掌握创新的类型及特征，掌握创新职能的基本内容和过程。

## 【考查内容】

模块	单元	知识点
1. 管理的基本概念和理论	1.1 管理导论	1.1.1 管理的内涵与本质 1.1.2 管理的基本原理与方法 1.1.3 管理的时代背景
	1.2 管理理论的历史演变	1.2.1 古典管理理论 1.2.2 现代管理流派 1.2.3 当代管理理论
2. 管理的职能 - 决策	2.1 决策与决策过程	2.1.1 决策及其任务 2.1.2 决策的类型与特征 2.1.3 决策过程与影响因素
	2.2 环境分析	2.2.1 组织的内外部环境要素 2.2.2 环境分析的常用方法
	2.3 决策的方法	2.3.1 决策背景研究方法 2.3.2 活动方案生成与评价方法 2.3.3 选择活动方案的评价方法
	2.4 决策的实施与调整	2.4.1 计划的制定 2.4.2 推进计划的流程与方法 2.4.3 决策的追踪与调整
3. 管理的职能 - 组织	3.1 组织设计	3.1.1 组织设计的任务和影响因素 3.1.2 组织结构 3.1.3 组织整合
	3.2 人员配备	3.2.1 人员配备的任务、工作内容和原则 3.2.2 人员选聘 3.2.3 人事考评 3.2.4 人员的培训与发展
	3.3 组织文化	3.3.1 组织文化的概述 3.3.2 组织文化的构成与功能 3.3.3 组织文化的塑造

模块	单元	知识点
4. 管理的职能 - 领导	4.1 领导的一般理论	4.1.1 领导的内涵与特征 4.1.2 领导与领导者 4.1.3 领导与被领导者 4.1.4 领导与情景
	4.2 激励	4.2.1 激励的基础 4.2.2 激励理论 4.2.3 激励的方法
	4.3 沟通	4.3.1 沟通与沟通类型 4.3.2 沟通障碍及其克服 4.3.3 沟通的技巧
5. 管理的职能 - 控制	5.1 控制的类型与过程	5.1.1 控制的内涵与原则 5.1.2 控制的类型 5.1.3 控制的过程
	5.2 控制的方法与技术	5.2.1 层级控制、市场控制和团体控制 5.2.2 质量控制方法 5.2.3 管理控制的信息技术
6. 创新	6.1 创新原理	6.1.1 组织管理的创新职能 6.1.2 管理创新的类型 6.1.3 管理创新的基本内容 6.1.4 创新的过程及其管理
	6.2 组织创新	6.2.1 组织变革与创新 6.2.2 组织结构创新 6.2.3 创新与学习型组织

## 科目二：酒店管理

### 【考查目标】

1. 掌握酒店的内涵和外延，掌握酒店的种类、等级、规模及功能布局；熟悉现代酒店应具备的条件，了解现代酒店管理的特点和内容，掌握现代酒店集团的发展优势、联合形式及机构关系，熟识国内外知

名酒店管理集团。

2. 了解酒店资源的概念、类型和特点；掌握酒店资源管理的内容及原则；熟悉酒店人力资源、酒店财力资源和酒店物力资源管理的内涵、范围及方法，掌握酒店人力资源开发的内容和流程、酒店财力资源管理的内容和方法；了解酒店财力资源开发的路径；掌握酒店设备管理的内涵和注意事项。

3. 了解服务的内涵及特征；掌握酒店服务和酒店服务管理的概念区别及特征；熟练掌握服务营销的理念和服务营销管理的内容。

4. 掌握酒店质量和酒店服务质量的内涵、特点和构成；了解酒店服务质量的评价方法，熟悉质量分析法和质量管理法；了解酒店服务质量评价体系，掌握酒店服务质量评价的内容、评价准则及评价主体；掌握顾客满意和顾客价值，熟悉顾客投诉处理办法。

5. 了解酒店安全与酒店安全管理，熟悉酒店安全网络、酒店安全组织和安全管理职责；掌握酒店突发安全事件的处理流程和处理办法。

6. 了解酒店投资策划、筹建策划和承运策划的内容及流程，熟悉酒店筹备期组织管理机构，掌握酒店筹备管理基本原则和基本内容。

**【考查内容】**

模块	单元	知识点
1 酒店管理概述	1.1 酒店概述	1.1.1 酒店的概念及条件 1.1.2 酒店的种类与等级 1.1.3 酒店的功能与布局
	1.2 酒店管理特点和内容	1.2.1 酒店管理的特点 1.2.2 酒店管理的内容
	1.3 现代酒店集团	1.3.1 酒店集团的优势 1.3.2 酒店集团的联合形式 1.3.3 酒店集团的机构关系 1.3.4 国内国际酒店集团

模块	单元	知识点
2 酒店资源管理	2.1 酒店资源概述	2.1.1 酒店资源的定义 2.1.2 酒店资源的类型及特点 2.1.3 酒店资源管理的内容 2.1.4 酒店资源管理的原则 2.1.5 酒店资源管理的方法
	2.2 酒店人力资源管理	2.2.1 酒店人力资源计划与管理 2.2.2 酒店人力资源开发
	2.3 酒店财力资源管理	2.3.1 酒店财力资源管理的概念 2.3.2 酒店财力资源管理的内容 2.3.3 酒店财力资源管理的方法 2.3.4 酒店财力资源开发
	2.4 酒店物力资源管理	2.4.1 酒店物资管理 2.4.2 酒店设备管理
3 酒店服务管理	3.1 酒店服务概述	3.1.1 服务与酒店服务概念 3.1.2 服务的特征 3.1.3 酒店服务的构成要素
	3.2 酒店服务管理的内涵	3.2.1 酒店服务管理的概念 3.2.2 酒店服务管理的特征
	3.3 酒店服务营销管理	3.3.1 酒店服务营销的概念 3.3.2 酒店服务营销的特点 3.3.3 酒店服务营销理念 3.3.4 酒店服务营销管理的内容
4 酒店质量管理	4.1 酒店质量概述	4.1.1 酒店质量构成的内容 4.1.2 酒店服务质量的概念 4.1.3 酒店服务质量的内涵 4.1.4 酒店服务质量的特点 4.1.5 酒店服务质量的构成 4.1.6 酒店服务质量的衡量

模块	单元	知识点
	4.2 酒店质量管理方法	4.2.1 质量分析方法 4.2.2 质量管理方法 4.2.3 全面质量管理与交互服务质量管理
	4.3 酒店服务质量评价体系	4.3.1 酒店服务质量评价内容与范围 4.3.2 酒店服务质量评价准则 4.3.3 酒店服务质量评价主体 4.3.4 酒店服务质量评价体系构建
	4.4 顾客满意与顾客价值	4.4.1 顾客满意 4.4.2 顾客价值 4.4.3 客人投诉与处理
5 酒店安全管理	5.1 酒店安全管理概述	5.1.1 酒店安全的概念 5.1.2 酒店安全的内涵 5.1.3 酒店安全管理的内涵 5.1.4 酒店安全管理的内容和特点
	5.2 酒店安全网络与安全组织	5.2.1 酒店安全网络 5.2.2 酒店安全组织与安全职责
	5.3 紧急情况应对与管理	5.3.1 顾客违法行为处理 5.3.2 客人物品遗失、被盗、遗留物品处理 5.3.3 其他突发事件管理
6 酒店投资筹划与筹备管理	6.1 酒店策划	6.1.1 酒店投资策划 6.1.2 酒店筹建策划 6.1.3 酒店承运策划
	6.2 酒店筹备管理	6.2.1 酒店筹备管理的基本原则 6.2.2 酒店筹备管理的基本内容 6.2.3 酒店筹备期组织管理机构

#### **四、试卷满分**

满分100分，科目一约40%，科目二约60%。

#### **五、试卷题型**

试卷题型从以下类型中选择：单选题、多项选择题、判断题、名词解释、简答题、综合分析题。

#### **六、参考书目**

《管理学》（马克思主义理论研究和建设工程重点教材）管理学编写组著，高等教育出版社，2019年，第一版。

《酒店管理》，主编郑向敏，清华大学出版社，2019年，第四版。