

湖南省 2025 年普通高等学校专升本专业科目考试要求

《酒店管理概论》课程专升本考试大纲

I. 考试内容与要求

本科目考试内容包括酒店管理概述、酒店管理与管理者、现代酒店经营管理、酒店业务管理、酒店职能管理、酒店信息管理、酒店公共关系管理、酒店品牌管理等八个部分，主要考查考生对酒店管理基础理论、基本方法的掌握程度，对酒店管理过程和工作内容的熟悉程度。

一、酒店管理概述

1. 掌握酒店的含义及功能，包含酒店应具备的基本条件；
2. 掌握酒店产品及特性，包含完整酒店产品的分解，酒店产品的构成；
3. 熟悉酒店业的范畴及业态，包含酒店的分类及各类型的主要特点和英文名称；
4. 理解酒店业的等级制度，包含实施的目的与作用、等级划分的方法；
5. 掌握中外酒店业的发展历程，包括世界酒店业发展各时期的具体时段、主要特点和代表人物，中国酒店业的产生和发展及代表酒店；
6. 掌握酒店业的发展趋势，包含酒店业的地位及作用。

二、酒店管理与管理者

1. 掌握酒店管理的含义与职能，包含酒店管理的构成要素；
2. 理解酒店管理的理论基础与基本方法，包含各个理论的特点及代表人物；
3. 熟悉酒店管理的新思维和新理念；



4. 掌握酒店管理者的素质与能力，包含酒店管理者素质、酒店管理者能力的含义及构成。

三、现代酒店经营管理

1. 理解酒店企业的运营特征和战略目标，包含酒店企业的一般特征、特殊性；

2. 熟悉酒店运营组织系统，包含酒店组织机构的概念、特点、设置的依据和原则；

3. 掌握酒店运营组织系统的设置及功能，包含酒店业务部门和职能部门的主要特点，各部门的英文名称；

4. 掌握酒店组织结构的五种基本形式，包含适用的范围、各自的优缺点；

5. 理解现代酒店的运行管理，包含酒店管理层次、酒店组织管理制度的主要内容。

四、酒店业务管理

1. 掌握酒店主要业务部门，包含前厅部、餐饮部、客房部各自的地位与作用、主要任务或业务管理内容；

2. 理解酒店主要业务部门的组织结构特点；

3. 了解酒店会议管理和康乐管理的基本内容，包括会议管理的原则、酒店康乐部的经营特点和业务管理要求。

五、酒店职能管理

1. 熟悉酒店人力资源管理，包含人力资源与人力资源管理的含义及特点、人力资源管理的主要内容；

2. 理解酒店财务管理的含义、特点及内容；



3. 掌握酒店营销管理的含义、特点，包含酒店营销组合的四个部分、酒店产品定价方法和策略、酒店营销渠道的分类、酒店促销策略，酒店营销新发展的各种营销的特点；

4. 了解酒店设备管理的含义、分类与构成；

5. 熟悉酒店安全管理的含义、特点及内容，包含酒店安全问题的类型；

6. 掌握酒店服务质量管理，包含酒店服务质量的含义、构成、特点，酒店服务质量管理方法的全面质量管理、零缺陷管理、因果分析图法、PDCA管理循环法的各自特点。

六、酒店信息管理

1. 掌握酒店信息管理的内容和意义，包括酒店信息管理的发展阶段和作用；

2. 熟悉酒店管理信息系统相关知识，包括Opera系统的功能、主要组成部分和物业管理系统；

3. 理解“互联网+”背景下酒店业的发展。

七、酒店公共关系管理

1. 掌握酒店公共关系的内涵、特点及功能，包括酒店公共关系的构成、主体和客体的特征；

2. 掌握酒店公共关系管理的内容与方法，包括酒店公共关系的工作内容；

3. 理解酒店形象设计与塑造，包括酒店形象的构成、酒店形象设计原则、内容和程序；

4. 掌握酒店公共关系危机的类型、预防及处理，包括酒店公共关系危机的概念及特征。

八、酒店品牌管理



1. 了解品牌与品牌管理的含义，包括品牌定位的步骤、品牌谱系的内容与管理原则；
2. 掌握酒店品牌建设的基本内容，包括酒店品牌定位的步骤；
3. 掌握酒店品牌管理的基本内容，包括特许经营管理、管理合同的特点；
4. 理解跨国酒店集团和本土酒店集团的品牌建设与管理，包括代表性酒店集团的发展过程。

II. 考试形式与试卷结构

一、考试形式

考试采用闭卷、笔试形式。试卷满分200分，考试时间150分钟。

二、试卷结构

试卷包括填空题、单选题、多选题、名词解释题、中译英、简答题、案例分析题。其中，填空题30分（10题）、单选题45分（15题）、多选题40分（10题）、名词解释题20分（5题）、中译英15分（5题）、简答题30分（5题）、案例分析题20分（1题）。

III. 参考教材

田彩云，酒店管理概论（普通高等教育酒店管理专业系列教材），机械工业出版社，2024年1月

