《酒店管理综合理论》考试大纲

**I.考试性质**

《酒店管理综合理论》是2017年顺德职业技术学院与广东财经大学酒店管理专业三二分段专升本应用型人才培养试点项目转段考核的专业理论科目, 是本学科（专业）的基础理论课程，作为一项选拔性考试，考试试题在设计上应具有较高的信度和效度，具有必要的区分度和合理的难度系数。

**Ⅱ.考试内容和要求**

注重考查考生对酒店管理的基本知识、基础理论、基本要素、分析方法及其之间相互关系的理解水平和掌握程度，是否具有综合运用所学知识分析酒店产业发展的现状和解决实际问题的能力。考核要求分为“识记”、“理解”、“应用”三个层次，具体含义是：识记是要求记住有关基本知识；理解是要求能够领会知识要点，掌握其内在联系；应用是指能够运用有关知识分析和解决实际问题。

**第一章 酒店与酒店管理**

第一节 酒店的涵义（识记）

第二节 我国酒店发展趋势（识记）

第三节 我国的酒店管理（理解）

**第二章 酒店管理基础理论**

第一节 酒店产品理论（识记）

第二节 酒店管理纲要（理解）

第三节 酒店管理职能（识记）

**第三章 酒店经营模式**

第一节 酒店经营的基本模式（识记）

第二节 酒店管理公司的选择（理解）

第三节 委托经营的方式（识记）

第四节 酒店业主与管理公司的沟通（理解）

**第四章 酒店集团经营与管理**

第一节、酒店集团经营的形势与优势（识记）

第二节、我国酒店集团的经营现状与趋势（理解）

第三节、世界著名酒店集团集锦（识记）

**第五章 酒店业务管理**

第一节 酒店业务构成（识记）

第二节 酒店业务运行组织（识记）

第三节 酒店业务运行管理（理解）

第四节 酒店前厅部运营与管理（应用）

第五节 酒店客房部运营与管理（应用）

第六节 酒店餐饮部运营与管理（应用）

第七节 酒店康乐部运营与管理（应用）

**第六章 酒店服务质量管理**

第一节 酒店服务质量概述（识记）

第二节 酒店服务质量管理（理解）

第三节 宾客沟通技巧（应用）

**第七章 酒店市场营销**

第一节 酒店营销活动概述（识记）

第二节 酒店营销活动基础环节（识记）

第三节 酒店营销组合策略（理解）

第四节 酒店新型营销理念（应用）

**第八章 酒店人力资源管理**

第一节 酒店人力资源管理概述（识记）

第二节 酒店人力资源开发（理解）

第三节 酒店人力资源的利用（理解）

第四节 酒店人力资源的激励（理解）

**第九章 酒店安全管理**

第一节 酒店安全与安全管理概况（识记）

第二节 酒店安全规范性建设（识记）

第三节 酒店危机管理（理解）

第四节 新形势下酒店安全管理要点分析（应用）

**第十章 酒店业的创新与发展**

第一节 酒店创新与发展理论（识记）

第二节 酒店的创新格局（理解）

第三节 酒店产品的创新（应用）

第四节 酒店继承和创新实务（应用）

**Ⅲ.考试形式及试卷结构**

1．考试形式为闭卷、笔试，考试时间为120分钟，试卷满分为100分。

2．试卷的能力层次结构：识记占30%，理解占40%，应用占30%。

3．试卷的难度结构：试题难易度分为易、较易、较难、难四个等级，其分数比例为，易约占20%，较易约占30%，较难约占30%，难约占20%。

4．试卷的题型结构：名词解释（20%）、简答题（20%）、论述题（30%）、分析题（15%）、案例题（15%）等五种题型。

**Ⅳ.参考书目**

1.《酒店管理（第二版）》，刘伟主编，中国人民大学出版社，2018年1月。

2.《现代饭店经营管理（第一版）》，仇学琴主编，北京师范大学出版社，2010年5月。

**V.题型示例**

**一、名词解释**

1.委托经营

**二、简答题**

1.简述客房部在酒店中的地位。

**三、论述题**

1.论述中国酒店星级制度现状及未来发展的思路和方向。

**四、分析题**

以某个国际酒店集团为例分析国际酒店集团在我国的发展路径和对我国本土酒店集团的启示。

**五、案例题**

某星级酒店的质量监督小组对近半年以来收集到的宾客意见表及酒店内部检查通报（每半月一次）进行了归纳整理。结果是违反服务规程为82次，占41％；卫生情况不令人满意为61次，占30.5%；服务态度不好为33次，占16.5%； 菜肴质量不好19次，占9.5%；其他为5次，占2.5%。

问题：请根据以上数据，进行服务质量分析，指出现阶段酒店该如何管理才能提高酒店的服务质量，增加宾客满意度。