

遵义师范学院 2025 年专升本考试

酒店管理专业考试大纲

一、考试科目

饭店管理

二、考试形式

只进行笔试：闭卷，满分 150 分；笔试考试时限 150 分钟（2025 年 4 月 26 日 9:00-11:30）

三、考试内容

考试选用教材是高等教育出版社出版、邹益民主编的《饭店管理—理论、方法与技巧》。考试内容所含各章节、各章节知识点、知识点所属层次参考下表。

章	节	知识点	层次要求			
			了解	理解	掌握	应用
第一章 饭店与 饭店集 团	第一节 饭店特 征与类 型	饭店的特征			√	
		饭店的类型		√		
		饭店业的过去、现在和未来	√			
	第二节 饭店等 级划分 与评定	饭店等级评定模式	√			
		饭店分级的意义与种类		√		
		中国星级饭店的评定		√		
		最佳饭店的评选	√			
	第三节 饭店集 团与集 团化	饭店集团的特征与优势	√			
		饭店集团的经营方式		√		
		饭店集团的发展历程与趋势	√			

第二章 饭店管理基本问题	第一节 饭店管理目标、 职能与方法	饭店管理的目标	√			
		饭店管理的职能		√		
		饭店管理的方法			√	
	第二节 饭店管理的环境、资源 与能力	饭店宏观环境	√			
		饭店行业环境		√		
		饭店自身实力			√	
	第三节 饭店组织和业务体系的设计 与经理人的修炼	饭店组织的设计	√			
		饭店业务体系的设计		√		
		饭店经理人的修炼				√
第三章 饭店竞争战略与营销策略	第一节 饭店竞争战略选择	成本领先战略		√		
		特色经营战略		√		
		集中经营战略		√		
	第二节 饭店市场定位与营销组合	饭店目标市场选择	√			
		饭店市场形象定位		√		
		饭店营销组合决策			√	
	第三节 饭店营销活动 策划	饭店营销活动策划原则	√			
		饭店营销活动策划程序		√		
		饭店营销活动策划书				√
	第四节	饭店营业推广策略		√		

	饭店促销策略与技巧	饭店广告促销策略		√		
		饭店人员推销的策略与技巧				√
第四章 饭店前厅业务与管理	第一节 饭店客房预定管理	客房预定的类别	√			
		客房预定的程序			√	
		客房预订的控制	√			
	第二节 饭店前厅服务管理	前厅气氛控制	√			
		前厅入住接待控制		√		
		前厅对客服务管理			√	
	第三节 饭店客房收益及管理	饭店房价的种类	√			
		客房推销技巧			√	
		客房收益管理	√			
		前厅客账管理		√		
第五章 饭店客房业务与管理	第一节 客房设计	客房的类型			√	
		客房设计的原则	√			
		客房设计的基本内容	√			
	第二节 客房服务管理	客房服务项目的设计			√	
		客房服务形式的选择	√			
		客房清洁工作的控制		√		
		客房服务常见的问题处理				√
	第三节 客房物资管理	客房用品的控制	√			
		客房布件的管理	√			
		清洁设备与清洁剂	√			
第六章	第一节 饭店餐饮生产管理	菜单决策与设计		√		
		餐饮原料采供管理	√			
		菜肴质量控制与开发	√			
	第二节	餐厅设计	√			

饭店餐饮服务与管理	饭店餐饮服务与酒水管理	餐饮服务方式		√			
		酒水管理		√			
	第三节 饭店宴会产品的设计与控制	宴会的特征、类型及趋势		√			
		宴会的设计					√
		宴会产品质量控制	√				
	第四节 饭店餐饮收益管理	餐饮促销策略		√			
		餐饮收入控制	√				
		餐饮成本控制	√				
	第七章 饭店康乐业务与管理	第一节 饭店康乐项目的构成	康体项目	√			
娱乐项目			√				
保健（消闲）项目			√				
第二节 饭店康乐项目的设计		饭店康体项目设计	√				
		饭店娱乐项目设计	√				
		饭店保健（消闲）项目设计	√				
第三节 饭店康乐项目业务管理		饭店康乐管理基本要求		√			
		饭店康乐项目营销管理		√			
		饭店康乐服务管理				√	
第八章 饭店安全业务	第一节 饭店消防管理	饭店消防设施与设计	√				
		饭店火灾的预防	√				
		饭店火警的处理		√			
	第二节 饭店治安管理的环节	饭店治安管理的特点		√			
		饭店治安管理的原则				√	
		饭店治安管理的环节					√
第三节	饭店顾客伤亡的处理	√					

与管理	饭店意外与突发事件管理	饭店顾客违法的处理	√			
		饭店顾客报失的处理				√
		饭店突发事件的处理		√		
第九章 饭店设备、能源与信息 管理	第一节 饭店设备管理	饭店设备管理的特点	√			
		饭店设备的使用、保养与维修	√			
		饭店设备的更新、改造	√			
	第二节 饭店能源管理	饭店能源系统的构成	√			
		饭店能源管理的目标		√		
		饭店能源管理的内容	√			
	第三节 饭店信息系统管理	饭店信息系统的构成		√		
		饭店信息系统的维护	√			
		饭店管理信息系统的发展与展望	√			
第十章 饭店服务质量 管理	第一节 饭店服务质量管理的内容与要求	饭店服务质量的构成、属性与特点	√			
		饭店服务质量管理的内容		√		
		饭店服务质量管理的要求		√		
	第二节 饭店服务质量控制体系	饭店服务设计过程的控制	√			
		饭店服务提供过程的控制	√			
		饭店服务评价过程的控制	√			
	第三节 饭店服务与管理技巧	饭店对客服务技巧			√	
		饭店顾客投诉管理技巧				√
		饭店服务质量管理活动	√			
第十一	第一节 饭店员	用人管理机制		√		

章饭店 员工快乐 工作管理	工快乐 工作的 管理平 台	职业生涯管理		√			
		绩效管理体系	√				
	第二节 饭店员 工快乐 工作的 环境氛 围	宽松适度的工作空间		√			
		井然有序的管理秩序		√			
		友好温馨的人际关系				√	
	第三节 饭店员 工快乐 工作的 心态管 理	正确的认知	√				
		快乐的感情	√				
		积极的态度	√				
	第十二章 饭店经营 效益管理	第一节 饭店社 会效益 管理	饭店政府关系管理		√		
			饭店媒体关系管理		√		
饭店社区关系管理				√			
第二节 饭店环 境效益 管理		创建绿色饭店的理论基础	√				
		创建绿色饭店的基本原则			√		
		创建绿色饭店的基本措施	√				
第三节 饭店经 济效益 管理		饭店的财务预算	√				
		饭店的财务控制		√			
		饭店的财务分析		√			

四、试卷结构

试卷共五种题型，其中单项选择题 20 题，每题 2 分，共 40 分；判断题 15 题，每题 1 分，共 15 分；名词解释 5

题，每题 5 分，共 25 分；简答题 3 题，每题 10 分，共 30 分；论述题 2 题，每题 20 分，共 40 分，总计 150 分。其中名词解释要求对基本概念表述完整、清楚、规范；简答题不仅要求回答基本知识点，还需简要阐述对基本知识点的理解；论述题要求观点明确，论证充分，语言表达清楚、规范。

五、参考教材

邹益民主编的《饭店管理—理论、方法与技巧》，高等教育出版社出版，2010 年 4 月第 1 版，书号：ISBN9787040285369