

## 酒店管理专业

【考试科目】《管理学原理》、《现代酒店管理概论》

【命题范围】

### 《管理学原理》

管理的概念、性质和基本职能；管理的科学性与艺术性；管理原理与方法；管理技能；管理角色；泰罗科学管理的要点及其贡献；一般管理理论；梅奥的人际关系学说；霍桑试验及其结论；管理理论丛林；把握管理环境的涵义；组织的环境结构；环境分析方法；组织文化；决策的原则；决策的依据；决策的类型；决策的影响因素；计划的涵义；目标制定的步骤；目标管理的定义；目标管理的要素；目标管理的过程；计划的构成要素；计划的类型；计划的层次体系；计划的编制步骤；计划的编制方法；战略管理的定义与过程；组织的定义、类型；组织设计定义、原则及要素；管理幅度与管理层级；管理幅度的影响因素；常见的组织结构及其优缺点；人力资源管理；战略人力资源管理；人力资源管理的六大模块内容；现代人力资源管理与传统人事管理的区别；领导的涵义；领导权力来源；领导者素质构成；领导理论；激励；沟通；控制的涵义、类型、方法；创新的涵义；创新的作用；创新的内容；创新的过程；创新管理的原则。

### 《现代酒店管理概论》

酒店的含义；酒店的产业地位；世界与中国的酒店业发展历程；酒店类型、酒店等级表示方法；酒店产品的含义、组成；需求层次理论的主要内容；酒店管理的基本职能；科学的计划对酒店经营管理的作用；酒店实施人本管理理念的内容；酒店对管理者素质的要求；酒店组织管理的概念；酒店管理跨度；直线职能制组织结构的优缺点；事业部制组织结构的优缺点；酒店市场营销概念；绿色营销概念；酒店市场细分概念、原则、标准；酒店市场定位概念；传统的酒店营销策略；新型的酒店营销策略；酒店人力资源的概念；酒店人力资源管理基本内容；酒店员工培训的原则、形式、主要内容；员工招聘的概念、原则；酒店员工的激励方式；绩效管理的概念；薪酬的构成；薪酬管理的概念；酒店员工流失的消极影响、影响因素、应对对策；前厅部的地位和作用；前厅部的主要功能；前厅日常服务管理；客房基本类型、基本功能空间；客房的预订方式；夜床服务的工作内容；超额预订的概念，超额预订的处理和预订员注意事项；宾客投诉的处理原则及投

诉处理过程；客房的安全服务；房态的种类；客房服务中心模式的优缺点；走客房(CO房)日常清扫流程；餐饮在酒店经营中的地位和作用；酒店餐饮生产管理；菜单的种类；餐饮服务的种类；厨房卫生管理内容；酒店服务质量的概念、构成；酒店服务质量管理效果的分析方法；酒店服务质量管理的概念、主要措施；酒店全面质量管理的内容；酒店企业文化的概念、特征、构成、作用；酒店精神文化建设的內容；酒店跨文化管理的手段；酒店创新管理的概念、内容；酒店安全管理的概念、内容、特点、原则、措施；酒店危机管理的概念；酒店伦理的概念、范围和作用；职业道德的概念；酒店职业道德特点、内容、作用和建设途径；

### 【参考书目】

《管理学原理》，高文伟、陈炎，上海交通大学出版社，2019年

《现代酒店管理概论》，唐秀丽，重庆大学出版社，2020年，第2版。