

酒店管理专业综合课参考书目及考试大纲

《酒店管理综合》

一、考试性质与试题命制的原则

（一）考试性质

《酒店管理综合》是广东财经大学酒店管理专业普通专升本专业考试科目，考试将涉及本专业的理论基础、核心知识与关键实务。主要包括：酒店业概述与组织架构、前厅与客房运营管理、餐饮服务与管理、酒店市场营销与收益管理、酒店工程与安全管理、人力资源管理与发展趋势等内容。《酒店管理综合》的考试目的在于系统考察考生对现代酒店管理基础理论和核心知识的理解与掌握程度；测试考生运用相关理论分析与解决酒店运营中常见实际问题的能力水平；评估考生对酒店业当前发展趋势、新兴模式与核心数据的认知情况；最终选拔出具备良好职业素养、管理潜质与可持续发展能力，适合接受本科层次深造的专业人才。

（二）试题命制的原则

1. 根据酒店管理专业的知识体系与能力构成，考试命题需在覆盖主要知识模块的基础上突出重点，侧重于考核考生对本学科基础理论、关键概念、核心流程及基本分析工具的掌握程度，以及综合运用这些知识进行逻辑分析、判断决策和提出针对性解决方案的实际应用能力。

2. 依据酒店管理学科实践性、综合性强的专业特色，并作为一项选拔性考试，《酒店管理综合》试题在设计上必须保持必要的区分度与合理的难度系数，在确保理论考查严谨性的同时，充分兼顾试题内容的实践关联性与情境灵活性，以有效鉴别考生的专业潜质。

二、考试形式与试卷结构

（一）考试形式为闭卷、笔试，考试时间为 150 分钟，试卷满分为 200 分。

（二）试卷能力层次结构的分数比例为：识记占 20%，理解占 30%，应用占

50%。

（三）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%。

（四）试卷的题型结构：单项选择题（30%）、问答题（30%）、案例分析题（30%）、论述题（10%），共四种题型。（各种题型的具体样式参见题型示例）。

三、考核内容要求

本考试内容分为七大知识模块，分别为酒店业概述与组织架构、前厅与客房运营管理、餐饮服务与管理、酒店市场营销与收益管理、酒店工程与安全管理、人力资源管理与行业发展趋势：

（一）酒店业概述与组织架构

- 1.了解：酒店的定义、功能；现代酒店的主要类型与等级划分标准。
- 2.熟悉：酒店集团化的主要形式（如直营、委托管理、特许经营）及其特点；酒店产品的服务特性与消费特征。
- 3.掌握：现代酒店典型组织架构的构成；前厅、客房、餐饮、人力资源、财务、工程、市场营销等核心部门的主要职能与协作关系。

（二）前厅与客房运营管理

- 1.了解：前厅与客房的组织结构；前厅部与客房部在酒店运营中的角色与基本工作任务；客房类型。
- 2.熟悉：客房预订的渠道、类型与受理流程；前台入住、接待、问询、结账离店等对客服务的关键环节与标准；客房清洁保养、计划卫生及对客服务的工作程序。
- 3.掌握：收益管理的基本原理及其在前厅定价与房态控制中的应用；客房服务质量管理的主要方法；处理前厅常见宾客投诉与突发事件的原则与流程。

（三）餐饮服务与管理

- 1.了解：餐饮部组织结构与职能、酒店主要餐厅类型；餐饮生产与服务的基本环节。
- 2.熟悉：中餐、西餐、宴会等不同餐饮服务方式的特点与流程；菜单设计与定价的基本考虑因素；
- 3.掌握：餐饮成本控制的主要方法；厨房设计与菜单设计的基本原则；餐饮促

销活动的常见类型与策划要点。

（四）酒店市场营销与收益管理

- 1.了解：酒店市场营销环境的构成要素；酒店市场细分与目标市场选择的概念。
- 2.熟悉：酒店的主要分销渠道（如线上旅行代理商、全球分销系统、直销渠道）及其管理重点。
- 3.掌握：客房定价法与价格策略；收益管理中的动态定价、存量分配与超订策略；基于市场数据的简单竞争分析与趋势判断。

（五）酒店工程与安全管理

- 1.了解：酒店工程部组织结构设置；酒店工程管理的主要任务；酒店主要安全问题及其防范。
- 2.熟悉：酒店关键设备设施的日常维护与保养制度；能源管理的基本知识与常用节能措施；消防安全、食品安全及治安管理的基本规范与应急预案流程。
- 3.掌握：常见工程报修的处理与跟进流程；安全事故预防的主要措施；应对火灾等紧急情况的主要措施。

（六）人力资源管理

- 1.了解：酒店人力资源管理的主要职能；
- 2.熟悉：酒店员工培训的组织与实施方法；员工激励的主要理论
- 3.掌握：酒店定员；酒店一线部门人员配备与排班的基本考量。

（七）行业发展趋势

- 1.了解：当代酒店业发展的主要宏观影响因素；酒店服务的发展趋势。
- 2.熟悉：绿色酒店、智慧酒店等新型业态的核心特征。
- 3.掌握：酒店经营的发展趋势；可持续发展、体验经济等趋势如何重塑酒店业等。

四、参考书目

刘伟. 酒店管理概论[M]. 北京：高等教育出版社, 2021

五、题型示例

（一）单项选择题

1. 酒店为在特定时期最大化收入，根据市场需求预测实时调整房价和房态库存

的策略属于（ ）。

- A. 成本控制策略
- B. 收益管理策略
- C. 服务质量标准
- D. 市场定位策略

2. S 酒店有 500 间客房，本周共售出 1400 房晚，由此可知 S 酒店本周的入住率为（ ）。

- A. 40%
- B. 280%
- C. 35.7%
- D. 28%

（二）问答题

1. 简述酒店前厅部接待业务的基本流程。
2. 某酒店共有标准间 300 间，昨日实际以 400 元/间的价格售出 240 间，求平均房价 ADR 和单房产值 RevPAR。

（三）案例分析题

案例背景：

某城市一家开业三年的中档商务酒店，近期在第三方预订平台上的评分持续下滑，主要投诉集中在“客房清洁不彻底”、“前台服务响应慢”和“早餐品种单调”等方面。酒店平均房价和出租率也出现了连续三个月的同比下降。管理层意识到问题严重，决定进行整改。

问题：

1. 请分析该酒店目前面临的主要问题可能由哪些管理环节的疏漏导致？
2. 如果你是酒店管理者，请针对“服务质量下滑”问题，设计一套系统的、可操作的改进方案。
3. 请为提升该酒店的收益水平，提出至少三项具体的营销或管理措施，并说明理由。

（四）论述题

1. 请论述数字化技术（如人工智能、大数据）如何改变现代酒店的运营管理模式与服务体验，并举例说明。
2. 请结合实例，论述提升酒店服务质量对于构建企业核心竞争力的重要性及主要路径。