

2020 年肇庆学院 本科插班生考试大纲 《酒店管理》 酒店管理概论

I. 考试性质

普通高等院校本科插班生招生考试是由专科毕业生参加的选拔性考试。高等院校根据考生的成绩，按照已确定的招生计划，德、智、体全面衡量，择优录取。因此，本考试大纲只适用于酒店管理专业本科插班生考试。

II. 考试内容及要求

一、考核要求：

考核要求：分为“识记”、“理解”、“应用”三个层次，具体含义是：

识记：对本课程有关的名词、概念和基本知识的正确记忆。 TM

理解：在识记的基础上，理解本课程所涉及的基本概念、基本原理及它们之间的内在联系：

应用：在理解的基础上，运用所学专业知识和综合分析解决实际问题。

二、考试内容：

第一章 饭店和饭店管理

一、饭店概述（识记、理解）

饭店的概念；

饭店业务特点。

二、饭店业发展的历史（识记）

世界饭店业发展史；

中国饭店业发展史。

三、饭店的类型与等级（识记）

饭店的类型；

饭店的等级；

我国饭店的星级评定；

世界最佳饭店的评定。

四、我国的饭店管理（识记、理解）

我国饭店现代化管理的历程；

我国饭店管理的形式及其展望。

第二章 我国饭店的发展趋势

一、饭店经营的发展趋势（识记、理解、应用）

以人为中心和个性化服务；

市场主体定位和主题饭店；

创名牌饭店；

国际化趋势；

低碳生活和绿色饭店；

饭店智能化。

二、对管理人员素质要求的发展趋势（识记、理解、应用）

管理人 管理人员必须是好的领导者；

管理者的道德意识；

职业管理者；

知识型专业化的管理者。

第三章 饭店管理基础理论

一、 宾客消费需求与心理（识记、理解、应用）

宾客消费需求；

宾客消费动机；

宾客的消费决策；

宾客的满意度和品牌忠诚度。

二、饭店产品理论（识记、理解）

饭店产品的概念；

饭店产品的构成；

饭店产品的特征；

饭店产品的定位。

三、饭店环境人性化理论（识记、理解、应用）

现代饭店人性化理论；

饭店环境中的人性化因素分析；

构筑顾客满意的人性化管理体系；

建立员工满意的人性化管理体系。

四、饭店管理纲要（识记）

饭店管理的基本涵义；

饭店管理纲要。

第四章 饭店决策与计划管理

一、饭店决策管理概述（识记）

饭店决策管理的基本内容；

饭店决策管理的类型。



启航专插本
www.qihangzcb.com

二、饭店决策的过程（识记、理解）

决策目标的分析与界定；

决策方案的设计与选择；

决策方案的实施与控制。

三、饭店计划管理概述（识记、理解）

计划管理的内涵界定；

计划的分类；

饭店计划指标体系。

四、饭店计划的编制与执行（识记、理解）

计划的编制；

计划的执行；

计划的控制。

第五章 饭店组织管理

一、组织行为学和组织原则（识记、理解）

饭店组织行为学；

饭店组织原则。

二、饭店组织管理要略（识记、理解、应用）

饭店组织结构；

饭店组织管理的主要内容。

三、饭店组织制度（识记、理解、应用）

对饭店制度的认识；

饭店制度体系；

制度的实施。

第六章 饭店信息系统管理

一、饭店的信息和信息系统（识记、理解）

饭店经营的相关信息；

饭店的信息系统。

二、信息系统的运行和管理（识记、理解）

信息系统的信息、信息技术、知识工作者管理；

信息系统的运行管理；

信息系统的安全管理。

三、信息系统的宾客资源管理（识记、理解、应用）



启航专插本
www.qihangzcb.com

宾客资源管理概述；
宾客资源管理的功能；
宾客资源的价值及管理；
饭店 CRM 的结构。

第七章 饭店营销管理

一、 饭店营销活动概述（识记、理解）

饭店营销内涵界定；
饭店营销活动的特点及其营销对策。

二、 饭店营销活动基础环节分析（识记、理解、应用）

营销调研；

市场细分；

市场选择；

市场定位。

三、 饭店营销组合策略（识记、理解）

饭店传统营销组合策略；

饭店新型营销组合策略。

四、 饭店新型营销理念（识记）

主题营销；

机会营销；

网络营销；

分时营销；

绿色营销；

内部营销。



启航专插本
www.qihangzcb.com

第八章 饭店业的创新与发展

一、 饭店的创新与发展理论（识记、理解）

饭店创新的特征；

饭店的创新的种类；

饭店创新的障碍及克服；

饭店创新活动的组织。

二、 二十一世纪饭店的创新格局（识记、理解）

经营创新；

产品创新；

管理创新。

三、饭店产品的创新（识记、理解）

饭店产品创新的涵义与饭店新产品的类型；

饭店产品的创新过程。

四、饭店组织创新（识记）

观念创新；

知识创新；

机构创新；

制度创新；

管理创新；

技术问题；

产品创新；

环境创新。

第九章 饭店业务管理

一、饭店业务的构成（识记、理解）

饭店业务决策；

饭店业务构成。

二、饭店业务运行组织（识记、理解）

生产要素的组织；

业务的时序组织。

三、饭店业务运行管理（识记、理解）

业务运行管理提要；

业务运行的现场管理。

第十章 饭店服务质量管理

一、饭店服务质量概述（识记）

饭店服务质量的涵义；

饭店服务质量的内容；

饭店服务质量的特点。

二、饭店服务质量管理（识记、理解、应用）

制定饭店服务规程；

建立饭店服务质量管理体系；

进行饭店服务质量教育；



启航专插本
www.qihangzcb.com

采用有效的服务质量管理方法；
评价饭店服务质量管理效果。

第十一章 饭店设备管理

一、饭店设备和设备管理概述（识记、理解）

饭店设备概述；

饭店主要设备系统概述；

设备综合管理；

设备管理的规章制度。

二、饭店设备的前期管理（识记、理解）

设备资产管理；

设备的投资决策；

设备的购置；

设备的安装、调式和试运行。

三、饭店设备的运行管理（理解、应用）

设备运行管理的目标；

设备使用管理；

设备的维护保养。

四、饭店设备的维修、改造与更新（识记、理解）

磨损规律；

设备维修管理；

设备的改造和更新。

五、饭店能源管理（识记、理解、应用）

饭店能源管理概述；

能源管理的内容和方法。

第十二章 饭店物资管理

一、饭店物资管理概况（识记、理解）

饭店物资管理的基本目标；

饭店物资管理的特点；

饭店物资分类、分析。

二、饭店物资定额管理（识记、理解）

饭店物资定额管理原则；

饭店物资消耗定额；



启航专插本
www.qihangzcb.com

饭店物资仓储定额。

三、饭店物资采验管理（识记、理解）

物资采购管理；

饭店物资验收管理。

四、饭店物资仓储和发放管理（识记、理解）

仓储管理的对象；

仓储管理工作内容；

仓储财务管理；

饭店物资发放管理。

第十三章 饭店人力资源管理

一、饭店人力资源管理概述（识记、理解）

饭店人力资源管理的涵义；

饭店人力资源管理的目标要求；

饭店人力资源管理的内容。

二、饭店人力资源的开发（理解、应用）

员工招收；

员工培训。

三、饭店人力资源的利用（理解）

编制定员；

合理用人。

四、饭店人力资源的激励（识记、理解、应用）

激励的概念；

激励的作用；

激励的方式；

薪酬管理。

第十四章 饭店安全管理

一、饭店安全及安全管理概况（识记、理解、应用）

饭店安全概念；

饭店安全管理的特点；

饭店安全管理的重要性。

二、饭店安全规范性建设（识记、理解）

饭店安全管理机构设置；



启航专插本
www.qihangzcb.com

饭店安全委员会；
饭店安全管理制度。
三、饭店危机管理（识记、理解、应用）
危机的内涵界定；
饭店危机管理的阶段；
饭店危机管理对策。
四、新形势下饭店安全管理要点分析（识记、理解）
饭店安全管理难点分析；
饭店安全管理重点分析。

第十五章 饭店集团经营

一、饭店集团经营的形式和优势（识记、理解）

饭店集团经营的形式；
饭店集团经营的优势。

二、饭店集团的现状与趋势（理解）

国际饭店集团在我国的经营运作；
我国饭店集团的生存与发展。

三、世界著名饭店集团集锦（理解）

巴斯饭店公司；
精品国际饭店公司；
希尔顿饭店公司与希尔顿国际饭店公司；
其他世界著名饭店集团。



III. 考试形式及试卷结构

一、考试形式：

闭卷、笔试。考试时间 120 分钟，满分 100 分。考生使用答题卡答题。

二、试题难易比例：

试卷覆盖所考各章节的内容，难易适度，知识、能力、素质及创新各占的比例大致是 20%、30%、30%、20%。

其中识记部分约占 25%，理解部分约占 40%，应用部分约占 35%。

三、试题题型及赋分：

1. 名词解释题……………约占 20%
2. 单项选择题……………约占 20%
3. 判断题……………约占 15%
4. 简答题……………约占 30%

5. 论述题.....约占 15%

IV. 题型示例

一、名词解释（每小题 4 分，共 20 分）

1. 饭店管理

二、单项选择题（每小题 2 分，共 20 分）

1. 当公司组织规模较大、公司下属子系统跨地区跨国界发展时，往往采用（ ）的组织结构。

- A. 直线制
- B. 直线职能制
- C. 事业部制
- D. 矩阵式

三、判断题（每小题 1 分，共 15 分；判断正确的打“√”；错误的打“X”）

1. 饭店给客人提供的优惠条件、付款方式和推销方式属于饭店产品概念中的实际产品。

四、简答题（共 6 小题，每小题 5 分，共 30 分）

1. 饭店组织管理的作用是什么？

五、论述题（每小题 15 分，共 15 分）

怎样理解饭店的市场定位？

V. 参考书目

《饭店管理》，蒋丁新主编，高等教育出版社，2010 年第三版

2020 年肇庆学院 本科插班生考试大纲 《酒店管理》旅游学概论

I 考试性质

普通高等学校本科插班生（又称专插本）招生考试是由专科毕业生参加的选拔性考试。高等学校根据考生的成绩，按照已确定的招生计划，德、智、体全面衡量，择优录取。因此，本科插班生考试应有较高信度、效度、必要的区分度和适当的难度。

II 考试内容及要求

绪论

- 一、旅游学的形成背景（理解）
- 二、旅游学的界定（识记）
- 三、重视研究旅游学的原因（理解）
- 四、如何去研究旅游学（理解、应用）

第一章 旅游发展的历史沿革

- 一、19 世纪以前的旅行活动（理解、识记）
- 二、近代旅游和旅游业的开端（识记）
- 三、现代旅游的兴起（识记）

第二章 旅游活动

- 一、旅游活动的概念（理解、识记）
- 二、旅游活动的要素与特征（识记）
- 三、旅游活动的类型（识记、应用）
- 四、旅游活动的性质（理解）
- 五、现代旅游活动的特点（识记、应用）

第三章 旅游者

- 一、旅游者的界定（理解、识记）
- 二、实现个人旅游需求的客观条件（理解）
- 三、实现个人旅游需求的主观条件（理解）
- 四、旅游者的分类

第四章 旅游资源

- 一、认识旅游资源（理解、识记）
- 二、旅游资源的开发（识记、应用）
- 三、旅游资源的保护（理解、应用）

第五章 旅游业

- 一、认识旅游业（理解、识记）
- 二、旅行社、住宿业与饭店（理解）
- 三、旅游交通、旅游景点（理解）
- 四、旅游产品（理解、识记）

第六章 旅游组织

- 一、国家旅游组织（理解）
- 二、我国的旅游组织（理解）
- 三、国际旅游组织（理解）

第七章 旅游市场

- 一、认识旅游市场（理解、识记）
- 二、全球国际旅游市场概况（理解、应用）
- 三、我国旅游业的入境旅游市场（理解、应用）
- 四、我国旅游业的国内旅游市场（理解、应用）
- 五、我国旅游业的出境旅游市场（理解、应用）

第八章 旅游的影响

- 一、旅游的经济影响（理解）
- 二、旅游促进经济发展的理论根据（理解）
- 三、旅游的社会文化影响（理解、应用）



启航专插本
www.qihangzcb.com

- 四、旅游的环境影响（理解、应用）
- 五、可持续旅游发展（理解、应用）

III. 考试形式及试卷结构

一、考试形式：

闭卷、笔试。考试时间 120 分钟，满分 100 分。考生使用答题卡答题。

二、知识内容比例：

- 1. 旅游基本概念……………约占 20%
- 2. 旅游基础知识……………约占 25%
- 3. 旅游基本理论……………约占 35%
- 4. 旅游观点思想……………约占 20%

其中识记部分约占 25%，理解部分约占 40%，应用部分约占 35%。

三、试题难易比例：

- 容易题……………约占 25%
- 中等难度题……………约占 45%
- 难题……………约占 30%

四、试题题型及赋分：

- 1. 单项选择题……………约占 20%
- 2. 判断题……………约占 10%
- 3. 名词解释题……………约占 20%
- 4. 简答题……………约占 25%
- 5. 观点分析题……………约占 10%
- 6. 论述题……………约占 15%

IV. 题型示例

一、选择题（每小题 2 分，共 20 分）

- 1、春秋时代，孔子带领几十个随从弟子周游列国，这属于中国古代旅行形式中的（ ）。
A. 帝王巡游 B. 政治游说 C. 学术考察 D. 士人漫游

二、判断题（每小题 1 分，共 10 分；判断正确的打“√”；错误的打“X”）

- 1、国际旅游包括入境旅游和出境旅游。（ ）

三、名词解释（每小题 4 分，共 20 分）

- 1、旅游乘数

四、简答题（每小题 5 分，共 25 分）

- 1、现代旅游迅速发展的原因是什么？

五、观点分析题（每小题 5 分，共 10 分）

1、与其他物质消费企业相比，旅游活动主要是旅游者的视觉消费、感觉消费，因此旅游业不存在污染问题。

六、论述题（每小题 15 分，共 15 分）

论述我国旅游业海外客源市场的基本情况。你认为应如何进一步开发我国的海外旅游市场？

V. 参考书目

1. 《旅游学》，李天元主编，（2011 年，第三版），高等教育出版社；
2. 《旅游学概论》，李天元主编，（2009 年，第六版），南开大学出版社。



启航专插本
www.qihangzcb.com