

附件 1

酒店管理专业考试大纲

《饭店管理概论》

教材：《饭店管理概论》，主编：唐志国、陈增红，山东大学出版社。

第一章 饭店概论

1. 了解饭店的基本概念和作用；
2. 掌握世界饭店业发展经历的几个时期及其特点；
3. 掌握不同角度饭店分类的方法及饭店类型；
4. 了解常见的饭店等级划分的方法。

第二章 饭店产品

1. 了解饭店产品的概念和内涵；
2. 掌握饭店产品的特点。

第三章 饭店管理基础理论

1. 掌握主要的管理学理论及其演化历史；
2. 掌握饭店管理的概念；
3. 了解基本的饭店经营管理理念；
4. 熟悉掌握饭店管理的主要职能。

第四章 饭店经营决策

1. 掌握饭店经营决策的定义及特点；
2. 了解饭店经营决策的类型；
3. 掌握饭店经营决策的原则；

4. 了解饭店经营环境分析的主要方法；
5. 掌握 SWOT 分析法的主要内容；
6. 了解饭店经营决策的程序与方法。

第五章 饭店战略与计划管理

1. 了解常见的战略类型及其适用情形；
2. 了解常见的饭店计划的类型；
3. 掌握饭店计划编制的方法和程序。

第六章 饭店组织与人力资源管理

1. 掌握饭店组织设计的基本原则；
2. 了解饭店组织机构的基本类型；
3. 掌握饭店人力资源管理的概念和特点；
4. 掌握饭店人力资源管理的内容；
5. 掌握饭店员工激励的作用、原则和方法。

第七章 饭店服务质量管理与控制

1. 了解饭店服务质量的含义、构成及特点；
2. 掌握全面质量管理的含义；
3. 了解常见的饭店质量管理的方法；
4. 掌握饭店控制活动的基本过程和基本原则；
5. 掌握服务质量控制的环节和方法。

第八章 饭店无形资产管理

1. 了解饭店无形资产管理的的基本原则；
2. 了解饭店形象塑造的原则和方法；
3. 了解饭店企业文化管理的基本内涵及其特点。

（注：本教材的第八章《饭店物资管理与财务控制》和

第九章《饭店设备维护和管理》，已有专门的课程进行系统、专业的讲解，故本课程不作具体讲授，也不在考核范围之内。)

《客房运行与管理》

教材：山东旅游职业学院自编教材。

项目一 客房认知

1. 了解客房的各类房型及其特点；
2. 掌握客房内部功能分区及其物品配置要求；
3. 理解客房设计的理念、原则及其发展趋势；
4. 掌握客房装饰布置的方法，掌握客房灯光、色彩运用的要求；
5. 掌握客房部机构设置及其员工素质要求。

项目二 客房清洁保养

1. 掌握客房常用清洁剂、清洁器具的种类；
2. 掌握客房日常清洁的程序和标准；
3. 掌握客房常用的消毒方法；
4. 掌握客房卫生管理的内容和方法；

项目三 客房对客服务

1. 掌握客房部常规服务的内容和 workflows；
2. 掌握客房个性化服务的内容及要求；
3. 掌握客房常见服务问题及特殊情况的处理方法；
4. 掌握宾客投诉处理的方法；

项目四 客房环保及安全

1. 了解绿色饭店及绿色客房的概念及要求;
2. 掌握客房创绿的具体措施;
3. 了解客房安全管理的制度;
4. 掌握火灾、失窃及其他安全隐患与突发事件的处理方法;

项目五 客房成本控制

1. 掌握客房部在人力资源、设施设备、客房用品方面成本控制的程序和方法。
2. 了解客房编制预算的方法

项目六 行业标准

1. 了解四星级、五星级酒店客房星评要求
2. 了解其民宿、文化主题饭店等他行业标准

《英语口语》

教材:《新世纪大学英语系列教材(第二版)视听说教程(3rd Edition)学生用书1-4》(第三版),主编:美方 Susan Stempleski,中方 杨慧中,上海外语教育出版社,2014。

模块一 自我介绍

1. 掌握用英语进行自我介绍;
2. 熟悉在社交场合如何介绍朋友们相互认识;
3. 了解如何介绍身边特别的人,例如家人、生命中最

重要的人、对你帮助最大的人等。

模块二 饮食

1. 掌握中国人常吃的食物及西餐中常见食物的英语表达，包括面点、蔬菜、水果、肉类、饮料等；
2. 熟悉如何表达自己最爱的食物及喜欢的原因；
3. 了解各种食物的口味，例如油腻的、多汁的、松脆的、咸的等。

模块三 节日

1. 掌握英语国家常见节日的名称、日期、相应的传统食物；
2. 熟悉西方国家的节日风俗；
3. 了解西方节日的来历。

模块四 身体和健康

1. 掌握人体各部分的英语表达，例如眼睛、下巴、手腕、肩膀、手指、脚趾、皮肤等；及牙痛、胃痛、咳嗽、发烧等常见健康问题的英语表达；
2. 熟悉如何描述一个人的外貌特征；
3. 了解如何谈论保持身体健康的表达。

模块五 人生规划与梦想

1. 掌握如何用英语准确表达、谈论未来三年、五年、十年内你的人生规划；你的人生梦想；及其原因；
2. 熟悉如何表达实现你的规划和梦想；常见良好习惯的表达，例如准时、诚实、团队协作等；
3. 了解英语国家著名人士的伟大梦想，及如何追随梦

想走向成功的励志故事。

模块六 情绪与情感

1. 掌握人类常见情绪与情感的英文表达，包括高兴、伤心、兴奋、失望、焦虑、紧张、沮丧、乐观等；
2. 熟悉如何描述自己某种情绪或者讲述情感背后的故事；
3. 了解如何讲述积极情绪和情感，以及对成功、健康的重要意义。

模块七 旅游

1. 掌握旅游所需物品和所做的基本准备的英文表达，包括手提行李、托运行李、登机牌、身份证、订机票、订酒店、机票确认、兑换钱币、准备药品等；
2. 熟悉如何讲述自己的旅游经历；
3. 了解旅游行李打包技巧的英文描述。

模块八 酒店服务

1. 掌握世界主要知名酒店的英文名称和酒店提供的餐饮、客房相关服务的英文表达；
2. 熟悉酒店餐饮、客房服务的基本服务流程；
3. 了解酒店提供的其他服务，如康乐服务、商务中心服务等。

模块九 工作

1. 掌握常见工作的英文表达，如服务员、接待员、导游、空乘员、商人、演员、牙医等以及如何询问别人的工作及其职责；

2. 熟悉如何阐述胜任一份工作的基本素质;
3. 了解如何制定一份英文简历。