

中南林业科技大学 2021 年“专升本”

《酒店运营管理》课程考试大纲

一、考试的基本要求

了解酒店运营管理（客房、前厅、餐饮）中的基本概念、理论及管理方法；熟悉酒店客房、前厅、餐饮部门的主要运营过程；掌握酒店运营部门的控制管理。

二、考试方法、时间、题型大致比例

1.考核方式：闭卷考试

2.考试时间：120 分钟

3.题型大致比例

填空题 20%、判断题 20%、问答题 30%、论述题 30%

三、考试的内容及考试要求

模块一 客房

第 1 章 客房部的概述

1.考试内容：客房部的地位、作用及主要任务；客房类型与客房设备

2.考试要求：了解客房部在酒店经营中的地位、作用及客房部的主要任务；了解客房的类型和客房的主要设备。

第 2 章 客房部的组织管理

1.考试内容：客房部组织架构、客房定员、客房部经理素质要求

2.考试要求：了解酒店客房部组织架构的类型、客房定编定岗模式、客房部员工的素质要求、客房部经理素质要求。

第 3 章 客房服务质量控制

1.考试内容：影响客房服务质量的常见问题、提高客房服务质量的途径。

2.考试要求：了解客房服务项目及其服务规程、掌握提高客房服务质量的途径、学会客房服务和管理中常见问题的处理方法。

第4章 个性化服务与客房贴身管家

- 1.考试内容：客房部个性化服务的实施及客房贴身管家。
- 2.考试要求：了解个性化服务与“贴身管家”的基本概念、认识客房部提供个性化服务与“贴身管家”的意义、了解“贴身管家”的服务内容和服务方式。

模块二 前厅

第5章 系统预订

- 1.考试内容：酒店预订系统、预订的过程及管理
- 2.考试要求：了解酒店预订系统的重要性、酒店预订系统、预定来源、超额预订、预订处理过程。

第6章 客人入住管理

- 1.考试内容：客人登记程序及其管理。
- 2.考试要求：了解顾客第一印象的重要性、获取客人信息的重要性、客人入住登记的重要性，掌握客人登记程序和具体操作内容，理解客人入住登记程序中顾客选房时的要求、客房安排、信用卡管理、房价管理、钥匙管理、客房销售管理等工作内容。

第7章 退房

- 1.考试内容：客人退房程序及其管理。
- 2.考试要求：了解退房程序管理的重要性，熟悉退房的流程，掌握退房过程中汇总结算、结账报表管理、客史档案管理、服务印象管理等相关管理工作内容。

模块三 餐饮

第8章 餐饮管理基础知识

- 1.考试内容：餐饮管理的内容和餐饮企业组织机构。
- 2.考试要求：了解餐饮业态、工作特点，熟悉餐饮企业组织机构和岗位职责，掌握餐饮管理的具体内容。

第9章 餐饮前台运营管理

- 1.考试内容：餐饮服务质量管理内容和质量控制。
- 2.考试要求：了解宴会、零点、酒吧管理的基本内容、熟悉中餐服务方式和服务流程管

理、掌握餐饮服务质量控制的基础和方法。

第 10 章 餐饮出品及卫生安全管理

- 1.考试内容：餐饮出品的各环节内容、厨房加工生产阶段的质量控制和卫生管理。
- 2.考试要求：了解厨房出品的加工、生产过程，熟悉餐饮出品过程的各环节控制与管理，熟悉安全卫生管理原则、掌握餐饮加工、生产阶段的质量控制。

四、其他说明

1.各部分（或各章节）内容大致比例：

第 1 章 5%， 第 2 章 5%， 第 3 章 10%， 第 4 章 13%， 第 5 章 11%，
第 6 章 12%， 第 7 章 10%， 第 8 章 10%， 第 9 章 12%， 第 10 章 12%。

2.试题难易分值分配

容易题：25%

中等难度题：50%

较难题：25%

参考书目：

客房模块：《酒店客房管理》（第 1 章、第 3 章、第 6 章、第 7 章）主编：刘伟，重庆大学出版社 ISBN：9787568906463

前厅模块：《饭店前厅管理》（第 5 章、第 7 章、第 9 章）主编：詹姆斯·A·巴尔迪，中国人民大学出版社 ISBN：9787300186283

餐饮模块：《酒店餐饮管理》（第二版）（第 1 章、第 3 章、第 6 章、第 7 章、第 11 章）马开良、叶伯平、葛焱编著，清华大学出版社 ISBN：9787302509660