

中国地质大学研究生院
硕士研究生入学考试同等学力加试《现代饭店管理》考试大纲

一、试卷结构

(一) 内容比例

第一、二、三、四部分 约 85%

第五、六、七部分 约 15%

(二) 题型比例

填空题与选择题 约 20%

简答题 约 50%

论述题 约 30%

二、其他

现代饭店管理

一、现代饭店管理概述

考试内容

饭店的概念,饭店的特征,饭店的作用;饭店的种类,饭店的等级,饭店产品及其特点;饭店管理的概念,饭店管理的特征;饭店组织结构及其职能,饭店的垂直管理制度,饭店组织管理制度的变革;饭店服务的含义,饭店服务意识的内容;饭店服务的标准化与个性化,饭店服务中的员工满意与顾客满意;ISO9000 族标准的内涵,2000 版 ISO9000 族标准的构成,饭店导入 2000 版 ISO9000 族标准适宜性。

考试要求

1. 了解现代饭店概念、基本特征及其在旅游经济中的地位和作用。
2. 掌握依不同角度划分的饭店类型,熟悉饭店等级标准,掌握饭店产品及其基本特点。
3. 掌握饭店管理的内涵及饭店管理的特征。
4. 熟悉不同类型饭店的组织结构和职能,掌握饭店的垂直管理制度,了解饭店组织的变革。
5. 掌握饭店服务的内涵及服务意识的基本内容,理解饭店服务的标准化和个性化之间的关系,理解饭店服务中员工满意与顾客满意的关系。
6. 理解 ISO9000 族标准的内涵及构成,并了解饭店导入 2000 版 ISO9000 族标准的方法和过程。

二、前厅部运行与管理

考试内容

前厅部的产品与功能,前厅部组织机构及职责;前厅部的空间布局原则及布局结构,前厅的环境要素,前厅的文化要素,前厅环境设计;预订渠道、方式及种类,预订服务程序,超额预订;房态控制方法,客房销售技巧,前厅接待程序及方法;总机服务程序及方法,问讯服务程序及方法,大厅服务程序及方法,收银服务程序及方法,商务中心服务程序及方法;客人投诉处理程序及方法。

考试要求

1. 熟悉前厅部的产品及其功能,熟悉不同类型饭店前厅部的组织机构及其职责。
2. 掌握前厅部的空间布局原则及布局结构特点,了解前厅的环境要素、文化要素,以及前厅环境设计的基本原则和方法。
3. 熟悉饭店预订的基本渠道和种类,掌握预订的程序和方法,掌握超额预订的计划编制方

法。

4. 掌握房态控制方法，客房销售技巧，前厅接待程序及方法。
5. 掌握总机服务程序及方法，问讯服务程序及方法，大厅服务程序及方法，收银服务程序及方法，商务中心服务程序及方法。
6. 掌握饭店客人投诉处理程序及方法。

三、客房部运行与管理

考试内容

客房部的特点和功能，客房部的组织机构及主要岗位职责，客房服务的模式，客房服务中心的特点；客房的基本类型及其布局，客房设备的分类和选择，客房用品的分类和选择，布件管理与控制；客房清扫服务及其运营程序，客房消毒工作，客房计划卫生；客房对客服务及其运营程序；公共区域清洁保养服务程序；客房服务的质量和安全。

考试要求

1. 熟悉客房部的特点和功能，熟悉客房部的组织机构及主要岗位职责，掌握客房服务的基本模式，掌握客房服务中心职能及服务特点。
2. 掌握客房的基本类型及其布局特点，熟悉客房设备、用品的分类和选择，掌握布件管理与控制方法与过程。
3. 掌握客房清扫服务内容及其运作程序，掌握客房消毒工作管理的内容和方法，掌握客房计划卫生管理的程序和方法。
4. 掌握客房对客服务项目内容及对客服务操作及管理程序。
5. 熟悉公共区域清洁保养服务程序。
6. 掌握客房服务质量和安全管理的内容和基本原则。

四、餐饮部运行与管理

考试内容

餐饮部的特点和功能，餐饮部的组织机构及各岗位职责；餐厅的环境设计布局，餐具及其用途，酒具及其用途；菜单的作用和种类，菜单设计的依据和因素，选择菜肴的原则；托盘、摆台的基本规则和服务程序；酒水服务程序和方法，中餐菜肴服务程序和方法，西餐菜肴服务程序和方法；餐饮服务基本环节；中国主要菜系，酒水的分类及特点；中餐服务程序和方法；西餐服务程序和方法；宴会服务程序和方法。

考试要求

1. 熟悉餐饮部的特点和功能，餐饮部的组织机构及各岗位职责。
2. 了解餐厅的环境设计布局原则和方法，熟悉中西餐具及其用途，熟悉酒具及其用途。
3. 熟悉菜单的作用和种类，掌握菜单设计的依据、因素以及选择菜肴的原则。
4. 掌握托盘、摆台的基本规则和服务程序。
5. 掌握酒水服务程序和方法，中餐菜肴服务程序和方法，西餐菜肴服务程序和方法。
6. 了解中餐服务程序和方法，西餐服务程序和方法；宴会服务程序和方法。

五、康乐部项目及管理

考试内容

康乐部的特点和功能，康乐部的组织机构及主要岗位职责；康乐部的主要设施及其内容；舞厅和 KTV 的种类及其运营程序；桑拿浴房的布局和服务程序。

考试要求

1. 了解康乐部的特点和功能，熟悉康乐部的组织机构及主要岗位职责。

2. 熟悉康乐部的主要设施及其内容。

3. 了解舞厅和 KTV 的种类及其运营程序；了解桑拿浴房的布局和服务程序。

六、商场部运行与管理

考试内容

商场部的功能及作用，商场部各岗位职责；商场部服务特点；商品采购及入库业务流程，商品保管及出仓操作程序，商品调拨操作程序，商品盘点工作程序；商场部常见问题的处理。

考试要求

1. 了解商场部的功能及作用，商场部各岗位职责；

2. 掌握商场部服务特点。

3. 了解商品采购及入库业务流程，商品保管及出仓操作程序，商品调拨操作程序，商品盘点工作程序。

4. 掌握商场部常见问题的处理方法和程序。

七、饭店工程及安全管理

考试内容

工程部组织机构及主要岗位职责，工程部主要业务操作规程；饭店设备编号的方法，饭店设备管理基础资料建立方法；饭店设备动态管理原则与基本方法；饭店安全管理的含义，饭店安全规划基本方法；饭店财产和消防安全管理的基本程序和方法。

考试要求

1. 了解工程部组织机构及主要岗位职责，工程部主要业务操作规程。

2. 熟悉饭店设备编号的方法，饭店设备基础资料建立方法，饭店设备动态管理原则与基本方法。

3. 了解饭店安全管理的含义，饭店安全规划基本方法。

4. 熟悉饭店财产和消防安全管理的基本程序和方法。