

# 湖南省高等教育自学考试 课程考试大纲

## 会议酒店管理

(理论部分)

(课程代码: 08889)

湖南省教育考试院组编  
2022 年 7 月

# 高等教育自学考试课程考试大纲

课程名称：会议酒店管理

课程代码：08889

## 第一部分 课程性质与目标

### 一、课程性质与特点

会议酒店管理是高等教育自学考试会展经济与管理专业的一门选考课程。本课程系统地分析与讲解了会议酒店市场营销、场地布置、客房管理、餐饮服务、酒水服务、娱乐安排、安全保卫及卫生管理等与会议经营密切相关内容。本课程内容是会展经济与管理专业知识体系的一部分，也是会展经济与管理专业考生专业素养能力培养目标的一部分。

### 二、课程目标与基本要求

通过本课程的学习，要求考生全面理解和掌握会议酒店管理的基本理论、基本知识、基本方法；同时，要求考生初步具备会议酒店管理工作要求的理论素养和操作技能，提高正确分析和解决现代会议酒店管理中的基本问题的能力。

本课程要求理论和实践相结合，强调创意、创新和动手能力的培养和提高。

### 三、与本专业其他课程的关系

本课程涉及人力资源、市场营销、公共关系、财务管理、餐饮、房务、会务接待等会议服务与经营管理方面的理论和实践知识，是其他会展服务与接待管理的基础课程。从知识体系来看，人力资源管理、市场营销学、公共关系学、财务管理等是本课程的先导课程。

## 第二部分 考核内容与考核目标

### 第一章 会议酒店基本知识

#### 一、学习目的与要求

通过本章的学习，要求掌握会议酒店的内涵、要素及特点，熟悉会议经营的意义、会议市场目标及会议经营的原则，了解会议酒店的产生与发展。

#### 二、考核知识点与考核目标

##### （一）会议酒店（重点）

识记：1.会议酒店的内涵

2.会议酒店的要素

理解：会议酒店的产生与发展

应用：会议酒店的特点

##### （二）会议市场（次重点）

识记：会议经营的意义

- 理解：1.会议市场目标  
2.会议经营的原则

## 第二章 会议酒店的组织管理

### 一、学习目的与要求

通过本章的学习，要求掌握酒店组织原则、组织结构及组织管理的主要内容，熟悉酒店组织制度的含义、体系及实施，了解酒店员工激励的内涵、作用、原则及常用激励方法。

### 二、考核知识点与考核目标

- （一）酒店组织结构（重点）
  - 识记：酒店组织原则
  - 理解：酒店的组织结构
  - 应用：酒店组织管理的主要内容
- （二）酒店的组织制度（次重点）
  - 识记：酒店组织制度的含义
  - 理解：酒店制度体系
  - 应用：制度的实施
- （三）酒店员工激励（一般）
  - 识记：1.激励的内涵  
2.激励的作用
  - 理解：激励的原则
  - 应用：酒店员工常用激励方法

## 第三章 会议酒店的筹建与场所布置

### 一、学习目的与要求

通过本章的学习，要求掌握酒店选址需考虑的因素及酒店选址的原则，熟悉会议环境设计的原则及影响会议室布置的因素，了解工艺品陈设的基本原则及会议基本的试听设备。

### 二、考核知识点与考核目标

- （一）会议酒店的选址（重点）
  - 识记：1.酒店选址需考虑的因素  
2.酒店选址的原则
- （二）会议环境设计（次重点）
  - 识记：1.会议环境设计的原则  
2.影响会议室布置的因素
- （三）会议陈设物品的设计（一般）
  - 识记：工艺品陈设的基本原则
- （四）会议试听设备配置（一般）
  - 识记：基本的试听设备

## 第四章 会议酒店营销管理

### 一、学习目的与要求

通过本章的学习，要求掌握酒店营销及会议酒店定价等的相关内容，熟悉会议酒店的营销渠道策略、促销策略及会议推销策略，了解会议酒店产品构成及会议确认程序。

### 二、考核知识点与考核目标

#### （一）酒店营销概述（重点）

识记：1.酒店营销的含义

2.市场定位

理解：市场调研

应用：1.市场细分

2.市场选择

#### （二）会议酒店定价（重点）

识记：会议酒店定价的内涵

理解：定价目标

应用：1.定价方法

2.定价策略

3.会议酒店的定价体系

#### （三）会议酒店的营销渠道与促销（次重点）

识记：酒店营销渠道策略

理解：促销策略

应用：会议推销策略

#### （四）会议酒店产品（一般）

识记：酒店产品

理解：会议酒店产品构成

#### （五）会议确认（一般）

理解：会议确认的程序

## 第五章 会议酒店前厅部管理

### 一、学习目的与要求

通过本章的学习，要求掌握大厅服务的礼宾服务与投诉处理流程，熟悉会议登记及客房安排相关内容，了解前厅部、总机及商务中心相关服务内容。

### 二、考核知识点与考核目标

#### （一）大厅服务（重点）

理解：礼宾服务

应用：投诉处理

#### （二）会议登记与客房安排（次重点）

识记：会议登记

理解：1.现场注册  
2.提前到达的登记程序

应用：安排客房

（三）前厅部概述（一般）

识记：前厅部的地位与作用

理解：前厅部的组织结构

（四）总机和商务中心服务（一般）

识记：1.总机服务

2.商务中心服务

## 第六章 会议酒店客房管理

### 一、学习目的与要求

通过本章的学习，要求掌握客房部会议服务相关内容，熟悉客房服务模式相关内容，了解客房部礼节礼貌、服务基本要求及服务标准准则。

### 二、考核知识点与考核目标

（一）客房部会议服务（重点）

识记：1.掌握会议情况

2.迎接任务

理解：1.主席台上参会人员的服务

2.会议进行中的服务

3.会议结束时的服务

4.会议摆台设计

应用：会场服务人员工作礼仪

（二）客房服务模式（次重点）

识记：宾客类型

理解：1.客房服务模式

2.客房部服务程序及标准

应用：客房部宾客投诉处理

（三）客房部概述（一般）

识记：1.礼节礼貌及服务基本要求

2.服务标准准则

## 第七章 会议宴会服务管理

### 一、学习目的与要求

通过本章的学习，要求掌握会议宴会菜单制作、会议宴会台面设计与摆台相关内容，熟悉会议宴会服务流程、相关酒水与服务相关内容，了解会议宴会种类、厨房日常卫生制度及厨房卫生检查制度。

### 二、考核知识点与考核目标

（一）会议宴会菜单制作（重点）

- 识记：宴会菜单的种类
- 理解：宴会菜单设计的原则
- 应用：宴会菜单的设计过程
- (二) 会议宴会的台面设计与摆台（重点）
  - 识记：会议宴会的台面设计
  - 理解：会议宴会摆台
- (三) 会议宴会服务程序（次重点）
  - 应用：1.中餐宴会服务
  - 2.西餐宴会服务
- (四) 会议宴会的酒水与服务（次重点）
  - 识记：1.酒水在宴会中的作用
  - 2.酒水与菜肴搭配的原理
  - 理解：宴会酒水的选择
  - 应用：宴会酒水服务程序
- (五) 会议宴会的种类（一般）
  - 识记：1.按宴请的菜式划分
  - 2.按宴请的性质和主题划分
  - 3.按宴请的规格和隆重程度划分
  - 4.按宴请的形式划分
- (六) 厨房卫生管理（一般）
  - 识记：1.厨房日常卫生制度
  - 2.厨房卫生检查制度

## 第八章 会议酒店康乐管理

### 一、学习目的与要求

通过本章的学习，要求掌握康乐项目选择的相关内容，熟悉会议康乐管理模式及康乐部管理制度，了解康乐项目服务质量工作标准。

### 二、考核知识点与考核目标

- (一) 康乐项目的选择（重点）
  - 识记：1.康乐在现代酒店中的地位
  - 2.康乐项目设置的基本原则
  - 理解：1.康乐项目设置的主要依据
  - 2.康乐项目的类型
- (二) 会议康乐管理（次重点）
  - 识记：酒店康乐管理模式
  - 理解：康乐部管理制度
- (三) 康乐项目服务（一般）
  - 识记：服务质量工作标准

## 第九章 会议酒店安全管理

### 一、学习目的与要求

通过本章的学习，要求掌握会议酒店安全及安全管理、常见安全问题及其处理的相关内容，熟悉保卫部工作规范及服务工作质量标准，了解会议保密管理相关内容。

### 二、考核知识点与考核目标

#### （一）会议酒店安全及安全管理概述（重点）

理解：1.从思想上高度认识  
2.建立完整的安全体系  
3.加强对员工的安全教育  
4.加强内部安全管理  
5.编制各种安全预案并组织演练

#### （二）常见安全问题及处理

应用：1.火灾事故处理  
2.食物中毒事故处理规范  
3.安全事故报案管理  
4.对爆炸物及可疑爆炸物管理规范  
5.对打架斗殴流氓滋扰的防范及处理规定  
6.对暴力事件的处理  
7.诈骗行为的防范与处理

#### （三）保卫部工作规范（次重点）

识记：1.巡逻工作流程  
2.制安设施设备标准  
3.配合公安政法部门拘捕嫌疑人工作流程  
4.客房失窃、客人打架、伤亡事件处理程序

#### （四）保卫部服务工作质量标准（次重点）

识记：1.消防设施设备标准  
2.消防、治安监控中心工作流程  
3.设施设备的维护标准  
4.保卫巡逻员服务标准  
5.保卫监控员服务标准

理解：保卫部对宾客服务标准

#### （五）会议保密管理（一般）

理解：1.保密房的防范处理  
2.涉密会议保密

## 第三部分 有关说明与实施要求

### 一、考核的能力层次表述

本大纲在考核目标中，按照“识记”、“理解”、“应用”三个能力层次规定其应达到的能力层次要求。各能力层次为递进等级关系，后者必须建立在前者的基础上，其含义是：

识记：能知道有关的名词、概念、知识的含义，并能正确认识和表述，是低层次的要求。

理解：在识记的基础上，能全面把握基本概念、基本原理、基本方法，能掌握有关概念、原理、方法的区别与联系，是较高层次的要求。

应用：在理解的基础上，能运用基本概念、基本原理、基本方法联系学过的多个知识点分析和解决有关的理论问题和实际问题，是最高层次的要求。

### 二、教材

#### 1. 指定教材

《会议酒店管理》，朱正杰，教育科学出版社，2016年版。

#### 2. 参考教材

《会议型饭店精细化管理》，王济明，中国旅游出版社，2010年版。

### 三、自学方法指导

1. 在开始阅读指定教材某一章之前，先翻阅大纲中有关这一章的考核知识点及对知识点的能力层次要求和考核目标，以便在阅读教材时做到心中有数，有的放矢。

2. 阅读教材时，要逐段细读，逐句推敲，集中精力，吃透每一个知识点，对基本概念必须深刻理解，对基本理论必须彻底弄清，对基本方法必须牢固掌握。

3. 在自学过程中，既要思考问题，也要做好阅读笔记，把教材中的基本概念、原理、方法等加以整理，这可从中加深对问题的认知、理解和记忆，以利于突出重点，并涵盖整个内容，可以不断提高自学能力。

4. 完成书后作业和适当的辅导练习是理解、消化和巩固所学知识，培养分析问题、解决问题及提高能力的重要环节，在做练习之前，应认真阅读教材，按考核目标所要求的不同层次，掌握教材内容，在练习过程中对所学知识进行合理的回顾与发挥，注重理论联系实际和具体问题具体分析，解题时应注意培养逻辑性，针对问题围绕相关知识点进行层次（步骤）分明的论述或推导，明确各层次（步骤）间的逻辑关系。

### 四、对社会助学的要求

1. 应熟知考试大纲对课程提出的总要求和各章的知识点。
2. 应掌握各知识点要求达到的能力层次，并深刻理解对各知识点的考核目标。
3. 辅导时，应以考试大纲为依据，指定的教材为基础，不要随意增删内容，以免与大纲脱节。
4. 辅导时，应对学习方法进行指导，宜提倡“认真阅读教材，刻苦钻研教材，主动争取帮助，依靠自己学通”的方法。



5. 辅导时，要注意突出重点，对考生提出的问题，不要有问即答，要积极启发引导。
6. 注意对考生能力的培养，特别是自学能力的培养，要引导考生逐步学会独立学习，在自学过程中善于提出问题，分析问题，做出判断，解决问题。
7. 要使考生了解试题的难易与能力层次高低两者不完全是一回事，在各个能力层次中会存在着不同难度的试题。
8. 助学学时：本课程共 6 学分，建议总课时 108 学时。其中，理论课时 72 课时，理论课时分配如下：

章 次	章节名称	学 时
第一章	会议酒店基本知识	4
第二章	会议酒店的组织管理	8
第三章	会议酒店的筹建与场所布置	10
第四章	会议酒店营销管理	10
第五章	会议酒店前厅部管理	8
第六章	会议酒店客厅管理	8
第七章	会议宴会服务管理	10
第八章	会议酒店康乐管理	6
第九章	会议酒店安全管理	8
合 计		72

## 五、关于命题考试的若干规定

1. 本大纲为理论部分考试大纲，各章所提到的内容和考核目标都是考试内容。试题覆盖到章，适当突出重点。
2. 试卷中对不同能力层次的试题比例大致是：“识记”为 40%、“理解”为 40%、“应用”为 20%。
3. 试题难易程度应合理：容易、中等、难比例为 3：4：3。
4. 每份试卷中，各类考核点所占比例约为：重点占 60%，次重点占 30%，一般占 10%。
5. 试题类型一般分为：单项选择题、名词解释题、简答题、论述题。
6. 本课程由理论部分考试成绩和实操部分考核成绩两部分组成且缺一不可（缺少任一部分不予登分），两个部分的成绩分别占 60%和 40%，即课程成绩=理论部分考试成绩×60%+实操设计考核成绩×40%。成绩均当次有效。理论部分考试采用闭卷笔试，考试时间 90 分钟。实操部分考核由主考学校严格按照经我省审核通过的实操部分考核大纲组织实施。

## 六、题型示例（样题）

### 一、单项选择题（本大题共■小题，每小题■分，共■分）

在每小题列出的四个备选项中只有一个是符合题目要求的，请将其选出并将“答题卡”上的相应字母涂黑。错涂、多涂或未涂均无分。

#### 1. 最简单的组织结构形式

- |             |              |
|-------------|--------------|
| A. 直线制组织结构  | B. 直线职能制组织结构 |
| C. 事业部制组织结构 | D. 矩阵式组织结构   |

#### 2. 薪酬激励属于

- |          |          |
|----------|----------|
| A. 目标激励法 | B. 精神激励法 |
| C. 物质激励法 | D. 榜样激励法 |

### 二、名词解释题（本大题共■小题，每小题■分，共■分）

#### 1. 会议酒店

#### 2. 酒店制度

### 三、简答题（本大题共■小题，每小题■分，共■分）

#### 1. 简述酒店组织原则。

#### 2. 简述宾馆酒店的会议室内工艺品陈设应遵循的原则。

### 四、论述题（本大题共■小题，每小题■分，共■分）

#### 1. 会议酒店选址应考虑的因素有哪些？

#### 2. 会议室台型有哪几种？分别适用于何种会议？