

上海市高等教育自学考试
会展管理专业（独立本科）（B020180）
会议酒店管理（08889）
自学考试大纲

上海应用技术大学自学考试办公室编
上海市高等教育自学考试委员会组编
2014 年版

I、课程性质及其设置的目的和要求

一、本课程的性质与设置的目的

《会议酒店管理》作为会展管理专业的一门必修课程，涉及会务接待、房务管理、餐饮宴会管理、人力资源管理、公共关系、营销管理、财务管理、日常安保与应急管理等方面的理论和实践。本课程内容是会展管理专业知识体系的一部分，也是会展管理专业学生专业素养能力培养目标的一部分，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。

二、本课程的基本要求

应试者应全面的理解和掌握会议酒店管理的基本理论、基本知识、基本方法。通过本课程的学习，要求学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。

三、与相关课程的关系

本课程涉及人力资源、市场营销、公共关系、建筑节能、财务管理、餐饮、房务、会务接待等经营管理方面的理论和实践知识，是所有会议设施管理的基础，是其他会展服务与接待管理的基础课程。同时，人力资源管理、市场营销学、公共关系学、财务管理等课程是会议经营与管理的先导课程和辅助教学内容。

II、课程内容与考核目标

第一章 饭店、会议型饭店与会议产业

一、学习目标和要求

要求掌握饭店与会议型饭店的定义与功能，饭店与会议型饭店的类型，了解会议、会议产业和会议型饭店。

二、课程内容

（一）饭店与会议型饭店的定义与功能

（二）饭店与会议型饭店的类型

（三）会议、会议产业和会议型饭店

三、考核知识点

（一）饭店的定义与功能

（二）饭店的类型

（三）会议型饭店的定义与功能

（四）会议型饭店的类型

（五）会议、会议产业和会议型饭店

四、考核要求

（一）饭店与会议型饭店的定义与功能

1、识记：（1）饭店的定义；（2）会议型饭店的定义。

2、领会：（1）饭店的功能；（2）会议型饭店的功能。

（二）饭店与会议型饭店的类型

1、识记：（1）饭店的类型；（2）会议型饭店的类型。

（三）会议、会议产业和会议型饭店

1、识记：（1）会议；（2）会议产业；（3）会议型饭店。

第二章 会议型饭店的会议接待和会务管理

一、学习目标和要求

要求了解会议型饭店的会议部及其提供的专业会议服务，熟悉会议展览申办与场馆搭建，了解会议型饭店的专业设施设备，掌握会议服务工作流程。

二、课程内容

- (一) 会议型饭店的会议部
- (二) 会议型饭店提供的专业会议服务
- (三) 会议展览申办与场馆搭建
- (四) 会议型饭店的专业设施设备
- (五) 会议服务工作流程

三、考核知识点

- (一) 会议型饭店的会议部的职能和任务
- (二) 会议型饭店提供的专业会议服务类型
- (三) 会议展览申办流程和注意事项
- (四) 场馆搭建要点和注意事项
- (五) 会议型饭店的专业设施设备使用与养护
- (六) 会议服务工作流程

四、考核要求

- (一) 会议型饭店的会议部

1、识记：(1) 会议部。

2、领会：(1) 会议部的职能和任务。

- (二) 会议型饭店提供的专业会议服务

1、识记：(1) 专业会议服务的类型。

2、领会：(1) 各类专业会议服务内容。

- (三) 会议展览申办与场馆搭建

1、识记：(1) 会议；(2) 会议产业；(3) 会议型饭店。

- (四) 会议型饭店的专业设施设备

1、识记：(1) 专业设施设备的类型。

2、领会：(1) 专业设施设备使用与养护。

- (五) 会议服务工作流程

1、简单应用：(1) 会议服务工作流程

第三章 会议型饭店的房务管理

一、学习目标和要求

要求熟悉会议型饭店的前厅服务管理，客房服务管理和公共区域清洁管理。

二、课程内容

- (一) 会议型饭店的前厅服务管理
- (二) 会议型饭店的客房服务管理
- (三) 会议型饭店的公共区域清洁管理

三、考核知识点

- (一) 前厅服务管理
- (二) 客房服务管理
- (三) 公共区域清洁管理

四、考核要求

- (一) 会议型饭店的前厅服务管理

1、领会：(1) 前厅服务管理。

- (二) 会议型饭店的客房服务管理

1、领会：(1) 客房服务管理。

- (三) 会议型饭店的公共区域清洁管理

1、领会：(1) 公共区域清洁管理。

第四章 会议型饭店的市场营销

一、学习目标和要求

要求掌握会议型饭店的产品和营销策略，熟悉会议型饭店的营销管理，理解会议型饭店的营销理念，掌握会议型饭店的营销流程管理，了解项目谈判与任务书确认。

二、课程内容

- (一) 会议型饭店的产品和营销策略
- (二) 会议型饭店的营销管理
- (三) 会议型饭店的营销理念
- (四) 会议型饭店的营销流程管理
- (五) 项目谈判与任务书确认

三、考核知识点

- (一) 会议型饭店的产品
- (二) 营销策略
- (三) 营销管理
- (四) 市场营销理念
- (五) 市场营销流程管理
- (六) 项目谈判
- (七) 任务书确认

四、考核要求

(一) 会议型饭店的产品和营销策略

- 1、识记：(1) 会议型饭店的产品；(2) 营销策略。
- 2、领会：(1) 营销策略运用。

(二) 会议型饭店的营销管理

- 1、领会：(1) 营销管理。

(三) 会议型饭店的市场营销理念

- 1、领会：(1) 市场营销理念。

(四) 会议型饭店的市场营销流程管理

- 1、领会：(1) 市场营销流程管理。

(五) 项目谈判与任务书确认

- 1、领会：(1) 任务书确认。
- 2、简单应用：(1) 项目谈判。

第五章 会议型饭店的餐饮宴会与厨房管理

一、学习目标和要求

要求了解会议型饭店的餐饮服务、熟悉大型宴会的操作流程及服务管理，掌握餐饮宴会服务 SOP 和会议型饭店厨房管理的特殊要求。

二、课程内容

- (一) 会议型饭店的餐饮服务
- (二) 大型宴会的操作流程及服务管理
- (三) 餐饮宴会服务 SOP

(四) 会议型饭店厨房管理的特殊要求

三、考核知识点

(一) 会议型饭店餐饮服务的特点和要求

(二) 大型宴会的操作流程及服务管理

(三) 餐饮宴会服务 SOP

(四) 会议型饭店厨房管理的特殊要求

四、考核要求

(一) 会议型饭店的餐饮服务

1、领会：(1) 会议型饭店的餐饮服务。

(二) 大型宴会的操作流程及服务管理

1、领会：(1) 大型宴会的服务管理。

2、简单应用：(1) 大型宴会的操作流程及服务管理。

(三) 餐饮宴会服务 SOP

1、识记：(1) 餐饮宴会服务 SOP。

(四) 会议型饭店厨房管理的特殊要求

1、综合应用：(1) 会议型饭店厨房管理的特殊要求。

第六章 从峰会的接待看会议型饭店的管理

一、学习目标和要求

要求了解峰会案例的内容，熟悉峰会的接待工作。

二、课程内容

(一) 峰会的接待

(二) 峰会案例精选

三、考核知识点

(一) 峰会的接待

四、考核要求

(一) 峰会的接待

1、领会：(1) 峰会接待的所有工作。

第七章 世博会场馆精细化运营管理

一、学习目标和要求

要求了解世博会及其会议场馆，熟悉世博会场馆精细化运营，掌握世博会场馆运营的注意事项。

二、课程内容

- (一) 世博会及其会议场馆
- (二) 世博会场馆精细化运营
- (三) 世博会场馆运营的注意事项

三、考核知识点

- (一) 世博会
- (二) 会议场馆
- (三) 世博会场馆精细化运营
- (四) 世博会场馆运营的注意事项

四、考核要求

- (一) 世博会及其会议场馆

1、识记：(1) 世博会。

2、领会：(1) 会议场馆。

- (二) 世博会场馆精细化运营

1、简单应用：(1) 世博会场馆精细化运营。

- (三) 世博会场馆运营的注意事项

1、综合应用：(1) 世博会场馆运营的注意事项。

第八章 会议型饭店的行政公关管理

一、学习目标和要求

要求了解会议型饭店的行政管理，熟悉会议型饭店的公共关系管理。

二、课程内容

- (一) 会议型饭店的行政管理
- (二) 会议型饭店的公共关系管理

三、考核知识点

- (一) 会议型饭店的行政管理
- (二) 会议型饭店的公共关系管理

四、考核要求

- (一) 会议型饭店的行政管理

1、领会：(1) 会议型饭店的行政管理。

- (二) 会议型饭店的公共关系管理

1、综合应用：(1) 会议型饭店的公共关系管理。

第九章 会议型饭店的人力资源管理

一、学习目标和要求

要求熟悉会议型饭店的组织结构，掌握会议型饭店员工的定员与招聘，了解人力资源的合理配备。

二、课程内容

- (一) 会议型饭店的组织结构
- (二) 会议型饭店员工的定员与招聘
- (三) 人力资源的合理配备

三、考核知识点

- (一) 会议型饭店的组织结构
- (二) 会议型饭店员工的定员与招聘
- (三) 人力资源的合理配备

四、考核要求

- (一) 会议型饭店的组织结构

1、领会：(1) 会议型饭店的组织结构。

- (二) 会议型饭店员工的定员与招聘

1、领会：(1) 会议型饭店员工的定员。

2、简单应用：(1) 会议型饭店员工的招聘。

- (三) 人力资源的合理配备

1、领会：(1) 人力资源的合理配备。

第十章 会议型饭店的财务管理

一、学习目标和要求

要求熟悉会议型饭店的财务管理，掌握采购供应的任务和作用。

二、课程内容

（一）会议型饭店的财务管理

（二）采购供应的任务和作用

三、考核知识点

（一）会议型饭店的财务管理

（二）采购供应的任务

（三）采购供应的作用

四、考核要求

（一）会议型饭店的财务管理

1、领会：（1）会议型饭店的财务管理。

（二）采购供应的任务和作用

1、领会：（1）采购供应的作用。

2、简单应用：（1）采购供应的任务。

第十一章 会议型饭店的设计建造、工程服务与节能降耗管理

一、学习目标和要求

要求了解会议型饭店的建造设计与基本功能配套，熟悉会议型饭店的工程服务管理，掌握会议型饭店的绿色环保和节能降耗管理。

二、课程内容

（一）会议型饭店的建造设计与基本功能配套

（二）会议型饭店的工程服务管理

（三）会议型饭店的绿色环保和节能降耗

三、考核知识点

（一）会议型饭店的建造设计

（二）会议型饭店的基本功能配套

（三）会议型饭店的工程服务管理

(四) 会议型饭店的绿色环保和节能降耗

四、考核要求

(一) 会议型饭店的建造设计与基本功能配套

1、领会：(1) 会议型饭店的建造设计；(2) 基本功能配套。

(二) 会议型饭店的工程服务管理

1、领会：(1) 会议型饭店的工程服务管理的内容。

(三) 会议型饭店的绿色环保和节能降耗

1、领会：(1) 会议型饭店绿色环保的内容。

2、简单应用：(1) 会议型饭店如何节能降耗。

第十二章 会议型饭店的日常安保与应急管理

一、学习目标和要求

要求了解会议型饭店的安保管理内容，熟悉会议型饭店的日常安保，掌握会议型饭店的应急管理。

二、课程内容

(一) 会议型饭店的安保管理概述

(二) 会议型饭店的日常安保

(三) 会议型饭店的应急管理

三、考核知识点

(一) 安保管理

(二) 日常安保

(三) 应急管理

四、考核要求

(一) 会议型饭店的安保管理概述

1、领会：(1) 会议型饭店的安保管理内容。

(二) 会议型饭店的日常安保

1、简单应用：(1) 会议型饭店的日常安保工作。

(三) 会议型饭店的应急管理

1、简单应用：(1) 会议型饭店的应急管理。

第十三章 会议型饭店的文化建设和精细化管理

一、学习目标和要求

要求了解会议型饭店的文化建设和精细化管理的内容。

二、课程内容

（一）会议型饭店的文化建设

（二）会议型饭店的精细化管理

三、考核知识点

（一）文化建设内容

（二）精细化管理的要点

四、考核要求

（一）会议型饭店的文化建设

1、领会：（1）会议型饭店的文化建设。

（二）会议型饭店的精细化管理

1、领会：（1）会议型饭店的精细化管理。

III、有关说明与实施要求

一、关于考核目标的说明

1、关于考试大纲与教材的关系

考试大纲以纲要的形式规定了会议酒店管理课程的基本内容,是进行学习和考核的依据;教材是考试大纲所规定课程内容的具体化和系统论述,便于自学应考者自学、理解和掌握。考试大纲和教材在内容上基本一致。

2、关于考核目标的说明

(1) 本课程要求应考者掌握的知识点都作为考核的内容。

(2) 关于考试大纲中四个能力层次的说明:

识记: 要求应考者能知道本课程中有关的名词、概念、原理和知识的含义,并能正确认识和表述。

领会: 要求在识记的基础上,能全面把握本课程中的基本概念、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。

简单应用: 要求在领会的基础上,能运用本课程中的基本概念、基本方法中的少量知识点分析和解决有关的理论问题和实际问题。

综合应用: 要求在简单应用的基础上,能运用学过的本课程多个知识点,综合分析和解决比较复杂的问题。

二、关于自学教材

《会议型饭店精细化管理》 王济明编著 中国旅游出版社 2010 年版

三、自学方法的指导

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、能够根据所经历或知道的案例素材,运用教材的理论内容进行分析是理

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；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、注意对应考者能力的培养，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 4 学分，建议总课时 64 学时，其中助学课时分配如下：

章 次	内 容	学 时
第一章	饭店、会议型饭店与会议产业	4
第二章	会议型饭店的会议接待和会务管理	6
第三章	会议型饭店的房务管理	4
第四章	会议型饭店的市场营销	6
第五章	会议型饭店的餐饮宴会与厨房管理	6
第六章	从峰会的接待看会议型饭店的管理	4
第七章	世博会场馆精细化运营管理	6

第八章	会议型饭店的行政公关管理	4
第九章	会议型饭店的人力资源管理	6
第十章	会议型饭店的财务管理	4
第十一章	会议型饭店的设计建造、工程服务与节能 降耗管理	6
第十二章	会议型饭店的日常安保与应急管理	4
第十三章	会议型饭店的文化建设和精细化管理	4
合 计		64

五、关于命题考试的若干规定

1、本课程的命题考试，应根据本大纲规定的课程内容和考核目标，来确认考试范围和考核要求，不要任意扩大或缩小考试范围，或提高或降低考核要求。本大纲各章所规定的考核要求中各知识点都是考试的内容。试题覆盖到章，适当突出重点章节，加大重点内容的覆盖密度。

2、试卷对能力层次的要求应结构合理。对不同能力层次要求的分数比例一般为：识记占 20%，领会占 30%，简单应用占 30%，综合应用占 20%。

3、本课程试题的难易程度应适中。每份试卷中不同难度试题的分数比为：易占 20%，较易占 30%，较难占 30%，难占 20%。应当注意，试题的难易程度与能力层次不是同一概念，在各个能力层次的试题中都存在着不同的难度，切勿将二者混淆。

4、本课程考试的题型有：单项选择题、多项选择题、判断题、名词解释题、简答题、论述题、案例分析题。

5、考试方式为笔试、闭卷。

6、特殊要求：考试时只允许带钢笔或圆珠笔、2B 铅笔和橡皮。

附录：题型示例

一、单项选择题

- 1、下列哪项是宾馆酒店管理人必须具备的最基本素质（ ）
- A. 思想道德素质 B. 业务素质 C. 修养素质 D. 心理素质

二、多项选择题

- 1、宾馆酒店的总体性计划事关酒店大局，举足轻重，因此要求此类计划具有很强的（ ）
- A. 准确性 B. 合理性 C. 可操作性 D. 完整性

三、判断题

- 1、会议型饭店是根据宾馆酒店业务活动的不同类型来划分的。（ ）

四、名词解释

- 1、会议型饭店

五、简答题

简述应急管理预案的意义。

六、论述题

试论述宾馆酒店组织设计的步骤。

七、案例分析题

一位客人在酒店前台投诉，说打扫房间的服务员弄丢了她的价值不菲的项链。如果你是大堂经理，接到此投诉你将如何处理？请写出你解决此问题的所有步骤，并简要说明。