

10

149.6

722

现代酒店及餐饮业管理 百科全书

曾晓益 主编



A1002692

吉林摄影出版社

现代酒店及餐饮业管理百科全书

制度文本卷目录

第三节 前厅部管理制度	(2803)
一 前厅部经理岗位责任制	(2803)
二 前厅部副经理岗位责任制	(2805)
三 前台主管岗位责任制	(2806)
四 前厅部文员岗位责任制	(2807)
五 大堂副理岗位责任制	(2808)
六 预订处主管岗位责任制	(2811)
七 预订处领班岗位责任制	(2812)
八 预订员岗位责任制	(2813)
九 接待处主管岗位责任制	(2814)
十 接待处领班岗位责任制	(2816)
十一 接待员岗位责任制	(2817)
十二 机场代表岗位责任制	(2818)
十三 礼宾组主管岗位责任制	(2819)
十四 礼宾组领班岗位责任制	(2820)
十五 迎宾员岗位责任制	(2821)
十六 行李生岗位责任制	(2822)
十七 总机班主管岗位责任制	(2823)
十八 电话房领班岗位责任制	(2826)
十九 电话房接线生岗位责任制	(2828)
二十 商务中心主管岗位责任制	(2830)
二十一 商务中心领班岗位责任制	(2832)
二十二 商务中心服务员岗位责任制	(2833)
二十三 前台交班本管理制度	(2834)
二十四 前台规章制度	(2836)
二十五 大堂副理 V.I.P. 客人接待管理制度	(2838)
二十六 客人投诉处理制度	(2840)

二十七	公共区域巡视管理制度	(2842)
二十八	V.I.P.客人离店处理制度	(2843)
二十九	火警处理制度	(2845)
三十	台风处理制度	(2848)
三十一	大堂副理日常检查管理制度	(2850)
三十二	酒店内打架处理制度	(2851)
三十三	解决帐项争议处理制度	(2853)
三十四	失物招领管理制度	(2855)
三十五	酒店财物损坏处理制度	(2856)
三十六	逃帐处理制度	(2857)
三十七	万能(紧急)钥匙使用管理制度	(2858)
三十八	高消费额追收处理制度	(2859)
三十九	执法人员例行检查处理制度	(2860)
四十	醉酒及蓄意闹事者处理制度	(2861)
四十一	偷盗处理制度	(2862)
四十二	电力中断处理制度	(2863)
四十三	前台预订处管理制度	(2864)
四十四	客房预订单管理制度	(2868)
四十五	散客预订单处理制度	(2870)
四十六	团体预订管理制度	(2872)
四十七	接受酒店内部预订管理制度	(2873)
四十八	核对预订管理制度	(2875)
四十九	更改预订管理制度	(2876)
五十	受理特殊预订管理制度	(2877)
五十一	取消预订管理制度	(2878)
五十二	预防超额预订管理制度	(2879)
五十三	处理超额预订管理制度	(2880)
五十四	婉拒预订管理制度	(2881)
五十五	确保订房管理制度	(2882)
五十六	确认预订管理制度	(2883)
五十七	预定当日抵店客人情况报告制度	(2884)
五十八	电话订房管理制度	(2886)
五十九	电传、传真、信函订房管理制度	(2887)
六十	来店预订管理制度	(2888)
六十一	接待处管理制度	(2889)
六十二	迎宾服务操作管理制度	(2891)
六十三	散客入住登记管理制度	(2893)

六十四	团体入住操作管理制度	(2894)
六十五	接待已预订房客入住管理制度	(2896)
六十六	接待未预订房散客管理制度	(2900)
六十七	受理客房加床制度	(2901)
六十八	受理客房加人制度	(2903)
六十九	受理客人转房制度	(2904)
七十	坏房及无法分配房管理制度	(2906)
七十一	最大限度销售酒店客房管理制度	(2908)
七十二	受理客人续住制度	(2909)
七十三	申报住宿登记制度	(2910)
七十四	特快退房服务管理制度	(2911)
七十五	房间钥匙管理制度	(2912)
七十六	核对房间状态管理制度	(2914)
七十七	房间状态/高出租率/超额订管理制度	(2915)
七十八	核对房租管理制度	(2917)
七十九	下周客房出租率预测制度	(2918)
八十	客人延迟退房处理制度	(2920)
八十一	客人抵离时间管理制度	(2921)
八十二	称呼客人姓名管理制度	(2922)
八十三	查询客人房号管理制度	(2923)
八十四	问询代办服务操作管理制度	(2925)
八十五	票务服务管理制度	(2927)
八十六	代未到店客人订购票务管理制度	(2928)
八十七	办理叫醒服务制度	(2930)
八十八	邮件处理制度	(2931)
八十九	受理代发信函邮寄制度	(2932)
九十	受理客人要求隐匿姓名制度	(2934)
九十一	遗失物品处理制度	(2935)
九十二	行李房行李管理制度	(2936)
九十三	散客入住行李搬运制度	(2937)
九十四	散客离店行李搬运制度	(2939)
九十五	团体离店行李搬运制度	(2940)
九十六	寄存行李管理制度	(2941)
九十七	客人离店领取行李管理制度	(2942)
九十八	擦鞋服务操作管理制度	(2943)
九十九	微型服务操作管理制度	(2944)
一〇〇	报纸派发管理制度	(2945)

一〇一	转接客房电话管理制度	(2946)
一〇二	人工长途电话挂发制度	(2947)
一〇三	电话总机服务管理制度	(2948)
一〇四	留言服务处理制度	(2949)
一〇五	电话微机操作保养制度	(2950)
一〇六	传真服务操作管理制度	(2951)
一〇七	电脑打字服务管理制度	(2952)
一〇八	复印服务管理制度	(2953)
一〇九	接收传真管理制度	(2954)

第四节 房务部管理制度

一	房务部经理岗位责任制	(2955)
二	值班经理岗位责任制	(2957)
三	房务部文员岗位责任制	(2958)
四	房务部收款员岗位责任制	(2960)
五	房口部经理岗位责任制	(2961)
六	房口部副经理岗位责任制	(2963)
七	房口部秘书岗位责任制	(2964)
八	早班主管岗位责任制	(2965)
九	中班主管岗位责任制	(2967)
十	夜班主管岗位责任制	(2969)
十一	房口部服务员岗位责任制	(2971)
十二	楼层领班岗位责任制	(2972)
十三	管家部经理岗位责任制	(2973)
十四	管家部经理助理岗位责任制	(2974)
十五	管家部领班岗位责任制	(2975)
十六	管家部文员岗位责任制	(2976)
十七	白班楼层服务员岗位责任制	(2977)
十八	中班楼层服务员岗位责任制	(2979)
十九	服务中心领班岗位责任制	(2980)
二十	服务中心服务员岗位责任制	(2982)
二十一	服务中心夜班服务员岗位责任制	(2984)
二十二	客房清洁员岗位责任制	(2985)
二十三	大堂清洁员岗位责任制	(2987)
二十四	仓管员岗位责任制	(2988)
二十五	采购员岗位责任制	(2990)
二十六	洁净部经理岗位责任制	(2991)

二十七	公卫绿化主管岗位责任制	(2992)
二十八	公卫绿化领班岗位责任制	(2994)
二十九	公卫清洁员岗位责任制	(2995)
三十	防疫员岗位责任制	(2996)
三十一	洁净部主管岗位责任制	(2997)
三十二	洁净部领班岗位责任制	(2998)
三十三	洁净部服务员岗位责任制	(2999)
三十四	洗手间值班员岗位责任制	(3000)
三十五	楼层杂役岗位责任制	(3001)
三十六	布草房经理岗位责任制	(3002)
三十七	布草房领班岗位责任制	(3003)
三十八	布草员岗位责任制	(3004)
三十九	洗衣部经理岗位责任制	(3005)
四十	洗衣厂主管岗位责任制	(3006)
四十一	生产领班岗位责任制	(3007)
四十二	收发领班岗位责任制	(3008)
四十三	客衣收发员岗位责任制	(3009)
四十四	洗衣厂文员岗位责任制	(3010)
四十五	工服房领班岗位责任制	(3011)
四十六	工服房服务员岗位责任制	(3012)
四十七	工服房裁缝岗位责任制	(3013)
四十八	棉织品领班岗位责任制	(3014)
四十九	棉织品服务员岗位责任制	(3015)
五十	质检员岗位责任制	(3016)
五十一	营业处领班岗位责任制	(3017)
五十二	营业处收发员岗位责任制	(3018)
五十三	营业处收送员岗位责任制	(3018)
五十四	运输组领班岗位责任制	(3020)
五十五	运输处司机岗位责任制	(3021)
五十六	水洗组领班岗位责任制	(3022)
五十七	水洗工岗位责任制	(3023)
五十八	烘干工岗位责任制	(3024)
五十九	熨烫组领班岗位责任制	(3025)
六十	大熨工岗位责任制	(3026)
六十一	熨衣工岗位责任制	(3027)
六十二	干洗员岗位责任制	(3028)
六十三	来访人员登记制度	(3029)

六十四	来访人员管理制度	(3030)
六十五	客房治安管理制度	(3031)
六十六	楼层客房安全管理制度	(3032)
六十七	检查客房管理制度	(3034)
六十八	客房部安全管理制度	(3038)
六十九	突发事件处理制度	(3040)
七十	做床操作管理制度	(3041)
七十一	客房小整理管理制度	(3043)
七十二	开夜床操作管理制度	(3044)
七十三	客房送餐服务管理制度	(3046)
七十四	房务部防火制度	(3047)
七十五	客人失窃处理制度	(3049)
七十六	火警处理制度	(3050)
七十七	停电处理制度	(3051)
七十八	客人急病处理制度	(3052)
七十九	管家部安全管理制度	(3053)
八十	清洁卫生管理制度	(3055)
八十一	客房清洁操作管理制度	(3057)
八十二	清洁空房管理制度	(3059)
八十三	公共区域清洁管理制度	(3060)
八十四	清洁更衣室操作管理制度	(3061)
八十五	培训中心清洁卫生操作管理制度	(3062)
八十六	清洁卫生间管理制度	(3064)
八十七	洗衣服务管理制度	(3067)
八十八	失物招领服务制度	(3068)
八十九	婴儿托管服务制度	(3069)
九十	园林、宴会及会议布置管理制度	(3070)
九十一	草地保养管理制度	(3072)
九十二	室外花卉管理制度	(3073)
九十三	盆景保养制作管理制度	(3074)
九十四	花房管理制度	(3075)
九十五	花房切花制作管理制度	(3076)
九十六	花房插花制作管理制度	(3077)
九十七	花房收花管理制度	(3078)
九十八	花场物资管理制度	(3079)
九十九	花场时花生产管理制度	(3080)
一〇〇	花场观赏植物生产管理制度	(3081)

一〇一	绿化仓库及集中物资管理制度	(3082)
一〇二	红绿缸及机架分散摆放管理制度	(3084)
一〇三	盆景保管制度	(3085)
一〇四	花房物资管理制度	(3086)
一〇五	安全生产(机械使用规程)管理制度	(3087)
一〇六	管家部安全工作管理制度	(3089)
一〇七	管家部处理突发事件操作管理制度	(3090)
一〇八	特殊天气对大堂清洁卫生管理制度	(3091)
一〇九	管家部台风暴雨天气时处理制度	(3092)
一一〇	洗涤部工场管理制度	(3093)
一一一	洗涤部产品质量控制管理制度	(3094)
一一二	洗涤部安全防火管理制度	(3095)
一一三	洗涤部培训工作管理制度	(3096)
一一四	洗涤部员工形象管理制度	(3097)
一一五	客衣收发服务操作管理制度	(3098)
一一六	水洗操作管理制度	(3101)
一一七	干洗操作管理制度	(3102)
一一八	熨烫操作管理制度	(3103)
一一九	布草平烫操作管理制度	(3105)
一二〇	制服收发操作管理制度	(3107)
一二一	制服收发管理制度	(3109)
第五节	餐饮部管理制度	(3111)
一	餐饮部经理岗位责任制	(3111)
二	餐饮部副经理岗位责任制	(3113)
三	餐饮部文员岗位责任制	(3114)
四	餐厅部经理岗位责任制	(3115)
五	中餐厅经理岗位责任制	(3116)
六	中餐厅主管岗位责任制	(3118)
七	中餐厅领班岗位责任制	(3120)
八	中餐厅服务员岗位责任制	(3121)
九	中餐厅迎送员岗位责任制	(3122)
十	传菜员岗位责任制	(3124)
十一	送餐部经理岗位责任制	(3125)
十二	送餐部领班岗位责任制	(3126)
十三	送餐部服务员岗位责任制	(3127)
十四	送餐部订餐员岗位责任制	(3128)

十五	楼面杂工领班岗位责任制	(3129)
十六	楼面杂工岗位责任制	(3130)
十七	大堂酒吧主管岗位责任制	(3131)
十八	侍应生领班岗位责任制	(3132)
十九	侍应生岗位责任制	(3133)
二十	酒吧调酒员岗位责任制	(3134)
二十一	酒吧员岗位责任制	(3135)
二十二	营业部主管岗位责任制	(3136)
二十三	西餐厅经理岗位责任制	(3138)
二十四	西餐厅楼面主管岗位责任制	(3140)
二十五	西餐厅领班岗位责任制	(3141)
二十六	西餐厅迎宾员岗位责任制	(3142)
二十七	西餐厅服务员岗位责任制	(3143)
二十八	酒水部经理岗位责任制	(3145)
二十九	酒水部领班岗位责任制	(3147)
三十	酒水部酒水员岗位责任制	(3148)
三十一	酒吧经理(主管)岗位责任制	(3149)
三十二	西餐厅酒吧领班岗位责任制	(3150)
三十三	西餐厅酒吧员岗位责任制	(3151)
三十四	西餐厅水吧服务员岗位责任制	(3152)
三十五	多功能厅经理岗位责任制	(3153)
三十六	多功能厅领班岗位责任制	(3154)
三十七	多功能厅服务员岗位责任制	(3156)
三十八	音响师(D.J.)岗位责任制	(3158)
三十九	宴会部经理岗位责任制	(3159)
四十	接待员岗位责任制	(3161)
四十一	业务员岗位责任制	(3162)
四十二	公关销售员岗位责任制	(3163)
四十三	行政总厨岗位责任制	(3164)
四十四	中餐总厨岗位责任制	(3166)
四十五	中餐大厨岗位责任制	(3168)
四十六	砧板岗位责任制	(3169)
四十七	水台岗位责任制	(3170)
四十八	头镬岗位责任制	(3171)
四十九	二、三、四镬岗位责任制	(3173)
五十	打荷岗位责任制	(3175)
五十一	烧味部大厨岗位责任制	(3176)

五十二	烧味部工场岗位责任制	(3177)
五十三	上什岗位责任制	(3178)
五十四	点心部大厨岗位责任制	(3179)
五十五	熟笼岗位责任制	(3180)
五十六	煎炸岗位责任制	(3181)
五十七	点心部中案板岗位责任制	(3182)
五十八	拌馅岗位责任制	(3183)
五十九	西厨大厨岗位责任制	(3184)
六十	西厨主厨岗位责任制	(3186)
六十一	西厨厨师岗位责任制	(3187)
六十二	西厨厨工岗位责任制	(3188)
六十三	西餐面点领班岗位责任制	(3189)
六十四	面包师岗位责任制	(3191)
六十五	西餐糕饼师岗位责任制	(3192)
六十六	管事部经理岗位责任制	(3193)
六十七	管事部领班岗位责任制	(3195)
六十八	管理员岗位责任制	(3196)
六十九	洁净部领班岗位责任制	(3197)
七十	洗碗部领班岗位责任制	(3198)
七十一	餐具洗刷员岗位责任制	(3199)
七十二	清洁员岗位责任制	(3200)
七十三	西餐厅洗碗工岗位责任制	(3201)
七十四	西餐厅清洁工岗位责任制	(3202)
七十五	采购员岗位责任制	(3203)
七十六	验收员岗位责任制	(3205)
七十七	仓库管理员岗位责任制	(3206)
七十八	开餐前检查制度	(3207)
七十九	迎接服务操作管理制度	(3208)
八十	餐前准备操作管理制度	(3210)
八十一	中餐散客服务操作管理制度	(3211)
八十二	团体服务操作管理制度	(3212)
八十三	备餐间服务操作管理制度	(3213)
八十四	餐间服务操作管理制度	(3214)
八十五	中餐早点推销服务操作制度	(3217)
八十六	餐后检查工作服务制度	(3218)
八十七	仪容仪表管理制度	(3219)
八十八	中餐厅摆位标准操作管理制度	(3220)

八十九	中餐酒水服务管理制度	(3222)
九十	西餐厅餐前准备管理制度	(3223)
九十一	西餐厅餐前检查管理制度	(3224)
九十二	西餐厅散客服务操作管理制度	(3225)
九十三	咖啡厅早餐散客服务操作管理制度	(3226)
九十四	咖啡厅午、晚餐服务操作管理制度	(3228)
九十五	酒吧服务操作管理制度	(3229)
九十六	多功能厅管理制度	(3232)
九十七	多功能厅水吧管理制度	(3235)
九十八	咖啡厅摆位标准操作管理制度	(3236)
九十九	西餐摆台标准操作管理制度	(3238)
一〇〇	西餐送餐服务操作管理制度	(3242)
一〇一	宴会服务操作管理制度	(3243)
一〇二	宴会准备管理制度	(3247)
一〇三	宴会布局操作管理制度	(3248)
一〇四	宴会摆位操作管理制度	(3249)
一〇五	宴会餐前检查管理制度	(3250)
一〇六	宴会迎接客人服务操作管理制度	(3251)
一〇七	宴会席间服务操作管理制度	(3252)
一〇八	宴会后操作管理制度	(3254)
一〇九	西餐厅自助餐服务操作管理制度	(3255)
一一〇	西餐宴会服务操作管理制度	(3256)
一一一	西餐鸡尾酒会服务操作管理制度	(3257)
一一二	中餐厨房生产操作管理制度	(3258)
一一三	中厨房后镬操作管理制度	(3259)
一一四	中厨房砧板岗操作管理制度	(3260)
一一五	中厨房上什操作管理制度	(3261)
一一六	中厨房打荷操作管理制度	(3262)
一一七	中厨房水台操作管理制度	(3263)
一一八	中厨房烧腊操作管理制度	(3264)
一一九	中厨房点心部操作管理制度	(3265)
一二〇	西厨生产操作管理制度	(3266)
一二一	片刀、斩刀、前片后斩刀保养制度	(3267)
一二二	砧板保养制度	(3268)
一二三	铁镬保养制度	(3269)
一二四	管事部财产管理制度	(3270)
一二五	管事部仓库管理制度	(3272)

一二六	餐饮部物料领用管理制度	(3274)
一二七	采购、验收管理制度	(3276)
一二八	餐具清洁操作管理制度	(3277)
一二九	管事部停电停水时餐具洗涤处理制度	(3278)
一三〇	餐具保管、发放管理制度	(3279)
一三一	食物卫生管理制度	(3280)
一三二	环境卫生管理制度	(3281)
一三三	餐饮卫生服务操作管理制度	(3283)
一三四	设备、餐具卫生管理制度	(3284)
一三五	维护环境卫生管理制度	(3285)
一三六	餐饮操作安全管理制度	(3286)
一三七	菜单、饮料单定价、制作设计管理制度	(3287)
一三八	楼面服务人员工作管理制度	(3288)
一三九	餐饮服务管理制度	(3290)
一四〇	个人卫生管理制度	(3294)
一四一	上下班打卡制度	(3295)
一四二	点烟服务操作管理制度	(3296)
一四三	瓶装葡萄酒服务操作管理制度	(3298)
一四四	餐饮部与其它部门沟通管理制度	(3304)

第二章 现代酒店管理制度

第六节	娱乐部管理制度	(3305)
一	娱乐部经理岗位责任制	(3305)
二	娱乐部副经理岗位责任制	(3307)
三	娱乐部文员岗位责任制	(3309)
四	娱乐部康乐主管岗位责任制	(3310)
五	娱乐部康乐领班岗位责任制	(3311)
六	保龄球室领班岗位责任制	(3313)
七	保龄球室服务员岗位责任制	(3314)
八	桌球城主管岗位责任制	(3315)
九	桌球城领班岗位责任制	(3316)
十	桌球城收款员岗位责任制	(3318)
十一	桌球城服务员岗位责任制	(3319)
十二	游戏机室领班岗位责任制	(3321)
十三	游戏机室服务员岗位责任制	(3322)

十四	健身中心服务员岗位责任制	(3323)
十五	健身房服务员岗位责任制	(3325)
十六	泳池更衣室服务员岗位责任制	(3327)
十七	泳池救生员岗位责任制	(3328)
十八	泳池水质净化员岗位责任制	(3329)
十九	高尔夫球练习场服务员岗位责任制	(3330)
二十	体育用品店营业员岗位责任制	(3331)
二十一	娱乐部仓管岗位责任制	(3332)
二十二	歌舞厅(夜总会)经理岗位责任制	(3333)
二十三	歌舞厅(夜总会)楼面经理岗位责任制	(3335)
二十四	演艺部经理岗位责任制	(3337)
二十五	歌舞厅(夜总会)迎送员岗位责任制	(3339)
二十六	歌舞厅(夜总会)楼面主管岗位责任制	(3340)
二十七	歌舞厅(夜总会)文员岗位责任制	(3341)
二十八	公关销售员岗位责任制	(3342)
二十九	歌舞厅(夜总会)音响师(D.J.)岗位责任制	(3343)
三十	歌舞厅(夜总会)楼面领班岗位责任制	(3344)
三十一	歌舞厅(夜总会)服务员岗位责任制	(3345)
三十二	桑拿部经理岗位责任制	(3346)
三十三	桑拿部迎送员岗位责任制	(3347)
三十四	台班服务员岗位责任制	(3348)
三十五	更衣室服务员岗位责任制	(3349)
三十六	接待休息室服务员岗位责任制	(3350)
三十七	桑拿部水吧服务员岗位责任制	(3351)
三十八	桑拿部水池服务员岗位责任制	(3352)
三十九	后勤杂工岗位责任制	(3353)
四十	工程部驻桑拿部岗位责任制	(3354)
四十一	桑拿部收银员岗位责任制	(3355)
四十二	按摩师岗位责任制	(3357)
四十三	美容院主管岗位责任制	(3358)
四十四	发型设计师岗位责任制	(3360)
四十五	发型设计师助手岗位责任制	(3362)
四十六	美容师岗位责任制	(3363)
四十七	接待员岗位责任制	(3365)
四十八	杂工岗位责任制	(3366)
四十九	收款员岗位责任制	(3367)
五十	娱乐部经理及总管业务操作管理制度	(3369)

五十一	娱乐部接待“V.I.P.”客人管理制度	(3370)
五十二	会员发展部会员管理制度	(3372)
五十三	保龄球室营业前准备工作管理制度	(3374)
五十四	保龄球室营业时间管理制度	(3375)
五十五	壁球陪打员管理制度	(3376)
五十六	桌球城员工管理制度	(3377)
五十七	桌球城使用礼貌用语服务管理制度	(3381)
五十八	桌球城酒吧管理制度	(3382)
五十九	桌球城酒吧卫生管理制度	(3383)
六十	歌舞厅(夜总会)营业前服务操作管理制度	(3384)
六十一	歌舞厅(夜总会)营业间服务操作管理制度	(3385)
六十二	歌舞厅(夜总会)结帐服务管理制度	(3386)
六十三	歌舞厅(夜总会)营业后安全检查管理制度	(3387)
六十四	卡拉 OK 包房服务管理制度	(3388)
六十五	宾客间纠纷处理制度	(3389)
六十六	宾客与服务人员发生纠纷时处理制度	(3390)
六十七	桑拿健身中心员工管理制度	(3391)
六十八	桑拿健身中心员工个人卫生管理制度	(3395)
六十九	桑拿健身中心接待管理制度	(3396)
七十	桑拿健身中心保安执勤管理制度	(3397)
七十一	发廊服务管理制度	(3399)
七十二	师傅和助手服务操作管理制度	(3402)
七十三	美容师服务管理制度	(3403)
七十四	接待员服务操作管理制度	(3404)
七十五	杂工服务操作管理制度	(3405)
七十六	按摩服务操作管理制度	(3406)
七十七	发型师接待重要客人(V.I.P.)管理制度	(3407)
七十八	发型师接待客人管理制度	(3408)
七十九	美发工具使用管理制度	(3409)
八十	美发物品消毒管理制度	(3410)
八十一	美发物品管理制度	(3411)
八十二	布草车使用管理制度	(3412)
八十三	美容院安全管理制度	(3413)
八十四	推销产品和美发项目管理制度	(3415)
八十五	美容物品消毒管理制度	(3416)
八十六	美容师接待重要客人(V.I.P.)管理制度	(3417)
八十七	游泳池游泳管理制度	(3418)

八十八	客人意外事故处理制度	(3420)
八十九	视唱餐厅消防安全管理制度	(3421)
九十	火灾处理制度	(3423)
九十一	营运活动推广操作管理制度	(3425)
九十二	视唱餐厅管理制度	(3427)
九十三	视唱餐厅工作管理制度	(3432)
九十四	营业前准备操作管理制度	(3436)
九十五	营业中操作管理制度	(3438)
九十六	现场操作管理制度	(3440)
九十七	营业后检查管理制度	(3442)
九十八	突发情况与意外发生处理制度	(3443)
九十九	视唱餐厅服务操作管理制度	(3444)
一〇〇	迎送员操作管理制度	(3446)
一〇一	迎送员营业后工作操作管理制度	(3448)
一〇二	寄酒服务运作管理制度	(3449)
一〇三	散客结帐服务操作管理制度	(3451)
一〇四	会计操作管理制度	(3453)
一〇五	重要客人(V.I.P.)服务操作管理制度	(3454)
一〇六	客人投诉处理制度	(3455)
一〇七	员工管理制度	(3456)
一〇八	K.T.V.中餐服务操作制度	(3458)
一〇九	点菜服务操作管理制度	(3459)
一一〇	宴会服务操作管理制度	(3460)
一一一	餐后服务操作制度	(3462)
一一二	葡萄酒服务操作管理制度	(3463)
一一三	洋酒服务操作管理制度	(3465)
一一四	使用三联单操作管理制度	(3466)
一一五	服务员顺手收拾管理制度	(3468)
一一六	包厢房间整理操作管理制度	(3469)
一一七	转换房间管理制度	(3470)
一一八	贵宾结帐操作制度	(3471)
一一九	跑单、作废单处理制度	(3473)
一二〇	公共区域清洁管理制度	(3475)
一二一	小费分配管理制度	(3477)
一二二	厨房卫生管理制度	(3478)
一二三	厨房安全管理制度	(3481)
一二四	厨房防火安全管理制度	(3484)

一二五	急救预防管理制度	(3487)
一二六	餐前清洁工作管理制度	(3489)
一二七	卫生服务管理制度	(3491)
一二八	餐后清洁整理制度	(3493)
一二九	清洁卫生检查管理制度	(3495)
一三〇	视唱餐厅(K.T.V.)厨房管理制度	(3497)
一三一	视唱餐厅(K.T.V.)采购管理制度	(3500)
一三二	食品验收管理制度	(3501)
一三三	视唱餐厅(K.T.V.)仓库管理制度	(3502)

现代酒店及餐饮业管理百科全书

制度文本卷