

**Турфирма**

Утверждаю

---

**КАРТА ПРОЦЕССА**

**Техническое обеспечение**

## СОДЕРЖАНИЕ

1	Назначение карты процесса.....	3
2	Область применения.....	3
3	Термины и определения, сокращения .....	3
4	Ответственность .....	3
5	Описание процесса .....	3
5.1	Входы процесса .....	3
5.2	Выходы процесса: .....	4
5.3	Ресурсы процесса: .....	4
5.4	Блок-схема.....	4
5.5	Перечень основных управляющих воздействий: .....	5
5.6	Улучшение процесса: .....	5
5.7	Критерии результативности процесса:.....	5
6	Рассылка .....	5

## 1 Назначение карты процесса

**Цель карты процесса** – карта процесса обеспечивает управление процессом «Техническое обеспечение» в ресторанном бизнесе с учетом требований, установленных СТ РК ИСО 9001-2016.

**Цель процесса** – обеспечение бесперебойной работы всех технических систем ресторана, включая оборудование, электричество, водоснабжение, отопление и системы автоматизации.

## 2 Область применения

Карта процесса охватывает деятельность по Техническому обеспечению в ресторанном бизнесе.

Данным документом руководствуются соответствующие должностные лица, участвующие в процессе.

## 3 Термины и определения, сокращения

### Термины и определения:

**Система менеджмента качества** – система менеджмента для руководства и управления организацией применительно к качеству.

**Процесс** – совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих видов деятельности, преобразующая входы и выходы.

**Требование** – потребность или ожидание, которое установлено, обычно предполагается или является обязательным.

**Документ** – информация и соответствующий носитель.

**Запись** – документ, излагающий полученные результаты или предоставляющий свидетельства осуществленной деятельности.

**Корректирующее действие** – действие, предпринятое для устранения причины обнаруженного несоответствия или другой нежелательной ситуации.

**Компетентность** – продемонстрированная способность применять знания и навыки.

### Сокращения:

**СМК** – система менеджмента качества.

**ВП** – владелец процесса.

**КП** – карта процесса.

**ДИ** – должностная инструкция.

**CRM** – система управления взаимоотношениями с клиентами (Customer Relationship Management).

## 4 Ответственность

Ответственность за разработку, проверку содержания, организацию согласования и утверждения данного документа, ввод в действие, внесение изменений, а также функционирование и соблюдение требований процесса, обеспечение результативности процесса, проведение корректирующих действий несет владелец процесса – Технический директор.

## 5 Описание процесса

### 5.1 Входы процесса

№ П/п	Наименование входа	Требования к входу	Поставщик (подразделение или процесс)
1.	Технические системы и оборудование	Доступность, работоспособность, соответствие требованиям безопасности	Поставщики оборудования, монтажники
2.	Электричество, газ, вода	Бесперебойная подача, стабильность и качество	Поставщики коммунальных услуг
3.	Планы профилактического обслуживания	Регулярное техобслуживание, документация на оборудование	Поставщики сервисных услуг, технический персонал
4.	Ремонтные материалы и запчасти	Качество, соответствие типу оборудования, наличие в наличии	Поставщики запчастей
5.	Обратная связь от персонала	Информация о неисправностях или	Кухонный и обслуживающий