

Утверждаю

---

**РУКОВОДСТВО**  
**ПО СИСТЕМЕ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА.**  
**ОТЕЛЬ**

## Содержание

0 Введение (общие сведения об организации) .....	4
1 Область применения руководства по качеству .....	4
2 Нормативные ссылки .....	4
3 Термины и определения, сокращения .....	4
3.1 Термины и определения .....	4
3.2 Сокращения.....	4
4 Система менеджмента качества .....	4
4.1 Среда организации .....	4
4.2 Заинтересованные стороны. Потребности и ожидания .....	5
4.3 Область применения СМК .....	6
4.4 Процессы СМК.....	6
5 Лидерство .....	7
5.1 Лидерство и приверженность.....	7
5.2 Политика в области качества .....	8
5.3 Функции, ответственность и полномочия в организации .....	9
6 Планирование. ....	10
6.1 Действия в отношении рисков и возможностей.....	10
6.2 Цели в области СМК и планирование их достижения .....	11
6.3 Планирование изменений.....	11
7 Средства обеспечения.....	11
7.1 Ресурсы.....	11
7.2 Компетентность, п.7.3 Осведомленность.....	15
7.3 Обмен информацией .....	17
7.4 Документированная информация .....	17
8 Деятельность на стадии жизненного цикла гостиничной услуги. ....	20
8.1 Планирование и управление деятельностью на стадиях жизненного цикла гостиничной услуги .....	20
8.2 Требования к услугам, предоставляемым Отелем .....	21
8.2.1 Связь с потребителями услуг .....	21
8.2.2 Определение требований, относящихся к услугам Отеля.....	21
8.2.3 Анализ требований, относящихся к гостиничным услугам, п.8.2.4 Изменения требований к услугам. ....	21
8.3 Проектирование и разработка гостиничных услуг .....	22
8.4 Управление процессами, продукцией и услугами, поставляемыми внешними поставщиками .....	23
8.5 Предоставление гостиничных услуг .....	23

8.6 Выпуск услуг .....	25
8.7 Управление несоответствующими результатами процессов .....	26
9 Оценка результатов деятельности .....	26
9.1 Мониторинг, измерение, анализ и оценка. ....	26
9.1.1 Общие положения .....	26
9.1.2 Удовлетворенность потребителей и других заинтересованных сторон .....	28
9.1.3 Анализ и оценка.....	28
9.2 Внутренний аудит .....	28
9.3 Анализ со стороны руководства. ....	29
10 Улучшение .....	30
10.1 Общие положения, .....	30
10.2 Несоответствия и корректирующие действия .....	30
10.3 Постоянное улучшение.....	30
Приложения .....	31
Лист регистрации изменений .....	34
Лист ознакомления.....	35

## 0 Введение (общие сведения об организации)

0.1 Отель создан в \_\_\_\_\_ 20\_\_ года.

0.2 Основные направления деятельности Отеля (далее – Отель).

0.2.1 Основными направлениями деятельности Отеля являются:

- оказание гостиничных услуг \_\_\_\_\_;
- .....
- .....
- .....

## 1 Область применения руководства по качеству

1.1 СМК применяется Отелем для постоянного улучшения осуществляемых видов деятельности и повышения качества оказываемых услуг с целью наиболее полного удовлетворения требований потребителей и всех других заинтересованных сторон (см. п. 5.2).

## 2 Нормативные ссылки

2.1 В настоящем Руководстве по качеству приведены ссылки на внешние и внутренние нормативные документы в соответствии с:

- Перечнями внешней нормативной документации Отеля и ее структурных подразделений;
- Контрольным перечнем основной документации СМК /Контрольным перечнем внутренних нормативных документов Отеля.

## 3 Термины и определения, сокращения

### 3.1 Термины и определения

3.1.1 В настоящем Руководстве по качеству применяются термины и соответствующие им определения в соответствии с законодательно-нормативными документами, стандартами СМК.

### 3.2 Сокращения

3.2.1 В настоящем Руководстве по качеству применены следующие обозначения и сокращения в соответствии с таблицей 1:

Таблица 1. Сокращения и обозначения

№ п/п	Сокращения и обозначения	Полное название приведенных обозначений и сокращений
1	ISO	International Organization for Standardization - Международная организация по стандартизации
2	СМК	Система менеджмента качества
3	СМ	Система менеджмента
4	ВА	Внутренний аудит
5	ДП	Документированная процедура
6	КП	Карта процесса
7	КД	Корректирующие действия
8	.....	.....

## 4 Система менеджмента качества

### 4.1 Среда организации

4.1.1 Внешняя среда организации.

Внешняя среда Отеля рассматривается как совокупность двух относительно самостоятельных подсистем: макроокружения (внешняя макросреда) и непосредственного окружения (внешняя микросреда).

4.1.2 Внутренняя среда организации.