

Утверждаю

---

**РУКОВОДСТВО**  
**ПО СИСТЕМЕ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА.**  
**РЕСТОРАН**

## Содержание

0 Введение (общие сведения об организации) .....	4
1 Область применения руководства по системе менеджмента качества .....	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.....	16
7.3 Обмен информацией .....	17
7.4 Документированная информация .....	18
8 Деятельность на стадии жизненного цикла ресторанной услуги .....	20
8.1 Планирование и управление деятельностью на стадиях жизненного цикла ресторанной услуги .....	20
8.2 Требования к услугам, предоставляемым Рестораном.....	21
8.2.1 Связь с потребителями услуг .....	21
8.2.2 Определение требований, относящихся к услугам Ресторана.....	21
8.2.3 Анализ требований, относящихся к ресторанным услугам, п.8.2.4 Изменения требований к услугам. ....	21
8.3 Проектирование и разработка ресторанных услуг.....	22
8.4 Управление процессами, продукцией и услугами, поставляемыми внешними поставщиками .....	23
8.5 Предоставление ресторанных 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.....	34