

Турфирма

Утверждаю

КАРТА ПРОЦЕССА

Бронирование и продажа услуг

СОДЕРЖАНИЕ

1	Назначение карты процесса.....	3
2	Область применения.....	3
3	Термины и определения, сокращения	3
4	Сокращения:	3
5	Ответственность	3
6	Описание процесса	3
7	Блок-схема.....	4
8	Описание этапа	4
9	Рассылка	5

1 Назначение карты процесса

Цель карты процесса – карта процесса обеспечивает управление процессом «Бронирование и продажа услуг» с учетом требований, установленных СТ РК ИСО 9001-2016.

Цель процесса – предоставить клиентам простой и эффективный способ резервирования, увеличения уровня их удовлетворенность и оптимизации использования ресурсов для роста продажи услуги.

2 Область применения

Карта процесса охватывает деятельность по бронированию и продажам услуги.

Данным документом руководствуются соответствующие должностные лица, участвующие в процессе.

3 Термины и определения, сокращения

1.1 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.

4 Сокращения:

СМК – система менеджмента качества.

ВП – владелец процесса.

КП – карта процесса.

ДИ – должностная инструкция.

5 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 и предупреждающих действий несет владелец процесса – Старший Менеджер.

6 Описание процесса

1.2 Входы процесса

№ П/п	Наименование входа	Требования к входу	Поставщик (подразделение или процесс)
1.	Информация о потребностях и предпочтениях клиентов	Полнота, достоверность информации.	Процесс «Стратегическое планирование»
2.	Информация о доступных услугах	Полнота, достоверность информации.	Процесс «Анализ со стороны руководства»
3.	Условия сотрудничества с поставщиками услуг	Полнота, достоверность информации.	
4.	Установленный клиентом бюджет		

1.3 Выходы процесса:

№ П/п	Наименование выхода	Требования к выходу	Потребитель (подразделение или процесс)
1.	Оформленные и подтвержденные бронирования на транспорт, жилье и экскурсии	Готовность к получению услуги	Процесс «Бронирование и продажа услуг»
2.	Подготовленные и отправленные клиенту документы.	Сформированная база контактов потенциальных клиентов	Процесс «Бронирование и продажа услуг»
3.	Оценка степени удовлетворенности клиентов.		

5.4 Ресурсы процесса:

№ П/п	Наименование ресурса	Требования к ресурсам	Поставщик (подразделение или процесс)
1.	Персонал	Соответствующая квалификация; Соответствующая компетентность;	Процесс «Управление персоналом»
2.	Оборудование и программное обеспечение для управления бронированиями и продажами	Надежность.	Процесс «Управление информационными системами».

3.4 Блок-схема

Блок-схема	Описание этапа	Ответственный	Исполнитель	Регламентирующий документ	Записи
<pre> graph TD Start([Вход]) --> 1[1.] 1 --> 2[2.] 2 --> 3[3.] 3 --> 3.1{3.1} 3.1 -- Нет --> 1 3.1 -- Да --> 4[4.] 4 --> 5[5.] 5 --> 6[6.] 6 --> 7[7.] 7 --> End([Выход]) </pre>	1. Исследование и выбор	Старший менеджер	Клиент	Инструкция	
	2. Заполнение формы бронирования	Старший менеджер	Менеджер по продажам	Инструкция	
	3. Подтверждение доступности	Старший менеджер	Менеджер по продажам	Инструкция	
	4. Оплата	Менеджер по продажам	Клиент	Инструкция	
	5. Подтверждение бронирования	Старший менеджер	Менеджер по продажам	Инструкция	
	6. Обслуживание клиентов	Старший менеджер	Менеджер по продажам	Инструкция	
	7. Анализ и обратная связь	Старший менеджер	Менеджер по продажам		

3.5 Перечень основных управляющих воздействий:

- Выполнение корректирующих действий по итогам внутреннего и внешнего аудитов, результатов анализа со стороны администрации гостиницы.

- Внесение изменений в карту процесса в связи с распоряжениями вышестоящих органов либо изменениями законодательства.

3.6 Улучшение процесса:

- Анализ и корректировка этапов процесса с учетом требований потребителей и заинтересованных сторон.
- Доведение значимости настоящего процесса до всех его участников.
- Моральное и материальное стимулирование участников процесса.

3.7 Критерии результативности процесса:

- 1 Количество завершенных бронирований;
- 2 Время на завершение бронирования;
- 3 Уровень удовлетворенности клиентов;
- 4 Ошибки и отмены

4 Рассылка

Рассылка копий настоящего документа осуществляется в соответствии с листом рассылки:

Лист рассылки

Должностные лица или подразделения	Количество копий
Менеджер по бронированию	1 (копия)

Лист ознакомления

№ п/п	Ф. И.О.	Должность	Дата	Подпись
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				
6.				
7.				
8.				
9.				
10.				
11.				
12.				
13.				
14.				
15.				
16.				
17.				
18.				
19.				
20.				
21.				
22.				
23.				
24.				
25.				
26.				
27.				
28.				
29.				
30.				
31.				
32.				
33.				
34.				
35.				
36.				
37.				
38.				
39.				
40.				
41.				
42.				
43.				
44.				
45.				