

Утверждаю

КАРТА ПРОЦЕССА
Бронирование номеров

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 номеров» с учетом требований, установленных СТ РК ИСО 9001-2016.

Цель процесса – Обеспечить доступность и удобство бронирования для клиентов

2 Область применения

Карта процесса охватывает деятельность по бронированию гостиничных номеров.

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 – Менеджер по бронированию.

6 Описание процесса

1.2 Входы процесса

№ П/п	Наименование входа	Требования к входу	Поставщик (подразделение или процесс)
1.	Запрос на бронирование	Полнота информации.	Клиент

1.3 Выходы процесса:

№ П/п	Наименование выхода	Требования к выходу	Потребитель (подразделение или процесс)
1.	Подтверждение бронирования и отправка подтверждающей информации гостю	Достоверность	Процесс «Регистрация».