

Турфирма

Утверждаю

КАРТА ПРОЦЕССА

Подготовка к поездке

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 «Подготовка к поездке» с учетом требований, установленных СТ РК ИСО 9001-2016.

Цель процесса – формирование уникального и безопасного опыта для клиентов, который соответствует их ожиданиям.

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.	Запрос клиента	Полнота, достоверность информации.	Клиент
2.	Информация о маршрутах и услугах	Полнота, достоверность информации.	Процесс «Маркетинг»
3.	Информация о бюджете	Полнота, достоверность информации.	Клиент
4.	Документы клиента	Полнота, достоверность информации.	Клиент
5.	Договора с партнерами	Полнота, достоверность информации.	Процесс «Закупи»
6.	Проблемы и отзывы предыдущих клиентов	Полнота, достоверность информации.	Процесс «Анализ со стороны руководства»

1.3 Выходы процесса:

№ П/п	Наименование выхода	Требования к выходу	Потребитель (подразделение или процесс)
1.	Подготовленный маршрут	Соответствие требованиям по оформлению	Процесс «Обслуживание клиентов во время поездки»
2.	Бронь	Соответствие требованиям по оформлению	Процесс «Обслуживание клиентов во время поездки»
3.	Документы для клиента	Соответствие требованиям по оформлению	Клиент
4.	Инструкции и рекомендации	Соответствие требованиям по оформлению	Клиент
5.	План действий на случай непредвиденных ситуаций	Соответствие требованиям по оформлению	Клиент

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.	Транспорт	Надежность, соответствие требованиям по предполагаемому использованию	Процесс «Управление закупками»
3.	Оборудование и программное обеспечение для подготовки к поездке	Надежность.	Процесс «Управление информационными системами».

5.4 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. Консультации клиента	Старший менеджер	Менеджер	Инструкция	
	2. Планирование маршрута	Старший менеджер	Менеджер	Инструкция	
	3. Бронирование услуг	Старший менеджер	Менеджер	Инструкция	
	4. Подготовка документов	Менеджер по продажам	Менеджер	Инструкция	
	5. Информирование клиента	Старший менеджер	Менеджер	Инструкция	
	6. Поддержка до выезда	Старший менеджер	Менеджер	Инструкция	
	7. Анализ и обратная связь	Старший менеджер	Менеджер		

5.5 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.

5.6 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.

5.7 Критерии результативности процесса:

- 1 Количество успешно подготовленных поездок;
- 2 Время на завершение бронирования;
- 3 Сроки подготовки
- 4 Уровень удовлетворенности клиентов;
- 5 Качество бронирований

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.				