

УТВЕРЖДАЮ

_____ 20__ г.

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА
КАРТА ПРОЦЕССА

УПРАВЛЕНИЕ ТУРИСТИЧЕСКОЙ КОМПАНИЕЙ
КП-УП-01

СОДЕРЖАНИЕ

1. Назначение и цель карты процесса	3
2. Область применения	3
3. Термины, определения, сокращения	3
3.1 Термины, определения	3
3.2 Сокращения	3
4. Ответственность	3
5. Описание процесса	3-7
5.1 Перечень управляющих документов	3
5.2 Входы процесса	4
5.3 Выходы процесса	4
5.4 Ресурсы процесса	4
5.5 Блок-схема процесса	5
5.6 Перечень основных управляющих воздействий	6
5.7 Улучшение процесса	6
5.8 Критерии результативности процесса	6
6. Рассылка	6
Лист регистрации изменений	7
Лист ознакомления	8

1. Назначение и цель карты процесса

Цель карты процесса – карта процесса описывает основные организационные аспекты управления деятельностью туристической компании. Данный документ разработан в соответствии с требованиями СТ РК ИСО 9001-2016.

Цель процесса – формулировка и обеспечение реализации стратегических целей туристической компании.

2. Область применения

Действие данного документа распространяется на процесс управления туристической компанией. Картой процесса руководствуются владелец процесса – директор туристической компании, а также административно-управленческий аппарат учебного заведения.

3. Термины и определения, сокращения

3.1 Термины и определения:

Процесс – совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих видов деятельности, преобразующая входы в выходы.

Владелец процесса – должностное лицо, несущее ответственность за ход и результаты процесса.

Требование – потребность или ожидание, которое установлено, обычно предполагается или является обязательным.

Результативность – степень реализации запланированной деятельности и достижения запланированных результатов.

Корректирующее действие – действие, предпринятое для устранения причины обнаруженного несоответствия или другой нежелательной ситуации.

3.2 Сокращения

СМК – система менеджмента качества.

ВП – владелец процесса.

КП – карта процесса.

ПС – педагогический совет.

ПК – приемная комиссия.

КД – корректирующие действия.

4. 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 – директор туристической компании. За отдельные шаги процесса ответственность несут назначенные работники согласно блок-схеме (см. таблицу № 1).

5. Описание процесса

5.1 Перечень управляющих документов:

1. Закон РК «_____» от _____. 20____ года.
2. Устав Туристической компании.
3. Положение о _____.

5.2 Входы процесса:

№ п/п	Наименование входа	Требования к входу	Поставщик (подразделение или процесс)
1.	Анализ внутренней среды	Доступность данных. Оценка сильных и слабых сторон	Внешний.
2.	Анализ внешней среды	Наличие маркетинговых исследований, данных о социально-экономических факторах.	Министерство туризма и спорта Республики Казахстан; Комитет индустрии туризма Министерства туризма и спорта Республики Казахстан
3.	Задачи и миссии компании	Четкость, актуальность, адаптивность.	Внешний.
4.	Информация о клиентах	Своевременность, достоверность, полнота.	Процессы жизненного цикла, подразделения туристической компании.

5.3 Выходы из процесса

№ П/п	Наименование выхода	Требования к выходу	Потребитель
1.	Стратегические цели .	Ясность, четкость, измеримость, актуальность	Все подразделения
2.	Годовой план работы туристической компании.	Полнота, актуальность.	Все подразделения
3.	Приказы, распоряжения по компании.	Своевременность, доступность.	Все подразделения.

5.4 Ресурсы процесса

№ П/п	Наименование ресурса	Требования к ресурсам	Поставщик
1.	Персонал.	Компетентность.	Процесс «Управление персоналом».
2.	Информация.	Своевременность, доступность, достоверность.	Внешний, процесс «Информационное обеспечение».

5.5 Блок-схема процесса

Блок-схема	Описание этапа	Ответственный	Исполнитель	Регламентирующие документы	Записи и документы
<pre> graph TD Start([Вход]) --> 1[1.] 1 --> 2[2.] 2 --> 3[3.] 3 --> 4[4.] 4 --> 5[5.] 5 --> 6[6.] 6 --> 7[7.] 7 --> 7.1{7.1} 7.1 -- Да --> 8[8.] 7.1 -- Нет --> 2 8 --> End([Выход]) </pre>	1. Формирование рабочей группы	Директор	Руководители подразделений	Положение о рабочей группе	Приказ
	2. Определение сроков и задач	Директор	Директор	Процедура «Анализ со стороны руководства»	План
	3. SWOT-анализ	Директор	Руководители подразделений	Процедура «Анализ со стороны руководства»	SWOT-анализ
	4. Формулирование стратегических целей	Директор	Директор	Процедура «Анализ со стороны руководства»	Цели
	5. Разработка стратегии	Руководители подразделений	Директор	Процедура «Анализ со стороны руководства»	Стратегия
	6. Реализация стратегии	Директор	Администрация		
	7. Оценка и корректировка	Директор	Администрация	Процедура «Корректирующие действия»	Анализ
	8. Оформление документации, распространение информации среди сотрудников	Администрация	Работники туристической компании	Процедура «Управление документацией»	Журналы КД и ПД

5.6 Перечень основных управляющих воздействий:

- Внесение изменений и дополнений в карту процесса в связи с изменениями нормативных документов.
- Реализация коррекции, корректирующих действий по результатам внутреннего и внешнего аудитов.

5.7 Улучшение процесса:

- Повышение компетентности административно-управленческого аппарата.
- Совершенствование практики получения актуальной организационно-распорядительной документации.

5.8 Критерии результативности процесса:

1. Соответствие стратегическим целям
2. Эффективность реализации стратегии.

6. Рассылка

Рассылка копий настоящего документа осуществляется в соответствии с листом рассылки:

Лист рассылки

Должностные лица или подразделения	Количество копий
Директор	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.				