**Турфирма**

Утверждаю

-------------------------------

**Руководство**

**по системе менеджмента качества**

**турфирмы**

**Содержание**

[0 Введение (общие сведения об организации) 3](#_Toc179792367)

[1 Область применения руководства по системе менеджмента качества 4](#_Toc179792368)

[2 Нормативные ссылки 4](#_Toc179792369)

[3 Термины и определения, сокращения 4](#_Toc179792370)

[3.1 Термины и определения 4](#_Toc179792371)

[3.2 Сокращения 4](#_Toc179792372)

[4 Система менеджмента качества 4](#_Toc179792373)

[4.1 Среда организации 4](#_Toc179792374)

[4.2 Заинтересованные стороны. Потребности и ожидания 5](#_Toc179792375)

[4.3 Область применения СМК 6](#_Toc179792376)

[4.4 Процессы СМК 6](#_Toc179792377)

[5 Лидерство. 7](#_Toc179792378)

[5.1 Лидерство и приверженность. 7](#_Toc179792379)

[5.2 Политика в области качества 8](#_Toc179792380)

[5.3 Функции, ответственность и полномочия в организации 9](#_Toc179792381)

[6 Планирование. 10](#_Toc179792382)

[6.1 Действия в отношении рисков и возможностей 10](#_Toc179792383)

[6.2 Цели в области СМК и планирование их достижения 11](#_Toc179792384)

[6.3 Планирование изменений 11](#_Toc179792385)

[7 Средства обеспечения. 12](#_Toc179792386)

[7.1 Ресурсы 12](#_Toc179792387)

[7.2 Компетентность, п.7.3 Осведомленность. 16](#_Toc179792388)

[7.3 Обмен информацией 17](#_Toc179792389)

[7.4 Документированная информация 18](#_Toc179792390)

[8 Деятельность на стадии жизненного цикла гостиничной услуги. 20](#_Toc179792391)

[8.1 Планирование и управление деятельностью на стадиях жизненного цикла гостиничной услуги 20](#_Toc179792392)

[8.2 Требования к услугам, предоставляемым Турфирмой 21](#_Toc179792393)

[8.2.1 Связь с потребителями услуг 21](#_Toc179792394)

[8.2.2 Определение требований, относящихся к услугам Турфирмы 21](#_Toc179792395)

[8.2.3 Анализ требований, относящихся к гостиничным услугам, п.8.2.4 Изменения требований к услугам. 22](#_Toc179792396)

[8.3 Проектирование и разработка туристических услуг 22](#_Toc179792397)

[8.4 Управление процессами, продукцией и услугами, поставляемыми внешними поставщиками 23](#_Toc179792398)

[8.5 Предоставление туристических услуг 23](#_Toc179792399)

[8.6 Выпуск услуг 26](#_Toc179792400)

[8.7 Управление несоответствующими результатами процессов 26](#_Toc179792401)

[9 Оценка результатов деятельности 26](#_Toc179792402)

[9.1 Мониторинг, измерение, анализ и оценка. 26](#_Toc179792403)

[9.1.1 Общие положения 26](#_Toc179792404)

[9.1.2 Удовлетворенность потребителей и других заинтересованных сторон 28](#_Toc179792405)

[9.1.3 Анализ и оценка 28](#_Toc179792406)

[9.2 Внутренний аудит 28](#_Toc179792407)

[9.3 Анализ со стороны руководства. 29](#_Toc179792408)

[10 Улучшение 30](#_Toc179792409)

[10.1 Общие положения, 30](#_Toc179792410)

[10.2 Несоответствия и корректирующие действия 30](#_Toc179792411)

[10.3 Постоянное улучшение. 30](#_Toc179792412)

[Приложения 31](#_Toc179792413)

[Лист регистрации изменений 34](#_Toc179792414)

[Лист ознакомления 35](#_Toc179792415)

## 0 Введение (общие сведения об организации)

0.1 Туристическая фирма создана в \_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ года.

0.2 Основные направления деятельности Туристической фирмы (далее – Турфирма).

0.2.1 Основными направлениями деятельности Турфирмы являются:

- оказание туристических услуг\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_;

- …………………………………………………;

- ………………………………………………….;

-

## 1 Область применения руководства по системе менеджмента качества

1.1 СМК применяется Турфирмой для постоянного улучшения осуществляемых видов деятельности и повышения качества оказываемых услуг с целью наиболее полного удовлетворения требований потребителей и всех других заинтересованных сторон (см. п. 5.2).

## 2 Нормативные ссылки

2.1 В настоящем Руководстве по системе менеджмента качества приведены ссылки на внешние и внутренние нормативные документы в соответствии с:

* + Перечнями внешней нормативной документации Турфирмы и ее структурных подразделений;
  + Контрольным перечнем основной документации СМК /Контрольным перечнем внутренних нормативных документов Турфирмы.

## 3 Термины и определения, сокращения

## 3.1 Термины и определения

3.1.1 В настоящем Руководстве по системе менеджмента качества применяются термины и соответствующие им определения в соответствии с законодательно-нормативными документами, стандартами СМК.

## 3.2 Сокращения

3.2.1 В настоящем Руководстве по системе менеджмента качества применены следующие обозначения и сокращения в соответствии с таблицей 1:

Таблица 1. Сокращения и обозначения

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Сокращения и обозначения** | **Полное название приведенных обозначений и сокращений** |
|  | ISO | International Organization for Standardization - Международная организация по стандартизации |
|  | СМК | Система менеджмента качества |
|  | СМ | Система менеджмента |
|  | ВА | Внутренний аудит |
|  | ДП | Документированная процедура |
|  | КП | Карта процесса |
|  | КД | Корректирующие действия |
|  | ……. | ……………………………………………………… |

## 4 Система менеджмента качества

## 4.1 Среда организации

4.1.1 Внешняя среда организации.

Внешняя среда Турфирмы рассматривается как совокупность двух относительно самостоятельных подсистем: макроокружения (внешняя макросреда) и непосредственного окружения (внешняя микросреда).

4.1.2 Внутренняя среда организации.

В Турфирме определены элементы внутренней среды. К факторам внутренней среды отнесены: цели, оргструктура, ресурсы, персонал, технология, информационные системы, корпоративная культура Турфирмы.

Схема, описывающая среду организации приведена на рисунке 1.



Рисунок 1 - Контекст Турфирмы

## 4.2 Заинтересованные стороны. Потребности и ожидания

4.2.1 Высшее руководство Турфирмы идентифицировало свои заинтересованные стороны, их интересы и поддерживает сбалансированное реагирование на их требования и ожидания.

4.2.2 К заинтересованным сторонам отнесены физические и юридические лица, создающие добавленную ценность для организации или так, или иначе заинтересованные в деятельности организации, или находящиеся под ее влиянием.

4.2.3 В Турфирме определены основные группы заинтересованных лиц, их потребности и ожидания (таблица 1).

Таблица 1

|  |  |
| --- | --- |
| **Заинтересованная сторона** | **Потребности и ожидания** |
| Потребители | Ожидают высокий уровень обслуживания, комфорта и безопасности.  Ищут уникальные и персонализированные туры.  Ожидают конкурентоспособные цены и прозрачность в ценообразовании.  Требуют качественной поддержки и оперативной помощи в случае проблем. |
| Акционеры | Ожидают открытости в отчетах о доходах и расходах.  Ждут стабильного роста и прибыли от своих инвестиций.  Требуют ясного видения будущего компании и стратегий для его достижения. |
| Государственные структуры | Ожидают выполнения всех норм и правил, касающихся безопасности и качества услуг.  Требуют предоставления отчетов о деятельности компаний. |
| СМИ | Ожидают доступ к актуальным новостям и данным о компании.  Требуют прозрачности в деятельности компаний и уважения к общественным интересам. |
| Персонал | Ожидают возможности для профессионального роста и обучения.  Ждут конкурентоспособной заработной платы и социальных льгот.  Требуют безопасных и комфортных условий для работы |
| Конкуренты | Ожидают справедливых условий на рынке и честных маркетинговых практик.  Конкуренты стремятся к новым технологиям и предложениям для привлечения клиентов. |
| Поставщики | Ожидают стабильных и своевременных расчетов за услуги.  Предпочитают надежные, долгосрочные отношения с туристическими компаниями.  Ожидают ясности в условиях контрактов и обязательств. |
| Местные сообщества | Ожидают уважения к местным традициям и культуре.  Требуют от туристических компаний заботы о окружающей среде и устойчивого развития.  Ждут от компаний участия в экономике региона и создания новых рабочих мест. |

## 4.3 Область применения СМК

4.3.1 СМК применяется Турфирмой для постоянного улучшения осуществляемых видов деятельности и повышения качества оказываемых услуг с целью наиболее полного удовлетворения требований потребителей и всех других заинтересованных сторон.

4.3.2 СМК распространяется на все виды деятельности и все подразделения Турфирмы.

***Область применения Системы менеджмента качества****:*

* Оказание туристических услуг;
* ……………………………………………………………………………..;
* ……………………………………………………………………………..;
* ……………………………………………………………………………...

4.3.3 В СМК Турфирмы применяются все требования СТ РК ISO 9001-2016 (ISO 9001:2015).

## 4.4 Процессы СМК

4.4.1 Процессы СМК Турфирмы.

4.4.1.1 С целью обеспечения качества осуществляемой деятельности и оказываемых услуг (см. п. 0.2 настоящего Руководства), Предприятие на базе положений МС ISO 9000:2015, требований СТ РК ИСО 9001-2016 (МС ISO 9001:2015), разработала и задокументировала СМК, которая поддерживается в рабочем состоянии и постоянно улучшается.

4.4.1.2 СМК является инструментом в проведении Политики СМК и способствует результативному и эффективному достижению поставленных Турфирмой перед собой Целей СМК.

4.4.1.3 Идентифицированные процессы СМК Турфирмы описаны в виде карт процессов.

4.4.1.4 В приложении 1 настоящего Руководства приведен Процессный ландшафт СМК Турфирмы.

4.4.1.5 Функционирование СМК Турфирмы обеспечивают группы документированной информации. Система документации описана в разделе 7.4 настоящего Руководства.

4.4.2 Процессы аутсорсинга.

4.4.2.1 Основные процессы аутсорсинга (процессы, необходимые для осуществления деятельности, но переданные компанией на выполнение специализированным сторонним организациям):

* ………………………………………………………………………….;
* ……………………………………………………………………………..;
* транспортные услуги;
* техническое и хозяйственное обслуживание объектов административно-хозяйственной инфраструктуры;
* техническое обслуживание компьютерной и оргтехники, сервисное обслуживание специализированного программного обеспечения, сервисной поддержке автоматизированных систем, услуги Интернет-провайдеров,
* образовательные услуги по обучению, повышению профессиональной квалификации и сертификации персонала
* консалтинговые услуги в сфере внедрения управленческих технологий;
* услуги по утилизации отходов;
* услуги по аттестации рабочих мест;
* услуги связи (почта, телефонная связь и др.);
* медицинские, банковские, нотариальные, типографские и коммунальные и другие услуги.

4.4.2.2 Управление процессами, выполняемыми сторонними организациями и/или привлекаемыми физическими лицами в СМК Турфирмы идентифицировано с установлением необходимых и достаточных мер контроля, обеспечивающих соответствие этих процессов законодательным и другим обязательным требованиям, требованиям стандартов СМК, а также, - требованиям, устанавливаемым Турфирмой в рамках заключаемых договоров с поставщиками работ и услуг.

4.4.2.3 Управление процессами аутсорсинга, осуществляется в рамках процесса «Управление закупками».

## 5 Лидерство.

## 5.1 Лидерство и приверженность.

5.1.1 Руководство Турфирмы приняло на себя обязательства по разработке, внедрению и улучшению СМК, регламентированной стандартами СТ РК ИСО 9001-2016 (МС ISO 9001:2015), которое подтверждается:

1. изданием соответствующих организационно-распорядительных документов, определяющих ответственность и полномочия должностных лиц:

* о создании рабочей группы по СМК для реализации мероприятий планов работ по разработке, внедрению, поддержанию и развитию СМК Турфирмы, в том числе: Представителя руководства по СМК, владельцев процессов, менеджеров СМК, менеджеров и внутренних аудиторов;
* о введении документации СМК в действие;
* о проведении внутренних аудитов СМК и др.

1. наличием планов мероприятий по разработке и внедрению (совершенствованию) СМК;
2. обучением сотрудников Турфирмы по стандартам и другим инструментам системного менеджмента;
3. проведением рабочих совещаний с членами рабочей группы по СМК, а также – общих собраний со всеми сотрудниками в целях доведения до персонала:

* важности и значения обеспечения качества услуг в производственно-хозяйственной деятельности Турфирмы;
* необходимости удовлетворения требований и ожиданий потребителей, учета интересов других заинтересованных сторон;
* необходимости соблюдения законодательных и других нормативных требований, относящихся к основной деятельности Турфирмы, к деятельности в области качества;
* необходимости повышения квалификации персонала с целью соответствия требованиям к выполняемым заданиям;

1. разработкой и утверждением Политики в области качества;
2. установлением конкретных целей СМК;
3. проведением анализа СМК со стороны руководства;
4. обеспечением СМК необходимыми финансовыми ресурсами, в том числе для:

* повышения квалификации и компетентности кадров;
* обеспечения процессов необходимым оборудованием, информационными ресурсами;
* создания для работников здоровых и безопасных условий труда, а также условий для проявления ими творческого потенциала;
* развития применяемых производственных и управленческих технологий;
* расширения партнерских связей для создания дополнительных ценностей для потребителя и других заинтересованных сторон.

5.1.2 Потребителями продукции и услуг Турфирмы являются:

* клиенты Турфирмы;
* …………………………………………………………………………………;
* ………………………………………………………………………………….;

…………………………………………………………………………………..;

5.1.3 Заинтересованными сторонами Турфирмы являются:

* Потребители
* Акционеры
* Государственные структуры
* СМИ
* Персонал
* Конкуренты
* Поставщики
* Местные сообщества

5.1.4 Высшее руководство Турфирмы поддерживает сбалансированное реагирование на требования и ожидания потребителей, а также, - интересы других заинтересованных сторон.

5.1.5 Ориентация на потребителя и другие заинтересованные стороны обеспечиваются компанией:

* высоким профессионализмом организации и выполнения работ по договорам;
* стремлением к постоянному повышению показателей восприятия Турфирмы потребителями;
* стремлением к постоянному повышению показателей восприятия Турфирмы другими заинтересованными.

5.1.6 При рассмотрении своих взаимоотношений с заинтересованными сторонами Турфирмы также:

* стремится к повышению уровня доверия всех заинтересованных сторон к Турфирмы, внедряя в деятельность и поддерживая в рабочем состоянии СМК;
* демонстрирует свою ответственность за здоровье и безопасность всех заинтересованных сторон (потребителей, персонала, подрядчиков, местного сообщества);
* выявляет и поддерживает в актуальном состоянии относящиеся к качеству услугам.

## 5.2 Политика в области качества

5.2.1 Высшее руководство Турфирмы формулирует ясные направления развития и стратегические ориентиры, объединяет своих сотрудников в достижении основных целей и решении задач Турфирмы.

5.2.2 Высшее руководство Турфирмы разрабатывает и постоянно анализирует на пригодность миссию, видение, ценности, политики и цели СМК.

5.2.3 Миссия и Видение Турфирмы сформулированы и доступны всем заинтересованным сторонам на официальном сайте Турфирмы.

***Миссия Турфирмы*** *–*предоставление качественных туристических услуг***.***

***Видение Турфирмы*** – высокоэффективное предприятие по предоставлению туристических услуг.

5.2.4 Политика СМК Турфирмы основывается на миссии, видении, ценностях и принципах (убеждениях) Турфирмы, требованиях стандартов СМК.

5.2.5 Политика в области качества Турфирмы:

* соответствует целям деятельности Турфирмы;
* формулирует обязательства Турфирмы относительно выполнения законодательных и других нормативных требований, требований потребителей и других заинтересованных сторон к качеству услуг;
* определяет стратегию и намерения по совершенствованию туристических услуг;
* определяет намерения в области развития человеческих ресурсов, интеллектуального потенциала;
* содержит обязательства в отношении постоянного усовершенствования и повышения результативности процессов СМК;
* создает основу для установления и анализа целей в области качества Турфирмы.

5.2.6 Доведение Политики СМК до сведения заинтересованных сторон.

5.2.6.1 Документ «Политика СМК» Турфирмы издается отдельным документом и управляется в соответствии с «Общими требованиями к содержанию, изложению и оформлению внутренних регламентирующих документов Турфирмы».

5.2.6.2 Доступность Политики СМК персоналу, потребителям, общественности и другим заинтересованным внешним сторонам обеспечивается через сайт Турфирмы в Интернет сети.

5.2.7 Политика СМК разъясняется персоналу Турфирмы через систему внутреннего обучения и инструктирования.

5.2.8 Политика СМК Турфирмы анализируются и пересматриваются высшим руководством не реже одного раза в год с целью обеспечения их актуальности, адекватности и пригодности к применению.

## 5.3 Функции, ответственность и полномочия в организации

5.3.1Высшее руководство Турфирмы несет прямую ответственность за состояние дел в области качества, за рабочее состояние, результативное функционирование и постоянное совершенствование СМК Турфирмы. Высшее руководство Турфирмы демонстрирует свои обязательства в отношении вышесказанного посредством:

1. обеспечения наличия ресурсов, необходимых для разработки, внедрения, поддержания в актуальном состоянии и улучшения СМК;
2. определения и делегирования обязанностей и полномочий, установления ответственности и подотчетности в целях содействия эффективному менеджменту в области качества.

5.3.2 Задачи, функции, ответственность и полномочия структурных подразделений Турфирмы, в том числе и в рамках СМК, установлены в рамках положений о структурных подразделениях.

5.3.3 Обязанности, ответственность и полномочия высшего руководства и других работников Турфирмы, в том числе в СМК, определяются в целом – в рамках должностных инструкций, карт процессов и документированных процедур СМК Турфирмы.

5.3.4 Ответственность и полномочия работников Турфирмы определяются и доводятся до их сведения также на основе других внутренних регламентирующих документов: положений, правил, производственных и рабочих инструкций, а также инструкций по охране труда.

5.3.5 Ответственные лица по СМК.

5.3.5.1 К числу ответственных лиц (подразделений) по СМК Турфирмы относятся:

1. Представитель руководства по СМК – Заместитель директора;
2. ответственные подразделения (должностные лица) за управление СМК и целевыми системами менеджмента СМК;
3. внутренние аудиторы;

другие члены рабочих групп по СМК: Владельцы процессов, ответственные по СМК в подразделениях.

5.3.5.2 Обязанности и полномочия ответственных лиц, подразделений и коллегиальных органов по СМК документально оформлены соответствующими документами.

5.3.5.3 В основные обязанности ПРК входит:

* общее руководство разработкой, внедрением, поддержанием в рабочем состоянии СМК Турфирмы;
* осуществление регулярного контроля и анализа функционирования СМК Турфирмы ;
* представление высшему руководству отчетов о показателях результативности и эффективности СМК и целевых систем менеджмента , а также, предложений по улучшению СМК;
* доведение до сведения и обеспечение осведомленности всего персонала Турфирмы о политике и целях СМК;
* поддержание связей с соответствующими внешними сторонами по вопросам качества услуг.

5.3.5.4 Владельцы процессов несут ответственность за разработку регламентов процесса, обеспечение процесса ресурсами, результативное и эффективное его функционирование.

5.3.5.5 Руководители подразделений Турфирмы несут ответственность за:

* разработку (пересмотр и актуализацию) документации СМК, касающейся деятельности подразделения;
* обеспечение внедрения требований стандартов СМК и документации СМК Турфирмы в деятельность отдела;
* осуществление контроля за выполнение работ в соответствии с требованиями документации СМК Турфирмы;
* своевременное ознакомление специалистов подразделения с документами СМК (изменениями к документам СМК) Турфирмы.

5.3.5.6 Обязанности и полномочия внутренних аудиторов установлены в процедуре «Внутренний аудит интегрированной системы менеджмента».

5.3.6 Внутренние коммуникации.

5.3.6.1 Внутренние коммуникации между сотрудниками Турфирмы оговорены, описаны и установлены во внутренних регламентирующих и организационно-распорядительных документах Турфирмы.

5.3.6.2 Деятельность по внутренней коммуникации в Турфирмы включает также:

* проведение совещаний руководством разных уровней с целью доведения управленческих решений в отношении СМК до конкретных исполнителей;
* проведение заседаний рабочей группы по вопросам выполнения планов работ по СМК;
* привлечение персонала в работу по разработке и согласованию документации СМК, в том числе политик и целей СМК;
* информирование персонала (ознакомление и разъяснение положений политик и целей СМК, требований документации СМК, информации о делегируемых им полномочиях и ответственности);
* вводный инструктаж при приеме на работу;
* внутреннее обучение и инструктирование персонала;
* передачу информации от руководителя до исполнителей на рабочие места и обратно;
* консультирование персонала по всем изменениям, которые могут повлиять на качество продукции (деятельности);
* привлечение работников к рассмотрению вопросов качества, сбор предложений по улучшению показателей в данной области;
* размещение информации на корпоративном сайте и информационных стендах Турфирмы;
* сбор информации о функционировании СМК, показателях результативности процессов СМК;
* коммуникации и консультации с внутренними заинтересованными сторонами на всех стадиях процесса управления рисками в СМК по вопросам, касающимся рисков непосредственно, их причин, последствий и мер, принятых с целью их обработки, механизмов отчетности для поддержания процессов контроля и владения данными рисками;
* проведение внутренних аудитов СМК;
* доведение результатов мониторинга СМК, ее аудита и анализа со стороны руководства до сотрудников и другое.

5.3.6.3 Внешние коммуникации Турфирмы - это коммуникации:

* с потребителями продукции и услуг;
* с вышестоящими организациями;
* государственными органами власти;
* с заинтересованными сторонами по вопросам, касающимся политики СМК и уровней результативности и эффективности в областях менеджмента качества;
* средства массовой информации, телевидение.

5.3.6.4 В Турфирме разработана процедура, в рамках которой описаны цели и формы внутренних и внешних коммуникаций Турфирмы.

## 6 Планирование.

## 6.1 Действия в отношении рисков и возможностей

6.1.1 Деятельность Турфирмы подвержена влиянию рисков. Гостиница осознает важность управления рисками как одного из ключевых компонентов системы корпоративного управления, направленного на своевременную идентификацию и принятие мер по снижению уровня рисков, которые могут влиять на стоимость и репутацию Турфирмы.

6.1.2 Целью управления рисками Турфирмы является обеспечение разумной уверенности в стратегической и оперативной устойчивости бизнеса.

6.1.3 В Турфирме установлены риски и определены возможности относительно:

* достижения поставленных целей;
* реализации установленных задач;
* обязательств по выполнению установленных требований;
* обеспечения безопасных условий труда.

6.1.4 В Турфирме утверждена Политика управления рисками, в рамках которой установлен порядок разработки, реализации, документирования, идентификации и оценки рисков, а также к контролю над текущими рисками, методам контроля и оценки их результативности.

## 6.2 Цели в области СМК и планирование их достижения

6.2.1 Установление целей, задач и планов (программ) в СМК уровня Турфирмы производится на основе положений политики СМК с учетом требований законодательно-нормативных документов, требований стандартов СМК Турфирмы и результатов анализа:

* исходного состояния и достижений в области обеспечения качества услуг;
* финансовых, операционных, организационных условий, технологических вариантов, а также мнений заинтересованных сторон.

6.2.2 Планирование (постановка целей и разработка планов (программ) по достижению целей СМК), анализ реализации целей, выполнения мероприятий планов по их достижению, а также оценка их результативности осуществляются в рамках идентифицированных процессов СМК Турфирмы.

6.2.3 Планы (программы) действий по достижению целей и задач СМК включают:

* установление ответственности и полномочий;
* установление мероприятий для достижения целей;
* установление мероприятий и методов оценки результатов и улучшений.

6.2.4 Планы (программы) действий по достижению целей в СМК Турфирмы (процессов, подразделений) регулярно анализируются через запланированные интервалы времени и корректируются с целью обеспечения достижения целей и реализации задач.

6.2.5 В соответствии с «Методикой идентификации и оценки рисков, выбора методов управления рисками» производится идентификация рисков, относящихся к достижению целей СМК и определяются мероприятия по управлению этими рисками.

## 6.3 Планирование изменений

6.3.1 Планирование СМК, определение (пересмотр) ее процессов и процедур, необходимых для реализации политик и целей СМК Турфирмы, осуществляется в результате периодического определения сильных сторон и областей деятельности для улучшения, анализа текущей ситуации по ключевым показателям деятельности, тенденций данных показателей, а также изменений во внешней по отношению к Турфирме среде.

6.3.2 Планирование создания (совершенствования) СМК охватывает определение процессов, ответственных лиц по каждому процессу (владельцев процессов), сроков разработки и внедрения (выполнения работ по совершенствованию) СМК. Мероприятия по разработке и внедрению (совершенствованию) СМК Турфирмы документально оформляются в виде планов разработки и внедрения (совершенствования) СМК, которые утверждаются руководством Турфирмы.

6.3.3 За сохранение целостности СМК при планировании и внесении в нее изменений несет ответственность Представитель руководства по системе менеджмента качества.

## 7 Средства обеспечения.

## 7.1 Ресурсы

7.1.1 Высшее руководство Турфирмы определяет и обеспечивает необходимыми ресурсами результативное функционирование и повышение результативности своих внутренних процессов, достижение установленных целей СМК, поддержание в рабочем состоянии и улучшение СМК, а также, удовлетворение требований потребителей и всех других заинтересованных сторон. Руководители подразделений Турфирмы осуществляют определение годовой и текущей потребности подразделения в ресурсах, оформляют это в виде заявки (служебной записки) и предоставляют на подписание и утверждение высшему руководству Турфирмы.

7.1.2 Ресурсы, обеспечивающие выполнение подразделениями и Турфирмой в целом своих задач и функций, достижение целей СМК, планируемых уровней качества услуг, а также поддержание и улучшение СМК включают: человеческие ресурсы, инфраструктуру, среду для функционирования процессов, специализированные знания, навыки, технологические и финансовые ресурсы.

7.1.3 Менеджмент финансовых ресурсов.

7.1.3.1 Менеджмент финансовых ресурсов включает:

* процессы формирования инвестиционных стратегических бизнес-планов Турфирмы на долгосрочные и краткосрочные периоды, разработки трехлетнего и годового бюджетного плана финансово-хозяйственной деятельности, формирования финансовых целей и задач в рамках управляющих процессов;
* процессы контроля, отчетности и анализа исполнения бюджетного плана в целях обеспечения его исполнения, достижения запланированных финансовых показателей, рационализации и оптимизации использования финансовых ресурсов Турфирмы;
* процессы учета денежных средств, поступающих из различных источников, проведения необходимых выплат по заработной плате, налогам, пенсионным и другим отчислениям, а также по договорам закупок товаров, работ и услуг;
* процессы разработки, мониторинга, контроля и отчетности по реализации инвестиционных проектов, планов капитальных вложений.

7.1.3.2 Процессы менеджмента финансов в Турфирмы реализуются следующими структурными подразделениями:

* ………………………………………………;
* бухгалтерия;
* ………………………………………………...

7.1.3.3 При планировании финансов высшее руководство Турфирмы оценивает, выбирает и утверждает области инвестиций (материальные и нематериальные активы) с учетом их долгосрочных воздействий в экономическом, экологическом и социальном аспектах, обеспечивает баланс между достижением долгосрочных целей и краткосрочными циклами финансового планирования.

7.1.4 Человеческие ресурсы.

7.1.4.1 Процесс управления персоналом Турфирмы описан в рамках карты процесса «Управление персоналом». Владельцем процесса является ……………………. Кадровое делопроизводство, общее организационно-методическое руководство и координацию мероприятий и действий, связанных с персоналом, осуществляют …………………………...

7.1.4.2 Управление персоналом в Турфирмы осуществляется при неукоснительном соблюдении Трудового кодекса РК и на основе Кадровой политики, основными принципами и приоритетными направлениями которой являются:

* + обучение, развитие навыков и компетенций персонала, необходимых для достижения миссии, видения, стратегических целей, политик и целей СМК;
  + обеспечение повсеместного соответствия квалификации и компетентности персонала требованиям к реализуемым функциям и выполняемым заданиям;
  + поощрение распространения знаний и опыта с целью обеспечения их преемственности;
  + поощрение инициативы в области инноваций во всех аспектах деятельности Турфирмы;
  + стремление к долгосрочному сотрудничеству;
  + формирование и реализация взаимосвязанных интересов (целей) Турфирмы и работников;
  + вознаграждение и продвижение по заслугам и достигнутым результатам деятельности работников;
  + способствование реализации способностей работников, обеспечивая справедливость и равные возможности.
  + забота о персонале, создание и применение мотивирующей корпоративной культуры.

7.1.5 Инфраструктура.

7.1.5.1 Качество услуг Турфирмы и процессов их создания в значительной степени зависят от технических и других характеристик элементов его инфраструктуры.

7.1.5.2 Высшее руководство Турфирмы для обеспечения соответствия услуг Турфирмы требованиям, обеспечивает процессы создания продукции необходимой инфраструктурой и поддерживает ее в рабочем состоянии, а также, планирует и повышает уровень ее технологичности.

7.1.5.3 Инфраструктура Турфирмы

7.1.5.3.1 Инфраструктура Турфирмы включает:

1. Административные здания;
2. Гостиничные номера:
3. Хозяйственные здания и помещения (котельные, складские помещения и сооружения и др.)
4. Рабочие места (рабочие пространства и связанные с ними средства труда, включая, компьютерное оборудование, стандартное офисное и специализированное программное обеспечение (п.6.3.3.2), сети передачи данных, оргтехника, средства связи, средства коллективной защиты, средства противопожарной защиты, специальная одежда и питание, др.).

7.1.5.4 Вопросы содержания инфраструктуры Турфирмы рассматриваются высшим руководством, руководителями подразделений в ходе производственных совещаний и учитываются при организации плановых и оперативных закупок.

7.1.5.5 Высшее руководство Турфирмы и руководители подразделений определяют и оценивают альтернативные и вновь появляющиеся инновационные технологии, планируют замену устаревших технологий.

7.1.6 Среда для функционирования процессов.

7.1.6.1 Для сотрудников в Турфирмы создается производственная среда, которая позволяет им осуществлять деятельность в соответствии с установленными к деятельности требованиями и не оказывает вредного воздействия на их здоровье.

7.1.6.2 Оценка производственной среды.

7.1.6.2.1 Для обеспечения позитивного влияния производственной среды на работу персонала (мотивацию) в Турфирмы определен перечень физических и социальных параметров, установлены и контролируются следующие параметры внутренней среды:

* безопасность помещений, рабочих мест и оборудования;
* микроклимат (температура и освещенность);
* эргономические параметры (расположение, размеры и планировка помещений, соответствие пространственной компоновки, организации и размерных характеристик рабочих мест психофизиологическим особенностям человеческого организма) и гигиенические факторы (чистота, загрязненность));
* уровень комфортности помещений в соответствии с современными представлениями о комфортности;
* уровень рабочих нагрузок, баланс времени для работы и отдыха персонала;
* удобная и эффективная система внутренних коммуникаций;
* обеспечение выполнения заданий необходимыми ресурсами;
* социально-психологический климат в коллективе.

7.1.6.2.2 Оценка соответствия параметров производственной среды Турфирмы требованиям санитарных норм и правил, требованиям стандартов безопасности и охраны труда производится при организации и проведении аттестации рабочих мест с периодичностью, установленной законодательством РК. К аттестации привлекается независимая сторонняя организация, имеющая государственную лицензию, полученную в установленном в соответствии с нормативными требованиями порядке.

7.1.6.3 Обеспечение соответствия показателей производственной среды нормативным требованиям.

7.1.6.3.1 Обеспечение соответствия показателей производственной среды нормативным требованиям, поддержание надлежащих условий для работы персонала на рабочих местах осуществляется в Турфирмы в соответствии с Трудовым кодексом, Законом РК «О гражданской защите», «О здоровье народа и системе здравоохранения», Санитарными правилами и нормами и другими нормативными документами РК.

7.1.6.4 В Турфирме организовывается и выполняется работа по:

* устройству и обеспечению соответствия помещений подразделений Турфирмы выполняемым ими функциям и задачам, санитарным нормам и правилам, современным требованиям к комфортности помещений и рабочих мест;
* обеспечению надлежащей работы коммуникационно-инженерных систем жизнеобеспечения помещений (электроснабжения, теплоснабжения, водоснабжения и канализации);
* обеспечению постоянного технического обслуживания служебных и санитарно-бытовых помещений;
* организации охраны объектов, благоустройству, озеленению и уборке территорий административных офисов Турфирмы.

7.1.6.5 Обязанности и ответственность должностных лиц, в том числе, сотрудников в системе обеспечения безопасности, охраны труда, производственной санитарии, противопожарной защиты и подготовленности к чрезвычайным ситуациям определяется в Турфирмы на основе издания организационно-распорядительных документов, утверждаемых директором Турфирмы.

7.1.6.6 Разработка и реализация комплекса организационно-технических, социально-экономических, санитарно-гигиенических, лечебно-профилактических мероприятий по созданию и обеспечению безопасных и здоровых условий труда на рабочих местах сотрудников Турфирмы обеспечиваются под организационно-методическим руководством специалистов, Инженеров по ОТ.

7.1.6.7 Высшее руководство Турфирмы уделяет особое внимание решению социальных вопросов своего персонала. Управление социальными гарантиями для персонала осуществляется в соответствии с требованиями Трудового кодекса РК.

7.1.6.8 Состояние психологического климата, настроение и степень удовлетворенности персонала работой в Турфирмы определяются в соответствии с документированной процедурой ДП-08.

7.1.6.9 В менеджменте персонала Турфирмы применяются системы мотивации, признания заслуг и материального стимулирования труда, так как для руководства Турфирмы персонал – это высшая ценность, и от него зависят выполнение результаты, успех в реализации задач, престиж и значимость Турфирмы.

7.1.7 Ресурсы для мониторинга и измерений.

7.1.7.1 Управление техническими средствами для мониторинга и измерений в Турфирмы включает в себя: обеспечение (приобретение), ввод в эксплуатацию, учет, профилактическое техническое обслуживание, поверку до использования, текущую (периодическую) калибровку, настройку и перенастройку для получения достоверных результатов, осуществление контроля за состоянием и соблюдением правил эксплуатации, установленных технической документацией оборудования.

7.1.7.2 Подтверждение способности компьютерных программных средств для мониторинга и измерения, функционировать в соответствии с требованиями, предъявляемыми к ним обеспечивается следующими действиями:

* приобретение и использование только лицензионного программного обеспечения с возможностями периодической проверки работы и обновления в автоматическом режиме;
* ежегодное заключение договора со специализированными организациями на сервисное обслуживание программного обеспечения (установка, наладка, настройка, тестирование работы).

7.1.7.3 Подтверждение способности технических средств измерения технологического оборудования обеспечивается в соответствии с требованиями Закона РК «Об обеспечении единства измерений» и включает:

* строгий учет применяемых средств измерения, мониторинг за местами их установки (перемещением);
* организация закупки услуг по поверке средств измерения специализированной организации, имеющей лицензию на осуществление данного вида деятельности, полученную в установленном нормативными документами РК, порядке;
* установка соответствующих критериев при закупках к средствам измерения, предотвращающих проблемы, связанные с невозможностью их поверки на территории РК;
* организация и выполнение планового профилактического технического осмотра и обслуживания оборудования со встроенными средствами измерения;
* выполнение текущей настройки работы средств измерения;
* мониторинг за сроками последней поверки, своевременная организация и представление на поверку средств измерения в соответствии с их паспортными между поверочными интервалами;

создание резервного фонда средств измерения на случай замены, переданного на поверку рабочего средства измерения.

7.1.7.4 Записями о деятельности по поверке, проверке надлежащего функционирования (состояния) средств измерения в Турфирмы включают:

* учетные и регистрационные формы (перечни, журналы);
* Графики поверки и профилактического обслуживания оборудования, сертификаты о поверке (лейблы), записи о проведенном техническом обслуживании, ремонте средств измерения;
* Акты выполненных работ, подписанные двумя сторонами, а также электронная переписка с поставщиком по вопросам контроля корректной работы программного обеспечения, поддержания его в рабочем состоянии;
* подписи и штампы о согласовании и утверждении экзаменационных билетов, тестов, контрольных заданий.

7.1.7.5 При аттестации рабочих мест Турфирмы по условиям труда применяются средства измерения параметров микроклимата помещений. Предприятие обеспечивает надежность проведенных обследований при аттестации рабочих мест установлением в рамках технических спецификаций требований к поставщику таких, как: наличие лицензии на оказание услуг по аттестации рабочих мест по условиям труда и предоставление свидетельств о поверке средств измерения, применяемых поставщиком для контроля параметров производственной среды.

7.1.8 Информация.

7.1.8.1 Под информационными ресурсами Турфирмы понимаются отдельные документы и отдельные массивы документов в подразделениях, архивах и электронных базах данных информационных систем Турфирмы, используемые для управления деятельностью, организации и осуществления соответствующих видов деятельности.

7.1.8.2 В рамках карт процессов СМК Турфирмы определены потребности в информации, «поставщики» и «потребители» информации, требования к предоставляемой информации, установлены формы, место и сроки хранения информации, формы учета и отчетности, обеспечивающие сохранение выходных данных процессов создания продукции, эффективные внутренние коммуникации, а также, накопление данных для анализа результативности и эффективности деятельности.

7.1.8.3 Информационные ресурсы на электронных носителях управляются в рамках процесса Турфирмы «Управление информационными системами».

7.1.8.4 Обеспечение конфиденциальности отдельной информации обеспечивается в Турфирмы установлением соответствующих требований в рамках трудовых договоров, заключаемых с персоналом Турфирмы, договоров, заключаемых с потребителями и поставщиками товаров, работ и услуг.

## 7.2 Компетентность, п.7.3 Осведомленность.

7.2.1 Выбор и назначение персонала на должности осуществляется в Турфирмы на основе квалификационных требований к образованию и подготовке, требований к знаниям, компетентности и опыту работы в соответствии с требованиями соответствующих должностных инструкций.

7.2.2 Обучение, повышение квалификации и компетентности.

7.2.2.1 Необходимость в повышении профессиональной квалификации и прохождении дополнительного профессионального и/или другого обучения работников определяют руководители подразделений Турфирмы и кадровая служба Турфирмы на основе соответствующих нормативных требований.

7.2.2.2 Деятельность по подготовке и повышению квалификации персонала Турфирмы включает:

1. профессиональную подготовку (переподготовку) и повышение квалификации;
2. доведение до сведения персонала непосредственными руководителями, а также ответственными лицами в СМК информации:

* о фактических или потенциальных последствиях их служебной деятельности и их поведения для СМК, а также о выгодах для СМК от улучшения их собственной деятельности;
* о роли и ответственности в обеспечении соответствия политикам, процедурам и требованиям к СМК, а также о важности достижения такого соответствия;
* о потенциальных последствиях отклонений от установленных процедур;

1. периодическую внутреннюю аттестацию персонала в соответствии с процессом «Управление персоналом»;
2. повышение квалификации персонала по другим направлениям деятельности (финансы, право, кадровое делопроизводство и др.);
3. организацию участия персонала в работе конференций, «круглых столов» и др.

7.2.2.3 Оформление, оплата и направление персонала на обучение осуществляется в соответствии с Трудовым законодательством РК.

7.2.2.4 Учет информации (сохранение записей) о прохождении работниками Турфирмы подготовки осуществляется: кадровой службой, заинтересованными подразделениями с использованием картотек или электронных баз данных.

7.2.2.5 В Турфирме также планируются и реализуются систематически планы обучения персонала в области менеджмента (современным инструментам и управленческим технологиям) для обеспечения текущих и будущих потребностей Турфирмы в компетентных менеджерах.

7.2.2.6 Основы для поддержания высших стандартов профессиональной этики, ценности, основные принципы и правила поведения, которыми персонал должен руководствоваться в своей работе, а также в общении с коллегами, потребителями, партнерами, поставщиками, представителями общественности и надзорных государственных органов управления формулируются в Кодексе корпоративного управления.

7.2.3 Оценка персонала.

7.2.3.1 С целью определения и проверки соответствия персонала занимаемой должности и выявления несоответствий в их деятельности В Турфирме используется система оценки персонала, с помощью которой определяются и подтверждаются уровень квалификации, компетентности и деловые качества работников.

7.2.3.2 Оценка персонала Турфирмы производится:

* + при приеме работника на работу;
  + в ходе прохождения новым сотрудником испытательного срока;
  + в ходе выполнения работ со стороны непосредственного руководителя;
  + при перемещениях и назначениях работников на новые должности;
  + при прохождении обучения и проверок знаний;
  + при аттестации персонала.

7.2.3.3 В ходе оценки выявляются:

* + степень результативности деятельности работников в соответствии с их должностными обязанностями;
  + степень результативности действий, предпринятых Турфирмой для достижения требуемой компетентности;
  + наличие у работников потенциала для повышения или перемещения в рамках Турфирмы (Филиалов);
  + необходимость в корректировании работы с персоналом, в том числе, подходов к подбору и назначению персонала на должности, программам и планам обучения, системы материальной и моральной мотивации и др.

## 7.3 Обмен информацией

7.3.1 Внутренние коммуникации.

7.3.1.1 Внутренние коммуникации между сотрудниками Турфирмы оговорены, описаны и установлены во внутренних регламентирующих и организационно-распорядительных документах Турфирмы.

7.3.1.2 Деятельность по внутренней коммуникации в Турфирмы включает также:

* проведение совещаний руководством разных уровней с целью доведения управленческих решений в отношении СМК до конкретных исполнителей;
* проведение заседаний рабочей группы по вопросам выполнения планов работ по СМК;
* привлечение персонала в работу по разработке и согласованию документации СМК, в том числе политик и целей СМК;
* информирование персонала (ознакомление и разъяснение положений политик и целей СМК, требований документации СМК, информации о делегируемых им полномочиях и ответ-ственности);
* вводный инструктаж при приеме на работу;
* внутреннее обучение и инструктирование персонала;
* передачу информации от руководителя до исполнителей на рабочие места и обратно;
* консультирование персонала по всем изменениям, которые могут повлиять на качество продукции (деятельности);
* привлечение работников к рассмотрению вопросов качества, сбор предложений по улучшению показателей в данных областях;
* размещение информации на корпоративном сайте и информационных стендах Турфирмы и ее филиалов;
* сбор информации о функционировании СМК, показателях результативности процессов СМК;
* коммуникации и консультации с внутренними заинтересованными сторонами на всех стадиях процесса управления рисками в СМК по вопросам, касающимся рисков непосредственно, их причин, последствий и мер, принятых с целью их обработки, механизмов отчетности для поддер-жания процессов контроля и владения данными рисками;
* проведение внутренних аудитов СМК;
* доведение результатов мониторинга СМК, ее аудита и анализа со стороны руководства до сотрудников и другое.

7.3.2 Внешние коммуникации Турфирмы - это коммуникации:

* с потребителями продукции и услуг;
* с вышестоящими организациями;
* государственными органами власти;
* с заинтересованными сторонами (организации, расположенные по соседству, общественные организации, потребители, подрядчики, поставщики, посетители зоны выполнения работ Турфирмы, аварийные службы и регулирующие уполномоченные органы) по вопросам, касающимся политик СМК и уровней результативности и эффективности в областях менеджмента качества;
* средства массовой информации, телевидение.

7.3.3 В Турфирме разработана процедура, в рамках которой описаны цели и формы внутренних и внешних коммуникаций Турфирмы.

## 7.4 Документированная информация

7.4.1 Многоуровневая структура документов СМК Турфирмы приведена в Приложении 3 настоящего Руководства. Документация, обеспечивающая функционирование СМК Турфирмы,включает:

* документы внешнего происхождения;
* документы внутреннего происхождения.
  1. Внешние нормативные документы:
* законодательные и иные правовые акты государственных органов исполнительной власти (Законы, Кодексы РК, Указы президента РК, постановления Правительства);
* нормативные и руководящие отраслевые документы (правила, руководящие документы, положения и инструкции отраслевых и других министерств РК и уполномоченных органов управления и надзора);
* международные нормативные документы (стандарты и др.);
* нормативно-технические документы (межгосударственные и национальные стандарты, строительные нормы и правила);
* методические, справочные и информационные документы.
  1. Внутренние нормативные документы:
* документально оформленные политики и цели СМК;
* Руководство по системе менеджмента качества;
* карты процессов, документированные процедуры;
* положения и правила по направлениям деятельности;
* технологические регламенты и стандарты;
* производственные инструкции по выполнению технологических операций;
* инструкции по охране труда, включающие инструкции по безопасному выполнению работ по видам работ и профессиям, а также инструкции по пожарной безопасности;
* организационно-правовые (Устав Турфирмы, Организационные структуры, штатное расписание, положения о структурных подразделениях, правила внутреннего трудового распорядка, положения о коллегиальных органах (комиссиях и др.), должностные инструкции о функциональных обязанностях работников);
* организационно-распорядительные документы (производственные приказы и распоряжения, протоколы, письма, служебные записки);
* документы кадрового делопроизводства (трудовые договоры, приказы и распоряжения по личному составу, личные дела сотрудников и др.);
* производственные документы (программы, планы, графики, журналы, технические спецификации, договоры, отчетная документация, справки, бухгалтерские документы и т.п.).

В Таблице 2 приведен перечень основных документов СМК Турфирмы.

Таблица 2. Перечень основной документации СМК Турфирмы.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Идентификационное обозначение документа** | **Наименование документа** |
|  | - | Политика СМК Турфирмы в области качества |
|  | - | Руководство по системе менеджмента качества |
|  | - | Кодекс корпоративного управления |
|  | - | Кодекс деловой этики |
|  | - | Кадровая политика Турфирмы |
|  | - | Кодекс корпоративной социальной ответственности Турфирмы |
|  | - | Политика управления рисками |
| **Методики** | | |
|  | - | Методика идентификации и оценки рисков, выбора методов управления рисками |
| **Карты процессов** | | |
| **Процессы менеджмента Турфирмы** | | |
|  | - | Управление компанией |
|  | - | Привлечение клиентов |
|  | - | Бронирование и продажа услуг |
|  | - | Подготовка к поездке |
|  | - | Обслуживание клиентов во время поездки |
|  | - | Решение проблем и управление кризисными ситуациями |
|  | - | Завершение поездки и сбор отзывов |
|  | - |  |
|  | - | ……………………………………………………. |
|  | - | Окончательный расчет и выезд |
| **Поддерживающие процессы** | | |
|  |  | Управление человеческими ресурсами |
|  |  | Техническая поддержка |
|  |  | Логистика и управление цепочками поставок |
|  |  | Процессы, обеспечивающие дополнительные услуги |
|  |  | …………………………………………………………. |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  | ……………………………………………………………………… |
| **Документированные процедуры** | | |
|  |  | Общие требования к содержанию, изложению и оформлению внутренних регламентирующих документов Турфирмы |
|  |  | Управление документацией |
|  |  | Управление записями |
|  |  | Внутренний аудит |
|  |  | Управление несоответствиями |
|  |  | Корректирующие действия |
|  |  | Анализ и оценка СМК со стороны высшего руководства |
|  |  | Мониторинг удовлетворенности потребителей и других заинтересованных сторон |
|  |  | Консультации и обмен информацией в СМК |
|  |  | Планирование и осуществление закупок товаров, работ и услуг |
|  |  | Положение о рабочей группе СМК |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

7.4.2 Руководство по системе менеджмента качества.

7.4.2.1 В предыдущих и последующих разделах настоящего Руководства последовательно излагается, как (через внедрение каких процессов и процедур) в Турфирмы обеспечивается реализация каждого требования стандартов СМК.

7.4.2.2 Настоящее Руководство по СМК содержит:

a) область применения СМК Турфирмы;

b) описание документированных процедур, разработанных для СМК Турфирмы или ссылки на них;

c) описание взаимодействия процессов СМК.

7.4.3 Управление документацией.

7.4.3.1 Описание системы внутренних документов СМК Турфирмы и порядок разработки и управления ими приведен в документированных процедурах Турфирмы: «Общие требования к содержанию, изложению и оформлению внутренних регламентирующих документов Турфирмы», «Управление документацией».

7.4.3.2 Документированная процедура «Управление документацией» описывает порядок:

* разработки документов;
* верификации (проверки и согласования) документов на адекватность до их утверждения;
* идентификации документов;
* валидации документов (утверждение);
* обеспечения наличия действующих редакций документов в местах их использования (тиражирование и рассылка учтенных копий с утвержденных документов и изъятие отмененных);
* анализа и актуализации документов, их переутверждения, по мере необходимости;
* обеспечения идентификации изменений и статуса пересмотра документов;
* хранения и использования документов в работе;
* обеспечения идентификации документов внешнего происхождения и управления их рассылкой;
* предотвращения непреднамеренного использования отмененных документов и применения соответствующей идентификации таких документов, оставленных для каких-либо целей.

7.4.3.3 Документированная процедура СМК Турфирмы «Идентификация и применение законодательных и других нормативных требований» описывает порядок идентификации и применения законодательной и другой внешней нормативной документации, относящейся к основной деятельности, к деятельности в области качества.

7.4.4 Управление записями.

7.4.4.1 В Турфирме разработаны, внедрены и поддерживаются в рабочем состоянии записи, с целью предоставления свидетельств соответствия требованиям и результативного функционирования СМК, которые могут быть использованы как исходные (входные) данные для:

* анализа на уровне рабочих групп с целью выработки рекомендаций по улучшению СМК;
* консолидации и последующего представления информации по системе менеджмента качества для анализа СМК со стороны высшего руководства;
* проведения внутренних аудитов;
* демонстрации органу по сертификации;
* демонстрации партнерам и потребителям соответствия СМК предъявляемым требованиям;
* обеспечения надлежащего информационного обмена;
* предоставления государственным надзорным органам.

7.4.4.2 Процедура управления записями изложена в документированной процедуре «Управление записями». Процедура устанавливает порядок ведения и поддержания в рабочем состоянии записей, необходимых для результативного планирования и осуществления процессов СМК, представления свидетельств результативного функционирования СМК в соответствии с требованиями стандартов СМК.

## 8 Деятельность на стадии жизненного цикла гостиничной услуги.

## 8.1 Планирование и управление деятельностью на стадиях жизненного цикла гостиничной услуги

8.1.1 При планировании создания услуг Предприятие идентифицирует, анализирует и выделяет приоритетные процессы добавления ценностей к услугам (процессы жизненного цикла продукции (услуги)) и разрабатывает подходы для эффективного управления ими и улучшения.

8.1.2 В комплекс работ по планированию предоставления туристических услуг Турфирмы входит:

* определение нормативных требований и требований потребителей к продукции (п.8.2.2 и п.8.2.3 настоящего Руководства);
* разработка целей СМК (п.6.2.1 настоящего Руководства);
* выявление потребностей и принятие мер по обеспечению процессов создания услуг квалифицированными кадрами, переподготовке и повышению квалификации персонала (п.7.2 настоящего Руководства);
* планирование необходимых финансовых ресурсов (формирование бюджетного плана) (п.7.1.3 настоящего Руководства);
* планирование закупок необходимых товаров, работ и услуг (п.8.4 настоящего Руководства);
* установление порядка (алгоритма) выполнения, показателей результативности процессов создания продукции (оказания услуг), точек и процедур мониторинга и контроля процессов в рамках карты процесса, а также в планах работ подразделений Турфирмы;
* планирование реализации процессов создания продукции (оказания услуг), установление необходимой деятельности по верификации и валидации услуг (п.8.5 настоящего Руководства);
* установление состава и номенклатуры записей, необходимых для предоставления доказательств того, что процессы создания услуг и сама продукция (услуги) отвечают требованиям в рамках описаний процессов создания продукции;
* разработка планов качества по каждому реализуемому инвестиционному проекту Турфирмы (ремонт, модернизация объектов Турфирмы, внедрение новых технологий и др.).

8.2 Требования к услугам, предоставляемым Турфирмой

## 8.2.1 Связь с потребителями услуг

8.2.1.1 В рамках каждого процесса создания продукции (оказания услуг) Турфирмы определен, установлен и доведен до сведения потребителя порядок взаимосвязи с потребителем с учетом законодательных и иных нормативных требований.

8.2.1.2 Обратная связь с потребителями поддерживается путем внедрения системы приема посетителей, рассмотрения заявлений, заявок, рассмотрения спорных вопросов и жалоб, поступающих от потребителей и других заинтересованных сторон. Поступающая информация в соответствии с процедурой делопроизводства доводится до подразделений, которых касаются обращения (жалобы), для принятия соответствующих мер и формирования ответов на обращения (жалобы). Турфирмы осуществляют регистрацию и контроль за своевременным исполнением заданий руководства Турфирмы по обращениям потребителей.

8.2.1.3 Взаимосвязь с потребителями услуг осуществляется также при мониторинге информации, поступающей по обратной связи на основе опросных анкет в соответствии с процедурой.

8.2.1.4 Коммуникации, порядок поддержания взаимосвязей (вопросы, методы, средства, временные регламенты и другие требования) с потребителями и другими заинтересованными сторонами установлены в процедуре СМК Турфирмы: «Консультации и обмен информацией в СМК» (см. п.7.4 настоящего Руководства).

## 8.2.2 Определение требований, относящихся к услугам Турфирмы

8.2.2.1 Требования к услугам Турфирмы определены в законодательных, иных нормативных документах. Предприятие идентифицировала и выполняет (с обеспечением доступа пользователям к ним) законодательно-нормативные, а также иные требования, следовать которым она согласилась добровольно, относящиеся к качеству услуги, в порядке, установленном документированной процедурой «Управление документацией».

8.2.2.2 Требования конкретного потребителя к услугам Турфирмы определяются в процессе взаимосвязей с ним по выявлению потребностей в услугах (продукции), требований к услуге (продукции), ведения коммерческих переговоров, согласования и подписания договора на оказание услуг. Требования потребителей услуг Турфирмы могут быть сформулированы и отражены в следующих группах документов:

* Договоры на оказание услуг, дополнительные соглашения, приложения к договорам (технические спецификации, технические задания, технические соглашения и др.);
* Заявки на оказание дополнительных услуг;
* прейскурант с информацией о предлагаемых платных услугах и ценах;
* протоколы разногласий и др.

8.2.2.3 Требования, не определенные потребителями, но необходимые для создания продукции (оказания услуг), определяются специалистами Турфирмы в процессе анкетирования.

## 8.2.3 Анализ требований, относящихся к гостиничным услугам, п.8.2.4 Изменения требований к услугам.

8.2.3.1 В Турфирме требования услугам (п.8.2.2) до их реализации анализируются до начала их применения в процессе создания продукции (оказания услуг). Анализ требований к услугам в Турфирмы может включать следующие действия специалистов:

* определение требований услугам с целью обеспечения их достоверности, полноты и непротиворечивости друг другу (п. 8.2.2);
* проведение внутренних согласований с заинтересованными сторонами требований услугам, устанавливаемых в рамках договоров;
* оценку способности Турфирмы выполнять определенные требования (организационно-технической готовности и обеспеченности необходимыми ресурсами своих процессов создания продукции (оказания услуг), внутренние согласования данных требований с исполнителями с целью предупреждения неудовлетворенности потребителей и заинтересованных сторон;
* согласование и двухстороннее подписание договоров на оказание услуг с потребителями.

8.2.3.2 Анализ требований потребителей к услугам и заключение соглашений проводятся в соответствии с требованиями законодательства и других, обязательных нормативных требований к оказываемым услугам, действующим в РК.

8.2.3.3 Записи результатов анализа требований (официальная переписка, записи переговоров, протоколы собраний с потребителями и другими заинтересованными сторонами) и последующих действий, вытекающих из анализа, поддерживаются в рабочем состоянии в соответствии с процедурой «Управление записями».

8.2.3.4 Независимо от формы «контракта», на определенном этапе оказания услуг условия договора по согласованию сторон могут пересматриваться в случае изменения обстоятельств, или изменениях в намерениях потребителя с внесением изменений в соответствующую документацию. Все изменения доводятся до соответствующих подразделений и должностных лиц Турфирмы.

## 8.3 Проектирование и разработка туристических услуг

8.3.1 Порядок проектирования и разработки.

8.3.1.1 Требования по управлению проектированием и разработкой применяются в Турфирмы в следующих случаях:

1. разработка проектной документации для оказания туристических услуг Турфирмы;
2. разработка и внедрение инноваций в методы и методики работы;
3. разработка новых программ и учебно-методических комплексов по подготовке персонала Турфирмы.

8.3.2 Входные данные проектирования и разработки.

8.3.2.1 Входные данные для проектирования и разработки по проектам новых услуг:

8.3.2.2 Входные данные и требования к выходным данным для проектирования и разработки устанавливаются по результатам анкетирования.

8.3.2.3 Входные данные анализируются компанией. Проектирование и разработка начинаются только после того, как будет обеспечена полнота, согласованность и точность входных данных.

8.3.3 Выходные данные проектирования и разработки.

8.3.3.1 Выходные данные проектирования и разработки проверяются на соответствие входным требованиям к проектированию и разработке, установленным на этапах планирования, проверки, уточнения и документирования требований к входным данным и результатам проекта.

8.3.4 Анализ проектирования и разработки.

8.3.4.1 Анализ проектирования и разработки осуществляется на основании и на соответствие запланированным мероприятиям в соответствии с планом-графиком.

8.3.5 Верификация проекта и разработки.

8.3.5.1 При проектировании и разработке на отдельных этапах работ проводится верификация результатов работ (проверка соответствия результатов работ по проекту входным заданным требованиям в соответствии с запланированными мероприятиями. Верификация, включает:

* проверку результатов исполнителем (исполнителями);
* проверку результатов руководителем проекта, членами соответствующего коллегиального совещательного органа управления Турфирмы.

8.3.6 Валидация проекта и разработки.

8.3.6.1 Валидация (утверждение в отношении ее конкретного или предполагаемого использования) проектной документации для новой услуги Турфирмы осуществляется в соответствии с установленными требованиями.

8.3.6.2 Валидация результатов проектирования и разработки в Турфирме может включать:

* соответствующие разработке испытания;
* получение экспертного заключения на результаты проектирования и разработки;
* сдача (приемка) отчетной документации проектирования и разработки заказчику.

8.3.7 Управление изменениями проекта и разработки.

8.3.7.1 Необходимость внесения изменений в проект новой услуги Турфирмы после утверждения может возникнуть в ходе вынесения проектных решений в натуру. Все инициативы, рекомендации и предложения по внесению изменений в проект рассматриваются исполнителями. По результатам анализа производится оценка влияния предлагаемых изменений на составные части и проект в целом, определяется целесообразность изменений. Записи результатов анализа изменений и всех необходимых действий по внесению изменений в проект поддерживаются специалистами в рабочем состоянии.

8.3.8 Мониторинг исполнения проектирования и разработки для случаев 2) и 3) п. 8.3.1.1.

8.3.8.1 Мониторинг исполнения проекта проводится ответственным за проект в рабочем порядке с участием специалистов, имеющих отношение к рассматриваемому проекту (к анализируемому этапу проекта).

## 8.4 Управление процессами, продукцией и услугами, поставляемыми внешними поставщиками

8.4.1 Процесс закупок, направлен на оценку и управление закупаемыми товарами, работами и услугами, с тем, чтобы они соответствовали потребностям и требованиям Турфирмы, а также, требованиям политик и целей СМК.

8.4.2 В этих целях в Турфирме в схемы (перечень лиц и порядок) внутреннего согласования условий договоров с поставщиками, устанавливаемые приказом высшего руководства Турфирмы, включаются, как правило, лица, ответственные за соблюдение политик СМК Турфирмы:

* подразделения - инициаторы (администраторы) закупок разрабатывают технические спецификации к закупаемым товарам, работам и услугам и осуществляют контроль за соблюдением их требований поставщиками;

8.4.3 Процессы закупок в Турфирме осуществляются в соответствии с установленными требованиями и порядком.

8.4.4 Внутренние требования к организации и осуществлению закупок установлены в соответствующей карте процесса.

8.4.5 Управление процессами аутсорсинга описано в п.4.4.2 настоящего Руководства.

## 8.5 Предоставление туристических услуг

8.5.1 Управление предоставлением туристических услуг.

8.5.1.1 Процессы оказания услуг в Турфирме и в ее подразделениях выполняются в управляемых условиях, обеспечивающих уверенность в том, что их результаты отвечают нормативным требованиям, потребностям и требованиям потребителей и других заинтересованных сторон, определенным на стадиях планирования реализации этих процессов (п. 7.1).

8.5.1.2 Управляемые условия в процессах Турфирмы обеспечиваются:

* наличием информации, дающей описание порядка их выполнения и применимых процессов предоставления гостиничной услуги (процессы поддерживается применимыми внешними нормативными документами, внутренними регламентирующими документами (карты процессов, документированные процедуры, технологические регламенты и др.);
* наличием информации, дающей описание требуемых характеристик услуги (п.8.2.2 настоящего Руководства);
* наличием «контрактов» (заявки, договора, заявления);
* установлением процедур валидации процессов, критериев приемлемости результатов и процедур верификации результатов процессов в рамках карт процессов;
* использованием соответствующего оборудования (п. 7.1.5 настоящего Руководства);
* эксплуатацией и техническим обслуживанием установок, процессов, систем и оборудования в соответствии с операционными критериями;
* привлечением персонала соответствующей квалификации и компетентности (профессиональные качества персонала оцениваются при поступлении на работу и назначении на новые должности, при профессиональном обучении и оценке компетентности на соответствие занимаемой должности);
* осуществлением постоянного наблюдения и оценочных действий по мониторингу и измерению процессов создания продукции (оказания услуг), а также их результатов требованиям внешних и внутренних регламентов в соответствии с запланированными мероприятиями (п.7.1);
* осуществлением постоянного взаимодействия с постояльцами и другими заинтересованными сторонами (п. 8.2.3), а также, надлежащим информированием о мерах операционного контроля персонала, работающего для или от имени Турфирмы;
* разработкой и реализацией мер коррекций, корректирующих действий по несоответствиям процессов создания продукции в соответствии с процедурами «Управление несоответствиями», «Корректирующие действия».

8.5.2 Валидация процессов производства и обслуживания

8.5.2.1 В отношении процессов предоставления туристических услуг Турфирмы применяются стандартные, определенные законодательно-нормативными документами РК, критерии и процессы аттестации процессов на приемлемость. К ним относятся:

* получение лицензий на занятие иными видами деятельности;
* прохождение плановых и внеплановых проверок со стороны уполномоченного органа на предмет соблюдения требований пожарной безопасности;
* наличие, применение и соблюдение требований нормативных и нормативно-технических документов;
* периодическое подтверждение соответствия профессиональной квалификации и компетентности собственного персонала нормативным требованиям, требованиям к выполняемым ими функциям, соблюдения сроков повышения их квалификации
* подтверждение соответствия гостиничной услуги;
* установление и выполнение требований по сохранению (ведению) записей о результатах валидации процессов (лицензии, свидетельства, сертификаты соответствия, акты освидетельствования, протоколы испытаний и др.).

8.5.2.2 Предприятие обеспечивает и другие свидетельства, гарантирующие в определенной степени способность процессов предоставления туристических услуг достигать запланированных результатов, такие как:

* внедрение и сертификация СМК на основе требований СТ РК ИСО 9001-2016 (МС ISO 9001:2015);
* сбор и определение показателей восприятия Турфирмы потребителями и другими заинтересованными сторонами.

8.5.3 Идентификация и прослеживаемость

8.5.3.1 С целью поддержания соответствия туристических услуг требованиям, Предприятие в ходе ее оказания услуг потребителям идентифицирует ее. Идентификация и прослеживаемость в Турфирме внедряются на основании требований отраслевых нормативных документов, а также на основе оценки целесообразности (соизмерения затрат на их внедрение с риском создания несоответствующих услуг).

8.5.3.2 Объектами идентификации в процессе оказания услуг с целью прослеживания «истории» выполнения работ в Турфирме являются:

* потребители туристических услуг в базе посетителей;
* непосредственно сама гостиничная услуга;
* статус гостиничной услуги;

8.5.3.3 Объектами идентификации в Турфирме также являются:

* собственно постояльцы;
* гостиничные номера;
* ………………………………………………………..;
* ………………………………………………………...

8.5.4 Собственность потребителя

8.5.4.1 К собственности потребителей в Турфирме отнесены:

* ……………………………………………………………;
* ……………………………………………………………;
* данные постояльцев, занесенные в электронные базы данных;
* личные документы сотрудников, и др.

8.5.4.2 Предприятие проявляет надлежащую заботу о собственности потребителя, организует обращение с ней таким образом, чтобы предотвратить ее повреждение, ухудшение состояния или потерю, идентифицирует, регистрирует и сохраняет собственность потребителей, переданную Турфирмы, и сообщает им, в случаях ее утери, повреждения или перехода в непригодное состояние. Ответственность Турфирмы за обеспечение необходимой сохранности собственности потребителя Турфирмы устанавливается в рамках заключаемого с ним договора.

8.5.5 Сохранение соответствия продукции

8.5.5.1 В Турфирме разработаны и применяются процессы обеспечения сохранения соответствия услуг требованиям, такие, как:

* применение методов и средств идентификации и прослеживаемости (см. п.8.5.3);
* применение методов и средств сохранения и защиты собственности потребителя (см. п.8.5.4);
* для закупаемых товаров (оборудования, материалов) - складирование, ведение складского учета, сохранение технической документации, создание условий хранения, соблюдение требований транспортировки, ведение записей по выдаче и возврату на место хранения и др.;
* для документов и данных в электронном виде - применение методов и средств защиты информации в рамках процесса «Управление информационными системами»;
* для материалов на бумажных носителях – соблюдение типовых правил делопроизводства по организации хранения бумажных версий производственной документации (учет, регистрация, идентификация (при необходимости), контроль выдачи и возвращения на место хранения, создание надлежащих условий хранения, упаковка при транспортировке и др.);
* управление учетными записями в соответствии с процедурой «Управление записями».

8.5.5.2 Управление и сохранность массивов данных информационных систем (баз данных) обеспечивают специалисты службы информационно-коммуникационных технологий в рамках процесса «Управление информационными системами».

8.5.6 Деятельность после поставки осуществляется в соответствии с договорными обязательствами Турфирмы.

8.5.7 Управление изменениями

8.5.7.1 Необходимость внесения изменений в услугу предоставляемую Турфирмой рассматривается и анализируется соответствующими структурными подразделениями, осуществляющими предоставление услуги. Информация об этом может поступить от непосредственных пользователей услуги, а также от других заинтересованных сторон.

8.5.7.2 Все инициативы, рекомендации и предложения по внесению изменений рассматриваются соответствующими структурными подразделениями Турфирмы. По результатам анализа производится оценка влияния предлагаемых изменений на соответствие предоставляемой услуги предъявляемым к ней требованиям, определяется целесообразность изменений. Если в результате анализа устанавливается, что изменения обоснованы и необходимы, организуется работа по внесению изменений в предоставляемую услугу.

8.5.7.3 Все изменения доводятся до соответствующих подразделений и должностных лиц Турфирмы.

8.5.7.4 Записи результатов анализа изменений и всех необходимых действий по внесению изменений в предоставляемую услугу поддерживаются в рабочем состоянии.

## 8.6 Выпуск услуг

8.6.1 Продукция Турфирмы – результаты бизнес-процессов.

8.6.2 К критериям мониторинга и измерения продукции Турфирмы относятся:

* требования законодательно-нормативных и нормативно-технических документов;
* требования потребителей, устанавливаемы в рамках договоров, заявок;
* удовлетворенность потребителей качеством продукции и услуг.

8.6.3 Процедуры контроля качества оказываемых услуг описаны в рамках карт бизнес-процессов СМК, включая: действия исполнителей и ответственных лиц, регламенты контрольных процедур, формы учетных и отчетных записей.

## 8.7 Управление несоответствующими результатами процессов

8.7.1 В Турфирме осуществляется регулярный мониторинг идентифицированных процессов СМК (определение оценки результативности по установленным критериям) владельцами процессов с целью демонстрации способности процессов достигать запланированных результатов, выявления тенденций показателей результативности процессов. Результаты оценок результативности процессов анализируются на собраниях подразделений и рабочих групп по СМК.

8.7.2 В картах процессов СМК Турфирмы установлены:

- методики мониторинга и измерений результативности процесса;

- методы сбора и место хранения информации, касающейся измеряемого показателя, методы расчета и анализа данных;

- сроки и периодичность сбора и анализа данных;

- лица, отвечающие за сбор, анализ и использование данных;

- лица, которым должна быть известна собираемая информация и которые должны проводить ее анализ;

- риски относящиеся к достижению целей процесса и мероприятия по управлению этими рисками;

- требования к выполнению последующих действий для обеспечения результативности процесса.

8.7.3 Применяемые показатели результативности и методики измерения периодически анализируются на предмет точности и пригодности - при анализе процесса владельцем процесса и анализе СМК со стороны руководства (п.9.3).

8.7.4 Мониторинг и измерение качества туристических услуг Турфирмы осуществляется в соответствии с требованиями соответствующих отраслевых нормативных документов. Характерные возможные несоответствия во всех видах услуг, в деятельности и достигнутых результатах Турфирмы в области менеджмента качества, в функционировании СМК Турфирмы в целом, а также детальный порядок управления всеми этими несоответствиями изложен в документированных процедурах: «Управление несоответствиями».

## 9 Оценка результатов деятельности

## 9.1 Мониторинг, измерение, анализ и оценка.

## 9.1.1 Общие положения

9.1.1.1 Предприятие стремится к постоянному улучшению своей деятельности для обеспечения качества оказываемых услуг.

9.1.1.2 Постоянные улучшения в Турфирмы обеспечиваются через реализацию процедур мониторинга, измерения, анализа и улучшения СМК (см. рисунок ниже).

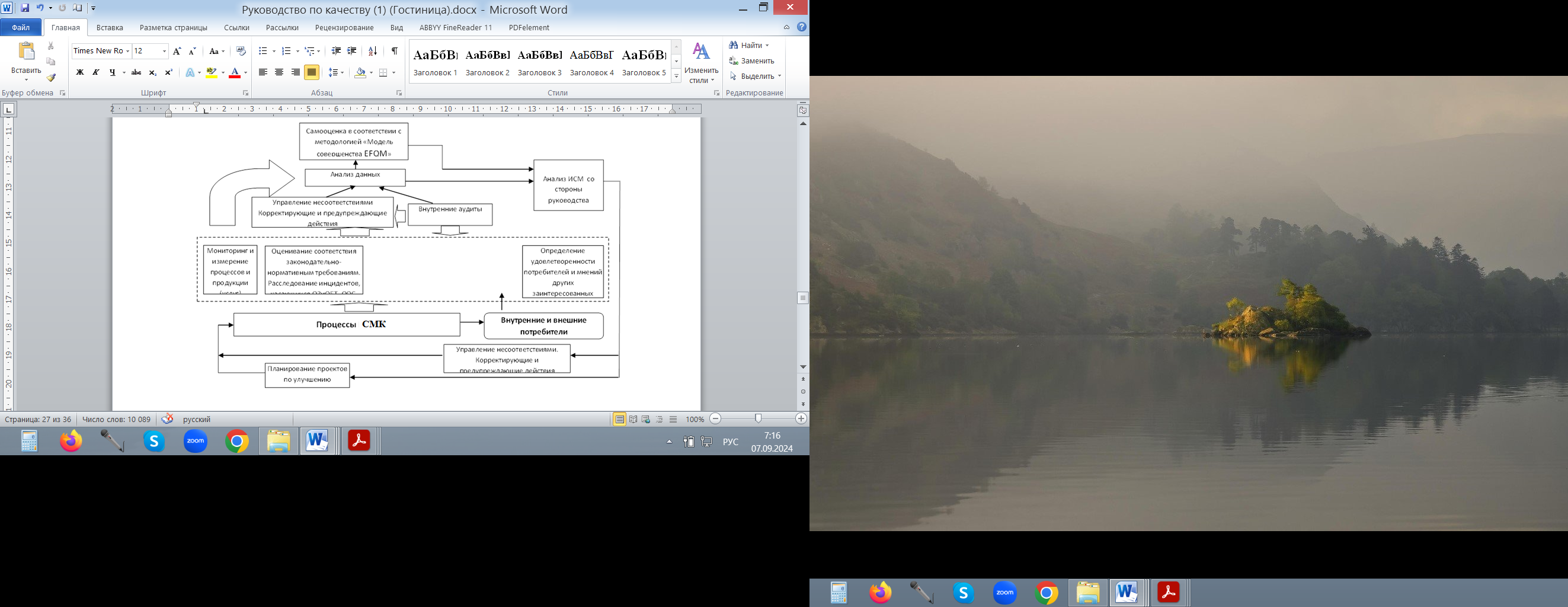


Рисунок 2 - Процедуры мониторинга, измерения, анализа и улучшения СМК Турфирмы

9.1.1.3 Критерии мониторинга, измерений и анализа в рамках СМК Турфирмы являются:

* положения Миссии, Видения, Политик и целей СМК;
* стратегические цели развития Турфирмы;
* показатели результативности процессов;
* действия и требования, установленные законодательными, нормативными и нормативно-техническими документами, относящиеся к процессам Турфирмы;
* действия и требования, установленные внутренними регламентирующими документами (положениями, правилами, картами процессов, документированными процедурами, стандартами Турфирмы и технологическими регламентами, должностными инструкциями, производственными и рабочими инструкциями, инструкциями по охране труда);
* требования технической документацией на оборудование;
* указания и распоряжения высшего руководства Турфирмы и руководства вышестоящей организации;
* условия договоров с потребителями;
* условия договоров о закупках товаров, работ и услуг с поставщиками;
* мероприятия планов, программ, заданий.

9.1.1.4 Мониторинг, измерения и анализ в СМК служат целям, таким как:

* отслеживание прогресса в выполнении обязательств, содержащихся в политиках СМК, в достижении целей и выполнении заданий и в постоянном улучшении;
* выявление несоответствий применимым законодательным, иным нормативным требованиям или другим требованиям, с которыми Предприятие соглашается добровольно, относящимся:
* к специфике видам деятельности и оказываемым услугам;
* предоставление данных для поддержки или оценивания управления операциями;
* предоставление данных для оценивания деятельности Турфирмы в области обеспечения качества услуг, о результативности и эффективности средств и методов управления качеством услуг;
* предоставление данных для оценивания функционирования СМК с целью ее сертификации.

9.1.1.5 Порядок мониторинга и оценивания соответствия законодательным и иным, принятым Турфирмой на себя добровольно, требованиям в области менеджмента качества.

9.1.1.6 Результаты мониторинга, измерений и анализа в рамках СМК Турфирмы рассматриваются и анализируются на собраниях владельцев процессов/подразделений, рабочих групп по СМК с целью выработки мер по «отладке» процессов СМК, на заседаниях руководства Турфирмы по «Анализу со стороны руководства» с целью определения областей для улучшения деятельности и совершенствования СМК Турфирмы.

## 9.1.2 Удовлетворенность потребителей и других заинтересованных сторон

9.1.2.1 В Турфирме проводится мониторинг информации, отражающей восприятие потребителем и другими заинтересованными сторонами того, выполнила ли Предприятие их требования или нет.

9.1.2.2 Мониторинг удовлетворенности потребителя и других заинтересованных сторон осуществляется в Турфирмы методами опроса и сбора мнений потребителей и других заинтересованных сторон о качестве предоставляемых услуг на основе опросных анкет, обзора полученных положительных отзывов, анализа результатов работы с претензиями потребителей услуг, поставщиков и других заинтересованных сторон.

9.1.2.3 Порядок определения показателей восприятия Турфирмы потребителями и другими заинтересованными сторонами (действия, ответственность и полномочия, критерии оценки (вопросы анкетного опроса), методика, формы работы) изложен детально в документированной процедуре СМК Турфирмы «Мониторинг удовлетворенности потребителей и других заинтересованных сторон.

9.1.2.4 Источниками информации о показателях восприятия Турфирмы обществом и государством являются публикации в прессе, отзывы представителей общественности. Эти показатели могут касаться:

* влияния деятельности Турфирмы на экономическую, экологическую и социальную устойчивость общества;
* репутации и имиджа Турфирмы.

9.1.2.5 Данные о показателях восприятия Турфирмы потребителями и другими заинтересованными сторонами используются высшим руководством Турфирмы для определения своей стратегии развития и политик СМК.

## 9.1.3 Анализ и оценка

9.1.3.1 В Турфирме проводится периодический анализ данных с целью:

- подтверждения и демонстрации пригодности и результативности СМК;

- определения направлений улучшения деятельности, совершенствования процессов СМК.

9.1.3.2 Для проведения анализа и определения статуса продукции, процессов и СМК в целом в Турфирме производится статистическое накопление данных.

9.1.3.3 Анализ данных проводится в рамках:

- совещаний на любых уровнях управления и включает в себя рассмотрение информации, полученной в результате мониторинга и измерений и из других источников по следующим вопросам:

- удовлетворенность потребителей продукции, поступившие претензии;

- удовлетворенность других заинтересованных сторон;

- соответствие деятельности установленным требованиям;

- характеристики и тенденции показателей результативности процессов предоставления гостиничной услуги, включая предпринятые корректирующие;

- качества закупок (продукции, услуг поставщиков).

## 9.2 Внутренний аудит

9.2.1 В Турфирме внедрена процедура внутреннего аудита СМК с целью установления того, что СМК:

* соответствует запланированным мероприятиям, требованиям СТ РК ИСО 9001-2016 (МС ISO 9001:2015) и другим требованиям к СМК, установленным самой Турфирмой;
* результативна, и поддерживается в рабочем состоянии.

9.2.2 Также внутренний аудит СМК проводится с целью выявления потенциальных возможностей для улучшения процессов и СМК Турфирмы в целом.

9.2.3 Внутренние проверки (аудиты) СМК планируются ежегодно в начале года.

9.2.4 Критерии, область применения, частота и методы внутренних аудитов, требования к аудиторам, порядку проведения и оформления результатов проверок определены и изложены в документированной процедуре «Внутренний аудит».

## 9.3 Анализ со стороны руководства.

9.3.1 Высшее руководство Турфирмы регулярно проводит анализ результатов работ по разработке, внедрению и функционированию СМК Турфирмы в целом. Порядок проведения анализа со стороны руководства в Турфирмы в целом изложен в документированной процедуре «Анализ и оценка менеджмента качества со стороны высшего руководства».

9.3.2 Входные данные анализа функционирования СМК со стороны руководства.

9.3.2.1 К входным данным анализа функционирования СМК со стороны руководства Турфирмы относятся:

1. отчеты внутреннего аудита в соответствии с процедурой «Внутренний аудит»;
2. отчеты по результатам внешних аудитов СМК;
3. отчеты по анализу политик СМК на их адекватность и пригодность в будущем;
4. отчет по реализации миссии, видения, стратегических целей;
5. сводный отчет по анализу достижения целей СМК Турфирмы;
6. сводный отчет по анализу качества услуг и оценке эффективности предпринятых корректирующих действий;
7. сводный отчет по анализу данных об уровне удовлетворенности потребителей и других заинтересованных сторон качеством услуг (анализ поступивших претензий/замечаний, интегрированные оценки по результатам опросов о качестве услуг, анализ благодарственных отзывов);
8. сводный отчет по оценке результативности процессов СМК;
9. сводные данные об оценке результативности внедренных улучшений, предпринятых по результатам предыдущего анализа (составляется в последующие после внедрения СМК годы);
10. сводный отчет по выполнению мероприятий планов по достижению целей СМК;
11. данные по обзору коммуникаций с внешними заинтересованными сторонами, включая реакцию на жалобы в области СМК;
12. результаты деятельности внешних поставщиков;
13. данные о результативности действий, предпринятых в отношении рисков и возможностей;
14. изменения, произошедшие в Турфирмы в период, прошедший с момента проведения последнего внешнего аудита:

* изменения в видах деятельности и услугах Турфирмы;
* изменения в применимых законодательных и нормативных требованиях и других требованиях, с которыми Предприятие соглашается;
* уроки, извлеченные из ошибок в работе;

1. рекомендации заинтересованных сторон, в том числе, предложения персонала по вопросам повышения качества услуг.

9.3.2.2 Порядок предоставления входных данных для анализа со стороны руководства изложен в соответствующей документированной процедуре.

9.3.3 Выходные данные анализа функционирования СМК со стороны руководства.

9.3.3.1 В результате анализа СМК со стороны руководства Турфирмы могут быть приняты следующие решения по улучшению СМК Турфирмы:

* необходимые изменения в политике СМК;
* необходимые изменения в целях, задачах, планах, программах и в других элементах СМК в соответствии с обязательствами Турфирмы по непрерывному повышению качества гостиничной услуги;
* необходимые ресурсы, необходимые для реализации политики, целей, задач, планов и программ.

***Примечание:*** *мероприятия, проведение которых признано необходимым по итогам анализа со стороны руководства могут разрабатываться в виде планов коррекций, корректирующих и предупреждающих действий в соответствии с требованиями документированной процедуры «Корректирующие действия».*

## 10 Улучшение

10.1 Общие положения,

10.1.1 Целью улучшения СМК Турфирмы является увеличение возможности повышения удовлетворенности всех заинтересованных сторон. Действия по улучшению СМК Турфирмы, учитывая принятую концепцию процессного подхода, излагаются в картах процессов, планах и проектах улучшений.

10.1.2 В Турфирме результативность СМК улучшается посредством использования политики и целей СМК, результатов аудитов, анализа данных, корректирующих действий, анализа данных и анализа со стороны руководства

## **10.2 Несоответствия и корректирующие действия**

10.2.1 В СМК Турфирмы регламентированы действия, в случае выявления несоответствий: фактических значений контрольных показателей процессов - нормативным значениям, действий - процедурам, основанные на выполнении процедуры корректирующих действий в отношении причин этих несоответствий в соответствии с требованиями документированной процедуры «Корректирующие действия».

10.2.2 В результате анализов потенциальных проблем, связанных с рисками, определяется - необходимы ли внесения изменений в методы работы и критерии деятельности (в технологии, документацию СМК, в том числе в Руководство, Политике и Целях СМК, Организационную структуру, Процессный ландшафт, распределение полномочий, планы обучения и повышения квалификации персонала, в методики и критерии оценки поставщиков и др.).

## **10.3 Постоянное улучшение**.

10.3.1 В Турфирме определяется Политика, Цели, направленные на постоянное улучшение, предпринимаются действия по достижению этих целей, рассматриваются результаты анализа со стороны руководства для дальнейшего определения и внедрения мер по постоянному улучшению.

10.3.2 Самооценка обеспечивает компанию представлением о степени зрелости ее системы менеджмента и идентификацией областей, нуждающихся в улучшении, в установлении приоритетов при определении проектов улучшения деятельности.

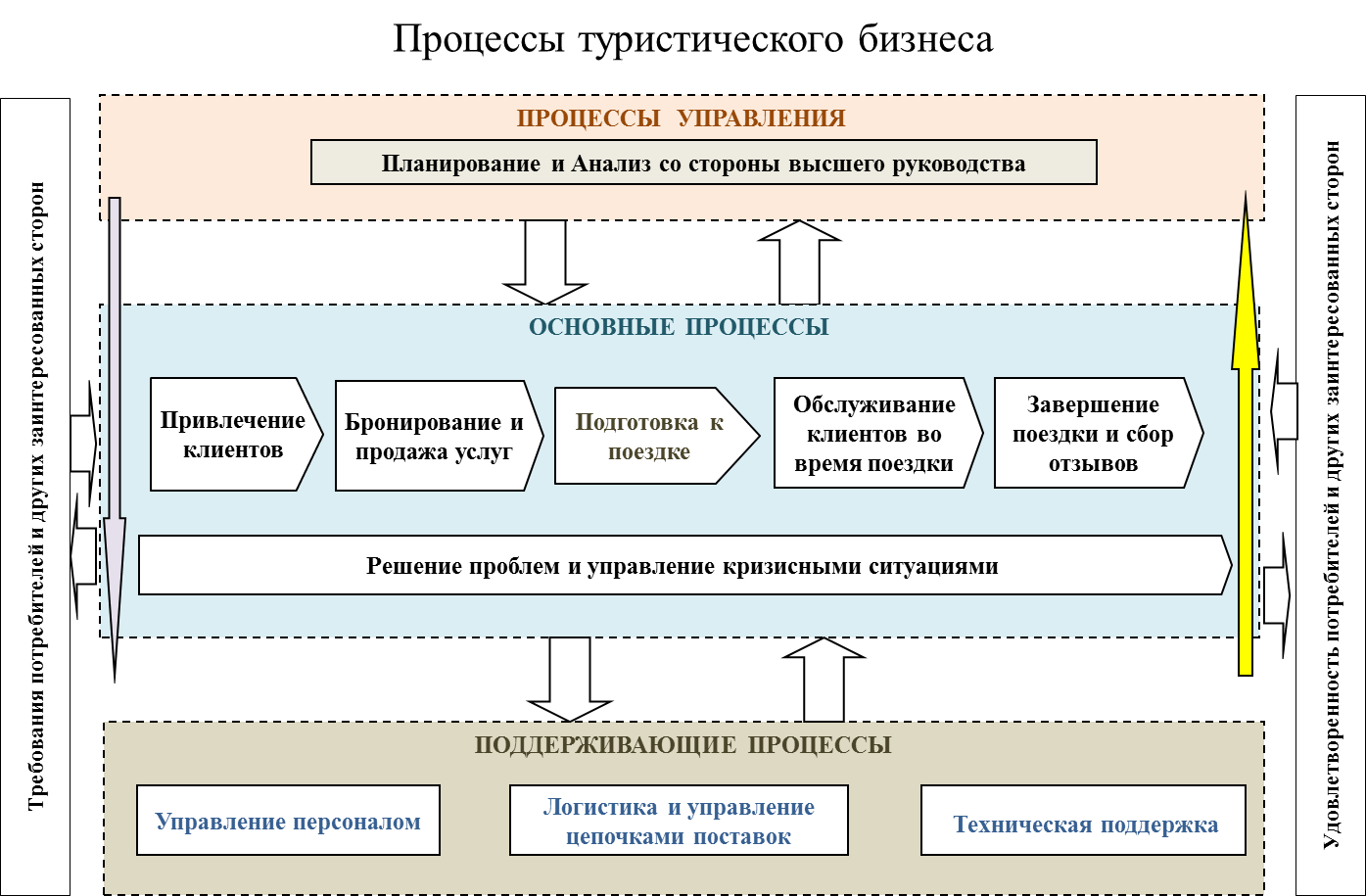
## Приложения

**Приложение 1**

Процессный ландшафт СМК Турфирмы

**Процессный ландшафт СМК**

**Турфирмы**



**Приложение 2**

Организационная структура Турфирмы

**Организационная структура**

**Турфирмы**



**Приложение 3**

Структура документов СМК Турфирмы

**Структура документов СМК**

**Турфирмы**

5 Записи ИСМ

Чем факт выполнения работ подтверждается?

4 Регламентирующие документы

Какие регламентирующие документы влияют на работу?

3 Функции работников в процессах

Каковы функции работников в процессах?

2 Документация

ИСМ

Кто, где, в каком порядке, на основании каких документов достигают поставленных целей?

1 Политики и цели ИСМ

Какие цели в области качества, ставит высшее руководство?

1

Руководство по качеству, документированные процедуры, карты процессов

Положения о коллегиальных органах, Положения о подразделениях, Должностные инструкции

Акты, протоколы, проверочные листы, перечни, справки, отчеты, журналы и т.д.

Законодательные и другие нормативные документы

## Лист регистрации изменений

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Номер изменения** | **Номера страниц** | **Всего листов в документе** | **Номера разделов, к которым относятся изменения** | **Описание изменений** | **Отметка о внесении изменений** | | |
| **Ф.И.О.** | **Подпись** | **Дата** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

## Лист ознакомления

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п / п** | **Ф. И О** | **Должность** | **Дата** | **Подпись** |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |