

Утверждаю

КАРТА ПРОЦЕССА

Бронирование и продажа услуг

СОДЕРЖАНИЕ

1	Назначение карты процесса.....	3
2	Область применения.....	3
3	Термины и определения, сокращения	3
4	Сокращения:.....	3
5	Ответственность	3
6	Описание процесса	3
6.1	Входы процесса	3
6.2	Выходы процесса:	4
6.3	Ресурсы процесса:	4
6.4	Блок-схема.....	5
6.5	Перечень основных управляющих воздействий:	5
6.6	Улучшение процесса:	6
6.7	Критерии результативности процесса:.....	6
7	Рассылка	6

1 Назначение карты процесса

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

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

2 Область применения

Карта процесса охватывает деятельность по бронированию и продажам услуги.

Данным документом руководствуются соответствующие должностные лица, участвующие в процессе.

3 Термины и определения, сокращения

3.1 Термины и определения:

Система менеджмента качества – система менеджмента для руководства и управления организацией применительно к качеству.

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

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

Документ – информация и соответствующий носитель.

Запись – документ, излагающий полученные результаты или предоставляющий свидетельства осуществленной деятельности.

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

Компетентность – продемонстрированная способность применять знания и навыки.

4 Сокращения:

СМК – система менеджмента качества.

ВП – владелец процесса.

КП – карта процесса.

ДИ – должностная инструкция.

5 Ответственность

Ответственность за разработку, проверку содержания, организацию согласования и утверждения данного документа, ввод в действие, внесение изменений, а также функционирование и соблюдение требований процесса, обеспечение результативности процесса, проведение корректирующих действий несет владелец процесса – Менеджер по продажам.

6 Описание процесса

6.1 Входы процесса

№ П/п	Наименование входа	Требования к входу	Поставщик (подразделение или процесс)
1.	Информация о целевой аудитории	Данные о возрастных, интересах, географии и предпочтениях клиентов	Маркетинговый отдел
2.	Бюджет на рекламу	Оценка бюджета на маркетинговые активности	Финансовый отдел
3.	Рекламные материалы	Креативность, привлекательно для целевой аудитории	Отдел рекламы, дизайн-отдел
4.	Спецификации туров	Детальное описание услуг	Отдел продаж