

Утверждаю

КАРТА ПРОЦЕССА

Маркетинг и прогнозирование рынка

СОДЕРЖАНИЕ

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

1. Назначение карты процесса

Цель карты процесса – карта процесса обеспечивает управление процессом «Маркетинг и прогнозирование рынка» с учетом требований, установленных СТ РК ИСО ISO 9001:2015 (СТ РК ISO 9001-2016)1-2016.

Цель процесса – создание и реализация стратегий для эффективного привлечения и удержания клиентов в гостинице, а также прогнозирование будущего спроса для оптимизации цен, услуг и улучшения финансовых результатов.

2. Область применения

Карта процесса охватывает деятельность по Маркетингу и прогнозированию рынка.

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.

3.2 Сокращения:

СМК – система менеджмента качества.

ВП – владелец процесса.

КП – карта процесса.

ДИ – должностная инструкция.

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 действий несет владелец процесса – Менеджер по маркетингу.

5. Описание процесса

5.1 Входы процесса

№ П/п	Наименование входа	Требования к входу	Поставщик (подразделение или процесс)
1.	Исторические данные о бронированиях, загрузке номеров, сезонности	Актуальность, полнота, точность	Отдел продаж
2.	Рыночные исследования и данные о конкурентах.	Достоверность, актуальность	Внешние маркетинговые агентства