

Утверждаю

---

**КАРТА ПРОЦЕССА**

**Обслуживание номеров и уборка**

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Назначение и цель	3
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 «Обслуживание номеров и уборка» с учетом требований, установленных СТ РК ИСО 9001-2016.

**Цель процесса** – Обеспечить комфорт и удовлетворенность гостей в течение всего периода их пребывания в гостинице

## 2. Область применения

Карта процесса охватывает деятельность по Обслуживанию номеров и уборке.

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 и предупреждающих действий несет владелец процесса – руководитель хозяйственной службы.

## 5. Описание процесса

### 5.1 Входы процесса

№ П/п	Наименование входа	Требования к входу	Поставщик (подразделение или процесс)
1.	Информация о необходимости уборки	Полнота информации.	Клиент

### 5.2 Выходы процесса:

№ П/п	Наименование выхода	Требования к выходу	Потребитель (подразделение или процесс)
-------	---------------------	---------------------	---