

Утверждаю

---

**КАРТА ПРОЦЕССА**

**Планирование и стратегическое управление**

## СОДЕРЖАНИЕ

1	Назначение карты процесса.....	3
2	Область применения.....	3
3	Термины и определения, сокращения .....	3
4	Ответственность .....	3
5	Описание процесса .....	3
5.1	Входы процесса .....	3
5.2	Выходы процесса: .....	4
5.3	Ресурсы процесса: .....	4
5.4	Блок-схема.....	4
5.5	Перечень основных управляющих воздействий: .....	4
5.6	Улучшение процесса: .....	4
5.7	Критерии результативности процесса:.....	4
6	Рассылка .....	5

## 1 Назначение карты процесса

**Цель карты процесса** – карта процесса обеспечивает управление процессом «Планирование и стратегическое управление» с учетом требований, установленных ISO 9001:2015 (СТ РК ISO 9001-2016).

**Цель процесса** – обеспечение долгосрочного успеха отеля путем разработки и реализации стратегий, направленных на улучшение качества обслуживания гостей.

## 2 Область применения

Карта процесса охватывает деятельность по Планированию и стратегическому управлению гостиничным бизнесом.

Данным документом руководствуются соответствующие должностные лица, участвующие в процессе.

## 3 Термины и определения, сокращения

### 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.

### 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 – Управляющий отелем.

## 5 Описание процесса

### 5.1 Входы процесса

№ П/п	Наименование входа	Требования к входу	Поставщик (подразделение или процесс)
1.	Требования и ожидания клиентов	Актуальность, полнота, доступность	Процесс Маркетинг
2.	Данные о текущем состоянии отеля	Точность, полнота, доступность, актуальность	Процесс Управление инфраструктурой
3.	Информация о рыночных тенденциях, анализ конкурентов, потребности целевых групп клиентов	Точность, аналитичность, периодичность обновлений.	Процесс Маркетинг