

Утверждаю

---

## **КАРТА ПРОЦЕССА**

### **Разработка и проектирование гостиничных 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 «Разработка и проектирование гостиничных услуг» с учетом требований, установленных СТ РК ИСО 9001-2016.

**Цель процесса** – создание и внедрение эффективных, востребованных и конкурентоспособных гостиничных услуг, соответствующих ожиданиям клиентов и требуемым стандартам качества.

## 2 Область применения

Карта процесса охватывает деятельность по разработке и проектированию гостиничных услуг.

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 и предупреждающих действий несет владелец процесса – Руководитель проекта.

## 6 Описание процесса

### 6.1 Входы процесса

№ П/п	Наименование входа	Требования к входу	Поставщик (подразделение или процесс)
1.	Информация о предпочтениях и потребностях клиентов.	Достоверность	- Маркетинговые агентства. - Исследовательские компании. - Отделы отеля (для внутренних данных).
2.	Текущие возможности и ресурсы гостиницы (инфраструктура, штат сотрудников).	Достоверность	- Отделы отеля (HR, операционный, технический и др.).
3.	Статистика потребительских	Репрезентативность выборки.	- Маркетинговые агентства.