

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 ISO 9001:2015 (СТ РК ISO 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 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.).