

Утверждаю

КАРТА ПРОЦЕССА

Регистрация, оплата и заселение в номер

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:	5
6.7	Критерии результативности процесса:.....	5
7	Рассылка	6

1 Назначение карты процесса

Цель карты процесса – карта процесса обеспечивает управление процессом «Регистрация, оплата и заселение в номер» с учетом требований, установленных ISO 9001:2015 (СТ РК ISO 9001-2016).

Цель процесса – обеспечение корректного и оперативного заселения гостя в номер, с соблюдением всех внутренних процедур и законодательных норм, а также предоставление услуги проживания в соответствии с заявленными требованиями.

2 Область применения

Карта процесса охватывает деятельность по регистрации, оплате и заселения в номер.

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 – Менеджер ресепшн.

6 Описание процесса

6.1 Входы процесса

№ П/п	Наименование входа	Требования к входу	Поставщик (подразделение или процесс)
1.	Заявка на бронирование	Подтверждение бронирования	Гость, процесс «Бронирование»
2.	Личные данные клиента (паспорт, данные для договора)	Актуальные, полные данные	Гость
3.	Оплата за номер	Правильный расчет, доступность средств	Гость, платежная система
4.	Состояние номера	Номер готов к заселению	Горничная служба