

УТВЕРЖДАЮ

_____ 20__ г.

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА
КАРТА ПРОЦЕССА

УПРАВЛЕНИЕ ТУРИСТИЧЕСКОЙ КОМПАНИЕЙ

СОДЕРЖАНИЕ

1. Назначение и цель карты процесса	3
2. Область применения	3
3. Термины, определения, сокращения	3
3.1 Термины, определения	3
3.2 Сокращения	3
4. Ответственность	3
5. Описание процесса	3-7
5.1 Перечень управляющих документов	3
5.2 Входы процесса	4
5.3 Выходы процесса	4
5.4 Ресурсы процесса	4
5.5 Блок-схема процесса	5
5.6 Перечень основных управляющих воздействий	6
5.7 Улучшение процесса	6
5.8 Критерии результативности процесса	6
6. Рассылка	6
Лист регистрации изменений	7
Лист ознакомления	8

1. Назначение и цель карты процесса

Цель карты процесса – карта процесса описывает основные организационные аспекты управления деятельностью туристической компании. Данный документ разработан в соответствии с требованиями СТ РК ИСО 9001-2016.

Цель процесса – формулировка и обеспечение реализации стратегических целей туристической компании.

2. Область применения

Действие данного документа распространяется на процесс управления туристической компанией. Картой процесса руководствуются владелец процесса – директор туристической компании, а также административно-управленческий аппарат учебного заведения.

3. Термины и определения, сокращения

3.1 Термины и определения:

Процесс – совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих видов деятельности, преобразующая входы в выходы.

Владелец процесса – должностное лицо, несущее ответственность за ход и результаты процесса.

Требование – потребность или ожидание, которое установлено, обычно предполагается или является обязательным.

Результативность – степень реализации запланированной деятельности и достижения запланированных результатов.

Корректирующее действие – действие, предпринятое для устранения причины обнаруженного несоответствия или другой нежелательной ситуации.

3.2 Сокращения

СМК – система менеджмента качества.

ВП – владелец процесса.

КП – карта процесса.

КД – корректирующие действия.

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 – руководитель туристической компании. За отдельные шаги процесса ответственность несут назначенные работники согласно блок-схеме (см. таблицу № 1).

5. Описание процесса

5.1 Перечень управляющих документов:

1. Закон РК «_____» от _____.20____ года.
2. Устав Туристической компании.
3. Положение о _____.