



Benchmarks F&B

Publicato: Aprile 2012

Versione aggiornata: Maggio 2013

Codice: 99-00-06-PR-I-19-00

Obiettivo e scopo

Lo scopo di questo processo è di spiegare e definire l'utilizzo delle informazioni ricavabili dai benchmarks.

Benchmark è un processo di confronto tra i risultati dell'azienda ed i processi di un hotel con il migliore del settore (non NH) e/o con la migliore prestazione all'interno della catena stessa.

1 Benchmark

Responsabile: Responsabile F&B e General Manager

I dati dei benchmarks riguardano principalmente la qualità, i proventi ed i costi. Quando si stabiliscono i benchmarks F&B, NH Hoteles individua i migliori hotel del settore o dell'azienda o di un altro settore con processi simil, e confronta i risultati ed i processi con quelli delle proprie strutture.

In questo modo, si comprende l'importanza degli obiettivi e soprattutto il perché le procedure aziendali raggiungono prestazioni migliori in un hotel piuttosto che in altri.

Inoltre in questo modo NH Hoteles può sviluppare progetti riguardanti eventuali miglioramenti o può adottare le migliori procedure nello specifico. Di solito l'obiettivo è di migliorare alcuni aspetti delle prestazioni. I benchmarks possono riguardare un evento eccezionale anche se di solito vengono integrati in un processo continuo di ricerca di miglioramento dei risultati e delle prassi.

Come definire i benchmarks per l'F&B:

1. **Identificazione del problema** - basse prestazioni in un'area specifica. Prima di realizzare confronti con altri hotel, è essenziale conoscere la loro struttura organizzativa, i processi, il punto di riferimento e la comparabilità.
2. **Identificazione dei migliori hotel** - cercare il migliore dell'azienda e di ogni paese. Utilizzare il feedback del cliente, i dati finanziari e l'evoluzione per stabilire quale hotel deve essere utilizzato o studiato per il benchmark.
3. **Visitare i "migliori" hotel per stabilire le prassi da svolgere** - Qual è la loro struttura, come funzionano le operazioni, ecc.
4. **Stabilire l'hotel per il benchmarking**
5. **Valutare le nuove prassi apprese**
6. **Applicare le nuove prassi aziendali migliorate** - Studiare le prassi all'avanguardia ed i piani d'azione per applicarli negli hotel stabiliti. Includere le specifiche opportunità, supportare e guidare il progetto e condividere l'idea con gli altri hotel all'interno dell'organizzazione, con l'obiettivo di raggiungere maggiori profitti e/o aumentare il GOP.

> Dare all'azienda un valore aggiunto



Una volta stabiliti e introdotti i benchmarks, NH potrà controllare e modificare alcune policy ed alcune decisioni strategiche.

2 Convalida procedura

Versione	Corporate area	Approvato da		Data di approvazione
1	Operations (Process Owner)	F&B Operation Manager Operations Control Director Chief Operations Officer	Thomas Bartz Anja Loijens Ramón Aragonés	Marzo 2012
	Internal Audit	SVP Internal Audit		
	Resources	SVP Human Resources SVP Purchasing		
	Strategy & Development	SVP Quality & Competition Chief Commercial Officer		
	Management Committee			Steering Minutes 16/04/2012