



F&B Benchmarks

Veröffentlicht: April 2012

Aktualisiert: Mai 2013

Code: 99-00-06-PR-G-19-00

Ziel und Geltungsbereich

Das Ziel entspricht die Definierung und Erklärung der relevanten Informationen die wir durch Benchmarks gewinnen.

Benchmark Bedeutung: Ein Verfahren durch Vergleich von Business-Ergebnissen und Prozessen von einem Hotel, mit den besten von der Industrie (extern NH) und / oder beste Performer innerhalb des eigenen Unternehmens.

Benchmark

Verantwortlicher: F&B Verantwortlicher und GM

Benchmark-Dimensionen messen in der Regel die Qualität, den Umsatz und Kostensynergien. Im Prozess der F&B Benchmarking, identifiziert NH Hoteles die besten Hotels in ihrer Branche oder in einer anderen Branche, in der ähnliche Prozesse existieren, und vergleichen die Ergebnisse und Prozesse mit des eigenen Ergebnisse und Prozesse.

In dieser Weise, lernen wir welche Leistung die Zielgruppe erbringt, und wichtiger, warum diese von Hotel zu Hotel schwanken.

Dies ermöglicht den NH Hotels sich Strategien überlegen zu können und Verbesserungen vorzunehmen oder sich an bestimmte Praktiken anzupassen. In der Regel geht es darum einige Aspekte der Leistung zu erhöhen. Benchmarking kann ein einmaliges Ereignis sein, nichts desto trotz bestreben wir Benchmarks als einen kontinuierlichen Prozess, unsere Praktiken und Ergebnisse zu verbessern.

Bestimmung der Benchmarks für F&B:

1. **Problem identifizieren** – Geringe Leistung in bestimmten Bereichen. Vor dem Einstieg in Vergleich mit anderen Hotels ist es wichtig, dass man die Grundsätze, Prozesse, und Vergleichbarkeit der zu vergleichenden Organisation kennt.
2. **Hotels mit besten Standard vergleichen** – Suchen sie nach dem Besten innerhalb der Firma und des Landes. Verwenden sie Gäste Feedback und Geschäftszahlen und Wachstumzahlen um zu bestimmen welche Hotels es wert sind ge-Benchmark und studiert zu werden.
3. Besuchen Sie die “best practice Hotels”, wie ist die Struktur, wie ist die Bedienung, etc.
4. **Definiere Hotels zum Benchmarking**
5. **Bewerten Sie die neuen Praktiken**
6. **Implementieren von neuen und verbesserten Geschäftspraktiken.** Nennen sie die besten Praktiken und entwickeln sie Verbesserungen für das bestimmte Hotel. Implementieren Sie bestimmte Möglichkeiten der Unterstützung und des Coachings des Projekts und geben Sie dies an weitere Hotels innerhalb der Organisation weiter, zum dem Zweck des Umsatzgewinns und der Erhöhung des GOP.

>Zusätzliches Nutzen der Firma geben

Sobald Benchmarks definiert und intergriert wurden, erlaubt es NH diese zu überwachen und sich an diese bestimmten Regeln und strategischen Entscheidungen anzupassen.

Vorgehensweise

Version	Corporate area	Approved by:		Approval date
1	Operations (Process Owner)	F&B Operation Manager Operations Control Director Chief Operations Officer	Thomas Bartz Anja Loijens Ramón Aragonés	March 2012
	Internal Audit	SVP Internal Audit		
	Resources	SVP Human Resources SVP Purchasing		
	Strategy & Development	SVP Quality & Competition Chief Commercial Officer		
	Management Committee			