



Definition und Tracking eines F&B Covers

Veröffentlicht: April 2012

Aktualisiert: Mai 2013

Code: 99-00-06-PR-G-08-00

Ziel und Geltungsbereich

Dieses Handbuch definiert die Standardisierung von NH Hotels, die Verwendung und Definition einer Mengeneinheit in allen F&B Outlets. Die Definition eines "COVERS" ist wichtig um die Leistung innerhalb einer F&B Abteilung zu verstehen.

Mit dem Ergebnis können wir Informationen um die ADR (Verkaufspreis) einer Abteilung, verstehen. Der KPI gibt Ihnen wichtige Informationen über die Anzahl der Personen die innerhalb einer F&B Abteilung bedient wurden, während eines bestimmten Zeitraumes oder Dienstleistung innerhalb einer einzelnen Abteilung. Diese Information erhalten Sie sobald die Covers implementiert und die Handhabung im Betrieb umgesetzt ist.

Sobald die Definition einer Mengeneinheit implementiert und ausgeführt wird, wird das Resultat der KPI's beeinflusst und optimiert unsere zukünftige Planung, Handhabung, Preismanagement und Abteilungsergebniss.

Zusammenfassung

1. KPI's
2. Definition eines Covers in der F&B Abteilung
3. betriebsfähiger Umgang Bar, Restaurant, Room Service, Spa und weiteres
4. Berichterstattung Konferenz- und Bankett
5. Melden und Kontrolle
6. verwandte Verfahren

1 KPI's

Die wichtigsten KPI's können wir analysieren, sobald die Richtlinie und Rückverfolgung der Mengeneinheit umgesetzt werden sind:

1. **FTE/Umsatz**
Anzeige der Produktivität eines Mitarbeiters innerhalb einer Abteilung
2. **COVER/FTE**
Angaben dazu, wieviele Mengeneinheiten / Covers durch einen Mitarbeiter bedient wurden
3. **ADR/Cover**
Anzeige der ADR (durchschnittlicher Verkaufspreis) pro Gast in einer F&B Abteilung



2. Definition eines Covers in der F&B Abteilung

Verantwortlicher: F&B Abteilung

Immer, wenn ein Gast in einer F&B Verkaufsstelle etwas zu trinken oder zu essen bestellt, ist die Regel 1 Mengeneinheit im BIRD POS anzugeben.

Beispiel:

Guest A - 1 Soft drink	=1 Mengeneinheit
Guest B - 1 Hot drink	=1 Mengeneinheit
Guest C - 1 Meal (Example NH Burger)	=1 Mengeneinheit

Wenn ein Gast über eine längere Zeit im gleichen Hotel bleibt, bleibt es die Regel nur 1 Mengeneinheit in NHS BIRD POS anzugeben.

Beispiel:

Guest A - 1 Cola und später einen Kaffee	=1 Mengeneinheit
Guest B - 1 Kaffee und eine Mahlzeit später 1 soft drink	=1 Mengeneinheit
Guest C - 1 Burger und eine Cola später 1 Kaffee	=1 Mengeneinheit
Guest D - 1 Abendessen und Wein, später Kaffee und Degestiv	=1 Mengeneinheit

Zimmer Service:

Wenn die Bestellung des Gastes aufgenommen wurde und es klar ist, dass die Bestellung für einen, zwei oder mehrere Gäste ist, muss die Anzahl der Mengeneinheiten angepasst werden.

Frühstück:

1 Person mit Frühstück in einer F&B Verkaufsstelle entspricht 1 Mengeneinheit, 2 Personen mit Frühstück würden 2 Mengeneinheiten entsprechen und so weiter.

Gäste die sich zwischen 2 F&B Verkaufsstellen bewegen:

In einigen Hotels gibt es mehrere F&B Verkaufsstellen und es ist sehr häufig, dass Gäste zum Beispiel, ihren Aperitif an der Bar nehmen, dann im Restaurant eine Mahlzeit nehmen, oder umgekehrt, (d.h. Abendessen im Restaurant und dann einen Degistiv an der Bar). Diese Definition der Wechsel zwischen verschiedenen F&B Verkaufsstellen gilt für alle F&B Verkaufsstellen.

Deshalb: Wenn ein Gast (oder mehrere) von einer F&B Verkaufsstelle zu einer anderen F&B Verkaufsstelle im gleichen Hotel sich bewegen, wird die Rechnung von einer Verkaufsstelle zur anderen übertragen, ohne die Rechnung zu schließen. In der neuen F&B Verkaufsstelle, indem sich der Gast bewegt, wird KEINE neue Mengeneinheit geöffnet.

Zusammenfassung = sobald wir eine Person in einer F&B Verkaufsstelle bedienen (Frühstück, Mittagessen, Abendessen, Room Service, Terrasse, Strand, Schwimmbad oder andere) z.B. etwas zu trinken oder essen =

1 PERSON = 1 Mengeneinheit/Cover

3. Operativer Umgang mit Bar, Restaurant, Zimmerservice und anderen

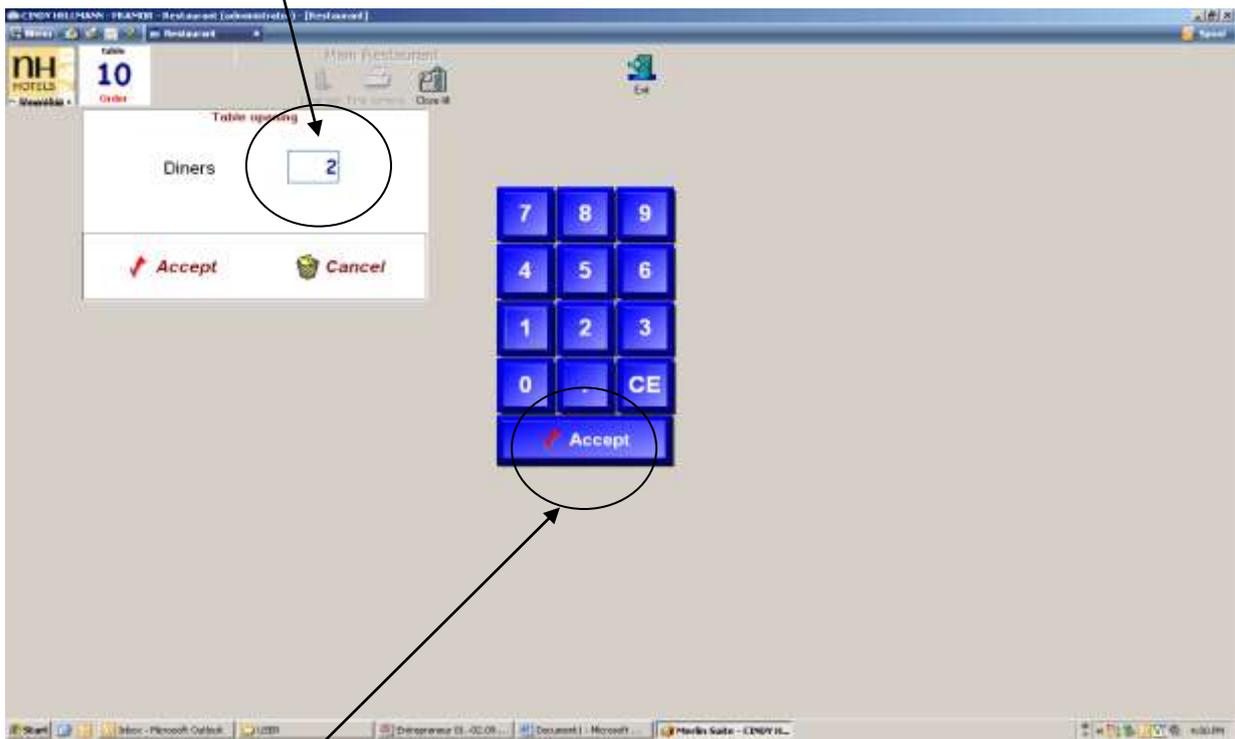


Verantwortlicher: Management von F&B, GM und alle Mitarbeiter in der F&B Abteilung

Verfahren:

- Sobald ein Tisch innerhalb einer NHS BIRD POS F&B Abteilung geöffnet wird, erscheint dieser Bildschirm
- Die Zahl der Mengeneinheiten (= Personen) entsprechen der Anzahl der Personen welche an diesem Tisch bedient wurden.

1. Angabe der Anzahl der Gäste am Tisch



2. Drücken Sie auf Akzeptieren um die Anzahl der Mengeneinheiten zu bestätigen.

- Nach Eingabe der richtigen Menge kann der Kellner mit der Bestellung fortfahren.
- Im Falle, dass keine Änderung mit der Menge an Personen besteht, sollte die Mengeneinheit nicht geändert werden.
- Der Kellner kann jederzeit den Tisch schließen.

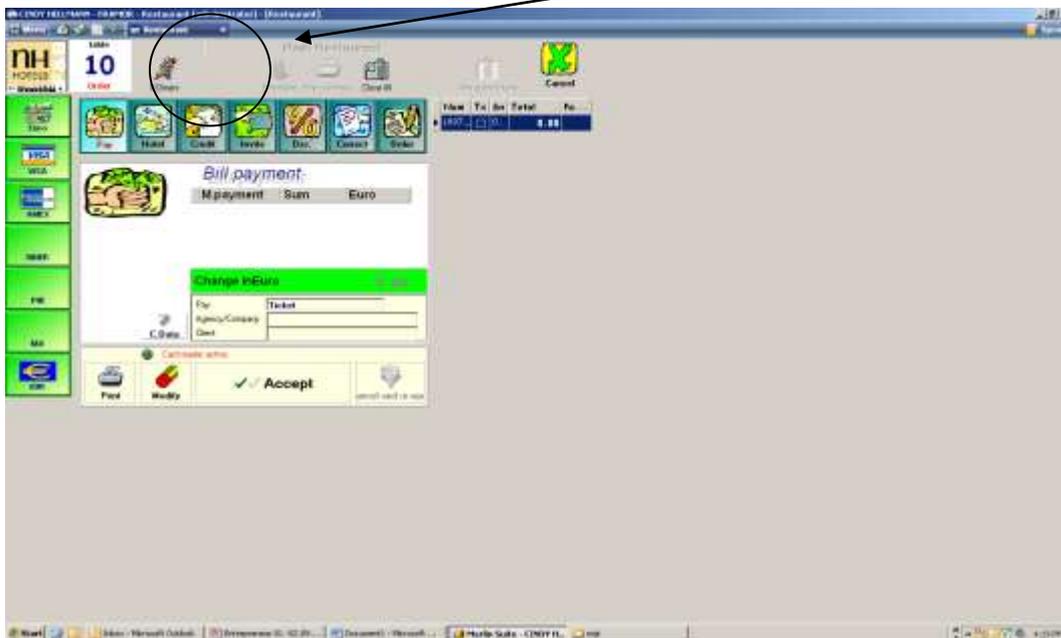
Anpassungen der Mengeneinheiten (WICHTIG!):

Organization Department – Definition und Tracking eines F&B Covers



Falls 3 Personen an einem Tisch sitzen und eine vierte Person (oder mehrere Personen) dazukommen, muss eine Anpassung der Covers durchgeführt werden. Diese Einstellung kann jederzeit durchgeführt werden. Es MUSS vor dem Schließen der REchnung durchgeführt werden. Ansonsten wird die Anpassung der Covers nicht korrekt vom System verfolgt.

Nach Betätigung der Abschlusstaste, erscheint dieses Fenster. Um die Mengeneinheit zu ändern, DINERS Taste muss gedrückt werden.



Nach Drücken der DINERS Taste, erscheint dieser Bildschirm, wo Sie in der Lage sind die Mengeneinheiten/Covers zu ändern. Nachdem Sie die Mengeneinheiten angepasst haben, bestätigen Sie die Einstellung und können den Vorgang fortsetzen.



Es muss unbedingt darauf geachtet werden, dass der 2.beschriebene Schritt Anpassung der Mengeneinheiten **vor Abschluss der Rechnung** durchgeführt wird, den nur dann erhalten wir



die richtige Anzahl an Covers auf den Reports und die dementsprechenden korrekten KPI's der einzelnen Verkaufsstellen.

4. Berichterstattung Konferenz- und Bankett

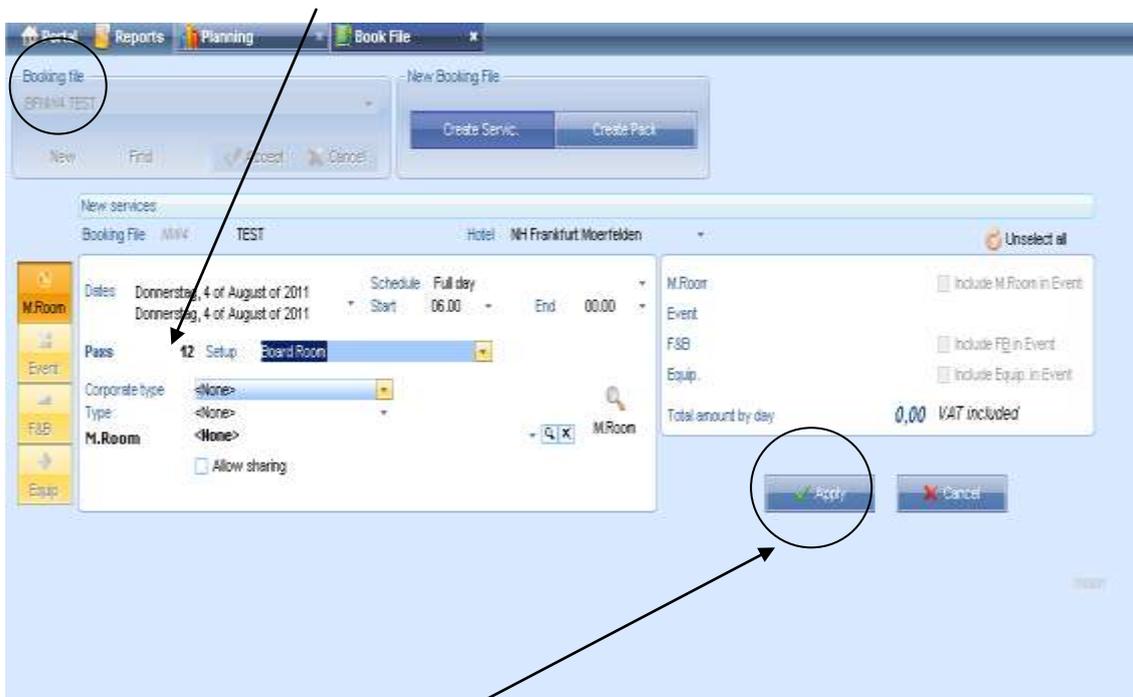
Verantwortlicher: C&B Vertrieb, C&B Verkaufsstellen und alle Mitarbeiter der C&B Abteilung

In dem WEB-meeting Programm weisen wir die Mengeneinheiten der Konferenz- und Bankett Abteilung zu. Die Anzahl der Teilnehmer einer Konferenz gleicht der Anzahl der Mengeneinheiten.

Vorgang:

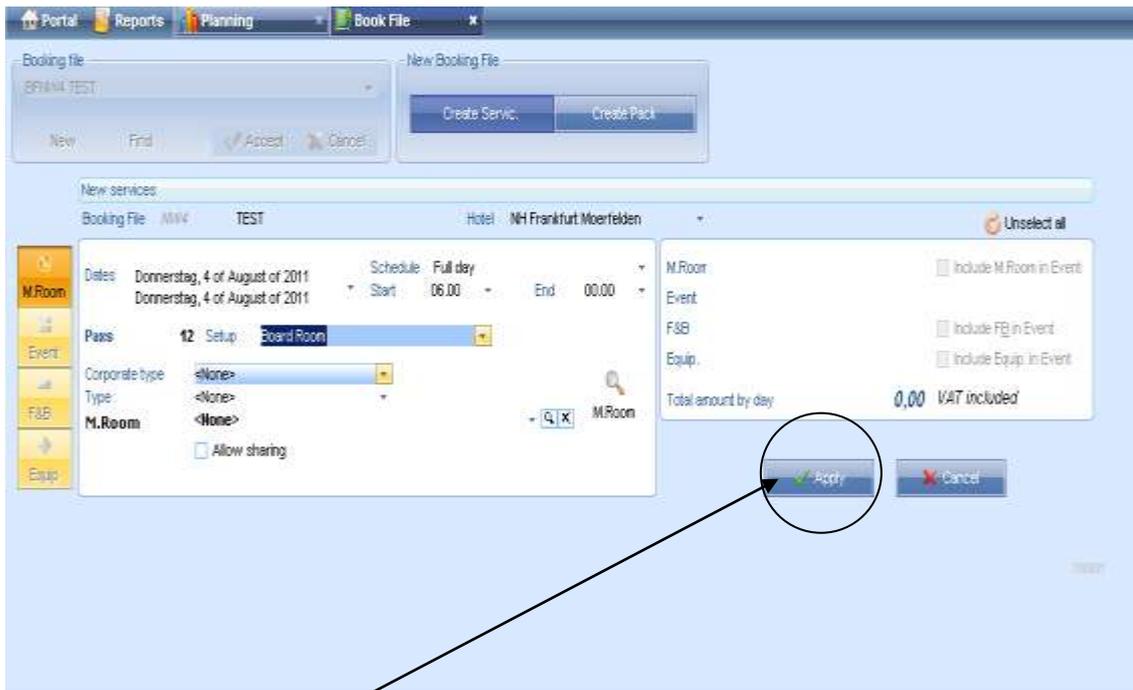
Erstellen des Booking files:

Sobald Sie eine neue Funktion starten, müssen Sie auf diesem Bildschirm fortfahren. Die Menge der Personen muss hinter PAXS angegeben werden.



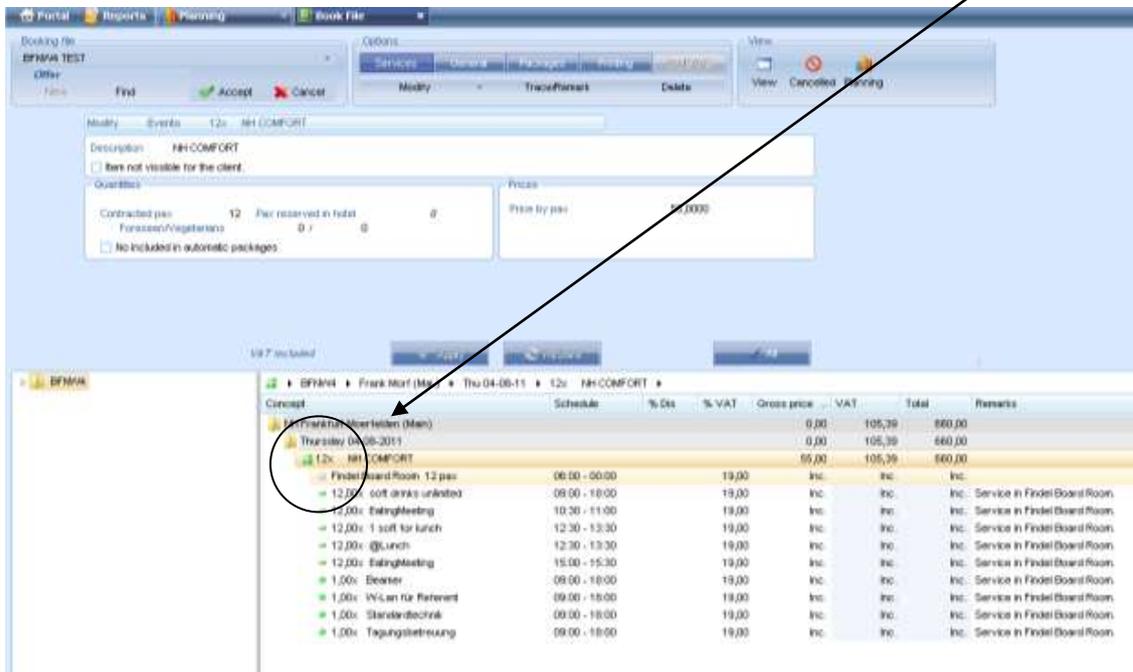
Der Vorgang wird fortgesetzt, indem Sie die notwendige Information für den Abschluss der Buchung eintragen. Dann drücken Sie den Knopf „Anwenden“, wenn alle Informationen umgesetzt wurden.

Die Mengeneinheit für diese Funktion sind gespeichert und können nachverfolgt werden.



Anpassung der Mengeneinheit:

Die Buchungs-Datei muss geöffnet werden und die Anpassung der Personen muss in jedem einzelnen Service durchgeführt werden. Die bestehende Menge von Personen öffnet sich durch einen "Klick darauf", danach kann die Höhe der Abdeckung entsprechend geändert werden.





Unter contracting pax muss ebenfalls die Höhe der Personen geändert werden.

The screenshot shows the 'Contracting pax' field with the value '12' circled in red. An arrow points from this field to the 'Accept' button in the top right corner of the interface.

Nachdem Sie die Personenanzahl unter contracting pax geändert haben, müssen Sie auf „Übernehmen“ drücken.

Sobald Sie auf „Übernehmen“ gedrückt haben und alle Änderungen vorgenommen haben, müssen Sie auf „ACCEPT“ drücken um die Buchungs-Datei zu schließen und alle neuen Informationen speichern.

The screenshot shows the 'Accept' button in the top right corner of the interface, which is circled in red. An arrow points from the 'Accept' button to the 'Contracting pax' field in the previous screenshot.

Die Mengeneinheiten wurden geändert



5. Meldung & Kontrolle

Verantwortlich: F&B Management, Leiter der Abteilung, GM

Bar, Restaurant und andere F&B Verkaufsstellen (außer Frühstück und C&B)

Der Bericht HCO1 zeigt den Gesamtbetrag der Mengeneinheiten in jedem Outlet für einen ausgewählten Zeitraum unter COM

DAILY TICKETS

NH FRANKFURT/MOERFELDEN 07-08-11 Sunday HC01 Pay. 1

Till: Main Restaurant

Control	Time	tbl	Meal	Com	Net Price	Tax	Total	Concept	Invoice	Customer/ M. payment
- Lunch -										
Room: Restaurant										
Till shift: 8971 (01:48 at 15:41)										
199941	07.14	20	3	1	15,97	3,03	19,00	Room charge		Room228 PETER HIRST
199942	09.40	10	31	2	31,94	6,06	38,00	Room charge		Room324 STEPHAN BEYL
199943	09.41	10	31	1	15,97	3,03	19,00	Room charge		Room320 GERNOT BEIL
199944	09.46	11	31	6	95,62	15,38	114,00	Room charge		Room4014 MEDIA MARKT
					159,70	30,30	190,00	TOTAL Till shift: 8971 (01:48 at 15:41)		
					159,70	30,30	190,00	Room charge in NH FRANKFU		

- Dinner -

Der NHS Production Report *afparte* zeigt für einen ausgewählten Zeitraum die Covers pro F&B Verkaufsstelle die Covers.

DAILY PRODUCTION REPORT 16/05/2012

Date: 17/05/2012 Time: 02:56 Ref: afparte

282 NH MANNHEIM VIERNHEIM

Amount without taxes.

Serv Description	Room		Gross amount		Discounts & Commissions				Nett amount		Average prices		Account link
	Quan	Pax	Gross amount		Dis	Comle	For.Com.	Quan	Credit	Quan	Nett amount	o/Room	
1.2 Restaurant 1	12,00	6	98,83	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	12,00	98,83	8,24	16,47
810 Main RestaurantFood	6,00	6	84,04	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	6,00	84,04	14,01	0
813 Main RestaurantBeer	2,00	0	5,38	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	2,00	5,38	0,00	0
814 Main RestaurantSofts/water	4,00	0	9,41	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	4,00	9,41	0,00	0



Frühstück:

Um genaue Zahlen im POS Frühstück zu erhalten, kombinieren Sie die beiden Berichte (ADR und COVERS).

Der Bericht *afparte* – *Daily Production Report* zeigt die Anzahl der Personen zum Frühstück.

DAILY PRODUCTION REPORT 07/08/2011 Pag: 1

Date: 06/08/2011 Time: 11:37 Ref: afparte 257 NH FRANKFURT/MOERFELDEN

Amount without taxes.

Ser	Description	Room		Gross amount			Discounts & Commissions			Nett amount		Average prices		Account link
		Quan	Pax	Gross amount	Dis	Com	For.Com.	Quan	Credit	Quan	Nett amount	o/Roo	o/Pax	
1	Revenue			7.131,04	-4,03	0,00	-53,87	-78,88		7.048,13				
1.1	Rooms	62,00	96	2.937,83	0,00	0,00	-49,61	0,00	-33,17	62,00	2.904,66	46,85	30,26	
	Real rooms	299,00	598	Rooms	20,74%	Pax	16,05%	Rev/Pax	0,71					
1.1.1	Rooms													
2	Twin	24,00	35	1.042,99	0,00	0,00	0,00	0,00	-23,36	24,00	1.019,63	29,13	0	
3	Queen	35,00	54	1.674,70	0,00	0,00	-20,59	0,00	0,00	35,00	1.674,70	31,01	0	
6	Deluxe	3,00	6	200,98	0,00	0,00	-29,08	0,00	0,00	3,00	200,98	33,50	0	
1.1.2	Others rooms													
9	Supplement	0,00	1	19,16	0,00	0,00	0,00	0,00	-9,01	0,00	9,35	9,35	0	
1.2	Food & Beverage	437,00		3.653,98	-4,03	0,00	-3,20	-4,00	-26,77	433,00	3.623,23			
1.2.1	Breakfasts	108,00	108	935,22	0,00	0,00	-3,20	-3,00	-23,55	105,00	911,27	8,68	8,44	
	No/pax			112,50										
601	Breakfast Buffet	108,00	108	935,22	0,00	0,00	-3,20	-3,00	-23,95	105,00	911,27	8,44	0	

Falls ein Hotel über mehr als einen Frühstückspreis verfügt (z.B. LG/oder Sondertarife für bestimmte Gruppen), ist es ratsam, die Menge der Personen zu trennen. Ansonsten bekommen Sie keine genaue ADR für das Frühstück.

Mit der Hilfe des *afesta25* Berichts erhalten Sie die Menge der Personen (Mengeinheiten) mit verschiedenen Preis für das Frühstück.

PRODUCTION BY SEGMENTS - 07/08/11 Pag: 1

Date: 06/08/2011 Time: 11:56 Ref: afesta25 257 NH FRANKFURT/MOERFELDEN

Amount without taxes.

Cod	Description	ROOMS				BREAKFASTS			OTHERS	TOTAL
		Quan	Pax	Amount	Average Price	Quan	Amount	Average Price	Amount	Amount
10	Rack Rate High								170,98	170,98
11	Rack Rate Medium	3,00	6	228,74	76,25					228,74
12	Week End					2,00	31,93	15,97		31,93
15	Special Offer	7,00	14	437,96	62,57	3,00	47,90	15,97	75,77	561,63
16	Special Packages	2,00	2	169,63	84,82				10,70	180,33
17	Fit ITO	4,00	8	205,60	51,40	8,00	47,91	7,99	85,88	339,39
19	Vouchers	2,00	3	100,37	50,19	3,00	17,62	5,87	42,52	160,51
20	Corp.Contract C	5,00	5	415,90	83,18	1,00	15,97	15,97	24,54	456,41
23	Corp.Contract Special	7,00	8	352,33	50,33	1,00	15,97	15,97	9,41	377,71
30	Internet merchant rate								34,86	34,86
32	Segment 32					7,00	111,77	15,97	2.428,58	2.540,35
35	ITO Groups	15,00	26	315,14	21,01	65,00	494,92	7,61	299,83	1.109,89
36	OTO Groups			0,06		13,00	103,71	7,98		103,82
38	Crews	5,00	6	197,20	39,44					197,20
39	Bus Group inhouse meeting								33,61	33,61
42	Employee Rate	1,00	2	24,24	24,24	4,00	23,52	5,88		47,76
45	Trav.Agents	11,00	18	457,49	41,58				15,72	473,21
TOTAL		62,00	96	2.904,66	46,85	105,00	911,27	8,68	3.232,20	7.048,13



Konferenz- und Bankett

Manuelle Zählungen der tatsächlichen Mengeneinheiten/Personen müssen aktuell noch durchgeführt werden, entweder durch den HCO1 Bericht oder über ein eigenes separates Blatt mit den gebuchten Mengeneinheiten des Tages.

Sobald die KPIs die tägliche F&B Leistung anzeigt, kann die Auswertung und Schlussfolgerung mit möglichen Aktionen durchgeführt werden. Das Corp. F&B Reporting-Tool mit allen KPI und anderen Indikationen wird jeden Monat auf BU Ebene geteilt.

6 Verwandte Verfahren

F&B Reporting
KPI's

7 Procedure validation

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			