KPI's

Publicado: Abril 2012	Última versión: Mayo 2013	Código: 99-00-06-PR-S-18-00

Todos los derechos reservados. Ninguna parte de este documento puede ser reproducido sin previo consentimiento escrito por NH Hoteles.

1 Objetivo y alcance

El objetivo de este proceso es explicar y definir el uso de la información pertinente correspondiente a los KPI's.

KPI significa: KEY PERFORMANCE INDICATOR

2 KPI's

***Responsable*: Responsable de A&B y Director del hotel**

Los KPI's en general se utilizan en NH Hoteles para evaluar su éxito o el éxito de una determinada actividad a la que se dedica. A veces el éxito se define en términos de avanzar hacia los objetivos estratégicos o benchmarks, pero a menudo, el éxito es simplemente repetir el logro a un cierto nivel del objetivo operativo.

Estas evaluaciones suelen conducir a la identificación de posibles mejoras, y como consecuencia, a ellas están asociados los indicadores de desempeño, así como las medidas de mejora del rendimiento.

Dentro de los informes de A&B se utilizan los siguientes KPI's:

1. **Cubierto/ FTE** – Este KPI indica cuantos cubiertos han sido servidos por un empleado en un determinado período de tiempo y el turno definido -> Con esta cifra será posible evaluar la eficiencia de los empleados y servicios

2. **ADR / Cubierto –** Este KPI indica el precio medio de venta de un producto de A&B en un área determinada o un departamento -> Con esta cifra estamos en condiciones de influir estrategias, ajustar o dar servicio de calidad y / o definir los estándares

3. **Revenue / FTE** – Este KPI indica la media de ingresos generados por empleado en un departamento definido o un período de servicio -> Este indicador nos permite evaluar la eficiencia de los empleados, el nivel de dotación de personal y el rendimiento de los períodos de servicios

4. **Coste / Cubierto** – Este KPI indica el coste medio por cubierto, se debe tener en cuenta la definición de los costes (lavandería, el coste de ventas, el salario, utensilios de A&B, etc.) una vez el coste esté definido, este KPI indica la rentabilidad.

5. **Coste Total / FTE** - Este KPI indica el promedio del coste total que ha producido un empleado dentro de un mes definido o un turno

El objetivo del plan de acción individual del hotel es estandarizar y unificar este proceso.

El proceso define y presenta acciones con impacto financiero dentro de un hotel. Las acciones se dividen en 3 categorizaciones.

La persona responsable de este proceso es el responsable de AB.

3 Validación del procedimiento

Versión	Área corporativa	Aprobado por		Fecha de aprobación
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

Todos los derechos reservados. Ninguna parte de este documento puede ser reproducido sin previo consentimiento escrito por NH Hoteles.