KPI's

Veröffentlicht: April 2012	Aktualisiert: Mai 2013	Code: 99-00-06-PR-G-18-00

Ziel und Geltungsbereich

Das Ziel dieses Verfahrens ist die Verwendung von relevanten Informationen aus dem KPI's zu erklären und zu definieren.

KPI's steht für: KEY PERFORMANCE INDICATOR

KPI's

Verantwortlich: F&B Verantwortlicher und GM

KPI's werden im Allgemeinen von NH Hoteles benutzt, um den Erfolg oder den Erfolg einer bestimmten Tätigkeit, in der sie tätig sind, zu bewerten. Manchmal ist der Erfolg, im Hinblick auf den Fortschritt in Richtung strategische Ziele oder Benchmarks definiert, aber oft ist der Erfolg einfach das wiederholte Erreichen einer bestimmten Ebene des operativen Zieles.

Diese Einschätzung führt häufig auf die Identifizierung von potentiellen Verbesserungen zurück und ist als Folge mit Leistungsindikatoren, sowie Performance-Verbesserung verbunden.

Die folgenden KPI's werden in der Berichterstattung verwendet:

1. **Cover / FTE** – Diese Auswertung zeigt an wie viel Covers von einem Mitarbeiter in einer bestimmten Zeit serviert/definiert wurden –> damit ist man in der Lage die Effizienz der Mitarbeiter und Dienstleistungen zu bewerten.

2. **ADR / Cover–** Dieser KPI zeigt den durchschnittlichen Verkaufspreis eines F&B Produktes in einem definierten Bereich oder Abteilung an –> Mit dieser Berechnung können wir unsere Strategien beeinflussen , Service Qualität anpassen und / oder unseren Standard definieren.

3. **Revenue / FTE** – Dieser KPI definiert den durchschnittlichen Umsatz pro Mitarbeiter in einem bestimmten Zeitraum/Abteilung -> Mit diesem Indikator können wir die Effizienz der Mitarbeiter, Personalaustattung und die Durchführung der Service-Zeiten bewerten.

4. **Cost / Cover** – Dieser KPI zeigt die durchschnittlichen Kosten. Die Definition der Kosten müssen berücksichtigt werden, (Wäsche, Kosten der umgesetzten Leistungen, Gehälter, F&B Utensilien etc.)

5. **Total Cost / FTE** - Dieser KPI zeigt die durchschnittlichen Gesamtkosten eines Mitarbeiters innerhalb eines Monats an.

Eine Frage, die sorgfältig in Praxis beobachtet werden sollte, dass wenn einmal ein KPI erstellt wird, es schwierig sein wird diesen an Veränderungen anzupassen, da vergangene Vergleiche verloren gehen. Umgekehrt sind die Maßnahmen oft von zweifelhafter Relevanz, wenn keine vergleichbare Vergangenheit existiert.

Alle Rechte sind vorbehalten. Kein Teil dieses Dokuments darf ohne vorherige schriftliche Zustimmung von seitens NH Hoteles kopiert werden.

Verfahrensweise

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 Internes Audit		
	Resources	SVP Human Resources SVP Purchasing		
	Strategy & Development	SVP Quality & Competition Chief Commercial Officer		
	Management Committee			

Alle Rechte sind vorbehalten. Kein Teil dieses Dokuments darf ohne vorherige schriftliche Zustimmung von seitens NH Hoteles kopiert werden.