



KPI's

Publicato: Aprile 2012

Versione aggiornata: Maggio 2013

Codice: 99-00-06-PR-I-18-00

Obiettivo e scopo

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

KPI sta per KEY PERFORMANCE INDICATOR.

1 KPI

Responsabile: Responsabile F&B e General Manager

I KPI sono utilizzati in genere da NH Hoteles per valutare il successo della catena o di una particolare attività nella quale è coinvolta. A volte il successo si definisce in termini di progresso verso obiettivi strategici o benchmarks, ma spesso si tratta di ripetuti successi di alcuni livelli di obiettivi operativi.

Queste valutazioni portano spesso all'identificazione di potenziali miglioramenti quindi gli indicatori di prestazioni (KPI) sono associati alle misure di miglioramento delle azioni.

All'interno dei rapporti F&B, si utilizzano i seguenti KPI:

1. **Coperto / FTE** - questo KPI indica quanti coperti sono stati serviti da un dipendente in un certo periodo di tempo ed in un certo luogo -> con questo dato si può valutare l'efficienza dei dipendenti e dei servizi.
2. **ADR / Coperto** - questo KPI indica il prezzo di vendita media di un prodotto F&B in una zona o un dipartimento specifico -> con questo dato si possono influenzare le strategie, le modifiche o la qualità del servizio e/o definire i nostri standard.
3. **Ricavo / FTE** - questo KPI indica il ricavo medio prodotto per ogni dipendente in un dipartimento o in un periodo di servizio specifico -> con questo indicatore possiamo valutare l'efficienza dei dipendenti, il livello del personale e le prestazioni dei periodi di servizio.
4. **Costo / Coperto** - questo KPI indica il costo medio per coperto: per la definizione di costo devono essere considerati fattori come la lavanderia, i costi di vendita, gli stipendi, gli utensili F&B, ecc. Una volta che i costi sono stati definiti, questo KPI indica l'efficacia dei costi.
5. **Costo totale / FTE** - questo KPI indica il costo medio totale di produzione di un dipendente in un mese o in un dipartimento specifico.

Un aspetto da considerare con particolare attenzione è che una volta creato un KPI, è complicato modificarlo in base ai cambi necessari e quindi un confronto nello storico non è più possibile. Al contrario, le misure sono spesso di rilevanza relativa perché lo storico esiste.



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