



Rapporti F&B

Publicato: Aprile 2012

Versione aggiornata: Aprile 2012

Codice: 99-00-06-PR-I-16-00

Obiettivo e scopo

Questo manuale descrive e definisce tutti gli strumenti di rapporto usati a livello aziendale nel dipartimento F&B.

L'obiettivo finale è che in tutti gli hotels di NH Hoteles si usino gli stessi strumenti per i rapporti, per la definire i benchmarks, per i KPI ottenendo i dati da un'unica fonte che è il Khalix. I vari rapporti si redigono in base ai diversi livelli di organizzazione ed alle responsabilità.

Il motivo della necessità di standardizzare i processi è di ottenere un unico modello usato in tutte le BU. Vorremmo arrivare a non usare più moduli da compilare manualmente, copiando ed incollando file Excel, e ricavare i rapporti direttamente dal sistema per essere preparati al futuro.

1 A livello hotel

Responsabile: Responsabile F&B e General Manager

Il report dell'hotel stabilisce a scadenza mensile ed annuale le cifre, delle diverse categorie, che stabiliscono la variazione rispetto all'anno precedente ed il budget. Le variazioni sono illustrate in Euro ed in percentuale.

Il rapporto è disponibile in Khalix.

- Previsioni (30 coperti a testa): riflette la cifra media per tutte le BU, laddove per il servizio di colazione si conta 1 FTE per 30 clienti. Il calcolo delle FTE comprende il servizio, la cucina ed i dipendenti di assistenza. Questa previsione non è valida per gli hotel Express e Garni Hotels.
- Spese di servizio: Rappresentano i costi da destinare per coprire tutte le spese di servizio dell'hotel. Il 5% dello schema di distribuzione si basa sul calcolo medio a livello di gruppo dei costi di servizio assorbiti dall'F&B, in proporzione ai ricavi totali dell'hotel.
- I seguenti KPI devono essere integrati:
 - **Coperto / FTE** - quanti coperti sono stati serviti da un FTE
 - **ADR / Coperto** - prezzo medio di vendita dei servizi F&B
 - **Ricavi / FTE** - proventi medi prodotti da ogni FTE
 - **Costo / coperto** - costo medio di un coperto, tutto compreso
 - **Costo totale per FTE**



I KPI vengono mostrati nel seguente rapporto di Khalix:

ACCOUNTS	ENTITIES		TIMEPER		CONTROLS			
	Referenced Period	Previous Year	Real vs Prev Year	%	Budget	Real vs Budget	%	
CE COMPARABLE HOTELS & RTE & SPA								
Oct 11*								
Breakfast Revenue	3,528,521	3,600,630	-72,309	-2.01	3,425,972	102,549	2.99	
Rest F&B Revenue	4,593,304	4,526,907	66,397	1.47	4,764,087	-170,783	-3.58	
TOTAL F&B REVENUE	8,121,825	8,127,737	-5,912	-0.07	8,190,059	-68,234	-0.83	
Fixed Payroll	2,412,787	2,545,516	-132,729	-5.21	2,601,465	-188,678	-7.25	
Outsourced Labour & Temp Contracts	197,142	441,049	-243,907	-65.30	315,515	-118,373	-37.52	
Other Staff Expenses	7,540	12,968	-5,428	-41.85	9,336	-1,796	-19.24	
% Fixed vs. Rest	92.4%	85.2%	7.2%	8.46	89.2%	3.3%	3.66	
TOTAL STAFF F&B	2,617,469	2,999,530	-382,062	-12.74	2,926,316	-308,847	-10.55	
% STAFF COST	32.23%	36.90%	-4.68%	-12.67	35.73%	-3.50%	-9.80	
TOTAL PURCHASES F&B	1,892,962	2,048,507	-155,545	-7.59	2,110,546	-217,584	-10.31	
% PURCHASES	23.31%	25.20%	-1.90%	-7.53	25.77%	-2.46%	-9.56	
F&B Laundry & Linen	64,539	92,535	-27,996	-30.25	97,936	-33,397	-34.00	
China, Glass & Silver	-3,323	9,892	-13,215	-133.60	10,700	-14,023	-131.06	
Other F&B Expenses	197,113	276,688	-79,576	-28.76	285,361	-88,248	-30.93	
TOTAL REST F&B EXPENSES	278,328	379,115	-100,787	-26.58	393,997	-115,669	-29.36	
% OTHER F&B EXPENSES	3.43%	4.66%	-1.24%	-26.53	4.81%	-1.38%	-28.76	
TOTAL UTILITIES F&B (5%)	406,091	406,387	-296	-0.07	409,503	-3,412	-0.83	
TOTAL GOP F&B	2,926,974	2,294,197	632,777	27.58	2,349,697	577,277	24.57	
% TOTAL GOP F&B	36.04%	28.23%	7.81%	27.67	28.69%	7.35%	25.61	
TOTAL # FTE	1,210	1,436	-226	-15.72	0	1,210	0.00	
TOTAL # COVERS	1,000,118	1,018,514	-18,397	-1.81	264,666	735,452	277.88	
TOTAL COVERS / FTE	826.3	709.2	117.1	1651%	0.0	826.3	0.00	
REVENUE PER COVER (ADR)	8.1	8.0	0.14	1.77	30.9	-22.8	-73.76	
AVERAGE MONTH PAY PER FTE	2,128	2,055	72.69	3.54	0	2,128	0.00	
COST PER COVER	5.2	5.7	-0.53	-9.31	22.1	-16.9	-76.46	
REVENUE PER FTE	6,710	5,660	1,051	18.56	0	6,710	0.00	
TOTAL COSTS PER FTE	4,292	4,062	230	5.66	0	4,292	0.00	
RENT ROOM REVENUE	694,111	711,786	-17,675	-2.48	770,753	-76,642	-9.94	
RENTAL EQUIPMENT EXPENSES	91,915	69,435	22,480	32.38	67,917	23,998	35.33	
F&B + RENT ROOMS GOP	3,529,170	2,936,547	592,622	20.18	3,052,533	476,637	15.61	
% TOTAL F&B + RENT ROOMS GOP	40.03%	33.22%	6.81%	20.50	34.07%	5.97%	17.51	

- Le altre spese F&B si suddividono in 3 categorie.
- La stessa struttura è valida per le cifre YTD (accumulate fino alla data).
- Il rapporto definisce gli importi della colazione e dell' F&B all'interno dei centri di profitto.
- Le cifre possono essere selezionate a livello di hotel regione, città o BU.

Questo rapporto effettua un'analisi dettagliata a livello hotel di tutti gli aspetti in termini di costi e profitti. Il rapporto non può fare confronti con altre BU.

Questo rapporto è stato creato per tutte le persone responsabili della lettura ed analisi delle cifre nel dipartimento F&B dell'hotel.

**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