

FAIRE LE CONSTAT DES PERFORMANCES...

Exemples appliqués aux services

PERFORMANCES DE QUALITE

Cuisine :

- ◆ Qualité de la cuisine :
 - ✦ grillades,
 - ✦ pâtisseries,
 - ✦ sauces, etc...
- ◆ Présentation des plats

Chambres :

- ◆ Propreté des locaux et des meubles, ainsi que du linge
- ◆ Vérification des appareils (électricité)
- ◆ Produits et documents d'accueil en place

Restaurant :

- ◆ Propreté des locaux et des couverts
- ◆ Technique de service des assiettes, service des vins, ...
- ◆ Qualité de contact et d'accueil

Réception :

- ◆ Tenue des plannings, réservation
- ◆ Correspondance, commandes, etc...
- ◆ Main courante }
Facturation } Nombre d'erreurs
- ◆ Qualité de contact et d'accueil

PERFORMANCES DE TEMPS

Cuisine :

- ◆ Productivité - Produire un nombre de couverts dans un temps donné

Chambres :

- ◆ 18 chambres jour / femme de chambre

Restaurant :

- ◆ Tenir un rang de x couverts en moyenne
- ◆ Servir un banquet de x personnes

Réception :

- ◆ Vitesse de facturation : x factures
- ◆ Faire la caisse en tant de temps (temps moyen)

PERFORMANCES D'UTILISATION DES MATERIELS

Cuisine :

- ◆ Utilisation des fourneaux
- ◆ Casse de matériel et ustensiles

Chambres :

- ◆ Nettoyage et bon entretien des aspirateurs
- ◆ Dégradation des couloirs avec les chariots

Salle :

- ◆ Bonne utilisation des matériels
- ◆ Bon entretien tables et chaises
- ◆ Casse de vaisselle

Réception:

- ◆ Bonne utilisation de la caisse enregistreuse ou ordinateur
- ◆ Bonne utilisation du standard, télex

PERFORMANCES DE MATIERES CONSOMMEES

Cuisine :

- ◆ Respect de l'indice matières premières
- ◆ Utilisation des restes
- ◆ Perte de marchandises

Chambres :

- ◆ Consommation :
 - ✦ de linge
 - ✦ de produits et documents d'accueil
- ◆ Utilisation des produits d'entretien, sacs d'aspirateurs, etc...

Restaurant :

- ◆ Maladresses (perte de plats servis)

Réception :

- ◆ Utilisation de matériel de bureau et de fournitures