Загрузка официантов.

Данный отчет позволяет оценить эффективность вывода сотрудников из нормы обслуживания гостей в час.

- 1. Для чего, специфика и периодичность формирования
- 2. Настройка отчета.
- 3. Способы построения.
- 4. Как пользоваться отчетом Загрузка официантов.

1. Для чего, специфика и периодичность формирования

Отчет **"Загрузка официантов"** позволяет эффективно управлять и оптимизировать ФОТ официантов.

Основная цель методики заключается в выводе верного количества сотрудников, которые эффективно обеспечат хороший уровень гостеприимства, исходя из нормы обслуживания гостей в час.

Задача отчета - произвести загрузку официантов и скорректировать штатное расписание на следующий период.

Периодичность формирования - один раз в неделю. Каждый понедельник производим оценку предыдущей недели и вносим коррективы в график выхода сотрудников.

Пример отчета:

Загрузка официантов

Фильтры:
Даты с 08.03.2021 по 14.03.2021
Рестораны: Ресторан 4
Подразделения: Зал Ресторана

Исключая: (выполняется хотя бы одно условие)
Заказы: С нулевой суммой

	ЧЧ по графику	ЧЧ по норме обслуживания	% загрузки	В пересчете на деньги
Официанты	850	996	117,2%	-29 200

Кол-во гостей (среднее время визита: 381 мин.)

Дата	День нед.	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
08.03.2021	Пн	5	58	128	185	256	303	348	389	377	334	315	287	266	251
09.03.2021	Вт	0	6	50	91	104	121	131	139	153	144	126	125	114	114
10.03.2021	Ср	0	4	34	77	106	128	142	155	180	173	168	152	137	137
11.03.2021	Чт	1	13	53	90	116	152	167	179	182	184	169	164	138	131
12.03.2021	Пт	1	6	59	99	140	156	169	183	208	210	213	200	208	214
13.03.2021	Сб	0	12	49	86	134	159	191	224	242	264	276	257	269	259
14.03.2021	Вс	0	4	30	77	105	166	195	225	248	257	233	218	165	140

Кол-во официантов на смене по часам

Дата	День нед.	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
08.03.2021	Пн	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8
09.03.2021	Вт	-	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8
10.03.2021	Ср	-	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6
11.03.2021	Чт	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
12.03.2021	Пт	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11
13.03.2021	Сб	-	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11
14.03.2021	Вс	-	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6

Почасовая загрузка официантов по количеству гостей (кол-во гостей / кол-во официантов)

Дата	День нед.	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
08.03.2021	Пн	0,6	7	16	23	32	38	44	49	47	42	39	36	33	31
09.03.2021	Вт	0	0,8	6	11	13	15	16	17	19	18	16	16	14	14
10.03.2021	Ср	0	0,6	5	11	15	18	20	22	26	25	28	25	23	23
11.03.2021	Чт	0,2	2	9	15	19	25	28	30	30	31	28	27	23	22
12.03.2021	Пт	0,09	0,5	5	9	13	14	15	17	19	19	19	18	19	19
13.03.2021	Сб	0	1	4	8	12	14	17	20	22	24	25	23	24	24

Мастер-график по официантам (кол-во гостей / норму обслуживания 1 официантом в 1 час) ?

Дата	День нед.	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
08.03.2021	Пн	10	13	7	10	13	16	23	25	19	17	16	15	23	23
09.03.2021	Вт	5	5	3	5	6	7	9	10	8	8	7	7	10	10
10.03.2021	Ср	5	5	2	4	6	7	10	11	9	9	9	8	12	12
11.03.2021	Чт	5	6	3	5	6	8	11	12	10	10	9	9	12	12
12.03.2021	Пт	7	7	3	5	7	8	12	13	11	11	11	10	17	17
13.03.2021	Сб	7	8	3	5	7	8	13	15	13	14	14	13	21	20
14.03.2021	Вс	6	7	2	4	6	9	13	15	13	13	12	11	15	13

следующая страница

2. Настройка отчета.

ВНИМАНИЕ! Отчет не будет работать без данных настроек!

Для корректной работы отчета необходимо произвести следующие настройки:

1. Цеха "Официант" (инструкция по ссылке).

2. Табель работы сотрудников (инструкция по ссылке).

3. Способы построения.

Для построения отчета "Загрузка официантов" необходимо перейти в генератор отчетов и настроить следующие параметры:

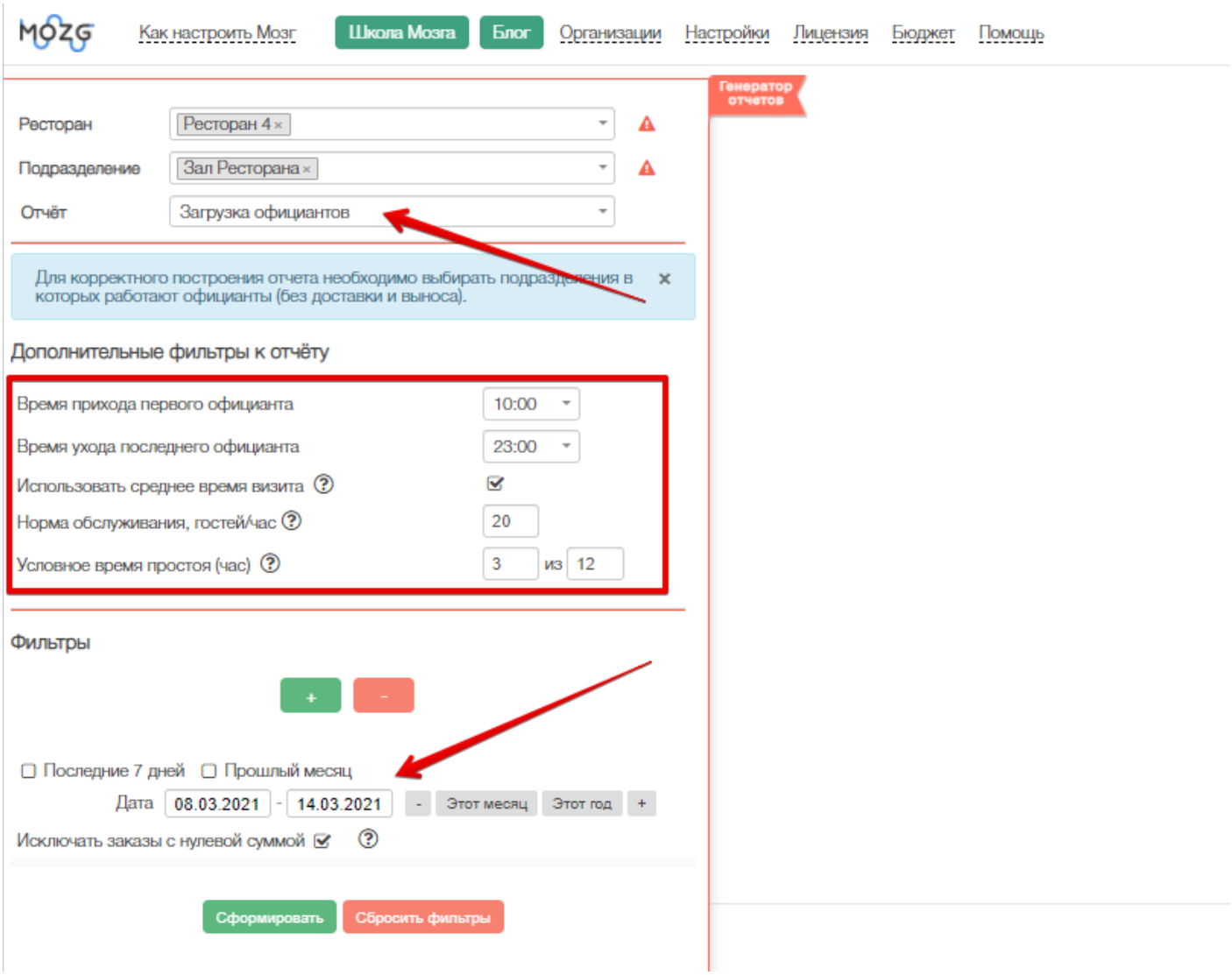
1. **Выбрать подразделение -** выбрать подразделения где работают официанты (это может быть зал, терраса, бар).

2. **Начало рабочего дня и Окончание рабочего дня** - время работы, которые Вы хотите проанализировать.

3. **Норма обслуживания гостей/час** - данная норма принимается самостоятельно.

4. **Условное время простоя** - количество часов на каждого официанта, которое отводится на подготовку и закрытие смены, обеденное время и время когда официант не занят работай с гостями и т.д.

А также выбрать период, который Вы хотите проанализировать. Напомним, что для корректной работы отчета должны быть произведены настройки. Отчет не будет построен корректно, если не будет настроен цех, а также не занесен график работы официантов за этот период:



страница 3

предыдущая страница / следующая страница

4. Как пользоваться отчетом Загрузка официантов.

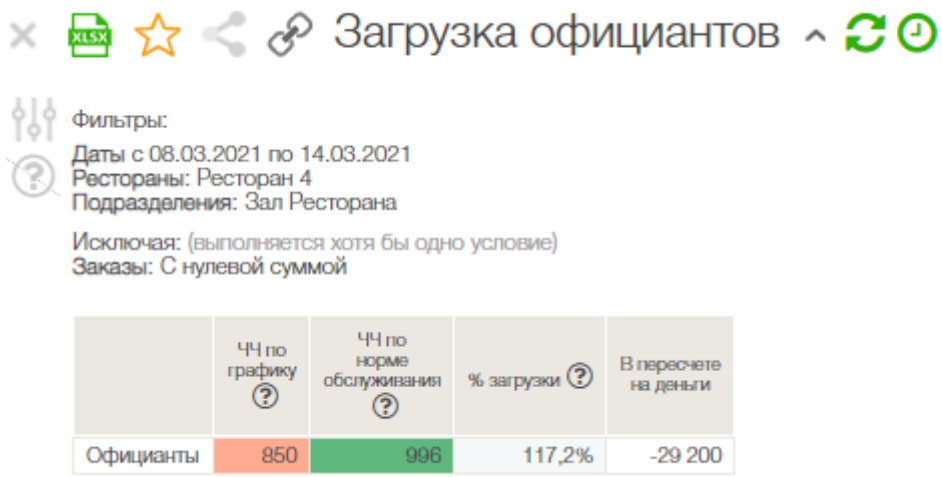
Отчет "Загрузка официантов" помогает быстро оценить эффективность выхода сотрудников в разрезе каждого дня и часа.

Эффективное расписание выхода сотрудников позволит:

1. Оптимизировать расходы на ФОТ.

2. Оценить реальную загрузку официантов - оценка загрузки официантов помогает определить, что в одну смену выходит слишком много официантов, а в другую слишком мало. Что приводит в 1 случае к недостаточной загрузке и излишним расходам на ФОТ, во втором случае - к недостаточному уровню сервиса, что приводит к увеличению ожидания как в принятии так и подачи заказа.

В результате построения Вы увидите сводный отчет в разрезе официантов и часов работы ресторана:



	ЧЧ по графику	ЧЧ по норме обслуживания	% загрузки	В пересчете на деньги
Официанты	850	996	117,2%	-29 200

Сводные значения по официантам, показывают:

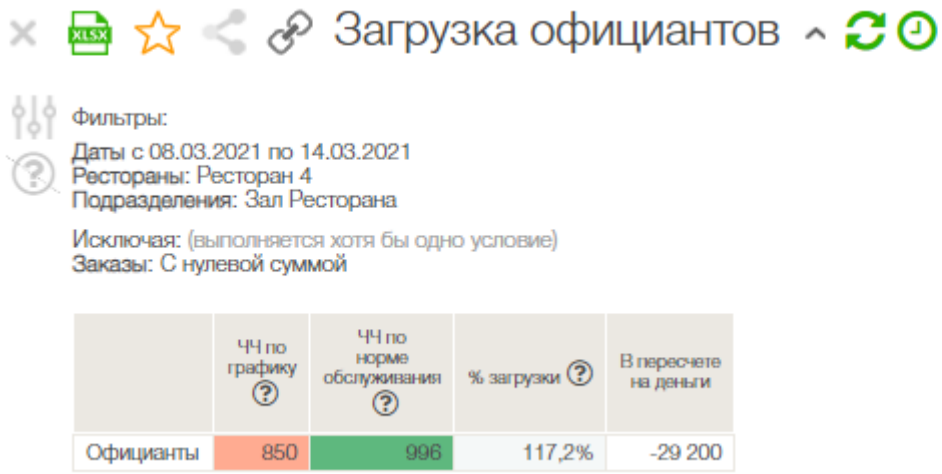
1. **ЧЧ по графику** - сколько Человеко-часов было выведено по графику.

2. **ЧЧ по реализации и ТТ** - сколько Человеко-часов было необходимо по норме обслуживания гостей/час.

3. **% загрузки** - насколько % были загружены официанты, где 100% - это идеальная загрузка. Показатель свыше 100% говорит о повышенной загрузки, а меньше 100% говорит о не достаточной загрузки официантов.

4. **В пересчете на деньги** - перерасчет разницы человеко-часов в деньги на основе ставок

сотрудников. Значение с плюсом показывает на сколько Вы переплатили, а минус сколько Вы не доплатили.



	ЧЧ по графику	ЧЧ по норме обслуживания	% загрузки	В пересчете на деньги
Официанты	850	996	117,2%	-29 200

На основе полученной информации мы видим, что:

1. Официантов было меньше, чем необходимо. Загрузка - 117,2 %. А значит, сотрудники находились в некоторой "запаре" и вероятнее всего из-за этого было увеличено время подачи заказов, заказы могла остывать на раздачи или баре, или могло пострадать качество гостеприимства.

2. ИТОГО по официантам. По результатам недели количества официантов не хватало, чем необходимо по нормам обслуживания гостей/час и они были перезагружены на 17,2% (загрузка 117,2%). Получается им не доплатили заработную плату в размере 29 200 руб.

Так же есть подробные данные по дням и часам, для более глубинного анализа работы сотрудников.

В отчете представлены следующие сводные данные:

1. Кол-во гостей по часам.

2. Количество официантов на смене по часам (исходя из занесенного **Вами графика**).

3. Почасовая загрузка официантов по количеству гостей (кол-во гостей / кол-во официантов):

Кол-во гостей (среднее время визита: 381 мин.)

Дата	День нед.	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
08.03.2021	Пн	5	58	128	185	256	303	348	389	377	334	315	287	266	251
09.03.2021	Вт	0	6	50	91	104	121	131	139	153	144	126	125	114	114
10.03.2021	Ср	0	4	34	77	106	128	142	155	180	173	168	152	137	137
11.03.2021	Чт	1	13	53	90	116	152	167	179	182	184	169	164	138	131
12.03.2021	Пт	1	6	59	99	140	156	169	183	208	210	213	200	208	214
13.03.2021	Сб	0	12	49	86	134	159	191	224	242	264	276	257	269	259
14.03.2021	Вс	0	4	30	77	105	166	195	225	248	257	233	218	165	140

Кол-во официантов на смене по часам

Дата	День нед.	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
08.03.2021	Пн	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8
09.03.2021	Вт	-	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8
10.03.2021	Ср	-	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6
11.03.2021	Чт	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
12.03.2021	Пт	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11
13.03.2021	Сб	-	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11
14.03.2021	Вс	-	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6

Почасовая загрузка официантов по количеству гостей (кол-во гостей / кол-во официантов)

Дата	День нед.	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
08.03.2021	Пн	0,6	7	16	23	32	38	44	49	47	42	39	36	33	31
09.03.2021	Вт	0	0,8	6	11	13	15	16	17	19	18	16	16	14	14
10.03.2021	Ср	0	0,6	5	11	15	18	20	22	26	25	28	25	23	23
11.03.2021	Чт	0,2	2	9	15	19	25	28	30	30	31	28	27	23	22
12.03.2021	Пт	0,09	0,5	5	9	13	14	15	17	19	19	19	18	19	19
13.03.2021	Сб	0	1	4	8	12	14	17	20	22	24	25	23	24	24
14.03.2021	Вс	0	0,7	5	13	18	28	33	38	41	43	39	36	28	23

Таким образом, Вы можете сделать оценку сколько гостей приходится на 1 официанта в каждый час. Рекомендуем обратить внимание на значения, когда на 1 официанта приходилось слишком мало или слишком много гостей.

Например, в ПН (08.03.2021) с 14:00 до 23:00 на официанта приходилось от 30 до 49 гостей. В это время могло быть увеличено время подачи или приёма заказа и страдал сервис. Необходимо было сделать усиление с середины дня в часы с 14:00 до 23:00.

Другой пример, ВТ 09.03.2021 с 12:00 до 23:00 на одного официанта приходилось меньше гостей чем норма обслуживания в час. Необходимо было отпустить 1 официанта, обеспечив тем самым экономию расходов на ФОТ.

На основе нормы обслуживания гостей/час формируется Мастер-график (сколько нужно было вывести сотрудников):

Мастер-график по официантам (кол-во гостей / норму обслуживания 1 официантом в 1 час)

Дата	День нед.	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
08.03.2021	Пн	10	13	7	10	13	16	23	25	19	17	16	15	23	23
09.03.2021	Вт	5	5	3	5	6	7	9	10	8	8	7	7	10	10
10.03.2021	Ср	5	5	2	4	6	7	10	11	9	9	9	8	12	12
11.03.2021	Чт	5	6	3	5	6	8	11	12	10	10	9	9	12	12
12.03.2021	Пт	7	7	3	5	7	8	12	13	11	11	11	10	17	17
13.03.2021	Сб	7	8	3	5	7	8	13	15	13	14	14	13	21	20
14.03.2021	Вс	6	7	2	4	6	9	13	15	13	13	12	11	15	13

Полученные значения можно сравнить с фактическим графиком официантов. И

Кол-во официантов на смене по часам

Дата	День нед.	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
08.03.2021	Пн	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8
09.03.2021	Вт	-	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8
10.03.2021	Ср	-	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6
11.03.2021	Чт	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
12.03.2021	Пт	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11
13.03.2021	Сб	-	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11
14.03.2021	Вс	-	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6

предыдущая страница