



ЯПОНСКИЙ САД  
ШЕСТЬ ЧУВСТВ

• by Mriya •

**Порядок премьерования**

# СОТРУДНИКИ ЯПОНСКОГО САДА



ЯПОНСКИЙ САД  
ШЕСТЬ ЧУВСТВ  
• by Mriya •

Сотрудникам следующих должностей может быть начислена премия за достижение **ОСНОВНЫХ** и **ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ** производственных результатов:

- Продавец-консультант
- Экскурсовод
- Специалист японского массажа
- Смотритель сада
- Хостес
- Водитель клуб-кара
- Специалист по подготовке зон отдыха



# ОСНОВНЫЕ ПРОИЗВОДСТВЕННЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ:

	Показатель	Доля показателя в % от целевого размера премии (Пц)
1.	Выполнение работниками стандартов операционной деятельности (OL)	50%
2.	Выполнение работниками стандартов качества (LQA)	50%
	Итого	100%
3.	Коэффициент стажа	

# 1. LQA



ЯПОНСКИЙ САД  
ШЕСТЬ ЧУВСТВ  
• by Mriya •

Стандарты внешнего вида, операций, взаимодействия с клиентами/гостями. Стандарты утверждаются соответствующим СОПом. Соответствие стандартам проверяется службой управления качеством посредством заполнения чек-листов. По итогам месяца выставляется оценка соответствия стандартам в процентах (%) по подразделению.

Достижение производственного результата по показателю LQA	Значение коэффициентов kLQA, для целей расчёта премии в зависимости от достижения производственного результата по соответствующему показателю
96% и более	1
85%-95,9%	пропорционально показателю от 0,85 до 0,959
менее 85%	0

**Название чек-листа:** Японский сад  
**Имя проверяющего:** Потапова София  
**Проверяемый объект:** REC  
**Время начала чек-листа:** 22 октября 2020 г. 17:25  
**Время завершения чек-листа:** 22 октября 2020 г. 18:52

**Чек-лист пройден на 100%**

**Блоки:**

**Японский сад ( 100%)**

Пункт	Результат
Все ворота японского сада (северные, южные, восточные, со стороны семейных вилл, с эскалатора, от ресторана Эпикур) открыты согласно рабочему расписанию	Да
Площадки перед входом в сад и дорожки в саду чистые	Да
Газоны на территории сада подстрижены	Да
Растения на территории сада обрезаны, выглядят ухожено	Да
Ручьи и пруды чистые, без водорослей	Да

**Комплекс купален Рютен ( 100%)**

Пункт	Результат
Корзины для использованных полотенец чистые, заполнены не более чем на 3/4	Пропущено
Корзины для полотенец без видимых дефектов	Пропущено
Шезлонги в наличии, аккуратно расставлены, чистые	Да
Шезлонги технически исправны, без видимых дефектов	Да

Шезлонги технически исправны, без видимых дефектов	Да
Чистые полотенца в наличии, выглядят презентабельно	Да
Вода в купальнях чистая, прозрачная, без мусора	Да
Температура воды в купальнях соответствует нормам 39-40°C	Пропущено
Раздевалки чистые, без посторонних предметов внутри	Пропущено

**Чайный дом ( 100%)**

Пункт	Результат
Помещения чистые, без пыли, посторонних предметов, мусора	Да

Пункт	Результат
Освещение соответствует времени суток, все лампы работают исправно	Да
Мебель в исправном состоянии	Да
Мебель чистая	Да
Играет уместная фоновая музыка	Пропущено
Случистые, укомплектованы мылом, салфетками, туалетной бумагой	Да
Зеркала, стеклянные поверхности чистые, без разводов	Да
Система автоматического обнаружения пожара работает исправно	Да
Средства пожаротушения в наличии, срок годности в допуске	Да
Система вентиляции/кондиционирования работает исправно	Да

### Премиальная купальня Ротенбуро ( 100%)

Пункт	Результат
Помещения чистые, без пыли, посторонних предметов, мусора	Пропущено
Мебель чистая	Пропущено
Мебель в исправном состоянии	Пропущено
Играет уместная фоновая музыка	Пропущено
Освещение соответствует времени суток, все лампы работают исправно	Пропущено
В книге отзывов и предложений дана обратная связь на обращения гостей	Пропущено
Случистые, укомплектованы мылом, салфетками, туалетной бумагой	Пропущено
Зеркала, стеклянные поверхности чистые, без разводов	Пропущено
Чистые полотенца, халаты в наличии, выглядят презентабельно	Пропущено
Средства пожаротушения в наличии, срок годности в допуске	Пропущено
Система вентиляции/кондиционирования работает исправно	Пропущено
Шезлонги в наличии, аккуратно расставлены, чистые	Пропущено
Шезлонги технически исправны, без видимых дефектов	Пропущено
Вода в купальнях чистая, прозрачная, без мусора	Пропущено
Температура воды в купальнях соответствует нормам 39-40°C	Пропущено
В купальне присутствует антисептик	Пропущено

### Дзэндо ( 100%)

Пункт	Результат
Помещения чистые, без пыли, посторонних предметов, мусора	Да
Окна чистые, без разводов	Да
Средства пожаротушения в наличии, срок годности в допуске	Да
Система вентиляции/кондиционирования работает исправно	Да
Освещение соответствует времени суток, все лампы работают исправно	Да
Коврики и матрасы аккуратно сложены при отсутствии занятия	Да
Служебные помещения закрыты, нет посторонних звуков и запахов	Да
В зале расположены диспенсеры с антисептиками	Да

### Работа персонала ( 100%)

Пункт	Результат
Сотрудники приветствуют гостей. Сотрудники вежливы, проявляют заботу и внимание к гостям	Да
Хостес встречает группы гостей на экскурсию у северных ворот сада, рассчитывает гостей	Пропущено
Смотрители, хостес информируют гостей об услугах сада, делают продажи, вызывают для гостей кар	Да
Хостес/смотрители предлагают услуги/товары гостям и делают активные продажи	Да
На нижней террасе в рабочее время сада находится смотритель: контролирует соблюдение гостями правил сада, при выявлении нарушений вежливо просит гостей их соблюдать	Да
Банковские терминалы обрабатываются перед каждым использованием, перед предоставлением гостю	Пропущено

## 2. OL (Operation level)

Операционные нормы соответствия Стандартам работы сотрудников Японского сада и Чайного дома, определенных для каждой отдельной должности сотрудников, согласно следующим критериям:



ЯПОНСКИЙ САД  
ШЕСТЬ ЧУВСТВ  
• by Mriya •

Продавец-консультант	стандарты внешнего вида, знание услуг Японского сада и их стоимости, соблюдение скриптов
Хостес	стандарты внешнего вида, знание услуг ЯС и их стоимости
Смотритель сада	своевременность подачи заявок на устранение технических замечаний, контроль их выполнения; стандарты внешнего вида
Водитель клуб-кара	соблюдение техники безопасности, чек-листов и скриптов
Экскурсовод	стандарты внешнего вида, соблюдение скриптов, тайминга, положительные отзывы
Специалист японского массажа	стандарты внешнего вида, соблюдение скриптов, тайминга, положительные отзывы
Специалист по подготовке зон отдыха	качество и своевременность выполнения заявок на уборку





ЯПОНСКИЙ САД  
ШЕСТЬ ЧУВСТВ  
• by Mriya •

Достижение производственного результата по показателю OL	Значение коэффициентов kOL, для целей расчёта премии в зависимости от достижения производственного результата по соответствующему показателю
96% и более	1
85%-95,9%	пропорционально показателю от 0,85 до 0,959
менее 85%	0

### 3. КОЭФФИЦИЕНТ СТАЖА

Стаж работы в должности	Значение коэффициентов кст
Более 4 месяцев	1
3 месяца – 4 месяца	0,5
Стаж работы в должности	Значение коэффициентов кст





ЯПОНСКИЙ САД  
ШЕСТЬ ЧУВСТВ  
• by Mriya •

Размер премии (П) в зависимости от достижения основного производственного результата подразделением для хостес, продавца-консультанта, смотрителя, водителя клуб-кара, экскурсовода, специалиста японского массажа, специалист по подготовке зон отдыха определяется по формуле:

$$П = (k_{OL} * 50\% + k_{LQA} * 50\%) * k_{ст} * Пц$$

**П** – премия сотрудника по итогам работы за отчетный период.

**Пц** – целевая премия, размер которой определен пропорционально отработанному времени в отчетном периоде для соответствующего работника по соответствующей должности.

**k<sub>OL</sub>** – это коэффициент выполнения операционных норм и стандартов работы сотрудников Японского сада и Чайного дома, определенных для каждой отдельной должности сотрудников.

**k<sub>LQA</sub>** - это коэффициент выполнения стандартов сервиса сотрудниками Японского сада при и Чайного дома взаимодействия с клиентами/гостями.

Значения коэффициентов **k<sub>OL</sub>** и **k<sub>LQA</sub>** определяются в зависимости от достижения основных производственных результатов по показателям OL и LQA Японского сада, Чайного дома.

# ПРИМЕР РАСЧЕТА:



ЯПОНСКИЙ САД  
ШЕСТЬ ЧУВСТВ  
• by Mriya •

$$P = (k_{OL} * 50\% + k_{LQA} * 50\%) * k_{ст} * Пц$$

Рассчитаем премию для экскурсовода со стажем в должности 10 месяцев.

По итогам месяца:

OL - 95% (рассчитываем, как 95% в соответствии с таблицей),

LQA – 100% (рассчитываем, как 100% в соответствии с таблицей).

Предположим, что целевая премия (Пц) для данной должности составляет 2000 руб.

Коэффициент стажа в соответствии с таблицей составляет 1.

Тогда расчетный размер премии составит:

$$P = (95\% * 50\% + 100\% * 50\%) * 2000 * 1 = (0,475 + 0,5) * 2000 * 1 = 1950 \text{ руб.}$$

# ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ПРОИЗВОДСТВЕННЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ:



ЯПОНСКИЙ САД  
ШЕСТЬ ЧУВСТВ  
• by Mriya •

Дополнительным производственным результатом является выполнение подразделением плановых показателей по выручке (UpSale) в месяц.

Для работников японского сада, занимающих следующие должности:

- Экскурсовод
- Продавец-консультант
- Смотритель сада
- Хостес
- Специалист японского массажа

предусмотрена премия за достижение дополнительного производственного результата – перевыполнение плана продаж (UpSale) Японского сада и Чайного дома.



Размер премии конкретного сотрудника за достижение дополнительного производственного результата (Пд) определяется по формуле

$$\text{Пд} = \text{ПФд} * \text{КТУдс} * \text{Чфс} / \text{Чфд}, \text{ где}$$

**ПФд** – премиальный фонд к распределению за достижение дополнительных производственных результатов.

**Чфд** – фактически отработанные часы сотрудниками (отраженные в таблице учета рабочего времени в отчетном периоде), занимающими соответствующую должность в отчетном периоде.

**Чфс** – фактически отработанные часы в отчетном периоде конкретного сотрудника (отраженные в таблице учета рабочего времени в отчетном периоде).

**КТУдс** – коэффициент трудового участия по соответствующей должности. КТУдс определяется в соответствии с таблицей.

# Доля вовлеченности должностей в продажи (КТУдс):



ЯПОНСКИЙ САД  
ШЕСТЬ ЧУВСТВ  
• by Mriya •

Должность	Коэффициент трудового участия (КТУ)
Специалист японского массажа	15%
Экскурсовод	10%
Смотритель сада	25%
Хостес	15%
Продавец-консультант	30%
Менеджер по работе с гостями	5%
Итого	100%

# ПРИМЕР РАСЧЕТА:



ЯПОНСКИЙ САД  
ШЕСТЬ ЧУВСТВ  
• by Mriya •

$$ПД = ПФД * КТУДс * ЧФс / ЧФд$$

Рассчитаем бонус для специалиста японского массажа японского сада.

На отчетный период подразделению был установлен план продаж 1 300 000 руб.

По итогам отчетного периода подразделение заработало 1 500 000 руб (115,4%).

В подразделении на начало отчетного периода числится 3 специалиста японского массажа. Каждый сотрудник данной должности отработал 160 часов в отчетном периоде.

Рассчитаем размер бонуса для 1 сотрудника:

$к_{впп} = 2\%$  (определен порядком премирования).

$ПФД = Вф * к_{впп} = 1\,500\,000 \text{ руб.} * 2\% = 30\,000 \text{ руб.}$

$КТУДс = 15\%$ .

$Чфд = 160 * 3 = 480 \text{ ч.}$

$Чфс = 160 \text{ ч.}$

$ПД = 30\,000 \text{ руб.} * 15\% * 160 \text{ ч.} / 480 \text{ ч.} = 1\,500 \text{ руб.}$



ЯПОНСКИЙ САД  
ШЕСТЬ ЧУВСТВ

• by Mriya •

РЕКРЕАЦИЯ		Отработано дней	Рабочих дней всего	Прошло времени, %
		4	28	14%
АУТЛЕТ	факт за 04.02	февраль факт	февраль план	% выполнения
Pool	34 875	78 157	463 347	17%
Fitness	16 142	50 259	674 549	7%
Day Use	0	0	281 938	0%
Sberbank store	36 963	64 651	550 000	12%
Black Sea store	0	0	50 000	0%
Shops	0	259 717	1 818 021	14%
<b>Total</b>	<b>87 980</b>	<b>452 784</b>	<b>3 837 855</b>	<b>12%</b>
Тематические парки		Отработано дней	Рабочих дней всего	Прошло времени, %
		4	28	14%
АУТЛЕТ	факт за 04.02	февраль факт	февраль план	% выполнения
Japanese Garden	33 167	157 183	708 333	22%
Japanese Souvenirs	10 343	61 039	400 000	15%
Tea house	11 000	37 507	100 000	38%
Merch	11 229	19 194	130 000	15%
Ticket	0	0	783 858	0%
Media	349 500	1 058 500	530 286	200%
Activities Park	71 458	181 258	925 342	20%
<b>Total</b>	<b>476 354</b>	<b>1 453 642</b>	<b>3 577 819</b>	<b>41%</b>
<b>ИТОГО ДРиТП</b>	<b>564 334</b>	<b>1 906 426</b>	<b>7 415 674</b>	<b>26%</b>
Винный парк		Отработано дней	Рабочих дней всего	Прошло времени, %
		4	28	14%
АУТЛЕТ	факт за 04.02	февраль факт	февраль план	% выполнения
Excursion service	3 750	17 083	1 937 816	1%
Tasting room	6 417	36 333	637 000	6%
WP Rent of space	7 317	45 287	3 223 595	1%
Wine shop	0	0	1 011 000	0%
Cheese factory	0	0	2 029 800	0%
<b>Total</b>	<b>17 483</b>	<b>98 703</b>	<b>8 839 211</b>	<b>1%</b>



# СОТРУДНИКИ ЧАЙНОГО ДОМА



ЯПОНСКИЙ САД  
ШЕСТЬ ЧУВСТВ  
• by Mriya •

Сотрудникам следующих должностей может быть начислена премия за достижение **ОСНОВНЫХ** производственных результатов:

- Мастер чайной церемонии
- Помощник чайного мастера



ЯПОНСКИЙ САД  
ШЕСТЬ ЧУВСТВ  
• by Mriya •

	Показатель	Доля показателя в % от целевого размера премии (Пц)
1.	Выполнение работниками стандартов качества (LQA)	50%
2.	Выполнение плана продаж (UpSale)	50%
	Итого	100%



ЯПОНСКИЙ САД  
ШЕСТЬ ЧУВСТВ  
• by Mriya •

Достижение производственного результата по показателю LQA	Значение коэффициентов kLQA, для целей расчёта премии в зависимости от достижения производственного результата по соответствующему показателю
96% и более	1
85%-95,9%	пропорционально показателю от 0,85 до 0,959
менее 85%	0

Достижение производственного результата по показателю UpSale	Значение коэффициентов kUpSale для целей расчёта премии в зависимости от достижения производственного результата по соответствующему показателю
100% и более	1
Менее 100%	0



Размер премии (П) в зависимости от достижения основного производственного результата подразделением для мастера чайной церемонии, помощника чайного мастера определяется по формуле:

$$П = (kLQA * 50\% + kUpSale * 50\%) * Пц \text{ где}$$

**П** – премия сотрудника по итогам работы за отчетный период.

**Пц** – целевая премия, размер которой определен пропорционально отработанному времени в отчетном периоде для соответствующего работника по соответствующей должности.

## ПРИМЕР РАСЧЕТА:

По итогам отчетного периода оценка по LQA составила 84% (рассчитываем, как 0% в соответствии таблицей, UpSale - 120% (рассчитываем, как 100% в соответствии с таблицей). Предположим, что целевая премия (Пц) для данной должности составляет 2000 руб. Тогда расчетный размер премии составит:

$$П = (0 * 50\% + 1 * 50\%) * 2000 = 1000 \text{ руб.}$$



ЯПОНСКИЙ САД

ШЕСТЬ ЧУВСТВ

• by Mriya •

**СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ**