

## ЯПОНСКИЙ САД шесть чувств • by Mriya •

# Порядок премирования





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

- оПродавец-консультант
- оЭкскурсовод
- оСпециалист японского массажа
- оСмотритель сада
- оХостес
- оВодитель клаб-кара
- оСпециалист по подготовке зон отдыха





	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%

Коэффициент стажа

## 1. LQA



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%)

Корзины для полотенец без видимых дефектов

Шезлонги в наличии, аккуратно расставлены, чистые

Шезлонги технически исправны, без видимых дефектов

Пункт	Результа
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 садучистые	Да
Газоны на территории сада подстрижены	Да
Растения на территории сада обрезаны, выглядят ухожено	Да
Ручьи и пруды чистые, без водорослей	Да
Сомплекс купален Рютен ( 100%)	
Пункт	Результа
Корзины для использованных полотенец чистые, заполнены не более чем на 3/4	Пропуце

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 соответвует нормам 39-40?С	Пропущено
Раздевалки чистые, без посторонних предметов внутри	Пропущено
Найный дом ( 100%)  Пункт  Помещения чистые, без пыли, посторонних предметов, мусора	<b>Результат</b> 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
С/учистые, укомплектованы мылом, салфетками, туалетной бумагой	Да
Зеркала, стеклянные поверхности чистые, без разводов	Да
Система автоматического обнаружения пожара работает исправно	Да

Система вентиляции/кондиционирования работает исправно

Пропущено

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
С/учистые, 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 соответвует нормам 39-40?С	Пропущено
В купальне присутствует антисептик	Пропущено

#### Дзендо ( 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 экохурсию у северных ворот сада, рассчитывает гостей	Пропущено
Смотрители, хостес информируют гостей об услугах сада, делают продажи, вызывают для гостей кар	Да
Костес/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:

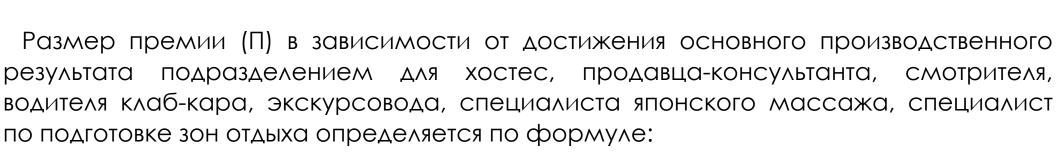
Продавец-консультант	стандарты внешнего вида, знание услуг Японского сада и их стоимости, соблюдение скриптов		
Хостес	стандарты внешнего вида, знание услуг ЯС и их стоимости		
Смотритель сада	своевременность подачи заявок на устранение технический замечаний, контроль их выполнения; стандарты внешнего вида		
Водитель клаб-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 отдых	качество и своевременность выполнения заявок на уборку		

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



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







## П=(kOL\*50%+ kLQA\*50%)\*kcт\*Пц

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.

**Ко**. – это коэффициент выполнения операционных норм и стандартов работы сотрудников Японского сада и Чайного дома, определенных для каждой отдельной должности сотрудников. **К**LQA - это коэффициент выполнения стандартов сервиса сотрудниками Японского сада при и Чайного дома взаимодействии с клиентами/гостями.

Значения коэффициентов kol и klqa определяются в зависимости от достижения основных производственных результатов по показателям OL и LQA Японского сада, Чайного дома.

## ПРИМЕР РАСЧЕТА:



## П=(kOL\*50%+ kLQA\*50%)\*kст\*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:

 $\Pi = (95\%*50\%*100\%*50\%)*2000*1 = (0,475*0,5)*2000*1 = 1950 \text{ py6}.$ 

# ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ПРОИЗВОДСТВЕННЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ:



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

Для работников японского сада, занимающих следующие должности:

- о Экскурсовод
- о Продавец-консультант
- о Смотритель сада
- о Хостес
- о 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

### $\Pi_{\Delta} = \Pi \Phi_{\Delta} * KT y_{\Delta} c * Y \Phi c / Y \Phi_{\Delta}$ , где

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

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

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

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





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:



## ΠΔ=ΠΦΔ\*ΚΤУΔC\*ΥΦC/ΥΦΔ

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\* квпп= 1 500 000 руб.\*2%=30 000 руб.

**КТУдс**=15%.

Чфд=160\*3=480 ч.

**Чфс**=160 ч.

**Пд**=30 000 руб.\*15%\*160 ч./480 ч.=1 500 руб.

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%
Total	87 980	452 784	3 837 855	12%
T		Отработано дней	Рабочих дней всего	Прошло времени, %
Тематические	парки	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%
Total	476 354	1 453 642	3 577 819	41%
ИТОГО ДРИТП	564 334	1 906 426	7 415 674	26%
Рицицій па	Винный парк		Рабочих дней всего	Прошло времени, %
Бинный По			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%
Total	17 483	98 703	8 839 211	1%







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

- Мастер чайной церемонии
- Помощник чайного мастера



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

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%)\*Пцгде

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:

 $\Pi = (0*50\% + 1*50\%)*2000 = 1000$  py6.



## ЯПОНСКИЙ САД

ШЕСТЬ ЧУВСТВ

by Mriya

# СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ