Indice de performance pour succès garanti (430-6XX-ME).

24 — Mesurer la performance d’un établissement de restauration (048N).

(1) Colliger les résultats opérationnels et économiques.

Critères de performance :
- 1.1 Exploitation correcte de bases de données.
- 1.2 Utilisation correcte de l’équipement informatique ainsi que des documents et des formulaires de l’entreprise.
- 1.3 Utilisation pertinente de sources.

(2) Utiliser des outils de contrôle.

Critères de performance :
- 2.1 Sélection judicieuse des points critiques à surveiller.
- 2.2 Distribution efficace de sondages portant sur la satisfaction (S) de la clientèle.
- 2.3 Suivi rigoureux de budgets prévisionnels.
- 2.4 Calcul exact d’inventaires.
- 2.5 Calcul exact d’indices et de ratios.

(3) Interpréter les indices de performance.

Critères de performance :
- 3.1 Comparaison pertinente des résultats obtenus aux objectifs fixés.
- 3.2 Comparaison pertinente des indices de performance aux normes et aux standards.
- 3.3 Mesure précise des écarts.
- 3.4 Analyse rigoureuse des causes possibles.

(4) Produire des rapports opérationnels.

Critères de performance :
- 4.1 Choix judicieux d’indicateurs pertinents.
- 4.2 Construction efficace de tableaux et de graphiques.
- 4.3 Rédaction adéquate de constats et d’interprétations.
- 4.4 Expression claire et concise de recommandations et de suggestions de correctifs.
- 4.5 Présentations écrites et verbales efficaces.