Passaggi della comanda e registro problemi

Servizio/data: [ ]. Referenti sala/cucina: [ ]. Tipo di comanda osservata: [ ].

Mappa da completare

Passaggio	Chi invia	Chi riceve	Dove resta il dato valido	Come si conferma la ricezione
Raccolta e registrazione	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
Invio alla preparazione	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
Modifica/annullamento	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
Piatto pronto	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
Ritiro e consegna	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]

Riferimenti minimi concordati: [tavolo/comanda/piatto/altro]. Richieste alimentari: seguire procedura verificata [riferimento], senza annotare dati sanitari personali in questo registro di analisi.

Fatti osservati

01

Data/ora	[ ]
ID senza nome cliente	[ ]
Passaggio	[ ]
Fatto e conseguenza	[ ]
Ora invio	[ ]
Ora ricezione	[ ]
Carico del momento	[ ]
Dato mancante	[ ]

Esempio simulato: comanda C12, modifica contorno inviata alle 20:12, ricevuta alle 20:18; preparazione già iniziata. Attesa della comunicazione: 6 minuti. La causa resta da verificare; nessuna etichetta sulla persona.

Prova

Un solo cambiamento [ ]; chi lo esegue [ ]; risposta richiesta [ ]; caso già troppo avanzato [ ]; simulazione prima servizio [ ]; periodo osservazione [ ]; altre condizioni cambiate [ ].

Riscontro

Comande osservate prima [ ]; comande con almeno un errore del tipo scelto prima [ ]; comande osservate dopo [ ]; comande con almeno un errore dopo [ ]; minuti aggiunti dalla procedura [ ]; attese evitabili rimaste [ ]. Percentuale = comande con almeno un errore del tipo scelto / comande osservate × 100. Conta ogni ID una volta, anche se presenta più errori. Registra gli episodi singoli nella tabella dei fatti, ma non sommarli al numeratore della percentuale. Esempio: 3 / 60 = 5%; 2 / 100 = 2%. Se il denominatore è zero o manca, il risultato è ND. Su piccoli campioni non attribuire causalità. Decisione con sala e cucina [ ]; procedura aggiornata [ ]; chi spiega ai nuovi addetti [ ].