Osservazione della coda al bar

Usa una copia per ogni finestra. Nessun nome o registrazione dei clienti è necessario. Osservatore: _____. Data: _____. Dalle _____ alle _____. Durata: _____ minuti. Addetti presenti: _____.

Categorie ordini scelte: _____. Condizioni insolite: _____.

Eventi degli ordini

Ore HH:MM:SS, oppure HH:MM per tutte le righe: non mescolare precisioni nel confronto. ND = evento non osservato. Zero minuti significa evento nello stesso istante con la precisione scelta.

01

Codice	O01, simulato
Tipo	Bevanda e toast
Arrivo	08:10
Ordine raccolto	08:12
Pagamento finito	08:13
Tutto pronto	08:16
Tutto consegnato	08:18
Totale min	8
Nota	Due minuti tra pronto e consegna

02

Codice	_____
Tipo	_____
Arrivo	_____
Ordine raccolto	_____
Pagamento finito	_____
Tutto pronto	_____
Tutto consegnato	_____
Totale min	_____
Nota	_____

03

Codice	_____
Tipo	_____
Arrivo	_____
Ordine raccolto	_____
Pagamento finito	_____
Tutto pronto	_____
Tutto consegnato	_____
Totale min	_____
Nota	_____

Totale in minuti = (consegna completa − arrivo), convertendo gli orari in minuti. Per O01: 498 − 490 = 8. Attesa dopo pronto: 498 − 496 = 2 minuti. Non sommare fasi sovrapposte. Se una rilevazione attraversa mezzanotte, includi la data degli eventi. Se manca un estremo, il totale è ND.

Fotografie della fila, senza immagini

Scegli un intervallo regolare compatibile con l'osservazione: _____ minuti.

Ora	Persone prima dell'ordine, n.	Ordini accettati non consegnati, n.	Di questi, già pronti, n.	Ostacoli o dubbi osservati
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____

Una prova

Passaggio da migliorare: _____. Evidenza: _____. Modifica: _____. Responsabile: _____. Controllo dei percorsi e dei vincoli prima della prova: _____.

Confronto	Prima	Dopo
Giorno, fascia e durata in minuti	_____	_____
Ordini osservati, n.	_____	_____
Tipi di ordine e addetti	_____	_____
Tempi totali osservati, minuti per ordine	_____	_____
Pronti ma non consegnati	_____	_____
Errori e difficoltà di ritiro	_____	_____
Differenze che limitano il confronto	_____	_____

Decisione e motivo: _____. Prossima osservazione: _____.