

1.9 Ziele, die am Pass ankommen

Bearbeitbare Fassung des Arbeitsmaterials aus dem Buch: Fragen in ihrer Reihenfolge, Grund jeder Frage, Hinweis auf Verlangtes und Methode. Die Vorlage ersetzt keine Methode; jedes Haus bringt seine Antworten in sein eigenes Format.

Praktische Anwendung: Ziele in sieben Schritten setzen

- 1. Die Probe machen.** Fragen Sie bei jedem heutigen Ziel: Wer kann es heute Abend durch sein Verhalten verfehlen? Lässt es sich durch Ausfüllen erreichen?
- 2. Die drei heikelsten Punkte benennen.** Aus der Gefahrenanalyse und der Politik: Woran hängt die Sicherheit dieses Hauses in dieser Saison?
- 3. Den Handgriff finden.** Welcher beobachtbare Handgriff entscheidet an jedem dieser Punkte? Teller, Brett, Uhrzeit, Auskunft.
- 4. Die Funktion bestimmen.** Wer führt den Handgriff aus? Dort wird das Ziel gesetzt.
- 5. Das Hinsehen regeln.** Wie viele Beobachtungen im Monat, durch wen, mit welchem Blatt?
- 6. Die Prüfung trennen.** Wer bestätigt das Ergebnis, ohne dafür belohnt zu werden?
- 7. Den Anlass festlegen.** Neue Saison, neue Karte, neues Gericht mit hohem Risiko: Die Ziele werden angesehen.

Prüf-Checkliste

Frage	Ja	Nein
Hat unser gefährlichstes Gericht ein eigenes Ziel?		
Hat der Service mindestens ein Ziel zur Lebensmittelsicherheit?		
Gibt es mindestens ein Ziel, das durch Beobachtung gemessen wird?		
Kann eine Aushilfe am ersten Abend sagen, welches Ziel für sie gilt?		
Bestätigt jemand die Ergebnisse, der nicht dafür belohnt wird?		
Sind zu jedem Ziel die fünf Fragen der Planung beantwortet?		
Wurden die Ziele seit der letzten Änderung des Angebots angesehen?		
Werden Laborbefunde als Reihe gelesen?		

Häufige Fehler

Zählen, was sich leicht zählen lässt. Formulare haben Stapel, Handgriffe nicht.

Die Null zum Ziel machen. Sie ist von Nichtwissen nicht zu unterscheiden.

Ziele nur für das ganze Haus setzen. Niemand hält sie für die eigenen.

Den Belohnten messen lassen. Überwacht ist nicht verifiziert.

Ziele nie ändern. Vier Jahre Grün sind ein Anlass zum Hinsehen.

Aushilfen übergehen. Sie stehen in den Wochen mit dem höchsten Risiko im Saal.

Modellrechnung

Modellannahme, kein belegter Branchenwert

Posten	Betrag	Anmerkung
Zweite Teller, 160 Stück	1 100 CHF	einmalig
Beobachtung von 20 Tischen im Monat	3 Stunden	je Monat, vier Monate
Einweisung der Aushilfen am Wagen	20 Minuten	je Person
Umsatz Fondue chinoise	210 000 CHF	je Winter
Abgesagte Tische im Januar nach dem Vorfall	14 000 CHF	Umsatz