

Anhang E — Die Probebuchung

Dem Wort des Gastes folgen, von der Buchung bis zum Teller

Eine Allergenmappe zeigt, was in den Speisen ist. Sie zeigt nicht, ob die Angabe eines Gastes den Menschen erreicht, der anrichtet, in Worten, die dieser Mensch versteht. Das zeigt nur die Probe. Jemand aus dem Haus oder ein Außenstehender bucht mit einer genau beschriebenen Allergie und folgt dem Satz durch die ganze Kette. An jeder Stelle wird festgehalten, was gesagt, was geschrieben und was getan wurde. Die Probe endet, bevor gegessen wird.

Tabelle E.1 — Die Kette, Glied für Glied

Glied	Was geschehen soll	Was festgehalten wird
Buchung	Die Angabe wird in den Worten des Gastes aufgenommen, mit ihrer Schwere.	der genaue Wortlaut und das Feld, in dem er steht
Empfang	Die Angabe steht dort, wo Restaurant, Etage und Bankett sie sehen.	ob sie ankam, und in welchen Worten
Tisch	Der Service bestätigt die Angabe mit dem Gast.	ob er sie von sich aus ansprach
Bestellung	Die vollständige Angabe steht auf jedem Bon des Tisches.	die Worte auf dem Bon
Pass	Eine benannte Person prüft jedes Gericht an der Mappe und an der tatsächlichen Zubereitung.	ob ein Gericht geändert wurde, und warum
Lager	Ein Ersatzartikel wird erst eingeräumt, wenn sein Etikett gelesen ist.	ob zwischen Bestellung und Lieferung etwas getauscht wurde
Beigaben	Brot, Gruß aus der Küche, Gebäck und Aufmerksamkeiten gehen nur mit Bestätigung an den Tisch.	alles, was den Tisch erreichte
Service	Wer serviert, weiß, was er trägt, und sagt es.	was dem Gast gesagt wurde

Das Ergebnis lesen

Das Ergebnis einer Probebuchung ist keine Note. Es ist eine Liste der Stellen, an denen die Worte des Gastes sich verändert haben, verschwunden sind oder nicht geprüft wurden: ein Feld, das aus einer Erdnussallergie eine Nussallergie machte, ein Bon mit einer Zimmernummer und einem Wort, ein Schild, das nicht mehr zu dem passte, was im Behälter lag. Jede solche Stelle ist eine Feststellung für das Team, und jede wird im Ablauf behoben und nicht durch eine Ermahnung an den Menschen, der gerade Dienst hatte. Die Probe wird an jeder Ausgabestelle wiederholt, zu verschiedenen Stunden, und mindestens so oft, wie die Karte wechselt.

Was verlangt ist: Allergene sind Gefahren und gehören in die Gefahrenanalyse; was der Gast wissen muss, wird ihm mitgeteilt; Maßnahmen werden umgesetzt, validiert und verifiziert. Was Methode ist: die Probebuchung, ein Weg, eine Kette von Mitteilungen zu prüfen, die sich mit keinem Thermometer prüfen lässt.