

Anhang I — Die Fragen der Eigentümerschaft und die jährliche Begehung

Vierzehn Fragen, und der Gang, der die Antworten wahr hält

Der letzte Anhang verbindet die beiden Enden dieses Bandes. Die vierzehn Fragen sind die, mit denen eine Eigentümerin an jedem Haus, dem eigenen oder einem, das sie kaufen will, feststellen kann, ob sein System wirklich ist. Die Begehung ist der jährliche Gang, der die Antworten wahr hält. Ein Haus, das die Fragen mit Unterlagen beantwortet und die Begehung jedes Jahr wiederholt, darf über sich behaupten, was es belegen kann.

Tabelle I.1 — Vierzehn Fragen und ihre Unterlagen

Frage	Unterlage, die sie beantwortet
1. Welche Ausgabestellen und Tätigkeiten umfasst das System, welche nicht, und warum?	Text und Blatt zum Anwendungsbereich (Anhang C)
2. Was ist an unserem Ort anders als dort, wo unsere Standards geschrieben wurden?	Kontext, mit den Maßnahmen, die daraus folgten
3. Welche Verträge enthalten einen Satz über Lebensmittel, und wer in der Küche kennt ihn?	Verzeichnis der angenommenen Anforderungen, mit ihrer Quelle
4. Wer darf eine Ausgabe anhalten, und wer schützt ihn, wenn er es tut?	schriftliche Befugnis des Leiters des Teams; Berichtsweg
5. Welches Gericht hat unsere Politik zuletzt abgelehnt?	eine benannte Entscheidung, mit Datum
6. Welcher Antrag der Küche wurde zurückgestellt, und wie arbeitet sie inzwischen?	Anträge mit Vermerk; die Ersatzlösung, schriftlich
7. Welches Ziel hat verändert, was mit den Speisen geschieht?	Ziele mit Ergebnis und Maßnahme
8. Welche Änderungen gingen in diesem Jahr durch die Schleuse?	die Seiten der Schleuse (Anhang D)
9. Was wissen wir von den Lieferanten, die wir am liebsten haben?	Vereinbarungen, Belege mit Charge, Bewertungen
10. Was kostet es einen Koch, sich krankzumelden?	Regel zur Meldung; was der Betrieb im Krankheitsfall zahlt
11. Was geschieht nachts mit einer Speise, deren Vorgeschichte niemand kennt?	Spalte der Entscheidung (Anhang F); Einträge der Nacht
12. Was hat die Verifizierung gefunden, das die Überwachung nicht zeigte?	Ergebnisse und die Seite an die Leitung (Anhang H)
13. Was hat die letzte Managementbewertung entschieden?	Liste der Entscheidungen, mit dem Stand jeder einzelnen
14. Wann hat zuletzt jemand den Plan mit dem Haus verglichen?	Aufzeichnung der letzten Begehung und ihrer Ergebnisse

Die Begehung

Tabelle I.2 — Die Begehung: was, wo, wer, wie oft

Was sich ändert	Wo man es erfährt	Wer hinsieht	Wie oft
Räume und Geräte	Gang von der Rampe bis zum Gast, den Plan in der Hand	das Team	jährlich und nach jedem Umbau
Speisen und Rezepte	Karten, Bankettmappen, die Arbeit der Küche an Neuem	Leiter des Teams mit der Küche	bei jedem Wechsel der Karte
Waren und Lieferanten	Lieferscheine; Ersatzartikel; unerklärte Wechsel im Einkauf	Einkauf und Leiter des Teams	vierteljährlich

Was sich ändert	Wo man es erfährt	Wer hinsieht	Wie oft
Gäste und Mengen	Buchungen, Verträge, neue Formate und Ausgabestellen	Leitung	vierteljährlich
Menschen	Eintritte und Austritte; wer welche Funktion des Plans trägt	Personal und Leiter des Teams	bei jedem Wechsel
Ort und Klima	Abweichungen eines Sommers; Ausfälle; Klimaklassen der Geräte	Leiter des Teams mit der Technik	nach jeder Saison
Norm, Recht und Empfehlungen	Behörde, Verband, Zertifizierungsstelle; das Blatt der Quellen	Leiter des Teams	zweimal im Jahr

Jedes Ergebnis der Begehung geht durch die Schleuse, als wäre es geplant gewesen, und jede Änderung am Plan wird mit Datum und Grund in die betroffene Zeile geschrieben, ohne den Plan neu zu fassen. Der Leitung wird in zwei Spalten berichtet: was sich im Haus geändert hat und was im Plan, mit den Entscheidungen, die Geld kosten. Die Begehung behebt nichts. Sie macht aus einer unbemerkten Änderung eine bemerkte, und von da an tut das System das Übrige.

Was verlangt ist: Die oberste Leitung stellt sicher, dass das System fortlaufend aktualisiert wird; das Team bewertet es in geplanten Abständen; die Angaben, auf denen Programme und Plan ruhen, werden bei Bedarf aktualisiert; Aktualisierungen werden aufgezeichnet und gehen in die Managementbewertung ein. Was Methode ist: die vierzehn Fragen, die keine Norm verlangt, und der Kalender der Begehung.