



פרויקט בהנדסת שיטות – מסעדה BADA BOOM

שם המרצה: ד"ר מיכל קוין

שם המתרגל: אוהד טויג

חברי הקבוצה:

דורון בזגלו 208064733

דין חייאשווילי 311558183

נתנאל רוסטסקי 208904854

תוכן עכינים

3	תמצית מנהלים
4-18	פרק 1 – הגדרת הבעה
4	תמצית הבעה והציגת התהיליכים הבעייתיים
5-10	תהליך הבנת מנויות הכלולות דג
11-14	תהליך הבשارة עובד חדש
15-18	תהליך פיתוח מסעדה
19-32	פרק 2 – תיאור המצב הנוכחי
19-21	תיאור הארגון
22-24	תיאור של תהיליכים בארגון
25-31	KPI
32-33	ensus ל��וח
34-36	פרק 3 – חקר הגורמים (תרשיימי דג וגורמים חשובים)
34	תהליך הבנת מנויות הכלולות דג
35	תהליך הבשارة עובד חדש
36	תהליך פיתוח מסעדה
פרק 4 – דרכי פתרון	
פרק 5 – מיסוד התהילין	
פרק 6 – סיכום והמלצות	
nbsp;	

nbsp;



תמציאות מנהליים

במסגרת פרויקט זה עסקנו בניתוח המצב הנוכחי במסעדת BOOM BADA, חקרו את התהילכים השונים בארגון, בחרנו את התהילכים שמנקוות מבטינו נראן בעיתתיים ביותר וכי השפעתם על הארגון גדולה, הצענו הצעות שונות לפתרון בעיות אלה, בחרנו את הפתרונות הטובים ביותר וייתר ואך הכנו בהלי' יישום והטמעה של שינויים אלה בארגון.

ממצאים:

- תהליך הבנת מנת דג הוא בעל ההשפעה הרבה ביותר בתהילכים במסעדת BOOM BADA, זהו תהליך הוא "צואר-בקוק" לכל התהילכים המתרחשים במסעדת BOOM BADA.
- מרבית התהילכים במסעדת BOOM BADA מועברים בצורה של "תורה-שבעל-פה" ואין בהם מסודרים עבור כל מחלקה.
- תהליך פיתוח מסעדת BOOM BADA, המתחש בכל בוקר, נמצא כי ישנה חריגה ממוצעת של כ-74% מהזמן המוקצב האמייני לפיתוחה.
- תהליך הכשרה עובד מבוצעת ברובה בעל פה, תוך כדי משמרת, אין פיקוח על הלמידה או הקונה מסודרת, ועל כן הכשרה העובד נפגעת.
- עובדי המסעדת מכירים את הבעיות שדיברנו, וקבעו שפתרון בעיות אלו הינו הכרחי עבורם.

הצעות לפתרון:

- אחד הפתרונות המשמעותיים ביותר הוא יצירת נHALIM מסודרים עבור כל תהליך קבוע בכל מחלקה במסעדת BOOM BADA.
- ניהול-פיתוח מסעדת BOOM BADA, ניהול להכנות מנת, ניהול הזנת הזמן חדשה ועוד.
- הכשרות- ביצוע הכשרות מקצועיות לצוות העובדים עבור כל מחלקה על מנת לדיק את התהילכים ואת הידע של הצוות.
- שמרות התלמידות מלצרים- 3 שמרות שאחת תהיה באמצעות שבוע וחמשת שבועות סוף-שבוע.
- מבחני תפירט מלצרים- 2 נקודות זמן, האחד, לאחר 3 שמרות התלמידות והשני, שבועיים לאחר כניסה לסדר העבודה
- שמרות מקום קבוע למנות דג על הפלנץיה
- רכישת טאבון המיועד לדגים בלבד
- תקשורת בין אחמש"ים משמרת ערבית ובוקר, מתבצעת דרך קלסר.

מסקנות וממלצות:

- בעדרת מדי KPIS שבנוינו וניתנו ובעזרת תוצאות על התהילכים המתרחשים בארגון, ניתן להגדיל את רוחוי החברה ולקצר את זמן השירות לקוחות המסעדת ע"י יצירת נHALIM מאורגנים ומוסוגרים עבור כל תהליך קבוע במחלקות המסעדת השונות, ועל כן נמליץ לחברת לייצר אותם ולהפסיק את העברת המידע רק בעל-פה.
- תקשורת הינה הכרחית בהתקנות תקינה של המסעדת, סגירת המסעדת בערב תשפיע מאוד על פתיחתה בבוקר לmacharta, על כן נמליץ על עדכונים, חוסרים, תקלות ועוד בין האחמשים.
- השקעה בהכשרות מקצועיות יתרמו להגדלת הכנסות המסעדת וחווית השירות הלוקוט, הם מייצגים את הארגון ככל אל מול הלוקוט.
- קניית טאבון יכולה להועיל לתהליך הבנת מנות הכבולות דג וכן לכל התהילכים המושפעים, ולתרום להכנסות רוחים ולבן נמליץ על קנייתו.

פרק 1 – הגדרת הבעה

תמצית הבעה:

מסעדת "MADA BOOM" הינה מסעדה שפועלת בשנים האחרונות בעיר אשדוד ולאחרונה פתחה סניף, גם כן בעיר אשדוד. מסעדה זו מספקת מגוון רחב של אוכל ודגים מהמטבח האיטלקי, עם התמחות באפייה בטאבון.

במסגרת עבודתנו צפינו בתהליכי השינויים המתרחשים בארגון זה וזיהינו כי ישן מספר בעיות שפוגעות בשבייעות רצון הלקוח בזמן המתנה של המסעדה ובסופו של יום, ברוחח החברה. הבעה הגדולה ביותר שזיהינו היא שתהליכי רבים המבוצעים במסעדה הם קבועים, אינם מוגדרים ע"י נהלם. העברת המידע ממבצעת במחלקות שונות רק בעל פה, דבר הגורר בעיות רבות הנובעות משיקול דעת מושפעה, הבנה לא נכונה, או חוסר במידע ידיע, תהליכי הבשارة עובדים לקוי, וכן זמני המתנה חריגים למןנות מסוימות.

לכן, שלושת התהליכים המרכזיים אותם בחרכנו לשפר במסגרת הזמן שניתן לנו הם:
תהליך הבנת מנחות הכוללות דג, תהליך הבשارة עובד חדש ותהליך פתיחת המסעדה.

עובד כל אחד מהתהליכים הנבחרים אנו נציג:

- תרשימים אדם/ מוצר
- תרשימים זרימה אלגוריתמי
- תרשימים Flow Diagram
- תרשימים SIPOC
- תרשימים VSM

1. תהליך הבנת מנוגנות היכולות דג:

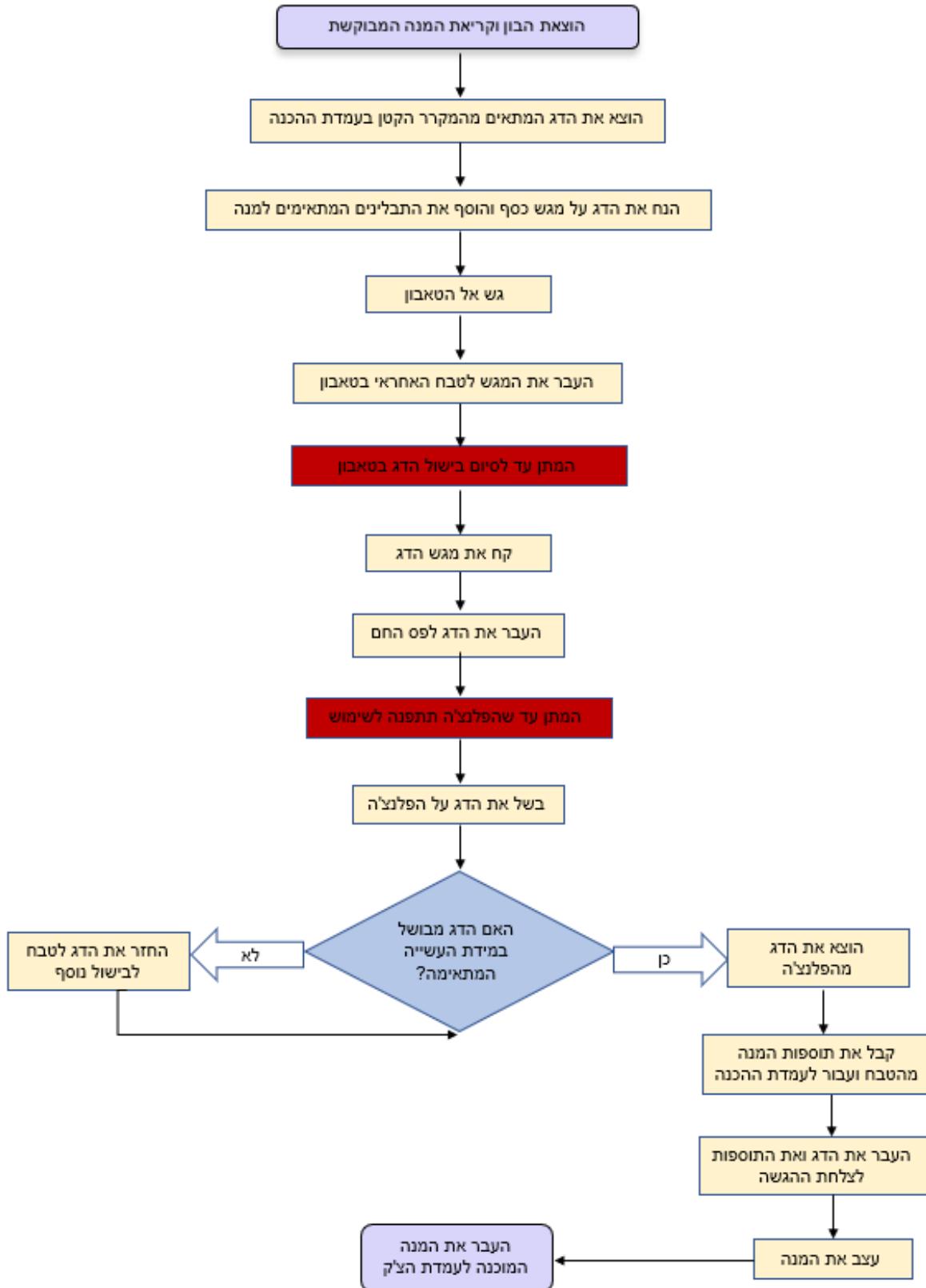
הבעיה העיקרית בתהליך זה היא העבודה שרק אדם אחד בمساعدة מוכשר להכיןמנה זו ולהוציא אותה אל המסעדה. דבר שגורם לצורר בקבוק במטבח ומעכב את זמני המתנה של הלוקו ושל המסעדה כולה. מנוגנות היכולות העיקריות במסעדה והיקרות ביוטר ולכן הטיפול בהן ציריך להיות בהתאם. בישול מנוגנות אלה לוחץ זמן רב ומתבצע על הטאבון ולאחר מכן על הפלנצ'ה אך הבעיה היא שאין מקום מוגדר לבישול דג בטאבון ובפלנצ'ה ומחייבים עד שיתופנה מקום ובכך נוצר זמן המתנה נוספת מעבר לזמן הארוך שלוקח להכיןמנה כך.

תרשימים אדים/מווצר(אדם):

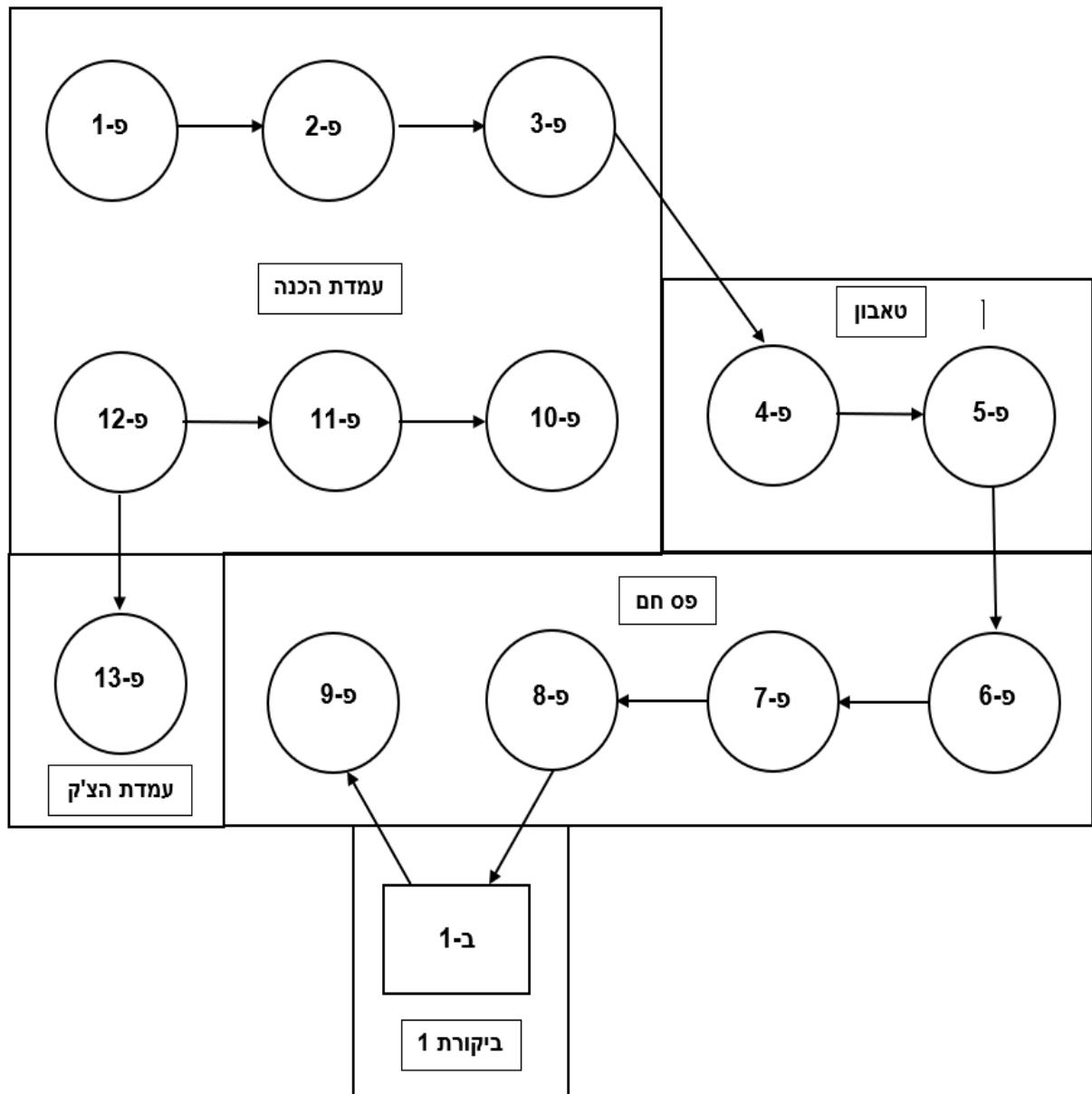
#	אלמנטים(פעולות)	סמל	פעולה	זמן [דקות]
.1	הוציא את הבון מהדפסה וקרא את הזמן	(O)	פ-1	0.2
.2	קח את הדג המתאים מהמקרר הקטן שבמדת ההכנה	(O)	פ-2	1.1
.3	הנח את הדג על מגש בסוף והבן אותו לקראת בישול	(O)	פ-3	1.6
.4	גש אל עמדת הטאבון	(O)	פ-4	0.8
.5	העבר את מגש הדג לטבח האחראי על בישול המנות בטאבון	(O)	פ-5	0.25
.6	המתן עד לסיום תהליך בישול הדג בטאבון	(D)	הש-1	20-25 ב ממוצע
.7	קח את הדג מעמדת הטאבון	(O)	פ-6	0.5-3 ב ממוצע
.8	העבר את הדג לפס החם	(O)	פ-7	0.5
.9	המתן שהפלנצ'ה תסתובב ותהיה מוכנה לשימוש	(D)	הש-2	7-2 ב ממוצע
.10	בשל את הדג על הפלנצ'ה	(O)	פ-8	7
.11	בצע בדיקה לדג	(□)	ב-1	0.5
.12	הוציא את הדג מהפלנצ'ה	(O)	פ-9	0.2
.13	קבל את התוספות מהטבח וועבור לעמדת ההכנה	(O)	פ-10	1.2
.14	העבר את הדג והתוספות המתאימות לצלחת ההגשה	(O)	פ-11	0.25
.15	עצב את המנה	(O)	פ-12	2.2
.16	העבר את המנה אל עמדת הצ'יק	(O)	פ-13	0.3

הפעולות	כמות	זמן (דקות)
פעולות	13	16.1-18.6 ב ממוצע
העברות	0	0
ביקורת	1	0.5
השהיות	2	3-22 ב ממוצע
סה"כ	17	38.6-51.1 ב ממוצע

תרשים זרימה אלגוריתמי:



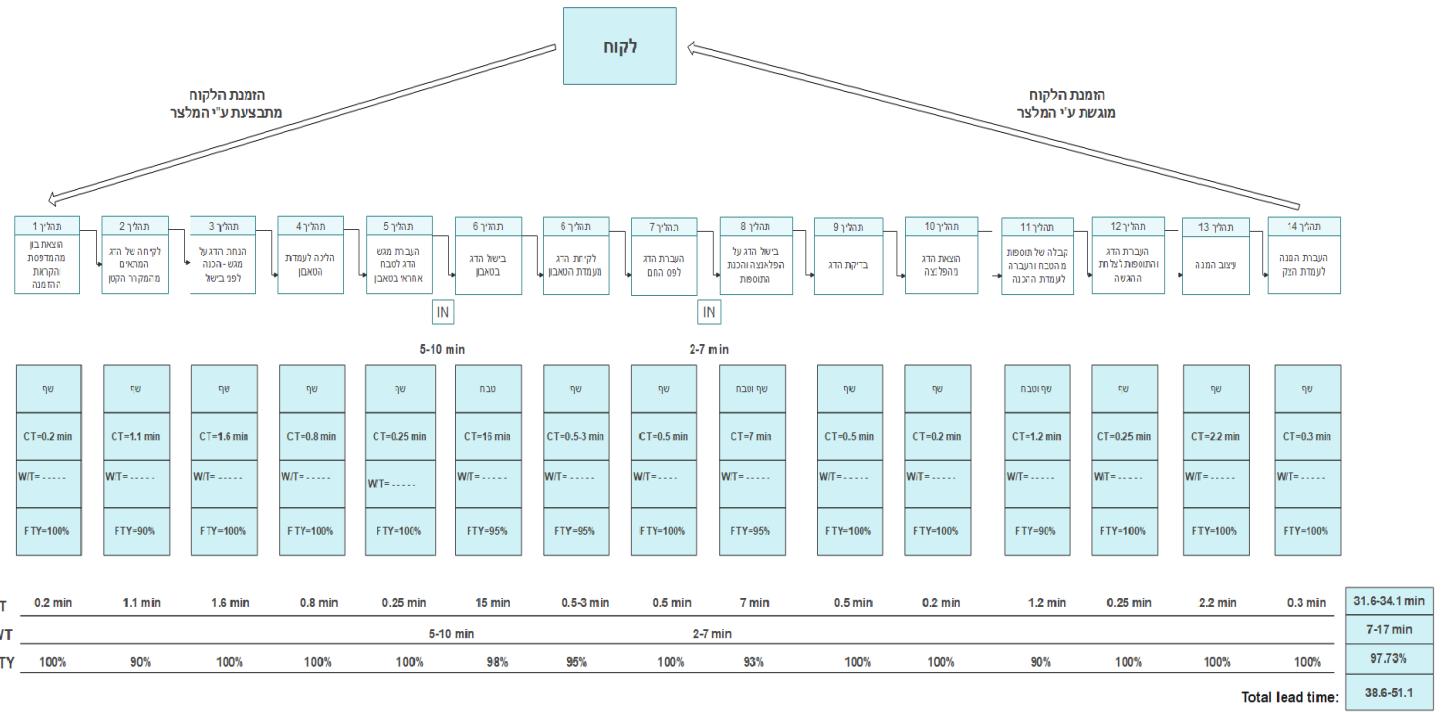
: Flow Diagram



תרשים SIPOC:

תהליך הוצאה מנת דג - SIPOC				
Suppliers	Inputs	Process	Outputs	Customers
שף	דג אוורז ירקות תבלינים	הוצאת בון הזמן וקריאת המנה המבוקשת	מנת דג בתוספת ירקות מהטאבון או תפוח אדמה	לקוחות המסעדה
שף ספק דגים		הוצאת הדג מהמקרר		צמחוניים
שף ספק תבלינים ספק כלים		הנחת הדג על מגש והוספת התבלינים המתאימים		אלרגיים לחלב
שף		גישה אל הטאבון		אלרגיים לגלוטן
שף טבח		העברת המנה לטבח האחראי על הטאבון	מנת דג בתוספת פסטה	לקוחות המסעדה
שף טבח ספק גז		המתנה עד לבישול הדג בטאבון		אלרגיים לחלב
שף		ליקחת מגש הדג מעמדת הטאבון		צמחוניים
שף		העברת הדג לפס החם		לקוחות המסעדה
שף צוות המטבח ספק גז ספק אוורז ספק ירקות ספק קמח ספק שמן ספק כלים ספק תבלינים		בישול הדג על הפלנציה והכנת התוספות המתאימות	מנה בתוספת ריזוטו שמנת פטריות	צמחוניים
שף		בדיקה של הדג		
שף		הוצאת הדג מהפלנציה		
שף צוות המטבח		קבלת תוספות מהטבח והעברה לעמדת ההכנה		
שף ספק כלים	לצחת ההגשה עיצוב המנה העברת המנה אל עמדת הציק	העברת הדג והתוספות		
שף		לצחת ההגשה		
שף צ'יקר		עיצוב המנה		

תרשים VSM:



2. תהליך הבשרת עובד חדש:

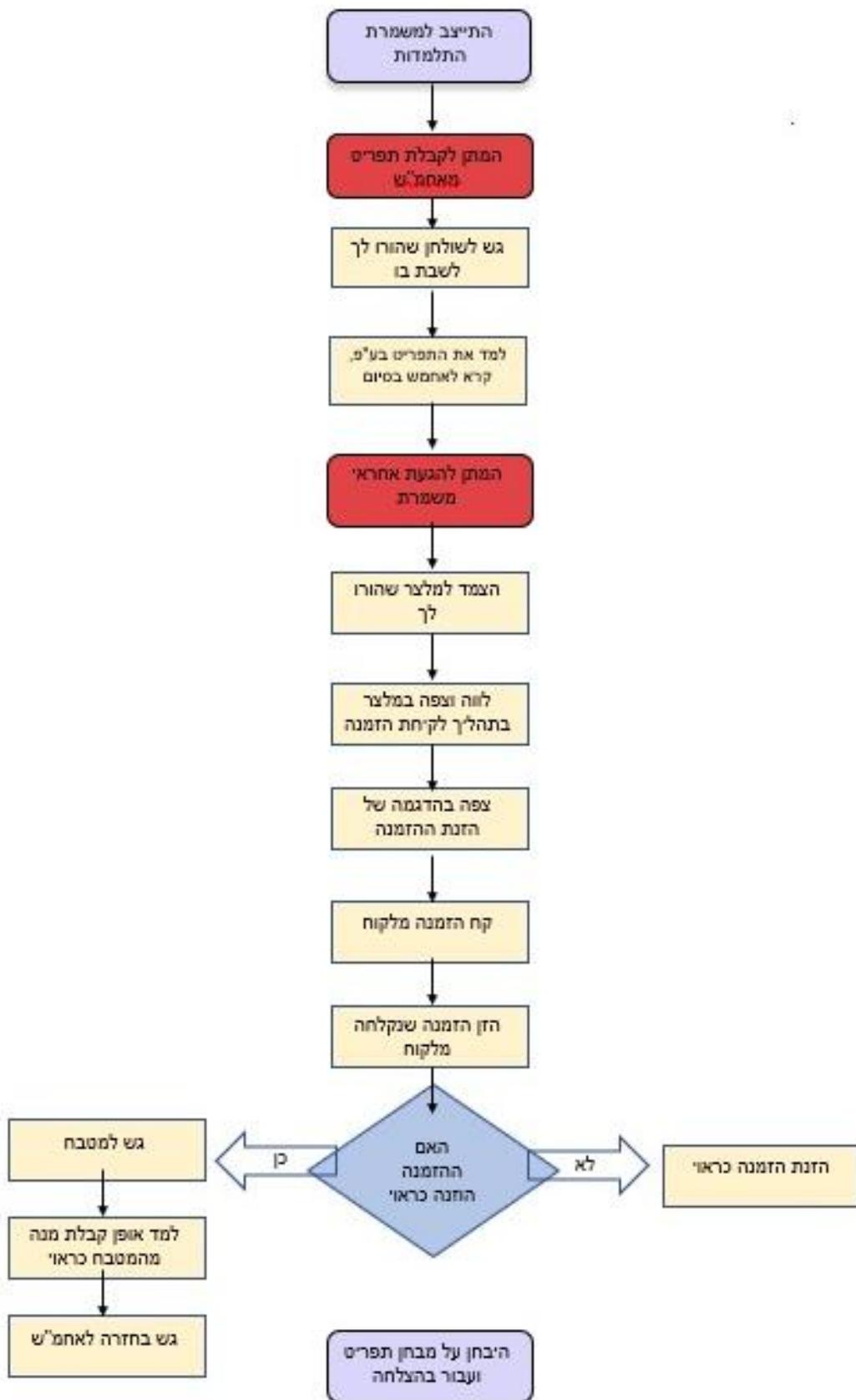
הבעיה העיקרית בתהליך הבשרת עובד חדש היא לאחר 3 משמרות מוגדרות מוכנס לסידור העבודה עובד, אשר את רוב הבשורתו קיבל בעלפה ממלצר ותיק-כאשר מוצמד אליו, תוך כדי שומרת, הבעיותיו היא שאין למלאר שום נוהל להיעזר בו או ללמידה ממנו, המידע שמעובר ממלצר ותיק לחדר שונה בכל פעם ועלול להביא לטעויות במהלך כל עבודהתו של המלאר.

תרשים אדם/מוצר (אדם):

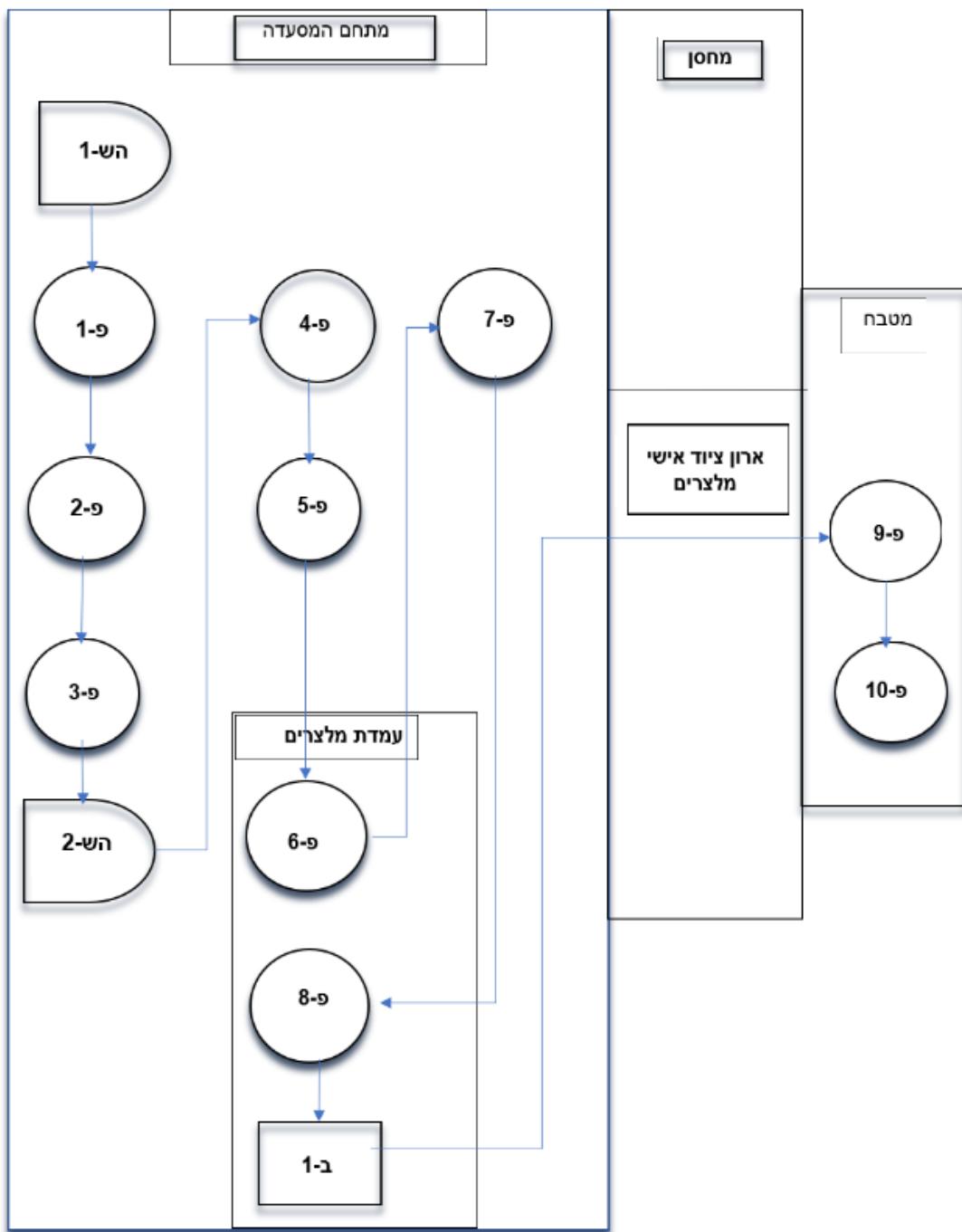
#	אלמנטים(פעולות)	סמל	פעולה	זמן [דקות]
.1	התיאצב לשמרת התלמידות ראשונה	(O)	פ-1	0
.2	המתן לקבלת תפריט מהאחים"ש	(D)	הש-1	3
.3	גש לשולחן שהוא לך לשבת בו	(O)	פ-2	0.25
.4	למד את התפריט ומספריו שלוחנות בעלפה, קרא לאחים"ש בסיום	(O)	פ-3	15
.5	המתן להגעתו אחראי המשמרת	(D)	הש-2	2
.6	היצמד למלאר שהוא לך	(O)	פ-4	0.2
.7	לוזה וצפה במלצר בתהליך לקיחת הזמן	(O)	פ-5	3
.8	צפה בהדגמה של הזנת הזמן	(O)	פ-6	2
.9	קח הזמן מלוקוט	(O)	פ-7	4
.10	הזן הזמן שנלקחה מלוקוט	(O)	פ-8	5
.11	יבחן עי המלאר על הזנת הזמן	(□)	ב-1	1
.12	גש למטבח	(O)	פ-9	0.5
.13	למד אופן קבלתמנה מהמטבח בראי	(O)	פ-10	10
.14	גש בחזרה לאחים"ש	(O)	פ-11	0.5
.15	יבחן מבחן תפריט ע"י אחחים"ש-ועבור בהצלחה	(□)	ב-2	10

הפעולות	כמות	זמן (דקות)
פעולות	11	40.45
העברות	0	0
ביקורת	2	11
השיות	2	5
סה"כ	15	56.45

תרשים זרימה אלגוריתמי:



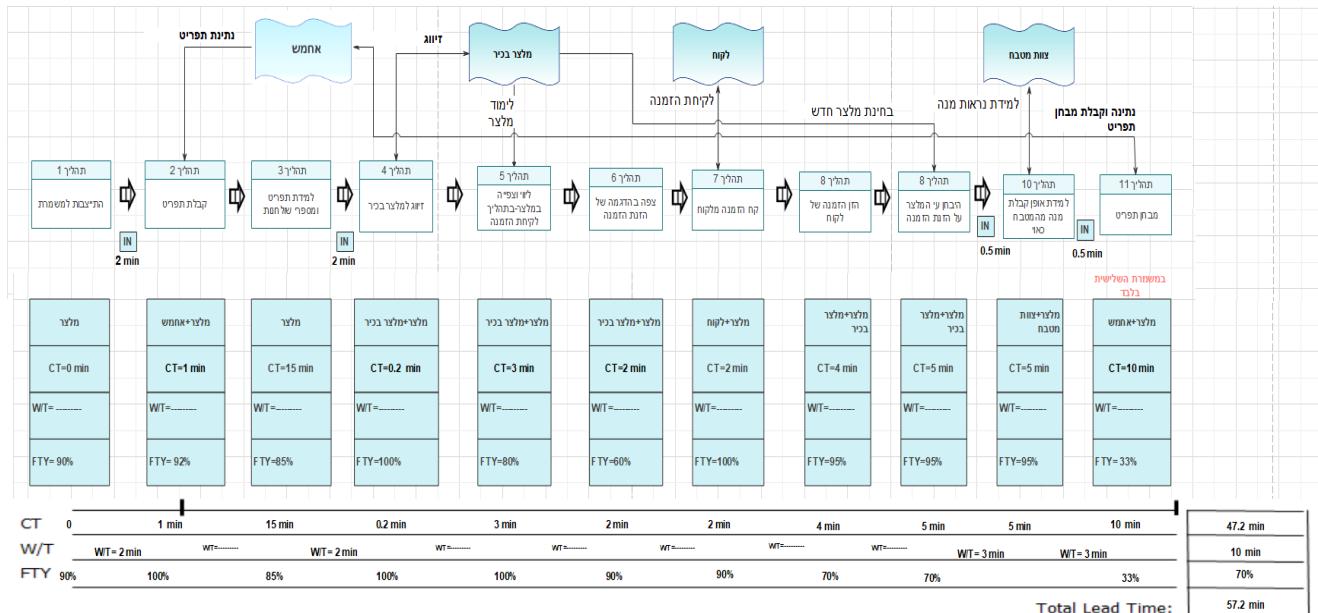
:Flow Diagram



תרשים SIPOC:

SIPOC - תהליכי הכשרה עובד חדש				
Suppliers	Inputs	Process	Outputs	Customers
אחים, מיליצאים, מתלמידים	עובד לא מיומן	הגעה אל המסעדת	עובד מיומן	סועדי המסעדה
מתלמידים		קבלת תפריטים מהאהם"ש		עובד וסועדי המסעדה
מתלמידים		למידה של התפריט ומספר שולחנות		עובד המסעדה
mlinitzim, מתלמידים		היצמד למיליצ'ר, צפה ולמד לקיחת הזמן		עובד וסועדי המסעדה
מחשב (זמן), מתלמידים		צפה ולמד הזנת הזמן		עובד המסעדה
אחים, מתלמידים		קח הזמן מהמקו		עובד המסעדה
טבחים, מתלמידים		זמן הזמן שנלקחה		עובד המסעדה
		היבחן ע"י אהם"ש על הזנת הזמן		עובד המסעדה
		גש למטבח ולמד אופן קבלתמנה מהמטבח		עובד המסעדה
		בראיו!		עובד המסעדה

תרשים VSM:



3. תהליך פתיחה מסעדה:

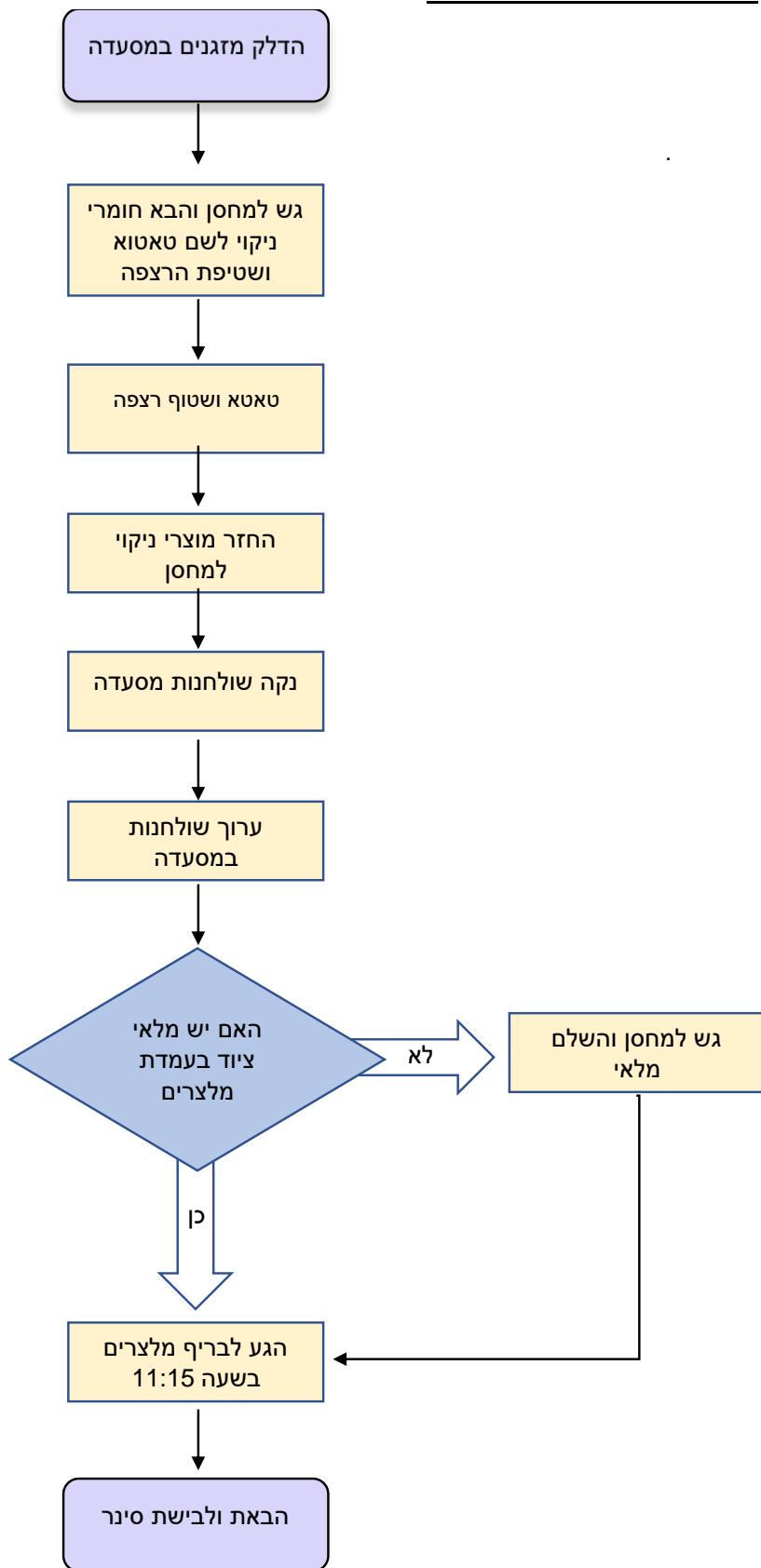
הבעיה העיקרית בתהליך זה היא חוסר בנהלים, וסדר פעולות, תהליך פתיחת מסעדה מתרחש בכל בוקר הפעולותüber המלצרים הן קבועות אך בכל פעם על המלצרים לגשת לאח"מ"ש ולקבל את רשותת המטלות אשר הם נדרשים לבצע על מנת שהמסעדה תוכל להיפתח, בעיה נוספת הנעה חוסר תקשורת בין אח"מ"ש ערב-של אטמול, שהוא אחראי על פיקוח אופן סגירת המסעדות, והאח"מ"ש של הבוקר, אין עדכוןם לגבי תקלות, חסרים, וביעות אשר על המשמרות הקודמת

תרשימים אדם/ מוצר (אדם):

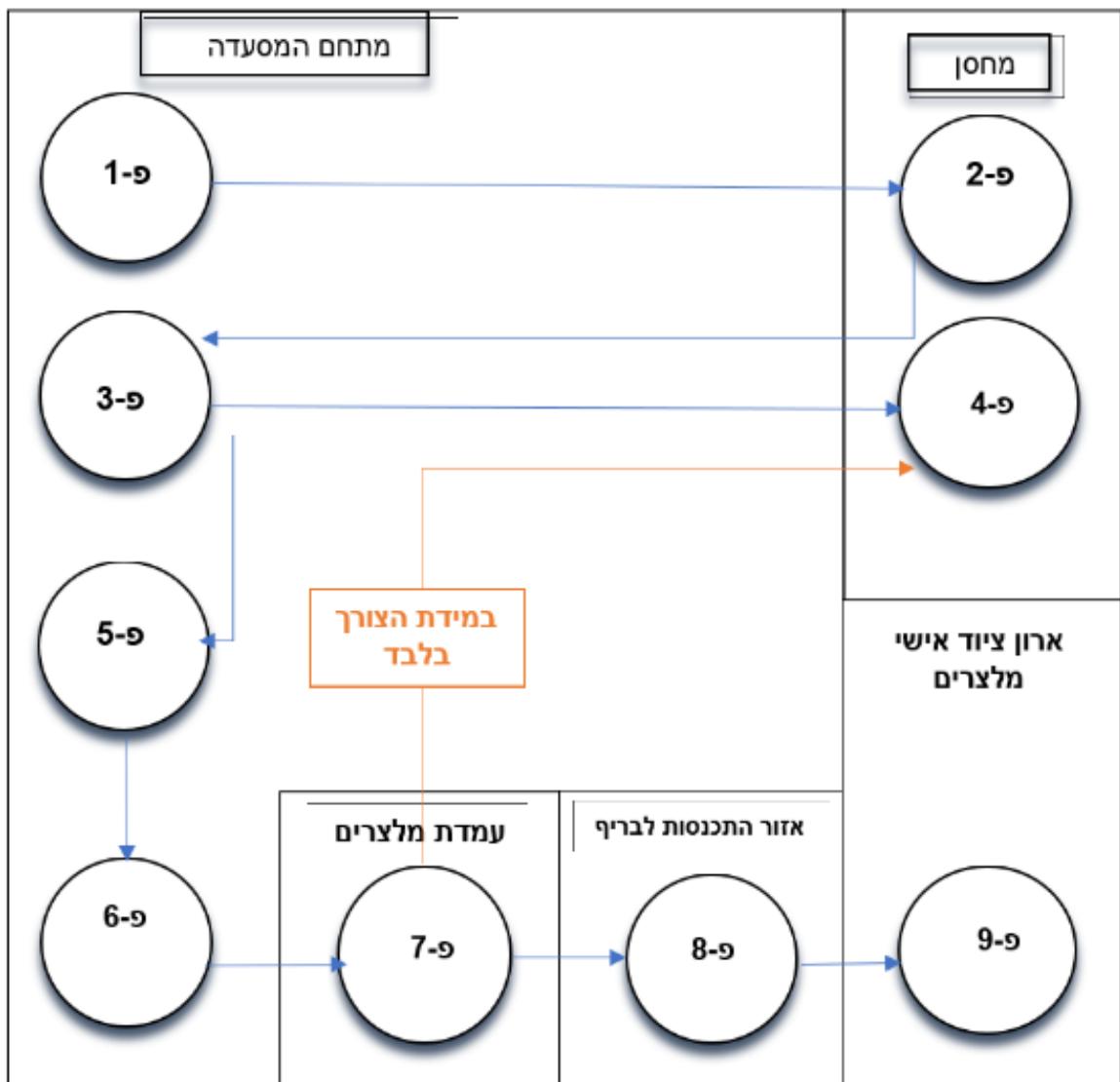
#	אלמנטים(פעולות)	סמל	פעולה	זמן [דקות]
.1	הדלק מגנינים במסעדת	(<input type="radio"/>	פ-1	1.5
.2	גש למחסן והבא חומרי ניקוי לשם טاطואו ושתיפת הרצפה	(<input type="radio"/>	פ-2	5
.3	טاطוא ושתוף רצפה	(<input type="radio"/>	פ-3	20
.4	החרזר מוצרי ניקוי למחסן	(<input type="radio"/>	פ-4	4
.5	נקה שלוחנות מסעדה	(<input type="radio"/>	פ-5	10
.6	ערוך שלוחנות במסעדת	(<input type="radio"/>	פ-6	18
.7	וודא מלאי ציוד בעמדת מלצרים במידת הצורך גש למחסן להשלמות	(<input type="checkbox"/>	ב-1	5
.8	הגע לבירף מלצרים בשעה 11:15	(<input type="radio"/>	פ-7	0.5
.9	הבאת ולבישת סינר	(<input type="radio"/>	פ-8	2

הפעולות	כמות	במota	זמן (דקות)
פעולות	8	61	
העברות	0	0	
ביקורת	1	-5-ממוצע	
השהיות	0	0	
סה"כ	9	66	

תרשים זרימה אלגוריתמי:



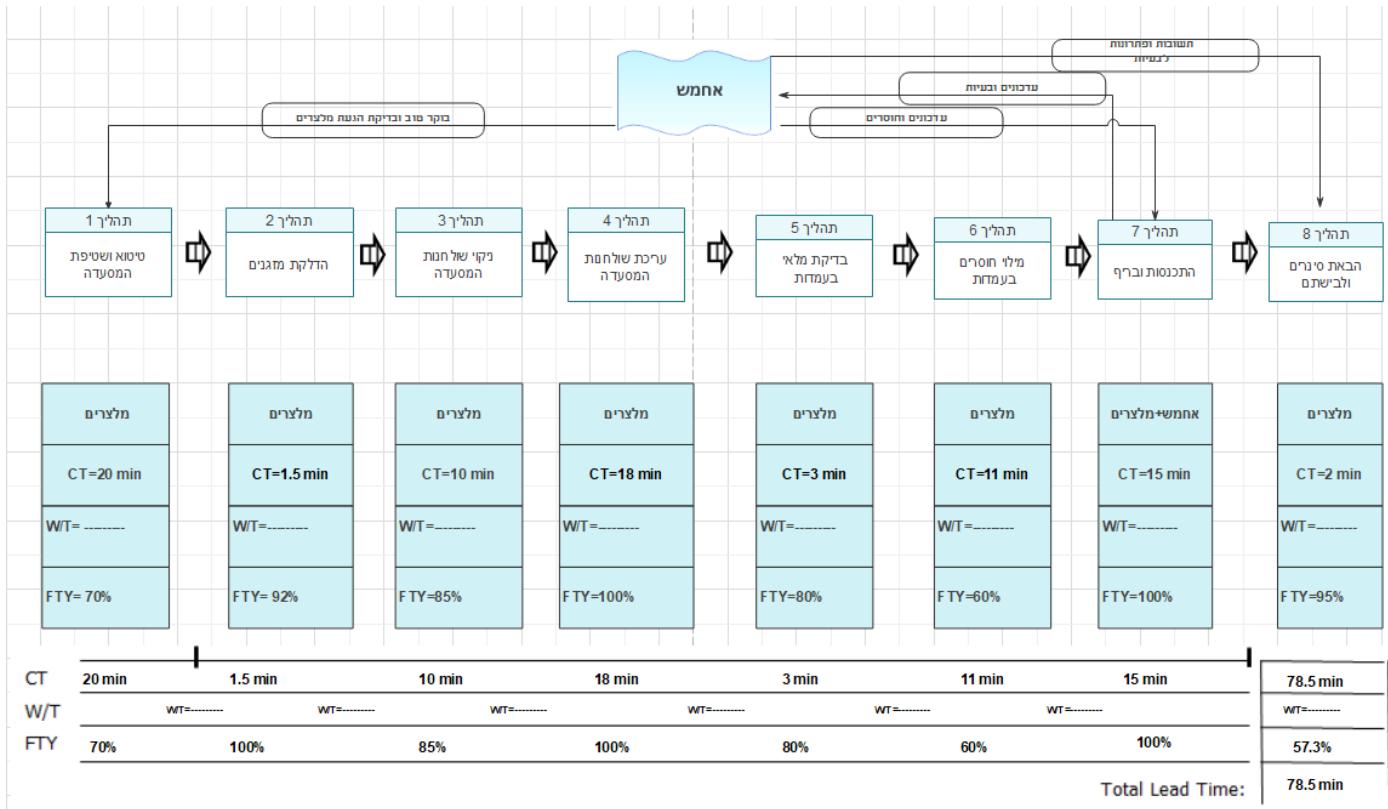
: Flow Diagram



תרשימים: SIPOC

SIPOC - תהליך פיתוח מסעדה				
Suppliers	Inputs	Process	Outputs	Customers
צוות מלצרים	מסעדה לא מוכנה לקבלית לקוקחות	הגעת צוות מלצרים טאטוא ושתיפה של הריצפה	מסעדה מוכנה לקבלת לקוחות	עובד מסעדה
ספק ציוד סנטריה וניקיון, צוות מלצרים		הדלקת המזגנים ניקיון שלחנות הוצאת מאפרות לשלחנות עריכת שלחנות המסעדה		
צוות מלצרים		בדיקה והשלמת מלאי בכל העמדות		
צוות מלצרים, ספק סchorah		התכנסות לבירף לקראת השירותים		
צוות מלצרים, אחסן"ש		לבישת הסינר		
צוות מלצרים				

תרשים VSM



פרק 2 – תיאור המצב הנוכחיים

תיאור הארגון:

מסעדת באדה בום - BADA-BOOM, מסעדה איטלקית ים תיכונית צעירה וססגונית. באדה בום האיטלקיה בשורה באשדוד הסניף הראשון ממוקם במתחם גן העיר לבב ליבת העיר אשדוד. מביאה לעיר בשורה מהמטבח האיטלקי הימ תיכוני העדכני ורומנטיך.

העיצוב במקום צעיר חדשני ומלא בניגודים הכוללים תאוורה רכה ומנגד גופים עזים. פינות ישיבה של דינר ומנגד שלוחנות שריניג גבוהים .

במרכז המסעדת ממוקם הבסיס למטבח האיטלקי - הטענון שיבוא מאיטליה ובאמצעותו מפיקים את הטעמים האיטלקיים והאутנטיים ביותר.

על הפן הקולינרי אחראי יוחאי זאמו שף המסעדת, בעליים צעיר ופורץ דרך. בגין למשפחה דיאג'ים ענפה, יוחאי מביא את הטעם הימ תיכוני של איטליה אלינו למטבח ואליכם לצלהת תוך הקפדה על חומר הגלם האיכותיים ביותר שקיים ביום בשוק.

תוכלו למצוא בתפריט פיצות מבצק בעבודת יד שאנו מכינים כל בוקר, פסטות טריות, מגוון של מנונות ראשונות מהטיבון, דגים נאים ועוד המון ספיישלים שמתקדכנים מיד' שבוע.

על הקינוחים שלנו מוקפדת קונדיוריית לה ליום (ששייכת לחלק מהבעליים). וגם שם יוצאים מגדרנו להביא לכם לצלהת קינוחים שעדיין שלא טעםתם.

האווריה במקום משתנה בהתאם לשעה .. בצהרים תהנו מאווירה מלטפת ותהנו מזמן איזוט ומומזיקת רקע נעימה. בערב האווריה יותר תוססת וצעירה ומווזיקה עדכנית מתנגנת ברקע .

בתובת המסעדת: הגדור העברי 5, אשדוד

קישור לעמוד הפייסבוק - <https://www.facebook.com/BADA.BOOM.REST>

קישור לעמוד האינסטגרם - <https://www.instagram.com/badaboom.rest>

שעות פתיחה:

- שעות פתיחה של המסעדת: ימים א'-ה' 11:30-00:30
יומם ו': סגור
מוצאי שבת: חצי שעה לאחר צאת השבת ועד 00:30
- שעות פתיחה של משלוחים: ימים א'-ה' 11:30-23:00
יומם ו': סגור
מוצאי שבת: חצי שעה לאחר צאת השבת ועד 00:00

מוצרים ושירותים –

המסעדה מאפשרת ישיבה במקום ומשלוחים משלוחים לכל רחבי העיר אשדוד.

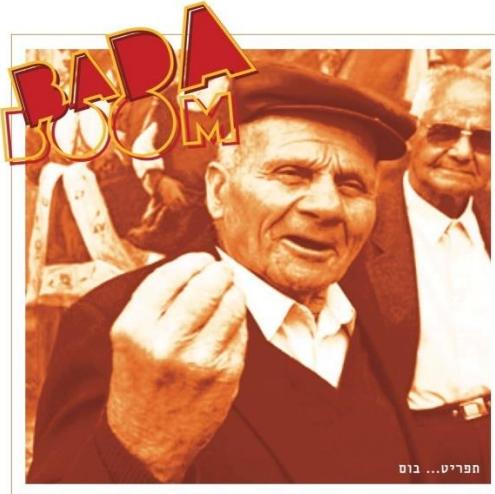
קיימת אופציה לאיסוף עצמי בשיטת "take away", הלקוח יוצר קשר עם המסעדת ומבצע הזמן טלפונית ולאחר מכן מגיע לאיסוף אותה בעצמו מהסניף.

בתיאום מראש, ניתן גם לקיים במסעדה אירוחים למס' רב של סועדים. לאירועים קיימים תפריטים מוגנים מהם בוחר הלקוח את התפריט המועד עליו.

המסודה עושה שימוש ברשות החברתיות: "פייסבוק" ו"אינסטגרם" לצורכי הזמן מקומות, שירות לכוחות, עדכוני מידע, שיוק ופרסום.

במסעדה קיימים 2 אזורי ישיבה - ישיבה בתווך המסעדה, חלל מקורה בחוץ, המסעדה מכילה 150 מקומות ישיבה.

תפריט המסעה:



אפקט איזומeric		תגובה	לכידת מינרלים	אפקט איזומeric	תגובה	לכידת מינרלים
האפקט האיזומeric של איזומרים	הו מוגבל ל הולמתן	תגובה	לכידת מינרלים	האפקט האיזומeric של איזומרים	הו מוגבל ל הולמתן	תגובה
67	... האפקט האיזומeric של איזומרים	59	... האפקט האיזומeric של איזומרים	39	... האפקט האיזומeric של איזומרים	... האפקט האיזומeric של איזומרים
68	... האפקט האיזומeric של איזומרים	62	... האפקט האיזומeric של איזומרים	37	... האפקט האיזומeric של איזומרים	... האפקט האיזומeric של איזומרים
69	... האפקט האיזומeric של איזומרים	64	... האפקט האיזומeric של איזומרים	44	... האפקט האיזומeric של איזומרים	... האפקט האיזומeric של איזומרים

Secondi	יקירות
<hr/>	
ברוך שלם סטנץ / שמעון גולדשטיין	רדרון גוטרייך הרב מרדכי גוטמן, הרב ניר דודוביץ, הרב ניר וולפונן
127	64
<hr/>	
מג'יק סטנסון / יוסי קומלובסקי	מג'יק קומלובסקי הרב ניר דודוביץ, הרב ניר גוטמן, הרב ניר וולפונן
122	72
<hr/>	
דודי רידמן עמירם דודו גוטמן / יוסי קומלובסקי	דודי רידמן הרב ניר דודוביץ, הרב ניר גוטמן, הרב ניר וולפונן
119	119
<hr/>	
	
בלוג	
<hr/>	
34	סבינה צ'ז // מוצקנות כבדה, מוצקנות זיהה, מוצקנות...
37	ישראל גולדמן // מוצקנות של פולני...
25	סבינה צ'ז // טרגדיה בדור...
49	ישראל גולדמן // פולני...
<hr/>	
באתרים נוספים:	
בבלוג בבלוג Secondi	

BROOK BOOM pizza | pasta | BRASILENO ITALIANO MENU 2019 | ASHDOD CITY

משמרות:

- טבחים: ימים א'-ה': משמרת בוקר: 9:00-16:00
משמרת ערב: 16:00-1:30/2:00
 - מוצאי שבת: חצי שעה לאחר צאת השבת עד 1:30/2:00
 - מלצרים וברמנים: ימים א'-ה': משמרת בוקר: 10:30-18:00
משמרת ערב: 18:00-1:30/2:00
 - מוצאי שבת: חצי שעה לאחר צאת השבת עד 1:30/2:00

לקוחות:

הקהל הלהקות מודאג מוגן ומורכב מהתושבים אשדוד הסביבה והדרום, המסעדת צוברת קהל לקוחות חזירים המMESS'יכים ונגבאים מה廟ויה הקוליגריה המושאגרת במשעודה.

המוסדעה עבדת באופן תמיד על מנת למשוך קהל גם מרחבי הארץ ובונה לעצמה שם דבר בניותת הקולינריה בארץ.

המסעדה הינה מסעדה בשרה, וסגורה ביום שישי

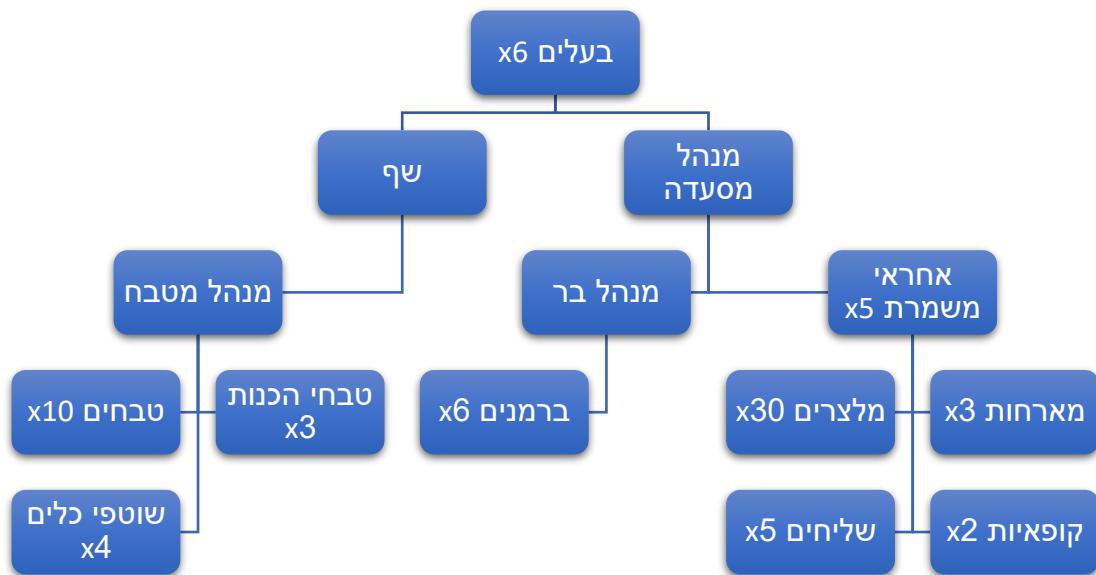
קהל הלקוחות מתחולק ל 3 סוגים -

1. להקות המגיעים בבוקר/צהרים למועדקה אוכל ואוירה רגועה, (פנסיונרים או אנשי עסקים).
 2. להקות המגיעים לארוחת צהרים עסקית-לאכול ארוחה עשירה במחירים משתלים, ולהזור למקום העבודהם. (אנשי עסקים, עובדים שmag'ים יחד להפסקת צהרים מהעבודה, משפחות).
 3. להקות המעדיפים אווירה יותר תומסת וצעירה ומועדקה עדכנית מתנגנת ברקע-מגיעים בשעות הערב המאוחרות/לילה. (גברים בגילאי 16+ או אנשים ומשפחות המגיעים לציוו יום מוקדם/חגיגה).

ספקים:

תחום	שם החברה	שם הסוכן	טלפון	ימי הוצאה*time	ימי קבלת הזמןה
שתייה: קלה:	החברה המרכזית (קוקה קולה ישראל)	חן	054-3350094	מצאי שבת	יום שני
מייצ' סחות:	אקסטספיד	יוסי	0526975697	מצאי שבת	יום שני
יין:	היכל היין	עדין	054-2202337	יום ראשון	יום רביעי
אלכוהול:	וולפסון	עמי	054-4693354	יום ראשון	יום שלישי
דגים:	האחים זאנו דגים	ערן	08-8521215	פעמיים ביום	פעמיים ביום
ירקות:	יגאל דגים	יגאל	050-5570860	פעמיים ביום	פעמיים ביום
קינוחים:	רוקח פירות וירקות	אייציק	050-3111422	פעמיים ביום	פעמיים ביום
	אוונטוא' פטיסרי	מועדן הזמנות	03-5599666	ימי שלישי וישי	יום חמישי ושבת
	ג'ט לק	אחמד"ש	08-9409040	בל שבוע וחצ'י	יום חמ'ת
	דיסטרטו	מועדן הזמנות	09-9541210	יום ראשון	יום שני
בלים:	אוריאל מישל	אוריאל	052-7043910	פעם בשבועיים	פעם בשבועיים

מבנה ארגוני:



תפקידי מפתח בארגון:

- **שפ' המסעדת**- הוא גם אחד מבעלי המסעדת. המנהל האחראי על המטבח, על יצירת תפריטי המסעדת והמתכונים. השף בודק את צוות המטבח ואת המנות שהם מכינים כדי לוודא שהבשירו אותם ברاءו.
- **מנהל המטבח**- מנהל את המטבח בזמן המשמרת, דואג לגיבוב עובדים ולהכשרת צוות חדש, ניהול שוטף, ניהול הסרוויסים וסידור העבודה לטבחים. בזמן הסרווייס תפקידי הוא צ'קר- בלומר, עומד על חילון הוצאה האוכל, מזכיר את הבונים הנכנסים לכל המטבח ומ或多或少 שהמנות יוצאות בזמן ובצורה מתואמת. טובען מכלמנה לפני שהיא יוצאת, במקורה ומנה חוזרת מהшибbet לטעם ולבזוק מה הייתה הבעה ולהסביר את הביקורת הלאה לצוות המטבח.
- **מנהלת המסעדת**- היא גם אחראית מבעלי המסעדת. אחראית על ניהול המסעדת ברاءו, על העסקת עובדים חדשים ועל ניהול הזמן ותקשות מול ספקים. אחראית על שיבוץ המשמרות של המלצרים.
- **מנהל הבר**- אחראי על ההתנהלות השוטפת של הבר: ניהול, פיקוח והכשרה של עובדי הבר, אחראי על בדיקות מלאי בבר ועל שיבוץ המשמרות של הברמנים.
- **אחראי משמרת**- מהווה גורם מתווך בין צוות העובדים להנחתת המסעדת ומפקח על המתרחש במסעדת בזמן המשמרת. אחראי על תפקודם השוטף של צוות העובדים החל מקבלת העבודה, משכורת וניהולם בזמן המשמרת. אחראי על חלוקת המלצרים לאזרחים בתחילת המשמרת ועל ביצוע המטלות השונות בזמן המשמרת כמו: חידוש מלאים, פוליש לסכו"ם, צלחות וכוסות. בודק את שביעות רצונם של הל��ות ומטפל בעיות כמו החזרת מננות וביטולם במקרה הצורך ואפקזה או מפנק את הלקווח במידה והיתה בעיה.

תיאור של 10 תהליכי במסעדה:

1. פיתוח המסעדה:

- 3 מלצרי פיתחה מגיעים ב03:10.
- מורידים בסאות, שוטפים את הרצפה ומדליקים מזגנים.
- מנקים שולחנות, מוצאים מאפרות.
- עורכים את השולחנות.
- בודקים מלאי בכל העמדות וממלאים חוסרים במידת הצורך.
- בשעה 11:15 מתכנסים לבירוף עם אחראי המשמרות ומתעדכנים במידה יש חסרים או ספישלים.
- בשעה 11:30 כל מלצר לובש את הסינר שלו ומתחילה את המשמרות.

2. בניית לקוחות למסעדה:

- לקוח מגיע לדלת הכניסה והמארכת ניגשת אליו ופותחת לו את דלת הכניסה.
- במידה ולפחות יש הזמנה המארחת בודקת את מספר השולחן ומולו את הלוקו/ות אל השולחן השובץ להם בתחילת המשמרות.
- במידה ולפחות אין הזמנה המארחת בודקת את זמינות השולחנות במסעדת והאם יש שולחן פנוי שמתאים למספר הסועדים. אם יש מקום פנוי המארחת מולוה את הלוקו/ות אל השולחן.
- אם אין מקום פנוי המארחת מבנינה את הלוקו לרשות המתנה ובאשר מגיעתו של הלוקו המארחת מולוה את הלוקו/ות אל השולחן.
- בתום השהות של הלוקו/ות במסעדת המארחת מולוה אותם אל היציאה ופותחת להם את הדלת.

3. הוצאה מננות מהצ'ק: (צ'ק זו העמדה שבה הטבח מביך את המנות המוכנות)

בכל תחילת משמרות משבচים מלצר אחד שהוא בעל ניסיון של לפחות 3 חודשים במסעדת. מלצר זה צריך לדעת ולהכיר את כל מספרי השולחנות במסעדת, להיות עם שיעור אסוף ולודוא כי המנות יוצאות תקין ושלמות לפני הגשתן. תפקידו של מלצר זה באותה במסמרות הוא להיות צ'קר-מי שモזיא את המנות מהצ'ק אל השולחנות (התפקיד מחלק שווה בין המלצרים ובכל משמרות מלצר אחר הוא צ'קר)

- כאשר הטבח מסיים להכין את המנה הוא מגיש אל עמדת הצ'ק ומוכיח את המנה.
- הטבח מצרף למנה את הבון המתאים לה על מנת שהצ'קר ידע את פרטי המנה ולאן היא מיועדת.
- הטבח מצלצל בפעמוני וקורא לצ'קר להגיע לעמדת וללקח את המנה.
- הצ'קר מגיע אל עמדת הצ'ק ובודק את המנה: במידה והמנה לא תקינה הצ'קר מחזיר את המנה לטבח על מנת שיתקן את מה שלא תקין ובאשר המנה תקינה הטבח מחזיר את המנה לעמדת הצ'ק ומצלצל בפעמוני.
- לאחר שהצ'קר החליט כי המנה תקינה הוא מסמן בכך כי הוא מוציא את המנה אל המסעדת.
- הצ'קר מגיש את המנה ללוקו.

4. הוצאה מננות הכולאות דג מבושל: (הכנת מנה זו מתבצעת אך ורק ע"י שף המסעדת)

- אל עמדת ההכנה מגיע בון ובו הזמנה של הלוקו שהוקלה על ידי המלצר.
- השף לוקח את הדג המתאים מהמקרר ומוכיח אותו על מגש בסוף עמיד לחום.
- השף ניגש אל הטאבון וublisher את המוגש לטבח האחראי על עמדת הטאבון.
- במידה והatabon פנוי, מתבצע בישול של 15 דקות בטאבון. במידה ולא, מחכים עד שהatabon מתרפנה ווק אז מבניםים לבישול של 15 דקות.
- השף לוקח את המוגש עם הדג מעמדת הטאבון.

- השף מעביר את הדג לפס החם – אודור במטבח שבו מכינים את המנות החמות ובו נמצאת הפלנצ'ה.
- בomidah והפלנצ'ה פנוייה מבשל את הדג במשך 7 דקות. בomidah ולא, ממחה עד שהוא תתפנה ורק אז מבשל את הדג במשך 7 דקות. במקביל לביישול הדג על הפלנצ'ה אחד הטבחים מכין את התוספות המתאימות למנה.
- הטבח בודק את הדג. בomidah והוא עשוי היטב, מעביר מוציא אותו מהפלנצ'ה ובomidah ולא, משאיר אותו לזמן ביישול נוספת.
- הטבח מעביר לשף את התוספות המתאימות למנה.
- השף עובר לעמדת ההכנה ובה הוא מעביר את הדג והתוספות לצלחת הגשה ומצלחת את המנה.
- השף מעביר את המנה אל עמדת הצל'ק.

5. הבשרת עובד חדש:

- לאחר הוועת קבלה לעבודה על העובד החדש לעבור חיפוי והבשרה על התקheid המיועד לו.
- העובד החדש הגיע אל המסעדה ל-3 שניות התלמידות מינימום.
- העובד קיבל את התפריט ועליו היה ללמידה אותו בע"פ ולבסוף לאחר שניות התלמידות לעשות מבחן תפירט ולבור אותו בהצלחה.
- העובד החדש יצמד למלאר בעל ניסיון ויצפה כיצד עליו להתנהל בזמן משמרתו.
- במהלך המשמרת העובד יוכשר ללקחת הזמן מלוקחות.
- העובד לימד כיצד הזינה של הזמן במחשב באמצעות תקין ומפורט.
- העובד החדש לימד להוציא הזמן לשולחנות של הלוקחות.
- העובד לימד לפתח את המסעדה לקרה יום עבודה.
- העובד לימד לסגור את המסעדה לאחר יום עבודה.
- העובד יעבור סיור בכל המסעדה ויכיר את כל תחומייה.

6. תהליך פתיחת בר:

- הברמן מגיע לשירות ומואזע כי הבר נקי מהמשמרת הקודמת ובomidah יש לבלו או כלים מלוכלכים דואג לדוחה ולאחר מכן מנקה ושם שקיות בפחים.
- הברמן מוציא מהארון שמתוחת לבר את הכלים הנדרשים לעבודה ופורש שטייחים על הבר.
- הברמן מארגן את מבנית הקפה ואת עמדת הקוקטילים לתחילת המשמרת.
- הברמן בודק את המלאי בבר ובomidah ומשהו חסר מביא מהמחסן וממלא.
- הברמן שם את השתייה הקליה במרקם כדי שתהייה קרה להגשה בעת פתיחת המסעדה.
- הברמן מביא כלים נקיים וכוסות נקיים מאזר שטיפת הכלים ומסדר אותם כל אחד במקומו.
- הברמן מעדכן את אחראי המשמרת כי הבר מוכן לתחילת משמרתו.

7. תהליך הבנת קווקטייל:

- אל עמדת הבר מגיע בון ובו הזמן הלקו, הברמן קורא את הבון.
- הברמן לוקח את השייר בו מכינים קווקטייל ושם בו: קרח, את האלבוהול המתאים ואת התוספות המתאימות לפי הזמן הלקו.
- הברמן סוגר את השייר ומשקشك אותו.
- הברמן מעביר את הקווקטייל לכוס הגשה יפה ומתאימה לאוות קווקטייל.
- הברמן מוסיף קישוטים לכוס ומעביר אותו לפס ההגשה של הבר.

8. תהליך הזמנת אירע במסעדה: (איירע במסעדה מתבצע רק באזרע הטرسה – אזרע מקורה שנמצא מחוץ למסעדה)

- מנהלת המסעדה מקבלת שיחת טלפון מהלקוח שמעוניין לחגוג אירע במסעדה.
- מנהלת המסעדה שואלת את הלקוח מה תאריך האירע, שעת האירע ובמזהם המזומנים ובודקת האם המסעדה פנוייה בזמן זה.
- במידה והמסעדה פנוייה, המנהלת קובעת פגישה עם הלקוח.
- הלקוח מגיע לפגישה שנקבעה עם מנהלת המסעדה.
- מנהלת המסעדה מסבירה ללקוח כיצד מתבצע אירע במסעדה ומראה לו את האזרע בו יהיה האירע.
- מנהלת המסעדה מציעה ללקוח את שלושת התפריטים האפשריים.
- הלקוח בוחר את התפריט שמתאים לו.
- הלקוח מוסר למנהל את תאריך האירע, שעת האירע, במזהם המזומנים ואשראי לפיקדון.
- מנהלת המסעדה מתעדת את בחירת התפריט ביום ואות תאריך ושעת האירע.

9. תהליך הזמנת משלוח מספק:

- מנהלת המסעדה יוצרת קשר עם הספק הרלוונטי (בஹודעה או בשיחת טלפון).
- שלוחת לו את הזמנה מסודרת לפי רישימת החסורים במסעדה.
- הספק מעדכן כי קיבל את הזמנה במידה ויש חסורים מעדכן ומציע חלופות.
- מנהלת המסעדה כותבת ביום כי בוצעה הזמנה.

10. תהליך קבלת סחורה:

- כל מנהל מקבל את הסחורה שקשרה אליו (לדוגמא: ספק של אוכל וספק של כל הגשה ניגש למנהל המטבח וספק של שתיה ואלבוהול ניגש למנהל הבר). אותו מנהל יודיע כי היום זה הוא יום קבלת סחורה, הוא לוקח מהיומן את דף הזמנה שצריכה להגעה בהתאם לשchorה שצריכה להגעה מסדר לה מקום היקן שציריך.
- הספק מגיע אל המסעדה וניגש אל המנהל הרלוונטי.
- אותו מנהל בודק מול דף הזמנה כי כל המוצרים המזומנים אכן הגיעו.
- בודק כי המוצרים תקינים ובמידת הצורך בודק את התוקף והכשרות.
- במידה והכל מתנהל ברاءו חותם על טופס הזמנה לספק וסגור את הזמנה. במידה ויש תקלות מיידע את הספק ומוציאים פתרון (לרבות מחליפים מוצרים לא תקינים ומזכירים במידה ומהו היה חסר) ולאחר מכן המנהל חותם על טופס הזמנה וסגור את הזמנה.

חקר זמן

במסגרת עבודתנו לא ביצענו חקר זמן. מDDL ה-S'KPI שהגדרכנו לארגן זה אינם מכילים פרמטרים שקשורים בזמן, שלושת מDDL הביצוע שהגדרכנו עוסקים בהכנסות המסעדת, תפוצה במסעדה וביטול והחזרת מננות אך הם אינם תלויים בזמן אלא תלויים ביעילות הארגון וצורת העובדים והשאייפה היא שתוצאות מDDL אלו ישתפרו עם הזמן ובמובן שלא ייבנו תוצאות גורעות יותר מהקיים.

DDL ביצוע כמותיים – KPI

ddl 1: הכנסה ממוצעת לסוד (חודש)

1. ddl אמצע שבוע (ראשון-רביעי) – פר חודש

$$= \text{הכנסה ממוצעת לסוד-DDL ימי אמצע שבוע} \\ \sum_{i=1}^4 \sum_{j=1}^4 \frac{X_{i,j}}{Y_{i,j}}$$

$$1 \leq j \leq 4$$

2. ddl יומ חמישי – פר חודש

$$= \text{הכנסה ממוצעת לסוד-ימי חמישי} \\ \sum_{j=1}^4 \frac{X_j}{Y_j}$$

3. ddl מזאי שבת – פר חודש

$$= \text{הכנסה ממוצעת לסוד- מזאי שבת} \\ \sum_{j=1}^4 \frac{X_j}{Y_j}$$

נקרא-

X_j - סך כל ההכנסות במסעדת ביום j

Y_j - סך הליקות במסעדת ביום j

$1 \leq i \leq 4$

$i=1$ – יום ראשון, $i=4$ – יום רביעי (אינדקס רץ על ימים בשבוע)

$1 \leq j \leq 4$

אינדקס j רץ על מספר הפעמים שמופיעו באותו היום באותו החודש

לדוגמא: כאשר $i=1, j=1$ – הכוונה היא ליום ראשון שהוא הראשון בחודש (מתוך 4 ימי ראשון בחודש)

הגדרת מzd זה לפי מודל SMART:



המדד הוגדר במטרה ספציפית על מנת לחשב את ההכנסה המפורט למסעדה מסועד אחד	הפרמטרים המוחשבים במדד זה הם ספציפיים וכויתנים למדידה והתוצאה שמתקבלת תנתן לנו את ההכנסה המפורט למסעדה עבור סועד	עליה בהכנסות המסעדה זהה בוחלת מטרה שהיא ברת השגה והיא נכשבות להצלחה	מדד זה רלוונטי עבור הארגון בכל שלב, ניתן לעקוב אחרי הכנסות המסעדה ולהסיק מסקנות	במדד זה אין התיחסות לתחינה של זמן, המטרה היא שתיות מzd זה ישתפותו בקצב הדרוגתי ויציב עם זמן
------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

עבור חודש מסויים בשנת 2022 חישבנו את ההכנסה הממוצעת לסועד על פי נתונים שקיבלנו מהמסעדה: סך כל ההזדמנויות באותו החודש לפי ימים וסך כמות הסועדים באותו החודש לפי ימים ובכך הצלחנו לחשב עבור כל קטגוריה במידה שלmeno מה היא ההכנסה הממוצעת לסועד.

יום שבוע	מספר השבוע בחודש	הכנסה יומית לפי שבועות	הכנסה יומית ממוצעת	כמות סועדים בממוצע ליום	הכנסה ממוצעת לסועד
יום ראשון	שבוע 1: 16,039	18,130.75	18,130.75	172	105.41
	שבוע 2: 17,746				
	שבוע 3: 19,059				
	שבוע 4: 19,679				
יום שני	שבוע 1: 20,307	21,868.5	21,868.5	199	109.9
	שבוע 2: 17,351				
	שבוע 3: 21,014				
	שבוע 4: 28,802				
יום שלישי	שבוע 1: 22,871	23,600.5	23,600.5	211	111.85
	שבוע 2: 23,542				
	שבוע 3: 36,407				
	שבוע 4: 11,582				
יום רביעי	שבוע 1: 32,194	27,857.75	27,857.75	229	121.65
	שבוע 2: 29,622				
	שבוע 3: 30,473				
	שבוע 4: 19,142				
יום חמישי	שבוע 1: 34,846	29,852.25	29,852.25	237	126
	שבוע 2: 31,043				
	שבוע 3: 25,896				
	שבוע 4: 27,624				
מוצאי שבת	שבוע 1: 12,356	13,251.25	13,251.25	118	112.3
	שבוע 2: 13,063				
	שבוע 3: 13,324				
	שבוע 4: 14,262				

מדד 2: אחוז תפוצה במסעדת (פר חדש)-בחלוקת ל 3 ממדדים:

1. אמצע שבוע(ראשון-רביעי)

$$= \frac{\sum_{i=1}^4 \frac{x_{i,j}}{y_1}}{16} * 100\%$$

2. חמישי

$$= \frac{\sum_{j=1}^4 \frac{x_j}{y_1}}{4} * 100\%$$

3. מוצאי שבת

$$= \frac{\sum_{j=1}^4 \frac{x_j}{y_2}}{4} * 100\%$$

막רא

X -כמות סועדים ביום במסעדת

Y-מספר מקומות ישיבה מושטםל' ביום עבודה

$$1 \leq i \leq 4$$

$$1=i \text{ יום ראשון}, 4=i \text{ יום רביעי (אינדקס רץ על ימים)}$$

$$1 \leq j \leq 4$$

אינדקס j מהו אינדקס רץ על מספר מופע היום בחודש

$$Y1 = \frac{12}{2} \cdot 150 = 900$$

$$Y2 = \frac{4}{2} \cdot 150 = 300$$

יום עבודה של המסעדה הינו 12 שעות(ממוצע שבוע ויום חמישי) -

יום עבודה של המסעדה במוצ"ש (מ 20 (ממוצע חורף קיץ) עד 00 (המטבח נסגר-לא מקבל הזמן)))-4 שעות

ממוצע זמן ישיבה לשולחן הינו שעתיים -

תפוצה של 100% במסעדת בזמן ישיבה ממוצע- 150 סועדים (מקומות ישיבה)+5% שגיאה= 7 מקומות פנויים בבר

חלוקת ב-16-בנגד 4 ימות שבוע*4 שבועות-נרצה ממוצע יומי (מתוך חדש ימי אמצע שבוע)

חלוקת ב-4-בנגד 1 ימות שבוע*4 שבועות-נרצה ממוצע יומי (מתוך חדש ימי שבת)

הגדרת מzd זה לפי מודל SMART:



המדד הוגדר ספציפית עבור אחזו התפוצה הממוצע במסעדה	הפרמטרים המחושבים במדד זה הם ספציפיים וניתנים למדידה והתוצאה שמתקבלת תנתן לנו להבין איפה אנחנו עומדים	עליה באחיזו התפוצה במסעדה זהה בהחלט מטרה שהיא ברות השגה והיא נחשבת להצלחה	מדד זה רלוונטי עבור הארגון בכל שלב, ניתן לעקוב אחרי במות הליקוחות המגיעים ובail תקופות יש שינויים משמעותיים ולהסיק מסקנות	במדד זה אין התיחסות של זמן, لتcheinה היא המטרה היא שתיות מzd זה יגדלו עם הזמן
---------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------

עבור חודש מסויים בשנת 2022 חישבנו את ההכנסה הממוצעת לסועד על פי נתונים שקיבלנו מהמסעדה: סך כל הכנסות באותו החודש לפי ימים וסך כמות הסועדים באותו החודש לפי ימים ובכך הצלחנו לחשב עבור כל קטגוריה במידה שלנו מה היא הכנסה הממוצעת לסועד.

יום בשבוע	מספר השבוע בחודש	כמות סועדים יומיית	כמות סועדים חודשית	כמות סועדים בממוצע ליום	אחד תפוצה ממוצעת ביום	
יום ראשון	שבוע 1:	152	686	172	$\frac{203}{900} \cdot 100 = 22.5\%$	
	שבוע 2:	164				
	שבוע 3:	183				
	שבוע 4:	187				
יום שני	שבוע 1:	191	794	199		
	שבוע 2:	159				
	שבוע 3:	196				
	שבוע 4:	248				
יום שלישי	שבוע 1:	208	844	211		
	שבוע 2:	217				
	שבוע 3:	286				
	שבוע 4:	133				
יום רביעי	שבוע 1:	254	914	229		
	שבוע 2:	230				
	שבוע 3:	236				
	שבוע 4:	194				
יום חמישי	שבוע 1:	271	948	237	$\frac{237}{900} \cdot 100 = 26.3\%$	
	שבוע 2:	246				
	שבוע 3:	204				
	שבוע 4:	227				
שבת מוצאי	שבוע 1:	112	471	118	$\frac{118}{300} \cdot 100 = 39.3\%$	
	שבוע 2:	114				
	שבוע 3:	119				
	שבוע 4:	126				

3. מدد ממוצע אחוז פריטים שהוחזרו מסך המנות בעקבות חוסר שביעות רצון לקוחות (פר חדשן)

- ממוצע שבוע(ראשון-רביעי)

$$\sum_{i=1}^4 \frac{\sum_{j=1}^4 X_{i,j}}{N_{i,j}} * 100\% = \text{אחוז החזרת פריטים במסעדת ממוצע ביום באמצע שבוע}$$

• חמשי

$$\frac{\sum_{j=1}^4 X_j}{4} * 100\% = \text{אחוז החזרת פריטים במסעדת ממוצע ימי חמישי}$$

• מצאי שבת

$$\frac{\sum_{j=1}^4 X_j}{4} * 100\% = \text{אחוז החזרת פריטים במסעדת ממוצע מוצאי שבת}$$

מקרה:

פריטים=מנות ומשכאות

X_i -מספר הפריטים שהוחזרו=חוסר שביעות רצון לקוחות מהפריט

N -מספר הפריטים שהוזמן

$1 \leq i \leq 4$

$i=1$ יום ראשון, $i=4$ יום רביעי (אינדקס רץ על ימים)

$1 \leq j \leq 4$

אינדקס j -אינדקס רץ על מספר מופע היום בחודש

הגדרת מدد זה לפי מודל SMART:



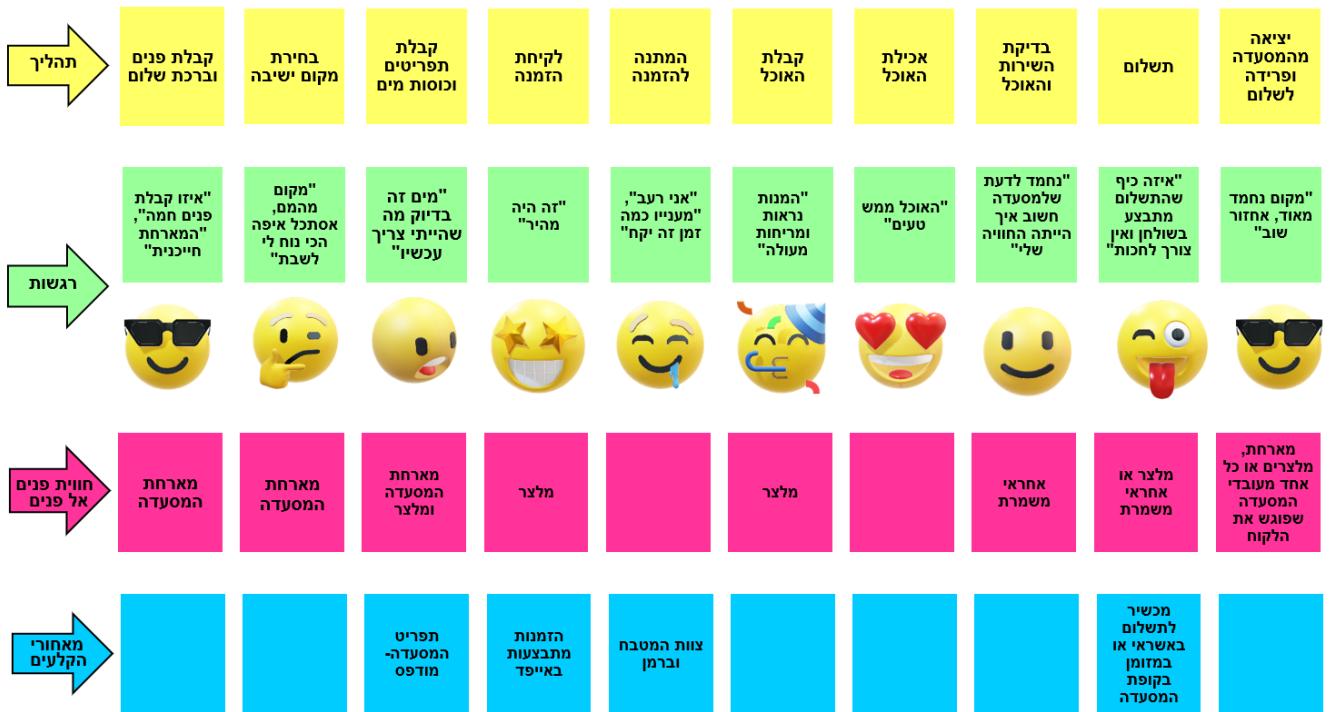
המדד הוגדר ספציפית עבור ביטול והחזרת מננות ומתקדם בסיביה העיקרית לכך שהוא חוסר שביעות רצון לקוחות הלקוחות	הפרמטרים המחוישבים במדד זה הם ספציפיים וניתנים למדידה והתוצאה שללה תיתן לנו נתונים שיאתים נוכלים לעובוד על מנת לשפר	ירידה בכמות ביטולי המנות זהה מטרתה שהיא ברות השגגה ע"י חקירה וטיפול בטיעיות המתבצעות ואף לשפר אותן	מדד זה רלוונטי עבור הארגון בכל שלב, ניתן לעקוב בכל רגע נתון אחריו ביטול המנות במסעדת ובבסיסה שלhn ומכאן להסיק מסקנות הללו	במדד זה אין התיחסות לתמונה של זמן, המטרה היא שתוצאות ממדד זה יקטנו עם הזמן
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------

עבור חודש מסויים בשנת 2022 חישבנו את ההכנסה הממוצעת לסודר על פי נתונים שקיבלנו מהמסעדה: סך כל הכנסות באותו החודש לפי ימים וסך כמות הסועדים באותו החודש לפי ימים ובכך הצלחנו לחשב עבור כל קטגוריה במידה שלנו מה היא הכנסה הממוצעת לסודר.

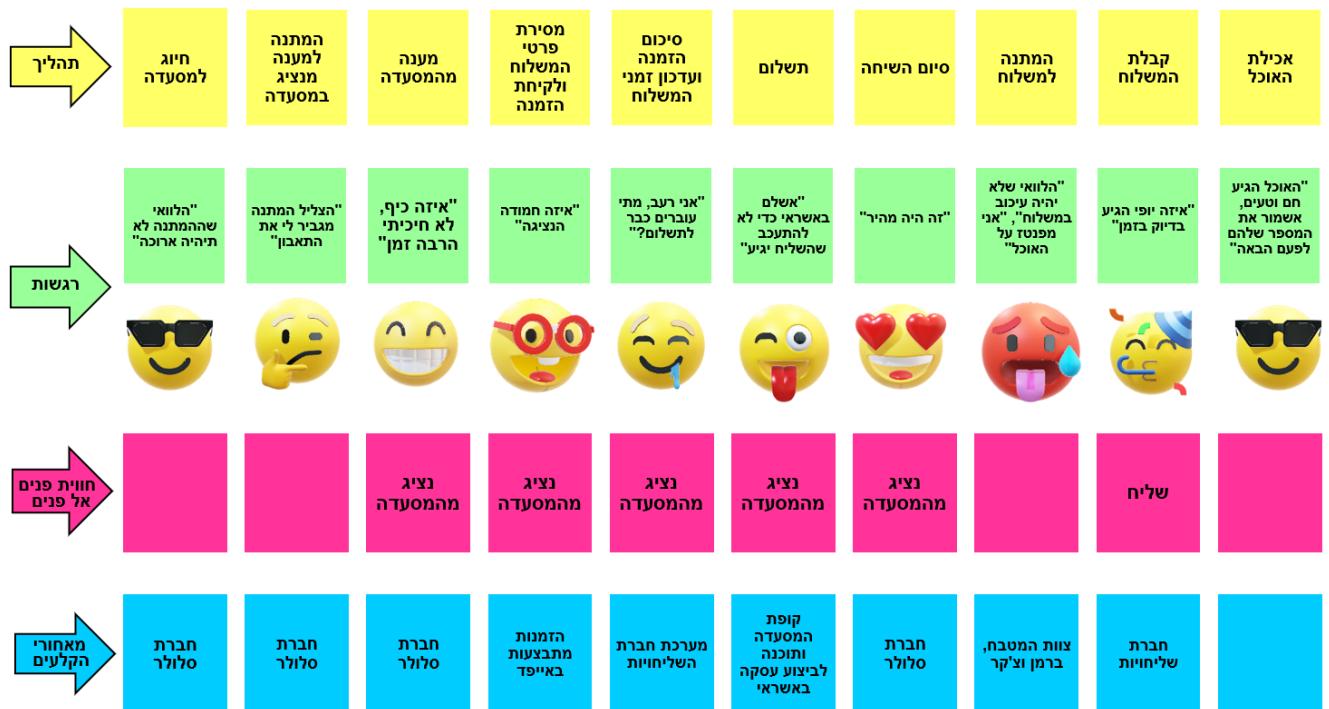
יום בשבוע	מספר בחודש	כמות מזומנים ביום	כמות/zמנות חודשית	כמות ביוטילים יומיות כללית	כמות ביוטילים יומיות ימיית עקב רצון	כמות ביוטילים יומיות חודשיות	כמות ביוטילים יומיות בממוצע ליום	
ראשון	שבוע 1:	234	1,071	14	15	73	$\frac{77}{1,172} \cdot 100 = 6.6\%$	
	שבוע 2:	253						
	שבוע 3:	291						
	שבוע 4:	293						
	שבוע 1:	298	1,182	15	17	70		
	שבוע 2:	249						
	שבוע 3:	301						
	שבוע 4:	334						
	שבוע 1:	308	1,171	21	23	79		
	שבוע 2:	312						
	שבוע 3:	354						
	שבוע 4:	197						
	שבוע 1:	337	1,263	25	27	84		
	שבוע 2:	306						
	שבוע 3:	322						
	שבוע 4:	298						
חמישי	שבוע 1:	347	1,302	24	27	93	$\frac{93}{1,302} \cdot 100 = 7.15\%$	
	שבוע 2:	332						
	שבוע 3:	308						
	שבוע 4:	315						
רביעי	שבוע 1:	178	748	9	10	37	$\frac{37}{748} \cdot 100 = 4.95\%$	
	שבוע 2:	184						
	שבוע 3:	189						
	שבוע 4:	197						
חמישי	שבוע 1:	184	748	9	9	37	$\frac{37}{748} \cdot 100 = 4.95\%$	
	שבוע 2:	189						
	שבוע 3:	197						
	שבוע 4:	178						

מסע לקוחות - Customer Journey

מסע לקוחות – ישיבה במסעדתך:



מסע לקוחות – הדמנת משלוח בטלפון:



סע ל Koh – אירוע בمسעדה:

מהירות →	קבלת פנים ורכבת שלום	בחירה במקום ישיבה במוגדר לאירוע	קבלת מנות ראשונה קלה ושתייה קלה	לקיחת המנה של התפיט הנבחר	המנה להזמנה	קבלת האוכל	אכילת האוכל	קבלת הקינוחים הנבחר	בדיקות השירות ואוכול	יציאה מהמסעדה ורידת שלום
רשות →	"アイzo קבלת", "כיס חמה", "הארהה חייכנית"	"מקום אשב ליד אשף שאני מכיר"	"הכל גראה טוב, מה מה להתחילה?"	"איזה חייכנית" המליצית	"אי רעב", "מעיini כמה דמן זה יקח"	"המנות נראות מושלמת מעלה"	"האוכלים טעים" טעם מקום למתוך "	"אי מפוץ, אבל תמיד יש מקומות לשנייה של"	"של מסעדה אחד אחר היהויה שליל"	"مكان נחמד מואן, אחזר שובי"
אחרי פנים →	מארחת המסעדה	מארחת המסעדה	מלצרים	מלצרים		מלצרים	מלצרים	אחראי משמרת		מארחת, מלצרים או כל אחד מעדרי המסעדה שפוגש את הלוקו
אחרי הקulos →			צוות המטבח וברמן	הזמנות באයיף	צוות המטבח וברמן			מצשר לבשלם או בשומר בזומון בקורס המסעדה		

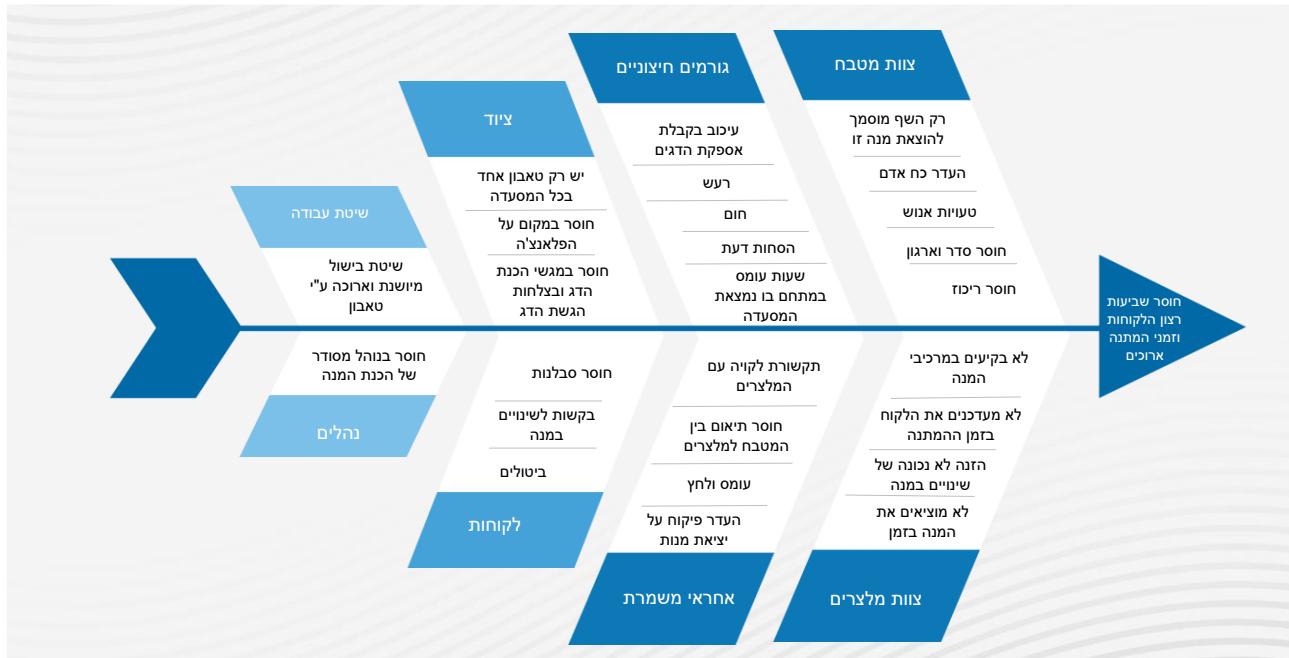
סע ל Koh – הזמנה TAKE AWAY

תחילת →	חויג למסעדה	המenna לענגה במסעדה	מענה מהמסעדה	לקיחת הזמנה ופירט הלקוח	סיכום המנה	הגעה למסעדה	הזדהות להליך	המenna לזמן המנה	תשולם והזמנה	יציאה מהמסעדה
רשות →	"הלוואי שההמenna לא תהייה לא ארוכה"	"הצליל המפנה לי את התabinet"	"איזה כי, לא חיכיתי הרבה זמן"	"איזה חמודה" הנציגה	"זה היה מהיר"	"מקווה שההמenna של רעב, אני מפוץ"	"איפה משלמים?" באשראי	"הכי מיר לשלם" באשראי	"אבל סר שלא מות ש Zamanta"	"הכל מרייה מעולה, רוצה להגע ע"
אחרי פנים →			ציג מהמסעדה	ציג מהמסעדה	ציג מהמסעדה	מארחת	קופאית			
אחרי הקulos →	חברת סלולר	חברת סלולר	חברת סלולר	הזמנות מבצעיות באයיף	אייפד		מחשב - תוכנת הזמן ברמן וצ'קר	צוות המטבח באשראי	קופאית, קופת המסעדה ותוכנה לביצוע סקירה באשראי	

פרק 3 – חקירות הגורמים

עבור כל אחד מהתהליכיים הבסיסיים שמצטצנו בארגון אנחנו בבעלות חקירה של הגורמים באמצעות תרשימים "עוצם דג" ונציג בצורה ויזואלית את הגורמים השונים לכל אחת מהבעיות. תרשימים זהה יעזר לנו בחיפוש ואייתור הפתרון כמו כן, נפרט באופן מילולי את הגורמים המרכזיים לכל בעיה. תרשימים זהה יעזר לנו בחיפוש ואייתור הפתרון העייל ביותר עבור הבעיה.

1. תרשימים "עוצם דג" לתהיליך הבנתן מנות הכוולות דג:



הסביר על הגורמים המשפיעים ביותר של תהיליך זה:

טהיליך הבנתן מנה הכוולות דג הינו אחד התהליכיים המרכזיים במטבח המטבח וגורם שימושי רבות על שביעות רצון של לקוחות המטבח ועל זמן ה证实נה של הלקוחות לארוחה.

הרבית המנות העיקריות במטבח כוללת דג והן המנות היקרות והנמכרות ביותר במטבח.

טהיליך נכון ויעיל של הבנתן מנה זו יכול לשפר את במותה המבירה של מנות אלה ובונספ' לשפר את זמן ה证实נה של הלקוחות במטבח ואת שביעות רצון מהשירות במטבח.

הגורמים העיקריים המשפיעים על תהיליך זה הם צוות המטבח – כאשר רק השף הוא זה שיכל להוציא את המנה אל הלקוחות והוא אחראי על רוב תהיליך זה, מה שגורם לכל החלץ להיות על אדם אחד שאחראי על דברים נוספים במטבח ויכול לגרום לה证实נה של מנת דג עד שהשפ' מתפנה.

בונספ' צוות המלאקרים – כאשר מלאצר לא מעדכן נכון שינוי במנה והוא מtgtלה במהלך תהיליך המטבח צריך להתחיל את הכל מההתחלה וזה גובה זמן ה证实נה יקר ללקוח ולרוב לקוחות אף יבחרו לבטל את המנה ולא לה证实ן וזה פוגע בהכנות המטבח ובשביעות רצון הלקוחות.

את מנת הדג אפשר לבשל רק בטאבון ורק אחד זהה במטבח וכל מנות המטבח הצריכות בישול בטאבון מבושלות באותו טאבון כך י יצא מצב שהדג צריך להמתין עד שהטאבון יתפנה ורק אז יתחל את תהיליך הבישול שהוא בעצם לוקח זמן רב.

לא קיים נוהל מסודר להבנתן מנה זו אך שימושה נוסף יכול לגבות את השף ולהוציא את המנה במקומו ולקצר את זמן ה证实נה לצלחות של השף.

2. תרשימים "עצם דג" לתהיליך הבשרת עובד חדש:



הסביר לגורםים המשפיעים ביותר על תהיליך זה:

תהליך הבשרת עובדים הינו אחד התהליכיים המרכזיים והחשובים ביותר בעסק בכלל, ובפרט במסעדת.

תהליך הבשרת צוות מלצריים מiomן מביא לפעולות שגרה שוטפת רציפה, ולא אירועים חריגיים שכן לאחר שהוענק לצוות המלצריים ארגז CISCOMS ומיומניות, יכולו לפעול כל אירוע שבוגרתה.

במקרה של תהליך הבשارة לא נכונה של מילץ הדבר עלול להוביל לבשורת עובד חסר ניסיון, אשר לא מסוגל להתמודד תחת לחץ בסרטויים, באשר המלצר אינו בקיא במרכיבי המנתה והפריטים בתפריט- תהיליך ההזמנה מהלקוח הופך ארוך מסובבל וגורם להמתנה לששובות מהאוחם"ש או מצאות המטבח, מעבר לכך דוחי התנהלות שאינה מקצועית למול הלקוות.

גורםים רבים מעורבים בתהליך הבשורתו של מלצר במסעדת-גורםים אישיים ואנושיים.

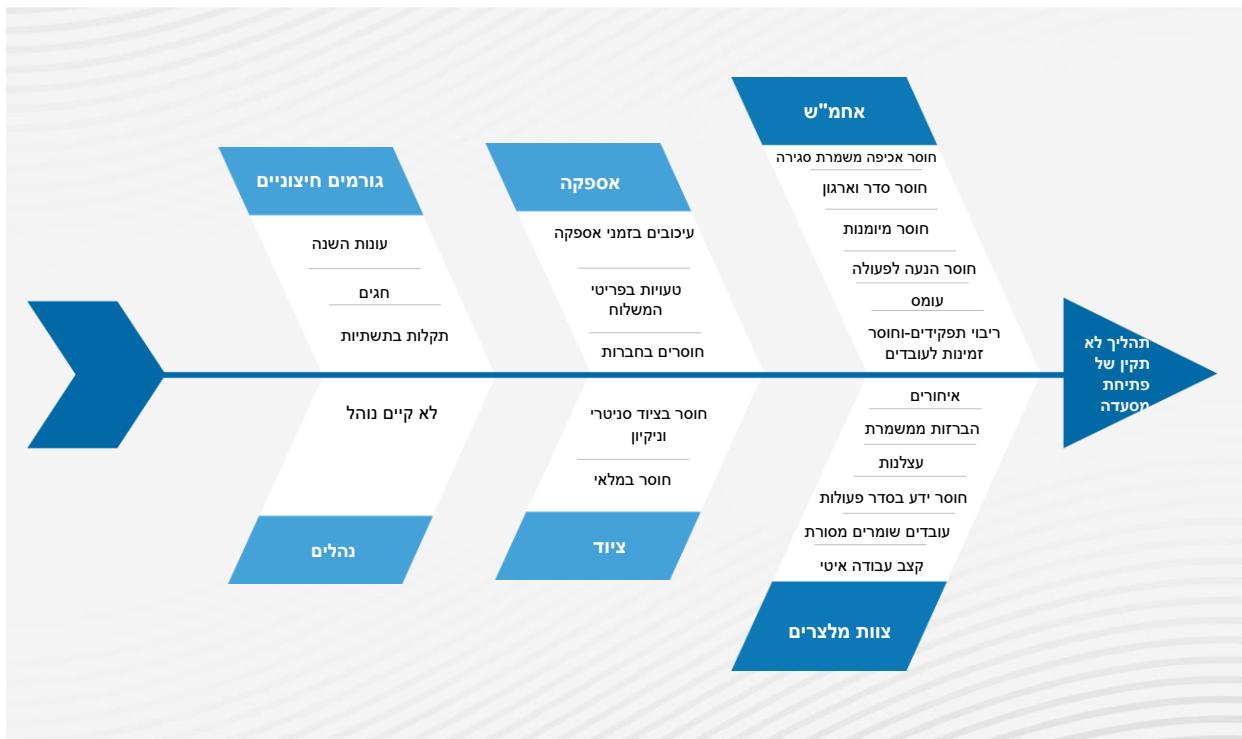
הבשרת העובד מושפעת רבות מהעובד עצמו ומיכולתו האישית-קציב למידה, זכרון, התמודדותו במצבו תחת לחץ וכמו כן יכולות אלו משתנות מאדם לאדם.

תהליך הבשורה במסעדת נקבע ל-3 משלמות התלמידות בלבד, ללא התחשבות בגורם האנושי (העובד) וגם לא ביום השבוע החדש-למרות שהעובד במסעדת מושפעת מכך הרבה, ימי אמצע שבוע פחות עמוסים מימי חמישי ושבת"ש.

המבחןים שנערכו לבחון את המלצר בסוף הבשורתו- זהים ואחדים שאלות יבשות על מרכיבימנה, ללא בחינה של גורמים נוספים- שליטה במחשב ההזמנות, במקרה של טעויות שונות- מההתנהלות הבכונה ועד.

גורם נוסף הוא צוות המלצריים הקיימים במסעדת- צריך לקלוט בצורה מקבלת ומכליה עובד/מלצר חדש, על הוצאות להבין, להתחשב ולעזר לעבוד החדש על מנת למדער נזקים וטעויות ולgebות את חברם לצוות.

3.טרשיים "עצמם" לתהיליך פתיחה מסעדה:



הסביר לגורםים המשפיעים ביותר על תהליך זה:

פתיחה מסעדה הינו חלק בלתי נפרד מהשגרה היומיומית של המסעדת.

פתיחה מסעדה כולל מספר תהליכיים המשפיעים על התנהלות המסעדת ועל המשך יום העבודה, על השירות והחוויות של הלקוחות.

אחד הגורמים בעלי ההשפעה הגדולה ביותר בתהיליך, הוא האחמי"ש. באשר באחריותו נמצאת פתיחה המסעדת והנעת צוות העובדים.

תשומת הלב שלו לתהיליך, והמיומנות שלו מהווים השפעה ישירה על רצף הפעולות והתהליכיים הנדרשים - לפני יום עבודה מלא.

הגורם השני, הינו צוות המלצרים. הם אלו הנדרשים לבצע את הפעולות הנדרשות על מנת שהמסעדה תהיה מוכנה לנדרש. כאשר הצוות חסר ניסיון וידע, מבזיז ממשמרות, מאוחר ובעל קצב העבודה איטי הדבר מביא לפתיחה לא תקינה, ומוביל לביעות במהלך הסrhoיס, לדוגמה כאשר ישנים חוותם בעמדות המלצרים, חסרים כלים בעמדה, כלים, סכו"ם, סוכרים, מלוחיות ועוד, דברים שהיו צריכים להיות מוכנים במועד מועד יצירת מהלך עבודה מהיר ויעיל.

טהיליך ניקיון המסעדת והכנתה להגעת הלקוחות חלק מרכזי גם כן, כדי שהמלצרים יוכל לבצע את עבודותם בראוי על המסעדת לאזוג לאספקת הציוד הכלל-מושצר ניקיון ובידורים. במידה וישנם חוותם אלו בכל בוקר, התהיליך הופך למסורבל ואיטי עד למציאת פתרון.

ובנוסף, במסעדת לא קיימן ניהול בתוב, ברור מסודר ומארגון לכל הפעולות והמשימות הקבועות שיש לבצע בתהיליך זה, המבוצע בכל בוקר מחדש.

פרק 4 – דרכי פתרון

עבור כל תרגיל אנו נציג מספר פתרונות ולבסוף נבחר את הפתרון או הפתרונות שיהיו הטובים והמשתלימים ביותר עבור המסעה.

הכנת מנוטות הכלולות דג:

הכשרת צוות המטבח-

- השף יוכל נהול מסודר ומפורט לגבי אופן הכנת הדג והגשתו ואף יצרף תМОנות של התוצאה הסופית ובכך יוכל לטבחים האחים להחליפו או לתגבר אותו במידת הצורך. הנהיל יוכל את כל סוג מנוטת הדג, את סדר ההכנה, מרכיבי המנה, זמני בישול וחילופות במידת הצורך (אלרגנים).
- השף יבשיר טבחים ותיקים בהכנות מנת זו שיוכלו לתפוס את מקומו ולהחליפו בעת הצורך ויכל לעזור לבי בהכנות המנות בשעות של לחץ במסעה. כל טבח יקבל נהיל שיוכלו לבצע עליו ולעבוד מולו. ההכשרה תבצע בזמן המשמרת – בכל משמרת טבח אחד יתלווה אל השף, יצפה בו, יעדור לשף ויתרגל הכנת מנוטות עצמה בפיקוח השף ועזרתו.
- כל מספר שעות שיוגדר מראש (בערך שעתיים) צוות המטבח יצטרך לאפס את המטבח (ניקיון, מלאים, עדכון הצוות בחוסרים) – בתחילת כל משמרת ימונה טבח שזה תפקידי באוותה משמרת.

הסיבה:

השפ הוא האדם היחיד הרשאי להוציא מנוטות הכלולות דג, דבר שיוצר בעיה כאשר השף לאโนח או עסוק בהכנותמנה אחרת. לכן, פתרונות אלה יכול לזרע את הכנות המנות, להקטין את מספר הטעויות הנעשות ותלויות באדם אחד בלבד, ולקצר את זמני ההמתנה של הלוקחות ובכך להגדיל גם את שביעות רצון הלוקחות.

קיצור זמני ההמתנה של הדג לפני בישול-

- ישמר מקום קבוע למנוטת דג על הפלציה.
- ברגע שייצאת מנת דג יודיע המלצר לעובד שבטאובן והוא ישמר מקום מראש לדג שצריך להגיא
- תclf ובקר יחסוך זמן המתנה של הדג עד שהטאובן מתפנה.
- קביה טאובן קטן שבו יבשילו רק דגים. בנוסף לטאבון הגadol נרכוש טaabון קטן אשר יוכל בתוכו بعد 3 דגים במקביל ובקר לא נצטרך להמתין לבנישה לטaabון ונחסוך את זמן המתנה זה ובנוסף בטaabון הגдол יתפנה מקום להכנות מנוטות אחרות המצריבות בישול בטaabון.

חישוב עלויות והחזר השקעה של פתרון זה:

מידות הטaabון: 60X80

מידת דג ממוצעת: 12X25

לכן, ניתן לבשל במקביל 3 מנוטות דג בטaabון זה.

עלות הטaabון: 12,500 ₪ בקייה חד פעמי.

כמה מנוטות דג נצטרך למזכיר להחזיר את השקעה של קניית הטaabון?

מחיר ממוצע למנוטת דג במסעה: 122.6 ₪

הכמות הנדרשת כדי להחזיר את השקעה: 102 מנוטות דג.

$$\text{חישוב: } 102 = \frac{12,500}{122.6} = 101.96$$

כמות מנוטות הדג הנמכרות בממוצע ביום: 40 מנוטות דג

לבן, תוך 3 ימים בממוצע תחזיר השקעה את המנכודות במנוטות דג בלבד.

$$\text{חישוב: } 3 = \frac{102}{40} = 2.55$$

הסיבה:

מנת הדג הינה מנתה שזמן הכנה הוא ממושך, מכיוון שהיא כוללת מספר בישולים שכן בזבוז זמן נוסף על המנתה הדג לבישול מעכבר את זמני ההמתנה במסעה ואת שביעות רצון הלוקחות אך, אם נפתרו

את בעיות אלו ונdag שמדובר לא יצרך להמתין בין העמדות בגלל מנוגת אחרות אז נוכל לזרז את זמני ההמתנה.

מליצים-

- בעת הזנתה הזמנה יעדכן בנוסף המלצה את המטבח שבוצעה הזמנה שלמנה זו על מנת לתת לה עדיפות ולהתחליל להכין אותה קודם ברגע זמן הבנה ארוך ממנוגת אחרות.
- לפניה שהמלצת לתקן הזמנה מלוקה יודיע המלצה כי זמן ההמתנה של מנת הדג ארוכה מזמן ההמתנה של מנוגת אחרות.

פתרונות הנבחנים:

- הכנת נהיל מסודר ומפורט של אופן הבנת הדג הכלול תמונות.
- הבשרת טבחים ותיקים בהכנות מנוגת הדג.
- הקצאת מקום על הפלנצה המיועד לבישול דגים בלבד.
- רכישת טאבון קטן המיועד לדגים בלבד.

הבשרת עובד חדש:

משמעות התלמידות-

- משמרות התלמידות למלאך חדש הינו 3 משמרות- אנחנו נגידו ששומרת אחת תהיה באמצעות שבוע ומשמרת אחת לפחות תהיה בסופ"ש (חמיישי/מוס"ש).

הסיבה:

המשמעות במסעדת 매우 דינמיות ומשתנות מיום ליום, וההבדל ניכר במיוחד בין ימים של אמצע השבוע-שבהן המשמרות גגונות יותר שכן יש פחות לקוחות ופחות לחץ בעבודה, לעומת מושם המשמרות בסופי השבוע שבהם מספר הלקוחות גדול, קצב העבודה מהיר יותר, ועל המלאך להתמודד עם מצבים לחץ שונים.

2 מבחני תפירת-

- מבחן תפירט ראשון-לאחר סיום 3 משמרות התלמידות (מבחן לפני כניסה לסידור עבודה באופן רשמי במלצת), נמליץ שהבחן יכול שאלות כלליות, מרכיבימנה, ידועה במרכיבים אלרגניים(חשוב מאד)+ מבחן הזנתה/zמנה במחשב (מעשי).
- מבחן תפירט שני-יבוצע בין שבוע לשבועיים לאחר הבנאה לסידור העבודה.
- נמליץ שהבחן יהיה סימולציות למרכבי התמודדות מול לקוחות, התעמקות במרכיבימנה, ובבחני שרירותיות. על המלאך לעבור את 2 המבחנים בהצלחה מידה ולא, יבחן שוב עד שייעבור.

הסיבה:

ニיצור תהליך שהוא ביקורת לתקומות העובד, כישורי הלמידה והזיכרון שלו, נוכל לראות במה התקדם ואף ליזור נהיל ברור שיש ללמידה ולשנן וכוי הוא נבדק ונבחן גם לאחר שהוא התקבל לעבודה, ליצור רצינות אצל העובד החדש והגענה ללמידה.

יצירת ניהול הזנת הזמן במחשב

- אנו נמליץ ליצור ניהול הזמנה ראשוני במחשב- שיביל את הפעולות הבסיסיות של הזנת הזמן תקינה. הנהל יכתב במפורט ויכלול הסברים ותמונה. הנהל ימסר למלצר החדש לעונו וללמיה לאחר המשמרת הראשונה לאחר שראה מלצר ותיק מזמן והזין אותה בעצמו, במשמרת הנ"ל.
- * תוכנת הזנת הזמן הינה מאוד דינמית ומונעת יכולות להשתנות, יצאת מהתפריט, או להיות מסויוגות בקטגוריות שונות. אך הנהל זה יהיה אפשר לעדכן בכל כמה חודשים או לאחר שינוי מהותי.

הסיבה:

יצור תהליך למידה הדרגתית אצל העובד תוך ליווי וחומר עדן אשר יעניקו לו ביטחון יפהית את הריגשת הלחץ מהשכחה, יוכל ללמידה ולהתICON גם בבית.

הדים והו צוות מלצרים

- בשעות העבודה שאין לחוץות (משמרות בוקר, צוורים,ימי אמצע שבוע)- באישורו של האחמש יוקצה לעובד ותיק זמן לשבת עם העובד החדש- לשאלות כלויות, לימוד של העובד, מעבר על פרטיים חשובים להתנהלות תקינה במשמרת ועוד.

הסיבה:

יצור היברות וניצור מוטיבציה לעובדים הוותיקים שיקידישו זמן ללימוד חדש ועובדים אשר באמצעותם ישקיעו, אף יותר- באזרחי עבודה טובים במסעדת, שלוחנות מזומנים, עדיפות לעבודה בחו"ל או בחו"ל מזומנים ואף תעוזת עובד מצטיין המעניינה הטבה במסעדת (קינוח חינם, הנחה לעקריות ועוד)

חישוב עלויות והחזר השקעה של פתרון זה:

- בחוברת הנהלים ישנים 12 תהליכי המיעדים להכשרת עובד חדש. במשמעות, זמן הבנת ניהול תהליך אחד הוא שעת עבודה אחת של האחמ"ש. שעת עבודה של אחמ"ש הינו 40 ש' לשעה. לכן הערות משוערת להבנת ניהול הינה: $480 = 1 \times 40$.
- הצמדה של מלצרים ווותיקים לעובדים חדשים אינה ברוכה בעלות במסעדת. מבחני התפריט לעובד ברוכים בתשלום חצי שעת עבודה נוספת, לפחות. בממוצע מוכשרים 2 מלצרים בחודש.
- שעת עבודה של עובד הינה 30 ש' לשעה. לכן הערות משוערת מבחני תפריט לעובד חדש הינם 15 ש' פר עובד. סה"כ- 30 ש' עבור 2 עובדים בחודש.

הוצאות כוללת – 480 + 30 עלות משוערת חודשית.

לכן תוקן פחות מיום בממוצע, תחזיר המסעדת את ההשקעה.

פתרונות הנבחרים:

- הבנת ניהול מסודר ומפורט של תהליכי שעיל העובד החדש ללמידה
- הצמדה של מלצרים ווותיקים לעובדים החדשים
- מבחני תפריט

תהליך פיתוח מסעדה:

נוול ונקודות ביקורת לפיתוח מסעדה-

- לאחמן"ש ייכנס נוול פיתיחה מסודר ונדיקה של קבלת המסעדת בבודק מהאחמן"ש ממשמרת ערבית ביום קודם-במידה והו לקיים, הودעות וכו' ממשמרת הסגירה יכתבו בנוהל הסגירה
- יכתב נוול מסודר לסגירה-שתסמן ויחתום ע"י האחמש בסוף המשמרת, בנוסף להשארתו במסעדת לאחמן"ש העובד למחרת, דף זה ישלח בכל ערב בקבוצת הוואצפ של האחמן"שים.
- בתחילת משמרת ייגש אחראי המשמרת למטבח ויקבל מהם רשימה מסודרת של כל החוסרים-המנות שיושפאו מכך- ועל ברך יודיעו למלצרים בבריף.

הסיבה:

אחד התהילכים המשפיעים ביותר על תהליך פיתוח המסעדה הינו, תהליך סגירת המסעדה בערב קודם לכך. כל ממשמרת בוקר תלויה באופן ישיר ב"מצב" שבו השארה המסעדת ממשמרת הקודמת. מעבר לכך תקשורת בין האחמן"שים העוקבים הינה מאוד חשובה שכן- האחמש של משמרת ערבית יכול לתת ולהעביר הרבה מידע לשועור להועל וליעיל את פיתוחת הבוקר לדוגמה: חוסרים במלאים, חוסרים במרקבי מנה קרייטיים, בעיות תחזקה במסעדת, וכדומה, ובאשר מתבצעת תקשורת זאת תהילכ הפרטון פשויטים הרבה יותר שכן מגיעים מידע מקדמים על המצב המסעדת בערב הקודם, האחמש הפיתיחה יוכל להתמודד ולתפעל את המצב בצורה יעילה ומהירה ביותר.

מלצרים-

- ינוול פיתוח מסעדה כללי-מה חייב להיעשות (כל המשימות)
- נוול חלוקת תפקידים מסודר- חלוקה לפי מלצר 1, מלצר 2, מלצר 3-נקבע בסידור העבודה.
- בכל תחילת משמרת בעת בדיקת מלאים-המלצרים ידוחו לאחראי המשמרת על חוסרים איזוריים+סיבת-יכתבו ביום-אפשר מעקב אחר התנהלות המלצרים, ויתרומם לקבלת החלטות להמשך העסקתו.
- מלצרים אשר לא יראו נוכחות לשילוב העובד וקידום המסעדת-לא יתוגמלו (אזורים פחות טובים, פחות שולchnות, ניקיון של מחסן ועדי).
- לעובדים המשקיעים זמן-יענכו תעוזות הצטיניות - הנחה בארכואה, ארוחה חינם, קינוח חינם ועוד. (מטפל בקצב עבודה איטי-מוסטיבציה)

הסיבה:

במשמרת בוקר פיתיחה ישנים 3 מלצרים ואחת הביעות המובילות לפיתיחה איטית ולא יעילה היא של האחמש בכל בוקר להטיל את משימות הבוקר על המלצרים. משימות הפיתיחה הן משימות קבועות לכל בוקר, ועל האחמש להטיל אותן בכל יום מחדש על העובדים המתחלפים, אנחנו נציג לקביע את עד בסידור העבודה על מנת ליצור חלוקה שווה בין המלצרים, וכן עוד טרם המשמרת המלצרים ידעו מה משימותיהם באותו הבוקר ללא המתנה לחולקה.

אספקה:

- נוול מסודר להזמנות- טבלת מוצרים עברו בלבד ספק עם ימי הוצאה הזמנה משלוח עבור כל ספק ועד איזה שעה מתקבלת הזמנה , ומתי אמורה להתקבל-בעת קבלת הסchorה עומד מנהל המסעדת המקובל את הסchorה עם דף הזמןה של המסעדת ולא רק תעוזת המשלוח- על מנת לוודא שלא נעשתה טעות מעקב על המלאי-מטבח(ישודכן בסוף כל משמרת ע"י כל אחראי מחלקה).

חישוב עלויות והחזר השקעה של פתרון זה:

- בעת פיתוח המסעדת על האחמן"ש חלוקת המלצרים הتبצעה בסידור העבודה ואין צורך בהנחה נוספת מהתהליך הפיתיחה.
- הכתנת דף חוסרים לHECK הזמןות לכל מלצר הוא שעת עבודה של האחמן"ש. שעת עבודה של האחמן"ש הינו 40 ש' לשעה. لكن העלות הכללית היא 40 ש'. לכן תוך פחות מיום במוצע תחזיר המסעדת את ההשקעה.

פתרונות הנבחרים:

- חלוקה מסודרת במשימות פיתוח המסעדת בין המלצרים
- דף חוסרים לHECK הזמןות לכל מלצר

שלושת התהיליכים לאחר שיפור וייעול:

תהליך הבנת מנות הבלתי דג:

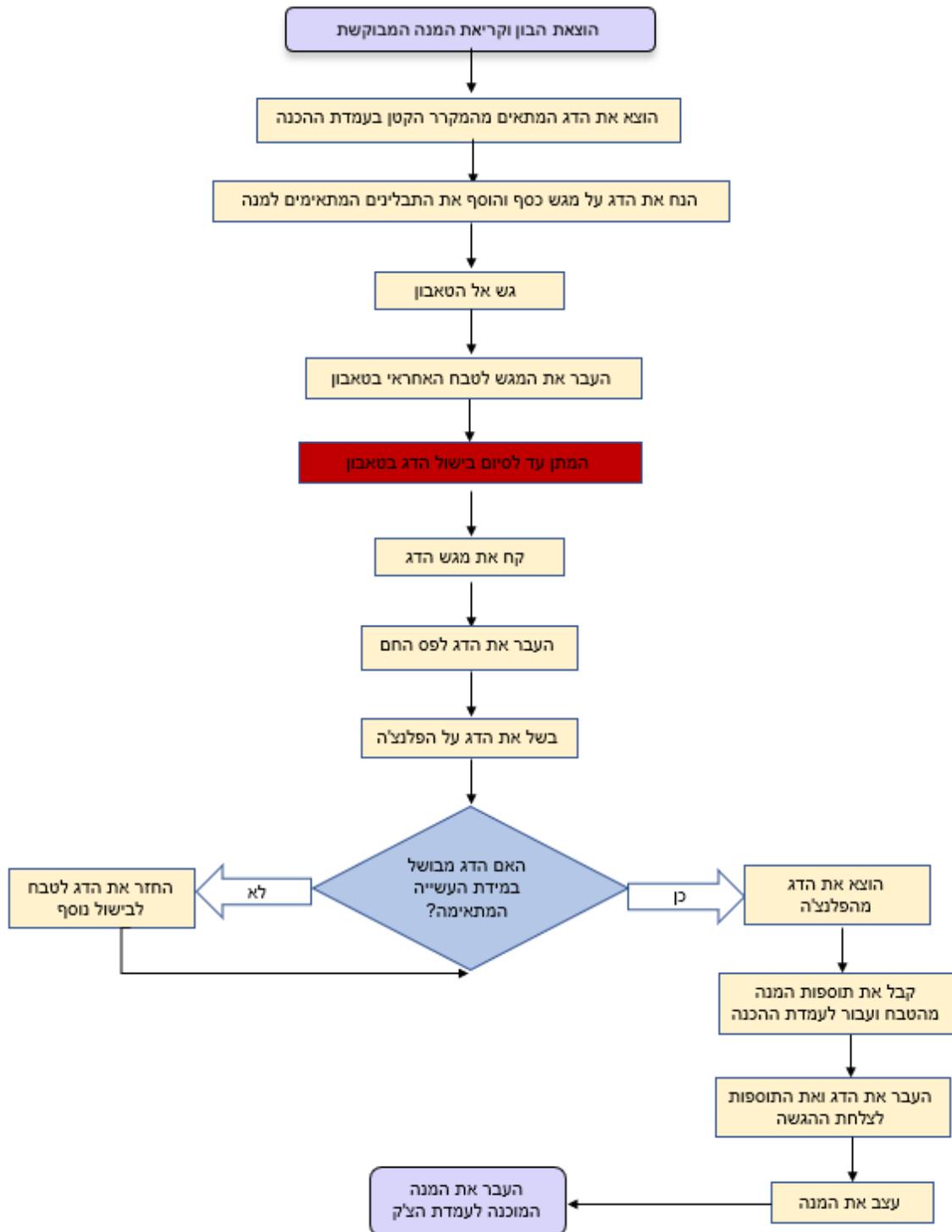
- אל עמדת ההכנה מגע בון ובו הזמןה של הלוקו שהוקלדה על ידי המלצר.
- הטבח לוקח את הדג המתאים מהמקרר ומניח אותו על מגש בסוף עמידת לחום.
- השף ניגש אל הטابון וublisher את המוגש לטבח האחראי על עמדת הטابון.
- הדג נכנס אל הטابון ומתבצע בישול של 15 דקות.
- הטבח לוקח את המוגש עם הדג מעמדת הטابון.
- הטבח מעביר את הדג לפס החם – אזור במטבח שבו מכינים את המנות החמות ובו נמצאת הפלנץ'ה.
- הטבח מבשל את הדג במשך 7 דקות. במקביל לישול הדג על הפלנץ'ה אחד הטבחים מכין את התוספות המתאימות למננה.
- הטבח בודק את הדג. במידה והוא עשוי היטב, מעביר מוציא אותו מהפלנץ'ה ובמידה ולא, משאיר אותו למן בישול נוספת.
- הטבח מקבל את התוספות המתאימות למננה.
- הטבח עובר לעמדת ההכנה ובה הוא מעביר את הדג והתוספות לצלחת הגשה ומצלחת את המנה.
- הטבח מעביר את המנה אל עמדת הצ'ק.

תרשים אדם/מוצר(אדם):

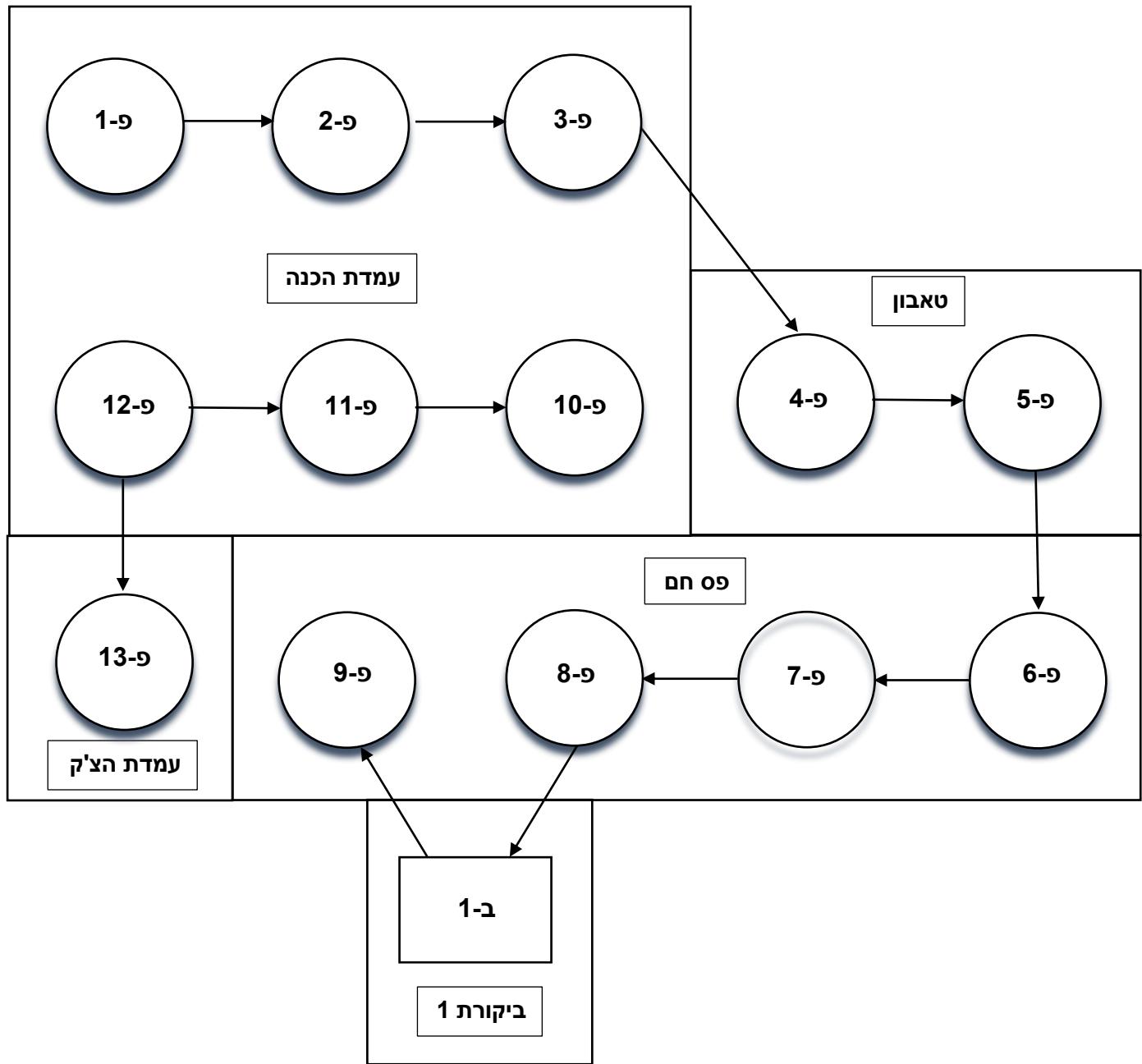
#	אלמנטים(פעולות)	סמל	פעולה	זמן [דקות]
.1	הוציא את הבון מהדפסה וקרא את הזמןה	<input type="circle"/>	פ-1	0.2
.2	קח את הדג המתאים מהמקרר הקטן שבמדת ההכנה	<input type="circle"/>	פ-2	1.1
.3	הניח את הדג על מגש בסוף והן אותו לקרה בישול	<input type="circle"/>	פ-3	1.6
.4	גש אל עמדת הטابון	<input type="circle"/>	פ-4	0.8
.5	העבר את מגש הדג לטבח האחראי על בישול המנות בטאבון	<input type="circle"/>	פ-5	0.25
.6	המתן עד לסיום תהליך בישול הדג בטאבון	<input type="square"/>	הש-1	15-18 ב ממוצע
.7	קח את הדג מעמדת הטאבון	<input type="circle"/>	פ-6	0.5-1.5 ב ממוצע
.8	העבר את הדג לפס החם	<input type="circle"/>	פ-7	0.5
.9	בשל את הדג על הפלנץ'ה	<input type="circle"/>	פ-8	7
.10	בצע בדיקה לדג	<input type="square"/>	ב-1	0.5
.11	הוציא את הדג מהפלנץ'ה	<input type="circle"/>	פ-9	0.2
.12	קבל את התוספות מהטבח ועברו לעמדת ההכנה	<input type="circle"/>	פ-10	1.2
.13	העבר את הדג והתוספות המתאימות לצלחת ההגשה	<input type="circle"/>	פ-11	0.25
.14	עצב את המנה	<input type="circle"/>	פ-12	2.2
.15	העבר את המנה אל עמדת הצ'ק	<input type="circle"/>	פ-13	0.3

זמן (בדיקות)	כמות	הפעולות
16.6-17.6	13	פעולות
0	0	העברות
0.5	1	ביקורת
15-18	1	השהיות
32.1-36.1	15	סה"כ

תרשים זרימה אלגוריתמי:



:Flow Diagram



תהליך הבשارة עובד חדש:

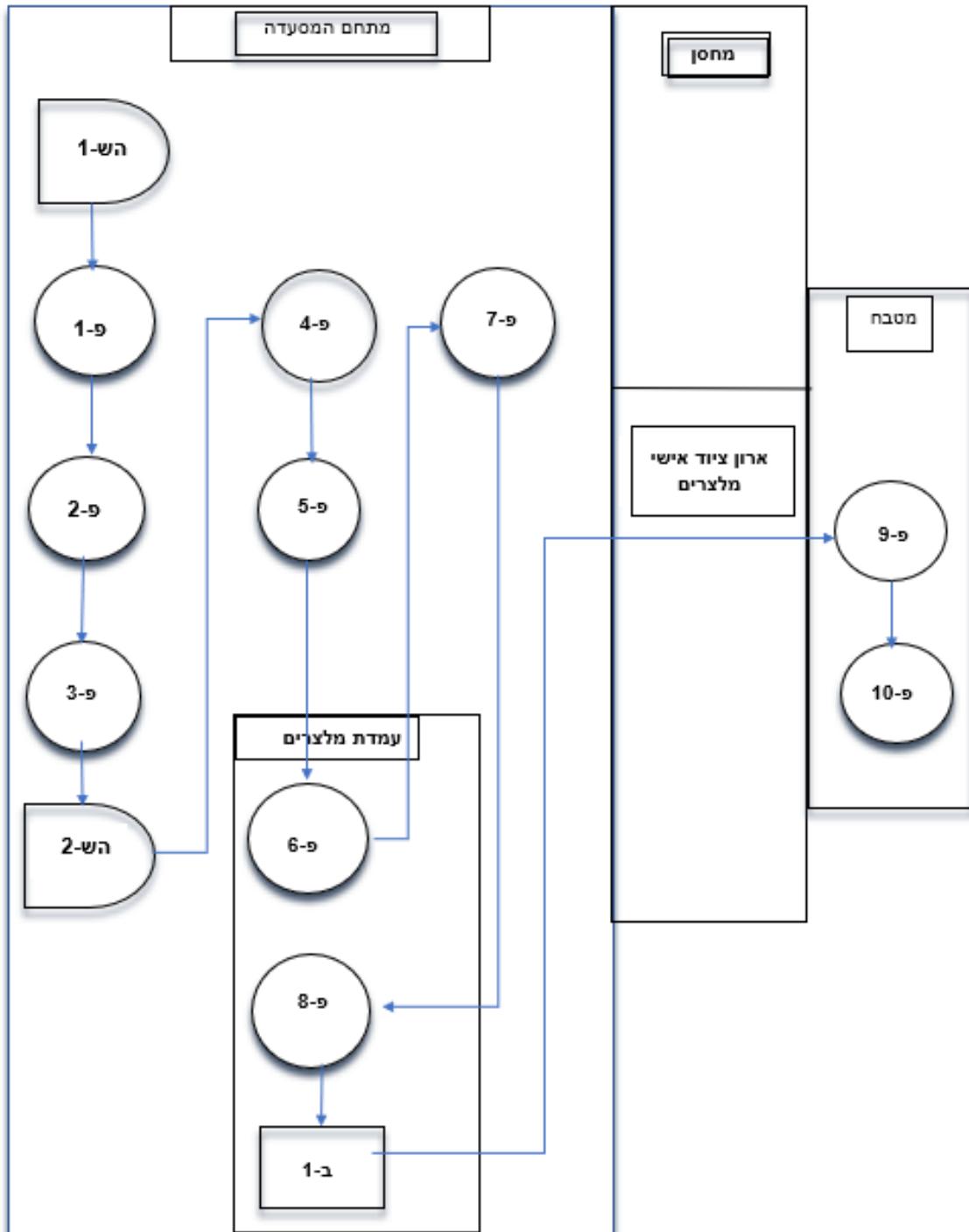
- העובד יגיע לשמרות התלמידות
- העובד החדש יצמד למלאר בעל ניסיון
- העובד ילווה את המלאר במהלך המשמרת. במידה ואין שולחנות לאוטו מלאר ישב המלאר עם העובד החדש וילמד אותו את התפריט ואת מרכיבי המנות, יעמוד אליו בצד וילמד אותו כיצד ללחות כלמנה. במידה ויש שולחנות יתרויה אל המלאר וילמד כיצד לגשת ללקוחות וביצד לקחת הזמנה.
- מלאר בעל ניסיון יציגים לעובד החדש והעובד ילמד הזנת הזמנה חדשה
- העובד ילמד ביצוע הזנה של הזמנה באמצעות מחשב באופן תקין ומפורט.
- העובד יקח הזמנה וידן אותה בממחשב ההזנה
- העובד החדש ילמד אופן הוצאה הזמנתו לשולחנות של לקוחות.
- העובד ילמד לפתח את המסעדת לקרה יום עבודה.
- העובד ילמד לsegor את המסעדת לאחר יום עבודה.
- העובד יעבור סיור בכל המסעדת ויכיר את כל תחומייה
- העובד יעבור תהליך חיפוי קצר בבר.
- ולבסוף לאחר משמרות התלמידות לעשות מבחן תפריט ולבסוף אותו בהצלחה.

תרשים אדם/מוחור(אדם):

#	אלמנטים(פעולות)	סמל	פעולה	זמן [דקות]
.1	התיעצב לשמרות התלמידות	<input type="circle"/>	פ-1	0
.2	היצמד למלאר שהו זכר	<input type="circle"/>	פ-2	0.2
.3	הקשב ולמד להסביר של המלאר על התפריט והמנות המוגשות במסעדת	<input type="circle"/>	פ-3	20
.4	לווה וצפה במלאר בתהליך לקיחת הזמנה	<input type="circle"/>	פ-4	3
.5	צפה בהדגמה של הזנת ההזמנה	<input type="circle"/>	פ-5	2
.6	עין בנוהל לקיחת הזמנה והזנת הזמנה	<input type="circle"/>	פ-6	5
.7	קח הזמנה מלוקו	<input type="circle"/>	פ-7	3
.8	הזן הזמנה שנלקחה מלוקו	<input type="circle"/>	פ-8	4
.9	היבחן עי המלאר על הזנת הרזמנה	<input type="checkbox"/>	ב-1	1
.10	גש למטבח	<input type="circle"/>	פ-9	0.5
.11	למד אופן קבלתמנה מהמטבח כראוי	<input type="circle"/>	פ-10	10
.12	גש בחזרה לאחמן"ש	<input type="circle"/>	פ-11	0.5

הפעולות	כמות	זמן (בדיקות)
פעולות	11	48.2
השבחות	0	0
ביקורות	1	1
השהיות	0	0
סה"כ	12	49.2

:Flow Diagram



תהליך פתיחה מסעדה:

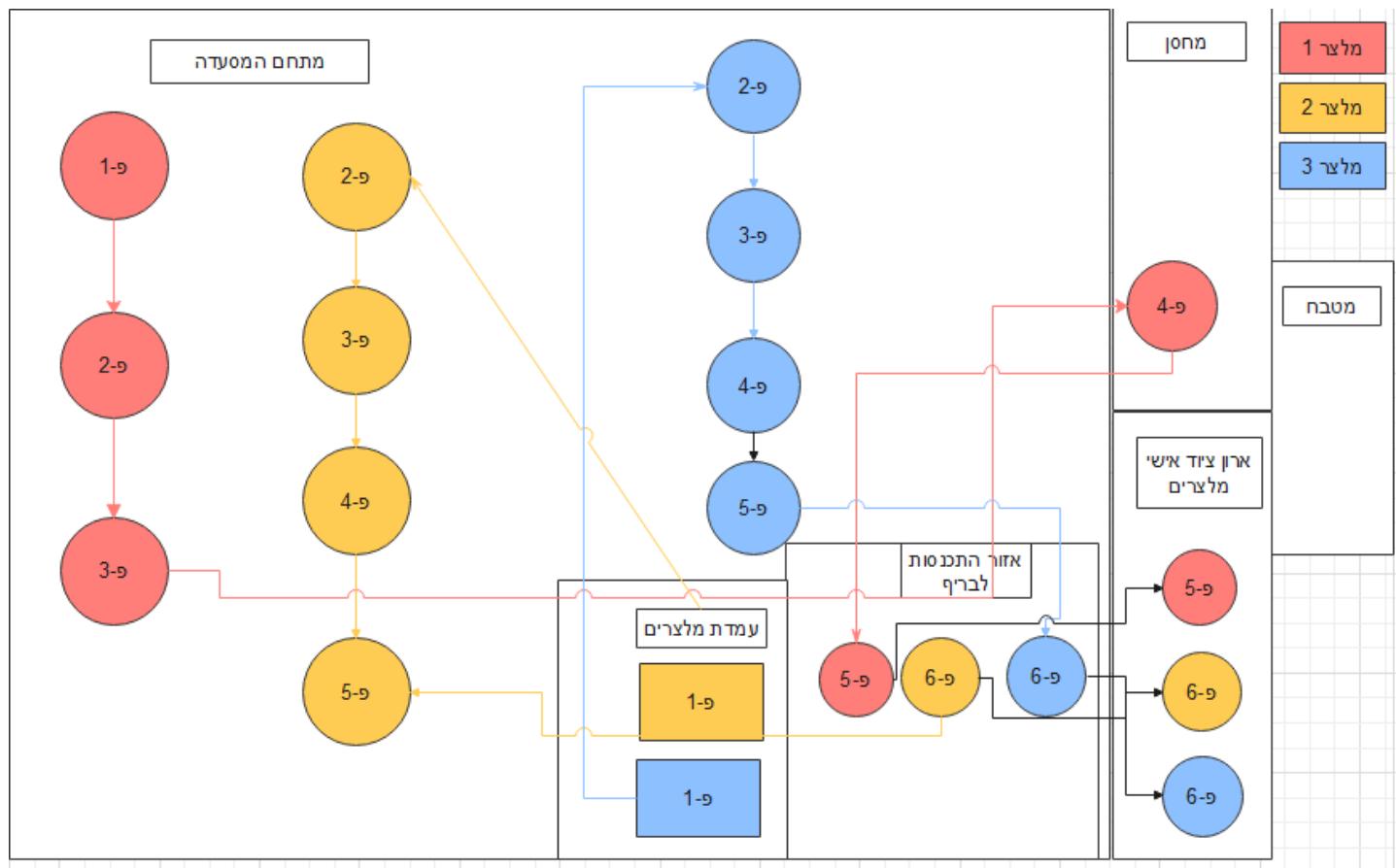
- 3 מלצריו פתיחה מגיעים ב-10:30. הפתיחה מתחלקת בין שלושתם בתיאום.
- עובד 1 – וויזוא מלאי ציוד (מזון יבש), מלא דף חוסרים, מביא מהמחסן וחסרים במידת הצורך ובנכוסף הוא מביא ציוד שטיפה לניקיון של המסעדה, לאחר מכן הוא יטאטא, ערוך את השולחן ויצטרף לשאר הצוות בריף.
- עובד 2 – וויזוא מלאי ציוד (כלי הגשה וסכום), מלא דף חוסרים, העובד ינקה את השולחנות, יctrופ לשטיפת הריצפה ועריכת כל השולחנות במסעדה ביחד עם שאר הצוות.
- עובד 3 – ידליך את המזגנים במסעדה, לאחר מכן ינקה את השולחנות במסעדה. לאחריו שטיפת הריצפות הוא ייחזר את הצד הרלוונטי למיחסן הצד ויצטרף לבריף המלצרים.
- בשעה 11:15 מתכנסים לבריף עם אחראי המשמרות ומתחדכנים במידה יש חסרים או ספישלים.
- בשעה 11:30 כל מלצר לבש את הסינר שלו ומתחילה את המשמרות.

תרשים אדם/מוצר(אדם):

#	אלמנטים(פעולות)	סמל	פעולה	זמן [דקות]
1.	ויזוא מלאי ציוד בעמדת מלצרים (מזון יבש).		ב-1	8
	ויזוא מלאי ציוד בעמדת מלצרים (כלי הגשה וסכום)			
	הדלקת מזגנים			
2.	מלא דף חסרים במידת הצורך		פ-1	3
	מלא דף חסרים במידת הצורך			
	נקה שולחנות במסעדה			
3.	לך למיחסן עם דף חסרים, הבא ציוד חסרים והבאת ציוד ניקוי לשטיפה		פ-2	8
	נקה שולחנות במסעדה			
	נקה שולחנות במסעדה			
4.	טאטא		פ-3	7
	טאטא			
	נקה שולחנות במסעדה			
5.	ערוך שולחנות במסעדה		פ-4	13
	שטוף רצפות			
	שטוף רצפות			
6.	ערוך שולחנות במסעדה		פ-5	7
	ערוך שולחנות במסעדה			
	החזור ציוד ניקיון למיחסן			
7.	המתן למלאץ 3 שיחזור מהמחסן		הש-1	3
	המתן למלאץ 3 שיחזור מהמחסן			
	ছзор מהמחסן		פ-6	
8.	גש לבריף מלצרים בשעה 11:15		פ-7	0.5
9.	הבא ולبس סינר		פ-8	2

הפעולות	כמות	זמן (דקות)
פעולות	8	58
העברות	0	0
<u>ביקורות</u>	1	<u>5-ממוצע</u>
השויות	1	3
סה"כ	10	66

:Flow Diagram



תהליכיים מושפעים

תהליך הבנת פיצה בטאבון:

תהליך זה הוא התהליך המושפע מהתהליך הבנת הדג המשופר.

בעקבות רכישת טאבון קטן נוסף למטבח יוד הלחץ מהטאבון הגדול מה שמקצר את זמני המתנה של המנות בכניסה לטאבון ובנוסף מתפנה מקום נוסף לבישול פיצות. רכישת טאבון זה מייעלת את התהליך הבנת הדג ותהליך הבנת הפיצות אחד.

תהליך הבנת פיצות בטאבון לאחר השיפור בהבנת מנות הדג:

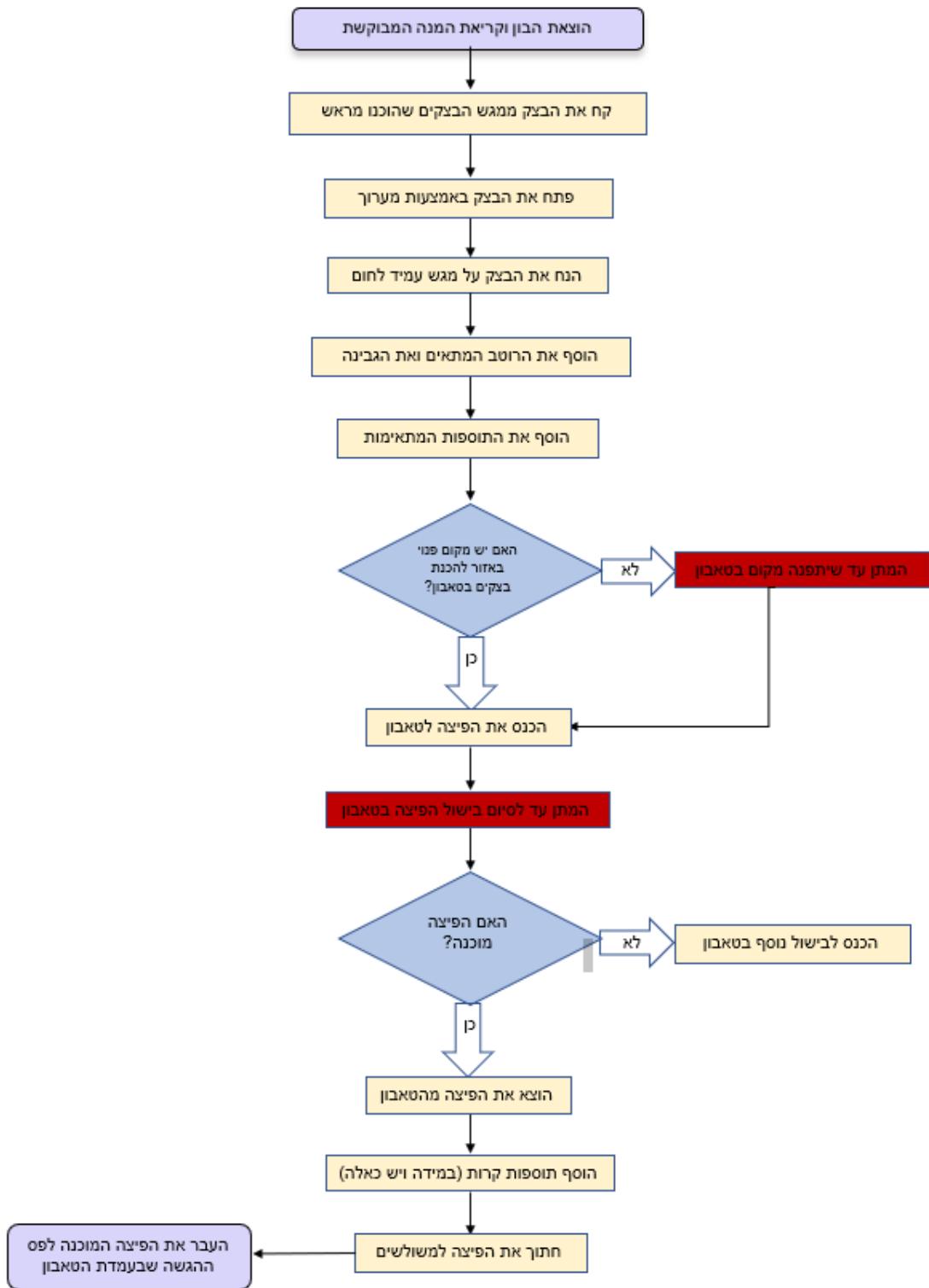
- אל עמדת הטאבון מגיע בון ובו ההזמנה של הלוקו שהוקלדה על ידי המלצר.
- הטבח לוקח את הבצק ומגש הבצלים שהוכנו מראש.
- הטבח פותח את הבצק באמצעות מעורר.
- הטבח מניח את הבצק על מגש עמיד לחום.
- הטבח מוסיף לבצק רוטב עגבניות ובינה.
- במידה ואין תוספות על הפיצה מעביר את הפיצה לטאבון, במידה יש מוסיף אותן ולאחר מכן מכניס את הפיצה לטאבון.
- במידה והטאבון פניו הוא מכניס את הפיצה, במידה ולא מחייב שיתפנה מקום ורק אז מכניס את הפיצה לטאבון.
- הטבח מכניס את הפיצה לטאבון.
- הפיצה מתבשלת בטאבון למשך 8 דקות.
- הטבח מוציא את הפיצה מהטאבון.
- הטבח בודק האם הפיצה מוכנה, במידה ולא מחזר אותה לבישול נוספת נסף בטאבון.
- הטבח מעביר את הפיצה המוכנה למגש המיועד להגשה.
- במידה ויש תוספות שלא צרכות בישול (כמו: עלי רוקט, בזיליקום, גבינת פטה) הטבח יוסיף אותן לפיצה.
- הטבח חותך את הפיצה למשולשים.
- הטבח מעביר את הפיצה לפס הטאבון (עדמה המיועדת רק למנות מוכנות היוצאות מהטאבון ישירות ללקוח ואין צרכים לעبور בעמדה נוספת נספת במטבח)

תרשים אדם/מווצר(אדם):

#	אלמנטים(פעולות)	סמל	פעולה	זמן [דקות]
.1	הוציא את הבון מהדפסה וקרא את הזמנה	<input type="radio"/>	פ-1	0.2
.2	קח את הבזק מגש הבזקים	<input type="radio"/>	פ-2	0.08
.3	פתח את הבזק באמצעות מעריך	<input type="radio"/>	פ-3	1
.4	הניח את הבזק על מגש עמיד לחום	<input type="radio"/>	פ-4	0.1
.5	הוסף את הרוטב ואת הגבינה	<input type="radio"/>	פ-5	1.2
.6	הוסף את התוספות המתאימות להזמנה הלקוון	<input type="radio"/>	פ-6	0.6
.7	המתן למקום פנוי באזור המיועד להכנת בזקים בטאבון	<input type="radio"/>	ה-1 5- ב ממוצע	0.5
.8	הכנס את הפיצה לטאבון	<input type="radio"/>	פ-7	0.5
.9	המתן עד שהפיצה תסימן את הבישול בטאבון	<input type="radio"/>	ה-2 8-10 ב ממוצע	0.5
.10	הוציא את הפיצה מהטאבון	<input type="radio"/>	פ-8	0.3
.11	בדוק האם הפיצה מוכנה	<input type="radio"/>	ב-1	0.15
.12	העבר את הפיצה למגש המיועד להגשה	<input type="radio"/>	פ-9	0.5
.13	הוסף את התוספות שאינן מצריכות בישול בטאבון	<input type="radio"/>	פ-10	0.2
.14	חתוך את הפיצה למשולשים	<input type="radio"/>	פ-11	0.12
.15	העבר את הפיצה המוכנה אל פס ההגשה של הטאבון	<input type="radio"/>	פ-12	

הפעולות	כמות	זמן(בדיקות)
פעולות	12	5.15
העברות	0	0
ביקורות	1	0.3
השיות	2	8-15 ב ממוצע
סה"כ	14	13.45-20.45 ב ממוצע

תרשים זרימה אלגוריתמי:



תהליך ביצוע הזמנה:

תהליך זה הוא התהליך המושפע מהתהליך הכשרתו עובד חדש המשופר.

בעקבות הוספה נוהל לקיחת הזמנה בה מפורטות השאלות אותן המלצר מחייב לשאול את הסועדים (כמו שאלות על אלרגיות ורגישויות) יביאו את ההזמנה למדוקת יותר ותצמצם החזרת מננות. בנוסף בעזרת נוהל הזנת הזמנות במחשב מביאה גם היא לצמצום החזרת מננות מפני שהמלצר מיזמן בכתיית הזמנות מדוקיקות במחשב.

לכן ניתן להסיק כי שיפור תהליך הכשרתו עובד תשפייע על תהליך לקיחת הזמנה, תוביל לצמצום מננות חוזרות ותקין הפסדים למסעדת.

תיאור תהליך ביצוע הזמנה:

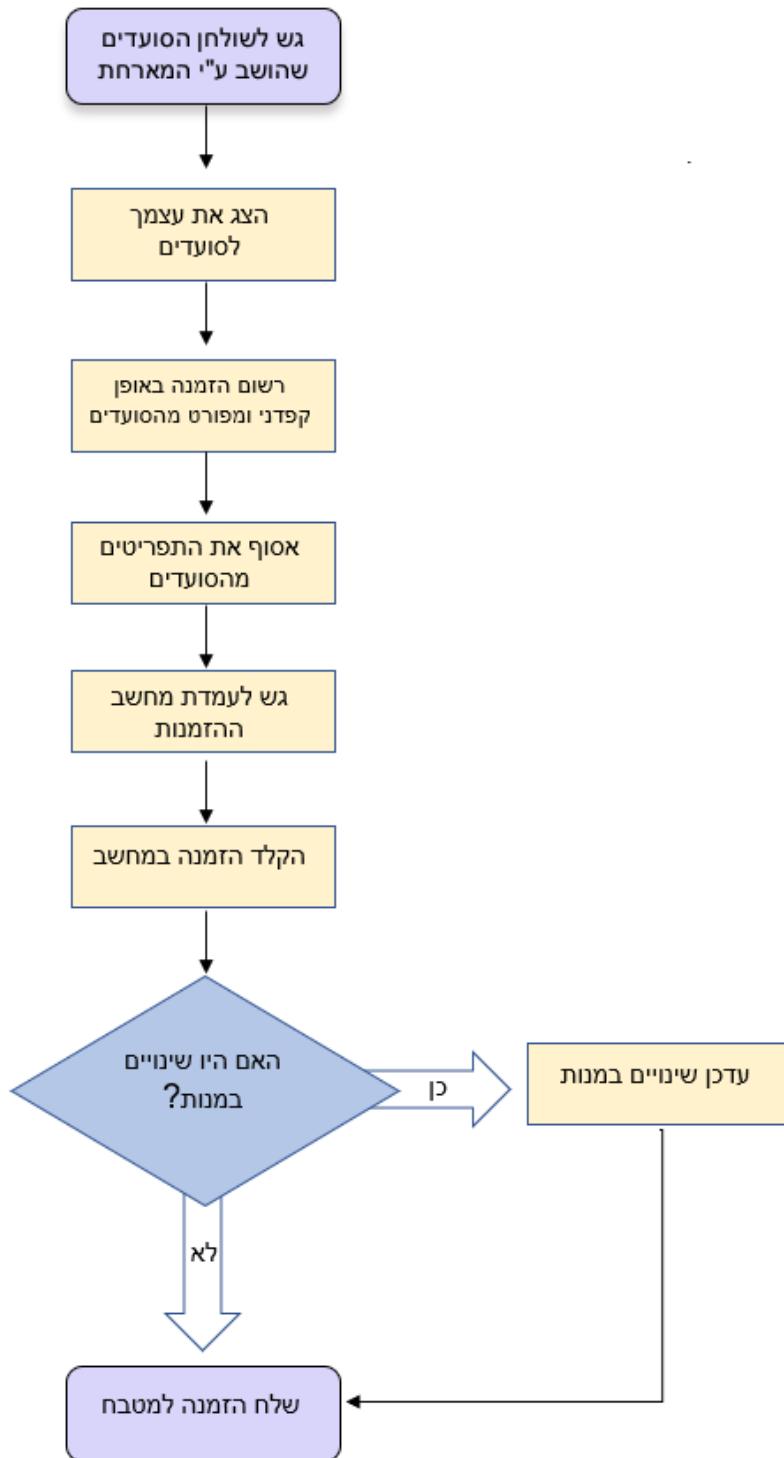
- המלצר ייגש אל השולחן ויציג את עצמו בפני הסועדים.
- המלצר ישאל את הסועדים לשולם וישאל האם מוכנים לקחת הזמנה.
- לאחר מכן המלצר ישאל האם יש אלרגיות/רגישויות למאכלים.
- הוא יוכל להמליץ להם על מננות ורשום את המנות, יציע עסקיות קינוחים ושתייה.
- המלצר יילך לעמדת הזמנות וילoad את הזמנה. (יצין בפירוט אם קיימים שימושים למננות ואז הבון ישלח למטבח)

תרשיים אדם/מוצר(אדם):

#	אלמנטים(פעולות)	סמל	פעולה	זמן [דקות]
.1	גש לשולחן הסועדים שהושב ע"י המארחת		פ-1	0.5
.2	הציג את עצמו לסועדים		פ-2	0.2
.3	רשום הזמנה באופן קפדי ומספרת מהסועדים		פ-3	3
.4	קח את התפריטים מהסועדים		פ-4	0.3
.5	גש לעמדת מחשב הזמנות		פ-5	1
.6	הקלד הזמנה במחשב וציין שימושים במידת הצורך		ב-1	2
.7	שלח הזמנה למטבח		פ-6	0.1

הפעולות	כמות	זמן (בדיקות)
פעולות	6	4.8
העברות	0	0
ביקורות	1	2
השויות	0	0
סה"ב	7	6.8

טרשים זרימה אלגוריתמי:



תהליך הזמנת מלאי:

תהליך זה הוא התהליך המושפע מהתהליך פтиחת מסעדה המשופר.

בתהליך "על פтиחת המסעדה אחד השינויים שהוכנסו לתהליך הוא דף חוסרים- (המלצטנו לישם זאת גם בבר ובמטבח-אך בעובדתנו לא התייחסנו לכך)

בתחילת כל משמרת פтиיחה- 2 מלצרים אחרים על בדיקת מלאים בעמדות המלצרים וכל העזר השונים שיש להם שימוש במהלך המשמרת, כל מלצר מלא דף זה וחותם עליו, המלצר השלישי הולך למבחן וודאג למילוי החוסרים הרלוונטיים וمعدכן דף חוסרים שלישי-הנמסר לאחמן"ש בבראי הגדרנו, במידה יש מלאי נמור/ חוסרים במבחן המלצר שעשה בדיקה זאת יdag לדוח על כך לאחראי משמרת בבראי המלצרים וdag להבריר לידי את הדף עם החוסרים הרלוונטיים.

לפני הייעול, האחמן"ש או מנהל המסעדה היו ניגשים לבדוק את המלאי בעצמם או מהעובדים והעברת חוסרים במלאי היו מועברים בעל-פה או בכתבים באותו רגע.

העברת המידע לגבי המלאי-מתבצעת באמצעות יומם עבודה במסעדה, יכול להיות שהזמנה של המלאי תתרחש בזמן שאיןו אידיאלי בתקורתם למול המחלקות השונות (לחץ במטבח, שף לא נמצא, מלצרים באמצעות משמרת, אחרי החלפת מלצרים-והמלצרים במשמרת הנ"ל אינם מודעים לחוסרי הבוקר ועוד)

במידה ויתקיים יישום הנ"ל במחלקות המטבח והבר-של דף חוסרים מסודר עבודתו של האחמן"ש או מנהל המסעדה תתקצר משמעותית, לא תפגע ותוסת תשומת לבם של העובדים במהלך המשרתות ויתאפשר מעקב אחר מלאי בהשוואה של חוסרים- הזמנות-והמלאי הקיימים

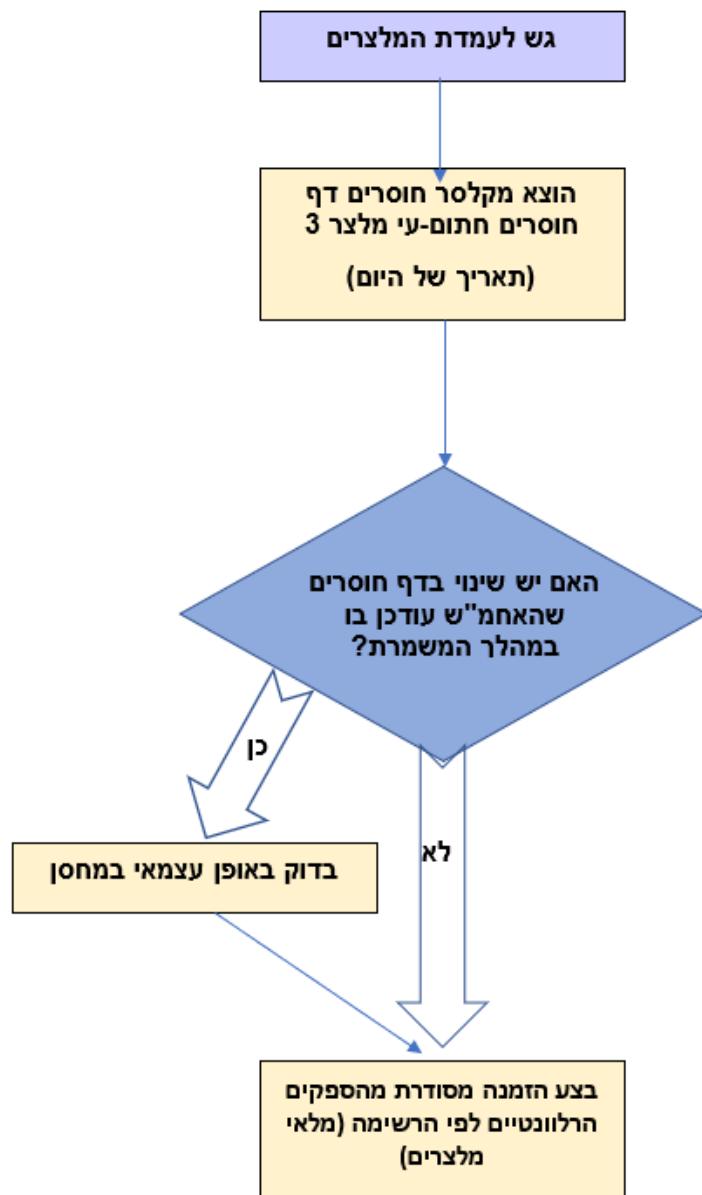
בסוף דבר תהליך זה חוסך זמן, ובספ' שבן ישנו מעקב על המלאי, אין הזמנה מיותרת והצטברות עודפי מוצרים (שעלול לפגג תוקם) ומוצרים במבחן הם מלאי שעלה בסוף ואולי הזמן שלא לצורך.

תרשים אדם/ מוצר(אדם):

#	אלמנטים(פעולות)	סמל	פעולה	זמן [דקות]
.1	גש לעמדת המלצרים	<input type="circle"/>	פ-1	1
.2	הוצא מקלסר חוסרים-דף חוסרים חתוםים שי מלצר 3 בתאריך של היום	<input type="circle"/>	פ-2	1
.3	בדוק מול האחמן"ש שלא דוח לו משחו נסף במהלך המשרתות עד רגע זה	<input type="checkbox"/>	ב-1	10
.4	בדיקה עצמאית במחסן (רק אם תשובה ביקורת-כן)	<input type="circle"/>	פ-3	10
.5	בצע הזמנה מסודרת מהספקים הרלוונטיים לפוי הרישימה (מלאי מלצרים)	<input type="circle"/>	פ-4	10

הפעולות	כמות	זמן (בדיקות)
פעולות	4	22
ההעברות	0	0
ביקורתות	1	10
השהיות	0	0
סה"ב	5	32

תרשים זרימה אלגוריתמי:



שיפור במדד הS'API

הכנסה ממוצעת לסעוד:

- מנות דג – בעקבות ייעול התהילך זמן המתנה למנת דג התקצרו באופן משמעותי משמעותי ובעקבות בכך אנחנו חוזים כי ל��וחות יזמיןנו את mana זו. מנות הדג הן המנות הקירות ביותר בתפריט ולבן בכלל שיותר ל��וחות יזמיןנו את mana ובכך עלתה ההכנסה ממוצעת מכל סוג למסעדה.
- הכשרה עובד חדש – בעקבות ייעול התהילך התוצר שלנו הוא מלצר מקצועית יותר ומימון יותר המכיר טוב לעומק את המסעדת ואת התפריט ויכול להמליץ ולמכור ל לקוחות בצורה טובה ואמינה יותר את המנות הרוחניות ביותר למסעדה ובכך להגדיל את ההכנסה ממוצעת לכל סוג במסעדה.

אחזו תפוצה ממוצעת במסעדה:

- מנות הדג – בעקבות ייעול התהילך זמן המתנה של כל mana התקצר ולכן ל��וחות יחכו פחות לזמן למננה והשאות שלהם במסעדת תתקצר והתחלופה במסעדת תפוצה ועלה ובכך גם אחזק התפוצה הממוצעת.
- פתיחת מסעדה – לאחר ייעול התהילך פתיחת המסעדת התוצר הוא מסעדת מאורגנת ומסודרת לא חוסרים של מלאי וכן המלצרים יכולים להיות עסוקים רק בשירות הלוקחות הנמצאים במסעדת ללא התעסוקות בלוגיסטיקה והשלמות וכתוצאה לכך קצב השירות יעלה (ליקוחות לא יצטרבו להמתין לחוסרים שמעבטים את השותם) ובכך השאות שלהם תתקצר והתחלופה במסעדת תגדל וכן אחזק התפוצה הממוצעת במסעדת יגדל גם כן.
- הכשרה עובד חדש – בתוצאה מתהילך זה נקבל מלצר מיומן ומקצועית יותר וכן השירות ל לקוחות יהיה טוב יותר ומהיר יותר והוא פחות טוויות בהזמנה ובהסבירים ללקוח ובכך תתקצר השאות של הלוקחות במסעדת ואחזק התפוצה הממוצעת עליה.

אחזק החזרת מנות ממוצע במסעדה:

- מנות דג – בעקבות ייעול התהילך זה אנחנו מקבלים צוות מטבח מיומן שיוכל לבצע הכנה של mana זו מאשר אדם בודד שאחריו על כל מנות הדג וכן הסבירות שהייה טוויות נמוכה יותר. הלוקחות יקבלו את manaיהם בקשרו עם השינויים הנדרשים ולא ייחסו את mana עקב טוויות ובכך יקנו אחזק החזרת המנות הממוצע במסעדת.
- הכשרה עובד חדש – בעקבות ייעול התהילך העובד החדש יהיה מיומן ומקצועית יותר וכתוצאה לכך יפגין ידע רב במרכיבי המנה ויכול לצין אותם בפני הלוקחות וכן גם לגביהם שינויים שנិיתן לבצע בmana ("יוכל לעמוד אלרגניים וכו") ובנוסף יבצע פחת טוויות הקללה בעת הזנת הזמן ובכך יdag שההמטבח יבין את mana כפי שביקש הלוקח ולא טוויות. הלוקחות יקבלו את המנות המבוקשות עם השינויים הנדרשים ולא טוויות בכך יוחזרו פחות מנות ואחזק החזרת המנות הממוצע במסעדת ירד.

על מנת שנוכל לחזות את אחוז השיפור בצורה הטובה ביותר והקרובה ביותר למציאות החלטנו לבנות שאלון אינטראקטיבי שהLINK שלו יחולק ללקוחות המסעדת ע"י המלצרים במסעדת ובו שאלות שונות הקשורות למסעדת ולשביעות רצונם מהחויה הכללית במסעדת. השאלון כולל סוגים שונים של שאלות. חלון נשלון על מנת לקבל תמונה מצב קיימת ולדעת מה היא דעת הלוקוחות לגבי המצב ביום ועד כמה שביעות רצונם גבואה ביחס למצב וחלון נשלון לגבי דעת הלוקוחות במידה ובמסעדת ישפו תהליכי אלה. המדגם שלנו מנה כ-54 ל��וחות שונים ומגוונים ולפי תוצאותיהם ראים כי תוצאות המצב הקיים משקפות בצורה דומה מאוד את הביעות שהציגו במסגרת העבודה ותוצאות המצב העתידי הראו כי ל��וחות המסעדת אכן יהיו מרווחים יותר או יבצעו הזמנות שונות במידה ויהיה שיפור בתחוםים שהציגו בפניהם.

תוצאות השאלון הן התחזית הקרובה ביותר לתוצאות שנתקבל במציאות במידה ונטמעית את שינוי תהליכי אלה במסעדת.

השאלון:

* האם המלצר היה בקשר במרכבי המנה?

 כן
 לא

במידה וממלצר היה בקשר במרכבי המסת, האם זה היה מסיע לך בבחירה המסת?

 כן
 לא

* האם המלצר שאל אם פישחו בעיל ורשותית/אליזיות? אם כן, האם צין בפניך את המרכיבים האלרגניים?

 כן ואכן בפניך את המרכיבים האלרגניים
 כן ואכן לא אין בפניך את המרכיבים האלרגניים
 לא שאל ולא צין בפניך את המרכיבים האלרגניים

* האם היו שינויים בחומרת המנה שלך? אם כן, האם בוצעו?

 כן חוץ שיטומי ואכן בוצעו
 כן חוץ שיטומי אך לא בוצעו
 לא חוץ שיטומי

* האם החזרות נתה במלחר החזרה במסעדת?

 כן
 לא

* האם הרמתה מנת דג כמנה עיקרית?

 כן
 לא

* במידה וודוע לך שזמן ההמתגה לדג התקציב, האם היה/ה שוקל/ת להזמין אותו?

 כן
 לא
 אולי

[תיקי המבוקש](#)



BADA
BOOM

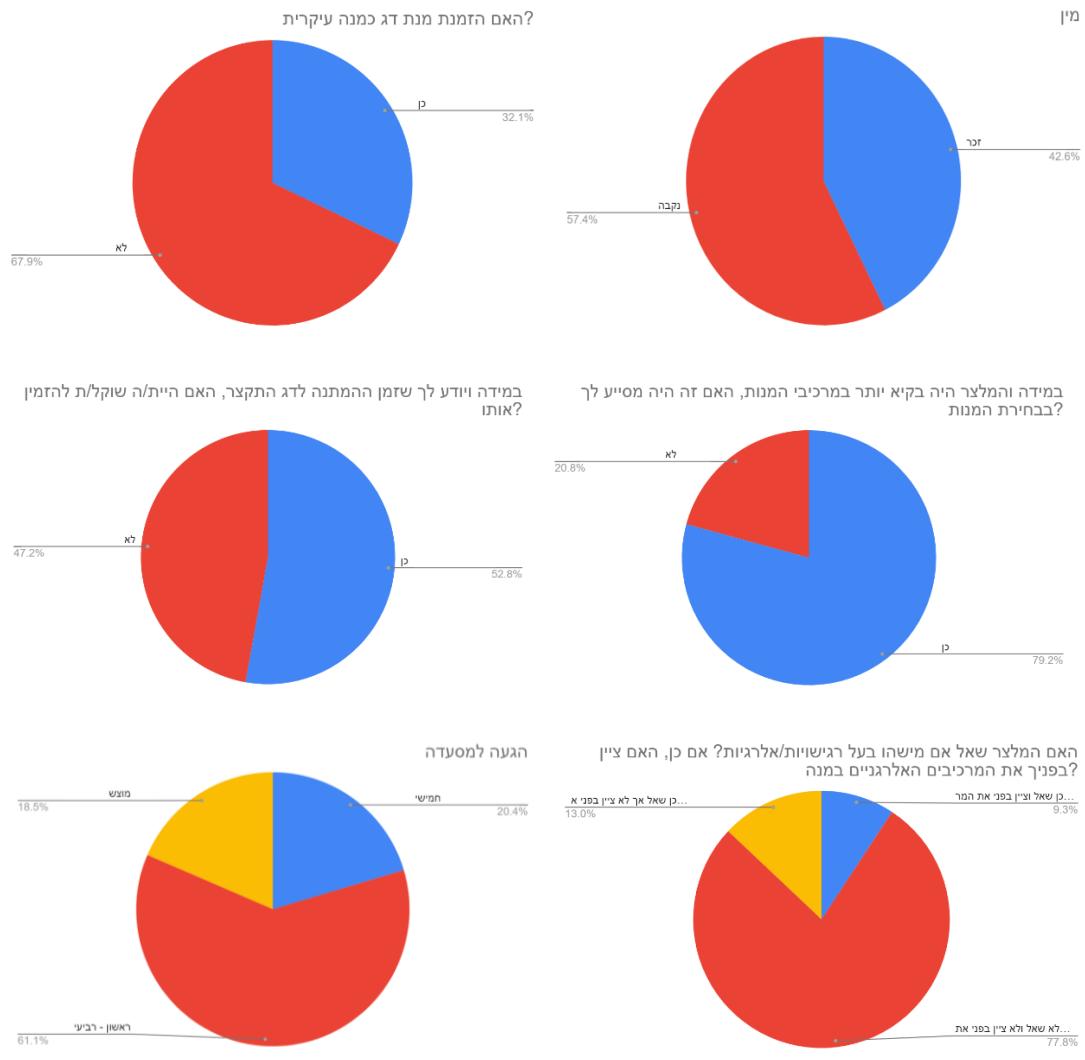
SALADAS & COCKTAILS

לקיים בטלפון: 03-9555555

טלפון: 03-9555555

<div style="position: absolute;

תוצאות השאלון הרלוונטיות למדי הS'OI:



- המדגם שלנו כלל 54 לוחות שונים: 42.6% גברים, 57.4% נשים
 - 61.1% הגיעו למסעדת בימי ראשון-רביעי, 20.4.5 הגיעו למסעדת ביום חמישי ו-18.5% הגיעו למסעדת ביום חמישי שבועת.
 - 77.8% לא נשאלו על ידי המלצר האם הם בעלי רגישות/אלרגיות ולא צוין בפניהם מרכיבי המנה, 13% כן נשאלו על ידי המלצר האם הם בעלי רגישות/אלרגיות אך לא צוין בפניהם מרכיבי המנה ו-9.3% כן נשאלו על ידי המלצר האם הם בעלי רגישות/אלרגיות וכן צוין בפניהם מרכיבי המנה.
 - 79.2% ענו כי אם המלצר היה בקיא יותר במרכיבי המנה זה היה מקל עליהם בבחירה המנות ו-20.8% ענו כי אם המלצר היה בקיא יותר במרכיבי המנה זה לא היה מקל עליהם בבחירה המנות.
 - 67.9% הצביעו דג במנה עיקרית ו-32.1% לא הצביעו דג במנה עיקרית.
 - 52.8% היו מזמינים מנת דג במידה וזמן ההמתנה למנה היו מתקצרים ו-47.2% לא היו מזמינים מנת דג במידה וזמן ההמתנה למנה היו מתקצרים.
 - רמת שביעות הרצון הממוצעת של לוחות המסעדה מרמת הניקיון במסעדה היא 4.15 מתוך 5.
 - רמת שביעות הרצון הממוצעת של לוחות המסעדה מרמת השירות במסעדת היא 3.46 מתוך 5.

לסיכון,

במידה והמלצר יהיה טוב יותר הלקוחות יהיו מרווחים יותר ובנוסף יהיו פחות טעויות בהזמנת המנות דבר שיביא להקטנת מספר המנות המוחזרות במסעדת, במידה ויתקצטו זמני המתנה של מנת הדג בזמנים הדרושים שלמנה זו תעלה מה שיגדל את הכנסתת המסעדה, וניתן לראות כי יש מקום לשיפור בשביועות רצונם של הלוקוחות לגבי תחום הניקיון והשירות ושיפור תחומיים אלה יביא ללקוחות חוזרים ולהגדלת הכנסתת המסעדה.

חיזוי נתוני המסעדת לאחר השינויים:

מדד 1: הכנסתה ממוצעת לסעוד (חודש)

לאור כל הנתונים שבידנו אנו חוזים כי לאחר הטמעת תהליך הבנת מנת הדג המשופר והכשרה עובד חדש המשופר הכנסתות המסעדת יעלו בכ-20% מהמצב הנוכחי.

נתונים לפני השינוי:

ימי ראשון – רביעי : [112.63](#) נס涑וד

יום חמישי : [126](#) נס涑וד

מוצאי שבת : [112.3](#) נס涑וד

נתונים אחרי השינוי:

	הכנסתה ממוצעת לסוד	במאות סודדים בממוצע ליום	הכנסתה יומית ממוצעת בחודש	יום בשבוע
117.7	109.88	233	198	21,756.9 יום ראשון
	114.59		229	26,242.2 יום שני
	116.54		243	28,320.6 יום שלישי
	127.11		263	33,429.3 יום רביעי
	131.22	273	35,822.7	יום חמישי
	116.92	136	15,901.5	מוצאי שבת

מדד 2: אחוז תפוצה במסעדת (חודשיאי)

לאור כל הנתונים שבידנו אנו יכולים כי לאחר הטמעת תהליך הבנת מנגנון הדג המשופר, הבשרת עובד חדש המשופר ופתחת מסעדה המשופר התפוצה החודשית במסעדת תעלה בכ- 15% מהמצב הנוכחי.

נתוניים לפני השינוי:

יום ראשון – רביעי : **22.5%**

יום חמישי : **26.3%**

מצאי שבת : **39.3%**

נתוניים אחרי השינוי:

יום בשבוע	כמות סועדים ב ממוצע לחודש	כמות סועדים ב ממוצע ביום	אחוז תפוצה ממוצעת ביום
יום ראשון	789	198	$\frac{233}{900} \cdot 100 = 25.89\%$
יום שני	914	229	
יום שלישי	971	243	
יום רביעי	1,052	263	
יום חמישי	1,091	273	$\frac{273}{900} \cdot 100 = 30.3\%$
מצאי שבת	542	136	$\frac{136}{300} \cdot 100 = 45.3\%$

**3. ממד ממוצע אחוז פריטים שהוחזרו מסך המנות בעקבות חוסר שביעות רצון לקות
(חודשי)**

לאור כל הנתונים שבידנו אנו יכולים כי לאחר הטמעת תהליך הבנת מנות הדג המשופר, הבשרת עבד חדש המשופר ופתחת מסעדה המשופר.

במモת ההזמנות החודשית גדלה בכ- 15% וב모ת הביטולים החודשית עלתה בכ- 10% מהמצב הנוכחי אך אחוז במモת הביטולים הממוצע ליום ירד.

נתונים לפני השינוי:

ימי ראשון – רביעי : **6.6%**

יום חמישי : **7.15%**

מצאי שבת : **4.95%**

נתונים אחרי השינוי:

יום בשבוע	כמות/zמנות חודשית	כמות/zמנות בימים	כמות/zurities יומיים	כמות/zurities נמצעת בחודש	כמות/zurities במהלך רצון	כמות/zurities בימים יומיים	כמות/zurities במהלך יומיים			
יום ראשון	1,232	16	17	75	1,348	81	$\frac{81}{1,348} \cdot 100 = 6\%$			
		17	19							
		22	25							
		20	24							
	1,360	15	17	73						
		16	18							
		18	21							
		24	28							
	1,347	23	26	84						
		18	20							
		26	32							
		17	20							
יום שני	1,348	27	30	89						
		21	24							
		24	27							
		17	19							
יום שלישי	1,453	26	30	102						
		34	38							
		21	24							
		24	27							
יום רביעי	1,498	26	30	42						
		34	38							
		21	24							
		24	27							
יום חמישי	861	10	12	42						
		8	10							
		11	13							
		13	16							
מצאי שבת	861	10	12							
		8	10							
		11	13							
		13	16							

פרק 5 – מיסוד התהילה

הכנת מנות הכוולות דג:

על מנת לשפר את תהילך הכנת המנות הדג נצטרך לבצע מספר שינויים במסעדת, מהיון כל צוות המסעדת יפעיל על פי נהלים אלה ויתרגל למצוב החדש.

בראש ובראשונה, ננכט ישיבה של כל צוות המטבח ביחד עם שף המסעדת ונעדרן אותם בפרטיהם החדשניים ובניהול החדש עבור הכנת מנות אלה.

- השף יעביר סדנא לטבחים הוותיקים במסעדת ובסדנא זו ישביר להם כיצד להכין אתמנה זו על הצד הטוב ביותר ואף יבחן אותם וישגיח עליהם במשמרות הראשונות.
- השף יכין חוברתנהל מסודרת בכתב מודפס ובצירוף תמונות בו יהיה כתוב בכל עמוד עבור אותה מננה: את אופן הכנת המנה, מרכבי המנה ותמונה של המנה על מנת שיוכלו לראות כיצד צריכה לצאת המנה על הלקוח.
- צוות המטבח יעדכן כי מהיון בכל תחילת משמרת יש אוזור בטאבון שעליו מונח מגש בסף ואוזור זה מוקצה אך ורק להכנת מנות דג ואין להשתמש באוזור זה להכנת מנות אחרות של המסעדת.
- צוות המטבח יעדכן כי על הפלנץ' ישנו מקום מסומן שמיועד אך ורק למנות דג ואין להשתמש בו להכנת מנות אחרות של המסעדת.

תהליך העברת הסדנא לצוות המטבח:

- כל צוות המטבח יגיע למשמרת שנקבעה מראש על ידי מנהל המטבח.
- השף יציג בפנייהם את הנוהל שבכתב ויעבור איתם עליו.
- ישביר לצוות המטבח עbor כל מנה מהם מרכבי המנה, אופן ה הכנה וידאים להם כיצד להכין כל מנה וכייד לעצב אותה על מנת שתהייה מוכנה להגשה.
- בכל משמרת במהלך אותו שבוע יהיה טבח שצמוד לשף ומבחן אותו את המנות ובכך השף יבדוק את הטבח ויעזר לו לצבור ניסיון על מנת שיוכל לבצע זאת לבד.
- בשבוע שלאחר מכן בכל משמרת יוגדר מי הוא הטבח שאחראי על הכנת מנות אלה והשפ' יהיה נוכח על מנת לפקח ולהעיר ולתקן בעת הצורך.

דוגמא לנוהל שייבת עbor מנת דג ע"י השף:

שם המנה:	_____
מרכבי המנה:	_____
•	_____
•	_____
•	_____
•	_____
אופן ה הכנת המנה:	_____
•	_____
•	_____
•	_____
תוספות שיוכלו להוות מצורפות למנה:	_____
חליפות במרקם של אלרגנים:	_____
בצד לשגב את המנה:	_____
תמונה של המנה:	

הבשרת עובד חדש:

על מנת לצלוח את הטעמת השינוי בנהול הבשרת עובד חדש (מלצר)-בצורה הטובה ביותר נזמן ישיבת צוות מלבטים, מנהליים ואחמש"ים.

בישיבה:

- נחלק חברה לתפקידים לבכל משתתפי הישיבה.
- מנהל המסעדה יתדרך את המלבטים והאחים"ים על חברה לתפקידים החדש הבלתי את התהיליכים רבים ומפורטים שעל מלצר חדש להכיר ולדעת. לדוגמה: תהיליך לקיחת הזמנה-בדגש על שאלות חשובות כמו-אלרגיות, רכיבים אלרגניים, מידת חריפות מנה וועוד.
- נציג בפני כל העובדים לחברת הניהלים נוראה עבורה על מנת לבדוק את הידע ואיכות השירות שיעניקו ללקוח, ובתוכה מכון ההכנסה שלהם תגדל, והאינטרס הוא הדדי.
- נבהיר לעובדים הותיקום שעבשו הם חלק חשוב ובלתי נפרד בהבשת כל מלצר חדש במסעדתם עליהם להיות סבלניים, מקטעים-וחולק מהטהיליך, יכירות כי בעת מלצר מתלמיד יצמץ אליהם במהלך שימורת בליך התקנות, הקולדטן, ניקיון המסעדה וכו', ועל כן יהיה עליהם לשמש דוגמה לעובדים החדשניים ולדאוג לקבלת פנים נעימה.
- מלצרים אשר יראו נוכחות ואכפתנות, יתוגמלו בהתאם.
- נודה לכולם על הזמן וההקפשה.

דוגמה למראת חברה לתפקידים עבור עובד חדש

חברה לתפקיד-טהיליכים	
תוהל הבשרת עובד חדש :	
1.	טהיליך לקיחת הזמנה
2.	טהיליך הקולדת הזמנה
3.	טהיליך פתיחת מסעדה
4.	טהיליך סגירת מסעדה
5.	טהיליך הוצאה מנה מהמטבח
6.	טהיליך ניקיון של המסעדת
7.	טהיליך עירינת שולחן
8.	טהיליך מלאי מלאי במהלך היום
9.	טהיליך הגשת משמרות לאחראי משמרת
10.	טהיליך פינוי שולחן

תהליך עירכת שולחן:

המלצר יגש אל השולחן

1. דואשית כל, המלצר ינקה את השולחן ביסודות עם סמרטוט

2. בהתאם למספר הכסאות נעורו את השולחן עם צלחות סכו"ם כוסות ומפיות "פליסמנט".

3. את הפליסמנט ניצב מול הכיסא במרכז.

4. נשים את הצלחת במרכז הפליסמנט

5. את המפיית נסדר מצד ימין של הצלחת.

6. את הסכו"ם נסדר בכס"מ מימין לשמאל. כפ, סכין, מחלג.

7. את הכוו נשים מצד שמאל בחלק העליון של הסוער.

8. נצמד כיסא לשולחן.

9. נוודה אסתטיות וסימטריות של השולחן.

פתחת מסעדה:

על מנת לצלוח את הטעםת השינוי בנהול פתחת מסעדה-בצורה הטובה ביותר **תמן ישיבת צוות מלחרים.**

בישיבה:

1. **חלק דף מסודר בו** מוגדרות **משימותיו** המוגדרות של כל מלח-uboר פתחת מסעדה- במשמרת בוקר.
2. **יוסבר** **שתפקידו** של כל מלח (מלח 1, מלח 2, מלח 3)-יקבעו בסידור העבודה (הקיים לפני הגעה למסעדה)-ע"י אחמ"ש
- ***ההחלפה** בין תפקידיו המלחרים יעשה במקיריים חרים בלבד, ורק באישורו **דף חסרים**-לכל מלח ישנו דף חסרים שהינו חלק מדף המשימות, הרלוונטי למשימות שכיתנו לו-
3. **במידה ויש** **שינוי ותוספת** המלחן יוסיף זאת בכתב יד
4. **יובהר** **שלל** כל מלח ישנה אחריות ביצוע כל המשימות בראיו ושהם צריכים למלא אותו באופן תקין ואף לחתום עליו.
5. **הבהרה** **נוספת:** מלח 3 הינו המלחן שיש להעזר בו על מנת לסייע את המשימות בזמן המוקצב ***במידה** וישנו יעכוב או שמלח לא הספיק את המוטל עליו. וודיע על כך לאחמ"ש והוא יצוות לו את מלח 3
6. **הבהרה** **נוספת:** יש להגיע למסעדה- בזמן ולא בהרחות,இיחורים משפיעים בצורה ישירה על תקינותו של תהליך פתחת המסעדה .
7. **נודה** **לבולם** על הזמן והקשבה.

תמליל פתחת מסעדה-		
תאריך: <hr/> <hr/> <hr/>	יום: <hr/> <hr/> <hr/>	שם המלחן: <hr/> <hr/> <hr/>
משימות:		
מלח 3	מלח 2	מלח 1
<input type="checkbox"/> הדלק מגנים <input type="checkbox"/> נקה שלוחנות <input type="checkbox"/> שטוף רצפה (אדור-פנימי) <input type="checkbox"/> החדר ציוד ניקיון למיחון	<input type="checkbox"/> וודא מלא ציוד בעמדת מלחרים(מחוון 'בש') <input type="checkbox"/> מלא דף חסרים בקידת הצורן <input type="checkbox"/> קח דף חסרים ממלח 2 לתוך דף החסרים 1 <input type="checkbox"/> נקה שלוחנות עם דף החסרים- לבא חסרים +צדוק נקיון לשטיפה <input type="checkbox"/> טאטא רצפה <input type="checkbox"/> שטוף רצפה(אדור-פנימי)	<input type="checkbox"/> וודא מלא ציוד בעמדת מלחרים(מחוון 'בש')
חסרים:		
מלח 2:	מלח 1:	
<ul style="list-style-type: none"> • כמות חסרה: • מוצרים: • מוצר 1 • מוצר 2 • מוצר 3 • מוצר 4 • מוצר 5 • • • • • 	<ul style="list-style-type: none"> • כמות חסרה: • מוצרים: • מוצר 1 • מוצר 2 • מוצר 3 • מוצר 5 • מוצר 5 • • • • 	
חתימת המלחן: <hr/>		

פרק 6 – סיכום והמלצות

במסגרת פרויקט זה בחנו תהילci עבדה המתרחשים במסעדת "באדה-בום" בעיר אשדוד.

לשם ביצוע הפרויקט והכרת הארגן, כל חברי הקבוצה הגיעו למסעדה מספר פעמיים, יצרנו קשרים עם בעלי התפקידים, וצוות העובדים על מנת לקבל הבנה טוביה יותר על התהליכים המתרחשים בארגן.

נחשפנו לתהליכיים ופערות אשר כלקוות לא היוו חשופים אליהם וביניהם את משמעותם.

במהלך הפרויקט בוצע מיקוד על שלושה תהליכיים בעיתיים מתוך תהילci הארגן:

1. תהיליך הבנת מנות הכוולות דג

2. תהיליך הבשת עובד חדש (מלצר)

3. תהיליך פתיחת מסעדה

שינוי קון עשוי להוביל לשיפור גדול והשפעה על ייעול תהילci העבדה במסעדה, אף יוביל לחיסכון כלכלי. בנוסף, השינוי יוביל לשיפור שבועות הרצון הן מצד העובדים והן מצד הלקוות.

בפרק הראשון בפרויקט הוגדרו תהליכיים הבעייתיים בארגן, שהוגדרו הנ"ל.

במסגרת שלב זה הוצגו תהליכיים באמצעות תרשימים שונים. תרשימים VSM, תרשימים SIPOC, תרשימים אדם מוצר, תרשימים Flow Diagram ותרשימים זרימה אלגוריתמי.

בפרק השני של הפרויקט הוצג המצב הנוכחי במסעדה. במסגרת שלב זה הוצגו תיאור הארגן, תפוקדי המפתח בארגן, תפריט-מגון מוציאי המסעדה, הלקוות הספקים. בנוסף, הוגדרו מדדי KPI וRELONETICS ל手続きים המשמעותיים ביותר במסעדה, 10手続きים עיקריים והוצגו נקודות המגע בין העובדי המסעדה לבין הלקוות באמצעות תרשימיםensus.

בפרק השלישי בעזרת התרשימים הצלחנו להגיע לשורש הבעיה באמצעות תרשימים FISHBONE

בפרק הרביעי הוצגו הפתרונות ל手続きים הבעייתיים. ביססנו ובדקנו את השפעת הפתרונות שלנו על KPIים ובדקנו את התרומה הרבה של手続きים הייעול על手続きים הנבחרים ואף על手続きים המושפעים.

מכאן, מסקנתנו, שבארגון כמו מסעדה נהליים הם מרכיב חשוב ומשמעותי בהתנהלות שגרה תקינה ושינוי קטן זה ישפייע בצורה ניכרת על手続きים ויעילותם.

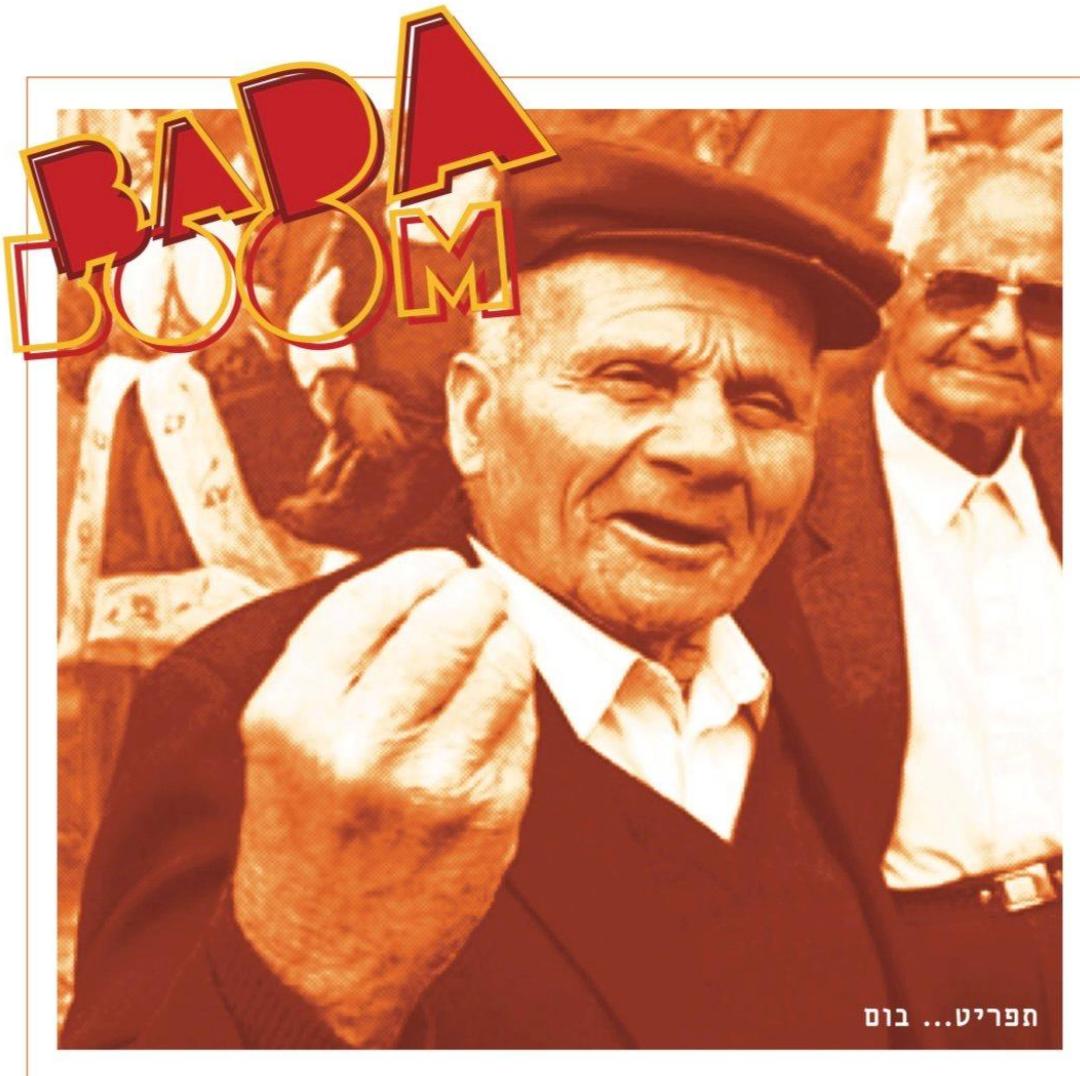
לאחר תוצאות, התייעצויות עם אנשי מקצוע והבנת התמונה הכלולת באמצעות הכלים השונים שרכשנו בקורס, הבנו כי ישנים פתרונות היובילו לשיפור:

המלצותינו הן:

- בעזרת מדדי SIS שבניינו וכיתחנו ובעזרת תוצאות על手続きים המתרחשים בארגן, ניתן להגדיל את רוחוי החברה ולקצר את זמן השירות ללקוות המסעדה ע"י יצירת נהלים מאורגנים ומוסוגרים עבור כל תהיליך קבוע במחלקות המסעדה השונות, ועל כן נמליץ לחברת לייצר אותם ולהפסיק את העברת המידע רק בעל-פה.
- תקשורת הינה הכרחית בהתנהלות תקינה של המסעדה, סגירת המסעדה בערב תשפייע מאוד על פתיחהה בבוקר למחרת, על כן נמליץ על עדכונים, חוסרים, תקלות ועוד בין האחמים.
- השקעה בהכשרות מקצועיות יתרמו להגדלת הכנסות המסעדה וחווית שירות הלקוות, הם מייצגים את הארגון בולו אל מול הלקוות.
- קניית טאבון יכולה לסייע לתהיליך הבנת מנות הכוולות דג וכן לכלל手続きים המושפעים, ולתרום להכנסות רוחויים ולבן נמליץ על קנייתו.

נספחים

תפריט המסעדה:



חס מהטאבון

ירקות מהטאבון	37	לחת הביח עם סלט עגבניות מרוקאי	37
בسطה צליה על קרטן לבקנה וסלט פרש 37		פוקאצ'יה צליוי על טחינה הר ברכה וסלט פנש	36
37		פוקאצ'יה אנשובי עם סלט ירווקים מעל	36
		פוקאצ'יה דעלוק עם חיצלים קלויים ומעש חרייף ...	36
		פוקאצ'יה קאפרודה עם עגבניות שרי מומצללה, בלטמי וגבזיליקום	36

Primi

ראשונות

טאטקי טונקה אדומת	בוראטה
ארבולה על הפלצתה	מוצרלה רכה, שרי, בזיליקום, פesto,
בלויו סלט עלים וסוריה	בלטמי
67	59
רטר שלם ואבוקדו	קופצ'יו דג (שאל את המלצר)
אבוקדו, צנוברים, בצל סגול, בזיליקום	54
62	
קרעים של דג	سبיציה ערבית
ארוגנים על הפלצתה לימון, שמן זית, גצל,	לגנה, מלפפון, בצל ובזיליקום, שקדים, שמן
ירוק, פלפל, בצל וועטר ערבי	זית וועטר
67	62
סיגר דגים	
אילוי סרירציה, אילוי צימוטלה וטחינה	
64	
שימי חלפינו (מנה קלאסית)	
62	

מאדים באדה בום / מומלץ
כרוביץ' מטוגנה, שום שלם צורי, אפקנד-דרקונה-פesto, חציל על אש אלגואה,
טחינה הר ברכה, בשעה מהטאבון וטלחת עגבניות בלויו מקלו לחם

Insalata סלטים

כל הסלטים מוגשים בלויו מקל לחם טרי

פיצה מהטאבון	
פיצה שף מבזק באדабון בפיקוח עצמי – מטאבון איטלקי חם אשש'	
רומאלטה	סלט פרש
בצל מוקרמל, זיתים, אנטובו פרמזן	חסנה, מלפפון ובצל סגול
69	בשן דם ולימון
גוגוגונזולה	סלט פיצוחים
אגבינה כחוליה, רוקט, שקדים קלויים	חסנה, מלפפון, בצל, פטרוזיליה, כוסברה, מיקם
ובלטמי	פייזום ויניגרט, שמן זית וליימון
פיצה פראנסאיו (צוףיה וופשייה)	פנגללה
שמנת, חמוץ, טרייאי מודורה, קובייה	עגבניות, מלפפון, בצל סגול, זיתים, פלפל
סלמוני, בצל יירוק וביצים עין מעל	אדום, בזיליקום וווצרלה
79	
פיצה טבעונית	סלט יירוק וגבינה כחוליה
רוטב עגבניות, בטונה צליה, גלדי בצל,	חסנה, בצל יירוק, רוקט, וירגרט הדרים,
זרחי קלמנטה, שום קונגפי וארוגולה	אגבינה כחוליה, אגוזי מלך ופקאנים
57	67
פיצה זוקיני	סלט פנ澤יה
רוטב באנקנה זוקיני ופesto	חסנה קיסר, אדיב סגול, פקאנים, אגוזי מלך, פיר היער וגבינה יידיש מקראליות
66	67
ניתן לקבל את כל הפיצות גם kaliagi	



Pasta

פסטה

ספגטי מהטבל	הקלאסיות
ספגטי, שמן זית, שום, חמאה, יין לבן,	פנה/פטוצ'יני
עישבי חיבול, עגבניות שרוי ודג	ברוטב שמן פטריות
79	58
נירוקי עננים (עבודה יד)	ברוטב רוזה
עיזורי ודקרי ברוטב שמן פטריות	ברוטב עגבניות
וכמהו	51
פנה שלמו	רביזולי
צינורוח פסטה חוליה ברוטב שמן,	בטענה ברוטב שמן פטריות
עם בטטה קלוייה וסלמוני צלי בחמואה	67
79	

Secondi

עיקריות

לברק שלם מהטאבון / מסוגן קרייסטי	ריזוטו פונגו
מוגש עם חפוץ אדמה או רוקום מהטאבון וסלט עגבניות חריף	חמאה, טרייה, שמנת בזיליקום, כהין ופרמזן
127	64
דניס וריזוטו	גנולי קומפלט
שני ניחוח פילה דניס מונחים על ריזוטו שמנת ופירוריום	צינורית פטשה רחבה במילוי אבינה ריקותה, פרמזן ותרד
או רוקום מהטאבון	ורוטב עגבניות בטאבון
122	73
	פילה טלמו
	על מצץ פטשה אליאולו או רוקום מהטאבון
	119



ידדים

פטשה פנה / דובנים ברוטב לבחירה: עגבניות/רוזה / שמנת	פיצה פנה
34	34
37	37
25	פטלו ייליט פיגר אבינה עם רוטב עגבניות
49	פיצה הפקהומה פיצה עם שוקולד חלב ומלא מלא הפקהומה מעל

בלאגאניסטים עד גיל 12

Bibita

לשונות



המ	ה
10	קולה/זירו/ספרייט/זירו
9	פאטה/פיזורי
11	פרלה מהטאבון מוגדים
	טס ביגרליים בעשו
	טס בעטמים: פונה/אפרסק/ענבים
	פירות אסגוליר/ערביס/סידר צלול
	מי טונקי/ביסטר למון
	מלחין בירה שחורה
	חפוזים בכיע
	ליימונדה/ליימונגעץ
	אבסולוית אדמה
	ליימונגען גראס
	18

שף, בעליים: יהוואי דינז

BADA BOOM. pizza | pasta | BALAGANO ITALIANO

MENU 2019 | ASHDOD CITY

Cocktails

קורקטיילים

טרופיקל
איין בומבי, אנסס, פיסיפילורה, לימון שחוט, עלי נعنע
ונגיעה מונין חותה, מקושט בדובדבני אמרנה

באדאייג'
קפוץ מרגן ספריד, קטול וואן ציטרונן, עם טומי⁺
קוגוס, מיץ אנסס ומיד' לימון. עם אנסס מרושש,
קורוקום ונגען לקישוט

הייר השחור
וודקה, פטל שחור, לייצ'י, לימון שחוט ולימונדה

42

קורקטייל הבית / מומלץ
אפרול ספריצ'ו כוס פרוסקו, יין לבן מבצע ביבש
מאיטליה עם חצי כוס אפרול וספריצ' סודה

עד חלום
על בסיס טקילה אספולון, מונין פיסיפילורה, מיץ
אשכוליות ומיץ לימון מושך עם נענע ומקושט
בשליל קליפת תפוז



בירות	
1/3	
27	קרלסברג

וודקה	
42/21	קטל וואן
48/24	ואן גור אסאי
48/24	ואן גור אנסס

בקבוקים	
27	הניבון
27	בקם
28	טלחה
28	גולdstאר אנטיפילטרד
31	קורונה
32	וועינשטיין
32	איינס.

אניס	
36/18	ערק עילית
36/18	ערק אקסוס
36/18	ערק לימוניים
38/19	רייקרד

איין	
37/19	గורדון
37/19	טנקירי
37/19	בומבי

ויסקי	
51/25	אג'וני גולד לייביל
58/29	אג'וני גולד לייביל
52/27	מקלאן
51/25	אלנפדייר 12
38/19	איימיסון
48/24	שברס ריל 12
44/24	אי'ק דניאלם

אפריטיף	
38/19	בקארדי
36/18	קאמפרי
32/16	צ'יברנו ביאנקו

טקליה	
62/31	פטרון סילבר



תפריט קינוחים:

הגלידה שלנו
ג'ימבו ג'ילאטו היא גלידת איטלקית בניחוח הבית מוכנה במקום
ביחסות 2 רטבים לבחירה: פררו / אוראו / בוטנים מלוחים / סניקראס
שוקולד לבן / דובדבני אמרנה / וופל שוקולד ציפס / רפאלו

26

פנקוטה בדה בום
34

קרם ברולה
קרם ונגיל עשיר עם סוכר מקורמל מעלה ודוובדבן אמרנה
44

טרמיסו
שכבות של בישקוט עם רוטב אספרסו וקרם מסקרפונה עשיר
44

ריינו פרاري
צדור קרייספי נוגט, מוס שוקולד חלב בציפוי שוקולד וברש שקדים
52

פאdag' שוקולד
עוגת שוקולד עשירת וhma מוגשת לצד הצד גלידה (טעם משתנה)
54

מלפפי קרם מסקרפונה
קרם מסקרפונה עלי מלפפי עלי קרם מסקרפונה עם גלידה מעלה ורוטב דובדבני אמרנה
48

מלפפי הפוך
קרם מלפפי שברי עלי מלפפי וקולי חותם מעלה
48

חם
תה נענע/ليمון..... 10 / אספרסו קצר/ארוך 9..... / אספרסו כפול 11.....

תפריט עסקיות:



תפריט עסקיות

התפריט כולל 2 מקלוני גרייסיני, טחינה,
גמבה אלג'ירית, שטיה קלה/קופפה מהחבית

מנה ראשונה לבחירה

בטטה צוליה - על קרום לבנה וסלט פרש
סלט פרש - חסה, מלפפון ובצל סגול בשמן זית לימון
פסטלו - פילו מוצרלה ופסטו, מוגש עם רוטב עגבניות
פוקאצ'יא לבחירה - מגאון הפוקאצ'יא
סלט פיצוחים - חסה, מלפפון, בצל, פערוזיליה, כוסברה,
מיקס פיצוחים ברוטב ויניגרט/שמן זית

מנה עיקרית לבחירה

פנה / פטוצ'יני / ספגטי
ברוטב לבחירה: שמנת פטריות / עגבניה / רוזה
 ■ 94
פייצה לבחירה: מגאון הפייצות של הבאה בום
 ■ 94
(פייצה פראנסוי בתוספת 12 ■)
טורטלייני / ניוקי / רביול / ספגטי מהנמל / פנה סלמון
 ■ 124

סיגר דג - איולי סרירצ'ה, איולי צ'יפוטלה,
סלסת עגבניות וטחינה
 ■ 124

קרעים של דג - שמן זית, לימון, בצל ירושק,
פלפל צ'ילי וזעתר
 ■ 124

לבך שלם מהטבון / מטוגן קרייספי
מוגש או עם ירקות מהטבון או עם תפוחי אדמה
וסלט עגבניות חריף
 ■ 148

דניס וריזוטו - שני נתחי פילה דניס מונחים
על ריזוטו שמנת פטריות / ירקות מהטבון
 ■ 144

פילה סלמון - על מצע פסטה אליו אוליו
או ירקות מהטבון
 ■ 148

* תוספת קינוח לבחירה 22 ■

תפריט משלוחים:

Bada boom



מיחדים
ריזוטו פונגי ריזוטו, פטריות, כהאן ופרמזן. // 58
דניס וריזוטו 2 פיליטים של דניס טרי בתוספת ריזוטו, פטריות, כהאן ופרמזן. // 98
ספגטי מהנמל חמאה, עגבניות שריר, יין לבן, בצל ירקון, על רוקט, קערעים של פילה דניס טרי צ'ילי. // 68



רביולי בטטה/פנה/ספגטי/פטוציני
• אלפרדו – חמאה, שמנת, שום, כהאן, פרמן ובזיליקום. // 64
• עגבניות – חמאה, עגבניות, שום, פרמן ובזיליקום. // 64
• רוזה – חמאה, שמנת, עגבניות, שום, פרמן ובזיליקום. // 64
ספגטי סילביה חמאה, חריף, עגבניות לחות, שאטה, שום וכוסברה קצואה. // 49
פנה סלמון חמאה, שמנת, קוביית סלמון, קוביית בטטה ובזיליקום. // 79
רביולי סלק חמאה, שמנת, בזיליקום צנוברים ושקדים. // 65
פטוציני שמנת פסטו חמאה, שמנת, פסטו בזיליקום צנוברים ושקדים. // 58
ニוקי עננים חמאה, שמנת, פטריות, כהאן ובזיליקום. // 69

תפריט משלוחים

שעות פעילות 12:00-23:00

טלפון להזמנות 08-6157777

סלטים

פntsלה

גמבה, מלפפון, שרי מנמר, בצל סגול,
בזיליקום, זיתי קלמטה גבינת פטה/מצרלה

מתובל בשמן זית ולימון // **59**

חסיה קיסר, בצל סגול ומלפפון מתובל
בשמן זית ולימון. // **28**

חסיה קיסר, אדיב, פירוט, גבינת העונה,
עיצים מוקומלת, פקאנם ואגוזי המלך מתובל
בויינגרט הדרים. // **64**

עגבניות שריר, פסטו בזיליקום, גבינת ברואטה
מתובל בזמן זית, מלח ובלסמי // **54**

פיצות

מרגריטה

תוספות לפיצה – בצל סגול, זית, קלמטה, בצל מוקומל, בצת עץ,
אופציה לפיצה טבעונית

רוטב עגבניות ומוצרלה. // **52**

רוטב עגבניות, מוצרלה, חציל קלוי,
פטה וארגנו ירק. // **58**

רוטב עגבניות, מוצרלה, פפל חריף,
קונפי' שום, בצל סגול ופטרוזיליה. // **56**

רוטב שמנת כהיאו', מוצרלה, שמנון
ופטרוזיליה. // **64**

רוטב שמנת כהיאו', מוצרלה, אנשובי ופרמזן. // **69**

רוטב שמנת כהיאו', מוצרלה, קוביית סלמון,
ביצה עין וקוביות תפוח-אדמה. // **79**

בטאבון מגש בלויו' סלסה עגבניות
וחינה. // **22**

פסטו

רביולי בטטה/פנה/ספגטי/פטוציני

• אלפרדו – חמאה, שמנת, שום, כהאן, פרמן ובזיליקום. // **64**

• עגבניות – חמאה, עגבניות, שום, פרמן ובזיליקום. // **64**

• רוזה – חמאה, שמנת, עגבניות, שום, פרמן ובזיליקום. // **64**

ספגטי סילביה חמאה, חריף, עגבניות לחות, שאטה, שום וכוסברה
קצואה. // **49**

פנה סלמון חמאה, שמנת, קוביית סלמון, קוביית בטטה ובזיליקום.
// **79**

רביולי סלק

חמאה, שמנת, בזיליקום צנוברים ושקדים. // **65**

פטוציני שמנת פסטו חמאה, שמנת, פסטו בזיליקום צנוברים ושקדים. // **58**

תפריט לאיורעים:

תפריט אירועים – 220 נס לסעד

- שתיה קלה באופן חופשי.
- לחם הבית באופן חופשי.

7 מנות פחיתה:

- סלט פיצוחים – חסה, מלפפון, בצל, פטרוזיליה, כוסברה, מיקס פיצוחים.
- בטטה צלויה – על קרם לאבנה וסלט פרש.
- כרובית מטוגנת – טחינה, סלט עגבניות, בצל.
- קרפצ'יו דג – אבנית פטה, זיתוי קלאמטה, פלפל צילי ושמן זית.
- קוביות סלמון וסוויה – צרובים באש גלויה עם זרעי דפנה וסוויה.
- מתבלים – טחינה, פלפל חריף, לאבנה, שום קונגפי, טפנד פסטו וריקוטה.
- הצליל – מונח על טחינה הר ברכה וסלט פרש.

6 מנות עיקריות:

- ריזוטו פונגি – חמאה, פטריות, שמנת, בזיליקום, כמהין ופרמזן.
- פטוציני שמנת פסטו – פטטה ארוכה, פסטו, שמנת, שקדים קלויים, צנוברים ופרמזן.

שתי פסטות לבחירה טורטלייני/ניוקי:

- טורטלייני ריקוטה – פטטה בעבודת יד, שרי צלווי, חזילים, שמנת, בזיליקום ושום.
- ניוקי – עיגולי ניוקי ברוטב שמנת פטריות וכמהין.
- לבבירה פנה/ספגטי – ברוטב אלפרדסו/רוזה/עגבניות.
- שתי סוגים פיצות לבחירה (לא כולל פרנסוואי וקרמללה).

קינוחים:

- פאדג' – עוגת שוקולד חמה לצד כדורי גלידה.
- ריקו פרاري – כדורי קריספי נוגט, מוס שוקולד חלב בציפוי שוקולד ושקדים.
- מלפיי קרם מסקרפונה – קרם מסקרפונה, עלי מלפיי עם גלידה מעל ורוטב דובדבנים.

התפריט לא כולל אלכוהול.

התפריט לא כולל שירות.

התשלום מתבצע באשראי/מוזמן בסוף האירוע.

כלל המנות הן מרכז שולחנות.

תפריט אירועים – 250 נס לסעד

- שתיה קלה באופן חופשי.
- לחים הבית באופן חופשי.
- כולל בירות.

7 מנות פתיחה:

- סלט פנצ'לה – עגבניות, מלפפון, בצל סגול, זיתים, גבבה, בזיליקום, מוצרלה/פטה.
- בטטה צלויה – על קרם לאבנה וסלט פרש.
- כרובית מטוגנת – טחינה, סלט עגבניות, בצל.
- סביצ'ה – לאבנה, מלפפון, בצל, שקדים, שמן זית וועטר.
- קוביות סלמון וסוויה – צרובים באש גלויה עם זרעי דפנה וסוויה.
- מתבלים – טחינה, פלפל חריף, לאבנה, שום קונפי, טפנד פסטו וריקוטה.
- חצייל – מונה על טחינה היר ברכיה וסלט פרש.

6 מנות עיקריות:

- דניס וריזוטו – שני נתחים של פילה דניס מונחים על ריזוטו חמאה, פטריות, שמנת, בזיליקום, כמהין ופרמזן.
- פטוצ'יני שמנת פסטו – פטטה ארכואה, פסטו, שמנת, שקדים קלויים, צנוברים ופרמזן.

שתי פשטות לבחירה טורטלייני/ניוקי:

- טורטלייני ריקוטה – פטטה בעבודת יד, שרי צליוי, חצילים, שמנת, בזיליקום ושום.
- ניוקי – עיגולי ניוקי ברוטב שמנת פטריות וכמהין.
- לבחירה פנה/ספגטי – ברוטב אלפרדו/רוזה/עגבניות.

שתי פשטות לבחירה ספגטי מהנמל/ספגטי סלמוני:

- ספגטי מהנמל – ספגטי שמן זית, שום, חמאה, יין לבן, עשבי תיבול, עגבניות ודג.
- ספגטי סלמוני – ספגטי ברוטב שמנת עם בטטה, סלמוני וועל קריספי בטטה.
- שתי סוגים פיצות לבחירה (כולל פרנסואו וקרמלה).

קינוחים:

- פאדג' – עוגת שוקולד חמה לצד כדורי גלידה.
- ריקו פרראי – כדורי קbrisפי נוגט, מוס שוקולד חלב בציפוי שוקולד ושקדים.
- מלפיי קרם מסקרפונה – קרם מסקרפונה, עלי מלפיי עם גלידה מעל ורוטב דובדנים.
- קרם בורלה – קרם וניל עם סוכר מקורמל ודובדבן אמרנה.
- טרמיסו – שכבות של ביסקויט עם רוטב אספרסו וקרם מסקרפונה.
- הגלידה שלנו – גלידה איטלקית בניחוח הבית בתוספת רטבים.

התפריט לא כולל אלכוהול.
התפריט לא כולל שירות.
התשלום מתבצע באשראי/מזמן בסוף האירוע.
כלל המנות הן מרכז שולחנות.

תפריט אירופיים – 270 נס לסעד

- שתיה קלה באופן חופשי.
- לחם הבית באופן חופשי.
- כולל בירות לבחירה.
- כולל יין רקנטי אדום/לבן.

7 מנות פתיחה:

- סלט פנצ'לה – עגבניות, מלפפון, בצל סגול, זיתים, גמבה, בזיליקום, מוצרלה/פטה.
- בטטה צלויה – על קרם לאבנה וסלט פרש.
- כרוביות מטוגנת – טחינה, סלט עגבניות, בצל.

לבחירה סביצ'ה או טרטר:

- סביצ'ה – לאבנה, מלפפון, בצל, שקדים, שמן זית וועטר.
- טרטר סלמון – אבוקדו, צנוברים, בצל סגול ובזיליקום.
- כרוביות סלמון וסוויה – צרובים באש גלויה עם זרעי דפנה וסוויה.
- מתבלים – טחינה, פלפל חריף, לאבנה, שום קונפי, טפנד פסטו וריקוטה.
- הצליל – מונה על טחינה היר ברכה וסלט פרש.

7 מנות עיקריות:

- דג מטוגן/בטאבון – מוגש עם תפוחי אדמה או ירקות מהatabון. (יש אפשרות גם לסלמון)
- דניס וריזוטו – שני נתחים של פילה דניס מונחים על ריזוטו חמאה, פטריות, שמנת, בזיליקום, כמחין ופרמזן.

פטוצ'יני שמנת פסטו – פasta ארוכה, פסטו, שמנת, שקדים קלויים, צנוברים ופרמזן:

- טורטלייני ריקוטה – פasta בעבודת יד, שרי צליוי, חצילים, שמנת, בזיליקום ושום.
- נוקי – עיגולי נוקי ברוטב שמנת פטריות וכמחין.
- לבחירה פנה/ספגטי – ברוטב אלפרדו/רוזה/עגבניות.

שתי פסטות לבחירה ספגטי מהנמל/ספגטי סלמון:

- ספגטי מהנמל – ספגטי שמן זית, שום, חמאה, יין לבן, עשבי תיבול, עגבניות ודגן.
- ספגטי סלמון – ספגטי ברוטב שמנת עם בטטה, סלמון וועל קריספי בטטה.
- מיקס פיצות לבחירה (כולל פרנסואז וקרמל).

קינוחים:

- פאדג' – עוגת שוקולד חמה לצד כדורי גלידה.
- ריקו פרראי – כדורי קbrisפי נוגט, מוס שוקולד חלב בזכיפוי שוקולד ושקדים.
- מלפיי קרם מסקרפונה – קרם מסקרפונה, עלי מלפיי עם גלידה מעל ורוטב דובדבנים.
- קרם בורלה – קרם וניל עם סוכר מקורמל ודובדבן אמרנה.
- טרמיסו – שכבות של ביסקוויט עם רוטב אספרסו וקרם מסקרפונה.
- הגלידה שלנו – גלידה איטלקית בניחוח הבית בתוספת רטבים.

התפריט לא כולל אלכוהול.

החפריט לא כולל שירות.

התשלום מתבצע באשראי/מזמן בסוף האירוע.

כלל המנות הן מרכזו שלוחנות.

קישור לשאלון האינטראקטיבי:

- [BADA BOOM \(google.com\)](https://docs.google.com/spreadsheets/d/1Hoe7EW5Mo8NyEPBv2tsSVf0hJTOz6AzPSqkisryLQGg/edit#gid=1292470812)

קישור לתוצאות השאלון המלאות:

[https://docs.google.com/spreadsheets/d/1Hoe7EW5Mo8NyEPBv2tsSVf0hJTOz6Az
PSqkisryLQGg/edit#gid=1292470812](https://docs.google.com/spreadsheets/d/1Hoe7EW5Mo8NyEPBv2tsSVf0hJTOz6AzPSqkisryLQGg/edit#gid=1292470812)