

- **Observacions:** El/la professor/a pot adaptar el supòsit a la realitat del grup i haurà de completar els elements que siguin necessaris en funció de la dinàmica de la seva classe.

Supòsit per resoldre mitjançant la utilització del Diagrama d'Ishikawa i/o Diagrama de flux.

Habitualment vas a dinar a un restaurant del teu barri. El menjar és francament bo i el preu s'ajusta perfectament al teu pressupost mensual, a més a més en aquest lloc et trobes amb els teus amics i coneguts.

Coneix molt al propietari, doncs la vostra infància ha estat parrella. Els vostres avis eren amics, els vostres pares van continuar l'amistat i, el que són les coses, vosaltres dos també manteniu el vincle fraternal. Realment és una història molt entranyable.

El local és d'aquells que tenen història, doncs el van obrir als anys 50. És clar que han fet reformes per adaptar-ho als nous temps i evitar el deteriorament però manté aquell ambient d'intimitat i tranquil·litat que tant t'agrada. El teu amic ha aconseguit l'equilibri en la implantació d'un negoci que li permet guanyar-se la vida (el menjador té un aforament per 50 persones) i mantenir un ambient força familiar. Pel que fa a la rendibilitat del mateix ha passat èpoques dures, doncs té en plantilla 1 cuiner, 1 ajudant de cuina, 3 cambrers i ells mateix que ho coordina tot, però en aquests moments li funciona bé.

No obstant això, sota el teu punt de vista hi ha alguna cosa de l'organització que no funciona bé, doncs es produeixen els següents desajustos:

- 1 – Freqüentment triguen molt en atendre't.
- 2 – Freqüentment atenent primer als que han arribat més tard.
- 3 – Freqüentment els cambrers passen per les taules diverses vegades per prendre la comanda, quan ja ha vingut un altre anteriorment.
- 4 – Freqüentment et porten plats que no has demanat i el que tu has encarregat ho porten a una altra taula. El mateix passa al demanar el compte.
- 5 – El teu amic t'ha explicat que es produeixen freqüents discussions entre els seus treballadors (cuines i cambrers) per aquestes causes i moltes reclamacions dels clients.

Donat el compromís d'amistat que tens amb ell i que últimament has rebut formació en eines per resoldre problemes en equip li proposes estudiar el cas i proposar-li una solució.

Per tant, la feina que hauràs de desenvolupar mitjançant la metodologia que et proposar el professor és trobar quin és el problema que hi ha en aquesta empresa i establir un pla de resolució. Com a eines pots fer servir el Diagrama Causa-efecte i el Diagrama de flux.