

RELACIONES INTERDEPARTAMENTALES

CAFETERIA

Los distintos departamentos de los establecimientos de hostelería y restauración son parte de un todo, por lo tanto no deben actuar como compartimentos estancos, sino que cada uno de ellos debe de ser consciente de su pertenencia a una unidad en virtud de la finalidad común de todos los departamentos que es ofrecer un servicio final determinado bajo el principio de unidad de esfuerzo.

Los principios básicos que rigen cualquier relación interdepartamental en las empresas turístico-hoteleras, enmarcadas en su finalidad lucrativa, son las siguientes: rentabilidad, productividad, eficacia, calidad y seguridad. Este tipo de relaciones se debe caracterizar entre otras cosas, por ser:

- Fluidas, lo que en ocasiones resulta difícil en la práctica diaria.
- Recíprocas, en régimen de igualdad.
- Sujetas a la consecución de los objetivos propios de cada departamento y generales de la empresa.
- Claramente especificadas por la dirección.
- Reales.

LA COMUNICACIÓN INTERDEPARTAMENTAL.

Los canales de comunicación utilizables en el sector hotelero, clasifican a la comunicación interdepartamental en escrita y oral. Estos medios de comunicación suelen ser:

- *Reuniones periódicas y extraordinarias*: de los directivos o jefes de los diferentes departamentos, con transmisión de información oral y con apoyo documental.
- *Ordenes de servicio*: comunicación de instrucciones de modo simultáneo a diversos departamentos en soporte documental
- *Informes*: informes de situación o análisis que permiten disponer de la información necesaria o requerida para la toma de decisiones o situar en contexto.

Comunicaciones internas. Estas pueden tener como fin principal la de informar de determinadas necesidades a otro departamento, como puede ser la hoja de pedido que se hace a economato.

- Medios técnicos de comunicación oral (teléfonos internos, walky-talkies, megafonía, etc.)
- Ordenes puntuales entre departamentos, aunque deben ser menos utilizadas puesto que lo usual es la planificación y programación de actuaciones con cierta antelación.

Las relaciones interdepartamentales pueden darse en tres niveles: ascendente, descendente y horizontal.

EJEMPLOS DE RELACIONES INTERDEPARTAMENTALES:

La interconexión entre los departamentos en cualquiera establecimiento de hostelería y restauración se manifiesta en múltiples relaciones de hecho, la prestación del servicio de bebidas conlleva una constante dependencia entre los departamentos implicados en él, desde que entra el género/bebida alimenticia que se va a servir, hasta que el cliente ya comido/bebido sale del establecimiento.

RELACIONES DEL BAR CON OTROS DEPARTAMENTOS

La relación interdepartamental del bar dentro de un hotel es más compleja y extensa, que cuando el bar es un establecimiento independiente o forma parte de un restaurante. El número de departamentos de un hotel dependerá del tamaño y categoría del mismo.

Relación del departamento de bar con otros departamentos de un hotel:

Restaurante

- × Habitualmente presta el servicio de bebidas, propias de su área (cervezas, cafés, licores, combinados, etc).

Pisos

- × Asume el servicio de habitaciones, cuando el servicio de restaurante no está operativo o en sustitución del mismo..

Economato – bodega

- × Suministra previo pedido todo tipo de bebidas y otros géneros (café, azúcar, frutos secos, encurtidos, etc.).

Cocina

- × Suministra elaboraciones culinarias (aperitivos elaborados) y géneros frescos.

Lencería y lavandería

- Limpieza diaria y conservación de las instalaciones.
- Suministro diario de manteles, servilletas, paños, etc.
- Limpieza del uniforme del personal.

Mantenimiento

- Conservación y mantenimiento de maquinaria e instalaciones.
- Reparación maquinaria y mobiliario.
- Instalación de nuevos equipos y maquinaria.

Administración

- Control de la producción (facturas, tickets, comandas, etc.).
- Análisis de ventas.
- Control de vales de suministro con otros departamentos.

Conserjería

- Información a los clientes sobre los servicios y horarios del bar.
- Búsqueda de clientes hospedados.

Recepción

- Cargo de facturas en la mano corriente.
- Liquidaciones diarias de servicios.
- Cambio de moneda.
- Información diaria sobre clientes (rooming list y VIP`s)