Díez Apolo, Èric

Gámez César, Ariadna

Corcuera Cucurull, Carlota

Patiño Ojeda, Adrián

**Sessió 4 SIO**

**Bar de la FIB**

*\*Tota la informació que proporcionem la fem des del punt de vista* ***(perspectiva)*** *d’un consumidor l’empresa desde dins és molt diferent al que nosaltres veiem.*

És una organització, més concretament és una empresa (té ànim de lucre).

* Missió: Proporcionar diferents opcions de menjar/begudes a preus accessibles per satisfer les necessitats dels alumnes, professorat i treballadors de la FIB.
* Visió: Oferir àpats assequibles als estudiants, professors i personal de les facultats del campus Nord.
* Objectius: Proporcionar un servei ràpid i eficient dels àpats.
* Actors:
  + Interns: Els treballadors del bar (Jaime, Jose, Marc…)
  + Externs: Els proveïdors
* En principi no tenen incentius (objectius o motivacions extrínseques) però poden pressionar (hi ha una certa flexibilitat en la contractació / acomiadaments i sous).
* Fluxos d’informació:
  + Les converses amb els clients
  + La relació amb els proveïdors
* Estructura: Hi ha diferents rols dins la organització
  + Gerent del Bar (Responsable)
  + Encarregat del torn
  + Cuiners
  + Personal d’atenció al client
  + Personal de Neteja
* Normes i procediments:
  + S’ha de pagar els productes abans de consumir-los
  + Uniforme i higiene personal
  + Una part de la barra està destinada a atendre comandes relacionades amb els àpats i una altra part només ofereix servei de cafeteria
  + Compliment de les normes de seguretat alimentària
  + Tracte al client
  + Comandes als proveïdors
  + Neteja contínua
  + Processament de comandes
  + Entrega de comandes
* Cultura Organitzativa:
  + Puntualitat i assistencia
  + Col·laboració i treball en equip
  + Qualitat de servei
  + Comunicació