

PEC 4: Introducció a l'empresa, Direcció i Recursos Humans

Preguntes de la Prova

Respon a les següents preguntes particularitzant per a l'empresa Q&F (sigues breu i concret).

1) Quins són els principals elements i/o agents de l'entorn específic de Q&F?

- Clients
- Empleats
- Proveïdors
- Competidors

2) Defineix la missió i la visió per l'empresa.

Missió: Oferir als clients una gran varietat menjars precuinats i llestos per consumir de gran qualitat.

Visió: Convertir el menjar ràpid en un menjar de qualitat per a tothom i a l'abast de tothom.

3) Fes l'anàlisi DAFO de Q&F.

- Fortaleses:
 - Varietat de productes oferts.
 - Productes de qualitat certificats.
 - Lliuraments ràpids a domicili via telèfon o via internet.
 - No depenen d'un obrador extern.
 - Sistema automatitzat de planificació i previsió de consum i vendes.
 - Debilitats:
 - Lliuraments a domicili limitats (només a la població on té presència).
 - Productes cars.
 - Costos alts.
 - Oportunitats:
 - Obrir noves botigues a altres poblacions.
 - Amenaces:
 - Competència amb preus més baixos (encara que amb productes de menys qualitat).
 - Depèn de les condicionar financeres (com en el cas d'una crisi, la gent deixa de comprar productes més cars i/o comença a cuinar per estalviar).
- 4) Q&F actualitza diàriament les previsions de demanda per als pròxims 7 dies i fa una previsió molt acurada de les vendes del dia següent a cada botiga. A partir d'aquestes previsions quins processos o activitats s'haurien de planificar?
- Ingredients i productes per elaborar els productes oferts.
 - Si es necessita un augment o una disminució de d'algun producte degut a la demanda que es preveu.
 - Augment o disminució del nombre d'empleats.
 - Fer canvis d'horari per les hores punta.
- 5) Per a un dels anteriors processos o activitats, en què consistiria la planificació? Quins objectius, quines tasques, com hi juga el temps i quins recursos s'assignen?

L'augment o la disminució del nombre d'empleats:

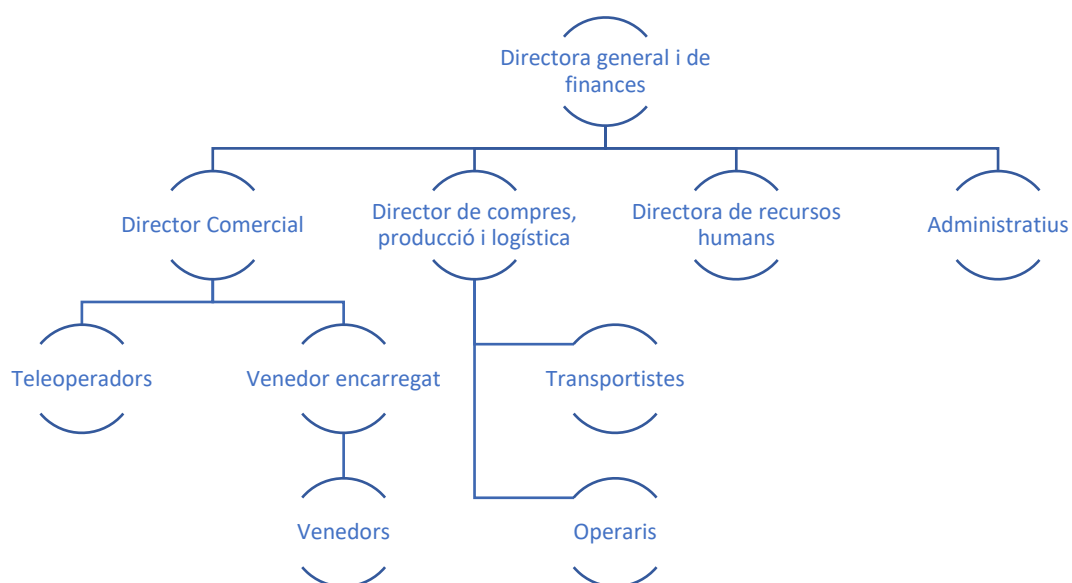
Objectiu: tenir el nombre d'empleats necessaris per satisfer les demandes, però no masses perquè ens suposin un cost innecessari

Temps: tenir contractats empleats que no són necessaris suposa un cost extra, i per contractar a algú es necessita un temps de marge.

Recursos: personal de logística per assignar i preveure les necessitats futures i ferles complir, com per exemple:

- Augmentar transportistes si es preveu un augment de la demanda de lliuraments a domicili, sobretot a les hores punta y els caps de setmana i festius.
 - Augmentar la producció dels plats si pròximament hi haurà un esdeveniment i es preveu un augment de la demanda. D'igual manera s'haurien d'augmentar el personal de la botiga per seguir oferint la mateixa experiència en cas de que es prevegi que més gent acudirà a aquesta.
 - Limitar la producció i el nombre d'empleats si es preveu un futur esdeveniment negatiu (com un confinament).
- 6) Quines mesures prendries, quins indicadors i com mesurar-los, per poder fer el seguiment i control d'aquests plans i assegurar l'assoliment dels objectius?
- Indicador de kg/h dels repartidors en funció del vehicle.
 - Mantenir al client informat de l'estat de la comanda mitjançant una App i el temps que falta per l'entrega, indicant:
 - Comanda rebuda: indica que la comanda s'està processant
 - Comanda en camí: indica mitjançant un localitzador on es troba la localització d'ell i la de la comanda en temps real en un mapa.
 - Comanda rebuda
 - Controlar mitjançant l'App la satisfacció del client del producte i del repartidor (per separat)
 - Controlar si les comandes que es reben no es poden dur a terme per falta de stock, ja sigui per comandes a domicili mitjançant l'App o preguntant als propis empleats de la botiga per clients que han arribat preguntant per productes fora de stock.
- 7) Elegeix un model d'estructura organitzativa apropiada (funcional, per resultats, ...) i dibuixa l'organigrama. Explica els teus motius per a aquesta elecció.

Un esquema funcional



8) Fes l'anàlisi del lloc de treball d'un teleoperador seguint el model de la pàg. 105 del llibre1.

Nom del lloc de treball	Teleoperador
Lloc del que depèn jeràrquicament	Director comercial
Llocs que supervisa	-
Descripció general del lloc de treball Professional encarregat de atendre via internet o telefònica als clients	
Descripció de les taques i funcions <ul style="list-style-type: none"> - Atendre i fer un registre de les comandes a domicili - Resol dubtes i incidents dels clients sobre els productes i serveis oferts - Informa als clients que truquen sobre promocions - Fer que el client compri el major nombre de productes mitjançant mètodes de persuasió - Porta a terme enquestes de satisfacció 	
Formació acadèmica	-
Formació no acadèmica necessària	Windows
Experiència laboral previa	-
Coneixements necessaris	Coneixements en ofimàtica bàsica
Coneixements i destreses	<ul style="list-style-type: none"> - Coneixements de mètodes de persuasió - Comunicació oral - Paciència - Idiomes - Amabilitat

9) Com faries el reclutament dels venedors de les botigues? Quines fonts de reclutament empraries (internes / externes)? I pels encarregats de tenda? Les dues captures de més avall són d'un formulari agafat a una botiga de d'empresa Zara. Us semblaria adient aquest tipus de canal per als venedors? Perquè? Perquè ho fa Zara?

Pels venedors de les botigues un reclutament extern i per un encarregat de la botiga un reclutament intern. Això es degut a que ens és més fàcil ensenyar a una persona externa a l'empresa com funciona el lloc de treball de venedor i promocionar a una persona per ser encarregat de la botiga es útil ja que aquesta persona ja coneix com funciona la botiga.

No és adient, però Zara l'utilitza degut a que per ells la imatge de l'empleat és primordial.

10) Quin lloc de treball creus que ha de tenir més retribució: la direcció de compres, producció i logística o la direcció de recursos humans? No es tracta solament de que expressis la teva opinió, si no de que la raonis en termes de valoració del lloc de treball: quins criteris penses que són adients i rellevants per valorar l'aportació d'aquests dos llocs de treball a l'empresa i com queden posicionats o valorats cadascú dels dos llocs per cada criteri i també globalment. Intenta formalitzar la teva resposta en una taula (criteris / llocs de treball).

Lloc de treball	Criteris
Direcció de compres, producció i logística	<ul style="list-style-type: none">- Responsabilitat a l'hora d'actuar i prendre decisions degut a que l'impacte es global i directe- Estratègies de mercat- Exigència a l'hora de resoldre els problemes- Assegurar el stock a les tendes
Recursos humans	<ul style="list-style-type: none">- Administració del personal- Administració del pla de formació

La responsabilitat de la direcció de compres, producció i logística és major, degut a que l'impacte de les decisions per part de l'equip directiu recau sobre tota l'empresa de manera directe i global, per tant considero que la retribució hauria de ser major per aquest lloc de treball.

11) Per a quins llocs de treball et sembla més adient una retribució variable basada en mesures objectives del rendiment (plans d'incentius)? Expressa per un d'aquests llocs de treball com mesurar els resultats a avaluar.

Als llocs de treball on es vol arribar a un augment de producció i/o de vendes, com per exemple:

- Als venedors, motivant el nombre de vendes amb incentius, mitjançant un sistema que identifiqui al venedor amb un nombre de vendes diaris.
- Al transportista, on per kg (o paquets) per h repartits a domicili aconsegueixi un incentiu.
- Als encarregats de la botiga, al aconseguir motivar als seus empleats o per la gestió de promocions aconsegueixi més clients i vendes, això es podria mesurar mitjançant el benefici obtingut a la botiga i amb la quantitat de persones que entren a la botiga i acabant comprant algun producte
- A la secció de logística per la bona gestió de recursos, això es podria mesurar a partir de dades extretes dels empleats que identifiquin productes que s'han demanat i no hi havia disponibilitat o mitjançant compres online que no s'han pogut tramitar per falta de stock.