

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

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

Els principals elements de l'entorn específic de Q&F són els clients, els proveïdors (obra d'obra de Terrassa), els potencials competidors, els productes substitutius i les regulacions sectorials.

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

Missió: oferta de productes de qualitat, saludables i frescos.

Visió: dominar el mercat alimentari per a aquells clients que no tenen temps, oferir-los una alta qualitat en productes.

3) Fes l'anàlisi DAFO de Q&F.

Debilitats:

- Zona reduïda per vendre i oferir serveis
- Costos massa elevats de producció respecte el benefici
- Productes cars

Amenaces:

- Competència molt variada
- Entrada al mercat de nous competidors
- Canvis en condicions financeres

Fortaleses:

- Venda online o per telèfon
- Servei a domicili
- Planificació dels productes i la demanda
- Productes de qualitat, frescos i saludables en qualsevol estat de preparació (precuinat, cuinat, congelat, ...)

Oportunitats:

- Mercat nou
- Molta varietat ofertada de productes
- Expandir el negoci

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?

- Recursos necessaris:

- Compra des que productes frescos
- Organització dels transportistes
- Organització dels repartidors
- Contractació de serveis de transportistes autònoms si és necessari.
- Preparació dels productes frescos que s'elaboren diàriament.
- Transport dels productes a cada una de les botigues.

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?

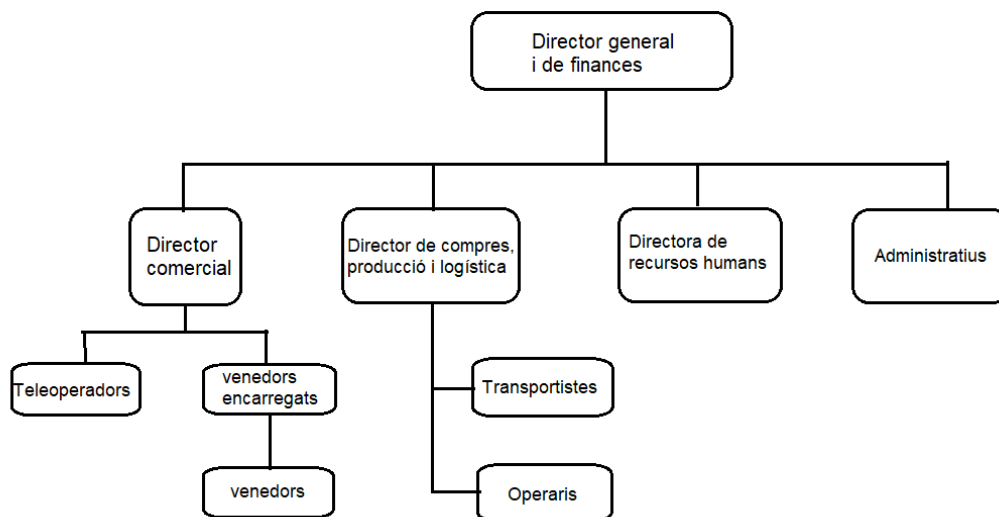
En el cas del servei a domicili, l'objectiu és transportar el producte en el menor temps possible i en les millors condicions. Les tasques a fer seran, rebre les comandes, cada botiga s'encarrega de la seva zona i dels repartidors de la zona, les botigues han de tenir disponibles els productes. El temps es molt important ja si en els serveis a domicili sempre ho és, per una empresa de productes frescos ho és mes per tal de garantir i preservar l'objectiu de l'empresa. Els recursos han de estar ben assignats, no poden faltar ni productes per portar a domicili no repartidors a domicili.

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?

Controls financers. A través dels pressupostos generats i els recursos demandats es pot fer el seguiment i control de aquests plans, i veure si funcionen bé o no.

7. Elegeix un model d'estructura organitzativa apropiada (funcional, per resultats, ...) i dibuixa l'organigrama. Explica els teus motius per a aquesta elecció.

En l'empresa Q&F està organitzada de manera que cada persona que en forma part té un càrrec molt definit. Cada càrrec té un nivell de responsabilitat diferent i diferenciat dins l'empresa que defineixen diferents nivells jeràrquics, que veiem representats a continuació en l'organigrama. Aquesta definició correspon en una **estructura funcional**, la divisió tradicional.



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

Nom del lloc de treball: Teleoperador.

Lloc del que depèn jeràrquicament: Director comercial.

Llocs que supervisa: cap.

Descripció general del lloc: El teleoperador s'encarrega d'atendre les trucades telefòniques ja sigui per donar informació sobre l'empresa i els seus serveis o per prendre nota de les comandes d'aquells clients que compren via telèfon.

Formació acadèmica: Titulació etapa educativa obligatoria.

Formació no acadèmica necessària: coneixement sobre l'empresa.

Experiència laboral prèvia: cap.

Coneixements necessaris:

- Funcionament i polítiques de l'empresa.

- Normativa legal vigent sobre la protecció de dades.
- Word i excel.

Coneixements i habilitats:

- Facilitat per comunicar.
- Idiomes.
- Capacitat de persuadir.
- Donar bona impressió als clients o possibles clients (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 son d'un formulari agafat a una botiga de d'empresa Zara. Us semblaria adient aquest tipus de canal per els venedors? Perquè? Perquè ho fa Zara?

Pel que fa als venedors de les botigues usariem una reclutació externa ja que el nostre objectiu és augmentar la plantilla de venedors de l'empresa. D'altra manera hauriem de posar com a venedor a algun empleat especialitzat en una altra tasca deixant una vacant en el seu lloc.

En canvi, pel lloc d'encarregat de tenda la millor opció seria fer un reclutament intern de manera que serà una persona amb experiència a l'empresa i un alt coneixement d'aquesta la que tingui una major responsabilitat. D'aquesta manera podem confiar en que les decisions d'aquesta persona concordaran amb els ideals de l'empresa.

En el cas de zara, el formulari ens sembla un bon canal per a reclutar venedors ja que en ell hi ha tota la informació que ells necessiten de manera que poden veure fàcilment aquells perfils que més els hi interessin. A més a més és una manera senzilla, ràpida i efectiva d'arribar a un gran nombre de possibles interessats.

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 criteris2 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).

Hauria de gaudir una retribució major la direcció de compres, producció i logística, ja que aquests departaments concentren una gran quantitat de recursos que afecten a la situació llarg, mitjà i curt termini(que arribi menjar a totes les botigues, comprar a bon preu i de qualitat, criteris de qualitat amb el menjar preparat, etc...). És vital el seu funcionament per mantenir la empresa activa. D'altra banda, el director de recursos humans també té una tasca molt important però els efectes d'una mala gestió no serien tan immediats ni desastrosos com a les compres, producció o logística. En definitiva, el director comercial, de logística i producció presenta moltes més responsabilitats

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

Els llocs de treball on em sembla adient un incentiu són a llocs de baix nivell jeràrquic com per exemple a les botigues, amb un incentiu més gran per al encarregat de la botiga i un més petit als venedors, pel venut en físic, i als motoristas en funció la quantitat i valoracions (estat del menjar) de les comandes. També als operaris en funció de mantenir una fiabilitat per treure les quantitats necessàries o crear nous plats amb èxit.