

# **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 de les ciutats on es troben les botigues
- Proveïdors dels productes
- Competència amb altres empreses
- La mateixa empresa per al processament dels productes
- Empreses subcontractades per l'enviament del producte

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

Missió: Oferir productes amb el segell de qualitat, frescos, gustosos i saludables a un client que no té temps i busca una alta qualitat.

Visió: Dominar el mercat de menjar ràpid per emportar.

## **3) Fes l'anàlisi DAFO de Q&F.**

-Debilitats:

- Poques botigues i cap en capitals.
- Al ser productes de qualitat, això requereix més costs i el benefici no es alt.

-Amenaces:

- Competència amb altres empreses semblants.
- Venta ràpida a botigues ambulants al carrer.

-Fortaleses:

- Venta via Internet i a domicili.
- Productes de qualitat, frescos i bons.
- Producció pròpia dels productes que requereixen elaboració.

--Control de la demanda.

-Oportunitats:

--Obrir més botigues a altres ciutats.

--Millorar la varietat de productes.

**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?**

-Compres de matèries primeres.

-Revisar les dates de caducitat dels productes.

-Elaborar les llistes de productes que s'enviaran a les botigues.

-Definir torns i hores extres dels operaris.

-Determinar els serveis a contractar als transportistes autònoms.

-Realitzar un repartiment a l'inici del matí i un nou repartiment al final del matí per els productes elaborats.

**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?**

Realitzar un repartiment a l'inici del matí i un nou repartiment al final del matí per els productes elaborats.

-Objectius: Enviar correctament els productes a les botigues que ho han demanat.

-Tasques: Carregar els productes que cal portar des de l'obra a cada una de les botigues. Abans que la botiga s'obri al públic s'haurà d'haver rebut els seus subministres diaris de reposició, acompanyats d'un albarà amb el detall del productes i quantitats enviades i el càlcul del càrrec intern corresponent al concepte *Cost fabricació producte venut* desglossat per cada tipus de producte.

-Temps: La botiga ha de rebre els productes abans de la seva obertura cada matí.

-Recursos: Transportistes (52.600€)

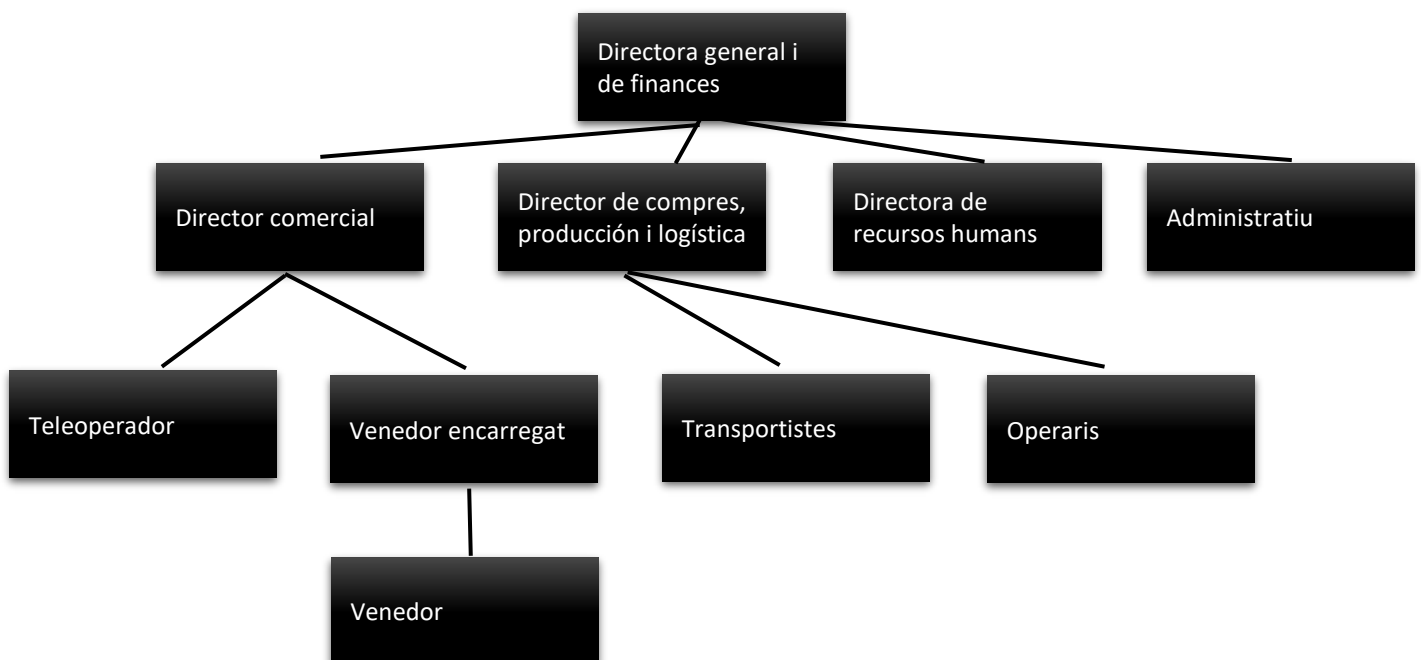
**6) Quines mesures prendries, quins indicadors i com mesurar-los, per poder fer el seguiment i control d'aquests plans i assegurar l'assoliment dels objectius?**

Financer: Controlar l'execució del pressupost per no tindre desviacions dels recursos previstos.

Producció: Control i gestió d'inventaris i control estadístic de qualitat.

Personal: Supervisió, normes, controlar objectius i tasques.

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



He escollit l'estructura funcional ja que manté el poder i prestigi de les funcions principals en un medi per controlar de forma estricta els nivells alts. També perquè segueix el principi de l'especialització ocupacional.

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

Nom del càrrec	Teleoperador
Càrrec del qual depèn jeràrquicament	Director comercial
Càrrecs que supervisa	Cap
<b>Descripció general del càrrec</b> Rep trucades de les vendes a assignar i de les comandes dels clients.	
<b>Descripció de tasques i funcions</b>  -Registrar les comandes dels clients  -Rebre les vendes  -Assignar les vendes a les botigues segons el codi postal del client	
Formació acadèmica	Formació per l'atenció al client.
Formació no acadèmica necessària	Control de programes de gestió.
Experiència laboral prèvia	No necessària.
Coneixements necessaris	Coneixement bàsic d'una centraleta, control mitjà/alt d'ofimàtica.
Coneixements i destreses	Dots de tracte amb el client, idiomes, caràcter simpàtic i empàtic, bona comunicació oral.

9) **Cóm faries el reclutament dels venedors de les botigues? Quines fonts de reclutament empraríeu (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?**

Per els venedors utilitzaria un reclutament extern ja que per la expansió del negoci i prevenir de no tindre gent suficientment qualificada en les altres botigues, seria millor contractar gent nova per formar-los des de cero amb coneixements possiblement millors.

Per els encarregats utilitzaria un reclutament intern ja que els venedors actuals es sentirien satisfets i motivats al poder rebre una ascensió de càrrec. Això també ajudaria al fet de que no es tindria que formar a una persona des de zero. El venedor que tindria l'ascensió ja tindria coneixements bàsics de l'empresa, tasques, etc.

Em sembla molt adient per els venedors ja que parteix des de zero contant que la persona no té experiència en l'empresa. Zara ho fa perquè majoritàriament totes les persones que treballen a les botigues es renoven contínuament i quasi mai son persones fixes durant molt de temps.

**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	Criteris segons les tasques
Direcció de compres, producció i logística	<div>-Control del transport</div> <div>-Control de la producció (sempre estoc)</div> <div>-Administració del pressupost</div> <div>-Assegurar els objectius econòmics</div> <div>-Crear i mantenir una bona estratègia de mercat</div>
Direcció de recursos humans	<div>-Contractació i distribució del personal</div> <div>-Manteniment correcte del personal</div>

Considero que hauria de tindre més retribució la direcció de compres, producció i logística ja que realitza moltes més tasques importants que la direcció de recursos humans ja que d'ell depèn els guanys i pèrdues de l'empresa.

**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.**

Lloc de treball	Mesures
Teleoperador	-Nombre d'assignacions a botigues -Comandes per atendre
Operari	-Qualitat final dels productes elaborats -Quantitat dels productes elaborats
Venedor	-Nombre de vendes -Millor tracte amb el client -Més rapidesa al atendre -Eficiència al cobrar
Transportistes	-Nombre de multes de tràfic -Qualitat dels productes al finalitzar el transport -Eficàcia en el repartiment