

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?

Els clients de la empresa, els proveïdors de les matèries primeres, la competència (possibles empreses semblants a Q&F), altres productes que puguin substituir aquest servei y les empreses subcontractades, que en aquest cas son autònoms per realitzar el transport.

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

La missió de l’empresa es oferir un producte fresc, gustós, saludable y de qualitat de manera rapida y simple als seus clients.

La visió de futur de l’empresa consisteix en diferenciar-se de la competència en el sector del menjar ràpid per emportar mitjançant la qualitat.

3) Fes l’anàlisi DAFO de Q&F.

Debilitat	Amenaça
Zona de repartiment limitada i reduïda. Preu elevat respecte a la competència. Marge de benefici petit.	Altres empreses de menjar per emportar. Possibles problemes durant el transport. Producte fresc suposa un preu variable.
Fortalesa	Oportunitat
Producte de qualitat. Elaboració pròpia (independència). Venta online i telefònica amb servei a domicili. Gran varietat de productes. (Ingredients, plats precuinats, cuinats, etc.) Control exhaustiu del costos amb la corresponent administració del recursos.	Expansió. Apertura de més botigues. Oferir menús complets. Tarifes planes setmanals, mensuals, etc. Augment de la varietat a la oferta.

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?

Es poden planificar les activitats de l’obrador per ajustar la producció a la demanda estimada. També es pot planificar tot el sistema logístic: rutes y numero de transportistes necessaris. Com l’estimació es per a cada botiga, podem adaptar, si es necessari, el volum d’empleats de cada botiga.

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?

Per exemple, per planificar l’activitat de l’obrador:

Objectius: Proveir a les botigues tots els productes necessaris segons l’estimació. Per tant, tenir els productes elaborats i envasats abans del primer repartiment.

Tasques:

- Compra de matèries primeres.
- Elaboració del productes.
- Envasament dels productes.

El temps juga un paper molt important. Per comprar matèries primeres no podem esperar al dia d'abans. Em de planificar-ho amb diversos dies d'antelació perquè puguin ser transportades pels proveïdors. Si hi ha necessitats d'última hora, haurem de comptar amb algun recurs "exprés" per cobrir aquella necessitat. Donat que oferim un producte fresc, l'elaboració ha de ser el més propera al consum, per tant, durant la nit d'abans es una opció interessant.

Recursos:

- Matèries primeres (1.383.750 €)
- Operaris (183.600 €)

**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?**

S'hauria de controlar els costos dedicats. Establir un límit de pèrdues i controlar que no es superi, es a dir, controlar que les estimacions realitzades continuen sent fidels a la realitat.

Controlar el personal, que realitzin les seves tasques. Per exemple, dividint el treball entre els diferents operaris, establint una velocitat de producció assequible y determinada en trams curts. S'haurien de donar ordres a curt termini, per exemple, en X temps ha de estar complert la tasca Y.

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

Utilitzaria un model funcional. Podem diferenciar bé les funcions de cada treballador, permetent controlar quines persones depenen d'altres i així poder organitzar des de la part alta les tasques a realitzar i l'ordre de les mateixes.

- Director general i de finances
  - o Director comercial
    - Teleoperadors
    - Encarregats
      - venedors
  - o Director de compres, producció i logística
    - Operaris
    - Transportistes
  - o Director de RRHH
  - o Administratiu

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

- Nom del lloc: Teleoperador
- Lloc de treball del què depèn: Director Comercial
- Llocs que supervisa: -
- Descripció general de la feina: El teleoperador ha d'atendre les trucades dels clients per demanar comandes, consultar informació aportar idees o queixes. Realitzar enquestes de satisfacció.
- Descripció de tasques:
  - o Registrar les comandes que realitzin els clients.
  - o Resoldre els seus dubtes. - Atendre queixes.
  - o Proporcionar ajuda en cas d'incidència.
  - o Enquestes de satisfacció.
- Formació acadèmica: Formació en atenció al client
- Formació no acadèmica: Software de gestió.
- Experiència laboral prèvia: Es valorarà
- Coneixements necessaris: Centraletes telefòniques, ofimàtica
- Destreses: Comunicació oral, empatia, paciència, idiomes

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 podem fer un reclutament extern, per introduir gent nova des de les posicions mes baixes. En canvi pels encarregats seria bona idea el reclutament intern. Si han estat inicialment venedors comptaran prèviament amb experiència a les botigues.

Si, em sembla adient perquè pots rebre moltes sol·licituds, i després pots filtrar segons les teves necessitats. Tant per horaris, preferència de departament, idiomes, etc.

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	Llocs a càrrec	Responsabilitat	Dependència	Retribució
Director RRHH	-	Personal	Han d'escoltar les necessitats sobre el personals d'altres departaments	menor
Director compres, producció i logística	Operaris i Transportistes	Complir objectius econòmics i temporals en la compra de matèries primeres, producció i transport	Depenen del objectius imposats pel màxim responsable.	major

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 treballadors autònoms són els mes indicats per aquest tipus d'incentius. En aquest cas els repartidors motoristes, com mes entregues facin, mes retribució obtindran. L'ideal seria partir d'un sou base, amb unes entregues mínimes, i després oferir una sèrie de entregues extra retribuïdes independentment del sou base.