

PEC 4: Introducció, Direcció i Recursos Humans.

Per tal d'assolir els coneixements necessaris per realitzar la quarta Pràctica d'Estudi Continuat (PEC), hem seguit el següent procediment:

Tots els membres del grup hem llegit i entès els continguts del Tema 1,2 i 3.
Hem buscat informació complementaria relacionada amb els temes proposats.
Hem comprès els continguts tractats a classe recomanats per treballar la pràctica.
Hem respost les preguntes, posant en comú les respostes tot elaborant aquest informe final i assegurant-nos que tothom estava d'acord amb la resposta plantejada.

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

Accionistes: Tenim l'objectiu de fer créixer els dividends de l'empresa per tal de que gaudeixin de la rendibilitat. Seran tots aquells que tinguin alguna participació en l'empresa.

Clients: Tenim l'objectiu d'oferir preus competitius, qualitat, disponibilitat i un bon servei. Serà tota persona qui necessiti menjar fresc i de qualitat i no tingui temps per preparar-lo i decideixi comprar-ho a les nostres botigues.

Proveïdors: Tenim l'objectiu de pagar en els terminis acordats i oferir capacitat de negociació. Seran tots aquells qui proporcionin un bé o servei utilitzat per crear-ne un altre a l'empresa. Per exemple, l'obra a les botigues i els mercats a l'obra.

Empleats: Tenim l'objectiu d'oferir una bona compensació pel treball realitzat, seguretat, possibilitat de promoció i un bon ambient laboral. Seran tots aquells qui facin quelcom per l'empresa: ja sigui vendes, gestió, transport...

Administracions: Tenim l'objectiu de pagar impostos, complir el marc legal, i fer un bon ús dels recursos. Seran tots aquells qui participin en fets administratius amb la nostra empresa, i inclús governs que ens exigeixen pagaments.

Prestamistes, bancs: Tenim l'objectiu de pagar els interessos i el capital total en les dates acordades i tenir solvència, és a dir, actius suficients com per a garantir la devolució dels diners. Seran tots aquells qui hagin deixat diners a l'empresa en moments de necessitat però vulguin els seus diners retornats (no han comprat accions).

Altres: Tenim l'objectiu de mantenir amb tots els grups una conducta responsable, ètica i oferir igualtat en tots els àmbits de la nostra carrera com empresa. Seran tots els grups que reclamin llibertats ja sigui de les dones, nens, animals, etc. En el nostre cas al generar vendes d'aliments, haurem d'interactuar amb una gran part de col·lectius ecologistes i vegetarians.

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

La missió és la resposta a les preguntes de per què i per a què existeix la nostra empresa, mentre que la visió és la imatge de futur que tenim per la nostra empresa.

Missió: La nostra empresa ofereix menjar de primera qualitat, fresc i a un preu assequible per tot aquell habitant del Vallès Occidental qui no tingui l'oportunitat de cuinar però no vulgui caure en menjar ràpid i poc saludable.

Visió: Tenim l'objectiu de ser l'empresa per excel·lència de tot Catalunya en quant a nivell de supermercat es refereix. Volem que quan un habitant català pensi en menjar fresc, bo i ràpid, li vingui al cap Q&F.

3. Fes l'anàlisi DAFO de Q&F.

	(F) Fortaleses	(D) Debilitats
Anàlisi intern	-Alta qualitat dels productes -Entrega a domicili -Alta accessibilitat de compra (telèfon, internet, a la tenda) -Productes propis (fabricats a l'obrador)	-Abarca una petita part de Catalunya (Vallès Occidental)
	(O) Oportunitats	(A) Amenaces
Anàlisi extern	-Falta de qualitat general en el sector -Possibilitat d'obrir noves botigues a més localitats.	-Molta competència en el sector

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?

- Disponibilitat de repartidors, personal a cada punt de venda i teleoperadors
- Quantitat de menjar a fabricar (degut a vendes i caducitat dels ja fabricats)
- La distribució dels productes als punts de venda
- Temps de reposició dels productes a les estanteries (si hi ha molt a reposar, cal més temps)
- Encarregar les matèries primeres per a la fabricació dels productes

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 quant a la disponibilitat de repartidors, caldrà distribuir els repartidors entre els diferents punts de venda depenent de les expectatives d'encàrrecs a domicili i velocitat d'entrega d'aquests.

L'objectiu principal és cobrir les necessitats de repartiment dels clients de la forma més eficient i ràpida possible. Per tal d'aconseguir-ho s'ha de elaborar un conjunt de rutes que permetin al repartidor assolir tots els encàrrecs en temps rècord.

Els recursos empleats poden variar en funció de l'encàrrec. En cas de tractar-se d'un de gran, es destinaria un vehicle amb més espai.

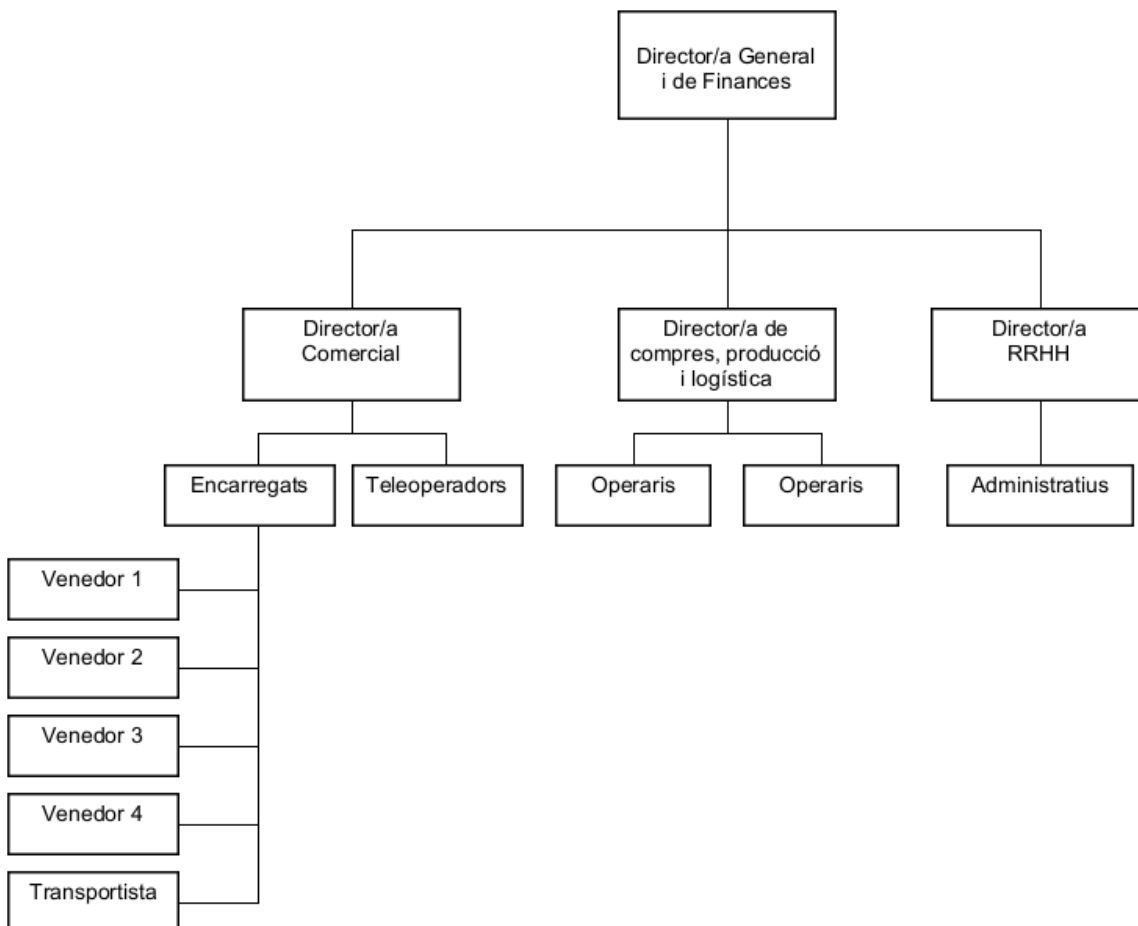
6. Quines mesures prendries, quins indicadors i com mesurar-los, per poder fer el seguiment i control d'aquests plans i assegurar l'assoliment dels objectius?

S'hauran de prendre mesures de planificació per tal de controlar l'execució de les tasques programades als exercicis anteriors. Una possible mesura de control seria la implementació d'un servei de *Feedback*, que permeti als clients valorar el sistema d'encàrrec segons velocitat, qualitat i eficiència.

Aquests indicadors permetrien a l'empresa valorar els processos de planificació i, si s'escau, fer-hi canvis.

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

L'estructura adient seria una estructura organitzativa funcional (de divisió tradicional, departamental), ja que tenim una relació jeràrquica entre els diferents elements que componen l'empresa. Els enllaços entre els components venen marcats per una relació de poder, i cada component estarà en un cert nivell (assumirem que els components que es troben al mateix nivell tenen el mateix poder), amb un cert poder de decisió respecte al director general.



A més a més, a mesura que anem descendint en l'estructura, els components tindran menys poder de decisió i seran manats pels components de la mateixa branca del sistema que es troben ràpidament al nivell superior.

Crec que un administratiu no només té perquè ésser en el departament de RRHH, suposem que podria fer totes les tasques. Però els assignarem al departament de RRHH on ajudaran amb les gestions administratives relacionades amb el personal(p.e: contractes, nòmines). Tot i que també podria coordinar els serveis de missatgeria i la logística d'una empresa o realitzar gestions de compra i venda de productes i serveis. O bé podem posar un administrador a cada departament amb un director de cada. O bé simplement farien de mà dreta del director general("Els assistants").

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
Lloc que supervisa	Cap(no té nivells inferiors)
Descripció General del Lloc	El teleoperador serà responsable de diverses tasques a l'empresa. Les funcions que un bon teleoperador haurà de dur a terme per al bon funcionament de l'empresa estan directament vinculades al benestar dels clients fidelitzats i no fidelitzats de l'empresa. Per tant, en gran mesura, seria responsable de l'atenció al clients tan, mitjançant la resposta a les trucades com via correspondència electrònica.
Descripció de tasques i funcions	Un bon teleoperador de Quick&Fresh faria tasques com la captació de nous clients, la fidelització dels clients de l'empresa, resolució de tot tipus d'incidències, proporcionar suport tècnic a les trucades dels clients i faria un seguiment dels clients, així com l'actualització de la base de dades.
Formació acadèmica	Nivell C o D de català o castellà. Haver cursat un grau mitjà o superior de direcció d'empreses o bé ser estudiant de grau al darrer curs o llicenciat en alguna carrera de ciències socials.
Formació no acadèmica necessària	Tenir experiència de cara al públic.
Experiència Laboral prèvia	Es tindrà en compte, es valorarà positivament.

Coneixements necessaris	-Saber fer servir les eines bàsiques d'un ordinador. -Coneixements mínims sobre Microsoft Office Excel
Coneixements i destreses	-Saber escoltar i ser tolerant. -Ser educat, amable i mansuet. -Bona comunicació oral i escrita. -Bona capacitat d'anàlisi i comprensió davant les possibles incidències. -Capacitat de negociació i gestió eficaç del temps. -Creativitat.

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 els venedors? Perquè? Perquè ho fa Zara?**

Utilitzaria fonts externes per reclutar els venedors, ja que m'agradaria incorporar nous punts de vista i regeneració de cara a la praxis de venda, a més aprofitaria que els candidats són ben formats sense cap experiència.

Malgrat és arriscat i potser és una mala jugada poguent generar un cert desequilibri a la promoció interna, pot sortir bé i trobar perfils motivats, bons i especials.

Utilitzaria fonts internes per reclutar els encarregats ja que segurament serien especialistes o ben entesos en els diferents departaments de la botiga (com per exemple, els actuals venedors) ja que possiblement treballaven com empleats a l'empresa i coneixen el mètode d'aquesta.

Seria un fantàstic reclutament extern ja que segurament les persones interessades que dedicarien temps a omplir el formulari podrien tenir perfils que agradarien molt a Zara, ja que o bé els hi agradaria la moda i són joves o potser simplement busquen treballar i els hi agrada fer-ho de cara al públic.

A més a més, omplir un formulari és un molt bon mètode, i més, si es tracta d'un formulari concís, directe i amb uns camps orientats a què preferirien fer, donant-nos a entendre com si ja treballessin aquí, haguessin fet una selecció prèvia o anessin a incorporar-se aviat.

Tot apuntaria que Zara semblaria que ho faria per obtenir una selecció de candidats de forma ràpida, eficient, sense fer cap despesa en publicitat online i amb un perfil definit segons els camps que conté el formulari.

- 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)**

La direcció de compres, producció i logística. Té una responsabilitat major degut al nombre de treballadors a càrrec que té enfront dels subordinats a la direcció de recursos humans, i comprèn una part crítica de l'empresa, ja que de les seves decisions depèn el rumb 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.**

Per alguns empleats dels situats a un nivell baix de la jerarquia de l'organigrama: teleoperadors, venedors, transportistes i operaris. En el cas dels venedors, per exemple, el resultat a avaluar pot ser el volum de vendes de la botiga a la qual pertanyen, que és fàcilment mesurable ja que aquesta informació ja la recull l'empresa per a cada botiga.