

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 principals elements i/o agents de l'entorn específic de Q&F són els clients i proveïdors, els treballadors (tant directius com no directius), els administratius, possibles competidors en el sector.

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

Visió: Ser una empresa de qualitat en el sector alimentari i que cobreixi la necessitat dels clients amb poc temps per dedicar a compres d'aliment.

Missió: Oferir productes de qualitat, frescos, gustosos i saludables de forma ràpida.

3) Fes l'anàlisi DAFO de Q&F.

Debilitats:

- Botigues molt juntes, poc abast.
- Costos alts en relació amb la competència.
- En cas que l'encarregat falli no es validen les previsions de vendes per als pròxims 7 dies ni es fan nous encàrrecs.
- Només s'atrau clients amb compromís amb el medi ambient i que volen menjar sa, poc efectiu amb gent molt jove.

Fortaleses:

- No dependència d'empreses externes.
- Bona imatge de compromís ecològic i social.
- Servei a domicili amb compra per internet.
- Proximitat entre tendes, per tant, bona circulació de personal/producte entre tendes.
- Menjar precuinat i cuinat llest per a consumir (rapidesa en el servei).

Amenaces:

- Competidors amb preus més barats (noves empreses de menjar d'alta qualitat).
- Possibles afectacions en el menjar a domicili per motius externs.
- En cas de crisi no es sol compra en llocs cars.
- Amb el canvi climàtic és més difícil cultivar de forma ecològica.

Oportunitats:

- Compromís amb el medi ambient.
- Cobreix la necessitat de menjar ràpid, saludable i accessible.
- Noves necessitats i nou mercat.
- Poden expandir-se a altres poblacions.

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?

S'hauria de planificar les matèries primeres necessàries, el què hem de produir, planificar la logística / transport dels productes cap a les botigues i planificar la funció de finances. També és necessari gestionar la data de caducitat dels productes, així com la quantitat de personal necessari per a la venda que s'espera (quantitat de gent que anirà a comprar).

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?

Producció: L'objectiu és assegurar la producció dels productes perquè estiguin disponibles al primer repartiment i pel repartiment de mig matí. Caldrà que els treballadors coneguin les necessitats de les botigues previstes perquè puguin preparar les comandes. Els recursos necessaris per dur a terme aquesta acció són matèries primeres (1.383.750 €) i operaris (183.600 €).

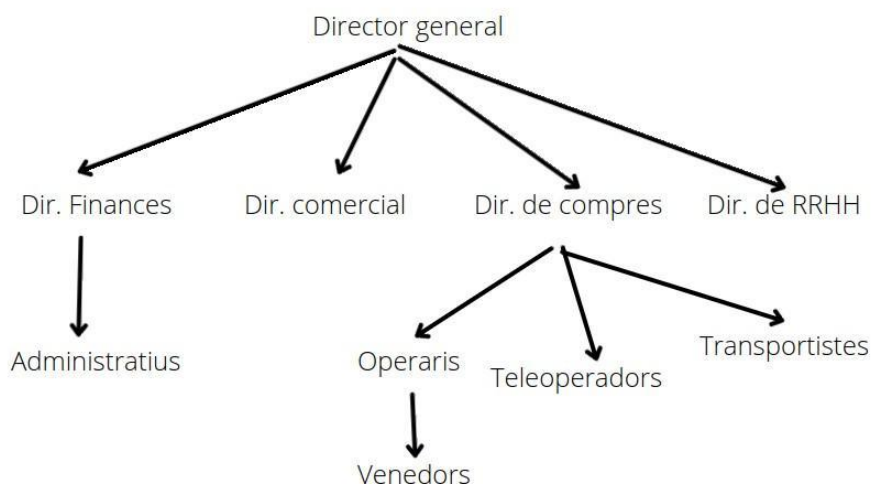
6) Quines mesures prendries, quins indicadors i com mesurar-los, per poder fer el seguiment i control d'aquests plans i assegurar l'assoliment dels objectius?

Control financer → Controlar l'execució del pressupost per evitar desviacions dels recursos previstos.

Control del factor humà → Supervisió directa del personal, controlar les tasques i objectius (stock actual, control de caducitat, tendència a consumir x producte), és a dir, el rendiment.

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

Hem escollit una estructura organitzativa funcional, perquè ens permet veure de manera més clara els nivells d'importància, de presa de decisió i de responsabilitat de forma més clara.



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 de treball del que depèn de: Director Comercial

Llocs que supervisa: Cap

Descripció general de la feina: Atendre i contactar amb els clients que desitgen realitzar una operació a distància, com realitzar comandes o posar queixes.

Descripció tasques:

- Registrar les comandes que realitzen els clients
- Proporcionar ajuda en cas d'incidència
- Resoldre dubtes dels clients
- Atendre queixes/reclamacions
- Realitzar enquestes de satisfacció

Formació: Formació en atenció al client

Experiència laboral: Es valorarà experiència prèvia en feines amb atenció al client

Coneixements necessaris: Ofimàtica bàsica

Destreses: Comunicació oral, paciència, empatia, idiomes

9) Com 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?

Pels venedors faria un reclutament extern, per poder disposar de personal nou (que és el que es necessita).

Pel cas dels encarregats, faria un reclutament intern, vist que d'aquesta manera es pot motivar als venedors per esforçar-se i créixer en l'empresa, al poder pujar cap amunt i tenir càrrecs de més responsabilitat.

Es podria tenir un formulari així per a simplificar i automatitzar el procediment de cerca d'aplicants externs a la posició de venedor, però Zara es beneficia molt més d'un formulari així que no pas Q&F. Això es deu a la grandària de Zara, que té moltes botigues (i en conseqüència, llocs de treball) i molta gent que es voldria aplicar per a treballar a l'empresa. Seria poc realista que busquin ells mateixos tots els candidats. Aquest formulari fa la feina molt més fàcil perquè habilita la presentació espontània.

Q&F òbviament també es beneficiaria d'aquesta tàctica, però només si hi ha gent disposada a fer l'esforç d'autoaplicar-se al treball. Sent Q&F no molt gran, el nombre d'aplicants espontanis tampoc serà massa gran, però aquest petit número ja ajuda a l'empresa estalviar temps i recursos en el procés de reclutament.

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).

	Direcció de compres, producció i logística	Direcció de recursos humans
Competències	-Gerencial, gestionar la producció, el transport i tot el que això implica -El rol requereix un coneixement tècnic elevat en els sectors implicats	-Gerencial, gestionar el capital humà de l'empresa. -Factor importat d'interacció humana
Solució de problemes	-Problemes d'exigència elevada (gestionar tot el que implica la producció i la logística)	-Problemes d'exigència més moderada (gestionar persones)
Responsabilitats	-Responsabilitats d'alta magnitud econòmica (problemes en aquest sector poden suposar grans pèrdues)	-Responsabilitats de magnitud econòmica menor (en el dia a dia la direcció de recursos humans no té un impacte tan gran com l'altre)
Condicions de treball	-Similars a les dues posicions	

Basant-nos en els criteris presentats a la taula sembla raonable que la posició de direcció de compres, producció i logística tingui una retribució més alta. La direcció de compres, producció i logística requereix uns coneixements més elevats i és una posició que pot tenir un impacte econòmic major en 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.

Els plans d'incentius serà més adient aplicar-los allà on la motivació que suposen impliqui un augment del benefici per a l'empresa. En el cas de Q&F es tractaria dels treballadors de baixa línia, es podrien aplicar incentius en funció de la quantitat de productes elaborats pels operaris de l'obra, seria fàcil avaluar els seus resultats, ja que només caldria veure si l'aplicació dels incentius ha suposat un augment en la producció. També podríem aplicar incentius per als repartidors en funció de la quantitat d'entregues o la seva durada en un intent d'agilitzar el procés i mesurar l'èxit veient si hi ha un augment en la quantitat d'entregues i una reducció en la durada d'aques