

PEC4 - Introducció a l'empresa, Direcció i Recursos Humans

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

- Clients
- La propia empresa
- Empreses subcontractades
- Competència

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

La missió de l'empresa consisteix en oferir productes amb "el segell de qualitat, de producte fresc, gustós i saludable".

En canvi, la visió de l'empresa és destacar amb l'alta qualitat entre la competència de menjars ràpids per emportar.

3. Fes l'anàlisi DAFO de Q&F.

Debilitats: Preu elevat respecte la competència (+ qualitat = + car), poques botigues en ciutats grans, es cobreixen poques ciutats, pocs beneficis per les grans despeses.

Amenaces: Altres empreses de menjar per emportar, afectacions en els carrers pel repartiment (zones de peatons, talls de carrers...)

Fortaleses: Control exhaustiu dels productes venuts i els necessaris per reomplir estoc, planificar repartiment extern, personal..., repartiment a domicili, comprar per internet i per telèfon, menjar per emportar de millor qualitat.

Oportunitats: Més varietat d'oferta: menjars precuinats, cuinats i frescos, obrir més botigues a altres ciutats, donar a conèixer l'empresa a universitaris, zones de negocis...

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 el repartiment de nous productes des de la central cap a les botigues, la producció dels nous productes i la gestió de la data de caducitat dels productes i la producció d'aquests.

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?

Data de caducitat i repartiment: L'objectiu és evitar que els productes es caduquin a les botigues i proveir el nous de manera eficient (que les botigues no quedin sense), amb el menor cost (gasolina). En el cas que una botiga tingui molts productes a punt de caducar perquè es ven poc, el repartidor s'hauria d'endur uns quants d'aquests a una botiga on es vengui més. En el cas que es caduquin o es venguin tots, caldrà que es predigui el dia en que cal traslladar nous productes per reemplaçar els vells (mantenir estoc).

Recursos: 2 camionetes frigorífiques + Transportistes (52.600 €)

Producció: L'objectiu és assegurar la producció dels productes perquè estiguin disponibles al primer repartiment (abans de que obrin les botigues) i pel repartiment de mig matí. Caldrà que els treballadors coneguin les necessitats de les botigues previstes perquè puguin preparar les comandes.

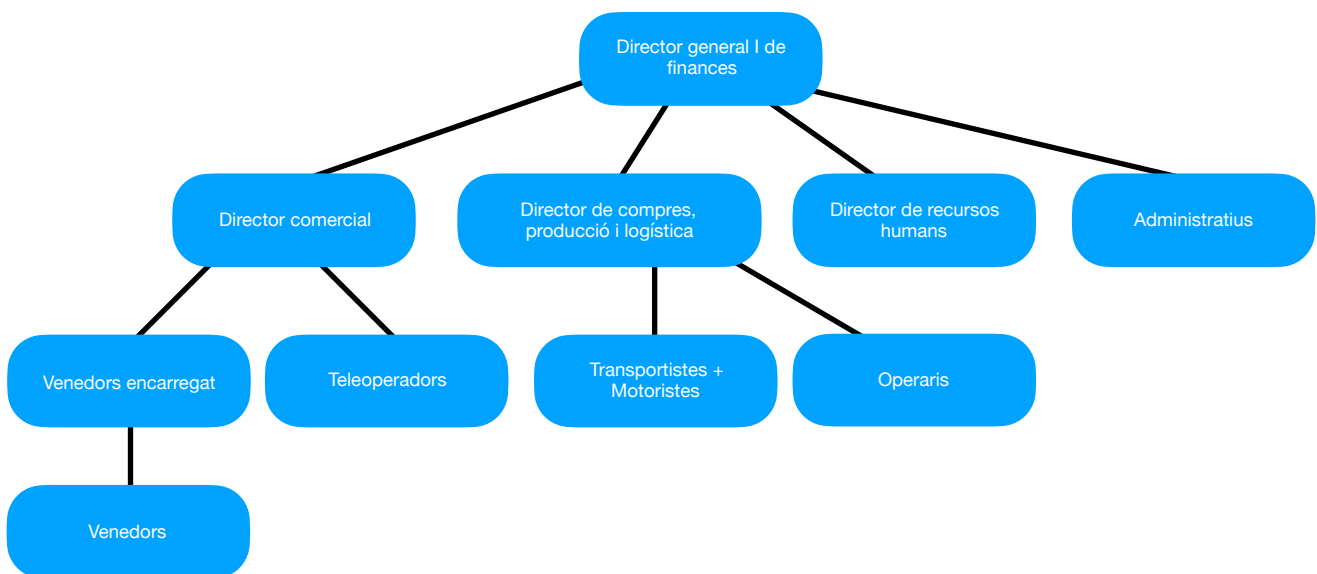
Recursos: Matèries primeres (1.383.750 €) + Operaris (183.600 €)

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?

Financer: Controlar l'execució del pressupost per evitar desviacions dels recursos previstos.

Personal: Supervisió, normes, controlar tasques i objectius.

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



En aquest cas funcional, ja que permet un estricte control des de la part alta, indica una especialització, reflexa les funcions de cada persona de manera clara i la dependència.

8. Fes l'anàlisi del lloc de treball d'un teleoperador 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 suggerències o queixes. Realitzar enquestes de satisfacció.

Descripció de tasques:

- Registrar les comandes que realitzin els clients.
- Resoldre els seus dubtes.
- Atendre queixes.
- Proporcionar ajuda en cas d'incidència.
- 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 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 cas dels encarregats realitzaria un reclutament intern, ja que seria una manera de motivar els venedors per esforçar-se i créixer en l'empresa. A més, l'empleat només necessitaria aprenentatge de les tasques que ha de realitzar l'encarregat, cosa que es podria fer de manera interna entre encarregats.

Pel cas de venedors reclutaria externament, ja que d'altre forma no podríem disposar de personal nou (la resta seria de nivells més alts o d'altres botigues). L'encarregat podria formar els nous venedors durant els primers dies i supervisar-los de manera directa i en l'ambient de treball real.

El canal que utilitza Zara em sembla ideal pels venedors, ja que és una manera ràpida i barata de reclutar gent, ja que permet crear un currículum de manera clara i fàcil: directament preguntant els camps que ens interessen per el lloc de treball.

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	Responsabilitat
Direcció de compres, producció i logística	<ul style="list-style-type: none"> - Estratègies del mercat - Assegurar objectius econòmics - Complir pressupostos - Productes a temps a les botigues - Sempre estoc
Direcció de recursos humans	<ul style="list-style-type: none"> - Administració del personal - Eficiència del personal de taulell

Hauria de tenir més retribució el primer, ja que és l'encarregat d'assegurar-se que es compleixen els terminis, objectius econòmics, repartiment... Per tant, d'ell en depenen els beneficis i pèrdues.

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	Mesura
Transportistes + Motoristes	<ul style="list-style-type: none"> - Repartiment ràpid - Poques incidències / multes
Venedors	<ul style="list-style-type: none"> - Eficiència al taulell - Productes venuts
Teleoperadors	<ul style="list-style-type: none"> - Número de trucades pendents - Enquesta post atenció
Operaris	<ul style="list-style-type: none"> - Quantitat de productes preparats - Qualitat del producte final