

Bulletpointsamenvatting Hoofdstuk 1: Operations en Supply Chain Management

- **Operations and supply chain management (OSCM)** is het ontwerp, de bewerking en verbetering van de systemen die de primaire producten en services van een organisatie leveren en creëren.
- **Operations** refereert naar productie- en serviceprocessen die gebruikt worden om de grondstoffen te transformeren naar de producten waar klanten naar vragen. **Supply chain** refereert naar de processen die informatie en materialen naar en van de productie- en serviceprocessen bewegen.
- Een **proces** is 1 of meer activiteiten die inputs naar outputs transformeren. Processen van operations en supply chains kunnen gecategoriseerd worden in de volgende stappen: (1) **plannen**, (2) **sourcing**, (3) **produceren**, (4) **leveren** en (5) **terugkerende producten verwerken**.
- Er zijn vijf essentiële verschillen tussen services en goederen: (1) **tastbaarheid**, (2) **interactie met de klant**, (3) **heterogeniteit**, (4) **bederfelijkheid en tijd afhankelijkheid** en (5) **verpakking van de functies**.
- Zie *exhibit 1.4*, p. 9 voor een weergave van het **producten-diensten continuüm**.
- **Product-dienst bundeling**: het inbouwen van diensten in de aanbieding van producten om meer waarde voor de klant te creëren.
- **Efficiëntie** is het doen of produceren van iets met zo laag mogelijke kosten. **Effectiviteit** is het juiste doen of produceren van dingen die de meeste waarde voor de klant creëren. **Waarde**: de aantrekkelijkheid van een product gerelateerd aan de kosten van dat product.
- De **receivables turnover ratio** meet de efficiëntie van een bedrijf in verkopen:
Receivable turnover = jaarlijkse credit sales / gemiddelde account receivable
- De **inventory turnover** geeft aan hoe efficiënt het bedrijf de voorraad omzet in verkopen:
Inventory turnover = kosten van verkochte goederen / gemiddelde voorraadwaarde
- De **asset turnover ratio** meet hoe efficiënt het bedrijf de activa gebruikt om verkopen te realiseren.
Asset turnover = winst (of verkopen) / totale waarde van activa