

Stampvragen Hoofdstuk 1: Operations en Supply Chain Management

1. *Wat is operations en supply chain management (OSCM)?*

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.

2. *Wat betekenen de begrippen operations en supply chain?*

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.

3. *Wat is een proces en welke stappen kunnen onderscheiden worden?*

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**.

4. *Wat zijn de essentiële verschillen tussen diensten en goederen?*

(1) **Tastbaarheid**, (2) **interactie met de klant**, (3) **heterogeniteit**, (4) **bederfelijkheid en tijd afhankelijkheid** en (5) **verpakking van de functies**.

5. *Hoe ziet het producten-diensten continuüm eruit?*

Zie *exhibit 1.4*, p. 9

6. *Wat is product-dienst bundeling?*

Het inbouwen van diensten in de aanbieding van producten om meer waarde voor de klant te creëren.

7. *Wat betekenen de begrippen efficiëntie, effectiviteit en waarde?*

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.

8. *Wat meet de receivables turnover ratio en hoe bereken je deze?*

De **receivables turnover ratio** meet de efficiëntie van een bedrijf in verkopen:

Receivable turnover = jaarlijkse credit sales / gemiddelde account receivable

1. *Wat meet de inventory turnover en hoe bereken je deze?*

De **inventory turnover** geeft aan hoe efficiënt het bedrijf de voorraad omzet in verkopen:

Inventory turnover = kosten van verkochte goederen / gemiddelde voorraadwaarde

2. *Wat is de asset turnover ratio en hoe bereken je deze?*

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