**Б**

Близькість до споживача, як критерій розміщення виробничих об’єктів

а) дозволяє швидко поставляти товари, гарантує, що інтереси споживача будуть враховані;

**В**

В чому полягає різниця між ОМ,ДО, науковою організацією управління, інженерними рішеннями?

а) ОМ – є частиною мен-ту;

Витрати виробництва

б) витрати, що забезпечують конкурентноздатність товару та рентабельність виробництва;

Відособлений проект

а) над конкретним проектом постійно працює самостійна група фахівців;

Виробничі послуги

г) обслуговування та ремонт устаткування, лізинг, інжиніринг.

Види планування потужності підприємства

б) довгострокове, середньострокове та короткострокове планування;

Витрати на збереження матеріальних запасів при сукупному плануванні

г) капітал вкладений у матеріальні запаси.

**Г**

Групи рішень пов’язаних з операційною функцією

г) комплекс стратегічних, тактичних рішень і планування операцій.

Гнучкість і швидкість освоєння нової продукції

в) здатність компанії пропонувати споживачам широкий вибір товарів;

Глобальні підприємства – це

а) материнська компанія з іноземною фірмою-партнером та іноз. постачальниками;

Гнучкість виробничих потужностей

г) досягнення нульового часу переходу на випуск нов.прод.

Головний критерій розміщення об’єктів сервісу

а) це максимізація прибутку;

Головна функція брокера

в) звести потенційних покупців та продавців;

**Д**

Детальна інженерна розробка продукції

г) конструювання, проектування і виготовлення дослідних зразків і обладнання.

Діловий клімат, як критерій розміщення вир-чих об’єктів

в) присутність інших компаній, належного законодавства, підтримкою місцевими органами управління;

Державні бар’єри, як критерій розміщення вир-чих об’єктів

а) законодавчі, неюридичні і культурні бар'єри;

**Е**

Ефект масштабу виробництва

а) при розширенні під-ва збільш. обсяги вир-тва в сер;

Еколог. вимоги, як критерій розміщення вир-чих об’єктів

в) вплив на навкол.середов.;

Ефективне реагування на запит споживача (ЕРЗС)

б) акцент ставиться на споживача, а не на виробника при постачанні;

**З**

Здатність реагувати на зміну попиту

г) попит є елементом операційної стратегії.

Зони використання системи ISO-9001...9003 визначають

а) конкретні вимоги до процесів;

Зона найкращої оперативності сервісного підприємства

г) 70% від максимальної пропускної здатності;

Зони вільної торгівлі, як критерій розміщення виробничих об’єктів

в) зони імпортної торгівлі - закриті регіони в яких можна використовувати імпортні комплектуючі, отримувати відстрочку по виплаті митних зборів до моменту доставки виготовленої продукції в країну-споживач;

**І**

Ієрархія фахівців ОМ і виробнича потужність

а) кожен фахівець в ієрархії ОМ на своєму рівні приймає рішення щодо визначення цілей виробничої потужності;

**К**

Критерії оцінки послуг, що додають вартість

в) якість, гнучкість, швидкість і ціна надання послуги;

Категорії послуг

б) усунення неполадок, демонстрація технології, швидка заміна несировинних комплектуючих, забезпечення споживача буклетом з технічною характеристиками та правилами користування;

Концепція „завод в заводі”

а) кожен підрозділ підприємства може працювати, як самостійний завод;

Концепція „кваліфікатори замовлень”

а) основні пріоритети для споживача;

Концепція „переможці замовлень”

а) критерії і заходи, призначені для завоювання споживача;

Країна-споживач, як критерій розміщення вир-чих об’єктів

б) країна споживач - іноз.підво;

**М**

Матричний проект

а) в проекті задіяні ляди з різних функціональних зон;

Методи надання послуг

а) метод потокової лінії, самообслуговування та індивідуальний підхід;

Місцезнаходження інших об’єктів компанії, як критерій розміщення вир-чих об’єктів

а) місцезнаходження інших підприємств цієї ж компанії впливає на розміщення її ж нового об'єкта виробництва;

Метод “Центрy ваги” в розташуванні підприємств

в) враховує розміщення нов. окремих об’єктів, існуючих об’єктів, відстань між ними й обсяги тов-в, що трансп-ся;

Метод сист-го планування CLP

б) розробка матриці взаємних зв’язків, що відобр. ступінь переваги кожн. вир-го об’єкта стосовно ін. по окремості;

Мета сукупного планування

б) план-ня темпу вир-ва групи тов-в на середньострок. період;

**Н**

Надійність постачань

б) поставляти товари чи послуги в точно обіцяний термін;

Напрямки діяльності в сфері послуг

в) сервісний бізнес і внутрішнє обслуговування;

Наявність постачальників, як критерій розміщення виробничих об’єктів

г) наявність високопрофесійної та конкурентноздатної мережі постачальників і їх близькість до підприємств.

**О**

Основні (базові) послуги

б) споживач отримує продукцію виготовлену з дотриманням технології, за вимогами споживача по конкурентноздатній ціні при своєчасній доставці;

Операційні пріоритети

г) гнучкість і швидкість освоєння нових товарів, здатність реагувати на зміну попиту, якість продукції, терміни виконання замовлень, витрати на виробництво.

Операційна стратегія виробництва

а) пов’язана зі споживачем по вертикалі і з елементами структури підприємства по горизонталі;

Організаційні структури проектної організації

в) відособлений, функціональний та матричний проект;

Основа операційної класифікації послуг

б) ступінь контакту зі споживачем;

Оперативне призначення сервіс-системної матриці

в) технічне оснащення процесу обслуговування та фокусування операцій, ступінь контакту з клієнтом;

Основні виробничі витрати при сукупному плануванні

а) постійні та змінні витрати, необхідні для виготовлення визначеного виду продукції в даному періоді часу;

**П**

Поняття вир-чої системи – це

б) система, що використовує ресурси під-ва дляперетворення сировини у готову продю;

Прискорення випуску нового товару

б) випуск товарів починається паралельно з конструкторськими розробками;

Післяпродажна підтримка постачальником

а) швидкість реакції на після продажні потреби клієнтів;

Поняття переліку робіт

б) основні задачі з перерахуванням всіх операцій та дати початку і закінчення їх;

Пакет робіт

г) набір операцій, об’єднаних у єдину групу, які виконуються одним організаційним підрозділом.

Планування продукції

б) концептуальний задум, місткість ринку, рівень досконалості, фінансові наслідки та інвестиційні вимоги;

Поняття спільного проектування продукції

а) міжфункціональні інтеграції і одночасно проектування різних видів продукції і призначення для їх виробництва технологічних процесів;

Проектування продукції очима споживача

а) це вивчення думок споживачів: визначення характеристик, якими має володіти дана продукція;

Поняття глобального продукту – це здатність фірми-виробника

г) розробляти і виготовляти продукцію для регіонів, розташованих за межами країни.

Поняття ступеню контакту зі споживачем послуг

в) співвідношення часу, що клієнт знаходиться в сервісній системі до загального часу надання послуг;

Пріоритети сервісної стратегії

г) якість матеріалів, різноманітність, ціна та ввічливе ставлення до клієнтів, унікальні навички та швидкість надання послуг;

Поняття сервіс-системної матриці відображає

б) ступінь контакту клієнт-канал;

Поняття сервісного бізнесу –це

в) надання послуг клієнтам при взаємодії з ними і найчастіше з їхньою особистою участю;

Професійні послуги

в) банки, страхові, фінансові консультаційні рекламні фірми;

Поняття системи Шинго

а) це розмежування помилок і дефектів, послідовна перевірка, самоперевірка і контроль джерел;

Поняття системи „poka-yoke”

в) контрольні списки і інструментарій, що перешкоджає з початку процесу помилок, що згодом призводить до браку;

Поняття системи ISO-9000

б) це міжнародний комплект стандартів;

Поняття виробничої потужності підприємства

г) кількість продукції, яку здатне виготовити підприємство з урахуванням наявних ресурсів.

Поняття коефіцієнту викор-ня вир-чих потужностей

в) відображає наскільки фірма близька до найкращого оперативного рівня;

Поняття найкращого оперативного рівня потужності

б) запланована потужність;

Поняття ефекту економії обумовленої ростом продуктивності і масштабу виробництва

а) це відбувається за рахунок накопиченого досвіду та випуску великих обсягів продукції;

Питання які вирішуються при плануванні завантаження потужностей

б) збереження збалансованості системи, частота оновлення потужнестей, зовнішні джерела збільшення потужностей;

Політичний ризик, як критерій розміщення виробничих об’єктів

в) швидкомінливі геополітичні обставини;

Поняття фактор-рейтингових систем при виборі місця розташування виробничих об’єктів

а) забезпечують механізм, що об’єднує різні фактори в легкодоступну бальну систему оцінок;

Поняття аналітичної моделі Дельфі при виборі місця розташування підприємств

а) це мінімізація часу транспортування;

Поняття технологічного принципу розміщення обладнання на підприємстві

а) однакове устаткування чи однорідні технологічні операції групуються разом;

Поняття методу CRAFT

в) це визначення величини транспортних витрат;

Поняття балансування потокової лінії

а) це встановлення протяжності всіх операцій таким чином, щоб їх можна було виконати за такт потокової лінії;

Поняття технологічної класифікації

в) встановлення кодів, що використовуються для визначення типів устаткування, що входять в технологічні осередки;

Поняття виробничих осередків

г) це угрупування устаткування і технологічних процесів в осередки, визначення потоків сімейств компонентів для технологічних процесів, що мають загальні етапи обробки.

Принцип нерухомого об’єкту

а) це коли об’єкт протягом усього технологічного процесу залишається на одному місці

Принцип групової технології

б) це групування різного устаткування в робочі центри чи технологічні осередки для обробки виробів, що мають одинакові чи подібні способи і вимоги до обробки;

Поняття сервісного ландшафту

а) це фізичне середовище, де надаються послуги, що впливають на споживачів і обслуговуючий персонал;

Поняття навколишнього середовища в сервісній фірмі

в) це фактори, що можуть впливати на роботу і моральний стан працюючих, а також сприйняття сервісу клієнтами;

Просторове і функціональне розміщення товару

а) це планування шляху руху клієнтів і групування товарів;

Планування ландшафту і угрупування товарів

г) це навколишнє середовище, зовнішні атрибути, просторове і функціональне розміщення товарів.

Планування офісу

а) тенденція відкритих робочих місць для сприятливих умов спілкування і командної роботи;

Поняття ланцюга поставок

а) системний підхід до упр-ня потоками інформації, матеріалів і сервісних послуг від пост-ків сировини до кінцевого споживача;

Поняття сукупного планування поставок

б) сукупний план поставок встановлює обмеження і визначає рівні матеріальних запасів;

Поняття вантажної вартості

в) це економія на виборі способу тр-ня на одиницю ваги товару;

Поняття закупівель “точно в термін” (JIT-закупки)

б) це постачання, які ґрунтуються на договорах постачання малих партій матеріалів безпосередньо на вир-во в точно зазначений час;

Переваги закупок “точно в термін”

б) стабільна якість, довіра, економія на ресурсах та інструментах, зниження питомих витрат виробництва;

Поняття дистриб’юторства

в) має ексклюзивні права на продаж різноманітних товарів на визначеній території;

Представник виробника

г) має ексклюзивні права на визначеній території, на визначену територію потенційних клієнтів і отримує комісійні.

Поняття аутсорсингу

а) розміщення вир-ва комплектуючих, послуг та іншого в сторонніх орг-ціях;

Поняття електронного обміну даними (ЕОД)

а) це не паперові електронні комунікації про товари і посл;

Поняття форвардних закупівель

б) закупівля великих партій товарів за низькими цінами;

Поняття основного плану виробництва (ОПВ)

а) встановлює обсяг і дату пост-ня всього асор-ту виробів необхідних для виконання кожного замовлення;

Попереднє планування потужності (ППП)

г) виявлення наявних потужностей, устаткування, робочої сили та постачальників.

Планування матеріальних потреб (ПМП)

в) планування потреб в матеріалах та встановлення термінів розміщення замовлень;

Планування потреб у виробничих потужностях (ППВП)

б) це складання графіка замовлень на виготовлення продукції;

Поняття ієрархічного планування виробництва

а) це розподіл обов’язків менеджера зверху вниз.

Поняття субпідряду при сукупному плануванні – це

б) передача частини виробничих завдань іншим організаціям на договірній основ;

Поняття товарно-матеріального запасу

б) запас ресурсів використовуваних в організації;

**Р**

Різниця між процесами виробництва та послуг полягає в наступному:

а) термінології та структурі підприємства;

Робоче завдання – це...

а) коротке сформульоване завдання на виконання робіт для однієї проектної групи;

Розробка концепції продукції

г) комплексний аналіз вимог до нового товару, технічних можливостей і ринку збуту в умовах конкуренції.

Розподільніпослуги

а) торгівля, транспорт, зв’язок;

Розміщення устаткування за ходом матеріального потоку

г) це спосіб розміщення устаткування, при якому устаткування чи виробничі процеси вибудовуються по ходу послідовності технологічних операцій.

**С**

Стадії досягнення конкур-зд. сервісного підприємства

г) висока кваліфікація і компетенція персоналу при наданні послуг світового класу та інновація послуг.

Структура робіт проекту

а) визн-ся ієрархія проектних завдань, під завдань і пакетів робіт;

Сутність конструкторського аналізу продукції

б) полягає у спрощенні виробу в результаті скорочення кількості вхідних у неї деталей;

Суть послуг

б) послідовність контактів клієнтів із сервісною організацією різного виду;

Стратегічне призначення сервіс-системної матриці

г) диверсифікація послуг та виявлення альтернативних варіантів та переваг, визн-ня еволюційних змін в міру подальшого розвитку фірми.

Сервісний план

а) розмежування між ступенем контакту з клієнтом та операціями за якими клієнт спостерігати не може;

Сервісні гарантії

а) здійсненність послуги, чіткість і зрозумілість, істотність для клієнта, беззастережність;

Споживчі послуги

а) послуги, пов’язані з домашнім господарством і з досугом;

Суспільні послуги

в) культ., утворення радіо, ТБ;

Стратегії вирішення проблем коливання попиту

а) переведення, при необхідності ресурсів з виконання одного завдання на інше, участь клієнта в наданні послуг;

Суть управління ланцюгом поставок

б) знизити ризик у ланцюзі поставок, забезпечити відповідний рівень матер. запасів, ритм циклу на процеси і на рівень обсл-ня споживача;

Стратегія вир-го планування

а) враховує наявність робочої сили та часу, обсягів матер-них запасів та резервів;

Стратегія відстеження попиту при сукупному плануванні передбачає

в) узгодження темпу вир-ва з обсягом замовлень;

Стратегія гнучкого використання робочого часу при сукупному плануванні – це

б) зміна робочого часу при незмінній чисельності працюючих;

Стратегія постійного рівня виробництва при сукупному плануванні – це

а) збереження постійної чис-сті робочої сили і рівня вир-ва;

Система управління товарно-матеріальними запасами

а) рівні запасів, які необхідно підтримувати на підприємстві;

**Т**

Технічна підтримка

б) надання технічної допомоги у розробці продукції;

Типи виробничих потоків

а) серійне виробництво, позаказне виробництво, безупинний потік і складальна лінія;

Торгові союзи, як критерій розміщення вир-чих об’єктів

а) угода про торговий союз враховує розміщення та перерозміщення членів союзу з метою конкуренції;

**Ф**

Функціональний проект

б) проект виконується в існуючих функціональних підрозділах;

Фази проектування прод-ії – це

а) комплекс виконуваних робіт від розробки концепції прод-ції до виводу на її на ринок;

Фаза експериментального виробництва продукції

г) виготовлення і випр-ня окремих компл-чих, зборка їх в систему і тестування в заводських умовах.

Функціонально-вартісний аналіз продукції

в) це спрощення продукції і аналогічного процесу при забезпеченні функціональних вимог визначених споживачем;

Фактори що відрізняють процес проектування і розробки послуг від розробки продукції

а) в сфері обслуговування процес є продуктом;

Фокусування потужностей підприємства

в) підприємство націлене на виконання обмеженої кількості виробничих задач;

Фази росту пропускної здатності сервісного підприємства

а) підприємницька, організаційна, росту і зрілості;

Фактори середовища планування виробництва

в) внутрішні та зовнішні;

**Х**

Характер виробничих перетворень – це

а) комплекс перетворень, які охоплюють всі сфери життєдіяльності людини;

Характеристики правильно спроектованої сервісної системи

г) система має бути еко-но вигідною, дбати про якість, надійність, корисність обсл-ня, та здійсненність завдань, життєздатністю, дружньою для користувача і її елементи мають узгоджуватись з цілями фірми.

**Ш**

Шляхи розвитку виробничої стратегії

в) проведення маркетингових досліджень і виявлення можливостей пріоритетів підприємства;

Швидке реагування на попит

б) це застосування штрих-коду й електронного обміну даними між постачальниками й роздрібними торговцями;

**Щ**

Що являє собою операційна стратегія?

в) це загальна політика і плани використання ресурсів підприємства націлених на підтримку його довгострокової конкурентної стратегії;

Що таке проект?

а) послідовність взаємозалежність операцій спрямованих на досягнення значного результату за тривалий час;

**Я**

Якість і надійність продукції

а) рівень якості корисного окремого виду продукції змінюється залежно від того, для якого сегменту ринку вона призначається;

Якість професійної підготовки робочої сили, як критерій розміщення виробничих об’єктів

б) наявність місцевих працівників з відповідним рівнем освітньої і професійної підготовки, а також можливість і здатність до навчання;