**Тестові завдання до теми: бізнес процеси пов’язані зі споживачем**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Питання | Варіанти відповідей |
| 1 | Діяльність будь-якої організації спрямована на: | А. на максимізацію лише власних прибутків;  Б. на задоволення потреб власника;  В. на задоволення потреб власника та максимізацію прибутку;  Г. на задоволення потреб споживача та споживчого ринку. |
| 2 | Ключовими передумовами успіху моделювання і актуалізації системи управління торговельною діяльністю можна вважати: | А; централізація процесів, в яких можлива економія завдяки масштабу;  Б. стандартизація процесів, що виконуються на рівні філій;  В. тиражування взірців найкращої практики окремих торгових точок, що функціонують в мережі;  Г. усі відповіді вірно. |
| 3 | Інструменти, призначені для управління бізнес-процесами торгової мережі повинні: | А. забезпечувати контроль їх протікання на всіх рівнях управління;  Б. забезпечувати гнучкість організації;  В. забезпечувати здатність гнучко реагувати на зміни;  Г. забезпечувати комунікації між собою. |
| 4 | Який бізнес процес можна віднести до бізнес-процесів торгової організації? | А. управляти постачальниками;  Б. сортувати товар;  В. розмістити товар на складі;  Д. всі відповіді вірні. |
| 5 | Управляти взаємовідносинами з постачальниками; управляти замовленнями на поставку; управляти запасами – які функції забезпечують дані бізнес процеси? | А. функцію планування логістики;  Б. функцію управління продажами;  В. функцію управління закупівлями;  Д. функцію управління категоріями. |
| 6 | Процеси формування баз даних, інформаційного забезпечення і підтримки логістичних, закупівельних процесів торгово-комерційної компанії мають забезпечувати: | А. оперативний облік зобов’язань постачальників за всіма договорами, що ведеться у єдиному інформаційному середовищі;  Б. оперативний облік руху товарів вздовж усього логістичного ланцюга на основі інформації;  В. централізований контроль кредиторської заборгованості і платежів постачальникам;  Г. усі відповіді вірні. |
| 7 | Процес «управляти постачанням продукції» включає такі підпроцеси: | А. планувати поставки;  Б. здійснювати платежі;  В. вести бухгалтерський облік;  Г. отримувати грошові кошти. |
| 8 | Своєчасність як критерій оцінки продукту бізнес-процесу може означати: | А. наявність річної звітності;  Б. наявність щоквартальної звітності;  В. наявність оперативної управлінської звітності;  Г. правильна відповідь відсутня. |
| 9 | До споживачів продукту управлінської інформації можна віднести: | А. генеральний директор;  Б. майстер цеху;  В. робітник на ділянці;  Г. правильна відповідь відсутня. |
| 10 | До регламентних документів здійснення бізнес-процесу можна віднести: | А. показники бізнес плану компанії;  Б. регламент процесу;  В. державні документи, що регламентують юридичне оформлення процесу;  Г. всі відповіді вірні. |
| 11 | Що можна віднести до механізмів процесу? | А. легкові автомобілі, програмне забезпечення;  Б. фінансові ресурси;  В. нормативні документи;  Г. стандарти якості. |
| 12 | Основним критерієм оцінювання стану бізнес-процесів «збут-постачання-торгівля» є: | А. рентабельність процесу;  Б. фінансовий результат і задоволеність клієнта;  В. рентабельність основної діяльності;  Г. рівень задоволеності клієнтів. |
| 13 | Оцінка задоволеності споживача може здійснюватися: | А. тільки прямим методом;  Б. прямим та непрямим методами;  В. тільки непрямими методами;  Г. оцінка може не здійснюватися. |
| 14 | Що включає в себе аналіз бізнес-процесів, пов'язаних із споживачем? | а) Лише внутрішні аспекти компанії  б) Виключно маркетингові стратегії  в) Взаємодію з клієнтами на всіх етапах взаємодії  г) Тільки аналіз споживчого ринку |
| 15 | Яка роль технологій у вдосконаленні бізнес-процесів, пов'язаних із споживачем? | а) Тільки для внутрішнього використання  б) Зовнішні технологічні рішення не впливають на взаємодію з клієнтами  в) Покращення зручності та швидкості обслуговування  г) Тільки для автоматизації внутрішніх процесів |
| 16 | Які переваги може мати компанія, яка активно аналізує фідбек від клієнтів? | а) Підвищення вартості акцій  б) Зниження конкурентної переваги  в) Погіршення репутації  г) Збільшення лояльності та задоволеності клієнті |
| 17 | Як можна вдосконалити процес замовлення товарів або послуг, використовуючи аналіз бізнес-процесів? | а) Зменшити доступні методи оплати  б) Скоротити строк доставки  в) Заборонити клієнтам змінювати замовлення  г) Залишити процес таким, яким він є |
| 18 | Що означає термін "клієнтоцентричність" в контексті бізнес-процесів? | а) Фокус на внутрішніх операціях компанії  б) Акцент на потребах та задоволеності клієнтів  в) Виключно рекламна стратегія  г) Відсутність взаємодії зі споживачами |
| 19 | Які можливості аналізу бізнес-процесів допомагають вдосконалити сприйняття клієнтів про продукцію або послуги? | а) Автоматизація фінансового обліку  б) Вивчення технічних характеристик продукції  в) Аналіз даних задоволеності клієнтів  г) Оптимізація логістичних процесів |
| 20 | Які переваги може принести впровадження ефективних бізнес-процесів для споживачів? | а) Збільшення витрат споживачів  б) Підвищення рівня складності обслуговування  в) Зменшення часу очікування  г) Збільшення бюрократії взаємодії з клієнтами |