

TEST**LOGISTIKA SLUŽEB**

jméno:

Zakroužkujte správnou odpověď. Je vždy jen jedno řešení.**1. Základním kamenem při tvorbě globální strategie výrobní i obchodní společnosti je služba pojatá jako:**

- a. Filozofie řízení materiálního toku
- b. Míra dosažených výkonů
- c. Činnost

2. Podle amerických zvyklostí službu definujeme:

- a. V organizačním kontextu, odraz výkonnosti a jako hodnototvorný proces
- b. Kvalitu distribuce, poskytování informací, stupeň spolehlivosti dodávek
- c. Smluvní orientace, proces podnikového plánování, informační podpůrné systémy

3. Vstřícné manažerské aktivity se začínají objevovat již v:

- a. 80. letech 20. stol.
- b. 70. letech 20. stol.
- c. 50. letech 20. stol.

4. Strategie, podle níž se řídí podniky, aby byly konkurenceschopné, se nazývá:

- a. Realizační směrnice
- b. Systém EDI
- c. Metoda CMR

5. Zákaznický užitek podniku vzniká když:

- a. Zvýší svůj příjem nebo spoji produktivitu
- b. Dosahuje dané míry schopnosti poskytovat službu zákazníkům
- c. Poskytuje předprodejní a poprodejní služby

6. Stupeň úplnosti dodávek zjistíme ze vzorce:

- a. $\frac{\text{zboží dodané}}{\text{zboží objednané}} \times 100 [\%]$
- b. $\frac{\text{počet splněných dodávek v termínu}}{\text{počet všech dodávek}} \times 100 [\%]$
- c. $\frac{\text{zboží objednané}}{\text{počet všech dodávek}} \times 100 [\%]$

7. Bod rozpojení objednávkou zákazníka je:

- a. Místo, kde dochází k přerušení výroby
- b. Poloha bodu s možností posunout jej „proti proudu“
- c. Poloha bodu s možností posunout jej „po proudu“

8. Strategická úroveň rozhoduje o:

- a. Určení nákupních a dodacích podmínek
- b. Způsobu plnění vzniklých požadavků a potřeb
- c. Provádění hmotných procesů

9. Mezi prodejní složky zákaznického servisu patří:

- a. Úroveň vyčerpání zásob
- b. Pružnost systému
- c. Dočasná náhrada produktu

10. Mezi poprodejní složky zákaznického servisu patří:

- a. Sledování produktů
- b. Manažerské služby
- c. Zastupitelnost produktu

Získáno..... bodů.

výsledná známka:

Klasifikace testu

Známka	Počet bodů
1	10, 9
2	8, 7
3	6, 5
4	4, 3
5	2 - 0

Správné výsledky:

1. A

5. A

9. A

2. A

6. A

10. A

3. A

7. A

4. A

8. A

Zdroj: SIXTA, Josef. *Logistika: teorie a praxe*. Vyd. 1. Brno: CP Books, 2005, 315 s. ISBN 80-251-0573-3.