

سری سوال: یک ۱

زمان آزمون (دقیقه): ۴۰: تشریحی: ۳۰:

تعداد سوالات: تستی: ۲۵ تشریحی: ۵

عنوان درس: بازمهندسی فرآیندهای کسب و کار

و شته تحصیلی/ گد درس: مدیریت فناوری اطلاعات(کسب و کار الکترونیک)، مدیریت فناوری اطلاعات(مدیریت منابع اطلاعاتی)، مدیریت فناوری اطلاعات(سیستمهای اطلاعاتی پیشرفته)، مدیریت فناوری اطلاعات(مدیریت دانش) ۱۲۱۸۳۱۳

**۱- در طراحی فرایندهای کسب و کار مناسب ترین روش چه می باشد؟**

۲. تشریح فرایند انتهای به انتها

۱. روش BPM

۴. روش Lean

۳. روش Six sigma

**۲- کدامیک از موارد زیر تعریف کارکرد را بیان می کند؟**

۱. کارکرد زمینه تخصصی تلاش‌های کاری با طبیعت یکسان و به کارگیری دانش و مهارت می باشد

۲. کارکرد جهت گروه بندی افراد و سایر منابع در راستای تحقق هدف مشترکی می باشد

۳. کارکرد امکان به کارگیری نیروی تازه کار را فراهم می سازد

۴. کارکرد سبب توسعه سطوح با مهارتهای بالای در حال رشد می شود

**۳- چه کسی برای نخستین مرتبه به مفهوم مهندسی مجدد پرداخت؟**

۲. مایکل پورتر (Michael porter)

۱. تام پیترز (Tom peters)

۴. مایکل همر (Michael Hammer)

۳. دمینگ (Deming)

**۴- PLM به چه چیز گفته می شود؟**

۲. مدیریت روابط مشتری

۱. مدیریت زنجیره تامین

۴. عملکرد زنجیره تامین

۳. مدیریت چرخه حیات محصول

**۵- کدامیک از موارد زیر درمورد فرایندهای کسب و کار درست می باشد؟**

۱. فرایندهای منفرد همان فرایندهای کسب و کار می باشند

۲. فرایند و سازمان با هم یکی می باشند

۳. فرایند می بایست از دیدگاه افراد متفاوت معانی یکسانی داشته باشد

۴. زیرفرایندها را با فرایندهای کسب و کار اشتباه نگیرید

**۶- کدامیک از نمونه های زیر یک فرایند کسب و کار را ارائه می دهد؟**

۲. جذب مشتری جدید

۱. ارزیابی وضعیت مالی مشتری

۴. مدیریت ارتباط با مشتری

۳. فرایند فروش داخلی

**۷- اولین مرحله تعیین یک فرایند چیست؟**

۴. روال

۳. نامگذاری

۲. کارکرد

۱. شناخت

سری سوال: ۱ یک

زمان آزمون (دقیقه): تستی: ۴۰ تشریحی: ۳۰

تعداد سوالات: تستی: ۲۵ تشریحی: ۵

**عنوان درس:** بازمهندسی فرآیندهای کسب و کار

**و شته تحصیلی / گد درس:** مدیریت فناوری اطلاعات(کسب و کار الکترونیک)، مدیریت منابع اطلاعاتی، مدیریت فناوری اطلاعات(سیستمهای اطلاعاتی پیشرفته)، مدیریت فناوری اطلاعات(مدیریت دانش) ۱۲۱۸۳۱۳

۸- کدامیک از موارد زیر به ترتیب فعل کنشی و کدامیک فعل غیر کنشی می باشد؟  
”نگهداری فهرست موجودی – ترجمه اسناد“

۲. غیر کنشی - غیر کنشی

۴. کنشی - کنشی

۱. غیر کنشی - غیر کنشی

۳. کنشی - غیر کنشی

۹- کدامیک از فرایندهای زیر مدلسازی می شوند؟ از جمله این فرایندها می توان به باز کردن حساب یا پر کردن یک فرم درخواست اشاره کرد.

۲. فرایندهای تعاملی

۱. فرایندهای خلاق یا اشتراکی

۴. فرایندهای استراتژیک

۳. فرایندهای اجرایی

۱۰- کدام تعریف برای فرایندهای پشتیبان صحیح است؟

(a) فرایندهای پشتیبان تکنیکی به ارائه یا تقویت زیر بنا می پردازد

(b) فرایندهای پشتیبان اجتماعی به ارائه یا تقویت زیر بنا می پردازد

(c) فرایندهای پشتیبان تکنیکی به ارائه یا تقویت افراد می پردازد

(d) فرایندهای پشتیبان اجتماعی به ارائه یا تقویت افراد می پردازد

b, d . ۴

b, c . ۳

a,c . ۲

a, d . ۱

۱۱- کدامیک از موارد زیر جزء توانمندسازها نمی باشد؟

۴. روش ها و قوانین

۳. انگیزش و سنجش

۲. طراحی جریان کار

۱. ماموریت

۱۲- کدامیک از موارد زیر در مورد APQC صحیح می باشد؟

۲. چارچوب طبقه بندی فرایند

۱. مدل ارجاعی عملکردهای زنجیره تأمین

۴. چارچوب زنجیره تأمین

۳. کتابخانه زیر ساختاری IT

۱۳- کدام سوال ماهیت استراتژی را بیان می کند؟

۲. شرکت منابع خود را از کجا تأمین می کند؟

۱. مشتریان شرکت چه کسانی هستند؟

۴. شرکت چه محصولات و خدماتی را می بایست ارائه دهد؟

۳. چه چیزی شرکت را از سایرین متمایز می سازد؟

سری سوال: ۱ یک

زمان آزمون (دقیقه): تستی: ۴۰ تشریحی: ۳۰

تعداد سوالات: تستی: ۲۵ تشریحی: ۵

**عنوان درس:** بازمهندسی فرآیندهای کسب و کار

**و شته تحصیلی / گذ درس:** مدیریت فناوری اطلاعات(کسب و کار الکترونیک)، مدیریت فناوری اطلاعات(مدیریت منابع اطلاعاتی)، مدیریت فناوری اطلاعات(سیستمهای اطلاعاتی پیشرفته)، مدیریت فناوری اطلاعات(مدیریت دانش) ۱۲۱۸۳۱۳

**۱۴- کدامیک از موارد زیر در مورد رهبری تولید (Product Leadership) صحیح می باشد؟**

۱. سازمان در ارائه محصولات و خدمات خلاقانه پیشگام است
۲. سازمان خود را با نیازهای مشتریان سازگار می کند
۳. عملکردهای بدون خطأ، کم هزینه و استوار سازمان مورد پسند مشتریان قرار می گیرد
۴. انتخاب و معرفی سازمان به مشتریان

**۱۵- "کارمندی درخواست انتقال می دهد" چه نوع رخدادی را بیان می کند؟**

- |                                     |                                  |
|-------------------------------------|----------------------------------|
| ۲. رخداد موقتی (Temporal events)    | ۱. رخداد کنشی (Action events)    |
| ۴. رخداد قراردادی (Protocol events) | ۳. رخداد شرطی (Condition events) |

**۱۶- رخداد شرطی چه موقع رخ می دهد؟**

۱. زمانی که یک فعالیت ناظر، شرایطی استثنائی را شناسایی می کند
۲. زمانی که زمان یا تاریخ از پیش تعیین شده ای فرا می رسد
۳. زمانی که شخص یا سازمانی تصمیم به انجام کاری می گیرد
۴. زمانی که یک فرایند کسب و کار آغاز می شود

**۱۷- سه عنصر وضعیت عملی فرایند کدامند؟**

۱. نتیجه رکود یا پیامدهای انفعال - انگیزه - زمینه
۲. ارزیابی ذی نفعان - زمینه - نتیجه رکود یا پیامدهای انفعال
۳. نتیجه رکود یا پیامدهای انفعال - دورنمای فرایند - زمینه
۴. ارزیابی ذی نفعان - دورنمای فرایند - انگیزه

**۱۸- زمانی که در سازمانی برتری در چند تمایزگر (Differentiator) ضروری باشد کدام گزینه صحیح است؟**

۱. از چندین فرایند مختلف برای هر تمایزگر استفاده می کنند
۲. تنها یک تمایزگر جهت برتری انتخاب می کنند و چند فرایند آن را پوشش می دهد
۳. نسخه های مجزایی از یک فرایند را تهیه می کنند و هر نسخه بر روی یک تمایزگر متفاوت کار می کند
۴. هیچ سازمانی نمی تواند در چند تمایزگر برتری داشته باشد

سری سوال: ۱ یک

زمان آزمون (دقیقه): تستی: ۴۰ تشریحی: ۳۰

تعداد سوالات: تستی: ۲۵ تشریحی: ۵

**عنوان درس:** بازمهندسی فرآیندهای کسب و کار

**و شته تحصیلی / گد درس:** مدیریت فناوری اطلاعات(کسب و کار الکترونیک)، مدیریت فناوری اطلاعات(مدیریت منابع اطلاعاتی)، مدیریت فناوری اطلاعات(سیستمهای اطلاعاتی پیشرفته)، مدیریت فناوری اطلاعات(مدیریت دانش) ۱۲۱۸۳۱۳

-۱۹- سه راه اندازه گیری تکمیل جریان کار کدامند؟

۱. زمان کار (Work time) – زمان بیکاری (idle time) – زمان کار انجام شده (Time worked)

۲. زمان تناوب (Cycle time) – زمان بیکاری (idle time) – زمان صفحه (Queue time)

۳. زمان کار (Work time) – زمان صفحه (Queue time) – زمان کار انجام شده (Time worked)

۴. زمان تناوب (Cycle time) – زمان کار (Work time) – زمان کار انجام شده (Time worked)

-۲۰- کدامیک از موارد زیر جزو سه اصل مهم در ترسیم نمودارهای مسیر حرکت می باشد؟

۱. مسیرها تصمیماتی هستند که مراحل را به یکدیگر متصل می سازند

۲. جریان توالی از راست به چپ می باشد

۳. تنها بازیگران اصلی را نشان دهد

۴. در حد ممکن ساده ترین مجموعه از نمادها را به کار ببرید

-۲۱- ترتیب نمایش بازیگران به ترتیب از بالا به پایین در یک نمودار مسیر حرکت چگونه است؟

۱. بازیگران اصلی – بازیگران پشتیبان – مشتری – نواحی نگهدارنده موقت – سیستمهای مکانیزمها – فرایندهای دیگر

۲. مشتری – بازیگران اصلی – بازیگران پشتیبان – فرایندهای دیگر – نواحی نگهدارنده موقت – سیستمهای مکانیزمها

۳. مشتری – بازیگران اصلی – بازیگران پشتیبان – نواحی نگهدارنده موقت – فرایندهای دیگر – سیستمهای مکانیزمها

۴. مشتری – بازیگران پشتیبان – بازیگران اصلی – نواحی نگهدارنده موقت – سیستمهای مکانیزمها – فرایندهای دیگر

سری سوال: ۱ یک

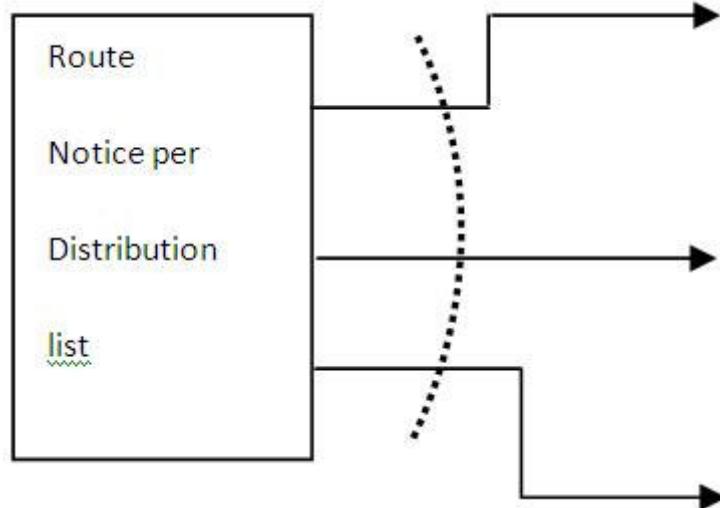
زمان آزمون (دقیقه): تستی: ۴۰ تشریحی: ۳۰

تعداد سوالات: تستی: ۲۵ تشریحی: ۵

عنوان درس: بازمهندسی فرآیندهای کسب و کار

و شته تحصیلی/ گد درس: مدیریت فناوری اطلاعات(کسب و کار الکترونیک)، مدیریت فناوری اطلاعات(مدیریت منابع اطلاعاتی)، مدیریت فناوری اطلاعات(سیستمهای اطلاعاتی پیشرفته)، مدیریت فناوری اطلاعات(مدیریت دانش) ۱۲۱۸۳۱۳

۴۲- کدامیک از موارد زیر در مورد شکل زیر صحیح می باشد؟



۲. شاخه AND فقط یکی از انشعباها اجرا خواهد شد

۱. شاخه OR یک یا چند انشعبا اجرا خواهد شد

۴. شاخه AND همه انشعباها اجرا خواهد شد

۳. شاخه XOR همه انشعباها اجرا خواهد شد

۴۳- چگونه می بایست سیستمهای آنلاین پشتیبانی کننده از یک بازیگر انسانی را نشان داد؟

الف) ذکر نام سیستم در نام مرحله

ب) بازیگر انسانی در مسیر حرکت خود دارای مرحله ای می باشد که توسط خطوط نقطه چین عمودی به مرحله ای در مسیر حرکت سیستم متصل می شود

ج) سیستمهای آنلاین را باید به صورت یک ابر در مسیر حرکت بازیگر انسانی نشان داد

۴. الف و ب و ج

۳. ب و ج

۲. الف و ج

۱. الف و ب

۴۴- کدامیک از موارد زیر جزء مراحل کلیدی ارزیابی نهایی فرایند موجود می باشد؟

۲. حفظ و نگهداری برخی جنبه های فرایند

۱. ترکیب و تحکیم ایده های بهبود فرایند

۴. موارد ۱ و ۳

۳. تعیین ویژگی های فرایند مطلوب

۴۵- در طراحی فرآیند مطلوب چه اطلاعاتی را می بایست مورد بازبینی قرار داد؟

۱. نقشه کلی فرایند، دورنمای فرآیند، وضعیت عملی فرآیند

۲. نقشه کلی فرآیند، مدلهای فرآیند موجود، وضعیت عملی فرآیند

۳. دورنمای فرآیند، وضعیت عملی فرآیند، یافته های به دست آمده از ارزیابی نهایی

۴. دامنه، مدلهای فرآیند موجود، متريک های کارايی

سری سوال: ۱ یک

زمان آزمون (دقیقه): تستی: ۴۰ تشریحی: ۳۰

تعداد سوالات: تستی: ۲۵ تشریحی: ۵

عنوان درس: بازمهندسی فرآیندهای کسب و کار

و شته تحصیلی/ گد درس: مدیریت فناوری اطلاعات(کسب و کار الکترونیک)، مدیریت فناوری اطلاعات(مدیریت منابع اطلاعاتی)، مدیریت فناوری اطلاعات(سیستمهای اطلاعاتی پیشرفته)، مدیریت فناوری اطلاعات(مدیریت دانش) ۱۲۱۸۳۱۳

### سوالات تشریحی

۱،۴۰

۱- ERP چیست و ارتباط آن با بازمهندسی فرآیندهای کسب و کار چه می باشد؟

۱،۴۰

۲- در نامگذاری فرایند به صورت فعل - اسم که می بایست نشان دهنده نتیجه فرایند باشد، نتیجه فرایند باید بر اساس چه معیارهایی باشد؟

۱،۴۰

۳- سه عنصر وضعیت عملی فرایند (The case for action) را نام ببرید.

۱،۴۰

۴- سطوح نمودارهای جریان کار (Level of workflow diagrams) را نام ببرید و به اختصار شرح دهید.

۱،۴۰

۵- پنج سوال کلیدی در پالایش مدل اولیه فرایند موجود را ذکر نمایید.