

مجموعه تستهای بازمهندسی فرایندهای کسب و کار سری اول

۱. کدام یک از موارد زیر جزء خصوصیات نتایج نمی‌باشد؟

الف) متمایز و قابل شناسایی هستند. (ب) قابل شمارش هستند.

ج) ضروری هستند. (د) کلی (عمده) می‌باشند.

۲. در چه زمانی یک تکنولوژی از مسیر توجه عمومی خارج می‌شود؟

الف) در زمان ظهور اولیه (ب) در زمان توسعه تکنولوژی

ج) در زمان توسعه محصول (د) در زمان استفاده گسترده تکنولوژی

۳. فرآیند شامل می‌شود که در واقع تنها قسمتی از پروسه کاری هستند که توسط بخشی خاص صورت می‌گیرد یا آنچه را که ما آن را می‌نامیم.

الف) فعالیتها و اقدامات - وظیفه‌های کاری (ب) فعالیتها و اقدامات - محدوده فرآیند

ج) وظیفه‌های کاری - عملیات (د) وظیفه‌های کاری - محدوده فرآیند

۴. فرآیندهای نهایی، فرآیند گسترده‌ای است که و را پوشش می‌دهد.

الف) مرزهای عملکردی - سازمانی (ب) عملکردهای فردی و سازمانی

ج) فرآیندهای تجاری و ارزش‌های فردی (د) مرزهای عملکردی - ارزش‌های فردی

۵. کدام مورد جهت شفاف سازی چگونگی فرآیندها استفاده می‌شود؟

الف) سازمانهای شرکت کننده (ب) نتایج و فرآیندهای فرعی

ج) مکانیسم‌ها و سنجها (د) همه موارد

۶. نام گذاری رویدادهای عملیاتی عموماً به چه فرمتی می‌باشد؟

الف) فعل - اسم (ب) زمان - فعل - اسم (ج) اسم - فعل (د) زمان - اسم - فعل

۷. مشکلات پیش رو در ارتباط با مشتری ناشی از کدام مورد می‌باشد؟

الف) رویدادهای عملیاتی (ب) رویدادهای مبتنی بر زمان

ج) رویدادهای شرطی (د) رویدادهای آغازین

۸. کدام مورد از ویژگیهای نتایج نمی‌باشد؟

الف) برون داد فرآیند (ب) قابل اندازه‌گیری (ج) منفرد (د) ماحصل عملیات

۹. کدام یک از گزینه‌های زیر صحیح نمی‌باشد؟

الف) اختلال در فرآیندها با شناسایی نادرست فرآیندهای کسب و کار شروع می‌شود.

ب) محدوده صحیح برای تکمیل هر فرآیند کسب و کار منحصر بفرد است.

ج) فرآیندهای فردی و گروهی باید از هم در سازمان تفکیک شوند.

د) زیر فرآیندها باید از زیر فعالیتها در سازمان تفکیک شوند.

۱۰. دلیل وجود فرآیند در سازمان چیست؟

الف) رویدادهای آغازین (ب) رویدادهای عملیاتی

ج) ارائه نتایج به مشتری (د) رویدادهای پروتکلی

۱۱. رویدادهای پروتکلی جزء کدام دسته از رویدادهای آغازین می‌باشند؟

الف) رویداد عملیاتی (ب) رویداد مبتنی بر زمان (ج) رویداد شرطی (د) رویداد قانونی

۱۲. کدام یک از گزینه‌های زیر پیرامون پیاده سازی BPR صحیح نمی‌باشد؟
 الف) فرآیندهای کسب و کار مکانیسمی هستند که بواسطه آنها ارزش (به بازار و طرفین) انتقال می‌یابد.
 ب) با واقع گرایی موسسات بسط یافته و وضوح فرآیندها افزایش می‌یابد.
 ج) فقط مرزهای عملکردی را در یک مجموعه پوشش می‌دهد.
 د) مرزهای میانی موسسات را هم مشمول می‌شوند.
۱۳. کدام یک از موارد زیر جزء فرآیند جهت‌گیری محصول می‌باشد؟
 الف) مدیریت زنجیره عرضه SCM
 ب) مدیریت روابط مشتری CRM
 ج) مدیریت طول عمر محصول PLM
 د) همه موارد
۱۴. کدام یک از گزینه‌های زیر صحیح نمی‌باشد؟
 الف) شش سیگما بر اقدامات فردی تکیه دارد.
 ب) Lean به ارتباط بین فعالیتها می‌پردازد.
 ج) شش سیگما بر پیشرفت‌های مقطعی تکیه دارد.
 د) Lean به جریان فرآیندهای نهایی می‌پردازد.
۱۵. یک فرآیند مجموعه‌ای از است که ارزشی را به انتقال می‌دهد.
 الف) گام‌های متعدد - مشتری
 ب) گام‌های متعدد - سازمان
 ج) فعالیت‌ها - مشتری فرآیند
 د) فعالیت - مشتری
۱۶. دستاوردهای مفید در فرآیندها در کجا اجرا می‌شوند؟
 الف) در داخل هر فرآیندی
 ب) در نتایج فرآیندی
 ج) در مرزهای فرآیندی
 د) در شروع هر فرآیندی
۱۷. کدام گزینه پیرامون Mushy Verb درست نمی‌باشد.
 الف) نشانگر آن هستند که فعالیتها به تناسب زمان و به مرور زمان رخ می‌دهند.
 ب) بیانگر اهداف کلی می‌باشند.
 ج) به مشخص سازی نتیجه‌ای خاص و منحصر بفرد کمک می‌کنند.
 د) مورد ب و ج
۱۸. طراحی جریان کار فرآیند، یک طرح کاری برای پاسخگویی به می‌باشد.
 الف) مشتریان
 ب) رویدادهای آغازین
 ج) اهداف سازمانی
 د) نیازهای سازمانی
۱۹. توانمند ساز طراحی تجهیزات شامل کدام یک از موارد زیر نمی‌باشد؟
 الف) زیر ساختارهای فیزیکی
 ب) طراحی محل کار
 ج) نوین محیط
 د) زیر ساختارهای فرهنگی
۲۰. مدل سازی محاسبات اقتصاد جزء کدام نوع از مدل‌ها می‌باشد؟
 الف) مدل آیکونی
 ب) مدل سمبولیک
 ج) مدل شماتیکی
 د) موارد الف و ج
۲۱. در ارتقاء فرآیندها کدام عامل باعث انطباق فرآیند با نیازهای سازمان می‌گردد؟
 الف) محدوده فرآیند
 ب) محتوای فرآیند
 ج) بازار کسب و کار
 د) ب و ج
۲۲. بهترین تعریف از محدوده فرآیند کدام است؟
 الف) شرح می‌دهد که فرآیند چه چیزی را مشمول می‌شود.
 ب) شرح می‌دهد که چه کسی فرآیند را انجام می‌دهد.
 ج) شرح می‌دهد که فرآیند چگونه انجام می‌شود.
 د) شرح می‌دهد که فرآیند چه چیزی را انجام می‌دهد.

۲۳. مفیدترین روش شناسایی فرآیندها کدام روش است؟

الف) بالا به پایین (ب) پایین به بالا (ج) هم راستا (د) الف و ج

۲۴. کدام یک از گزینه‌های زیر صحیح نمی‌باشد؟

- الف) افراد تمایل دارند که حوزه خود را جهت مشارکت بشناسند، آنها باید مدیریت شوند.
ب) افراد تمایل ندارند که حوزه خود را جهت مشارکت بشناسند، آنها باید مدیریت شوند.
ج) افراد تمایل دارند که حوزه خود را جهت مشارکت بشناسند، آنها باید آزاد گذاشته شوند.
د) افراد تمایل ندارند که حوزه خود را جهت مشارکت بشناسند، آنها باید مجبور به شناسایی شوند.

۲۵. طوفان فکری در کدام مرحله از بازمهندسی فرآیندهای کسب و کار استفاده می‌شود؟

الف) تخلیه فکری (ب) برگزاری جلسات
ج) پیش مصاحبه‌ها (د) تجزیه و تحلیل عبارات و حصول اسامی

فصل اول: فرایندهای تجاری

۲۶. چه زمانی یک تکنولوژی با توجه خیلی زیاد مواجه می‌شود؟

- الف) در زمان ظهور اولیه (ب) در زمان توسعه تکنولوژی
ج) در زمان توسعه محصول (د) در زمان استفاده گسترده تکنولوژی
۲۷. بر اساس نظریه فاسدیک یک تکنولوژی در چه زمانی مورد توجه بسیار کمتری در رسانه و دیگر اشکال تبلیغاتی قرار می‌گیرد.

- الف) تولد تکنولوژی (ب) کودکی تکنولوژی
ج) بلوغ تکنولوژی (د) کهنسالی تکنولوژی
۲۸. عمده دلیل شکست پروژه‌های BPR در شروع (در اواسط دهه ۱۹۸۰ تا اوایل دهه ۱۹۹۰) کدام یک از موارد می‌باشد؟

- الف) تمرکز بر چیزی که باید انجام می‌شد (ب) عدم وجود دستورالعمل کافی
ج) عدم برنامه‌ریزی و مهندسی اطلاعات (د) الف و ب
۲۹. عمده زمان برخورد متخصصان BPR با مشکلات بازمهندسی فرایندهای کسب و کار در چه مرحله‌ای می‌باشد؟

- الف) تدوین محدوده و محتوای فرایندها (ب) شناسایی فرایندهای موجود
ج) اجرایی سازی دستورالعمل‌ها (د) شناسایی فرایندهای مطلوب

۳۰. دلیل عمده نیاز به دستورالعمل اجرایی در مراحل BPR عبارتند از:

الف) عملکردهای مشاوره‌ای و آموزشی - پروژه‌های متناقض

ب) شناسایی فرایندهای تجاری - علاقمند سازی سازمان به BPR

ج) شناسایی محدوده فرآیند - شفاف سازی فرایندها

د) ارزیابی فرایندها - تدوین اهداف سازمانی

۳۱. کدام یک از گزینه‌های زیر صحیح نمی‌باشد؟

- الف) BPM پیرامون اجرا و مدیریت فرایندها پیشنهاداتی ارائه می‌دهد.
ب) تکنیک Lean پیرامون حذف فرایندهای اضافه پیشنهاداتی ارائه می‌دهد.
ج) تکنیک شش سیگما پیرامون تجزیه و تحلیل فرایندهای تجاری پیشنهاداتی ارائه می‌دهد.
د) BPR پیرامون شناسایی و اصلاح فرایندهای غلط سازمان پیشنهاداتی ارائه می‌دهد.

۳۲. مهمترین عامل در تدوین و تعریف فرآیندهای صحیح کدام مورد می باشد.

الف) سازمان (ب) محدوده (ج) اهداف (د) اقدامات

۳۳. کدام یک از موارد زیر از نتایج تفکیک حوزه‌های سیستم‌های اطلاعاتی از فرآیندهای تجاری نمی باشد؟

الف) سیستم بجای پشتیبانی از فرآیند متوقف می شود. (ب) سیستم از کل فرآیند پشتیبانی می کند.

ج) اقدامات غلط و اشتباه خودکار می شود. (د) عملکردهای فردی پشتیبانی می شوند.

۳۴. کدام یک از موارد زیر جزء عوامل تغییر دهنده محیط کسب و کار نمی باشند؟

الف) برون نگری (ب) جهانی سازی (ج) فشارهای روانی (د) فشارهای بین المللی

۳۵. طراحی مجدد پروژه‌های موفق مبتنی بر می باشد و اجرای بواسطه طراحی مجدد فرآیندها میسر خواهد شد.

الف) سیستم‌های اطلاعاتی - مدلسازی (ب) سیستم‌های اطلاعاتی - سیستم‌های اطلاعاتی

ج) مدلسازی - سیستم‌های اطلاعاتی (د) مدلسازی - مدلسازی

۳۶. مسئولیت تعریف ملزومات فرآیندهای کسب و کار بر عهده چه کسانی می باشد؟

الف) تحلیل‌گران سیستم (ب) لیدرهای سیستم (ج) مجریان سیستم (د) الف و ب

فصل دوم: تاریخچه‌ای مختصر - موسسات تجاری چگونه فرآیند گرا می شوند؟

۳۷. در طراحی فرآیندهای تولید بر اساس نظریه دمینگ تمرکز اصلی بر کدام قسمت است؟

الف) عملکردهای سازمانی (ب) عملکردهای بین سازمانی

ج) عملکردهای فردی (د) فرآیندهای تجاری

۳۸. یک فرآیند اولویت بندی شده کامل با شروع و با پایان می یابد.

الف) سفارش مشتری - تحویل سفارش (ب) تحلیل بازار - تولید

ج) سفارش مشتری - تولید (د) تحلیل بازار - تحویل مشتری

۳۹. کدام یک از موارد زیر از ویژگیهای پیشه‌وران محسوب نمی شود؟

الف) یک نفر کل فرآیند را پیش می برد.

ب) در بخش کوچکی از ساخت محصول و انتقال سرویس‌ها دخالت دارند.

ج) محصولات و سرویس‌ها به سادگی عرضه می شوند.

د) کار در طول انتقال از یک وظیفه به وظیفه دیگر متوقف می گردد.

۴۰. کدام یک از موارد زیر جزء ویژگیهای ظهور مدیران حرفه‌ای نمی باشد؟

الف) ارتقاء سطوح کاری (ب) ارتقاء بازدهی

ج) کاهش مقیاس اقتصادی (د) توسعه سطوح مهارتی بسیار بالا

۴۱. کدام یک از گزینه‌های زیر صحیح می باشند؟

الف) بهینه‌سازی بخشهای مجزا منجر به بهینه‌سازی کل مجموعه می گردد.

ب) عملکرد و سازمان دو مفهوم هم معنی هستند.

ج) عملکردهای یک سازمان بسیار شبیه به ساختار سازمانی است.

د) عملکردهای سازمانی نیاز به دانش و مهارت خاصی ندارند.

۴۲. کاربریهای IT در مهندسی و بازسازی فنی فرآیندها شامل کدام موارد می گردد؟

الف) ساختار بندی مجدد (ب) تخصیص منابع

ج) کم مقیاس کردن محدوده (د) همه موارد

۴۳. در دوران بازمهندسی از اواسط تا اواخر دهه ۱۹۹۰ نقطه تمرکز بر بود.

الف) تکنولوژی اطلاعات (ب) مهارتها (ج) عملکردها (د) همه موارد

۴۴. نقطه تمرکز و توجه جهت گیری فرآیندهای سازمانی بر روی است.

الف) فرآیندهای کسب و کار (ب) فرآیندهای تدارکات (ج) فرآیندهای عملیاتی (د) همه موارد

۴۵. کدام یک از تکنیک‌های زیر به‌عنوان یک مدل صنعتی سطح بالا، امکان مشاهده فعالیتها را از دیدگاه فرآیندهای فنی فراهم می‌کند؟

الف) مدیریت سرویسهای IT (ITIL) (ب) طراحی منابع و انواع فازهای فرآیند (SCOR)

ج) چارچوب طبقه‌بندی فرآیند (APQC) (د) مدل مرجع زنجیره ارزش (VRM)

۴۶. کدام یک از موارد زیر از ویژگیهای سازمانهای فرآیندگرا می‌باشد؟

الف) تمرکز مناسب بر روی مشتری و پیامدها (ب) فرآیندها قابل تکرار و تعریف شده‌اند.

ج) قابل ارزیابی، ارتقا و مقایسه با شاخصها (د) همه موارد

۴۷. یکی از اساسی‌ترین عوامل حصول وضعیت بهینه سازمان درک روشن و مشترک می‌باشد.

الف) برنامه راهبردی (ب) فرآیندهای عملیاتی (ج) فرآیندهای تجاری (د) فرآیندهای اطلاع‌رسانی

فصل سوم: فرآیندهای تجاری

۴۸. کدام یک از جملات زیر صحیح نمی‌باشد؟

الف) تمایز بین حوزه فرآیند در مقابل فرآیند تجاری کاملاً قراردادی است.

ب) فرآیند عملکرد را به واسطه اقدامات سازمانی پوشش می‌دهد.

ج) فرآیند از دید افراد مختلف دارای مفاهیم متفاوتی است.

د) تفاوت‌های خاصی میان حوزه فرآیند و فرآیند تجاری وجود دارد.

۴۹. الیاهوت بیان می‌کند که زیر فرآیندهای موجب می‌گردند.

الف) کوچک - اتلاف منابع (ب) کوچک متعدد - اتلاف منابع

ج) کوچک - بهینه‌سازی محلی (د) کوچک متعدد - بهینه‌سازی محلی

۵۰. در زمانی که فرآیندها شامل محدوده خیلی کوچک و کم مقیاس تعریف شوند چه نتایجی برای سازمان در بر دارند؟

الف) دقیق بودن فرآیند (ب) تسهیل اجرای فرآیند

ج) ضعیف عمل کردن فرآیند نسبت به گذشته (د) قوی‌تر عمل کردن نسبت به گذشته

۵۱. در تعریف فرآیندهای کسب و کار کدام مورد از اهمیت بیشتری برخوردار است؟

الف) زیر فرآیندها (ب) عملیات (ج) کار انجام شده (د) نتایج

۵۲. روش صحیح نام گذاری فرآیندهای کدام گزینه است؟

الف) فعل - اسم (ب) فعل - صفت - اسم (ج) فعل - قید - اسم (د) همه موارد

۵۳. کدام یک از گزینه‌های زیر صحیح نمی‌باشد؟

الف) نام فرآیند باید نتیجه فرآیند را نشان دهد.

ب) فرآیند مجموعه‌ای از توالی فعالیتها و تصمیمات که توسط افراد یا ماشین و یا هر دو تکمیل می‌شود.

ج) فرآیندها بصورت منفرد تعریف می‌شوند.

د) کار انجام شده در فرآیندها دارای بیشترین اهمیت در فرآیند می‌باشد.

۵۴. فرآیندها باید بر تمرکز نموده و و در فرآیندها مهم نمی‌باشند.

الف) چگونگی - چه کسی - چه چیزی
ب) چه کسی - چه چیزی - چگونگی
ج) چه چیزی - چه کسی - چگونگی
د) چگونگی - چه کسی - چرایی

۵۵. مهمترین مهارت هر نوع تحلیل تجاری توانایی تفکیک از و می‌باشد.

الف) چگونگی - چه کسی - چه چیزی
ب) چه کسی - چه چیزی - چگونگی
ج) چه چیزی - کننده کار - چگونگی انجام کار
د) چگونگی - چه کسی - چرایی

۵۶. کدام گزینه پیرامون Action Verb درست است؟

الف) نشانگر تک فعلیتی هستند که در نقطه‌ای خاص از زمان رخ می‌دهند.

ب) نتایج را برای ما مشخص می‌سازند.

ج) نشانگر آن هستند که فعالیتها به تناسب زمان و به مرور زمان رخ می‌دهند.

د) الف و ب

۵۷. کدام یک از گزینه‌های زیر پیرامون رویدادها صحیح نمی‌باشد؟

الف) رویدادهای اقدامی در زمان تصمیم‌گیری شخص یا سازمان رخ می‌دهند.

ب) رویدادهای اقدامی و رویدادهای زمانی قابل پیش‌بینی هستند.

ج) رویدادهای زمانی در یک زمان یا تاریخ از پیش تعیین شده رخ می‌دهند.

د) رویدادهای اقدامی غیر قابل پیش‌بینی و رویدادهای زمانی قابل پیش‌بینی هستند.

۵۸. بیشتر فرآیندها در یک سازمان توسط چه نوع رویدادی آغاز می‌شوند؟

الف) رویداد اقدامی
ب) رویداد زمانی
ج) رویداد شرطی
د) رویداد قانونی

۵۹. کدام یک از موارد زیر پیرامون رویدادهای شرطی یا قانونی صحیح می‌باشد؟

الف) قابل پیش‌بینی هستند.
ب) حین کنترل فعالیتها و در شرایط خاص ردیابی می‌شوند.

ج) می‌دانیم دقیقاً در چه هنگام رخ می‌دهند.
د) در سیستم کسب و کار ثبت شده‌اند.

۶۰. ترتیب چارچوب تشریح عناصر کلیدی فرآیند عبارتند از:

الف) ورودی، خروجی، فرآیند
ب) خروجی، فرآیند، ورودی

ج) فرآیند، ورودی، خروجی
د) ورودی، فرآیند، خروجی

۶۱. در مدل IGOE ترتیب سازماندهی چارچوب فرآیند به چه شکلی می‌باشد؟

الف) محرک - مراحل
ب) تصمیمات - نتیجه

ج) ورودی - خروجی - توانمندساز
د) محرک - فعالیتها - نتیجه

۶۲. فرآیند تجاری، یک زنجیره پایا است که با شروع و به منتج می‌شود.

الف) رویداد آغازین - اهداف سازمانی
ب) رویداد آغازین - نتایج پایانی

ج) فعالیتها - اهداف سازمانی
د) فعالیتها - نتایج پایانی

۶۳. یک فرآیند تجاری طور کل دارای چند زیر فرآیند است؟

الف) ۳ تا ۷
ب) ۵ تا ۷
ج) ۷ تا ۹
د) ۱۰ تا ۱۲

۶۴. مرز میان دو فرآیند تجاری با کدام نسبت ارتباط مشخص می‌گردد.

الف) 1:M
ب) M:1
ج) M:M
د) همه موارد

۶۵. فعالیتهای متوالی در یک فرآیند با نسبت ارتباط مشخص می‌گردند.

الف) 1:M
ب) M:1
ج) M:M
د) 1:1

۶۶. در پایان یک فرآیند شکل می‌گیرد و برای رضایت بخش است.

- (الف) اهداف - سازمان
(ب) نتایج - ذینفعان
(ج) اهداف - ذینفعان
(د) نتایج - سازمان

۶۷. هر فرآیند در کل بواسطه یک شروع می‌شود که است.

- (الف) رویداد آغازین - خارج از کنترل ما
(ب) رویداد آغازین - تحت کنترل ما
(ج) فعالیت - هدف سازمانی
(د) رویداد آغازین - هدف سازمانی

۶۸. فرآیندهایی که را پوشش می‌دهند بعنوان خوانده می‌شوند.

- (الف) مشتریان داخلی - فرآیندهای عملیاتی
(ب) مشتریان خارجی - فرآیندهای عملیاتی
(ج) مشتریان داخلی - فرآیندهای پشتیبان
(د) مشتریان خارجی - فرآیندهای پشتیبان

۶۹. فرآیندهای باید تا حد امکان در نظر گرفته شوند، زیر فعالیت موجب خواهد شد.

- (الف) کوچک - کوچک متعدد - بهینه‌سازی محلی
(ب) بزرگ - کوچک متعدد - بهینه‌سازی محلی
(ج) بزرگ - بزرگ - بهینه‌سازی
(د) کوچک - بزرگ - سردرگمی

فصل چهارم: کلیات رویکرد

۷۰. گام‌های اصلی بهبود فرآیندهای کسب و کار به ترتیب اجرا کدامند؟

- (الف) تعیین فرآیندهای موجود - تدوین محتوا و محدوده و اهداف فرآیند - طراحی فرآیند مطلوب
(ب) تعیین فرآیند مطلوب - تعیین فرآیندهای موجود - اصلاح فرآیندهای جاری
(ج) تدوین محتوا و محدوده و اهداف فرآیند - تعیین فرآیندهای موجود - طراحی فرآیند مطلوب
(د) تعیین فرآیندهای جاری - تعیین فرآیند مطلوب - اصلاح فرآیندهای جاری

۷۱. کدام یک از گزینه‌های زیر شامل چارچوب کامل‌تری از توانمندسازهای فرآیند می‌باشد.

- (الف) سیستم‌های اطلاعاتی، رویدادهای آغازین، منابع انسانی، طراحی تجهیزات
(ب) ، مصاحبه‌ها، جلسات، سیاست‌ها و قوانین
(ج) مدلسازی، تجزیه و تحلیل، انطباق، طراحی جریان کار
(د) کشف، ساماندهی، ارائه ایده‌های یا اطلاعات

۷۲. جریان کار یک فرآیند به توالی مراحل، تصمیمات و کنترلها توسط عوامل فرآیند میان و گفته می‌شود.

- (الف) فعالیتها - اهداف
(ب) رویدادهای آغازین - نتایج نهایی
(ج) فعالیتها - نتایج نهایی
(د) رویدادهای آغازین - اهداف

۷۳. سیستم‌های اطلاعاتی شامل کدام یک از موارد زیر نمی‌باشد؟

- (الف) تجهیزات تله ارتباطی (ب) اطلاعات (ج) کامپیوترها (د) منابع انسانی

۷۴. توانمندسازهای منابع انسانی شامل کدام یک از موارد زیر می‌باشد؟

- (الف) دانش و مهارتها (ب) چگونگی آموزش (ج) تجربه نیروی کار (د) همه موارد

۷۵. عمده مشکل اصلی در توانمندساز منابع انسانی کدام مورد می‌باشد؟

- (الف) نظام انگیزشی نامناسب (ب) ارزیابی‌های نامطلوب
(ج) افراد ناکارآمد (د) همه موارد

۷۶. به بیان شفاف از آنچه که ما انجام می‌دهیم و کسی که آن را برایش انجام می‌دهیم گفته می‌شود.

- (الف) ماموریت (ب) چشم انداز (ج) استراتژی (د) اهداف

۷۷. بیانگر چگونگی متمایز سازی محصولات و خدمات و دلیل استفاده آن جهت رقابت تجاری می باشد.
- الف) ماموریت (ب) چشم انداز (ج) استراتژی (د) اهداف
۷۸. جهت گیری و مقصد نهایی که توسط سازمان تدوین می شود چه نامیده می شود؟
- الف) ماموریت (ب) چشم انداز (ج) استراتژی (د) اهداف
۷۹. سه لایه اصلی بسط چارچوب توسط سیستم های اطلاعاتی کدام موارد می باشند؟
- الف) شبکه - قوانین تجاری - زیر ساخت (ب) رابط کاربری - قوانین تجاری - زیر ساخت
- ج) رابط کاربری - قوانین تجاری - مدیریت اطلاعات (د) قوانین تجاری - مدیریت اطلاعات - زیر ساخت
۸۰. مدیریت داده، ذخیره سازی و بازیابی داده ها شامل کدام لایه از بسط چارچوب توسط سیستم های اطلاعاتی را شامل می شود؟
- الف) زیرساخت فناوری (ب) قوانین تجاری (ج) مدیریت اطلاعات (د) رابط کاربری
۸۱. در مجموعه های تجاری در مبحث مدیریت داده ها بیشترین تاکید بر می باشد.
- الف) چگونگی تهیه داده ها (ب) چگونگی ارائه داده ها (ج) چگونگی ذخیره سازی داده ها (د) رابط کاربری
۸۲. مدل های جریان کار جزء کدام یک از انواع مدلها می باشند؟
- الف) مدل آیکنی (ب) مدل سمبولیک (ج) مدل شماتیکی (د) موارد الف و ج
۸۳. مفاهیم کدام یک از مدل های زیر غیر قابل مشاهده هستند؟
- الف) مدل آیکنی (ب) مدل سمبولیک (ج) مدل شماتیکی (د) موارد الف و ج
۸۴. کدام مورد جزء شاخصه های تکنیک های مدلسازی موفق نمی باشد؟
- الف) استفاده از حداکثری از عناصر گرافیکی (ب) عقد قرارداد جهت افزودن جزئیات و بالا بردن دقت
- ج) دارای نقطه شروع و جهت مشخص (د) پوشش دادن جنبه های خاص و جزئیات غیر ضروری
۸۵. ویژگی های یک مدل سازی فرآیندی نسبت به اشیاء متناظر در دنیای واقعی شامل کدام مورد نمی شود؟
- الف) کم هزینه بودن (ب) ساده تر بودن (ج) قابل دسترس بودن (د) ایمن تر بودن
۸۶. در مدل سازی، در چه زمانی فرآیند مدل سازی متوقف می گردد؟
- الف) عدم دسترسی به هدف (ب) دسترسی به هدف (ج) عدم پیاده سازی فرآیند (د) پیاده سازی فرآیند
۸۷. در مدل های جریان کار فرآیند، فلش های بین مستطیلهای بیانگر می باشند.
- الف) فعالیتها (ب) زیر فرآیندها (ج) توالی جریان کار (د) نتایج
۸۸. در مدل های جریان کار فرآیند، مستطیلهای بیانگر می باشند.
- الف) فعالیتها (ب) زیر فرآیندها (ج) توالی جریان کار (د) نتایج
۸۹. کدام یک از موارد زیر جزء ویژگی های نمودار BPMN نمی باشد؟
- الف) پیچیدگی و مبهم بودن (ب) نمایش تمامی عوامل سهیم در فرآیند
- ج) بیان تعاملات فعالان فردی و مسئولیتهای آنها (د) طرح واقع گرایانه از جریان کار
۹۰. بهترین روش ترسیم سطوح خاص و مدل های تکنیکی جریان کار کدام روش می باشد؟
- الف) BPMN (ب) BPMR (ج) BPX (د) BPRM
۹۱. کدام یک از گزینه های زیر بیانگر چگونگی کنترل خطاها و استثناها در جریانهای کاری هستند؟
- الف) جریان نرمال (ب) جریان بحرانی (ج) جریان فوق بحرانی (د) هیچکدام
۹۲. ترسیم جریانهای نرمال بیانگر روابط میان کدام گزینه های زیر است؟
- الف) عامل و محیط (ب) عامل و ماشین (ج) عامل و انسان (د) محیط و ماشین

۹۳. در سرویس‌های تجاری از تکنیکهای پشتیبان جهت شناسایی کدام موارد استفاده نمی‌شود؟

الف) شناسایی رخدادهای (ب) مدلسازی متغیرها

ج) تعیین ویژگیهای سرویسها (د) روابط میان عامل و محیط

۹۴. نکته کلیدی بیان سرویس‌های تجاری کدام گزینه می‌باشد؟

الف) فرد کننده کار (ب) سازمان کننده کار (ج) چگونگی انجام کار (د) چه چیزی انجام کار

۹۵. دیاگرام‌های ERD شامل کدام موارد نمی‌شوند؟

الف) موجودیتها (ب) روابط بین موجودیتها

ج) خصوصیات موجودیتها (د) چگونگی انجام کار

۹۶. مهمترین بخش از ترکیبات توصیفی مدلهای اطلاعاتی کدام بخش است؟

الف) روابط موجودیتها (ب) خصوصیات موجودیتها

ج) تعریف موجودیتها (د) چگونگی عملکرد سیستم

۹۷. کدام یک از موارد زیر از تاثیرات مدلهای اطلاعاتی بر پروژه‌های فرآیند محور نمی‌باشد؟

الف) ارتقاء فرآیند (ب) پوشش انطباقها

ج) تعریف یکسان موجودیتهای فرآیندی (د) تشریح ملزومات

۹۸. فرآیندها و سیستم‌های اطلاعاتی بوده و از موسسات تجاری پشتیبانی می‌کنند.

الف) تفکیک‌پذیر - اهداف (ب) غیر تفکیک‌پذیر - اهداف

ج) تفکیک‌پذیر - نتایج (د) غیر تفکیک‌پذیر - نتایج

۹۹. مدل ۵ لایه تشریح تحلیل یک پروژه شامل کدام موارد زیر نمی‌باشد؟

الف) فرآیندهای کسب و کار (ب) سرویس‌های تجاری

ج) سرویس مدیریت داده‌ها (د) مدلسازی فرآیند جریان کار

۱۰۰. کدام یک از موارد زیر ترتیب صحیح رویکردهای اصلی متدولوژی جریان کار می‌باشد؟

الف) تدوین چارچوب فرآیند - درک فرآیندهای موجود - طراحی فرآیندهای مطلوب

ب) درک فرآیندهای موجود - طراحی فرآیندهای جدید - پیاده سازی فرآیند

ج) طراحی فرآیندهای مطلوب - درک فرآیند موجود - بازبینی فرآیندها

د) درک فرآیندهای موجود - طراحی فرآیندهای مطلوب - بازبینی فرآیندها

۱۰۱. نی‌نفعان فرآیند شامل چه مواردی می‌شود؟

الف) اجرا کنندگان فرآیند (ب) صاحبان و مدیران (ج) مشتریان (د) همه موارد

۱۰۲. مراحل اصلی طراحی فرآیند مطلوب کدام است؟

الف) تعیین شاخصه‌های فرآیند مطلوب - طراحی جریان کار مطلوب

ب) ارزیابی مفصل فرآیند موجود - مدون سازی شاخصه‌های اصلی

ج) مدون سازی شاخصه‌های اصلی - طراحی جریان کار

د) ارزیابی مفصل فرآیند موجود - مدون سازی شاخصه‌های اصلی - طراحی جریان کار مطلوب

۱۰۳. کدام یک از موارد زیر جزء توانمندسازهای طراحی فرآیند مطلوب سازمانی محسوب می‌گردند؟

الف) جریان کار (ب) منابع انسانی (ج) نظام‌های انگیزشی (د) همه موارد

فصل پنجم: کشف فرآیندهای کسب و کار

۱۰۴. عوامل موثر در موفقیت اقدامات فرآیند شامل کدام گزینه‌ها نمی‌شود؟

- الف) بیان روشن محدوده فرآیند
ب) شناسایی درست فرآیندهای تجاری
ج) موافق بودن افراد با فرآیندها
د) به جزئیات فعالیتها پرداختن

۱۰۵. عنصر کلیدی موفقیت یک پروژه کدام است؟

- الف) محدوده فرآیند
ب) اهداف فرآیند
ج) صاحبان فرآیند
د) ب و ج

۱۰۶. کدام عامل باعث دستیابی به یک چارچوب مطلوب در تدوین محدوده پروژه می‌گردد؟

- الف) شناسایی درست صاحبان فرآیند
ب) شناسایی درست اهداف فرآیند
ج) شناسایی درست فرآیندهای تجاری
د) موافق بودن افراد با فرآیندها

۱۰۷. جهت تعیین چارچوب صحیح یک فرآیند کدام یک از عوامل زیر نقش مهمتری دارند؟

- الف) محدوده
ب) محتوا
ج) اهداف
د) همه موارد

۱۰۸. کدام یک از گزینه‌های زیر جزء مراحل اصلی تدوین چارچوب فرآیند محسوب نمی‌گردند؟

- الف) تدوین محدوده فرآیند کسب و کار
ب) کشف مجموعه‌ای مرتبط از فرآیندهای تجاری
ج) تدوین فرآیند موجود و اهداف فرآیند مطلوب
د) شناسایی رقبای تجاری

۱۰۹. کدام یک از مراحل اصلی تدوین چارچوب فرآیندها تنها یک بار در هر حوزه اجرا می‌شود؟

- الف) کشف محتوای فرآیند
ب) کشف محدوده فرآیند
ج) کشف صاحبان فرآیند
د) کشف فرآیندهای تجاری

۱۱۰. جهت تحلیل فرآیند به چه مواردی می‌پردازیم؟

- الف) محدوده فرآیند
ب) محتوای فرآیند
ج) نقش فرآیند در کسب و کار
د) همه موارد

۱۱۱. کوچک دیدن محدوده فرآیند ممکن است باعث می‌گردد.

- الف) دقیق‌تر شدن فرآیند
ب) مختل شدن فرآیند
ج) عدم دستیابی به اهداف سازمان
د) هیچکدام

۱۱۲. ترسیم گرافیکی مجموعه‌ای از فرآیندها معمولاً شامل چند مورد می‌گردد؟

- الف) ۳ تا ۵ مورد
ب) ۷ تا ۱۰ مورد
ج) ۷ تا ۱۰ مورد
د) ۱۰ تا ۱۲ مورد

۱۱۳. ساختار فرآیند کدام یک از عملکردهای زیر را پوشش می‌دهد؟

- الف) حسابداری
ب) منابع انسانی
ج) فروش، تولید و بازاریابی
د) همه موارد

۱۱۴. کدام یک از موارد زیر صحیح نمی‌باشد؟

الف) فرآیند دارای یک رویداد آغازین می‌باشد.

ب) هر فرآیند نهایتاً به یک نتیجه جهت پوشش فرآیند مشتری می‌انجامد.

ج) مشتریان یک سازمان تنها عوامل خارجی سازمان هستند.

د) مشتری و سهامداران بعنوان دریافت کنندگان سرویس قلمداد می‌شوند.

۱۱۵. روش تحلیل فرآیندهای فردی کدام گزینه است؟

- الف) بالا به پایین
ب) پایین به بالا
ج) هم راستا
د) الف و ج

۱۱۶. روش انجام مدل‌سازی فرآیندها کدام گزینه است؟

- الف) بالا به پایین
ب) پایین به بالا
ج) هم راستا
د) الف و ج

۱۱۷. کدام یک از موارد زیر جزء مزیت‌های روش تحلیل پایین به بالای فرآیندها محسوب نمی‌شود؟

الف) مشکل به دست آمدن جزئیات مشتریان

ب) راحت به دست آمدن جزئیات

ج) مشاهده انطباق فرآیندها با اقدامات

د) ب و ج

۱۱۸. کدام یک از موارد زیر کامل‌ترین توصیف از اطلاعات طلایی شناخت کسب و کار را فراهم می‌کند؟

الف) موقعیت‌های عملکردی، و سرویس‌های سازمان

ب) مشتریان، صاحبان فرآیند، سهامداران

ج) ساختار، پرسنل کلیدی، ذینفعان، محصولات

د) الف و ج

۱۱۹. عوامل اصلی موفقیت یک سازمان کدام یک از موارد زیر را شامل نمی‌شود؟

الف) استراتژی و تاکتیک‌ها

ب) اهداف و مأموریت

ج) دیدگاه و ارزشهای سازمانی

د) موقعیت‌های عملکردی

۱۲۰. کدام یک از موارد زیر پاسخ «چرا تجارت به شکلی خاص وجود دارد و یا مزیت‌های خاصی را ارتقاء می‌دهد؟»

می‌باشد؟

الف) مأموریت

ب) استراتژی

ج) اهداف

د) چشم انداز

۱۲۱. کدام گزینه بیان کاملتری از دلیل شیوه‌های متفاوت عملکردی و کاری سازمانها است؟

الف) فرآیندهای کسب و کار متفاوت

ب) اهداف متفاوت

ج) استراتژی متفاوت

د) مأموریت متفاوت

۱۲۲. دستورالعمل‌های بیان شده توسط پرفسور «افریم مالاخ» جهت شناسایی کدام یک از موارد زیر کاربرد دارد؟

الف) اهداف سازمانی

ب) درک فرآیندهای مطلوب سازمانی

ج) درک فرآیندهای موجود سازمانی

د) هر سه مورد

۱۲۳. کدام یک از موارد زیر جزء روش جستجو تفاوت‌های رقابتی و سرویس‌دهی بهتر به مشتریان محسوب می‌گردد؟

الف) برتری عملیاتی

ب) وفاداری مشتری

ج) مدیریت محصول

د) همه موارد

۱۲۴. عامل تمایزگر سرمایه‌گذاری منجر به کدام یک از موارد زیر می‌گردد؟

الف) چگونگی انتخاب مشتریان

ب) منابع سرمایه‌گذاری

ج) شفاف سازی استراتژی واقعی

د) الف و ب

۱۲۵. کدام یک از موارد زیر جزء مسئولیتهای اصلی اسپانسر فرآیندهای سازمان نمی‌باشد؟

الف) تعیین اهداف فرآیندی

ب) تعیین محدوده فرآیند

ج) تعیین کارکنان فرآیند

د) تعیین منابع سرمایه‌گذاری

۱۲۶. کدام یک از موارد زیر جزء اهداف اصلی برگزاری مصاحبه‌های قبل از جلسات نمی‌باشد؟

الف) استنباط مدل عملیاتی موجود

ب) استنباط موضوعات، مشکلات و حساسیت‌ها

ج) ایجاد ارتباط مصاحبه‌گر

د) کشف فرآیندهای تجاری

۱۲۷. کدام یک از موارد زیر جزء اهداف برگزاری مصاحبه‌های قبل از جلسات می‌باشد؟

الف) شفاف سازی اصطلاحات و عبارات

ب) شناسایی فرآیندها

ج) درک مدک عملیاتی موجود

د) ارزیابی فرآیندها

۱۲۸. چه مدت زمان جهت مصاحبه‌های پیش از جلسات مناسب‌تر است؟

الف) ۱۵ تا ۲۰ دقیقه

ب) ۲۵ تا ۳۰ دقیقه

ج) ۴۵ تا ۵۰ دقیقه

د) ۵۵ تا ۶۰ دقیقه

۱۲۹. کدام یک از موارد زیر پیرامون حفظ مشارکت مصاحبه‌کنندگان صحیح می‌باشد؟

الف) تنها ۵۰ درصد از زمان مصاحبه را صحبت کنید.

ب) به صورت منظم جوابها را مرور کنید.

ج) در زمان مصاحبه دانش خود را بروز ندهید.

د) از حضورشان جهت مصاحبه تشکر کنید.

۱۳۰. کدام یک از فرآیندهای زیر در زمان برگزاری جلسات زمان بیشتری را صرف می‌کنند؟

الف) فرآیندهای تبدیلی (ب) فرآیندهای تطبیقی (ج) فرآیندهای خلاقانه (د) ب و ج

۱۳۱. کدام یک از فرآیندهای زیر در زمان برگزاری جلسات زمان کمتری را نیاز دارند؟

الف) فرآیندهای تبدیلی (ب) فرآیندهای تطبیقی (ج) فرآیندهای خلاقانه (د) ب و ج

۱۳۲. وظایف مشاوران و تسهیل‌گران فرآیند چیست؟

الف) شرح فرآیند کسب و کار (ب) بیان چگونگی انطباق فعالیتها

ج) بیان دامنه شمول فرآیندها (د) همه موارد

۱۳۳. در روش شناسی فعالیتها از کدام روش استفاده می‌شود؟

الف) پائین به بالا (ب) بالا به پایین (ج) بصورت موازی (د) ب و ج

۱۳۴. در شناسایی فعالیتها در مرحله اول تاکید بر کدام فعالیتها سازمانی است؟

الف) تمامی فعالیتها (ب) فعالیتها روزمره و نرمال

ج) فعالیتهای کنترلی (د) فعالیتهای مدیریتی

۱۳۵. مرزهای فرآیند کسب و کار محتویات آنان از طریق کدام فعالیتها شناسایی می‌شوند؟

الف) فعالیتها 1:1 (ب) فعالیتها 1:M (ج) فعالیتها M:1 (د) فعالیتها M:M

۱۳۶. در چه زمان می‌توان از افعال حسی جهت نامگذاری در فرآیندها استفاده نمود؟

الف) هیچگاه (ب) حوزه‌های فرآیندی (ج) گروه‌های فعالیتها (د) ب و ج

فصل ششم: تدوین محدوده و محتوای فرآیند

۱۳۷. مراحل تدوین محدوده و محتوا کدام مورد می‌باشد؟

الف) شرح روندهای موجود - شرح افراد درگیر فرآیند - شرح چگونگی روند

ب) شرح فعالیتها موجود - شرح فعالیتها مطلوب - تدوین فرآیند

ج) شرح افراد صاحب فرآیند - شرح روندهای موجود - تدوین فرآیند

د) شرح روندهای موجود - شرح روندهای مطلوب - تدوین فرآیند

۱۳۸. کدام مورد جزء عوامل اولیه تعریف شرح فرآیندهای موجود نمی‌باشد؟

الف) رویدادهای آغازین (ب) نتایج (ج) زیر فرآیندها (د) صاحبان فرآیند

۱۳۹. کدام مورد جهت شفاف سازی چگونگی فرآیندها استفاده می‌شود؟

الف) سازمانهای شرکت کننده (ب) نتایج و فرآیندهای فرعی

ج) مکانیسمها و سنجها (د) همه موارد

۱۴۰. ارزیابی یک فرآیند منجر به شناسایی کدام یک از موارد زیر نمی‌گردد؟

الف) زمینه‌های اجرایی (ب) اشخاص درگیر فرآیند

ج) شناسایی فرآیندهای موجود (د) شناسایی فرآیند مطلوب

۱۴۱. اولین گام در تدوین یک فرآیند چیست؟

- الف) شناسایی نتایج (ب) شناسایی مشتری
 ج) شناسایی رویه‌های آغازین (د) شناسایی صاحبان فرآیند
۱۴۲. کدام یک از رویدادهای آغازین فرآیند با تصمیم شخص یا سازمان شروع می‌گردد؟
 الف) رویدادهای عملیاتی (ب) رویدادهای مبتنی بر زمان
 ج) رویدادهای شرطی (د) رویدادهای قانونی
۱۴۳. فرم نامگذاری رویدادهای عملیاتی عموماً به چه فرمتی می‌باشند؟
 الف) فعل - اسم (ب) اسم - فعل
 ج) زمان - فعل - اسم (د) زمان - اسم - فعل
۱۴۴. کدام یک از رویدادها قابل پیش‌بینی نیستند؟
 الف) رویدادهای عملیاتی (ب) رویدادهای مبتنی بر زمان
 ج) رویدادهای شرطی (د) الف و ج
۱۴۵. کدام یک از رویدادها قابل پیش‌بینی هستند؟
 الف) رویدادهای عملیاتی (ب) رویدادهای مبتنی بر زمان
 ج) رویدادهای شرطی (د) الف و ج
۱۴۶. این رویداد زمانی به وقوع می‌پیوندد که به تاریخ یا زمان تعیین شده‌ای رسیده باشد؟
 الف) رویدادهای عملیاتی (ب) رویدادهای مبتنی بر زمان
 ج) رویدادهای شرطی (د) رویدادهای قانونی
۱۴۷. این رویداد زمانی به وقوع می‌پیوندد که فعالیتهای پایش حالت‌های خاص را نمایان کند؟
 الف) رویدادهای عملیاتی (ب) رویدادهای مبتنی بر زمان
 ج) رویدادهای شرطی و قانونی (د) الف و ج
۱۴۸. عمده فرآیندهای تجاری توسط چه نوع رویدادهایی آغاز می‌شوند؟
 الف) رویدادهای عملیاتی (ب) رویدادهای مبتنی بر زمان
 ج) رویدادهای شرطی (د) رویدادهای قانونی
۱۴۹. منشاء مشکلات پیش‌روی در ارتباط با مشتریان ناشی از کدام مورد می‌باشد؟
 الف) رویدادهای عملیاتی (ب) رویدادهای مبتنی بر زمان
 ج) رویدادهای شرطی (د) رویدادهای آغازین
۱۵۰. رویدادهای پروتکلی جزء کدام دسته از رویدادهای آغازین می‌باشند؟
 الف) رویدادهای عملیاتی (ب) رویدادهای مبتنی بر زمان
 ج) رویدادهای شرطی (د) رویدادهای قانونی
۱۵۱. دلیل وجود فرآیند در سازمان چیست؟
 الف) رویدادهای آغازین (ب) رویدادهای عملیاتی (ج) ارائه نتایج به مشتری (د) رویدادهای پروتکلی
۱۵۲. ویژگیهای نتایج کدام مورد نمی‌باشد؟
 الف) برون‌داد فرآیند (ب) قابل اندازه‌گیری و شمارش (ج) منفرد (د) ماحصل عملیات
۱۵۳. گروههای مختلف ذینفعان در یک سازمان شامل کدام موارد می‌شوند؟
 الف) مشتریان (ب) سازندگان یا مجریان (ج) مالکان (د) همه موارد