

مجموعه تستهای بازمهندسی فرایندهای کسب و کار سری دوم

۱. در روش شناسی فعالیتها از کدام روش استفاده می‌شود؟  
الف) پائین به بالا (ب) بالا به پایین (ج) بصورت موازی (د) ب و ج
۲. در شناسایی فعالیتها در مرحله اول تاکید بر کدام فعالیتها سازمانی است؟  
الف) تمامی فعالیتها (ب) فعالیتهای روزمره و نرمال  
ج) فعالیتهای کنترلی (د) فعالیتهای مدیریتی
۳. 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
۴. 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
۵. 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
۶. کدام مورد جزء عوامل اولیه تعریف شرح فرآیندهای موجود نمی‌باشد؟  
الف) رویدادهای آغازین (ب) نتایج (ج) زیر فرآیندها (د) صاحبان فرآیند
۷. کدام مورد جهت شفاف سازی چگونگی فرآیندها استفاده می‌شود؟  
الف) سازمانهای شرکت کننده (ب) نتایج و فرآیندهای فرعی  
ج) مکانیسم‌ها و سنجه‌ها (د) همه موارد
۸. 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
۹. اولین گام در تدوین یک فرآیند چیست؟  
الف) شناسایی نتایج (ب) شناسایی مشتری  
ج) شناسایی رویه‌های آغازین (د) شناسایی صاحبان فرآیند
۱۰. 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
۱۱. فرم نامگذاری رویدادهای عملیاتی عموماً به چه فرمتی می‌باشند؟  
الف) فعل - اسم (ب) اسم - فعل  
ج) زمان - فعل - اسم (د) زمان - اسم - فعل
۱۲. کدام یک از رویدادها قابل پیش‌بینی نیستند؟  
الف) رویدادهای عملیاتی (ب) رویدادهای مبتنی بر زمان  
ج) رویدادهای شرطی (د) الف و ج

۱۳. کدام یک از رویدادها قابل پیش‌بینی هستند؟

الف) رویدادهای عملیاتی  
ج) رویدادهای شرطی  
ب) رویدادهای مبتنی بر زمان  
د) الف و ج

۱۴. این رویداد زمانی به وقوع می‌پیوندد که به تاریخ یا زمان تعیین شده‌ای رسیده باشد؟

الف) رویدادهای عملیاتی  
ج) رویدادهای شرطی  
ب) رویدادهای مبتنی بر زمان  
د) رویدادهای قانونی

۱۵. این رویداد زمانی به وقوع می‌پیوندد که فعالیتهای پایش حالت‌هایی خاص را نمایان کند؟

الف) رویدادهای عملیاتی  
ج) رویدادهای شرطی و قانونی  
ب) رویدادهای مبتنی بر زمان  
د) الف و ج

۱۶. عمده فرآیندهای تجاری توسط چه نوع رویدادهایی آغاز می‌شوند؟

الف) رویدادهای عملیاتی  
ج) رویدادهای شرطی  
ب) رویدادهای مبتنی بر زمان  
د) رویدادهای قانونی

۱۷. منشاء مشکلات پیش‌روی در ارتباط با مشتریان ناشی از کدام مورد می‌باشد؟

الف) رویدادهای عملیاتی  
ج) رویدادهای شرطی  
ب) رویدادهای مبتنی بر زمان  
د) رویدادهای آغازین

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

الف) رویدادهای عملیاتی  
ج) رویدادهای شرطی  
ب) رویدادهای مبتنی بر زمان  
د) رویدادهای قانونی

۱۹. دلیل وجود فرآیند در سازمان چیست؟

الف) رویدادهای آغازین  
ب) رویدادهای عملیاتی  
ج) ارائه نتایج به مشتری  
د) رویدادهای پروتکلی

۲۰. ویژگیهای نتایج کدام مورد نمی‌باشد؟

الف) برون‌داد فرآیند  
ب) قابل اندازه‌گیری و شمارش  
ج) منفرد  
د) ماحصل عملیات

۲۱. گروههای مختلف ذینفعان در یک سازمان شامل کدام موارد می‌شوند؟

الف) مشتریان  
ب) سازندگان یا مجریان  
ج) مالکان  
د) همه موارد

۲۲. عبارت "چشم انداز فرآیند" معادل کدام یک از عبارات زیر نمی‌باشد؟

الف) مقاصد فرآیند مطلوب  
ب) ارزیابی مطلوب  
ج) اهداف فرآیند  
د) وضعیت آتی

۲۳. عبارت «شیوه عمل فرآیند» (Process Case for Action) معادل کدام یک از عبارات زیر نمی‌باشد؟

الف) ارزیابی فرآیند موجود  
ب) وظیفه مطلوب  
ج) ارزیابی وضعیت  
د) وضعیت موجود

۲۴. کدام یک از موارد زیر جزء شاخصه‌های کلیدی ارزیابی اولیه فرآیند نمی‌باشند؟

الف) عملکرد بر مبنای خواسته ذینفعان  
ب) چشم انداز فرآیند از دید ذینفعان  
ج) تعیین صاحبان فرآیند  
د) تمایزگان فرآیند

۲۵. شاخصه‌های ارزیابی - پشتیبانی فرآیند پس از کدام مرحله مدون می‌گردند؟

الف) تعیین خواسته ذینفعان  
ب) تدوین محدوده فرآیند  
ج) درک فرآیندهای مطلوب  
د) تمایزگران فرآیند

۲۶. چرایی تغییر فرآیندهای موجود توسط کدام یک از شاخصه‌های گلیدی ارزیابی اولیه فرآیند جواب داده می‌شود؟

الف) Case For Action (ب) Vision (ج) Differentiator (د) Objectives

۲۷. در بررسی Case For Action فرآیند، کدام یک از موارد زیر در نظر گرفته نمی‌شود؟

الف) تعیین ذی‌نفعان (ب) محتوا (ج) اهداف (د) نتایج رکود (عدم اقدام)

۲۸. تغییرات ناشی از «تکنولوژی جدید» موجب بازبینی در کدام بخش «شیوه عمل فرآیند» می‌گردد؟

الف) تعیین ذی‌نفعان (ب) محتوا (ج) چشم‌انداز (د) نتایج عدم اقدام

۲۹. براساس نظریه هامر و چمپی کدام یک از گزینه‌های زیر جزء چارچوب‌های تعیین شیوه عمل فرآیند محسوب می‌گردند؟

الف) محتوای تجاری (ب) نتایج عدم اقدام (ج) مشکلات خارجی و داخلی (د) همه موارد

۳۰. در چشم‌انداز توجه به ذی‌نفعان باید به صورت ..... باشد؟

الف) فردی (ب) گروهی (ج) دید کلی (د) ب و ج

۳۱. بهترین شکل تجزیه و تحلیل کار در شیوه عمل فرآیند کدام است؟

الف) پائین به بالا (ب) بالا به پائین (ج) تعاملی (د) ب و ج

۳۲. کدام یک از نکات زیر در تدوین چشم‌انداز فرآیند لحاظ نمی‌گردند؟

الف) توجه به مشکلات ذی‌نفعان (ب) تشریح وضعیت آتی و حذف مشکلات ذی‌نفعان

ج) به دست آوردن شاخصه‌های هدفمندی (د) یکسو سازی اهداف ذی‌نفعان با فرآیندها

۳۳. ذینفعان یک فرآیند شامل کدام یک از موارد زیر می‌گردد؟

الف) مشتریان (ب) کارکنان فرآیند (ج) صاحبان فرآیند (د) همه موارد

۳۴. عامل اصلی تمایز فرآیندها از دید تریسی و یرسما شامل کدام موارد است؟

الف) برتری عملیاتی - وفاداری مشتری (ب) برتری عملیاتی - هدایت محصول - وفاداری مشتری

ج) انطباق - برتری عملیاتی - تکنولوژی (د) انطباق - تکنولوژی - بازار

۳۵. در تمایز فرآیندی عامل «رتری عملیاتی» کدام مورد را محقق نمی‌آزد؟

الف) انطباق (ب) توسعه محصول در بازار

ج) قابلیت پیش‌بینی (د) عدم خطا و عملیات‌های مفید

۳۶. در جذب مشتری با قیمت کم و بازدهی خوب به کدام جنبه تمایز فرآیندی تاکید گردیده است؟

الف) برتری عملیاتی (ب) هدایت محصول (ج) وفاداری مشتری (د) ب و ج

۳۷. در «برقراری رابطه صمیمی با مشتریان» تاکید بر کدام جنبه تمایز فرآیند می‌باشد؟

الف) برتری عملیاتی (ب) هدایت محصول (ج) وفاداری مشتری (د) انعطاف‌پذیری

۳۸. روشن و شفاف سازی مسیر کلی فرآیند به شفاف سازی دام یک از جنبه‌های مطرح شده زیر کمک می‌نماید؟

الف) رابطه با مشتری (ب) هدایت محصول (ج) ارزیابی محصول (د) الف و ب

۳۹. کدام یک از گزینه‌های زیر صحیح نمی‌باشد؟

الف) تمامی فرآیندها در یک سازمان تجاری دارای تمایزگر یکسان نیستند.

ب) ارزیابی فرآیند به چگونگی تحقق تمایزگر بستگی دارد.

ج) معمولاً تمایزگر بعد از ارزیابی فرآیند مشخص می‌گردد.

د) فرآیندها در موسسات تجاری یکسان، دارای تمایزگر مشابه می‌باشند.

۴۰. دیاگرام swimlane بیانگر کدام یک از موارد فرآیندی نمی‌باشد؟

الف) Who (ب) What (ج) When (د) Why

۴۱. جهت مدلسازی ویژوال جریان کار از کدام دیاگرام استفاده می‌گردد؟

الف) ERP (ب) BPM (ج) BPN (د) Swimlane

۴۲. کدام یک از موارد زیر صحیح می‌باشد؟

الف) فرآیند مطلوب = فرآیند جاری + تکنولوژی جدید

ب) سازمان قدیمی + تکنولوژی جدید = سازمان قدیمی پرهزینه

ج)  $OO + NT = EOO$

د) همه موارد

۴۳. به بیانی روشن، جریان کار به توصیف ..... می‌پردازد.

الف) تکنولوژی بکارگیری شده (ب) رفتار متقابل افراد

ج) جریانی از کار (د) سیستم مدیریت فرآیند

۴۴. طرح جریان کار به توصیف کدام یک از موارد زیر نمی‌پردازد؟

الف) Who (ب) What (ج) When (د) Why

۴۵. فردی که در یک فرآیند مشغول می‌باشد با کدام توانمندساز فرآیند در ارتباط است؟

الف) طرح جریان کار (ب) سیستم‌های اطلاعاتی (ج) نظام انگیزش و ارزیابی (د) منابع انسانی

۴۶. عدم انطباق محتوا و مهارت‌های سازمانی باعث کدام یک از موارد زیر می‌گردد؟

الف) اختلال فرآیند (ب) انحلال فرآیند (ج) بازبینی فرآیند (د) الف و ج

۴۷. عامل اصلی تحریک رفتار در سازمانها کدام یک از موارد زیر است؟

الف) افکار مدیریت (ب) عملکرد کارکنان (ج) فرهنگ سازمانی (د) الف و ب

۴۸. از موارد زیر کدام یک برای سازمان اهمیت بیشتری دارند؟

الف) رابطه بلند مدت با مشتری (ب) بهره‌وری (ج) بازدهی (د) ب و ج

۴۹. مهمترین عامل موثر در استنباط فرآیند کدام است؟

الف) حجم تکرارها (ب) نسبی از نتایج مختلف (ج) حصول زمان (د) الف و ب

۵۰. کدام یک از روشهای زیر جهت ارزیابی اجرا استفاده نمی‌شود؟

الف) چرخه زمانی (ب) زمان تکرار (ج) زمان مصرف شده (د) تخمین زمانی

۵۱. هزینه‌های متغییر در یک سازمان با فرآیند پایدار چگونه تعیین می‌شوند؟

الف) به تناسب هزینه‌های ثابت (ب) به تناسب خروجی

ج) به تناسب نیروی کار (د) همواره ثابت هستند.

۵۲. کدام یک از نمودارهای زیر جهت نمایش فرآیندهای سازمانی می‌توان استفاده کرد؟

الف) Swimlane (ب) PRD (ج) RPM (د) همه موارد

۵۳. جریانها و تصمیماتی هستند که مراحل را در فرآیند به هم مرتبط می‌سازند؟

الف) نقش‌ها (ب) مسئولیت‌ها (ج) مسیرها (د) الف و ب

۵۴. به «مراحل فردی که هر یک را یک عامل اجرا می‌کند» گفته می‌شود؟

الف) نقش‌ها (ب) مسئولیت‌ها (ج) مسیرها (د) ب و ج

۵۵. پس از ردیابی جریان در طی فرآیند، ..... شناسایی می‌شوند.

الف) مالکان اصلی (ب) شرکت کنندگان اصلی (ج) مشتریان اصلی (د) الف و ب

۵۶. در طی جریان فرآیند، ..... از عاملی به عامل دیگر انتقال می‌باشد.

الف) کار (ب) ارزش (ج) کارایی (د) بهره‌وری

۵۷. کدام یک از گزینه‌های زیر درست نمی‌باشد؟

الف) ارزیابی‌ها در کل فرآیند بهم وابسته می‌باشند.

ب) ارزیابی‌ها و عملکردها در فرآیند به موازت هم شکل می‌گیرند.

ج) ارزیابی‌ها به صورت متوالی صورت می‌گیرند.

د) در سازمانها از چند طرح فرآیندی هم‌زمان (که مربوط به سازنده می‌باشد) استفاده می‌شود.

۵۸. کاربری سیاستها و عملکردهای ارائه شده بیش از هرجایی بیشتر در ..... مختل می‌شوند.

الف) طی ارزیابی اولیه و محلی (ب) طی ارزیابی نهایی و محلی

ج) طی ارزیابی اولیه در کل محدوده (د) طی ارزیابی نهایی در کل محدوده

۵۹. یک مدل جریان کار ساده تنها جریانی از کار را نمایش می‌دهد که ..... را پوشش دهد و چارچوبی را ارائه دهد

که ..... را فراهم سازد.

الف) کل فرآیند - نتایج (ب) یک فاز فرآیند - ارزیابی جامع

ج) کل فرآیند - ارزیابی جامع (د) یک فاز فرآیند - نتایج

۶۰. وظیفه جستجوگر پایگاه اطلاعاتی بازار چیست؟

الف) به دست آوردن اطلاعات فاراد و سازمانها (ب) بررسی اسناد در راستای اطلاعات بیشتر مشتری

ج) تامین اطلاعات تجاری از منابع خارجی (د) همه موارد

۶۱. در ترسیم نمودارهای سوئیم لاین کدام یک از موارد زیر صحیح نمی‌باشد؟

الف) نمودارها از سمت چپ به سمت راست صفحه توسعه می‌یابند.

ب) در نمودارها فر کننده کار یا عامل مشخص می‌شوند.

ج) در نمودارها عنوان، تاریخ و زمان درج می‌شوند.

د) عنوان باید شامل نام فرآیند بوده و از جزئیات فرآیند اجرا پرهیز شود.

۶۲. کدام یک از موارد زیر در بیان جزئیات نمودارهای Swimlane صحیح نمی‌باشد؟

الف) عامل می‌تواند عنوان شغلی فرد باشد.

ب) عامل می‌تواند یک سیستم پاسخگو باشد.

ج) نقش‌ها همان فرآیند در حال اجرا می‌باشند.

د) عامل کار را میان رویداد آغازین و نتیجه نهایی کنترل می‌کند.

۶۳. عامل در یک فرآیند سازمانی کدام یک از گزینه‌های زیر می‌تواند باشد؟

الف) فرآیند (ب) سیستم‌های اطلاعاتی (ج) ابزارهای خودکار (د) همه موارد

۶۴. عوامل موثر در فرآیند به ترتیب بالا به پائین کدام است؟

الف) مشتری - عوامل پشتیبان - عوامل کلیدی - فرآیندهای دیگر

ب) مشتری - عوامل کلیدی - عوامل پشتیبان - فرآیندهای دیگر

ج) فرآیندهای دیگر - عوامل کلیدی - عوامل پشتیبان - مشتری

د) فرآیندهای دیگر - عوامل پشتیبان - عوامل کلیدی - مشتری

۶۵. فرمت پیشنهادی نام‌گذاری دستورالعمل‌ها در فرآیند به چه شکل است؟

الف) فعل - اسم (ب) فعل - هدف (ج) اسم - فعل (د) الف و ب

۶۶. در ارتباط با نام‌گذاری مراحل کدام مورد صحیح نمی‌باشد؟

الف) نام یک مرحله به ما خواهد گفت که چه کاری باید انجام شود.

ب) نام مرحله باید نتایج به دست آمده توسط هر مرحله را پوشش دهد.

ج) نام مرحله باید به صورت مخفف شده به کار گرفته شود.

د) نام مرحله فعل - اسم برای بیان نتیجه در قالب اسم - فعل قابل بیان است.

۶۷. کنترل نوع خاصی از ..... می‌آشد که بر تجزیه و تحلیل فرآیند متمرکز است.

الف) فرآیند (ب) هدف (ج) جریان (د) عملکرد

۶۸. منابع عمده مشکل در کنترل فرآیند عبارتند از:

الف) تاخیر (ب) خطا (ج) هزینه (د) همه موارد

۶۹. دلیل عمده مشکلات در روند مدیریت جزئیات در مدلسازی فرآیند کدام است؟

الف) ورود سریع در جزئیات مدلسازی (ب) افزودن جزئیات بیشتر و بیشتر به مدل توسط مدلساز

ج) عدم شناسایی فرآیندهای تجاری (د) الف و ب

۷۰. در مدلسازی فرآیند کار ابتدا بر ..... و سپس بر ..... تاکید می‌شود.

الف) جزئیات - جریان کار (ب) جریان کار - جزئیات

ج) فعالیتها - اهداف (د) اهداف - فعالیتها

۷۱. سطوح جزئیات در نمودار Swimlane به ترتیب شامل کدام موارد می‌شوند؟

الف) کنترل - سرویس - عملکرد (ب) کنترل - عملکرد - سرویس

ج) سرویس - عملکرد - کنترل (د) عملکرد - سرویس - کنترل

۷۲. در کدام یک از سطوح نمودار Swimlane به جزئیات امکان طی مسیر در طول فرآیند پرداخته می‌شود؟

الف) کنترل (ب) سرویس (ج) عملکرد (د) الف و ب

۷۳. در کدام یک از سطوح نمودار Swimlane به موارد خاصی از جزئیات بطور دقیق پرداخته می‌شود؟

الف) کنترل (ب) سرویس (ج) عملکرد (د) الف و ب

۷۴. کدام یک از سطوح نمودار Swimlane از اهمیت بیشتری برخوردار است؟

الف) کنترل (ب) سرویس (ج) عملکرد (د) الف و ب

۷۵. روی نمودار سرویس، مجموعه مراحل داخل یک Swimlane با دریافت ..... شروع و با ..... به پایان می‌رسد.

الف) اصول کنترلی - اصول کنترلی (ب) اصول کنترلی - کنترل عامل

ج) کنترل عامل - اصول کنترلی (د) کنترل عامل - کنترل عامل

۷۶. توقف مدلسازی فرآیند در چه زمانی رخ می‌دهد؟

الف) انجام مدلسازی مناسب (ب) درک چرایی شکل عمل فرآیند

ج) دستیابی به اهداف (د) الف و ب

۷۷. توقف زودتر مدلسازی فرآیند در چه سطحی از جزئیات در نمودار Swimlane می‌تواند رخ می‌دهد؟

الف) کنترل (ب) سرویس (ج) عملکرد (د) الف و ج

۷۸. کدام یک از موارد زیر پیرامون نمودارهای کنترل در Swimlane صحیح نمی باشد؟

الف) بر فردی که در فرآیند عمل می کند تاکید دارند.

ب) بر زمانی که در فرآیند اقدامات رخ می دهد تاکید دارند.

ج) از نوع کاری که عامل در حال انجام است گزارش فراهم می کند.

د) دستورالعمل های شفاهی و جزئیات را پوشش نمی دهد.

۷۹. از این نوع نمودارها (سطح جزئیات) در مدلسازی فرآیند جهت درک تاثیرات اولیه ایجاد شده توسط هر عامل

و تعیین جریان مراحل کلیدی استفاده می شود؟

الف) کنترل (ب) سرویس (ج) عملکرد (د) الف و ج

۸۰. هر مرحله از نمودار کنترلی به مراحل مجزایی در ..... تقسیم می شود.

الف) سرویس (ب) عملکرد (ج) نقاط هدف (د) نقاط مایلستون

۸۱. این نقاط در مدلسازی جریان کار بیانگر زمان رخ دادهای مهم کاری بوده و شامل تغییراتی در وضعیت می شوند؟

الف) مایلستون ها (ب) سرویس ها (ج) کنترل ها (د) عملکردها

۸۲. این سطح از جزئیات بیانگر چگونگی انجام کار و چگونگی اجرای فرآیند را در مدلسازی جریان کار نمایش می دهد؟

الف) کنترل (ب) سرویس (ج) عملکرد (د) الف و ج

۸۳. نمودارهای مدلسازی جریان کار کدام یک از موارد زیر را پوشش می دهد؟

مفاهیم (ب) ساختار (ج) گزارشات و جداول (د) همه موارد

۸۴. ترکیب اصلی مدل جریان کار عبارتند از:

الف) عوامل - مراحل - جریان (ب) اهداف - محدوده - فعالیتها

ج) فعالیتها - عوامل - جریان (د) مراحل - اهداف - جریان

۸۵. قسمت اعظم فرآیند در یک سازمان بواسطه ..... صورت می گیرد.

الف) افراد (ب) سیستم (ج) سطوح خدمات (د) مدیریت اطلاعات

۸۶. اگر مدلسازی در ..... ننگند، ما قادر به الزام تیم به نشان دادن مشاغل دسته ای می باشیم.

الف) منابع اصلی تعاملی (ب) منابع اصلی تاخیری

ج) منابع پشتیبان تعاملی (د) منابع پشتیبان تاخیری

۸۷. برای دستیابی به درک و استنباط از فرآیند باید جزئیات به تناسب ..... پوشش داده شوند.

الف) منابع اصلی (ب) فرآیندهای کسب و کار (ج) مشتریان (د) منابع پشتیبان

۸۸. کدام یک از موارد زیر می توانند بعنوان یک Box در مدلسازی جریان کار در یک Swimlane ظاهر شوند؟

الف) Passive Storage (ب) Holding Area (ج) Passive Objects (د) همه موارد

۸۹. مرحله ای که با یک فرآیند دوره ای و طبق یک برنامه زمانبندی شده اجرا می شوند بر روی نمودار جریان کار با چه نمادی شروع می شوند.

الف) رویداد زمانی (ب) رویداد عملکردی (ج) رویداد شرطی (د) رویداد پروتکلی

۹۰. در مدلسازی جریان کار برای بخشی از فرآیند که پیرامون آن اطلاعات اندکی داریم از چه نمادی استفاده می کنیم.

الف) لوزی (ب) دوزنقه (ج) ابر (د) دایره

۹۱. کدام یک از مراحل زیر جزء مراحل کلی ساخت مدل جریان کار نمی‌باشند؟

- الف) آمادگی جهت برگزاری جلسات مدلسازی جریان کار و برگزاری جلسات  
ب) ساخت مدل کنترل‌گر و ارزیابی و بسط مدل کنترل‌گر  
ج) افزودن جزئیات بر اساس مدل سطح ۲ سرویس و گذر به مستندسازی سطح عملکردی  
د) تعیین محدوده و اهداف فرآیند

۹۲. کدام یک از گزینه‌های زیر صحیح می‌باشد؟

- الف) تنها راه درک درست وضعیت موجود شناسایی افرادی است که فرآیند را اجرا می‌کنند.  
ب) مدل طراحی جریان کار بر ایده‌ها متمرکز می‌باشد.  
ج) مدل جریان کار بر اساس مشاهده‌ی افراد در مشاغل ترسیم می‌گردد.  
د) هر فرد در مدل جریان کار تنها در یک فرآیند مشارکت خواهد داشت.

۹۳. تاثیرگذاران فردی در سازمانها کدام موارد هستند؟

- الف) مدیران و پرسنل نظارتی  
ب) مدیران و پرسنل عملیاتی  
ج) پرسنل عملیاتی و پرسنل نظارتی  
د) تمامی موارد
۹۴. در جلسات مدلسازی جریان کار با طرح پرسش «در حال انجام چه کاری هستیم؟» به چه پاسخی خواهیم رسید؟

- الف) تشریح اصول اصلی فرآیند مدلسازی  
ب) تشریح محدوده و محتوای فرآیند  
ج) فعالیتهای انجام شده در جریان کار  
د) افراد درگیر در فرآیندهای کاری
۹۵. محدوده یک فرآیند می‌تواند با جایگزینی ..... و ..... بر روی نمودار Swimlane تشریح شوند.

- الف) محتوا - فعالیتهای  
ب) رویداد آغازین - فعالیتهای  
ج) رویداد آغازین - نتایج نهایی  
د) فعالیتهای - نتایج نهایی

۹۶. از مدل سطح دو سرویس برای تشریح کدام یک از موارد زیر استفاده می‌شود؟

- الف) عامل - مرحله - جریان - نتایج  
ب) عامل - مرحله - جریان - کنترل  
ج) عامل - جریان - کنترل - نتایج  
د) عامل - جریان - فعالیت - نتایج

۹۷. بر اساس روش هفت مرحله‌ای تا موفقیت نتایج مورد انتظار ذی‌نفعان فرآیند در کدام قسمت از نمودار جریان کار Swimlane قرار می‌گیرد.

- الف) چپ - پایین  
ب) چپ - بالا  
ج) راست - پایین  
د) راست - بالا

۹۸. رویکرد فعالیتهای فردی در مدلسازی جریان کار چه نوع رویکردی است؟

- الف) بالا به پایین  
ب) پایین به بالا  
ج) تعاملی  
د) مدیریتی

۹۹. برای بسط مدل رویکرد فعالیتهای فردی از چند پرسش بطور رایج استفاده می‌شود؟

- الف) ۳ سوال  
ب) ۵ سوال  
ج) ۷ سوال  
د) ۹ سوال

۱۰۰. برای اصلاح مدل رویکرد فعالیتهای فردی از چند پرسش بطور رایج استفاده می‌شود؟

- الف) ۳ سوال  
ب) ۵ سوال  
ج) ۷ سوال  
د) ۹ سوال

۱۰۱. عدم یکپارچگی موضوعات و رویکردها در کدام یک از موارد زیر جای می‌گیرند؟

- الف) استفاده نادرست از مدلسازی جریان کار  
ب) ناتوانی مدلسازی برای یک حالت خاص  
ج) برخورد با اختلافات و تناقضات  
د) همه موارد



۱۰۲. بهینه سازی محلی و کلی در یک فرآیند در چه زمانی اتفاق می افتد؟

الف) با شناسایی بخشهای مختلف فرآیند (ب) با شناسایی رویدادهای آغازین، خروجی و مسیر ارتباطی آنها  
ج) با تمرکز بر مرزهای کاری (د) همه موارد

۱۰۳. چرا باید بعضاً در طراحی جریان کار ما مدل‌های مختلفی را طراحی کنیم؟

الف) بواسطه موقعیت (ب) بواسطه سازمانها  
ج) وجود الگوهای مختلف در فرآیندهای جاری و مطلوب (د) همه موارد

۱۰۴. بهترین توصیف از هدف مدلسازی جریان کار کدام مورد است؟

الف) شفاف سازی واقعیات و چگونگی مشارکت شرکت کنندگان

ب) شفاف سازی فعالیتها و چگونگی انجام آنها

ج) شفاف سازی فعالیتها و تعیین چرایی آنها

د) شفاف سازی عملکردهای سازمانی و دستیابی به نتایج

۱۰۵. طی جلسات مدلسازی متوجه می شویم مشتری به ورژن قبلی محصول تمایل دارد در این زمان چه باید کرد؟

الف) توقف مدلسازی و تاکید بر روند قبلی (ب) ادامه مدلسازی و کنترل سایر موارد

ج) توقف مدلسازی و پذیرش روند قبلی (د) ادامه مدلسازی و بهینه سازی فرآیند قبلی

۱۰۶. تفاوت در دیدگاههای طرفین در مدلسازی جریان کار ناشی از کدام موارد نمی باشد؟

الف) موقعیت جغرافیایی (ب) موقعیت سازمانی

ج) قرار گرفتن فرآیندهای موجود در مقابل فرآیندهای مطلوب (د) عدم شفاف سازی مبانی گفتمان

۱۰۷. هدف از اجرای ارزیابی نهایی قبل از طراحی فرآیندهای مطلوب چیست؟

الف) یافتن دلیل اصلی عملکرد نامطلوب در فرآیند

ب) تعیین شاخصه‌هایی از فرآیند مطلوب و جریان کار

ج) ارائه ایده‌هایی برای تغییرات فرآیند

د) همه موارد

۱۰۸. کدام یک از موارد زیر جزء مراحل اصلی ارزیابی نهایی فرآیندهای موجود نمی باشد؟

الف) درک نقاط قوت و ضعف فرآیند (ب) شناسایی نقاط اهرمی

ج) درک فرآیندهای جاری (د) تایید ارزیابی‌های ذی‌نفعان و اهداف از ارزیابی اولیه

۱۰۹. این نقاط بخشی از فرآیند می باشند که تاثیر نامطلوبی بر کل عملکرد دارند؟

الف) Leverage Point (ب) Milestone Point (ج) Action Point (د) Goal Point

۱۱۰. کدام یک از گزینه‌های زیر پیرامون ابزار BPMS صحیح می باشد؟

الف) وقتی بکار گرفته می شود که فرآیند رسماً با تاخیر فراوان روبه رو می شود.

ب) در زمان مختل شدن پردازش بدون دخالت نیروی انسانی کاربرد دارد.

ج) اقدامات HR را خودکار می کند.

د) محدودیتهایی را بر ورودیها و خروجیها اعمال می کند.

۱۱۱. کدام یک از گزینه‌های زیر صحیح نمی باشد؟

الف) طراحان IT از تکنولوژی EAI جهت تجمیع نرم افزارهای پایگاه استفاده می کنند.

ب) طراحان IT از تکنولوژی BPMS جهت تجمیع فرآیندهای تجاری و کنترل آنها استفاده می کنند.

ج) طراحان IT از تکنولوژی BAM جهت کنترل روند پیشرفت تعاملات فردی استفاده می کنند.

د) طراحان IT از تکنولوژی IEIR جهت تفکیک منابع اطلاعاتی مختلف بصورت منفرد استفاده می کنند.

۱۱۲. طبق نظریه لوئیس، پیرامون نظام انگیزی در سازمانها، افراد بیشتر در یک سازمان به چه چیزی توجه می‌نمایند؟

الف) نظرات مدیریت (ب) رفتار مدیریت (ج) ارزیابی مدیریت (د) اقدامات مدیریت

۱۱۳. برای شروع اقدامات و ارزیابی‌های یک فرآیند بهتر است از کجا شروع شود؟

الف) صاحبان فرآیند (ب) عاملان فرآیند (ج) فعالیتهای فرآیند (د) مشتریان فرآیند

۱۱۴. در طی ارزیابی یک فرآیند ما به دنبال ..... میان چگونگی ارزیابی فرآیند توسط ..... و چگونگی ارزیابی فرآیند و افراد توسط ..... هستیم.

الف) انطباق - مشتری - سازمان (ب) انطباق - سازمان - مشتری

ج) عدم انطباق - مشتری - سازمان (د) عدم انطباق - سازمان - مشتری

۱۱۵. کدام یک از گزینه‌های زیر جزء منابع انسانی محسوب نمی‌گردند؟

الف) آموزش و مهارت (ب) تعریف شغل (ج) ساختار سازمانی (د) اصلاح و ارزیابی فرآیند

۱۱۶. تعریف مشاغل در یک سازمان بر اساس چه مواردی می‌باشد؟

الف) مهارت، تجربه و دانش افراد شاغل (ب) مرزهای مسئولیتی شغل

ج) الزامات فرآیند (د) همه موارد

۱۱۷. متداولترین و عمومی‌ترین موضوع در HR کدام است؟

الف) استفاده مطلوب از منابع و مهارتها (ب) تعیین مرزهای مسئولیتی شغل

ج) الزامات فرآیندی و مسئولیتی شغل (د) همه موارد

۱۱۸. مشاغل بر چه مبنایی به لحاظ عملکردی محدود می‌شوند؟

الف) توانایی فرد مجری (ب) اطلاعات مورد نیاز شغل

ج) مرزهای شغلی (د) الزامات فرآیندی

۱۱۹. مبنای استخدام نیروی کار بهتر است بر چه اساس صورت گیرد؟

الف) نگرش (ب) آموزش (ج) مهارت (د) همه موارد

۱۲۰. در تصمیم‌گیری در مورد یک رویکرد کدام یک از گزینه‌های زیر لحاظ می‌شود؟

الف) رها سازی (ب) برون سپاری (ج) طراحی مجدد و ارتقاء (د) همه موارد

۱۲۱. ویژگی اصلی ایده‌هایی که در طراحی فرآیند مطلوب به کار می‌روند چه باید باشد؟

الف) منطبق باشد (ب) اهداف را پوشش دهند

ج) با توجه به محتوا و منابع موجود عملی باشند (د) همه موارد

۱۲۲. کدام یک از موارد زیر جزء تکنیکهای به‌کار گرفته شده در طراحی مجدد فرآیندهای مطلوب نمی‌باشد؟

الف) تصور کانونی یا تونلی (ب) مسطح سازی (ج) اشتراک گذاری (د) استنباط ملزومات فرآیند

۱۲۳. اقدامات اصلاحی در تدوین رویکرد طراحی مجدد فرآیند عبارتند از:

الف) خلق ایده جدید - ارزیابی و انتخاب ایده - توسعه جریان کار مطلوب

ب) بررسی جریان کار جاری - تعیین جریان کار مطلوب - ارزیابی

ج) خلق ایده جدید - توسعه ایده بر اساس جریان کار مطلوب - ارزیابی

د) تعیین جریان کار مطلوب - خلق ایده جدید - توسعه جریان کار جاری

۱۲۴. کدام یک از گزینه‌های زیر پیرامون گردآوری ایده‌ها در شروع کار صحیح نمی‌باشد؟

الف) در ابتدا بر روی ویژگی‌های کلیدی فرآیند جدید متمرکز می‌شویم.

ب) جنبه‌های فرآیند فعلی باید شناسایی شوند.

ج) عدم قضاوت پیرامون ایده‌ها در هنگام گردآوری.

د) ارتقاء ایده‌های غیر منطقی و نامعقول به مرور زمان.

۱۲۵. از سیستم‌های اطلاعاتی IS در طراحی مجدد جهت پیشبرد کدام موارد استفاده نمی‌ود؟

الف) کدبندی و شناسایی

ب) حذف موانع و ناهماهنگی‌ها

ج) علاقمندسازی افراد به گردآوری اطلاعات

د) عدم نیاز به کنترل تبادلات فردی

۱۲۶. بهره‌وری بر ..... در ..... متمرکز گردیده است.

الف) کیفیت - اهداف

ب) مدیریت عملکرد - کوتاه مدت

ج) نتایج - زمان مشخص

د) هزینه‌ها - دستیابی به اهداف

۱۲۷. رهایی از نظام جاری حاکم بر سازمان و ایجاد نظام جدید نیازمند تغییر در کدام یک از عوامل زیر است؟

الف) مدیریت - ارزشهای سازمانی - سیستم‌های عملکردی

ب) ارزشهای سازمانی - سیستم‌های عملکردی - تقاضاهای عملکردی

ج) بافت فرهنگی - عادات - نوع تفکر

د) الف و ج

۱۲۸. کدام یک از موارد زیر جزء نیازمندیهای نیروی کار توانمند نمی‌باشد؟

الف) اختیارات تعریف شده

ب) اعتبارات نامحدود

ج) سیاست‌های روشن تصمیم‌گیری

د) ابزار و آموزش

۱۲۹. ایده‌های احتمالی در ارزیابی باید دارای چه خصوصیات نباشند؟

الف) قابل اجرا بودن

ب) عدم انطباق با شاخصه‌های دیگر

د) تاثیر گذار بر اهداف فرآیند

د) ب و ج

۱۳۰. در ترسیم نمودار جریان کار مطلوب و ایده‌ال کدام موارد لحاظ می‌گردند؟

ال، چه کسی

ب) چه چیزی

ج) چه هنگام و چگونه

د) همه موارد

۱۳۱. کدام یک از موارد زیر در پوشش جریان کار مطلوب نقش دارند؟

الف) تکنولوژی

ب) توانمندیهای کارکنان

ج) زمان و مکان

د) همه موارد