

نمونه سوالات درس بازمهندسی فرآیندهای کسب و کار س

۱- در مرحله پذیرش اولیه در نمودار فوس دیک، وضعیت میزان مقبولیت و قابلیت استفاده به ترتیب به چه شکل است؟

الف) صعودی، صعودی

ب) صعودی، نزولی

ج) نزولی، صعودی

د) نزولی، نزولی

۲- کدام یک از گزینه های زیر از ویژگی های مطلوب عصر صنعتگران نمی باشد؟

الف) میان تخصص ها تعارض به وجود می آمد

ب) مشتری، محصول و خروجی ها به وضوح مشخص بودند

ج) محصولات به راحتی قابل شخصی سازی بودند

د) تنها فرد مسئول انجام کار از تمام فرآیند اطلاع داشت

۳- کدام یک از چارچوب های زیر برنامه ریزی، منبع یابی، تولید، تحویل و انواع فرآیندهای بازگشتی را تحت پوشش قرار

می دهد؟

الف) ITIL

ب) SCOR

ج) APQC

د) VRM

۴- کدام یک از عبارات زیر مفهوم بهبود مستمر را در خود دارد؟

الف) باز مهندسی فرآیندها

ب) کایزن

ج) طراحی مجدد

د) توسعه سیستم

۵- کدام یک از عبارات زیر فرآیند را تعریف می کند؟

الف) مجموعه ای به هم وابسته از اجزا که برای رسیدن به هدفی خاص فعالیت می کنند

ب) بخش معینی از کار که باید در زمان مشخصی پایان یابد

ج) موقعیت رسمی و حرفه ای که به هدفی خاص می رسد

د) مجموعه فعالیت هایی که ارزشی را به مشتری ارائه می کند

۶- عبارت "یک روش ویژه برای انجام کاری" تعریف کدام یک از مفاهیم زیر می باشد؟

الف) فرآیند

ب) روال

ج) فعالیت

د) تابع

۷- عبارت "جریان معینی از اقدامات به منظور دستیابی به یک نتیجه" تعریف کدام یک از مفاهیم زیر می باشد؟

الف) فرآیند

ب) کارکرد

ج) فعالیت

د) تابع

۸- کدام یک از صفات زیر در خصوص نتایج یک فرآیند صحیح نمی باشد؟

الف) گسسته و قابل تشخیص

ب) قابل شمارش

ج) متعدد

د) حیاتی

۹- کدام عبارت در خصوص نامگذاری فرآیندها صحیح نمی باشد؟

الف) نامگذاری به صورت فعل - اسم

ب) نامگذاری با بیان بازیگران

ج) نامگذاری به صورت منفرد

د) نامگذاری با بیان نتیجه

۱۰- کدام یک از انواع رخداد، رخداد راه انداز نمی باشند؟

الف) رخداد قراردادی

ب) رخداد موقتی

ج) رخداد کنشی

د) رخداد دستوری

۱۱- کدام یک از انواع رخدادها زمانی رخ می دهد که یک فعالیت ناظر وجود موقعیت استثنایی را تشخیص دهد؟

الف) رخداد شرطی

ب) رخداد موقتی

ج) رخداد کنشی

د) رخداد قراردادی

۱۲- کدام یک از موارد زیر چارچوب فرآیند هستند؟

- الف) راه انداز - مراحل - تصمیمات
- ب) راه انداز - مراحل - خروجی
- ج) ورودی - هدایت - خروجی
- د) ورودی - توانمندساز - خروجی

۱۳- کدام یک از چارچوب های فرآیند زیر در حال حاضر نیز مورد استفاده قرار می گیرند؟

- الف) ورودی - هدایت - توانمندساز - خروجی
- ب) راه انداز - مراحل - تصمیمات
- ج) راه انداز - مراحل و تصمیمات - خروجی
- د) ورودی - توانمندساز - خروجی

۱۴- کدام عبارت در خصوص یک فرآیند خوش تعریف و خوش ساختار صدق می کند؟

- الف) کلیه تقاضاهای همه ذی نفعان را برآورده سازد و با مقیاس های درست قابل اندازه گیری باشد
- ب) قابل اندازه گیری باشد
- ج) قابل طراحی در قالب نمادهای قابل درک باشد
- د) قابل درک توسط کلیه ذی نفعان باشد

۱۵- کدام نوع از فرآیندهای زیر به صورت مستقیم بر اساس نیاز مشتریان خارجی ایجاد می شوند؟

- الف) فرآیندهای پشتیبان فنی
- ب) فرآیندهای هسته ای
- ج) فرآیندهای پشتیبان اجتماعی
- د) فرآیندهای تعاملی

۱۶- چرا حضور مشتری برای درک رفتار فرآیند ضروری است؟

- الف) تنها مشتری است که تمام فرآیند از ابتدا تا انتها را می بیند
- ب) تنها مشتری است که منابع مالی فرآیند را تامین می کنند
- ج) تنها مشتری است که ضرورت اجرای فرآیند را درک می کند
- د) تنها مشتری است که فرآیند را لازم دارد

۱۷- عناصری فرآیند کسب و کار که با هم هماهنگ می شوند، کدامند؟

- الف) افراد، منابع، سیستم ها، تصمیمات
- ب) افراد، منابع، کار، زمان
- ج) افراد، منابع، سیستم ها، کار
- د) منابع، سیستم ها، کار، زمان

۱۸- توانمندساز چیست؟

- الف) عاملی که به منظور تاثیر بر روی کارایی فرآیند تنظیم می شود
- ب) عاملی که به منظور بهبود عملکرد فرآیند تنظیم می شود
- ج) عاملی که به منظور ارتقای نیروی انسانی درگیر در فرآیند تنظیم می شود
- د) عاملی که به منظور بهبود طراحی جریان کار فرآیند تنظیم می شود

۱۹- کدام یک از موارد زیر از جمله توانمندسازهای فرآیند نمی باشد؟

- الف) مراحل کار فرآیند
- ب) سیستم های اطلاعاتی
- ج) انگیزش و سنجش
- د) رویه ها و قوانین

۲۰- کدامیک از موارد زیر از لایه های چارچوب سه لایه ای مورد نیاز برای تحلیل و طراحی فعالیت ها نمی باشد؟

- الف) ماموریت، استراتژی و اهداف
- ب) فرآیندهای کسب و کار
- ج) سیستم های اطلاعاتی
- د) فرآیندهای پشتیبانی

۲۱- بالاترین و پایین ترین لایه ها در چارچوب سه لایه ای مورد نیاز برای تحلیل و طراحی فعالیت ها به ترتیب کدامند؟

- الف) ماموریت، استراتژی و اهداف - سیستم های اطلاعاتی
- ب) سیستم های اطلاعاتی - ماموریت
- ج) فرآیندهای کسب و کار - سیستم های اطلاعاتی
- د) فرآیندهای پشتیبانی - ماموریت، استراتژی و اهداف

۲۲- کدام یک از لایه های چارچوب سه لایه ای مورد نیاز برای تحلیل و طراحی فعالیت ها را به عنوان لایه واسط کاربر

- نیز می شناسیم؟
- الف) سیستم های اطلاعاتی
- ب) خدمات کسب و کار
- ج) خدمات نمایش
- د) خدمات داده

۲۳- نمودار ERD در کدام لایه چارچوب پنج لایه ایجاد می شود؟

- الف) مدیریت داده
- ب) مدیریت نمایش
- ج) خدمات کسب و کار
- د) سیستم های اطلاعاتی

۲۴- متدولوژی مورد استفاده برای مطالعه و بهبود فرآیند شامل کدام فازها می باشد؟

الف) قاب بندی فرآیند- درک فرآیند موجود- طراحی فرآیند مطلوب

ب) قاب بندی فرآیند- - طراحی فرآیند مطلوب

ج) درک فرآیند موجود- ارزیابی و تحلیل فرآیند موجود- طراحی فرآیند مطلوب

د) قاب بندی فرآیند- درک فرآیند موجود- ارزیابی و تحلیل فرآیند موجود- طراحی فرآیند مطلوب

۲۵- "ارزیابی فرآیند موجود بر اساس توانمندیها" در کدام فاز متدولوژی مطالعه و بهبود فرآیند صورت می گیرد؟

الف) طراحی فرآیند مطلوب

ب) قاب بندی فرآیند

ج) درک فرآیند موجود

د) ارزیابی و تحلیل فرآیند موجود

۲۶- "تعیین اهداف فرآیند و اهداف کارایی" از فعالیت های کدام فاز متدولوژی مطالعه و بهبود فرآیند می باشد؟

الف) ارزیابی و تحلیل فرآیند موجود

ب) طراحی فرآیند مطلوب

ج) قاب بندی فرآیند

د) درک فرآیند موجود

۲۷- پیش شرط بازمندسی فرآیندها کدام است؟

الف) وجود مشکل در فرآیندهای کسب و کار

ب) نیاز مشتری فرآیندهای کسب و کار

ج) نیاز مدیران فرآیندهای کسب و کار

د) شناخت درست فرآیندهای کسب و کار

۲۸- کدام گزینه تعداد فرآیندهای موجود در یک نقشه فرآیند را به درستی نمایش می دهد؟

الف) معمولاً ۳ تا ۵ فرآیند

ب) معمولاً ۵ تا ۷ فرآیند

ج) معمولاً ۳ تا ۷ فرآیند

د) معمولاً ۵ تا ۹ فرآیند

۲۹- کدام یک از عناوین زیر معادل نقشه فرآیند نمی باشد؟

الف) کارکرد فرآیند

ب) ناحیه فرآیند

ج) خانواده فرآیند

د) قلمرو فرآیند

۳۰- کدام یک از گزینه های زیر لیست کاملی از وظایف سرپرست فرآیند ارائه می کند؟
الف) تعیین اهداف و موضوعات پروژه - انتخاب و معرفی شرکت کنندگان در پروژه - تعیین محدودیت های مالی و زمانی

ب) تعیین و کنترل دامنه - انتخاب و معرفی شرکت کنندگان در پروژه - تعیین چارچوب های زمانی
ج) تعیین اهداف و موضوعات پروژه - تعیین و کنترل دامنه - انتخاب و معرفی شرکت کنندگان در پروژه
د) تعیین اهداف و موضوعات پروژه - تعیین و کنترل دامنه - انتخاب و معرفی شرکت کنندگان در پروژه - تعیین محدودیت های مالی و زمانی

۳۱- انجام کدام فعالیت برای کسب آمادگی حضور در جلسه اول پروژه ضروری نمی باشد؟

الف) استخراج فعالیت ها و موضوعات مصاحبه
ب) دریافت تایید از شرکت کنندگان در مورد موضوعات دستور جلسه
ج) تایید شرکت کنندگان و تهیه دستور جلسه
د) مرتب سازی امکانات و تدارکات

۳۲- مرز بین فرآیندها از میان فعالیت های شناسایی شده، در دیدگاه پایین به بالا چگونه تعیین می شود؟

الف) جایی که ارتباطات ۱:۱ وجود دارد
ب) جایی که ارتباطات 1:M وجود دارد
ج) جایی که ارتباطات 1:M و M:1 وجود دارد
د) جایی که ارتباطات M:1 وجود دارد

۳۳- ذی نفعان اصلی که به منظور شناسایی نتایج مورد انتظار آنها در فرآیند مورد مطالعه قرار می گیرند، کدامند؟

الف) مشتریان، مجریان، مالکین
ب) مجریان، مالکین، تامین کنندگان
ج) مشتریان، مجریان، تامین کنندگان
د) مشتریان، مجریان، مالکین، تامین کنندگان

۳۴- هر فرآیند به صورت کلی می تواند شامل چند زیر فرآیند باشد؟

الف) ۳ تا ۵ زیر فرآیند
ب) ۵ تا ۷ زیر فرآیند
ج) ۵ تا ۹ زیر فرآیند
د) ۳ تا ۷ زیر فرآیند

۳۵- "ارزیابی اولیه فرآیند موجود" بر اساس کدام دیدگاه صورت می گیرد؟

الف) مشتری

ب) ذی نفع

ج) مجریان

د) مدیران ارشد

۳۶- درباره صحت عبارات فوق در بخش "ارزیابی اولیه فرآیند موجود" چه قضاوتی می توان کرد؟

۱- وضعیت عملی فرآیند می گوید: "بیاپید تغییر کنیم"

۲- دورنمای فرآیند می گوید: "به چه چیز تغییر کنیم"

الف) ۱ و ۲ صحیح است

ب) فقط ۱ صحیح است

ج) فقط ۲ صحیح است

د) هیچکدام صحیح نیستند

۳۷- در کدام تمایز گر فرآیندها انعطاف پذیری پایینی را دارا هستند؟

الف) برتری عملیاتی

ب) رهبری محصول

ج) مشتری مداری

د) در تمامی تمایز گرها انعطاف پذیری فرآیندها بالاست

۳۸- در کدام تمایز گر فرهنگ تفکر خارج از چارچوب رواج دارد؟

الف) برتری عملیاتی

ب) رهبری محصول

ج) مشتری مداری

د) هیچ کدام

۳۹- در کدام تمایز گر سیستم های مدیریتی با رویه های عملیاتی استاندارد حاکم است؟

الف) برتری عملیاتی

ب) رهبری محصول

ج) مشتری مداری

د) همه موارد

۴۰- شاخص های کلیدی عملکرد (KPI) از کدام مورد زیر حاصل می شوند؟

- الف) شناخت دقیق فرآیند
- ب) اندازه گیری های صورت گرفته در فرآیند
- ج) ارزیابی اولیه فرآیند
- د) بهبود فرآیند موجود

۴۱- کدام یک از گزینه های زیر عناوین جایگزین برای نمودار جریان کار فرآیند نمی باشند؟

- الف) نمودار وظایف فرآیند (PRD)
- ب) ماتریس پردازش وظایف (RPM)
- ج) نمودار ارتباط موجودیت (ERD)
- د) نمودار گسترش کارکردی

۴۲- اطلاعاتی همچون میزان مشارکت بازیگران در فعالیت ها، در کدام سطح از نمودار جریان کار به آن افزوده می شود؟

- الف) نمودار خدمات
- ب) نمودار وظیفه
- ج) نمودار واگذاری
- د) این اطلاعات در نمودار ذکر نمی شود

۴۳- اطلاعاتی همچون میزان روال ها و use case ها، در کدام سطح از نمودار جریان کار به آن افزوده می شود؟

- الف) نمودار خدمات
- ب) نمودار وظیفه
- ج) نمودار واگذاری
- د) این اطلاعات در نمودار ذکر نمی شود

۴۴- در چه حالتی سیستم های اطلاعاتی را در یک مسیر مجزا و در مسیر جریان کار نمایش می دهیم؟

- الف) زمانی که سیستم نقشی مستقیم در انجام فعالیت در جریان کار داشته باشد
- ب) زمانی که سیستم از فعالیت های یک بازیگر انسانی پشتیبانی می کند
- ج) زمانی که استفاده از سیستم ها در فرآیند زیاد است
- د) زمانی که تعداد زیادی از سیستم های مختلف در یک فرآیند مرد استفاده قرار می گیرند

۴۵- کدام یک از مکانیزم های انتقال زیر در جریان کار نمایش داده نمی شوند؟

- الف) فکس
- ب) پست الکترونیک
- ج) تلفن
- د) صندوق صوتی

۴۶- کدام یک از پرسش های زیر در متد سه پرسشی دنبال کردن جریان کار مورد استفاده قرار نمی گیرد؟

- الف) کار بعدی بر عهده کیست؟
- ب) کار به چه نحوی انجام می شود؟
- ج) چگونه کار تا آنجا پیش می رود؟
- د) چه کسی واقعاً کار بعدی را بر عهده می گیرد؟

۴۷- در کدام شرایط زیر می توان از نمودار جریان کار استفاده کرد؟

- الف) زمانی که فعالیت های تک منظوره بسیاری وجود دارد
- ب) زمانی که اطلاعات زیادی به اشتراک گذاشته می شود
- ج) زمانی که کارهای تعاملی بسیاری وجود دارد
- د) زمانی که نقاط بحرانی ضمنی بسیاری وجود دارد

۴۸- بخشی از فرآیند که تاثیر نامطلوبی بر روی کارایی کلی دارد، ... می باشد؟

- الف) نقاط اهرمی
- ب) نقاط عطف
- ج) مراحل اساسی
- د) مراحل حیاتی

۴۹- کدام عبارت در خصوص توانمندسازهای فرآیند صادق است؟

- الف) تمایزگر بر اساس فرآیندهای کسب و کار انتخاب می شود
- ب) فرآیند اهداف کلان و خرد خاص خود را دارا می باشد
- ج) استراتژی ها و ماموریت سازمان از فرآیندها پشتیبانی می کنند
- د) فرآیند می بایست بر اساس فرهنگ تدوین گردد

۵۰- کدام راهکار زیر به عدم به کارگیری فرآیند در وضعیت بهبود اشاره دارد؟

- الف) رها سازی
- ب) ترک فرآیند موجود
- ج) برون سپاری
- د) طراحی مجدد

۵۱- کدام یک از مشکلات زیر در زمان بهبود به به کارگیری بدون ملاحظه فناوری اطلاعات برای رفع مشکلات اشاره

دارد؟

- الف) هموارسازی مسیرها
- ب) نتایج غیرقابل پیش بینی
- ج) دورنمای کانونی
- د) هیچکدام

پاسخ سوالات

شماره سوال	پاسخ	منبع سوال
۱	ج	۲۴
۲	الف	۳۷
۳	ب	۴۷
۴	ب	۴۸
۵	د	۶۵
۶	ب	۶۶
۷	الف	۶۵
۸	ج	۶۹
۹	ب	۶۹
۱۰	الف	۷۳
۱۱	الف	۷۳
۱۲	ب	۷۵
۱۳	ج	۷۵
۱۴	الف	۸۹
۱۵	ب	۹۱
۱۶	الف	۹۰
۱۷	ج	۹۳
۱۸	الف	۱۰۶
۱۹	الف	۱۰۶
۲۰	د	۱۱۰
۲۱	ب	۱۱۰
۲۲	ج	۱۱۲
۲۳	الف	۱۲۰
۲۴	الف	۱۲۱
۲۵	الف	۱۲۲
۲۶	ج	۱۲۳
۲۷	د	۱۳۷
۲۸	ب	۱۳۷
۲۹	الف	۱۳۷
۳۰	ج	۱۴۵
۳۱	ب	۱۵۴
۳۲	ج	۱۶۷
۳۳	الف	۱۸۲

۱۸۴	د	۳۴
۱۹۲	ب	۳۵
۱۹۶	الف	۳۶
۲۰۵	الف	۳۷
۲۰۵	ب	۳۸
۲۰۵	الف	۳۹
۲۲۴	ب	۴۰
۲۴۰	ج	۴۱
۲۸۴	الف	۴۲
۲۸۴	ب	۴۳
۲۹۵	الف	۴۴
۲۹۹	ج	۴۵
۳۱۷	ب	۴۶
۳۳۱	ج	۴۷
۳۴۵	الف	۴۸
۳۴۵	ب	۴۹
۳۵۶	الف	۵۰
۳۶۱	ج	۵۱