1. Какой смысл вкладывается в понятие "эффективность бизнес-процесса"?
2. Как оценить эффективность бизнес-процессов?
3. Какие категории целесообразно применять для измерения эффективности и качества?
4. В чем суть концепции ABM?
5. Опишите технологию бенчмаркинга для любого бизнес-процесса.
6. Чем отличается оценка от анализа бизнес-процесса?
7. В чем отличие реинжиниринга процессов от пошагового совершенствования бизнес-процесса?