

- A. 流程稽查 B. 流程绩效评估 C. 满意度评估 D. 流程审计

【答案】D

【解析】P690, 流程审计是针对组织流程体系整体进行全面的、系统的检查, 目的是评估流程体系的充分性、适用性、有效性及效率性, 它的输出是流程体系整体的评估与改进建议。

试题 8-【野人老师自编模拟题】- 流程评价

下列不属于流程绩效评估的维度的是 () :

- A. 效果 B. 满意度 C. 效率 D. 弹性

【答案】B

【解析】P689, 流程绩效评估的 3 个维度为: 效果、效率和弹性。

试题 9-【野人老师自编模拟题】- 流程评价

根据流程优化需求驱动因素的不同, 流程优化需求大致可分为 3 种: 问题导向、绩效导向、()。

- A. 流程导向 B. 目标导向 C. 变革导向 D. 管理导向

【答案】C

【解析】P692, 根据流程优化需求驱动因素的不同, 流程优化需求大致可分为 3 种: 问题导向、绩效导向、变革导向。

试题 10-【2024 年上半年-第 1 批次】-流程要素与生命周期

流程管理中, 组织战略执行保障体系包含战略控制层、流程执行层、系统支撑层三层。其中, () 是战略执行落地的核心枢纽; 预算考核属于 ()。

- A. 流程执行层 系统支撑层
B. 流程执行层 战略控制层
C. 战略控制层 系统支撑层
D. 战略控制层 流程执行层

【答案】B

【解析】P681, 在战略明晰的基础上, 组织还需要构建战略执行保障体系, 具体包括以下三层:
●第一层: 以会议管理、运行分析、预算考核为基础建立组织发展计划, 形成以执行和控制为目标的战略控制层。

●第二层: 以业务流程、岗位描述、绩效测评为基础架构, 对研发、采购、生产与交付、销售、客服等各职能领域构建稳定的流程执行层。

●第三层: 以 ERP (组织资源规划)、CRM (客户关系管理)、PDM (产品数据管理) 等大量的信息技术应用为基础的系统支撑层。

流程执行层是战略执行落地的核心枢纽, 在整个战略执行保障体系中起承上启下的作用, 组织的战略目标需要落实到流程上从而方便执行。

23.3 知识管理

试题 1-【教材章节练习】- 知识管理

直觉和预感这类知识属于 ()。

- A. 隐性知识 B. 显性知识 C. 言语性知识 D. 数字性知识