

Pytanie 1:

Jaką rolę pełni diagram SIPOC?

Dostępne odpowiedzi:

- Diagram SIPOC jest stosowany wyłącznie jako narzędzie pomiarowe w metodzie
- Diagram SIPOC jest stosowany do określenia wszystkich elementów procesu oraz
- Diagram SIPOC jest stosowany jako narzędzie pomiarowe w metodzie DMAIC.
- Diagram SIPOC jest stosowany jako narzędzie pomiarowe w metodzie DMAIC.

Poprawna odpowiedź:

- Diagram SIPOC jest stosowany do określenia wszystkich elementów procesu oraz

Pytanie 2:

Jak nazywa się notacja wymyślona dla specjalistów ds. sprzedaży prezentujących narzędzia informatyczne klientom?

Dostępne odpowiedzi:

- LOVC
- BPMN
- IDEF3
- UML

Poprawna odpowiedź:

- LOVC

Pytanie 3:

Element diagramu/mapy procesu segregacji przesyłek pocztowych, określający decyzje operatora czy dany list powinien znaleźć się w odpowiednim pojemniku lub zostać zwrócony do nadawcy, będzie :

Dostępne odpowiedzi:

- Zdarzeniem
- Przepływem
- Bramką
- Aktywnością

Poprawna odpowiedź:

- Bramką

Pytanie 4:

Dobra notacja charakteryzuje się następującymi cechami:

Dostępne odpowiedzi:

- Jednoznaczność, Mierzalność, Unikalność symboliki, Kreatywność
- Jednoznaczność, Mierzalność, Dostarczanie produktu, Systematyczność
- Posiadanie swojej semantyki, Zasadniczość, Mierzalność, Systematyczność,
- Jednoznaczność, Mierzalność, Unikalność symboliki, Posiadanie swojej semantyki

Poprawna odpowiedź:

- Jednoznaczność, Mierzalność, Unikalność symboliki, Posiadanie swojej semantyki

Pytanie 5:

Wykres / diagram, dzięki któremu możemy przedstawić czasowy przebieg procesu i jego kluczowe kroki.

Dostępne odpowiedzi:

- Diagram Gantt
- UML
- BPMS
- Schemat LOVC

Poprawna odpowiedź:

- Diagram Gantt

Pytanie 6:

Zostałeś poproszony o wykonanie w notacji BPMN prostego schematu procesu. Które z poznanych funkcji są wystarczające do jego wykonania?

Dostępne odpowiedzi:

- Elementy przepływu, łączniki i miejsca realizacji
- Elementy przepływu i artefakty
- Elementy przepływu i łączniki.
- Elementy przepływu, łączniki oraz grupy.

Poprawna odpowiedź:

- Elementy przepływu i łączniki.

Pytanie 7:

SIPOC oznacza:

Dostępne odpowiedzi:

- Supply Initiate Perform Output Customer
- Supplier Initiate Proces Output Client
- Supplier Initiate Proces Output Customer
- Supplier Input Process Output Customer

Poprawna odpowiedź:

- Supplier Input Process Output Customer

Pytanie 8:

Jaką formułę procesu wybierzesz, jeżeli chcesz opisać wyłącznie głównego dostawcę procesu?

Dostępne odpowiedzi:

- Publiczny
- Prywatny oraz publiczny spełnia wymagane kryteria
- Prywatny
- Globalny

Poprawna odpowiedź:

- Prywatny



Pytanie 9:

Źródłem CMM jest:

Dostępne odpowiedzi:

- Zintegrowany rozwój produktów i procesów
- Odpowiedź na zapotrzebowanie sektora usług.
- Dostawa sourcingu (dojrzałość organizacyjna)
- Inżynieria oprogramowania

Poprawna odpowiedź:

- Zintegrowany rozwój produktów i procesów
- Inżynieria oprogramowania

Pytanie 10:

W CMMI mierzymy dojrzałość procesów lub organizacji (wybierz najbardziej poprawną z odpowiedzi):

Dostępne odpowiedzi:

- w jednej ścieżce zwanej model dojrzałości
- przy pomocy praktyk
- w dwóch modelach etapowym i ciągłym
- przy pomocy skali ocen

Poprawna odpowiedź:

- w dwóch modelach etapowym i ciągłym

Pytanie 11:

Kluczową różnicą w analizie procesów między modelem etapowym a ciągłym jest:

Dostępne odpowiedzi:

- Tylko ciągła reprezentacja pozwala na porównanie zmian przekrojowo dla całej
- Podejście do praktyk. Różnica w podejściu do nich uzależniona jest od modelu
- Stosowanie mechanizmu równoważności. Zależnie od modelu stosujemy bądź nie
- W modelu etapowym odnosimy model dojrzałości do aspektu organizacji i

Poprawna odpowiedź:

- Podejście do praktyk. Różnica w podejściu do nich uzależniona jest od modelu
- Stosowanie mechanizmu równoważności. Zależnie od modelu stosujemy bądź nie

Pytanie 12:

Proces rozliczania faktur w firmie finansowo księgowej SXV odbywa się manualnie. Pracownicy otrzymują plik dokumentów, a następnie wprowadzają je do systemu, system je weryfikuje, a pracownicy je drukują, stemplują i wysyłają do klientów. Wszystkie dane trzeba wprowadzać manualnie. Ten proces jest (w modelu etapowym ):

Dostępne odpowiedzi:

- Optymalizujący
- Podstawowy
- Zdefiniowany
- Zarządzany ilościowo

Poprawna odpowiedź:

- Podstawowy

Pytanie 13:

Według modelu etapowego, na którym poziomie dojrzałości znajduje się organizacja, w której opis procesów i procedury dla projektu są dostosowywane z zestawu standardowych procesów organizacyjnych do konkretnego projektu lub jednostki organizacyjnej?

Dostępne odpowiedzi:

- Podstawowy
- Wykonywany
- Optymalizujący
- Zdefiniowany (dojrzałość organizacyjna)

Poprawna odpowiedź:

- Zdefiniowany (dojrzałość organizacyjna)

Pytanie 14:

Twój szef poprosił, abys powiedział czy organizacja jest gotowa do ekspansji. Firma CoeABC planuje wprowadzić nową usługę. Jej celem jest zdobycie nowych segmentów rynku zajętych do tej pory przez większych graczy. Chce dostarczać oprogramowanie i obsługę techniczną systemu bankomatów jednego z największych banków w kraju. Obecnie procesy organizacji znajdują się na poziomie 3 w modelu etapowym. Co musi się wydarzyć, aby organizacja przeszła na wyższy poziom?

Dostępne odpowiedzi:

- Organizacja i procesy powinny spełniać wszystkie warunki poziomu 3 modelu
- Organizacja i procesy powinny spełniać wszystkie warunki poziomu 3 modelu
- Wystarczy utrzymywać wszystkie kluczowe cechy poziomu 3 plus dodać
- Utrzymajmy kluczowe parametry poziomu 3. Następnie, aby odpowiedzieć na

Poprawna odpowiedź:

- Organizacja i procesy powinny spełniać wszystkie warunki poziomu 3 modelu

Pytanie 15:

Która z poniższych sekwencji jest elementem mapowania procesu w metodzie BPM?

Dostępne odpowiedzi:

- Wirtualizacja
- Wartość procesu
- Modelowanie procesu
- Podejmowanie decyzji

Poprawna odpowiedź:

- Modelowanie procesu

Pytanie 16:

Stosując metody 5S odpowiedz, co i w jakiej kolejności zrobisz, aby poprawić proces produkcji laptopów.

Dostępne odpowiedzi:

- Przegląd linii produkcyjnej i odrzucenie elementów zbędnych do czynności
- Przegląd linii produkcyjnej. Przedmioty używane do produkcji powinny być
- Przegląd linii produkcyjnej i odrzucenie elementów zbędnych do czynności
- Przegląd linii produkcyjnej i odrzucenie elementów zbędnych do czynności

Poprawna odpowiedź:

- Przegląd linii produkcyjnej i odrzucenie elementów zbędnych do czynności



Pytanie 17:

Jesteś managerem zmiany w dużej organizacji. Zostałeś poproszony o przeprojektowanie procesu organizacji wyjazdów służbowych dla pracowników. Który z poniższych elementów będzie odpowiedni dla re-narzędziowania tego procesu?

Dostępne odpowiedzi:

- Szkolenia dla pracowników informujące o zmianie
- Wykorzystanie aplikacji do zdobywania zgód na podróże i ich organizację
- Eliminowanie niepotrzebnych elementów procesu
- Mierzenie czy proces funkcjonuje poprawnie

Poprawna odpowiedź:

- Wykorzystanie aplikacji do zdobywania zgód na podróże i ich organizację

Pytanie 18:

ITIL definiuje wartość jako użyteczność i gwarancję. Twoja firma jest właścicielem płatnej nawigacji samochodowej. Jakie elementy będą stanowiły o wartości usługi?

Dostępne odpowiedzi:

- Po pierwsze aspekt użyteczności. Czy aplikacja spełnia wszystkie kluczowe
- Czy system nawigacji wyłapuje GPS, i naprowadza użytkownika poprawnie? W
- Po pierwsze aspekt użyteczności. Czy aplikacja spełnia wszystkie kluczowe
- Po pierwsze aspekt użyteczności. Czy aplikacja spełnia wszystkie kluczowe

Poprawna odpowiedź:

- Po pierwsze aspekt użyteczności. Czy aplikacja spełnia wszystkie kluczowe

Pytanie 19:

Fazą ITIL, która odpowiada za zarządzanie procesami usługowymi i upewnianiu się, że ich bieżąca działalność dostarcza wartość, jest:

Dostępne odpowiedzi:

- Service Operation
- Continual Service Improvement
- Service Design
- Service Strategy

Poprawna odpowiedź:

- Service Operation

Pytanie 20:

Rozwiń skrót PDCA:

Dostępne odpowiedzi:

- Plan Do Check Accept
- Planning Checking Acting Doing
- Plan Do Check Act
- Progres Do Check Act

Poprawna odpowiedź:

- Plan Do Check Act

Pytanie 21:

Zostałeś poproszony przez swojego przełożonego o wdrożenie programu naprawczego metodą BPR dla procesów w organizacji. Jakie obszary będą Twoim punktem odniesienia?

Dostępne odpowiedzi:

- Re-definiowanie, re-orientacja i re-implementacja.
- Re-narzędziowanie, re-projektowanie i re-orientacja.
- Strategia organizacji, poszukiwanie usprawnień w procesie, wdrożenie zmian.
- Re-narzędziowanie, re-orientacja i re-implementacja.

Poprawna odpowiedź:

- Re-narzędziowanie, re-projektowanie i re-orientacja.

Pytanie 22:

Jesteś managerem procesu, który buduje swój zespół wokół metodologii Agile. Jak zbudujesz taki zespół?

Dostępne odpowiedzi:

- Trzeba postępować zgodnie z iteracyjnym podejściem, przeanalizować,
- Zespół powinien zbudować platformę porozumienia przez zbudowanie kontraktu,
- Agile to metodologia, która stawia na dostarczanie wartości. Najważniejsze
- Należy wykorzystać narzędzia, o których mówi metodologia. Zespołowe poczucie

Poprawna odpowiedź:

- Zespół powinien zbudować platformę porozumienia przez zbudowanie kontraktu,

Pytanie 23:

Głównym obszarem zainteresowania TQM jest:

Dostępne odpowiedzi:

- Podnoszenie jakości w organizacji przez ograniczanie marnotrawstwa
- Całościowe wspieranie procesu zarządzania organizacją
- Podnoszenie wydajności procesów wykorzystując narzędzia TQM
- Stałe podnoszenie zysków organizacji

Poprawna odpowiedź:

- Całościowe wspieranie procesu zarządzania organizacją

Pytanie 24:

Twoim zadaniem jest ustalenie z klientem szczegółów usługi i przygotowanie pakietu, który pozwoli wdrożyć tę usługę w życie. Która faza cyklu życia ITIL będzie się tym zajmować?

Dostępne odpowiedzi:

- Service Transition
- Service Operation
- Service Strategy
- Service Design

Poprawna odpowiedź:

- Service Design



Pytanie 25:

Statystyczna analiza procesu jest prowadzona, aby:

Dostępne odpowiedzi:

- Zdiagnozować odchylenia od normalnego przebiegu procesu i zadziałać
- Na wykresie zobaczyć przebieg procesu w formie liczbowej
- Na wykresie zaobserwować najlepsze i najgorsze parametry procesu
- Stwierdzić dlaczego nastąpiło odchylenie od standardowego przebiegu procesu

Poprawna odpowiedź:

- Zdiagnozować odchylenia od normalnego przebiegu procesu i zadziałać

Pytanie 26:

Który z poniższych elementów będzie charakterystyką metodyki Agile.

Dostępne odpowiedzi:

- Elastyczność
- Otwarta komunikacja
- Ludzie i interakcje ponad procesy i narzędzia
- Reagowanie na zmiany ponad podążania za planem

Poprawna odpowiedź:

- Elastyczność

Pytanie 27:

Jeżeli proces jest przedstawiony jako sieć korelacji pomiędzy nim a innymi procesami w organizacji, to mamy do czynienia z:

Dostępne odpowiedzi:

- modelem procesu
- schematem procesu
- matrycą procesu
- mapą procesu

Poprawna odpowiedź:

- matrycą procesu

Pytanie 28:

W ramach cyklu życia modelu procesu, kluczowe elementy fazy Run-time, to:

Dostępne odpowiedzi:

- realizacja i monitorowanie procesu
- modelowanie procesu
- walidacja i analiza wydajności
- weryfikacja

Poprawna odpowiedź:

- realizacja i monitorowanie procesu

Pytanie 29:

Twój Szef poprosił Cię o wybranie metodologii, którą zastosuje do całościowego zaprojektowania procesów do usługi. Która z wymienionych metodologii będzie najbardziej odpowiednia?

Dostępne odpowiedzi:

- ITIL
- BPM
- BPR
- Agile

Poprawna odpowiedź:

- ITIL

Pytanie 30:

Zostałeś poproszony o wytworzenie modelu procesu w oparciu o BPM. Model procesu ma dotyczyć wsparcia aplikacji umożliwiającej prowadzenie operacji finansowo-księgowych. Jakie elementy musisz uwzględnić, aby proces dobrze odzwierciedlał tę metodologię?

Dostępne odpowiedzi:

- Strategia przedsiębiorstwa nie jest istotna w odniesieniu do procesów. Kluczowe
- Dokonuję analizy oczekiwań klienta oraz porównuję je z zapisami umowy.
- Odniesienie do strategii biznesowej naszej firmy i klienta. Ustalenie, jakie funkcje
- Najważniejsza jest analiza łańcucha wartości. Jeśli rozumiemy, jaką wartość mamy

Poprawna odpowiedź:

- Odniesienie do strategii biznesowej naszej firmy i klienta. Ustalenie, jakie funkcje

Pytanie 31:

Zgodnie z modelem orientacji procesowej faza analizy służy do

Dostępne odpowiedzi:

- ilościowej weryfikacji jakości modelu procesu
- automatyzacja procesów
- wykrywanie dysfunkcjonalności procesu
- obserwowania przebiegu procesu

Poprawna odpowiedź:

- ilościowej weryfikacji jakości modelu procesu

Pytanie 32:

Masz do zrealizowania skomplikowany i złożony oraz analityczny projekt poprawy procesu biznesowego. Którą z poniższych metod wybierzesz?

Dostępne odpowiedzi:

- Lean
- DMADV
- DMAIC
- Value stream mapping

Poprawna odpowiedź:

- DMAIC



Pytanie 33:

Obszarem procesowym jest :

Dostępne odpowiedzi:

- dostarczenie produktu
- zebranie informacji o kliencie
- badania i rozwój
- zarządzanie zdarzeniem

Poprawna odpowiedź:

- zebranie informacji o kliencie
- badania i rozwój

Pytanie 34:

Dostarczenie towaru z punktu A do punktu B to proces usługowy. Co będzie jego cechą?

Dostępne odpowiedzi:

- reakcja na bodziec
- tymczasowość
- niepewność
- mierzalność

Poprawna odpowiedź:

- reakcja na bodziec
- mierzalność

Pytanie 35:

W przedsiębiorstwie zajmującym się rozliczeniami faktur proces księgowania jest:

Dostępne odpowiedzi:

- procesem zarządczym
- procesem pomocniczym
- procesem strategicznym
- procesem głównym

Poprawna odpowiedź:

- procesem głównym

Pytanie 36:

Została Ci zlecona pełna dekompozycja procesu zarządzania konfiguracją dla klienta A. Wiesz, że obecna baza danych zawiera błędy i nie jest dostępna dla wszystkich osób, które powinny mieć do niej dostęp. Z dogłębnej analizy wynika, że zespół wprowadzający dane do bazy wprowadza je grupowo a nie pojedynczo, jak jest to zdefiniowane w procesie, co powoduje dezinformację. Który element procesu jest tu wadliwy?

Dostępne odpowiedzi:

- obszary procesowe – całe zarządzanie konfiguracją jest obszarem i kluczowym
- grupy procesowe – to błąd człowieka powoduje błędy w bazie
- aktywności procesowe – samo wprowadzanie jest aktywnością, która powoduje
- krok procesu – to aktualizowanie baz danych nie funkcjonuje

Poprawna odpowiedź:

- aktywności procesowe – samo wprowadzanie jest aktywnością, która powoduje

Pytanie 37:

Czym zajmują się obszary procesu?

Dostępne odpowiedzi:

- przebiegiem samego procesu
- najmniejszymi aktywnościami procesowymi
- naturą procesu
- zagregowaną grupą procesów

Poprawna odpowiedź:

- zagregowaną grupą procesów

Pytanie 38:

Proces to:

Dostępne odpowiedzi:

- Charakterystyką procesu jest jego mierzalność, reakcja na bodziec i określony
- Zespół aktywności prowadzący do osiągnięcia ściśle określonego celu. Uzyskując
- Zespół aktywności prowadzący do określonego rezultatu o zdefiniowanych
- Zespół aktywności prowadzący do osiągnięcia ściśle określonego celu.

Poprawna odpowiedź:

- Zespół aktywności prowadzący do osiągnięcia ściśle określonego celu. Uzyskując

Pytanie 39:

Manager procesu tworzy proces zakupu materiałów biurowych dla firmy x. Roczne budżetowanie procesu zarządzania zakupami materiałów biurowych jest procesem:

Dostępne odpowiedzi:

- głównym
- operacyjnym
- zarządczym
- wspierającym

Poprawna odpowiedź:

- zarządczym

Pytanie 40:

Cechami procesu są:

Dostępne odpowiedzi:

- mierzalność, określony rezultat
- mierzalność, zaplanowane kroki
- reakcja na bodziec, konsekwencja
- reakcja na bodziec, zaplanowane kroki

Poprawna odpowiedź:

- mierzalność, określony rezultat