

# Quiz: Pytania z Poprawnymi Odpowiedziami

Pytanie 1:

Cechami procesu są:

Dostępne odpowiedzi:

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

Poprawna odpowiedź:

- mierzalność, określony rezultat

Pytanie 2:

Czym zajmują się obszary procesu?

Dostępne odpowiedzi:

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

Poprawna odpowiedź:

- zagregowaną grupą procesów

Pytanie 3:

Dobra notacja charakteryzuje się następującymi cechami:

Dostępne odpowiedzi:

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

Poprawna odpowiedź:

- Jednoznaczność, Mierzalność, Unikalność symboliki, Posiadanie swojej semantyki

Pytanie 4:

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

Dostępne odpowiedzi:

- niepewność
- mierzalność
- reakcja na bodziec
- tymczasowość

Poprawna odpowiedź:

- mierzalność
- reakcja na bodziec

Pytanie 5:

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:

- Bramką
- Zdarzeniem
- Przepływem
- Aktywnością

Poprawna odpowiedź:

- Bramką

Pytanie 6:

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

Dostępne odpowiedzi:

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

Poprawna odpowiedź:

- Service Operation

Pytanie 7:

Głównym obszarem zainteresowania TQM jest:

Dostępne odpowiedzi:

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

Poprawna odpowiedź:

- Całościowe wspieranie procesu zarządzania organizacją

Pytanie 8:

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

Dostępne odpowiedzi:

- Czy system nawigacji wyłapuje GPS, i naprowadza użytkownika poprawnie? W ramach gwarancji upewniamy się, że aspekt dostępności, pojemności, bezpieczeństwa oraz zarządzania zmianą jest spełniony.
- Po pierwsze aspekt użyteczności. Czy aplikacja spełnia wszystkie kluczowe funkcje i działa intuicyjnie i spełnia oczekiwania klienta? W ramach gwarancji upewniamy się, że aspekt dostępności, ciągłości, pojemności, bezpieczeństwa jest spełniony.
- Po pierwsze aspekt użyteczności. Czy aplikacja spełnia wszystkie kluczowe funkcje i działa intuicyjnie i spełnia oczekiwania klienta? W ramach gwarancji upewniamy się, że aspekt dostępności, ciągłości, pojemności, bezpieczeństwa oraz zarządzania zmianą jest spełniony.
- Po pierwsze aspekt użyteczności. Czy aplikacja spełnia wszystkie kluczowe funkcje i działa intuicyjnie i spełnia oczekiwania klienta? W ramach gwarancji upewniamy się, że klient zgłaszając awarię otrzyma wsparcie i zostanie mu zaproponowane rozwiązanie.

Poprawna odpowiedź:

- Po pierwsze aspekt użyteczności. Czy aplikacja spełnia wszystkie kluczowe funkcje i działa intuicyjnie i spełnia oczekiwania klienta? W ramach gwarancji upewniamy się, że aspekt dostępności, ciągłości, pojemności, bezpieczeństwa jest spełniony.



Pytanie 9:

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

Dostępne odpowiedzi:

- BPMN
- LOVC
- IDEF3
- UML

Poprawna odpowiedź:

- LOVC

Pytanie 10:

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

Dostępne odpowiedzi:

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

Poprawna odpowiedź:

- Prywatny

Pytanie 11:

Jaką rolę pełni diagram SIPOC?

Dostępne odpowiedzi:

- Diagram SIPOC jest stosowany wyłącznie jako narzędzie pomiarowe w metodzie DMAIC.
- Diagram SIPOC jest stosowany jako narzędzie pomiarowe w metodzie DMAIC. Pozwala na mapowanie strumienia wartości procesu.
- Diagram SIPOC jest stosowany do określenia wszystkich elementów procesu oraz jako narzędzie pomiarowe w metodzie DMAIC. Pozwala na zobrazowanie procesu, który może nie być optymalnie zdefiniowany. Uwidacznia też braki co pozwala zdiagnozować problemy w procesie.
- Diagram SIPOC jest stosowany jako narzędzie pomiarowe w metodzie DMAIC. Pozwala na zobrazowanie procesu, który może nie być optymalnie zdefiniowany. Uwidacznia braki co pozwala zdiagnozować problemy w procesie. Zwraca szczególną rolę na klienta w procesie.

Poprawna odpowiedź:

- Diagram SIPOC jest stosowany do określenia wszystkich elementów procesu oraz jako narzędzie pomiarowe w metodzie DMAIC. Pozwala na zobrazowanie procesu, który może nie być optymalnie zdefiniowany. Uwidacznia też braki co pozwala zdiagnozować problemy w procesie.

Pytanie 12:

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

Dostępne odpowiedzi:

- Zespół powinien zbudować platformę porozumienia przez zbudowanie kontraktu, zdefiniowanie wspólnego celu działania. Zespołowe poczucie odpowiedzialności przy użyciu narzędzi metodologii zwinnych pozwoli osiągnąć sukces.
- Agile to metodologia, która stawia na dostarczanie wartości. Najważniejsze będzie, aby lider zespołu samodzielnie wykreował zasady i jasno je określił, a potem efektywnie rozdzielał zadania.
- Trzeba postępować zgodnie z iteracyjnym podejściem, przeanalizować, zaplanować, testować i wdrażać.
- Należy wykorzystać narzędzia, o których mówi metodologia. Zespołowe poczucie odpowiedzialności zostanie wówczas zbudowane, a zespół będzie funkcjonował jak należy.

Poprawna odpowiedź:

- Zespół powinien zbudować platformę porozumienia przez zbudowanie kontraktu, zdefiniowanie wspólnego celu działania. Zespołowe poczucie odpowiedzialności przy użyciu narzędzi metodologii zwinnych pozwoli osiągnąć sukces.

Pytanie 13:

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:

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

Poprawna odpowiedź:

- Wykorzystanie aplikacji do zdobywania zgód na podróże i ich organizację

Pytanie 14:

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
- mapą procesu
- matrycą procesu

Poprawna odpowiedź:

- matrycą procesu

Pytanie 15:

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

Dostępne odpowiedzi:

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

Poprawna odpowiedź:

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

Pytanie 16:

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

Dostępne odpowiedzi:

- Wartość procesu
- Podejmowanie decyzji
- Modelowanie procesu
- Wirtualizacja

Poprawna odpowiedź:

- Modelowanie procesu



Pytanie 17:

Który z poniższych elementów będzie charakterystyką metodyki Agile.

Dostępne odpowiedzi:

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

Poprawna odpowiedź:

- Elastyczność

Pytanie 18:

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

Dostępne odpowiedzi:

- zarządczym
- głównym
- wspierającym
- operacyjnym

Poprawna odpowiedź:

- zarządczym

Pytanie 19:

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

Dostępne odpowiedzi:

- Value stream mapping
- DMAIC
- DMADV
- Lean

Poprawna odpowiedź:

- DMAIC

Pytanie 20:

Obszarem procesowym jest :

Dostępne odpowiedzi:

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

Poprawna odpowiedź:

- zebranie informacji o kliencie
- badania i rozwój

Pytanie 21:

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 22:

Proces to:

Dostępne odpowiedzi:

- Zespół aktywności prowadzący do określonego rezultatu o zdefiniowanych parametrach sukcesu.
- Charakterystyką procesu jest jego mierzalność, reakcja na bodziec i określony rezultat
- Zespół aktywności prowadzący do osiągnięcia ściśle określonego celu. Uzyskując mierzalne efekty i optymalizując wykorzystanie zasobów.
- Zespół aktywności prowadzący do osiągnięcia ściśle określonego celu.

Poprawna odpowiedź:

- Zespół aktywności prowadzący do osiągnięcia ściśle określonego celu. Uzyskując mierzalne efekty i optymalizując wykorzystanie zasobów.

Pytanie 23:

Rozwiń skrót PDCA:

Dostępne odpowiedzi:

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

Poprawna odpowiedź:

- Plan Do Check Act

Pytanie 24:

SIPOC oznacza:

Dostępne odpowiedzi:

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

Poprawna odpowiedź:

- Supplier Input Process Output Customer



Pytanie 25:

Statystyczna analiza procesu jest prowadzona, aby:

Dostępne odpowiedzi:

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

Poprawna odpowiedź:

- Zdiagnozować odchylenia od normalnego przebiegu procesu i zadziałać proaktywnie

Pytanie 26:

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 produkcyjnej. Przedmioty używane do produkcji powinny być w zasięgu wzroku pracowników. Stanowisko pracy powinno być sprzątane po każdej zmianie. Proces należy ustandaryzować, aby poprawić jego funkcjonowanie. Należy przestrzegać tych wartości systematycznie, aby utrzymać poziom produkcji.

- Przegląd linii produkcyjnej. Przedmioty używane do produkcji powinny być usystematyzowane i dostępne. Stanowisko pracy powinno być sprzątane po każdej zmianie. Proces należy ustandaryzować, aby poprawić jego funkcjonowanie.

- Przegląd linii produkcyjnej i odrzucenie elementów zbędnych do czynności produkcyjnej. Przedmioty używane do produkcji powinny być usystematyzowane i dostępne. Stanowisko pracy powinno być sprzątane po każdej zmianie. Proces należy ustandaryzować, aby poprawić jego funkcjonowanie. Należy przestrzegać tych wartości systematycznie, aby utrzymać poziom produkcji.

- Przegląd linii produkcyjnej i odrzucenie elementów zbędnych do czynności produkcyjnej. Przedmioty używane do produkcji powinny być usystematyzowane i dostępne. Stanowisko pracy powinno być sprzątane regularnie, nie częściej niż raz w tygodniu, aby nie paraliżować procesu produkcji. Proces należy ustandaryzować, aby poprawić jego funkcjonowanie. Należy przestrzegać tych wartości systematycznie, aby utrzymać poziom produkcji.

Poprawna odpowiedź:

- Przegląd linii produkcyjnej i odrzucenie elementów zbędnych do czynności produkcyjnej. Przedmioty używane do produkcji powinny być usystematyzowane i dostępne. Stanowisko pracy powinno być sprzątane po każdej zmianie. Proces należy ustandaryzować, aby poprawić jego funkcjonowanie. Należy przestrzegać tych wartości systematycznie, aby utrzymać poziom produkcji.

Pytanie 27:

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 Operation
- Service Design
- Service Transition
- Service Strategy

Poprawna odpowiedź:

- Service Design

**Pytanie 28:**

Twój szef poprosił, abyś 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 dojrzałości. Powinny korzystać z metod jakościowych i ilościowych. Efektywne mierzenie procesu jest wystarczające, aby przejść na wyższy poziom.
- Organizacja i procesy powinny spełniać wszystkie warunki poziomu 3 modelu dojrzałości. Powinno się wprowadzić metody statystyczne do mierzenia i kontrolowania procesów. Dzięki temu, procesy uzyskają wyższy poziom dojrzałości i będą mogły lepiej odpowiedzieć na zapotrzebowanie biznesu. Kluczowym parametrem jest przewidywalność procesu.
- Utrzymajmy kluczowe parametry poziomu 3. Następnie, aby odpowiedzieć na zapotrzebowanie biznesu zaprojektujemy nowe procesy, które będą spełniać wymagania poziomu 4. Dzięki temu będziemy konkurencyjni wobec pozostałych podmiotów.
- Wystarczy utrzymywać wszystkie kluczowe cechy poziomu 3 plus dodać parametry jakościowe, które pozwolą odnieść się do konkretnych elementów procesu i usługi.

**Poprawna odpowiedź:**

- Organizacja i procesy powinny spełniać wszystkie warunki poziomu 3 modelu dojrzałości. Powinno się wprowadzić metody statystyczne do mierzenia i kontrolowania procesów. Dzięki temu, procesy uzyskają wyższy poziom dojrzałości i będą mogły lepiej odpowiedzieć na zapotrzebowanie biznesu. Kluczowym parametrem jest przewidywalność 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
- Agile
- BPR

Poprawna odpowiedź:

- ITIL

Pytanie 30:

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

Dostępne odpowiedzi:

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

Poprawna odpowiedź:

- w dwóch modelach etapowym i ciągłym

Pytanie 31:

W przedsiębiorstwie zajmującym się rozliczeniami faktur proces księgowania jest:

Dostępne odpowiedzi:

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

Poprawna odpowiedź:

- procesem głównym

Pytanie 32:

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

Dostępne odpowiedzi:

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

Poprawna odpowiedź:

- realizacja i monitorowanie procesu



Pytanie 33:

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:

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

Poprawna odpowiedź:

- Zdefiniowany (dojrzałość organizacyjna)

Pytanie 34:

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

Dostępne odpowiedzi:

- UML
- Schemat LOVC
- BPMS
- Diagram Gantt

Poprawna odpowiedź:

- Diagram Gantt

Pytanie 35:

Zgodnie z modelem orientacji procesowej faza analizy służy do

Dostępne odpowiedzi:

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

Poprawna odpowiedź:

- ilościowej weryfikacji jakości modelu procesu

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:

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

Poprawna odpowiedź:

- aktywności procesowe – samo wprowadzanie jest aktywnością, która powoduje problem

Pytanie 37:

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

Dostępne odpowiedzi:

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

Poprawna odpowiedź:

- Elementy przepływu i łączniki.

**Pytanie 38:**

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:**

- Dokonuję analizy oczekiwań klienta oraz porównuję je z zapisami umowy. Pamiętam o strategii biznesowej, ale jest ona tylko górnolotnym nakreśleniem. Na tej podstawie tworzę ramowy model procesu, a resztę uzupełniam bazując na posiadanych informacjach z wewnątrz i z zewnątrz organizacji, takich jak cele i funkcjonalności.
- Strategia przedsiębiorstwa nie jest istotna w odniesieniu do procesów. Kluczowe jest dostarczenie wartości oraz zdefiniowanie optymalnych funkcjonalności, które odpowiedzą na zapotrzebowanie klienta.
- Odniesienie do strategii biznesowej naszej firmy i klienta. Ustalenie, jakie funkcje powinna spełniać aplikacja oraz jakie są cele i założenia dotyczące jej funkcjonowania zarówno od strony dostawcy, jak i odbiorcy usługi. Zdefiniować i zrozumieć łańcuch wartości wynikający z produktu, a także jasno określić wynik procesu.
- Najważniejsza jest analiza łańcucha wartości. Jeśli rozumiemy, jaką wartość mamy dostarczyć, to na tej bazie możemy zbudować efektywny model procesu.

**Poprawna odpowiedź:**

- Odniesienie do strategii biznesowej naszej firmy i klienta. Ustalenie, jakie funkcje powinna spełniać aplikacja oraz jakie są cele i założenia dotyczące jej funkcjonowania zarówno od strony dostawcy, jak i odbiorcy usługi. Zdefiniować i zrozumieć łańcuch wartości wynikający z produktu, a także jasno określić wynik procesu.

Pytanie 39:

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

Dostępne odpowiedzi:

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

Poprawna odpowiedź:

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

Pytanie 40:

Źródłem CMM jest:

Dostępne odpowiedzi:

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

Poprawna odpowiedź:

- Zintegrowany rozwój produktów i procesów
- Inżynieria oprogramowania