

Pytanie:

Wynikiem ewaluacji podczas wprowadzenia nowego systemu kasowego w jednej z sieci hipermarketów było wstrzymanie zmiany, która miała wprowadzić te aplikacje w województwie dolnośląskim. Jaka polityka ewaluacji zdecydowała o takiej decyzji?

Dostępne odpowiedzi:

- Polityka zarządzania jakością, która poinformowała, że wdrożenie systemu grozi degradacją usługi
- Wszystkie zdiagnozowane niezgodności wywołają kolejne akcje
- Polityka mówiąca o tym, że każda zmiana musi przejść przez proces ewaluacji. Gdyby udało się uniknąć tej polityki, pewnie zmiana zostałaby wprowadzona
- Ewaluacja powinna być zaangażowana od początku procesu projektowania zmiany

Poprawna odpowiedź:

- Wszystkie zdiagnozowane niezgodności wywołają kolejne akcje

Pytanie:

Która z odpowiedzi opisuje cele procesu ewaluacji?

Dostępne odpowiedzi:

- Definicja oczekiwań interesariuszy i ich zrozumienie
- Ustandaryzowane podejście do zmian w usłudze
- Ocena skuteczności podejmowanych zmian
- Ryzyka i problemy są diagnozowane i można ich uniknąć w przyszłości

Poprawna odpowiedź:

- Ustandaryzowane podejście do zmian w usłudze
- Ocena skuteczności podejmowanych zmian
- Ryzyka i problemy są diagnozowane i można ich uniknąć w przyszłości

Pytanie:

Ewaluacja zmiany dotyczącej wprowadzenia nowego systemu kasowego w jednej z sieci hipermarketów została przeprowadzona następującymi krokami:

Dostępne odpowiedzi:

- Zaplanowanie ewaluacji, wykonanie ewaluacji, weryfikacja jej poprawności i podjęcie decyzji
- Dokonano planowania ewaluacji, wykonano ewaluację i podjęto decyzję co do dalszych kroków
- Przegląd zmiany, przegląd ryzyk i planów wycofania zmiany, decyzja odnośnie dalszych kroków
- Proces porównania wartości dla biznesu z potencjalnymi ryzykami doprowadził kierownika zmiany do podjęcia takiej decyzji

Poprawna odpowiedź:

- Zaplanowanie ewaluacji, wykonanie ewaluacji, weryfikacja jej poprawności i podjęcie decyzji

Pytanie:

Mapowanie interesariuszy obejmuje:

Dostępne odpowiedzi:

- Diagnozę interesariuszy
- Określenie pozycji interesariuszy.
- Matrycę wpływu interesariuszy

Poprawna odpowiedź:

- Diagnozę interesariuszy
- Określenie pozycji interesariuszy.
- Matrycę wpływu interesariuszy

Pytanie:

Dokonując mapowania interesariuszy przy wdrożeniu nowej usługi fryzjerskiej powinieneś wziąć pod uwagę:

Dostępne odpowiedzi:

- Określenie, który z interesariuszy jest najsilniejszy i na nim się skupić.
- Określenie, gdzie chciałbyś ich widzieć w swojej mapie i jak sprawić, aby się tam znaleźli.
- Pozycjonowanie interesariuszy przez przypisanie im obszarów, w których są decyzyjni.
- Poprawne zdiagnozowanie interesariuszy – klienci, dostawcy sprzętu, wynajmujący lokal, społeczność lokalna.

Poprawna odpowiedź:

- Określenie, gdzie chciałbyś ich widzieć w swojej mapie i jak sprawić, aby się tam znaleźli.
- Pozycjonowanie interesariuszy przez przypisanie im obszarów, w których są decyzyjni.
- Poprawne zdiagnozowanie interesariuszy – klienci, dostawcy sprzętu, wynajmujący lokal, społeczność lokalna.

Pytanie:

Dzięki procesowi ewaluacji uzyskujemy następujące korzyści:

Dostępne odpowiedzi:

- Wskaże, jakie błędy zostały popełnione przy wdrożeniu
- Sugestie w zakresie zarządzania procesem
- Wskazanie prawidłowego wykorzystania zasobów
- Porównanie oczekiwań do efektu końcowego

Poprawna odpowiedź:

- Wskazanie prawidłowego wykorzystania zasobów
- Porównanie oczekiwań do efektu końcowego

Pytanie:

Która z odpowiedzi opisuje cele procesu ewaluacji?

Dostępne odpowiedzi:

- Definicja oczekiwań interesariuszy i ich zrozumienie
- Ustandaryzowane podejście do zmian w usłudze
- Ocena skuteczności podejmowanych zmian
- Ryzyka i problemy są diagnozowane i można ich uniknąć w przyszłości

Poprawna odpowiedź:

- Ryzyka i problemy są diagnozowane i można ich uniknąć w przyszłości
- Ocena skuteczności podejmowanych zmian

Pytanie:

Dokonując mapowania interesariuszy przy wdrożeniu nowej usługi fryzjerskiej powinieneś wziąć pod uwagę:

Dostępne odpowiedzi:

- Pozycjonowanie interesariuszy przez przypisanie im obszarów, w których są decyzyjni.
- Określenie, gdzie chciałbyś ich widzieć w swojej mapie i jak sprawić, aby się tam znaleźli.
- Określenie, który z interesariuszy jest najsilniejszy i na nim się skupić.
- Poprawne zdiagnozowanie interesariuszy – klienci, dostawcy sprzętu, wynajmujący lokal, społeczność lokalna.

Poprawna odpowiedź:

- Określenie, gdzie chciałbyś ich widzieć w swojej mapie i jak sprawić, aby się tam znaleźli.
- Pozycjonowanie interesariuszy przez przypisanie im obszarów, w których są decyzyjni.
- Poprawne zdiagnozowanie interesariuszy – klienci, dostawcy sprzętu, wynajmujący lokal, społeczność lokalna.



Pytanie:

Wynikiem ewaluacji podczas wprowadzenia nowego systemu kasowego w jednej z sieci hipermarketów było wstrzymanie zmiany, która miała wprowadzić te aplikacje w województwie dolnośląskim. Jaka polityka ewaluacji zdecydowała o takiej decyzji?

Dostępne odpowiedzi:

- Polityka zarządzania jakością, która poinformowała, że wdrożenie systemu grozi degradacją usługi
- Wszystkie zdiagnozowane niezgodności wywołają kolejne akcje
- Polityka mówiąca o tym, że każda zmiana musi przejść przez proces ewaluacji. Gdyby udało się uniknąć tej polityki, pewnie zmiana zostałaby wprowadzona
- Ewaluacja powinna być zaangażowana od początku procesu projektowania zmiany

Poprawna odpowiedź: (nie udało się zidentyfikować lub brak)

Pytanie:

Które z poniższych elementów są istotne z punktu widzenia ścieżki komunikacji

Dostępne odpowiedzi:

- Informacja zwrotna
- Strategia, misja i wizja
- Diagnoza potencjału leaderskiego
- Baseline i analiza niezgodności

Poprawna odpowiedź:

- Informacja zwrotna
- Strategia, misja i wizja
- Diagnoza potencjału leaderskiego
- Baseline i analiza niezgodności

Pytanie:

Dzięki procesowi ewaluacji uzyskujemy następujące korzyści:

Dostępne odpowiedzi:

- Sugestie w zakresie zarządzania procesem
- Porównanie oczekiwań do efektu końcowego
- Wskazanie prawidłowego wykorzystania zasobów
- Wskaże, jakie błędy zostały popełnione przy wdrożeniu

Poprawna odpowiedź:

- Wskazanie prawidłowego wykorzystania zasobów
- Porównanie oczekiwań do efektu końcowego

Pytanie:

Ewaluacja zmiany dotyczącej wprowadzenia nowego systemu kasowego w jednej z sieci hipermarketów została przeprowadzona następującymi krokami:

Dostępne odpowiedzi:

- Zaplanowanie ewaluacji, wykonanie ewaluacji, weryfikacja jej poprawności i podjęcie decyzji
- Dokonano planowania ewaluacji, wykonano ewaluację i podjęto decyzję co do dalszych kroków
- Przegląd zmiany, przegląd ryzyk i planów wycofania zmiany, decyzja odnośnie dalszych kroków
- Proces porównania wartości dla biznesu z potencjalnymi ryzykami doprowadził kierownika zmiany do podjęcia takiej decyzji

Poprawna odpowiedź:

- Zaplanowanie ewaluacji, wykonanie ewaluacji, weryfikacja jej poprawności i podjęcie decyzji

Pytanie:

Dzięki procesowi ewaluacji uzyskujemy następujące korzyści:

Dostępne odpowiedzi:

- Sugestie w zakresie zarządzania procesem
- Porównanie oczekiwań do efektu końcowego
- Wskazanie prawidłowego wykorzystania zasobów
- Wskaże, jakie błędy zostały popełnione przy wdrożeniu

Poprawna odpowiedź:

- Wskazanie prawidłowego wykorzystania zasobów
- Porównanie oczekiwań do efektu końcowego

Pytanie:

Wynikiem ewaluacji podczas wprowadzenia nowego systemu kasowego w jednej z sieci hipermarketów było wstrzymanie zmiany, która miała wprowadzić te aplikacje w województwie dolnośląskim. Jaka polityka ewaluacji zdecydowała o takiej decyzji?

Dostępne odpowiedzi:

- Polityka zarządzania jakością, która poinformowała, że wdrożenie systemu grozi degradacją usługi
- Wszystkie zdiagnozowane niezgodności wywołają kolejne akcje
- Polityka mówiąca o tym, że każda zmiana musi przejść przez proces ewaluacji. Gdyby udało się uniknąć tej polityki, pewnie zmiana zostałaby wprowadzona
- Ewaluacja powinna być zaangażowana od początku procesu projektowania zmiany

Poprawna odpowiedź:

- Wszystkie zdiagnozowane niezgodności wywołają kolejne akcje

Pytanie:

Które z poniższych narzędzi jest najbardziej efektywnym narzędziem komunikacji do informowania o zmianach? Przy założeniu, że wszyscy interesariusze biorą w nich udział.

Dostępne odpowiedzi:

- Komunikacja organizacyjna newsletter, email do wszystkich.
- Spotkania twarzą w twarz z pracownikami lub zarządzającymi zmianą.
- Sesja pytań i odpowiedzi.
- Sesje szkoleniowe dla zespołów technicznych lub klientów.

Poprawna odpowiedź:

- Spotkania twarzą w twarz z pracownikami lub zarządzającymi zmianą.
- Sesje szkoleniowe dla zespołów technicznych lub klientów.

Pytanie:

W sieci hipermarketów firma ABC wprowadziła nowy system kasowy. Po ewaluacji zauważono, że w jednym z województw system nie mógł być wprowadzony ze względu na nieprawidłową komunikację. Objawiło się to tym, że pracownicy oraz kierownictwo średniego szczebla nie było poinformowane o zmianach i nie przygotowało organizacji. Technicy z tego rejonu nie dostali również wytycznych do działania. Wszystkie informacje zostały wysłane na tydzień przed zmianą. Było już za późno na przygotowanie. Jako akcje naprawcze zaproponowano wprowadzenie strategii komunikacji. Który z wymienionych elementów usprawniłby ten proces?

Dostępne odpowiedzi:

- Powinny zostać uwzględnione dwa aspekty strategii. Po pierwsze odpowiednie kompetencje, a po drugie zaangażowanie.
- Zasada ram czasowych, zasada stylu komunikacji dostosowanego do każdej grupy.
- Zasada ram czasowych, zasada stylu komunikacji dostosowanego do każdej grupy, aktywności zdefiniowane oraz zakres odpowiedzialności.
- Przestrzeganie zasady ram czasowych i komunikowanie informacji z odpowiednim wyprzedzeniem.

Poprawna odpowiedź:

- Zasada ram czasowych, zasada stylu komunikacji dostosowanego do każdej grupy, aktywności zdefiniowane oraz zakres odpowiedzialności.



Pytanie:

Która z odpowiedzi opisuje cele procesu ewaluacji?

Dostępne odpowiedzi:

- Definicja oczekiwań interesariuszy i ich zrozumienie
- Ustandaryzowane podejście do zmian w usłudze
- Ocena skuteczności podejmowanych zmian
- Ryzyka i problemy są diagnozowane i można ich uniknąć w przyszłości

Poprawna odpowiedź:

- Ustandaryzowane podejście do zmian w usłudze
- Ocena skuteczności podejmowanych zmian
- Ryzyka i problemy są diagnozowane i można ich uniknąć w przyszłości

Pytanie:

Mapowanie interesariuszy obejmuje:

Dostępne odpowiedzi:

- Diagnozę interesariuszy
- Określenie pozycji interesariuszy.
- Matrycę wpływu interesariuszy

Poprawna odpowiedź:

- Diagnozę interesariuszy
- Określenie pozycji interesariuszy.
- Matrycę wpływu interesariuszy

Pytanie:

Dokonując mapowania interesariuszy przy wdrożeniu nowej usługi fryzjerskiej powinieneś wziąć pod uwagę:

Dostępne odpowiedzi:

- Określenie, gdzie chciałbyś ich widzieć w swojej mapie i jak sprawić, aby się tam znaleźli.
- Pozycjonowanie interesariuszy przez przypisanie im obszarów, w których są decyzyjni.
- Określenie, który z interesariuszy jest najsilniejszy i na nim się skupić.
- Poprawne zdiagnozowanie interesariuszy – klienci, dostawcy sprzętu, wynajmujący lokal, społeczność lokalna.

Poprawna odpowiedź:

- Poprawne zdiagnozowanie interesariuszy – klienci, dostawcy sprzętu, wynajmujący lokal, społeczność lokalna.

Pytanie:

Które z poniższych elementów są istotne z punktu widzenia ścieżki komunikacji

Dostępne odpowiedzi:

- Baseline i analiza niezgodności
- Strategia, misja i wizja
- Diagnoza potencjału liderkiego
- Informacja zwrotna

Poprawna odpowiedź:

- Informacja zwrotna

Pytanie:

Ewaluacja zmiany dotyczącej wprowadzenia nowego systemu kasowego w jednej z sieci hipermarketów została przeprowadzona następującymi krokami:

Dostępne odpowiedzi:

- Zaplanowanie ewaluacji, wykonanie ewaluacji, weryfikacja jej poprawności i podjęcie decyzji
- Dokonano planowania ewaluacji, wykonano ewaluację i podjęto decyzję co do dalszych kroków
- Przegląd zmiany, przegląd ryzyk i planów wycofania zmiany, decyzja odnośnie dalszych kroków
- Proces porównania wartości dla biznesu z potencjalnymi ryzykami doprowadził kierownika zmiany do podjęcia takiej decyzji

Poprawna odpowiedź: (nie udało się zidentyfikować lub brak)

Pytanie:

Które z poniższych narzędzi jest najbardziej efektywnym narzędziem komunikacji do informowania o zmianach? Przy założeniu, że wszyscy interesariusze biorą w nich udział.

Dostępne odpowiedzi:

- Komunikacja organizacyjna newsletter, email do wszystkich.
- Spotkania twarzą w twarz z pracownikami lub zarządzającymi zmianą.
- Sesja pytań i odpowiedzi.
- Sesje szkoleniowe dla zespołów technicznych lub klientów.

Poprawna odpowiedź:

- Sesje szkoleniowe dla zespołów technicznych lub klientów.

Pytanie:

W sieci hipermarketów firma ABC wprowadziła nowy system kasowy. Po ewaluacji zauważono, że w jednym z województw system nie mógł być wprowadzony ze względu na nieprawidłową komunikację. Objawiło się to tym, że pracownicy oraz kierownictwo średniego szczebla nie było poinformowane o zmianach i nie przygotowało organizacji. Technicy z tego rejonu nie dostali również wytycznych do działania. Wszystkie informacje zostały wysłane na tydzień przed zmianą. Było już za późno na przygotowanie. Jako akcje naprawcze zaproponowano wprowadzenie strategii komunikacji. Który z wymienionych elementów usprawniłby ten proces?

Dostępne odpowiedzi:

- Zasada ram czasowych, zasada stylu komunikacji dostosowanego do każdej grupy, aktywności zdefiniowane oraz zakres odpowiedzialności.
- Powinny zostać uwzględnione dwa aspekty strategii. Po pierwsze odpowiednie kompetencje, a po drugie zaangażowanie.
- Zasada ram czasowych, zasada stylu komunikacji dostosowanego do każdej grupy.
- Przestrzeganie zasady ram czasowych i komunikowanie informacji z odpowiednim wyprzedzeniem.

Poprawna odpowiedź: (nie udało się zidentyfikować lub brak)

Pytanie:

Mapowanie interesariuszy obejmuje:

Dostępne odpowiedzi:

- Diagnozę interesariuszy
- Określenie pozycji interesariuszy.
- Matrycę wpływu interesariuszy

Poprawna odpowiedź:

- Diagnozę interesariuszy