

بسم الله الرحمن الرحيم

النظم المتكاملة للمؤسسات ( المحاضرة العاشرة ) إدارة التغيير التنظيمي وإعادة هندسة العمليات  
[أسئلة مراجعة مجهود شخصي - النظم المتكاملة للمؤسسات - د . احمد محمد الشريف]

(1) يمكن ان يعاني تنفيذ نظام ال ERP من عدة عوائق منذ البداية بسبب :

- عدم وجود رؤية واضحة .
- أن تكون الاهداف المرجوة غير واقعية .
- عدم وجود رؤية واضحة وأن تكون الاهداف المرجوة غير واقعية .
- لا شيء مما ذكر .

(2) عملية اعادة هندسة العمليات تستخدم لتقييم .....

- التغيير التنظيمي للعمليات .
- العمليات والاجراءات المتبعة .
- ( أ + ب ) .
- لا شيء مما ذكر .

(3) يتم تقييم مستوى قدرات ومهارات المنظمة اللازمة لتنفيذ نظام ال ERP بواسطة :

- نموذج الاستحقاق التنظيمي للإدارة المشاريع (OPM3) .
- نموذج الدفع .
- نموذج التطوير .
- نموذج التغيير .

(4) يتضمن نموذج ال OPM3 ثلاث خطوات منها :

- المعرفة .
- التقييم .
- التحسين .
- جميع ما ذكر .

(5) مفهوم التغيير التنظيمي يختص بالتغيير على مستوى :

- المنظمة .
- المشروع .
- العملاء .
- رغبات الزبائن .

(6) من أسباب التغيير التنظيمي :

- تغيير المهام .
- ظهور تكنولوجيات جديدة .

- المدمجون Mergers .
- المتعاونون الاساسيون .
- التحجيم الحقيقي Rightsizing .
- البرامج الجديدة مثل الادارة الشاملة للجودة .
- جميع ماذكر .

(7) تنفيذ نظم ال ERP عموما يعني :

- اجراء تغييرات جذرية على المنظمة .
- اجراء تغييرات جذرية على المشروع .
- اجراء تغييرات جذرية على المنتج .
- اجراء تغييرات جذرية على العاملين .

(8) تنفيذ نظم ال ERP عموما يعني اجراء تغييرات جذرية على المنظمة بما يشمل :

- اجراء تغييرات جوهرية على العمليات .
- اجراء تغييرات جوهرية على الاجراءات .
- اجراء تغييرات جوهرية على وظائف المنظمة .
- جميع ماذكر .

(9) التنفيذ الناجح لنظم ال ERP يتطلب :

- التزام قوي وثابت من طرف الادارة العليا .
- عزيمة راسخة لتنفيذ المشروع من طرف الموظفين ذوي النفوذ .
- (أ + ب) .
- لا شيء مما ذكر .

(10) يجب على الادارة العليا ان تكون :

- عزميتها ثابتة في انجاح المشروع .
- حل كل المشاكل التي تنجم خلال التنفيذ .
- (أ + ب) .
- لا شيء مما ذكر .

(11) لضمان الالتزام التنظيمي يجب التركيز على :

- خطة تواصل واضحة .
- نموذج الاستحقاق التنظيمي للإدارة المشاريع .
- (أ + ب) .
- لا شيء مما ذكر .

(12) من أهداف ادارة التغيير :

- تطوير خطة للتغيير في المنظمة .
- تعظيم الفوائد الجماعية لكل الاشخاص العاملون على التغيير .
- تقليص مخاطر الفشل في نفس الوقت .
- تخطيط التنفيذ الناجح لمشروع ال ERP .
- جميع ماذكر .

(13) ادارة التغيير تعتبر جزءا من :

- استراتيجية تخطيط التنفيذ الناجح لمشروع ال ERP .
- استراتيجية تخطيط التنظيم الناجح لمشروع ال ERP .
- استراتيجية تخطيط المدير الناجح لمشروع ال ERP .
- استراتيجية تخطيط المشروع الناجح لمشروع ال ERP .

(14) من فوائد نموذج الاستحقاق التنظيمي للإدارة المشاريع (OPM3) :

- يساعد المنظمات في التعرف على المشاريع الحقيقية .
- تحسين اداء المشاريع والعائد من الاستثمار .
- يساعد المنظمة في توجيه استراتيجيتها .
- يساعد في تخفيف وتقليص التكلفة العملية .
- جميع ماذكر .

(15) نموذج الاستحقاق التنظيمي للإدارة المشاريع (OPM3) يساعد المنظمات في التعرف على :

- المشاريع الحقيقية .
- المشاريع المخطط لها .
- المشاريع المستقبلية .
- المشاريع المنفذة .

(16) نموذج الاستحقاق التنظيمي للإدارة المشاريع (OPM3) يساعد على :

- التعرف على المشاريع الحقيقية .
- تحسين اداء المشاريع .
- تحسين العائد من الاستثمار .
- زيادة الفاعلية العملية والتنظيمية .
- توجيه استراتيجية المنظمة التي تتماشى مع المشاريع .
- تخفيف وتقليص التكلفة العملية من خلال تحقيق تماشي المشاريع مع استراتيجية الاعمال .
- جميع ماذكر .

(17) هي عبارة عن مجموعة من المهام ذات علاقة منطقية التي تهدف الى تحقيق نتيجة عمل business outcome .

- العمليات .

- اجراءات العمل BP .

- العمليات او اجراءات العمل BP .

- العمليات و اجراءات العمل BP .

18) ..... هي عبارة عن تفكيك اجراءات العمل الحالية الى نشاطات منفصلة ومن ثم تركيبها على شكل انسيابيات اعمال flow business .

- اعادة الهندسة .

- اعادة التوجيه .

- اعادة التغيير .

- اعادة الهيكلة .

19) مقاومة التغيير كبيرة وتتطلب لنجاح المشروع :

- مستوى عالي من ادارة التغيير .

- خبراء .

- استشاريين .

- الجانب التشغيلي .

20) تمر منهجية اعادة هندسة العمليات Methodolog BPR بعدة مراحل منها :

- مرحلة التهيئة او التحضير .

- مرحلة تعريف العمليات "كما هي" is as .

- مرحلة تقييم المشاكل التنظيمية .

- مرحلة تحليل العمليات المستقبلية على اساس افضل الممارسات .

- مرحلة اختبار و القياس وتقييم الاجراءات الجديدة .

- مرحلة البرامج التحضيرية .

- جميع ماذكر .

21) ضمن منهجية اعادة هندسة العمليات مرحلة التهيئة او التحضير وتهتم بـ :

- تحديد الاهداف والرؤية .

- تعريف الفرق .

- جرد العمليات التي يجب تقييمها .

- جميع ماذكر .

22) ضمن منهجية اعادة هندسة العمليات مرحلة تعريف العمليات كما هي ( is ، as ) وتهتم بـ :

- تعريف العمليات الحالية من منظار الرؤية والاهداف .

- توثيق الوصف والرسم البياني لكل عملية .

- اجراء عمل اللازم .

- جميع ماذكر .

23) تقوم فرق الوظائف FM بتعريف ..... من منظار الرؤية والاهداف .

- العمليات الحالية .

- اعادة هندسة العمليات .

- العمليات المستقبلية .

- المشاكل التنظيمية .

24) ضمن منهجية اعادة هندسة العمليات مرحلة تحليل العمليات المستقبلية على اساس افضل الممارسات التي تهتم بدراسة :

- الجانب الزمني للعمليات .

- التغييرات اللازمة لتحقيق الاهداف الاولية .

- ( أ + ب ) .

- التغييرات اللازمة لتحقيق الاهداف الثانوية .

25) ضمن منهجية اعادة هندسة العمليات مرحلة اختبار و القياس وتقييم الاجراءات الجديدة ويكون الاختبار والتقييم مبنيان على اساس :

- الاهداف .

- الرؤية .

- الاهداف والرؤية .

- الاهداف أو الرؤية .

26) القياس والتحقق من صحة العمليات ضروري لضمان .....

- عدم تخطي أي خطوة ,

- وجود عمليات غير قابلة للتنفيذ .

- ( أ + ب ) .

- تخطي أي خطوة ,

27) البرامج التحضيرية تعبر عن الحاجة لإعادة هندسة العمليات وتتمثل في :

- تنفيذ نظام ERP تم شراؤه .

- اتمتة الاجراءات الورقية او تلك التي تتسبب في اخطاء .

- تحسين خدمة العملاء .

- تبسيط الاجراءات الحالية لتقليص مدة الانجاز .

- المشاركة في الاسواق الالكترونية .

- تقليص التكاليف .

- المساءلة accountability Addressing .

- القيام بالشراء الالكتروني .

- جميع ما ذكر .

28) ادارة العمليات BPM تساهم في :

- اداء المنظمة .
- تعظيم عمليات المنظمة .
- تحسين اداء الاعمال من حيث الاهداف والغايات .
- جميع ماذكر .

29) تخصص الإدارة يعتبر العمليات :

- أصول Asset .
- خصوم .
- حقوق ملكية .
- لا شيء مما سبق .

30) ادارة العمليات BPM تساهم في اداء المنظمة من خلال :

- التميز التشغيلي .
- إعادة هندسة العمليات .
- التنوع .
- تعظيم عمليات المنظمة .

31) إعادة هندسة العمليات BPR تهدف الى :

- ازالة التدخل البشري .
- التركيز الكبير على اتمة العمليات .
- تقليص حجم المنظمة .
- جميع ماذكر .

32) ادارة العمليات BPM تهدف الى :

- تعظيم عمليات المنظمة .
- تحسين اداء الاعمال من حيث الاهداف والغايات .
- تحسين العمليات باستمرار من خلال سلسلة خطوات .
- التركيز على مبدأ التفاعلات والترابط بين الاشخاص والنظام والمعلومات الضرورية .
- جميع ماذكر .

33) نظم إدارة العمليات تساعد المدراء على فهم .....

- الجانب التشغيلي .
- الجانب التسويقي .
- الجانب التجاري .
- الجانب الانساني .

34) التنفيذ الناجح لادارة العمليات يتطلب :

- العمليات التي تتطلب التدخل البشري بكثافة ( العمليات المعرفية ) .
- العمليات التي تعتمد بكثافة على النظام .
- ( أ + ب ) .
- جميع ما ذكر .

35) المعاملات الاوتوماتكية اليومية لادارة العمليات :

- لاحتياج الى التحكيم البشري .
- تحتاج الى التحكيم البشري .
- تعتمد اساسا على الاشخاص في تأدية العمل .
- لا شيء مما سبق .

36) من فوائد تطبيق ادارة العمليات BPM :

- تساعد في تسهيل التواصل والتنسيق .
- زيادة الانتاجية .
- تزيد من فعالية الموظفين .
- جميع ما ذكر .

37) إزالة عوائق الانسياب بتطبيق ادارة العمليات BPM يتم باستعمال :

- برمجيات ادارة العمليات .
- معماريات اجراءات العمل .
- التحكم البشري .
- لا شيء مما ذكر .

38) تساهم برمجيات ادارة العمليات في :

- تزيد من فعالية الموظفين .
- تخفيض الوقت الضائع للموظفين .
- تخفيض التكاليف للمنظمات .
- زيادة الانتاجية .
- جميع ما ذكر .

39) ينتج عن تحسين انسياب العمل باستعمال ادارة العمليات:

- ظهور منتجات وخدمات ذات جودة افضل .
- يرفع من مستوى رضا العملاء .
- ( أ + ب ) .
- لا شيء مما ذكر .