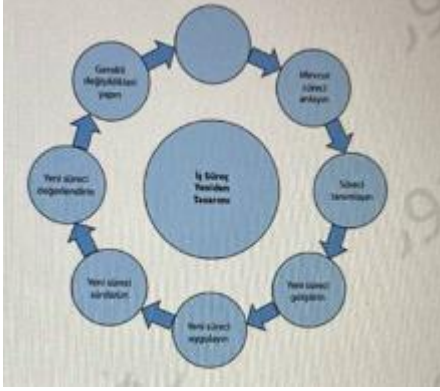


- 1- Bir üretim sürecinde olay günlüklerini inceleyen süreç yöneticisi arka arkaya 7 gün için belirli saatlerinde süreç performans değişkenine dair değerleri toplanmıştır. Her gün için 8 örneklem değeri almıştır ve genel ortalama değeri 95, değişim aralığı ortalama değeri 12 olarak hesaplanmıştır. Değişim aralığı kontrol grafiği kat sayısı (alt kontrol limit çizgisi için) ise 0,136'dır. Buna göre değişim aralığı kontrol grafiğinin alt kontrol limit çizgisi değeri kaçtır ?
- A) 12,929  
B) 8,653  
C) 4,439  
D) 1,632  
E) 0
- 2- Yukarıdaki süreç modeli kritik yol yöntemine göre analiz edildiğinde belirlenen kritik görevler aşağıdakilerden hangisidir ?
- a) 2,3,5 ve 6  
b) 1 ve 4  
c) 1,2,4 ve 6 incelenmeli  
d) 2 ve 6  
e) 1,3,4 ve 5
- 3- İş süreçleri değer zinciri modelinde, işletmenin üretim faaliyetlerini gerçekleştirebilmek için ihtiyaç duyduğu malzeme kaynaklarının temini ve üretime hazır hale getirilmesi faaliyetleri aşağıdakilerden hangisidir ?
- a) Pazarlama ve satış faaliyetleri  
b) Asıl faaliyetler  
c) İnsan kaynakları yönetim faaliyetleri  
d) Dış yönlü lojistik faaliyetleri  
e) Tedarik faaliyetleri
- 4- İş süreçlerinin yeniden tasarlanması ile ilgili aşağıdaki ifadelerden hangisi yanlıştır?
- a) Mevcut iş süreçlerinde radikal değişiklikler yapılarak yeniden tasarlanması ve düzenlenmesi ile ilgilidir  
b) Tekrarlı küçük iyileştirmeler ile sürekli iyileştirmeyi hedef alır  
c) Sürekli öğrenme sürecini geliştirmeyi hedefler  
d) Ulaşılmak istenen başarı hedeflerinden bir tanesi mevcut süreçlerin uygulama kısıtlarından kurtulmaktır  
e) Örgüt içinde ve örgüt arası iş akışlarının ve süreçlerinin analizi ve tasarımıdır
- 5- İşletmenin belirlediği iş süreçlerinin performansını değerlendirmek amacıyla, işletme özelinde karar kriterlerinin neler olduğunun belirlenmesini sağlamaya yönelik yerine getirilen faaliyet hangisidir ?
- a) Süreç modelleme  
b) Süreç analizi  
c) Süreç değerlendirme  
d) Süreç tanımlama  
e) Süreç (seçimi) keşfi
- 6- Çevrim süresi verimliliği, genel ..... süresinin, genel ..... süresine orandır. Yukarıdaki cümlede boş bırakılan yerleri aşağıdakilerden hangisi sırasıyla ve doğru olarak tamamlar?
- a) Çevrim / işlem  
b) İşlem / bekleme  
c) Çevrim / görev  
d) İşlem / çevrim  
e) Bekleme / işlem
- 7- Bir süpermarkette 4 kasa aynı anda müşterilerine hizmet vermektedir. Bunda göre bu süpermarket ile ilgili aşağıdaki ifadelerden hangisi doğrudur?
- a) Tek kanallı çok kuyruklu  
b) Verimliliği düşük ve yoğun kuyruk sistemi  
c) Stabil ve deterministik kuyruklu  
d) Çok kanallı yani çok kuyruklu  
e) Yetersiz servis hızı, ortama kuyruk uzunluğu olan

- 8- En önemliliği, klasik teorinin eksik bıraktığı insan unsurunu inceleme konusu yapması olan yönetim düşüncesi aşağıdakilerden hangisidir ?
- Klasik yönetim düşüncesi
  - Modern yönetim düşüncesi
  - Sistematik yönetim düşüncesi
  - 1980'li yıllardan sonra yönetim düşüncesi
  - Neoklasik yönetim düşüncesi**
- 9- Bir süreç içindeki taşıma israflarının tamamen ortadan kaldırılması kullanılan üretim sistemi aşağıdakilerden hangisidir ?
- Taşıma israfları tamamen ortadan kaldırılmaz**
  - Yalın üretim sistemi
  - Sıfır stoklu üretim sistemi
  - Esnek üretim sistemi
  - Tam zamanında üretim sistemi
- 10- Sorununun ilgilendiği değişkenin sınıfları ya da sıralıyı ölçek ve ölçümlendiği, düşey eksen de frekans değerinin, yatay eksen de ilgilenilen değişkenin yer aldığı durumlarda kullanımı uygun olan grafik türü aşağıdakilerden hangisidir ?
- Sütun grafiği**
  - Frekans poligonu
  - Saçılım grafiği
  - Histogram
  - Pasta grafiği
- 11- Alan uzmanları ile doğrudan bir araya gelinerek sürecin nasıl yürütüldüğü ile ilgili karşılıklı bilgi alışverişinin gerçekleştirildiği süreç keşfi türü aşağıdakilerden hangisidir ?
- Çalıştay temelli
  - Atölye temelli
  - Kanıt temelli
  - Uzman temelli
  - Mülakat temelli**
- 12- Yukarıdaki grafiğe ne ad verilir ?
- Teknik bir adı yoktur.
  - Histogram
  - Sebep sonuç grafiği
  - Pareto grafiği**
  - Çubuk grafiği
- 13- Son aşamada ..... ve yönlendirme ekibi tarafından yapılacak bir geçiş planına uygun olarak yeni sürecin kullanımına geçiş sağlanır. Bu aşamada tüm süreç paydaşları ve süreç yönetiminin aktif katılımlarının sağlanması gerekir.
- Yukarıdaki cümlede boş bırakılan yeri aşağıdakilerden hangisi doğru olarak tamamlar?
- Uygulama
  - Süreç sponsoru**
  - Planlama
  - Yöntem
  - Problem çözme
- 14- Sebep-sonuç şemaları ..... tarafından geliştirilmiştir.
- Yukarıdaki cümlede boş bırakılan yeri aşağıdakilerden hangisi doğru olarak tamamlar ?
- Deming
  - Taichi ohno
  - Toyoda
  - Ishikawa**
  - Herry ford



15-

Yukarıdaki şekilde gösterilen kiran (2017) tarafından tanımlanan “ iş süreç yeniden tasarım döngüsü” adımlarından eksik olan adım aşağıdakilerden hangisidir ?

- a) Süreç seçimi yapın
- b) Vizyon ve hedefler geliştirin
- c) Yapılan değişiklikleri kontrol edin
- d) İhtiyaçları ortaya çıkarın
- e) İşletme geneli verileri toplayın

16- Yukarıdaki süreç, modelinde, görev süreleri, yeniden işleme ve dallama olasılığı değerleri üzerinde verilmiştir.

Buna göre, çevrim süresi değeri kaç gündür ?

- A) 17,7
- B) 10,2
- C) 10
- D) 9
- E) 8,8

17- Genel olarak, iş süreç yönetimi girişiminin ilk adımı aşağıdakilerden hangisidir ?

- a) Sürece ait verilerin toplanması
- b) Hangi iş süreçlerinin iyileştirilmesi gerektiğinin belirlenmesi
- c) Süreç bileşenlerinin ve ait sitemlerinin tanımlanması
- d) Süreç yönetimi yöntemlerinin belirlenmesi
- e) Mevcut işletme süreçlerinin genel analizi

18- Bir fakültenin öğrenci işlerinde 3 memur çalışmaktadır. Öğrenci işlerine saatte ortalama 10 öğrenci gelmekte ve tüm memurlar doluysa memurlardan biri boşalana kadar kuyrukta beklemektedir. Bir öğrencinin işlemi ortalama 3 dakika sürmektedir.

Buna göre sistem kullanış oranı kaçtır?

- a) 2/3
- b) 1/2
- c) 1/4
- d) 1/6
- e) 1/8

19- Bir süreçte üretilen ürünler içerisinde 40’lık partiler halinde örnek ürünler alınmış, bozuk olan ürün sayıları ve oranları tespit edilmiş ve bu değerler yukarıdaki tabloda verilmiştir.

Buna göre, kusurlu sayısı kontrol grafiğinin ‘ üst kontrol limit çizgisi’ değeri kaçtır ?

- a) 6,71
- b) 6,00
- c) 4,41
- d) 2,30
- e) 1,00

- 20- Müşteriden tedarikçiye ürünün izlediği üretim yolunun incelenip malzeme ve bilgi akışında yer alan her bir sürecin dikkatli bir şekilde sembollerle çizildiği kağıt kalem tekniği aşağıdakilerden hangisidir ?
- a) İsraf analizi
  - b) Süreç analizi
  - c) Değer akışı haritalama
  - d) Katma değer analizi
  - e) Değer kontrol listesi
- 21- Bir iş süreci çıktısının müşteri ihtiyaç ve beklentilerini sürekli karşılayabilme özelliğine ne ad verilir ?
- a) Müşteri odaklılık
  - b) Kaliteli üretebilme
  - c) Katma değer yaratabilme
  - d) Yenelenebilme
  - e) Sürdürülebilme
- 22- ..... Temel amacı, bir hizmet yada son ürün için üretim maliyetinden daha yüksek bir değer elde etmektir. Üretim maliyeti işçilik, hammadde, nakliye, depolama ve genel giderler gibi ürün veya hizmeti üretmek için gereken tüm kaynakları içerir. Yukarıdaki cümlede boş bırakılan yeri aşağıdakilerden hangisi doğru olarak tanımlar ?
- a) Maliyet analizi
  - b) Katma değer analizinin
  - c) Maliyet muhasebesinin
  - d) İş etütünün
  - e) Süreç analizinin
- 23- İlgilenilen iş sürecinin herkes tarafından daha iyi anlaşılması ve sonraki süreç faaliyetleri için dökümantasyonunun sağlanması hedeflediği süreç yeniden tasarım metodolojisi adım aşağıdakilerden hangisidir ?
- a) Proje anlama
  - b) Yeniden tasarlanan süreci kullanıma sunma
  - c) Süreci analiz etme
  - d) Yeniden tasarlanan süreci uygulama
  - e) Süreci yeniden tasarlama
- 24- Bir iş sürecinde yerine getirilen faaliyetlerin hangi sırayla yerine getirildiğini görselleştirdiği akış diyagramlarının çizilmesi sürecine ne ad verilir
- a) A Süreç haritalama
  - b) B Süreç görselleştirme
  - c) C Süreç protatipleme
  - d) D Süreç akışı diyagramı çizme
  - e) E İş süreci tasarlama

25 ..... kavramı, süreçteki görevlerin işleyişi ve performansı hakkında elimizde yeterli düzeyde veri olması koşuluyla, süreçlerin genel performansını ölçmek veya hesaplayabilmek için kullanılan bir dizi tekniğin birleşimidir.

Yukarıdaki cümlede boş bırakılan yeri aşağıdakilerden hangisi doğru olarak tanımlar ?

- a) İstatiksel analiz
- b) Çevrim süresi
- c) Süreç tasarımı
- d) Akış analizi
- e) Deney tasarımı

26-Aşağıdakilerden hangisi pareto analizinin dayandığı temel ilkedir

- a) Önemli kök sebepler ilkesi
- b) Histoğram ilkesi
- c) 80-20 ilkesi
- d) Neden-neden ilkesi
- e) Little-big ilkesi

27-süreç sorumlusunun ilgilendiği iki farklı değişken arasındaki ilişkiye dair gözlemler yapılabilmesi için kullanılan grafik türü aşağıdakilerden hangisidir

- a) Pareto grafiği
- b) Saçılım grafiği
- c) Pasta grafiği
- d) Histoğram
- e) Sütun grafiği

28- Aşağıdakilerden hangisi bir süreç sorumlusunun izleme ve kontrolü altındaki süreç aktivitelerinden biri değildir

- a) Sürecin yeniden tasarımını gerçekleştirmek
- b) Sürecin etkin çalışmasını sağlamak
- c) Sürecin iyileştirmelerine ilişkin analizleri yapmak
- d) Yeterli miktarda kaynak temin etmek
- e) Süreç bileşenleri arasındaki ilişkileri ve bağlantıları incelemek

| İstatistik      | Pazartesi | Salı  | Çarşamba |
|-----------------|-----------|-------|----------|
| Ortalama        | 80,2      | 80,86 | 85,54    |
| Değişim Aralığı | 9         | 11    | 10       |

29-

Bir üretim sürecinde olay günlüklerini inceleyen süreç yönetici arka arkaya 3 gün için günün belirli saatlerinde süreç performans değişkenine dair 6 adet örneklem değeri toplayarak, ortalama ve değişim aralığı değerlerini elde etmiştir. Bu değerler yukarıdaki tabloda verilmiştir.

Buna göre, ortalama kontrol grafiğinin üst kontrol limit çizgisi değeri kaçtır.

- a) 77,37
- b) 80,20
- c) 82,22
- d) 85,54
- e) 87,03

30- Aşağıdakilerden hangisi bir işletmenin geleceğe yönelik rekabet gücünün ve finansal performansının belirleyicilerinden biri değildir.

- a) Finansal boyut
- b) Öğrenme ve gelişim boyutu
- c) İçsel süreç boyutu
- d) Müşteri boyutu
- e) Karlılık boyutu

31- Kiran tarafından bir tasarım döngüsü olarak tanımlanan BPR yaklaşımının –kusurlu, zaman ve yeniden yapılandırma için ortadan kaldırılması veya iyileştirilmesi gereken süreçlerin belirlenmesi – adımıda kullanılan analiz aşağıdakilerden hangisidir.

- a) Pareto analizi
- b) Beyin fırtınası
- c) Risk analizi
- d) SWOT analizi
- e) Hata türü etkileri analizi

32- Süreç sorumlusunun ilgilendiği değişkenin ölçme düzeyinin sınıflayıcı ya da sıralayıcı ölçek olması durumunda bu değişken için uygun olacak grafik türü aşağıdakilerden hangisidir

- a) Değişim aralığı kontrol grafikleri
- b) Sütun grafikleri
- c) Nicel kontrol grafikleri
- d) Saçılım grafikleri
- e) Ortalama kontrol grafikleri

33- Müşteriden tedarikçiye ürünün izlediği üretim yolunun incelenip, malzeme ve bilgi akışında yer alan her bir sürecin dikkatli bir şekilde sembollerle çizildiği kağıt kalem tekniği aşağıdakilerden hangisidir

- a) Değer akışı haritalama
- b) Değer kontrol listesi
- c) Süreç analizi
- d) İsraf analizi
- e) Katma değer analizi

34- üretim hattı içinde yapılan tasımlar aşağıdaki israf türlerinden hangisinin kapsamında yer alır

- a) Malzeme nakli
- b) Gereksiz işlem
- c) Hareket
- d) Stoklar
- e) Gereksiz üretim

35- Bir süreçte işlemin başladığı an ile tamamlandığı an arasındaki geçen ortalama süre olarak tanımlanan süreye teknik olarak ne ad verilir

- a) Ortalama tamamlanma zamanı
- b) Çevrim süresi
- c) Faaliyet süresi
- d) Üretim süresi
- e) Teslim süresi

36- Aşağıdakilerden hangisi Çok Kriterli/Ölçütlü karar verme yöntemlerinden biri değildir

- a) VIKOR
- b) AHP
- c) TPC/IP
- d) ANP
- e) TOPSIS

37- bir mal ya da hizmetin belirli bir gereksinimi karşılayabilme yeteneklerini ortaya koyan karakteristiklerin bütününe ne ad verilir

- a) Kontrol
- b) Fayda
- c) Standartlar
- d) Kalite
- e) Kolaylaştırıcı ürün ya da hizmet

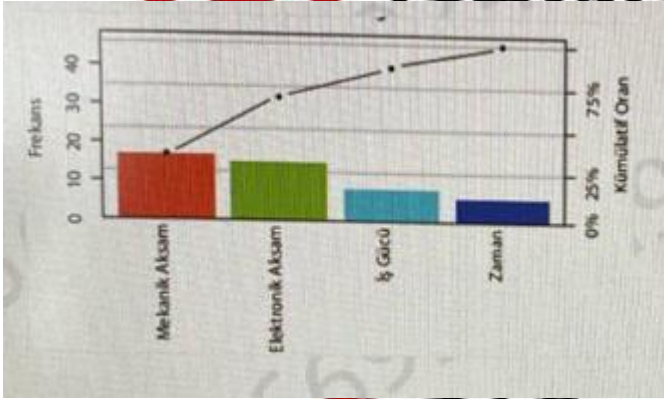
38- Bir bütün içerisinde yer alan süreçlerin neler olduğu , nasıl işedikleri ve birbirleri ile nasıl etkileşimde olduğunun ortaya çıkarılması ve anlaşılması çalışmasına teknik olarak ne ad verilir

- a) Süreç keşfi
- b) Süreç gözlemleme
- c) Süreç araştırması
- d) Bütünsel Süreç yaklaşımı
- e) Süreç yönetimi

39- bir mahalle bakkalına saatte 10 müşteri gelmektedir bir müşterinin işlemi bakkaldaki çalışan tarafından tamamlanması 2 dk sürmektedir

Buna göre, birim zamanın dakika olduğu durumda  $\lambda$  değeri kaçtır

- a) 1/6
- b)  $\frac{1}{2}$
- c) 2
- d) 5
- e) 10



40-Yukarıdaki Grafie ne ad verilir?

- A) Histogram
- B) Teknik bir adı yoktur
- C) Pareto grafiği
- D) Çubuk grafiği
- E) Sebep sonuç grafiği

41-Aşağıdakileren hangisi proje sponsorunun en temel görevidir?

- A) Projenin günlük faaliyetlerini yönetmek
- B) bir proje bütçesi oluşturmak
- C) analiz edilecek ve yeniden tasarlanacak sürecin kapsamını belirlemek
- D) proje hedeflerini gözden geçirmek
- E) projenin plana uygun ve eksiksiz yürütülmesini denetlemek

42-süreç sorumlusunun ilgilendiği iki farklı değişken arasındaki ilişkiye dair gözlemler yapabilmesi için kullanılan grafik türü aşağıdakilerden hangisidir?

- a) Pareto grafiği
- b) Pasta grafiği
- c) Sütun grafiği
- d) Saçılım grafiği
- e) Histogram

43-sorumlunun ilgilendiği değişkenin sınıflayıcı ya da sıralayıcı ölçek ile ölçümlendiği düşey eksen de frekans değerinin ya da eksen de ilgilenilen değişkenin yer aldığı durumlarda kullanımı uygun olan grafik türü aşağıdakilerden hangisidir?

- a) Pasta grafiği
- b) Sütun grafiği
- c) Histogram
- d) Saçılım grafiği
- e) Frekans poligonu

44-Çevrim süresi verimliliği, genel ..... Süresinin, genel ..... süresine oranıdır.

Yukarıdaki cümlede boş bırakılan yere aşağıdakilerden hangisi sırasıyla gelmelidir?

- a) Çevrim / görev
- b) İşlem / bekleme
- c) İşlem / çevrim
- d) Bekleme /işlem
- e) Çevrim / işlem

45-.....temel amacı bir hizmet ya da son ürün için üretim maliyetinden daha yüksek bir değer elde etmektir üretim maliyeti işçilik ham maddenin nakliye depolama ve genel giderler gibi ürün veya hizmeti üretmek için gereken tüm kaynakları içerir

Yukarıdaki cümlede boş bırakılan yere aşağıdakilerden hangisi doğru olarak tamamlar?

- a) Süreç analizinin
- b) İş etütünün
- c) Katma değer analizinin
- d) Maliyet muhasebesinin
- e) Maliyet analizinin

46-hiç tanımlama yönetsel sürecinin önemli adımlarından birisi ..... mantığı içerisinde kuruluşun amaçları doğrultusunda yerine getirilen tüm temel iş süreçlerinin birbiriyle olan ilişkilerinin açıkça ortaya konulmasıdır

Yukarıdaki cümlede boş bırakılan yeri Aşağıdakilerden hangisi doğru olarak tamamlar

- a) Sistem yaklaşımı
- b) Optimizasyon
- c) Ayrıştırılma
- d) Pekiştirme
- e) Analiz

| İstatistik      | Pazartesi | Salı  | Çarşamba |
|-----------------|-----------|-------|----------|
| Ortalama        | 80,2      | 80,86 | 85,54    |
| Değişim Aralığı | 9         | 11    | 10       |

47-bir üretim sürecinde olay Günlükleri inceleyen süreç yöneticisi arka arkaya 3 gün için günün belirli saatlerinde süreç performans değişkenine dair 6 adet örneklem değeri toplayarak ortalama ve değişim aralığı değerini elde etmiştir bu değerler yukarıdaki tabloda verilmiştir

Buna göre ortalama kontrol grafiğinin üst kontrol limit çizgisi değeri kaçtır?

- a) 77,37
- b) 80,20
- c) 82,20
- d) 85,54
- e) 87,03

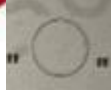
| Örnek Numarası  | 1    | 2    | 3    | 4    | 5    | 6    | 7    | 8    | 9    | 10   | 11   | 12   |
|-----------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Hazırlık Sayısı | 1    | 2    | 1    | 1    | 3    | 3    | 1    | 1    | 1    | 2    | 1    | 1    |
| Hazırlık Oranı  | 1/25 | 2/25 | 1/25 | 1/25 | 3/25 | 3/25 | 1/25 | 1/25 | 1/25 | 2/25 | 1/25 | 1/25 |

48-Yukarıdaki tabloya göre kusurlu oranı standart sapma değeri kaçtır?

- a) 0,0475
- b) 0,0618
- c) 0,1618
- d) 0,1816
- e) 0,2025

49-Hammer ve Champy tarafından önerilen 9 adımlı bpr yaklaşımının hangi adımında satış sonrası ürünlerin basit tamir onarım ve bakımların müşteriye devretmek gibi bir çözüm uygulanabilir?

- a) İş süreç adımlarının eş zamanlı sırayla gerçekleştirilmesi
- b) İşin en rasyonel olduğu yerde yapılması
- c) Birkaç işin tek bir iş olarak gerçekleştirilmesi
- d) Aynı süreçlerin birden fazla versiyonunun tasarlanması
- e) İş süreçlerindeki tutarsızlıkların minimize edilmesi

50-İş süreci modeli ve notasyonu (BPMN) temel modelleme bileşenleri içinde şekli “” aşağıdakilerden hangisi ne ifade eder?

- a) Bir olayı
- b) Bir veri nesnesini
- c) Bir faaliyeti
- d) Bir kulvarı
- e) Bir havuzu

51-Aşağıdakilerden hangisi Pareto analizinin dayandığı temel ilkedir?

- a) Neden-neden ilkesi
- b) Önemli kök sebepler ilkesi
- c) Histogram ilkesi
- d) %80-20 ilkesi
- e) Little-Big ilkesi

52-dumans vd .ne göre farklı süreç keşif tekniklerinin güçlü ve zayıf yanları düşünüldüğünde hemen geri bildirim boyutunda düşük olarak belirtilen süreç keşfi tekniği aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Kanıt temelli
- B) Atölye
- C) Gözlem
- D) Mülakat
- E) Deney

53-.....kavramı süreçteki görevlerin işleyişini ve performans hakkında elimizle yeterli düzeyde veri olması koşuluyla sürecin genel performansını ölçmek veya hesaplayabilmek için kullanılan bir dizi tekniğin bileşimidir

Yukarıdaki cümlede boş bırakılan yeri Aşağıdakilerden hangisi doğru olarak tamamlar?

- a) Çevrim süresi
- b) İstatiksel analiz
- c) Akış analizi
- d) Süreç tasarımı
- e) Deney tasarımı

54-şirket genelinde kaynakların en uygun kullanımının sağlanması amacıyla ortak çatı altında toplanmış farklı uzmanlık alanlarından oluşan süreçlere ne ad verilmektedir?

- a) Destek süreçleri
- b) Temel süreçler
- c) Yönetim süreçleri
- d) Anahat süreçleri
- e) Harici süreçler

