

企業流程再造師(BPR)

Business Process Reengineering Specialist (BPR)

認證題庫

- 1.是非題100題考試抽選15題，每題4分。
- 2.選擇題100題考試抽選10題，每題4分。

總分100分，及格分數60分

是非題

一、基本概念篇(1-20)

1. BPR 的全名是 Business Process Reengineering。
答:是。解析:中文稱「企業流程再造」。
2. BPR 的核心目標是對企業流程進行小幅度改善。
答:非。解析:BPR 強調根本性、徹底性的再設計,而非小修小補。
3. BPR 與持續改善(Kaizen)屬於不同管理思維。
答:是。解析:Kaizen 強調漸進改善, BPR 強調劇烈變革。
4. BPR 的特色是「根本性、徹底性、劇烈性」的流程再設計。
答:是。解析:這是 BPR 的三大核心精神。
5. BPR 起源於 1990 年代,由 Hammer 和 Champy 提出。
答:是。解析:他們在《Reengineering the Corporation》提出概念。
6. BPR 的目的在於降低效率。
答:非。解析:BPR 旨在大幅提升效率、品質與服務。
7. BPR 強調以顧客需求為核心。
答:是。解析:流程再造必須回應市場與顧客需求。
8. BPR 的重點之一是跨部門流程整合。
答:是。解析:BPR 打破部門壁壘,實現端到端流程。
9. BPR 只適用於製造業。
答:非。解析:BPR 可應用於製造、金融、醫療、零售等產業。
10. BPR 是一種短期內即可見效的策略。
答:非。解析:BPR 屬於長期策略,需時間落實。
11. BPR 屬於企業經營策略的一部分。
答:是。解析:它是組織變革與管理策略工具。
12. BPR 必須結合資訊科技(IT)才能有效推動。
答:是。解析:IT 常是流程再造的推動工具。

13. BPR 與 ERP 沒有任何關聯。

答:非。解析:ERP 導入常需配合 BPR。

14. BPR 的終極目標是提升企業競爭力。

答:是。解析:流程再造是為了提升競爭力。

15. BPR 屬於企業組織變革的一種形式。

答:是。解析:它是一種結構與流程重塑的方式。

16. BPR 只關注降低成本, 不重視品質。

答:非。解析:BPR 強調「成本、品質、速度、服務」的全面改善。

17. BPR 的理念與顧客導向服務理念是一致的。

答:是。解析:流程再造的核心是顧客價值。

18. BPR 與數位轉型毫無關聯。

答:非。解析:數位轉型往往需要流程再造支撐。

19. BPR 推動時, 常需要高階主管的全力支持。

答:是。解析:若無領導支持, 變革難以落實。

20. BPR 可以幫助企業快速適應市場環境變化。

答:是。解析:透過流程重塑, 企業能更敏捷。

二、推動與方法篇(21-40)

21. BPR 的推動通常是自上而下(Top-Down)的方式。

答:是。解析:高層領導力是成功關鍵。

22. BPR 的推動步驟不需要現況分析。

答:非。解析:必須盤點現有流程並找出問題。

23. BPR 通常包含流程盤點、目標設定、新流程設計、實施與持續改進。

答:是。解析:這是標準推動流程。

24. BPR 僅需要一次性專案, 不需持續管理。

答:非。解析:流程再造後仍需持續監控與優化。

25. BPR 常使用流程圖(Process Mapping)來分析現況。

答:是。解析:流程圖能幫助理解流程。

26. BPR 一定要依賴外部顧問, 內部無法執行。

答:非。解析:外部顧問可輔助, 但內部推動仍是核心。

27. BPR 的成功與否與企業文化有關。
答:是。解析:抗拒變革文化會影響成敗。
28. BPR 推動過程中,員工參與是重要因素。
答:是。解析:參與可減少抗拒、提升接受度。
29. BPR 可完全不使用資訊科技。
答:非。解析:雖有例外,但大多數需 IT 支援。
30. BPR 推動常需結合績效評估與獎懲制度。
答:是。解析:這樣才能驅動落實。
31. BPR 的流程再造一定是大規模的。
答:非。解析:也可針對特定核心流程。
32. BPR 成功案例常出現在供應鏈與客服流程。
答:是。解析:這些是再造典型領域。
33. BPR 的變革幅度大,風險相對較高。
答:是。解析:徹底重設流程會帶來高風險。
34. BPR 必須與績效指標(KPI)連結。
答:是。解析:才能衡量成效。
35. BPR 僅適用於營運流程,不適合管理流程。
答:非。解析:BPR 同樣可應用於管理流程。
36. BPR 常與「流程最佳化」混淆。
答:是。解析:但最佳化是漸進改善, BPR 是根本重設。
37. BPR 的實施常採試點方式,避免一次全面推行。
答:是。解析:先試點能降低風險。
38. BPR 與 ISO 品質管理無法並行。
答:非。解析:兩者可互補。
39. BPR 的重點之一是資訊流與物流同步優化。
答:是。解析:必須雙向改善。
40. BPR 推動若缺乏風險管理,可能導致失敗。
答:是。解析:風險控管是必備要素。

三、應用與案例篇(41-70)

41. BPR 在銀行業常用於簡化貸款審批流程。
答:是。解析:能縮短客戶等待時間。

42. BPR 在醫療業可用於縮短病患掛號與就診時間。

答:是。解析:醫療流程再造常改善候診。

43. BPR 在零售業無法應用。

答:非。解析:零售業也常用於優化庫存與客戶服務。

44. BPR 在製造業可結合 JIT 與 ERP。

答:是。解析:常見於供應鏈與排程優化。

45. BPR 的應用僅限於跨國公司。

答:非。解析:中小企業也能推動流程再造。

46. BPR 常與電子商務平台整合。

答:是。解析:再造銷售流程, 導入電商模式。

47. Dell 公司曾透過 BPR 改造直銷模式而成功。

答:是。解析:Dell 是 BPR 經典案例。

48. FoxMeyer 藥品公司因 ERP+BPR 失敗而破產。

答:是。解析:是經典失敗案例。

49. BPR 在政府部門常應用於電子政務。

答:是。解析:例如線上報稅與數位申辦。

50. BPR 在教育機構不適用。

答:非。解析:也能用於線上教學與行政簡化。

51. BPR 在物流產業的應用是縮短配送週期。

答:是。解析:流程再造能提升物流效率。

52. BPR 成功案例通常帶來成本下降與服務改善。

答:是。解析:雙重效益。

53. BPR 的應用結果不會影響員工角色。

答:非。解析:再造可能改變職務與分工。

54. BPR 在電信產業可用於提升客服效率。

答:是。解析:常用於改善客服流程。

55. BPR 在醫療領域的挑戰之一是病患資料安全。

答:是。解析:資訊化需注意隱私。

56. BPR 在公共部門的挑戰之一是官僚文化。

答:是。解析:文化抗拒會影響成效。

57. BPR 成功案例往往成為產業標竿。

答:是。解析:成功會引領同業模仿。

58. BPR 的成效通常能在短時間全面顯現。
答:非。解析:需較長時間檢視成果。
59. BPR 在金融業的風險之一是法規遵循。
答:是。解析:金融業必須符合法規要求。
60. BPR 與供應鏈數位化常結合。
答:是。解析:常見於智慧供應鏈建設。
61. BPR 的改造可能導致短期內生產力下降。
答:是。解析:因適應期會影響效率。
62. BPR 不會影響企業組織結構。
答:非。解析:常導致組織扁平化。
63. BPR 在零售業的應用之一是快速補貨流程。
答:是。解析:減少缺貨與庫存積壓。
64. BPR 的風險之一是員工失業或轉職。
答:是。解析:流程改造會調整人力。
65. BPR 不適合用於顧客服務。
答:非。解析:客服流程是常見應用場域。
66. BPR 在醫療業應用可改善病患滿意度。
答:是。解析:流程優化縮短等待。
67. BPR 與 ERP 的結合可強化流程落實。
答:是。解析:兩者互補。
68. BPR 僅是資訊部門的任務。
答:非。解析:是全公司層級的變革。
69. BPR 在航空業可改善登機與行李處理流程。
答:是。解析:常見於航空服務優化。
70. BPR 與數位政府改革密切相關。
答:是。解析:政府流程再造就是一種 BPR。

四、挑戰與未來篇(71-100)

71. BPR 推動的最大挑戰之一是員工抗拒。
答:是。解析:人為因素是風險。
72. BPR 若缺乏溝通, 容易失敗。
答:是。解析:透明溝通可減少誤解。

73. BPR 僅需一次規劃, 後續不用再改進。

答: 非。解析: 流程需持續優化。

74. BPR 成功率普遍偏低。

答: 是。解析: 研究顯示失敗率較高。

75. BPR 的風險之一是中斷企業營運。

答: 是。解析: 流程轉換可能影響營運。

76. BPR 可作為數位轉型的重要基礎。

答: 是。解析: 再造流程有助數位化。

77. BPR 與 AI 沒有關聯。

答: 非。解析: AI 可支持流程再造。

78. BPR 能與 IoT 結合改善智慧製造。

答: 是。解析: 物聯網提供即時數據支持。

79. BPR 的成功往往需要跨部門協作。

答: 是。解析: 流程往往橫跨多部門。

80. BPR 僅重視 IT 系統, 不重視人。

答: 非。解析: 人與文化同樣重要。

81. BPR 與雲端 ERP 的導入常同步進行。

答: 是。解析: 新流程需要新系統落實。

82. BPR 會降低企業透明度。

答: 非。解析: 再造反而提升透明度。

83. BPR 的成效可反映在客戶滿意度上。

答: 是。解析: 流程優化會改善服務。

84. BPR 不涉及組織文化。

答: 非。解析: 文化變革是推動關鍵。

85. BPR 的結果之一是組織扁平化。

答: 是。解析: 流程再造常削減中間層。

86. BPR 需要風險控管機制。

答: 是。解析: 避免流程轉換失敗。

87. BPR 不會影響企業競爭力。

答: 非。解析: 成功的 BPR 能大幅提升競爭力。

88. BPR 與精實管理(Lean Management)無法並行。

答: 非。解析: 兩者可互補使用。

89. BPR 的挑戰之一是投資成本高。
答:是。解析:再造涉及 IT 與培訓成本。
90. BPR 不會影響顧客體驗。
答:非。解析:顧客體驗常因流程改善而提升。
91. BPR 與永續經營有關聯。
答:是。解析:流程再造能支持 ESG。
92. BPR 僅關注內部流程, 忽略外部合作。
答:非。解析:供應鏈流程再造需外部協同。
93. BPR 的應用不會帶來新商業模式。
答:非。解析:再造常引發模式創新。
94. BPR 需與績效考核制度連結。
答:是。解析:績效能驗證成效。
95. BPR 常被誤解為單純的 IT 專案。
答:是。解析:實際上它是管理策略。
96. BPR 的推動若無法持續, 可能流於形式。
答:是。解析:持續落實是關鍵。
97. BPR 的風險之一是人才流失。
答:是。解析:變革中可能有人才離職。
98. BPR 成功推動後, 能強化決策速度。
答:是。解析:流程簡化帶來敏捷決策。
99. BPR 不適合結合新科技。
答:非。解析:AI、雲端、IoT 都能支持 BPR。
100. BPR 的最終目標是提升企業價值與競爭力。
答:是。解析:這是企業流程再造的根本目的。

選擇題

一、基本概念篇(1-15)

1. BPR 的主要目標是：

- A. 維持現狀
- B. 小幅度流程改善
- C. 根本性流程重設與效率提升
- D. 單純資訊系統導入

答案：**C**。解析：BPR 強調徹底性與根本性改造。

2. BPR 的提出者是：

- A. Peter Drucker
- B. Michael Hammer 與 James Champy
- C. Henry Ford
- D. W. Edwards Deming

答案：**B**。解析：他們於 1993 年提出《Reengineering the Corporation》。

3. BPR 的三大特性包括：

- A. 漸進性、溫和性、持續性
- B. 根本性、徹底性、劇烈性
- C. 隨機性、片段性、短期性
- D. 形式性、保守性、臨時性

答案：**B**。解析：BPR 的精神是劇烈變革。

4. BPR 的核心導向是：

- A. 以員工利益為中心
- B. 以股東權益為中心
- C. 以顧客需求為中心
- D. 以政府法規為中心

答案：**C**。解析：顧客導向是流程再造核心。

5. 下列哪一項不是 BPR 的直接目的？

- A. 提高效率
- B. 提升顧客服務
- C. 降低成本

D. 增加繁瑣步驟

答案：**D**。解析：BPR 旨在簡化流程。

6. BPR 與 Kaizen 的差異在於：

A. Kaizen 是小幅改善, BPR 是徹底再造

B. Kaizen 比 BPR 劇烈

C. 兩者完全相同

D. Kaizen 只關注財務

答案：**A**。解析：Kaizen 屬漸進改善, BPR 屬根本性改造。

7. BPR 的成功關鍵之一是：

A. 高層支持

B. 員工抵抗

C. 部門壁壘

D. 增加手工作業

答案：**A**。解析：高階主管的推動至關重要。

8. BPR 的本質是一種：

A. 資訊科技專案

B. 流程管理策略

C. 廣告活動

D. 財務審計

答案：**B**。解析：它是管理策略而非單純 IT 專案。

9. BPR 的最終目標是：

A. 減少透明度

B. 增強競爭力

C. 增加人力成本

D. 延長作業時間

答案：**B**。解析：提升競爭力是 BPR 的根本。

10. 下列何者屬於 BPR 的應用特徵？

A. 打破部門隔閡

B. 增加流程複雜性

C. 減少顧客參與

D. 降低服務水準

答案：**A**。解析：BPR 強調跨部門整合。

11. BPR 的英文 “Reengineering” 意味著：

- A. 微調流程
- B. 全面重新設計
- C. 保留舊有制度
- D. 單純自動化

答案：**B**。解析：Reengineering 強調徹底設計。

12. BPR 強調的改善方向不包括：

- A. 成本
- B. 品質
- C. 速度
- D. 官僚作風

答案：**D**。解析：BPR 著重效能，而非增加官僚。

13. BPR 的一大特徵是：

- A. 自下而上推動
- B. 自上而下推動
- C. 不需領導
- D. 全由顧客決定

答案：**B**。解析：BPR 多由高層發起。

14. BPR 的重要工具是：

- A. 流程圖與資訊系統
- B. 海報設計
- C. 廣告活動
- D. 財務審計

答案：**A**。解析：流程分析與 IT 支持是核心。

15. BPR 與組織變革的關係是：

- A. 毫無關聯
- B. BPR 是組織變革的一種形式
- C. BPR 僅是技術升級
- D. BPR 僅是文化培訓

答案：**B**。解析：BPR 屬於企業變革。

二、推動與方法篇（16–30）

16. 推動 BPR 的第一步通常是：

- A. 直接導入 ERP
- B. 流程盤點與現況分析
- C. 減少員工數量
- D. 建立廣告活動

答案：**B**。解析：需先了解現狀。

17. BPR 的流程設計應該：

- A. 盡量維持舊流程
- B. 跳脫傳統限制，根本性重設
- C. 僅針對財務部門
- D. 無需考慮顧客需求

答案：**B**。解析：BPR 重在徹底創新。

18. BPR 的典型步驟不包括：

- A. 目標設定
- B. 新流程設計
- C. 顧客價值分析
- D. 無限制客製廣告

答案：**D**。解析：廣告活動並非主要步驟。

19. BPR 成功的關鍵因素之一是：

- A. 高層支持與資源投入
- B. 僅靠基層自發推動
- C. 不需要績效衡量
- D. 增加繁瑣程序

答案：**A**。解析：高層支持是關鍵。

20. BPR 的推動策略之一是：

- A. 以顧客為中心
- B. 忽略員工
- C. 完全依賴外部顧問
- D. 減少透明度

答案：**A**。解析：顧客需求是流程再造核心。

21. BPR 成功率偏低的主要原因是：

- A. 員工積極配合
- B. 缺乏領導與溝通

- C. 明確績效衡量
- D. 客戶導向流程

答案：**B**。解析：抗拒變革與溝通不足。

22. BPR 推動過程中最重要的資源之一是：

- A. 財務報表
- B. 資訊科技(IT)
- C. 廣告活動
- D. 銀行貸款

答案：**B**。解析：IT 是流程再造的重要支持。

23. BPR 風險之一是：

- A. 中斷企業營運
- B. 提高效率
- C. 降低成本
- D. 改善服務

答案：**A**。解析：流程轉換中可能出現中斷。

24. BPR 與 ERP 的關係是：

- A. 互不相關
- B. ERP 可幫助 BPR 落實新流程
- C. ERP 無法結合流程再造
- D. ERP 取代 BPR

答案：**B**。解析：兩者互補。

25. BPR 與持續改善的主要差異是：

- A. BPR 強調跳躍式改善
- B. BPR 僅針對財務
- C. 持續改善是一次性變革
- D. 兩者完全相同

答案：**A**。解析：BPR 強調根本性再造。

26. BPR 成功需要建立：

- A. 廣告宣傳機制
- B. 績效評估與獎懲制度
- C. 官僚流程
- D. 保守文化

答案：**B**。解析：績效考核能支持落實。

27. 員工在 BPR 過程中的角色是：

- A. 完全忽略
- B. 參與並支持變革
- C. 阻止變革
- D. 僅限高層執行

答案：**B**。解析：員工參與能降低抗拒。

28. BPR 的試點推動方式主要目的在於：

- A. 降低風險
- B. 增加錯誤
- C. 停止改善
- D. 延長流程

答案：**A**。解析：先試行可減少失敗風險。

29. BPR 的流程再造往往帶來：

- A. 流程扁平化
- B. 流程更複雜
- C. 員工負擔加重
- D. 減少效率

答案：**A**。解析：再造簡化流程。

30. BPR 的推動若缺乏績效指標，可能導致：

- A. 難以衡量成功
- B. 成功率更高
- C. 顧客滿意度提升
- D. 自動流程化

答案：**A**。解析：需指標來檢驗成果。

三、應用與案例篇(31-45)

31. BPR 在銀行業常用於：

- A. 貸款審批簡化
- B. 食品配送
- C. 產品設計
- D. 醫療診斷

答案：**A**。解析：BPR 可縮短審批流程。

32. BPR 在醫療業的應用之一是：

- A. 縮短掛號與就診流程
- B. 設計廣告
- C. 減少病患資料
- D. 增加候診時間

答案：**A**。解析：再造流程可提升病患滿意度。

33. Dell 的成功案例主要是：

- A. 建立經銷商制度
- B. 採用直銷模式與流程再造
- C. 完全不改變流程
- D. 停止數位化

答案：**B**。解析：Dell 是 BPR 經典成功案例。

34. FoxMeyer 藥品公司的失敗原因是：

- A. ERP+BPR 導入失敗
- B. 員工過度支持
- C. 顧客需求下降
- D. 財務透明度過高

答案：**A**。解析：BPR 失敗導致破產。

35. BPR 在零售業的應用可改善：

- A. 庫存與補貨流程
- B. 病人診斷
- C. 稅務申報
- D. 廣告文案

答案：**A**。解析：零售流程再造聚焦庫存。

36. BPR 在公共部門的應用是：

- A. 電子政務與線上報稅
- B. 產品設計
- C. 食品製造
- D. 醫療檢測

答案：**A**。解析：政府常透過 BPR 改造服務。

37. BPR 在航空業可改善：

- A. 登機與行李處理流程
- B. 藝術設計

C. 食品研發

D. 廣告投放

答案:A。解析:航空流程再造常見。

38. BPR 在電信業的應用包括:

A. 提升客服流程

B. 減少透明度

C. 延長等待時間

D. 降低顧客體驗

答案:A。解析:電信業多用於客服改善。

39. BPR 在物流產業的目標是:

A. 縮短配送週期

B. 增加中繼站

C. 提高庫存積壓

D. 降低速度

答案:A。解析:再造流程以提升效率。

40. BPR 在教育領域可應用於:

A. 簡化行政與線上教學

B. 廣告投放

C. 醫療檢測

D. 股票投資

答案:A。解析:教育 BPR 聚焦行政簡化。

41. BPR 成功常帶來:

A. 成本下降與服務改善

B. 資料安全下降

C. 效率降低

D. 流程更繁瑣

答案:A。解析:這是典型效果。

42. BPR 在金融業的挑戰之一是:

A. 法規遵循

B. 食品研發

C. 產品設計

D. 廣告投放

答案:A。解析:金融業受法規約束。

43. BPR 在醫療業的挑戰之一是：

- A. 病患隱私與資料安全
- B. 產品設計
- C. 廣告投放
- D. 股票操作

答案：**A**。解析：需平衡效率與隱私。

44. BPR 在零售業常與哪一領域結合？

- A. 電子商務
- B. 航空服務
- C. 醫療檢測
- D. 公共治理

答案：**A**。解析：再造銷售流程與電商結合。

45. BPR 成功案例的影響之一是：

- A. 成為產業標竿
- B. 減少顧客滿意度
- C. 降低透明度
- D. 增加人力需求

答案：**A**。解析：成功案例常引領同業。

四、挑戰與未來篇(46–50)

46. BPR 推動的最大風險之一是：

- A. 員工抗拒與流失
- B. 員工高度支持
- C. 顧客滿意度提升
- D. 流程透明度提高

答案：**A**。解析：人力流失與抗拒常見。

47. BPR 成功率低的原因之一是：

- A. 缺乏溝通與文化支持
- B. 高層全力支持
- C. 員工積極參與
- D. 績效監控完善

答案：**A**。解析：文化與溝通不足導致失敗。

48. BPR 與數位轉型的關係是：

- A. BPR 可作為數位轉型基礎
- B. BPR 無關聯
- C. BPR 減少數據透明度
- D. BPR 僅限財務流程

答案：**A**。解析：數位轉型常以 BPR 為基礎。

49. BPR 與新科技的結合包括：

- A. AI、IoT、雲端系統
- B. 繪畫與藝術
- C. 農業種植
- D. 紙本作業

答案：**A**。解析：新科技常用於流程再造。

50. BPR 的最終目標是：

- A. 提升效率與企業競爭力
- B. 增加官僚流程
- C. 降低透明度
- D. 減少顧客體驗

答案：**A**。解析：BPR 的核心價值就是提升競爭力。

五、組織與文化篇(51-70)

51. BPR 成功的前提條件是：

- A. 只靠基層員工推動
- B. 高層支持與組織文化配合
- C. 忽略顧客需求
- D. 增加流程繁瑣度

答案：**B**。解析：高層支持與文化適應性是關鍵。

52. BPR 的風險之一是：

- A. 提升服務水準
- B. 員工抗拒與人才流失
- C. 降低效率
- D. 增加顧客滿意度

答案：**B**。解析：大幅變革可能引發人力風險。

53. 在 BPR 過程中，員工參與的主要作用是：

- A. 增加阻力
- B. 減少抗拒、促進接受
- C. 減低透明度
- D. 減少績效

答案：**B**。解析：參與能降低抗拒。

54. BPR 對組織結構的典型影響是：

- A. 層級增加
- B. 官僚化
- C. 扁平化與跨部門合作
- D. 完全不變

答案：**C**。解析：再造常削減中間層級。

55. BPR 的文化挑戰之一是：

- A. 抗拒變革的組織心態
- B. 高層積極支持
- C. 員工高度配合
- D. 高透明度

答案：**A**。解析：文化抗拒是失敗主因之一。

56. BPR 的員工再訓練目的在於：

- A. 降低技能
- B. 適應新流程與新系統
- C. 減少透明度
- D. 阻止轉型

答案：**B**。解析：再造需員工具備新能力。

57. BPR 對企業文化的要求是：

- A. 靜態與封閉
- B. 彈性與創新
- C. 保守與抗拒
- D. 官僚與僵化

答案：**B**。解析：創新文化有助推動。

58. BPR 推動時常需配合：

- A. 組織變革與再教育
- B. 廣告活動

C. 財務審計

D. 藝術設計

答案：**A**。解析：流程再造涉及人與組織調整。

59. BPR 成功的文化氛圍是：

A. 抗拒改變

B. 守舊僵化

C. 鼓勵創新與溝通

D. 完全依賴外部顧問

答案：**C**。解析：文化氛圍會影響成效。

60. BPR 對領導力的挑戰是：

A. 領導需具備變革推動與溝通能力

B. 領導只需專注技術

C. 領導不需要介入

D. 領導必須忽略員工

答案：**A**。解析：領導力是 BPR 成敗關鍵。

61. BPR 導致的組織結構變化常是：

A. 由功能導向轉為流程導向

B. 層級增加

C. 部門壁壘更明顯

D. 透明度下降

答案：**A**。解析：流程導向是再造核心。

62. BPR 常需要的人力資源策略是：

A. 減少訓練

B. 增加績效導向與彈性配置

C. 無需人力規劃

D. 強化官僚文化

答案：**B**。解析：HR 策略需支持流程再造。

63. BPR 變革過程中，高層領導應：

A. 隱藏資訊

B. 積極溝通與激勵

C. 忽略員工

D. 完全放手

答案：**B**。解析：領導必須扮演推動者。

64. BPR 常與哪一種組織設計相呼應？

- A. 矩陣式或跨職能團隊
- B. 嚴格科層制
- C. 高度官僚化
- D. 靜態流程

答案：**A**。解析：跨部門協作支撐流程再造。

65. BPR 與組織文化的關係是：

- A. 文化支持變革，成效較高
- B. 文化與再造無關
- C. 再造不受文化影響
- D. 文化會完全阻止 BPR

答案：**A**。解析：文化相容性影響成敗。

66. BPR 導入時，員工最常見的心理反應是：

- A. 抗拒與焦慮
- B. 支持與積極
- C. 無感
- D. 自動適應

答案：**A**。解析：變革初期常引發抗拒。

67. BPR 中領導者的角色是：

- A. 變革推動者與方向制定者
- B. 完全不介入
- C. 僅是旁觀者
- D. 僅限技術專家

答案：**A**。解析：領導者必須提供方向。

68. BPR 成功需要的文化特徵是：

- A. 官僚與僵化
- B. 協作與創新
- C. 保守與封閉
- D. 忽視顧客

答案：**B**。解析：協作文化支持再造。

69. BPR 在人力資源管理中的挑戰是：

- A. 職務重新定義與技能轉換
- B. 完全不變

- C. 員工數量必然增加
- D. 無需培訓

答案:A。解析:HR 必須調整角色。

70. BPR 與組織結構改革的共同點是:

- A. 打破部門隔閡
- B. 增加中間層
- C. 官僚加重
- D. 降低透明度

答案:A。解析:流程導向常需結構調整。

六、科技與未來篇(71-100)

71. BPR 與資訊科技(IT)的關係是:

- A. IT 是 BPR 的推動工具
- B. BPR 與 IT 無關
- C. IT 阻礙 BPR
- D. IT 是唯一目標

答案:A。解析:IT 是流程再造的助力。

72. BPR 與 ERP 的關係是:

- A. ERP 可幫助落實新流程
- B. ERP 與 BPR 無法並行
- C. ERP 等於 BPR
- D. ERP 阻止再造

答案:A。解析:ERP 與 BPR 相輔相成。

73. BPR 與 AI 的結合主要在於:

- A. 提供智慧化決策與流程自動化
- B. 增加人工錯誤
- C. 減少透明度
- D. 停止創新

答案:A。解析:AI 提供自動化與預測。

74. BPR 與大數據結合能:

- A. 分析流程瓶頸與預測需求
- B. 降低數據收集
- C. 減少決策依據

D. 阻止顧客參與

答案:A。解析:大數據強化流程改善。

75. BPR 與 IoT 結合的應用是:

A. 即時監控設備與物流流程

B. 減少透明度

C. 降低效率

D. 停止追蹤

答案:A。解析:IoT 提供即時數據。

76. BPR 與雲端系統的結合價值在於:

A. 支援遠端協作與數據共享

B. 降低透明度

C. 停止流程改造

D. 增加硬體需求

答案:A。解析:雲端能強化流程靈活性。

77. BPR 與智慧製造的關聯是:

A. 工業 4.0 的基礎之一

B. 無法應用於製造

C. 只限財務部門

D. 減少效率

答案:A。解析:BPR 是智慧製造的核心。

78. BPR 與數位轉型的共同特徵是:

A. 以顧客價值為導向

B. 無關聯

C. 僅限內部管理

D. 減少創新

答案:A。解析:兩者都以顧客為中心。

79. BPR 在數位政府的應用是:

A. 電子政務與線上服務

B. 農業生產

C. 食品加工

D. 藝術創作

答案:A。解析:政府透過 BPR 改善公共服務。

80. BPR 成功案例常結合：

- A. IT 系統與組織文化調整
- B. 僅靠外部顧問
- C. 完全不變
- D. 官僚作風

答案：**A**。解析：IT 與文化調整缺一不可。

81. BPR 的未來趨勢之一是：

- A. 與 AI、雲端、大數據深度融合
- B. 完全與科技脫鉤
- C. 停止應用
- D. 僅限傳統製造業

答案：**A**。解析：科技是未來驅動力。

82. BPR 與 ESG 的關係是：

- A. 支援永續流程與資源管理
- B. 與永續無關
- C. 減少透明度
- D. 阻止環境改善

答案：**A**。解析：流程再造可結合 ESG。

83. BPR 在智慧企業中的角色是：

- A. 提供流程敏捷性與創新基盤
- B. 減少數據共享
- C. 阻止決策
- D. 降低透明度

答案：**A**。解析：再造支撐智慧企業。

84. BPR 的挑戰之一是：

- A. 技術更新快速，需要持續調整
- B. 無需培訓
- C. 不受外部影響
- D. 減少效率

答案：**A**。解析：快速變化是挑戰。

85. BPR 與區塊鏈的結合應用於：

- A. 提升供應鏈透明度與追蹤性
- B. 停止審計

- C. 減少安全性
- D. 增加錯誤率

答案:A。解析:區塊鏈能確保供應鏈透明。

86. BPR 的數位孿生應用在於:

- A. 模擬流程並預測問題
- B. 停止創新
- C. 減少透明度
- D. 阻止效率

答案:A。解析:數位孿生幫助流程測試。

87. BPR 在智慧客服的應用是:

- A. AI 聊天機器人與自動回覆
- B. 減少顧客體驗
- C. 延長回應時間
- D. 降低透明度

答案:A。解析:智慧客服是常見應用。

88. BPR 與供應鏈數位化結合後能:

- A. 縮短交期與最佳化物流
- B. 減少透明度
- C. 停止改善
- D. 增加庫存積壓

答案:A。解析:供應鏈再造提升效率。

89. BPR 在未來組織中的作用是:

- A. 增強敏捷性與快速應變
- B. 減少彈性
- C. 停止創新
- D. 降低透明度

答案:A。解析:再造讓組織更敏捷。

90. BPR 的最終價值是:

- A. 提升企業競爭力
- B. 增加錯誤率
- C. 減少創新
- D. 降低透明度

答案:A。解析:競爭力提升是根本目標。

91. BPR 與精實管理的結合可：

- A. 同時追求效率與靈活性
- B. 增加浪費
- C. 停止改善
- D. 減少透明度

答案：**A**。解析：兩者可互補。

92. BPR 的未來挑戰包括：

- A. 高成本與高風險
- B. 無需投入
- C. 減少透明度
- D. 停止創新

答案：**A**。解析：成本與風險是難題。

93. BPR 與持續改善(Kaizen)的互補關係是：

- A. BPR 提供大幅重設, Kaizen 提供持續優化
- B. 兩者相同
- C. Kaizen 阻止再造
- D. BPR 排斥 Kaizen

答案：**A**。解析：兩者可互補使用。

94. BPR 與顧客體驗的關係是：

- A. 流程再造能改善顧客滿意度
- B. 減少顧客接觸
- C. 增加等待時間
- D. 降低服務品質

答案：**A**。解析：改善流程直接影響體驗。

95. BPR 在金融業的應用重點是：

- A. 簡化流程並符合法規
- B. 增加官僚流程
- C. 降低透明度
- D. 停止創新

答案：**A**。解析：金融業需兼顧效率與法規。

96. BPR 的應用成果之一是：

- A. 成本下降與服務改善
- B. 減少透明度

- C. 阻止創新
- D. 增加錯誤率

答案:A。解析:這是典型成果。

97. BPR 的未來趨勢是:

- A. 與數位轉型深度融合
- B. 停止使用
- C. 僅限傳統產業
- D. 減少創新

答案:A。解析:數位轉型與 BPR 相輔相成。

98. BPR 與智慧決策結合能:

- A. 提高決策速度與準確性
- B. 增加人為錯誤
- C. 降低透明度
- D. 停止數據應用

答案:A。解析:智慧決策提升敏捷性。

99. BPR 的應用挑戰之一是:

- A. 短期內可能降低生產力
- B. 立即成功
- C. 永不失敗
- D. 完全無風險

答案:A。解析:適應期會影響效率。

100. BPR 的根本目標是:

- A. 從根本上重設流程以提升價值
- B. 維持現狀
- C. 降低服務
- D. 增加錯誤率

答案:A。解析:這是 BPR 的核心定義。