

۱. منظر فرایندهای داخلی در مدل کارت امتیازی متوازن (BSC) چه جایگاهی دارد و چرا اهمیت ویژه‌ای پیدا می‌کند؟
۲. فرایندهای داخلی در BSC به چه معناست و چه انواعی از فعالیت‌ها را شامل می‌شود؟
۳. اصول کلیدی برای طراحی شاخص‌ها در منظر فرایندهای داخلی کدامند؟
۴. چگونه بهبود در فرایندهای داخلی می‌تواند بر دیگر منظرهای BSC (مالی، مشتری، رشد و یادگیری) تأثیر بگذارد؟
۵. نقشه استراتژی (Strategy Map) چه نقشی در شفاف‌سازی فرایندهای داخلی ایفا می‌کند؟
۶. روند بلوغ سازمانی در توسعه شاخص‌های فرایندی در BSC به چه معناست؟
۷. چگونه منظر فرایندهای داخلی به سازمان‌ها در دستیابی به مزیت رقابتی پایدار کمک می‌کند؟
۸. چرا منظر فرایندهای داخلی را «ستون فقرات عملیات استراتژیک» سازمان‌ها می‌نامند؟