

## فصل اول: پیش درآمدی بر رفتار سازمانی

۱. در رفتار سازمانی سعی می شود تا ..... جایگزین ..... شود.
  - (۱) بهره‌وری - نگرش افراد
  - (۲) قضاوت شهودی - مطالعه منظم
  - (۳) نگرش افراد - بهره‌وری
  - (۴) مطالعه منظم - قضاوت شهودی
۲. کدام مورد به مطالعه سیستماتیک عملیات، اقدامات، کارها و نگرشهای افراد سازمان می‌پردازد؟
  - (۱) بهره‌وری
  - (۲) رفتار سازمانی
  - (۳) رضایت شغلی
  - (۴) توسعه شغلی
۳. کدام مورد صحیح است؟
  - (۱) بین میزان رضایت شغلی و بهره‌وری فرد رابطه مستقیم وجود دارد.
  - (۲) رضایت شغلی با میزان جابه‌جایی رابطه مستقیم و با غیبت رابطه معکوس دارد.
  - (۳) میزان بهره‌وری و جابه‌جایی فرد با یکدیگر رابطه مستقیم دارند.
  - (۴) همه موارد فوق
۴. کدامیک از متغیرهای وابسته در رفتار سازمانی را می‌توان نوعی نگرش به حساب آورد؟
  - (۱) بهره‌وری
  - (۲) غیبت
  - (۳) جابه‌جایی
  - (۴) رضایت شغلی
۵. ....، یک ساختار رسمی از کارهای هماهنگ برنامه‌ریزی شده و مستلزم وجود دو یا چند نفر است تا یک هدف مشترک یا معمول را تامین نمایند.
  - (۱) تقسیم کار
  - (۲) اثربخشی
  - (۳) سازمان
  - (۴) سلسله مراتب اختیار
۶. کدامیک از رشته‌های زیربنایی مبحث رفتار سازمانی از حیث خرد یا کلان بودن شیوه نگرش به علوم رفتاری با سایرین متفاوت است؟
  - (۱) روان‌شناسی
  - (۲) علوم سیاسی
  - (۳) جامعه‌شناسی
  - (۴) مردم‌شناسی
۷. کدام یک از علوم زیربنایی رفتار سازمانی به پدیده تغییر توجهی ویژه دارد؟
  - (۱) جامعه‌شناسی
  - (۲) روان‌شناسی اجتماعی
  - (۳) مردم‌شناسی
  - (۴) علوم سیاسی
۸. بررسی تعارضات ساختاری و شیوه تخصیص قدرت در کدامیک از علوم رفتاری بیشتر مدنظر است؟
  - (۱) مردم‌شناسی
  - (۲) جامعه‌شناسی
  - (۳) علوم سیاسی
  - (۴) روان‌شناسی اجتماعی
۹. در کدام رشته علمی به «اعمال نفوذ افراد بر یکدیگر» توجه می‌گردد؟
  - (۱) روان‌شناسی
  - (۲) مردم‌شناسی
  - (۳) جامعه‌شناسی
  - (۴) روان‌شناسی اجتماعی

۱۰. مطالعه رفتار گروهی در علم رفتار سازمانی را می توان نتیجه این رشته زیربنایی دانست:
- (۱) جامعه شناسی (۲) علوم سیاسی (۳) مردم شناسی (۴) روان شناسی
۱۱. بررسی تفاوت میان فرهنگهای ملل مختلف را می توان نتیجه کدام رشته از علوم رفتاری دانست؟
- (۱) علوم سیاسی (۲) روان شناسی اجتماعی (۳) جامعه شناسی (۴) مردم شناسی
۱۲. .... به مطالعه «فرهنگ سازمانی» و «محیط سازمانی» می پردازد درحالیکه ..... بر مطالعه «رفتار فردی» تمرکز دارد.
- (۱) مردم شناسی - روان شناسی (۲) مردم شناسی - روان شناسی اجتماعی  
(۳) جامعه شناسی - روان شناسی (۴) جامعه شناسی - روان شناسی اجتماعی
۱۳. در مطالعه رفتار سازمانی ، همه موارد زیر را می توان از اهداف بهبود سازمانی دانست مگر ..... .
- (۱) برنامه ریزی رفتار انسانی (۲) پیش بینی رفتار انسانی  
(۳) توجیه رفتار انسانی (۴) کنترل رفتار انسانی
۱۴. کدام مورد صحیح است؟
- (۱) مدیریت کیفیت جامع، اساس و مبنای رفتار سازمانی را تشکیل می دهد.  
(۲) مدیریت کیفیت جامعه، اساس و مبنای بازسازی را تشکیل می دهد.  
(۳) بازسازی، اساس و مبنای رفتار سازمانی را تشکیل می دهد.  
(۴) بازسازی، اساس و مبنای مدیریت کیفیت جامع را تشکیل می دهد.
۱۵. کدام مورد از اصول مدیریت کیفیت جامع محسوب نمی شود؟
- (۱) بهبود کیفیت همه کارهای سازمان (۲) اندازه گیری های دقیق  
(۳) افزایش تمرکز اختیارات سازمانی (۴) توجه به بهبود مستمر
۱۶. مدیریت کیفیت جامع، کدام عامل را نیروی اصلی ایجاد تحول در سازمان می داند؟
- (۱) مشتری (۲) کارکنان (۳) کیفیت (۴) روشهای آماری
۱۷. از میان اهداف اصلی «بهبود سازمانی»، کدام مورد اهمیت کمتری دارد؟
- (۱) کنترل رفتار (۲) پیش بینی رفتار (۳) توجیه رفتار (۴) گزینه ۱ و ۲
۱۸. کدام مورد از چالشهای مدیران سازمانهای امروزی است؟
- (۱) گوناگونی نیروی کار (۲) تفویض اختیار  
(۳) تغییرات سرسام آور محیط (۴) همه موارد فوق

۱۹. کدام مورد در خصوص شرایط سازمانها در فضای کنونی صحیح است؟

- (۱) وفاداری اعضا و کارکنان سازمانها کاهش یافته است.
- (۲) مدیران به ندرت شاهد روندهای کوتاه یا تغییرات سریع هستند.
- (۳) مدیر در کشور بومی خود با نیروی کار ناهمگون مواجه نمی‌شود.
- (۴) کارکنان آزادی عمل کمتری دارند و تصمیمات در سطوح بالا متمرکزند.

۲۰. کدام گزینه با مفهوم «دوگانگی نیروی کار» ناسازگار است؟

- (۱) کارکنان کارهایی با مهارت پایین و حقوق پایین را انجام می‌دهند.
- (۲) شرکتها اغلب از تجهیزات خودکار (اتوماتیک) استفاده می‌کنند.
- (۳) کارکنان با مهارت بالا توسط سازمانها نگه داشته می‌شوند.
- (۴) کارکنان با مهارت بالا حقوق متوسطی دریافت می‌کنند.

۲۱. «ادراک» و «فرهنگ» به ترتیب از متغیرهای کدام سطح مطالعه در رفتار سازمانی هستند؟

- (۱) فرد - گروه
- (۲) فرد - سازمان
- (۳) گروه - سازمان
- (۴) گروه - فرد

۲۲. مطالعه رهبری در سطح ..... و مطالعه انگیزش در سطح ..... از رفتار سازمانی صورت می‌پذیرد.

- (۱) فرد - گروه
- (۲) فرد - سازمان
- (۳) گروه - فرد
- (۴) سازمان - فرد

۲۳. «قدرت» و «سیستم پاداش» به ترتیب در کدام یک از سطوح رفتار سازمانی بررسی می‌شوند؟

- (۱) گروه - سازمان
- (۲) گروه - گروه
- (۳) سازمان - گروه
- (۴) سازمان - سازمان

۲۴. تعارض از متغیرهای سطح .....، ارزیابی عملکرد از متغیرهای سطح ..... و یادگیری از متغیرهای سطح .....

..... در مطالعه رفتار سازمانی به حساب می‌آید.

- (۱) فرد - گروه - سازمان
- (۲) سازمان - فرد - گروه

- (۳) گروه - فرد - سازمان
- (۴) گروه - سازمان - فرد

۲۵. «شخصیت»، «سیاست» و «تکنولوژی» به ترتیب در کدام سطوح رفتار سازمانی مطالعه می‌گردند؟

- (۱) فرد - گروه - سازمان
- (۲) سازمان - گروه - گروه

- (۳) گروه - فرد - سازمان
- (۴) گروه - سازمان - فرد

## فصل دوم: رفتار سازمانی در سطح جهانی

۲۶. کدام گزینه از ویژگیهای حاکم بر فرهنگ کاری آمریکا است؟

- (۱) جابه جایی اندک نیروی کار
- (۲) کار گروهی
- (۳) صداقت و روراستی
- (۴) حل مسائل طبق دستورالعمل

۲۷. کدام گزینه از ویژگیهای شناخته شده فرهنگ ژاپنی است؟

- (۱) پذیرش اختیار و مسئولیت واحد
- (۲) اجتناب از خطر (ریسک)
- (۳) پرهیز از تضاد و تعارض
- (۴) ابتکار عمل در حل مسائل

۲۸. در مقایسه فرهنگ آمریکایی و ژاپنی کدام مورد نادرست است؟

- (۱) کارکنان آمریکایی توقع دارند که کار آنها با توجه به نقش فردی در گروه مورد ارزیابی قرار گیرد.
- (۲) کارکنان ژاپنی روراست هستند و به ارتباطات غیر رسمی علاقمندند.
- (۳) کارکنان آمریکایی به سلسله مراتب اختیار اعتقاد چندانی ندارند.
- (۴) کارکنان ژاپنی خطرپذیرند و برای رهبران واقعی ارزش قائلند.

۲۹. شرکتهای چندملیتی را می توان نتیجه کدام عامل به حساب آورد؟

- (۱) سیستم اقتصاد جهانی
- (۲) قراردادهای همکاری منطقه ای
- (۳) کوتاه نظری در برخورد با فرهنگهای ناهمگون
- (۴) همگرایی فرهنگهای ملی

۳۰. بزرگترین و ثروتمندترین بازار تجاری دنیا عبارتست از:

- (۱) اتحادیه اروپا
- (۲) نفتا
- (۳) اروپای شرقی
- (۴) اوپک

۳۱. در مقایسه عملکرد آمریکایی ها و ژاپنی ها کدام مورد صحیح است؟

- (۱) ژاپنی ها در تصمیم گیری سرعت زیادی به خرج می دهند.
- (۲) آمریکایی ها طرفدار ثبات و پایداری هستند.
- (۳) ژاپنی ها صراحت لهجه دارند ولی آمریکایی ها به شیوه ای ظریف تر عمل می کنند.
- (۴) آمریکایی ها بر نظر گروه تکیه می کنند در حالیکه در ژاپن به نظر فرد توجه می شود.

۳۲. در بررسی همگرایی فرهنگها، کدام مورد سبب می شود همگرایی فرهنگهای ملی در زمان کنونی را رد کنیم؟

- (۱) اینکه از نظر فرهنگ ملی در رفتار سازمانی تفاوتهایی وجود دارد.
- (۲) اینکه تفاوتهای فرهنگی، بخش بزرگی از گوناگونی نگرش و رفتار افراد را توجیه می کند.
- (۳) اینکه در زمان کنونی و تا چند سال آینده، این تفاوتهای کاهش نخواهند یافت.
- (۴) همه موارد فوق

۳۳. در چارچوب کلاکهان و استرادیچک برای مقایسه فرهنگهای ملی، کدام عامل دو مفهوم «زندگی در لحظه حال» و «لذت ترک لذت» را در مقابل هم قرار داده و بایکدیگر مقایسه می کند؟

- (۱) رابطه با محیط (۲) توجه به فعالیت (۳) ماهیت فرد (۴) توجه به زمان

۳۴. با در نظر گرفتن عامل توجه به زمان، کدامیک از ملل دنیا گذشته گرا و سنت پرست قلمداد می شوند؟

- (۱) آمریکایی ها (۲) ایتالیایی ها (۳) کره ای ها (۴) ژاپنی ها

۳۵. اینکه گروهی از مردم هنگام وقوع رویدادها آن را خواست خدا و گروهی دیگر آن را تحت کنترل خود می دانند به کدام یک از ابعاد چارچوب کلاکهان و استرادیچک در مطالعه فرهنگها مرتبط است؟

- (۱) توجه به مسئولیت (۲) ماهیت فرد (۳) رابطه با محیط (۴) مفهوم فضا

۳۶. این بعد از چارچوب فرهنگی کلاکهان و استرادیچک، به هنگام طرح ریزی شغل، شیوه تصمیم گیری، ایجاد ارتباط، تعیین سیستم پاداش و شیوه گزینش در سازمان کاربردهای زیادی دارد:

- (۱) توجه به مسئولیت (۲) مفهوم فضا (۳) توجه به زمان (۴) ماهیت فرد

۳۷. ژاپنی ها به کار در اتاقهای بدون در عادت دارند درحالیکه آمریکایی ها گرهمایی های خود را پشت درهای بسته برگزار می کنند. این تفاوت ریشه در تفاوت ..... در این دو فرهنگ دارد.

- (۱) ماهیت فرد (۲) توجه به فعالیت (۳) مفهوم فضا (۴) رابطه با محیط

۳۸. اشرافیت ناشی از توجه شدید به سلسله مراتب اختیارات در کدام کشور شایع تر است؟

- (۱) فرانسه (۲) مالزی (۳) مکزیک (۴) ژاپن

۳۹. در بررسی چارچوب فرهنگی کلاکهان و استرادیچک تعیین اهداف دقیق و مشخص و انتظار تحقق آنها به ..... مربوط است در حالیکه شرور یا قابل اعتماد دانستن افراد یک ملت به ..... ارتباط دارد.

- (۱) رابطه با محیط - توجه به فعالیت (۲) توجه به مسئولیت - ماهیت فرد  
(۳) توجه به مسئولیت - توجه به فعالیت (۴) رابطه با محیط - ماهیت فرد

۴۰. مطالعه فرهنگ آمریکایی با استفاده از چارچوب کلاکهان و استرادیچک نشان می دهد که:

- (۱) آمریکایی ها به لحاظ مفهوم زمان، به آینده دور توجه دارند.  
(۲) آمریکایی ها به لحاظ رابطه مردم با یکدیگر، به سیستم طبقاتی معتقدند.  
(۳) آمریکایی ها به لحاظ رابطه مردم با طبیعت، به تسلط بر محیط اعتقاد دارند.  
(۴) همه موارد فوق

۴۱. تنها عامل مشترک در چارچوب فرهنگی هاف استند با مطالعات کلاکهان و استرادیگ عبارتست از:

- (۱) توجه به مسئولیت (۲) توجه به زمان (۳) مفهوم فضا (۴) رابطه با محیط

۴۲. اینکه در هند مدیران خود را برتر از کارکنان می‌پندارند اما در اتریش زیردستان از مدیران واهمه‌ای ندارند ناشی از

کدام مولفه فرهنگی در چارچوب هاف استند است؟

- (۱) اجتناب از پدیده عدم اطمینان (۲) فردگرایی در برابر جمع گرایی  
(۳) مردسالاری در برابر زن‌سالاری (۴) اختلاف در قدرت

۴۳. در جامعه‌ای که از نظر ..... در سطح بالایی قرار دارد، اغلب افراد دچار اضطراب و وحشت شدید می‌شوند.

- (۱) اجتناب از پدیده عدم اطمینان (۲) اختلاف در قدرت  
(۳) مردسالاری (۴) فردگرایی

۴۴. در جوامع ..... توجه به دیگران و کل کیفیت زندگی مدنظر است.

- (۱) فردگرا (۲) زن‌سالار (۳) مردسالار (۴) طبقاتی

۴۵. میزان ..... در یک کشور با ثروت آن کشور رابطه مستقیم دارد.

- (۱) فردگرایی (۲) جمع گرایی  
(۳) اجتناب از عدم اطمینان (۴) پذیرش عدم اطمینان

## فصل سوم: مبانی رفتار فرد

۴۶. ارزیابی یا برآوردی که درباره یک شی، فرد یا رویداد صورت می گیرد اصطلاحاً ..... نامیده می شود.

- (۱) انگیزش (۲) ادراک (۳) نگرش (۴) شخصیت

۴۷. رضایت شغلی عبارتست از:

- (۱) نگرش کلی فرد درباره کارش  
(۲) درجه یا میزانی که فرد کار یا شغل خود را می شناسد و به صورتی فعال در آن مشارکت می کند.  
(۳) شاخصی است از وفاداری فرد نسبت به سازمان و اینکه فرد سازمان را معرف خود بداند.  
(۴) همه موارد فوق

۴۸. کدام گزینه از عوامل موثر بر رضایت شغلی محسوب نمی شود؟

- (۱) سیستم پاداش عادلانه  
(۲) داشتن همکاران صمیمی  
(۳) مسئولیت گروهی  
(۴) کار هموارد طلب (چالشی)

۴۹. رابطه رضایت شغلی با میزان بهره وری فرد ..... است.

- (۱) مستقیم و قوی  
(۲) معکوس و قوی  
(۳) مستقیم اما ضعیف  
(۴) معکوس اما ضعیف

۵۰. .... هنگامی مطرح می شود که بین نگرش و رفتار افراد نوعی بی ثباتی مشاهده می شود.

- (۱) شخصیت (۲) تئوری اسناد (۳) ماکیاولیسم (۴) ناهمسانی شناختی

۵۱. کدام جمله صحیح است؟

- (۱) تحقیقات نشان می دهد تاثیر نگرش بر رفتار اندک است.  
(۲) تحقیقات نشان می دهد نگرش با رفتار همبستگی قوی دارد و شدیداً بر رفتار اثر گذار است.  
(۳) تحقیقات نشان می دهد نگرش و رفتار با یکدیگر رابطه علی و معلولی دارند.  
(۴) اگر نگرشها و رفتارهای خاص را مورد بررسی قرار دهیم، رابطه میان نگرش و رفتار تضعیف می شود.

۵۲. در بررسی پدیده ناهمسانی شناختی، عوامل تعدیل کننده عبارتند از:

- (۱) اهمیت مساله، پاداش، شخصیت  
(۲) فشارهای اجتماعی، انگیزه، سبک زندگی  
(۳) اهمیت مساله، قابل کنترل یا غیر قابل کنترل بودن، پاداش  
(۴) فشارهای اجتماعی، ارتباطات سازمانی، انگیزه

۵۳. مجموعه یا آمیزه ای از ویژگی های روانی که افراد بر اساس آنها طبقه بندی می شوند بیانگر کدام مفهوم است؟  
(۱) ادراک (۲) شخصیت (۳) انگیزش (۴) یادگیری

۵۴. افرادی که به لحاظ احساسات هنرگرا و اهل تعقل و تفکر هستند در کدام گروه قرار می گیرند؟  
(۱) سازشکار (۲) تجربه آموز  
(۳) برونگرا (۴) از نظر احساسات باثبات

۵۵. بررسی الگوی مبتنی بر پنج ویژگی شخصیتی نشان می دهد، افراد ..... در پستهای مدیریت و فروش عملکرد قابل قبولی دارند.  
(۱) باوجدان (۲) سازشکار (۳) برونگرا (۴) تجربه آموز

۵۶. کدام ویژگی شخصیتی سبب می شود، فرد زیردستان را استثمار کند، به چیزی اعتماد نداشته باشد و در برابر پدیده تغییر به شدت مقاومت نماید؟  
(۱) ماکیاولی گری (۲) مرکز کنترل درونی (۳) خود کامگی (۴) خطرپذیری

۵۷. در مشاغلی که نیاز به مذاکره و چانه زنی بالاست، کدام ویژگی شخصیتی مفید واقع می شود؟  
(۱) سازش با عوامل محیطی (۲) خطرپذیری  
(۳) ماکیاولی گری (۴) مرکز کنترل بیرونی

۵۸. وجود کدام ویژگی شخصیتی به فرد امکان می دهد در سیاستگذاری های سازمان نقشی مهم ایفا نماید؟  
(۱) سازش با عوامل محیطی (۲) خطرپذیری  
(۳) مرکز کنترل بیرونی (۴) خود کامگی

۵۹. در افراد ..... سرعت تصمیم گیری بالاست و این افراد از اطلاعات کمتری برای تصمیم گیری استفاده می کنند.  
(۱) خطرپذیر (۲) خود کامه (۳) ماکیاولیست (۴) سازگار با محیط

۶۰. کدام مورد صحیح است؟

(۱) شخصیت دارای مرکز کنترل درونی همواره نسبت به کار ابراز از خود بیگانگی می کند.  
(۲) شخصیت خطرپذیر برای مشاغلی چون حسابداری و حسابرسی مناسب است.  
(۳) شخصیت خود کامه در کارهای فاقد ساختار به بهترین نحو عمل می کند.  
(۴) هیچکدام

۶۱. اگر شخصیت فرد با شغل او سازگار باشد رضایت شغلی ..... و جابه جایی ..... است.

(۱) زیاد- زیاد (۲) زیاد- کم (۳) کم- زیاد (۴) کم- کم



۶۲. افراد با شخصیت «سوداگر» و «کاوشگر» به ترتیب برای چه مشاغلی مناسب هستند؟

- (۱) وکیل - اقتصاد دان
- (۲) مکانیک - نقاش
- (۳) معلم - حسابدار
- (۴) کشاورز - ریاضی دان

۶۳. کدام ویژگیهای شخصیتی با پذیرش مسئولیت بعنوان «مسئول بایگانی» و «روان شناس» تناسب دارند؟

- (۱) کاوشگر - اجتماعی
- (۲) واقع گرا - هنر گرا
- (۳) سوداگر - واقع گرا
- (۴) سنت گرا - اجتماعی

۶۴. فرآیندی که بدان وسیله فرد احساس خود را تفسیر می کند تا بتواند به محیط خود معنی بدهد ..... نامیده می شود.

- (۱) اسناد
- (۲) ادراک
- (۳) قضاوت
- (۴) یادگیری

۶۵. در مطالعه تئوری اسناد، ..... بدان معناست که آیا فرد در شرایط مختلف رفتاری متفاوت خواهد داشت یا خیر.

- (۱) همانند سازی
- (۲) تفاوت قائل شدن
- (۳) اجماع
- (۴) تداوم رویه

۶۶. بدست آوردن احساسی کلی درباره فرد تنها با توجه به یک ویژگی خاص او ناشی از کدام مورد است؟

- (۱) قالبی اندیشیدن
- (۲) ناهمسانی شناختی
- (۳) اثر هاله ای
- (۴) اسناد بیرونی

۶۷. بر اساس تئوری اسناد، در صورتیکه توافق عمومی (اجماع) در انجام عملی بالا باشد نقش عوامل ..... و در

صورتیکه در نوع رفتار فرد تداوم رویه بالاتری دیده شود نقش عوامل ..... پر رنگ تر خواهد بود.

- (۱) بیرونی - بیرونی
- (۲) درونی - درونی
- (۳) بیرونی - درونی
- (۴) درونی - بیرونی

۶۸. اگر ما فرد را چنین بپنداریم که شبیه یا همانند سایر افرادی است که به گروه وی تعلق دارند، در آن صورت

قضاوت ما بر اساس این عامل خواهد بود:

- (۱) قالبی اندیشیدن
- (۲) اسناد درونی
- (۳) اسناد بیرونی
- (۴) اثر هاله ای

۶۹. کلید اصلی فرآیند یادگیری به دو تئوری یا دو توجیه باز می گردد که عبارتند از:

- (۱) شکل دهی - پاداش
- (۲) الگوسازی - روابط علی و معلولی
- (۳) روابط علی و معلولی - پاداش
- (۴) شکل دهی - الگو سازی

۷۰. کدام مکانیزم یادگیری بر آموختن از طریق یک سلسله آزمون و خطا تاکید دارد؟

- (۱) الگو سازی
- (۲) تغییر موقت
- (۳) شکل دهی
- (۴) مشاهده

## فصل چهارم: مفاهیم اصلی انگیزش

۷۱. .... به معنی نوعی کمبود روانی و فیزیولوژیک است که می تواند دستاورد خاصی را جذاب نماید.

(۱) انگیزش (۲) نیاز (۳) انگیزه (۴) تنش

۷۲. تمایل به انجام کار بسته به توانایی فرد برای تامین نوعی نیاز را ..... گویند.

(۱) انگیزش (۲) خودمختاری (۳) تنش (۴) انگیزه

۷۳. در فرآیند اصلی انگیزش، نخستین مولفه کدام است؟

(۱) کوشش رفتاری (۲) انگیزه (۳) نیازهای ارضاء نشده (۴) تنش

۷۴. کدام گزینه در خصوص فرآیند اصلی انگیزش صحیح است؟

(۱) نیازهای ارضاء شده منجر به کاهش تنش در فرد می شوند.

(۲) انگیزه مستقیماً کوشش رفتاری را در پی خواهد داشت.

(۳) تنشهای درونی فرد به انگیزه ها بدل می شوند.

(۴) همه موارد فوق

۷۵. کدام مورد در زمره نخستین نظریه های انگیزش که سنگ بنای دیگر نظریه ها در این زمینه هستند، قرار نمی گیرد؟

(۱) نظریه سلسله مراتب نیازها (۲) نظریه نیازهای سه گانه

(۳) نظریه X و Y (۴) نظریه انگیزش - بهداشت

۷۶. در نظریه سلسله مراتب نیازهای مزلو، نخستین نیاز در مجموعه نیازهای رده بالا عبارتست از:

(۱) نیاز اجتماعی (۲) نیاز فیزیولوژیکی (۳) نیاز به احترام (۴) نیاز ایمنی

۷۷. عالی ترین سطح نیازها در سلسله مراتب مزلو کدام گزینه است؟

(۱) اجتماعی (۲) ایمنی (۳) خودشکوفایی (۴) اجتماعی

۷۸. «خودمختاری» و «پیشرفت» به ترتیب زیر مجموعه نیاز به احترام ..... و ..... هستند.

(۱) درونی - درونی (۲) بیرونی - بیرونی (۳) درونی - بیرونی (۴) بیرونی - درونی

۷۹. بر اساس تئوری سلسله مراتب نیازهای مزلو، کدام گزینه صحیح است؟

(۱) نیازهای رده پایین بوسیله عوامل درون فردی ارضاء می شوند.

(۲) هنگامی که نیازی بطور کامل ارضاء شود، نیاز بعدی خودنمایی می کند.

(۳) نیازهای رده بالا بوسیله عوامل برون فردی ارضاء می شوند.

(۴) اگر نیازی به مقدار لازم ارضاء شود، دیگر ایجاد انگیزه نمی کند.

۸۰. کدام گزینه با تئوری Y داگلاس مک گرگور ناسازگار است؟  
 (۱) برای کارکنان کار همانند تفریح است  
 (۲) کارکنان اغلب مسئولیت گریزند  
 (۳) خلاقیت در بیشتر افراد وجود دارد  
 (۴) کارکنان هدفمند، دارای نوعی خودکنترلی هستند
۸۱. تئوری X مک گرگور بیان می دارد که بیشتر کارکنان،..... را بالاتر از دیگر عوامل مربوط به کار قرار می دهند.  
 (۱) پول (۲) امنیت (۳) رفاه (۴) بازی
۸۲. تئوری بهداشت - انگیزش هرزبرگ بیان می کند که:  
 (۱) عواملی که موجب رضایت شغلی می شوند از آنها که موجب نارضایتی شغلی می شوند، غیرقابل تفکیک هستند.  
 (۲) اگر مدیر عواملی را که موجب نارضایتی شغلی می شوند از بین ببرد، موجب تحریک و انگیزش افراد خواهد شد.  
 (۳) رضایتمندی و نارضایتی روی یک طیف واحد قرار ندارند.  
 (۴) عوامل بهداشتی و انگیزشی سبب پاداش باطنی برای افراد می شوند.
۸۳. طبق نظر هرزبرگ، کدام مورد جزو عوامل انگیزشی است؟  
 (۱) روابط بین افراد (۲) شهرت (۳) حقوق (۴) مدیریت شرکت
۸۴. نظریه بهداشت - انگیزش، کدام مولفه رادر شمار عوامل بهداشتی به حساب می آورد؟  
 (۱) رشد (۲) مسئولیت (۳) شرایط کاری (۴) موفقیت
۸۵. کدام مورد را می توان نتیجه تلاش هرزبرگ در تئوری بهداشت - انگیزش دانست؟  
 (۱) گسترش شغل در سطح افقی (توسعه شغلی)  
 (۲) گسترش شغل در سطح عمودی (غنی سازی شغلی)  
 (۳) جابه جایی کارکنان با وظایف مشابه (گردش شغلی)  
 (۴) همه موارد فوق
۸۶. نیازهای اصلی در تئوری نیازهای سه گانه مک کللند عبارتند از:  
 (۱) نیاز به موفقیت - نیاز به ایجاد دوستی - نیاز به احترام  
 (۲) نیاز به رشد - نیاز به احترام - نیاز به شخصیت  
 (۳) نیاز به قدرت - نیاز به موفقیت - نیاز به ایجاد دوستی  
 (۴) نیاز به موفقیت - نیاز به شخصیت - نیاز به رشد
۸۷. همه موارد زیر از ویژگیهای افرادی است که نیاز به کسب موفقیت در آنها بالاست بجز .....  
 (۱) تمایل به اعمال نفوذ در دیگران  
 (۲) تمایل به تامین اهداف هموردطلب  
 (۳) تمایل به دریافت بازخور فوری  
 (۴) تمایل به پذیرش مسئولیت شخصی

۸۸. بررسی تئوری انگیزشی نیازهای سه گانه نشان می دهد بهترین مدیران کسانی هستند که نیاز به قدرت در آنها ..... و نیاز به ایجاد دوستی در آنها ..... است.

- (۱) بالا / پایین (۲) پایین / بالا (۳) بالا / بالا (۴) پایین / پایین

۸۹. براساس تئوری نیازهای سه گانه ، احتمال ناکامی کسی که نیاز به کسب موفقیت بالایی دارد در کدام موقعیت شغلی بیشتر است؟

- (۱) کارآفرینی (۲) مدیریت سازمانهای بزرگ (۳) اداره واحدهای درون سازمانی (۴) امور بازرگانی

۹۰. نظریه تعیین هدف کدام مورد را سبب بهبود انگیزش کارکنان می داند؟

- (۱) تعیین اهدافی خاص و دشوار (۲) تعیین اهداف کلی و دشوار (۳) تعیین اهداف خاص و آسان (۴) تعیین اهداف کلی و دشوار

۹۱. نظریه تعیین هدف، برای بهبود پذیرش اهداف کدام راهکار را توصیه می کند؟

- (۱) چالشی بودن اهداف (۲) مشارکت کارکنان (۳) استفاده از مشاور (۴) ساده بودن اهداف

۹۲. کدام گزینه در خصوص تئوری رفتار صحیح است؟

- (۱) در تئوری تقویت رفتار، حالات درونی فرد مدنظر قرار می گیرند.  
(۲) در تئوری تقویت رفتار، از قضاوت شهودی برای انگیزش افراد استفاده می شود.  
(۳) از آنجا که در این تئوری به منشاء رفتار توجه نمی شود، نمی توان آن را یک تئوری انگیزشی به حساب آورد.  
(۴) رویدادهای محیطی مورد توجه نظریه پردازان تئوری تقویت رفتار نیست و آنها انگیزه فرد را عامل رفتار می دانند.

۹۳. در نظریه برابری، سه مرجعی که مبنای مقایسه فرد قرار می گیرند عبارتند از:

- (۱) خود- دیگران- محیط (۲) خود- سرپرست- زیردست (۳) سیستم- خود- محیط (۴) سیستم- خود- دیگران

۹۴. بر اساس تئوری برابری، اگر پرداخت بر اساس میزان تولید باشد، کسانی که احساس می کنند کمتر از حقوق واقعی دریافت می کنند:

- (۱) کمتر تولید خواهند کرد ولی کیفیت تولیداتشان بهبود خواهد یافت.  
(۲) بیشتر تولید خواهند کرد ولی کیفیت تولیداتشان کاهش خواهد یافت.  
(۳) کمتر تولید خواهند کرد و کیفیت تولیداتشان کاهش خواهد یافت.  
(۴) بیشتر تولید خواهند کرد و کیفیت تولیداتشان بهبود خواهد یافت.

۹۵. در تئوری انتظار، باور فرد مبنی بر اینکه سطح معینی از کار به دستاورد مورد نظر می‌انجامد، بیانگر کدام رابطه است؟

- (۱) رابطه بین عملکرد و پاداش
- (۲) رابطه بین تلاش و پاداش
- (۳) رابطه بین تلاش و عملکرد
- (۴) رابطه پاداش با اهداف فردی (اهمیت پاداش)

۹۶. بر اساس تئوری برابری، اگر پرداخت بر اساس ساعت کار باشد، کسانی که احساس می‌کنند دستمزد بالاتری دریافت می‌کنند:

- (۱) کمتر تولید خواهند کرد.
- (۲) بیشتر تولید خواهند کرد ولی کیفیت تولیداتشان کاهش خواهد یافت.
- (۳) کمتر تولید خواهند کرد ولی کیفیت تولیداتشان بهبود خواهد یافت.
- (۴) بیشتر تولید خواهند کرد.

۹۷. کدام نظریه‌های انگیزش را می‌توان نقطه مقابل یکدیگر دانست؟

- (۱) برابری - انتظار
- (۲) تعیین هدف - سلسله مراتب نیازها
- (۳) تقویت رفتار - تعیین هدف
- (۴) سلسله مراتب نیازها - انتظار

۹۸. کدام نظریه انگیزش را می‌توان شکلی از محاسبه دانست که همراه با لذت‌جویی روانی است؟

- (۱) برابری
- (۲) بهداشت - انگیزش
- (۳) انتظار
- (۴) تقویت رفتار

۹۹. کدامیک از نظریه‌های انگیزش به لحاظ پایایی و اعتبار مورد تایید قرار می‌گیرد؟

- (۱) X و Y (مک گرگور)
- (۲) انتظار (وروم)
- (۳) بهداشت - انگیزش (هرزبرگ)
- (۴) سلسله مراتب نیازها (مزلو)

۱۰۰. در خصوص تئوری انتظار کدام مورد صحیح است؟

- (۱) نظریه انتظار یک نظریه اقتضائی است
- (۲) الگوی انتظار به رابطه بین تلاش، عملکرد، پاداش و اهداف سازمان اشاره دارد.
- (۳) تئوری انتظار در سازمانهایی که پرداخت پاداش مبتنی بر عملکرد است، کارایی چندانی ندارد.
- (۴) همه موارد فوق

## فصل پنجم: انگیزش: از مفاهیم تا کاربرد

۱۰۱. در مدیریت مبتنی بر هدف:

- (۱) اهداف بوسیله مدیران سازمان تعیین می شوند، سپس به زیردستان ابلاغ می گردند.
- (۲) اهداف توسط زیردستان تدوین شده و به تایید مدیران سازمان می رسند.
- (۳) اهداف با توجه به قدرت مدیر یا زیردستان ممکن است بوسیله هریک تهیه شوند.
- (۴) اهداف سازمانی با مشارکت مدیران و کارکنان سازمان تدوین می شوند.

۱۰۲. پیتز دراکر، نظریه پرداز سیستم مدیریت مبتنی بر هدف، کدام ویژگی را لازمه این شیوه مدیریت می داند؟

- (۱) نگاه سیستمی
- (۲) هدفگذاری از بالا به پایین
- (۳) تاکید بر اهداف کلان
- (۴) تجزیه اهداف به عناصر کوچک

۱۰۳. ارکان مدیریت بر مبنای هدف به ترتیب عبارتند از:

- (۱) تعیین اهداف معین، تعیین زمان مشخص، تصمیم گیری مشارکتی، بازخور نتیجه
- (۲) تعیین اهداف معین، تصمیم گیری مشارکتی، تعیین زمان مشخص، بازخور نتیجه
- (۳) تعیین زمان مشخص، تصمیم گیری مشارکتی، بازخور نتیجه، تعیین اهداف معین
- (۴) تعیین زمان مشخص، بازخور نتیجه، تعیین اهداف معین، تصمیم گیری مشارکتی

۱۰۴. تنها اختلاف بین مدیریت مبتنی بر هدف و نظریه تعیین هدف مربوط به ..... است.

- (۱) مساله مشارکت
- (۲) دشواری اهداف
- (۳) نقش عوامل درون فردی
- (۴) مساله قدرت

۱۰۵. همه موارد زیر بیانگر مشکلات اصلی اجرای مدیریت مبتنی بر هدف اند مگر ..... .

- (۱) وجود انتظارات غیر واقعی در اجرای فرآیند
- (۲) مشکلات مربوط به ارکان مدیریت مبتنی بر هدف
- (۳) فقدان تعهد مدیران ارشد سازمان
- (۴) بی میلی مدیران به پرداخت پاداش در ازاء اهداف

۱۰۶. برای پیاده سازی برنامه تعدیل رفتار در سازمانها، نخستین گام چیست؟

- (۱) تعیین معیار سنجش رفتار
- (۲) ارائه استراتژی و اعمال تغییر در رفتار
- (۳) شناسایی رفتارهای موثر بر عملکرد
- (۴) ارزیابی بهبود عملکرد

۱۰۷. الگوی تعدیل رفتار سازمانی با کدامیک از تئوری های انگیزش بیشتر ارتباط دارد؟

- (۱) تئوری تقویت رفتار
- (۲) تئوری انتظار
- (۳) تئوری برابری
- (۴) تئوری تعیین هدف

۱۰۸. در کدامیک از شیوه‌های مشارکت کارکنان، اکثر زیردستان در تصمیم‌گیری مشارکت نموده و در قدرت با رئیس مستقیم خود شریک اند؟

- (۱) مدیریت مشارکتی
- (۲) مشارکت نمایندگان کارکنان
- (۳) دایره کیفیت
- (۴) سهیم کردن کارکنان در سهام

۱۰۹. کدامیک از شیوه‌های مشارکت کارکنان در سازمان، معمولاً جنبه نمادین دارد و چندان کارساز نیست؟

- (۱) مدیریت مشارکتی
- (۲) مشارکت نمایندگان کارکنان
- (۳) دایره کیفیت
- (۴) سهیم کردن کارکنان در سهام

۱۱۰. مسئولیت اجرای راه‌حل‌های نهایی در دواير کیفیت بر عهده کیست؟

- (۱) کارکنان
- (۲) مدیر
- (۳) مشتری
- (۴) ۱ و ۲ صحیح اند

۱۱۱. در دواير کیفیت، کدام یک از مراحل زیر می‌بایست توسط اعضا و بدون کمک مدیر صورت گیرد؟

- (۱) شناسایی کردن مساله
- (۲) ارائه راه حل‌های پیشنهادی
- (۳) بررسی راه‌حل‌ها
- (۴) تصمیم‌گیری

۱۱۲. کدام مورد صحیح است؟

- (۱) اجرای برنامه‌های سهیم کردن کارکنان در سهام موجب افزایش رضایت شغلی کارکنان می‌شود.
- (۲) دواير کیفیت تاثیر چندان زیادی بر رضایت شغلی کارکنان نداشته‌اند.
- (۳) لازمه پیاده سازی مدیریت مشارکتی حمایت فرهنگ سازمان از این شیوه مشارکت دادن کارکنان است.
- (۴) همه موارد فوق

۱۱۳. برنامه‌های مشارکت کارکنان با کدام تئوریهای انگیزشی سازگارند؟

- (۱) تئوری بهداشت- انگیزش و تئوری سلسله مراتب نیازها
- (۱) تئوری نیازهای سه گانه و تئوری برابری
- (۳) تئوری هدف گذاری و تئوری Y مک گرگور
- (۴) تئوری بهداشت- انگیزش و تئوری Y مک گرگور

۱۱۴. کدام گزینه در زمره برنامه‌های مبتنی بر حقوق متغیر در سازمانها قرار نمی‌گیرد؟

- (۱) مشارکت در سود
- (۲) دادن پاداش به گروه
- (۳) پرداخت بر اساس قطعه
- (۴) پرداخت بر اساس مهارت

۱۱۵. برنامه‌های پرداخت بر اساس مهارت با کدام تئوری انگیزشی رابطه متقابل ندارند؟

- (۱) برابری
- (۲) انتظار
- (۳) سلسله مراتب نیازها
- (۴) تقویت رفتار

## فصل ششم: تصمیم‌گیری فردی

۱۱۶. اگر بخواهیم نتیجه حاصل از تصمیم‌گیری را به حداکثر میزان مطلوبیت برسانیم، از کدام شیوه بهره گرفته‌ایم؟

- (۱) تصمیم‌گیری بخردانه
- (۲) تصمیم‌گیری رضایت بخش
- (۳) تصمیم‌گیری بخردانه محدود
- (۴) تصمیم‌گیری شهودی

۱۱۷. آخرین مرحله تصمیم‌گیری بر اساس الگوی بخردانه عبارتست از:

- (۱) ارائه راه حل‌های گوناگون
- (۲) انتخاب راهی که ارزش بالاتری دارد.
- (۳) ارزیابی و بازنگری فرآیند
- (۴) اتصال راههای گوناگون به شاخصهای تصمیم‌گیری

۱۱۸. استفاده از الگوی تصمیم‌گیری معقول (بخردانه) ممکن نخواهد بود اگر ..... .

- (۱) مساله روشن و بدون ابهام باشد.
- (۲) اولویتهای انتخاب مشخص باشد.
- (۳) محدوده زمانی معینی برای تصمیم‌گیری وجود داشته باشد.
- (۴) ضریبهایی که فرد به شاخصهای تصمیم‌گیری می‌دهد در طول زمان ثابت باشند.

۱۱۹. کدام گزینه از راهکارهای تقویت خلاقیت افراد برای بهبود تصمیم‌گیری تلقی می‌شود؟

- (۱) آموزش مستقیم
- (۲) تلقین خلاقیت
- (۳) استفاده از راههای میانبر
- (۴) همه موارد فوق

۱۲۰. کدام جمله صحیح است؟

- (۱) در دنیای واقعی اغلب تصمیمات براساس الگوی بخردانه اتخاذ می‌شوند.
- (۲) الگوی بخردانه برای حل مسائل ساده با راهکارهای محدود مناسب است.
- (۳) هنگامیکه هزینه جستجو و ارزیابی راه‌حل‌ها زیاد باشد، الگوی بخردانه کارساز است.
- (۴) نخستین گام بکارگیری الگوی بخردانه، تعیین شاخصهای تصمیم‌گیری است.

۱۲۱. در این شیوه تصمیم‌گیری، فرد الگوهای ساده‌ای می‌سازد و بدان وسیله بدون توجه به همه پیچیدگی‌ها درصدد

برمی‌آید جنبه‌های ضروری مساله را مشخص نماید.

- (۱) الگوی بخردانه
- (۲) الگوی شهودی
- (۳) الگوی بخردانه محدود
- (۴) الگوی بهینه



۱۲۲. کدامیک از الگوهای تصمیم‌گیری بر احساسات و تجربه قبلی تصمیم‌گیرنده متکی است؟

- (۱) بخردانه محدود (۲) شهودی (۳) بخردانه (۴) معقول

۱۲۳. در این شیوه تصمیم‌گیری، هنگامیکه تصمیم‌گیرنده به نخستین راه‌حل قابل قبول برسد، به بقیه راه‌حلها توجه نخواهد کرد:

- (۱) تصمیم‌گیری بخردانه (۲) تصمیم‌گیری شهودی  
(۳) تصمیم‌گیری بخردانه محدود (۴) تصمیم‌گیری استراتژیک

۱۲۴. کدام گزینه نادرست است؟

- (۱) فرآیند تصمیم‌گیری بخردانه محدود با راه‌حل‌هایی آغاز می‌شود که با وضعیت موجود فاصله زیادی دارند.  
(۲) فرآیند تصمیم‌گیری بخردانه نیازمند استفاده فراوان از خلاقیت است.  
(۳) قضاوت شهودی اغلب در سایه اطلاعات محدود اقدام به نتیجه‌گیری می‌نماید.  
(۴) هیچکدام

۱۲۵. اینکه مدیران به هنگام ارزیابی عملکرد سالیانه، وزن یا ضریب بیشتری به رفتارهای اخیر کارمند می‌دهند ناشی از کدام شیوه تصمیم‌گیری است؟

- (۱) شهودی (۲) بخردانه محدود (۳) عملیاتی (۴) بخردانه

۱۲۶. اینکه افراد گرایش دارند، احتمال رویدادی را از طریق مقایسه آن با نمونه پیشین مورد ارزیابی قرار دهند نتیجه کدام مورد است؟

- (۱) قضاوت بر مبنای اطلاعات موجود (۲) پافشاری در تعهد  
(۳) قیاس به نفس (۴) توجه به تفاوت‌های فردی

۱۲۷. بررسی شیوه‌های تصمیم‌گیری فردی نشان می‌دهد افراد بر اساس دو شاخص ..... و ..... می‌توانند به چهار سبک اصولی، تحلیلی، رفتاری و ارشادی تصمیم‌بگیرند.

- (۱) تحمل ابهام - اصول اخلاقی (۲) تحمل ابهام - شیوه اندیشیدن  
(۳) اصول اخلاقی - شیوه اندیشیدن (۴) خلاقیت - تجربه قبلی

۱۲۸. بررسی چهار سبک تصمیم‌گیری فردی نشان می‌دهد، افرادی که تحمل پذیرش ابهام بالایی دارند و بگونه‌ای بخردانه می‌اندیشند از سبک ..... تصمیم‌گیری استفاده می‌کنند.

- (۱) اصولی (۲) رفتاری (۳) ارشادی (۴) تحلیلی

۱۲۹. افراد شهودی که تحمل پذیرش ابهام را ندارند از کدام سبک تصمیم‌گیری بهره می‌گیرند؟

- (۱) ارشادی (۲) رفتاری (۳) نظری (۴) تحلیلی

۱۳۰. کدامیک از سبکهای تصمیم‌گیری به پایین‌ترین سطح از اطلاعات برای ارائه راه‌حل اکتفا می‌کند؟

- (۱) تحلیلی (۲) ارشادی (۳) رفتاری (۴) اصولی

۱۳۱. دانشجویان رشته بازرگانی، مدیران رده‌پایین و مدیران ارشد اجرایی اغلب از شیوه ..... برای تصمیم‌گیری استفاده می‌کنند.

- (۱) تحلیلی (۲) ارشادی (۳) رفتاری (۴) نظری

۱۳۲. افرادی که از سبک تصمیم‌گیری ..... استفاده می‌کنند به دوره‌های بلند مدت توجه دارند و در امر یافتن راه‌حلهای ابتکاری و خلاق توانایی بالایی دارند.

- (۱) تحلیلی (۲) ارشادی (۳) رفتاری (۴) اصولی

۱۳۳. در سطح ..... از سطوح اصول اخلاقی تصمیم‌گیری، فرد بین اصول اخلاقی که خود ارائه می‌کند و اختیاراتی که دیگران دارند تفاوت قائل می‌شود.

- (۱) اجتهاد (۲) عرف (۳) بندگی (۴) پیروی

۱۳۴. اگر فرد، قوانین و مقرراتی که مورد تایید اوست را رعایت کند در کدام سطح از مراحل رشد اخلاقی قرار دارد؟

- (۱) بندگی (۲) عرف (۳) اجتهاد (۴) پیروی

۱۳۵. کدام گزینه از محدودیتهای سازمانی برای تصمیم‌گیرنده محسوب می‌شود؟

- (۱) ارزیابی عملکرد (۲) تصمیمات پیشین (۳) سیستم پاداش (۴) همه موارد فوق

## فصل هفتم: مبانی رفتار گروه

۱۳۶. کدام گزینه را می توان معادل ساختار سازمانی دانست؟

- (۱) گروه (۲) گروه رسمی (۳) گروه غیر رسمی (۴) تیم

۱۳۷. گروه های ..... و ..... در سازمان زیرمجموعه گروه های غیر رسمی قرار می گیرند.

- (۱) حاکم - ذی نفع (۲) حاکم - تخصصی (۳) تخصصی - دوستی (۴) دوستی - ذی نفع

۱۳۸. کدامیک از انواع گروهها اغلب برای ارضای نیاز اجتماعی اعضای سازمان شکل می گیرد؟

- (۱) گروه دوستی (۲) گروه حاکم (۳) گروه تخصصی (۴) گروه ذینفعان

۱۳۹. گروه ..... را می توان گونه ای از گروه ..... دانست.

- (۱) حاکم - ذی نفع (۲) حاکم - تخصصی (۳) دوستی - تخصصی (۴) دوستی - ذی نفع

۱۴۰. کدام مورد بیانگر الگوهای رفتاری مشخصی است که فرد در رابطه با پست یا شغل خود بر عهده دارد؟

- (۱) قدرت (۲) خلاقیت (۳) هنجار (۴) نقش

۱۴۱. تمایل فرد به کسب شهرت و حیثیت از طریق گروه، به کدام دلیل او برای پیوستن به گروه اشاره دارد؟

- (۱) پایگاه یا مقام (۲) تامین هدف (۳) احساس ارزش شخصی (مناعت) (۴) قدرت

۱۴۲. استانداردهای رفتاری قابل قبول در گروهها که اعضای گروه در آن سهیم اند را چه می نامند؟

- (۱) انسجام (۲) هنجار (۳) نقش (۴) هم رنگ جماعت شدن

۱۴۳. تحقیقات هاتورن در ابتدا با چه هدفی آغاز شد؟

- (۱) بررسی رابطه بین محیط و رفتار کارگران  
(۲) بررسی تفاوت در میزان کارایی زنان و مردان  
(۳) بررسی رابطه بین محیط و بازدهی  
(۴) بررسی تاثیر کارگروهی و روابط اجتماعی بر عملکرد افراد

۱۴۴. مهمترین دستاورد تحقیقات هاتورن عبارت بود از اینکه :

- (۱) تاثیر روشنایی محیط کار بر عملکرد افراد شدید است.  
(۲) تاثیر گروه و هنجارهای گروهی بر عملکرد افراد قابل توجه است.  
(۳) احساسات کارگر با نتیجه عملکرد او رابطه ضعیفی دارد.  
(۴) جنسیت افراد تعیین کننده اصلی عملکرد آنهاست.

۱۴۵. کدام گزینه در خصوص تحقیقات «آش» در مورد گروهها صحیح است؟

- (۱) هنجارهای گروهی اعضا را تحت فشار قرار می دهد تا خود را با سایر اعضا سازگار نمایند.
- (۲) افراد دارای استعدادهای مختلفی هستند که تعیین کننده اصلی نحوه عملکرد آنهاست.
- (۳) فردگرایی و جمع گرایی هر دو به یک میزان بر عملکرد افراد سازمان اثر می گذارند.
- (۴) گروهها، اغلب فردگرایی را تقویت نموده و بدنبال جذب افراد مستعد برای بهبود رهبری گروه هستند.

۱۴۶. .... یعنی میزانی که اعضای گروه به یکدیگر جذب می شوند و تحریک می گردند تا در گروه باقی بمانند.

- (۱) ترکیب گروه
- (۲) هنجار
- (۳) مقام فردی
- (۴) انسجام

۱۴۷. اگر هنجارهای گروه تا حد زیادی منطبق با اهداف سازمان باشد اما گروه چندان منسجم نباشد، نتیجه عبارتست از:

- (۱) افزایش زیاد در بهره وری
- (۲) کاهش بهره وری
- (۳) افزایش متوسط در بهره وری
- (۴) تاثیری در بهره وری ندارد

۱۴۸. اگر میزان انسجام ..... و رابطه بین هنجار گروه و عملکرد ..... باشد، تولید یا بازدهی کم خواهد بود.

- (۱) زیاد- کم
- (۲) زیاد- زیاد
- (۳) کم- زیاد
- (۴) کم- کم

۱۴۹. کدام گزینه منجر به افزایش انسجام گروه نمی شود؟

- (۱) افزایش مدت زمانی که اعضای گروه با هم هستند
- (۲) اعطای پاداش گروهی بجای پاداش فردی
- (۳) افزایش تعداد اعضای گروه
- (۴) تشدید رقابت بین گروهها

۱۵۰. در کدامیک از موارد زیر گروههای کوچک نسبت به گروههای بزرگ، اثربخش تر هستند؟

- (۱) زمانیکه گروه در گیر حل یک مساله است.
- (۲) زمانیکه برای انجام کار گروه باید منابع مختلف و متعدد به مصرف برسند.
- (۳) زمانیکه انجام کارهای معین بنحوی سریعتر مدنظر است.
- (۴) زمانیکه موجودیت گروه بخاطر حقیقت یابی است.

۱۵۱. مفهوم نقصان پذیری گروه دقیقاً عکس این مفهوم است:

- (۱) ترکیب گروه
- (۲) هم رنگ جماعت شدن
- (۳) بریدن از گروه
- (۴) هم افزایی گروه

۱۵۲. گروهی که اعضای آن نامتجانس یا ناهمگن باشند، دارای اثربخشی ..... و تعارضات درونی ..... است

- (۱) کمتر- بیشتر
- (۲) بیشتر- بیشتر
- (۳) کمتر- کمتر
- (۴) کمتر- بیشتر

۱۵۳. بررسی ویلیام بایت در خصوص مقام فردی نشان می‌دهد، هنگامی که مقامات بالا دستورالعملهای خاصی را برای کارکنان رده پایین تر صادر می‌کنند ..... .

- (۱) کارها آرام تر به اجرا در می‌آید.
- (۲) کارها هماهنگ تر به اجرا در می‌آیند.
- (۳) بین مقامات رسمی و غیر رسمی تعارض ایجاد می‌شود
- (۴) گزینه‌های ۱ و ۲ صحیح اند.

۱۵۴. کدام گزینه از مزایای تصمیم‌گیری فردی در مقایسه با تصمیم‌گیری گروهی محسوب نمی‌شود؟

- (۱) کیفیت بالاتر تصمیم‌گیری
- (۲) روشن بودن مسئولیت
- (۳) ثبات رویه در ارزشها
- (۴) سرعت بالاتر تصمیم‌گیری

۱۵۵. کدام ویژگی گروهها سبب می‌شود اعضای دیدگاه‌های بیرون از گروه را بی ارزش پندارند؟

- (۱) هم رنگ جماعت شدن
- (۲) نقصان‌پذیری گروه
- (۳) بریدن از گروه
- (۴) طوفان فکری

۱۵۶. کدام گزینه از توجیهات نقصان‌پذیری گروه محسوب نمی‌گردد؟

- (۱) توزیع مسئولیت (اینکه نتیجه کار گروه را نمی‌توان به شخص خاصی نسبت داد)
- (۲) تصور کم کاری سایر اعضا ( هر یک از اعضا می‌اندیشد که دیگر اعضا تلاش لازم را نمی‌کنند)
- (۳) احتیاط بیش از حد سایرین (اینکه عضویت در گروه تمایل به مخاطره‌پذیری بالا را در فرد برآورده نمی‌کند)
- (۴) دیده نشدن ( فرد چنین می‌اندیشد که میزان فعالیت او در گروه مورد ارزیابی قرار نمی‌گیرد)

۱۵۷. کدام عامل با پدیده هم رنگ جماعت شدن در گروهها رابطه معکوس دارد؟

- (۱) آزاد اندیشی
- (۲) محرومیت از دسترسی به منابع خارجی
- (۳) فشار زمانی برای تصمیم‌گیری
- (۴) انسجام

۱۵۸. گرافه‌گویی‌هایی که اغلب در نخستین مواضع گروهها به چشم می‌خورند به مرور و با ادامه روند عملکردی گروه جنبه احتیاط آمیزتری به خود می‌گیرند این مساله در مورد افراد خطرپذیرتر منجر به ..... می‌شود.

- (۱) ناتوانی در تصمیم‌گیری
- (۲) هم رنگ جماعت شدن
- (۳) بریدن از گروه
- (۴) احساس مناعت

۱۵۹. در تکنیک گروه اسمی:

- (۱) اعضا مستقیماً با یکدیگر گفتگو می‌کنند.
- (۲) اعضا با مشورت یکدیگر نظرات جمع‌آوری شده را اولویت بندی می‌کنند.
- (۳) اعضا گردهم می‌آیند ولی هر کس باید بطور مستقل بیندیشد.
- (۴) همه موارد فوق

۱۶۰. کدام گزینه از ویژگی‌های روش طوفان فکری است؟

- (۱) ممنوعیت انتقاد
- (۲) گردهمایی از راه دور
- (۳) ممنوعیت صحبت
- (۴) تعیین راهکار برتر

## فصل هشتم : شناخت تیم

۱۶۱. عواملی که در مقایسه تیم با گروه، این دو را از یکدیگر متمایز می کنند عبارتند از:

- (۱) هم افزایی - نقصان پذیری - مهارتها - هدف - انسجام
- (۲) حساب پس دهی - نقصان پذیری - هم افزایی - هدف
- (۳) مهارتها - حساب پس دهی - هم افزایی - انسجام
- (۴) هدف - هم افزایی - حساب پس دهی - مهارتها

۱۶۲. «دوایر کیفیت» را می توان زیرمجموعه کدامیک از انواع تیم ها به حساب آورد؟

- (۱) تیم های خودگردان
- (۲) تیم های متخصص
- (۳) تیم های حل کننده مساله
- (۴) تیم های چند وظیفه ای

۱۶۳. کدامیک از تیمها عملاً جایگزین پست سرپرستی در سازمان می شود؟

- (۱) تیم های خودگردان
- (۲) تیم های چند وظیفه ای
- (۳) تیم های حل کننده مساله
- (۴) تیم های متخصص

۱۶۴. آغاز به کار تیمهای ..... بسیار وقت گیر است چرا که اعضا باید یکدیگر را بشناسند و از تخصص و شیوه اندیشه یکدیگر آگاه شوند.

- (۱) تیم های خودگردان
- (۲) تیم های چند وظیفه ای
- (۳) تیم های حل کننده مساله
- (۴) تیم های غیررسمی

۱۶۵. سه مهارت اصلی که هر تیم می بایست دارای آن باشد عبارتند از:

- (۱) مهارت فنی - مهارت انسانی - مهارت حل مساله
- (۲) مهارت خلق - مهارت تحلیل - مهارت کنترل
- (۳) مهارت فنی - مهارت نگهداری - مهارت نتیجه گیری
- (۴) مهارت کنترل - مهارت انسانی - مهارت حل مساله

۱۶۶. در بررسی نقشهای تیمی، ..... کسی است که در مبارزه با تیم های خارجی، با اعتقادی راسخ از تیم دفاع می کند.

- (۱) سازنده - سازمان دهنده
- (۲) نگهدارنده
- (۳) کنترلر - بازرس
- (۴) تحلیلگر

۱۶۷. .... در تیم، کسی است که در پی کسب اطلاعات کامل در خصوص موضوعات برمی آید.

- (۱) گزارشگر - مشاور
- (۲) خلاق - نوآور
- (۳) هماهنگ کننده
- (۴) کاشف - موسس

۱۶۸. نقش ..... در تیمها سبب می شود افراد به ضرب الاجل ها توجه کنند. او می خواهد مطمئن شود که تعهدات انجام می شود و امور طبق برنامه به اجرا در می آید.

- |                           |                             |
|---------------------------|-----------------------------|
| (۱) تحلیلگر               | (۲) هماهنگ کننده            |
| (۳) سازنده - سازمان دهنده | (۴) نتیجه گیر - تولید کننده |

۱۶۹. ضعف اصلی افراد ..... این است که امکان دارد دارای بردباری لازم نباشند و نتوانند امور تیم را در مرحله عمل کنترل نمایند.

- |                  |                           |
|------------------|---------------------------|
| (۱) کاشف - موسس  | (۲) تحلیلگر               |
| (۳) هماهنگ کننده | (۴) سازنده - سازمان دهنده |

۱۷۰. فردی که به شدت به املای صحیح کلمات و علائم نگارشی حساس است از نگاه مدیر تیم برای ایفای کدام نقش مناسب خواهد بود؟

- |                              |                  |
|------------------------------|------------------|
| (۱) تاکید کننده - نگه دارنده | (۲) هماهنگ کننده |
| (۳) کنترلر - بازرس           | (۴) تحلیلگر      |

۱۷۱. تیمهای دارای عملکرد بالا علاوه بر تعیین اهداف خاص به ..... و ..... نیازمندند.

- |                  |                  |                |                    |
|------------------|------------------|----------------|--------------------|
| (۱) ساختار - سبک | (۲) ارزش - رهبری | (۳) سبک - ارزش | (۴) ساختار - رهبری |
|------------------|------------------|----------------|--------------------|

۱۷۲. کدامیک از ابعاد زیر برای برقراری اعتماد متقابل میان اعضای تیم، مهمتر از سایرین است؟

- |             |             |           |             |
|-------------|-------------|-----------|-------------|
| (۱) شایستگی | (۲) وفاداری | (۳) صداقت | (۴) روراستی |
|-------------|-------------|-----------|-------------|

۱۷۳. .... در ایجاد اعتماد متقابل میان اعضای تیم کمترین تاثیر را دارد.

- |             |          |             |             |
|-------------|----------|-------------|-------------|
| (۱) روراستی | (۲) ثبات | (۳) وفاداری | (۴) شایستگی |
|-------------|----------|-------------|-------------|

۱۷۴. کدام مورد صحیح است؟

- (۱) برای تقویت اعتماد بین اعضا، مدیران باید در تیم ایفاگر نقش باشند.
- (۲) اغلب بهترین تیمها آنهایی هستند که تعداد بیشتری از اعضا را گرد هم جمع می کنند.
- (۳) ثبات رویه مدیران اغلب با اعتماد کارکنان نسبت به آنها رابطه معکوس دارد.
- (۴) همه موارد فوق

۱۷۵. در جوامع فردگرا، کدام گزینه از شیوه های پروراندن افراد برای عضویت در تیم، محسوب نمی شود؟

- |           |           |           |           |
|-----------|-----------|-----------|-----------|
| (۱) آموزش | (۲) گزینش | (۳) پاداش | (۴) دستور |
|-----------|-----------|-----------|-----------|

## فصل نهم: ارتباطات

۱۷۶. بزرگترین مانع بر سر راه موفقیت گروه کدام است؟

- (۱) فقدان ارتباطات افقی
- (۲) فقدان اهداف زمان دار
- (۳) تخصیص ناکارای منابع
- (۴) فقدان ارتباطات اثربخش

۱۷۷. نقشهای اصلی ارتباطات در سازمان عبارتند از:

- (۱) برنامه ریزی - ایجاد انگیزه - ابراز احساسات - تبادل اطلاعات
- (۲) کنترل - ایجاد انگیزه - تبادل اطلاعات - رهبری
- (۳) کنترل - ایجاد انگیزه - ابراز احساسات - تبادل اطلاعات
- (۴) برنامه ریزی - ایجاد انگیزه - رهبری - تبادل اطلاعات

۱۷۸. کدام گزینه از عناصر اصلی فرایند ارتباطات محسوب نمی شود؟

- (۱) گیرنده پیام
- (۲) کانال
- (۳) اختلال
- (۴) بازخور

۱۷۹. .... به محصول فیزیکی و واقعی است که در سایه به رمز در آمدن منبع پیام بوجود می آید.

- (۱) از رمز خارج کردن پیام
- (۲) پیام
- (۳) کانال
- (۴) گیرنده پیام

۱۸۰. کنترل میزان موفقیتی که در ارسال پیام بدست آمده از طریق کدام عنصر ارتباطی انجام می پذیرد؟

- (۱) بازخور
- (۲) اختلال
- (۳) گیرنده پیام
- (۴) کانال

۱۸۱. برای بازخور نمودن نتیجه عملیات و آگاه نمودن مدیران از میزان پیشرفت کارها از ارتباطات..... استفاده می شود.

- (۱) رو به پایین
- (۲) روبه به بالا
- (۳) افقی
- (۴) مورب

۱۸۲. ضرورت ارتباطات ..... برای صرفه جویی در وقت و تسهیل هماهنگی است.

- (۱) رو به پایین
- (۲) روبه به بالا
- (۳) افقی
- (۴) مورب

۱۸۳. کدامیک از انواع ارتباطات می تواند منجر به دور زدن مقامات ارشد توسط اعضای سازمان گردد؟

- (۱) رو به پایین
- (۲) روبه به بالا
- (۳) افقی
- (۴) هیچکدام

۱۸۴. ایراد اصلی ارتباطات گفتاری در سازمان چیست؟

- (۱) سرعت پایین
- (۲) فقدان بازخور
- (۳) امکان تحریف محتوا
- (۴) همه موارد فوق



۱۸۵. کدام مورد صحیح است؟

- (۱) پیامهای نوشتاری اغلب پشتوانه منطقی قوی تری دارند اما نسبت به ارتباطات گفتاری دارای ابهام بیشتری هستند.
- (۲) در مورد پیامهای بلند و پیچیده استفاده از ارتباطات گفتاری مناسبتر است.
- (۳) ارتباطات کامل در عمل در سازمانها وجود ندارد.
- (۴) همه موارد فوق

۱۸۶. کدامیک از شیوه‌های ارتباطی از سایرین گویاتر است؟

- (۱) ارتباطات گفتاری
- (۲) ارتباطات افقی
- (۳) ارتباطات نوشتاری
- (۴) ارتباطات غیر گفتاری

۱۸۷. در کدامیک از انواع شبکه‌های ارتباطی، رهبر در مرکز ارتباطات قرار دارد؟

- (۱) همه جانبه
- (۲) چرخشی
- (۳) منفک
- (۴) زنجیره‌ای

۱۸۸. گروه‌های ضربت اغلب از شبکه‌های ارتباطی ..... استفاده می‌کنند.

- (۱) زنجیره‌ای
- (۲) منفک
- (۳) چرخشی
- (۴) همه جانبه

۱۸۹. اگر مساله سرعت ارتباطات در میان باشد، کدام شبکه ارتباطاتی فاقد اثربخشی لازم است؟

- (۱) زنجیره‌ای
- (۲) همه جانبه
- (۳) چرخشی
- (۴) تعاملی

۱۹۰. اگر مساله صحت و درستی پیام مطرح باشد باید از کدام شبکه‌های ارتباطی استفاده کرد؟

- (۱) زنجیره‌ای - همه جانبه
- (۲) زنجیره‌ای - چرخشی
- (۳) چرخشی - همه جانبه
- (۴) زنجیره‌ای - چرخشی - همه جانبه

۱۹۱. کدام مورد صحیح است؟

- (۱) شایعه زمانی بوجود می‌آید که نوعی ابهام وجود دارد.
- (۲) شایعه زمانی بوجود می‌آید که افراد می‌خواهند نسبت به شرایطی که اهمیت زیادی دارد از خود واکنش نشان دهند.
- (۳) شایعه زمانی بوجود می‌آید که وضع سازمان موجب اضطراب افراد شده است.
- (۴) همه موارد فوق

۱۹۲. کدام گزینه از کاربردهای شایعه در مدیریت محسوب نمی‌شود؟

- (۱) استفاده از شایعه بعنوان نوعی بازخور
- (۲) استفاده از شایعه بعنوان صافی (فیلتر) اطلاعات
- (۳) استفاده از شایعه برای تعیین زنجیره فرماندهی
- (۴) استفاده از شایعه برای تشخیص مسائل مهم از دید افراد

۱۹۳. اگر مساله رضایت شغلی کارکنان مورد نظر باشد، در آن صورت شبکه ارتباطی ..... بهترین و شبکه ..... بدترین انتخاب خواهند بود.

(۱) چرخشی - همه جانبه (۲) زنجیره ای - همه جانبه (۳) همه جانبه - چرخشی (۴) همه جانبه - زنجیره ای

۱۹۴. در بررسی موانع موجود بر سر راه ارتباطات اثربخش می توان گفت :

- (۱) افزایش تعداد سطوح سازمان باعث کاهش تغییر محتوای پیام در ارتباطات عمودی می شود.
- (۲) مردان در برقراری ارتباط بدنمال صمیمیت هستند در حالیکه زنان در جستجوی استقلال شخصی اند.
- (۳) احساسات لحظه ای فرد بر تفسیری که او از محتوای پیام می کند بی تاثیرند.
- (۴) هنگامیکه ارتباط غیر گفتاری با پیام گفتاری سازگار نیست، گیرنده پیام سردرگم می شود.

۱۹۵. برای بهبود اثربخشی ارتباط میان فرهنگهای مختلف کدام مورد توصیه می شود؟

- (۱) قضاوت قاطع و سریع
- (۲) فرض را بر همسانی مفاهیم گذاشتن
- (۳) عدم صدور رای قطعی
- (۴) فرض را بر همسانی تجارب گذاشتن

## فصل دهم: رهبری

۱۹۶. عبارتست از اعمال نفوذ بر گروه و سوق دادن آن به هدفهای مورد نظر.

(۱) قدرت (۲) سیاست (۳) رهبری (۴) رقابت

۱۹۷. کدام مورد صحیح است؟

(۱) همه رهبران مدیر هستند.

(۲) همه مدیران رهبر هستند.

(۳) قدرت و رهبری دو مفهوم معادل اند.

(۴) رهبری غیر رسمی می تواند از اعمال نفوذ رسمی مهم تر باشد.

۱۹۸. چهار رویکرد اصلی مطالعه رهبری عبارتند از:

(۱) تئوری رهبری فره مند- تئوری رفتاری- تئوری شخصیتی- تئوری انگیزشی

(۲) تئوری شخصیتی- تئوری اقتضایی- تئوری رفتاری- تئوری رهبری فره مند

(۳) تئوری شخصیتی- تئوری رفتاری- تئوری اقتضایی- تئوری انگیزشی

(۴) تئوری شخصیتی- تئوری انگیزشی- تئوری اقتضایی- تئوری رهبری فره مند

۱۹۹. ایده اساسی تئوری های شخصیتی در مطالعه رهبری چیست؟

(۱) همه رهبران از هوش بالایی برخوردارند.

(۲) رهبران رفتارهایی را آموخته اند که دیگران از آموختن آن عاجزند.

(۳) رهبران ویژگی های دارند که افراد غیررهبر فاقد آن هستند.

(۴) رهبران کسانی هستند که با تکیه بر الهام بخشی پیروان خود را هدایت می کنند.

۲۰۰. کدام گزینه را نمی توان از ویژگیهای شش گانه رهبر بر مبنای تئوری های شخصیتی دانست؟

(۱) اعتماد به نفس- صداقت (۲) جاه طلبی- دانش فنی

(۳) مردانگی- تمایل به اعمال نفوذ (۴) هوش- پویایی

۲۰۱. کدام گزینه در مورد تئوری های شخصیتی در مطالعه رهبری نادرست است؟

(۱) همه رهبران دارای ویژگیهای شخصیتی شناخته شده بوسیله این تئوری ها هستند.

(۲) این تئوری ها عوامل موقعیتی را نادیده می گیرند.

(۳) این تئوری ها اعتقاد دارند که میان رهبران به لحاظ شخصیتی تفاوت فاحشی وجود ندارد.

(۴) این تئوری ها در تفکیک رهبران از افراد فاقد توان رهبری، بر مبنای ویژگی هایی که معرفی می کنند، ناتوانند.

۲۰۲. کدامیک از رویکردهای مطالعه رهبری با هدف آموزش و تربیت رهبران اثربخش معرفی گردیده است؟

(۱) تئوری های اقتضایی (۲) تئوری های رفتاری (۳) تئوری های شخصیتی (۴) تئوری رهبری فره مند

۲۰۳. در تحقیقات دانشگاه ایالتی اوهایو در خصوص رفتار رهبری، دو بعد اصلی عبارت بودند از:

- (۱) کار محوری - تولید محوری
- (۲) ابتکار عمل - مراعات حال دیگران
- (۳) فرد گرایی - جمع گرایی
- (۴) توجه به کارمند - توجه به محصول

۲۰۴. ارزش قائل شدن برای زیردستان و تاکید بر ضرب الاجل ها به ترتیب به کدام یک از ابعاد مطالعه رفتار رهبری ارتباط دارند؟

- (۱) مراعات حال دیگران - ابتکار عمل
- (۲) ابتکار عمل - مراعات حال دیگران
- (۳) ابتکار عمل - ابتکار عمل
- (۴) مراعات حال دیگران - مراعات حال دیگران

۲۰۵. ابعاد اصلی مطالعات دانشگاه میشیگان در خصوص رهبری عبارت بودند از:

- (۱) کار محوری - تولید محوری
- (۲) فرد گرایی - جمع گرایی
- (۳) ابتکار عمل - مراعات حال دیگران
- (۴) توجه به کارمند - توجه به محصول

۲۰۶. در شبکه مدیریت بلیک و موتان، رهبری که حداکثر توجه به کارکنان و حداقل توجه به تولید را دارد دارای کدام سبک است؟

- (۱) مدیریت تیمی
- (۲) مدیریت نامحسوس
- (۳) مدیریت باشگاهی
- (۴) مدیریت استبدادی

۲۰۷. طبق نظر بلیک و موتان، سبک مدیریت استبدادی مستلزم توجه ..... به کارکنان و توجه ..... به تولید است.

- (۱) کم - کم
- (۲) کم - زیاد
- (۳) زیاد - کم
- (۴) زیاد - زیاد

۲۰۸. با توجه به نتیجه تحقیقات بلیک و موتان، مدیرانی که از نظر شیوه رهبری زیر عنوان ..... قرار می گیرند، بهترین عملکرد را دارند.

- (۱) ۱/۹
- (۲) ۹/۱
- (۳) ۹/۹
- (۴) ۵/۵

۲۰۹. مطابق شبکه مدیریت ، ..... سبب می شود کارها بدون نظارت مدیر انجام شوند در حالیکه ..... سبب می شود به عملکرد و رضایت شغلی کارکنان همزمان توجه گردد.

- (۱) مدیریت تیمی - مدیریت انسانی و سازمانی
- (۲) مدیریت استبدادی - مدیریت نامحسوس
- (۳) مدیریت نامحسوس - مدیریت باشگاهی
- (۴) مدیریت نامحسوس - مدیریت انسانی و سازمانی

۲۱۰. کدام مورد صحیح است؟

- (۱) نتایج تحقیقات دانشگاه میشیگان سبک رهبری کارمندگرا را موثرتر می داند.
- (۲) شبکه مدیریت، جمعا ۵ شیوه رهبری را ارائه می نماید.
- (۳) تئوری های رفتاری مطالعه رهبری اعتقاد دارند برخی افراد، رهبر به دنیا می آیند.
- (۴) مطالعات دانشگاه اوهایو ابتکار عمل را در موفقیت رهبر، موثرتر ارزیابی می کند.

۲۱۱. کدام مجموعه تئوری‌های رهبری بر عوامل موقعیتی در انتخاب سبک رهبر تأکید دارند؟

- (۱) تئوری رهبری فرهمند (۲) تئوری‌های رفتاری (۳) تئوری‌های شخصیتی (۴) تئوری‌های اقتضایی

۲۱۲. سه بعد کلیدی تئوری رهبری اقتضایی فیدلر عبارتند از:

- (۱) رابطه رئیس و مرئوس - ساختار کار - قدرت رهبر  
(۲) رابطه رئیس و مرئوس - ساختار سازمان - توانمندی کارکنان  
(۳) ساختار کار - قدرت رهبر - توانمندی کارکنان  
(۴) ساختار سازمان - رابطه رئیس و مرئوس - قدرت رهبر

۲۱۳. نظریه اقتضایی فیدلر بیان می‌کند که در شرایط بسیار مطلوب یا بسیار نامطلوب سبک رهبری ..... موثرتر

است و در شرایط بینابین سبک رهبری ..... تأثیر بیشتری دارد.

- (۱) تولیدگرا - محصول گرا (۲) کارمندگرا - استبدادی  
(۳) کارمندگرا - تولیدگرا (۴) تولیدگرا - کارمندگرا

۲۱۴. در مدل رهبری اقتضایی فیدلر، در کدام حالت سبک رهبری کارمندگرا توصیه می‌شود؟

- (۱) رابطه رهبر پیرو (خوب) - ساختار کار (کم) - قدرت رهبر (کم)  
(۲) رابطه رهبر پیرو (خوب) - ساختار کار (زیاد) - قدرت رهبر (کم)  
(۳) رابطه رهبر پیرو (ضعیف) - ساختار کار (کم) - قدرت رهبر (کم)  
(۴) رابطه رهبر پیرو (ضعیف) - ساختار کار (کم) - قدرت رهبر (زیاد)

۲۱۵. کدامیک از تئوری‌های رهبری اعتقاد دارد، رفع موانع و مشکلات کارکنان برای دستیابی به موفقیت وظیفه رهبر

است؟

- (۱) تئوری رهبری مشارکتی (۲) تئوری اقتضایی فیدلر  
(۳) تئوری مسیر - هدف (۴) تئوری رهبری فرهمند

۲۱۶. کدام مورد صحیح است؟

- (۱) تئوری اقتضایی فیدلر اساس فرض خود را بر این می‌گذارد که شیوه رهبری پدیده‌ای متغیر است.  
(۲) تئوری مسیر - هدف اساس فرض خود را بر این می‌گذارد که رهبر فاقد انعطاف پذیری است.  
(۳) الگوی رهبری فیدلر نتیجه و حاصل تئوری شخصیتی است.  
(۴) تئوری مسیر - هدف نقش اصلی رهبر را تولیدگرایی می‌داند.

۲۱۷. رهبری ..... در تئوری مسیر - هدف مشابه ..... در تحقیقات دانشگاه اوهایو است.

- (۱) دستوری - مراعات حال دیگران (۲) دستوری - ابتکار عمل  
(۳) مشارکتی - ابتکار عمل (۴) مشارکتی - مراعات حال دیگران

۲۱۸. در تئوری مسیر هدف عوامل اقتضایی زیردستان عبارتند از:

- (۱) قانون کنترل - تجربه - گروه کاری
- (۲) سیستم رسمی اختیارات - تجربه - توانایی
- (۳) قانون کنترل - تجربه - توانایی
- (۴) ساختار کار - گروه کاری - تجربه

۲۱۹. رهبری ..... در تئوری مسیر - هدف مشابه ..... در تحقیقات دانشگاه اوهایو است.

- (۱) حمایتی - ابتکار عمل
- (۲) مشارکتی - مراعات حال دیگران
- (۳) مشارکتی - ابتکار عمل
- (۴) حمایتی - مراعات حال دیگران

۲۲۰. رهبری ..... در حالتی اثربخش است که تضاد و تعارض در درون گروه زیاد باشد درحالیکه رهبری ..... در

جایی موفق می شود که نوع کار دارای ساختاری مشخص باشد.

- (۱) دستوری - حمایتی
- (۲) مشارکتی - دستوری
- (۳) حمایتی - مشارکتی
- (۴) توفیق طلب - حمایتی

۲۲۱. کدام سبکهای رهبری در تئوری مسیر - هدف برای شرایطی که ساختار کار مبهم باشد، مناسبند؟

- (۱) دستوری - مشارکتی
- (۲) حمایتی - توفیق طلب
- (۳) دستوری - توفیق طلب
- (۴) مشارکتی - حمایتی

۲۲۲. در تئوری مسیر - هدف، عوامل اقتضایی محیطی که خارج از کنترل رهبرند، کدامند؟

- (۱) قانون کنترل - سیستم رسمی اختیارات - ساختار کار
- (۲) گروه کاری - تجربه - توانایی
- (۳) گروه کاری - ساختار کار - توانایی
- (۴) ساختار کار - سیستم رسمی اختیارات - گروه کاری

۲۲۳. بر اساس تئوری رهبری مسیر هدف، کدام سبکهای رهبری به ترتیب برای کارکنانی که دارای قانون کنترل درونی

و بیرونی هستند مناسبتر است؟

- (۱) مشارکتی - حمایتی
- (۲) مشارکتی - دستوری
- (۳) دستوری - حمایتی
- (۴) دستوری - توفیق طلب

۲۲۴. اگر نوع اختیارات رسمی و سیستم دیوانسالار باشد، کدام سبک رهبری تئوری مسیر - هدف موفق تر خواهد بود؟

- (۱) مشارکتی
- (۲) دستوری
- (۳) حمایتی
- (۴) توفیق طلب

۲۲۵. کدام تئوری رهبری را می توان نوعی درخت تصمیم گیری اقتضایی دانست که متکی بر ساختار کار است؟

- (۱) تئوری رهبری مشارکتی
- (۲) تئوری رهبری فره مند
- (۳) تئوری رهبری مسیر - هدف
- (۴) تئوری اقتضایی فیدلر

۲۲۶. مقایسه رهبران زن و مرد نشان می‌دهد زنان بیشتر به شیوه رهبری ..... گرایش دارند.

- (۱) فرماندهی (۲) کسب موفقیت (۳) دستوردهی (۴) مردم سالاری

۲۲۷. کدام مورد صحیح است؟

- (۱) زنان اغلب به جنبه‌های برد و باخت در رهبری توجه دارند و بیشتر به رقابت می‌پردازند.  
 (۲) مردان در زمینه مذاکره و چانه‌زنی اغلب بهتر از زنان عمل می‌کنند.  
 (۳) ویژگی دموکراسی در زنان با احراز پستی‌هایی که اغلب به مردان تعلق دارد، بتدریج کاهش می‌یابد.  
 (۴) شیوه رهبری در مردان مبتنی بر تقویت زیردستان و در زنان مبتنی بر کنترل و اختیارات رسمی است.

۲۲۸. کدام تئوری رهبری بر الهام بخشی به پیروان تأکید دارد؟

- (۱) تئوری رهبری فرهمند (۲) تئوری رهبری مشارکتی  
 (۳) تئوری رهبری اقتضایی (۴) شبکه مدیریت

۲۲۹. کدام ویژگی رهبران فرهمند سبب می‌شود این افراد خطرهای بسیار سنگین را بپذیرند و از هیچ نوع ایثاری برای

تحقق هدف دریغ نورزند؟

- (۱) اعتماد به نفس (۲) دیدگاه بلند (رویا)  
 (۳) عامل تغییر بودن (۴) اعتقاد راسخ به دیدگاه

۲۳۰. کدام مورد صحیح است؟

- (۱) رهبران هدفمند را می‌بایست نسبت به پدیده رهبری نوعی مدینه فاضله نسبت به جامعه دانست.  
 (۲) هیچ‌یک از ویژگیهای سازمانی نمی‌توانند جایگزین رهبر رسمی شوند.  
 (۳) رهبران فرهمند پس از نجات سازمان از بحران و عادی شدن روال امور، اغلب اثربخشی چندانی ندارند.  
 (۴) هیچ‌یک از ویژگیهای زیردستان نمی‌تواند اثر رهبری را حثی نمایند.

## فصل یازدهم: قدرت و سیاست

۲۳۱. کدام جمله صحیح است؟

- (۱) قدرت، تعیین کننده هدفهای گروه است.
- (۲) قدرت، تعیین کننده شیوه تخصیص منابع است.
- (۳) اعضای گروه با مهارت های بالای سیاسی در توزیع منابع اعمال قدرت نموده و آنها را به نفع خود تقسیم می کنند.
- (۴) همه موارد فوق

۲۳۲. کدام گزینه از ارکان اصلی تعریف قدرت در رفتار سازمانی محسوب نمی شود؟

- (۱) بالقوه بودن قدرت
- (۲) وجود رابطه از نوع وابستگی
- (۳) عملی شدن اعمال نفوذ
- (۴) صاحب اختیار بودن طرفی که قدرت بر او اعمال می شود

۲۳۳. هر قدر وابستگی B به A ..... باشد، A قدرت ..... می تواند اعمال نماید.

- (۱) بیشتر - کمتری
- (۲) بیشتر - بیشتری
- (۳) کمتر - بیشتری
- (۴) هر سه گزینه صحیح اند

۲۳۴. تفاوت قدرت و رهبری از کدام موضوعات ناشی می شود؟

- (۱) تفاوت در سازگاری با هدف - تفاوت در شیوه تحقیق
- (۲) تفاوت در شیوه تحقیق - تفاوت در شیوه اعمال در سازمان
- (۲) تفاوت در سازگاری با هدف - تفاوت در شیوه اعمال در سازمان
- (۴) تفاوت در شیوه برخورد با کارکنان - تفاوت در شیوه تحقیق

۲۳۵. پایگاههای اصلی قدرت در سازمان بر مبنای پژوهش فرنچ و ریون عبارتند از:

- (۱) قدرت زور - قدرت پاداش - قدرت تخصص - قدرت الگویی - قدرت اطلاعات
- (۲) قدرت پاداش - قدرت تخصص - قدرت شخصی - قدرت قانونی - قدرت مرجع
- (۳) قدرت زور - قدرت تخصص - قدرت الگویی - قدرت قانونی - قدرت اطلاعات
- (۴) قدرت پاداش - قدرت تخصص - قدرت قانونی - قدرت مرجع - قدرت زور

۲۳۶. اگر A بتواند B را در پستی بگمارد که برای او ناگوار باشد، از چه قدرتی نسبت به B برخوردار است؟

- (۱) قدرت مبتنی بر زور
- (۲) قدرت تخصص
- (۳) قدرت قانونی
- (۴) قدرت مرجع

۲۳۷. کدامیک از انواع قدرت ریشه در پست یا مقام سازمانی دارد؟

- (۱) قدرت پاداش
- (۲) قدرت مرجع
- (۳) قدرت تخصص
- (۴) قدرت قانونی



۲۳۸. کدامیک از انواع قدرت با شیوه رهبری فره‌مند تناسب بیشتری دارد؟

- (۱) قدرت پاداش (۲) قدرت مرجع (۳) قدرت تخصص (۴) قدرت مبتنی بر زور

۲۳۹. کدام مورد صحیح است؟

- (۱) دامنه تحقیقات انجام شده در خصوص رهبری بسیار گسترده تر از موضوع قدرت است.  
(۲) قدرت مبتنی بر پاداش درست نقطه مقابل قدرت مبتنی بر زور است.  
(۳) قدرت قانونی محدودتر از قدرت مبتنی بر زور و قدرت مبتنی بر پاداش است.  
(۴) همه موارد فوق

۲۴۰. استفاده از ستاره‌های سینما در تبلیغات بازاریابی نمادی از کاربرد عملی قدرت ..... است.

- (۱) مرجع (۲) پاداش (۳) تخصص (۴) زور

۲۴۱. وابستگی، با میزان عرضه منابع رابطه ..... و با میزان قدرت رابطه ..... دارد.

- (۱) مستقیم - معکوس (۲) معکوس - معکوس (۳) مستقیم - مستقیم (۴) معکوس - مستقیم

۲۴۲. عواملی که میزان وابستگی به منبع را تعیین می‌کنند عبارتند از:

- (۱) اهمیت منبع - قیمت منبع (۲) قیمت منبع - کاربر منبع  
(۳) اهمیت منبع - کمیابی منبع (۴) قیمت منبع - کمیابی منبع

۲۴۳. هدف از تشکیل ائتلاف در علوم سیاسی ..... اندازه است درحالی‌که در سازمانها هدف ائتلاف ..... است.

- (۱) افزایش - کاهش (۲) کاهش - گسترش  
(۳) افزایش - گسترش (۴) کوچک شدن - کاهش

۲۴۴. هر قدر کار یک گروه ..... حالت تکرار داشته باشد، احتمال تشکیل ائتلافها ..... است.

- (۱) بیشتر - کمتر (۲) کمتر - بیشتر (۳) بیشتر - بیشتر (۴) کمتر - قوی‌تر

۲۴۵. آن دسته از فعالیتهایی که به عنوان بخشی از نقش رسمی در سازمان ضرورت ندارند، ولی در امر توزیع مزایا و کاستی‌های درون سازمانی اعمال نفوذ می‌نمایند، رفتار ..... نامیده می‌شوند.

- (۱) رهبری (۲) سیاسی (۳) مرجع (۴) قانونی

۲۴۶. ابهام در نقش و اعتماد میان افراد سازمان به ترتیب چه رابطه‌ای با رفتار سیاسی دارند؟

- (۱) مستقیم - مستقیم (۲) معکوس - مستقیم  
(۳) مستقیم - معکوس (۴) معکوس - معکوس

۲۴۷. کدام مورد صحیح است؟

- (۱) هر قدر سازمانها در ارزیابی های خود از شاخصها و ملاکهای عینی بیشتر استفاده کنند احتمال رفتار سیاسی بیشتر است.
- (۲) اگر شیوه تخصیص پاداش مبتنی بر صفر شدن مجموع برد و باخت افراد باشد، احتمال رفتار سیاسی بیشتر است.
- (۳) تغییراتی که مستلزم تخصیص مجدد منابع در درون سازمان هستند منجر به شدت گرفتن رفتار سیاسی می شوند.
- (۴) هر قدر فاصله میان عمل و ارزیابی عملکرد کارمند بیشتر شود، احتمال کمتری دارد او دست به اقدام سیاسی بزند.

۲۴۸. در کدامیک از شیوه های تسخیر احساسات، زیردست می کوشد مسئولیت رویدادی نامطلوب یا ناخوشایند را شخصا بپذیرد؟

- (۱) توجیه
- (۲) وصف خویش
- (۳) تایید نظر
- (۴) عذرخواهی

۲۴۹. اگر داوطلبی در مصاحبه استخدامی خود بگوید «من در عین ضعف جسمی، مدرک دکترای خود را از دانشگاه صنعتی شریف گرفتم» از چه شیوه ای برای تسخیر احساسات استفاده کرده است؟

- (۱) تایید نظر
- (۲) ادعا کردن یا خود را ستودن
- (۳) مورد لطف و عنایت قرار دادن
- (۴) وصف خویش

۲۵۰. در بررسی انطباق رفتار سیاسی با اصول اخلاقی، نخستین پرسشی که مطرح می شود در مورد ..... است.

- (۱) حقوق افراد سازمان
- (۲) اهداف سازمان
- (۳) معقول و منطقی بودن
- (۴) عادلانه و منصفانه بودن

## فصل دوازدهم: تعارض و مذاکره

۲۵۱. اختلاف بر سر تعریف تعارض در مورد کدام مفهوم است؟

- (۱) پنداشت (۲) کمیابی (۳) مانع (۴) نیت

۲۵۲. کدامیک از دیدگاهها در خصوص تعارض، این پدیده را امری طبیعی و اجتناب ناپذیر می داند؟

- (۱) دیدگاه روابط انسانی (۲) دیدگاه منطقی و عقلانی  
(۳) دیدگاه سنتی (۴) دیدگاه تعاملی

۲۵۳. کدام دیدگاه تعارض را پدیده‌ای ضروری برای اثربخشی گروهها می داند؟

- (۱) دیدگاه سنتی (۲) دیدگاه رفتاری  
(۳) دیدگاه روابط انسانی (۴) دیدگاه تعاملی

۲۵۴. دیدگاه ..... از بین بردن تعارض را غیرممکن می داند درحالیکه دیدگاه ..... بدنبال حذف تعارض است.

- (۱) سنتی - روابط انسانی (۲) روابط انسانی - سنتی (۳) تعاملی - سنتی (۴) سنتی - تعاملی

۲۵۵. ملاک یا شاخص اصلی برای تشخیص سازنده یا مخرب بودن تعارض چیست؟

- (۱) تعداد اعضای گروه (۲) رابطه گروه با دیگر گروهها  
(۳) عملکرد گروه (۴) قدرت قانونی

۲۵۶. دومین مرحله فرآیند تعارض عبارتست از:

- (۱) مخالفت بالقوه (۲) نتیجه تعارض  
(۳) رفتار تعارض (۴) بروز تعارض

۲۵۷. برای تبدیل مخالفت بالقوه به تعارض، سه شرط عمده لازم است که عبارتند از:

- (۱) ارتباطات، ساختار، رهبری (۲) متغیرهای شخصی، سیاست، ساختار  
(۳) رهبری، سیاست، ارتباطات (۴) ارتباطات، ساختار، متغیرهای شخصی

۲۵۸. حجم ارتباطات و اندازه گروه به ترتیب با میزان تعارض چه رابطه‌ای دارند؟

- (۱) مستقیم - مستقیم (۲) مستقیم - معکوس  
(۳) معکوس - مستقیم (۴) معکوس - معکوس

۲۵۹. «تخصیصی بودن کار» و «سابقه خدمت» به ترتیب با میزان تعارض چه رابطه‌ای دارند؟

- (۱) مستقیم - معکوس (۲) معکوس - مستقیم (۳) معکوس - معکوس (۴) مستقیم - مستقیم

۲۶۰. کدام مورد صحیح است؟

- (۱) همبستگی میان تعارض و مشارکت اعضای گروه بسیار بالاست.
- (۲) وابستگی متقابل گروهها در مقایسه با وابستگی یک طرفه گروهی به گروه دیگر، تعارض بیشتری ایجاد می کند.
- (۳) افرادی که از نظر مناعت طبع در سطوح بالایی قرار دارند، بیشتر مستعد ایجاد تعارض اند.
- (۴) گوناگونی هدفهای گروه، اغلب از شدت تعارض درون گروهی می کاهد.

۲۶۱. اگر گروههایی که با هم تعارض دارند بکوشند تا خواسته های طرف یا گروه مقابل را تامین کنند، در آن صورت نوعی ..... وجود خواهد داشت.

- (۱) رقابت (۲) اجتناب (۳) ایثار (۴) همکاری

۲۶۲. در کدامیک از شیوه های مدیریت تعارض، فرد درصدد تامین هدفهای خود برمی آید بدون اینکه به تاثیری که بر طرف مقابل می گذارد توجه نماید.

- (۱) مصالحه (۲) رقابت (۳) اجتناب (۴) گذشت

۲۶۳. در مدیریت تعارض، اگر دو طرف با هم اختلاف داشته باشند ولی یکی از آنها مجبور شود کوتاه بیاید یا مقداری از نتیجه و عاقبت کار بپذیرد، می گویند ..... صورت گرفته است.

- (۱) ایثار (۲) همکاری (۳) رقابت (۴) مصالحه

۲۶۴. مذاکرات و چانه زنی هایی که اغلب میان اتحادیه های کارگری و مدیریت سازمانها انجام می شود نمونه ای است از:

- (۱) رقابت (۲) همکاری (۳) مصالحه (۴) اجتناب

۲۶۵. مردم کشورهای اسکاندیناوی اغلب اهل ..... اند درحالیکه مردم ژاپن همواره روحیه ..... را تقویت می کنند.

- (۱) رقابت - همکاری (۲) مصالحه - همکاری (۳) همکاری - رقابت (۴) مصالحه - رقابت

۲۶۶. کدام مورد از مزایای وجود تعارض در گروهها محسوب نمی شود؟

- (۱) پدیده تعارض اجازه می دهد که سیاست حفظ وضع موجود به اجرا در آید.
- (۲) سطح متعادل از تعارض می تواند اثربخشی گروه را بالا ببرد.
- (۳) تعارض می تواند کیفیت تصمیمات را بهبود بخشد.
- (۴) در رابطه با پدیده هم رنگ جماعت شدن، تعارض همانند پادزهر عمل می کند.

۲۶۷. کدام جمله صحیح است؟

- (۱) تعارض در شدیدترین وضعیت خود به هیچ وجه نمی تواند سازنده باشد.
- (۲) نوع فعالیت گروه بر سازنده بودن تعارض تاثیر دارد.
- (۳) تعارض ویرانگر می تواند ارتباطات را تضعیف کند.
- (۴) همه موارد فوق

۲۶۸. استراتژی مذاکره بدون باخت دارای کدام ویژگی است؟

- (۱) تضاد منافع
- (۲) رابطه کوتاه مدت
- (۳) منابع قابل تقسیم متغیر
- (۴) انگیزه برد-باخت

۲۶۹. کدام گزینه از شرایط مذاکره بدون باخت محسوب نمی شود؟

- (۱) طرفهای مذاکره اطلاعات کامل در مورد موضوع دارند
- (۲) طرفهای مذاکره انعطاف پذیر هستند.
- (۳) طرفهای مذاکره نسبت به نیازهای یکدیگر حساسیت نشان نمی دهند.
- (۴) طرفهای مذاکره می توانند به یکدیگر اعتماد کنند.

۲۷۰. کدامیک از انواع یک سونگری ها در فرآیند مذاکره سبب می شود با دادن اطلاعات به افراد، آنها به شدت تحت

تاثیر اطلاعات داده شده قرار گیرند؟

- (۱) تعیین چارچوب
- (۲) اعتماد بیش از حد
- (۳) مجموع برد و باخت
- (۴) وجود اطلاعات

## فصل سیزدهم: ساختار سازمانی

۲۷۱. کدام یک از ارکان ساختار سازمانی به این سوال که «افراد و گروهها باید گزارش کار خود را به چه کسی بدهند؟»

پاسخ می دهد؟

- (۱) میزان رسمی بودن سازمان
- (۲) حوزه یا قلمرو کنترل
- (۳) تمرکز یا عدم تمرکز
- (۴) زنجیره فرماندهی

۲۷۲. تعیین می کند که چه کسی یا کسانی در سازمان حق تصمیم گیری دارند.

- (۱) حوزه یا قلمرو کنترل
- (۲) تمرکز یا عدم تمرکز
- (۳) گروه بندی کارها
- (۴) میزان رسمی بودن سازمان

۲۷۳. تعداد کارکنانی که تحت سرپرستی یک مدیر فعالیت می کنند ..... نامیده می شود.

- (۱) قلمرو کنترل
- (۲) عدم تمرکز
- (۳) تقسیم کار
- (۴) رسمیت

۲۷۴. هدف اصلی تقسیم کار در محیط های سازمانی چیست؟

- (۱) افزایش کارایی
- (۲) افزایش اثربخشی
- (۳) کاهش رسمیت
- (۴) کاهش تمرکز

۲۷۵. تشکیل دواير و گروه های ویژه در سازمان بیانگر این رکن ساختار سازمانی است:

- (۱) حوزه یا قلمرو کنترل
- (۲) تمرکز یا عدم تمرکز
- (۳) گروه بندی کارها
- (۴) تقسیم کار

۲۷۶. مزیت اصلی گروه بندی کارها بر مبنای محصول کدام است؟

- (۱) کارایی بیشتر
- (۲) افزایش مسئولیت پذیری
- (۳) بهبود تخصص افراد
- (۴) تسهیل انجام فعالیت های همگون

۲۷۷. اصل ..... بیان می کند که هر فرد تنها یک رئیس دارد و باید گزارش کار خود را به او بدهد.

- (۱) وحدت جهت
- (۲) وحدت مدیریت
- (۳) وحدت فرماندهی
- (۴) زنجیره فرماندهی

۲۷۸. ..... ایجاب می کند که فرد بتواند دستوراتی صادر کند و انتظار داشته باشد که دستوراتش اجرا شوند.

- (۱) اختیار
- (۲) وحدت جهت
- (۳) قدرت
- (۴) وحدت فرماندهی

۲۷۹. هر چه حوزه کنترل در سازمان ..... باشد تعداد سطوح ساختار سازمانی ..... خواهد بود.

- (۱) محدودتر - کمتر
- (۲) محدودتر - بیشتر
- (۳) وسیعتر - بیشتر
- (۴) وسیعتر - ثابت

۲۸۰. اگر در سازمان مدیران رده بالا بتوانند همه تصمیمات را بگیرند، در آن صورت سازمان ..... به حساب می آید و اگر کارکنان رده پایین بتوانند در امر تصمیم گیری دخالت کنند، سازمان ..... به حساب می آید.

(۱) رسمی - غیر متمرکز (۲) غیر رسمی - متمرکز (۳) متمرکز - غیر متمرکز (۴) غیر متمرکز - متمرکز

۲۸۱. اگر امور بسیار ..... باشند، در آن صورت فردی که کار را انجام می دهد دارای اختیارات بسیار اندکی است و باید کار را به همان شیوه که مشخص شده، در زمان مقرر و با روشی خاص انجام دهد.

(۱) پیچیده (۲) رسمی (۳) متمرکز (۴) غیر رسمی

۲۸۲. میزان آزادی عمل فرد در سطوح پایین سازمان به ترتیب با مولفه های رسمیت و تمرکز چه رابطه ای دارد؟

(۱) معکوس - معکوس (۲) مستقیم - معکوس (۳) مستقیم - مستقیم (۴) معکوس - مستقیم

۲۸۳. در مورد ساختار ساده کدام گزینه نادرست است؟

- (۱) ساختار ساده نیاز چندانی به تدبیر اندیشی ندارد.
- (۲) ساختار ساده از نظر گروه بندی کار در سطح بسیار پایینی است.
- (۳) ساختار ساده حوزه کنترل نسبتاً محدودی دارد.
- (۴) ساختار ساده ترکیب منسجمی از کارکنان ندارد.

۲۸۴. کدام مورد از ضعفهای ساختار ساده در سازمانهاست؟

(۱) تمرکز بالا (۲) انعطاف پذیری پایین (۳) ابهام در مسئولیتها (۴) سرعت پایین

۲۸۵. رمز و کلید اصلی همه سازمانهای دیوانسالار چیست؟

(۱) کارایی (۲) تمرکز (۳) رسمیت (۴) استاندارد

۲۸۶. کدام مورد از ویژگیهای دیوانسالاری محسوب می شود؟

- (۱) برای انجام کارهای غیر تکراری مناسب است.
- (۲) رسمیت بالایی دارد.
- (۳) عدم تمرکز بالایی دارد.
- (۴) در تصمیم گیری زنجیره فرماندهی دائماً نقض می شود.

۲۸۷. در ساختار ماتریسی، دواير بر حسب نوع ..... و نوع ..... سازمان می یابند.

(۱) وظیفه - فرآیند (۲) وظیفه - منطقه جغرافیایی (۳) محصول فرآیند (۴) محصول - وظیفه

۲۸۸. ساختار ماتریسی کدام اصل مدیریتی را نقض می کند؟

(۱) وحدت فرماندهی (۲) زنجیره فرماندهی (۳) تقسیم کار (۴) وحدت جهت

۲۸۹. ساختار ماتریسی:

- (۱) آسیبه‌های دیوانسالاری را کاهش می‌دهد.
- (۲) کارهای پیچیده را بهتر هماهنگ می‌کند.
- (۳) با توزیع کارای متخصصان، باعث صرفه‌جویی اقتصادی در سازمان می‌شود.
- (۴) همه موارد فوق

۲۹۰. کدام گزینه بیانگر ضعف اصلی ساختار ماتریسی است؟

- (۱) ابهام در نقش
- (۲) اثربخشی پایین
- (۳) کارایی پایین
- (۴) رسمیت بالا

۲۹۱. ساختار تیمی دارای کدام ویژگی است؟

- (۱) رسمیت بالا
- (۲) ناکارایی
- (۳) تمرکز پایین
- (۴) هماهنگی ضعیف

۲۹۲. سازمانهای مجازی:

- (۱) متشکل از یک گروه بزرگ اجرایی به عنوان هسته اصلی و دارای ساختاری وظیفه‌ای هستند.
- (۲) کارهایی که سازمان به بهترین شیوه انجام می‌دهد را از منابع خارجی تامین می‌کنند.
- (۳) به لحاظ ساختاری کاملاً متمرکز عمل می‌کنند.
- (۴) به لحاظ ساختاری رسمیت بالایی دارند.

۲۹۳. مفهوم سازمان بدون مرز که توسط «جک ولش» مدیر جنرال الکتریک مطرح شد، دارای کدام ویژگی است؟

- (۱) زنجیره فرماندهی به دقت رعایت می‌شود.
- (۲) قلمرو کنترل از بین می‌رود.
- (۳) دواير سازمانی جایگزین تیمهای مستقل می‌شوند.
- (۴) همه موارد فوق

۲۹۴. الگوی مکانیکی مترادف با سازمان ..... است درحالیکه الگوی ارگانیک به سازمان ..... شباهت دارد.

- (۱) دیوانسالار- وظیفه‌ای
- (۲) ماتریسی- بدون مرز
- (۳) وظیفه‌ای- ماتریسی
- (۴) دیوانسالار- بدون مرز

۲۹۵. کدام گزینه از ویژگی‌های ساختار ارگانیک است؟

- (۱) پراکندگی در سطح افقی اندک است.
- (۲) امور رسمی است و کارها بسیار استاندارد می‌باشند.
- (۳) سیستم تصمیم‌گیری متمرکز است.
- (۴) روابط بسیار دقیق و انعطاف ناپذیرند.



۲۹۶. کدام گزینه از ویژگی‌های ساختار مکانیکی محسوب می‌شود؟

- (۱) وظایف انعطاف‌پذیرند.
- (۲) سیستم تصمیم‌گیری غیرمتمرکز است.
- (۳) شرح وظایف مشخص است.
- (۴) همکاری و اشتراک مساعی در سطوح افقی و عمودی زیاد است.

۲۹۷. در بررسی عوامل اثرگذار بر ساختار سازمانی، اگر سازمان درصدد عرضه محصولی منحصر بفرد باشد استراتژی آن ..... و ساختار مناسب برای سازمان ساختار ..... خواهد بود.

- (۱) کاهش هزینه - مکانیکی
- (۲) کاهش هزینه - ارگانیکی
- (۳) نوآوری - ارگانیکی
- (۴) نوآوری - مکانیکی

۲۹۸. شیوه‌ای که سازمان داده‌ها یا اقلام مصرفی خود را به ستاده یا محصول تبدیل می‌کند اصطلاحاً ..... نام دارد.

- (۱) عدم اطمینان محیطی
- (۲) نوآوری
- (۳) استراتژی
- (۴) تکنولوژی

۲۹۹. محیط‌های ثابت و ایستا و استراتژی‌های کاهش هزینه به ترتیب با کدام ساختار متناسبند؟

- (۱) مکانیکی - ارگانیکی
- (۲) مکانیکی - مکانیکی
- (۳) ارگانیکی - مکانیکی
- (۴) ارگانیکی - ارگانیکی

۳۰۰. کدام جمله در خصوص ساختار سازمان صحیح است؟

- (۱) تکنولوژی تکراری سبب کاهش ارتفاع هرم سازمان می‌شود.
- (۲) بین حوزه کنترل و عملکرد کارمند رابطه معکوس وجود دارد.
- (۳) با افزایش تعداد زیردستان، رضایت شغلی مدیر و سرپرست کاهش می‌یابد.
- (۴) با بزرگ شدن سازمان، اثراندازه آن بر ساختار کاهش می‌یابد.

## فصل چهاردهم: تکنولوژی و طرح ریزی شغلی

۳۰۱..... فلسفه‌ای از مدیریت است که از طریق اصلاح مستمر فرآیندهای سازمانی سعی می‌شود پیوسته رضایت

مشتری تامین می‌گردد.

- |                            |              |
|----------------------------|--------------|
| (۱) سیستم ساخت انعطاف پذیر | (۲) بازسازی  |
| (۳) مدیریت کیفیت کامل      | (۴) تکنولوژی |

۳۰۲. کدام مورد از ویژگی‌های بازسازی است؟

- (۱) با شیوه مدیریت خطی آمریکایی در تضاد است.
- (۲) بدنبال کاهش پیوسته دامنه تغییرات است.
- (۳) بدنبال خلق ارزشهای جدید و کنار گذاشتن فعالیتهای منسوخ شده است.
- (۴) همه موارد فوق

۳۰۳. شایستگی‌های ممتاز از ارکان مفهوم ..... محسوب می‌شوند.

- |             |                       |                             |                    |
|-------------|-----------------------|-----------------------------|--------------------|
| (۱) بازسازی | (۲) مدیریت کیفیت جامع | (۳) سیستم تولید انعطاف پذیر | (۴) طراحی مجدد شغل |
|-------------|-----------------------|-----------------------------|--------------------|

۳۰۴. در بررسی مفهوم بازسازی فرآیند کار، فرآیندهای هسته‌ای معادلند با:

- (۱) تشکیل تیمهای خودمدار که اعضای آنها به دواير و واحدهای گوناگون تعلق دارند.
- (۲) فرآیندهایی که ارزش شایستگی‌های ویژه سازمان را بالا می‌برند.
- (۳) کارهایی که سازمان در مقایسه با سازمانهای رقیب بهتر می‌تواند انجام دهد.
- (۴) فرآیندهایی که بدنبال بهبود تدریجی کیفیت محصولات هستند.

۳۰۵. کدام مورد از ویژگیهای مدیریت کیفیت کامل است؟

- (۱) اقدامات از پایین شروع می‌شوند و مسیری رو به بالا را می‌پیمایند.
- (۲) عملکرد بصورت جهشی بهبود پیدا می‌کند.
- (۳) به آنچه نقص اساسی دارد توجه می‌شود و آن را به دور می‌اندازند.
- (۴) تجدید ساختار افقی صورت می‌گیرد.

۳۰۶. این گفته‌ها هم که «یا باید به سرعت وارد عمل شوید یا اینکه قطار از روی جسد شما عبور خواهد کرد» بیانگر

کدام فلسفه مدیریتی است؟

- |                       |                             |
|-----------------------|-----------------------------|
| (۱) مدیریت کیفیت کامل | (۲) سیستم تولید انعطاف پذیر |
| (۳) بازسازی           | (۴) استراتژی                |

۳۰۷. در سیستم تولید انعطاف پذیر:

- (۱) به افراد متخصص و ماهر نیاز است.
- (۲) یک ماشین به تنهایی صدها کار مختلف انجام می دهد.
- (۳) باید به طور مرتب ابزار و وسایل را تغییر داد.
- (۴) اغلب تاخیرهای پرهزینه در حین کار وجود دارد.

۳۰۸. سیستم تولید انعطاف پذیر کدام مورد را نقض می کند؟

- (۱) صرفه جویی اقتصادی حاصل از مقیاس
- (۲) بهبود مستمر حاصل از مدیریت کیفیت کامل
- (۳) استفاده از برنامه های کامپیوتری برای تولید
- (۴) جهش کیفی حاصل از بازسازی فرآیند کار

۳۰۹. کدام گزینه از ویژگی های سیستم تولید انعطاف پذیر محسوب نمی شود؟

- (۱) کاهش تعداد کارگران تولیدی
- (۲) افزایش اختیارات متمرکز
- (۳) بهره گیری از ساختار ارگانیک
- (۴) فعالیت تیمی

۳۱۰. تئوری اسنادی کار بیان می کند افراد مشاغلی را ترجیح می دهند که:

- (۱) پیچیده و غیر چالشی باشند.
- (۲) ساده و درعین حال چالشی باشند
- (۳) پیچیده و چالشی باشند
- (۴) ساده و غیر چالشی باشند

۳۱۱. ترنز و لارنس در تئوری اسنادی کار، کدام ویژگی ها را برای پیچیدگی کار برمی شمارند؟

- (۱) تنوع کار- استقلال کار- مسئولیت- روابط متقابل اجباری- روابط متقابل اختیاری- بازخور
- (۲) استقلال کار- هویت کار- اهمیت کار- روابط متقابل اجباری- روابط متقابل اختیاری- دانش و مهارت
- (۳) تنوع کار- استقلال کار- مسئولیت- دانش و مهارت- روابط متقابل اجباری- روابط متقابل اختیاری
- (۴) بازخور- آزادی عمل- هویت کار- مسئولیت- اهمیت کار- تنوع کار

۳۱۲. کدام یک از ابعاد اصلی تئوری ویژگی های شغلی هاک من و الدهام بر میزان یا درجه ای تاکید دارد که کار می تواند بر زندگی سایر افراد اثر گذارد؟

- (۱) هویت کار
- (۲) گوناگونی در مهارت
- (۳) اهمیت کار
- (۴) آزادی عمل

۳۱۳. کدام ابعاد ویژگی های شغلی در هم ادغام می شوند تا معنی دار بودن کار را رقم بزنند؟

- (۱) بازخور- آزادی عمل- هویت
- (۲) اهمیت- هویت- بازخور
- (۳) آزادی عمل- هویت- گوناگونی در مهارت
- (۴) گوناگونی در مهارت- هویت- اهمیت

۳۱۴. احساس مسئولیت نسبت به نتیجه کار، ناشی از کدام یک از ابعاد شغلی است؟

- (۱) خودمختاری
- (۲) هویت کار
- (۳) اهمیت کار
- (۴) بازخور

۳۱۵. فقدان کدام یک از ویژگی‌های شغلی سبب می‌شود انگیزش ناشی از ویژگی‌های شغلی به صفر برسد؟

- (۱) هویت کار (۲) گوناگونی در مهارت (۳) بازخور (۴) اهمیت کار

۳۱۶. الگوی پردازش اطلاعات اجتماعی بر تاثیر کدام پدیده در واکنش افراد نسبت به شغل تاکید دارد؟

- (۱) میزان آزادی عمل فرد در انتخاب شغل (۲) پنداشت یا برداشت فرد نسبت به شغل  
(۳) میزان یا درجه‌ای که نوع کار دارای هویت است (۴) میزان یا درجه‌ای که کار به مهارت‌های مختلف نیاز دارد

۳۱۷. تغییر محل کار فرد برای جلوگیری از کسالت در اثر انجام کارهای تکراری نمادی است از:

- (۱) گردش کار (۲) توسعه شغل (۳) غنی سازی شغل (۴) حذف شغل

۳۱۸. کدامیک از روشهای طرح‌ریزی مجدد شغل، مسئولیتهای فرد را افزایش می‌دهد و استقلال عمل بیشتری را برای او

به ارمغان می‌آورد؟

- (۱) توسعه شغل (۲) غنی سازی شغل (۳) گردش کار (۴) تثبیت شغل

۳۱۹. غنی سازی شغلی و توسعه شغلی، به ترتیب شغل را به لحاظ ..... و ..... گسترش می‌دهند.

- (۱) عمودی - افقی (۲) عمودی - مورب (۳) مورب - افقی (۴) افقی - عمودی

۳۲۰. کدام دستورالعمل‌های غنی سازی شغلی بر ایجاد حس مالکیت از جانب کارمند در قبال کار تاکید دارد؟

- (۱) ترکیب کارها (۲) ایجاد کانال برای بازخور نمودن نتایج  
(۳) ایجاد واحدهای کار طبیعی (۴) ایجاد رابطه با مشتری

## فصل پانزدهم: ارزیابی عملکرد و سیستم پاداش

۳۲۱. هدف از ارزیابی عملکرد چیست؟

- (۱) تصمیم‌گیری در خصوص برنامه‌های آموزشی
- (۲) تصمیم‌گیری در خصوص نقل و انتقال کارکنان
- (۳) تصمیم‌گیری در خصوص نحوه تخصیص پاداش
- (۴) همه موارد فوق

۳۲۲. فرآیند ارزیابی عملکرد با کدام تئوری انگیزشی ارتباط مستحکم‌تری دارد؟

- (۱) تقویت رفتار
- (۲) برابری
- (۳) انتظار
- (۴) بهداشت-انگیزش

۳۲۳. سه دسته شاخصهای شناخته شده برای ارزیابی عملکرد عبارتند از:

- (۱) رفتارها-ویژگیها-استراتژیها
- (۲) ویژگیها-استراتژیها-برنامه‌ها
- (۳) نتایج کارفردی-برنامه‌ها-رفتارها
- (۴) نتایج کارفردی-رفتارها-ویژگیها

۳۲۴. کدامیک از شاخصهای ارزیابی عملکرد از سایرین ضعیفتر است؟

- (۱) ویژگیهای فردی
- (۲) رفتار کارگر یا کارمند
- (۳) نتیجه کار کارگر یا کارمند
- (۴) هیچکدام

۳۲۵. زمانیکه تعیین نقش هر یک از اعضای گروه در کسب هدف نهایی مبهم باشد، استفاده از کدام شاخص ارزیابی

عملکرد مناسبتر خواهد بود؟

- (۱) نتایج کارفردی
- (۲) رفتار فردی
- (۳) ویژگیهای فردی
- (۴) ویژگیهای گروهی

۳۲۶. متدوالترین نوع ارزیابی عملکرد کدام است؟

- (۱) ارزیابی بوسیله همکاران
- (۲) خودارزیابی
- (۳) ارزیابی بوسیله سرپرست مستقیم
- (۴) ارزیابی توسط زیردستان

۳۲۷. ارزیابی ۳۶۰ درجه برای سازمانهایی مناسب است که :

- (۱) در آنها از فنون بازسازی به وفور استفاده می‌شود.
- (۲) ساختار وظیفه‌ای دارند.
- (۳) ساختار ماتریسی دارند.
- (۴) برنامه‌های کنترل کیفیت کامل را اجرا می‌کنند.

۳۲۸. کدامیک از روشهای ارزیابی عملکرد تنها به رفتارهای بسیار مطلوب یا بسیار نامطلوب او توجه دارد؟

- (۱) رویدادهای سرنوشت ساز
- (۲) مقایسه افراد با یکدیگر
- (۳) سنجش طیف رفتاری
- (۴) نوشتن شرح حال

۳۲۹. تهیه فهرستی از افراد که از بهترین آغاز شده و به بدترین خاتمه می یابد مربوط به روش ..... است که در قالب شیوه ..... برای ارزیابی عملکرد به اجرا در می آید.

- (۱) تعیین اولویت گروهی - مقیاس سنجش طیف رفتاری
- (۲) تعیین اولویت فردی - روشهای مقایسه افراد با یکدیگر
- (۳) تعیین اولویت فردی - مقیاس سنجش طیف رفتاری
- (۴) تعیین اولویت گروهی - روشهای مقایسه افراد با یکدیگر

۳۳۰. در اجرای این روش ارزیابی عملکرد، فهرستی از عواملی چون مقدار کمی و کیفی کار، عمق دانش، میزان همکاری، وفاداری، صداقت و خلاقیت تهیه می شود و ارزیاب بر اساس این عوامل به افراد نمره می دهد :

- (۱) مقیاس سنجش طیف رفتاری
- (۲) مقایسه دوتایی
- (۳) مقیاس فزاینده سنجش
- (۴) تعیین اولویت گروهی

۳۳۱. در اجرای این شیوه ارزیابی عملکرد، از ارزیاب خواسته می شود تا با توجه به عملکرد فرد، به جنبه های موثر و غیر موثر رفتاری وی نمره بدهد :

- (۱) روش مقایسه افراد با یکدیگر
- (۲) نوشتن شرح حال
- (۳) مقیاس فزاینده سنجش
- (۴) مقیاس سنجش طیف رفتاری

۳۳۲. از نظر خطای سهل گیری، اگر ارزیاب با توجه به عملکرد واقعی فرد، گرایش داشته باشد به او نمره بسیار بالا بدهد دارای خطای ..... و اگر نمره بسیار پایین بدهد دارای خطای ..... است.

- (۱) مثبت - منفی
- (۲) منفی - مثبت
- (۳) مثبت - مثبت
- (۴) منفی - منفی

۳۳۳. عبارتست از اینکه شخص ارزیاب تحت تاثیر یکی از ویژگیهای خاص کارگر یا کارمند قرار گیرد.

- (۱) خطای شبیه سازی
- (۲) خطای بکارگیری شاخص منحصر بفرد
- (۳) خطای هاله ای
- (۴) خطای بکارگیری شاخص غیر عملکردی

۳۳۴. کدامیک از خطاهای ارزیابی عملکرد، جامعه مورد ارزیابی را همگن می پندارد؟

- (۱) شاخصهای محدود
- (۲) شاخص منحصر بفرد
- (۳) خطای شبیه سازی
- (۴) شاخص غیر عملکردی

۳۳۵. اگر ارزیاب عملکرد افراد را از همان دیدگاه بررسی کند که مورد پسند شخص اوست، مرتکب خطای ..... شده است.

- (۱) استفاده از شاخص غیرعملکردی
- (۲) استفاده از شاخص منحصر بفرد
- (۳) هاله ای
- (۴) شبیه سازی

۳۳۶. برای کاهش خطاهای ارزیابی عملکرد توصیه می شود :

- (۱) تعداد ارزیابان کاهش یابد.
- (۲) تعداد شاخصهای ارزیابی کاهش یابد
- (۳) ارزیاب از نظر سطح سازمانی به فرد نزدیک باشد
- (۴) از داوران خارجی برای ارزیابی فرد استفاده نشود.

۳۳۷. در تعیین شاخصهای ارزیابی عملکرد تیم، بهتر است کار را با..... شروع کنیم.

- (۱) اعضای تیم
- (۲) مشتریان تیم
- (۳) تامین کنندگان منابع تیم
- (۴) طراحان استراتژی تیم

۳۳۸. کدام جمله صحیح است؟

- (۱) عملکرد یعنی محاسبه یا سنجش نتیجه ها
- (۲) عملکرد تنها شاخصی است که سازمانها بر اساس آن پاداش پرداخت می کنند.
- (۳) حتی اگر کار استاندارد نباشد، باز هم می توان بازدهی را به راحتی اندازه گیری کرد.
- (۴) برای پرداخت پاداش بر اساس عملکرد نیازی به پذیرش شاخصها از جانب اعضای سازمان وجود ندارد.

۳۳۹. کدامیک از شاخصهای پرداخت پاداش در عمل اهمیت و ارزش بیشتری دارد و در بسیاری موارد میزان پاداش و

حقوق افراد بر اساس آن تعیین می گردد؟

- (۱) مهارت کارکنان
- (۲) میزان تلاش
- (۳) سابقه کار
- (۴) سختی کار

۳۴۰. روشهای طرح ریزی مجدد شغل نظیر غنی سازی شغلی منجر به تقویت کدامیک از انواع پاداشها می شوند؟

- (۱) پاداشهای باطنی
- (۲) پاداشهای ظاهری مستقیم
- (۳) پاداشهای غیرمالی
- (۴) پاداشهای ظاهری غیرمستقیم

## فصل شانزدهم: فرهنگ سازمانی

۳۴۱. کدام ویژگی فرهنگی با روحیه پرخاشگری و جسارت افراد مستقیمی در ارتباط است؟

- (۱) خلاقیت و خطر پذیری
- (۲) توجه به افراد
- (۳) توجه به نتیجه
- (۴) تحول

۳۴۲. فرهنگ سازمانی یک واژه ..... است درحالیکه در مورد رضایت شغلی مساله ..... مطرح است.

- (۱) توصیفی - ارزیابی
- (۲) ذهنی - زاویه دید
- (۳) توصیفی - زاویه دید
- (۴) ذهنی - ارزیابی

۳۴۳. .... نمایانگر ارزشهای اصولی است که اکثریت اعضای سازمان در آنها مشترک یا سهیم هستند.

- (۱) فرهنگ گروهی
- (۲) خرده فرهنگ
- (۳) فرهنگ حاکم
- (۴) فرهنگ ضعیف

۳۴۴. فرهنگ قوی با میزان جابه جایی و تعهد افراد سازمان به ترتیب چه رابطه ای دارد؟

- (۱) معکوس - معکوس
- (۲) مستقیم - مستقیم
- (۳) معکوس - مستقیم
- (۴) مستقیم - معکوس

۳۴۵. کدام مورد صحیح است؟

- (۱) فرهنگ و مقررات سازمانی همانند دو مسیراند که به اهداف متفاوتی منتهی می شوند.
- (۲) فرهنگ سازمانی سیستمی از استنباط مشترک است که اعضاء نسبت به یک سازمان دارند.
- (۳) فرهنگ ضعیف می تواند جایگزین قوانین و مقررات رسمی سازمان گردد.
- (۴) همه موارد فوق

۳۴۶. کدام مورد از نقشهای فرهنگ سازمانی محسوب نمی شود؟

- (۱) تزریق نوعی تعهد در وجود اعضای سازمان
- (۲) ایجاد ثبات و پایداری در سیستم اجتماعی سازمان
- (۳) تعیین مرزهای سازمان و تفکیک سازمانها
- (۴) فراهم آوردن زمینه انطباق با محیط سازمان

۳۴۷. عدم تطابق ..... با ..... منجر به تبدیل شدن فرهنگ به یک قلم بدهی در ترازنامه سازمان می شود.

- (۱) ارزشهای مشترک اعضای سازمان - ارزشهای مربوط به اثربخشی سازمان
- (۲) خرده فرهنگهای سازمان - فرهنگ حاکم بر سازمان
- (۳) فرهنگهای ضعیف سازمان - فرهنگ قوی سازمان
- (۴) ارزشهای مدیران و موسسان سازمان - ارزشهای مشترک اعضای سازمان



۳۴۸. منبع اصلی فرهنگ سازمانی عبارتست از:

- (۱) مدیران سازمان (۲) مشتریان سازمان (۳) ذینفعان سازمان (۴) موسسان سازمان

۳۴۹. عاملی که در حفظ و نگهداری فرهنگ نقش اساسی ایفا می کند چیست؟

- (۱) شیوه گزینش (۲) اقدامات مدیریت عالی سازمان (۳) شیوه هایی که افراد خود را با فرهنگ وفق می دهند (۴) همه موارد فوق

۳۵۰. خو گرفتن یا پذیرفتن و رعایت فرهنگ سازمانی را اصطلاحاً ..... می نامند.

- (۱) تعهد (۲) جابه جایی (۳) جامعه پذیری (۴) فرهنگ سازی

۳۵۱. عوامل فردی که تحت تاثیر فرآیند جامعه پذیری قرار می گیرند عبارتند از:

- (۱) بازدهی - تعهد - رضایت شغلی (۲) رضایت شغلی - بازدهی - جابه جایی (۳) بازدهی - تعهد - جابه جایی (۴) جابه جایی - بازدهی - اثربخشی

۳۵۲. اگر شیوه آشنایی با فرهنگ سازمانی ..... و ..... باشد، فرد به وجه اختلاف خود با دیگران بیشتر توجه می کند.

- (۱) فردی - رسمی (۲) جمعی - رسمی (۳) فردی - غیررسمی (۴) جمعی - غیررسمی

۳۵۳. کدام شیوه آشناسازی فرد با فرهنگ سازمان با پدیده عدم اطمینان رابطه معکوس دارد؟

- (۱) استفاده از جدول زمانی ثابت (۲) استفاده از راهنما (۳) استفاده از برنامه غیررسمی (۴) تایید هویت فرد تازه وارد

۳۵۴. مهمترین شیوه های فراگیری فرهنگ سازمانی عبارتند از:

- (۱) آداب و رسوم - داستان - زبان رمز - شاخص های گزینش (۲) داستان - امتیازات ویژه - آداب و رسوم - زبان رمز (۳) زبان رمز - داستان - شاخص های گزینش - رفتار مدیران عالی سازمان (۴) آداب و رسوم - داستان - رفتار مدیران عالی سازمان - امتیازات ویژه

۳۵۵. کدام جمله نادرست است؟

- (۱) فرهنگ سازمانی در مقایسه با فرهنگ ملی تاثیر بیشتری بر کارکنان دارد. (۲) منظور از معمای گوناگونی، تعارض درونی در فرآیند جامعه پذیری افراد با نژادها، قومیتها یا جنسهای مختلف است. (۳) سازمانهایی که برای آشناسازی کارکنان با فرهنگ سازمان از راهنما استفاده نمی کنند، می خواهند کارکنانی خلاق و با ابتکار عمل داشته باشند. (۴) بیشتر سازمانها در پی این هستند که نخست افراد تازه وارد را خرد کنند، هویت آنها را از آنان بگیرند و سپس آنها را بگونه ای که باب طبعشان است بسازند.

## فصل هفدهم: تغییر و بهبود سازمانی

۳۵۶. در زمان کنونی، نیروهایی که باعث تغییر در سازمان می‌شوند عبارتند از:

- (۱) تکنولوژی - ضربه‌های اقتصادی - رقابت - روند اجتماعی - فرهنگ ملی - نیروی انسانی
- (۲) ماهیت نیروی کار - تکنولوژی - ضربه‌های اقتصادی - رقابت - روند اجتماعی - سیاستهای جهانی
- (۳) تکنولوژی - ضربه‌های اقتصادی - روند اجتماعی - فرهنگ ملی - سیاستهای جهانی - نیروی انسانی
- (۴) ماهیت نیروی کار - تکنولوژی - ضربه‌های اقتصادی - رقابت - فرهنگ ملی - نیروی انسانی

۳۵۷. تنوع فرهنگها در فضای کنونی کسب و کار در قالب کدام عامل تغییر مدنظر قرار می‌گیرد؟

- (۱) روند اجتماعی (۲) سیاستهای جهانی (۳) ضربه‌های اقتصادی (۴) ماهیت نیروی کار

۳۵۸. مفاهیم خلاقیت، نوآوری و کارآفرینی با کدام عامل تغییر سازمانها همبستگی بالاتری دارند؟

- (۱) رقابت (۲) تکنولوژی (۳) ضربه‌های اقتصادی (۴) روند اجتماعی

۳۵۹. کدام مورد صحیح است؟

- (۱) بیشتر تغییراتی که در سازمانها انجام می‌شود بصورت تصادفی و برنامه‌ریزی نشده است.
- (۲) هدف از تغییر برنامه‌ریزی شده، افزایش توان سازمان برای تطابق با محیط است.
- (۳) هدف از تغییر برنامه‌ریزی شده، تغییر رفتار کارکنان است.
- (۴) همه موارد فوق

۳۶۰. کدام مورد از معایب عامل تغییر داخلی در مقایسه با عامل تغییر خارجی است؟

- (۱) نمی‌تواند درک معقولی از تاریخ و فرهنگ سازمان داشته باشد.
- (۲) نمی‌تواند درک معقولی از شیوه‌های عملیاتی و کارکنان سازمان داشته باشد.
- (۳) بدلیل ترس از نتایج ممکن است تصمیماتی بیش از حد محتاطانه اتخاذ کند.
- (۴) ممکن است بخواهد تغییراتی بنیادین در سازمان ایجاد کند که نمی‌توان موفقیت آن را تضمین کرد.

۳۶۱. از نگاه «کرت لوین» گامهای فرایند تغییر به ترتیب کدامند؟

- (۱) خروج از انجماد - تثبیت - انجماد مجدد
- (۲) تغییر - خروج از انجماد - انجماد مجدد
- (۳) خروج از انجماد - تغییر - انجماد مجدد
- (۴) تغییر - خروج از انجماد - تثبیت

۳۶۲. مدل تغییر سه مرحله‌ای لوین با کدام مفهوم متناسب است؟

- (۱) آبهای آرام (محیط ایستا)
- (۲) آبهای کف آلود (محیط پویا)
- (۳) تلفیقی از محیطهای ایستا و پویا
- (۴) مقاومت در برابر تغییر

۳۶۳. کدام مورد نادرست است؟

- (۱) مقاومت در برابر تغییر می‌توان به یک منبع تضاد و تعارض در سازمان تبدیل شود.
- (۲) ایستادگی در برابر تغییر باعث می‌شود سازمان نتواند خود را با تغییرات محیطی وفق دهد.
- (۳) در زمان کنونی بسیاری از سازمانها با تغییراتی از نوع آبهای آرام سر و کار دارند.
- (۴) از مزایای مقاومت در برابر تغییر، ایجاد ثبات و پایداری در سازمان و جلوگیری از رخدادهای تشنج‌زاست.

۳۶۴. کدامیک از انواع مقاومت در برابر تغییر، مدیر را با مشکل چندانی مواجه نخواهد کرد؟

- (۱) آشکار- تلویحی (۲) آشکار- آنی (۳) غیرمستقیم- آنی (۴) آنی- تلویحی

۳۶۵. کدامیک از دلایل زیر سبب می‌شود فرد پس از ساختن دنیای خارج بر اساس ادراک، برداشت یا پنداشت خود، در برابر تغییر مقاومت کند؟

- (۱) عادت (۲) وحشت از پدیده مجهول
- (۳) امنیت (۴) چشم خود را در برابر واقعیتها بستن

۳۶۶. کدامیک از دلایل مقاومت فرد در برابر تغییر، ریشه در نظامهای جبران خدمات کارکنان دارد؟

- (۱) وحشت از پدیده مجهول (۲) امنیت
- (۳) عادت (۴) عوامل اقتصادی

۳۶۷. کدامیک از دلایل مقاومت سازمانی در برابر تغییر سبب می‌شود در نوع تغییر در سیستمهای فردی بوسیله یک سیستم بزرگتر خنثی شود؟

- (۱) مکانیزم ساختاری (۲) تهدید قدرت مدیران (۳) تغییرات اندک (۴) تهدید متخصصان

۳۶۸. شیوه‌های تصمیم‌گیری مشارکتی کدام عامل مقاوم در برابر تغییر سازمانی را فعال می‌کند؟

- (۱) مکانیزم ساختاری (۲) هنجارهای گروهی (۳) تهدید متخصصان (۴) تهدید قدرت مدیران

۳۶۹. تعارض معیارهای اتحادیه‌های کارگری با مواردی که مدیر و نماینده اتحادیه برسر آنها به توافق رسیده‌اند به کدام منبع مقاومت در برابر تغییر اشاره دارد؟

- (۱) هنجارهای گروه (۲) مکانیزم ساختاری
- (۳) تهدید ناشی از شیوه تخصیص منابع (۴) تهدید متخصصان

۳۷۰. در کدامیک از روشهای غلبه بر مقاومت در برابر تغییر، مدیریت می‌کوشد تا رهبران مقاومت را «بخرد»؟

- (۱) معامله (۲) افراد را دستاویز خود قرار دادن
- (۳) در نظر گرفتن تسهیلات (۴) استفاده از زور

۳۷۱. کدامیک از روشهای غلبه بر مقاومت در برابر تغییر، منجر به افزایش تعهد افراد و بهبود کیفیت تصمیم می گردد؟

- (۱) معامله (۲) ارتباطات (۳) ارائه تسهیلات (۴) مشارکت

۳۷۲. مباحثه با افراد، صدور بخشنامه، برگزاری جلسات سخنرانی و تهیه گزارش، تکنیکهایی هستند که در راستای غلبه بر مقاومت در برابر تغییر به شیوه ..... مدنظر قرار می گیرند.

- (۱) استفاده از زور (۲) در نظر گرفتن تسهیلات (۳) ارتباطات (۴) افراد را دستاویز خود قرار دادن

۳۷۳. کدام روش غلبه بر مقاومت در برابر تغییر اقدام به آموزش مهارت های جدید به افراد می کند؟

- (۱) در نظر گرفتن تسهیلات (۲) ارتباطات (۳) معامله (۴) استفاده از زور

۳۷۴. بهبود سازمانی فاقد کدام ویژگی است؟

- (۱) تحکیم فرهنگ سازمانی (۲) تاکید بر تشکیل تیم (۳) تاکید بر مشارکت و همکاری (۴) استفاده از متخصصان علوم رفتاری

۳۷۵. در کدامیک از روشهای بهبود سازمانی، عامل تغییر می کوشد تا سازمان را به صورت ارگانیک، پویا و انسانی درآورد؟

- (۱) مردمی (۲) ساختاری (۳) فنی (۴) اجباری

۳۷۶. کدام جمله صحیح است؟

- (۱) کاهش سطوح مدیریت هزینه سربار اداری را افزایش می دهد. (۲) کاهش سطوح مدیریت منجر به تضعیف ارتباطات می شود. (۳) گسترش حیطه نظارت، آزادی عمل کارکنان سازمان را کاهش می دهد. (۴) روند کنونی سازمانها به گونه ای است که سازمانها از نظر افقی گسترده تر شده اند.

۳۷۷. کدام گزینه، زیرمجموعه روش های بهبود سازمانی از نوع ساختاری است؟

- (۱) طراحی مجدد شغل (۲) تغییر فرهنگ سازمانی (۳) بهبود کیفیت زندگی کاری (۴) همه موارد فوق

۳۷۸. ..... شامل ابزارها، وسایل، روشها، رویه ها، مهارتها، دانش و تخصصی است که افراد برای انجام کارها مورد استفاده قرار می دهند در حالیکه ..... شامل افرادی می شود که در سازمان کار می کنند و با هم در ارتباطند.

- (۱) تکنولوژی - سیستم فنی (۲) سیستم اجتماعی - کیفیت زندگی کاری (۳) تکنولوژی - سیستم اجتماعی (۴) سیستم اجتماعی - سیستم فنی

۳۷۹..... یعنی فرآیندی که در اجرای آن کارکنان و اعضای سازمان می‌توانند در تصمیم‌گیری‌های مربوط به طراحی مشاغل مشارکت فعال داشته باشند.

- (۱) آموزش حساسیت
- (۲) مشورت در فرآیندها
- (۳) کیفیت زندگی کاری
- (۴) طراحی مجدد شغل

۳۸۰..... روشی است برای تغییر دادن رفتار اعضای سازمان از طریق روابط متقابل (تعامل) بین اعضای گروه.

- (۱) گروه‌های آموزشی (گروه T)
- (۲) آموزش آزمایشگاهی
- (۳) آموزش حساسیت
- (۴) همه موارد فوق

۳۸۱ در بازخور نمودن نتیجه تحقیق، منظور از «خانواده سازمانی» چیست؟

- (۱) مدیر عامل و اعضای هیات مدیره
- (۲) سرپرست و کارگران خط مقدم
- (۳) مدیر میانی و سرپرستان
- (۴) مدیر و زیردستانی که در یک واحد کار می‌کنند

۳۸۲ هدف کدامیک از برنامه‌های بهبود سازمانی، آگاه ساختن افراد از نوع رفتار خودشان و روشن ساختن پنداشتها و برداشتهای کارمند نسبت به خود او و همکارانش است؟

- (۱) مشورت در فراگردها
- (۲) گروه‌های رودرو
- (۳) بهبود روابط بین گروهها
- (۴) تشکیل تیم

۳۸۳ در اجرای روش .....، هرگروه به صورت جداگانه تشکیل جلسه می‌دهد و افراد فهرستی از نوع پنداشت، برداشت یا ادراکی که از اعضای گروه دیگر دارند، تهیه می‌کنند.

- (۱) بهبود روابط بین گروهها
- (۲) تشکیل تیم
- (۳) مشورت در فراگردها
- (۴) بازخور نمودن نتیجه تحقیق

۳۸۴ کدامیک از روشهای بهبود سازمانی با مدنظر قرار دادن مفهوم «خانواده سازمانی»، نگرشی را که اعضا از سازمان و همکاران دارند مشخص نموده و موارد اختلاف را شناسایی می‌نماید تا درباره آنها بحث و راه حل‌هایی ارائه شود؟

- (۱) آموزش آزمایشگاهی
- (۲) تشکیل تیم
- (۳) مشورت در فراگردها
- (۴) بازخور نمودن نتیجه تحقیق

۳۸۵ هدف از اجرای برنامه ..... این است که سازمان از خدمات یک مشاور خارج از سازمان استفاده کند.

- (۱) آموزش حساسیت
- (۲) مشورت در فراگردها
- (۳) بهبود روابط بین گروهی
- (۴) تشکیل تیم

۳۸۶ ساده‌ترین و آشکارترین اثر روانی تنش بصورت ..... پدیدار می‌شود.

- (۱) نارضایتی شغلی
- (۲) اضطراب
- (۳) جابه‌جایی
- (۴) طفره رفتن از کار

۳۸۷. کدام مورد صحیح است؟

- (۱) هیچگاه نمی توان تنش را از زندگی فرد زدود، چه در رابطه با شغل یا در خارج از سازمان.
- (۲) نشانه های تنش در دو سطح فیزیولوژیکی و روانی ظاهر می شوند.
- (۳) تنش یا فشار روانی یک وضع ایستاست که فرد در آن قرار می گیرد.
- (۴) تنش یا فشار روانی هیچگونه ارزش مثبتی به همراه ندارد.

۳۸۸. از دیدگاه سازمانی، هر اقدامی که در جهت کاهش دادن تنش صورت می گیرد باید با مساله ..... شروع شود.

- (۱) ارزیابی عملکرد فرد
- (۲) گزینش فرد
- (۳) آموزش دادن به فرد
- (۴) ارائه پاداش به فرد

۳۸۹. افزایش ضربان قلب و کاهش میزان تولید به ترتیب از نشانه های ..... و ..... تنش محسوب می شوند.

- (۱) روانی - رفتاری
- (۲) فیزیولوژیکی - رفتاری
- (۳) فیزیولوژیکی - روانی
- (۴) رفتاری - روانی

۳۹۰. کدام متغیر ساختار با نوآوری رابطه معکوس دارد؟

- (۱) رسمیت
- (۲) عدم تمرکز
- (۳) انعطاف پذیری
- (۴) ساختار ارگانیک

۳۹۱. نوآوری با ارتباطات سازمانی و با منابع سازمان به ترتیب رابطه ..... و ..... دارد.

- (۱) مستقیم - معکوس
- (۲) معکوس - معکوس
- (۳) مستقیم - مستقیم
- (۴) مستقیم - معکوس

۳۹۲. ارائه آموزشهای ضمن خدمت به افراد را می توان همراستا با کدام مجموعه متغیرهای مشوق نوآوری در سازمان دانست؟

- (۱) متغیرهای انسانی
- (۲) متغیرهای فرهنگی
- (۳) متغیرهای سیستمی
- (۴) متغیرهای ساختاری

۳۹۳. اگر تنش به سبب نوع زندگی شخصی فرد ایجاد شود در اینصورت :

- (۱) مدیر می تواند بطور مستقیم تنش را کنترل کند.
- (۲) مدیر حق دارد وارد حریم خصوصی کارمند خود شود.
- (۳) سازمان می تواند با تاسیس دفتر مشاوره این مساله را حل و فصل کند.
- (۴) هیچکدام.

۳۹۴. برای رویارویی با تنش ناشی از کار کسالت آور، کدام مورد توصیه می شود؟

- (۱) استفاده از آموزش حساسیت
- (۲) استفاده از برنامه های کیفیت زندگی کاری
- (۳) طرح ریزی مجدد شغل
- (۴) تجدید ساختار سازمان

۳۹۵. در روش «مشورت در فراگردها» برای بهبود سازمان، کدام مورد صحیح است؟

- (۱) مشاور باید الزاما در زمینه صنعت مورد مشاوره متخصص باشد.
- (۲) مشاور، نقش یک راهنما یا مربی را دارد که در امور دخالت نمی کند.
- (۳) همکاری مشاور و مسئول سازمان برای اصلاح فرآیندها ضروری است.
- (۴) همه موارد فوق

۳۹۶. تشابه و تفاوت روش «مشورت در فراگردها» با «آموزش حساسیت» به ترتیب در چیست؟

- (۱) تاکید بر مشارکت اعضا - تاکید بر نوع کاری که باید انجام شود
- (۲) شناسایی مسائل درون گروهی - تاکید بر مشارکت اعضا
- (۳) اثربخشی سازمان - شناسایی مسائل درون گروهی
- (۴) تاکید بر نوع کاری که باید انجام شود - تاکید بر مشارکت اعضا

۳۹۷. در کدامیک از روشهای رفتاری بهبود سازمانی، یک متخصص علوم رفتاری از فاصله دور گروه را زیر نظر می گیرد

اما بطور مستقیم هیچ دخالتی نمی کند؟

- (۱) بازخور نمودن نتیجه تحقیق
- (۲) گروههای آموزشی
- (۳) تشکیل تیم
- (۴) بهبود روابط بین گروهی

۳۹۸. هدف کدامیک از شیوههای بهبود سازمانی، افزایش احساس همدردی میان افراد و ارتقا شکیبایی افراد در گوش

سپردن به نظرات دیگران است؟

- (۱) کیفیت زندگی کاری
- (۲) تغییر فرهنگ سازمانی
- (۳) مشورت در فراگردها
- (۴) آموزش حساسیت

۳۹۹. در بررسی برنامههای فنی بهبود سازمانی، ..... را می توان زیرمجموعه ..... دانست.

- (۱) کیفیت زندگی کاری / سیستمهای اجتماعی - فنی
- (۲) طراحی مجدد مشاغل / سیستمهای اجتماعی - فنی
- (۳) کیفیت زندگی کاری / طراحی مجدد مشاغل
- (۴) طراحی مجدد مشاغل / کیفیت زندگی کاری

۴۰۰. کدامیک از شیوههای غلبه بر مقاومت در برابر تغییر گاهی سبب اعمال غیر اخلاقی نظیر تحریف واقعیتها یا انتشار

شایعات دروغین توسط مدیران سازمان می شود؟

- (۱) استفاده از زور
- (۲) معامله
- (۳) افراد را دستاویز خود قرار دادن
- (۴) در نظر گرفتن تسهیلات