

۱- تأثیرگذارترین روند بر رشته بهبود سازمانی چیست؟

۱. فقدان تخصص
۲. تأثیر فناوری
۳. تغییر ماهیت بهبود سازمانی
۴. رهبری تحولساز

۲- منظور از «تفکر نناایجمدارانه»، در اصول سهگانه کیدر (۱۹۹۵) برای حل و فصل معضلات چیست؟

۱. کاری را انجام دهید که برای تعداد زیادی از مردم مناسب است.
۲. از بالاترین درجه باور به اصول پیروی نمایید.
۳. کاری را بکنید که میخواهید دیگران برای شما انجام دهند.
۴. شخصاً کاری را قبول کنید که در توانایی شماست.

۳- «کارآفرینان خواهان سریع انجام امور هستند و نمیخواهند وقت ارزشمند را هدر دهند»، نشانگر کدام ویژگی رهبران کارآفرین می باشد؟

۱. مرکز کنترل داخلی
۲. پارانرژی
۳. اعتماد به نفس
۴. عملگرایی

۴- مهمترین بخش رهبری تحول سازی چیست؟

۱. ایجاد تعهد نسبت به چشم انداز
۲. مدلسازی چشم انداز
۳. انتقال چشم انداز
۴. خلق چشم انداز

۵- پدر «مشاوره- فرآیند»، به عنوان یکی از فنون جدید تحول کیست؟

۱. لوین
۲. شاین
۳. اریک برن
۴. بلیک و موتون

۶- از نظر برن، تفاوت بین جنبه های من «والدینی، بزرگسالی، کودکی» با مفاهیم اولیه علم روانکاوی فروید یعنی «خود، من، من برتر» چیست؟

۱. این حالتها واقعی هستند، نه روانی
۲. تفاوتی نداشته و تنها حالتها پیشرفته آن می باشند.
۳. نشأت گرفته از روانشناسی فرویدی است.
۴. چنین حالاتی برگرفته از تجزیه و تحلیل مرادوات می باشد.

۷- هنگامی که مضمون پاسخ خارج از انتظار فرستنده محرک بوده و مراده مسدود گردد. کدام مراده صورت گرفته است؟

۱. مراده مکمل
۲. مراده متقاطع
۳. مراده ضمنی
۴. مراده والدینی

- ۸- کاملترین و منظم ترین برنامه بهبود سازمان که توسط «رابرت بلیک» و «جین موتون» طراحی شده، چیست؟
۱. بررسی - بازخورد ۲. آموزش حساسیت ۳. فرآیند - مشاوره ۴. استفاده از شبکه
- ۹- کدام اصطلاح نشانگر گرایشی است که برای بالا بردن کیفیت جوکاری در یک سازمان یا سیستمهای فرعی عمل می کند؟
۱. MBO ۲. PC ۳. QWL ۴. TA
- ۱۰- در کدام موج، توجه از تأکید بر روی بهبود روشهای انجام کار به تأکید بر ارتقای چگونگی انجام کار معطوف می شود؟
۱. موج اول کیفیت ۲. موج دوم کیفیت ۳. موج سوم کیفیت ۴. موج چهارم کیفیت
- ۱۱- تئوری اقتضایی لارنس و لورش در چه خصوص مطرح گردیده است؟
۱. انطباق شغل با فرد ۲. انتخاب شرایط مناسب بهبود
۳. انطباق محیط بیرونی و ساختار سازمانی ۴. تناسب اختیار با مسؤلیت
- ۱۲- رهبری مشاوره ای در کدام سیستم مدیریت رنسیس لیکرت مطرح می گردد؟
۱. ۱ ۲. ۲ ۳. ۳ ۴. ۴
- ۱۳- کدام رویکرد، به دلیل انتقادهایی که به MBO شد، توانست جای آن را به خوبی پُر کند، چون فاقد نقاط ضعف MBO می - باشد؟
۱. سیستمهای فنی - اجتماعی ۲. مدیریت کیفیت جامع
۳. یادگیری سازمانی ۴. تولید بینقص
- ۱۴- از نظر «ریچارد بکهارد»، جلسه های یک روزه که مدیران سراسر سازمان، سلامت سازمان خودشان را مطالعه می کنند، چه نامیده می شود؟
۱. آموزش حساسیت ۲. جلسه تجزیه و تحلیل نقش
۳. جلسه رویارویی ۴. جلسه هدفگذاری
- ۱۵- در کدام گزینه، یکی از راهبردهای اصلی مدیریت مشارکتی ذکر گردیده است؟
۱. سهیم شدن در اطلاعات ۲. سهیم شدن در تصمیمگیری
۳. جذب و حفظ کارکنان ۴. بهبود روحیه و رضایت شغلی

- ۱۶- در کدام مدل هدایت فعالیتهای پژوهشی بهبود سازمانی، تبادلی از پویایی و دگرگونی در داخل سازمان برجسته میشود که ریشه در نظریه رهبران دارد؟
۱. مدل همخوانی «نادر- توشمن»
۲. مدل شبکه «فرهنگی، سیاسی و فنی» «تیچی»
۳. مدل «بورک - لیتوین»
۴. مدل تحلیل میدان نیروی «کرت لوین»
- ۱۷- قابلیت عبوردهی مطالب نامربوط بر اساس پاسخهای از قبل مشخص شده، نشانگر کدام مزیت استفاده از فناوری بر پایه وب می باشد؟
۱. نظارت همزمان
۲. دسترسی جهانی
۳. گزارشدهی و بازخورد سریع
۴. اختصاصی بودن برای مخاطبین ویژه
- ۱۸- کدام تحلیل متضمن طبقه بندی پاسخهای بیشمار در داخل گروههای اصلی می باشد؟
۱. بخشی
۲. مفهومی
۳. محتوایی
۴. مقایسه‌ای
- ۱۹- کدام گزینه با سایر گزینه متفاوت است؟
۱. چرخه دمینگ
۲. چرخه شیوه‌ارت
۳. چرخه هایزن
۴. چرخه PDCA
- ۲۰- از نظر «سنج»، علت شکست شرکتهای آمریکایی چه بود؟
۱. عدم توانایی یادگیری سازمانی
۲. برداشت ناقص از مفهوم «کنترل کیفیت جامع»
۳. عدم استقرار سلطه «آموزش» به جای حاکمیت «کنترل»
۴. استقرار سیستم سنتی مدیریت
- ۲۱- فرآیندی انعکاسکه همه ی اعضای سازمان در همه سطوح در آن ایفای نقش کرده و شامل مجموعه اطلاعاتی است که از محیطهای داخل و خارج سازمانی کسب می شود، چه نامیده می شود؟
۱. یادگیری سازمانی
۲. کنترل کیفیت جامع
۳. مدیریت کیفیت جامع
۴. مدیریت بر مبنای هدف
- ۲۲- اولین گامی که در نظریه پردازی مدیریت بومی باید مورد توجه قرار گیرد و زیربنای سایر مراحل باشد، چیست؟
۱. تعریف مسأله مربوطه
۲. شناسایی شاخصهای مدیریت بومی
۳. تعیین و تبیین ارزشها
۴. احساس شکاف بین وضع موجود و مطلوب

۲۳- منظور از تار و پود یک برنامه بهبود سازمانی چیست؟

۱. ارزشهای اساسی و کارکردی
۲. یادگیری و کیفیت
۳. فرهنگ و باورها
۴. آموزش و مشورت

۲۴- فلسفه وجودی بهبود سازمانی چیست؟

۱. ایجاد تغییر با میل و رغبت بدون اعمال زور در جهت بهبود و بازسازی سازمان
۲. استحکام بخشیدن به اعتماد، ارتباطات، همکاری و حمایت بین افراد
۳. به اهداف سازمانی عمق بخشیدن و اهداف و افراد را در یک صف قرار دادن
۴. تشویق گرایش حل مشکل به جای گرایش جلوگیری از مشکل در مسائل سازمانی

۲۵- کدام نوآوری، مبحث مهمی در نهضت‌های افزایش کیفیت و بهبود مستمر می‌باشد؟

۱. نوآوری کالا/خدمت
۲. نوآوری استراتژی
۳. نوآوری بنیادین
۴. نوآوری فرآیند

۲۶- عنصر اساسی که فعالیتهای آگاهانه خلاقیت را از خلاقیت تصادفی تفکیک می‌کند، چیست؟

۱. یادگیری
۲. اطلاعات
۳. دانش
۴. نوآوری

۲۷- از نظر «ریچارد بکهارد»، سه فرآیند پژوهش عملی چیست؟

۱. تشخیص، جمع آوری داده، بازخورد به جامعه
۲. جمع آوری داده، بازخورد آنها، برنامه ریزی عملی
۳. تشخیص، بازخورد آنها، برنامه ریزی عملی
۴. جمع آوری داده، تشخیص، بازخورد به جامعه

۲۸- رفتارهایی همچون: عدم یادگیری، اعتراض، کارکردن با قانونمداری و کجدار و مریز، به عنوان پاسخها و تمهیدهای کارکنان در کدام رویکرد مقاومت در مقابل تغییر مطرح می‌باشند؟

۱. پذیرش
۲. بیتفاوتی
۳. مقاومت فعال
۴. مقاومت غیرفعال

۲۹- دادن نقش دلخواه به افراد کلیدی و دخالت دادن آنها در طراحی و اداره فرآیند تغییر، نشانگر کدام استراتژی برای کاهش نیروهای بازدارنده در هر تغییر سازمانی می‌باشد؟

۱. مشارکت
۲. خودی-گردانی
۳. مذاکره
۴. حمایت

۳۰- افزایش ساعات کار یک هفته‌ای کارکنان فروشگاههای زنجیره‌ای شهروند به منظور ارائه خدمات اضافی به شهروندان قبل از تعطیلات نوروزی، چگونه تغییر می‌باشد؟

۱. تغییر انطباقی
۲. تغییر ابداعی
۳. تغییر ابداعی اساسی
۴. تغییر موقت

۳۱- یکی از نیروهای داخلی تغییر در کدام گزینه مطرح گردیده است؟

۱. تغییرات بازار
۲. پیشرفتهای فنی
۳. مسائل نیروی انسانی
۴. ویژگیهای جمعیت شناختی

۳۲- مبنای مدل هفت مرحله ای مشاوره مبتنی بر کدام چارچوب می‌باشد؟

۱. تحقیق عملی «لوین»
۲. مدل طناب استراتژیک «تیچی»
۳. رویکرد مدیریت علمی «تیلور»
۴. سیستم مدیریت مشارکتی «لیکرت»

۳۳- از نظر «بیر» و «نوهریا»، مدیران تغییر چگونه می‌توانند تغییرات سازمانی را شروع و سپس، ادامه دهند؟

۱. بر مبنای تئوری ارزش اقتصادی شروع و با استفاده از تئوری قابلیت‌های سازمانی ادامه دهند.
۲. بر مبنای تئوری ارزش اقتصادی شروع و ادامه دهند.
۳. بر مبنای تئوری قابلیت‌های سازمانی شروع و با استفاده از تئوری ارزش اقتصادی ادامه دهند.
۴. بر مبنای تئوری قابلیت‌های سازمانی شروع و ادامه دهند.

۳۴- کدام استراتژیها بر ضمانت اجرایی سیاسی و اقتصادی تأکید می‌ورزد؟

۱. استراتژیهای منطقی - تجربی/آموزشی
۲. استراتژیهای مجابگر/هنجاری
۳. استراتژیهای قدرت - فشار
۴. استراتژیهای انتقالی/مراوده ای