

۱. مدیریت رفتار سازمانی چیست؟ سه سطح تحلیل اصلی در این علم را نام ببرید و توضیح دهید.
۲. مدل پنج‌عاملی شخصیت (Big Five) را شرح دهید و تاثیر آن را بر عملکرد شغلی تحلیل کنید.
۳. تفاوت بین نگرش، ارزش و ادراک در رفتار سازمانی چیست؟ با مثال توضیح دهید.
۴. (الف) مدل ABC در شکل‌گیری نگرش را توضیح دهید.
(ب) چگونه می‌توان از این مدل برای تغییر نگرش کارکنان استفاده کرد؟
۵. تفاوت میان رهبری و مدیریت را از منظر نظریه‌های رفتاری و ویژگی بیان کنید.
۶. نظریه برابری (Equity Theory) آدامز را شرح دهید. چگونه این نظریه می‌تواند در رضایت شغلی کارکنان اثرگذار باشد؟
۷. (الف) مدل انگیزشی انتظارات وروم (Vroom's Expectancy Theory) را رسم کرده و توضیح دهید.
(ب) این مدل چه پیش‌فرض‌هایی درباره انگیزش در محیط کار دارد؟
۸. رفتار شهروندی سازمانی (OCB) چیست و چه عواملی بر بروز آن مؤثر هستند؟
۹. (الف) تعارض سازمانی را تعریف کرده و انواع آن را نام ببرید.
(ب) چگونه می‌توان تعارض وظیفه‌ای را به شکل سازنده مدیریت کرد؟
۱۰. (الف) فرسودگی شغلی (Burnout) چه تفاوتی با استرس شغلی دارد؟
(ب) چه راهکارهایی برای مقابله با فرسودگی در سازمان پیشنهاد می‌شود؟

۱. مدیریت رفتار سازمانی علمی میان‌رشته‌ای است که رفتار انسان‌ها در محیط‌های کاری را مطالعه می‌کند. سه سطح تحلیل در آن عبارتند از:
 - سطح فردی: شامل شخصیت، ادراک، نگرش و انگیزش.
 - سطح گروهی: شامل رهبری، تیم‌سازی، ارتباطات و تعارض.
 - سطح سازمانی: شامل ساختار سازمانی، فرهنگ و تغییر سازمانی.
 هدف این علم، بهبود بهره‌وری، رضایت شغلی و عملکرد کلی سازمان است.
۲. مدل پنج‌عاملی شخصیت شامل پنج بعد اصلی است:
 - برون‌گرایی (Extraversion)
 - سازگاری (Agreeableness)
 - وظیفه‌شناسی (Conscientiousness)
 - ثبات هیجانی (Neuroticism)
 - گشودگی به تجربه (Openness to Experience)
 تحقیقات نشان می‌دهد که وظیفه‌شناسی بیشترین همبستگی را با عملکرد شغلی دارد. برون‌گرایی برای مشاغل اجتماعی مانند فروش مفید است. ثبات هیجانی پایین ممکن است موجب اضطراب و کاهش بهره‌وری شود.

۳.

- نگرش: حالت ذهنی نسبت به یک موضوع خاص (مثلاً رضایت شغلی).
 - ارزش‌ها: باورهای عمیق درباره درست یا نادرست بودن چیزها (مثلاً صداقت).
 - ادراک: تفسیر فرد از اطلاعات محیطی (مثلاً تصور فرد از منصف بودن مدیر).
- مثال: اگر فردی ارزش بالایی برای پیشرفت قائل باشد، نگرش مثبتی نسبت به آموزش خواهد داشت و ادراک خود از فرصت‌های ارتقاء را دقیق‌تر دنبال می‌کند.

۴. الف) مدل ABC شامل سه مؤلفه در نگرش است:

- A (Affect): احساسات نسبت به موضوع (مثلاً دوست داشتن شغل).
- B (Behavioral Intent): قصد برای عمل (مثلاً تلاش برای ماندن در شرکت).
- C (Cognition): باورها و دانش (مثلاً اعتقاد به منصف بودن حقوق).

ب) (با تغییر یکی از این مؤلفه‌ها می‌توان کل نگرش را تغییر داد. مثلاً اگر کارمند باور پیدا کند که عملکردش تأثیر دارد، احساس بهتری پیدا می‌کند و تمایل بیشتری به ماندن خواهد داشت.

۵.

- رهبری بر ایجاد چشم‌انداز، انگیزش و نفوذ تمرکز دارد.
 - مدیریت بر برنامه‌ریزی، سازماندهی و کنترل تأکید دارد.
- نظریه ویژگی‌ها می‌گوید رهبران دارای صفاتی مانند اعتماد به نفس و ثبات هیجانی هستند. نظریه رفتاری تأکید می‌کند که سبک رهبری (آمرانه، مشارکتی) تعیین‌کننده اثربخشی رهبر است.

۶. نظریه برابری آدامز بیان می‌کند که افراد ورودی‌ها (Input) و خروجی‌های (Outcome) خود را با دیگران مقایسه می‌کنند. اگر احساس بی‌عدالتی کنند، ممکن است انگیزه‌شان کاهش یابد یا عملکردشان را تغییر دهند. این نظریه تأکید می‌کند که ادراک از عدالت مهم‌تر از عدالت واقعی است و مدیران باید به شفافیت در پاداش‌دهی توجه داشته باشند.

۷. الف) مدل وروم شامل سه جزء است:

- انتظار (Expectancy): اگر تلاش کنم، موفق می‌شوم؟
- ابزار (Instrumentality): اگر موفق شوم، پاداش خواهم گرفت؟
- ارزش (Valence): آیا پاداش برایم ارزشمند است؟

فرمول ساده‌شده:

$$\text{Motivation} = \text{Expectancy} \times \text{Instrumentality} \times \text{Valence}$$

ب) (مدل فرض می‌کند که افراد منطقی تصمیم می‌گیرند و انگیزش تابعی از درک آن‌ها از ارتباط بین تلاش، عملکرد و پاداش است.

۸. رفتار شهروندی سازمانی (Organizational Citizenship Behavior) به رفتارهای داوطلبانه‌ای گفته می‌شود که مستقیماً جزو وظایف شغلی نیستند، اما به سازمان سود می‌رسانند. مثال: کمک به همکار، دفاع از سازمان، داوطلب شدن برای کار اضافی. عوامل مؤثر بر آن شامل رضایت شغلی، تعهد سازمانی، عدالت سازمانی و شخصیت (مثل وظیفه‌شناسی) است.

۹. الف) تعارض سازمانی عبارت است از اختلاف میان افراد یا گروه‌ها در هدف، ارزش یا منافع. انواع آن:

- تعارض وظیفه‌ای
- تعارض بین فردی
- تعارض بین گروهی

ب) تعارض وظیفه‌ای می‌تواند موجب خلاقیت شود اگر با احترام و باز بودن به دیدگاه‌های مختلف مدیریت شود. استفاده از تکنیک‌هایی مانند مذاکره، ایفای نقش، و هدایت گروه می‌تواند مؤثر باشد.

۱۰.

الف) استرس شغلی پاسخ ذهنی و فیزیکی فرد به فشارهای محیطی است. اما فرسودگی شغلی یک وضعیت مزمن و پیشرفته‌تر از استرس است که شامل خستگی هیجانی، بی‌احساسی و کاهش اثربخشی می‌شود.

ب) راهکارها: تغییر در طراحی شغل، کاهش حجم کار، ایجاد تعادل کار و زندگی، آموزش مدیریت زمان، حمایت روانی و افزایش تعامل اجتماعی در محیط کار.