

نمونه سوالات امتحانی تئوریهای مدیریت پیشرفته

۱- علت مطالعه تئوریهای مدیریت را ذکر کنید؟

الف- تئوریها ما را در امر تصمیم گیری هدایت می کنند: تئوریها به افراد کمک می کنند تا فرایندها را درک نمایند و بر اساس آن بتوانند راه حل عملی موثر را انتخاب نمایند و آنچه را که تحت شرایط مشخص روی خواهد داد را پیش بینی نماید در واقع تئوری یعنی مجموعه ای منسجم از مفروضاتی که توجیه کننده رابطه بین دو یا چند واقعیت قابل مشاهده باشد.

ب- تئوریها به دیدگاهی که ما از سازمان داریم شکل می دهند: یعنی بتوانیم به منشاء برخی از نظرات که درباره سازمان و افراد درون آن داریم پی ببریم.

ج- تئوریها ما را از محیط سازمانی آگاه می نمایند: مقصود از محیط نیروهای تکنولوژیکی، سیاسی، اقتصادی و اجتماعی است که در یک دوره زمانی معین و در مکانی مشخص وجود دارند. با مطالعه تئوریهای گوناگون به ما کمک می شود تا تئوریهایی که مناسب شرایط مختلف است را درک نمائیم.

د- تئوریها یکی از منابع ارائه عقاید و نظرات جدید هستند: یعنی متوجه می شویم یا تشخیص می دهیم که هیچ تئوری کلی نمیتواند تصویر کاملی ارائه نماید لذا به روش اقتضایی عمل می کنیم. لذا با دیدی باز به موضوعات نگاه می کنیم، به تئوریهای اصلی که وجود دارند توجه کرده و با آنها آشنا می شویم.

۲- انواع مکاتب مدیریت را نام ببرید؟

الف- مکتب کلاسیک که به دو شاخه مدیریت علمی و تئوری کلاسیک سازمان تقسیم می شود.

ب- مکتب رفتاری

ج- مکتب علم مدیریت

۳- سه نگرش و روش در بررسی مکاتب مدیریتی را نام برده و دلیل آن را ذکر کنید؟

الف- نگرش سیستمی ب- نگرش اقتضایی ج- جنبش نوین روابط انسانی

اگر چه این سه مکتب از نظر تاریخی به ترتیب ارائه شده اند ولی نظرات جدید، جایگزین نظرات پیشین نمی گردند. بلکه هر مکتبی مکمل مکتب قبلی است یا با آن زندگی مسالمت آمیز دارد. در همین زمان هر مکتب دوره تکاملی خود را می پیماید و با سایر مکاتب تکامل می یابد لذا هر سه نگرش مورد بحث قرار می گیرد.

۴- چه چیز موجب پیدایش (و سیستماتیک در مدیریت شد؟

کاربرد تکنولوژی جدید که بر مصرف مقدار زیادی مواد اولیه تاکید می شد و بکارگیری تعداد زیادی از افراد در کارخانه ها موجب تولید مقادیر انبوهی محصول گردید که می بایستی در سطح بسیار وسیعی توزیع گردد. نیاز به هماهنگ کردن این عوامل موجب پیدایش روش سیستماتیک در مدیریت شد.

۵- تلاشهای اوان را بیان کنید و نقش او را در سیستم تولید ذکر کنید؟

او چنین استدلال کرد که بهبود شرایط زندگی کارکنان در نهایت به افزایش تولید و سود می انجامد و بر این باور بود که بهترین سرمایه گذاری آن است که در زمینه ی بهبود وضع کارگران بشود. لذا برای کارکنان خود خانه های بهتری ساخت، فروشگاههای مناسب برای عرضه کالا به قیمتی ارزانتر دایر کرد، ساعت کار روزانه را استاندارد کرد.

۶- اعتقادات پارلز بایاژ را بیان کنید؟

او طرفدار سرسخت تقسیم کار بود و اعتقاد داشت که فعالیت های هر کارخانه ایرا باید تجزیه و تحلیل کرد، تا اینکه مهارتهای مختلف از یکدیگر تفکیک گردند. بدین طریق می توان هزینه های مربوط به آموزش و پرورش افراد را کاهش داد و تکرار یک کار موجب می شود که مهارت و کارایی فرد کارگر بالا برود.

۷- دو اثر کلاسیک که بر دیدگاه های مدیران کنونی اثر می گذارند را بنویسید؟

الف- کتاب مباحثات آقای نیکولوماکیاوی
ب- کتاب هنر جنگ اثر سان تزو(اهل چین)

۸- اصول نیکولوماکیاوی که می شود بر اساس گفته های او استفراخ کرد را ذکر کنید؟

الف- اگر اعضای سازمان بتوانند نظرات مخالف خود را ابراز نمایند و اختلافات را حل کنند سازمان پایدارتر خواهد شد.
ب- پس از تاسیس و راه اندازی یک سازمان اگر آن به دست چندین نفر سپرده شود و آنها تمایل به حفظ و نگهداری آن داشته باشند سازمان مذکور دوام خواهد یافت.

ج- یک مدیر ضعیف می تواند از یک مدیر قوی پیروی کند و قدرت و اختیار خود را حفظ نماید.
د- مدیری که در صدد ایجاد تغییر در یک سازمان پا برجا و در حال کار هست باید دست کم تصویری از آداب و رسوم گذشته و قدیمی داشته باشد.

۹- گفته های سان تزو در کتاب هنر جنگ را بیان کنید؟

الف- زمانی که دشمن پیشروی می کند ما عقب نشینی می کنیم.
ب- زمانی که دشمن متوقف می شود، ما موجب آزار وی می شویم ، پیوسته به او حمله می کنیم و اجازه نمی دهیم آرام بنشیند.
ج- هنگامی که دشمن در صدد بر می آید از جنگ بپرهیزد، بر او یورش می بریم.
د- هنگامی که دشمن عقب نشینی می کند او را تعقیب می کنیم.

۱۰- تئوری مدیریت علمی بر اساس اصول چه اشخاصی شکل گرفت ؟

الف- فردریک تیلر
ب- هنری گانت
ج- فرانک ولیلیان گیلبرت

۱۱- دو کتاب فردریک تیلر در توضیح نظرات و دفاعیه خود را نام ببرید .

الف (مدیریت کارگاه
ب (اصول مدیریت علمی

۱۲- چهار اصل فردریک تیلر را بیان کنید.

الف (ارائه علم حقیقی مدیریت ، بگونه ای که به توان برای انجام هر کاری بهترین روش را ارائه نمود
ب) گزینش کارکنان به روش علمی، به گونه ای که به هر کارگر مسئولیت کاری را که برای او مناسبترین است واگذار کرد
ج) آموزش و پرورش کارگر به روش علمی
د) ایجاد رابطه صمیمی و دوستانه بین نیروی کار و مدیریت

۱۳- تمقیقات فردریک تیلر را بیان کنید.

او تحقیقات خود را براساس مطالعه زمان و تولید گذارد . او حرکت کارکنان را بر حسب زمان مورد تجزیه و تحلیل و بررسی قرار داد
او کارها را به بخش های مختلف و اجزای گوناگون تقسیم نمود و برای انجام هر بخش از کار بهترین روش و سریع ترین راه را مشخص کرد . او همچنین کار فرمایان را تشویق کرد تا به کارگران پربازده دستمزد بیشتری بپردازد . لذا کارگران می کوشیدند تا استاندارد ها پیشین را بهبود ببخشند و بدین گونه پول بیشتری بدست آورند. (تعریف طرح سیستم نرخ متفاوت)

۱۴- دلیل مخالفت کارگران و اتمادیه های کارگری با طرح تیلر چه بود ؟

آنها می ترسیدند کار سخت تر ، با سرعت بیشتر موجب شود که کارگران بسیار خسته ، فرسوده و به اصطلاح به سرعت مستهلک شوند و در نتیجه زودتر منتظر خدمت یا بازنشسته گردند .

۱۵- نظریه هنری گانت را شرح دهید؟

او سیستم نرخ متفاوت تیلر را که به نظر او نمی توانست ایجاد انگیزه نماید کنار گذاشت. هر کارگری که وظیفه محوله را در روز به خصوصی انجام می داد پاداش دریافت می کرد، گانت پاداش دیگری را نیز در نظر گرفت یعنی پاداش به سرپرستی که کارگران خود را وادار می کرد طبق استاندارد کار کنند. زیرا استدلال می نمود که ایجاد انگیزه در سرپرست می تواند موجب شود که آنان کارگران را برای انجام کارهای بهتر آموزش دهند.

۱۶- نمودار گانت را توضیح دهید؟

گانت پیشرفت هر کارگر را بر روی یک نمودار رسم کرد. اگر کارگر طبق استاندارد عمل کرده بود خط سیاه کشیده می شد و اگر پایین تر از استاندارد کار کرده بود، نموداری با خط قرمز کشیده می شد.

۱۷- طرح سه وضعیت گیلبرت را توضیح دهید؟

آقا و خانم گیلبرت متوجه سه حرکت در کارگران (خشت زن) شدند: یکی آموزش دادن به کارگران دیگری داشتن سرعت در کار و سرانجام اینکه آنها از روی میل و اراده سرعت کار خود را تنظیم می کنند. آنها در مطالعات خود به دو موضوع حرکت و خستگی توجه زیادی نمودند یعنی حذف هر حرکتی که می توانست از میزان خستگی کارکنان بکاهد. او از هر حرکتی عکس گرفت و سپس توانست برای انجام هر کاری با صرفه ترین و اقتصادی ترین حرکت را مشخص کند بصورتی که عملکرد بالا رفته و از میزان خستگی کم شود. هدف این طرح، برنامه ای در جهت پیشرفت کارگر و نیز بالا بردن روحیه وی بود. طبق این طرح: الف- یک کارگر می تواند کار کنونی خود را انجام دهد. ب- خود را برای مقام و پست بالاتر آماده کند. ج- جایگزینی برای خود تربیت کند. و هر سه کار را بصورت همزمان انجام دهد.

۱۸- نقاط قوت تئوری مدیریت علمی چیست؟

۱- عرضه محصولات با سرعت بیشتر ۲- کارایی زیاد بصورت منطقی در هر کار ۳- طرح ریزی مشاغل، گزینش و آموزش کارکنان ۴- بوجود آوردن یک روش منطقی برای حل مسایل سازمان ۵- سنگ بنای حرفه ای شدن مدیریت

۱۹- نقاط ضعف تئوری مدیریت علمی را ذکر کنید؟

۱- نتوانست رضایت شغلی و نیازهای اجتماعی گروه را تامین کند. ۲- تاکید بر بهره وری و سود باعث شد مدیران درصدد استثمار کارگران و مشتریان برآیند. ۳- بوجود آمدن تعداد زیادی قوانین و مقررات در رابطه با امور تجاری ۴- رابطه مدیران و کارگران بر پایه عدم اطمینان و شک و تردید شکل گرفت.

۲۰- تئوری کلاسیک سازمان بر اثر چه نیازی بوجود آمد؟

این تئوری که شاخه ای از مدیریت کلاسیک است بر اثر نیاز به یافتن نوعی دستورالعمل یا راهنما برای اداره ی سازمانهای پیچیده، مثل کارخانه ها بوجود آمد.

۲۱- هنری فایول امور تجاری را به چند فعالیت تقسیم نمود؟

الف: فنی- یعنی ساخت و تولید محصول ب-: بازرگانی - یعنی خریدن مواد اولیه و فروش محصول ج: مالی - یعنی تهیه، تامین و استفاده از سرمایه د: امنیت- حفظ کارکنان و دارائیهها ر: حسابداری ز: مدیریت

۲۲- تفاوت تیلر و فایول در توجه به سازمان چه بود؟

تیلر بر وظایف سازمانی توجه می نمود ولی فایول به کل سازمان توجه می کرد.

۲۳- چهارده اصل هنری فایول را ذکر کنید و به اختصار هر یک را توضیح دهید؟

- ۱- تقسیم کار : هر قدر افراد تخصص بیشتری پیدا کنند می توانند کار خود را با کارایی بیشتری انجام دهند.
- ۲- اختیار : مدیران همیشه مجبور نیستند که افراد را وادار به فرمانبرداری کنند مگر اینکه دارای نوعی شخصیت خاص باشند.
- ۳- رعایت نظم و انضباط : همه باید به قوانین احترام بگذارند و آن را رعایت کنند. همچنین قراردادهای مناسب نیز موجب پیدایش نظم می شود.
- ۴- وحدت رهبری : کارها و فعالیت های سازمانی که دارای هدف مشخصی هستند باید تنها به وسیله یک مدیر ارائه شوند.
- ۵- وحدت فرماندهی : هر کارمند باید دستورالعمل ها را از فرد بالاتر خود بگیرد وگرنه تعارض و تضاد بوجود می آید.
- ۶- منابع فردی باید فدای صلاح عموم شود: هیچ گاه نباید منافع کارگران بر منافع سازمان برتری داشته باشد.
- ۷- پاداش : باید پاداشها منصفانه بشد.
- ۸- ثبات کارکنان : جابجایی بسیار زیاد کارکنان باعث پایین آمدن کارایی می شود.
- ۹- رعایت عدل و انصاف : مدیران باید با زیر دستان خود رفتار دوستانه داشته باشند و عدل و انصاف را رعایت نمایند.
- ۱۰- ابتکار عمل : زیردستان باید آزادی عمل داشته باشند تا بتوانند طرحهایی را ارائه دهند.
- ۱۱- تقویت روحیه : که باعث بوجود آمدن نوعی وحدت سازمانی می شود.
- ۱۲- رعایت ترتیب : مواد و افراد باید در زمان مناسب در محلهای مناسب قرار گیرند.
- ۱۳- سلسله مراتب اختیارات : که از مدیران بالای سازمان شروع و تا پایین ترین سطح سازمان ادامه می یابد.
- ۱۴- تمرکز : یعنی کم کردن نقش زیردستان در فرایند تصمیم گیری

۲۴- بوروکراسی یا دیوان سالاری را تعریف کنید؟

سازمان های بسیار بزرگ و غیر شخصی که کارایی را بر تامین نیازهای انسانی برتر می دانند.

۲۵- تئوری ماکس وبر چه نام دارد ؟ آن را توضیح دهید؟

تئوری مدیریت دیوان سالاری یا بوروکراسی نام دارد که در آن به سلسله مراتب اختیارات، خطوط ارتباطی و قوانین و مقررات بسیار دقیق توجه می شود. ماکس وبر با این استدلال که یک سازمان هدفدار، دارای هزاران کارمند است و برای انجام امور می بایست قوانین را بصورتی دقیق رعایت کنند این تئوری را ارائه داد. از نظر او سازمان مطلوب و آرمانی این است که بصورتی دقیق دیوان سالار باشد، یعنی فعالیتها و هدف هایش بصورت منطقی سنجیده شوند، تقسیم کار رعایت گردد و ارزیابی عملکرد باید بر مبنای ارزش فردی انجام شود.

۲۶- نقاط قوت تئوری کلاسیک سازمان را ذکر کنید؟

- ۱- بسیاری از این تئورها هنوز به قوت خود باقی هستند.
- ۲- هنوز هم در بسیاری از موارد و در مرحله عمل مورد استفاده مدیران اجرایی و کارشناسان قرار می گیرد.
- ۳- توانسته است زمینه های عملی مدیران را از یکدیگر تفکیک نماید.
- ۴- باعث شده مدیران از مسایل اصلی سازمان، آگاه گردند.

۲۷- نقاط ضعف تئوری کلاسیک چیست؟

الف - مناسب زمان گذشته است.

ب - زمانی که محیط قابل پیش بینی باشد بهتر استفاده می شود تا در این زمان که محیط سازمانها دستخوش تشنج شده اند.

ج - سازمانهای کنونی بسیار پیچیده اند ولی تئوریهها بصورت جامع و کلی بیان شده اند.

د - در زمان کنونی در رابطه با تقسیم کار و وحدت فرماندهی بین اصول کلاسیک نوعی تعارض بوجود می آید.

۲۸- چرا ماری پارکر فالت چنین می اندیشید که افراد که افراد می توانند در سایه فعالیت‌های گروهی به آزادی و کنترل فویش دست یابند؟ (الگوی جامع کنترل پیست؟)

او بر این باور بود که هیچ گاه کسی نمی تواند بصورت یک انسان کامل در آید و از این رو باید به صورت عضوی از یک گروه باقی بماند. لذا فرض خود را بر گفتار تیلر گذاشت که مدیریت و نیروی کار هدف مشترک دارند و هر دو عضو یک سازمان هستند، ولی تبیین یا تفکیک تصنعی مدیر و زیردستان می تواند این رابطه طبیعی را مخدوش کند. او در الگوی رفتاری خود درباره کنترل سازمان بر این نکته تاکید کرد که کنترل بوسیله گروه اعمال می شود. خود کنترلی بوسیله فرد و گروه انجام می شود که در نتیجه افراد در امر کنترل سهیم می شوند. در ضمن او عوامل محیطی مانند سیاست، اقتصاد و بیولوژی را اثرگذار بر رابطه متقابل گروهی که خود را کنترل می کند، دانست. او این سیستم را کل و یکپارچه به حساب آورد و آن را الگوی جامع کنترل نامید.

۲۹- نظر پیستر بائارد را بیان کنید؟

اگر اهداف سازمان و نیازهای افرادی که در آن کار می کنند هماهنگ باشند شرکت می تواند بصورتی موثر و با راندمانی بالا به فعالیت خود ادامه دهد و بقای خود را تضمین کند. او بر این باور بود که اهداف فردی و سازمانی، زمانی می توانند هماهنگ و متوازن شوند که مدیران بتوانند ناحیه بی تفاوتی یا ناحیه پذیرش زیردستان را درک کنند یعنی محدوده ای که کارکنان می توانند بدون کسب دستور از مقامات بالاتر عمل کنند. در ضمن عقیده داشت که مدیران اجرایی باید این اصول اخلاقی را تقویت نمایند و آنها را به کارکنان خود تلقین نمایند. در واقع بائارد در کار مدیران اجرایی تاکید زیادی کرد ولی به نقش افراد کارگرم توجه زیادی نمود و آنها را بع عنوان عامل اصلی استراتژیک در سازمان به حساب می آورد. او از آنجا که سازمان را به عنوان یک نهاد که در آن افراد بصورت گروهی کار می کنند معرفی کرد، شیوه اندیشه مدیریت نوین را ارائه داد.

۳۰- مکتب رفتاری از چه جهت بوجه آمد؟

چون روش کلاسیک، از نظر ایجاد هماهنگی در محل کار و در فرایند تولید نتوانست به مقدار کافی کارآمد باشد.

۳۱- هدف از نهضت روابط انسانی را بیان کنید؟

هدف بیان شیوه هایی است که مدیران با زیردستان خود روابط متقابل ایجاد می کنند. این نهضت در سایه اقدامات نظریه پردازان بوجود آمد که در پی کشف عواملی بودند که می توانست بر بهبود روابط انسانی اثر گذارد.

۳۲- تمقیقات هاثورن به چه سبب انجام شد؟ چه نتایجی داشت؟

چون می خواستند رابطه بین نور در کارگاه و بهره وری و بازدهی کارگران را مطالعه کنند. نتیجه تجربه ها چندان روشن نیست زیرا پژوهشگران کارگران را به دو گروه که هریک می بایستی با نورهای متفاوتی کار کنند تقسیم کردند مشاهده کردند هنگامی که نور واحد گروه مورد آزمایش بهتر می شد، بازدهی افزایش می یافت ولی این افزایش نظم خاصی نداشت.

۳۳- اثر هاثورن پیست؟

پژوهشگران به این نتیجه رسیدند که اگر کارگران بر این باور باشند که مدیریت به رفاه آنها توجه می نماید و آنان را مورد توجه خاص قرار می دهد بر میزان تولید خود خواهند افزود.

۳۴- اصولی را که مایو، در رابطه با مدیریت بیان کردند را شرح دهید؟

او هنگامی که گروهی از کارگران را در اتاقی جداگانه مستقر کرد و تعدادی از متغیرها را تغییر داد، دستمزد ها را افزایش داد، دوره آرامش و استراحت آنان را طولانی کرد و روز کاری را کوتاه تر کرد. متوجه شد با گذشت زمان، عملکرد بهبود یافت ولی این عملکردها به شدت افزایش و کاهش می یافت. او متوجه شد زنجیره ای از نگرشها موجب افزایش تولید و بهره وری می شود و سرپرستی منظم و مداوم باعث شد که کارگران بیشتر تحریک گردند (بوجود آمدن اثر هاثورن). مایو اعتقاد داشت افزایش تولید گروه کارگران بدین سبب بوده است که فکر می کرده اند مورد توجه خاص پژوهشگران قرار گرفته اند. همچنین به این نتیجه رسیدند که گروه های

کاری غیر رسمی یعنی محیط اجتماعی کارگران بر تولید، بازدهی و بهره‌وری اثرات مثبت دارد. همچنین گروه‌های فشار نیز موجب می‌شدند بازدهی کارگران بالاتر رود.

۳۵- اصول مبتنی بر انسان اجتماعی و انسان منطقی را بیان کنید؟

اصل مبتنی بر انسان اجتماعی می‌بایست اصل مبتنی بر انسان منطقی را تکمیل کند. اصل مبتنی بر انسان اجتماعی بر این اساس قرار دارد که نیازهای اجتماعی (یعنی روابط شغلی و نشان دادن واکنش در برابر گروه‌های فشار) بیش از خواسته مدیریت بر نیروی کار اثر می‌گذارد، ولی در اصل مبتنی بر انسان منطقی یعنی نیازهای اقتصادی موجب انگیزه فرد می‌گردند.

۳۶- نقاط قوت روش مبتنی بر روابط انسان را بیان کنید؟

- ۱- این روش با تأکید بر نیازهای اجتماعی، نهضت روابط انسانی از روش کلاسیک پیشی گرفت.
- ۲- توانسته است بصورت انحصاری میزان بازدهی و تولید افراد را بالا ببرد.
- ۳- موضوع آموزش مدیریت را به شدت متحول نمود.
- ۴- به آموزش مهارت مدیریت در رفتار با افراد توجه بیشتری می‌کرد.
- ۵- مدیران را ترغیب کرد به فرآیندها و پاداش‌های گروهی بیندیشند.

۳۷- نقاط ضعف نهضت روابط انسانی چیست؟

- ۱- هنوز هم کسی نتوانسته پابست کند دستاوردهای مایو و همکارانش با داده‌های آنان رابطه‌ای منسجم دارد.
- ۲- مفهوم انسان اجتماعی نتوانست بصورت کامل انسان را در محل کار شرح دهد.
- ۳- نتوانست بازدهی افراد را بالا ببرد.

۳۸- چرا نمی‌توان رابطه بین رضایت شغلی و بهره‌وری را بصورتی کامل تعیین نمود؟

- الف- رضایت شغلی تا حد زیادی واکنش احساساتی است که فرد نسبت به کارش دارد و عوامل احساسی را نمی‌توان به سادگی سنجید یا اندازه‌گیری کرد.
- ب- نمی‌توان مساله رضایت شغلی و انگیزش کارکنان را به سادگی از یکدیگر تفکیک کرد.

۳۹- نظریه مزلو را بیان کنید؟

مزلو و مگ گرگور بر این باور بودند که انسان خود شکوفا مفهوم دقیقی است برای توجیه محرک‌های انسانی. به نظر مزلو نیاز انسان به تامین خواسته‌هایش در پنج طبقه قرار می‌گیرد که در پایین‌ترین سطح آن نیازهای فیزیکی و امنیتی قرار می‌گیرند و در بخش بالای آن نیازهای مربوط به احترام و نیاز به خودشکوفایی قرار دارند. بطور کلی نیازهای رده پایین باید نخست ارضاء شوند تا پس از آن نیازهای رده بالاتر ارضاء گردند. از آنجا که بسیاری از نیازهای رده پایین بصورت مستمر و یکنواخت در جامعه کنونی ارضاء می‌گردند، بیشتر مردم بوسیله‌ی نیازهای رده‌های بالاتر ارضاء می‌شوند.

۴۰- نقاط قوت مکتب علوم رفتاری را بنویسید؟

- ۱- یادآوری اهمیت کار برای نوع بشر
- ۲- درک انگیزه‌های فردی، رفتار گروهی و روابط کاری بین افراد
- ۳- مدیران را قادر ساخته است تا در امر رفتار با زیردستان، حساسیت بیشتری به خرج دهند.
- ۴- بررسی‌های بیشتر در موضوعات رهبری، تضاد و تعارض بین گروه‌ها، ارتباطات، تغییرات سازمانی و استفاده از قدرت

۴۱- نقاط ضعف مکتب علوم رفتاری چیست؟

- ۱- توان بالقوه این رشته علمی هنوز بصورت کامل شناسایی نشده است.
- ۲- مقاومت مدیران در برابر پیشنهادات دانشمندان علوم رفتاری.

۳- سخت و ناگوار دانستن الگوها، تئوریها و زبان فنی توسط مدیران اجرایی.

۴- نتایج مختلف از رفتار انسانها و توصیه های گوناگون مدیران را در هنگام انتخاب سر در گم می نماید.

۱۴۲- ممدودیت های علم مدیریت را ذکر کنید؟

الف- برخی از مدیران احساس می کنند که فرمول های ریاضی بسیار پیچیده اند و نمی توان به راحتی آنها را درک و استفاده کرد.
ب- برای مسائلی که مربوط به روانشناسی و رفتاری کارگران در محیط کار است علم مدیریت چندان مناسب نیست.

۱۴۳- مکتب علم مدیریت چگونه شکل گرفت؟

بعد از جنگدوم جهانی با پیدایش و پیشرفت های کامپیوترهای بسیار قوی، روشهای مبتنی بر پژوهش عملیاتی به صورت رسمی در آمد و رشته ی علمی را بوجود آورد بنام مکتب علم مدیریت.

۱۴۴- چه هنگام از علم مدیریت برای حل یک مسئله استفاده می شود؟

هنگامی که متخصصان مختلف که در رشته های علمی صاحب نظر هستند تیمی را تشکیل دهند. این تیم یک الگوی ریاضی ارائه می کند و آن را بر حسب نمودها و روابط بین اجزا نشان می دهد. سپس با استفاده از کامپیوتر و تغییر دادن مقادیر هر یک از متغیرهای این الگو و تجزیه و تحلیل معادله های مختلف، اثرات هر تغییر را مشخص می نمایند و سر انجام روشی از مدیریت را ارائه می کنند که مبتنی بر قضاوت عینی است و تصمیمات بر اساس نتایج حاصل از فرمول های ریاضی است.

۱۴۵- نقش پژوهش عملیاتی چیست؟

الف- برنامه ریزی و کنترل امور

ب- استفاده از استراتژی های ویژه برای تامین : برنامه ریزی منابع انسانی، جدول زمانبندی تولید، بودجه بندی سرمایه ای، مدیریت جریان نقد و حفظ سطح مطلوبی از موجودی کالا

۱۴۶- نگرش سیستمی را شرح دهید؟

در نگرش سیستمی سازمان را بصورت یک واحد و یک سیستم منسجم، یکپارچه و هدفدار، که از اجزای مختلف بهم پیوسته تشکیل شده اند مورد توجه قرار می دهند و مدیر از یک دیدگاه کلی به سازمان توجه می کند و آن را بصورت جزئی از محیط بزرگتر به حساب می آورد و فعالیت هر بخش از سازمان به مقیاسی مختلف و متفاوت بر فعالیت سایر بخشها اثر می گذارد.

۱۴۷- مفاهیم زیر را تعریف کنید :

سیستم های فرعی : بخش هایی که کل یک سیستم را تشکیل می دهند.

هم افزایی : یعنی کل بسی بیش از اجزای تشکیل دهنده آن است یعنی دوایری جداگانه در سازمان با هم همکاری می کنند و مجموع بازدهی آنها، بیش از بازدهی تک تک اجزاء است.

سیستم باز : سیستمی که با محیط خود رابطه متقابل دارد باز و سیستمی که با محیط خود رابطه متقابل ندارد بسته است.

مرز سیستم : مرزی که سیستم را از محیطش جدا می کند.

جریان : یک سیستم دارای جریانهایی از اطلاعات، مواد و انرژی است. داده ها تحت عملیات تبدیل به ستاده یا محصول تبدیل می شوند.

بازخورد نمودن : رمز اصلی کنترل سیستم را گویند. (یعنی ارزیابی کارها و اقدامات اصلاحی)

۱۴۸- مزایای تئوری سیستم ها را ذکر کنید؟

الف- متوجه شدن مدیران به ماهیت پویای سازمان و رابطه متقابل اجزاء با هم.

ب- بوجود آوردن چارچوبی برای برنامه ریزی عملیات.

ج- مدیران می توانند راحت تر بین نیازهای بخش های مختلف سازمان، نیاز و هدفهای کل شرکت تعادل و توازن برقرار نمایند.

د- می تواند سایر مفاهیم و اصول مکاتب دیگر مدیریت را در خود هضم کند.

۴۹- نگرش اقتضایی (شرطی، موقعیتی) را توضیح دهید؟

این نگرش توسط مدیران، مشاوران و پژوهشگرانی ارائه شد که می کوشیدند مفاهیم مکاتب اصلی را در شرایط زندگی واقعی بکار ببرند. هنگامی که روشی در شرایط خاصی موفق بود و در شرایط دیگر اثربخش نبود این افراد معتقدند نتایج تغییر می کند، زیرا شرایط متفاوت هستند.

۵۰- با توجه به تئوری اقتضایی، کار یا وظیفه اصلی مدیران را شرح دهید؟

کار مدیر این است که در یابد چه روشی در یک حالت خاص تحت شرایط ویژه و در زمان مشخص می تواند به بهترین نحو برای تامین اهداف مدیریت موثر واقع شود. یعنی محیطی را بوجود آورند که بتواند موجب انگیزه افراد گردد و موجب غنای شغلی گردد. یعنی ترکیب کارها در یکدیگر، به گونه ای که افرادی که دارای فعالیت ها و مسئولیت های متفاوت هستند بتوانند در مواقع ضروری تصمیمات مقتضی بگیرند. این نگرش به مدیران یادآور می شود که متوجه ویژگیها و پیچیدگی هایی که در هر وضع یا شرایط وجود دارد باشند و بصورتی فعال در صدد آیند که برای آن حالت، بهترین را در نظر گرفته و اجراء کنند.

۵۱- اصول اصلی نهضت نوین روابط انسانی را شرح دهید؟

الف- این نهضت یک روش منسجم و یکپارچه است که در آن از دیدگاه مثبت به ماهیت انسان توجه می شود و بصورت همزمان سازمان براساس روش علمی مورد مطالعه و تحقیق قرار می گیرد و مدیران می توانند به موثرترین طریق عمل نمایند.

ب- این روش مدیون نگرش اقتضایی است.

ج- بر اهمیت ارزشها تاکید می شود.

د- در آن انسان موجودی است احساساتی، دارای قضاوتهای شهودی و از نظر اجتماعی خلاق.

ذ- گامی مهم در جهت تکامل اندیشه های مدیریت به حساب می آید.

۵۲- تمقیقات پیترز و واترمن چه نتایج داشت؟

الف- شرکتهای مورد مطالعه سودآور بودند.

ب- بوجود آوردن محیطی چالشگر و جالب برای کارگران و کارکنان.

ج- به تعهداتی که سازمان در برابر جامعه داشت، بصورتی موثر عمل کردند.

د- شرکتهای از نظر اصولی می درخشیدند.

ذ- تحقیقات آنها درباره ماهیت انسان و راههایی است که افراد در سازمان بایکدیگر ارتباط دارند.

م- بر اهمیت ارزشها تاکید می شود.

* در این تحقیق به جای انتخاب یک انسان منطقی با انسانی که ترس باعث حرکت وی می گردد می گوید که انسان دوست می دارد خود را برنده ببیند و انسان موجودی است احساساتی، دارای قضاوتهای شهودی و از نظر اجتماعی خلاق. با این وجود نوع بشر به پدیده خود کنترلی ارزش می گذارد ولی می خواهد که امنیت داشته باشد و از طریق سازمان به اهداف معنی دار و زندگی امن دست یابد.

۵۳- دو اصل پیترز و واترمن را بنویسید؟

الف- کالاها و خدمات از نظر کیفیت باید در سطح جهانی باشند و سازمان بتواند با سرعت بسیار زیادی در برابر تغییرات فزاینده محیط از خود واکنش نشان دهد و از سوی دیگر نوآوری و خلاقیت و بهبود سازمانی باید در چرخه های کوتاه زمانی پیاپی انجام گیرد.

ب- انسانها موتورهای اصلی یک شرکت هستند و تنها نباید آنها را به صورت قطعاتی از ماشین یا دستگاهی را که می توان تعویض کرد به حساب آورد.

۵۴- اوچی اعتقاد داشت سازمانها پدیده تخییر را باید از چند جهت مورد توجه قرار دهند؟

الف- تصمیم گیری باید به صورت یک فعالیت مشارکتی درآید و تعداد بیشتری از اعضاء شرکت در آن مشارکت نمایند.
ب- مسئولیت باید به عنوان وظیفه همگانی در آید که همگی در آن تشریک مساعی نمایند و بهتر این است که آن در سایه ی کار گروهی بدست آید ، اوچی پیشنهاد می کند سازمانها باید مقدار بیشتری از انرژی خود را صرف تامین نیازهای منابع انسانی بنمایند و هم اینکه آنها را به عنوان فرد مورد توجه قرار دهند و هم به عنوان اعضای یک گروه. او الگوی مدیریتی در هم آمیخته دو فرهنگ آمریکا و ژاپن را پیشنهاد داد.