



مدرسان شریف

فصل اول

«روانشناسی صنعتی / سازمانی»

مقدمه

در این فصل ابتدا به تعریف رشته روانشناسی صنعتی / سازمانی و شاخه‌های آن پرداخته می‌شود. سپس تاریخچه و فرایند شکل‌گیری آن از جمله عوامل مؤثر بر رشد و توسعه روانشناسی صنعتی سازمانی بیان می‌گردد. در ادامه چگونگی فعالیت روانشناسی صنعتی / سازمانی در حوزه‌های علمی و کاری مشخص می‌شود و در آخر نیز جریان‌های عمده‌ای که بر روانشناسی صنعتی / سازمانی تأثیرگذار بوده‌اند مورد بررسی قرار می‌گیرند.

تعریف روانشناسی صنعتی / سازمانی

روانشناسی علم رفتار، شناخت، هیجان و انگیزه انسان است. روانشناسی را می‌توان به چند تخصص مختلف تقسیم کرد که بعضی از آن‌ها عمدتاً به علم روان‌شناختی (روانشناسی تجربی) مربوط می‌شود و برخی دیگر، هم با علم روان‌شناختی و هم با کاربرد آن (روانشناسی کاربردی) ارتباط دارد. روانشناسی صنعتی / سازمانی با مرتبط کردن علم و کاربرد روان‌شناختی به مسایل کارمندان سازمان، در مجموعه گروه دوم قرار می‌گیرد. روانشناسی صنعتی / سازمانی همان گونه که عنوان آن نشان می‌دهد شامل دو شاخه مهم است: صنعتی (یا کارمندان) و سازمانی. گرچه محتوای هر دو شاخه با یکدیگر هم‌پوشی دارد و نمی‌توان آن‌ها را جدا کرد، ولی هر یک در تاریخچه این رشته دارای سنت‌های متفاوتی هستند. روانشناسی صنعتی که عنوان اولیه این رشته می‌باشد، شاخه قدیمی‌تری است و به دیدگاه مدیریتی کارآیی سازمانی از طریق استفاده مناسب از منابع انسانی یا کارکنان، گرایش دارد. این شاخه با مسایلی مثل طرح‌ریزی کار آمد شغل، گزینش کارمند، آموزش کارمند و ارزیابی عملکرد ارتباط پیدا می‌کند. روانشناسی سازمانی با جنبش روابط انسانی در سازمان‌ها گسترش یافت. این شاخه بیش از روانشناسی صنعتی بر شخص کارمند متمرکز است و به درک رفتار و ارتقای رفاه کارمند در محل کار می‌پردازد. موضوع‌های سازمانی شامل نگرش‌ها و رفتار کارمند، استرس شغلی و عملکردهای نظارتی (سرپرستی) است.

کج مثال ۱: کدام یک از رشته‌ها پیشینه تاریخی را برای روانشناسی صنعتی / سازمانی فراهم می‌آورد؟

(۱) روانشناسی تجربی (۲) روانشناسی صنعتی (۳) روانشناسی کارکنان (۴) روانشناسی کاربردی

پاسخ: گزینه «۱» روانشناسی تجربی مبنای تاریخی را برای رشته‌ی صنعتی / سازمانی فراهم می‌کند. اصول و روش‌هایی مثل آزمون‌های روان‌شناختی را بسیاری از روانشناسان تجربی گذشته، برای حل مشکلات سازمان مورد استفاده قرار داده‌اند.

برخی از روانشناسان صنعتی / سازمانی عملکردهای اصلی کارمندان را درون سازمان‌ها مورد مطالعه قرار می‌دهند؛ مانند نحوه انتخاب و استخدام، چگونگی کارآموزی و پیشرفت و اندازه‌گیری عملکرد شغلی کارگران و کارمندان. برخی دیگر از روانشناسان صنعتی / سازمانی آن فرآیندهای روان‌شناختی را که رفتارهای کاری بر مبنای آن‌ها قرار گرفته‌اند مانند انگیزش کار و احساس کارگران وقتی که از کار رضایت دارند و یا وقتی کار استرس‌زا می‌شود، مطالعه می‌کنند.

تاریخچه و ریشه روانشناسی صنعتی / سازمانی

روانشناسی صنعتی / سازمانی اختراع قرن بیستم است و در اواخر دهه‌ی ۱۸۰۰ و اوایل دهه‌ی ۱۹۰۰ ظهور کرد. البته از زمان شروع رشته‌ی روانشناسی نیز وجود داشته است. اولین روانشناسانی که کار صنعتی / سازمانی انجام دادند، گروهی از روانشناسان تجربی بودند که به استفاده از اصول جدید روانشناسی در حل مشکلات سازمانی علاقه داشتند. کار اولیه بر مسایل عملکرد شغلی و بخشی از سازمان متمرکز بود. هم‌زمان با رشد رشته‌ی روانشناسی در نیمه قرن بیستم، شاخه‌هایی که امروز وجود دارد، به تدریج پدیدار شد.



جدول زیر عوامل مهم رشد روانشناسان صنعتی / سازمانی را نشان می‌دهد.

اولین کتاب مرجع روانشناسی صنعتی / سازمانی به چاپ رسید.	۱۹۱۳
آزمون‌های روانی برای تعیین جایگاه شغلی، تهیه شد.	۱۹۱۷
اولین دکترای صنعتی سازمانی اعطا شد، شرکت روانشناسی بنیان‌گذار آن است.	۱۹۲۱
مطالعات هاثورن شروع شد.	۱۹۲۴
آمریکا وارد جنگ جهانی دوم شد.	۱۹۴۱
قانون حقوق مدنی به تصویب رسید.	۱۹۶۴
انجمن روانشناسی آمریکا عنوان «شعبه‌ی روانشناسی صنعتی و سازمانی» را پذیرفت.	۱۹۷۰
قانون افراد دچار ناتوانی آمریکا تصویب شد.	۱۹۹۱

هاگو مونستربرگ و والتر دیل اسکات، بنیان‌گذاران اصلی این رشته بودند که هر دو روانشناس تجربی و استاد دانشگاه بوده، استفاده از روانشناسی را برای حل مشکلات سازمان‌ها آغاز کردند. مونستربرگ که اصالتاً آلمانی بود و در آمریکا زندگی می‌کرد، به گزینش کارمندان و استفاده از آزمون‌های جدید روان‌شناختی علاقه داشت. اسکات نیز علایقی شبیه مونستربرگ داشت و در عین حال به روانشناسی تبلیغات علاقه‌مند بود. هر دو نفر، کتاب‌های مرجع پیش‌گامانه‌ای در این زمینه نوشتند، از جمله، اسکات کتاب «نظریه‌ی تبلیغات» (۱۹۰۳) را نوشت و مونستربرگ کتاب «روانشناسی و اثربخشی سازمانی» (۱۹۱۳) را به نگارش در آورد که اولین کتاب مرجع صنعتی / سازمانی محسوب می‌گردد. یکی از عوامل مهم تأثیرگذار بر رشته صنعتی / سازمانی، کارهای فردریک وینسلو تیلور بود. مهندسی که در تمام مدت اشتغال خود، در اواخر قرن نوزدهم و اوایل قرن بیستم، کارآیی کارمندان را مورد مطالعه قرار داد. تیلور برای ارتقای سطح بازدهی کارمندان در کارخانه‌ها رویکردی را مطرح کرد که آن را «مدیریت علمی» نامید. مدیریت علمی دربردارنده چند اصل مهم به عنوان رهنمود فعالیت‌های سازمانی بود. تیلور در کتاب خود (۱۹۱۱) این اصول را پیشنهاد کرد:

- ۱- هر شغل باید دقیقاً تحلیل شود، به طوری که بتوان شیوه بهینه انجام وظایف را مشخص کرد.
- ۲- کارکنان باید بر اساس ویژگی‌های مرتبط با عملکرد شغلی، گزینش (استخدام) شوند. مدیران باید با مطالعه‌ی کارکنان فعلی دریابند که کدام ویژگی‌های فردی در این زمینه اهمیت دارد.
- ۳- کارکنان باید برای انجام دادن وظایف خود آموزش دقیق ببینند.
- ۴- کارکنان باید برای کارایی‌های خود پاداش بگیرند تا تشویقی برای دستیابی به سطوح بالای عملکرد شغلی باشد.

کلمه مثال ۲: کدام یک از پیشگامان رشته روانشناسی صنعتی / سازمانی در زمینه تبلیغات فعالیت داشته است؟

- (۱) تیلور (۲) اسکات (۳) مونستربرگ (۴) یرکز

پاسخ: گزینه «۲» اسکات به روانشناسی تبلیغات علاقه داشت و کتاب «نظریه تبلیغات» اثر اوست.

گرچه این عقاید در طول سال‌ها مورد تجدید نظر قرار گرفت، ولی هنوز هم ارزشمند تلقی می‌شود. ضروری است تأکید شود اگر چه اصول مدیریت علمی روی رشد و توسعه روانشناسی صنعتی / سازمانی تأثیر داشت اما این دو مستقیماً با هم ارتباطی ندارند. در حالی که کارایی شغلی و افزایش بهره‌وری برای روانشناسی صنعتی / سازمانی اهمیت دارد، اما روانشناسی صنعتی / سازمانی به موضوعی ورای کارایی توجه داشته و تأثیر مراحل و شرایط کار را روی کارگر محک می‌زند. عامل تأثیرگذار دیگری که سبب شد مهندسی بر روانشناسی صنعتی / سازمانی تأثیر بگذارد، فرانک و لیلیان گیلبرت بودند، زن و شوهری که به عنوان یک تیم، روش‌های اثربخشی وظایف شغلی را مورد مطالعه قرار دادند. آنها در مطالعه‌ی نحوه‌ی اجرای وظایف کارکنان، روانشناسی و مهندسی را با هم ترکیب کردند. معروف‌ترین اثر مشترک آنها کتاب «مطالعه‌ی زمان و حرکت» بود که اندازه‌گیری و زمان‌بندی انگیزه‌های افراد در اجرای وظایف را با هدف توسعه‌ی راه‌های اثربخش‌تر کردن کار، مطرح می‌کند. گرچه عقاید اصلی از تیلور بود، فرانک و لیلیان گیلبرت آن را اصلاح کردند و فنون جدید خود را برای کمک به سازمان‌ها به کار گرفتند. عده‌ای از تاریخ‌نگاران مدعی هستند که اولین بار لیلیان در ۱۹۱۵ به دریافت درجه‌ی دکترای صنعتی / سازمانی نایل آمد، اما عده دیگری این امتیاز را به بروس وی‌مور در سال ۱۹۲۱ می‌دهند. کار گیلبرت به پی‌ریزی آن‌چه بعدها در این رشته به عوامل انسانی معروف شد و مطالعه‌ی بهترین فنون طرح شده برای انسان بود، کمک کرد.

کلمه مثال ۳: کتاب «مطالعه زمان و انگیزه» نوشته کدام یک از افراد زیر می‌باشد؟

- (۱) فردریک تیلور (۲) والتر دیل اسکات (۳) فرانک و لیلیان گیلبرت (۴) رابرت یرکز

پاسخ: گزینه «۳» معروف‌ترین اثر مشترک فرانک و لیلیان گیلبرت کتاب «مطالعه‌ی زمان و انگیزه» بود که اندازه‌گیری و زمان‌بندی انگیزه‌های افراد در اجرای وظایف را با هدف توسعه‌ی راه‌های اثربخش‌تر کردن کار، مطرح می‌کند.

کلمه مثال ۴: نتایج کاری کدام یک از دانشمندان زیر به پی‌ریزی رشته عوامل انسانی منجر گردید؟

- (۱) والتر ویل اسکات (۲) فردریک تیلور (۳) هاگو مونستربرگ (۴) لیلیان گیلبرت

پاسخ: گزینه «۴» کار گیلبرت به پی‌ریزی آن چه بعدها در این رشته به عوامل انسانی معروف شد و مطالعه‌ی بهترین فنون طرح شده برای انسان بود، کمک کرد.

جنگ جهانی اول، آغاز استفاده از روانشناسی صنعتی / سازمانی در ارتش آمریکا بود و باید آن را عاملی برای پیشرفت این رشته تلقی کرد. در ۱۹۱۷، هنگامی که آمریکا وارد جنگ شد، تعدادی از روانشناسان به رهبری رابرت یرکز، خدمات خود را در اختیار ارتش قرار دادند. شناخته شده‌ترین دستاورد این گروه، تهیه‌ی آزمون‌های گروهی آلفا و بتا برای سنجش توانایی‌های ذهنی بود. یکی از بزرگ‌ترین مشکلات ارتش، جایگزینی نیروهای جدید در مشاغل متناسب با توانایی هر فرد بود. از دیدگاه روانشناسان، آزمون‌های روان‌شناختی تازه اختراع شده، مؤثرترین راه حل این مشکل بود. این اولین بهره‌گیری بزرگ مقیاس از آزمون روان‌شناختی برای تعیین جایگاه شغلی افراد بود.

در طول دهه‌های بین دو جنگ، روانشناسان صنعتی / سازمانی وارد بسیاری از حوزه‌هایی شدند که امروز هم مورد استفاده قرار می‌گیرد. سازمان‌ها بزرگ‌تر شدند و به همان نسبت نیز مشکلات کارکنان آنها به ویژه مشکلات مربوط به بازدهی افزایش یافت و در نتیجه از روانشناسان صنعتی / سازمانی برای حل این مشکلات استفاده شد. روانشناسان صنعتی / سازمانی به تدریج در مؤسسه‌های مشاوره که در مقابل دریافت پول به سازمان‌ها خدمات عرضه می‌کردند، کار خود را آغاز کردند.

معروف‌ترین این مؤسسه‌ها، یک شرکت روان‌شناختی بود که جیفرمک کین کتل در ۱۹۹۲ تأسیس کرد و امروز هم، وجود دارد. یکی از مهم‌ترین کارهای این دوره، مطالعات هاثورن بود که بیش از ده سال در شرکت الکتریک غربی ادامه یافت. قبل از مطالعات هاثورن، روانشناسی صنعتی / سازمانی، تقریباً به طور جدی بر مسایل کارایی کارکنان و اثربخشی سازمان، از جمله ارزیابی توانایی کارکنان و طرح‌ریزی مؤثر شغل متمرکز بود.

محققان هاثورن گرچه قرار بود این مسایل را مورد مطالعه قرار دهند، سریعاً متوجه شدند که جنبه‌های اجتماعی متعدد زندگی سازمانی بر افکار و عملکرد افراد تأثیرگذار است. مطالعه‌ی آنها در مورد گروه‌های کاری و نظارتی به راه‌اندازی شاخه‌های سازمانی این رشته کمک کرد.

کلمه مثال ۵: کدام یک از اتفاقات زیر تأثیر زیادی بر شکل‌گیری جنبه سازمانی روانشناسی صنعتی / سازمانی در برداشت؟

- (۱) مطالعات هاثورن (۲) جنگ جهانی دوم (۳) رکود بزرگ اقتصادی (۴) جنگ جهانی اول

پاسخ: گزینه «۱» مطالعه هاثورن در مورد گروه‌های کاری و نظارتی به راه‌اندازی شاخه‌های سازمانی این رشته کمک کرد.

موضوع مطالعه هاثورن، تعیین سطح روشنایی بود که باعث عملکرد بهینه در انجام دادن کارهای کارخانه می‌شد، اما در نهایت بدین نتیجه رسیدند که عوامل اجتماعی بسیار بیش‌تر از عوامل فیزیکی بر عملکرد شغلی تأثیر می‌گذارند. جنبش روابط انسانی معتقد است که یک محیط کار هماهنگ با روابط مناسب درون فردی بین همکاران، بهره‌وری را افزایش خواهد داد، به خصوص زمانی که کار خسته‌کننده و یکنواخت باشد.

نکته ۱: هدف اولیه و اصلی در مطالعات هاثورن مطالعه و بررسی تأثیر سطح نور محیط کار بر میزان بهره‌وری بوده است.

جنگ جهانی دوم تأثیر عظیمی بر رشد روانشناسی صنعتی / سازمانی داشت. صدها روانشناس از تمام شاخه‌های تخصصی به تلاش‌های مربوط به جنگ کمک کردند. قبل از جنگ جهانی دوم، انجمن روانشناسی آمریکا توجه خود را به روانشناسی تجربی محدود کرده بود و تلاش‌های روانشناسان صنعتی / سازمانی را برای اجرای بخشی از رسالت رشته‌ای که غیرعملی تلقی می‌شد، رد می‌کرد. در ۱۹۸۰ روانشناسی صنعتی، شعبه‌ی چهارده انجمن روانشناسی آمریکا، نام خود را به شعبه‌ی روانشناسی صنعتی / سازمانی تغییر داد و امروز آن را جامعه‌ی روانشناسی صنعتی / سازمانی می‌نامند.

اتفاق دیگری که در آمریکا رخ داد و به شکل‌گیری روانشناسی صنعتی / سازمانی کمک کرد، تصویب قانون حقوق مدنی در ۱۹۶۴ بود. این قانون مجموعه‌ای از حرکت‌های قدرتمند را شکل داد که بر شیوه‌ی کار سازمان‌ها برای استخدام نیرو و رفتار با کارکنان تأثیر عظیمی داشت. هنگامی که تبعیض علیه اقلیت‌ها و زنان غیرقانونی شد، سازمان‌ها ناگزیر بسیاری از برنامه‌های استخدامی خود را تغییر دادند. روانشناسان صنعتی / سازمانی برای کمک به تهیه‌ی راهکارهای حذف تبعیض در محل کار، فراخوانده شدند. تصویب قانون افراد دچار ناتوانی آمریکا (A D A) در ۱۹۹۰ منجر به حذف تبعیض گردید و



همچنین افراد دچار نقص و ناتوانی را مورد حمایت قرار داد. در این جا نیز، روانشناسان صنعتی / سازمانی برای یافتن راه‌های حذف تبعیض فراخوانده شدند. تاریخچه این رشته سرشار از نمونه‌های کمک روانشناسان صنعتی سازمانی به اصلاح سازمان‌ها و شرایط کاری کارمندان است. این رشته از ابتدا با توجه به افزایش کارایی در بسیاری از حوزه‌های شغلی که امروز می‌بینیم، رشد کرد. روانشناسی صنعتی / سازمانی به عملکرد سازمان‌ها و رفاه کارکنان کمک زیادی کرده است.

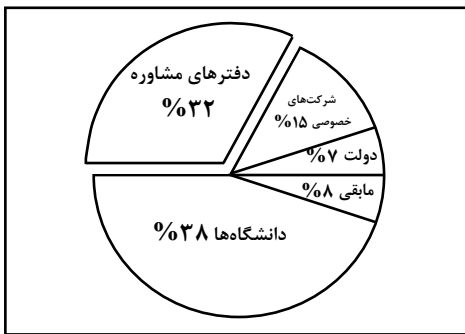
روانشناسی صنعتی / سازمانی در حوزه‌های علمی و کاری

تحقیق و پژوهش یکی از مهم‌ترین فعالیت‌های روانشناسان صنعتی / سازمانی است. تحقیق می‌تواند روش‌ها و راه کارهای جدیدی برای فعالیت‌هایی چون گزینش و آموزش کارکنان فراهم آورد. غالباً این تحقیقات در سازمان‌های خاص برای حل مشکلات خاص به اجرا درمی‌آیند. تحقیقات دیگر بر درک برخی از پدیده‌های سازمانی متمرکزند. نتایج این مطالعات تحقیقی در گردهم‌آیی حرفه‌ای عرضه می‌شود و در نشریات علمی به چاپ می‌رسد. روانشناسی صنعتی / سازمانی از جنبه‌های متعدد، همانند حرفه‌های حسابداری یا حقوق، یک حرفه است. بسیاری از روانشناسان صنعتی / سازمانی استادان دانشگاه هستند. بسیاری از روانشناسان صنعتی / سازمانی در مؤسسه‌های مشاوره‌ای که در مقابل دریافت دستمزد برای سازمان‌ها خدمات ارائه می‌کنند، شاغل هستند.

کج مثال ۶: اکثر متخصصین رشته روانشناسی صنعتی / سازمانی در کدام حوزه مشغول به کار می‌باشند؟

- (۱) مراکز مشاوره (۲) شرکت‌های خصوصی (۳) دانشگاه‌ها (۴) مؤسسات دولتی

پاسخ: گزینه «۳» بسیاری از متخصصین رشته روانشناسی صنعتی / سازمانی در دانشگاه فعالیت دارند.



درصد روانشناسان در نهادهای مختلف

روانشناسان صنعتی / سازمانی در مؤسسه‌های بسیار گوناگونی فعالیت دارند و کارهای بسیار مختلفی را انجام می‌دهند. ما غالباً روانشناسان صنعتی / سازمانی را به دو گروه تقسیم می‌کنیم، گروه اول آن‌هایی که به کار علمی می‌پردازند و گروه دوم کارهای تحقیقی انجام می‌دهند. بسیاری از نهادهای پژوهشی، دانشگاه‌ها و دانشکده‌هایی هستند که در آن‌ها، روانشناسان صنعتی / سازمانی در جایگاه استادان قرار گرفته‌اند. محل کارهای علمی شامل مؤسسه‌های مشاوره‌ای، دولت، ارتش و شرکت‌های خصوصی است.

جریان‌های تأثیر گذار

در حالی که کار روانشناسان صنعتی / سازمانی به بهبود رفتار در کار کمک کرده است سایر پیشرفت‌ها در دنیای کار و به طور کلی در دنیا متقابلاً در روانشناسی صنعتی / سازمانی در زمان حاضر و آینده اهمیت دارند که ما آنها را مورد بررسی قرار می‌دهیم.

جریان اول: ماهیت در حال تغییر کار

مشاغل و سازمان‌ها به سرعت تغییر می‌یابند و به آرامی تکامل می‌پذیرند. بسیاری از مشاغل به طور روزافزونی متناسب با پیشرفت تکنولوژی پیچیده می‌شوند، تقاضا و نیاز آن‌ها به کارگرانی که اطلاعات بیشتر و بیشتری را پردازش کنند و بیشتر تصمیم‌گیری نمایند، افزایش می‌یابد. کوچک کردن اندازه سازمان استراتژی محدود کردن نیروی کار یک سازمان شیوه‌ای برای بهبود کارایی سازمانی، بهره‌وری و یا رقابت محسوب می‌شود. این مسأله که کار چگونه انجام می‌پذیرد مفهوم پراهمیتی می‌یابد و در نتیجه روانشناسان صنعتی / سازمانی در کمک به کارگران برای تطبیق با تغییرات تکنولوژی و ساختاری کار بسیاری خواهند داشت که به انجام برسانند. علاوه بر این روانشناسی صنعتی / سازمانی برای کمک به سازمان‌ها در طراحی دوباره مشاغل به منظور کسب بیشترین کارایی، ایجاد ساختارهای سازمانی تازه با انعطاف‌پذیری بیشتر و ایجاد گروه‌های کاری و کمک به کارگران در برخورد با فشارهای حاصله از همه این تغییرات مسئولیت‌های بیشتری به عهده خواهند داشت.

جریان دوم: تأکید بیشتر روی منابع انسانی

توجه مداوم به مدیریت و نگهداری منابع انسانی یک سازمان که به وسیله مایو و جنبش روابط انسانی شروع شد هنوز از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. سازمان‌ها نسبت به نیازهای کارگران توجه بیشتری نشان داده و مسئولیت بیشتری در این زمینه احساس می‌کنند. این مسأله در آینده مهم‌تر هم خواهد شد. در نهایت پژوهش در روانشناسی صنعتی / سازمانی به این نتیجه می‌رسد که در حالتی گسترده و وسیع کارگر را به مثابه «یک انسان کامل» بنگرد نه یک موجود کارکن. روانشناسی صنعتی / سازمانی هرچه بیشتر به رشد فرد توجه داشته، به فرآیندهایی تأکید می‌کند که به وسیله آن‌ها کارگران با استرس‌ها تطبیق یافته، با تغییرات هماهنگ گشته و نقش عواطف را در محل کار درک می‌کنند.

جریان سوم: افزایش تنوع در نیروی کار

تعداد روزافزون زنان و اقلیت‌های قومی که وارد نیروی کار سازمانی شده اند به افزایش بیشتر تنوع در محیط کار انجامیده است. این تنوع در آینده نیز افزایش خواهد یافت. در حالی که تنوع و گوناگونی فزاینده، به سازمان‌ها و مدیران چالش‌هایی را می‌تواند تحمیل کند اما از طرف دیگر نیرو و فرصت فوق‌العاده‌ای را هم فراهم می‌کند. فایده برجسته افزایش تنوع، فرصت ارائه نظریات و عقاید گوناگون است که به خلاقیت و نوآوری سازمانی منجر می‌گردد. روانشناسی صنعتی/سازمانی باید به سازمان‌ها در رویارویی با چالش‌های ناشی از تنوع روزافزون نیروی کار کمک کند. تنوع نیروی کار با وجود منافع بسیار اگر به درستی کنترل و مدیریت نشود به علت تفاوت‌های جمعیت‌شناختی و فرهنگی می‌تواند مشکلات عظیمی در عملکرد گروه‌های کاری از جمله: افزایش تصادف‌های ویرانگر، جلوگیری از همکاری گروهی و محدود کردن کارکرد ایجاد نماید. کلید اصلی رویارویی موفقیت‌آمیز با تنوع نیروی کار زمانی است که از «سطح» مسایلی که افراد را از هم جدا می‌کند تجاوز کرده به مسایل مفید «عمقی‌تر» که تنوع فرهنگی می‌تواند به وجود بیاورد برسیم.

جریان چهارم: گسترش تجارت جهانی

در سال‌های اخیر تغییری سریع و مستمر به سوی اقتصادی بیشتر جهانی به وجود آمده است. تجارت و صنایع در ایالات متحده و سایر کشورهای غربی بیشتر و بیشتر روی بازار جهانی متمرکز می‌گردد. شرکت‌هایی که قبلاً با بازارها و رقابت محلی سروکار داشتند حالا باید مسایل جهانی را در نظر بگیرند، هر چه سازمان‌ها بیشتر و بیشتر به سوی جهانی شدن حرکت می‌کنند به همان نسبت نیاز فزاینده‌ای به کارآموزی کارگران برای کار با سازمان‌هایی که در سایر کشورها متمرکز شده‌اند، احساس می‌شود.

کلمه مثال ۷: کدام یک از عوامل زیر جزء جریان‌های تأثیرگذار بر روانشناسی صنعتی/سازمانی محسوب نمی‌گردد؟

- (۱) افزایش تنوع در نیروی کار (۲) ماهیت در حال تغییر کار (۳) گسترش تجارت جهانی (۴) کاهش فرصت‌های شغلی

پاسخ: گزینه «۴» جریان‌های تأثیرگذار شامل، ماهیت در حال تغییر کار، تأکید بیش‌تر روی منابع انسانی، افزایش تنوع در نیروی کار و گسترش تجارت جهانی می‌باشد.



تست‌های طبقه‌بندی شده فصل اول

- کله ۱- کدام یک از مکتب‌های روانشناسی به کاربرد فنون روابط انسانی به منظور افزایش رضایت افراد و بالا بردن سطح تولید تأکید می‌کند؟ (سراسری ۸۵)
- (۱) تیلوریسم (۲) رفتارگرایی (۳) انسان‌گرایی (۴) دیوان‌سالاری
- کله ۲- با توجه به نتایج بررسی‌های دقیق مطالعات هاثورن در شرکت وسترن الکتریک، کدام یک از موارد زیر علت اصلی افزایش عملکرد شغلی کارگران بوده است؟ (سراسری ۸۶)
- (۱) توجه و رعایت مسایل انسانی (۲) تغییرات در سطح روشنایی (۳) تغییرات در میزان استراحت (۴) کاهش پیچیدگی روش‌های تولید
- کله ۳- آزمون آلفا و بتا نمونه اولین تلاش‌ها برای تدوین آزمون‌های گروهی در چه دورانی ساخته شد؟ (سراسری ۸۷)
- (۱) در دهه ۱۹۷۰ (۲) در دهه ۱۹۶۰ (۳) در دوران جنگ جهانی دوم (۴) در دوران جنگ جهانی اول
- کله ۴- هدف اصلی و اولیه التون مایو و همکاران او از تحقیق بر روی کارگران شرکت وسترن الکتریک در هاثورن بررسی کدام مورد است؟ (سراسری ۸۷)
- (۱) تأثیر محیط فیزیکی کار روی بهره‌وری (۲) سازمان‌های غیررسمی (۳) عملکرد سازمانی (۴) توجه
- کله ۵- تعریف زیر مربوط به چیست؟ (سراسری ۸۸)
- «مطالعه رفتار آدمی در جنبه‌هایی از حیات که به کار مربوط است و بهره‌گیری از رفتار آدمی جهت به حداقل رسانیدن مشکلات وی در کار»
- (۱) رفتارگرایی (۲) روانشناسی صنعتی (۳) روانشناسی اجتماعی (۴) روانشناسی فردی
- کله ۶- مروری بر تاریخچه روانشناسی صنعتی / سازمانی در آمریکا، نشان می‌دهد که کدام یک از افراد زیر، بیشترین سهم را در بهره‌گیری از روانشناسی در جنگ، داشته است؟ (سراسری ۸۸)
- (۱) فرانک گیلبرت (۲) رابرت یرکز (۳) هوگو مونستربرگ (۴) والتر دیل اسکات
- کله ۷- در طرح اولیه مطالعات هاثورن، کدام مورد به عنوان هدف اصلی مد نظر بود؟ (سراسری ۸۹)
- (۱) کار تیمی (۲) جنبه‌های اجتماعی (۳) اثرات سطح روشنایی (۴) اثرات توجه
- کله ۸- آزمون‌های گروهی «آلفا» و «بتا» به‌عنوان نخستین نمونه تلاش‌ها، چه مورد یا مواردی را در ارتش مورد اندازه‌گیری قرار می‌دادند؟ (سراسری ۸۶ و ۸۹)
- (۱) مطالعه زمان و حرکت (۲) استعداد و توانایی انجام امور (۳) بهره‌وری مطابق با اصول مدیریت علمی (۴) هوش برای تعیین شغل
- کله ۹- به علت وجود برخی محدودیت‌ها، یک پدیده جهانی این بوده که تعداد بسیار کمی از زنان به سطوح بالای مدیریت سازمان‌ها ارتقا یافته‌اند. دلیل اصلی این عدم پیشرفت زنان کدام است؟ (سراسری ۸۹)
- (۱) تلاش ناکافی زنان (۲) پدیده سقف شیشه‌ای (۳) عدم تناسب نسبت جمعیت زنان و مردان (۴) عدم تناسب تخصص‌های زنان
- کله ۱۰- روانشناسی سازمانی با تأثیرپذیری از کدام مورد در سازمان‌ها، شکل گرفته و تدوین شده است؟ (سراسری ۹۰)
- (۱) رویکرد اقتضایی (۲) نهضت روابط انسانی (۳) رویکرد آماری شخصیت (۴) نظریه‌ی قضاوت اجتماعی
- کله ۱۱- هدف اولیه مطالعات هاثورن چه بود؟ (سراسری ۹۰)
- (۱) مطالعه رابطه‌ی نور و کارایی (۲) بررسی تأثیر رضایت شغلی بر کارایی (۳) کشف عوامل انسانی مؤثر بر کار (۴) بررسی تأثیر سبک مدیریت بر بهره‌وری سازمانی
- کله ۱۲- کدام یک از افراد یکی از نخستین روانشناسان صنعتی / سازمانی است که در واقع این رشته را بنیان نهاده است؟ (سراسری ۹۱)
- (۱) لندی (۲) مانستربرگ (۳) مایو (۴) بلیک
- کله ۱۳- کدام یک از پیشگامان روانشناسی صنعتی / سازمانی در بحث کارایی، روش خود را که به «مطالعه زمان - و - حرکت» معروف شد، ارائه داد؟ (سراسری ۹۱)
- (۱) یرکز (۲) تیلور (۳) مانستربرگ (۴) گیلبرت

- کله ۱۴- «تأثیر هائورن» مرتبط با تحقیقات کدام یک از افراد است؟ (سراسری ۹۱)
- (۱) اسکات (۲) مورفی (۳) مایو (۴) رابینز
- کله ۱۵- به طور کلی در کدام یک از زمینه‌های روانشناسی کاربردی بیشترین تعداد روانشناسان مشغول به کار هستند؟ (سراسری ۹۱)
- (۱) بالینی (۲) صنعتی / سازمانی (۳) امور استخدامی (۴) تجربی
- کله ۱۶- کدام مورد، عنوان اولیه و شاخه قدیمی تر روانشناسی صنعتی / سازمانی محسوب می‌شود؟ (سراسری ۹۲)
- (۱) روانشناسی صنعتی (۲) روانشناسی سازمانی (۳) روابط انسانی (۴) منابع انسانی
- کله ۱۷- در کدام دوره، تفاوت‌های فردی در زمینه هوش مورد توجه بیشتری قرار گرفت؟ (سراسری ۹۲)
- (۱) در زمان جنگ جهانی اول (۲) قبل از شروع جنگ جهانی اول
(۳) در زمان جنگ جهانی دوم (۴) فاصله زمانی بین دو جنگ جهانی اول و دوم
- کله ۱۸- کدام حوزه از مطالعه، ترکیبی از مهندسی و روانشناسی است و هدف آن تأمین امنیت و کارآمدی است و کدام حوزه بیشترین تأکید را بر ویژگی‌های انسانی دارد؟ (سراسری ۹۳)
- (۱) ارگونومی - روابط انسانی (۲) هائورن - مدیریت علمی
(۳) روابط انسانی - ارگونومی (۴) مدیریت علمی - روانشناسی صنعتی
- کله ۱۹- اینکه روانشناسان استانداردهای عالی باید رفتار حرفه‌ای پیشه کنند، مربوط به کدام یک از شش اصل اخلاقی نظام‌نامه انجمن روانشناسی آمریکا می‌باشد؟ (سراسری ۹۳)
- (۱) همبستگی (۲) شایستگی (۳) مسئولیت اجتماعی (۴) مسئولیت حرفه‌ای و عملی
- کله ۲۰- اکثر تلاش‌های روانشناسان صنعتی و سازمانی مستقیماً به چه چیزی مربوط می‌شود؟ (سراسری ۹۳)
- (۱) مشاوره‌ی صنعتی (۲) اجرای آزمون‌ها (۳) توسعه آموزش (۴) ارتقای اثربخشی و کارایی
- کله ۲۱- کدام یک از موارد جزو اصول مهمی است که وینسلوتیلور در کتاب مدیریت علمی خود به عنوان رهنمود فعالیت‌های سازمانی دانسته است؟ (سراسری ۹۳)
- (۱) طراحی‌های صنعتی (۲) آموزش دقیق کارکنان (۳) تدوین قوانین اخلاقی کار (۴) تیم‌سازی و مشارکت کارکنان
- کله ۲۲- یکی از چالش‌های پیش رو «ایجاد تجارب کاری مفید و ارزش آفرین و تبدیل کارگران از نیروی کار غیرماهر به نیروی کار ماهر» است. این چالش، جزو کدام مورد از جریان‌های اصلی دنیای کار قرار می‌گیرد؟ (سراسری ۹۴)
- (۱) افزایش تنوع در نیروی کار (۲) گسترش تجارت جهانی (۳) ماهیت در حال تغییر کار (۴) تأکید بیشتر روی منابع انسانی
- کله ۲۳- جنگ جهانی اول بر حرفه روانشناسی صنعتی، چه تأثیری داشت؟ (سراسری ۹۴)
- (۱) اثر چندانی نداشت. (۲) بی‌اعتباری نسبی ایجاد کرد.
(۳) مقبولیت اجتماعی را فراهم آورد. (۴) یک شکست کامل محسوب شد.
- کله ۲۴- مفهوم کدام جمله زیر درست است؟ (سراسری ۹۴)
- (۱) روانشناسی صنعتی و سازمانی یکی از شعبه‌های روانشناسی تجربی است.
(۲) تمرکز بر «فرد» شاغل در سازمان در روانشناسی سازمانی کمتر از روانشناسی صنعتی است.
(۳) روانشناسی صنعتی و سازمانی دارای سه بخش، یعنی صنعتی، سازمانی و مدیریت است.
(۴) روانشناسی سازمانی با تأثیرپذیری از نهضت روابط انسانی در سازمان‌ها، شکل گرفته و تدوین شده است.
- کله ۲۵- کدام فرد، با تقسیم علمی یک کار به جزءها و حرکت‌های قابل اندازه‌گیری و ثبت زمان لازم برای انجام هر کار، به دنبال سریع‌ترین و کارآمدترین شیوه انجام کار بود؟ (سراسری ۹۵)
- (۱) تیلور (۲) اسکات (۳) مانستربرگ (۴) گیلبرت



باسخنامه تست‌های طبقه‌بندی شده فصل اول

۱- گزینه «۳» توجه مداوم به مدیریت و نگهداری منابع انسانی یک سازمان که به وسیله مایو و جنبش روابط انسانی شروع شد هنوز از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. سازمان‌ها نسبت به نیازهای کارگران توجه بیشتری نشان داده و مسئولیت بیشتری در این زمینه احساس می‌کنند. این مسأله در آینده مهم‌تر هم خواهد شد. روانشناسی انسان‌گرا بین سال‌های ۱۹۶۰ - ۱۹۷۰ در دنیای کار، از محبوبیت بسیار بالا و خارق‌العاده‌ای برخوردار بود. طرفداران این مکتب، به نگرش افراد و گروه‌ها و شکوفایی آن‌ها خیلی اهمیت می‌دهد. آنها به کاربرد فنون روابط انسانی به منظور افزایش رضایت افراد و بالا بردن سطح تولید، تأکید می‌کنند. هدف‌های دیدگاه انسان‌گرا در درازمدت، عبارتند از: هماهنگی، هم‌آیی، محیط کار آرام و به دور از تعارض و ...

۲- گزینه «۱» محققان هائورن متوجه شدند که جنبه‌های اجتماعی متعدد زندگی سازمانی بر افکار و عملکرد افراد تأثیرگذار است. مطالعه‌ی آن‌ها در مورد گروه‌های کاری و نظارتی به راه‌اندازی شاخه‌های سازمانی این رشته (O) کمک کرد. موضوع این مطالعه، تعیین سطح روشنایی بود که باعث عملکرد بهینه در انجام دادن کارهای کارخانه می‌شد، اما در نهایت بدین نتیجه رسیدند که عوامل اجتماعی، بسیار بیش‌تر از عوامل فیزیکی بر عملکرد شغلی تأثیر می‌گذارند. جنبش روابط انسانی معتقد است که یک محیط کار هماهنگ با روابط مناسب درون‌فردی بین همکاران بهره‌وری را افزایش خواهد داد، به خصوص زمانی که کار خسته‌کننده و یکنواخت باشد.

۳- گزینه «۴» جنگ جهانی اول، آغاز استفاده از روانشناسی صنعتی/سازمانی در ارتش آمریکا بود و باید آن را عاملی برای پیشرفت این رشته تلقی کرد. در ۱۹۱۷، هنگامی که آمریکا وارد جنگ شد، تعدادی از روانشناسان به رهبری رابرت یرکز، خدمات خود را در اختیار ارتش قرار دادند. شناخته شده‌ترین دستاورد گروه، تهیه‌ی آزمون‌های گروهی آلفا و بتا برای سنجش توانایی‌های ذهنی بود. یکی از بزرگ‌ترین مشکلات ارتش، جایگزینی نیروهای جدید در مشاغل متناسب با توانایی هر فرد بود. از دیدگاه روانشناسان، آزمون‌های روان‌شناختی تازه اختراع شده، مؤثرترین راه حل این مشکل بود. این اولین بهره‌گیری بزرگ‌مقیاس از آزمون روان‌شناختی برای تعیین جایگاه شغلی افراد بود.

۴- گزینه «۱» موضوع این مطالعه، تعیین سطح روشنایی بود که باعث عملکرد بهینه در انجام دادن کارهای کارخانه می‌شد، اما در نهایت بدین نتیجه رسیدند که عوامل اجتماعی، بسیار بیش‌تر از عوامل فیزیکی بر عملکرد شغلی تأثیر می‌گذارند. جنبش روابط انسانی معتقد است که یک محیط کار هماهنگ با روابط مناسب درون‌فردی بین همکاران، بهره‌وری را افزایش خواهد داد، به خصوص زمانی که کار خسته‌کننده و یکنواخت باشد. هدف اولیه و اصلی در مطالعات هائورن مطالعه و بررسی تأثیر سطح نور محیط کار بر میزان بهره‌وری بوده است.

۵- گزینه «۲» روانشناسی صنعتی که عنوان اولیه رشته روانشناسی صنعتی/سازمانی می‌باشد، شاخه قدیمی‌تری است و به دیدگاه مدیریتی کارآیی سازمانی از طریق استفاده مناسب از منابع انسانی یا کارکنان، گرایش دارد. این شاخه با مسایلی مثل طرح‌ریزی کارآمد شغل، گزینش کارمند، آموزش کارمند و ارزیابی عملکرد ارتباط پیدا می‌کند.

۶- گزینه «۲» در ۱۹۱۷، هنگامی که آمریکا وارد جنگ شد، تعدادی از روانشناسان به رهبری رابرت یرکز، خدمات خود را در اختیار ارتش قرار دادند. شناخته شده‌ترین دستاورد گروه، تهیه‌ی آزمون‌های گروهی آلفا و بتا برای سنجش توانایی‌های ذهنی بود.

۷- گزینه «۳» موضوع مطالعات هائورن، تعیین سطح روشنایی بود که باعث عملکرد بهینه در انجام دادن کارهای کارخانه می‌شد، اما در نهایت بدین نتیجه رسیدند که عوامل اجتماعی بسیار بیش‌تر از عوامل فیزیکی بر عملکرد شغلی تأثیر می‌گذارند. جنبش روابط انسانی معتقد است که یک محیط کار هماهنگ با روابط مناسب درون‌فردی بین همکاران، بهره‌وری را افزایش خواهد داد، به خصوص زمانی که کار خسته‌کننده و یکنواخت باشد. هدف اولیه و اصلی در مطالعات هائورن مطالعه و بررسی تأثیر سطح نور محیط کار بر میزان بهره‌وری بوده است.

۸- گزینه «۴» جنگ جهانی اول، آغاز استفاده از روانشناسی صنعتی/سازمانی در ارتش آمریکا بود و باید آن را عاملی برای پیشرفت این رشته تلقی کرد. در ۱۹۱۷، هنگامی که آمریکا وارد جنگ شد، تعدادی از روانشناسان به رهبری رابرت یرکز، خدمات خود را در اختیار ارتش قرار دادند. شناخته شده‌ترین دستاورد گروه، تهیه‌ی آزمون‌های گروهی آلفا و بتا برای سنجش توانایی‌های ذهنی بود. یکی از بزرگ‌ترین مشکلات ارتش، جایگزینی نیروهای جدید در

مشاغلی متناسب با توانایی هر فرد بود. از دیدگاه روانشناسان، آزمون‌های روان‌شناختی تازه اختراع شده، مؤثرترین راه حل این مشکل بود. این اولین بهره‌گیری بزرگ مقیاس از آزمون روان‌شناختی برای تعیین جایگاه شغلی افراد بود.

۹- گزینه «۲» پدیده سقف شیشه‌ای اصطلاحی است که برای توصیف موانع نامرئی موجود بر سر راه پیشرفت زنان به کار برده شد. نگرش‌های آمیخته با تعصبی که زنان را از پیمودن مدارج عالی در یک سازمان بازمی‌دارد، اکنون قابل تعمیم به تمام موانع موجود در پیمودن مدارج ترقی در جهان است.

۱۰- گزینه «۲» روانشناسی سازمانی با جنبش روابط انسانی در سازمان‌ها گسترش یافت. این شاخه بیش از روانشناسی صنعتی بر شخص کارمند متمرکز است و به درک رفتار و ارتقای رفاه کارمند در محل کار می‌پردازد. موضوع‌های سازمانی شامل نگرش‌ها و رفتار کارمند، استرس شغلی و عملکردهای نظارتی (سرپرستی) است.

۱۱- گزینه «۱» موضوع مطالعات هائورن، تعیین سطح روشنایی بود که باعث عملکرد بهینه در انجام دادن کارهای کارخانه می‌شد، اما در نهایت بدین نتیجه رسیدند که عوامل اجتماعی بسیار بیش‌تر از عوامل فیزیکی بر عملکرد شغلی تأثیر می‌گذارند. جنبش روابط انسانی معتقد است که یک محیط کار هماهنگ با روابط مناسب درون‌فردی بین همکاران، بهره‌وری را افزایش خواهد داد، به خصوص زمانی که کار خسته‌کننده و یکنواخت باشد. هدف اولیه و اصلی در مطالعات هائورن مطالعه و بررسی تأثیر سطح نور محیط کار بر میزان بهره‌وری بوده است.

۱۲- گزینه «۲» هاگو مونستربرگ و والتر دیل اسکات بنیان‌گذاران اصلی رشته روانشناسی صنعتی بودند که هر دو، روانشناس تجربی و استاد دانشگاه بوده، استفاده از روانشناسی را برای حل مشکلات سازمان‌ها آغاز کردند. مونستربرگ که اصالتاً آلمانی بود و در آمریکا زندگی می‌کرد، به گزینش کارمندان و استفاده از آزمون‌های جدید روان‌شناختی علاقه داشت. اسکات نیز علائقی شبیه مونستربرگ داشت و در عین حال به روانشناسی تبلیغات علاقه‌مند بود. هر دو نفر، کتاب‌های مرجع پیش‌گامانه‌ای در این زمینه نوشتند، از جمله، اسکات کتاب «نظریه‌ی تبلیغات» (۱۹۰۳) را نوشت و مونستربرگ کتاب «روانشناسی و اثربخشی سازمانی» (۱۹۱۳) را به نگارش در آورد که اولین کتاب مرجع صنعتی / سازمانی محسوب می‌گردد.

۱۳- گزینه «۴» عامل تأثیرگذار دیگری که سبب شد مهندسی بر روانشناسی صنعتی / سازمانی تأثیر بگذارد، فرانک و لیلیان گیلبرت بودند، زن و شوهری که به عنوان یک تیم، روش‌های اثربخشی وظایف شغلی را مورد مطالعه قرار دادند. آنها در مطالعه‌ی نحوه‌ی اجرای وظایف کارکنان، روانشناسی و مهندسی را با هم ترکیب کردند. معروف‌ترین محصول مشترک آن‌ها کتاب «مطالعه‌ی زمان و حرکت» بود که اندازه‌گیری و زمان‌بندی حرکت‌های افراد در اجرای وظایف را با هدف توسعه‌ی راه‌های اثربخش‌تر کردن کار، مطرح می‌کند. گرچه عقاید اصلی از تیلور بود، اما گیلبرت‌ها آن را اصلاح کردند و فنون جدید خود را برای کمک به سازمان‌ها به کار گرفتند.

۱۴- گزینه «۳» مطالعات هائورن حاصل تلاش مشترک شرکت وسترن الکتریک و تعدادی از محققان دانشگاه هاروارد به سرپرستی التون مایو بود. موضوع این مطالعه، تعیین سطح روشنایی بود که باعث عملکرد بهینه در انجام دادن کارهای کارخانه می‌شد، اما در نهایت بدین نتیجه رسیدند که عوامل اجتماعی بسیار بیش‌تر از عوامل فیزیکی بر عملکرد شغلی تأثیر می‌گذارند.

۱۵- گزینه «۱» یکی از زمینه‌های روانشناسی کاربردی که بیشتر روانشناسان نیز در آن زمینه مشغول به کار هستند، روانشناسی بالینی است. روانشناسی را می‌توان به چند تخصص مختلف تقسیم کرد که بعضی از آن‌ها عمدتاً به علم روان‌شناختی (روانشناسی تجربی) مربوط می‌شود و برخی دیگر، هم با علم روان‌شناختی و هم با کاربرد آن (روانشناسی کاربردی) ارتباط دارد. روانشناسی صنعتی / سازمانی با مرتبط کردن علم و کاربرد روان‌شناختی به مسایل کارمندان سازمان، در مجموعه گروه دوّم قرار می‌گیرد.

۱۶- گزینه «۱» روانشناسی صنعتی که عنوان اولیه این رشته می‌باشد، شاخه قدیمی‌تری است و به دیدگاه مدیریتی کارآیی سازمانی از طریق استفاده مناسب از منابع انسانی یا کارکنان، گرایش دارد. این شاخه با مسایلی مثل طرح‌ریزی کارآمد شغل، گزینش کارمند، آموزش کارمند و ارزیابی عملکرد ارتباط پیدا می‌کند.



۱۷- گزینه «۱» جنگ جهانی اول، آغاز استفاده از روانشناسی صنعتی / سازمانی در ارتش آمریکا بود و باید آن را عاملی برای پیشرفت این رشته تلقی کرد. در ۱۹۱۷، هنگامی که آمریکا وارد جنگ شد، تعدادی از روانشناسان به رهبری رابرت یرکز، خدمات خود را در اختیار ارتش قرار دادند. شناخته شده‌ترین دستاورد گروه، تهیه‌ی آزمون‌های گروهی آلفا و بتا برای سنجش توانایی‌های ذهنی بود. یکی از بزرگ‌ترین مشکلات ارتش، جایگزینی نیروهای جدید در مشاغل متناسب با توانایی هر فرد بود. از دیدگاه روانشناسان، آزمون‌های روان‌شناختی تازه اختراع شده، مؤثرترین راه حل این مشکل بود. این اولین بهره‌گیری بزرگ‌مقیاس از آزمون روان‌شناختی برای تعیین جایگاه شغلی افراد بود.

۱۸- گزینه «۱» ارگونومی ترکیبی از مهندسی و روانشناسی است که هدف از آن تأمین امنیت و کارآمدی است؛ روابط انسانی حوزه‌ای از مطالعه می‌باشد که بیشترین تأکید را بر ویژگی‌های انسانی دارد.

۱۹- گزینه «۴» شش اصل اخلاقی نظام‌نامه انجمن روانشناسی آمریکا عبارتند از: شایستگی، همبستگی، مسئولیت حرفه‌ای و عملی، احترام به حقوق دیگران، توجه به رفاه دیگران و مسئولیت اجتماعی. در میان این شش اصل، مسئولیت حرفه‌ای و عملی به این موضوع اشاره دارد که روانشناسان استانداردهای عالی، رفتار حرفه‌ای پیشه می‌کنند.

۲۰- گزینه «۴» با وجود آنکه روانشناسان صنعتی سازمانی در زمینه اجرای آزمون‌ها، توسعه آموزش و مشاوره صنعتی فعالیت می‌کنند؛ اما اکثر تلاش‌های روانشناسان صنعتی سازمانی مستقیماً به ارتقای اثربخشی و کارایی مرتبط می‌باشد.

۲۱- گزینه «۲» تیلور در کتاب مدیریت علمی خود، چند اصل مهم را به عنوان رهنمود فعالیت‌های سازمانی معرفی نمود. این اصول عبارتند از: ۱- هر شغل باید دقیقاً تحلیل شود، ۲- کارکنان باید براساس ویژگی‌های مرتبط با عملکرد شغلی گزینش شوند، ۳- کارکنان باید برای انجام دادن وظایف خود آموزش دقیق ببینند، ۴- کارکنان باید برای کارایی‌های خود آموزش ببینند؛ بنابراین آموزش دقیق کارکنان به عنوان یکی از رهنمودهای فعالیت‌های سازمانی مطرح است.

۲۲- گزینه «۴» در حالی که نیروی کار ماهر در حال کاهش است، برعکس تعداد مشاغل نیازمند به مهارت‌های سطح پایین در صنایع خدماتی رشد می‌کند. همین وضعیت درباره جمعیت کارگران دارای مهارت‌های نازل و غیرماهر هم صادق است. چالش مربوط به منابع انسانی لازم برای آینده، ایجاد تجارب کاری مفید و ارزش‌آفرین، تبدیل کارگران را از نیروی کار غیرماهر به نیروی کار ماهر در این شرایط ضروری می‌سازد.

۲۳- گزینه «۳» جنگ جهانی اول، آغاز استفاده از روانشناسی صنعتی / سازمانی در ارتش آمریکا بود و باید آن را عاملی برای پیشرفت این رشته تلقی کرد. در ۱۹۱۷، هنگامی که آمریکا وارد جنگ شد، تعدادی از روانشناسان به رهبری رابرت یرکز، خدمات خود را در اختیار ارتش قرار دادند. شناخته شده‌ترین دستاورد گروه، تهیه‌ی آزمون‌های گروهی آلفا و بتا برای سنجش توانایی‌های ذهنی بود. یکی از بزرگ‌ترین مشکلات ارتش، جایگزینی نیروهای جدید در مشاغل متناسب با توانایی هر فرد بود. از دیدگاه روانشناسان، آزمون‌های روان‌شناختی تازه اختراع شده، مؤثرترین راه‌حل این مشکل بود. این اولین بهره‌گیری بزرگ مقیاس از آزمون روان‌شناختی برای تعیین جایگاه شغلی افراد بود. در طول دهه‌های بین دو جنگ، روانشناسان صنعتی / سازمانی وارد بسیاری از حوزه‌هایی شدند که امروز هم مورد استفاده قرار می‌گیرد، سازمان‌ها بزرگتر شدند و به همان نسبت نیز مشکلات کارکنان آن‌ها به ویژه مشکلات مربوط به بازدهی افزایش یافت و در نتیجه از روانشناسان صنعتی / سازمانی برای حل این مشکلات استفاده شد.

۲۴- گزینه «۴» روانشناسی سازمانی با جنبش روابط انسانی در سازمان‌ها گسترش یافت. این شاخه بیش از روانشناسی صنعتی بر شخص کارمند متمرکز است و به درک رفتار و ارتقای رفاه کارمند در محل کار می‌پردازد.

۲۵- گزینه «۱» تیلور نهضت مدیریت علمی را به جهان شناساند. نهضت مدیریت علمی برای بهتر انجام دادن هرکاری به زمان‌سنجی، حرکت‌سنجی، تقسیم کار به وظایف جزئی و تکراری تأکید می‌ورزید و به منظور افزایش انگیزه در کارگران و ممانعت از طفره رفتن یا فرار از کار سیستم پرداخت، براساس قطعه کاری طراحی شد. وظایف تکراری و ساده مهارت‌های موردنیاز برای انجام شغل را حداقل می‌ساخت.