

「組織行為新論」這門課本學期係第一次開設，因此特在《空大學訊》上寫這篇文章，希望能對同學們在準備考試時有所幫助。不過，請同學們千萬不能視之為“考前猜題”，否則差之毫釐就失之千里了！本文將分「重點提示」和「考試準備」兩個部分說明。

一、重點提示

期中考的範圍是第一章至第六章，頁次是 1-175 頁。各章重點如下：

第一章：導論

(一) 弄清楚**組織行為**(以下簡稱 OB)的意義以及為何要學 OB，也就是學 OB 究竟對個人或組織有什麼**用處**？再來就是了解 OB 所探討的正是組織中「**管理的較不理性的面**」，圖 1-1 與圖 1-4 的「**組織的冰山**」正是了解這種「管理的較不理性的面」的最佳途徑。接著要明白，因為強調重點與層次的不同，所以 OB 的研究就有**微視**(即個人)、**厥中**(即團體或團隊)以及**巨視**(即組織)三個領域。另外要知道，OB 的**基本要素**是由「**任務與技術**」、個人以及團體三項所組成，而其**架構**則是除上述的三大基本要素外，尚包含三大要素之間的關係以及它的環境(把圖 1-2 記起來是最聰明的作法)。最後，牢記 OB 的**六大特點**。

(二) 瞭解 OB 的歷史發展。OB 的源頭主要來自管理學的科學管理與古典組織理論。一九二七至一九三二年所進行的「**霍桑研究**」則是正式開啓 OB 研究的濫觴。後來的「**人群關係運動**」則是 OB 的前身，兩者對 OB 的發展具有同樣重要的意義。因此，「**霍桑研究**」的內容自然是了解 OB 之歷史發展最重要的題材。

(三) 知悉 OB 的研究方法。OB 的研究通常分成研究過程與研究設計兩方面。**研究過程**包括 1.行為的觀察與問題的擬定；2.行為的解釋(使用歸納法)；3.行為與關係的預測(使用演繹法)；4.驗證。至於研究設計，最常使用的有以下幾種：1.**個案研究**；2.**實地調查**；3.**實驗**等三種；而實驗則又可分為現場實驗與實驗室實驗二種。另外，也有將實驗分為真實實驗與準實驗二種。

第二章：個體行為的基礎，主要是探討三個影響個人工作行為的變項：能力、人格和學習；另外也研究工作場所中幾種主要的行為類型。重點有：

(一) 首先，當然要知道在 OB 中**能力**指的是甚麼？，它又包括哪幾種？其中心智能力與組織績效的關係是最值得注意的議題。另外，**情緒智力**也就是一般所稱的**情緒商數(EQ)**則是在很多地方都會遇到的名詞，所以它的內涵究竟為何，當然必須加以徹底的了解。

(二)**人格**更是我們耳熟能詳的名詞，但它的真正涵義究竟是甚麼？讀過本章後，你還可以說我不清楚嗎？其中「**五大人格面向**」當然是一定要知道的。另外，OB 領域中許多重

要的人格特質，例如，**內(外)控型**、**A(B)型性格**、**自我調控**、**馬基維利主義**(又稱為**權術主義**)與**權威主義**，一樣都必須一一的給它確實了解。

(三)「**學習**」無疑是 OB 裏一個非常重要的課題。本節所探討的「**古典制約**」、「**操作制約**」與「**社會學習理論**」等三種學習途徑當然是最重要的。尤其應該懂得區分「**古典制約**」與「**操作制約**」兩者的差異在哪裡。

(四)工作場所中的三種職場行爲，包括**績效行爲**、**反功能行爲**(如缺勤和離職)以及**組織公民行爲**也有其重要性；尤其**組織公民行爲**更是近年來不少研究者非常感興趣的主題之一(我們的另一位主講老師許道然，他的博士論文就是有關組織公民行爲的議題)。

第三章：知覺、態度與工作滿足感

本章一樣與個人有關，也同樣有許多耳熟能詳的名詞出現。重點有：

(一)首先是**知覺**的意義與影響知覺的因素。再來就是**知覺偏差**，知覺偏差的現象對人際關係的影響極大，因為它的種類很多而且常被人們不斷的重複使用。最普遍的有：**選擇性知覺**、**月暈作用**、**刻板印象**、**投射作用**與**第一印象**等。接著，**歸因理論**以及凱利(Harold Kelly)所提的關於歸因的**共變模式**都相當有趣也極為重要。而幾種**歸因的偏差**更會造成獎懲的不公，甚至是人際間的衝突，當然也值得注意與關心。

(二)「**態度**」同樣是日常生活中如雷貫耳的名詞，但它的真正涵義你能夠說清楚、講明白嗎？趕快趁著考試的機會確實弄懂吧！當態度和行爲不一致時，你會有甚麼反應？讀了本章的「**認知失調論**」，你就知道該如何處理了！

(三)你對你目前的工作感到滿足嗎？本章第三節的「**工作滿足感**」正是探討這個大家都非常重視的問題，何不趁著考試的機會來一番徹底的了解！

第四章：激勵管理的學理基礎

(一)**激勵**也是在組織中經常被談論的話題之一，所以，它當然也是 OB 研究的重要課題。顧名思義，本章所探討的必定是一些較理論的東西，所以一定要耐著性子多記。重點當然就是許多有關激勵的理論囉！

(二)激勵的研究有二派，一派稱為「**認知途徑**」。另一派稱為「**非認知途徑**」。認知途徑從個體認知過程研究人類行爲的原因和過程，又再區分為**內容理論**和**過程理論**。內容理論探討引起行爲的「**內容**」是什麼，目的在找出誘發個體努力工作的因素。主要的理論有**需求層次論**、**E R G 理論**、**二因論**及**後天習得需求理論**。過程理論則試圖說明員工如何選擇工作行爲？選擇的過程為何？行爲如何延續？如何停止？以**公平理論**和**期望理論**為代表。

至於，非認知途徑只強調外在環境事件、刺激對行爲的影響，以**增強理論**為代表。

以上這些用黑字體強調的各種激勵理論，絕對是試題的“常客”，不信？考過就知道！

第五章：激勵管理實務

本章所要探討的當然是上一章這些理論的實務應用，所以重點必然是“如何用”的問題，計分以下四大項：

(一) 工作設計，必須先了解**工作特性模式**的意涵；接著再熟悉**工作輪調**、**工作擴大化**和**工作豐富化**等工作再設計的措施；最後則認識一些彈性工作安排的設計，包括：**壓縮工時**、**彈性上班時間**、**工作分享**和**電子通勤**等的內容。

(二) 報酬制度，值得特別重視的有**變動薪資**與**彈性福利**兩大項；而變動薪資則有**功績薪**、**按件計酬制**、**利潤分享制**、**收益共享制**和**員工配股計畫**等各種措施。

(三) 目標設定，當然要瞭解**目標設定理論**的內涵，至於在實務上廣被採用的**目標管理**，其重要性就更不在話下了！

(四)**組織行為改變術**，它源於第二章所述的操作制約學習理論，認為組織中的行為均可透過學習的過程加以重塑。而**正增強**正是其中最被普遍使用的干預措施，其實施的方法是：1.選擇合適的正增強物；2.設計連帶關係；3.採用合適的增強時制。

第六章：組織中的團體

(一) 本章所探討的屬於 OB 中的厥中領域，包括**團體**和**團隊**，所以首先要知道團體的意義、類型和形成原因，其次是團隊的意義、類型，以及**團隊和團體的差異**。

(二) 團體（或團隊）是**如何發展**而成的？影響團體（或團隊）**效能的因素**又是甚麼？這兩者自然都是極重要的課題。

二、考試的準備

首先要強調的是：一些重要的名詞或觀念必須加以記憶，畢竟「背誦是最基本的學習方法」！以下幾點是同學們在準備期中未考時，務必做到的：

1. 上完網路上所有考試範圍內的**教材**，這樣絕對有助於考試的準備。
2. 閱讀課本時應該做到「瀏覽、略讀和精讀」的功夫，也就是說考前課本最少要**讀三遍**以上。
3. 掌握每章的**摘要**並認真解答**每講與每章**後面所附的**自我評量題目**，因為這些都是重點所在，甚至可能是試題的“常客”！
4. **作業**寫完後(如果是面授老師批閱過，當然更好)，在考試前最好找時間**再仔細加以複習**，因為考試題目說不定就在裡面！

考試時，首先要看清楚「**作答注意事項**」；例如，有**無必答題**、**幾題選幾題**等。另外，一定要弄清楚每個題目的**題意**，特別注意一題中必須回答的**子題**有幾個，**絕對不可漏答**，否則便白白的失掉分數。**字體**則要**力求工整**(不一定要寫得多漂亮)(因為這樣可以減輕閱卷老師眼力的負擔)並保持試卷的清爽，注意有無**寫錯別字**。有關考試的準備與作答，**學生手冊**裡有幾篇文章不妨看看，或許能從別人的經驗累積實力。

最後，請大家以平常心應考，充分相信你自己，不必太患得患失；有幾分耕耘，自會有幾分收穫。

祝大家考試順利，科科得高分！

(作者為本科學科委員兼召集人)

(本文曾刊載於《空大學訊》504期，103年4月16日出刊，50-55頁)