

全国高等院校工商管理系列教材  
人力资源管理专业主干课程教材

# 组织行为学

郝旭光 主编



对外经济贸易大学出版社

University of International Business and Economics Press

全国高等院校工商管理系列教材、人力资源管理专业主干课程教材

# 组织行为学

郝旭光 主编

对外经济贸易大学出版社  
中国·北京

图书在版编目 (CIP) 数据

组织行为学 / 郝旭光主编. —北京: 对外经济贸易大学出版社, 2011

全国高等院校工商管理系列教材 人力资源管理专业  
主干课程教材

ISBN 978-7-5663-0227-4

I. ①组… II. ①郝… III. ①组织行为学 - 高等学校  
- 教材 IV. ①C936

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 224377 号

© 2011 年 对外经济贸易大学出版社出版发行

版权所有 翻印必究

## 组织行为学

郝旭光 主编

责任编辑: 赵 昕

---

对外经济贸易大学出版社

北京市朝阳区惠新东街 10 号 邮政编码: 100029

邮购电话: 010-64492338 发行部电话: 010-64492342

网址: <http://www.uibep.com> E-mail: [uibep@126.com](mailto:uibep@126.com)

---

北京山华苑印刷有限责任公司印装 新华书店北京发行所发行

成品尺寸: 185mm × 230mm 24.5 印张 492 千字

2011 年 12 月北京第 1 版 2011 年 12 月第 1 次印刷

---

ISBN 978-7-5663-0227-4

印数: 0 001 - 3 000 册 定价: 46.00 元

# 人力资源管理专业主干课程教材编委会名单

(按姓氏拼音先后为序)

|     |          |
|-----|----------|
| 陈胜军 | 对外经济贸易大学 |
| 程延园 | 中国人民大学   |
| 郝旭光 | 对外经济贸易大学 |
| 黄琦  | 首都经济贸易大学 |
| 李永壮 | 中央财经大学   |
| 林新奇 | 中国人民大学   |
| 刘俊振 | 南开大学     |
| 刘晓宁 | 西安财经学院   |
| 牛雄鹰 | 对外经济贸易大学 |
| 石伟  | 中国人民大学   |
| 温海红 | 西安交通大学   |
| 徐兆铭 | 中央财经大学   |
| 杨河清 | 首都经济贸易大学 |
| 于海波 | 北京师范大学   |
| 张进  | 清华大学     |
| 赵路  | 西安财经学院   |
| 朱勇国 | 首都经济贸易大学 |

## 出版说明

21 世纪以来,全球经济蓬勃发展,市场竞争日益激烈,我国企业越来越紧迫地感到增强其自身竞争力的重要性。知识经济时代,人力资源已替代物质资源成为企业发展最根本的资源,企业必须不断创新适应竞争模式的改变,把人力资源管理提到战略高度,并建立适合自身的人力资源管理体系。企事业单位内外部竞争环境的变化,对国内的人力资源管理专业教育提出了新的课题,对该专业的教材也提出了更高的要求。

鉴于此,我们延请中国人民大学、清华大学、对外经济贸易大学、中央财经大学、首都经济贸易大学、北京师范大学、南开大学、西安交通大学等众多知名学府的权威学者,并联合实务界人士,共同推出了“人力资源管理专业主干课程教材”。这套丛书,既可以作为人力资源管理专业本科生教材,亦可以作为业内人士的重要参考图书。

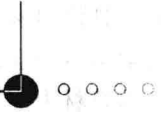
本套丛书在讲解基本知识内容的基础上,对重点内容及其最新发展进行了极大地丰富和深化,在知识结构安排上更加完善,颇具有前瞻性和系统性。书中融入了与理论知识密切相关的现实案例,有助于读者扩大知识视野,提高理解理论的深度,拓宽思考现实问题的广度,从而在实践中解决问题。

本套丛书的每一本都是作者的倾力制作,愿它们的出版对我国的人力资源管理专业教育、人才的培养有所助益!

对外经济贸易大学出版社

2009 年 9 月

# 前言



## 组织行为学的逻辑和核心问题

《组织行为学》是国内外高校管理学院和商学院普遍开设的一门重要课程。该课程一直是管理学院和商学院本科生、硕士研究生的专业基础课，MBA、EMBA 的核心课程。

### 本教材的逻辑

《组织行为学》的发展以心理学、社会心理学、社会学、人类学、政治学等学科为基础，具有高度的跨学科的综合性和基础性。组织行为学主要研究人在组织中的行为规律，包括生产率、离职率、缺勤率、满意度、组织公民行为、工作中的不轨行为等，研究哪些个体因素、群体因素、组织因素会对这些行为产生影响以及如何产生影响，可以帮助管理者提高解释、描述、理解、预测、引导、控制、改变人的行为的能力，从而达到增进组织绩效的目的。本教材就是按照这种逻辑来安排结构和内容的。

本教材将围绕组织中人的心理、行为特点及其管理问题，分析人的因素对于个人工作和组织效能的影响，并探讨人在组织中行为的影响因素以及人与组织的相互影响，探索如何改进组织中人的因素来提高个人工作和组织的效能。本教材将深入而系统地分析影响组织效能的个体、群体和组织系统等方面的因素；深入而系统地研究不同文化、经济和社会背景下人的学习能力、态度、价值观、个性、知觉及其形成的过程，理解个人在组织中行为的内在驱动力和外部影响力。

本教材从个体、群体和组织三个层次分析人的行为特点及其影响因素。研讨的问题包括：个体行为的基础，能力和学习，价值观、态度和工作满意度，人格与情绪，人与组织的关系，个人特性与工作行为，社会知觉与管理，归因，不确定环境中的判断与决策，工作动机与激励；群体行为基础，群体过程，沟通，领导理论，组织中的权力与影响，冲突及其解决，组织中谈判的理论与实践，组织结构与组织变革，组织文化的功效，等等。通过论述这些主流组织行为理论及前沿的知识，让学生深刻理解组织中人的特性以及人的管理的一般性规律。

### 本教材的目标

本教材编写的总目标：将立足于中国企业管理的实践，借鉴国内外先进教学成果，结合教师自己的理论和实践，在现有基础上将组织行为学教材编写成为国内有重要影响的精品教材，为提高本科学生整体教育质量作应有的贡献。具体目标：适应当前社会对大学毕业生综合素质的期望和要求，同时考虑到经贸类大学学生毕业之后在市场上所面临的日趋严重的竞争和挑战；为培养未来的职业经理人，本教材力图建立和发展完整的组织行为学的内容体系，从理论与实践的结合上，集中研究探讨组织行为学的主要概念和理论、实务和案例，在为学生传授知识体系的同时，不仅使学生全面了解组织行为学的相关概念和理论，而且通过多种教学方法使学生逐步增强观察问题、分析问题、解决问题的综合能力，为学生就业和参加社会工作做一些准备。

### 本教材的核心内容

本教材的编写有一条非常明确的主线：通过对人在组织中的行为规律的认识，从三个层次来理解人在组织中的行为规律，提高学生自身的管理水平。具体体现为十个方面的能力：自我管理能力（包括学习能力），判断能力，决策能力，激励能力，沟通能力（包括谈判能力、冲突处理的能力），管理差异的能力，跨文化管理的能力（尤其是适应、包容并处理多元文化的能力），领导能力（包括管理团队的能力，影响他人的能力），解决组织问题的能力（包括洞察、诊断、分析组织问题的能力，利用组织进行管理的能力，如组织设计、组织文化、组织变革），管理变革的能力。所有这些内容，可以概括为十个核心问题。

从个体层次认识人的行为特点，以提高自己的自我管理能力和管理他人的能力。其中，自我管理能力包括：持续学习，正确认识自己（理解自己的个性、情绪变化、价值观与态度，准确知觉、评价与解释自己，了解自己的特点，理清自己的愿景，做好职业规划）；随时提醒自己；严格要求自己；切实检讨自己；笃实把握自己；不断激励自己；真正保护自己；充分发挥自己；持续塑造自己；合理处理压力，最终提高自己的素质和成就。这些内容贯穿于全书的各个章节。

通过对人的行为和心理规律的认识，从个体层次上更好地了解他人的需要和行为取向；理解与描述他人的人格、特点、能力、价值观、态度；准确知觉、解释、评价与判断他人；更好地与他人沟通、合作的能力；激励他人的能力；领导他人的能力。管理者在管理他人时，往往从自己的角度来判断他人；要强调换位思考；避免对他人的负面臆想。从个体层次和群体层次的结合上，认识个体行为与群体行为的异同；认识影响群体行为的因素，诸如群体行为基础，角色，群体结构，群体规模，群体规范，群体过程，社会惰化，社会促进，社会抑制，从众问题，群体思维，群体偏移，群体决策，沟通，领导理论，群体中的权力与影响，冲突及其解决；了解一般情况下，群体更倾向于竞争

还是合作？了解群体中和群体间存在的囚徒困境，提高预测、解释、理解、改变他人行为的能力，提高领导能力。

从组织层次认识人的行为特点，深入了解由人组成的组织系统的本质；掌握必要的组织设计和分析的理论、方法和工具；正确建构合理的组织体系，把正式组织和非正式组织的作用结合起来，使其既能实现现有的目标，保持内部和谐和相对稳定，又能不断学习和创新；体会权力配置如何与控制系统（业绩考核）和激励系统相匹配；加深对道德重要还是能力重要这一问题的认识。把握组织结构、组织文化、组织变革对人的行为的影响。

第二、三、四章详细分析个体差异，个体行为的基础，人格、价值观、能力、情绪、态度对人的行为的重要影响，探讨通过学习和强化来影响人的行为的规律，探讨影响态度改变的规律。核心问题之一，即提高自我管理能力。

第五章重点探讨知觉问题。要提高自我管理的能力，提高判断能力，提高影响他人的能力，就要了解人的行为是以他们对现实的认知为基础的，而不是以现实本身为基础。这个世界是人们知觉到的世界，这对行为来说十分重要。要解释为什么两个人看到同样的东西却会有不同的解释？这就要深入分析人的知觉过程和规律，要清楚地知道，知觉并不总能够准确无误地反映客观现实。个体对外在事物进行认识和评价的过程，是对感觉印象进行选择、组织和解释的心理过程。换言之，知觉是对情景的解释，而不是准确的记录。人们的行为不是直接依赖于现实而是直接依赖于被自己选择了的现实行事。知觉包括对客观环境的知觉，对自我的知觉，对他人的知觉（个体知觉）：人们如何形成对他人的印象及如何对他人作出推论，对人际关系的知觉，对角色的知觉。核心问题之二，即提高判断能力。

第六章深入探讨个体决策。个体在行动之前先进行思考和推理，所以了解个体怎样作出决策有助于解释和预测他们的行为。决策能力，尤其是在不确定的条件下，在有时间压力的情况下，如何作出有效、合理的决策，是现代管理者最重要的能力。核心问题之三，即提高决策能力。

第七章分析现代动机和激励理论。外部影响人的行为的直接动力是激励。正如美国通用食品公司总裁弗朗克斯所说：“你可以买到一个人的时间，雇佣一个人到指定的岗位工作，但你买不到热情，你买不到主动性，你买不到全身心的投入，而你又不得不设法争取这些。”管理是与他人一起或通过他人实现组织目标的过程，如何重视人的因素，研究人的需要，发挥人的主动精神，挖掘人的潜在能力，调动他人的积极性，并把满足个人的需要与达到组织的目标紧密结合起来，如何激励他人至关重要。核心问题之四，即提高激励能力。

第八、九、十、十一章分析群体与团队、沟通、领导力与领导行为、冲突权力、政

治与谈判。群体内容、群体过程与个体有明显的不同,对人的行为有着重要的影响,在群体中,有冲突、有合作、有竞争,个体在群体中会相互影响等。目前全球化的趋势越来越明显,群体和组织中多样化背景的员工,多元的文化,相互影响,相互渗透。核心问题之五、六、七,即沟通能力(包括谈判能力、冲突处理的能力),管理差异的能力,跨文化管理的能力。群体行为与个体行为相比有突出的新特点,其中重要的表现,在群体环境中,可能每个人都希望把群体引向一个正确轨道,但每个人的努力使群体更偏离正确的轨道。每个人的动机都好,但群体结果却不好,这就要求至少有一个人能跳出这个系统。也就是说,高度相关、复杂的群体,要有人站在更高的层次、角度来认识和处理问题,这就引出领导的概念。领导作为影响一群人在团体利益的框架之内去实现个人利益的能力、行为和过程。其本质是不基于职位影响一群人的影响力,强调把个人特质、下属特点、任务特点和组织内外环境有机地结合起来,促进群体生存和持续发展,这就要求综合运用法定性权力、奖赏性权力、强制性权力、专家性权力、参照性权力来影响下属(包括管理团队的能力、影响他人的能力)。不仅关心组织目标和效率,而且注重人际关系,始终与组织互相适应和协调,以求两者均衡发展。核心问题之八,即提高领导能力。

第十二、十三、十四章分析了由人组成的组织系统的本质,“组织”过程实际上是权力分配的过程,在现实的组织中,从来就没有所谓的权责对等,而且,一旦权责完全对等,组织就陷入僵化,“夹缝中的责任”如何处理?边界问题谁来负责?要深刻理解并准确把握组织结构、组织文化、组织变革对人的行为的影响,人与组织的相互影响。要重视组织设计、组织变革和组织发展,增强组织的有效性、灵活性和适应性,提高组织运行的有效性。核心问题之九,即解决组织问题的能力。

面对激烈竞争的环境,多元的文化,多元化的劳动力,技术和社会的不断进步,组织结构要适应这种趋势,组织结构不应该是僵化的,应该处于动态的变化之中,提高组织适应环境变化的能力。员工的行为也应该适应这种变革,但变革会面临组织成员的阻力、组织本身的惯性等组织阻力。如何克服变革的阻力,推行组织变革就非常重要。核心问题之十,即提高管理变革的能力。

第十五、十六章还分别在前面章节的基础上,分析、拓展了工作压力、情绪管理这两个目前组织行为学的前沿课题,如何对自身进行压力管理和情绪管理,如何舒缓员工的压力和情绪,也是组织行为学的核心内容。

#### 关于教学的设想

在教学过程中,并不存在普遍适用的教学方法和教学过程。目前需要解决的问题是:对《组织行为学》这门具有很强的应用导向的基础性、理论性课程,怎样在教学中兼顾学术与实用;如何兼顾突出学校全球化特色与本土化内容;如何更好地把系统讲

授与学生参与有机地结合起来。

教学的重点放在系统中讲解,分析和研讨这些概念和理论在管理实践中的应用,并且与课堂讨论、案例分析、个人实践、自我测试和管理模拟有机地融合。

除了系统讲解,教师还开发并运用本土化的案例、测验、情景模拟的材料,提供更有有效的供学生实践的材料。

课堂活动材料的选择和方式的安排,也有许多值得探讨的问题,例如,有多种性质的群体活动,要结合学生的特点加以选择。

教学和课堂活动最重要的目的,是要求学生在学习中注意培养自己思维的逻辑性,即清晰性与完整性。作为未来的职业经理人,同学们要在变动的环境中,面对许多有挑战性的工作,常常要在不确定条件下、在有时间压力的情况下作出合理的决策。因此在课堂活动中,同学们需要在很短的时间内理解、领会、分析、质疑或解决老师和其他同学提出的问题,并将自己的选择、依据或决策准确地传达给听众。这些紧凑、严谨的课堂活动绝不是无的放矢,而是精心的安排,旨在帮助大家提高洞察、诊断、分析组织问题的能力,提高上面所说的十大能力。

### 本教材的突出特点

第一,全球化特色与本土化内容的有机结合。参加编写的教师,绝大部分都有国外求学、访学和讲学的经历,具有明显的全球视野和全球胸怀。同时,绝大部分教师有着在中国企业工作、咨询、服务的经历,有的教师还曾在企业任职,对中国的企业非常熟悉。因此,在教材内容的选择上,能够把全球化特色与本土化内容有机融合。例如,在案例的选择上,既有国际知名的企业,也有国内知名的企业,而且,有些案例是作者亲自到企业访谈、调研得到的第一手资料。通过这样的内容安排,教材将启发学生思考中国社会和文化背景下的中国企业的现实,引导他们透视当代中国组织管理所具有的复杂性和动态性,促进学生思考中国人的心理与行为的特征,熟悉中国的企业和实际。培养学生的全球视野中国情、全球胸怀中国心,使学生将来能够自由翱翔于东西方两个大舞台。

第二,时代感较强。本教材表现了明显的时代感。体现了中国转型时期、网络时代、独生子女等新的社会背景下的经济、社会发展现状、人的行为的影响因素等。在具体内容上,加入一些时代感较强的、与现实紧密关联的事例,易于读者理解,从而增强教材的可读性和趣味性。

第三,学术与实用并重,理念与操作共举。强调教材内容的基础性、前沿性和时代性、教学与科研结合的成效等。大学教材要强调学术,必须有足够的学术深度。但只讲脱离实践的空洞理论也是没有生命力的。因此,理论要“朝天”,重视“前瞻”、“前沿”、“前导”;实践要“立地”,重视“实用”、“能用”、“好用”。

决策是个人和组织的非常重要的内容,怎样才能作出合理的决策,一直是管理者最关注的重要问题之一。如何避免在决策中受一些启发式偏差的影响,是目前关于决策问题研究的前沿课题之一。在“决策”这一章,在分析决策的启发式偏差部分,就吸收了目前国内外研究前沿的内容。对存在的启发式偏差作了深入的分析。另外决策标准是影响决策问题解决的重要因素,但决策标准的研究目前还不多见。本教材在决策标准部分,就加进了作者自己最新的研究成果。

员工的工作压力是影响员工行为的重要因素,在当前员工身心健康状况下降、工作和家庭冲突上升的社会背景下,探讨工作压力问题无疑非常具有现实意义。如何处理工作压力,是目前组织行为遇到的一个重大挑战,也是组织行为的一个前沿课题。因此本教材设专章分析工作压力问题。本章内容体现了工作压力领域的最新研究成果和进展,特别是包含了工作家庭冲突的最新的学术研究进展;基于案例研究进行了分析,在国内同类教材中尚未见到。此外,“工作压力的管理”,从归因理论、理性情绪疗法的视角论述,具有突出的特色。

组织中的情绪管理是管理实践中的一个重要问题,但由于情绪问题的复杂性和长期以来理性主义的影响,组织行为学以往对这一问题的研究很薄弱。随着社会的进步和环境的多变,人的行为受到越来越多的因素的影响,组织中的情绪问题开始受到越来越多的关注,学者们对其的研究热情逐渐高涨,以至于被称为是在组织行为学界的一场“情感风暴”。国外的主要组织行为学教科书也已经用大量的篇幅对组织中情绪的最新研究进行介绍。本教材设专门章节介绍情绪管理。结合组织中情绪管理的最新研究,介绍当今国内外组织中情绪管理的主要理论,包括情感事件理论、情绪智力、情绪劳动、情绪感染、团队情绪氛围等重要的情绪理论,有助于读者了解组织中情绪管理的前沿研究,认识情绪在组织中的重要作用,以及情绪对工作行为和绩效的影响作用机制,从而使管理者深入了解如何通过调节他们的领导方式来更好地管理员工的情绪和行为,为组织的人力资源管理实践活动提供指导与建议。

第四,强调思维的逻辑性。思维的逻辑性,是现代大学生和职业经理人应该具备的重要素质,因此,教材的内容安排强调逻辑的严密,注重思维的逻辑性,强调培养学生观察问题、综合分析和解决问题的能力,突出对学生参与的指导。

#### 教材编写的背景及分工

2008年,我们承担的《组织行为学》课程被批准为对外经济贸易大学的精品课程,精品课程建设的一个重要任务是编写一本有特点、有深度的教材。精品课程课题组成员郝旭光、刘世敏、张炜老师开始承担了这项任务。首先由郝旭光提出教材的逻辑框架和体系,提出具体的编写大纲,然后开始分工准备各自承担的章节的素材。2010年,为了适应学校发展和学科布局完善的需要,人力资源与组织行为学系成立。新的人力资源

与组织行为学系教师全部拥有博士学位，每人都承担了国家级或国外著名机构的研究课题，同时，全系以“划船”而不是“搭车”来要求自己并相互鼓励。为了在新的教材中体现新成立的人力资源与组织行为系多学科的特点、全球化特色，体现相互帮助、相互配合的团队意识和同舟共济的组织文化，其他老师愿意参与这本教材的编写工作，写作本书就成为建系以后的重要工作。写作本书的基础是老师们多年的组织行为学教学实践和科研成果，成员来自对外经济贸易大学人力资源与组织行为学系的全体老师。他们不仅有丰富的本科、研究生、MBA/EMBA 教学经验，有心理学、经济学、管理学、人力资源或工学的本科学科背景，同时他们 also 把多年的管理实践融入教材的编写，为教材提供了鲜活的素材。

#### 编写组主要成员及其分工：

主编郝旭光，负责教材研究的思路和研究方案及编写逻辑、框架和大纲的设计，研究工作的计划、组织，组织撰写初稿，并以编辑的心态和方式对全书每个章节的内容及文字进行补充、调整、修改、完善，并总纂全书，对教材的逻辑、思路、框架、结构和文字的质量负责。

前言、第一、六章郝旭光；第二、八章刘世敏、郝旭光；第四、十一章刘世敏；第九章张炜、郝旭光；第十二、十三、十四章张炜；第七章牛雄鹰；第五章刘玉新、刘世敏、郝旭光；第十五章刘玉新；第三章陈胜军；第十、十六章刘小禹。

张虹同学参与了第二、四、五、八、十一章的编写，马永佳同学参与了第二、五、十一章的编写；马叶叶同学参与了第五章的编写；周游同学参与了第七章的编写；高崇、李春利同学参与了第九、十二、十三、十四章的编写。每章的第一作者对该章内容及其质量负责。

#### 致谢

这本教材的编写和出版，凝聚了许多人的劳动。这里，我们要特别感谢首都经济贸易大学的陈炳珍老师，她为本书提供了无私的帮助。

特别感谢对外经济贸易大学出版社给予我们的帮助，尤其要感谢汪洋、史伟明、赵昕女士为本书的编写、出版所付出的努力和有益的帮助。

特别感谢刘世敏、张炜老师在申请、建设《组织行为学》这门学校精品课程中所做的工作。感谢牛雄鹰、刘世敏、张炜老师等系领导对本教材编写组织方面给予的有力支持。感谢资深教师刘世敏、张炜、牛雄鹰、刘玉新老师，中青年骨干教师陈胜军老师、青年才俊刘小禹老师在本教材编写中所奉献的才华和所付出的辛苦努力。感谢张虹、马永佳、马叶叶、周游、高崇、李春利同学的参与。感谢新的人力资源与组织行为学系这个卓越的团队，在这个年轻的、充满朝气的、具有团队精神和同舟共济文化的团队中，我们相互砥砺，共同提高，共同成长。

我们期待将来使用本教材的同行能够不断补充、调整、完善本教材的知识和内容，在教学和研究过程中，逐渐深化组织行为学这门课程的理论与实践价值。

教材编写源于研究，但又不等同于研究过程，它是研究过程的总结和升华。教材又不同于学术著作，因为读者对象的特殊性，百年树人的责任感，教材编写对教师的职业精神和敬业意识有着更高的要求。教材编写也是一个创作过程，而创作一直都是遗憾的工作，当书稿完成后，总能发现一些不尽满意的地方，疏漏之处也在所难免。我们会不断努力，不断补充、完善。我们将一如既往地努力。

郝旭光

2011年9月2日于

密云北京曜阳国际

# 目 录

|                         |           |
|-------------------------|-----------|
| <b>第一章 组织行为学导论</b>      | <b>1</b>  |
| 第一节 什么是组织行为学            | 6         |
| 第二节 管理者做什么              | 8         |
| 第三节 组织行为学的形成与发展         | 15        |
| 第四节 组织行为学的学科特性与学科体系     | 20        |
| 第五节 组织行为学模型             | 24        |
| 第六节 组织行为学的研究方法          | 30        |
| 第七节 组织行为学面临的挑战与新的发展趋势   | 33        |
| 本章小结                    | 36        |
| 思考题                     | 37        |
| 案例                      | 37        |
| <b>第二章 学习与行为改变</b>      | <b>45</b> |
| 第一节 组织中的学习              | 46        |
| 第二节 行为塑造与强化             | 49        |
| 第三节 行为修正                | 53        |
| 本章小结                    | 55        |
| 思考题                     | 55        |
| 案例                      | 56        |
| <b>第三章 价值观、态度和工作满意度</b> | <b>57</b> |
| 第一节 价值观                 | 58        |
| 第二节 态度                  | 66        |
| 第三节 工作满意度               | 74        |
| 本章小结                    | 80        |
| 思考题                     | 81        |
| 案例                      | 81        |

**第四章 人格与情绪 83**

第一节 人格 85

第二节 情绪 91

第三节 工作中的情绪管理 94

本章小结 96

思考题 97

案例 97

**第五章 知觉 99**

第一节 知觉概述 101

第二节 社会知觉 106

第三节 知觉效应 109

第四节 知觉与组织管理 116

本章小结 119

思考题 119

案例 119

**第六章 个体决策 121**

第一节 决策概论 123

第二节 理性决策 124

第三节 问题的识别和决策的类型 126

第四节 满意解决模型：有限理性决策和直觉决策 129

第五节 决策的启发式偏差 131

思考题 135

案例 135

**第七章 基本动机理论 141**

第一节 马斯洛的需要层次理论 143

第二节 奥尔德福的 ERG 理论 146

第三节 赫茨伯格双因素理论 147

第四节 麦格雷戈的 X 理论和 Y 理论 149

第五节 麦克利兰的成就需要理论 152

第六节 洛克的目标设置理论 154

第七节 弗隆姆的期望理论 157

第八节 亚当斯的公平理论 160

|                  |     |
|------------------|-----|
| 第九节 斯金纳的强化理论     | 164 |
| 第十节 波特和劳勒的综合激励理论 | 165 |
| 本章小结             | 168 |
| 思考题              | 168 |
| 案例               | 169 |
| 第八章 群体与团队        | 173 |
| 第一节 群体           | 175 |
| 第二节 团队           | 183 |
| 第三节 如何建立高效团队     | 186 |
| 本章小结             | 187 |
| 思考题              | 188 |
| 案例               | 188 |
| 第九章 沟通           | 191 |
| 第一节 沟通及其过程       | 192 |
| 第二节 沟通方式         | 195 |
| 第三节 提高沟通的有效性     | 196 |
| 第四节 跨文化沟通        | 200 |
| 本章小结             | 203 |
| 思考题              | 204 |
| 案例               | 204 |
| 第十章 领导力与领导行为     | 207 |
| 第一节 领导的含义        | 210 |
| 第二节 领导特质理论       | 211 |
| 第三节 领导行为理论       | 213 |
| 第四节 领导的权变理论      | 215 |
| 第五节 魅力领导理论       | 217 |
| 第六节 交易型和变革型领导    | 217 |
| 第七节 领导者—成员交换理论   | 220 |
| 第八节 路径—目标模型      | 222 |
| 第九节 领导者参与模型      | 224 |
| 第十节 信任           | 225 |
| 第十一节 领袖魅力的领导     | 225 |

|      |                |     |
|------|----------------|-----|
| 第十二节 | 团队领导者          | 228 |
| 第十三节 | 导师             | 229 |
| 第十四节 | 在线领导           | 230 |
| 第十五节 | 什么时候领导可能不必要?   | 231 |
| 第十六节 | 如何发现和造就有效的领导者? | 232 |
| 本章小结 |                | 233 |
| 思考题  |                | 233 |
| 案例   |                | 233 |
| 第十一章 | 冲突、权力与政治       | 239 |
| 第一节  | 组织中的冲突         | 241 |
| 第二节  | 权力             | 247 |
| 第三节  | 组织中的政治         | 250 |
| 本章小结 |                | 252 |
| 思考题  |                | 253 |
| 案例   |                | 253 |
| 第十二章 | 组织结构           | 255 |
| 第一节  | 组织的概念及功能       | 256 |
| 第二节  | 组织的概念及其影响因素    | 258 |
| 第三节  | 组织的模式          | 263 |
| 第四节  | 组织结构设计及员工行为    | 269 |
| 本章小结 |                | 270 |
| 思考题  |                | 270 |
| 案例   |                | 270 |
| 第十三章 | 组织文化           | 273 |
| 第一节  | 组织文化的概念及特征     | 274 |
| 第二节  | 组织文化的结构和功能     | 276 |
| 第三节  | 组织文化的分类及影响因素   | 280 |
| 第四节  | 组织文化的建设        | 284 |
| 第五节  | 组织文化的维系        | 287 |
| 本章小结 |                | 290 |
| 思考题  |                | 291 |
| 案例   |                | 291 |