

世纪高教·工商管理经典教材译丛



Anne Marie Francesco, Barry Allen Gold

【美】安妮·玛丽·弗朗西斯科（范诗琦） 巴里·艾伦·戈尔德 著 顾琴轩 译

国际组织行为学

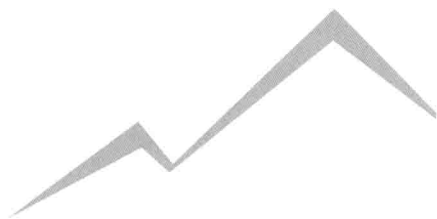
理论、案例、操练

International Organizational Behavior Text, Cases, and Exercises

理论讲述、案例分析与技巧操练完美结合的
国际组织行为学首选教材

格致出版社 上海人民出版社

世纪高教·工商管理经典教材译丛



Anne Marie Francesco, Barry Allen Gold

【美】安妮·玛丽·弗朗西斯科（范诗琦） 巴里·艾伦·戈尔德 著
顾琴轩 译

国际组织行为学

理论、案例、操练

International Organizational Behavior Text, Cases,
and Exercises

格致出版社  上海人民出版社

图书在版编目(CIP)数据

国际组织行为学:理论、案例、操练:第2版/
(美)范诗琦,(美)戈尔德著;顾琴轩译.—上海:
格致出版社;上海人民出版社,2014
(工商管理经典教材译丛)
ISBN 978-7-5432-2358-5

I. ①国… II. ①范… ②高… ③顾… III. ①国际组
织-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(2014)第 040606 号

责任编辑 彭 琳

装帧设计 路 静

国际组织行为学——理论、案例、操练(第2版)

[美]安妮·玛丽·弗朗西斯科(范诗琦) 巴里·艾伦·戈尔德 著
顾琴轩 译

出 版 世纪出版股份有限公司 格致出版社 世纪出版集团 上海人民出版社 (200001 上海福建中路 193 号 www.ewen.cc)  编辑部热线 021-63914988 市场部热线 021-63914081 www.hibooks.cn 发 行 上海世纪出版股份有限公司发行中心	印 刷 苏州望电印刷有限公司 开 本 787×1092 1/16 印 张 28 插 页 1 字 数 357,000 版 次 2014 年 5 月第 1 版 印 次 2014 年 5 月第 1 次印刷
--	--

ISBN 978-7-5432-2358-5/F·724

定价:68.00 元

前言

本书是对必要的理论和实践的一种引导——引导如何理解国际组织管理学,并引导如何在21世纪经济全球化中成功进行管理。本书的主题包括:解释跨文化中人员行为异同的人类学理论,工作激励和领导力的观点比较,以及从研究实践问题中得出的结论,比如外派员工的选拔和文化多元的虚拟团队的管理技巧。这些包含国际组织行为学的广泛的理论和应用,表明当今全球管理者必须具备充分的智力储备。

尽管国际组织行为学是一个相对较新的领域,但跨国企业遇到因不同国家文化、语言、习俗和行为带来的复杂问题已长达几个世纪,并在这些问题的研究上取得了不同程度的成功。然而,二战后,随着国际商务的快速增长,一些公司相应以一种先前难以想象的程度建立起全球市场,变得与资本主义和全球化同义。有谁没见过那张丛林中可乐机的图片?有谁不对麦当劳学持有个人想法?本书阐述全球化对管理理论和实践的影响,讨论是否可以聚合出管理和组织的全球通用的统一模型。

在21世纪之初,即使是小型企业,也正变得全球化。因特网为企业拓展了进入国际市场的途径,减弱了地理距离的影响。如今位于各地的中小型企业参与全球化竞争的可能性也相应在不断增长。随着地理阻碍作用的不断减弱以及不同文化之间交流的不断普及,理解文化异同带来的启示对所有管理者来说都至关重要。

位于美国纽瓦克(Newark)的一家为零售商店生产货架的小型制造商,其经历可以作为一个例子,说明一个本土组织如何因为全球经济的互联性而突然需要理解其他文化。邓巴奇(Paul Dunbach)是汉迪(Handy)制造股份有限公司的共同拥有者和首席执行官,他叙述了其企业卷入经济全球化的经历。

在2000年11月,我收到了一封来自中国制造商的电子邮件,问我是否有兴趣看一看他们的产品。他们对于美国所用不同型号的零售货架的了解程度令人感到惊奇。更令人吃惊的是,那封电子邮件用行业术语,了解了客户以及我们的需求和难题。

我对这一请求考虑了一周,考虑到我不会有损失,于是我让他们空运一份样品过来。

样品非常好,几乎和我们工厂的货架一模一样。但不同之处在于,即使这是从中国空运而来,货架的花费比我在新泽西州的纽瓦克工厂制造出来的还要少三分之一,这令人不可思议。

这一年我们85%的货架从中国订购;我们自己只制造了那些特定尺寸的定制货架。2001年我们有300个工人,2003年我们有大约100个工人,明年我们可能只剩50个工人。

如果客户问起,我会告诉他们:我们的制造工厂现在位于中国。没有人会提出更多疑问,即使包装上清楚地标记为“中国”。虽然有时我认为这些货架质量稍逊,但我的客户们对质量很满意,并且我可以对货架给出很有竞争力的定价。因为花费减少,所以现在我们的收益大大超过从前。

为了成功应对组织发生的变化,邓巴奇不得不快速了解中国人如何交流、谈判和看待时间,就像中国制造商为了进入美国市场所做的准备一样。最重要的是,他必须判断是否有足够的信任来进行合作。如果产品质量下降,交货变得不可靠,或者价格出乎意料地上涨,双方关系会陷入冲突的困境,还可能会终止,需要寻找新的供应商,或者最坏的情况下,恢复纽瓦克工厂的全部生产。在开始合作之前,邓巴奇考虑的一些问题如下:

- 我如何同中国制造商进行交流?
- 我应该用哪些谈判策略来得到我想要的相应质量的合理价格?
- 我在合同里应该包含哪些条款? 中国对合同意义的理解和美国人是否一样?
- 中国制造商是否能够理解我对于及时送货给客户的重视?
- 我应该在多大程度上信任中国公司? 我应该如何建立一种相互信任的长期的合作关系?

《国际组织行为学:理论、案例、操练》第二版提供了理论观点,有助于解释这些以及相关的涉及跨文化商业活动的问题。教材还包括了管理者在经济全球化中所面临问题的可供参考的答案。

1. 教材目的

本教材最主要的目的是向学生和教师介绍国际组织行为和管理领域最新的知识。20世纪的大部分时间,人们一直都在努力了解西欧和美国组织的功能。在21世纪,理解组织如何在多种文化中发挥作用则非常重要。

第二个目的是从全球化角度而不是从美国或西欧的视角来陈述内容。第二版继续排除组织行为学中纯西方的概念。第一版之后出现了新的具有重要意义的跨文化研究,尽管这些已被囊括在第二版中,但完成这一工作还是存在许多困难。首先,大量管理和组织方面的文献(研究、理论和广为人知的猜想)都是来自美国或西欧。实际上,美国学者主导了这一领域。第二,很多国家视西方国家为经济发展的范例,包括西方的管理准则,并常常是毫无批判地信奉及应用。很多情况下,本土作者所写的关于他们文化的文章和案例很大程度上都是从美国的研究和理论中借鉴而来,这就使得文化差异很难被察觉。一个移植和交融管理思想的例子就是:2003年中国学者把本书的第一版翻译成了中文,因为中国人对了解其他文化很感兴趣,并以期能够在世贸组织中变得更有经验和获得更大成功。第三,和上一点有关,在过去的20年里,因为选择性的借鉴以及东西方理论和实践的融合,西方和非西方——尤其是亚洲——的组织理论和管理实践的区别已经变得模糊。第四,世界上许多地区,比如俄罗斯、中国和南非日新月异,这使得产生可靠的知识 and 快速注解已知的事情则变得困难。最后,美国体现在企业中的现代组织的概念对其他国家产生了强烈影响,也同时在经历短暂和根本的变化。比如说,经过十年朝气蓬勃的成长之后,2003年的经济周期导致美国企业裁员、通过兼并进行联合。更重要的是,一些

在很多情况下经营良好、先前利润较高的公司也生存艰难。美国商业还经历了一次影响全球商务的具有历史意义的企业伦理危机。同时,更多、更持久的变化是,商业活动在不断引进技术创新和全球化。

本书的另一个目的是以一种文化视角阐述组织行为学和管理学。这种对文化的强调与其他研究方法有所不同,不仅认为文化对理解其他社会和管理组织很重要,也视其为引起组织中很多行为的主要原因。除了文化,我们在书中也讨论了组织行为中与文化相关的其他随机变量,如技术、战略、规模和目标。另外,变量是组织环境,它是指组织所处的日益国际化的民族文化。在很大程度上,探索这种复杂的环境以及其对组织的影响确实是本教材的一个主题。

第一版就像大部分聚焦国际化管理的教材一样,强调文化引起的行为差异。尽管文化确实使组织行为产生了根本的不同,但第二版还含有最新的研究,包括了对很多行为的研究,这些研究对理解不同文化中组织的相似点很重要。比如,豪斯(Robert House)和他 150 名助手基于全球平台对领导力的研究发现,魅力型领导和变革型领导是大部分文化中共有的。

另一个重要的问题是工业发展、经济增长、现代化和后现代主义的力量是否对文化和组织行为的聚合、持久和分化有作用。吉伦(Mauro Guillen)的研究表明各种文化对于全球化都有相似反应,都在试图保持他们认为有竞争力的优势而不是聚合成统一的商业社会模式。吉伦的发现来自世界价值观调查的数据,挑战了有关全球化下文化同质化的许多假设。

教材对所陈述的理论和研究都是有选择性的。我们并不试图涵盖所有组织行为学和管理学的理论或者所有不同主题的研究,所选的理论和研究主要都基于文化视角进行阐述。

最后,本教材还有一个目的就是提供素材使学生关注到国际组织中发现的文化差异,以此来改善人际交往行为。书中提供的案例和技巧操练是用于这一复杂而长期的学习过程的起始学习。这些内容强调文化差异方面,提高学生对文化的敏感度,并提供对新的行为进行分析和试验的机会。

2. 教材用途

《国际组织行为学:理论、案例、操练》第二版聚焦于管理学和组织行为学国际化或者说全球化方面,是一本完备的教材。除理论部分外,本书还包括案例部分和操练部分。读者可以到网站 www.prenhall.com/francescogold 获取阅读和其他补充材料。这种全面的方法为教师提供了选择各种不同材料的机会,从而可以使课程内容个性化。

此教材对以下课程都适用:全球组织行为学、国际组织行为学、组织行为学、管理学概论、全球化管理和通用商务。前提是学生已经参加过管理学或是组织行为学的入门课程。因为书中包含了丰富材料,此书也适用于更高水平的研究生和 MBA 学生。

3. 教材结构

《国际组织行为学:理论、案例、操练》第二版,比其他国际组织行为学教材更具综合性。14

个章节涵盖从全球化比较视角理解现代组织的基本主题。每一章都有以下教学结构:

- 学习目标:对每章的预览和引导
- 工作中的文化:阐述教材中概念对实践的启示的一篇短文
- 主要概念:用黑体标示的定义、概念和理论
- 多元文化中的案例:来自各种文化中用以说明文化如何影响组织中行为的例子
- 图表和表格:用来阐述复杂概念和流程的图表和表格
- 趋同还是分化:讨论导致全球文化异同的因素
- 管理启示:概述经济全球化下管理者现在和未来面临的实践问题
- 小结:对每章主要问题的总结
- 讨论题:在课堂上用以讨论或留做作业的问题
- 网站:用来拓展和丰富教材中主题的因特网网址

4. 理论部分

除了包括应有的如激励和领导力等主题的章节之外,还包括一些拓展国际组织行为学范围的章节,包含这些主题是因为文化对其也有影响,而它们对理解国际组织行为学又至关重要。这些章节是:

- 第3章:伦理与社会责任
- 第8章:国际人力资源管理
- 第9章:组织承诺、组织公正、工作—家庭冲突
- 第10章:多元化管理

5. 案例部分

书中的案例阐述了组织环境中文化如何影响行为。这些案例代表了不同地理区域和问题。然而,这些案例更重要的用途是帮助学生掌握分析技巧;案例中的事例并不重要,重要的是:在批判性地检验文化和其他变量在组织行为学中所起作用时所涉及的思考过程。

6. 操练部分

操练部分针对理解跨文化含义和交互作用时所遇到的问题。在大学课堂上应用时,伴随着解决问题,这一部分常常会提出同样多的问题。在多数情况下,这一部分被设计成在一堂课内就可以完成,如果课前有所准备,则可以用更少时间,也不用太多准备。这些操练适用于任何规模的学生。

7. 整合的理论、案例和操练

本书将案例放在第二部分,将操练放在第三部分,而不是把这两部分放在每一章的结尾。因为这些内容大多涉及多个主题,这样就保证了创造性和灵活地应用。为了辅助教师教学,教师手册中有一张图表,表明每一章节可用到哪些案例和技巧操练。

致谢

除了作者,本书还有很多人的参与。我们要感谢普伦蒂斯·霍尔出版公司(Prentice Hall)的 Jennifer Simon 和 Jeff Shlstad,感谢他们为本书出版所作出的贡献及给予的鼓励和支持。感谢同样来自普伦蒂斯·霍尔出版公司的 Ashley,还有来自卡莱尔通信公司(Carlisle Communications)的 Ann Imhof,是他们极大促进了本书最后的出版。

尽管本版是完全重新修订和更新,但是第一版审稿人仍然对第二版有所影响。我们非常感谢来自博林格林州立大学(Bowling Green State University)的 Steve Cady;帝国州立学院(Empire State College)的 Carol Carnevale;伊利诺伊大学(University of Illinois)的 Joseph Cheng;瓦尔多斯塔州立大学(Valdosta State University)的 Paul Fadil;奥地利的维也纳大学(Universitate Wien Austria)的 Erich Kercler;圣本尼迪克学院(College of St. Benedict)的 Wendy Klepetar;密歇根大学(University of Michigan)的 Edwin Miller;圣地亚哥大学(University of San Diego)的 Cynthia Pavett;陶森大学(Towson University)的 Doug Ross;奥胡斯大学(University of Aarhus)的 Mikael Søndergaard;瓦尔多斯塔州立大学(Valdosta State University)的 Frederick Ware;坦帕大学(University of Tampa)的 Maryann Waston。感谢他们对本版作出的贡献!

我们还要感谢为第二版提供反馈和建议的同事和朋友们:香港浸会大学(Hong Kong Baptist University)的 Samuel Aryee 和 Randy Chiu;华盛顿州立大学(Washington State University)的 John B.Cullen;得克萨斯州大学厄尔巴索分校(University Of Texas El Paso)的 Janice Joplin;南洋理工大学(Nanyang Technological University)的 Chay Hoon Lee;南澳大学(University Of South Australia)的 Alick Kay;瑞士洛桑国际管理学院(IMD)的 Martha Maznevski;佩斯大学(Pace University)的 Hsu O'Keefe;佛罗里达州大西洋大学(Florida Atlantic University)的 Mark F.Peterson;圣迈克斯学院(St. Michael's College)的 Roger Putzel;香港浸会大学的 Jan Selmer 和 Margaret Shaffer;圣路易斯大学(Saint Louis University)的 Michael C.Shaner;奥胡斯大学(University Of Aarhus)的 Mikael Søndergaard;西蒙弗雷泽大学(Simon Fraser University)的 David Thomas;中央奥克拉荷马大学(University of Central Oklahoma)的 K.J.Tullis;州长州立大学(Governors State University)的 Richard J.Vorwerd; INSEAD 的 Steven White。

我们还想感谢用过第一版的教师,他们为这一版的改进提供了很多建设性的评论和意见。当然,书中的任何不足都是我们单方面的原因,在此致歉!

Gold 要再一次深深感谢他的家人 Bonnie、Lauren 和 Ian,感谢他们的爱与支持,忍耐着常常看起来没有尽头的写作过程。Gold 也想在此表达对 Dr.Ira Gouterman 的感激,感谢他的赏识。

本书作者(按姓氏字母排列)现在理解了对复杂和动态的课题进行回顾的必要,比以往都更加感激能站在巨人的肩膀上!

International Organizational Behavior, Second Edition
Copyright © 2004, Anne Marie Francesco and Barry A. Gold
Chinese(Simplified and Complex) © 2014
All Rights Reserved

上海市版权局著作权合同登记章图字 09-2008-143

目 录

►	第一部分 理 论
003	1 国际组织行为管理
005	1.1 国际组织行为学是什么?
006	1.2 为何要学习国际组织行为学?
007	1.3 对国际组织行为学的解释
008	1.4 理论和国际组织行为学
010	1.5 比较视角
012	1.6 趋同还是分化?
013	1.7 管理启示
018	2 文化与组织行为
019	2.1 什么是文化?
020	2.2 如何习得文化?
021	2.3 研究文化的架构
037	2.4 文化与组织行为的关系如何?
038	2.5 趋同还是分化?
038	2.6 管理启示
043	3 伦理与社会责任
044	3.1 什么是伦理观?
045	3.2 对伦理的四种看法
046	3.3 伦理的相对性和普遍性
047	3.4 公司的社会责任
048	3.5 伦理观与个体行为
050	3.6 组织伦理观
052	3.7 研究伦理观
054	3.8 解决跨文化伦理冲突
058	3.9 趋同还是分化?

059	3.10 管理启示
064	4 沟通
065	4.1 什么是沟通?
065	4.2 跨文化沟通差异
072	4.3 跨文化沟通障碍
073	4.4 跨文化虚拟沟通
074	4.5 提升跨文化沟通
074	4.6 趋同还是分化?
075	4.7 管理启示
079	5 谈判与冲突解决
080	5.1 什么是谈判?
080	5.2 谈判过程
081	5.3 文化对谈判过程的影响
082	5.4 利益、优先权和策略
084	5.5 情境因素与谈判技巧
086	5.6 同文化谈判与跨文化谈判的差异
087	5.7 文化影响冲突解决的方式
088	5.8 处理冲突方式对谈判的影响
089	5.9 如何成为一位更好的跨文化谈判者
090	5.10 趋同还是分化?
090	5.11 管理启示
094	6 群体与团队
095	6.1 什么是群体?
095	6.2 群体结构
098	6.3 群体过程
100	6.4 团队
101	6.5 群体与团队构成
103	6.6 工作团队
107	6.7 趋同还是分化?
107	6.8 管理启示
112	7 激励
113	7.1 什么是激励?
113	7.2 美国激励理论及其在美国之外的适用性
121	7.3 文化对奖励的影响
122	7.4 跨文化工作的意义
126	7.5 趋同还是分化?

126	7.6 管理启示
131	8 国际人力资源管理
132	8.1 什么是国际人力资源管理?
132	8.2 跨国公司战略和国际人力资源管理
134	8.3 国际人力资源管理的主要职能
141	8.4 最佳国际人力资源管理实践计划
142	8.5 管理外派员工
148	8.6 全球流动性中的变化
149	8.7 趋同还是分化?
149	8.8 管理启示
155	9 组织承诺、组织公正、工作—家庭冲突
156	9.1 组织承诺
159	9.2 组织公正
162	9.3 工作—家庭冲突
166	9.4 趋同还是分化?
167	9.5 管理启示
174	10 多元化管理
175	10.1 什么是多元化?
176	10.2 不同文化视角下的多元化
181	10.3 多元文化组织的考克斯模型
183	10.4 组织如何管理多元化?
185	10.5 多元化管理的非预期结果
185	10.6 多元化管理的竞争优势
186	10.7 趋同还是分化?
187	10.8 管理启示
192	11 领导
193	11.1 什么是领导?
194	11.2 文化与领导力
198	11.3 正当性的领导类型
200	11.4 两种文化中的领导
202	11.5 全球项目:一项关于领导的大规模的跨文化研究
207	11.6 趋同还是分化?
208	11.7 管理启示
214	12 组织结构
215	12.1 什么是组织结构?
216	12.2 结构要素

217	12.3 结构阐释:权变视角
219	12.4 组织结构类型
220	12.5 结构变异
223	12.6 全球经济中新兴的组织结构
226	12.7 趋同还是分化?
227	12.8 管理启示
232	13 组织文化
233	13.1 什么是组织文化?
234	13.2 民族文化与全球文化
235	13.3 理解组织文化
237	13.4 组织文化层次
239	13.5 组织文化的作用
240	13.6 分析组织文化
243	13.7 管理和变革组织文化
245	13.8 趋同还是分化?
245	13.9 管理启示
249	14 组织变革
250	14.1 什么是组织变革?
252	14.2 组织变革的根源
255	14.3 民族文化与组织变革
257	14.4 组织文化与变革
261	14.5 宏观组织变革理论
263	14.6 趋同还是分化?
263	14.7 管理启示



第二部分 案 例

271	案例 1 娱乐业的文化冲突
276	案例 2 良知还是竞争优势?
279	案例 3 漫不经心的合作者
288	案例 4 年轻俄罗斯资本家的故事
293	案例 5 中村:身在本土的外国人
298	案例 6 艾伦:巴林的生活和工作
311	案例 7 管理印度尼西亚的多元化员工
316	案例 8 阿根廷公寓酒店
328	案例 9 Fuqima 洗衣机公司
334	案例 10 以色列的 Wellcome 公司

- 345 案例 11 康诺克的决定:第一届年度商业伦理总裁奖
 358 案例 12 西印度群岛游艇俱乐部度假村:面临文化冲突
 372 案例 13 马来西亚—德国工商总会
 378 案例 14 外派沙特阿拉伯的候选人



第三部分 操 练

- 387 操练 1 不同文化间事件选粹
 395 操练 2 猫头鹰:跨文化的敏感性
 397 操练 3 东西方游戏:皇帝的壶
 399 操练 4 来自太空外的种族:一项意识活动
 402 操练 5 你喜欢同时做几件事情? 关于单向性时间观和多向性时间观的介绍
 411 操练 6 换位思考:两种视角
 413 操练 7 国际商务中行贿行为
 416 操练 8 通天塔:人际交流
 419 操练 9 工作价值观操练
 422 操练 10 民族文化维度与有效领导模式:回顾 Hofstede 的理论
 426 操练 11 同花大顺:跨文化模拟
 428 操练 12 2200 年的管理



第一部分 理 论



