

21世纪经典原版经济管理教材文库

(英文版)

组织行为学

(澳) 史蒂文·L·麦克沙恩 (Steven L. McShane) (西澳大利亚大学)
(美) 玛丽·安·冯格里诺 (Mary Ann Von Glinow) (佛罗里达国际大学)

著



Organizational Behavior



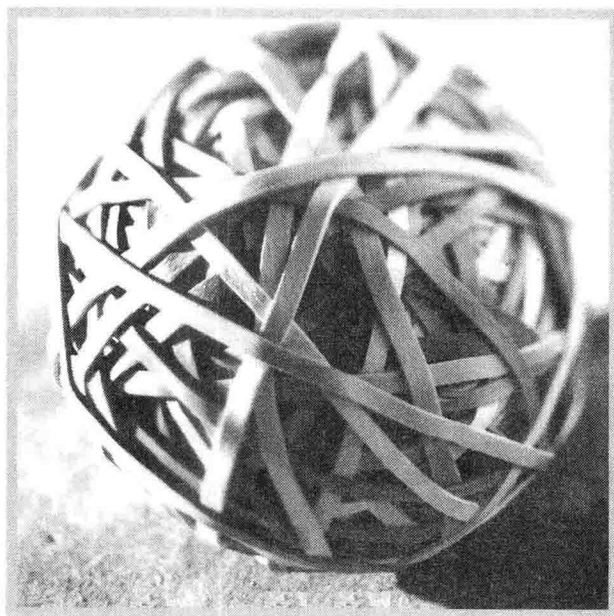
机械工业出版社
China Machine Press

21世纪经典原版经济管理教材文库

(英文版)

组织行为学

(澳) 史蒂文·L·麦克沙恩 (Steven L. McShane) (西澳大利亚大学) 著
(美) 玛丽·安·冯格里诺 (Mary Ann Von Glinow) (佛罗里达国际大学)



Organizational Behavior



机械工业出版社
China Machine Press

本书的写作背景是目前存在的和正在出现的工作场所现实，内容涉及组织行为学研究中的所有传统课题，如人际知觉、态度改变，还介绍了许多新课题，如知识管理、自我领导、情绪智慧、心理契约、在家上班，同时还引进了众多刚刚出现甚至正在形成的研究领域和理论概念，如电信宇宙律、欣赏性问询、无边界生涯、受雇能力、对应性权力等。本书不仅包含了同类教材所具有的传统教学工具，还引入了团队练习、自我评估练习等新颖工具，书中还配有大量案例和链接，有助于读者更好地将组织行为学概念应用于管理实践。

本书适用于MBA学生、EMBA学生、管理类专业师生、组织中各层级人员。

Steven L. McShane, Mary Ann Von Glinow. *Organizational Behavior*.

ISBN 0-256-22896-5

Copyright © 2000 by the McGraw-Hill Education

All rights reserved. Jointly published by China Machine Press/McGraw-Hill. This edition may be sold in the People's Republic of China only. This book cannot be re-exported and is not for sale outside the People's Republic of China.

本书英文影印版由机械工业出版社和麦格劳-希尔教育出版集团合作出版。未经出版者书面许可，不得以任何方式抄袭、复制或节录本书中的任何部分。

版权所有，翻印必究。

本书版权登记号：图字：01-2002-2327

图书在版编目（CIP）数据

组织行为学（英文版）/（澳）麦克沙恩（McShane, S. L.），（美）冯格里诺（Von Glinow, M. A.）著.
—北京：机械工业出版社，2003.5

（21世纪经典原版经济管理教材文库）

ISBN 7-111-12016-7

I. 组… II. ①麦… ②冯… III. 组织行为学—教材—英文 IV. C936

中国版本图书馆CIP数据核字（2003）第028187号

机械工业出版社（北京市西城区百万庄大街22号 邮政编码 100037）

责任编辑：吴颖洁 版式设计：陈子平

北京忠信诚胶印厂印刷·新华书店北京发行所发行

2003年5月第1版第1次印刷

889mm×1194mm 1/16·47.5印张

定价：86.00元

凡购本书，如有缺页、倒页、脱页，由本社发行部调换

目 录

总序	知识管理过程	20
推荐序	知识获取	20
作者简介	知识分享	22
前言	知识使用	23
术语词汇表（英汉对照）	组织记忆	23
	□ 旅程开始	24
	链接1-2 惠普公司的知识地图绘制	24
	□ 本章概要	25
	□ 关键术语	25
	□ 讨论题	26
	□ 案例研究 安科尔公司的一个不合时宜的事件》	26
	□ 《商业周刊》案例研究 知识管理：征服信息怪物	27
	□ 录像案例 西南航空公司	28
	□ 团队练习 从错误中开发知识	28
	□ 自我评估练习 这句话对吗	29
第一篇 引论		
第1章 组织行为学领域导论	2	
□ 组织行为学领域	4	
什么是组织	4	
为什么研究组织行为学	6	
□ 组织行为学中正在出现的趋势	7	
全球化	7	
改变着的劳动力	8	
正在出现的雇佣关系	10	
《快速公司》在线 生活在一个自由代理人国度	11	
信息技术与组织行为学	12	
团队、团队、还是团队	13	
商业伦理学	14	
□ 组织行为学的五只锚	14	
多学科之锚	15	
科学方法之锚	16	
权变之锚	16	
多层次分析之锚	17	
开放系统之锚	17	
□ 知识管理	19	
链接1-1 “不列颠航空公司”因“系统思考”		
而腾飞	19	
智力资本	20	
	第二篇 个体行为	
	第2章 个体行为与组织中的学习	30
	□ 个体行为的榜样与绩效	32
	雇员激励	33
	能力	33
	角色知觉	34
	情境的权变性	35
	□ 与工作有关的行为的类型	35
	加入组织	36
	留在组织中	36
	维持出勤率	37

链接2-1 克莱斯勒-本田和丰田公司与缺勤率作斗争	38	□ 团队练习 任务绩效练习	60
完成应完成的任务	39	□ 自我评估练习 评估你的自我功效	61
表现组织公民性	39	第3章 雇员激励的基础	64
□ 在组织中学习	40	□ 激励的内容理论	67
学习显性知识和隐性知识	40	马斯洛的需求层次理论	67
□ 行为改变：通过强化学习	41	阿德弗的ERG理论	68
行为改变的A-B-C	42	赫兹伯格的激励-保健理论	69
强化的权变性	43	《快速公司》在线 谁说金钱不激励人	70
强化的时间表	44	麦克莱兰的习得需要理论	71
塑造复杂行为	46	内容激励理论的实践意义	73
实践中的行为改变	46	□ 激励的过程理论	74
□ 通过反馈学习	47	激励的期望理论	74
反馈源	47	期望理论模型	74
有效地给予反馈	49	链接3-1 通过自控空间复活节彩蛋满足需要	75
《快速公司》在线 “发你美”公司的执行官使用		实践中的期望理论	77
“位置测定员”以获取更大反馈	49	期望理论符合现实吗	78
搜索反馈	50	□ 公平理论	79
雇员监控的伦理	51	产出/投入比率	79
□ 社会学习理论：通过观察学习	51	供比较的他人	79
行为模仿	51	公平评价	80
学习行为结果	52	不公平的后果	81
自我强化	53	实践中的公平理论	81
□ 通过经验实践学习	53	□ 目标确定	82
链接2-2 “布里特维奇软饮料公司和卡本特技术公司的行为学习	55	链接3-2 执行官套间中的公平游戏	83
□ 本章概要	56	有效目标的特点	84
□ 关键术语	56	目标确定的使用及限制	86
□ 讨论题	57	□ 对激励理论进行比较	87
□ 案例研究 提高“书面作业也可以很有趣”的认识	57	□ 激励理论受文化限定吗	87
□ 《商业周刊》案例研究 我的情况如何？确实不好	58	□ 本章概要	88
□ 录像案例 工作场所正在活跃起来：更多的公司提		□ 关键术语	89
供健身条件	59	□ 讨论题	89
		□ 案例研究 钢件制造公司	90

□ 《商业周刊》案例研究 当工人们成为冒险家时……	91	设计自然性的奖励	121
一家工厂确实坐上了蒸笼	91	自我监控	121
□ 录像案例 美国的不诚实现象：说谎、欺诈和偷盗	91	自我强化	122
□ 团队练习 奖金决策练习	92	实践中的自我领导	122
□ 自我评估练习 测量你的成长需要力量	94	□ 本章概要	122
第4章 应用激励实践	96	□ 关键术语	123
□ 奖励系统	97	□ 讨论题	123
以成员资格和资历为基础的奖励	99	□ 案例研究 Vêtements Ltée公司	124
以职务地位为基础的奖励	99	□ 《商业周刊》案例研究 人才拖网：什么是最佳	
以胜任性为基础的奖励	100	诱饵	125
以绩效为基础的奖励	101	□ 录像案例 为数越来越多的公司正在提供弹性时间	125
链接4-1 巴尔的摩县的雇员通过收益分享而反弹	104	□ 团队练习 学生工作被丰富化了吗	126
与奖励有关的麻烦	105	□ 自我评估练习 评估你的自我领导	128
尽量减少奖励问题	106	第5章 压力管理	132
□ 职务设计	107	□ 什么是压力？	134
链接4-2 当奖励走入歧途时	108	一般适应综合症	135
□ 职务设计与工作效率	109	□ 压力因素：压力的原因	136
科学性的管理	110	物理环境压力因素	136
与职务专门化有关的问题	111	与角色有关的压力因素	137
□ 职务设计与工作激励	112	人际压力因素	137
核心性的职务特点	113	链接5-1 交通堵塞使城区的劳动力感受到了压力	138
关键性的心理状态	113	组织的压力因素	140
个体的差异	113	非工作压力因素	141
□ 通过职务设计增加工作激励	114	压力及职业	142
职务轮换	114	□ 压力方面的个体差异	142
职务扩大化	114	A型/B型行为模式	143
职务丰富化	115	□ 颓丧的后果	144
《快速公司》在线 AES公司的力量来自授权	116	生理后果	144
□ 职务设计的前景及问题	118	心理后果	145
职务设计方面的障碍	118	行为后果	146
□ 通过自我领导激励你自己	119	□ 管理与工作有关的压力	147
个人目标设定	120		
建设性的思维模式	120		

第三篇 个体行为和人际行为

第7章 工作场所的情绪、价值和伦理	198	☐ 《商业周刊》案例研究 公司忠诚心的回报	226
☐ 工作场所中的情绪	200	☐ 录像案例 深入探讨：购买美国货：克莱斯勒与梅塞	
情绪与人格	201	德斯·奔驰间的合并	226
情绪、志愿与行为	201		
链接7-1 雇员们仅仅想要有趣	203	☐ 团队练习 雇佣方面的伦理困难	227
☐ 职务满足	204	☐ 自我评估 个体主义-集体主义量表	228
雇员们是怎样被满足的	205	第8章 在组织背景中沟通	230
一个职务满足的模型	206	☐ 一个沟通模型	233
职务满足与工作行为	207	☐ 沟通障碍（噪音）	234
☐ 组织承诺	208	知觉	234
组织忠诚心正在衰退吗	209	过滤	234
组织承诺的后果	209	语言	234
职务满足与工作行为	209	信息超载	236
☐ 对情绪进行管理	210	☐ 沟通渠道	237
要求情绪性劳动的条件	211	合理沟通	237
情绪失调	212	电子邮件	237
支持情绪性的劳动	212	其他以电脑做中介的沟通	239
情绪性的智慧	213	《快速公司》在线 这是聊天的（实际）时间	240
《快速公司》在线 “男人货仓”用灵魂销售套服	213	非言语沟通	241
☐ 工作价值	215	☐ 选择最佳沟通渠道	242
价值的文化差异	215	媒体丰富性	242
☐ 伦理性的价值与行为	217	媒体的符号意义	243
三项伦理原则	218	☐ 组织层级系统中的问题	243
伦理性的价值与道德发展	218	雇员调查	244
道德强度、伦理敏感性及情境的影响	219	通信和电子杂志	244
商业伦理方面的文化差异	220	通过在四周漫游进行管理	244
支持符合伦理的行为	221	工作空间设计	246
链接7-2 “健康照料公司”灌注强烈的伦理性		☐ 通过流言进行沟通	247
价值	222	流言的特点	247
☐ 本章概要	223	链接8-1 TBWA Chiat/Day重新思考非领土性空间	248
☐ 关键术语	223	流言的优势与劣势	249
☐ 讨论题	224	☐ 跨文化的和性别的沟通	250
☐ 案例研究 LINK公司650油田的狂暴海洋	224	非言语的差异	251
		沟通中的性别差异	252

链接8-2 可口可乐公司的执行官懂得了对某些人是 噪音,对其他人则是音乐	252	团队构成	277
□ 改进人际沟通	253	□ 团队发展	278
获得信息	253	形成期	278
积极倾听	254	风暴期	278
□ 劝服性的沟通:从理解到接受	255	规范期	279
沟通者的特点	255	完成任务期	279
信息内容	256	终止期	280
沟通媒体	256	□ 团队规范	280
受众特点	257	对团队规范的服从	280
□ 本章概要	257	《快速公司》在线 要建立一个伟大的公司,先建 立伟大的团队	281
□ 关键术语	258	团队规范怎样发展	282
□ 讨论题	258	改变团队规范	282
□ 案例研究 海松镇	259	□ 团队角色	283
□ 《商业周刊》案例研究 新型工作场所	260	□ 团队凝聚力	284
□ 录像案例 虚拟公司与因特网语音邮件:野火	261	团队凝聚力的原因	285
□ 团队练习 跨文化沟通:一个不小的小游戏	262	团队凝聚力的后果	287
□ 自我评估练习 积极倾听技能库	262	□ 与团队有关的麻烦	288
		社会情况	288
		□ 团队建设	289
		团队建设的类型	289
		团队建设有效吗	292
		链接9-2 团队建设会遇到曲折、转弯和上坡	292
		□ 本章概要	293
		□ 关键术语	294
		□ 讨论题	295
		□ 案例研究 树顶林产品公司	295
		□ 《商业周刊》案例研究 嘉信理财使投资行为成为 一种团队体育	297
		□ 录像案例 户外的管理培训	297
		□ 团队练习1 团队-信任练习	298
		□ 团队练习2 包装礼品:一项团队练习	299
第四篇 团队过程			
第9章 团队动力学	266		
□ 团队的类型及组织中的其他群体	268		
虚拟团队	271		
非正式群体	272		
链接9-1 太阳微电子系统公司的虚拟团队	272		
□ 一个团队有效性的模型	273		
□ 组织的环境和团队的环境	274		
□ 团队设计特征	275		
任务特点	275		
团队规模	276		

□ 自我评估练习 团队角色偏好量表	300	□ 关键术语	327
第10章 雇员涉入与质量管理	302	□ 讨论题	328
□ 雇员涉入	304	□ 案例研究 雇员涉入的案例	328
雇员涉入的形式	305	□ 案例1 新机器的决策问题	328
雇员涉入的层次	306	□ 案例2 减少海岸警卫的决策问题	329
□ 自我指导的工作团队 (SDWT)	308	□ 《商业周刊》案例研究 改进后的公司：为它树	
成功的SDWT的条件	309	立标杆	330
□ 雇员涉入的潜在利益	311	□ 录像案例 焦点：内部权力	330
决策质量	311	□ 团队练习 冬季生存练习	331
《快速公司》在线 社会技术系统帮助L. L. Bean		第11章 组织中的决策	334
公司递送货物	312	□ 一个关于决策的普遍模型	336
决策承诺	313	□ 识别问题和机会	337
雇员开发	314	知觉偏差	337
雇员满足和授权	314	链接11-1 著名的被错过了的机会	338
□ 克服对雇员涉入的挑战	314	可怜的诊断技能	339
文化差异	314	更有效地识别问题和机会	340
管理层抵制	315	□ 评价和选择解决办法	340
雇员和工会的抵制	315	目标方面的问题	341
链接10-1 BP Norge测验SDWT的海洋价值	316	信息处理方面的问题	342
□ 质量管理	318	最大化方面的问题	342
马尔科姆·波多里奇奖以及ISO认证	319	更有效地选择解决办法	342
□ 质量管理的原则	320	□ 评价决策结果	343
以顾客为中心	320	承诺的不断升级	343
雇员涉入质量	321	《快速公司》在线：《决策，决策》	344
不间断改进	321	更有效地评价决策结果	346
欠缺预防	322	□ 团队决策方面的问题	346
链接10-2 启动一项Kaizen Blitz	322	时间限制	346
绩效测量	323	评价忧虑	347
持续学习	324	屈从于伙伴的压力	347
□ 质量管理的工具	324	群体思维	347
树立标杆	324	群体极化	348
共时工程学	325	改善团队决策	349
□ 质量管理的局限性	326		
□ 本章概要	327		

□ 决策方面的创造性	349	可替代性	378
创造性模型	350	中心性	379
创造性条件	351	随意性	379
创造培训	352	能见度	380
□ 创造和决策的团队结构	354	□ 权力的后果	380
建设性的争论	354	性骚扰：权力的某种滥用	381
头脑风暴	355	□ 组织的政治	382
链接11-2 像兰迪·鲍威尔那样的特异见者创造		组织的政治：好还是坏	383
建设性的争论	356	□ 政治活动的类型	384
电子的头脑风暴	357	攻击或责备他人	384
德尔菲技术	358	有选择地分配信息	384
具名性群体技术	358	控制信息渠道	385
□ 本章概要	359	组成联盟	386
□ 关键术语	360	培育网络	386
□ 讨论题	360	创造义务	386
□ 案例研究 东方省照明和动力公司	361	管理印象	387
□ 《商业周刊》案例研究 管理的飞行模拟器	363	《快速公司》在线 把联盟用做一项良好的政治	
□ 录像案例 第二座城市/天堂般的滑雪地	363	战略	387
□ 团队练习1 扔橘子练习	365	链接12-2 在家上班可能比消弭组织政治更有效	388
□ 团队练习2 创造性脑筋急转弯练习	365	□ 组织政治的条件	389
□ 自我评估练习 决策风格库	366	个人特点	390
第12章 组织的权力和政治	368	□ 控制政治行为	391
□ 权力的意义	370	□ 本章概要	392
一个关于组织中的权力的模型	371	□ 关键术语	393
□ 组织中权力的源泉	371	□ 讨论题	393
合法的权力	372	□ 案例研究 外币兑换处内的对峙	394
奖励的权力	373	□ 《商业周刊》案例研究 向办公室说永别	395
强制的权力	374	□ 录像案例 雇主对雇员职务外活动加强了控制	395
专家的权力	374	□ 团队练习 通用软件产品：一项筐中练习	396
参照的权力	374	□ 自我评估 对政治的知觉量表（POPS）	397
信息与权力	375	第13章 组织冲突与谈判	400
链接12-1 伙伴压力的权力	375	□ 什么是冲突	402
□ 权力的权变性	378		

与任务有关的冲突和社会情绪的冲突	402	□ 案例研究 Maelstrom通信公司	426
□ 组织冲突的后果	403	□ 《商业周刊》案例研究 波音公司所失去的空间	427
□ 组织中的冲突源	404	□ 录像案例 Saturn公司	427
目标不相容	404	□ 自我评估练习 冲突管理风格取向量表	429
差异化	405		
任务互赖性	406	第14章 组织领导	432
链接13-1 Andons的复仇：发生在Subaru-Isuzu		□ 关于领导的视角	434
和CAMI内的冲突	406	□ 关于领导的胜任（特质）视角	435
稀缺性资源	407	胜任（特质）视角：局限性及实践含义	438
模糊性	408	□ 关于领导的行为视角	439
沟通问题	408	“高-高”领导假设	439
□ 人际冲突管理风格	409	链接14-1 当工头变成坏老板时	440
选择最佳的冲突管理风格	410	行为领导视角的局限性	442
冲突管理风格方面文化和性别的差异	411	□ 关于领导的权变视角	442
□ 冲突管理的结构性方法	412	领导的路径-目标理论	442
突出超越个人和部门的目标	412	“快速公司”在线 草根领导	443
减少差异化	413	路径-目标理论的权变性	445
提高沟通和理解水平	413	路径-目标理论的最近扩大	446
减少任务互赖性	415	路径-目标理论的实践含义与局限性	446
增加资源	415	其他的权变理论	447
使规则和程序更加清楚	415	□ 关于领导的改造视角	450
□ 通过谈判解决冲突	416	改造型领导与交易型领导	450
《快速公司》在线 停止斗争	416	改造型领导与魅力型领导	451
链接13-2 阿姆斯特朗公司与布兹·艾伦公司把		改造型领导的成分	451
它们的差异做了分类处理	417	评价改造型领导的视角	453
谈判的讨价还价区域模型	418	□ 关于领导的浪漫视角	454
情境对谈判的影响	419	对领导进行归因	454
谈判者的行为	421	赋予领导以刻板印象	455
□ 用第三方解决冲突	422	对情境控制的需要	455
第三方干预的类型	422	□ 关于领导的争论	455
选择最佳的第三方干预战略	423	链接14-2 妇女实施领导的方式有所不同吗	456
□ 本章概要	424	□ 本章概要	458
□ 关键术语	425	□ 关键术语	459
□ 讨论题	425		

□ 讨论题	459	《快速公司》在线 慢起步和小动作	485
□ 案例研究 谁的眼睛里的领导	460	平行学习结构	486
□ 《商业周刊》案例研究 杰克·韦尔奇是怎样运		欣赏性的问询	486
作通用电器公司的	460	□ 组织发展的有效性	488
□ 录像案例 IBM	461	对组织发展的跨文化考虑	488
□ 团队练习 领导诊断分析	462	对组织发展的伦理上的考虑	488
□ 自我评估练习 领导维度工具	463	链接15-2 SaskTel公司关门进行组织发展	489
		□ 本章概要	490
		□ 关键术语	490
		□ 讨论题	491
		□ 案例研究 TransAct保险公司	491
		□ 《商业周刊》案例研究 法国电信公司的征服行动	493
		□ 录像案例 Harley-Davidson公司	493
		□ 团队练习 应用勒温的力场分析	494
		第16章 组织文化	496
		□ 组织文化的成分	498
		组织文化的内容	499
		组织的亚文化	499
		□ 通过人工制品解释组织文化	500
		组织的故事和传奇	501
		仪式和典礼	502
		组织的语言	502
		物理性的结构和象征	503
		《快速公司》在线 帝国的反击	504
		□ 组织的文化和绩效	505
		组织文化的力量与匹配性	505
		适应性文化	506
		组织文化和商业伦理	506
		□ 合并组织文化	508
		合并不同的组织文化的战略	509
		链接16-1 BP与Amoco的合并导致文化碰撞的	
		风险	509

□ 变革和加强组织文化	511	Driver的生涯概念	542
加强组织文化	512	侧面生涯开发	543
□ 本章概要	515	链接17-2 Mitsui集团的侧面生涯开发	544
□ 关键术语	516	无边界生涯	545
□ 讨论题	516	□ 权变的劳动力	546
□ 案例研究 Hillton的改造	516	为什么权变的工作在增长	546
□ 《商业周刊》案例研究 MetLife的文化改造	518	权变的工人类型	548
□ 录像案例 家犬日：公司鼓励雇员们把宠物带到		权变性劳动力所关心的事物	549
工作场所来	518	适应一支权变性的劳动力队伍	550
□ 团队练习 评估组织文化：一项隐喻练习	519	□ 本章概要	551
□ 自我评估练习 公司文化偏好量表	521	□ 关键术语	551
第17章 雇佣关系及生涯动力学	524	□ 讨论题	552
□ 心理契约	526	□ 案例研究 Quantor公司的权变性劳动力	552
关于心理契约的跨文化视角	526	□ 《商业周刊》案例研究 Samurai公司所获得的忠	
心理契约的类型	527	诚度正在减少	554
信任与心理契约	528	□ 录像案例 正在变化的劳动力：自由撰稿人Lorraine	
心理契约动力学	529	Duffy Merkl	554
□ 组织的社会化	531	□ 团队练习1 组织社会化诊断练习	555
作为一个学习过程的社会化	531	□ 团队练习2 招聘广告的真实性	556
《快速公司》在线 Cisco给予新雇员一种快速		□ 自我评估练习 与Holland的生涯类型相匹配	556
起动	532	第18章 组织的结构和设计	558
作为一个变革过程的社会化	533	□ 分工与协调	560
□ 社会化的阶段	533	分工	560
阶段1：雇佣前的社会化	534	协调工作活动	560
阶段2：遭遇	535	□ 组织结构的要素	563
阶段3：角色管理	537	控制幅度	563
□ 对社会化过程进行管理	537	集权化与分权化	566
现实的职务预览	537	正规化	567
社会化的代理人	538	《快速公司》在线 Rosenbluth国际公司采用一种分	
□ 组织生涯	539	权化的家庭农场结构	568
链接17-1 把雾与汽分开	539	机械的和有机的结构	569
Holland的职业选择理论	540		

□ 部门化的传统形式	570	□ 《商业周刊》案例研究 宝洁的最畅销新产品：	
简单结构	570	宝洁	589
职能结构	572		
事业部结构	572	□ 录像案例 大苹果百吉卷公司与圣·路易面包	
矩阵结构	574	公司	590
链接18-1 美孚公司在“小美孚”与职能结构之间突然转向	575	□ 团队练习 组织的结构与设计：ED俱乐部练习	592
混血结构	576	□ 自我评估练习 识别你偏好的组织结构	593
□ 部门化的正在出现的形式	577	附加的案例	595
以团队为基础的（侧面）结构	577	□ 案例1 北极采矿咨询公司	595
链接18-2 Oticon Holding A/S变成意大利面条	579	□ 案例2 一扇生活的窗户	597
网络结构	580	□ 案例3 蒙特维尔医院的饮食部	598
□ 组织设计的权变性	583	□ 案例4 完美比萨饼店	602
组织规模	583	附录A 理论建构和科学方法	604
技术	584	附录B 弗洛姆-朱果决策树	611
外部环境	584	术语词汇表	613
组织战略	585	注释	621
□ 组织设计与组织行为	586	公司索引	683
□ 本章概要	586	人名索引	686
□ 关键术语	587	主题索引	696
□ 讨论题	587		
□ 案例研究 PMCAG的浮沉	588		

CONTENTS

Preface

xx

Part One

Introduction

Chapter One

Introduction to the Field of Organizational Behavior

2

The Field of Organizational Behavior

4

What are organizations?

4

Why study organizational behavior?

6

Emerging Trends in Organizational Behavior

7

Globalization

7

The changing workforce

8

Emerging employment relationships

10

FOCUS COMPANY ONLINE:

"Living in a Free Agent Nation"

11

Information technology and OB

12

Teams, teams, and more teams

13

Business ethics

14

The Five Anchors of Organizational Behavior

14

The multidisciplinary anchor

15

The scientific method anchor

16

The contingency anchor

16

The multiple levels of analysis anchor

17

The open systems anchor

17

Knowledge Management

19

CONNECTIONS 1.1:

"British Airways Flies High with

Systems Thinking"

19

Intellectual capital

20

Knowledge management processes

20

Knowledge acquisition

20

Knowledge sharing

22

Knowledge utilization

23

Organizational memory

23

The Journey Begins

24

CONNECTIONS 1.2:

"Knowledge Mapping

at Hewlett-Packard"

24

Chapter Summary

25

Key Terms

25

Discussion Questions

26

Case Study: "An Untimely Incident at Ancol Corp."

26

BusinessWeek *Case Study: "Knowledge Management: Taming the Info Monster"*

27

 *Video Case: "Southwest Airlines"*

28

Team Exercise: "Developing Knowledge from Mistakes"

28

Self-Assessment Exercise: "It All Makes Sense?"

29

Part Two

Individual Behavior

Chapter Two

Individual Behavior and Learning in Organizations

30

Model of Individual Behavior and Performance

32

Employee motivation

33

Ability

33

Role perceptions

34

Situational contingencies

35

Types of Work-Related Behavior

35

Joining the organization

36

Remaining with the organization

36

Maintaining work attendance

37

CONNECTIONS 2.1:		<i>Team Exercise: "Task Performance Exercise"</i>	60
"Fighting Absenteeism at Chrysler, Honda, and Toyota"	38	<i>Self-Assessment Exercise: "Assessing Your Self-Efficacy"</i>	61
Performing required tasks	39		
Exhibiting organizational citizenship	39		
Learning in Organizations	40		
Learning explicit and tacit knowledge	40		
Behavior Modification: Learning through Reinforcement	41		
A-B-C's of behavior modification	42		
Contingencies of reinforcement	43		
Schedules of reinforcement	44		
Shaping complex behavior	46		
Behavior modification in practice	46		
Learning through Feedback	47		
Feedback sources	47		
Giving feedback effectively	49		
FASTCOMPANY ONLINE:			
"Fannie Mae Executive Uses 'Spotters' to Get Great Feedback"	49		
Seeking feedback	50		
Ethics of employee monitoring	51		
Social Learning Theory: Learning by Observing	51		
Behavior modeling	51		
Learning behavior consequences	52		
Self-reinforcement	53		
Learning through Experience	53		
Practicing learning through experience	54		
CONNECTIONS 2.2:			
"Action Learning at Britvic and Carpenter Technology"	55		
<i>Chapter Summary</i>	56		
<i>Key Terms</i>	56		
<i>Discussion Questions</i>	57		
<i>Case Study: "Pushing Paper Can Be Fun"</i>	57		
BusinessWeek <i>Case Study: "How'm I Doing? No, Really!"</i>	58		
 <i>Video Case: "Workplace Perks: More Companies Provide Fitness"</i>	59		
		Chapter Three	
		Foundations of Employee Motivation	64
		Content Theories of Motivation	67
		Maslow's needs hierarchy theory	67
		Alderfer's ERG theory	68
		Herzberg's motivator-hygiene theory	69
		FASTCOMPANY ONLINE:	
		"Who Says That Money Doesn't Motivate?"	70
		McClelland's theory of learned needs	71
		Practical implications of content motivation theories	73
		Process Theories of Motivation	74
		Expectancy Theory of Motivation	74
		Expectancy theory model	74
		CONNECTIONS 3.1:	
		"Fulfilling Needs through Cyberspace Easter Eggs"	75
		Expectancy theory in practice	77
		Does expectancy theory fit reality?	78
		Equity Theory	79
		Outcome/input ratio	79
		Comparison other	79
		Equity evaluation	80
		Consequences of inequity	81
		Equity theory in practice	81
		Goal Setting	82
		CONNECTIONS 3.2:	
		"Fair Play in the Executive Suite"	83
		Characteristics of effective goals	84
		Goal setting applications and limitations	86
		Comparing Motivation Theories	87
		Are Motivation Theories Culture Bound?	87