

江苏省人力资源开发与管理水平等级考试用书

中级 人力资源 开发与管理

赵永乐 主编

东南大学出版社

中级人力资源开发与管理

主 编 赵永乐

副主编 魏 萍

撰 写 (按姓氏笔画排序)

王 勇	李成江	刘宇琳	陈 森
林 竹	赵永乐	胡美娟	魏 萍

东南大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

中级人力资源开发与管理/赵永乐主编. —南京:东南大学出版社,2005.7

ISBN 7-5641-0001-X

I. 中... II. 赵... III. ① 劳动力资源—资源开发
② 劳动力资源—资源管理 IV. F241

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 063268 号

中级人力资源开发与管理

出版发行 东南大学出版社
社 址 南京市四牌楼 2 号(邮编:210096)
出 版 人 宋增民
责任编辑 田 湘
电 话 (025)83793298(办公室),83362442(传真)
经 销 江苏省新华书店
印 刷 常州市武进第三印刷有限公司
开 本 787mm×1092mm 1/16
印 张 35.25
字 数 959 千字
版 次 2005 年 7 月第 1 版第 1 次印刷
定 价 83.00 元

* 东大版图书若有印装质量问题,请直接向发行部调换,电话:(025)83792328。

总 序

随着人类社会进入知识经济时代,人力资源已经成为一种战略性的资源。综合国力的竞争,归根到底是人力资源的竞争。正如诺贝尔经济学奖获得者西奥多·舒尔茨所说:“人类的未来并不取决于空间、能源和耕地,而将取决于人类智力的开发。”只有大力推进人力资源开发和人才队伍建设,才能从根本上提高我国的综合国力。10多年前,中国的政府、企业和其他非营利组织对人力资源开发与管理的认识还处于初级阶段。而今,社会各个层面的人们,特别是从事实际工作的各个组织的高级管理者,对人力资源开发与管理理论和实践的关注达到了前所未有的程度。中国加入WTO后,经济的全球化是大势所趋,企业面临更加激烈的国际、国内竞争,对人才的吸纳、维系和激励,即对人力资源开发与管理的需求迅速上升,最终派生了对人力资源开发与管理知识的巨大需求。

当前,人们对人力资源管理的学习热情持续升温,国内一百多所院校都开设了人力资源管理专业,培养专业的人力资源管理人才。江苏省作为全国的经济文化大省,具有得天独厚的人力资源优势,如何开发和管理好人力资源为正在或欲从事人力资源管理的人员所关注,越来越多的人在工作之余主动学习人力资源管理知识,并积极申报相应的资格考试。为此,江苏省人事厅组织了人力资源开发与管理水平等级考试,该考试已受到广大人力资源部门、企业和工作者的关注,迫切需要与此相配套的教材。为向江苏省人力资源开发与管理水平等级考试的考生提供学习和复习的资料,编委会受江苏省人事厅委托特编写这套教材。

本套教材作为江苏省人力资源开发与管理水平等级考试的指定用书,包括初级、中级和高级三本教材,分别适用于报考初级人力资源管理师、中级人力资源管理师和高级人力资源管理师的考生及相应专业水平的读者。初级教材分为三篇——人力资源管理概论篇、人力资源管理实务篇和人力资源管理法规篇,分别与初级人力资源管理师考试的三门课程相对应。中级教材也分为三篇——组织行为学篇、人力资源管理篇和领导科学篇,分别与中级人力资源管理师考试的三门课程相对应。高级教材分为四篇——战略人力资源管理篇、管理学综合知识篇、组织与文化篇和领导与创新篇,分别与高级人力资源管理师考试的四门课程相对应。初级教材注重基本概念和基本理论的阐述,力求使学习者系统地掌握有关人力资源开发与管理的基础知识和基本技能。中级教材在人力资源开发与管理基本知识的基础上强化了实务操作性,突出了理论与实务之间的互动关系。高级教材从人力资源开发与管理的战略性角度,将人力资源开发与管理提升到新的高度。

本套教材有四大特点:一是系统性。这主要体现在两个方面:一方面是知识的

系统性,教材从整个人力资源开发与管理流程和所需教学内容出发,以更加细化的方式加以完整体现,使考生和读者能全面地对人力资源管理流程中的各个环节有深入的认识、理解和把握;另一方面是对象的系统性,本套教材的阅读对象不仅包括人力资源部门的工作者,还包括业务管理者以及企业的高层领导者。二是层次性。三本教材都各成体系,每本教材都是根据不同知识层次的读者进行编写的。三是可读性。本套教材在编写过程中,我们注意把目前已经公认的、成熟的理论知识引入到教材中。本套教材在每章开始编有“本章目标”,在每章末尾编有思考题,有些章节末尾编有“案例分析”,内容通俗易懂,便于考生阅读和复习。四是技术性和操作性。本套教材在编写过程中,其技术、方法和所选案例,都充分反映了我们对国际人力资源管理技术的理解和运用,并反映了一些新的知识和技术的特点。

在本套教材的编写过程中,江苏省人事厅考试中心对本套教材编写的指导思想和框架结构提出了宝贵的意见,对教材的写作给予了热情鼓励和大力支持,在此表示真挚的感谢。此外,感谢东南大学出版社的编辑和其他工作人员,他们的辛勤工作使本套丛书更臻完美。本套教材从构思、选材到最终完成经历了较长一段时间,接受了许多专家和学者的建议、意见,几经修改,最终定稿。但是由于多方面的原因,本套丛书尚存在某些不足,敬请同行专家和读者不吝指正。

丛书编委会
2005年4月

前 言

随着市场经济体制的建立和逐步完善,产权清晰、权责明确、政企分开、管理科学的现代企业制度已在大部分企业中建立,企业逐渐成为市场的主体,人力资源管理在企业管理中的地位日益突出。尤其是在科学技术迅速发展的今天,市场竞争主要集中于人才的竞争,如何成功地选择、培育、使用和留住人才,已经成为企业界和理论界关注的焦点。

作为人力资源开发与管理水平等级考试系列教材之一的中级教材,着眼于对组织行为学、人力资源管理理论与实务、领导科学等知识的介绍,旨在从组织的角度,使从事人力资源管理工作的管理者对组织行为学、人力资源管理和领导科学等方面有系统的认识,有效开展人力资源管理相关活动,从而发挥好人力资源在组织目标实现过程中的主体作用。全书分成三篇:组织行为学篇、人力资源管理篇和领导科学篇。

组织行为学篇侧重于组织行为学基础理论的介绍,从个体、群体、组织三方面逐渐展开深入的论述。对个性与个体行为、激励、群体的形成与发展、团队的建设与管理、冲突与沟通、权力与领导、组织结构与组织设计、组织变革与发展、组织文化等九个方面进行详细的介绍。本篇内容旨在从各个方面对管理活动中日益重要的组织行为学作出全面、详尽的介绍,使相关人员可以尽快了解组织行为学的基本内容,并能够将其很快地应用于实际,指导工作顺利进行。

人力资源管理篇立足于企业,在介绍人力资源管理的内涵、发展历史、人力资源与人力资本的关系的基础上,相应地融入了人力资源管理新的发展趋势,重点介绍了人力资源规划、工作分析、员工招聘、员工培训、职业生涯管理、绩效管理、薪酬管理和劳动关系管理等八个方面的内容。本篇侧重于人力资源管理的基本概念、基本理论以及基本技能的有机结合,在构建完整、清晰的理论体系的同时强化了人力资源管理的方法、技能的实用性和可操作性,使学习者在系统掌握人力资源管理理论知识的基础上,通过分析和研究实务案例,思考和讨论相关的问题,更好地掌握和运用人力资源管理的方法和技能,提高解决实际问题的能力。

领导科学篇重点研究的是现代企业领导活动规律及方法,在从总体上阐述了有关领导科学的发展、学科特性以及领导科学的相关理论之后,详细讲述了领导的相关概念、领导者与被领导者的关系、企业的领导环境、领导者在企业中扮演的角色、领导者所应当具备的素质等基本内容,对于深入理解领导理论知识,提升自身素质有很大帮助,本篇最后进一步论述了领导的方法、决策以及创新过程,侧重于领导过程中的领导方法技能,对于管理工作的开展更具有现实意义。

本书既适合从事人力资源管理工作的有关人员学习和借鉴,也适合处在本科阶段学习人力资源管理专业的人员及对人力资源管理感兴趣的其他人员使用。

人力资源管理会随着时代和环境的变化而不断地发展变化,其在管理工作中的地位也会日益突出。我们将在以后的研究、学习和工作中不断完善自己,努力使教材与时俱进,满足读者的需要。

江苏省水平等级考试教材编委会

主 任 赵永贤

副主任 芮明春 陈允丰 周广侠 徐文宝

编 委 潘继红 刘小群 孙 杰 沈小健 朱 波

赵永乐

目 录

组织行为学篇

内容简介	(2)
第一章 导 论	(3)
第一节 组织行为学的概念与性质	(3)
一、组织的概念	(3)
二、行为的概念	(4)
三、组织行为学的概念	(5)
四、组织行为学的学科性质	(6)
第二节 组织行为学的发展概况	(7)
一、组织行为学的起源	(7)
二、组织行为学的发展	(7)
三、我国组织行为学的发展	(8)
四、组织行为学与相关学科的关系	(9)
第三节 组织行为学的研究内容与方法	(10)
一、组织行为学的研究内容	(10)
二、组织行为学的研究方法	(11)
第二章 个性与个体行为	(17)
第一节 个 性	(17)
一、个性概述	(17)
二、个性的基本理论	(19)
三、个性测量技术	(20)
第二节 气质与情绪	(20)
一、气质的概念与应用	(20)
二、情绪的概念与应用	(21)
三、情绪的相关理论	(22)
第三节 知 觉	(23)
一、知觉的概念与特征	(23)
二、影响知觉的因素	(25)
三、归因理论	(25)
第四节 态 度	(26)
一、态度的基本概念	(26)
二、态度的形成和改变	(28)

三、工作满意度	(29)
第五节 学习与强化	(29)
一、学习的概念与类型	(29)
二、强化的概念与类型	(30)
第三章 激 励	(35)
第一节 激励学说	(35)
一、激励的含义	(35)
二、激励的一般过程	(36)
三、激励的作用及其必要性	(36)
四、与激励程度有关的因素	(37)
第二节 内容型激励理论	(38)
一、马斯洛的需要层次理论	(38)
二、赫茨伯格的双因素理论	(40)
第三节 过程型激励理论	(41)
一、佛隆的期望理论	(41)
二、亚当斯的公平理论	(42)
第四节 行为改造型激励理论	(44)
一、强化理论	(44)
二、挫折理论	(46)
第五节 激励机制与激励方法	(47)
一、激励机制的概念	(47)
二、激励机制的建立	(47)
三、激励方法	(48)
第四章 群体的形成与发展	(53)
第一节 群体及其类型	(53)
一、群体的定义	(53)
二、群体的功能	(54)
三、群体的类型	(54)
第二节 群体发展	(55)
一、群体发展的模型	(55)
二、群体中的角色	(56)
三、群体规范	(57)
四、群体凝聚力	(58)
第三节 群体决策	(59)
一、群体绩效	(59)
二、群体决策的利与弊	(59)
三、群体思维与群体转移	(60)

四、群体决策技术	(61)
第五章 团队的建设与管理	(66)
第一节 团队的相关概念	(66)
一、团队的定义	(66)
二、团队与群体	(66)
三、团队的特征	(67)
第二节 团队的类型	(67)
一、解决问题型团队	(67)
二、自我管理型团队	(68)
三、多功能型团队	(68)
第三节 高绩效团队的建设	(68)
一、工作团队的规模	(68)
二、团队成员的能力	(69)
三、多样化的团队角色	(69)
四、团队的具体明确的目标	(70)
五、高效的领导	(70)
六、适当的绩效评估和奖励体系	(70)
七、相互信任的精神	(71)
第六章 冲突与沟通	(74)
第一节 冲突	(74)
一、冲突的相关概念	(74)
二、冲突的类型和原因	(75)
三、处理冲突的方法	(76)
第二节 谈判	(77)
一、谈判的基本概念	(77)
二、谈判的类型	(78)
三、有效谈判的技能	(78)
第三节 沟通	(79)
一、沟通及其分类	(79)
二、沟通的障碍	(81)
三、有效沟通的技能	(82)
第七章 权力与领导	(86)
第一节 组织中的权力	(86)
一、权力的定义	(86)
二、权力的基础	(87)
三、权力与领导	(88)
第二节 领导的相关概念	(88)
一、领导的定义	(88)
二、领导的作用	(88)
三、领导与管理	(89)
第三节 领导理论的发展	(90)
一、领导特质理论	(90)

二、领导行为理论	(90)
三、领导权变理论	(92)
四、领导理论的最新发展	(94)
第八章 组织结构与组织设计	(100)
第一节 组织及组织理论	(100)
一、组织的基本概念	(100)
二、组织的基本原则	(101)
三、组织的基本理论	(102)
第二节 组织结构	(103)
一、组织的概念	(103)
二、决定组织结构的基本要素	(103)
三、组织结构的一般形式	(104)
第三节 组织设计	(106)
一、影响组织设计的因素	(106)
二、组织设计的内容	(107)
三、组织结构设计的一般原则	(108)
四、组织设计与员工行为	(109)
第九章 组织变革与发展	(114)
第一节 组织变革	(114)
一、组织变革的概念及其目的	(114)
二、组织变革的动因和阻力	(115)
第二节 组织变革的类型、模式和方法	(117)
一、组织变革的类型	(117)
二、组织变革的模式	(119)
三、组织变革的方法和策略	(120)
第三节 组织发展	(122)
一、组织发展的概念	(122)
二、组织发展干预方法	(124)
三、我国组织发展的趋势和未来组织的特点	(126)
第十章 组织文化	(132)
第一节 组织文化的概念	(132)
一、组织文化的概念	(132)
二、组织文化的内容和结构	(133)
三、影响组织文化的因素	(135)
第二节 组织文化的作用	(135)
一、组织文化的积极作用	(136)
二、组织文化的消极作用	(137)
第三节 组织文化的分类	(138)
一、不同工作作风的组织文化类型	(138)

二、不同国家、地区的组织文化类型	(139)
第四节 组织文化的建设	(143)
一、组织文化建设的内涵	(143)
二、组织文化建设的原则	(144)
三、组织文化建设的步骤和途径 ..	(145)
第五节 学习型组织	(146)
一、学习型组织的概念	(146)
二、学习型组织的特点	(147)
三、五项修炼——创建学习型组织	(147)
参考文献	(152)

人力资源管理篇

内容简介	(154)
第一章 人力资源管理概况	(155)
第一节 人力资源管理概述	(155)
一、人力资源管理的内涵	(155)
二、人力资源管理的特征	(156)
三、人力资源管理的类型	(157)
四、人力资源管理与传统人事管理	(157)
第二节 人力资源管理内容体系、目标与职能	(158)
一、人力资源管理的内容体系	(158)
二、人力资源管理的目标	(160)
三、人力资源管理的职责	(160)
第三节 人力资源管理的发展 ..	(161)
一、人力资源管理在西方的发展 ..	(161)
二、人力资源管理在我国的发展 ..	(163)
三、未来人力资源管理发展趋势 ..	(164)
第四节 人力资源管理人员应具备的素质	(166)
第二章 人力资源	(170)
第一节 人力资源概述	(170)
一、人力资源的概念	(170)
二、人力资源的特点	(171)
三、人力资源的类型与人力资源政策	(172)
第二节 人力资本	(174)

一、人力资本的内涵	(174)
二、人力资本的特征	(175)
三、人力资本与人力资源、物力资本	(176)
第三章 人力资源规划	(178)
第一节 人力资源规划概述	(178)
一、人力资源规划的概念	(178)
二、人力资源规划的内容	(179)
三、人力资源规划的原则	(179)
四、人力资源规划的作用	(180)
第二节 人力资源规划基本程序	(180)
一、人力资源需求预测	(181)
二、人力资源供给预测	(181)
三、进行人力资源供需方面的分析比较	(182)
四、制定人员供求平衡计划政策和措施	(182)
五、人力资源规划实施、评估与反馈	(183)
第三节 人力资源预测	(183)
一、人力资源需求预测	(183)
二、人力资源供给预测	(186)
三、平衡供给和需求	(189)
第四节 人力资源规划编制与控制	(190)
一、人力资源规划编制	(190)
二、人力资源规划控制	(191)
第四章 工作分析	(196)
第一节 工作分析概述	(196)
一、工作分析的基本概念	(196)
二、工作分析的作用	(197)
第二节 工作分析程序	(198)
一、准备阶段	(198)
二、计划阶段	(199)
三、分析阶段	(200)
四、描述阶段	(202)
五、运用阶段	(202)
六、控制阶段	(202)
第三节 工作分析方法	(203)
一、问卷法	(203)
二、观察法	(205)

三、访谈法	(206)
四、工作日志法	(206)
五、关键事件法	(207)
第四节 职位说明书编写	(207)
一、职位说明书的内容	(207)
二、职位说明书的编写原则	(209)
第五节 工作设计	(211)
一、工作设计的含义	(211)
二、工作设计的原则	(212)
三、工作设计的作用	(212)
四、工作设计的类型与方法	(212)
第五章 员工招聘	(217)
第一节 招聘概述	(217)
一、招聘的概念	(217)
二、招聘的意义	(218)
三、招聘的基本程序	(218)
第二节 人员招募	(219)
一、人员招募的含义与程序	(219)
二、人员招募来源	(220)
三、人员招募方法	(221)
第三节 人员的选拔	(223)
一、人员选拔的含义与作用	(223)
二、人员选拔的内容	(224)
三、人员选拔方法	(225)
第四节 人员的录用与招聘评估	(235)
一、人员录用	(235)
二、招聘评估	(236)
三、招聘小结	(239)
第六章 员工培训	(242)
第一节 员工培训概述	(242)
一、培训的基本概念	(242)
二、培训的意义	(242)
三、培训的类型	(243)
四、员工培训系统模型	(244)
第二节 培训需求分析	(245)
一、组织分析	(245)
二、人员分析	(246)
三、任务分析	(246)
第三节 培训计划制定	(247)
一、培训计划构成要素	(247)
二、培训计划编制步骤	(248)

第四节 培训实施	(248)
一、实施培训	(248)
二、培训的方法	(249)
三、培训预算的测定及使用	(251)
第五节 培训成果的转化	(253)
一、培训成果转化的含义	(253)
二、培训成果转化的影响因素	(253)
第六节 培训效果评估	(255)
一、培训效果评估的作用	(255)
二、培训效果评估的指标	(255)
三、培训效果评估的方法	(256)
第七章 职业生涯管理	(259)
第一节 职业生涯与职业生涯管理的概述	(259)
一、职业生涯与职业生涯发展的内涵	(259)
二、职业生涯管理及其在人力资源管理中的作用	(260)
三、职业生涯的成功	(261)
第二节 职业生涯发展理论	(262)
一、职业锚理论	(262)
二、职业生涯发展阶段理论	(265)
第三节 职业生涯规划	(268)
一、个人职业生涯规划	(269)
二、组织职业生涯规划	(270)
第四节 职业生涯管理中的问题	(271)
一、职业生涯管理中的角色问题	(271)
二、多重职业生涯路径	(272)
三、技能老化问题	(272)
四、裁员问题	(273)
五、现实震动现象	(273)
六、压力管理	(273)
第八章 绩效管理	(277)
第一节 绩效管理概述	(277)
一、绩效及绩效管理概念	(277)
二、绩效管理原则	(278)
三、绩效管理意义	(279)
第二节 绩效管理系统流程	(279)
一、绩效计划	(279)
二、绩效辅导	(282)
三、绩效评价	(283)

四、绩效反馈面谈	(287)
第三节 绩效管理实施	(289)
一、绩效评价指标的确定	(289)
二、绩效评价实施	(290)
三、绩效评价结果的运用	(291)
第四节 绩效管理的主要模式	(291)
一、360 度评价	(291)
二、关键绩效指标	(293)
三、平衡记分卡模式	(295)
第九章 薪酬管理	(300)
第一节 薪酬管理概述	(300)
一、薪酬及其管理的基本概念	(300)
二、薪酬公平理论	(301)
三、影响薪酬设定的因素	(302)
第二节 薪酬设计	(303)
一、薪酬设计原则	(303)
二、薪酬设计程序	(304)
第三节 工资制度	(308)
一、工作工资制	(308)
二、能力工资制	(309)
三、结构工资制	(310)
第四节 奖金、津贴及福利	(311)
一、奖金	(311)
二、津贴	(312)
三、福利	(313)
第十章 劳动关系管理	(319)
第一节 劳动关系管理概述	(319)
一、劳动关系	(319)
二、劳动关系与劳务关系	(321)
三、劳动关系管理及其基本内容	(321)
第二节 劳动关系管理的基本制度	(322)
一、劳动关系管理的法律依据	(322)
二、劳动合同管理制度	(323)
三、劳动争议管理制度	(323)
第三节 劳动合同管理	(325)
一、一般劳动合同管理	(325)
二、集体谈判和集体劳动合同管理	(332)
第四节 劳动争议管理	(335)
一、劳动争议的概念与分类	(335)
二、劳动争议产生的原因	(336)

三、劳动争议的处理	(336)
法规附录	(342)
中华人民共和国劳动法	(342)
中华人民共和国工会法	(350)
国家公务员暂行条例	(356)
违反和解除劳动合同的经济补偿办法	(365)
违反《劳动法》有关劳动合同规定的赔偿办法	(366)
集体合同规定	(367)
中华人民共和国企业劳动争议处理条例	(373)
最低工资规定	(377)
关于建立统一的企业职工基本养老保险制度的决定	(380)
关于建立城镇职工基本医疗保险制度的决定	(382)
失业保险条例	(385)
工伤保险条例	(389)
企业职工生育保险试行办法	(397)
城市居民最低生活保障条例	(399)
参考文献	(401)

领导科学篇

内容简介	(404)
第一章 导论	(405)
一、领导学的产生与学科特点	(405)
二、企业领导学的研究对象	(406)
第二章 领导理论	(407)
第一节 领导特质理论	(407)
一、领导特质理论的内容	(407)
二、领导特质理论的应用	(409)
三、领导特质理论的评价	(409)
第二节 领导行为理论	(409)
一、勒温的三种极端理论	(410)
二、密歇根大学与俄亥俄州立大学的研究	(410)
三、布莱克和莫顿的管理(领导)方格理论	(411)
四、领导行为理论的应用	(412)

五、领导行为理论的评价	(412)
第三节 领导权变理论	(413)
一、费德勒模型	(413)
二、赫西—布兰查德的情境理论	(414)
三、路径—目标理论	(416)
四、领导者参与模型	(417)
五、领导者—成员交换理论	(418)
第四节 关于领导的最新理论	(420)
一、领导归因理论	(420)
二、领导魅力理论	(420)
三、领导的缓冲器、替代品与放大器理论	(421)
四、事务型领导与变革型领导	(421)
五、领导的生命周期理论	(422)
第三章 领导概述	(424)
第一节 领导	(424)
一、领导的概念	(424)
二、领导的特点	(425)
三、领导的四要素	(426)
四、领导的性质	(427)
五、领导的作用	(427)
第二节 领导的内容	(428)
一、领导的基本职能	(428)
二、选才与用人	(430)
第三节 领导的体制	(435)
一、领导体制的内容	(435)
二、领导体制的类型	(435)
三、领导体制的作用	(436)
第四节 领导的结构	(436)
一、领导结构的概念	(436)
二、正式结构	(437)
三、非正式结构	(438)
四、正式结构与非正式结构的关系	(438)
第五节 领导与管理	(438)
一、领导与管理的区别	(439)
二、领导与管理的联系	(439)
第四章 领导主体	(442)
第一节 领导者	(442)
一、领导者的概念	(442)
二、领导者的类型	(443)
三、领导者的三重规定性	(446)

四、领导者与管理者的区别	(450)
第二节 被领导者	(451)
一、被领导者的概念	(451)
二、被领导者的特征	(451)
三、被领导者的类型	(452)
四、被领导者的作用	(452)
第三节 领导主体	(452)
一、领导主体的概念	(452)
二、领导者与被领导者的关系	(453)
第五章 领导环境	(457)
第一节 领导环境与领导系统	(457)
一、领导环境	(457)
二、领导系统	(458)
第二节 企业领导环境的分类	(458)
一、企业的宏观环境	(458)
二、企业的行业环境分析	(461)
三、企业内部条件分析	(463)
四、内部环境与外部环境的相互作用	(467)
五、企业的环境状态	(467)
第三节 领导驾驭环境的方法	(468)
一、经常分析自己所处的环境	(468)
二、提高适应环境的能力	(469)
三、增强控制环境的能力	(469)
四、提高利用环境的能力	(469)
五、自觉、能动地改造环境	(470)
第六章 领导方法与领导效能	(472)
第一节 领导方法	(472)
一、领导原则	(472)
二、领导方法	(473)
三、领导技能	(479)
第二节 领导效能	(482)
一、领导效能的概念	(482)
二、领导效能考评的指标	(483)
三、领导效能考评的原则	(483)
四、领导效能考评的类型	(484)
五、领导效能考评的方法	(485)
第七章 领导者的角色	(488)
第一节 领导者的角色	(488)
一、领导者的角色	(488)
二、关于领导者角色的观点	(488)

第二节 战略制定者	(489)
一、领导者的核心角色是战略的制定者	(490)
二、制定战略的技巧	(491)
第三节 信息沟通者	(492)
一、有效信息沟通	(492)
二、领导者在沟通中的角色	(493)
三、有效沟通的技巧	(494)
第四节 危机处理者	(495)
一、突发事件是造成危机的主要原因	(495)
二、处理危机的原则	(496)
三、处理危机的程序与技巧	(496)
第五节 企业文化的创建、维持与变革者	(497)
一、企业文化的定义及功能	(497)
二、企业文化的创造者	(499)
三、企业文化的维持者	(499)
四、企业文化的变革者	(500)
第六节 企业领导者的其他角色	(501)
一、领导者的导师	(501)
二、追随者	(501)
三、企业资源的配置者	(501)
第八章 领导者的素质	(505)
第一节 个体领导者的素质	(505)
一、领导者素质的概念	(505)
二、领导者素质的特点	(505)
三、领导者素质的结构	(506)
四、领导者素质的内容	(507)
五、提高领导者素质的方法	(512)
第二节 集体领导者的素质	(514)
一、领导集体和领导集体素质结构的概念	(514)
二、领导集体素质结构的特点	(515)
三、领导集体素质结构的内容	(515)
第九章 领导决策	(519)

第一节 领导决策概述	(519)
一、决策的概念	(519)
二、决策的分类	(520)
三、决策原则与方法	(522)
第二节 领导者的决策程序	(523)
一、发现问题,确定目标	(523)
二、制订方案,进行论证	(524)
三、综合评估,方案择优	(525)
四、慎重实施,反馈调节	(526)
第三节 领导决策体制结构	(528)
一、信息系统	(528)
二、支持系统	(530)
三、智囊系统	(531)
四、决策系统(中枢系统)	(535)
第十章 领导创新	(538)
第一节 领导创新	(538)
一、领导创新的动因与本质	(538)
二、领导创新活动的要点	(539)
第二节 领导创新的内容	(539)
一、观念创新	(539)
二、制度创新	(540)
三、组织创新	(540)
四、文化创新	(541)
第三节 领导创新方式与创新的实现	(542)
一、领导创新的基本方式	(542)
二、领导创新在企业中的实现	(543)
第四节 企业领导创新的意义	(543)
一、适应环境的需要	(544)
二、知识经济发展的需要	(544)
三、企业发展创新的需要	(545)
四、提高领导效能的需要	(545)
五、解决企业实际问题的需要	(546)
参考文献	(549)
后 记	(550)

组织行为学篇

内 容 简 介

组织行为学是基于管理学、心理学、行为科学等学科而产生的一门独立的,从组织中人的行为出发,专门研究人的心理和行为规律的交叉学科。它最早产生于 20 世纪 50 年代的美国,并于 20 世纪 80 年代初传入我国。本篇正是从组织行为学的基础理论和研究成果出发,通过学习,使读者对组织行为学的产生、发展、应用等各个环节有广泛而深入的理解,指导读者掌握组织中人的心理和行为规律,从而提高对人行为的预测、引导和控制能力,以便更好地完成组织的既定目标,使组织在一个健康高效的环境中运作与发展。

本篇首先从组织行为学的学科特点和性质着手,并依据个体、群体、组织三大部分展开叙述。就个性与个体行为、激励、群体的形成与发展、团队的建设与管理、冲突与沟通、权力与领导、组织结构与组织设计、组织变革与发展、组织文化等九个方面进行详细的介绍。每部分内容独立成章。个性与个体行为是研究组织行为的第一步,为了解群体的行为特征提供了理论基础。激励直接影响到个体能力的发挥,很大程度上也决定了组织目标的实现情况。群体行为会直接影响到组织的效率、决策和创造性等,这就要求读者对群体的形成与发展有深入的理解。通过对团队建设和管理方面的研究,充分利用团队工作的优势,可以推动组织的高效运作,使组织目标顺利完成。组织在运作中往往不可避免地出现冲突,这就需要我们进行良好的沟通。领导就是运用掌控的权力对下属和整个组织进行管理,担负着促进组织高效运行的重任。建立与组织基本情况和发展要求相配合的组织结构,对于组织目标的实现至关重要,因此,我们必须对组织结构与组织设计有相当的认识。组织变革与发展是组织适应社会环境、保持高效运作与发展的必然需要。组织文化是组织成员在认识和行为上的共同理解,决定着组织成员的精神面貌和组织的竞争能力,培育优良的组织文化是组织获得成功的必要手段之一。

本章概要

组织行为学最早产生于 20 世纪 50 年代的美国,在 20 世纪 70 年代末 80 年代初从西方传入我国。它是在管理学、心理学、行为科学等学科的基础上产生的一门独立的、专门研究人的心理和行为规律的交叉学科。它侧重于从组织中人的行为出发,提出了一系列有关管理的新观点。

研究组织行为学的目的,是在掌握组织中人的心理和行为规律的前提下,提高人的行为的预测、引导和控制能力,以便更有效地实现组织的预期目标,指导企业的组织建设。由于研究对象的复杂性,在组织行为学领域中人们对许多问题的看法还存在着分歧,针对某个问题,仍然存在众多的争论,通过对不同观点的探讨,有利于读者扩大思路,将各种观点相互补充,从目前有关组织行为学的争论中获得更多启发。在本章中着重介绍了组织行为学的有关概念以及该学科的起源、在西方和我国的发展情况、研究内容和主要的研究方法。

本章目标

学习本章后,你应当能够:

1. 掌握组织行为学的概念。
2. 理解组织行为学的学科特性。
3. 了解组织行为学的发展概况。
4. 掌握组织行为学的研究内容和研究方法。

第一节 组织行为学的概念与性质

一、组织的概念

(一) 组织的含义

人与社会之间需要有一种沟通,承担这种沟通任务的媒介就是组织。组织是人类社会生活中一种普遍的社会现象,每个人都不能离开组织而单独存在。人一出生就成为某个家庭中的一员;上学后,又是班级、学校的一员;等到工作时,又会作为工作单位的成员;与此同时,他还可能是某个社团和民族的成员等等。总之,人不是孤立存在的,他每时每刻都与或这或那的组织发生着联系,可以说人类社会就是一个有组织的社会。

那么,究竟什么是组织?对于这个问题,管理学家从不同的角度,有的从组织结构方面,有的从组织形态方面,还有的从组织行为方面提出过众多理论,但由于侧重点不同,致使这些理论对