

21

世纪普通高等院校系列规划教材

ERSHIYI SHIJI
PUTONG GAODENG
YUANXIAO
XILIE GUIHUA JIAOCAI

主 编 肖兴政 谭 征
副主编 庞 君 孙忠才 钟大辉

组织行为学

Zuzhi Xingwei Xue



西南财经大学出版社
Southwestern University of Finance & Economics Press

21

世纪普通高等院校系列规划教材

ERSHIYI SHIJI
PUTONG GAODENG
YUANXIAO
XILIE GUIHUA JIAOCAI

主 编 肖兴政 谭 征
副主编 庞 君 孙忠才 钟大辉

组织行为学

Zuzhi Xingwei Xue



西南财经大学出版社
Southwestern University of Finance & Economics Press

图书在版编目(CIP)数据

组织行为学/肖兴政,谭征主编;庞君,孙忠才,钟大辉副主编. —成都:
西南财经大学出版社,2009.3

ISBN 978 - 7 - 81138 - 211 - 2

I. 组… II. ①肖…②谭…③庞…④孙…⑤钟… III. 组织行为学—
高等学校—教材 IV. C936

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 003599 号

组织行为学

主编:肖兴政 谭征

副主编:庞君 孙忠才 钟大辉

责任编辑:张岚

封面设计:杨红鹰

责任印制:封俊川

出版发行:	西南财经大学出版社(四川省成都市光华村街 55 号)
网 址:	http://www.xcpress.net
电子邮件:	xcpress@mail.sc.cninfo.net
邮政编码:	610074
电 话:	028 - 87353785 87352368
印 刷:	四川森林印务有限责任公司
成品尺寸:	185mm × 260mm
印 张:	19
字 数:	435 千字
版 次:	2009 年 3 月第 1 版
印 次:	2009 年 3 月第 1 次印刷
印 数:	1—5000 册
书 号:	ISBN 978 - 7 - 81138 - 211 - 2
定 价:	32.80 元

1. 如有印刷、装订等差错,可向本社营销部调换。
2. 版权所有,翻印必究。
3. 本书封底无本社数码防伪标志,不得销售。

21 世纪普通高等院校系列规划教材

编 委 会

· 名誉主任：丁任重

主 任：章道云

副 主 任（以姓氏笔画为序）：

王朝全 李成文 龚 灏 彭礼坤 傅江景

委 员（以姓氏笔画为序）：

邓 健 冯明义 杨明娜 周 一 张旭辉

岳正华 钟大辉 赵晓鸿 诸 丹 黄 萍

曹邦英 蒋远胜 董洪清

总序

为推进中国高等教育事业可持续发展，经国务院批准，教育部、财政部启动实施了“高等学校本科教学质量与教学改革工程”（下面简称“质量工程”）。这是深入贯彻科学发展观，落实“把高等教育的工作重点放在提高质量上”的战略部署，在新时期实施的一项意义重大的本科教学改革举措。“质量工程”以提高高等学校本科教学质量为目标，以推进改革和实现优质资源共享为手段，按照“分类指导、鼓励特色、重在改革”的原则，加强课程建设，着力提升我国高等教育的质量和整体实力。为满足本科层次经济类、管理类教学改革与发展的需求，培养高素质有特色应用型创新型人才，迫切需要普通本科院校经管类教学部门开展深度合作，加强信息交流。值得庆幸的是，西南财经大学出版社给我们搭建了一个平台，协调组织召开了普通本科院校经管院系的院长（主任）联席会议，就教学、科研、管理、师资队伍建设、人才培养等方面问题进行了广泛而深入的研讨。

为了切实推进“质量工程”，第一次联席会议将“课程、教材建设与资源共享”作为讨论、落实的重点。与会同志对普通本科的教材内容建设问题进行了深入探讨，认为目前各高校使用的教材存在实用性和实践性不强、针对性不够等问题，需要编写一套高质量的普通本科教材，以促进课程体系和教学体系的合理构建，推动教学内容和教学方法的创新，形成具有特色鲜明的教学体系，有利于普通本科教育的可持续发展。通过充分的研讨和沟通，会议一致同意，共同打造切合教育改革潮流、深刻理解和把握普通本科教育内涵特征、贴近教学需求的高质量的 21 世纪普通高等院校系列规划教材。

鉴于此，本编委会与西南财经大学出版社合作，组织了乐山师范学院旅游与经济管理学院、西南科技大学经济管理学院、西华师范大学管理学院、宜宾学院经济管理学系、成都大学管理学院、成都大学经济政法学院、成都大学旅游文化产业学院、攀枝花学院经管学院、吉林农业科技学院经济管理学院、内江师范学院经济与管理学院、成都理工大学商学院、成都信息工程学院会计系、成都信息工程学院管理系、成都信息工程学院经贸系、西华大学管理学院、四川农业大学经济管理学院、四川理工学院经济管理学院、佛山科技大学经济管理学院、西昌学院经管系等院系的老师共同编写本系列规划教材。

本系列规划教材编写的指导思想：在适度的基础知识与理论体系覆盖下，针对普通

本科院校学生的特点，夯实基础，强化实训。编写时，一是注重教材的科学性和前沿性，二是注重教材的基础性，三是注重教材的实践性，力争使本系列教材做到“教师易教，学生乐学，技能实用”。

本系列规划教材以立体化、系列化和精品化为特色，出版包括教材、辅导读物、讲课课件、案例及实训等；同时，力争做到“基础课横向广覆盖，专业课纵向成系统”；力争把每本教材都打造成精品，让多数教材能成为省级精品课教材、部分教材成为国家级精品课教材。

为了编好本系列教材，在西南财经大学出版社的支持下，编委会经过了多次磋商、讨论。首先，成立了由西南财经大学副校长、博士生导师丁任重教授任名誉主任，西华大学管理学院院长章道云教授任主任，西南科技大学经济管理学院院长王朝全教授、宜宾学院经济管理系主任李成文教授、成都理工大学商学院院长龚灏教授、四川理工学院经济管理学院院长彭礼坤教授、佛山科技大学经济管理学院院长傅江景教授任副主任，其他院系院长（主任）参加的编委会。在编委会的组织、协调下，第一批规划了公共基础、工商管理、财务与会计、旅游管理、电子商务、国际商务、专业实训、金融、综合类九大系列 70 余种教材。下一步根据各院校的教学需要，还将组织规划第二批教材，以补充、完善本系列教材。其次，为保证教材的编写质量，在编委会的协调下，由各院校具有丰富教学经验并有教授或副教授职称的老师担任主编，由各书主编拟出大纲，经编委会审核后再编写各教材。同时，每一种教材均吸收多所院校的教师参加编写，以集众家之长，取长补短。

经过多方努力，本系列规划教材终于与读者见面了。值此之际，我们对各院系领导的大力支持、各位作者的辛勤劳动以及西南财经大学出版社的鼎力相助表示衷心的感谢！

21 世纪普通高等院校系列规划教材编委会

2008 年 12 月

前言

组织行为学是管理学、心理学的新发展，是在第二次世界大战以后随着行为科学学派的出现而产生的。它是行为科学在组织管理领域的应用。第一本组织行为学的教科书是1945年问世的。早在20世纪50年代末，美国就建立了专门的研究机构。美国心理学协会第十四分会——工业心理学分会的一批人独立出来专门从事“组织行为学”课题的研究。

组织行为学是一门以一定组织中人的心理活动和行为反应的规律性为研究对象的学科。虽然从西方传到中国不到30年的时间，但在中国学者和实际工作者的共同努力下，组织行为学已经逐步形成了具有中国特色且符合中国实际的理论体系，在中国市场经济运行中起到了应有的作用。生产力中最活跃、最积极的因素——人，既是管理过程中的主体，又是管理过程中的客体。以培养管理者为目标的管理教育就是要提高各级管理者对人的行为的预测、协调、控制和引导，从而提高人们的工作能力，激发人们的工作热情，最大限度地发挥人的工作潜能，更有效地实现组织目标，而这就是组织行为学研究的终极目的。

本书在介绍组织行为学发生、发展的基本过程的基础上，系统地阐述了组织行为学的基本原理以及这些原理对管理者的启示，并通过典型案例的分析使读者更进一步加深对基本原理的理解。本书具有以下几个特点：其一，可读性。本书收集了比较翔实的资料，可供读者研读。其二，前沿性。本书不仅继承了广大学者的研究成果，而且在理论方面有一定的发展。其三，实践性。本书在参考已有文献资料的基础上，提出了一些符合中国国情的基本观点，并提供了相应案例。

本书由长期从事组织行为学教学和科研的教师共同编写而成，主要面向工商管理、市场营销、行政管理等专业的本科学生，也可供对组织行为学有兴趣的学者参考。

本书共分七章，编写的具体分工为：肖兴政，第一章；谭征，第二章；庞君，第三章；孙忠才，第四章；钟大辉，第五章；向征，第六章；杨晓宇、文字，第七章。

全书由肖兴政、谭征担任主编，庞君、孙忠才、钟大辉担任副主编。

本书在写作过程中参考和引用了国内外一些学者的研究成果，在此向他们表示真诚的感谢和深深的敬意！本书的出版得到了西南财经大学出版社、四川理工学院、吉

林农业科技学院、成都信息工程学院、西昌学院的大力支持，在此一并表示感谢！由于时间仓促和编者水平所限，书中难免不当和欠妥之处，敬请各位专家和读者给予批评指正。

编 者

2008 年 12 月于黄岭

目 录

第一章 导论	(1)
第一节 组织行为学的产生	(1)
一、管理学与组织行为学	(2)
二、心理学与组织行为学	(6)
三、行为科学与组织行为学	(9)
四、管理心理学与组织行为学	(9)
第二节 组织行为学的发展阶段与流派	(11)
一、科学管理阶段	(11)
二、行为科学阶段	(16)
三、系统科学阶段	(21)
第三节 组织行为学的研究对象与方法	(23)
一、组织行为学的研究对象	(23)
二、组织行为学的研究方法特征与分类	(24)
第四节 组织行为学的学科性质与目标	(31)
一、组织行为学的学科性质	(31)
二、组织行为学的目标	(33)
三、组织行为学面临的挑战与机遇	(34)
第二章 人性基本理论	(42)
第一节 中国古代人性理论	(42)
一、“自然人”假设	(42)
二、“道德人”假设	(43)
三、“利欲人”假设	(44)
四、“动态人”假设	(45)
第二节 西方近代人性理论	(47)
一、“经济人”假设	(47)
二、“社会人”假设	(48)

三、“自我实现人”假设	(49)
四、“复杂人”假设	(50)
五、中西方人性理论之比较	(52)
第三节 当代人性理论新进展	(53)
一、双向人性假设理论	(53)
二、新人性假设理论	(54)
第三章 个体过程	(62)
第一节 知觉与行为	(62)
一、感觉与知觉	(62)
二、社会知觉	(63)
三、归因	(64)
第二节 需要、动机、态度、价值观与行为	(67)
一、需要与行为	(68)
二、动机与行为	(70)
三、价值观与行为	(72)
四、态度与行为	(73)
第三节 人格与情绪	(76)
一、个性	(77)
二、气质与行为	(77)
三、性格与行为	(78)
四、能力与行为	(81)
五、情绪与行为	(85)
第四节 学习与强化	(87)
一、学习	(87)
二、强化	(88)
三、学习理论在组织中的一些具体应用	(90)
第五节 工作压力与挫折	(93)
一、压力	(93)
二、挫折	(94)

第六节 个体决策	(96)
一、决策的概念	(97)
二、决策的类型	(97)
第四章 激励理论	(104)
第一节 激励基本知识	(104)
一、激励概述	(104)
二、激励的原则与机制	(107)
第二节 基本激励理论	(109)
一、内容型激励理论	(109)
二、过程型激励理论	(114)
三、改造型激励理论	(116)
第三节 工作中的激励	(122)
一、目标管理	(122)
二、员工参与	(124)
三、员工认可方案	(125)
四、浮动工资方案	(126)
五、技能工资制度	(127)
六、灵活福利	(128)
第四节 激励的基本模式	(130)
一、激励的多样化	(130)
二、年薪制	(132)
三、经营者股票期权	(133)
四、员工持股计划	(135)
第五章 群体过程	(140)
第一节 群体基本知识	(140)
一、群体及其特征	(140)
二、非正式群体的管理	(142)
三、群体压力与群体凝聚力	(145)

第二节 工作团队	(150)
一、团队	(150)
二、创建高绩效团队	(151)
第三节 人际沟通	(158)
一、沟通的概念	(158)
二、组织的正式沟通与非正式沟通	(159)
第四节 冲突与谈判	(163)
一、冲突的概念	(163)
二、冲突的过程	(164)
三、谈判	(166)
第五节 群体决策	(173)
一、群体决策及其特点	(173)
二、群体决策技术	(175)
第六章 领导过程	(184)
第一节 领导的基本知识	(184)
一、领导的内涵	(184)
二、领导与管理	(186)
第二节 领导理论	(188)
一、领导特质理论	(188)
二、领导行为理论	(189)
三、领导权变理论	(194)
四、领导理论的新发展	(199)
第三节 权力与政治	(201)
一、权力与权术	(201)
二、政治——权力的运用	(207)
第四节 领导决策	(209)
一、决策概述	(209)
二、决策的方法	(211)
三、领导决策的评估	(213)

第七章 组织过程	(219)
第一节 组织概述	(219)
一、组织的概念	(219)
二、组织理论	(222)
第二节 组织结构	(227)
一、组织的概念	(227)
二、组织结构形式	(228)
第三节 组织设计	(237)
一、组织设计因素	(237)
二、组织设计原则与程序	(242)
第四节 组织文化	(246)
一、组织文化概念	(246)
二、组织文化的作用	(248)
三、组织文化的产生与维系	(251)
四、组织文化的传播与变革	(252)
第五节 组织变革	(257)
一、组织变革的动力	(257)
二、组织变革的阻力及其克服	(258)
三、组织结构变革的模型	(261)
第六节 组织绩效	(265)
一、员工绩效	(265)
二、团队绩效	(269)
三、组织绩效	(269)
第七节 组织决策	(273)
一、组织决策的概念与类型	(273)
二、组织决策程序与影响因素	(275)
参考文献	(283)

第一章 导论

第一节 组织行为学的产生

组织行为学是管理学、心理学的新发展，而管理学中的组织管理学、人事管理学及管理心理学的新发展，又是心理学、社会学等的原理在管理中的具体应用。组织行为学是在第二次世界大战以后、随着行为科学学派的出现而产生的。它是行为科学在组织管理领域的应用。第一本组织行为学的教科书是1945年问世的。早在20世纪50年代末，美国就建立了专门的研究机构，美国心理学协会第十四分会——工业心理学分会的一批人独立出来专门从事“组织行为学”课题的研究。组织行为学的形成与其他学科有着千丝万缕的联系，如图1-1所示。

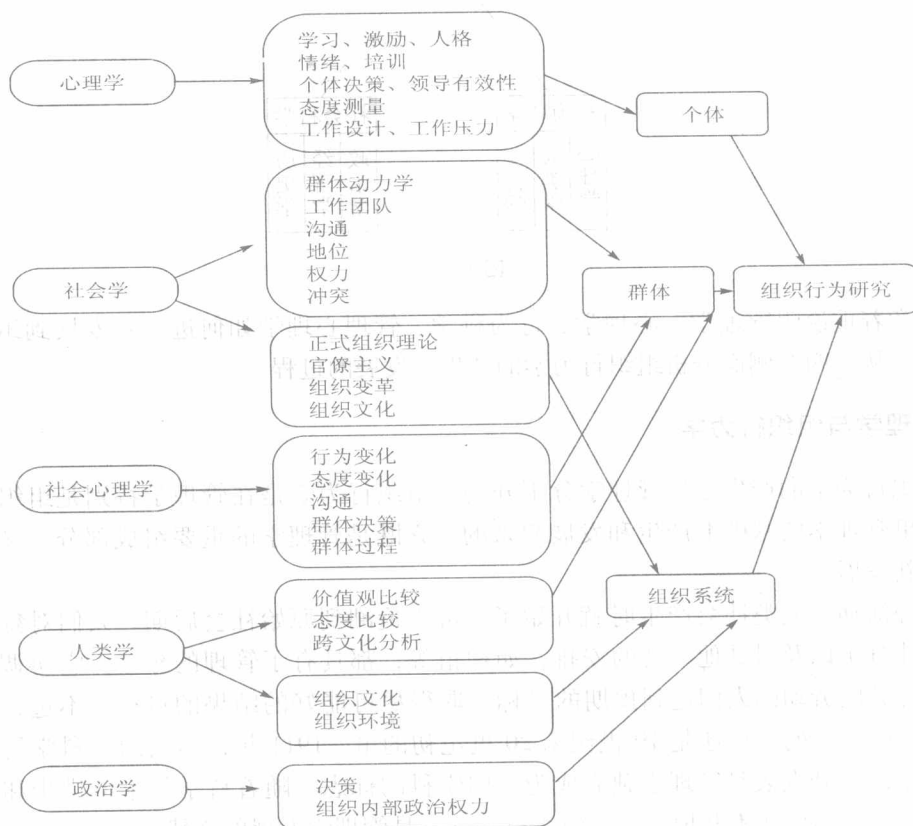


图 1-1

组织行为学的系统化体系形成经历了一个理论准备和知识积累的过程。在这一过程中，不少的学者和专门机构也进行了不懈的探索，出版了许多颇有见地的论著，为组织行为学理论的创立作出了贡献。它的产生和发展经历了一个漫长的理论准备和实际应用的过程。这一演变过程如图 1-2 所示。

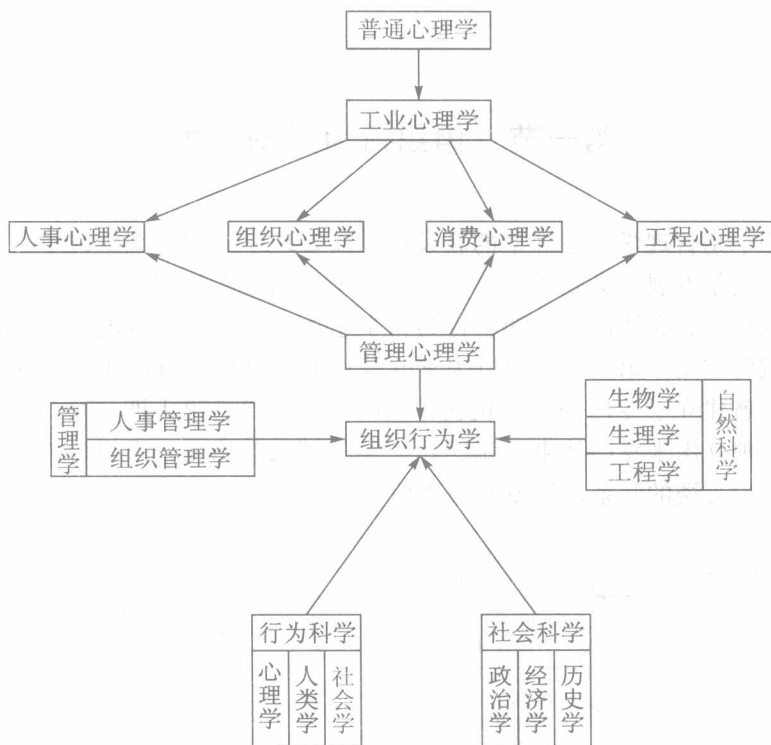


图 1-2

本章着重说明管理学、心理学、行为科学、管理心理学如何进一步发展到组织行为学，并从这四个侧面分析组织行为学的产生、发展的过程。

一、管理学与组织行为学

组织行为学的产生是与管理学分不开的。组织行为学是在管理学特别是组织管理学与人事管理学的基础上产生和发展起来的，它既是管理学的重要组成部分，又是管理学的新发展。

管理活动自人类社会产生时就开始了，可以追溯到原始社会后期。人们对狩猎活动的具体分工以及对其他活动的安排，如种植等，都具有了管理的雏形。它协调、控制、指挥共同劳动的人们达到预期的目标、取得尽可能好的结果的过程。不过，管理学形成一门独立的学科还是 19 世纪末 20 世纪初的事。1911 年，泰勒的《科学管理原理》一书的公开发表是管理学独立成为一门学科的标志。随着科学技术的进步和生产的发展，管理学也在不断地发展。组织行为学正是管理学发展的必然结果。

(一) 组织管理学的发展与组织行为学的产生

由于不同历史时期科学技术发展和生产发展的程度不同,由于管理学家们在如何协调、控制和指挥一定组织中人们的协同劳动问题上所强调的着重点不同,组织管理学可分为几个阶段和几种学派。美国管理学家托马斯·彼得斯(Thomas J. Peters)和罗伯特·小沃特曼(Robert H. Waterman)在1982年出版的《寻求卓越的经营之道》一书中指出,组织管理学的发展经历了四个阶段,有四种类型,如图1-3所示^①。

第一阶段: 1900—1930 年 韦伯 泰勒	第二阶段: 1930—1960 年 梅奥 麦格雷戈 巴纳德
第三阶段: 1960—1970 年 劳伦斯 洛希	第四阶段: 1970 年至今 维克 马克

图 1-3 组织管理学发展的四个阶段及其代表人物

第一阶段是20世纪初至30年代,其代表人物是韦伯(Max Weber, 1864—1920)和泰勒(F. W. Taylor, 1856—1915)为代表。他们把组织看做一个封闭的理性模式,把组织中的人看做理性的人,一切均按事先规定的规章制度、原理原则来办。当时,由于工业革命以后机械化生产得到普遍推广,市场逐渐扩大,产品供不应求,生产的产品总是能推销出去,他们可以根本不考虑企业组织外部的环境、竞争、市场等状况,把组织看做一个封闭的系统,而把管理的重点放在组织内部,研究如何有效地利用已有资源,提高生产效率,生产出更多的产品,获取更大的利润。

第二阶段是20世纪30年代至60年代。泰勒的“理性人”观点此时遭到非议。其代表人物是梅奥(G. E. Mayo, 1880—1949)、麦格雷戈(D. M. McGregor, 1906—1964)、巴纳德(C. I. Barnard, 1886—1961)、塞尔兹尼克(P. Selznick)。他们把组织看做一个封闭的社会性的模式。梅奥通过著名的霍桑试验证实,只有把人当做“社会人”而不是完全理性的机器,才能创造出高效率。这标志着组织管理学开始重视人的因素、人的社会心理需要,以及企业组织内部人与人关系的改善对提高工作效率的影响。

第三阶段是20世纪60年代至70年代,其代表人物是钱德勒(A. Chandler)、劳伦斯(Paul R. Lawrence)、洛希(Jay W. Lorsch)等。他们把组织看做开放的理性模式,把组织管理归结为简单明了的、用数量表示的工作目标和工作成果。这时候他们已经认识到组织外部环境对组织内部结构和管理起着决定性作用。他们还提出了组织结构和管理方式要服从总体战略目标的论断。

^① Thomas J Peter, Robert H Waterman. In Search of Excellence. [S. L.]: [s. n.], 1982: 91-103.

第四阶段是 20 世纪 70 年代至今,其代表人物是维克(K. E. Weick)、马奇(J. March)。他们把组织看做一个开放的社会性的模式。这种组织模式主要强调组织的生存价值、社会作用和文化特征,强调人是企业组织的中心,认为不能单纯用理性的利润指标衡量企业经营的好坏,还要考虑到人的需要、情感能否得到满足。在工作中,员工之间、班组之间、领导和员工之间的关系,都可以引起感情的变化,产生新的要求。如果一个组织内部经常交换意见、沟通思想,误解也就会减少,就会在工作上有共同的认识。要组织内创造一种有原则的、和谐的、相互了解、信赖和支持的氛围,同时,要使每个人感到他的存在和价值,感到自己受到尊重和信任,并被人关心。要使他知道他的努力受到了社会、组织和群体的承认,被人重视:有困难时,会得到帮助和支持;犯错误时,会受到公平的对待。这就会使人产生一种归属感,产生维护群体和组织荣誉的力量,组织就会形成群体意识和群体动力,就能更好地克服困难、完成任务。这个阶段的理论对外部环境对组织的影响也有明确的认识。所以这一阶段实际上是综合了前面三个阶段、三种学派,即科学管理学派(又称职能学派)、行为学派和管理科学学派(又称数学学派)各自的优点,而形成的一种综合的学派。

在组织管理学的发展过程中,除了逐步趋向综合之外,还有以下三种趋势:①从原来的以基层管理为主发展到以高层管理为主;②从以日常业务性管理为主发展到以经营战略性管理为主;③从原来以物为中心的管理发展到以人为中心的管理。

(二) 人事管理与组织行为学

大部分早期的管理学家只注意到物的管理而忽略了人的管理,但也有少数的管理学家已经注意到要完成物质产品的生产或提供其他的劳务,必须重视对人的研究和管理,并把这种对人的管理叫做人事管理。

1. 传统的人事管理方法^①

(1) 增加福利

这种方法是通过解决人的困难,给予其关心和必要的福利待遇,使他们能够更好地完成组织的任务。在这方面最先作出示范的有欧文和克鲁伯两个人。

19 世纪初最成功的企业家,也即空想社会主义的创始人之一欧文(Robert Owen)于 1800—1828 年在英国苏格兰经营一家纺织厂,搞了一次福利大试验。当时正是产业革命早期,工人确实被看成呆板的机器和工具;而欧文所办的工厂改善了工作条件,提高了童工的最低年龄,缩短了劳动时间,并为工人提供饮食,设立商店,按产品的成本向工人出售生活必需品,并为工人们修建房舍和道路。这一切对工人有很大吸引力,因而工厂的生产任务完成得很好。这些事实给了欧文很大启示,他在给他的工厂总管的信中写道:“你们对无生命的机器给予良好的保养能够产生有利的结果。要是构造奇妙的有生命的机器——人给予同样关心的话,那么有什么不能指望的呢?”^②

19 世纪中叶德国的克鲁伯(Crumb)。克鲁伯并不是一位很有本事的工程师,他在

① Peter F Drucker. Management: Tasks, Responsibilities, Practices. [S. n.]: [s. n.] 1974: 23.

② 哈罗德·孔茨,西里尔·奥唐奈. 管理学. 中国人民大学工业经济系外国工业管理教研室,译. 贵阳: 贵州人民出版社, 1982: 38.