

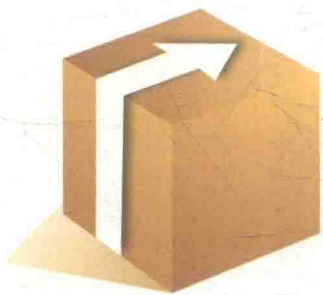
Mc
Graw
Hill
Education

HUMAN RESOURCE
MANAGEMENT

▶ 人力资源管理译丛

组织行为学 (第10版)

Organizational Behavior (Tenth Edition)



罗伯特·克赖特纳 (Robert Kreitner) 著
安杰洛·基尼奇 (Angelo Kinicki)
朱超威 译

 中国人民大学出版社

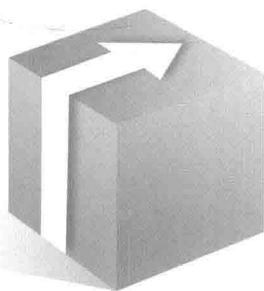
全新版

HUMAN RESOURCE
MANAGEMENT

► 人力资源管理译丛

组织行为学 (第10版)

Organizational Behavior (Tenth Edition)



罗伯特·克赖特纳 (Robert Kreitner) 著
安杰洛·基尼奇 (Angelo Kinicki) 著
朱超威 译

中国人民大学出版社
· 北京 ·

图书在版编目 (CIP) 数据

组织行为学: 第 10 版/罗伯特·克赖特纳等著. 朱超威译. —北京: 中国人民大学出版社, 2018. 5

(人力资源管理译丛)

ISBN 978-7-300-25674-0

I. ①组… II. ①罗… ②朱… III. ①组织行为学-教材 IV. ①C936

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2018) 第 064053 号

人力资源管理译丛

组织行为学 (第 10 版)

罗伯特·克赖特纳 著

安杰洛·基尼奇

朱超威 译

Zuzhi Xingweixue

出版发行 中国人民大学出版社

社 址 北京中关村大街 31 号

邮政编码 100080

电 话 010-62511242 (总编室)

010-62511770 (质管部)

010-82501766 (邮购部)

010-62514148 (门市部)

010-62515195 (发行公司)

010-62515275 (盗版举报)

网 址 <http://www.crup.com.cn>

<http://www.ttrnet.com> (人大教研网)

经 销 新华书店

印 刷 北京鑫丰华彩印有限公司

规 格 185 mm×260 mm 16 开本

版 次 2018 年 5 月第 1 版

印 张 32.5 插页 2

印 次 2018 年 5 月第 1 次印刷

字 数 770 000

定 价 69.00 元

版权所有 侵权必究

印装差错 负责调换

总序

自我和我的同事们于1993年在中国人民大学创办中国的第一个人力资源管理本科专业以来，一转眼已经过去二十多年。在这期间，无论是中国的人力资源管理教学与研究，还是中国的人力资源管理实践，都取得了巨大的进步。到目前为止，我国已经有400多所高校开设了人力资源管理方面的本科专业，人力资源管理方向的硕士研究生和博士研究生的培养也形成了较大的规模。与此同时，与人力资源管理有关的各种译著、论著以及教材层出不穷。此外，中国企业对于人力资源在企业中的重要性以及人力资源管理对企业竞争力的影响有了越来越深刻的认识。可以说，中国开始进入一个真正重视人的价值的时代。

1999年，鉴于当时国内的人力资源管理教材还比较匮乏，人力资源管理本身对于绝大多数中国人来说还是一个新生事物，甚至很多从事相关课程教学的学者也知之甚少，因此，在一大批美国学者，特别是在美留学和工作的人力资源管理专业博士的帮助下，我们精心挑选了涉及人力资源管理各主要领域的比较成熟的教材，作为一套译丛介绍到中国来。在几位译者的辛勤努力下，这套丛书自2001年开始陆续面世，成为国内第一套比较完整的、成体系的、原汁原味的人力资源管理教材。这套丛书对于从事人力资源管理教学、科研以及实践的中国读者系统了解人力资源管理的概念、体系、框架以及理念、技术和工具等产生了很大的影响，获得了一致的好评，多次重印。在2005年前后，我们对这套丛书进行了第二次大规模的全面再版更新工作，得到了广大读者的认可，很多大学的本科生、硕士生甚至博士生，以及企业的人力资源管理从业人员，都将这套译丛作为学习人力资源管理知识的教材或参考书。近期我们再次对这套丛书进行全面的更新和再版，力图及时将国外人力资源管理领域的最新进展介绍给大家。

在这套丛书首次出版时，大家广泛讨论的还是新经济、网络泡沫、“9·11”恐怖袭击以及中国加入世界贸易组织等重大事件。在再版更新时，恰逢以美国金融危机为起源的全球经济不景气引发一系列政治、经济和社会问题。在本次更新中，互联网、大数据以及人才管理的新挑战成为人力资源管理领域的新背景。新丛书的原著大都重新修订，将一些新的内容和主题纳入新的版本之中，增加了人力资源管理领域中的一些新的理论、工具和方法，同时调整了很多案例，从而使这些人力资源管理教材既保持理论、框架、体系等的连贯性，又使原本就来自实践的人力资源管理理论和教学体系得以保持鲜活的时代特色。

我们在这些新版本的翻译过程中，一方面，立足于吸收中国学术界近年在人力资

源管理领域的许多新认识以及中国人力资源管理实践的新发展，对旧版中的个别译法进行全面的修正；另一方面，将新版本中的理念、方法和工具等忠实地传达给广大中国读者。很多人对我们付出如此巨大的力量做这种翻译工作感到不理解，他们认为，中国已经跨过了知识引进阶段，完全可以创建自己的人力资源管理体系。我们却并不这样认为。人力资源管理作为一门科学，在西方国家已经有几十年的发展历史，而在中国，无论是人力资源管理研究还是人力资源管理实践，都还处于发展的初期。我们企业中的很多人力资源管理者对于人力资源管理的理解还不是很到位，尽管他们已经能够说出很多人力资源管理的概念、理论、工具和方法，但在实际运用时，对这些概念、理论、工具和方法理解不深，导致无法达到西方很多企业的人力资源管理职能所能达到的那种状态。

我们认为，在没有真正从根本上理解西方人力资源管理的理论起源、发展以及核心内涵之前，我们最好不要武断地说西方的东西已经没用了。中国企业及其人力资源管理人員要想真正掌握人力资源管理的精髓，就必须继续加强自己的理论基础和综合修养，充分领悟人力资源管理的核心精神，在练就扎实基本功的基础上真正做到“形变而神不变”，只有这样，才能找到通过人力资源管理来帮助中国企业赢得竞争优势的机遇。总之，我们认为，对待西方的管理理论、管理思想、管理工具以及技术等应当坚持这样一个基本态度：既不妄自菲薄，也不盲目追随，但首先要做到充分理解，只有这样才能做到取舍有道，真正实现洋为中用。

翻译工作无疑是艰苦的，但也是充满乐趣的，我们愿意为中国人力资源管理事业的发展贡献我们的心血和汗水，同时也衷心地希望广大读者能够从中汲取对自己有用的知识，培养专业化的技能，从而使本套丛书为广大读者个人的职业发展以及中国企业人力资源管理水平的提高发挥应有的作用。

最后，感谢广大读者长期以来对本套丛书的热心支持和厚爱！我们有信心让这套丛书变成一套人力资源管理领域中的经典译丛。如果您有什么要求和意见，请随时与我们联系。

我的联系方式：

单位：中国人民大学公共管理学院

地址：北京市海淀区中关村大街59号

邮政编码：100872

电子信箱：dongkeyong@ruc.edu.cn

董克用

中国人民大学人力资源开发与管理中心主任



不管组织的规模大小和目的如何，也不管技术如何日新月异，各类组织应对当今时代巨大变化的共同点是人的因素。组织的成败取决于它们能否吸引、发展、留住、激励和领导多样化的、掌握了现代科技的员工（当然组织这样做的时候需要采取合乎商业道德的方式）。人的因素是一切变革的驱动力。更深入地了解人的职场行为能帮助组织获得更多有价值的竞争优势。本书的目的就是要帮助当前和未来的组织参与者更好地了解和管理工作中的人。

本版（第10版）面向的是学习组织行为学或其他相关课程的商学院本科生，本书之前的9个版本已在世界各地被广泛且有效地应用于多种类型的教学和培训，包括各种MBA项目、职业经理人培训、管理者发展项目，以及各类行业和组织心理培训项目。本版本是两位作者合起来超过65年的在美国、环太平洋和欧洲等地进行组织行为和管理教学与研究的经验总结。我们衷心感谢世界各地商学院的学生、教授和实际管理者对本书的反馈。得益于这些宝贵的反馈，第10版从内容和结构上都反映了组织行为学的最新理念。改版后的新变化包括增添了新的研究证据，探讨了新的管理技术和新媒介，并且包含了两位作者最新的自我学习成果。

《组织行为学（第10版）》是读者驱动的成果（我们用心倾听读者的反馈），也是两位作者与出版商通力合作、持续改进的产品。这样的团队合作结果使本书在整体结构上实现了难得的平衡：理论与实践的平衡、学科要点与职场趣闻的平衡以及教学性与可读性的平衡。我们收到的反馈显示学生和教授们都期望有一本既能反映最新组织行为学和职场动态，又富有趣味性，同时还能让学生积极参与到学习过程中的教材。我们朝这个方向努力的证据包括：改版后的教材增添了几十个新的话题、众多的真实组织实例、更加吸引人的内容设计、更多全新的组织行为学案例，以及更利于阅读的版式设计。每章最后的“法律/道德挑战”专栏（包括13个全新案例和2个更新案例）对独立学习或小组讨论都有启发和帮助。我们知道阅读大部头的教材要花很多的工夫，因此竭尽所能地使这个过程变得有趣。

AACSB 相关内容

国际商管学院促进协会（AACSB, www.aacsb.edu）建议管理类课程应该强调全球经济背景下的管理、文化多样性、产品/服务质量和符合商业道德的决策。遵循AACSB的这一精神，本版包括以下内容：

● 专门用一整章讨论国际组织行为和跨文化管理(第4章)。书中涵盖的AACSB推荐的其他内容包括对跨文化管理里程碑式的GLOBE项目的介绍和一项涉及10多个国家的国别管理研究。同时,多个“真实世界/真实人物”专栏与全球化话题相关。

● 专门用一整章(第2章)对多样性管理的话题进行全面讨论,并介绍了最新研究成果。同时,多个“真实世界/真实人物”专栏与多样性管理话题相关。

● 第1章讨论了全面质量管理(TQM)的概念和戴明质量管理遗产,为全书其他章节的讨论提供了一个质量改进背景。同样,全书不同章节中包括了许多与质量改进相关的商业实例。

● 第10版还广泛涵盖了许多商业道德相关的概念、案例和现实问题。多个“真实世界/真实人物”案例都与商业道德话题相关。为了突出重点,我们用“商业道德”标签标注了学员需要特别关注的道德问题。

● 第10版的在线学习中心(OLC)为教师和学员提供了试题库。每道题目都标注了所覆盖的AACSB知识类别。

商业道德相关内容

本版在第1章完整地探讨了商业道德话题,旨在为后续章节中讨论职场人员管理定下适当的道德基调。同时,对商业道德的讨论贯穿全书始终:第12章进一步介绍了有助于组织做出符合商业道德决策的决策树;第16章探讨了组织领导的道德方面;几乎每章都有一两个“真实世界/真实人物”专栏与商业道德问题相关;同时,每章结尾的“法律/道德挑战”专栏都直面现实世界中的商业道德问题并附有难度不小的讨论题,以帮助学习小组成员更好地讨论和辩论。这些“真实世界/真实人物”与“法律/道德挑战”专栏(13个全新案例和2个更新案例)将持续地提醒学员道德管理的重要性。

教学特色

本次改版的目的在于为教学/学习提供完整的工具,提高学生的学习兴趣,并传授有用的组织行为学知识。本版最重要的教学特色包括:

● 组织行为学经典理论和最新实践平衡,包括最新和最经典的理论模型、研究证据和实践启示。每章都依循理论—研究—实践的思路展开。通过每一章的学习,学生将对组织行为学的基本理论有所了解,能够通过回顾相关研究证据讨论这些理论的有效性,并参考真实世界的实际案例来学习如何运用这些基本理论。

● 每章开头都列有简明的学习目标,旨在帮助学生聚焦于这些知识要点,同时也可做对照检查学习效果之用。

● 全书各章节中还包括几百家真实世界中的各类大大小小、上市或私有公司的实例,以确保本版内容的新颖性、趣味性以及相关性。

改进的章后材料

第10版每章后的材料都经过精挑细选，以供学习指导之用。每章后的材料包括：

- 现实生活中的组织行为学案例（包括16个最新组织行为学案例）。
- “法律/道德挑战”专栏讨论（包括13个全新案例和2个更新案例）。

新鲜案例、最新研究和更多实例

本书的两位作者始终承诺为学员提供最新和最实用的组织行为学教材。本版的更新包括16个（占比89%）全新章节开篇案例和13个（占比72%）全新章后案例。这些案例中，既有男性管理者，也有女性管理者；既有规模巨大的上市公司，也有雇员不多的小型企 业，包括美捷步、沃尔玛、威廉姆斯-索诺马、克莱斯勒、脸书、纽星能源、公平餐饮、英特尔、永利度假村、谷歌、英国石油（BP）、百思买、武田制药、乔氏杂货连锁超市和 Patriarch Partners 等。

所有开篇案例中都有一个实名人 物来为该章将要探讨的知识点提供一个实践背景，这些商界人物所遇到的挑战情境都是新的。

本版还采用了最新的研究成果和实践观点。事实上，读者会发现全书引用的几百项研究的进行时间大都在2010—2011年。

真实世界/真实人物

尽管理论模型和科学研究对学习组织行为学很重要，但是我們也需要真实组织情境中真实人物的真实案例来帮助学员更好地理解和应用学到的组织行为学理论和模型。第10版含有与各知识点相对应、贯穿全书始终的数十个“真实世界/真实人物”专栏。其中63个（占91%）为改版后的2010—2011年之间的案例。这些案例发人深省，但毫无疑问又富有趣味。为了便于阅读，这些“真实世界/真实人物”专栏都很简短，直接与所在章节将讨论的主题紧密联系。其中的案例展示了实际组织中的真实管理者如何做到最佳实践，或是如何失败的。第10版的新案例涉及的公司有美国运通、索迪斯集团、蓝十字与蓝盾、CVS药店、宝马、苹果、AT&T、葛兰素史克、麦当劳、联合健康集团、营养系统、联合利华、家得宝、萨蒂扬软件、通用汽车、喜达屋集团、福特、天空工厂、泰森食品、脸书、College Hunks Hauling Junk、网飞、BP、全食超市、“37信号”、托罗、共和航空、强生、纽约爱乐乐团、BAE系统、级联工程、丰田、IBM和俄亥俄医疗系统等。

“真实世界/真实人物”专栏诸案例中凡是涉及道德因素的话题都通过加注“商业道德”标签的方式来加以强调。作为对读者反馈的响应，我们在第10版中加入了很多与章节内容相关的讨论话题，旨在帮助学员自学或用于课堂讨论。

教师反馈表

麦格劳-希尔教育集团 (McGraw-Hill Education) 是全球领先的教育资源与数字化解决方案提供商。为了更好地提供教学服务,提升教学质量,麦格劳-希尔教师服务中心于 2003 年在北京成立。在您确认将本书作为指定教材后,请填好以下表格并经系主任签字盖章后返回我们(或联系我们索要电子版),我们将免费向您提供相应的教学辅助资源。如果您需要订购或参阅本书的英文原版,我们也将竭诚为您服务。

★ 基本信息					
姓		名		性别	
学校			院系		
职称			职务		
办公电话			家庭电话		
手机			电子邮箱		
通信地址及邮编					
★ 课程信息					
主讲课程		课程性质		学生年级	
学生人数		授课语言		学时数	
开课日期		学期数		教材决策者	
教材名称、作者、出版社					
★ 教师需求及建议					
提供配套教学课件 (请注明作者/书名/版次)					
推荐教材 (请注明感兴趣领域或相关信息)					
其他需求					
意见和建议(图书和服务)					
是否需要最新图书信息	是、否	系主任签字/ 盖章			
是否有翻译意愿	是、否				



Higher Education

教师服务热线: 800-810-1936

教师服务信箱: instructorchina@mheducation.com

网址: www.mheducation.com

麦格劳-希尔教育教师服务中心

地址: 北京市东城区北三环东路 36 号环球贸易中心 A 座 702 室 教师服务中心 100013

电话: 010-57997600

传真: 010-59575582

教师教学服务说明

中国人民大学出版社工商管理分社以出版经典、高品质的工商管理、财务会计、统计、市场营销、人力资源管理、运营管理、物流管理、旅游管理等领域的各层次教材为宗旨。

为了更好地为一线教师服务，近年来工商管理分社着力建设了一批数字化、立体化的网络教学资源。教师可以通过以下方式获得免费下载教学资源的权限：

在“人大经管图书在线”（www.rdjg.com.cn）注册，下载“教师服务登记表”，或直接填写下面的“教师服务登记表”，加盖院系公章，然后邮寄或传真给我们。我们收到表格后将在一个工作日内为您开通相关资源的下载权限。

如您需要帮助，请随时与我们联系：

中国人民大学出版社工商管理分社

联系电话：010-62515735，62515987，62515782，82501048

传 真：010-62515732，62514775 电子邮箱：rdcbsjg@crup.com.cn

通讯地址：北京市海淀区中关村大街甲 59 号文化大厦 1501 室（100872）

教师服务登记表

姓名	<input type="checkbox"/> 先生 <input type="checkbox"/> 女士		职 称		
座机/手机			电子邮箱		
通讯地址			邮 编		
任教学校			所在院系		
所授课程	课程名称	现用教材名称	出版社	对象（本科生/研究生/MBA/其他）	学生人数
需要哪本教材的配套资源					
人大经管图书在线用户名					
院/系领导（签字）： 院/系办公室盖章					



第 I 篇 组织行为学的世界

第 1 章	组织行为学：探索以人为本的组织及道德行为	3
1.1	欢迎来到组织行为学的世界	6
1.2	组织行为学的历史解析	8
1.3	管理情境：与他人一道并借助他人来完成工作	16
1.4	道德挑战	20
1.5	学习组织行为学：研究和学习线路图	26
第 2 章	管理多样性：释放每一名员工的潜力	30
2.1	定义多样性	31
2.2	管理多样性的成功案例	35
2.3	管理多样性的障碍和挑战	48
2.4	用于有效管理多样性的组织实践	50
第 3 章	组织文化、社会化与导师制	54
3.1	组织文化：定义与情境	55
3.2	组织文化动态	56
3.3	文化变革过程	66
3.4	组织社会化过程	69
3.5	通过导师制内嵌组织文化	72
第 4 章	国际组织行为学：跨文化管理	78
4.1	文化与组织行为学	80
4.2	发展文化智力	83
4.3	理解文化差异	85
4.4	跨文化管理研究的实践性启示	94
4.5	帮助员工做好外派工作的准备	96

第Ⅱ篇 组织中的个体行为

第5章	重要个体差异与成功途径	107
5.1	自我概念	109
5.2	人格:概念及争议	116
5.3	能力(智力)和工作绩效	119
5.4	职场情绪	123
5.5	运用组织行为学所学铺垫你通往成功的路	127
第6章	价值观、态度、工作满意度与反生产工作行为	133
6.1	个人价值观	134
6.2	态度	140
6.3	主要工作态度	144
6.4	工作满意度	150
6.5	反生产工作行为	155
第7章	社会知觉与归因	159
7.1	信息处理的知觉模型	161
7.2	刻板印象:对人群的看法	167
7.3	自我应验的预言:皮格马利翁效应	172
7.4	因果归因	175
第8章	激励	180
8.1	激励的内容理论	181
8.2	激励的过程理论	187
8.3	亚当斯的激励公平理论	188
8.4	弗鲁姆的期望理论	191
8.5	通过目标设定进行激励	195
8.6	通过工作设计来激励员工	198
8.7	激励理论在工作中的应用	204
第9章	运用目标、反馈、报酬与正强化提高工作绩效	207
9.1	目标设定	209
9.2	反馈	213
9.3	组织报酬制度	218
9.4	正强化	224

第Ⅲ篇 群体与社会过程

第 10 章	群体动力	233
10.1	社交媒体时代的群体	235
10.2	群体发展过程	239
10.3	角色和规范：群体和组织行为的社会构建	243
10.4	群体结构与构成	248
10.5	群体效能威胁	253
第 11 章	发展与领导高效团队	261
11.1	工作团队：类型、效能与障碍	262
11.2	基于合作、信任和凝聚力的有效团队合作	269
11.3	现实团队：虚拟团队和自我管理团队	276
11.4	团队建设与团队领导	281
第 12 章	个体决策与群体决策	287
12.1	决策模型	288
12.2	决策偏差	293
12.3	循证决策	295
12.4	决策动态	298
12.5	群体决策	305
12.6	创造力	311
第 13 章	冲突管理与谈判	318
13.1	现代观念下的冲突	319
13.2	冲突的分类	324
13.3	管理冲突	330
13.4	谈 判	337
13.5	冲突管理与谈判：权变视角	340

第Ⅳ篇 组织过程

第 14 章	数字时代的沟通	345
14.1	沟通过程的基本维度和社交媒体影响	346
14.2	人际沟通	353
14.3	组织沟通	359

14.4	数字时代沟通如何影响组织行为	366
第15章	影响、授权与政治	376
15.1	组织影响策略	378
15.2	社会权力	381
15.3	授权:从权力分享到权力分配	386
15.4	组织政治与印象管理	392
第16章	领导力	401
16.1	领导力包括什么	402
16.2	领导特质和行为理论	405
16.3	情境理论	411
16.4	全范围领导模型:从自由放任型领导到变革型领导	418
16.5	领导力研究的其他方法	422
第17章	组织设计、效能与创新	430
17.1	组织:定义和观点	431
17.2	组织设计	438
17.3	组织设计的权变理论	442
17.4	找到适合的组织结构	445
17.5	组织效能(和效能下降的威胁)	447
17.6	组织创新	451
第18章	变革与压力管理	459
18.1	变革的力量	461
18.2	计划变革模型和动态	465
18.3	理解并管理变革的抵制	474
18.4	压力动态	479
	术语表	491
	译后记	500

第 I 篇 组织行为学的世界

- 第 1 章 组织行为学：探索以人为本的组织及道德行为
- 第 2 章 管理多样性：释放每一名员工的潜力
- 第 3 章 组织文化、社会化与导师制
- 第 4 章 国际组织行为学：跨文化管理

第 1 章

组织行为学：探索以人为本的组织及道德行为

学习目标

学完本章后，你应该能够：

1. 定义组织行为学，并对比麦格雷戈的 X 理论和 Y 理论中关于员工的两种假设。
2. 了解全面质量管理四条原则。
3. 定义电子商务，并描述网络世代。
4. 对比人力资本和社会资本，并解释我们为何需要构建这两种资本。
5. 定义管理，并至少说出威尔逊有效管理者具备的 11 项管理技能中的 5 项。
6. 概述 21 世纪管理者的特征。
7. 描述卡罗尔的全球企业社会责任金字塔，并讨论道德侵蚀引发的问题。
8. 至少说出七条一般性道德原则中的四条，并能解释如何提高组织的道德氛围。
9. 描述组织行为研究证据的来源。

美捷步公司为何如此擅长竞争？

你很可能从没有听说过美捷步公司 (Zappos) 的首席执行官 (CEO) 谢家华 (Tony Hsieh)。但是，如果你是在线鞋类和其他商品零售网站的大批忠诚拥趸中的一个，你应该给他一个热情的击掌。从最初的投资人、顾问到最后担任 CEO，谢家华带领美捷步从一家步履维艰的互联网创业公司成长为一家让亚马逊于 2009 年花费 12 亿美元巨资收购的企业。在这个过程中，谢家华帮助美捷步公司构建了一种有趣的企业文化，美捷步公司的员工紧密合作，着迷于提供卓越的全天候顾客服务。美捷步公司的网站宣称：“客户服务不仅仅是一个部门！”当宣布被亚马逊收购的消息时，谢家华在全体员工会议上告诉大家，每个员工都将获得一个免费的 Kindle 电子书阅读器，以及相当于个人年薪 40% 的留任奖金。更重要的是，谢家华誓言将保留美捷步公司备受员工珍视的企业文化。以下摘录选自谢家华的新书《传递快乐：盈利之道、激情与目标》(Delivering Happiness: A Path to Profits, Passion, and Purpose)，这些摘录很好地展示了美捷步公司如何把人（顾客和员工）放到第一位。

我给所有公司员工发了好几封电子邮件，征询哪些核心价值对员工而言最为重