

新世纪工商管理 (MBA) 教材

组 织 行 为 学

龚 敏 编著 © ZUZHI XINGWEIXUE

MBA

上海财经大学出版社

104

C936-43
G53

新世纪工商管理(MBA)教材



组 织 行 为 学

龚 敏 编著

上海财经大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

组织行为学/龚敏编著. —上海:上海财经大学出版社, 2002. 1

新世纪工商管理(MBA)教材

ISBN 7-81049-693-x/F · 590

I. 组… II. 龚… III. 组织行为学-研究生-教材 IV. C936

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2002)第 004645 号

ZUZHI XINGWEIXUE

组 织 行 为 学

龚敏 编著

责任编辑 何苏湘 封面设计 周卫民

上海财经大学出版社出版发行
(上海市武东路 321 号乙 邮编 200434)

网 址: <http://www.sufep.com>

电子邮件: webmaster@sufep.com

全国新华书店经销

上海第二教育学院印刷厂印刷

上海浦江装订厂装订

2002 年 2 月第 1 版 2002 年 2 月第 1 次印刷

787mm×960mm 1/16 24.25 印张 529 千字

印数: 0 001—4 000 定价: 35.00 元

前言

当今世界,知识经济初见端倪。知识成为经济发展的主体资本,决定了对人力资源的管理,尤其是对创新精神的激励上升为管理的核心,从而更加重视组织行为理论的研究和运用。

“组织行为学”作为一门西方现代管理科学,其研究对象不仅是企业组织中的生产关系,还涉及生产力及其组织问题,其中不乏科学内核。例如,“组织行为学”强调运用科学方法解释组织中的管理现象,揭示其影响因素和规律性,并提出相应对策;“组织行为学”作为“行为管理学派”的理论基础,体现了以人为本的“人本管理”思想;“组织行为学”重视群体的作用和研究,认为它既是现代管理和生产中必不可少的组织细胞,也是影响和改变成员态度及行为的重要基地;“组织行为学”把系统论、权变理论等观点引入管理,特别强调组织适应环境、增强自我更新的能力。这些都是值得我们借鉴和应用的。

本书以面向世界、面向未来的开拓创新思想为指导,采用作者近年主持完成的国家社会科学基金“九五”规划重点项目的相关研究成果,认真参考和吸收了西方有关组织行为学理论和方法的精华,从概括到具体、由浅入深地系统阐述组织行为学的基本内容,具有主题突出、理论脉络清晰、方法可操作性强的特点。书中经精选编写的案例,其素材大多取自国内新闻报导和我国企业管理的创新成果,真实、亲切、感人,并与教学内容和教学目标配合默契。

本书主要供管理学门类硕士生和工商管理硕士生(MBA)作教材使用,也可供从事企业高层管理工作的人员参考,并真诚希望读者对本书中存在的问题和遗漏提出批评指正。

本书由武汉大学商学院龚敏教授编著,两位研究生参与了部分章节和案例的编写工作,其中,陈克祥编写了第二十章,编译了案例 9—1、案例 20—2;张琳编写了第十九章,编译了案例 10—2、案例 19—1。

在本书出版之际,衷心感谢我的母校——上海财经大学,以及上海财经大学出版社的大力支持,特别感谢责任编辑何苏湘女士为本书的定稿和出版做了大量的工作。

龚 敏

2001 年 9 月于武昌珞珈山



前言	(1)
----------	-----

第一编 导 论

第一章 组织行为学是现代管理科学	(3)
第一节 组织行为学的产生与发展	(3)
第二节 管理思想中人性假设的演变	(6)
本章小结	(12)
复习思考题	(13)
第二章 组织行为学的研究对象	(14)
第一节 组织的系统观及组织行为学研究的基本问题	(14)
第二节 组织行为学与其他学科的关系	(18)
本章小结	(21)
复习思考题	(22)
第三章 组织行为学的研究方法	(23)
第一节 组织行为学研究的科学规则	(23)
第二节 组织行为学研究的分类及其方法	(25)
第三节 实验研究与实验设计	(27)
案例 3-1 明兹伯格的观察	(30)
案例 3-2 相关研究	(30)
案例 3-3 实验技术	(31)

本章小结	(32)
复习思考题	(32)

第二编 个体行为

第四章 知觉与心智模式	(35)
第一节 知觉	(35)
第二节 心智模式的改善	(40)
案例 4-1 总统在旅途	(44)
案例 4-2 镇上来了一位摩根·约翰逊	(45)
本章小结	(45)
复习思考题	(46)
第五章 学习	(47)
第一节 学习的特征及其构成要素	(47)
第二节 学习的分类	(49)
第三节 行为主义学习理论	(53)
第四节 认知学习理论	(55)
第五节 学习曲线与效果检验	(61)
附录 5-1 适应新形势,增强竞争力——东盟各国开展员工再培训	(64)
本章小结	(64)
复习思考题	(65)
第六章 个性	(66)
第一节 个性、气质及其形成	(66)
第二节 个性成长理论	(70)
第三节 个性分类与职业选择	(71)
第四节 个性测验	(73)
本章小结	(81)
复习思考题	(81)

第七章 能力	(82)
第一节 能力与能力的差异	(82)
第二节 能力的结构理论	(86)
第三节 影响智力发展的因素	(88)
第四节 能力测试和工作匹配	(92)
附录 7-1 CPI 测量个性特征的项目	(98)
附录 7-2 内曼—科尔斯太特向性检查表	(99)
测试 7-1 成功倾向自鉴	(100)
本章小结	(101)
复习思考题	(102)
第八章 情绪	(103)
第一节 情绪的概念与功能	(103)
第二节 情绪理论	(105)
第三节 情绪管理与健康人格	(108)
案例 8-1 珍爱生命,奋斗不息	(113)
本章小结	(114)
复习思考题	(115)
第九章 动机、挫折与工作满意	(116)
第一节 动机与个体行为	(116)
第二节 工作满意	(120)
第三节 挫折	(122)
案例 9-1 萨莫斯公司	(124)
测试 9-1 矛盾处理能力自鉴	(126)
附录 9-1 工作满意度调查	(128)
本章小结	(130)
复习思考题	(131)
第十章 激励理论	(132)
第一节 内容型激励理论	(132)
第二节 过程型激励理论	(138)
第三节 强化激励理论	(149)
第四节 综合型激励理论	(152)

第五节 绩效考评.....	(155)
案例 10—1 美味馅饼联号店	(162)
案例 10—2 西屋公司的总体质量评估报告	(163)
附录 10—1 张瑞敏的用人之道	(164)
附录 10—2 中层试行风险责任年薪制——武汉第二电线电缆厂	(165)
本章小结.....	(166)
复习思考题.....	(167)

第三编 群体行为

第十一章 群体动力与成员行为.....	(171)
第一节 群体的概念及其分类.....	(171)
第二节 群体的组成要素与功能.....	(173)
第三节 群体动力与个体行为倾向.....	(176)
案例 11—1 靠制度创新求生存、促发展——武汉建材总公司的巨变	(179)
本章小结.....	(181)
复习思考题.....	(182)

第十二章 组织文化与基本价值观.....	(183)
第一节 文化差异与价值观取向.....	(183)
第二节 霍夫斯蒂德模型在组织和管理中的应用.....	(192)
案例 12—1 牡丹为什么这般艳	(197)
附录 12—1 墨西哥的社会文化	(199)
附录 12—2 德国和日本商业惯例	(199)
附录 12—3 鞋子风波	(200)
本章小结.....	(200)
复习思考题.....	(201)

第十三章 态度与价值观.....	(202)
第一节 态度、信念与价值观	(202)
第二节 社会转型期的价值观引导.....	(204)
第三节 态度转变的理论与方法.....	(206)

第四节 态度测定的方法·····	(209)
案例 13-1 态度测量与分析·····	(211)
附录 13-1, 赞美犹如阳光·····	(212)
本章小结·····	(212)
复习思考题·····	(213)
第十四章 角色认知与行为·····	(214)
第一节 自我意识与角色知觉·····	(214)
第二节 角色实践·····	(218)
第三节 管理角色理论·····	(220)
本章小结·····	(223)
复习思考题·····	(224)
第十五章 群体压力与对抗·····	(225)
第一节 群体规范及其形成·····	(225)
第二节 群体压力与个体对抗·····	(229)
案例 15-1 吉化的高效益从哪里来·····	(233)
本章小结·····	(235)
复习思考题·····	(235)
第十六章 群体凝聚力与士气·····	(236)
第一节 群体凝聚力及其影响因素·····	(236)
第二节 群体凝聚力、士气和生产效率的关系·····	(237)
案例 16-1 企业凝聚力调查·····	(240)
案例 16-2 铁骑集团正气为本,以情聚人·····	(243)
本章小结·····	(244)
复习思考题·····	(245)
第十七章 群体决策·····	(246)
第一节 理性决策与有限理性决策·····	(246)
第二节 群体决策与个人决策·····	(247)
第三节 小团体意识的危害性及其预防·····	(251)
案例 17-1 詹姆斯工程公司·····	(253)
本章小结·····	(255)

复习思考题·····	(255)
------------	-------

第十八章 人际关系理论与测评方法····· (256)

第一节 基本人际关系倾向分析·····	(256)
---------------------	-------

第二节 人际冲突与竞争·····	(263)
------------------	-------

案例 18—1 公开的预算·····	(270)
--------------------	-------

测试 18—1 你有克制能力吗·····	(271)
----------------------	-------

测试 18—2 你有修养吗·····	(272)
--------------------	-------

附录 18—1 基本人际关系倾向测定法问卷·····	(272)
----------------------------	-------

本章小结·····	(274)
-----------	-------

复习思考题·····	(275)
------------	-------

第四编 组织行为

第十九章 信息沟通与企业公关····· (279)

第一节 信息沟通要素及其目的·····	(279)
---------------------	-------

第二节 人际沟通的网络形式·····	(281)
--------------------	-------

第三节 有效信息沟通的技术和准则·····	(290)
-----------------------	-------

第四节 企业公关策略·····	(294)
-----------------	-------

案例 19—1 电子沟通的挑战·····	(295)
----------------------	-------

案例 19—2 为什么不告诉我这些事·····	(297)
-------------------------	-------

本章小结·····	(298)
-----------	-------

复习思考题·····	(299)
------------	-------

第二十章 领导行为····· (300)

第一节 领导的特性和行为·····	(300)
-------------------	-------

第二节 领导理论·····	(302)
---------------	-------

第三节 领导方式与授权艺术·····	(311)
--------------------	-------

第四节 规划与政策·····	(317)
----------------	-------

案例 20—1 壮志未酬人先去·····	(320)
----------------------	-------

案例 20—2 主管的烦恼·····	(322)
--------------------	-------

测试 20—1 你有管理才能吗·····	(323)
----------------------	-------

测试 20—2 领导的有效性和适应性测试	(325)
本章小结	(328)
复习思考题	(329)
第二十一章 组织发展与变革	(330)
第一节 组织发展与变革的模式	(330)
第二节 组织变革的策略	(334)
第三节 组织发展与制度创新的理论和方法	(338)
第四节 组织发展的干预措施	(352)
第五节 企业人力资源管理	(361)
附录 21—1 中兴通信公司“以人为本”棋高一着	(365)
附录 21—2 武钢用好“三导”保改革	(368)
本章小结	(369)
复习思考题	(370)
参考文献	(371)

第一编 导 论

组织行为学是综合运用管理学、心理学、社会学、人类学、经济学、生理学等多种学科的知识,分析研究组织中成员个人、群体的心理、态度、行为规律,以及整个组织与其外部环境的相互作用所形成的行为规律,以提高工作绩效的科学。组织行为学主要起源于行为科学。组织行为学的发展体现了管理思想的发展和综合。组织行为学的一个重要贡献在于,它除了提出简单明确的解释外,还强调行为的动态过程,揭示一个问题的各种相关因素。而这些发现,关键是依靠了科学方法。

- ◇ 组织行为学是现代管理科学
- ◇ 组织行为学的研究对象
- ◇ 组织行为学的研究方法

第一章 组织行为学是现代管理科学

本章主要阐述组织行为学的产生与发展历程及其管理思想中人性假设的演变。

第一节 组织行为学的产生与发展

一、何谓组织行为

组织行为是一个相当普遍的专门术语,它泛指组织中的个体和群体的态度和行为,有关的态度包括组织成员如何看待他们的工作和报酬,对组织目标的责任感,有关的行为包括冲突、合作、生产率、改革、创新等。

组织行为是一个非常现实的领域,因为社会是一个高度“组织化”的社会,我们所有的人都和某些组织相关联。我们中的大多数都是某个组织的成员,或是组织的管理者,或是组织的产品和服务的用户。因此,在组织中发生的行为,将与人们有着很实际的利害关系。对组织行为研究能使管理者明确应做什么才能提高组织的效率,并且满足组织成员的各种需要;将使你作为一名成员更好地了解你和你的同事、上级、下级及其下属的组织行为。组织行为学的研究也将有助于你作为一名用户去理解为什么某些组织能向你提供满意的产品和有效的服务,而其他的组织则不能。这方面的知识将能使你成为这些产品和服务较为明智的用户。组织中所发生的行为对组织的效能至关重要,甚至某些显然很平常的事情也会产生深远的影响,组织中的所有活动都对组织营运效果的优劣、实现组织目标和社会目标有着潜在的影响。

二、组织行为学的概念

组织行为学是一个尚在不断探索和发展中的科学领域,对其定义说法不一。

美国韦恩州立大学博士加里·约翰斯认为,组织行为学是综合运用心理学、社会学、管理学、人类学、经济学、生物学、生理学等多种学科的知识分析研究组织中的人的

心理、态度、行为及其规律的科学。

杜布林教授(A. J. Dubrin)认为:“组织行为学是系统研究组织环境中所有成员的行为。以成员个人、群体、整个组织及其外部环境的相互作用所形成的行为作为研究对象。”

A. D. 西拉伊(Andrew D. Szilagyi)和 M. J. 华莱士(Marc J. Wallace)则认为:组织行为学是研究组织和群体对工作人员的观念、情感和活动的作用;研究环境对组织及其人力资源,以及工作目标的作用;也研究工作人员对组织的作用。并强调了以下几个主要观点:

1. 正式组织仅仅是组织行为学所研究的几个方面之一。个人和群体作为单独的实体,也是这一探索领域中的一部分。
2. 必须研究个人和群体的行为、态度和绩效。
3. 组织、群体和环境会影响人们的行为举止,了解一个组织内各个部分与组织环境的内在联系,对于解决管理人员和研究人员所争论的那些特殊问题是非常重要的。
4. 个人可以影响一个组织的战斗力和预期达到的目标。
5. 要想完全了解组织行为,必须深入钻研行为科学,并用科学的方法分析与该领域有关的各种现象。

组织行为学的一个重要贡献在于,它除了提供简单明确的解释外,还强调行为的动态过程,揭示一个问题的各种相关因素。而这些发现,关键是依靠了科学方法。

综合专家们的观点,组织行为学是综合运用管理学、心理学、社会学、人类学、经济学、生理学等多种学科的知识,分析研究企业组织中成员个人、群体的心理、态度、行为规律,以及整个组织与其外部环境的相互作用所形成的行为规律,以提高工作绩效的科学。

组织行为学涉及到两个基本问题:第一,组织对其成员的思想、感情和行为的影响方式。组织会影响其成员观察世界的方法,对待工作的态度及组织成员对自我的认识,也会影响到组织成员在执行任务过程中的行为及其责任。组织行为学阐明组织影响其成员的各种方式是为了创造更大、更有效的组织。第二,组织行为学阐明组织的各个成员的行为方式及其绩效对整个组织绩效的影响。组织对其成员活动的协调方式决定了组织在完成其目标时是否会成功。概括地说,组织行为学是研究组织环境中人的行为规律及其管理对策,以提高组织效能的一门管理学科。

三、组织行为学的产生与发展

组织行为学主要来源于行为科学。

行为科学从一开始,就作为现代管理科学的一个重要学派出现在历史舞台上。

◆ 19 世纪末 20 世纪初,泰罗(F. W. Taylor)发表了一系列的研究成果,提出了科学管理

理论,标志着现代管理科学的诞生。1930年代初,美国哈佛大学梅奥(E. Mayo)领导的霍桑试验(在美国西方电气公司的霍桑工厂)始于1924年,至1932年结束(梅奥等人1927年进入)。其研究课题为:影响职工劳动效率的决定因素是什么?1933年梅奥发表了实验研究成果:《工业文明中的人类问题》,提出了一系列新观点,突破了传统管理理论,提出了人群关系论,开创了管理中的新学科。人群关系论的创立,奠定了行为科学的基础,导致人群关系运动的兴起。

1949年美国科学界在芝加哥召开的一次跨学科的学术会议上,讨论如何对人的行为研究进行多学科合作,与会者有社会科学家和自然科学家。在这次会议上,提出了“行为科学”这个名称。会后,福特基金会成立了“行为科学部门”,1952年又建立了“行为科学高级研究中心”。1953年福特基金会召集各大学的科学家开会,正式确定用“行为科学”这个名称。命名后,福特基金会拨款给哈佛、斯坦福、芝加哥、密执安、北卡罗林纳等大学,作为研究行为科学的专款。洛克菲勒基金会、卡内基基金会和美国联邦政府也相继拨款资助行为科学的研究。从此,行为科学不仅得到社会的公认,而且得到政府的支持,就迅速发展并广泛应用于管理领域,包括工商企业、公共行政、军事、司法、医学、教育和国际事务等管理领域,特别是企业管理。至1950年代末,行为科学曾风行一时,几乎成为管理现代化的象征和旗帜。

1960年代起,行为科学与决策论、系统论、控制论以及电子计算机应用的结合,产生了许多新的分支学科。1950年代末,由人群关系论发展起来的行为科学理论已不能很好适应形势发展的需要。人们在新的历史条件下,进行了广泛的调查研究和科学实验,努力探索提高劳动效率的新途径及其理论依据,提出了许多新理论,补充与发展了原来的学说,从而出现了一些新的分支学科,其中最值得注意的是流行于美国的“组织行为学”和日本学者占部都美的“现代管理论”。

在美国,与组织行为学相近似的学科还有“管理心理学”、“组织心理学”、“行为管理学”、“人事关系管理学”、“人力资源管理学”、“组织设计学”、“组织发展学”等。

A. D. 西拉伊和 M. J. 华莱士认为:“组织行为学的一个重要贡献是:它除了提供简单明确的解释外,还强调行为的动态过程,揭示一个问题的各种相关因素,而这些发现,关键在于依靠科学方法。”“科学方法是那些对组织行为领域有贡献的学科和方法的基础。1913年前后,工业/组织心理学家非常热衷于研究个人在工作能力和效率方面的差别和工作场所的具体安排。雨果·芒斯特伯格(Hugo Munsterberg)就是运用科学的方法来研究组织范围内的上述课题的。他分析的重点和层次是个人。在1930~1940年代,许多调查研究人员强调人际关系,也推动了科学方法的使用。在梅奥(Mayo)、麦格雷戈(Mcgregor)、阿吉里斯(Argyris)和李克特(Likert)的文章中,都提到了这一方法的基本原理和科学观点。该方法强调建立具有生命力的工作队伍,它所分析的重点和层次是群体。其实,不管是只强调个人,还是强调群体,都是不完全的。因

此,就出现了对更多学科和更多层次进行分析的需要。这样,在 1960~1970 年代就产生了组织行为学(见图 1-1)。这一新领域基本上是交叉学科的综合体。它不同于工业心理学、社会学、人际关系学和历史学,它不是行为的科学,而是对行为科学知识的交叉使用。”

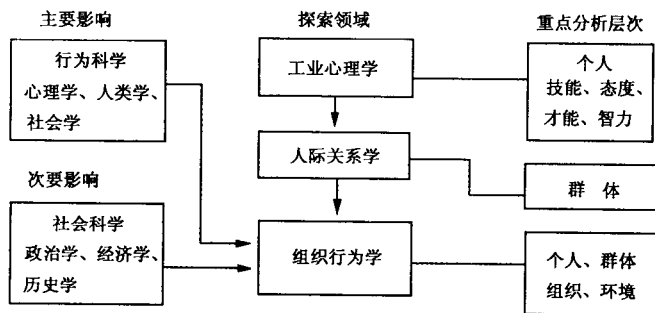


图 1-1 组织行为学的演变

第二节 管理思想中人性假设的演变

组织行为学的发展体现了管理思想的发展和综合。管理的核心是对人的管理,因而在管理史上,每一种新的管理思想和理论的产生都是从人性假设的改变开始的。就现代管理学的发展史来看,随着生产的发展,企业界和管理学界对人在社会生产活动中的地位和作用的认识,以及由此而产生的人性假设,大体经历了以下六个阶段。

一、“经济人”假设

经济人又名唯利人(Rational-Economic Man)。经济人假设起源于古典经济学的杰出代表亚当·斯密关于劳动交换的经济理论,认为人的行为动机始于经济诱因,在于追求自身的最大利益。为此,就需要运用金钱与权力,使员工服从与维持效率。泰罗制就是以把工人当作“经济人”为假设前提的。

“科学管理”产生于 19 世纪末 20 世纪初。当时美国正从自由资本主义向垄断资本主义过渡。各企业之间为追求高额利润,竞争空前激烈。那时生产力和科技发展水平还不高,生产要素中,资金、设备、自然条件等“物”的因素显得非常宝贵;人的因素中,自然力——体力更为重要。泰罗制正是在此背景下产生的。