

Mc
Graw
Hill Education

人 力 资 源 管 理 译 丛

组织行为学

(第六版)

罗伯特·克赖特纳 (Robert Kreitner)
安杰洛·基尼奇 (Angelo Kinicki) 著
顾琴轩 等 译

Organizational Behavior

(Sixth Edition)

中国人民大学出版社



人力资源管理译丛

组织行为学

(第六版)

罗伯特·克赖特纳 (Robert Kreitner)
安杰洛·基尼奇 (Angelo Kinicki) 著
顾琴轩 等 译

Organizational Behavior

(Sixth Edition)

中国人民大学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

组织行为学: 第6版 / 克赖特纳, 基尼奇著; 顾琴轩等译.
北京: 中国人民大学出版社, 2007
(人力资源管理译丛)
ISBN 978-7-300-08573-9

- I. 组…
- II. ①克…②基…③顾…
- III. 组织行为学
- IV. C936

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2007) 第 152662 号

人力资源管理译丛
组织行为学 (第六版)
罗伯特·克赖特纳 著
安杰洛·基尼奇
顾琴轩 等 译

| | | | |
|------|--|------|---------------------|
| 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) | | 010-62511398 (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 | 河北涿州星河印刷有限公司 | | |
| 规 格 | 185 mm×260 mm 16 开本 | 版 次 | 2007 年 11 月第 1 版 |
| 印 张 | 44.75 插页 1 | 印 次 | 2007 年 11 月第 1 次印刷 |
| 字 数 | 1 017 000 | 定 价 | 78.00 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，已经过去了十几年，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，都有了长足的发展。全国越来越多的高校开始开设人力资源管理方面的本科专业和研究生专业或方向，与此同时，与人力资源管理有关的各种译著、论著以及教科书可以说层出不穷。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于企业竞争力的影响也有了越来越深刻的认识。可以说，中国已经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科书还比较匮乏，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科书，作为一套译丛介绍到中国来。在几位译者的辛勤努力下，这套丛书终于从2001年开始在国内陆续面世，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科书。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地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，一再重印。

然而，在这套丛书出版四五年之后，国际和国内环境发生了诸多变化，像新经济、网络泡沫、“9·11”恐怖袭击以及中国加入WTO等重大事件，对于人力资源管理领域中的很多问题都产生了深远的影响，因此，此套丛书的原著大都重新修订，将这些新的内容和主题纳入新的版本之中。原著的新版本增加了人力资源管理领域中的一些新的理论、工具和方法，同时调整了原来的很多案例，从而使这些人力资源管理教科书既保持了理论、框架、体系等的连贯性，又使得原本就来自实践的人力资源管理理论和教学体系，得以保持一种鲜活的时代特色。

我们在这些新版的重译过程中，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，对原版本中的个别译法进行全面的修正，另一方面，将新版本所要传达的理念、方法和工具等忠实地传达给广大中国读者。

很多人对我们花费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了。然而，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阶段。我国企业中的很多人力资源管理者对于人

力资源管理的理解都还不是很到位，尽管他们已经能够说出很多人力资源管理的概念、理论甚至工具和方法，但是在实际运用时，却由于对这些概念、理论、工具和方法的理解不深，结果导致无法达到西方很多企业的人力资源管理职能所能够达到的那种状态。所以，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，西方的东西已经没有用了。就好比是一位没有任何武功基础的外国年轻人，仅仅看了两本少林寺的拳术图谱，跟着少林寺的和尚偷学了一招半式，便觉得自己可以创立美式或英式少林拳一样幼稚可笑。如果不进行反复的练习和长期的揣摩，没有扎实的基本功和一定程度的悟性，人们学到的任何武功都只能是花拳绣腿，中看不中用。同样道理，中国企业及其人力资源管理人员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，从而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。在这一点上，我们非常欣赏深圳华为技术有限公司总裁任正非先生在引进西方管理系统和管理技术时所持的一种观点：要先僵化，再固化，最后再优化。也就是说，在没有真正学懂别人的管理系统和管理方法之前，先不要随意改动，否则会把人家有用的东西变成没用的东西，反过来还骂人家的东西没有用。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，从而使本套丛书能够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产生应有的作用。

最后，感谢广大读者长期以来对本套丛书的热情支持和厚爱，我们有信心让这套丛书成为一套人力资源管理领域中的经典译丛。如果您有什么的要求和意见，请随时与我们联系。

我的联系方式：
中国人民大学公共管理学院
北京市海淀区中关村大街59号
100872
电子信箱：dongkeyong@mparuc.edu.cn

董克用
中国人民大学公共管理学院院长、教授、博士生导师
中国人民大学人力资源开发与管理中心主任

译者前言

当今世界，信息技术飞速发展，因特网触及世界每个角落，经济日益全球化，跨国公司不断开发和占领国际市场，市场竞争更趋激烈，组织环境更趋动态和复杂。技术与环境的诸多新变化，对组织及其行为管理提出了许多前所未有的挑战。

呈现在你面前的《组织行为学》（第六版），就是一本迎接当今世界这些新挑战的、令人耳目一新的、颇具特色的组织行为学佳作。它由美国亚利桑那大学两位杰出教授罗伯特·克赖特纳（Robert Kreitner）和安杰洛·基尼奇（Angelo Kinicki）合作撰写，凝结着两位教授数十年教学和研究成果之精华。

作为管理领域的一门重要课程，组织行为学在国内外有各种版本的教材。目前，已传入国内的国外组织行为学教材就有许多版本，例如：罗宾斯（S. P. Robbins）著的《组织行为学》，内斯特罗姆（J. W. Newstrom）和戴维斯（K. Davis）著的《组织行为学》，查普（J. E. Champoux）著的《组织行为学：基本原则》，安科纳（D. Ancona）和科查（T. Kochan）等著的《组织行为与过程》，戴维斯（K. Davis）著的《组织行为学》等。与这些组织行为学著作相比，本书除在理论体系或框架方面与它们有相似之处外，更有其独特之处，其特点主要表现在：

1. 紧贴时代脉搏，关注和研究新技术、新经济和新环境下的组织行为。信息技术、因特网、经济全球化等都对组织行为管理产生了深刻影响。例如，本书研究广义的电子业务（e-business）而非狭义的电子商务（e-commerce）环境下的组织行为，研究这种环境下的沟通行为、决策行为、组织结构、工作设计及知识管理等。又如，本书研究全球化经济发展中市场竞争更趋激烈的背景下企业出现的非伦理行为，研究组织行为中的伦理行为对企业可持续发展的影响和重要意义，并对一系列的现实案例进行剖析，特别是从不同理论角度对产生重大负面影响的安然公司的组织行为进行了深入而细致的剖析。

2. 体系完整，结构与内容富有创新，凸显动态和多元环境下的组织行为管理。本书分为四篇共19章，基本框架围绕三个层次的行为：个体的、群体的和组织的。其中，对群体层次行为和组织层次行为的研究更为明确而集中。例如，在群体部分，集中讨论个体与群体决策、群体动力、团队与团队工作、冲突与谈判；在组织部分，强调从组织视角研究组织沟通、影响力、授权与政治、领导力，同时侧重从系统角度讨论有效组织的建立和发展。在本书第I篇就直面动态和多元的组织环境，开宗明义地强调组织行为学是研究开发以人为本的组织和技能。组织成员的多元化不仅指人种或种族的多元化，而且具有更

丰富的含义，包括性别、文化、价值观及出生年代等方面的多元化。例如，本书讨论第二次世界大战以后“婴儿潮”时期出生的员工与信息时代出生的X一代年轻员工之间不同的需求与工作行为方式，以及这种差异对组织聘用制度和就业市场的影响或冲击。这些研究结论对我国企业管理20世纪80年代出生的新一代与60—70年代出生的劳动者具有重要的借鉴和参考意义。

3. 研究观点荟萃，对深邃见解的表述形象生动、通俗易懂。本书在阐述组织行为学原理和理论的过程中，插入了大量的引文，或者是耐人寻味的现实事例，或者是给人启示的最新研究成果。

4. 文章写作与布局自成一统，使读者易于理解和领会。在本书的每个章节，都对组织行为学的基本术语和概念作专门解释。在每章开头，都列出学习目标，并有开篇案例。每章结尾处，都有本章关键概念总结和讨论题。特别富有创意的是，本书充分利用当今因特网的资源优势，在每章结尾处都提供因特网练习，并提供结合因特网作进一步解释的伦理困境案例。本书倡导参与学习与互动学习，每章后面都提供自我认知与成长练习及小组练习。另外，本书提供的A、B、C三个学习模块也可进一步帮助读者学习组织行为学。

总之，这是一本高质量的、不可多得的组织行为学教材。它可用做MBA、管理学科的研究生和本科生的教材或参考书，也可用做管理类培训的教材和在职人员自学的参考书。读了这本书，相信会受益匪浅，因为它在向读者传授有关组织行为的系统知识和理论的同时，引发读者对现实中许多看似平常却并不平常的事件和行为的深入思考，并努力寻求现象和问题的解答。

翻译本书既是一种挑战，也是一个再学习的机会。译者一直自认为对组织行为学有相当的理论和研究功底，2003年，主编出版了一本组织行为学教材（上海人民出版社，上海交通大学工商管理系列教材之一），手边还常备有其他5本英文版的组织行为学著作，平时也经常看些有关的英文研究论文，但真的接手翻译这本厚厚的书，才发现比预期的工作量要大得多，有时还会遇到不易翻译的、需要花时间琢磨的美国成语或俗语等。书中涉及的公司名和人名非常多，除了为人熟知的GE、IBM这样的公司外，对其他的公司名和人名在书中第一次出现时都提供其英文名。对一些难以翻译的名词，只能采用音译的方法。另外，在翻译中还遇到如何平衡忠实于原意与中文可读性的问题。本书是一本管理专业性教材，它既包含一些专业术语、概念和原理，又包含许多现实中的生动的事例和案例，既要忠于原意，又要兼顾中文可读性，确非容易之事。译者在翻译中努力达到这种平衡，但可能仍有不尽如人意之处。在翻译本书的过程中，译者深深感受到两位学者严谨的治学态度和精益求精的精神。正如作者在英文版前言里所说的，本书从第一版到现在的第六版，是一个不断改进的全面质量管理过程的产物，是一个为读者用户所驱动、作者和出版商密切合作的产物。

本书翻译历时超过一年半。一部分直接由我翻译，另一部分则先由参与者翻译初稿，我再进行逐句核对和修改。参与初稿翻译的有杨春晓、邓慧鹏、邢春晖、蒋晓睿、丁增悦、卢文君、储晓佳、龚晓麒、黄庆庆、陈波、李炜、张钊和程华。在本书付梓之际，我对他们付出的努力表示诚挚的谢意。

在此，还要特别感谢中国人民大学出版社编审费小琳女士、工商管理出版分社社长于波女士的大力支持和协助。

本书篇幅浩大，而译者水平有限，不免会出现疏漏和不当之处，诚请读者不吝批评指正。

顾琴轩

前言

在当今基于因特网的全球经济中，事物变化很快，竞争也日趋激烈。速度、成本、质量三者不再如过去那样可有所取舍（即改进其中之一可以另一个或另两个为代价）。当今的顾客需要以一种合理的价格，获得即时的高质量的产品与服务。这样，管理者面临的挑战是要同步做到三点，即缩短产品生产和交货周期、削减成本和改进质量（并以合乎伦理的方式做到这三点）。不管组织有什么样的规模、目标以及什么样的技术，在面临如此巨大的挑战时，人是一个共同的关键因素。成功还是失败取决于能否吸引、开发、保留和激励拥有合适技能的多元化人员。人的因素推动一切事物发展。了解更多的有关工作场所的行为，能够获得有价值的竞争优势。本教材的目的是帮助现在和未来的管理者更好地理解和管理工作中的人们。

虽然本教材第六版的目标对象是学习相似课程的商学院本科生，但以前五版已充分证明本教材的读者群是多方面的。本教材已在世界范围内有效地用于MBA课程、高层管理者的教育和开发课程、工业与组织心理学课程（请注意本教材有专门的欧洲版本）。这本教材凝聚了我们半个世纪在美国、亚太地区和欧洲教学和研究组织行为和管理的成果精华。受益于学生、教授和参加学习的管理者提供的详细反馈，本教材在第六版中做了许多提炼和改进。在这一版中有许多新的内容变化，反映新的研究观点、新的管理技巧以及我们自己学习过程中的新成果。

《组织行为学》（第六版）是书中第1章所描述的全面质量管理（TQM）过程的一个产物。特别地，本书由用户驱动，经作者与出版商密切合作而产生，是一个不断改进的产物。我们的全面质量管理方法已帮助我们达到了一个有难度的综合平衡，即在理论与实践之间、在固定的内容与有趣的描述之间、在指导性细节与可读性之间的平衡。学生和老师都认为，他们需要一本最新的、相关而有趣的教材，能积极引导读者进入学习过程。我们努力达到这一目标：在这一版中提供许多新的学习主题和现实生活的例子，提供及时的最新案例和生动的插图，每章结尾处还配有供个人和小组操练的练习，另外又提供了10多个综合性的练习。我们知道，阅读一本内容丰富的教材是辛苦的，但同时我们坚信：这个阅读过程是引人入胜的，有时还富有乐趣。

Organizational Behavior/Robert Kreitner—6th ed

ISBN: 0-07-231500-8

Copyright © 2001, 1998, 1995, 1992, 1989 by The McGraw-Hill Companies, Inc.

Original language published by The McGraw-Hill Companies, Inc. All Rights reserved. No part of this publication may be reproduced or distributed by any means, or stored in a database or retrieval system, without the prior written permission of the publisher.

Simplified Chinese translation edition jointly published by McGraw-Hill Education (Asia) Co. and China Renmin University Press.

本书中文简体字翻译版由中国人民大学出版社和美国麦格劳-希尔教育（亚洲）出版公司合作出版。未经出版者预先书面许可，不得以任何方式复制或抄袭本书的任何部分。

本书封面贴有 McGraw-Hill 公司防伪标签，无标签者不得销售。

北京市版权局著作权合同登记号：01-2005-0400

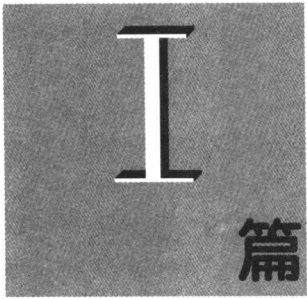
目 录

| | |
|-------------------------------------|-------|
| I 篇 组织行为学导论 | (1) |
| 1 章 组织行为学：开发以人为本的组织与技能 | (3) |
| 管理者的工作：通过他人将事情做好 | (8) |
| 组织行为学领域：过去与现在 | (13) |
| 权变方法：理论、研究和实践的应用 | (21) |
| 理解和管理组织行为的主题模型 | (24) |
| 学习模块 A 伦理与组织行为 | (34) |
| 伦理行为的模型 | (36) |
| 道德准则是否因性别而不同 | (40) |
| 一般道德原则 | (41) |
| 怎样改善组织的伦理氛围 | (42) |
| 2 章 管理多元化：激发每位员工的潜力 | (45) |
| 定义多元化 | (48) |
| 建立管理多元化的商业空间 | (52) |
| 管理多元化的障碍与挑战 | (63) |
| 有效管理多元化的组织实践 | (64) |
| 3 章 组织文化、社会化与导师制 | (77) |
| 组织文化：定义和背景 | (80) |
| 组织文化的动态性 | (80) |
| 发展高绩效的文化 | (89) |
| 组织社会化过程 | (95) |
| 通过导师制融入组织文化 | (99) |
| 4 章 国际组织行为学：跨文化管理 | (109) |
| 文化和组织行为 | (112) |
| 民族中心主义：经济全球化中的文化障碍 | (115) |
| 提高跨文化意识，胜任跨文化管理 | (116) |
| 来自跨文化管理研究的实践观点 | (126) |
| 为成功完成外派任务准备好雇员 | (129) |
| II 篇 组织中的个体行为 | (143) |
| 5 章 个体差异：自我概念、个性和情绪 | (145) |
| 从自我概念到自我管理 | (148) |

| | | |
|-------------|----------------------------------|-------|
| | 个性：概念和争议 | (162) |
| | 情绪：一个新兴的组织行为学主题 | (167) |
| 6 章 | 价值观、态度、能力与工作满意度 | (183) |
| | 个人价值观 | (186) |
| | 态 度 | (194) |
| | 能力与绩效 | (202) |
| | 工作满意度 | (206) |
| 7 章 | 社会知觉与归因 | (219) |
| | 知觉的信息处理模型 | (221) |
| | 刻板印象：关于人群的知觉 | (229) |
| | 自我实现预言：皮格马利翁效应 | (235) |
| | 因果归因 | (237) |
| 8 章 | 需要激励、工作设计及内在回报的激励 | (251) |
| | 激励的内容 | (253) |
| | 激励的需要理论 | (257) |
| | 应用工作设计激励员工 | (262) |
| | 领导他人实现内在激励 | (268) |
| 9 章 | 公平激励、期望激励和目标设置激励 | (282) |
| | 亚当斯的公平激励理论 | (284) |
| | 激励的期望理论 | (291) |
| | 目标设置激励 | (297) |
| | 在工作中应用激励理论 | (305) |
| 10 章 | 采用反馈、外在报酬和正强化改进工作绩效 | (316) |
| | 理解反馈过程 | (319) |
| | 非传统的反馈：向上反馈及 360 度反馈 | (325) |
| | 外在报酬体系 | (329) |
| | 正强化 | (338) |
| | 学习模块 B 绩效评估 | (351) |
| | 定义与内容 | (352) |
| | 绩效评估过程的组成部分 | (353) |
| | 绩效评估的研究观点和实践意义 | (357) |
| Ⅲ 篇 | 群体和社会程序 | (359) |
| 11 章 | 个体决策与群体决策 | (361) |
| | 决策模型 | (363) |
| | 决策的动态性 | (368) |
| | 群体决策 | (374) |
| | 创造力 | (382) |
| 12 章 | 群体动力 | (397) |
| | 群体与社会交换 | (400) |

| | | |
|-------------|---------------------------------|-------|
| | 群体发展过程 | (404) |
| | 角色与规范：群体与组织行为的社会建设模块 | (408) |
| | 群体结构和组成 | (415) |
| | 威胁群体有效性的问题 | (420) |
| 13 章 | 21 世纪的团队与团队合作 | (437) |
| | 工作团队：类型、有效性和障碍 | (439) |
| | 有效的团队工作需要合作、信任和凝聚力 | (447) |
| | 行动中的团队：质量管理团队、虚拟团队和自我管理团队 | (452) |
| | 团队建设 | (460) |
| 14 章 | 冲突管理与谈判 | (474) |
| | 冲突：现代的观点 | (478) |
| | 冲突类型 | (482) |
| | 冲突管理 | (489) |
| | 谈 判 | (497) |
| | 冲突管理与谈判：一种权变方法 | (499) |
| IV 篇 | 组织过程 | (509) |
| 15 章 | 因特网时代的组织沟通 | (511) |
| | 沟通过程的基本维度 | (513) |
| | 人际沟通 | (519) |
| | 组织沟通 | (528) |
| | 计算机化信息时代的沟通 | (534) |
| 16 章 | 影响策略、授权与政治 | (547) |
| | 组织影响策略：按自己意愿工作 | (550) |
| | 社会权力 | (554) |
| | 授权：从权力分享到权力分配 | (559) |
| | 组织政治和印象管理 | (564) |
| 17 章 | 领导力 | (583) |
| | 领导力包括什么 | (585) |
| | 领导力的特质和行为理论 | (587) |
| | 情景理论 | (594) |
| | 从交易型领导到魅力型领导 | (601) |
| | 领导力的其他观点 | (605) |
| 18 章 | 创立有效的组织 | (619) |
| | 组织：定义和展望 | (622) |
| | 不断变化的组织结构 | (626) |
| | 组织有效性（和衰退的威胁） | (631) |
| | 组织设计的权变方法 | (637) |
| | 三个重要的权变变量：技术、规模和战略选择 | (642) |
| 19 章 | 管理变革与压力 | (655) |
| | 变革的动力 | (657) |

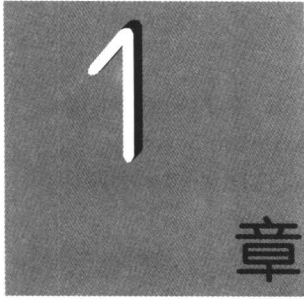
| | |
|--------------------------------|--------------|
| 计划变革的模型与动态性 | (661) |
| 理解并管理变革阻力 | (669) |
| 压力的动态性 | (675) |
| 学习模块 C 组织行为学的研究方法 | (693) |
| 研究过程 | (694) |
| 阅读科技期刊文章 | (697) |
| 回到美国国家运输安全委员会的研究 | (700) |



组织行为学导论

- 组织行为学:开发以人为本的组织与技能
- 学习模块 A:伦理与组织行为
- 管理多元化:激发每位员工的潜力
- 组织文化、社会化与导师制
- 国际组织行为学:跨文化管理





组织行为学：开发以人为本的组织与技能

- 管理者的工作：通过他人将事情做好
- 组织行为学领域：过去与现在
- 权变方法：理论、研究和实践的应用
- 理解和管理组织行为的主题模型