

21 世纪经济管理类精品教材

(第 4 版)

组织行为学教程

窦胜功 卢纪华 周玉良 / 编著

Organization Behavior Textbook



清华大学出版社

21 世纪经济管理类精品教材

(第 4 版)

组织行为学教程

窦胜功 卢纪华 周玉良 / 编著

Organization Behavior Textbook

清华大学出版社
北 京

内 容 简 介

本书分为个体行为、群体行为、领导行为和组织行为四篇,分别介绍了个体行为规律及激励理论与方法、工作压力与压力管理、职业兴趣与职业锚;群体行为规律、团队建设及创业团队;领导者的基本素质、领导力、成功领导者的类型、领导的成功方略、领导理论及其新发展;组织变革、组织发展、组织设计、组织力以及虚拟组织等。本书特别介绍了许多组织行为与管理的新理论、新理念和新方法,对读者具有重要的指导意义和参考价值。

本书主要适用于普通高等院校管理类专业的本科生,也可以作为硕士研究生、MBA(EMBA)的参考教材,以及各级各类党校、干校(职业经理人)的培训教材和从事人力资源管理人员的参考读物。

本书封面贴有清华大学出版社防伪标签,无标签者不得销售。

版权所有,侵权必究。侵权举报电话:010-62782989 13701121933

图书在版编目(CIP)数据

组织行为学教程/窦胜功,卢纪华,周玉良编著. —4版. —北京:清华大学出版社,2016
21世纪经济管理类精品教材

ISBN 978-7-302-44095-6

I. ①组… II. ①窦… ②卢… ③周… III. ①组织行为学-高等学校-教材 IV. ①C936

中国版本图书馆CIP数据核字(2016)第132430号

责任编辑:杜春杰

封面设计:康飞龙

版式设计:刘艳庆

责任校对:刘 同

责任印制:宋 林

出版发行:清华大学出版社

网 址: <http://www.tup.com.cn>, <http://www.wqbook.com>

地 址:北京清华大学学研大厦A座 邮 编:100084

社总机:010-62770175 邮 购:010-62786544

投稿与读者服务:010-62776969, c-service@tup.tsinghua.edu.cn

质 量 反 馈:010-62772015, zhiliang@tup.tsinghua.edu.cn

印 刷 者:北京富博印刷有限公司

装 订 者:北京市密云县京文制本装订厂

经 销:全国新华书店

开 本:185mm×230mm 印 张:23.25 字 数:464千字

版 次:2005年9月第1版 2016年6月第4版 印 次:2016年6月第1次印刷

印 数:1~4000

定 价:39.80元

第4版前言

组织行为学的理论与实践，总是随着社会的不断进步而发展。为了及时吸纳组织行为学的新理论与新实践，本版对全书作了以下重大补充与修改。

第一，第一篇“个体行为”，新增加了两章，即第四章“工作压力与压力管理”；第五章“职业兴趣与职业锚”。

第二，第二篇“群体行为”，第九章“团队与团队建设”中新增加了一节“创业团队”。

第三，第四篇“组织行为”，第十五章“组织变革与发展”中新增加了案例“互联网+，背景下的组织变革”。

第四，为了加强实践教学，本版的绝大多数篇章后增加了1~2个案例，全书共增加了15个案例。

第五，根据形势的需要和教学实践，本版对大多数篇章都作了不同程度的精减。

第4版编写的具体分工是：卢纪华负责第一章、第二章、第三章、第十七章；窦胜功负责第四章、第五章、第六章、第七章、第八章、第九章、第十章、第十一章；周玉良负责第十二章、第十三章、第十四章、第十五章、第十六章。最后，全书由窦胜功统编定稿。

本书在编写过程中，借鉴和参考了国内外学者的大量研究成果，谨致以最诚挚的谢意！

编著者

2016年1月于东北大学

第3版前言

科学是人类实践的总结，而人类的实践总是在不断发展进步的，所以科学也是在不断发展的。组织行为学作为理论性与实践性都很强的一门科学，也必然随着人类的新实践不断地发展。无论是个体行为、群体行为，还是领导行为和组织行为，都发展得很快。在现实中，总是有许多新的实践与经验不断地涌现出来。为此，本版对全书作了以下重大补充与修改。

第一，对全书部分章节的内容作了精练与修改，结构作了一定的调整。

第二，在第二篇“群体行为”中，将“团队与团队建设”独立成章。

第三，在第三篇“领导行为”中，新增加了“领导力”一章。

第四，在第四篇“组织行为”中，新增加了“组织力”一章。

第3版编写的具体分工是：卢纪华负责第一章、第二章、第三章、第十五章；窦胜功负责第四章、第五章、第六章、第七章、第十章、第十一章、第十二章、第十三章、第十四章；张兰霞负责第八章、第九章；最后由窦胜功统编定稿。

本书借鉴和参考了国内外学者的大量研究成果，谨致以最诚挚的谢意！

清华大学出版社对本版的出版给予了热情的帮助和精心的指导，出版社与作者之间多年的合作始终是非常和谐愉快的，作者也亲身感受到其作为国家一流出版社的大家风范，深受教益。在此，谨对清华大学出版社表示衷心的感谢。

对热情关心、支持和使用本教材的广大读者、老师、学员，表示衷心的感谢！

编著者

2012.6.16 于东北大学

第2版前言

科学是人类实践的总结，而人类的实践总是在不断发展进步的，所以科学也是在不断发展的。组织行为学作为理论性与实践性都很强的一门科学，也必然随着人类的新实践不断地发展。尤其是领导行为，发展得更快。现实中，总是有许多新的领导实践与经验不断地涌现出来。为此，本版重点对“领导行为”篇作了重大补充与修改。

第一，第1版中的“领导素质”，其写法是按传统观念表述的。大量新的实践表明，成功的领导者，不仅应具有高智商，更重要的在于要具有高情商。智商相同或相差无几的领导者，最终结果却完全不一样，根本原因就在于两者具有不同的情商。因此，本版中“领导者的素质”的内容改写为“领导者的智商与情商”。

第二，第1版中的“领导原则与领导艺术”，其写法也是按照传统观念叙述的，缺乏新颖性与时代感。从现实出发，总结成功领导者的新鲜实践与经验，第2版将第1版中的“领导原则与领导艺术”的内容改写为“成功领导者的类型”，包括“权威型领导”“决策型领导”“务实型领导”“魅力型领导”“知识型领导”。这些不同类型的领导者，各具有不同的领导风格与特点，最终殊途同归，都获得了成功。现实中，不同的领导者都可以从本部分内容中找到相应的启发与借鉴，从而形成自己有效的领导风格。

第三，根据新的领导实践与经验以及新形势的需要，第2版的“领导行为”篇中又增加了一章：“现代领导的成功方略”，为现代领导获得成功提供了可借鉴的模型，这就是：成功在于观念，成功在于细节，成功在于战略，成功在于执行，成功在于和谐。在这一部分内容中，作者提供了一些现代领导的新理念、新思维、新方法，既具有较强的新颖性和前瞻性，又具有较强的实践性和可操作性。

第2版编写的具体分工是：卢纪华负责第一章、第二章、第三章、第十二章；窦胜功负责第四章、第五章、第六章、第七章（第三节，第四节）、第九章、第十章、第十一章；张兰霞负责第七章（第一节，第二节）、第八章；最后由窦胜功统编定稿。

本书借鉴和参考了国内外学者的大量研究成果，谨致以最诚挚的谢意！

清华大学出版社对本版的出版给予了热情帮助和精心指导，出版社与作者之间多年的合作，始终是非常和谐愉快的，作者也亲身感受到其作为国家一流出版社的大家风范，深受教益。在此，谨对清华大学出版社表示衷心的感谢。

对于关心、支持和使用本教材的广大读者、老师、学员，表示衷心的感谢！

编著者

2008.8.8 于东北大学

第1版前言

组织行为学是综合运用与人的行为有关的学科知识，系统研究工作组织中人的心理与行为的规律，从而预测、引导和控制人的行为，以实现组织目标的科学。随着形势和管理实践的不断发展，这门学科从理论到实践，从国外到国内，都在迅速地发展，并从深度和广度两个方向出现了以下发展趋势。

- 组织行为学中“组织”的含义在不断扩大；
- 组织行为学中“行为”的含义在不断变化；
- 组织行为学中有关概念的研究，如胜任力、工作承诺、组织承诺等更加深入和细化；
- 组织行为学与其他学科的交叉融合进一步加强；
- 组织环境的变化，如信息技术飞速发展、知识经济和网络经济日益兴起、全球经济一体化、企业间竞争日益激烈、行业结构日益分化、员工向多元化发展、企业面临越来越多的社会责任等，越来越呈现复杂和动态特点。

这些变化都对组织行为学提出了新的研究课题。鉴于这种新的形势，本书作者认真总结多年来在 MBA、EMBA、硕士研究生、本科生教学以及各级各类党校、干校（职业经理人）培训经验和社会实践的基础上，借鉴并吸取现有的国内外许多学者的大量新的研究成果，力求编写出一本实用性强又具有现代气息的新教科书。其编写的具体分工是：第一章、第二章、第三章、第十一章由卢纪华执笔；第四章、第五章、第六章、第九章、第十章由窦胜功执笔；第七章、第八章由张兰霞执笔；最后由窦胜功统编定稿。

本书中借鉴和吸取了国内外学者的大量研究成果，谨致以最诚挚的谢意！另外，为方便教学使用，本书另配有电子教案课件。

由于时间紧迫和水平有限，书中难免存在不妥与疏漏之处，恳请同行与广大读者予以批评指正。

东北大学对本书的出版给予了资助，清华大学出版社对本书的出版给予了热情帮助，在此，谨表示衷心的感谢！

编著者

2005年7月于东北大学

使用指南

一、教材特色

本书的编写设计旨在让经济管理专业的学生既能把握组织行为与管理的基本体系、内容和实际操作方法，又能与自己所学的经济管理知识联系起来思考一些问题。因此，本书呈现出与现有同类教材不同的三个特色。

(1) 在结构上，本书根据我国工商企业管理的现状，特别是总结作者多年来的教学与社会实践经验，将全书内容分为个体行为、群体行为、领导行为和组织行为四篇。个体行为篇介绍了个体行为规律、个体行为激励的理论与方法、工作压力与压力管理、职业兴趣与职业锚；群体行为篇介绍了群体行为与群体心理规律、群体行为动力、群体人际关系、团队建设与创业团队；领导行为篇介绍了领导者的基本素质——智商与情商、成功领导者的类型、领导的有关理论、领导力以及现代领导的成功方略；组织行为篇介绍了组织设计、变革与发展、组织效率、组织发展的新趋势、组织力以及虚拟组织等。本书体系完整、简洁、明快、严密。

(2) 在写作思路，本书体现出理论、规则、实际操作与案例的有机结合。以理论解释规则和操作，以案例说明规则的适用，并突出讨论一些工商企业组织行为与管理中的实际问题，以加深对理论和规则的理解与把握。

(3) 在内容上，本书在注重组织行为与管理的基础上，更注重组织未来发展变革的新趋势，如领导力、组织力以及虚拟组织等，这些内容与同类教材相比都具有自身的特色。

二、使用说明

现代教育理念重视和鼓励学生对系统理论知识的学习，更注重培养学生的创新性和批判性思维，这对教学提出了新的挑战。因为教学不仅仅是单纯的知识传输，更需要启发和引导学生深入理解和分析问题，培养学生新型的思维方式。鉴于此，本书在系统地介绍了组织行为与管理的理论、原则、内容、方法之外，还设计了专题案例以及思考题来帮助学生拓展思维。

（1）理论。理论告诉我们组织行为开发与管理背后的原因，有助于我们对现行组织行为与管理制度进行评价，对未来的组织行为与管理作出预测。理论来源于实践，又高于实践、指导实践，真正有益于实践并指导实践的是理论。因此，学生必须具备扎实的专业基础理论知识。组织行为与管理是技术与人文相融通的学科，随着时代和实践的发展，许多新颖的理论不断涌现出来。作者本着与时俱进的态度在本书中介绍了许多新理论。教师在使用时可以根据教学需要针对性和选择性地讲解本书中涉及的诸多理论。

（2）专题案例。本书的一个突出特点是教学案例贯穿全书。这些案例是从若干案例中精选出来的，多是突出理论前沿问题或集中分析热点、焦点问题。这些案例为学生铺垫了一个真实的环境，帮助学生用所学的组织行为与管理的理论、规则来应对现实问题，分析和解决现实问题，同时又经由现实问题反思现有概念、理论和规则的不足，帮助学生形成、完善和提升从实践中归纳、提炼、升华出新理论的意识。

（3）思考题。因为本课程通常是在大学三年级或四年级才开设的一门专业基础课，学生已有了大量先修课程的知识，所以，一般都有能力做到识别学习重点。教师在课堂上也可以根据自己的教学计划告诉学生应掌握的重点。因此本书设计了一些复习思考题供学生预习或复习时使用。有的思考题是基于教材内容的引申性话题，可以促进学生在学习之后举一反三，并且跟踪理论和实践发展的最新动态；也有部分题目是检验学生能否利用所学的理论知识来解决实际问题的。教师可以将这些题目作为作业题、辩论题、课堂讨论题、小组研究题等使用。

三、教学建议

在教学时间方面，本书适合用于两（40 学时）至三（60 学时）个学分的教学。

在教学对象方面，本书适用范围比较广泛，既适用于本科生，也适用于硕士研究生、MBA（EMBA），还适用于各级各类党校、干校（职业经理人）的培训。

当教学对象为本科生时，建议对本书作全面性的较为细致的讲述，以帮助学生形成一个完整的学科体系。建议教学突出对学生思维深度和广度的训练，鼓励他们侧重于对组织行为与管理的基本理论、原理、操作方法的理解与把握，并学会应用；鼓励他们多问、多想、多发言。鉴于本科生缺乏社会实践经验环节，所以要注意避免学生的思路过于分散和脱离实际，通过评论、建议和提醒来适当引导他们集中于对最本质问题的思考上。

当教学对象为 MBA（EMBA）学生时，由于这些学生大都有着较丰富的实践经验，并且他们学习的目的侧重于实际应用，因此，建议教师在教学时间的分配上有所侧重，

对于与工商企业管理密切相关的部分，如工作激励、群体动力、群体人际关系、团队建设、领导的影响力、领导者的基本素质——智商与情商、成功领导者的类型、领导理论以及现代领导的成功方略、领导力、组织设计变革与发展、组织力、组织效率等可相应增加授课时间，也可适当补充一些与企业管理有关的案例。在教学时，不妨鼓励学生将所学的理论规则与管理实践结合起来思考，如让学生在课堂上结合本企业的实际做专题演讲和实际操作练习。

当教学对象为非 MBA 的经济管理类研究生时，由于这些学生和 MBA 学生相比更加侧重于研究，教师可适当侧重于一些理论性强的内容。例如，需要理论、期望理论、双因素理论、强化理论、公平理论、归因理论以及领导理论等。本书涉及的一些理论是比较基础性的，教师可根据教学需要增加一些有深度的阅读材料。教师可从本书或其他资料中筛选出一部分有一定研究价值的题目分配给学生，让他们分别进行专题研究，可作为作业，也可作为考试的一部分，研究成果可在课堂或课后进行交流。

当教学对象为各级各类党校、干校（职业经理人）学生时，因为这部分人大都是企业的领导，有着长期丰富的实践经验，有着自己的独特见解，因此对他们来说，使用本书应侧重于适应现代管理的前沿理论的讲解和传授，以提升他们的理论水平，开阔他们的理论视野；另外，尽管这一部分授课对象实践经验很丰富，但往往对实践经验背后的理论支持所知甚少，所以，应结合他们的实际工作来介绍支持性的理论，使他们今后的工作在理论指导下更加自觉与主动。又因为他们的学习时间往往较短，难以做到系统、全面地讲解，所以，最好是在事先调查授课听众情况的基础上，根据他们的实际需要，有选择性地、专题性地讲解，这样效果会更好。

编著者
2016 年 1 月

目 录

第一章 组织行为学导论	1
第一节 组织行为学的概念和研究内容	1
第二节 组织行为学的产生与发展	4
第三节 研究组织行为学的意义	11
第四节 组织行为学面临的机遇与挑战	13
第五节 组织行为学的具体研究方法	16
复习思考题	17
案例 1-1 问题的症结在哪里	18
案例 1-2 同窗同学, 命运截然不同	19

第一篇 个体行为

第二章 个体心理与个体行为	24
第一节 个体行为规律	24
第二节 心理活动与个体行为	29
第三节 个性心理特征与个体行为	37
复习思考题	42
案例 2-1 谁当总经理更合适	43
案例 2-2 新生代员工的个性化诉求与管理	45
第三章 激励与个体行为	48
第一节 激励概述	48
第二节 内容型激励理论	50
第三节 过程型激励理论	56
第四节 行为改造型激励理论	62
第五节 综合激励模型	67
第六节 正激励、负激励与去激励	72

第七节 激励理论的综合应用	74
复习思考题	80
案例 3-1 南港铁路公司车务段	81
案例 3-2 需求层次测试	82
案例 3-3 “海底捞”火锅的员工激励	83
第四章 工作压力与压力管理	86
第一节 工作压力的含义	86
第二节 工作压力的来源	87
第三节 个体对工作压力反应的差异	90
第四节 消极压力的后果	91
第五节 工作压力管理	93
复习思考题	95
案例 4-1 常务董事 Joe Hansen 的一天	96
案例 4-2 团队压力管理——怯场	98
案例 4-3 压力测评	99
第五章 职业兴趣与职业锚	101
第一节 职业兴趣	101
第二节 职业锚	106
第三节 职业价值观及测评	108
复习思考题	111
案例 职业价值观测评	111

第二篇 群体行为

第六章 群体概述	116
第一节 群体的概念	116
第二节 群体的类型	118
第三节 群体的结构	120

第四节 群体行为规律	122
复习思考题	125
案例 海尔“三件宝”	126
第七章 群体动力理论	129
第一节 群体规范与群体压力	129
第二节 群体意识与群体士气	131
第三节 群体冲突	133
第四节 群体决策与群体竞争	135
第五节 群体内聚力	138
复习思考题	143
案例 海上遇险——群体决策	143
第八章 群体人际关系	147
第一节 群体人际关系的概念与重要性	147
第二节 群体人际关系的特点与类型	149
第三节 影响群体人际关系的因素	150
第四节 群体人际关系分析	152
复习思考题	155
案例 8-1 AC 航班坠落事件	155
案例 8-2 人际关系状况测试	156
案例 8-3 人际交往能力测试	158
第九章 团队与团队建设	160
第一节 团队概述	160
第二节 团队建设	163
第三节 团队精神	167
第四节 团队信息沟通	168
第五节 创业团队	170
复习思考题	173
案例 9-1 如何带好团队	174
案例 9-2 新东方三剑客	176

第三篇 领导行为

第十章 领导概述.....	180
第一节 领导的概念.....	180
第二节 领导者的影响力.....	182
第三节 领导者的基本素质——智商与情商.....	185
第四节 成功领导者的类型.....	189
复习思考题.....	191
案例 秦厂长的三板斧.....	192
第十一章 领导理论.....	196
第一节 领导特质理论.....	196
第二节 领导行为理论.....	199
第三节 领导权变理论.....	204
第四节 领导理论的新发展.....	212
第五节 未来组织的领导模型.....	218
复习思考题.....	225
案例 11-1 红旗轻工设计院.....	225
案例 11-2 内控与外控领导方式.....	229
案例 11-3 三种领导方式测评.....	231
第十二章 领导力.....	233
第一节 领导力概述.....	233
第二节 领导力模型.....	235
第三节 领导力的提高和发挥.....	238
复习思考题.....	242
案例 12-1 给部属一个台阶下——给员工撑足面子.....	242
案例 12-2 讲故事,树领导力.....	244
案例 12-3 管理潜能测试.....	246
第十三章 现代领导的成功方略.....	249
第一节 成功在于观念.....	250
第二节 成功在于战略.....	252

第三节 成功在于执行	255
第四节 成功在于细节	258
第五节 成功在于和谐	260
复习思考题	263
案例 13-1 小故事, 大启发	264
案例 13-2 张瑞敏的领导风格与用人之道	266

第四篇 组 织 行 为

第十四章 组织与组织理论	270
第一节 组织的概念与功能	270
第二节 组织理论	274
第三节 组织结构	279
第四节 组织设计	283
第五节 组织效率	292
复习思考题	296
案例 三九企业的组织设计	296
第十五章 组织变革与发展	300
第一节 组织变革与发展的含义与动因	300
第二节 组织变革与发展的内容和方法	303
第三节 组织变革与发展的阻力及阻力的克服	306
第四节 组织未来发展的基本趋势与模式	308
第五节 学习型组织及其创建	311
复习思考题	313
案例 15-1 海尔学习型组织的创建	314
案例 15-2 “互联网+”背景下的组织变革	321
第十六章 组织力	325
第一节 组织力概述	325
第二节 人力资源管理	328
第三节 组织文化	331
第四节 组织承诺	333

复习思考题	337
案例 组织承诺的自我测试	337
第十七章 虚拟组织——虚拟企业	339
第一节 虚拟企业概念的提出	339
第二节 虚拟企业的特点、构建条件及生命周期	340
第三节 虚拟企业的形式	342
第四节 虚拟企业与传统企业的比较	347
复习思考题	351
参考文献	352

第一章

组织行为学导论

组织行为学是管理学理论中的重要分支，它不是与其他管理理论同时产生的，而是管理科学理论发展到一定阶段才产生的，至今已有近百年的发展历史。它有自身的发展特点、研究内容和研究方法。

第一节 组织行为学的概念和研究内容

一、组织行为学的概念

组织行为学是运用系统分析的方法，研究工作组织中人的心理和行为的规律，从而预测、引导和控制人的行为，以实现组织既定目标的科学。

从这个概念中，我们可以体会以下几点。

1. 组织行为学的研究对象是人的心理和行为的规律性

组织行为学既研究人的心理活动的规律性，又研究人的行为活动的规律性，是把这两者作为一个统一体来研究的。人的行为与心理是密不可分的，心理活动是行为的内在表现，行为是心理活动的外在表现，因此，必须把两者作为统一体进行研究。

2. 组织行为学的研究范围是工作组织中人的心理与行为规律

组织行为学并不是研究一切人类的心理和行为规律，而是只研究工作组织范围内的人的心理与行为的规律。这种组织的范围包括工厂、商店、学校、机关、军队、医院、农村等所有的工商企业、社会团体、事业单位以及国家机关等组织。研究这种组织中的人的心理和行为规律，不仅是研究单个人的心理和行为，而且还要研究聚集在一起的人的心理和行为规律。因此组织行为学又可以分为：个体心理与行为、群体心理与行为以及整个组织的心理与行为。

3. 组织行为学的研究方法是系统分析的方法

组织行为学不是孤立地研究一个组织中的个体、群体和组织的心理和行为，而是