

ORGANIZATIONAL BEHAVIOR

组织行为学

Business Administration Classics
工商管理经典译丛

(第16版) (SIXTEENTH EDITION)

斯蒂芬·罗宾斯 (Stephen P. Robbins)

蒂莫西·贾奇 (Timothy A. Judge)

孙健敏 王 震 李 原 译

孙健敏 校

著

ORGANIZATIONAL BEHAVIOR

组织行为学

Business Administration Classics
工商管理经典译丛

(第16版)(SIXTEENTH EDITION)

斯蒂芬·罗宾斯 (Stephen P. Robbins)

蒂莫西·贾奇 (Timothy A. Judge)

孙健敏 王 震 李 原 译

孙健敏 校

著

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 16 版/斯蒂芬·罗宾斯等著; 孙健敏, 王震, 李原译. —北京: 中国人民大学出版社, 2016. 12

(工商管理经典译丛)

ISBN 978-7-300-23166-2

I. ①组… II. ①斯… ②孙…③王…④李… III. ①组织行为学 IV. ①C936

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2016) 第 168570 号

工商管理经典译丛

组织行为学 (第 16 版)

斯蒂芬·罗宾斯 著

蒂莫西·贾奇

孙健敏 王震 李原译

孙健敏 校

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

电话 010-62511242 (总编室)

010-82501766 (邮购部)

010-62515195 (发行公司)

网址 <http://www.crup.com.cn>

<http://www.ttrnet.com> (人大教研网)

经销 新华书店

印刷 三河市汇鑫印务有限公司

规格 185mm×260mm 16 开本

印张 38.25 插页 2

字数 890 000

邮政编码 100080

010-62511770 (质管部)

010-62514148 (门市部)

010-62515275 (盗版举报)

版次 2016 年 12 月第 1 版

印次 2016 年 12 月第 1 次印刷

定价 78.00 元

《工商管理经典译丛》

出版说明

随着中国改革开放的深入发展，中国经济高速增长，为中国企业带来了勃勃生机，也为中国管理人才提供了成长和一显身手的广阔天地。时代呼唤能够在国际市场上搏击的中国企业家，时代呼唤谙熟国际市场规则的职业经理人。中国的工商管理教育事业也迎来了快速发展的良机。中国人民大学出版社正是为了适应这样一种时代的需要，从 1997 年开始就组织策划《工商管理经典译丛》，这是国内第一套与国际管理教育全面接轨的引进版工商管理类丛书，该套丛书凝聚着 100 多位管理学专家学者的心血，一经推出，立即受到了国内管理学界和企业界读者们的一致好评和普遍欢迎，并持续畅销数年。全国人大常委会副委员长、国家自然科学基金会管理科学部主任成思危先生，以及全国 MBA 教育指导委员会的专家们，都对这套丛书给予了很高的评价，认为这套译丛为中国工商管理教育事业做了开创性的工作，为国内管理专业教学首次系统地引进了优秀的范本，并为广大管理专业教师提高教材甄选和编写水平发挥了很大的作用。据统计，本丛书现已成为目前国内管理院校和企业培训中采用率最高、影响最大的引进版教材。其中《人力资源管理》（第六版）获第十二届“中国图书奖”；《管理学》（第四版）获全国优秀畅销书奖。

进入 21 世纪后，随着经济全球化和信息化的发展，国际 MBA 教育在课程体系上进行了重大的改革，从 20 世纪 80 年代以行为科学为基础，注重营销管理、运营管理、财务管理到战略管理等方面的研究，到开始重视沟通、创业、公共关系和商业伦理等人文类内容；并且增加了基于网络的电子商务、技术管理、业务流程重组和统计学等技术类内容。另外，管理教育的国际化趋势也越来越明显，主要表现在师资的国际化、生源的国际化 and 教材的国际化方面。近年来，随着我国 MBA 和工商管理教育事业的快速发展，国内管理类引进版教材的品种越来越多，出版和更新的周期也在明显加快。为此，我们这套《工商管理经典译丛》也适时更新版本，增加新的内容，同时还将陆续推出新的系列和配套的案例教材、教学参考书，以顺应国际管理教育发展的大趋势。

本译丛入选的书目，都是世界著名的权威出版机构畅销全球的工商管理教材，被各国和地区的著名大学商学院和管理学院所普遍选用，是国际工商管理教育界最具影响力的教科书。本丛书的作者，皆为管理学界享有盛誉的著名教授，他们的这些教材，经过了美国和世界各地数千所大学和管理学院教学实践的检验，被证明是论述精辟、视野开阔、资料丰富、通俗易懂，又具有生动性、启发性和可操作性的经典之作。本译丛的译者，大多是国内各著名大学的优秀中青年学术骨干，他们大都曾留学欧美，在长期的教学研究和实践中积累了丰富的经验，具有较高的翻译水平。

本丛书的引进和运作过程,从市场调研与选题策划、每本书的推荐与论证、对译者翻译水平的考察与甄选、翻译规程与交稿要求的制定、对译者质量的严格把关和控制,到版式、封面和插图的设计等各方面,都坚持高水平和高标准的原则,力图奉献给读者一套译文准确、文字流畅、从内容到形式都保持原著风格的工商管理精品图书。

本丛书参考了国际上通行的 MBA 和工商管理专业核心课程的设置,并充分兼顾了我国管理各专业现行通开课与专业课程设置,以及企业管理培训的要求,故适应面较广,既可用于管理各专业不同层次的教学,又可供各类管理人员培训和个人自学使用。

为了本丛书的出版,我们成立了由中国人民大学、北京大学、中国社会科学院等单位专家学者组成的编辑委员会,德高望重的袁宝华同志、黄达教授和中国人民大学校长纪宝成教授,都给了我们强有力的支持,使本丛书得以在管理学界和企业界产生较大的影响。许多我国留美学者和国内管理学界著名专家教授,参与了原著的推荐、论证和翻译工作,原我社编辑闻洁女士在这套书的总体策划中付出了很多心血。在此,谨向他们致以崇高的敬意并表示衷心的感谢。

愿这套丛书为我国 MBA 和工商管理教育事业的发展,为中国企业管理水平的不断提升继续做出应有的贡献。

中国人民大学出版社

对于这本书，已经不需要译者做更多的介绍和说明了。从1996年接手本书第7版的翻译工作至今，正好20个年头。在这20年里，组织行为学这个概念在一定程度上从一个“灰姑娘”变成白天鹅，其对管理的解读和对实践的指导作用人所共知，无论是正规大学的工商管理学科还是在职人员的管理培训，组织行为学或其中的一些内容，例如领导力、团队建设、创新等都成为核心课程或重要内容。在这20年里，这本翻译的教科书被海内外众多大学选为教材或参考书，其读者从本科生到研究生，从各级管理者到培训师，今天的很多学者和经理人就是从这本书开始了解组织行为的。在这20年里，中国发生了翻天覆地的变化，产生了很多新型组织，出现了很多新的概念或学说，网络的无孔不入和数字媒体的普及使得新的概念或学说传播得更快、更广，于是有人对经典教科书的价值和作用产生了质疑。在此，我用20年与这本书相处的经验告诉大家：这本书仍然是教授和学习管理学的老师和学生的必读书目，仍然是组织管理实践者和研究者的案头必备。

第16版不仅增加了很多最新的学术研究成果，还有许多形式上的变化。每章的开篇案例和章末的案例分析和道德困境都重新编写了，全书144个阅读材料，其中143个是全新的。每章后的体验练习和综合案例也是翻译版的新面孔。组织行为学的国际视角增加了很多新内容，重要的议题或概念都有来自现实的调查资料作为应用的依据。尽管有诸多的变化，但深入浅出、通俗易懂、紧跟学术前沿、理论联系实际一直是本书的特色，在这一版体现得更加充分。独特的体例、新颖的观点、丰富的文献、流畅的语言、生动的表达使得本书成为组织行为学领域的翘楚。

对于初涉组织行为学领域的学生，你不必担心自己的知识背景，作者深入浅出、通俗易懂的笔触足以使你在读完本书后顿感进入了一个全新的人类行为世界；对于已经在组织行为学领域中耕耘多年的专家学者，你不必担心没有发现和收获，书中引用的大量研究报告、翔实的研究数据、有趣的结论以及透彻的分析和解释，不仅会丰富你原有的理论和知识、让你开阔视野，而且很有可能激发新的研究思路；对于产业界的实际工作者，你不必担心枯燥乏味的理论阐述，众多案例结合理论分析会使你觉得该书就是为帮助你解决面临的实际问题而撰写的。

细心的读者可能已经注意到了，本版的译者出现了一位新人——王震，他是中央财经大学的副教授，组织行为学领域的后起之秀。由于他的加盟，本书的翻译质量和速度都上了一个台阶。

先后参与本书翻译和初校的还有石伟、徐世勇、毛畅果、焦海涛、赵简、王宏蕾、尹奎、杨夕瑾、徐贯英、张彤、端木郁芊、吴艳华、张雨奇、单田田、刘薇、张宏宇、陈佩、罗文豪、王崇锋等。

感谢中国人民大学出版社的信任,感谢责任编辑的理解和支持。感谢使用本书的老师和学生们。

祝愿并相信大家在阅读此书时真切感受到“开卷有益”。

恳请各位不吝赐教。

孙健敏

2016年11月于人大求是楼

欢迎阅读《组织行为学》(第16版)! 本书一直被看作所有组织行为学教材的权威标准, 这一版也延续了以往的特色, 生动、形象地向读者介绍了本领域的最新研究成果。在保留鲜明特征的同时——简洁的写作风格、最前沿的内容、引人入胜的教学方法——我们对第16版的内容进行了更新, 以体现组织行为学领域的最新研究成果。我们对这一版进行了全面彻底的修订。在保留最核心内容的同时, 我们相信这一版反映了最前沿的组织行为学研究成果以及组织、管理者和员工正面临的重要议题。

第16版的主要变化

- 第16版的更新最为明显。以下模块全部重写并加入新的内容:

开篇案例

组织行为民意调查

国际组织行为学

神话还是科学

- 以下模块或全部重写并增加新的内容, 或进行大量的修改和更新:

道德抉择

观点碰撞

- 新版将“本章小结”和“对管理者的启示”这两部分进行了区分, 方便学生将每一章中学到的切实可行的方法用于工作实践。

- 每章末尾的阅读材料——案例分析、道德困境——或全部重写并增加新的内容, 或进行大量的修改和更新。

教学和学习支持

在 www.pearsonhighered.com/irc, 教师可以获得本书的多种教学资源, 所有这些资源都是可以下载的。注册非常简单; 只需联系培生的销售代表, 他将为你提供登录名及密码信息。教学人员在注册之后便可立即下载教学资源文件, 我们还会指导你在校园服务器上安装相应的课程管理内容。

如果你需要帮助, 我们热情的技术支持团队非常乐意帮你安装与本书配套的教学辅助材料。请登录 247pearsoned.custhelp.com 以获得常见问题的解答以及免费的用户服务热线电话号码。

- 教师手册——结合本书中的变化, 我们对教师手册进行了彻底的更新。每章包括以下部

分: 学习目标、章节概要、课堂练习、教学建议、简答题、补充案例及问题。

● 试题库——经过修订和更新后, 试题库中的问题要求学生灵活运用在本书学习目标及学习结果中掌握的知识。这些问题还体现了国际高等商学院协会 (AACSB) 制定的学习标准。

● 考试编制软件——考试编制软件包含试题库中的所有试题。该软件操作简便, 教师只需点击几下鼠标就可以查看、编辑和增添试题。我们的考试编制软件可用于多个课程管理系统, 可以在 www.pearsonhighered.com/irc 网站下载。

● PPT 材料——我们还提供便于教师在课堂上使用的 PPT 材料。教师可以使用现有的材料, 也可根据课堂需要对 PPT 的内容进行编辑。

第 I 篇 导 论

第 1 章 什么是组织行为学 // 003

- 1.1 人际技能的重要性 // 004
- 1.2 管理者做什么 // 005
- 1.3 了解组织行为学 // 009
- 1.4 用系统研究完善直觉 // 009
- 1.5 对组织行为学有贡献的学科 // 012
- 1.6 组织行为学中没有绝对的真理 // 014
- 1.7 组织行为学面临的挑战与机遇 // 014
- 1.8 变得有吸引力：开发组织行为学模型 // 021
- 1.9 本章小结 // 028
- 1.10 对管理者的启示 // 028

- 观点碰撞 → 理论引导实践，还是实践衍生理论？ // 029 复习题 // 030
- 体验练习 → 飘飘欲仙的办公室 // 030 道德困境 → 哲基尔还是海德？ // 031
- 案例分析 1 → 苹果的全球化之路 // 032 案例分析 2 → 临时工的时代已来临？ // 033

第 II 篇 个 体

第 2 章 组织中的多元化 // 037

- 2.1 多元化 // 038
- 2.2 传记特征 // 042
- 2.3 能力 // 049
- 2.4 多元化管理策略 // 052
- 2.5 本章小结 // 054
- 2.6 对管理者的启示 // 054

- 观点碰撞 → 平权法案应该被废止 // 054 复习题 // 056
- 体验练习 → 被排挤的感觉 // 056 道德困境 → 董事会配额 // 056
- 案例分析 1 → 浮动的智商 // 057 案例分析 2 → 高龄劳动力是企业的宝藏 // 058

第 3 章 态度与工作满意度 // 060

3.1 态度 // 061

3.2 工作满意度 // 067

3.3 本章小结 // 075

3.4 对管理者的启示 // 075

观点碰撞 → 雇主与员工之间的忠诚已经过时了 // 075 复习题 // 076

体验练习 → 哪些因素对你的工作满意度影响最大? // 076

道德困境 → 赏金猎人 // 077 案例分析 1 → 灵活性是追求快乐的秘诀 // 078

案例分析 2 → 工作重塑 // 079

第 4 章 情绪与心境 // 081

4.1 情绪和心境是什么 // 082

4.2 情绪劳动 // 092

4.3 情感事件理论 // 093

4.4 情绪智力 // 094

4.5 情绪调节 // 097

4.6 情绪和心境在组织行为中的应用 // 098

4.7 本章小结 // 103

4.8 对管理者的启示 // 103

观点碰撞 → 有时候发脾气也是件好事 // 103 复习题 // 104

体验练习 → 谁能抓到骗子? // 105 道德困境 → 员工的快乐导师 // 105

案例分析 1 → 工作的时候大哭合适吗? // 106

案例分析 2 → 你能通过看脸来识别情绪吗? // 107

第 5 章 人格与价值观 // 109

5.1 人格 // 110

5.2 价值观 // 122

5.3 人格、价值观与工作场所 // 124

5.4 全球化价值观 // 126

5.5 本章小结 // 129

5.6 对管理者的启示 // 130

观点碰撞 → 千禧一代更自恋 // 130 复习题 // 131

体验练习 → 你更喜欢哪种组织文化? // 132

道德困境 → 代际价值观与“按兵不动” // 132

案例分析 1 → 做好人的代价 // 133 案例分析 2 → 安静的力量 // 134

第 6 章 知觉与个体决策 // 135

6.1 什么是知觉 // 136

6.2 人际知觉: 对他人做出判断 // 137

- 6.3 知觉与个体决策之间的联系 // 142
- 6.4 在组织中进行决策 // 143
- 6.5 影响决策的因素：个体差异和组织限制 // 148
- 6.6 决策中的道德问题 // 150
- 6.7 创造力、创造性决策和组织中的创新 // 152
- 6.8 本章小结 // 156
- 6.9 对管理者的启示 // 156
- 观点碰撞 → 刻板印象正在消失 // 157 复习题 // 158
- 体验练习 → 决策中的偏见 // 158 道德困境 → 决定作弊 // 159
- 案例分析 1 → 决策的计算机化 // 160 案例分析 2 → 最年轻的亿万富翁 // 161

第7章 动机概念 // 162

- 7.1 界定动机 // 163
- 7.2 早期的动机理论 // 164
- 7.3 当代动机理论 // 168
- 7.4 当代动机理论的整合 // 184
- 7.5 本章小结 // 185
- 7.6 对管理者的启示 // 185
- 观点碰撞 → 设置目标才能成功 // 186 复习题 // 187
- 体验练习 → 组织公平任务 // 187 道德困境 → 分数通胀 // 187
- 案例分析 1 → 公正与高管薪酬 // 188 案例分析 2 → 工作时间睡大觉 // 188

第8章 动机：从概念到应用 // 190

- 8.1 通过工作设计进行激励：工作特征模型 // 191
- 8.2 员工参与 // 200
- 8.3 利用奖励激励员工 // 201
- 8.4 本章小结 // 209
- 8.5 对管理者的启示 // 209
- 观点碰撞 → 当面交流很重要 // 210 复习题 // 211
- 体验练习 → 工作特征模型的应用 // 211 道德困境 → 让囚犯来工作 // 211
- 案例分析 1 → 休闲的动机 // 212 案例分析 2 → 奖励机制的正反面 // 213

第三篇 群体

第9章 群体行为的基础 // 217

- 9.1 群体的定义和分类 // 218
- 9.2 群体发展的阶段 // 219
- 9.3 群体属性：角色、规范、地位、规模、凝聚力和多样性 // 222
- 9.4 群体决策 // 234

9.5 本章小结 // 238

9.6 对管理者的启示 // 238

观点碰撞 → 独自工作的时候更有创造力 // 239 复习题 // 240

体验练习 → 荒野求生: 抱团还是单干? // 240

道德困境 → 社会惰化是不道德的吗? // 242

案例分析 1 → 共识之灾 // 243 案例分析 2 → 对群体的投资 // 243

第 10 章 理解工作团队 // 245

10.1 为什么团队如此普及 // 246

10.2 群体与团队的差异 // 246

10.3 团队的类型 // 247

10.4 打造有效的团队 // 251

10.5 使个体转变成团队选手 // 258

10.6 警惕: 团队并非总是问题的答案 // 259

10.7 本章小结 // 260

10.8 对管理者的启示 // 260

观点碰撞 → 充分赋权, 才能有效发挥 // 261 复习题 // 261

体验练习 → 打造“完美”团队 // 262 道德困境 → 近墨者黑 // 262

案例分析 1 → 在团队中语塞 // 263 案例分析 2 → 多元文化的跨国团队 // 264

第 11 章 沟通 // 265

11.1 沟通的功能 // 266

11.2 沟通的过程 // 268

11.3 沟通的方向 // 269

11.4 组织沟通 // 270

11.5 沟通模式 // 272

11.6 沟通渠道的选择 // 276

11.7 说服力沟通 // 282

11.8 有效沟通的障碍 // 283

11.9 全球化层面的意义 // 286

11.10 本章小结 // 288

11.11 对管理者的启示 // 289

观点碰撞 → 社交媒体 // 289 复习题 // 290

体验练习 → 非言语沟通的缺失 // 291 道德困境 → 电子邮件的陷阱 // 291

案例分析 1 → 社交媒体, 为你所用 // 292 案例分析 2 → 备受诟病的 PPT // 293

第 12 章 领导 // 294

12.1 什么是领导 // 295

12.2 特质理论 // 295

12.3	行为理论	// 297	
12.4	权变理论	// 299	
12.5	领导—成员交换理论	// 302	
12.6	魅力型领导和变革型领导	// 303	
12.7	真实型领导：道德和信任	// 309	
12.8	为未来的领导做准备：导师制	// 314	
12.9	领导概念所面临的挑战	// 315	
12.10	发现和创造有效的领导者	// 317	
12.11	本章小结	// 318	
12.12	对管理者的启示	// 318	
	观点碰撞 → 没有天生的英雄	// 319	复习题 // 320
	体验练习 → 什么是领导力？	// 320	道德困境 → 卧底老板 // 320
	案例分析 1 → 实战造就领导力	// 321	案例分析 2 → 领导力算法 // 322

第 13 章 权力与政治 // 324

13.1	权力的定义	// 325	
13.2	领导与权力的比较	// 326	
13.3	权力的基础	// 326	
13.4	依赖性：权力的关键	// 328	
13.5	权术	// 329	
13.6	权力如何影响人们	// 331	
13.7	性骚扰：工作场所的不平等权力	// 332	
13.8	政治：权力的行使	// 334	
13.9	政治行为的前因和后果	// 337	
13.10	政治行为的道德问题	// 344	
13.11	绘制你的政治生涯	// 344	
13.12	本章小结	// 346	
13.13	对管理者的启示	// 346	
	观点碰撞 → 人人渴望权力	// 346	复习题 // 347
	体验练习 → 团队中的权力格局	// 348	道德困境 → 是否该对当权者百依百顺？ // 349
	案例分析 1 → 放权，还是紧握不放？	// 349	案例分析 2 → 同事变老板 // 350

第 14 章 冲突与谈判 // 351

14.1	冲突的定义	// 352	
14.2	冲突的类型和范围	// 353	
14.3	冲突过程	// 355	
14.4	谈判	// 361	
14.5	本章小结	// 371	
14.6	对管理者的启示	// 372	

观点碰撞 → 俱乐部老板的贪婪导致了职业体育界的罢工 // 373 复习题 // 374

体验练习 → 模拟谈判 // 375 道德困境 → 要求低薪的求职者 // 376

案例分析 1 → 直面挑战 // 376 案例分析 2 → 集体谈判的利弊 // 377

第 IV 篇 组织系统

第 15 章 组织结构的基础 // 381

15.1 什么是组织结构 // 382

15.2 常见的组织设计 // 387

15.3 组织设计的一些新方案 // 390

15.4 为什么组织结构存在差异 // 396

15.5 组织设计与员工行为 // 399

15.6 本章小结 // 401

15.7 对管理者的启示 // 401

观点碰撞 → 管理的末日 // 402 复习题 // 403

体验练习 → 瓦解官僚主义 // 404 道德困境 → 董事会成员的职责 // 404

案例分析 1 → 越轨式创新: 与等级制度的斗争? // 405

案例分析 2 → 波音梦幻客机: 工程噩梦还是组织灾难? // 406

第 16 章 组织文化 // 408

16.1 什么是组织文化 // 409

16.2 组织文化做什么 // 412

16.3 组织文化的创建与维系 // 417

16.4 员工怎样学习组织文化 // 421

16.5 创建道德的组织文化 // 424

16.6 创建积极的组织文化 // 425

16.7 职场灵性与组织文化 // 427

16.8 全球化层面的意义 // 429

16.9 本章小结 // 431

16.10 对管理者的启示 // 431

观点碰撞 → 组织应该努力建立积极的组织文化 // 431 复习题 // 432

体验练习 → 评估课堂文化 // 433 道德困境 → 导致破产的文化 // 434

案例分析 1 → 企业并购不一定导致文化冲突 // 434

案例分析 2 → 丰田的问题是企业文化引起的吗? // 435

第 17 章 人力资源政策与实践 // 437

17.1 招聘活动 // 438

17.2 甄选活动 // 438

17.3 培训与开发方案 // 445

- 17.4 绩效评估 // 448
- 17.5 人力资源管理者中的领导角色 // 454
- 17.6 本章小结 // 460
- 17.7 对管理者的启示 // 460

观点碰撞 → 社交媒体是招聘新人的良好途径 // 460 复习题 // 461

体验练习 → 绩效评估与反馈 // 462 道德困境 → 信用调查 // 462

案例分析 1 → 绩效考核的终结 // 463 案例分析 2 → 隐藏的奴隶主 // 464

第 18 章 组织变革与压力管理 // 465

- 18.1 变革的动力 // 466
- 18.2 有计划的变革 // 467
- 18.3 变革的阻力 // 468
- 18.4 管理组织变革的方法 // 472
- 18.5 创建一种支持变革的文化 // 477
- 18.6 工作压力及其管理 // 480
- 18.7 本章小结 // 490
- 18.8 对管理者的启示 // 490

观点碰撞 → 负责任的管理者会帮助员工减压 // 491 复习题 // 492

体验练习 → 变革战略化 // 492 道德困境 → WPAC 电视台的变革 // 493

案例分析 1 → 星巴克的文化回归 // 494 案例分析 2 → 当企业深陷变革僵局 // 495

附录 组织行为学的研究方法 // 497

综合案例 // 505

- 案例 1 经济不景气时的动机管理 // 507
- 案例 2 改造令人不满的工作 // 510
- 案例 3 建立联盟 // 513
- 案例 4 无边界组织 // 516
- 案例 5 护工的压力 // 519

术语表 // 522

注释 // 534

ORGANIZATIONAL BEHAVIOR



■ 第 I 篇

导 论

Introduction