

工商管理硕士 (MBA) 系列教材

组织行为学

余凯成 / 主编

- 信息前沿
- 应用导向
- 结合国情
- 博采众长
- 哈佛学不到!



大连理工大学出版社

Dalian University of Technology Press

工商管理硕士(MBA)系列教材

组 织 行 为 学

主 编	余凯成	
编 著	黄培伦	陈雍政
	张丽华	王文波

大连理工大学出版社

© 余凯成 2002

图书在版编目(CIP)数据

组织行为学 / 余凯成主编. —2版. —大连: 大连理工大学出版社, 2002.5(2002.12 重印)

工商管理硕士(MBA)系列教材

ISBN 7-5611-1632-2

I. 组… II. 余… III. 组织行为学 IV. C396

中国版本图书馆 CIP 数据核字(98)第 03637 号

大连理工大学出版社出版

地址:大连市凌水河 邮政编码:116024

电话:0411-4708842 传真:0411-4701466 邮购:0411-4707955

E-mail: dutp@mail.dlptt.ln.cn URL: <http://www.dutp.com.cn>

大连理工印刷有限公司印刷 大连理工大学出版社发行

幅面尺寸: 170mm × 227mm 印张: 26.75 字数: 500 千字

印数: 20 001 ~ 26 000

2001 年 1 月第 1 版

2002 年 5 月第 2 版

2002 年 12 月第 4 次印刷

责任编辑: 刘 杰

版式设计: 娄 华

封面设计: 孙宝福

责任校对: 汪会武

定 价: 28.00 元

总结经验，联系国情，
博采众长，努力开发
我国工商管理教材。

袁宝华

一九八四年四月

工商管理硕士(MBA)

系列教材编委会

名誉顾问 袁宝华
成思危
威廉·H·纽曼

顾问(按姓氏笔画排列)
王众托 杨锡山
郑绍濂 赵纯均
殷起鸣 黄梯云

主 编 余凯成

副主编 栾庆伟

编 委(按姓氏笔画排列)
王海山 汤正如 仲秋雁
汪克夷 肖洪钧 武春友
金 镛 侯铁珊 原毅军
韩大卫 蒋中权 戴大双

总策划 刘 杰



序

工商管理硕士(MBA)教育制度是由美国首创的。经过几十年的发展与改进,已经成为一套相当完整的教育体系。尽管它仍有其不足,目前正根据新的信息时代及经济全球化的发展在继续调整、更新与改善之中,但它已成为美国乃至几乎整个发达国家培养高级企业管理人才的有效手段,已成为不争的事实。

序

MBA教育的特点,首先在于它具有鲜明而独特的目标,即造就高级综合管理(General Management)人才。它不同于以培养高级研究专家为主的其他硕士教育制度,是职业培养性的,因而具有明确的应用与实践的导向性。其培养对象是有一定管理实践阅历的中、青年管理者,经二至三年MBA系统深造,仍回到企业管理的岗位中去,因此是“从企业来,回企业去的”。因为目标是造就位于决策层的、跨职能的高层经理,它讲授的管理理论广而不深,但却十分强调可操作的具体管理技能的培训。基于上述独特目标,MBA教育发展了相应的教学方法论原则及与之配套的一系列亲验性教学方法,或称参与式、行动式教学法,在传统的课堂系统讲授之外,大量使用案例教学、角色扮演、模拟练习等新型教学活动。

MBA制度引入我国,始于80年代初。为适应改革开放的新形势,邓小平以无产阶级战略家的远见与胆识,早在1978年末访美时,就亲自向当时的美国总统卡特提出,由美方派遣管理教育专家来华,培训我国企业管理干部。此建议得到卡特及其继任里根与布什总统的积极响应。大连理工大学有幸被双方选中为建立中美合作进行高级管理培训的单位,于1980年成立了“中国工业科技管理大连培训中心”,并被指定为引进美国管理理论、技术及教育制度的正式窗口。在中美合作的头五年,办起了学制为八个月的“厂长/经理讲习班”。它是按照MBA教育的框架设计的,涵盖MBA教育中所有的核心课程,被称为“迷你型”(或袖珍型)MBA,是MBA制度的理念与实践引入我国之始。在实行这一制度时,数以千计的高级管理干部被现代管理理论与技术武装起来,分赴全国不同岗位,对改革开放起了重大推动作用。1984年起,根据美国

教授在大连讲学的记录而整理出版的一套现代企业管理系列教材,发行逾百万册,对广大读者起了重大的启蒙作用。当时国家指派了来自许多其他院校的大量管理教师来我校,一方面协助教学工作的开展,另一方面也受到了初步的现代管理教育,成为各校的骨干教研力量。

中美在大连合作进入第二个五年的1984年,国家又决定在我校引入正式的MBA制度。在两国政府支持下,办起了大连理工大学与美国布法罗纽约州立大学合作的MBA班,于八年中共办了五期三年制的MBA班,培养了216名中国首批MBA毕业生,他们正在各个岗位上发挥着积极作用。

根据我国经济发展的需要,经过试点与探索,MBA教育制度正在蓬勃发展。从今年起,将有56所管理学院被批准举办MBA教育,因此,迫切需要系统的MBA成套教材。作为最早接触与引进现代MBA制度的大连理工大学,通过“请进来,派出去”的方式,已培养出一批既了解世界企业管理前沿知识,又熟悉中国国情的师资队伍,因此我们编写出版这套“MBA系列教材”是有很好基础的。

这套系列教材力求做到整体统一、信息前沿、应用导向、目标明确、突出重点、博采众长、结合国情,内容与方法相辅相成。

我们恳请此套丛书的使用者——广大管理教师、学员与读者向我们提出批评与建议,以便日臻完善,是所至盼。

余凯成

1998年4月



前言

前言

本书是由我主编的,因为我在组织行为学领域研究和教学已经有 40 多年积累,我早就觉得自己有义务编写一本组织行为学教科书供我国 MBA 教育使用,这门学科越来越受到大的关注和重视,而本学科在工商管理教育中的作用也愈益显著,许多教师与同行早就来电话和信件敦促我写出一本教科书,共享我的这些信息资源,这实际上已成为我的一种承诺与负债。其实我在五六十年代已尝试编写过组织行为学教材,例如,管理者自学丛书中的《燃起人们热情之火》,它虽然只是一本专著,着重探讨激励问题,但此书出版后深受读者欢迎。1990 年又与杭州大学卢盛忠,中国人民大学徐昶,上海社科院钱冰鸿合编了一本《组织行为学——理论与实践》。书被中国工业心理学会的元老、90 高龄的陈立誉为“为行为科学正名,为组织管理开路”的大著,他强调最近他又翻阅了一遍,仍认为它是可以代表当时行为科学的理论与实际的(见应用心理学学报 1999 年第 5 卷第一期)。

所以我早就宣布今年将亲自编写一本供 MBA 教学使用的组织行为学教材。

从同行们来信来电催询此书出版进度的热忱来看,对此书的期望是很高的,但不幸的是,我从今年初就患了脑溢血症,不醒人事达数日之久,使此书的出版推延了数月,有负重望,歉甚,歉甚!到现在我仍未能完全康复,医嘱不宜再承担编书重负,所以我们组成了一个编写小组,由我以前的学生,根据我以前的有关著作,按照我设计的编写提纲,将此书编写完成。但我必须指出,此书仍由我署名主编,因为他们是接受我的指导并依据我的著作完成的。不过不能抹煞他们的贡献,例如四川大学的陈维政教授,华南理工大学工商管理学院副院长黄培伦教授,大连大学王文波副校长都参加了编写,并各自做出了相应的贡献。这种群体式的团队式的创作方式也许是一种很有意义的探索。

这本教科书不仅较完整地涵盖了组织行为学这门学科的主要领域,而且特别注意介绍新型的教学方法,例如,我们在每章章首都选载了出自管理实践的引例,章末也选编案例和练习,为了给自学能力强的 MBA 学生以更多的自学参考材料,有的章节还编入了国外经典性的和最新的有关资料,我们将在此书出版后编写每章的教师使用说明,以方便使用此书的教师们。

由于国内外管理学的发展突飞猛进,此书难免有不足之处,欢迎同仁批评指正。

余凯成

1998 年 5 月



目 录

序

前言

第一章 导论	1
第一节 学科背景	3
一、管理概念的拓展	3
二、管理理论的演变	8
第二节 学科总说	12
一、学科的特性	12
二、学科的内容	16
第三节 研究方法	18
一、研究的分类	18
二、研究设计	19
第二章 个体心理与行为分析	22
第一节 个体感知	23
一、感觉	23
二、认知	26
第二节 个体心理系统	30
一、本我	30
二、自我	33
三、超我	34
第三节 个体能力、态度和价值	35
一、能力	35
二、态度	41
三、价值观	45

目
录

第三章 个性差异与管理	53
第一节 个性概述	54
一、个性的概念	54
二、个性的形成与发展	55
三、个性的测量	57
第二节 基本个性理论	60
一、建立在生物形态学基础上的个性理论	60
二、传统的气质类型理论	61
三、个性特征分析理论	63
第三节 个性与管理	67
一、个性与认知风格类型	67
二、管理者的职业风格	68
三、个人决策风格	69
四、对组织行为有重要作用的个性特征	70
五、个性的管理意义	73
第四章 激励概述	80
第一节 激励、需要和动机的概念	81
一、激励研究的重要性	81
二、激励的概念	83
三、需要和动机的概念	84
第二节 需要与动机的分类	86
一、按需要产生的根源分	86
二、按需要获得满足的来源分	87
第三节 工作满意感	90
一、工作满意感的概念	90
二、工作满意感的测量	91
三、工作满意感与工作绩效的关系	92
第五章 工作激励理论	101
第一节 激励过程	102
一、行为的原因和引导	103
二、激励过程的基本模式	103

第二节 内容型激励理论	106
一、需要层次理论	106
二、双因素理论	109
三、内容型理论的拓展	112
第三节 过程型激励理论	115
一、期望理论	115
二、公平理论	118
三、过程型理论的拓展	125
第四节 调整型激励理论	128
一、强化理论	128
二、挫折理论	135
第六章 激励的综合研究	147
第一节 激励的综合模型	149
一、波特—劳勒模型	149
二、迪尔综合激励模型	151
第二节 内激与外激的关系	153
一、次生强化机制	153
二、自我感知效应	153
第三节 组织中的心理契约	157
一、心理契约的意义	157
二、心理契约的应变性与动态性	158
三、组织权力与成员心理参与间的关系	159
第四节 职工的组织归属感	160
一、职工组织归属感概述	161
二、职工组织归属感基本模型及其构成要素	162
第五节 激励理论在管理中的应用	164
第七章 群体	184
第一节 群体概念和分类	185
一、群体概念	185
二、群体的分类	187
第二节 群体动态特性	189
一、群体压力和从众性	189

二、群体规范	190
三、群体的凝聚力	192
第三节 群体决策	195
一、群体决策引言	195
二、三种有效群体决策技术	197
三、群体决策的两种心理现象	199
第四节 群体的发展	201
一、群体的发展过程	201
二、高效能群体的特征	201
三、加强群体建设	202
四、促进群体的团结协作	203
第五节 团队及其管理	203
一、团队及其形成	204
二、团队管理	205
第八章 沟通	214
第一节 人际沟通	215
一、人际沟通的概念	215
二、人际沟通的模式	217
第二节 组织沟通	220
一、组织沟通的概念	220
二、组织沟通的方式	221
三、组织沟通网络	224
第三节 有效沟通	227
一、有效沟通的特征	227
二、有效沟通的障碍	228
三、促进有效沟通的对策	235
第四节 人际沟通的相互作用分析	237
一、相互作用分析的概念	237
二、相互作用的类型	238
第九章 冲突	243
第一节 冲突观	244
一、冲突的概念	244

二、冲突的特性	245
第二节 冲突分析	248
一、冲突的类型	248
二、冲突的系统分析	249
三、冲突的过程分析	253
四、冲突的因素分析模式	255
第三节 冲突的处理	256
一、原则	256
二、模式	257
三、策略	262
第十章 领导	266
第一节 领导的概念	267
一、领导及其实质	267
二、领导与权威	270
三、三类领导理论	273
第二节 领导素质理论	273
一、领导素质理论	273
二、领导者的素质分析	274
三、领导者的素质评价	276
四、小结	278
第三节 领导行为理论	278
一、四分图模式	279
二、管理方格模式	280
三、PM 型领导模式	281
四、李克特的领导系统模式	283
五、卢因的领导作风理论	284
第四节 领导权变理论	286
一、领导行为的连续带模式	286
二、菲德勒模式	288
三、途径—目标模式	290
四、领导参与模式	293
五、领导生命周期理论	296
六、小结	298

第五节 领导理论的前沿发展	299
一、领导的奖励行为	299
二、领导行为和下级满意感及绩效间关系的研究	299
三、领导归因论	299
四、纵向配对关联论	301
五、魅力/改造型领导论	302
第十一章 组织结构与设计	305
第一节 组织概念	307
第二节 组织理论	308
一、古典组织理论	308
二、现代组织理论	310
第三节 有效组织	312
一、效能与效率	312
二、组织环境	314
第四节 组织结构	317
一、决定组织结构的六个要素	317
二、组织结构的一般形式	321
三、影响组织结构的因素	330
第五节 组织设计	332
一、概念和思路	332
二、程序	333
三、文件	337
第十二章 组织变革与发展	352
第一节 组织变革与发展概说	353
一、概念	353
二、过程	356
第二节 变革的方式和措施	358
一、组织变革的方式	358
二、组织发展干预措施	361
第三节 变革的阻力及其克服	370
一、组织变革的阻力	370
二、克服对组织变革的阻力	372

第四节 发展趋势和新型组织	376
一、组织的发展趋势	376
二、新型组织	378
第十三章 组织文化	382
第一节 什么是组织文化	383
一、组织文化的兴起	383
二、组织文化的发展	384
三、组织文化的概念和实质	385
四、组织文化的主要内容	386
五、组织文化的类型与特征	387
第二节 组织文化的作用	390
一、组织文化的一般作用	391
二、组织文化的具体功能	392
三、组织文化促进企业发展的案例	393
第三节 如何建设组织文化	394
一、组织文化的创立	395
二、一套成功的文化变革的模式	400
第四节 组织文化的实例	401
一、范旭东和他的“团体信条”	401
二、华为公司基本法	402
参考文献	408



第一章 导 论

引例 远帆船务公司

华丛赋那一年刚好 45 岁。他在“文革”前毕业于广东一所工科高校的化工机械专业,他被派往华东一家大型化工公司,先后在其机修总厂和运输部从事技术工作。直到十一届三中全会以后,他才调回原籍,在一家化学品运输公司工作。

这家叫做“远帆船务公司”的企业成立于 1979 年,位于珠江三角洲的一个不算大的海港城市 D 市,是专门从事化学品内河及近海船舶运输的。老华调来时,正值创业之初,公司只有一艘小吨位的化学品专用运输船。当年的公司负责人是由省化工局调来的老干部邝世纶,他兼任党、政第一把手,负责抓全面工作。那时整个公司一共没几个人,在老邝的带动下,团结一致,开创局面。其中,老华负责技术和船务工作。

在创业维艰的阶段,工作是紧张而愉快的。老华经常下到船上,跟海员们一起摸爬滚打,他甚至取得了海员证。公司的业务也逐步发展。次年,又买了一艘虽是旧的,但吨位较大的化学品专用船,跑的航线也由内河与近海延至东南亚各国。两年后,另一艘更大的船又进口了。老华的责任也随之扩大,技术与船务之外,他也涉足到经营管理方面来,邝总逐渐视他为左右臂。

老华对员工的福利一贯很关心。他亲自随船远航过,深知海员们生活的枯燥。于是他收集书籍、杂志,建成一个小“图书馆”让海员们借阅,还买来棋、牌等文娱用品,深受员工们的欢迎,从而以工会代表的身份被推选为市政协委员。

然而他的个性是比较内向的,主要爱好是读书,以至他个人藏书也多达上千。除了工作外,只有不得回避的社交、公共活动他才参加,与上级和同事的非正式来往,尤其是棋、牌、卡拉 OK 等活动,一概婉谢。老相识知其性格如此,也不勉强。

两年多前,邝总年届六十,光荣退休。继任者叫李定邦,听说原来在省城几个机关干过办公室主任、处长乃至副局长等行政职务;曾在夜大之