

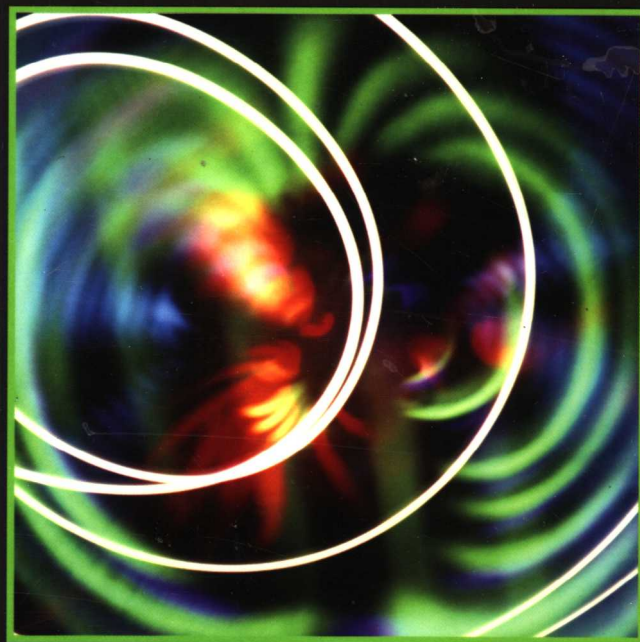


教材精品译丛



*Essentials
of Organizational
Behavior*

(7th Edition)




组织行为学精要

(原书第7版)

(美) 斯蒂芬·P·罗宾斯 (Stephen P. Robbins) 著
柯江华 译



 机械工业出版社
China Machine Press



教材精品译丛

*Essentials
of Organizational
Behavior*
(7th Edition)



组织行为学精要

(原书第7版)

(美) 斯蒂芬·P·罗宾斯 (Stephen P. Robbins) 著
柯江华 译



机械工业出版社
China Machine Press

本书从个体、群体和组织系统三个层面探讨组织中人的工作行为，阐述人的内在心理和外在工作行为之间的关系，揭示组织绩效与人的行为、态度之间关系的奥秘。本书均衡地涵盖了组织行为学的关键性原理，并阐述其在实践中的具体应用，其内容充实且饶有趣味，是组织行为学领域的一部经典教材。

本书适用于经济管理专业的大学本科生、研究生、MBA学生及教师使用，也可以作为研究人员以及企业经营管理者们的参考用书。

Simplified Chinese Edition Copyright © 2003 by PEARSON EDUCATION NORTH ASIA LIMITED and CHINA MACHINE PRESS.

Essentials of Organizational Behavior, 7th ed

By Stephen P. Robbins

Copyright © 2003,2000,1997,1992 by Pearson Education, Inc., Upper Saddle River, New Jersey, 07458.

All Rights Reserved.

Published by arrangement with the original publisher, Pearson Education, Inc., publishing as Prentice Hall

This edition is authorized for sale only in the People's Republic of China (excluding the Special Administrative Region of Hong Kong and Macau).

本书封面贴有Pearson Education 培生教育出版集团激光防伪标签，无标签者不得销售。

本书版权登记号：图字：01-2003-1009

图书在版编目 (CIP) 数据

组织行为学精要 (原书第7版) / (美) 罗宾斯 (Robbins, S. P.) 著; 柯江华译. —北京: 机械工业出版社, 2003.3

(MBA教材精品译丛)

书名原文: Essentials of Organizational Behavior

ISBN 7-111-11713-1

I. 组… II. ①罗… ②柯… 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 (2003) 第010858号

机械工业出版社 (北京市西城区百万庄大街22号 邮政编码 100037)

责任编辑: 师冬平 版式设计: 赵俊斌

中国电影出版社印刷厂印刷·新华书店北京发行所发行

2003年4月第1版第1次印刷

889mm × 1194mm 1/16 · 17.75印张

定 价: 39.00元

凡购本书, 如有缺页、倒页、脱页, 由本社发行部调换

译者序

组织行为学是近30多年管理学发展过程中形成的独立新学科。它是心理学、社会学、人类学、生理学等原理在管理中的应用，属于多学科相交叉的边缘学科。实践证明，加强组织行为学的研究和应用，对于调动劳动者的积极性、主动性和创造性，提高管理水平，推动社会经济的发展，具有非常重要的作用。

我们知道，管理不外乎包括两个方面的问题：一是对物的管理；二是对人的管理。传统的管理着重对物的管理，而现代的管理则着重对人的管理。对物的管理最终都要通过对人的管理来实现，只有首先把管物的人管理好，才可能把物管理好。因此，如何搞好对人的管理，如何调动人的工作积极性，就成为组织中各级管理人员的重要课题。

组织行为学正是一门以一定组织中的劳动者的心理和行为的发展规律为研究对象的学科。它的任务就是使管理者能够掌握劳动者的心理和行为发展变化的规律性，提高对劳动者心理和行为的预测能力和引导与控制能力，以便及时协调个人、群体、组织之间的相互关系，以及它们与外部环境的关系，更充分地调动和发挥人们的积极性和创造性，探索并做出最优的组织设计和工作设计，以保证组织目标的实现，取得最佳的工作绩效。

目前，国内关于组织行为学的教材可谓汗牛充栋，有译有著。细分起来，有两大类：一类是心理学专家写的，着重于微观，从个体层面探讨组织中人的心理规律、心理特性对组织的影响；另一类是由管理学专家写的，着重于宏观，从组织社会系统变量角度分析组织中人的工作行为。但鲜有能将二者有机结合起来的作品，本书作者罗宾斯既有深厚的理论功底，又有在美国各大公司任职的背景，《组织行为学精要》恰好是这样一部优秀著作。

作为一本教材，如何同时满足教师和学生的要求呢？斯蒂芬·P·罗宾斯可谓煞费苦心。他曾出版过一本近700页的组织行为学教材，在世界各国均被广泛使用，深受好评，在我国也有中译本。而他写本书的目的也正缘于此，正如他在本书前言中提到：“本书可作为学习组织行为学的教材，以代替600~700页的关于组织行为学的全面型教科书。”因此，本书最大的特点是通过大量的实例和图表数据，深入浅出地介绍了组织行为学的基本概念，并阐述其在实践中的具体应用。另外，简洁精练的语言，朴实实证的文风，同样会让您受益匪浅。

综观本书，结构严谨，观点新颖，材料丰富，语言流畅。本书共分四部分17章。作者从个体、群体和组织系统三个层面探讨组织中人的工作行为，阐述人的内在心理和外在工作行为之间的关系，揭示组织绩效与人的行为、态度之间关系的奥秘。尤其是罗宾斯认为，人们在工作中的行为不是一组随机事件，而是可以被解释、预测和控制的现象，这种观点无论是对于管理者还是研究人员都具有重要的启发意义。

本书适合MBA、经济管理类研究生、本科生作为教材，也非常适于短期管理课程培训、企业各级管理人员实务学习之需，另外还可作为普及读物，供有兴趣的爱好者阅读学习。此外，本书收集了大量的组织行为学的最新研究成果，对学术界人士也有着极大的参考价值。

本书的前6版在世界各地广受欢迎，本书是第7版的中译本。第7版最大的特点是贯穿

1-1A F85/05

了全球化的讨论，这对于新入世的中国企业来说有着重要的指导意义。同时，第7版还增加了组织成员行为、工作-生活平衡、低背景和高背景文化、电子组织、大规模用户定制化、弹性上班制和远程办公、工作场所精神、知识管理等内容的分析。相信第7版中译本问世，将对我国组织行为学教学、科研和实际应用起到推动作用。

由于译者水平有限，翻译不妥之处，敬请读者批评指正。

柯江华
于清华大学

前言

本书可作为学习组织行为学的教材，以代替600~700页的关于组织行为学的全面型教科书。本书均衡地涵盖了关于组织行为学的关键性原理，其内容充实且饶有趣味。很高兴提到本书已被广泛用于短期课程和学习计划，而在传统课程中，也大量地与其他经验知识、技能开发、案例、阅读教材等配合使用。目前在美国、加拿大、拉美、欧洲、澳洲以及亚洲有400所大学或学院在使用这本书。此外，本书还被译为印尼语、汉语、荷兰语、日语、波兰语以及西班牙语。

本版对以前版本的保留

读者具体喜欢本书的哪些方面呢？通过调查我们发现本书的以下特征得到读者的一致认可。毫无疑问，这些特点在本版中被保留了下来。

- 篇幅。从1984年本书的初版开始，以及在以后的版本中，作者一直努力保持其篇幅在大约300页左右。据读者反映，这样的篇幅使得他们能够很灵活地选择参考资料和学习方案。
- 均衡的主题覆盖。虽然篇幅较少，本书仍然均衡地涵盖了组织行为学中所有的关键概念。这些不仅包括传统的主题例如人格、激励、以及领导能力；同时也包括一些边缘问题例如情感、信任、工作-生活平衡、工作场所精神、知识管理以及电子组织等等。
- 写作风格。由于本书流畅的写作风格以及范例的广泛使用，因而经常被选作经典读物。经常有读者告诉我说本书是“会话式的”、“很有趣”、“友好地面向读者”、“非常清晰且易于理解”。
- 实用性。本书并非仅仅介绍理论，而是使用理论来更好地解释和预测组织内人们的行为。在本书的各个版本中，作者都注重确保读者能够理解组织行为学理论、研究、以及在实践中的启示之间的内在联系。
- 没有教学用辅助材料。本书能够保持如此短小篇幅的部分原因在于，其中不包括问题复习、案例、练习以及类似的教学或学习用辅助材料。本书仅提供关于组织行为学的基本核心，这样教师在设计和安排课程时有最大限度的灵活性。
- 全球化、多元化和道德的综合论述。对于全球化和跨文化差异、多元化以及道德的讨论贯穿全书。而且这些论述并不是在各个章节中孤立地出现，而是渗透到所有与之相关问题的上下文篇章里。读者认为这种一体化的方法使得这些主题成为组织行为学更为完整的部分，同时也突出了其重要性。

第7版的新特点

第7版在调查研究、范例、主题涵盖等方面对以前的版本进行了更新。例如，本版提供了如下的新内容和素材：

- 组织的成员行为(第1、2章)
- 工作-生活平衡(第1章)
- 埃默比尔的决策中的创造性模型(第6章)
- 群体人口统计学(第7章)
- 团队效力模型(第8章)
- 低背景和高背景文化(第9章)
- 领导者-成员交换理论(第10章)
- 组织行为学和电子组织(第14章)
- 大规模用户定制化(第14章)
- 弹性上班制和远程办公(第14章)
- 员工挑选与培训(第15章)
- 工作场所精神(第16章)
- 知识管理(第17章)

补充材料

针对学生

- 配套网站——配套网站www.prenhall.com/robbins符合配套网站的工业标准。由教授为教师和学生设计，该网站提供用户定制课程的功能，包括新的远程通讯工具的使用，通过点击鼠标实现章节内容导航，以及其他有价值的资源。

针对教师

- 配套网站——网站向教师提供两月一次的新闻文章以及相关问题的讨论和组题作为正文的补充，在线发送PowerPoint幻灯片和教学素材，以及发布在公共聊天室里的样本教学纲要和教学提议。

致谢

许多人对本修订版的出版起到了至关重要的作用。特别感谢以下的评阅人，他们对本版提出了宝贵的意见和建议：来自北卡罗莱纳中心大学的克劳迪娅·哈里斯教授，来自中央田纳西州立大学的大卫·A·福特博士，来自华盛顿州立大学的杰弗里·J·舍伍德，

来自伊萨卡学院的杰纳·朗德伯格博士，来自威腾伯格大学的卡罗尔·I·杨博士，来自威斯康星-帕克塞德大学的安吉莱·W·麦克阿瑟博士。

另外，还要感谢Prentice Hall出版公司的大卫·沙夫，詹尼弗·格林娜，梅勒妮·奥尔森，基姆·马斯登，先农·摩尔，朱蒂·里尔，凯瑞·吉恩以及珍妮特·斯洛克，他们负责本书的出版和销售。最后我要感谢我的妻子劳拉，感谢她给我无私的爱和不懈的支持。

斯蒂芬·P·罗宾斯 (Stephen P. Robbins)

译者序	
前言	

第一部分 绪论

第1章 组织行为学简介	3
1.1 组织行为学的研究领域	4
1.2 组织行为学的研究目的	7
1.3 组织行为学的挑战和机遇：管理的角度	8
1.4 本书计划	14

第二部分 组织中的个体

第2章 个体行为基础	17
2.1 价值观	18
2.2 态度	22
2.3 知觉	25
2.4 学习	27
对管理者的启示	28
第3章 人格与情绪	31
3.1 人格	32
3.2 情绪	36
对管理者的启示	41
第4章 基本激励概念	43
4.1 什么是激励	44

4.2 早期激励理论	44
4.3 当代的激励理论	48
4.4 别忘了：激励理论具有文化背景	53
对管理者的启示	54
第5章 激励：从概念到应用	55
5.1 借助目标管理	56
5.2 行为纠正	58
5.3 员工表扬方案	60
5.4 员工参与方案	61
5.5 浮动工资方案	63
5.6 技能工资方案	66
对管理者的启示	67
第6章 个体决策	68
6.1 应当如何做决定	69
6.2 组织中人们实际如何决策	72
6.3 决策中的道德标准	79
对管理者的启示	80

第三部分 组织中的群体

第7章 群体行为基础	85
7.1 定义并划分群体	86
7.2 基本群体概念	87
7.3 群体决策	94
对管理者的启示	97
第8章 理解工作团队	99
8.1 团队为何能够如此普及	100
8.2 团队和群体：有什么差别	100
8.3 团队类型	101
8.4 创建有效团队	104

8.5 将个体转变为团队选手	108
对管理者的启示	110
第9章 沟通	111
9.1 沟通的功能	112
9.2 沟通过程	112
9.3 沟通的方向	113
9.4 人际沟通	114
9.5 组织内的沟通	116
9.6 有效沟通的障碍	120
9.7 跨文化沟通	122
9.8 沟通中的道德：撒谎有错吗	123
对管理者的启示	124
第10章 领导与创造信任	127
10.1 领导能力是什么	128
10.2 特质理论	128
10.3 行为理论	129
10.4 领导权变理论	131
10.5 最新的特质理论：魅力领导	137
10.6 远见型领导	138
10.7 团队领导	138
10.8 领导总是很重要吗	139
10.9 信任和领导	140
对管理者的启示	143
第11章 权力与政治	145
11.1 权力的定义	146
11.2 领导与权力的对比	146
11.3 权力的基础	147
11.4 依赖：权力产生的关键	149
11.5 群体中的权力：联盟	150
11.6 权力与性骚扰	151

11.7 政治：权力的实施·····	152
对管理者的启示·····	156
第12章 冲突与谈判·····	158
12.1 冲突的定义·····	159
12.2 冲突概念的演变·····	159
12.3 区分功能正常与功能失调的冲突·····	160
12.4 冲突过程·····	161
12.5 谈判·····	165
对管理者的启示·····	169

第四部分 组织系统

第13章 组织结构基础·····	173
13.1 组织结构是什么·····	174
13.2 普通组织的设计·····	179
13.3 组织设计的新选择·····	182
13.4 为什么组织结构存在差别·····	184
13.5 组织结构与员工行为·····	187
对管理者的启示·····	188
第14章 技术与工作设计·····	189
14.1 工作场所的技术·····	190
14.2 e-社会的组织行为·····	193
14.3 工作设计·····	198
对管理者的启示·····	204
第15章 人力资源政策与实践·····	206
15.1 挑选员工·····	207
15.2 培训计划·····	209
15.3 绩效评估·····	211
对管理者的启示·····	218
第16章 组织文化·····	219

16.1 定义组织文化	220
16.2 组织文化有什么作用	222
16.3 创建并保持文化	223
16.4 员工如何学习组织文化	227
16.5 管理文化变革	230
16.6 创建合乎道德的组织文化	230
16.7 精神性与组织文化	231
16.8 组织文化与国家文化	233
16.9 组织文化与多元化的矛盾	234
对管理者的启示	234
第17章 组织变革与发展	235
17.1 产生变革的驱动力	236
17.2 管理有计划的变革	237
17.3 两种变革观点	238
17.4 变革的阻力	240
17.5 通过组织开发来管理变革	243
17.6 组织变革的当代问题	246
对管理者的启示	250
结语	251
注释	253



第一部分
绪论

第 1 章 组织行为学简介



读完本章，读者应当能够

1. 定义组织行为学；
2. 确定对组织行为学起作用的主要行为原则；
3. 描述组织行为学的三个目标；
4. 列出管理者使用组织行为学概念的主要困难和机会；
5. 讨论为什么劳动力多元化会成为管理中的重要问题；
6. 解释管理者和组织如何对待员工的道德困境问题；
7. 讨论组织行为学知识如何帮助管理者来激励组织的创新和变革。

当我要求管理者们谈一谈在他们工作中遇到的最常见或最麻烦的问题时，得到的答案可说是如出一辙。他们通常会说是人的问题。他们谈到老板贫弱的沟通能力，员工缺乏动力、团队成员之间的矛盾和冲突，如何克服来自员工的阻力进行公司改组等等类似的问题。

由于管理者的工作天生就是和人打交道——老板、同事、员工——良好的“人际能力”对于解决上述问题一定会很有价值甚至是必须的。本书的目的就是为了帮助管理者或未来的管理者培养他们的人际能力。

1.1 组织行为学的研究领域

关于人在工作中的行为的研究通常称作组织行为学研究。我们将从对组织行为学的定义开始讨论并简单回顾其起源。

1.1.1 定义

组织行为学是指对组织内的人的行为和态度所进行的系统研究。下面看看该定义的关键部分。

在解释一些现象时，人们通常会习惯性地使用直觉，或者说“本能感觉”。比方说，当朋友感冒了，我们马上会想到他“没有吃维他命”，“没有适时地增减衣服”或者“每年季节变化时都会发生这样的事”。我们不是真的有把握他为什么会感冒，但这并不影响我们做直觉的分析。而组织行为学所要做的工作则是寻求以系统的研究来代替直觉解释：也就是说，使用在特定条件下收集到的科学证据，并且以严格的方式对事物的因果关系加以解释。研究的目的是为了得出正确的结论。因而组织行为学的研究领域——其理论及结论——建立在大量的有系统地设计的研究基础之上。

那么组织行为学具体系统地研究什么呢？行动（或行为）和态度！但是并非所有的行动和态度。三种类型的行为被证明是员工绩效的重要决定因素：生产力、旷工以及离职。生产力的重要性显而易见。管理者毫无疑问会关心每一位员工生产产品的数量和质量。然而旷工和离职——尤其是发生频率过高时——会对产量带来负面影响。对于旷工，如果员工经常不在岗位，他或她不可能会有高效率。此外，高频率的员工离职会增加成本，同时使得相对没有经验的人占据着某些工作岗位。

最近，人们发现第四种类型的行为——组织内的个人职责和权利——对于确定员工的绩效也很重要。所谓组织内的个人职责和权力是指在员工正式的工作业务内容范围之外的任意其他的行为，但这些行为却能够促进整个组织的有效运作。好的员工个人职责和权力行为的例子包括：帮助工作团队内其他同事，自愿承担额外的工作任务，避免不必要的冲突，发表对工作小组或整个组织有益和具有建设意义的声明。