

行政管理重点学科丛书



组织文化

——基于组织效能的视角

李成彦/著



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS

>>>

组织文化

——基于组织效能的视角

李成彦 / 著



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS

图书在版编目(CIP)数据

组织文化:基于组织效能的视角/李成彦著. —北京:北京大学出版社,
2013. 1

(行政管理重点学科丛书)

ISBN 978 - 7 - 301 - 21596 - 8

I. ①组… II. ①李… III. ①组织文化 - 教材 IV. ①C936

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2012)第 281825 号

书 名: 组织文化——基于组织效能的视角

著作责任者: 李成彦 著

责任编辑: 杨丽明 王业龙

标准书号: ISBN 978 - 7 - 301 - 21596 - 8/C · 0843

出版发行: 北京大学出版社

地 址: 北京市海淀区成府路 205 号 100871

网 址: <http://www.pup.cn>

新浪微博: @北京大学出版社

电子信箱: law@pup.pku.edu.cn

电 话: 邮购部 62752015 发行部 62750672 编辑部 62752027

出版部 62754962

印 刷 者: 三河市博文印刷厂

经 销 者: 新华书店

965 毫米 × 1300 毫米 16 开本 13.5 印张 194 千字

2013 年 1 月第 1 版 2013 年 1 月第 1 次印刷

定 价: 32.00 元

未经许可,不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。

版权所有,侵权必究

举报电话: 010 - 62752024 电子信箱: fd@pup.pku.edu.cn

序

李成彦博士的专著《组织文化——基于组织效能的视角》一书的出版具有现实的理论意义与实践应用价值。“组织文化”的研究从理论上讲是管理心理学与组织行为学的核心研究课题之一,本书的出版对于本学科与本专题的发展起着一定的推动作用。企业不是一个单纯的功利组织,而是具有责任的社会组织,为此,任何企业都必须具有自己的理想、价值观、信念和目标。当前,从组织文化的角度探索组织的主流核心价值观,指导企业发展的方向,已成为实践应用的重要课题,因而本书的出版对实践具有指导价值。

组织文化是一套由组织成员共享的态度、价值观、行为规范和共同愿景所构成的认知体系。组织文化在组织中扮演着重要角色:使组织成员具有身份感,激发员工的献身精神,促进并强化员工的行为标准。

组织文化是日积月累的结果,这个概念不仅具有持久性,而且具有扩展性。近年来随着全球化进程的深入,随着员工多元化、价值观多元化的日益明显,组织文化的管理变得更加重要。正是基于这一点,很多学者一致致力于组织文化的研究。

由于李成彦博士近年来一直从事组织文化方面的研究,因而本书全面而系统地阐述了组织文化的方方面面,从组织文化的基本知识,如组织文化的产生与发展、组织文化的内涵、组织文化的理论,直至组织文化研究的新进展,如组织文化的模型、组织文化研究的方法论、组织文化的定量与定性研究及组织文化的测量等。

本书的一个重要特征是融入了作者在这一领域通过实证研究而获得的研究成果。在组织文化模型的研究中,通过实证研究扩展了 Denison 组

织文化模型的内涵与外延。

本书的另一个重要特点是在组织文化对组织效能影响的实证研究中,证实了组织文化与组织效能是正相关的,组织文化促进了组织的凝聚力、市场营销力、经营业绩的发展。

此外,本书的一个新视点和重点内容是:着重介绍了“组织文化的研究方法”,其中包括方法论的各种观点,如融合论、差异论、碎片论等。书中详细地介绍了组织文化的定性与定量研究的具体操作方法,以及组织文化测量中所使用的各种常见量表。这一方面的介绍具有重要的实用价值,使读者通过本书的学习不仅掌握了组织文化方面的系统知识、理论,而且掌握了组织文化的实际操作与测量的方法。

显然,这是一本既有理论,又有实际应用和操作价值的专业读物。

俞文金

2012年2月16日

于华东师大

前 言

关注组织文化,并选择“组织文化”作为研究主题,缘于几年前笔者参加的一次实践活动。一个公司的管理者向笔者咨询组织文化方面的问题,希望对其公司的组织文化的相关问题提供一定的建议。该公司非常重视组织文化的创建及其对公司整个运作带来的影响,为此,他们做了很多工作。无论是对员工的招聘、培训、绩效考核以及日常的管理,他们都希望能体现其组织文化。但是,公司的各方面表现并不理想,一是公司的经济收入并没有预想的好,二是员工的流动率较高。该公司的领导者一直非常困惑,良好的组织文化到底能否直接带来良好的经济收入,怎样的组织文化才能使员工满意。当时,笔者对组织文化的了解并不深入,不能给该公司提供更好的建议,但这引起了笔者对组织文化研究的兴趣。

开始关注组织文化研究的信息以后,笔者发现:近些年来,组织文化的研究仍然是国外管理心理学与组织行为学领域研究的主流问题之一,国外在组织文化的研究方面已有很大的进展,这表现在两个方面:一是组织文化的研究范式有了很大的发展。研究者不仅通过大量的实证和案例来研究组织文化的相关问题,而且深入细致的定性研究也很多。二是研究者阐释了构成组织文化的变量,更进一步地探讨了组织文化与组织各方面表现(组织效能)的关系。我国学者对国外组织文化近几年的研究进展较为关注,借鉴了其中比较重要的研究内容,亦对我国组织文化进行了大量的开拓性研究。笔者在2004—2005年间以“组织文化对组织效能影响的实证研究”为题撰写了博士论文,本书就是在该论文的基础上撰写而成。撰写本书的目的在于诠释组织文化对组织的真正影响,把国外最新的研究成果介绍到国内,为我国组织文化的研究出点力,同时,也为踏踏实实塑造组织

文化的企业贡献一点菲薄之力。

本书具有以下几个方面的特点：

第一，梳理了组织文化研究的脉络，较为系统地介绍了组织文化的研究成果。本书以管理与文化的关系为切入点，对组织文化的研究历程、研究内容、研究方法及变革等作了认真的梳理，较为系统地介绍了国内外学者近些年来在组织文化研究领域取得的成果，可以使读者较为明晰地了解组织文化的研究进展。

第二，重点介绍了组织文化模型及研究方法。从 20 世纪 90 年代国外开始重视组织文化的量化研究以来，国外一些学者构建了组织文化模型。虽然，近年来我国学者把其中的一些模型介绍到国内，但还是很难让更多的人对此有系统的了解。本书不仅介绍了国外比较有代表性的模型，同时还对各个模型构建的背景及应用进行了阐释，能使读者较为深入地了解这方面的内容。同时，本书也详细地阐述了组织文化研究的定量方法及定性方法，并对每种方法的应用进行了论述，可以帮助读者了解进行组织文化研究应该怎样选择方法。

第三，强化了组织文化模型的应用研究。本书借鉴了笔者博士论文的研究成果，详细地介绍了 Denison 组织文化模型在我国的应用研究。这增加了本书的操作性，可以使企业界的朋友们较好地了解组织文化是怎样对组织产生影响的。

第四，组织效能的研究视角。国内外大量的企业实践表明，组织文化影响组织各方面的表现，比如，组织文化对组织内部成员的精神信仰有良好的凝聚作用；影响企业的营销力；决定着企业未来的经营发展业绩。正如美国学者劳伦斯·米勒所说：“企业唯有发展出一种文化，这种文化能够在激励中获得成功的一切行为，这样公司才能在竞争中获得成功。”本研究从组织效能的视角出发阐述组织文化研究，能帮助人们更直观地认识组织文化以及感受到组织文化的存在。

虽然笔者对组织文化的关注已经近七年，本书也尽量囊括了该领域的精华，但因研究水平所限，本书的质量难免受到影响，一些观点难免有失偏颇，望阅读本书的各位同仁给予批评指正。另外，恳请阅读本书的同仁能不断更新本书的知识，补充该领域最新的研究成果，以使本书得到进一步

完善。

本书在写作的过程中,大量参阅了中外学者的相关研究成果。在外国学者中,本书较多地吸收了 Joanne Martin 和 Edgar H. Schein 两位学者的研究成果。斯坦福大学组织行为学教授 Martin 女士撰写的《组织文化》(中译本)一书浓缩了她对组织文化多年的研究成果,从组织文化研究的基础、视角、方法论到对一些学者研究的评价,可以说较为全面、深入地讨论了组织文化研究的重要问题;而有“企业文化理论研究之父”称谓的美国麻省理工学院 Schein 教授的《组织文化与领导力》一书堪称组织文化研究领域的经典之作。笔者一直敬仰和崇拜 Schein 教授,本书借鉴了他的许多观点。在国内学者中,笔者较多地参阅了华南理工大学陈春花教授和中国人民大学石伟教授的研究成果,他们的著述给了笔者很多灵感和启示。感谢几位学者对笔者的研究思想的影响,同时也深深感谢组织文化研究领域众多学者对笔者的启迪,是你们的研究成果和研究思想撑起了本书的研究框架。

经过近一年的努力,本书终于得以完成。回想撰写本书的点点滴滴,仍然历历在目。为了能更加详尽地阐述组织文化研究领域的前沿知识和最新研究成果,笔者花费了大量的时间查阅文献。还记得为了撰写“组织文化的研究方法”一章,我不得不停下来,用大量时间集中阅读与此相关的几乎所有文献,终于在半个月以后形成了写作思路,使这一章的内容得以顺利完成。

本书是在笔者博士论文的基础上写作而成的,所以非常感谢笔者的博士生导师,华东师范大学心理与认知科学学院的俞文钊教授。俞老师多年来的谆谆教诲和悉心指导让笔者终生难忘。同时,也要感谢笔者的博士后指导老师,浙江大学管理学院的王重鸣教授,是他精益求精的研究品质及高屋建瓴的指导让笔者得以成长。

感谢本书的编辑杨丽明女士,是她的辛勤付出,使得本书顺利出版!

本书凝聚了多人的心血与精神,在此一并表示感谢!

李成彦

2012年2月于上海

目 录

第一章 管理与文化的关系	(1)
一、如何对文化进行界定	(1)
二、管理与文化的关系	(5)
三、管理中的伦理文化	(7)
第二章 组织文化的产生和发展	(13)
一、组织文化研究的兴起	(13)
二、组织文化产生的理论基础	(15)
三、我国组织文化研究的现状	(21)
第三章 组织文化的内涵	(26)
一、组织文化的内涵	(26)
二、组织文化与组织气氛概念的区别	(30)
三、组织文化的作用	(32)
四、组织文化的类型	(36)
五、组织文化的结构	(39)
六、组织文化的水平	(45)
第四章 组织文化理论	(47)
一、G. Hofstede 的文化差异理论	(47)
二、T. E. Deal 和 A. A. Kennedy 的组织文化因素理论	(53)
三、W. Ouchi 的《Z 理论》	(59)
四、L. Pascale 和 A. Athos 的 7S 管理框架	(61)
五、T. J. Peters 和 L. H. Waterman 的革新性文化理论	(64)

六、R. Harrison 的组织文化理论	(66)
第五章 组织文化模型	(69)
一、Dension 的组织文化模型	(69)
二、K. S. Cameron 和 R. E. Quinn 的对立价值构架	(72)
三、S. A. Zahra, J. C. Hayton 和 S. Carlo 的 组织文化模型	(76)
四、Goffee 和 Jones 的组织文化模型	(81)
五、S. P. Robbins 的组织文化维度	(83)
六、我国学者的组织文化模型研究	(83)
七、Denison 组织文化模型在中国	(85)
第六章 组织文化的研究方法	(94)
一、组织文化研究的方法论问题	(94)
二、组织文化研究的三种观点	(95)
三、定性研究与定量研究的选择	(101)
四、组织文化的测量	(107)
第七章 组织文化对组织效能的影响	
——组织效能的评价	(120)
一、组织效能的基本含义	(120)
二、衡量组织效能的标准	(123)
三、组织效能评价的方法论基础	(130)
第八章 组织文化对组织效能的影响	
——实证研究	(141)
一、组织文化与组织效能的关系	(141)
二、组织文化对组织效能影响的实证研究	(146)
第九章 组织文化变革	(152)
一、组织文化变革的基本含义	(152)
二、组织文化变革的动因与阻力	(161)

三、组织文化变革的流程	(166)
四、组织文化变革的方式	(170)
第十章 跨文化管理	(177)
一、跨文化管理概述	(177)
二、跨文化管理的基本理论	(184)
三、不同国家组织文化的比较	(189)
参考文献	(198)

第一章 管理与文化的关系

一、如何对文化进行界定

(一) 文化的概念

文化的含义相当复杂,对其来源亦有不同的说法。有学者认为,“文化”一词来源于人类社会学。^①对“原始形态社会”(爱斯基摩人、非洲土著人等)的各种研究揭示出不同地域中的人种姿态各异的生活方式。这些生活方式与美洲科技发达地区其他人民的生活方式不同,它们自身之间也存在着极大的差别。基于此,文化被定义为表述任何特定人类群体世代相传的本质性特征。在西方,“文化”是从拉丁文“耕种”(culture)一词引申出来的概念,主要是指经过人类耕作、培育、学习而发展起来的各种事物与方式,是相对于大自然本来存在的事物而言的,例如野生的禾苗不是文化,但人类栽培稻、麦等变成了一种文化方式与成果。到了中世纪,文化开始有了物质文化和精神文化的区分,人们开始重视精神上的文化,例如宗教等活动。随着时代的发展,在生活中“文化”一词常被人们泛用,有时它与文明相同,相互替代。

《美国传统词典》是这样对“文化”一词进行规范阐释的:“人类群体或民族世代相传的行为模式、艺术、宗教信仰、群体组织和其他一切人类生产活动、思维活动的本质特征的总和。”

^① 参见[美]约翰·P.科特、詹姆斯·L.赫斯克特:《企业文化与经营业绩》,李晓涛译,中国人民大学出版社2010年版,第4页。

在《社会契约论》中,卢梭认为文化是风俗、习惯,特别是舆论。他认为文化具有如下特点:其一,铭刻于人们的内心;其二,文化是慢慢地诞生的,但每天都能获得新生力量并逐渐取代过去的权威力量;其三,能够维系人们的法律意识。

法国学者大卫·克雷说,“文化”一词应具有两种相关的含义:它首先支持着群体或组织成员广泛拥有的神话、象征、故事等价值观念,同时它也代表着一个国家或一些大型政治组织中以价值观念为基础所构筑起的共同团体。文化是一组通过学习可以获得的、共享的、相互联系的符号,它为团体成员提供某些方针,能为组织或团体的生存提供必要的解决方案。

1871年,美国杰出的文化人类学家爱德华·泰勒在他的《原始文化》一书中,第一次把文化作为一个科学概念。他认为,“文化是一个复杂的总体,包括知识、信仰、艺术、道德、法律、风俗,以及人类在社会里所获得的一切能力与习惯”。泰勒对文化的这个定义至今仍被广泛使用。

而对文化差异进行大量研究的 G. 霍夫斯泰德(G. Hofstede)则认为,文化通常是一种集体现象,因为它至少部分地被现在或过去生活在相同社会环境中的人们所共享,而这种社会环境正是人们习得文化的地方。文化包括了社会游戏中那些不成文的规则。正是集体的心理编程将这个社会群体或社会分类中的成员区别开来。^①同时,G. Hofstede 指出,文化是后天习得的,而非与生俱来。它源于个体所处的社会环境,而不是个体的基因,它与人的本性和人格有着本质的区别。如图 1-1 所示。^②

从图 1-1 可以看出,G. Hofstede 认为,人性是人类共有的,它代表了心理软件中的普遍层次,是从基因中遗传来的。人性相当于计算机的“操作系统”,决定了一个人的生理功能和基本的心理功能;而人格则是个体特有的一套心理程序,并不与其他任何个体共享。人格一部分通过独特的基因组合而遗传,另一部分则是后天习得而来,即受文化的影响。文化是习得的,是某个社会群体所特有的。

^① 参见〔荷〕吉尔特·霍夫斯泰德、格特·扬·霍夫斯泰德:《文化与组织》,李原、孙健敏译,中国人民大学出版社 2010 年版,第 4 页。

^② 同上。

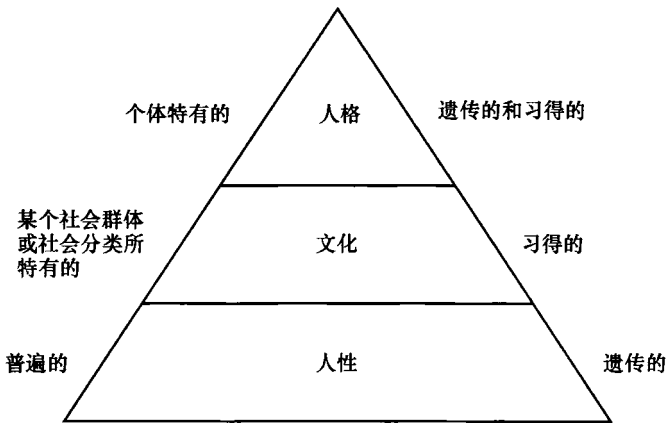


图 1-1 心理编程的独特性

在我国，“文化”一词古已有之，《周礼》一书中有“观感乎人文化以化成天下”之说，意指根据人类发展的需要来改造自然与社会。《辞海》（上海辞书出版社 1989 年版）中关于文化的定义是：“广义上是指人类社会历史实践过程中所创造的物质财富和精神财富的总和；狭义是指社会的意识形态，以及与之相适应的制度和组织机构。文化是一种历史现象，每一社会都有其相适应的文化，并随着社会物质生产的发展而发展。随着民族的产生和发展，文化具有民族性。通过民族形式的发展，形成民族的传统。文化的发展具有历史的延续性，社会物质生产发展的历史连续性，是其发展历史连续性的基础。”

从哲学的范畴来看，“文化是由人类创造的各种特质构成的有意义的现象世界，及各种文化特质构成的意义的复合体系”。

无论文化定义怎样演变发展，古今中外有何不同，人们似乎都承认，凡是超越本能，人类有意识地作用于自然界和社会的一切活动及结果都是文化。管理的主体和客体都是人，人的理论成为组织管理模式的一个重要的因素，也是文化影响组织管理的一个强有力的工具。从这个意义上讲，组织的管理是文化的产物。

在实践领域，越来越多的企业认识到，企业的发展要以文化作保证，企业的竞争是经济上的竞争，同时也是文化的竞争。通过文化来管理，加强

文化管理成为理论与实践领域的共识。而文化管理在组织中的具体体现就是组织文化。

(二) 文化的特征

文化是一种社会现象,它是通过人们的创造性活动而形成的产物,其特征表现为以下几个方面:

1. 文化不是一种个体现象,而是一种群体现象

文化作为社会遗产,是一个群体共同创造的社会性产物,从大的范围来说,它属于全人类所有;从小的范围来说,它属于某一个群体或社团。这个群体或社团是接受相同教育、相同生活经验所制约的大群体,例如,部落、少数民族、宗教组织、协会、单位、家庭等。纯属个人私有的东西,例如个人的嗜好等,不为社会成员所理解,则不是文化。只有当个人的文化心理和文化行为被社会成员普遍接受,并成为社会中人的普遍观念或行为模式时,或者说成为一定社会或群体的共同意识和共同规范时,它才可能成为文化现象。

2. 文化具有民族性和区域性

一种文化总是受到多种条件的制约,其中主要是受自然环境和社会物质条件的制约。人类自从形成民族之后,文化的内容往往以民族的形式表现出来,映射出鲜明的民族色彩。“一定的文化总是在一定民族的集体上生长起来的,民族群体是民族文化的土壤和载体,文化的疆界总是和民族的疆界相一致,民族的特征除了体制特征之外就是文化的特征,所谓民族性主要指文化上的特性。”^①一个民族不仅具有不同于其他民族的文化,而且在一个历史悠久、人口众多、幅员辽阔的民族中,由于社会结构、历史和地理等因素的不同,要想在文化的细节上保持完全一致是不大可能的,于是形成了一种一个主导文化和若干具有自身特征的群体文化或地区文化即亚文化并存的格局。“文化的区域性和民族性并不抵触,区域性不仅不

^① 戴昭铭:《文化语言学导论》,北京语文出版社1996年版,第9页。

会损害民族文化的内在一致性,相反还能丰富民族性的内涵”^①。

3. 文化具有相对的独立性与稳定性

文化形态是从社会经济结构中发展起来的,并受这个结构所制约。但是文化形态一经产生,便具有相对独立性和稳定性。这说明,一种文化形成后,其变化是缓慢的。文化的稳定性表现为文化本身有地域性、地区性、排他性。中华民族的文化有极强的稳定性与相对独立性,任何外来文化的传入,都会被本地文化所融合。

4. 文化是发展的

尽管文化变化非常缓慢,但终究是要发展变化的。政治、经济对文化的发展变化具有决定性的影响。但是,这种影响是通过文化自身的矛盾运动来实现的。具体说来,文化是通过自身的扬弃、克服、批判、继承、融合而发展变化的。

二、管理与文化的关系

文化作为一种社会现象,是相对的,它是影响某一人群总体行为的态度、类型、价值观和准则,某一文化只对某一特定的群体有意义。在组织管理中,文化的影响不容忽视。

(一) 管理是一种文化

管理是一种社会职能,隐藏在价值、习俗、信念的传统里,以及政府的政治制度中。美国著名管理学家彼得·德鲁克(Peter Drunk)曾经指出,管理是革命,管理是一种科学,但是管理亦是人,管理的成功就是管理人的成功,每种失败都是管理人的失败,是人在管理,而非事在管理。一位管理人的思想、献身、正直及风格决定了管理的好坏……管理是而且应当是受文化制约的,管理也是“文化”。它不是无价值观的科学。管理不只是一门

^① 戴昭铭:《文化语言学导论》,北京语文出版社1996年版,第9页。

学科,还应是一种文化,有它自己的价值观、信仰、工具和语言。^①

管理文化是指管理哲学、管理的指导思想及管理风格。管理文化受民族文化、国家传统文化的影响,每一个国家都会在自己的文化基础上形成独特的管理文化。如日本企业的管理文化以忍耐型经营、公司至上、个人流动性低、支持集体主义等为特点;而美国的管理文化则以个人决策、个人负责、高度个人流动性、支持独立等见长。管理文化对管理效率有一定程度的影响。

(二) 文化在一定程度上是一种管理手段

在人发展的过程中,文化起着制约作用。在企业管理过程中内化为“组织文化”的文化也是一种管理的手段。文化这种“软”管理的作用越来越受到组织的重视。菲利普·哈里斯(Phillip Harris)指出,目前组织变化的实质是组织文化比以往任何时候都重要,而且比以往想象得更重要。^②

文化给人共同感,组织可借此提高员工对组织的忠诚度及组织效率。

(三) 文化是组织的一种驱动力

文化对管理的影响是毋庸置疑的,文化被看成是支撑企业持续快速发展的核心要素。我国学者韦华伟认为,文化是驱动企业快速发展的动力之一。^③为此,他提出了企业发展动力三维模型,如图 1-2 所示。

从图 1-2 可以看出,技术侧重于生产力,文化侧重于生产关系,而制度则是两者的融合,是沟通技术与文化的关键要素。企业持续发展的动力来源于技术、文化与制度三个方面,缺一不可。

① 参见[美]彼得·德鲁克:《德鲁克论管理》,孙忠译,海南出版社 2000 年版。

② 参见严文华、宋继文、石文典:《跨文化企业管理心理学》,东北财经大学出版社 2000 年版,第 61 页。

③ 参见韦华伟:《文化驱动企业》,人民邮电出版社 2009 年版,第 4—5 页。