

BUSINESS
ADMINISTRATIVE
CLASSICS

工商管理经典译丛

ORGANIZATION
BEHAVIOR

组织行为学

(第七版)

SEVENTH
EDITION

[美] 斯蒂芬·P·罗宾斯 著

Stephen P. Robbins



中国人民大学出版社
PRENTICE HALL
出版公司

图书馆

BUSINESS ADMINISTRATION CLASSICS
ORGANIZATION BEHAVIOR

组织行为学

(第七版) SEVENTH EDITION

[美] 斯蒂芬·P·罗宾斯 著

Stephen P. Robbins

孙建敏 李原等 译



中国人民大学出版社
PRENTICE HALL
出版公司

图书在版编目 (CIP) 数据

组织行为学/ (美) 罗宾斯 (Robbins, S.P.) 著; 孙健敏, 李原等译.
北京: 中国人民大学出版社, 1997.11
(工商管理经典译丛)
书名原文: Organizational Behavior: controversies and applications (7th ed.)

ISBN 7-300-02495-5/F·775

I. 组…
II. ①罗… ②孙…
III. 组织行为学
IV. C936

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (97) 第 19711 号

Stephen P. Robbins: Organizational Behavior: concepts, controversies and applications (7th ed.)
Authorized translation from the English language edition published by Prentice Hall Inc.
Copyright © 1996 by Prentice Hall Inc.
All rights reserved. For sale in P. R. China only.

本书中文简体字版由中国人民大学出版社和美国 Prentice Hall 出版公司合作出版, 未经出版者书面许可, 不得以任何方式复制或抄袭本书的任何部分。

**本书封面贴有 Prentice Hall 防伪标签, 无标签者不得销售。
版权所有, 翻印必究。**

工商管理经典译丛

组织行为学

(第七版)

[美] 斯蒂芬·P·罗宾斯 著

孙健敏 李原 等译

孙健敏 校

出版: 中国人民大学出版社
(北京海淀路 157 号 邮编 100080)
Prentice Hall 出版公司

发行: 中国人民大学出版社
经销: 新华书店
印刷: 河北省涿州市星河印刷厂

开本: 787×1092 毫米 16 开 印张: 39.5 插页 3
1997 年 12 月第 1 版 1997 年 12 月第 1 次印刷
印数: 1—10 000

定价: 56.00 元
(图书出现印装问题, 本社负责调换)

《工商管理经典译丛》 出版说明

经过十几年的改革开放，我国正在建立有中国特色的社会主义市场经济体制，一个充满活力、欣欣向荣的中国，越来越引起世界的瞩目。多年以来，我国工商企业的管理水平虽有所提高，但由于在传统计划经济体制下长期存在的经营观念落后、管理体制不合理、竞争力不强等问题未得到根本解决，我国工商企业的管理水平与发达国家相比，仍有相当大的差距。事实使我们清醒地看到：企业要成长，经济要发展，就必须加强管理，提高经济效益。国务院副总理朱镕基同志不久前指出：“今天到了要大力提倡改善中国的管理和发展中国的管理科学的时候了。确实需要强调管理科学和管理教育也是兴国之道。对管理的重要性，宣传得还太少，要大力宣传加强企业的经营管理，要大力提倡振兴中国的管理科学。现代管理当然是西方起步早，我们也可以多出版一些介绍外国经验的书，看看人家是怎样发展的。促使大家转变观念，适应市场，重视管理，学会用人，勤俭办厂。”^①

与我国经济迅速发展相联系，我国现行的管理教育和工商管理硕士（MBA）教育的发展速度也很快，正面临人才需求巨大，教学对象复杂，教学层次多，但教学手段和方法落后的严峻挑战，过去那种“从理论到理论”的教学方法，严重脱离了管理的实践，并且缺乏贴近实践，具有生动性和可操作性，能系统培养学生思考和解决实际问题能力的教材，广大教师和学生对此反应强烈。

管理是一门实践性、应用性很强的学科，教学的中心在于教材。为了改变我国工商管理教材不适应形势发展的现状，作为我国高校文科教材出版中心之一的中国人民大学出版社，坚持教材出版要创新、引进和配套的方针，以促进我国工商管理教育事业发展为已任，两年前就开始了策划和组织本译丛出版的工作，并与享誉世界的最大教育图书出版商、美国 Prentice Hall 出版公司竭诚合作，共同推出了这套全面反映 90 年代以来，世界工商管理各领域最新理论和研究成果，与国际惯例接轨的《工商管理经典译丛》。本《译丛》入选的书目，都是 Prentice Hall 出版公司全球畅销书排行榜中名列前茅的工商管理图书，在美洲、欧洲、亚洲和澳大利亚拥有众多的读者，被世界各国（地区）的大学和工商管理学院所普遍选用，是当今工商管理教育界最具影响力的教科书。

本丛书的作者，皆为美国工商管理教育界各学术领域中最著名的教授，享有极高的声望。他们的这些教材，经过美国及世界各地数百所大学和工商管理学院的使用，被证明是视野开阔、资料丰富、论述精辟、语言简洁、通俗易懂，具有生动性、启发性和可操作性的经

^① 朱镕基：《管理科学 兴国之道》，载《光明日报》1996-09-18。

FP58/11P

典之作，并且多次再版。本丛书的译者，是北京大学、中国人民大学工商管理各专业的中青年学术骨干，其中许多人曾留学欧美。他们在长期的教学研究和社会实践中，积累了较丰富的经验，具有较高的翻译水平。

本《译丛》的运作过程，从市场调研与选题策划，书目的选择与论证，对译者水平的考察与遴选，译校要求与规范的确立，对译稿质量的控制，封面、版式和插图的设计等各方面，都坚持高水平和高标准的原则，力求奉献给读者一套译文准确、文字流畅，从内容到形式都尽可能保持原著风格的工商管理精品图书。

本《译丛》参考了国际上通行的管理专业核心课程的设置，按由浅入深、由一般到特殊的原则，充分考虑了我国工商管理各专业通开课与专业课的设置要求，其适用面较广，既可适应各专业及不同层次教学的需要，又可供各类企业管理人员培训以及个人自学使用。

为了本《译丛》的出版，中国人民大学出版社和美国 Prentice Hall 出版公司合作双方都给予了高度的重视，投入了大量的精力。为保证译稿质量，成立了由北京大学、中国人民大学、中国社会科学院专家学者组成的编辑委员会，许多我国留美学者和国内有关方面的专家教授，参与了原著的推荐和论证工作。在此，谨向他们表示敬意和衷心的感谢。

《工商管理经典译丛》编辑委员会

1996年12月

译者前言

祝贺你翻开这本书。这是一本才华横溢的学者撰写的充满睿智的教科书。作者是美国圣迭戈州立大学的管理学教授，组织行为学的权威。你会在深入阅读的过程中不断发现本书的魅力，通过阅读本书，你对组织行为学的认识 and 了解，绝不亚于当年走马观花的托克维尔对美国文化的观察和分析。

随着经济的振兴和企业的发展，越来越多的人认识和接受了这样一个事实：管理的核心是人的管理。当然，对于人的认识和把握，通过直觉和常识可以在一定程度上达到某种认识、预测和控制人的行为的目的。但事实表明，这种认识是肤浅的，无法与组织行为学系统、科学的研究结论同日而语。正是由于这一客观事实，才导致组织行为的繁荣和昌盛。

组织行为学在我国还有另外一个名字，叫管理心理学。曾经有人对这两个名字的含义和差异做过探讨和争论，没有达成一致意见。其实二者很难定义。心理学专业的人更愿意用管理心理学，而管理专业的人更愿意用组织行为学。从具体内容来考察，组织行为学涵盖的范围更广一些。我们认为没必要为名称去争执，就组织行为学这个名称本身我们也持保留意见。翻阅所有的英文教材和专著，在组织行为后没有“学”这个词。既然大家认可，就只好用黑格尔的著名命题来宽慰自己了。

无论对于学术研究人员还是实际工作者，本书都是一本不可多得的好教材。其特点在于：

1. 体例独特 全书分五篇18章，分别从个体行为、群体行为、组织发展的角度论述了组织管理中人的行为问题。每章有要点、学习目标、复习题和讨论题。尤其新颖的是在每章的末尾，作者设计了“自我认识练习”、“与他人共同练习”用于读者自我评价；根据每章所讨论的主题，独具匠心地设计了辩论题，包括正方和反方，让读者在争论中自己总结答案；每章的开头，都用范例引入，激发你的阅读兴趣；在正文中，作者设计了两个专栏“新闻中的组织行为学”和“从概念到技能”，帮助读者领会和消化教材的内容。

2. 观点新颖 本书从大量研究数据中归纳出许多新颖的观点，如关于群体冲突的观点，传统的看法是冲突不利于组织的运作，而本书作者却认为一定程度的冲突有利于改善组织的运作绩效。

3. 文献丰富 本书引用了大量第一手的参考文献，据译者不完全统计，从各种学术刊物和报章杂志上引用文献上万篇。其中既有纯粹的学术研究报告，也有大众传媒的新闻报道和流行故事。遗憾的是，由于篇幅所限，这些参考文献没有译出来。感兴趣的读者只有去查阅原文了。

4. 语言流畅 本书语言生动活泼，不像是传统的教科书，而是用对话的口气来书写，读起来轻松愉快，有时你甚至可能觉得是在与作者对话。

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掌握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、翔实的研究数据和结论以及分析中的独到见解，不仅会丰富你原有的理论和知识，而且很有可能会打开新的视野；

对于产业界的实际工作者，你不必担心本书枯燥乏味或理论阐述，众多的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。

翻译本书是一种挑战，尤其作为 MBA 的教材，难点有二：一是教材中大量引用美国及世界各国和地区的公司和管理人员的名字，译者才疏学浅，有些名字很难翻译，只能采取“音译”，若有贻笑大方之处，恳请读者鉴谅；二是忠实于原意和原风格的问题。我们希望在完整表达原意的同时，能够体现原文的语言风格，而原文的许多句子稍嫌啰唆，有些不必要的限定从句，为了保持作者的风格，可能以牺牲了汉语的可读性为代价。

本书体例的安排，既适合于 MBA 或管理系科的研究生和本科生作教材或参考书，同时也可作为在职人员自我提高的培训教材。相信本书的出版，不仅会对我国组织行为学教学和研究起到推波助澜的作用，而且将对产业界的经营管理人员认识和分析组织所面临的问题发挥画龙点睛之效。

参加本书部分章节翻译的还有付亚和、滕玉成、石伟、李刚、徐秀珍、高艳敏、张望军、黄燕、张孝宇等。

感谢责任编辑梁硕女士的辛勤工作，感谢出版社的大力支持和协助，还有许多为本书的翻译和出版直接和间接提供过帮助的人。

译者水平所限，纰漏和不当之处在所难免，敬祈各位读者不吝指教。

译者

1997年7月

中文版前言

20多年前，当我撰写组织行为学第一版时，根本没想到北美洲以外的学生也会使用它作教科书。现在形势发生了巨大变化，随着全球性经济竞争的加剧，由经济一体化带来了教育一体化，对管理类教科书的需求成为全球普遍的热点。现在摆在你面前的这本书的英文原版，除了在美国的1 000多所大学被作为教科书外，还在加拿大、澳大利亚、新西兰、新加坡、香港、马来西亚、菲律宾、韩国、墨西哥、荷兰、斯堪的纳维亚拥有大量的读者。

这本书的英文版首次发行于1979年。当时我讲授“组织行为学”已经有近20年的历史了，所用的教材基本上是人写的。从纯学术的角度来讲，那些教材是很科学和严谨的，但与实际相去甚远。书中的大部分内容都是从理论到理论，读起来枯燥乏味，使得本来应用性很强、来自于实践的组织行为学成了令人望而却步的空洞说教。于是，我不得不花费大量时间列举实例，把理论与实际联系起来，对有关的概念和学说进行深入浅出的阐释。为此，我认为有必要写一本理论与实际相结合的教科书，尽量减少不切实际的理论和空洞的说教，还组织行为学以有趣且实用的本来面目。于是，就诞生了这本书的第一版。

现在你拿到的是本书的第七版，这一版与以前有许多不同，增加了很多新内容，并从结构上进行了必要的调整。如新增加了工作团队（第9章），技术、工作设计和工作压力（第15章），全面质量管理、再造工程、员工参与、组织学习等内容，这些都是近几年的新研究成果。全球化、多元化、质量管理等概念不是作为专章，而是渗透在整本书中，并创造性地设计了罗伯·潘科案例连载。本版特别强调对应用的研究，通过“新闻中的组织行为学”和“从概念到技能”来突出应用为主的倾向。当然，读者将会发现，本书的基本结构保持没变，还是围绕着3个分析水平展开：个体水平、群体水平和组织水平。写作风格仍然是口语对话的格调。

我相信，这本组织行为学的中文版将为中国读者提供丰富、生动、有趣的内容，本书包括了该领域最新的研究成果，是一本全球通用的教科书。

随着经济的发展，中国将有越来越多的人从事管理工作，中国每年将培养大量工商管理本科生和硕士生，以满足日益增长的商业需求。而组织行为学是他们成为优秀经理人的基础。

我衷心感谢本书中文版的译校者和中国人民大学出版社的编辑，以及为本书出版付出辛勤劳动的所有的人。相信他们的创造性劳动会被广大读者所认可。

斯蒂芬·P·罗宾斯

1997年6月

英文版前言

我最先开始构思本书的第一版好像就是昨天。但这个“昨天”却是20年前的事了。本书的第一版已售出40万册。正如许多公司不能靠荣誉生存一样，如已倒闭的亨顿（HUTTON），东方航空公司，西部联合公司等，教科书的作者也不能躺在功劳簿上。因此，我把大量的时间和精力用在构思和撰写第七版上。

下面强调一下第七版与第六版的不同之处。

论题范围 增加了新的章节，如工作团队（第9章），技术与工作设计（第15章），组织结构和组织设计的内容归并在一个很集中的章节中（第14章）。这一版中的新论题包括全面质量管理、组织重整、员工参与持股方案（ESOP）、员工参与和组织学习等内容。我基本上重写或扩展了下列论题：革新、谈判、处理临时性事务和工作压力。

改进的部分 全球化、道德、多元化、全面质量管理的内容贯穿全书而不是孤立地单列出来。每部分之后增加了一个新特征——罗伯·潘科案例连载，目的是帮助读者综合本部分和前一部分的内容。由于罗伯·潘科本人有能够坦诚地讨论困难问题并有丰富的经历，因此被选来展示组织行为学概念的应用。罗伯·潘科的开放性，对于一般教科书的案例很少揭示的管理工作提供了远见卓识。另外，罗伯·潘科本人的经历遍及各种组织——大学、大公司以及小型企业，这一案例也会吸引非营利性机构、企业家，以及对公司管理感兴趣的學生。

更关注应用问题 这一版的每一章增加了两个专题，说明组织行为学的应用。“新闻中的组织行为学”专题从商务报刊上节选了一些文章，以展示组织行为学概念与日常管理活动的关联性。“从概念到技能”专题展示读者如何能把组织行为概念转换成有效的实际技能。这一版中有助于应用的其他特征包括：每章小结，主要考虑对管理者的意义，每章最后的“自我认识练习”、“与他人共同练习”和“道德困境练习”以及案例分析。这一版的目标是更加关注应用，你会发现，有关研究方法和建立模型的章节（第2章）做了调整。对组织行为学研究方法的讨论放到附录里，而开发组织行为学模型的讨论被压缩放在了第1章。

使用过以前版本的人会发现：这本书的基本结构和写作风格没有变化。全书继续在个体、群体和组织系统三个分析水平上展开讨论；写作风格仍保持着对话的格调；用了大量例子来说明概念的应用；正方和反方的辩论成为这一本教科书广受欢迎的特征，这一版继续保持了这个特征，以便帮助学生形成批判性思维技能。这一版中，四个辩题都是全新的，还有一部分重新写过。

最后，你会发现，第七版的研究基础完全更新了，我引用了自第六版以来学术刊物和商业报刊上所发表的论文，因此，我可以这样说本书包括了近年来最新的研究结果和实际案例。

致谢

教科书是团队合作的结晶。虽然我的名字出现在本书的封面上，实际上很多人为了这本书及其以前的版本作出了贡献。

很多同事友好地评阅了本书的前几版或修改的手稿，提出了改进建议。这本书之所以受欢迎就是因为下列人员所贡献的真知灼见：杰夫里·卡恩教授（北卡罗来纳大学格林斯伯勒分校，北卡罗来纳州格林斯伯勒市）、汤姆·克拉克教授（萨维亚大学，俄亥俄州辛辛那提市）、恩耐·宝格斯教授（州立卡斯尔顿学院，佛蒙特州卡斯尔顿市）、苏珊·阿伦·莫勒尔教授（城市大学，华盛顿州百乐威市）、凯瑟琳·甘雷教授（罗伯特莫里斯学院，宾夕法尼亚州科拉包利斯市）、卡罗尔·卡耐维尔教授（帝国州立学院，纽约州萨拉塔哥·斯普林斯市）、茱蒂·尼克森教授（田纳西大学，田纳西州查坦奴格市）、葛利·布劳教授（坦普尔大学，宾夕法尼亚州费城市）、桑德拉·罗宾逊教授（纽约大学，纽约州纽约市）、毛林·弗莱明教授（蒙大拿大学，蒙大拿州米苏拉市）、爱里克·斯蒂芬教授（杨伯翰大学，犹他州普罗沃市）、莱姆·苏布拉曼宁教授（大峡谷州立大学，密苏里州爱林德尔市）。

无论我的手稿多么完善，在我的 Prentice Hall 出版公司的朋友付诸印刷之前，它只不过是三四张磁盘。然后，出版公司的编辑们、排版印刷人员、设计人员、市场策划人员、销售代表们把这些符号变成了几百万册实实在在的教科书，并把他们送到教师和学生手中。我要感谢在这个过程中作出贡献的人，戴维·莎弗、纳塔利亚·安德森、南希·普劳亚科特、吉姆·宝亚德、比尔·奥德塞、埃蒂·普尔曼、焦安·德鲁卡、斯蒂温·瑞高劳西、南希·莫德利、道利斯·密利根、李萨·德尔葛多等等。我还要特别感谢罗伯·潘科，他的开放和诚实使得这本书的案例连载成为可能。最后，我要感谢苹果电脑公司的人们。这是我第一次使用电脑写书。我承认，我并没有完全自愿放弃使用打字机。Prentice Hall 出版公司的朋友们告诉我从这本书开始，我所有的手稿必须用磁盘的形式交付。我在写作生涯中不使用计算机的希望落空了。Prentice Hall 出版公司在 1993 年送给我一台麦金塔什（Macintoshes）机作为圣诞节的礼物。惊讶之余，我对计算机的恐惧消失了。现在我明白了为什么麦金塔什机如此流行。我发现自己过于简单了。这本书的写作过程和转换因为我的麦金塔什机而变得比以前容易多了。保持你们的出色工作，苹果公司的人们！

斯蒂芬·P·罗宾斯

《工商管理经典译丛》
编辑委员会

顾 问 袁宝华
黄 达

主 编 杜厚文
副主编 邱金利

总策划 闻 洁

编 委 (以姓氏笔画为序)

王化成	王其文
王立彦	孙建敏
刘曼红	李 焰
余明德	金 碚
邱金利	赵锡军
闻 洁	徐二明
黄卫伟	郭国庆
董克用	彭剑锋

目录

I 篇 导论	1
1 章 什么是组织行为学	3
管理者做什么	5
了解组织行为学	9
用系统研究代替直觉	9
组织行为学面临的挑战与机会	11
对组织行为学有贡献的学科	18
组织行为学中绝对真理	20
变得有吸引力：开发组织行为学模型	21
本章小结和对管理者的意义	26
复习与练习	26
2 章 回应全球化与文化多元化	34
多元化的普遍性	36
欢迎来到地球村	37
面对国际挑战	39
相关问题：民族文化是否变得越来越同质	41
评估国家之间的差异	42
文化冲击的现实	47
组织内部：劳动力多元化的挑战	49
管理组织中的多元化	52
本章小结和对管理者的意义	54
复习与练习	54
I 篇案例连载 罗伯·潘科：一名管理者的成长历程	61
II 篇 个体	65
3 章 个体行为的基础	67
传记特点	69
能力	72
人格	74

学习	87
本章小结和对管理者的意义	95
复习与练习	96
4章 知觉和个人决策	103
什么是知觉和它为什么重要	105
影响知觉的因素	105
对人知觉：对他人作出判断	108
知觉与个体决策之间的联系	114
最优化决策模型	115
其他决策模型	120
有关决策的当前问题	125
本章小结和对管理者的意义	128
复习与练习	130
5章 价值观、态度和工作满意度	136
价值观	138
态度	143
工作满意度	151
本章小结和对管理者的意义	157
复习与练习	157
6章 基本的激励概念	164
什么是激励	166
早期的激励理论	167
当代激励理论	171
当代激励理论的整合	183
警告：激励理论有文化局限性	184
本章小结和对管理者的意义	185
复习与练习	186
7章 激励：从观念到应用	192
目标管理	194
行为校正	196
员工参与方案	199
浮动工资方案	204
技能工资方案	207
灵活福利	209

可比较的价值	210
激励的特殊问题	212
本章小结和对管理者的意义	214
复习与练习	214
II 篇案例连载 罗伯·潘科：管理个体	220
III 篇 群体	223
8 章 群体行为的基础	225
群体的定义与分类	227
群体发展的阶段	228
社会测量法：群体互动分析	231
群体行为的解释	233
群体的外部环境条件	234
群体成员资源	236
群体结构	236
群体互动过程	248
群体任务	249
群体决策	250
管理人员应该建立凝聚力很强的工作群体吗	256
本章小结和对管理者的意义	259
复习与练习	260
9 章 理解工作团队	267
为什么团队如此普及	269
团队与群体：二者有何区别	270
团队的类型	271
团队与群体概念的联系：塑造高绩效团队	274
使个人成为团队选手	279
团队管理中现存的问题	281
本章小结和对管理者的意义	285
复习与练习	285
10 章 沟通	291
沟通的功能	293
沟通的过程	294
沟通的基本原理	296
实践：在激烈变革时期典范企业中有效的员工沟通	303

有关沟通的当前问题	307
本章小结和对管理者的意义	310
复习与练习	311
11 章 领导	317
什么是领导	319
领导理论的变迁	320
特质理论	320
行为理论	321
权变理论	324
寻找共同点：这些都意味着什么	336
关于领导的最新观点	337
有关领导的当前问题	342
本章小结和对管理者的意义	346
复习与练习	347
12 章 权力与政治	353
权力的定义	355
领导与权力的对比	356
权力的基础	356
依赖：权力的关键	358
确认权力所在	361
权术	362
群体中的权力：联盟	364
性骚扰：工作场所的不平等权力	365
政治：权力的运用	366
本章小结和对管理者的意义	376
复习与练习	377
13 章 冲突、谈判和群体间行为	384
冲突的定义	386
冲突观念的变迁	386
功能正常与功能失调的冲突	387
冲突的过程	388
谈判	397
群体间关系	404
本章小结和对管理者的意义	409
复习与练习	410

III 篇案例连载 罗伯·潘科：群体与团队的管理	416
IV 篇 组织系统	419
14 章 组织结构的基础	421
√什么是组织结构	423
一般组织结构的设计	430
新型组织设计方案	434
为什么组织结构之间存在差别	438
组织设计与员工行为	442
本章小结和对管理者的意义	444
复习与练习	445
15 章 技术、工作设计和工作压力	452
工作场所中的技术	454
工作设计	459
工作压力	472
本章小结和对管理者的意义	481
复习与练习	481
16 章 人力资源政策与实践	487
人员招聘录用	489
培训与开发方案	492
绩效评估	498
报酬体系	506
劳资关系	508
国际人力资源管理实践：几个问题	509
本章小结和对管理者的意义	510
复习与练习	512
17 章 组织文化	519
制度化：文化的前奏	521
什么是组织文化	521
文化的作用是什么	526
创造与维系组织文化	528
员工是怎样学习组织文化的	533
实践中的组织文化	535
本章小结和对管理者的意义	538

复习与练习	539
IV 篇案例连载 罗伯·潘科：在组织系统内工作	544
V 篇 组织动力	547
18 章 组织的变革与发展	549
变革的动力	551
推行有计划的变革	552
变革推动者能做什么	554
变革的阻力	556
推行组织变革的方法	561
90 年代管理中关键的变革问题	563
组织发展	567
管理变革的最后思考：它受文化制约	570
本章小结和对管理者的意义	570
复习与练习	571
V 篇案例连载 罗伯·潘科：管理变革	577
附录 A 组织行为学的历史沿革	578
附录 B 组织行为学的研究方法	590
附录 C 自我认识练习参考答案	598
词汇表	604