

21世纪
高等院校
人力资源管理专业
教材新系

组织行为学

Organization Behavior

(第二版)

张德 吴志明 编著

清华大学教授 清华大学博士

FE 东北财经大学出版社
Dongbei University of Finance & Economics Press

21世纪
高等院校
人力资源管理专业
教材新系

组织行为学

Organization Behavior

(第二版)

张 德 吴志明 编著

清华大学教授 清华大学博士

FE 东北财经大学出版社
Dongbei University of Finance & Economics Press

© 张 德 吴志明 2006

图书在版编目 (CIP) 数据

组织行为学 / 张德, 吴志明编著. —2 版. —大连: 东北财经大学出版社, 2006. 1

(21 世纪高等院校人力资源管理专业教材新系)

ISBN 7-81084-759-7

I. 组… II. ①张… ②吴… III. 组织行为学 - 高等学校 - 教材 IV. C936

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2005) 第 124618 号

东北财经大学出版社出版

(大连市黑石礁尖山街 217 号 邮政编码 116025)

总 编 室: (0411) 84710523

营 销 部: (0411) 84710711

网 址: <http://www.dufep.cn>

读者信箱: dufep@dufe.edu.cn

大连天正华延彩色印刷有限公司印刷 东北财经大学出版社发行

幅面尺寸: 148mm × 210mm 字数: 486 千字 印张: 17 1/4

印数: 13 001—18 000 册

2002 年 5 月第 1 版

2006 年 1 月第 2 版

2006 年 1 月第 4 次印刷

责任编辑: 李 彬

责任校对: 那 欣

封面设计: 张智波

版式设计: 刘瑞东

定价: 26.00 元

21 世纪高等院校人力资源管理专业教材新系

编审委员会

(以姓氏笔画为序)

- 朱 舟 上海财经大学国际工商管理学院博士
李严锋 云南财贸学院商学院教授, 博士
何承金 四川大学工商管理学院教授
张 兵 南京农业大学经贸学院教授
张 德 清华大学经济管理学院教授, 博士生导师
张 磊 华东政法学院商学院教授
张文贤 复旦大学管理学院教授, 博士生导师
杨 蓉 北京物资学院教授, 硕士生导师
周文霞 中国人民大学劳动人事学院教授
金延平 东北财经大学工商管理学院副教授
赵曙明 南京大学国际商学院院长, 教授, 博士生导师
姜法奎 云南财贸学院工商管理学院教授, 硕士生导师
唐宁玉 上海交通大学管理学院副教授
崔 勋 南开大学商学院人力资源系教授
董福荣 广东商学院人力资源系教授

新世纪人力资源 管理的思考（代序）

跨入新世纪，经济全球化、技术进步和消费者地位的提升等使得企业的外部经营环境变化越来越快。很多企业管理的研究者与实践者们都有一个共识：不确定性是企业所面临的新竞争环境的主要特征。以不确定性为特征的竞争环境向企业提出了新的挑战，企业如何应对这一挑战呢？企业管理的研究者和实践者们不约而同地将目光投向了人力资源。例如，核心能力理论认为，企业在本质上是一个能力体系，能力是能够为人们共同感受到的智力资本，它包括人力资本、结构资本和顾客资本；组织变革理论认为，有效的沟通是一种重要的组织资源，组织内群体之间、个体之间以及群体与个体之间能否有效地整合和分享有价值的信息与知识是衡量组织有效性的标准，从而将研究的焦点指向了组织内的人；而以资源为基础的企业理论则认为，传统的竞争优势来源（如技术、财务资源的获得）已不再能以稀缺的、不可模仿的和不可替代的方式为企业创造价值。因为人力资源的价值创造过程具有路径依赖和因果关系模糊的特征，其细微之处竞争对手难以模仿，所以，企业的人力资源将是持久竞争优势的重要来源，有效地管理人力资本，而不是物质资本，将是企业绩效的最终决定因素等等。尽管不同的理论对“什么是人力资源”有着不同的解释，其殊途同归的根本原因却在于“人是企业能对自身进行变革以适应环境变化的唯一动力”。在企业系统中，人具有其他要素所没有的特性

——自我变革与自我发展的能力，即也只有人，才能够对企业的构成要素以及要素之间的关系进行调整。可见，当企业与环境间的平衡被打破时，必须借助于人的力量，才能重新达成企业与环境间的适配。因此，面对不确定性的竞争环境，企业管理的研究者和实践者都只能从人——这个企业自身变革的唯一动力源上，来试图找出有效的对策。从这一认识出发，可以毫无疑问地断言，人力资源成为企业管理研究与实践的热点和核心是一种历史的必然。

然而，“人力资源”并不等同于“人力资源管理”，正如一位首席执行官在回答记者提问时所说：“如果你是指小写的 hr（指人力资源），那么我认为其是企业成功的关键；如果你是指大写的 HR（指人力资源部或人力资源管理实践），那我就并不这么认为了。”这表明人力资源管理在实践中并没有受到重视。为什么人力资源管理并没有在实践中发挥应有的作用呢？我们知道，人力资源管理在本质上是人力资源能够被开发的工具。企业管理者们可以使用人力资源管理实践，如人力资源规划、招聘与挑选、培训与开发、绩效管理 with 评估、薪酬制度管理等等，来吸引、确认和保留高质量的人力资源。企业在获得高质量的人力资源之后，人力资源管理的下一个目标是鼓励人们表现出支持企业利益的行为。因为人力资源对企业持续竞争优势来说只是一个必要条件，而不是一个充分条件。人力资源潜力的实现，在一定程度上是由于人们通过表现出特定的行为而允许企业从中获益。因此，人力资源管理是人力资源和企业绩效关系的中间变量。人力资源仅仅在与正确的人力资源管理实践——通过诱发员工行为产生优势的实践——相结合时，才是有效的，即拥有正确的人力资源管理是人力资源效率最大化的必要条件。这种中间变量角色在一定程度上也解

释了为什么许多企业强调人力资源的重要性，而只有极少的企业能够开发出作为竞争优势之源的人力资源。

现实中人力资源管理没有能够发挥出应有的作用通常在于人们对于人力资源管理角色的错误定位。人们依然按照传统人事管理的观念将企业人力资源管理看成“成本中心”，而在新经济条件下企业人力资源管理应该成为企业的“利润中心”。要实现人力资源管理从成本中心向利润中心的转变，企业对人力资源管理的定位应该实现如下的转变。

首先，人力资源管理部门必须转变其思想观念，从注重“人力资源管理做什么”转变为关心“人力资源管理的产出是什么”，从解决“企业经营运作过程中的人的问题”转变为解决“与人有关的企业经营运作问题”。

其次，人力资源管理者必须从传统的职能专家向战略伙伴、员工支持者和变革倡导者转变。其中，战略伙伴角色主要集中于把人力资源的战略和行为与经营战略结合起来。在这一角色中，人力资源管理以战略伙伴的面目出现，通过提高组织实施战略的能力来帮助保证经营战略的成功。员工的支持者角色意味着人力资源管理需要帮助维持员工和企业之间的心理契约，把精力投入到员工日常关心的问题 and 需求上，积极地倾听、积极地反应，并向员工提供为满足他们不断变化的要求所需的资源，创造一个学习的氛围和环境，让企业员工置身于其中，激发出一种自然的学习动力和工作成就感。

最后，人力资源管理必须掌握新的技能：掌握业务，掌握人力资源、个人信誉和掌握变革。掌握业务要求人力资源管理成为企业核心经营管理层的一部分，了解并参与基本的业务活动，具备强烈的战略

业务导向。掌握人力资源是指人力资源管理要确保基本的管理和实践相互协调,并担当起行政职能。个人信誉是指人力资源管理者应具备良好的的人际影响能力、问题解决能力和创新能力。掌握变革要求人力资源管理懂得如何领导企业变革与重组。很显然这四种新技能是与人力资源管理的新角色——对应的。

人力资源管理任重而道远。相对于肩上的千斤重担,这门年轻的学科显得十分的稚嫩,迫切地需要企业管理研究者和实践者们辛勤地培育。东北财经大学出版社的这套丛书从不同的层面、不同的视角对人力资源管理领域内的不同问题作了全面、系统和深入的探讨,对推动人力资源管理的理论发展,提高人力资源管理的实践水平,无疑是雪中送炭。这套丛书与20世纪90年代以来陆续引进和出版的人力资源管理教材不同,其具有两个显著的特征:一是先进性,这套丛书紧跟时代步伐,汇集了人力资源管理的最新观点、内容、原理和方法;二是适用性,这套丛书以培养能力为目标,吸收了国外教材的众多优点,特别适合于企业管理专业和人力资源管理专业的本科生、硕士研究生、教师以及人力资源经理们使用。总之,这套丛书是国内不可多得的人力资源管理教材。十分感谢东北财经大学出版社给我这套丛书先睹为快的机会,读书偶感,权且为这套丛书的出版作贺。

赵曙明

2005年2月6日于南京大学

第二版前言

《组织行为学》(第一版)自2002年出版以来,组织行为学这门学科在我国得到了快速的发展。这体现在两个方面:一是从事组织行为学研究的学者迅猛增多,相应的与中国实践密切结合的学术研究成果也快速增加;二是开设组织行为学课程的班级从以前的人力资源管理专业、工商管理专业扩展到行政管理、经济学、心理学、社会学、政治学等学科或专业。这不仅为本书提供了机会也提出了挑战。

结合近几年来学术界的研究成果,以及教授组织行为学过程中学生对本书的意见,我们对本书做了如下修订:

第2章:第一版书第2章与第3章中的第1、3两节合并、修改并删减部分内容,构成新的第2章。

第3章:心理契约和组织承诺改编自第一版书第12章,工作满意度改编自第一版书第3章,新增内容有激励—贡献模型、个人—组织契合度、组织公平感、组织支持感知、组织社会化、组织公民行为。

第5章:更加系统地介绍工作倦怠的概念;删除一些具体的心理治疗方法介绍;增加员工帮助计划一节。

第6章:增加团队有效性模型。

第7章:将人际关系的内容调整到第12章;增加有关反馈的内容。

第9章:增加有限理性决策研究的一些新发现,特别是2002年诺贝尔经济学奖得主卡尼曼等人的研究发现。

第11章：由第一版书第11章第1节发展而来，并新增加组织设计的关键任务，组织结构与设计发展的新趋势。

第12章：由第一版书第11章第2节和第7章第2节合并修改而成。

此外，本次修订还对相关章节的案例做了调整。

作为一本教材，本修订版在保持原有版本风格的前提下，还体现出如下一些特点：

一是内容体系的合理性。在个体层面，增加了第3章即组织中的个体心理与行为，突出了在组织行为学中不是单纯的介绍个体行为，而是要重点阐述作为组织中的个体行为规律。在群体层面，编排有非正式组织与人际关系一章，使群体层面的内容更加丰满，也更适于学生的需要。

二是选用材料的新颖性。比如，本书在第一版的决策一章中就引用了卡尼曼教授等人的研究成果，本版又做了更加细致的介绍。再比如，本版在第3章中引用了大量的近几年国内外学术界的成果，将个人—组织契合度、组织公民行为等概念介绍给读者。

三是作为教材的易学性。本书作为一本教材，以便于学生学习掌握为第一要旨。在每章中编排有学习目标、小结、关键概念、复习思考题、补充阅读材料等。

本书不仅适用于人力资源管理、工商管理专业的学生，也适用于经济学、心理学、社会学、政治学等人文社会科学类的学生，以及有

志于成为优秀管理者的其他各专业的学生；同时也适用于从事一线管理工作的管理者。

由于学识水平及时间的局限性，本书难免有不当之处，敬请各位读者批评指正，以方便我们以后修订。

编著者

2005 年 10 月 28 日于清华园

前言

2001年11月10日，中国正式加入WTO。这意味着中国经济更深地介入经济全球化，中国的人力资源开发与管理将遇到更为严峻的挑战。战胜这些挑战就会抓住更新的发展机遇，因此，对人的研究，对人的行为、组织行为的研究变得更为迫切。

管理作为一门科学已有90年的历史，古典管理理论和行为科学是其两大支柱，而组织行为学则集中了行为科学的主要成果。

在经济管理类大学本科的管理教材中，“组织行为学”属于理论性较强的基础课程。

本书的编写贯彻了“准”、“新”、“实”三字经。所谓准，就是准确地讲授理论、概念和实验，这对本科生尤为重要；所谓新，就是厚古薄今，把组织行为学的最新研究成果呈现在读者面前；所谓实，就是学以致用，研究一定量的案例，引导读者在应用上下工夫，特别是探讨在中国的环境下应用的规律。

本书是清华大学张德教授与吴志明博士合著的。吴志明博士师从张厚粲教授，在心理测量领域有较深造诣，在组织行为学的教学和科研上积累了一定经验。本书第2、3、5、6、7、9、10、11、12章由吴志明博士编写，第1、4、8、13、14章由张德教授编写，整本书的结构和统筹由张德教授负责。李宁硕士参加了编写工作。

本书以经济管理类本科生、硕士生为主要读者，也适合公共管理学科的本科生、硕士生和管理课程经理培训班的学生，以及有志于成为优秀管理者的企业经理、政府公务员、事业单位的管理人员和学术

界朋友。

由于作者理论修养和实践经验的局限性，本书必然存在着种种不足和缺陷，敬请各位读者不吝指正。

编著者

2002年2月2日于清华园

目 录

第1章 绪 论

□学习目标	1
1.1 组织与组织行为	2
1.2 组织行为学的发展阶段	11
1.3 组织行为学的研究方法	24
□本章小结	37
□关键概念	37
□复习思考题	37
□补充阅读材料	38

第2章 个体的基本心理过程与心理特征

□学习目标	39
2.1 社会知觉与归因	40
2.2 能力与人格	49
2.3 态度	62
2.4 价值观	74
2.5 学习与行为塑造	79
□个案分析	84
□本章小结	86
□关键概念	87
□复习思考题	87

□补充阅读材料	87
第 3 章 组织中的个体心理与行为	
□学习目标	89
3.1 个体与组织的关系	90
3.2 员工在组织中的态度	98
3.3 组织社会化	109
3.4 组织公民行为	114
□个案分析	120
□本章小结	122
□关键概念	123
□复习思考题	123
□补充阅读材料	124
第 4 章 激励理论及其应用	
□学习目标	126
4.1 内容型激励理论	126
4.2 过程型激励理论	135
4.3 强化型激励理论	143
4.4 综合激励理论	145
4.5 激励的一般原则	148
□个案分析	155

□本章小结.....	158
□关键概念.....	159
□复习思考题.....	159
□补充阅读材料.....	160

第 5 章 工作压力

□学习目标.....	161
5.1 工作压力：成因与影响	162
5.2 压力管理	177
5.3 员工帮助计划	184
□个案分析.....	188
□本章小结.....	189
□关键概念.....	190
□复习思考题.....	190
□补充阅读材料.....	191

第 6 章 群体心理与群体行为

□学习目标.....	192
6.1 群体的基本问题	193
6.2 群体行为特征	208
6.3 团队及团队建设	215
□个案分析.....	224

□本章小结·····	226
□关键概念·····	227
□复习思考题·····	227
□补充阅读材料·····	228

第7章 沟 通

□学习目标·····	229
7.1 沟通的基本问题 ·····	230
7.2 有效沟通 ·····	242
□个案分析·····	252
□本章小结·····	254
□关键概念·····	254
□复习思考题·····	254
□补充阅读材料·····	254

第8章 领 导

□学习目标·····	256
8.1 领导行为的理论框架 ·····	257
8.2 领导特质理论 ·····	261
8.3 领导方式理论 ·····	267
8.4 领导的权变理论 ·····	275
□个案分析·····	286