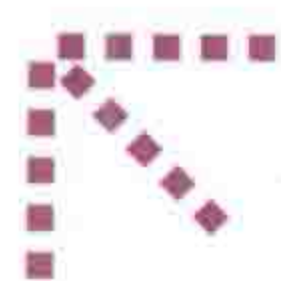




“十二五”高等院校规划教材
成人高等教育工商管理品牌专业系列



组织行为学

葛培波 孙立莉 许庆华◎主编



ZUZHIXINGWEIXUE



中国经济出版社
CHINA ECONOMIC PUBLISHING HOUSE

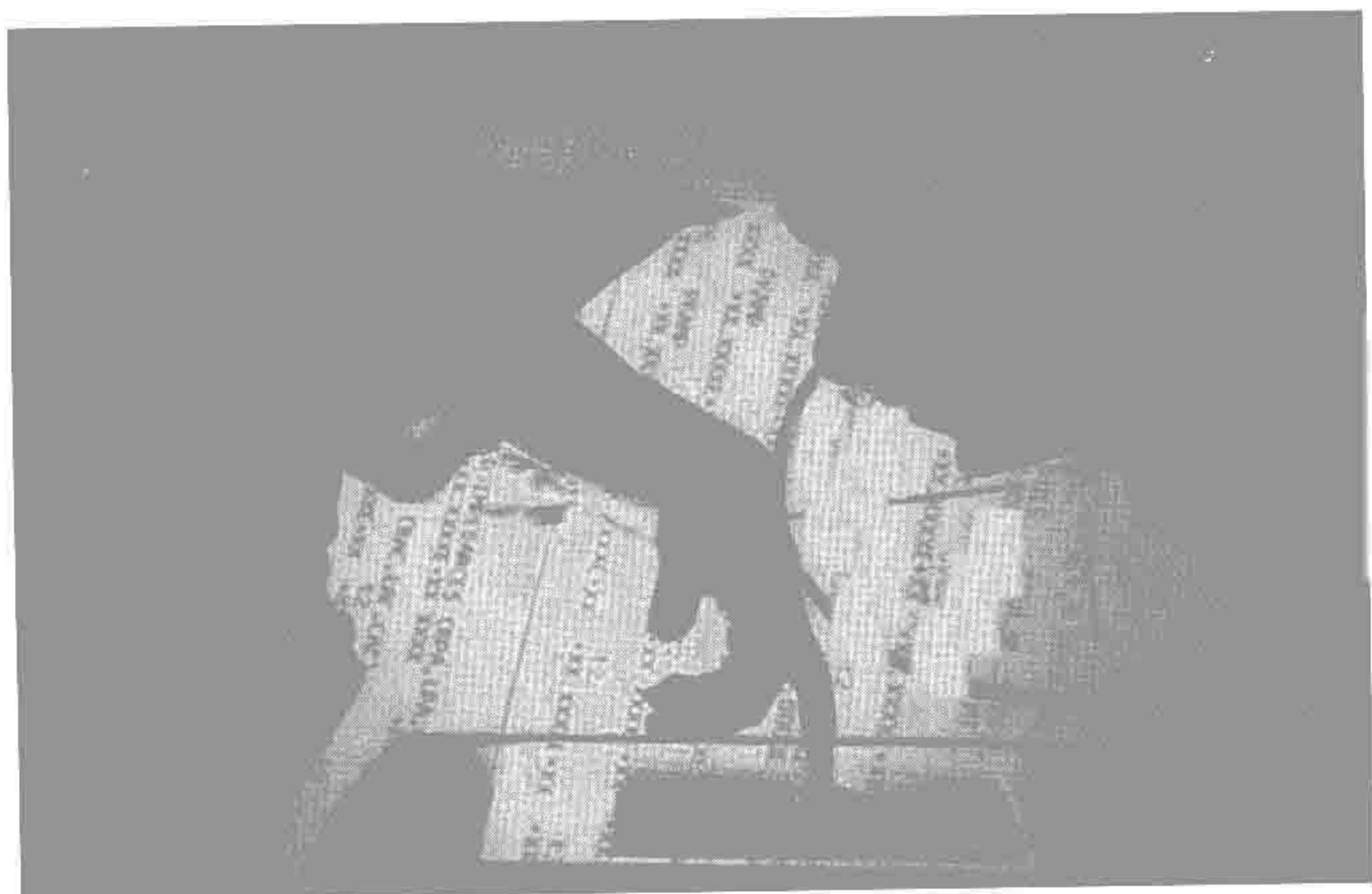


“十二五”高等院校规划教材
成人高等教育工商管理品牌专业系列

组织行为学
葛培波 孙立莉 许庆华 主编

组织行为学

葛培波 孙立莉 许庆华◎主编



ZUZHIXINGWEIXUE 0744235



中国经济出版社
CHINA ECONOMIC PUBLISHING HOUSE

北京

图书在版编目 (CIP) 数据

组织行为学/葛培波, 孙立莉, 许庆华主编

北京: 中国经济出版社, 2010. 11

(“十二五”高等院校规划教材)

ISBN 978-7-5136-0083-5

I. ①组… II. ①葛… ②孙… ③许… III. ①组织行为学—高等学校—教材 IV. ①C936

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 140907 号

责任编辑 伏建全 姜 静
责任审读 霍宏涛
责任印制 张江虹
封面设计 任燕飞设计工作室

出版发行 中国经济出版社
印刷者 北京市人民文学印刷厂
经销者 各地新华书店
开 本 787mm × 1092mm 1/16
印 张 16.25
字 数 340 千字
版 次 2010 年 11 月第 1 版
印 次 2010 年 11 月第 1 次
书 号 ISBN 978-7-5136-0083-5/G · 1438
定 价 29.00 元

中国经济出版社 网址 www.economyph.com 社址 北京市西城区百万庄北街 3 号 邮编 100037
本版图书如存在印装质量问题, 请与本社发行中心联系调换(联系电话: 010-68319116)

版权所有 盗版必究(举报电话: 010-68359418 010-68319282)

国家版权局反盗版举报中心(举报电话: 12390)

服务热线: 010-68344225 88386794

总 序

为切实提高山东省成人高等教育办学质量,2007 年以来,山东省教育厅启动了“成人高等教育品牌专业建设工程”,确定了“以经济社会发展需求为导向,以提高在职从业人员的知识水平、能力、素质为目标,以大力加强教学工作,切实提高成人高等教育质量为中心,以改革山东省成人高等教育人才培养模式、教学内容、课程体系、教学方法和教学手段为重点,通过品牌专业建设,进一步优化山东省成人高等教育专业结构,办出山东省成人高等教育的特色”的品牌建设指导思想。同时我们看到,酝酿已久的《国家中长期教育改革和发展规划纲要》(以下简称纲要)近日已向社会公布。《纲要》单辟一章,明确提出要加快发展继续教育,建立健全继续教育体制机制,构建灵活开放的终身教育体系。我们认为落实和贯彻《纲要》提出的上述要求和愿景,我们应做的努力就是深化我校成人高等教育改革。

要深化成人高等教育改革,提高人才培养质量,教材建设必不可少。以往,成人高等教育院校基本上是直接采用普通高等学校通用教材,该类教材的编排没有很好地考虑到成人教育教学的特点和规律,忽视了成教学生的学习特点,因此该类教材对于成教学生来说体系庞杂,内容繁多,针对性较差,不利于他们自主学习,在一定程度上影响了他们的学习效果。为此,我们决定编写一套适合成人学习特点的工商管理系列教材。经过专家论证,首期选取了管理经济学、管理学、基础会计学、市场营销学、人力资源管理、财务管理、企业战略管理、组织行为学、国际贸易和经济法等 10 门核心课,先行安排教材编写。为保证教材编写质量,学校成立了成人高等教育工商管理品牌专业建设教材编委会,对编写目标、编写原则、编写格式、内容取舍、体例规范等提出了具体要求。教材主编和编写人员均有长期从事教学、研究和管理的资历,具有丰富的教学 and 实践经验,从而为保证教材编写质量奠定了良好基础。

本系列教材力争体现以下特点:

1. 针对性。本系列教材力争适合成人业余学习特点,在保持知识体系完整的前提下,突出学习重点,内容简明扼要,案例典型实用,体例规范,讲解通俗易懂,从而便于学生随时随地自主学习,便于学生自主检验学习效果,便于学生取得学习实效。

2. 实践性。培养应用型人才旨在帮助受教育者形成应对和解决问题的能力 and 技能。因此在帮助学生掌握数学、外语、计算机、公文写作等基础知识的基础上,教师还应通过教育教学使学生的管理思维、管理技能及其他能力得到充分训练,从而为学生的职业发展奠定基础,本系列教材力争体现这一要求。

3. 新颖性。随着时代的发展,工商管理学科知识体系和相关课程的选学理念均发生了一些新变化,因此教材内容的选择除了要反映上述新变化,还应该充分反映实

践的新变化,预测实践的发展趋势,对学生要有启发性。本系列教材力争在这方面做出努力。

值此系列教材出版之际,我们谨向所有支持本套教材出版的领导和参编老师表示诚挚的谢意。感谢郝书辰校长、聂炳华副校长,他们为本系列教材的编写提出了中肯的指导意见;感谢山东省教育厅职成教处领导,他们对本套教材的编写提供了大力支持;感谢中国经济出版社教材发展编辑部伏建全主任和教材中心徐子毅主任,他们对本系列教材的出版给予了热忱帮助。

本系列教材适合作为成人高等教育财经类和管理类专业的教材,也可作为高职、高专类相关专业的学生的教材,还可作为相关人员培训和自学的参考书。

本系列教材是我校实施“成人高等教育工商管理品牌专业建设工程”的建设成果之一,对改进工商管理人才培养模式,提高人才培养质量进行了积极探索。限于作者的理论水平和实践经验,书中难免存在一些不足之处,恳请读者予以批评指正。

山东经济学院成人高等教育
工商管理品牌专业教材编写委员会
2010年8月

组织行为学是一门实践性、应用性很强的交叉性科学。作为管理学中非常重要的分支,组织行为学已越来越为学术界和企业界所普遍重视。在美国管理学会下设的22个学科组中,组织行为学是最重要的五个之一。在北美、西欧、北欧、日本等国家和地区中均普遍应用组织行为学,每年出版大量有关的书籍,此学科已成为管理学院的大学生和研究生的必修课,有的国外大学还专门设有组织行为学系。20世纪70年代后期,组织行为学的理论开始传入我国,大批理论工作者、教育工作者和实际工作者研究、借鉴、应用西方组织行为学的研究成果,逐步创建具有中国特色的组织行为学。

本书是我们在组织行为学教学研究十多年来知识经验积累的基础上,把经典的组织行为学理论知识与最新的发展研究成果相融合编写而成的。本书可作为本科生和专科生的学习教科书,也可作为研究生和企业管理人员的参考书。本书有以下两个突出特点:

系统性。以个体行为、群体行为、领导行为和组织行为为基本理论框架,深入浅出地阐述组织行为学的基本原理,内容通俗易懂,使读者能够比较全面系统地掌握组织行为学的理论知识和方法。

应用性。组织行为学广泛地运用管理学、心理学、社会学的相关知识,具有很强的实践性和应用性的特点。本书不仅系统地介绍理论知识,而且注重组织行为学专业方法的学习与训练。在每章都安排了与本章理论内容密切相关的案例,通过学习讨论案例,帮助学生更好地理解理论知识,提高分析问题和解决问题的能力。

本书由葛培波设计写作大纲,由重庆信息技术职业学院李俊负责组织编写,葛培波、孙立莉、许庆华主编。各章节编写的具体分工是:葛培波编写第一、二、八、九、十、十一、十二章,孙立莉编写第五、六、七章,许庆华编写第三、四章。由葛培波负责统稿和定稿。

本书的出版得到了山东经济学院成人教育学院和工商管理学院领导们的大力支持和热情帮助,我们由衷地表示感谢。山东经济学院的张红旗教授对本书的写作提出了许多宝贵的意见和建议,在此表示衷心地感谢。

由于编者学识水平有限,本书在编写过程中难免有不妥之处,敬请读者朋友批评指正。

编 者

2010年6月于济南

第一章 绪 论

第一节	组织行为学的形成与发展	■	2
第二节	组织行为学的研究内容	■	7
第三节	组织行为学的研究方法	■	13
第四节	人性假设与管理	■	15

第二章 个体心理与管理

第一节	知觉与管理	■	24
第二节	个性与管理	■	29
第三节	气质与管理	■	34
第四节	性格与管理	■	36
第五节	能力与管理	■	38

第三章 激励理论与应用

第一节	激励概述	■	48
第二节	内容型激励理论	■	50
第三节	过程型激励理论	■	56
第四节	行为改造型激励理论	■	60

第四章 员工与组织关系管理

第一节	工作态度	■	68
-----	------	---	----

第二节	工作压力	71
第三节	组织承诺与工作满意度	74
第四节	组织公民行为	77

第五章 群体行为基础

第一节	群体的概念与作用	84
第二节	群体动力	87
第三节	群体决策	94

第六章 群体互动行为

第一节	沟通管理	102
第二节	人际关系调整	109
第三节	冲突管理	113

第七章 团队建设

第一节	团队的概念与类型	122
第二节	制约团队绩效的因素	123
第三节	建设高效团队的途径	126

第八章 领导行为概述

第一节	领导及领导者的权力	134
第二节	领导者素质	136
第三节	优化领导班子结构	139

第九章 领导理论

第一节	领导行为理论	■ 146
第二节	领导权变理论	■ 152
第三节	领导理论的新发展	■ 157

第十章 组织理论与设计

第一节	经典组织理论	■ 162
第二节	典型组织结构	■ 167
第三节	组织设计	■ 174

第十一章 组织变革与发展

第一节	组织变革的动力与阻力	■ 184
第二节	组织变革的模式与方法	■ 188
第三节	组织发展的趋势	■ 195

第十二章 组织文化与跨文化管理

第一节	组织文化的概念、类型与作用	■ 202
第二节	组织文化的建设	■ 207
第三节	跨文化管理	■ 212

复习思考题参考答案	■ 222
-----------	-------

CHAPTER 01

第一章 绪论

学习目的与要求

组织行为学是采用系统分析的方法,研究组织中人的心理和行为规律,从而提高管理人员预测、引导和控制人的行为的能力,以实现组织目标的科学。通过本章的学习要了解组织行为学形成发展的过程,掌握组织行为学定义、研究内容和研究方法,理解组织行为学与相关学科的关系、人性假设的基本观点及其对管理活动的影响。

重点与难点

1. 组织行为学的形成与发展过程
2. 组织行为学的定义和学科特点
3. 组织行为学的研究内容和研究方法
4. 人性假设的基本观点及其相应的管理策略

第一节 组织行为学的形成与发展

行为科学的思想源远流长。行为科学形成一套比较完整的科学的理论体系,经历了漫长的形成发展过程。了解行为科学的形成发展过程,是学习组织行为学的重要基础。

一、组织行为学的形成

行为科学是在管理科学发展的基础上产生和发展起来的。管理是人类社会的永恒主题,它是人类社会有序发展的推动力。管理是管理者运用一定的职能和手段协调他人的活动,使他人同自己一起高效率地实现既定目标的活动过程。

(一) 早期管理思想与实践

古希腊和罗马帝国,给后人留下了许多宝贵的管理思想和实践。公元前 370 年,希腊学者色诺芬曾提出过劳动分工和制鞋生产流水化作业的设想,还出现过像苏格拉底和亚里士多德那样的一批著名的思想家和哲学家。古罗马帝国最早采用职能式的组织形式并建立了分级管理的中央集权等级制度。15 世纪,意大利思想家马基埃维利在他的著作《君主论》中,最早提出了有关领导行为和素质的理论。作为古代文明古国的埃及和巴比伦在生产管理、军事、法律等方面也都曾有过许多光辉的实践。进入十八世纪六十年代后,以英国为代表的西方国家,开始进行第一次产业革命,使生产力有了较大的发展,随之而来的是管理思想和管理方法与手段的革新,出现了斯密、巴贝奇等一批卓有贡献的思想家、经济和管理学家。亚当·斯密(Adam Smith)1776 年发表了《国富论》一书,系统地阐述了其政治经济学观点,为资本主义经济的发展奠定了理论基础,他认为劳动分工能促进劳动生产率的提高。查尔斯·巴贝奇(Charles Babbage)1832 年发表了《论机器与制造业的经济》一书,除进一步阐述劳动分工对提高劳动效率的作用外,同时强调关于体力劳动与脑力劳动分工的主张。

(二) 古典管理理论及其局限性

在 19 世纪以前,社会生产力水平长期低下,当时的西方社会并未开始对管理进行全面系统地研究,人们是“凭资本”掌权,“凭经验”管理。继英国之后,法国、德国和美国在 19 世纪相继完成了产业革命。产业革命极大地提高了整个西方社会的生产力水平,因而作为管理对象的经济活动过程中的自然技术关系和人际关系都开始复杂化了,单凭经验已无法胜任管理任务,时代呼唤管理科学的诞生,以便指导人们自觉地遵循管理中的客观规律,完成机器大工业时代的管理任务。正是在这种背景下,19 世纪末 20 世纪初“科学管理”诞生了,著名的代表性人物有泰勒、法约尔、韦伯等。

泰勒(Taylor)1911 年发表了著名的《科学管理原理》一书,被誉为“科学管理之父”。他主张:操作方法要标准化;劳动工时要合理运用,制定出劳动的时间定额;实

行有差别的计件工资制;按标准操作方法对工人进行培训;将计划职能和执行职能分工,实行“职能工长制”,将管理工作进一步细化。

法约尔 1916 年出版《工业管理与一般管理》,指出任何企业都存在着六种基本的活动,而管理只是其中之一。这六种基本活动是:技术活动、商业活动、财务活动、安全活动、会计活动、管理活动。在这六种基本活动中,管理活动处于核心地位。而管理活动又划分为计划、组织、指挥、协调、控制五个职能,法约尔提出了管理的 14 条基本原则。

韦伯(Max Weber)是德国著名的管理学者,他在管理理论上的重要贡献是提出了所谓理想的行政组织机构模式,韦伯认为高度集中的、正式的、非人格化的理想的行政组织体系是达成组织目标,提高组织绩效的有效形式。

古典管理理论开创了科学管理的时代,但是,由于古典管理理论过分强调采用标准化的作业方法来提高效率,工人长期从事着单调乏味的工作,对工人的心理造成了损害,工作效率反而降低。更重要的是,20 世纪 20 年代以来,周期性经济危机的加剧,使得企业主感到单纯用传统管理理论已不能有效地控制工人,提高劳动生产率和增加利润。为了摆脱危机,缓解劳资双方的矛盾,西方开始对科学管理的理论进行反思,有些管理学家和心理学家意识到社会化大生产的发展需要有一种与之相适应的新的管理理论。

(三)行为科学的早期研究

雨果·芒斯特伯格(Hugo Munsterberg)被人们称之为“工业心理学之父”,原籍德国的美国心理学家芒斯特伯格 1913 年出版《心理学与工作效率》一书,提出他的目标在于去发现:(1)寻求如何使人们的智能与其所从事的工作最适合;(2)在什么样的心理条件下,才能从每个人的工作中获得最大和最令人满意的产出;(3)企业如何去影响工人,以便从他们那里获得最好的结果。

芒斯特伯格的著作,又得到莉莲·吉尔布里斯创新思想的补充。在 1914 年出版的《管理心理学》一书中,吉尔布里斯就想把早期的心理学概念应用到科学管理实践中去。她关心工作中人的因素,强调在应用科学管理原理时,必须首先看到工人,并且要了解他们的个性和需要。工人很多的不满,并不是因为工作的单调,而是因为管理人员对工人的关心不够。她首次提出“管理心理学”的概念,力图把早期心理学的概念应用到管理实践中去,但在当时并未引起人们足够的重视。

把心理学应用到管理方面的另一位重要的早期行为科学家是沃尔特·迪尔·斯科特,他善于对人事管理的研究,先后发表《提高人的效率》、《人事管理:理论、实务和观点》等著作,把心理学应用于激励和生产率提高等领域中,把心理学基本原理应用于工商业的经营管理方法中,促进了管理心理学的发展和完善。

从 20 世纪 20 年代起,人们开始逐步认识到心理学在研究工作中越来越重要,工业心理学开始兴起。工业心理学把心理学引入了工业生产,对促进组织行为学的形成起了推动作用,但由于当时这项研究活动只局限在心理学的领域,而没有注意到工作的社会环境、人际关系、领导与被领导者的相互关系,以及组织机构本身所具有

的社会性。一直到1924至1932年间梅奥在美国芝加哥郊外的西方电器公司的霍桑工厂所进行的“霍桑试验”,才进一步把心理学、社会心理学、人类学等各项学科结合起来,对企业中人的心理与行为,进行综合探索、试验和解释。

(四) 霍桑实验与人际关系学派

行为科学产生于20世纪20年代—60年代,梅奥被认为是组织行为学的先驱。在行为科学的发展史中被称为里程碑式的实验就是1924年开始的霍桑实验。美国哈佛大学心理学教授梅奥(George Elton Mayo)1927年接管并主持了霍桑实验。霍桑实验是指在美国芝加哥西部电器公司所属的霍桑工厂进行的一系列的心理研究的总称,梅奥的重要研究成果产生了人际关系理论。

1. 霍桑试验

霍桑试验是从1924年到1932年,在美国芝加哥城郊的西方电器公司所属的霍桑工厂中进行的一系列试验。霍桑工厂是一家拥有25000名工人的生产电话机和电器设备的工厂。它设备完善,福利优越,具有良好的娱乐设施、医疗制度和养老金制度。但是工人仍有强烈的不满情绪,生产效率也很不理想。为了探究其中的原因,在1924年美国国家研究委员会组织了一个包括各方面的专家在内的研究小组对该厂的工作条件和生产效率的关系进行了全面的考察和多种试验。霍桑试验分四个阶段进行:

第一阶段:工场照明试验。该试验是选择一批工人分为两组:一组为“试验组”,先后改变工场照明强度,让工人在不同照明强度下工作;另一组为“控制组”,工人在照明度始终维持不变的条件下工作。试验者希望通过试验得出照明度对生产率的影响,但试验结果发现,照明度的变化对生产率几乎没有什么影响。但这个试验得出了两条结论:(1)工场的照明只是影响工人生产效率的一项微不足道的因素;(2)由于牵涉因素太多,难以控制,且其中任何一个因素足以影响试验结果,故照明对产量的影响无法准确测量。

第二阶段:继电器装配室试验。主要试验各种工作条件的变动对小组生产率的影响,以便能够更有效地控制影响工作效果的因素。通过材料供应、工作方法、工作时间、劳动条件、工资、管理作风与方式等各个因素对工作效率影响的实验,发现无论各个因素如何变化,产量都是增加的。其他因素对生产率也没有特别的影响,而似乎是由于督导方法的改变,使工人工作态度也有所变化,因而产量增加。

第三阶段:大规模的访问与调查。两年内他们在上述试验的基础上进一步开展了全公司范围的普查与访问,调查了2万多人次,发现所得结论与上述试验所得相同,即“任何一位员工的工作绩效,都受到其他人的影响”。于是研究进入第四阶段。

第四阶段:接线板工作室试验。该试验以集体计件工资制作为刺激手段,企图形成“快手”对“慢手”的压力以提高工作效率。公司当局给接线工规定的产量标准是焊合7312个接点,但他们完成的只有6000~6600个接点。试验发现,工人既不会超定额而充当“快手”,也不会因完不成定额而成“慢手”,当他们达到他们自认为是“过得去”的产量时就会自动松懈下来。其原因是,生产小组无形中形成默契的行为规范,即工作不要做得太多,否则就是“害人精”;工作不要做得太少,否则就是“懒惰鬼”;不

第一章 绪 论

应当告诉监工任何会损害同伴的事,否则就是“告密者”;不应当企图对别人保持距离或多管闲事;不应当过分喧嚷,自以为是和热心领导等等。根本原因则有三:一是怕标准再度提高;二是怕失业;三是为保护速度慢的同伴。这一阶段的试验,还发现了“霍桑效应”,即对于新环境的好奇和兴趣,足以导致较佳的成绩,至少在初始阶段是如此。

2. 人际关系学说

霍桑试验是在梅奥的主持下进行的,试验对人际关系学说和行为科学的创立有很大的作用。梅奥在总结霍桑试验成果的基础上,1933 发表了《工业文明的人类问题》一书,总结了霍桑试验前一阶段的工作。于 1945 年发表了《工业文明的社会问题》一书,进一步概括霍桑试验的成果,提出了著名的人际关系学说,这标志着行为科学的形成。

人际关系学说的基本观点是:(1)员工是“社会人”。这是人际关系学说对人性的基本假设。(2)在正式组织中存在着“非正式组织”。所谓正式组织就是,为了有效地实现企业的目标,规定企业各成员之间相互关系和职责范围的一定组织体系。梅奥认为,在正式的法定关系掩盖下存在着非正式群体,它同正式组织相互依存,对生产率的提高有很大的影响。(3)新型的管理者的管理能力在于提高职工的满意度。梅奥认为,工作条件、工资报酬并不是决定生产效率高低的首要因素,首要因素是工人的士气,而工人的士气又同满意度有关。工人的满意度越高,生产效率就越高。新型的管理者的管理能力在于提高人的满意度,以鼓舞士气,提高劳动生产率。(4)管理者该具备沟通和处理人际关系的能力,组织成员都可以通过满足某种社会的心理的需要来调动工作的积极性。

二、组织行为学的发展

在 1949 年美国芝加哥的一次跨学科的科学会议上,讨论了利用现有的科学知识,探寻人类行为规律的问题,提出了“行为科学”的概念。1953 年美国福特基金会邀请一些大学的著名学者研讨后,正式把这门综合性极强的学科定名为“行为科学”(Behavior Sciences)。行为科学是凭借心理学、管理学、社会学、人类学、经济学及其他一切与人的行为有关的学科(如政治学、历史学、教育学、生物学等)的理论来研究人的各种行为,因而是一门综合性很强的科学,是由相关学科组成的学科群。

到 20 世纪 60 年代之后,行为科学进入到组织行为的研究阶段,60 年代末开始形成组织行为学。进入 80 年代,组织行为学又分为宏观组织行为学和微观组织行为学。宏观组织行为学来源于社会学、政治学、经济学,探讨在一定社会经济背景下的组织结构、组织设计和组织行为;微观组织行为学来源于心理学,研究个体行为、态度、动机与组织系统之间的相互影响。组织行为学与行为科学都是研究人的行为规律的科学,两者之间既有联系也有区别。组织行为学是由行为科学发展而来的,是行为科学理论在企业组织中的具体体现和应用。

行为科学主要是围绕着组织行为的一些课题发展的,因而在西方比较流行的是把

这个学科称为“组织行为学(Organizational Behavior)”。在美国的管理学院中,几乎所有的研究个体、群体行为的小组都取名为“组织行为学”小组。在西欧、北欧、日本等地区和国家均普遍应用组织行为学,每年出版大量有关的书籍。目前此学科已经成为管理院校的大学生和研究生的必修课,有的国外大学还专门设有组织行为学系,如美国的康乃尔大学等。

20世纪70年代后期,组织行为学的理论开始传入我国。不少理论工作者、教育工作者和实际工作者对行为科学作了大量介绍和评论。上海管理教育研究会于1979年第一个成立了行为科学研究组织,开展中国式行为科学与管理心理学的探讨。80年代以来,在中国各地许多高校管理系和研究会组织了专门研究组,开设“行为科学”、“管理心理学”和“组织行为学”课程,从事培养这门科学的人才,开展科研工作。许多同志在中国的管理实践中借鉴、应用西方研究成果,逐步创建具有中国特色的组织行为学。

组织行为学是伴随管理科学的发展而发展的,管理理论经历了传统管理、古典管理、行为科学、现代管理和现代管理理论新发展等几个大的发展阶段(见表1-1)。

表 1-1

管理理论发展阶段

阶 段	出现时间	名 称
第一阶段	19 世纪末以前	经验管理
第二阶段	20 世纪初	古典管理
第三阶段	20 世纪 20 年代后	行为科学
第四阶段	20 世纪 60 年代	现代管理(现代管理理论丛林:管理过程学派、决策理论学派、系统管理学派等)
第五阶段	20 世纪 80 年代以来	管理理论新发展(企业文化、企业战略、电子管理、组织学习等)

进入 20 世纪 90 年代以来,组织行为学有一些新的发展趋势,主要表现在:

1. 组织行为学更加强调权变观点。因为不同的组织在价值、态度、需求、经验等方面都有明显的差异。因此,要找到一个普遍适用并在各种环境下都奏效的原理是不可思议的。几乎没有什么思想——不管它有多么吸引人——对于所有的组织、所有的工作和所有类型的员工都是适用的。

2. 组织行为学强调对人力资源的系统开发。组织行为学更加关注研究管理者决策、技术创新和员工适应中必须具备的胜任素质,更加关注如何充分利用和开发人力资源。相应的组织行为学研究由原来的局部、分散转变为整体、系统。

3. 组织变革已成为全球化经济竞争中组织行为学研究的首要问题。随着经济全球化的潮流和经济结构调整,对企业重组、战略管理、跨国公司或国际合资企业管理的研究呈现强劲势头,由复杂性增加而导致研究的注意力全面转向整个组织层面。这个方面的研究主要探索组织变革的分析框架、理想的组织模式、干预理论以及变革代理人的角色。

4. 组织行为学更加关注工作生活质量。组织行为学认为强调生产率与强调工作

生活质量并非相互排斥的。如果工作生活质量不令人满意,是很难实现高生产率的。相反,高的生产率是拥有改善工作生活质量所必需资源的先决条件。组织行为学越来越重视有关工作满意度、雇员安全与健康、组织文化、组织承诺、心理契约、压力管理、工作—家庭平衡等方面内容的研究。

第二节 组织行为学的研究内容

一、组织与组织行为

(一) 组织的概念、特征、类型

1. 组织的概念

组织是具有特定目标、资源与结构,时刻与环境相互作用的开放的系统。它是一个人群结合体,作为人的集合,不是简单的毫无关联的个人的加总,它是人们为了实现一定目的,有意识地协同劳动而产生的群体。

2. 组织的特征

理解组织的概念,需要认识组织的特征。组织有以下特征:

(1)组织目标。每一个组织都有明确的目标,如企业要使盈利最大化,学校要培养社会所需要的人才,医院要提供优质的医疗服务。目标决定了任何一个组织作为社会组成部分存在的必要性与合理性,目标的作用是引导组织成员的行为,使大家协作一致,运用组织所拥有的各种资源,完成组织目标与战略。组织的目标有经营目标、全面绩效、市场目标、雇员发展目标、创新与变革和生产效率等目标。

(2)组织资源。组织要达到自己的目标,必须拥有自己的资源,如企业拥有人才、资金、机器、设备、品牌、技术等各种资源。一个组织需要把拥有的各种资源当作投入通过转化变成其他组织或个人所需要的各类资产,才能实现自己的目标,才能生存与发展。

(3)组织结构。组织是由人组成的系统,虽然每个组织人数的多寡各不相同,但都需要组织成员分工协作。组织需要科学地划分部门、划分层次,需要明确各部门、各层次的责任、义务、权利与利益,应根据每一个成员的能力安排工作,分配职务并落实每一个职位的责权利。组织还应该建立有效的沟通与协商机制,只有分工清晰、协作通畅,组织才能正常运转。

(4)组织互动。组织是一个开放系统,任何组织都离不开环境、离不开其他组织,都需要与环境进行物质、能量、信息的交换,都需要适应环境的变化。组织从环境中获得输入,经过一系列的转换,向环境输出。离开与其他组织或个人的相互作用,离开了对环境变化的适应,组织就会失去平衡,陷入困境。

3. 组织的类型

组织的类型多种多样,主要有以下分类:

(1) 根据目标的不同,可以将组织分为营利组织、非营利组织、公共组织。营利组织:所有以获利为主要目的的组织都是营利组织,如工厂、商店、银行、矿山等。营利组织是现代社会的基石,它们以产品和服务来满足其他组织和个人的需求,并以纳税的方式支持其他组织的正常运行。非营利组织:除公共组织外,一切不以盈利为主要目标的组织都是非营利组织,非营利组织既是营利组织的重要目标市场,也承担着许多重要的社会职能,为其他组织提供独特的服务。公共组织:以实现公共利益为目标的组织是公共组织,一般拥有公共权利或者经过公共权利的授予,负有公共责任,以提供公共服务,包括管理公共事物、提供公共产品为基本职能的组织。政府是典型的公共组织,以特定公共利益为目标,提供公共服务的非政府组织也是公共组织的重要组成部分。

(2) 根据组织原则和方式不同,可以将组织分为正式组织与非正式组织。正式组织:是为了实现组织目标,经过人为地筹划和设计,并且具有明确而具体的规范、规则和制度的组织。正式组织有以下特点:专业分工、明确的科层、法定的权威、统一的规范、相对稳定。非正式组织:组织成员为了满足特定的需要而在其实际活动和共同相处的过程中,自发而自然形成的团体。

(二) 组织行为的概念与类型

1. 组织行为的概念

行为是动物应付环境变化的一个主要手段。动物为了生存,就要取食、御敌……;为了繁衍后代,就要生殖,这一切都是通过行为来完成的。按照生理学家的观点,行为是人体器官对外界刺激所产生的反应。哲学家认为,行为就是人们日常生活中所表现的一切活动。行为主义心理学把人与动物对刺激所作的一切反应都称之为行为,包括外显的行为和内隐的行为。

员工的所有行为是不是都是组织行为呢?员工下班后的业余活动,如娱乐、交友、购物等,就不能被认为是组织行为。组织行为是组织成员在工作过程中表现出的所有行为。

2. 组织行为的类型

(1) 按照层次不同,可分为宏观组织行为和微观组织行为。微观组织行为是组织中某一个体或群体的行为。宏观组织行为是组织成员作为一个整体活动时表现出的行为,如组织设计、组织变革等。

(2) 按照与组织目标关系,可分为正向组织行为和反向组织行为。正向组织行为是有利于组织目标实现的行为,如努力工作行为。反向组织行为是妨碍组织目标实现的行为,如缺勤、偷懒等。

二、组织行为学的定义

(一) 组织行为学的定义

组织行为学是采用系统分析的方法,研究组织中人的心理和行为规律,从而提高