



新世纪高等学校教材



普通高等教育“十一五”国家级规划教材

工商管理核心课系列教材

成思危

编写指导委员会主任

唐宁玉 主编

郑兴山 朱晓妹 副主编

组织行为与管理

Organizational
Behavior
and Management



北京师范大学出版社
BEIJING NORMAL UNIVERSITY PUBLISHING
北京师范大学出版社

新世纪高等学校教材

普通高等教育“十一五”国家级规划教材

工商管理核心课系列教材

组织行为与管理

Organizational Behavior and Management

唐宁玉 主 编

郑兴山 朱晓妹 副主编

(上海交通大学安泰经济与管理学院)



北京师范大学出版集团
BEIJING NORMAL UNIVERSITY PUBLISHING GROUP
北京师范大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

组织行为与管理 / 唐宁玉主编. —北京: 北京师范大学出版社, 2012.8

(新世纪高等学校教材 工商管理核心课系列教材)

ISBN 978-7-303-13477-9

I. ①组… II. ①唐… 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(2011)第 200761 号

营销中心电话 010-58802181 58805532
北师大出版社高等教育分社网 <http://gaojiao.bnup.com.cn>
电子信箱 beishida168@126.com

ZU ZHI XING WEI YU GUAN LI

出版发行: 北京师范大学出版社 www.bnup.com.cn

北京新街口外大街 19 号

邮政编码: 100875

印 刷: 北京东方圣雅印刷有限公司

经 销: 全国新华书店

开 本: 170 mm × 230 mm

印 张: 27.25

字 数: 590 千字

版 次: 2012 年 8 月第 1 版

印 次: 2012 年 8 月第 1 次印刷

定 价: 38.00 元

策划编辑: 马洪立 责任编辑: 姚 兵

美术编辑: 毛 佳 刘松强 装帧设计: 毛 佳

责任校对: 李 菡 责任印制: 李 啸

版权所有 侵权必究

反盗版、侵权举报电话: 010-58800697

北京读者服务部电话: 010-58808104

外埠邮购电话: 010-58808083

本书如有印装质量问题, 请与印制管理部联系调换。

印制管理部电话: 010-58800825

总

序

随着市场经济的发展，企业经营日趋复杂，市场竞争不断加剧，迫使企业不断提升其管理科学化和现代化的水平，为此也急需大量训练有素的经营管理人才，于是工商管理学科应运而生。美国宾夕法尼亚大学于1881年创办金融商业学院，设立商业管理学科。19世纪末20世纪初，先进的管理理论的产生，推动了工商管理学科的发展。工商管理是管理学门类中实践性最强、覆盖面最宽的一级学科，它面向经济中最主要最广泛的工商领域，密切结合企业管理实践，研究营利性组织经营活动规律以及企业管理的理论、方法和技术。作为经济科学、管理科学、人文科学、自然科学、工程技术相互结合和渗透的产物，工商管理学的发展，推动了经济、管理学科的发展。

20世纪50年代我国实行高度集中的计划经济模式，企业管理体现着计划经济的特征。随着经济体制改革的深入，特别是由计划经济向社会主义市场经济的转变，企业成了社会经济的主体。市场经济发展的需求极大地推动了我国的工商管理研究，使之在深度和广度上都有了很大进展，与国外学术界的交流也逐渐增多。在经济日益全球化、中国经济蓬勃发展的今天，及时把握国外工商管理研究的最新动态及其发展趋势，总结研究中国成功的工商管理实践，在更广泛领域传播工商管理知识将对我国工商管理水平的提升有重要意义和作用。

我们知道，管理涉及哲学(智慧)、知识(科学)、艺术(技巧)和经验(实务)。其中知识又分为三类：与环境无关的普适知识(Context-free knowledge)、与环境有关的知识(Context-bounded knowledge)、特定环境下的知识(Context-specific knowledge)。科学概括了管理活动的一般规律，通过总结和提炼，将其中带有规律性的东西上升为知识，而这些知识通过学习可以掌握。但由于管理的大部分知识与环境 and 对象或管理情景(Management Context)有关，学习和应用时一定要关注与管理情景的适应性，不能简单拷贝和套用；艺术则体现了管理中的个性特点，也即面对同

样的问题和环境，不同领导者和管理者可以作出不同反应，且这些反应往往没有对错之分，只有适应与否，适应、协调则成功，反之则受挫或失败。艺术很难显性化，所以无法简单学习，常常需要感悟和体味；而实务、手艺需要操练才能习得，强调的是管理的实践性，管理者必须亲临实际才能体验到管理知识的运用技巧和感悟管理的真谛、享受管理知识和艺术融合的快乐；而管理智慧依赖于哲学和思想理念上的升华，即管理的哲学在思想、在凝练和聚合。因为，工商管理的教、学与实践需要上述几个方面的有机融合，工商管理知识大部分又与环境有关，即使是普适知识也要关注其应用环境，所以，结合本土环境的研究、学习、实践、感悟和提升，对于工商管理教与学就更为重要！

我国的工商管理研究从整体上落后于国际水平，这与我国的经济发展现状与研究起步晚有一定关系，因此要求此领域的学者们在学习和研究世界先进理论的同时，一定要关注中国本土环境，注重将理论运用于管理实践，更要注意对中国成功的管理实践进行归纳、总结和理论提升；与此同时，还应肩负起传播工商管理知识、指导管理实践的职能。

基于此，北京师范大学出版社组织北京大学、清华大学、南京大学、复旦大学、上海交通大学、中国人民大学、浙江大学、南开大学、北京师范大学、上海财经大学、厦门大学、武汉大学、华中科技大学、西安交通大学、天津大学等二十余所全国重点大学的管理学院和商学院的教授、博士生导师主编主审了本套教材——“新世纪高等学校教材·工商管理核心课系列教材”。

本套教材借鉴了国外一流大学教学模式和教学过程中的优秀做法，分析中国的基本国情，考察中国宏观经济和微观经济组织面临的文化背景和风俗习惯，研究中国学生特有的逻辑思维方式，以本土化为出发点，力争在知识体系、案例选择、编写体例、语言组织等方面做到以下几点：

(1)知识体系权威化。本套教材内容既要涵括一个专业已经形成并为该专业多数专家认同的知识，又要阐述围绕这些知识的最新学术研究进展，同时还要凸显作者本人的学术观点。

(2)案例选择本土化。尽量以本土化为原则选择教学案例，或从中国的工商管理视角去分析一些国外的经典案例。

(3)编写体例规范化。每一章开始有本章结构图、本章学习目标和引导案例，以便让读者在每一章伊始就知道该章的知识框架。每章中间还根据教学需要，穿插学科背景知识、学术争论、最新进展等，以增加可读性。每章结尾有本章精要、复习思考题、案例分析和推荐阅读书目，以便更好地理论联系实际。

(4)语言组织生动化。教材力争文笔生动、表达活泼，提高可读性。

戚思危先生百忙之中审阅肯定了本套书的编写大纲，并嘱咐在内容和体例方面

力争创新，力求本土化。编写指导委员会各位成员对本套书的体系、内容定位、编写要求等提出了很好的建议。在此，我代表编写委员会对他们表示诚挚的谢意！

我们殷切期望专家和读者在阅读和使用本套教材过程中提出建设性的意见与建议，以便再版和重印时日臻完善。

西安交通大学原副校长、教授、博导 席酉民博士

新世纪高等学校教材 工商管理核心课系列教材 编写委员会

主任	席酉民	赵曙明	王方华	尤建新
副主任	徐飞	刘洪	陈传明	苏勇
委员	(以姓氏笔画为序)			
	王方华	王家贵	尤建新	井森
	刘洪	李宝元	苏勇	陈传明
	陈俊芳	陈荣秋	赵曙明	唐宁玉
	高汝熹	席酉民	陶鹏德	曾赛星
	程德俊	戴万稳		

新世纪高等学校教材 工商管理核心课系列教材 编写指导委员会

主任 成思危

副主任 席酉民 吴世农 李廉水

委员 (以姓氏笔画为序)

王方华 上海交通大学安泰经济与管理学院原院长 教授 博导

王重鸣 浙江大学管理学院原常务副院长 教授 博导

尤建新 同济大学经济与管理学院原院长 教授 博导

吴世农 厦门大学副校长 教授 博导

李国津 天津大学管理学院MBA教育中心主任 教授 博导

李垣 西安交通大学管理学院原院长 教授 博导

李翀 北京师范大学经济与工商管理学院原院长 教授 博导

李廉水 南京信息工程大学教授 博导

张维迎 北京大学光华管理学院原院长 教授 博导

荆新 中国人民大学商学院副院长 教授 博导

赵曙明 南京大学商学院原院长 教授 博导

唐任伍 北京师范大学管理学院执行院长 教授 博导

席酉民 西安交通大学原副校长 教授 博导

徐康宁 东南大学经济管理学院院长 教授 博导

钱颖一 清华大学经济管理学院院长 教授 博导

前 言

几年前，我和几位同事思考，是否可以在我们十多年从事组织行为学教学科研的基础上，编写一本既反映组织行为学的西方研究成果，同时又能和中国实际相结合的组织行为学教材。恰逢北京师范大学出版社组织编写系列教材，承蒙出版社厚爱，给我们一个实现想法的机会。

全书共有五篇，对组织行为学进行了较为系统、深入和全面的介绍。

第Ⅰ篇为组织行为学理论基础，分为组织行为学概要、组织行为研究方法两章。组织行为学概要一章对组织行为学的基本概念、主要内容、理论基础、起源发展进行了介绍；而组织行为研究方法一章则对组织行为研究的基本要求、研究范式、研究的类型、研究方法进行了介绍，并列举了组织行为学的经典研究。

第Ⅱ篇为组织中的个体，分为个体差异、知觉和学习、情绪和压力、态度和满意度、激励理论和实践五个章节。个体差异一章主要对个性和能力进行了介绍；知觉和学习一章中知觉部分对感觉和知觉、知觉的特性、社会知觉、知觉偏差、归因理论和印象管理进行了阐述，学习部分则侧重于学习的含义和基本理论的介绍；情绪和压力一章对情绪与情感、情绪的类型、情绪劳动、情绪智力等进行了深入探讨，并对压力的含义、根源以及如何进行压力管理进行了介绍；态度和满意度一章中态度部分对态度的成分和功能、态度和行为以及态度的转变进行了讨论，在满意度部分围绕工作满意度，对其含义、工作满意度对工作产生的影响、工作满意度的调查以及如何提高工作满意度进行了阐述；在激励理论和实践一章中，对激励的内容理论和过程理论、工作激励的管理模式和方法进行了介绍。

第Ⅲ篇为群体和团队。群体一章首先对群体的基本内容进行了概述，然后从群体发展阶段、群体动力机制和群体决策三个方面对群体展开论述；团队一章对团队和群体的区别进行了澄清，对团队类型、团队绩效和团队常见问题进行了阐述。

第Ⅳ篇为组织中的领导，分为领导、权力与政治两章。在领导一章中，首先概述了领导研究的渊源、领导的含义以及领导与管理的区别，接着对传统和当代领导理论的不同流派进行了介绍，特别是引入了中国背景下的领导理论，对家长制领导进行了讨论；在权力和政治一章中，对权力和组织政治的基本概念、权力的基础和来源、组织政治的常见方法以及组织权力和政治的伦理考虑进行了详细论述。

第Ⅴ篇为组织过程和系统设计，从组织层面对组织行为进行阐述，分为组织结构和组织设计、沟通和谈判、决策、组织文化、组织变革和组织发展五个章节。在组织结构和组织设计一章中对组织的含义、组织结构的常见方式和新形式、组织设计的原则和方法等进行了介绍；沟通和谈判一章对组织沟通的含义、功能、类型、影响因素以及如何提升沟通有效性进行了阐述，并对谈判类型、过程、特点和策略进行了介绍；决策一章首先概要介绍了决策的含义和类型以及决策的制定过程，并

对影响决策有效性的因素进行了分析，然后对个体和群体决策进行了一些比较；在组织文化一章中，对组织文化的含义、特征、功能、层次、分类、形成、创建和维系进行了介绍，并对跨文化理论进行了阐述，进一步对组织文化的变革和创新进行了介绍；最后一章为组织变革和组织发展，首先对组织变革的含义、动力和信号机制进行了介绍，接着探讨了组织变革的阻力和应对措施以及组织变革的过程，最后对组织学习和发展进行了阐述。

全书由唐宁玉、郑兴山、朱晓妹、李亚莉、庄琛、黄梦琪、陈韵敏等作者共同完成。其中，第Ⅰ篇由唐宁玉撰写，李亚莉参与了第2章的部分工作；第Ⅱ篇由朱晓妹撰写；第Ⅲ篇由唐宁玉、陈韵敏撰写第8章，唐宁玉、黄梦琪撰写第9章；第Ⅳ篇第10章由庄琛、唐宁玉撰写，第11章由李亚莉、唐宁玉撰写；第Ⅴ篇由郑兴山撰写。唐宁玉负责对全书的体例和内容进行审校。

历经数年，书稿终将完成时，掩卷而思，稍感欣慰的是本书还是较好地反映了我们当时的设想。总体来说，本书具有如下一些特点。

第一，全球和本土相结合。本书的一个重要特点是将西方理论和中国研究成果、中国本土实践紧密结合。在最近几年中，学者们不断思考西方理论在中国的可行性，以及是否要形成基于中国实践的管理理论。笔者赞同“使熟悉的变得新颖”和“使新颖的变得熟悉”两条道路并举的做法，因而本书在编写过程中，试图反映这些思考。如在每个章节中，几乎都有基于中国本土实践的案例，比如海尔案例、通钢案例、携程案例等；在理论方面，也反映了基于中国背景的理论，比如中国情境下的领导理论、虚拟团队等研究成果。

第二，经典和前沿相结合。在本书中，系统、完整地介绍了组织行为学的经典理论和研究成果，在第1章中对组织行为学的未来研究趋势进行了阐述，而在后面不少章节中更进一步通过“研究热点聚焦”栏目来展现组织行为学最近的研究动向和趋势，突显了某个领域的前沿成果，如“人与组织匹配的管理价值”，“权力是重要的激励因素”等。

第三，理论和实践相结合。本书每一章都用引导案例来导入理论介绍，在课后练习中也提供了很多案例供应用理论于实际分析之用。此外，通过“实践中的组织行为学”栏目，展现组织行为学在实践中的具体应用，以现实案例说明组织行为学的基本原理，充分体现理论和实践的结合。

本书虽有所进步，但我们仍觉得尚未达完美之境界。我们在未来的科研教学中，仍将持续探索，不断补充和完善本书内容。恳望诸位同仁和读者不吝指正，你们的关注和意见将是我们持续改进的重要源泉和动力。

最后，几位作者要感谢给予我们工作支持的亲爱的家人。再次感谢北京师范大学出版社的支持，特别是马洪立编辑和姚兵编辑认真、细致、耐心的工作，使得本书得以出版。

唐宁玉
记于上海



北京师范大学出版集团
BEIJING NORMAL UNIVERSITY PUBLISHING GROUP
北京师范大学出版社

高教分社
社科室

地址:北京新街口外大街19号 邮编:100875
电话:010-58802786,58802753 传真:010-58808079
网址:www.bnup.com.cn 电邮:skb@bnup.com.cn

高教分社社科室工作人员填写:

来源:电话/传真/信函/电邮/巡展/活动/会议/其他_____

获表日期:_____年_____月_____日 签收人_____

处理时间_____ 用途:新建/更新 责任人_____

教师用免费教材样本申请表

请您在我社网站上所列的高校经管类教材中选择样书(每位教师每学期选1~2种),以清晰的字迹真实、完整填写下列栏目,并由所在院(系)的主要负责人签字或盖章。符合上述要求的表格将作为我社向您提供免费教材样本的依据。本表复制有效,可传真或函寄,亦可发e-mail。

姓名:_____ 主要授课专业:_____

学历:专科 本科 硕士 博士 其他:_____ (海外经历可一并注明)

职称:助教 讲师 高级讲师 副教授 教授 硕士生导师 博士生导师 其他:_____

职务:教研室主任 系副主任 系主任 副院长 院长 无职务 其他:_____

学校全称:_____ (若必要请注明所在校区)

学校地址:_____ 邮编:_____

所在院、系、教研室:_____

电话区号:_____ 办公电话:_____ 宅电:_____ 手机:_____ e-mail:_____ (必填项)

授课科目1:_____ 学生人数_____ 所用教材是_____ 出版社出版的《_____》

教学层次:中职中专 高职高专 本科 硕士 博士 其他:_____

授课科目2:_____ 学生人数_____ 所用教材是_____ 出版社出版的《_____》

教学层次:中职中专 高职高专 本科 硕士 博士 其他:_____

教材指定者:本人 其他:_____

所需要的教材样本书名	作者	定价

您认为本书有何缺点,具体应如何修改(可另附纸,您的意见被采纳后我们将酌付酬谢):

您近期高校文科教材方面有何写作计划:

您最重要的科研与教学成果:_____

院(系)负责人签章:_____ 联系电话:_____

感谢您对我社的信任,很荣幸接受您的意见和建议,祝您健康快乐!

欢迎您从我社高教分社网站 <http://gaojiao.bnup.com.cn>“资源下载”栏目下载有关课件!

目 录

第 I 篇 组织行为学理论基础

第 1 章 组织行为学概要	(3)
【本章学习目标】	(3)
【引导案例】	(3)
1.1 组织行为学的基本概念	(4)
1.1.1 组织	(4)
1.1.2 组织行为学	(9)
1.2 组织行为学的主要内容	(10)
1.3 组织行为学的理论基础	(11)
1.4 组织行为学的起源发展	(12)
1.4.1 西方组织行为学的发展	(12)
1.4.2 组织行为学在中国的发展	(15)
1.4.3 组织行为学的发展趋势	(16)
【本章精要】	(19)
【复习思考题】	(20)
【案例分析】	(20)
【推荐阅读书目】	(21)
第 2 章 组织行为研究方法	(23)
【本章学习目标】	(23)
【引导案例】	(23)
2.1 组织行为研究的基本要求	(24)

2.1.1	系统性	(24)
2.1.2	控制性	(25)
2.1.3	实证性	(25)
2.1.4	评判性	(26)
2.2	组织行为研究范式	(27)
2.3	组织行为研究的类型	(28)
2.3.1	按研究的目的划分	(28)
2.3.2	按研究的性质划分	(30)
2.3.3	按研究的可控性程度划分	(31)
2.3.4	按时间跨度划分	(32)
2.3.5	按应用性划分	(33)
2.4	组织行为研究的基本方法	(34)
2.4.1	文献法	(34)
2.4.2	案例研究法	(35)
2.4.3	访谈法	(35)
2.4.4	实验法	(37)
2.4.5	问卷调查法	(38)
2.5	组织行为学的经典研究	(38)
	【本章精要】	(39)
	【复习思考题】	(40)
	【案例分析】	(40)
	【推荐阅读书目】	(41)

第Ⅱ篇 组织中的个体

第3章	个体差异	(45)
	【本章学习目标】	(45)
	【引导案例】	(45)
3.1	个性	(46)
3.1.1	个性的含义	(46)
3.1.2	个性的决定因素	(46)
3.1.3	个性理论	(49)
3.1.4	个性类型	(51)
3.1.5	个性的匹配	(53)

3.2 能力	(56)
3.2.1 能力的含义	(56)
3.2.2 能力测验	(57)
3.2.3 胜任力	(59)
【本章精要】	(63)
【复习思考题】	(64)
【案例分析】	(64)
【推荐阅读书目】	(66)
第4章 知觉和学习	(68)
【本章学习目标】	(68)
【引导案例】	(68)
4.1 知觉	(68)
4.1.1 感觉与知觉	(69)
4.1.2 知觉的特性	(69)
4.1.3 社会知觉	(71)
4.1.4 知觉偏差	(72)
4.1.5 归因理论	(73)
4.1.6 印象管理	(75)
4.2 学习	(78)
4.2.1 学习的含义	(78)
4.2.2 学习理论	(79)
【本章精要】	(82)
【复习思考题】	(82)
【案例分析】	(83)
【推荐阅读书目】	(83)
第5章 情绪和压力	(85)
【本章学习目标】	(85)
【引导案例】	(85)
5.1 情绪	(85)
5.1.1 情绪与情感	(85)
5.1.2 情绪的类型	(86)
5.1.3 情绪劳动	(87)

5.1.4 情绪智力·····	(89)
5.2 压力·····	(91)
5.2.1 压力的含义·····	(91)
5.2.2 压力的根源·····	(92)
5.2.3 压力管理·····	(95)
【本章精要】 ·····	(99)
【复习思考题】 ·····	(99)
【案例分析】 ·····	(100)
【推荐阅读书目】 ·····	(100)
第6章 态度和满意度 ·····	(102)
【本章学习目标】 ·····	(102)
【引导案例】 ·····	(102)
6.1 态度·····	(102)
6.1.1 态度的成分·····	(102)
6.1.2 态度的功能·····	(103)
6.1.3 态度与行为·····	(104)
6.1.4 态度的改变·····	(105)
6.2 满意度·····	(106)
6.2.1 工作满意度的含义·····	(106)
6.2.2 影响工作满意度的因素·····	(106)
6.2.3 工作满意度的调查·····	(107)
6.2.4 工作满意度与工作行为·····	(108)
6.2.5 提高工作满意度的途径·····	(109)
6.2.6 组织承诺·····	(110)
【本章精要】 ·····	(112)
【复习思考题】 ·····	(113)
【案例分析】 ·····	(113)
【推荐阅读书目】 ·····	(114)
第7章 激励理论和实践 ·····	(115)
【本章学习目标】 ·····	(115)
【引导案例】 ·····	(115)
7.1 激励理论·····	(116)

7.1.1 需要、动机与行为	(116)
7.1.2 激励的内容理论	(117)
7.1.3 激励的过程理论	(121)
7.2 工作激励的管理	(128)
7.2.1 工作激励的管理模式	(128)
7.2.2 工作激励的管理方法	(129)
【本章精要】	(133)
【复习思考题】	(134)
【案例分析】	(134)
【推荐阅读书目】	(135)

第Ⅲ篇 群体和团队

第8章 群 体	(139)
【本章学习目标】	(139)
【引导案例】	(139)
8.1 群体概述	(140)
8.1.1 群体的含义	(140)
8.1.2 群体的要素	(141)
8.1.3 群体的类型	(142)
8.1.4 群体的功能	(144)
8.2 群体的发展阶段	(145)
8.2.1 塔克曼的群体发展理论	(146)
8.2.2 韦兰的群体发展理论	(148)
8.3 群体动力机制	(148)
8.3.1 群体冲突	(149)
8.3.2 合作与竞争	(151)
8.3.3 群体规范和压力	(152)
8.3.4 群体凝聚力	(155)
8.4 群体决策	(155)
8.4.1 群体决策概述	(155)
8.4.2 群体思维与群体转移	(156)
8.4.3 群体决策技术	(158)
【本章精要】	(159)

【复习思考题】	(160)
【案例分析】	(160)
【推荐阅读书目】	(161)
第9章 团队	(162)
【本章学习目标】	(162)
【引导案例】	(162)
9.1 团队概述	(163)
9.1.1 团队的含义	(163)
9.1.2 团队与群体的区别	(165)
9.2 团队类型	(165)
9.2.1 Suan 和 Diane 的团队类型	(165)
9.2.2 斯蒂芬·罗宾斯的团队类型	(166)
9.2.3 彼得·杜拉克的团队类型	(167)
9.2.4 虚拟团队	(168)
9.3 团队绩效	(171)
9.3.1 团队绩效的含义	(171)
9.3.2 影响团队绩效的因素	(171)
9.3.3 实践启示	(174)
9.4 团队常见问题	(176)
9.4.1 目标不明确	(176)
9.4.2 成员角色不明	(176)
9.4.3 沟通不力	(177)
9.4.4 领导力不足	(177)
9.4.5 激励手段不良	(177)
【本章精要】	(177)
【复习思考题】	(178)
【案例分析】	(178)
【推荐阅读书目】	(179)

第IV篇 组织中的领导

第10章 领导	(183)
【本章学习目标】	(183)