

原著 Osland · Kolb · Rubin
審訂 吳美連

Organizational Behavior:
An Experiential Approach

組織行為

Organizational Behavior: An Experiential Approach

Seventh Edition >>>

組織行為

Organizational Behavior

An Experiential Approach

Seventh Edition

原著 **Joyce S. Osland**
Professor of Management
College of Business, San Jose State University
David A. Kolb
Professor of Organizational Behavior
Case Western Reserve University
Irwin M. Rubin
President of Temenos, Inc.

審訂 吳美連

智勝文化

組織行為 / Joyce S. Osland, David A. Kolb,
Irwin M. Rubin 原著.-- 初版.-- 台北市：智勝文化，
2004[民 93]
面：公分
含索引
譯自：Organizational behavior: an experiential approach, 7th ed.
ISBN 957-729-421-9 (平裝)
1.組織心理學 2.組織(管理)
494.2014 93004639

Organizational Behavior: An Experiential Approach

譯名：組織行為

作者/ Joyce S. Osland, David A. Kolb, Irwin M. Rubin

審訂者/吳美連

出版/智勝文化事業有限公司

地址/台北市 100 館前路 26 號 6 樓

電話/(02)2388-6368

傳真/(02)2388-0877

郵撥/16957009 智勝文化事業有限公司

登記證/局版臺業字第 5177 號

總經銷/知識達圖書發行有限公司

傳真/(02)2312-2288

出版日期/2004 年 3 月初版

定價/700 元

智勝網址：www.bestwise.com.tw

Authorized translation from the English language edition, entitled Organizational Behavior: An Experiential Approach, 7th Edition by OSLAND, JOYCE S.; KOLB, DAVID A.; RUBIN, IRWIN M., published by Pearson Education, Inc., publishing as Prentice Hall, Copyright © 2001 by Prentice-Hall, Inc., Upper Saddle River, New Jersey 07458.

All rights reserved. No part of this book may be reproduced or transmitted in any form or by any means, electronic or mechanical, including photocopying, recording or by any information storage retrieval system, without permission from Pearson Education, Inc. CHINESE TRADITIONAL language edition published by BESTWISE PUBLISHING CO., LTD, Copyright © 2004.

ISBN : 957-729-421-9

(英文版 ISBN : 0-13-017610-9)

本書之文字、圖形、設計均係著作權所有，若有抄襲、模仿、冒用情事，依法追究。

如有缺頁、破損、裝訂錯誤，請寄回本公司調換。

審訂序

自開始在企管研究所、企業經理班或大學部開授「組織行為」及「組織行為專題」課程，前後將近 12 年，對「組織行為」一科在國內企管教育的演進及變化有很深的感受。組織行為在這段期間變得愈加應用導向，而管理教育也愈趨向於採用混合式的教學方法，傳統的講課逐漸被個案討論與經驗性學習方法所替代。如同本書作者所言，身為教師常有兩難的抉擇，因組織行為的主要概念事實上是很抽象的，很難透過傳統講課方式把這些概念加以活化。另一方面是控制的議題，組織行為的內容及範疇成長快速，誰應控制此一學科的學習過程？誰應決定什麼是該學科的重要主題？太多的練習與討論可能讓我們忽略重要理論的介紹，而太多理論的講述，則無法使學習者有機會去應用與體會以應用導向為基礎的理論。

十幾年來，我幾乎每學期換一本教科書，因為我認為只有這樣才能強迫自己深入瞭解各個學者對「組織行為」的教學理念與想法。當中有許多寫得相當好的教科書，但以個人的教學理念而言，我認為所謂的「教科書」不需是內容鉅細靡遺、分量愈厚愈好，而應是能做為引導學生思考與練習的工具，並在現今資訊發達且唾手可得的時代，提供能讓學生自己去填滿對其深具意義的一個骨架；老師在此學習過程中，則扮演一個「促進者」(facilitator)的角色。Osland、Kolb 及 Rubin 在 1960 年代就開始編撰這本以經驗學習法為主的組織行為工具書(work-book)，除了非常符合我教這門課的理念之外，我也很喜歡其內容與編排方式。原文序言中所引用的一段話：「I hear and I forget. I see and I remember. I do and I understand.」更一直是我對管理教育所秉持的信念。

經驗性學習的目標有二：一為學習特定的主題內容；一為學習自己身為學習者的優缺點。要成為有效經理人、有效指導者、或有效學習者，應始於對自己有相當程度的瞭解並有改善的意願，才能在人際的影響中有正面及長遠的效果。這本書的主要目的，即在於幫助學習者從「知己」出發，再學習「知彼」的功課，以達到「百戰百勝」的結果。

第一次擔任譯文審訂，才瞭解到翻譯的專業與困難，但智勝文化事業所有同仁的專業一向是令我欽佩的，在這次的合作過程中，更讓我體認一家公司成功的

關鍵所在，所以也非常有信心地推薦這本在內容及翻譯品質上都有高標準的工具書，給對「組織行為」有興趣的經理人、學生及學者。

吳美連

於中原大學企業管理學系

新世紀智勝創新知識管理

管理(一)

編號	書名	作者	定價	備註
B2098	企業概論 —企業本質與動態觀點	Ferrell Hirt 于卓民審訂	720 元	
B2102	管理學	林建煌	600(平)	
B2103			750(精)	
B2134	管理學	Dessler 何明城審訂	580 元	
BC201	管理學	何明城		即將發行
B2100	策略管理新論 —觀念架構與分析方法	司徒達賢	680 元	
B2126	策略管理案例解析 —觀念與實例	司徒達賢	420(平)	
B2127			600(精)	
B2095	策略管理個案集—2001	司徒達賢 主編	360 元	
W2063	策略管理	林建煌	550(平)	
W2064			650(精)	
B6006	服務管理個案(第三輯)	政治大學	280 元	
B6005	服務管理個案(第二輯)	政治大學	480 元	
B6001	服務業管理個案(合集)	政治大學	480 元	
B6002	服務業管理個案 —流通運輸服務業	政治大學	300 元	
B6003	服務業管理個案 —金融・保險服務業	政治大學	300 元	

□本表所列書目定價如與書內版權頁不符，以版權頁為主

管 理 (二)

編 號	書 名	作 者	定 價	備 註
B6004	服務業管理個案 —資訊・觀光旅遊・多角化與國際化服務業	政治大學	300 元	
B2068	國際企業—管理導向	Giffin Pustay 于卓民審訂	680 元	
W2050	國際企業管理—理論與實務	吳青松	680 元	
B2151	國際企業管理	Beamish Morrison Inkpen Rosenzweig 于卓民審訂		即將發行
B2152	國際企業管理個案	Beamish Morrison Inkpen Rosenzweig 于卓民審訂		即將發行
B2013	人力資源管理—理論與實務	吳美連 林俊毅	550 元	
B2067	人力資源管理	Bowin Harvey 何明城審訂	680 元	
B2135	人力資源管理	Dessler 何明城審訂	560 元	
BC202	人力資源管理—理論與應用	廖勇凱 楊湘怡	420 元	

📖 本表所列書目定價如與書內版權頁不符，以版權頁為主

管 理 (三)

編 號	書 名	作 者	定 價	備 註
B2125	組織行為	George 吳玲玲審訂	800 元	
B2132	組織行為	Osland Kolb Rubin 吳美連審訂	700 元	
B2136	企業研究方法	Sekaran 祝道松 林家五 譯	600 元	
B2059	品質管理	Foster 戴久永審訂	600 元	
B2064	作業管理—策略與分析	Krajewski Ritzman 楊明璧審訂	850 元	
B2032	設施規劃與物流中心設計	林立千	680 元	
B2155	採購與供應管理	中華採購 管理協會 許振邦		即將發行
B3062	生涯經營管理系列 國內外人力資源管理所暨勞工所重點 學府評介	曾敏傑	220 元	
W2062	網路傳播概論	吳筱玫	420 元	
B2144	現代廣告學	劉建順	520 元	

📖 本表所列書目定價如與書內版權頁不符，以版權頁為主

財務金融

編號	書名	作者	定價	備註
B2001 B9001	貨幣銀行學	李榮謙	600(平) 780(精)	
B2014	貨幣金融學概論	李榮謙	550 元	
W2005	貨幣銀行學原理	蕭欽篤	480 元	
B2011 B2070	國際貨幣與金融	李榮謙	580(平) 700(精)	
W2003	國際金融	蕭欽篤	600 元	
B2105	金融市場—全球化視野	陳威光		即將發行
B2142 B2143	當代金融市場	謝劍平	680(平) 780(精)	
B2157	金融控股公司—法制、監理與策略	彭金隆		即將發行
B2006	現代財政學	林華德 李顯峰		即將發行
W2057 W2051	財務管理—新觀念與本土化	謝劍平	650(平) 780(精)	
B2046	財務管理案例與習題解答	謝劍平	220 元	
BW102	財務管理原理	謝劍平	550(精)	
B2141	財務管理及投資策略個案集	謝劍平		即將發行

📖 本表所列書目定價如與書內版權頁不符，以版權頁為主

目錄

審訂序

Part 1 瞭解職場中的自己與他人 1

Chapter 1 心理契約 3

- 短文：年輕躁動的世代 4
- 課前準備 8
- 主題介紹 8
- 小組討論步驟：老師 / 參與者的訪問 15
- 後續追蹤 18
- 學習重點 21
- 給經理人的建議 22
- 個別應用作業 24
- 註釋 26

Chapter 2 人員管理理論 29

- 短文：傑克與賀伯的訪談 30
- 課前準備 34
- 主題介紹 38
- 小組討論步驟：年度經理人表揚大會 45
- 後續追蹤 46
- 學習重點 47

給經理人的建議 49

個別應用作業 50

註釋 51

Chapter 3 個人學習與組織學習 53

短文：蠢事為何發生在聰明的公司？ 54

課前準備 58

主題介紹 60

小組討論步驟：學習風格清單 71

後續追蹤 73

學習重點 76

給經理人的建議 78

個別應用作業 79

註釋 81

Chapter 4 個人激勵與組織激勵 83

短文：員工激勵：創造一個受激勵的勞動力 84

課前準備 90

主題介紹 93

小組討論步驟：主題統覺測驗的動機分析 101

後續追蹤 105

學習重點 110

給經理人的建議 112

個別應用作業 113

註釋 115

Chapter 5 價值觀與倫理觀 119

短文：瑞·安德森與「自然的一步」 120

課前準備 122

主題介紹	126
小組討論步驟：羅傑·沃憲的案例	134
後續追蹤	138
學習重點	141
給經理人的建議	142
個別應用作業	143
註釋	144

Chapter 6 職涯發展與工作壓力 149

短文：負荷過度	150
課前準備	154
主題介紹	160
小組討論步驟：生命線、我是誰？以及過去經驗量表	169
後續追蹤	173
學習重點	177
給經理人的建議	178
個別應用作業	179
註釋	183

Part 2 建立有效能的工作團體 187

Chapter 7 人際溝通 189

短文：只有聰明人才會犯下的溝通謬誤	190
課前準備	193
主題介紹	198
小組討論步驟：積極傾聽練習	209
後續追蹤	214
學習重點	216
給經理人的建議	217

CONTENTS

個別應用作業 218

註釋 221

Chapter 8 知覺與歸因 223

短文：瞎子摸象 224

課前準備 225

主題介紹 225

小組討論步驟：我如何看待自己和他人 233

後續追蹤 236

學習重點 241

給經理人的建議 242

個別應用作業 243

註釋 245

Chapter 9 團體動力學與工作團隊 247

短文：做一天和尚，敲一天鐘 248

梅瑟如何讓工廠做到自我管理？ 249

課前準備 251

主題介紹 252

小組討論步驟：內外團體練習 264

後續追蹤 268

學習重點 273

給經理人的建議 274

個別應用作業 276

註釋 278

Chapter 10 問題解決與創造力 281

短文：熊與蜂蜜罐 282

課前準備 283

主題介紹	285
小組討論步驟：Cardiotronics 心電儀器公司之角色扮演	299
後續追蹤	303
學習重點	304
給經理人的建議	306
個別應用作業	308
註釋	310

Chapter 11 衝突與談判 313

短文：哥斯大黎加在勞資衝突上的替代方案——團結運動	314
課前準備	315
主題介紹	316
小組討論步驟：紅綠遊戲	326
後續追蹤	332
學習重點	338
給經理人的建議	339
個別應用作業	340
註釋	342

Chapter 12 多元化管理 345

短文：你的怪癖指數是多少？	346
課前準備	347
主題介紹	350
小組討論步驟：跨文化效能短劇	359
後續追蹤	363
學習重點	367
給經理人的建議	368
個別應用作業	369
註釋	371

Part 3 領導與管理 375

Chapter 13 領導 377

- 短文：自負：主管的致命傷 378
- 課前準備 379
- 主題介紹 380
- 小組討論步驟：完美的正方形 388
- 後續追蹤 390
- 學習重點 392
- 給經理人的建議 394
- 個別應用作業 395
- 註釋 397

Chapter 14 組織文化 401

- 短文：西南航空：回歸「有趣的」基本原則 402
- 課前準備 404
- 主題介紹 409
- 小組討論步驟：Ecoquest 公司個案 418
- 後續追蹤 421
- 學習重點 425
- 給經理人的建議 426
- 個別應用作業 427
- 註釋 429

Chapter 15 決策制定 433

- 短文：Sleepytime 睡衣工廠的個案 434
- 課前準備 435
- 主題介紹 441

小組討論步驟：決策樹的運用	449
後續追蹤	451
學習重點	456
給經理人的建議	457
個別應用作業	458
註釋	460

Chapter 16 權力和影響力 463

短文：如何管理上司？	464
課前準備	466
主題介紹	468
小組討論步驟：影響力角色扮演	476
後續追蹤	480
學習重點	482
給經理人的建議	483
個別應用作業	484
註釋	486

Chapter 17 賦權與教練指導 489

短文：集思廣益的重要性	490
課前準備	493
主題介紹	493
小組討論步驟：企業號合併遊戲	502
後續追蹤	510
學習重點	514
給經理人的建議	515
個別應用作業	516
註釋	518

Chapter 18 績效考核 521

- 短文：領導者如同發展者 522
- 課前準備 523
- 主題介紹 524
- 小組討論步驟：績效考核角色扮演 528
- 後續追蹤 530
- 學習重點 535
- 給經理人的建議 536
- 個別應用作業 537
- 註釋 539

Part 4 管理高績效組織 543

Chapter 19 組織設計 545

- 短文：行動滲透性：無疆界組織的個案研討 546
- 課前準備 549
- 主題介紹 551
- 小組討論步驟：架構有限公司 564
- 後續追蹤 565
- 學習重點 569
- 給經理人的建議 570
- 個別應用作業 571
- 註釋 572

Chapter 20 變革管理 575

- 短文：時尚文化存活之道 576
 - 評估你對變革的就緒程度 578
- 課前準備 582