

国际商学教程丛书

组织行为学

ZU ZHI XING WEI XUE

冯燕君 编著

立信会计出版社

国际商学教程丛书

组 织 行 为 学

冯燕君 编著

立信会计出版社出版发行

(上海中山西路 2230 号)

邮政编码 200233

新华书店经销

立信会计常熟市印刷联营厂印刷

开本 850×1168 毫米 1/32 印张 8.375 插页 2 字数 198,000

1997 年 2 月第 1 版 1997 年 2 月第 1 次印刷

印数 1—5,000

ISBN7-5429-0441-8/F·0416

定价: 12.10 元

“国际商学教程丛书”编纂委员会

主 编：唐 豪

副主编：王文华 陈祝平 陈 宪

总 序

改革开放的潮流推动着我国经济管理学科的发展。迄今为止,几乎所有的高等院校都设有商学或国际商务专业,商务管理类的专业书籍、教材更是层出不穷,一大批优秀的中学毕业生把商学,尤其是国际商务作为首选的专业志愿。上海大学国际商学院正是在这种客观背景下创建和逐步发展起来的。

建院十多年来,学院以极有限的投入资源,为上海地区培养了数千名较高质量的本专科毕业生,会计、营销、经济信息管理、国际贸易、国际金融五个专业的毕业生,均受到上海商界的肯定和好评,尤其是国际贸易、国际金融专业。1996年,学院被批准设立了商业经济和会计两个硕士点。同年,商业经济被上海市教委批准,成为上海市重点学科。

教育要面向未来,高等商学院要培养跨世纪的商务管理人才,这是时代和社会对我们提出的要求。早在1994年初,学院便着手制订面向21世纪的学科建设规划。我们清醒地认识到,我国经济管理学科的发展起步迟,走过弯路,同发达国家同类学科相比还有较大差距。我院的历史短,师资力量薄弱,科研水平尚低,同国内第一流的商科院系相比也有一定距离。因此,只有花大力气抓学科建设,不断提高教育质量和人才质量,学院才能办出水平,办出特色。

值得庆幸的是,学院现有的专业与欧美发达国家的商学院已十分接近,学科建设的重点不再是调整专业结构。然而,在教学、教材内容和教学方法方面,学院与国际水平的差距还相当大,教学改

革的迫切性和工作的繁重性更强。根据 21 世纪商务和国际商务人才需要和人才规格,我们把完善课程体系、充实教学内容和选用、编写新教材作为学科建设中的三个环节。针对理论教学欠缺的情况,我们增加了现代经济理论课时,补上了组织行为理论;针对专业知识面太窄的问题,我们将会计、理财、营销课程作为全院各专业的必修课,同时提高了课时比例;对国际商务专业的教学,我们在继续保持外语教学优势的情况下,进一步加强了投资、跨国经营以及国际商法方面的课程。

课程体系调整和教学内容充实,要求有与之配套的教材。在教材建设中,我院积极选择国内现有的高质量教材,也陆续引用了适合我院教师、学生情况且有稳定供应来源的原版专业教材;同时,我们也组织教师集中力量编写了我院的“国际商学教程丛书”,它包括《组织行为学》、《跨国公司教程》、《商务自动化概论》、《市场分析与营销策划》、《国际商务函电》以及《公司理财》、《期货期权》等内容较新、较充实的教程。这些教程在内容上更适合我国工商企业商务与国际商务实践的需要,在章节编排上符合教材编写的一般规律,在例证说明上引用了国内国外两类案例,同时我们也注意电化教学手段对教材的若干要求。这批教程的出版是学院学科建设的一个阶段性成果,也是对我院师资队伍科研水平的一次考验。

由于时间仓促,组织准备也有不尽如人意之处,丛书的选题、内容、写作水平等均有待于读者和同行的鉴定评价。对于一个规模不太大的商科院校来说,决定出一套丛书并不容易,出好这套丛书更是风险重重。然而,要使我国的商务、国际商务学科有更快更好的发展,尽快赶上国际先进水平,我们每一个学校,每一个专业教学工作者,都有责任,也有愿望出一点力。我们确信,21 世纪我国高等院校的竞争不再是专业取向的竞争,而是教育质量与人才素质的竞争。

在丛书编写、出版以及相应的组织工作中,我院得到了立信会

计出版社的大力支持和帮助,上海其他高等院校的专家学者也给予了诸多指导和建议。对此,我们谨表示衷心的感谢。

唐 豪

一九九六年四月二十六日

前 言

组织行为学是一门新兴的、发展的学科,引入我国已有十多年历史,不少学者正在努力使之中国化,为企业改革服务。

本书不仅可作为组织行为学学生的教材,也可作为人力资源管理工作者的参考书。

书中第十三章“组织变革与组织发展”一部分取自美籍教授陈郁立、沈璦璩 1987—1990 年多次在上海举办的研习班教学内容;第十四章中的“跨文化管理”的某些内容来源于琳敦博士为中国三资企业开设的培训课程,各章后所附案例,主要由上海大学国际商学院学生提供,专此说明。

在组织行为学的学习、实践及本书写作过程中,曾得到上海交通大学管理学院杨锡山教授的指点及帮助,在此一并致谢。

作 者

一九九六年四月

目 录

绪论	1
管理学的发展与组织行为学的产生	1
组织行为学的学科来源及研究方法	5
组织行为学与现代人力资源管理	9

第一篇 个体行为

第一章 个性及个体差异	15
第一节 个性概述	15
第二节 个体差异	16
第三节 个性理论	20
第二章 知觉	24
第一节 知觉与感觉	24
第二节 社会知觉	26
第三章 学习	29
第一节 学习理论	29
第二节 强化策略	33
第三节 奖酬机制与参与管理	38
案例 3.1 “我们愿意加班”	41
案例 3.2 员工参与	43
第四章 激励	44
第一节 马斯洛的需要层系论	44
第二节 赫兹伯格的双因素理论	48

第三节 其他激励理论	49
第四节 目标管理	52
案例 4.1 专用办公室	54

第二篇 群体行为

第五章 群体动力学	57
第一节 群体的类型	57
第二节 群体动力学	59
第三节 群体有效性	63
第六章 信息沟通	68
第一节 信息沟通模型	68
第二节 信息沟通网络	73
第三节 组织内的信息沟通	76
案例 6.1 “我失去了它”	83
第七章 领导	84
第一节 领导和权力	84
第二节 管理方格图	88
第三节 利克特的第四型领导	90
第四节 领导有效性	94
案例 7.1 下一个辞职的会是谁?	98
第八章 冲突及其处理	99
第一节 冲突概述	99
第二节 冲突处理的两维模式	104
第三节 群体间冲突及其处理	108
案例 8.1 谁是赢家?	115
案例 8.2 三资企业部门间冲突及其处理	116
第九章 决策	119
第一节 决策的基本概念	119

第二节	群体决策·····	123
第三节	创造性与解决问题·····	129

第三篇 组 织 行 为

第十章	组织结构与组织设计·····	137
第一节	组织结构·····	137
第二节	组织设计的基本型式·····	142
第十一章	现代人力资源管理·····	151
第一节	人力资源规划·····	151
第二节	绩效考评与奖励制度·····	163
第三节	培训及发展·····	173
第十二章	工作再设计·····	180
第一节	工作分析·····	180
第二节	工作特征模型·····	183
第三节	工作再设计·····	187
第十三章	组织变革与组织发展·····	201
第一节	组织变革·····	201
第二节	组织发展概要·····	208
第三节	组织发展干预措施·····	212
案例 13.1	一个私营家族企业的管理诊断 ·····	226
第十四章	国际化环境中的组织行为学·····	228
第一节	跨文化管理·····	228
第二节	跨国公司的管理问题·····	240
案例 14.1	管理策略 ·····	246
案例 14.2	跨文化变革:摩托罗拉公司在韩国 的实践 ·····	247
附录	组织行为学英汉名词对照·····	249

绪 论

组织行为学(Organizational Behavior, OB),是一门研究组织环境中人的行为、人与组织的相互作用,以及组织本身的一门学科,其研究对象包括个体、群体及组织三个层次。大部分西方学者认为,只有在 20 世纪 50 年代后期及 60 年代早期,该学科才开始由简单的假设及理性的行为模式,发展成科学的概念及方法,并从此作为独立的研究领域受到关注和认可。

80 年代初,组织行为学作为一门现代管理学引入中国,并被列入管理专业的必修课程,经学者和管理人员的多年研究和探索,一定程度上已吸收和融合了我国企业的管理经验,某些理论和技法也已应用于企业,但它毕竟是一门新兴学科,有其不成熟的一面。西方组织学的中国化还有一个消化和洋为中用的过程。

本书共十四章,着重介绍组织行为学的基本概念、实用理论与技法,全书结构如图 1。

管理学的发展与组织行为学的产生

管理学,相对物理及化学而言,是一新的研究领域,只有约近百年的历史。管理学的发展经历了三个阶段:(1)古典管理理论(1880—1930 年),以科学管理和古典组织理论最为著名;(2)人际关系——行为科学理论(1930—1950 年);(3)当代管理理论(1950 年迄今)。组织行为学是管理界将组织中人的行为看作研究对象的产物,其理论基础是行为科学。



图1 全书结构图

科学管理

科学管理产生于20世纪初,它是对传统管理方法的变革。自19世纪80年代起,随着资本主义的迅速发展,工厂规模的扩大,生产技术的提高及产品的日益复杂,传统的管理方法已不能适应生产力的要求。泰勒,美国工业管理史上担负这一变革任务的主要代表,是将凭经验办事的传统管理放到科学的基础之上的第一人,

因而被誉为科学管理之父^①。

泰勒的管理理论来自于他当工长、工程师和厂长的实践,其研究首先从改进工资制度入手,由此而发展到研究作业分析、工时测定、生产进度、车间组织、人员选拔、训练等一系列有关管理的基本问题^②。

主要代表作:(1)《计件工资制》(1895);(2)《车间管理》(1903);(3)《科学管理原理》(1911)。

倡导的管理原则:(1)定额研究;(2)差别工资制;(3)作业方法的科学化;(4)计划与作业分离;(5)职能管理。

如同大多数革新者一样,泰勒也曾遭到各种冷遇和打击,但他所建立的管理制度,以其对提高生产力的重大贡献,得到了某些企业的积极支持。当泰勒去世时,已有140家工厂使用他的管理办法。

古典组织理论

在科学管理普及的同时,古典组织理论也产生了。泰勒的管理研究工人的工作效率,而古典组织理论则讨论如何有效安排工人或管理人员进入组织结构,即组织整体的有效性,内容有两方面:(1)组织结构的设计和运行;(2)管理的职能。

古典组织理论的代表人物有:法约尔(Henri Fayol),厄威克(Lyndall Urwick)和韦伯(Max Weber),以德国社会学家韦伯最为著名。他提出了行政性管理理论(bureaucracy)。

“bureaucracy”原指官僚主义,与书面条文、官样文章及僵硬同义,但韦伯使用该词汇并无官僚主义的含义,而是指严格按行政手续办事的组织体制和形式。

① Frederick W. Taylor, *The Principle of Scientific Management*, New York, 1911.

② 杨锡山著:《美国工业管理的过去和现在》,上海人民出版社1981年版。

韦伯理想的行政性组织要点如下：(1) 统一指挥；(2) 专业性；(3) 分层管理；(4) 组织成员需有技术资格；(5) 管理权与所有权分离；(6) 责、权与职位有关，与人员无关；(7) 文件化。

科学管理与古典组织理论均注重理性、效率和标准化，但也有学者认为组织中的有机成份——人与群体更为重要，它直接影响了组织作为整体的有效性，霍桑实验强化了这种观点。

霍桑实验

该实验于 1927—1932 年，受哈佛大学商学院工业关系研究部主任梅奥教授和哈佛商学院工业人际关系罗特李斯伯格教授的指导，在芝加哥美国电话电报公司(AT&T)的附属机构西部电气公司的霍桑厂进行，故名霍桑实验(Hawthorne Study)^①，旨在研究工作条件(如照明等)与生产效率的关系。

实验结果提供了与传统管理不同的观点：

1. 工人是“社会人”，不是“经济人”，不能单靠支付工资来调动积极性。
2. 生产率的升降主要取决于人的态度，即“士气”(morale)。
3. 企业组织中存在“非正式群体”(informal group)，影响了组织目标达成。
4. “新型领导”应以激励士气来提高生产率，并使正式组织的经济需要与非正式组织的社会需要相协调。

人际关系学派

霍桑实验为人际关系学派(Human Relation School)奠定了基础。主要代表人物是：(1) 美国麻省理工学院教授麦克格雷戈(Douglas McGregor)，他的“X”理论和“Y”理论讨论了与企业管理

^① 杨锡山等著：《西方组织行为学》，中国展望出版社 1986 年版。

有关的“人性”问题^①；(2) 美国人本主义心理学创始人马斯洛 (Abraham H. Maslow)，他提出了著名的“需要层系论”^②。人际关系学派认为，绩效的主要因素，即员工的士气、满意度更多地取决于社会需要而非经济需要。

组织行为学是在霍桑实验和人际关系学派的基础上形成的，并于 50 年代末、60 年代初发展成一门独立的学科，它提供了一整套系统研究组织中个体、群体及组织整体的观点和方法，成为管理人员不可或缺的实用工具。

组织行为学的学科来源及研究方法

学科来源

一般认为，组织行为学是一门综合性学科，四门学科为其形成和发展作出了贡献，它们是：心理学、社会学、社会心理学和人类学，其中，心理学与组织行为学的关系最为密切。

心理学

它是研究个体心理活动及其规律的一门科学，起源于哲学和生理学，直至 19 世纪的最后 25 年，才相继发展成为特定的研究领域^③。组织行为学对个体行为的研究绝大部分属于心理学范畴。

社会学

社会学的研究对象是社会系统，如家庭、职业阶层及组织，旨在分析、解释群体中的个体行为。社会学这一字眼是 1842 年由孔德 (A. Comte) 提出的，用以区别于传统的思辨哲学。组织行为学

① Douglas McGregor, *The Human Side of Enterprise*, New York, McGraw-Hill, 1960.

② Abraham Maslow, "A Theory of Human Motivation", *Psychological Review*, July 1943.

③ [美]杜·舒尔茨著，沈德灿等译：《现代心理学史》，人民教育出版社 1981 年版。

对群体行为的某些研究,如群体的组成、角色与行为、规范、权力、价值观等即来源于社会学。

社会心理学

第一本社会心理学教科书出版于 1908 年,作者是社会学家罗斯(E. A. Ross),同年第二本著作问世,作者是著名心理学家麦克杜格尔。严格地说,社会心理学不能称作一门独立的学科,它是社会学和心理学的综合,主要研究社会与个体的相互作用,研究内容有:群体、领导、信息沟通、决策、冲突等,组织行为学的群体行为与该部分有关。

人类学

人类学主要研究人与环境,尤其是文化环境的相互作用,文化是影响组织结构以及组织中个体、群体行为的主要因素。近年来,国际化趋势产生了管理的新问题,即如何管理不同文化背景的员工,并使之融合于特定的企业文化,这就是当代组织行为学的新动向,即跨文化管理研究。

此外,组织行为学还与政治学、经济学、历史学、工程学等学科有关,统计学和计算机科学是其研究工具。

研究方法

如同其他社会科学一样,组织行为学也有其特定的研究方法,基本原理是:(1)选定课题;(2)提出并陈述假设;(3)设定自变量与因变量;(4)搜集相关资料;(5)推导自变量与因变量的因果关系。实验通常采用两个小组:接受某种处理的实验组和不接受处理的对照组^①。

以霍桑实验为例,最初的课题(1924)是研究厂房照明对生产

^① [美]肯尼思·D. 贝利著,许真译:《现代社会研究方法》,上海人民出版社 1986 年版。

率的影响,提出的假设是:物理环境,如灯光的明暗会对劳动生产率有很大影响,在此,照明条件是自变量,生产率是因变量,实验结果否定了原先的假设。随后梅奥教授等被邀进驻霍桑厂指导,新的假设是生产效率由社会因素、心理因素决定,如职工与管理人员、职工之间是否融洽、小组是否有高度的集体精神(士气)、工人的态度等,自变量是社会、心理因素,因变量是生产率,实验证实后一假设成立,表明物理环境对生产率没有决定性意义。

具体地,组织行为学的研究方法主要有四类:案例研究、现场调查、实验室实验及现场实验^①。

案例研究

案例研究指研究者通过查阅记录、采访、发调查表以及观察等方式,搜集有关一个人或某一群体的详尽资料,用于了解某一个体的行为特征、管理风格以及某一领域中没有什么经验可资借鉴的关键事件等,但它也有局限性,即无论在实践上或逻辑上,都很难把个别案例的结果一般化,找出规律性的内容。

现场调查

首先从被考察的群体中挑选出若干有代表性的典型人物作为样本,然后通过采访,发调查表等方式搜集资料,调查内容常涉及人们的行为、态度及其环境,例如,高层管理人员的领导策略,职工对工作的期望、动机等。现场调查的目的仅在于搜集资料,这是由于所调查的变量很多,较难推导出变量之间的因果关系。

实验室实验

这种实验在控制的情境下,观察自变量对因变量的影响。与案例研究和现场调查相比,实验室实验能提高研究者确定各变量之间因果关系的能力。虽然存在某些问题,如实验室模拟出的组织结

① [美]赫尔雷格尔、斯洛克姆著,余凯成等译:《组织行为学》,中国社会科学出版社1989年版。