

工 商 管 理 (MBA) 系 列 教 程



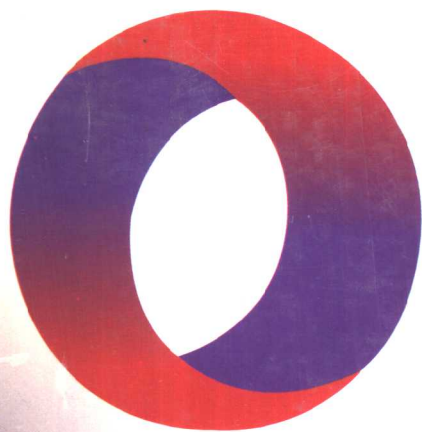
GONGSHANGGUANLI(MBA)XILIEJIAOCHENG

# 组织行为学

■〔美〕潘威廉 / 著

■林擎国 / 王瑞媛 / 译

■江西人民出版社





工商管理(MBA)系列教程

# 组织行为学

■〔美〕潘威廉/著

■林擎国/王瑞媛/译

江西人民出版社

1996.3.178

## 图书在版编目(CIP)数据

---

组织行为学/[美]潘威廉著 林肇国、王瑞媛译

—江西南昌:江西人民出版社,1997.4

(工商管理系列教程/吴世农)

ISBN 7-210-01738-0

I.组……

II.潘……

III.教程,工商管理,组织行为——经济

IV.F270

### 组织行为学

[美]潘威廉著 林肇国、王瑞媛译

江西人民出版社出版发行

江西新华印刷厂印刷 新华书店经销

1995年3月第1版 1997年4月第2次印刷

开本:850×1168毫米 1/32 印张:9.25

字数:211千 印数:3001-8000册

ISBN 7-210-01738-0/F·223 定价:11.80元

---

江西人民出版社 地址:南昌市新魏路5号

邮政编码:330002 电报挂号:3652 电话:8511534(发行部)

(赣人版图书凡属印刷、装订错误,请随时向承印厂调换)

## 《工商管理系列教程》顾问

吴宣恭 葛家澍 余绪缨 邓子基 钱伯海 黄良文 陈永山  
张亦春 胡培兆 Dr. Cecil L. Dipchand Dr. J. Colin Dodds Dr.  
Yaghoub Shafai

## 《工商管理系列教程》编委会

|     |     |     |     |     |     |
|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 主 编 | 吴世农 | 黄世忠 |     |     |     |
| 副主编 | 林肇国 | 陈浪南 |     |     |     |
| 编 委 | 黄世忠 | 陈少华 | 李若山 | 毛付根 | 陈箭深 |
|     | 林志军 | 苏锡嘉 | 曲晓辉 | 吴世农 | 沈艺峰 |
|     | 赵 磊 | 孟林明 | 潘威廉 | 黄维梁 | 俞建力 |
|     | 林 宇 | 吴 臻 | 林肇国 | 高鸿楨 | 汪君奕 |
|     | 王美今 | 钱争鸣 | 庄宗明 | 刘 平 | 陈 铿 |
|     | 陈浪南 | 廖泉文 | 林志扬 |     |     |

## 序 言

随着我国改革、开放的深入和社会主义商品经济的发展,培养大批工商管理人才已成为迫切的任务。为了加强和发展工商管理教育,不仅要有科学、完备的教学计划和大量优秀的教师,还必须在吸收国外先进的经济管理经验和总结我国成功经验的基础上,根据教学的要求,编写一批符合中国国情的工商管理新教材,系统全面地介绍工商管理各个领域的基本理论、基本知识和业务技术。多年来,我国各地曾经先后出版过一些有关工商管理的教材和书籍,填补了当时的空白,解决了教学的急需,发挥了一定的积极作用。但是,其中的一些教材和著作,或者基本上是翻译、摘编外国教科书而成,与中国的实际结合不紧;或者由于出版时间较早,只是初步介绍外国工商管理的基本常识,内容偏浅,只适应当时的水平,未能满足今日学习的进一步要求;或者虽名为系列教材,但内容参差不齐,不成体系,互不配套。总之,都不适宜作为工商管理专业学生,特别是高层次学生的教科书以及工商管理人员提高、进修的读物。

早在 1986 年,厦门大学经济学院就根据中国——加拿大工商管理教育合作项目建立了工商管理教育中心,并于翌年与加拿大达尔豪西大学、圣玛丽大学等院校合作,在我国率先正式招收工商管理硕士研究生(即 Master of Business Administration,简称 MBA)。该中心发挥厦门大学经济学院学科比较齐全的显著优势,组织雄厚的师资队伍,与国内外学术界和国内经济部门、企业界保持经常的密切的联系,重视理论结合实际,强调学用相辅,顺利地培养了

六届一百多名工商管理硕士生,得到国内外来访学者的好评,历届毕业生也深受工作单位的重用。1991年3月,国务院学位委员会和国家教委正式批准厦门大学为全国首批正式招收、培养工商管理硕士研究生的单位之一。厦大工商管理教育中心的教师除资深年长的教授外,多数曾在国外获得MBA学位,他们在教学过程中,深感建设一套中国式工商管理教科书的重要性和迫切性,在中心的组织和支持下,着手研究和编写新教材。在1988年至1991年间,他们编写了一套工商管理系列丛书,先后由中国对外经济贸易出版社出版。今年,中心的教师又在江西人民出版社的支持下,在过去研究的基础上,编写一套更能反映我国经济改革的发展状况,更具有中国特色,同社会主义市场经济的实际结合更加紧密的工商管理系列教程。这套教程共10本,即:《管理会计》、《国际会计》、《市场营销学》、《市场研究概论》、《国际商务》、《管理运筹学》、《管理统计学》、《组织行为学》、《国际金融》、《管理信息系统》。现在奉献在读者面前的就是这一系列教程中的一部。

在编写中,这套教程的作者们力图使新编的教程内容全面、深入,既能吸收当前该学科的最新成就,兼收国内外的科学方法和优秀理论,又能结合我国的实际,解决我国经济管理中的主要问题,使读者能够学以致用。这套教程主要作为工商管理硕士研究生(MBA)的基础课或必修课教材以及经济管理类本科高年级学生的选修课教材和参考书,也适合作为企业管理人员培训班的教材,同时还可以作为高等院校和财经专科学校教师的参考书以及中高级经济工作干部进修、提高的自学课本。

希望这套系列教程的出版、发行将会为我国工商管理教育水平的进一步提高做出新的贡献!

经济学教授、厦门大学中国加拿大  
工商管理教育合作项目主任 吴宣恭  
1992年10月

# PREFACE

The Canada - China Management Education Program (CCMEP) is now in Phase II. The School of Business Administration, Dalhousie University, Halifax, Canada and The Economics College, Xiamen University, Xiamen, People's Republic of China have cooperated in management education under CCMEP since 1983. In Canada, St. Mary's University and other universities in Atlantic Canada have assisted Dalhousie University in the transfer of management technology to China. In China, Wuhan University and Shandong University have benefitted, along with Xiamen University, from CCMEP.

Under CCMEP, Phase I, twenty three teachers from The Economics College, Xiamen University received graduate training in business administration in Canada. Most of these students have returned to China and are in important university positions. These young Chinese (and Xiamen scholars) are making a great contribution in management education at Xiamen University on behalf of the people of China. Part of this contribution is scholarly writing and research in the various facets of management education. These serial publications reflect the high quality of Chinese scholars and set examples for others to follow.

The Chinese scholars are contributing to a growing body of knowledge on management education in China and abroad. The works of Chinese scholars will meet the growing demand for published materials in the classrooms of business and management education centres throughout China. Enterprise managers Will find the serial publications of particular benefit to the management of their respective enterprises.

The newly established MBA Centre at Xiamen University and other management centres in China will benefit greatly from the serial publications. Chinese scholars who were trained under CCMEP are working with other Chinese scholars in this serial publications project. It is hoped that China (and Canada) will encourage this project and enlarge the scope of activities. Humanity, in general, will enjoy lasting benefits.

Dr. Cecil R. Dipchand  
Professor of Finance  
Faculty Coordinator, CCMEP  
Dalhousie University  
Halifax, Canada  
November 14, 1989

## 译者的话

美国教授潘威廉博士(Dr. William Brown)在厦门大学工商管理教育中心教授组织行为学等课程。在几年的教学实践中,他意识到在中国进行组织行为学研究和传播的重要性和紧迫性,认为组织行为学的理论“将迅速产生实际的效果”,“提高生产力”,“中国的管理唯有研究组织行为学,舍此,别无选择,否则,会不断落伍”。同时,他深切感到西方的组织行为学“往往长达600页或更长,以学院式的词汇撰写,对于以非英语为母语的学生来说,显然过于冗长”,有必要写出一本简洁的组织行为学,为中国读者“提供组织行为学领域的总览”。摆在我们面前的这本教科书,正是作者努力实践上述的信念而辛勤创作的结晶。

然而,作者再三强调东西方文化差异的客观存在,确信把西方的组织行为学介绍到中国来,除了“采用更适合中国需要的材料来充实组织行为学的教科书”外,还必须注意到“某些理论或结论适用于西方,却对中国的实际一点也派不上用场”。所以,作者希望能够写出一本“符合中国国情的组织行为学”。按照这种思路,作者力图使本书中国化,“适用于中国的政治和文化背景”。但,这仅仅是一个良好的开端。有幸的是,中国的“不成功的科学”研究和教学的百花园里已经浇灌出朵朵组织行为学的新颖之花,希望读者结合多种版本的组织行为学教科书或专著的学习,理解本书的内容体系和精神实质,使之有效地应用于中

国的实践。

本书由林擎国、王瑞媛共同翻译,林擎国负责第1—7章,王瑞媛负责第8—14章,最后由吴世农、林擎国校核审定。由于时间关系和译者水平的限制,译稿中存在的错误缺点在所难免,敬请读者不吝赐教——任何形式的批评指正都将受到我们的欢迎和接受。

译者

1992年11月于厦门

## 作者前言

我向我的朋友和同事刘平先生表示感谢,他建议我写这本教科书;向厦门大学工商管理教育中心(即 MBA 中心)1988 级的学生表示感谢,他们向我提供了中国人对组织行为学的一般认识和态度。

尤其要感谢林肇国、王瑞媛,他们承担了把这本书译成中文的繁琐的任务。

此外,感谢 MBA 中心帮助我安排时间写这本书。借此机会,我对我的妻子苏娜和两个儿子山诺和马太表达特别的感激之情,他们允许我花大量时间坐在计算机前写作。当然,我还要感谢资助本书译稿出版的加拿大达尔豪西大学的塞西尔·迪普倩先生和加拿大国际开发署的项目。

由于时间限制,这本书写得比较粗浅,来不及做必要的修改和补充。希望几年以后,通过在中国教授组织行为学的积累和对学生、工人们的行为做更多的研究,能够采用更适合于中国需要的材料来充实组织行为学教科书,使之面目一新。

# 目 录

|                     |    |
|---------------------|----|
| 第一篇 导论              | 1  |
| 第一章 组织行为学概论         | 7  |
| 第一节 组织行为学是一门行为科学    | 7  |
| 第二节 组织行为学的沿革        | 13 |
| 第三节 中国接受组织行为学的障碍    | 18 |
| 第二章 管理者的责任          | 22 |
| 第一节 管理者责任的分类        | 22 |
| 第二节 管理者责任的两种观点      | 26 |
| 补充阅读材料              | 35 |
| 第二篇 人类行为的复杂性        | 39 |
| 第三章 个性和态度           | 40 |
| 第一节 个性的决定因素及其对行为的影响 | 40 |
| 第二节 态度及其对行为的影响      | 50 |
| 第四章 知觉和属性           | 57 |
| 第一节 知觉和知觉的过程        | 57 |
| 第二节 知觉的错误           | 66 |
| 第三节 属性和属性错误         | 69 |
| 第五章 学习理论            | 77 |
| 第一节 学习方式与强化的类型和原则   | 77 |
| 第二节 强化的策略和程序与行为的调整  | 80 |
| 补充阅读材料              | 90 |
| 第六章 激励              | 93 |
| 第一节 激励的一般知识         | 93 |

|                     |     |
|---------------------|-----|
| 第二节 需求型激励理论         | 97  |
| 第三节 成就型激励理论         | 103 |
| 第四节 过程型激励理论         | 109 |
| 补充阅读材料              | 118 |
| <b>第三篇 群体行为和沟通</b>  | 124 |
| <b>第七章 沟通理论</b>     | 125 |
| 第一节 沟通的一般知识         | 125 |
| 第二节 沟通的类型           | 132 |
| 补充阅读材料              | 140 |
| 第三节 交叉文化的沟通问题       | 142 |
| <b>第八章 群体进程</b>     | 152 |
| 第一节 群体的形成与发展        | 152 |
| 第二节 群体的行为和绩效        | 157 |
| 第三节 群体之间的关系及其改善     | 160 |
| 补充阅读材料 1            | 167 |
| 补充阅读材料 2            | 168 |
| <b>第九章 组织中的政治行为</b> | 172 |
| 第一节 组织的政治与权力        | 172 |
| 第二节 取得权力的策略         | 181 |
| 补充阅读材料              | 185 |
| <b>第四篇 理论付诸实践</b>   | 186 |
| <b>第十章 领导</b>       | 188 |
| 第一节 领导与管理           | 188 |
| 第二节 领导模式            | 191 |
| 补充阅读材料              | 197 |

|                     |     |
|---------------------|-----|
| <b>第十一章 压力和冲突</b>   | 200 |
| 第一节 压力和压力的后果        | 200 |
| 第二节 对待压力的方法         | 206 |
| 补充阅读材料              | 208 |
| 第三节 冲突和冲突的处理        | 213 |
| <b>第十二章 决策与目标制定</b> | 218 |
| 第一节 决策理论和决策模式       | 218 |
| 第二节 中国的群体决策         | 226 |
| 第三节 目标制定的作用和方法      | 234 |
| <b>第十三章 工作设计</b>    | 240 |
| 第一节 工作设计的意义         | 240 |
| 第二节 工作设计的理论         | 242 |
| 第三节 工作设计的实施         | 248 |
| 补充阅读材料              | 255 |
| <b>第十四章 计划的组织变革</b> | 259 |
| 第一节 组织变革的意义         | 259 |
| 第二节 组织变革的原因和阻力      | 262 |
| 第三节 组织变革的策略         | 268 |
| 第四节 日本管理在美国——跨文化的变革 | 270 |

# 第一篇 导论

组织行为学是关于行为和如何改善行为的一门学问。中国不久前才开始注意到组织行为学的应用。从传统上看,中国的商学院更重视经济学、会计学和管理信息系统。新中国成立以来,中国人开始从事心理学的研究,但是很少作系统的研究,了解劳动者——马克思主义文化的主力军的工作行为的原因和内在推动力。西方更多地强调行为的研究,但还不够。

## 成功的和不成功的科学

本世纪内,科学技术迅速发展,但我们的社会技艺没有紧跟其上。第二次世界大战后不久,埃尔顿·梅约(Elton Mayo)宣称:“社会对技术和社会技艺发展的不平衡的后果是灾难性的。”他说,一系列问题的存在归根到底是“成功的科学”(化学、物理和生理科学)和“不成功的科学”(心理学、社会学和政治科学)的分割。成功的科学获得理论和实践的发展,而纯粹的知识,没有应用于实际生活,是毫无价值的。根据梅约的看法,不成功的科学是:

……似乎不向学生提供一种对人类日常生活有用的社会技艺……人为地造成学生们没有经常地、直接地接触社会实践。他向书本学习,花了许许多多时间

呆在图书馆；他反复思考过去的准则，完全不介入稳步发展的实验技术、临床授课甚至是实验室。

换言之，西方需要那些能应用于实践的科学。社会科学之所以“不成功”，是因为除了在教室里之外，他们被认为没有多少或根本没有用处。

## 中国的功利主义

中国人是否有类似的观点？是的。事实上，中国人比西方人更讲求功利。在对 MBA 中心 90 级学生的调查中，作者发现，即使是工商管理研究生，当被问及对各门课程重要性的评判时，他们也把英语列在头等重要地位，而后是会计学、财政金融学、统计学和计算机科学。遗憾的是，管理学课程被看作是没有多少价值的学问。而 1/3 的被调查者甚至认为组织行为学、商业战略和组织设计等课程完全没有价值。MBA 学生况且认为管理学课程毫无用处，那么，非管理专业的学生或者国营公司年老的管理人员怎么会重视它呢？厦门一家国营大企业的经理告诉作者：“我们的企业不会雇用工商管理毕业生，因为他们学了一堆没用的知识。”像学生们一样，他对会计学、财务管理和英语评价很高。

为什么管理专业的研究生和公司管理人员如此看重诸如英语这样的课程，而对管理学课程不屑一顾？这可能是因为中国人比西方人更强调功利性。中国学生更重视学习将来对他们的生活有用的知识，或者说他们只想学习“成功的科学”。然而，他们务必理解的是，组织行为学确实是一门对实际工作很有用的学问，它不仅仅是一种理论。

必须承认，组织行为学基本上属于“不成功的科学”的范畴，但在学习它之前，它在实际中应用的目标就已经非常明确了。

作者希望这本教科书不会成为下列一类书中的一本,这类书是学生的必读书,但在学生毕业后涉足“现实世界”时被扔掉了。同时,作者希望本书所阐明的,对于发展管理方法有指导意义的理论,将经得起“成功的科学”的检验。换句话说,这种理论的应用定将提高生产力。

目前在中国的学校里使用的组织行为学教科书,大都来自西方。它们往往长达 600 页或更长,以学院式的词汇撰写,对于以非英语为母语的学生来说,显然过于冗长。所以,本书的目的是提供组织行为学领域学的总览。正如英国 19 世纪的传记作家李顿·斯特雷奇(Lytton Strachey)所说:“为了简洁,舍去任何多余的东西,保留一切有价值的内容”,我们为之而努力。

### 孙子兵法和组织行为学

中国的管理应该研究组织行为学,舍此别无选择,否则,会不断落伍。中国古代的孙子在《孙子兵法》中说过,每战必胜的关键(我们把他的意思推广到充满竞争和谋略的商务活动)是权衡敌我双方的优势和弱势。在《孙子·谋攻》第三章,孙子写道:“知彼知己者,百战不殆。不知彼而知己一胜一负,不知彼不知己每战必殆。”

中国庞大的人口总体是第一位的负担。这是事实。与此同时,历史上没有一个国家有如此巨大的潜在的劳动大军和国内消费市场,这也是事实。中国众多的人口既是一种最大的负担,又是一种最大的财富——一切取决于如何看待和管理这个财富。中国应当着手认真研究这个人口总体,了解激励他们的因素,把握他们的愿望和需求,懂得如何组织经济活动,提高生产力,使之达到满足需求的水平。

中国不但必须了解自己的劳动者和市场。而且必须了解与