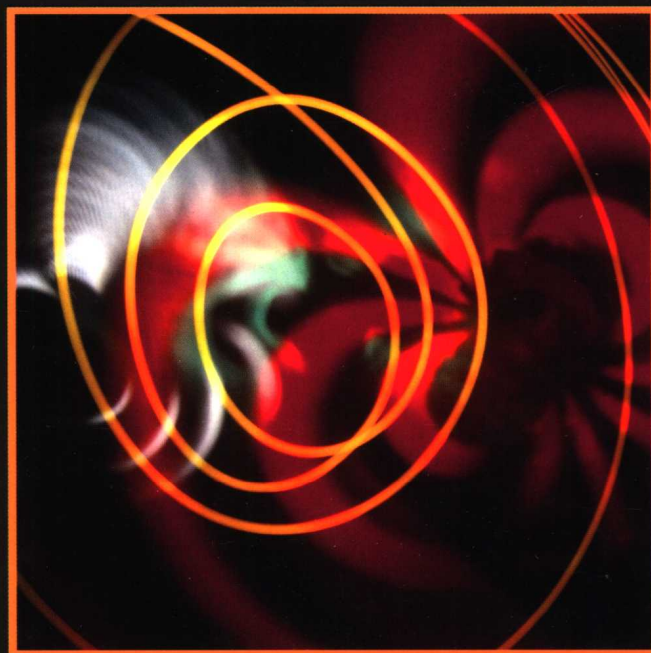




教材精品译丛



*Organizational
Behavior*



组织行为学

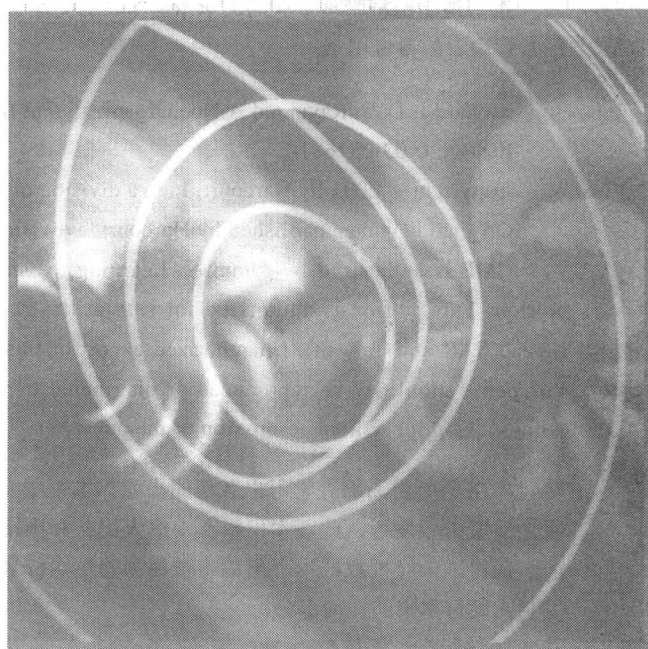
(美) 理查德 L. 达夫特 (Richard L. Daft)(范德比尔特大学) 著
雷蒙德 A. 诺伊 (Raymond A. Noe)(俄亥俄州立大学)
杨宇 闫鲜宁 于维佳 译



机械工业出版社
China Machine Press



教材精品译丛



*Organizational
Behavior*

组织行为学

(美) 理查德 L. 达夫特 (Richard L. Daft)(范德比尔特大学) 著
雷蒙德 A. 诺伊 (Raymond A. Noe)(俄亥俄州立大学) 著
杨宇 闫鲜宁 于维佳 译



机械工业出版社
China Machine Press

本书是两位组织行为学领域的专家共同奉献给读者的一部扛鼎之作。全书共分四个部分,分别从微观和宏观两个角度分析了组织中的个体、群体及其与组织之间的联系,涉及到组织行为理论的方方面面。同时,本书还提供了许多现实世界中的当代组织行为案例,可以使读者把理论广泛地应用于实践中,并能够引起读者的深入思考。另外,本书还提供了大量的练习和自我测验,读者可以从了解到自己的风格。

本书适于经济管理专业的大学本科生、研究生、MBA学生及教师使用,也可以作为研究人员以及企业经营管理者们的参考用书。

Richard L. Daft, Raymond A. Noe. Organizational Behavior.

EISBN: 0-03-031681-2

Copyright © 2001 by Harcourt, Inc., a division of Thomson Learning.

Original language published by Harcourt, a division of Thomson Learning. All rights reserved.

CMP is authorized by Thomson Learning to publish and distribute exclusively this simplified Chinese edition. This edition is authorized for sale in the People's Republic of China only (excluding Hong Kong, Macao SAR and Taiwan). Unauthorized export of this edition is a violation of the Copyright Act. No part of this publication may be reproduced or distributed by any means, or stored in a database or retrieval system, without the prior written permission of the publisher.

本书原版由汤姆森学习出版集团出版。本书中文简体字翻译版由汤姆森学习出版集团授权机械工业出版社独家出版发行。此版本仅限在中华人民共和国境内(不包括中国香港、澳门特别行政区及中国台湾地区)销售。未经授权的本书出口将被视为违反版权法的行为。未经出版者预先书面许可,不得以任何方式复制或发行本书的任何部分。

版权所有,侵权必究。

981-243-199-3

本书版权登记号:图字:01-2002-2721

图书在版编目(CIP)数据

组织行为学/(美)达夫特(Daft, R. L.), (美)诺伊(Noe, R. A.)著;杨宇等译. -北京:机械工业出版社, 2004.1

(MBA教材精品译丛)

书名原文:Organizational Behavior

ISBN 7-111-13059-6

I. 组… II. ①达… ②诺… ③杨… III. 组织行为学 IV. C936

中国版本图书馆CIP数据核字(2003)第083211号

机械工业出版社(北京市西城区百万庄大街22号 邮政编码 100037)

责任编辑:师冬平 版式设计:刘永青

北京瑞德印刷有限公司印刷·新华书店北京发行所发行

2004年1月第1版第1次印刷

889mm × 1194mm 1/16 · 33印张

定价:69.00元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社发行部调换

本社购书热线电话:(010) 68326294; 投稿热线电话:(010) 88379007

译者序

今天,当人们在谈论高绩效的组织时,最常想到的就是速度和效率。然而,今天的组织不仅要能够行动迅速,而且它的组织形态与特征也逐渐有别于过去的传统形态。我们正处在一个重视团队精神、企业家精神、结构水平化、知识管理、虚拟组织、工作生活平衡的时代。在这个不断变迁的环境中,越来越多的企业意识到,雇员才是企业最重要的资本,企业竞争力的增强离不开企业里的人。因此,要实现组织的快速成长和高效率运作,就必须使组织及其成员能够从容面对所有的挑战。作为专门研究组织中人的心理与行为规律性的学科,组织行为学已经成为所有组织领导人的必修课。不论所要拓展的职业是商业、政府、教育还是大众服务领域,重要的是,通过这种学习,可以使自己在受诸多不确定性、充满挑战和高科技力量影响越来越大的组织中更好地驾驭自己的工作。

由美国范德比尔特大学的理查德 L. 达夫特和俄亥俄州立大学的雷蒙德 A. 诺伊教授共同完成的《组织行为学》一书,反映了组织行为学领域的最新研究成果和企业实践,是一本富有时代感、系统性和可读性很强的教科书。本书的两位作者在融汇东西方经验和智慧的基础上,不仅为读者提供了全面、广泛的概念,而且重点阐释了当前最新、最经典的理论。本书内容丰富,提供了大量新颖的学习方法,以便指导学生,使之成为更好的管理者。简明生动的语言使得该书更有一种一气呵成之感。本书在内容设置上具有如下特点:全书共分为四个部分,第一部分主要揭示了组织行为学的研究领域;第二部分阐述了个体在组织中的行为方式,其中用大量篇幅阐释了动机主题(第5章和第6章);第三部分介绍了组织中的人际过程;第四部分主要介绍了组织自身对行为的影响,其中第15章、第16章和第17章阐释了组织设计、组织结构以及组织文化的整合方法。本书涵盖了全球化组织管理的方方面面,这些内容在评论家那里是非常受欢迎的;通过对所学理论的应用,学生可以提高其分析问题、解决问题的能力;每一章都有互联网习题,使学生能够通过网络研究掌握管理者的方法。另外,本书还设置了微型案例辩论,让学生可以从多个角度去思考问题和说明问题。可以说,本书既是企业管理者从事组织管理工作的一本理论参考书,也是高校工商管理专业,尤其是组织行为学专业学生的一本难得的教科书。

本书能够顺利翻译出版,与许多朋友的帮助是分不开的。首先感谢新华信管理顾问有限公司的王敏和我的良师益友潘文东,他们给我的帮助是最多的。第1~7章由杨宇主译,第9~14章由于维佳主译,第8章、第15~18章、前言和附录由闫鲜宁主译,术语表由闫鲜宁译,另外,有些人也参加了本书的初译工作,他们是刘蕾、王永、孙战营以及杨坤。全书由北京大学光华管理学院的陈刚负责审校。

由于时间仓促,水平有限,不当之处,敬请批评指正。

HHK93/04

前言

各种组织如今正经历着史无前例的革命性变化。从决策速度、技术上及全球性的竞争压力、并购，到需要重新思考商业流程及联盟，组织一直面临着日益变化的需要。而且，它们必须对这些变化予以有效的回应，以保持自己的灵活性，并为新的工作领域而改造自己。本书在编写中，即以这些变化为中心聚焦点——以便通过现实的、常涉及高科技的例子，在学生开始就业或继续就业时，向他们介绍应该了解的有关组织的知识。本书的主要目的不是仅仅介绍组织行为学的基本概念，而是为了帮助学生在个人生活及工作中应用这些概念。

应用及对现实世界的聚焦

在今天基于信息和知识的工作场所里，学生需要独立思考，因为别人经常会要求他们这样做。在本书的早期策划阶段，我们曾向教授组织行为学的老师征求意见，以了解他们希望教科书中列入什么内容。他们的反馈是强烈呼吁写出一本好书，它不是让学生死记硬背，而是使其能将书本概念应用于日常生活及周围世界中。老师们希望该书能使学生学会独立思考，书中的例子应该既广泛又深刻。我们记住了他们的意见，在书中设计了应用练习并列出了当前的组织案例。

应用练习

本书各章里设计了大量的应用练习，以使学生们从一开始就熟悉组织行为学的概念。在每一节的结尾，我们都安排了练习题，每节1~2题。这些题是为了让学生停下来回想一下刚刚学到了什么，以及可以如何将其应用于各自的经历及日常生活中去。每章还有一个题为“你会怎么做”的专栏，它会讨论一个组织的当前经历，其主题亦与组织行为相关。学生们在读完背景材料后，会被要求以决策者的身份为该组织提出解决方案，这可以是书面稿或者讨论稿。

“自我认识测验”是问答测验及自我测验，旨在使学生了解自己的偏好或个人风格，或是探测自己的潜力如何。另外还安排了与网上个性测试的链接，以便学生们做进一步探索。“生活中的组织行为学”练习让学生进行观察、采访或记录来跟踪他们日常的经历及人与人之间关系中的组织行为。另外还有两种基于互联网的练习（组织行为新闻稿、全球多元化事件），要求学生上网做网上研究，以了解各章主题与现实事件的关系。对上网条件有限的学生来说，亦可采用传统的研究方法。

以上应用练习需要学生们进行内外结合的深入研究，从而更深刻地理解组织行为学的概念。这一多方面的应用方法可帮助学生看到组织行为的价值，并给予他们新的视角用以观察世界。

现实世界中的案例

本书提供了许多案例，它们均来自新闻中报道的各种组织及人物，以便激发学生的

兴趣并提供最广泛的应用。开篇案例、“你会怎么做”专栏、文中穿插的公司案例、每章结尾处的微型案例、每部分结尾处的录像案例及整合案例均讨论了组织中目前发生的事件，并列述了相关人员的见解和言论。本书列举的组织、人士及问题很多，以下是几个例子：

- 惠普公司CEO卡莉·菲奥莉娜及她作为领导者的实力（第1章开篇案例），亚马逊网站团队合作重点的演进及不断自我创新（第1章中的“你会怎么做”专栏）。
- 麻省理工学院在性别平等问题上的斗争（第4章的穿插案例）。
- eBay的网上社区如何作为虚拟群体发挥功能（第7章的穿插案例）。
- Joe Boxer公司有创新性的组织决策风格（第10章的穿插案例）。
- 菲尔·杰克逊对公牛队及湖人队的成功领导（第11章的开篇案例）。
- 《转折点》（Turning Point）杂志出版人帕特·敏斯及她对洛杉矶黑人的积极、有力的影响力（第12章的开篇案例）。
- 西屋公司员工用厌烦换来压力后面临的挑战（第14章的开篇案例）。
- 思科系统公司——一家“未来的公司”（第18章的穿插案例）。

作者团队的实力

今天的组织已发现，团队合作可为一个单项的任务——以我们的情况就是写书——带来创造性和新观念。我们两人背景不同，但可以互补，因此对撰写本书十分理想。理查德·达夫特是一名令人尊敬的老师、研究人员及作者，涉猎专业为管理及领导力。雷蒙德·诺伊也是一名有经验的老师、研究人员及作者，涉猎专业为人力资源管理及培训。我们两人加起来有30多年的教书、研究、著书及咨询经验。我们研究的课题既有较大的组织方面的问题，也有较小的个人方面的问题，它们均与现行的公司业务——从动机及团队合作，到知识员工和虚拟组织——有关。

我们两人均认识到读者的重要性，并在解释理论及应用时努力将他们放在心中。我们在本书中力图用平易近人的、吸引人的写作风格，使学生感到放松，并帮助其理解甚至是最复杂的概念。我们两人还努力深入挖掘，力图在概念之外，用更多的东西来解释其意义，然后用当前公司的案例及个人引言将其生动地表现出来。我们希望自己的努力能够获得成功。

特点

本书有一系列特点，旨在引发学生的学习兴趣，并使书中内容适宜于教师使用。

- 列出每一章的学习目标，它使学生从一开始就聚焦于基本概念及应用。
- 开篇案例对当今新闻中的公司和个人予以介绍，为本章后面的讨论提供框架。案例突出了有关组织的成功及问题，以向学生展示组织如何应对挑战。
- 穿插的公司案例系来自多种工作背景，可在本章展开后更详细地介绍相关概念的应用。这种案例一般有几段长，可使学生了解相关组织及个人的日常事件及活动。案例可使本章介绍的概念有了聚焦点和直观表现。
- “你会怎么做”专栏有助于将学生训练成为有效的评估者和决策者。该专栏展示了组织或个人的处境，然后要求学生运用本书中的原理拟定解决方案。
- “练习”放在每一节结尾处，它要求学生将本节概念应用于自己的生活中——在工作中、大学里、志愿组织中及作为群体成员。它含有1~2个提问。
- “关键概念小结”是在每一章结尾处，它对主要概念予以回顾，并按正文中的小标题加以分类综述。

- “关键术语”列出了每一章所涉及到的主要术语。
- “问题讨论”提供了关键的思考题，从而使学生用本章素材进行讨论。
- “自我认识测验”帮助学生探讨其自身风格，或了解自身未来潜力。与网上个性测试的链接使学生能进一步进行探索。
- “生活中的组织行为学”应用练习是课外活动，它要求学生将课本概念应用于自己的生活中去。学生们可以观察、采访有关人员，或做记录来观察组织行为是如何触及日常生活的。
- 两个基于互联网的练习——“组织行为新闻稿”与“全球多元化事件”——从组织行为及全球的角度探索当前新闻。学生可在网上寻找涉及相关概念（组织行为、全球化、劳动力多样性问题等）的最新新闻，以了解其影响。上网条件有限的学生可通过传统的方法完成练习。
- “微型案例”对课文中的概念进行了更深的挖掘，以帮助学生们整合所学到的东西。它会突出一个问题，提供背景讨论，并要求学生回答3~4个关键的思考题。它为班级讨论或作业提供了很好的素材，使教师在课程形式上有了灵活性。
- 每一部分的“录像案例”，提供有关某一公司的书面背景材料。4个关键思考题使学生集中精力关注组织行为问题。第4个问题涉及公司网站，以使学生上网了解公司的最新事件。
- 每一部分结尾处的“整合案例”专门研究美国在线公司（AOL）以及它在变化不定的高科技环境中令人惊叹的稳定力。让学生跟踪该公司及其CEO史蒂夫·凯斯的发展，可使他们多少了解一点电子商务组织的令人激动性和不确定性。这里设计了4个关键思考提问，最后一个提问涉及AOL网站。

本书正文的组织

本书分四个部分，先讲微观，后讲宏观。第一部分讲述“组织行为学的范畴与背景”，含两章，旨在为以后各章打下基础。第1章“组织行为学的范畴”在开头部分讨论了个人及个人间关系在成为组织中的有效成员方面的重要性。它对组织行为给出了定义，讨论了促成组织行为理论的各学科知识，并介绍了组织行为的目标。它还谈到了今天组织中经理的作用及面临的挑战。第2章“在美国及其他国家对多元化进行管理”介绍了劳动力的多元化以及组织从多元化中得到的收益。它还探讨了全球化的不同阶段，以及员工和组织进入全球商业环境后面临的问题和挑战。

第二部分“组织中的个体”包括4章，着重讨论员工个体的问题及其相互之间的关系以及他们与工作单位之间的关系。第3章“个体差异”讨论了变化中的心理契约，个人与工作、个人与组织契合的重要性。然后细述了个体人格、能力、价值观及态度与工作环境之间的联系。它还讨论了其他概念，如情商、创造性、工作绩效、反生产行为及组织公民行为。第4章“知觉与归因”介绍了知觉过程，以及扭曲、归因、偏见、知觉有误将如何影响人的知觉，并最终影响对组织的判断。

第5、6章讨论了动机的内容理论及过程理论。第5章“动机来源”介绍了内容理论及个人对归属感、成功和权力的需要如何成为员工的动机。该章还讨论了内在和外在动力、工作特点及设计与动机之间的联系，以及目前工作场所的改革对员工更高层次需求的影响。第6章“激励过程”解释了动机的过程理论，以及公平和预期概念如何影响行为。它还介绍了社会学习和自我效验，以及组织如何用动机理论来改变或保持行为。该章结束时讨论了目标的设定、刺激措施及员工授权。

第三部分“组织中的人际流程”将焦点扩大到人际层面，共含8章。第7章“群体的结构与行为”回顾了组织中群体的种类，并讨论了用多个群体完成工作时可产生的协同作用。该章讨论了群体发展的各个阶段，群体内的权限、地位及冲突来源，有利于或不利于群体绩效及互动的因素。第8章“团队及团队合作”介绍了团队的成本和益处，组织中各团队的类型，以及影响团队成功的因素（包括挑选、培训和组织背景）。另外，该章还介绍了自我引导的团队及虚拟团队合作，信赖及内部凝聚力对团队有效性的重要性。

第9章“组织中的交流”介绍了交流的要素及宗旨，以及在不同情况下挑选交流渠道的重要性。该章还讨论了组织中交流的模式，以及新技术对有效交流提出的挑战。第10章“组织中的决策”介绍了组织中决策的主要过程及模型，最优化和选择最佳方案，以及群体决策和创造力。

第11章“组织中的领导”讨论了领导的含义，关于有效领导及拥护者的战略，与领导能力有关的个人品质，领导者的类型及其有效性。尤其值得注意的是关于有超凡魅力的领导者、有远见的领导者，以及变革型和服务型领导者等几种领导风格的讨论。第12章“权力与政治”讨论了组织中权力和依赖的来源，以及获得、分享权力的方式。该章叙述了政治行为的例子和影响，以及对权力的合乎道德和不合乎道德的使用。第13章“冲突管理与谈判”介绍了组织中冲突的来源和阶段，以及对冲突不同反应的利弊。另外，本章还讨论了冲突刺激、冲突解决战略及谈判战略的重要性。

第三部分以第14章结尾，该章“压力及压力管理”介绍了压力反应，以及压力的好处和坏处。它还叙述了当前工作场所中的压力因素：变化、工作需要、技术的影响（包括信息过载和数据迷雾）、人际关系、工作-生活冲突。该章讨论了压力造成的物理及心理后果，以及组织用以帮助员工调控压力的措施，如改变组织文化，确立工作与生活之间的平衡等。

第四部分“组织对行为的影响”强调了以下问题：组织结构及设计、工作设计、组织文化、组织的学习及改革。第15章“组织结构及设计的基础原则”讨论了组织这一行为的基本要素：工作专业化、指挥链、生产线和参谋部门职位及管理面。该章还介绍了职能化、分部化和矩阵式的组织，以及当代关于组织设计的水平化和网络化方针。另外还讨论了利用结构达到战略目标，技术对结构和设计的影响，以及有机式和机械式的结构。第16章“工作设计”介绍了工作设计与（结构）重建的关系，以及组织的相关活动（工作简单化、工作轮换、工作扩展及充实）。该章对比了工作设计的两个模型：工作特点模型和社会信息处理模型，并讨论了社会技术系统模型与增加满意度和授权的联系。该章还介绍了目前情况对工作设计的影响：工作分担及弹性工作制、技术的影响、柔性制造、电信及工作空间设计上的多种方案。

第17章“组织文化”探讨了组织文化的影响，以及强有力的组织文化对员工的正反面影响。该章还介绍了多种文化，与文化有关的象征物和仪式，以及高绩效组织的建立。另外还介绍了采用象征手法的领导者，（员工）挑选及社会化，以及各种文化的价值观。最后一章“组织的学习及改革”介绍了当今变化中的环境对组织及其员工的影响。该章解释了改革的阻力、改革的模型及有关改革的组织发展方针。该章最后讨论了适应性学习周期，以及建立学习型组织的方法。

本书的附录“研究组织行为所用的方法”，提供了有关研究、研究设计、数据采集、对研究的评估以及道德研究设计等的科学方法基础。

达夫特及诺伊的辅助资料包包括许多强大的资源，可供学生及教师使用。它将最新技术与经过验证的教学工具相结合，可使学生将各章中的概念付诸实践，并对现实生活中的做法有重要和深刻的理解。它还含有多种辅助教学材料，可对教师（新手或老教授）提供支持。

达夫特和诺伊的主页

本书已经建有网址，学生和教授们可利用网络这一先进工具享受无尽的商业及教育资源。该网站设有许多组织行为学的主题，用户在每一主题下可看到相关出版物链接、趋势和预报、数据、公司介绍、一般文章、工具、练习等等。另外还可链接到教学资源、与教材有关文章的提要、关于在课堂上利用互联网的点子等。

自我评价部分在网上向学生提供了许多常见的意见调查表，可使学生评估和了解自己的兴趣和技能，并在与组织行为有关的许多方面得到广泛指导和有用的忠告。

此外，读书室链接可使用户读到国内外的商业刊物、日报、杂志和出版物。

提纲产生器链接可帮助教授迅速定制讲课提纲。

另外，该主页还有以下特点，可使学生受益：

- **在线测试部分**设有多个测试，每个含15~20个提问。有的提问供辨别真假，有的提问有多项答案选择，范围则涉及各章内容。
- **职业部分**可使学生更了解组织中的职业，并从上榜公布的商业工作机会中寻找合适的工作。另外，许多网址还会有广泛的职业信息及指南，如面试技巧和个人简历写作技巧等。
- **时间管理部分**提供了相关的忠告和指南，供学生有效管理大学期间的学习、工作及休闲时间，包括如何排定优先次序及避免拖延时间。

本书的网址是组织行为学信息的宝库，它为每章提供了如此多的资源，完全可作为远程学习的基础。我们具有互动性质的网址，可帮助学生提高上网技术，同时掌握关键概念。该网址为：<http://www.harcourtcollege.com/management>。

WebCT课程：组织行为网上课程

这一集成的基于网络的学习环境，通过WebCT平台，将两大因素综合在一起：我们创新性的教科书，互联网的巨大资源和随时可学的方便。WebCT促进了先进的基于网络的教育环境的产生。它提供一套课程设计工具帮你管理课程内容，一套交流工具来促进网上课堂协作，一套行政工具来跟踪及管理学生进度。

WebCT框架界面友好，有强大的定制功能，可使教师按自己的教学风格及学生的需要定制该网上课程。

课程特点有：内容与教科书相关，自我考试及网上测验，互联网活动及与相关资源的链接，推荐的课程大纲，学生及教师用的素材，对教师的免费技术支持等。

此外，哈考特大学还免费向有资格的单位提供空白的WebCT template接入。

WebCT考试服务

如果你只需考试服务，我们将上载电脑考试题库至一个无出版商内容的课程中。如果你愿意，我们还可我们的服务器上为你存放它。

WebCT学生手册

该独特手册列入了组织行为网上课程，它为网络用户（从最新的到最老练的）提供了许多信息。它为上网新手提供关于万维网的一般指南，而老练的用户可直接开始学习对WebCT课程工具的使用。

致谢

对帮助我们写作此书的人员，我们谨表衷心的感谢（具体人名略，译者注）。

理查德 L. 达夫特
雷蒙德 A. 诺伊

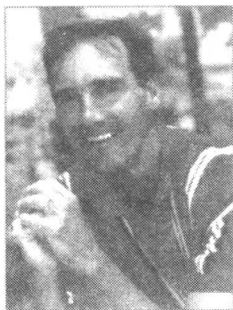
作者简介



理查德 L. 达夫特 (Richard L. Daft), 哲学博士, 现为美国范德比尔特大学欧文管理学院管理学教授。他的专长是组织理论及领导力研究。他是管理学会会员, 一直在《管理学会志》(Academy of Management Journal)、《管理科学季刊》(Administrative Science Quarterly) 和《管理教育杂志》(Journal of Management Education) 担任编委会委员, 并曾经担任过《组织科学》(Organization Science) 杂志副主编。他还在《管理科学季刊》杂志担任过三年的执行编辑。

达夫特教授独自或与人合作共有11本著作, 包括《管理学》(Harcourt College Publishers, 2000), 《组织理论和设计》(South-Western College Publishing, 2001), 《领导力: 理论与实践》(Dryden, 1999), 《学习: 发掘和培养研究问题》(Sage, 1982) 等。他最近还出版了《错觉领导力: 启动组织与人的变革动力》(Berrett-Koehler, 1998, 与Robert Lengel合著)。他还发表了多篇学术文章、论文和研究报告。他的这些作品曾发表在《管理科学季刊》、《管理学会志》、《管理学会评论》(Academy of Management Review)、《战略管理杂志》(Strategic Management Journal)、《管理杂志》(Journal of Management)、《会计、组织与社会》(Accounting Organizations and Society)、《管理科学》(Management Science)、《管理信息系统季刊》(MIS Quarterly)、《加州管理评论》(California Management Review) 和《组织行为学教学评论》(Organizational Behavior Teaching Review) 等杂志上。由于他在组织设计、组织创新和变革、战略执行和组织信息流程等方面的出色贡献, 达夫特教授曾多次被授予政府研究奖。

达夫特教授还是一位非常活跃的讲师和顾问。他曾主讲过管理学、领导力、组织变革、组织理论和组织行为学等多门课程。他曾为许多公司及政府组织做过咨询工作, 包括美国银行协会、贝尔加拿大公司、国家运输研究委员会、NL Baroid公司、北方电信、田纳西流域管理局(TVA)、Pratt & Whitney公司、州立农场保险公司、Tenneco、美国空军、美国陆空、J. C. Bradford & Co., Central Parking System公司、能源销售和服务公司、第一美国国家银行和范德比尔特大学医疗中心等多个机构。



雷蒙德 A. 诺伊 (Raymond A. Noe) 是俄亥俄州立大学的罗伯特与安·豪伊特荣誉管理学教授。他曾在美国前10名大学中执教达15年之久。在加盟俄亥俄州立大学之前, 他曾做过密歇根大学管理学教授, 并在明尼苏达大学卡尔森管理学院产业关系中心担任教授一职。他在俄亥俄州立大学获得心理学学士学位, 在密歇根州立大学获得心理学硕士和博士学位。诺伊教授目前在人力资源管理、管理技能开发、量化方法、人力资源信息系统、培训、雇员开发以及组织行为等方面从事研究和教学工作。他所带的学生既有本科生, 也有工商管理硕士, 还有博士研究生。他曾经在《管理学会志》、《管理学会评论》、《应

用心理学杂志》(Journal of Applied Psychology)、《职业行为杂志》(Journal of Vocational Behavior) 和《人事心理学》(Personnel Psychology) 等学术杂志上发表过多篇文章。诺伊教授现在是几本重要学术杂志的主编, 这些杂志包括《人事心理学》、《企业与心理学杂志》(Journal of Business and Psychology)、《培训研究杂志》(Journal of Training Research)、《组织行为学杂志》(Journal of Organizational Behavior) 等。他有两部著作作为教科书而被广泛采用, 《人力资源管理: 赢得竞争优势》和《雇员培训与发展》, 这两部书都是由麦格劳-希尔欧文公司出版发行。诺伊教授因其出色的研究和教学成果而获得了很多荣誉, 其中包括1991年获得的荷伯特黑尼曼 (Herbert G. Heneman) 杰出教学奖, 以及在1993年被工业与组织心理学学会授予的恩尼斯特麦克考密克 (Ernest J. McCormick) 杰出早期职业贡献奖。诺伊教授还是工业与组织心理学学会的成员。

目 录

译者序
前言
作者简介

第一部分 组织行为学的范畴与背景

第1章 组织行为学的范畴2

- 1.1 组织行为学是研究组织和人之间
如何相互影响的学科4
- 1.2 组织行为学研究能够帮助塑造成
功的组织10
- 1.3 管理者的技能、职能和挑战有一
些共同的特征12
- 1.4 本书介绍组织、群体和个人是如
何相互作用的21
- 关键概念小结22
- 关键术语22
- 问题讨论23
- 自我认识测验23
- 生活中的组织行为学24
- 组织行为新闻稿25
- 全球多元化事件25
- 微型案例：在错综变幻的环境中实施
控制25

第2章 在美国及其他国家对多元化 进行管理27

- 2.1 全球化和美国劳动力多元化增加
了多元化管理的重要性29

- 2.2 劳动力多元化不仅仅是种族或
者肤色的多元化31
- 2.3 企业要努力提供公平、安全和
富有生产力的工作环境34
- 2.4 多元化管理不仅仅是一个培训
项目38
- 2.5 全球化因素影响组织和员工42
- 2.6 组织有不同的全球化参与水平49
- 关键概念小结54
- 关键术语55
- 问题讨论55
- 自我认识测验56
- 生活中的组织行为学56
- 组织行为新闻稿57
- 全球多元化事件57
- 微型案例：全球环境下的文化撞击57
- 第一部分录像案例一：JCPenney公
司正确地运用
多元化管理59
- 第一部分录像案例二：Fossil公司经
受住了时间的
考验60
- 第一部分整合案例：美国在线：是美国
人惟一的门户吗61

第二部分 组织中的个体

第3章 个体差异	64
3.1 个体 - 组织交换影响组织行为	65
3.2 个体才能会适应特定的工作或组织	67
3.3 个体差异能够影响组织行为	69
3.4 价值是影响态度和行为的基本信条	78
3.5 个体差异为组织创造了积极和消极的结果	83
关键概念小结	87
关键术语	87
问题讨论	87
自我认识测验	88
生活中的组织行为学	88
组织行为新闻稿	88
全球多元化事件	89
微型案例：使用个体差异来招聘员工	89
第4章 知觉与归因	90
4.1 知觉是一个多阶段过程	92
4.2 我们的知觉容易扭曲	99
4.3 人们做出解释行为的归因	104
4.4 我们能够阻止和克服一些知觉错误	107
关键概念小结	109
关键术语	110
问题讨论	110
自我认识测验	111
生活中的组织行为学	113
组织行为新闻稿	113
全球多元化事件	113
微型案例：避免基于刻板印象产生的知觉错误	114

第5章 动机来源	116
5.1 动机激发、引导和保持行为	118
5.2 员工是由不同类型的需要所激励的	120
5.3 激励可能来自行为或工作表现	122
5.4 组织通过福利、工作经历和新技术来满足员工需要	130
关键概念小结	134
关键术语	135
问题讨论	135
自我认识测验	136
生活中的组织行为学	137
组织行为新闻稿	137
全球多元化事件	137
微型案例：未满足的需要导致劳动力中的怨恨	137
第6章 激励过程	139
6.1 动机是基于对公平的知觉	141
6.2 动机是基于期望和奖励	143
6.3 动机是基于后天习得的行为结果	145
6.4 激励是基于期望的未来状态	149
6.5 动机的过程理论在组织中通过多种方式得以应用	152
关键概念小结	161
关键术语	162
问题讨论	162
自我认识测验	163
生活中的组织行为学	163
组织行为新闻稿	164
全球多元化事件	164
微型案例：通过目标来激励教练的行为	164
第二部分录像案例一：西南航空公司：主张个体差异	166

第二部分录像案例二：正确对待员工 ……167

第二部分整合案例：美国在线：人们
想工作的地方 ……168

第三部分 组织中的人际流程

第7章 群体的结构与行为 ……172

7.1 群体在组织中自然形成和发展 ……173

7.2 群体成员担任各种各样的角色 ……178

7.3 群体能够影响成员是否满足了
期望 ……184

7.4 群体绩效是受某些因素影响的 ……186

7.5 群体间的互动 ……191

关键概念小结 ……192

关键术语 ……193

问题讨论 ……193

自我认识测验 ……194

生活中的组织行为学 ……196

组织行为新闻稿 ……196

全球多元化事件 ……197

微型案例：如何做好全球性的培训
(通过规模较小的群体) ……197

第8章 团队及团队合作 ……199

8.1 有效的团队可导致个人满意度
及生产率的提高 ……201

8.2 是否采用团队：考虑收益及
成本 ……203

8.3 组织依赖于多种类型的团队 ……205

8.4 培养有效的团队流程：信赖、聚
合力、准则及角色 ……210

8.5 发展有效团队涉及确定团队目
标、人员挑选、培训及积极的

组织环境 ……215

关键概念小结 ……219

关键术语 ……219

问题讨论 ……220

自我认识测验 ……220

生活中的组织行为学 ……221

组织行为新闻稿 ……221

全球多元化事件 ……221

微型案例：成功地采用团队制 ……221

第9章 组织中的交流 ……223

9.1 交流是人与人之间的过程 ……224

9.2 组织中的交流存在各种方式 ……229

9.3 今日组织中的交流具有挑战性 ……233

9.4 个人和组织可以改善交流 ……237

关键概念小结 ……241

关键术语 ……242

问题讨论 ……242

自我认识测验 ……242

生活中的组织行为学 ……244

组织行为新闻稿 ……244

全球多元化事件 ……244

微型案例：企业如何同每个人保持联系 ……245

第10章 组织中的决策 ……246

10.1 决策是多步骤过程 ……247

10.2 情况决定解决方案的选择 ……252

10.3 组织中的许多决策由群体所做 ……258

10.4 创造力可以改善决策 ……262

10.5 组织决策是富有挑战性的 ……265

关键概念小结 ……269

关键术语 ……269

问题讨论 ……270

自我认识测验 ……270

生活中的组织行为学	272	问题讨论	319
组织行为新闻稿	272	自我认识测验	320
全球多元化事件	272	生活中的组织行为学	320
微型案例: 学习辅助决策的基本知识	273	组织行为新闻稿	320
第11章 组织中的领导	274	全球多元化事件	321
11.1 组织中的领导很重要	276	微型案例: 小公司如何能在大舞台一 展身手	321
11.2 特质和行为是否能够定义领导	278	第13章 冲突管理与谈判	323
11.3 权变理论: 领导风格取决于 环境	283	13.1 冲突是组织中的生活常识	325
11.4 领导是一种领导者和下属的交 流过程	289	13.2 人们可以选择如何对冲突进行 反应	331
11.5 学习型组织中的领导者采用新 方法	294	13.3 组织能从管理冲突中受益	334
关键概念小结	296	13.4 有技巧的谈判者有效地解决 冲突	336
关键术语	297	关键概念小结	341
问题讨论	297	关键术语	341
自我认识测验	298	问题讨论	341
生活中的组织行为学	299	自我认识测验	342
组织行为新闻稿	299	生活中的组织行为学	343
全球多元化事件	299	组织行为新闻稿	343
微型案例: USS “佛罗里达号” 的 领导变革	299	全球多元化事件	343
第12章 权力与政治	301	微型案例: 化冲突为合作	344
12.1 权力影响了人们在组织中的 行为	302	第14章 压力及压力管理	345
12.2 为达到目标, 人们获取并分 享权力	308	14.1 个人以多种方式适应压力	347
12.3 人们通过政治手腕获得并使 用权力	311	14.2 压力是由组织变革、工作要求、 角色、生活经历及人际关系而 引起的	349
12.4 道德地使用权力和政治	316	14.3 压力带来的影响不一, 取决于 个人的性格及社会支持	353
关键概念小结	319	14.4 压力会对绩效、态度、行为及 健康产生消极影响	354
关键术语	319	14.5 压力管理是组织和个人双方的	

责任	356
关键概念小结	362
关键术语	363
问题讨论	363
自我认识测验	364
生活中的组织行为学	365
组织行为新闻稿	365
全球多元化事件	365
微型案例：企业家需管理压力	365
第三部分录像案例一：西南航空公司： 人人都是团队 的一部分	367
第三部分录像案例二：Centex公司培 养自己在交流 沟通上的名声	368
第三部分录像案例三：为成功而决策	369
第三部分整合案例：美国在线：通过 个人及集团的努 力建设一个全球 性传媒	370

第四部分 组织对行为的影响

第15章 组织结构及设计的基本

原则	374
15.1 组织结构反映在组织系统图上	375
15.2 经理需要考虑组织结构及设计 的各个方面	376
15.3 组织结构服务于重要目标	379
15.4 组织可利用多种结构设计方法	382
15.5 经理让组织结构适应公司的 需要	389
15.6 组织结构正变得更有机和更	

灵活	393
----------	-----

15.7 今天的全球组织结构是什么

样子	394
关键概念小结	394
关键术语	395
问题讨论	395
自我认识测验	396
生活中的组织行为学	396
组织行为新闻稿	397
全球多元化事件	397
微型案例：Fairfax县社会福利局的 改造需要	397

第16章 工作设计

16.1 工作设计是组织行为的一个 重要部分	400
16.2 组织在工作设计方面的可选 方案	403
16.3 经理分析工作任务及流程以 决定有效的工作设计	407
16.4 最近的技术发展对工作设计 已有重大影响	410
16.5 员工的工作及绩效受到物理 环境的影响	412
关键概念小结	414
关键术语	415
问题讨论	415
自我认识测验	415
生活中的组织行为学	416
组织行为新闻稿	416
全球多元化事件	416
微型案例：劳动力灵活性的力量	417

第17章 组织文化

17.1 企业文化为什么重要	420	18.4 组织用各种方法来顺利实施 改革	449
17.2 不同的组织有不同的文化	422	18.5 学习型组织是不断变革的	455
17.3 文化可对高绩效的组织予以 支持	423	关键概念小结	458
17.4 经理们用不同机制来培养和 加强组织文化	426	关键术语	459
17.5 挑选和社会化有助于保持 文化的生命力	428	问题讨论	459
17.6 文化价值观可鼓励符合道 德的行为	432	自我认识测验	459
关键概念小结	436	生活中的组织行为学	460
关键术语	436	组织行为新闻稿	460
问题讨论	437	全球多元化事件	461
自我认识测验	437	微型案例：把超级果汁公司变成一个 学习型组织	461
生活中的组织行为学	438	第四部分录像案例一：硬糖公司喜欢自 己的公司结构	463
组织行为新闻稿	438	第四部分录像案例二：MultiGen- Paradigm公司 改变了游戏	464
全球多元化事件	439	第四部分整合案例：美国在线与任何 组织都不同—— 无论何处	465
微型案例：合并互为冲突的文化： Acme和Omega公司	439	附录：研究组织行为所用的方法	466
第18章 组织的学习及改革	440	注释	471
18.1 经理可识别和判读要求组织改 革的力量	442	术语表	496
18.2 组织会经历几种有计划的改革	444		
18.3 经理可预计并处理改革的阻力	446		