

组织行为学

工商管理硕士
(MBA)教材新系

Organizational
Behavior

MBA

孙非 著



东北财经大学出版社
Dongbei University of Finance & Economics Press

1200332916



1200332916



工商管理硕士
(MBA) 教材新系

组

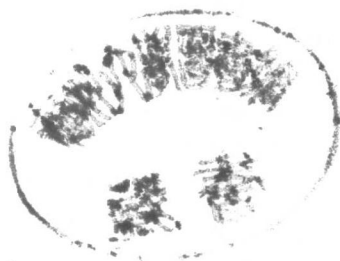
织

行

为

学

孙非 著



C936
61

东北财经大学出版社
大 连

© 孙 非 2002

图书在版编目 (CIP) 数据

组织行为学 / 孙非著. — 大连 : 东北财经大学出版社, 2003.1

工商管理硕士 (MBA) 教材新系

ISBN 7-81084-179-3

I. 组… II. 孙… III. 组织行为学 - 研究生 - 教材 IV. C936

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2002) 第 071376 号

东北财经大学出版社出版

(大连市黑石礁尖山街 217 号 邮政编码 116025)

总编室: (0411) 4710523

营销部: (0411) 4710711

网 址: <http://www.dufep.com.cn>

读者信箱: dufep@mail.dlptt.ln.cn

大连海事大学印刷厂印刷 东北财经大学出版社发行

幅面尺寸: 165mm × 230mm 字数: 519 千字 印张: 28 1/2

印数: 1—5 000 册

2003 年 1 月第 1 版

2003 年 1 月第 1 次印刷

责任编辑: 于印辉

责任校对: 那 欣

封面设计: 张智波

版式设计: 刘瑞东

定价: 38.00 元

“工商管理硕士 (MBA) 教材新系” 编写指导委员会

主任

吴世农 厦门大学管理学院院长, 教授

副主任

席酉民 西安交通大学副校长, 教授

徐二明 中国人民大学管理学院院长, 教授

秘书长

于立 东北财经大学 MBA 学院院长, 教授

委员 (以姓氏笔画为序)

王方华 上海交通大学管理学院常务副院长, 教授

李维安 南开大学国际商学院院长, 教授

李一军 哈尔滨工业大学管理学院院长, 教授

陈荣秋 华中理工大学管理学院院长, 教授

陈收 湖南大学国际商学院院长, 教授

杨德礼 大连理工大学系统工程研究所所长, 教授

赵曙明 南京大学商学院院长, 教授

赵锡斌 武汉大学管理学院副院长, 教授

赵景华 山东大学管理学院院长, 教授

高闯 辽宁大学工商管理学院院长, 教授

蓝海林 华南理工大学工商管理学院院长, 教授

魏明海 中山大学管理学院院长, 教授

总序

我国 1991 年开始试办 MBA 教育并正式设立工商管理硕士 (MBA) 学位。自全国首批招生不足百人到 2000 年招生逾万人, MBA 已经成为当今社会上频繁出现的名词, 其地位和重要性也逐渐得到社会的承认和重视。

为巩固 MBA 教育的良好基础和发展形势, 2000 年国务院学位委员会委托“中国研究生教育发展中心”, 组织专家对授予试办资格的前两批共 26 所院校进行 MBA 教育教学合格评估, 2001 年又对第三批 28 所院校进行了教学合格评估。从评估的效果和结果看, 我国的 MBA 教育已经取得了丰富的经验和长足的发展, 并成为我国培养高层次管理人才的重要渠道。

尽管如此, 中国现有的 MBA 规模与整个国家的人口规模和经济发展的要求还很不相称。特别是在经济日益全球化的今天, 中国的 MBA 和 MBA 教育如何在与世界接轨的过程中, 充分地体现出自己的优势和特色, 无疑是一个新的挑战 and 机遇。现在, 中国已经加入了世界贸易组织 (WTO), 如何迅速培养出适合我国需要又符合国际标准的 MBA 对我国今后的经济发展至关重要。

在 MBA 的培养过程中, 教材建设 (包括案例建设) 是个重要环节。全国 MBA 教育指导委员会和具有 MBA 学位授予资格的院校对此给予了高度的重视。东北财经大学出版社曾经在引进国际权威 MBA 教材方面做出了卓有成效的工作, 在我国 MBA 教育界产生了重大影响。现在, 该社又聘请国内著名专家组成编写指导委员会, 并遴选国内著名院校具有丰富 MBA 教学经验 (并且有博士学位) 的骨干教师, 编写出版了这套“工商管理硕士 (MBA) 教材新系”。

丛书的编写过程, 充分体现了 MBA 教育的特点, 并在以下的几个方面进行了有益的尝试:

1. 力求兼顾各方面需要。既考虑 MBA 教学的特点, 又考虑授课教师的需要, 同时也尽量适用于企业管理者自学。因此, 教材强调理论体系的清晰完整, 同时也突出其实践性和实用性, 争取做到二者完美的结合, 最大限度地增加教材中的案例、专栏和实验, 使教材具有相当的深度和广度。
2. 尽量按现代 MBA 教学模式进行编写。这套教材首先保证贯彻科学合理

的思考方法，然后是传授知识，尽可能地提供各种教学支持和其他便利，并与先进的教学方法相适应。

3. 力求既要符合国际惯例，又要适合我国国情，在整体上适应更高层次的需要。中国加入世界贸易组织（WTO）之后，不仅国内的 MBA 学生需要更多地了解国际惯例，而且会有越来越多的外国人攻读中国的 MBA 学位或参加有关培训。因此，我们自己编写的教材应该在管理文化与法律环境等方面充分体现中国特色，在“国际化”的同时，坚持“本土化”，保证其良好衔接与融合。

总之，基于这套教材的上述特点，加之参编院校及各位作者在 MBA 教育教学方面的雄厚基础，以及东北财经大学出版社引进出版国际权威 MBA 教材的成功运作经验，我们相信它的出版必将对我国 MBA 教育产生积极的推动作用。当然，书中不可避免会存在一些疏漏甚至谬误，诚恳地欢迎有关专家和读者提出批评建议。

《工商管理硕士（MBA）教材新系》编委会

2001 年 12 月

序

管理的实质是通过一群人的努力去达到某个既定目标。因此，管理的关键就在于管理好人类的组织行为，这又取决于管理者能否正确地解释、预测和控制组织行为后面的因素，如习惯、能力、人格、知觉、价值、态度等。同时，组织行为还涉及到群体压力、凝聚力、社会协同、社会促进、社会惰化、群体结构、群体互动等问题。上述内容既说明了组织行为学这一研究领域对管理的理论和实践的重要性，也说明了这一研究领域为什么对管理者们具有吸引力的原因。

作者自1981年从中国社会科学院研究生院毕业之后，长期从事社会心理学的教学和研究工作，以《社会心理学导论》、《社会心理学手册》、《社会心理学词典》等一批著、译作，为在中国恢复和发展社会心理学这一学科做出了一些先遣性的贡献，并在《中国大百科全书社会学卷》等标志性成果中留下了不少印迹。与此同时，作者还在社会学、心理学、文化人类学、政治学等领域做过教学和研究工作。而上述领域正是行为科学或组织行为学的基础。

更为重要的是，早在1993年，当国内许多人尚未听说过“管理咨询”、“人力资源”这些术语时，我已在南开大学内成立了“天津赛智经济顾问公司”并担任了董事兼总经理，用经济和管理的知识为天津尤其是天津经济开发区的企业作战略规划、财务重整、市场营销以及通过测评选拔经理人等方面的服务。这个公司是全国最早成立的管理顾问公司之一。此后，我除了与美国的同行们联合进行过跨文化研究之外，还在国外从事过一些商务活动，对管理和销售有过亲身体验。

所有这些，为我在1997年归国之后从事组织行为学的教学和研究奠定了理论和实践的坚实基础。结果，我所开设的组织行为学以及其他相关课程，先是在南开大学内受到了MBA和EMBA研究生的欢迎，以后又在社会上尤其是一大批外资、合资、国有、民营企业如摩托罗拉、中国电信、博士伦、中新药业等中、高层管理中间有所反响，还受到了京、沪、杭等著名高校相关教学机构的好评。

2001年末，东北财经大学出版社“MBA教材新系”的责任编辑亲自登门，

邀请我撰写《组织行为学》，并说，这是由国内多所知名高校商学院和管理学院院长组成的编辑委员会以及其他相关专家指名推荐的。当时，由于我非常忙，担心自己完成不了或完成不好这一任务，所以再三推辞，但是，最终还是没能抵挡住他的恳切言辞。

现在，这部书稿已经二校放在案头，对此，我倒不禁有点惴惴不安起来。尽管有着丰富的积累和大量的实践，但在繁忙的教学、研究、指导研究生和大量著、译（此书是一年之内的第四本）工作的沉重压力下，资料收集、理论构思、文字推敲等都不是很从容，显得力不从心。好在有编辑委员会拟定好的写作大纲，“命题作文”对我既是一种限制，又是一种省心、省力的办法。即便是参考资料，我也按写作大纲规定，有重点地分析和组织了相关内容。在此，首先，我要感谢这些被指定的参考书的作者们，是他们的思考和努力，为本书开辟了前进方向。其次，我还要感谢国内外的许多同行，是他们的先行工作，为我们提供了不少借鉴，为此，我们已在书末的参考书目中对他们一一指名表示了谢意。

为完成这本书，有几位青年学子贡献了他们的辛勤劳动和创造性的智慧，没有他们，也不会有这本书的成功，在此，我要向他们表示诚挚的谢意：李江（第11章、第14章）、郭春雨（第7章、第8章）、姜婕（第4章、第5章）、张金梅（第12章、第13章）、尹松青（第3章、第6章）、李皓银（第9章、第10章）。

同时，我也要感谢我的爱妻张宝珠，没有她的支持和鼓励，没有她在文字录入和编排方面的帮助，也不可能有这么本书的出版。

最后，在本书出版时，我还要感谢东北财经大学出版社以及东北财经大学网络学院的林波和本书的责任编辑于印辉，他们的精心组织和悉心帮助，是本书得以迅速面世的保证。

作 者
2002年11月30日序
于乌鲁木齐开发区

目录

第1章 组织行为学的体系和发展	1
□ 本章目标	1
1.1 组织行为学的体系和发展	1
1.2 组织行为学的历史演变与发展趋势	20
1.3 我国组织行为学的发展和研究领域	27
□ 案例分析	30
□ 本章小结	31
□ 关键概念	32
□ 思考题	32
第2章 组织行为学的研究方法	33
□ 本章目标	33
2.1 组织行为学研究的构思和设计	33
2.2 研究的测量与评价	43
2.3 研究的数据分析与结论	51
□ 案例分析	59
□ 本章小结	60
□ 关键概念	61
□ 思考题	61
第3章 知觉与个体决策	62
□ 本章目标	62
3.1 知觉的相关理论	62
3.2 归因理论与知觉偏差	68
3.3 个体决策	72
□ 案例分析	82
□ 本章小结	84
□ 关键概念	84

□ 思考题	85
第4章 个体综合素质	86
□ 本章目标	86
4.1 能力与管理技能	86
4.2 人格与管理	92
4.3 价值观	104
□ 案例分析	108
□ 本章小结	111
□ 关键概念	112
□ 思考题	112
第5章 工作激励	113
□ 本章目标	113
5.1 激励的概念	113
5.2 激励的内容理论	116
5.3 激励的过程理论	123
5.4 激励在管理中的应用	132
□ 案例分析	140
□ 本章小结	141
□ 关键概念	141
□ 思考题	141
□ 补充阅读材料	142
第6章 态度和压力管理	144
□ 本章目标	144
6.1 态度	144
6.2 工作满意与绩效	154
6.3 压力理论与压力管理策略	159
□ 案例分析 1	172
□ 案例分析 2	173
□ 案例分析 3	174
□ 本章小结	174
□ 思考题	175
□ 补充阅读材料	175

第7章 群体动力学	177
□ 本章目标	177
7.1 群体发展阶段与群体关系	177
7.2 群体规范和群体内聚力	189
7.3 群体决策	202
□ 案例分析	207
□ 本章小结	209
□ 关键概念	209
□ 思考题	210
第8章 团队管理	211
□ 本章目标	211
8.1 团队的定义与特征	211
8.2 高效团队的形成与发展	220
8.3 团队决策与团队管理	230
□ 案例分析	239
□ 本章小结	241
□ 关键概念	241
□ 思考题	241
第9章 沟通与群体间动力学	242
□ 本章目标	242
9.1 沟通	242
9.2 群体间关系	252
□ 案例分析	269
□ 本章小结	271
□ 关键概念	272
□ 思考题	272
第10章 冲突、谈判和权力	273
□ 本章目标	273
10.1 冲突管理	273
10.2 谈判	284
10.3 权力	289
□ 案例分析	296

☐ 本章小结	297
☐ 关键概念	298
☐ 思考题	298
☐ 补充阅读材料	298

第11章 领导行为与管理决策 304

☐ 本章目标	304
11.1 领导概述	304
11.2 领导的特征论和行为论	308
11.3 领导行为的权变理论	314
11.4 管理决策的理论和方法	325
☐ 案例分析	333
☐ 本章小结	334
☐ 关键概念	335
☐ 思考题	335

第12章 组织结构和组织设计 336

☐ 本章目标	336
12.1 组织理论	336
12.2 组织结构	348
12.3 组织设计与权变因素	355
☐ 案例分析	364
☐ 本章小结	368
☐ 关键概念	368
☐ 思考题	368

第13章 组织文化 369

☐ 本章目标	369
13.1 组织文化的概念与作用	369
13.2 我国企业文化的建设	378
13.3 跨文化组织管理	384
☐ 案例分析	391
☐ 本章小结	395
☐ 关键概念	395
☐ 思考题	395

第14章 组织的变革与发展	396
□ 本章目标	396
14.1 组织的变革和组织发展理论	396
14.2 组织发展与管理改革的途径	402
14.3 组织学习	407
□ 案例分析	415
□ 本章小结	420
□ 关键概念	420
□ 思考题	420
附录一	421
附录二	432
主要参考文献	441

第 1 章

组织行为学的体系和发展

【本章目标】

学习本章后，你将对组织行为学的理论体系、形成和发展的历史、构成其基础的诸学科有一种较全面的了解，并对它在我国的研究和应用的前景产生强烈兴趣和信心。

1.1 组织行为学的体系和发展

1.1.1 组织行为学的定义

关于组织行为学的定义，国内外的学者作过广泛讨论，提出过许多定义。我们认为：组织行为学是行为科学的一个应用的领域，它试图用行为科学的知识去解释、预测和控制人在组织环境下的行为特征和行为规律，尤其是个体、群体和结构对作为整体的组织，如企业或政府机构的行为的影响，并且用研究发现去提高组织的绩效。

1) 组织

此处所说的组织主要指正式组织，即为社会生活的需要而产生，在法律及

道义的意义具有存在合理性的组织。组织是社会分工的产物。它是应社会生活的需要而产生,从事一般单个个体无法承担的社会活动,或者因组织的形成而在社会活动中发挥比单个个体更大的功能。因此,组织至少由两名成员组成。组织的活动总是朝向一定的目标。这种活动目标既反映了社会分工的结果,又决定了组织作为社会存在的必要性和合理性。在这个目标的指导下,组织才可以将其成员或部门的行动统一和协调起来,并使组织成员的个人利益与组织利益相一致,至少不发生冲突和对抗。实现了组织的目标,也就有可能实现组织成员个人的目标。在追求组织目标的过程中,组织既要满足组织成员的基本需要,这样才能维系成员对组织的向心力,又要抑制组织成员的某些需要,这样才能有效地把不同成员结合在一起,共同实现组织目标。

组织内部总有一定的结构和分工,组织通过一定的规章制度等规范系统,确定成员之间、部门之间的关系,工作活动的范围,地位、权力和利益的分配。

组织还是一个开放的社会技术系统,说组织是一个开放系统,是指组织要同其所处的社会环境进行信息交换。封闭的组织系统是不存在的。组织成员来自社会的各个地方、各个阶层,会把社会因素的影响带到组织活动中来,把组织的影响带到社会环境中去。说组织是一个社会技术系统,是指组织在以人为核心的活动中,既存在社会性的因素,如权力和利益的分配、组织成员或部门间的关系等,又存在技术性的因素,如物质技术设备、组织活动的工艺、技术程序等。这两方面的因素相互联系、相互影响。这里还要强调指出两个问题:一个是文化因素对组织的影响,另一个是中国组织所处的社会环境诸因素的作用。

综上所述,组织是在一定的社会文化环境中的有某种目标、有一定的内部结构和分工的社会技术系统。

2) 组织行为

组织行为是组织种种外显动作和活动的总和。组织行为学着重研究的是作为组织成员的人的行为或组织水平的行为。行为是可解释、可预测的。分析和研究行为,就是为了能解释、预测和控制行为。说行为是可解释的,是因为行为是环境和人的人格函数,用公式来表示,即 $B = f(E, P)$ 。公式中的 B 代表行为 (Behavior), E 代表环境 (Environment), P 代表人的人格 (Personality), f 代表函数。根据这种关系,只要我们弄清了作为组织行为原因的环境因素和人的因素,我们就可以对已发生的组织行为做出合理的解释。说组织行为是可预测的,是因为根据行为与环境和人的人格的函数关系,只要我们能准确观测环境因素和人的因素,我们就可以准确预测将要发生的行为。当然,

所有这些还只是理想的要求。这里作了两个条件假设：弄清影响行为的环境因素和人格因素；准确测量这些因素。行为科学目前的发展水平还不能完全做到这些。这就给解释和控制行为带来许多困难。

组织行为学在分析和研究组织中人的行为时，通常从三个水平上来进行分析。第一个分析水平是个体水平。在这个水平上，主要分析行为与个体心理活动的关系。心理是种精神现象，无法直接观测，只能通过与其有关的物质现象去推测它。行为就是心理活动的物质相关物。通过分析个体的行为，我们要了解人的社会知觉、情绪与情感、需求与动机、社会态度、价值观，以及人格心理特征等。第二个分析水平是群体水平。在这个水平上主要分析行为与直接的微社会环境的关系，以及在这种微社会的环境中产生的某种社会心理现象，例如，正式群体与非正式群体、群体动力、人际关系、人际沟通等。第三个分析水平是在组织水平上的分析，主要分析行为与更大范围的社会环境的关系，例如，组织结构及其与组织行为成效的关系，组织文化及其建设、组织发展、组织变革，以及领导行为等。

3) 行为科学

行为科学 (behavioral sciences) 的名称最早出现在美国。1949 年在美国芝加哥召开的一次有自然科学家和社会科学家参加的讨论会上，第一次提出行为科学的名称。1953 年，美国福特基金会召集各大学的科学家开会，在这次会议上才正式肯定了行为科学这个名称。研究人的行为规律，是实践的迫切需要，同时也需要多种学科相互配合，这是行为科学名称出现的主要原因。

关于行为科学的定义，在国内外文献中有各种不同的解释。例如，1980 年出版的英文版《国际管理词典》的定义是，“有关对工作环境中个人和群体的行为进行分析和解释的心理学和社会学学说。……它强调的是试图创造出一种最优化的工作环境，以便每个人既能为实现公司目标，又能为实现个人目标有效地做出贡献。”这样的定义显然是把行为科学看成是一门管理学科。在我国也有人持类似的观点。另一种看法则认为行为科学应包括比上述定义广泛得多的内容。例如，美国《管理百科全书》(1982 年版)的定义是，“行为科学是包括类似运用自然科学的实验和观察方法，研究在自然和社会环境中人（和低等动物）的行为的任何科学。已经公认的学科有心理学、社会学、文化人类学和其他学科中类似的观点和方法。”我们比较赞成后一个定义，但认为这个定义在表述上还有不足之处。

我们在综合有关文献的基础上提出了下述定义：行为科学是由心理学、社会学、社会心理学、人类学、政治学以及一切与研究行为有关的学科组成的学科群，它研究人的行为规律，借以解释、预测并控制行为，并为实现政治的、

经济的和文化的目的服务。

在理解这个定义时，我们应该注意以下三点：

①行为科学是一个学科群

这个定义明确指出，行为科学是一个学科群，也就是说，是一门综合性的学科。解剖学、生理学、经济学、语言学、精神病学，甚至药物学等等学科，都在不同程度上与人的行为有关。行为科学要利用这些学科的有关知识和研究成果来探讨人的行为规律。但是，在行为科学中居核心地位的是心理学、社会学、人类学、社会心理学和政治学这五门学科。

②行为科学是研究人的行为规律的科学

这一定义指明了行为科学研究的对象是人的行为。尽管行为科学也研究动物行为，但它的主要研究对象应是人的行为。人的行为是千差万别的，影响人的行为的因素也是多种多样的。人的行为是有规律的。掌握人的行为规律，就可以解释人的行为，控制人的行为，预测人的行为。所谓控制行为是指纠正人们不合社会要求和社会规范的行为，使人的行为向合乎社会规范的方向发展。所谓预测行为，就是指根据已掌握的行为规律，可以预见到在某种情况下，一个人、一个组织或一个群体将如何行事。

③行为科学有广泛的应用领域

行为科学知识运用的范围非常广泛，包括政治、经济和文化等各个领域。实际上，凡涉及到人，涉及人的行为的领域都需要行为科学的知识。从理论上来看，行为科学应在与人的行为有关的各个领域内都有其分支学科。但由于行为科学还是一门年轻的科学，仅在一部分领域内已积累了较多的研究材料，而在另一些领域内积累的材料较少，还有一些领域尚未开展研究。目前，已形成学科体系的除上述的政治行为学、教育行为学、医学行为学以外，还有消费者行为学、犯罪行为学等。行为科学中应用面较广、体系较为完整、较为普及的是组织行为学。它研究各类组织的管理，也就是本书所要论述的内容。

4) 直觉、常识与系统研究

我们每一个人都是行为研究者。从幼年开始，我们就在观察别人的活动，并试图解释我们所看到的一切。另外，你会预测别人在不同的情景下会如何行动。

(1) 关于行为的结论

你已经形成了某些自认为有用的概念，它们可以帮助你解释和预测别人的所作所为以及可能的行为表现。你的认识或者直接来自于你自己对生活环境中所发生的事情的经验，或者是第二手资料，来自别人的经验。

你所持有的这些结论有多少是正确的呢？其中某些结论可能代表对极端复