

21世纪人力资源管理精品教材

安徽省省级规划教材

组织行为学

——人的行为与组织管理

ORGANIZATIONAL BEHAVIOR

Human Behavior and Organization Management

翁清雄 主 编
谢义忠 周均旭 副主编

清华大学出版社



21世纪人力资源管理精品教材

组织行为学

——人的行为与组织管理

O

ORGANIZATIONAL BEHAVIOR

Human Behavior and Organization Management

翁清雄 主 编
谢义忠 周均旭 副主编

清华大学出版社
北京

内容简介

本书融合了组织行为学的经典理论和最新研究进展,阐述了组织行为学的基本概念、基本方法和基本理论,以培养和提高学习者对个体行为、群体行为、组织行为规律的认知、预测和控制能力,并能应用所学知识分析组织中的各种心理与行为,以提高组织整体绩效。

本书可作为高等院校经济类和管理类各专业本科生、研究生以及 MBA、MPA、EMBA 的教学参考书,同时可作为工商管理、行政管理的职业经理人和对组织行为学感兴趣且有一定阅读能力的读者的学习读物。

本书封面贴有清华大学出版社防伪标签,无标签者不得销售。
版权所有,侵权必究。侵权举报电话:010-62782989 13701121933

图书在版编目(CIP)数据

组织行为学:人的行为与组织管理/翁清雄主编. --北京:清华大学出版社,2014
(21世纪人力资源管理精品教材)
ISBN 978-7-302-38176-1

I. ①组… II. ①翁… III. ①组织行为学—高等学校—教材 IV. ①C936

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2014)第 227811 号

责任编辑:左玉冰
封面设计:汉风唐韵
责任校对:王荣静
责任印制:何 芊

出版发行:清华大学出版社

网 址: <http://www.tup.com.cn>, <http://www.wqbook.com>

地 址:北京清华大学学研大厦 A 座 邮 编:100084

社 总 机:010-62770175 邮 购:010-62786544

投稿与读者服务:010-62776969, c-service@tup.tsinghua.edu.cn

质 量 反 馈:010-62772015, zhiliang@tup.tsinghua.edu.cn

印 装 者:三河市少明印务有限公司

经 销:全国新华书店

开 本:185mm×260mm 印 张:22.75 字 数:543千字

版 次:2014年11月第1版 印 次:2014年11月第1次印刷

印 数:1~4000

定 价:38.00元

教材编写委员会

主 编:翁清雄

副 主 编:谢义忠 周均旭

编写委员会:(排名不分先后)

陈银龄 古家军 王聪颖 王 茜

翁清雄 谢义忠 周均旭

参 编 人 员:(排名不分先后)

卞泽娟 陈 鋈 胡海军 卢海陵 马精微

彭传虎 王 聪 王 琼 王 莹 王婷婷

温万银 吴 松 杨 惠 杨书春

臧颜伍 张 越 刘敬博

序 言

组织行为学

Organizational Behavior

组织行为学是一门广泛吸收多学科知识的交叉学科,是心理学、社会学、人类学、生理学等原理在管理中的应用,是管理理论的重要组成部分,是管理实践的重要理论指南,且具有很强的实践性和应用性。作为研究组织中人的行为和心理规律的一门学科,它不仅受到众多学者的关注,而且得到了从事管理工作的社会各界人士的重视。在竞争日益激烈的市场变化中,任何一个管理者如果不能充分地了解个体和群体的心理和行为、利用团队和组织的力量、发挥组织的效能,都难以取得成功。

自进入 21 世纪以来,组织行为学成为各大院校工商管理、经济管理和人力资源管理等专业核心课程。通过此课程的学习,可以使读者掌握组织行为学的基本知识、基本原理,学会利用组织行为学的理论来分析和解决企业的实际问题,充分调动和发挥组织成员的主动性、积极性、创造性,使个人目标与组织目标有机地统一起来,促进组织和个人的不断发展与完善。

但是,随着组织的发展变化以及管理模式的不断更新,学术界和实业界都在持续不断地发现新情况、解决新问题,因此,组织行为学也需要不断完善和发展。编者正是基于这样的思考,试图在以往各类教材的基础上,利用和吸收国内外有关组织行为学研究的最新成果,并结合我国的具体情况,编写一本在结构和内容上都有所调整、优化和创新的新教材。

本书在编写中遵循和突出了以下原则、特点:

一是前沿性。本书尽量收集国内外在组织行为学研究中理论与技术方面的最新进展,以便读者能够掌握最前沿的研究成果。但是限于篇幅,有些新进展无法详尽介绍,感兴趣的读者可以参阅相关研究文献。另外,本书编者近些年的一些研究成果也以不同形式融入书中,作为国内理论发展的一部分内容。

二是系统性。本书以个体行为、群体行为、团队行为、领导行为和组织行为为基本结构框架,从不同层次、不同角度系统阐述了心理与行为、文化与行为、组织与行为等方面的内在联系及相应规律,强调了个体、群体、团队、领导、组织每一层面对个体工作行为影响的重要性。

三是应用性。根据工商学科的“应用性”特点,注重对基础理论与管理应用的融合,使教材内容贴近管理实践。尤其是案例部分,我

们尽可能吸纳了比较经典和新颖的管理案例,这有利于帮助读者联系实际进行理论学习,深化对理论问题的理解。

四是实用性。为了增强学以致用,在编写过程中,本书还设置了与内容息息相关并且较为新颖的课前引例、讨论案例,以及课后思考题等项目,以使课堂教学形式多样化,更好地增强师生互动性,为教师的教学和学生的学习提供方便。

本书可作为 MBA、管理类硕士、本科学生的组织行为学课程教材,也适合从事管理工作的人员学习和参考。

全书由翁清雄、谢义忠、周均旭主持编写;第二章部分内容,第四、五、七、八、九、十三、十四章由翁清雄负责编写;第二章部分内容,第三、六、十二章由谢义忠负责编写;第一、十、十五章由周均旭负责编写;第十一章由古家军负责编写;第十六章由王聪颖负责编写。中国科学技术大学、南京理工大学等高校师生具体参与了各章节的编写,参编情况如下:第一章(王聪),第二章(臧颜伍、卢海陵),第三章(陈璠),第四章(胡海军、王婷婷),第五章(王茜),第六章(卢海陵),第七章(刘敬博),第八章(陈银龄、吴松),第九章(彭传虎、温万银),第十章(王莹),第十二章(陈璠),第十三章(杨书春、卞泽娟),第十四章(张越、王琼),第十五章(马精微)。王茜和陈银龄参与了全书的统稿和修改。

在本书的编写过程中,借鉴和参考了国内外学者的大量研究成果,以及相关的案例和资料,在此向各位作者致以最诚挚的谢意!同时,清华大学出版社对本书的修订和出版给予了热情的指导和帮助,在此表示衷心的感谢!

由于知识和理论水平的限制,书中难免挂一漏万,存在一些不足之处,恳请各位读者、专家批评指正,使本书不断得以充实与完善。

目 录

组织行为学
Organizational Behavior

第一章 组织行为学概论	1
第一节 组织与组织行为	2
第二节 组织行为学的发展演变	7
第三节 组织行为学的学科性质和体系	13
第四节 组织行为学的研究方法	16
第二章 组织行为学面临的挑战与发展趋势	22
第一节 知识经济及其对组织行为学的挑战	22
第二节 新生代员工行为及其管理挑战	28
第三节 组织行为学的发展趋势	31
第三章 个体的基本心理过程与心理特征	41
第一节 社会知觉与归因	41
第二节 能力和人格	48
第三节 价值观和态度	58
第四章 情绪和工作压力	67
第一节 组织中的情绪	67
第二节 情绪在组织中的应用	72
第三节 工作压力	75
第四节 工作压力的疏导和管理	80
第五章 组织中的个体心理与行为	84
第一节 个体与组织的关系	85
第二节 员工在组织中的态度	92
第三节 员工的组织职业成长	98
第四节 组织公民行为	103
第六章 激励理论及其应用	109
第一节 激励概述	110
第二节 早期经典激励理论	111
第三节 当代激励理论	118
第四节 激励在管理中的应用	132

第七章	群体行为概述	140
	第一节 群体的概念及分类	140
	第二节 群体的属性	143
	第三节 群体发展过程	150
第八章	群体冲突与人际关系	158
	第一节 群体冲突概述	159
	第二节 群体的人际行为	162
	第三节 群际关系	165
	第四节 群体冲突的管理	167
第九章	沟通	176
	第一节 沟通概述	177
	第二节 沟通网络	181
	第三节 沟通障碍分析及沟通有效性的开发	185
	第四节 沟通相关理论	189
第十章	团队管理	193
	第一节 认识团队	194
	第二节 影响团队绩效的因素	197
	第三节 不同类型团队的管理	199
	第四节 塑造高效的团队	203
第十一章	群体决策	211
	第一节 决策概述	212
	第二节 群体决策与个体决策	216
	第三节 群体决策过程与结果	221
	第四节 提高组织决策有效性的方法	227
第十二章	领导	233
	第一节 领导概述	233
	第二节 领导特质理论	235
	第三节 领导行为理论	236
	第四节 领导权变理论	241
	第五节 领导理论的新发展	245
第十三章	组织理论与组织设计	253
	第一节 组织及组织理论	253
	第二节 组织结构	258
	第三节 影响组织的因素	266
	第四节 组织形态的新类型及发展趋势	270

第十四章 组织变革与发展	278
第一节 组织变革概述	280
第二节 组织变革的动力与阻力	283
第三节 组织变革的类型和实施模式	289
第四节 组织发展	294
第十五章 组织文化	299
第一节 组织文化概述	300
第二节 组织文化理论	305
第三节 企业组织跨文化管理	310
第十六章 组织学习与学习型组织	315
第一节 组织学习	316
第二节 学习型组织	321
第三节 学习型组织的创建	327
参考文献	338

引例

建造“大家庭”

香港新鸿基证券有限公司 1969 年由冯景禧所创办,该公司在日成交数亿港元的香港证券市场上占有 30% 的份额,公司年盈利额达数千万元,冯景禧的个人财产达数亿美元。他成了称雄一方的“证券大王”。

新鸿基之所以能创造出世界证券业少有的佳绩,主要得益于冯景禧“大家庭”式的经营管理哲学。新鸿基执行董事谭宝信介绍说:“在冯景禧的掌握下,公司形成了一股难以形容的奇妙力量。这样的气氛能激发员工的创造性。在这里工作,成就肯定比别的机构大。”实际情况正如谭宝信所说,冯景禧“大家庭”式的经济哲学,不但使本国员工感到和谐,而且也使外籍员工感到“大家庭”的温暖。这样,一种奇妙的力量就自然形成。这种力量之大是难以形容的。

为了实施“大家庭”式的经营哲学,在管理方式上,他十分重视人的作用,强调发挥人的创造性。他曾声明:服务行业的资产就要靠管理,而管理是靠人去实行的。新鸿基集团不以拥有巨额资产为荣,而以拥有一大批有知识、有能力、有胆量、善于运用大好时机、敢于接受挑战的人才队伍为骄傲。冯景禧的管理哲学和用人艺术,既有西方人的科学求实精神,又有东方人和谐情趣的气氛;既有美国现代化管理原则,又有日本人的以感情为核心的人际关系,融东西方优点于一炉。

在管理原则上,他十分强调团结的力量,注重全公司上上下下的团结一致。他在经营业务的大政方针决定之前,总是广开言路,尤其是重视反面意见,然后加以集中,再向全体员工解释宣传,使大家齐心协力。他在实施公司的决策时俨然像一位“铁血将军”,而在体谅下属时又俨然是一个宽厚的长者。如果有哪个职工向他辞职,他首先会询问是否有亏待过他的地方。如有,就诚恳道歉、改正,并全力挽留。因为他知道,失去一个人容易,但培养一个人难。在管理作风上,他注重以身作则,平易近人。为了使员工心情愉快,他还刻意创造一种“大家庭”式的生活气氛,如组织业余球赛,在周末组织员工用公司的游艇观赏海景,亲自参加员工们的“国语”学习等。

资料来源: <http://wenku.baidu.com/view/9dc8706527d3240c8447efbb.html>. 建造大家庭——组织文化与激励. 2010. 09. 14.

思考

1. 试结合案例内容谈谈冯景禧是如何提高新鸿基证券有限公司凝聚力的。
2. 你从该案例中得到了什么启示？

人们的生活与组织息息相关。每天,社会上的个人因各种组织聚集在一起,并为了完成组织的目标共同努力。人们在工作和生活中会与各种组织发生联系,如学校、医院、企业、政府等。组织要保持竞争力,就要维持员工之间积极有效的工作关系。工作人员和工作地点总在变化,雇员也拥有不同的背景,要了解组织及其所处的环境是非常重要的。对于成功的管理者来说,技术技能是必要的,但不充分。在当今竞争和需求日趋激烈的工作环境中,管理者不可能单纯以他们的技术技能获得成功,他们必须具备良好的人际关系技能。组织行为学就是解决这一系列问题的课程。

第一节 组织与组织行为

一、组织及其分类

(一) 组织的概念

所谓组织,是人们为达到共同的目标,通过有序地协作结合而成的一个动态的、系统的人群集合体。从静态意义上讲,组织是一个集合体,它包括如下几层含义:组织要有一个共同的目标,要有不同层次的分工合作,形成某种形式的结构关系,要协调人们为达到共同目标而进行的活动。从动态意义上讲,组织活动是一个过程,是将人、财、物、信息等在一定时间、空间内进行合理、科学的分配的过程。另外,从现代管理科学的角度来讲,组织是一个开放的社会技术系统。它处于一个更大的外在的环境系统之中,是按照一定的目的,以一定的形式组合起来的。

从定义可以看出组织具有以下基本特点:

(1) 开放性。组织作为一个社会实体,除在组织内部相互作用外,还不断地同外界发生物质、信息、资源的交换,以保证组织的正常运转。

(2) 系统性。组织是由个人或群体集合而成。群体是指一些拥有共同目的并经常相互作用的人。部门、工作团体和社会小团体都属于这样的群体。组织内人们互相协作,将所投入的人力、物力、财力有效地转变为产品,实现生产目的,这就形成了许多子系统,各个子系统之间相辅相成,结构严密。

(3) 目的性。组织是为适应目标的需要而存在的。只有当一群人有一个共同的目标,而单个人又不可能完成这个目标时,组织才能产生和继续存在。每个组织又都有自己特定的使命和目标,如企业为社会提供所需的产品和服务,学校培养人才,医院治病救人,军队保家卫国等。一个组织如果不履行自己的使命,适应目标的需要,也就失去了存在的理由。

(4) 结构性。在组织内部,各部分要通过分工和协调来实现目标。组织的存在是由于单个人不能完成所有的功能和活动,而这些功能和活动对于实现组织的使命和目标又是必需的。或者有些工作虽然单个人也能够完成,但通过群体成员的分工和协调可以大大提高

效率时,组织就出现了。分工和专业化可以看作组织的基本特征。一旦工作被分隔开,组织成员出现分工和专业化之后,组织便要有一些方法来协调组织成员的活动,以确保所有的人为共同的组织目标而工作。

学习组织行为学,必须把组织作为一个系统来看待,组织系统内部之间各要素相互作用。莱维特提出了一个基本的框架,其重点是组织系统四个主要的内部要素,它们是任务、人员、技术和结构。图 1-1 描述了这四个要素。组织的任务是它的使命、目标或存在的目的。人员是组织的人力资源。技术用来将输入转换为输出,它内涵极广,包括工具知识以及技能。结构包括宏观和微观两个层次,在宏观层次上,指部门、分支机构乃至整个组织结构的设计;在微观层次上,指工作设计。

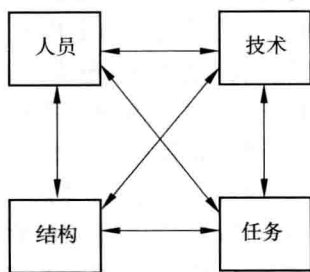


图 1-1 组织的系统观

组织作为一个系统,同时又与外部环境要素相互作用。组织外部环境是组织从事各种活动所直接或间接涉及的各种社会关系的总和。组织环境可分为两大类:一类为一般环境,包括自然环境和社会文化环境、社会经济和技术的发展水平、社会制度、人口等。它们对所有的社会组织都发生作用,但又不是全部因素都对某一组织发生直接作用。另一类为特殊环境或具体环境,包括的因素有供应商、顾客、竞争者、政府和社会团体等。它具体地与某一组织发生作用,直接影响组织的结构特点和活动方式。不同组织的具体环境各不相同。

任何组织要实现自身生存与发展的目的,都需要从外部环境取得必要的能量、资源、信息,如人力、财力、物力和有关信息等,并对这些输入进行加工、处理,然后将生产出的产品与劳务输出给外部环境。将输入转换为高质量的输出,对组织的成功至关重要。

(二) 组织的分类

由于组织是高度复杂的实物,按不同的方式,组织有多种分类,如表 1-1 所示。

表 1-1 组织的分类

代表人物	分类标准	组织类型
塔尔科特·帕森斯	组织功能	经济生产组织
		政治组织
		整合组织
		模式维护性组织
布劳和斯格特	组织与受益者的关系	互惠组织
		服务组织
		营利组织
		公益组织

续表

代表人物	分类标准	组织类型
亨利·明茨伯格	组织结构的适应性	简单结构组织 机械化的科层制组织 专业化的科层制组织 有多个分支的组织 临时性组织
梅奥	组织的规范性	正式组织 非正式组织

塔尔科特·帕森斯是以组织的功能和目标为基础进行分类的。这是一种使用最广泛的分类标准。在这一分类中,帕森斯关注的是组织与更广泛的社会之间的联系。根据其社会功能,帕森斯将组织分成经济生产组织、政治组织、整合组织、模式维护性组织四类。

美国社会学家布劳和斯格特指出,组织的理论范式有指定的格调解释什么是组织的基本功能,并且把适应环境作为组织生存的最重要的条件。按照谁是组织的受益者来分,可以把组织分为互惠组织、服务组织、营利组织、公益组织四类。

加拿大管理学家亨利·明茨伯格采用的是多层面的方法对组织进行分类。他主要依据的是组织结构适应组织的权宜应变的方式,将组织分为简单结构组织、机械化的科层制组织、专业化的科层制组织、有多个分支的组织以及临时性组织五类。

美国著名人际关系学家梅奥发现组织中存在非正式组织。他认为,按照组织结构的规范程度,可以将组织分为正式组织和非正式组织两类。正式组织是组织系统职能的正式排列,是构成组织系统工作之间的相互作用模式。非正式组织具有以下几个特点:自发性、内聚性,以及低稳定性。非正式组织对正式组织具有补充和限制的作用。

二、组织行为学及其研究意义

(一) 组织行为学的概念

组织行为学是近年来迅速发展的一门学科,关于组织行为学的定义也处于发展变化中,因而其定义众说纷纭。美国学者斯蒂芬·P. 罗宾斯的定义是:组织行为学是一个研究领域,它探讨个体、群体以及结构对组织内部行为的影响,以便应用这些知识来改善组织的有效性。

也有学者认为:组织行为学是采用系统分析的方法,研究一定组织中人的心理和行为的规律,从而提高管理人员解释、预测和监控人的行为的能力,以实现组织既定目标的学科。

本书认为,组织行为学是对一定组织中个体和群体的心理活动规律和行为规律进行系统研究的一门学科。它专门研究处于组织中的个体、群体以及整个组织之间的相互作用,包括这些活动主体与外部环境相互作用所形成的与组织生存和发展目标相关的一切行为。具体应从以下几个方面来理解组织行为学的含义:

(1) 组织行为学的研究对象是人的心理规律和行为规律。人的行为是在一定的环境因素刺激下,受到心理因素的支配而发生和进行的。研究人的行为不能脱离人的心理。心理活动是行为的内在依据,行为是心理活动的外在表现。因此,组织行为学研究的是人的心理和行为活动的交互作用。

(2) 组织行为学的研究范围是一定组织体系中的人。这里所说的一定组织体系,包括企业、学校、医院、军队等组织,其中以企业组织为主。组织行为学重点研究的是此范围内的人的心理与行为的规律性。

(3) 组织行为学的研究目的是达到既定的组织目标。在掌握一定组织中人的心理与行为规律的基础上,提高预测、引导、控制人的行为的能力,采取相应措施,变消极行为为积极行为,以达到提高组织的绩效和员工的生活、工作质量的目的。

(二) 组织行为学的体系

由于组织活动的复杂性,人们对组织行为的分析和研究有不同的角度和层次:在第一个层次上,研究为追求组织目标而工作的个人;在第二个层次上,把重点放在组织成员在群体中的相互影响上;在第三个层次上,把组织视为一个整体来分析其行为。具体如图 1-2 所示。

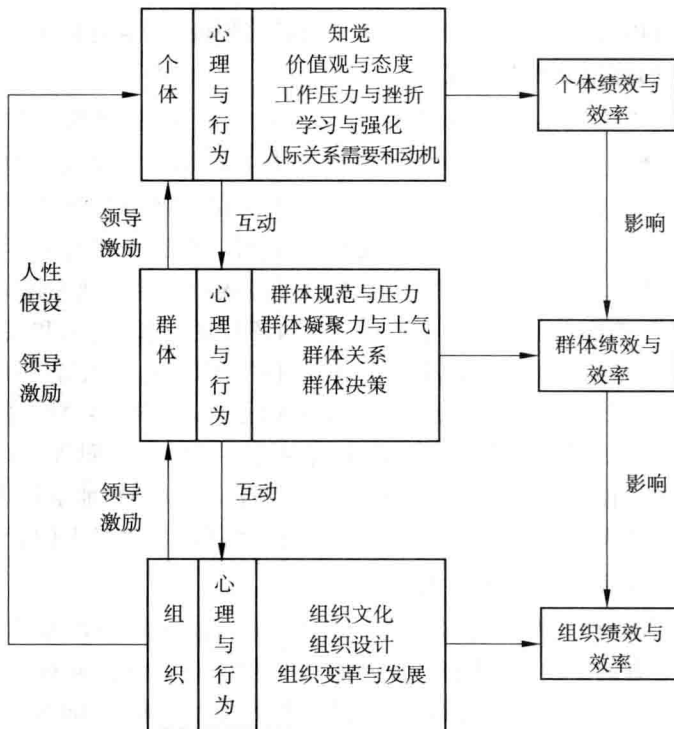


图 1-2 组织行为学的体系

1. 个体心理与行为

个体心理与行为是组织行为学研究的基础。个体心理主要包括心理过程、心理状况和个性心理三方面因素,它们都与行为有着密切的关系。因此,我们将分别研究人的社会知觉与行为、社会学习与行为,特别是研究人的个性与行为的关系,即依次展开个性心理特征、个性倾向性等内容与行为的关系的论述。

2. 群体心理与行为

群体心理与行为是组织行为学研究的重要内容。众所周知,在社会活动中,离群索居的

个体是无法存在的,为了活动和生存,人们必须结成一定的社会关系,必须组成一定的群体或组织,从而产生群体心理与行为。群体心理不是由组成该群体的全部个体的单个心理简单叠加而成,而是由这些心理交互作用产生的新的心理。群体心理会对个体行为产生巨大的影响,并且也会影响群体行为。为此,我们将主要围绕着群体的一般理论、群体人际关系、群体沟通、群体冲突等问题进行论述。

3. 组织心理与行为

组织心理与行为是组织行为学研究的重点。它可以分成三大分支:一是领导行为,包括决策行为、激励行为、领导过程和行为等;二是组织行为,包括组织设计、组织运行、组织变革、组织文化等;三是组织中的工作行为,包括工作设计、工作压力、员工的选择、培训和工作绩效评价等。

三、研究组织行为学的意义

学习、研究和应用组织行为学,对于调动劳动者的积极性、推进管理水平的现代化、推动组织变革都有重要的理论和现实意义。

1. 有助于加强以人为本的管理,增强劳动者的积极性、主动性和创造性

无论是社会管理还是组织管理,它们都是复杂的系统工程。仅就管理对象来说,主要有事、物、人才、信息等,而其中人是管理的中心。这不仅仅是因为人既是管理的客体,又是管理的主体,更在于人具有无限的主动性、积极性、创造性。研究组织行为学,其重要目的在于了解人、尊重人、关心人,以人为本。在此基础上,才可谈得上更好地发挥人的作用。

组织中的每个员工都有着各自的个性特征以及不同的气质、能力和兴趣等,而组织行为学的个体行为研究,通过对个性理论及其测定方法的分析,为组织管理中员工个体行为管理,如个人绩效的考核方法等方面提供了有针对性的指导,使组织领导者能够全面地了解每个人的性格特点和能力专长,从而安排与之相适应的工作岗位和职务,真正做到人尽其才、才尽其用,从而取得最佳的用人效益。研究组织行为学,可以更好地掌握人的心理活动规律和行为规律,了解人的需求,注意满足人的合理需求,才能不断激发人的行为动机。

2. 有助于不断提高管理水平和质量

组织行为学研究的管理和领导过程中心理与行为、激励的各种方式,可以提高领导水平、领导艺术和领导者的素质;组织行为学研究的人们心理变化的各种因素,可以预测人的行为,使思想政治工作具有预见性和针对性,促进人的行为的转变;同时,组织行为学可以深入了解群体的心理活动和行为活动规律,注意确立和不断更新群体奋斗目标,注意满足群体的心理需求,以激活群体的创造力和内驱力。

在社会生活多样化,特别是社会组织形式多样化的条件下,研究个体和群体不同的种类及其特征、行为方式等问题,具有特别重要的社会意义和理论价值。不同的群体之间,它们的人员组成有差异,以至在活动目的、活动内容、活动方式、活动特点等多方面都有不同的特征,并且在社会影响方面也会出现很大的差别,有些具有正功能,有些则具消极性。因此认真研究不同群体的发育、发展和有关管理、引导等问题,已成为组织行为学研究的新课题。

3. 有助于改善组织行为,提高组织效率

组织行为研究是改善组织行为的“重头戏”。就现实意义而言,主要有以下重要课题:第

一,决策的科学性和民主化问题。现代社会的科学决策是关系到组织生存和发展的关键环节,它既需要有科学的决策理论指导,又需要有科学的决策程序和决策方法,还要有决策者的良好素质。第二,有效的领导行为研究。这种领导行为应该是领导者、被领导者和领导情势的函数值,其核心问题是如何取得被领导者的拥戴和认可,不断激发员工的主动性、积极性和创造性。第三,组织创新和组织变革。面对社会大转型和经济全球化的双重影响,我们的大量组织需要随着社会环境的不断变化而不断地更新与改革。迫切需要研究组织改革的一系列问题,包括改革动力、目标、体制、机制、过程、内容、方法,还应研究改革面临的各种阻力及其克服方法。

组织变革的目的是为了提高组织效能。而不同功能的组织,其有效性的评价参数是有区别的。传统组织不同于现代组织,科层制组织也不同于学习型组织等。因此,建立不同组织的效能评价体系,是规范组织行为的重要保障。

第二节 组织行为学的发展演变

一、组织行为学发展阶段的划分方式

关于组织行为学的发展阶段,不同的学者有不同的划分方式。

一些学者认为,从“管理心理学”、“组织心理学”到后来的“组织行为学”反映了组织行为学的发展过程。20世纪初,泰勒和加尔布雷思通过动作和时间研究来提高工作效率。加尔布雷思的妻子,美国管理心理学家莉莲·加尔布雷思却认为不能单纯从工作的专业化、方法的标准化、操作的程序化来提高效率,还应该注意研究工人的心理,并于1914年指出,要把早期心理学的概念应用到科学管理的实践中去。但是这本著作当时并没有引起人们的足够重视,“管理心理学”这一概念在当时也未得到广泛的承认。

直到1958年莱维特正式开始使用“管理心理学”这个名词代替原来沿用的“工业心理学”的名称,才使之成为一门独立学科。之后又出现了“组织心理学”这个名词,这是20世纪60年代初莱维特写的一篇文章标题中首先采用的,这篇文章的目的也是强调社会心理学,尤其是群体心理学在企业界日趋显著的作用。20世纪50年代末期,在优秀院校中产生的研究项目,开始取名为“组织行为学”。从此以后,“组织行为学”这一名称就沿用至今。

学者们认为组织行为学的产生最早源自对人的工作行为的关注和研究,主要的代表人物有罗伯特·欧文、雨果·芒斯特伯格、玛丽·福莱特、巴纳德等。这些学者开始强调人的作用,主张实行人性化管理;将心理学应用于工业以提高劳动生产率;开始从个人和群体行为的角度考察组织;并在古典管理观点与组织行为观点之间架设了桥梁,构成组织行为学的起源。组织行为学的形成和确立以人际关系学派的产生为重要标志,霍桑试验起了重要的作用。在组织行为学的发展时期,代表人物及理论有勒温的群体动力理论、马斯洛的需要层次理论、雅各布·莫雷诺的社会测量理论、阿吉里斯的“不成熟—成熟”理论以及道格拉斯·麦克雷戈的X理论和Y理论等。这一阶段组织行为学伴随着工业心理、群体行为、管理心理、组织心理的发展而迅速发展。

二、组织行为学的发展阶段

本书认为组织行为学起源于17世纪的古典管理理论,最初发展来源于科学管理理论中

对人性的研究,虽然内容极少,但也开启了组织行为学的研究。管理成为一门较系统的学科是从19世纪末20世纪初美国的“科学管理”开始的,从那时到现在,管理学科发展迅速,出现了一系列的管理理论或学说。

(一) 萌芽阶段

组织行为学得以发展的一个重要原因是为劳资关系矛盾斗争寻求解决办法。成本最小化、利润最大化是资方的目标,而改善工作条件以及提高福利待遇是劳方的要求。资方追求效益,劳方期待公平,满足生活和人性方面的需求。劳资矛盾的加剧(如引发的大规模罢工、关闭工厂等)会使得劳资双方两败俱伤。在资本主义发展的早期特别是资本的原始积累阶段,劳资矛盾非常突出。在19世纪末,随着生产的发展和科学技术的进步,企业规模不断扩大,生产技术更加复杂,市场也迅速地发展。而生产关系也发生较大变化,自由竞争资本主义逐步向垄断资本主义过渡,劳资矛盾尖锐。这些都迫切需要改进企业管理模式,提高企业的管理水平。

以泰勒为代表的科学管理理论、以法约尔为代表的一般管理理论和以马克斯·韦伯为代表的管理组织理论成为组织行为学的发端。

1. 泰勒的科学管理理论

泰勒是科学管理的倡导者,被称为“科学管理之父”,从根源上讲,泰勒是组织行为学先驱者中最重要的一位。这一时期正是大工业快速发展的阶段,人们关注的是生产的效率。泰勒对工作进行动作和时间研究,注重工作的分析和设计,在钢铁公司进行了一系列的实验:搬运铁块、铲铁锹等,将人的动作进行分解和设计,提出了劳动定额、工时定额、计件工资制等。泰勒所倡导的科学管理方法讲究用效率、技术、方法的管理来代替凭个人方式和凭经验办事的管理,他的根本目的是谋求最高效率,而最高工作效率是雇主和雇员达到共同富裕的基础。泰勒的最大贡献在于他倡导在管理中运用科学方法和科学实践精神。科学管理的精髓是用调查研究和科学知识来替代个人的判断、意见和经验。泰勒还创造和发展了一系列有助于提高生产效率的技术和方法,这些不仅是过去,而且也是近代合理组织生产的基础。

泰勒科学管理的局限性主要体现在以下几个方面:首先,涉及的范围狭窄。科学管理主要以提高劳动强度、改进劳动组织为方向,通过对时间和动作的研究等,谋求劳动者与机械的最高效率。科学管理没有涉及企业的销售、供应、财务等方面的问题,也没有涉及高层管理和决策等问题。其次,忽略某些社会因素的作用。科学管理把人看作孤立的人,忽略了企业中成员的交往、情感、态度等社会因素会对劳动效率起作用。最后,泰勒的科学管理理论是基于经济人、理性人的人性假设,认为劳资双方追求的都是物质利益,只有金钱、物质利益才能刺激工人的生产积极性。

与其说科学管理是由一些原理和原则组成的管理理论,不如说科学管理是一种对管理实践重新审视的管理哲学。

2. 法约尔、韦伯的古典组织理论

经典组织理论的代表性人物是法国的亨利·法约尔和德国的马克斯·韦伯。法约尔将管理职能概括为五个方面:计划、组织、指挥、协调、控制。他还提出了14条组织管理原则:劳动分工、权利与责任、纪律、统一指挥、统一领导、个别利益服从集体利益、报酬、集权化、等