

组织理论与设计 (第11版)

ORGANIZATION

[美] 理查德·L.达夫特 / 著
王凤彬 张秀萍
石云鸣 刘松博 等 / 译
刘松博 王凤彬 / 审校

THEORY AND DESIGN



清华大学出版社

组织理论与设计 (第11版)

[美] 理查德·L.达夫特 / 著
王凤彬 张秀萍
石云鸣 刘松博 等 / 译



清华大学出版社
北京

北京市版权局著作权合同登记号 图字 01-2014-5764 号
Understanding the Theory and Design of Organizations, 11e
Richard L. Daft

Copyright © 2013 by South-Western, a part of Cengage Learning.

Original edition published by Cengage Learning. All Rights reserved. 本书原版由圣智学习出版公司出版。
版权所有,盗印必究。

Tsinghua University Press is authorized by Cengage 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.

本书中文简体字翻译版由圣智学习出版公司授权清华大学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)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。

Cengage Learning Asia Pte. Ltd.
5 Shenton Way, # 01-01 UIC Building, Singapore 068808

本书封面贴有 Cengage Learning 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

组织理论与设计:第11版/(美)达夫特(Daft, R. L.)著;王凤彬等译.--北京:清华大学出版社,2014
(工商管理经典译丛·战略与组织管理系列)

书名原文:Understanding the theory and design of organizations, 11th edition

ISBN 978-7-302-37972-0

I. ①组… II. ①达… ②王 III. ①企业管理—组织管理学 IV. ①F272.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2014)第 209874 号

责任编辑:梁云慈

封面设计:汉风唐韵

责任校对:宋玉莲

责任印制:杨 艳

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 刷 者:清华大学印刷厂

装 订 者:三河市新茂装订有限公司

经 销:全国新华书店

开 本:185mm×260mm

印 张:38.25

插 页:2

字 数:803 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:72.00 元

产品编号:054595-01

ORGANIZATION

THEORY AND DESIGN

序 言

我编写《组织理论与设计》第 11 版的初衷是,以一种能激发学生兴趣和爱好的方式,将组织设计中出现的最新问题与重要思想及理论结合起来。为了更好地适应学生的学习需要,在第 11 版中,平均每章增加了 39 条新发现和新案例。新版继续保留了“问题引入”和“你适合哪种组织设计”两个栏目,同时更新了每一章的观点、案例、书评和综合案例。^① 组织研究领域取得的成果和相关理论已非常丰富,且富有洞察力,这些能帮助学生和管理者更好地理解他们的组织和解决实际问题。我的使命就是从组织理论角度,将这些概念和模型与现实世界中变化的现象结合起来,提炼出最新的组织设计观点,供指导实际工作用。



第 11 版的新特点

总体而言,在学习组织理论课程的学生当中,许多人都没有丰富的工作经历,特别是缺少从事中高层管理工作的经历,而组织理论恰恰对中高层管理工作最为适用。还有些学生不愿花时间去读每章的开篇案例或章节末的案例,而将注意力集中在章节内容上。为了让学生置身于当今的组织世界,第 11 版在每一章开头编排了“问题引入”栏目,以引导学生思考并表达他们关于组织设计概念的想法和观点。“你适合哪种组织设计”栏目,安排在每章中间,以激发学生思考他们的个人风格和行为方式如何与组织设计相适应。其他的经验性内容,如新书评介、新应用案例等,用来引导学生运用每

^① 书尾附有 12 个案例,本译本中略去。——译者注

章的新概念。这些着实扩展和更新了本书的内容,提高了它的可读性和易接受性。使用这些教学工具可以提高学生们对课本内容的参与程度。



你适合哪种组织设计

“你适合哪种组织设计”以简短的问卷形式安排在每章中间,问卷内容主要涉及学生自己的行为方式和偏好,通过问卷我们可以很快知道学生是如何适应特定组织或情境的。例如,问卷主题包括:“你的战略表现力”,“你是否已经准备好承担国际化角色”,“企业文化偏好”,“制定目标是你的强项吗”,“你如何制定重要决策”,“个人网络”,等等。这些调查问卷的回馈可以将学生的个人偏好和章节内容联系起来,从而增强本书的趣味性,并阐明概念之间的关联。



问题引入

本书将三个简短的观点性论题安排在每章开头,鼓励学生对即将学习的材料和概念表达自己的观点。开篇设计这些问题是基于这样的考虑:当学生们首次表达自己的观点时,他们的思想更自由,而且会对与开篇问题相关的内容产生兴趣。例如,要求学生们做出同意或不同意回答的问题有:

企业绩效的最佳衡量指标是财务指标。

企业组织中的管理者不应该涉足政治活动。

CEO 最重要的责任是确保组织设计正确。

管理者应该强调共同价值观、相互信任、为组织使命做出贡献,以此来控制员工行为。

与“问题引入”的三个开篇问题相对应,每章还包括了与此对应的“评价你的答案”栏目,让学生们将他们最初的观点与基于章节概念的正确或最合适答案进行比较。通过比较,学生们可以知道他们关于组织的心智模式和想法是否同组织世界相一致。



新书评介

“新书评介”是本教材的特色。该栏目的书评内容反映了在现实组织中工作的管理者们所关注的一些当前研究的热点问题。书评中介绍了企业面对当今多变环境的挑战所采用的方式。第11版新的书评包括《好战略,坏战略》、《清单革命》、《三双鞋:美捷步总裁谢家华自述》和《小赌大胜:卓越的公司如何实现突破性的创新与变革》。



应用案例

新版中编入了大量的新案例,用以说明理论概念。有许多国际企业的案例,而且所有的案例都取材于真实的组织。本书各章节中新添加的案例包括:汉莎航空(Deutsche Lufthansa)、宏碁公司(Acer, Inc.)、网飞公司(Netflix)、华为技术有限公司(Huawei Technologies)、迪斯尼/皮克斯(Disney/Pixar)、百威英博(Anheuser-Busch InBev)、丝涟(Sealy)、志津川疏散中心(Shizugawa Evacuation Center)、油印品公司(Mimeo)、西雅图儿童医院(Seattle Children's Hospital)、赛仕软件(SAS)、美利亚国际酒店(Meliá Hotels International)、高知特(Cognizant)、门洛创新公司(Menlo Innovations)、脸谱网(Facebook)、花旗抵押贷款公司(CitiMortgage)、大西洋月刊(the Atlantic)、思科(Cisco System)、妇幼援助协会(Every Child Succeeds)、福岛第一核电站与东京电力公司(Fukushima Daiichi, Toyko Power Company)、百胜餐饮肯德基(KFC, Yum Brands)、西南航空公司(Southwest Airline)、康宁公司(Corning Inc.)、桑德伯格家具(Sandberg Furniture)、葛兰素史克(GlaxoSmithKline)、华盛顿特区警察局(Washington, D. C. Metropolitan Police)、沃尔沃(Volvo)、巴诺书店(Barnes & Nobel)、约翰·霍普金斯医疗(Johns Hopkins Medicine)、诺基亚(Nokia)、戈尔公司(W. L. Gore)、索尼(Sony)、纽约时报(The New York Times)、巧又多(Smart Balance)、服务业雇员国际工会(Service Employees International Union)、英国石油公司/越洋公司(BP/Transocean)、卡普里/华盛顿邮报(Kaplan/The Washington Post)、丰田汽车(Toyota Motor)、鲍德斯集团(Borders Group)、谷歌(Google)。



图表

经常出现的图表可以帮助学生将组织关系视觉化,并能够更清晰地传递理论概念。



设计要点

这部分是小结和说明,告诉学生如何能在更广阔的组织理论情境下掌握各章的知识要点。



案例分析

这些案例和每章的理论概念相配套,为学生分析和讨论提供工具。新

增的分析案例包括:“卡温顿瓦楞零部件服务公司”、“合作为什么这么难?”、“有人在听吗?”、“纽黑文工厂的新举措”。

新概念

这个版本中新增和扩展了很多新的概念。新的内容包括:有机式与机械式设计(organic and mechanistic design);权变因素(contingency factors)的作用;开放系统(open systems);可持续性(sustainability);作为一种社会建构(social construct)的组织效果(organizational effectiveness);绩效评价的战略性利益主体分析法(strategic constituents approach);冲突价值观模型(competing values model);关系式协调(relational coordination);成为国际环境的重要部分的金砖国家(特别是中国);反向创新(reverse innovative);制造流程管理(Manufacturing Process Management);精益服务(lean service)的趋势;组织结构中的电子业务部门;社会网络和其他社交媒体工具;裁员作为备择方案(downsizing alternatives);共享价值观(the shared value);间断性变革(episodic change)、持续性变革(continuous change)和破坏性变革(disruptive change)之间的差异;自下而上式技术变革;管理创新(management innovation)和双核心模式(dual-core approach);变革曲线(the change curve);软实力(soft power)使用与政治策略(political tactics);利用交互关系(reciprocity)影响其他组织。另外,本版本修订中将应对当今全球环境复杂性的议题贯穿到第6章之中。

章节结构

每一章都有高度的针对性并有严密的逻辑结构。现有的许多关于组织的教材都将资料按观点依次排列,如“观点A”、“观点B”、“观点C”等。《组织理论与设计》一书则是着重展现理论在组织中的应用。而且,每一章都紧扣关键的知识点展开叙述,不向学生介绍过多的学术资料,或组织研究者们所采用的不同研究方法及其易导致学生理解上混乱的各种观点差异。书中所介绍的绝大部分内容都围绕着本书将要阐明的组织发展的主要趋势这一条主线。有几章还建立了将主要的观点纳入一个总体架构中的知识框架。

本书在反复使用中经受了学生的广泛检验。来自学生和各院校同人的反馈意见已经吸收到修订版中。本书的设计是通过将组织理论的有关概念与新书评介、实践探索、自我洞察力问卷、案例展示、体验性的练习,以及其他新的教学手段等融于一本教材中,从而更好地满足学生的学习要求。学生们对此给予了积极的反馈。



补充内容



教师手册

教师手册包括章节回顾、章节概要、讲座提升、问题讨论、练习册活动讨论、案例讨论以及综合案例的注释说明。试题库包括选择题、正误判断和论文写作。这些资源可在线使用。

试题库

试题库包括多项选择、对错判断、问答题,后面还附有国际商学院协会(AACSB)指南。试题库资源可在线使用。

ExamView 程序

电子版的试题库可在线使用。ExamView 软件包括了印刷版试题库中的所有问题,这个软件程序简单易用。教师可以增加或编辑问题、使用说明和答案,而且可以通过屏幕显示进行随机或者数字顺序选择材料。教师还可以在线编写和管理考试试题,可以是互联网,也可以是局域网,还可以是广域网。

多媒体课件

多媒体课件和报告为教师采用多种上课方式提供了方便,这些资源可在线使用。将本教材和教师资源指南相结合,共有 150 张幻灯片可供使用。这些课件包括教材中的数据 and 表格,还有教材以外的补充内容。这些材料是按教材章节顺序组织起来的,可以在个人使用过程中被修改或扩展。

教材同步网站

同步网站包含了与课程相关的重要的教学资料。使用者可以在网站上下载电子版教学资源,主要包括教师手册、试题库、ExamView 软件包和课件,我们对这些资料进行了加密处理。

要获得这些材料和同步资料,请登录网站 www.cengagebrain.com。在网站的首页上,您可以使用页面顶部的检索框查找 ISBN 号,通过检索您可以查找到免费的课程同步资料。



致谢



教材的编写是一项由团队共同完成的事业。第 11 版凝聚了许多我要致以由衷感谢的人们的智慧思想和艰辛劳动。上一版的评审者和为此特设

的小组的成员,对新版本的修订做出了特别重要的贡献。他们在对本教材的许多特点表示认可和赞赏的同时,也对那些不足之处提出了一些批评和建议。我要感谢对本教材做出重要贡献的以下各位:

阿拉斯加东南大学的大卫·阿克曼(David Ackerman)

休斯敦浸礼会大学的迈克尔·伯恩(Michael Bourke)

纽约州立大学新帕尔茨分校的克莉丝汀·巴克豪斯(Kristin Backhaus)

卡梅隆大学的苏赞尼·克林顿(Suzanne Clinton)

得克萨斯女子大学的帕特·德里斯科尔(Pat Driscoll)

芒廷州立大学的安·玛丽·奈叶(Ann Marie Nagye)

萨姆休斯敦州立大学的乔·安妮·达菲(Jo Anne Duffy)

印第安纳大学的詹尼特·涅尔(Janet Near)

墨瑟大学的切尔·杜沃(Cheryl Duvall)

得克萨斯女子大学的朱利·纽克默(Julie Newcomer)

东肯塔基大学的艾伦·恩格尔(Allen D. Engle, Sr.)

乔治·福克斯大学的阿斯比乔·奥斯拉(Asbjorn Osland)

密苏里州立大学的帕特里夏·费尔特斯(Patricia Feltes)

尼科尔斯州立大学的莱恩·皮扎诺特(Laynie Pizzolatto)

索诺马州立大学的罗伯·特格林(Robert Girling)

艾比伦基督大学的萨曼莎·赖萨(Samantha Rice)

威斯康辛大学白水分校的叶芝·高笛瓦勒(Yezdi H. Godiwalla)

密歇根大学的理查德·萨沃德(Richard Saaverda)

马里兰大学的约翰·A. 古尔德(John A. Gould)

威斯康辛大学的W. 罗伯特·桑普森(W. Robert Sampson)

斯普林爱伯大学的乔治·格里芬(George Griffin)

南密西西比大学的埃米·希弗(Amy Sevier)

印第安纳大学南本德分校的勒达·麦金泰尔·豪尔(Leda McIntyre Hall)

帕波戴大学的W. 斯科特·舍曼(W. Scott Sherman)

宾夕法尼亚州立大学的拉尔夫·汉克(Ralph Hanke)

芒廷州立大学的马乔里·史密斯(Marjorie Smith)

帕波戴大学的布雷斯·J. 汉森(Bruce J. Hanson)

弗吉尼亚联邦大学的R. 斯蒂芬·史密斯(R. Stephen Smith)

斯蒂文斯理工学院的帕特丽夏·霍拉汉(Patricia Holahan)

科宾州立学院的托马斯·特瑞尔(Thomas Terrell)

明尼苏达州立大学的乔恩·卡林沃思琪(Jon Kalinowaski)

东南路易斯安那大学的杰克·图斯(Jack Tucci)

杜兰大学的吉斯皮·拉比楠卡(Guiseppe Labianca)

北卡罗来纳州农工大学的艾赛亚·阿波诺(Isaiah Ugboro)

得克萨斯泛美大学的简·勒马斯特(Jane Lemaste)

德拉瓦大学的理查德·维斯(Richard Weiss)

纽约州立大学新帕尔茨分校的金姆·卡斯沙斯基(Kim Lukaszewski)

圣克拉拉大学的朱迪斯·怀特(Judith White)

圣托马斯大学的史蒂文·马瑞威勒(Steven Maranville)

北达克达大学的简·扎哈里(Jan Zahrly)

贝乐大学的瑞克·马丁内斯(Rick Martinez)

在我的同事中,我要感谢范德比尔特大学欧文学院的朋友和同事们给予我的鼓励和支持,他们是布鲁斯·巴里(Bruce Barry)、尼塔·莫耶(Neta Moye)、里奇·奥利弗(Rich Oliver)、大卫·欧文斯(David Owens)、朗高·瑞曼(Raman Ramanujam)和巴特·维克托(Bart Victor)。我还要特别感谢吉姆·布拉德福特(Jim Bradford)主任、雷·弗里德曼(Ray Friedman)副主任,他们为我提供了时间和资源,使我可以阅读最新的组织设计文献并进行新版的写作。

我要向辅助我修订本教材的助手帕特·莱恩(Pat Lane)致以特别的谢意。在本书再版的整个过程中,帕特提供了重要的帮助。她娴熟地整理了各种专题和实例材料,收集了许多相关资料,在按版式要求编辑书稿、页码对照,以及辅助资料准备方面作出了重要贡献。帕特的热情与细心使本书第11版达到了更高的水平。我还要感谢蒂姬·莱斯特(DeeGee Lester),她更新了每一章章末的教学案例和综合案例。蒂姬独创性的写作技巧为本书带来了更多活力,大大提升了学生参与讨论和解决组织问题的激励力与趣味性。

西南出版社(South Western Press)的团队也特别值得一提。斯科特·皮尔森(Scott Person)在设计该项目方面做了杰出的工作,同时还对本书的修订提出了改进建议。埃林·古恩戴尔斯伯格(Erin Guendelsberger)是个工作出色的开发主编,在人员和计划按照时间安排行动的同时,还创造性地迅速处理了一些难题。项目经理普吉亚·库拉纳(Pooja Khurana)拥有高超的协调能力,并利用她创造性的管理技能保证了本书的按时完成。市场营销经理乔恩·莫纳汉(Jon Monahan)为我们提供了很多支持、创造性的想法和有价值的知识。

最后,我想感谢我的爱妻多萝茜·马西卡(Dorothy Marcic)所付出的爱和她所作的贡献。多萝茜的鼎力支持,使我在生活和工作中精神焕发。她创造性地完成了本书供学生操练的“练习”和“专题讨论”题,这些是教学环节的重要部分。多萝茜的贡献使本教材前进了一大步。此外,我还想感谢我的几个女儿,丹妮尔(Danielle)、艾米(Amy)、罗克珊(Roxanne)、索兰格(Solange)和伊丽莎白(Elizabeth)对我的支持和爱,是她们使我的生活有了特殊的意义。

理查德·L. 达夫特

田纳西州纳什维尔市

2012年1月

目 录

第I篇 组织导论

第1章 组织与组织理论	3
应用中的组织理论	7
本书的主题	7
当前的挑战	8
本章的目的	11
什么是组织	12
组织的定义	12
从跨国公司到非营利性机构	12
组织的重要性	14
组织设计的变量	17
结构变量	18
权变因素	20
绩效和效果	23
组织理论与设计的演进	25
历史视角	25
视情形而定：关键权变因素	29
组织构型的一个例子	29
有机式设计 与 机械式设计	31
当前的组织设计	33
开放系统	34
混沌理论	34

本书的框架 35

 分析层次 35

 全书的内容安排 36

 各章内容的安排 38

设计要点 38

关键概念 39

讨论题 40

练习 40

教学案例 41

注释 51

第Ⅱ篇 组织目标与结构设计

第 2 章 战略、组织设计和效果 57

 本章的目的 58

 战略指向在组织设计中的作用 58

 组织目标 60

 战略意图 60

 操作性目标 63

 目标的重要性 65

 选择战略与设计的框架 66

 波特的竞争战略 67

 迈尔斯和斯诺的战略分类 70

 战略如何影响组织设计 74

 影响组织设计的其他因素 75

 组织效果的评价 76

 定义 76

 谁来决定 77

 四种效果评价方法 78

 目标评价法 79

 资源评价法 80

 内部过程评价法 81

 战略性利益主体评价法 82

 一个整合的效果评价模型 83

 设计要点 87

 关键概念 88

 讨论题 89

 练习 89

 教学案例 90

 专题讨论 96

 注释 97

第 3 章 组织结构的基础 100

 本章的目的 101

- 组织结构 101
- 有关结构的信息分享观 104
 - 纵向信息共享 106
 - 横向信息共享与协作 107
 - 关系式协调 112
- 组织设计方案 113
 - 工作活动设计 113
 - 报告关系 114
 - 部门组合方式 115
- 职能型、事业部型和地区型结构设计 116
 - 职能型结构 116
 - 设有横向联系手段的职能型结构 118
 - 事业部型结构 119
 - 地区型结构 121
 - 矩阵型结构 122
 - 矩阵型结构的适用条件 123
 - 矩阵型结构的优缺点 124
- 横向型结构 126
 - 横向型结构的特征 127
 - 横向型结构的优缺点 129
- 虚拟网络型结构和外包 130
 - 虚拟网络型结构的运作方式 131
 - 虚拟网络型结构的优缺点 133
- 混合型结构 134
- 结构设计的应用 136
 - 结构的连续流 136
- 设计要点 137
- 关键概念 138
- 讨论题 139
- 练习 140
- 教学案例 141
- 注释 146

第Ⅲ篇 开放系统设计要素

- 第4章 外部环境 153
 - 本章的目的 154
 - 组织环境 154
 - 任务环境 155
 - 一般环境 156
 - 国际环境 157
 - 变动的环境 159
 - 简单—复杂维度 159

稳定—不稳定维度	160
分析框架	163
适应变动的环境	164
增加职位和部门	164
建立关系	165
分化与整合	166
有机的管理过程与机械的管理过程	168
计划、预测与响应	170
组织应对环境变动的分析框架	171
外部资源依赖	172
影响外部资源	172
建立正式关系	173
影响关键方面	176
组织与环境的整合性框架	179
设计要点	180
关键概念	181
讨论题	182
练习	182
教学案例	183
注释	187
第5章 组织间关系	190
本章的目的	191
组织的生态系统	191
竞争是否消失了	192
管理者角色的转变	195
组织间关系的分析框架	196
资源依赖理论	196
供应链关系	197
权力策略	198
协作网络理论	199
合作的起因	201
从对手到伙伴	202
组织生态学	204
是什么阻碍了组织适应性?	205
组织形态和经营领域	206
生态变化的过程	207
生存战略	208
制度理论	209
制度视角与组织设计	210
制度类同性	210
设计要点	213
关键概念	214

讨论题	215
练习	216
教学案例	216
专题讨论	220
注释	223
第 6 章 面向国际环境的组织设计	226
本章的目的	227
进入全球竞技场	227
国际扩展的动力	229
国际扩展的阶段	232
建立国际战略联盟进行全球扩展	233
适应全球化战略的结构设计	235
全球机会与地方机会模型	235
国际事业部	238
全球产品事业部结构	238
全球地区事业部结构	240
全球矩阵结构	242
构建全球竞争的能力	244
全球化给组织带来的挑战	244
全球协调机制	248
协调和控制中的文化差异	251
国家价值系统	251
不同国家进行协调和控制的四种方法	253
设计要点	259
关键概念	260
讨论题	261
练习	261
教学案例	262
专题讨论	267
注释	268

第Ⅳ篇 内部设计要素

第 7 章 制造与服务技术	275
本章的目的	277
制造业组织的核心技术	278
制造业企业	278
战略、技术和绩效	280
现代技术的应用	283
数字工厂	283
精益制造	285
对绩效与结构的影响	286
服务业组织的核心技术	288

服务业企业	289
服务业组织的结构设计	293
非核心部门技术	295
多样性	295
可分析性	296
分析框架	296
部门设计	298
部门间工作流的相依性	300
相依关系的类型	301
部门组合的优先序	304
结构性协调机制	305
技术对职务设计的影响	307
职务设计	307
社会技术系统	308
设计要点	310
关键概念	310
讨论题	311
练习	312
教学案例	313
注释	317
第8章 信息技术与控制	321
本章的目的	322
信息技术的演进	322
用于决策和控制的信息	324
组织决策系统	324
反馈控制模型	326
管理控制系统	328
控制系统的层次和聚焦对象	332
组织层次:平衡计分卡	332
部门层次:行为与结果控制	335
战略路径一:强化员工协调与提高效率	338
内联网	338
知识管理	338
社交网络	340
企业资源计划	341
战略路径二:强化同外部合作者的协调	342
一体化的企业	343
客户关系	345
电子业务的组织设计	346
独立业务(separate business)	347
内部部门(in-house division)	348
整合设计(integrated design)	348