

世纪高教·工商管理系列教材

Organizational
Behavior

组织行为学

(第四版)

主编 顾琴轩

格致出版社



上海人民出版社

世纪高教·工商管理系列教材

组织行为学

(第四版)

主编 顾琴轩

格致出版社  上海人民出版社

图书在版编目(CIP)数据

组织行为学/顾琴轩主编. —4版. —上海:格致出版社:上海人民出版社, 2015
工商管理系列教材
ISBN 978-7-5432-2484-1

I. ①组… II. ①顾… 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(2015)第 002302 号

责任编辑 忻雁翔
美术编辑 路 静

工商管理系列教材
组织行为学(第四版)
顾琴轩 主编

出 版 世纪出版股份有限公司 格致出版社 世纪出版集团 上海人民出版社 (200001 上海福建中路 193 号 www.ewen.co)  编辑部热线 021-63914988 市场部热线 021-63914081 www.hibooks.cn 格致出版 发 行 上海世纪出版股份有限公司发行中心	印 刷 浙江临安曙光印务有限公司 开 本 787×1092 1/16 印 张 28 插 页 1 字 数 604,000 版 次 2015 年 1 月第 1 版 印 次 2015 年 1 月第 1 次印刷
--	--

总序

伴随着争论与共识,中国管理步入了21世纪,更走入了全球化的视野当中,这是一个全新的时代,新知识的爆炸、新观念的碰撞、新思想的诞生不断催生着中国管理的变迁,我们的企业开始迈向全球,我们的管理学界开始向世界进言,我们的市场开始让国外的管理人士瞩目,可以说,中国管理正走向成熟,我们正面临着前所未有的机遇。

机遇往往伴随着挑战,对于中国管理而言,挑战存在于各个方面。千百年来,我们的祖先给予了我们丰厚的文化瑰宝,其中很多都是管理思想的精髓,我们该如何深入挖掘?经济全球化进程带来的是越来越前沿的管理理念与实践方法,不断冲击着中国的触觉,我们该如何去面对?中国正逐渐成为世界的焦点,国外管理人士纷纷开始研究中国本土市场,而作为中国管理学界的成员,我们又如何在本土化的实践中找到更加适合中国管理发展的路?种种的挑战提出了一个崭新的命题:如何在我们的管理教学中结合机遇与挑战,向我们的学生——未来的管理人才——展现出知识与实践结合的力量。但现实情况是,我国国内现代企业管理起步较晚,国内经济社会环境的变革中现实管理问题迭起,高校教学实践不足,相当多的经济管理类教材是根据国外教材改编而成的,无法完全适用于中国的特殊国情与新时期下的要求,不能充分解决中国企业的实践问题,更未必满足实际的学生教学需要。因此真正拥有属于中国自己的、前沿的、既自成理论体系又具有实用性的教材,成为了我们经济管理界成员的心声。

令人欣慰的是,力求体现中国前沿管理特色的“工商管理系列教材”终于面世了,这套教材不仅为中国经济管理类理论领域增添了一道独特的风景,更为从事管理学教学的教师提供了本土化的教学范本。这套系列教材紧跟时代步伐,以培养学生能力为目标,汇集了国际各相关领域的最新观点、内容、原理和方法,吸收了国内外教材的众多优点,考虑了中国国内的实际管理教学情况,更力求于体现中国管理的独特思维,既适合于全国各高等学校经济管理类专业的本科生使用,同时也可以成为管理实践第一线工作的各类管理人员系统学习管理理论的参考书。

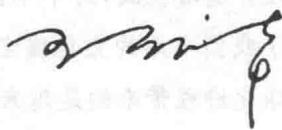
本系列教材力图从不同的视角,在多种层面对经济管理领域内的各种问题作全面、系统和深入的研究。既有教授经典管理理论的,又有关关注管理前沿趋势、讲授最新管理技术的;既有对管理学科现代化观点的科学审视,又有对中国悠久的历史管理哲学的深邃

思考;既有以国际化的视野引入的西方成熟经济管理理论,又有以本土化的视角进行的实践研究。期待这套教材能为改进我国高等教育经济管理类课程的教学工作起到重要作用,同时对于推动我国经济管理理论的发展,提升我国企业经济管理的实践水平,也能有所帮助。

“传道、授业、解惑”为师者肩扛之责。背负起为国塑才的重任,不辜负人类灵魂工程师的称号,一直是我们每个教师心中的孜孜追求。这套教材凝结了我们教育工作者多年的思想结晶,更包含了我们对莘莘学子的深切期望。在此,谨希望这套教材能够起到抛砖引玉的效果,为我国管理教育和管理实践的发展、繁荣尽到应有的责任。

是为序。

上海交通大学校长特聘顾问 王方华



第四版前言

当今世界,信息技术飞速发展,互联网触及世界每个角落,经济日益全球化,跨国公司不断开发和占领国际市场,市场竞争更趋激烈,组织环境更趋动态和复杂。技术与环境的诸多新变化,对组织及其行为管理提出了许多前所未有的问题与挑战。

组织行为学(Organizational Behavior)作为行为科学的一个重要发展分支,也是管理科学的一个重要组成部分,自20世纪80年代初传入我国后,在我国理论研究领域和实践领域均得到不同程度的新发展。

20世纪80年代中期,老一辈学者杨锡山等首次编译和出版了《西方组织行为学》一书,由此开启了介绍和引入国外组织行为学理论之先河。进入20世纪90年代以来,我国学者翻译了多部国外组织行为学的著作,与此同时,我国学者自己也写出了一些组织行为学的教材、讲义、案例集。这些成果在不同程度上推进了组织行为学在我国的研究和发展。

组织行为学是一门较成熟的学科,具有一定的理论结构。本书在遵循组织行为学基本架构的同时,结合知识经济和全球化经济发展,我国不断深化的经济改革与发展,以及管理实践的环境,系统讨论组织行为学理论。

第四版在保持理论体系架构不变的前提下分成4篇17章,对上一版中部分章节的内容做了不同程度的更新、补充或修改。第1篇为导论篇,由3章组成。第1章是关于组织行为学的总体介绍,包括对本书的结构介绍;第2章是关于知识经济对组织行为学的挑战;第3章是关于新生代员工行为与管理。在随后的3篇中,分别探讨了个体层面行为、群体层面行为和组织层面行为。第2篇为个体行为篇,由5章组成,分别为:个性与能力;价值观、态度及其主要形式;知觉与个人行为;工作压力与疏导;激励。第3篇为群体行为篇,由6章组成,分别为:群体动力的基本范畴;群体决策;沟通;团队建设;组织冲突;领导与权力。第4篇为组织行为篇,由3章组成,分别为:组织与组织结构;组织发展;组织文化。

在本书第四版中,顾琴轩撰写了第1章、第2章、第3章、第8章、第9章、第10章、第11章、第12章、第13章、第15章、第16章和第17章,共12章,更新和补充撰写最初由郭培芳撰写的第6章、第7章与第14章,江楠楠与郭培芳撰写的第4章,彭平根与郭

培芳撰写的第5章,并统稿全书。

在本书第四版出版之际,主编依然清晰记得,在第一版的撰写中,上海交大经济与管理学院人力资源研究所石金涛教授曾提出宝贵意见,上海交大经济与管理学院人力资源研究所前研究生周钺、史晓宇、杨彩玲在资料查询方面曾付出辛勤劳动,上海交大经济与管理学院前 MBA 学生陈晔华曾提供有价值的第一手资料。另外,本书还参考了许多学者的相关研究文献,在此,再次一并表示衷心的感谢。

顾琴轩 博士

上海交通大学安泰经济与管理学院教授、博士生导师

2014年10月28日于安泰教学楼

目 录

第 1 篇 导 论

003 第 1 章 组织行为学概论

- 003 1.1 组织行为学的概念
- 007 1.2 组织行为学的理论基础
- 014 1.3 组织行为学的跨学科性
- 016 1.4 组织行为学的目标与系统
- 019 1.5 本书结构
- 020 本章小结
- 021 复习与思考
- 021 测试练习

024 第 2 章 知识经济对组织行为学的挑战

- 024 2.1 知识经济的概念和特征
- 026 2.2 知识经济中的组织智力资本
- 034 2.3 智力资本对组织行为学的影响
- 039 本章小结
- 039 复习与思考

041 第 3 章 组织中新生代员工行为与管理挑战

- 041 3.1 新生代与新生代员工
- 046 3.2 新生代员工行为管理遭遇的问题与挑战
- 050 本章小结
- 050 复习与思考
- 051 案例分析

第2篇 个体行为

录 目

057 第4章 个性与能力

- 057 4.1 个性
- 070 4.2 能力
- 075 4.3 个性与能力的测量
- 084 本章小结
- 085 复习与思考
- 085 案例分析
- 087 测试练习

092 第5章 价值观、态度及其主要形式

- 092 5.1 价值观
- 098 5.2 态度
- 102 5.3 工作满意度
- 110 5.4 组织承诺
- 113 5.5 工作投入
- 116 本章小结
- 116 复习与思考
- 116 案例分析
- 118 测试练习

123 第6章 知觉与个人行为

- 123 6.1 知觉的概念与特征
- 127 6.2 影响知觉的因素
- 128 6.3 自然知觉
- 131 6.4 社会知觉
- 136 6.5 归因
- 139 本章小结
- 139 复习与思考
- 139 案例分析
- 141 测试练习

143 第7章 工作压力与疏导

- 143 7.1 工作压力的概念
- 144 7.2 有关情绪与工作压力的理论
- 146 7.3 压力源
- 150 7.4 工作压力的影响
- 153 7.5 工作压力的预防与疏导
- 158 本章小结
- 158 复习与思考
- 159 案例分析
- 159 测试练习

161 第8章 激励

- 161 8.1 激励的概念
- 164 8.2 主要激励理论
- 177 8.3 工作设计的激励
- 179 8.4 股权激励
- 184 8.5 知识型员工的激励
- 189 本章小结
- 190 复习与思考
- 190 案例分析
- 192 测试练习

第3篇 群体行为

197 第9章 群体动力的基本范畴

- 197 9.1 群体的概念与类别
- 205 9.2 群体行为的主要特征
- 212 9.3 人际关系与群体成员关系
- 218 本章小结
- 218 复习与思考
- 218 案例分析
- 219 测试练习

225 第 10 章 群体决策

- 225 10.1 决策概述
- 230 10.2 群体决策与个体决策
- 234 10.3 群体思维
- 238 10.4 群体决策方法
- 243 本章小结
- 244 复习与思考
- 244 测试练习

247 第 11 章 沟通

- 247 11.1 沟通的意义与模式
- 249 11.2 沟通的方式与网络
- 252 11.3 沟通相关理论
- 257 11.4 提高沟通的有效性
- 261 11.5 电子化信息时代的沟通
- 264 本章小结
- 264 复习与思考
- 264 案例分析
- 270 测试练习

273 第 12 章 团队建设

- 273 12.1 团队的概念
- 279 12.2 团队建设的意义与条件
- 281 12.3 团队建设的途径与技巧
- 288 12.4 高层管理团队与研发团队建设
- 291 12.5 虚拟团队建设
- 294 本章小结
- 294 复习与思考
- 294 案例分析
- 298 测试练习

300 第 13 章 组织冲突

- 300 13.1 冲突的定义与类型

第 14 章 组织变革

- 304 14.1 组织变革概述
- 304 14.2 组织变革的动因
- 304 14.3 组织变革的类型
- 304 14.4 组织变革的过程
- 304 14.5 组织变革的阻力与促进
- 304 14.6 组织变革的评估
- 304 14.7 组织变革的伦理
- 304 14.8 组织变革的国际化
- 304 14.9 组织变革的未来
- 304 本章小结
- 304 复习与思考
- 304 测试练习

第 15 章 组织设计

- 304 15.1 组织设计概述
- 304 15.2 组织设计的原则
- 304 15.3 组织设计的方法
- 304 15.4 组织设计的影响因素
- 304 15.5 组织设计的过程
- 304 15.6 组织设计的评估
- 304 15.7 组织设计的未来
- 304 本章小结
- 304 复习与思考
- 304 测试练习

第 16 章 组织文化

- 304 16.1 组织文化概述
- 304 16.2 组织文化的功能
- 304 16.3 组织文化的类型
- 304 16.4 组织文化的建设
- 304 16.5 组织文化的评估
- 304 16.6 组织文化的未来
- 304 本章小结
- 304 复习与思考
- 304 测试练习

302	13.2 组织冲突观的变化
305	13.3 组织冲突的来源
307	13.4 组织冲突的过程
311	13.5 组织冲突的解决
316	13.6 组织冲突研究的典型观点与实践启示
316	本章小结
317	复习与思考
317	案例分析
319	测试练习

321 第14章 领导与权力

321	14.1 领导的概念
324	14.2 领导特质理论
327	14.3 领导行为理论
331	14.4 领导情境理论
338	14.5 领导者—成员交换理论
338	14.6 领导归因理论
340	14.7 魅力型领导理论
341	14.8 交易型与变革型领导
341	14.9 家长型领导
342	14.10 权力
345	14.11 政治行为
346	本章小结
346	复习与思考
346	案例分析
349	测试练习

第4篇 组织行为

355 第15章 组织与组织结构

355	15.1 组织的概念
360	15.2 组织的结构
367	15.3 面对全球竞争的动态联盟组织
374	本章小结
374	复习与思考
374	案例分析

380 第 16 章 组织发展

- 380 16.1 组织发展的定义与特征
- 381 16.2 组织发展的主要理论
- 387 16.3 组织发展的干预
- 394 16.4 组织发展的管理程序及其方法
- 402 16.5 组织发展的行动研究
- 405 本章小结
- 405 复习与思考
- 405 案例分析
- 408 测试练习

411 第 17 章 组织文化

- 411 17.1 组织文化的概念与功能
- 418 17.2 组织文化的层次与影响要素
- 422 17.3 发展高绩效的文化
- 424 17.4 企业跨文化管理
- 428 17.5 企业兼并中的文化整合
- 432 本章小结
- 432 复习与思考
- 432 案例分析
- 436 测试练习

第 1 篇 导 论



第1章 组织行为学概论

本章关键词

组织行为(organizational behavior)	系统(system)
行为科学(behavior science)	权变(contingency)
科学管理(scientific management)	跨学科性(interdisciplinary)
管理原则(principles of management)	个体(individual)
人群关系(human relations)	群体(group)
霍桑实验(the Hawthorne experiments)	组织(organization)
行政性组织(bureaucracy)	环境(environment)

组织行为管理是一门科学,也是一门技术和艺术。它有深厚的理论基础,又有自成一体的理论系统。研究组织行为管理的理论即组织行为学。

1.1 组织行为学的概念

1.1.1 组织行为学定义

组织行为(organizational behavior, OB)学是专门研究组织行为管理的一门学科。它的产生和发展与行为科学密切相关。行为科学家何塞(P. Hersey)和布兰德(K. H. Blandiard)曾在其合著的《行为管理学》中讲了一段开宗明义的话:“这一世纪来,社会的转变是惊人的……当我们为生长于这一富足的黄金时代而高兴的时候,却发现自己翻滚于一连串的冲突之中——国际间的冲突,种族间的冲突,管理阶层与工人间的冲突——这些问题不能单凭科学技术和技巧予以解决,需要社会技巧。我们所遭遇的许多极严重的问题并不在于‘物’,而在于‘人’。”

在国外,对行为科学的定义有两种不同的表述:一种是将行为科学直接视为一种管理学科。例如1980年出版的英文版《国际管理词典》中的定义:“行为科学主要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。它强调努力创造出一种最优工作环境,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作出贡献。”这种界定是强调行为科学的管理功能。另一种代表性定义是将行为科学

表述成研究人的行为的多种学科或称学科群。例如美国 1982 年版的《管理百科全书》对行为科学作出的定义为:“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(和高等动物)的行为的任何科学。已经公认的学科有心理学、社会学、社会人类学和其他学科中类似的观点和方法。”这种界定则是强调行为科学的多学科性。

综合国外对行为科学的代表性表述,国内理论界对行为科学的代表性界定是:行为科学是由心理学、社会学、人类学以及其他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,以实现控制和预测人的行为的目的,从而促进人类社会的发展。

组织行为学是行为科学应用的一个领域,是行为科学发展的一个分支,并成为研究组织中人的行为的独立学科。美国行为学家杜布林(A. J. DuBrin)曾对组织行为学作过经典性定义,即:组织行为学是系统研究组织环境中所有成员的行为,它以成员个人、群体、整个组织及其外部环境的相互作用所形成的行为作为研究对象。在本质上,组织行为学关心人们在组织中做什么,以及这种行为如何影响组织的绩效。

1.1.2 组织行为学与管理

从行为科学发展而来的组织行为学与管理密切相关。管理实践是组织行为学应用的一个重要领域,同时,组织行为学也是管理科学的一个重要组成部分。这里,我们主要从管理的基本定义和职能、管理者角色等方面来讨论组织行为学与管理的关系及对管理的重要性。

1. 管理的基本定义和职能

在管理学中,管理往往有多种定义,但其中典型的一个定义是:管理是指同他人在一起,并通过他人实现组织目标的过程。过程的含义表示管理者履行管理职能或从事管理活动。

20 世纪初,法国管理学家法约尔(H. Fayol)提出:所有管理者都履行五种职能:计划(plan)、组织(organize)、指挥(command)、协调(cordinate)和控制(control)。这五项职能在管理学中被称为经典性的管理职能。

孔茨(H. Koontz)和奥唐奈(C. O'Donnel)在其合著的《管理学原理》一书中将法约尔的五项职能精简为四项基本职能:计划、组织、领导和控制。计划职能包含规定组织的目标,制定整体战略以实现这些目标,以及将计划逐层展开,以便协调和将各种活动一体化。管理者还承担着设计组织结构的职责,即履行组织职能。它包括决定组织要完成的任务是什么,谁去完成这些任务,这些任务怎么分类组合,谁向谁报告,以及各种决策应在哪一级上制定。每一个组织都是由人组成的,管理者的任务是指导和协调组织中的人,这就是领导职能。当管理者激励下属,指导他们的活动,选择最有效的沟通渠道,解决组织成员之间的冲突时,他就是在进行领导。管理者要履行的第四个职能是控制职能。当设定目标之后,就开始制定计划,向各部门分派任务,雇用人员,对人员进行培训和激励。同时,为