



全国普通高等院校人力资源管理专业主干课程
“十二五”规划系列教材

ORGANIZATION BEHAVIOR MANAGEMENT

组织 行为与管理

主 编 | 朱颖俊

副主编 | 刘容志



华中科技大学出版社
<http://www.hustp.com>



第二节 什么是组织行为学

通过对管理者的工作这部分内容的分析,我们发现管理者处理人际关系的能力很重要,然而对于具有差异性的人聚合而成的组织,如何处理人际关系,使组织达到更高的绩效,则是大多数管理者在管理过程中遇到的难题。值得惊喜的是,组织行为学的出现可以为管理者指点迷津。因为,帮助管理者处理人际关系是组织行为学研究的重点。通过学习组织行为学,了解组织中员工的外显活动和行为背后的内心活动,可以帮助管理者更好地处理人际关系,使管理更加有效和成功。

一、组织行为学的内涵

(一) 组织行为学的定义

许多学者从不同角度阐述过组织行为学的定义。这里列举其中比较有代表性的定义,以帮助大家理解组织行为学。

美国学者安德鲁·J. 杜布林(Andrew J. DuBrin)的定义为:“组织行为学是系统研究组织环境中所有成员的行为,以成员个人、群体、整个组织以及外部环境的相互作用所形成的行为作为研究的对象。”

约翰·W. 纽斯特罗姆(John W. Newstrom)和基斯·戴维斯(Keith Davis)的定义为:“组织行为学是一门研究人——个体和群体——在组织中的行为知识并加以应用的学科。它致力于寻找人的更有效的行为方式。”

中国学者孙彤的定义为:“组织行为学是研究一定组织中人的心理和行为规律性的科学,它采用系统分析的方法,综合运用心理学、社会学、人类学、心理学、生物学、经济学和政治学等知识,研究一定组织中人的心理和行为的规律性,从而提高各级领导者和管理者对人的行为的预测和引导能力,以便更有效地实现组织预定的目标。”

卢盛忠、余凯成等人的定义为:“组织行为学是综合运用各种与人的行为有关的知识,研究各类工作组织中人的工作行为规律的学科。”

斯蒂芬·罗宾斯的定义为:“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形成的影响,以便应用这些知识来改善组织行为的有效性。”

这里基本采用斯蒂芬·罗宾斯给出的定义来界定组织行为学的内容。组织行为学至少有如下特征:

- (1) 它以工作中的人类行为作为研究对象,因此关注的是工作岗位、缺勤、员工流动、生产率、绩效和与管理有关的行为;
- (2) 它运用综合知识,特别是心理学、社会心理学和政治学等学科知识,描述、解释、



。 全国普通高等院校人力资源管理专业主干课程 。

“十二五”规划系列教材

ORGANIZATION
BEHAVIOR
MANAGEMENT

组织 行为与管理

主 编 | 朱颖俊

副主编 | 刘容志



华中科技大学出版社

<http://www.hustp.com>

中国·武汉

图书在版编目(CIP)数据

组织行为与管理/朱颖俊主编. —武汉: 华中科技大学出版社, 2017. 8
全国普通高等院校人力资源管理专业主干课程“十二五”规划系列教材
ISBN 978-7-5680-3043-4

I. ①组… II. ①朱… III. ①组织行为学-高等学校-教材 ②组织管理学-高等学校-教材 IV. ①C936

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2017)第 144079 号

组织行为与管理

Zuzhi Xingwei yu Guanli

朱颖俊 主编

策划编辑: 周晓方 陈培斌

责任编辑: 苏克超

封面设计: 刘 卉

责任校对: 张会军

责任监印: 周治超

出版发行: 华中科技大学出版社(中国·武汉) 电话:(027)81321913

武汉市东湖新技术开发区华工科技园 邮编: 430223

录 排: 武汉正风天下文化发展有限公司

印 刷: 武汉市籍缘印刷厂

开 本: 787mm×1092mm 1/16

印 张: 30.5 插页: 2

字 数: 702 千字

版 次: 2017 年 8 月第 1 版第 1 次印刷

定 价: 58.00 元



本书若有印装质量问题, 请向出版社营销中心调换
全国免费服务热线: 400-6679-118 竭诚为您服务
版权所有 侵权必究



随着社会的发展与进步,人力资源管理在各类组织中的重要性和影响力日益提升,人才培养和人才管理甚至已经上升到国家战略层面。与此同时,中国人力资源管理专业的学科建设、学科发展和人才培养也取得了巨大的进步,学科体系日臻完善。

为了探索新的适应国际化发展和中国人力资源管理专业人才培养特色的课程体系和教材体系,国内较早进行人力资源管理专业(本硕博)设置和人才培养的中南财经政法大学、武汉大学、华中科技大学同华中科技大学出版社合作,通过历时三年的主题征集和甄选,确定了全国普通高等院校人力资源管理专业主干课程“十二五”规划系列教材。

本系列教材共十二本,包括《人力资源管理概论》、《职位管理》、《员工招聘管理》、《人员素质测评》、《培训与开发》、《绩效管理》、《薪酬管理》、《员工福利管理》、《职业生涯规划》、《职业胜任力测评》、《组织行为与管理》、《劳动关系管理》。

本系列教材的编写团队由中南财经政法大学、武汉大学、华中科技大学等长期从事人力资源管理教学、研究和人力资源管理咨询的教授团队组成,力求体现以下特点。

1. 突出“能力管理+战略管理”的双重主线,具有较高的“体系创新性”

目前的人力资源管理教材大都沿袭了国外以企业战略为主线的人力资源管理教材编写模式。事实上,基于岗位的员工能力标准(素质模型)、能力的培养与维护、能力的评价、能力的激发管理是企业战略落实的又一管理主线。本系列教材将依托人力资本理论、企业能力理论,以及科学人才观等国内外的理论研究成果,尝试以“战略主线+能力主线”的模式对现代企业人力资源管理体系进行阐释和应用性研究。

2. 教材编写注重共性和个性知识的结合,具有较高的“学术底蕴”

本系列教材编写统一用专业术语(中英文对照)进行阐释,注重对人力资源管理基本概念、基本理论、基本技能等“共性”知识的阐释。同时,教材通过插入“即时案例”、“思考与探讨”的形式体现编写人员理论和实践碰撞后的思想火花,提高教材的思想启迪性、理论性和学术性。

3. 结合企业管理咨询和培训经验,具有较强的“实操性”

本系列教材依托中南财经政法大学、武汉大学、华中科技大学等高校教授团队在企业中的人力资源管理咨询和培训经验,教材内容力求反映中国企业人力资源管理的理论前沿和操作前沿。不仅突出了企业中最新的人力资源管理理念、管理技术是什么,更突出了这些人力资源管理理念、技术在不同条件下如何应用、如何融合,尽量提高教材内容的实用性和操作性。

4. 整体设计编写内容,具有较高的教学“可讲性”

本系列教材在编写过程中注意对传统教材中不具有“可讲性”内容的整合、删减或深度挖掘。教材的观点、案例及相关材料具有鲜明的时代性,反映中国人力资源管理专业发展,以及社会、经济、文化发展的最新需要。同时,注重系列教材之间,以及教材各个章节之间的结构性、功能性联系,使之能够呈现出一个脉络较为清晰、大体融会贯通的现代人力资源管理框架。

本系列教材具有标准化教材的特点。每章配有本章导读、本章重要概念、本章思考题、本章推荐书目及内容简介,多数教材的章节配有“阅读材料”、“思考与探讨”。

本系列教材适合高等院校人力资源管理专业、劳动和社会保障专业学生使用,也可供企业人力资源管理参考使用。

以“战略+能力”为主线的系列教材编写模式尚属首次,丛书在编写中难免有不足之处,敬请读者指正。



2012年3月于武汉南湖



管 理学和组织行为学的教材已出版了许多本,但由于内容上有许多重复部分,因此,从2013年开始,华中科技大学本科专业人才培养计划将二者合并修订为一门课程即组织行为与管理,目的是通过这门课程给本科生介绍组织中的行为认知与管理。其中,以组织行为学的基本内容为主,将管理学的基本内容嵌入其中,既能完整地讲授组织行为学和管理学的相关知识,又可避免内容的重复。但这种融合两门课程的教材尚未见出版,因此有必要编写这本教材以满足教学急需。为此,受华中科技大学教材建设基金资助,本教材被立项为2014年度华中科技大学教材建设项目,并要求编写组确保在3年内高质量地完成编写出版任务。

现有的组织行为学和管理学教材主要有两类:一类是直接来自国外引进的教材,如斯蒂芬·罗宾斯撰写的《管理学》和《组织行为学》教材等;另一类是国内几大名校自己出版的教材,如清华大学张德编写的《管理学和组织行为学》教材等。前者主要面对的是西方的学员,内容和体系过于庞杂松散;后者主要问题是有些内容不够新颖、体系不够完善、联系实际问题的案例较少等。

与既有的相关教材最大的不同是,本教材的编写将以问题为导向、将知识嵌入案例的创新方法来促进本课程的实验教学和实践教学方式的改革与实践,目的是提升学生学习兴趣和理论联系实际能力。

本教材将首先在管理学院的本科教学中进行应用,总结经验后,将在管理学院的研究生和MBA学生的课程中进行推广。通过本教材的应用,不仅可提升本课程教师的教学热情和教学质量,而且可提高学生观察生活和提出问题的能力,学生收集、分析及整理资料的能力,学生构建多种解决方案的能力,学生将方案应用于实践的能力。

本教材的创新点主要在于组织行为与管理课程创新教学内容、方法和手段的内涵及设计,以及推动相关实践教学体系和应用的可能性。本教材推出的整套组织行为与管理的创新案例、教学思维、教学内容、教学方法、教学手段体系等均包含作者对本课程的最新

理解与实践的可行性,在许多方面将达到国内同类课程教学模式的先进水平。本教材将这些成果加以检验与深化,势必会对国内同类课程的建设具有参考价值。因此,具有极高的应用和推广价值。

组织行为与管理是一门基础性的管理学科。在管理实践中,存在大量与人有关的问题,诸如如何调动员工积极性、如何处理组织内部的冲突、如何增强沟通效果等。本课程就是针对这些问题,从个体、群体和组织三个层次阐述组织中员工行为的基本理论,并结合组织运作的实际进行案例分析。组织行为与管理采用系统的方法,研究个体、群体以及组织结构对组织内部行为的影响,从而运用这些知识来提高管理人员预测、引导和控制人的行为的能力,改善组织的有效性,以更好地实现组织既定目标。

本课程介绍了组织行为与管理的概念及起源、发展的历史过程。首先从个体的角度,阐述了人的性格特点、影响个体行为的外界因素及激励理论、人际关系的形成过程及重要性以及如何进行有效的沟通。随后对群体的形成及其对个人的影响、冲突的产生及调解方法、如何进行谈判、领导的作用以及怎样发挥领导艺术进行了概述。最后从组织层面出发,对组织结构及设计原则、企业文化的建立以及组织变革与发展的新动态进行了比较全面的介绍。教学目的主要表现在四个方面:①了解组织行为与管理在企业经营中的重要性;②了解组织行为与管理在现代企业运用实践中面临的挑战;③掌握组织行为与管理的普遍规律、基本原理和应用方法;④学会运用组织行为与管理的原理和方法分析并解决企业运营中的实际问题。

本书由华中科技大学的朱颖俊副教授负责总体设计和统稿。

具体分工如下:第一篇,朱颖俊,程琪;第二篇,刘容志、张渭;第三篇,朱颖俊,韩思宇;第四篇,刘容志,王雪婷;第五篇,朱颖俊,尹文珺;第六篇,朱颖俊,王栋生。

本书在写作过程中,得到了华中科技大学出版社的大力支持。本书在撰写中参阅、借鉴了大量相关文献,对这些文献的作者无法一一列出,在此一并致以衷心的感谢。

书中如有不妥之处,敬请学术同仁与读者不吝赐教。

作者
2017年3月于武汉



第一篇 管理者与组织行为管理 / 1

第一章 导论 / 3

 导入案例 / 3

 第一节 组织与管理 / 5

 第二节 什么是组织行为学 / 17

 第三节 为什么要学习组织行为与管理 / 22

 第四节 小结与管理意义 / 23

 本章重要概念 / 24

 本章思考题 / 24

第二章 组织行为与管理的产生和发展 / 25

 导入案例 / 25

 第一节 管理学的发展历程 / 26

 第二节 组织行为学的发展历程 / 47

 第三节 组织行为与管理的发展与未来 / 53

 第四节 小结与管理意义 / 58

 本章重要概念 / 58

 本章思考题 / 58

第三章 组织行为与管理的研究内容及方法 / 59

 导入案例 / 59

 第一节 研究内容 / 60

 第二节 研究方法 / 66

 第三节 小结与管理意义 / 73

 本章重要概念 / 73

本章思考题/ 73

本篇推荐阅读书目/ 73

第二篇 个体行为与管理/ 75

第四章 人性与管理/ 77

导入案例/ 77

第一节 中国哲学关于人性的学说/ 78

第二节 西方哲学关于人性的思想/ 81

第三节 管理学的人性假设及其管理理论/ 85

第四节 小结与管理意义/ 94

本章重要概念/ 94

本章思考题/ 94

第五章 个人传记特点/ 95

导入案例/ 95

第一节 年龄/ 96

第二节 性别/ 98

第三节 婚姻状况与任职时间/ 99

第四节 小结与管理意义/ 99

本章重要概念/ 100

本章思考题/ 100

第六章 社会知觉/ 101

导入案例/ 101

第一节 知觉/ 102

第二节 社会知觉/ 108

第三节 小结及管理意义/ 115

本章重要概念/ 116

本章思考题/ 116

第七章 能力/ 117

导入案例/ 117

第一节 能力/ 118

第二节 能力的测量/ 122

第三节 小结与管理意义/ 124

本章重要概念/ 125

本章思考题/ 125

第八章 学习/ 126

导入案例/ 126

第一节 学习/ 127



第二节 不同心理学派的学习理论/	129
第三节 小结与管理意义/	136
本章重要概念/	136
本章思考题/	136
第九章 人格/	137
导入案例/	137
第一节 人格的概述/	138
第二节 人格理论和模型/	143
第三节 影响组织行为的主要人格特质/	150
第四节 小结与管理意义/	158
本章重要概念/	159
本章思考题/	159
第十章 态度/	160
导入案例/	160
第一节 态度/	161
第二节 态度决定行为吗/	165
第三节 转变态度的方法/	166
第四节 小结与管理意义/	170
本章重要概念/	170
本章思考题/	171
第十一章 价值观/	172
导入案例/	172
第一节 价值观/	173
第二节 价值观与文化差异/	176
第三节 小结与管理意义/	177
本章重要概念/	178
本章思考题/	178
第十二章 个体决策/	179
导入案例/	179
第一节 决策的本质/	180
第二节 决策模型及相关影响因素/	186
第三节 归因与管理/	193
第四节 小结与管理意义/	199
本章重要概念/	199
本章思考题/	199
第十三章 情绪/	200
导入案例/	200

- 第一节 情绪/ 200
- 第二节 情绪理论/ 206
- 第三节 小结与管理意义/ 209
- 本章重要概念/ 209
- 本章思考题/ 209
- 本篇推荐阅读书目/ 210

第三篇 激励理论与应用/ 211

第十四章 激励的基本概念/ 213

- 导入案例/ 213
- 第一节 需要/ 214
- 第二节 动机/ 215
- 第三节 激励/ 217
- 第四节 动机受挫/ 221
- 第五节 小结与管理意义/ 223
- 本章重要概念/ 224
- 本章思考题/ 224

第十五章 激励理论/ 225

- 导入案例/ 225
- 第一节 内容型激励理论/ 226
- 第二节 过程型激励理论/ 236
- 第三节 行为改造型激励理论/ 242
- 第四节 综合型激励理论/ 248
- 第五节 小结与管理意义/ 252
- 本章重要概念/ 253
- 本章思考题/ 254

第十六章 激励的实践/ 255

- 导入案例/ 255
- 第一节 目标管理/ 257
- 第二节 工作设计/ 258
- 第三节 工作安排/ 260
- 第四节 员工参与/ 262
- 第五节 报酬激励/ 264
- 第六节 小结与管理意义/ 267
- 本章重要概念/ 268
- 本章思考题/ 268
- 本篇推荐阅读书目/ 268



第四篇 群体行为与管理 / 269

第十七章 群体的一般概念 / 271

导入案例 / 271

第一节 群体的概念 / 271

第二节 群体的发展 / 273

第三节 群体的结构动力 / 276

第四节 群体间互动行为特性 / 283

第五节 群体决策 / 287

第六节 小结及管理意义 / 291

本章重要概念 / 292

本章思考题 / 292

第十八章 团队管理 / 293

导入案例 / 293

第一节 认识团队 / 294

第二节 组织中的团队建设 / 300

第三节 小结及管理意义 / 305

本章重要概念 / 305

本章思考题 / 306

第十九章 人际沟通与人际关系 / 307

导入案例 / 307

第一节 群体的沟通 / 308

第二节 工作群体中的人际关系 / 316

第三节 小结及管理意义 / 337

本章重要概念 / 338

本章思考题 / 338

第二十章 冲突与谈判 / 339

导入案例 / 339

第一节 群体间的冲突 / 339

第二节 谈判 / 346

第三节 小结及管理意义 / 350

本章重要概念 / 351

本章思考题 / 351

本篇推荐阅读书目 / 351

第五篇 领导行为与管理 / 353

第二十一章 领导理论 / 355

导入案例 / 355

- 第一节 领导的内涵/ 356
- 第二节 经典领导理论/ 359
- 第三节 当代的领导理论/ 374
- 第四节 小结与管理意义/ 378
- 本章重要概念/ 379
- 本章思考题/ 379

第二十二章 权力、政治与授权/ 380

- 导入案例/ 380
- 第一节 权力的内涵/ 381
- 第二节 权力的来源和类型/ 383
- 第三节 组织中权力的运用/ 386
- 第四节 政治行为/ 390
- 第五节 授权/ 398
- 第六节 小结与管理意义/ 401
- 本章重要概念/ 402
- 本章思考题/ 402
- 本篇推荐阅读书目/ 402

第六篇 组织设计与管理/ 403

第二十三章 组织与组织设计/ 405

- 导入案例/ 405
- 第一节 组织/ 406
- 第二节 组织结构/ 412
- 第三节 组织设计/ 419
- 第四节 组织设计与员工行为/ 427
- 第五节 小结与管理意义/ 428
- 本章重要概念/ 429
- 本章思考题/ 429

第二十四章 组织文化/ 430

- 导入案例/ 430
- 第一节 组织文化/ 431
- 第二节 组织文化的创建与维系/ 436
- 第三节 小结与管理意义/ 440
- 本章重要概念/ 441
- 本章思考题/ 441

第二十五章 组织变革与发展/ 442

- 导入案例/ 442



第一节	组织变革的含义与动因/	443
第二节	组织变革的阻力/	446
第三节	组织变革的管理方法/	449
第四节	组织学习与学习型组织/	453
第五节	小结与管理意义/	456
	本章重要概念/	456
	本章思考题/	456
第二十六章	压力及工作-生活平衡/	457
	导入案例/	457
第一节	压力及压力来源/	458
第二节	压力的后果/	461
第三节	压力管理/	463
第四节	工作-生活平衡/	465
第五节	小结与管理意义/	468
	本章重要概念/	468
	本章思考题/	468
	本篇推荐阅读书目/	469

参考文献/	470
-------	-----

管理者与组织行为管理

组织行为与管理是研究组织中人的心理和行为的规律性,提高管理人员预测、引导和控制人的行为的能力,以顺利实现组织预期目标和提高组织成员个人满意度的学科。组织行为与管理主要关心管理实践中的两个核心命题:一是提高工作绩效;二是提高人在工作中的满意度。通过本书的学习,可以全面深入地理解和把握组织中个体、群体、领导的心理和行为的特点及规律性,学会运用相关的理论和方法有效地激励人的行为,充分调动人的积极性、主动性和创造性,培养和提高理论联系实际、不断创新和组织管理的能力。

组织行为考察的范围非常广泛,多种多样相关联的因素影响着作为组织成员的人们行为和绩效。认识到管理的作用是非常重要的,它是一种整体性活动,是组织有效性的关键所在。人与组织是相互依赖的。管理者需要了解影响组织行为以及人与组织的关系的本质的主要因素。管理是一个比较分散的问题,已经有许多专著对它进行过论述。因此,对组织与管理理论的研究,必须依照一个更为广泛的前提来进行。对不同方法的对比性研究,将为管理者带来好处。研究组织及其结构和管理,对管理者来说是非常重要的。识别组织行为领域的主流趋势,阅读主流学者的论著,能够为其他章节详细探讨的概念和观点提供一种视角。

在本篇中,你将看到以下三个方面的内容。第一,学习组织行为与管理有什么用?包括涉及哪些话题,这些话题对于促进社会进步、提升组织效率和增加员工福祉有什么帮助?第二,组织行为与管理的过去、现在和将来。包括组织行为学产生的社会环境是什么?组织行为学是在哪些理论的支持下发展起来的?它在当今和可预见的未来面临哪些新的挑战?第三,在本篇最后一部分,我们将介绍组织行为与管理在回答本学科所面临的问题时采用的具体研究方法。

学习目标

学完本部分,你应该能够做到:

- 解释管理的含义和本质,介绍管理的行为方法;
- 认识管理的重要性是一种整体性活动;
- 解释管理理论与实践之间的关系;
- 总结工作组织中人们的行为的复杂本质;

- 对比不同组织与管理方法的主要特点；
- 评价管理理论研究和组织与管理的不同方法的价值；
- 认清理论发展、组织行为和管理实践之间的关系；
- 为以后章节中关于管理与组织行为方面的讨论打好基础。