

普
华
经
管

· 第 2 版 ·

组织行为学



精要

Second Edition

【英】劳里·马林斯 (Laurie J. Mullins) 著
高嘉勇 杨春妮 王鹤红

ESSENTIALS OF

 人民邮电出版社
POSTS & TELECOM PRESS

组织行为学精要

(第2版)

ESSENTIALS OF ORGANISATIONAL BEHAVIOUR

Second Edition

【英】劳里·马林斯 (Laurie J. Mullins) 著

高嘉勇 杨春妮 王鹤红 等译

人民邮电出版社

北 京

图书在版编目 (CIP) 数据

组织行为学精要：第2版/（英）马林斯
（Mullins, L. J.）著；高嘉勇等译. —北京：人民邮电
出版社，2010. 11

ISBN 978-7-115-23904-4

I. ①组… II. ①马…②高… III. ①组织行为学—
教材 IV. ①C936

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 177604 号

内 容 提 要

本书是组织行为管理方面的入门教材，共分三部分 12 章，从个体、群体和组织的层面把组织行为的研究与对管理的研究紧密联系在一起，为读者提供了涵盖理论和实践的整体观点及有效提升人力资源管理的相关知识与方法。

全书设计巧妙、内容新颖、趣味性强，并且具有很强的实际应用价值。

希望本书不仅适用于商务与管理及其他相关专业课程的学生，而且适合那些立志从事管理工作，并在此领域扩展知识的相关人员阅读。

组织行为学精要（第 2 版）

ESSENTIALS OF ORGANISATIONAL BEHAVIOUR

Second Edition

-
- ◆ 著 【英】劳里·马林斯 (Laurie J. Mullins)
译 高嘉勇 杨春妮 王鹤红等
责任编辑 张亚捷
 - ◆ 人民邮电出版社出版发行 北京市崇文区夕照寺街 14 号
邮编 100061 电子函件 315@ptpress.com.cn
网址 <http://www.ptpress.com.cn>
北京鑫正大印刷有限公司印刷
 - ◆ 开本：787 × 1092 1/16
印张：38 2010 年 11 月第 1 版
字数：580 千字 2010 年 11 月北京第 1 次印刷
著作权合同登记号 图字：01-2009-0824
ISBN 978-7-115-23904-4
-

定 价：75.00 元

读者服务热线：(010) 67129879 印装质量热线：(010) 67129223

反盗版热线：(010) 67171154

译者序

在撰写本书之前，管理学教授劳里·马林斯的著作《管理和组织行为》在英国已大为畅销，深受广大读者的欢迎，自出版以来已再版了七次，并一直保持着该领域图书销售领军者的地位。马林斯此次撰写的《组织行为学精要》一书沿袭了以往的写作风格，即在深刻阐述理论的同时，强调理论在职场中的实际应用，并且从始至终辅以大量与时俱进的管理实例，从而极大丰富和扩宽了读者的视角，有助于引导读者对相关管理理论进行深入的思考。

本书作者马林斯曾担任英国朴茨茅斯大学商学院首席教授，并且一直致力于管理和组织行为领域的研究。此外，马林斯还有着丰富的咨询与人力资源管理实战经验，这使其在撰写本书时能够在以一名学者的身份探讨组织行为学的重要理论和观点的同时，始终将这些理论与管理实践相结合，并借助大量权威的调查结果为读者提供了一幅全面、真实的组织行为画卷。

本书共12章，以个体层面为研究起点，逐步深入至群体，最后将讨论焦点集中于组织层面。内容涵盖了个体差异、知觉、工作激励、员工满意度、绩效管理、群体和团队、领导力的培养、组织战略以及组织开发等众多主题。本书内容丰富、逻辑清晰、语言生动，除此之外，本身还具有以下特点。

1. 设计巧妙

每章开头不仅为读者列出了预期的学习目的，还提出了与每章内容密切相关的思考题，以有效地调动读者学习的积极性，并且使读者的学习具有明确的目的性和方向感。若读者通过之后的学习能够就这些问题发表自己的见解和看法，他们必将收获学习的成就感，从而激励其进一步学习随后的其他相关内容。

2. 内容新颖

每章结尾除了为读者提供相关案例分析外，还创新性地引入了“新闻中的管理”这一模块，旨在向读者呈现当今社会中引人关注的热点问题，如女性在董事会中的地位与职业晋升瓶颈、在线学习在企业培训中的应用、跨国企业的福利方案、企业社会责任等。这些报道绝大多数来自英国《金融时报》，并与每章的核心问题密切联系，而每篇文章后的讨论题又进一步引导读者结合组织行为学的相关理论对文章中提出的问题进行分析和探讨，从而强化了学习效果。

3. 与时俱进

本书与其他管理学及组织行为学领域的相关著作一样，包含了大量详细的案例分析。然而，本书的一大亮点在于案例的实时性极强，并且每一案例的内容无一不体现出作者在选择案例时的独具匠心。这些内容贴近读者的生活，最大限度发挥了案例分析的作用。例如，大家对“博客”一词非常熟悉，而且相当一部分读者已经拥有一个甚至多个个人博客，然而，大家是否思考过博客的风险性？是否听说过有些人因撰写博客而丢掉了工作？相信通过阅读本书中相关的案例分析，你将对“博客”这种便捷、自由的网络日志形式拥有全新的、批判性的认识。此外，国内读者绝不会对案例分析中涉及的国内外知名企业感到陌生，或许大家对英国的维珍航空公司不甚了解，但相信百安居和海尔这两大品牌对于中国读者而言应该是耳熟能详的了。

4. 趣味性强

本书每章中都安排了一些饶有趣味的小测试，在注重趣味性的同时，还强调了团队合作意识，很多任务都需要两个甚至多个成员共同完成。如果在此之前你从没听说过斯特鲁普实验以及投射测试，那么本书中的这些有趣的测试对你将大有裨益。

除上述特色外，贯穿本书的另一显著特点则是对国际化和全球化的关注。当前，国际化和全球化已经成为经济和管理领域最热门的话题之一，而处于经济全球化背景中的企业则无疑正面临着众多与全球化相联系的巨大挑战。在分享全球化带来机遇的同时，各国企业尤其是那些大型跨国企业已经意识到全球化所带来的一系列问题，如全球化中的企业伦理问题、文化冲突问题、员工多元化管理问题、企业社会责任等，本书对这些问题并没有仅仅停留在描述与探讨之上，更多的是引导读者进行深入的思考。

本书不仅是各高校商学院本科及研究生的理想教科书，也是各级管理人员在职培训的最佳教材。在本书的翻译过程中，各译者均投入了巨大的精力和时间，本书可以说是译者们近400个日日夜夜艰辛劳动的成果。高嘉勇翻译了第1章、第2章、第3章和第4章并审校了全书，杨春妮翻译了第6章和第7章，刘伟翻译了第10章和第11章，王鹤红翻译了第9章和第12章，刘星翻译了第5章和第8章，参与本书初稿翻译的还有夏志、任悦、王璐、何勇、曹冶、张丹丹、陈晶莉、李莉、李艳君、吕慧、白晔、王芳、徐嘉仪等。尽管译者会为一个术语的正确翻译花费几个小时查找资料，并竭尽全力使译文完美地表达出作者的原意原味，但译释不当之处在所难免，敬请各位读者和同仁不吝赐教，我的邮箱是 fgaojy@126.com。

高嘉勇

2010年8月

前 言

关于本书

《组织行为学精要》的写作源于我 2007 年出版的一本畅销书《管理和组织行为学》（金融时报出版社）。此次应读者要求出版《组织行为学精要》。此书与原书相比更具可操作性，内容更精炼，重点更突出。

同《管理和组织行为学》一样，《组织行为学精要》的基本主题是组织的有效性和管理作为一体化活动的重要性。本书的目标和方法也与原书基本相同。

本书的目标是：

- 将对组织行为的研究与对管理的研究相联系；
- 提供同时涵盖理论和实践的整体观点；
- 指明在工作组织中，行为科学的应用性及其对管理行为的影响；
- 指出组织绩效可能通过更好地利用和有效地管理人力资源而得以改进的方法。

只有组织中的人员优秀，组织才会优秀。相应地，本书的主要内容在于展现组织行为的管理方法。

《组织行为学精要》重点在于诠释在特定工作环境下的人员行为，解释管理的主题及其核心概念，以期满足读者的需求。这个问题涉及组织结构及其运作之间的相互作用、管理的过程和组织成员在工作情境下的表现几个方面。

全书分为三个部分，首先是组织背景介绍，然后按照传统的安排，依次进入个体、群体和组织层面的分析。

本书将对技术术语的使用降到最低，结构安排清楚明了。每章的内容如下：

- 简介与预期学习成果；
- 阅读完文章后的评论性反思；
- 新闻报道中的管理案例；
- 本章概要；
- 复习与讨论题；
- 作业；

- 案例分析；
- 详细的注释与参考文献。

第2版

《组织行为学精要》第2版的目标和研究方法与第1版相同。但是，通过对第1版的细致审视，第2版对全书整体内容进行了重新编排，章节内及章节间的结构也有所调整，同时所有材料还进行了编序，这使本书的结构更为清晰。主要改动如下：

- 将组织冲突与压力前移到了第1章；
- 添加了员工多元化管理（第2章）；
- 添加了组织学习（第3章）；
- 将组织价值观和伦理拓展到了跨国公司层面（第9章）；
- 删除了工作动机和工作满意度一章，并将相关材料用于本书其他章节；
- 每章新增选自当代著名管理学者或管理大师的开篇引语；
- 每章以讨论题的形式反映整章的关键内容；
- 每章采用了全新的新闻中的管理和案例分析；

本书的设计、整体排版和外观得到了不断的改进。

关于本书的学习

欢迎广大读者通过完成每章节最后的复习与讨论题来检验对本书内容的理解。这些练习题可以作为复习巩固的基础。每章节最后的作业、新闻中的管理、讨论题以及案例分析把书中的观点、原理和具体工作环境中的管理实践联系起来，为读者提供了一个思考讨论相关问题，并和同事一起探讨不同观点的机会。

希望《组织行为学精要》一书的内容能够引起学习商务和管理的学生，以及学习其他相关专业课程的人士的兴趣。也希望本书不仅适用于那些立志从事管理工作的人士，而且适用于希望在这个领域扩展知识的经理人员和主管们。

衷心地希望本书可以满足读者们的需要，并从中获得阅读的快乐。

劳里·马林斯

目 录

导 论

第1章 人员与组织	3
<input type="checkbox"/> 组织行为学的含义	4
<input type="checkbox"/> 组织行为学的研究	4
<input type="checkbox"/> 研究框架	5
<input type="checkbox"/> 影响行为的因素	6
<input type="checkbox"/> 一个跨学科的研究方法	6
<input type="checkbox"/> 工作的定位与工作/生活 平衡	8
<input type="checkbox"/> 组织压力	9
<input type="checkbox"/> 应对压力	11
<input type="checkbox"/> 作为一体化活动的管理	12
<input type="checkbox"/> 组织冲突	13
<input type="checkbox"/> 对冲突的不同观点	14
<input type="checkbox"/> 管理冲突的策略	15
<input type="checkbox"/> 心理契约	16
<input type="checkbox"/> 心理契约不断变化的 性质	18
<input type="checkbox"/> 组织实践	18
<input type="checkbox"/> 全球化与国际背景	20
<input type="checkbox"/> 人的重要性与组织行为	21
<input type="checkbox"/> 管理理论	22
<input type="checkbox"/> 古典管理理论	24
<input type="checkbox"/> 科学管理理论	25
<input type="checkbox"/> 科学管理理论的相关 意义	25
<input type="checkbox"/> 官僚组织理论	27
<input type="checkbox"/> 对官僚组织理论的批评	28

<input type="checkbox"/> 对官僚组织理论的评价	29
<input type="checkbox"/> 结构主义	30
<input type="checkbox"/> 人际关系理论	31
<input type="checkbox"/> 对人际关系理论的评价	32
<input type="checkbox"/> 新人际关系理论	33
<input type="checkbox"/> 系统方法理论	33
<input type="checkbox"/> 权变理论	34
<input type="checkbox"/> 其他组织理论	34
<input type="checkbox"/> 决策理论	35
<input type="checkbox"/> 社会行动理论	35
<input type="checkbox"/> 不同的组织管理理论	37
<input type="checkbox"/> 后现代主义	37
<input type="checkbox"/> 与管理和组织行为相关的 问题	39
<input type="checkbox"/> 管理者的收益	40
从新闻中学管理	41
本章概要	43
复习与讨论题	44
作业	44
案例分析	45
注释与参考文献	48

第一部分 个体

第2章 个体差异与多样性	55
<input type="checkbox"/> 管理工作中的个体	56
<input type="checkbox"/> 人格	57
<input type="checkbox"/> 一般规律研究法和特殊 规律研究法	58

<input type="checkbox"/> “大五”因素模型	61	<input type="checkbox"/> 社会学习	131
<input type="checkbox"/> 理论方法——个人特质研 究法	63	<input type="checkbox"/> 行为主义学派的局限性	131
<input type="checkbox"/> 凯利的个人构念理论	67	<input type="checkbox"/> 认知理论	132
<input type="checkbox"/> 工作组织内部的应用	68	<input type="checkbox"/> 学习风格	135
<input type="checkbox"/> 工作场所中的情感	69	<input type="checkbox"/> 复杂的学习模型	137
<input type="checkbox"/> 能力	72	<input type="checkbox"/> 创造性	137
<input type="checkbox"/> 测验	76	<input type="checkbox"/> 促进学习	142
<input type="checkbox"/> 态度	78	<input type="checkbox"/> 应用于学习技巧的学习 理论	144
<input type="checkbox"/> 多元化管理	82	<input type="checkbox"/> 学习理论在组织中的 应用	145
<input type="checkbox"/> 多元化的企业实例	84	从新闻中学管理	146
<input type="checkbox"/> 多元化培训	87	本章概要	147
<input type="checkbox"/> 拥有最佳绩效的组织	88	复习与讨论题	148
<input type="checkbox"/> 批评和局限性	89	作业	149
<input type="checkbox"/> 多元化、性别和组织	90	案例分析	150
<input type="checkbox"/> 工作取向和激励	93	注释与参考文献	153
<input type="checkbox"/> 积极方法	94		
从新闻中学管理	96		
本章概要	98	第4章 知觉过程和沟通	159
复习与讨论题	99	<input type="checkbox"/> 知觉过程	160
作业	99	<input type="checkbox"/> 注意力和知觉的选择性	161
案例分析	100	<input type="checkbox"/> 内部因素	162
注释与参考文献	104	<input type="checkbox"/> 外部因素	166
		<input type="checkbox"/> 对刺激的组织 and 安排	167
第3章 学习的本质	109	<input type="checkbox"/> 知觉错觉	169
<input type="checkbox"/> 学习的意义和本质	110	<input type="checkbox"/> 意识、无意识和生理之间 的联系	171
<input type="checkbox"/> 组织与学习管理	114	<input type="checkbox"/> 对他人的知觉	173
<input type="checkbox"/> 知识管理	115	<input type="checkbox"/> 人际沟通	176
<input type="checkbox"/> 新兴技术和学习	118	<input type="checkbox"/> 神经语言程序学	177
<input type="checkbox"/> 学习型组织	121	<input type="checkbox"/> 沟通分析理论	178
<input type="checkbox"/> 人们是如何学习的	125	<input type="checkbox"/> 选择和注意	180
<input type="checkbox"/> 行为主义	126	<input type="checkbox"/> 组织与判断	182
<input type="checkbox"/> 学习的结果	127	<input type="checkbox"/> 非言语沟通和肢体语言	183
<input type="checkbox"/> 操作性条件反射	128		

<input type="checkbox"/> 归因理论	187
<input type="checkbox"/> 知觉扭曲与偏差	189
<input type="checkbox"/> 刻板印象	190
<input type="checkbox"/> 晕轮效应	190
<input type="checkbox"/> 知觉防卫	191
<input type="checkbox"/> 投射效应	191
<input type="checkbox"/> 自我实现的预言	192
<input type="checkbox"/> 理解组织过程	192
从新闻中学管理	194
本章概要	196
复习与讨论题	197
作业	197
案例分析	198
注释与参考文献	202
第5章 激励与报酬	207
<input type="checkbox"/> 激励的内涵	208
<input type="checkbox"/> 工作中的需求与期望	209
<input type="checkbox"/> 受挫行为	211
<input type="checkbox"/> 金钱激励	213
<input type="checkbox"/> 激励理论	214
<input type="checkbox"/> 内容型激励理论	216
<input type="checkbox"/> 马斯洛需求层次理论	216
<input type="checkbox"/> 阿尔德佛的需求层次模型	220
<input type="checkbox"/> 赫茨伯格的双因素理论	221
<input type="checkbox"/> 麦克莱兰的成就激励理论	223
<input type="checkbox"/> 过程型激励理论	225
<input type="checkbox"/> 弗鲁姆的期望理论	226
<input type="checkbox"/> 波特与劳勒的期望模型	228
<input type="checkbox"/> 劳勒的期望模型	230
<input type="checkbox"/> 期望理论对管理者的启示	231

<input type="checkbox"/> 公平理论	232
<input type="checkbox"/> 目标理论	234
<input type="checkbox"/> 归因理论	235
<input type="checkbox"/> 激励理论的实用性	236
<input type="checkbox"/> 针对知识型员工的激励	236
<input type="checkbox"/> 激励的跨文化维度	238
<input type="checkbox"/> 工作满意度的含义和本质	239
<input type="checkbox"/> 工作满意度的维度	239
<input type="checkbox"/> 更为宽泛的提高工作满意度的方法	242
<input type="checkbox"/> 工作丰富化的综合模型	242
<input type="checkbox"/> 弹性工作安排	245
<input type="checkbox"/> 工作设计的情境因素	245
从新闻中学管理	247
本章概要	248
复习与讨论题	249
作业	249
案例分析	250
注释与参考文献	254

第二部分 群体与领导

第6章 工作群体与团队	261
<input type="checkbox"/> 群体与团队的含义与重要性	262
<input type="checkbox"/> 群体与团队的差别	262
<input type="checkbox"/> 群体价值和规范	264
<input type="checkbox"/> 正式群体和非正式群体	265
<input type="checkbox"/> 组建群体或团队的原因	269
<input type="checkbox"/> 群体凝聚力与群体绩效	270
<input type="checkbox"/> 强大的、高凝聚力群体的潜在劣势	274
<input type="checkbox"/> 有效工作群体的特征	275
<input type="checkbox"/> 虚拟型团队	276

<input type="checkbox"/> 角色关系	278	<input type="checkbox"/> 变革型领导	330
<input type="checkbox"/> 角色冲突	280	<input type="checkbox"/> 激励型或愿景型领导	331
<input type="checkbox"/> 团队工作的重要性	282	<input type="checkbox"/> 领导与创新	334
<input type="checkbox"/> 成员互动	284	<input type="checkbox"/> 领导关系	336
<input type="checkbox"/> 贝尔宾提出的团队角色	285	<input type="checkbox"/> 没有最佳的领导风格	338
<input type="checkbox"/> 沟通形式	288	<input type="checkbox"/> 领导风格的有效性	339
<input type="checkbox"/> 个体绩效同群体或团队 绩效对比	292	<input type="checkbox"/> 领导力的开发	341
<input type="checkbox"/> 头脑风暴	293	<input type="checkbox"/> 未来的领导者	342
<input type="checkbox"/> 组建成功的团队	296	从新闻中学管理	345
从新闻中学管理	298	本章概要	346
本章概要	299	复习与讨论题	347
复习与讨论题	300	作业	347
作业	301	案例分析	349
案例分析	301	注释与参考文献	352
注释与参考文献	305	 第 8 章 管理的角色和本质	 357
第 7 章 领导的本质	309	<input type="checkbox"/> 管理的含义	<input type="checkbox"/> 358
<input type="checkbox"/> 领导的含义	310	<input type="checkbox"/> 管理的过程	<input type="checkbox"/> 361
<input type="checkbox"/> 领导与管理	311	<input type="checkbox"/> 管理的原则	<input type="checkbox"/> 363
<input type="checkbox"/> 领导理论	313	<input type="checkbox"/> 管理是一种社会进程	<input type="checkbox"/> 365
<input type="checkbox"/> 领导特质理论	314	<input type="checkbox"/> 管理者的任务和贡献	<input type="checkbox"/> 365
<input type="checkbox"/> 职能型领导理论	315	<input type="checkbox"/> 管理工作的本质	<input type="checkbox"/> 366
<input type="checkbox"/> 领导行为理论	317	<input type="checkbox"/> 管理者的工作	<input type="checkbox"/> 368
<input type="checkbox"/> 领导风格理论	318	<input type="checkbox"/> 管理角色	<input type="checkbox"/> 369
<input type="checkbox"/> 领导行为连续体理论	320	<input type="checkbox"/> 总经理的行为模式	<input type="checkbox"/> 372
<input type="checkbox"/> 领导的权变理论	322	<input type="checkbox"/> 确定真正的管理者做 什么	<input type="checkbox"/> 373
<input type="checkbox"/> 费德勒的权变理论	322	<input type="checkbox"/> 管理工作和管理行为 的模式	<input type="checkbox"/> 373
<input type="checkbox"/> 弗鲁姆和耶顿的权变 理论	324	<input type="checkbox"/> 管理者的特质和素质	<input type="checkbox"/> 375
<input type="checkbox"/> 弗鲁姆和加哥的修定版 决策理论	326	<input type="checkbox"/> 管理者角色的变化	<input type="checkbox"/> 378
<input type="checkbox"/> 路径 - 目标理论	326	<input type="checkbox"/> 管理的风格和行为	<input type="checkbox"/> 381
<input type="checkbox"/> 跟随者或群体的成熟度	328	<input type="checkbox"/> 管理者对他人的态度	<input type="checkbox"/> 381
		<input type="checkbox"/> 管理/领导力方格	<input type="checkbox"/> 384

<input type="checkbox"/> 管理系统	388
<input type="checkbox"/> 目标管理	390
<input type="checkbox"/> 人本管理	391
<input type="checkbox"/> 管理风格的选择	395
<input type="checkbox"/> 管理的效果	396
<input type="checkbox"/> 效果的衡量	398
<input type="checkbox"/> 管理标准中心	399
从新闻中学管理	399
本章概要	401
复习与讨论题	402
作业	402
案例分析	404
注释与参考文献	407

第三部分 组织

第9章 组织战略、伦理和

职责	415
<input type="checkbox"/> 战略的重要性	416
<input type="checkbox"/> 组织的目标	418
<input type="checkbox"/> 目标的整合	420
<input type="checkbox"/> 组织的意识形态和原则	421
<input type="checkbox"/> 使命宣言	423
<input type="checkbox"/> 目标和政策	424
<input type="checkbox"/> 利润目标	425
<input type="checkbox"/> 战略、机遇和风险	428
<input type="checkbox"/> SWOT 分析	429
<input type="checkbox"/> 企业的社会责任	430
<input type="checkbox"/> 组织的利益相关者	432
<input type="checkbox"/> 价值观和伦理	434
<input type="checkbox"/> 伦理与企业的社会责任	436
<input type="checkbox"/> 企业伦理	438
<input type="checkbox"/> 伦理规范	441
从新闻中学管理	445
本章概要	446

复习与讨论题	447
作业	447
案例分析	448
注释与参考文献	452

第10章 组织结构与设计

<input type="checkbox"/> 组织结构的涵义和本质	456
<input type="checkbox"/> 良好组织结构的重要性	457
<input type="checkbox"/> 组织层级	458
<input type="checkbox"/> 等级制度的重要性	460
<input type="checkbox"/> 组织结构的设计	462
<input type="checkbox"/> 明确目标	463
<input type="checkbox"/> 任务型和元素型职能	463
<input type="checkbox"/> 工作分工	464
<input type="checkbox"/> 集权化和分权化	467
<input type="checkbox"/> 组织原则	469
<input type="checkbox"/> 控制幅度	470
<input type="checkbox"/> 命令链	471
<input type="checkbox"/> 正式组织关系	473
<input type="checkbox"/> 直线参谋型组织	475
<input type="checkbox"/> 倒置组织	476
<input type="checkbox"/> 项目团队和矩阵式组织	477
<input type="checkbox"/> 不完善的组织结构的 影响	479
<input type="checkbox"/> 组织图表	481
<input type="checkbox"/> 结构与组织行为	482
从新闻中学管理	485
本章概要	487
复习与讨论题	488
作业	488
案例分析	489
注释与参考文献	493

第 11 章 组织控制和权力	497	第 12 章 组织开发、文化和	
<input type="checkbox"/> 控制的争议性本质	498	变革	543
<input type="checkbox"/> 管理行为的表达	500	<input type="checkbox"/> 组织开发的含义	544
<input type="checkbox"/> 组织控制体系的要素	501	<input type="checkbox"/> 组织文化	546
<input type="checkbox"/> 控制的形式	502	<input type="checkbox"/> 组织文化的类型	547
<input type="checkbox"/> 控制体系的分类	504	<input type="checkbox"/> 企业文化开发的影响	
<input type="checkbox"/> 组织控制策略	506	因素	549
<input type="checkbox"/> 有效控制体系的特点	509	<input type="checkbox"/> 文化网络	550
<input type="checkbox"/> 权力和管理控制	510	<input type="checkbox"/> 文化的重要性	552
<input type="checkbox"/> 组织权力的视角	512	<input type="checkbox"/> 组织氛围	556
<input type="checkbox"/> 权力的多元论	513	<input type="checkbox"/> 雇员承诺	557
<input type="checkbox"/> 秩序与灵活性间的平衡	515	<input type="checkbox"/> 组织变革的本质	559
<input type="checkbox"/> 授权与赋权	516	<input type="checkbox"/> 计划的组织变革	562
<input type="checkbox"/> 管理者与下属的关系	517	<input type="checkbox"/> 抵制变革	564
<input type="checkbox"/> 授权的益处	518	<input type="checkbox"/> 组织变革的管理	566
<input type="checkbox"/> 缺乏授权的原因	519	<input type="checkbox"/> 克服对变革的抵触	569
<input type="checkbox"/> 授权的艺术	522	从新闻中学管理	571
<input type="checkbox"/> 赋权的概念	525	本章概要	573
<input type="checkbox"/> 赋权可以移交吗	527	复习与讨论题	574
<input type="checkbox"/> 控制体系中的行为因素	529	作业	574
<input type="checkbox"/> 控制体系中的财务和会计		案例分析	578
体系	531	注释与参考文献	581
从新闻中学管理	533	术语表	587
本章概要	535		
复习与讨论题	536		
作业	536		
注释与参考文献	537		



导 论

Introduction

第 1 章

人员与组织

“当员工签订协议或者立下承诺时，更易于使其凡事能以公司的利益为重，也会让公司更省心。从本质上讲，公司信赖签署协议的员工，部分原因是这些人的利益与公司的利益紧密相连。”

雇员因素战略国际权威——林达·格莱顿 (Lynda Gratton)

摘自《民主企业》，金融时报，Prentice Hall 出版公司 (2004)

衡量组织行为的尺度很宽泛，许多相互关联的要素影响着组织内部成员的行为和绩效。管理者需要了解这些要素对工作组织中行为的主要影响，以及个人与组织之间相互关系的本质。认识管理学与组织行为学的主要趋势和主要学者的观点为我们在随后章节要讨论的概念和思想提供了视角。

□ 学习目的

学完本章后，你应该能够：

- 解释组织行为学的意义和本质；
- 概述对工作/生活平衡的不同定位；
- 探究工作压力的本质和应对压力的方法；
- 认识组织冲突的本质和对组织冲突的不同观点；
- 评价新心理契约的本质和重要性；
- 了解组织行为学和管理思想发展的主要趋势；
- 评价不同理论与当今组织管理的关联性。

评论性反思

“‘组织行为’一词虽然被广泛使用，但它却不是一个严格的表述：大多数组织中的成员都没有整齐划一的集体行动，可以代表该组织作为一个整体的行为。实际上，我们是在讨论组织中的个体或者小团体的态度与行为。”你同意以上观点吗？你认为在诠释此主题时，用什么术语最佳？

组织行为学的含义

各种形式的组织不仅是我们这个社会不可或缺的一部分，而且满足着我们许多重要的需求。组织管理中的决策和行为，越来越多地影响到个人、其他组织和社会。因此，了解组织的功能及其对个人行为的广泛影响是十分重要的。¹

组织行为学研究组织内部人的行为，它涉及对人类行为的理解、预测和控制。²人们普遍这样描述组织行为学：通过研究和理解个体行为、群体行为、组织机构模式，来改善组织绩效和效果。³

组织行为学与管理理论和实践有着紧密的联系。一些学者将组织行为学和管理学等同起来，这是一种过于简单化的做法，因为管理学还涉及更加广泛的领域。组织行为学没有涵盖管理学的全部内容，因此将它解释为管理学中的行为研究更为准确。

组织行为学的研究

在辅助研究与解释组织行为学时，分若干不同领域进行分析是一条被公认的学术途径。但实际上，组织的活动与管理工是作不可能截然分离的，大多数的行为很可能涉及一定数量相关组织中整体流程的同步职能。⁴

例如，当一个管理者向部门员工布置一项突如其来的紧急任务时，很可能涉及对此任务的目的与目标、组织结构、管理制度、委派与授权的过程、沟通流程、领导方式、激励与控制系统的考虑，部门员工的行为会受到个体、团队、组织以及环境因素的综合影响。

因此，在组织行为学中，各领域的研究不应该被看作是完全独立的。任何一个领域的研究都不可避免地涵盖了多个方面，并在或大或小的范围内被用以证实某几个特定的领域具有的共同特点。用同类研究来阐释管理学与组织行为学的不同方面，有助于修正与完善组织行为学，并激发对其更深的认知与理解。

理论的相关意义

在管理学与组织行为学的研究中，你会遇到许多理论，但是你不必因为看到“理论”这个词就打退堂鼓。大多数理性的决策都是基于某种形式的理论。理论指导管理者如何行事，理论会影响管理实践的态度，实际行为模式也因此发生了改变。理论有助于塑造广泛适用于各种组织或环境的普遍模式。更进一步说，理论为本学科的实际研究提供了概念框架和视角。因此，理论与实践不可分割，它们一起指导我们更好地理解工作组织中影响行为模式的要素及其在管理过程中的应用。⁵