

汉译管理学世界名著丛书



组织行为学

[美] O. 吉弗·哈里斯 著
斯塔德拉·J. 哈特曼



经济管理出版社
ECONOMY & MANAGEMENT PUBLISHING HOUSE

网址: www.E-mp.com.cn

建议上架类别: 管理

ISBN 978-7-5096-1107-4



定价: 58.00元

汉译管理学世界名著丛书



组织行为学

著作权合同登记：图字01—2004—2284号

Organizational Behavior © The Haworth Dress, Inc. 2002.

This translation of Organizational Behavior, first edition is published by arrangement with The Haworth Dress, Inc.

Chinese translation copyright © 2004 by Economic Management Publishing House.

All rights reserved.

图书在版编目(CIP)数据

组织行为学/(美)哈里斯,(美)哈特曼著;李丽,闫长坡,刘新颖译.—北京:经济管理出版社,2010.10
(汉译管理学世界名著丛书)

ISBN 978-7-5096-1107-4

I. ①组… II. ①哈…②哈…③李…④闫…⑤刘… III. ①组织行为学 IV. ①C936

中国版本图书馆CIP数据核字(2010)第193015号

出版发行：经济 管理 出版社

北京市海淀区北蜂窝8号中雅大厦11层

邮编：100038

印刷：北京银祥印刷厂

经销：新华书店

责任编辑：骆 珊

技术编辑：晓 成

责任校对：剑 兰

787mm×1092mm/16

31.75印张 528千字

2011年1月第2版

2011年1月第1次印刷

定价：58.00元

书号：ISBN 978-7-5096-1107-4

• 版权所有 翻印必究 •

凡购本社图书,如有印装错误,由本社读者服务部负责调换。联系地址:北京阜外月坛北小街2号

电话:(010)68022974 邮编:100836

O. 吉弗·哈里斯

斯塔德拉·J. 哈特曼

组 织 行 为 学



曾有评论、评价……

“本书写得很好，值得思考 and 好好的进行研究。它涉及的内容非常具有可读性，而且引用了大量与学生相关的许多例子。而且，它比其他的书能够更快的使读者了解一些要点。

比如，第一章不仅对组织行为学涉及的领域进行了全面的介绍，而且指出了组织行为学的真正涵义。以后的章节又指出当前最新的一些理念和研究成果，而且对于管理者如何处理差异化、激励、领导、技术革新等问题提供了许多建议。每一章开始以及结束部分的案例对于学生们实际中可能涉及

到问题和概念提供了很好的例证，每一章的例子都非常新颖、有趣味性。有关技术的那一章是独特的并且也是重要的。在未来，它将会更加重要，因为这个领域的研究很大程度上受到技术变革的影响。本书具有创新性，值得阅读，而且书中涉及到有关组织行为学的重要的研究成果。”

威廉姆·C. 沙巴罗夫Ⅲ，
博士学位，工商管理硕士，工
商管理副教授，查尔斯顿，卡
罗来纳州



更多的评论……

“涉 及到了许多你在许多组织行为学教科书中未曾有过的一些课题。学生们将会发现，本书一些有关工作场所的物质环境、个人需要以及技术——在工作场所的影响这些章节的介绍特别有趣、非常实用。哈里斯和哈特曼的写作风格丰富多彩、生动吸引人，而不是那么生涩难懂，专业性特别强。本书不仅可以增长见识，而且读起来趣味横生。”

莱尼·皮泽兰塔，博士学位，管理学教授，尼科斯州立大学，路易斯安纳



最畅销的商业图书

谨献给我们的配偶

卡罗琳·哈里斯 (Carolyn Harris)

和

弗兰克·曼伦 (Frank Malone)

关于作者

O. 吉弗·哈里斯博士，是路易斯安那大学的管理系教授。他曾写过三本书，在专业出版物发表过大量的文章和研究论文。他是几家荣誉团体和专业组织的积极成员，其中包括管理研究和 Beta Gamma Sigma。他在奥斯汀的得克萨斯州立大学获得博士学位，在四十年的职业生涯中，他曾经在路易斯安那州立大学、阿肯色州立大学以及奥斯汀的得克萨斯州立大学教过书。O. 吉弗·哈里斯博士的主要研究领域是工作场所的多样性、领导、激励以及伦理学。

斯塔德拉·J. 哈特曼博士，是第一位在国际广播公司出名的新奥尔良大学的管理系教授，在新奥尔良大学她曾任教 20 年。在进行专业研究之前，她作为一位实习经理工作了 20 年，并且喜欢与学生们一起来分享这些经历。她的专业领域是组织行为研究。除了教授本科和研究生的组织行为学课程，她还教授组织理论、组织政治学、领导以及决策理论。她积极的活跃在管理研究上，并且也是西南管理研究协会的会长。她也是 Sigma Iota Epsilon 的董事、管理研究的学生会员、Epsilon Zeta 的顾问以及新奥尔良大学的顾问。有关她的介绍曾经出现在 200 家出版物上。

前言

对于组织中人类行为的研究是有趣、生动的，并且是具有挑战性的。当个体和团队一起工作以实现个人和组织目标时，每天都会发生许多新鲜的事情。

本书的目标

本书的一个主要目标就是给员工提供一些有关他们自身以及他人的知识，并使他们理解自身以及他人，从而使他们能够在工作场合相互交流合作。另一个目标是，给现在和将来要成为经理的人提供一些指导，使他们了解如何采取正确的管理行为和技巧。还有一个目标就是提供机会来培养书中所讨论的各种个人和管理的技巧。

章节结构

每章开始列出了一系列的学习目标，指出本章关注的要点。所提供的案例是为了鼓励思考并描述本章所要表达的主要思想。每一章的最后对一些关键词语都进行了界定。每一章都至少有一个个人反馈问卷，反馈问卷经过专门设计，用来帮助理解个人的习惯、风格、兴趣偏好。每章的后面还有几个需要研究讨论的题目。这些题目可以帮助读者重新回顾本章所表述的主要思想，或者开阔读者的思路，加深对相关问题的思考。而且，在每一章的最后还有一个案例，帮助读者练习本章所涉及的技巧并强化某些理念。有些章节还为读者提供了其他的一些练习，用来培养读者的更多的技能和提高思维能力。同时，每章

的最后也提供了关键术语表。

本书研究组织行为，并涉及到工作场合中人们的管理。第一章简单回顾了管理思想的发展历程。正如该章所指出的，现在已经形成了几种有关人们如何进行管理的思想流派。一些思想流派已经做出了它们的贡献并渐渐暗淡消失。但是，有两种流派对于管理职责范围和内容的界定与当代的思想依然紧密相关。其中的一个流派——开放系统思想（第一章中详细讨论），特别关注组织以及处于组织中的人是如何与外部环境相互作用的。开放系统思想在每章都偶有涉及，但如果不关注，是很难发现的。

本书涉及到的另一个思想流派是权变流派。随着管理职责的界定，几乎每章都会用到权变思想。权变思想强调，管理人们的行为并没有一个最好的方式，并不存在一个适用于任何场合的管理技巧。或许最合适的两种理念就是目标设定（第十一章）以及强化理论（第十二章）。

由于实现管理职责并没有最好的方式，管理的一个重要内容是诊断一种情境中的管理需要并做出反应。比如，激励的很大一部分是识别员工的需要并通过一定的管理手段满足这些需要。要提供合适的领导方式，首先需要分析员工和组织的需要。选择恰当的劝告方式取决于劝告者的能力：进行沟通，识别自身、他或者她的问题以及提出解决问题的措施的能力。正如这些管理职责所描述的，几乎任何活动的第一个步骤都是识别具体情境中的需要。

本书的内容

第一章首先介绍了背景信息，描述了管理思想如何发展到当前的水平。然后讨论当代的管理问题，特别是那些管理者的道德伦理行为。识别哪些是正确的、哪些是公平的、哪些是负责任的行为，这些都是管理者的突出需要。除此以外，第一章对道德伦理行为的研究旨在回答这个问题：“我可以去哪儿寻求帮助以确定哪些行为是道德的？”第一章也讨论了工作场所的盗窃以及出现盗窃行为时如何处理。

从第二章到第七章考察人们工作的环境，包括组织内部以及外部的环境。工作环境包括：组织中不同的管理者、同事以及其他的员工；全球化的影响；组织中规划的以及未规划的文化成分；组织中的工作团队以及工作场所的物质

环境（温度、灯光等等）。

第八章和第九章将个体看做是组织行为的基本单位，考察了人类的本性、员工的需要、期望以及认知，还有其他的特性等问题。

第十章到第十四章讨论在领导、激励（强化）、沟通以及管理变革过程中管理的作用以及职责。第十五章和第十六章涉及到冲突和过度压力所产生的影响以及管理的职责。第十七章在展望未来前景和机会的同时，讨论技术发展的趋势以及产生的影响。

补充部分

一位教育者的手册包括讲稿、教学意见以及对案例分析和章节思考题的答案。本书包括许多实验性的练习，我们建议教师可以作为课堂练习，并作出相应的解释说明。

题库中包括大约 1000 篇文章、判断题、单项选择题以及多项选择题，同时提供了文章问题的参考答案。

致谢

我们非常感谢许多人的帮助，包括霍沃思出版社（Haworth Press）的工作人员（特别是我们的编辑，戴维·卢顿以及罗伯特·斯第文斯）。卡罗琳·哈里斯（吉弗的妻子）像其他人一样努力的工作，使这本书得以完成。卡罗琳尽可能地以各种方式进行打印、检查、提供建议并支持我们。没有她的帮助，本书根本不可能顺利完成并出版。过去以及现在的一些同事也提供了有价值的支持和帮助。

研究生助理为本书做出了重要的贡献，他们进行了大量的调查研究，帮助获得出版许可并进行了大量的文字处理工作。现有的研究生助理安迪·奥斯科（Andy Ozker）和奥尔斯·鲁纳卡塞卡（Orsi Launacsek）一直给予我们坚定的支持。部门秘书格洛莉娅·赫尼卡特（Gloria Honeycutt）也对本书许多部

分的研究、写作以及出版一直给予帮助。

我们的配偶，卡罗琳·哈里斯以及弗兰克·曼伦，一直是我们灵感的来源并给予我们帮助，还有我们的孩子，拉金（Larkin）、斯蒂芬（Stephen）以及凯丽（Kelli）和丹尼尔（Danielle）。我们感谢你们所有的人！

目 录

第一章 工作中人们的行为——侧重道德伦理

- 学习目标/1
- 预习案例：“畅销商品”/2
- 管理观点/3
- 道德问题与社会责任/6
- 员工不诚实行为和偷窃行为/12
- 小结/15
- 思考题/16
- 案例分析：决策，决策/17
- 关键词/18

第二章 工作场所中的多样性和不平等性

- 学习目标/21
- 预习案例：埃伦·克伦肖——一个不满意的银行家/22
- 四代美国人/23
- 性别：女性属于少数派/26
- 年龄上的少数群体——老员工/33
- 年轻员工——他们的优势和劣势/36
- 种族上的少数群体/37
- 我们能做些什么？/40
- 残疾员工/42
- 艾滋病员工/44
- 如何才能做到平等/45
- 小结/47
- 思考题/47
- 案例分析：一个新护士/48
- 关键词/49

第三章 全球化及其影响

- 学习目标/51
- 预习案例:我需要建议!/52
- 管理挑战——全球化趋势/54
- 文化价值观/55
- 社交方法和程序/58
- 跨国语言交流和沟通/62
- 小结/66
- 思考题/67
- 案例分析:芒果案例/67
- 关键词/69

第四章 组织文化——规划、结构方面

- 学习目标/71
- 预习案例:费尔菲尔德护理之家/72
- 组织文化/74
- 最佳组织结构/84
- 组织结构的特殊形式/85
- 小结/87
- 思考题/88
- 案例分析:巴巴多斯航空公司的变化/89
- 关键词/91

第五章 组织文化——非正式组织、权力和政治

- 学习目标/93
- 预习案例:三个夜班维修员/94
- 组织文化及文化现实/95
- 克服错误的组织文化/97
- 非正式群体、亚文化与组织/98
- 对非正式组织的管理/107
- 权力:只有管理者才有权力吗?/109
- 小结/120
- 思考题/120
- 案例分析:马利印刷公司/122
- 关键词/123

第六章 群体优势

- 学习目标/125
- 预习案例:奥基夫——需要群体决策帮助的主管/126
- 正式群体和团队/127
- 传统群体和团队/128
- 非传统群体/133
- 团队建设及其问题解决/141
- 小结/143
- 思考题/144
- 案例分析:傲慢的设计师/145
- 关键词/146

第七章 工作场所中的物理环境

- 学习目标/149
- 预习案例:高级保险公司/150
- 自然环境的影响——温度和湿度/152
- 视觉刺激物的影响/154
- 听觉影响因素——噪音的影响/157
- 办公地点和坐位安排/162
- 物理环境对地位的影响/166
- 工作场所中的吸烟问题/167
- 小结/169
- 思考题/170
- 案例分析:赌场里的疯狂者/170
- 关键词/171

第八章 知觉和个体

- 学习目标/173
- 预习案例:戴维·爱迪生——一个意想不到的成功人物/174
- 你看到的就是你得到的/175
- 自我认知和对他人的认知/177
- 角色认知/187
- 对谁控制结局的认知(控制点)/189
- 皮格马利翁效应——通过认知提高工作成绩/193
- 小结/195

思考题/196

案例分析:州高速公路评议团/197

关键词/199

第九章 工作场所的个人需要

学习目标/201

预习案例:注册会计师莉萨·拉尼根/202

我的工作能提供我想要的东西吗? /203

需要理论/204

人类具体的需要/209

需要实现的程度和需要的紧急程度/219

识别员工当前的需要/221

小结/224

思考题/225

案例分析:环境改善部门的激励问题/225

关键词/227

第十章 领导在组织中的作用

学习目标/229

预习案例:特德·加德森(Ted Gunderson)——一位建筑公司的管理者/230

我们怎样了解我们现在位于何处? /232

弹性领导——根据具体情景来采取恰当的领导方式/249

决定领导方式的因素/250

一致性的问题/253

小结/255

思考题/256

案例分析:看看放射科发生的事情/257

关键词/258

第十一章 员工激励——激励过程

学习目标/261

预习案例:布伦特·坦普尔曼——一个平凡的绘图员/262

需要激励理论的假设条件/263

动机如何产生激励/264

期望理论/266

公平理论/272

管理者如何介入激励过程/274
 负激励模型/275
 老板的职责/277
 目标设定型的激励理论/278
 工作的潜在激励/280
 小结/284
 思考题/285
 案例分析：“渴望中的”女演员/286
 关键词/287

第十二章 激励强化理论

学习目标/289
 预习案例：马利内尔·克莱顿——一位很少做全职工作的护士/290
 管理强化/293
 小结/308
 思考题/308
 案例分析：快速项目的管理/309
 关键词/311

第十三章 沟通与信息

学习目标/313
 预习案例：中心食品店的沟通措施/314
 沟通的作用/316
 组织沟通的完美情景/318
 沟通过程/319
 信息接收者的责任/322
 沟通过程中的问题/323
 消除信息理解中的问题/327
 创造有效沟通的条件/329
 鼓励上行沟通/331
 两种劝告技巧/333
 小道消息及其问题/339
 告诉事情的真相——自信/340
 沟通中的其他问题/344
 小结/344
 思考题/345