

高等院校经济管理类专业精编系列教材

主 编

赵应文
邵继红
冯亚明

组织行为学

武汉理工大学出版社

高等院校经济管理类专业精编系列教材

组 织 行 为 学

主 编 赵应文 邵继红 冯亚明

副主编 李盛竹 贾书章 张 真

武汉理工大学出版社

内 容 提 要

本书综合了国内外组织行为学的各种学术理论,以个体行为、群体行为、组织行为、领导行为、决策行为、沟通行为、激励行为和控制行为等管理中必须要研究的行为为基本结构框架,力求比较全面地反映当前组织行为理论的最新成果。本书可作为大学本、专科经济管理、行政管理类专业及其他专业的组织行为学课程教材,也适合从事管理实际工作的工作人员学习和参考。

图书在版编目(CIP)数据

组织行为学/赵应文等主编. —武汉:武汉理工大学出版社,2005.8
(高等院校经济管理类专业精编系列教材)

ISBN 7-5629-2244-6

I.组… II.赵… III.组织行为学—高等学校—教材 IV.C936

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 067671 号

出版发行:武汉理工大学出版社

地 址:武汉市武昌珞狮路 122 号 邮编:430070

<http://www.techbook.com.cn>

E-mail:wutpcqx@163.com wutpcqx@tom.com

印 刷 厂:武汉理工大印刷厂

开 本:787×1092 1/16

印 张:23

字 数:474 千字

版 次:2005 年 8 月第 1 版

印 次:2005 年 8 月第 1 次印刷

印 数:1—3000 册

定 价:31.00 元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页等印装质量问题,请向出版社发行部调换。

本社购书热线电话:027-87394412 87383695 87384729 87397097(传真)

·版权所有 盗版必究·

高等院校经济管理类专业精编系列教材

编 审 委 员 会

顾 问:

万君康 李必强

主任委员:

王仁祥 康灿华 谢科范

副主任委员(按姓氏笔画排序):

文拥军 王宝山 王海滋 叶 泽 司林胜 孙细明 刘 跃 刘祖云 肖东生
金 勇 杨汉涛 周 鸿 段宗志 郝玉贵 钟新桥 胥朝阳 唐拥军 崔生祥

委 员(按姓氏笔画排序):

王 静 王义华 王珍义 王祖山 朱中平 池永明 刘爱菊 许以洪 张 梅
张太海 李 煜 李兴旺 李建平 李福学 沈先钊 苏长权 陈 力 邵继红
杨凤娟 杨金玉 岳桂宁 赵应文 信卫平 高小萍 夏剑锋 徐丽萍 雷大章
熊 艳 廖良美 魏想明

秘书长:

尹 杰

总责任编辑:

崔庆喜

二、参编院校(排名不分先后)

西南科技大学管理学院

武汉工业学院经贸学院

江汉大学商学院

广西大学商学院

河南大学工商管理学院

渤海大学管理学院

郑州轻工业学院经济与管理学院

重庆邮电大学经济管理学院

华中科技大学经济学院

安徽建筑工程学院管理工程系

武汉科技学院经济管理学院

中原工学院经济管理学院

湖北工业大学管理学院

内蒙古财经学院工商管理系

中国劳动关系学院经济管理系

长沙理工大学管理学院

武汉工程大学经济管理学院

南华大学经济管理学院

武汉理工大学经济学院

河南工业大学管理学院

山东建筑工程学院商学院

华北工学院分院经济贸易系

中国地质大学人文与经济学院

郑州经济管理干部学院

高等院校经济管理类专业精编系列教材

出版说明

随着我国加入 WTO、世界经济的全球化和企业竞争的白热化,由于企业经营环境的复杂化、企业管理环境的个性化和管理决策条件的有限性、管理水平的局限性及管理目标的多重性,管理在企业经营、政府行政和人们的日常生活中的作用变得日益微妙和日趋重要。管理作为一门科学和艺术,在我国的发展不足百年,而我国的经济、政治和文化体制改革正在不断深入。为了顺应历史潮流和时代发展的要求、积极应对国际企业对我们的挑战,我国的企业界、管理学界和各级政府都在苦练管理内功,向管理要效益、以管理求发展,这对我国的经济管理教育事业,尤其是高等院校经济管理类学科、专业的发展既是机遇,也是挑战。在这一机遇与挑战并存的发展过程中,经济管理专业教材的建设和发展是其重要的文献记载和标志,起着重要的纲本性作用,同样也面临着机遇与挑战。

为了适应高等教育形势发展和满足高等院校经济管理类专业教学的需要,我们决定面向全国高校组织编写一套反映我国经济管理建设实践及其学科/专业发展方向的、理论紧密联系实际、与国际接轨的、符合我国教学实际、规律及能体现我国教学改革与教材建设成果的系列教材。

全套教材共 20 种(分两期出版,首期 12 种,第 2 期 8 种),根据教育部新颁布的专业目录及面向 21 世纪的经济与管理专业的培养方案组织编写,特邀请我国著名管理学者李必强教授、万君康教授担任顾问,由全国 20 多所高校学科带头人和骨干教师参加编写,力争打造出一套在经济管理教育界有一定知名度和影响力的精品教材。该套系列教材体系新颖,结构优化,内容先进,适用性强,欢迎大家选用。

武汉理工大学出版社

2005 年 5 月

前 言

随着我国改革开放的深入发展,社会主义市场经济体制逐步确立,各种社会组织的管理也面临着不断创新的时代要求。众所周知,管理主要是对事、物和对人的管理,而对事、物的管理最终都要通过对人的管理来实现。因此,搞好人的管理、调动人的工作积极性,就成为各级管理人员最重要的事情。组织行为学就是研究管理中人的行为问题的学科,其宗旨是通过探讨组织中人的行为规律,掌握管理人的行为的原则、方法和策略,提高管理的能力和水平,促进组织的发展。

组织行为学是一门年轻的边缘交叉学科,是管理学的基础学科和重要分支。它是在管理学发展的基础上,综合了心理学、人类学、社会学等学科的实践和理论,逐渐发展完善的。因此,组织行为学的学科内容庞杂而丰富,且充满活力。同时,随着社会组织的发展变化以及管理中新情况、新问题的不断出现,组织行为学也必定有一个进一步完善发展的过程。

本书综合了国内外组织行为学的各种学术理论,以个体行为、群体行为、组织行为、领导行为、决策行为、沟通行为、激励行为和控制行为等管理中必须要研究的行为为基本结构框架,力求比较全面地反映当前组织行为理论的最新成果。在书中的每一章都附有本章小结、中英文对照专业名词及术语、复习思考题、案例及思考题,希望达到理论和实际统一的效果。

本书是集体智慧的结晶。参加本书编写的是武汉工业学院、湖北工业大学、河南工业大学、重庆邮电大学等高等院校的教师。由赵应文提出编写大纲并统稿。具体编写分工如下:第一章:赵应文、汤萍;第二、三、四、六章:赵应文;第五章:贾书章、胡乐炜;第七、八章:邵继红;第九、十一章:冯亚明;第十章:张真;第十二章:李盛竹。

本书可作为大学本、专科经济管理、行政管理类专业及其他专业的组织行为学课程教材,也适合从事管理实际工作的工作人员学习和参考。

本书的写作是一次对组织行为学知识的再学习和再思考的过程。在写作过程中,我们参考和借鉴了大量国内外组织行为学方面的优秀成果,在此对有关的专家、学者表示由衷的谢意。我们还要对武汉工业学院、湖北工业大学、河南工业大学、重庆邮电大学等高等院校的大力支持表示深深的感谢。对于在本书的写作和出版过程中,积极筹划、着力协调的编辑人员的辛勤工作表示最衷心的感谢!

由于时间仓促和我们的理论水平有限,书中错谬之处在所难免,真诚恭候各位读者、专家及各界人士的批评指正。

编 者

2005年7月

目 录

第一章 概论	(1)
第一节 组织和组织行为	(1)
一、组织	(1)
二、组织行为	(6)
第二节 组织行为学	(8)
一、组织行为学的界定	(8)
二、组织行为学的研究对象和研究内容	(12)
三、组织行为学的学科性质	(14)
四、研究组织行为学的意义	(16)
第三节 组织行为学的研究	(19)
一、组织行为学研究的原则	(19)
二、组织行为学的研究过程	(20)
三、组织行为学的研究方法	(20)
四、组织行为学研究方法的应用	(26)
【本章小结】	(27)
【中英文对照专业名词及术语】	(28)
【复习思考题】	(28)
【案 例】 X 公司的组织变革	(29)
 第二章 组织行为学实践和理论的发展	(31)
第一节 组织行为学的萌芽	(31)
一、泰罗的实践和理论	(31)
二、法约尔的实践和理论	(35)
三、韦伯的实践和理论	(41)
第二节 组织行为学的成熟	(44)
一、霍桑试验对组织行为的研究	(45)
二、行为科学对组织行为的研究	(48)
第三节 组织行为学的发展	(51)
一、组织系统论	(52)
二、组织权变论	(54)

【本章小结】	(55)
【中英文对照专业名词及术语】	(56)
【复习思考题】	(56)
【案例】 汪经理的部门管理	(57)
第三章 个体行为(一)	(60)
第一节 个体行为及根据	(60)
一、环境和行为	(60)
二、心理和行为	(62)
第二节 知觉、社会知觉和行为	(66)
一、知觉及特征	(66)
二、影响知觉的因素	(67)
三、社会知觉的概念与类型	(70)
四、社会知觉的误区	(73)
第三节 思维和行为	(74)
一、什么是思维	(74)
二、思维特征及对行为的影响	(74)
三、创造性思维和行为	(75)
第四节 情感和行为	(79)
一、情感的涵义	(79)
二、情感、情绪的功能和特征	(80)
三、情绪、情感的分类	(81)
四、情绪、情感与管理	(82)
第五节 意志和行为	(84)
一、意志的内涵	(85)
二、意志行为的特征	(85)
三、意志过程的环节	(86)
四、意志行为的管理	(87)
第六节 挫折和行为	(88)
一、挫折及其产生的原因	(88)
二、挫折容忍力及其影响因素	(89)
三、挫折后的反应	(90)
四、正确处理和应付挫折的方法	(92)
【本章小结】	(93)
【中英文对照专业名词及术语】	(94)

【复习思考题】	(94)
【案例 1】 王总经理的管理行为	(95)
【案例 2】 小王的难题	(95)
第四章 个体行为(二)	(97)
第一节 人的个性概述	(97)
一、人的个性	(97)
二、个性的特征	(97)
三、个性的内容	(98)
四、个性的发展过程	(99)
五、影响个性的因素	(100)
六、个性理论在管理中的运用	(101)
第二节 需要、动机和行为	(102)
一、需要与行为	(102)
二、动机与行为	(106)
第三节 态度与行为	(108)
一、态度的内涵	(108)
二、态度的特性与功能	(109)
三、态度的形成	(110)
四、态度的改变	(111)
第四节 能力及行为	(114)
一、能力的概念	(114)
二、能力的种类	(114)
三、能力的个别差异	(115)
四、影响能力发展的因素	(115)
五、能力与管理	(116)
第五节 气质及行为	(118)
一、什么是气质	(118)
二、气质的类型	(119)
三、气质与管理	(121)
第六节 性格及行为	(123)
一、性格的概念	(123)
二、性格的特征	(124)
三、性格的类型	(125)
四、性格与气质的联系与区别	(126)

五、性格的表现与测定	(127)
六、性格在管理中的实践意义	(127)
【本章小结】	(128)
【中英文对照专业名词及术语】	(129)
【复习思考题】	(130)
【案例】 M 公司的难题	(130)
第五章 人性假设	(132)
第一节 “经济人”的假设及管理	(132)
一、主要内容	(132)
二、管理措施	(133)
第二节 “社会人”的假设及管理	(134)
一、主要内容	(134)
二、管理措施	(134)
第三节 “自我实现人”的假设及管理	(136)
一、主要内容	(136)
二、管理措施	(137)
第四节 “复杂人”的假设及管理	(138)
一、主要内容	(139)
二、管理措施	(139)
第五节 东方的人性分析	(141)
一、Z 理论和文化人	(141)
二、我国的人性分析	(142)
【本章小结】	(144)
【中英文对照专业名词及术语】	(145)
【复习思考题】	(145)
【案例】 N 商厦的“无情”管理与有情“家庭”	(146)
第六章 群体行为	(149)
第一节 群体概述	(149)
一、什么是群体	(149)
二、群体的分类	(151)
三、群体的功能	(153)
第二节 群体动力与群体行为	(154)
一、群体动力论的基本思路	(154)

二、群体规范与群体行为	(155)
三、群体压力与群体从众行为	(157)
四、群体凝聚力与群体行为	(158)
五、群体士气与群体行为	(161)
第三节 群体人际关系	(163)
一、群体人际关系的含义	(163)
二、群体人际关系的行为模式	(164)
三、影响群体人际关系的因素	(165)
四、对人际关系的有效管理	(168)
第四节 非正式群体行为	(170)
一、非正式群体的概念及形成原因	(170)
二、非正式群体的特点	(171)
三、非正式群体的分类	(171)
四、非正式群体的作用	(173)
五、对非正式群体的管理	(174)
第五节 群体冲突与群体行为	(175)
一、冲突及群体冲突	(175)
二、冲突的影响因素	(177)
三、管理冲突的方法和策略	(179)
【本章小结】	(180)
【中英文对照专业名词及术语】	(181)
【复习思考题】	(182)
【案 例】 退休工人群体的作用	(182)
 第七章 组织行为	(184)
第一节 组织结构	(184)
一、组织结构设计涉及的因素	(184)
二、组织结构设计的内容	(185)
三、组织结构设计的规范	(187)
四、组织结构的一般形式	(188)
五、组织结构对组织行为的影响	(193)
第二节 组织文化	(195)
一、组织文化理论的发展历程	(195)
二、组织文化的概念	(195)
三、组织文化的内容和结构	(196)

四、组织文化的特征	(199)
五、组织文化对组织行为的影响	(200)
第三节 组织变革及发展行为的管理	(204)
一、组织变革与组织发展的根据	(204)
二、组织变革的步骤和过程	(206)
三、组织变革、发展的动力和阻力	(208)
四、组织变革的类型	(212)
【本章小结】	(214)
【中英文对照专业名词及术语】	(215)
【复习思考题】	(215)
【案例】“俄亥俄笑容”与组织文化	(215)
 第八章 领导行为	(217)
第一节 领导行为概述	(217)
一、领导与领导者	(217)
二、领导行为的职责和作用	(218)
三、领导行为影响力	(220)
第二节 领导理论	(222)
一、领导行为理论	(222)
二、领导权变理论	(225)
第三节 领导方法与艺术	(229)
一、领导方法	(229)
二、领导艺术	(231)
【本章小结】	(238)
【中英文对照专业名词及术语】	(239)
【复习思考题】	(239)
【案例1】仁慈与严明	(240)
【案例2】利用他人的思维	(241)
 第九章 决策行为	(243)
第一节 决策行为概述	(243)
一、决策及类型	(243)
二、决策的原则及方法	(247)
三、决策的过程	(254)
第二节 决策行为与目标行为	(257)

一、目标及特征	(257)
二、目标管理	(261)
第三节 决策与目标实施行为	(264)
一、实施管理	(264)
二、评价管理	(267)
【本章小结】	(270)
【中英文对照专业名词及术语】	(270)
【复习思考题】	(270)
【案例 1】 日本芝浦电气公司确定目标考虑的事项	(271)
【案例 2】 美国亚历山大公司的目标管理制度	(272)
 第十章 沟通行为	(273)
第一节 沟通行为概述	(273)
一、沟通的定义	(273)
二、组织沟通的意义和作用	(274)
第二节 沟通的过程、类型和网络	(275)
一、沟通的过程	(275)
二、沟通的类型	(277)
三、沟通网络	(285)
第三节 沟通行为的有效性	(288)
一、有效沟通的原则	(288)
二、沟通的障碍	(288)
三、促进有效沟通的对策	(295)
【本章小结】	(298)
【中英文对照专业名词及术语】	(298)
【复习思考题】	(298)
【案 例】 摩托罗拉有效沟通的成功经验	(298)
 第十一章 激励行为	(300)
第一节 激励行为概述	(300)
一、激励	(300)
二、激励行为过程	(301)
三、员工激励的必要性	(303)
第二节 激励行为理论	(304)
一、内容型激励理论	(305)

二、过程型激励理论·····	(313)
三、综合型激励理论·····	(317)
第三节 激励行为的管理·····	(319)
一、激励方式·····	(320)
二、激励艺术·····	(324)
【本章小结】·····	(326)
【中英文对照专业名词及术语】·····	(326)
【复习思考题】·····	(327)
【案例】 微软激励人才政策·····	(327)
 第十二章 控制行为·····	(329)
第一节 控制行为概述·····	(329)
一、控制行为与类型·····	(329)
二、控制的过程·····	(333)
第二节 控制方式和艺术·····	(337)
一、控制方式·····	(337)
二、控制艺术·····	(341)
第三节 控制行为的管理·····	(343)
一、影响控制行为的因素·····	(343)
二、控制行为实施与考核·····	(344)
【本章小结】·····	(346)
【中英文对照专业名词及术语】·····	(347)
【复习思考题】·····	(347)
【案例】 美味仙食品公司的控制之道·····	(347)
 参考文献·····	(349)

第一章 概 论

组织行为学是研究各种组织中人的心理和行为规律性的一门科学,是现代管理科学理论体系中重要的基础和分支。本章主要研究:组织和组织行为;组织行为学的研究对象和任务;组织行为学的学科性质与理论体系;组织行为学的研究方法和意义。

人的各种活动,包括经济活动、政治活动、社会活动、生产活动、营销活动等等,都会以组织的形式出现。人的活动离不开组织,没有人的组织也不成其为组织。组织与我们的事业和生活有广泛的联系。从最基本的生产组织到最复杂的行政或企业组织都与我们息息相关,我们大多数人会作为组织的一员而度过工作生活的大部分时间。影响我们生活的不仅仅是我们所属的工作组织,我们每个人在日常事务中还要与许多其他形式的组织打交道,政府机构、学校、医院、超级市场、专卖店、银行、学术组织等都是我们经常打交道的组织,这些组织不仅影响我们日常生活的性质,而且影响我们日常生活的质量。

同时,组织是一切管理的载体。无论是公共行政管理还是企业、事业管理,都与组织联系在一起。只要有管理的地方,肯定就有组织,绝不可能存在着离开组织的管理;同样,只要有组织,肯定需要管理,也不可能存在着没有管理的组织。

因此,学习组织行为学,首先必须了解组织和组织行为。

第一节 组织和组织行为

一、组织

社会组织是人类社会分工的产物,是人们为了实现特定的目标而建立起来的。在原始社会末期,由于战争的频繁发生,出现了军队这种社会组织形式,又由于公共管理职能和阶级统治的需要,出现了国家这种组织形式。宗教组织也在这一时期建立起来。在中世纪,由于城市手工业的发展,在一些城市出现了行会这种封建社会中特有的经济组织。在传统农业社会,社会组织的发展是缓慢的。但在从传统农业社会向现代社会转变过程中,大量的社会组织特别是经济组织开始涌现,逐步取代了传统的某些初级社会群体。社会组织在现代社会中占据着非常重要的地位。

(一)组织的含义

从词源学上来考证,组织一词来源于希腊文“orjanon”,意思是“工具”、“手段”。

在 1873 年以前,组织一词主要被用来说明生物的组合状态。1873 年,英国哲学家斯宾塞将组织一词引进了社会科学,他在提出“社会有机体”这一概念的同时,将组织看成是已经组合的系统或社会。

关于组织的定义,有许多不同的理解。而在西方,人们比较多地引用格罗斯、埃策尼和卡斯特、罗森茨韦克关于组织的定义。

格罗斯与埃策尼关于组织的定义是:“组织,是人类为了达到某些共同的目标而特意建构的社会单元,企业公司、军队、学校、教会、监狱等都是组织。那些自然形成的群体,如部落、阶级、宗教团体以及家庭,则不包括在内。”

卡斯特与罗森茨韦克关于组织的定义是:“组织是:(1)有目标的,即怀有某种目的的人群;(2)心理系统,即群体中相互作用的人群;(3)技术系统,即运用知识和技能的人群;(4)有结构的整体,即在特定关系模式中一起工作的人群。”

根据以上两种对组织界定的观点,我们可以大致体会到,人类社会中的组织是互动的个人或团体为实现一定的目标,依据一定的职权关系,通过一定的结构所形成的具有明确界线的实体。因此,组织也叫社会组织,它是人们为达到共同的目标,有序地形成一个动态的系统的社会共同体。

1. 组织是由互动的个人组成的人群集合体,是社会单元或社会实体。组合是社会组织的存在形式,而其本质则是人们之间的分工与合作。由于这种组合规模较大,又要高效率地完成既定目的,因此人们之间的分工、合作常常需要严格的、较为正式的规则来协调。这样看来,社会组织又是按着正式规则运行的分工、合作体系。

2. 组织具有明确的目标。组织的主要特征是为了达成某一特定的目标,在分工协作的基础上,各自有着明确的任务,在不同的权力配合下,扮演不同的角色。因此,可以说,组织就是对各种不同角色的组合工作。

3. 组织通过一定的职权关系和规章制度形成了较稳定的内部结构和层次。组织是通过群体努力完成特定目标的社会创造物,它既要求人和物的和谐,更要求人和人的和谐。因此,人是组织的核心,人赋予组织意义。例如,如果一个企业全部员工都离开企业而又没有人接替,那么,这个企业也不成其为组织了。

4. 组织既有明确的边界,又是对外开放的,组织与周围社会环境发生相互作用。一方面,组织适应于外在目标的需要。如企业组织的存在是为顾客生产产品或提供服务,教育机构的存在是为了向人们提供教育,医院的存在是为病人提供健康服务的。另一方面,组织和外在环境之间进行着人、财、物、信息的交流,以保证组织的正常运转。

(二)组织的构成

组织的构成有以下一些要素:

1. 一定数量的成员

这是组织存在和发展的先决条件。但每个组织对其成员都有一定的资格要求,

并非任何人只要愿意就可以成为某个组织的成员。一个人要成为某个组织的成员,首先要具备这个组织所需要的条件,然后还要履行一定的手续,才能进入组织内部,成为正式的组织成员,在其中获得某个角色地位。因此,现代社会组织都具有明确的边界。一个社会组织的成员数量到底要多少,并无限定,小到两人小组,大到千万人的政党组织。这些性质各不相同的社会组织,对成员的要求也相距甚远。有的对资格要求十分严格,有的则较为宽松;有的加入手续十分复杂,有的则比较简单。

2. 特定的活动目标

目标是社会组织最重要的构成要素,它决定着组织的性质、发展方向和规模。组织成员参与组织的动机可能有很大的差别,但他们最终都要统一到共同的组织目标之下。同时,组织目标要能够集中体现他们的共同愿望与利益。特定的组织目标是社会组织存在的依据,指示着组织活动的方向。

3. 明确的行为规范

不以规矩,不成方圆。规范是社会组织内成员互动的基础,它指导个人和团体在面临各种情况时如何思考和行动。社会组织由于其特有的目标,以及内部精细的社会分工,要把各自独立的行动有机地结合起来,就必须制定严格、明确的社会规范,包括本组织的性质、目标、任务、组织原则、组织成员的地位与角色、权利与义务以及组织活动的规则等等。

4. 地位分层体系

任何组织内都有一套地位分层体系。地位是人们在社会关系中所处的位置。社会组织为了有效地实现其特定目标,就必须对其成员进行合理配置,在纵向上形成由决策者、管理者和执行者构成的一种支配—服从的层级体系。

5. 物资设备

一定的物资设备是一个组织开展活动所必需的物质基础,包括资金、技术、机器、厂房、办公场所等等。不同的社会组织需要不同的物资设备,但不管怎样,一个组织要正常运转,就必须要有相关的物资设备来支持。

(三)组织的结构

作为具体的社会组织,在具体的结构上有自身的特点。每一个具体的社会组织根据自己的需要都会选择一个适合自身的正式结构。

组织的正式结构就是指组织内部不同职位、不同部门之间的关系组合模式。

一般来说,基本的组织结构可以分为直线型、职能型、网络型三种类型。这三种组织结构只是组织结构的基本类型,在具体的组织中更多的是这三种类型的有机组合,如直线职能制等,可以根据社会组织的具体情况进行有机组合,选择一种最适合自己组织的结构方式。现代组织的常见类型都是由前述三种基本类型复合演化而来的。