

21世纪经济管理

优秀教材译丛

 CENGAGE
Learning™

[美] 詹姆斯·坎贝尔·奎克
戴布拉·尼尔森

著

*James Campbell Quick
Debra L. Nelson*

组织行为学

现实与挑战 (第7版)

PRINCIPLES OF ORGANIZATIONAL BEHAVIOR:
REALITIES AND CHALLENGES

刘新智 闫一晨 邱光华 译

► 国外经典教材，百余所大学选用

清华大学出版社



21世纪经济管理

优秀教材译丛

014007406

CENGAGE
Learning™

[美] 詹姆斯·坎贝尔·奎克 著
戴布拉·尼尔森

James Campbell Quick
Debra L. Nelson

组织行为学

现实与挑战(第7版)

PRINCIPLES OF ORGANIZATIONAL BEHAVIOR:
REALITIES AND CHALLENGES

刘新智 闫一晨 邱光华 译

清华大学出版社



北航

C1694019

303700410

北京市版权局著作权合同登记号 图字 01-2012-2068 号

Principles of Organizational Behavior: Realities and Challenges, 7ed
James Campbell Quick and Debra L. Nelson

Copyright © 2011 by South-Western a part of Cengage Learning.

Original edition published by Cengage Learning. All Rights reserved. 本书原版由圣智学习出版公司出版。版权所有,盗印必究。

Tsinghua University Press is authorized by Cengage Learning to publish and distribute exclusively this simplified Chinese edition. This edition is authorized for sale in the People's Republic of China only (excluding Hong Kong, Macao SAR and Taiwan). Unauthorized export of this edition is a violation of the Copyright Act. No part of this publication may be reproduced or distributed by any means, or stored in a database or retrieval system, without the prior written permission of the publisher.

本书中文简体字翻译版由圣智学习出版公司授权清华大学出版社独家出版发行。此版本仅限在中华人民共和国境内(不包括中国香港、澳门特别行政区及中国台湾)销售。未经授权的本书出口将被视为违反版权法的行为。未经出版者预先书面许可,不得以任何方式复制或发行本书的任何部分。

Cengage Learning Asia Pte. Ltd.

5 Shenton Way, #01-01 UIC Building, Singapore 068808

本书封面贴有 Cengage Learning 防伪标签,无标签者不得销售。

版权所有,侵权必究。侵权举报电话:010-62782989 13701121933

图书在版编目(CIP)数据

组织行为学:现实与挑战(第7版)/(美)奎克(Quick, J. C.), (美)尼尔森(Nelson, D. L.)著;刘新智,闫一晨,邱光华译. --北京:清华大学出版社, 2013

(21世纪经济管理优秀教材译丛)

书名原文: principles of organizational behavior: realities and challenges

ISBN 978-7-302-33988-5

I. ①组… II. ①奎… ②尼… ③刘… ④闫… ⑤邱… III. ①组织行为学 IV. ①C936

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2013)第 227672 号

责任编辑:刘志彬

封面设计:汉风唐韵

责任校对:宋玉莲

责任印制:李红英

出版发行:清华大学出版社

网 址: <http://www.tup.com.cn>, <http://www.wqbook.com>

地 址:北京清华大学学研大厦 A 座 邮 编:100084

社总机:010-62770175 邮 购:010-62786544

投稿与读者服务:010-62776969, c-service@tup.tsinghua.edu.cn

质量反馈:010-62772015, zhiliang@tup.tsinghua.edu.cn

印 刷 者:清华大学印刷厂

装 订 者:三河市新茂装订有限公司

经 销:全国新华书店

开 本:185mm×260mm

印 张:46.75

字 数:1176千字

版 次:2013年11月第1版

印 次:2013年11月第1次印刷

印 数:1~3000

定 价:88.00元

产品编号:042789-01

作者简介

詹姆斯·坎贝尔·奎克

詹姆斯·坎贝尔·奎克(James Campell Quick)博士是古斯拜领导学院的“杰出教授”、“优秀教师学院”的“杰出教授”,还是得州大学阿灵顿分校管理系的组织行为学教授。他是英国兰开斯特大学管理学院和健康与医药学院的客座教授。他获得过科尔盖特大学的荣誉文学学士学位。在该大学,他还做过“乔治·科布研究员”(George Cobb Fellow)和哈佛商学院协会的实习教师。他在休斯敦大学获得了MBA学位和博士学位。他修完了行为医学(哈佛医学院)专业和作战压力治疗专业(位于圣安东尼奥的得州大学健康科学中心)的研究生课程。奎克博士还是工业与组织心理学学会、美国心理科学联合会、美国心理学会和美国压力研究所的会员。2002年,他被美国心理基金会授予“哈里和米里亚姆-莱文森奖”(Harry and Miriam Levinson Award)。奎克博士与自己的弟弟(乔纳森·奎克,M.D.,M.P.H.)一起奠定了“预防性压力管理”领域的研究基础,而“预防性压力管理”一词已经被收入美国心理学会编纂的《心理学词典》(2007)。他们与戴布拉·L. 尼尔森(Debra L. Nelson)合作的论文《公司战:作战压力与战斗疲劳预防》(尼尔森为第一作者)在美国管理协会主办的核心学术期刊《组织动态》上发表,并因此获得“1990年度杰出专业论文奖”。目前,该论文已被列入美国空军学院和美国陆军战争学院的教学内容之中。他在自己的著作《管理人员健康管理》(剑桥大学出版社,2008)中大力倡导道德、诚信领导,并向读者宣传了瑞贝卡·乔普(斯沃斯莫尔学院院长)和约翰·古斯拜及其妻子朱迪·古斯拜(两人是古斯拜领导学院的创建者)的事迹。

奎克博士获得过很多奖项,享有很高的声誉:他的名字被收入《世界名人录》第7版(1984—1985);获得过“摩龙奖”(Maroon Award,科尔盖特大学校友会,1993);还获得过美国心理学联合会颁发的主席嘉许奖。在得州大学阿灵顿分校,奎克博士分别荣获“2008年度学院杰出教师奖”和“2009年度杰出研究贡献奖”。

奎克博士是美国空军预备役人员,拥有上校军衔,现已退役。退役前,他曾在得克萨斯凯利空军基地圣地亚哥空军后勤中心从事信息咨询工作(IMA)。他是59医疗联队的杰出客座教授(1999),还是美国陆军西点军校的访问学者(2007)。他毕业于空军战争学院。他在军队中获得过的奖励和勋章有:功勋奖章、优秀服务奖章、国防部服役青铜星章。目前,他由美国国防部长罗伯特·盖茨任命,在国防健康委员会下属的心理健康咨询委员会中任职。

奎克博士的前妻是雪莉·格莱姆斯·谢姆伯(Sheri Grimes Schember)女士。他们两人都是科尔盖特大学校长俱乐部、美国心理学基金会银牌协会和得州大学校长委员会成员,而且还是扶轮基金会的主要捐赠者。奎克博士过去曾担任大西南扶轮俱乐部的总裁。现在,他是奎克-尼尔森集团的合伙人。

戴布拉·L. 尼尔森

戴布拉·L. 尼尔森(Debra L. Nelson)博士是商业协会斯皮尔斯学院的企业管理教授,并担任俄克拉何马州州立大学的管理学教授。她在得州大学阿灵顿分校获得博士学位,并在求学期间获得过“欧文论文奖”(R. D. Irwin Dissertation Award)。戴布拉博士曾在各种学术期刊上发表 90 多篇论文,其主要研究领域:组织压力管理、工作中的性别问题和领导问题。她的研究成果已在《经营者学会期刊》(*Academy of Management Executive*)、《美国管理学会学报》(*Academy of Management Journal*)、《MIS 调查季刊》(*MIS Quarterly*)、《组织动态》(*Organizational Dynamics*)、《组织行为学期刊》(*Journal of Organizational Behavior*)等刊物上发表。另外,她还是一些著作的合著者和合编者,这些著作有《组织行为学:科学、真实世界与你》(*Organizational Behavior: Science, the Real World and you*, 第 6 版,西南圣智学网,2009)、《积极组织行为学》(*Positive Organizational Behavior*, 塞奇出版社,2007)、《组织领导》(*Organizational Leadership*, 西南圣智学网,2004)、《性别、工作压力与健康》(*Gender, Work stress, and Health*, 美国心理学联合会,2002)、《前进中的女性管理者》(*Advancing Women in Management*, 布莱克威尔出版公司,2002)以及《组织中的预防性压力管理》(*Preventive Stress Management*, 美国心理学联合会,1997)。戴布拉博士还担任过很多组织的顾问,包括美国电话电报公司、美国富达保险公司、州立农业人寿保险公司和西南贝尔公司等。此外,她还给许多组织讲授组织领导知识,并举办过预防性压力管理讲座。这些组织有蓝十字蓝盾公司、康菲石油公司、俄克拉何马州天然气和电力公司、俄克拉何马天然气公司和美国联邦航空管理局。在教学方面,她也取得了杰出的成就,获得的奖项有“格林纳研究生教学奖”(Greiner the Greiner Graduate Teaching Award)、钱德勒-福瑞茨和赖茨研究生教学奖(the Chandler-Frutes and Reitz Graduate Teaching Award)、“大学董事会杰出教学奖”(the Regents' Distinguished Teaching Award)、“大学董事会杰出研究奖”(the Regents' Distinguished Research Award)和“俄亥俄州州立大学柏灵顿学院北方教师成就奖”(Burlington Northern Faculty Achievement Award at OSU)。尼尔森博士还是《组织行为学期刊》、《领导与组织研究学报》(*Journal of Leadership and Organizational Studies*)和《领导》等学术刊物的编审。她也是尼尔森-奎克集团的合伙人。

献给我们的学生：

你们是我们职业生涯的基础，使我们与现实保持接触。你们向我们提出挑战，让我们不断超越自己。

前 言

在《组织行为学：现实与挑战》第6版面世之际，世界经历了自20世纪30年代大萧条时代以来最为严峻的经济衰退。对于许多人而言，这是一个令人恐惧的时代，而且对于所有人而言，这也是一个充满挑战的时代。尽管各所大学收到的捐赠的数量急剧减少，但是它们仍在进行研究和教学工作，这使得我们所从事的这个已经存在了一百多年的职业得以延续。在经济危机蔓延的时候，华尔街不断传出道德丑闻，令美国和其他各国渴望找到诚信的领导者以及一种更为有效的方法，以便更好地了解 and 领导组织成员。然而，就在危机蔓延之际，本书第7版在机遇和乐观之中诞生了。要知道，机遇和乐观正是组织行为学的核心所在。机遇是指“有利的时机”或“前进与进步的机会”。在每次危机中，都是既存在机遇又存在挑战：我们的选择是抓住机遇，但又不藐视存在的危险。我们不仅仅是对变化作出反应，还要鼓励学习这门课程的学生和组织中的领导者争做有利于变化的发起者。运用从组织行为学这门课程中学到的知识和养成的洞察力，我们可以采取行动，创造某些类型的组织。在这样的组织中，我们可以更加兴旺，变得更为强大，并体会到那些愉悦（或生产效率高）的工人身上所散发出的饱满热情。没人能够预言未来，但是每个人都是创造未来的参与者。这是一次机遇，它让我们得以发展这门学科，并将组织行为艺术付诸实践，从而造福所有相关的人。这些人包括工人和领导、男人和女人、所有种族的人和各种职业者以及所有拥有多样化信仰传统的人。

与其他教材相比，《组织行为学》这部书的独特之处体现在一些循环出现的栏目（即“科学研究”、“真实世界”和“自我检测”）之上。“科学研究”部分体现了这门学科广博而深厚的研究基础。我们的教材牢牢地把握研究这一中心任务，内容不仅包括传统的研究课题，还包括这一学科领域内最新的研究成果。这些研究和理论正是构成我们知识的基础。“真实世界”栏目反映的是各种类型的组织中正在发生着的事情。这些组织有公益性的，有私人的，有大型的，有小型的，也有分别以产品和服务为导向的。在本教材中，这些存在于真实世界中的各类组织都被当作案例使用。在这些案例中，经理们都在实践中运用组织行为学知识，但一些案例向我们展示了成功的经验，而另一些向我们展示的则是失败的教训。“自我检测”这一栏目向我们展示了个体和组织在成长和发展过程中所面临的机遇。在本书中，为了鼓励学习者积极主动地学习这个栏目，我们设计了一些个人和群体活动。

组织行为学是一门在组织背景下研究个体和群体行为的学科。它所研究的重点都是一些永恒的话题，如激励、领导、团队合作以及沟通等。数十年以来，这些问题一直吸引着人们的注意力。此外，这门学科也研究各类组织当前所面临的一些问题。我们如何激励员工做出合乎伦理道德的行为，让组织履行公民义务，并让它们不仅仅关注是否尽到了取得优秀业绩的责任？员工与组织之间所达成的新型心理契约是什么？各种职业是如何发

生变化的,以及将来我们还会看到什么样的变化?在虚拟的组织和团队中,是怎样规范雇员的行为的?当一家具有强势文化且需要保持稳定的公司面临顺应潮流、变得更具竞争力且更具灵活性的变革压力时,会发生什么样的事情?由此可见,组织行为学原理这门课程既研究老问题,也研究刚出现的新问题。

与以往的版本一样,主题包罗万象、富于变化是这本书不断更新的动力所在。我们合理安排了书中的各个主题,每一主题都注重对组织中人的研究。本书所安排的三个副主题是全球化、多样化和伦理观。与以前一样,这些副主题所反映的都是经理们所面临的挑战。不过,在本书中,我们对这些副主题的次序进行了调整,并改变了阐述它们的方式,使其更适合教学需要。全球市场仍然与以往一样,没有国家边界,不受时间和距离限制。可以说,多样性是一笔巨大的财富,它蕴含着可以创造巨额财富的技能和知识。但要发挥多样性的优势,经理们就需要建立一种视差异为财富的组织文化。规范组织成员的行为,使之符合伦理道德,意味着在一个白领犯罪现象增加和对组织的公共监督得以强化的时代,组织要教会成员如何正确做事。

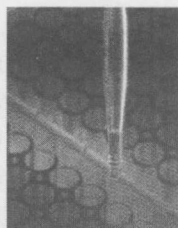
组织希望所有雇员都能不断地学习。我们的教材基于这样一个假设,即学习不仅涉及知识的获取,还涉及技能的培养。与组织行为学这门学科有关的丰富的理论和各种研究都必须转化为应用工具。因此,本教材为学习者提供了多种机会,让他们了解概念、观点和理论,并练习技巧、培养能力、端正行为,从而提高自己的工作行为管理水平。对于未来的管理者来说,知识和技能都是不可或缺的。我们希望他们从本书中所学到的知识和技能,能帮助他们在变化的工作环境中取得成功。

本书特色

本书具有几个比较大的特色,它们对“科学研究”、“真实世界”和“自我检测”等栏目进行了拓展,将学习和实践应用结合起来。我们所设计的这些特色能提高学习者将理论和研究付诸实践应用的能力,能激发学生的学习兴趣,引导他们进行讨论,从而促进认知型和技能培养型的学习。从第一章的图 1.4 中你可以看到,“基础知识”与“科学研究”栏目密切相关,“技能应用”与“真实世界”栏目联系紧密,而“知识与技能培养”又与“自我检测”栏目直接相关。“科学研究”(“基础知识”)、“真实世界”(“实际问题”)和“自我检测”(挑战)这三个栏目体现了本教材的教学特点。

科学研究栏目

在每一章中,我们都设有一个名称为“科学研究”的栏目,它对与本章主题相关的最前沿的研究工作进行了总结。本栏目让学生们了解与组织行为学相关的知识是如何发展变化的,并理解这门学科的科学本质。例如,第十章中的“科学研究”栏目就重点解释了某些人格是如何让个体避免做出会导致不符合伦理道德行为的决策的。



参考文献丰富

在编写本教材时,我们广泛参考了以往和当前的研究文献。在教材的结尾,就每一章而言,学生们都可以看到很长的参考文献名单。这样,在学习过程中,他们就可以参考这些文献,以便深入探究与每一章相关的主题。在本教材的第7版中,我们新参考和引用的研究项目、理论文章和著作总数达两百多种,这在很大程度上更新了教材内容。此外,我们在每一章中还增加了新内容和一些重要术语,以反映组织行为学这门学科所发生的积极变革。例如,与原版本相比,本书的第四章对工作中的情感问题进行了更为深入和详细的论述。而且,在本教材第7版中,我们将与情感问题有关的其他研究进行整合,使其贯穿教材始终。在第七章中,我们重点论述了工作狂问题,并探讨了此情况引起的工作和生活的平衡问题。而在第八章中,我们则阐述了推心置腹沟通的重要性,并解释了它为什么是治愈社会孤立症的良方。第十二章则反映了感召领导理论(变革、魅力和诚信)和情商理论的日益盛行情况。

展望与回顾栏目

位于本教材第7版开头和结尾部分的两篇小品文(如同前面的版本一样),是与六个大型组织有关的真实世界。通过这些小品文,我们对每一章节的内容框架进行了勾勒。第7版所收录的这些大型组织都是新选的,它们是卡迈仕(CarMax)公司、宜家(IKEA)公司、脸谱网(Facebook)、诺德斯特龙(Nordstrom)公司、捷讯移动科技公司(Research in Motion, RIM)和德勤(Deloitte)公司。如同过去一样,一提到这些公司,人们通常会想到制造与服务、利润与亏损、大型与小型组织等方面的事情。本教材自始至终都收录了与这六家大型组织有关的新闻故事,借此学生们可以深入了解这些公司,这种认识不是靠粗略的一瞥能够获得的。位于每章结尾的名称为“课后回顾”的小品文,是前面“课前思考”小品文的延续。它们的内容都与某个特定的大型组织有关,能让学生们更加深入地了解一些大型公司的情况。

真实世界栏目

在新版教材中,我们在每一章中都添加了两篇名称为“真实世界”的小品文,旨在帮助学生们了解当代组织生活。这些“真实世界”反映的主题是全球化、多样化和伦理道德问题。这其中不但有成功的案例,也有失败的案例,为学习者提供了很好的学习机会。在第四章中,我们收录的“真实世界”小品文重点介绍了捷步达康(Zappos)公司。在这家公司中,员工们热爱自己的工作,学生们可以从中看到该公司是如何提高工作满意度和顾客满意度的。第十二章中的“真实世界”小品文介绍的是雅芳公司的CEO钟彬娴(Andrea Jung)以及她不同寻常的领导哲学。

自我检测栏目

这些栏目中的练习题为学生们提供了一些回馈信息,它们均与每一章的主题相关,

而且是与这些主题的重要方面有关。例如,在第十章的“自我检测”栏目中,学生们通过做练习,可以确定自己是擅长创造性解决问题方式还是逻辑性解决问题方式。在第十三章的“自我检测”栏目中,通过练习,学生们可以发现他们处理冲突的风格。每一个“自我检测”栏目都与一定的主题相关,它们可以帮助学生独自获取知识,或提高学科培养技能的能力。学生们可以利用自我检测结果,发现自己的优点和不足,并且改变行为方式。



多样性对话栏目

费耶·考奇拉(Faye Cocchiara)为本教材的第7版精心编写了一整套“多样性对话”栏目。这些栏目中的内容都选自一些新闻和报纸,我们对其进行了特别设计,以鼓励学生们进行坦诚的对话和讨论。我们这样做的目的就是要创造一种心理安全环境,让学生们去讨论一些情绪化和比较敏感的问题。在新版教材中,我们为每一章都配上了“多样性对话”栏目,而本教材的第6版中只有9篇这样的小短文。例如,第七章中“多样性对话”栏目的题目是“在国内暴力‘大行其道’的时刻”,而第一章中“多样性对话”栏目的题目则是“妇女在经济衰退时代所取得的胜利”。



讨论与交流题

所有学生都需要培养自己的口头和书面沟通能力。在教材每一章的结尾,我们都配备了讨论与交流题,让学生们采用某种沟通形式试着应用每一章中的材料。这些问题具有一定的挑战性,要完成任务,学生们需要撰写备忘录和简报,并准备课堂发言所用的材料,采访相关领域的一些专家,自己开展研究以收集与某些重要管理主题相关的信息,从而为课堂讨论做好准备。

道德困境练习

乔安妮·盖文(Joanne Gavin)为本书第7版精心编写了一套新的“道德困境”练习题。对于学生们来说,培养道德推理能力、掌握摆脱道德困境的本领,是学习中的难点所在。对于一些复杂问题来说,根本不存在简单的答案。因此,针对每一章的内容,我们都设计了一个“道德困境”练习题,它给学生们提供了一个好机会。借此,学生们可以参与伦理道德问题相关的辩论,在作出艰难决策和身处不利处境时,学会进行道德推理。

实践练习

在每一章结尾,我们都设计了检验针对性很强,且需要学生进行团队合作才能完成的实践练习。这种题型的设计旨在督促学生学会团队合作,从而加深对所学章节中重要内容的理解。这样的练习给学生们提供了锻炼人际交往技能和在团队背景下进行思考的能力。例如,在实践练习4.2中,我们给学生们提出了组织所面临的12个道德问题,然后让他

们组成团队对这些问题的各个方面进行讨论,并提出解决问题的建议。而在实践练习 10.1 中,我们的实践练习则把学生放在了公司经理的角色上,让他(她)决定是否解雇某个工人。我们把这些要解雇的雇员的“简历”给学生们,让他们提出建议,以决定解雇哪些人。

新修订的案例

在教材的后面,我们为每一章都附上了一个案例。在这些案例中,有一半是刚刚收录的,另一半则在旧版本的基础上进行了更新。每一个案例都针对一个实际问题,为了学习方便,我们对其进行了少量修改。我们给学生们提供这样的机会,是为了让他们就案例内容进行讨论和思考,从中得到启发,然后在给定的案例所限定的框架内对所学的知识进行应用。在教材后面出现的“黏合案例”都是新收录的,它们反映的均是网上零售商 Zappos.com 在经营过程中所遇到的各种问题。另外,名称为“Workplace”和“BizFlix”的视频案例也是新收录到教材中的。

学生喜欢的一些新特点

《组织行为学》这本教材具有一些经过时间检验、独特且有趣的特点。而且,新版教材还具有一些全新而且富于创造性的特点。在每一章的开头,我们都先提出本章的学习目标,这样学生们就知道自己将要学习的内容大致有哪些。而每一章结尾的章节内容总结与开头的学习目标紧紧呼应。教材中的图形和图表让学生更容易抓住每一章中的学习主题,从而积极主动地融入学习过程。教材中的图片可以帮助学生加深学习印象,在很多情况下,它们都是对课文内容的有益补充。

本教材每章的结尾也很有特点。在每一章结尾,学习者可以看到重要术语表、复习题、讨论题和案例等。这些部分都与前面所学的内容紧紧相扣,它们是为锻炼学生们的实际应用能力而设置的。

在本教材中,我们所收集的案例来自各种各样的组织(跨国公司、地区型组织、非营利性组织和公益性组织等)。我们把这些例子进行了整合,使之贯穿教材的始终。这本教材的一个独特之处是,它重点介绍了六家大型公司(我们在前面已经提到过它们的名字)的经营情况。这些大型公司是各种类型组织的代表:小型的、大型的、营利性的、非营利性的、私人的和公益性的。我们将这六家大型公司的案例贯穿教材始终,旨在保持教材案例的连续性和深度,这种效果不是采用一些各自独立的案例所能达到的。

学习帮助

为了帮助学生们学习、理解、应用《组织行为学》这本教材中的知识点,本教材第 7 版为学习者提供了许多独具特色且全面的学习工具。

网站 学习者打开网址: www.cengage.com/international, 就会发现一个内容丰富的学习网站,它是教材内容的有益补充,为学习者提供了更多的练习题。在这儿,学习者可以找到每章的术语表和互动性测验题。

学习者超值赠送网站 学习者超值赠送网站的网址: www.cengage.com。这是本

教材第7版新增加的一个网站。学习者可以根据学习需要利用本网站学习,里面的资源具有很强的针对性,与教材内容联系紧密。它对学习者所学的概念进行了生动形象的阐释,是学习本教材的好帮手。网站中增设了很多互动性学习工具,包括在线测试、闪视卡、幻灯片、概念辅导、学习游戏等。学习者可以通过密码登录该学习网站,了解更多信息。如果对该学习包还有什么不了解的地方,可以直接向本地的西南圣智学网(South-Western/Cengage Learning)销售代表进行咨询。

教师喜欢的一些新特点

我们知道教师的工作很忙,他们希望教材的作者和出版商能给自己提供帮助,以便做好教学工作。在教师们所期望的教辅资源中,最重要的应该是一个统一而又完整的教学辅助包。为此,我们特意为教师开发了一个教辅包。

教辅包

为了帮助教师更好地使用本教材教学,我们为此开发了一整套教辅资源:配有指导视频的教师手册、测试题库、自动测试系统(这是一个计算机化测验软件)、幻灯片课件、一个产品支持网站和一套视频。视频中的录像片段公司都与真实的公司有关,而且学生们对这些公司应该都比较熟悉。此外,视频中有一部分是好莱坞电影片段。在教学过程中使用视频,可以提高课堂授课效果,深化教学的主题,从而让学生在学组织行为学这门课程时获得持续性和整体性的感受。

配有指导视频的教师手册 《组织行为学》这本教材所配的教师手册是由中田纳西州立大学的戴维·A. 弗泰(David A. Foote)、新墨西哥大学的约瑟夫·E. 尚普(Joseph E. Champoux)和B. J. 帕克(B. J. Parker)共同开发的。《组织行为学》第7版的教师手册只能从产品支持网站上获得,该网站的网址: www.cengage.com/international。每一章都包含下列信息:

- 章节浏览——各章内容的概要。
- 教材列出的学习目标。
- 重要术语——与各章内容有关的术语表。
- 各章总结——在每一个重点下面都有一个配有叙述性文字的延伸提纲,以便丰富讨论内容,并列出其他一些例子和问题。延伸提纲大约有几页长,里面还附有教学建议。
- 章末问题的提示答案——给出复习题、讨论、交流题和“道德困境”练习的详细提示,并对课堂讨论活动提供了建议。
- 给出了第7版新添的“自我检测”栏目的参考答案。
- 实践练习——对每一个练习进行简要描述,并对可能得到的结果进行了详细总结。同时,在教师手册中还有一些课本中没有的实践练习。就某些实践练习提供用于讨论的问题。最后,在“更多实践练习”标题下,教师们还可以找到一个资源列表,里面有更多练习可供选择。

- 案例——提供了详细的案例讨论题的参考答案。
- 配有 MBTI 职业性格测试材料(选用)——与沟通、领导、动机、决策、冲突解决、权力、压力和时间管理以及管理变革等知识点有关,描述详细,并配有练习。为不熟悉 MBTI 职业性格测试的教师考虑,我们在本教师手册第 3 章结尾对 MBTI 职业性格测试问卷进行了说明。在该介绍部分,我们还附上了其他一些很好的参考资料,以帮助教师获得更多与职业性格测试有关的信息。
- 视频案例——对每一章中 Workplace 和 BizFlix 部分的视频案例,我们都提供了参考答案。

测试题库 本书第 7 版的测试题库由明尼苏达州州立大学曼卡多校区的乔恩·G. 卡利诺夫斯基(Jon G. Kalinowski)开发,已经进行了全面更新。本测试题库包含 1 200 多道多项选择题、正误判断题、配对题和短文阅读题。在第 7 版中,我们新加入了大量应用题。此外,我们还根据布鲁姆教学目标分类法对每一个问题进行了编号。布鲁姆教学目标分类法有一个非常著名的测试与度量工具,它根据问题的水平(容易、中等或较难)和类型(应用、回忆或理解)对练习题进行分类。而且,每一个问题都符合美国管理学院联合会(AACSB)的学习标准。使用新版教材的教师只有登录产品支持网站(www.cengage.com/international)才能下载使用该测试题库。

自动测试系统 该教学辅助系统含有测试题库中的所有问题。这是一款非常好用的软件,它可与微软公司的 Windows 系统和苹果机兼容。教师可以添加或编辑问题、教学材料以及答案,并能从电脑屏幕上预览问题(随机性预览或多次预览)并加以选择。同时,教师们还可以在网上组织测试并进行监督,而这种测试活动无论是通过互联网、局域网(LAN)还是广域网(WAN)都能进行。

幻灯片课件 威斯康辛大学欧克莱尔校区的唐纳·罗利(Donna Raleigh)为本书制作了 300 多页幻灯片。这些幻灯片与课本内容、讲座大纲和某些极具创造性的改动部分有关,突出强调了其中的某些人物,有助于提高课堂授课效果。这些幻灯片课件可以从产品支持网站(www.cengage.com/international)上下载。

网站 《组织行为学》这本教材配有自己的产品支持网站,请教师们查询网址:www.cengage.international。为了使课堂教学顺利进行,教师们可以从网站上下载教材的全套幻灯片课件。另外,教师手册和测试题库也可以从本网站下载。

基于 WebCT[®] 和 Blackboard[®] 的 WebTour[™] WebTour 是在 WebCT[®] 和 Blackboard[®] 上运行的一款互动型学习软件,它利用互联网的力量为学习者提供了创新性的学习辅助手段。在教学过程中,教师也可以使用这一平台讲课,或者让学生们利用这一平台自学。这一平台具有很多优点,利用它,学习者可以获得与小测验和考试有关的自动信息反馈,观看利用多媒体和互动性手段展示的概念阐释,在线做习题以巩固所学的知识,翻阅有音频支持的闪视卡,并通过在线论坛进行更多互动、参与更多的学习活动。

“Take 2”视频教程 我们为《组织行为学》第 7 版教材设计了一套视频教程。开发者根据教材内容精选了一些视频片段,以帮助学生们加深对教材中各个概念的理解。BizFlix 是一款新开发的视频案例,由新墨西哥大学的约瑟夫·E. 尚普开发,其中有从一些走红影片(如《迷失东京》、《胜利之光》和《发射失败》)中节选的片段。在 Workplace 视

频案例中,学习者可以观看某些公司的介绍。例如,三菱旗下的 Evo、奴米有机茶(Numi Organic Tea)公司和 Flight 001 等。具体的使用方法,教师可以查阅教师手册。

感谢本书的审阅者

在此,我们向所有参加本教材审阅的同人表示感谢。他们对教材的学术准确性、写作风格和教育方法进行了评价。我们在新版教材中所做的诸多变动正是得益于他们的宝贵建议。我们对以下人员的帮助表示感谢!

(名单略)

鸣谢

《组织行为学》第7版与前6版一样,也是团队合作的结晶。在此,我们要对所有的团队成员表示感谢。我们的编辑米雪尔·罗兹(Michele Rhoades)和斯科特·佩尔森(Scott Pearson)极富创造力,他们是杰出的团队成员,为该教材的出版付出了很大心血。开发编辑艾琳·古登戴尔斯伯格(Erin Gudendelsberger)是我们工作活力和创意的来源,她使我们坚定地克服了所有困难,从而完成了整个教材的编写工作。

阿肯色州州立大学的费耶·考奇拉(Faye Cocchiara)是我们的老同事和合作者,自本教材第5版编写以来就一直和我们并肩工作。翻开教材,读者很容易就能听出她的声音。阅读教材,尤其在与多样性有关的部分,她的观点和研究成果更是一下便能被读者所领略。从教材的第一章开始,在每一章中,所有的“多样性对话”栏目都是由费耶策划、设计、编写的。

佐治亚大学的劳拉·丽涛(Laura Little)在本书第7版编写之际加入了我们这个团队,她的影响在整个教材中随处可见。她对工作中的情感问题颇有研究,在教材情感部分的编写中起到了独当一面的作用。她优秀的教学水平在教材的“科学研究”栏目中体现出来,她编写的这个栏目既有趣又不落窠臼,而她选取的与“真实世界”栏目有关的例子,也能马上引起学生的共鸣。劳拉为新版教材增添了时代色彩,我们很高兴能拥有这样的团队成员。

玛瑞斯学院管理学院的乔安妮·盖文(Joanne Gavin)继续为本教材设计了道德困境练习,她的工作热情相信读者能够从字里行间感受到。从教材第5版开始,她一直是书中道德困境练习的策划和编写者。第7版教材中的新编道德困境练习是她最新创意的体现。她的高尚品质在她带领自己的学生参加“伦理杯”(Ethics Bowl)全国比赛时已有体现,这种品质将会继续影响我们和她的学生。

谈到伦理道德,约翰·L. 古斯拜(John L. Goolsby)和朱迪·古斯拜(Judy Goolsby)向得州大学阿灵顿分校商业学院捐赠200万美元用于建设古斯拜领导学院(如本书第二章中的伦理部分所谈到的),这样一笔巨大的捐赠为商业教育中伦理和正直教育的重要性画上了一个惊叹号。约翰以自己的正直和谦逊为社会树立了一个崇尚伦理道德的榜样。

我们感谢新墨西哥大学的约瑟夫·尚普为本书配上了新的 BizFlix 视频案例。同样,

也要感谢 B.J. 帕克为我们的新版教材制作了全新的 Workplace 视频案例。

瓦尔帕索大学的迈克尔·姆卡迪(Michael McCuddy)的工作表现一直优秀,他编写了每一章的章末案例和每一部分结尾的“黏合案例”。在选择能吸引学生的组织问题方面,他有自己的独到之处。杰夫·姆卡基(Jeff McGee)的工作对我们的帮助很大,他能就小企业和企业的经营提出很好的建议。作为管理系主任,他给了我们很大的支持。另外,得州大学阿灵顿分校的图书管理员卡罗尔·波恩(Carol Byrne)和鲁斯·布洛克(Ruthie Brock)也为本书的出版工作提供了很大支持。

开发能提高课堂教学效果的教辅材料需要众多人员的参与。中田纳西州立大学的戴维·A. 弗泰(David A. Foote)、新墨西哥大学的约瑟夫·E. 尚普(Joseph E. Champoux)和 B.J. 帕克(B.J. Parker)为本教材开发了一套很好的教师手册,并配上了视频操作指南。明尼苏达州州立大学曼卡多校区的乔恩·G. 卡利诺夫斯基(Jon G. Kalinowski)为开发与教材配套的测试题库作出了很大的贡献。在此,我们还要感谢威斯康辛大学欧克莱尔校区的唐纳·罗利(Donna Raleigh),他为新版教材制作了幻灯片课件。

我们很荣幸在教材的编写过程中得到了许多同事的支持,他们参加了本教材所有版本的开发工作。他们是得州农工大学的麦克·希特(Mike Hitt),俄克拉何马州州立大学的肯·依斯特曼(Ken Eastman),贝勒医学院的丽莎·肯尼迪(Lisa Kennedy),宾汉姆顿大学的加纳基·古蒂(Janaki Gooty),美国电报电话公司的乔·安妮·威尔森(Jo Anne Wilson),Galligan & Manning 出版社的泰米·曼宁(Tammy Manning),得州州立大学的戴维·马克(David Mack)、戴维·格雷(David Gray)、米涛·贝尔(Myrtle Bell)、肯·普莱斯(Ken Price)、温迪·卡斯珀(Wendy Casper)、卢永梅(Yongmei Lu)、吉姆·拉威尔(Jim Lavelle),萨姆休斯敦州州立大学的朱莉安娜·莉莉(Juliana Lily),达拉斯大学的 J. 李·惠廷顿(J. Lee Whittington)。玛丽琳·麦西克-弗雷(Marilyn Macik-Frey)为团队合作作出了很大贡献,她使团队成员之间的沟通更加顺畅,让大家更加注重职业健康,还使大家对个性偏好有了更深的了解。

在本书的编写过程中,家人和朋友也一直在鼓励着我们。他们不但给了我们情感上的支持,为课本提供了一些例子,而且还给了我们充足的时间用于精心编写这本教材。对他们的支持,我们表示由衷的感谢。

编写本书要付出辛勤的汗水,但我们两人却乐此不疲。它让我们成为更好的教师,也让我们成为更好的学习者。这也正是我们对本书学习者所寄予的期望!

詹姆斯·坎贝尔·奎克

戴布拉·L. 尼尔森

教学支持服务

圣智学习出版公司 (Cengage Learning) 作为为终身教育提供全方位信息服务的全球知名教育出版公司, 为秉承其在全球对教材产品的一贯教学支持服务, 对采用其教材的每位老师提供教学辅助资料。任何一位通过 Cengage Learning 北京代表处注册的老师都可直接下载所有在线提供的、最为丰富的教学辅助资料, 包括教师用书、PPT、习题库等。

鉴于部分资源仅适用于老师教学使用, 烦请索取的老师配合填写如下情况说明表。

教学辅助资料索取证明

兹证明 _____ 大学 _____ 系/院 _____ 学年 (学期) 开设的 _____
名学生 ☐ 主修 ☐ 选修的 _____ 课程, 采用如下教材作为 ☐ 主要教材 或 ☐ 参考教材:
书名: _____
作者: _____ ☐ 英文影印版 ☐ 中文翻译版
出版社: _____
学生类型: ☐ 本科 1/2 年级 ☐ 本科 3/4 年级 ☐ 研究生 ☐ MBA ☐ EMBA ☐ 在职培训
任课教师姓名: _____
职称/职务: _____
电话: _____
E-mail: _____
通信地址: _____
邮编: _____
对本教材建议: _____

系/院主任: _____ (签字)

(系/院办公室章)
_____ 年 _____ 月 _____ 日

* 相关教辅资源事宜敬请联络圣智学习出版公司北京代表处。



Tsinghua University Press

清华大学出版社

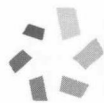
北京市海淀区清华园学研大厦 B 座 506 室

邮编: 100084

Tel: 8610-62770175-4506

Fax: 8610-62775511

E-mail: xuyy@tup.tsinghua.edu.cn



CENGAGE
Learning™

Cengage Learning Beijing Office

圣智学习出版公司北京代表处

北京市海淀区科学院南路 2 号融科资讯中心 C 座南
楼 12 层 1201 室 邮编: 100190

Tel: (8610) 8286 2095/96/97 Fax: (8610) 8286 2089

E-mail: asia.infochina@cengage.com

www.cengageasia.com

目 录

第一部分 导 论

第一章 组织行为和机遇	3
1.1 组织中的人类行为	4
1.1.1 理解人类行为	5
1.1.2 相关学科的影响	6
1.1.3 变革时代的行为	7
科学研究 对变革采取强有力的、积极的态度	7
自我检测 1.1 测试你对变革的感受	8
1.2 组织环境	9
1.2.1 作为开放系统的组织	9
1.2.2 正式组织和非正式组织	10
1.2.3 六个典型的组织	12
真实世界 1.1 麦当劳向不同国家学习	16
1.3 变革创造机遇	17
1.3.1 变革给管理者带来的三大挑战	18
1.3.2 全球商业竞争	18
1.3.3 关注顾客 提高质量	18
1.3.4 职场行为与质量	19
1.3.5 在变革时代管理组织行为	20
真实世界 1.2 做奥巴马总统的道德监督大王……你会接受这个工 作吗?	21
1.4 学习组织行为	21
自我检测 1.2 学习风格调查表	22
1.4.1 客观知识	23
1.4.2 技能开发	24
1.4.3 知识与技能的应用	25
1.5 本书纲要	26
1.6 管理的启示: 为未来打基础	27
多样性对话 在经济衰退时期女性更成功——真是这样吗?	27
本章内容总结	29
重要术语	29