

青岛科技大学——美国特洛伊大学王子学院合作办学系列教材

组织行为学简明教程

主编 朱延春

青海人民出版社

《组织行为学简明教程》编写组人员

主 编 朱延春

副主编 邓妍娉 晋文辉 刘庆摇摇

撰稿人 : (以章节为序)

朱延春 邓妍娉 周丽 曹胜

郑德前 刘庆 晋文辉 聂法良

前 摇 言

新编《组织行为学简明教程》是为了适应青岛科技大学与美国特洛伊大学王子学院合作办学的需要而编写的一部特色简明教材。

2004年 7月,山东省教育厅对青岛科技大学与美国特洛伊大学王子学院合作办学项目作出批复,同意两校合作办学,中华人民共和国教育部对此进行了认证。由此,青岛科技大学对外合作办学增加了一条新的渠道,提升了一个新的层次。

现在两校合作办学已开办三期,按照双方合作办学协议,首批中国学生已赴该校王子学院留学。

美国特洛伊大学位于阿拉巴马州特洛伊市,该校成立于 1882年,是美国政府公立大学。历史悠久,文化底蕴雄厚,学校开办了 40多个主修科目, 100多个选修科目,现拥有学生 10000多名,曾被著名的《财富》杂志推选为美国 100所最佳公立大学之一,该校曾培养 1000多名宇航员、1000多名将军。美国特洛伊大学分校遍布世界各地。

美国特洛伊大学是国家教育部认证的美国高校之一,该校在近 100多年发展的历程所显现出来的卓著的教学业绩和科学的办学理念,必将在合作办学中得以交流,并发扬光大。

我们在编写一本教材的过程中,力求简明、扼要、创新、实用,具体说来,教材有这样几个特点:

一、以科学的理论为灵魂,以行为载体为支撑,讲述内容规范、

扼要,叙述层次清楚、简明,最大限度地去避免现行教材中的不必要的西方各种学派的繁杂介绍。

二、加强案例教学。教学案例的选择具有中国性、时代性,从而提高了教学的针对性和实效性。

三、把通常教学中的非正式组织行为,更名为人际行为,我们认为这样表述更为宽泛,使整体结构更为统一。内容更为协调,行文更为规范。违反常规,不知能否得到专家同行的认可?

四、为了使教材保持完整性、知识性和连贯性的要求,本书在讲清楚组织行为的“为什么”和“是什么”之后,我们又增加了“怎么样”这就是“行为规范”一章的来历。

是否恰当?也请专家和同行指正。

圆园园年 员月 员园日

目 录

导言	(员)
第一章 管理理论的历史发展	(愿)
第一节 科学管理理论	(愿)
第二节 行为科学理论	(员源)
第三节 现代管理理论	(员远)
第二章 组织行为学的创立和发展	(圆)
第一节 组织与组织行为	(圆)
第二节 组织行为学的演变和发展	(圆源)
第三节 组织行为学的研究内容、意义和方法	(猿)
第三章 个体行为	(猿)
第一节 关于人性的讨论	(猿)
第二节 个体行为基础	(源)
第三节 心理差异与个体行为	(缘)
第四章 群体行为	(远)
第一节 群体行为的基本概念	(远)
第二节 群体行为的特性	(苑)
第三节 群体决策	(愿)
第五章 组织行为	(怨)
第一节 概述	(怨)
第二节 组织结构	(员缘)

摇第三节摇组织变革与培育	(员员)
第六章摇人际行为	(员缘)
摇第一节摇人际关系	(员缘)
摇第二节摇人际沟通	(员)
摇第三节摇非正式组织中的人际行为	(员)
第七章摇激励行为	(员)
摇第一节摇需要、动机与行为	(员)
摇第二节摇激励理论的基本内涵	(员)
摇第三节摇激励理论	(员)
第八章摇文化行为	(员)
摇第一节摇组织文化概述	(员)
摇第二节摇组织文化的作用	(员)
摇第三节摇塑造完善的组织文化	(员)
第九章摇领导行为	(员)
摇第一节摇领导内涵	(员)
摇第二节摇领导行为	(员)
摇第三节摇授权变理论	(员)
第十章摇行为规范	(员)
摇第一节摇行为规范的理论	(员)
摇第二节摇行为规范的养成	(员)
摇第三节摇行为规范范例	(员)
后记	(员)

导言

一、人类的管理活动

管理 随着人类的诞生和出现 ,伴着人类的发展而完善。

(一)管理行为的萌生

何为管理?简单地说 ,可以概括为“管辖”与“治理”。管理作为一种社会文化现象 ,与人类历史一样源远流长。早在公元前 3500 年 ,人类就记录了最原始的管理活动。生活在幼发拉底河流域的闪米尔人就有了早期的管理活动。猿 4000 多年前(公元前 26 世纪)中国的商代 ,国王已经统辖、指挥几十万军队作战 ,管理上百万分工不同的奴隶进行生产劳动。公元前 16 世纪的周朝 ,中央设有“三公”、“六卿”、“五官”。“三公”即太师、太傅、太保 ,是国家的总管。“六卿”即太宰、太宗、太史、太祝、太士、太卜 ,分管朝廷中的政务、宗族谱系、起草文书、编写史书、策命大夫、祭祀卜筮等职务。“五官”即司徒(司土)、司马、司空(司工)、司士、司寇 ,分别掌管土地、军赋、工程、群臣爵禄、刑罚等。设置非常复杂 ,分工相当严格。周朝还制订了许多管理国家的典章制度 ,并且提出了“明德慎罚”的管理思想。为了适应诸侯王国之间政治、军事活动的需要 ,设立了驿站制度 ,在中央到全国主要都市的大道上每隔 300 里设一驿站 ,备良马固车 ,专门负责传递官府文书 ,接待往来官吏和运送货物等 ,这可称之为世界上最早的管理信息系统。信息传递的速度可以达到平均每天 300 里。这在当时交通条件下是非常先进的。

文明古国巴比伦、罗马在几千年前就对自己的国家进行有效的管理,组织、实施了许多直到今天看来仍然是十分巨大的建筑工程。埃及的金字塔,中国的长城,这些举世闻名的建筑,其组织、协调、指挥能力,不能不令人折服。

管理随人类实践活动共同发展。

(二)人类活动的特点

人类的实践活动是多种多样的。诸如物质生产、精神文化交流、政治军事活动等等。人类活动有三个共同的基本特点。

目的性。

人的活动具有目的性,这是人区别于其它动物的一个显著特点。马克思说,蜜蜂能够营造非常精巧复杂的巢穴,这令许多优秀的建筑师感到惊讶,但是蜜蜂在营造前是不能事先设计出蜂穴的构造的。这就是说,动物的活动是出自其本能,没有思维,当然也没有目的。所以说,人类正是为了实现其强大的目的而去思考、谋划、劳动的。

依存性。

马克思说,从本质上讲,人是社会关系的总和。人类为了生存与发展,必须要求环境和人结成相互依赖、彼此依存的相互关系,在相互关系中生存,在相互关系中发展。孤立的个体不存在于客观现实之中。人类之间的这种相互依存性随着社会生产力的不断发展,社会的不断进步而不断地改变着自己的存在形式。而且这种存在形式将日趋严密和完善。

知识性。

人类在认识自然、改造自然的过程中,在认识社会、改造社会的活动中,在认识自己、完善自己的实践中,积累知识,决定着自己的行为。随着人类知识的逐步积累,对客观规律的认识逐步深化,

人类社会的管理实践需要理论上的归纳、概括,管理学应运而生。各种管理组织、方法和制度也随着人类社会实践的需要而日趋完善。

二、管理的职能与性质

(一)管理的职能

管理实践和人类的历史一样久远,而把管理作为一门科学来进行系统地研究,却是最近一二百年的事情。

管理是指在社会组织中,为了实现预期的目标,以人为中心进行的协调活动。这一表述包涵四种含义:

1. 管理的目的是为了实预期目标。

世界上既不存在无目标的管理,也不可能存在无管理的目标。

2. 管理的本质是协调。

协调就是使个人的努力与集体的预期目标相一致。

3. 协调的条件是社会组织。

当个人的预期目标与社会的共同目标不一致,或者个人无法实现其预期目标需要与其他人合作,或者个人与集体之间行动不一致,这就需要组织协调,社会成员之间这种思想和行动上的不一致是绝对的、必然的。

4. 协调的中心是人。

人是社会的中心,人类认识自然、改造自然,认识社会、改造社会的终极目的是为了人及其需要。在任何社会组织中,人与人的关系是本质关系。由于社会文化背景不同,历史传统不一样,社会制度的差异,人素质高低的差别,因而人的信仰、价值趋向、精神状态就会呈现出千姿百态,这就需要协调。要协调好人与自然的关系,人与人的关系,人与社会的关系,构建出和谐的人类社会。

对管理的理解体现在管理的基本职能之中,人类的管理活动究竟有哪些基本的职能?仁者见仁,智者见智,法约尔提出了管理有五种职能。从管理实践来看,决策、组织、领导、控制、创新是一切管理活动最基本的职能。

决策是对未来目标和行动的判断。

事物未来的发展趋势及其结果,受诸多因素的制约,外部环境、内部条件无不时时刻刻影响着事物的发展变化的速度及存在方式,决策者本身也受客观条件和主观因素的影响,因而在绝大多数情况下,这些变化着的因素是不确定的,即便是面对确定的事实前提,不同的决策者也可能做出完全不同的抉择,这体现着决策者立场、观点、知识水平和对客观事物发展规律的洞察、判断能力。

对管理者而言,作出正确决策是一件十分困难的事情。任何社会组织的管理活动,从最高层管理者到最基层的工作者都有决策的职能,高层目标性决策愈多,基层执行性决策就愈多。

组织。

决策的实施要靠合作。组织工作正是从人类对合作的需要产生的。合作能凝聚力量,产生动力,提高效率。马克思说,分工和协作产生的生产力不费资本分文。

决策目标决定着组织结构的具体形式和特点。由于行业不同,部门不同,目标要求不同,其社会组织形式不应该是相同的。为了保证管理活动的科学性,社会组织形式应该有适应的灵活机制,这是一切管理活动科学性的保证和依托。

领导。

决策、组织往往要有领导来体现,靠权威来维护。要通过领导权威来统一人们的思想,协调人们的步调,要通过领导的作用来沟通人们之间的信息,激励人们的情感,为共同的奋斗目标而齐心协

力。

领导是管理的一项基本职能,同时它又是一门科学,是一门艺术。要学会领导,懂得领导。

源控制。

人们在实践活动中,由于受各种因素的干扰,常常使活动偏离原来预定的目标。为了保证目标的实现,就需要对实践活动不断地进行调控,这就要控制。有人认为,目标有了,组织有了,领导有了,目标会自然而然地实现了,这往往是不现实的。实践证明,目标需要控制,不能偏离,组织需要控制,不能放纵,领导需要控制,不能放任。管理一旦失控,事业就会毁于一旦。

缘创新。

创新是一个民族进步的灵魂,是一个国家兴旺发达的不竭动力。科学理论的本质,一是求实,二是创新。不断实现创新是古今中外民族进步和国家兴旺的经验总结,是社会变革的先导。

理论创新:坚持马克思主义的科学精神,借鉴当代人类文明的新成果,总结广大人民群众的新经验,拓展新视野,作出新概括。

制度创新:坚持基本经济制度,改革社会主义体制,完善社会主义机制。

科技创新:科学技术上有所发明,有所创造,有所革命,科学技术是第一生产力的推动作用就得以更好的显现。

文化创新:发扬中华民族的优良传统,瞄准世界文化的发展前沿,取长补短,增强中国特色文化的吸引力和感召力。

(二)管理的性质

源管理的自然属性。

管理是人类社会活动的客观需要。人类的社会活动需要管理。如果没有管理,人类的物质生产、交换、分配、消费不可能正常

进行。没有管理,社会的正常的政治活动不能有序地进行。没有管理,人类的日常文化活动也不能顺利开展,社会活动秩序会出现混乱或出现中断。社会文明就无法延续。马克思说,一切规模较大的直接社会劳动或共同劳动,都或多或少地需要指挥,以协调个人的活动,并执行生产总体的运动——不同于这一总体的独立器官的运动——所产生的各种一般职能——不同于这一总体的独立器官的运动——所产生的各种职能。一个单独的提琴手是自己指挥自己,一个乐队就需要一个乐队指挥。

管理也是由社会分工所产生的社会劳动过程的一种特殊职能。由于社会分工的发展,社会的进步,客观上需有的人从一般社会劳动过程中分离出来,专门从事管理。这种现象在原始社会就存在,尔后,随着社会分工的进一步发展,特别是人类经过三次大分工之后,为了协调人类的活动,管理人员的职能也有了新的特点,管理人员的分工也有了新的发展。

管理也是生产力。社会生产力水平决定着社会发展的状况。而生产力中诸要素的发挥,有赖于管理的水平。为什么在生产力水平相当的情况下,有的企业发展快,有的发展慢,甚至有的被迫破产倒闭?决定的因素不是生产力本身要素的数量和质量,而是生产力要素数量和质量发挥的程度,这就取决于管理。特别是在市场经济情况下,管理作为一种生产力的作用突显得更为清楚。

管理的这种属性不因社会制度和意识形态的不同而有所改变,这是一种客观存在,我们把它称之为自然属性。

管理的社会属性。

管理是为了达到预期目的所进行的具有特殊职能的活动。什么目的?为谁管理?管理总是反映一定的生产关系,为一定的统治阶级服务的。资本家的管理是为资本家的利益服务的。列宁

说,资本家所关心的是怎样为掠夺而管理,怎样借管理来掠夺。

随着资本主义社会出现的一些新特点、新变化,资本主义生产关系出现一些新的调整,资本主义的管理的社会属性呈现出多元化的趋势。从根本上讲,资本主义的管理体现出资本主义的性质;另一方面,随着股份经济的发展,所有权和经营权的分离,资本主义的管理也披上了一层公平和民主的面纱。资本主义的管理似乎也要体现“人民性”,避免对抗性。这是一种形式,实质上、根本上、长远上,归根到底是为了资本主义的统治能够更为长远。

社会主义市场经济体制改革,要求与之相适应的管理,也要体现社会主义初级阶段的性质。

从管理的二重性来说,就管理的自然属性来看,是由生产力决定的,是由社会化大生产决定的。各国无论社会制度、形态如何,是共同性的,无国界的。

就管理的社会属性来看,是由社会制度决定的,国情不同管理模式就不应该是一个模式,不能照抄照搬,否则会贻误国事。

思考题:

1. 企业的活动有什么特点?

2. 管理的职能与性质。

第一章 管理理论的历史发展

管理从实践走向理论,理论从经验走向科学,科学从被动走向能动,是人类认识客观和主观的深化,也是人类从必然走向自由的历史轨迹。

第一节 科学管理理论

一、科学管理理论产生的时代背景

科学管理理论,也称为古典管理理论,是19世纪末20世纪初,为适应资本主义生产发展的需要而形成的。随着资本主义的发展和工厂制度的形成,出现了最早对经济管理进行系统思考和详尽论述的学者,首推应该是英国经济学家亚当·斯密(以下简称“斯密”)。他在1776年(当时正值英国工场手工业开始向机器工业过渡时期)发表了《国民财富的性质和原因研究》,系统地阐述了劳动价值论及劳动分工理论。

斯密认为,分工对劳动生产力的提高起重要作用。他认为,分工的益处是:

第一,劳动分工可以使工人重复完成单项操作,从而提高劳动熟练程度,提高劳动效率。

第二,劳动分工可以减少由于变换工作而损失的时间。

第三,劳动分工可以使劳动简化,使劳动者的注意力集中在一种特定的对象上,有利于创造新工具和改造设备。

分工理论 构成了管理理论中的一个重要原则。

斯密在研究当时的经济现象时 提出了一个重要论点 经济现象是基于具有利己主义目的的人们的活动所产生的。他认为 人们在经济行为中 追求的完全是私人的利益。但是 每个人的利益又为其他人的利益所限制。这就迫使每个人必须顾及其他人的利益。由此 就产生了相互的共同利益 进而产生和发展了社会利益。社会利益正是以个人利益为基础的。这种认为人都要追求自己的经济利益的" 经济人" 观点 正是资本主义生产关系的反映, 也为以后管理理论的形成和发展提供了一条重要原理。尔后 英国人查理·巴贝奇 罗伯特·欧文又进一步发展了斯密的观点。这些理论和观点对科学理论的产生和发展起到了积极的影响。

二、科学管理理论的产生与发展

在资本主义早期 资本的所有者也就是管理者。随着资本主义生产关系的发展 自由竞争的加剧 市场的扩大 客观需要加强管理 降低成本 提高竞争力。

美国南北战争(1861年 原1862年)以后 工厂管理非常落后 生产效率低下 如何提高劳动生产率 成了美国社会普遍关注的问题。

19世纪末期 由于生产技术日益复杂 生产规模发展和资本日益扩大 资本所有者和管理者相分离 从此 出现了专门的管理阶层。管理工作也成了有人专门研究的一门学问 科学管理理论 正是适应这一需要而产生的。

科学管理理论的创始人是美国的弗里德·里克·泰罗。泰罗1875年生于美国宾夕法尼亚州 工人出身 通过夜校学习获得了工程学位。在费城的米德维尔钢铁公司工作时年仅 20岁 由于刻

苦学习和勤奋工作,他在远年中年年晋升,从普通工人提为工长、车间主任、直至总工程师。泰罗对生产基层很了解。他认为单凭经验进行管理的方法是不科学的,必须加以改变。1905年他发表了《科学管理原理》一书。这本著作奠定了科学管理的理论基础,标志着科学管理思想的正式形成。泰罗也因此被西方管理学界称为“科学管理之父”。

泰罗所创立的管理理论有以下几个主要观点。

第一 科学管理的根本目的是提高劳动生产率。泰罗通过劳动动作和时间的研究和设计,节约时间,降低成本,提高效率。泰罗选择了身体强壮、技术熟练的工人,把他们的每一项工作,每一道工序,所使用的时间纪录下来,动作分解,以秒计算,定出一个工人的“合理工作量”,制定工作定额,同时采用“差别计件工资制”付给工人报酬。完成或超额完成工作定额,按高工资率付酬,反之,按低工资率付酬。这样以来,大大提高了工人的劳动兴趣,促进了生产的发展,工厂主也获得更多的利润。如何提高劳动生产率是泰罗创立科学管理理论的基本出发点,是泰罗确定科学管理的原理、方法的基础。

第二 科学的管理方法是提高劳动效率的关键。泰罗认为,管理是一门科学,如何实施有效管理,不能仅凭经验,凭感觉,要讲科学,强调要用科学的方法分析、诊断劳动过程中的问题,要建立必要的规定、条例、标准、制度,是劳动过程科学化。推行操作方法、劳动工具、工作环境标准化。

第三 科学管理的核心是管理者与工人的合作。泰罗认为,科学管理是一场精神变革,他要求,工厂的工人对雇主、对同伙、对工作应有责任感,同时也要求,管理者、领工、监工、企业主、董事会对工人也要有责任感,双方通过合作代替对抗,实施双赢。这在资本