



TRƯỜNG ĐẠI HỌC CÔNG NGHIỆP HÀ NỘI

GIÁO TRÌNH

QUẢN TRỊ DOANH NGHIỆP



NHÀ XUẤT BẢN GIÁO DỤC VIỆT NAM

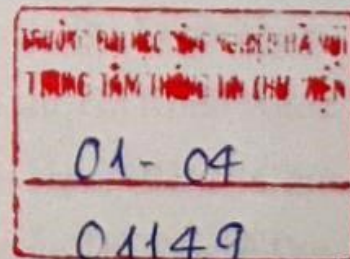
TRƯỜNG ĐẠI HỌC CÔNG NGHIỆP HÀ NỘI

LƯU THỊ MINH NGỌC (Chủ biên)

NGUYỄN DUY CHỨC – NGUYỄN THỊ NGUYỆT DUNG

GIÁO TRÌNH

QUẢN TRỊ DOANH NGHIỆP



NHÀ XUẤT BẢN GIÁO DỤC VIỆT NAM

Đại nói đầu

Quản trị doanh nghiệp là môn học trong chương trình đào tạo nhóm ngành Quản lý kinh doanh của Trường Đại học Công nghiệp Hà Nội. Môn học này cung cấp cho sinh viên những kiến thức cơ bản của quản trị kinh doanh, làm cơ sở cho các môn học chuyên ngành sâu như quản trị nhân lực, quản trị chiến lược, quản trị tài chính, quản trị chất lượng, quản trị sản xuất, quản trị marketing...

Quản trị doanh nghiệp được xây dựng trên hai góc độ tiếp cận. Thứ nhất, quản trị doanh nghiệp được tiếp cận theo chức năng, bao gồm chức năng hoạch định, tổ chức, lãnh đạo và kiểm soát. Thứ hai, trình bày kiến thức quản trị doanh nghiệp tiếp cận theo các nghiệp vụ đặc trưng như quản trị chiến lược, quản trị sản xuất, quản trị tiêu thụ hàng hóa, quản trị nhân lực, quản trị chất lượng, quản trị tài chính.

Trong cuốn giáo trình này, chúng tôi tập trung nghiên cứu tiếp cận theo hướng thứ hai là nghiên cứu các nghiệp vụ đặc trưng của doanh nghiệp.

Nhằm đáp ứng nhu cầu về tài liệu giảng dạy và học tập cho giáo viên và sinh viên, Khoa Quản lý kinh doanh - Trường Đại học Công nghiệp Hà Nội tổ chức biên soạn *Giáo trình Quản trị doanh nghiệp. Giáo trình Quản trị doanh nghiệp* bao gồm 7 chương được phân công biên soạn như sau:

Chương 1: Đại cương về quản trị doanh nghiệp – Lưu Thị Minh Ngọc.

Chương 2: Chiến lược kinh doanh trong doanh nghiệp – Lưu Thị Minh Ngọc.

Chương 3: Quản trị tiêu thụ hàng hóa trong doanh nghiệp – Lưu Thị Minh Ngọc.

Chương 4: Quản trị sản xuất trong doanh nghiệp – Lưu Thị Minh Ngọc.

Chương 5: Quản trị nhân lực trong doanh nghiệp – Lưu Thị Minh Ngọc.

Chương 6: Quản trị chất lượng trong doanh nghiệp – Nguyễn Duy Chức.

Chương 7: Quản trị tài chính trong doanh nghiệp – Nguyễn Thị Nguyệt Dung.

Các tác giả xin chân thành cảm ơn tập thể giảng viên khoa Quản lý kinh doanh, Trường Đại học Công nghiệp Hà Nội đã có nhiều ý kiến đóng góp quý báu cho chúng tôi trong quá trình biên soạn giáo trình.

Chúng tôi hy vọng *Giáo trình Quản trị doanh nghiệp* sẽ cung cấp những kiến thức cần thiết cho việc giảng dạy và học tập trong nhà trường. Mặc dù những người biên soạn đã có nhiều cố gắng, nhưng do những hạn chế về trình độ và kinh nghiệm nên giáo trình không tránh khỏi còn thiếu sót. Chúng tôi rất mong nhận được ý kiến đóng góp để giáo trình được hoàn thiện hơn trong lần xuất bản sau.

TẬP THỂ TÁC GIẢ

MỤC LỤC

LỜI NÓI ĐẦU	3
CHƯƠNG 1. ĐẠI CƯƠNG VỀ QUẢN TRỊ DOANH NGHIỆP	9
1.1. Khái quát về doanh nghiệp	9
1.1.1. Khái niệm.....	9
1.1.2. Đặc điểm của doanh nghiệp	10
1.1.3. Phân loại doanh nghiệp.....	10
1.1.4. Trách nhiệm xã hội của doanh nghiệp	24
1.2. Khái niệm về quản trị doanh nghiệp	29
1.2.1. Khái niệm và bản chất của quản trị doanh nghiệp	29
1.2.2. Các chức năng của quản trị doanh nghiệp	31
1.2.3. Nội dung của quản trị doanh nghiệp	33
1.3. Môi trường kinh doanh và văn hóa của doanh nghiệp	34
1.3.1. Môi trường kinh doanh	34
1.3.2. Văn hóa doanh nghiệp.....	39
Câu hỏi ôn tập	47
CHƯƠNG 2. CHIẾN LƯỢC KINH DOANH TRONG DOANH NGHIỆP.....	49
2.1. Chiến lược kinh doanh trong doanh nghiệp	49
2.1.1. Khái niệm chiến lược kinh doanh	49
2.1.2. Vai trò của chiến lược kinh doanh trong doanh nghiệp	51
2.1.3. Các loại hình chiến lược kinh doanh trong doanh nghiệp	52
2.2. Xây dựng chiến lược của doanh nghiệp	56
2.2.1. Xác định sứ mệnh, nhiệm vụ và mục tiêu của doanh nghiệp.....	56
2.2.2. Phân tích môi trường kinh doanh bên ngoài của doanh nghiệp	58
2.2.3. Phân tích môi trường bên trong doanh nghiệp.....	68
2.2.4. Định vị vị trí của doanh nghiệp trên thị trường	68
2.2.5. Xây dựng các phương án chiến lược.....	69
2.2.6. Lựa chọn, triển khai và đánh giá chiến lược	70
Câu hỏi và bài tập tình huống	72
CHƯƠNG 3. QUẢN TRỊ TIÊU THỤ TRONG DOANH NGHIỆP	75
3.1. Tổng quan chung về quản trị tiêu thụ	75
3.1.1. Tiêu thụ sản phẩm.....	75

3.1.2. Quản trị tiêu thụ	76
3.2. Các nội dung của quản trị tiêu thụ	77
3.2.1. Nghiên cứu thị trường	77
3.2.2. Thiết kế và quản lý mạng lưới phân phối	79
3.2.3. Xây dựng các chính sách tiêu thụ	83
3.2.4. Xây dựng kế hoạch tiêu thụ	85
3.2.5. Tổ chức bán hàng và dịch vụ sau khi bán hàng	86
Câu hỏi ôn tập	95
CHƯƠNG 4. QUẢN TRỊ SẢN XUẤT TRONG DOANH NGHIỆP	97
4.1. Khái niệm và nội dung quản trị sản xuất trong doanh nghiệp	97
4.1.1. Khái niệm	97
4.1.2. Nội dung quản trị sản xuất trong doanh nghiệp	98
4.2. Xác định và hoàn thiện cơ cấu sản xuất của doanh nghiệp	98
4.2.1. Mô hình cơ cấu sản xuất trong doanh nghiệp	99
4.2.2. Một số vấn đề chủ yếu nhằm hoàn thiện cơ cấu sản xuất trong doanh nghiệp	100
4.3. Quá trình sản xuất chính và những vấn đề chủ yếu trong quản trị quá trình sản xuất chính của doanh nghiệp	102
4.3.1. Quá trình sản xuất chính và yêu cầu quản trị quá trình sản xuất chính	102
4.3.2. Loại hình sản xuất và việc nâng cao trình độ chuyên môn hóa sản xuất	105
4.3.3. Phương pháp tổ chức quá trình sản xuất	106
4.3.4. Chu kỳ sản xuất và biện pháp rút ngắn độ dài của chu kỳ sản xuất	108
4.4. Quản trị các quá trình sản xuất phụ và phục vụ trong doanh nghiệp	110
4.4.1. Công tác tổ chức tu sửa máy móc, thiết bị	110
4.4.2. Công tác tổ chức đảm bảo dụng cụ cho sản xuất chính	111
4.4.3. Công tác tổ chức vận chuyển trong xưởng	111
4.5. Những cân đối chủ yếu trong kế hoạch sản xuất sản phẩm của doanh nghiệp	112
4.6. Công tác lập kế hoạch tiến độ sản xuất và điều độ sản xuất trong phân xưởng	113
4.6.1. Công tác lập kế hoạch tiến độ sản xuất trong nội bộ phân xưởng	113
4.6.2. Công tác điều độ sản xuất trong phân xưởng	114
Câu hỏi ôn tập	120

CHƯƠNG 5. QUẢN TRỊ NHÂN LỰC TRONG DOANH NGHIỆP	122
5.1. Khái quát về quản trị nhân lực	122
5.1.1. Khái niệm.....	122
5.1.2. Vai trò của quản trị nhân lực.....	124
5.2. Nội dung của quản trị nhân lực	126
5.2.1. Phân tích công việc.....	126
5.2.2. Hoạch định nhân lực.....	128
5.2.3. Tuyển dụng nhân lực.....	130
5.2.4. Đào tạo và phát triển nhân lực.....	133
5.2.5. Đánh giá nhân lực.....	134
5.2.6. Đãi ngộ nhân lực.....	136
5.3. Tạo động lực cho người lao động	139
5.3.1. Khái niệm về động lực và tạo động lực cho người lao động.....	139
5.3.2. Lý thuyết về tạo động lực cho người lao động.....	140
5.3.3. Các phương hướng tạo động lực cho người lao động.....	150
Câu hỏi ôn tập và bài tập tình huống.....	159
CHƯƠNG 6. QUẢN TRỊ CHẤT LƯỢNG TRONG DOANH NGHIỆP	162
6.1. Tổng quan về quản trị chất lượng trong doanh nghiệp	162
6.1.1. Khái niệm về chất lượng sản phẩm.....	162
6.1.2. Các thuộc tính chất lượng sản phẩm.....	164
6.1.3. Chi phí chất lượng.....	166
6.1.4. Thực chất của vấn đề quản trị chất lượng trong doanh nghiệp.....	168
6.1.5. Những yêu cầu của quản trị chất lượng trong doanh nghiệp.....	170
6.1.6. Vai trò của quản trị chất lượng trong doanh nghiệp.....	171
6.2. Các chức năng của quản trị chất lượng trong doanh nghiệp	172
6.2.1. Hoạch định chất lượng.....	173
6.2.2. Tổ chức thực hiện.....	173
6.2.3. Kiểm tra chất lượng.....	174
6.2.4. Hoạt động điều chỉnh và cải tiến.....	175
6.3. Các công cụ trong quản trị chất lượng	176
6.3.1. Sơ đồ quá trình.....	177
6.3.2. Phiếu kiểm tra.....	178
6.3.3. Sơ đồ nhân quả.....	180
6.3.4. Biểu đồ Pareto.....	181
6.3.5. Biểu đồ phân bố mật độ.....	181

6.3.6. Biểu đồ phân tán	182
6.3.7. Biểu đồ kiểm soát.....	182
Câu hỏi ôn tập	185
CHƯƠNG 7. QUẢN TRỊ TÀI CHÍNH TRONG DOANH NGHIỆP	186
7.1. Quản trị tài chính doanh nghiệp.....	186
7.1.1. Khái niệm quản trị tài chính.....	186
7.1.2. Vai trò của quản trị tài chính trong doanh nghiệp.....	187
7.2. Nội dung quản trị tài chính doanh nghiệp.....	188
7.2.1. Quản trị vốn của doanh nghiệp	188
7.2.2. Quản trị nguồn vốn của doanh nghiệp	194
7.2.3. Quản trị doanh thu - chi phí - lợi nhuận của doanh nghiệp	197
Câu hỏi ôn tập	200
Tài liệu tham khảo	201