



TRƯỜNG ĐẠI HỌC CÔNG NGHIỆP HÀ NỘI

Giáo trình

QUẢN TRỊ HỌC



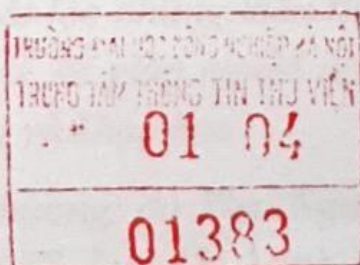
NHÀ XUẤT BẢN THỐNG KÊ



TRƯỜNG ĐẠI HỌC CÔNG NGHIỆP HÀ NỘI

Chủ biên: ThS. Nguyễn Mạnh Cường

Giáo trình **QUẢN TRỊ HỌC**



NHÀ XUẤT BẢN THỐNG KÊ
HÀ NỘI - 2016

LỜI NÓI ĐẦU

Quản trị là hoạt động tất yếu khách quan trong tất cả các tổ chức, trong mọi lĩnh vực, từ kinh tế, chính trị đến văn hóa, xã hội... Trong thời đại hội nhập kinh tế ngày càng sâu rộng, cạnh tranh ngày càng diễn ra gay gắt mà nguồn lực của mỗi tổ chức là có hạn. Vấn đề đặt ra là chúng ta cần phải có phương thức quản lý, sử dụng các nguồn lực như thế nào để tạo ra sức mạnh tổng lực, tăng cường khả năng cạnh tranh và đạt được các mục tiêu mong muốn. Khoa học quản trị là chìa khóa quan trọng đầu tiên, khởi nguồn cho việc giải quyết vấn đề này.

Giáo trình quản trị học hội đủ những kiến thức và kỹ năng then chốt về quản trị trong các tổ chức, đặc biệt là trong các doanh nghiệp. Những kiến thức đó còn là nền tảng cho việc nghiên cứu chuyên sâu các môn học về quản trị kinh doanh như quản trị chiến lược, quản trị sản xuất, quản trị tài chính, quản trị nhân sự, ... Với mong muốn như vậy, tập thể tác giả đã cố gắng chắt lọc những kiến thức thiết yếu, căn bản nhất và đưa ra các ví dụ thực tế để giúp người đọc tiếp cận dễ dàng, nhưng vẫn đảm bảo tính hệ thống và khoa học.

Giáo trình gồm 6 chương, do Ths. Nguyễn Mạnh Cường làm chủ biên, với sự tham gia của TS. Lưu Thị Minh Ngọc, Ths. Trương Thị Thu Hương, Ths. Nguyễn Thị Kim Liên, Ths. Lê Thị Lan, cụ thể như sau:

Chương 1: Khái quát về quản trị

(Do Ths. Trương Thị Thu Hương biên soạn)

Chương 2: Chức năng hoạch định

(Do TS. Lưu Thị Minh Ngọc biên soạn)

Chương 3: Chức năng tổ chức

(Do Ths. Trương Thị Thu Hương biên soạn)

Chương 4: Chức năng lãnh đạo

(Do Ths. Nguyễn Mạnh Cường biên soạn)

Chương 5: Chức năng kiểm tra

(Do Ths. Nguyễn Thị Kim Liên biên soạn)

Chương 6: Một số vấn đề trong quản trị hiện đại

(Do Ths. Lê Thị Lan biên soạn).

Tập thể tác giả xin bày tỏ lòng biết ơn sâu sắc tới lãnh đạo Trường Đại học Công nghiệp Hà Nội và Khoa Quản lý kinh doanh đã tạo mọi điều kiện thuận lợi trong quá trình biên soạn. Xin chân thành cảm ơn các thầy, cô giáo đồng nghiệp đã đóng góp nhiều ý kiến chuyên môn cho nội dung giáo trình. Mặc dù đã có nhiều cố gắng nhưng trong quá trình biên soạn khó tránh khỏi những thiếu sót, tập thể tác giả rất mong nhận được những nhận xét và ý kiến đóng góp để cuốn giáo trình được hoàn thiện hơn trong lần tái bản sau.

TẬP THỂ TÁC GIẢ

MỤC LỤC

LỜI NÓI ĐẦU	3
CHƯƠNG 1. KHÁI QUÁT VỀ QUẢN TRỊ	9
1.1. Một số vấn đề cơ bản về quản trị	9
1.1.1. Khái niệm quản trị	9
1.1.2. Đặc điểm quản trị	11
1.1.3. Vai trò của quản trị trong tổ chức	14
1.1.4. Chức năng của quản trị	15
1.2. Nhà quản trị	17
1.2.1. Khái niệm nhà quản trị	17
1.2.2. Các kỹ năng của nhà quản trị	19
1.2.3. Vai trò của nhà quản trị trong tổ chức	22
1.3. Môi trường quản trị	24
1.3.1. Khái niệm môi trường quản trị	24
1.3.2. Phân loại môi trường quản trị	24
1.3.3. Ảnh hưởng của môi trường quản trị đến tổ chức	26
1.4. Sự phát triển của các lý thuyết quản trị	35
1.4.1. Lý thuyết cổ điển về quản trị	35
1.4.2. Lý thuyết tâm lý xã hội trong quản trị (lý thuyết hành vi)	40
1.4.3. Lý thuyết định lượng trong quản trị	42
1.4.4. Lý thuyết quản trị hiện đại	43
CHƯƠNG 2. CHỨC NĂNG HOẠCH ĐỊNH	49
2.1. Khái niệm và vai trò của hoạch định	49
2.1.1. Khái niệm	49
2.1.2. Vai trò của việc hoạch định	52
2.1.3. Phân loại hoạch định	53
2.2. Các bước hoạch định	54

2.3. Mục tiêu và quản trị mục tiêu	57
2.3.1. Khái niệm và đặc điểm của mục tiêu	57
2.3.2. Quản trị theo mục tiêu (MBO)	60
2.4. Hoạch định chiến lược và hoạch định tác nghiệp	64
2.4.1. Hoạch định chiến lược	64
2.4.2. Hoạch định tác nghiệp	79
CHƯƠNG 3. CHỨC NĂNG TỔ CHỨC	85
3.1. Khái niệm, mục tiêu và nguyên tắc của công tác tổ chức	85
3.1.1. Khái niệm chức năng tổ chức	85
3.1.2. Mục tiêu của công tác tổ chức	86
3.1.3. Nguyên tắc của công tác tổ chức quản trị	87
3.2. Một số cơ sở trong công tác tổ chức	87
3.2.1. Tầm hạn quản trị	87
3.2.2. Quyền hạn trong quản trị	89
3.3. Cơ cấu tổ chức quản trị	95
3.3.1. Khái niệm	95
3.3.2. Những yêu cầu đối với cơ cấu tổ chức	96
3.3.3. Các kiểu cơ cấu tổ chức quản trị	98
3.3.4. Các yếu tố ảnh hưởng đến cơ cấu tổ chức	105
CHƯƠNG 4. CHỨC NĂNG LÃNH ĐẠO	111
4.1. Khái niệm và bản chất của chức năng lãnh đạo	111
4.1.1. Khái niệm lãnh đạo	111
4.1.2. Bản chất của chức năng lãnh đạo.	112
4.1.3. Nhà lãnh đạo	113
4.2. Động viên nhân viên	119
4.2.1. Các khái niệm cơ bản	119
4.2.2. Lợi ích của động viên	121
4.2.3. Các học thuyết động viên	122
4.2.4. Các yếu tố ảnh hưởng đến quá trình tạo động lực	132
4.3. Các phương pháp và phong cách lãnh đạo	137
4.3.1. Các phương pháp lãnh đạo	137
4.3.2. Các phong cách lãnh đạo	139

CHƯƠNG 5. CHỨC NĂNG KIỂM TRA	149
5.1. Khái niệm và vai trò của kiểm tra	149
5.1.1. Khái niệm kiểm tra	149
5.1.2. Vai trò của kiểm tra	151
5.2. Các hình thức kiểm tra	154
5.2.1. Kiểm tra xem xét theo quá trình hoạt động	154
5.2.2. Theo mức độ tổng quát của nội dung kiểm tra	154
5.2.3. Theo tần suất của các cuộc kiểm tra	155
5.2.4. Theo mối quan hệ giữa chủ thể và đối tượng kiểm tra	155
5.3. Quy trình kiểm tra	156
5.4. Nội dung kiểm tra	160
5.5. Các kỹ thuật kiểm tra	161
5.5.1. Các công cụ kiểm tra truyền thống	161
5.5.2. Các kỹ thuật kiểm tra hiện đại	162
CHƯƠNG 6. MỘT SỐ VẤN ĐỀ	
TRONG QUẢN TRỊ HIỆN ĐẠI	167
6.1. Thông tin trong quản trị	167
6.1.1. Khái niệm và vai trò của thông tin trong quản trị	167
6.1.2. Quá trình truyền thông tin	171
6.2. Quyết định quản trị	172
6.2.1. Khái niệm về quyết định quản trị	172
6.2.2. Hình thức quyết định và phân loại quyết định quản trị	173
6.2.3. Yêu cầu đối với các quyết định	175
6.2.4. Quá trình ra quyết định quản trị	176
6.2.5. Các phương pháp ra quyết định quản trị	178
6.3. Quản trị sự thay đổi	179
6.3.1. Khái niệm quản trị thay đổi	180
6.3.2. Nội dung của sự thay đổi tổ chức	181
6.3.3. Những hình thức thay đổi tổ chức	183
6.4. Quản trị xung đột	184
6.4.1. Khái niệm	184
6.4.2. Phân loại xung đột	186
6.4.3. Các biện pháp giải quyết xung đột	187