

QUẢN TRỊ HỌC

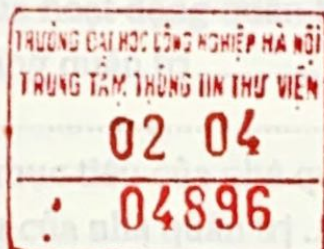
TRẦN ANH TÀI



NHÀ XUẤT BẢN
ĐẠI HỌC QUỐC GIA HÀ NỘI

ĐẠI HỌC QUỐC GIA HÀ NỘI
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ

PGS.TS. TRẦN ANH TÀI



QUẢN TRỊ HỌC

(Tái bản lần 2)

Tóm tắt..... 23
Câu hỏi thảo luận..... 24

Chương 2: LỊCH SỬ PHÁT TRIỂN CỦA CÁC LÝ THUYẾT QUẢN TRỊ..... 25

2.1. Lý thuyết quản trị theo khoa học..... 25
2.2. Lý thuyết quản trị theo mối quan hệ của con người..... 27
2.3. Lý thuyết quản trị theo các hệ thống tổ chức - kỹ thuật..... 30
2.4. Lý thuyết quản trị ở các nước xã hội chủ nghĩa..... 31

NHÀ XUẤT BẢN ĐẠI HỌC QUỐC GIA HÀ NỘI

MỤC LỤC

Chương 1: TỔNG QUAN VỀ QUẢN TRỊ HỌC.....	11
1.1. Hoạt động quản trị.....	11
1.1.1. Khái niệm quản trị	11
1.1.2. Đặc điểm của hoạt động quản trị	12
1.1.3. Các chức năng quản trị.....	13
1.2. Nhà quản trị.....	15
1.2.1. Khái niệm, mục tiêu của nhà quản trị.....	15
1.2.2. Các kỹ năng của nhà quản trị	17
1.3. Khoa học quản trị	18
1.3.1. Quản trị vừa là khoa học vừa là nghệ thuật.....	18
1.3.2. Khoa học quản trị.....	19
1.4. Các cách tiếp cận khác nhau đối với quản trị	19
1.4.1. Tiếp cận theo kinh nghiệm	20
1.4.2. Tiếp cận theo hành vi quan hệ cá nhân	20
1.4.3. Tiếp cận theo nhóm	21
1.4.4. Tiếp cận theo các hệ thống tổ chức - kỹ thuật	21
1.4.5. Tiếp cận theo lý thuyết quyết định.....	21
1.4.6. Tiếp cận hệ thống.....	22
1.4.7. Tiếp cận toán học	22
1.4.8. Tiếp cận theo điều kiện hoặc theo tình huống	22
Tóm tắt.....	23
Câu hỏi thảo luận.....	24
 Chương 2: LỊCH SỬ PHÁT TRIỂN CỦA CÁC LÝ THUYẾT	
QUẢN TRỊ.....	25
2.1. Lý thuyết quản trị theo khoa học.....	25
2.2. Lý thuyết quản trị theo mối quan hệ của con người	27
2.3. Trường phái quản trị phương đông.....	30
2.4. Lý thuyết quản trị ở các nước xã hội chủ nghĩa.....	31

2.5. Lý thuyết quản trị hiện đại.....	32
Tóm tắt.....	36
Câu hỏi thảo luận.....	37

Chương 3: HOẠCH ĐỊNH..... 39

3.1. Khái niệm, vai trò của hoạch định 39

3.1.1. Khái niệm hoạch định..... 39

3.1.2. Vai trò hoạch định..... 39

3.1.3. Các loại hoạch định..... 40

3.2. Các bước lập kế hoạch 43

3.3. Mục tiêu..... 45

3.3.1. Khái niệm và đặc điểm của mục tiêu 45

3.3.2. Quản trị theo mục tiêu..... 48

3.3.3. Lợi ích của quản trị theo mục tiêu..... 51

3.3.4. Hạn chế của quản trị theo mục tiêu 52

3.4. Hoạch định chiến lược 52

3.4.1. Khái niệm hoạch định chiến lược..... 52

3.4.2. Vai trò của hoạch định chiến lược..... 53

3.4.3. Các cấp chiến lược 53

3.4.4. Các bước của quá trình hoạch định chiến lược..... 54

Tóm tắt..... 67

Câu hỏi thảo luận..... 68

Bài tập tình huống 69

Chương 4: CÔNG TÁC TỔ CHỨC 73

4.1. Khái niệm, vai trò của công tác tổ chức..... 73

4.1.1. Khái niệm..... 73

4.1.2. Vai trò của cơ cấu tổ chức 73

4.2. Cấp tổ chức và tầm quản trị..... 74

4.2.1. Khái niệm..... 74

4.2.2. Các nhân tố ảnh hưởng đến tầm quản trị có hiệu quả..... 77

4.3. Phân chia tổ chức thành các bộ phận..... 78

4.3.1. Phân chia bộ phận theo số lượng 78

4.3.2. Phân chia bộ phận theo thời gian.....	79
4.3.3. Phân chia bộ phận theo chức năng trong doanh nghiệp.....	79
4.3.4. Phân chia bộ phận theo khu vực địa lý (địa dư)	81
4.3.5. Phân chia bộ phận theo sản phẩm	82
4.3.6. Phân chia theo bộ phận khách hàng.....	83
4.4. Quyền hạn trong tổ chức	85
4.4.1. Khái niệm quyền hạn.....	85
4.4.2. Các loại quyền hạn trong tổ chức.....	86
4.4.3. Phân chia quyền hạn (phân quyền)	92
4.5. Các loại hình cơ cấu tổ chức	97
4.5.1. Cơ cấu trực tuyến.....	97
4.5.2. Cơ cấu trực tuyến - tham mưu.....	98
4.5.3. Cơ cấu chức năng.....	98
4.5.4. Cơ cấu trực tuyến - chức năng	100
4.6. Nâng cao hiệu quả của công tác tổ chức.....	101
4.6.1. Những sai lầm thường gặp trong công tác tổ chức ...	101
4.6.2. Nâng cao hiệu quả công tác tổ chức	102
Tóm tắt.....	102
Câu hỏi thảo luận.....	104
Bài tập tình huống	104
Chương 5: QUẢN TRỊ NHÂN SỰ.....	111
5.1. Các nguyên tắc của quản trị nhân sự.....	111
5.1.1. Khái niệm.....	111
5.1.2. Các nguyên tắc của quản trị nhân sự.....	112
5.2. Tuyển dụng nhân sự.....	112
5.2.1. Vai trò của công tác tuyển dụng	112
5.2.2. Quy trình tuyển dụng	113
5.3. Đánh giá cán bộ	119
5.3.1. Cách đánh giá theo đặc điểm.....	119
5.3.2. Đánh giá theo mức độ hoàn thành mục tiêu.....	120
5.3.3. Đánh giá theo tư cách của nhà quản trị.....	121

5.4. Phát triển cán bộ	122
5.4.1. Nhu cầu bức thiết phát triển cán bộ	122
5.4.2. Các phương pháp phát triển cán bộ	125
5.5. Tạo động lực làm việc.....	126
5.5.1. Khái niệm.....	126
5.5.2. Các lý thuyết về động lực thúc đẩy	128
5.5.3. Các biện pháp tạo động lực	134
Tóm tắt.....	137
Câu hỏi thảo luận.....	138
Bài tập tình huống	139
Chương 6: LÃNH ĐẠO	141
6.1. Quan niệm về lãnh đạo.....	141
6.1.1. Khái niệm, vai trò của lãnh đạo	141
6.1.2. Năng lực lãnh đạo	145
6.1.3. Các năng lực lãnh đạo cơ bản	147
6.2. Các lý thuyết về lãnh đạo	157
6.2.1. Lý thuyết theo hành vi/lý thuyết ô bàn cờ	157
6.2.2. Lý thuyết lãnh đạo theo tình huống	161
6.2.3. Lý thuyết ba kiểu người lãnh đạo	167
Tóm tắt.....	173
Câu hỏi thảo luận.....	174
Bài tập tình huống	174
Chương 7: CÔNG TÁC KIỂM TRA.....	177
7.1. Khái niệm, vai trò của công tác kiểm tra.....	177
7.1.1. Khái niệm.....	177
7.1.2. Vai trò của công tác kiểm tra	177
7.1.3. Bản chất của công tác kiểm tra.....	178
7.1.4. Các yêu cầu đối với hệ thống kiểm tra có hiệu quả... ..	180
7.2. Các giai đoạn của quá trình kiểm tra.....	181
7.2.1. Xây dựng các tiêu chuẩn.....	181
7.2.2. Đo lường kết quả.....	182
7.2.3. Tiến hành các hoạt động điều chỉnh.....	183

7.3. Các hệ thống kiểm tra chính	184
7.3.1. Kiểm tra tài chính.....	184
7.3.2. Kiểm tra tác nghiệp.....	186
7.3.3. Kiểm tra nhân sự.....	187
7.4. Các hình thức và phương pháp kiểm tra	188
7.4.1. Các hình thức kiểm tra	188
7.4.2. Phương pháp kiểm tra	189
Tóm tắt.....	191
Câu hỏi thảo luận.....	192
Bài tập tình huống	192
Chương 8: TRUYỀN ĐẠT THÔNG TIN	195
8.1. Quá trình truyền đạt thông tin	195
8.1.1. Khái niệm.....	195
8.1.2. Các yếu tố cấu thành việc truyền đạt thông tin	195
8.2. Công nghệ thông tin và truyền đạt thông tin.....	199
8.3. Truyền đạt thông tin trong tổ chức.....	201
8.3.1. Việc truyền đạt thông tin xuống dưới	202
8.3.2. Truyền đạt thông tin lên trên.....	202
8.3.3. Truyền đạt thông tin ngang	203
8.3.4. Truyền đạt thông tin chéo.....	203
8.4. Trao đổi thông tin giữa các cá nhân.....	203
8.4.1. Các miền thông tin.....	203
8.4.2. Các phương pháp cải thiện việc truyền đạt thông tin	205
8.4.3. Các phong cách giao tiếp	205
8.5. Nâng cao hiệu quả truyền đạt thông tin.....	207
8.5.1. Những cản trở đối với việc truyền đạt thông tin	207
8.5.2. Cải thiện việc truyền đạt thông tin trong tổ chức	209
8.5.3. Cải thiện việc trao đổi thông tin giữa các nhóm thông tin qua thương lượng.....	210
Tóm tắt.....	212
Câu hỏi thảo luận.....	213
Bài tập tình huống	213

Chương 9: RA QUYẾT ĐỊNH QUẢN TRỊ.....	215
9.1. Khái niệm và đặc điểm của ra quyết định quản trị.....	215
9.1.1. Khái niệm quyết định quản trị.....	215
9.1.2. Chức năng của quyết định quản trị.....	216
9.1.3. Phân loại quyết định quản trị.....	216
9.1.4. Các yêu cầu đối với quyết định quản trị.....	218
9.2. Các bước của quá trình ra quyết định.....	219
9.3. Kỹ thuật ra quyết định.....	225
9.3.1. Ra quyết định trong điều kiện chắc chắn.....	225
9.3.2. Ra quyết định trong trường hợp có rủi ro.....	226
9.3.3. Ra quyết định trong điều kiện không chắc chắn.....	229
9.4. Ra quyết định cá nhân và ra quyết định tập thể.....	231
9.4.1. Ra quyết định cá nhân.....	231
9.4.2. Ra quyết định tập thể.....	232
9.4.3. Kỹ thuật ra quyết định tập thể.....	233
Tóm tắt.....	234
Câu hỏi thảo luận.....	236
Bài tập tình huống.....	236
TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	239

NHÀ XUẤT BẢN ĐẠI HỌC QUỐC GIA HÀ NỘI
16 Hàng Chuối – Hai Bà Trưng – Hà Nội
Điện thoại: Biên tập – Chế bản: (04) 39714896
Hành chính: (04) 39714899; Tổng Biên tập: (04) 39715011
Fax: (04) 39714899

QUẢN TRỊ HỌC

Sách giáo trình

Chịu trách nhiệm xuất bản

Giám đốc - Tổng Biên tập: TS. Phạm Thị Trâm

Biên tập: Đặng Kiều Ngọc Anh

Chế bản: Lưu Quang Đà

Thiết kế bìa: Nguyễn Ngọc Anh

Liên kết xuất bản: BỘ PHẬN TẠP CHÍ – XUẤT BẢN
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ – ĐẠI HỌC QUỐC GIA HÀ NỘI

Địa chỉ: Phòng 703, Nhà E4, 144 Xuân Thủy, Cầu Giấy, Hà Nội

Điện thoại: (04) 37547506 (703 – 713); Fax: (04) 37546765

Email: tapchiktkd_kt@vnu.edu.vn

Website: ueb.vnu.edu.vn

Mã số: 2L-63ĐH2017. In 2.000 cuốn, khổ 16x24cm, tại Công ty Cổ phần In Sao Việt, địa chỉ: Số 9/40 Ngụy Như Kon Tum, Nhân Chính, Thanh Xuân, Hà Nội. Số ĐKXB: 1075-2017/CXB,IPH/20 - 152/ĐHQGHN, ngày 11/4/2017. Quyết định xuất bản số: 368 LK-TN/QĐ-NXBDHQGHN, ngày 12/6/2017. In xong và nộp lưu chiểu năm 2017.