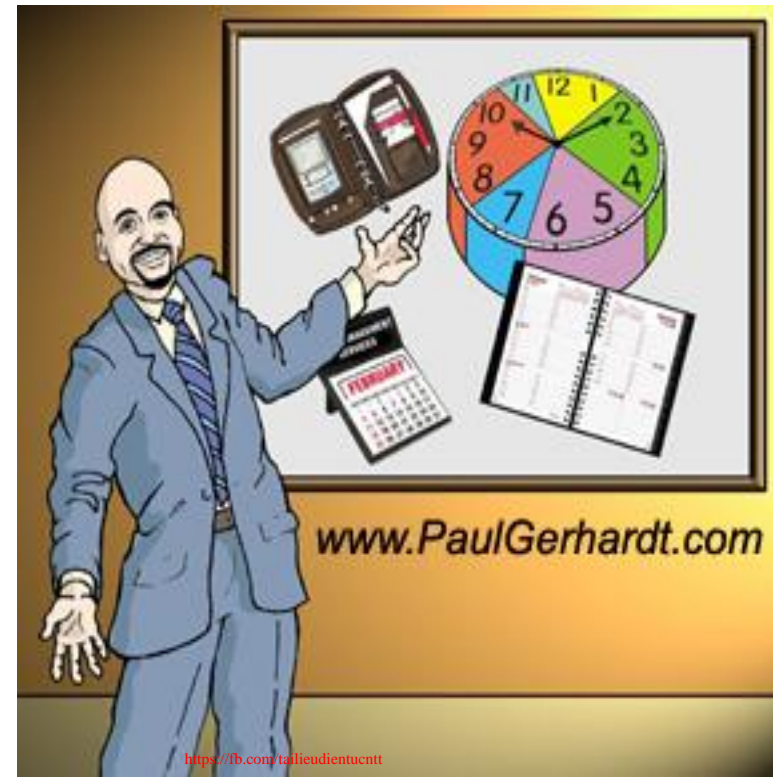


Quản trị học

Giảng viên: Vũ Thị Hương Giang
Bộ môn Quản trị Nhân sự
Tel: 0904749588
Email: giangvth@ftu.edu.vn

CuuDuongThanCong.com



<http://fb.com/talieuientucntt>



Mục tiêu của môn học

- Kiến thức cơ bản và cập nhật về quản trị
- Kỹ năng giải quyết tình huống và ra quyết định
- Kỹ năng phân tích doanh nghiệp và phân tích chiến lược
- Kỹ năng làm việc nhóm và thuyết trình

Bố cục môn học

1. Phần 1: Tổng quan

- Tổ chức và quản trị tổ chức
- Sự phát triển của các học thuyết quản trị
- Môi trường kinh doanh của doanh nghiệp

2. Phần 2: Các Chức năng quản trị

- Chức năng hoạch định
- Chức năng tổ chức
- Chức năng lãnh đạo
- Chức năng kiểm soát

Tài liệu tham khảo

- ✓ “Quản trị học” - Khoa QTKD, ĐHNT dịch từ “Management” 3rd Edition của Robbins, Bergman, Stagg and Coulter. NXB Prentice Hall.2003
- ✓ “Quản trị học” hoặc ”lý thuyết QTKD” - ĐH KTQD
- ✓ Những vấn đề cốt yếu của quản trị - Harold Koontz
- ✓ Quản trị học – Nguyễn Hải Sản

Đánh giá kết thúc môn học

- Điểm chuyên cần: 10%
- Điểm trọng số (kiểm tra trình): 30 %
- Điểm bài thi cuối kỳ: 60%

Chương I:

Tổng quan về tổ chức và quản trị tổ chức

- I. Khái quát về tổ chức
- II. Khái niệm quản trị
- III. Các chức năng quản trị
- IV. Nhà quản trị

I. KHÁI QUÁT VỀ TỔ CHỨC



I. KHÁI QUÁT VỀ TỔ CHỨC

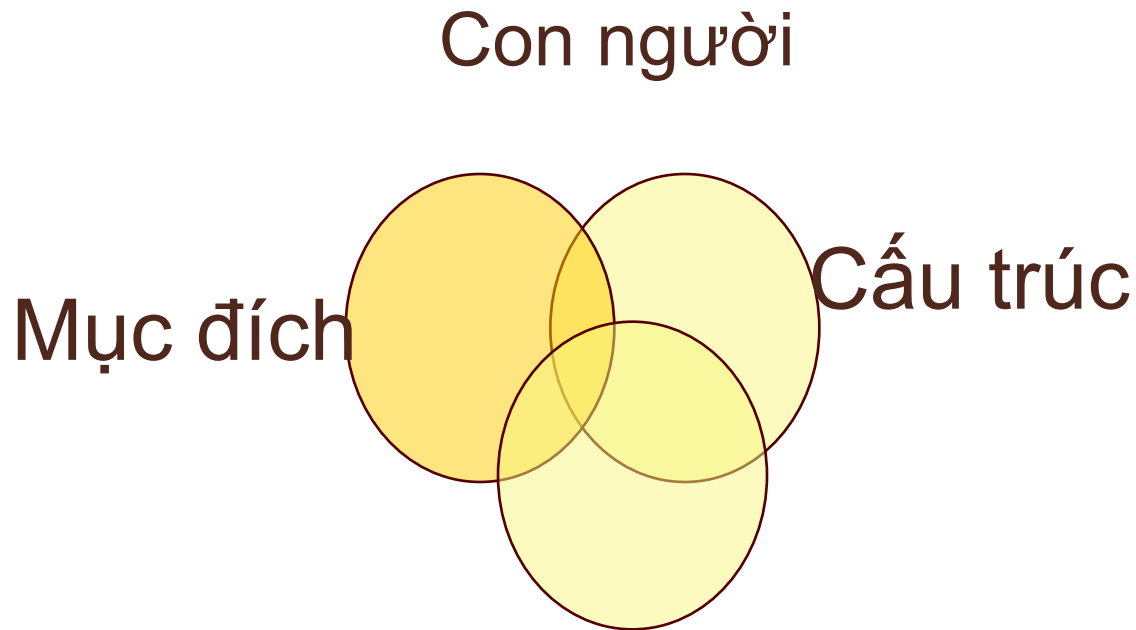
1. Khái niệm:

- Tổ chức: là tập hợp của hai hay nhiều người cùng hoạt động trong những hình thái cơ bản nhất để đạt được những mục đích chung.

- *Organisation : A deliberate arrangement of people to accomplish some specific purpose*

I. KHÁI QUÁT VỀ TỔ CHỨC

2. Đặc điểm:



I. KHÁI QUÁT VỀ TỔ CHỨC

3. Lợi ích của tổ chức

- Làm được những việc mà một cá nhân không thể làm được
- Tạo được năng suất lao động cao hơn hẳn so với lao động cá nhân
- Tập hợp được nhiều người



II. Khái niệm quản trị

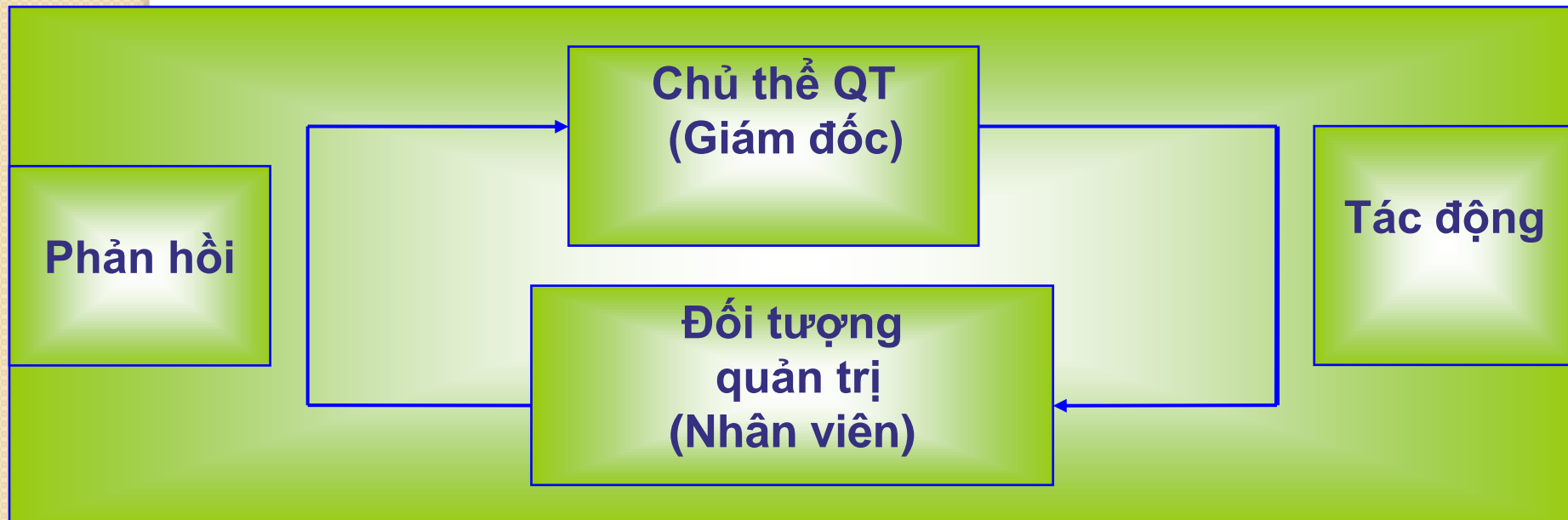
1. Phân biệt Quản lý và Quản trị

- Về tiếng Anh: Management
- Quản lý: dùng cho các hoạt động vĩ mô
- Quản trị: sử dụng đối với các hoạt động vi mô



2. Khái niệm

❖ **Định nghĩa 1**: Quản trị là quá trình tác động của chủ thể quản trị lên đối tượng quản trị nhằm đạt được mục tiêu của tổ chức.



2. Khái niệm

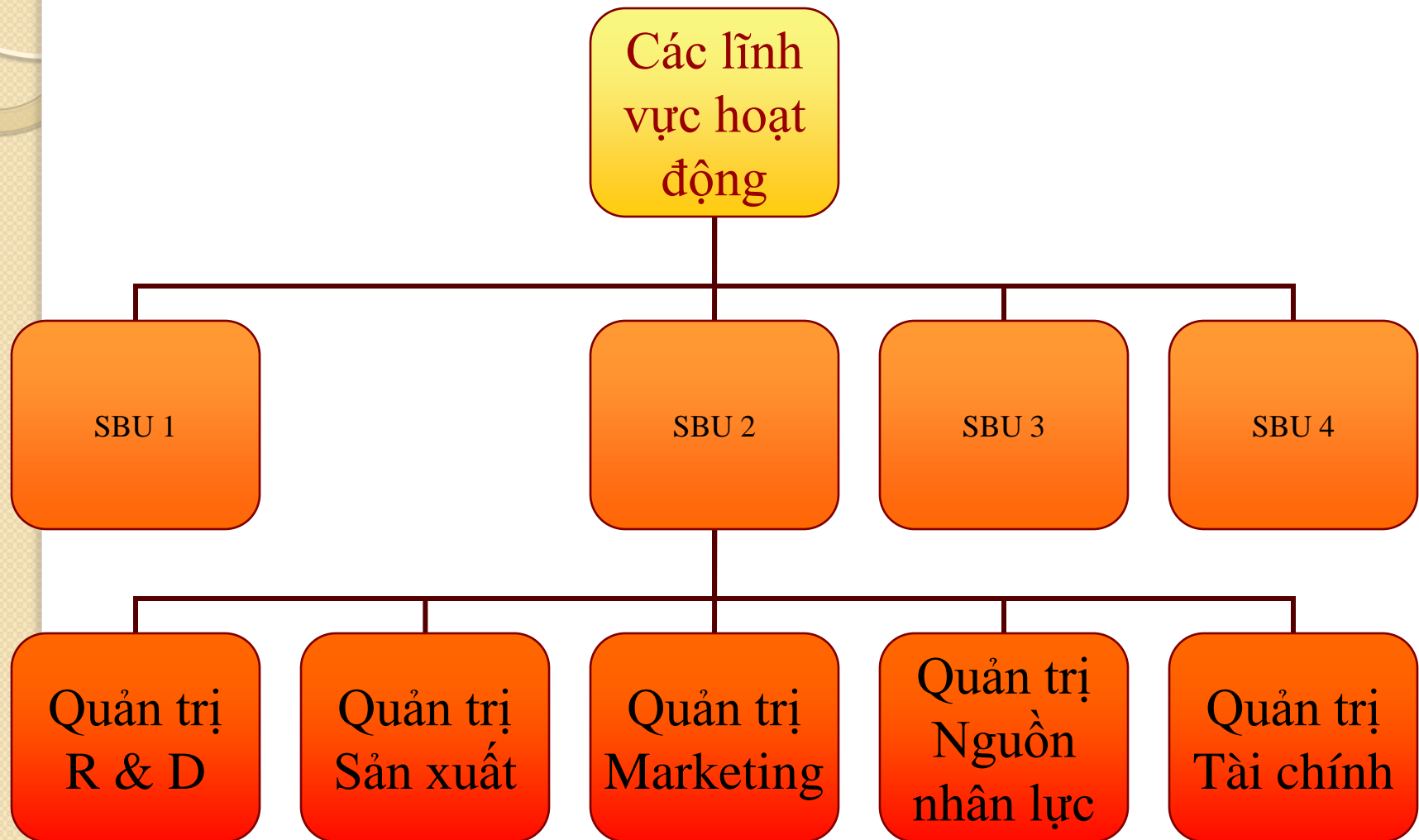
- ❖ **Định nghĩa 2**: Quản trị là quá trình làm việc với và thông qua người khác để thực hiện các mục tiêu của tổ chức trong một môi trường luôn biến động.
- ❖ **Định nghĩa 3**: quản trị là quá trình điều phối các công việc để chúng có thể được hoàn thành với hiệu suất và hiệu quả cao nhất, bằng và thông qua những người khác.

III. Các chức năng quản trị

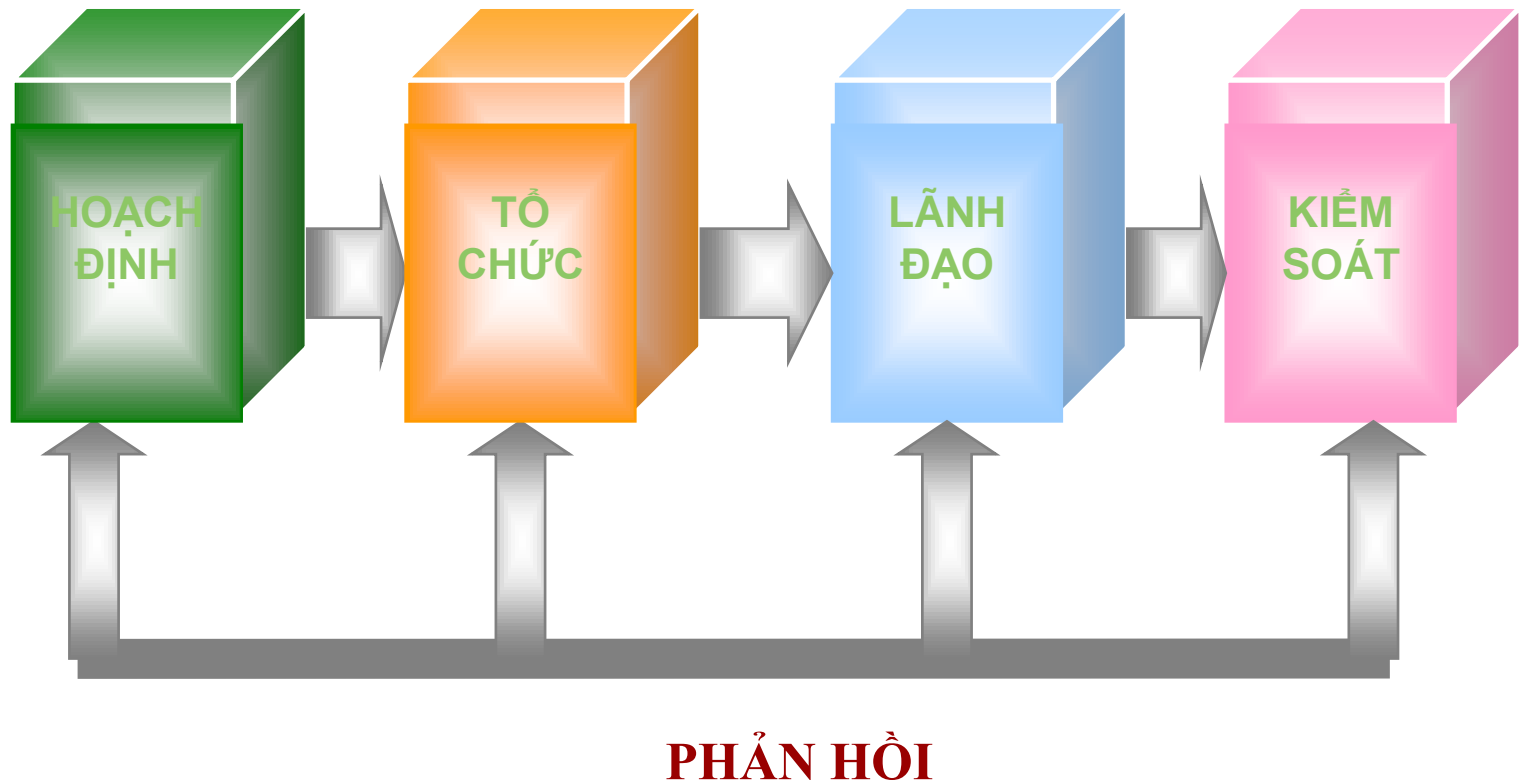
- *Các chức năng quản trị* là những công việc quản trị khác nhau mà chủ thể quản trị (nhà quản trị) phải thực hiện trong quá trình quản trị tổ chức.

1. Theo lĩnh vực hoạt động của tổ chức
2. Theo quá trình quản trị

1. Theo lĩnh vực hoạt động của tổ chức



2. Theo quá trình quản trị

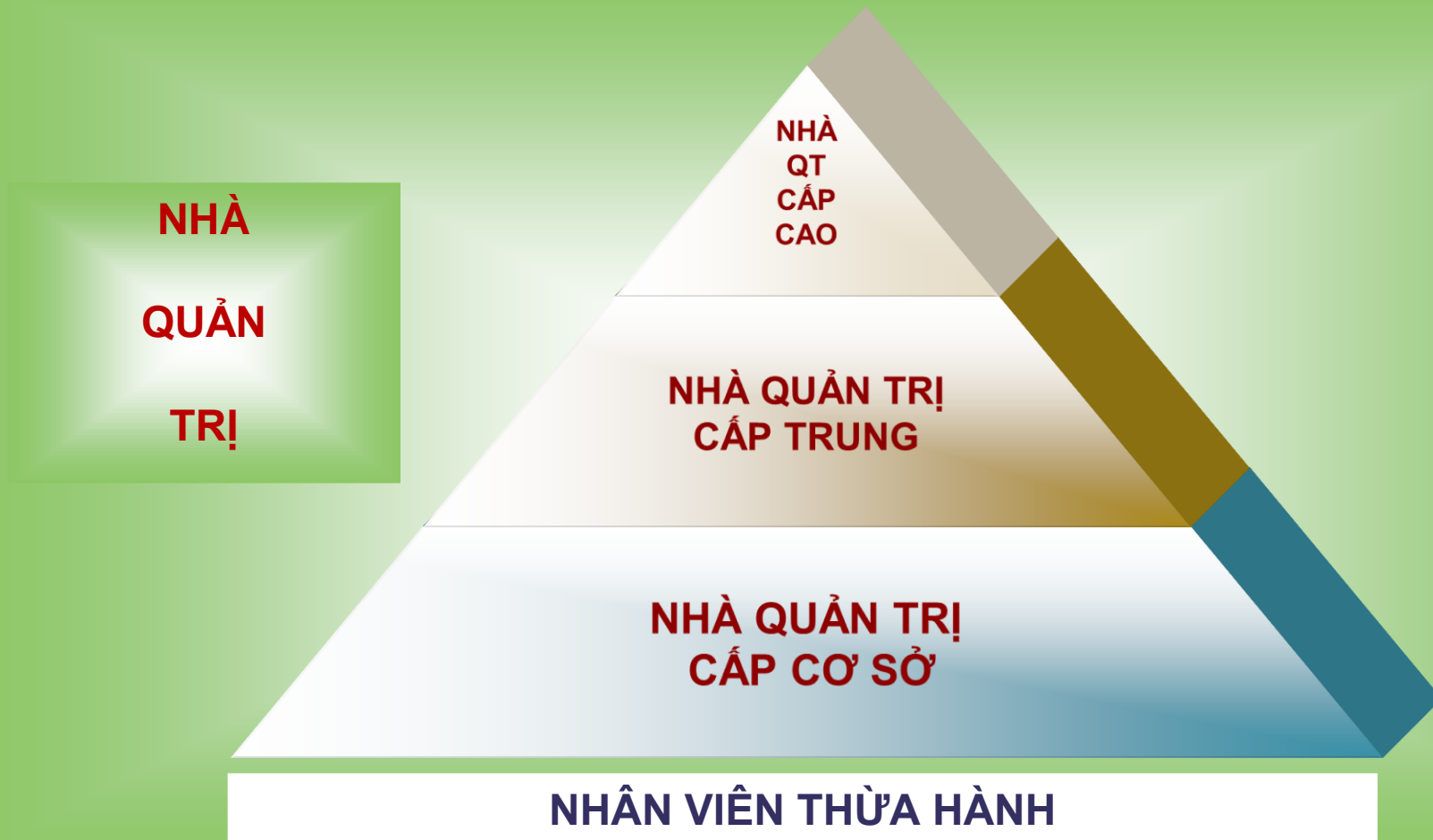


2. Theo quá trình quản trị

- **Hoạch định:** quá trình xác định/ thiết lập mục tiêu, xây dựng một chiến lược tổng thể nhằm đạt được mục tiêu đó và thiết lập các kế hoạch để phối hợp hoạt động
- **Tổ chức:** là một tiến trình thiết kế cơ cấu, tổ chức công việc, tổ chức nhân sự.
- **Lãnh đạo:** quá trình động viên, lựa chọn kênh giao tiếp, giải quyết các xung đột
- **Kiểm soát:** quá trình giám sát, so sánh và hiệu chỉnh nội dung

IV. NHÀ QUẢN TRỊ

1. Hai loại người và 3 cấp quản trị trong tổ chức:



IV. NHÀ QUẢN TRỊ



Phân công người thực hiện

Nhân sự

Marketing

**Quản Chu
& Phát Triển**

THI CHỨC

Kế Toán

Kỹ Thuật

❖ **Nhà quản trị cấp cơ sở (*first-line managers*):** chịu trách nhiệm hướng dẫn, đốc thúc, điều khiển nhân viên thừa hành làm việc nhằm đạt được mục tiêu của tổ chức với các công việc:

- Lập kế hoạch chi tiết, kế hoạch ngắn hạn
- Phân công nhiệm vụ cụ thể
- Quan sát hoạt động của cấp dưới
- Giám sát các công việc hàng ngày
- Đánh giá thành tích của cấp dưới
- Duy trì mối quan hệ mật thiết với nhân viên thừa hành.

❖ **Quản trị viên cấp trung (middle-managers):** là người kết nối giữa nhà quản trị cấp cơ sở và cấp cao (chiếc cầu nối quan trọng), chịu trách nhiệm các công việc như:

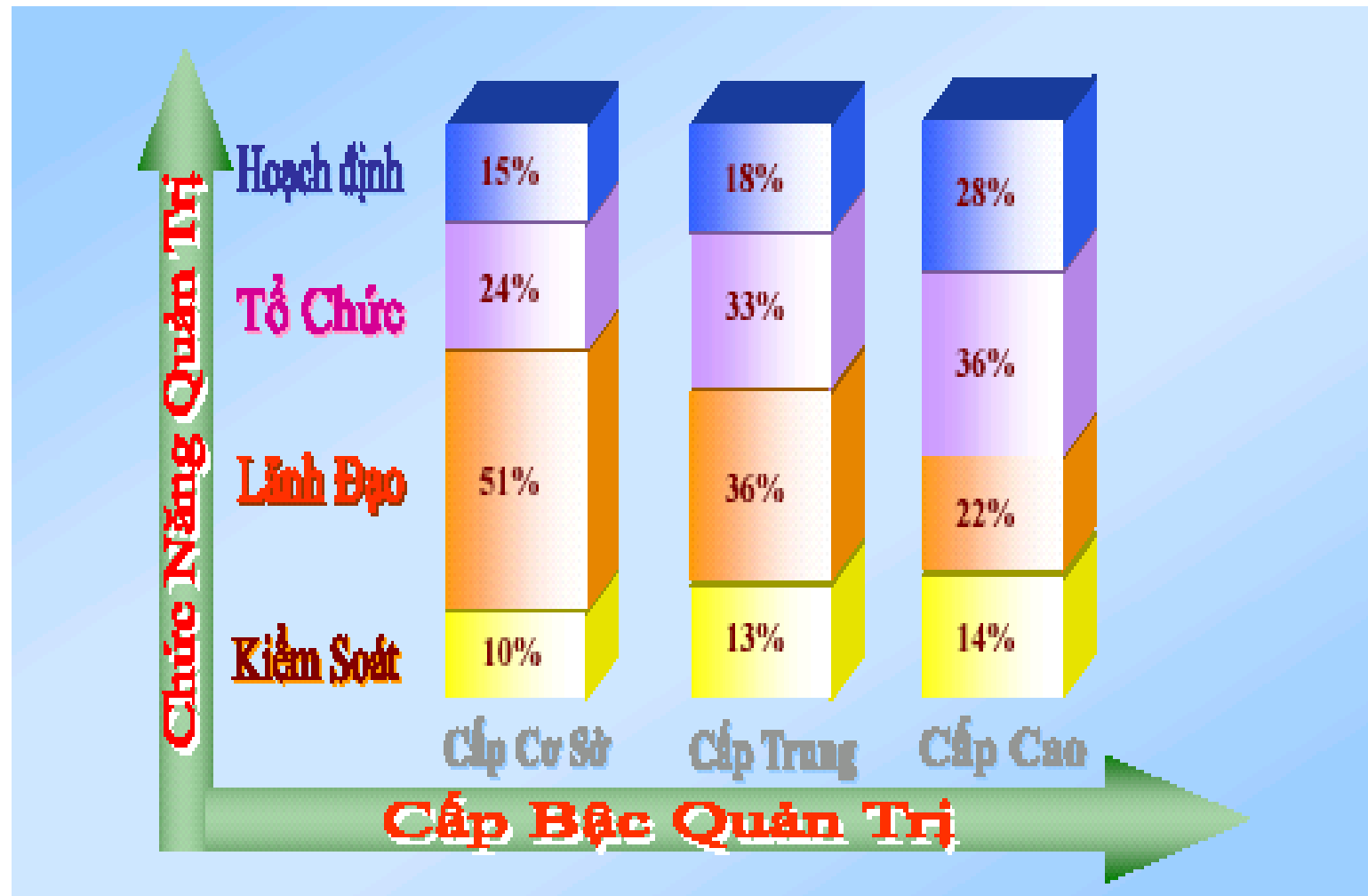
- Lập kế hoạch trung hạn và chuẩn bị kế hoạch dài hạn để các quản trị viên cấp cao xem xét.
- Điều phối hoạt động của bộ phận mình phụ trách
- Thiết lập chính sách bộ phận
- Xem xét các báo cáo hàng ngày, hàng tuần về tình hình sản xuất và kinh doanh
- Bàn bạc với các nhà quản trị cấp dưới về vấn đề sản xuất, dịch vụ, bán hàng
- Tham gia vào quá trình tuyển dụng và lựa chọn nhân sự

❖ **Quản trị viên cấp cao (top-managers):** là người chịu trách nhiệm đưa ra các quyết định ở khắp tổ chức, thiết lập các kế hoạch cũng như các mục tiêu các ảnh hưởng đến toàn bộ tổ chức.

=> Các công việc mà quản trị viên cấp cao đảm trách:

- Phát triển và xem xét các kế hoạch chiến lược dài hạn
- Điều phối hoạt động và đảm bảo sự hợp tác giữa các bộ phận
- Đánh giá tổng quát quá trình hoạt động của các bộ phận khác nhau
- Tham gia vào quá trình tuyển chọn nhân sự chủ chốt ở công ty
- Thảo luận và bàn bạc với các quản trị viên cấp dưới về các vấn đề chung.

IV. Nhà quản trị



**Tỷ lệ % thời gian dành cho từng chức năng quản trị
tuỳ theo cấp bậc quản trị**

2. Các kỹ năng của nhà quản trị

a. Nhóm kỹ năng chuyên môn (*technical skills*)

- Kiến thức và kỹ năng đối với một lĩnh vực chuyên môn cụ thể
- Khả năng vận dụng kiến thức và kỹ năng đó vào công việc quản trị
- Lý do:
 - + Sự nể phục của cấp dưới
 - + Ra quyết định chuyên môn
 - + Nhà quản trị phải hiểu vấn đề của cấp dưới



2. Các kỹ năng của nhà quản trị

b. Nhóm kỹ năng quan hệ với con người và giao tiếp (human and communication skills)

*** Kỹ năng giao tiếp:**

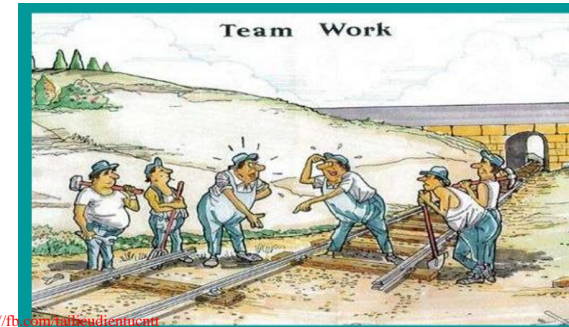
- Khả năng diễn đạt các ý tưởng bằng lời và hành động
- Kỹ năng trình bày, viết và nói
- Kỹ năng lắng nghe và đặt câu hỏi
- Có được sự tín nhiệm của đồng nghiệp và cấp dưới

2. Các kỹ năng của nhà quản trị

b. Nhóm kỹ năng quan hệ với con người và giao tiếp (human and communication skills)

* Kỹ năng nhân sự (human skills)/ kỹ năng quan hệ

- Đánh giá đúng và thấu hiểu con người
- Khả năng dành được quyền lực và tạo ảnh hưởng đến người khác (lãnh đạo, huấn luyện và cố vấn).
- Khả năng xây dựng mối quan hệ và làm việc nhóm
- Giải quyết tốt các mâu thuẫn trong tập thể
- Khả năng làm việc trong môi trường đa dạng hóa
- Động viên, khuyến khích người khác làm việc và sáng tạo



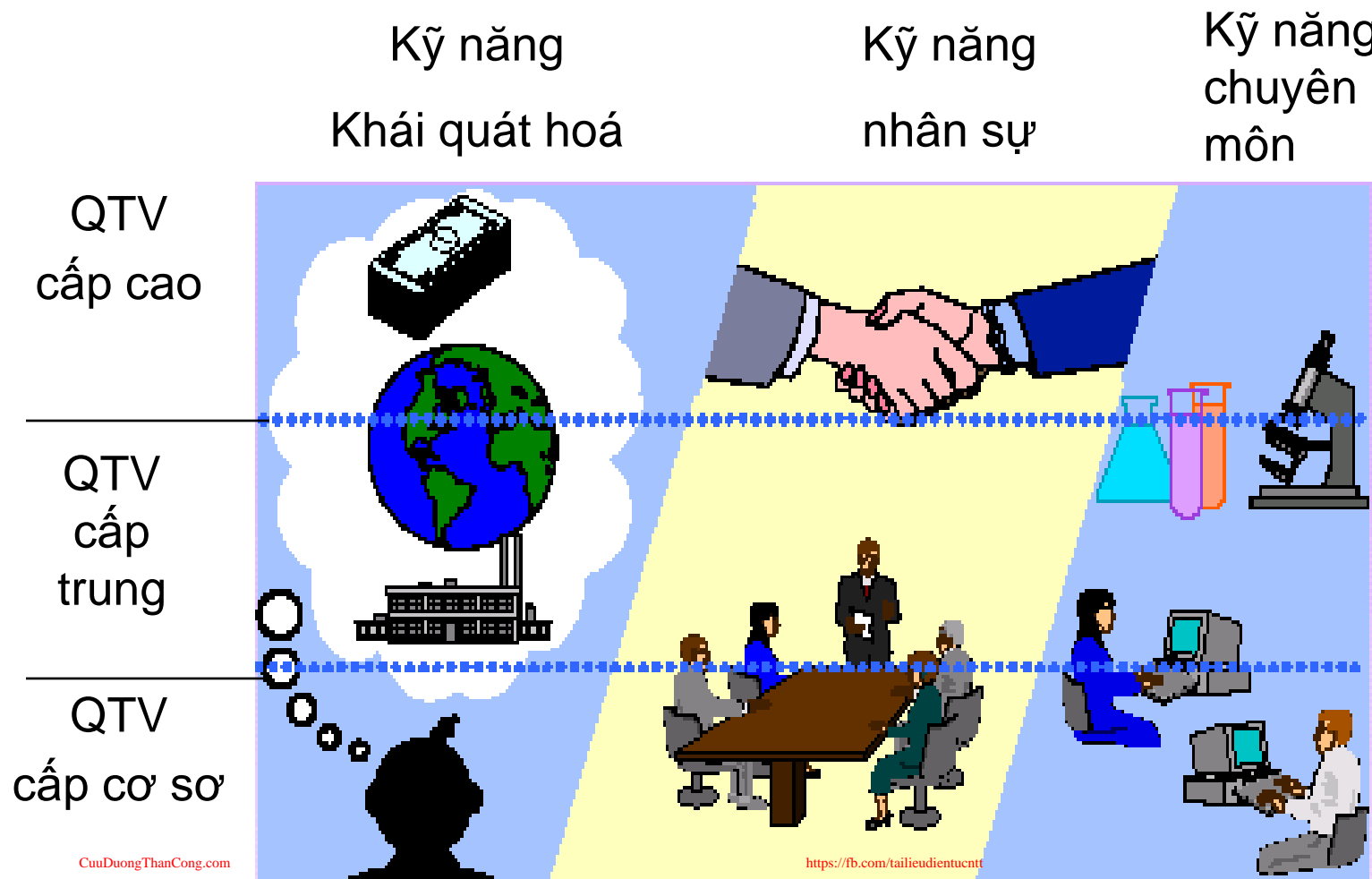
2. Các kỹ năng của nhà quản trị

c. Nhóm kỹ năng khái quát hóa (Conceptual skills)

- Khả năng phát hiện, phân tích và giải quyết các vấn đề
- Khả năng thu thập và sử dụng các thông tin giải quyết vấn đề
- Có sự hiểu biết về doanh nghiệp mình và ngành kinh doanh
- Dự báo được những cơ hội và đe dọa đối với tổ chức để có những phương án đối phó

IV. Nhà quản trị

Mối quan hệ giữa các cấp quản trị và các kỹ năng quản trị



III. NHÀ QUẢN TRỊ

3. Vai trò của nhà quản trị :

Nhà quản trị
- Vị thế - Quyền hạn - Nghiệp vụ



Vai trò liên kết con người
Nhà quản trị tác động qua lại với người khác như thế nào?
- Người đại diện - Người lãnh đạo - Trung tâm liên lạc



Vai trò thông tin
Nhà quản trị trao đổi và xử lý thông tin như thế nào?
- Người giám sát - Người truyền tin - Người phát ngôn



Vai trò quyết định
Nhà quản trị sử dụng thông tin trong quá trình ra quyết định ntn?
- Người ra quyết định - Người đảm bảo nguồn lực
- Người điều hành - Nhà đàm phán

3. Vai trò của nhà quản trị

a. Vai trò liên kết con người.

- người đại diện
- lãnh đạo
- người liên lạc

3. Vai trò của nhà quản trị

b. Vai trò thông tin

- người thu thập và thẩm định thông tin
- người phổ biến thông tin
- người phát ngôn

3. Vai trò của nhà quản trị

c. Vai trò ra quyết định

- người sáng tạo
- giải quyết các xáo trộn
- phân phối nguồn lực
- đàm phán