



Trường Đại học Mở TP.HCM  
KHOA QUẢN TRỊ KINH DOANH



Website: [www.ou.edu.vn/qtkd](http://www.ou.edu.vn/qtkd)

## Quản trị học



Trường Đại học Mở Tp.HCM  
KHOA QUẢN TRỊ KINH DOANH

1. Số đơn vị học trình: 3 tín chỉ
2. Giảng viên : **Th.S Nguyễn Đình Kim**
3. Điều kiện tiên quyết
4. Mô tả tóm tắt môn học
5. Mục tiêu của môn học
6. Phương pháp giảng dạy và học tập

Website: [www.ou.edu.vn/qtkd](http://www.ou.edu.vn/qtkd)

## Quản trị học



Trường Đại học Mở Tp.HCM  
KHOA QUẢN TRỊ KINH DOANH

### 7. Đánh giá kết quả học tập

Kết quả học tập của sinh viên được đánh giá theo quá trình bao gồm :

- Bài kiểm tra giữa kỳ 30%
- Bài thi kết thúc môn học 70%

### 8. Tài liệu đọc bắt buộc và tham khảo

Website: [www.ou.edu.vn/qtkd](http://www.ou.edu.vn/qtkd)

## Quản trị học



Trường Đại học Mở Tp.HCM  
KHOA QUẢN TRỊ KINH DOANH

### 9. Nội dung giảng dạy :

- Chương 1: Bản chất của quản trị (5 tiết)
- Chương 2: Nhà quản trị (5 tiết)
- Chương 3: Sự phát triển của lý thuyết quản trị (5 tiết)
- Chương 4: Giải quyết vấn đề và ra quyết định quản trị (5 tiết)
- Chương 5: Hoạch định (7 tiết)

Website: [www.ou.edu.vn/qtkd](http://www.ou.edu.vn/qtkd)



- Chương 6: Tổ chức ( 7 tiết )
- Chương 7: Thông tin quản trị ( 4 tiết )
- Chương 8: Lãnh đạo ( 6 tiết )
- Chương 9: Kiểm tra ( 4 tiết )
- On tập ( 2 tiết )



## CHƯƠNG 1 BẢN CHẤT CỦA QUẢN TRỊ

### MỤC TIÊU CHƯƠNG HỌC:

1. Khái niệm về Quản trị
2. Mô tả chức năng cơ bản của quản trị
3. Phân biệt giữa hiệu quả và kết quả
4. Cho biết tầm quan trọng của quản trị
5. Phân tích vì sao quản trị vừa là khoa học vừa là nghệ thuật



## I. HOẠT ĐỘNG QUẢN TRỊ VÀ KHOA HỌC QUẢN TRỊ

### II. KHÁI NIỆM VỀ QUẢN TRỊ

1. Định nghĩa
2. Các chức năng quản trị
3. Mục đích của quản trị
4. Hiệu quả của quản trị
5. Tầm quan trọng của quản trị



## III. QUẢN TRỊ LÀ MỘT KHOA HỌC HAY MỘT NGHỆ THUẬT

### IV. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU CỦA QUẢN TRỊ HỌC



## CHƯƠNG II NHÀ QUẢN TRỊ

### MỤC TIÊU CỦA CHƯƠNG HỌC

1. Phân biệt giữa nhà quản trị và nhân viên thừa hành
2. Phân loại quản trị theo cấp quản trị
3. Nhận biết vai trò của nhà quản trị
4. Yêu cầu về kiến thức và kỹ năng của nhà quản trị



## I. KHÁI NIỆM

1. Tổ chức
2. Nhà quản trị
3. Người thừa hành

## II. PHÂN LOẠI QUẢN TRỊ THEO CẤP QUẢN TRỊ

1. Quản trị viên cao cấp
2. Quản trị viên cấp trung gian hay cấp giữa
3. Quản trị viên cấp cơ sở



## III. CÁC VAI TRÒ CỦA NHÀ QUẢN TRỊ

### 1. Nhóm các vai trò quan hệ với con người

- a) Vai trò đại diện
- b) Vai trò người lãnh đạo
- c) Vai trò liên lạc, giao dịch



### 2. Nhóm các vai trò thông tin

- a) Vai trò người thu thập và tiếp nhận các thông tin có liên quan đến hoạt động của doanh nghiệp
- b) Vai trò người phổ biến tin
- c) Vai trò người cung cấp thông tin hay phát huy



### 3. Nhóm các vai trò quyết định

- a) Vai trò nhà kinh doanh
- b) Vai trò người giải quyết các xáo trộn
- c) Vai trò người phân phối tài nguyên
- d) Vai trò nhà thương thuyết



### IV. CÁC KỸ NĂNG CỦA NHÀ QUẢN TRỊ

- 1. Kỹ năng tư duy
- 2. Kỹ năng kỹ thuật hoặc chuyên môn nghiệp vụ
- 3. Kỹ năng nhân sự
- 4. Kỹ năng chính trị



### VI. THẾ NÀO LÀ QUẢN TRỊ VIÊN THÀNH CÔNG ?

Theo Dick Carlson, người quản trị thành công phải tự hỏi và trả lời câu hỏi :

**What? Why? When? Where? How?  
Who?**



### CHƯƠNG 3 SỰ PHÁT TRIỂN CỦA LÝ THUYẾT QUẢN TRỊ

#### MỤC TIÊU CỦA CHƯƠNG HỌC

- 1. Giới thiệu các lý thuyết quản trị : lý thuyết cổ điển về quản trị, lý thuyết tâm lý xã hội quản trị, lý thuyết định lượng trong quản trị.
- 2. So sánh các lý thuyết cổ điển về quản trị.



## I. LÝ THUYẾT CỔ ĐIỂN VỀ QUẢN TRỊ

A. Thuyết quản trị một cách khoa học

B. Thuyết quản trị tổng quát

C. Thuyết quản trị kiểu thư lại



## CHƯƠNG 4 GIẢI QUYẾT VẤN ĐỀ VÀ RA QUYẾT ĐỊNH QUẢN TRỊ

### *Mục tiêu của chương học*

1. Tầm quan trọng của quyết định đối với nhà quản trị
2. Phân loại quyết định quản trị
3. Giải thích những bước trong tiến trình ra quyết định
4. Tiến trình thuần – lý của việc ra quyết định
5. Các kiểu quyết định theo cách thức tập thể



## I. KHÁI NIỆM

1. Đặc điểm quyết định quản trị
2. Các chức năng quyết định quản trị
3. Phân loại quyết định quản trị
4. Những yêu cầu đối với quyết định quản trị

## II. TIẾN TRÌNH RA QUYẾT ĐỊNH VÀ GIẢI QUYẾT VẤN ĐỀ



## III. CÁC KIỂU QUYẾT ĐỊNH CÓ VÀ KHÔNG CÓ SỰ THAM GIA CỦA QUẢN CHỨC (THUỘC CẤP)

## IV. ƯU ĐIỂM VÀ KHUYẾT ĐIỂM QUYẾT ĐỊNH TẬP THỂ

## V. BA KỸ THUẬT NÂNG CAO HIỆU QUẢ QUYẾT ĐỊNH TẬP THỂ



## CHƯƠNG 5 HOẠCH ĐỊNH

### MỤC TIÊU CHƯƠNG HỌC

1. Khái niệm của hoạch định
2. Phân loại hoạch định
3. Khái niệm và vai trò của mục tiêu
4. Quản trị theo mục tiêu
5. Tiến trình cơ bản của hoạch định chiến lược



### I.KHÁI NIỆM

### II.CÁC LOẠI HOẠCH ĐỊNH

### III.MỤC TIÊU

1. Khái niệm về mục tiêu
2. Vai trò của mục tiêu
3. Phân loại mục tiêu
4. Quản trị theo mục tiêu (MBO)



### IV.HOẠCH ĐỊNH CHÍNH SÁCH VÀ CHIẾN LƯỢC

1. Chính sách do đâu mà có?
2. Tiến trình hoạch định chiến lược
3. Ma trận BCG



## Chương 6 TỔ CHỨC

### Mục tiêu chương học:

1. Vai trò và ý nghĩa của chức năng tổ chức.
2. Khái niệm về tầm hạn quản trị
3. Quyền hành quản trị. Sự phân cấp và uỷ quyền trong quản trị.
4. Sự thành lập các đơn vị nhỏ trong tổ chức.
5. Xây dựng bộ máy tổ chức



## I. KHÁI NIỆM

## II. TẦM HẠNH QUẢN TRỊ

## III. SỰ PHÂN CHIA QUYỀN HÀNH TRONG QUẢN TRỊ

1. Khái niệm về quyền hành
2. Quyền lực lập nên tập trung hay phân tán?



## IV. SỰ ỦY QUYỀN

1. Quyền hành ược giao phó như thế nào?
2. Những nguyên tắc giao quyền
3. Nghệ thuật giao quyền

## V. CƠ CẤU TỔ CHỨC QUẢN TRỊ

1. Khái niệm
2. Sự thành lập các bộ phận, các đơn vị doanh nghiệp
3. Các kiểu cơ cấu tổ chức



## Chương 8 THÔNG TIN QUẢN TRỊ

### Mục tiêu chương học:

1. Tầm quan trọng của truyền thông trong quản trị
2. Quá trình truyền thông
3. Phân loại thông tin
4. Yêu cầu thông tin
5. Giới thiệu các thông tin DSS và SIS
6. Những trở ngại và biện pháp hoàn thiện sự thông đạt



## I. CHỨC NĂNG TRUYỀN THÔNG

## II. TIẾN TRÌNH THÔNG ĐẠT

## III. TẦM QUAN TRỌNG CỦA THÔNG TIN TRONG QUẢN TRỊ

## IV. PHÂN LOẠI THÔNG TIN



## V. YÊU CẦU ĐỐI VỚI THÔNG TIN

- a) Thông tin phải đầy đủ và chính xác
- b) Thông tin phải kịp thời
- c) Thông tin phải mới và có ích
- d) Thông tin phải cô đọng và logic

## VI. GIỚI THIỆU HỆ THỐNG THÔNG TIN QUẢN TRỊ



## VII. NHỮNG TRỞ NGẠI TRONG THÔNG TIN

- 1. Thiếu kế hoạch đối với thông tin liên lạc
- 2. Sự mập mờ về chữ nghĩa
- 3. Các thông tin được diễn tả kém
- 4. Sự mất mát do truyền đạt thông tin và ghi nhận kém
- 5. Việc ít lắng nghe và đánh giá vội vã
- 6. Sự không tin cậy đe dọa và sợ hãi
- 7. Thời gian không đủ cho sự điều chỉnh để thay đổi



## VIII. BIỆN PHÁP HOÀN THIỆN SỰ THÔNG ĐẠT

- 1. Điều chỉnh dòng tin tức
- 2. Sử dụng sự phản hồi
- 3. Đơn giản hoá ngôn ngữ
- 4. Tích cực lắng nghe
- 5. Hạn chế cảm xúc
- 6. Sử dụng dư luận



## CHƯƠNG 9 LÃNH ĐẠO

### MỤC TIÊU CHƯƠNG HỌC

- 1. Vai trò và ý nghĩa của chức năng lãnh đạo
- 2. Các lý thuyết về bản chất con người của Edgar Schein, Mc. Gregor, Ouchi
- 3. Lý thuyết về động cơ của Maslow, Vroom, Herzberg, Porter và Lawler
- 4. Các tác phong lãnh đạo





## I. KHÁI NIỆM

### II. CON NGƯỜI TRONG QUẢN TRỊ

1. Quan niệm về con người của Edgar H. Schein
2. Các giả thiết về bản chất con người của Mc. Gregor
3. Thuyết Z của Nhật Bản



## III. CÁC LÝ THUYẾT VỀ ĐỘNG CƠ THỨC ĐẨY

1. Lý thuyết phân cấp các nhu cầu của Abraham Maslow
2. Lý thuyết về động cơ thúc đẩy theo hai loại yếu tố của Herzberg
3. Lý thuyết động cơ thúc đẩy theo hy vọng của Vroom
4. Mô hình Porter và Lawler



## IV. LÃNH ĐẠO LÀ CHÌA KHÓA ĐỂ THÀNH CÔNG TRONG QUẢN TRỊ

### IV. CÁC PHONG CÁCH LÃNH ĐẠO

1. Các phong cách lãnh đạo dựa trên việc sử dụng quyền lực
2. Các phong cách lãnh đạo theo cách tiếp cận của Likert
3. Lưới quản trị hay ô bàn cờ quản lý



## CHƯƠNG 10 KIỂM TRA

### MỤC TIÊU CHƯƠNG HỌC

1. Vai trò và ý nghĩa của kiểm tra.
2. Tiến trình kiểm tra.
3. Các nguyên tắc để xây dựng cơ chế kiểm tra.
4. Các loại kiểm tra cơ bản: kiểm tra lường trước hay dự phòng và kiểm tra điểm trọng yếu.
5. Các công cụ kiểm tra.



## I. KHÁI NIỆM

## II. TIẾN TRÌNH KIỂM TRA

1. Xây dựng các tiêu chuẩn
2. Đo lường sự thực hiện
3. Điều chỉnh các sai lệch



## III. CÁC NGUYÊN TẮC ĐỂ XÂY DỰNG CƠ CHẾ KIỂM TRA

1. Cơ chế kiểm tra phải được thiết kế căn cứ trên kế hoạch của DN và căn cứ theo cấp bậc của đối tượng được kiểm tra
2. Công việc kiểm tra phải được thiết kế theo đặc điểm cá nhân của nhà QT
3. Kiểm tra phải được thực hiện tại những điểm trọng yếu



4. Việc kiểm tra phải khách quan
5. Hệ thống kiểm tra phải phù hợp với bầu không khí bên trong tổ chức
6. Việc kiểm tra cần phải tiết kiệm và phải tương xứng với chi phí của nó
7. Việc kiểm tra cần phải đưa đến hành động



## IV. KIỂM TRA LƯỜNG TRƯỚC

## V. TỰ KIỂM TRA DOANH NGHIỆP

## VI. CÁC CÔNG CỤ KIỂM TRA CHỦ YẾU

1. Kiểm tra tài chính
2. Kiểm tra hành vi

**Quản trị học**



Trường Đại học Mở Tp.HCM  
**KHOA QUẢN TRỊ KINH DOANH**

Website: [www.ou.edu.vn/qtkd](http://www.ou.edu.vn/qtkd)