



Chương 1

# Giới Thiệu Hành Vi Tổ Chức

Nhóm 4

# Thành viên nhóm:

Nguyễn Lê Uyên Nhi

Lê Hoàng Nhớ

Hoàng Hạnh Nhi

Nguyễn Thị Cẩm Nhung

Nguyễn Thành Phát

Tạ Hoàng Phú

Nguyễn Thị Ngọc Như

Huỳnh Khánh Ngọc

Nguyễn Thành Nhựt

Nguyễn Thị Bích Phi

Lê Thanh Nhàn

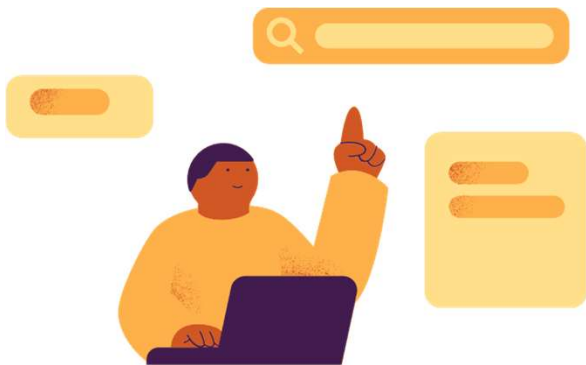
Nguyễn Tấn Phúc

Lương Trung Nguyên

Lữ Thị Quỳnh Như

Phạm Võ Hoàng Phi

# Nội dung thuyết trình



- 1.1 Vai trò các kỹ năng tương tác cá nhân tại nơi làm việc
- 1.2 Chọn một dịch vụ thương mại điện tử bảo mật
- 1.3 Giá trị của nghiên cứu hệ thống đối với OB
- 1.4 Một số ngành khoa học về hành vi khác liên quan đến OB
- 1.5 Các cơ hội và thách thức khi áp dụng các khái niệm OB
- 1.6 Ba cấp độ phân tích mô hình OB
- 1.7 Các kỹ năng tuyển dụng chính

## 1.1 Vai trò của các kỹ năng tương tác cá nhân tại nơi làm việc.



## 1.1 Vai trò của các kỹ năng tương tác cá nhân tại nơi làm việc.

- Gia tăng chất lượng các mối quan hệ tại nơi làm việc
  - Liên hệ chặt chẽ với sự hài lòng trong công việc, áp lực công việc và tình trạng bỏ việc.
  - Giảm thiểu tình trạng bỏ việc của nhân viên có trình độ
  - Giúp tăng nhận thức về trách nhiệm xã hội.
  - Tạo môi trường làm việc tốt → Nơi làm việc tốt đem lại kết quả tài chính tốt hơn



# 1.1 Vai trò của các kỹ năng tương tác cá nhân tại nơi làm việc.

Hoạch định

Tổ chức

Điều hành

Kiểm soát

Giao tiếp hiệu quả

Tự tin

Lắng nghe chân thành

Kỹ năng thuyết phục

Giải quyết xung đột

Quản lý cảm xúc



## NHÀ QUẢN LÝ

**Người biểu hiện/Biểu tượng (Figurehead):** đại diện cho tổ chức và thể hiện tính chất biểu tượng, đòi hỏi thực hiện một số các trách nhiệm một cách thường xuyên liên quan đến xã hội hay luật pháp

**Lãnh đạo (Leader):** dẫn dắt và tạo động lực cho nhóm làm việc.

**Người liên lạc/Đồng minh (Liaison):** Vai trò này liên quan đến việc tạo và duy trì mối quan hệ với các cá nhân và tổ chức bên ngoài.

Kỹ thuật

Con người

Tư duy



## 1.2 Khái niệm Hành Vi Tổ Chức

Là lĩnh vực nghiên cứu về tác động của các cá nhân, nhóm, và cơ cấu đối với hành vi trong tổ chức với mục đích ứng dụng các kiến thức đó trong việc cải thiện hiệu quả hoạt động của tổ chức.

“A field of study that investigates the impact that individuals, groups, and structures have on behavior within organizations, for the purpose of applying such knowledge toward improving an organization’s effectiveness” (Robbins, Judge “Organizational Behavior”)



## HÀNH VI TỔ CHỨC

**ORGANIZATIONAL  
BEHAVIOR** | Stephen P. Robbins  
Timothy A. Judge



NHÀ XUẤT BẢN  
LAO ĐỘNG XÃ HỘI



TINH VÂN  
MEDIA

ALWAYS LEARNING

PEARSON

## 1.2 Khái niệm về Hành Vi Tổ Chức

### Hành vi tổ chức (Organizational Behavior- OB)

Là việc nghiên cứu về hiệu suất và hoạt động nhóm, cá nhân trong một tổ chức.





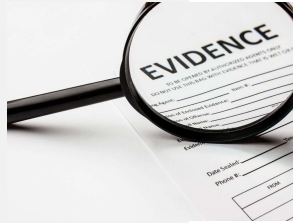


## 1.3 Giá trị của nghiên cứu hệ thống đối với OB

# 1.3 Giá trị của nghiên cứu hệ thống đối với OB

## 1.3.1 Nghiên cứu hệ thống có hành vi

Hành vi của một người có thể đoán được nếu biết trước người đó cảm nhận ra sao về một tình huống và mức độ quan trọng của tình huống đối với người đó



## 1.3.2 Ra quyết định quản lý dựa trên bằng chứng xác thực (Evidence-Based Management - EBM)

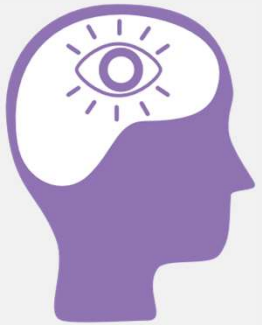
- Việc bổ sung thêm cho việc nghiên cứu một cách có hệ thống có thể bao gồm việc sử dụng phương pháp nghiên cứu đa chiều và đa nguồn thông tin.
- Tạo thêm sự cân nhắc khi nhà quản lý đưa ra các quyết định và đảm bảo rằng nhà quản lý xem xét kỹ lưỡng các chứng cứ trước khi ra quyết định.



## 1.3.3 Trực giác

- Khi kết hợp với nghiên cứu có hệ thống và Evidence-Based Management (EBM), trực giác có thể cung cấp một chiều sâu và góc nhìn cá nhân đối với các tình huống.
- Nếu tất cả các quyết định đưa ra đều dựa trên trực giác mà không có sự hỗ trợ từ bằng chứng hoặc dữ liệu mà không có sự hỗ trợ từ bằng chứng hoặc dữ liệu, điều này có thể là minh chứng của việc thiếu thông tin.

## 1.4 Một số ngành khoa học về hành vi khác liên quan đến OB



Tâm lý học



Tâm lý học xã hội



Xã hội học



Nhân chủng học

## 1.4 Một số ngành khoa học về hành vi khác liên quan đến OB



### Tâm lý học

Cấp độ cá nhân: Tâm lý học cung cấp hiểu biết sâu sắc về tâm trạng, cảm xúc, và nhận thức của cá nhân trong tổ chức.



### Tâm lý học xã hội



### Xã hội học



### Nhân chủng học

## 1.4 Một số ngành khoa học về hành vi khác liên quan đến OB



Tâm lý học



Tâm lý học xã hội

Cấp độ nhóm: Tâm lý học xã hội tập trung vào tương tác giữa các thành viên trong nhóm làm việc.



Xã hội học



Nhân chủng học

## 1.4 Một số ngành khoa học về hành vi khác liên quan đến OB



Tâm lý học



Tâm lý học xã hội



Xã hội học

Cấp độ nhóm và tổ chức: Xã hội học đưa ra cái nhìn về mối quan hệ xã hội và cấu trúc xã hội.



Nhân chủng học

## 1.4 Một số ngành khoa học về hành vi khác liên quan đến OB



Tâm lý học



Tâm lý học xã hội



Xã hội học



**Nhân chủng học**

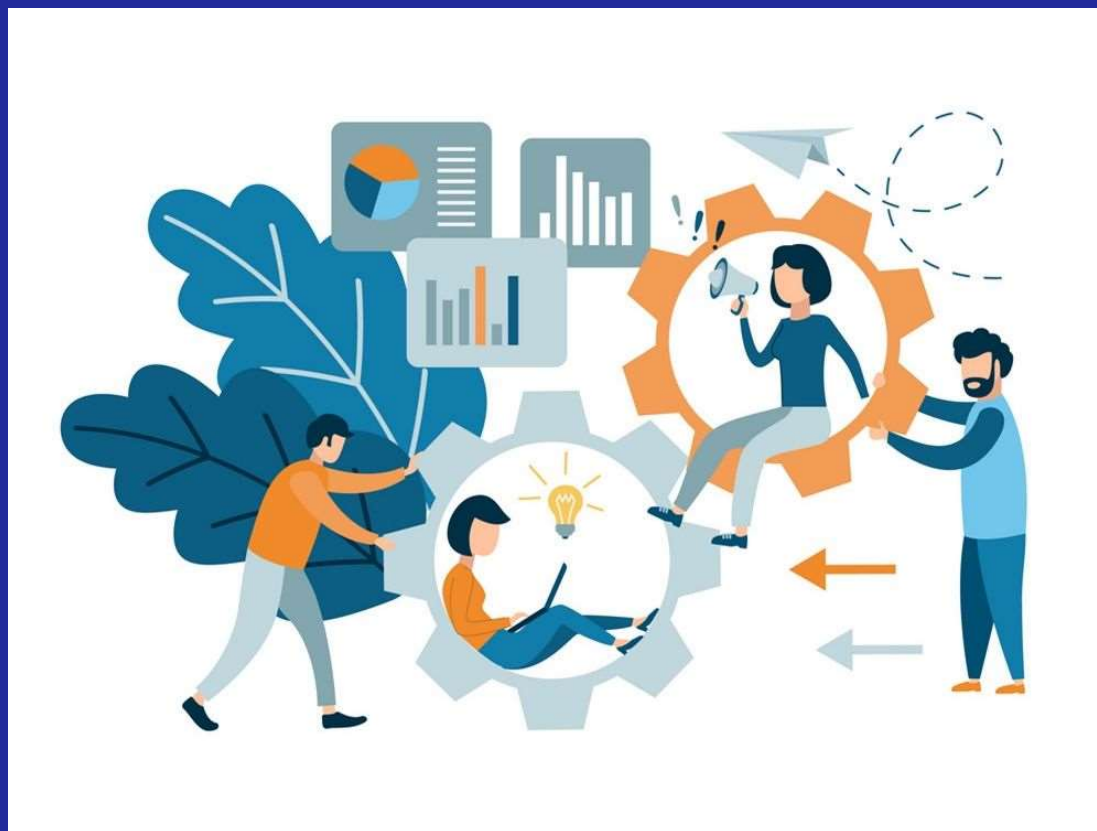
Cấp độ nhóm và tổ chức:  
Nhân chủng học nghiên cứu về sự đa dạng văn hóa và giúp hiểu về tác động của đa dạng văn hóa lên hành vi tổ chức.

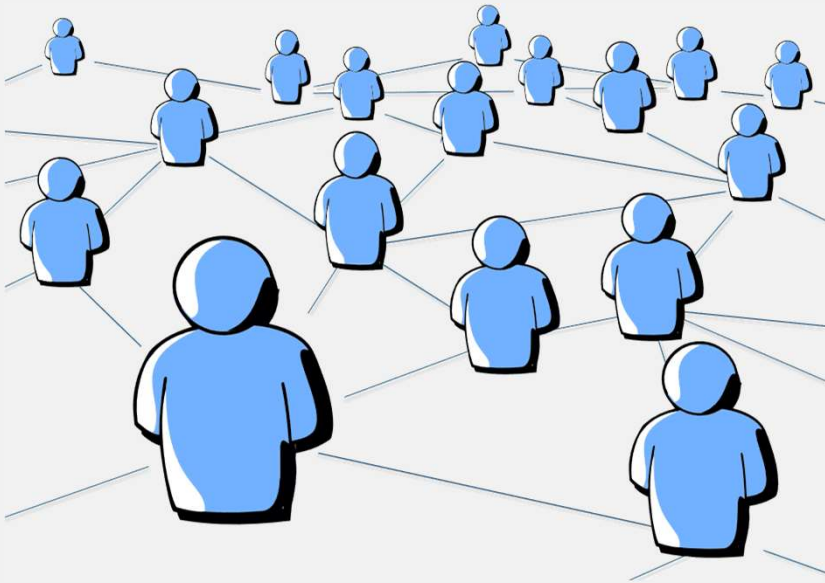






## 1.5 Các cơ hội và thách thức khi áp dụng các khái niệm OB





## Toàn cầu hóa

- Gặp khó khăn trong việc đối phó với chuẩn mực, giá trị và văn hóa quốc tế.
- Cạnh tranh ngày càng tăng.
- Sản phẩm nội địa có thể thu hút khách hàng quốc tế.
- Có cơ hội mở rộng vị trí trên thị trường quốc tế.
- Tạo ra cơ hội đầu tư mới và triển vọng nghề nghiệp tốt hơn.



## Quản lý sự đa dạng của lực lượng lao động

- Khác biệt về tuổi tác, chủng tộc, văn hóa, giới tính, giá trị, giáo dục, địa lý, thun hập,...



## Chất lượng và Năng suất

- Tạo ra sản phẩm tối đa từ đầu vào và chi phí tối thiểu.
- Tạo ra sản phẩm/dịch vụ chất lượng giúp giữ chân khách hàng lâu dài.
- Tổ chức nâng cao chất lượng và năng suất để giữ chân khách hàng lâu dài và giữ vị trí độc tôn trên thị trường.
- Do toàn cầu hóa, tạo ra môi trường cạnh tranh gay gắt, đặt nhu cầu cao về chất lượng để đáp ứng mong muốn thay đổi của khách hàng.

## Cải thiện kỹ năng của nhân viên



- Thực tiễn quản lý yêu cầu trình độ kỹ năng và kiến thức cao.
- Sự tăng cường về cách làm việc, làm việc nhóm, và nhận thức về chất lượng.
- Nhà quản lý cần tổ chức các khóa đào tạo và giáo dục lại nhân viên.
- Mục tiêu là cải thiện kỹ năng để nhân viên có thể cạnh tranh hiệu quả với đối thủ.



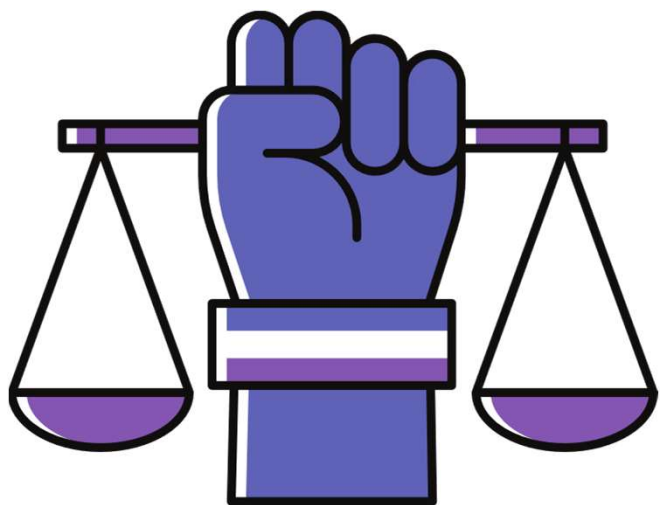
## Trao quyền cho nhân viên

- Người quản lý giảm bớt khối lượng công việc giúp họ tập trung vào các nhiệm vụ chiến lược và phát triển tổ chức, và nhân viên có cơ hội áp dụng kiến thức và kỹ năng của mình.
- Nhân viên được trao quyền cảm thấy có động lực, có sự tự do trong công việc và hoàn thành nhiệm vụ theo ý muốn.



## Quản lý thay đổi tổ chức

- Sự thay đổi nhanh chóng của các biến số môi trường đòi hỏi sự thích ứng và chấp nhận sự thay đổi từ phía tổ chức.
- Nhà quản lý và nhân viên cần phải luôn sẵn sàng thích ứng và phát triển để đối mặt với sự thay đổi trong môi trường làm việc.



## Duy trì hành vi đạo đức

- Người quản lý cần xem xét và xây dựng quy định phù hợp với đạo đức của nhân viên và tổ chức.
- Nhân viên cần có thái độ tích cực đối với quy tắc, quy định và chính sách của tổ chức.
- Người quản lý phải xử lý những tình huống khó xử một cách công bằng và không lạm dụng quyền lực.



## Sự xuất hiện của công nghệ thông tin

- Phát triển của CNTT đã chuyển hoạt động của OB từ thủ công sang tự động, tối ưu hóa quy trình làm việc.
- Sự số hóa đã đạt được trong nhiều khía cạnh của tổ chức, từ quy trình nội bộ đến tương tác với khách hàng.
- Nhiệm vụ của người quản lý là đào tạo nhân viên cách sử dụng tốt nhất các công nghệ thông tin để tối ưu hóa năng suất.

## **1.6 Ba cấp độ phân tích mô hình OB**

# 1.6 Ba cấp độ phân tích mô hình OB

## Cấp độ cá nhân



- Tập trung nghiên cứu các yếu tố khách quan và chủ quan tác động tích hoặc tiêu cực đến hành vi cá nhân
  - Đặc tính tiểu sử
  - Đặc điểm tâm lí
  - Quá trình học tập, nhận thức và quan niệm về giá trị của mỗi cá nhân
  - Thái độ và động lực

# 1.6 Ba cấp độ phân tích mô hình OB

## Cấp độ nhóm



- Tập trung nghiên cứu đặc điểm và các yếu tố ảnh hưởng đến hành vi và hiệu suất làm việc của nhóm.
  - Cấu trúc nhóm
  - Đặc điểm vai trò và trách nhiệm của nhóm
  - Các hoạt động truyền thông trong nhóm
  - Các vấn đề về lãnh đạo, xung đột và đàm phán trong nhóm



# 1.6 Ba cấp độ phân tích mô hình OB

## Cấp độ tổ chức



- Nghiên cứu tổng thể và toàn diện về hành vi và tác động của hành vi đến hiệu suất và kết quả hoạt động của tổ chức.
- Cấu trúc tổ chức
- Văn hóa tổ chức
- Chiến lược hoạt động của tổ chức
- Các vấn đề về quản trị thay đổi và phát triển tổ chức



## 1.7 Các kỹ năng tuyển dụng chính

- Giao tiếp
- Đánh giá ứng viên
- Kiểm soát áp lực
- Kỹ năng quảng cáo
- Kiểm soát hồ sơ
- Kỹ năng đàm phán
- Pháp lý và đạo đức
- Sử dụng công nghệ
- Tư duy phân tích

Cảm ơn các bạn đã lắng nghe bài thuyết trình của nhóm mình<3

THANK YOU  
SO MUCH