

658.3
QU1105TR

NGUYỄN HỮU THÂN, Ph.D/DBA

- Tiến Sĩ Quản Trị Kinh Doanh (U.S.A)
- Nguyên giảng viên cơ hữu Trường Quản Trị Kinh Doanh Viện Đại Học Đà Lạt 1974 - 1975
- Tu nghiệp Quản Trị Kinh Doanh tại Vancouver, Canada

QUẢN TRỊ NHÂN SỰ (HUMAN RESOURCE MANAGEMENT)

- ◆ Dành Cho Các Doanh Nghiệp và Các Tổ Chức tại Việt Nam
- ◆ Dành Cho Các Doanh Nghiệp Muốn Hội Nhập Toàn Cầu



(Tái Bản Lần Thứ Chín)

TÁC GIẢ GIỮ BẢN QUYỀN

M 11772

MỤC LỤC

DẪN NHẬP

PHẦN MỘT: TỔNG QUÁT VỀ QUẢN TRỊ TÀI NGUYÊN NHÂN SỰ	7
CHƯƠNG 1: ĐẠİ CƯỜNG VỀ QUẢN TRỊ TÀI NGUYÊN NHÂN SỰ	9
I. ĐIỂM XUẤT PHÁT	11
II. ĐỊNH NGHĨA QUẢN TRỊ TNNS	17
III. MỤC TIÊU CỦA QUẢN TRỊ TNNS	19
IV. CHỨC NĂNG CỦA BỘ PHẬN QUẢN TRỊ TNNS	22
V. VAI TRÒ CỦA BỘ PHẬN QUẢN TRỊ TNNS HAY PHÒNG NHÂN VIÊN	27
VI. CƠ CẤU TỔ CHỨC CỦA BỘ PHẬN TNNS	30
VII. XU HƯỚNG THÁCH ĐỐ VÀ CÁC VẤN ĐỀ ẢNH HƯỞNG ĐẾN QUẢN TRỊ TNNS	36
A. Xu Hướng Và Thách Đố	36
B. Công Nhân Viên Đòi Hỏi Gì Nơi Nhà Quản Trị ?	38
VIII. ĐẠO ĐỨC TRONG QUẢN TRỊ TNNS	40
A. Tăng Cường Kiến Thức Quản Trị TNNS	40
B. Đạo Đức Trong Quản Trị TNNS	41
• TÓM TẮT	43
• CÂU HỎI ỒN TẬP	44
• THUẬT NGỮ CĂN BẢN	45
• CÂU HỎI THẢO LUẬN	46
• ĐIỂN QUẢN TRỊ	46
CHƯƠNG 2: MÔI TRƯỜNG QUẢN TRỊ TÀI NGUYÊN NHÂN SỰ	49
I. TỔNG QUÁT VỀ MÔI TRƯỜNG	50
A. Môi Trường Theo Quan Điểm Quản Trị Học	50
B. Môi Trường Theo Quan Điểm Quản Trị Tài Nguyên Nhân Sự	55
II. MÔI TRƯỜNG QUẢN TRỊ TNNS	59

A. Môi Trường Bên Ngoài	59
B. Môi Trường Bên Trong	67
III. XÂY DỰNG BẦU KHÔNG KHÍ VĂN HÓA DOANH NGHIỆP	77
• TÓM TẮT	80
• CÂU HỎI ÔN TẬP	83
• TỬ NGỮ CĂN BẢN	84
• CÂU HỎI THẢO LUẬN	86
• ĐIỂN QUẢN TRỊ	87
CHƯƠNG 3: PHÂN TÁCH CÔNG VIỆC	89
I. PHÂN TÁCH CÔNG VIỆC - MỘT CÔNG CỤ TNNS CƠ BẢN NHẤT	90
II. CÁC PHƯƠNG PHÁP PHÂN TÍCH CÔNG VIỆC	95
III. TIẾN TRÌNH PHÂN TÁCH CÔNG VIỆC	97
IV. MÔ TẢ CÔNG VIỆC	99
V. MÔ TẢ CHI TIẾT TIÊU CHUẨN CÔNG VIỆC	104
• TÓM TẮT	110
• CÂU HỎI ÔN TẬP	111
• TỬ NGỮ CĂN BẢN	112
• ĐIỂN QUẢN TRỊ	112
PHẦN HAI: HOẠCH ĐỊNH, TUYỂN MỘ, VÀ TUYỂN CHỌN NHÂN VIÊN	119
CHƯƠNG 4: HOẠCH ĐỊNH TÀI NGUYÊN NHÂN SỰ	121
I. TỔNG QUÁT VỀ HOẠCH ĐỊNH TNNS	124
A. Định Nghĩa	124
B. Một Số Khái Niệm	124
II. TIẾN TRÌNH HOẠCH ĐỊNH TNNS	127
A. Bước 1: Đề Ra Nhu Cầu Và Dự Báo Nhu Cầu	130
B. Bước 2: Đề Ra Chính Sách Và Kế Hoạch	139
C. Bước 3: Thực Hiện Các Kế Hoạch	139
D. Bước 4: Kiểm Tra Và Đánh Giá	142
III. CÁC PHƯƠNG PHÁP DỰ BÁO	142

• TÓM TẮT	147
• CÂU HỎI ÔN TẬP	148
• TỪ NGỮ CĂN BẢN	149
• ĐIỂN QUẢN TRI	150
CHƯƠNG 5: TUYỂN MỘ NHÂN VIÊN	153
I. TIẾN TRÌNH TUYỂN MỘ	154
A. Tổng Quát	154
B. Tìm Giải Pháp Khác	156
II. TUYỂN MỘ NHÂN VIÊN	158
A. Nguồn Nội Bộ	158
B. Nguồn Bên Ngoài	159
B.1. Nguồn Tuyển Mộ	159
B.2. Phương Pháp Tuyển Mộ	163
• TÓM LƯỢC	172
• CÂU HỎI ÔN TẬP	173
• THUẬT NGỮ CĂN BẢN	173
• ĐIỂN QUẢN TRI	174
CHƯƠNG 6: TUYỂN CHỌN NHÂN VIÊN	179
I. ẢNH HƯỞNG CỦA YẾU TỐ MÔI TRƯỜNG	180
A. Môi Trường Bên Trong	180
B. Môi Trường Bên Ngoài	182
II. TIÊU CHUẨN TUYỂN CHỌN NHÂN VIÊN	182
III. PHÁC HOẠ TIẾN TRÌNH TUYỂN CHỌN NHÂN VIÊN	185
A. Phỏng Vấn Sơ Bộ	189
B. Xem Xét Đơn Xin Việc	192
C. Thắc Nghiệm	208
D. Phỏng Vấn	209
E. Sưu Tra Lý Lịch	227
F. Khám Sức Khỏe Và Quyết Định Tuyển Dụng	228
G. Sử Dụng Phiếu Điểm	230

• TÓM TẮT	234
• CÂU HỎI ÔN TẬP	235
• TỪ NGỮ CĂN BẢN	236
• ĐIỂN QUẢN TRỊ	238
PHẦN BA: PHÁT TRIỂN TÀI NGUYÊN NHÂN SỰ	243
CHƯƠNG 7: HỘI NHẬP VÀO MÔI TRƯỜNG LÀM VIỆC	245
I. MỤC ĐÍCH CỦA CHƯƠNG TRÌNH HỘI NHẬP VÀO MÔI TRƯỜNG LÀM VIỆC	247
II. CÁC GIAI ĐOẠN CỦA CHƯƠNG TRÌNH HNVMT/LV	250
1. Giai Đoạn 1: Chương Trình Tổng Quát	251
2. Giai Đoạn 2: Chương Trình Chuyên Môn	260
3. Giai Đoạn 3: Đánh Giá và Theo Dõi	265
III. ĐÀO TẠO QUẢN ĐỐC	267
IV. CHƯƠNG TRÌNH TÀI HNVMT/LV	269
• TÓM TẮT	280
• CÂU HỎI ÔN TẬP	271
• TỪ NGỮ CĂN BẢN	272
• ĐIỂN QUẢN TRỊ	273
CHƯƠNG 8: ĐÀO TẠO VÀ PHÁT TRIỂN	279
I. TẠI SAO CẦN PHẢI ĐÀO TẠO VÀ PHÁT TRIỂN	281
A. Nhu Cầu Đào Tạo Và Phát Triển	281
B. Tiến Trình Đáp Ứng Với Sự Thay Đổi	282
II. TIẾN TRÌNH ĐÀO TẠO VÀ PHÁT TRIỂN	286
III. CÁC PHƯƠNG PHÁP ĐÀO TẠO VÀ PHÁT TRIỂN	288
A. Các Phương Pháp Phát Triển Cấp Quản Trị	292
B. Các Phương Pháp Đào Tạo Công Nhân	299
IV. PHÁT TRIỂN NHÂN SỰ	301
• TÓM TẮT	309
• CÂU HỎI ÔN TẬP	311
• TỪ NGỮ CĂN BẢN	312
• ĐIỂN QUẢN TRỊ	313

CHƯƠNG 9: ĐÁNH GIÁ THÀNH TÍCH CÔNG TÁC	317
I. ĐỊNH NGHĨA	318
II. MỤC TIÊU VÀ CHÍNH SÁCH	319
A. Mục Tiêu	319
B. Chính Sách	322
III. TIẾN TRÌNH ĐÁNH GIÁ THÀNH TÍCH CÔNG TÁC	323
IV. PHÒNG VẤN ĐÁNH GIÁ	324
A. Chuẩn Bị Cuộc Phỏng Vấn	325
B. Phân Loại Phỏng Vấn	325
C. Tăng Cường Tính Hiệu Quả Của Phỏng Vấn	327
V. TRÁCH NHIỆM VÀ ĐỊNH KỶ ĐÁNH GIÁ THÀNH TÍCH CÔNG TÁC	328
A. Trách Nhiệm	328
B. Định Kỳ	331
VI. CÁC PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ TTCT	331
VII. CÁC VẤN ĐỀ CẦN QUAN TÂM KHI ĐÁNH GIÁ	346
A. Loại Bỏ Các Khuyết Điểm Khi Đánh Giá	346
B. Tăng Bậc Lương Và Chức Vụ	348
C. Tổng Kết Hàng Tháng Để Kịp Thời Khen Thưởng	353
D. Thưởng Phạt Phân Minh	354
• TÓM TẮT	357
• CÂU HỎI ÔN TẬP	359
• TỪ NGỮ CẦN BẢN	359
• ĐIỂN QUẢN TRỊ	361
PHẦN BỐN: LƯƠNG BỔNG VÀ ĐÃI NGỘ	369
CHƯƠNG 10: THIẾT LẬP VÀ QUẢN TRỊ HỆ THỐNG LƯƠNG BỔNG	371
I. ĐẠI CƯƠNG VỀ LƯƠNG BỔNG VÀ ĐÃI NGỘ	372
II. CÁC YẾU TỐ QUYẾT ĐỊNH VÀ ẢNH HƯỞNG ĐẾN LƯƠNG BỔNG VÀ ĐÃI NGỘ	375
A. Môi Trường Của Công Ty	376
B. Thị Trường Lao Động	379

C. Bản Thân Nhân Viên	382
D. Bản Thân Công Việc	384
D.1. Phân Tách Công Việc Và Bản Mô Tả Công Việc	384
D.2. Đánh Giá Công Việc	386
III. ẤN ĐỊNH MỨC LƯƠNG	397
IV. THIẾT LẬP VÀ QUẢN TRỊ HỆ THỐNG LƯƠNG BỔNG	400
A. Mục Tiêu	400
B. Chính Sách	401
C. Cơ Cấu Tổ Chức Quản Trị Lương Bổng	402
D. Tiến Trình Thiết Lập Và Quản Trị Hệ Thống Lương Bổng	403
• TÓM LƯỢC	413
• CÂU HỎI ÔN TẬP	415
• TỪ NGỮ CẦN BẢN	416
• ĐIỂN QUẢN TRỊ	418
CHƯƠNG 11: PHÚC LỢI VÀ CÁC KHOẢN TRỢ CẤP ĐÃI NGỘ - KÍCH THÍCH VỀ MẶT TÀI CHÍNH VÀ PHI TÀI CHÍNH	421
I. PHÚC LỢI	423
A. Phúc Lợi Quy Định Theo Luật Pháp	423
B. Phúc Lợi Tự Nguyện	424
II. LƯƠNG BỔNG ĐÃI NGỘ KÍCH THÍCH SẢN XUẤT	426
A. Trả Lương Cho Khối Gián Tiếp	427
1. Nhân Viên Hành Chánh Sự Vụ Và Các Cấp Quản Trị	427
2. Mậu Dịch Viên	434
3. Đốc Công Hoặc Kiểm Soát Viên	437
B. TRẢ LƯƠNG CHO CÔNG NHÂN TRỰC TIẾP SẢN XUẤT	437
1. Trả Lương Theo Giờ	438
2. Trả Lương Kích Thích Lao Động Theo Sản Phẩm	439
III. ĐÃI NGỘ PHI TÀI CHÍNH	451
A. Bản Thân Công Việc	453
B. Khung Cảnh Công Việc	453

• TÓM LƯỢC	454
• CÂU HỎI ÔN TẬP	456
• TỪ NGỮ CĂN BẢN	456
• ĐIỂN QUẢN TRI	460
PHẦN NĂM: GIAO TẾ NHÂN SỰ	463
CHƯƠNG 12: GIAO TẾ NHÂN SỰ	465
I. QUAN HỆ NHÂN SỰ	468
A. Thi Hành Kỷ Luật	468
B. Cho Nghỉ Việc	474
C. Xin Thôi Việc	476
D. Giáng Chức	477
E. Thăng Chức	477
F. Thuyên Chuyển	478
G. Về Hưu	478
II. THƯƠNG NGHỊ TẬP THỂ	479
A. Tiến Trình Thương Nghị Tập Thể	479
B. Thỏa Ước Lao Động Tập Thể Theo Luật Lao Động Việt Nam	481
III. GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP LAO ĐỘNG	481
IV. GIAO TẾ NHÂN SỰ THỰC HÀNH	481
A. Đại Cương Về Hành Vi Ứng Xử Trong Tổ Chức	482
B. Động Lực Kích Thích	483
C. Làm Thế Nào Giao Tế Nhân Sự Tốt Trong Tổ Chức Trong Thực Tế Theo Quan Điểm Đông Và Tây	486
• TÓM LƯỢC	490
• CÂU HỎI ÔN TẬP	493
• TỪ NGỮ CĂN BẢN	493
• TÀI LIỆU THAM KHẢO	496