

8
0-7
2002

TRƯỜNG ĐẠI HỌC CHU VĂN AN
KHOA KINH TẾ VÀ QUẢN TRỊ KINH DOANH
GS.TS. Đỗ Hoàng Toàn - TS. Đỗ Thị Hải Hà

Giáo trình
TÂM LÝ HỌC
QUẢN TRỊ KINH DOANH

ĐẠI HỌC QUỐC GIA HÀ NỘI
TRUNG TÂM THÔNG TIN THƯ VIỆN

V-Đo/ 19631



NHÀ XUẤT BẢN KHOA HỌC VÀ KỸ THUẬT

MỤC LỤC

LỜI NÓI ĐẦU.....	3
------------------	---

Chương 1 - TỔNG QUAN VỀ TÂM LÝ VÀ TÂM LÝ QUẢN TRỊ KINH DOANH	5
---	---

I. Tổng quan về quản trị kinh doanh.....	5
II. Tổng quan về tâm lý.....	9
III. Nội dung môn học tâm lý quản trị kinh doanh..	22
IV. Các hiện tượng tâm lý cá nhân.....	22
V. Hành vi, thái độ con người	49
VI. Nguyên tắc nghiên cứu tâm lý quản trị kinh doanh	51
VI. Câu hỏi và bài tập	52
VII. Tóm tắt chương 1	54

Chương 2 - TÂM LÝ CON NGƯỜI, TÂM LÝ NGƯỜI LAO ĐỘNG TRONG DOANH NGHIỆP	56
--	----

I. Bản chất và cách phân loại con người.....	56
II. Phân loại con người trong quản trị kinh doanh... 74	
III. Các quan điểm nhìn nhận con người trong quản trị kinh doanh dưới góc độ tâm lý.....	95
IV. Tâm lý người lao động trong quản trị kinh doanh.....	99

V. Câu hỏi và bài tập.....	145
VI. Những kiến thức cơ bản của chương.....	146

Chương 3- TÂM LÝ KHÁCH HÀNG - TÂM LÝ

CẠNH TRANH	148
I. Các khái niệm cơ bản.....	148
II. Tâm lý khách hàng.....	170
III. Chiếm lĩnh và mở rộng thị trường trong kinh doanh.....	177
IV. Tâm lý cạnh tranh trong kinh doanh.....	179
V. Các yếu tố tâm lý khác cần chú ý trong việc phục vụ khách hàng.	194
VI. Câu hỏi và bài tập	225
VII. Tóm tắt chương 3	227

Chương 4- TÂM LÝ NGƯỜI LÃNH ĐẠO TRONG

QUẢN TRỊ KINH DOANH.....	229
I. Lãnh đạo và người lãnh đạo doanh nghiệp.....	229
II. Các yêu cầu đối với người lãnh đạo trong quản trị doanh nghiệp.....	263
III. Các phương pháp lãnh đạo	268
IV. Tâm lý giao tiếp trong quản trị kinh doanh	280
V. Tâm lý đối mối trong quản trị kinh doanh.....	285
VI. đạo đức trong kinh doanh.....	287

VII. Quyết định quản trị và tâm lý giám đốc khi ra quyết định	316
VIII. Giám đốc doanh nghiệp với việc xây dựng ê kíp lãnh đạo.....	333
IX. Câu hỏi và bài tập.....	338
X. Tóm tắt chương 4.....	340

Chương 5- TRÁC NGHIỆM TÂM LÝ VÀ NHẬN DẠNG TÂM LÝ TRONG QUẢN TRỊ KINH DOANH.....	342
I. Các khái niệm cơ bản về trắc nghiệm tâm lý.....	342
II. Nhận dạng tâm lý trong quản trị kinh doanh ...	357
III. Câu hỏi và bài tập.....	420
IV. Tóm tắt chương 5	421
TÀI LIỆU THAM KHẢO	422