

# MỤC LỤC

LỜI GIỚI THIỆU .....	11
----------------------	----

## Chương 1: VẤN ĐỀ VÀ QUYẾT ĐỊNH QUẢN TRỊ

I. BẢN CHẤT CỦA VẤN ĐỀ VÀ QUYẾT ĐỊNH .....	13
1. Vấn đề là gì? .....	13
2. Nguồn gốc phát sinh vấn đề .....	15
3. Nhìn nhận vấn đề đúng đắn .....	16
4. Quyết định quản trị .....	24
II. VẤN ĐỀ KHÔNG CHẮC CHẮN VÀ QUYẾT ĐỊNH TỪNG GIAI ĐOẠN .....	31
1. Ba bước để đối phó với vấn đề không chắc chắn .....	32
2. Quyết định theo từng giai đoạn .....	43
3. Dùng trực giác trong việc xác định vấn đề và ra quyết định quản trị .....	46
4. Xác định vấn đề và ra quyết định dựa theo phương thức Hollywood .....	49

## Chương 2: MÔ HÌNH RA QUYẾT ĐỊNH

I. XÁC ĐỊNH VẤN ĐỀ VÀ MỤC TIÊU .....	58
II. PHÂN TÍCH NGUYÊN NHÂN .....	59
III. ĐỀ XUẤT CÁC PHƯƠNG ÁN .....	68
1. Đề xuất nhiều phương án khác nhau .....	70
2. Huy động trí tuệ tập thể .....	74
3. Sử dụng nhóm sáng tạo .....	76
IV. ĐÁNH GIÁ CÁC PHƯƠNG ÁN .....	77
V. CHỌN PHƯƠNG ÁN TỐI ƯU .....	82

## RA QUYẾT ĐỊNH QUẢN TRỊ

1. Đặc điểm của phương án tối ưu.....82
2. Các tiêu chí xem xét một phương án tối ưu.....82
3. Quyết định lựa chọn phương án tối ưu .....84

### Chương 3: CÁC PHƯƠNG PHÁP RA QUYẾT ĐỊNH

- I. NỘI DUNG CỦA CÁC PHƯƠNG PHÁP RA QUYẾT ĐỊNH QUẢN TRỊ .....92
- II. TƯ DUY NHÓM .....98
- III. SÁNG TẠO TRONG RA QUYẾT ĐỊNH .....103
  1. Điều kiện khuyến khích sáng tạo.....104
  2. Kích thích động não (Brainstorming) .....106
- IV. BỐI CẢNH TRONG RA QUYẾT ĐỊNH .....108
  1. Mời những người thích hợp tham gia.....109
  2. Bố trí không gian ra quyết định.....111
  3. Thống nhất về cách ra quyết định .....112
  4. Đối thoại cởi mở.....113
  5. Dung hòa .....115

### Chương 4: PHÁT HUY TRÍ TUỆ TẬP THỂ TRONG RA QUYẾT ĐỊNH

- I. ƯU THẾ CỦA RA QUYẾT ĐỊNH DỰA TRÊN TRÍ TUỆ CỦA SỐ ĐÔNG .....122
- II. CÁC ĐIỀU KIỆN ĐỂ PHÁT HUY TRÍ TUỆ CỦA TẬP THỂ .....126
  1. Sự đa dạng về ý kiến .....126
  2. Sự độc lập.....129
  3. Sự phi tập trung .....130
  4. Sự phối hợp.....131
- III. LÔI CUỐN NHÂN VIÊN VÀO VIỆC RA QUYẾT ĐỊNH .....134
  1. Các phương thức lôi cuốn .....134
  2. Phân quyền và ủy quyền .....135
- IV. VAI TRÒ CỦA LÃNH ĐẠO.....138
  1. Lãnh đạo phải có một tầm nhìn .....138

2. Lãnh đạo phải có đam mê .....	139
3. Lãnh đạo phải có phương pháp trong việc ra quyết định .....	139
4. Lãnh đạo là một người xây dựng nhóm .....	140
5. Lãnh đạo phải có cá tính .....	140

## Chương 5: VĂN HÓA VÀ RA QUYẾT ĐỊNH

I. TÁC ĐỘNG CỦA VĂN HÓA ĐẾN RA QUYẾT ĐỊNH QUẢN TRỊ .....	145
1. Văn hóa là cách con người giải quyết vấn đề .....	145
2. Hệ giá trị là nền tảng của ra quyết định .....	148
3. Sự khác biệt văn hóa Đông - Tây .....	150
4. Sự khác biệt văn hóa tạo nên phong cách ra quyết định quản trị .....	152
II. SỰ HÒA HỢP GIỮA QUYẾT ĐỊNH QUẢN TRỊ VÀ VĂN HÓA DOANH NGHIỆP .....	157
1. Quyết định quản trị trên nền tảng văn hóa doanh nghiệp .....	157
2. Ra quyết định quản trị gắn với các mô hình văn hóa doanh nghiệp điển hình .....	158
III. RA QUYẾT ĐỊNH TRONG BỐI CẢNH KHÁC BIỆT VĂN HÓA .....	163
1. Nền tảng của những khác biệt văn hóa .....	163
2. Ra quyết định quản trị trong bối cảnh đa văn hóa .....	165
DANH MỤC CÁC TÀI LIỆU THAM KHẢO .....	205
INDEX .....	209