



HỌC VIỆN TÀI CHÍNH

**TÂM LÝ HỌC
QUẢN TRỊ KINH DOANH**

**Giảng viên: *ThS. Nguyễn Sơn
Lam***

Di động: *0983069688*

Email: *ngsonlam@gmail.com*

Giới thiệu nội dung môn học

- ◆ **Chương 1: Tổng quan về tâm lý học QTKD.**
- ◆ **Chương 2: Tâm lý cá nhân.**
- ◆ **Chương 3: Tâm lý tập thể.**
- ◆ **Chương 4: Tâm lý trong h.động quản trị.**
- ◆ **Chương 5: Tâm lý trong h.động kinh doanh.**
- ◆ **Chương 6: Giao tiếp trong h.động QTKD.**

Chương 1: Tổng quan về tâm lý học QTKD

- ◆ **Khái quát về tâm lý.**
- ◆ **Những vấn đề cơ bản của tâm lý học.**
- ◆ **Tâm lý học quản trị kinh doanh.**

Khái quát về tâm lý

Từ điển Tiếng Việt (1988): Tâm lý là ý nghĩ, tình cảm,...làm thành làm thành đời sống nội tâm, thế giới bên trong của con người”.

Khái niệm về tâm lý

Tâm lý bao gồm

tất cả các hiện tượng tinh thần

xảy ra trong đầu óc con người,

gắn liền và điều hành

mọi hoạt động của con người.

Bản chất của tâm lý người

Tâm lý người

là sự phản ánh hiện thực khách quan
vào não người thông qua chủ thể,
tâm lý người
có bản chất xã hội - lịch sử.

Tâm lý là sự phản ánh HTKQ vào não người thông qua chủ thể

◆ Thế giới khách quan tồn tại bằng các thuộc tính không gian, thời gian và luôn vận động

(cơ học, vật lý, hóa học, sinh học, xã hội)

◆ Phản ánh tâm lý là phản ánh đặc biệt

■ Bộ não người – tổ chức cao nhất của vật chất

■ Tạo ra “hình ảnh tâm lý” (sinh động, sáng tạo; tính chủ thể, màu sắc cá nhân)

◆ Phản ánh TL mang tính chủ thể

(đối tượng, thời điểm, hành vi phản ứng)

Kết luận thực tiễn về tâm lý con người

- ◆ **Tâm lý có nguồn gốc thế giới khách quan - > hoàn cảnh sống và hoạt động của c.người**
- ◆ **Tính chủ thể -> sát đối tượng**
- ◆ **TL là sản phẩm của giao tiếp -> tổ chức các hoạt động và quan hệ giao tiếp**

Tâm lý con người mang bản chất XH – LS

- ◆ **C.người có nguồn gốc từ thế giới khách quan**
- ▶ **Tự nhiên -> xã hội**
- ◆ **Sản phẩm của hoạt động và giao tiếp của c.người trong các mqh XH**
- Dấu ấn XH – LS của c.người**
- ◆ **Kết quả của q.trình lĩnh hội, tiếp thu vốn kinh nghiệm XH, nền VHXH th.qua g.tiếp**
- ◆ **Hình thành, p.triển, biến đổi cùng với sự p.triển của lịch sử của cá nhân, cộng đồng và dân tộc.**

Chức năng của tâm lý

- ◆ **Định hướng
động cơ, mục đích**
- ◆ **Điều khiển, kiểm tra.**
- ◆ **Điều chỉnh.**



PHÂN LOẠI

CÁC HIỆN TƯỢNG TÂM LÝ

Phân loại theo thời gian tồn tại và vị trí trong n.cách

◆ Các quá trình tâm lý.

Hiện tượng tâm lý diễn ra trong thời gian tương đối ngắn, có mở đầu, diễn biến, kết thúc tương đối rõ ràng

- × Q.trình nhận thức: cảm giác, tri giác, trí nhớ, tưởng tượng, tư duy
- × Q.trình cảm xúc: vui mừng, khó chịu, thờ ơ,...
- × Q.trình hành động ý chí

◆ Các trạng thái tâm lý.

Hiện tượng tâm lý diễn ra trong thời gian tương đối dài, việc mở đầu kết thúc không rõ ràng, như: Chú ý, tâm trạng,...

◆ Các thuộc tính tâm lý.

Hiện tượng tâm lý tương đối ổn định, khó hình thành và khó mất đi, tạo thành những nét riêng của nhân cách (Xu hướng, khí chất, tính cách, năng lực,...)

Phân loại theo sự tham gia của ý thức

◆ Các hiện tượng tâm lý có ý thức.

Hiện tượng tâm lý có sự tham gia, điều chỉnh của ý thức

◆ Các hiện tượng tâm lý chưa được ý thức.

Hiện tượng tâm lý xảy ra không có sự tham gia của ý thức và con người không nhận biết được (không ý thức, dưới ý thức, chưa kịp ý thức)

“Vô thức”, “tiềm thức”

Phân loại khác

◆ **Tâm lý cá nhân.**

◆ **Tâm lý xã hội.**

◆ **TÂM LÝ SỐNG ĐỘNG.**

◆ **TÂM LÝ TIỀM TÀNG.**

Khái quát về tâm lý học

Psyche: “linh hồn”, “tâm thần”, “tâm hồn”

Logos: “học thuyết”, “khoa học”

Psychologie: Khoa học về tâm hồn (Psychology).

Khái niệm tâm lý học

**Tâm lý học là môn khoa học
nghiên cứu về tâm lý con người.**

**Nó nghiên cứu các sự kiện của đời sống tâm
lý,**

**các quy luật nảy sinh, diễn biến và phát triển
của các hiện tượng tâm lý,**

cũng như cơ chế hình thành

của những hiện tượng tâm lý.

Đối tượng của tâm lý học

- ◆ **Tất cả các hiện tượng tâm lý người**
 - Q.trình, trạng thái, thuộc tính tâm lý
 - Tâm lý có ý thức, chưa ý thức
 - Tâm lý cá nhân, xã hội,...
- ◆ **Các quy luật của sự hình thành, biểu hiện và phát triển của các hiện tượng tâm lý**

Nhiệm vụ của tâm lý học

- ◆ **Làm rõ những yếu tố khách quan và chủ quan ảnh hưởng đến sự hình thành đời sống tâm lý con người**
- ◆ **Mô tả và nhận diện các hiện tượng tâm lý.**
- ◆ **Làm rõ mối quan hệ, liên hệ qua lại giữa các hiện tượng tâm lý.**
- ◆ **Tham gia vào giải quyết các vấn đề thực tiễn về tâm lý con người mà xã hội đặt ra.**

Lịch sử hình thành và phát triển của tâm lý học

- ◆ **Những tư tưởng tâm lý thời cổ đại.**
- ◆ **Những tư tưởng tâm lý học đến nửa đầu TK**
- ◆ **19.**
- ◆ **Giai đoạn tâm lý học trở thành 1 KH độc lập.**
- ◆ **Tâm lý học hiện đại.**

Những quan điểm tâm lý học hiện đại cơ bản

- ◆ Tâm lý học hành vi
 - Kích thích -> phản ứng
- ◆ Tâm lý học cấu trúc (Gestalt)
 - Tri giác, tư duy, tâm lý do cấu trúc não q.định
- ◆ Phân tâm học (Freud)
 - “Cái ấy”, “Cái tôi”, “Cái siêu tôi”
- ◆ Tâm lý học nhân văn
 - Chú ý đến mặt nhân văn trừu tượng của c.người
- ◆ Tâm lý học nhận thức
 - Đề cao sự nhận thức của c.người
- ◆ Tâm lý học phát triển (Piaget)

Tâm lý học quản trị kinh doanh

- ◆ **Khái quát về tâm lý học QTKD.**
- ◆ **Các phương pháp n.cứu.**
- ◆ **Lịch sử phát triển và hình thành của Tâm lý học QTKD.**

Khái quát về tâm lý quản trị kinh doanh

MÔI TRƯỜNG KINH DOANH CỦA DN

DOANH NGHIỆP

Đối tượng của Tâm lý học QTKD

- ◆ **Đời sống tâm hồn của tất cả những người tham gia vào hoạt động sản xuất, kinh doanh**
- ◆ **Trên cơ sở đó rút ra các quy luật xuất hiện và diễn biến của tâm lý con người trong QTKD để vận dụng nhằm thực hiện tốt các chức năng, nhiệm vụ của hoạt động QTKD.**

Nhiệm vụ của Tâm lý học QTKD

- ◆ **Nghiên cứu các hiện tượng tâm lý của con người diễn ra trong hoạt động sản xuất kinh doanh**
- ◆ **Nghiên cứu các quy luật tâm lý của con người trong kinh doanh**
- ◆ **Nghiên cứu các cơ chế hình thành các hiện tượng tâm lý diễn ra trong hoạt động quản trị kinh doanh.**

Các phương pháp nghiên cứu TLH QTKD

- Phương pháp quan sát

Là phương pháp nghiên cứu những biểu hiện bên ngoài của tâm lý con người (hành động, cử chỉ, ngôn ngữ, vẻ mặt, dáng điệu...)

- Phương pháp đàm thoại (trò chuyện)

Đặt cho đối tượng những câu hỏi trong cuộc nói chuyện trực tiếp và dựa vào các câu trả lời nhà quản trị tìm hiểu những đặc điểm tâm lý của họ

- Phương pháp thực nghiệm tự nhiên

Nhà quản trị chủ động tạo ra những tình huống hết sức tự nhiên để đối tượng cần tìm hiểu bộc lộ những phẩm chất tâm lý của mình.

Các phương pháp nghiên cứu TLH QTKD

- ◆ Phương pháp điều tra theo phiếu thăm dò
Là phương pháp sử dụng bản câu hỏi đã chuẩn bị trước theo những nguyên tắc nhất định để đối tượng trả lời bằng nói hay viết theo hướng dẫn trong ankét
- ◆ Phương pháp trắc nghiệm (TEST)
Là một phép thử để đo lường tâm lý của đối tượng nghiên cứu. Trắc nghiệm thường bao gồm nhiều bài tập nhỏ được chuẩn bị sẵn và thông qua số điểm giải được mà nhà quản trị đánh giá được tâm lý của đối tượng nghiên cứu
- ◆ Phương pháp tọa đàm
Là một dạng phỏng vấn tự do, trong đó người nghiên cứu và người được nghiên cứu cùng thảo luận, bàn bạc xung quanh một chủ đề đã định.

Khái quát lịch sử hình thành TLH QTKD

- ◆ **Hugo Munsterberg.**
- ◆ **Mary Parker Follet.**
- ◆ **Elton Mayo.**
- ◆ **Các lý thuyết về nhu cầu của con người.**
- ◆ **Lý thuyết của Herzberg.**
- ◆ **Douglas Mc. Gregor.**
- ◆ **Quan điểm của người Nhật về con người.**

Câu hỏi ôn tập chương 1

1. Tâm lý là gì? Bản chất và chức năng của tâm lý con người?
2. Cách phân loại các hiện tượng tâm lý?
3. Tâm lý học là gì? Trình bày những nét cơ bản trong lịch sử hình thành và phát triển của tâm lý học?
4. Ý nghĩa của việc nghiên cứu tâm lý học quản trị kinh doanh?
5. Đối tượng, nội dung và phương pháp nghiên cứu tâm lý học quản trị kinh doanh?
6. Trình bày khái quát lịch sử hình thành và phát triển của tâm lý học quản trị kinh doanh?.

Chương 2: Tâm lý cá nhân

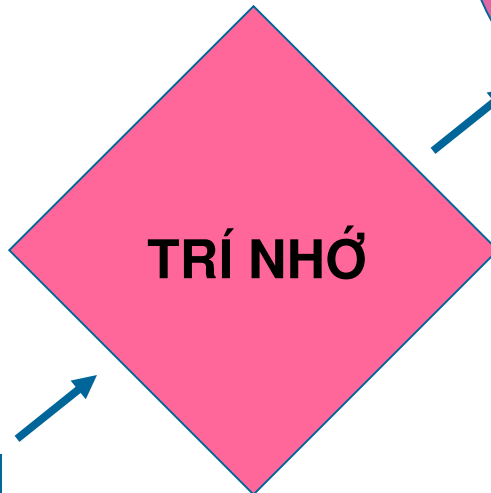
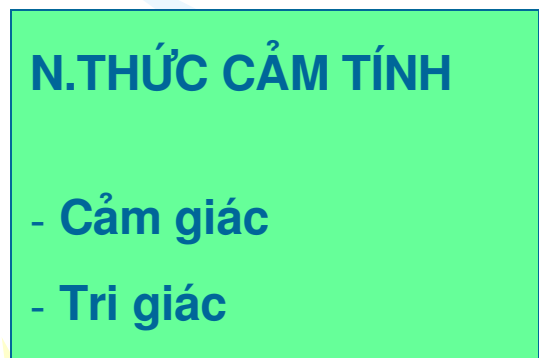
◆ Các hiện tượng t.lý trong h.động nhận

thức.

◆ Các thuộc tính tâm lý của cá nhân.

◆ Các quy luật tâm lý cá nhân.

Các quá trình nhận thức





◆ Theo V.I. Lênin:

**“Cảm giác là những viên gạch đầu tiên
từ đó dựng nên lâu đài nhận thức”.**

Khái niệm cảm giác

Cảm giác là quá trình tâm lý

phản ánh từng thuộc tính riêng lẻ

của sự vật, hiện tượng

thông qua các giác quan

của con người.

Đặc điểm của cảm giác

- ◆ **Cảm giác là hiện tượng tâm lý đầu tiên của con người đối với HTKQ.**
- ◆ **Cảm giác là một quá trình tâm lý.**
- ◆ **Cảm giác phản ánh từng thuộc tính bên ngoài, riêng lẻ của SVHT (không phản ánh trọn vẹn các thuộc tính của SVHT).**
- ◆ **Cảm giác phản ánh HTKQ một cách trực tiếp.**
- ◆ **Cảm giác là phản ánh tâm lý ở mức độ thấp và mang tính hạn chế.**

Các loại cảm giác

◆ Cảm giác bên ngoài.

- ▶ Cảm giác nhìn (thị giác)
- ▶ Cảm giác nghe (thính giác)
- ▶ Cảm giác ngửi (khứu giác)
- ▶ Cảm giác nếm (vị giác)
- ▶ Cảm giác da (mạch giác)

◆ Cảm giác bên trong.

- ▶ Cảm giác vận động và cảm giác sờ mó
- ▶ Cảm giác thăng bằng
- ▶ Cảm giác rung
- ▶ Cảm giác cơ thể

Vai trò của cảm giác

- ◆ **Cảm giác là hình thức định hướng đầu tiên của con người trong thực tiễn KQ.**
- ◆ **Cảm giác là nguồn cung cấp những nguyên vật liệu cho các hình thức nhận thức cao hơn.**
- ◆ **Cảm giác là điều kiện quan trọng để đảm bảo trạng thái hoạt động của vỏ não, nhờ đó đảm bảo h.động tinh thần của c.người được bình thường.**
- ◆ **Cảm giác là cách thức nhận thức HTKQ đặc biệt quan trọng đối với những người bị khuyết tật.**

Các quy luật của cảm giác

◆ Quy luật ngưỡng cảm giác.

◆ Quy luật thích ứng cảm giác.

◆ Quy luật tác động lẫn nhau của các
c.giác.

Khái niệm Tri giác

Tri giác là một quá trình tâm lý

phản ánh một cách trọn vẹn

các thuộc tính bề ngoài

của từng sự vật, hiện tượng riêng lẻ

đang trực tiếp tác động lên các giác

quan.

Đặc điểm của tri giác

- ◆ Tri giác là một quá trình tâm lý.
- ◆ Phản ánh thuộc tính bên ngoài của SVHT.
- ◆ Phản ánh trực tiếp HTKQ.
- ◆ Tri giác phản ánh trọn vẹn SVHT.
- ◆ Tri giác phản ánh SVHT theo những cấu trúc nhất định.
- ◆ Tri giác là quá trình tích cực, gắn liền với hoạt động của con người.

Phân loại tri giác

◆ Theo cơ quan chính trong q.trình tri giác.

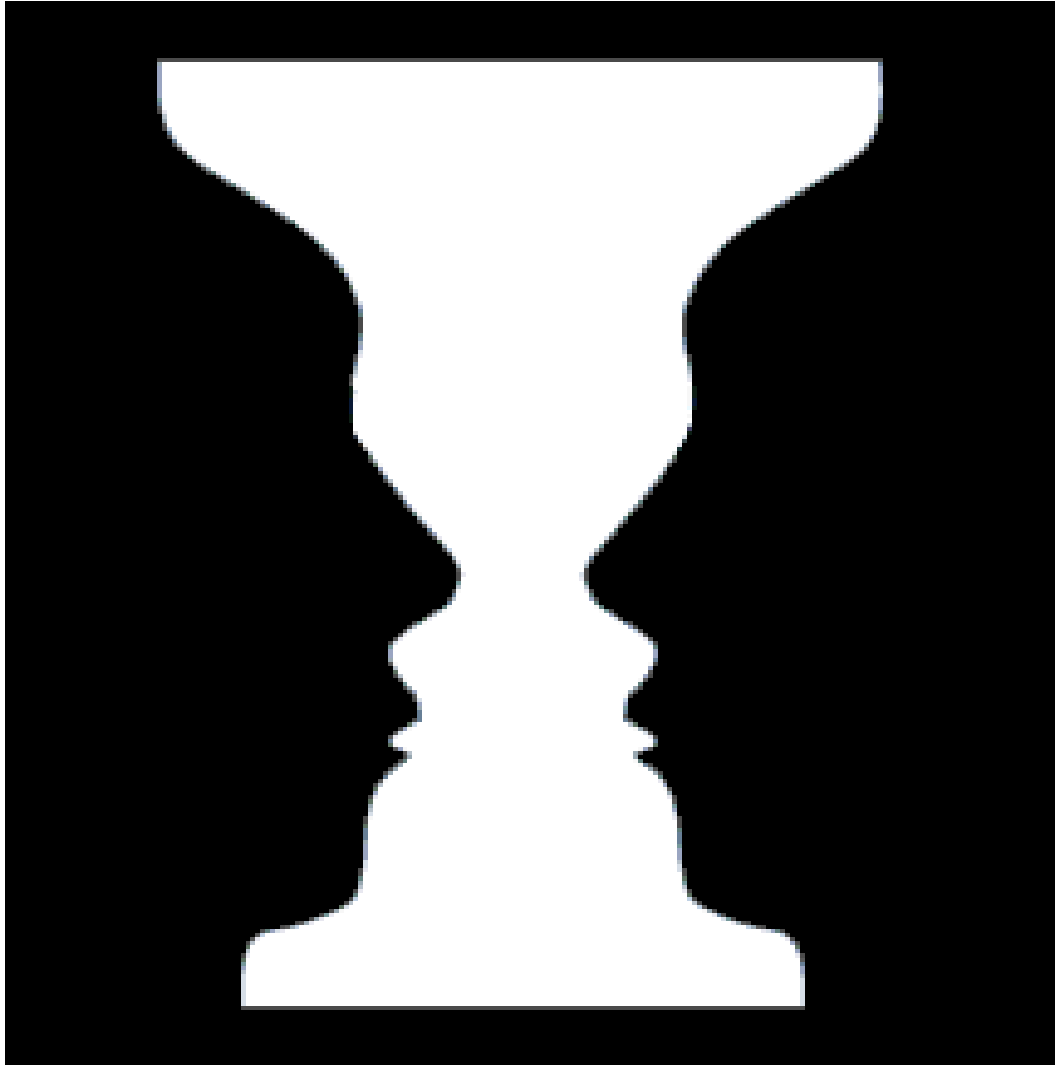
- Tri giác nhìn
- Tri giác nghe
- Tri giác sờ mó,...

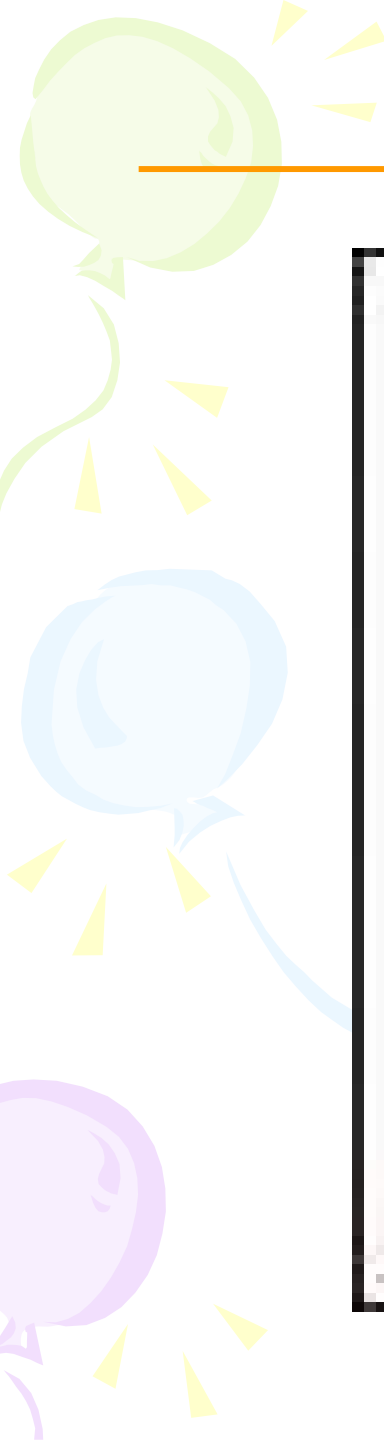
◆ Theo đối tượng được p.ánh trong tri giác.

- Tri giác không gian
- Tri giác thời gian
- Tri giác vận động

Các quy luật của tri giác

- ◆ Quy luật về tính đối tượng.
- ◆ Quy luật về tính lựa chọn.
- ◆ Quy luật về tính có ý nghĩa.
- ◆ Quy luật về tính ổn định.
- ◆ Quy luật tổng giác.
- ◆ Ảo giác.





Khái niệm Trí nhớ

Trí nhớ là một quá trình tâm lý phản ánh những kinh nghiệm đã trải qua dưới hình thức biểu tượng.

Trí nhớ là sự ghi nhớ, giữ gìn và tái hiện lại những gì con người đã thu được trong hoạt động phản ánh hiện thực, trong cuộc sống của mình.

Vai trò của trí nhớ

- ◆ **Trí nhớ là quá trình tâm lý liên quan chặt chẽ với toàn bộ đời sống tâm lý con người.**
- ◆ **Trí nhớ là điều kiện không thể thiếu để con người có đời sống tâm lý bình thường, ổn định và lành mạnh.**
- ◆ **Trí nhớ có vai trò đặc biệt quan trọng đối với quá trình nhận thức.**
 - ▶ Lưu lại các kết quả của q.trình nhận thức cảm tính

Phân loại trí nhớ

◆ Theo tính tích cực tâm lý của hoạt động.

- ▶ Trí nhớ vận động
- ▶ Trí nhớ xúc cảm
- ▶ Trí nhớ hình ảnh
- ▶ Trí nhớ từ ngữ - logic

◆ Theo mục đích của hoạt động.

- ▶ Trí nhớ không chủ định
- ▶ Trí nhớ có chủ định

◆ Theo mức độ lưu giữ tài liệu.

- ▶ Trí nhớ ngắn hạn
- ▶ Trí nhớ dài hạn
- ▶ Trí nhớ thao tác

Những quá trình trí nhớ

◆ Quá trình ghi nhớ.

- Sự ghi nhớ không chủ định
- Sự ghi nhớ có chủ định

◆ Quá trình giữ gìn.

◆ Quá trình quên.

◆ Quá trình tái hiện.

- Nhận lại
- Nhớ lại
- Hồi tưởng

Khái niệm Tư duy

Tư duy là một quá trình tâm lý phản ánh những thuộc tính bản chất, những mối liên hệ và quan hệ bên trong có tính quy luật của sự vật, hiện tượng trong hiện thực khách quan.

Bản chất xã hội của Tư duy

- ◆ **Hành động tư duy phải dựa vào k.nghiệm của các thế hệ trước đã tích lũy được.**
- ◆ **Tư duy phải dựa vào ngôn ngữ của các thế hệ trước đã sáng tạo ra.**
- ◆ **Bản chất q.trình tư duy được thúc đẩy bởi nhu cầu của xã hội.**
- ◆ **Tư duy mang tính chất tập thể.**
- ◆ **Tư duy có tính chất chung của loài người.**

Vai trò của tư duy

- ◆ **Tư duy mở rộng giới hạn của nhận thức.**
- ◆ **Tư duy không chỉ giải quyết những nhiệm vụ trước mắt, trong hiện tại mà còn giải quyết những nhiệm vụ tương lai.**
- ◆ **Tư duy cải tạo lại thông tin của nhận thức cảm tính làm cho chúng có ý nghĩa**

Các giai đoạn của tư duy

- ◆ **Xác định vấn đề và biểu đạt vấn đề.**
- ◆ **Huy động các tri thức, kinh nghiệm.**
- ◆ **Sàng lọc các liên tưởng và h.thành giả thiết.**
- ◆ **Kiểm tra giả thiết.**
- ◆ **Giải quyết nhiệm vụ.**

Khái niệm Tưởng tượng

Tưởng tượng là một quá trình nhận thức phản ánh những cái chưa từng có trong kinh nghiệm của cá nhân bằng cách xây dựng những hình ảnh mới trên cơ sở những biểu tượng đã có.

Đặc điểm của tưởng tượng

- ◆ **Tưởng tượng chỉ nảy sinh trước hoàn cảnh có vấn đề.**
- ◆ **Tưởng tượng là một quá trình nhận thức được bắt đầu từ hình ảnh, nhưng mang tính gián tiếp và khái quát cao hơn trí nhớ.**
- ◆ **Tưởng tượng liên hệ chặt chẽ với nhận thức cảm tính.**

Các hình thức sáng tạo trong tưởng tượng

◆ **Thay đổi kích thước, số lượng, thành phần.**

◆ **Nhấn mạnh.**

◆ **Chắp ghép.**

◆ **Liên hợp.**

◆ **Điện hình hóa.**

◆ **Loại suy (tương tự).**

Các thuộc tính tâm lý của cá nhân

- ◆ **Tính khí (khí chất).**
- ◆ **Tính cách.**
- ◆ **Nhu cầu.**
- ◆ **Năng lực.**
- ◆ **Xúc cảm và tình cảm.**

Khái niệm về tính khí

Tính khí là thuộc tính tâm lý quan trọng của cá nhân do đặc điểm bẩm sinh của hệ thần kinh và các đặc điểm khác trong cơ thể con người tạo ra. Nó gắn liền với các quá trình hoạt động của hệ thần kinh trung ương; quá trình hưng phấn và quá trình ức chế, là động lực hoạt động tâm lý con người được biểu hiện thông qua các hành vi cử chỉ, hành động của cá nhân

Tính khí

- ◆ **Tính khí nóng nảy.**
- ◆ **Tính khí linh hoạt.**
- ◆ **Tính khí điềm đạm.**
- ◆ **Tính khí ưu tư.**

Tính khí nóng nảy

- ◆ **Hệ thần kinh mạnh, không cân bằng.**
- ◆ **Quá trình hưng phấn mạnh hơn ức chế.**
- ◆ **Hoạt động tâm lý bộc lộ mạnh mẽ.**
- ◆ **Mạnh bạo, vội vàng, hấp tấp, sôi nổi.**
- ◆ **Say mê công việc, có nghị lực, có khả năng lôi cuốn người khác.**
- ◆ **Nóng nảy, cục cằn thô bạo.**
- ◆ **Dễ bị kích động, dễ cáu bẳn.**
- ◆ **Không dễ bụng lâu.**
- ◆ **Dễ chán nản khi công việc khó khăn.**

Tính khí linh hoạt

◆ **Hệ thần kinh mạnh, cân bằng và linh hoạt.**

◆ **Năng động, tự tin, vui vẻ.**

◆ **Dễ thích nghi với thay đổi của môi trường.**

◆ **Nhiều sáng kiến, mưu mẹo.**

Tính khí điềm đạm

- ◆ **Hệ thần kinh mạnh, cân bằng, ko linh hoạt.**
- ◆ **Tác phong khoan thai, điềm tĩnh.**
- ◆ **Ít bị môi trường tác động.**
- ◆ **Sống nguyên tắc, ít sáng tạo.**
- ◆ **Trong quan hệ thường đúng mực, kín đáo, đôi khi thờ ơ, thiếu nhiệt tình.**
- ◆ **Trong nhận thức hơi chậm nhưng sâu sắc,**

Tính khí ưu tư

- ◆ **Hệ thần kinh yếu, không cân bằng, không linh hoạt.**
- ◆ **Rụt rè, tự ti.**
- ◆ **Ngại giao du, khó thích nghi với các biến động của môi trường.**
- ◆ **Sống thiên về cảm xúc nội tâm, dễ xúc động.**
- ◆ **Lao động cần cù, cẩn thận.**
- ◆ **Trong giao tiếp chu đáo, nhã nhặn, vị tha.**

Khái niệm Tính cách

Tính cách là sự kết hợp

các đặc điểm tâm lý ổn định của con người,

những đặc điểm này

quy định phương thức hành vi điển hình

của người đó trong những điều kiện và hoàn

cảnh sống nhất định,

thể hiện thái độ của họ với thế giới xung

quanh và bản thân.

Hai mặt của tính cách

◆ Nội dung.

Hệ thống thái độ của con người đối với thiên nhiên, đối với xã hội và đối với bản thân

◆ Hình thức.

Sự biểu hiện ra bên ngoài của tính cách, là hệ thống hành vi, cử chỉ, cách nói năng ... của con người

Các kiểu tính cách của con người

- ◆ Nội dung tốt – Hình thức tốt.
- ◆ Nội dung tốt – Hình thức chưa tốt.
- ◆ Nội dung xấu – Hình thức tốt.
- ◆ Nội dung xấu – Hình thức xấu.

Khái niệm Năng lực

**Năng lực là khả năng của con người
có thể thực hiện một hoạt động nào
đó,
làm cho hoạt động ấy
đạt đến một kết quả nhất định.**

Đặc điểm của năng lực

- ◆ **Năng lực bao gồm: kiến thức, kinh nghiệm và kỹ năng.**
- ◆ **3 mức độ của năng lực: năng lực, tài năng và thiên tài.**
- ◆ **Năng lực được hình thành, thể hiện và phát triển trong hoạt động của con người.**
- ◆ **Năng lực chung bao gồm các thuộc tính tâm lý như: quan sát, ghi nhớ, tư duy, tưởng tượng... là những điều kiện cần thiết giúp cho cá nhân đó hoạt động có kết quả.**
- ◆ **Năng lực riêng là sự thể hiện độc đáo các phẩm chất riêng biệt nhằm đáp ứng yêu cầu trong một lĩnh vực cụ thể với hiệu quả cao như: năng lực toán học, làm thơ, hội họa, thể thao...**

Cảm xúc và tình cảm

Cảm xúc là những rung cảm diễn ra trong thời gian ngắn, biểu thị thái độ của con người đối với hiện thực.

Tình cảm là những biểu hiện tâm lý bền vững của cá nhân. Tình cảm được hình thành dần dần, trải qua một thời gian nhất định.

Các quy luật tâm lý cá nhân

- ◆ Quy luật tâm lý hành vi con người.
- ◆ Quy luật tâm lý lợi ích.
- ◆ Quy luật tâm lý tình cảm.

Quy luật tâm lý của tình cảm

- ◆ Quy luật “thích ứng”.
- ◆ Quy luật “cảm ứng” (hay “tương phản”).
- ◆ Quy luật “pha trộn”.
- ◆ Quy luật “di chuyển”.
- ◆ Quy luật “lây lan”.
- ◆ Quy luật về sự hình thành tình cảm.

Chương 3: Tâm lý tập thể

- ◆ **Khái niệm Nhóm và Tập thể.**
- ◆ **Cơ cấu tâm lý xã hội của tập thể.**
- ◆ **Các giai đoạn phát triển của tập thể.**
- ◆ **Những đặc điểm tâm lý q.trọng của tập thể.**

Khái niệm nhóm

Nhóm là một tập hợp người trong xã

hội, có mối liên hệ hoặc quan hệ nào đó

đối với nhau, hoặc trực tiếp hoặc gián

tiếp.

Phân loại nhóm

◆ Theo số lượng.

- Nhóm lớn.
- Nhóm nhỏ.

◆ Theo nguyên tắc và p.thức thành lập.

- Nhóm chính thức.
- Nhóm không chính thức.

Khái niệm nhóm lớn

**Là những nhóm xã hội
mà thành viên của chúng
tuy có những điểm chung giống nhau,
nhưng lại không có sự hoạt động đồng thời
không có sự tiếp xúc thường xuyên, thậm chí
không có sự tiếp xúc trực tiếp nào với nhau.**

(giai cấp, dân tộc, một cộng đồng xã hội nào đó, một đảng phái, một phong trào xã hội, các cơ quan, đơn vị sự nghiệp, doanh nghiệp...)

Nhóm nhỏ

*Nhóm nhỏ là một tập hợp những người có quan hệ qua lại với nhau trong một khoảng thời gian và không gian nhất định.
(gia đình, lớp học, tổ sản xuất...)*

- Các thành viên giao tiếp trực tiếp => nảy sinh quan hệ tâm lý
- Mang đặc tính của bản thân và nhóm lớn

Đặc điểm của nhóm nhỏ

◆ **Tính tự trị.**

◆ **Tính tổng hợp (tích hợp).**

◆ **Tính cố kết.**

◆ **Sự kiểm tra.**

◆ **Kích thước tối ưu (3-7).**

Nhóm chính thức

Nhóm chính thức là nhóm được thành lập trên cơ sở văn bản chính thức của nhà nước, quy chế của cơ quan, doanh nghiệp...

(lớp học, chi đoàn, cơ quan, doanh nghiệp, công đoàn...)

Nhóm không chính thức

Nhóm không chính thức là nhóm được hình thành và tồn tại trên cơ sở quan hệ tâm lý giữa các thành viên: sự giống nhau về một sở thích nào đó, sự đồng cảm, gắn gũi về quan điểm, niềm tin...

Tập thể

Tập thể là nhóm độc lập về mặt pháp lý, có tổ chức chặt chẽ, hoạt động theo một mục đích nhất định, phục vụ cho lợi ích xã hội, vì sự tiến bộ xã hội.

Đặc trưng cơ bản của tập thể

- ◆ **Sự thống nhất mục đích hoạt động.**
- ◆ **Sự thống nhất về tư tưởng.**
- ◆ **Sự hợp tác, giúp đỡ lẫn nhau.**
- ◆ **Tính kỷ luật.**
- ◆ **Sự lãnh đạo tập trung.**
- ◆ **Sự tồn tại của tập thể dựa trên sự thỏa mãn hài hòa các lợi ích cá nhân, tập thể và xã hội.**

Cơ cấu tâm lý xã hội của tập thể

◆ Cơ cấu chính thức.

Là cơ cấu tổ chức được hình thành từ quy chế tổ chức của tập thể được pháp luật và xã hội thừa nhận

◆ Cơ cấu không chính thức.

Là hệ thống các mối quan hệ cá nhân được hình thành một cách tự phát trên cơ sở tình cảm, sở thích, lợi ích, thói quen...

Các yếu tố hình thành cơ cấu chính thức của tập thể

- ◆ **Hệ thống tổ chức của đơn vị, chẳng hạn trong doanh nghiệp có bao nhiêu phân xưởng, bao nhiêu phòng ban, biên chế của các bộ phận đó**
- ◆ **Chức năng, quyền hạn, nhiệm vụ của từng bộ phận, từng thành viên trong tập thể**
- ◆ **Các mối quan hệ giữa các bộ phận, quan hệ cá nhân theo chiều ngang, chiều dọc**
- ◆ **Nội quy, quy chế, điều lệ của đơn vị...**

Các giai đoạn phát triển của tập thể

◆ **Giai đoạn thứ nhất.**

◆ **Giai đoạn thứ hai.**

◆ **Giai đoạn thứ ba.**

Những lưu ý trong xây dựng tập thể

- ◆ Phải xây dựng cơ cấu chính thức chặt chẽ, phân công, phân nhiệm rõ ràng, cụ thể, thiết lập quy chế, kỷ luật nghiêm minh.
- ◆ Phải lựa chọn cán bộ, sử dụng người xứng đáng và thích hợp, gắn liền việc phân công trách nhiệm với việc giáo dục, bồi dưỡng cán bộ, nhân viên.
- ◆ Phải xây dựng lực lượng cốt cán, xây dựng bộ máy tổ chức có hiệu quả.
- ◆ Phải tác động song song, vừa giáo dục cá nhân, vừa giáo dục tập thể. Nắm vững cơ cấu không chính thức và các thủ lĩnh.
- ◆ Phải xây dựng lề lối làm việc khoa học, hợp lý, tạo quan hệ tốt và đúng mức đối với mỗi thành viên.
- ◆ Phải làm cho mọi thành viên trong tập thể hiểu rõ mục đích và nhiệm vụ chung của tập thể, chức năng, nhiệm vụ cụ thể của từng người.

Những đặc điểm tâm lý quan trọng của tập thể

- ◆ **Khái niệm về tâm lý tập thể.**
- ◆ **Những hiện tượng tâm lý tập thể phổ biến.**
- ◆ **Mâu thuẫn (xung đột) trong tập thể.**
- ◆ **Chuẩn mực của tập thể.**

Khái niệm tâm lý tập thể

Tâm lý tập thể là toàn bộ những phẩm chất và đặc điểm tâm lý chung

trong đời sống tinh thần hàng ngày của một tập thể.

Chúng bao gồm những quá trình, trạng thái

và thuộc tính tâm lý xã hội

Các hiện tượng tập lý tập thể

- ◆ Các quá trình tâm lý xã hội của tập thể thường xảy ra như: thích nghi lẫn nhau, giao tiếp, tìm hiểu và đánh giá lẫn nhau, liên kết với nhau hay xung đột, chia rẽ, cảm hoá, thuyết phục, bắt chước lẫn nhau và lây lan tâm lý cho nhau...
- ◆ Các trạng thái tâm lý của tập thể thường có như: tâm trạng và dư luận của tập thể, truyền thống của tập thể, bầu không khí tâm lý, tâm thế xã hội của tập thể, sự hài hoà hay phản ứng nhạy cảm của tập thể...
- ◆ Các thuộc tính tâm lý xã hội của tập thể bao gồm: nhu cầu và lợi ích chung của tập thể, tình cảm và trí tuệ.

Những hiện tượng tâm lý tập thể phổ biến

- ◆ **Sự lan truyền tâm lý.**
- ◆ **Truyền thống của tập thể.**
- ◆ **Dư luận của tập thể**
- ◆ **Bầu không khí trong tập thể.**

Sự lan truyền tâm lý

Sự lan truyền tâm lý là sự lây lan cảm xúc từ người này sang người khác, từ nhóm này sang nhóm khác.

- **Cơ chế dao động từ từ, Cơ chế bùng nổ**
- **Hình thành trạng thái tâm lý, tình cảm của tập thể**
- **Cộng hưởng (số lượng thành viên, mức độ cảm xúc)**

Truyền thống của tập thể

Truyền thống của tập thể là những giá trị tinh thần, tư tưởng thể hiện trong quá trình tiến hành hoạt động và giao tiếp của tập thể được truyền từ thế hệ này sang thế hệ khác có ảnh hưởng đến hành vi ứng xử trong tập thể.

Đặc điểm của Truyền thống của tập thể

- ◆ **Đặc thù của mỗi tập thể.**
- ◆ **Nằm trong truyền thống chung của dân tộc, đồng thời phản ánh tính đặc thù riêng của mỗi tập thể.**
- ◆ **Giáo dục lòng tự hào của mỗi người và là chất xúc tác hoà nhập cá nhân với tập thể.**
- ◆ **Tạo cơ sở cho hoạt động có ý thức của mỗi người trên tinh thần xây dựng.**
- ◆ **Thể hiện ở sự kế thừa và phát huy thế mạnh, sở trường của tập thể.**
- ◆ **Cơ sở của lòng tự hào, thống nhất tập thể.**

Dư luận xã hội trong tập thể

Dư luận xã hội trong tập thể là toàn bộ những phán đoán, đánh giá, biểu thị thái độ của quần chúng đối với những sự kiện khác nhau trong đời sống tập thể cũng như của mỗi cá nhân trong tập thể đó.

Phân loại Dư luận

◆ Dư luận chính thức.

Dư luận được cả bộ máy quản trị thừa nhận hoặc tác động lan truyền bằng con đường chính thức

◆ Dư luận không chính thức.

Dư luận được hình thành một cách tự phát, không xuất phát từ ý đồ của nhà quản trị (xuất phát từ tin đồn)

Các bước hình thành dư luận xã hội trong tập thể

- ◆ Xuất hiện các cảm nghĩ, cảm tưởng, các ý kiến sơ bộ nảy sinh khi chứng kiến một sự kiện, hiện tượng nào đó.
- ◆ Chuyển từ ý kiến cá nhân sang ý kiến của nhóm qua trao đổi, bàn bạc, thảo luận.
- ◆ Các ý kiến trở nên thống nhất xung quanh những quan điểm cơ bản, hình thành nên sự đánh giá, phán xét thoả mãn đa số thành viên và trở thành dư luận.

Các yếu tố ảnh hưởng đến sự hình thành Dư luận

- ◆ **Tính chất của các sự kiện, hiện tượng mà nó phản ánh. Ý nghĩa của chúng đối với quyền lợi của tập thể.**
- ◆ **Trình độ văn hoá, hệ tư tưởng, trình độ chính trị - xã hội của tập thể.**
- ◆ **Những nhân tố tâm lý xã hội tác động đến dư luận xã hội như: thời gian, lối sống, nếp nghĩ, tình cảm của các thành viên.**
- ◆ **Hoàn cảnh chính trị của tập thể (có dân chủ hay không, tính công khai, thông tin có phong phú hay không...).**

Bầu không khí tâm lý xã hội của tập thể

Bầu không khí tâm lý xã hội trong tập thể

là trạng thái tâm lý xã hội

phản ánh tính chất và nội dung

**của các mối quan hệ giữa các thành viên
trong tập thể đó.**

Cơ sở hình thành Bầu không khí TL tập thể

Hoạt động giao tiếp

(chính thức, không chính thức)

Dấu hiệu tích cực của bầu không khí TL XH của TT

- ◆ Thể hiện sự tin tưởng của các thành viên với nhau.
- ◆ Thiện chí giúp đỡ lẫn nhau, cạnh tranh lành mạnh với nhau.
- ◆ Thể hiện sự dung hợp tâm lý giữa các cá nhân, tinh thần trách nhiệm của họ đối với công việc và đối với nhau.

Những yêu tố chủ yếu ảnh hưởng đến Bầu KK TL XH của tập thể

- ◆ Phong cách làm việc của lãnh đạo.
- ◆ Điều kiện làm việc của tập thể.
- ◆ Lợi ích.

Lưu ý trong việc tạo Bầu không khí tập thể

- ◆ **Tăng cường thông tin, trao đổi, tiếp xúc.**
- ◆ **Người lãnh đạo chủ động tạo sự tương hợp tâm lý trong tập thể.**
- ◆ **Quan tâm đến các giá trị đạo đức, truyền thống của tập thể.**

Khái niệm Mâu thuẫn trong tập thể

Mâu thuẫn trong tập thể

là sự khác biệt, đối lập

về quan điểm, nhận thức

giữa các thành viên của tập thể,

dẫn đến những hành vi

không thống nhất của tập thể.

Hai loại mâu thuẫn trong tập thể

◆ **Mâu thuẫn giữa lãnh đạo và người bị lãnh đạo.**

◆ **Mâu thuẫn giữa các thành viên trong tập thể với nhau.**

Phương pháp giải quyết mâu thuẫn

◆ **Áp chế.**

◆ **Thỏa hiệp.**

◆ **Thống nhất.**

Khái quát về chuẩn mực

Chuẩn mực của tập thể

là một hệ thống các quy định

mà mọi thành viên trong tập thể

đều phải tuân thủ và phấn đấu thực

hiện.

CƠ SỞ HÌNH THÀNH CHUẨN MỰC

- ◆ Dựa vào các chuẩn mực chung của xã hội (các chế độ, chính sách, pháp luật...)
- ◆ Dựa vào hoạt động thực tiễn và các điều kiện cụ thể của tập thể (hay của nhóm).

Chức năng của chuẩn mực

- ◆ Điều chỉnh và hướng dẫn hành vi của cá nhân trong tập thể.
- ◆ Giải quyết các xung đột trong tập thể.
- ◆ Đảm bảo sự thống nhất hành động của cá nhân trong tập thể.

Câu hỏi kiểm tra

Vận dụng những kiến thức tâm lý để xây dựng, tổ chức hoạt động cho một nhóm thành viên chính thức (sinh viên tự lấy ví dụ về loại nhóm mà mình xây dựng)?

Chương 4: Tâm lý trong hoạt động quản trị

- ◆ **Khái quát về hoạt động quản trị.**
- ◆ **Tâm lý người lao động.**
- ◆ **Tâm lý người lãnh đạo.**
- ◆ **Tâm lý trong quá trình ra quyết định và thực hiện quyết định quản trị.**

Khái quát về hoạt động quản trị

Quản trị doanh nghiệp là quá trình lập kế hoạch, tổ chức, lãnh đạo và kiểm tra các nguồn lực và các hoạt động của doanh nghiệp nhằm đạt được mục đích kinh doanh của doanh nghiệp với kết quả và hiệu quả cao trong điều kiện môi trường kinh doanh luôn biến động.

Tâm lý người lao động

- ◆ **Đặc điểm tâm lý cá nhân người lao động.**
 - Người lao động chân tay.
 - Người lao động trí óc.
 - Người lao động Việt Nam nói chung.
- ◆ **Đặc điểm tâm lý tập thể người lao động.**
 - Các giai đoạn của quá trình phát triển DN.
 - Các mối quan hệ trong doanh nghiệp.
 - Sự tương đồng về tâm lý trong doanh nghiệp.
 - Không khí tâm lý trong doanh nghiệp.

Đặc điểm người lao động chân tay

- **Bộc trực, thẳng thắn**
- **Đơn giản, cụ thể**
- **Có thói quen làm việc dưới sự quản lý**
- **Khả năng chịu đựng tốt, tận tụy**
- **Thường có tính khí nóng, ưu tư, trầm**
- **Coi trọng thể lực, kỹ năng, thao tác**
- **Kế hoạch ngắn hạn**
- **Đoàn kết, tính giai cấp cao.**

Động cơ làm việc của người lao động chân tay

- Động cơ kinh tế
- Động cơ lo sợ
- Động cơ thay đổi, vươn lên
- Động cơ quán tính, thói quen
- Động cơ cạnh tranh
- Động cơ trách nhiệm, ý thức.

Đặc điểm người lao động trí óc

- ◆ Có khả năng trong nhận thức (ĐB: tư duy, tưởng tượng)
- ◆ Đòi hỏi sự đánh giá bản thân
- ◆ Hướng tới dân chủ, bình đẳng xã hội
- ◆ Cực đoan về tư tưởng
- ◆ Khó hợp tác.

Động cơ làm việc của người lao động trí óc

◆ **Động cơ kinh tế.**

◆ **Động cơ khẳng định bản thân.**

◆ **Động cơ lương tâm trách nhiệm.**

Đặc điểm tâm lý chung của người lao động Việt Nam

- ◆ **Yêu lao động, cần cù nhẫn nại.**
- ◆ **Có tính cộng đồng và nhân đạo.**
- ◆ **Mơ ước cụ thể, ít phức tạp.**
- ◆ **Ý chí vươn lên thấp, an phận thủ thường.**
- ◆ **Mang nặng nề gánh của người sx nhỏ.**

Một số đặc trưng cơ bản của tập thể người lao động

- ◆ **Có hoạt động chung**
- ◆ **Hoạt động phục vụ lợi ích xã hội**
- ◆ **Các thành viên có tinh thần tự giác, kỷ luật**
- ◆ **Có mối quan hệ tương tác, hỗ trợ lẫn nhau**
- ◆ **Được tổ chức chặt chẽ và có tính bền**

Các giai đoạn của quá trình phát triển DN

◆ Giai đoạn 1.

Doanh nghiệp bắt đầu hình thành

◆ Giai đoạn 2.

Doanh nghiệp bắt đầu có sự phân hóa

◆ Giai đoạn 3.

Giai đoạn phát triển cao của DN, g.đoạn hợp nhất

Các mối quan hệ trong doanh nghiệp

◆ Quan hệ công tác.

(quan hệ hành chính, quan hệ chính thức)

◆ Quan hệ cá nhân.

(quan hệ không chính thức, quan hệ tâm lý)

Ví trí của cá nhân trong mối quan hệ

- ◆ **Ngôi sao của nhóm**
- ◆ **Được nhóm yêu mến**
- ◆ **Được nhóm chấp nhận**
- ◆ **Bị nhóm lãng quên**
- ◆ **Bị nhóm tẩy chay.**

Sự tương đồng về tâm lý trong doanh nghiệp

Sự tương đồng tâm lý trong doanh nghiệp là khả năng phối hợp hoạt động cùng nhau của các thành viên trong doanh nghiệp.

- **Tương đồng tâm lý – sinh lý.**
- **Tương đồng xã hội – tâm lý.**

Các mức độ tương đồng tâm lý trong doanh nghiệp

◆ **Mức độ 1**

Sự tương đồng về khí chất và các yếu tố tâm lý nhận thức cảm tính và tâm lý vận động

◆ **Mức độ 2**

Sự tương đồng vai trò - chức năng hợp tác

◆ **Mức độ 3**

Biểu hiện sự hoà hợp về các định hướng giá trị

Ví dụ như: sự thống nhất quan điểm,

Không khí tâm lý trong doanh nghiệp

Không khí tâm lý được hiểu là tổng thể các biểu hiện của mối quan hệ qua lại giữa mọi cá nhân trong tập thể, tâm trạng chính trong tập thể, sự thoả mãn của người lao động đối với công việc, không gian, kiến trúc cơ sở vật chất của doanh nghiệp.

Các yếu tố cấu thành không khí tâm lý của DN

- ◆ **Những yếu tố cơ sở vật chất.**
- ◆ **Những biểu hiện tâm lý của mqh trong DN.**
- ◆ **Quy trình hoạt động, phong cách làm việc của lãnh đạo, nhân viên.**

Tâm lý người lãnh đạo

- ◆ **Khái quát về người lãnh đạo DN.**
- ◆ **Phẩm chất, năng lực cần thiết của NLĐ.**
- ◆ **Phong cách và uy tín của người lãnh đạo.**
- ◆ **Xây dựng Êkíp lãnh đạo.**

Chức năng của người lãnh đạo

◆ Chức năng hoạch định.

◆ Chức năng tổ chức.

◆ Chức năng chỉ huy.

◆ Chức năng kiểm tra.

Các cấp độ lãnh đạo

- ◆ **Lãnh đạo ép buộc.**
- ◆ **Lãnh đạo phân công.**
- ◆ **Lãnh đạo dựa trên giáo dục và giải thích.**
- ◆ **Lãnh đạo dựa trên sự gây thiện cảm và điều chỉnh quan điểm.**

Phẩm chất và năng lực cần thiết của người lãnh đạo

- ◆ **Thể lực khỏe mạnh, tinh thần minh mẫn.**
- ◆ **Khả năng xác định mục tiêu và định hướng hoạt động.**
- ◆ **Trí tuệ năng động.**
- ◆ **Lòng nhiệt tình.**
- ◆ **Năng lực quan sát.**
- ◆ **Tính quyết đoán.**

Phong cách lãnh đạo

- ◆ **Phong cách lãnh đạo độc đoán.**
(lãnh đạo chuyên quyền)
- ◆ **Phong cách lãnh đạo dân chủ.**
(lãnh đạo tập thể)
- ◆ **Phong cách lãnh đạo tự do.**

Uy tín người lãnh đạo

Uy tín của người lãnh đạo là hệ thống những thuộc tính nhân cách của người lãnh đạo được các thành viên trong tổ chức thừa nhận và tôn trọng.

Các yếu tố tạo uy tín của người lãnh đạo

◆ **Trình độ chuyên môn.**

◆ **Năng lực tổ chức.**

◆ **Các phẩm chất đạo đức.**

Những biểu hiện uy tín của người lãnh đạo

- ◆ **Quan hệ với thông tin quản trị.**
- ◆ **Kết quả thực hiện quyết định lãnh đạo.**
- ◆ **Thực trạng công việc lúc lãnh đạo đi vắng.**
- ◆ **Sự tín nhiệm và tự nguyện phục tùng.**
- ◆ **Thái độ đối với việc riêng của lãnh đạo.**
- ◆ **Sự thống nhất trong đánh giá của cấp trên, đồng nghiệp và cấp dưới.**
- ◆ **Đối xử sau khi lãnh đạo mãn nhiệm.**

Ê kíp (Equipe) lãnh đạo

Êkíp lãnh đạo là nhóm nhỏ

của những người lãnh đạo một tổ chức

cùng tiến hành hoạt động quản lý,

giữa họ có sự tương hợp tâm lý

và phối hợp hành động chặt chẽ.

CƠ SỞ CỦA ÊKÍP LÃNH ĐẠO

◆ Sự tương hợp tâm lý.

- Tâm lý cá nhân
- Tâm lý xã hội

◆ Phối hợp hành động.

Tâm lý trong quá trình ra quyết định và thực hiện quyết định quản trị

- ◆ **Bản chất tâm lý của quyết định quản trị.**
- ◆ **Các giai đoạn của quá trình ra quyết định.**
- ◆ **Những yêu cầu tâm lý trong tổ chức thực hiện quyết định.**
- ◆ **Phương pháp kiểm tra, đánh giá việc thực hiện quyết định.**

Vai trò của quyết định quản trị

**Mức độ chuẩn xác
của quyết định QT**

X

Hiệu suất quản trị

Hiệu quả KD

Yêu cầu đối với quyết định quản trị

- ◆ **Căn cứ khoa học.**
- ◆ **Tính hiệu quả.**
- ◆ **Tính thẩm quyền.**
- ◆ **Tính có định hướng.**
- ◆ **Tính ngắn gọn, rõ ràng, cụ thể.**
- ◆ **Tính quần chúng.**
- ◆ **Tính pháp lý.**
- ◆ **Tính chấp nhận rủi ro.**

Các giai đoạn của quá trình ra quyết định

- ◆ Phát hiện vấn đề và nhận thức vấn đề.
- ◆ Xuất hiện các liên tưởng.
- ◆ Đưa ra các phương án quyết định.
- ◆ Lựa chọn phương án thực hiện.
- ◆ Truyền đạt q.định, phân công thực hiện.

Khác phục nhưng cần trợ tâm lý trong thực hiện QĐ

◆ **Sức ỳ về thói quen.**

◆ **Sức ỳ về tư tưởng.**

◆ **Những khiếm khuyết trong truyền đạt**

QĐ.

Yêu cầu trong phân công thực hiện QĐ

- ◆ **Phải phân công nhiệm vụ tương xứng với năng lực và phẩm chất tâm – sinh lý.**
- ◆ **Kích thích những tình cảm tốt đẹp của tập thể.**
- ◆ **Duy trì sự bảo hộ giúp đỡ lẫn nhau của những đồng nghiệp.**

Yêu cầu trong kiểm tra thực hiện quyết định

- ◆ **Tiêu chuẩn k.tra phải cụ thể, rõ ràng.**
- ◆ **Kiểm tra thường xuyên, có hệ thống.**
- ◆ **Kiểm tra toàn diện.**
- ◆ **Người kiểm tra phải có thẩm quyền, nghiệp vụ, uy tín.**
- ◆ **Người bị kiểm tra thấy được tính xây dựng của hoạt động kiểm tra.**

Lưu ý trong đánh giá, động viên

- ◆ **Khen là chủ yếu.**
- ◆ **Chê tế nhị, chính xác, rõ ràng.**
- ◆ **Đánh giá toàn diện (tất cả nhân viên).**
- ◆ **Khách quan.**

Chương 5: Tâm lý trong hoạt động kinh doanh

- ◆ **Khái quát về hoạt động kinh doanh.**
- ◆ **Hành vi tiêu dùng.**
- ◆ **Tâm lý trong các chiến lược Marketing.**
- ◆ **Tâm lý của các nhóm KH cơ bản.**

Khái quát về hoạt động kinh doanh

- ◆ **Kinh doanh là quá trình sản xuất, khai thác, chế biến, thương mại và dịch vụ nhằm thu lợi nhuận theo khuôn khổ luật pháp quy định.**
- ◆ **Nhà kinh doanh là người tổ chức, điều hành toàn bộ hoạt động của một doanh nghiệp trong môi trường kinh doanh nhằm mục đích thu lợi nhuận.**

Mô hình hành vi tiêu dùng





Nhu cầu tiêu dùng

Nhu cầu tiêu dùng

là nguyên nhân bên trong

và động lực cơ bản

của hành vi tiêu dùng

Đặc điểm của Nhu cầu tiêu dùng

- ◆ **Tính đa dạng.**
- ◆ **Luôn phát triển.**
- ◆ **Sắp xếp theo nhiều cấp độ khác nhau.**
- ◆ **Tăng giảm theo thời gian.**
- ◆ **Tính chu kỳ.**
- ◆ **Có thể bổ sung và thay thế lẫn nhau.**

Động cơ tiêu dùng

Động cơ tiêu dùng

là sự thôi thúc của nhu cầu tiêu dùng

đối với việc tìm đối tượng

để thỏa mãn nhu cầu.

Vai trò của động cơ tiêu dùng

- ◆ **Động lực bên trong thúc đẩy hành vi, giữ vai trò phát khởi hành vi.**
- ◆ **Duy trì hành vi.**
- ◆ **Củng cố hành vi.**
- ◆ **Động cơ được thỏa mãn kết thúc hành vi.**

Tâm lý trong các chiến lược Marketing

- ◆ Tâm lý trong thiết kế sản phẩm mới.
- ◆ Tâm lý trong chiến lược giá.
- ◆ Tâm lý trong quảng cáo thương mại.
- ◆ Tâm lý trong hoạt động bán hàng.

Nhu cầu của người tiêu dùng về sản phẩm mới

- ◆ **Nhu cầu về đổi mới và ý nghĩa tượng trưng.**
- ◆ **Nhu cầu về an toàn, tiện lợi khi sử dụng.**
- ◆ **Nhu cầu thẩm mỹ.**
- ◆ **Nhu cầu tự thể hiện.**

Yêu cầu trong thiết kế sản phẩm mới

- ◆ **Phải phù hợp với tính đa dạng, tính biến động của nhu cầu TD.**
- ◆ **Đặc sắc, độc đáo.**
- ◆ **Giá trị thẩm mỹ phù hợp.**
- ◆ **Phù hợp đặc điểm sinh lý của KH mục tiêu.**
- ◆ **Phải bộc lộ được cá tính của KH mục tiêu.**

Một số đặc điểm tâm lý đối với giá cả

- ◆ **Giá cả là tiêu chuẩn để đánh giá chất lượng sản phẩm.**
- ◆ **Sự nhạy cảm của khách hàng về giá khác nhau đối với các nhóm sản phẩm.**
- ◆ **Phản ứng tâm lý đối với giá khác nhau ở các nhóm khách hàng.**
- ◆ **Phản ứng phức tạp đối với đối với sự thay đổi giá.**

Một số cách định giá dựa vào tâm lý

- ◆ **Định giá hớt kem.**
- ◆ **Định giá xâm nhập thị trường.**
- ◆ **Định giá lẻ, giá chẵn.**
- ◆ **Định giá theo nhận thức của người mua.**
- ◆ **Định giá khuyến mãi.**

Tâm lý trong điều chỉnh giá

◆ Giảm giá.

- ▶ **Đúng thời cơ**
- ▶ **Lưu ý những thay đổi tâm lý đối với hàng giảm giá**
- ▶ **Giảm giá lớn hơn ngưỡng phân biệt**
- ▶ **Giữ cho giá ổn định tương đối**
- ▶ **Tạo ảo ảnh**

◆ Tăng giá.

- ▶ **Lưu ý đến ngưỡng phân biệt**
- ▶ **Khai thác triệt để thủ thuật tăng giá**
- ▶ **Tuyên truyền về nguyên nhân tăng giá**

Tâm lý trong quảng cáo thương mại

- ◆ Vận dụng q.luật về tính lựa chọn của tri giác.
- ◆ Áp dụng quy luật tương phản của cảm giác.
- ◆ Sử dụng các kỹ xảo để tạo ảo ảnh cảm giác.
- ◆ Nhắc lại nhiều lần (tránh thích ứng c.giác).
- ◆ Tác động vào vô thức.
- ◆ Khai thác quy luật bắt chước của tâm lý.

Ví dụ về vận dụng tính lựa chọn của tri giác

- ◆ **Cường độ kích thích mạnh.**
- ◆ **Sự tương phản rõ rệt.**
- ◆ **Tính mới lạ, chứa đựng sự khác thường.**
- ◆ **Tính sinh động trong hình thức biểu hiện.**
- ◆ **Thông tin liên quan, thỏa mãn n.cầu thiết yếu, quan trọng.**

Tâm lý trong hoạt động bán hàng

◆ **Bố trí địa điểm bán hàng.**

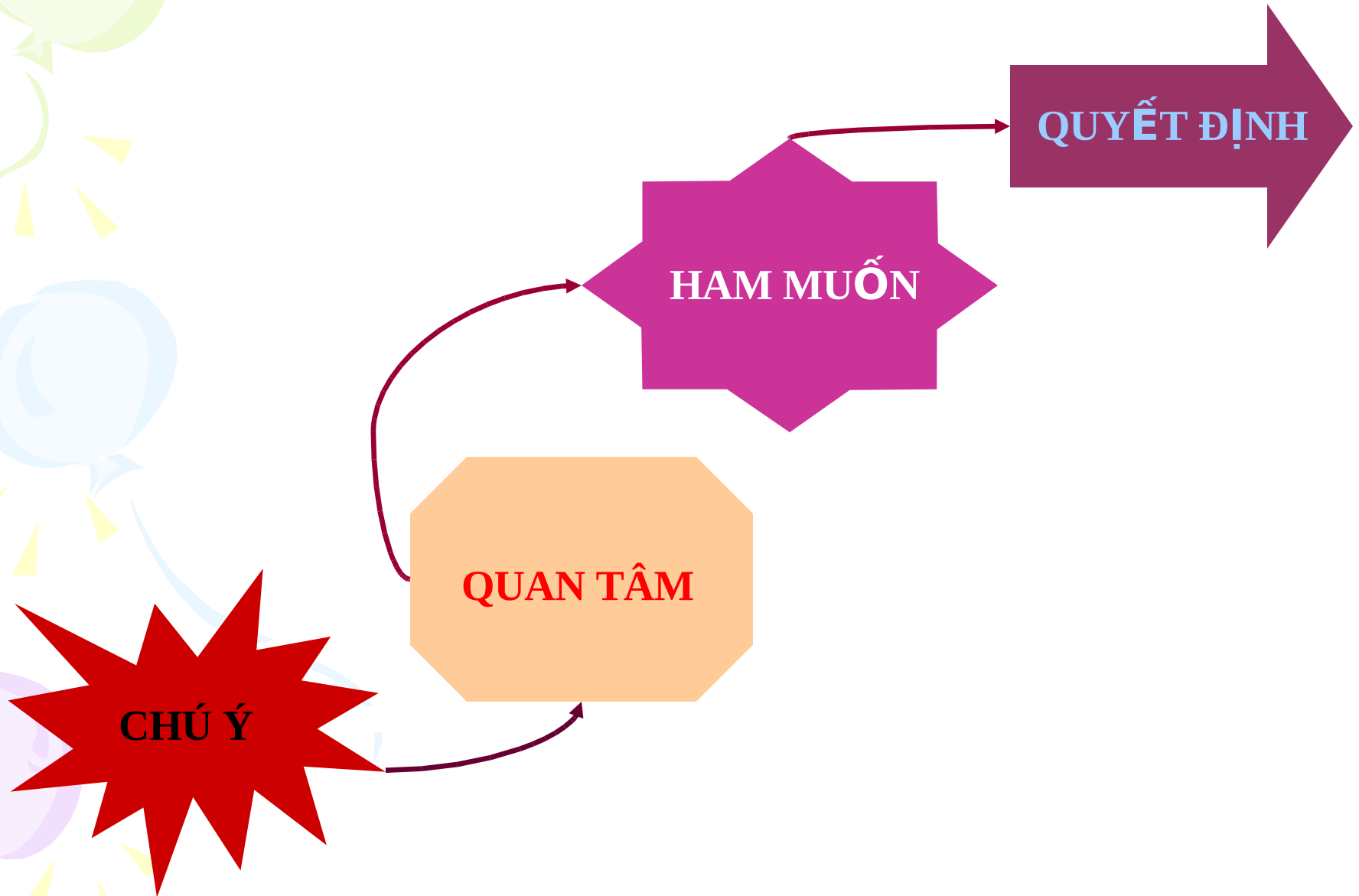
◆ **Các g.đoạn tâm lý của q.trình mua hàng.**

◆ **Yêu cầu đối với người bán hàng.**

Bố trí địa điểm bán hàng

- ◆ **Vị trí và khung cảnh kinh doanh.**
- ◆ **Tạo sự hấp dẫn cho cửa hàng.**
- ◆ **Tạo sự hấp dẫn cho sản phẩm.**
- ◆ **Tạo sự hưng phấn tâm lý và kích thích mua hàng bằng việc sắp xếp sản phẩm.**
Pp nghệ thuật, liên kết, tương phản

Các giai đoạn tâm lý của quá trình mua hàng



Tác động vào các giai đoạn tâm lý của quá trình mua hàng

- ◆ **Đánh thức sự chú ý.**
- ◆ **Đánh thức sự hứng thú.**
- ◆ **Gây ham muốn mua hàng.**
- ◆ **Dẫn khách hàng đến quyết định mua.**

Một số kỹ thuật kết thúc bán hàng

- ◆ Thủ thuật ra câu hỏi “Chặn đầu”.
- ◆ Thủ thuật “Noi gương”.
- ◆ Thủ thuật dùng “Chất kích thích”.
- ◆ Thủ thuật dùng “Thuốc an thần”.

Yêu cầu cần thiết đối với người bán hàng

◆ **Yêu cầu về thể chất.**

◆ **Yêu cầu về khả năng nghề nghiệp.**

◆ **Yêu cầu về phẩm chất, nhân cách.**

Tâm lý một số nhóm khách hàng cơ bản

◆ **Phụ nữ.**

◆ **Nam giới.**

◆ **Người cao tuổi.**

◆ **Trẻ em.**

◆ **Người ốm đau, bệnh tật.**

◆ **Một số cá tính cụ thể.**

Chương 6: Giao tiếp trong Quản trị và Kinh doanh

- ◆ **Khái quát về hoạt động giao tiếp.**
- ◆ **Các phương tiện giao tiếp.**
- ◆ **Những yếu tố tâm lý cần chú ý trong g. tiếp.**
- ◆ **Đàm phán trong kinh doanh.**

Khái niệm giao tiếp

GIAO TIẾP

là hoạt động xác lập và vận hành các quan hệ giữa người và người, hoặc giữa người và các yếu tố xã hội nhằm thỏa mãn những nhu cầu nhất định.

(giao lưu, tác động qua lại, tri giác)

Phân loại giao tiếp

◆ Dựa vào nội dung tâm lý của giao tiếp.

Thông báo; Thay đổi hệ thống đ.cơ, giá trị; Kích thích động viên

◆ Dựa vào đối tượng của hoạt động giao tiếp.

G.tiếp liên nhân cách; G.tiếp xã hội; G.tiếp nhóm

◆ Dựa vào tính chất tiếp xúc.

G.tiếp trực tiếp; G.tiếp gián tiếp

◆ Dựa vào hình thức của giao tiếp.

G.tiếp chính thức; G.tiếp không chính thức

◆ Dựa vào vị thế tâm lý.

Phương tiện giao tiếp

◆ Giao tiếp ngôn ngữ.

- ▶ Nội dung ngôn ngữ
- ▶ Tính chất ngôn ngữ
- ▶ Điều bộ khi nói

◆ Giao tiếp phi ngôn ngữ.

- ▶ Nét mặt
- ▶ Nụ cười
- ▶ Ánh mắt
- ▶ Các cử chỉ
- ▶ Tư thế
- ▶ Diện mạo
- ▶ Khoảng cách giao tiếp
- ▶ Những hành vi đặc biệt
- ▶ Đồ vật

Những yếu tố tâm lý cần chú ý trong giao tiếp

◆ **Nhận thức trong giao tiếp.**

◆ **Tình cảm, xúc cảm trong giao tiếp.**

◆ **Ấn tượng ban đầu.**

(thành phần cảm tính, lý tính, cảm xúc)

◆ **Trạng thái bản ngã.**

(phụ mẫu, thành niên, nhi đồng)

◆ **Sự hòa hợp tâm lý.**

◆ **Ám thị.**

◆ **Kỹ xảo giao tiếp.**

Một số hình thức giao tiếp trong quản trị

◆ **Họp.**

◆ **Lãnh đạo tọa đàm với nhân viên.**

Đàm phán trong kinh doanh

- ◆ **Khái quát về đàm phán.**
- ◆ **Chuẩn bị một cuộc đàm phán.**
- ◆ **Tạo bầu không khí đàm phán.**
- ◆ **Sách lược đàm phán.**
- ◆ **Kỹ thuật đột phá thế găng.**

Khái niệm đàm phán

Đàm phán

là hành vi và quá trình

mà người ta muốn điều hòa quan hệ

giữa hai bên, thông qua thảo luận

mà đi đến ý kiến thống nhất.

Nguyên nhân của đàm phán

- ◆ **Mỗi bên đều có nhu cầu của mình.**
- ◆ **Sự thỏa mãn nhu cầu của một bên có thể làm phương hại đến sự thỏa mãn nhu cầu của bên kia.**
- ◆ **Cả hai bên đều phải nhìn nhận việc thỏa mãn nhu cầu của nhau.**

Đặc điểm của đàm phán trong kinh doanh

- ◆ **Đàm phán không đơn thuần là quá trình theo đuổi nhu cầu, lợi ích của bản thân, mà là quá trình đôi bên thông qua việc không ngừng điều chỉnh nhu cầu của mỗi bên mà tiếp cận với nhau, cuối cùng đạt tới ý kiến nhất trí**
- ◆ **Đàm phán không là sự lựa chọn đơn nhất "hợp tác" hoặc "xung đột", mà là sự thống nhất mâu thuẫn giữa "hợp tác" và "xung đột"**

Đặc điểm của đàm phán trong kinh doanh

- ◆ **Đàm phán không phải là sự thỏa mãn lợi ích của mình một cách không hạn chế, mà là có giới hạn lợi ích nhất định**
- ◆ **Đàm phán vừa là một khoa học nhưng cũng vừa là một nghệ thuật**

Đặc điểm của đàm phán trong kinh doanh

◆ **Việc đánh giá mức độ thành công của một cuộc đàm phán phải dựa trên các tiêu chuẩn đánh giá tổng hợp:**

- **Tiêu chuẩn thực hiện mục tiêu**

- **Tiêu chuẩn tối ưu hoá giá thành**

- ▶ **Sự nhượng bộ để đạt được sự nhất trí**

- ▶ **Các khoản đầu tư cho đàm phán (nhân, vật, trí lực...)**

- ▶ **Chi phí cơ hội**

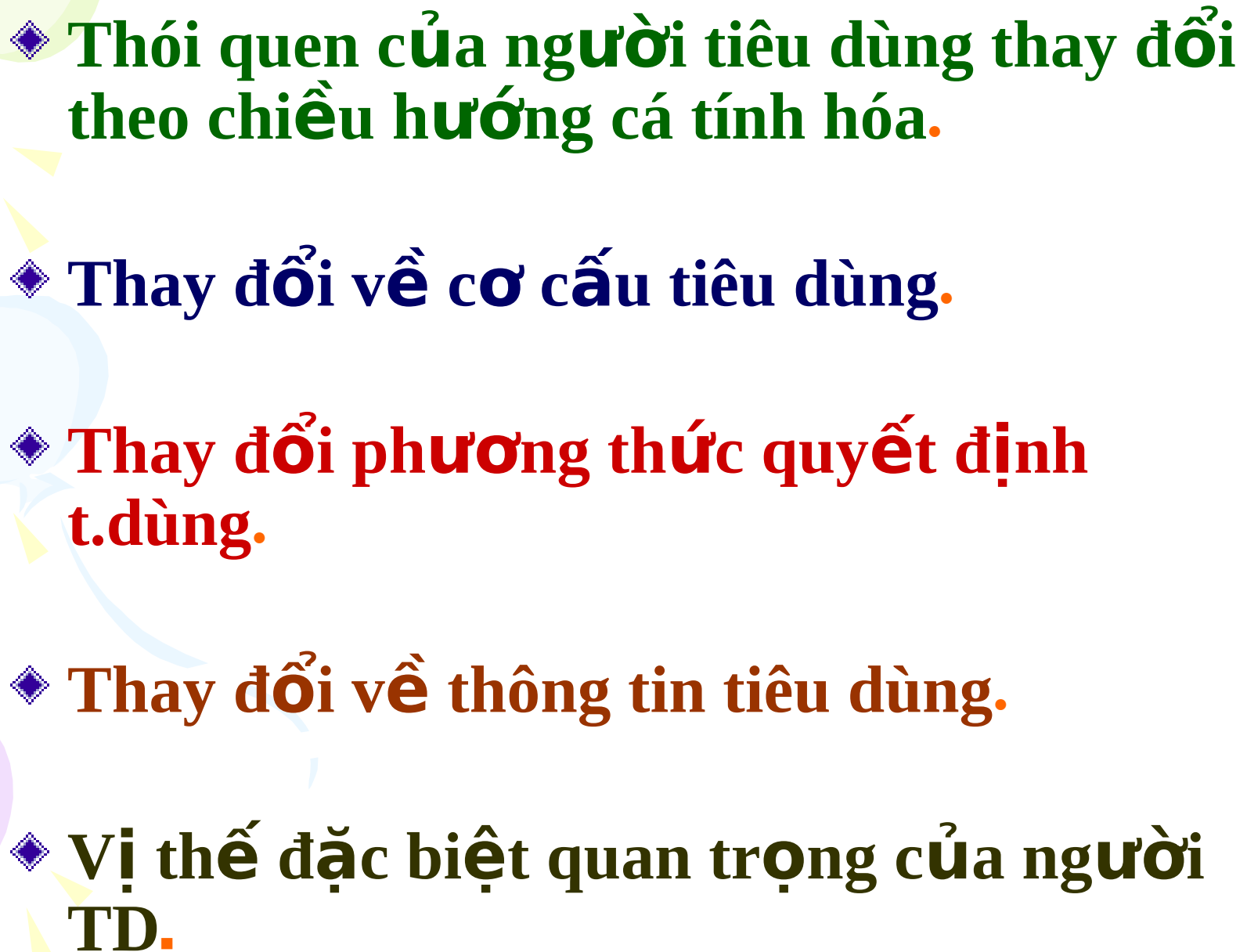
- **Tiêu chuẩn quan hệ giữa hai bên**

Sách lược đàm phán

- ◆ **Tạo sự cạnh tranh**
- ◆ **Từng bước tiến tới**
- ◆ **Gây áp lực**
- ◆ **Nêu mục tiêu cao**
- ◆ **Trao đổi vị trí**
- ◆ **Kiểm chế cảm xúc**
- ◆ **Tùy cơ ứng biến**
- ◆ **Đừng để đối phương mất thể diện.**

Kỹ thuật đột phá thế găng

- ◆ **Xây dựng một tiêu chuẩn khách quan**
- ◆ **Đừng tập trung vào lập trường mà hãy tìm hiểu những lợi ích đứng sau lập trường đó**
- ◆ **Tìm các phương án thay thế**
- ◆ **Đặt mình vào vị trí đối tác và ngược lại**
- ◆ **Cần phải đưa và khâu then chốt**

- 
-
- ◆ **Thói quen của người tiêu dùng thay đổi theo chiều hướng cá tính hóa.**
 - ◆ **Thay đổi về cơ cấu tiêu dùng.**
 - ◆ **Thay đổi phương thức quyết định t.dùng.**
 - ◆ **Thay đổi về thông tin tiêu dùng.**
 - ◆ **Vị thế đặc biệt quan trọng của người TD.**