

**QUẢN TRỊ THÔNG MINH  
TRONG MÔI TRƯỜNG PHỨC HỢP TOÀN CẦU:  
LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN**

TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ, ĐHQGHN  
PGS.TS. HOÀNG VĂN HẢI - TS. LƯU THỊ MINH NGỌC  
(Đồng chủ biên)

**QUẢN TRỊ THÔNG MINH  
TRONG MÔI TRƯỜNG PHỨC HỢP TOÀN CẦU:  
LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN**

NHÀ XUẤT BẢN ĐẠI HỌC QUỐC GIA HÀ NỘI

## **BAN BIÊN TẬP**

PGS.TS. Hoàng Văn Hải (Trưởng ban)

PGS.TS. Nguyễn Đăng Minh

PGS.TS. Nguyễn Mạnh Tuấn

PGS.TS. Trần Anh Tài

PGS.TS. Nhâm Phong Tuấn

TS. Lưu Thị Minh Ngọc

TS. Trương Minh Đức

TS. Lưu Hữu Văn

TS. Vũ Thị Minh Hiền

TS. Đặng Thị Hương

TS. Đào Cẩm Thủy

ThS. Trần Kim Loan

## MỤC LỤC

MỞ ĐẦU .....	9
1. QUẢN TRỊ THÔNG MINH TRONG MÔI TRƯỜNG PHỨC HỢP TOÀN CẦU: XU HƯỚNG VÀ TÁC ĐỘNG Hoàng Văn Hải, Đỗ Vũ Phương Anh .....	11
2. ĐỔI MỚI QUẢN TRỊ THÍCH ỨNG MÔ HÌNH TRƯỜNG ĐẠI HỌC KHỞI NGHIỆP VÀ HÀM Ý CHÍNH SÁCH CHO CÁC TRƯỜNG ĐẠI HỌC CÔNG LẬP VIỆT NAM Đình Văn Toàn .....	22
3. QUẢN TRỊ CHUỖI CUNG ỨNG NÔNG NGHIỆP THÔNG MINH TẠI VIỆT NAM: THỰC TRẠNG VÀ ĐIỀU KIỆN ÁP DỤNG Nguyễn Đăng Minh, Nguyễn Thu Trâm.....	45
4. ỨNG DỤNG MÔ HÌNH NĂNG LỰC VÀO VIỆC ĐỔI MỚI CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO CÁN BỘ QUẢN LÝ CẤP TRUNG CHO CÁC DOANH NGHIỆP Trần Kim Loan, Nguyễn Thu Trà .....	57
5. SỰ CAM KẾT CỦA NHÂN VIÊN TRONG CÁC DOANH NGHIỆP NHỎ VÀ VỪA TRÊN ĐỊA BÀN THÀNH PHỐ HÀ NỘI Đặng Thị Hương, Nguyễn Phương Mai.....	72
6. SỬ DỤNG DỮ LIỆU LỚN TRONG THỨC ĐẨY SÁNG TẠO XÃ HỘI Cao Tú Oanh, Trần Thị Thu Hải .....	89
7. MÔ HÌNH TRẢI NGHIỆM KHÁCH HÀNG BÁN LẺ TRONG QUẢN TRỊ THÔNG MINH Đào Cẩm Thủy .....	108
8. THỰC THI TRÁCH NHIỆM XÃ HỘI MỘT CÁCH THÔNG MINH CỦA CÁC DOANH NGHIỆP KINH DOANH KHÁCH SẠN NHẪM PHÁT TRIỂN DU LỊCH BỀN VỮNG TẠI VIỆT NAM Tô Quang Long, Nguyễn Phương Mai .....	120

9.	ẢNH HƯỞNG CỦA CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĐẾN SỰ HÀI LÒNG TRÊN CÁC SÀN THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ VIỆT NAM Hoàng Trọng Trường, Hoàng Đàm Lương Thúy.....	131
10.	CHUYỂN ĐỔI SỐ TRONG CÁC DOANH NGHIỆP BƯU CHÍNH CÓ VỐN TƯ NHÂN Bùi Thị Quyên, Phạm Nhật Linh.....	149
11.	NGHIÊN CỨU VỀ XU THẾ INTERNET KẾT NỐI VẠN VẬT (IOT) VÀ ỨNG DỤNG TRONG QUẢN LÝ GIÁO DỤC TRỰC TUYẾN TẠI VIỆT NAM Đinh Phương Hoa, Hoàng Đàm Lương Thúy .....	160
12.	CÁC YẾU TỐ CẤU THÀNH KỸ NĂNG LÃNH ĐẠO TRONG THỜI ĐẠI CÁCH MẠNG CÔNG NGHIỆP 4.0 Trần Thị Thu Hải, Cao Tú Oanh.....	177
13.	QUẢN TRỊ NHÂN TÀI - QUẢN TRỊ TRÍ TUỆ THÔNG MINH Đỗ Xuân Trường.....	191
14.	ĐỔI MỚI CHIẾN LƯỢC TẠO THU NHẬP CỦA CÁC HIỆP HỘI DOANH NGHIỆP VIỆT NAM THEO HƯỚNG HIỆN ĐẠI VÀ BỀN VỮNG Nguyễn Đăng Minh, Phạm Tiến Dũng .....	204
15.	NHẬN THỨC VỀ XÂY DỰNG ĐÔ THỊ THÔNG MINH: NGHIÊN CỨU TRƯỜNG HỢP TẠI HÀ NỘI Nguyễn Ngọc Quý, Trần Ngọc Lan.....	219
16.	TIÊU CHÍ LỰA CHỌN HỆ THỐNG HOẠCH ĐỊNH NGUỒN LỰC DOANH NGHIỆP (ERP) TỐI ƯU Phạm Việt Thắng, Trịnh Thị Thu Hằng, Trương Thị Huệ .....	236
17.	QUẢN TRỊ ĐẠI HỌC THEO MÔ HÌNH DOANH NGHIỆP Trần Anh Tài .....	253
18.	NGHIÊN CỨU LÝ THUYẾT VỀ CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG TỚI HIỆU QUẢ CỦA PHƯƠNG THỨC XỬ LÝ KHỦNG HOẢNG THƯƠNG HIỆU Đỗ Ngọc Bích.....	267
19.	NHU CẦU NHÂN LỰC TRONG PHÁT TRIỂN NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ TẠI VIỆT NAM Nguyễn Xuân Thắng, Cảnh Chí Dũng, Vũ Minh Đức, Phạm Thanh Sơn .....	280
20.	MÔ HÌNH CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN CHẤP NHẬN SỬ DỤNG MẠNG XÃ HỘI CỦA CÁC DOANH NGHIỆP BÁN LẺ TẠI VIỆT NAM Lưu Thị Minh Ngọc, Đào Phú Quý, Nguyễn Phương Mai .....	295

21.	NÂNG CAO KẾT QUẢ HOẠT ĐỘNG CỦA CÁC DOANH NGHIỆP KHỞI NGHIỆP VIỆT NAM BẰNG CÁC CHIẾN LƯỢC THÔNG MINH Nguyễn Đức Xuân, Trương Đức Thao .....	318
22.	PHÂN TÍCH DỮ LIỆU LỚN ỨNG DỤNG TRONG QUẢN TRỊ TRẢI NGHIỆM KHÁCH HÀNG THUỘC LĨNH VỰC KHÁCH SẠN Ở VIỆT NAM Nguyễn Thị Thu Hà, Nguyễn Thị Ngọc Tú, Nguyễn Quỳnh Anh, Trần Minh Tuấn, Nguyễn Bình Giang .....	336
23.	SỰ HÀI LÒNG VÀ NIỀM TIN CỦA KHÁCH HÀNG TRONG MUA SẴM TRỰC TUYẾN HÀNG MAY MẶC VIỆT NAM Lưu Thị Minh Ngọc, Đào Thị Hà Anh .....	358
24.	MÔ HÌNH QUẢN TRỊ THÔNG MINH CỦA TẬP ĐOÀN ĐÈO CẢ: NGHĨ KHÁC BIỆT; TẠO CÁCH BIỆT Hồ Minh Hoàng.....	378
25.	XU HƯỚNG HỖ TỰ DỮ LIỆU ĐỂ XÂY DỰNG MÔ HÌNH TÀI CHÍNH LINH HOẠT CHO DOANH NGHIỆP Nguyễn Xuân Hoàng .....	388
26.	ỨNG DỤNG MÔ HÌNH ĐỒNG HỢP MALIK CHO CÁC DOANH NGHIỆP VÀ TỔ CHỨC Ở VIỆT NAM: TRƯỜNG HỢP CÔNG TY CỔ PHẦN TẬP ĐOÀN GDC Dương Thị Thu, Nguyễn Thu Thảo .....	393
27.	BIM - CÔNG CỤ QUẢN TRỊ THÔNG MINH TRONG LĨNH VỰC XÂY DỰNG Bùi Ngọc Phương .....	404
28.	THỰC TRẠNG ỨNG DỤNG CÔNG NGHỆ TRONG NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI, NGHIÊN CỨU TRƯỜNG HỢP NGÂN HÀNG CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM Lưu Thị Minh Ngọc, Nguyễn Tiến Thành.....	423
29.	KINH NGHIỆM TRIỂN KHAI ERP TẠI CÁC DOANH NGHIỆP BÁN LẺ HOA KỲ VÀ BÀI HỌC CHO DOANH NGHIỆP VIỆT NAM Vũ Thị Minh Hiền, Nguyễn Thị Hồng Vân .....	434
30.	CHUYỂN ĐỔI SỐ TRONG QUẢN TRỊ ĐẠI HỌC: KINH NGHIỆM QUỐC TẾ VÀ THỰC TIỄN VIỆT NAM Phùng Thế Vinh.....	451

31. XÂY DỰNG THÀNH PHỐ THÔNG MINH: KINH NGHIỆM QUỐC TẾ VÀ BÀI HỌC CHO VIỆT NAM  
Vũ Thị Minh Hiền, Nguyễn Lan Phương ..... 475
32. QUẢN LÝ DỰ ÁN TRONG THỜI ĐẠI CÔNG NGHỆ SỐ: CƠ HỘI VÀ THÁCH THỨC ĐỐI VỚI TẬP  
ĐOÀN CÔNG NGHIỆP - VIỄN THÔNG QUÂN ĐỘI (VIETTEL)  
Dương Công Dự ..... 498

## MỞ ĐẦU

Với sứ mệnh đào tạo lãnh đạo và doanh nhân có tư duy hiện đại và hành động hiệu quả, qua đó góp một phần nhỏ bé vào việc thực hiện khát vọng đưa đất nước sánh vai với các cường quốc năm châu, Viện QTKD đã tiên phong trong việc thực hiện ba đột phá chiến lược, đó là: đào tạo lãnh đạo và doanh nhân tài ba, nghiên cứu tư tưởng quản trị hài hòa Đông - Tây, triển khai cung cấp dịch vụ chuyển giao tri thức đỉnh cao cho xã hội. Trong gần 14 năm xây dựng và phát triển, cho đến nay, tập thể cán bộ giảng viên của Viện đã kiên trì thực hiện sứ mệnh, tạo nên một tổ chức khác biệt với ba đặc trưng: *dạy ít – học nhiều; nghĩ lớn – làm nhỏ; trí thức – doanh nhân.*

Trong bối cảnh thế giới có nhiều đổi thay lớn lao dưới sự tác động của cuộc cách mạng công nghiệp lần thứ tư, Viện đã tiên phong tổ chức nghiên cứu về quản trị thông minh. Trên cơ sở các kết quả nghiên cứu của các giảng viên, doanh nhân, nghiên cứu sinh, học viên và sự cho phép của Ban Giám hiệu trường Đại học kinh tế, Hội thảo Quốc gia: “Quản trị thông minh trong môi trường phức hợp toàn cầu: Lý luận và thực tiễn” đã được tổ chức để công bố các công trình nghiên cứu về lĩnh vực mới mẻ này.

Ban Tổ chức Hội thảo đã nhận được 32 bài viết với các nội dung đa dạng về ba chủ đề chính: *Cách thức quản trị thông minh; Công cụ quản trị thông minh; Nhà quản trị thông minh.*

Các bài viết đã được phản biện và biên tập, in chính thức thành Kỷ yếu Hội thảo Quốc gia, có chỉ số ISBN. Ban Tổ chức hy vọng rằng, các kết quả nghiên cứu bước đầu về quản trị thông minh sẽ tạo ra những hướng nghiên cứu chuyên sâu hơn đồng thời tạo tiền



đề để Viện Quản trị kinh doanh tạo ra những tri thức đỉnh cao, giúp các nhà quản lý, các tổ chức/doanh nghiệp có các luận cứ khoa học vững chắc cho việc hoạch định chính sách cũng như điều hành trong một thế giới phức hợp có tính toàn cầu.

*Hà Nội, 01/2021*

T/M Ban Tổ chức Hội thảo

**PGS.TS. Hoàng Văn Hải**

Viện trưởng Viện Quản trị Kinh doanh

**NHÀ XUẤT BẢN**

**ĐẠI HỌC QUỐC GIA HÀ NỘI**

**16 Hàng Chuối - Hai Bà Trưng - Hà Nội**

Tổng Biên tập: (024) 397140511;

Biên tập: (024) 39714896;

Hành chính: (024) 39714899; Fax: (024) 39729436

Quản lý xuất bản: (024) 39728806

***Chịu trách nhiệm xuất bản:***

Giám đốc: TS. PHẠM THỊ TRÂM

***Chịu trách nhiệm nội dung:***

Phó Tổng biên tập: ĐINH THỊ XUÂN ANH

Biên tập: NGUYỄN THỊ THỦY - PHẠM THỊ THU HƯƠNG

PHAN HẢI NHƯ

Chế bản: ĐỖ THỊ HỒNG SÂM

Trình bày bìa: NGUYỄN NGỌC ANH

Đối tác liên kết: Viện Quản trị kinh doanh

Địa chỉ: 144 Xuân Thủy, cầu Giấy, Hà Nội

SÁCH LIÊN KẾT

---

**KỸ YẾU HỘI THẢO KHOA HỌC QUỐC GIA:  
QUẢN TRỊ THÔNG MINH TRONG MÔI TRƯỜNG PHỨC HỢP TOÀN CẦU:  
LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN**

---

Mã số: 2L- 07ĐH2021

In 500 bản, khổ 16x24 cm tại Công ty Cổ phần in và Thương mại Phú Hưng

Địa chỉ: 460 Trần Quý Cáp, Văn Chương, Đống Đa, Hà Nội

Số xác nhận ĐKXB: 2523-2021/CXBIPH/07-208/ĐHQGHN, ngày 12/7/2021

Quyết định xuất bản số: 986 LK-XH/QĐ - NXB ĐHQGHN ngày 14/7/2021

In xong và nộp lưu chiểu năm 2021