CHƯƠNG 3

THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG TRONG DOANH NGHIỆP

Nội dung trình bày

1. Thông tin trong doanh nghiệp
   - Tổng quan về thông tin và hệ thống thông tin
2. Truyền thông trong doanh nghiệp
   - Tổng quan về truyền thông
   - Các kênh truyền thông trong doanh nghiệp
3. Phương tiện thông tin - truyền thông
4. Các rào cản đối với truyền thông hiệu quả

 © Huynh Kim Long 2016

Kết quả đạt được

1. Hiểu rõ những khái niệm cơ bản về thông tin,hệ thống thông tin và truyền thông trong doanh nghiệp
2. Mô tả được quá trình truyền thông và hiểu rõ các kênh truyền thông trong DN
3. Giải thích được tại sao truyền thông và chia sẻ thông tin hiệu quả giúp DN đạt được lợi thế cạnh tranh

 © Huynh Kim Long 2016

1. Tổng quan về thông tin và hệ thống thông tin

1.1 Các khái niệm:

- **Có nhiều định nghĩa khác nhau về thông tin**
  - Trong tiếng Latin từ thông tin - Informatio:
    - là nói về một hành động cụ thể để tạo ra một hình dạng
    - là nói về sự truyền đạt một ý tưởng, một khái niệm hay một biểu tượng
  - Theo nghĩa thông thường: thông tin là tất cả các sự kiện, sự việc, ý tưởng, phán đoán làm tăng thêm sự hiểu biết của con người
  - Trong kinh tế: thông tin là kết quả của quá trình xử lý dữ liệu để làm cơ sở đưa ra quyết định, giải quyết vấn đề hoặc làm giảm sự không chắc chắn.

 © Huynh Kim Long 2016

1. Tổng quan về thông tin ... (tt)

- Xử lý dữ liệu bao gồm truyền dữ liệu, lựa chọn, cấu trúc, giảm thiểu, khái niệm hóa.
- Dữ liệu: là một mô tả hình thức về thông tin hay hoạt động nào đó
- Dữ liệu được mô tả dưới nhiều dạng khác nhau. (Ví dụ như các ký tự, ký số, hình ảnh, ký hiệu, âm thanh)

 © Huynh Kim Long 2016

1. Tổng quan về thông tin ... (tt)

- **Công nghệ:** là tập hợp các phương pháp, quy trình, kỹ năng, bí quyết, công cụ, phương tiện dùng để biến đổi các nguồn lực thành sản phẩm
- **Công nghệ thông tin:** sử dụng máy tính và phần mềm máy tính để chuyển đổi, lưu trữ, bảo vệ, xử lý, truyền và thu thập thông tin

 © Huynh Kim Long 2016

Administrative Office Management
THÔNG TIN TRONG DOANH NGHIỆP

1. Tổng quan về thông tin ... (tt)

- **Hệ thống:** là tập hợp các phần tử có quan hệ hữu cơ với nhau, tác động chi phối lẫn nhau theo các quy luật nhất định để trở thành một chỉnh thể nhằm phục vụ lợi ích chung
- **Hệ thống thông tin (IS):** là một tập hợp gồm con người, các thiết bị phần cứng, phần mềm, dữ liệu ... thực hiện các hoạt động thu thập, lưu trữ, xử lý và phân phối thông tin đến người sử dụng cuối cùng
- **IS ≠ IT =???**

© Huynh Kim Long 2016

Administrative Office Management
THÔNG TIN TRONG DOANH NGHIỆP

1. Tổng quan về thông tin ... (tt)

So sánh Data và Information?

© Huynh Kim Long 2016

Administrative Office Management
THÔNG TIN TRONG DOANH NGHIỆP

1. Tổng quan về thông tin ... (tt)

2. Thuộc tính của thông tin

Figure 11.1 Factors affecting the usefulness of information

© Huynh Kim Long 2016

1. Tổng quan về thông tin ... (tt)

2. Thuộc tính của thông tin

Thuộc tính	
Chất lượng	Độ chính xác và mức độ đáng tin cậy ảnh hưởng đến chất lượng của quyết định của nhà quản trị
Kịp thời	Sự sẵn có của thông tin theo thời gian thực cho phép các nhà quản trị tối đa hóa hiệu quả các quyết định của họ.
Đầy đủ	Thông tin đầy đủ cho phép các nhà quản lý xem xét tất cả các yếu tố liên quan khi ra quyết định.
Liên quan	Thông tin trong một tình huống cụ thể giúp nhà quản trị đưa ra quyết định tốt hơn.

 © Huynh Kim Long 2016

1. Tổng quan về thông tin ... (tt)

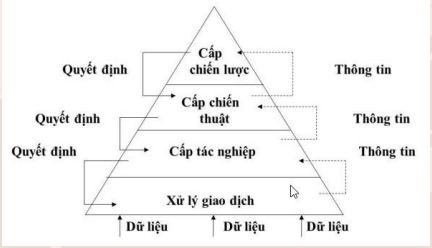
3. Yêu cầu của thông tin

- Tính đúng
- Tính đầy đủ
- Tính kịp thời
- Tính pháp lý
- Tính bảo mật

 © Huynh Kim Long 2016

1. Tổng quan về thông tin ... (tt)

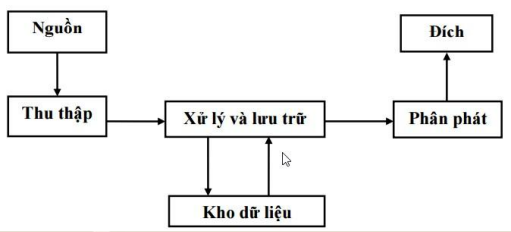
4. Phân cấp thông tin trong doanh nghiệp



 © Huynh Kim Long 2016

1. Tổng quan về thông tin ... (tt)

5. Các bộ phận cấu thành của hệ thống thông tin



© Huynh Kim Long 2016

1. Tổng quan về thông tin ... (tt)

6. Đặc trưng của hệ thống thông tin

- Phải được thiết kế, tổ chức phục vụ nhiều lĩnh vực hoặc nhiệm vụ tổng thể của một tổ chức
- Đạt mục tiêu là hỗ trợ ra các quyết định
- Dựa trên kỹ thuật tiên tiến về xử lý thông tin
- Có kết cấu mềm dẻo, có thể mở rộng được

© Huynh Kim Long 2016

1. Tổng quan về thông tin ... (tt)

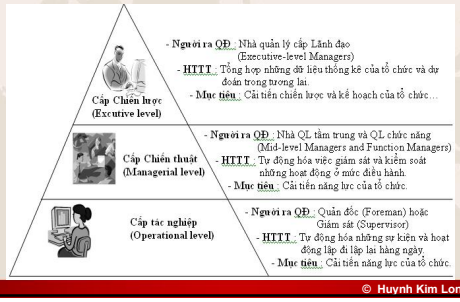
7. Tiêu chuẩn đánh giá hệ thống thông tin:

- Độ tin cậy
- Tính đầy đủ
- Tính thích hợp, dễ hiểu
- Tính được bảo vệ
- Đúng thời điểm

© Huynh Kim Long 2016

1. Tổng quan về thông tin ... (tt)

8. Một số hệ thống thông tin trong doanh nghiệp



1. Tổng quan về thông tin ... (tt)

8. Một số hệ thống thông tin ...(tt)

- HT cấp tác nghiệp: Giám sát các giao dịch & các hoạt động cơ bản của tổ chức
- HT cấp chuyên gia & văn phòng: hổ trợ chuyên gia & nhân viên văn phòng
- HT cấp chiến thuật: hỗ trợ giám sát, kiểm soát, ra quyết định & các hoạt động quản trị của nhà QL cấp trung
- HT cấp chiến lược: hỗ trợ các hoạt động lập kế hoạch dài hạn của nhà quản lý cấp cao

1. Tổng quan về thông tin ... (tt)

8. Một số hệ thống thông tin ...(tt)

Administrative Office Management
THÔNG TIN TRONG DOANH NGHIỆP

1. Tổng quan về thông tin ... (tt)

8. Một số hệ thống thông tin ...(tt)

Các loại HTTT		Kinh doanh - tiếp thị	Sản xuất	Tài chính	Kế toán	Nguồn nhân lực
Mức chiến lược	ESS	Dự báo định hướng KD -5 năm	Kế hoạch tác nghiệp	Dự báo ngân sách - 5 năm	Lập kế hoạch về lợi nhuận	Kế hoạch về nhân sự
Mức quản lý	MIS	Qlý kinh doanh	Kiểm kê tài sản	Qlý ngân sách hàng năm	Phân tích vốn đầu tư	Phân tích sắp xếp bố trí nhân lực
	DSS	Phân tích vùng kinh doanh	Phân tích lập chương trình chi phí SX	Phân tích lợi nhuận	Phân tích giá hợp đồng	
Mức tri thức	KWS	Phục vụ trạm làm việc của các kĩ sư		Trạm làm việc đồ họa		Trạm làm việc của ban lãnh đạo
	OIS	Xử lý văn bản		Tài liệu hình ảnh		Tính toán điện tử
Mức tác nghiệp	TPS	- Theo dõi lệnh đặt hàng	-Kiểm soát máy móc - Lập danh mục máy móc Tbị - Kiểm soát động của VT	- Theo dõi bảo mật TC - Qlý kiểm soát tiền mặt	-Trả tiền cho CN - Thang toán những khoản trả -Thanh toán những khoản thu	-Đền bù , bồi thường những quyền lợi -Huấn luyện và phát triển, -Bảo quản hồ sơ NV

© Huynh Kim Long 2016

Administrative Office Management
THÔNG TIN TRONG DOANH NGHIỆP

1. Tổng quan về thông tin ... (tt)

9. Vai trò của thông tin và hệ thống thông tin

IS

© Huynh Kim Long 2016

ADMINISTRATIVE OFFICE MANAGEMENT

Xu hướng công nghệ

1. Tổng quan về thông tin ... (tt)

9. Vai trò của thông tin ...(tt)

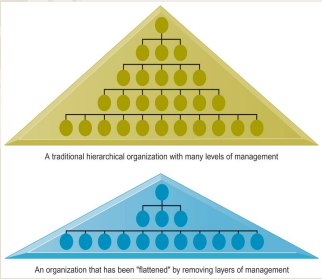
- Giúp tổ chức, quản lý và điều hành hiệu quả
  - Thiết lập phân cấp cơ cấu tổ chức phù hợp
  - Phân định rõ trách nhiệm giải trình, thẩm quyền trong hệ thống ra quyết định
  - Giúp tuân thủ các nguyên tắc đề ra
  - Hỗ trợ các quy trình và thủ tục
  - Hỗ trợ xây dựng môi trường, văn hoá của tổ chức
- Giúp người lãnh đạo xây dựng chiến lược, kế hoạch một cách đúng đắn

 © Huynh Kim Long 2016

1. Tổng quan về thông tin ... (tt)

9. Vai trò của thông tin ...(tt)

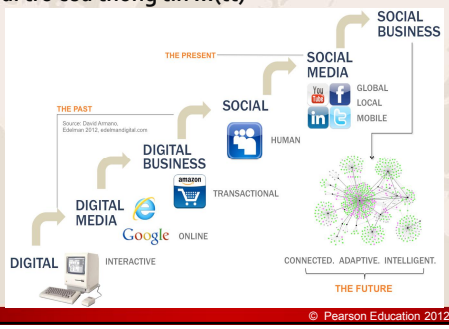
Ví dụ: thống thông tin có thể giảm số lượng các cấp quản trị trung gian trong một tổ chức bằng cách cung cấp cho các nhà quản lý thông tin để giám sát số lượng lớn lao động và cho nhân viên cấp dưới quyền quyết định nhiều hơn.



 © Huynh Kim Long 2016

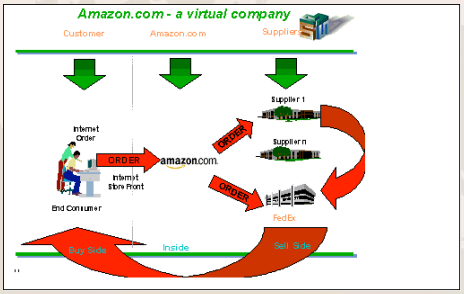
1. Tổng quan về thông tin (tt)

9. Vai trò của thông tin ...(tt)



Administrative Office Management
THÔNG TIN TRONG DOANH NGHIỆP

1. Tổng quan về thông tin ... (tt)
9. Vai trò của thông tin ...(tt)

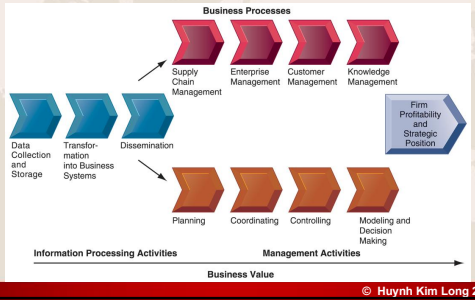


Administrative Office Management
THÔNG TIN TRONG DOANH NGHIỆP

1. Tổng quan về thông tin ... (tt)
10. Nguồn thông tin trong doanh nghiệp

Administrative Office Management
THÔNG TIN TRONG DOANH NGHIỆP

1. Tổng quan về thông tin ... (tt)
11. Quá trình xử lý thông tin



1. Tổng quan về thông tin ... (tt)

11. Quá trình xử lý thông tin

- Thu thập dữ liệu
- Xử lý dữ liệu (Phân loại, chuyển đổi, sắp xếp, cô đọng, hợp nhất, tổng kết, so sánh ...)
- Quản lý dữ liệu (lưu trữ, truy lục, xóa ...)
- Tạo thông tin (sắp xếp, định dạng, trình bày ...)

© Huynh Kim Long 2016

1. Tổng quan về thông tin ... (tt)

12. Những thông tin cần thiết cho lãnh đạo

- Thông tin nội bộ: những số liệu, thông tin về cung ứng vật tư, về tình hình sản xuất kinh doanh, các tình hình khác, ...
- Thông tin chỉ đạo: các loại văn bản pháp quy, pháp luật
- Thông tin khoa học kỹ thuật công nghệ và kinh tế: là những thông tin cuối cùng về các thành tựu khoa học kỹ thuật và kinh tế
- Thông tin quản lý: gồm thông tin kỹ thuật và thông tin phản hồi

© Huynh Kim Long 2016

1. Tổng quan về thông tin ... (tt)

13. Thư ký / trợ lý với việc tổ chức quá trình thông tin

- Phải hiểu rõ nhiệm vụ của cơ quan, của thủ trưởng
- Phán đoán chính xác về nhu cầu thông tin của thủ trưởng
- Đánh giá được ý nghĩa của những thông tin đã thu thập và xử lý
- Nắm vững những luồng thông tin nội bộ để khai thác và xử lý
- Phải có khả năng phát hiện, thu thập những thông tin cần thiết

© Huynh Kim Long 2016

1. Tổng quan về truyền thông

- Khái niệm:
  - Truyền thông là việc chia sẻ thông tin giữa hai hoặc nhiều cá nhân hoặc nhóm để đạt được một sự hiểu biết chung
  - Truyền thông trong trong doanh nghiệp là hoạt động truyền đạt thông tin từ nhà quản trị đến toàn bộ tổ chức theo cả chiều dọc và chiều ngang và ngược lại

© Huynh Kim Long 2016

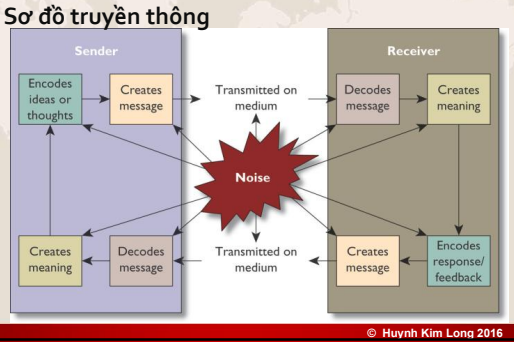
1. Tổng quan về truyền thông

- Tầm quan trọng của truyền thông hiệu quả
  - Nâng cao hiệu quả việc sử dụng công nghệ và kỹ năng mới
  - Nâng cao chất lượng sản phẩm và dịch vụ
  - Tăng tính đáp ứng yêu cầu của khách hàng
  - Tăng tính đổi mới, sáng tạo

© Huynh Kim Long 2016

1. Tổng quan về truyền thông (tt)

- Sơ đồ truyền thông



 © Huynh Kim Long 2016

1. Tổng quan về truyền thông (tt)

- Sơ đồ truyền thông
  - Người gửi (Sender): cá nhân, nhóm, hoặc tổ chức có nhu cầu truyền thông điệp đến với người khác hoặc nhóm khác
  - Mã hóa (Encoding): chuyển đổi ý tưởng của thông điệp bằng mã hóa hoặc ngôn ngữ để người nhận có thể hiểu được
  - Thông điệp (Message)
    - Là kết quả của quá trình mã hóa
    - Có thể ẩn chứa nhiều nội dung ẩn (VD: cảm xúc)
    - Cần có phương tiện truyền thông phù hợp

 © Huynh Kim Long 2016

1. Tổng quan về truyền thông (tt)

- Sơ đồ truyền thông (tt)
  - Giải mã (Decoding): bao gồm các khía cạnh diễn giải / phiên dịch bằng lời nói, hình ảnh ... của một thông điệp thành một dạng / hình thức có ý nghĩa cho người nhân
  - Tạo ý nghĩa (Creating meaning): người nhận tạo ra ý nghĩa trong đầu
  - Phản hồi (Feedback)
    - là sự phản ứng của người nhận đối với thông điệp của người gửi.
    - sự phản hồi thường cho phép đánh giá về những gì người khác đã nói hay làm

 © Huynh Kim Long 2016

1. Tổng quan về truyền thông (tt)

- Sơ đồ truyền thông (tt)
  - Phản hồi (tt)
    - Để phản hồi hiệu quả mang tính xây dựng cần:
      - Trực tiếp và có tính xây dựng (mang thông tin hữu ích)
      - Phải cụ thể (sử dụng các ví dụ rõ rang)
      - Đúng thời điểm (khi người nhận là sẵn sàng nhất để chấp nhận)
      - Chính xác (kiểm tra tính hợp lệ với người khác).
      - Tập trung vào những điều mà người nhận có thể kiểm soát.
      - Giới hạn số lượng phản hồi nhận tại cùng một thời điểm.

 © Huynh Kim Long 2016

2. Tổng quan về truyền thông (tt)

- Sơ đồ truyền thông (tt)
  - Nhiễu (Noise): đề cập đến sự phá vỡ và cản trở việc truyền thông thông điệp, bao gồm:
    - Môi trường vật lý
    - Sự khác biệt về ngôn ngữ, văn hóa,...
    - Ý nghĩa không rõ ràng, quá trình mã hóa bị lỗi (ngôn từ không chính xác, từ địa phương ...)
    - Kênh truyền thông hoạt động không hiệu quả
    - Tâm lý của người gửi và người nhận

 © Huynh Kim Long 2016

2. Phương tiện/ kênh truyền thông trong DN

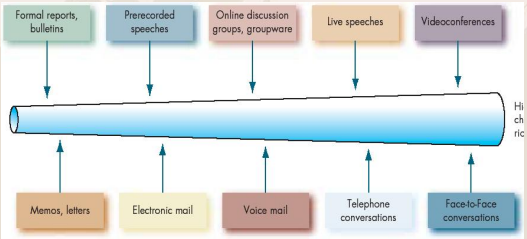
- Kênh truyền thông

Kênh	Sự phong phú của thông tin	Khả năng của dữ liệu
Thảo luận trực tiếp	Cao nhất	Thấp nhất
Telephone	Cao thấp	Thấp
Thư tín	Trung bình	Trung bình
Ghi chép cá nhân (memo)	Trung bình	Trung bình
Báo cáo viết	Thấp	Cao
Flyer / bulletin	Thấp	Cao
Báo cáo số liệu	Thấp nhất	Cao nhất

 © Huynh Kim Long 2016

Kênh truyền thông

- Sự phong phú của thông tin



Khả năng truyền tải thông tin của các kênh truyền thông

 © Huynh Kim Long 2016

2. Kênh truyền thông ...(tt)

- Lựa chọn kênh truyền thông phụ thuộc vào bản chất của thông điệp, mục đích, đối tượng, thời gian, không gian và sự phức tạp của vấn đề / tình huống ...

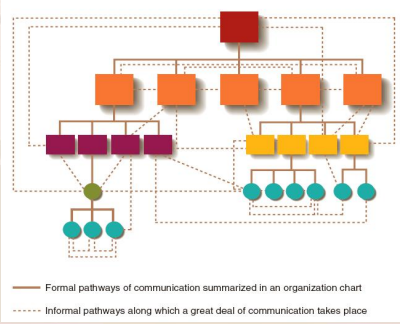
 © Huynh Kim Long 2016

2. Kênh truyền thông ...(tt)

- Phân loại
  - Chính thức:
    - theo chuỗi mệnh lệnh được xác định bởi quyền hạn trong tổ chức
    - truyền tải thông điệp có liên quan đến các hoạt động chuyên môn của các thành viên trong tổ chức
  - Không chính thức:
    - là kênh tự phát được sử dụng để truyền tải thông điệp cá nhân hoặc xã hội trong tổ chức.

 © Huynh Kim Long 2016

2. Kênh truyền thông ...(tt)

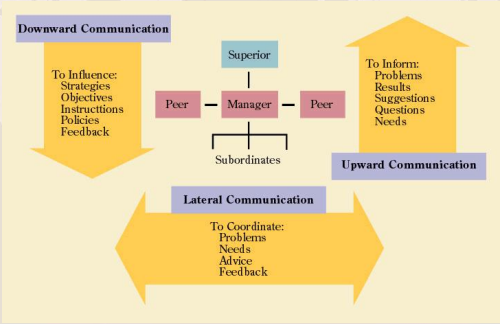


Formal pathways of communication summarized in an organization chart

Informal pathways along which a great deal of communication takes place

© Huynh Kim Long 2016

2. Phương tiện/ kênh truyền thông ...(tt)



© Huynh Kim Long 2016

2. Kênh truyền thông ...(tt)

- Truyền thông trong tổ chức
  - Truyền đạt và trao đổi thông tin trong tổ chức bằng các quy trình cụ thể
- Dòng chảy thông tin:
  - Thông qua cơ cấu chính thức và không chính thức
  - Kênh từ trên xuống, kênh từ dưới lên và kênh ngang

© Huynh Kim Long 2016

2. Kênh truyền thông ...(tt)

#1. Kênh từ trên xuống (Top-down)

- Liên quan đến tất cả các cách thức chuyển thông điệp từ nhà quản trị xuống nhân viên
- Nhà quản trị HCVP sử dụng:
  - Thông báo/ thông tin cho cấp dưới.
  - Hướng dẫn công việc liên quan
  - Cung cấp thông tin phản hồi với cấp dưới liên quan đến hiệu suất công việc của họ.

 © Huynh Kim Long 2016

2. Kênh truyền thông ...(tt)

#1. Kênh từ trên xuống (tt)

- Các yếu tố cần xem xét khi chọn lựa
  - Khả năng lưu trữ: bằng văn bản hoặc thông tin điện tử
  - Tính cấp thiết
  - Cần bằng chứng về sự hiểu biết hay thông tin phản hồi
  - Hình thức

 © Huynh Kim Long 2016

2. Kênh truyền thông ...(tt)

#1. Kênh từ trên xuống (tt)

- Các yếu tố ảnh hưởng đến sự thành công của kênh giao tiếp từ trên xuống:
  - Chọn kênh truyền thông phù hợp
  - Thời gian và sự rõ ràng của thông điệp
  - Thái độ của những người tham gia vào quá trình giao tiếp

 © Huynh Kim Long 2016

2. Kênh truyền thông ...(tt)

#1. Kênh từ trên xuống (tt)

- Bảng thông báo (Bulletin boards)
- Tờ rơi (Pamphlets)
- Hội nghị (Conferences)
- Phỏng vấn (Interviews)
- Tin đồn (Grapevine)
- Hệ thống âm thanh công cộng (Public Address)
- Bài phát biểu (Speech)
- Báo cáo thường niên (Annual reports)
- Áp phích (Posters)
- Email
- Họp nhóm

 © Huynh Kim Long 2016

2. Kênh truyền thông ...(tt)

#2. Kênh từ dưới lên

- Là tất cả cách thức mà nhân viên sử dụng để chuyển thông điệp (cảm xúc, ý tưởng, nguyện vọng và thái độ) đến nhà quản trị.
- Các yếu tố ảnh hưởng đến sự thành công của kênh:
  - Bản chất của mối quan hệ giữa cấp dưới và cấp trên.
  - Khả năng trình bày thông điệp của cấp dưới
  - Mức độ tích cực hay tiêu cực của thông điệp
  - Tính kịp thời và hữu ích của thông điệp

 © Huynh Kim Long 2016

2. Kênh truyền thông ...(tt)

#2. Kênh từ dưới lên

- Ví dụ:
  - Thông tin về công việc của một NV nào đó
  - Các vấn đề liên quan đến công việc
  - Chính sách, thủ tục, quy trình của tổ chức
  - Đề nghị cải tiến

 © Huynh Kim Long 2016

2. Phương tiện/ kênh truyền thông ...(tt)

#2. Kênh từ dưới lên

- Biện pháp khuyến khích truyền thông của kênh:
  - Hoạt động xã hội
  - Ấn phẩm
  - Hội họp
  - Đánh giá hiệu quả
  - Khảo sát thái độ
  - Hệ thống góp ý/ gợi ý
  - "Chính sách mở cửa"

© Huynh Kim Long 2016

2. Kênh truyền thông ...(tt)

#3. Kênh ngang

- Là tất cả các phương tiện được sử dụng để chuyển và nhận thông điệp bằng các mối quan hệ giữa các bộ phận trong tổ chức với nhà cung cấp hoặc với khách hàng

© Huynh Kim Long 2016

2. Kênh truyền thông ...(tt)

#3. Kênh ngang

- Chức năng:
  - Nhu cầu giao tiếp xã hội
  - Giúp nhân viên và các phòng ban phối hợp các hoạt động với nhau
  - Giúp người khác hiểu rõ hơn về trách nhiệm cá nhân và phòng ban
  - Giúp cá nhân giải quyết những vấn đề riêng của họ trước khi những người khác phải tham gia

© Huynh Kim Long 2016

2. Kênh truyền thông ...(tt)

#3. Kênh ngang

- Lý do NV thích tham gia vào các nhóm nhỏ:
  - An toàn
  - Sức mạnh số đông
  - Hỗ trợ tinh thần
  - Tiếp nhận lời khuyên

© Huynh Kim Long 2016

2. Kênh truyền thông ...(tt)

#3. Kênh ngang

- Các hình thức truyền thông nhóm nhỏ

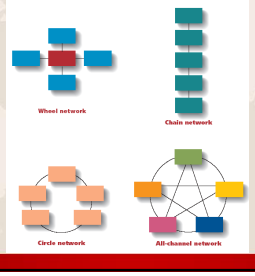
Các loại kết nối	
Wheel Network	Luồng thông tin đến và đi từ 01 thành viên trung tâm
Chain Network	Các thành viên chỉ liên lạc với những người bên cạnh họ theo thứ tự.
Hệ thống Wheel và Chain networks ít có sự tương tác giữa các thành viên	
Circle Network	Các thành viên giao tiếp với những người khác gần họ về mặt chuyên môn, kinh nghiệm và địa điểm.
All-Channel Network	Nhóm có mức độ truyền thông cao giữa mỗi thành viên và tất cả các thành viên khác.

© Huynh Kim Long 2016

2. Kênh truyền thông ...(tt)

#3. Kênh ngang

- Các hình thức truyền thông nhóm nhỏ



© Huynh Kim Long 2016

2. Kênh truyền thông ...(tt)

#3. Kênh ngang

- Các hình thức truyền thông nhóm nhỏ

Tiêu chí	Chain	Wheel	All Channel
Tốc độ	Trung bình	Nhanh	Nhanh
Độ chính xác	Cao	Cao	Trung bình
Vai trò lãnh đạo	Trung bình	Cao	Không có
Sự thỏa mãn của TV	Trung bình	Thấp	Cao

© Huynh Kim Long 2016

2. Kênh truyền thông ...(tt)

- Tin đồn (The Grapevine) là kênh truyền thông:
  - không chính thức
  - mức độ nhanh và chính xác đáng ngạc nhiên (theo cảm nhận của hầu hết nhân viên)
  - Là kết quả từ:
    - Mong muốn biết thông tin quan trọng
    - Các tình huống/ điều kiện mơ hồ, gây ra sự lo lắng

© Huynh Kim Long 2016

2. Kênh truyền thông ...(tt)

- Tin đồn (tt) :
  - Phần lớn được sử dụng để phục vụ lợi ích riêng của người sử dụng nó
    - Nhà quản trị sử dụng tin đồn nhằm để đánh giá phản ứng của nhân viên đối với các đề xuất thay đổi
  - Một số gợi ý nhằm giảm thiểu hậu quả của tin đồn
    - Công bố thời gian biểu cho việc ra quyết định quan trọng.
    - Giải thích các quyết định và hành vi mâu thuẫn hoặc bí mật.
    - Nhấn mạnh những ưu/nhược điểm của các quyết định hiện tại và kế hoạch tương lai.
    - Công khai thảo luận về trường hợp khả năng xấu nhất

© Huynh Kim Long 2016

3. Phương tiện truyền thông

- Truyền thông bằng lời nói
  - Ưu điểm: Nhanh và phản hồi.
  - Nhược điểm: Sự biến dạng của thông điệp

** Chú ý giao tiếp phi ngôn ngữ*

- Truyền thông bằng văn bản
  - Ưu điểm : hữu hình và có thể kiểm chứng.
  - Nhược điểm : mất thời gian và thiếu sự phản hồi.

 © Huynh Kim Long 2016

3. Phương tiện truyền thông

- Truyền thông bằng công nghệ thông tin
  - Email
  - Mạng nội bộ
  - Internet
  - Videoconferencing
  - Blog
  - Social media
- Đặc điểm của giao tiếp bằng CNTT
  - Tính tức thời, không giới hạn về không gian và thời gian
  - Giờ làm việc và kế hoạch không quá quan trọng

 © Huynh Kim Long 2016

3. Phương tiện truyền thông

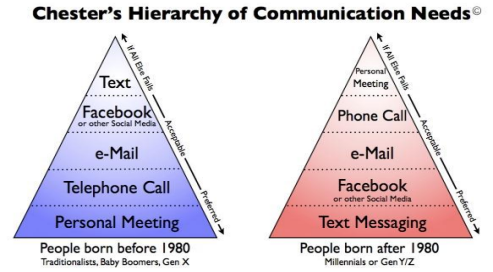
Bài tập nhóm:

- Tìm hiểu ưu - nhược điểm của các phương tiện truyền thông như:
  - Email
  - Intranet
  - Social Media (Facebook, Linkedin, Instagram)
- Trình bày cách sử dụng email hiệu quả (thuyết trình trước lớp vào buổi học kế tiếp)

 © Huynh Kim Long 2016

3. Phương tiện truyền thông

- Truyền thông bằng công nghệ thông tin



 © Huynh Kim Long 2016

3. Phương tiện truyền thông

- Ảnh hưởng của CNTT đến hành vi giao tiếp

• Cá nhân hóa – tương tác với thiết bị • Cường điệu, thô lỗ, sự bột phát, tục tĩu • Không giữ ý tứ • Sự thân mật • Sự tự do	• **Các kỹ năng cá nhân (khéo léo và thanh lịch)** • **Giao tiếp phi ngôn ngữ** • **Vị thế quyền lực trong tổ chức/ bộ phận**

 © Huynh Kim Long 2016

3. Phương tiện truyền thông

- Ảnh hưởng của CNTT đến công việc
  - Làm thay đổi sự tương tác trong nhóm do quá tải thông tin
  - Bê trễ công việc
  - Tính đa nhiệm (làm nhiều CV cùng lúc)
  - Làm tăng sự thiếu kiên nhẫn khi giao tiếp trực tiếp
  - Cảm giác quá tải (Overwhelmed feelings)

 © Huynh Kim Long 2016

3. Phương tiện truyền thông

- Giải pháp làm giảm ảnh hưởng của CNTT đến công việc
  - Nhắn tin đầy đủ nội dung
  - Xây dựng cơ hội phản hồi
  - Không đưa ra các phản ứng tức thì
  - Xem xét tính cần thiết
  - DISCONNECT
  - Tham gia tương tác xã hội tại nơi làm việc

 © Huynh Kim Long 2016

4. Các rào cản đối với hiệu quả công tác truyền thông

- Thông điệp thường:
  - Có nội dung không rõ ràng, không đầy đủ, khó hiểu
  - Được gửi qua phương tiện không phù hợp
  - Không có thông tin phản hồi
  - Được nhận nhưng bị bỏ qua
  - Bị hiểu nhầm
  - Được phân phối qua các hệ thống tự động thiếu yếu tố con người

 © Huynh Kim Long 2016

4. Các rào cản đối với hiệu quả công tác truyền thông

- Giải pháp đối với nhà quản trị với tư cách là người gửi thông điệp:
  - Gửi thông điệp rõ ràng và đầy đủ.
  - Mã hóa các thông điệp theo hình thức mà người nhận hiểu rõ
  - Chọn một môi trường thích hợp cho thông điệp
  - Giám sát người nhận tiếp nhận thông tin (quan trọng nhất)

 © Huynh Kim Long 2016

4. Các rào cản đối với hiệu quả công tác truyền thông

- Giải pháp đối với nhà quản trị với tư cách là người gửi thông điệp (tt):
  - Hạn chế sử dụng bộ lọc (giữ lại thông tin) và làm biến dạng chuyển thông điệp đi qua các cấp QT
  - Xây dựng cơ chế phản hồi trong thông điệp
  - Cung cấp thông tin chính xác để tránh tin đồn
  - Không sử dụng "thuật ngữ" khi truyền thông ra bên ngoài

 © Huynh Kim Long 2016

4. Các rào cản đối với hiệu quả công tác truyền thông

- Giải pháp đối với nhà quản trị với tư cách là người nhận thông điệp:
  - Chú ý đến những thông điệp gửi dưới dạng tin nhắn
  - Hãy là một người lắng nghe tốt
  - Đặt các câu hỏi để làm rõ sự hiểu biết
  - Hãy thông cảm: cố gắng hiểu những gì người gửi cảm thấy.
  - Hiểu các phong cách ngôn ngữ: những người khác nhau nói khác nhau.
  - Giao tiếp phi ngôn từ hiệu quả

 © Huynh Kim Long 2016

4. Các rào cản đối với hiệu quả công tác truyền thông

- Thúc đẩy truyền thông hiệu quả:
  - Làm rõ các ý tưởng trước khi truyền thông
  - Xác định mục đích đúng đắn của truyền thông
  - Xem xét sự bố trí nơi truyền thông xảy ra
  - Bàn bạc với người khác, khi thích hợp trong các hoạch định truyền thông
  - Quan tâm đến thông điệp không lời mà bạn gởi
  - Truyền đạt những gì hữu ích cho người nhận có thể
  - Theo sát truyền thông

 © Huynh Kim Long 2016