

CHƯƠNG 9: THÔNG TIN QUẢN LÝ

cuu duong than cong. com

cuu duong than cong. com

9.1 KHÁI NIỆM THÔNG TIN QUẢN LÝ (1/5)

Có nhiều quan niệm khác nhau về thông tin:

- **C.E.Shannon:** *Thông tin không phải là chất, không phải là trường; cũng không phải là vật chất hoặc ý thức. Thông tin là thông tin.*
- **Afanaxaep:** *TT là tính bất định được giảm bớt, bị thu hẹp.*
- **Lê Xuân Hòa:** *Thông tin là kết quả của phản ánh, là thông báo cho nhau để biết, là sự truyền đạt tin tức từ người gửi đến người nhận để có định hướng, điều hành theo mục đích của người dùng tin*

- Định nghĩa: ***Thông tin (information) là kết quả của quá trình phản ánh thế giới khách quan của một chủ thể (con người, hệ thống), được đưa vào một quá trình truyền nhận xác định***
- Phân biệt Thông tin với 1 số khái niệm gần: dữ liệu, tin đồn, thông điệp, truyền thông

cuu duong than cong. com



9.1 KHÁI NIỆM THÔNG TIN QUẢN LÝ (2/5)

Định nghĩa

Thông tin quản lý là hệ thống tri thức được thu thập và xử lý để phục vụ cho việc ban hành, tổ chức, thực hiện và kiểm tra đánh giá quyết định quản lý.



9.1 KHÁI NIỆM THÔNG TIN QUẢN LÝ

Phân loại thông tin trong quản lý

- Theo mức độ xử lý thông tin
- Theo mức độ phản ánh của thông tin
- Theo tính pháp lý của thông tin
- Theo chức năng của quy trình quản lý
- Theo hướng chuyển động của thông tin
- Nội dung của các lĩnh vực liên quan tới hoạt động quản lý

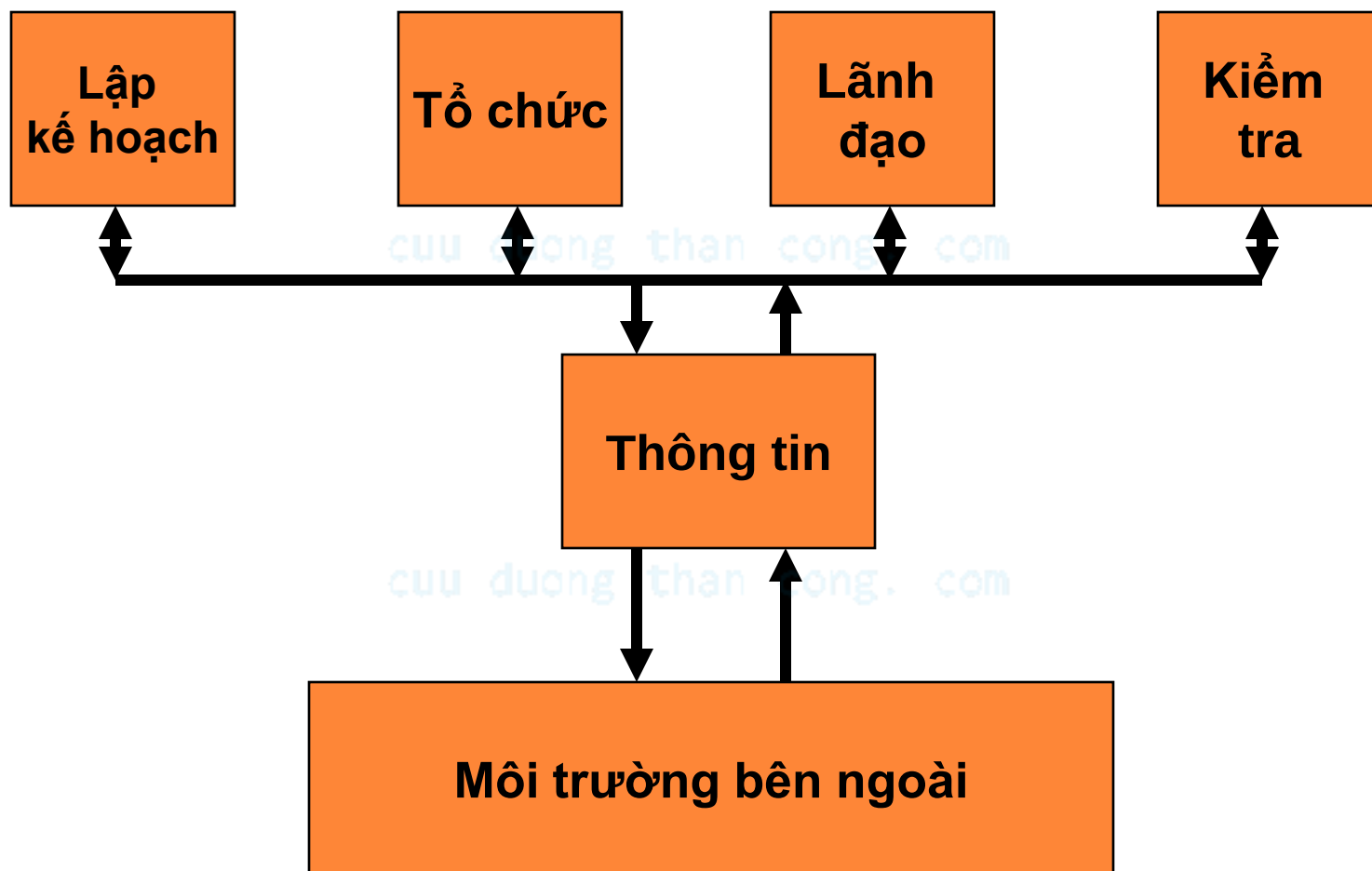
9.1 KHÁI NIỆM THÔNG TIN QUẢN LÝ

Vai trò thông tin trong quản lý

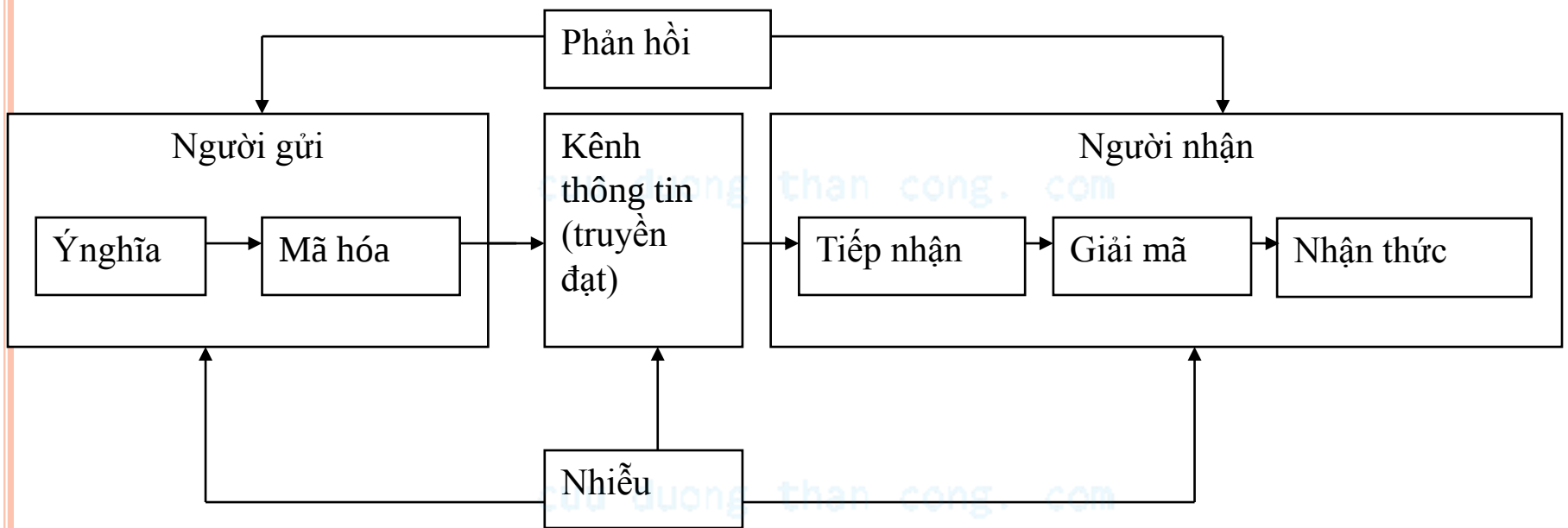
- Thống nhất hoạt động của tổ chức
- Thay đổi cách ứng xử và tạo sự thay đổi
- Truyền tải nội dung mệnh lệnh của QĐQL
- Là phương tiện giao tiếp trong tổ chức
- Cần thiết cho việc thực hiện các chức năng QL

9.1 KHÁI NIỆM THÔNG TIN QUẢN LÝ

Vai trò thông tin trong quản lý

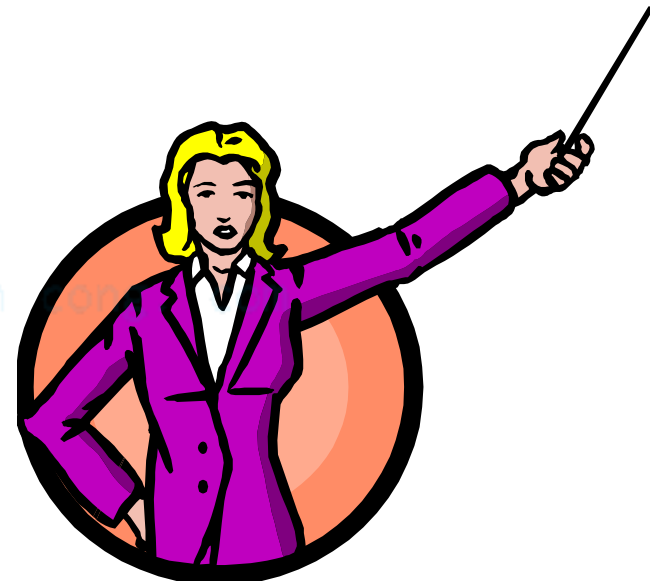


9. 2 QUÁ TRÌNH THÔNG TIN TRONG QUẢN LÝ



9. 2 QUÁ TRÌNH THÔNG TIN TRONG QUẢN LÝ

- **Người gửi:** là nguồn thông tin và là người khởi xướng tiến trình truyền thông.
- **Mã hóa** là tiến trình chuyển dịch ý tưởng hoặc cảm xúc bằng phương tiện -chữ viết, ánh mắt hoặc lời nói – mà truyền tải được ý nghĩ mong muốn.
- **Nguyên tắc mã hóa**
 - Chính xác, Trọng tâm
 - Sự thích hợp
 - Đơn giản
 - Cơ cấu (tổ chức)
 - Lặp lại



9. 2 QUÁ TRÌNH THÔNG TIN TRONG QUẢN LÝ (3/6)

- **Người nhận** là người nhận và đọc hoặc giải mã thông điệp của người gửi
- **Giải mã** là phiên dịch thông điệp sang một hình thức có ý nghĩa cho người nhận.
 - Một trong những đòi hỏi chính đối với người nhận là khả năng lắng nghe. Lắng nghe liên quan đến việc tập trung vào thông điệp, không chỉ là lắng nghe đơn thuần



9. 2 QUÁ TRÌNH THÔNG TIN TRONG QUẢN LÝ

- **Thông điệp:** nội dung có ý nghĩa đã được mã hóa bằng biểu tượng bằng lời (nói hoặc viết) và ngôn ngữ cử chỉ mà người gửi muốn chuyển tải cho người nhận
 - Thông điệp không lời
 - Thông điệp bằng lời
 - Thông điệp chữ viết

cuu duong than cong. com

9. 2 QUÁ TRÌNH THÔNG TIN TRONG QUẢN LÝ

- **Kênh** là đường truyền tải truyền thông từ người gửi đến người nhận.
- Có nhiều loại kênh khác nhau

cuu duong than cong. com



cuu duong than cong. com

MỨC ĐỘ PHONG PHÚ CỦA THÔNG TIN

Kênh thông tin

Thảo luận mặt đối mặt

Chuyện trò qua điện thoại

Thư tín, bản ghi nhớ

(định hướng cá nhân)

Các văn bản viết chính thống

Các tài liệu số học chính thống

(Dữ liệu in từ máy tính, các báo cáo ngân sách)



Sự phong phú thông tin

Cao nhất

Cao

Trung bình

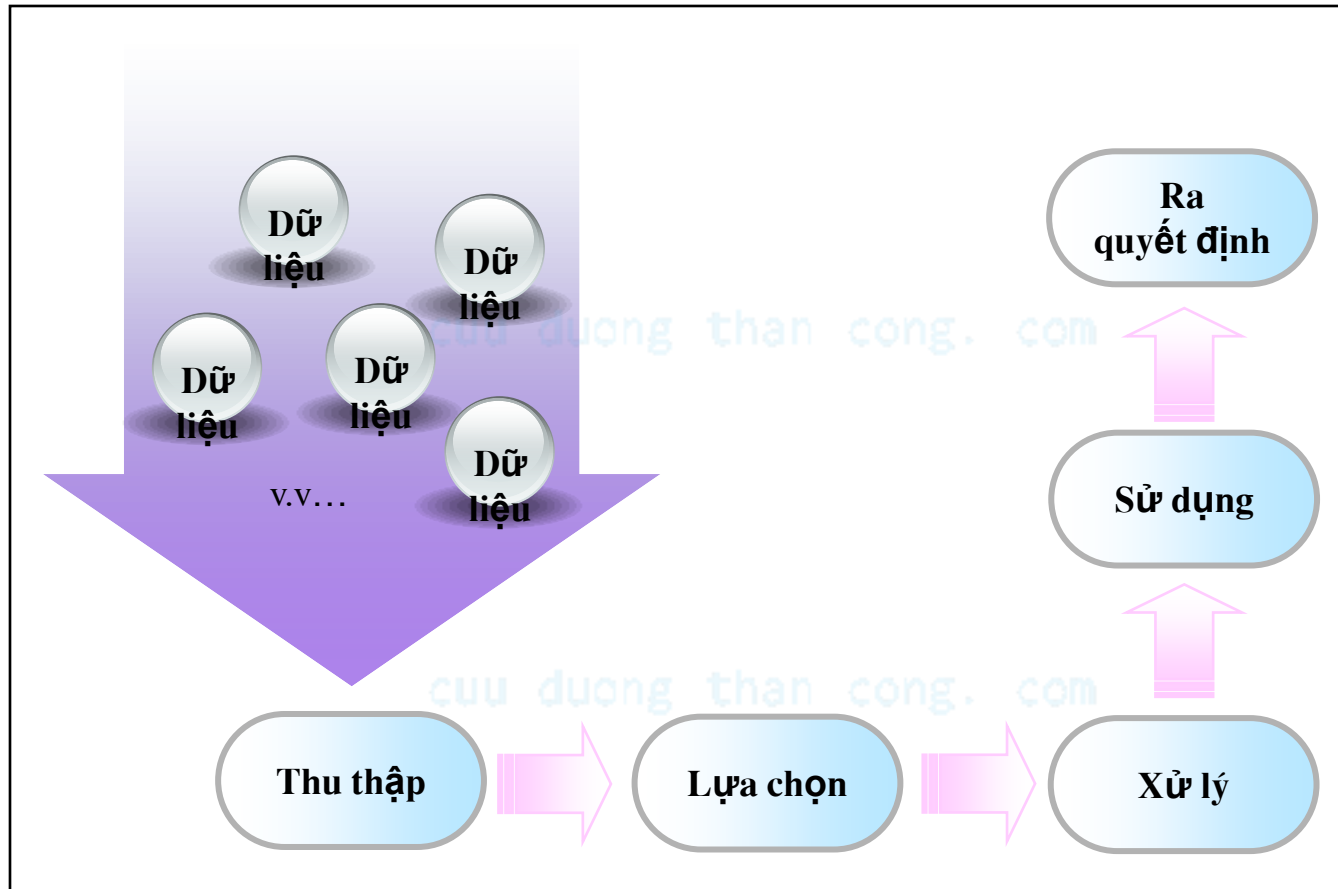
Thấp

Thấp nhất

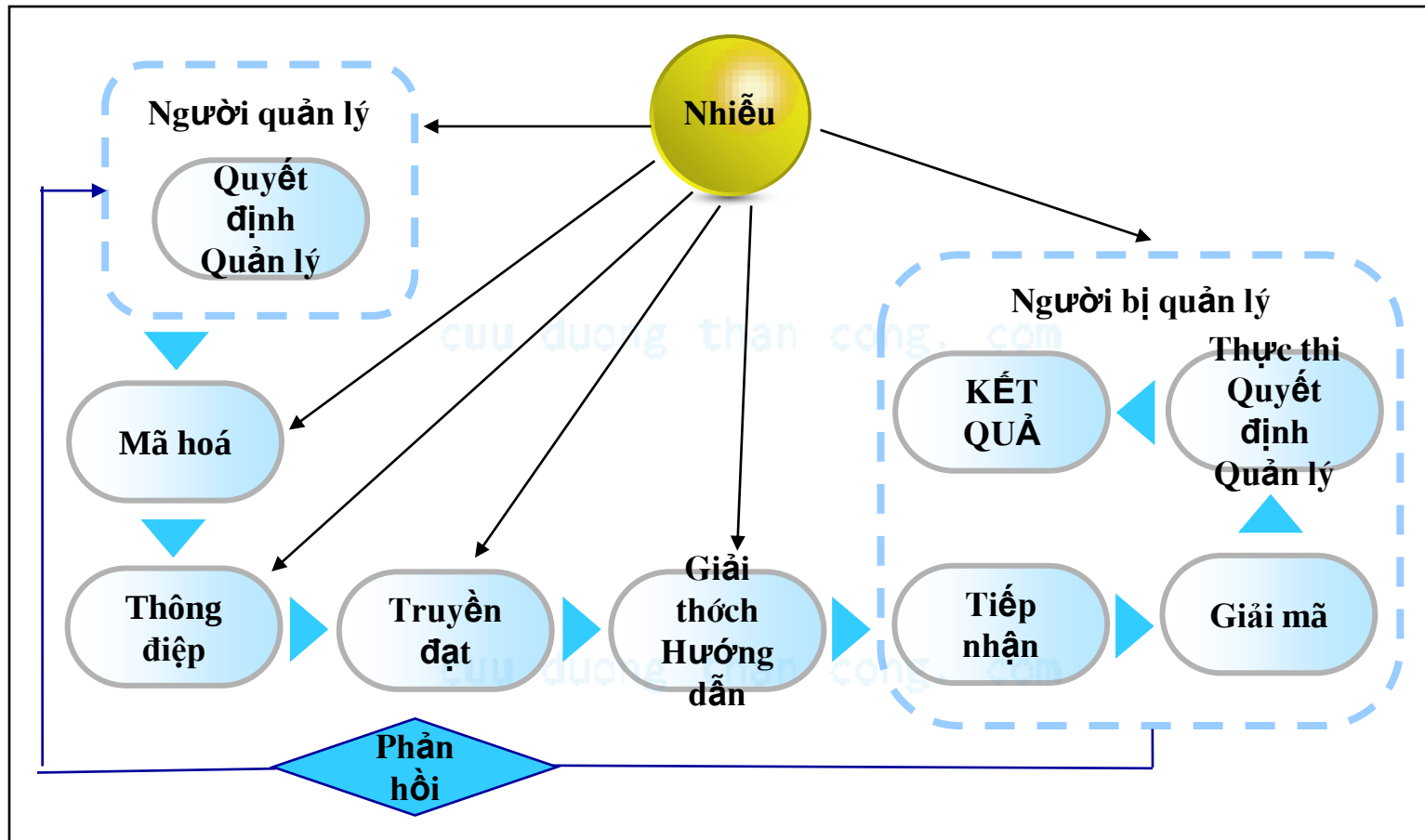
9. 2 QUÁ TRÌNH THÔNG TIN TRONG QUẢN LÝ

- **Phản hồi** là sự phản ứng của người nhận đối với thông điệp của người gửi.
- Phản hồi nên có những đặc điểm sau:
 - Thông tin phản hồi phải hữu ích
 - Thông tin nên mang tính mô tả hơn là đánh giá.
 - Nên cụ thể hơn là tổng quát.
 - Phản hồi nên đúng lúc, kịp thời.
 - Không nên phản hồi dồn dập quá nhiều.

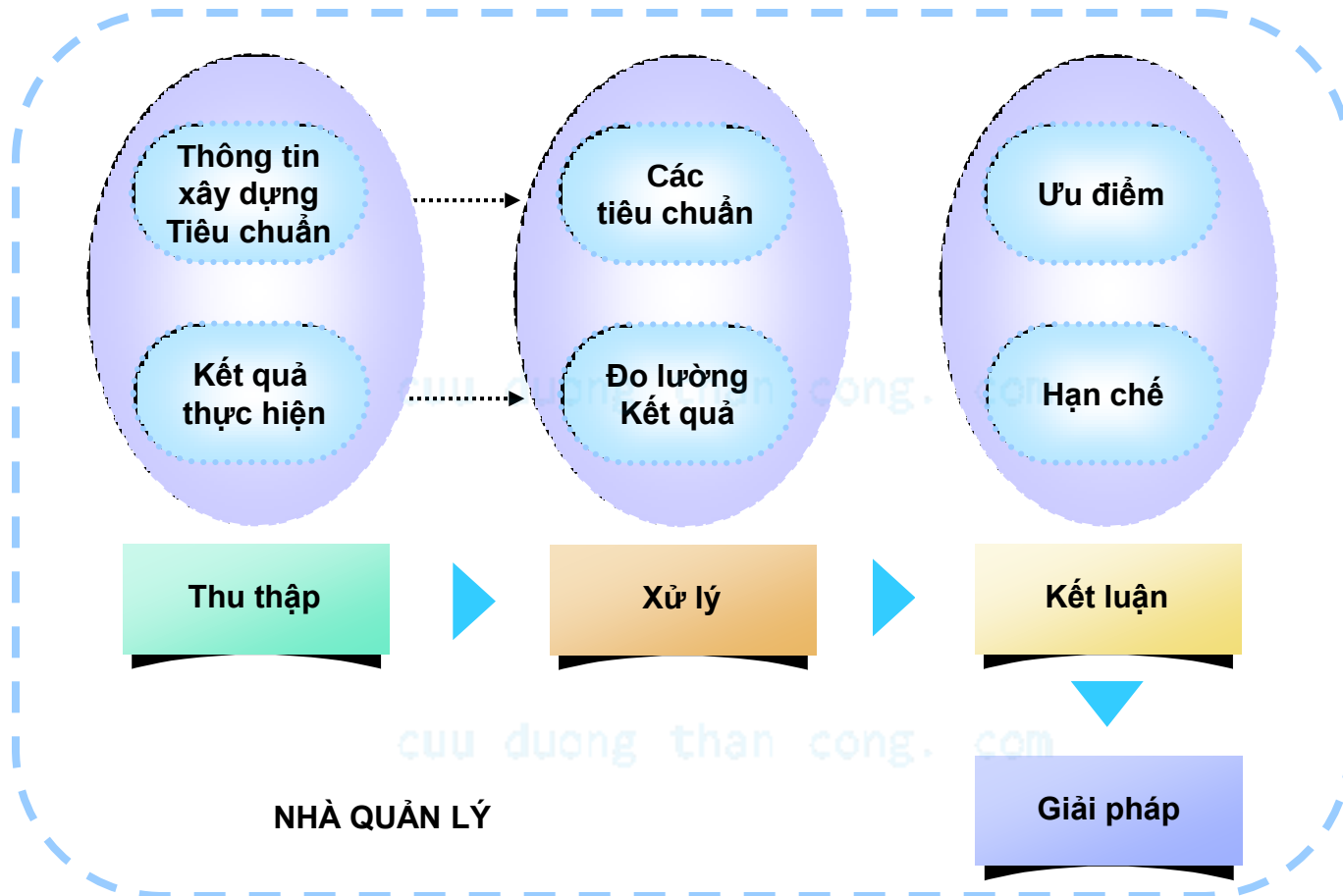
QUÁ TRÌNH THÔNG TIN CHO VIỆC XÂY DỰNG QUYẾT ĐỊNH



QUÁ TRÌNH THÔNG TIN TRIỂN KHAI THỰC HIỆN QUYẾT ĐỊNH QUẢN LÝ



QUÁ TRÌNH THÔNG TIN CHO VIỆC KIỂM TRA, ĐÁNH GIÁ



9.3 NHỮNG TRỞ NGẠI CỦA THÔNG TIN

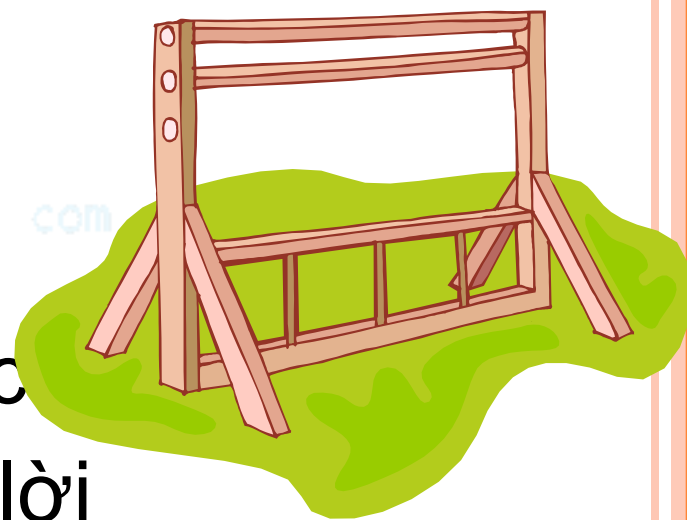
Khi truyền đạt thông tin thường có những yếu tố nào gây nhiều? Biện pháp khắc phục?

9.3 NHỮNG TRỞ NGẠI CỦA QUÁ TRÌNH TRUYỀN THÔNG

- Nhiều từ phía nguồn tin
- Nhiều từ phía kênh truyền tin
- Nhiều từ phía đích đến
- Nhiều trong tương quan giữa nguồn và đích
- Nhiều từ phía môi trường

9.4 HẠN CHẾ NHỮNG TRỞ NGẠI CỦA THÔNG TIN

- Quy định dòng thông tin
- Khuyến khích phản hồi
- Đơn giản hóa ngôn ngữ
- Lắng nghe tích cực
- Kiểm chế cảm xúc tiêu cực
- Sử dụng ngôn ngữ không lời
- Sử dụng hệ thống thông tin đa dạng



9.4 HẠN CHẾ NHỮNG TRỞ NGẠI CỦA THÔNG TIN

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