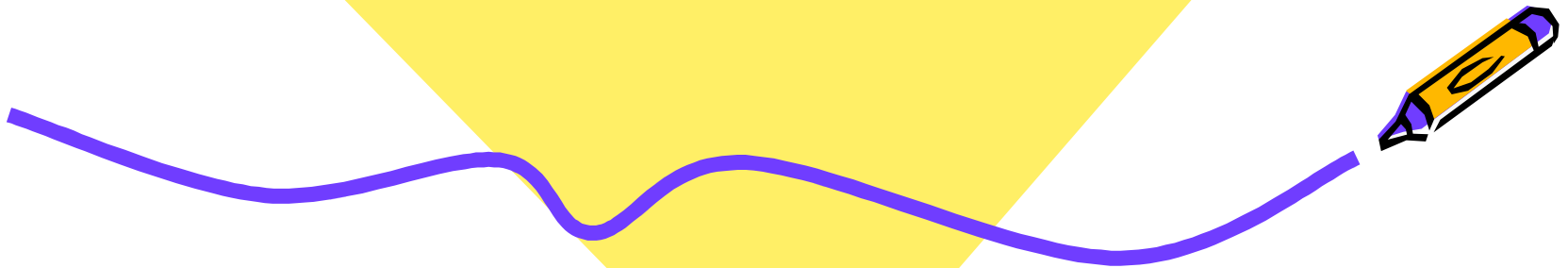


# KỸ NĂNG QUẢN TRỊ THÔNG TIN



# I / Phân loại thông tin trong DN

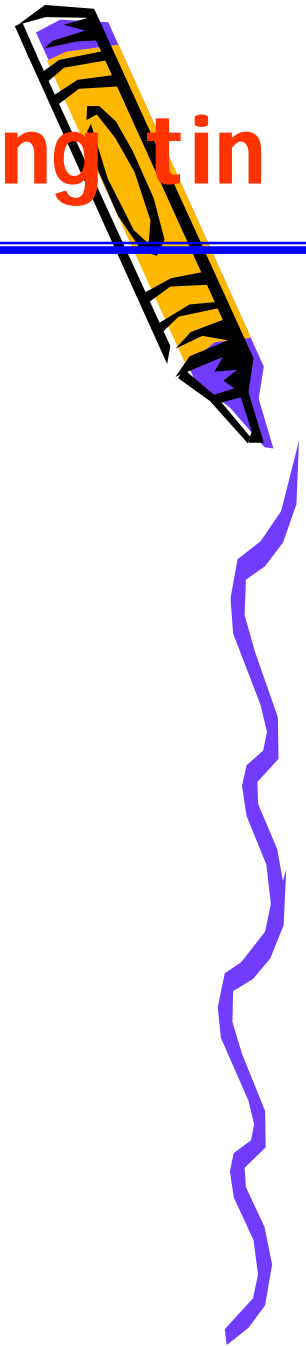
---



# II / Các nguyên tắc quản trị thông tin

---

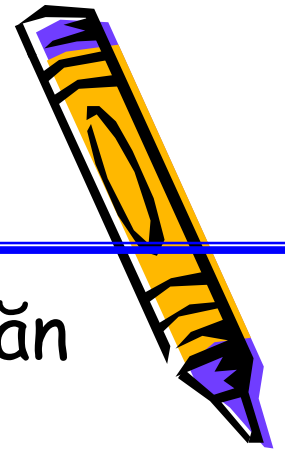
1. Bằng chứng chuyển giao.
2. Phản hồi.
3. Kết quả cuối cùng.
4. Đảm bảo tính chính xác.
5. Đảm bảo tính kịp thời.



# 1. Bằng chứng chuyển giao.

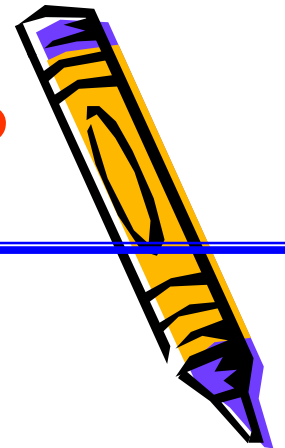
---

- Việc chuyển giao thông tin có thể bằng văn bản hoặc lời nói.
- Trong việc chuyển giao, thì bằng chứng của quá trình chuyển giao thông tin là rất quan trọng. Do vậy, trong hoạt động kinh doanh, việc chuyển giao phải có bằng chứng để chứng minh.



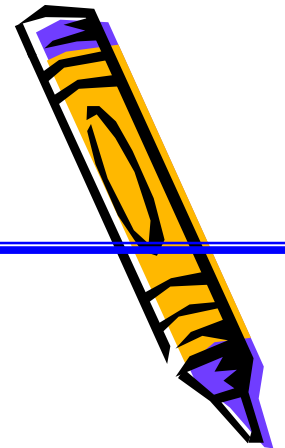
# Tại sao phải có bằng chứng?

---



# Thông tin cạnh tranh

---

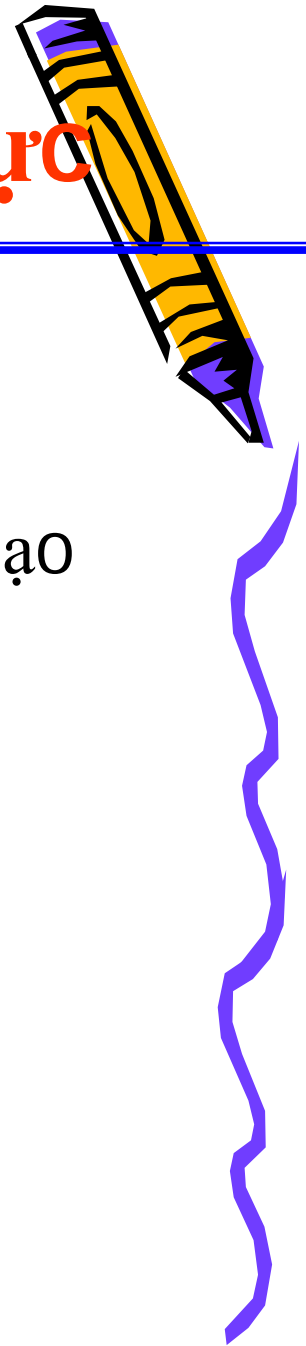


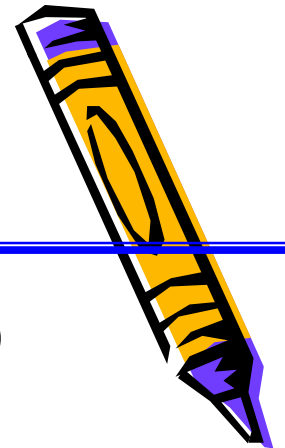
# Thông tin tài nguyên nhân lực

---

- Tỷ lệ trình độ CNV.
- Thời gian tham gia huấn luyện/năm.
- Mức độ đánh giá hiệu quả các khoá đào tạo
- Số lượng NV tham gia các khoá học.
- Số lượng và thời gian vắng mặt của NV.
- Thời gian làm việc/doanh thu.
- Tỷ lệ nghỉ việc.
- Mức thoả mãn của NV.

Mức độ đóng góp ý kiến của NV.



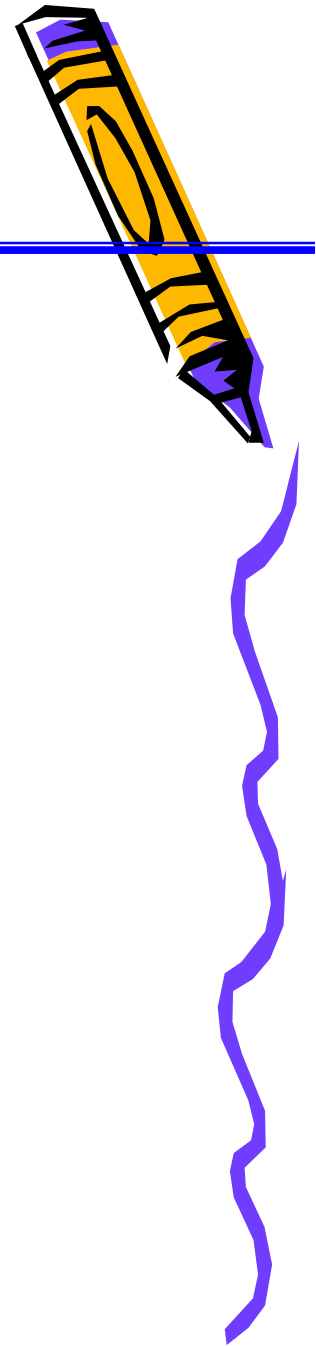
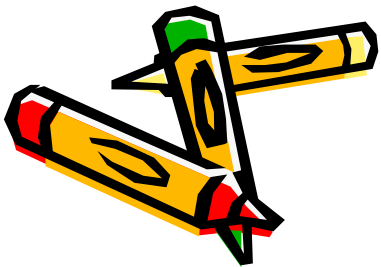


- 
- Tai nạn lao động và thời gian mất mát do TNLD.
  - Số NV tự nộp đơn xin tuyển dụng/chức danh/lần.
  - Chi phí tuyển dụng/số NV tuyển được.
  - Thời gian và số lần đi muộ̣n.
  - Số lần vi phạm và lĩnh vực vi phạm.
  - Kết quả đánh giá công việc.





- 
- Năng suất lao động.
  - Chất lượng công việc.
  - Ngân sách lương, thưởng.



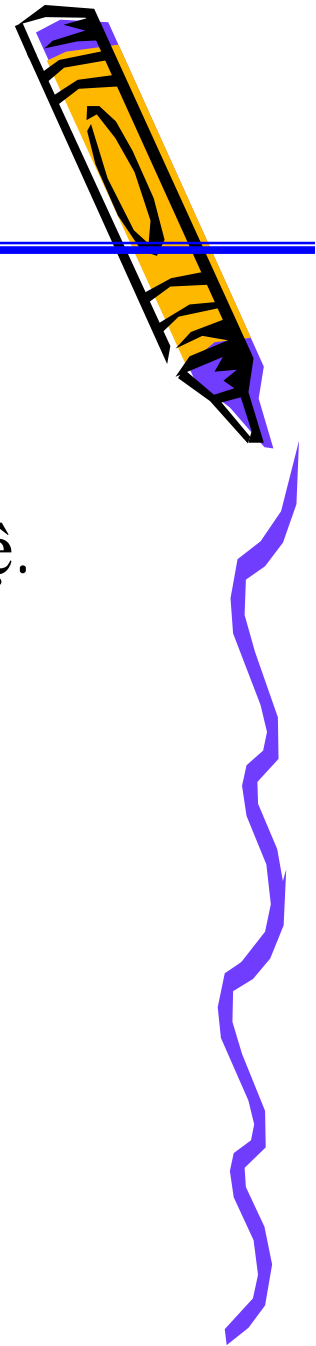
# Thông tin bộ phận QLNH

---

- Tỷ lệ khách hàng lặp lại.
- Khách hàng trung thành.
- Sự thoả mãn khách hàng.
- Số lượng khiếu nại khách hàng.
- Số lượng khiếu nại được giải quyết, thời gian phản hồi.
- Thời gian phản hồi cho mỗi yêu cầu.
- ROI



- 
- Tổng chi phí trung bình/khách hàng.
  - Bảng so sánh giá cạnh tranh.
  - Thời gian trung bình của các mối quan hệ.
  - Số lượng khách hàng mất mát.
  - Doanh số trung bình/khách hàng
  - Chi phí marketing/sales

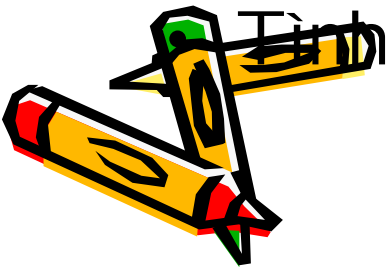


# Phục vụ

---

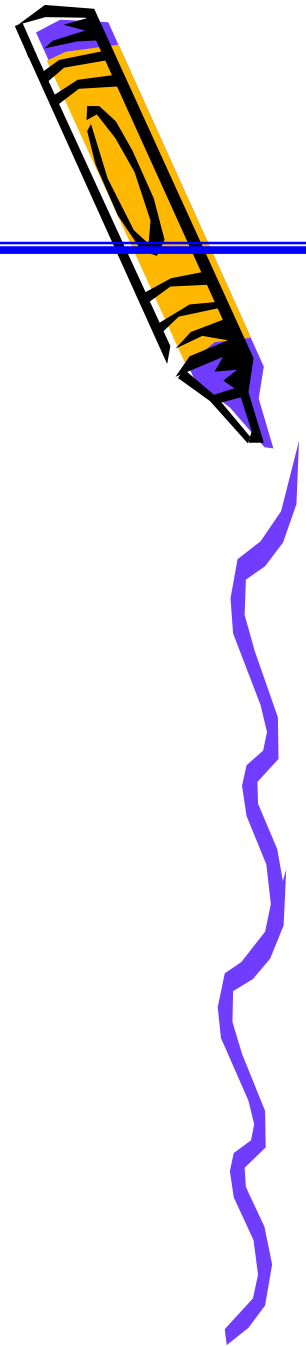
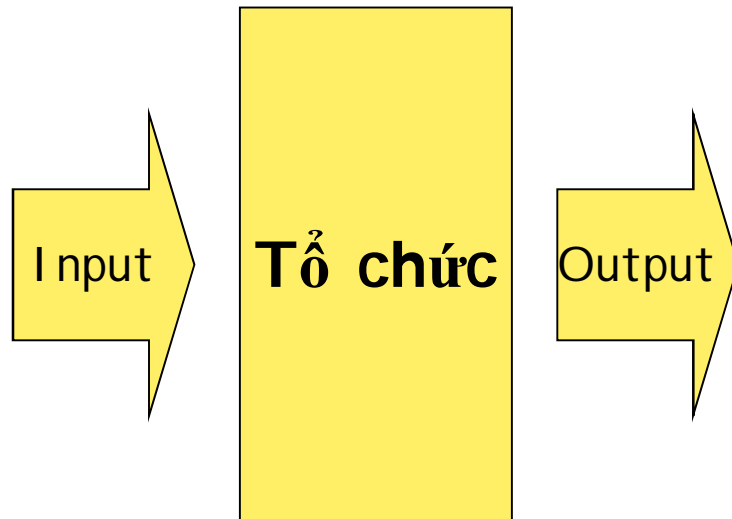
- Khách hàng chê món ăn.
- Phục vụ chậm chễ.
- Các khiếu nại khác.
- Các sự cố
- Các yêu cầu của khách chưa đáp ứng được.
- Thái độ tác phong của NV
- Vệ sinh và hình thức cá nhân.
- Kỹ luật của NV

Tình hình nhân sự.



# 1. Cấu trúc mạng thông tin

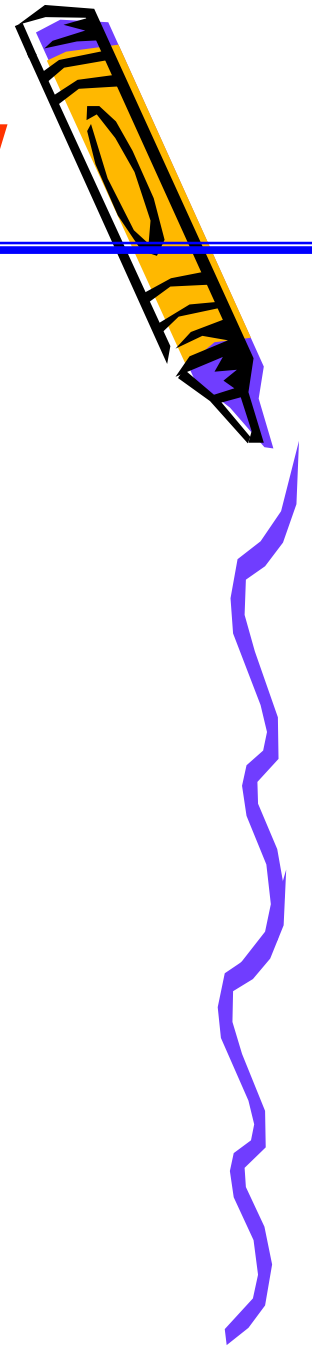
---



# I/ Thông tin đối với công ty

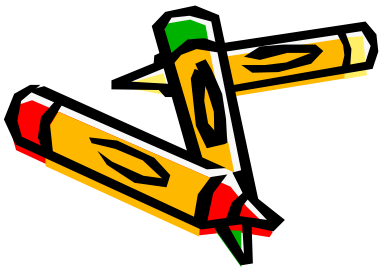
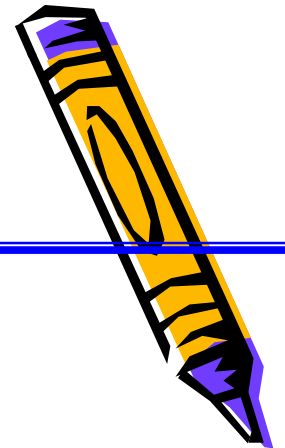
---

1. Thông tin từ khách hàng.
2. Thông tin từ nhà cung cấp.
3. Thông tin kinh tế chính trị xã hội.
4. Thông tin từ đối thủ cạnh tranh.
5. Thông tin từ nhân viên.

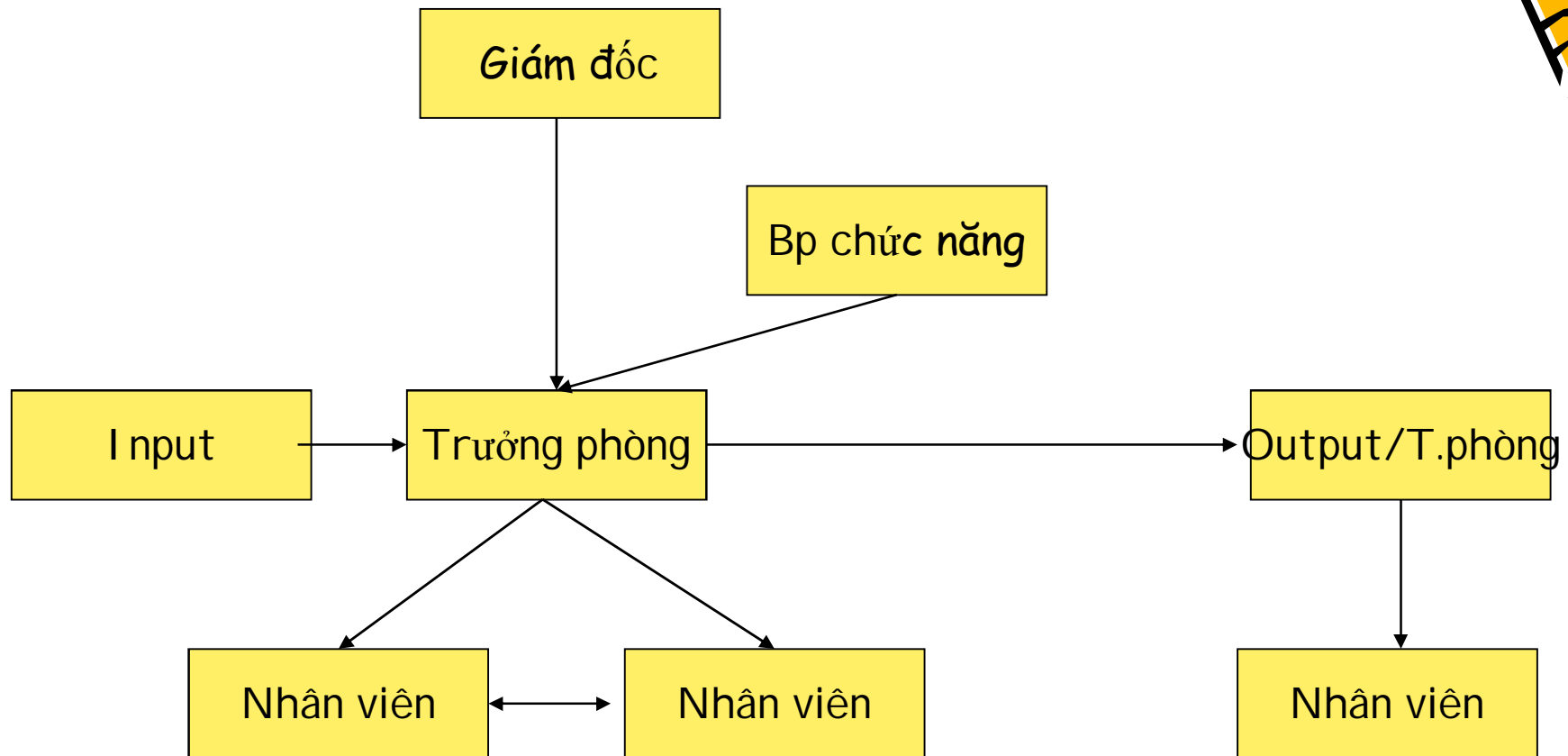


# Thông tin với Giám đốc

---



# III / Thông tin của các bộ phận

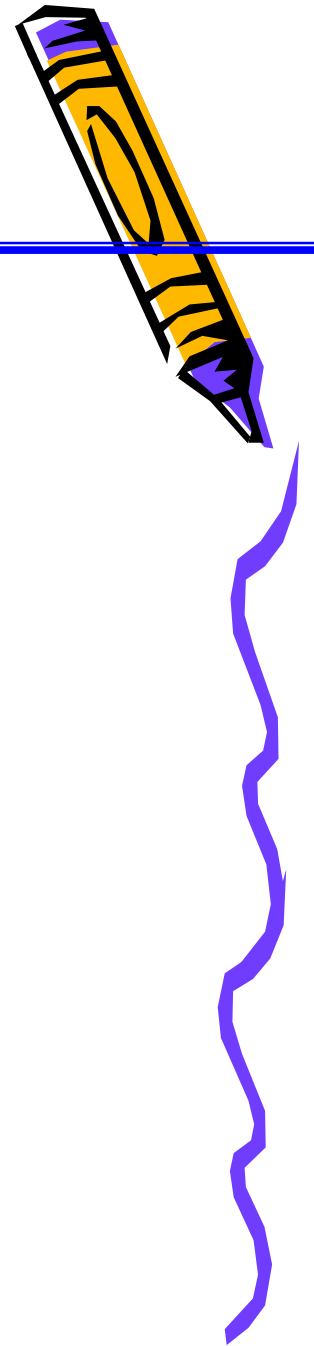




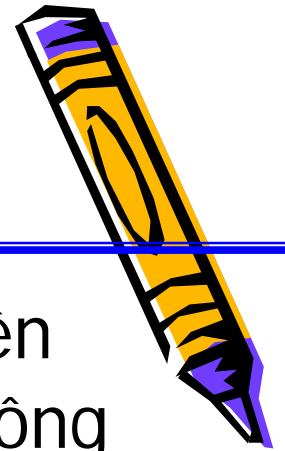
# 1. Các đối tác nhân thông tin từ phòng.

---

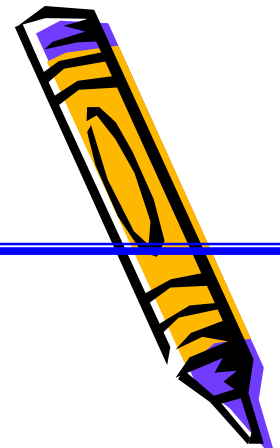
1. Giám đốc
2. Phòng chức năng.
3. Input
4. Output.
5. Nhân viên.



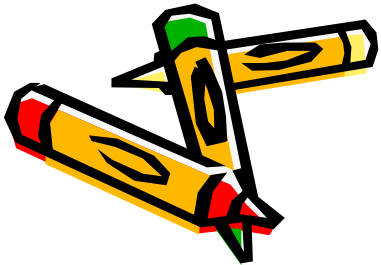
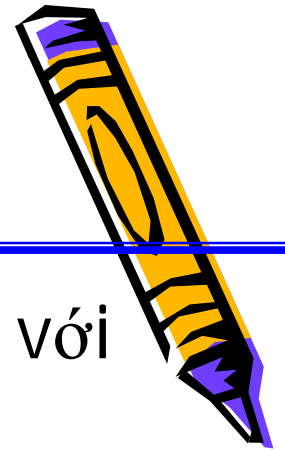
- 
- PA1: Tất cả các thông tin từ phòng ra bên ngoài phải thông qua TP và tất cả các thông tin từ bên ngoài đi vào phòng phải thông qua TP.
  - PA2: Xu hướng thứ hai là uỷ quyền, có nghĩa là một số thông tin sẽ đến trực tiếp NV được uỷ quyền.



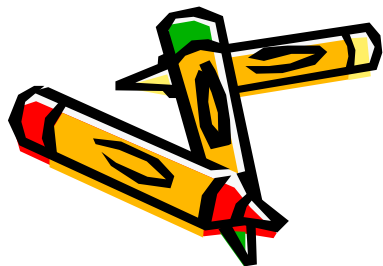
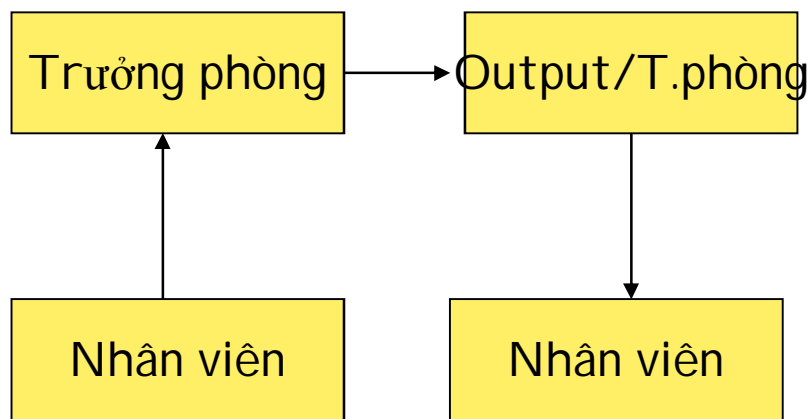
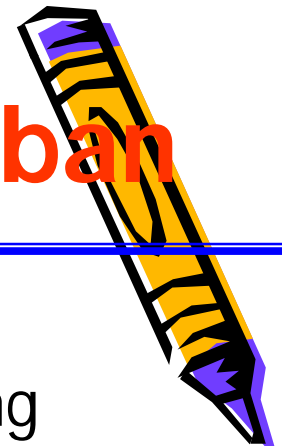
- 
- Đối với trường hợp 1 thường áp dụng cho phong cách lãnh đạo độc đoán.
  - Ưu điểm của kiểu quản lý này là thông tin đi một cách chính thức và thường là chính xác, đầy đủ.
  - Nhược điểm là thông tin không kịp thời để thực hiện công việc, do vậy công việc hay bị gián đoạn



- 
- Đối với trường hợp 2 thường áp dụng đối với phong cách lãnh đạo dân chủ hoặc tự do.
  - Ưu điểm thông tin đi nhanh chóng, NV tự tin trong công việc.
  - Nhược điểm là có nhiều thông tin “loãng”, không chính thức và người lãnh đạo khó kiểm soát được thông tin.



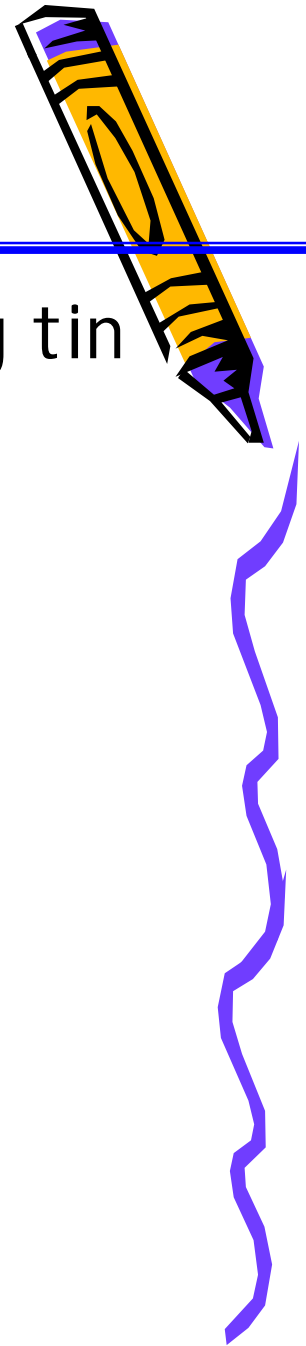
# Mối quan hệ giữa hai phòng ban



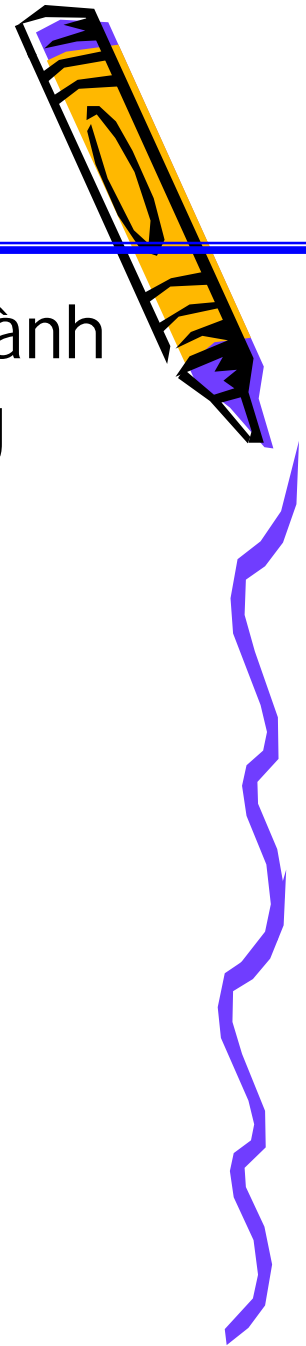
- Trưởng phòng cần thông tin cho phòng khác sẽ thông tin trực tiếp cho TP khác.
- NV muốn thông tin cho bộ phận output thì có thể theo 3 cách: báo cho TP sau đó TP sẽ chuyển, chuyển trực tiếp cho TP output, chuyển trực tiếp cho NV output.

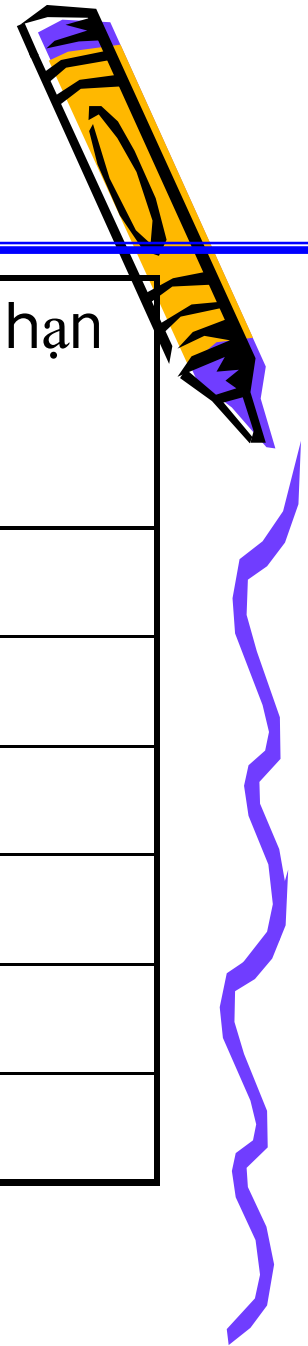


- 
- Các TP thường rất ngại NV chuyển thông tin cho bộ phận khác mà bản thân họ không biết.
  - Nhiều NV thích vượt mặt TP để chuyển thông tin cho bộ phận khác hay cấp trên của TP mình.



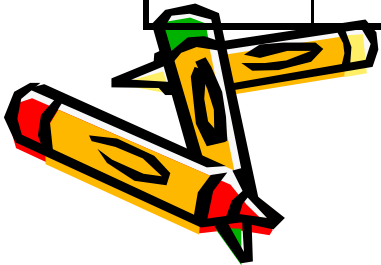
- 
- Lập một thông báo nhiệm vụ của từng thành viên trong bộ phận và báo cho các phòng ban khác biết.





---

Stt	Tên thông tin	Người chuyển giao	Người nhận	Thời hạn

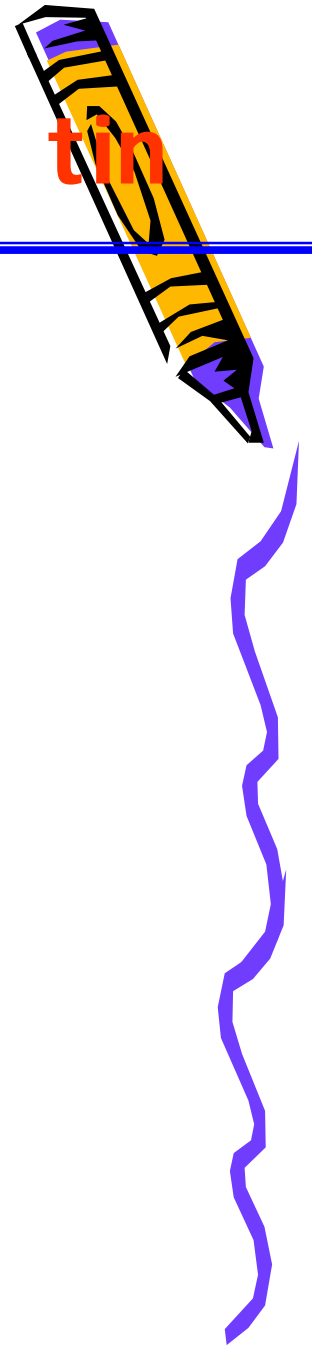




# Các cách thức truyền tải thông tin

---

- Trực tiếp bằng tay.
- Fax
- Mail
- Điện thoại.
- Thư tín.
- Chát



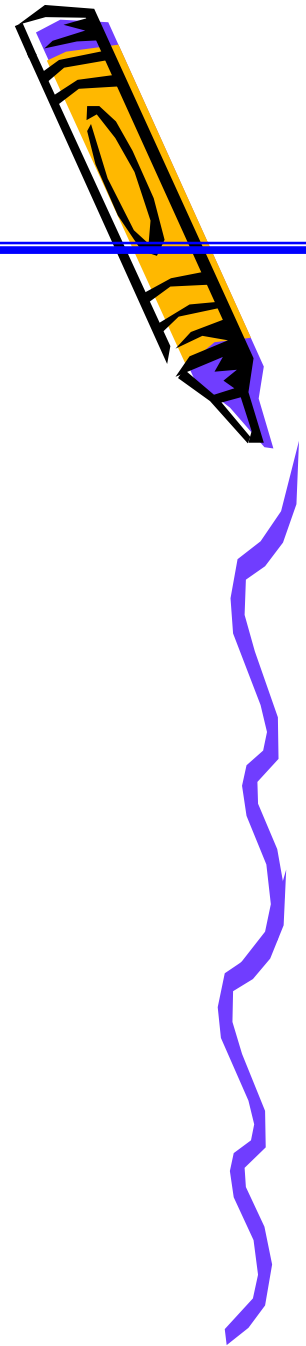
# Các hình thức truyền tin

---

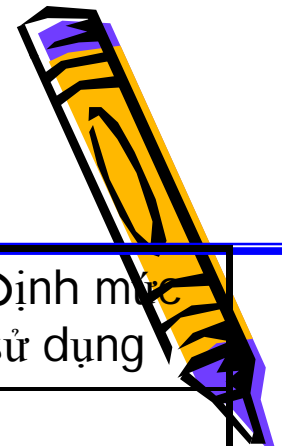
1. Văn bản.

1. Mail.

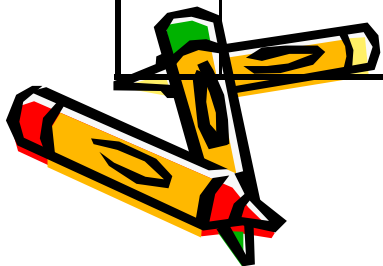
1. Lời nói -> chữ tín



# Danh mục biểu mẫu

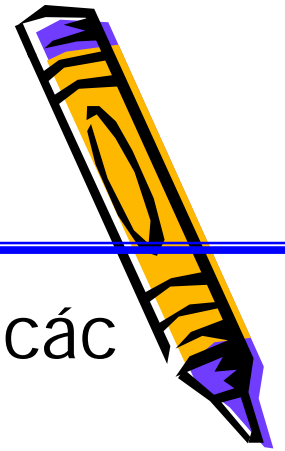


St t	Bộ phận ban hành	Mã hiệu tài liệu	Tên tài liệu	Mã hiệu biểu mẫu	Tên biểu mẫu	Định mức sử dụng



- 
- Mỗi bộ phận nên duy trì một danh mục biểu mẫu đang được sử dụng.
  - Về nguyên tắc mỗi biểu mẫu phải được diễn giải cách thức sử dụng trong một quy trình, quy định..nào đó.
  - Phân định mức chỉ ra rằng nhu cầu sử dụng trung bình của bộ phận để có số lượng bản in phù hợp.





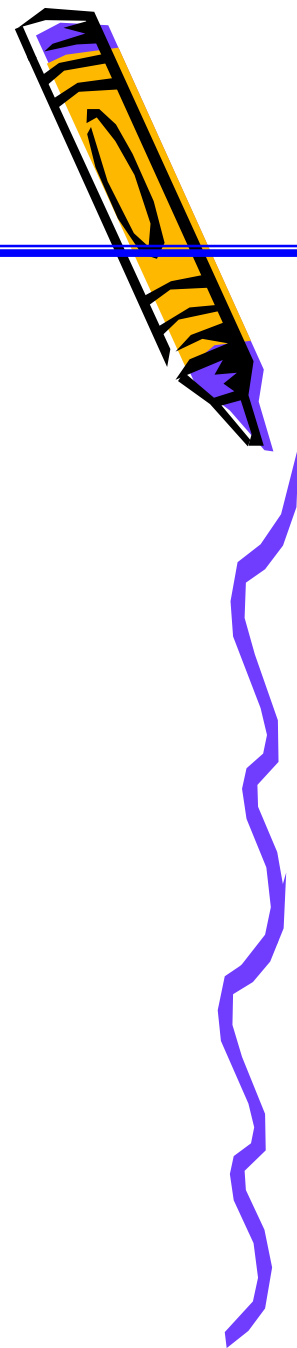
- Bộ phận cần duy trì một file chứa tất cả các biểu mẫu đang sử dụng của bộ phận đó.
- Ngoài cùng của file là danh mục các biểu mẫu của bộ phận.
- Các biểu mẫu trong file nằm trong các “bìa trong” riêng biệt, và phải nằm theo thứ tự để có thể photo khi cần thiết.



- 
- Bạn nên duy trì một danh mục các biểu mẫu theo thứ tự có sẵn sàng trong máy để photo khi cần thiết.
  - Hãy đảm bảo rằng, người khác có thể truy cập folder biểu mẫu này để sử dụng khi cần thiết.



- 
- Từ TP  $\leftrightarrow$  GD.
  - Từ TP  $\leftrightarrow$  NV
  - Từ Bộ phận input  $\rightarrow$  phòng.
  - Từ phòng  $\rightarrow$  bộ phận output.
  - Từ các phòng chức năng  $\leftrightarrow$  phòng



# Hệ thống báo cáo nội bộ

---

