

CHƯƠNG IV THÔNG TIN TRONG QUẢN TRỊ

MỤC TIÊU CỦA CHƯƠNG IV

- ✓ Hiểu cơ chế của việc thông tin liên lạc.
- ✓ Biết nguyên nhân làm giảm hiệu quả thông tin.
- ✓ Biết cách làm tăng hiệu quả thông tin.

CHƯƠNG IV

THÔNG TIN TRONG QUẢN TRỊ

4.1. Khái niệm và vai trò của thông tin quản trị

4.1.1. Khái niệm

- ✓ Là tin tức cần thiết ở trong hay ngoài doanh nghiệp.
- ✓ Cần cho việc ra quyết định hay giải quyết vấn đề.

CHƯƠNG IV

THÔNG TIN TRONG QUẢN TRỊ

4.1.2. đặc điểm và bản chất thông tin trong quản trị

❖ **Đặc điểm:**

- ✓ Không thể sản xuất để tiêu thụ dần được.
- ✓ Muốn sử dụng có hiệu quả thì phải xử lý.
- ✓ Thông tin phải chính xác, đầy đủ và kịp thời.

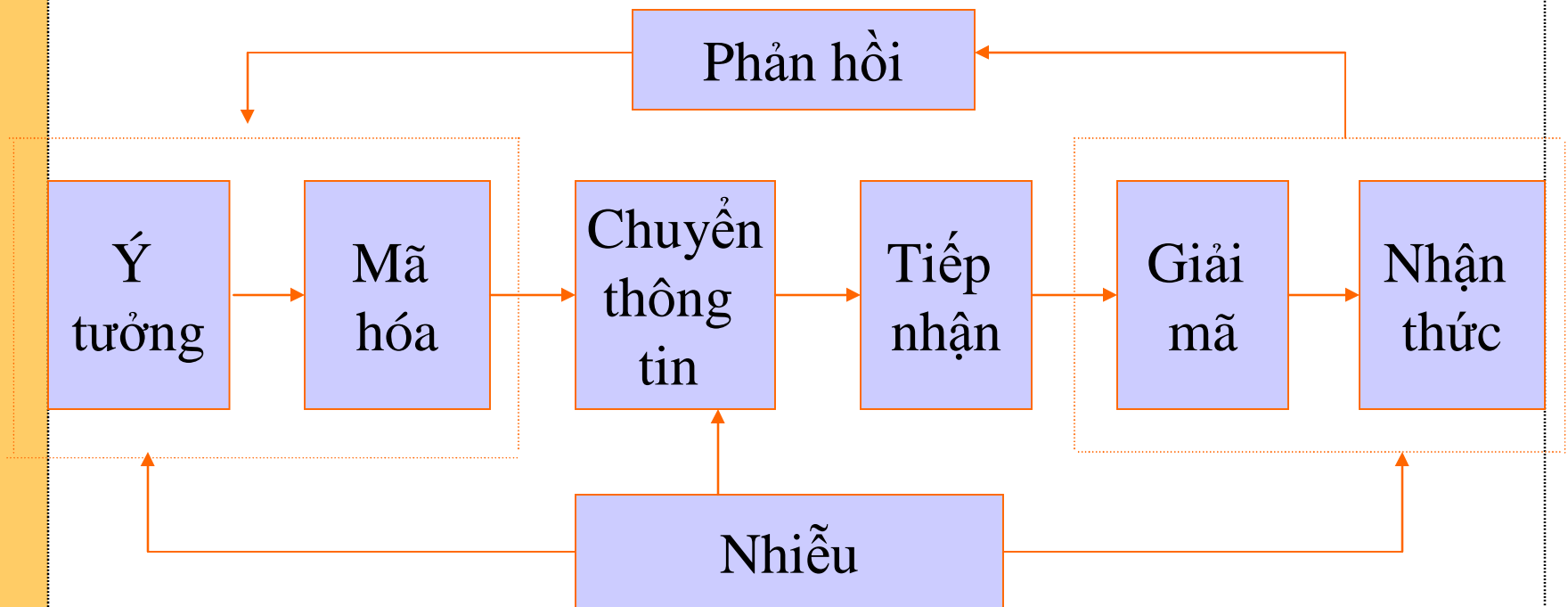
❖ **Bản chất:**

- ✓ Giúp ích cho quá trình hoạt động quản trị

CHƯƠNG IV

THÔNG TIN TRONG QUẢN TRỊ

Mô hình thông tin liên lạc



CHƯƠNG IV

THÔNG TIN TRONG QUẢN TRỊ

4.1.3. Vai trò của thông tin

- ❖ Cung cấp thông tin cho nhà quản trị ra quyết định.
- ✓ Xác định vấn đề cần ra quyết định
- ✓ Xác định cơ hội nguy cơ của doanh nghiệp
- ✓ Xác định cơ sở khoa học của vấn đề
- ✓ Lựa chọn phương án

CHƯƠNG IV

THÔNG TIN TRONG QUẢN TRỊ

- ❖ Cung cấp thông tin thực hiện các chức năng quản trị.
- ✓ Nhận thức vấn đề
- ✓ Cung cấp dữ liệu
- ✓ Xây dựng các phương án
- ✓ Giải quyết vấn đề
- ✓ Sửa chữa sai sót
- ✓ Kiểm soát

CHƯƠNG IV

THÔNG TIN TRONG QUẢN TRỊ

- ❖ Cung cấp thông tin phục vụ việc phân tích, dự báo và phòng ngừa rủi ro
 - ✓ Phân tích
 - ✓ Dự báo
 - ✓ Xây dựng phương án phòng ngừa rủi ro

CHƯƠNG IV

THÔNG TIN TRONG QUẢN TRỊ

4.2. Đối tượng của thông tin

- ✓ Đối tượng thu thập
- ✓ Đối tượng sử dụng
- ✓ Đối tượng nhận tin
- ✓ Đối tượng xử lý và bảo quản

CHƯƠNG IV

THÔNG TIN TRONG QUẢN TRỊ

4.3. Các chiều thông tin liên lạc trong doanh nghiệp

4.3.1. Thông tin liên lạc xuống dưới :

- ✓ Là dòng thông tin đi từ cấp trên xuống cấp dưới.
- ✓ Chứa những mệnh lệnh và chỉ thị của cấp trên.
- ✓ Phương tiện thực hiện bằng lời hoặc văn bản.

CHƯƠNG IV

THÔNG TIN TRONG QUẢN TRỊ

4.3.2. Thông tin liên lạc lên trên

- ✓ Là dòng thông tin đi từ cấp dưới lên cấp trên.
- ✓ Chứa các báo cáo về hoạt động của cấp dưới.
- ✓ Phương tiện thực hiện bằng lời hoặc văn bản.

CHƯƠNG IV

THÔNG TIN TRONG QUẢN TRỊ

4.3.3. Thông tin liên lạc đan chéo

- ✓ Là dòng thông tin giữa các bộ phận khác nhau.
- ✓ Chứa thông tin trao đổi và hợp tác trong công việc.
- ✓ Phương tiện thực hiện bằng lời hoặc văn bản.

CHƯƠNG IV

THÔNG TIN TRONG QUẢN TRỊ

4.4. Các phương tiện thông tin :

4.4.1. Thông tin liên lạc bằng văn bản :

- **Ưu điểm :**

- ✓ Có thể lưu trữ hồ sơ lâu dài để tham khảo.
- ✓ Chỉ cần soạn một bản và gửi cho nhiều người.
- ✓ Có thể tiết kiệm chi phí.

- **Nhược điểm :**

- ✓ Phải lưu trữ một khối lượng giấy tờ lớn.
- ✓ Không có sự phản hồi ngay lập tức.
- ✓ Hiệu quả không cao nếu viết văn không tốt.

CHƯƠNG IV

THÔNG TIN TRONG QUẢN TRỊ

4.4.2. Thông tin liên lạc sử dụng bằng lời :

- **Ưu điểm :**
 - ✓ Tốc độ truyền tin và nhận phản hồi nhanh.
 - ✓ Có thể hỏi thêm để làm rõ vấn đề.
 - ✓ Làm cho người nghe cảm thấy họ quan trọng.
- **Nhược điểm :**
 - ✓ Thường không tiết kiệm thời gian.
 - ✓ Không hiệu quả, nếu người nghe không lắng nghe.

CHƯƠNG IV

THÔNG TIN TRONG QUẢN TRỊ

4.4.3. Thông tin liên lạc không lời

- ✓ Dùng nét mặt hay cử chỉ của cơ thể để thông tin.
- ✓ Thông tin không lời để hỗ trợ sự thông tin bằng lời.

4.4.4. Thông tin bằng hình ảnh và đồ thị

- ✓ Dùng các hình ảnh và đồ thị để thông tin.
- ✓ Dùng để hỗ trợ thông tin bằng văn bản và bằng lời.

CHƯƠNG IV

THÔNG TIN TRONG QUẢN TRỊ

4.5. nguồn thông tin

- ✓ Nguồn sơ cấp
- ✓ Nguồn thứ cấp
- ✓ Nguồn bên trong
- ✓ Nguồn bên ngoài
- ✓ Nguồn quan trọng
- ✓ Nguồn ít quan trọng

CHƯƠNG IV

THÔNG TIN TRONG QUẢN TRỊ

4.6. Mục tiêu của thông tin

- Gắn liền với mục tiêu của doanh nghiệp
- Các bước trong quy trình xác định mục tiêu:
 - Bước 1: xác định vấn đề
 - Bước 2: xác định nhu cầu thông tin
 - Bước 3: xét khả năng đáp ứng nhu cầu thông tin
 - Bước 4: phát thảo hệ thống thông tin của tổ chức
 - Bước 5: thẩm định mục tiêu đi đến quyết định
 - Bước 6: thực hiện và kiểm soát việc hoàn thành mục tiêu

CHƯƠNG IV

THÔNG TIN TRONG QUẢN TRỊ

4.7. Chức năng của thông tin

- ✓ Thu thập thông tin
- ✓ Xử lý thông tin
- ✓ Phổ biến thông tin
- ✓ Phục vụ thông tin
- ✓ Kiểm soát, đánh giá các hoạt động quản trị
- ✓ Làm cơ sở cho việc ra quyết định

CHƯƠNG IV

THÔNG TIN TRONG QUẢN TRỊ

4.8. Nội dung và chất lượng thông tin

❖ Nội dung thông tin:

- ✓ Thông tin đầu vào
- ✓ Thông tin đầu ra
- ✓ Thông tin phản hồi
- ✓ Thông tin môi trường quản trị
- ✓ Thông tin các đối tượng quản trị
- ✓ Thông tin về kết quả quản trị
- ✓ Thông tin về hoạt động quản trị

CHƯƠNG IV

THÔNG TIN TRONG QUẢN TRỊ

❖ **Chất lượng thông tin:**

- Thỏa mãn nhu cầu thông tin của người sử dụng
- ✓ Mức độ thời sự
- ✓ Mức độ kịp thời
- ✓ Mức độ chính xác
- ✓ Mức độ quan trọng

CHƯƠNG IV

THÔNG TIN TRONG QUẢN TRỊ

4.9. Phương pháp thu thập, xử lý thông tin

4.9.1. Phương pháp thu thập thông tin

- ✓ Phương pháp quan sát
- ✓ Phương pháp thực nghiệm
- ✓ Phương pháp thăm dò dư luận
- ✓ Phương pháp thu thập thông tin tại bàn
- ✓ Thu thập thông tin tại hiện trường

CHƯƠNG IV

THÔNG TIN TRONG QUẢN TRỊ

4.9.2. Phương pháp xử lý thông tin

- ✓ Phương pháp thủ công
- ✓ Dùng máy tính điện tử
- ✓ Phương pháp so sánh
- ✓ Phương pháp tổng hợp
- ✓ Phương pháp thống kê
- ✓ Phương pháp giám định

CHƯƠNG IV

THÔNG TIN TRONG QUẢN TRỊ

4.10. Hiệu quả của thông tin

- ✓ Hiện đại hóa công nghệ thông tin
- ✓ Áp dụng thành tựu khoa học mới
- ✓ Trang thiết bị phục vụ thông tin tốt
- ✓ Trình độ của nhân viên trong lĩnh vực thông tin
- ✓ Tổ chức một cách khoa học

CHƯƠNG IV

THÔNG TIN TRONG QUẢN TRỊ

4.11. Tổ chức hệ thống thông tin

- ✓ Tổ chức một cách khoa học
- ✓ Đúng nguyên tắc
- ✓ Phù hợp với mô hình của tổ chức

CHƯƠNG IV

THÔNG TIN TRONG QUẢN TRỊ

4.12. Quản lý hệ thống thông tin

❖ Nội dung:

- ✓ Quản lý nội dung
- ✓ Quản lý phương pháp
- ✓ Quản lý hình thức
- ✓ Quản lý các bước của quy trình thông tin

CHƯƠNG IV

THÔNG TIN TRONG QUẢN TRỊ

❖ Các hình thức quản lý:

- ✓ Quản lý theo công việc
- ✓ Quản lý theo chức năng
- ✓ Quản lý theo thời gian
- ✓ Quản lý theo đối tượng

CHƯƠNG IV

THÔNG TIN TRONG QUẢN TRỊ

4.13. Nguyên nhân làm giảm hiệu quả thông tin :

- ✓ Không lập kế hoạch khi thông tin liên lạc.
- ✓ Không cung cấp đầy đủ thông tin.
- ✓ Không sử dụng ngôn ngữ rõ ràng.
- ✓ Không diễn đạt thông tin tốt.
- ✓ Bị mất mát thông tin, khi truyền tin.
- ✓ Người nghe không tập trung lắng nghe.
- ✓ Sự đe dọa của cấp trên đối với cấp dưới.
- ✓ Người nhận tin không đủ thời gian chuẩn bị công việc.

CHƯƠNG IV

THÔNG TIN TRONG QUẢN TRỊ

4.14. Các biện pháp làm tăng hiệu quả thông tin :

- ✓ Người gửi nên sử dụng kênh phản hồi.
- ✓ Người gửi cần dùng ngôn ngữ đơn giản.
- ✓ Người nghe phải tích cực lắng nghe.
- ✓ Tìm hiểu cơ sở vật chất và đối tượng nhận tin.
- ✓ Cung cấp thông tin đầy đủ, cả phần chính và phụ.
- ✓ Cung cấp thông tin hướng dẫn cho người nhận.

CASE 1 – 5 Phút

- ✓ **Nhóm 1** : Liệt kê các thông tin mà trưởng phòng kinh doanh cần thu thập.
- ✓ **Nhóm 2** : Liệt kê các thông tin mà trưởng phòng nhân sự cần thu thập.
- ✓ **Nhóm 3** : Liệt kê các thông tin mà trưởng phòng sản xuất cần thu thập.
- ✓ các nhóm còn lại quan sát và nhận xét.

CASE 2 – 5 Phút

- ✓ **Nhóm 1** : Soạn một bức thư báo giá sản phẩm tour du lịch hay phòng của khách sạn và trình bày slides
- ✓

