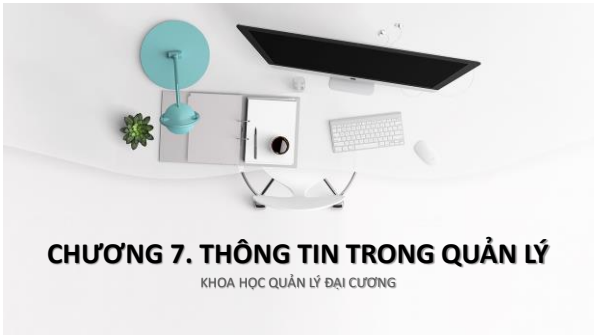


CHƯƠNG 7. THÔNG TIN TRONG QUẢN LÝ

KHOA HỌC QUẢN LÝ ĐẠI CƯƠNG

KHOA HỌC QUẢN LÝ ĐẠI CƯƠNG

ThS Tạ Thị Bích Ngọc

CHƯƠNG 7. THÔNG TIN TRONG QUẢN LÝ

7.1 Khái niệm thông tin quản lý

7.1.1. Định nghĩa

7.1.2. Phân loại và vai trò của thông tin quản lý

7.2. Quá trình thông tin và những trở ngại

7.2.1. Các thành tố của quá trình thông tin trong tổ chức

7.2.2. Những trở ngại đối với quá trình thông tin

7.3. Yêu cầu sử dụng thông tin trong quản lý

7.3.1. Yêu cầu đối với thông tin

7.3.2. Yêu cầu với việc vận hành quá trình thông tin trong quản lý

MỘT SỐ KHÁI NIỆM

- **Dữ liệu** (data) là những *sự kiện, hiện tượng* xảy ra trong đời sống hàng ngày (chính là hiện thực khách quan chưa được tinh gọt hay sắp xếp lại, vẫn còn nguyên thô)
- **Thông tin** là *nội dung* hiện thực khách quan được ghi lại/tổ chức lại theo cách xác định bởi một chủ thể sau quá trình tương tác với hiện thực đó nhằm phục vụ cho mục đích sử dụng của chủ thể
- **Truyền thông** là một *quá trình* trong đó con người *trao đổi thông tin* thông qua việc truyền các *thông điệp* (thông tin đã được mã hóa)

KHÁI NIỆM

Thông tin quản lý là *kết quả* của *quá trình phản ánh* các quan hệ quản lý được sử dụng trong quá trình xây dựng, thực thi và đánh giá việc thực hiện các quyết định quản lý.

PHÂN LOẠI THÔNG TIN QUẢN LÝ

- Mức độ xử lý thông tin
- Mức độ phản ánh về đối tượng của thông tin
- Tính pháp lý của thông tin trong một phạm vi xác định
- Hướng chuyển động của thông tin
- Nội dung của các lĩnh vực mà thông tin phản ánh
- Hình thức truyền đạt thông tin
- Theo quan niệm của quản lý

VAI TRÒ CỦA THÔNG TIN TRONG QUẢN LÝ

- Phương thức liên kết và phối hợp các hoạt động có tổ chức
- Cơ sở và phương tiện để thực hiện các chức năng quản lý
- Phương thức liên kết giữa tổ chức với môi trường bên ngoài

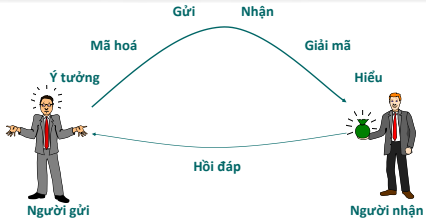
7

CÁC THÀNH TỐ CỦA QUÁ TRÌNH THÔNG TIN

- **Người gửi:** nguồn thông tin/khởi xướng tiến trình truyền thông
- **Mã hóa:** chuyển ý tưởng của người gửi thành những ký hiệu có hệ thống và có thể hiểu được
- **Giải mã:** người nhận giải thích thông điệp của người gửi
- **Phản hồi:** mối liên hệ từ người nhận đến người gửi
- **Nhiễu:** yếu tố cản trở vận hành của quá trình thông tin

8

QUÁ TRÌNH THÔNG TIN



Quá trình trao đổi thông tin thông qua việc truyền các thông điệp

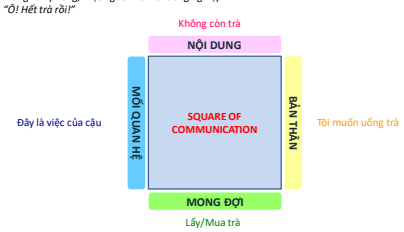
9

NGỮ CẢNH TRONG GIAO TIẾP

10

Ô VUÔNG GIAO TIẾP

Trong văn phòng, một người nói với đồng nghiệp:
"Ôi! Hết trà rồi!"



11

THẢO LUẬN

- Ví dụ về trở ngại thông tin

12

NHỮNG TRỞ NGẠI ĐỐI VỚI QUÁ TRÌNH THÔNG TIN

- Trở ngại từ người gửi
- Trở ngại từ môi trường tổ chức và bên ngoài
- Trở ngại từ người nhận

➔Yêu cầu đối với thông tin:

chính xác, đầy đủ, kịp thời

13

ĐỂ GIẢM BỚT RÀO CẢN

- Quy định dòng thông tin
- Khuyến khích phản hồi
- Đơn giản hóa ngôn ngữ
- Lắng nghe tích cực
- Kiềm chế cảm xúc tiêu cực
- Sử dụng ngôn ngữ không lời
- Sử dụng hệ thống thông tin mật
- Làm rõ các ý tưởng trước khi thông tin
- Xác định mục đích đúng đắn của thông tin
- Xem xét bố trí nơi diễn ra quá trình thông tin

14

YÊU CẦU SỬ DỤNG THÔNG TIN TRONG QUẢN LÝ

- Thông tin quản lý phải chính xác, đầy đủ, kịp thời
- Vận hành hiệu quả hệ thống thông tin quản lý
- Nâng cao năng lực thông tin và kỹ năng truyền thông cho các thành viên trong tổ chức
- Phát triển các kênh phản hồi để tăng hiệu quả của quá trình thông tin

15

NÂNG CAO NĂNG LỰC THÔNG TIN VÀ KỸ NĂNG TRUYỀN THÔNG

- **Năng lực thông tin** là khả năng thu thập, xử lý, sử dụng và sáng tạo thông tin
  a. Xác định rõ được nhu cầu thông tin của mình
  b. Định vị và đánh giá được chất lượng của thông tin
  c. Lưu giữ và khai thác thông tin
  d. Sử dụng thông tin hiệu quả và có đạo đức
  e. Ứng dụng thông tin để sáng tạo và nắm bắt tri thức mới
- Kỹ năng truyền thông
  - Kỹ năng lắng nghe
  - Kỹ năng viết
  - Kỹ năng hiểu ngôn ngữ cơ thể/ngôn ngữ phi lời nói (body language)

16

PHÁT TRIỂN CÁC KÊNH PHẢN HỒI

- Kênh phản hồi giúp người gửi biết người nhận đã giải mã đúng thông điệp của mình hay chưa
- Kênh phản hồi phong phú đóng góp vào việc xây dựng và phát triển văn hóa dân chủ trong tổ chức
- NQL cần có tiếp cận mở cửa đối với dòng thông tin từ dưới lên
- NQL cần thiết lập bộ quy tắc ứng xử và giải quyết vấn đề phát sinh

17