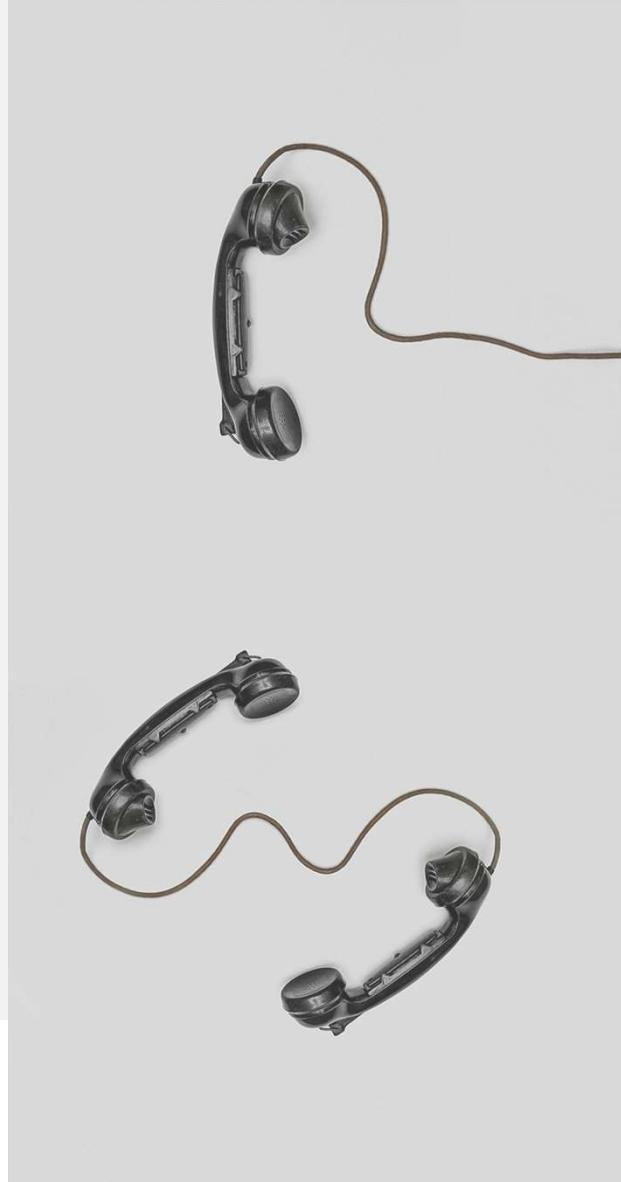


QUẢN LÝ TRUYỀN THÔNG DỰ ÁN

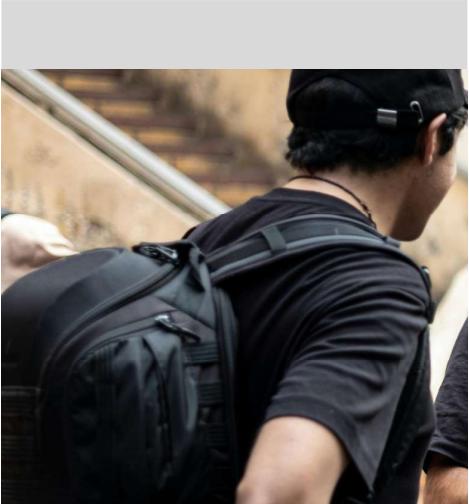
Giáo viên hướng dẫn: Đặng Thị Thu Hà

Mã lớp - DHKTPM15A GL | 2024



Nhóm 9
Quản lý dự án

GẶP GỠ THÀNH VIÊN



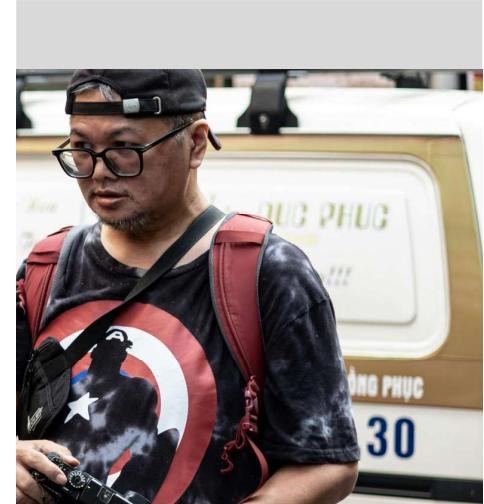
**NGUYỄN THÀNH
LUÂN**

Thành viên



PHAN ĐÌNH THÁI

Thành viên



LÊ MINH THẬT

Thành viên



Tình huống

Nhóm 9 - Quản lý dự án | 2024

Đội phát triển phần mềm

Gặp khó khăn với 1 tính năng của phần mềm do yêu cầu phức tạp

Sau đó:

- Họ thay đổi một số tính năng
- Làm chậm đi tiến độ dự án

Ngoài ra:

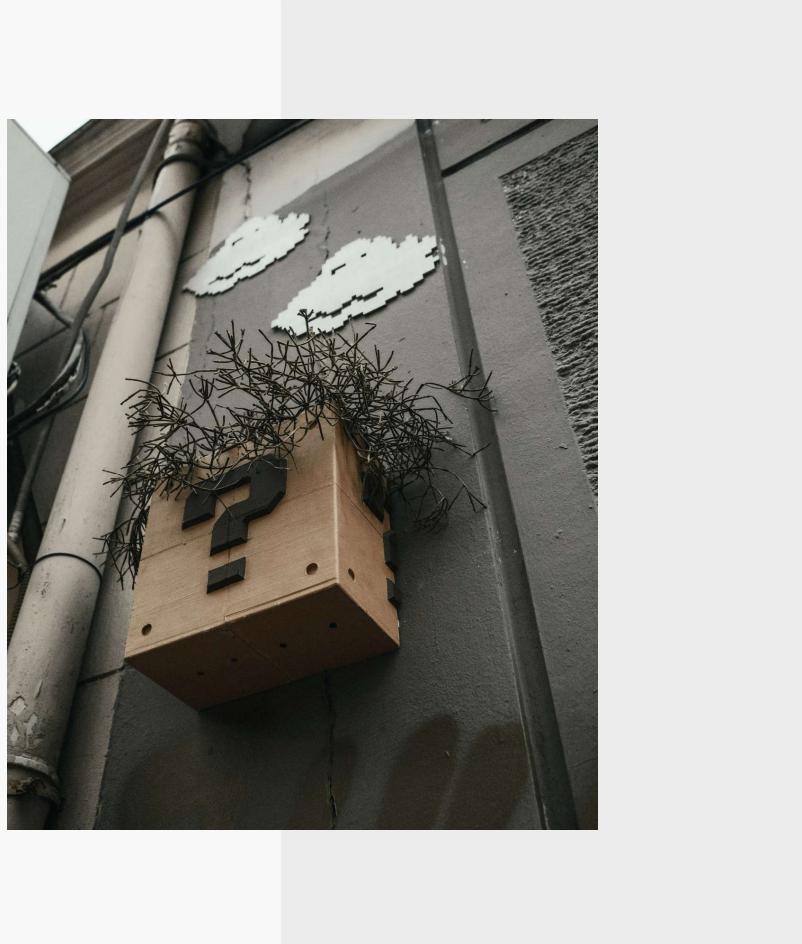
- Không thông báo cho bộ phận khác và khách hàng



Đội phát triển phần mềm

Dẫn đến:

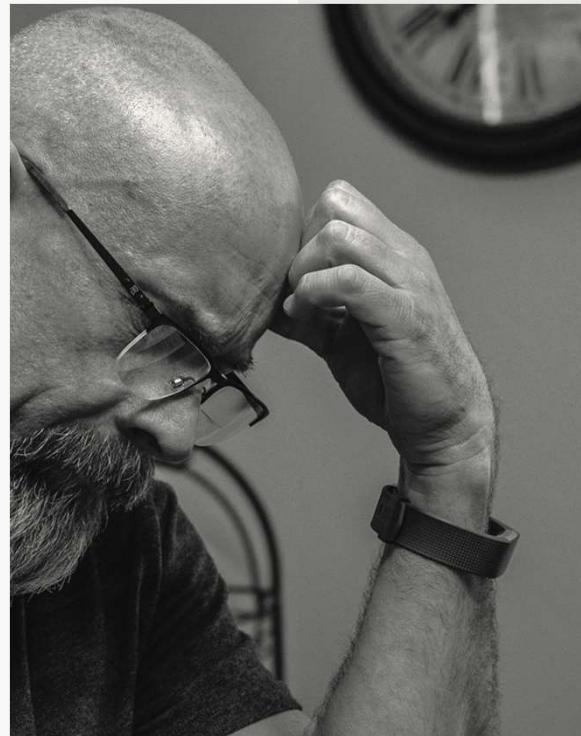
- Bộ phận test không tìm thấy lỗi đúng cách
- Khách hàng không hài lòng do không báo trước



Nguyên nhân

Do **không thông báo** cho người trong dự án
dẫn đến những điều sai sót

Thông báo ở đây hay còn gọi là
“Truyền thông trong dự án”



Truyền thông là gì ?



Dựa trên ngữ cảnh quản lý dự án

Truyền thông chủ yếu đề cập đến giao tiếp giữa những người trong dự án

Ví dụ:

- Chia sẻ thông tin
- Báo cáo tiến độ
- Thảo luận về vấn đề và giải pháp



MỤC TIÊU

BÀI HỌC QUẢN LÝ DỰ ÁN



Hiểu thế nào là truyền thông trong dự án



Vấn đề đặt ra qua tình huống

- **Tầm quan trọng của giao tiếp và nhu cầu phát triển kỹ năng mềm**
- **Các khái niệm yếu tố liên quan đến truyền thông**
- **Giải thích yếu tố và cách lập kế hoạch truyền thông**

/10

QUY TRÌNH QUẢN LÝ TRUYỀN THÔNG DỰ ÁN

3 bước thực hiện





1. LẬP KẾ HOẠCH

2. QUẢN LÝ TRUYỀN THÔNG

3. KIỂM SOÁT TRUYỀN THÔNG

Xác định nhu cầu thông tin và truyền thông của các bên liên quan.

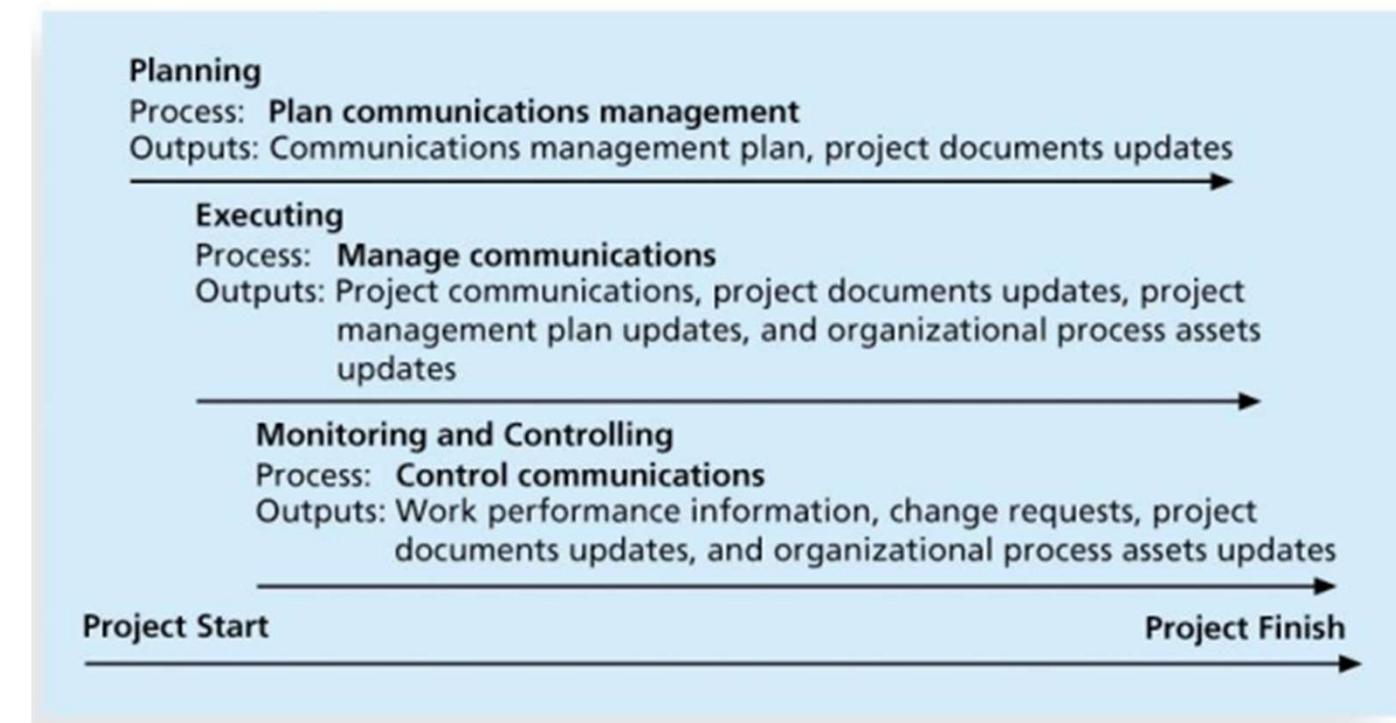
Tạo, phân phối, lưu trữ, truy xuất và xử lý các thông tin dự án dựa trên kế hoạch

Giám sát và kiểm soát nhu cầu truyền thông để đảm bảo đáp ứng nhu cầu của các bên liên quan.

BẢNG TÓM TẮT

QUẢN LÝ
TRUYỀN THÔNG DỰ ÁN

/10



BẢNG LẬP KẾ HOẠCH TRUYỀN THÔNG

/10



COMMUNICATIONS PLAN

Communication Type	Owner	Frequency	Agenda
Scrum Meeting	Project Manager	Daily	Update from everyone on – <ul style="list-style-type: none">• What was done yesterday?• What is the plan for tomorrow?• What are your obstacles?
Project Team Meeting	Project Manager	Weekly	<ul style="list-style-type: none">• Discuss the project progress.• Discuss upcoming milestones.• Review the risk and issues log.• Discuss upcoming leave plans.• Any other business.
Project Status Report	Project Manager	Weekly	Status update on the key project parameters Schedule, Budget, Risks, Issues and Benefits.
Project Update Meeting	Project Manager	Weekly	60 mins one-on-one meeting with Project Sponsor for a full project update.
Project Control Meeting	Project Sponsor & Project Manager	Monthly	Status update on the key project parameters Schedule, Budget, Risks, Issues and Benefits. And seek guidance on decisions required.
Quality Assurance Report	Quality Assurance Manager	Daily	A list of defects count, open/close status published on a daily basis after testing is commenced.

/10 YÊU TỐ CHÍNH



Dành nhiều thời gian để giao tiếp

- Cung cấp phản hồi cá nhân cho từng cá nhân
- Tổ chức các buổi họp

Tập trung vào nhu cầu của cá nhân và nhóm

- Cuộc họp hàng tuần
- Sử dụng công cụ giao tiếp

Dùng phương pháp chính thức, phi chính thức

- Gửi báo cáo công việc
- Trò chuyện tại quán cà phê

/10 YẾU TỐ CHÍNH



Phân phối thông tin quan trọng kịp thời, hiệu quả

- Báo cáo định kì
- Tổ chức cuộc họp nhanh

Chuẩn bị trước cho việc truyền đạt tin xấu

- Ngân sách đã vượt quá cần chuẩn bị số liệu, giải pháp trước thông báo

Xác định số lượng kênh truyền thông



2



2 people, 1 communication channel



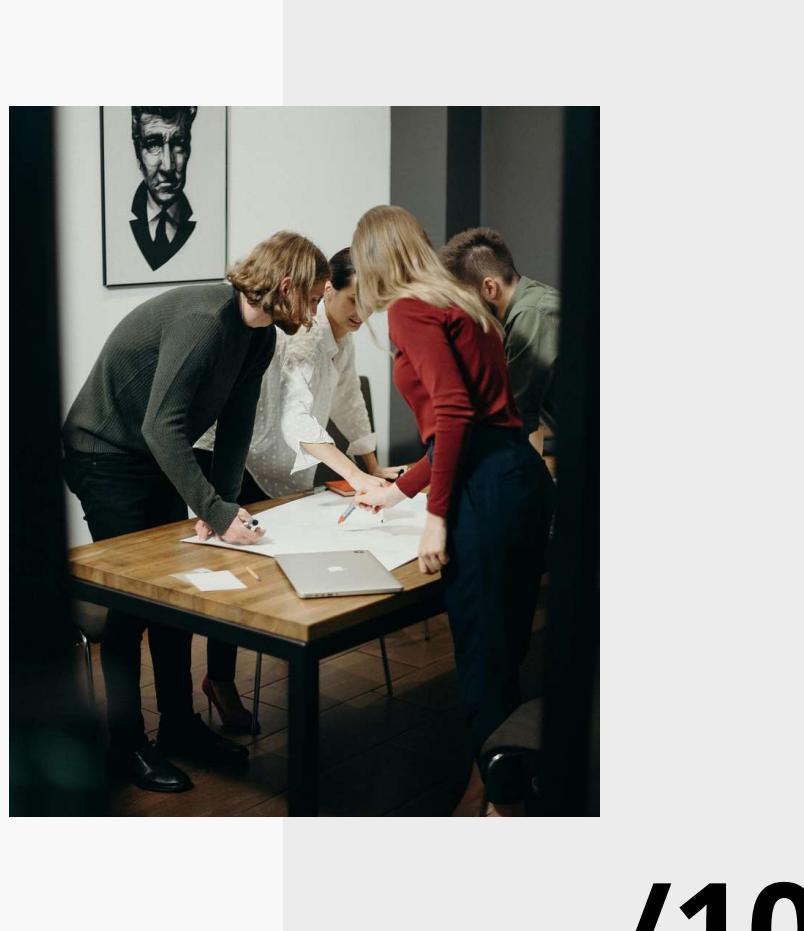
4 people, 6 communication channels, etc.

3 people, 3 communication channels

/10

YẾU TỐ CHÍNH

XÁC ĐỊNH SỐ LƯỢNG KÊNH TRUYỀN THÔNG



YẾU TỐ CHÍNH

XÁC ĐỊNH SỐ LƯỢNG KÊNH TRUYỀN THÔNG

- Khi số lượng người tham gia tăng lên, độ phức tạp của giao tiếp cũng tăng lên
- Vì có nhiều kênh hoặc con đường giao tiếp hơn để mọi người có thể giao tiếp với nhau.



/10

YẾU TỐ CHÍNH

XÁC ĐỊNH SỐ LƯỢNG KÊNH TRUYỀN THÔNG

- Công thức tính số lượng kênh giao tiếp:
- Số lượng kênh giao tiếp:

$$\frac{n(n - 1)}{2}$$



/10

/10.1

LẬP KẾ HOẠCH QUẢN LÝ TRUYỀN THÔNG



/10.1

Lập kế hoạch

Mỗi dự án

- Có 1 số loại kế hoạch quản lý truyền thông
- Hoặc 1 tài liệu hướng dẫn truyền thông dự án

Thay đổi kế hoạch quản lý truyền thông

- Phải theo nhu cầu của dự án
- Một số loại kế hoạch bằng văn bản phải luôn được chuẩn bị

/10.1

Lập kế hoạch

Đối với dự án nhỏ

- Kế hoạch quản lý truyền thông có thể là một phần của hợp đồng

Đối với dự án lớn

- Nó phải là một tài liệu riêng biệt



1

Yêu cầu liên lạc với các bên liên quan

2

Thông tin cần được giao tiếp, bao gồm định dạng, nội dung và mức độ chi tiết

3

Ai sẽ nhận thông tin và ai sẽ sản xuất thông tin

4

Các phương pháp hoặc công nghệ để xuất để truyền tải thông tin

NỘI DUNG LẬP KẾ HOẠCH

/10.1

5

Tần suất giao tiếp

6

Quy trình leo thang để giải quyết các
vấn đề

7

Quy trình sửa đổi để cập nhật kế hoạch
quản lý giao tiếp

8

Thuật ngữ chung

NỘI DUNG LẬP KẾ HOẠCH

/10.1

—
/10.1

BẢNG MẪU PHÂN TÍCH CÁC BÊN LIÊN QUAN

Stakeholders	Document Name	Document Format	Contact Person	Due
Customer management	Monthly status report	Hard copy and meeting	Tina Erndt, Tom Silva	First of month
Customer business staff	Monthly status report	Hard copy	Julie Grant, Sergey Cristobal	First of month
Customer technical staff	Monthly status report	E-mail	Li Chau, Nancy Michaels	First of month
Internal management	Monthly status report	Hard copy and meeting	Bob Thomson	First of month
Internal business and technical staff	Monthly status report	Intranet	Angie Liu	First of month
Training subcontractor	Training plan	Hard copy	Jonathan Kraus	November 1
Software subcontractor	Software implementation plan	E-mail	Najwa Gates	June 1

/10.1

/10.2

QUẢN LÝ TRUYỀN THÔNG



Tầm quan trọng

Quản lý truyền thông là một phần lớn trong công việc của người quản lý dự án

Đúng thời điểm

Việc cung cấp thông tin dự án cho đúng người vào đúng thời điểm và ở định dạng hữu ích cũng quan trọng như việc phát triển thông tin ban đầu.

Các yếu tố cần xem xét

Bao gồm việc sử dụng công nghệ, các phương pháp và phương tiện phù hợp, và báo cáo hiệu suất.

QUẢN LÝ TRUYỀN THÔNG

/10.2



CÁC YẾU TỐ CẦN XEM XÉT ĐỂ QUẢN LÝ TRUYỀN THÔNG

/10.2



01

SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ ĐỂ NÂNG CAO TẠO VÀ PHÂN PHỐI

/10.2

Công nghệ

Công nghệ có thể hỗ trợ quá trình tạo và phân phối thông tin khi được sử dụng đúng cách.



Phương pháp và phương tiện

Việc chọn phương pháp và phương tiện truyền thông phù hợp là rất quan trọng.



02

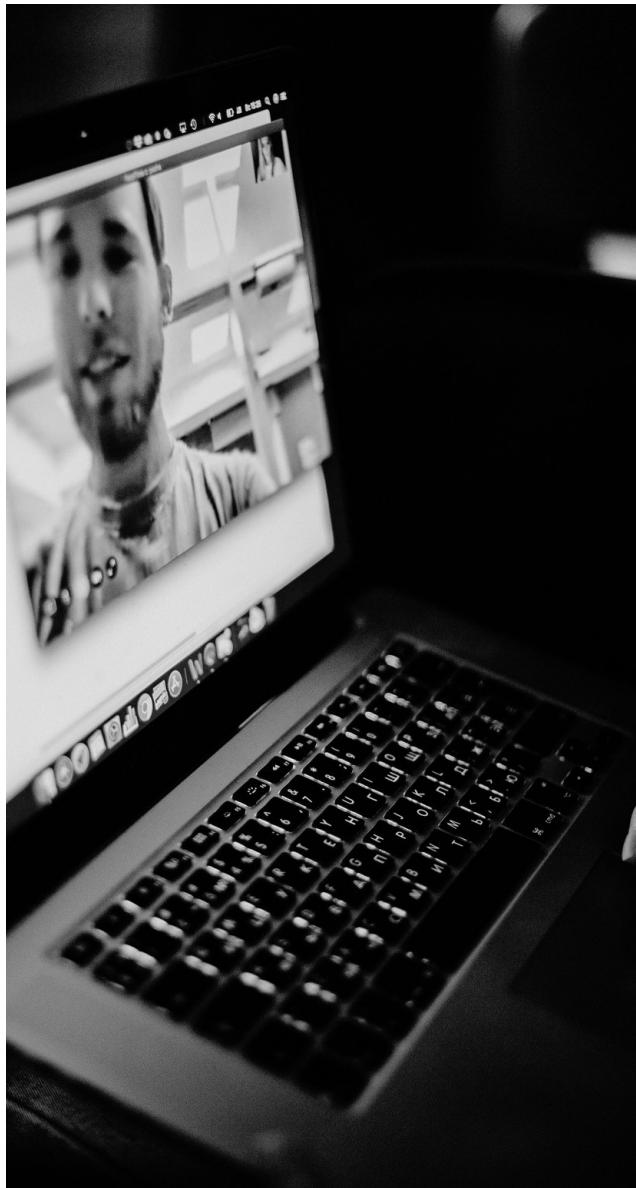
PHÂN LOẠI CÁC PHƯƠNG PHÁP TRUYỀN THÔNG

/10.2

TRUYỀN THÔNG TƯƠNG TÁC

Hai hoặc nhiều người tương tác để trao đổi thông tin qua các cuộc họp, cuộc gọi điện thoại hoặc hội nghị video.

Đây là cách hiệu quả nhất để đảm bảo sự hiểu biết chung.



TRUYỀN THÔNG ĐẦY

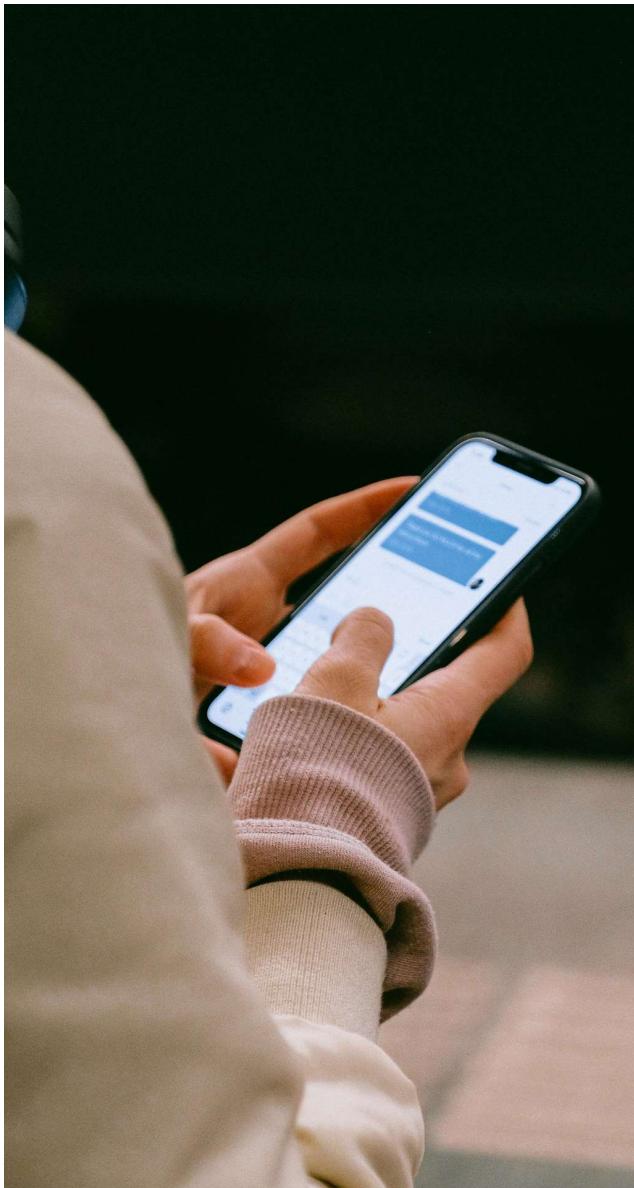
Thông tin được gửi hoặc đẩy đến người nhận mà không cần yêu cầu của họ qua báo cáo, email, fax, thư thoại và các phương tiện khác.

Đảm bảo rằng thông tin được phân phối nhưng không đảm bảo rằng nó được nhận hoặc hiểu.



TRUYỀN THÔNG KÉO

Thông tin được gửi đến người nhận theo yêu cầu của họ qua các trang web, bảng thông báo, học trực tuyến, kho kiến thức như blog và các phương tiện khác.





03

BÁO CÁO HIỆU SUẤT

Báo cáo hiệu suất giúp các bên liên quan được thông báo về cách các nguồn lực đang được sử dụng để đạt được các mục tiêu của dự án

/10.2

Báo cáo trạng thái

Mô tả tình trạng của dự án tại một thời điểm cụ thể.

Báo cáo tiến độ

Mô tả những gì nhóm dự án đã hoàn thành trong một khoảng thời gian nhất định.

Dự báo

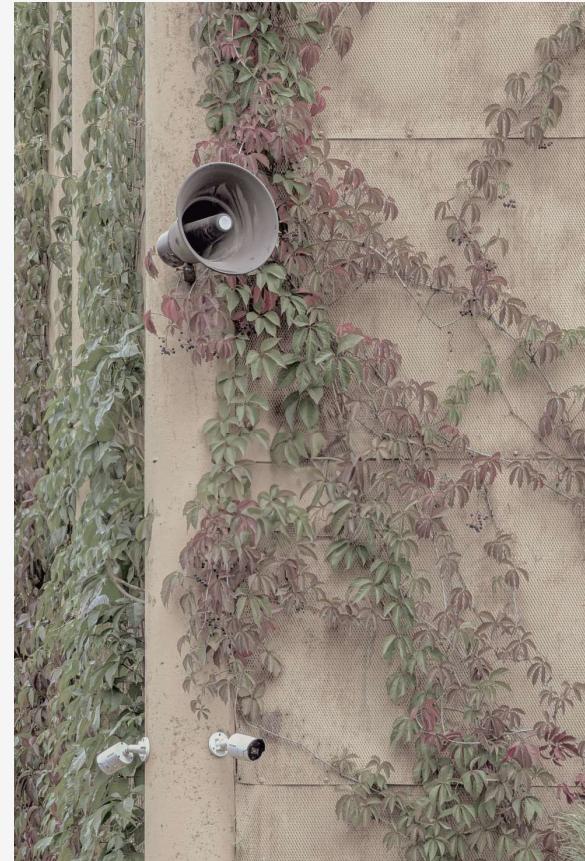
Dự đoán tình trạng và tiến độ dự án trong tương lai dựa trên thông tin và xu hướng trong quá khứ.

BÁO CÁO HIỆU SUẤT

/10.2

/10.3

KIỂM SOÁT TRUYỀN THÔNG



Mục tiêu chính

Đảm bảo luồng thông tin tối ưu trong suốt vòng đời dự án.

Đánh giá

Người quản lý dự án và nhóm nên sử dụng các hệ thống báo cáo, đánh giá chuyên gia và các cuộc họp để đánh giá hiệu quả truyền thông.

Hành động

Nếu có vấn đề, cần thực hiện các thay đổi trong quá trình lập kế hoạch và quản lý truyền thông dự án.

Người đánh giá bên ngoài

Thường có lợi khi có người đánh giá từ bên ngoài nhóm dự án để đánh giá hiệu quả truyền thông.

KIỂM SOÁT
TRUYỀN
THÔNG

/10.3

/10.3

GỢI Ý CẢI THIỆN TRUYỀN THÔNG DỰ ÁN





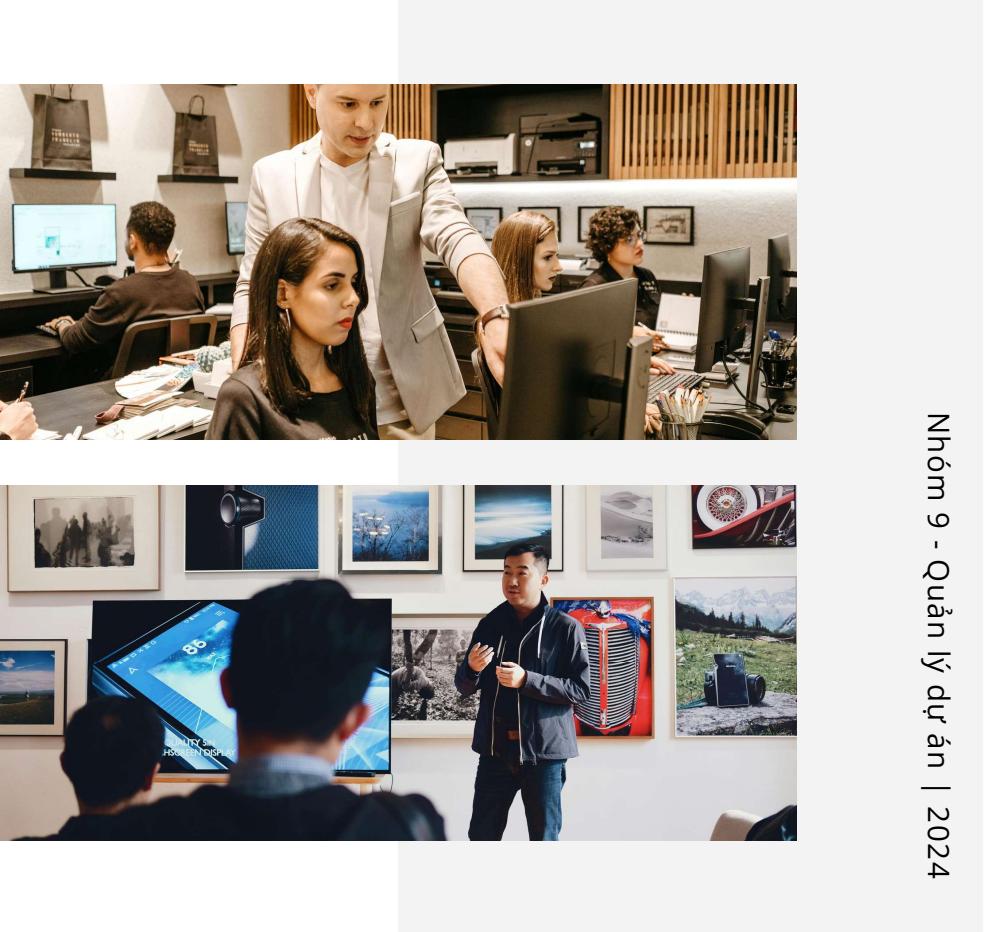
01

PHÁT TRIỂN KỸ NĂNG GIAO TIẾP TỐT HƠN

/10.3

Đào tạo kỹ thuật

Hầu hết các công ty chi nhiều tiền cho đào tạo kỹ thuật cho nhân viên, mặc dù nhân viên có thể hưởng lợi nhiều hơn từ đào tạo giao tiếp.

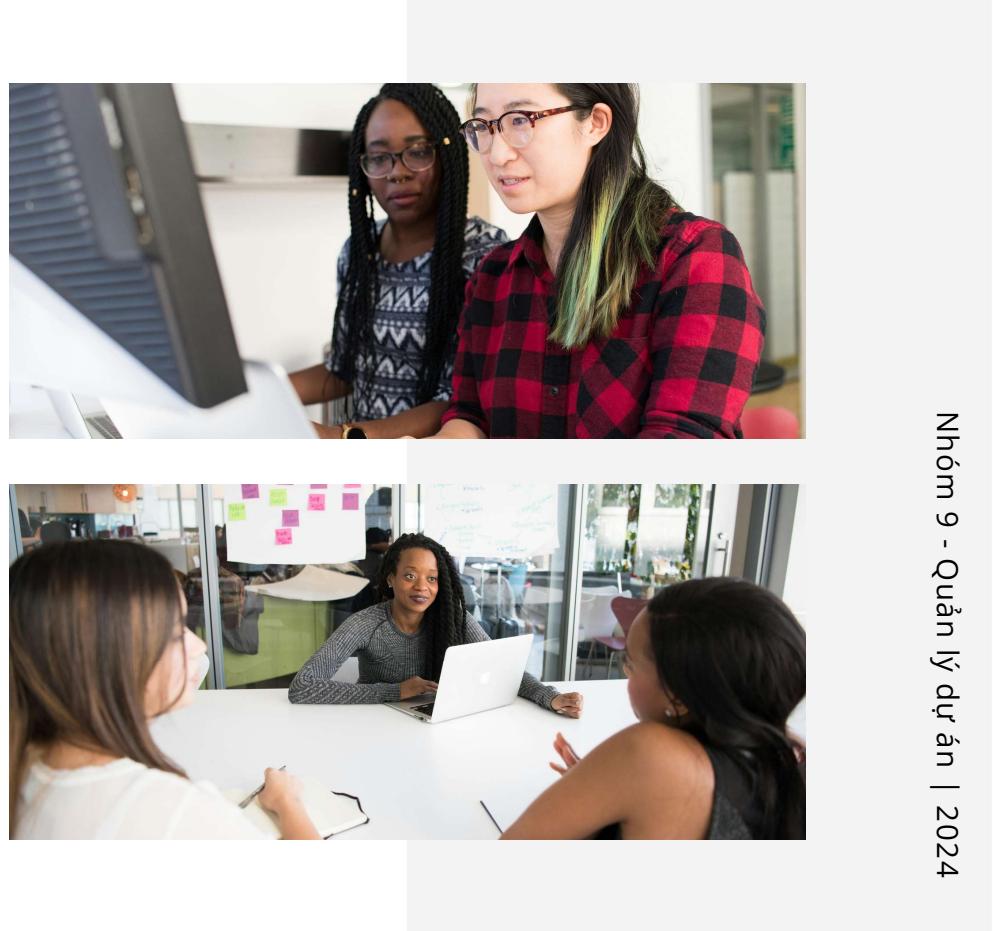


Lớp học tự nguyện

Nhân viên thường tự nguyện tham gia các lớp học công nghệ mới hơn là các lớp phát triển kỹ năng mềm.

Giao tiếp toàn cầu

Khi các tổ chức trở nên toàn cầu hơn, họ nhận ra cần đầu tư vào cách cải thiện giao tiếp với người từ các quốc gia và văn hóa khác nhau.





02

TỔ CHỨC CÁC CUỘC HỌP HIỆU QUẢ

/10.3

Xác định xem có thể tránh cuộc họp không

Xác định mục đích và kết quả dự kiến của cuộc họp

Xác định ai nên tham dự cuộc họp

Cung cấp chương trình nghị sự cho người tham gia trước cuộc họp

Tổ chức cuộc họp hiệu quả

Chuẩn bị tài liệu và phương tiện trực quan, và sắp xếp hậu cần trước

Tổ chức cuộc họp một cách chuyên nghiệp

Đặt ra các quy tắc cơ bản cho cuộc họp

Xây dựng mối quan hệ

**Tổ chức
cuộc họp
hiệu quả**



03

SỬ DỤNG E-MAIL, TIN NHẮN TỨC THỜI, TIN NHẮN VĂN BẢN VÀ CÔNG CỤ HỢP TÁC MỘT CÁCH HIỆU QUẢ

/10.3

03.1

SỬ DỤNG E-MAIL, TIN NHẮN

Chọn phương tiện phù hợp

Đảm bảo rằng email, tin nhắn tức thời, nhắn tin hoặc công cụ hợp tác là phương tiện phù hợp cho những gì bạn muốn truyền đạt.

Gửi thông tin đến đúng người

Đảm bảo gửi thông tin đến đúng người.

Sử dụng tiêu đề có ý nghĩa

Sử dụng tiêu đề có ý nghĩa và giới hạn nội dung email vào một chủ đề chính, và rõ ràng, ngắn gọn nhất có thể.

Ủy quyền đúng người

Đảm bảo ủy quyền đúng người để chia sẻ và chỉnh sửa tài liệu hợp tác của bạn.



03.1

SỬ DỤNG E-MAIL, TIN NHẮN

Nguyễn Văn A - Content Marketing - TopCV Việt Nam

– ✉ ✕

hrtopcv@gmail.com

Nguyễn Văn A - Content Marketing - TopCV Việt Nam

Kính gửi bộ phận nhân sự Công ty Cổ phần TOPCV Việt Nam

Tôi là [Tên của bạn], đã có hơn x năm kinh nghiệm làm việc trong lĩnh vực [Tên ngành]. Tôi gửi email này với mục đích ứng tuyển cho vị trí [Tên vị trí] mà công ty [Tên công ty] đã đăng tuyển trên [Tên website hoặc nơi đăng thông tin].

Trong quá trình làm việc tại [Tên công ty cũ], tôi đã đảm nhận nhiều vai trò và chịu trách nhiệm cho các dự án quan trọng, giúp tôi phát triển nhiều kỹ năng, bao gồm [Mô tả kỹ năng]. Tôi đã đạt được nhiều thành tựu, trong đó có [Mô tả thành tựu], và tôi mong muốn mang những kinh nghiệm và kiến thức này đến công ty [Tên công ty] để góp phần đẩy mạnh mục tiêu và sứ mệnh của công ty.

Công ty [Tên công ty] với giá trị cốt lõi và lịch sử phát triển đầy ấn tượng đã thu hút tôi. Tôi tin rằng, với kinh nghiệm và kỹ năng chuyên môn của mình, tôi có thể mang lại nhiều đóng góp trong hành trình phát triển tiếp theo của công ty.

Tôi đã gửi kèm theo email này CV của mình để cung cấp một cái nhìn toàn diện hơn về quá trình làm việc và những thành tựu của tôi. Tôi rất mong được cơ hội để trao đổi trực tiếp với quý công ty, nhằm chia sẻ rõ hơn về cách tôi có thể góp phần vào sự thành công của công ty [Tên công ty].

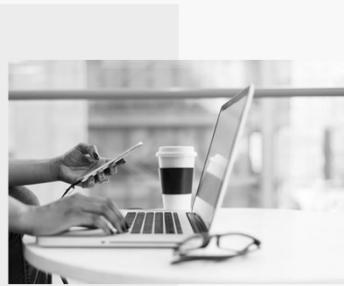
Cảm ơn quý vị đã xem xét ứng tuyển của tôi. Tôi mong sớm nhận được phản hồi từ quý công ty.

Trân trọng.



03.2

CÁC CÔNG CỤ HỢP TÁC MẪU



Cổng thông tin SharePoint

Cho phép người dùng tạo các trang web tùy chỉnh để truy cập tài liệu và ứng dụng được lưu trữ trên các thiết bị chia sẻ.

Google Docs

Cho phép người dùng tạo, chia sẻ và chỉnh sửa tài liệu, bảng tính và bài thuyết trình trực tuyến.

Wiki

Là một trang web được thiết kế để cho phép bất kỳ ai truy cập có thể đóng góp hoặc chỉnh sửa nội dung trang web.



04

SỬ DỤNG MẪU CHO TRUYỀN THÔNG DỰ ÁN

/10.3

Ngại hỏi

Nhiều người kỹ thuật ngại hỏi xin trợ giúp.

Tiết kiệm thời gian và tiền bạc

Cung cấp ví dụ và mẫu cho truyền thông dự án giúp tiết kiệm thời gian và tiền bạc.

SỬ DỤNG MẪU

Phát triển mẫu

Các tổ chức có thể tự phát triển mẫu, sử dụng mẫu từ các tổ chức bên ngoài hoặc từ sách giáo khoa.

Nghiên cứu

Nghiên cứu cho thấy các công ty xuất sắc trong quản lý dự án sử dụng mẫu hiệu quả.

/10.3

BÁO CÁO BÀI HỌC KINH NGHIỆM



Chuẩn bị báo cáo

Người quản lý dự án và các thành viên trong nhóm nên chuẩn bị báo cáo bài học kinh nghiệm.

Nội dung báo cáo

Là một tuyên bố phản ánh những điều quan trọng mà cá nhân học được từ việc làm việc trong dự án.

Tổng hợp báo cáo

Người quản lý dự án thường kết hợp thông tin từ tất cả các báo cáo bài học kinh nghiệm thành một báo cáo tóm tắt dự án.

Báo cáo bài học kinh nghiệm

/10.3

/10.3

LƯU TRỮ DỰ ÁN



Tổ chức và chuẩn bị

Quan trọng để tổ chức và chuẩn bị lưu trữ dự án.

Hồ sơ dự án

Là một bộ hồ sơ dự án hoàn chỉnh và có tổ chức, cung cấp lịch sử chính xác của dự án.

Lưu trữ dự án

Thông tin hữu ích

Các hồ sơ này có thể cung cấp thông tin quý giá cho các dự án trong tương lai.

/10.3

THANK YOU!

FOR LISTEN

