



# Quản lý truyền thông dự án

ThS. Nguyễn Kim Hưng  
jackyhung12345@gmail.com

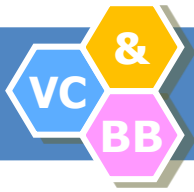


# Nội dung

- ❖ Tầm quan trọng của truyền thông tốt
- ❖ Quy trình quản lý truyền thông
- ❖ Lập kế hoạch truyền thông
- ❖ Phân phối thông tin
- ❖ Báo cáo hiệu suất
- ❖ Kết thúc hành chính
- ❖ Cải tiến truyền thông



# TẦM QUAN TRỌNG



# Tổng quan

- ❖ Nỗi sợ hãi lớn nhất đối với dự án là **thất bại (kém) truyền thông**.
- ❖ Các nhà chuyên môn về CNTT **không phải** là người truyền thông tốt.
- ❖ Các nghiên cứu cho thấy nhà chuyên môn CNTT phải có khả năng truyền thông **hiệu quả** để có thể thăng tiến trong nghề nghiệp.
- ❖ **Kỹ năng nói** là yếu tố chủ yếu để thăng tiến nghề nghiệp đối với các nhà chuyên môn CNTT



# QUI TRÌNH QUẢN LÝ TRUYỀN THÔNG



# Quy trình quản lý truyền thông

- ❖ **Lập kế hoạch truyền thông:** xác định thông tin và nhu cầu giao tiếp của các bên liên quan.
- ❖ **Phân phối thông tin:** có thể dùng thông tin cần thiết đúng lúc.
- ❖ **Báo cáo hiệu suất:** thu thập và phổ biến thông tin về hiệu suất.
- ❖ **Kết thúc hành chính:** tạo, thu thập, và thông tin để hợp thức hóa kết thúc dự án / giai đoạn.



# Lập kế hoạch truyền thông

- ❖ Mô tả việc thu thập các loại thông tin khác nhau.
- ❖ Cấu trúc phân phối mô tả thông tin đến với ai, khi nào và bằng cách nào.
- ❖ Định dạng thông tin để truyền thông.
- ❖ Lịch biểu tạo thông tin.
- ❖ Các phương pháp truy cập để nhận thông tin.
- ❖ Phương pháp cập nhật kế hoạch quản lý truyền thông theo tiến độ của dự án.
- ❖ Phân tích truyền thông với các bên liên quan.



# Phân phối thông tin

- ❖ Cung cấp thông tin cho **đúng người** vào **đúng thời điểm** và **đúng định dạng** cũng quan trọng như tạo thông tin.
- ❖ Các yếu tố quan trọng cần xét:
  - Dùng **công nghệ** để cải tiến phân bố thông tin.
  - Các phương pháp **hình thức** và **không hình thức** để phân bố thông tin







# Báo cáo hiệu suất

- ❖ Báo cáo **tình trạng** mô tả dự án đang ở **giai đoạn nào**.
- ❖ Báo cáo **tiến độ** mô tả nhóm dự án đã **đạt những gì** trong một khoảng thời gian.
- ❖ **Dự báo dự án** tiên đoán trạng thái tương lai của dự án dựa trên thông tin quá khứ và xu hướng phát triển.
- ❖ Các buổi họp **đánh giá tình trạng** thường có báo cáo hiệu suất.





# Kết thúc hành chính

- ❖ Dự án đòi hỏi phải có giai đoạn kết thúc.
- ❖ Kết thúc hành chính (Administrative closure) tạo ra:
  - Tài liệu lưu trữ về dự án.
  - Chấp nhận chính thức.
  - Các bài học rút ra.

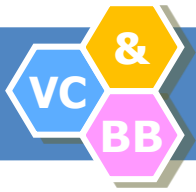


# CẢI TIẾN TRUYỀN THÔNG



# Quản lý xung đột hiệu quả

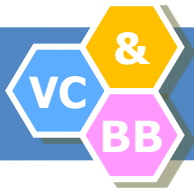
- ❖ **Giải quyết vấn đề:** trực tiếp đối mặt với xung đột.
  - Xung đột có thể là điều tốt.
  - Xung đột thường dẫn đến những kết quả quan trọng, như ý tưởng mới, những giải pháp tốt hơn, và động cơ làm việc kiên trì và hợp tác hơn.
  - Xung đột liên quan đến công việc thường cải tiến hiệu suất làm việc của nhóm, nhưng xung đột về tình cảm thường làm giảm hiệu suất làm việc.
- ❖ **Thỏa hiệp:** dùng tiếp cận cho và nhận.
- ❖ **Làm trơn** (Smoothing): nhấn mạnh những điểm đồng tình và bỏ qua những khác biệt.
- ❖ **Áp đặt** (Forcing): dùng tiếp cận thắng-thua.
- ❖ **Rút lui:** rút lui do không đồng tình.



## Phát triển kỹ năng truyền thông tốt hơn

- ❖ Các công ty thường không chú ý đến tầm quan trọng của phát triển **kỹ năng nói, viết, và nghe**.
- ❖ Khi công ty ngày càng mang tính toàn cầu, họ ý thức rằng cần phải đầu tư để cải tiến truyền thông với những người có **ngôn ngữ và văn hóa** khác nhau.
- ❖ Để cải tiến truyền thông **cần có sự lãnh đạo**.





# Họp hiệu quả hơn

- ❖ Xác định định **có nên tránh** được buổi họp nào không.
- ❖ Xác định **mục đích** và **kết quả** đạt được của buổi họp.
- ❖ Xác định những **người tham gia** cuộc họp.
- ❖ **Cung cấp** chương trình họp cho người tham gia trước buổi họp.
- ❖ **Chuẩn bị** tài liệu và các hỗ trợ trực quan.
- ❖ **Tiến hành** cuộc họp một cách chuyên nghiệp.
- ❖ **Xây dựng** quan hệ.



# Dùng email hiệu quả

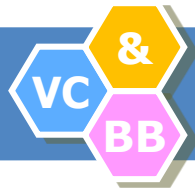
- ❖ Bảo đảm email là phương tiện truyền thông hiệu quả.
- ❖ Bảo đảm gửi e-mail đến **đúng người**.
- ❖ Các đề trong email phải **phù hợp**.
- ❖ **Giới hạn nội dung** cho một chủ đề chính, càng rõ ràng và súc tích càng tốt.
- ❖ Giới hạn **số lượng và kích thước** các tập tin đính kèm.
- ❖ **Xóa các email** không cần thiết, và không đọc email nếu lo ngại có vấn đề.
- ❖ Bảo đảm luôn cập nhật phần mềm **chống virút (virus)**.
- ❖ **Trả lời nhanh** các email.
- ❖ Học cách sử dụng các **tính năng hữu ích**.



# Dùng các mẫu trong truyền thông

- ❖ Nhiều người sợ yêu cầu người khác giúp đỡ.
- ❖ Cung cấp các ví dụ và các **mẫu** truyền thông để tiết kiệm thời gian và tiền bạc.
- ❖ Các công ty có thể phát triển mẫu truyền thông riêng của họ, dùng của các công ty bên ngoài, hoặc dùng các mẫu trong sách giáo khoa.
- ❖ Nghiên cứu cho thấy rằng các công ty giỏi về quản trị dự án dùng các mẫu truyền thông rất hiệu quả.





# Báo cáo tiến độ tháng

## I. Hoàn tất Tháng giêng (hay một tháng nào đó phù hợp)

- Mô tả những hoàn tất quan trọng nhất. Liên hệ Sơ đồ Gantt.
- Mô tả những hoàn tất quan trọng khác, mỗi hoàn tất trong một mục. Nếu các vấn đề đã giải quyết rồi trong tháng trước, liệt kê ra coi như đã hoàn tất.

## II. Lập Kế hoạch cho Tháng 2 (hay tháng sau đó).

- Mô tả những việc quan trọng nhất phải hoàn tất trong tháng sau. Liên hệ Sơ đồ Gantt một lần nữa.
- Mô tả các hoàn tất quan trọng khác, mỗi hoàn tất trong một mục.

## III. Các Vấn đề. Liệt kê ngắn gọn những vấn đề quan trọng nổi lên hay là vẫn còn là quan trọng.

## IV. Các thay đổi trong Dự án (Thời điểm & mô tả). Liệt kê bất cứ những thay đổi nào được yêu cầu cho dự án. Bao gồm cả thời điểm thay đổi và mô tả ngắn gọn.



# Phác thảo báo cáo cuối cùng về dự án

I. Trang bìa.

II. Mục lục và Toát yếu cho Lãnh đạo (nếu là Báo cáo)

III. Nhu cầu cho Dự án.

IV. Mô tả dự án và thư đồng ý thỏa thuận kết quả tổng hợp của dự án.

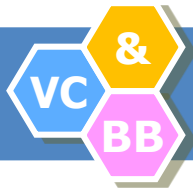
V. Và các Lý do Thành công hay Thất bại.

VI. Các Công cụ QL dự án & Kỹ thuật được dùng & Thẩm định tương ứng

VII. Nhóm Phụ trách Dự án & các Nhận định tương lai.

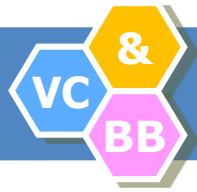
VIII. Sơ đồ Gantt chung kết cho Dự án.

IX. Các Tài liệu (Đính ) kèm theo các Kết xuất.



# Các tài liệu cuối cùng của dự án

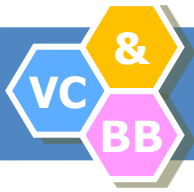
- |   |
|---|
| I. Mô tả dự án.   |
| II. Đề xuất Dự án & Sao lưu các Dữ liệu.  |
| III. Thông tin gốc & xét lại về Hợp đồng & Tư liệu khách hàng chấp thuận.   |
| IV. Các Kế hoạch Dự án gốc & xét lại với các lịch biểu<br>(WBS, sơ đồ Gantt, sơ đồ mạng lưới,...)                                     |
| V. Tư liệu về Thiết kế.   |
| VI. Báo cáo cuối cùng (chung cuộc)về Dự án.   |
| VII. Các Kết xuất như là cần thiết phù hợp.   |
| VIII. Các Báo cáo về Kiểm toán.   |
| IX. Các Báo cáo về các Bài học thu hoạch được.  |
| X. Các Bản sao của một báo cáotrạng thái, biên bản cuộc họp,<br>các chỉ thị về thay đổi, và các bản chấp bút và truyền thông điện tử. |



# Báo cáo về các bài học kinh nghiệm

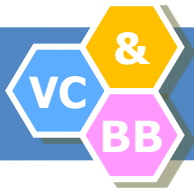
Sau hai tuần hay sau sự kiện quan trọng, viết bài báo ngắn gọn mô tả những gì đã xảy ra và cảm nghĩ của bạn. Cuối bài, viết 2-3 trang mô tả bài học rút ra từ nhóm dự án của bạn. Trả lời các câu hỏi sau đây:

- Vai trò và trách nhiệm trong nhóm đã được quyết định thế nào?
- Bạn Thích/không thích cái gì trong dự án.
- Bạn đã học gì về QL dự án – Về bạn khi làm dự án nhóm.
- Bạn đã học gì về cách làm việc tập thể và về bạn khi làm dự án nhóm.
- Bạn có ý làm khác thế không? Bạn sẽ nhớ kinh nghiệm này để làm cho dự án tiếp theo không?



# Phát triển hạ tầng truyền thông

- ❖ Các công cụ gồm e-mail, phần mềm quản lý dự án, phần mềm làm việc theo nhóm, máy fax, điện thoại, hệ hội nghị từ xa (teleconferencing), hệ quản lý tài liệu, và các phần mềm soạn thảo văn bản.
- ❖ Các kỹ thuật gồm hướng dẫn và các mẫu báo cáo, các luật và thủ tục hội họp, qui trình quyết định, các tiếp cận giải quyết vấn đề, giải quyết xung đột và kỹ thuật đàm phán.
- ❖ Các nguyên lý gồm đối thoại mở đạo đức làm việc được thừa nhận.



# Hỏi và giải đáp

Let's  
discuss!!!

