

ĐẠI HỌC CÔNG NGHỆ THÔNG TIN KHOA HỆ THỐNG THÔNG TIN

CHƯƠNG 10 QUẢN LÝ TRUYỀN THÔNG



GV: ThS. Hồ Trần Nhật Thủy

Nội dung



- 1. Giới thiệu
- 2. Qui trình quản lý truyền thông
- 3. Cải tiến truyền thông

1. Giới thiệu



Truyền thông là gì?

Truyền thông là quá trình chia sẻ, trao đổi thông tin hai chiều từ đối tượng này sang đối tượng khác.



1. Giới thiệu (tt)



• Tầm quan trọng của truyền thông:

- Nhiều chuyên gia cho rằng thất bại về truyền thông là mối đe dọa lớn nhất đến sự thành công của dự án.
- Những nhà chuyên môn về CNTT thường không phải là nhà truyền thông tốt.
- Kỹ năng truyền thông là yếu tố quan trọng để thăng tiến trong nghề nghiệp.
- Truyền thông không tốt sẽ gây ra hiểu lầm.

1. Giới thiệu (tt)



 Mục tiêu: Đảm bảo việc tạo, thu thập, phố biến, lưu trữ và xử lý thông tin dự án kịp thời và thích hợp.

- Qui trình quản lý truyền thông:
 - Lập kế hoạch quản lý truyền thông
 - Quản lý truyền thông
 - Kiểm soát truyền thông

Nội dung



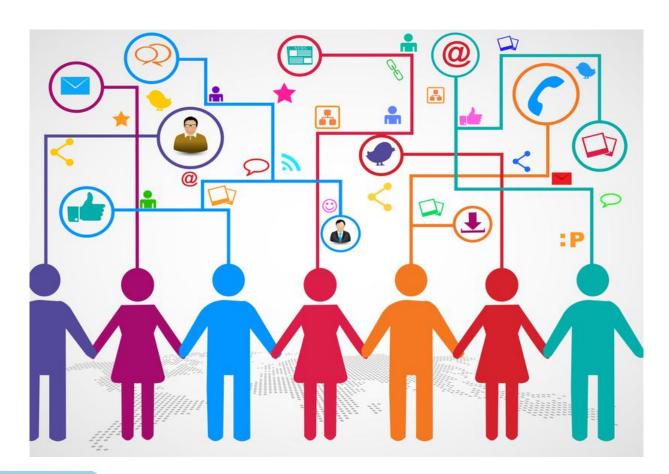
- 1. Giới thiệu
- 2. Qui trình quản lý truyền thông
- 3. Cải tiến truyền thông

Truyền thông hiệu quả





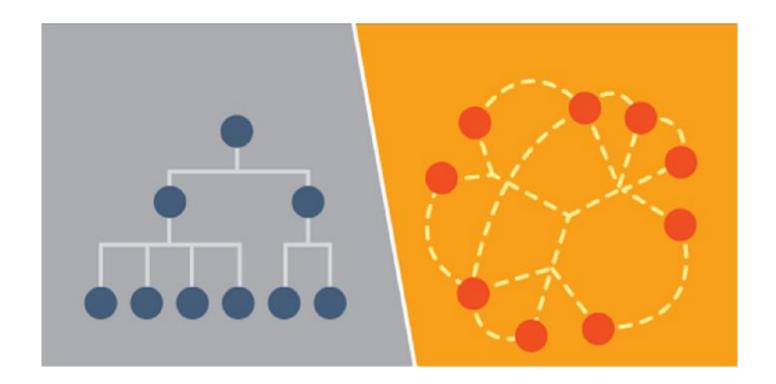
 Tập trung vào nhu cầu truyền thông của nhóm và cá nhân.







 Dùng các phương thức truyền thông trang trọng hay thân mật.







Cung cấp thông tin quan trọng kịp thời và hiệu quả









Cách truyền thông tin xấu





Cách truyền thông tin xấu

Dear Mom and Dad, or should I say Grandma & Grandpa,

Yes, I am pregnant. No, I'm not married yet since Larry, my boyfriend, is out of a job. Larry's employers just don't seem to appreciate the skills he has learned since he quit high school. Larry looks much younger than you, Dad, even though he is three years older. I'm quitting college and getting a job so we can get an apartment before the baby is born. I found a beautiful apartment above a 24-hour auto repair garage with good insulation so the exhaust fumes and noise won't bother us.

I'm very happy. I thought you would be too.

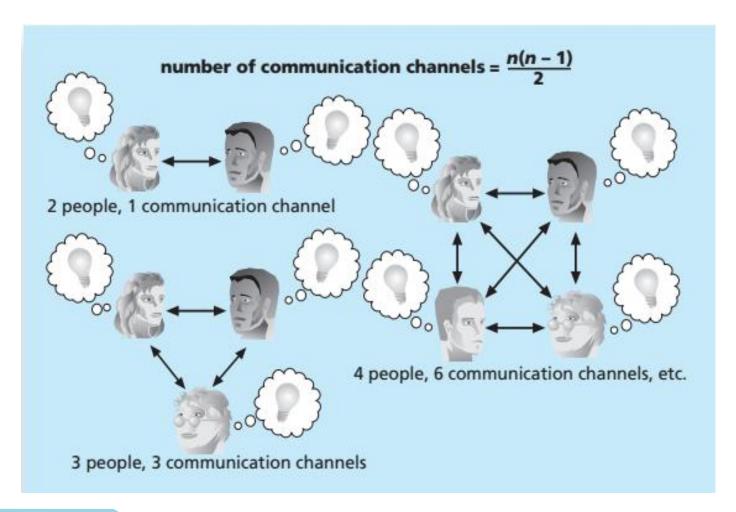
Love, Ashley

P.S. There is no Larry. I'm not pregnant. I'm not getting married. I'm not quitting school, but I am getting a "D" in Chemistry. I just wanted you to have some perspective.

Truyền thông hiệu quả



Xác định số kênh truyền thông



2.1 Lập kế hoạch quản lý truyền thông



- Bao gồm việc xác định nhu cầu thông tin và truyền thông của các bên liên quan
 - Yêu cầu thông tin của các bên liên quan
 - Định dạng, nội dung và mức độ chi tiết của thông tin được truyền đạt
 - Ai sẽ nhận được thông tin và ai sẽ cung cấp
 - Các phương pháp hoặc công nghệ để truyền đạt thông tin
 - Tần suất truyền thông
 - Thủ tục để giải quyết các vấn đề
 - Các thủ tục sửa đổi để cập nhật kế hoạch quản lý truyền thông
 - Bảng chú giải thuật ngữ phổ biến

2.1 Lập kế hoạch quản lý truyền thông (tt)







 Quan trọng: biết loại thông tin nào sẽ được phân phối cho các bên có liên quan, tránh lãng phí thời gian, tiền bạc.



Who needs what information?









When do they need the information?



In what modality is the information needed?



Who will provide the information?

2.1 Lập kế hoạch quản lý truyền thông (tt)







Ví dụ phân tích nhu cầu truyền thông của các bên

Stakeholders	Document Name	Document Format	Contact Person	Due	
Customer management	Monthly status Hard copy report 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 implementa- tion plan	E-mail	Najwa Gates	June 1	

2.2 Quản lý truyền thông



- Cung cấp thông tin cho đúng người vào đúng thời điểm và định dạng thích hợp cũng quan trọng như tạo thông tin.
- Các vấn đề cần xem xét:
 - Sử dụng công nghệ để cải thiện việc tạo và phân phối thông tin
 - Chọn phương thức và phương tiện truyền thông
 - Báo cáo hiệu suất

Phương thức và phương tiện truyền thông



Có 3 phương thức truyền thông phổ biến:

Interactive

 Hai hoặc nhiều người tương tác để trao đổi thông tin.

Push

 Thông tin được đẩy đến người nhận không theo yêu cầu của họ.

Pull

 Thông tin được gửi đến người nhận theo yêu cầu của họ.

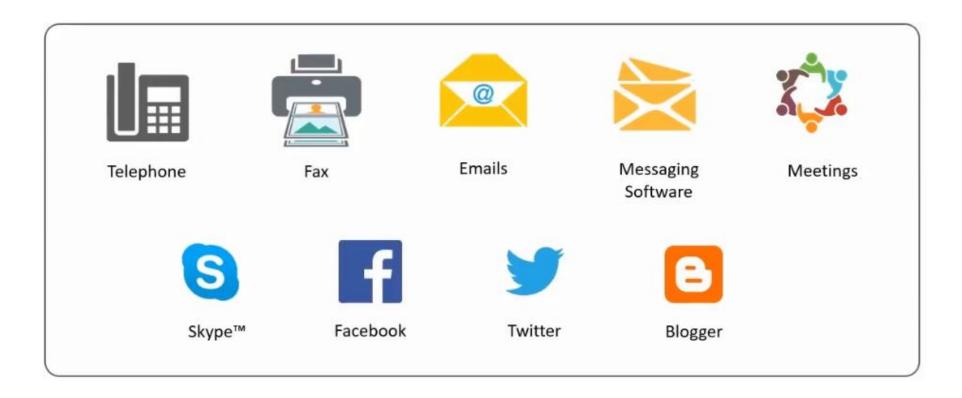
Phương thức và phương tiện truyền thông (tt)







Các phương tiện truyền thông



Phương thức và phương tiện truyền thông (tt)







Các phương tiện truyền thông

How Well Medium Is Suited to:	Hard Copy	Phone Call	Voice Mail	E-mail	Meeting	Web Site
Assessing commitment	3	2	3	3	1	3
Building consensus	3	2	3	3	1	3
Mediating a conflict	3	2	3	3	1	3
Resolving a misunderstanding	3	1	3	3	2	3
Addressing negative behavior	3	2	3	2	1	3
Expressing support or appreciation	1	2	2	1	2	3
Encouraging creative thinking	2	3	3	1	3	3
Making an ironic statement	3	2	2	3	1	3
Conveying a reference document	1	3	3	3	3	2
Reinforcing one's authority	1	2	3	3	1	1
Providing a permanent record	1	3	3	1	3	3
Maintaining confidentiality	2	1	2	3	1	3
Conveying simple information	3	1	1	1	2	3
Asking an informational question	3	1	1	1	3	3
Making a simple request	3	1	1	1	3	3
Giving complex instructions	3	3	2	2	1	2
Addressing many people	2	3 or 1*	2	2	3	1

Báo cáo hiệu suất



- Cung cấp cho stakeholders thông tin về việc sử dụng tài nguyên để thực hiện mục tiêu dự án.
- Báo cáo trạng thái (Status report): mô tả trạng thái của dự án tại một thời điểm cụ thể về phạm vi, thời gian, chi phí.
- Báo cáo tiến độ (Progress report): mô tả những gì nhóm đã hoàn thành trong một khoảng thời gian nhất định.
- Dự đoán tình trạng và tiến độ dự án trong tương lai.

2.3 Kiểm soát truyền thông



- Đảm bảo luồng thông tin tối ưu trong toàn bộ thời gian phát triển dự án
- Sử dụng các hệ thống báo cáo, cuộc họp để đánh giá hoạt động truyền thông, yêu cầu thay đổi qui trình nếu có vấn đề.
- Đầu ra: thông tin hiệu quả công việc, yêu cầu thay đổi, cập nhật tài liệu dự án, cập nhật qui trình tổ chức.

Nội dung



- 1. Giới thiệu
- 2. Qui trình quản lý truyền thông
- 3. Cải tiến truyền thông



- Phát triển kỹ năng truyền thông tốt hơn
- Thực hiện các cuộc họp hiệu quả
- Sử dụng email, tin nhắn, văn bản và các công cụ hiệu quả
- Dùng các mẫu trong truyền thông dự án



Phát triển kỹ năng truyền thông

- Các công ty thường không chú ý đến tầm quan trọng của phát triển kỹ năng truyền thông.
- 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.
- Lãnh đạo phải đi đầu trong cải tiến truyền thông.



Họp hiệu quả:

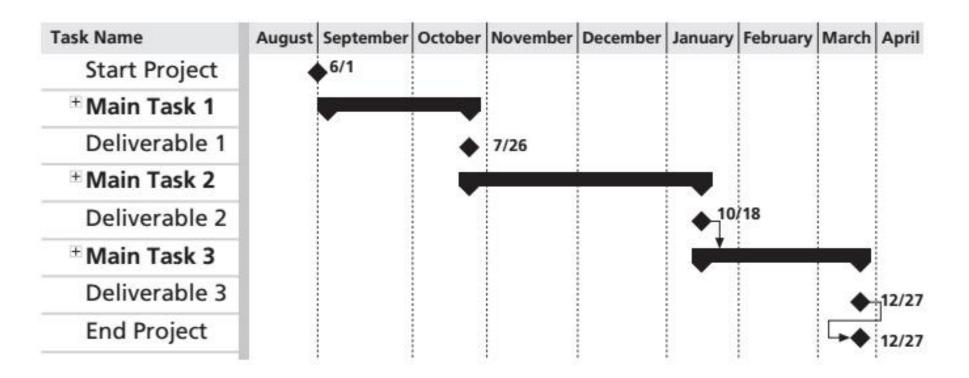
- Xác định có thể tránh cuộc họp không
- Xác định mục đích và kết quả dự kiến cuộc họp
- Xác định ai nên tham gia cuộc họp
- Cung cấp chương trình họp cho những người tham gia
- Chuẩn bị tài liệu trước
- Tiến hành cuộc họp một cách chuyên nghiệp
- Đặt ra quy tắc cơ bản cho cuộc họp
- Xây dựng mối quan hệ



- Sử dụng email và các công cụ giao tiếp điện tử hiệu quả:
 - Thông tin được gửi qua email, tin nhắn, công cụ khác phải phù hợp.
 - Bảo đảm gửi email đến đúng người.
 - Giới hạn nội dung cho 1 chủ đề chính, càng rõ ràng và súc tích càng tốt, kiểm tra lỗi chính tả.
 - Giới hạn số lượng và kích thước các tập tin đính kèm.
 - Xóa các email không cần thiết,
 - Trả lời các email nhanh nhất có thể.
 - Tổ chức lưu trữ email một cách thích hợp.
 - Tìm hiểu cách sử dụng các tính năng hữu ích của công cụ.



- Dùng các mẫu (template) trong truyền thông dự án
 - Ví dụ: template mô tả dự án





- Dùng các mẫu (template) trong truyền thông dự án
 - Ví dụ: template báo cáo tiến độ mỗi tháng
 - I. Accomplishments for January (or appropriate month):
 - Describe most important accomplishments. Relate them to project's Gantt chart.
 - Describe other important accomplishments, one bullet for each. If any issues were resolved from the previous month, list them as accomplishments.
 - II. Plans for February (or following month):
 - Describe most important items to accomplish in the next month. Again, relate them to project's Gantt chart.
 - Describe other important items to accomplish, one bullet for each.
 - III. Issues: Briefly list important issues that surfaced or are still important. Managers hate surprises and want to help the project succeed, so be sure to list issues.
 - IV. Project Changes (Dates and Description): List any approved or requested changes to the project. Include the date of the change and a brief description.



- Dùng các mẫu (template) trong truyền thông dự án
 - Ví dụ: template tài liệu dự án cuối cùng
 - I. Project description
 - II. Project proposal and backup data (request for proposal, statement of work, proposal correspondence, and so on)
 - III. Original and revised contract information and client acceptance documents
 - IV. Original and revised project plans and schedules (WBS, Gantt charts and network diagrams, cost estimates, communications management plan, etc.)
 - V. Design documents
 - VI. Final project report
 - VII. Deliverables, as appropriate
 - VIII. Audit reports
 - IX. Lessons-learned reports
 - X. Copies of all status reports, meeting minutes, change notices, and other written and electronic communications