

 HOA SEN UNIVERSITY  
not-for-profit

**CHƯƠNG 4**  
**THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG TRONG**  
**DOANH NGHIỆP**

Live as one should, study as one must and see oneself as part of the world

---

---

---

---

---

---

---

---

 HOA SEN UNIVERSITY  
not-for-profit



Live as one should, study as one must and see oneself as part of the world

---

---

---


---

---

---

---

---

 HOA SEN UNIVERSITY  
not-for-profit

**Khái niệm thông tin**

- Có nhiều khái niệm khác nhau, tùy thuộc vào từng lĩnh vực nghiên cứu, mà đưa ra những định nghĩa khác nhau và giới hạn khái niệm nhằm phục vụ mục đích nghiên cứu
- Trong doanh nghiệp:  
*Thông tin là những tín hiệu được thu nhận, được hiểu và được đánh giá là có ích cho việc ra quyết định*

Live as one should, study as one must and see oneself as part of the world

---

---

---

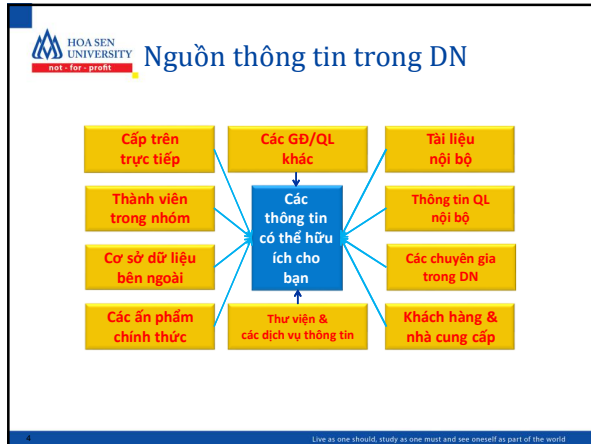
---

---

---

---

---




---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**HOA SEN UNIVERSITY**  
not-for-profit

### Vai trò của thông tin trong DN

- Thông tin đóng vai trò quyết định trong sự thành bại của doanh nghiệp
  - Thông tin là cơ sở quan trọng để tổ chức, quản lý và điều hành, điều chỉnh trong quá trình quản lý
  - Thông tin giúp người lãnh đạo xây dựng chiến lược, kế hoạch một cách đúng đắn => Thông tin là nhu cầu không thể thiếu
- Công đoạn thông tin: thu thập → xử lý thông tin → đưa ra thông tin mới (các quyết định)

Live as one should, study as one must and see oneself as part of the world

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**HOA SEN UNIVERSITY**  
not-for-profit

- Thông tin là tài sản quan trọng đối với các tổ chức, DN
  - Là nguồn lực then chốt trong tổ chức, DN cùng các nguồn lực khác
  - Quản trị hiệu quả **nguồn thông tin** và **hệ thống thông tin** của một tổ chức, nhà QT có thể:
    - Tăng thêm giá trị cho các dịch vụ cung cấp tới khách hàng
    - Nhanh chóng xử lý công việc được giao
    - Giải quyết công việc khoa học và hiệu quả
    - Giảm thiểu rủi ro trong hoạt động
    - Giảm chi phí trong quá trình hoạt động và cung cấp dịch vụ
    - Đổi mới quá trình hoạt động trong nội bộ và cung cấp dịch vụ cho bên ngoài

Live as one should, study as one must and see oneself as part of the world

---

---

---

---

---

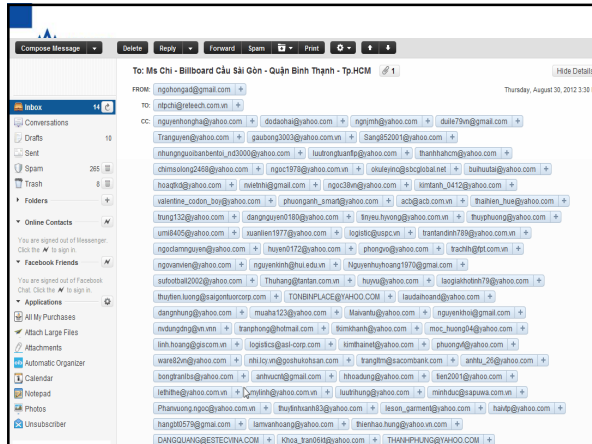
---

---

---

---

---




---

---

---

---

---


---

---

---


---

---



## Yêu cầu về thông tin

- Thông tin phải đúng
- Thông tin phải đủ
- Thông tin phải kịp thời
- Thông tin phải có tính pháp lý
- Thông tin phải có tính bảo mật



Live as one should, study as one must and see oneself as part of the world.

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---



## Những thông tin cần thiết cho lãnh đạo

- **Thông tin nội bộ:** những số liệu, thông tin về cung ứng vật tư, về tình hình sản xuất kinh doanh, các tình hình khác, ...
- **Thông tin chỉ đạo:** các loại văn bản pháp quy, pháp luật
- **Thông tin khoa học kỹ thuật công nghệ và kinh tế:** là những thông tin **cuối cùng** về các thành tựu khoa học kỹ thuật và kinh tế
- **Thông tin quản lý:** gồm thông tin kỹ thuật và thông tin phản hồi

Live as one should, study as one must and see oneself as part of the world.

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**Thu thập** với việc tổ chức quá trình thông tin

- Phải hiểu rõ nhiệm vụ của cơ quan, của thủ trưởng
- Phán đoán chính xác về nhu cầu thông tin của thủ trưởng
- Đánh giá được ý nghĩa của những thông tin đã thu thập và xử lý
- Nắm vững những luồng thông tin nội bộ để khai thác và xử lý
- Phải có khả năng phát hiện, thu thập những thông tin cần thiết

---

---

---

---

---

---

---

---

**Phương pháp thu thập và xử lý thông tin**

<p><b>Thu thập</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Quan sát trực tiếp;</li> <li>• Thăm dò dư luận;</li> <li>• Thu thập tại bàn;</li> <li>• Thu thập tại hiện trường;</li> <li>• Mua bán thông tin;</li> <li>• Sử dụng tình báo.</li> </ul>	<p><b>Xử lý</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Làm cô đọng;</li> <li>• So sánh;</li> <li>• Tổng hợp;</li> <li>• Thống kê, xác suất</li> <li>• Giám định</li> </ul>
---	--

---

---

---

---

---

---

---

---

**Communication**



**TRUYỀN THÔNG**

---

---

---

---

---

---

---

---

**HOA SEN UNIVERSITY**  
not-for-profit

- Các yếu tố của quá trình giao tiếp.
- Các dòng chảy của thông tin.
- Truyền thông trong nhóm (nhỏ / lớn)
- Giao tiếp phi ngôn ngữ. (B) Các rào cản để giao tiếp hiệu quả. (C) Phát triển các kỹ năng nghe.
- Áp dụng quy trình thông tin liên lạc

13 10/24/2016 Live as one should, study as one must and see oneself as part of the world

---

---

---

---

---

---

---

---

**HOA SEN UNIVERSITY**  
not-for-profit

## 1. Các khái niệm

- Truyền thông:

Vai trò của truyền thông trong DN:

1. Cung cấp thông tin cần thiết để ra quyết định
2. Kiểm soát hành vi.
3. Tạo động lực.
4. Biểu lộ tình cảm.

14 10/24/2016 Live as one should, study as one must and see oneself as part of the world

---

---

---

---

---

---

---

---

**HOA SEN UNIVERSITY**  
not-for-profit

## 2. Sơ đồ truyền thông

16 10/24/2016 Live as one should, study as one must and see oneself as part of the world

---

---

---

---

---

---

---

---

**HOA SEN UNIVERSITY**  
not-for-profit

## 2. Sơ đồ truyền thông (tt)

- **Người gửi (Sender)**
  - cá nhân, nhóm, hoặc tổ chức có nhu cầu truyền thông điệp đến với người khác hoặc nhóm khác
- **Mã hóa (Encoding)**
  - chuyển đổi ý tưởng của thông điệp bằng mã hóa hoặc ngôn ngữ để người nhận có thể hiểu được
- **Thông điệp (Message)**
  - Là kết quả của quá trình mã hóa
  - Có thể ẩn chứa nhiều nội dung ẩn (VD: cảm xúc)
  - Cần có phương tiện truyền thông phù hợp

16 10/24/2016 Live as one should, study as one must and see oneself as part of the world

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**HOA SEN UNIVERSITY**  
not-for-profit

- Lựa chọn phương tiện truyền thông / kênh truyền thông phụ thuộc vào bản chất của thông điệp, mục đích, đối tượng, thời gian, không gian và sự phức tạp của vấn đề / tình huống ...
- Có 02 kênh truyền thông
  - Chính thức:
    - theo chuỗi mệnh lệnh được xác định bởi quyền hạn trong tổ chức
    - truyền tải thông điệp có liên quan đến các hoạt động chuyên môn của các thành viên trong tổ chức
  - Không chính thức:
    - là kênh tự phát được sử dụng để truyền tải thông điệp cá nhân hoặc xã hội trong tổ chức.

17 10/24/2016 Live as one should, study as one must and see oneself as part of the world

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**HOA SEN UNIVERSITY**  
not-for-profit

## Sự phong phú thông tin

Formal reports, bulletins    Prerecorded speeches    Online discussion groups, groupware    Live speeches    Videoconferences

Low channel richness    High channel richness

Memos, letters    Electronic mail    Voice mail    Telephone conversations    Face-to-Face conversations

Routine    Nonroutine

Khả năng truyền tải thông tin của các kênh truyền thông

18 10/24/2016 Live as one should, study as one must and see oneself as part of the world

---

---

---

---

---


---

---

---

---

---

 **Phương tiện truyền thông**

Medium	Information Richness	Data Capacity
Face-to-face discussion	Highest	Lowest
Telephone	High	Low
Electronic mail	Moderate	Moderate
Individualized letter	Moderate	Moderate
Personalized note or memo	Moderate	Moderate
Formal written report	Low	High
Flyer or bulletin	Low	High
Formal numeric report	Lowest	Highest

19 10/24/2016 Live as one should, study as one must and see oneself as part of the world.

---

---

---

---

---

---

---


---

---

---

---

---

 **Giải mã (Decoding)**  
 – bao gồm các khía cạnh diễn giải / phiên dịch bằng lời nói, hình ảnh ... của một thông điệp thành một dạng / hình thức có ý nghĩa cho người nhận

**Tạo ý nghĩa (Creating meaning)**  
 – Người nhận tạo ra ý nghĩa trong đầu

**Phản hồi (Feedback)**  
 – là sự phản ứng của người nhận đối với thông điệp của người gửi.  
 – sự phản hồi thường cho phép đánh giá về những gì người khác đã nói hay làm.  
 – Phản hồi 360 độ (360-degree feedback)

20 10/24/2016 Live as one should, study as one must and see oneself as part of the world.

---

---

---

---

---

---

---


---

---

---

---

---

 **Để phản hồi hiệu quả mang tính xây dựng cần:**

- Trực tiếp và có tính xây dựng (mang thông tin hữu ích)
- Phải cụ thể, sử dụng các ví dụ rõ ràng
- Đúng thời điểm (khi người nhận là sẵn sàng nhất để chấp nhận)
- Chính xác (kiểm tra tính hợp lệ với người khác).
- Tập trung vào những điều mà người nhận có thể kiểm soát.
- Giới hạn số lượng phản hồi nhận tại cùng một thời điểm.

21 10/24/2016 Live as one should, study as one must and see oneself as part of the world.

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**HOA SEN UNIVERSITY**  
not-for-profit

- **Nhiều (Noise):** đề cập đến sự phá vỡ và cản trở việc truyền thông thông điệp. Bao gồm:
  - Môi trường vật lý
  - Sự khác biệt về ngôn ngữ, văn hóa,...
  - Ý nghĩa không rõ ràng, quá trình mã hóa bị lỗi (ngôn từ không chính xác, từ địa phương ...)
  - Kênh truyền thông hoạt động không hiệu quả
  - Tâm lý của người gửi và người nhận

22 10/24/2016 Live as one should, study as one must and see oneself as part of the world

---

---

---

---

---

---

---

---

**HOA SEN UNIVERSITY**  
not-for-profit

### Kênh truyền thông trong DN

23 10/24/2016 Live as one should, study as one must and see oneself as part of the world

---

---

---

---

---

---

---

---

**HOA SEN UNIVERSITY**  
not-for-profit

- **Truyền thông trong tổ chức**
  - Truyền đạt và trao đổi thông tin trong tổ chức bằng các quy trình cụ thể
- **Dòng chảy thông tin:**
  - Thông qua cơ cấu chính thức và không chính thức
  - Kênh từ trên xuống, kênh từ dưới lên và kênh ngang

24 10/24/2016 Live as one should, study as one must and see oneself as part of the world

---

---

---

---


---

---

---

---



 **Kênh từ trên xuống**

- Liên quan đến tất cả các cách thức chuyển thông điệp từ nhà quản trị xuống nhân viên

**Kênh từ trên xuống (Top-down)**

- **Nhà quản trị HCVP sử dụng:**
  1. Thông báo cho cấp dưới.
  2. Hướng dẫn công việc liên quan
  3. Cung cấp thông tin phản hồi với cấp dưới liên quan đến hiệu suất công việc của họ.

26 10/24/2016 Live as one should, study as one must and see oneself as part of the world

---

---

---

---

---


---

---

---

---

---

 **Kênh từ trên xuống (tt)**

- Các yếu tố cần xem xét khi chọn lựa kênh từ trên xuống
  - Lưu trữ
    - Nếu yêu cầu biên bản, sử dụng bằng văn bản hoặc thông tin điện tử
  - Tính cấp thiết
    - Bảng miêng hoặc thiết bị điện tử
  - Cần bằng chứng về sự hiểu biết hay thông tin phản hồi
    - Bảng miêng, trao đổi trực tiếp hay qua điện thoại
  - Hình thức
    - Viết

26 10/24/2016 Live as one should, study as one must and see oneself as part of the world

---

---

---

---

---


---

---

---

---

---

 **Kênh từ trên xuống (tt)**

Các yếu tố ảnh hưởng đến sự thành công của kênh giao tiếp từ trên xuống:

1. Chọn kênh truyền thông phù hợp
2. Thời gian và sự rõ ràng của thông điệp
3. Thái độ của những người tham gia vào quá trình giao tiếp

27 10/24/2016 Live as one should, study as one must and see oneself as part of the world

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**HOA SEN UNIVERSITY**  
not-for-profit

### Kênh từ trên xuống (tt)

- Bảng thông báo (Bulletin boards)
- Tờ rơi (Pamphlets)
- Hội nghị (Conferences)
- Phỏng vấn (Interviews)
- Tin đồn (Grapevine)
- Hệ thống âm thanh công cộng (Public Address)
- Bài phát biểu (Speech)
- Báo cáo thường niên (Annual reports)
- Áp phích (Posters)
- **Email**
- **Họp nhóm**

28 10/24/2016 Live as one should, study as one must and see oneself as part of the world.

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**HOA SEN UNIVERSITY**  
not-for-profit

### Kênh từ trên xuống (tt)

Level	Percentage	Loss
Board	100%	0% Loss
Vice presidents	63%	37% Loss
General managers	56%	44% Loss
Plant managers	40%	60% Loss
Supervisors	30%	70% Loss
Workers	20%	80% Loss

29 10/24/2016 Live as one should, study as one must and see oneself as part of the world.

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**HOA SEN UNIVERSITY**  
not-for-profit

### Kênh từ trên xuống (tt)

<p><b>Ưu điểm</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tính kỷ luật</li> <li>• Tính hiệu quả để đạt mục tiêu</li> <li>• Kiểm soát và đo lường</li> <li>• Ủy quyền dễ dàng</li> <li>• Thiết lập mối quan hệ</li> </ul>	<p><b>Nhược điểm</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sự bóp méo thông tin</li> <li>• Thiếu thông tin phản hồi</li> <li>• Tốn thời gian</li> <li>• Tác động tiêu cực đến tinh thần nhân viên</li> <li>• Không tạo động lực</li> <li>• Thiếu giải thích</li> </ul>
---	---

30 10/24/2016 Live as one should, study as one must and see oneself as part of the world.

---

---

---

---

---

---

---

---


---

---

**HOA SEN UNIVERSITY**  
not-for-profit

## Kênh từ dưới lên

- Là tất cả cách thức mà nhân viên sử dụng để chuyển thông điệp (cảm xúc, ý tưởng, nguyện vọng và thái độ) đến giới quản trị.
- Các yếu tố ảnh hưởng đến sự thành công của kênh:
  - Bản chất của mối quan hệ giữa cấp dưới và cấp trên.
  - Khả năng trình bày thông điệp của cấp dưới
  - Mức độ tích cực hay tiêu cực của thông điệp
  - Tính kịp thời của thông điệp
  - Tính hữu ích của thông điệp



31 10/24/2016 Live as one should, study as one must and see oneself as part of the world

---

---

---

---

---

---

---

---

**HOA SEN UNIVERSITY**  
not-for-profit

## Kênh từ dưới lên (tt)

- Ví dụ:
  - Thông tin về công việc của một NV nào đó
  - Các vấn đề liên quan đến công việc
  - Chính sách, thủ tục, quy trình của tổ chức
  - Đề nghị cải tiến

32 10/24/2016 Live as one should, study as one must and see oneself as part of the world

---

---

---

---

---

---

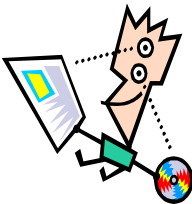
---

---

**HOA SEN UNIVERSITY**  
not-for-profit

## Kênh từ dưới lên (tt)

- Biện pháp khuyến khích truyền thông của kênh:
  - Hoạt động xã hội
  - Ấn phẩm
  - Hội họp
  - Đánh giá hiệu quả
  - Khảo sát thái độ
  - Hệ thống góp ý/ gợi ý
  - “Chính sách mở cửa”



33 10/24/2016 Live as one should, study as one must and see oneself as part of the world

---

---

---

---

---

---

---

---

**HOA SEN UNIVERSITY**  
not-for-profit

## Kênh từ dưới lên (tt)

**Ưu điểm**

- Tăng tính phản hồi
- Mang tính xây dựng
- Giúp ra quyết định
- Tin tưởng lẫn nhau
- Thiết lập mối quan hệ
- Tạo động lực
- Tăng cường phối hợp

**Nhược điểm**

- Sự miễn cưỡng
- Thái độ không hợp tác
- Thông tin bị bóp méo (một cách cố tình)
- Xu hướng vượt cấp
- Sự trì hoãn

34 10/24/2016 Live as one should, study as one must and see oneself as part of the world

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**HOA SEN UNIVERSITY**  
not-for-profit

## Kênh ngang

- là tất cả các phương tiện được sử dụng để chuyển và nhận thông điệp bằng các mối quan hệ giữa các bộ phận trong tổ chức

Manager Production

↔

Manager production

Junior officer marketing

↔

Junior officer production

35 10/24/2016 Live as one should, study as one must and see oneself as part of the world

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**HOA SEN UNIVERSITY**  
not-for-profit

## Kênh ngang (tt)

- Chức năng:
  - Nhu cầu giao tiếp xã hội
  - Giúp nhân viên và các phòng ban phối hợp các hoạt động với nhau.
  - Giúp người khác hiểu rõ hơn về trách nhiệm cá nhân và phòng ban.
  - Giúp cá nhân giải quyết những vấn đề riêng của họ trước khi những người khác phải tham gia.

36 10/24/2016 Live as one should, study as one must and see oneself as part of the world

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**HOA SEN UNIVERSITY**  
not-for-profit

## Kênh ngang (tt)

• Lý do mọi người tham gia vào các nhóm nhỏ:

AN TOÀN

SỨC MẠNH CỦA SỐ ĐỒNG

HỖ TRỢ TINH THẦN

SẴN SÀNG TIẾP NHẬN LỜI KHUYÊN

37 10/24/2016 Live as one should, study as one must and see oneself as part of the world

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**HOA SEN UNIVERSITY**  
not-for-profit

## Kênh ngang (tt)

**Ưu điểm**

- Hiểu biết tốt hơn
- Sự phối hợp
- Tăng năng suất
- Thực hiện tốt hơn các quyết định
- Tạo động lực
- Tạo sự thân mật
- Tinh thần làm việc
- Teamwork
- Sự hài lòng trong công việc

**Nhược điểm**

- Thiếu sự kiểm soát
- Thường xảy ra xung đột
- Tốn thời gian
- Thiếu kỷ luật

38 10/24/2016 Live as one should, study as one must and see oneself as part of the world

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**HOA SEN UNIVERSITY**  
not-for-profit

## Hình thức truyền thông trong nhóm nhỏ

**Chain**

**Wheel**

**All channel**

Live as one should, study as one must and see oneself as part of the world

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

 **Đặc điểm của truyền thông trong nhóm nhỏ**

Tiêu chí	Chain	Wheel	All Channel
Tốc độ	Trung bình	Nhanh	Nhanh
Độ chính xác	Cao	Cao	Trung bình
Vai trò lãnh đạo	Trung bình	Cao	Không có
Sự thỏa mãn của TV	Trung bình	Thấp	Cao

Live as one should, study as one must and see oneself as part of the world

---

---

---

---

---

---

---


---

---

---

---

---

 **Tin đồn (The Grapevine)**

- Là kênh truyền thông:
  - không chính thức
  - mức độ nhanh và chính xác đáng ngạc nhiên (theo cảm nhận của hầu hết nhân viên)
- Phần lớn được sử dụng để phục vụ lợi ích riêng của người sử dụng nó
  - Nhà quản trị sử dụng tin đồn nhằm để đánh giá phản ứng của nhân viên đối với các đề xuất thay đổi
- Là kết quả từ:
  - Mong muốn biết thông tin quan trọng
  - Các tình huống/ điều kiện mơ hồ
  - Các tình huống/ điều kiện gây ra sự lo lắng

41 10/24/2016 Live as one should, study as one must and see oneself as part of the world

---

---

---

---

---

---

---


---

---

---

---

---

 **Tin đồn (tt)**

- Một số gợi ý nhằm giảm thiểu hậu quả của tin đồn:
  - Công bố thời gian biểu cho việc ra quyết định quan trọng.
  - Giải thích các quyết định và hành vi mâu thuẫn hoặc bí mật.
  - Nhấn mạnh những ưu/nhược điểm của các quyết định hiện tại và kế hoạch tương lai.
  - Công khai thảo luận về trường hợp khả năng xấu nhất khả.

42 10/24/2016 Live as one should, study as one must and see oneself as part of the world

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

HOA SEN UNIVERSITY  
not-for-profit

**PHƯƠNG TIỆN TRUYỀN THÔNG**

43 10/24/2016 Live as one should, study as one must and see oneself as part of the world

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

HOA SEN UNIVERSITY  
not-for-profit

**Giao tiếp giữa các cá nhân**

- Giao tiếp bằng lời nói
  - Ưu điểm (UĐ): Nhanh và phản hồi.
  - Nhược điểm (NĐ): Sự biến dạng của thông điệp.
- Giao tiếp bằng văn bản
  - UĐ: hữu hình và có thể kiểm chứng.
  - NĐ: mất thời gian và thiếu sự phản hồi.
- Giao tiếp phi ngôn ngữ
  - UĐ: hỗ trợ các phương thức giao tiếp khác và cung cấp sự quan sát để nhận biết cảm xúc và tình cảm.
  - NĐ: Hiểu sai về ngôn ngữ cơ thể hoặc cử chỉ ảnh hưởng đến người nhận.

Francisco Hill  
44 10/24/2016 Live as one should, study as one must and see oneself as part of the world

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

HOA SEN UNIVERSITY  
not-for-profit

**Giao tiếp phi ngôn ngữ được thể hiện bởi**

45 10/24/2016 Live as one should, study as one must and see oneself as part of the world

---

---

---

---

---


---

---

---

---

---

 HOA SEN UNIVERSITY  
not-for-profit

- Cận ngôn ngữ (Paralanguage)
  - Các đặc tính ngôn thanh (Vocal characteristic)
    - Cao độ (Pitch)
    - Cường độ (Volumn)
    - Tốc độ (Rate)
    - Phẩm chất ngôn thanh (Vocal quality)
  - Các yếu tố xen ngôn thanh (Vocal interferences/Vocal fillers)
  - Các loại thanh lưu (Types of vocal flow)
  - Im lặng (Silence/Pauses)

46 10/24/2016 Live as one should, study as one must and see oneself as part of the world

---

---

---


---

---

---

---

---

 HOA SEN UNIVERSITY  
not-for-profit

- Ngôn ngữ cơ thể
  - Nhân giao
  - Diện hiện
  - Đặc tính thể chất
  - Cử chỉ và chuyển động thân thể
  - Tư thế
  - Hành vi động chạm

47 10/24/2016 Live as one should, study as one must and see oneself as part of the world

---

---

---


---

---

---

---

---

 HOA SEN UNIVERSITY  
not-for-profit

- Ngoài ra còn có:
  - Ngôn ngữ vật thể (Object language/ Artifacts)
    - Quần áo
    - Đồ trang sức và phụ kiện
    - Trang điểm
    - Nước hoa/ Hương nhân tạo
    - Hoa / Quà tặng ...
  - Ngôn ngữ môi trường (Environmental language)
    - Địa điểm
    - Tính kẻ cận/Khoảng cách đối thoại (Proxemics)
    - Thời gian
    - Hệ thống ánh sáng
    - Màu sắc / Nhiệt độ / Ánh sáng / Độ ẩm / Sự thông thoáng

48 10/24/2016 Live as one should, study as one must and see oneself as part of the world

---

---

---

---

---

---

---

---



 **Ví dụ về tính kề cận (Proxemics)**

Tạo động lực tiếp bằng cách xếp đặt chỗ ngồi

X O Hợp tác	O X Giao tiếp
X Cạnh tranh O	O X O Không giao tiếp

Live as one should, study as one must and see oneself as part of the world

---

---

---

---

---


---

---

---

---

---

 **Ví dụ về giao tiếp phi ngôn ngữ**

Một cô gái gỡ đầu khi đang nói chuyện với một cô gái khác:  
 “ Ở ... bạn trai của tớ thì gia đình cũng ... gọi là ... ờ... kha khá.  
 Được cái Anh ấy cũng ...kiểu ... galang ... tớ muốn gì được nấy.  
 Giày dép, quần áo, vòng nhẫn .... (giơ tay gỡ đầu)... tớ thích là  
 chiều ngay.  
 Bạn hiểu hành động gỡ đầu của cô gái có ý nghĩa gì?

- Ngứa đầu do gàu hoặc .....
- Thói quen cá nhân,
- Một cách khoe khéo những ngón tay hoặc đồ trang sức
- Một cách thể hiện việc đang nghĩ thêm các đồ trang sức khác,
- Một cách che dấu việc nói dối...

50 10/24/2016 Live as one should, study as one must and see oneself as part of the world

---

---

---

---

---


---

---

---

---

---

 **Ví dụ về giao tiếp phi ngôn ngữ**

Một chuyên viên dự án người Mỹ đang ngồi vắt chân lên bàn đọc tài liệu trong văn phòng của mình. Bạn bước vào, anh bạn người Mỹ không thay đổi tư thế, chỉ vào trước ghế trước mặt mời bạn ngồi và trò chuyện sôi nổi. Bạn nghĩ gì về tư thế ngồi của anh ta?

- Tỏ ra thoải mái
- Tỏ ra thái độ trịch thượng
- Có thể anh ta bị đau khớp
- Đang bị tê chân nên chưa kịp rút chân lại

61 10/24/2016 Live as one should, study as one must and see oneself as part of the world

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**HOA SEN UNIVERSITY**  
not-for-profit

## Giao tiếp bằng công nghệ thông tin

- **Thiết bị**
  - Cơ sở dữ liệu
  - Emails
  - Voice mail
  - Fax
  - Thiết bị di động
- **Đặc điểm của giao tiếp bằng CNTT**
  - Tính tức thời, không giới hạn về không gian và thời gian
  - Giờ làm việc và kế hoạch không quá quan trọng



52 10/24/2016 Live as one should, study as one must and see oneself as part of the world

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**HOA SEN UNIVERSITY**  
not-for-profit

- **E-mail**
  - UD: nhanh, dễ gửi đi và lưu trữ, chi phí thấp.
  - ND: quá tải, thiếu cảm xúc và tính cá nhân.
- **Tin nhắn**
  - UD: thời gian thực.
  - ND: có thể gây phiền toái và mất tập trung distracting.

:)	Smile	:-e	Disappointed
<g>	Grin	:-@	Scream
:(	Frown	:-O	Yell
:)	Wink	:-D	Shock or surprise
:-[	Really sad face	:'(	Crying

53 10/24/2016 Live as one should, study as one must and see oneself as part of the world

---

---

---

---

---

---

---

---

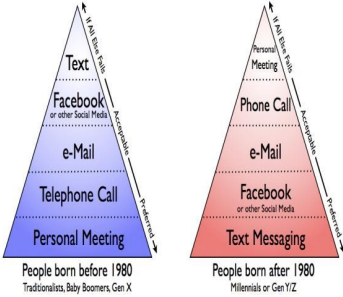
---

---

**HOA SEN UNIVERSITY**  
not-for-profit

### Chester's Hierarchy of Communication Needs®

- Mạng nội bộ
- Internet
- Videoconferencing
- Blog
- Social media
- **Bài tập về nhà**



54 10/24/2016 Live as one should, study as one must and see oneself as part of the world

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**HOA SEN UNIVERSITY**  
not-for-profit

### Ảnh hưởng của CNTT đến hành vi giao tiếp

**↑**

- Cá nhân hóa - tương tác với thiết bị
- Cường điệu, thô lỗ, sự bột phát, tục tữ
- Không giữ ý tứ
- Sự thân mật
- Sự tự do

**↓**

- Các kỹ năng cá nhân (khéo léo và thanh lịch)
- Giao tiếp phi ngôn ngữ
- Vị thế quyền lực trong tổ chức/ bộ phận

Live as one should, study as one must and see oneself as part of the world

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**HOA SEN UNIVERSITY**  
not-for-profit

- Làm thay đổi sự tương tác trong nhóm do quá tải thông tin
- Bê trễ công việc
- Tính đa nhiệm (làm nhiều CV cùng lúc)
- Làm tăng sự thiếu kiên nhẫn khi giao tiếp trực tiếp
- Cảm giác quá tải (Overwhelmed feelings)

56 10/24/2016 Live as one should, study as one must and see oneself as part of the world

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**HOA SEN UNIVERSITY**  
not-for-profit

- Nhấn tin đầy đủ nội dung
- Xây dựng cơ hội phản hồi
- Không đưa ra các phản ứng tức thì
- Xem xét tính cần thiết
- DISCONNECT
- Tham gia tương tác xã hội tại nơi làm việc

57 10/24/2016 Live as one should, study as one must and see oneself as part of the world

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**HOA SEN UNIVERSITY**  
not-for-profit

## Quản trị tri thức Knowledge Management (KM)

- Là tiến trình tổ chức và phân phối tri thức của một tổ chức đến đúng người và đúng thời điểm

Tầm quan trọng của KM :

- Tri thức là tài sản quan trọng không kém vật chất.
- Sự hiểu biết và kinh nghiệm của một cá nhân sẽ "rời đi" khi một cá nhân rời bỏ tổ chức.
- Hệ thống KM làm tăng tính hiệu quả của tổ chức.

58 10/24/2016 Live as one should, study as one must and see oneself as part of the world

---

---

---

---

---

---

---

---

**HOA SEN UNIVERSITY**  
not-for-profit

## CÁC RÀO CẢN ĐỐI VỚI HIỆU QUẢ TRUYỀN THÔNG

59 10/24/2016 Live as one should, study as one must and see oneself as part of the world

---

---

---

---

---

---

---

---

**HOA SEN UNIVERSITY**  
not-for-profit

- Sàng lọc thông tin
  - Sàng lọc thông tin trước khi gửi sẽ giúp người nhận hiểu chính xác hơn.
- Nhận thức chọn lọc
  - Con người nhận thức một cách chọn lọc dựa trên sự thích thú, quá trình đào tạo và kinh nghiệm sống, thái độ...
- Quá tải thông tin
  - Lượng thông tin vượt quá khả năng xử lý của một cá nhân.

60 10/24/2016 Live as one should, study as one must and see oneself as part of the world

---

---

---


---

---

---

---

---



- Cảm xúc
- Ngôn ngữ
  - Từ có ý nghĩa khác nhau cho những người khác nhau
- E ngại giao tiếp
  - Căng thẳng quá mức và lo lắng về giao tiếp bằng lời nói, giao tiếp bằng văn bản, hoặc cả hai.

61 10/24/2016 Live as one should, study as one must and see oneself as part of the world

---

---

---

---

---

---

---

---

 **Rào cản giao tiếp giữa Nam và Nữ**

- Đàn ông nói về:
  - Nhấn mạnh tình trạng, sức mạnh và tính độc lập.
  - Phàn nàn rằng phụ nữ nói một thôi một hời (talk on and on).
  - Đưa ra các giải pháp.
  - Tự hào về thành tích của mình.
- Phụ nữ nói về:
  - Thiết lập sự kết nối và sự thân mật.
  - Phê phán đàn ông là người không biết lắng nghe.
  - Nói về vấn đề để tạo sự đồng cảm, gần gũi.
  - Bày tỏ hối tiếc và khôi phục lại sự cân bằng cho một cuộc trò chuyện.

Live as one should, study as one must and see oneself as part of the world

---

---

---


---

---


---

---

---

 **Rào cản văn hóa**

- Rào cản văn hóa
  - Ý nghĩa học (Semantics)
  - Ý nghĩa của từ
  - Ngữ điệu
  - Sự khác biệt về nhận thức
- Hướng dẫn
  - Giả định sự khác biệt cho đến khi chứng minh được là tương tự.
  - Nhấn mạnh vào sự mô tả hơn là giải thích hay đánh giá.
  - Thực hành sự đồng cảm.
  - Coi như là một "giả thuyết" làm việc.



Live as one should, study as one must and see oneself as part of the world

---

---

---

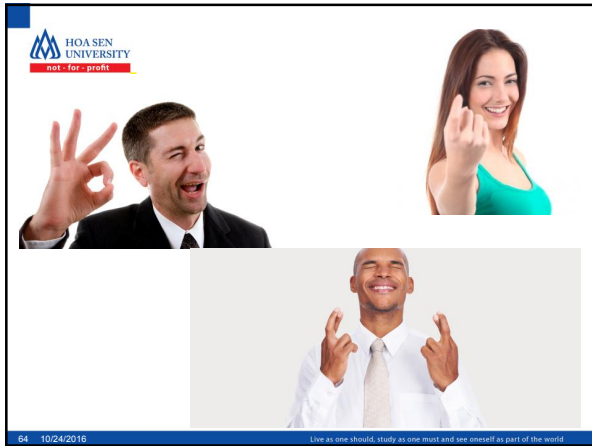
---

---

---

---

---




---

---

---

---

---

---

---

---

HOA SEN UNIVERSITY  
not-for-profit

- High-Context Cultures
  - Nền văn hóa mà chủ yếu dựa vào các yếu tố / tình huống phi ngôn ngữ và tinh tế trong giao tiếp.
- Low-Context Cultures
  - Nền văn hóa mà chủ yếu dựa vào lời nói để chuyển tải ý nghĩa trong giao tiếp.

High context ↑  
↓ Low context

Chinese  
Korean  
Japanese  
Vietnamese  
Arab  
Greek  
Spanish  
Italian  
English  
North American  
Scandinavian  
Swiss  
German

---

---

---

---

---

---

---

---

HOA SEN UNIVERSITY  
not-for-profit

- 05 kỹ năng giao tiếp hiệu quả của người giám sát:
  - Nói biểu cảm
  - Nghe đồng cảm
  - Có sức thuyết phục của lãnh đạo
  - Nhạy cảm với cảm xúc
  - Quản lý thông tin

---

---

---

---

---

---

---

---