

# THÔNG TIN ĐỐI VỚI HOẠT ĐỘNG QUẢN LÝ: MỘT SỐ VẤN ĐỀ TRAO ĐỔI

● LÊ NGỌC DIỆP

## TÓM TẮT:

Thông tin tổ chức, xã hội, quốc tế luôn là vấn đề quan trọng đối với người làm công tác quản lý trên mọi lĩnh vực, đối với mỗi nhà quản lý có được thông tin, hiểu rõ thông tin mang lại các quyết định đúng trong việc thực thi chính sách mang lại hiệu quả cho tổ chức. Việc nghiên cứu để phục vụ cho mỗi nhà quản lý - người làm công tác cung cấp thông tin cho lãnh đạo, quản lý là vấn đề cấp thiết được đặt ra đối với mỗi chủ thể, trên cơ sở đó mỗi nhà quản lý sẽ có thêm luận chứng pháp lý, khoa học trong quyết định quản lý của mình.

**Từ khóa:** thông tin, quản lý, lãnh đạo, hệ thống thông tin.

## 1. Đặt vấn đề

Thông tin là nội dung quan trọng trong hoạt động xã hội, đặc biệt là trong hoạt động lãnh đạo, quản lý. Hiểu rõ thông tin giúp lãnh đạo, quản lý đưa ra các quyết định chính xác, hiệu quả, kịp thời nâng cao chất lượng hoạt động của tổ chức. Quyết định trong quản lý hiệu quả hay không phụ thuộc vào việc thu thập, phân tích thông tin, thông tin vai trò quan trọng trong việc bảo đảm cho quá trình xử lý thông tin có hiệu quả, nhận diện được bản chất của sự việc và đưa ra các quyết định.

Việc ra quyết định trong quản lý của người lãnh đạo thể hiện qua nhiều chức năng quản lý của mình, từ khởi đầu cho đến khi ra quyết định, ở bất kỳ khâu nào người lãnh đạo cũng cần một lượng thông tin rất lớn để ra quyết định trong các nghiệp vụ quản lý của mình, như: xây dựng kế hoạch quản lý công việc; quá trình ra quyết định

quản lý; tổ chức và kiểm tra quyết định quản lý và công việc; rà soát, tổng kết điều chỉnh, rút kinh nghiệm trong quản lý.

Trong quản lý, thông tin chính là tiền đề giúp nhà quản lý nhận diện đúng nội dung vấn đề để ra một quyết định quản lý chính xác. Việc thu thập, phân tích và vận dụng có cơ sở sẽ giúp nhà quản lý đưa ra các quyết định mang lại sự ổn định và phát triển cho tổ chức. Như vậy, thông tin có vai trò rất quan trọng trong ra quyết định của người lãnh đạo, quản lý.

## 2. Cơ sở lý thuyết

### 2.1. Thông tin là gì?

Hiện nay có khá nhiều định nghĩa khác nhau về thông tin, có thể hiểu ngắn gọn: Thông tin là tất cả những gì con người thu nhận được từ thế giới xung quanh như sự vật, sự kiện.... Thông tin đem lại vô vàn kiến thức, sự hiểu biết cho con người.

Còn theo Wikipedia, thông tin là giải quyết sự không chắc chắn, là câu trả lời cho câu hỏi “thực thể là gì?”. Do đó, thông tin xác định được cả bản chất của các đặc tính đó.

Về mặt truyền thông, thông tin được thể hiện dưới nhiều dạng: nội dung của tin nhắn, sự quan sát trực tiếp, sự quan sát gián tiếp, cũng có thể được mã hóa thành nhiều dạng khác để truyền và giải thích từ người gửi đến người nhận.

Nói tóm lại, thông tin chính là sự phản ánh sự việc, sự vật, hiện tượng của thế giới khách quan, các hoạt động của con người trong đời sống xã hội.

Theo đó, có thể hiểu thông tin trong quản trị là những tin tức mới được thu nhận, được hiểu và đánh giá có ích trong việc ra quyết định về hoạt động của tổ chức. Thông tin trong quản trị luôn gắn liền với quyết định quản lý. Vì vậy, có thể xem thông tin trong quản trị như hệ thần kinh của hệ thống quản lý nó có mặt, có thể tác động đến mọi khâu của quá trình quản lý.

## **2.2. Vai trò của thông tin**

Thông tin giữ vai trò tương đối quan trọng trong cuộc sống, bởi:

- Thông tin là nơi lưu trữ, chuyển giao các tin tức thu nhận được.

- Thông tin rút ngắn các khoảng cách giữa các quốc gia, đơn vị nhà nước, doanh nghiệp, đem tới nhiều lợi ích.

- Thông tin là phương tiện thống nhất mọi hoạt động của tổ chức nhằm đạt đến một mục tiêu chung.

- Thông tin là cơ sở để các nhà quản lý đưa ra các quyết định, chính sách phù hợp.

- Thông tin giúp các hoạt động của Nhà nước, đơn vị quản lý, các hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp tiếp cận với môi trường bên ngoài, gắn kết giữa các cấp quản trị.

## **2.3. Đặc điểm của thông tin trong quản lý**

- Thông tin quản lý khác với tin tức thông thường. Thông tin quản lý đòi hỏi người nhận phải hiểu đúng ý nghĩa của thông điệp, nên thông

tin quản lý phải có địa chỉ cụ thể của người gửi và người nhận, có tác dụng giúp người nhận ra quyết định quản lý, làm thay đổi trạng thái bất động của hệ thống.

- Thông tin quản lý là sản phẩm của lao động quản lý, là những tin tức có lợi cho hệ thống quản lý, giá trị thông tin của thông tin quản lý không bị mất đi mà tiếp tục tăng lên trong quá trình tiêu dùng. Những thông tin này dễ dàng sao chép và nhân bản, tuy nhiên giá trị kinh tế của thông tin quản lý có xu hướng giảm dần theo thời gian.

- Thông tin quản lý gắn liền với quyền uy, quyền lực của các nhà quản lý. Về mặt xã hội, việc nắm giữ thông tin đại chúng nhiều khi mạnh hơn những quyền lực cơ bản trong tam quyền phân lập. Trong thời đại kinh tế tri thức hiện nay, những ngành sử dụng thông tin nhiều để tạo được những sản phẩm có hàm lượng thông tin cao đều trở thành những ngành có vai trò ngày càng quan trọng.

- Một bộ phận quan trọng của thông tin là thông tin phục vụ trong lĩnh vực quản lý nhà nước. Thông tin trong quản lý nhà nước là cơ sở khoa học đảm bảo tính pháp lý, thực hiện đúng đường lối, chính sách, đảm bảo tính hiệu quả cho quyết định quản lý nhà nước.

## **2.4. Phân loại thông tin trong quản lý**

Có rất nhiều loại thông tin, mỗi loại đều có biểu hiện riêng và mang những đặc thù và yêu cầu riêng về phạm vi, hiệu quả và cách thức sử dụng. Cách khai thác thông tin, vai trò và tác dụng nhất định trong thực tiễn của từng loại cũng rất khác nhau, vì vậy có thể phân loại như sau:

### **2.4.1. Theo yêu cầu sử dụng**

- Thông tin chỉ đạo: thể hiện qua những quyết định nhằm tác động, điều chỉnh hoạt động của một hoặc một số lĩnh vực theo yêu cầu của quản lý.

- Thông tin báo cáo: thể hiện qua những số liệu phân tích, tổng hợp mô tả diễn biến, đặc điểm của một lĩnh vực hoạt động.

- Thông tin lưu trữ: thông tin lưu trữ là những văn bản, bảng biểu, số liệu, hình ảnh... có chứa

nội dung lưu trữ làm cơ sở phục vụ cho các hoạt động trong tương lai.

#### 2.4.2 Theo chức năng

- Thông tin pháp lý: gồm những thông tin thuộc quy phạm pháp lý của Nhà nước quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn, nghĩa vụ và các vấn đề liên quan đến đối tượng chịu sự chỉ đạo của cơ quan có thẩm quyền, tuy nhiên loại thông tin này mang tính cố định hoặc tương đối cố định và có giá trị trong một khoảng thời gian xác định.

- Thông tin thực tiễn: gồm những thông tin phản ánh về hiện trạng hoạt động của đối tượng quản lý, những thông tin phát sinh trong quá trình hoạt động, những thông tin khách quan nảy sinh trong quá trình hoạt động của quản lý nhà nước. Thông tin thực tiễn phải thể hiện khách quan, phù hợp với quy luật phát triển chung, đảm bảo tính chính xác, đầy đủ và kịp thời ảnh hưởng tới quá trình phát triển và vận động của đối tượng quản lý.

- Thông tin dự báo: là những thông tin về sự vật, hiện tượng, sự việc có khả năng xảy ra nhằm mục đích phục vụ cho việc phân tích tình hình.

#### 2.4.3. Theo vị trí

- Thông tin gốc: là những thông tin vốn có thể hiện bản chất của đối tượng quản lý hoặc những thông tin xuất hiện do nhu cầu của quá trình quản lý, có giá trị nền tảng, cơ sở cho sự hoạt động của những thông tin khác.

- Thông tin phát sinh: là những thông tin xuất hiện trong quá trình hoạt động của hệ thống, là sản phẩm của quá trình thực tiễn nảy sinh từ hệ thống thừa hành trong hệ thống quản lý.

- Thông tin kết quả: là những thông tin phản ánh kết quả của quá trình xử lý thông tin, thể hiện dưới dạng số liệu tổng hợp, thống kê, dự báo,...

- Thông tin tra cứu: là những thông tin liên quan đến quá trình hoạt động của hệ thống, được cất giữ (lưu trữ) và khai thác sử dụng phục vụ cho nhu cầu quản lý của hệ thống.

#### 2.4.4. Theo đặc điểm - tính chất

- Thông tin kinh tế: là những thông tin vận

động trong các thiết chế kinh tế, các tổ chức và doanh nghiệp (gọi chung là tổ chức) nhằm phản ánh tình trạng kinh tế của các chủ thể. Thông tin kinh tế được coi như huyết mạch của các tổ chức kinh tế, nhờ đó các chuyên gia phân tích, nhà quản lý có thể đánh giá về nhịp sống kinh tế, qui mô phát triển, triển vọng và nguy cơ tiềm ẩn,... của các tổ chức.

- Thông tin văn hóa - tư tưởng.

- Thông tin khoa học - kỹ thuật và công nghệ.

- Thông tin chính trị.

- .....

#### 2.4.5. Theo tính ổn định

- Thông tin được quy ước thành không đổi.

- Thông tin biến đổi.

#### 2.4.6. Theo phương hướng chuyển động

- Thông tin vào.

- Thông tin ra.

- Thông tin trung gian.

### 3. Sự cần thiết của thông tin đối với hoạt động quản lý

Trong hoạt động lãnh đạo quản lý thông tin của tổ chức, xã hội, quốc tế hay nói cách khác thông tin về mọi yếu tố tồn tại bên trong và bên ngoài tổ chức đều tác động rất lớn đến hoạt động của tổ chức cũng như các quyết định vận hành tổ chức, thông tin đó tác động đến người làm công tác quản lý đến mọi hoạt động chức năng của người làm quản lý, cụ thể như:

- Một là, trong lĩnh vực ra quyết định quản lý

Nhà quản lý liên tục phải ra quyết định cho mọi vấn đề mà họ đảm nhiệm, mỗi một nhiệm vụ đều bao hàm trong nó một đặc thù cụ thể và vận động không ngừng trước khi nhà quản lý ra quyết định. Nhà quản lý phải tổng hợp được các vấn đề đó để quyết định phù hợp với sự vận động khách quan đó, bởi đây là một công việc rất quan trọng đối với tổ chức đòi hỏi cần thu thập chi tiết cụ thể lượng thông tin cần thiết.

Một quyết định chính xác của nhà quản lý cần rất nhiều thông tin, thông tin là vấn đề cốt lõi

trong quyết định của nhà quản lý, ảnh hưởng đến sự tồn tại và phát triển của tổ chức. Thông tin là vấn đề sống còn của tổ chức, khi và chỉ khi nhà quản lý có đủ thông tin về vấn đề ra quyết định thì vấn đề nhận thức về nội dung ra quyết định mới được giải quyết, từ đó xác định rõ được các yếu tố tác động đến quyết định quản lý. Các tác động đó gồm cả thuận lợi và khó khăn, từ đó xác định những thuận lợi và khó khăn tiềm ẩn trong quyết định quản lý của mình.

Thông tin còn giúp cho nhà quản lý xác định luận chứng pháp lý, khoa học, thực tiễn trong quyết định của mình thậm chí bao hàm cả các yếu tố về tâm lý xã hội trong đó. Khi các thông tin thu thập được khẳng định tính thuyết phục phù hợp thì quyết định quản lý đưa ra là chính xác hoặc chỉ ít thông tin đó mang lại nhiều sự lựa chọn ra quyết định quản lý hơn cho nhà quản lý.

*- Hai là, thông tin trong hoạt động hoạch định, tổ chức của nhà quản lý.*

Hoạt động hoạch định và tổ chức của nhà quản lý chịu tác động rất nhiều vào lượng thông tin thu được, các thông tin về nội bộ, bên ngoài thuộc yếu tố vĩ mô, vi mô, quốc tế sẽ làm thay đổi tình hình nội bộ của tổ chức trong chu kỳ hoạch định sự phát triển. Trong quá trình này, thông tin góp phần quan trọng trong việc giúp nhà quản lý nhận diện rõ vấn đề phát triển tiềm năng của tổ chức có đi theo hướng vận động thực tế khách quan không. Nói cách khác thông tin giúp nhà quản lý trong hoạt động hoạch định và tổ chức nhận thức vấn đề đang tư duy hoạch định, tổ chức là phù hợp hay không. Bên cạnh đó, thông tin giúp cung cấp cơ sở dữ liệu các cấp, các loại môi trường để tiến hành hoạch định, tổ chức được sát với định hướng phát triển của nhà quản lý, của tổ chức; thông tin giúp nhà quản lý lập các kế hoạch, hoạch định và phát triển tổ chức trên nhiều góc độ, thể hiện nhiều phương án, lựa chọn phương án tối ưu nhất cho mình.

*- Ba là, thông tin giúp cho nhà quản lý thực hiện hoạt động lãnh đạo, điều hành và kiểm soát tổ chức được tốt hơn.*

Trong hoạt động quản lý tổ chức tùy vào

phân nhiệm quản lý, các nhà quản lý luôn phải tìm kiếm thông tin để giải quyết các vấn đề được phân công. Các vấn đề không thể giải quyết chủ quan về tư duy, suy nghĩ, phán đoán của lãnh đạo quản lý mà các vấn đề đó tồn tại ở đối tượng chịu tác động quản lý. Bản thân mỗi nhà quản lý khi tổ chức lãnh đạo cần một lượng thông tin rất lớn của đối tượng này để giải quyết vấn đề mà được phân nhiệm lãnh đạo, quản lý. Nói một cách chung nhất, thông tin trong lãnh đạo giúp nhà quản lý giải quyết các vấn đề thuộc nội dung thẩm quyền được giao tốt hơn, để thực hiện tốt người lãnh đạo phải có đủ lượng thông tin về các vấn đề như: thông tin về chức năng, nhiệm vụ, cơ cấu tổ chức bộ máy, thông tin về đặc điểm của công việc, của người lao động, tâm tư nguyện vọng từ đó có biện pháp quản lý cho phù hợp.

Trong lãnh đạo, tổ chức thông tin có vai trò rất quan trọng, là căn cứ giúp các nhà lãnh đạo xác định chính xác công việc cần tổ chức thực hiện và giải quyết, điều hành, kiểm soát tổ chức.

### **3. Kết luận**

Trong quản lý người lãnh đạo muốn đạt kết quả tốt trong quản lý luôn cần:

Nâng cao nhận thức về thông tin cho cả người lao động, người tổng hợp thông tin và nhà quản lý, cần xác định rõ vai trò, tầm quan trọng của thông tin đối với mọi mặt hoạt động của tổ chức.

Nâng cao vai trò của người tổng hợp, phân tích, cung cấp thông tin phục vụ lãnh đạo quản lý để đảm bảo thông tin trung thực, chính xác, khách quan, đa chiều, nhân văn.

Cần ứng dụng công nghệ vào trong quản lý và xác định tính xác thực của loại hình này đối với thông tin thu được trên loại hình này, cân nhắc giữa sử dụng hay không sử dụng thông tin qua công nghệ thông tin.

Nhà lãnh đạo cần nâng cao khả năng phân biệt thông tin trong hoạt động lãnh đạo, quản lý của mình trong thực tế có nhiều thông tin được đưa ra nhưng không phải thông tin nào cũng cần thiết cho nhà quản lý ■

**TÀI LIỆU THAM KHẢO:**

1. Trương Quang Dũng (2017). *Giáo trình Quản trị học*, Trường Đại học Kinh tế - Tài chính.
2. Hà Văn Hội (2019). Khái niệm và vai trò của thông tin trong quản trị. Website quantri.vn, truy cập tại <http://quantri.vn/dict/details/9676-khai-niem-va-vai-tro-cua-thong-tin-trong-quan-tri>
3. Hàn Viết Thuận (2008). *Giáo trình Hệ thống thông tin quản lý*, NXB Đại học Kinh tế quốc dân.

**Ngày nhận bài: 12/1/2021**

**Ngày phản biện đánh giá và sửa chữa: 22/1/2021**

**Ngày chấp nhận đăng bài: 3/2/2021**

*Thông tin tác giả*

**ThS. LÊ NGỌC DIỆP**

**Khoa Quản lý xã hội**

**Trường Đại học Nội vụ Hà Nội**

**SOME ISSUES RELATING  
TO THE ROLE OF INFORMATION  
IN MANAGEMENT**

● **Master. LE NGOC DIEP**

Faculty of Social Management  
Hanoi University Of Home Affairs

**ABSTRACT:**

Managers and leaders in all fields always pay attention to gain and understand internal, social, domestic and international information to make appropriate decisions. As a result, it is an urgent task for managers to manage information in a scientific manner.

**Keywords:** information, management, leadership, information system.