



VĂN HÓA EMAIL & SEARCH ENGINE

Đỗ Thanh Cao

Phó Giám đốc Trung tâm Tin học

Di động: 0907 858 422

Email: dtcao@agu.edu.vn

Phạm Minh Tân

Tổ Trưởng Tổ Quản trị Mạng

Di động: 01688233337

Email: pmtan@agu.edu.vn

Nội dung

- Email
 - Sự phổ biến của email
 - Thực trạng việc dùng email
 - Văn hóa email
 - Công cụ quản lí email
 - Những điểm lưu ý khi dùng email
- Tìm kiếm thông tin trên internet với Search Engine
- Hỏi đáp và Thực tập



Sự phổ biến của email – 2010 (1)

107 nghìn tỷ: Số email đã được gửi đi trên Internet.

294 tỷ: Số lượng trung bình email được gửi đi mỗi ngày.

1,88 tỷ: Số người dùng email trên toàn cầu.

480 triệu: Số người dùng email tăng thêm so với năm 2009.

89,1%: Tỷ lệ thư rác trong tổng số email năm 2010.

262 tỷ: Số thư rác được gửi đi mỗi ngày.

2,9 tỷ: Số tài khoản email trên toàn cầu.

25%: Tỷ lệ tài khoản email của doanh nghiệp.

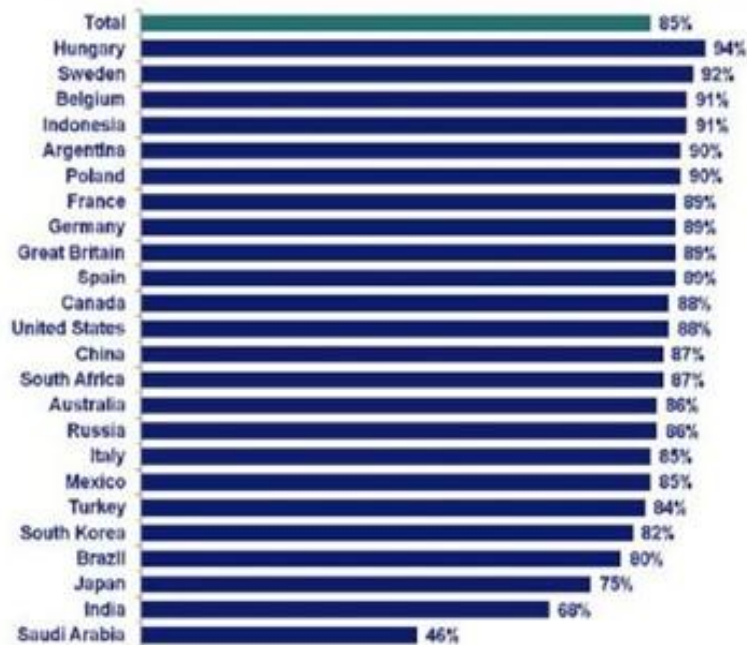
(Nguồn: <http://vneconomy.vn>, 14/01/2011)

Sự phổ biến của email (2)

- Email tuy “già” nhưng vẫn là ứng dụng phổ biến nhất.



For sending/receiving emails



85% người dùng

(Nguồn: <http://www.pcworld.com.vn>, 07/04/2012)

Thực trạng việc dùng email ở nước ta (1)

Thuận lợi:

- Nhiều văn bản chỉ đạo tăng cường sử dụng thư điện tử từ Trung ương đến cấp tỉnh
(*Chỉ thị số 34/2008/CT-TTg và Chỉ thị số 06/2011/CT-UBND*)
- Email trở thành phương tiện giao dịch chính thức của nhiều cơ quan, doanh nghiệp.
- Thủ tướng là Trưởng ban chỉ đạo về chương trình CNTT.
- Giá máy tính và hạ tầng mạng hiện nay khá tốt, nhất là hệ thống wifi.
- **Trường ta đã đầu tư hệ thống hạ tầng CNTT gần 50 tỷ.**
- Tỷ lệ người dùng máy tính ngày càng cao.

Thực trạng việc dùng email ở nước ta (2)

Khó khăn:

- Tính hình thức của nhiều chỉ đạo, quy định
- Triển khai thiếu đồng bộ
- Trọng giấy tờ, “mộc đở” hơn nội dung email
- Cơ chế hành chính cứng nhắc, nặng phân tầng, phân cấp
- Việt Nam là nước gửi thư rác đứng vào hàng thứ 2 trên thế giới (nguồn: <http://nguyenvantuan.net>).
- **Kỹ năng sử dụng email kém**

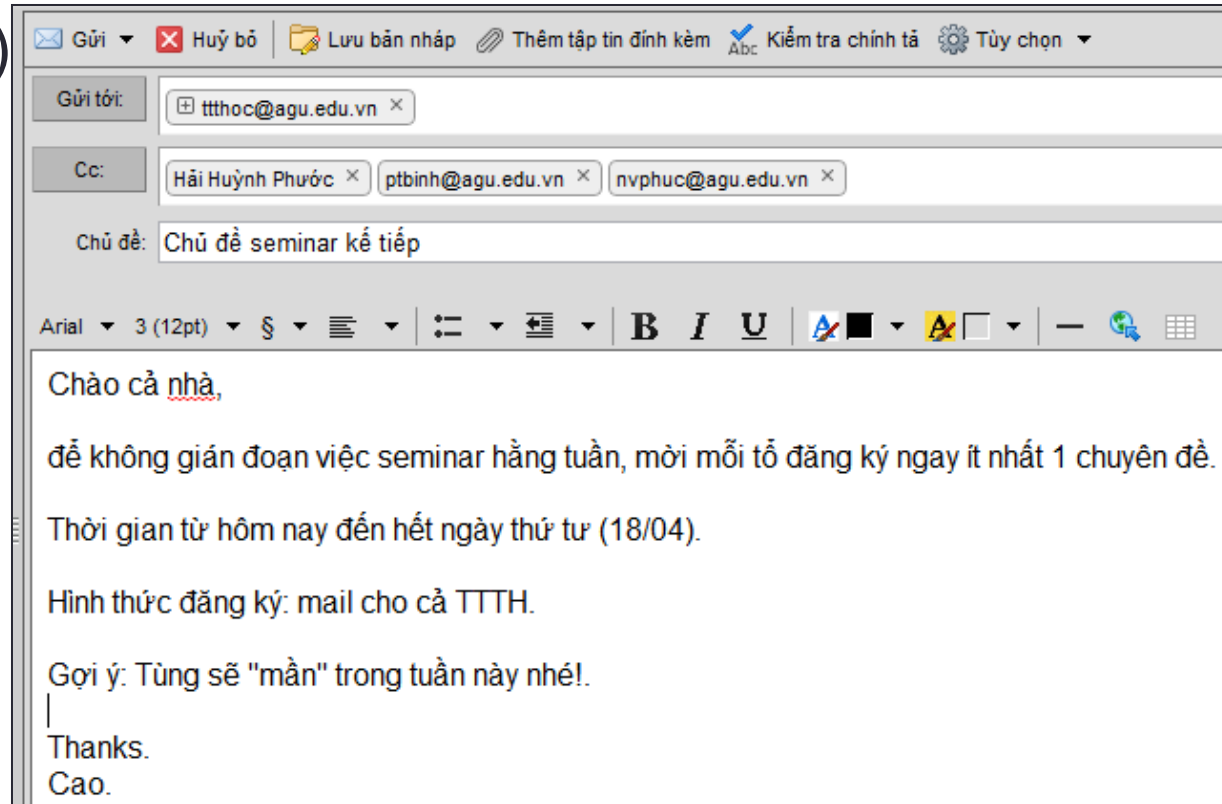
Văn hóa email

- Email cá nhân thể hiện kỹ năng giao tiếp
- Cách thức thể hiện bản thân mình
- Khi nào thì dùng email?
- Email công cộng vs Email cơ quan, đơn vị
- Địa chỉ email (tên tài khoản)
- Cấu trúc email
- Trả lời email



Cấu trúc email

- Xưng hô (lời chào)
- Tiêu đề thư
- Đồng nhận
- Nội dung email
- Chữ ký cuối thư



Địa chỉ email

- “Ấn tượng đầu tiên” cho người nhận
- Thể hiện sự nghiêm túc của cá nhân
- Nên:
 - Dùng tiếng Việt (không dấu)
 - Từ ngữ rõ nghĩa, ngắn gọn
 - Tên thật (bút danh)
 - Ví dụ: dangthanhcong@gmail.com (Đặng Thành Công)
- Không nên:
 - Chọn tên: nhoccodon@... kelangthang@... deptrai8x@...
cuibapkimcuong@....landenro2000@.... binladen@....
 - Dùng địa chỉ email công cộng trong kinh doanh, học thuật.

Xưng hô (1)

- Lời chào đầu thư (bắt buộc)
- Thường kết thúc bằng dấu “,”
- Tùy theo đối tượng giao tiếp và mức độ thân thiết: chưa biết tên, biết tên, đối tác, cấp trên/cấp dưới, thầy/trò, bạn bè, người thân,.....

'Lời chào cao hơn mâm cỗ'

Xưng hô (2)

- Tiếng Việt: Kính chào, Thân chào, Kính gửi, Chào Thầy, Chào bạn, Em yêu...
- Tiếng Anh (*salutation*): ví dụ viết cho giáo sư John Smith (John là tên, Smith là họ)
 1. *Dear Professor Smith,*
 2. *Dear Dr Smith:*
 3. *Dear John,*
 4. *Dear John Smith:*

(*cách 1-2: trang trọng; cách 3: thân quen; cách 4: ít dùng*)

Tiêu đề email

- Bắt buộc phải có
- Giúp người nhận biết ngay mục đích của email
- Phân loại được tầm quan trọng
- Tránh dùng từ ngữ có nghĩa chung chung như: “xin chào”, “thông tin”,...

Nội dung email

- Gồm 3 phần: mở đầu, phần thân và kết thúc.
- Đơn giản, rõ ràng và ngắn (*=> viết và đọc nhanh*)
 - Mỗi câu không quá 15 từ
 - Mỗi đoạn tối đa 3 câu
- Phần thân chứa nội dung chính của email.
- Kết thúc: lời chào cuối thư và chữ ký

Lời chào cuối thư

- Phải viết lời chào cuối thư
- Theo nguyên tắc giao tiếp chung
- Tiếng Việt: Thân kính, Trân trọng, Thân mến, ...
- Tiếng Anh:

Trang trọng	Trung dung	Thân mật
Yours sincerely,	<i>Best regards,</i>	<i>Cheers,</i>
Yours faithfully,	<i>Kind regards,</i>	<i>All the best,</i>
With kind regards,	<i>Best wishes,</i>	<i>Have a nice weekend</i>
With best wishes,	<i>Regards,</i>	<i>and I'll write when we're back.</i>

Chữ ký

- Tăng độ tin cậy
- Cung cấp thông tin phản hồi
- Thể hiện cá tính

 Lê Quốc Cường
 Giám đốc Trung tâm Tin học - ĐHAG
 CQ: (076) 3945454 - 225
 ĐĐ: 0913.707131

Regards

Lê Thị Quỳnh Châu
 Deputy Director
 Mobile: +84 918 044 300



Công ty QD.TEK
 Tầng 20, Tòa nhà Centec
 72-74 Nguyễn Thị Minh Khai, Q.3
 Tp. Hồ Chí Minh, Việt Nam
 Tel: (84.8) 3521 0585 - **ext.511**
 Fax: (84.8) 3521 0584
 E-mail: chaule@qd-tek.com.vn

Công ty QD.TEK Miền Bắc
 Tầng 8, Tòa nhà Dilmah,
 Lô A2A, Cụm TTCN & CNN,
 Quận Cầu Giấy, Hà Nội, Việt Nam
 Tel: (84.4) 3795 9111
 Fax: (84.4) 3795 9000
 Web: www.qd-tek.com.vn

Q U A L I T Y D I S T R I B U T I O N

Nguyễn Tấn Thành
 Lớp DH8ST

Thân mến,

Diễn giả Trần Đăng Khoa

Tái bút:

- Bạn có thể kết bạn với tôi trên Facebook tại <http://www.facebook.com/diengia.trandangkhoa> (chỉ cần bấm nút "Like" - "Thích")

- Tôi rất xin lỗi nếu bạn không mong muốn nhận được email này của tôi và cho rằng đây là spam. Có một cách đơn giản có thể giúp bạn không bao giờ phải nhận "nhảm" email từ tôi hoặc CLB Vươn Tới Thành Công nữa, đó là bạn có thể dùng tính năng hủy bỏ việc nhận email ở đây: [Unsubscribe me from this list](#). Và cho dù lựa chọn của bạn là gì đi nữa, tôi vẫn muốn chúc bạn có một ngày thật tuyệt vời.

Dùng CC & BCC

- CC (Copy Carbon)
 - “Thấy” địa chỉ của các người nhận khác
 - Không phải đối tượng trực tiếp
 - Báo tin
 - Phối hợp công tác
- BCC (Blind Copy Carbon)
 - Một thông điệp gửi cho nhiều người nhưng người nhận chỉ biết gửi cho duy nhất mình
 - Gửi cho nhiều khách hàng, đối tác có tính cạnh tranh nhau

Một số lưu ý

- Hạn chế sai lỗi chính tả
- Hạn chế dùng chữ IN HOA (*biểu lộ sự nóng giận!*)
- Dùng tiếng Việt có dấu
- Trả lời nhanh nhất có thể (tối đa 24h)
- Trong trường hợp khẩn cấp nên đánh dấu “Khẩn”
- Ghi chú rõ ràng khi có tập tin đính kèm
- Nên dùng chức năng “reply” để trả lời thư

Mail spam và thư giả mạo

- Thư rác là gì?
- Ngăn chặn thư rác như thế nào?
- Nhận biết thư giả mạo, lừa đảo

Liên hệ

- Trung tâm Tin học
- Lầu 1, Khu Thư viện – Trung tâm
- Website: cict.agu.edu.vn
- Email: cict@agu.edu.vn; support@agu.edu.vn
- Điện thoại: 0907 85 84 22 (thầy Cao)