

## CHƯƠNG 2. HỆ THỐNG THÔNG TIN TRONG TỔ CHỨC

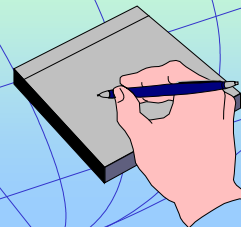
### QUÁ TRÌNH KINH DOANH VÀ HỆ THỐNG THÔNG TIN TRONG DOANH NGHIỆP

2.1

## MỤC TIÊU CHƯƠNG 2

- ⊕ XÁC ĐỊNH CÁC ĐẶC TÍNH CỦA TỔ CHỨC
- ⊕ MÔ TẢ VÀ PHÂN TÍCH CÁC HỆ THỐNG THÔNG TIN TRONG TỔ CHỨC
- ⊕ NẮM ĐƯỢC VAI TRÒ CỦA HỆ THỐNG THÔNG TIN CHIẾN LƯỢC

\*



2.2

## THÁCH THỨC VỀ QUẢN LÝ

- ➔ KHÓ KHĂN TRONG VIỆC QUẢN TRỊ SỰ THAY ĐỔI
- ➔ SỰ PHÙ HỢP GIỮA CÔNG NGHỆ VÀ TỔ CHỨC
- ➔ TÍCH HỢP HỆ THỐNG QUẢN TRỊ NGUỒN LỰC
- ➔ PHÁT TRIỂN LỢI THẾ CẠNH TRANH BỀN VỮNG



2.3

**TỔ CHỨC  
&  
HỆ THỐNG THÔNG TIN**

2.4

# KHÁI NIỆM TỔ CHỨC

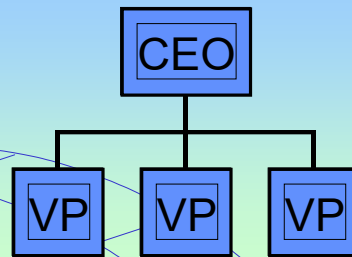
- ĐỊNH NGHĨA
- CÁC ĐẶC TRƯNG
- MÔI TRƯỜNG CỦA TỔ CHỨC

2.5

# TỔ CHỨC

ĐỊNH NGHĨA:

- **THEO KỸ THUẬT:**  
MỘT CƠ CẤU CHUẨN TẮC, ỔN ĐỊNH  
BIẾN ĐỔI CÁC NGUỒN LỰC TỪ MÔI TRƯỜNG  
ĐỂ TẠO RA SẢN PHẨM VÀ DỊCH VỤ CHO XÃ HỘI
- **THEO HÀNH VI:**  
MỘT TẬP HỢP CÁC CHỨC NĂNG, NHIỆM VỤ VÀ QUYỀN HẠN  
CÂN BẰNG THEO THỜI GIAN THÔNG QUA  
XUNG ĐỘT VÀ GIẢI QUYẾT XUNG ĐỘT



2.6

## TỔ CHỨC & CÔNG NGHỆ THÔNG TIN



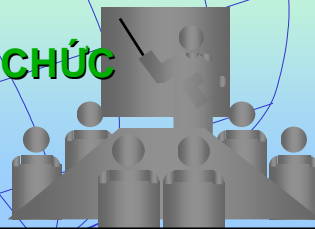
## TỔ CHỨC CHUẨN TẮC



## CÁC ĐẶC TÍNH CẤU TRÚC CỦA TỔ CHỨC

- ❑ PHÂN CÔNG LAO ĐỘNG RÕ RÀNG
- ❑ CẤU TRÚC QUẢN LÝ PHÂN TẦNG
- ❑ QUI ĐỊNH & THỦ TỤC MINH BẠCH
- ❑ ĐÁNH GIÁ CÔNG BẰNG
- ❑ CHUYÊN MÔN KỸ THUẬT
- ❑ TỐI ĐA HIỆU QUẢ CỦA TỔ CHỨC

2.9



## CÁC ĐẶC TRƯNG CỦA TỔ CHỨC

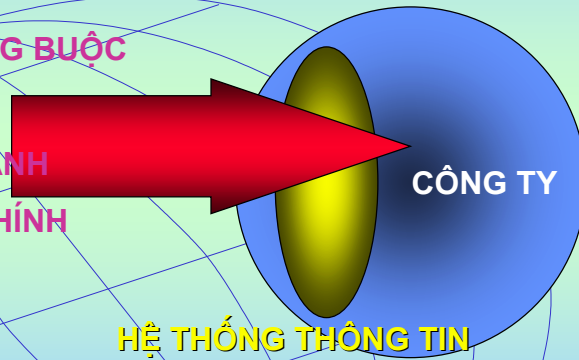
- ❑ CƠ CẤU CHUẨN TẮC
- ❑ TRÌNH TỰ TÁC NGHIỆP CHUẨN
- ❑ MẠNG YẾU TỐ CHÍNH TRỊ
- ❑ VĂN HOÁ TỔ CHỨC

2.10

## TỔ CHỨC & MÔI TRƯỜNG

### MÔI TRƯỜNG:

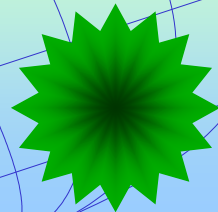
- NGUỒN LỰC & RÀNG BUỘC
- CHÍNH PHỦ
- ĐỐI THỦ CẠNH TRANH
- TRUNG GIAN TÀI CHÍNH
- VĂN HOÁ
- TRI THỨC
- CÔNG NGHỆ



2.11

## TỔ CHỨC TÁC ĐỘNG HỆ THỐNG THÔNG TIN

- © PHẠM VI HOẠT ĐỘNG
- © LĨNH VỰC HOẠT ĐỘNG
- © PHÁT TRIỂN HỆ THỐNG



2.12

## PHẠM VI CỦA HỆ THỐNG THÔNG TIN

- 1950s: CÁC THAY ĐỔI VỀ KỸ THUẬT
- 60s-70s: ĐIỀU HÀNH QUẢN LÝ
- 80s-90s: CÁC HOẠT ĐỘNG CỐT LÕI CỦA CƠ QUAN

**PHẠM VI TÁC ĐỘNG CÀNG  
GIA TĂNG**

2.13

## LĨNH VỰC CỦA HỆ THỐNG THÔNG TIN

- LẬP TRÌNH VIÊN: **Viết phần mềm**
- NHÀ PHÂN TÍCH HỆ THỐNG: **Chuyển đổi các vấn đề kinh doanh thành các giải pháp**
- NHÀ QUẢN LÝ: **Người lãnh đạo**
- NGƯỜI SỬ DỤNG: **Người sử dụng các ứng dụng**

2.14

# MÔ HÌNH TỔ CHỨC

QUẢN LÝ CẤP CAO  
NGƯỜI SỬ DỤNG (CÁC BỘ PHẬN)

## BỘ PHẬN HỆ THỐNG THÔNG TIN

### Cơ sở hạ tầng IT

Phần cứng

Phần mềm

Mạng dữ liệu

Các chuyên gia hệ thống  
thông tin:

### CIO

Nhà quản lý

Nhà phân tích

Nhà phát triển hệ thống

Nhà lập trình

Chuyên gia mạng

Nhà quản trị cơ sở dữ liệu

Thư ký văn phòng

2.15

# HỆ THỐNG THÔNG TIN TÁC ĐỘNG TỔ CHỨC

© LÝ THUYẾT KINH TẾ

© LÝ THUYẾT HÀNH VI

© QUẢN TRỊ THAY ĐỔI

2.16



## LÝ THUYẾT KINH TẾ

- KINH TẾ HỌC VI MÔ: công nghệ thông tin là một yếu tố sản xuất, như lao động & vốn
- LÝ THUYẾT CHI PHÍ: các công ty cố gắng giảm chi phí bên trong và bên ngoài
- LÝ THUYẾT ĐẠI DIỆN: quyền lợi của các bên tham gia thương vụ cần được giám sát

2.17

## LÝ THUYẾT HÀNH VI

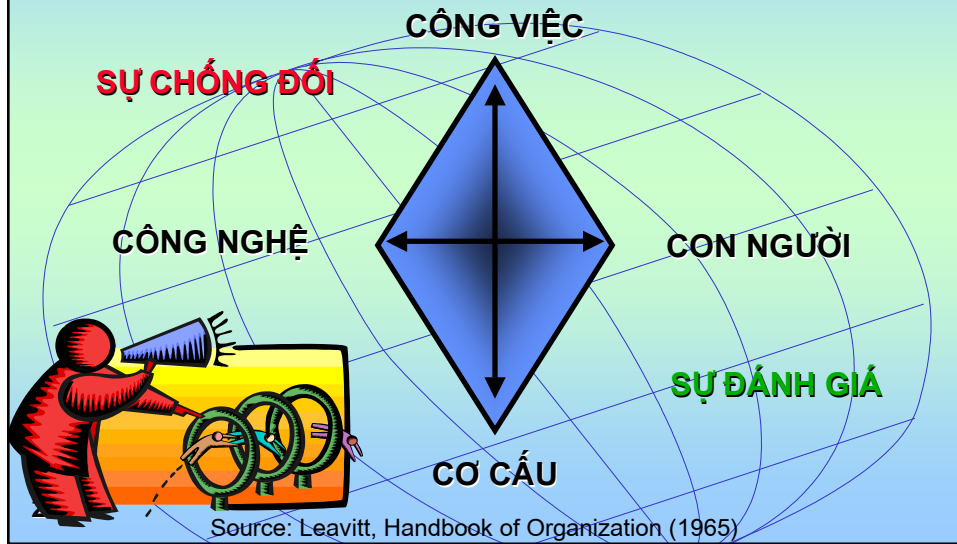
- LÝ THUYẾT HÀNH VI: hệ thống thông tin có thể thay đổi cấp ra quyết định; giám cấp quản lý trung gian & nhân viên văn phòng; phân phối thông tin

Lý thuyết kinh tế nghiên cứu hành động của các doanh nghiệp trên thị trường. Trong khi đó, lý thuyết hành vi mô tả hành vi của mỗi doanh nghiệp cụ thể

2.18



# THỰC HIỆN SỰ THAY ĐỔI



# NHỮNG GỢI Ý CHO VIỆC THIẾT KẾ HỆ THỐNG THÔNG TIN



# HỆ THỐNG THÔNG TIN TRONG DOANH NGHIỆP

2.21

## MỐI QUAN HỆ GIỮA HỆ THỐNG & QUẢN TRỊ

### HỆ THỐNG

CẤP CHIẾN LƯỢC

CẤP QUẢN LÝ

CẤP TRI THỨC

CẤP TÁC NGHIỆP

### CÁC NHÓM

QUẢN TRỊ CẤP CAO

QUẢN TRỊ CẤP TRUNG

QUẢN TRỊ DỮ LIỆU & TRI THỨC

QUẢN TRỊ TÁC NGHIỆP

2.22

BÁN HÀNG & TIẾP THỊ

SẢN XUẤT

TÀI CHÍNH

KẾ TOÁN

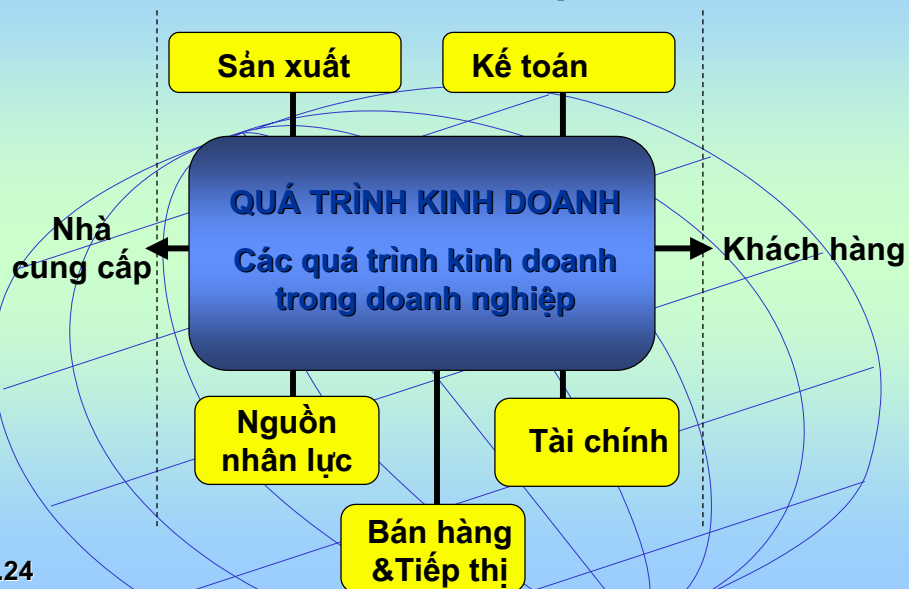
NHÂN SỰ

## CÁC HỆ THỐNG THÔNG TIN

- \* **HỆ THỐNG HỖ TRỢ QUẢN TRỊ (ESS)**
- \* **HỆ THỐNG HỖ TRỢ QUYẾT ĐỊNH (DSS)**
- \* **HỆ THỐNG THÔNG TIN QUẢN LÝ (MIS)**
- \* **HỆ THỐNG QUẢN LÝ TRÍ THỨC (KWS)**
- \* **HỆ THỐNG HÀNH CHÍNH TỰ ĐỘNG (OAS)**
- \* **HỆ THỐNG XỬ LÝ NGHIỆP VỤ (TPS)**

2.23

## CÁC HỆ THỐNG TRONG DOANH NGHIỆP



2.24

## HỆ THỐNG XỬ LÝ NGHIỆP VỤ

### Hệ thống Bán hàng & Tiếp thị

#### CÁC CHỨC NĂNG CỦA HỆ THỐNG:

- Quản trị bán hàng; Nghiên cứu thị trường;  
Cổ động; Định giá; Sản phẩm mới

#### CÁC HỆ THỐNG ỨNG DỤNG:

- Hệ thống xử lý đơn hàng; Hệ thống  
nghiên cứu thị trường; Hệ thống định giá

\*

2.25

**TPS**

## HỆ THỐNG XỬ LÝ NGHIỆP VỤ

### Hệ thống sản xuất

#### CÁC CHỨC NĂNG CỦA HỆ THỐNG:

- Lập kế hoạch; Mua sắm; Giao nhận;  
Kỹ thuật; Vận hành

#### CÁC HỆ THỐNG ỨNG DỤNG:

- Hệ thống hoạch định nguồn nguyên  
vật liệu; Hệ thống kiểm soát đơn đặt  
hàng; Hệ thống kỹ thuật; Hệ thống  
kiểm soát chất lượng

2.26

**TPS**

## HỆ THỐNG XỬ LÝ NGHIỆP VỤ

### Hệ thống Tài chính & Kế toán

#### CÁC CHỨC NĂNG HỆ THỐNG:

- Phân bổ ngân sách; Kế toán; Hoá đơn; Kế toán chi phí

#### CÁC HỆ THỐNG ỨNG DỤNG:

- Hệ thống Kế toán; Khoản phải thu/Khoản phải trả; Phân bổ ngân sách; Quản lý ngân quỹ

2.27

\*  
TPS

## HỆ THỐNG XỬ LÝ NGHIỆP VỤ

### Hệ thống nguồn nhân lực

#### CÁC CHỨC NĂNG HỆ THỐNG:

- Hồ sơ nhân viên; Lương; Thưởng; Quan hệ lao động; Đào tạo

#### CÁC HỆ THỐNG ỨNG DỤNG:

- Hệ thống Tiền lương; Thưởng; Luân chuyển công việc; Đào tạo nhân viên

2.28

\*  
TPS

## HỆ THỐNG XỬ LÝ NGHIỆP VỤ

Các loại khác (Vd., Trường đại học)

### CÁC CHỨC NĂNG HỆ THỐNG:

- Tuyển sinh; Bảng điểm; Chương trình môn học; Cựu sinh viên

### CÁC HỆ THỐNG ỨNG DỤNG:

- Hệ thống đăng ký; Hệ thống lý lịch sinh viên; Hệ thống thời khoá biểu; Hệ thống tài trợ cựu sinh viên

2.29

\*  
TPS

## HỆ THỐNG QUẢN LÝ TRI THỨC (KWS)

### MÔ HÌNH GẤP QUẢN LÝ

- ĐẦU VÀO: CHUYÊN GIA THIẾT KẾ
- QUÁ TRÌNH XỬ LÝ: MÔ HÌNH HOÁ
- ĐẦU RA: BẢN THIẾT KẾ, HÌNH HỌ
- NGƯỜI SỬ DỤNG: NHÂN VIÊN KỸ THUẬT



2.30

VÍ DỤ: TRẠM LÀM VIỆC KỸ THUẬT

## HỆ THỐNG HÀNH CHÍNH TỰ ĐỘNG (OAS)

- HƯỚNG ĐẾN MỘT VĂN PHÒNG “KHÔNG GIẤY”
- THIẾT KẾ LẠI DÒNG CÔNG VIỆC
- PHẦN MỀM TÍCH HỢP
- THIẾT KẾ LAO ĐỘNG KHOA HỌC
- KHÔNG GIAN LÀM VIỆC SÔI ĐỘNG

VÍ DỤ: HÌNH HOẠ TRUNG BÀY

2.31



## HỆ THỐNG THÔNG TIN QUẢN LÝ (MIS)

### MÔ HÌNH CẤP QUẢN LÝ

- ĐẦU VÀO: DỮ LIỆU DUNG LƯỢNG LỚN
- QUÁ TRÌNH XỬ LÝ: CÁC MÔ HÌNH ĐƠN
- ĐẦU RA: BÁO CÁO TÓM LƯỢC
- NGƯỜI SỬ DỤNG: NHÀ QUẢN TRỊ CẤP TRUNG

VÍ DỤ: NGÂN SÁCH HÀNG NĂM

2.32





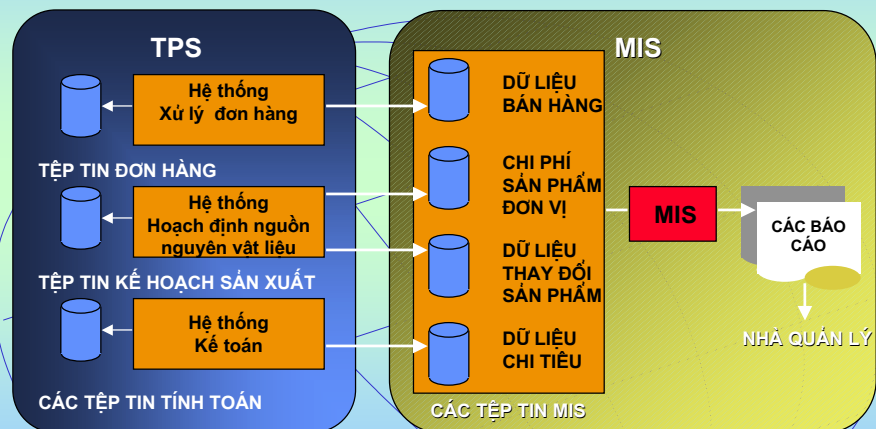
## CÁC ĐẶC TRƯNG CỦA HỆ THỐNG THÔNG TIN QUẢN LÝ (MIS)

- CÁC QUYẾT ĐỊNH CÓ CẤU TRÚC & BẢN CẤU TRÚC
- BÁO CÁO KIỂM SOÁT ĐƯỢC ĐỊNH HƯỚNG
- DỮ LIỆU QUÁ KHỨ & HIỆN TẠI
- ĐỊNH HƯỚNG BÊN TRONG
- QUÁ TRÌNH THIẾT KẾ KÉO DÀI



2.33

## DỮ LIỆU TPS CHO CÁC ỨNG DỤNG MIS



2.34

## HỆ THỐNG HỖ TRỢ QUYẾT ĐỊNH (DSS)

### MÔ HÌNH CẤP QUẢN LÝ

- ĐẦU VÀO: DỮ LIỆU DUNG LƯỢNG
- QUÁ TRÌNH XỬ LÝ: TƯƠNG TÁC
- ĐẦU RA: PHÂN TÍCH QUYẾT ĐỊNH
- NGƯỜI SỬ DỤNG: NHÀ CHUYÊN MÔN, NHÂN VIÊN

VÍ DỤ: PHÂN TÍCH CHI PHÍ HỢP ĐỒNG

2.35



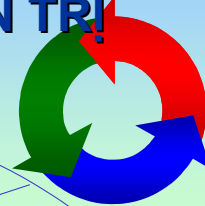
## CÁC ĐẶC TRƯNG CỦA HỆ THỐNG HỖ TRỢ QUYẾT ĐỊNH (DSS)

- LINH HOẠT, THÍCH NGHI, NHANH CHÓNG
- NGƯỜI SỬ DỤNG KIỂM SOÁT NHẬP/XUẤT
- KHÔNG CẦN LẬP TRÌNH CHUYÊN NGHIỆP
- HỖ TRỢ TIỀN TRÌNH QUYẾT ĐỊNH
- CÔNG CỤ MÔ HÌNH HOÁ TINH VI

2.36



## HỆ THỐNG HỖ TRỢ QUẢN TRỊ (ESS)



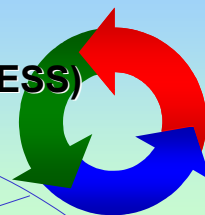
### MÔ HÌNH CẤP CHIẾN LƯỢC

- ĐẦU VÀO: **DỮ LIỆU TỔNG HỢP**
- QUÁ TRÌNH XỬ LÝ: **TƯƠNG TÁC**
- ĐẦU RA: **CÁC DỰ ÁN**
- NGƯỜI SỬ DỤNG: **NHÀ QUẢN TRỊ CẤP CAO**

**VÍ DỤ: KẾ HOẠCH HOẠT ĐỘNG 5 NĂM**

2.37

## CÁC ĐẶC TRƯNG CỦA HỆ THỐNG HỖ TRỢ QUẢN TRỊ (ESS)

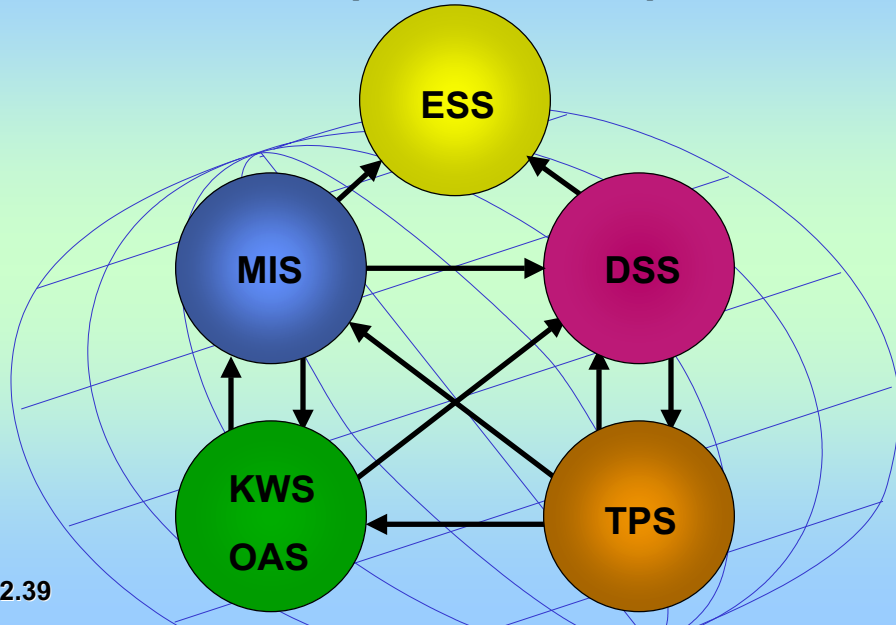


- **QUẢN TRỊ CẤP CAO**
- **THIẾT KẾ CHO CÁ NHÂN**
- **NỐI KẾT CEO VỚI CÁC CẤP KHÁC**
- **TỐN KÉM CHI PHÍ DUY TRÌ**
- **PHẠM VI HỖ TRỢ RỘNG**

\*

2.38

## MỐI QUAN HỆ GIỮA CÁC HỆ THỐNG



## CÁC HỆ THỐNG THEO CHỨC NĂNG

- ↪ HỆ THỐNG BÁN HÀNG & TIẾP THỊ
- ↪ HỆ THỐNG SẢN XUẤT
- ↪ HỆ THỐNG TÀI CHÍNH & KẾ TOÁN
- ↪ HỆ THỐNG NGUỒN NHÂN LỰC



2.40



# **HỆ THỐNG THÔNG TIN & CHIẾN LƯỢC KINH DOANH**

2.41

## **VAI TRÒ CHIẾN LƯỢC CỦA HỆ THỐNG THÔNG TIN**

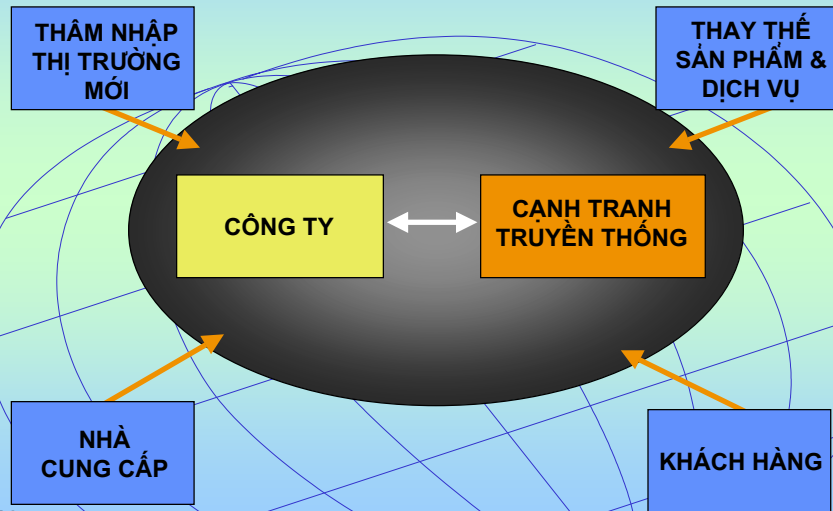
**HỆ THỐNG THÔNG TIN CHIẾN LƯỢC:  
CÓ THỂ THAY ĐỔI MỤC TIÊU, HOẠT  
ĐỘNG, SẢN PHẨM, DỊCH VỤ,  
MÔI TRƯỜNG**



**ĐỂ GIÀNH LỢI THẾ CẠNH TRANH**

2.42

## MÔ HÌNH CÁC LỰC LƯỢNG CẠNH TRANH



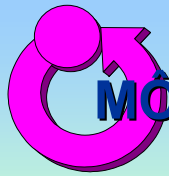
2.43

## ĐỐI PHÓ VỚI CÁC LỰC LƯỢNG CẠNH TRANH

- ▣ PHÂN BIỆT SẢN PHẨM
- ▣ PHÂN BIỆT TẬP TRUNG
- ▣ KHAI THÁC TÀI NGUYÊN DỮ LIỆU
- ▣ LIÊN KẾT KHÁCH HÀNG & NHÀ CUNG ỨNG
- ▣ TRỞ THÀNH NHÀ SẢN XUẤT VỚI CHI PHÍ THẤP

\*

2.44



## MÔ HÌNH CHUỖI GIÁ TRỊ

**ĐỀ CAO CÁC HOẠT ĐỘNG CƠ BẢN & HOẠT ĐỘNG HỖ TRỢ LÀM TĂNG GIÁ TRỊ CỦA SẢN PHẨM, DỊCH VỤ**

- **CƠ BẢN: LIÊN QUAN TRỰC TIẾP ĐẾN SẢN XUẤT, PHÂN PHỐI**
- **HỖ TRỢ: CƠ SỞ HẠ TẦNG, NGUỒN NHÂN LỰC, CÔNG NGHỆ, HẠ CẤP**

2.45

## CÁC CHỈ DẪN CHO NHÀ QUẢN TRỊ & TỔ CHỨC

- 👉 **ĐỒNG MINH CHIẾN LƯỢC, HỢP TÁC THÔNG TIN**
- 👉 **HỆ THỐNG CHIẾN LƯỢC CẤP NGÀNH**
- 👉 **QUẢN TRỊ CHUYỂN ĐỔI CHIẾN LƯỢC**
- 👉 **TÁC ĐỘNG CỦA INTERNET**

2.46