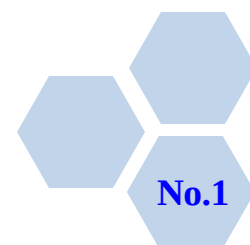




CHƯƠNG 5

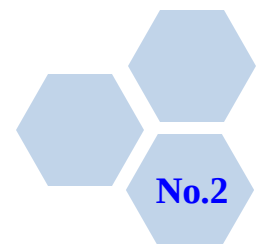
QUẢN TRỊ HỆ THỐNG THÔNG TIN TRONG DOANH NGHIỆP





CƠ SỞ DỮ LIỆU

❖ **CSDL:** là bộ phận lưu giữ dữ liệu dùng cho các chương trình thông tin ứng dụng tại tổ chức, cho phép truy xuất dữ liệu theo yêu cầu nhà quản trị.





NỘI DUNG CHÍNH

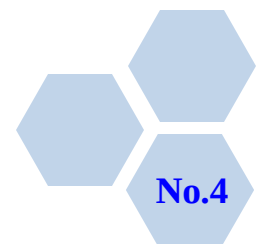
- I. Thông tin về chiến lược
- II. Thông tin nhân sự
- III. Thông tin về dự báo
- IV. Thông tin về hàng tồn kho
- V. Thông tin về lịch trình sản xuất
- VI. Thông tin về tài chính
- VII. Thông tin về Marketing





I. THÔNG TIN VỀ CHIẾN LƯỢC

- ❖ Chiến lược là những kế hoạch được thiết lập trong nỗ lực nhằm đạt tới những mục tiêu của tổ chức.
- ❖ Các nhóm chiến lược
- ❖ Những thông tin về hoạch định chiến lược





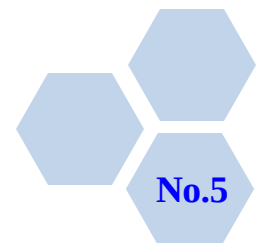
1.1 CÁC NHÓM CHIẾN LƯỢC

- **Căn cứ vào phạm vi:**

- ❖ Nhóm chiến lược tổng quát
- ❖ Nhóm chiến lược đặc thù: giá cả, sản phẩm

- **Căn cứ sự kết hợp giữa sản phẩm và thị trường:**

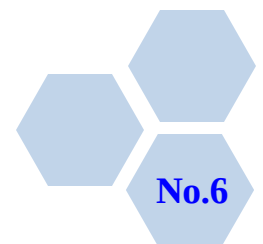
- ❖ Nhóm chiến lược tăng trưởng bằng hội nhập (chiến lược kết hợp)
- ❖ Nhóm chiến lược tăng trưởng tập trung (chiến lược chuyên sâu): thâm nhập thị trường, phát triển thị trường, phát triển sản phẩm.
- ❖ Nhóm chiến lược tăng trưởng đa dạng hoá
- ❖ Chiến lược suy giảm (liên doanh, thanh lý...)





1.2 THÔNG TIN VỀ HOẠCH ĐỊNH CHIẾN LƯỢC

- ❖ Thông tin về mục tiêu chiến lược
- ❖ Thông tin về môi trường hoạt động
- ❖ Thông tin về các ma trận phục vụ xây dựng chiến lược

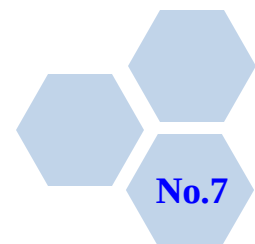




1.3

THÔNG TIN VỀ MỤC TIÊU CHIẾN LƯỢC

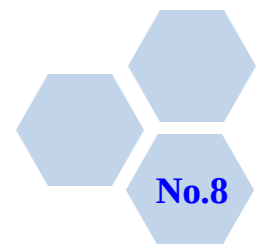
- ❖ **Mục tiêu** là kết quả cụ thể mà doanh nghiệp mong muốn đạt được trong giai đoạn nhất định và là cơ sở xây dựng chiến lược sau này.
- ❖ **Chú ý:**
 - ✓ Các mục tiêu phải được trình bày rõ ràng, ngắn gọn.
 - ✓ Các mục tiêu về mặt định lượng càng nhiều càng tốt.
 - ✓ Các mục tiêu phải mang tính khả thi
 - ✓ Trình tự ưu tiên phải hợp lý.





1.4 THÔNG TIN VỀ MÔI TRƯỜNG HOẠT ĐỘNG

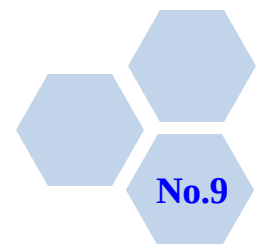
- ❖ **Môi trường** bao gồm các yếu tố, thể chếđang tồn tại có tác động, ảnh hưởng lớn đến kết quả hoạt động kinh doanh và công tác hoạch định chiến lược của doanh nghiệp.
- ❖ **Bao gồm:**
 - ✓ Môi trường bên ngoài
 - ✓ Môi trường bên trong





1.5 THÔNG TIN VỀ CÁC MA TRẬN XÂY DỰNG CHIẾN LƯỢC

- ❖ **Ma trận đánh giá các yếu tố bên ngoài (EFE):** mức độ quan trọng, phân loại, số điểm quan trọng.
- ❖ **Ma trận đánh giá các yếu tố bên trong (IFE)**
- ❖ **Ma trận hình ảnh cạnh tranh:** công cụ nhận diện các nhà cạnh tranh (ưu, khuyết) so với doanh nghiệp
- ❖ **Ma trận SWOT:** thiết lập điểm mạnh, điểm yếu, cơ hội, thách thức. Từ đó, đưa ra các chiến lược S/O; S/T, W/O, W/T.





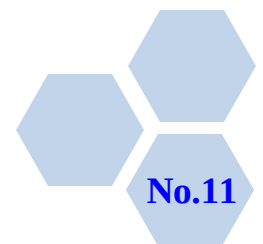
II. THÔNG TIN NHÂN SỰ

- ❖ Chức năng cơ bản của quản trị nhân sự
- ❖ Mục tiêu thông tin nhân sự
- ❖ Hệ thống thông tin trong quản trị nhân sự



2.1 CHỨC NĂNG QUẢN TRỊ NHÂN SỰ

- ❖ Hoạch định
- ❖ Tổ chức
- ❖ Lãnh đạo
- ❖ Phối hợp
- ❖ Kiểm tra





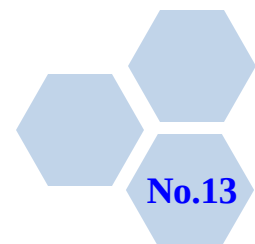
2.2 MỤC TIÊU THÔNG TIN NHÂN SỰ

- ❖ Sử dụng hiệu quả nguồn lực hiện có nhằm tăng NSLĐ, giảm chi phí, hạ giá thành SP, nâng cao hiệu quả hoạt động SXKD
- ❖ Tạo điều kiện cho nhân viên phát huy tối đa năng lực, trí lực của họ



2.3 HTTT TRONG HOẠT ĐỘNG QUẢN TRI NHÂN SỰ

- ❖ Thông tin về hoạch định nguồn nhân sự
- ❖ Thông tin về phân tích công việc
- ❖ Thông tin về tuyển dụng nhân viên
- ❖ Thông tin về đào tạo và phát triển nhân viên
- ❖ Thông tin về đánh giá khả năng công việc của nhân viên
- ❖ Thông tin về thù lao lao động





2.3.1 THÔNG TIN VỀ HOẠCH ĐỊNH NHÂN SỰ

- ❖ Lập KHKD=> cơ sở hoạch định nhân sự
- ❖ Xác định nhu cầu nhân sự cần có trong tương lai
- ❖ Xây dựng chương trình đáp ứng nhu cầu





- ❖ Phỏng vấn
- ❖ Bảng câu hỏi
- ❖ Quan sát tại nơi làm việc

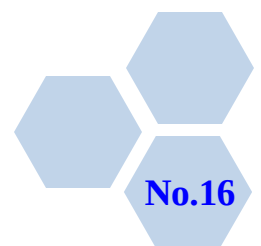


2.3.3 THÔNG TIN VỀ TUYỂN DỤNG NHÂN VIÊN

- ❖ Lựa chọn từ nguồn bên trong
- ❖ Lựa chọn nguồn bên ngoài

Chú ý:

- Khả năng cá nhân
- Khả năng giao tế
- Khả năng lãnh đạo
- Khả năng chuyên môn





2.3.4 THÔNG TIN VỀ TUYỂN DỤNG NHÂN VIÊN

- ❖ Xem xét hồ sơ tuyển dụng
- ❖ Trắc nghiệm
- ❖ Phỏng vấn sơ bộ
- ❖ Phỏng vấn sâu
- ❖ Sơ tra lý lịch
- ❖ Khám sức khỏe và quyết định tuyển dụng
- ❖ Sử dụng phiếu điểm
- ❖ Xác định ứng viên đạt yêu cầu





2.3.5 THÔNG TIN VỀ ĐÀO TẠO VÀ PHÁT TRIỂN NHÂN VIÊN

- ❖ Xác định nhu cầu và loại hình đào tạo phù hợp
- ❖ Có kế hoạch đào tạo nhân viên mới (hướng dẫn tại chỗ)
- ❖ Luân chuyển nhân viên



2.3.5 THÔNG TIN ĐÁNH GIÁ NHÂN VIÊN

- ❖ Xác định mục tiêu, yêu cầu cơ bản cần đánh giá
- ❖ Lựa chọn phương pháp đánh giá thích hợp
- ❖ Tiến hành đánh giá theo tiêu chuẩn
- ❖ Thảo luận với nhân viên về kết quả đánh giá
- ❖ Đưa phương hướng, cách thức cải tiến công việc



2.3.6 THÔNG TIN VỀ THÙ LAO LAO ĐỘNG

- ❖ Hình thức trả lương theo thời gian
- ❖ Hình thức tiền lương theo sản phẩm

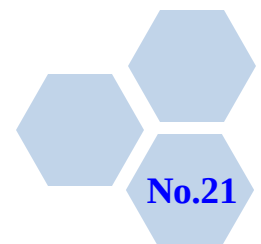


III. THÔNG TIN VỀ DỰ BÁO

3.1 Căn cứ để dự báo

3.2 Các nhân tố ảnh hưởng đến dự báo

3.3 Các phương pháp dự báo





3.1 CĂN CỨ ĐỂ DỰ BÁO

- ❖ Đường lối, chủ trương của nhà nước, hệ thống pháp luật, quy chế và hướng dẫn của ngành
- ❖ Tình hình KT-XH trong nước và thế giới
- ❖ Thống kê số liệu của doanh nghiệp
- ❖ Nhu cầu thị trường và các hợp đồng đã ký



3.2 CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN DỰ BÁO

- ❖ Nhân tố bên trong (chất lượng sản phẩm, năng suất lao động) => chủ động kiểm soát
- ❖ Nhân tố bên ngoài (thị hiếu khách hàng, đối thủ cạnh tranh, qui mô dân cư)



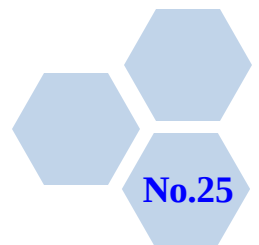
3.3 CÁC PHƯƠNG PHÁP DỰ BÁO

- ❖ Định tính: lấy ý kiến lãnh đạo, khách hàng, chuyên gia...
- ❖ Định lượng:
 - Phương pháp giản đơn
 - Dự báo theo đường xu hướng (tính mùa vụ),.....



IV. THÔNG TIN VỀ HÀNG TỒN KHO

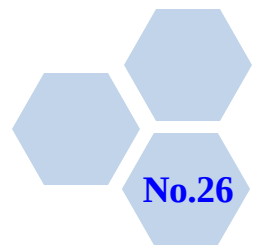
- ❖ Hàng tồn kho là gì?
- ❖ Chức năng của hàng tồn kho
- ❖ Phân loại hàng tồn kho
- ❖ Các mô hình tồn kho





IV. THÔNG TIN VỀ HÀNG TỒN KHO

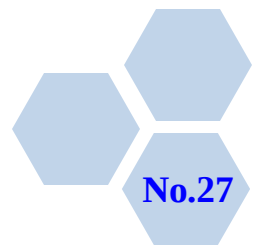
❖ Hàng tồn kho là tổng hợp tất cả nguồn dự trữ nhằm đáp ứng nhu cầu trước mắt hoặc tương lai.





4.1 CHỨC NĂNG HÀNG TỒN KHO

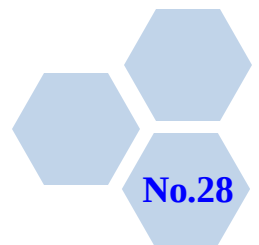
- ❖ Liên kết giữa sản xuất và tiêu thụ sản phẩm
- ❖ Ngăn ngừa tác động của lạm phát=>bảo tồn vốn của hàng tồn kho
- ❖ Chức năng khấu trừ theo số lượng. Chú ý lượng đặt hàng tối ưu, chi phí tồn trữ





4.2 PHÂN LOẠI HÀNG TỒN KHO

- ❖ LOẠI A (15% số lượng, 80% trị giá) => cần kiểm soát chặt chẽ, báo cáo thường xuyên
- ❖ LOẠI B (30% số lượng, 15% trị giá)
- ❖ LOẠI C (55% số lượng, 5% trị giá) => có thể trữ nhiều giữa thiếu hụt





4.3 MÔ HÌNH HÀNG TỒN KHO

- ❖ Mô hình lượng đặt hàng kinh tế cơ bản(EOQ)
- ❖ Mô hình lượng đặt hàng theo sản xuất(POQ)
- ❖ Mô hình lượng đặt hàng để lại (BOQ)
- ❖ Mô hình khấu trừ theo số lượng (QD)
- ❖ Mô hình xác xuất với thời gian phân phối không đổi



MÔ HÌNH LƯỢNG ĐẶT HÀNG KINH TẾ CƠ BẢN (EOQ)

D: Nhu cầu nguyên vật liệu cả năm

S: Chi phí đặt hàng cho mỗi đơn hàng

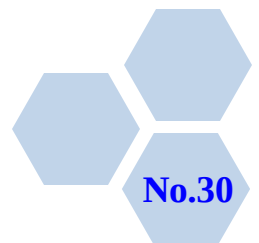
H: Chi phí tồn trữ/SP/năm

Q*: Sản lượng đơn hàng tối ưu

C*: Chi phí tồn kho tối thiểu

$$Q_* = \sqrt{\frac{2SD}{H}}$$

$$C_* = \frac{D}{Q_*} S + \frac{Q_*}{2} H$$



Vận dụng ma trận SWOT, phân tích các nhân tố tác động đến hoạt động kinh doanh tại một doanh nghiệp.

Liệt kê và phân tích hệ thống thông tin phục vụ cho công tác dự báo và thông tin hàng tồn kho tại doanh nghiệp được phân tích trên.



V. HỆ THỐNG THÔNG TIN TÀI CHÍNH

- ❖ Chức năng hệ thống thông tin tài chính
- ❖ Các hệ thống thông tin phục vụ quản trị tài chính



Chức năng hệ thống thông tin tài chính

- ❖ Kiểm soát và phân tích điều kiện tài chính của doanh nghiệp
- ❖ Quản trị các hệ thống kế toán
- ❖ Quản trị quá trình lập ngân sách, dự toán vốn
- ❖ Quản trị công nợ khách hàng
- ❖ Quản lý dòng tiền của doanh nghiệp



Chức năng hệ thống thông tin tài chính

- ❖ Tính và chi trả lương, quản lý quỹ lương, tài sản, thuế hàng hoá và các loại thuế khác
- ❖ Quản trị bảo hiểm cho công nhân và tài sản doanh nghiệp
- ❖ Hỗ trợ quá trình kiểm toán bảo đảm tính chính xác thông tin tài chính và bảo vệ vốn đầu tư
- ❖ Quản lý tài sản cố định, quỹ lương và các khoản đầu tư
- ❖ Đánh giá các khoản đầu tư mới và khả năng huy động vốn của các khoản đầu tư



Các hệ thống thông tin phục vụ quản trị tài chính

- ❖ Hệ thống thông tin tài chính chiến lược
- ❖ Hệ thống thông tin tài chính sách lược
- ❖ Các phần mềm quản lý tài chính



Các hệ thống thông tin phục vụ quản trị tài chính

- ❖ **Hệ thống thông tin tài chính chiến lược: xác định các mục tiêu đầu tư và thu hồi đầu tư, tận dụng các cơ hội đầu tư mới hoặc kết hợp nguồn vốn đầu tư cho doanh nghiệp**
- * **Hệ thống phân tích tình hình tài chính doanh nghiệp**
- * **Hệ thống dự báo dài hạn**



Các hệ thống thông tin phục vụ quản trị tài chính

- ❖ Hệ thống thông tin tài chính sách lược: hỗ trợ ra quyết định mức sách lược bằng các báo cáo tổng hợp định kỳ, đột xuất và các báo cáo đặc biệt
- * Hệ thống thông tin ngân sách
- * Hệ thống quản lý vốn bằng tiền
- * Hệ thống dự toán vốn
- * Hệ thống quản trị đầu tư



Các hệ thống thông tin phục vụ quản trị tài chính

- ❖ Hệ thống thông tin tài chính tác nghiệp:
- ❖ * Hệ thống thông tin kế toán: công việc của kế toán viên đối với các chương trình kế toán thiết kế sẵn là nhập số liệu; thực hiện thao tác cuối kỳ; in báo cáo kế toán quản trị.
- * Hệ thống thông tin kế toán tự động



Các phần mềm quản lý tài chính

- ❖ Phần mềm bảng tính
- ❖ Phần mềm thống kê và dự báo
- ❖ Phần mềm ngôn ngữ truy vấn và báo cáo
- ❖ Các hệ thống kế toán tự động hoá
- ❖ Các hệ thống kiểm toán và an toàn tự động hoá
- ❖ Các phần mềm phân tích tài chính chuyên dụng



VI. HỆ THỐNG THÔNG TIN SẢN XUẤT

- ❖ Chức năng hệ thống thông tin sản xuất
- ❖ Các hệ thống thông tin sản xuất
- ❖ Các phần mềm phục vụ thông tin sản xuất



Chức năng hệ thống thông tin sản xuất

- ❖ Cung cấp nguyên vật liệu và các yếu tố sản xuất khác
- ❖ Kiểm tra chất lượng nguyên vật liệu
- ❖ Tìm kiếm nguồn nhân lực phù hợp
- ❖ Hoạch định nhu cầu nguyên vật liệu, nhân công, nhà xưởng thiết bị
- ❖ Sản xuất sản phẩm và các dịch vụ
- ❖ Kiểm tra chất lượng sản phẩm và dịch vụ đầu ra
- ❖ Kiểm tra và theo dõi việc sử dụng và chi phí các nguồn lực cần thiết

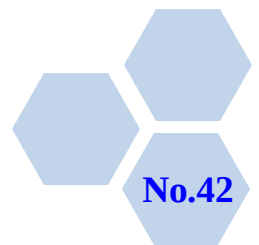




Các hệ thống thông tin sản xuất

❖ Hệ thống thông tin sản xuất sách lược:

- ✓ Hệ thống thông tin quản trị và kiểm soát hàng dự trữ
- ✓ Hệ thống hoạch định nhu cầu nguyên vật liệu
- ✓ Các hệ thống thông tin dự trữ đúng thời điểm (Just-In-Time)
- ✓ Hệ thống thông tin hoạch định năng lực sản xuất
- ✓ Hệ thống thông tin điều độ sản xuất
- ✓ Hệ thống thông tin phát triển và thiết kế sản phẩm





Các hệ thống thông tin sản xuất

❖ Hệ thống thông tin sản xuất tác nghiệp:

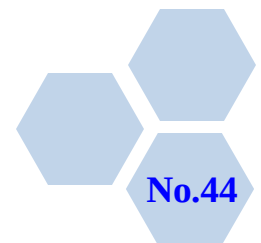
- ✓ Hệ thống thông tin mua hàng
- ✓ Hệ thống thông tin nhận hàng
- ✓ Hệ thống thông tin kiểm tra chất lượng
- ✓ Hệ thống thông tin giao hàng
- ✓ Hệ thống thông tin kế toán chi phí giá thành



Các hệ thống thông tin sản xuất

❖ Hệ thống thông tin sản xuất chiến lược:

- * Lập kế hoạch và định vị doanh nghiệp
- * Đánh giá và lập kế hoạch công nghệ
- * Xác định quy trình thiết kế sản phẩm và công nghệ
- * Thiết kế triển khai doanh nghiệp





Các phần mềm phục vụ quyết định sản xuất

❖ Phần mềm đa năng:

- ✓ Phần mềm quản trị CSDL
- ✓ Phần mềm quản lý dự án
- ✓ Phần mềm bảng tính
- ✓ Phần mềm thống kê

❖ Phần mềm chuyên dụng:

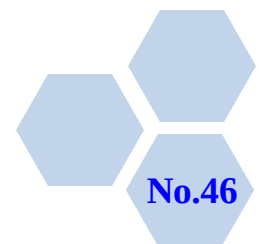
- ✓ Phần mềm kiểm tra chất lượng
- ✓ Phần mềm sản xuất và thiết kế
- ✓ Phần mềm lựa chọn nguyên vật liệu
- ✓ Phần mềm hoạch định nhu cầu nguyên vật liệu



VII. HỆ THỐNG THÔNG TIN MARKETING

Chức năng của hệ thống thông tin Marketing:

- ❖ Nghiên cứu thị trường, lập kế hoạch
- ❖ Phát triển sản phẩm mới: Quảng cáo, Khuyến
- ❖ mại, Bán hàng
- ❖ Lưu kho
- ❖ Phân phối hàng hoá và dịch vụ





HỆ THỐNG THÔNG TIN MARKETING

Các hệ thống thông tin Marketing:

- ❖ ***Hệ thống thông tin Marketing chiến lược:*** lập kế hoạch và phát triển sản phẩm mới, tiến hành dự báo dài hạn
- ❖ ***Hệ thống thông tin Marketing sách lược:*** quản lý, kiểm tra bán hàng, các kỹ thuật xúc tiến bán hàng, giá cả, phân phối cung cấp hàng hoá dịch vụ



HỆ THỐNG THÔNG TIN MARKETING

Hệ thống thông tin Marketing tác nghiệp: các hệ thống hỗ trợ bán hàng hoá và dịch vụ:

- ❖ Hệ thống thông tin khách hàng tiềm năng
- ❖ Hệ thống thông tin liên hệ khách hàng
- ❖ Hệ thống bán hàng từ xa
- ❖ Hệ thống thông tin thư trực tiếp
- ❖ Hệ thống cung cấp sản phẩm
- ❖ Hệ thống thông tin phân phối



HỆ THỐNG THÔNG TIN MARKETING

Phần mềm máy tính dành cho Marketing:

- ❖ Các phần mềm ứng dụng cho chức năng Marketing
- ❖ Phần mềm truy vấn và sinh báo cáo
- ❖ Các phần mềm đồ họa và hệ thống đa phương tiện
- ❖ Phần mềm thống kê
- ❖ Phần mềm quản trị tệp và cơ sở dữ liệu
- ❖ Phần mềm xử lý văn bản và chế bản điện tử
- ❖ Phần mềm bảng tính điện tử
- ❖ Phần mềm điện thoại và thư điện tử



HỆ THỐNG THÔNG TIN MARKETING

Phần mềm máy tính dành cho Marketing:

- ❖ Phần mềm Marketing chuyên biệt:
- ✓ Phần mềm trợ giúp nhân viên bán hàng
- ✓ Phần mềm quản lý bán hàng
- ✓ Phần mềm Marketing qua điện thoại
- ✓ Phần mềm trợ giúp khách hàng
- ✓ Phần mềm Marketing tích hợp
- ❖ Cơ sở dữ liệu Marketing trực tuyến

