



TUẦN 10

CHƯƠNG 6. HỆ THỐNG THÔNG TIN QUẢN LÝ

Mục tiêu:

- 1. Xác định** được các chức năng cơ bản của một hệ thống thông tin quản lý;
- 2. Xác định** được yếu tố đầu vào và yếu tố đầu ra của một hệ thống thông tin quản lý doanh nghiệp;
- 3. Phân biệt** được hệ thống thông tin hỗ trợ lãnh đạo và một số hệ thống thông tin quản lý đặc thù.

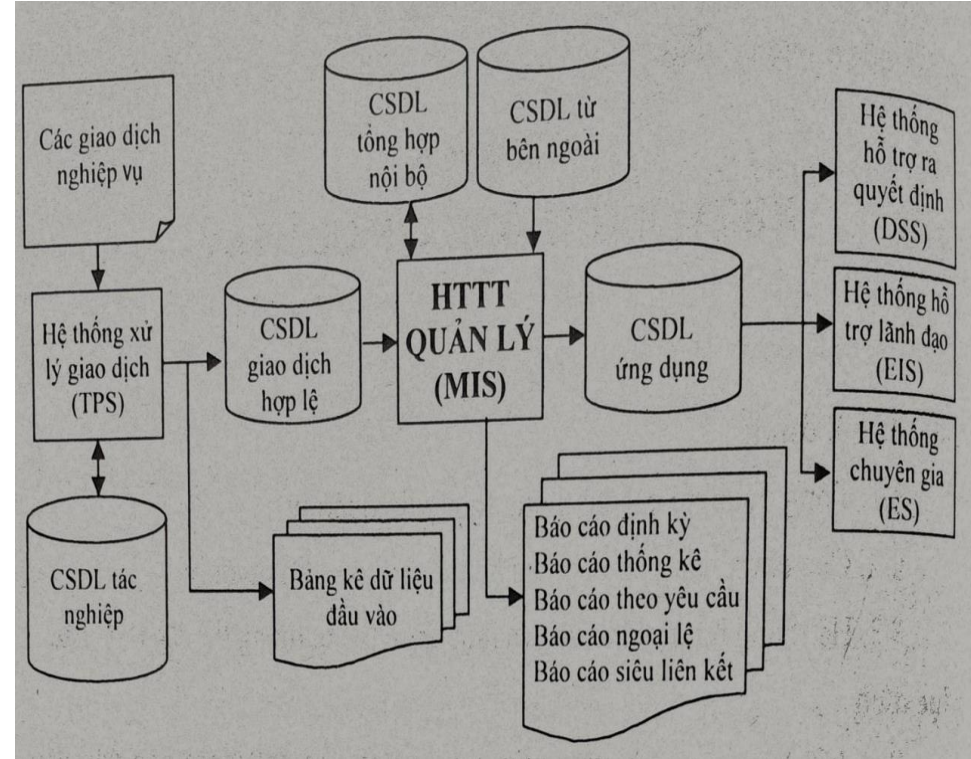
Nội dung

- 6.1** Tổng quan về hệ thống thông tin quản lý.
- 6.2** Các hệ thống thông tin quản lý cơ bản trong doanh nghiệp.
- 6.3** Hệ thống thông tin hỗ trợ lãnh đạo.
- 6.4** Mối quan hệ giữa hệ thống thông tin hỗ trợ lãnh đạo và các hệ thống thông tin khác.

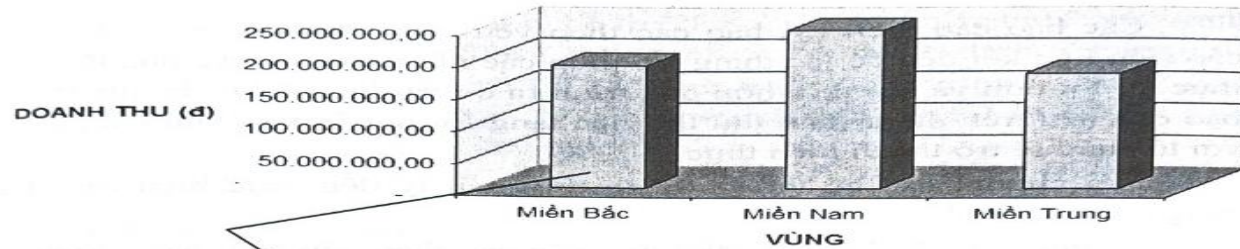
6.1 Tổng quan về hệ thống thông tin quản lý

6.1.1. Khái niệm:

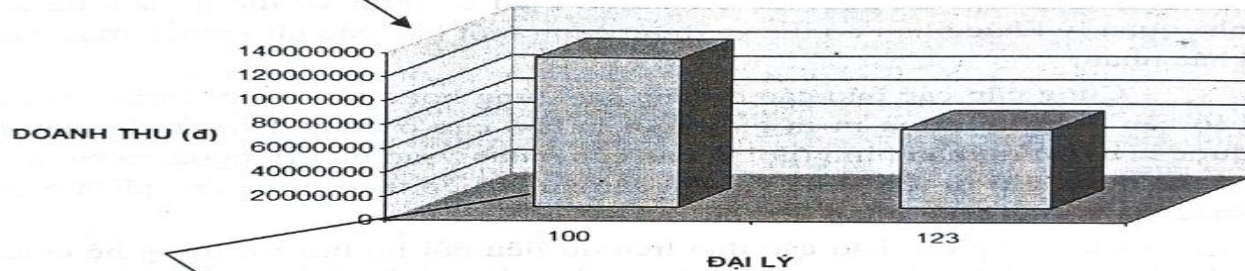
- Hệ thống thông tin quản lý (MIS – Management Information System) là hệ thống tích hợp các yếu tố con người, các thủ tục, các cơ sở dữ liệu và các thiết bị được sử dụng để cung cấp những thông tin có ích cho nhà quản lý ra quyết định.
- HTTTQL trợ giúp các hoạt động quản lý của tổ chức. Các hoạt động này nằm ở mức điều khiển tác nghiệp, điều khiển chiến thuật hoặc lập kế hoạch chiến lược.
- Các hoạt động chủ yếu dựa vào các cơ sở dữ liệu được tạo ra bởi các hệ xử lý giao dịch, các nguồn dữ liệu tổng hợp nội bộ cũng như các dữ liệu từ bên ngoài tổ chức.



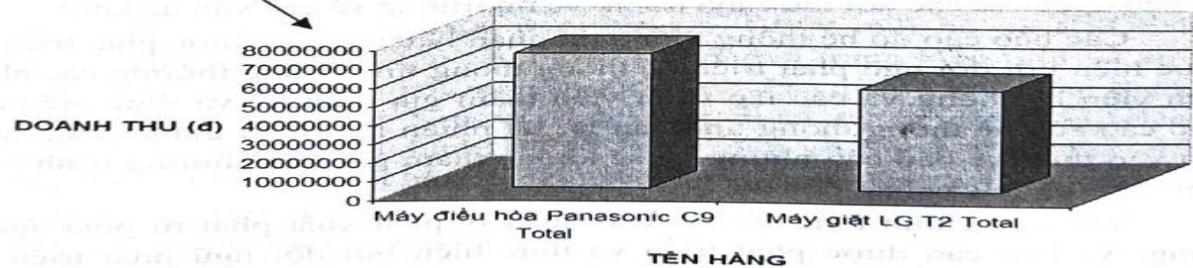
Các nguồn đầu vào của hệ thống thông tin quản lý



DOANH THU THEO ĐẠI LÝ CỦA MIỀN BẮC



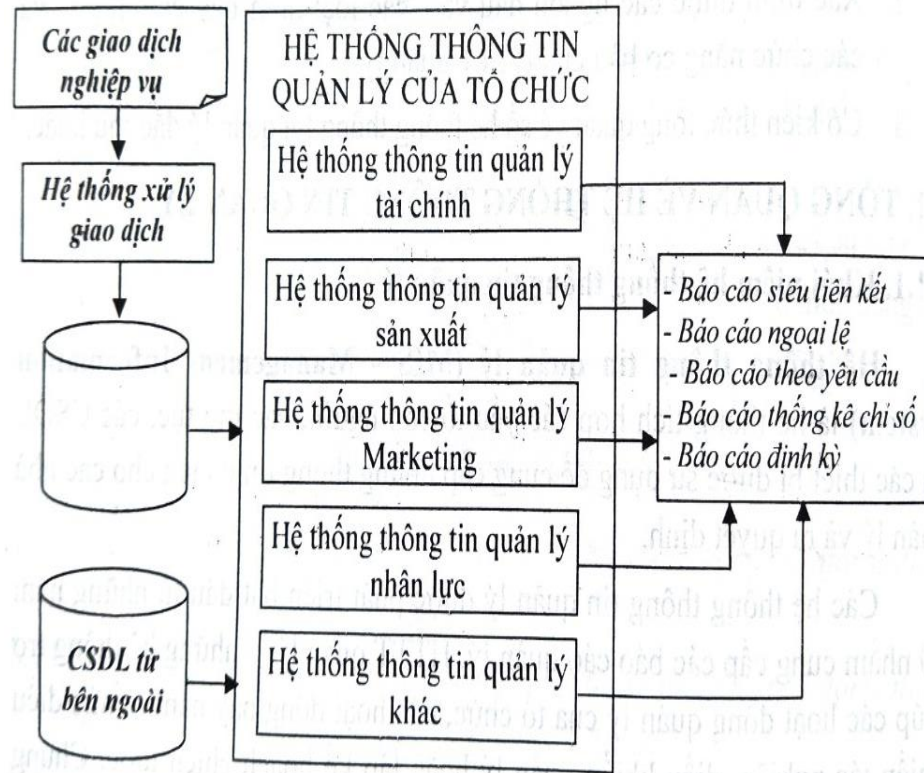
DOANH THU THEO MẶT HÀNG CỦA ĐẠI LÝ 100



Biểu diễn thông tin đầu ra với tính năng siêu liên kết

6.1.2. Các hệ thống thông tin quản lý chuyên chức năng

- HTTTQL tích hợp các hệ thống chuyên chức năng, trong đó mỗi hệ thống thông tin chuyên chức năng hỗ trợ một lĩnh vực nhất định.
- Các HTTT chuyên chức năng phải được liên kết với nhau thông qua chia sẻ CSDL, đảm bảo thông tin báo cáo nhanh chóng, chính xác, thống nhất, an toàn,...
- Các HTTTQL tạo ra báo cáo cho nhà quản lý theo định kỳ hoặc theo yêu cầu. Báo cáo thường có tính so sánh dữ liệu hiện thời, dữ liệu lịch sử và dữ liệu các tổ chức cùng lĩnh vực.

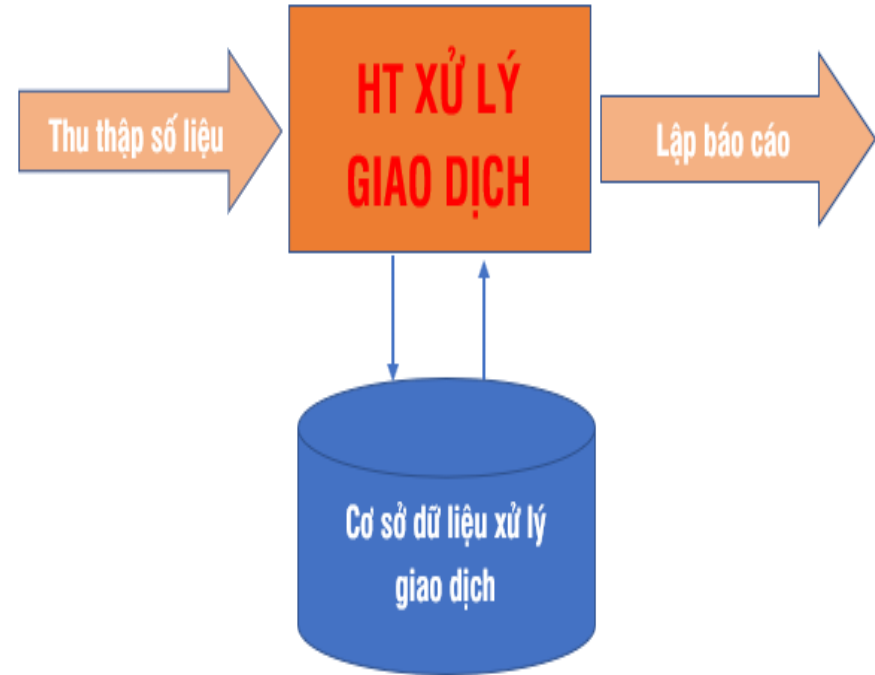


Các hệ thống thông tin quản lý chuyên chức năng

6.2 Các HTTT quản lý cơ bản trong doanh nghiệp

6.2.1 Hệ thống xử lý giao dịch

- HT XL giao dịch (TPS – Transaction Processing System) là HT giúp thực thi và lưu lại các giao dịch thông thường hàng ngày của tổ chức
- Chức năng: Thu thập, xử lý, lưu trữ, truyền thông tin và dữ liệu trong các lĩnh vực hoạt động của tổ chức.
- Các hệ thống này thường là mức tác nghiệp của các hệ thống thông tin quản lý tài chính, nhân sự, sản xuất, marketing,...
- Các hệ thống thông tin xử lý giao dịch như:
 - HT chấm công
 - HTTT tiền lương
 - HTTT tiền mặt
 - HTTT tính giờ dạy giảng viên
 - HTTT đặt phòng khách sạn
 - HTTT thu ngân
 - HTTT theo dõi đơn đặt hàng
 - ...

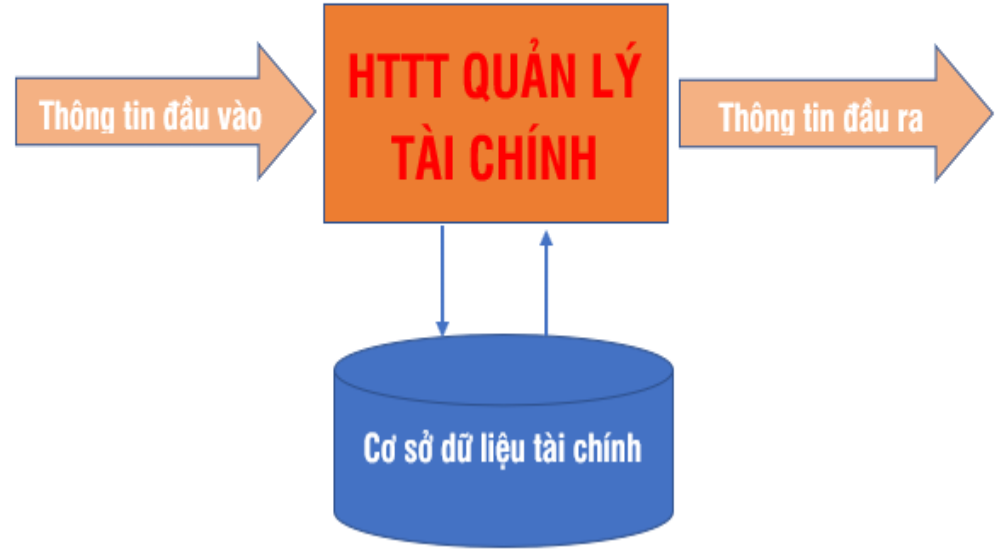


6.2.2 Hệ thống thông tin quản lý tài chính

- HTTTQL tài chính phản ánh mọi diễn biến của hoạt động thực tế liên quan đến lĩnh vực tài chính – kế toán của một tổ chức, giúp người quản lý nhận thức được thực trạng và diễn biến của nguồn vốn trong tổ chức.
- HTTTQL tài chính thường là hệ thống được tin học hóa sớm nhất trong các HTTTQL.
- HTTTQL tài chính gồm 2 phân hệ: Phân hệ quản lý tài chính, Phân hệ kế toán.

- Kế hoạch chiến lược
- Chính sách kinh doanh
- Dữ liệu giao dịch tài chính
- Dữ liệu bên ngoài về tài chính

- Báo cáo tài chính
- Dự báo tài chính
- Thống kê tài chính



- HTTTQL tài chính mức Tác nghiệp là các HTTT kế toán: có chức năng ghi chép, theo dõi, giám sát các biến động về tài sản và nguồn vốn của tổ chức.
 - HTTT kế toán bán hàng, mua hàng
 - HTTT kế toán lương và các khoản trích theo lương
 - HTTT kế toán chi phí sản xuất và giá thành sản phẩm
 - HTTT kế toán đầu tư
 - HTTT kế toán các loại nguồn vốn
 - HTTT kế toán tổng hợp
- HTTTQL tài chính mức Chiến thuật là các HTTT tài chính: cung cấp báo cáo định kỳ, đột xuất hỗ trợ quá trình ra quyết định chiến thuật trong lĩnh vực tài chính kế toán.
 - HTTT về ngân sách
 - HTTT quản lý vốn bằng tiền
 - HTTT dự toán vốn
- HTTTQL tài chính mức Chiến lược là các HTTT tài chính liên quan đến việc đặt ra mục tiêu và phương hướng hoạt động cho tổ chức.
 - HTTT phân tích tài chính doanh nghiệp
 - HTTT dự báo dài hạn,...

6.2.3. Hệ thống thông tin Marketing

- HTTT Marketing hỗ trợ chức năng Marketing, xử lý các dữ liệu và tạo ra thông tin giúp các nhà quản lý trong quá trình ra quyết định:

- Xác định khách hàng tiềm năng, nhu cầu và sở thích của khách hàng.
- Lên kế hoạch và phát triển các sản phẩm, dịch vụ mới.
- Định giá cho các sản phẩm dịch vụ
- Xúc tiến bán hàng.
- Phân phối sản phẩm đến khách hàng.
- ...

- Kế hoạch chiến lược
- Chính sách kinh doanh
- Dữ liệu Marketing
- Dữ liệu từ bên ngoài



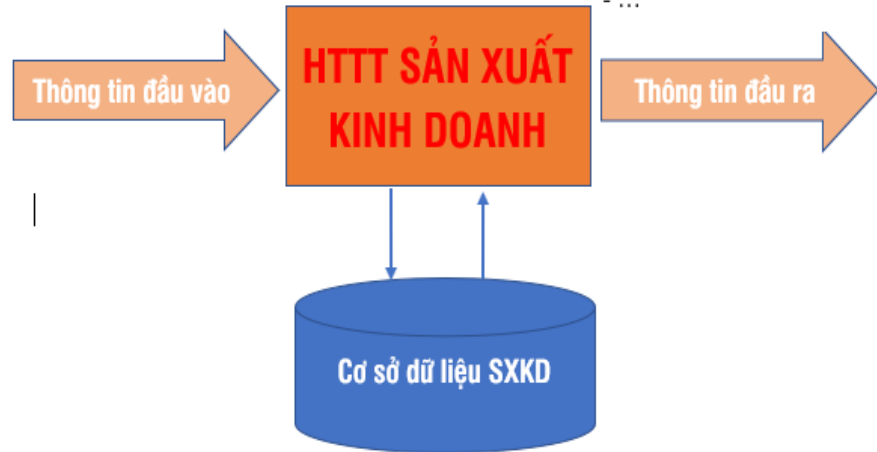
- HTTT Marketing mức Tác nghiệp: Hỗ trợ bán hàng, liên hệ chăm sóc khách hàng,....
 - HTTT hỗ trợ bán hàng
 - HTTT chăm sóc khách hàng
 - HT quảng cáo sản phẩm
- HTTT Marketing mức Chiến thuật: Hỗ trợ và quản lý lực lượng bán hàng, xây dựng chiến dịch bán hàng, quảng cáo, khuyến mãi, giá cả, phân phối hàng hóa và dịch vụ.
 - HTTT xây dựng kế hoạch quảng cáo, khuyến mãi
 - HTTT xác định giá thành sản phẩm
 - HTTT thiết lập kênh phân phối
- HTTT Marketing mức Chiến lược: Giúp lựa chọn phân khúc thị trường, xác định thị trường mục tiêu, kế hoạch cung cấp sản phẩm, dịch vụ mới, dự báo bán hàng,...
 - HTTT lập kế hoạch phát triển sản phẩm
 - HTTT dự báo bán hàng

6.2.4. Hệ thống thông tin sản xuất kinh doanh

- Cung cấp thông tin cần thiết để lên kế hoạch, tổ chức, theo dõi, kiểm tra và thực hiện các chức năng quản lý khác đối với các hệ thống sản xuất, kinh doanh.
- Kiểm soát các giai đoạn của quá trình chuẩn bị các điều kiện sản xuất.
- Giúp quyết định cách thức tổ chức sản xuất và phương pháp sản xuất tối ưu nhất, nơi dùng làm kho lưu trữ sản phẩm hợp lý, giải pháp vận chuyển hàng hóa,...

- Kế hoạch chiến lược
- Chính sách kinh doanh
- Dữ liệu SXKD
- Dữ liệu các nhà cung cấp nguyên vật liệu
- Dữ liệu về dây chuyền SX, công nghệ mới,...

- Báo cáo kiểm tra chất lượng
- Kế hoạch nguyên vật liệu
- Lịch sản xuất
- Mẫu mã sản phẩm
- Công nghệ sản xuất
- ...



Các chức năng cơ bản của HTTT SXKD:

- Kiểm tra chất lượng yếu tố đầu vào, sản phẩm đầu ra
- Quản lý giao nhận hàng, hàng dự trữ
- Hoạch định theo dõi năng lực sản xuất, điều kiện sản xuất
- Thiết kế sản phẩm hàng hóa
- Lập kế hoạch lựa chọn địa điểm kinh doanh
- Xác định quy trình sản xuất
- Lựa chọn công nghệ sản xuất,...

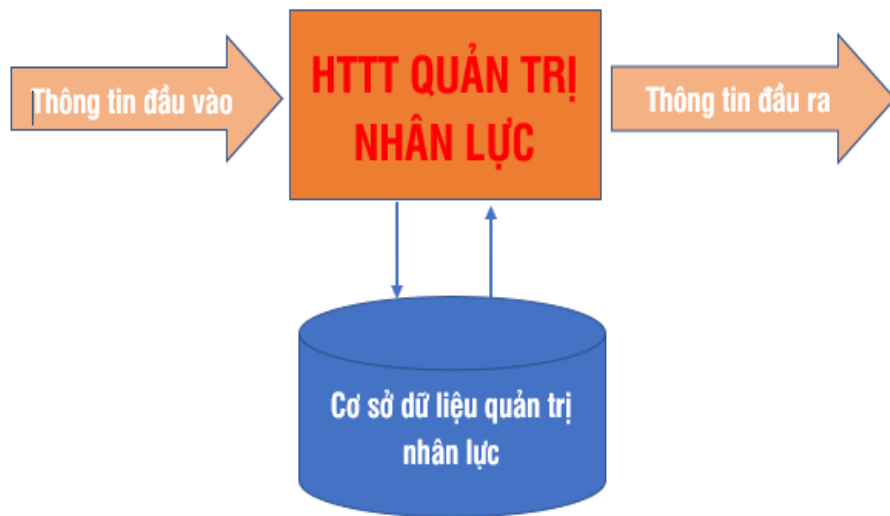
- HTTT SXKD mức Tác nghiệp: Trợ giúp các công việc trong dây chuyền sản xuất.
 - HTTT mua hàng
 - HTTT nhận hàng
 - HTTT phân phối sản phẩm
 - HTTT kiểm tra chất lượng sản phẩm,...
- HTTT SXKD mức Chiến thuật: Trợ giúp các nhà quản lý điều khiển và kiểm soát quá trình sản xuất.
 - HTTT quản lý hàng tồn kho
 - HTTT lập kế hoạch sản xuất
 - HTTT thiết kế và phát triển sản phẩm
- HTTT SXKD mức Chiến lược:
 - HTTT lập kế hoạch và chọn địa điểm kinh doanh
 - HTTT đánh giá và lập kế hoạch công nghệ
 - HTTT xác định quy trình thiết kế sản phẩm

6.2.5. Hệ thống thông tin quản trị nhân lực

- Quản trị nhân lực bao gồm các hoạt động thuộc về quyền lợi, trách nhiệm của nhân viên.
- Quản trị về số lượng, chất lượng của đội ngũ nhân viên trong doanh nghiệp
- Các chức năng mô phỏng, dự báo, phân tích, thống kê nguồn nhân lực.

- Kế hoạch chiến lược
- Chính sách kinh doanh
- Dữ liệu về nguồn nhân lực của tổ chức
- Các dữ liệu bên ngoài liên quan đến nguồn nhân lực của tổ chức

- Báo cáo lương, thưởng, các khoản phúc lợi, bảo hiểm,...
- Kế hoạch nhu cầu nguồn nhân lực
- Hồ sơ lý lịch nhân sự
- Báo cáo phân tích chất lượng nhân sự



Các chức năng chính của Hệ thống thông tin quản trị nhân lực

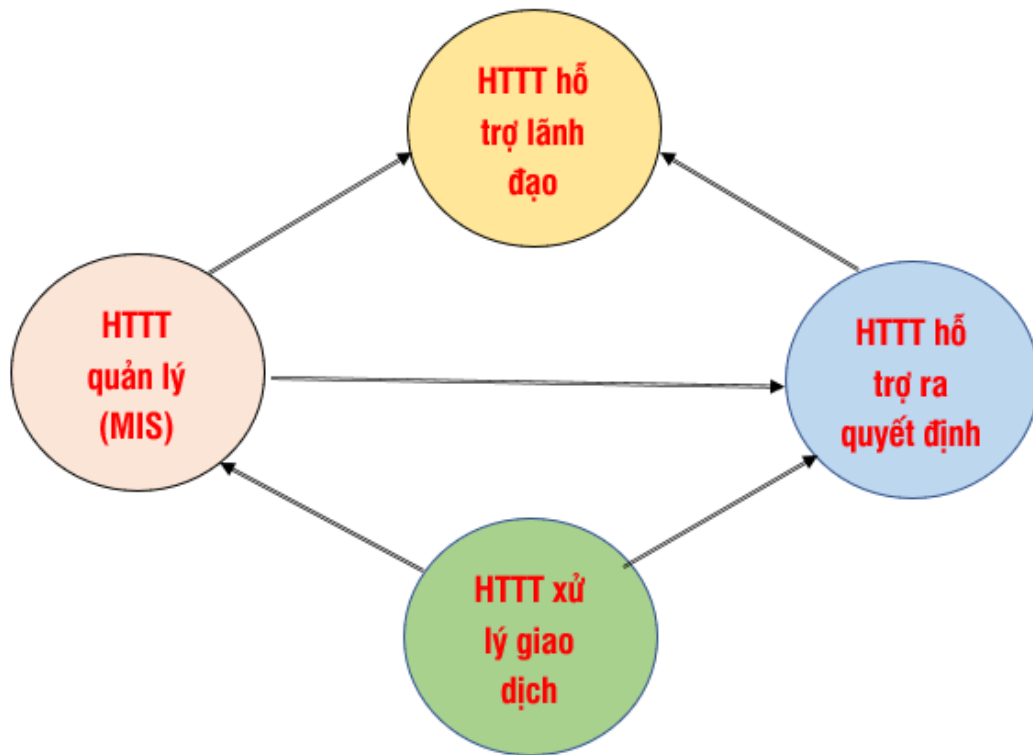
- Tuyển dụng nhân sự
- Đánh giá chất lượng nhân sự
- Lựa chọn, đào tạo, đề bạt, chuyển chuyển người lao động
- Lên lương, nghỉ hưu
- Quản lý lương, thưởng, bảo hiểm, trợ cấp,...
- Cung cấp báo cáo nhân sự cho các cơ quan quản lý nhà nước
- Lập kế hoạch ngắn hạn, dài hạn về nhu cầu nguồn nhân lực

- HTTT quản trị nhân lực mức Tác nghiệp: Thực hiện thu thập thông tin, dữ liệu nhân sự hỗ trợ các quyết định theo quy định của Nhà nước.
 - HTTT tuyển dụng
 - HTTT quản lý lương và các khoản trích theo lương
 - HTTT quản lý người lao động
 - HTTT vị trí việc làm
 - HTTT báo cáo tình hình nhân sự
- HTTT quản trị nhân lực mức Chiến thuật: Hỗ trợ các nhà quản lý ban hành các quyết định liên quan đến phân bổ nguồn lực trong tổ chức.
 - HTTT lập kế hoạch tuyển dụng
 - HTTT đào tạo và phát triển nguồn nhân lực
- HTTT quản trị nhân lực mức Chiến lược: Kế hoạch hóa nguồn nhân lực, giúp tổ chức đảm bảo được đầy đủ về số lượng và chất lượng người lao động phù hợp với yêu cầu công việc để tổ chức đạt được mục tiêu đề ra.
 - HTTT dự báo nhu cầu nguồn nhân lực
 - HTTT dự báo nguồn cung cấp nhân lực cho tổ chức

6.3 Hệ thống thông tin hỗ trợ lãnh đạo

- HTTT hỗ trợ lãnh đạo bao gồm:
 - HTTT dành cho lãnh đạo
 - HTTT hỗ trợ lãnh đạo ra quyết định
- Mục đích:
 - Cung cấp thông tin cho lãnh đạo
 - Hỗ trợ lãnh đạo trong quá trình ra quyết định
- **HTTT dành cho lãnh đạo**
 - Cho phép truy cập nhanh chóng và dễ dàng vào các CSDL nội bộ và CSDL bên ngoài tổ chức
 - Cung cấp kịp thời chính xác thông tin cần thiết cho lãnh đạo và cán bộ quản lý
- **HTTT hỗ trợ ra quyết định**
 - Cung cấp thông tin cho các nhà quản lý trong suốt quá trình xây dựng và thông qua các quyết định quản lý

6.4 Mối quan hệ giữa HTTT hỗ trợ lãnh đạo và các HTTT khác



Mối quan hệ giữa HTTT hỗ trợ lãnh đạo và các HTTT khác

Đặc điểm cơ bản của các loại hình HTTT

Loại hình HTTT	Đầu vào	Xử lý	Đầu ra	Người sử dụng
HT xử lý giao dịch (TPS)	Các giao dịch Các sự kiện	Sắp xếp Liệt kê Trộn, Cập nhật	Các báo cáo chi tiết Các bảng kê Các bảng tóm tắt	Nhân viên nghiệp vụ Người làm công tác kiểm tra, kiểm soát
HTTT quản lý (MIS)	Các dữ liệu giao dịch tổng hợp Các mô hình đơn giản	Báo cáo định kỳ Các mô hình đơn giản Các phân tích đơn giản	Các báo cáo tổng hợp Các báo cáo đột xuất	Các nhà quản lý
HTTT trợ giúp ra quyết định (DSS)	Các CSDL lớn được tối ưu hóa cho phân tích dữ liệu Các mô hình và các công cụ phân tích dữ liệu	Đối thoại Mô phỏng Phân tích	Các báo cáo đặc thù Các phân tích ra quyết định Kết quả truy vấn thông tin	Các chuyên viên Cán bộ tham mưu
HTTT hỗ trợ lãnh đạo (EIS)	Dữ liệu tổng hợp Có nguồn gốc cả từ bên trong và bên ngoài	Tạo biểu đồ Mô phỏng Đối thoại	Các dự báo Kết quả truy vấn thông tin	Lãnh đạo

Các nhiệm vụ cần chuẩn bị cho học trực tiếp

- Học nội dung Tuần 8 trên hệ thống LMS và ôn lại nội dung đã học ở các tuần trước để chuẩn bị kiểm tra giữa kỳ (hình thức trắc nghiệm)

Thank you!



TRƯỜNG ĐẠI HỌC VINH
VINH UNIVERSITY

Nơi tạo dựng tương lai cho tuổi trẻ

