

Bài giảng
HỆ THỐNG THÔNG TIN QUẢN LÝ
Chương V. Các hệ thống thông tin chức năng

- ➔ Tiếp thị, bán hàng là công việc đưa hàng hóa, dịch vụ đến người tiêu dùng (khách hàng) bằng hình thức mua bán hoặc trao đổi.
- ➔ Bán hàng: tiếp xúc với khách hàng, nhận yêu cầu đặt hàng, giao hàng, thu tiền, và dịch vụ hậu mãi.
- ➔ Tiếp thị: điều tra thị trường, xác định sản phẩm tiềm năng, xác định khách hàng tiềm năng cho sản phẩm, quảng cáo, khuyến mãi,...
- ➔ Tiếp thị và bán hàng thực sự không thể tách rời nhau, được E. Jerome McCarthy khái quát hóa bằng từ “Marketing Mix” gồm 4 nhóm hoạt động cơ bản (4 Ps): **Product** (Chất lượng sản phẩm) + **Pricing** (Chính sách giá) + **Promotion** (Khuyến trương thị phần) + **Place** (Phân phối sản phẩm)

➔ Hệ thống thông tin tiếp thị bán hàng là một hệ thống con của hệ thống thông tin quản lý; nó giúp cho tổ chức xác định khách hàng cho sản phẩm, cách phát triển sản phẩm để thỏa mãn cho khách hàng, khuyến mãi- bán sản phẩm, và duy trì quan hệ với khách hàng, gồm các công việc:

1. Nghiên cứu thị trường
2. Dự báo nhu cầu
3. Thiết lập quan hệ với khách hàng
4. Thiết lập các kênh bán hàng
5. Quảng cáo sản phẩm và thương hiệu

- ➡ Nghiên cứu thị trường đặt mục tiêu vào việc tìm kiếm thông tin và tri thức mô tả các mối quan hệ giữa người tiêu dùng, sản phẩm, phương pháp tiếp thị bán hàng, nguồn lực thực hiện để phát hiện cơ hội kinh doanh, đánh giá năng lực của thị trường, và lập kế hoạch tiếp thị.
- ➡ Phân khúc thị trường:
1. Phân nhóm khách hàng dựa trên một số đặc điểm chung của họ như độ tuổi, giới tính, trình độ văn hóa, nghề nghiệp, lối sống...
 2. Phân tích mối quan hệ giữa các đặc điểm của nhóm với đặc tính của sản phẩm hoặc thói quen mua sản phẩm để chọn cách tiếp thị, quảng cáo và bán hàng ('4 Ps') cho phù hợp.

- ➡ Dự báo nhu cầu : xác định sản phẩm mà người tiêu dùng mong muốn là gì, số lượng sẽ được tiêu thụ là bao nhiêu và mức độ tiêu thụ sẽ diễn biến như thế nào theo thời gian.
- ➡ Cách dự báo nhu cầu dựa trên 4 yếu tố chính:
 1. Mức tiêu thụ sản phẩm (ie, nhu cầu) theo thời gian
 2. Khả năng cung cấp sản phẩm của thị trường
 3. Đặc tính (năng lực) đáp ứng nhu cầu của sản phẩm (mới ra đời, phát triển, chống đỡ, suy tàn)
 4. Môi trường cạnh tranh (năng lực hay tỉ lệ thị phần chiếm giữ của mỗi nhà cung cấp)

- ➡ Khách hàng là người cộng tác với doanh nghiệp; là nguồn lực quan trọng mà doanh nghiệp cần duy trì lâu dài.
- ➡ Thiết lập quan hệ với khách hàng gồm:
 1. **Làm thỏa mãn khách hàng** (Customer satisfaction).
 - a) Trợ giúp khách hàng xác định nhu cầu.
 - b) Trợ giúp khách hàng lập phương án mua.
 - c) Trợ giúp khách hàng chọn mua sản phẩm.
 - d) Trợ giúp khách hàng sử dụng sản phẩm.
 2. **Làm cho khách hàng “trung thành” với doanh nghiệp** (Customer loyalty).
 3. **Tạo ra niềm tin cho khách hàng** (cam kết rõ, đầy đủ)
 4. **Trợ giúp cá nhân hóa sản phẩm** (personalization): định nghĩa sản phẩm,dịch vụ theo sở thích cá nhân.

- ➡ Kênh bán hàng: doanh nghiệp, nhà phân phối, đại lý, người bán lẻ và khách hàng => chính sách giá và chính sách chăm sóc khách hàng cần phải làm hài lòng tất cả các bên tham gia kênh bán hàng.
1. **Hệ thống đặt hàng:** hỗ trợ cho các kênh phân phối sản phẩm.
 2. **Định giá bán:** giá bán của hàng hóa là giá trị sử dụng của nó đối với người tiêu dùng; không phụ thuộc vào chi phí làm ra sản phẩm hay các kênh phân phối.
 3. **Các dịch vụ cho khách hàng:** trợ giúp khách hàng đặt hàng, mua hàng, và kiểm soát quá trình mua hàng.

- ➔ Quảng cáo là sự quảng bá thông tin về hàng hóa hoặc thương hiệu (brand) để tăng số lượng giao dịch mua – bán. Mục đích của quảng cáo là mang nội dung quảng cáo (không thừa, không thiếu) đến đúng đối tượng nhận một cách hiệu quả nhất.
1. Truyền hình, cánh bướm tiếp thị, bảng quảng cáo: thông tin đi một chiều, không chọn lọc đối tượng => kém hiệu quả và gây nhàm chán.
 2. Mailing-list, banner trên website, đặt kiên kết trên các website tìm kiếm nổi tiếng (như Google, Yahoo!): có chọn lọc đối tượng đọc nội dung quảng cáo phù hợp với những gì mà họ đang quan tâm.

- ➔ Dây chuyền sản xuất bao gồm 4 nhóm hoạt động cơ bản:
1. **Mua sắm:** tìm kiếm và mua nguyên vật liệu và thiết bị cần thiết để làm ra sản phẩm, phụ thuộc vào 2 yếu tố: mức yêu cầu để làm ra sản phẩm, và mức tồn kho hiện tại.
 2. **Lưu trữ:** dự trữ sẵn nguyên liệu trong điều kiện không chắc chắn về mức độ sử dụng để dây chuyền sản xuất luôn luôn có đủ nguyên liệu, gồm hoạch định và duy trì mức độ dự trữ nguyên liệu hợp lý (tối ưu)
 3. **Sản xuất:** biến đổi nguyên liệu thành sản phẩm / hàng hóa; thiết kế sản phẩm và lập kế hoạch sản xuất dựa trên sự cân đối giữa đặc tính sản phẩm và hiệu quả làm ra sản phẩm đó.
 4. **Phân phối:** nhập/xuất hàng với nhiều đối tác khác nhau trên phạm vi rộng (từ nơi mua nguyên liệu đến kho lưu trữ, từ kho lưu trữ đến nơi sản xuất, và từ nơi sản xuất đến nơi bán hàng) có tối ưu về chi phí vận chuyển.

1. **Quản lý mức tiêu dùng vật tư nguyên liệu:** giám sát và phát hiện ra mức tiêu thụ bất bình thường (quá cao hoặc quá thấp so với nhu cầu) trong từng công đoạn sản xuất để tìm nguyên nhân và biện pháp khắc phục trước khi quyết định mua thêm.
2. **Chọn nhà cung cấp:** tìm kiếm và so sánh giữa các nhà cung cấp, chọn những nhà cung cấp phù hợp nhất để hợp tác lâu dài.
3. **Mua vật tư nguyên liệu** (nguyên vật liệu cho sản phẩm + trang thiết bị để sản xuất): quyết định mua sắm, phát hành đơn đặt hàng, liên hệ với nhà cung cấp để đặt hàng.
4. **Đàm phán:** thỏa thuận hợp lý về giá cả, chất lượng sản phẩm và dịch vụ để đưa vào hợp đồng mua bán. Các điều khoản thỏa thuận cần có tiêu chuẩn đánh giá để xử phạt nếu chúng bị vi phạm.
5. **Thực thi hợp đồng:** theo dõi việc thi hành các điều khoản trên hợp đồng để phòng ngừa rủi ro hoặc điều chỉnh kịp thời.

➔ Mục đích của quản lý kho là giảm tối đa chi phí (mua+lưu trữ) trong khi vẫn đáp ứng đầy đủ yêu cầu sử dụng nguyên vật liệu. Mức tồn kho phụ thuộc vào số lượng & số lần nhập & xuất. Nếu nhập hàng nhiều lần với số lượng ít thì sẽ ít tốn chi phí tồn kho, nhưng chi phí đặt hàng cao; ngược lại, mức tồn kho cao sẽ có chi phí tồn kho cao (do tốn chi phí cho mặt bằng, vật tư giảm giá hoặc hư hỏng).

1. ***Xác định mức tồn kho an toàn*** là mức tồn kho tối thiểu thỏa mãn nhu cầu sử dụng vật tư trong khoảng thời gian giữa hai lần đặt hàng. Phương pháp này làm giảm số lần đặt hàng với số lượng ít.
2. ***Xác định mức đặt hàng kinh tế*** (Economic Order Quantity hay EOQ) là mức đặt hàng có chi phí tối ưu nhất, là điểm cân bằng giữa chi phí lưu kho và chi phí đặt hàng.

- ➔ Định nghĩa sản phẩm: Xác định các đặc tính của sản phẩm dựa trên mong muốn của người tiêu dùng
- ➔ Thiết kế sản phẩm bằng cách lắp ráp các môđun chuẩn hóa:
 1. Có nhiều nhà cung cấp, giá rẻ, chất lượng tốt, dễ mua
 2. Một mô-đun lắp ráp cho nhiều sản phẩm khác nhau nên kế hoạch dự trữ ít phụ thuộc vào chu kỳ sống của một sản phẩm.
 3. Sẽ giảm nhiều chi phí làm lại, sửa lỗi và cải tiến => sản phẩm sẽ mềm dẻo, dễ sửa, làm giảm chi phí hỗ trợ hậu mãi.
 4. Chu kỳ sống của sản phẩm được rút ngắn, làm tăng khả năng đáp ứng cho nhu cầu đa dạng hóa hoặc cá nhân hóa sản phẩm.
- ➔ Quản lý việc thiết kế sản phẩm: nhận định chính xác xu hướng chuẩn hoá sản phẩm và công nghệ, phân tích khả năng sử dụng các mô-đun chuẩn hóa cho sản phẩm, áp dụng công nghệ chuẩn, và quản lý các dòng sản phẩm và phiên bản sản phẩm

1. Hoạch định chủng loại nguồn lực cho từng công việc cần thực hiện, ví dụ: phân định công việc nhân công, công việc làm bằng máy, công việc nào làm gia công (out-sourcing).
2. Xác định các điều kiện cần thiết để công việc có thể tiến hành được (phụ thuộc, ràng buộc giữa các công việc).
3. Tính thời gian sử dụng nguồn lực cho công việc, và thiết lập trình tự thực hiện cho các công việc dựa trên nguồn lực và ràng buộc.
4. Tối ưu trình tự thực hiện công việc theo thời gian và chi phí, đồng thời thiết lập các mốc đánh giá và các kế hoạch dự phòng trong tình huống trễ tiến độ hoặc rủi ro.

- ➔ Có 2 loại chất lượng cần quản lý:
1. Chất lượng sản phẩm thể hiện trên các đặc tính cố hữu của sản phẩm được đo theo các tiêu chuẩn chất lượng cho sản phẩm đã được tổ chức cam kết với người tiêu dùng.
 2. Chất lượng của các tiến trình được đánh giá dựa trên thời gian thực hiện, mức độ tiêu tốn nguồn lực và mức độ hoàn thiện của kết quả so với những chỉ tiêu về thời gian, kinh phí, kết quả đã được hoạch định cho công việc
- ➔ Quản lý chất lượng được thực hiện song hành với các tiến trình sản xuất, và có 3 chức năng cơ bản: Hoạch định chất lượng, Kiểm soát chất lượng, và Cải tiến chất lượng.

➡ Đặc điểm của nguồn nhân lực:

1. Quan hệ giữa người lao động (“người bán sức lao động”) và người sử dụng lao động (“người mua sức lao động”) là quan hệ hợp tác vì mục đích chung.
 2. Nhân lực là nguồn lực có thể tăng trưởng.
 3. Hiệu quả sử dụng nguồn nhân lực phụ thuộc vào sự kết hợp hài hòa giữa nhu cầu cá nhân và yêu cầu của tổ chức.
- ➡ Hệ thống quản lý nguồn nhân lực giải quyết tất cả các vấn đề liên quan đến quyền lợi và trách nhiệm của nhân viên trong tổ chức, để nhằm đạt được lợi ích cao nhất cho cả 2 phía.

1. Phân tích môi trường kinh doanh để xác định mục tiêu và chiến lược phát triển chung của tổ chức.
2. Phân tích hiện trạng nguồn nhân lực để tìm ra điểm yếu, điểm mạnh, khó khăn và thuận lợi trong việc sử dụng nguồn nhân lực lẫn cách thiết lập và duy trì nguồn nhân lực.
3. Dự báo nhu cầu nguồn nhân lực dựa trên dự báo khối lượng công việc để hoàn thành các mục tiêu, khả năng thay đổi công nghệ, tổ chức hành chính, cơ cấu ngành nghề.
4. Phân tích quan hệ cung - cầu về nguồn nhân lực, khả năng điều chỉnh nguồn nhân lực cho nhu cầu và đề ra các chính sách, kế hoạch, chương trình hành động để phát triển nguồn nhân lực.
5. Thực hiện và đánh giá các kế hoạch và chương trình hành động.

- ➡ Tuyển dụng
- ➡ Bố trí công tác
- ➡ Đánh giá kết quả công tác: là để
 1. Cung cấp thông tin phản hồi cho người nhân viên biết mức độ hoàn thành công việc so với các yêu cầu của công việc,
 2. Giúp cho tổ chức và người nhân viên tự điều chỉnh khiếm khuyết trong công việc,
 3. Cung cấp thông tin làm cơ sở cho việc đào tạo, tái bố trí công việc,
 4. Khen thưởng người nhân viên; hoặc động viên người nhân viên giúp họ khắc phục khuyết điểm,
 5. Nhận định chính xác chất lượng của công tác quản lý nguồn nhân lực, như tuyển dụng, đào tạo, trả lương, và chính sách đãi ngộ đối với người lao động.

- ➔ Sự thành công trong nghề nghiệp thể hiện bằng sự thỏa mãn cá nhân trong nghề nghiệp, đồng thời tạo ra sự đóng góp tốt nhất cho tổ chức.
- ➔ Định hướng nghề nghiệp cho nhân viên sẽ giúp cho tổ chức chọn được nhân viên có năng lực phù hợp với công việc, khuyến khích họ nỗ lực thực hiện công tác, và giúp họ phát triển các kỹ năng để thăng tiến.
 - Thiết kế các con đường thăng tiến nghề nghiệp trong tổ chức (**career-paths**).

➔ Duy trì nguồn nhân lực giúp cho tổ chức sử dụng có hiệu quả nguồn nhân lực hiện có, tránh lãng phí cho các công tác tuyển dụng và đào tạo mới; có 2 hoạt động chính:

1. **Kích thích động viên nhân viên:** phân tích quá trình phấn đấu và những thành quả mà người nhân viên đã thực hiện để từ đó quyết định khen thưởng và đãi ngộ xứng đáng => xây dựng các chính sách tiền lương, tiền thưởng, phụ cấp, đề bạt bổ nhiệm, đào tạo và cơ chế đánh giá công tác là những hoạt động cơ bản của chức năng này.
2. **Phát triển các mối quan hệ tốt đẹp trong tổ chức:** thực hiện đúng quy định pháp lý của nhà nước (ký thỏa ước lao động tập thể, bố trí công tác đúng với hợp đồng lao động, giải quyết tranh chấp lao động, bảo hiểm y tế / xã hội,...), tạo điều kiện để người nhân viên tham gia quản lý tổ chức, và xây dựng ý thức văn hóa nơi công sở.

- ➡ Tài chính kế toán là một hệ thống thông tin phản ánh mọi diễn biến của nguồn vốn/tài sản do quá trình hoạt động của doanh nghiệp gây ra, để giúp người quản lý nhận thức được kết quả hoạt động của doanh nghiệp.
- ➡ Sự biến động về tài sản của doanh nghiệp phần lớn được diễn ra theo chu kỳ, ví dụ: tiền vốn – chi phí sản xuất – thành phẩm – hàng hóa – doanh thu – tiền vốn. Nếu sau một vài chu kỳ, tài sản của doanh nghiệp tăng thì doanh nghiệp đó kinh doanh có lãi, ngược lại là lỗ. Như vậy thước đo chung cho tất cả các loại hình tài sản là giá trị của chúng, và được quy thành tiền.

➡ Phản ánh chính xác các nghiệp vụ kinh tế bằng các tài khoản.

1. **Lập chứng từ kế toán.** Chứng từ được lập ra ngay khi nghiệp vụ được thực hiện, như nhập/xuất kho (phiếu nhập/xuất kho), khi bán hàng (hóa đơn bán hàng)... Mỗi chứng từ có tên, số và ngày lập chứng từ, tên và chữ ký của người có liên quan, và nội dung thể hiện rõ các số đo (số lượng, giá tiền,...) cho các đối tượng kế toán thuộc nghiệp vụ để đưa chúng vào các tài khoản tương ứng (định khoản).
2. **Ghi sổ kép.** Ghi sổ kép là cách để theo dõi sự cân đối về giá trị giữa các loại tài sản trong mỗi nghiệp vụ kinh tế phát sinh: ghi nợ ở 1 tài khoản phải cân đối với có ở các tài khoản đối ứng. Ví dụ: khi rút 10.000đ tiền gửi ngân hàng, tài khoản tiền gửi ngân hàng sẽ ít đi 10.000đ, tài khoản tiền mặt (đối ứng) phải tăng thêm 10.000đ.
3. **Theo dõi biến động trên các tài khoản.** Tài khoản kế toán là một cấu trúc diễn tả mối quan hệ đối ứng về giá trị (tiền) giữa các đối tượng kế toán trong trạng thái đang vận động, thể hiện qua số liệu đầu kỳ, phát sinh, và cuối kỳ, để phát hiện các biến động bất thường trên tài khoản

- ➔ Tổng hợp số liệu trong các tài khoản kế toán chi tiết thành bộ chỉ tiêu tổng hợp (các thông tin tài chính).
1. **Lập bảng cân đối kế toán.** Bảng cân đối kế toán cho biết các bút toán kế toán có được thực hiện đúng không, đồng thời nó phản ánh một cách tổng quát kết cấu của tài sản và nguồn vốn hình thành nên tài sản tính đến thời điểm báo cáo (cuối quý, cuối năm).
 2. **Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh.** là bảng tổng hợp cân đối kế toán dùng để phản ánh doanh thu, chi phí và kết quả lời lỗ của doanh nghiệp trong một chu kỳ nhất định, thể hiện trên các chỉ tiêu phản ánh kết quả và chi phí của các loại hoạt động khác nhau.

➔ Mục đích của hệ thống thông tin văn phòng là làm cho các công việc của tổ chức được thực hiện một cách có hiệu lực, có hiệu quả và có kiểm soát.

1. **Tính hiệu lực:** thể hiện ở mức độ tuân thủ và chấp hành tất cả các yêu cầu của công việc, phụ thuộc vào phạm vi trách nhiệm, quyền hạn và động lực cá nhân.
2. **Tính hiệu quả:** thể hiện ở sự cân đối giữa lợi ích từ công việc (là giá trị góp phần làm thỏa mãn các mục tiêu của tổ chức) và chi phí cho công việc đó, phụ thuộc vào cách định nghĩa công việc (ví dụ: xác định mức ưu tiên của công việc, yêu cầu, kết quả, trợ giúp) và cách tổ chức, phối hợp các loại nguồn lực thực hiện công việc.
3. **Tính kiểm soát:** thể hiện ở khả năng có thể giám sát, đo lường, điều khiển mọi trạng thái diễn biến của công việc, phụ thuộc vào cách thiết lập các báo cáo công việc và cách xử lý các báo cáo của người quản lý.

1. Quản lý các kênh thông tin hình thức: Phương tiện thông tin, khuôn mẫu, trách nhiệm xử lý và quy tắc/quy trình xử lý.
2. Xác thực thông tin và phát hành tài liệu
3. Phân phối thông tin, tài liệu
4. Kiểm soát hiệu lực của tài liệu (thời gian sống)
5. Theo dõi kết quả xử lý của các tài liệu
6. Lưu trữ thông tin, tài liệu