

Introduction To Information System Management

7. Management Competencies

Prof. John Vu
Computer Science School
Carnegie Mellon University

Nhập môn Quản lí hệ thông tin

7. Năng lực quản lí

Giáo sư John Vũ

Trường Khoa học máy tính

Đại học Carnegie Mellon

Course Content

- This course is designed to help students understand the role of information systems in modern society and the means by which these systems are created.
- This course will examine how information technology (IT) supports management decisions at various levels and the role of IT in global business.
- The course will focus on various principles used to manage information systems and principles of effective software engineering.

ISM

2

Nội dung môn học

Môn học này được thiết kế để giúp cho học viên hiểu vai trò của hệ thống tin trong xã hội hiện đại và các phương tiện qua đó những hệ thống này được tạo ra.

Môn học này sẽ xem xét cách công nghệ thông tin (CNTT) hỗ trợ cho quyết định quản lý ở các mức đa dạng và vai trò của CNTT trong kinh doanh toàn cầu.

Môn học này sẽ hội tụ vào các nguyên lý đa dạng được dùng để quản lý hệ thống tin và các nguyên lý của kỹ nghệ phần mềm hiệu quả.

Lecture Learning Objectives

- Upon completion of this lecture, students will be able to:
 - Understand the skills needed for information technology managers.
 - Understand the importance of competitive advantage in the global business environment.
- Outcomes:
 - Demonstrate knowledge of IT management competencies.
 - Ability to explain each competency of the IT manager.
 - Understand the importance and the benefits of IT.
 - Understand innovation in the business context.

ISM

3

Mục tiêu học tập bài học

Khi hoàn thành bài học này, học viên sẽ có khả năng:

- Hiểu kĩ năng được cần cho người quản lí công nghệ thông tin
- Hiểu tầm quan trọng của ưu thế cạnh tranh trong môi trường kinh doanh toàn cầu.

Kết quả:

- Chứng tỏ tri thức về năng lực quản lí CNTT
- Khả năng giải thích từng năng lực của người quản lí CNTT.
- Hiểu tầm quan trọng và ích lợi của CNTT.
- Hiểu phát kiến trong hoàn cảnh doanh nghiệp.

Information System Management

- The key asset of companies today is their **information**, represented in people, experience, process know-how, and innovations (patents, copyrights, trade secrets).
- To strive for competitive advantage a company must have a strong information technology **infrastructure** for best use, to enable information flow within the company.
- Information Systems Management or Information Technology Management is the **discipline** of managing people, processes, and information technologies to **provide value** to the company.
- The potential of information technologies (IT) to transform the business and sustain competitive advantage depends upon the the **skills of IT management**.

ISM

4

Quản lí hệ thông tin

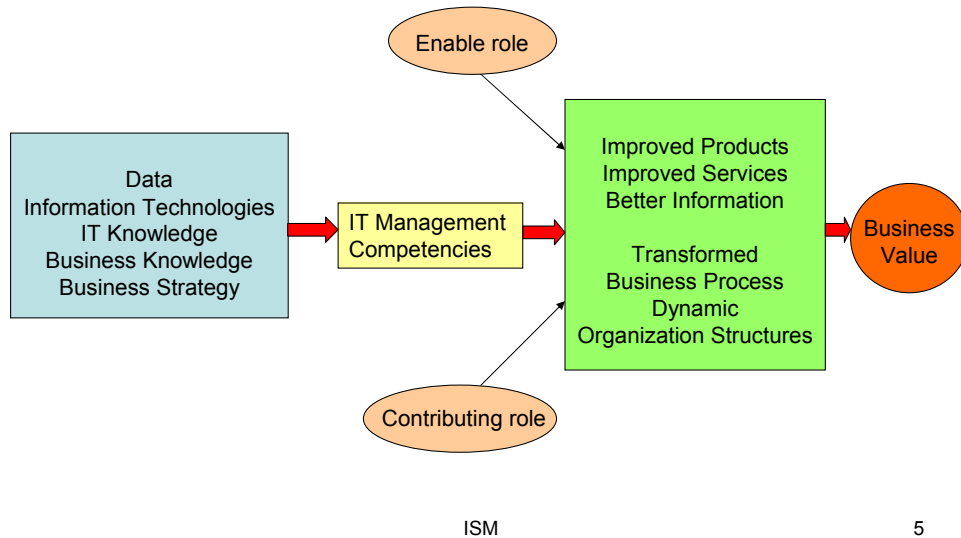
Tài sản then chốt của công ti ngày nay là **thông tin** của họ, được biểu diễn trong con người, kinh nghiệm, bí quyết qui trình, và canh tân (bằng phát minh, bản quyền, bí quyết thương mại).

Để cố gắng có ưu thế cạnh tranh, công ti phải có **kết cấu nền** công nghệ thông tin mạnh được sử dụng tốt nhất, tạo khả năng thông tin chảy trong công ti.

Quản lí hệ thông tin hay quản lí công nghệ thông tin là **kỉ luật** của việc quản lí con người, qui trình, và công nghệ thông tin để **cung cấp giá trị** cho công ti.

Tiềm năng của công nghệ thông tin (IT) biến đổi doanh nghiệp và duy trì bền vững ưu thế cạnh tranh tùy thuộc vào **kĩ năng của cấp quản lí CNTT**.

Role Of IT Management Competencies



Vai trò của năng lực quản lí CNTT

Advice For Future IT Managers*

- Think like a **business person first**, a software technologist second.
- Do not focus on technical details before understanding the business context.
- As a future manager, you must learn to focus on identifying business issues and needs. Understand the problem before thinking about specific technical solutions.
- Be careful when working with people, as a future manager, you may need their support when you manage them on projects.
- Keep track of all information. Be ready to provide references if you need to justify your reasoning.

** Source: Michael Hammer, Author & Professor -Harvard Business School*

ISM

6

Lời khuyên cho người quản lí CNTT tương lai *

Nghĩ như **người làm kinh doanh đầu tiên**, nghĩ như nhà công nghệ phần mềm thứ hai.

Không hội tụ vào chi tiết kĩ thuật trước khi hiểu hoàn cảnh doanh nghiệp.

Là người quản lí tương lai, bạn phải học cách hội tụ vào nhận diện vấn đề và nhu cầu nghiệp vụ. Hiểu vấn đề trước khi nghĩ về giải pháp kĩ thuật riêng.

Cẩn thận khi làm việc với mọi người, là người quản lí tương lai, bạn có thể cần sự hỗ trợ của họ khi bạn quản lí họ theo dự án.

Giữ dấu vết mọi thông tin. Sẵn sàng đưa ra tài liệu tham khảo nếu bạn cần biện minh cho lập luận của mình.

Nguồn: Michael Hammer, Author & Professor -Harvard Business School

Advice For Future IT Managers*

- You are managers of a business, not managers of technologies.
- To succeed, you must have the skills to develop and execute the business effectively by understanding information technology and apply it as a “business enabler” to guide business actions.
- Many information technology managers are not trained for this challenge because their education is in the technical field. Most lack the vision and skill to give business competitive advantage.
- Information Technology Management focuses on the application of information technology to solve business issues.

** Source: Michael Hammer, Author & Professor -Harvard Business School*
ISM

7

Lời khuyên cho người quản lí CNTT tương lai *

Bạn là người quản lí doanh nghiệp, không phải là người quản lí công nghệ.

Để thành công, bạn phải có kĩ năng phát triển và thực hiện kinh doanh có hiệu quả bằng việc hiểu công nghệ thông tin và áp dụng nó như “yếu tố tạo khả năng kinh doanh” để hướng dẫn hành động kinh doanh.

Nhiều người quản lí công nghệ thông tin không được huấn luyện cho thách thức này bởi vì giáo dục của họ là ở lĩnh vực kĩ thuật. Phần lớn thiếu viễn kiến và kĩ năng để tạo ưu thế cạnh tranh cho doanh nghiệp.

Cấp quản lí công nghệ thông tin hội tụ vào ứng dụng của công nghệ thông tin để giải quyết các vấn đề kinh doanh.

** Nguồn: Michael Hammer, Author & Professor -Harvard Business School*

IT Skills Competency

- Business **cannot be improved** if IT management:
 - Lacks profound **knowledge of the business**.
 - **Lacks vision** regarding how IT contributes to business value.
 - Lacks ability to analyze, organize, and **plan IT strategy**.
 - Ignores the **motivation and skill** of IT workers.
 - Is uncertain of which **knowledge & skill to develop**.
 - **Cannot measure** how workers perform these skills.
 - Uncertain of how to **architect an IT system**.
 - Does not have **adequate feedback** on the effectiveness of IT.

ISM

8

Năng lực kỹ năng CNTT

Doanh nghiệp **không thể được cải tiến** nếu cấp quản lý CNTT:

Thiếu **tri thức về doanh nghiệp** sâu.

Thiếu viễn kiến liên quan tới cách CNTT đóng góp cho giá trị doanh nghiệp.

Thiếu khả năng phân tích, tổ chức và **lập kế hoạch chiến lược CNTT**.

Bỏ qua **động cơ và kỹ năng** của công nhân CNTT.

Không chắc chắn về **tri thức & kỹ năng cần phát triển** là gì

Không thể đo được cách công nhân thực hiện các kỹ năng này.

Không chắc chắn về cách **kiến trúc hệ thống công nghệ thông tin**.

Không có **phản hồi thích hợp** về hiệu quả của CNTT.

Six IT Management Competencies

1. Business Management Competency
2. IT Planning Competency
3. IT Infrastructure Management Competency
4. Relationship Management Competency
5. Process Management Competency
6. IT Skills Development Competency



ISM

9

Sáu năng lực quản lí CNTT

Năng lực quản lí doanh nghiệp

Năng lực lập kế hoạch CNTT

Năng lực quản lí kết cấu nền CNTT

Năng lực quản lí mối quan hệ

Năng lực quản lí qui trình

Năng lực phát triển kĩ năng CNTT

1) Business Management Competency

- Understand business value of information technology (IT).
- Develop policies and procedures to manage IT organizations.
- Facilitate the acquisition of IT resources.
- Measure the effectiveness and efficiency of IT activities.
- Motivate and communicate effectively.



ISM

10

1) Năng lực quản lý doanh nghiệp

Hiểu giá trị doanh nghiệp của công nghệ thông tin (CNTT).

Xây dựng chính sách và thủ tục để quản lý tổ chức CNTT.

Tạo điều kiện cho việc thu nhận tài nguyên CNTT.

Đo tính hiệu quả và hiệu lực của hoạt động CNTT.

Động viên và trao đổi có hiệu quả.