

TRƯỜNG ĐẠI HỌC CÔNG NGHỆ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG
KHOA HỆ THỐNG THÔNG TIN KINH TẾ



BÀI TẬP THẢO LUẬN
**HỆ THỐNG THÔNG TIN
QUẢN LÝ**

SỐ TÍN CHỈ/ĐVHT: 03
HỆ ĐÀO TẠO: CHÍNH QUY
NGÀNH HỆ THỐNG THÔNG TIN QUẢN LÝ

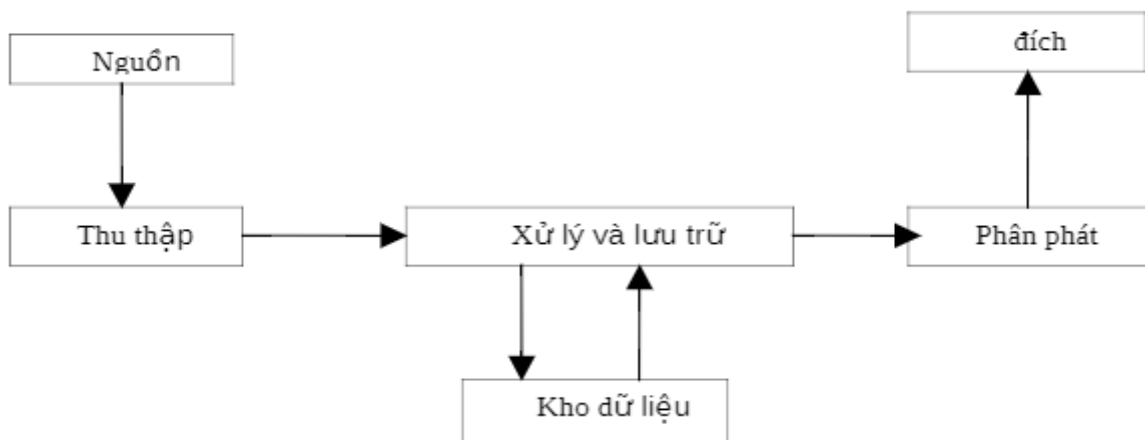
Họ tên giảng viên: Đỗ Văn Đại
Đơn vị công tác: Bộ môn Thương mại điện tử

THÁI NGUYÊN, NĂM 2021

CÂU HỎI

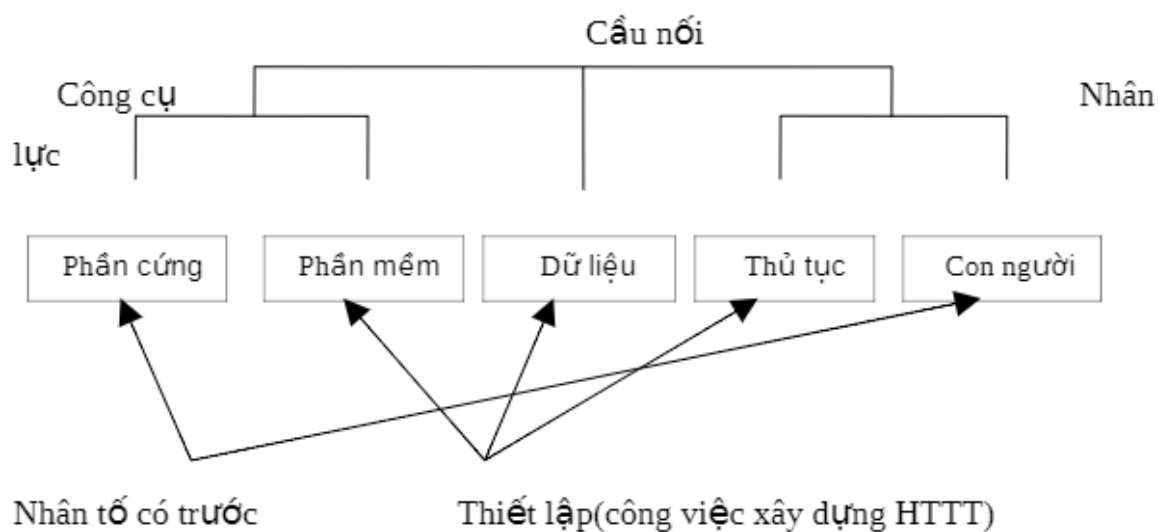
1. Cho biết nguyên nhân dẫn đến việc xây dựng HTTTQL?
2. Cho biết các loại quyết định?
3. Cho biết thế nào là hệ thống xử lý giao dịch? Cho ví dụ, giải thích
4. Cho biết các tính chất của thông tin?
5. Nếu không có máy tính và phần mềm thì có HTTT không?
6. Khi 1 doanh nghiệp đang hoạt động thì chịu những áp lực nào?
7. Tại sao phải khảo sát hiện trạng và yêu cầu (nhu cầu) khi xây dựng HTTTQL (cho ví dụ và giải thích)
8. Khi khảo sát hiện trạng, cần phải khảo sát các thành phần nào? Thành phần nào quan trọng nhất? Tại sao?
9. Sự cần thiết của tổ chức dữ liệu là gì? Cho ví dụ và giải thích.
10. Cho biết thuận lợi, khó khăn của việc tổ chức dữ liệu? Cho ví dụ và giải thích.
11. Nêu các phương pháp tổ chức dữ liệu và cho biết phương pháp nào sử dụng nhiều nhất.
12. Cho biết ưu điểm, hạn chế của việc tổ chức, lưu trữ dữ liệu theo dạng tập tin, thư mục.
13. Cho biết ưu điểm, hạn chế của việc lưu trữ dữ liệu trong CSDL.
14. Cho biết các thành phần của hệ thống thông tin.
15. Chức năng chính của MIS là gì?
16. Phân biệt HTTTQL và hệ hỗ trợ ra quyết định ?
17. Đặc điểm của MIS?
18. Tầm quan trọng của Chất lượng dữ liệu ?
19. Các tính chất của Chất lượng dữ liệu?
20. Các yếu tố của quản lý ?
21. Trình bày khái niệm về hệ thống, thông tin. Cho ví dụ?
22. Phát biểu định nghĩa HTTT? Các cách biểu diễn thông tin như thế nào?

23. Trình bày nhiệm vụ của các bộ phận cấu thành trong mô hình HTTT sau?



24. Phát biểu định nghĩa HTTT quản lý? Cho ví dụ?

25. Trình bày nhiệm vụ của các bộ phận cấu thành trong mô hình HTTT quản lý sau?



26. Trình bày nhiệm vụ, vai trò và chức năng chính của HTTT quản lý?

27. Phân loại các HTTT trong tổ chức?

28. Phân loại các hệ thống thông tin trong tổ chức doanh nghiệp?

29. Trình bày các mô hình biểu diễn HTTT?

30. Nêu ý nghĩa, tầm quan trọng của HTTT?

31. Nêu các dạng máy tính trong phần cứng của HTTT quản lý?

32. Phân loại các dạng phần mềm trong HTTT quản lý?

TRẢ LỜI

1. Cho biết nguyên nhân dẫn đến việc xây dựng HTTTQL?

- ✓ Khó khăn trong quản lý là khi tính tiền trong siêu thị, nếu không áp dụng hệ thống thông tin thì sẽ tốn rất nhiều thời gian trong việc tính tiền
- ✓ Những yêu cầu mới về công tác quản lý
- ✓ Sự thay đổi về công nghệ cả phần cứng lẫn phần mềm
- ✓ Hiệu quả quản lý và kinh doanh của doanh nghiệp kém, chi phí nhân công cao.
- ✓ Sự thay đổi về chiến lược quản trị, ra quyết định kinh doanh

2. Cho biết các loại quyết định?

- ✓ Quyết định có cấu trúc (chắc chắn)
 - Khi “tiêu chuẩn ra quyết định”, “dữ liệu thu thập” và “thủ tục xử lý” là rõ ràng:
 - + Xác suất thành công lớn
 - + Cơ sở chặt chẽ, chính xác
 - + Có cơ sở khoa học
 - Ý nghĩa: có thể lập trình, sử dụng httt để hỗ trợ ra quyết định
- ✓ Quyết định không có cấu trúc
 - Dựa vào cảm tính, tác động của môi trường xung quanh
 - Thường không chính xác
 - Không có quy trình chặt chẽ
 - Ý nghĩa: dựa vào kinh nghiệm
- ✓ Quyết định bán cấu trúc (có rủi ro)
 - Tiêu chuẩn ra quyết định, dữ liệu, thủ tục xử lý không rõ ràng
 - Nguyên nhân:
 - + Không thể lượng hóa hiệu quả hoạt động
 - + Không có thủ tục xử lý dữ liệu
 - Ý nghĩa: sử dụng hệ chuyên gia, sử dụng httt hiện đại để hỗ trợ ra quyết định

3. Cho biết thế nào là hệ thống xử lý giao dịch? Cho ví dụ, giải thích

- ✓ Mục đích: giúp cho tổ chức/doanh nghiệp thực hiện và theo dõi các hoạt động hàng ngày, phục vụ các phòng ban với sự ứng dụng CNTT.
- ✓ Các vấn đề thường xử lý bằng TPS:
 - Xử lý thông tin tự động, ứng dụng web, mạng nội bộ, điện thoại

- Sử dụng trong các lĩnh vực quản lý như: bán hàng, vật tư, nhân sự – tiền lương, đào tạo...
- Cho phép nhà quản lý truy vấn thông tin tới các giao dịch đã xử lý à cho kết quả tức thời.
- ✓ Ví dụ: Ngân hàng và bán hàng trực tuyến. Giải thích:
 - Nhận và xử lý các dữ liệu mô tả giao dịch
 - Cập nhật vào cơ sở dữ liệu
 - Xuất các báo cáo khác nhau

4. Cho biết các tính chất của thông tin?

- ✓ Tính chính xác
- ✓ Tính đầy đủ
- ✓ Tính kịp thời
- ✓ Tính gắn liền với diễn biến sự việc

5. Nếu không có máy tính và phần mềm thì có HTTT không?

HTTT được xây dựng nên từ 5 thành phần chính (phần mềm, phần cứng, hệ thống mạng, nguồn nhân lực và cơ sở dữ liệu). Trong đó, cơ sở dữ liệu là thành phần quan trọng nhất để 1 HTTT tồn tại. Do đó, nếu không có máy tính và phần mềm vẫn có thể xây dựng HTTT nhưng thực hiện chủ yếu bằng thủ công, tốn nhiều thời gian (thụ động)

6. Khi 1 doanh nghiệp đang hoạt động thì chịu những áp lực nào?

- ✓ Đối thủ cạnh tranh
- ✓ Nhà cung cấp
- ✓ Khách hàng
- ✓ Sản phẩm thay thế
- ✓ Đối thủ tiềm năng

(Mô hình 5 lực lượng của Porter)

7. Tại sao phải khảo sát hiện trạng và yêu cầu (nhu cầu) khi xây dựng HTTTQL (cho ví dụ và giải thích)

- ✓ Khảo sát hiện trạng vì hiện trạng là cái hiện có của doanh nghiệp, khảo sát hiện trạng để tìm hiểu mọi thứ về công ty đó.
- ✓ Khảo sát yêu cầu là khảo sát những mong muốn của doanh nghiệp, xem xét họ cần cái gì để mình hiểu và đáp ứng.
 - Tiếp cận với các nghiệp vụ chuyên môn và môi trường hoạt động của hệ thống
 - Tìm hiểu các chức năng, nhiệm vụ và cách thức hoạt động của hệ thống

- Chỉ ra những chỗ hợp lý cần được kế thừa và những chỗ bất cập cần được nghiên cứu khắc phục
- ✓ Khảo sát yêu cầu nhằm:
 - Hệ thống mới phải hỗ trợ sao cho công ty đạt được mục tiêu tăng doanh thu, giảm chi phí và tăng chất lượng phục vụ
- ✓ Đối với từng vấn đề cần xác định nhu cầu ảnh hưởng của nó tới đơn vị và các nhu cầu về thông tin vào ra, các thao tác, giao diện người dùng
Ví dụ: Hệ thống thông tin ” Quản lý công chức”
- ✓ Yêu cầu: Một cơ quan hành chính sự nghiệp cần tin học hoá việc quản lý cán bộ công chức của cơ quan mình à Xác định được nhu cầu của tổ chức là muốn nâng cao hiệu quả trong việc quản lý thông tin của các công nhân viên trong cơ quan hành chính.
- ✓ Hiện trạng:
 - Mỗi công chức được cơ quan quản lý các thông tin sau đây: Họ tên, đơn vị công tác, giới tính, ngày sinh, nơi sinh, địa chỉ, dân tộc, tôn giáo, chính trị, trình độ văn hóa, ngoại ngữ, loại hình đào tạo, cựu chiến binh, ngày vào cơ quan, ngày vào biên chế, cha mẹ, vợ chồng, con, khen thưởng, kỷ luật.
 - Mỗi nhân viên đều có một máy tính để bàn, cơ quan có máy in, máy photo,...

Thu thập và nghiên cứu các hồ sơ, sổ sách, các file dữ liệu cùng với các phương thức xử lý thông tin, cơ sở vật chất sẵn có. Tìm hiểu các ý kiến khen chê về hệ thống thông tin cũ và những yêu cầu, đòi hỏi về hệ thống tương lai.

8. Khi khảo sát hiện trạng, cần phải khảo sát các thành phần nào? Thành phần nào quan trọng nhất? Tại sao?

❖ Khi khảo sát hiện trạng, cần phải khảo sát các thành phần sau:

- (1) Phần cứng
- (2) phần mềm
- (3) CSDL, hồ sơ, dữ liệu, sổ sách...
- (4) quy trình nghiệp vụ
- (5) cơ cấu tổ chức (của đơn vị)|
- (6) nhân sự về tin học

❖ Thành phần nào quan trọng nhất? Tại sao?

- ✓ Phần cứng: Khảo sát số lượng máy tính, nối mạng, vị trí địa lý giữa các phòng ban.
- ✓ Tận dụng những vị thế, xem xét lợi nhuận hiện có coi có đáp ứng được hệ thống mới hay không.
- ✓ Phần mềm: Về ứng dụng thì khảo sát hệ điều hành, về hệ thống thì khảo sát các vấn đề thuê phòng ban, tài nguyên phần mềm và bản quyền...

- ✓ Hồ sơ, CSDL: Nhập liệu, xử lý nhiều hay ít vào hệ thống mới, liên quan đến việc truy xuất dữ liệu, cập nhật mỗi ngày bao nhiêu dữ liệu...
- ✓ **Quy trình nghiệp vụ:** Những công việc hiện nay liên quan tới công ty, những yêu cầu họ cần (phòng ban các thứ...). Khi khảo sát phải thu nhập các chứng từ, biểu mẫu. Vì họ sẽ yêu cầu mình xuất cái đó ra trên máy tính, xổ sách... Ai trực tiếp, gián tiếp thực hiện...?
- ✓ Quan trọng nhất. Vì nó liên quan tới yêu cầu của khách hàng, có chứng từ xổ sách rõ ràng, cụ thể. Còn quy trình nghiệp vụ là tìm hiểu công việc hiện nay yêu cầu cần xây dựng nội dung phần mềm, các thành phần khác chỉ hỗ trợ để xây dựng một chương trình phần mềm phù hợp, hiệu quả và tiết kiệm cho doanh nghiệp.
- ✓ Sơ đồ tổ chức: Liên quan tới các phòng ban mà mình cần tổ chức thực hiện.
- ✓ Nhân sự – tin học: Cần biết số lượng nhân viên và trình độ ra sao, phù hợp hay không để đào tạo...

9. Sự cần thiết của tổ chức dữ liệu là gì? Cho ví dụ và giải thích.

- ✓ Đối với các hệ thống cũ, những khó khăn bao gồm:
- ✓ Những người tham gia tổ chức dữ liệu không còn làm việc trong công ty
- ✓ Một số hệ thống hoạt động trên máy tính lớn, dữ liệu lưu trữ ở 1 nơi khó khăn cho việc khai thác phân bố ở nhiều nơi khác nhau
- ✓ Một số hệ thống xây dựng các cơ sở dữ liệu cũ hay các tập tin đã lỗi thời có sự gia tăng lớn về sự trùng lặp dữ liệu

Số lượng dữ liệu sẵn có của các công ty đơn vị ngày càng lớn và gia tăng theo thời gian. Bên cạnh đó, nhu cầu khai thác ngày càng nhiều nên việc tổ chức dữ liệu sao cho tối ưu, khai thác nhanh chóng, dễ dàng và hiệu quả là rất cần thiết nhằm giảm thiểu thời gian, chi phí và nhân lực

10. Cho biết thuận lợi, khó khăn của việc tổ chức dữ liệu? Cho ví dụ và giải thích.

❖ Thuận lợi:

- ✓ Tăng tính hiệu quả khi khai thác dữ liệu
- ✓ Giảm thiểu rủi ro trong tương lai
- ✓ Tận dụng các tri thức đã tích lũy trong hệ thống cũ

❖ Khó khăn:

- ✓ Vấn đề chi phí để xây dựng, vận hành, mua thiết bị...
- ✓ Đòi hỏi nhân sự có trình độ tin học cao
- ✓ Đối với các hệ thống cũ, nếu thay đổi cách tiếp cận khi phân tích, thiết kế nhằm phục vụ cho việc tổ chức dữ liệu thì gần như xây dựng lại từ đầu
- ✓ Đào tạo nhân sự tiếp cận công nghệ mới...

11. Nêu các phương pháp tổ chức dữ liệu và cho biết phương pháp nào sử dụng nhiều nhất.

- ✓ Phương pháp thủ công

- ✓ Phương pháp bán tự động
- ✓ Phương pháp tự động
- ✓ Phương pháp được sử dụng nhiều nhất là phương pháp bán tự động vì: phục vụ các hoạt động hằng ngày của doanh nghiệp. Chúng ta có in ấn, báo cáo, bán hàng trực tuyến cần người trực

12. Cho biết ưu điểm, hạn chế của việc tổ chức, lưu trữ dữ liệu theo dạng tập tin, thư mục.

- ❖ **Ưu điểm:** Dễ thao tác và thực hiện, không cần người có trình độ tin học cao
- ❖ **Hạn chế:**
 - ✓ Xảy ra hiện trạng dư thừa, không nhất quán dữ liệu
 - ✓ Khó khăn khi truy xuất
 - ✓ Mức độ bảo mật kém
 - ✓ Dễ xảy ra sự cố khi nhiều người truy xuất đồng thời
 - ✓ Hạn chế việc chia sẻ tập tin trên mạng
 - ✓ Phụ thuộc vào phần mềm khi truy xuất

13. Cho biết ưu điểm, hạn chế của việc lưu trữ dữ liệu trong CSDL.

- ✓ **Ưu điểm:** truy xuất tốt, nhanh, lưu trữ lớn, ít mắc lỗi, bảo mật cao, chạy được trên internet.
- ✓ **Hạn chế:** sự cố máy chủ, hạn chế tài chính.

14. Cho biết các thành phần của hệ thống thông tin.

- ✓ Phần cứng
- ✓ Phần mềm
- ✓ Nguồn nhân lực
- ✓ Cơ sở dữ liệu
- ✓ Hệ thống truyền thông

15. Chức năng chính của MIS là gì?

- ✓ Cung cấp các báo cáo để phân tích thông tin
- ✓ Trả lời các câu hỏi What ? Where ? When ? How ? tùy theo cách quản lý
- ✓ Hỗ trợ ra quyết định
- ✓ Tăng mối quan hệ về thông tin giữa các nhân viên
- ✓ Tập hợp lưu trữ, xử lý và chia sẻ thông tin trong tổ chức
- ✓ Giảm chi phí và công việc được tin học hóa
- ✓ Đạt mục tiêu chiến lược của tổ chức

16. Phân biệt HTTTQL và hệ hỗ trợ ra quyết định ?

- ✓ MIS:

- Phục vụ cho quản lý cấp trung, chủ yếu cung cấp thông tin hỗ trợ lãnh đạo cấp trung ra quyết định
- Giải quyết các vấn đề có cấu trúc à quan tâm đến “Hiệu quả”
- ✓ DSS:
 - Là do lãnh đạo cấp cao đưa ra để thực hiện những quyết định mang tính chiến lược trung hạn hoặc dài hạn nhằm đạt được mục tiêu
 - Giải quyết các vấn đề bán cấu trúc hoặc có cấu trúc à quan tâm đến “Kết quả”

17. Đặc điểm của MIS?

- ✓ Tập hợp dữ liệu
- ✓ Tích hợp các hệ thống khác nên hỗ trợ nhiều chức năng trong tổ chức, có quan hệ chặt chẽ với nhau
- ✓ Cung cấp báo cáo theo yêu cầu với nhiều định dạng khác nhau
- ✓ Hỗ trợ nhiều người dùng truy xuất và thao tác với dữ liệu và các đối tượng cơ sở dữ liệu
- ✓ Tăng mức độ bảo mật và phân quyền hệ thống
- ✓ Khả năng phát triển các phân hệ con theo thời gian (có khả năng mở rộng, xây dựng các hệ thống TPS)
- ✓ Cơ sở hạ tầng đủ mạnh, hỗ trợ nhiều phần mềm khác nhau

18. Tầm quan trọng của Chất lượng dữ liệu ?

- ✓ Dữ liệu quan trọng vì dữ liệu phụ thuộc vào nguồn cung cấp đầu vào, nếu dữ liệu sai à số liệu tính toán sai à báo cáo sai à hỗ trợ ra quyết định của lãnh đạo cấp cao sai.
- ✓ Vì khi ứng dụng HTTT thì các phòng ban phải chia sẻ qua dữ liệu.

19. Các tính chất của Chất lượng dữ liệu?

- ✓ Tính chính xác
- ✓ Tính đầy đủ
- ✓ Tính nhất quán
- ✓ Nguồn gốc dữ liệu à đảm bảo việc nhập dữ liệu vào có độ chính xác bao nhiêu
- ✓ Công đoạn phát sinh dữ liệu (phải qua bao nhiêu bước, bao nhiêu phòng ban), công đoạn chính xác và đầu ra chính xác

20. Các yếu tố của quản lý ?

Có 4 yếu tố cơ bản :

- ✓ Hướng tới mục đích
- ✓ Thông qua con người
- ✓ Sử dụng các kĩ thuật
- ✓ Bên trong 1 tổ chức

21. Trình bày khái niệm về hệ thống, thông tin. Cho ví dụ?

- ✓ Thông tin: Là những dữ liệu đã được xử lý sao cho nó có ý nghĩa với người sử dụng

Ví dụ: Doanh thu tháng trước của một công ty là 100 triệu đồng, tháng này 85 triệu → tháng này công ty hoạt động không hiệu quả bằng tháng trước?

- ✓ Hệ thống: Là một tập các thành phần điều hành cùng nhau nhằm đạt được cùng một mục đích nào đấy

Ví dụ: Hệ thống giao thông, hệ thống truyền thông

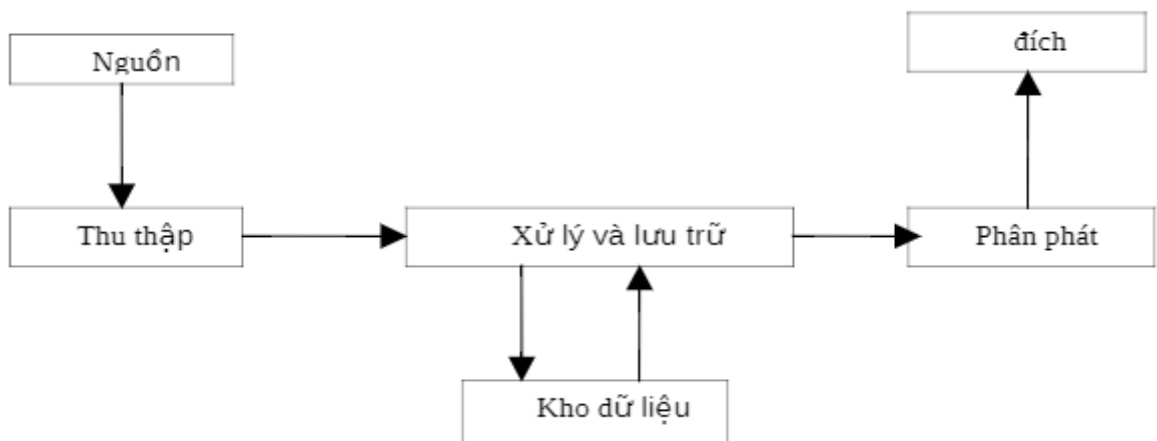
22. Phát biểu định nghĩa HTTT? Các cách biểu diễn thông tin như thế nào?

- ✓ Định nghĩa: Là một hệ thống mà mục tiêu của nó là cung cấp thông tin phục vụ cho hoạt động của con người trong một tổ chức nào đó.

- ✓ Cách biểu diễn thông tin:

- Cách biểu diễn thông tin tự nhiên: Bao gồm thông tin viết, hình ảnh, lời nói, xúc giác, khứu giác, thính giác...
- Cách biểu diễn thông tin có cấu trúc chính là việc chất lọc thông tin tự nhiên bằng cách cấu trúc hóa lại làm cho cô đọng hơn, chặt chẽ hơn

23. Trình bày nhiệm vụ của các bộ phận cấu thành trong mô hình HTTT sau?



24. Phát biểu định nghĩa HTTT quản lý? Cho ví dụ?

25. Trình bày nhiệm vụ của các bộ phận cấu thành trong mô hình HTTT quản lý sau?