



Hoạt động lãnh đạo, quản lý gắn liền với thông tin. Thông tin luôn được các nhà lãnh đạo, quản lý coi như hệ thần kinh của hệ thống quản lý. Thông tin cung cấp tin tức để ra quyết định quản lý, thông tin được truyền đi như các thông điệp để thực hiện quyết định quản lý. Thông tin có mặt và tác động đến tất cả các khâu của quá trình lãnh đạo, quản lý. Trong bối cảnh kinh

lại hiệu quả khi nó được tổ chức, nghiên cứu phân tích dựa trên nền tảng các thông tin đầu vào minh bạch, chính xác và đầy đủ ở tất cả các ngành, các cấp và các lĩnh vực khác nhau. Vào thời điểm tháng 10/2008, Trung tâm thông tin dự báo kinh tế - xã hội quốc gia thuộc Bộ Kế hoạch và Đầu tư đưa ra nhận định về công tác thông tin phục vụ lãnh đạo, quản lý như sau: “Một trong những nguyên nhân của các

tin kinh tế - xã hội ở VN hiện nay gây khó khăn cho công tác nghiên cứu, xây dựng chính sách điều hành, quản lý kinh tế mở, dẫn đến hiện tượng thông tin “nhiều loạn”, gây ra hiệu ứng đa chiều về độ tin cậy của các nhà đầu tư và người dân vào sự điều hành kinh tế vĩ mô của Chính phủ.

- Các cơ quan nghiên cứu của Chính phủ, các cơ quan quản lý nhà nước cũng không có được



Chuyên nghiệp hóa nhân lực làm công tác thông tin phục vụ lãnh đạo, quản lý doanh nghiệp trong thời kỳ kinh tế phục hồi và phát triển ở VN

tế đang phục hồi và phát triển ở VN, để lãnh đạo, quản lý tốt một doanh nghiệp, để công việc chạy đều, dự báo được trước các rủi ro, các doanh nhân phải nhanh nhẹn và nhạy bén trong việc thu thập thông tin, chất lọc thông tin chính xác, phổ biến, cung cấp thông tin đúng lúc, đúng đối tượng.

Ở cấp vĩ mô, trong những năm gần đây, những biến động lớn về tình trạng mất cân đối trong nền kinh tế vĩ mô của VN liên tục xảy ra. Trên các phương tiện truyền thông đại chúng, dư luận bắt đầu đề cập nhiều hơn đến vai trò của công tác thông tin dự báo, cảnh báo kinh tế. Công tác dự báo tương lai của nền kinh tế sẽ chỉ có thể mang

PGS.TSKH. BÙI LOAN THÙY

biến động kinh tế gần đây ở VN là sự “khủng hoảng về thông tin” trong quản lý và điều hành kinh tế vĩ mô. Thể hiện trên nhiều mặt:

- Các thông tin kinh tế - xã hội hiện nay ở VN vừa thiếu vừa thừa, vừa không chính xác nên ít có tác dụng phục vụ quản lý và điều hành.

- Các thông tin về cơ chế, chính sách, điều hành do các cơ quan quản lý nhà nước cung cấp chậm trễ, không đầy đủ, thậm chí manh mún và không đồng bộ trong cùng một hệ thống quản lý.

- Việc cắt cử và thiếu đồng bộ trong tổ chức các hệ thống thông

nguồn thông tin đầy đủ, minh bạch để sử dụng làm cơ sở, luận cứ tin cậy trong việc xây dựng và đề xuất với Chính phủ các biện pháp, chính sách quản lý nền kinh tế cho phù hợp với tình hình phát triển chung của xã hội”.

Ở cấp vi mô, bất kỳ nhà lãnh đạo, quản lý doanh nghiệp nào cũng cần phải nhận biết nhanh chóng những tin tức chính xác trong một khối lượng thông tin lớn, những sự kiện có thể đem lại cơ hội tốt hay sự đe dọa đối với các hoạt động của doanh nghiệp. Họ cần phải đánh giá đúng trạng thái của doanh nghiệp ở mọi thời điểm cũng như tiên đoán được tương lai của doanh nghiệp. Các hệ thống thông tin phục vụ công tác

lãnh đạo, quản lý đã được thiết kế để giải quyết điều này và số lượng chuyên viên làm công tác thông tin phục vụ công tác lãnh đạo, quản lý cũng ngày càng đông để hệ thống vận hành suôn sẻ.

Hệ thống thông tin phục vụ công tác lãnh đạo, quản lý là hệ thống bảo đảm việc thu thập, lưu trữ, xử lý và cung cấp thông tin cần thiết giúp người lãnh đạo, quản lý ra các quyết định và tổ chức thực hiện quyết định quản lý.

Đối với doanh nghiệp, hiện nay có các hệ thống thông tin phục vụ công tác lãnh đạo, quản lý doanh nghiệp như Hệ thống tự động văn phòng OAS (Office Automation System), Hệ thống xử lý giao dịch TPS (Transactions Processing System), Hệ thống thông tin quản lý MIS (Management Information System), Hệ thống hỗ trợ ra quyết định DSS (Decision Support System), Hệ thống thông tin hỗ trợ lãnh đạo ESS (Executive Support System), Hệ thống thông tin quản trị nhân lực v.v...

Thông tin cung cấp cho các hệ thống thông tin phục vụ công tác lãnh đạo, quản lý doanh nghiệp phải đảm bảo các yêu cầu như tính đầy đủ, tính chính xác, tính tối ưu, tính kịp thời, tính cô đọng, tính lô gích, tính có ích.

Yêu cầu về tính đầy đủ của

thông tin nhằm bảo đảm cung cấp cho lãnh đạo, quản lý doanh nghiệp những thông tin cần và đủ để họ ra quyết định đúng, để tác động quản lý có hiệu quả. Thông tin cần và đủ là thông tin phải chứa đựng tất cả những tin tức cần thiết về khách thể quản lý, tất cả các thông số của hệ thống bị quản lý với những số liệu chính xác, tin cậy.

Yêu cầu về tính chính xác của thông tin thể hiện ở mức độ chi tiết



hóa của thông tin, độ xấp xỉ của nó với nguyên bản mà nó biểu hiện, phản ánh trung thực, khách quan tình hình của khách thể quản lý và môi trường xung quanh nó. Người nhận thông tin phải hiểu đúng ý nghĩa của thông điệp truyền đi trong hệ thống quản lý. Thông tin phải có địa chỉ cụ thể.

Yêu cầu về tính tối ưu của thông tin nhằm tránh được tình trạng thiếu và quá dư thừa thông tin làm cho lãnh đạo, quản lý doanh nghiệp đánh giá không đúng về tình hình cụ thể, thực chất của vấn đề. Tình hình thiếu thông tin dẫn đến sự

chủ quan, ra quyết định nóng vội, không sát với thực tế hiện nay khá phổ biến ở nhiều doanh nghiệp. Tình trạng quá dư thừa thông tin cũng gây tác hại vì làm cho lãnh đạo, quản lý doanh nghiệp rơi vào nguy cơ bị chìm ngập trong những dòng thông tin thiếu hệ thống, chậm được xử lý, hạ thấp độ xác thực của thông tin.

Yêu cầu về tính kịp thời của thông tin được quyết định bởi những điều kiện cụ thể do sự chín muồi của vấn đề. Nếu thu thập, xử lý thông tin quá sớm sẽ không đạt được mục đích vì vấn đề chưa đủ độ chín và sự thay đổi diễn ra sau đó sẽ làm cho thông tin vừa thu thập trở thành không cần thiết. Nếu thu thập và xử lý thông tin muộn sẽ dẫn đến tình trạng ra quyết định quản lý không kịp thời. Chỉ khi

nào thông tin được thu nhận, được xử lý và sử dụng kịp thời thì thông tin đó mới phục vụ tốt cho việc tối ưu hóa quá trình lãnh đạo, quản lý doanh nghiệp.

Trong thực tế, tính đầy đủ, tính kịp thời của thông tin có sự mâu thuẫn với nhau. Thông tin càng đầy đủ bao nhiêu thì lãnh đạo, quản lý càng mất nhiều sức lực và thời gian để phân tích, tổng hợp, xử lý nó bấy nhiêu. Do vậy quá trình chuẩn bị cho việc ra quyết định bị kéo dài, làm giảm tính kịp thời. Biện pháp chủ yếu để khắc phục mâu thuẫn này là hoàn thiện hệ thống thông



tin về cơ sở vật chất kỹ thuật, sử dụng công nghệ thông tin hiện đại và đào tạo nghiệp vụ cho người làm công tác thông tin phục vụ lãnh đạo, quản lý.

Yêu cầu về tính cô đọng của thông tin đòi hỏi các thông tin cho lãnh đạo, quản lý phải ngắn gọn, đặc biệt là các thông tin bằng văn bản, tư liệu. Thông tin được cô đặc sẽ giúp cho việc giảm thời gian truyền đạt và thu nhận thông tin, tiết kiệm phương tiện truyền tin.

Yêu cầu về tính lô gích trong khi trình bày các thông tin là điều kiện không thể thiếu đối với thông tin văn bản. Tính lô gích đòi hỏi một kỷ luật chặt chẽ trong tư duy và diễn đạt, đòi hỏi sự thống nhất giữa các khái niệm và thuật ngữ để loại trừ những cách hiểu khác nhau.

Yêu cầu về tính có ích của thông tin để bảo đảm thông tin phải có giá trị, giúp cho việc giải quyết các nhiệm vụ đặt ra trước hệ thống bị quản lý. Thông tin phải có tác dụng giúp cho lãnh đạo, quản lý doanh nghiệp ra các quyết định quản lý kịp thời, làm tăng tính trật tự của hệ thống.

Khi vận hành các hệ thống thông tin phục vụ lãnh đạo, quản lý, muốn đảm bảo các yêu cầu nêu trên đòi hỏi phải nâng cao tính chuyên nghiệp của đội ngũ chuyên viên làm công tác thông tin phục vụ công tác lãnh đạo, quản lý. Các chuyên viên này nhờ làm việc hàng ngày với người lãnh đạo, quản lý mình nên có điều kiện thuận lợi để hiểu tính cách, phong cách làm việc, cách thức ra quyết định của từng người lãnh đạo, quản lý. Chính vì vậy họ sẽ là người trợ giúp đắc lực cho các hệ thống thông tin

hỗ trợ lãnh đạo đã được tin học hóa.

Chẳng hạn, với Hệ thống thông tin hỗ trợ lãnh đạo ESS được xây dựng để đáp ứng nhu cầu thông tin của các nhà quản lý cấp cao nhằm hoạch định và kiểm soát chiến lược, nhà thiết kế Hệ thống thường tham khảo ý kiến từ các chuyên viên làm công tác thông tin phục vụ công tác lãnh đạo, quản lý. Do hệ thống ESS hỗ trợ doanh nhân nhận ra được những vấn đề cơ bản, cơ hội, thách thức của môi trường sản xuất, kinh doanh, đánh giá được điểm mạnh, yếu của các bộ phận trong doanh nghiệp và có khả năng đáp ứng được phong cách ra quyết định của từng nhà lãnh đạo, quản lý nên các chuyên viên sẽ cung cấp cho những người thiết kế hệ thống những thông tin quan trọng và tương đối chính xác về nhu cầu, đòi hỏi của người lãnh đạo, quản lý của mình về thông tin, giúp việc thiết kế hệ thống phù hợp với phong cách làm việc của từng nhà lãnh đạo, quản lý doanh nghiệp.

Trong thực tế, việc vận hành hệ thống thông tin hỗ trợ lãnh đạo bị phụ thuộc rất nhiều vào những người trực tiếp làm việc và điều hành nó. Nhờ các số liệu, dữ liệu, tin tức hàng ngày mà các chuyên viên thu thập được từ công việc, các hệ thống này mới thực hiện được khả năng cung cấp thông tin chi tiết thêm nằm sau văn bản, con số hay đồ thị.

Đối với Hệ thống thông tin quản trị nhân lực, năng lực cao của đội ngũ chuyên viên chuyên nghiệp sẽ làm cho việc quản lý trở nên nhất quán, đầy đủ, việc quản lý giờ làm việc của toàn thể nhân viên cũng được đơn giản

hóa, chính xác và có tính tự động hóa cao; Việc quản lý và tính toán tiền lương tiến hành nhanh chóng theo mô hình và phương pháp chỉ tiêu động, thay đổi trong từng thời kỳ hoặc theo từng nhóm người lao động. Hệ thống quản lý luôn đảm bảo tính bảo mật cao trong khi khả năng lưu giữ một khối lượng lớn thông tin về nguồn nhân lực trong doanh nghiệp được tăng cường.

Tính chuyên nghiệp của đội ngũ chuyên viên còn thể hiện ở việc điều chỉnh, sửa đổi, bổ sung thông tin về nguồn nhân lực được thực hiện một cách thường xuyên, việc lưu trữ thông tin được tiến hành một cách khoa học và có hệ thống. Vì vậy việc tìm kiếm thông tin sẽ dễ dàng, nhanh chóng và hiệu quả, đặc biệt khi qui mô của doanh nghiệp lớn lên, phạm vi hoạt động mở rộng, các doanh nhân cần được cung cấp một cách đầy đủ nhất về thực trạng nguồn nhân lực của mình để đưa ra các quyết định đúng đắn, chính xác, kịp thời nhằm điều chỉnh, chuyển chuyển nhân sự dễ dàng và xác định các biện pháp cụ thể để nâng cao chất lượng nguồn nhân lực.

Do đặc thù công tác của các nhà lãnh đạo, quản lý phải ra quyết định quản lý trong một hoàn cảnh nhất định (không thường xuyên), môi trường ra quyết định không chắc chắn, nhu cầu ra quyết định có thể thay đổi nên tính chuyên nghiệp của đội ngũ chuyên viên làm công tác thông tin phục vụ lãnh đạo, quản lý trong doanh nghiệp còn có tác dụng lớn trong việc giúp các doanh nhân dự báo tốt tình hình. Các chuyên viên tích cực, năng động, giỏi chuyên môn

ng nghiệp vụ có thể đưa ra những kinh nghiệm giải quyết vấn đề ở những nơi khác và áp dụng cho những vấn đề tương tự. Họ luôn chủ động trong việc thu thập và xử lý thông tin, cung cấp thông tin theo diện quan tâm của nhà lãnh đạo, quản lý từ nhiều luồng tin có giá trị cao, bổ ích.

Đối với Hệ thống thông tin quản lý MIS, đội ngũ chuyên viên sẽ hỗ trợ rất lớn cho doanh nhân trong việc lập kế hoạch, thực hiện kế hoạch (phân công thực hiện, phân bổ tài nguyên), kiểm soát thực hiện kế hoạch, đánh giá chính xác được hiệu quả đóng góp của từng nhân viên, hiệu quả hoạt động từng bộ phận, phân tích nguyên nhân gây ra độ lệch giữa kế hoạch và thực tế để có các biện pháp ứng xử và phân bổ nguồn lực thích hợp, sử dụng hợp lý tài nguyên (tiền, người, trang thiết bị, thông tin, thời gian).

Như vậy, nhiệm vụ của các chuyên viên làm công tác thông tin phục vụ lãnh đạo, quản lý trong doanh nghiệp là góp phần xây dựng hệ thống thông tin quản lý ngày càng hoàn thiện và đáp ứng tốt nhất nhu cầu thông tin của các nhà lãnh đạo, quản lý doanh nghiệp. Do thông tin phục vụ lãnh đạo, quản lý doanh nghiệp rất phức tạp nên người

làm công tác này phải tích cực, năng động, linh hoạt căn cứ theo yêu cầu và vào hoàn cảnh cụ thể mà nhà lãnh đạo, quản lý doanh nghiệp cần.

Việc xây dựng một đội ngũ chuyên viên làm tốt công tác thông tin phục vụ lãnh đạo, quản lý trong doanh nghiệp hiện nay không phải là một điều đơn giản, dễ dàng vì đồng nghĩa với việc phải chuyên nghiệp hóa đội ngũ chuyên viên, đòi hỏi ở họ có ý thức sâu sắc và trách nhiệm cao đối với công việc phải đảm nhiệm. Cơ sở khoa học để đánh giá tính chuyên nghiệp của đội ngũ chuyên viên làm công tác thông tin phục vụ lãnh đạo, quản lý phải căn cứ vào hệ thống tiêu chuẩn đánh giá của doanh nghiệp đã được xây dựng từ trước. Hệ thống tiêu chuẩn đánh giá này phải bao gồm 2 phân hệ:

- Phân hệ mô tả công việc: nội dung các bản mô tả công việc phải mô tả cụ thể, rõ ràng về chức danh, vị trí, nhiệm vụ, trách nhiệm, quyền hạn, mối quan hệ bên trong và mối quan hệ bên ngoài tổ chức.

- Phân hệ mô tả tiêu chuẩn công việc: nội dung các bản mô tả tiêu chuẩn công việc phải mô tả cụ thể, rõ ràng cho từng chức danh các yêu cầu về đạo đức, phẩm chất cá nhân, kiến thức, kỹ

năng, năng lực, tinh thần thái độ, sức khỏe.

Trên cơ sở đánh giá tính chuyên nghiệp của đội ngũ chuyên viên, các nhà lãnh đạo, quản lý doanh nghiệp sẽ tiến hành đánh giá chất lượng nhân sự và thực thi tốt các chính sách nhân sự về lương, khen thưởng, chế độ phúc lợi, bảo đảm sự công bằng giữa công việc và phúc lợi cho từng vị trí chức danh.

Tóm lại, chuyên nghiệp hóa nhân lực làm công tác thông tin phục vụ lãnh đạo, quản lý doanh nghiệp trong thời kỳ kinh tế phục hồi và phát triển ở VN hiện nay sẽ là một lợi thế lớn của doanh nghiệp. Vấn đề này rất cần được lãnh đạo, quản lý các doanh nghiệp quan tâm đầu tư để điều hành doanh nghiệp một cách hiệu quả, nắm vững thị trường, hiệu đối thủ cạnh tranh và hoạch định chiến lược tốt hơn●

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Hệ thống thông tin quản lý.- H.: Khoa học kỹ thuật, 2001.
2. Hệ thống thông tin quản lý/ Hàn Viết Thuận.- H.: Đại học kinh tế quốc dân, 2008.
3. Bài giảng Thông tin phục vụ lãnh đạo quản lý (chương trình đại học dành cho sinh viên ngành Lưu trữ-Quản trị văn phòng và ngành Thông tin-Thư viện /Bùi Loan Thùy, 2010.

