

INFOCHIEF®

BOOST YOUR IT CAREER SUCCESS MORE



IT Management Skills



IT MANAGER'S SERIES



INFOCHIEF®

Boost your IT career success more

Module 1: Vai trò IT MANAGER

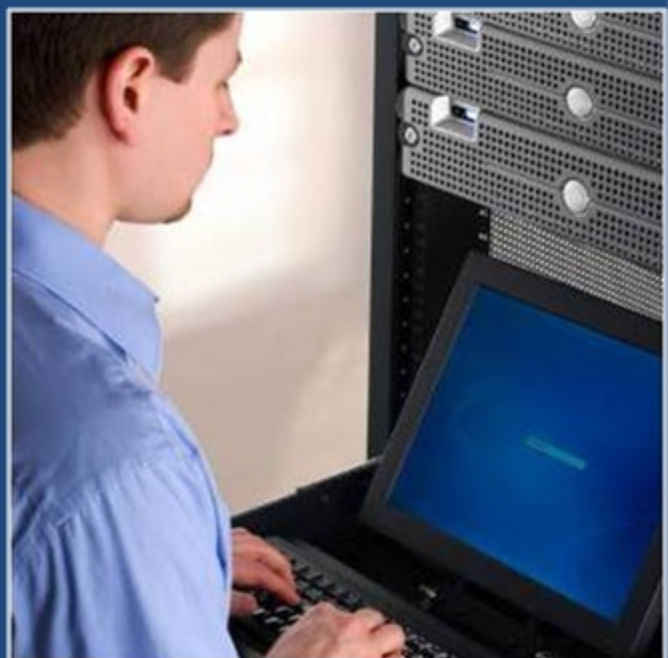


❖ HOÀN THÀNH MODULE NÀY HỌC VIÊN CÓ THỂ

- Hiểu được tầm ảnh hưởng CNTT trong tổ chức doanh nghiệp.
- Biết được các lợi ích của IT mang lại cho doanh nghiệp.
- Hiểu được các giai đoạn đầu tư của doanh nghiệp vào hoạt động kinh doanh.
- Hiểu được các giai đoạn phát triển của doanh nghiệp và nhu cầu sử dụng IT tương xứng.
- Hiểu được các khó khăn của người quản lý IT hiện nay trong doanh nghiệp.
- Hiểu các quy trình hoạt động tạo giá trị cho người quản lý IT.
- Nhận biết được vai trò, bốn phận của người IT Manager.
- Biết cách xây dựng các bản kế hoạch hàng năm dành cho người IT Manager.

❖ LỢI ÍCH CỦA MODULE NÀY LÀ GÌ?

- Cung cấp kiến thức tổng quát về lợi ích IT có thể mang lại cho các tổ chức cũng như doanh nghiệp.
- Thay đổi tư duy về cách quản lý IT từ trước đến nay, đó là quản lý IT nhằm mang lại giá trị kinh doanh hay IT trong doanh nghiệp là một đơn vị kinh doanh.
- Hiểu rõ vai trò, bốn phận của người quản lý IT là tập trung vào công việc: Hoạch định; tổ chức; quản lý và kiểm soát. Từ đó đề xuất các kế hoạch IT quan trọng tương xứng với nhu cầu kinh doanh.



<http://infochief.com.vn>



INFOCHIEF®

Boost your IT career success more

Module 2: Xây dựng chiến lược IT

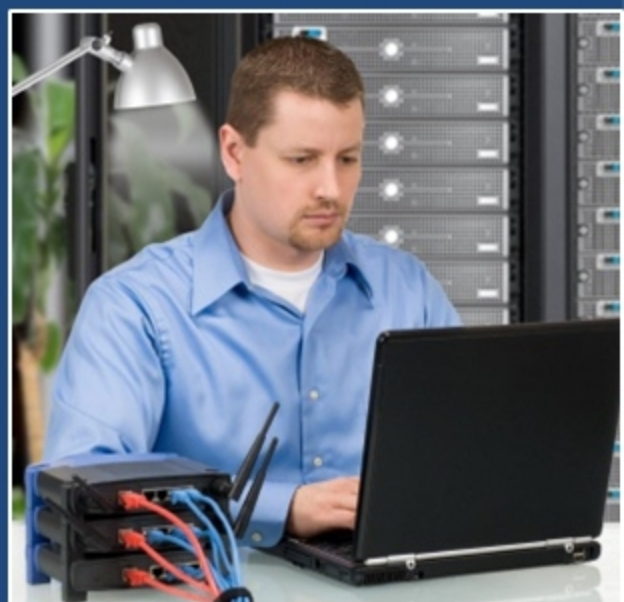


❖ HOÀN THÀNH MODULE NÀY HỌC VIÊN CÓ THỂ

- Hiểu được các mô hình chiến lược của doanh nghiệp.
- Hiểu được cấu trúc bản kế hoạch chiến lược CNTT tổng thể (mô hình: POPT; PPT; 4P; SPOT).
- Hiểu được các điều kiện để xây dựng một bản kế hoạch chiến lược CNTT thành công.
- Phân tích được tình hình hoạt động kinh doanh, hiểu được doanh nghiệp hiện nay đang ở đâu.
- Biết cách khảo sát nhu cầu hoạt động kinh doanh cũng như chiến lược kinh doanh.
- Biết cách kiểm tra, đánh giá hiện trạng và phân tích SWOT toàn diện hệ thống IT doanh nghiệp.
- Biết cách thiết lập các giai đoạn, lộ trình phát triển hệ thống CNTT phù hợp nhu cầu tổ chức.
- Hiểu các nội dung quan trọng nào cần cho doanh nghiệp biết khi trình bày kế hoạch chiến lược.
- Xây dựng, hoạch định một kế hoạch chiến lược IT cụ thể hỗ trợ hoạt động kinh doanh.

❖ LỢI ÍCH CỦA MODULE NÀY LÀ GÌ?

- Cung cấp kiến thức tổng quát về tầm nhìn chiến lược IT mà người quản lý IT cần phát triển cho doanh nghiệp, đầu tư vào hệ thống IT cũng cần theo một lộ trình mang tính ưu tiên và tương xứng với chiến lược kinh doanh.
- Học viên nắm bắt được bức tranh lớn IT hiện nay và hoạch định các kế hoạch IT trong tương lai cho tổ chức.
- Chương trình cung cấp hầu hết các biểu mẫu, công cụ lập kế hoạch chiến lược IT sẵn có giúp học viên dễ dàng tham khảo.



<http://infochief.com.vn>



INFOCHIEF®

Boost your IT career success more

Module 3: Lập kế hoạch dự án IT



❖ HOÀN THÀNH MODULE NÀY HỌC VIÊN CÓ THỂ

- Hiểu được các khái niệm quan trọng trong một dự án IT.
- Đánh giá được các yếu tố cần thiết để đảm bảo một dự án IT thành công.
- Biết cách phân loại mức rủi ro dự án IT dựa trên bộ ba ràng buộc (phạm vi, thời gian và chi phí).
- Hiểu được 5 giai đoạn của dự án và quy trình các bước lập kế hoạch chi tiết quản lý dự án IT.
- Biết cách xây dựng 12 bản kế hoạch dự án cốt lõi như: Đề xuất, phạm vi, tiến độ, tài nguyên, ngân sách, mua sắm, truyền thông, rủi ro, bảo mật, thay đổi, chất lượng, đào tạo,...
- Biết cách phân nhỏ công việc theo từng giai đoạn, phạm vi, hoạt động và các bước thực hiện.
- Biết cách lượng hóa thời gian cho từng hạng mục công việc dự án, phương pháp dự trữ chi phí và xây dựng nhóm dự án với vai trò trách nhiệm cho từng thành viên nhóm dự án.

❖ LỢI ÍCH CỦA MODULE NÀY LÀ GÌ?

- Học viên có kiến thức tổng quát về quy trình quản lý dự án CNTT và các bản kế hoạch (template) cần thiết phải chuẩn bị sẵn cho dự án.
- Học viên sẽ nắm bắt mọi hoạt động cần thiết cần phải quản lý trong dự án IT, các yếu tố quan trọng ảnh hưởng đến thành công của người quản lý dự án.
- Chương trình cung cấp hầu hết các biểu mẫu, công cụ lập kế hoạch sẵn có giúp hỗ trợ quản lý mọi hoạt động của dự án IT một cách dễ dàng.



<http://infochief.com.vn>



INFOCHIEF®

Boost your IT career success more

Module 4: Tổ chức và quản lý dịch vụ SERVICE DESK



❖ HOÀN THÀNH MODULE NÀY HỌC VIÊN CÓ THỂ

- Hiểu được 4 mô hình Service Desk đang triển khai trên thế giới theo các quy mô tổ chức.
- Hiểu được các giai đoạn phát triển của tổ chức Service Desk.
- Biết cách phân loại đặc tính các cấp hỗ trợ trong tổ chức Service Desk.
- Biết cách xây dựng một tổ chức Service Desk hoàn chỉnh bao gồm các yếu tố: Tổ chức, mô tả công việc, phân công trách nhiệm, quy trình quản lý, quy trình hoạt động, công cụ hỗ trợ quản lý, xây dựng mục tiêu KPI,...
- Biết cách thiết lập cam kết dịch vụ hỗ trợ SLA theo các mức độ quan trọng.
- Hiểu rõ các khái niệm dịch vụ IT, biết cách thiết kế catalog dịch vụ IT.
- Biết cách thiết kế một dịch vụ mới của IT theo định hướng tạo giá trị cho khách hàng.

❖ LỢI ÍCH CỦA MODULE NÀY LÀ GÌ?

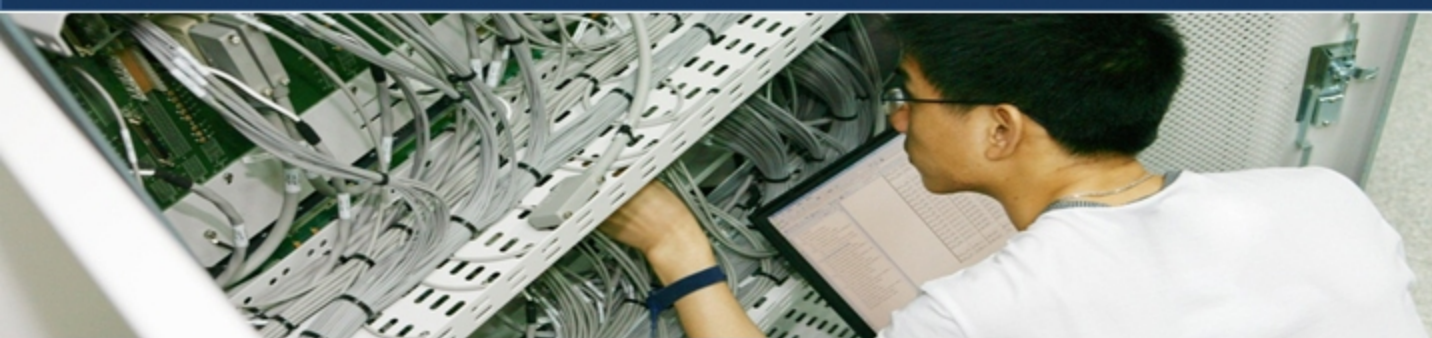
- Học viên sẽ có kiến thức tổng quát về mô hình tổ chức quản lý dịch vụ Service Desk. Cũng như hiểu tầm quan trọng của hoạt động Service Desk trong tổ chức doanh nghiệp như thế nào.
- Học viên sẽ nắm bắt mọi hoạt động cần thiết để xây dựng và quản lý một tổ chức Service Desk hiệu quả và tiết kiệm nhất theo quy mô hiện tại của doanh nghiệp.
- Chương trình cung cấp hầu hết các biểu mẫu, công cụ giúp hỗ trợ quản lý mọi hoạt động Service Desk một cách dễ dàng.



<http://infochief.com.vn>



Module 5: Quản lý tài sản CNTT



❖ HOÀN THÀNH MODULE NÀY HỌC VIÊN CÓ THỂ

- Hiểu được các khái niệm quản lý tài sản CNTT trong doanh nghiệp.
- Hiểu được các giai đoạn phát triển của quản lý tài sản IT.
- Biết cách phân loại tài sản CNTT và lập kế hoạch quản lý tài sản.
- Biết cách sử dụng các công cụ quản lý tài sản phù hợp và hiệu quả,...
- Biết cách phân công nhiệm vụ cho nhân viên quản lý tài sản và quản lý thay đổi tài sản.
- Thiết kế được quy trình, thủ tục chuẩn dành cho tài sản và chính sách quản lý tài sản CNTT cho doanh nghiệp. Sử dụng một số công cụ phần mềm tự động hóa quản lý tài sản CNTT mang lại hiệu quả cao.
- Hiểu rõ CMDB và Biết cách tổ chức quản lý database cấu hình tài sản IT.

❖ LỢI ÍCH CỦA MODULE NÀY LÀ GÌ?

- Học viên sẽ có kiến thức tổng quát về quy trình tổ chức và quản lý tài sản CNTT trong doanh nghiệp, nhằm tiết kiệm tối đa chi phí hoạt động IT (TCO).
- Học viên sẽ nắm bắt mọi hoạt động cần thiết để tổ chức quản lý kho tài sản (IT Inventory Control), Database cấu hình (CMDB) bằng phương pháp thủ công hoặc bằng công cụ phần mềm quản lý tự động.
- Chương trình cung cấp hầu hết các biểu mẫu, công cụ giúp hỗ trợ quản lý mọi tài sản phần cứng, phần mềm, dịch vụ và nhà cung cấp.





INFOCHIEF®

Boost your IT career success more

Module 6: Quản lý bảo mật và rủi ro IT



❖ HOÀN THÀNH MODULE NÀY HỌC VIÊN CÓ THỂ

- Hiểu được nhu cầu doanh nghiệp đối với bảo mật thông tin và mô hình bảo mật thông tin.
- Hiểu được điều kiện để đảm bảo một chương trình bảo mật thông tin thành công.
- Hiểu được các mối đe dọa ảnh hưởng đến bảo mật thông tin và quy trình bảo mật thông tin.
- Hiểu về quy trình xây dựng chính sách bảo mật thông tin.
- Biết cách nhận biết, đánh giá và phân loại các loại rủi ro đối với hệ thống IT từ đó lập kế hoạch phòng ngừa và đối phó với các rủi ro.
- Biết cách lập các kế hoạch khôi phục thảm họa (DRP) đảm bảo hệ thống hoạt động liên tục.
- Biết cách xử lý khủng hoảng, các hoạt động trong khủng hoảng về đối nội cũng như đối ngoại khi khủng hoảng sự cố kỹ thuật xảy ra.

❖ LỢI ÍCH CỦA MODULE NÀY LÀ GÌ?

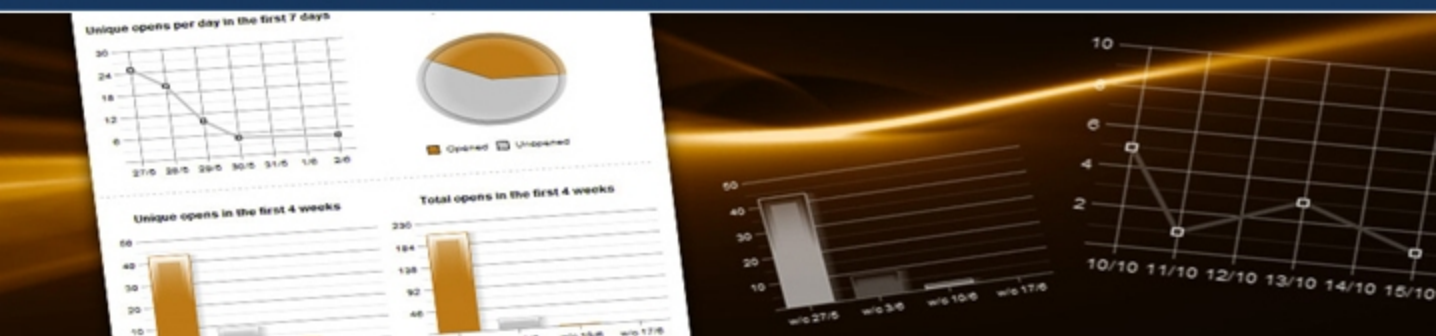
- Học viên sẽ có kiến thức tổng quát về quy trình bảo mật thông tin trong doanh nghiệp đảm bảo hoạt động kinh doanh liên tục.
- Học viên sẽ nắm bắt mọi hoạt động cần thiết để tổ chức quản lý rủi ro hệ thống bằng các kỹ thuật đánh giá, khảo sát và lập kế hoạch.
- Có khả năng xử lý các tình huống khủng hoảng kỹ thuật khi sự cố xảy ra bất ngờ.
- Chương trình cung cấp hầu hết các biểu mẫu, công cụ giúp hỗ trợ quản lý bảo mật và phòng tránh rủi ro IT.



<http://infochief.com.vn>



Module 7: Quản lý quy trình doanh nghiệp BPM



❖ HOÀN THÀNH MODULE NÀY HỌC VIÊN CÓ THỂ

- Hiểu được các vấn đề đang đối mặt về quản lý quy trình, dữ liệu nghiệp vụ của các bộ phận.
- Hiểu được nhu cầu cần quản lý chuỗi giá trị của doanh nghiệp.
- Biết cách quản lý file làm việc của các bộ phận nghiệp vụ.
- Xây dựng data flow của chuỗi giá trị giữa các bộ phận liên quan.
- Biết cách giám sát, kiểm soát và đánh giá quy trình theo thời gian thực.
- Biết cách cải tiến quy trình dựa vào giải pháp công nghệ thông tin
- Biết cách xây dựng master data và đảm bảo chất lượng dữ liệu cho các bộ phận nghiệp vụ.
- Tích hợp được dữ liệu các bộ phận liên quan.
- Hiểu được lợi ích của giải pháp hoạch định nguồn lực doanh nghiệp (ERP)

❖ LỢI ÍCH CỦA MODULE NÀY LÀ GÌ?

- Học viên sẽ có kiến thức tổng quát về các chuỗi giá trị trong hoạt động kinh doanh của tổ chức, doanh nghiệp.
- Học viên sẽ nắm bắt các kỹ năng cần thiết để tổ chức, quản lý dữ liệu nghiệp vụ, luồng dữ liệu và quy trình kinh doanh tạo giá trị cho doanh nghiệp.
- Nắm bắt các nguyên tắc quản lý áp dụng việc thay đổi trong doanh nghiệp một cách hiệu quả.
- Chương trình cung cấp hầu hết các biểu mẫu, công cụ giúp hỗ trợ quản lý quy trình kinh doanh.





INFOCHIEF®

Boost your IT career success more

Module 8: Quản lý ngân sách IT



❖ HOÀN THÀNH MODULE NÀY HỌC VIÊN CÓ THỂ

- Hiểu được quy trình lập kế hoạch ngân sách trong doanh nghiệp.
- Hiểu được 3 vai trò của ngân sách IT, biết cách phân loại chi phí IT.
- Biết cách xây dựng và kiểm soát ngân sách hoạt động IT (OPEX) hiệu quả.
- Biết cách xây dựng ngân sách đầu tư IT (CAPEX) dựa trên các dự án cải tiến, đầu tư.
- Biết phương pháp tính tỉ lệ thu hồi vốn ROI, phân tích hiệu quả kinh doanh cho các dự án IT.
- Biết cách xác định các hạng mục IT lãng phí và lập các kế hoạch tiết kiệm chi phí hàng năm.
- Biết cách giám sát hoạt động cải tiến chi phí IT dựa trên các kế hoạch tiết kiệm.

LỢI ÍCH CỦA MODULE NÀY LÀ GÌ?

- Học viên sẽ có kiến thức tổng quát về quy trình xây dựng và quản lý ngân sách IT hàng năm.
- Học viên sẽ nắm bắt mọi hoạt động cần thiết để tổ chức, quản lý ngân sách hoạt động và ngân sách đầu tư, từ đó quản lý chi phí IT một cách chủ động hỗ trợ đắc lực cho nhu cầu kinh doanh.
- Nắm bắt các phương pháp tính tỉ lệ ROI cho dự án đầu tư và các phương pháp tiết kiệm chi phí công nghệ.
- Chương trình cung cấp hầu hết các biểu mẫu, công cụ giúp hỗ trợ quản lý ngân sách IT, và tiết kiệm chi phí.



<http://infochief.com.vn>



Module 9: Quản lý mua sắm & nhà cung cấp IT



❖ HOÀN THÀNH MODULE NÀY HỌC VIÊN CÓ THỂ

- Hiểu được quy trình và biết cách lập kế hoạch mua sắm IT thành công.
- Biết cách xây dựng ma trận đánh giá và tiêu chí chọn lựa công nghệ dựa trên nhu cầu kinh doanh, đặc tính kỹ thuật và giá cả.
- Biết cách tính toán chi phí sở hữu (TCO) và phân tích giá trị cơ hội (TOV) cho dự án mua sắm IT.
- Biết cách xây dựng ma trận đánh giá và tiêu chí chọn lựa nhà cung cấp dựa trên năng lực, dịch vụ và giá cả và đồng thời quản lý thông tin nhà cung cấp, hợp đồng dịch vụ,...
- Biết cách tập hợp các yêu cầu, nhu cầu doanh nghiệp và xây dựng RFP.
- Hiểu rõ quy trình các bước mua sắm sản phẩm giải pháp phần mềm một cách chi tiết.
- Biết cách xây dựng chào thầu mua sắm các hệ thống IT cũng như đánh giá năng lực nhà thầu.

❖ LỢI ÍCH CỦA MODULE NÀY LÀ GÌ?

- Học viên sẽ có kiến thức tổng quát về quy trình các bước lập kế hoạch mua sắm sản phẩm IT phần cứng lẫn phần mềm.
- Học viên sẽ nắm bắt mọi hoạt động cần thiết để tổ chức, quản lý các dự án mua sắm, triển khai.
- Nắm bắt các nguyên tắc đánh giá sản phẩm công nghệ và chọn nhà cung cấp.
- Chương trình cung cấp hầu hết các biểu mẫu, công cụ giúp hỗ trợ quản lý mua sắm đầu tư IT, và quản lý nhà cung cấp.





Module 10: Quản lý tổ chức IT



❖ HOÀN THÀNH MODULE NÀY HỌC VIÊN CÓ THỂ

- Hiểu được cấu trúc xây dựng một tổ chức IT.
- Hiểu được 2 cơ chế vận hành tổ chức IT, quản trị theo mục tiêu và quản lý theo quy trình.
- Biết cách xây dựng các sơ đồ tổ chức IT và vận hành phù hợp theo từng giai đoạn phát triển.
- Hiểu được 5 thành phần quan trọng khi cần xây dựng các nhóm chức năng IT.
- Biết cách và các kỹ thuật tiếp nhận một bộ phận tổ chức IT đã có.
- Hiểu rõ và biết cách phân tích tổng quát nhu cầu về tuyển dụng nhân viên IT.
- Biết cách quản lý tổ chức IT bao gồm các hoạt động: Xác định vai trò, trách nhiệm, mô tả công việc, hướng dẫn công việc, xây dựng thủ tục quy trình hoạt động chuẩn, tổ chức cuộc họp nội bộ.
- Biết cách xây dựng mục tiêu cho tổ chức và quản lý mục tiêu KPI.

❖ LỢI ÍCH CỦA MODULE NÀY LÀ GÌ?

- Học viên sẽ có kiến thức tổng quát về cấu trúc tổ chức IT là như thế nào?
- Cung cấp cho học viên các kiến thức cũng như quy trình hoạt động để quản lý bộ phận IT.
- Học viên sẽ được học cách xác định các mục tiêu hàng năm của bộ phận IT và xây dựng KPI cho tổ chức IT.
- Chương trình cung cấp hầu hết các biểu mẫu, công cụ giúp hỗ trợ quản lý bộ phận IT.





Module 11: Quản lý & Phát triển nhân viên IT



❖ HOÀN THÀNH MODULE NÀY HỌC VIÊN CÓ THỂ

- Hiểu được sự hình thành phong cách lãnh đạo và ứng dụng phong cách phù hợp vào tổ chức.
- Tìm hiểu được nhu cầu và tính cách của từng nhân viên IT.
- Biết cách tạo động lực giúp nhân viên làm việc hiệu quả.
- Biết cách lập các kế hoạch phát triển năng lực nhân viên như: Kế hoạch định hướng nghề nghiệp, kế hoạch đào tạo, huấn luyện, kế hoạch KPI, ...
- Biết cách phân công nhiệm vụ và trao quyền cho nhân viên cấp dưới, giúp nhân viên tiến bộ.
- Xây dựng được hệ thống các loại báo cáo dành cho nhân viên IT.
- Hiểu rõ kỹ thuật làm việc nhóm, thực hành các công cụ brainstorming.

❖ LỢI ÍCH CỦA MODULE NÀY LÀ GÌ?

- Học viên sẽ có kiến thức phong cách lãnh đạo và cách áp dụng vào môi trường thực tế.
- Học viên sẽ nắm bắt mọi hoạt động quản lý để tạo động lực làm việc cho nhân viên IT.
- Biết cách lập các kế hoạch cần thiết để phát triển năng lực nhân viên.
- Chương trình cung cấp hầu hết các biểu mẫu, công cụ giúp hỗ trợ quản lý và phát triển nhân viên IT trong tổ chức.





Module 12: IT LEADERSHIP



❖ HOÀN THÀNH MODULE NÀY HỌC VIÊN CÓ THỂ

- Phân biệt được sự khác nhau giữa vai trò của người quản lý và nhà lãnh đạo.
- Hiểu được các phương pháp quản lý và biện pháp lãnh đạo.
- Xây dựng kế hoạch chiến lược 90 ngày chuyển đổi vị trí quản lý: Thiết lập quyền lực, tạo dựng các mối quan hệ, đánh giá tổng quan hệ thống thông tin và các kế hoạch cải tiến.
- Biết kỹ thuật tìm hiểu xu hướng của công nghệ mới và quy trình viết các giải pháp công nghệ.
- Biết các kỹ năng truyền thông hiệu quả bao gồm: Kỹ năng truyền đạt, viết báo cáo, soạn thảo email, điện thoại, hội họp, thuyết trình...
- Biết được 10 loại báo cáo quan trọng mà người IT Manager cần cho doanh nghiệp biết.

❖ LỢI ÍCH CỦA MODULE NÀY LÀ GÌ?

- Học viên sẽ có kiến thức tổng quát về vai trò của nhà lãnh đạo IT là gì.
- Học viên sẽ nắm bắt mọi hoạt động cần thiết khi chuyển đổi vị trí trong tổ chức.
- Nắm bắt các kỹ năng truyền đạt thông tin quan trọng, cũng như viết các giải pháp công nghệ hay kế hoạch kinh doanh IT.
- Chương trình cung cấp hầu hết các biểu mẫu, công cụ giúp hỗ trợ phát triển năng lực lãnh đạo hệ thống thông tin trong doanh nghiệp.





INFOCHIEF®

BOOST YOUR IT CAREER SUCCESS MORE



Bản quyền Công ty TNHH Giáo dục & Dịch vụ CNTT TINH NGHỆ

Địa chỉ: Tầng 4, Tòa nhà Sogetraco, 30 Đặng Văn Ngữ, P.10, Q.Phú Nhuận, Tp.HCM

Telephone: 08.22 467 086 – Hotline: 0937 277 266

Email: infochief@infochief.com.vn

Website: <http://www.infochief.com.vn>

WWW.INFOCHIEF.COM.VN