



INFOCHIEF®

Training & Consulting Services

# CẨM NANG QUẢN LÝ IT

CÁC HƯỚNG  
DẪN THỰC  
HÀNH QUẢN LÝ  
IT HIỆU QUẢ VÀ  
THỰC TIỄN  
NHẤT

## QUẢN LÝ BỘ PHẬN IT

*Phát triển năng lực quản lý IT toàn diện*

FREE ACCESS TO  
ONLINE TOOLS

## GIỚI THIỆU

Bộ phận IT trong doanh nghiệp có thể rất đa dạng với các nhóm chức năng khác nhau như: *Quản trị mạng và bảo mật hệ thống, Phát triển ứng dụng, Hỗ trợ dịch vụ IT, và Phòng quản lý dự án...vv*. Quy mô nhân sự IT có thể từ vài người cho đến hàng trăm người. Để quản lý và điều hành hoạt động của một bộ máy như vậy, đòi hỏi người quản lý IT, nhà lãnh đạo IT phải có nhiều kinh nghiệm, phương pháp tổ chức cũng như công cụ hỗ trợ đắc lực đủ mạnh để: *Xây dựng mục tiêu hàng năm; phân công; kiểm soát và đánh giá* mọi hoạt động hàng ngày của từng nhóm chức năng đã và đang diễn ra trong tổ chức của mình.

Nội dung quản lý bộ phận IT được biên soạn một cách chi tiết với mong muốn hướng dẫn người đọc có thể từng bước thực hành, dựa vào các biểu mẫu và ví dụ thực tế áp dụng để quản lý tổ chức, bộ phận IT một cách hiệu quả, đồng thời hỗ trợ triển khai các hoạt động tác nghiệp và phát triển văn hoá của tổ chức IT một cách chuyên nghiệp.

Đây là một trong số 10 quyển sách cẩm nang dành cho người làm quản lý IT trong doanh nghiệp cần phải có, mục tiêu các quyển sách này đều là các hướng dẫn chi tiết nhằm

### ***Phát triển năng lực cho người quản lý IT.***

*Book 1. Lập kế hoạch chiến lược IT*

*Book 6. Lập kế hoạch ngân sách IT*

*Book 2. Lập kế hoạch dự án IT*

*Book 7. Quản lý mua sắm và nhà cung cấp IT*

*Book 3. Quản lý dịch vụ IT*

*Book 8. Quản lý bộ phận IT*

*Book 4. Quản lý tài sản IT*

*Book 9. Quản lý nhân viên IT*

*Book 5. Quản lý bảo mật thông tin và rủi ro IT*      *Book 10. 90 Ngày lãnh đạo IT*

Học viện Infochief cũng tổ chức khóa học 5 ngày về các nội dung này. Các bạn có thể xem chi tiết nội dung khóa học tại địa chỉ website của học viện infochief:

<http://infochief.com.vn/Infochief-course-IT-Management-Skills.htm>

***Paul Huỳnh***

# NỘI DUNG

<b>1. Cơ chế vận hành tổ chức IT .....</b>	<b>8</b>
1.1 Chức năng của tổ chức IT.....	8
1.2 Mục tiêu và vai trò nhiệm vụ của tổ chức IT .....	9
1.3 Hoạt động của tổ chức IT .....	9
<b>2. Mô hình tổ chức IT.....</b>	<b>11</b>
2.1 Khách hàng của bộ phận IT (IT Customers).....	11
2.2 Dịch vụ IT cung cấp (IT Services) .....	12
2.3 Các chức năng IT (IT Functions).....	13
2.4 Các mô hình cấu trúc tổ chức IT .....	15
2.4.1 Cấu trúc theo chiều ngang .....	15
2.4.2 Cấu trúc cân bằng .....	16
2.4.3 Cấu trúc theo chiều dọc.....	17
<b>3. Thiết kế tổ chức IT.....</b>	<b>19</b>
3.1 Mục tiêu thiết kế tổ chức IT .....	20
3.2 Hoạt động thiết kế tổ chức IT .....	21
3.3 Xây dựng một nhóm IT mới.....	39
3.3.1 Nhóm chức năng phát triển ứng dụng .....	41
3.3.2 Nhóm chức năng Quản lý kiến trúc hạ tầng .....	42
3.3.3 Nhóm chức năng Quản lý cơ sở dữ liệu.....	43
3.3.4 Nhóm chức năng Quản lý hỗ trợ Helpdesk/ Support .....	44
3.3.5 Nhóm chức năng Quản lý dự án IT.....	45
<b>4. Đánh giá chất lượng nguồn nhân lực IT hiện tại.....</b>	<b>48</b>
4.1 Bản tự đánh giá kỹ năng IT Helpdesk Support .....	49
4.2 Bản tự đánh giá kỹ năng IT Network Support .....	51
4.3 Ma trận kỹ năng nhân viên IT .....	53
<b>5. Tuyển dụng và phỏng vấn nhân viên IT .....</b>	<b>54</b>
5.1 Xác định nhu cầu tuyển dụng nhân lực IT.....	55

5.2 Phòng vấn nhân viên IT.....	56
5.2.1 Bảng mô tả công việc tuyển dụng (Job Description) .....	56
5.2.2 Phòng vấn ứng viên IT .....	57
<b>6. Quản lý tổ chức IT .....</b>	<b>58</b>
6.1 Định nghĩa Vai trò & Trách nhiệm cụ thể .....	58
6.2 Phân công nhiệm vụ nhân viên IT .....	59
6.3 Thiết kế thủ tục hoạt động chuẩn IT (SOP – Standard Operating Procedure) .....	61
6.4 Xác định và sắp lịch thực hiện công việc theo định kỳ các nhóm chức năng và cá nhân .....	64
6.5 Giúp nhân viên cấp dưới tập trung vào công việc .....	72
6.6 Xây dựng và duy trì các cuộc họp phòng IT .....	74
<b>7. Xây dựng mục tiêu hàng năm cho hoạt động bộ phận IT (KPI) .....</b>	<b>78</b>
<b>8. Phụ lục template và ví dụ mẫu đính kèm .....</b>	<b>83</b>
8.1 Sơ đồ tổ chức IT - Vai trò trách nhiệm .....	83
8.1.1. Chart_Sơ đồ tổ chức các nhóm chức năng IT .....	83
8.1.2. Chart_Sơ đồ tổ chức kiến trúc hạ tầng hệ thống IT .....	84
8.1.3. Chart_Sơ đồ tổ chức nhóm lập trình ứng dụng .....	85
8.1.4. Chart_Sơ đồ tổ chức các dự án IT .....	86
8.1.5. Yêu cầu kỹ năng cho từng vị trí trong tổ chức IT.....	87
8.2 Ma trận tự đánh giá Kinh nghiệm – Kỹ năng nhân viên IT .....	97
8.2.1. Tự đánh giá kỹ năng IT Helpdesk.....	97
8.2.2. Tự đánh giá kỹ năng IT Support.....	100
8.2.3. Tự đánh giá kỹ năng quản trị Network.....	104
8.2.4. Ma trận kỹ năng nhân viên IT tổng hợp.....	108
8.3 Chính sách- Form biểu mẫu .....	109
1. Chính sách sử dụng hệ thống IT .....	109
1. Hệ thống CNTT .....	110
2. Các thuật ngữ.....	110
3. Mục đích sử dụng hệ thống mạng .....	112
3.1. Phục vụ cho công việc chung của công ty .....	112

3.2. Không phục vụ cho mục đích cá nhân và các hành vi vi phạm pháp luật.....	112
4. Các quy định về sử dụng hệ thống IT.....	114
4.1 Các quy định đối với người sử dụng .....	114
4.1.1 Quy định về sử dụng máy trạm làm việc.....	114
4.1.2 Quy định về cài đặt hệ thống .....	115
4.1.3 Quy định về cách tổ chức và soạn thảo tài liệu.....	115
4.1.4 Quy định về sử dụng Internet .....	116
4.1.5 Quy định về sử dụng hệ thống email .....	116
4.1.6 Quy định về sử dụng và lưu trữ dữ liệu làm việc .....	117
4.1.7 Quy định về bảo mật, an toàn mạng và phòng chống virus.....	118
4.1.8 Quy định về sử dụng máy in .....	119
4.1.9 Quy định về yêu cầu hỗ trợ kỹ thuật.....	119
4.2.0 Quy định về cung cấp mua sắm trang thiết bị. ....	119
4.2.1 Quy định về sử dụng điện thoại. ....	119
4.2.2 Các quy định về bảo quản nguồn tài nguyên IT .....	120
5. Các quy định đối với nhân viên bộ phận IT.....	121
5.1 Quy định về quản lý hệ thống mạng.....	121
5.2 Quy định về bảo mật mạng, tính riêng tư của dữ liệu người dùng, dữ liệu kinh doanh .....	122
5.3 Quy định về quản lý tài sản cố định và bảo hành thiết bị làm việc trong công ty .....	122
6. Hình thức xử lý vi phạm .....	124
8.4 Phân công nhiệm vụ nhân viên IT.....	125
1. Phân công nhiệm vụ chi tiết của phòng IT .....	125
8.5 Thủ tục vận hành chuẩn của IT (SOP) .....	127
1. Yêu cầu dịch vụ IT.....	127
2. Tạo tài khoản cho User .....	128
3. Hủy tài khoản của User .....	129
4. Cài đặt phần mềm .....	130

5.	Di chuyển máy tính.....	131
6.	Yêu cầu báo giá.....	132
7.	Yêu cầu dự án IT.....	133
8.	Yêu cầu sửa báo cáo.....	134
9.	Yêu cầu chuẩn bị thiết bị phòng họp.....	135
10.	Yêu cầu truy cập VPN .....	136
8.6	Kế hoạch – Mục tiêu phòng IT hàng năm - KPI - Báo cáo.....	138
1.	Xây dựng mục tiêu của bộ phận IT hàng năm .....	138
2.	Kế hoạch công việc phòng IT cần làm theo Tuần_tháng_năm .....	140
3.	Theo dõi chỉ số hoạt động bộ phận IT hàng tháng (IT Dept KPI).....	142
4.	Yêu cầu các loại báo cáo để quản lý hệ thống IT .....	143
8.7	Họp hành – Truyền thông.....	144
1.	Quy định truyền đạt thông tin trong bộ phận IT .....	144
2.	Các nội dung cần chuẩn bị cho cuộc họp IT được hiệu quả .....	145
3.	Biên bản nội dung cuộc họp IT .....	146
4.	Phương pháp thảo luận để giải quyết vấn đề IT trong cuộc họp .....	147
<b>9.</b>	<b>Các tài liệu liên quan khác cần xem .....</b>	<b>148</b>