**ĐỀ CƯƠNG ÔN TẬP MÔN HỆ THỐNG THÔNG TIN DOANH NGHIỆP**

1. **Trắc nghiệm: 4 điểm**

Câu 1: Một hệ thống rất ít hoặc không tương tác với các môi trường của nó được gọi là hệ thống:

1. Hệ thống mềm
2. **Hệ thống đóng**
3. Hệ thống tương đối
4. Hệ thống có khả năng điều chỉnh tương thích với môi trường bên ngoài

Câu 2: Những chương trình giúp người dùng quản lý, điều hành hoạt động của các thiết bị phần cứng là:

1. Phần mềm ứng dụng
2. Phần mềm tiện ích
3. Phần mềm hệ thống
4. **Phần mềm hệ điều hành**

Câu 3: Phần mềm tập trung chủ yếu vào việc hoàn thành nhiệm vụ của người dùng cuối, thực hiện nhiệm vụ hỗ trợ người sử dụng thực hiện các công việc khác nhau:

1. **Phần mềm ứng dụng**
2. Phần mềm tiện ích
3. Phần mềm hệ thống
4. Phần mềm hệ điều hành

Câu 4: Loại hình nào không phải là quản lý tri thức:

1. Kinh doanh thông minh BI( Business intelligence)
2. Số hóa các tài liệu in ấn DIP( Document image processing)
3. Khai thác dữ liệu
4. **Ra quyết định phi cấu trúc**

Câu 5: Hệ thống nào thuộc HTTT cấp tác nghiệp:

1. HT thiết kế, đồ họa…
2. HT xử lý tài liệu, lập ảnh tài liệu
3. **HT theo dõi đơn hàng**
4. HT quản lý bán hàng, hàng tồn kho

Câu 6: Người quản lý phải ra quyết định để giải quyết một vấn đề bán cấu trúc, có nghĩa là:

1. Vấn đề chỉ được giải quyết một phần, không có giải pháp hoàn chỉnh
2. **Quyết định đó còn dựa trên kinh nghiệm và tư duy riêng của người quản lý.**
3. Quyết định đó sẽ không thể đưa đến hành động hợp lý
4. Vấn đề đã có sẵn lời giải, chỉ cần quyết định chọn lựa của người quản lý.

Câu 7: Một khách hàng đặt mua 2 sản phẩm và thông báo về việc thay đổi địa chỉ lưu trú. Nhập các dữ liệu này và hệ thống được xem là hoạt động cơ bản của:

1. **Hệ thống xử lý giao dịch (TPS)**
2. Hệ thống thông tin quản lý (MIS)
3. Hệ thống thông tin hỗ trợ ra quyết định (DSS)
4. Hệ thống thông tin điều hành (ESS)

Câu 8: Nhập liệu vào CSDL, hỗ trợ sửa lỗi và tìm kiếm, in báo cáo thống kê trên dữ liệu là mô tả của hệ thống:

1. Hệ thống xử lý giao dịch (TPS)
2. **Hệ thống thông tin quản lý (MIS)**
3. Hệ thống thông tin hỗ trợ ra quyết định (DSS)
4. Hệ thống thông tin điều hành (ESS)

Câu 9: Hệ thống nào sau đây giúp người quản lý thực hiện chức năng đo lường tình huống:

1. Hệ thống xử lý giao dịch (TPS)
2. Hệ thống thông tin quản lý (MIS)
3. **Hệ thống thông tin hỗ trợ ra quyết định (DSS)**
4. Hệ thống thông tin điều hành (ESS)

Câu 10: Hệ thống nào sau đây cung cấp thông tin về phương án để giải quyết các tình huống:

1. Hệ thống xử lý giao dịch (TPS)
2. Hệ thống thông tin quản lý (MIS)
3. **Hệ thống thông tin hỗ trợ ra quyết định (DSS)**
4. Hệ thống thông tin điều hành (ESS)

Câu 11: Hệ thống thông tin nào sau đây phản ánh trung thực mọi diễn biến trong quá trình sản xuất kinh doanh của tổ chức doanh nghiệp:

1. Hệ thống xử lý giao dịch (TPS)
2. **Hệ thống thông tin quản lý (MIS)**
3. Hệ thống thông tin hỗ trợ ra quyết định (DSS)
4. Hệ thống thông tin điều hành (ESS)

Câu 12: Một hệ thống thông tin nào sau đây có thể được sử dụng bởi nhà quản lý để truy vấn, rút trích và xử lý thông tin hỗ trợ doanh nghiệp đạt được mục tiêu của mình:

1. Hệ thống xử lý tác nghiệp TPS
2. **Hệ thống hỗ trợ ra quyết định DSS**
3. Hệ chuyên gia
4. Hệ thống thông tin điều hành ESS

Câu 13: Chức năng nào sau đây là của hệ thống thông tin hỗ trợ ra quyết định DSS:

1. Dự báo ngân sách, xu hướng bán hàng
2. **Trợ giúp thiết kế và hoạch định một chiến dịch quảng cáo**
3. Xác định các phương án làm cho sản phẩm bị tồn động quá mức
4. Ghi lại các chi tiết các dự kiện mua bán

Câu 14: Chức năng nào sau đây là của hệ thống thông tin quản lý MIS:

1. **Dự báo ngân sách, xu hướng bán hàng**
2. Trợ giúp thiết kế và hoạch định một chiến dịch quảng cáo
3. Xác định các phương án làm cho sản phẩm bị tồn động quá mức
4. Ghi lại các chi tiết các dự kiện mua bán

Câu 15: HTTT điều hành ESS làm thỏa mãn nhu cầu thông tin của cấp nào:

1. Cấp tác nghiệp
2. Cấp tri thức
3. Cấp quản lý
4. **Cấp chiến thuật**

Câu 16: HTTT hỗ trợ ra quyết định DSS để phân tích vùng kinh doanh được sử dụng ở chức năng nào của hệ thống:

1. HTTT Marketing & Sale
2. HTTT Tài chính
3. **HTTT cấp quản lý**
4. HTTT cấp chiến lược

Câu 17: Một hệ thống cố gắng làm thỏa mãn yêu cầu xử lý công việc ở nhiều lĩnh vực quản lý khác nhau bằng cách tích hợp tất cả các xử lý trong một hệ thống gọi là:

1. HTTT quản lý MIS
2. **HTTT hoạch định nguồn lực ERP**
3. HTTT điều hành ESS
4. HTTT quản lý chuỗi cung ứng SCM

Câu 18: Lý do hình thành các hệ thống thông tin tích hợp là:

1. Để tạo điều kiện cho mỗi nhân viên phát huy năng lực của mình.
2. Để giảm bớt sự cô lập thông tin giữa các bộ phận chức năng
3. Để tăng cường khả năng hợp tác giữa các nguồn lực thực hiện mục tiêu của tổ chức
4. **Cả ba đáp án trên điều đúng.**

Câu 19: Đặc trưng của HTTT tích hợp là:

1. **Có tính đa cấp, xuyên chức năng và hướng quy trình**
2. Mỗi bộ phận có một phần mềm chuyên biệt riêng, không thể kết nối với nhau
3. Có tính đa cấp, xuyên chức năng và phi quy định
4. Quản lý nguồn lực của doanh nghiệp

Câu 20: HTTT CRM được định nghĩa là:

1. Thu hút khách hàng và quản lý khách hàng
2. **Hiểu khách hàng và quản lý mối quan hệ với khách hàng**
3. Hiểu khách hàng và thu hút khách hàng
4. Thu hút khách hàng và duy trì mối quan hệ với khách hàng

Câu 21: Mục đích của CRM là:

1. **Giúp doanh nghiệp hiểu rõ giá trị mỗi khách hàng**
2. Giúp khách hàng hiểu rõ giá trị của tổ chức
3. Làm cho sản phẩm được bán nhiều hơn
4. Cả ba đáp án trên điều đúng

Câu 22: Lựa chọn nhà cung cấp là chức năng của hệ thống thông tin nào:

1. CRM
2. ERP
3. **SCM**
4. Cả ba đáp án trên

Câu 23: Hệ thống ERP:

1. Chỉ sử dụng được trong một bộ phận (phòng ban) của doanh nghiệp
2. Sử dụng cho các hoạt động quản lý kho vật tư
3. Sử dụng cho các giao dịch khách hàng
4. **Tích hợp xử lý của các bộ phận khác nhau để phục vụ cho mục tiêu chung**

Câu 24: Thành phần nào không nằm trong SCM:

1. Sản xuất và vận chuyển
2. Tồn kho và định vị
3. **Thông tin quyết định và thông tin khách hàng**
4. Cả ba câu trên

Câu 25: Chức năng tổ chức quản lý bán hàng và tổ chức dịch vụ sau bán hàng là của:

1. **Hệ thống ERP**
2. Hệ thống SCM
3. Hệ thống CRM
4. Hệ thống HRM

Câu 26: Chức năng quản lý quá trình giao hàng bao gồm quản lý kho và lịch giao hàng là của:

1. Hệ thống ERP
2. **Hệ thống SCM**
3. Hệ thống CRM
4. Hệ thống HRM

Câu 27: Tính hiệu quả của hệ thống SCM cho phép doanh nghiệp

1. **Giảm áp lực từ người mua và tăng áp lực của chính nó với vai trò là nhà cung cấp**
2. Tăng áp lực từ người mua và giảm áp lực của chính nó với vai trò là nhà cung cấp
3. Tăng khả năng xây dựng được ưu thế cạnh tranh với chi phí cao
4. Câu a,c đúng

Câu 28: Hình thức thương mại điện tử lớn nhất với doanh thu bán hàng hằng năm thông qua doanh nghiệp và khách hàng là:

1. B2B
2. **B2C**
3. C2C
4. C2B

Câu 29: Một nguy cơ đối với thương mại điện tử đến từ phía khách hàng bên bán là:

1. Ít mềm dẻo trong việc chuyển đổi quá trình thu mua
2. Giảm khách hàng trung thành
3. Giảm giá trị hàng hóa
4. **Tăng chi phí cung ứng**

Câu 30: Phát biểu nào sau đây mô tả vai trò (chức năng, nhiệm vụ) chung của các hệ thống thông tin MIS, DSS, ESS

1. Cung cấp thông tin để ra quyết định dựa trên dữ liệu
2. Cung cấp TT để tạo ra giải pháp dựa trên thông tin bên trong và bên ngoài tổ chức
3. **Cung cấp thông tin hoặc giải pháp để ra quyết định**
4. Cung cấp các quyết định dựa trên thông tin