



# TUẦN 1

## CHƯƠNG 1.

# GIỚI THIỆU VỀ HỆ THỐNG THÔNG TIN TRONG DOANH NGHIỆP

### Mục tiêu:

1. **Phân biệt** được các loại thông tin trong doanh nghiệp;
2. **Phân biệt** được các loại hệ thống thông tin trong doanh nghiệp;
3. **Xác định** được vai trò và tác động của các hệ thống thông tin trong doanh nghiệp;
4. **Xác định** được xu hướng phát triển hệ thống thông tin trong doanh nghiệp.

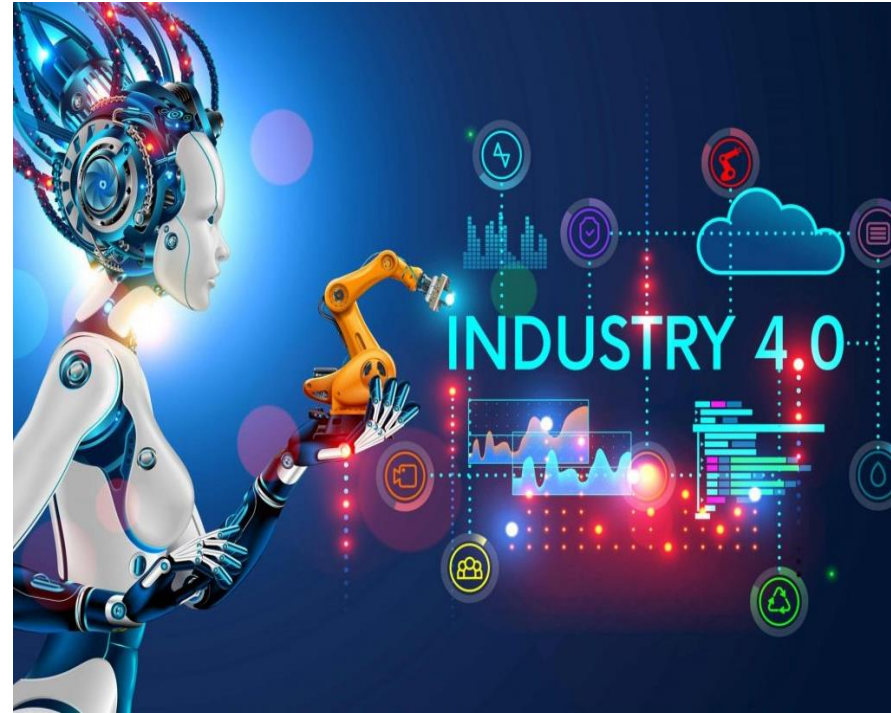
# 1.1 Thông tin dưới góc độ quản lý

- **Thông tin** là một trong những nguồn lực có giá trị và quan trọng nhất của mỗi tổ chức, doanh nghiệp
- **Thời đại Thông tin** (còn gọi là **Thời đại máy tính**, **Thời đại số**) là một giai đoạn trong lịch sử nhân loại với sự chuyển đổi từ nền kinh tế công nghiệp truyền thống sang nền kinh tế dựa trên số hóa.
- **Thời đại số** được hình thành bằng cách tận dụng sự tiến bộ của máy tính.
- **Thời đại số** là thời điểm hiện tại, khi hầu hết thông tin ở dưới dạng số
- **Thời đại số** là khoảng thời gian bắt đầu vào những năm 1970 với sự ra đời của máy tính cá nhân cùng với công nghệ cung cấp khả năng truyền tải thông tin một cách tự do và nhanh chóng.



## Một số đặc điểm của thời đại thông tin

- Các hoạt động xã hội dựa trên nền tảng thông tin;
- Kinh doanh trong thời đại thông tin phụ thuộc vào công nghệ;
- Năng suất lao động của quá trình sản xuất tăng lên một cách nhanh chóng;
- Hiệu quả sử dụng công nghệ thông tin xác định sự thành công trong thời đại thông tin;
- Công nghệ thông tin có mặt trong mọi sản phẩm và dịch vụ.



## 1.2 Các loại thông tin trong doanh nghiệp

- **Dữ liệu (Data):** Là những sự kiện hoặc các quan sát về các sự vật, hiện tượng hay là các giao dịch kinh doanh.
  - Dữ liệu có thể ở dạng số, dạng văn bản, và bản thân nó chưa mang giá trị thông tin
  - Khi các dữ liệu này được xử lý (sắp xếp, tổ chức theo cách có ý nghĩa) thì chúng trở thành thông tin

STT	ĐẠI LÝ	VÙNG	MÃ HÀNG	TÊN HÀNG	ĐƠN GIÁ	SỐ LƯỢNG	DOANH THU
1	123	Miền Bắc	422	Máy điều hòa Panasonic	6,000,000	5	30,000,000
2	100	Miền Bắc	500	Máy giặt LG	9,000,000	4	36,000,000
3	123	Miền Bắc	500	Máy giặt LG	9,000,000	6	54,000,000
4	100	Miền Bắc	422	Máy điều hòa Panasonic	6,000,000	7	42,000,000
5	100	Miền Bắc	477	Tủ lạnh Aqua	12,000,000	2	24,000,000
6	211	Miền Trung	422	Máy điều hòa Panasonic	6,000,000	3	18,000,000
7	223	Miền Trung	500	Máy giặt LG	9,000,000	4	36,000,000
8	300	Miền Nam	422	Máy điều hòa Panasonic	6,000,000	5	30,000,000
9	312	Miền Nam	477	Tủ lạnh Aqua	12,000,000	6	72,000,000

**Dữ liệu bán hàng**

- **Dữ liệu nội bộ (Internal Data):** Là dạng thông tin được sở hữu độc quyền bởi các doanh nghiệp. Mỗi doanh nghiệp có dữ liệu nội bộ riêng.  
**Ví dụ:**
  - Số liệu doanh thu bán hàng theo định kỳ: năm, quý, tháng
  - Dữ liệu khách hàng,...
- **Dữ liệu bên ngoài (External Data):** Là dữ liệu từ các bộ phận chức năng ngoài ngành và doanh nghiệp hoặc các nguồn khác trên thị trường  
**Ví dụ:**
  - Số liệu của cơ quan thống kê thành phố, tỉnh hoặc cả nước;
  - Số liệu của viện nghiên cứu kinh tế trung ương và thành phố, tỉnh;
  - Sách tham khảo, các tạp chí định kỳ hoặc báo hàng ngày...

- **Dữ liệu thứ cấp (Secondary Data):** Là dữ liệu đã có sẵn, không phải do mình thu thập, đã qua xử lý và đã công bố.

**Ưu điểm:** - Dữ liệu thứ cấp dễ thu thập, chi phí thấp, tiết kiệm thời gian  
- Dữ liệu phong phú, đa dạng về nguồn cung cấp.

**Hạn chế:** - Dữ liệu thứ cấp do người khác thu thập với mục đích của họ, nhưng được sử dụng lại để phục vụ nghiên cứu của mình nên có thể chưa thực sự phù hợp, đầy đủ

- Dữ liệu thứ cấp khó phân loại do quá nhiều thông tin, biến số, đơn vị đo lường khác nhau

- Các dữ liệu thứ cấp thường đã được xử lý nên mức độ chính xác có thể không được đánh giá đúng, cũng như độ tin cậy nguồn dữ liệu.

**Ví dụ:** - Kết quả điều tra dân số, mật độ dân cư, diện tích canh tác, GDP...  
- Các báo cáo khoa học, báo chí, giáo trình, nghiên cứu...

- **Dữ liệu sơ cấp (Primary Data):** Là loại dữ liệu được thu thập bởi một nhà nghiên cứu từ các nguồn đầu tiên, sử dụng các phương pháp như điều tra, khảo sát, phỏng vấn hoặc thí nghiệm.

**Ưu điểm:**

- Dữ liệu sơ cấp giúp giải quyết cấp bách và kịp thời những vấn đề đặt ra.
- Dữ liệu sơ cấp là do trực tiếp thu thập nên đáp ứng đúng nhu cầu nhà

nghiên cứu

**Hạn chế:**

- Dữ liệu sơ cấp phải qua quá trình điều tra, khảo sát, phỏng vấn hoặc thí nghiệm mới có được nên thường tốn nhiều thời gian và chi phí.

- Có thể chia dữ liệu sơ cấp thành hai loại: **dữ liệu định tính** và **dữ liệu định lượng**.

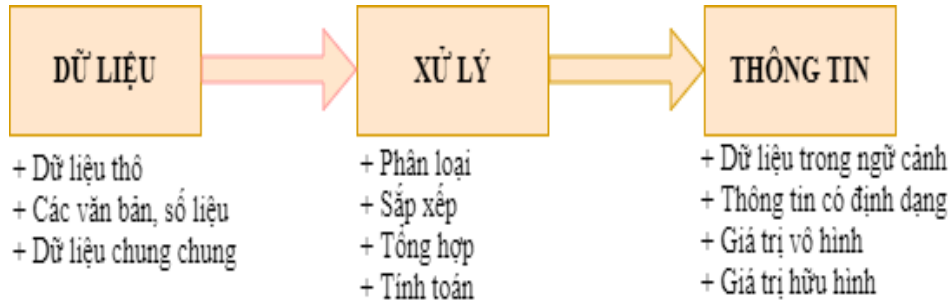
Tiêu chí	Dữ liệu định tính	Dữ liệu định lượng
<b>Định nghĩa</b>	Là một tập thông tin không thể đo lường bởi con số. Dữ liệu định tính thường chứa từ ngữ, bài mô tả về đối tượng.	Là loại dữ liệu có thể được đo và biểu thị bằng số.
<b>Mục tiêu</b>	Có được sự hiểu biết chung, nghiên cứu khám phá	Lượng hóa dữ liệu và suy rộng kết quả điều tra cho tổng thể
<b>Mẫu</b>	Nhỏ và không đại diện	Lớn và mang tính đại diện
<b>Thu thập dữ liệu</b>	Nhà nghiên cứu đóng vai trò quan trọng trong việc thu thập dữ liệu tại hiện trường.	Bảng hỏi mang tính cấu trúc, chi tiết. Có thể nhờ người khác khảo sát hoặc có thể khảo sát trực tuyến
<b>Phân tích dữ liệu</b>	Không mang tính thống kê	Thống kê



- Phân biệt **dữ liệu sơ cấp** và **dữ liệu thứ cấp**

Tiêu chí	Dữ liệu sơ cấp	Dữ liệu thứ cấp
Mục đích thu thập	Phục vụ nghiên cứu của nhà nghiên cứu	Phục vụ cho nghiên cứu khác
Quá trình thu thập	Rất phức tạp	Nhanh, dễ dàng
Chi phí thu thập	Lớn	Tương đối thấp
Thời gian thu thập	Dài	Ngắn

- **Thông tin (Information):** Là một bộ các dữ liệu được tổ chức theo một cách sao cho chúng mang lại một giá trị gia tăng so với giá trị vốn có của bản thân các dữ liệu. Sử dụng các quy tắc, các mối quan hệ giữa các dữ liệu để xử lý dữ liệu thành các thông tin có ích



MÃ HÀNG	TÊN HÀNG	SỐ LƯỢNG	DOANH THU
422	Máy điều hòa Panasonic	20	120,000,000
500	Máy giặt LG	14	126,000,000
477	Tủ lạnh Aqua	8	96,000,000

**Thông tin doanh thu theo mặt hàng**

STT	ĐẠI LÝ	DOANH THU
1	123	84,000,000
2	100	102,000,000
3	211	18,000,000
4	223	36,000,000
5	300	30,000,000
6	312	72,000,000

**Thông tin doanh thu theo đại lý**

- **Tri thức (Knowledge):** Việc biến đổi dữ liệu thành thông tin là một quá trình, một tập hợp các công việc có quan hệ logic với nhau. Quá trình định nghĩa mối quan hệ giữa các dữ liệu phải cần đến tri thức.
- Tri thức chính là nội dung của các quy tắc, các hướng dẫn và các thủ tục được sử dụng để chọn, tổ chức, xử lý dữ liệu sao cho phù hợp với một công việc cụ thể.



- **Thông tin quản lý (Managerial Information):** Là thông tin mà cán bộ quản lý cần hoặc có ý muốn dùng vào việc ra quyết định quản lý của mình.
- Trong mọi loại hình tổ chức, thông tin quản lý đóng vai trò rất quan trọng đối với hiệu quả của các hoạt động quản lý, hoạt động sản xuất kinh doanh.
- Bằng cách ứng dụng CNTT tổ chức có thể có được các thông tin quản lý đúng loại, theo đúng dạng và vào đúng thời điểm phục vụ quá trình ra quyết định ở tất cả các mức: tác nghiệp, chiến thuật và chiến lược.



## ■ Thông tin tác nghiệp (Operational Information)

- Do nhân viên trong doanh nghiệp thực hiện hàng ngày
- **Ví dụ:**
  - Gửi thư từ giao dịch
  - Soạn thảo hóa đơn
  - Thu nhận thông tin khách hàng, sản phẩm



## ▪ Thông tin chiến thuật (Tactical Information)

- Giúp đưa ra các quyết định mang tính chiến thuật. Các quyết định này được đưa ra thường xuyên hơn nhằm đáp ứng nhu cầu hoạt động và hoàn thiện hệ thống
- **Ví dụ:**
  - Chọn giá bán sản phẩm
  - Tuyển dụng nhân sự tạm thời
  - Thay đổi cách cung ứng nguyên vật liệu



## ■ Thông tin chiến lược (Strategic Information)

- Là những thông tin liên quan đến việc lập kế hoạch lâu dài của doanh nghiệp
- Là mối quan tâm chủ yếu của các nhà quản lý cao cấp.
- Thiết lập các dự án và đưa ra những cơ sở dự báo cho sự phát triển tương lai.
- Phần lớn các thông tin chiến lược đều xuất phát từ những sự kiện hoặc những nguồn dữ liệu không có từ những quá trình xử lý thông tin trên máy tính.



---

## Ví dụ về thông tin chiến lược

- **Thông tin từ chính phủ:**
  - Nghiên cứu về dân cư
  - Những nguồn lực có giá trị đối với quốc gia
  - Số liệu thống kê về cán cân thu chi và đầu tư nước ngoài
- **Thông tin từ doanh nghiệp:**
  - Tiềm năng thị trường
  - Cách thức thâm nhập thị trường
  - Chi phí cho nguyên vật liệu
  - Phát triển sản phẩm
  - Thay đổi năng suất lao động



## ▪ **Các nguồn thông tin của doanh nghiệp**

### • **Nguồn thông tin ngoài doanh nghiệp**

- ✓ Định hướng của nhà nước
- ✓ Luật thuế, luật môi trường, quy chế bảo hộ
- ✓ Thông tin về thị trường và hoạt động của các đối thủ cạnh tranh, các đối tác, các xu hướng thay đổi,...
- ✓ Các đối tượng cung cấp thông tin bao gồm: Khách hàng; Đối thủ cạnh tranh; Doanh nghiệp có liên quan; Doanh nghiệp sẽ cạnh tranh; Các nhà cung cấp; Các tổ chức của chính phủ

### • **Nguồn thông tin nội tại của doanh nghiệp**

- ✓ Thông tin quan trọng từ hệ thống sổ sách và các báo cáo kinh doanh thường kỳ của doanh nghiệp



Click the **Quiz** button to edit this object

CÂU HỎI 1: Thông tin là



Dữ liệu đã được xử lý theo một cách sao cho chúng mang lại một giá trị gia tăng so với giá trị vốn có của bản thân các dữ liệu



Là những gì quan sát được về thế giới xung quanh



Là *những gì quan* sát được thông qua các giao dịch kinh doanh



Tất cả các ý đều đúng

**CÂU HỎI 2:** Dữ liệu nội bộ được


**A** Thu thập từ các cơ quan cung cấp thông tin của các tổ chức độc lập phi chính phủ.

**B** Thu thập từ các cơ quan cung cấp thông tin của nhà nước


**C** Thu thập trong doanh nghiệp

**D** Tất cả các ý còn lại đều đúng


**CÂU HỎI 3:** Dữ liệu bên ngoài được

- A Thu thập từ bên ngoài
- B Thu thập từ các cơ quan cung cấp thông tin của nhà nước
- C Thu thập từ các cơ quan cung cấp thông tin của các tổ chức độc lập phi chính phủ.
- D Tất cả các ý còn lại đều đúng 


**CÂU HỎI 4:** Dữ liệu thứ cấp được

- A** Thu thập từ nguồn có sẵn, chưa qua xử lý, tổng hợp
- B** Thu thập từ nguồn không chính thức
- C** Thu thập từ nguồn có sẵn, đã qua xử lý, tổng hợp. 
- D** Tất cả các ý còn lại đều đúng

**CÂU HỎI 5:** Nguồn cung cấp dữ liệu thứ cấp


- A Cơ quan thống kê, cơ quan chính phủ
- B Các tổ chức, công ty, hiệp hội chuyên cung cấp thông tin
- C Nội bộ doanh nghiệp
- D Tất cả các ý trên đều đúng 

**CÂU HỎI 6:** Dữ liệu sơ cấp được


- A Thu thập từ nguồn chưa có sẵn, phải qua xử lý, tổng hợp
- B Thu thập trực tiếp từ đối tượng nghiên cứu ban đầu 
- C Thu thập từ nguồn có sẵn, chưa qua xử lý, tổng hợp
- D Thu thập từ nguồn chính thức



**CÂU HỎI 7:** Nguồn dữ liệu sơ cấp thu thập qua


- A Các cuộc điều tra, khảo sát
- B Điều tra thường xuyên, không thường xuyên
- C Điều tra toàn bộ, không toàn bộ
- D Tất cả các ý còn lại đều đúng 

**CÂU HỎI 8:** Người quản lý cấp cao thường đòi hỏi thông tin

- A** Tổng quát trên nhiều lĩnh vực, và ít nhạy cảm với các sự kiện đang diễn ra 
- B** Chi tiết và chuyên sâu trong phạm vi trách nhiệm
- C** Tổng quát trên nhiều lĩnh vực, và theo sát với các sự kiện đang diễn ra
- D** Chi tiết và đầy đủ trên nhiều lĩnh vực chuyên môn

**CÂU HỎI 9:** Thành phần nào sau đây không phải là thuộc tính của chất lượng thông tin?

A Độ chính xác

B Chi phí 

C Độ tin cậy

D Độ kịp thời

**CÂU HỎI 10:** Cấp lãnh đạo nào trong tổ chức có trách nhiệm lập kế hoạch ngắn hạn và điều khiển các hoạt động thường ngày của công ty?



Cấp điều hành



Cấp chiến lược



Cấp giám sát



Cấp tác nghiệp



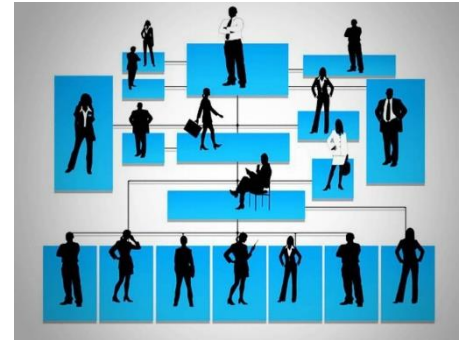
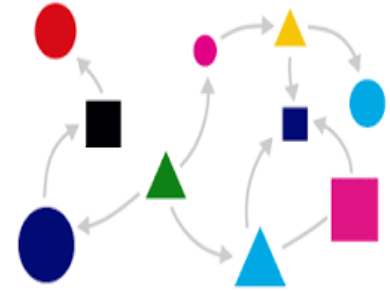


Chúc mừng  
các bạn đã ghi điểm!

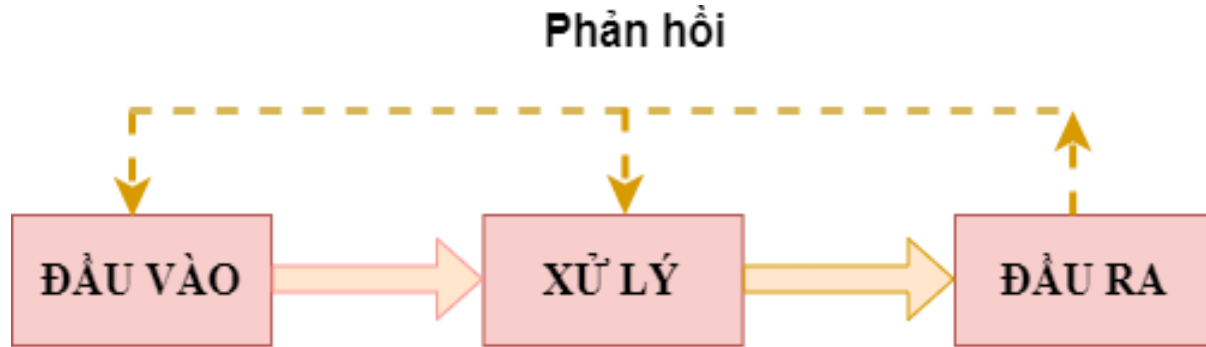
# 1.3 Hệ thống thông tin

## ▪ Một số khái niệm:

- **Hệ thống (System)** là một tập hợp các thành phần có quan hệ tương tác với nhau, cùng phối hợp hoạt động để đạt được một mục tiêu chung thông qua việc thu nhận các yếu tố đầu vào và tạo ra các kết quả đầu ra trong một quá trình chuyển đổi có tổ chức. Như vậy có thể hiểu, hệ thống bao gồm 2 yếu tố: (1) Các phần tử; (2) Mối quan hệ giữa các phần tử.
- **Tổ chức (Organization):** là một hệ thống bao gồm yếu tố con người và các nguồn lực khác, được thiết lập nhằm thực hiện các mục tiêu. Mục tiêu của tổ chức lợi nhuận là tối đa hóa lợi nhuận bằng cách tăng doanh thu và giảm chi phí; Mục tiêu của các tổ chức phi lợi nhuận không lấy lợi nhuận làm mục tiêu cơ bản.



- **Hệ thống thông tin (Information System):** Là một hệ thống bao gồm các yếu tố có quan hệ với nhau cùng làm nhiệm vụ thu thập, lưu trữ, xử lý, phân phối dữ liệu và thông tin và cung cấp một cơ chế phản hồi để đạt được mục tiêu định trước.



## 1.4 Phân loại hệ thống thông tin

---

- **Phân loại HTTT theo lĩnh vực hoạt động:**
  - **Nhóm HTTT hỗ trợ hoạt động tác nghiệp:**
    - HT xử lý giao dịch
    - HT kiểm soát tiến trình
    - HT hỗ trợ cộng tác trong tổ chức
  - **Nhóm HTTT hỗ trợ quản lý**
    - HTTT quản lý
    - HT trợ giúp ra quyết định
    - HT trợ giúp lãnh đạo



---

## ▪ Phân loại HTTT theo chức năng

- HTTT bán hàng và marketing
- HTTT tài chính kế toán
- HTTT kinh doanh, tác nghiệp
- HTTT quản trị nhân lực

## ▪ Phân loại HTTT theo mục đích

- HT chuyên gia (Expert Systems)
- HT quản trị tri thức (Knowledge Management Systems)
- HTTT chiến lược (Strategic Information Systems)
- HTTT nghiệp vụ (Business Information Systems)
- HTTT tích hợp (Integrated Information Systems)

# 1.5 Vai trò và tác động của hệ thống thông tin trong DN

## ▪ Vai trò

- Hỗ trợ các hoạt động tác nghiệp
- Hỗ trợ hoạt động quản lý
- Hỗ trợ tạo ra lợi thế cạnh tranh

## ▪ Tác động của HTTT

- Đầu tư vào CNTT giúp quá trình điều hành của doanh nghiệp trở nên hiệu quả hơn.
- Xây dựng HTTT giúp các doanh nghiệp có được ưu thế cạnh tranh thông qua việc xây dựng mối quan hệ chặt chẽ với người mua hàng và những người cung cấp nguyên vật liệu.
- Khuyến khích các hoạt động sáng tạo trong doanh nghiệp.
- Đầu tư vào công nghệ thông tin còn có khả năng tạo ra một số dạng hoạt động mới của doanh nghiệp

## 1.6 Xu hướng phát triển HTTT trong DN

- Các doanh nghiệp đang có xu hướng đẩy mạnh ứng dụng CNTT trong việc quản lý
- Xu hướng tự động hoá các quá trình sản xuất và quản lý trong doanh nghiệp.
- Xu hướng triển khai hệ thống thông tin tích hợp
- HTTT cung cấp thông tin mang tính quyết định cho người quản lý cấp cao
- Phát triển thương mại điện tử.



# Tóm tắt nội dung Tuần 1

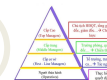
## GIỚI THIỆU VỀ HTTT TRONG DOANH NGHIỆP



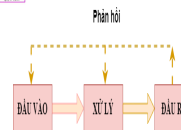
Thông tin dưới góc độ quản lý



Các loại thông tin trong doanh nghiệp



Hệ thống thông tin



Phân loại hệ thống thông tin



Vai trò, tác động của HTTT trong DN



Xu hướng phát triển HTTT trong DN



# Các nhiệm vụ cần chuẩn bị cho học trực tiếp

---

- Nêu một số ví dụ về dữ liệu doanh nghiệp
- Từ dữ liệu, xử lý cho ra các thông tin
- Tìm hiểu về Dữ liệu thứ cấp, Dữ liệu sơ cấp. Cho các ví dụ.

# Thực tế tìm hiểu doanh nghiệp

---

- Mỗi sinh viên hoặc nhóm sinh viên tự liên hệ với một doanh nghiệp và tìm hiểu về thực trạng ứng dụng các hệ thống thông tin trong doanh nghiệp đó.

*Thank you!*



**TRƯỜNG ĐẠI HỌC VINH**  
**VINH UNIVERSITY**

*Nơi tạo dựng tương lai cho tuổi trẻ*

