

Bảng viết tắt tiếng anh

Chữ viết tắt	Ý nghĩa	Dịch
AAIMS	American Analytical Information Management Systems	Hệ thống quản lý và phân tích thông tin Mỹ
ALU	Arithmetic and Logic Unit	Số học và đơn vị luận lý (là một mạch kỹ thuật số mà thực hiện nguyên số học và đơn vị hoạt động)
ASP	Application Service Provider	Cung cấp dịch vụ ứng dụng (Internet cung cấp dịch vụ lưu trữ trên máy tính cho khách hàng qua mạng. Phần mềm được cung cấp bằng cách sử dụng một mô hình ASP cũng đôi khi được gọi là phần mềm theo yêu cầu hoặc phần mềm như một dịch vụ (SaaS) . Ý nghĩa hạn chế nhất của doanh nghiệp này là cung cấp truy cập đến một chương trình ứng dụng cụ thể (chẳng hạn như quản lý quan hệ khách hàng) sử dụng một giao thức chuẩn như HTTP)
ATM	Auto Teller Machine	Máy rút tiền tự động
B2B	Business To Business	Kinh doanh để kinh doanh
B2C	Business To Customer	Kinh doanh để khách hàng
B2G	Business To Government	Kinh doanh để Chính phủ
BI	Business Intelligence	Kinh doanh thông minh
BIS	Business Intelligence System	Hệ thống tình báo kinh doanh (là một tập hợp của các lý thuyết, phương pháp, kiến trúc, công nghệ và chuyên đổi dữ liệu thô thành các thông tin có ý nghĩa và hữu ích cho mục đích kinh doanh. BI có thể xử lý một lượng lớn thông tin để giúp xác định và phát triển những cơ hội mới. Tận dụng các cơ hội mới và thực hiện một chiến lược hiệu quả có thể cung cấp một lợi thế thị trường cạnh tranh và ổn định lâu dài)
BOM	Bill – Of – Material	Hóa đơn nguyên liệu (là một danh sách các nguyên liệu, các cụm chi tiết, cụm trung gian, tiêu hợp phần, các bộ phận và số lượng của mỗi cần thiết để sản xuất một sản phẩm cuối cùng . Một BOM có thể được sử dụng cho giao tiếp giữa các đối tác sản xuất, hoặc giới hạn trong một nhà máy sản xuất duy nhất.)
C2G	Customer To Government	Khách hàng để chính phủ
CAD	Computer – Aided Design	Thiết kế được sự hỗ trợ của máy tính (được dùng rộng rãi trong các thiết bị nền tảng bằng máy tính hỗ trợ cho các kỹ sư, kiến trúc sư và các chuyên viên thiết kế khác. Các sản phẩm từ hệ thống nền tảng vector 2D đến các bề mặt và hình khối 3D tạo hình.)
CAM	Computer – Aided Manufacturing	Sản xuất máy tính hỗ trợ (là việc sử dụng các phần mềm máy tính để kiểm soát máy công cụ và máy móc liên quan trong sản xuất của phôi. Đây không phải là

		<p>định nghĩa chỉ cho CAM, nhưng nó là phổ biến nhất, CAM cũng có thể tham khảo việc sử dụng một máy tính để hỗ trợ cho tất cả các hoạt động của một nhà máy sản xuất, bao gồm lập kế hoạch, quản lý, vận chuyển và lưu trữ. Mục đích chính của nó là để tạo ra một quy trình sản xuất nhanh hơn và các thành phần và dụng cụ với kích thước chính xác hơn và các tài liệu thống nhất, mà trong một số trường hợp, chỉ sử dụng số tiền yêu cầu của nguyên liệu (do đó giảm thiểu chất thải), trong khi đồng thời giảm tiêu thụ năng lượng. CAM bây giờ là một hệ thống được sử dụng trong các trường học và các mục đích giáo dục thấp hơn. CAM là một quá trình máy tính hỗ trợ tiếp theo sau khi thiết kế máy tính hỗ trợ (CAD) và đôi khi kỹ thuật máy tính hỗ trợ (CAE), như mô hình được tạo ra trong CAD và xác minh trong CAE có thể được nhập vào phần mềm CAM, sau đó điều khiển máy công cụ).</p>
CASE	Computer – Aided Software Engineering	<p>Công nghệ phần mềm máy tính hỗ trợ (là việc áp dụng một tập hợp các công cụ và phương pháp để một phần mềm hệ thống với kết quả cuối cùng mong muốn chất lượng cao, sản phẩm có khiếm khuyết, và phần mềm duy trì. Nó cũng đề cập đến phương pháp sự phát triển của hệ thống thông tin cùng với các công cụ tự động có thể được sử dụng trong quá trình phát triển phần mềm)</p>
CBIS	Computer Based Information System	<p>Hệ thống thông tin máy tính Dựa (Là Một hệ thống thông tin dựa trên máy tính là một mạng lưới bổ sung các phần cứng trên máy tính hoặc phần mềm được sử dụng để thu thập, lọc và xử lý dữ liệu hoặc thông tin khác có liên quan. Các hệ thống này làm cho nó dễ dàng hơn cho người sử dụng để tạo ra, phân tích và sử dụng thông tin cần thiết từ các máy tính cá nhân hoặc là trong lĩnh vực tổ chức).</p>
CD	Compact Disk	Là một kỹ thuật số đĩa quang lưu trữ dữ liệu định dạng
CD - ROM	Compact Disk – Read Only Memory (a read only disk)	Là một đĩa CD có thể được đọc bởi một máy tính có ổ đĩa quang. Các "ROM" một phần của thuật ngữ này có nghĩa là các dữ liệu trên đĩa là "chỉ đọc", hoặc có thể không được thay đổi hoặc bị xóa. Vì tính năng này và công suất lớn của họ, CD-ROM là một định dạng phương tiện truyền thông tuyệt vời cho phần mềm bán lẻ. CD-ROM đầu tiên có thể chứa được khoảng 600 MB dữ liệu, nhưng bây giờ họ có thể chứa đến 700 MB. CD-ROM chia sẻ cùng một công nghệ như đĩa CD âm thanh, nhưng chúng được định dạng khác nhau, cho phép họ lưu trữ nhiều loại dữ liệu.

Chữ viết tắt	Tiếng anh	Tiếng việt	Ghi chú
G2G	Government to government	Giao dịch thương mại điện tử giữa hai cơ quan nhà nước với nhau.	335
GIS	Geographic information system	Hệ thống thông tin địa lý	41,209
GS	Groupware system	Hệ thống hỗ trợ nhóm công tác	41
GSS	Group support system	Hệ thống hỗ trợ nhóm làm việc	
GUI	Graphical user interface	Giao diện đồ họa người dùng	(ko thấy trang nào)
HTML	Hypertext markup language	Ngôn ngữ siêu liên kết chuẩn	159
IFPS	Interactive financial planning system	Phần mềm quản lý tài chính: giúp xây dựng các mô hình tài chính, xử lý chúng nhằm mô phỏng các tình huống kinh doanh	241
IIS	Intergrated information systems	Hệ thống thông tin tích hợp	
IRR	Internal rate of return	Tỷ suất hoàn vốn nội bộ	233
JAR	Joint application requirements	Phương pháp phối hợp xác định yêu cầu hệ thống	406
JIT	Just-in-time	Tên của 1 hệ thống thông tin dự trữ đúng nơi, đúng lúc	280
KMS	Knowledge management systems	Hệ thống quản lý tri thức	194
LAN	Local area networks	Mạng cục bộ	492
MFLOPS	Million of floating operations per second	Một đơn vị đo tốc độ máy tính	(ko thấy, tta từ điển)
MICR	Magnetic ink character recognition	Công nghệ nhận dạng mực từ	65
MIS	Management information systems	Hệ thống thông tin quản lý	183
MODEM	Modulation-demodulation	Thiết bị thực hiện chuyển đổi các tín hiệu số của 1 máy tính thành dạng tương tự để truyền chúng qua đường điện thoại và chức năng chuyển các tín hiệu tương tự trở lại tín hiệu dạng số để 1 máy tính khác tiếp nhận	151
MRP	Material requirement planning	(Hệ thống thông tin) hoạch định nhu cầu nguyên vật liệu	280
MSP	Material-selection-software	Phần mềm lựa chọn chất liệu	(ko tìm thấy sách)
MSS	Managerial support systems	Hệ thống thông tin hỗ trợ quản lý	491
MYM	Managing your money	Phần mềm quản trị tài chính của Andrew Tobias, cho phép người dùng ghi nhận lại các nghiệp vụ tài chính của mình trong 1 sổ kiểm tra	242

NOS	Network operating systems	Quản lý hệ thống mạng	(ko tìm thấy)
NPV	Net present value	Giá trị hiện tại ròng	233
OAS	Office automation systems	Hệ thống tự động hóa văn phòng	491
OCR	Optical character recognition	Công nghệ nhận dạng ký tự quang học	65
OLAP	Online analytical processing	Thủ tục phân tích trực tuyến	206
OOAD	Object oriented analysis and design	Phương pháp phân tích và thiết kế hướng đối tượng	410
OODB	Object-oriented database		
PBX	Private branch exchange	Hệ thống máy tính với chức năng chuyển mạch các tín hiệu điện thoại, kể cả âm thanh lẫn dữ liệu	356

Dịch từ tiếng anh trang XVI

1. PC: **Personal Computer** : là một loại máy vi tính để bàn, sd trong văn phòng và tại các gia đình
2. PCS: **Process Control Systems**: là hệ thống kiểm soát các tiến trình, dùng để kiểm soát các tiến trình nghiệp vụ.
3. PERT: **Program Evaluation and Review Technique**: là công cụ kỹ thuật để xây dựng kế hoạch chi tiết.
4. POS: **Point Of Sale**: là 1 phương tiện để thu thập dl ngay tại thời điểm hàng hóa được bán ra. Thông tin ra từ hệ thống này sẽ là dl đầu vào của hệ thống kế toán tài chính, sau đó chúng đc chuyển tiếp cho hệ thống thông tin Marketing.
5. PP: **Payback Period**: là thời gian thu hồi vốn.
6. PRMS: **Partner Relationship Management Systems**: là hệ thống quản trị tri thức.
7. RAD: **Rapid Application Development**: là giải pháp phát triển ứng dụng nhanh. Cho phép phát triển ứng dụng trong các thời gian rất ngắn và Sử dụng các phương pháp lập trình trực quan và các công cụ khác để tạo ra các giao diện đồ họa, xây dựng các thành phần của hệ thống theo cách lặp, tự động hóa mã chương trình, cho phép sự phối hợp chặt chẽ giữa người sd cuối cùng và các chuyên gia HTTT.
8. RFID: **Radio Frequency IDentification**: là thiết bị đọc và truyền dl đọc đc từ Tag về hệ thống máy tính.
9. RL: **Recorder Level**: Là hệ thống các định mức tồn kho an toàn/ hay mức đặt hàng lại RL.
10. ROM: **Read Only Memory**:
11. SAAS: **Software-as-a-Service**: Dịch vụ phần mềm. Đây là dạng phần mềm được thuê. Khi sd dịch vụ phần mềm chỉ cần trả phí thuê bao, và tất cả các cập nhật sẽ đc thực hiện trong thời gian thuê bao có hiệu lực. Các ứng dụng Web được coi là một dạng nhỏ của mô hình phần mềm dịch vụ.
12. SCLC: **System Development Life Cycle**: là chu kì vòng đời phát triển HTTT đc sd để mô tả vòng đời của 1 HTTT, bắt đầu từ khi là 1 ý tưởng cho tới khi bị loại khỏi vòng đời.
13. SCMS: **Supply Chain Management Systems**: là hệ thống quản lý chuỗi cung cấp. Là bộ các mô đun phần mềm tập trung vào việc phối hợp các tiến trình quản trị quan hệ vs các nhà cung cấp, nhằm tối ưu hóa việc lập kế hoạch, mua sắm các yếu tố đầu vào, sản xuất và cung ứng các sản phẩm và dịch vụ.
14. SIS: **Strategic Information Systems**: là hệ thống thông tin chiến lược. Cung cấp cho tổ chức các sản phẩm và dịch vụ chiến lược, giúp tổ chức đạt đc các lợi thế cạnh tranh.

15. **SLA: Service-Level Agreement:**
16. **SQL: Structured Query Language:** là ngôn ngữ truy vấn tin có cấu trúc. Là 1 ngôn ngữ CSDL theo mô hình quan hệ mạnh và linh hoạt, bao gồm cả lệnh cho phép người sd tạo cấu trúc CSDL và bảng dl, thực hiện các nhu cầu xử lý và quản trị dl khác nhau và truy vấn, trích rút các thông tin hữu ích từ CSDL.
17. **STEP: Strategic for Technology Enablement through People:** là mô hình đánh giá năng lực của một nhà lãnh đạo hay quản lý qua 3 góc độ: Năng lực quan hệ xã hội, đặc biệt quan hệ vs cán bộ nhân viên trong cơ quan (Staff-S); năng lực chuyên môn hay năng lực làm chủ các quy trình kinh doanh(Bussiness Process-P) và năng lực về CNTT (Information Technology-IT)
18. **SWOT: Strength, Weakness, Opportunities, Threats:**
19. **TCP/IP: Transmission Control Protocol/ Internet Protocol:**
20. **TPS: Transaction Processing Systems:** là hệ thống xử lý giao dịch. Là hệ thống tích hợp các yếu tố con người, các thủ tục, các CSDL và các thiết bị để ghi nhận các giao dịch hoàn thành.
21. **UPC: Universal Product Code:** mã sản phẩm
22. **UPS: Unites Parcel Service:**
23. **VAN: Value-Added Networks:** mạng gia tăng giá trị. Là mạng bán công cộng, đa đường truyền, dc dùng để truyền dl theo hợp đồng vs các tổ chức có nhu cầu. Là hình thức mạng rất tối ưu dưới góc độ chi phí cho dịch vụ và quản lý mạng, vì nhiều tổ chức cùng chia sẻ và sd mạng giá trị gia tăng này.
24. **VPN: Value Private Networks:** mạng riêng ảo. Là một mạng công cộng, đảm bảo sẵn sàng phục vụ tổ chức nhưng k cung cấp đường truyền riêng cho tổ chức.
25. **WAN: Wide Area Networks:** mạng diện rộng. là mạng có tầm phủ xa hơn và mạng loại này thường thuộc sở hữu của nhiều tổ chức.
26. **WWW: World Wide Web:** mạng lưới toàn cầu. Là là một không gian thông tin toàn cầu mà mọi người có thể truy nhập (đọc và viết) qua các máy tính nối với mạng Internet.
27. **WYSIWYG: What – You – See – Is – What – You – Get:**
28. **XML: eXtensible Markup Language:** Ngôn ngữ đánh dấu mở rộng. Là ngôn ngữ đánh dấu với mục đích chung do W3C đề nghị, để tạo ra các ngôn ngữ đánh dấu khác. Đây là một tập con đơn giản của SGML, có khả năng mô tả nhiều loại dữ liệu khác nhau. Mục đích chính của XML là đơn giản hóa việc chia sẻ dữ liệu giữa các hệ thống khác nhau, đặc biệt là các hệ thống được kết nối với Internet. Các ngôn ngữ dựa trên XML (thí dụ: RDF, RSS, MathML, XHTML, SVG, GML và cXML) được định nghĩa theo cách thông thường, cho phép các chương trình sửa đổi và kiểm tra hợp lệ bằng các ngôn ngữ này mà không cần có hiểu biết trước về hình thức của chúng.

Giải nghĩa trang XIV

CEO là viết tắt của từ *Chief Executive Officer*, có nghĩa là giám đốc điều hành, giữ trách nhiệm thực hiện những chính sách của hội đồng quản trị. Ở những tập đoàn có tổ chức chặt chẽ, **chủ tịch hội đồng quản trị** thường đảm nhận luôn chức vụ *CEO* này.

CIO là viết tắt của từ *Chief Information office* - giám đốc truyền thông., chịu trách nhiệm mảng truyền thông bao gồm lĩnh vực thông tin, truyền thông đa phương tiện và tất cả các ứng dụng về CNTT trong 1 công ty. Là ng đứng đầu tổ chức về lĩnh vực truyền thông.

CISO chief information security officer - Giám đốc an ninh thông tin

COM (Computer output microfilm) Máy tính vi phim đầu ra là một quá trình sao chép và in ấn dữ liệu vào vi phim từ phương tiện truyền thông điện tử được tìm thấy trên máy tính cá nhân, nhỏ, hoặc máy tính lớn.

COTS (commercial off-the-shelf) Chiến lược mua ứng dụng thương phẩm

CPU *Central Processing Unit* tạm dịch là **bộ xử lý trung tâm**. CPU có thể được xem như não bộ – một trong những phần tử cốt lõi nhất của máy vi tính. Nhiệm vụ chính của CPU là xử lý các chương trình vi tính và dữ kiện.

CRMS (Customer Relationship Management System: Hệ thống quản lý quan hệ khách hàng :là một phương pháp giúp các doanh nghiệp tiếp cận và giao tiếp với khách hàng một cách có hệ thống và hiệu quả, quản lý các thông tin của khách hàng như thông tin về tài khoản, nhu cầu, liên lạc

CSF là từ viết tắt của Critical Success Factor ***Yếu tố thành công chủ yếu***; được sử dụng phổ biến trong việc thiết kế các mục đích thích hợp, các đo lường, phân tích khả năng đạt được mục tiêu của tổ chức. CSF thường mô tả đặc điểm môi trường nội bộ hoặc bên ngoài của một tổ chức có ảnh hưởng chủ yếu đến việc đạt được mục đích của tổ chức

CU (control unit) Bộ điều khiển

DASD (direct access storage device) *thiết bị lưu trữ truy cập trực tiếp* :là một thiết bị lưu trữ thứ cấp trong máy tính lớn có thời gian truy cập thấp cho tất cả khả năng của mình.

DB (database)*Cơ sở dữ liệu* : là một tập hợp thông tin có cấu trúc; thường dùng trong công nghệ thông tin và nó thường được hiểu rõ hơn dưới dạng một tập hợp liên kết các dữ liệu, thường đủ lớn để lưu trên một thiết bị lưu trữ.

DBA (Database Administrator): quản trị hệ thống Cơ sở dữ liệu (CSDL). là một IT chuyên nghiệp chịu trách nhiệm:Cài đặtCấu hìnhNâng cấpQuản lýGiám sátBảo trìĐảm bảocủa cơ sở dữ liệu trong một tổ chức

DDL - Data Definition Language) ngôn ngữ định nghĩa dữ liệu

DM - Data mining : khai phá dữ liệu là thuật ngữ dùng để mô tả kỹ thuật phân tích theo cơ chế tự động 1 lượng lớn các dữ liệu để xác định các khuôn mẫu và các mối liên kết giữa các dữ liệu đó; Đó là pp để khám phá các mối quan hệ ẩn trong dữ liệu để hiểu rõ hơn về khách hàng, sp, thị trường...

DSS – decision support systems :- Hệ thống hỗ trợ quyết định là một hệ thống thông tin vừa có thể trợ giúp xác định các thời cơ ra quyết định, vừa có thể cung cấp thông tin để trợ giúp việc ra quyết định.

EIS Excutive information system - **Hệ thống thông tin điều hành** là một hệ thống thông tin hỗ trợ nhu cầu lập kế hoạch và đánh giá của các nhà quản lý điều hành.

DVD (còn được gọi là “*Digital Versatile Disc*” hoặc “*Digital Video Disc*”) là một định dạng lưu trữ đĩa quang phổ biến. Công dụng chính của nó là lưu trữ video và lưu trữ dữ liệu.

DW Kho dữ liệu (- *data warehouse*) là kho lưu trữ dữ liệu lưu trữ bằng thiết bị điện tử của một tổ chức. Các kho dữ liệu được thiết kế để hỗ trợ việc phân tích dữ liệu và lập báo cáo^[1]

EAI enterprise application integration : *Tích hợp ứng dụng doanh nghiệp* : là việc sử dụng các phần mềm máy tính và các hệ thống kiến trúc tích hợp một bộ các ứng dụng máy tính doanh nghiệp

ECS - (enterprise collaboratios system) hệ thống cộng tác trong doanh nghiệp: là 1 hệ thống máy tính tochs hợp chạy trên nền cầu 1 hệ quản trị csdl, đc thiết kế để thu thập và tổ chức dữ liệu về tất cả các hoạt động trong 1 tổ chức; bao gồm các moodun: lập kế hoạch, sx, bán hàng, tiếp thị. Các hệ thống tập trung vào lĩnh vực kế toán, mua hàng và quản trị nhân lực

EDI (Electronic data interchange) là một phương thức để chuyển dữ liệu qua lại giữa các hệ thống máy tính hay mạng máy tính đang ngày càng trở nên phổ biến. Nó thường được sử dụng bởi các công ty vừa & lớn có khối lượng lớn dữ liệu trao đổi với bên ngoài (khách hàng, nhà cung cấp, v.v.) hoặc các công ty hoạt động thương mại điện tử.

(EIP), enterprise information portal: **cổng thông tin doanh nghiệp** Cổng thông tin doanh nghiệp cung cấp một điểm truy cập thống nhất và an toàn, ^[1] thường dưới hình thức của một trang web dựa trên giao diện người dùng, và được thiết kế để tổng hợp và cá nhân hóa thông tin thông qua ứng dụng cụ thể portlet ..

ESS (Executive Support Systems) HT hỗ trợ cho lãnh đạo

EOQ – *The Basic Economic Order Quantity Mode*: Mô hình đặt hàng sinh lợi cơ bản Mô hình này là một trong những kỹ thuật kiểm soát hàng hóa lưu kho phổ biến và lâu đời nhất

(ERD) Entity Relationship Diagram là lược đồ thể hiện cấu trúc trừu tượng hóa của dữ liệu trong tổ chức, dựa trên khái niệm thực thể (entity) và quan hệ (relationship) giữa các thực thể, để nhằm thể hiện nội dung, ý nghĩa của dữ liệu trong hệ thống.

(ERM) electronic record management Quản lý hồ sơ điện tử

ERP Enterprise Resource Planning: *Quản lý nguồn lực doanh nghiệp*

ES (expert system: hệ chuyên gia: là 1 hệ thống thông tin dựa trên máy tính có sử dụng tri thức liên quan đến 1 lĩnh vực ứng dụng phức tạp, chuyên biệt để tương tác trong vai trò chuyên gia tư vấn với ng sử dụng

FA (Factory Automation) Tự động hóa sản xuất

FTP *File Transfer Protocol* dịch Giao thức truyền tập tin thường được dùng để trao đổi tập tin qua mạng lưới truyền thông dùng giao thức TCP/IP (chẳng hạn như Internet - mạng ngoại bộ - hoặc intranet - mạng nội bộ

Chương 1: THÔNG TIN QUẢN LÝ TRONG TỔ CHỨC

AAIMS	American analytical information management systems	Hệ thống AAIMS. Là hệ trợ giúp quyết định trong công nghiệp hàng không. Hệ thống này do hãng hàng không mỹ xây dựng nhưng nó được các hãng hàng không, các hãng chế tạo máy bay, các nhà phân tích tài chính hàng không, những người trợ lí hàng không sử dụng nhiều nhất.(trang 209)
ATM (tr48)	Automated teller machine	Máy giao dịch ngân hàng: là một thiết bị đầu cuối chuyên dụng, được sử dụng để cung cấp các dịch vụ ngân hàng từ xa.
BI (tr12)	Business Intelligence	Những tri thức và hiểu biết về khách hàng, đối thủ cạnh tranh, đối tác kinh doanh, môi trường cạnh tranh, bản

		thân hoạt động của DN
CBIS (tr30)	Computer Based Information Systems	Là hệ thống tích hợp các yếu tố phần cứng, phần mềm, CSDL, viễn thông, con người và các thủ tục cùng làm nhiệm vụ thu thập, xử lý, lưu trữ, biến đổi dữ liệu hành thông tin
DM (tr41)	Data Mining	Hệ thống khai phá dữ liệu
DSS (tr41, 43)	Decision support systems	Hệ thống trợ giúp ra quyết định: hỗ trợ quá trình ra quyết định thông qua giao diện đối thoại. là hệ thống thông tin dựa trên máy tính trợ giúp việc ra các quyết định phi cấu trúc hoặc nửa cấu trúc trong quản lý một tổ chức bằng cách kết hợp dữ liệu với các công cụ, các mô hình phân tích
DW (tr41)	Data warehouse	Là bộ sưu tập tích hợp các dữ liệu trích xuất từ các cơ sở dữ liệu tác nghiệp, các cơ sở dữ liệu tác nghiệp, các cơ sở dữ liệu lịch sử và các cơ sở dữ liệu bên ngoài. Các cơ sở dữ liệu được là sạch, được chuyển đổi và phân lớp phục vụ nhu cầu tìm kiếm và phân tích/ khai thác dữ liệu, nhằm cung cấp tri thức kinh doanh làm cơ sở ra quyết định kinh doanh. Tổng kho dữ liệu là một hệ cơ sở dữ liệu hỗ trợ ra quyết định, cho phép thực hiện các hoạt động phân tích(quản trị ngược, quản trị xuôi) trên khối dữ liệu đa chiều.
EC (tr42)	E-Commerce	Hệ thống thương mại điện tử
ES (tr41, 44)	Expert systems	Hệ thống chuyên gia: là hệ thống dựa trên máy tính có sử dụng chi thức liên quan đến lĩnh vực ứng dụng phức tạp, mang tính chuyên biệt để tương tác trong vai trò chuyên gia tư vấn với người sử dụng.
ESS (tr41, 43)	Executive support systems	Hệ thống trợ giúp lãnh đạo: cung cấp thông tin đúng dạng cho cán bộ lãnh đạo. là dạng hệ thống thông tin quản lý được chuyên biệt hóa cho cấp lãnh đạo, cung cấp các thông tin chiến lược cho lãnh đạo.(trang 191)
ERP (tr41)	Enterprise Resources Planning	Hệ thống quản trị thích hợp DN
FA (tr41)	Factory Automation	Hệ thống tự động hóa sản xuất
GIS (tr41)	Geographic information systems	Hệ thống thông tin địa lý: là một dạng đặc biệt của DSS. Nó tích hợp đồ họa máy tính và CSDL địa lý với các DSS đặc trưng. GIS là hệ DSS được xây dựng và hiển thị các bản đồ địa lý trợ giúp quyết định trong

		việc phân bố dân cư theo vùng địa lý trợ giúp quyết định trong việc phân bố khác.
GS (tr41)	Groupware System	Hệ thống hỗ trợ nhóm công tác
GSS (tr41)	Group Support Systems	Hệ thống hỗ trợ nhóm làm việc
IIS (tr45)	Integrated information systems	HTTT tích hợp: tích hợp nhiều vai trò khác nhau trong một hệ thống và có khả năng cung cấp thông tin hỗ trợ quá trình ra quyết định ở nhiều mức quản lý khác nhau trong nhiều lĩnh vực khác nhau.
JIT (tr42, 48)	Just-in- time	Hệ thống dự trữ tồn kho đúng thời điểm: cho phép giá trị cho chất lượng của quá trình quản lý hàng tồn kho vì trong hệ thống này, nhà cung cấp sẽ chỉ thực hiện cung cấp hàng hóa cho nhà sản xuất vào thời điểm mà chúng được cần đến trong quá trình sản xuất.
KMS (tr 41, 44)	Knowledge Management Systems	HTTT Quản lý tri thức: Hỗ trợ quá trình tạo mới, tổ chức, phân phối tri thức nghiệp vụ tới các thành viên và bộ phận trong tổ chức
MIS (tr43)	Management information system	HTTT quản lý: cung cấp các báo cáo chuẩn mực, định kỳ cho các nhà quản lý. Là hệ thống tích hợp các yếu tố con người, các thủ tục, các CSDL và các thiết bị được sử dụng để cung cấp những thông tin có ích cho các nhà quản lý và ra quyết định.
OAS (tr41)	Office Automation System	Hệ thống tự động hóa văn phòng
PCS (tr43)	Process control systems	Hệ thống kiểm soát các tiến trình: kiểm soát các tiến trình nghiệp vụ
SIS (tr45)	Strategic information systems	HTTT chiến lược: cung cấp cho tổ chức các sản phẩm và dịch vụ chiến lược, giúp tổ chức đạt được lợi thế cạnh tranh.

- Dữ liệu (Data) (tr10) là những sự kiện hoặc quan sát về các hiện tượng vật lý hoặc các giao dịch kinh doanh, phản ánh khách quan về thuộc tính của các thực thể.
- Thông tin (information) tr10: là một bộ các dữ liệu được tổ chức theo các cách sao cho chúng mang lại một giá trị gia tăng so với giá trị vốn có của bản thân các dữ liệu đó.
- Hệ thống là một tập hợp các thành phần có quan hệ tương tác với nhau, cùng phối hợp 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.
- Tổ chức (organization) tr16: là một hệ thống hình thức, bao gồm yếu tố con người và các nguồn lực khác, được thiết lập nhằm thực hiện một tập các mục tiêu
- Phân hệ tác nghiệp (Operational Subsystem) tr16: Bao gồm các hoạt động tác nghiệp thực hiện biến đổi các yếu tố đầu vào thành sản phẩm đầu ra của tổ chức. Nếu một trong các chức năng đó ngừng hoạt động thì cả hệ thống sẽ bị ngưng trệ.
- Phân hệ quản lý (Management Subsystem) có chức năng kiểm soát và điều khiển hoạt động của tổ

chức. Các chức năng của phân hệ này được thực hiện trong sự phối hợp chặt chẽ với các hoạt động tác nghiệp bằng hình thức thông tin.

- Thông tin quản lý (21) là thông tin mà có ít nhất một cán bộ quản lý cần hoặc có ý muốn dùng vào việc ra quyết định của mình
- Quyết định chiến lược (Strategic Decision): là những quyết định xác định mục tiêu và những quyết định xây dựng nguồn lực cho tổ chức
- Quyết định chiến thuật (tactical decision): là những quyết định cụ thể hóa mục tiêu thành nhiệm vụ, những quyết định kiểm soát và khai thác tối ưu nguồn lực
- Quyết định tác nghiệp (Operational Decision): là những quyết định nhằm thực thi nhiệm vụ

Chương 2: HỆ THỐNG THÔNG TIN TRONG TỔ CHỨC

- Hệ thống thông tin (information system) tr28: là một hệ thống bao gồm các yếu tố có quan hệ với nhau cùng làm nhiệm vụ thu thập, xử lý, lưu trữ và phân phối dữ liệu và thông tin và cung cấp một cơ chế phản hồi để đạt được một mục tiêu định trước.
- Hệ thống thông tin dựa trên máy tính – CBIS: bằng thuật ngữ
- Phần cứng máy tính (Computer Hardware) tr31: bao gồm các thiết bị mt được sử dụng để thực hiện nhập dl đầu vào, xử lý và đưa ra các kết quả sau khi xử lý
- Thiết bị vào (input device) – 31: Dùng để nạp dl và chương trình vào bộ nhớ trong của máy
- Bộ nhớ trong (internal memory) là bộ nhớ chính của máy tính
- Bộ nhớ ngoài (external memory) là bộ nhớ phụ
- Bộ số học và logic (ALU – Arithmetic and logic unit) có nhiệm vụ thực hiện các phép tính số học và logic
- Bộ điều khiển (control unit) có nhiệm vụ điều khiển và phối hợp hoạt động của mọi bộ phận trong máy nhằm thực hiện các lệnh trong ctr.
- Thiết bị ra: đưa thông tin từ bộ nhớ trong ra các thiết bị ngoại vi như màn hình, máy in.
- Phần mềm mt (computer software) 32: kiểm soát phần cứng và thực hiện công việc xử lý và cung cấp thông tin theo yêu cầu của ng sử dụng
- CSDL: là một hệ thống tích hợp các dữ liệu, được lưu trữ một cách có hệ thống, có khả năng tái sử dụng và được chia sẻ cho nhiều người dùng khác nhau.
- Con người 33: tất cả các đối tượng tham gia quản lý, vận hành lập trình và bảo trì hệ thống máy tính
- Thủ tục: bộ các hướng dẫn được con người sử dụng để hoàn thành một nhiệm vụ

Chương 3: PHẦN CỨNG MÁY TÍNH ĐIỆN TỬ

- 1> phần cứng máy tính(**computer hardware**) là thiết bị vật lý hữu hình của một hệ thống máy tính(61)
- 2> Bộ vào(**input device**): là thiết bị thực hiện chức năng thu thập và nhập dữ liệu thô chưa qua xử lý vào hệ thống máy tính(62)
- 3> **POS(point-of-Sale) và ATM(automated Teller Machine)**: hình thức nhập liệu bán tự động bằng cách sử dụng các thiết bị POS và ATM(xem thêm trang 63,64)
MICR(Magnetic ink character recognition) :là công nghệ nhận dạng ký tự (được in bằng loại mực đặc biệt-mực từ) và ‘đọc’ các ký tự bằng một máy đọc đặc biệt gọi là MIRC(65)
- 4> công nghệ **OCR(optical character recognition)** giúp nhận dạng ký tự trong các tài liệu và chuyển sang dạng tệp điện tử trên máy tính.(65 và 66)
- 5> bộ ra(**output device** :là thiết bị thực hiện chức năng đưa thông tin sau khi xử lý ra môi trường bên ngoài.(66)
- 6> Máy in tuần tự(**serial printer**): sử dụng cho máy vi tnh và có thể in được từ 5-25 trang trong 1 phút.(67)

- 7> máy in dòng(**Line Printer**) và máy in trang(**page printer**): được sử dụng cho các máy tính lớn hơn. máy tính in dòng hoạt động với tốc độ cao lên tới 2000 dòng trên phút và mỗi thời điểm in một dòng hoàn chỉnh.(67)
- 8> Máy in trang(**page printer**): có thể in tới 1440 trang mỗi phút và mỗi thời điểm in một trang hoàn chỉnh.(68)
- 9> Vi phim máy tính(**COM-computer output microfilm**): làm phương tiện đầu ra để ghi nhận dữ liệu từ bộ nhớ với tốc độ rất cao.(68)
- 10> Bộ nhớ chính(**primary storage**): trang 69
- 11> Bộ làm tính(**ALU-arithmetic/logical unit**): được thiết kế để thực hiện các phép toán cộng, trừ nhân, chia cũng như các phép toán logic khác.(69)
- 12> Truy cập tuần tự(**sequential access files**): tất cả bản ghi của tệp được lưu trữ theo một trật tự được quy định bởi khóa điều khiển của tệp, cho nên để tìm một bản ghi trong tệp, người ta phải truy cập tuần tự vào tệp(70)
- 13> truy cập trực tiếp(**direct access files**): tệp sẽ được lưu trữ trên thiết bị nhớ truy cập trực tiếp (**DASD-direct access storage device**)
- 14> Bộ điều khiển(**CU-control unit**): cung cấp khả năng kiểm soát, giúp máy tính tận dụng được lợi thế về tốc độ và dung lượng của các thành phần đã trình bày ở trên.(72)
- 15> **CÁC LOẠI HỆ THỐNG MÁY TÍNH**: +máy vi tính(**microcomputer**) +máy tính cỡ vừa(**midrange computer**) + máy tính lớn(**mainframe**)
+siêu máy tính(**super computer**)
tất cả đều có trong bảng 3-1 trang 72.

Chương 4: PHẦN MỀM MÁY TÍNH ĐIỆN TỬ

- 1> phần mềm máy tính(**computer software**) là các chương trình đa dạng được sử dụng để vận hành, điều khiển máy tính và các thiết bị liên quan khác
Dưới góc độ quản lý, vai trò thể hiện ở
a> việc có được phần mềm phù hợp với điều kiện cho trước tiên đề phần cứng có thể làm được một điều gì đó.
b> chi phí cho phần mềm của phần lớn các tổ chức lớn gấp nhiều lần chi phí cho phần cứng với thời gian thì tỷ lệ chi cho phần mềm so với chi cho phần cứng ngày càng lớn.
c> phần lớn người sử dụng làm việc với các phần mềm tăng năng suất như phần mềm bảng tính điện tử, phần mềm soạn thảo văn bản và các trình duyệt web...(82)
- 2> Phân loại phần mềm máy tính
a> phần mềm ứng dụng(**application software**): thực hiện các hoạt động xử lý thông tin của người sử dụng.
b> phần mềm hệ thống(**system software**): thực hiện quản lý và hỗ trợ các hoạt động của các hệ thống máy tính và mạng máy tính.(82)
- 3> Phần mềm ứng dụng: chia làm 2 loại.
a> phần mềm ứng dụng chung(**General-purpose application programs**): là những chương trình thực hiện các công việc xử lý thông tin thông dụng của người sử dụng như các bộ phần mềm software suite hay các chương trình xử lý đồ họa.
b> phần mềm ứng dụng chuyên biệt(**application-specific programs**): gồm
Phần mềm thương phẩm(**commercial off the –shelf software**): là phần mềm được thiết kế và sử dụng để hỗ trợ quy trình kinh doanh cơ bản, phổ biến mà không phải có bất kỳ yêu cầu tùy biến đặc biệt nào để đáp ứng nhu cầu của một tổ chức.

- phần mềm đơn chiếc chuyên biệt(**custom software**) là phần mềm được thiết kế và phát triển nhằm đáp ứng nhu cầu chuyên biệt của một công ty, thay vì mua phần mềm thương phẩm.(83+84)
- 4> Bộ phần mềm ứng dụng(**application software suites**) là sự kết hợp các gói phần mềm đơn lẻ, cùng chia sẻ một giao diện người dùng, đồ họa chung và được thiết kế để dễ dàng chuyển dữ liệu giữa các ứng dụng(84)
- 5> Các phần mềm ứng dụng:
- a> trình duyệt web(**web browser software**)(85)
 - b> phần mềm điện tử(**email software**) (86)
 - c> phần mềm soạn thảo văn bản và chế bản điện tử(**word processing và desktop publishing**) (86)
 - d> phần mềm xử lý bảng dữ liệu(89)
 - e> phần mềm trình chiếu đồ họa(**presentation graphics software**) (92)
 - f. phần mềm quản lý thông tin cá nhân(94)
 - g> phần mềm nhóm công tác(**groupware**) (95)
- 6> Giải pháp phần mềm ứng dụng ASP(**application service providers**)
- ASP là các công ty sở hữu, vận hành và bảo trì các phần mềm ứng dụng, các nguồn lực hệ thống máy tính cần thiết khác như máy chủ, phần mềm hệ thống, các máy tính và nguồn nhân lực CNTT và cung ứng các dịch vụ ứng dụng cho người dùng qua mạng internet với một khoản chi phí nhất định(96).
- 7> Phần mềm hệ thống là các chương trình được sử dụng để quản lý và hỗ trợ hệ thống máy tính và các hoạt động xử lý thông tin của hệ thống đó.(97)
- 8> Hệ điều hành(**operating system**): là một hệ thống tích hợp các chương trình quản lý hoạt động của bộ xử lý trung tâm, kiểm soát các thiết bị vào ra và các thiết bị nhớ cũng như các hoạt động của hệ thống máy tính, và cung cấp các dịch vụ hỗ trợ phong phú khi máy tính thực hiện các chương trình ứng dụng của người sử dụng.(98)
- 9> Các chương trình quản trị hệ thống khác(98)
- + máy chủ ứng dụng(**application servers**)
 - + phần mềm trung gian(**middleware**)
 - + phần mềm tích hợp ứng dụng doanh nghiệp(**EAI-enterprise application integration**)
- 10> Ngôn ngữ lập trình(**programming languages**)
- + Ngôn ngữ máy(**machine languages**)-ngôn ngữ thế hệ thứ nhất
 - + Ngôn ngữ assembler(**assembler languages**)-ngôn ngữ thế hệ thứ 2.
 - + ngôn ngữ bậc cao(**high-level languages**)-ngôn ngữ thế hệ thứ 3
 - + ngôn ngữ thế hệ thứ 4(**fourth-generation languages**)
 - + ngôn ngữ hướng đối tượng(**object-oriented languages**)
- có tại trang 99-100
- 11> Ngôn ngữ và dịch vụ web
- + ngôn ngữ đánh dấu siêu văn bản HTML(**hypertext markup language**) là ngôn ngữ được sử dụng để tạo các siêu văn bản. ngôn ngữ đánh dấu siêu văn bản chèn các mã kiểm soát vào trong tài liệu tại những điểm tạo ra siêu liên kết tới phần khác của tài liệu hay tới tài liệu khác trên WWW
 - + ngôn ngữ đánh dấu mở rộng XML(**extensible markup language**): là ngôn ngữ được dùng để mô tả nội dung các trang web bằng việc sử dụng các nhãn ngữ cảnh nhận diện (tags) cho dữ liệu trong tài liệu web.
 - + java: là ngôn ngữ lập trình hướng đối tượng được phát triển bởi **Sun microsystems**
 - + dịch vụ web(**web services**): đây là các cấu phần dựa trên nền tảng web, các chuẩn và công nghệ hướng đối tượng được sử dụng để liên kết điện tử các ứng dụng của những người sử dụng khác nhau, trên các nền tảng tính toán khác nhau.(101)
- Phần mềm lập trình: là các phần mềm giúp cho lập trình viên phát triển các chương trình máy tính.(102)

Chương 5: Quản trị các nguồn dữ liệu

1. **Thực thể (entity)** là một lớp các đối tượng cùng loại mà nhà quản lý muốn lưu trữ thông tin về chúng, chẳng hạn như lớp các khách hàng của tổ chức, lớp các máy móc thiết bị hay lớp các hóa đơn bán hàng, lớp các lần THANHTOAN. (tr110)
2. **Thuộc tính** mỗi thực thể đều có những đặc điểm, những đặc trưng riêng mà ta thường gọi là các thuộc tính (attribute)
Nhóm các thuộc tính:
 - Thuộc tính tên gọi là một thuộc tính mà mỗi gtri của nó cho ta tên gọi của một bản thể của thực thể đó
 - Thuộc tính định danh là một hay tổ hợp của 1 số thuộc tính của một thực thể mà gtri của nó xác định một cách duy nhất đối với mỗi bản thể của thực thể đó.
 - Thuộc tính mô tả là các thuộc tính không phải là thuộc tính định danh cũng không phải là thuộc tính tên gọi dùng để mô tả thực thể, ví dụ thuộc tính địa chỉ, quê quán, giới tính là các thuộc tính mô tả.
 - Thuộc tính lặp: là thuộc tính có thể nhận nhiều hơn một giá trị dvoi mỗi bản thể của một thực thể
 - Thuộc tính thứ sinh: gtri của nó có thể tính toán hoặc suy ra từ các thuộc tính khác
3. **Trường dữ liệu (data field)** là thuộc tính phản ánh về một thực thể. Mỗi thuộc tính là một yếu tố dữ liệu tách biệt, ko chia nhỏ đc nữa. một thực thể phải có ít nhất 1 thuộc tính (tr111)
4. **Bản ghi (record)** là bộ giá trị của các trường của một bản thể tạo thành một bản ghi. Đôi khi người ta gọi bản ghi là mẫu tin.
5. **Bảng dữ liệu (data table)** là toàn bộ các bản ghi lưu trữ thông tin về 1 thực thể ở dạng 1 bảng, trong đó mỗi dòng là một bản ghi và mỗi cột là một trường.tr111
6. **Cơ sở dữ liệu (database)** là 1 tập hợp gồm 1 hoặc nhiều bảng có liên quan với nhau được tổ chức và lưu trữ trên các thiết bị tin học, chịu sự quản lý của 1 hệ thống ctrình máy tính, nhằm cung cấp thông tin cho nhiều người sd khác nhau với những mục đích khác nhau. Tr111
7. **Ngôn ngữ truy vấn tin có cấu trúc (sql- Structure Query Language)** là một ngôn ngữ phổ biến đc dùng để tương tác với CSDL
8. **QBE (query by example)** : công cụ truy vấn trực quan, cho phép người sd diễn đạt nhu cầu truy vấn tin bằng cách sd một lưới lọc dữ liệu.
9. **Bộ sinh báo cáo (report builder/ report writer/ report generator)** là một cấu phần đặc biệt cho phép trích rút dlieu từ CSDL, xử lý các dl trích rút được thành thông tin hữu ích và hiển thị các thông tin xử lý đc ở một dạng thức phù hợp với nhu cầu người sd.tr117

Các cấu trúc cơ sở dữ liệu

- **Cấu trúc dl phân cấp (hierarchical structure)** trong ctruc này mqh giữa các bản ghi thành một cấu trúc hình cây, tất cả các bản ghi đều phụ thuộc và được tổ chức đa dạng, bao gồm một bản ghi gốc và một số lượng tùy ý các bản ghi con ở mức tiếp theo, tất cả các mqh ở bản ghi là mqh 1-nhiều tr118
- **Cấu trúc dl kiểu mạng (network structure)** có thể biểu diễn đc các mqh logic phức tạp và hiện vẫn còn đc sd trong 1 số hệ quản trị CSDL trên các máy tính cỡ lớn, biểu hiện mqh nhiều- nhiều tr119
- **Cấu trúc dl quan hệ (relational structure)** là cấu trúc đc sd rộng rãi nhất trong số 3 cấu trúc: phân cấp, mạng và quan hệ tr120
- **Cấu trúc dl đa chiều (multidimensional structure)** là một biến thể của ctruc CSDL qhe, có sd các cấu trúc nhiều chiều để tổ chức dl và mô tả mqh giữa các dl tr121
- **Cấu trúc dl hướng đối tượng (object-oriented structure)** đang trở thành một trong những công nghệ căn bản của các ứng dụng Web. Có tính năng đóng gói, kế thừa tr122
- **Quá trình tiến hóa của các cấu trúc CSDL tr122**
 - Cấu trúc phân cấp là ctruc ngầm định được sd để tổ chức các CSDL dành cho các kiểu xử lý giao dịch có tính cấu trúc và mang tính thủ tục
 - Trong TH giữa các phần tử dl của CSDL tồn tại những quan hệ nhiều – nhiều như nhân viên của 1 hay nhiều bộ phận có thể tham gia 1 hay nhiều dự án, thì ctruc mạng lại phù hợp và mềm dẻo hơn

- Cả 2 trúc phân cấp và mạng đều ko hỗ trợ các yêu cầu thông tin đột xuất vì các mqh giữa các phần tử dl trong các trúc này đều phải đc đặc tả ngay khi xây dựng CSDL. Về điểm này thì trúc qhe có lợi thế hơn.

Phát triển cơ sở dữ liệu tr124

Trong giai đoạn thiết kế mức ý niệm, dl được mô hình hóa ở dạng sơ đồ qhe các kiểu thực thể **ERD (entiry relationship diagram)**: là 1 phương pháp phổ biến nhất đc sd để trình bày mô hình dl và các nhu cầu dl của từng tổ chức

Vấn đề chuẩn hóa dl tr129

Chuẩn hóa là một kỹ thuật được phát triển vào những năm 70 để làm cho các CSDL phức tạp trở nên hiệu quả hơn và dễ xử lý hơn bằng các hệ qtri CSDL

Có 3 quy tắc chuẩn hóa : 1NF, 2NF, 3NF

Các loại hình CSDL tr134

- **CSDL tác nghiệp (operational database)** lưu trữ các dl chi tiết cần để hỗ trợ các qtrinh nghiệp vụ và các hoạt động tác nghiệp trong các tổ chức
- **CSDL phân tán**: có 2 loại tr135
- **CSDL phân tán thành phần** các thành phần của CSDL đc lưu trữ và quản trị rải rác ở nhiều nơi chứ ko tập trung
- **CSDL sao lập** các bản sao các bản sao của CSDL tập trung đc lưu trữ và quản trị ở các nơi khác nhau
- **CSDL bên ngoài** là những CSDL trên mạng thông tin toàn cầu, người sd có thể truy cập với một khoản phí nhất định hoặc có thể là miễn phí
- **CSDL phương tiện**

Một số kỹ thuật hiện đại trong qtri DL tr138

- **Kho DL** là 1 loại mới của CSDL, là 1 kho tích hợp nhiều CSDL và các nguồn thông tin khác
- Có các đặc điểm:**
 - Chỉ hỗ trợ qtrinh ra qđ, ko hỗ trợ xử lý giao dịch như các CSDL đơn lẻ, chuyên biệt khác
 - Lưu trữ các dl hiện thời và dl lịch sử mà các nhà quản lý của tổ chức quan tâm
 - Nguồn gốc dl rất đa dạng: có thể là các hệ thống nghiệp vụ chủ chốt của tổ chức, các nguồn dl bên ngoài.. đc các nhà qtri bằng các mô hình dl khác nhau
 - Dl từ các nguồn khác nhau đc sao chép 1 cách có chọn lọc vào kho dl
- **Kho dl chuyên biệt** mỗi kho chứa 1 tập con dl phục vụ cho một lĩnh vực riêng của công ty như tài chính, quản lý kho hoặc quản lý nhân lực.
- **Kỹ thuật khai phá, phân tích dl**: dùng để sắp xếp và phân tích thông tin, để hiểu tốt hơn về khách hàng

Chương 6: VIỄN THÔNG VÀ CÁC MẠNG TRUYỀN THÔNG

6.1. Các yếu tố và chức năng của các hệ thống viễn thông

Viễn thông là việc truyền thông tin bằng con đường điện tử giữa những điểm cách xa nhau về mặt địa lý

Các yếu tố cấu thành hệ thống viễn thông tr148

Hệ thống viễn thông là tập hợp các yếu tố phần cứng và phần mềm tương thích,

phối hợp với nha để truyền thông tin từ điểm này đến điểm khác.

Modem là thiết bị chuyển đổi tín hiệu số từ máy tính ra tín hiệu tương tự cho kênh tương tự và ngược lại

Máy chủ là những máy tính lớn hoặc máy mini, cung cấp năng lực tính toán, truy cập vào các cơ sở dữ liệu, cung cấp các chương trình ứng dụng và điều hành trên toàn mạng.

Bộ tiền xử lý là máy tính hoặc thiết bị xử lý thường được dùng để xử lý các tác vụ vào/ra và một số tác vụ khác, trước khi vào máy chủ

Thiết bị đầu cuối là những thiết bị vào/ra được gắn vào mạng, không có trí tuệ và bộ nhớ. Máy vi tính có thể đóng vai trò như một thiết bị đầu cuối, nhưng nó thuộc thiết bị đầu cuối thông minh.

Bộ tập trung là 1 máy tính viễn thông có chức năng thu thập và lưu trữ tạm thời các thông báo đến từ các máy trạm chờ cho tới khi các thông báo được tập hợp đủ rồi mới gửi đi

Bộ phân kênh là thiết bị cho phép 1 kênh truyền thông truyền đồng thời dữ liệu từ nhiều nguồn khác nhau

Bộ kiểm soát là 1 máy tính chuyên dùng thực hiện chức năng theo dõi dòng truyền thông giữa CPU và các thiết bị ngoại vi trong một hệ thống viễn thông

Các chức năng của hệ thống viễn thông tr149

- Truyền thông tin
- Thiết lập các giao diện giữa người nhận và người gửi
- Chuyển các thông báo theo đường truyền hiệu quả nhất
- Thực hiện các thao tác xử lý thông tin cơ bản để đảm bảo rằng các thông báo đúng loại đến đúng người nhận
- Thực hiện các thao tác hiệu chỉnh dữ liệu, ví dụ kiểm tra những lỗi truyền thông và tái tạo lại khuôn dạng cho dữ liệu
- Chuyển đổi các thông báo từ một tốc độ sang 1 tốc độ khác hay chuyển đổi dữ liệu từ khuôn dạng này sang khuôn dạng khác

Các loại tín hiệu

Tín hiệu số được biểu diễn dưới dạng sóng liên tục và được truyền qua môi trường truyền thông

Tín hiệu số được biểu diễn ở dạng sóng rời rạc, tín hiệu được mã hóa thành 2 trạng thái 1-bits và 0-bits

Các kênh truyền thông tr151

Kênh truyền thông là 1 đường truyền dữ liệu từ một thiết bị này đến 1 thiết bị khác trong mạng

6.2. Các loại mạng truyền thông tr152

Các cấu hình mạng

- **Mạng đường trực** là mạng có cấu hình đơn giản nhất, với một đường trực, tất cả các thiết bị mạng chia sẻ một đường cáp tr153
- **Mạng vòng** giống mạng đường trực nhưng khác là 2 điểm cuối cùng được nối với nhau
- **Mạng hình sao** có 1 máy tính cỡ lớn hoặc cỡ vừa, một máy chủ tập hoặc 1 thiết bị mạng. ưu điểm là dễ xác định nhánh cáp bị lỗi, dễ cài đặt, chi phí thấp tr154
- **Mạng hình cây** gọi là mạng phân cấp với mức cao nhất là 1 máy tính lớn, được kết nối đến các thiết bị ở mức tiếp theo là các bộ kiểm soát
- **Mạng hỗn hợp** phần lớn các thiết bị được kết nối với 2,3 thậm chí nhiều thiết bị khác không theo một khuôn mẫu thông thường

Các loại mạng truyền thông tr155

- **Mạng viễn thông** là mạng dựa trên quan hệ hình cây, theo đó mạng được kiểm soát bởi 1 máy tính trung tâm
- **Mạng cục bộ** nó bao gồm cả những thiết bị thông minh, thường là máy vi tính, có khả năng xử lý thông tin, dựa trên quan hệ hàng
- **Mạng xương sống:** là mạng kết nối các mạng cục bộ của 1 tổ chức với nhau, kết nối với mạng diện rộng và với mạng internet
- **Mạng diện rộng:** có tầm phủ xa hơn mạng cục bộ thường thuộc sở hữu của nhiều tổ chức
- **Mạng internet:** là mạng của các mạng máy tính, sử dụng giao thức TCP/IP, 4 chức năng chính: thư điện tử, Instant Messaging, truy cập từ xa và thảo luận nhóm trên mạng
- **Mạng internet 2:** là mạng phi lợi nhuận

Các loại hình mạng cung cấp dịch vụ truyền thông tr156

- **Mạng công cộng”** là mạng mà các cá nhân và tổ chức cùng chia sẻ và sử dụng tr156
Đặc điểm:
 - + chỉ phải chi trả cho thời gian sd mạng
 - + phải chia sẻ mạng với nhiều cá nhân và tổ chức
 - + chỉ có dịch vụ truyền thông tin
 - + truyền thông tin với tốc độ thường là thấp hơn tốc độ do nhà cung cấp đưa ra
 - + ko có đảm bảo về an toàn và tính riêng tư của thông tin
- **Mạng riêng (tr157)** là mạng của riêng một tổ chức hoặc đc thuê riêng cho tổ chức
Đặc điểm
 - + phải trả phí hàng tháng cho việc thuê đường truyền
 - + luôn sẵn sàng cho người sd
 - + ngoài dvu truyền thông từ điểm nọ đến điểm kia còn có thể yêu cầu thêm các dịch vụ khác
 - + truyền thông tin với tốc độ cao hơn của mạng công cộng
 - + độ an toàn và tính riêng tư cao hơn mạng công cộng
- **Mạng gia tăng giá trị (VAN value added networks)** là mạng bán công cộng, đa đường truyền, đc dùng để truyền dl theo hợp đồng với các tổ chức có nhu cầu.
- **Mạng riêng ảo (VPN virtual private networks)** là một mạng công cộng, đảm bảo sẵn sàng phục vụ tổ chức nhưng ko cung cấp đường truyền riêng cho tổ chức tr157+158

6.3. Mạng internet và các lợi ích của mạng internet

- **Mạng Internet** là 1 mạng máy tính lớn nhất trên thế giới tr158

Công nghệ internet và các khả năng của internet tr159

www tr159

- **Trình duyệt Web** được chương trình hóa theo chuẩn HTML tr160
- **Mạng intranet** là mạng riêng đc các tổ chức thiết lập dựa trên các chuẩn của mạng internet và công nghệ Web tr160
- **Mạng extranet** một tổ chức có thể cho phép một số người dùng và tổ chức bên ngoài quyền truy nhập (ở mức độ hạn chế) vào mạng intranet, những mạng intranet như vậy gọi là mạng extranet tr161

Lợi ích của mạng internet tr161

- Khả năng kết nối toàn cầu
- Giảm chi phí truyền thông
- Giảm chi phí giao dịch
- Giảm chi phí hoạt động cho tổ chức
- Giao diện kiểu tương tác, uyển chuyển và có khả năng chuyên biệt hóa

- Tăng tốc độ truyền bá tri thức

Chương 7: HỆ THỐNG XỬ LÝ GIAO DỊCH

1. **Hệ thống xử lý giao dịch (TPS)** là hệ thống tích hợp các yếu tố con người, các thủ tục, các CSDL và các thiết bị để ghi nhận các giao dịch đã hoàn thành. Các hệ thống loại này được đưa vào sử dụng từ những năm 50 với mục đích chính là giảm chi phí giao dịch bằng cách tự động hóa nhiều hệ thống nghiệp vụ. (trang 172)
2. **Các đặc trưng của hệ thống xử lý giao dịch:** xử lý nhanh và hiệu quả một khối lượng lớn dữ liệu đầu vào và đầu ra; thực hiện hiệu chỉnh chính xác dữ liệu nhằm đảm bảo rằng các dữ liệu được lưu giữ trong hệ thống là chính xác và có tính cập nhật nhất; trong HTXLGD luôn tiềm ẩn nhiều vấn đề liên quan đến an toàn hệ thống; HTXLGD hỗ trợ hđ tác nghiệp của nhiều phòng ban bộ phận nên rủi ro xảy ra đối với những hệ thống này có thể ảnh hưởng nghiêm trọng đến hoạt động của tổ chức (trang 173)
3. **Các hoạt động xử lý giao dịch:** thu thập dữ liệu, kiểm tra dữ liệu, hiệu chỉnh dữ liệu, xử lý dữ liệu, lưu trữ dữ liệu, tạo các tài liệu nghiệp vụ.
4. **Thu thập dữ liệu** là quá trình thu thập tất cả các dữ liệu cần thiết để hoàn tất giao dịch.(174)
5. **Kiểm tra dữ liệu** được thực hiện nhằm xác định tính hợp lệ và tính đầy đủ dữ liệu, nhằm xác định những vấn đề có thể xảy ra đối với dữ liệu.(174)
6. **Hiệu chỉnh dữ liệu** là hoạt động hết sức cần thiết, đó là việc gỡ lại các dữ liệu đã gõ sai trước đó vào hệ thống.(175)
7. **Lưu trữ dữ liệu** là hoạt động cập nhật vào một hay nhiều CSDL các giao dịch mới, các dữ liệu này lại có thể được xử lý tiếp theo bởi các hệ thống khác như HTTT quản lý hay HTTT trợ giúp ra quyết định.(175)
8. **Các chế độ xử lý giao dịch:** xử lý theo lô và xử lý theo thời gian thực
9. **Xử lý theo lô** theo đó dữ liệu được tập hợp lại và được xử lý định kỳ .(175)
10. **Xử lý theo thời gian thực hay xử lý trực tuyến(OLTP)** theo đó dữ liệu được xử lý ngay tại thời điểm xảy ra giao dịch .(175)
11. **Mục tiêu của hệ thống xử lý giao dịch là:** xử lý các dữ liệu liên quan đến các giao dịch; duy trì một sự chính xác cao cho các dữ liệu được thu thập và xử lý bởi hệ thống; đảm bảo tính toàn vẹn của dữ liệu và thông tin; đảm bảo cung cấp kịp thời các tài liệu và báo cáo; tăng hiệu quả lao động; tạo ra các hình thức dịch vụ gia tăng giá trị; giúp xây dựng và duy trì sự tín nhiệm của khách hàng.(177)
12. **Hệ thống xử lý đơn hàng trực tuyến (OOPS)** khi nhận được đơn đặt hàng(trực tiếp hoặc qua thư hay điện thoại), bộ phận bán hàng sẽ nhập thông tin vào hệ thống.(178)
13. có sơ đồ hệ thống xử lý đơn hàng(179) có thể thi vào
14. **Hệ thống xử lý giao dịch mua hàng (PTPS)** tích hợp nhiều hoạt động tác nghiệp khác nhau trong cùng một hệ thống: kiểm soát hàng tồn kho, xử lý đơn đặt mua, nhập mua hàng hóa và theo dõi công nợ phải trả (179) **sơ đồ hệ thống xử lý giao dịch mua hàng** (180)

Chương 8: HỆ THỐNG THÔNG TIN QUẢN LÝ (MIS)

1. **Hệ thống thông tin quản lý (MIS)** là hệ thống tích hợp các yếu tố con người, các thủ tục, các CSDL và các thiết bị được sử dụng để cung cấp những thông tin có ích cho các nhà quản lý ra qđ.(183)
2. Hệ thống thông tin quản lý là những hệ thống trợ giúp các hoạt động quản lý của tổ chức, các hoạt động này nằm ở mức điều khiển tác nghiệp, điều khiển quản lý hoặc lập kế hoạch chiến lược.(183)
3. **Hệ thống thông tin quản lý** là một hệ thống tích hợp các hệ thống thông tin chuyên chức năng, trong đó mỗi hệ thống thông tin chuyên chức năng hỗ trợ một lĩnh vực nhất định.(185)

4. **Hệ thống thông tin quản lý của tổ chức** gồm có: HTTTQL tài chính, HTTTQL sản xuất, HTTTQL marketing, HTTTQL nhân lực, HTTTQL khác.(184)
5. **Đầu vào của HTTQL** có nguồn gốc cả từ bên trong và bên ngoài tổ chức. Nguồn dữ liệu nội bộ chủ yếu là hệ thống xử lý giao dịch. Nguồn dữ liệu từ bên ngoài có thể là dữ liệu về các khách hàng, các nhà cung cấp, đối thủ cạnh tranh và các cổ đông. (186)
6. **Đầu ra của HTTQL** thường là một hệ thống các báo cáo được phân phối và truyền đạt tới các nhà quản lý. Các báo cáo đó bao gồm báo cáo định kỳ, báo cáo theo nhu cầu, báo cáo đột xuất và các báo cáo siêu liên kết. (186)
7. **Báo cáo định kỳ** là những báo cáo được lập theo chu kỳ đều đặn, ví dụ báo cáo ngày, báo cáo tuần hoặc báo cáo tháng. (186)
8. **Báo cáo chỉ số thống kê** là một dạng đặc biệt của báo cáo định kỳ, báo cáo loại này thực hiện tóm tắt các hoạt động cơ bản của ngày hôm trước và thường phải sẵn sàng vào đầu của một ngày làm việc(187)
9. **Báo cáo theo yêu cầu** là báo cáo được lập để cung cấp thông tin xác định theo yêu cầu của nhà quản lý.(187)
10. **Báo cáo ngoại lệ** là báo cáo được kết xuất một cách tự động khi tình huống bất thường xảy ra.(187)
11. **Báo cáo siêu liên kết** là những báo cáo cung cấp cho các nhà quản lý khả năng truy xuất đến các dữ liệu chi tiết nhằm lý giải cho một tình huống bất thường mà họ quan tâm.(188)
12. **Một số quy tắc nhất định nhằm tránh việc trùng thông tin trong các báo cáo đó là:**
 - Báo cáo được lập phải thỏa mãn tối đa nhu cầu của người sử dụng.
 - Chỉ đầu tư thời gian và sức lực cho những báo cáo có nhu cầu sử dụng thực sự
 - Cần chú ý đến nội dung và hình thức của báo cáo
 - Cần lập các báo cáo ngoại lệ trong tình huống có vấn đề cần gq
 - Cần lập các báo cáo một cách kịp thời khi chúng ta cần đến
13. **Chức năng cơ bản HTTQL: (190)**
 - Cung cấp báo cáo định kỳ, báo cáo theo yêu cầu báo cáo ngoại lệ và báo cáo siêu liên kết.
 - Cung cấp báo cáo có khuôn mẫu cố định và thống nhất để các nhà quản lý khác nhau có thể sử dụng cùng một báo cáo cho nhiều mục đích khác nhau.
 - Cung cấp báo cáo ở dạng sao cứng hoặc sao mềm
 - Cung cấp báo cáo dựa trên dữ liệu nội bộ lưu trữ trong hệ thống máy tính
 - Cung cấp báo cáo do hệ thống thông tin quản lý cung cấp được phát triển và thực hiện bởi đội ngũ phát triển HTTT.
14. **Hệ thống thông tin hỗ trợ ra quyết định(ESS)** là dạng HTTT quản lý được chuyên biệt hóa cho cấp lãnh đạo, cung cấp các thông tin chiến lược cho lãnh đạo(191)
15. **Cổng thông tin doanh nghiệp (EIP)** với giao diện web được sử dụng để tích hợp các HTTT hỗ trợ quản lý và ra quyết định với các công nghệ khác, cho phép tất cả người sử dụng mạng intranet và một số ít người sử dụng extranet truy cập đến rất nhiều ứng dụng và dịch vụ trong ngoài tổ chức.(193)
16. **Hệ thống thông tin quản lý tri thức(KMS)** là một hệ thống có ứng dụng CNTT để hỗ trợ các hoạt động thu thập, lưu trữ, phân phối và ứng dụng tri thức cũng như tạo ra tri thức mới và tích hợp các tri thức đó vào tổ chức doanh nghiệp.

Chương 9: HỆ THỐNG HỖ TRỢ RA QUYẾT ĐỊNH (trang 197)

- Các khái niệm cơ bản(198)

1. *Quản lý chiến lược*: Đây là mức quản lý cao nhất có tác động đến toàn bộ hoạt động của tổ chức. Những người lãnh đạo cấp cao trong tổ chức.
2. *Quản lý chiến thuật*: Đây là mức quản lý trung gian.
3. *Quản lý tác nghiệp*: Đây là mức quản lý gắn liền vs các công việc điều hành hàng ngày

- Khái niệm quyết định và ra quyết định(199)

- + Quyết định là 1 sự lựa chọn về đường lối/ chiến lược hành động nhằm đạt đến 1 mục tiêu mong muốn.
- + Ra quyết định là 1 quá trình lựa chọn ra 1 phương án trong các phương án có thể đạt được kết quả mong muốn với các ràng buộc cho trước.

- Các dạng quyết định(199):

- + Quyết định dạng sự kiện
- + Quyết định dạng quá trình
- + Quyết định dạng làm giàu kiến thức
- + Quyết định làm thay đổi trạng thái kiến thức

- Các yếu tố ảnh hưởng đến ra quyết định

- + Công nghệ, thông tin, máy tính
- + Tính cạnh tranh trên thị trường
- + Tính ổn định của chính trị
- + Thị trường thế giới

- Phân loại quyết định theo mức độ cấu trúc (200):

- + Quyết định phi cấu trúc: là những quyết định mà để làm ra nó người ta k có được 1 quy trình rõ ràng và các thông tin liên quan thường ko thể xác định đc trước 1 cách thường xuyên.
- + Quyết định có cấu trúc: là quyết định có quy trình rõ ràng để làm ra quyết định đó và các thông số cần thiết để xem xét trong quá trình ra quyết định có thể xác định trước
- + Quyết định bán cấu trúc: là quyết định mà nếu quy trình để làm ra quyết định đó có thể xác định trước nhưng k đủ để làm ra quyết định.

- Cấu trúc quyết định và đặc điểm của thông tin (cuối trang 201)

+ Hệ thống thông tin quản lý:

- Hệ thống thông tin hỗ trợ ra quyết định
- Hệ thống thông tin thực hiện
- Hệ thống thông tin quản lý tri thức

Hệ thống thông tin trợ giúp quản lý là hệ thống bao gồm con người phần cứng, phần mềm, dữ liệu và các tài nguyên mạng cần thiết để tạo ra các thông tin trợ giúp công tác quản lý.

- Hệ thống thông tin hỗ trợ ra quyết định (DSS- Decision Support System) là hệ thống đóng vai trò cực kỳ quan trọng trong tổ chức doanh nghiệp. Là hệ thống thông tin dựa trên máy tính trợ giúp việc ra

các quyết định phi cấu trúc hoặc nửa cấu trúc trong quản lý 1 tổ chức bằng cách kết hợp dữ liệu với các công cụ, các mô hình phân tích (hình 9.1 trang 203)

Chú ý: khác vs HTTT quản lý, bên cạnh cơ sở dữ liệu DSS (DSS DataBase), DSS còn dựa vào cơ sở các mô hình (DSS Model).

(Sự khác nhau giữa HTTT quản lý với HTTT trợ giúp quyết định (trang 204)

- Các đặc trưng của HTTT hỗ trợ ra quyết định(205);

- + là hệ thống trợ giúp quản lý mà khả năng của nó vượt xa HTT quản lý
- + Có các đặc trưng riêng biệt. Nó cho phép người ra quyết định kết hợp sự hiểu biết của mình về bài toán và phân tích hiệu quả của chúng.
- + DSS sử dụng rộng rãi CSDL.
- + DSS kết hợp các mô hình toán học, mô hình thống kê và mô hình vận trù học để trợ giúp việc ra quyết định.
- + Nó trợ giúp các nhà ra quyết định thực hiện phân tích “ What-if”
- + DSS có khả năng truy vấn rộng rãi, từ đó ra có thể truy vấn đối vs các lựa chọn khác nhau.
- + DSS cung cấp giao diện sử dụng tốt cho những người ra quyết định
- + DSS cung cấp các trợ giúp hiệu quả có việc giải các bài toán nửa cấu trúc trong tất cả các mức độ

- Các thành phần của HTTT hỗ trợ ra quyết định(205-206):

- + *CSDL hỗ trợ ra quyết định (DSS database)*: là tập hợp dữ liệu hiện thời hoặc dữ liệu trữ đây thu nhận từ các nhóm và các ứng dụng.
- + *Hệ thống phần mềm hỗ trợ ra quyết định(DSS software system)*: là hệ thống phần mềm chứa các công cụ, các phần mềm được sử dụng để phân tích.

- Các nguồn tài nguyên của hệ thống thông tin hỗ trợ ra quyết định(206-207):

- + Tài nguyên phần cứng
- + Tài nguyên phần mềm
- + Tài nguyên dữ liệu
- + Tài nguyên về mô hình
- + Tài nguyên về con người

- Phân loại HTTT hỗ trợ ra quyết định (207):

- + HTTT hỗ trợ ra quyết định hướng mô hình (Model driven DSS) được phát triển những năm 1970 và 1980. Đây là hệ thống đơn lẻ, độc lập từ HTTT tổ chức được sử dụng 1 số dạng phân tích nếu-thì (What-if) và các dạng phân tích khác.
- + HTTT hỗ trợ ra quyết định hướng dữ liệu (data-driven DSS): là hệ thống hỗ trợ ra quyết định được chấp nhận để phân tích và rút ra những thông tin có ích trong các CSDL lớn.

- Các hệ thống con trong HTTT hỗ trợ ra quyết định(208):

- + Phân tích quản trị dữ liệu (Data Management Sub-System) là chỗ dựa quan trọng về dữ liệu sử dụng trong việc ra quyết định.
- + Phân hệ quản lý mô hình (Model Management Sub-System) rất cần thiết trong việc sử dụng để phân tích hệ thống.
- + Phân hệ quản lý hội thoại (Dialogue Management Sub-System)

- Một số ví dụ về hệ thống hỗ trợ ra quyết định(209):

- + Hệ quản lý sản xuất(Manufacturing Management System) là hệ thống đc xây dựng để quản lý quá trình sản xuất trong 1 doanh nghiệp.
- + Hệ thống AAIMS (American Analytical Information Management System) là hệ thống trợ giúp quyết định trong công nghiệp hàng không.
- + Hệ thống thông tin địa lý (Geographic Information System) là 1 dạng đặc biệt của DSS. Nó tích hợp các đồ hồ máy tính và CSDL địa lý vs các DSS đặc trưng khác.

- Các dạng mô hình trong HTTT hỗ trợ ra quyết định (trang 210,211)

- + Mô hình toán học
- + Mô hình thống kê
- + Mô hình quản lý

Các bài toán ví dụ (212-215)

Chương 10: HỆ THỐNG THÔNG TIN TÀI CHÍNH (trang 221)

- **Khái quát HTTT tài chính:** cung cấp tài chính cho tất cả những người làm công tác quản lý tài chính và giám đốc tài chính trong tổ chức doanh nghiệp, hỗ trợ quá trình ra quyết định liên quan đến sử dụng tài chính, phân bổ và kiểm soát các nguồn lực tài chính trong doanh nghiệp.

- Các chức năng cơ bản của HTTT tài chính

- + Tích hợp tất cả các thông tin tài chính và thông tin tác nghiệp từ nhiều nguồn khác nhau và 1 HTTT quản lý duy nhất.
- + Cung cấp khả năng truy xuất dữ liệu cho nhiều nhóm người sử dụng thuộc các lĩnh vực khác nhau: Lĩnh vực tài chính cũng như lĩnh vực phi tài chính
- + Cung cấp dữ liệu 1 cách kịp thời phục vụ các nhu cầu phân tích tài chính
- + Phân tích dữ liệu theo nhiều tiêu thức khác nhau: theo tg, theo vùng địa lý, theo sản phẩm,...
- + Khả năng phân tích lỗi kiểu What-if để dự báo dòng tiền tương lai

+ Phân tích các hoạt động tài chính trong quá khứ và tương lai

+ Theo dõi và kiểm soát việc sử dụng quỹ của doanh nghiệp

- **Sơ đồ luồng dữ liệu vào/ra của HTTT tài chính(trang 223)**

- **Các phân hệ của HTTT tài chính (trang 224,225)**

+ Phân hệ dự báo tài chính

+ Phân hệ quyết toán thu nhập và chi phí

+ Phân hệ kiểm toán

+ Phân hệ sử dụng và quản lý quỹ

- **Phân loại HTTT tài chính theo mức quản lý (bảng 10.1 trang 226)**

- **Phân HTTT tài chính tác nghiệp (227-2290)**

+ Phân hệ kế toán vốn bằng tiền

+ Phân hệ kế toán mua hàng và công nợ phải trả

+ Phân hệ kế toán bán hàng và công nợ phải thu

+ Phân hệ kế toán hàng tồn kho

+ Phân hệ kế toán tài sản cố định

+ Phân hệ kế toán chi phí giá thành

+ Phân hệ kế toán thuế

+ Phân hệ kế toán tổng hợp và báo cáo tài chính

- **Phân HTT tài chính chiến thuật (230-235)**

+ Các HTTT ngân sách

+ Các HT quản lý vốn bằng tiền

+ Các HT dự toán vốn

+ Thời gian thu hồi vốn

+ Giá trị hiện tại ròng

+ Các hệ thống quản trị đầu tư

- **Phân tích HTTT tài chính chiến lược (237)**

+ bảng phân tích TCDN

+ các hệ thống phân tích tình hình tài chính doanh nghiệp

+ các hệ thống dự báo dài hạn

- **Phần mềm quản lý tài chính**

+ phần mềm ứng dụng chung quản lý tài chính

- Phần mềm bảng tính (239)
- Phần mềm thống kê và dự báo
- Phần mềm ngôn ngữ truy vấn và sinh báo cáo

+ phần mềm ứng dụng chuyên biệt quản lý tài chính (241-242)

Chương 11: HỆ THỐNG THÔNG TIN MARKETING

1. **Tiếp thị hỗn hợp (Marketing mix):** các nhà quản lý marketing tham gia trong rất nhiều hoạt động lập kế hoạch nhằm theo đuổi chức năng Marketing. Kết quả của các hoạt động lập kế hoạch là một sự kết hợp hài hòa giữa sản phẩm và dịch vụ, xúc tiến bán hàng, giá cả và hình thức phân phối sản phẩm tới khách hàng. Sự kết hợp này được gọi là tiếp thị hỗn hợp
2. Hệ thống xử lý giao dịch chứa một lượng lớn các dữ liệu về bán hàng và marketing hàng hóa sản phẩm và dịch vụ, dữ liệu về các khách hàng và các bộ phận kinh doanh.
3. Hệ thống thông tin khách hàng tương lai
Hệ thống thông tin liên hệ khách hàng
Hệ thống thông tin hỏi đáp/khiếu nại
Hệ thống thông tin tài liệu
Hệ thống thông tin bán hàng qua điện thoại
Hệ thống thông tin quảng cáo gửi thư trực tiếp
(252-254)
4. Hệ thống **POS (POINT- OF – SALE):** thu thập dữ liệu về đơn hàng ngay tại thời điểm hàng được bán ra. Thông tin ra từ hệ thống POS sẽ là dữ liệu đầu vào của hệ thống kế toán tài chính, sau đó chúng được chuyển tiếp cho HTTT Marketing
5. HTTT hàng tồn kho là những HTTT của hệ thống kế toán tài chính. Chúng có chức năng cung cấp thông tin về mức tồn kho, về tình hình xuất nhập tồn, về hàng hư hỏng cũng như thông tin về phân phối hàng tồn kho nội bộ trong doanh nghiệp
6. HTTT ứng dụng tác nghiệp thường cung cấp cho nhân viên bán hàng hoặc nhân viên quản lý tín dụng thông tin về tín dụng tối đa cho phép đối với một khách hàng
7. Phân hệ thông tin Marketing chiến thuật: cung cấp các thông tin tổng hợp chứ không phải các dữ liệu chi tiết như HTTT tác nghiệp, gồm các dữ liệu bên trong và cả nguồn DL bên ngoài, nó thực hiện xử lý không chỉ những DL khách quan và DL chủ quan.
8. HTTT quản lý bán hàng
HTTT xúc tiến bán hàng
HTTT giá thành sản phẩm
(256-259)
9. Chiến thuật giá cả có thể chỉ đơn giản là xác định chi phí của sản phẩm rồi cộng thêm một lượng và chi phí để các thể mang lại lợi nhuận như mong muốn gọi là **“Giá cộng lãi vào chi phí”**
10. Các tổ chức khác có thể định giá cho sản phẩm trên cơ sở giá trị mà họ cho rằng khách hàng chấp nhận gọi là **“Giá cầu”**
11. Một DN có thể lựa chọn mục tiêu tăng thị phần cho nó bằng cách đặt giá thấp hơn nhiều so với của các đối thủ cạnh tranh đối với cùng một sản phẩm dịch vụ. Khi doanh nghiệp đạt được một thị phần đủ lớn, nó có thể thực hiện tăng giá dần dần tương đối so với đối thủ cạnh tranh của mình, Giá này được gọi là **“Giá bám chắc thị trường”**

12. Khi các đối thủ hay các sản phẩm tương tự xuất hiện, tổ chức sẽ thực hiện để giảm giá để duy trì thị phần của mình. Xâm nhập thị trường với một sản phẩm mới ở một mức giá cao được gọi là **“Giá hót ngọn”**
 13. HTTT trợ giúp ra quyết định phân phối: doanh nghiệp tự tổ chức lực lượng bán hàng (**chu trình phân phối rất ngắn**) hay dựa vào lực lượng trung gian khác như người bán buôn, bán lẻ (**chu trình phân phối dài**)
 14. HTTT dự báo bán hàng
- HTTT lập kế hoạch và phát triển sản phẩm: mục tiêu chính là cung cấp thông tin về sự ưa chuộng của khách hàng thông qua hệ thống nghiên cứu thị trường cho việc phát triển sản phẩm mới.
15. HTTT nghiên cứu thương mại xác định một cách có hệ thống những tài liệu cần thiết về điều kiện thương mại của Doanh nghiệp, thu nhập phân tích và báo cáo kết quả về các thông tin đó
 16. HTTT theo dõi các đối thủ cạnh tranh (264)
 17. Phần mềm cho phép người dùng đọc dữ liệu và phát triển các báo cáo riêng của mình là các **Phần mềm truy vấn tin và sinh báo cáo**. Phần mềm sinh báo cáo cho phép xác định các dữ liệu mà người dùng cần và mô tả cách thức dữ liệu này cần được xử lý và báo cáo về chúng trên giấy hay màn hình
 18. Phần mềm đồ họa và hệ thống đa phương tiện: biểu diễn dữ liệu ở dạng đường, cột, hoặc dạng Pie cho phép nhận ra xu hướng và các quan hệ nhanh hơn khi quan sát chúng ở dạng các bảng
 19. Phần mềm thống kê
- Phần mềm quản trị tệp và CSDL
- Phần mềm xử lý văn bản và chế bản điện tử
- Phần mềm bảng tính điện tử
20. Phần mềm **Thư điện thoại – Voice mail Software**, nhân viên bán hàng có thể nghe điện thoại do người khác nhấn lại hoặc gọi điện nhấn lại tới người khác, lưu trữ và phân phối các cuộc gọi vào/ra trên thế giới
 21. Dịch vụ **Thư điện tử (E – mail)** cho phép nhân viên bán hàng gửi thư cho người khác theo cách thức như của thư điện thoại, với một điểm khác duy nhất là thay vì một máy điện thoại là thiết bị đầu cuối đóng vai trò nhận và truyền tin
 22. Phần mềm trợ giúp nhân viên bán hàng cung cấp tài liệu, tệp, lịch và các hỗ trợ cho nhân viên bán hàng
 23. Phần mềm quản lý bán hàng cho phép nhân viên quản lý bán hàng xác định được năng suất của lực lượng bán hàng, triển vọng kinh doanh tại các điểm bán hàng và mức độ thành công của các sản phẩm theo các tiêu thức khác nhau
 24. Phần mềm Marketing qua điện thoại cung cấp sự hỗ trợ qua máy tính trong việc xác định các khách hàng và gọi cho họ từ một danh bạ điện tử hoặc các tệp khách hàng trong một CSDL
 25. Phần mềm trợ giúp khách hàng cung cấp thông tin cho nhân viên bán hàng về quá trình mua hàng của khách trước đó
 26. Phần mềm Marketing tích hợp kết hợp các chương trình với nhau, những chương trình có thể được bán riêng để hỗ trợ cho nhân viên bán hàng, cho quản lý bán hàng hoặc hỗ trợ khách hàng

Chương 12 :HTTT SẢN XUẤT KINH DOANH

27. HTTT Sản xuất kinh doanh cung cấp:
 - Thông tin cần thiết để lên kế hoạch, tổ chức điều hành theo dõi, kiểm tra và thực hiện các chức năng quản lý khác đối với HT sản xuất
 - Mục tiêu là cung cấp những sản phẩm và dịch vụ với chất lượng sản phẩm cao nhất và chi phí thấp nhất có thể
28. HTTT sản xuất tác nghiệp (277):

- HTTT mua hàng
 - HTTT nhận hàng
 - HTTT kiểm tra chất lượng
 - HTTT giao hàng
 - HTTT kế toán chi phí giá thành
29. HTTT quản trị nguyên vật liệu cung cấp thông tin về mức dự trữ hiện thời, thông tin về xuất nguyên vật liệu cho sản xuất, thông tin về bộ phận sử dụng và thông tin về hóa đơn nguyên vật liệu của sản phẩm **BOM (Bill – of – Material)**
30. Trong sản xuất thường sử dụng hai công cụ thông tin chủ yếu để quản lý hàng dự trữ
- Hệ thống xác định điểm đặt hàng kinh tế (**EOQ – Economic Order Quantity**): xác định lượng đặt hàng kinh tế, sao cho tổng chi phí dự trữ hàng là thấp nhất (281)
 - Hệ thống xác định mức tồn kho an toàn/hay mức đặt hàng tại **RL (Reorder Level)**: được sử dụng để chắc chắn rằng, NVL cần cho sản xuất được đặt kịp thời để có thể sẵn sàng vào thời điểm cần đến (281)
31. Hệ thống hoạch định nhu cầu NVL: hoạch định nhu cầu vật liệu **MRP (Material Requirement Planning)** là quá trình xác định chính xác mức hành dự trữ cần cho kế hoạch sản xuất, xác định khoảng thời gian cần thiết để có thể nhận hàng từ nhà cung cấp, tính toán lượng đặt hàng với một chi phí hợp lý nhất, sau đó tiến hành đặt mua tại thời điểm hợp lý để chắc chắn có được chúng vào đúng lúc cần đến
32. **Hệ thống JIT (Just – in- Time)** bằng chữ cái viết tắt đã có
33. Hệ thống thông tin hoạch định năng lực sản xuất là để chắc chắn nhân lực máy móc và phương tiện sản xuất khác có đủ vào lúc cần để thỏa mãn nhu cầu sản xuất như mục tiêu sản xuất đã đề ra
34. Hoạch định năng lực sơ bộ: đưa ra một ước tính sơ bộ về nhu cầu năng lực sản xuất, dựa trên lịch tình sản xuất tổng hợp
35. Kỹ thuật Hoạch định nhu cầu năng lực chi tiết: cung cấp ước tính chi tiết về năng lực sản xuất hiện có
36. Hoạch định năng lực về nhân lực là một dạng hoạch định sơ bộ, có chức năng ước tính số ngi và loại nhân công, quản đốc phân xưởng và quản trị nhân viên cần để đảm bảo lịch trình sản xuất tổng hợp.
37. HTTT điều độ sản xuất là quá trình lập danh mục những công việc cần làm theo thứ tự thực hiện của chúng, có ghi rõ ai làm và thời gian thực hiện
38. Sơ đồ **Pert (Program Evaluation and Review Technique)** là kỹ thuật điều độ cho những dự án lớn, phức tạp bao gồm hàng ngàn công việc khác nhau, trong đó có những công việc liên quan với nhau
39. Sơ đồ **Gant** phù hợp với những công việc đơn giản, ít chồng chéo nhưng là công cụ quan trọng cho phép nhà quản lý dễ dàng xác định những gì cần làm, những gì đã thực hiện được trước, sau hay đúng tiến độ
40. HTTT kinh doanh mang đặc trưng của mức chiến lược
41. HTTT lập kế hoạch và định vị doanh nghiệp
- HTTT đánh giá và lập kế hoạch công nghệ
- Xác định quy trình thiết kế sản phẩm và công nghệ: những thông tin hữu ích bên trong doanh nghiệp là thông tin về kỹ năng và kinh nghiệm kinh doanh của lực lượng lao động hiện có, điều kiện tài chính của DN và chất lượng của hàng dự trữ. Thông tin hữu ích bên ngoài bao gồm thông tin về kỹ năng và mức độ kinh nghiệm của nguồn nhân lực tại các vị trí doanh nghiệp mới
- Thiết kế triển khai DN
42. Các phần mềm ứng dụng chung quản lý sản xuất kinh doanh:
- Phần mềm CSDL
 - Phần mềm bảng tính
 - Phần mềm thống kê
 - Phần mềm quản lý dự án: được sử dụng để tạo các sơ đồ Gant và Pert

43. Phần mềm ứng dụng chuyên biệt quản lý sản xuất kinh doanh:
- Phần mềm kiểm tra chất lượng
 - Phần mềm sản xuất và thiết kế có sự trợ giúp của máy tính **CAD (Computer- Aided Design)** và **CAM (Computer- Aided Manufacturing)**. (289)
 - Phần mềm lựa chọn NVL **MSP (Material – Selection – Software)**: giúp các kỹ sư lựa chọn các NVL cho sản phẩm đã thiết kế
 - Phần mềm hoạch định nhu cầu NVL **MRP (Material - Requirement – Planning)**: mục tiêu là chắc chắn rằng một lượng vừa đủ các NVL và năng lực sản xuất cần thiết sẵn sàng cho quá trình sản xuất vào đúng lúc. Như vậy tránh được tình trạng dự trữ hàng quá mức cần thiết đối với sản xuất

Chương 13: HỆ THỐNG THÔNG TIN NGUỒN NHÂN LỰC

I. Khái quát

- Chức năng của phòng quản trị nhân lực:
- Tuyển chọn, đánh giá phát triển và đào tạo nguồn nhân lực, đề bạt chuyển or buộc thôi việc cho người lao động
- Đảm bảo bảo hiểm phúc lợi cho ng lao động
- Giúp các nhà quản trị nhân lực giải quyết các vấn đề về nhân lực
- Cung cấp thông tin cho mức quản lí cao nhất nhằm hỗ trợ cho quá trình ra các quyết định chiến thuật.
 - Nguồn dữ liệu đầu vào của HTTT quản lí nhân sự: (trang 294) kế hoạch chiến lược và chính sách kinh doanh của tổ chức, các hệ thống xử lí giao dịch...

II. Phân loại HTTT nguồn nhân lực theo mức quản lí

1. Phân hệ HTTT nguồn nhân lực mức tác nghiệp

+ phân hệ thông tin quản lí lương: thu thập và báo cáo các dữ liệu về nguồn nhân lực trong doanh nghiệp.

+ phân hệ thông tin quản lí vị trí công việc: xác định từng vị trí lao động trong tổ chức phạm trù nghề nghiệp của vị trí đó và nhân sự đảm đương vị trí đó

+ phân hệ thông tin quản lí người lao động: gồm Tập nhân sự và danh mục các kĩ năng (tr 298)

+ phân hệ thông tin đánh giá tình hình thực hiện công việc và con người

+ phân hệ thông tin báo cáo cấp trên

+phân hệ thông tin tuyển chọn nhân viên và sắp xếp công việc.

2. Phân hệ thông tin nguồn nhân lực chiến thuật

* HTTT phân tích và thiết kế công việc:

- Đầu vào : là các dữ liệu thu được thông qua các cuộc phỏng vấn ng phụ trách, thông tin thu từ môi trường của tổ chức

- Đầu ra: các mô tả và đặc điểm của công việc

* HTTT tuyển dụng nguồn nhân lực: thực hiện thu thập và xử lí nhiều kiểu thông tin khác nhau cần để lên kế hoạch, cung cấp thông tin để giúp các nhà quản lí kiểm soát các hoạt động tuyển chọn

* HTTT quản lí lương thưởng và bảo hiểm trợ cấp(tr 303)

* HTTT đào tạo và phát triển nguồn nhân lực

3. Phân hệ thông tin nguồn nhân lực chiến lược

Kế hoạch hóa nguồn nhân lực là quá trình thông qua nó các doanh nghiệp đảm bảo đầy đủ về số lượng và chất lượng của ng lao động phù hợp với các yêu cầu công việc vào đúng thời điểm.

III. Phần mềm quản trị nguồn nhân lực

1. Phần mềm ứng dụng chung quản trị nguồn nhân lực
 - + phần mềm quản trị cơ sở dữ liệu: là phần mềm chủ đạo và hữu ích
 - + cơ sở dữ liệu trực tuyến
 - + phần mềm bảng tính
 - + phần mềm thống kê (tr 306)
2. Phần mềm ứng dụng chuyên biệt quản trị nguồn nhân lực
 - + phần mềm quản trị nguồn nhân lực thông minh: tất cả các tệp quản trị nhân lực đc thiết kế theo 1 cách tích hợp , đc quản lí một cách hợp nhất bởi phần mềm quản trị cơ sở dữ liệu
 - + phần mềm quản trị nhân lực chuyên biệt: cho phép tự động hóa 1 or một vài hoạt động quản trị nhân lực nhanh chóng và dễ dàng.

CHƯƠNG 14: CÁC HỆ THỐNG THÔNG TIN TÍCH HỢP TRONG KINH DOANH

I. Hệ thống quản trị quan hệ khách hàng

1. **Quản trị quan hệ khách hàng :** có 2 mục tiêu quan hệ với nhau là cung cấp cho tổ chức tất cả thông tin đầy đủ về KH, trong mối quan hệ của KH, ở mọi kênh phân phối; cung cấp cho KH thông tin đầy đủ về doanh nghiệp và các kênh phân phối của doanh nghiệp.
2. **Hệ thống quản trị quan hệ KH (CRMS):** bao gồm các modun phần mềm với các công cụ cho phép tổ chức và các nhân viên tạo ra dịch vụ nhanh chóng, thuận tiện và tin cậy cho KH.

+ các ứng dụng thành phần: bán hàng, Marketing, dịch vụ và hỗ trợ KH, các chương trình khuyến mãi.

3. Ba giai đoạn của quản trị quan hệ khách hàng:(315)

- Giai đoạn khai thác KH mới: các tổ chức có thể có KH mới bằng việc quản trị thật tốt các hoạt động: quan hệ với KH, bao quát các hoạt động bán hàng, Marketing trực tiếp, xử lí đơn hàng.
- Giai đoạn nâng cao chất lượng dịch vụ KH: KH được hưởng sự thuận tiện trong giao dịch và giá cả hấp dẫn.
- Giai đoạn duy trì khách hàng: phần mềm phân tích của CRM giúp phát hiện sớm KH tiềm năng và trung thành của tổ chức. KH đc hưởng mối quan hệ kinh doanh mang tính cá nhân hóa và đc tôn vinh.

4. Lợi ích và thử thách của QT quan hệ KH (tr 316)

Lợi ích: duy trì lâu dài KH nhằm cung cấp dịch vụ tốt hơn và mang lại lợi nhuận hơn, theo dõi thời điểm KH liên hệ với cty, có thể dùng áp dụng các phương pháp chăm sóc Kh...

Thử thách: thiếu hiểu biết và sự chuẩn bị của tổ chức và Kh làm ảnh hưởng ko tốt tới quan hệ KH.

5. Các lợi hệ thống quản trị QHKKH:(317)

- + quản trị quan hệ Kh mức tác nghiệp
- + quản trị phân tích quan hệ KH
- + quản trị phối hợp quan hệ Kh

+ quản trị quan hệ KH thông qua cổng thông tin điện tử

II. Hệ thống quản trị tích hợp doanh nghiệp

Hệ thống quản trị tích hợp DN: (ERP)

Cơ chế quản lý đồng bộ các lĩnh vực: tài chính kế toán, quản trị nhân lực, kinh doanh sản xuất, bán hàng và marketing.

Hệ thống này thực hiện nhiệm vụ thu thập dữ liệu từ các tiến trình nghiệp vụ cơ bản khác nhau

Lợi ích: ERP giúp các tổ chức: (320)

+ trở nên thống nhất và chuẩn tắc hơn.

+ khiến các tiến trình nghiệp vụ và các tiến trình hướng KH trở nên hiệu quả hơn.

+ cung cấp các thông tin phản ánh hoạt động sản xuất kinh doanh ở phạm vi toàn doanh nghiệp, nâng cao hiệu quả ra quyết định

Thách thức: (321)

III. Hệ thống quản trị chuỗi cung cấp. (323)

Quản trị chuỗi cung cấp: (SCM) là một hệ thống mạng lưới kinh doanh giúp tổ chức cung cấp sản phẩm đúng loại, đến đúng thời điểm được cần, đúng nơi với đúng số lượng phù hợp, giá cả chấp nhận được.

Hệ thống quản trị chuỗi cung cấp: (SCMS) là bộ các modul phần mềm tập trung vào việc phối hợp các tiến trình quản trị quan hệ với nhà cung cấp nhằm tối ưu hóa việc lập kế hoạch mua sắm các yếu tố đầu vào, sản xuất và cung ứng các sản phẩm và dịch vụ. Hệ thống này cung cấp thông tin hỗ trợ các nhà cung cấp, các tổ chức có nhu cầu cung ứng, các nhà phân phối và cá nhân nghiệp vụ mua sắm các yếu tố đầu vào... (323). Mục đích chính yếu nhất của hệ thống này là các bên liên quan nhận được đúng số lượng sản phẩm từ nguồn cung cấp tới nơi có nhu cầu sử dụng với chi phí thấp nhất trong thời gian nhanh nhất.

Trao đổi dữ liệu điện tử: (EDI) là một trong những ứng dụng CNTT sớm nhất dùng trong quản trị chuỗi cung cấp. hệ thống cho phép các đối tác kinh doanh thương mại trao đổi các giao dịch theo con đường điện tử thông qua mạng internet và các loại hình khác.

1. Vai trò của quản trị chuỗi cung cấp: bảng trang (326)

2. Lợi ích và thách thức:

Lợi ích: xử lý đơn hàng nhanh hơn, chính xác hơn, giảm mức lưu kho, tiếp cận với thị trường nhanh hơn, chi phí giao dịch và chi phí nguyên vật liệu thấp hơn, tạo được quan hệ chiến lược với nhà cung cấp,...

Khó khăn: phát triển hệ thống SCM thực sự là một ứng dụng CNTT khó khăn và phức tạp trong hoạt động kinh doanh.

3. Các giai đoạn: 3 giai đoạn

GD 1: cải tiến các tiến trình cung ứng nội bộ và tiến trình bên ngoài, các mối liên hệ với nhà cung cấp và khách hàng.

GD 2: tổ chức hoàn thành các ứng dụng quản trị chuỗi cung cấp nội bộ cũng như bên ngoài.

GD 3: tổ chức bắt đầu phát triển và triển khai các ứng dụng quản trị chuỗi cung cấp hiện đại có sử dụng phần mềm SCM hiện đại.

Chương 15: CÁC HỆ THỐNG THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ TRONG KINH DOANH

1. **Khái niệm thương mại điện tử(E- commerce)** là trao đổi trực tuyến hàng hóa, dịch vụ và tiền giữa các khách hàng, giữa các hàng, trong 1 hãng, giữa các hàng với khách hàng của họ(online exchange of goods, services and money within firm, and between firms and their customers)(trang 332)
 - Các thuật ngữ tương đương: (332)
 - + thương mại trực tuyến(online trade)
 - + thương mại điều khiển(cybertrade)
 - + kinh doanh điện tử(electronic business)
 - + thương mại không giấy tờ(paperless commerce)
2. **Các hoạt động thương mại điện tử(334)**
 - Xúc tiến và liên kết(electronic contacts)
 - Thanh toán điện tử(electronic payment)
 - Trao đổi dữ liệu điện tử(electronic data interchange-EDI)
 - Truyền dung liệu(content data transfer)
 - Cửa hàng ảo(virtual shop)
3. **Các mô hình giao dịch thương mại điện tử(335)**
 - B2C(business to customer): giao dịch thương mại điện tử giữa doanh nghiệp và người tiêu dùng.
 - B2B(business to business): giao dịch thương mại điện tử giữa doanh nghiệp và doanh nghiệp.
 - B2G(business to government): giao dịch thương mại điện tử giữa nhà nước và doanh nghiệp.
 - C2G(customer to government): giao dịch thương mại điện tử giữa người tiêu dùng với cơ quan công quyền nhà nước.
 - G2G(government to government): giao dịch thương mại điện tử giữa 2 cơ quan nhà nước với nhau.
4. **Lợi ích của thương mại điện tử(337)**
 - Dư dật thông tin thương mại(information abundance)
 - Giá thành sản phẩm thấp(lower production cost)
 - Thời gian và chi phí giao dịch thấp(lower transaction time and cost)
 - Doanh thu cao(high revenue)
 - Thắt chặt quan hệ đối tác(strengthening partnership)

Chương 16: HỆ THỐNG THÔNG TIN TỰ ĐỘNG HÓA VĂN PHÒNG

1. Chu trình xử lý tài liệu:
Nhập → xử lý → lưu trữ → đưa ra → nhân bản → phân phối(345)
2. Hệ thống xử lý văn bản(word processing)
3. Hệ thống sao chụp(reprograpgics)
4. Hệ thống xử lý ảnh(imaging)
 - PBX(private branch exchange)(355)
 - VAN(value-added-netword)(358)

Chương 17: quy trình triển khai các ứng dụng CNTT trong tổ chức.(363)

- **Kiến trúc CNTT(IT Architecture):** Được hiểu là một kế hoạch về các nguồn lực thông tin trong tổ chức, cụ thể là kế hoạch về tổ chức các hạ tầng công nghệ và các ứng dụng dành cho dự án CNTT.(365)
- **Chiến lược mua ứng dụng thương phẩm (off the shelf) :** tổ chức mua trọn gói một ứng dụng CNTT có sẵn trên thị trường (368)

- **Chiến lược thuê ứng dụng** (lease the applications): là việc sử dụng một nhà cung cấp giải pháp chuyên nghiệp thực hiện triển khai ứng dụng CNTT. (370)
- **Nhà cung ứng dịch vụ ứng dụng** (ASP: application service provider) 372
- **Dịch vụ phần mềm** (SAAS) đây là một dạng phần mềm được thuê, chỉ phải trả phí thuê bao. 372
- **Chiến lược phát triển ứng dụng nội bộ**: tổ chức tự xây dựng ứng dụng phục vụ nhu cầu của mình
- **Công cụ tích hợp ứng dụng doanh nghiệp** (EAI) 373
- **Chiến lược người sử dụng phát triển ứng dụng**. 373
- **Những vấn đề lưu ý khi triển khai ứng dụng**: thành công, thất bại, rủi ro, cơ hội, thử thách, giải pháp (381)

Giải pháp: Phát triển ứng dụng nhanh (RAD),

- **Phát triển ứng dụng dựa trên những thành phần công nghệ** (Composed-based development) 385
- **PERT** (Program Evaluation and Review Technique) 386
-

Chương 18: Tổng quan về Phát triển hệ thống thông tin

- **Để xác định yêu cầu thông tin.**
 - **Phân tích tổng thể** (Enterprise Analysis): tiến hành xem xét toàn bộ tổ chức. 390
 - **Phân tích chiến lược** (Strategic Analysis): Phân tích các yếu tố đảm bảo thành công (CSFs- Critical Succes Factors) 391
- **Qua trình phát triển hệ thống thông tin trong tổ chức**: là một quá trình có cấu trúc, bước nọ nối tiếp bước kia, trong phát triển hệ thống thông tin, mối quan hệ chặt chẽ giữa phân tích viên hệ thống và ng sử dụng là 1 yếu tố quan trọng, đảm bảo thành công cho dự án HTTT. (394)
- **SCLC**: chu kỳ vòng đời phát triển HTTT (394)
- **Chuyển đổi hệ thống**: quá trình dừng hoạt động của hệ thống cũ (có thể là ht thủ công hoặc ht tự động hóa) để đưa hệ thống mới vào sd : chuyển đổi trực tiếp, song song, thí điểm, theo pha (399)
- **Tài liệu hệ thống**: tài liệu dùng cho các quản trị viên HTTT, những ng có nhiệm vụ bảo trì ht trong suốt thời gian hđ của hệ thống. 402
- **Tài liệu hướng dẫn sd.** (402)
- **Bảo trì hệ thống**: bảo trì hiệu chỉnh, bảo trì thích nghi, bảo trì phòng ngừa, bảo trì hoàn thiện 404
- **Các pp hiện đại cấu trúc hóa nhu cầu HTTT.**
 - **Phương pháp phân tích các yếu tố đảm bảo thành công** (CSF): phỏng vấn ng có trọng trách => yếu tố thành công của họ => cả tổ chức 406
 - **PP phối hợp và xác định yêu cầu của hệ thống** (JAR) 408
 - **PP phối hợp thiết kế hệ thống** (JAD) Tất cả người sd cùng phân tích viên gặp nhau trong 1 cuộc họp 408
- **Các PP hiện đại thiết kế, xd HTTT**
 - **PP bản mẫu pp phát triển hệ thống** dựa trên “thử và sai” cho đến khi hệ thống đc như ng sd yêu cầu. 410
 - **PP phát triển ứng dụng nhanh** (RAD) pp phát triển hệ thống với 4 giai đoạn có kết hợp pp bản mẫu với các công cụ sd trên máy tính. 412
 - **PP phân tích và tk hướng đối tượng** (OOAD) có nhiều điểm giống SDLC nhưng có sự khác biệt trong việc định nghĩa và sd các tp của hệ thống=> cái nhìn tổng quan về các phần tử của HTTT 413
- **Kỹ nghệ phần mềm có sự hỗ trợ của máy tính** (CASE): Bộ các công cụ phần mềm tự động hóa được các phân tích viên phần mềm sử dụng để phát triển các HTTT. 414
- **Các ngôn ngữ lập trình bậc cao** 415

- **Lập trình trực quan:** các nhà thiết kế có thể sd các công cụ trực quan để vẽ nên các thiết kế sau đó các mã nguồn tương ứng đc tự động sinh thay vì phải viết các lệnh chi tiết. => xd các giao diện ng dùng, các báo cáo và đối tg khác một cách nhanh chóng.
- **Lập trình hướng đối tượng:** tạo ra các đối tượng có thể sd lại.
- **Các ngôn ngữ lập trình thế hệ thứ 4:** cho phép ng sd yêu cầu HTTT cung cấp thông tin bằng cách gõ các dòng lệnh bằng tiếng anh thông thường, dễ đọc và dễ nhớ.

Chương 19: Quản trị các nguồn lực hệ thống thông tin trong tổ chức(trang 421)

- **Thông tin(information):** là dữ liệu được thu thập và xử lý thành dạng thức có ý nghĩa cho người sử dụng. Người sử dụng thông tin dùng thông tin để thực hiện các nhiệm vụ, để lập kế hoạch, giải quyết những vấn đề nảy sinh, ra quyết định và lựa chọn những hành động
- **Nguồn lực(resources):** là nguồn tái sử dụng được cung cấp để tạo ra 1 sản phẩm hay dịch vụ nào đó. Chẳng hạn đó là nguồn nhân lực, nguồn tài chính, nguyên vật liệu hay thông tin. Để tối đa hóa hiệu lực và hiệu quả sử dụng thông tin, chúng phải được tổ chức sắp xếp sao cho có thể chia sẻ được và loại bỏ sự dư thừa không mong muốn và được kiểm soát để thu thập, lưu trữ, xử lý và phân phối 1 cách tốt nhất.
- **quản trị(management):** là 1 loạt các hoạt động (bao gồm lập kế hoạch, ra quyết định, tổ chức, dẫn dắt và kiểm soát) việc khai thác các nguồn lực của tổ chức nhằm đạt được các mục tiêu của tổ chức 1 cách hiệu quả và hiệu lực.
- **mission:** sứ mệnh
- **strategy:** chiến lược
- **strategic plan:** kế hoạch chiến lược
- **strength:** điểm mạnh
- **weakness:** điểm yếu
- **opportunities:** cơ hội
- **threats:** thách thức
- **CFS(Critical Factors of Success):** các yếu tố thành công
- **no planning:** không có kế hoạch
- **standalone:** lập kế hoạch đơn độc
- **reactive planning:** lập kế hoạch phản ứng
- **integrated planning:** lập kế hoạch tích hợp
- **leader and manager:** nhà lãnh đạo và quản lý tổ chức
- **staff:** cán bộ nhân viên trong cơ quan
- **business process:** quy trình kinh doanh

- information technology**: năng lực về CNTT
- IS Department people**: bộ phận quản lý
- CIO**: giám đốc thông tin: nhà quản lý HTTT ở cấp cao nhất, có trách nhiệm lập kế hoạch chiến lược và sử dụng HTTT trên toàn tổ chức
- IS Director** (giám đốc HTTT)
- Account executive**: quản trị tài khoản
- information center manager**: quản lý trung tâm thông tin
- Development manager**: quản lý phát triển
- project manager**: quản trị dự án
- maintenance manager**: quản trị bảo trì
- systems manager**: quản trị hệ thống
- IS planning manager**: quản trị kế hoạch HTTT
- Operations manager**: quản trị vận hành
- programming manager**: quản trị lập trình
- systems programming manager**: quản trị lập trình hệ thống
- manager of emerging technologies**: quản trị những công nghệ mới
- telecommunications manager**: quản trị viễn thông
- **Network Manager** quản trị mạng :
- **database administrator** quản trị cơ sở dữ liệu:
- **auditing or computer security manager** quản trị an ninh máy tính:
- **quality assurance manager** quản trị đảm bảo chất lượng:
- **webmaster** quản trị trang web:
- **system analyst** phân tích viên:
- **programmer** lập trình viên:
- **telecommunication specialist** chuyên gia viễn thông
- **database employee** nhân viên cơ sở dữ liệu:
- **system operator** thao tác viên hệ thống:
- **technician**: kỹ thuật viên:
- **output distributor**: nhân viên phân phát đầu ra
- trainer**: chuyên viên huấn luyện:

- **graphics specialists**: chuyên viên đồ họa:
- **end users**: người dùng cuối hay người dùng thuần túy
- **CBA-cost/benefit analysis**: chi phí/lợi ích:
- **return on investment**; thu hồi vốn từ đầu tư:
- **line of business**: dòng kinh doanh:
- **staffing**: năng lực cán bộ
- **business process**: năng lực chuyên môn
- **technology**: năng lực CNTT
- **intelligence**: thông minh
- **situation model**: mô hình tình huống
- **business process reengineering-BPR**: tái thiết quy trình kinh doanh
- **added value chain**: chuỗi giá trị gia tăng
- **network/communications analysts**: phân tích viên mạng và truyền thông:
- **software engineers/application analysts**; Phân tích viên ứng dụng và kỹ sư lập trình:
- **database administrators**: quản trị viên mạng và truyền thông:
- **network/systems administrators**: phân tích viên hệ thống máy tính
- **computer systems analysts**: phân tích và thiết kế ứng dụng:
- **systems analysts**: -phân tích viên hệ thống :
- **management analysts**; phân tích quản trị
- **web content/ interface designer**; thiết kế giao diện và nội dung trang web:
- **business systems analysts/designers**: phân tích và thiết kế HTTT kinh doanh:
- **information systems auditor**: kiểm toán HTTT
- **database architect**: Kiến trúc cơ sở dữ liệu:
- **application systems analyst**: Phân tích viên hệ thống thông tin:
- **ERP analyst**: Phân tích viên hệ thống quản trị:
- **database administrator**; quản trị viên cơ sở dữ liệu:

Chương 20: AN TOÀN HỆ THỐNG THÔNG TIN VÀ CÁC KHÓA CẠNH ĐẠO ĐỨC XÃ HỘI LIÊN QUAN

- E-Crimes**: tội phạm điện tử: là dạng tội phạm có sử dụng máy tính hoặc 1 phương tiện điện tử trong quá trình thực hiện tội phạm
- Cybercrimes**: tội phạm Internet: là loại hình tội phạm có sử dụng máy tính và mạng, đặc biệt mạng internet để thực hiện các hành vi tấn công các nguồn lực HTTT
- Hacker**: (Hacker mũ trắng): chỉ đối tượng bên ngoài thâm nhập vào HTTT của tổ chức để tìm ra điểm yếu của hệ thống
- Cracker** (hacker mũ đen): những hacker nguy hiểm, chú ý thâm nhập vào hệ thống để phá hoại hoặc thực hiện các hành vi phạm pháp để trục lợi
- social engineering**: nguồn lực thông tin của tổ chức
- tội phạm tấn công dữ liệu**: nhập dữ liệu không chính xác vào máy tính, làm sai lệch dữ liệu, xóa hay sửa dữ liệu hiện thời (thường do người bên trong tổ chức thực hiện)
- tội phạm tấn công chương trình**: dùng các kỹ thuật lập trình để thay đổi chương trình máy tính một cách trực tiếp hay gián tiếp (chương trình virus với khả năng “tự dính” hoặc “tự lây” sang các chương trình khác mà chủ nhân của chúng không hề ý thức được sự lây nhiễm đó, khi các chương trình bị lây nhiễm được kích hoạt sử dụng thì sẽ gây hại chương trình và các nguồn lực liên quan khác)
- **firewall and proxy servers**: tường lửa và máy chủ Proxy:
- **encryption and VPNs**: Mã hóa và mạng riêng ảo:
- **identity and access management systems-IAM**: Xác thực định danh và hệ thống quản trị truy cập
- **Content-filtering Tools**: công cụ lọc nội dung:
- **Penetration-Testing Tools**: công cụ kiểm tra thâm nhập
- information security policy**: chính sách an toàn thông tin: là 1 văn bản viết, trong đó quy định rõ những gì là được cho phép và những gì là không được cho phép đối với việc sử dụng thông tin trong tổ chức, những hình thức xử lý tương ứng nếu vi phạm các điều khoản trong văn bản này
- business continuity planning-BCP**: lập kế hoạch duy trì hoạt động liên tục của tổ chức: là việc xây dựng các kế hoạch nhằm được khi HTTT gặp sự cố bất thường
- quản trị dữ liệu điện tử (electronic record management-ERM): là 1 phương thức quản trị các tài liệu điện tử quan trọng trong mỗi tổ chức
- **chief information security officer -CISO** (phó giám đốc an toàn thông tin) chịu trách nhiệm đánh giá liên tục rủi ro liên quan đến an toàn thông tin của tổ chức, xây dựng và triển khai các biện pháp đối phó hiệu quả
- Natural law**: luật tự nhiên
- utilitarianism**: thuyết vị lợi
- **privacy**: tính riêng tư:
- **accuracy**: Tính chính xác
- **property**: sở hữu

- **accessibility**: truy cập

- **privacy**: bảo mật thông tin cá nhân: là khả năng kiểm soát thông tin và bản thân mỗi cá nhân

cuu duong than cong. com

cuu duong than cong. com