

## Bài 1

# TỔNG QUAN VỀ THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ

GIẢNG VIÊN: TS. NGUYỄN PHƯƠNG CHI  
ĐỀ MÔN: THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ  
Email: [chinp@fpu.edu.vn](mailto:chinp@fpu.edu.vn)

## Tài liệu tham khảo

1. Ứng dụng TMĐT trong doanh nghiệp, Trường ĐHNHT
2. Ứng dụng Marketing điện tử trong kinh doanh,  
TS. Phạm Thu Hương & ThS. Nguyễn Văn Thoan, 2009
3. Electronic Commerce, Turban, 2008
4. Electronic Commerce, Elias M.Awad, 2004
5. Electronic Commerce and the Law, Jay Forder, 2001
6. Báo cáo TMĐT, Bộ Công thương, từ năm 2004 đến 2008
7. Luật Giao dịch điện tử VN (2005), Luật mẫu của UNCITRAL  
về TMĐT (1996) và các văn bản luật có liên quan

## Nội dung môn học

- Tổng quan về thương mại điện tử
- Các mô hình thương mại điện tử thành công
- Marketing điện tử
- Hợp đồng điện tử
- Luật điều chỉnh thương mại điện tử
- Thanh toán điện tử
- Chữ ký số và chứng thực chữ ký số
- An ninh cho thương mại điện tử
- Dịch vụ công trực tuyến
- Xây dựng dự án thương mại điện tử

## PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ MÔN HỌC

- Điểm chuyên cần: **10%**
- Bài tập cá nhân và nhóm: **30%**
- Kiểm tra giữa kỳ: **20%**
- Bài kiểm tra cuối kỳ: **40%**

© PoweredTemplates.com

---

---

---

---

---

---

---

## BÀI TẬP NHÓM

### Chọn 1 trong 2 chủ đề

Chủ đề 1: Ứng dụng TMDT trong doanh nghiệp bán lẻ

Chủ đề 2: Ứng dụng TMDT trong doanh nghiệp xuất nhập khẩu

#### • Nội dung:

- Giới thiệu doanh nghiệp, quá trình phát triển, mặt hàng, ngành hàng chính (1-2 trang)
- Phân tích đánh giá thực trạng ứng dụng thương mại điện tử trong doanh nghiệp (3-5 trang).
- So sánh với 2-3 đối thủ cạnh tranh (2-3 trang)
- Lập kế hoạch ứng dụng TMDT (trong đó lưu ý phân tích 2-3 hoạt động trọng tâm như: website, các kênh quảng cáo, bán hàng trực tuyến, khai thác thông tin thị trường, các ứng dụng TMDT điển hình...) (5-6 trang)
- Đề xuất các giải pháp cụ thể (1-2 trang)

© PoweredTemplates.com

---

---

---

---

---

---

---

## BÀI TẬP NHÓM

### Chọn 1 trong 2 chủ đề

Chủ đề 1: Ứng dụng TMDT trong doanh nghiệp bán lẻ

Chủ đề 2: Ứng dụng TMDT trong doanh nghiệp xuất nhập khẩu

#### • Yêu cầu báo cáo:

- Từ 16-20 trang A4, cỡ chữ 12, giãn dòng 1,5; lề 2-2-2-2 gồm: Bìa, Mục lục, Nội dung và Danh mục Tài liệu tham khảo (mẫu tham khảo báo cáo các khóa trong website Elearning).
- Hạn nộp bài tập nhóm: Tuần thứ 5-7 của khóa học.
- Nội dung: Giới thiệu doanh nghiệp (1-2 trang); Tình hình ứng dụng TMDT của doanh nghiệp, khó khăn, thuận lợi, kết quả, bài học kinh nghiệm về quản lý, về kinh doanh, về công nghệ (5-6 trang)... và những bài học kinh nghiệm (1-2).

*Lưu ý: Bài tập nhóm, nghiêm cấm sao chép, copy (Giảng viên sẽ sử dụng phần mềm tra soát để phát hiện lỗi copy, các bài sao chép trên 30% từ các nguồn khác sẽ bị điểm 0 và phải làm lại).*

© PoweredTemplates.com

---

---

---

---

---

---

---

## BÀI TẬP CÁ NHÂN

Phân tích một doanh nghiệp ứng dụng thành công thương mại điện tử (tham khảo các tình huống trong giáo trình và sách bài tập...) và rút ra bài học kinh nghiệm cho các doanh nghiệp Việt Nam.

### Yêu cầu báo cáo:

- Từ 8-10 trang A4, cỡ chữ 12, giãn dòng 1,5; lề 2-2-2-2 gồm: Bìa, Mục lục, Nội dung và Danh mục Tài liệu tham khảo (mẫu tham khảo báo cáo các khóa trong website Elearning).
- Hạn nộp bài tập cá nhân: Tuần thứ 3-4 của khóa học.
- Nội dung: Giới thiệu doanh nghiệp (1-2 trang); Tình hình ứng dụng TMĐT của doanh nghiệp, khó khăn, thuận lợi, kết quả, bài học kinh nghiệm về quản lý, về kinh doanh, về công nghệ (5-6 trang)... và những bài học kinh nghiệm (1-2).

*Lưu ý: Bài tập cá nhân, làm riêng, nghiêm cấm sao chép, copy (Giảng viên sẽ sử dụng phần mềm tra soát để phát hiện lỗi copy, các bài sao chép trên 30% từ các nguồn khác sẽ bị điểm 0 và phải làm lại).*

© PoweredTemplates.com

## HỌC TRỰC TUYẾN

<http://elearning.ftu.vn>



© PoweredTemplates.com

## Bài 1. Tổng quan về thương mại điện tử

1. Sự hình thành và phát triển của Internet và TMĐT
2. Khái niệm về TMĐT
3. Đặc điểm của thương mại điện tử
4. Các giai đoạn phát triển của TMĐT
5. Quy trình triển khai TMĐT
6. Công cụ đánh giá giải pháp TMĐT
7. Các mô hình TMĐT
8. Lợi ích và hạn chế của TMĐT

© PoweredTemplates.com



## Thương mại điện tử là gì?

- Giao dịch kinh doanh qua điện thoại
- Sử dụng máy fax
- Quảng cáo, bán hàng qua truyền hình
- Trò chơi trên mạng
- Mua hoa, quà tặng trên mạng
- Dự đoán kết quả bóng đá trên ĐTDĐ
- Sử dụng email trong kinh doanh
- Tải video, nhạc trực tuyến
- eTicket
- .....

© PoweredTemplates.com

---

---

---

---

---

---

---

## 1. KHÁI NIỆM THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ

Theo nghĩa hẹp, thương mại điện tử là việc **mua bán hàng hoá và dịch vụ** thông qua **các phương tiện điện tử** và **mạng viễn thông**, đặc biệt là máy tính và internet.

© PoweredTemplates.com

---

---

---

---

---

---

---

## Khái niệm thương mại điện tử

- Phương tiện điện tử:

Theo khoản 10, điều 4 luật giao dịch điện tử Việt Nam 2005

Phương tiện điện tử là các phương tiện hoạt động dựa trên công nghệ điện, điện tử, kỹ thuật số, từ tính, truyền dẫn không dây, quang học điện tử hoặc công nghệ tương ứng.



- Mạng viễn thông:

Mạng internet, mạng điện thoại, mạng vô tuyến, mạng intranet, mạng extranet....

---

---

---

---

---

---

---

## 1. KHÁI NIỆM THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ

Theo nghĩa hẹp, thương mại điện tử là việc **mua bán hàng hoá và dịch vụ** thông qua **các phương tiện điện tử** và **mạng viễn thông**, đặc biệt là máy tính và internet.

**Mua bán trực tuyến**

© PoweredTemplates.com

---

---

---

---

---

---

---

## KHÁI NIỆM THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ THEO NGHĨA RỘNG

**UNCITRAL:** TMĐT là việc trao đổi thông tin thương mại thông qua các PTĐT, không cần phải in ra giấy bất cứ công đoạn nào của quá trình giao dịch.

**EU:** TMĐT bao gồm các giao dịch thương mại thông qua các mạng viễn thông và sử dụng các phương tiện điện tử

© PoweredTemplates.com

---

---

---

---

---

---

---

**Theo nghĩa rộng:** TMĐT là việc tiến hành các hoạt động thương mại thông qua các phương tiện điện tử và mạng viễn thông.

**“Hoạt động thương mại”**

Khoản 1 Điều 3 Luật Thương mại Việt Nam 2005  
Ủy ban Liên hiệp quốc về Luật Thương mại Quốc tế

© PoweredTemplates.com

---

---

---

---

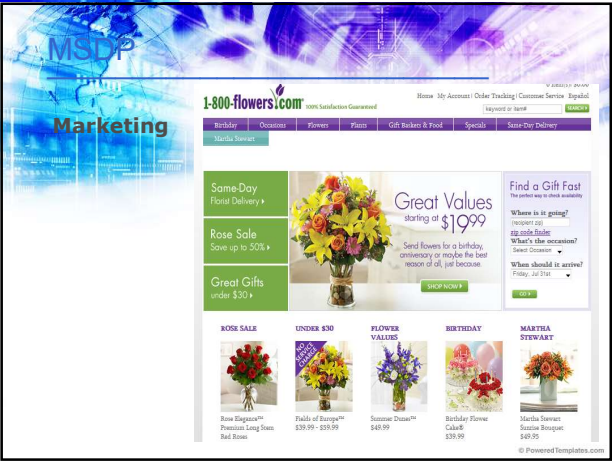
---

---

---

**UNCTAD** (United Nation Conference for Trade And Development): Là việc tiến hành **một phần hoặc toàn bộ** các hoạt động thương mại có sử dụng đến **phương tiện điện tử**

– Trên góc độ doanh nghiệp: **MSDP**



## MSDP

### Marketing Sales Distribution

PEARSON About Pearson Higher Education

Search our catalog:  
Enter author, title, etc.  
or  
Browse by  
discipline  
Advanced Search

Bookeller Home | eLearning & Assessment | Support/Contact Us | Find your rep | Exam copy booking

#### Resources for Booksellers

We are in the process of upgrading our website and some features may not be working optimally. If you have trouble on the site and need immediate assistance, please contact your Pearson rep. You can find his or her contact info by clicking on the "Find your rep" link above. We apologize for the inconvenience and appreciate your patience as we work to resolve these issues.

Ordering Information  
Policies & Services  
Copyrights & Permissions  
Review & Desk Copies  
Resource Information  
Find your rep  
First Days of Class

Welcome, Booksellers

Pearson Education's goal is to provide you with the best possible service. Our commitment to college booksellers is embodied in the knowledgeable and dedicated people in our staff of highly trained and professional Customer Service Reps located in our Old Tappan, NJ office.

Our new state-of-the-art Distribution Center in Cranbury, NJ has the latest in warehousing and distribution technology enabling us to add same delivery capability for fast and reliable service. Our OASIS website has been designed solely for you to make it faster, easier, convenient, and always available to you for order placement, order tracking, and document requests.

Your satisfaction is our top priority.

Copyright ©2009 Pearson Education. All rights reserved. Legal Notice | Privacy Policy | Permissions

© PoweredTemplates.com

## MSDP

### Marketing Sales Distribution Payment

PayPal

Sign Up | Login | Help | Security Center

U.S. English

Home | Account | Business | Products & Services | Developers

Get Started | Send Money | Request Money | Get on eBay | Developers

#### Account login

Email address

PayPal password

Log In

Forgot your email address or password?

Go to PayPal Status

#### Top questions

- Why use PayPal when I have credit cards?
- What can I do with PayPal?
- Is PayPal free to use?

#### What is PayPal?

- The safer, easier way to pay online.
- Pay without exposing credit card numbers to the merchant.
- Speed through checkout while shopping online.

View details | Sign up

#### Pay online

- Learn how PayPal works.
- Shop without exposing your financial information.
- Send money to friends and family around the world.

Sign up

#### Get paid online

- Accept payments for your other billings.
- Get recurring credit cards on your website.
- See all the ways to get paid online.

Sign up

Pay with: VISA, MasterCard, American Express, Discover

What is PayPal?

How we keep you secure

Now you check-out faster

© PoweredTemplates.com

**UNCTAD** (United Nation Conference for Trade And Development): Là việc tiến hành một phần hoặc toàn bộ các hoạt động thương mại có sử dụng đến **phương tiện điện tử**

- Trên góc độ doanh nghiệp: **MSDP**
- Trên góc độ cơ quan quản lý nhà nước: **IMBSA**

© PoweredTemplates.com



Dưới góc độ quản lý nhà nước, TMĐT bao gồm các lĩnh vực:

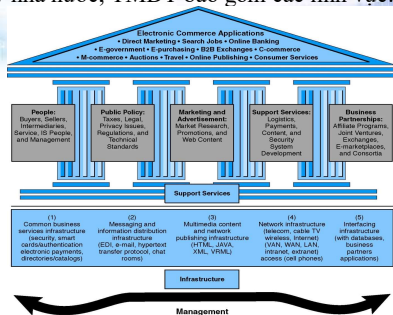
I- Infrastructure

M- Message

B- Basic rules

S- Sectorial rules

A-Application



## Hạ tầng cơ sở cho TMĐT

### THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ



ICT: máy tính, đường truyền, giá cả, ...

Xã hội: pháp luật, thuế, bảo hộ QSHTT, ...

Con người: nhận thức, văn hóa, tập quán

## Lịch sử phát triển của Internet và TMĐT



Phát minh và Cải tiến  
1961-1974

Ứng dụng trong tổ chức  
1975-1994

Thương mại hóa  
1995-Nay



## Quá trình phát triển TMĐT



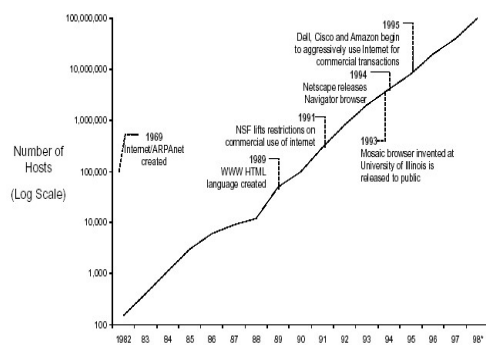
**Cải tiến**  
1995 - 2000



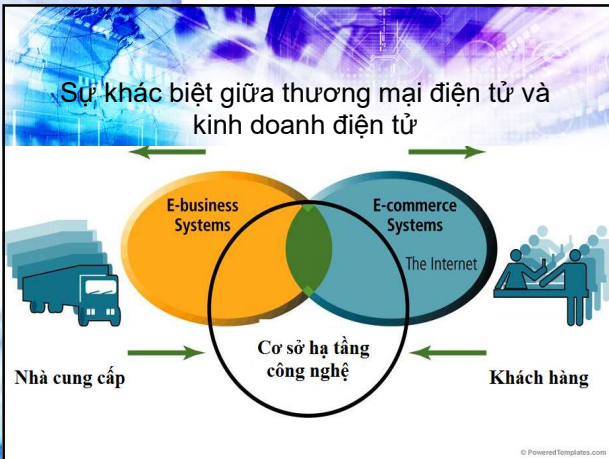
**Thương mại điện tử hóa**  
2001-2006



**Sáng tạo mới**  
2006 - Nay



**Kinh doanh điện tử ?  
và  
Thương mại điện tử?**




---

---

---

---

---

---

---

---

**Các nhân tố chính cần quan tâm khi tham gia vào thương mại điện tử quốc tế**

- Văn hóa & Ngôn ngữ
- Thuế
- Bảo vệ người tiêu dùng & giả mạo thẻ tín dụng
- Hành vi người tiêu dùng
- Mức độ bao phủ internet

© PoweredTemplates.com

---

---

---

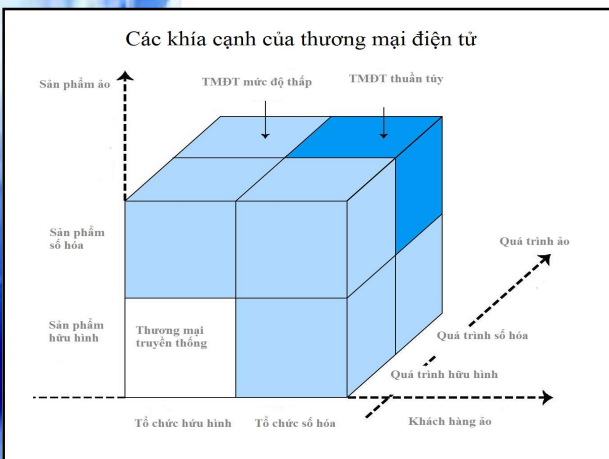
---

---

---

---

---




---

---

---

---

---

---

---

---

### Các cấp độ thương mại điện tử

- Brick and Motar: **TM truyền thống**
- Brick and Click: **TMĐT bán truyền thống**
- Pure eCommerce: **TMĐT thuần túy**

## 2. Đặc điểm của TMĐT

- Về hình thức: giao dịch thương mại điện tử là hoàn toàn qua mạng
- Phạm vi hoạt động thương mại điện tử là trên khắp toàn cầu
- Đối tượng tham gia: có ít nhất ba chủ thể tham gia
- Thời gian không hạn chế: 24/7/365
- Hệ thống thông tin chính là thị trường

## 3. CÁC GIAI ĐOẠN PHÁT TRIỂN CỦA E-COMMERCE

3 giai đoạn phát triển chính

1. Thương mại Thông tin (*i-Commerce*)  
Thông tin (*Information*) lên mạng web  
Trao đổi, đàm phán, đặt hàng qua mạng (e-mail, chat, forum...)  
Thanh toán, giao hàng truyền thống
2. Thương mại Giao dịch (*t-Commerce*)  
Hợp đồng điện tử (ký kết qua mạng)  
Thanh toán điện tử (thực hiện qua mạng) (*online transaction*).
3. Thương mại "cộng tác" (*c-Business*)  
Integrating / *Collaborating*  
Nội bộ doanh nghiệp các bộ phận kết (*integrating*) và kết nối với các đối tác kinh doanh (*connecting*)






---

---

---

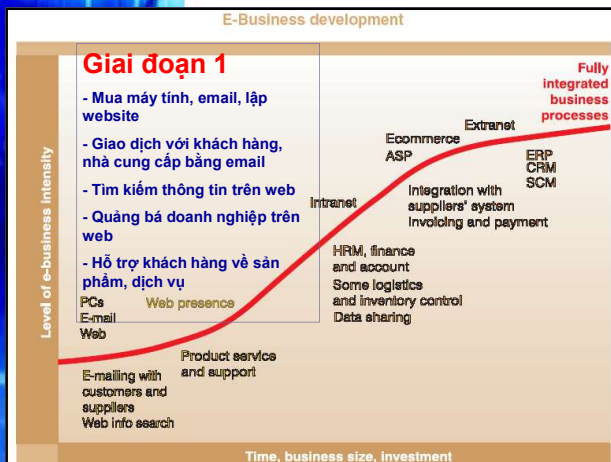
---

---

---

---

---




---

---

---

---

---

---

---

---




---

---

---

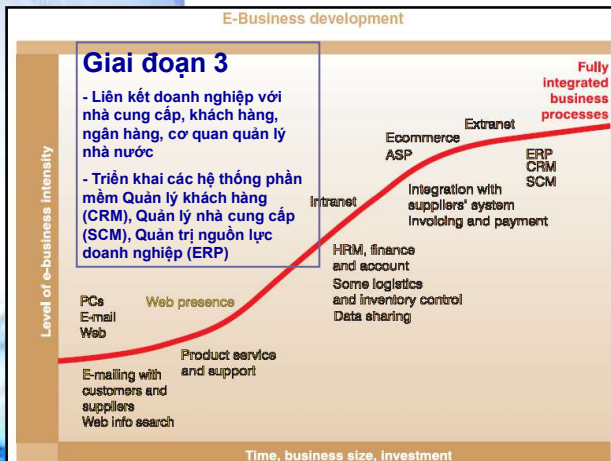
---

---

---

---

---




---

---

---

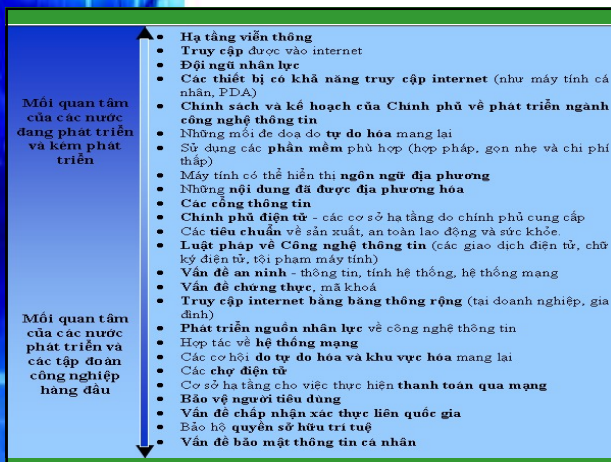
---

---

---

---

---




---

---

---

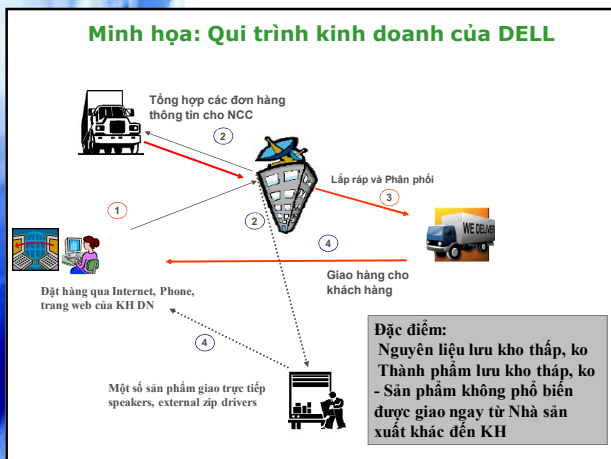
---

---

---

---

---




---

---

---

---

---

---

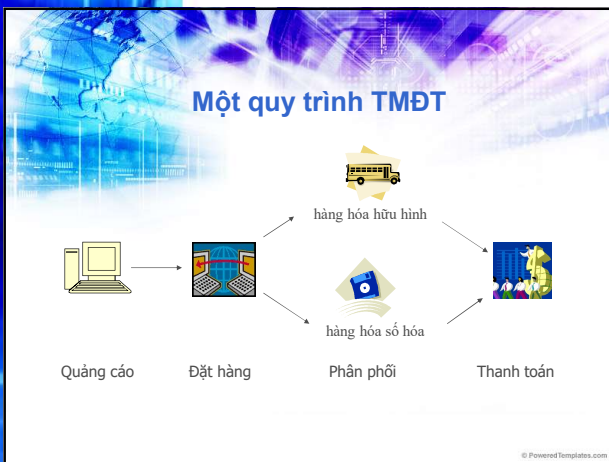
---

---

## Các đối tác tham gia vào quy trình bán hàng trực tuyến



## Một quy trình TMĐT



## 4. QUY TRÌNH TRIỂN KHAI THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ

Tham gia công thương mại điện tử

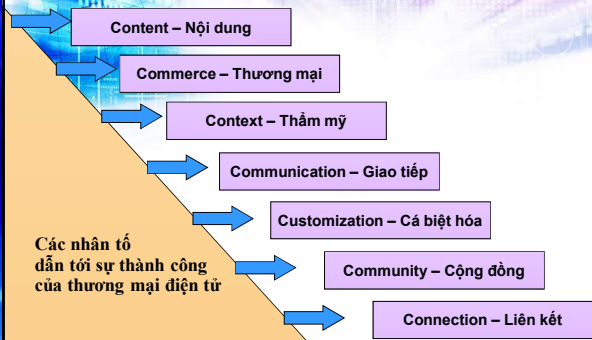
|                                                                                                       |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Phân tích SWOT, lập kế hoạch, xác định mục tiêu, vốn đầu tư                                           |
| SWOT: Điểm mạnh – Điểm yếu – Cơ hội – Hiểm họa                                                        |
| <b>Xây dựng mô hình cấu trúc, chức năng, đánh giá website</b>                                         |
| Mua tên miền, thuê máy chủ                                                                            |
| <b>Thiết kế website</b>                                                                               |
| Cập nhật thông tin, quản trị nội dung website                                                         |
| Đánh giá website: thông tin, chức năng, tốc độ, nét riêng...                                          |
| Bổ sung các chức năng: bảo mật, thanh toán                                                            |
| Quảng bá website, đăng ký trên Công cụ tìm kiếm, <b>tham gia các Sàn giao dịch thương mại điện tử</b> |
| Liên kết website với khách hàng, nhà cung cấp, đối tác, cơ quan quản lý nhà nước                      |
| <b>Xây dựng hệ thống cung cấp và phân phối</b>                                                        |

## 5. Công cụ đánh giá giải pháp TMĐT

- **4N cho TMĐT**
  - Nhận thức
  - Nhận lực
  - Nội mạng
  - **Nội dung**
- **7 C / website TMĐT**
  - **Nội dung**
  - Giao dịch
  - Thẩm mỹ
  - Giao tiếp
  - Cộng đồng
  - Cá biệt hóa
  - Liên kết



## 7 yếu tố đánh giá website TMĐT – 7C



## Một số mô hình TMĐT

Các chủ thể tham gia vào hoạt động TMĐT

- Chính phủ
- Doanh nghiệp
- Người tiêu dùng
- Người lao động



### Một số mô hình TMĐT

- Mô hình TMĐT giữa doanh nghiệp với người tiêu dùng (mô hình B2C – etailing)
- Mô hình TMĐT giữa doanh nghiệp với doanh nghiệp (mô hình B2B – marketspace)
- Mô hình TMĐT giữa người tiêu dùng với người tiêu dùng (mô hình C2C – e.Auction)
- Mô hình chính phủ điện tử (e-government)
- Mô hình TMĐT giữa doanh nghiệp với người lao động (mô hình B2E – intrabusiness)

© PoweredTemplates.com

### Một số mô hình TMĐT

|                     | Chính phủ (G)        | Doanh nghiệp (B)                        | Người tiêu dùng (C)                      |
|---------------------|----------------------|-----------------------------------------|------------------------------------------|
| Chính phủ (G)       | G2G<br>ELVIS (Vn-Mỹ) | G2B<br>Hải quan điện tử                 | G2C<br>Dịch vụ công<br>TNCNOnline.com.vn |
| Doanh nghiệp (B)    | B2G<br>Đầu thầu công | B2B<br>Alibaba.com<br>Ecvn.com.vn       | B2C<br>Amazon.com<br>Raovat.com.vn       |
| Người tiêu dùng (C) | C2G<br>Ato.gov.au    | C2B<br>Priceline.com<br>Vietnamwork.com | C2C<br>Ebay.com<br>Chodientu.vn          |

© PoweredTemplates.com

## 7. Lợi ích và hạn chế của TMĐT

### Lợi ích của người bán

- Tiếp cận khách hàng 24/7
- Giảm chi phí
- Kênh Marketing mới
- Kênh phân phối mới
- Tiếp cận khách hàng toàn cầu

### Lợi ích của người mua

- Dễ dàng tiếp cận thông tin về sản phẩm, dịch vụ
- Nhiều cơ hội tìm kiếm, so sánh thông tin
- Nhận hàng hóa số hóa nhanh chóng
- Tiếp cận nhà cung cấp toàn cầu

© PoweredTemplates.com

### Ảnh hưởng của thương mại điện tử lên chi phí phân phối (USD/ giao dịch)

|                             | Ngân hàng | Thanh toán hóa đơn | Bảo hiểm | Phân phối phần mềm | Vé máy bay |
|-----------------------------|-----------|--------------------|----------|--------------------|------------|
| Theo hình thức truyền thống | 1.08      | 2.22               | 400      | 15                 | 8.0        |
| Sử dụng tới điện thoại      | 0.54      | N/A                | N/A      | 5                  | N/A        |
| Trên môi trường mạng        | 0.13      | 0.65               | 200      | 0.20               | 1.00       |
| Tiết kiệm                   | 89        | 71                 | 50       | 97                 | 87         |

© PoweredTemplates.com

### Hạn chế:

- Hạn chế về mặt kỹ thuật
- Hạn chế về thương mại

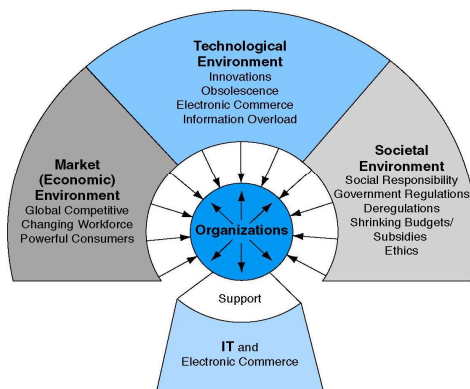
**Độ rủi ro cao**

**Nhiều vấn đề về luật, chính sách và thuế chưa được làm rõ**

**Số lượng gian lận ngày càng tăng do đặc thù của TMĐT**

© PoweredTemplates.com

### Những ảnh hưởng của môi trường kinh doanh & vai trò của thương mại điện tử



### Ảnh hưởng của TMDT tới các ngành nghề

- Giáo dục
- Ngân hàng
- Du lịch
- Sản xuất
- .....
- Bảo hiểm
- In ấn
- Âm nhạc
- Vận tải

© PoweredTemplates.com



Du lịch

lastminute.com

Priceline.com is part of The Priceline Group, the world leader in online travel & related services.

Booking.com

priceline.com

KAYAK

agoda.com

rentalcars.com

OpenTable

tripadvisor

hotwire

Hotels.com  
Be Smart. Book Smart.



trivago

make my trip

travelocity

HotelsCombined

Last-MinuteHotel4u.com

Asiabooking

Du lịch

Book khachsan

mytour.vn

BOOKHOTEL.VN  
ĐẶT PHÒNG HOTEL ONLINE

TMG

Buffalo  
tours

VICTORIA  
HOTEL & RESORTS  
VIETNAM & CAMBODIA

Chudu24  
"trải nghiệm sự tiện lợi"

IVIVU.com là một thành viên của Thiên Minh Groups

Vnbooking

alobooking.net  
hotel booking in Vietnam

### Vận tải



---

---

---

---

---

---

---

### Đặt chỗ



2125 Center Ave. • Suite 509 • Fort Lee, NJ 07024



---

---

---

---

---

---

---

### Giáo dục



---

---

---

---

---

---

---



## Ứng dụng TMĐT trong XNK

### Mức độ tham gia vào TMĐT của DN XNK

- Giao dịch hàng ngày bằng e-mail
- Giới thiệu trên website
- Tham gia các sàn giao dịch
- Tự triển khai quảng bá qua mạng
- Gửi CD catalogue cho khách hàng
- Thành lập Portal của Hiệp hội ngành nghề
- Liên kết Portal với các Portal khác
- Đăng ký với các tổ chức XTTM trên TG

## Thương mại điện tử trên thế giới

- Mua sắm trực tuyến bùng nổ ở Châu Á
- Doanh thu bán lẻ trực tuyến tại Trung Quốc lớn nhất thế giới
- Các tập đoàn thương mại điện tử hàng đầu trên thế giới đang hướng tới các thị trường mới đầy tiềm năng tại khu vực Đông Nam Á
- .....

## Thương mại điện tử tại Việt Nam

- Việt Nam là thị trường đầy tiềm năng cho phát triển thương mại điện tử
- Doanh thu từ hoạt động thương mại điện tử trên thiết bị di động mới chiếm 13% tổng doanh thu từ TMĐT
- Các tập đoàn lớn về thương mại điện tử đang đầu tư mạnh vào Việt Nam
- Ngày 04/12/2015 là ngày mua sắm trực tiếp tại Việt Nam
- .....