

NGHỊ QUYẾT

Về việc phê chuẩn Bộ học liệu đa phương tiện (Tập 1) - Bài giảng và câu hỏi trắc nghiệm kiến thức, kỹ năng số cơ bản (Micro-learning) dùng cho cán bộ, công chức, viên chức và người lao động trong khối cơ quan nhà nước; lan tỏa phong trào “Bình dân học vụ số” cho các tổ chức, cơ quan, đơn vị, địa phương trong toàn hệ thống chính trị

ỦY BAN THƯỜNG VỤ QUỐC HỘI

- Căn cứ Hiến pháp nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam;
- Căn cứ Luật Tổ chức Quốc hội số 57/2014/QH13 đã được sửa đổi, bổ sung một số điều theo Luật số 65/2020/QH14 và Luật số 62/2025/QH15;
- Căn cứ Luật Khoa học, công nghệ và đổi mới sáng tạo số 93/2025/QH15;
- Căn cứ Luật Sở hữu trí tuệ số 50/2005/QH11 đã được sửa đổi, bổ sung một số điều (hợp nhất tại Văn bản hợp nhất số 67/VBHN-VPQH ngày 23 tháng 3 năm 2026 của Văn phòng Quốc hội);
- Căn cứ Luật Dữ liệu số 60/2024/QH15;
- Căn cứ Luật Bảo vệ dữ liệu cá nhân số 91/2025/QH15;
- Căn cứ Luật Công nghiệp công nghệ số số 71/2025/QH15;
- Căn cứ Luật An ninh mạng số 116/2025/QH15;
- Căn cứ Nghị quyết số 1343/NQ-UBTVQH15 ngày 31 tháng 12 năm 2024 của Ủy ban Thường vụ Quốc hội về xây dựng và phát triển Quốc hội số giai đoạn 2024 - 2026, định hướng đến năm 2030;
- Căn cứ Nghị quyết số 193/2025/QH15 ngày 19 tháng 02 năm 2025 của Quốc hội về thí điểm một số cơ chế, chính sách đặc biệt tạo đột phá phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số quốc gia;
- Căn cứ Nghị quyết số 1943/NQ-UBTVQH15 ngày 19 tháng 12 năm 2025 của Ủy ban Thường vụ Quốc hội về việc phê chuẩn bộ tài liệu Khung kiến thức, kỹ năng số và sử dụng trí tuệ nhân tạo (AI) cho hệ thống các cơ quan của Quốc hội, Kiểm toán nhà nước, các Đoàn đại biểu Quốc hội, đại biểu Quốc hội và Hội đồng nhân dân các cấp, thực hiện Phong trào “Bình dân học vụ số - Quốc hội số”;

- Căn cứ Nghị quyết số 57-NQ/TW ngày 22 tháng 12 năm 2024 của Bộ Chính trị về đột phá phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số quốc gia;

- Căn cứ Kế hoạch số 01-KH/BCĐTW ngày 21 tháng 3 năm 2025 và Kế hoạch số 02-KH/BCĐTW ngày 19 tháng 6 năm 2025 của Ban Chỉ đạo Trung ương về phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số;

- Căn cứ Kế hoạch số 39-KH/ĐUQH ngày 07 tháng 7 năm 2025 của Đảng ủy Quốc hội về triển khai Phong trào “Bình dân học vụ số - Quốc hội số”;

- Căn cứ Kế hoạch số 95/KH-UBTVQH16 ngày 07 tháng 7 năm 2026 của Ủy ban Thường vụ Quốc hội về việc nâng cấp, chuẩn hóa và chuyển giao Bộ học liệu đa phương tiện, lan tỏa phong trào “Bình dân học vụ số” cho các cơ quan, đơn vị, địa phương trong hệ thống chính trị;

- Thực hiện ý kiến chỉ đạo của Đồng chí Tổng Bí thư, Chủ tịch nước Tô Lâm, Trưởng Ban Chỉ đạo Trung ương tại: Hội nghị chuyên đề “Bình dân học vụ số - Quốc hội số: Khung kiến thức, kỹ năng số cho Quốc hội hiện đại” ngày 13 tháng 9 năm 2025 tại Nhà Quốc hội về việc nhân rộng mô hình ra toàn hệ thống chính trị; Văn bản số 2815-CV/VPTW ngày 04 tháng 6 năm 2026 của Văn phòng Trung ương Đảng về việc thông báo ý kiến chỉ đạo của đồng chí Tổng Bí thư, Chủ tịch nước Tô Lâm, Trưởng Ban Chỉ đạo Trung ương Nghị quyết số 57-NQ/TW; Thông báo số 24-TB/CQTTCĐ ngày 07 tháng 7 năm 2026 của Cơ quan Thường trực Ban Chỉ đạo Trung ương về Kết luận của đồng chí Tổng Bí thư, Chủ tịch nước tại Hội nghị toàn quốc sơ kết 01 năm 06 tháng triển khai thực hiện Nghị quyết số 57-NQ/TW;

- Thực hiện ý kiến chỉ đạo của Đồng chí Chủ tịch Quốc hội tại: Công thư của Chủ tịch Quốc hội gửi đồng chí Tổng Bí thư, Chủ tịch nước Tô Lâm ngày 19 tháng 5 năm 2026; Tờ trình số 363/UBKHCNMT16 ngày 06 tháng 7 năm 2026 của Ủy ban Khoa học, Công nghệ và Môi trường;

- Căn cứ Quyết định số 757/QĐ-BKHCN ngày 29 tháng 4 năm 2025 của Bộ trưởng Bộ Khoa học và Công nghệ;

- Căn cứ Quyết định số 522/QĐ-BGDĐT ngày 10 tháng 3 năm 2026 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo;

- Trên cơ sở kết quả rà soát, chuẩn hóa của 04 cơ quan¹, xác nhận Bộ học liệu bảo đảm định hướng chính trị, tư tưởng; đáp ứng yêu cầu an ninh, an toàn thông tin và bảo vệ dữ liệu; cơ bản thống nhất về nội dung chuyên môn, sự phạm;

¹ (1) Văn bản số 2099-CV/BTGDVTW ngày 21/7/2026 của Ban Tuyên giáo và Dân vận Trung ương; (2) Văn bản số 3839/BCA-C06 ngày 24/7/2026 của Bộ Công an; (3) Văn bản số 4634/BGDĐT-GDNNGD TX ngày 21/7/2026 của Bộ Giáo dục và Đào tạo; (4) Văn bản số 5411/BKHCN-KTXHS ngày 23/7/2026 của Bộ Khoa học và Công nghệ.

cơ bản bao quát các nội dung theo Khung kiến thức, kỹ năng số ban hành kèm theo Quyết định số 757/QĐ-BKHCN;

- Trên cơ sở văn bản đề nghị chuyển giao Bộ học liệu đa phương tiện của các cơ quan, tổ chức, địa phương trong hệ thống chính trị nêu tại khoản 1 Điều 4 Nghị quyết này;

- Trên cơ sở Báo cáo số 526/BC-UBKHCNMT16 ngày 03 tháng 8 năm 2026 của Thường trực Ủy ban Khoa học, Công nghệ và Môi trường về giải trình, tiếp thu ý kiến rà soát của các cơ quan đối với Bộ học liệu đa phương tiện;

Xét đề nghị của Ủy ban Khoa học, Công nghệ và Môi trường của Quốc hội tại Tờ trình số 542/TTr-UBKHCNMT16 ngày 07 tháng 8 năm 2026,

QUYẾT NGHỊ:

Điều 1. Phê chuẩn Bộ học liệu đa phương tiện

1. Phê chuẩn Bộ học liệu đa phương tiện (Tập 1) - Bài giảng và câu hỏi trắc nghiệm kiến thức, kỹ năng số cơ bản (Micro-learning) dùng cho cán bộ, công chức, viên chức và người lao động trong khối cơ quan nhà nước (sau đây gọi là Bộ học liệu) sau khi đã được rà soát, chuẩn hóa và tiếp thu đầy đủ ý kiến của Ban Tuyên giáo và Dân vận Trung ương, Bộ Công an, Bộ Giáo dục và Đào tạo, Bộ Khoa học và Công nghệ, gồm 26 chuyên đề, 136 bài giảng, 136 video bài giảng ngắn, 680 câu hỏi trắc nghiệm sau bài học và 01 bài kiểm tra, đánh giá cuối chương trình; bao quát nhóm kiến thức về chuyển đổi số, công nghệ số và trí tuệ nhân tạo và nhóm kỹ năng về khai thác dữ liệu và thông tin; giao tiếp và hợp tác trong môi trường số; sáng tạo nội dung số; bảo đảm an toàn, an ninh mạng; giải quyết vấn đề nhờ ứng dụng công nghệ số, phù hợp với Khung kiến thức, kỹ năng số cơ bản ban hành kèm theo Quyết định số 757/QĐ-BKHCN.

2. Bộ học liệu được phê chuẩn kèm theo Nghị quyết, gồm các phụ lục sau đây:

Phụ lục 1: Bộ học liệu đa phương tiện (Tập 1) - Bài giảng và câu hỏi trắc nghiệm về kiến thức, kỹ năng số cơ bản micro-learning dành cho cán bộ, công chức, viên chức và người lao động trong khối cơ quan nhà nước;

Phụ lục 2: Bộ học liệu đa phương tiện (Tập 1) (video, infographic, banner, ebook, pdf);

Phụ lục 3: Ngân hàng câu hỏi và đề sát hạch;

Phụ lục 4: Hướng dẫn đánh giá và công nhận kết quả học tập kiến thức, kỹ năng số cơ bản;

Phụ lục 5: Quy chế lớp học chương trình “Bình dân học vụ số” theo “Bộ học liệu đa phương tiện” (tập 1);

Phụ lục 6: Sổ tay hướng dẫn triển khai dành cho đầu mối triển khai tại cơ quan, đơn vị;

Phụ lục 7: Cấu trúc và chức năng của nền tảng học trực tuyến phục vụ công tác đào tạo, bồi dưỡng chương trình “Bình dân học vụ số” theo “Bộ học liệu đa phương tiện” (tập 1).

3. Bộ học liệu được tổ chức theo cấu trúc “lỗi kiến thức chung” và “mô-đun đặc thù theo nhóm đối tượng”. Phần lỗi kiến thức chung là bắt buộc, thống nhất trong toàn hệ thống chính trị. Phần mô-đun đặc thù do cơ quan, tổ chức, đơn vị, địa phương nhận chuyển giao đề xuất và phải được Chủ biên chấp thuận bằng văn bản trước khi sử dụng.

4. Cơ quan quản lý chuyên môn: Thường trực Ủy ban Khoa học, Công nghệ và Môi trường của Quốc hội.

5. Chủ biên, tác giả Bộ học liệu: TS. Trần Văn Khải, Phó Chủ nhiệm Ủy ban Khoa học, Công nghệ và Môi trường của Quốc hội.

6. Thời gian thực hiện, khai thác, sử dụng Bộ học liệu: giai đoạn 2026 - 2030 và các năm tiếp theo.

7. Bộ học liệu được rà soát, cập nhật khi có thay đổi về quy định của pháp luật, về công nghệ, khi có yêu cầu của cấp có thẩm quyền, tiếp thu ý kiến phản hồi của người học, bảo đảm nội dung ngắn gọn, dễ hiểu, dễ nhớ, dễ thực hành, phù hợp với nhiều nhóm đối tượng, nhất là người dân ở cơ sở, người cao tuổi và người mới tiếp cận kỹ năng số. Việc rà soát, cập nhật (nếu có) do Chủ biên, tác giả thực hiện và báo cáo Ủy ban Thường vụ Quốc hội trước ngày 31 tháng 12 hằng năm.

8. Giao Chủ biên, tác giả Bộ học liệu xây dựng, trình Ủy ban Thường vụ Quốc hội xem xét, phê chuẩn các tập tiếp theo cho các nhóm đối tượng còn lại theo Quyết định số 757/QĐ-BKHCN cụ thể như sau:

a) Tập 2 dùng cho người dân, Tập 3 dùng cho học sinh, sinh viên, Tập 4 dùng cho người lao động trong doanh nghiệp.

c) Các tập tiếp theo cho các đối tượng khác tuân thủ cấu trúc “lỗi kiến thức chung đúng Quyết định số 757/QĐ-BKHCN” và “mô-đun đặc thù theo nhóm đối tượng” và trình Ủy ban Thường vụ Quốc hội theo yêu cầu thực tiễn. Phần lỗi là bắt buộc, thống nhất trong toàn hệ thống chính trị.

d) Quy trình rà soát, chuẩn hóa, thẩm định và phê chuẩn đối với các tập nêu trên được thực hiện tương tự Tập 1.

Điều 2. Chuẩn đầu ra và giá trị sử dụng của kết quả học tập

1. Chuẩn đầu ra áp dụng thống nhất đối với Bộ học liệu căn cứ theo Quyết định số 757/QĐ-BKHCN. Không ban hành chuẩn đầu ra thứ hai; không áp dụng ngoại lệ theo ngành hoặc theo địa phương đối với nội dung phổ cập cơ bản.

2. Người học hoàn thành chương trình và đạt yêu cầu sát hạch được cấp Giấy chứng nhận điện tử có mã định danh duy nhất, cấp tự động trên nền tảng học trực tuyến.

Điều 3. Chuyển giao cho Ban Chỉ đạo Trung ương và tích hợp lên nền tảng “Bình dân học vụ số” quốc gia

1. Chuyển giao Bộ học liệu cho Ban Chỉ đạo Trung ương về phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số để xem xét, đưa lên nền tảng “Bình dân học vụ số” quốc gia theo đúng tinh thần chỉ đạo tại Văn bản số 2815-CV/VPTW ngày 04 tháng 6 năm 2026 của Văn phòng Trung ương Đảng.

2. Nguyên tắc chuyển giao: không thu phí (0 đồng); chuyển giao quyền sử dụng không thời hạn, trên phạm vi toàn quốc, cho mục đích phi thương mại phục vụ phổ cập kiến thức, kỹ năng số quốc gia.

3. Thời hạn hoàn thành việc chuyển giao: Theo yêu cầu thực tiễn và của các cơ quan đề nghị chuyển giao.

4. Hồ sơ chuyển giao gồm: (i) toàn bộ các thành phần của Bộ học liệu nêu tại Điều 1 Nghị quyết này; (ii) Biên bản chuyển giao.

5. Không chuyển giao hạ tầng số và nền tảng học trực tuyến “Bình dân học vụ số - Quốc hội số” của Quốc hội.

6. Ủy ban Thường vụ Quốc hội có văn bản gửi Ban Chỉ đạo Trung ương xem xét, quyết định:

a) Tiếp nhận Bộ học liệu đa phương tiện đã được rà soát, chuẩn hóa và tiếp thu đầy đủ ý kiến của Ban Tuyên giáo và Dân vận Trung ương, Bộ Công an, Bộ Giáo dục và Đào tạo, Bộ Khoa học và Công nghệ và được Ủy ban Thường vụ Quốc hội phê chuẩn;

b) Chỉ đạo Bộ Giáo dục và Đào tạo xem xét, Ban hành Quyết định công nhận Bộ học liệu đa phương tiện Tập 1 nêu tại Điều 1 của Nghị quyết này là Bộ học liệu đa phương tiện quốc gia duy nhất, sử dụng thống nhất cho công tác phổ cập kiến thức, kỹ năng số cơ bản trong toàn quốc. Các tập 2, 3, 4 và các tập tiếp theo thực hiện quy trình rà soát, chuẩn hóa, thẩm định và phê chuẩn và công nhận được thực hiện tương tự như Tập 1.

c) Chỉ đạo cơ quan vận hành nền tảng “Bình dân học vụ số” quốc gia tiếp nhận, nạp học liệu, tổ chức học tập, sát hạch, công nhận và đồng bộ và hiển thị kết quả học tập, kết quả sát hạch trên ứng dụng định danh điện tử quốc gia VNeID.

d) Kết quả học tập, kết quả sát hạch và Giấy chứng nhận điện tử được thừa nhận liên thông giữa các cơ quan, tổ chức, đơn vị, địa phương nhận chuyển giao Bộ học liệu. Người đã được cấp Giấy chứng nhận không phải học lại, không phải sát hạch lại nội dung phổ cập cơ bản khi chuyển công tác hoặc khi tham gia chương trình của cơ quan khác.

đ) Chỉ đạo cơ quan có thẩm quyền quản lý cán bộ, công chức, viên chức xem xét sử dụng kết quả học tập, kết quả sát hạch và Giấy chứng nhận điện tử được thừa nhận làm một trong các tiêu chí đánh giá, xếp loại chất lượng cán bộ, công chức, viên chức hằng năm và trong công tác quy hoạch, đào tạo, bồi dưỡng theo tinh thần Chỉ thị số 14/CT-TTg và Thông báo số 24-TB/CQTTBCĐ.

e) Cho phép Chủ biên, tác giả Bộ học liệu tham gia tổ chức thực hiện công tác phổ cập kiến thức, kỹ năng số quốc gia, với nhiệm vụ chủ trì về nội dung học liệu, các Hội đồng thẩm định chuẩn hóa, hợp nhất, cập nhật do Bộ Giáo dục và Đào tạo chủ trì bảo đảm tính liên tục về chuyên môn và không gián đoạn tiến độ;

f) Đồng ý chủ trương giao Chủ biên, tác giả Bộ học liệu đề xuất chương trình khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo quốc gia đặc biệt “Hệ sinh thái Khung kiến thức, kỹ năng số và sử dụng trí tuệ nhân tạo (AI) an toàn, an ninh mạng và bảo vệ chủ quyền dữ liệu cho Chính phủ số, Kinh tế số và Xã hội số Việt Nam” theo nhiệm vụ đã được giao tại Nghị quyết số 1943/NQ-UBTVQH15 của Ủy ban Thường vụ Quốc hội.

Điều 4. Chuyển giao cho các tổ chức, cơ quan, đơn vị, địa phương trong hệ thống chính trị

1. Chuyển giao Bộ học liệu theo văn bản đề nghị của các tổ chức, cơ quan, đơn vị, địa phương trong hệ thống chính trị gửi Ủy ban Thường vụ Quốc hội, Ủy ban Khoa học, Công nghệ và Môi trường và Chủ biên, tác giả Bộ học liệu. Giao Thường trực Ủy ban Khoa học, Công nghệ và Môi trường phối hợp với Chủ biên, tác giả Bộ học liệu tham mưu Ủy ban Thường vụ Quốc hội trả lời bằng văn bản trong thời hạn không quá 15 ngày làm việc kể từ ngày nhận được đề nghị.

2. Việc chuyển giao không thu phí (0 đồng).

Điều 5. Quyền sở hữu trí tuệ và điều kiện sử dụng

1. Quyền tác giả, quyền sở hữu trí tuệ, quyền sở hữu tài sản tri thức số đối với Bộ học liệu thuộc về Chủ biên, tác giả theo quy định của pháp luật.

2. Cơ quan, tổ chức, đơn vị, địa phương nhận chuyển giao được sử dụng nguyên bản Bộ học liệu cho mục đích phi thương mại, trong phạm vi và thời hạn đã thỏa thuận tại Biên bản chuyển giao.

3. Việc sửa đổi, chỉnh lý, biên tập lại, dịch, trích dẫn, cập nhật, phân phối lại, cấp phép lại Bộ học liệu phải được sự đồng ý bằng văn bản của Chủ biên, tác giả Bộ học liệu.

4. Nghiêm cấm: (i) gỡ bỏ, che giấu, thay đổi thông tin về bản quyền và bộ nhận diện; (ii) sử dụng Bộ học liệu để huấn luyện, tinh chỉnh mô hình trí tuệ nhân tạo hoặc để tạo lập sản phẩm phái sinh khi chưa được sự đồng ý bằng văn bản của Chủ biên, tác giả.

Điều 6. Bảo đảm an toàn hệ thống thông tin, an ninh mạng và bảo vệ dữ liệu cá nhân

1. Hệ thống, nền tảng sử dụng Bộ học liệu phải bảo đảm an toàn theo quy định trước khi mở cổng học tập.

2. Dữ liệu cá nhân của người học được xử lý, lưu trữ, bảo mật theo quy định của pháp luật về bảo vệ dữ liệu cá nhân; không chuyển ra ngoài hạ tầng do cơ quan có thẩm quyền quản lý; chỉ được xử lý cho mục đích tổ chức học tập, sát hạch, công nhận kết quả và thống kê phục vụ quản lý.

3. Quán triệt nguyên tắc: chỉ tiêu về an toàn thông tin và bảo vệ dữ liệu cá nhân được ưu tiên tuyệt đối so với chỉ tiêu về số lượng người học và tiến độ. Trong mọi tình huống, không đánh đổi an toàn hệ thống và an toàn dữ liệu để lấy tiến độ.

4. Doanh nghiệp tham gia với tư cách nhà tài trợ, nhà cung cấp dịch vụ phải tuân thủ nguyên tắc: (i) không sử dụng dữ liệu người học vào bất kỳ mục đích nào ngoài mục đích đào tạo theo Nghị quyết này; (ii) không ràng buộc độc quyền công nghệ.

Điều 7. Tổ chức thực hiện

1. Giao Thường trực Ủy ban Khoa học, Công nghệ và Môi trường chủ trì, phối hợp với Chủ biên, tác giả Bộ học liệu:

a) Tổ chức thực hiện nhiệm vụ được giao tại Nghị quyết này và tại Kế hoạch số 95/KH-UBTVQH16, bảo đảm chất lượng và tiến độ;

b) Chuẩn bị nội dung chuyên môn, tài liệu phục vụ công tác chuyển giao;

c) Thay mặt Ủy ban Thường vụ Quốc hội ký Biên bản chuyển giao Bộ học liệu với Cơ quan nhận chuyển giao và Chủ biên, tác giả Bộ học liệu bảo đảm các nguyên tắc về an ninh dữ liệu, bản quyền tác giả và các điều kiện khác theo quy định của pháp luật;

d) Làm đầu mối làm việc với Ban Chỉ đạo Trung ương, Cơ quan Thường trực Ban Chỉ đạo Trung ương và các cơ quan liên quan về chuyển giao, tích hợp, vận hành Bộ học liệu trên nền tảng quốc gia;

đ) Chủ trì, phối hợp với các cơ quan liên quan đề xuất khen thưởng đối với tập thể, cá nhân có sản phẩm và kết quả cụ thể; kiến nghị cấp có thẩm quyền xem xét hình thức khen thưởng cấp Nhà nước đối với tập thể, cá nhân có thành tích đặc biệt xuất sắc. Không xét khen thưởng đối với đơn vị chỉ có kế hoạch, hội nghị mà không có sản phẩm đầu ra được chứng nhận;

2. Giao Chủ biên, tác giả Bộ học liệu:

a) Chịu trách nhiệm toàn diện về nội dung, chất lượng chuyên môn, tính chính xác và việc tuân thủ bản quyền của Bộ học liệu;

b) Chủ trì tổ chức chuẩn hóa, cập nhật, hợp nhất nội dung Bộ học liệu theo ý kiến rà soát, thẩm định của các cơ quan có thẩm quyền; quyết định việc tiếp thu, giải trình ý kiến rà soát của các cơ quan; chủ trì, phối hợp với các cơ quan liên trong công tác chuyển giao Bộ học liệu.

c) Cùng Thường trực Ủy ban Khoa học, Công nghệ và Môi trường ký Biên bản chuyển giao với cơ quan nhận chuyển giao;

d) Chủ trì tổ chức tập huấn đội ngũ giảng viên nguồn và cán bộ đầu mối theo chương trình chuẩn; hướng dẫn chuyên môn cho các cơ quan nhận chuyển giao trong trường hợp có yêu cầu của các tổ chức, cơ quan, đơn vị, địa phương, phù hợp với điều kiện công tác thực tiễn;

đ) Chủ trì xây dựng Tập 2, Tập 3, Tập 4 và các tập tiếp theo theo quy định tại Điều 1 Nghị quyết này;

e) Chủ trì nghiên cứu, đề xuất chương trình khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo quốc gia đặc biệt “Hệ sinh thái Khung kiến thức, kỹ năng số và sử dụng trí tuệ nhân tạo (AI) an toàn, an ninh mạng và bảo vệ chủ quyền dữ liệu cho Chính phủ số, Kinh tế số và Xã hội số Việt Nam” theo nhiệm vụ đã được giao tại Nghị quyết số 1943/NQ-UBTVQH15, trình cấp có thẩm quyền thẩm định, phê duyệt;

g) Làm đầu mối của Ủy ban Thường vụ Quốc hội trong công tác phối hợp với Ban Chỉ đạo Trung ương và các cơ quan liên quan về nội dung quy định tại Điều 3, Điều 4 và các nội dung liên quan của Nghị quyết này.

3. Giao Văn phòng Quốc hội chủ trì, phối hợp với Thường trực Ủy ban Khoa học, Công nghệ và Môi trường, Chủ biên Bộ học liệu: bảo đảm kinh phí, lễ tân, hậu cần, truyền thông phục vụ triển khai các nhiệm vụ được giao tại Nghị quyết này; thực hiện các nhiệm vụ được giao tại Kế hoạch số 95/KH-UBTVQH16, Kế hoạch số 39-KH/ĐUQH và Nghị quyết số 1943/NQ-UBTVQH15, bảo đảm chất lượng và tiến độ.

4. Ủy ban Thường vụ Quốc hội có văn bản đề nghị Ban Tuyên giáo Trung ương, Bộ Công an, Bộ Khoa học và Công nghệ, Bộ Giáo dục và Đào tạo tiếp tục

phối hợp trong việc rà soát, chuẩn hóa, thẩm định các tập tiếp theo của Bộ học liệu.

5. Trân trọng đề nghị các ban đảng Trung ương, các tỉnh ủy, thành ủy, các bộ, ngành, tổ chức chính trị - xã hội, Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố nhận chuyển giao chỉ đạo triển khai nghiêm túc; người đứng đầu trực tiếp lãnh đạo, chỉ đạo, kiểm tra, ký cam kết đầu ra và chịu trách nhiệm về kết quả thuộc phạm vi phụ trách; ban hành và tổ chức thực hiện Kế hoạch; bố trí đầu mối và các điều kiện bảo đảm; quan tâm hỗ trợ tại chỗ đối với nhóm yếu thế, người cao tuổi, người ở vùng sâu, vùng xa, biên giới, hải đảo theo nguyên tắc “không ai bị bỏ lại phía sau”.

Điều 8. Nguồn kinh phí

1. Kinh phí nghiên cứu, thiết kế, biên soạn, sản xuất Bộ học liệu: không sử dụng kinh phí từ ngân sách, nguồn lực của Nhà nước. Chủ biên, tác giả, chủ sở hữu Bộ học liệu huy động các nguồn vốn hợp pháp để thực hiện và được hưởng đầy đủ các quyền về bản quyền, sở hữu trí tuệ, sở hữu tài sản tri thức số và các quyền khác theo quy định của pháp luật.

2. Kinh phí tổ chức chuyển giao, tập huấn, truyền thông, vận hành, đo lường, kiểm tra, hậu kiểm, sơ kết, tổng kết: Văn phòng Quốc hội bảo đảm trong phạm vi dự toán được cấp có thẩm quyền giao; bố trí kịp thời, sử dụng đúng mục đích, tiết kiệm, hiệu quả.

3. Nguồn kinh phí thực hiện các nhiệm vụ nêu tại khoản 2 Điều này gồm: (i) kinh phí ngân sách nhà nước giao hằng năm cho Văn phòng Quốc hội (chỉ sự nghiệp khoa học và công nghệ, chỉ thường xuyên và các khoản chi khác theo quy định của pháp luật); (ii) kinh phí ngân sách nhà nước chi cho các nhiệm vụ, chương trình khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số nêu tại Nghị quyết này được cấp có thẩm quyền thẩm định, phê duyệt theo quy định của pháp luật; (iii) các nguồn tài trợ, viện trợ hợp pháp của tổ chức, cá nhân trong và ngoài nước (nếu có), được tiếp nhận, quản lý và sử dụng theo quy định của pháp luật; (iv) nguồn hỗ trợ từ Quỹ Phát triển khoa học và công nghệ quốc gia, Quỹ Đổi mới công nghệ quốc gia và các nguồn kinh phí hợp pháp khác theo quy định.

4. Việc huy động, quản lý và sử dụng các nguồn nêu tại khoản 3 Điều này phải bảo đảm công khai, minh bạch, chịu sự kiểm tra, kiểm toán theo quy định.

Điều 9. Hiệu lực thi hành

1. Nghị quyết này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký ban hành.

2. Thường trực Ủy ban Khoa học, Công nghệ và Môi trường, Chủ biên, tác giả Bộ học liệu, Văn phòng Quốc hội, Hội đồng Dân tộc, các Ủy ban của Quốc hội, Kiểm toán nhà nước, các Đoàn đại biểu Quốc hội, các cơ quan, tổ chức, đơn

vị, địa phương nhận chuyển giao Bộ học liệu và các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm tổ chức thực hiện Nghị quyết này.

3. Trong quá trình thực hiện, nếu có vấn đề phát sinh vượt thẩm quyền, Thường trực Ủy ban Khoa học, Công nghệ và Môi trường tổng hợp, báo cáo Ủy ban Thường vụ Quốc hội xem xét, quyết định./.

Nơi nhận:

- Như khoản 2 Điều 9;
- Đồng chí Tổng Bí thư, Chủ tịch nước (để b/c);
- Ban Chỉ đạo Trung ương về phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số (để b/c);
- Cơ quan Thường trực Ban Chỉ đạo Trung ương (để p/h);
- Đảng ủy Quốc hội; Ủy ban Thường vụ Quốc hội;
- Chính phủ (để p/h);
- Ban Tuyên giáo và Dân vận Trung ương; Ban Nội chính Trung ương;
- Bộ Công an, Bộ Khoa học và Công nghệ, Bộ Giáo dục và Đào tạo, Bộ Nội vụ, Bộ Tài chính (để p/h);
- Các tỉnh ủy, thành ủy; UBND các tỉnh, thành phố nhận chuyển giao;
- Chủ biên, tác giả Bộ học liệu (để t/h);
- VPTWĐ, VPCP (để biết);
- Lưu: HC, Vụ KHCNMT.

**TM. ỦY BAN THƯỜNG VỤ QUỐC HỘI
CHỦ TỊCH**



Trần Thanh Mẫn

PHỤ LỤC 1

BỘ HỌC LIỆU ĐA PHƯƠNG TIỆN BÀI GIẢNG VÀ CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM VỀ KIẾN THỨC, KỸ NĂNG SỐ CƠ BẢN MICRO-LEARNING DÀNH CHO CÁN BỘ, CÔNG CHỨC, VIÊN CHỨC VÀ NGƯỜI LAO ĐỘNG TRONG KHỐI CƠ QUAN NHÀ NƯỚC

(kèm theo Nghị quyết số 398/NQ-UBTVQH16 ngày 08 tháng 8 năm 2026 của Ủy ban Thường vụ Quốc hội về việc phê chuẩn Bộ học liệu đa phương tiện (Tập 1) - Bài giảng và câu hỏi trắc nghiệm kiến thức, kỹ năng số cơ bản (Micro-learning) dùng cho cán bộ, công chức, viên chức và người lao động trong khối cơ quan nhà nước; lan tỏa phong trào “Bình dân học vụ số” cho các tổ chức, cơ quan, đơn vị, địa phương trong toàn hệ thống chính trị)

CHỦ BIÊN, CHỊU TRÁCH NHIỆM VỀ NỘI DUNG

TS. Trần Văn Khải, Phó Chủ nhiệm Ủy ban Khoa học, Công nghệ và Môi trường

**BAN CHẤP HÀNH TRUNG ƯƠNG
VĂN PHÒNG**

ĐẢNG CỘNG SẢN VIỆT NAM

Hà Nội, ngày 04 tháng 6 năm 2026

*

Số 2815-CV/VPTW

*về việc thông báo ý kiến chỉ đạo của đồng chí
Tổng Bí thư, Chủ tịch nước Tô Lâm, Trưởng Ban
Chỉ đạo Trung ương Nghị quyết số 57-NQ/TW*

- Kính gửi:** - Đồng chí Trần Thanh Mẫn, Ủy viên Bộ Chính trị, Chủ tịch Quốc hội;
- Đồng chí Nguyễn Duy Ngọc, Ủy viên Bộ Chính trị, Bí thư Trung ương Đảng, Trưởng Ban Tổ chức Trung ương, Phó Trưởng Ban Thường trực Ban Chỉ đạo Trung ương;
 - Đồng chí Trịnh Văn Quyết, Ủy viên Bộ Chính trị, Bí thư Trung ương Đảng, Trưởng Ban Tuyên giáo và Dân vận Trung ương;

Trên cơ sở báo cáo, kiến nghị và đề xuất của đồng chí Trần Thanh Mẫn, Ủy viên Bộ Chính trị, Chủ tịch Quốc hội tại Công thư ngày 19/5/2026 và đồng chí Nguyễn Duy Ngọc, Ủy viên Bộ Chính trị, Bí thư Trung ương Đảng, Trưởng Ban Tổ chức Trung ương, Phó Trưởng Ban Thường trực Ban Chỉ đạo Trung ương về phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số (sau đây gọi tắt là Ban Chỉ đạo Trung ương) tại Công thư ngày 26/5/2026, đồng chí Tổng Bí thư, Chủ tịch nước Tô Lâm, Trưởng Ban Chỉ đạo Trung ương có ý kiến như sau:

1. Hoan nghênh và biểu dương thành tích của Quốc hội trong chuyển đổi số thời gian vừa qua.

2. Nhất trí với báo cáo và kiến nghị, đề xuất của đồng chí Trần Thanh Mẫn, Ủy viên Bộ Chính trị, Chủ tịch Quốc hội và đồng chí Nguyễn Duy Ngọc, Ủy viên Bộ Chính trị, Bí thư Trung ương Đảng, Trưởng Ban Tổ chức Trung ương, Phó Trưởng Ban Thường trực Ban Chỉ đạo Trung ương. Đối với 2 kiến nghị, cụ thể:

(1) Về việc chuyển đổi mô hình từ Vụ Chuyển đổi số thành Cục Chuyển đổi số thuộc Văn phòng Quốc hội: Đề nghị Ban Tổ chức Trung ương phối hợp với Đảng ủy Quốc hội và các cơ quan liên quan đề xuất cấp có thẩm quyền xem xét, quyết định trong tháng 6/2026.

(2) Về việc cho phép bàn giao Bộ học liệu đa phương tiện phục vụ phong trào "Bình dân học vụ số - Quốc hội số" của Quốc hội cho Ban Chỉ đạo Trung ương để xem xét, đăng tải lên nền tảng "Bình dân học vụ số" quốc gia: Đề nghị Đảng ủy Quốc hội chỉ đạo Văn phòng Quốc hội phối hợp chặt chẽ với Ban Tuyên giáo và Dân vận Trung ương, Bộ Công an rà soát, chuẩn hoá nội dung, thông tin, dữ liệu, bảo đảm chất lượng chuyên môn, tuân thủ bản quyền và phù hợp với khung năng lực số của người học; nghiên cứu thực hiện triển khai thử nghiệm một số nội dung và bảo đảm an toàn dữ liệu trước khi bàn giao, triển khai chính thức.

Văn phòng Trung ương Đảng - Cơ quan Thường trực Ban Chỉ đạo Trung ương
trân trọng thông báo để các đồng chí biết, chỉ đạo thực hiện.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Đồng chí Tổng Bí thư, Chủ tịch nước Tô Lâm, Trưởng Ban
Chỉ đạo Trung ương (để báo cáo);
- Đồng chí Trần Cẩm Tú, Ủy viên Bộ Chính trị, Thường trực
Ban Bí thư, Phó Trưởng Ban Chỉ đạo Trung ương (để báo cáo);
- Đảng ủy Quốc hội;
- Ban Tổ chức Trung ương;
- Ban Tuyên giáo và Dân vận Trung ương;
- Bộ Công an;
- Lãnh đạo Văn phòng Trung ương Đảng;
- Cục Chuyển đổi số - Cơ yếu;
- Lưu Văn phòng Trung ương Đảng.

CHÁNH VĂN PHÒNG

(Đã ký, đóng dấu)

Nguyễn Hải Ninh

LỜI GIỚI THIỆU

Bộ học liệu đa phương tiện (Tập 1) - Bài giảng và câu hỏi trắc nghiệm về kiến thức, kỹ năng số cơ bản Micro-learning (Dành cho cán bộ, công chức, viên chức và người lao động trong khối cơ quan nhà nước) ra đời trong một thời điểm có ý nghĩa đặc biệt, khi phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số đã trở thành đòi hỏi khách quan của tiến trình phát triển đất nước, đồng thời là nhiệm vụ trọng tâm của cả hệ thống chính trị. Với kết cấu gồm 26 chuyên đề, 136 bài giảng microlearning và hệ thống câu hỏi trắc nghiệm được thiết kế đồng bộ, công trình này không chỉ là một bộ học liệu, mà là một giải pháp tổ chức học tập hiện đại, thiết thực và có khả năng triển khai rộng khắp cho đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức và người lao động trong khu vực công.

Ưu điểm nổi bật đầu tiên của bộ sách là phương pháp giảng dạy hiện đại, tinh gọn, dễ tiếp nhận nhưng không giản lược chiều sâu. Mỗi bài giảng được xây dựng theo định hướng microlearning, giúp người học tiếp cận từng đơn vị kiến thức một cách ngắn gọn, tập trung, rõ mục tiêu, từ đó tăng khả năng ghi nhớ, thuận lợi cho tự học, học linh hoạt và học gắn với công việc. Đây là phương pháp đặc biệt phù hợp với người học trưởng thành trong khu vực công, những người cần tri thức mới không phải để biết thêm, mà để làm tốt hơn nhiệm vụ được giao.

Ưu điểm thứ hai là chất lượng nội dung và độ tin cậy chuyên môn cao. Bộ sách được định vị trên nền tảng bám sát chủ trương lớn của Đảng và Nhà nước, đồng thời coi trọng tính chính xác của khái niệm, tính cập nhật của thông tin, tính chuẩn mực của dữ liệu và tính ứng dụng của tri thức. Các bài giảng không tách rời thực tiễn, mà hướng tới nâng cao năng lực thực thi công vụ, năng lực sử dụng công nghệ số, năng lực làm việc với dữ liệu, năng lực phối hợp trong môi trường số và năng lực phục vụ người dân, tổ chức ngày càng chuyên nghiệp hơn.

Ưu điểm thứ ba là bảo đảm yêu cầu pháp lý, đạo đức học thuật và bản quyền. Bộ học liệu được định hướng theo tinh thần biên soạn nghiêm túc, tôn trọng quyền sở hữu trí tuệ, coi trọng chuẩn mực trích dẫn, sử dụng nguồn tư liệu hợp pháp và bảo đảm khả năng kiểm soát, rà soát, cập nhật trong quá trình khai thác. Đây là điều kiện quan trọng để học liệu không chỉ dùng được, mà còn đứng vững trước yêu cầu thẩm tra, phản biện và triển khai chính thức.

Ưu điểm thứ tư là gắn dạy học với sát hạch và đánh giá đầu ra. Ngân hàng câu hỏi trắc nghiệm đi kèm không chỉ có chức năng kiểm tra kiến thức, mà còn góp phần chuẩn hóa kết quả học tập, hỗ trợ tự đánh giá, đo mức độ đạt chuẩn năng lực số và tạo cơ sở cho các hình thức công nhận kết quả bồi dưỡng một cách minh bạch, thống nhất.

Bộ học liệu được tổ chức theo cấu trúc “lõi kiến thức chung” và “mô-đun đặc thù theo nhóm đối tượng”. Phần lõi gồm 26 chuyên đề, 136 bài giảng, 136 video bài giảng ngắn cùng

ngân hàng câu hỏi trắc nghiệm sau mỗi bài học và một bài kiểm tra, đánh giá cuối chương trình, là phần bắt buộc và thống nhất trong toàn hệ thống chính trị, bám sát Khung kiến thức, kỹ năng số cơ bản ban hành kèm theo Quyết định số 757/QĐ-BKHCN ngày 29 tháng 4 năm 2025 của Bộ Khoa học và Công nghệ. Phần mô-đun đặc thù do cơ quan, tổ chức, đơn vị, địa phương nhận chuyển giao đề xuất, phù hợp với đặc điểm công việc của mình.

Người học hoàn thành chương trình và đạt yêu cầu sát hạch được cấp Giấy chứng nhận điện tử có mã định danh duy nhất, cấp tự động trên nền tảng học trực tuyến, đồng bộ và hiển thị trên ứng dụng định danh điện tử quốc gia VNeID. Kết quả này được thừa nhận liên thông giữa các cơ quan, tổ chức, đơn vị, địa phương: người đã được cấp Giấy chứng nhận không phải học lại, không phải sát hạch lại nội dung phổ cập cơ bản khi chuyển công tác. Kết quả học tập và sát hạch còn được xem xét sử dụng làm một trong các tiêu chí đánh giá, xếp loại chất lượng cán bộ, công chức, viên chức hằng năm và trong công tác quy hoạch, đào tạo, bồi dưỡng.

Toàn bộ kinh phí nghiên cứu, thiết kế, biên soạn, sản xuất, in ấn và phát hành Bộ học liệu không sử dụng ngân sách nhà nước. Bộ học liệu được chuyển giao không thu phí, không thời hạn, trên phạm vi toàn quốc cho mục đích phi thương mại phục vụ phổ cập kiến thức, kỹ năng số quốc gia. Tập 1 này dành cho cán bộ, công chức, viên chức và người lao động trong khối cơ quan nhà nước; các tập tiếp theo sẽ lần lượt được xây dựng cho người dân (Tập 2), học sinh - sinh viên (Tập 3) và người lao động trong doanh nghiệp (Tập 4). Bộ học liệu được rà soát, cập nhật khi có thay đổi về quy định pháp luật, về công nghệ hoặc theo phản hồi của người học, bảo đảm luôn là tài liệu sống trong suốt giai đoạn 2026 - 2030.

Bộ học liệu đã được rà soát, chuẩn hóa và tiếp thu đầy đủ ý kiến của Ban Tuyên giáo và Dân vận Trung ương, Bộ Công an, Bộ Giáo dục và Đào tạo, Bộ Khoa học và Công nghệ; bảo đảm định hướng chính trị, tư tưởng, đáp ứng yêu cầu an ninh, an toàn thông tin và bảo vệ dữ liệu, thống nhất về nội dung chuyên môn và sư phạm. Trên cơ sở đó, Bộ học liệu đã được Ủy ban Thường vụ Quốc hội phê chuẩn để đưa vào sử dụng thống nhất, phục vụ phong trào “Bình dân học vụ số” cũng như nhiệm vụ phát triển đất nước trong giai đoạn mới.

NHÀ XUẤT BẢN



VIDEO GIỚI THIỆU

Quét mã QR bằng camera điện thoại để truy cập kho Video giới thiệu.

LỜI TỰA

Bộ học liệu đa phương tiện (Tập 1) - Bài giảng và câu hỏi trắc nghiệm về kiến thức, kỹ năng số cơ bản Micro-learning (Dành cho cán bộ, công chức, viên chức và người lao động trong khối cơ quan nhà nước) gồm 26 chuyên đề và 136 bài giảng về khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số cho đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức và người lao động khu vực công là một hướng đi dựa trên cơ sở chính trị, cơ sở quản trị và phương pháp sư phạm hiện đại, mô hình microlearning đặc biệt phù hợp với người học trưởng thành trong khu vực công vì cho phép chia nhỏ nội dung thành các đơn vị học ngắn, rõ mục tiêu, dễ gắn với nhiệm vụ công việc và thuận lợi cho học mọi lúc, mọi nơi. Tổng quan học thuật về microlearning cho thấy đây là giải pháp hữu ích cho đào tạo suốt đời và đào tạo nghề nghiệp, nhất là khi người học phải cân bằng giữa công việc và việc bồi dưỡng năng lực mới.

Bộ học liệu được tổ chức theo logic “mỗi bài giảng là một mục tiêu năng lực, một tình huống công vụ, một sản phẩm đầu ra và một phép đo đánh giá”, giá trị lớn nhất của Bộ học liệu không chỉ là truyền đạt kiến thức, mà còn là biến chủ trương lớn của Đảng và Nhà nước thành năng lực hành động hằng ngày ở cấp thực thi, nó không dừng ở tuyên truyền khẩu hiệu, mà đi theo hướng chuẩn hóa nội dung, chuẩn hóa hành vi số, chuẩn hóa năng lực thực hiện và chuẩn hóa kiểm tra đầu ra. Cách tiếp cận ấy phù hợp với các khung năng lực số hiện đại vốn nhấn mạnh không chỉ kỹ năng công nghệ, mà cả tư duy dữ liệu, hợp tác số, an toàn số, tạo lập nội dung số và giải quyết vấn đề trong môi trường số.

Nền tảng chính sách và giá trị thẩm định của bộ học liệu

Về mặt bối cảnh chính sách, bộ học liệu này đứng trên một nền tảng rất “đúng thời điểm”. Nghị quyết 57-NQ/TW được ban hành ngày 22 tháng 12 năm 2024 với trọng tâm là đột phá phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số quốc gia. Chính phủ đã xác định tăng trưởng không thể tiếp tục dựa chủ yếu vào lao động giá rẻ và tài nguyên, mà phải dựa vào khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số.

Một bộ sách tốt trong giai đoạn hiện nay không chỉ cần “đúng nội dung”, mà còn phải chứng minh được ba tầng giá trị. *Thứ nhất* là giá trị chính trị – tư tưởng: bám sát chủ trương lớn, truyền đạt nhất quán, không lệch chuẩn định hướng. *Thứ hai* là giá trị quản trị công: giúp người học trong khu vực công có thể áp dụng vào xử lý hồ sơ, dữ liệu, dịch vụ công, phối hợp liên thông và bảo đảm an toàn số. *Thứ ba* là giá trị sư phạm: nội dung phải học được, nhớ được, làm được và đo được. Chính vì vậy, một bộ học liệu 136 video bài giảng được biên soạn theo chuẩn đầu ra, có ngân hàng câu hỏi đi kèm và có quy trình rà soát bản quyền, cập nhật dữ liệu là một bộ học liệu được chuẩn hóa nội dung.

Bộ học liệu này ra đời trong bối cảnh cả hệ thống chính trị đã tập trung cao độ thực hiện Nghị quyết 57-NQ/TW, Kế hoạch số 01-KH/BCĐTW về phong trào “Bình dân học vụ số” và được xây dựng bám sát Khung kiến thức, kỹ năng số cơ bản ban hành kèm theo Quyết định số 757/QĐ-BKHCN ngày 29/4/2025 của Bộ Khoa học và Công nghệ là cấu trúc đúng: lấy chủ trương chiến lược làm chuẩn định hướng, lấy kế hoạch phong trào làm chuẩn triển khai, và lấy yêu cầu quản trị học liệu làm chuẩn bảo đảm chất lượng.

Giá trị sư phạm nổi bật của cấu trúc microlearning 26 chuyên đề và 136 bài giảng

Điểm mạnh lớn nhất của bộ học liệu gồm 26 chuyên đề và 136 bài giảng microlearning nằm ở khả năng “cắt nhỏ để đi sâu”. Nghiên cứu học thuật về microlearning cho thấy việc chia nội dung thành các mô-đun ngắn giúp người học bận rộn tiếp cận từng khái niệm hoặc từng thao tác trong những khoảng thời gian ngắn, đồng thời cho phép kết hợp linh hoạt với hệ thống quản lý học tập, theo dõi tiến độ và kết quả học tập. Trong bối cảnh khu vực công, đây là ưu thế rất thực dụng: người học không phải rời công việc trong thời gian dài, nhưng vẫn tích lũy được năng lực theo lộ trình liên tục.

Cấu trúc microlearning cũng đặc biệt phù hợp cho các chủ đề thuộc chuyên đổi số và đổi mới sáng tạo, bởi đây là các lĩnh vực thay đổi nhanh, có nhiều khái niệm mới và đòi hỏi học theo “đơn vị thao tác”. Một bài giảng ngắn về định danh điện tử, dữ liệu số, an toàn thông tin, kỹ năng xác thực nguồn tin, sử dụng công cụ AI có trách nhiệm hay quy trình xử lý thủ tục trên nền tảng số thường hiệu quả hơn một bài giảng dài, nặng lý thuyết. Việc gom các bài này thành chuyên đề lớn giúp giữ được tính hệ thống; việc tách thành video ngắn giúp giữ được tính hấp thụ. Đây là sự kết hợp tốt giữa chiều sâu chương trình và khả năng tiếp nhận của người học trưởng thành.

Về phương pháp, mỗi video được thiết kế theo một khung thống nhất: mở bài bằng một vấn đề thực tiễn; nêu chuẩn kiến thức hoặc chuẩn năng lực; giải thích khái niệm bằng ngôn ngữ đơn giản, chuẩn xác; minh họa bằng tình huống công vụ; chốt bằng thông điệp hành động; và kết thúc bằng một câu hỏi kiểm tra nhanh. Cấu trúc này rất phù hợp với tinh thần học tập chủ động, phản hồi nhanh và bám việc. Nó cũng giúp người học không chỉ “nghe hiểu” mà còn “tự kiểm” ngay sau khi học xong. Chuỗi câu hỏi trắc nghiệm nghiên cứu nhiều lựa chọn có thể vừa hỗ trợ nhận thức, vừa góp phần đánh giá kết quả trong quá trình học.

Hệ thống 136 bài giảng không phải là 136 mảnh rời rạc, mà là một “ma trận năng lực” được chia nhỏ hợp lý: từ nhận thức chính sách đến kỹ năng thao tác, từ kỹ năng số nền tảng đến năng lực ứng dụng trong công vụ, từ hiểu biết về công nghệ đến chuẩn mực sử dụng công nghệ an toàn, có trách nhiệm và đúng pháp luật.

Mức độ phù hợp với khung năng lực số của người học trong khu vực công

Bộ học liệu số đã trả lời được câu hỏi: học xong thì người học giỏi hơn ở năng lực nào. Ở đây, khung DigComp của Ủy ban châu Âu là một tham chiếu quốc tế có giá trị vì định nghĩa năng lực số như khả năng sử dụng công nghệ số một cách an toàn, có phê phán và có trách nhiệm cho học tập, công việc và tham gia xã hội; đồng thời hệ thống hóa năng lực số thành 5 nhóm với 21 năng lực cụ thể. Năm nhóm đó gồm: năng lực thông tin và dữ liệu; giao tiếp và cộng tác; tạo lập nội dung số; an toàn; và giải quyết vấn đề. DigComp còn là một khung công nghệ-trung tính, có thể dùng để thiết kế khóa học, công cụ đánh giá, chứng nhận và hồ sơ năng lực cho những vai trò công việc cụ thể.

Với đối tượng là cán bộ, công chức, viên chức và người lao động khu vực công, năm nhóm năng lực này đặc biệt phù hợp. “Thông tin và dữ liệu” gắn với thu thập, đọc hiểu, kiểm chứng, quản lý và khai thác dữ liệu phục vụ điều hành. “Giao tiếp và cộng tác” gắn với xử lý công việc trên nền tảng số, phối hợp liên phòng, liên cơ quan, liên cấp. “Tạo lập

nội dung số” gắn với soạn thảo, trình bày, số hóa, tái sử dụng tài liệu và hiểu đúng về bản quyền. “An toàn” gắn với bảo vệ thiết bị, dữ liệu cá nhân, hồ sơ công dân, bí mật công vụ, sức khỏe số và môi trường số lành mạnh. “Giải quyết vấn đề” gắn với khả năng lựa chọn công cụ số phù hợp, thích ứng với thay đổi công nghệ và tự nhận diện khoảng trống năng lực của mình.

Nghiên cứu tổng quan về chuyển đổi số trong khu vực công cũng chỉ ra rằng chuyển đổi số công không chỉ là vấn đề công nghệ, mà là sự kết hợp của dữ liệu, công nghệ ICT, kỹ năng số của công chức và công dân, cùng với quy trình linh hoạt để phát triển dịch vụ công mới. Đây là cách nhìn rất quan trọng cho việc biên soạn bộ sách. 136 bài giảng không chỉ dạy công cụ mà còn dạy về dữ liệu, quy trình, đạo đức, phối hợp và phục vụ người dân. Bộ học liệu tích hợp đủ bốn trụ cột này, rất phù hợp với yêu cầu thực chất của cải cách hành chính và chuyển đổi số nhà nước.

Bộ học liệu đã chứng minh rằng mỗi chuyên đề đều quy chiếu được về một nhóm năng lực số trọng yếu, và mỗi bài giảng đều có đầu ra quan sát được, đây không chỉ là tài liệu tuyên truyền, mà là một công cụ phát triển năng lực có thể đo lường và triển khai trên diện rộng.

Bảo đảm chất lượng nội dung, dữ liệu, bản quyền và phương pháp sát hạch

Bộ học liệu có kiến trúc bảo đảm chất lượng theo bốn lớp. *Lớp thứ nhất* là chuẩn hóa nội dung: thuật ngữ, số liệu, quy định, quy trình và ví dụ phải được kiểm chứng từ nguồn chính thống, có ngày cập nhật rõ ràng, tránh tình trạng bài giảng lỗi thời ngay sau khi phát hành. *Lớp thứ hai* là chuẩn hóa sơ phạm: mỗi bài phải có mục tiêu học tập rõ, lời thoại mạch lạc, ví dụ sát công việc, thời lượng tinh gọn và có hoạt động kiểm tra sau học. *Lớp thứ ba* là chuẩn hóa dữ liệu minh họa: dùng ví dụ thật nhưng được xử lý ẩn danh khi cần, tuyệt đối tránh đưa dữ liệu nhạy cảm, bí mật công vụ hoặc dữ liệu cá nhân không đủ căn cứ sử dụng. *Lớp thứ tư* là chuẩn hóa quy trình cập nhật: ai chịu trách nhiệm rà soát, chu kỳ cập nhật là bao lâu, tiêu chí thay thế bài cũ là gì. Cách quản trị này phù hợp với yêu cầu chung của chương trình chuyển đổi số công là phải gắn công nghệ với dữ liệu, quy trình và năng lực con người.

Về bản quyền, đây là một tiêu chí không thể xem nhẹ. Khuyến nghị 2019 của UNESCO về tài nguyên giáo dục mở định nghĩa OER là học liệu, tư liệu giảng dạy và nghiên cứu nằm trong phạm vi công cộng hoặc được phát hành dưới giấy phép mở, cho phép truy cập miễn phí, tái sử dụng, điều chỉnh và phân phối lại; đồng thời nhấn mạnh việc sử dụng giấy phép mở phải tôn trọng quyền sở hữu trí tuệ, khuyến khích năng lực tạo lập, thích ứng, dịch chuyển ngôn ngữ và xây dựng định dạng dễ tiếp cận cho người học. UNESCO cũng coi học liệu mở là công cụ thúc đẩy giáo dục chất lượng, công bằng, bao trùm và tăng quyền chủ động chuyên môn của giảng viên.

Bộ học liệu có quy trình nhận diện nguồn nào có thể dùng nguyên trạng, nguồn nào chỉ được trích dẫn hạn chế, nguồn nào phải xin phép, và nguồn nào cần thay bằng tư liệu tự sản xuất. Đối với hình ảnh, biểu đồ, video, âm thanh và tư liệu minh họa trong lời thoại, tác giả, chủ biên đã lưu hồ sơ giấy phép và ghi chú đúng chuẩn, rõ nguồn.

Đối với ngân hàng câu hỏi trắc nghiệm, chuẩn tốt không nằm ở số lượng câu hỏi mà ở chất lượng đo lường. Câu hỏi đã bám chuẩn đầu ra từng bài, đủ mức độ từ nhận biết đến vận dụng, có đáp án đúng rõ ràng, có phương án nhiễu hợp lý và không đánh đố. Về học thuật, chất lượng phương án nhiễu là yếu tố quan trọng trong việc kiểm tra hiểu biết thực của người học, còn các chuỗi câu hỏi nhiều lựa chọn được thiết kế tốt có thể hỗ trợ cả giảng dạy lẫn đánh giá hình thành.

Kết luận: ***Bộ học liệu đa phương tiện (Tập 1) - Bài giảng và câu hỏi trắc nghiệm về kiến thức, kỹ năng số cơ bản Micro-learning (Dành cho cán bộ, công chức, viên chức và người lao động trong khối cơ quan nhà nước)*** có nền tảng rất tốt, đạt được các nội dung cốt lõi sau đây: *Thứ nhất*, đúng chủ trương: bám sát định hướng quốc gia về khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số; chuyển tinh thần chỉ đạo thành năng lực triển khai ở cấp cơ sở. *Thứ hai*, đúng đối tượng: chọn microlearning cho người học trưởng thành trong khu vực công là phù hợp về nhịp học, tải nhận thức, khả năng ứng dụng ngay vào công việc và tổ chức bồi dưỡng quy mô lớn. *Thứ ba*, đúng chuẩn chất lượng: có thể quy chiếu rõ vào khung năng lực số, đồng thời bảo đảm được trực nội dung, trực sự phạm, trực bản quyền và trực đánh giá đầu ra. *Thứ tư*, đúng logic quản trị hiện đại: xem chuyển đổi số công không chỉ là câu chuyện công cụ, mà là câu chuyện dữ liệu, quy trình, kỹ năng, an toàn và chất lượng phục vụ người dân.

Tác giả

MỤC LỤC

LỜI GIỚI THIỆU	5
LỜI TỰA	7
MỤC LỤC	11
CHUYÊN ĐỀ 1 KIẾN THỨC, KỸ NĂNG CƠ BẢN VỀ CHUYỂN ĐỔI SỐ	18
<i>Bài 1</i> KHÁI NIỆM VÀ TẦM QUAN TRỌNG CỦA CHUYỂN ĐỔI SỐ	19
<i>Bài 2</i> CÁC CÔNG NGHỆ SỐ CỐT LÕI TRONG CHUYỂN ĐỔI SỐ.....	23
<i>Bài 3</i> CHÍNH PHỦ SỐ, KINH TẾ SỐ VÀ XÃ HỘI SỐ - 3 TRỤ CỘT CỐT LÕI CỦA CHUYỂN ĐỔI SỐ QUỐC GIA	27
<i>Bài 4</i> TƯ DUY SỐ VÀ VĂN HÓA SỐ TRONG CƠ QUAN NHÀ NƯỚC	31
<i>Bài 5</i> QUẢN LÝ DỮ LIỆU VÀ RA QUYẾT ĐỊNH DỰA TRÊN DỮ LIỆU	35
<i>Bài 6</i> AN TOÀN THÔNG TIN VÀ AN NINH MẠNG TRONG MÔI TRƯỜNG SỐ.....	39
<i>Bài 7</i> SỬ DỤNG CÔNG CỤ SỐ TRONG CÔNG VIỆC CỦA CÁN BỘ, CÔNG CHỨC, VIÊN CHỨC	43
<i>Bài 8</i> KỸ NĂNG GIAO TIẾP TRỰC TUYẾN VÀ TƯƠNG TÁC VỚI NGƯỜI DÂN TRONG THỜI ĐẠI SỐ	47
CHUYÊN ĐỀ 2 KIẾN THỨC CÔNG NGHỆ SỐ CƠ BẢN.....	51
<i>Bài 1</i> CÔNG NGHỆ SỐ LÀ GÌ VÀ VÌ SAO CÁN BỘ CẦN HIỂU	52
<i>Bài 2</i> CÔNG NGHỆ SỐ - CÁC CÔNG NGHỆ CHỦ CHỐT HIỆN NAY	56
CHUYÊN ĐỀ 3 KIẾN THỨC, KỸ NĂNG SỐ VỀ AI	60
<i>Bài 1</i> AI LÀ GÌ? TỔNG QUAN VỀ TRÍ TUỆ NHÂN TẠO	61
<i>Bài 2</i> CÁC CÔNG NGHỆ CỐT LÕI CỦA AI.....	65
<i>Bài 3</i> QUY TRÌNH PHÁT TRIỂN MỘT ỨNG DỤNG AI.....	69
<i>Bài 4</i> AI - ĐỘNG LỰC CỦA CHUYỂN ĐỔI SỐ QUỐC GIA.....	73
<i>Bài 5</i> TRỢ LÝ ẢO, CHATBOT PHỤC VỤ NGƯỜI DÂN	77
<i>Bài 6</i> ỨNG DỤNG AI TRONG XỬ LÝ VĂN BẢN VÀ NGHIỆP VỤ NỘI BỘ.....	81
<i>Bài 7</i> PHÂN TÍCH DỮ LIỆU BẰNG AI HỖ TRỢ RA QUYẾT ĐỊNH.....	85
<i>Bài 8</i> AI TRONG LĨNH VỰC CÔNG - LỢI ÍCH VÀ THÁCH THỨC	89
<i>Bài 9</i> QUY TRÌNH SỬ DỤNG AI AN TOÀN - NGUYÊN TẮC “DỮ LIỆU NÀO, CÔNG CỤ ĐÓ”	93
CHUYÊN ĐỀ 4 SỬ DỤNG THIẾT BỊ SỐ.....	98
<i>Bài 1</i> KẾT NỐI THIẾT BỊ VÀ INTERNET AN TOÀN MỌI LÚC, MỌI NƠI	99
<i>Bài 2</i> ĐIỆN THOẠI THÔNG MINH: TRỢ THỦ ĐẮC LỰC CHO CÔNG VIỆC.....	103
<i>Bài 3</i> TẬN DỤNG TỐI ĐA LAPTOP VÀ MÁY TÍNH BẢNG TRONG CÔNG VIỆC....	107

<i>Bài 4</i> KẾT NỐI VÀ SỬ DỤNG HIỆU QUẢ THIẾT BỊ NGOẠI VI (MÁY IN, MÁY QUÉT.....)	111
<i>Bài 5</i> QUẢN LÝ DỮ LIỆU VÀ XỬ LÝ SỰ CỐ THIẾT BỊ SỐ	115
CHUYÊN ĐỀ 5 CÁC PHẦN MỀM, ỨNG DỤNG PHỔ BIẾN	119
<i>Bài 1</i> KỸ NĂNG SỬ DỤNG PHẦN MỀM VĂN PHÒNG HIỆU QUẢ, AN TOÀN	120
<i>Bài 2</i> SỬ DỤNG DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN HIỆU QUẢ, AN TOÀN	124
<i>Bài 3</i> HỌC TẬP TRỰC TUYẾN CHỦ ĐỘNG, HIỆU QUẢ, AN TOÀN	128
<i>Bài 4</i> GIAO TIẾP SỐ HIỆU QUẢ, AN TOÀN	132
<i>Bài 5</i> GIẢI TRÍ SỐ VĂN MINH, LÀNH MẠNH	136
CHUYÊN ĐỀ 6 DUYỆT, TÌM KIẾM VÀ LỌC DỮ LIỆU, THÔNG TIN VÀ NỘI DUNG SỐ	140
<i>Bài 1</i> DUYỆT VÀ TÌM KIẾM THÔNG TIN CHÍNH XÁC, NHANH CHÓNG	141
<i>Bài 2</i> LỌC VÀ SÀNG LỌC KẾT QUẢ TÌM KIẾM THEO ĐỘ TIN CẬY	145
<i>Bài 3</i> LƯU LẠI, SẮP XẾP VÀ TÁI SỬ DỤNG KẾT QUẢ TÌM KIẾM	149
CHUYÊN ĐỀ 7 KIỂM CHỨNG VÀ XÁC THỰC DỮ LIỆU, THÔNG TIN VÀ NỘI DUNG SỐ	152
<i>Bài 1</i> BỐI CẢNH VÀ QUY TRÌNH KIỂM CHỨNG THÔNG TIN SỐ	153
<i>Bài 2</i> KIỂM CHỨNG THÔNG TIN TRÊN BÁO CHÍNH THỐNG VÀ THÔNG TIN HÀNH CHÍNH - CÔNG VỤ	157
<i>Bài 3</i> KIỂM CHỨNG THÔNG TIN TRÊN MẠNG XÃ HỘI VÀ VIDEO TRỰC TUYẾN	161
<i>Bài 4</i> NHẬN DIỆN TIN GIẢ VÀ SỬ DỤNG CÔNG CỤ HỖ TRỢ	165
<i>Bài 5</i> VÍ DỤ THỰC TIỄN VÀ BÀI HỌC KINH NGHIỆM	168
CHUYÊN ĐỀ 8 QUẢN LÝ DỮ LIỆU, THÔNG TIN VÀ NỘI DUNG SỐ	171
<i>Bài 1</i> KHÁI NIỆM DỮ LIỆU SỐ VÀ TẦM QUAN TRỌNG CỦA QUẢN LÝ DỮ LIỆU	172
<i>Bài 2</i> THU THẬP VÀ TỔ CHỨC DỮ LIỆU HIỆU QUẢ	176
<i>Bài 3</i> TRA CỨU, CHIA SẺ VÀ BẢO TOÀN DỮ LIỆU	180
<i>Bài 4</i> BẢO VỆ DỮ LIỆU CÁ NHÂN VÀ AN TOÀN THÔNG TIN	184
<i>Bài 5</i> CÔNG CỤ SỐ HIỆN ĐẠI HỖ TRỢ QUẢN LÝ DỮ LIỆU	188
<i>Bài 6</i> PHÂN LOẠI, SAO LƯU VÀ PHỤC HỒI TÀI LIỆU ĐIỆN TỬ THEO ĐỘ MẬT	192
CHUYÊN ĐỀ 9 TƯƠNG TÁC THÔNG QUA CÔNG NGHỆ SỐ	196
<i>Bài 1</i> GIAO TIẾP QUA EMAIL CHUYÊN NGHIỆP	197
<i>Bài 2</i> THAM GIA HỌP TRỰC TUYẾN HIỆU QUẢ	201
<i>Bài 3</i> TRAO ĐỔI QUA ỨNG DỤNG NHẮN TIN HIỆU QUẢ	205
<i>Bài 4</i> GIAO TIẾP TRÊN MẠNG XÃ HỘI AN TOÀN, VĂN MINH	209
<i>Bài 5</i> THAM GIA NỀN TẢNG HỌC TRỰC TUYẾN HIỆU QUẢ	213

<i>Bài 6 SỬ DỤNG DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN</i>	217
CHUYÊN ĐỀ 10 CHIA SẺ THÔNG TIN, NỘI DUNG SỐ THÔNG QUA CÔNG NGHỆ SỐ.....	221
<i>Bài 1 CHIA SẺ THÔNG TIN SỐ: NGUYÊN TẮC VÀ TRÁCH NHIỆM</i>	222
<i>Bài 2 CÔNG CỤ VÀ NỀN TẢNG CHIA SẺ TÀI LIỆU TRONG CÔNG VIỆC</i>	226
<i>Bài 3 CHỌN LỌC NỘI DUNG PHÙ HỢP TRƯỚC KHI CHIA SẺ</i>	230
<i>Bài 4 KIỂM CHỨNG THÔNG TIN TRƯỚC KHI CHIA SẺ</i>	234
<i>Bài 5 PHÂN QUYỀN VÀ KIỂM SOÁT DỮ LIỆU KHI CHIA SẺ.....</i>	238
CHUYÊN ĐỀ 11 THỰC THI QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA CÔNG DÂN TRÊN KHÔNG GIAN SỐ	241
<i>Bài 1 KHÁI QUÁT CHUNG VỀ QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CÔNG DÂN TRÊN KHÔNG GIAN SỐ.....</i>	242
<i>Bài 2 CÁC QUYỀN CƠ BẢN CỦA CÔNG DÂN TRÊN KHÔNG GIAN SỐ.....</i>	246
<i>Bài 3 CÁC NGHĨA VỤ CƠ BẢN CỦA CÔNG DÂN TRÊN KHÔNG GIAN SỐ</i>	250
<i>Bài 4 SỬ DỤNG CÔNG CỤ SỐ ĐỂ THỰC THI QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ</i>	254
<i>Bài 5 HỌC TẬP SUỐT ĐỜI VÀ NÂNG CAO KỸ NĂNG SỐ (BÌNH DÂN HỌC VỤ SỐ)</i>	258
CHUYÊN ĐỀ 12 HỢP TÁC THÔNG QUA SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ SỐ	262
<i>Bài 1 TỔNG QUAN HỢP TÁC SỐ VÀ TƯ DUY ĐỔI MỚI.....</i>	263
<i>Bài 2 CÁC CÔNG CỤ VÀ KÊNH GIAO TIẾP SỐ TRONG CÔNG VIỆC.....</i>	267
<i>Bài 3 TỔ CHỨC CUỘC HỌP TRỰC TUYẾN HIỆU QUẢ</i>	271
<i>Bài 4 CHIA SẺ VÀ CÙNG SOẠN THẢO TÀI LIỆU TRỰC TUYẾN AN TOÀN</i>	275
<i>Bài 5 VĂN HÓA VÀ KỸ NĂNG HỢP TÁC SỐ AN TOÀN, HIỆU QUẢ.....</i>	279
CHUYÊN ĐỀ 13 THỰC HIỆN QUY TẮC ỨNG XỬ TRÊN KHÔNG GIAN MẠNG 283	
<i>Bài 1 QUY TẮC ỨNG XỬ CƠ BẢN TRÊN KHÔNG GIAN MẠNG</i>	284
<i>Bài 2 CHUẨN MỰC PHÁT NGÔN VÀ CHIA SẺ THÔNG TIN CỦA CÁN BỘ.....</i>	288
<i>Bài 3 GIAO TIẾP SỐ VĂN MINH, HỢP TÁC HIỆU QUẢ</i>	292
<i>Bài 4 ỨNG XỬ KHI GẶP TIN GIẢ, THÔNG TIN XẤU ĐỘC VÀ BỊ CÔNG KÍCH</i>	296
<i>Bài 5 RANH GIỚI GIỮA TÀI KHOẢN CÁ NHÂN VÀ TƯ CÁCH CÔNG VỤ.....</i>	300
CHUYÊN ĐỀ 14 QUẢN LÝ DANH TÍNH SỐ.....	303
<i>Bài 1 KHÁI NIỆM DANH TÍNH SỐ VÀ TẦM QUAN TRỌNG</i>	304
<i>Bài 2 BẢO VỆ THÔNG TIN CÁ NHÂN VÀ MẬT KHẨU</i>	308
<i>Bài 3 XÁC THỰC ĐA YẾU TỐ (MFA) - "CHÌA KHÓA VÀNG" BẢO VỆ TÀI KHOẢN</i>	312

<i>Bài 4</i>	VNEID, EKYC VÀ CHỮ KÝ SỐ - CÔNG CỤ ĐỊNH DANH ĐIỆN TỬ HIỆN ĐẠI	316
<i>Bài 5</i>	LỪA ĐẢO DANH TÍNH SỐ: NHẬN DIỆN VÀ PHÒNG TRÁNH	320
<i>Bài 6</i>	PHÒNG THỦ SỐ CHỦ ĐỘNG: NHẬN DIỆN PHISHING CÓ CHỦ ĐÍCH VÀ DEEPFAKE	324
CHUYÊN ĐỀ 15 KẾT HỢP VÀ TÁI TẠO NỘI DUNG SỐ		328
<i>Bài 1</i>	KẾT HỢP VÀ TÁI TẠO NỘI DUNG SỐ: KHÁI NIỆM VÀ LỢI ÍCH	329
<i>Bài 2</i>	SOẠN THẢO VĂN BẢN THÔNG MINH NHỜ CÔNG NGHỆ SỐ	333
<i>Bài 3</i>	CHỈNH SỬA HÌNH ẢNH, TĂNG TÍNH TRỰC QUAN CHO NỘI DUNG	337
<i>Bài 4</i>	VIDEO VÀ ÂM THANH: GHI LẠI VÀ TÁI SỬ DỤNG NỘI DUNG ĐA PHƯƠNG TIỆN	341
<i>Bài 5</i>	TÍCH HỢP NỘI DUNG ĐA DẠNG VÀ TUÂN THỦ BẢO MẬT, ĐẠO ĐỨC	345
CHUYÊN ĐỀ 16 KỸ NĂNG TÍCH HỢP VÀ SÁNG TẠO NỘI DUNG SỐ		349
<i>Bài 1</i>	POSTER XẤU HÓA ĐẸP TRONG 5 PHÚT: BÍ QUYẾT CANVA	350
<i>Bài 2</i>	SLIDES KHÔ KHAN? ĐỂ POWERPOINT LO!	354
<i>Bài 3</i>	CHƯA BIẾT VIẾT GÌ? HỎI NGAY CHATGPT!	358
<i>Bài 4</i>	KHÔNG BIẾT VẼ? ĐÃ CÓ AI HÌNH ẢNH!	362
<i>Bài 5</i>	LÀM VIDEO KHÔNG CẦN QUAY - AI LO TẤT!	366
CHUYÊN ĐỀ 17 TUÂN THỦ QUY ĐỊNH VỀ BẢN QUYỀN, GIẤY PHÉP		370
<i>Bài 1</i>	BẢN QUYỀN LÀ GÌ VÀ VÌ SAO CẦN TUÂN THỦ?	371
<i>Bài 2</i>	QUY ĐỊNH PHÁP LUẬT VỀ QUYỀN TÁC GIẢ - NHỮNG ĐIỀU CẦN BỘC CẦN BIẾT	375
<i>Bài 3</i>	GIẤY PHÉP SỬ DỤNG NỘI DUNG SỐ VÀ CÁCH TÌM NGUỒN “SẠCH”	379
<i>Bài 4</i>	KỸ NĂNG TRÍCH DẪN TÀI LIỆU VÀ SỬ DỤNG NỘI DUNG HỢP PHÁP	383
<i>Bài 5</i>	SỬ DỤNG NỘI DUNG DO AI TẠO RA MỘT CÁCH AN TOÀN VÀ ĐÚNG LUẬT	387
CHUYÊN ĐỀ 18 LẬP TRÌNH CƠ BẢN		391
<i>Bài 1</i>	HIỂU VỀ LẬP TRÌNH TRONG CÔNG VIỆC CỦA CƠ QUAN NHÀ NƯỚC	392
<i>Bài 2</i>	TƯ DUY LẬP TRÌNH - CÁCH HƯỚNG DẪN MÁY TÍNH GIẢI QUYẾT CÔNG VIỆC	396
<i>Bài 3</i>	TRÍ TUỆ NHÂN TẠO VÀ XU HƯỚNG LẬP TRÌNH CÙNG AI	400
<i>Bài 4</i>	TỰ TẠO CÔNG CỤ SỐ HỖ TRỢ CÔNG VIỆC VỚI SỰ TRỢ GIÚP CỦA AI	404
<i>Bài 5</i>	LẬP TRÌNH AN TOÀN, TRÁCH NHIỆM VÀ LỘ TRÌNH PHÁT TRIỂN KỸ NĂNG SỐ	408
CHUYÊN ĐỀ 19 BẢO VỆ THIẾT BỊ CÁ NHÂN		412

<i>Bài 1 TỔNG QUAN VÀ TẦM QUAN TRỌNG CỦA BẢO VỆ THIẾT BỊ CÁ NHÂN ...</i>	413
<i>Bài 2 CẬP NHẬT PHẦN MỀM VÀ SỬ DỤNG PHẦN MỀM BẢO MẬT.....</i>	417
<i>Bài 3 BẢO MẬT TRUY CẬP VÀ AN TOÀN THIẾT BỊ (MẬT KHẨU, 2FA VÀ BẢO VỆ VẬT LÝ)</i>	421
<i>Bài 4 KẾT NỐI TRỰC TUYẾN AN TOÀN VÀ NHẬN DIỆN NGUY CƠ (WI-FI, VPN, WEB VÀ LỪA ĐẢO).....</i>	425
<i>Bài 5 SAO LƯU DỮ LIỆU VÀ SẴN SÀNG ỨNG PHÓ SỰ CỐ.....</i>	429
<i>Bài 6 ỨNG PHÓ SỰ CỐ AN NINH MẠNG NÂNG CAO VÀ XỬ LÝ KHỦNG HOẢNG LỘ LỘT THÔNG TIN</i>	433
 CHUYÊN ĐỀ 20 BẢO VỆ DỮ LIỆU CÁ NHÂN VÀ QUYỀN RIÊNG TƯ	437
<i>Bài 1 DỮ LIỆU CÁ NHÂN: TÀI SẢN SỐ QUÝ GIÁ CẦN BẢO VỆ.....</i>	438
<i>Bài 2 ĐỪNG ĐỂ LỘ ĐỒI TƯ TRÊN MẠNG: SỬ DỤNG INTERNET AN TOÀN</i>	442
<i>Bài 3 KHÓA CHẶT DỮ LIỆU: AN TOÀN TỪ ỨNG DỤNG ĐẾN THIẾT BỊ</i>	446
<i>Bài 4 QUÀ TẶNG ẢO, HỌA THẬT: NHẬN DIỆN LỪA ĐẢO QUA MẠNG.....</i>	450
<i>Bài 5 BẢO MẬT DỮ LIỆU CÔNG VỤ: TỪ QUY ĐỊNH ĐẾN TRÍ TUỆ NHÂN TẠO... </i>	454
 CHUYÊN ĐỀ 21 BẢO VỆ SỨC KHỎE THỂ CHẤT, TINH THẦN KHI SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ SỐ	458
<i>Bài 1 RỦI RO SỨC KHỎE THỂ CHẤT KHI DÙNG CÔNG NGHỆ SỐ</i>	459
<i>Bài 2 RỦI RO SỨC KHỎE TINH THẦN KHI DÙNG CÔNG NGHỆ SỐ</i>	463
<i>Bài 3 TƯ THẾ LÀM VIỆC KHOA HỌC VÀ BẢO VỆ THỊ LỰC KHI SỬ DỤNG THIẾT BỊ SỐ</i>	467
<i>Bài 4 NGHỈ NGƠI VÀ VẬN ĐỘNG HỢP LÝ KHI LÀM VIỆC VỚI CÔNG NGHỆ</i>	471
<i>Bài 5 QUẢN LÝ THỜI GIAN VÀ CÂN BẰNG CUỘC SỐNG SỐ</i>	475
 CHUYÊN ĐỀ 22 BẢO VỆ MÔI TRƯỜNG TRONG CHUYỂN ĐỔI SỐ XANH.....	479
<i>Bài 1 CHUYỂN ĐỔI SỐ XANH: XU HƯỚNG TẤT YẾU TRONG PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG.....</i>	480
<i>Bài 2 MẶT TRÁI CỦA CÔNG NGHỆ SỐ: TÁC ĐỘNG TIÊU CỰC TỚI MÔI TRƯỜNG</i>	484
<i>Bài 3 THỰC HÀNH “SỐNG SỐ XANH”: BIỆN PHÁP GIẢM THIỂU TÁC ĐỘNG</i>	488
<i>Bài 4 IOT VÀ DỮ LIỆU LỚN TRONG QUẢN LÝ MÔI TRƯỜNG.....</i>	492
<i>Bài 5 TRÍ TUỆ NHÂN TẠO VÀ DỮ LIỆU MỎ TRONG BẢO VỆ MÔI TRƯỜNG</i>	496
 CHUYÊN ĐỀ 23 GIẢI QUYẾT CÁC VẤN ĐỀ KỸ THUẬT	500
<i>Bài 1 QUY TRÌNH XỬ LÝ SỰ CỐ KỸ THUẬT CƠ BẢN</i>	501
<i>Bài 2 XỬ LÝ SỰ CỐ THIẾT BỊ SỐ THƯỜNG GẶP.....</i>	505
<i>Bài 3 XỬ LÝ SỰ CỐ PHẦN MỀM VÀ ỨNG DỤNG.....</i>	509

Bài 4 KHẮC PHỤC SỰ CỐ KẾT NỐI INTERNET	513
Bài 5 XỬ LÝ SỰ CỐ MÁY IN VĂN PHÒNG	517
CHUYÊN ĐỀ 24 XÁC ĐỊNH NHU CẦU, LỰA CHỌN GIẢI PHÁP CÔNG NGHỆ...	521
Bài 1 KHÁI NIỆM VÀ TẦM QUAN TRỌNG CỦA VIỆC XÁC ĐỊNH NHU CẦU CÔNG NGHỆ	522
Bài 2 PHƯƠNG PHÁP XÁC ĐỊNH NHU CẦU (BƯỚC 1: ĐÁNH GIÁ HIỆN TRẠNG) ..	526
Bài 3 PHƯƠNG PHÁP XÁC ĐỊNH NHU CẦU (BƯỚC 2: THU THẬP YÊU CẦU TỪ CÁC BÊN LIÊN QUAN)	530
Bài 4 PHƯƠNG PHÁP XÁC ĐỊNH NHU CẦU (BƯỚC 3: XÁC ĐỊNH MỤC TIÊU CỤ THỂ)	534
Bài 5 PHƯƠNG PHÁP XÁC ĐỊNH NHU CẦU (BƯỚC 4: ƯU TIÊN NHU CẦU CÔNG NGHỆ).....	538
CHUYÊN ĐỀ 25 SỬ DỤNG SÁNG TẠO CÔNG NGHỆ SỐ.....	542
Bài 1 KHÁI NIỆM VÀ TẦM QUAN TRỌNG CỦA SÁNG TẠO TRONG ỨNG DỤNG CÔNG NGHỆ SỐ	543
Bài 2 PHƯƠNG PHÁP RÈN LUYỆN TƯ DUY SÁNG TẠO VÀ KHAI THÁC CÔNG NGHỆ MỚI	548
Bài 3 ỨNG DỤNG SÁNG TẠO CÔNG NGHỆ SỐ TRONG CÔNG TÁC TRUYỀN THÔNG	552
Bài 4 ỨNG DỤNG SÁNG TẠO CÔNG NGHỆ SỐ TRONG QUẢN LÝ VÀ ĐIỀU HÀNH CÔNG VIỆC HÀNH CHÍNH	557
Bài 5 CÁC CÔNG CỤ SỐ HỖ TRỢ SÁNG TẠO VÀ XÂY DỰNG VĂN HÓA ĐỔI MỚI	561
CHUYÊN ĐỀ 26 XÁC ĐỊNH KHOẢNG CÁCH VỀ NĂNG LỰC SỐ	565
Bài 1 CHUYỂN ĐỔI SỐ TRONG CƠ QUAN NHÀ NƯỚC: TẦM NHÌN VÀ ĐÁNH GIÁ NĂNG LỰC SỐ	566
Bài 2 KỸ NĂNG SỐ CƠ BẢN TRONG CÔNG VIỆC HÀNH CHÍNH CÔNG.....	570
Bài 3 ỨNG DỤNG HIỆU QUẢ TRÍ TUỆ NHÂN TẠO (AI) TRONG CÔNG VIỆC CỦA CÁN BỘ, CÔNG CHỨC, VIÊN CHỨC.....	574
Bài 4 AN TOÀN THÔNG TIN VÀ BẢO VỆ DỮ LIỆU TRONG MÔI TRƯỜNG SỐ	578
Bài 5 GIAO TIẾP SỐ VÀ KHAI THÁC DỮ LIỆU PHỤC VỤ HOẠT ĐỘNG CỦA CƠ QUAN NHÀ NƯỚC	582
NHÌN LẠI HÀNH TRÌNH 26 CHUYÊN ĐỀ	585
LỜI KẾT VÀ LỜI TRI ÂN.....	586
TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	587
PHỤ LỤC TỔNG HỢP CÔNG VĂN ĐỀ NGHỊ CHUYỂN GIAO	590

1

CHUYÊN ĐỀ 1

KIẾN THỨC, KỸ NĂNG CƠ BẢN VỀ CHUYỂN ĐỔI SỐ

Bài 1
KHÁI NIỆM VÀ TẦM QUAN TRỌNG
CỦA CHUYỂN ĐỔI SỐ



VIDEO BÀI GIẢNG

Quét mã QR bằng camera điện thoại để xem video bài giảng.

Chuyên đề 1 – Bài 1: Khái niệm và tầm quan trọng của chuyển đổi số

MỤC TIÊU BÀI HỌC

Phân biệt rõ ba khái niệm số hóa - tin học hóa - chuyển đổi số; hiểu vì sao mỗi cán bộ, công chức, viên chức là một mắt xích của nền hành chính số; thấy được lợi ích thiết thực và những lưu ý khi làm việc trên môi trường số.

CHUYỂN ĐỔI SỐ - HAI CHỮ NGHE QUEN MÀ LẠ

Tôi tin rằng nhiều người trong chúng ta đều từng có một buổi sáng như thế này: vừa ngồi vào bàn làm việc, đã thấy một chồng hồ sơ chờ xử lý, vài cuộc họp nối nhau, và đầu đó vẫn còn một tập tài liệu cần tìm lại mà chẳng nhớ nó nằm ở ngăn tủ nào. Công việc thì ngày một nhiều, còn thời gian thì vẫn chỉ có bấy nhiêu.

Và rồi giữa nhịp công việc ấy, chúng ta liên tục nghe đến hai chữ “chuyển đổi số” - trong văn bản chỉ đạo, trong các cuộc họp, trên báo đài. Nhưng nói thật lòng, không ít người vẫn thầm tự hỏi: rốt cuộc chuyển đổi số là gì, và nó giúp được gì cho chính công việc hằng ngày của tôi? Vậy thì trong ít phút sau đây, tôi xin được cùng Quý Anh/Chị đi tìm câu trả lời.

SỐ HÓA, TIN HỌC HÓA, CHUYỂN ĐỔI SỐ - KHÁC NHAU THẾ NÀO?

Đầu tiên, chúng ta hãy tách bạch ba khái niệm rất hay đi cùng nhau, nhưng thực ra không giống nhau.

Hãy hình dung thế này. Khi Anh/Chị cầm một tờ công văn giấy đem quét thành tệp PDF để lưu trong máy - đó là số hóa, tức là chuyển thông tin từ giấy sang dạng số. Khi Anh/Chị không gửi công văn giấy chạy lòng vòng qua các phòng nữa, mà gửi qua phần mềm cho nhanh - đó là tin học hóa, nghĩa là dùng công nghệ để làm cái việc cũ ấy nhanh hơn, gọn hơn. Hai việc này đều tốt, nhưng về bản chất, cách chúng ta làm việc gần như vẫn vậy.

Còn chuyển đổi số thì đi xa hơn hẳn. Đó không còn là chuyện làm việc cũ cho nhanh, mà là thay đổi chính cách chúng ta làm việc, dựa trên dữ liệu và công nghệ, để tạo ra một giá trị mới mà trước đây ta khó lòng làm được.

Trong thực tế, một cuộc họp “không giấy” là ví dụ rõ ràng nhất về chuyển đổi số: thay vì in tài liệu, sửa một dòng lại in lại cả tập, nay chúng ta nhận tài liệu, ghi chú, tra cứu và cho ý kiến ngay trên màn hình. Đó là một cách làm việc khác hẳn, chứ không đơn thuần là đọc file thay cho đọc giấy.

MỖI CÁN BỘ LÀ MỘT MẮT XÍCH CỦA NỀN HÀNH CHÍNH SỐ

Có một câu hỏi tôi nghĩ rất nhiều Anh/Chị đang đặt ra: “Chuyển đổi số nghe to tát vậy, liệu có phải việc của riêng bộ phận công nghệ thông tin không, chứ liên quan gì đến tôi?” Tôi xin thưa rằng, đây thực sự là việc của mỗi người chúng ta.

Chủ trương chung đã rất rõ ràng. Theo Chỉ thị của Thủ tướng Chính phủ năm 2026, Thủ tướng đặt mục tiêu: đến hết năm 2026, 100% cán bộ, công chức, viên chức có hiểu biết về chuyển đổi số, có kiến thức và kỹ năng số, sử dụng tốt các nền tảng, dịch vụ số phục vụ công việc (Hiển thị chữ trên màn hình: "Chỉ thị số 14/CT-TTg ngày 22/4/2026 của Thủ tướng Chính phủ"). Bộ học liệu mà Anh/Chị đang theo học hôm nay chính là một phần của nỗ lực ấy. Nói cách khác, việc Anh/Chị ngồi đây, dành thời gian cho bài học này, đã là một bước đi rất cụ thể rồi.

Nhưng tôi muốn nói sâu hơn một chút về hai chữ “mắt xích”. Cơ quan nào hiện nay cũng đang vận hành trên những hệ thống dùng chung: phần mềm quản lý văn bản, cơ sở dữ liệu, cổng dịch vụ công. Những hệ thống ấy giống như một dây chuyền, mà mỗi cán bộ là một mắt xích. Khi một người nhập đúng, cập nhật kịp thời, làm đúng quy trình, cả dây chuyền chạy trơn tru. Nhưng chỉ cần một mắt xích nhập sai một con số, ghi nhầm một thông tin, thì cả khâu phía sau - từ tra cứu, tổng hợp, cho đến phục vụ người dân - đều lệch theo. Vậy nên, năng lực số của cả một nền hành chính, suy cho cùng, được tạo nên từ chính đôi tay và sự cẩn trọng của mỗi người chúng ta.

LỢI ÍCH THIẾT THỰC - VÀ RANH GIỚI AN TOÀN

Vậy chuyển đổi số mang lại cho Anh/Chị điều gì, một cách thật cụ thể? Tôi xin nêu ba điều dễ cảm nhận nhất. Thứ nhất, đỡ vất vả hơn: văn bản trình ký luân chuyển trên hệ thống thay vì cầm tay qua từng phòng; một hồ sơ cũ chỉ cần gõ tìm là hiện ra trong vài giây. Thứ hai, mọi việc rõ ràng hơn: mỗi thao tác đều được lưu lại - ai xử lý, lúc nào - nên minh bạch và dễ truy lại trách nhiệm. Thứ ba, người dân được phục vụ tốt hơn: qua dịch vụ công trực tuyến, bà con có thể nộp hồ sơ ngoài giờ, từ nhà, không phải đi lại nhiều lần.

Tuy nhiên, đi cùng tiện lợi luôn là trách nhiệm. Khi làm việc trên môi trường số, chúng ta cần giữ kỷ luật công vụ và an toàn thông tin: chỉ đăng nhập bằng tài khoản được cơ quan cấp, không chia sẻ mật khẩu, không tùy tiện gửi tài liệu công việc qua các kênh cá nhân chưa được phép.

Đặc biệt, gần đây nhiều Anh/Chị đã dùng các công cụ trí tuệ nhân tạo để nhờ soạn thảo hay tóm tắt, điều này rất đáng khuyến khích. Nhưng xin ghi nhớ một nguyên tắc: tuyệt

đổi không nhập thông tin mật, dữ liệu nội bộ hay thông tin cá nhân của người dân lên các công cụ AI công cộng, bởi một khi đã đưa lên, dữ liệu có thể bị lưu lại ở nơi ta không kiểm soát được.

HÀNH TRANG SỐ BẮT ĐẦU TỪ HÔM NAY

Như vậy, trong bài học hôm nay, chúng ta đã cùng nhau tìm hiểu về khái niệm và tầm quan trọng của chuyển đổi số; hiểu vì sao mỗi cán bộ, công chức, viên chức là một mắt xích của nền hành chính số; cùng những lợi ích và lưu ý về an toàn dữ liệu khi làm việc trên môi trường số - để giúp Anh/Chị tự tin và chủ động hơn trên hành trình chuyển đổi số của cơ quan mình.

Ở bài tiếp theo, tôi sẽ cùng Anh/Chị tìm hiểu những công nghệ số cốt lõi đang lặng lẽ hỗ trợ công việc của chúng ta mỗi ngày. Xin chân thành cảm ơn và hẹn gặp lại Quý Anh/Chị!

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM

Phản kiểm tra kiến thức

Câu 1. Đâu là điểm khác biệt cốt lõi giữa “chuyển đổi số” và “tin học hóa”?

- A. Không khác nhau, đều là ứng dụng máy tính vào công việc.
- B. Chuyển đổi số chỉ dùng nhiều thiết bị công nghệ hơn tin học hóa.
- C. Chuyển đổi số thay đổi quy trình, mô hình làm việc dựa trên công nghệ số; còn tin học hóa chỉ làm nhanh hơn quy trình vốn có.
- D. Chuyển đổi số chỉ áp dụng cho doanh nghiệp tư nhân, không dùng cho cơ quan nhà nước.

→ *Đáp án: Tin học hóa giữ nguyên quy trình cũ và làm nhanh hơn; chuyển đổi số thay đổi chính cách làm để tạo giá trị mới.*

Câu 2. Ví dụ nào sau đây thể hiện rõ nhất bản chất của chuyển đổi số?

- A. Quét một tập công văn giấy thành tệp PDF để lưu trữ.
- B. Trang bị thêm máy tính mới cho cán bộ trong phòng.
- C. Cổng dịch vụ công trực tuyến cho phép người dân nộp hồ sơ mọi lúc, mọi nơi mà không cần đến trực tiếp trụ sở.
- D. Gửi công văn qua email thay cho chuyển bản giấy.

→ *Đáp án: Đáp án A là số hóa, B là trang bị thiết bị, D là tin học hóa; chỉ C thay đổi cả mô hình phục vụ người dân.*

Câu 3. Vì sao chuyển đổi số được coi là việc của mỗi cán bộ, công chức, viên chức?

- A. Vì mỗi người là một mắt xích của hệ thống dữ liệu dùng chung; thao tác đúng của từng người quyết định chất lượng của cả nền hành chính số.
- B. Vì đây là trào lưu, cơ quan nào cũng làm cho có phong trào.
- C. Vì chỉ nhằm tiết kiệm ngân sách in ấn tài liệu.
- D. Vì đó là việc riêng của bộ phận công nghệ thông tin.

→ *Đáp án: Hệ thống dùng chung chỉ vận hành tốt khi từng người nhập đúng, cập nhật kịp thời và đúng quy trình.*

Phản tình huống công vụ

Câu 4. Anh A được giao soạn một báo cáo tổng hợp. Để cho nhanh, anh định dán toàn bộ danh sách thông tin cá nhân của công dân trong hồ sơ vào một công cụ AI công cộng trên Internet để nhờ tóm tắt. Theo Anh/Chị, cách làm này:

- A. Hoàn toàn ổn, vì AI giúp làm nhanh hơn nên cứ tận dụng tối đa.
- B. Không nên, vì dữ liệu cá nhân và thông tin nội bộ có thể bị lưu lại ngoài tầm kiểm soát; chỉ nên dùng AI cho nội dung chung, không nhập thông tin mật hoặc dữ liệu công dân.
- C. Tùy ý, miễn là báo cáo hoàn thành đúng hạn.
- D. Nên làm, nhưng nhớ xóa lịch sử trò chuyện sau khi xong là an toàn.

→ *Đáp án: Nguyên tắc an toàn thông tin: không đưa dữ liệu mật, nội bộ hoặc thông tin cá nhân của công dân lên công cụ AI công cộng, kể cả khi đã xóa lịch sử.*

Câu 5. Cơ quan đã triển khai hệ thống quản lý văn bản điện tử, nhưng chị B vẫn quen in tài liệu ra giấy rồi trình ký tay như trước. Cách làm phù hợp với tinh thần chuyển đổi số là:

- A. Cứ giữ thói quen cũ cho chắc, vì hệ thống mới có thể trục trặc.
- B. Chờ khi nào mọi người dùng thành thạo hết rồi mình mới bắt đầu dùng.
- C. Chủ động làm quen và xử lý văn bản trên hệ thống, mạnh dạn hỏi đồng nghiệp hoặc bộ phận hỗ trợ khi vướng, để dần thay đổi thói quen làm việc.
- D. Chỉ dùng hệ thống khi có lãnh đạo nhắc nhở trực tiếp.

→ *Đáp án: Chuyển đổi số đòi hỏi thay đổi thói quen làm việc; chủ động dùng hệ thống mới và sẵn sàng học hỏi là cách hướng ứng đúng.*

Bài 2

CÁC CÔNG NGHỆ SỐ CỐT LÕI TRONG CHUYỂN ĐỔI SỐ



VIDEO BÀI GIẢNG

Quét mã QR bằng camera điện thoại để xem video bài giảng.

Chuyên đề 1 – Bài 2: Các công nghệ số cốt lõi trong chuyển đổi số

MỤC TIÊU BÀI HỌC

Gọi tên và hiểu vai trò của năm công nghệ số cốt lõi (AI, IoT, Big Data, Cloud, Blockchain); thấy được sự liên kết giữa chúng và ứng dụng thiết thực trong công việc; hình thành tâm thế “hiểu đủ để dùng đúng”, sẵn sàng tiếp cận công cụ số.

ĐIỀU GÌ ĐÚNG SAU MỌI THAY ĐỔI SỐ?

Ở bài học trước, chúng ta đã hiểu chuyển đổi số là thay đổi cách làm việc để tạo ra giá trị mới. Nhưng hẳn sẽ có người thắc mắc: vậy thứ gì đúng sau những thay đổi ấy? Vì sao một phần mềm lại có thể tự tóm tắt văn bản, một công dịch vụ công lại phục vụ được hàng nghìn người cùng lúc?

Câu trả lời nằm ở những công nghệ số nền tảng. Quý Anh/Chị đừng lo nếu thấy mấy cái tên nghe có vẻ “kỹ thuật” như trí tuệ nhân tạo, dữ liệu lớn, hay điện toán đám mây. Trong ít phút tới, tôi sẽ cùng Anh/Chị gọi tên năm công nghệ cốt lõi một cách thật dễ hiểu, và quan trọng hơn, là thấy chúng đang hiện diện ngay trong công việc hằng ngày của chúng ta như thế nào.

HÌNH DUNG VỀ MỘT “CƠ THỂ SỐ”

Để dễ nhớ, tôi xin mời Anh/Chị hình dung năm công nghệ này giống như các bộ phận của một cơ thể đang làm việc. Trí tuệ nhân tạo là khối óc biết suy nghĩ. Internet vạn vật là các giác quan để cảm nhận. Dữ liệu lớn là bộ não ghi nhớ và phân tích. Điện toán đám mây là cơ bắp tạo sức mạnh. Còn chuỗi khối là trí nhớ trung thực, không thể chối cãi.

Khi năm bộ phận này phối hợp, chúng tạo nên sức mạnh cho cả nền hành chính số. Bây giờ, ta hãy đi qua từng “bộ phận” một.

NĂM CÔNG NGHỆ, NĂM VAI TRÒ

Thứ nhất, Trí tuệ nhân tạo - hay AI - là khối óc. Đây là công nghệ giúp máy tính “học” từ dữ liệu để làm những việc vốn cần đến trí tuệ con người: đọc hiểu, tóm tắt, gợi ý, trả lời câu hỏi. Trong công sở, AI đã có thể giúp Anh/Chị soạn bản nháp một công văn, tóm tắt nhanh một báo cáo dài, hay phân loại văn bản đến theo từng nhóm. Nó không thay thế chúng ta, mà gánh bớt những việc lặp đi lặp lại, để ta dành thời gian cho phần việc cần cái đầu và sự cân nhắc của con người.

Thứ hai, Internet vạn vật - gọi tắt là IoT - là các giác quan. Hãy hình dung những chiếc cảm biến nhỏ được gắn ở nhiều nơi: cảm biến đo điện năng trong trụ sở, cảm biến nhiệt độ, độ ẩm, hay camera giám sát. Chúng liên tục thu thập thông tin từ thực tế và gửi về hệ thống. Nhờ đó, cơ quan có số liệu thật, theo thời gian thực, để vận hành và ra quyết định - thay vì phải ước chừng.

Thứ ba, Dữ liệu lớn - Big Data - là bộ não phân tích. Mỗi ngày, hoạt động của cơ quan sinh ra vô số dữ liệu: hồ sơ, văn bản, lượt nộp dịch vụ công, phản ánh của người dân. Khi biết tập hợp và phân tích bài bản, ta sẽ nhìn ra những điều mắt thường khó thấy: thủ tục nào đang bị chậm, nhóm hồ sơ nào hay sai sót, nhu cầu của người dân đang dịch chuyển ra sao. Người ta hay ví dữ liệu là “đầu mỏ mới” - bởi ai biết khai thác, người đó có lợi thế.

Thứ tư, Điện toán đám mây - Cloud - là cơ bắp. Trước đây, mỗi cơ quan phải tự mua máy chủ, tự bảo trì, rất tốn kém. Nay, ta có thể thuê hạ tầng tính toán và lưu trữ qua mạng, cần bao nhiêu dùng bấy nhiêu. Chính nhờ đám mây mà chúng ta hợp trực tuyến ổn định, lưu và chia sẻ tài liệu mọi lúc mọi nơi, và dữ liệu giữa các đơn vị liên thông được với nhau.

Thứ năm, Chuỗi khối - Blockchain - là cuốn sổ ghi chép trung thực. Hãy tưởng tượng một cuốn sổ mà một khi đã ghi vào thì không ai sửa lén được, và nhiều bên cùng giữ một bản giống nhau để đối chiếu. Đó là blockchain. Với đặc tính minh bạch và chống sửa đổi, công nghệ này đang được nghiên cứu để lưu các loại hồ sơ cần độ tin cậy cao, bảo đảm thông tin toàn vẹn từ đầu đến cuối.

HIỂU ĐỦ ĐỂ DÙNG ĐÚNG

Thưa Anh/Chị, năm công nghệ này không tách rời nhau, mà liên kết thành một dòng chảy: IoT thu thập dữ liệu, Big Data lưu trữ và phân tích, AI khai thác để đưa ra gợi ý, Cloud cung cấp hạ tầng cho tất cả vận hành, còn Blockchain gia cố niềm tin. Chúng cùng phục vụ ba mục tiêu lớn của quốc gia là Chính phủ số, kinh tế số và xã hội số.

Điều tôi mong Anh/Chị ghi nhớ, là chúng ta không cần trở thành kỹ sư công nghệ. Việc của mỗi cán bộ, công chức, viên chức là hiểu đủ để dùng đúng: biết công nghệ nào giúp được việc gì, để khi cơ quan triển khai một hệ thống mới, ta đón nhận một cách tự tin thay vì e ngại.

NỀN TẢNG ĐỂ TỰ TIN BƯỚC TIẾP

Chúng ta vừa điếm qua năm công nghệ số cốt lõi gồm: trí tuệ nhân tạo, Internet vạn vật, dữ liệu lớn, điện toán đám mây và chuỗi khối. Đây là những công nghệ giữ vai trò nền

tăng của quá trình chuyển đổi số. Nhưng công nghệ chỉ là phương tiện. Câu hỏi lớn hơn là: tất cả những công nghệ ấy được huy động để xây dựng điều gì cho đất nước?

Câu trả lời nằm ở ba trụ cột lớn: Chính phủ số, kinh tế số và xã hội số. Đây chính là đích đến của chuyển đổi số quốc gia, và cũng là nơi mỗi cán bộ, công chức, viên chức chúng ta trực tiếp góp một phần công sức. Đó là nội dung tôi sẽ cùng Quý Anh/Chị tìm hiểu ở bài học tiếp theo. Xin kính chào và hẹn gặp lại Quý Anh/Chị!

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. Công nghệ nào sau đây không được xem là một trong các công nghệ số cốt lõi của chuyển đổi số?

- A. Trí tuệ nhân tạo (AI).
- B. Chuỗi khối (Blockchain).
- C. Máy in 3D.
- D. Internet vạn vật (IoT).

→ *Đáp án: Máy in 3D là công nghệ chế tạo, không nằm trong nhóm công nghệ số cốt lõi (AI, IoT, Big Data, Cloud, Blockchain).*

Câu 2. Internet vạn vật (IoT) được hiểu đúng nhất là gì?

- A. Mạng lưới các thiết bị, cảm biến kết nối Internet để thu thập và trao đổi dữ liệu từ thực tế.
- B. Một dạng trí tuệ nhân tạo chuyên về mạng Internet.
- C. Dịch vụ lưu trữ dữ liệu trực tuyến trên đám mây.
- D. Một trang web kết nối mọi người trên toàn thế giới.

→ *Đáp án: IoT là “các giác quan số” - cảm biến, thiết bị thu thập dữ liệu thời gian thực gửi về hệ thống.*

Câu 3. Trong hình ảnh “cơ thể số”, điện toán đám mây (Cloud) được ví như bộ phận nào, và vì sao?

- A. Khô óc, vì nó suy nghĩ thay con người.
- B. Cơ bắp, vì nó cung cấp hạ tầng lưu trữ và tính toán linh hoạt cho mọi công nghệ khác vận hành.
- C. Giác quan, vì nó thu thập dữ liệu.
- D. Trí nhớ trung thực, vì nó chống sửa đổi dữ liệu.

→ *Đáp án: Cloud là “cơ bắp hạ tầng” - dùng bao nhiêu trả bấy nhiêu, cung cấp sức mạnh tính toán cho các công nghệ khác hoạt động.*

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Cơ quan của chị C dự định lắp cảm biến đo điện năng tại trụ sở để theo dõi mức tiêu thụ điện theo thời gian thực, từ đó tiết kiệm chi phí. Giải pháp này ứng dụng chủ yếu công nghệ nào?

- A. Blockchain (chuỗi khối).
- B. Internet vạn vật (IoT), kết hợp dữ liệu lớn để phân tích.
- C. Điện toán đám mây đơn thuần.
- D. Không liên quan đến công nghệ số nào.

→ *Đáp án: Cảm biến thu thập dữ liệu thực tế chính là IoT; số liệu thu được có thể đưa vào Big Data để phân tích, tối ưu.*

Câu 5. Anh D nghe nói AI rất mạnh, nên định để AI tự động ban hành luôn các quyết định hành chính thay mình cho nhanh. Theo Anh/Chị, quan điểm đúng là:

- A. Hợp lý, vì AI thông minh hơn con người nên cứ giao toàn bộ cho AI.
- B. Không nên; AI chỉ là công cụ hỗ trợ (soạn nháp, tóm tắt, gợi ý), còn quyết định và trách nhiệm cuối cùng vẫn thuộc về cán bộ, công chức theo đúng thẩm quyền.
- C. Tùy ý, miễn là xong việc nhanh.
- D. Nên giao hết cho AI để khỏi chịu trách nhiệm.

→ *Đáp án: Công nghệ là công cụ; con người vẫn giữ vai trò quyết định và chịu trách nhiệm theo quy định.*

Bài 3

CHÍNH PHỦ SỐ, KINH TẾ SỐ VÀ XÃ HỘI SỐ - 3 TRỤ CỘT CỐT LÕI CỦA CHUYỂN ĐỔI SỐ QUỐC GIA



VIDEO BÀI GIẢNG

Quét mã QR bằng camera điện thoại để xem video bài giảng.

Chuyên đề 1 – Bài 3: Chính phủ số, kinh tế số và xã hội số - 3 trụ cột cốt lõi của Chuyển đổi số quốc gia

MỤC TIÊU BÀI HỌC

Hiểu ba trụ cột của chuyển đổi số quốc gia (Chính phủ số, kinh tế số, xã hội số); thấy được chúng đang thành hình qua số liệu thực; xác định rõ vị trí và vai trò của mỗi cán bộ, công chức, viên chức trong việc xây dựng trụ cột Chính phủ số.

"TẤT CẢ NHỮNG NỖ LỰC ẤY, RÓT CUỘC HƯỚNG TỚI ĐIỀU GÌ?"

Hai bài học trước, chúng ta đã hiểu chuyển đổi số là gì và những công nghệ nào đứng sau nó. Nhưng có lẽ Anh/Chị sẽ hỏi: tất cả những nỗ lực ấy, rốt cuộc hướng tới điều gì? Quốc gia đang đi theo một bản thiết kế chung như thế nào?

Câu trả lời nằm gọn trong ba chữ: Chính phủ số, kinh tế số và xã hội số. Đây chính là ba trụ cột mà cả nước đang cùng nhau xây dựng. Trong ít phút tới, tôi xin cùng Quý Anh/Chị hiểu rõ ba trụ cột này là gì, chúng đã thành hình ra sao qua những con số rất thực tế, và quan trọng nhất - mỗi cán bộ, công chức, viên chức chúng ta đứng ở đâu trong bức tranh lớn đó.

CHIẾC “KIỀNG BA CHÂN” CỦA QUỐC GIA

Trước hết, xin Anh/Chị hình dung công cuộc chuyển đổi số quốc gia như một chiếc kiềng ba chân. Một chiếc kiềng chỉ đứng vững khi có đủ cả ba chân, và mỗi chân đỡ một phần sức nặng. Ba chân ấy chính là Chính phủ số, kinh tế số và xã hội số.

Định hướng này không phải ngẫu nhiên mà có. Nó được đặt ra rất rõ trong Chương trình Chuyển đổi số quốc gia mà Thủ tướng Chính phủ đã phê duyệt từ năm 2020, với ba mục tiêu cơ bản (Hiện thị chữ trên màn hình: "Quyết định số 749/QĐ-TTg ngày 03/6/2020 của Thủ tướng Chính phủ - Chương trình Chuyển đổi số quốc gia"): phát triển Chính phủ số để nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động; phát triển kinh tế số để nâng cao năng lực cạnh tranh của nền kinh tế; và phát triển xã hội số để thu hẹp khoảng cách số. Bây giờ, ta hãy lần lượt đi qua từng chân kiềng.

BA TRỤ CỘT CỐT LÕI NHƯ KIỀNG 3 CHÂN

Trụ cột thứ nhất - Chính phủ số. Nói gọn, đây là một bộ máy nhà nước vận hành trên môi trường số: cung cấp dịch vụ công trực tuyến, ra quyết định dựa trên dữ liệu, hoạt động minh bạch và hiệu quả hơn. Đây chính là trụ cột gắn trực tiếp với công việc của chúng ta. Và nó đã có hình hài thật rõ: đến năm 2024, tỷ lệ hồ sơ trực tuyến toàn trình của cả nước đạt khoảng 45%, tăng 2,5 lần so với năm 2023; Cổng Dịch vụ công quốc gia đã tích hợp 4.475 thủ tục, chiếm khoảng 70% tổng số thủ tục hành chính. Mỗi hồ sơ Anh/Chị xử lý trên hệ thống, mỗi thủ tục đưa lên trực tuyến, đều là một viên gạch xây nên trụ cột này.

Trụ cột thứ hai - kinh tế số. Đây là phần kinh tế dựa trên công nghệ số và dữ liệu - từ thương mại điện tử, thanh toán không tiền mặt, đến các nền tảng số. Con số rất ấn tượng: tỷ trọng kinh tế số năm 2024 ước đạt 18,3% GDP, với tốc độ tăng trưởng vượt 20% một năm, nhanh nhất Đông Nam Á. Quý Anh/Chị có thể nghĩ kinh tế số là việc của doanh nghiệp. Nhưng không hẳn - khi cơ quan nhà nước cải cách thủ tục, cấp phép nhanh gọn trên môi trường số, chính là chúng ta đang tạo đất cho kinh tế số lớn lên.

Trụ cột thứ ba - xã hội số. Đây là khi công nghệ số đi vào đời sống thường ngày của mỗi người dân, và quan trọng là không ai bị bỏ lại phía sau. Trụ cột này cũng đang vững dần: đến cuối năm 2024, số tài khoản định danh điện tử VNeID đã kích hoạt đạt trên 55 triệu; 90% người tham gia bảo hiểm đã có sổ sức khỏe điện tử; 100% học sinh, sinh viên có hồ sơ học tập số. Khi Anh/Chị tận tình hướng dẫn một người dân lớn tuổi nộp hồ sơ trực tuyến, đó chính là lúc Anh/Chị đang vun đắp cho trụ cột xã hội số.

VẬY CHÚNG TA ĐỨNG Ở CHÂN KIỀNG NÀO?

Vậy giữa chiếc kiềng ba chân ấy, mỗi cán bộ, công chức, viên chức đứng ở đâu? Câu trả lời là: chúng ta ở ngay chân kiềng thứ nhất - Chính phủ số - và là người trực tiếp đặt từng viên gạch.

Điều đó thể hiện qua những việc rất cụ thể hằng ngày. Khi Anh/Chị số hóa một quy trình nội bộ, xử lý văn bản trên hệ thống thay vì in giấy, cập nhật dữ liệu đầy đủ và chính xác lên cơ sở dữ liệu dùng chung - là Anh/Chị đang làm cho Chính phủ số mạnh lên. Và vì ba trụ cột liên kết với nhau, một Chính phủ số vận hành tốt sẽ kéo theo kinh tế số phát triển và xã hội số lan tỏa.

Tôi mong Anh/Chị nhớ điều này: chuyển đổi số quốc gia nghe thì lớn lao, nhưng nó được tạo nên từ chính chất lượng công việc của mỗi người, mỗi ngày. Đơn vị của Anh/Chị số hóa được quy trình nào, thì bức tranh chung lại rõ thêm một mảng.

TRỤ CỘT VỮNG NHỜ CON NGƯỜI

Như vậy, trong bài học hôm nay, chúng ta đã cùng nhau tìm hiểu ba trụ cột của chuyển đổi số quốc gia - Chính phủ số, kinh tế số và xã hội số - qua hình ảnh một chiếc kiềng ba chân vững chãi, cùng những con số cho thấy chúng đang thành hình rõ nét. Và hơn hết, chúng ta đã thấy được vị trí của chính mình: mỗi cán bộ, công chức, viên chức là người trực tiếp xây nên trụ cột Chính phủ số.

Nhưng để xây dựng được những trụ cột ấy, công nghệ và hệ thống thôi là chưa đủ - điều cốt yếu nằm ở con người, ở cách chúng ta thay đổi tư duy và thói quen làm việc. Đó chính là nội dung tôi sẽ cùng Anh/Chị tìm hiểu ở bài tiếp theo: tư duy số và văn hóa số trong cơ quan nhà nước. Xin chân thành cảm ơn và hẹn gặp lại Quý Anh/Chị!

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. Theo Chương trình Chuyển đổi số quốc gia (Quyết định 749/QĐ-TTg), ba trụ cột cơ bản của chuyển đổi số là gì?

- A. Phần cứng số, phần mềm số và dữ liệu số.
- B. Chính phủ số, kinh tế số và xã hội số.
- C. Trí tuệ nhân tạo, dữ liệu lớn và điện toán đám mây.
- D. Chính phủ số, doanh nghiệp số và công dân số.

→ *Đáp án: Quyết định 749/QĐ-TTg xác định ba mục tiêu/trụ cột: Chính phủ số, kinh tế số, xã hội số.*

Câu 2. “Chính phủ số” được hiểu đúng nhất là gì?

- A. Là việc trang bị thật nhiều máy tính cho các cơ quan nhà nước.
- B. Là bộ máy nhà nước vận hành trên môi trường số: cung cấp dịch vụ công trực tuyến, ra quyết định dựa trên dữ liệu, minh bạch và hiệu quả.
- C. Là một phần mềm do Chính phủ phát hành.
- D. Là việc chuyển toàn bộ tài liệu giấy thành file PDF.

→ *Đáp án: Chính phủ số là sự thay đổi cách vận hành dựa trên dữ liệu và công nghệ, không chỉ là trang bị thiết bị hay số hóa tài liệu.*

Câu 3. Mục tiêu của trụ cột “xã hội số” là gì?

- A. Buộc tất cả người dân phải dùng mạng xã hội.
- B. Chỉ phát triển công nghệ cho khu vực thành thị.
- C. Đưa công nghệ số vào đời sống người dân và thu hẹp khoảng cách số, không để ai bị bỏ lại phía sau.
- D. Thay thế hoàn toàn các giao dịch trực tiếp bằng giao dịch trực tuyến.

→ *Đáp án: Xã hội số hướng tới phổ cập tiện ích số tới mọi người dân và thu hẹp khoảng cách số.*

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Anh A cho rằng “kinh tế số là chuyện của doanh nghiệp, không liên quan gì đến công việc hành chính của tôi”. Quan điểm phù hợp hơn là:

- A. Đúng hoàn toàn, cán bộ hành chính không đóng góp gì cho kinh tế số.
- B. Chưa đầy đủ; khi cơ quan nhà nước cải cách thủ tục, cấp phép nhanh gọn trên môi trường số, chính là đang tạo điều kiện cho kinh tế số phát triển.
- C. Đúng, vì ba trụ cột hoàn toàn tách rời nhau.

D. Sai, vì kinh tế số mới là việc quan trọng nhất, còn lại không cần quan tâm.

→ *Đáp án: Ba trụ cột liên kết với nhau; một Chính phủ số hiệu quả sẽ thúc đẩy kinh tế số phát triển.*

Câu 5. Trong các việc sau, việc nào của một công chức đóng góp trực tiếp nhất vào việc xây dựng trụ cột “Chính phủ số”?

A. Mua sắm thêm thiết bị văn phòng hiện đại.

B. Số hóa quy trình nội bộ, xử lý văn bản trên hệ thống và cập nhật dữ liệu đầy đủ, chính xác lên cơ sở dữ liệu dùng chung.

C. Khuyến khích đồng nghiệp mua sắm trực tuyến.

D. Lập một trang mạng xã hội cá nhân để đăng tin công việc.

→ *Đáp án: Chính phủ số được xây nên từ việc số hóa quy trình và dữ liệu chính xác trong chính công việc hằng ngày của cán bộ.*

Bài 4

TƯ DUY SỐ VÀ VĂN HÓA SỐ TRONG CƠ QUAN NHÀ NƯỚC



VIDEO BÀI GIẢNG

Quét mã QR bằng camera điện thoại để xem video bài giảng.

Chuyên đề 1 – Bài 4: Tư duy số và văn hóa số trong cơ quan nhà nước

MỤC TIÊU BÀI HỌC

Hiểu khái niệm tư duy số và văn hóa số; phân biệt nếp làm việc truyền thống với nếp làm việc số; nhận rõ vai trò nêu gương của lãnh đạo và hành động cụ thể của mỗi cán bộ trong việc thay đổi thói quen làm việc trên môi trường số.

"MÁY THỨ MÁY MÓC NÀY CHẮC KHÔNG DÀNH CHO TÔI..."

Tôi xin bắt đầu bằng một câu chuyện. Có một cán bộ đã gắn bó với nghề máy chục năm, quen làm việc với giấy tờ, sổ sách. Khi cơ quan chuyển sang xử lý văn bản trên máy tính bảng, anh đã thật lòng chia sẻ: “Tôi quen giấy tờ cả đời rồi, máy thứ máy móc này chắc không dành cho tôi nữa.”

Vậy mà chỉ sau vài tuần được đồng nghiệp hướng dẫn, rồi tự mày mò thêm, chính anh lại cười và nói: “Giờ mà thiếu cái máy này, tôi thấy thiếu hẳn một thứ. Tra cứu văn bản nhanh, ký duyệt cũng gọn, tiện thật!”

Câu chuyện nhỏ ấy gợi cho chúng ta một điều lớn: rào cản của chuyển đổi số thường không nằm ở công nghệ, mà nằm ở thói quen và suy nghĩ của mỗi người. Và chìa khóa để vượt qua, chính là hai thứ tôi muốn chia sẻ hôm nay: tư duy số và văn hóa số.

CHIẾC LA BÀN CỦA MỖI NGƯỜI

Trước hết là tư duy số. Nói đơn giản, đó là cách nghĩ cởi mở và chủ động với cái mới: trước một công việc, thay vì mặc định làm theo lối cũ, ta tự hỏi “liệu có cách nào số hóa để làm việc này nhanh hơn, chính xác hơn, minh bạch hơn không?”. Tôi xin ví tư duy số như một chiếc la bàn - nó không làm thay việc cho ta, nhưng giúp ta chọn đúng hướng đi giữa vô vàn cách làm.

Còn văn hóa số là chuyện của cả tập thể. Nếu tư duy số là la bàn của mỗi người, thì văn hóa số là bầu không khí chung của cả cơ quan - nơi mọi người cùng chia sẻ thông tin

thay vì giữ riêng, cùng cộng tác trên hệ thống thay vì mạnh ai nấy làm, và cùng xem việc học hỏi cái mới là chuyện bình thường mỗi ngày. Một người có tư duy số sẽ thấy đơn độc nếu xung quanh vẫn giữ lối cũ; ngược lại, một bầu không khí số tốt sẽ kéo từng người cùng tiến lên.

NẾP CŨ VÀ NẾP LÀM VIỆC SỐ - KHÁC NHAU Ở ĐÂU?

Vậy nếp làm việc số khác nếp cũ ở chỗ nào? Tôi xin nêu vài điểm để Anh/Chị dễ hình dung.

Về cách xử lý công việc: nếp cũ nặng về thủ tục giấy tờ, một văn bản có khi phải chờ luân chuyển qua nhiều khâu; nếp số đặt kết quả phục vụ người dân lên trên, quy trình được tinh gọn nhờ hệ thống.

Về dữ liệu: nếp cũ hay rơi vào cảnh “xin - chờ - chuyển”, thông tin nằm rải rác mỗi nơi một ít; nếp số coi dữ liệu là tài sản chung, cập nhật một lần trên hệ thống, ai có thẩm quyền đều tra cứu được ngay.

Về học tập: nếp cũ thường học theo đợt, học xong để đó; còn trong văn hóa số, việc học là thường xuyên - mỗi ngày dành mười, mười lăm phút học một kỹ năng nhỏ, giống như chúng ta đang học qua chính những video ngắn thế này.

Điều tôi muốn nhấn mạnh là: chuyển từ nếp cũ sang nếp số không phải bỏ đi sự cẩn trọng, kỷ cương của người cán bộ, mà là giữ nguyên tinh thần trách nhiệm ấy và làm cho nó nhanh hơn, rõ ràng hơn nhờ công cụ số.

NGƯỜI THẮP LỬA VÀ NHỮNG TÂM GƯƠNG NHỎ

Trong hành trình này, người lãnh đạo có vai trò đặc biệt - như người thắp lửa và mở đường. Khi thủ trưởng đơn vị trực tiếp dùng chữ ký số, phê duyệt trên hệ thống, trao đổi công việc qua nền tảng chung, thì cả tập thể sẽ nhìn vào đó mà làm theo. Lãnh đạo cũng là người tạo “không gian an toàn để thử”: cho phép làm thí điểm ở phạm vi nhỏ, sai thì sửa, để anh em không sợ sai mà ngại đổi mới; và ghi nhận, động viên kịp thời những sáng kiến số dù nhỏ.

Nhưng văn hóa số không chỉ trông chờ vào lãnh đạo. Mỗi cán bộ, công chức, viên chức đều có thể bắt đầu từ những việc rất nhỏ: chủ động dùng hệ thống mới thay vì chờ nhắc; mạnh dạn hỏi đồng nghiệp khi chưa rõ; và sẵn lòng hướng dẫn lại cho người đi sau. Cán bộ trẻ rành công nghệ giúp cán bộ lớn tuổi một thao tác, cán bộ lâu năm chia sẻ lại kinh nghiệm xử lý công việc - đó chính là văn hóa số đang hình thành.

Tôi mong mỗi Anh/Chị hãy trở thành một tâm gương số nho nhỏ ngay tại bàn làm việc của mình. Bởi mỗi phòng, mỗi ban là một tế bào; nhiều tế bào khỏe mạnh sẽ làm nên một cơ quan số vững vàng.

CÓ LA BÀN RỒI, TIẾP THEO TA NHÌN VÀO ĐÂU?

Như vậy, trong bài học hôm nay, chúng ta đã cùng nhau tìm hiểu hai yếu tố con người cốt lõi của chuyển đổi số: tư duy số - chiếc la bàn của mỗi cá nhân, và văn hóa số - bầu

không khí chung của cả cơ quan. Chúng ta cũng thấy rằng thay đổi bắt đầu từ thói quen, từ sự nêu gương của lãnh đạo và hành động nhỏ của mỗi người.

Khi đã có tư duy đúng và một văn hóa cởi mở, bước tiếp theo là biết dựa vào dữ liệu để làm việc và ra quyết định cho chuẩn xác. Đó chính là nội dung tôi sẽ cùng Anh/Chị tìm hiểu ở bài học sau: quản lý dữ liệu và ra quyết định dựa trên dữ liệu. Xin chân thành cảm ơn và hẹn gặp lại Quý Anh/Chị!

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. Phát biểu nào sau đây đúng về “tư duy số”?

- A. Là cách nghĩ cởi mở, chủ động tìm giải pháp số để làm việc nhanh hơn, chính xác hơn; coi công nghệ là cơ hội chứ không phải trở ngại.
- B. Là khả năng sửa chữa máy tính và thiết bị công nghệ.
- C. Là việc chỉ dùng công nghệ khi được cấp trên yêu cầu.
- D. Là thay thế hoàn toàn con người bằng máy móc trong xử lý công việc.

→ *Đáp án: Tư duy số là thái độ chủ động, cởi mở với công nghệ, không phải kỹ năng kỹ thuật hay sự thụ động chờ chỉ đạo.*

Câu 2. Đây là đặc điểm của “văn hóa số” trong một cơ quan?

- A. Mỗi người giữ riêng thông tin của mình để bảo đảm an toàn.
- B. Hạn chế tối đa việc học hỏi để tập trung cho công việc.
- C. Chia sẻ tri thức, cộng tác trên hệ thống chung, minh bạch thông tin (không mật) và học tập thường xuyên.
- D. Chỉ họp trực tiếp, không dùng các nền tảng trực tuyến.

→ *Đáp án: Văn hóa số đề cao chia sẻ, cộng tác, minh bạch và học tập suốt đời.*

Câu 3. Trong việc xây dựng văn hóa số, vai trò “nêu gương” của lãnh đạo thể hiện rõ nhất ở hành động nào?

- A. Yêu cầu cấp dưới dùng hệ thống số, còn mình vẫn xử lý bằng giấy.
- B. Trực tiếp dùng chữ ký số, phê duyệt và trao đổi công việc trên hệ thống chung để cả tập thể làm theo.
- C. Chỉ phát động phong trào trên văn bản.
- D. Giao toàn bộ việc chuyển đổi số cho bộ phận công nghệ thông tin.

→ *Đáp án: Nêu gương là lãnh đạo trực tiếp sử dụng công cụ số, không chỉ hô hào hay giao khoán.*

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Chị B lớn tuổi, còn e ngại khi dùng hệ thống quản lý văn bản mới. Là đồng nghiệp có tư duy số và tinh thần văn hóa số, anh/chị nên làm gì?

- A. Làm hộ luôn phần việc của chị B cho nhanh, để chị khỏi phải học.
- B. Để mặc chị tự xoay xở, ai cũng phải tự lo phần mình.

C. Kiên nhẫn hướng dẫn chị từng thao tác, động viên chị thử làm, và sẵn sàng hỗ trợ khi chị cần.

D. Báo cáo lãnh đạo rằng chị B không đủ năng lực làm việc.

→ *Đáp án: Văn hóa số là cùng chia sẻ, hỗ trợ nhau cùng tiến bộ, không bỏ ai lại phía sau và cũng không làm thay.*

Câu 5. Cơ quan anh A muốn hình thành thói quen làm việc số. Cách làm nào dưới đây thể hiện đúng tinh thần “không gian an toàn để thử”?

A. Bắt buộc toàn cơ quan đổi sang quy trình số ngay lập tức, ai làm sai sẽ bị kỷ luật.

B. Cho một nhóm nhỏ thí điểm quy trình số trước, chấp nhận có sai sót nhỏ để rút kinh nghiệm rồi nhân rộng dần.

C. Chờ tất cả mọi người thành thạo rồi mới bắt đầu triển khai.

D. Chỉ triển khai trên giấy tờ, không thực hiện trên thực tế.

→ *Đáp án: “Không gian an toàn để thử” là cho phép thí điểm phạm vi nhỏ, sai nhỏ - sửa nhanh - học nhanh, thay vì áp đặt cứng nhắc hoặc trì hoãn.*

Bài 5

QUẢN LÝ DỮ LIỆU VÀ RA QUYẾT ĐỊNH DỰA TRÊN DỮ LIỆU



VIDEO BÀI GIẢNG

Quét mã QR bằng camera điện thoại để xem video bài giảng.

Chuyên đề 1 – Bài 5: Quản lý dữ liệu và ra quyết định dựa trên dữ liệu

MỤC TIÊU BÀI HỌC

Hiểu “dữ liệu là tài sản”; phân biệt dữ liệu định lượng và định tính; nắm quy trình 5 bước ra quyết định dựa trên dữ liệu; biết cách đọc số liệu đúng và ý thức trách nhiệm bảo mật dữ liệu cá nhân, dữ liệu nội bộ.

QUYẾT ĐỊNH BẰNG CẢM TÍNH - CÁI GIÁ PHẢI TRẢ

Tôi xin hỏi Anh/Chị một câu: đã bao giờ chúng ta đề xuất một việc, lập một kế hoạch, hay tham mưu một quyết định, mà cơ sở chủ yếu là “theo tôi thấy”, “có lẽ là”, hay “mọi năm vẫn thế” chưa?

Cách làm dựa vào cảm tính và kinh nghiệm chủ quan không phải lúc nào cũng sai, nhưng nó tiềm ẩn rủi ro: ta dễ bỏ sót vấn đề thật, đề xuất chưa trúng, và khi cấp trên hỏi “căn cứ vào đâu?” thì lại lúng túng. Có một câu nói tôi rất tâm đắc: “Không có dữ liệu, mọi quyết định chỉ là cảm tính.” Vậy làm thế nào để mỗi đề xuất, mỗi tham mưu của chúng ta có sức nặng và đáng tin cậy hơn? Câu trả lời nằm ở hai chữ: dữ liệu.

DỮ LIỆU - TÀI SẢN ĐANG BỊ BỎ QUÊN

Trước hết, ta cần thay đổi cách nhìn về dữ liệu. Trong công việc hằng ngày, cơ quan nào cũng đang ngồi trên một “mỏ vàng” mà đôi khi chưa để ý: số lượt hồ sơ tiếp nhận mỗi tháng, thời gian xử lý trung bình từng loại thủ tục, tỷ lệ hồ sơ trễ hẹn, các phản ánh thường gặp của người dân. Tất cả những con số ấy chính là dữ liệu - và chúng là tài sản.

Tôi xin ví dữ liệu như đèn pha của một chiếc xe chạy đêm. Không có đèn, ta vẫn lái được, nhưng là lái trong pháp phông, dễ đi nhầm đường. Có đèn pha, con đường phía trước hiện rõ, ta đi vừa nhanh vừa an tâm. Dữ liệu cũng vậy: nó soi rõ thực trạng để chúng ta thấy đúng vấn đề, thay vì phán đoán trong mờ mịt.

Cũng cần phân biệt nhanh: có dữ liệu định lượng - là các con số đo đếm được như số hồ sơ, tỷ lệ phần trăm; và dữ liệu định tính - là các ý kiến, phản ánh, nhận xét. Một bên cho ta biết “bao nhiêu”, một bên cho ta biết “vì sao”. Kết hợp cả hai, bức tranh mới đầy đủ.

NĂM BƯỚC BIẾN SỐ LIỆU THÀNH QUYẾT ĐỊNH

Vậy làm sao để đi từ một đồng số liệu đến một quyết định đúng? Tôi xin chia sẻ một quy trình năm bước rất dễ nhớ và áp dụng được ngay.

Bước một - Đặt đúng câu hỏi. Trước khi tìm số liệu, hãy xác định rõ ta muốn trả lời điều gì. Ví dụ: “Vì sao tháng vừa rồi hồ sơ lĩnh vực đất đai bị trễ hẹn nhiều?”

Bước hai - Thu thập dữ liệu liên quan. Tập hợp số liệu cần thiết: số hồ sơ tiếp nhận, số hồ sơ trễ, thời gian xử lý ở từng khâu, ý kiến phản ánh của người dân.

Bước ba - Phân tích. Sắp xếp, so sánh để tìm ra điểm bất thường. Chẳng hạn, ta phát hiện 70% hồ sơ trễ đều dừng lại ở cùng một khâu thẩm định.

Bước bốn - Rút ra kết luận. Từ phân tích, ta nhìn ra nguyên nhân thật: khâu thẩm định đang quá tải, chứ không phải do cán bộ tiếp nhận làm chậm.

Bước năm - Ra quyết định và hành động. Trên cơ sở đó, ta đề xuất giải pháp trúng vấn đề: tăng cường nhân lực cho khâu thẩm định, kèm theo số liệu chứng minh. Một đề xuất như thế chắc chắn thuyết phục hơn nhiều so với việc chỉ nói “khâu thẩm định hơi chậm”.

Anh/Chị thấy đấy, năm bước này không hề cao siêu. Nó chỉ đòi hỏi chúng ta tập một thói quen: trước khi kết luận, hãy nhìn vào số liệu.

ĐỌC SỐ LIỆU SAO CHO ĐÚNG - VÀ AN TOÀN

Khi làm việc với dữ liệu, có vài điều tôi mong Anh/Chị lưu ý để dùng cho đúng.

Thứ nhất, luôn hỏi về nguồn gốc và độ tin cậy của số liệu: con số này ai cung cấp, thu thập khi nào, đã đầy đủ chưa. Một báo cáo ghi “90% người dân hài lòng” sẽ rất khác nhau nếu chỉ khảo sát mười người so với khảo sát một nghìn người.

Thứ hai, cân trọng giữa “tương quan” và “nguyên nhân”. Hai hiện tượng cùng xảy ra một lúc chưa chắc cái này gây ra cái kia. Thấy hai số liệu đi cùng chiều, ta nên kiểm chứng thêm trước khi kết luận.

Thứ ba, và đặc biệt quan trọng với cán bộ nhà nước: tuân thủ quy định về bảo mật và bảo vệ dữ liệu cá nhân. Dữ liệu dân cư, dữ liệu nội bộ phải được sử dụng đúng thẩm quyền, đúng mục đích; tuyệt đối không tùy tiện chia sẻ ra ngoài hay đưa lên mạng. Khai thác dữ liệu là quyền, nhưng bảo vệ dữ liệu là trách nhiệm.

TỪ HÔM NAY, HÃY ĐỂ SỐ LIỆU LÊN TIẾNG

Như vậy, trong bài học hôm nay, chúng ta đã cùng nhau hiểu vì sao dữ liệu là tài sản và là “đèn pha soi đường” cho mọi quyết định; nắm được quy trình năm bước để biến số

liệu thành quyết định đúng; và ghi nhớ những lưu ý khi đọc số liệu, nhất là trách nhiệm bảo mật dữ liệu.

Tôi mong rằng, từ hôm nay, mỗi khi chuẩn bị tham mưu hay đề xuất một việc gì, Anh/Chị hãy tập thói quen tự hỏi: “Minh đã có số liệu nào để chứng minh chưa?” Khi cả cơ quan cùng đề số liệu lên tiếng, các quyết định sẽ ngày một chính xác và minh bạch hơn.

Nhưng muốn khai thác dữ liệu một cách hiệu quả, có một điều kiện tiên quyết phải bảo đảm, đó là sự an toàn. Dữ liệu phải được bảo vệ thì mới dám dùng, mới đáng tin. Và đó chính là nội dung tôi sẽ cùng Anh/Chị tìm hiểu ở bài học sau: an toàn thông tin và an ninh mạng trong môi trường số. Xin chân thành cảm ơn và hẹn gặp lại Quý Anh/Chị!

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. Đây là bước đầu tiên khi muốn ra quyết định dựa trên dữ liệu?

- A. Thu thập càng nhiều dữ liệu càng tốt, rồi tính sau.
- B. Xác định rõ câu hỏi hoặc vấn đề cần giải quyết, từ đó mới biết cần thu thập dữ liệu gì.
- C. Phân tích dữ liệu ngay bằng phần mềm.
- D. Đưa ra kết luận trước, rồi tìm số liệu minh họa cho kết luận đó.

→ *Đáp án: Phải đặt đúng câu hỏi trước thì việc thu thập và phân tích dữ liệu mới đúng hướng.*

Câu 2. Sự khác nhau cơ bản giữa dữ liệu “định lượng” và dữ liệu “định tính” là gì?

- A. Định lượng là dữ liệu mật, định tính là dữ liệu công khai.
- B. Định lượng là các con số đo đếm được (bao nhiêu); định tính là các ý kiến, phản ánh, nhận xét (vì sao).
- C. Định lượng do máy tạo ra, định tính do con người tạo ra.
- D. Hai loại này hoàn toàn giống nhau, chỉ khác tên gọi.

→ *Đáp án: Định lượng trả lời “bao nhiêu”, định tính trả lời “vì sao”; kết hợp cả hai mới đầy đủ.*

Câu 3. Khi nhận được một báo cáo ghi “90% người dân hài lòng với dịch vụ công”, cán bộ có tư duy dữ liệu nên làm gì?

- A. Tin ngay và sử dụng con số đó trong mọi báo cáo.
- B. Bỏ qua vì số liệu không bao giờ đáng tin.
- C. Hỏi về nguồn gốc và độ tin cậy: khảo sát bao nhiêu người, ở đâu, thời điểm nào, mẫu có đại diện không.
- D. Tự ý làm tròn thành 100% cho đẹp báo cáo.

→ *Đáp án: Luôn kiểm chứng nguồn gốc, cỡ mẫu và tính đại diện của số liệu trước khi sử dụng.*

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Phòng của anh A thấy hồ sơ trễ hẹn tăng đột biến. Lãnh đạo hỏi nguyên nhân. Cách tham mưu thể hiện đúng tinh thần “ra quyết định dựa trên dữ liệu” là:

- A. Trả lời ngay theo cảm nhận: “Chắc do anh em tiếp nhận làm chậm.”
- B. Thống kê số hồ sơ trễ theo từng khâu, phát hiện phần lớn dừng ở khâu thẩm định, rồi đề xuất giải pháp kèm số liệu chứng minh.
- C. Đề xuất kỷ luật toàn bộ nhân viên cho có động thái.
- D. Chờ tháng sau xem tình hình thế nào rồi mới báo cáo.

→ *Đáp án: Dựa vào số liệu phân tích từng khâu để tìm đúng nguyên nhân và đề xuất giải pháp trúng vấn đề.*

Câu 5. Trong quá trình phân tích, chị B được giao khai thác cơ sở dữ liệu dân cư có chứa thông tin cá nhân của công dân. Chị nên ứng xử thế nào cho đúng quy định?

- A. Sao chép dữ liệu về máy cá nhân để tiện làm thêm ở nhà.
- B. Chia sẻ một phần lên nhóm chat chung để đồng nghiệp cùng xem cho nhanh.
- C. Chỉ sử dụng trong phạm vi được phép, đúng mục đích và thẩm quyền; không tùy tiện sao chép, chia sẻ hay đưa ra ngoài.
- D. Đăng số liệu tổng hợp lên mạng xã hội để minh bạch với người dân.

→ *Đáp án: Khai thác dữ liệu phải đi cùng trách nhiệm bảo mật: đúng thẩm quyền, đúng mục đích, không để lộ lọt dữ liệu cá nhân.*

Bài 6

AN TOÀN THÔNG TIN VÀ AN NINH MẠNG TRONG MÔI TRƯỜNG SỐ



VIDEO BÀI GIẢNG

Quét mã QR bằng camera điện thoại để xem video bài giảng.

Chuyên đề 1 – Bài 6: An toàn thông tin và an ninh mạng trong môi trường số

MỤC TIÊU BÀI HỌC

Nhận diện ba nhóm rủi ro an toàn thông tin thường gặp nơi công sở; ghi nhớ và thực hành “năm chìa khóa an toàn”; biết cách xử lý đúng khi xảy ra sự cố; nâng cao ý thức trách nhiệm bảo vệ tài khoản công vụ và dữ liệu cơ quan.

MỘT CÚ NHẤP CHUỘT - MỘT HẬU QUẢ

Tôi xin kể một tình huống mà bất kỳ ai trong chúng ta cũng có thể gặp. Một buổi sáng bận rộn, Anh/Chị nhận được email báo “Tài khoản của bạn sắp bị khóa, bấm vào đây để xác minh ngay”. Đang vội, lại thấy lo, ta bấm vào link, điền tài khoản và mật khẩu. Chỉ vài giây sau, toàn bộ hộp thư công vụ, tài liệu trong đó đã nằm trong tay kẻ xấu.

Câu chuyện ấy cho thấy một điều: trong thời đại số, an toàn thông tin không còn là việc riêng của bộ phận kỹ thuật, mà là trách nhiệm của từng người chúng ta. Bởi ở các bài trước, chúng ta đã nói nhiều về lợi ích của dữ liệu và công nghệ - nhưng tất cả những lợi ích ấy chỉ có ý nghĩa khi chúng được bảo vệ an toàn. Vậy những rủi ro nào đang rình rập, và làm sao để phòng tránh? Đó là nội dung tôi xin chia sẻ hôm nay.

BA RỦI RO RÌNH RẬP NƠI CÔNG SỞ

Trước hết, hãy điểm mặt ba nhóm rủi ro thường gặp nhất.

Thứ nhất là email lừa đảo và liên kết độc hại. Đây là cái bẫy phổ biến nhất, mà ta vừa thấy trong câu chuyện đầu bài. Kẻ xấu giả mạo địa chỉ quen thuộc - có khi mạo danh chính lãnh đạo hay bộ phận kỹ thuật của cơ quan - rồi tạo ra tình huống khẩn cấp để ta mất bình tĩnh mà bấm vào link, mở file đính kèm. Chỉ một cú nhấp chuột tưởng vô hại, mã độc đã có thể xâm nhập cả hệ thống.

Thứ hai là sơ hở trong bảo vệ tài khoản và thiết bị. Đó là khi ta đặt mật khẩu quá đơn giản như ngày sinh, tên mình; dùng chung một mật khẩu cho mọi tài khoản; hay rời khỏi bàn làm việc mà không khóa màn hình. Mỗi sơ hở nhỏ ấy đều là một cánh cửa bỏ ngõ.

Thứ ba là rò rỉ dữ liệu nhạy cảm. Những tài liệu nội bộ của cơ quan, hay thông tin cá nhân của người dân, nếu bị gửi qua kênh không an toàn, hoặc tùy tiện sao chép ra thiết bị cá nhân, đều có nguy cơ lọt ra ngoài. Một sơ suất nhỏ ở đây có thể để lại hậu quả rất nặng nề, ảnh hưởng đến uy tín của cả cơ quan.

NĂM CHÌA KHÓA GIỮ AN TOÀN

Từ những rủi ro đó, tôi xin trao tới Anh/Chị năm “chìa khóa an toàn” - là những nguyên tắc rất dễ làm, mà ai cũng nên ghi nhớ.

Chìa khóa thứ nhất - Cảnh giác với email và liên kết lạ. Không vội bấm vào link hay mở tệp đính kèm từ người gửi không rõ ràng, dù nội dung có vẻ khẩn cấp đến đâu. Khi nghi ngờ, hãy dừng lại một nhịp, và xác minh qua một kênh khác - chẳng hạn gọi điện trực tiếp cho người gửi.

Chìa khóa thứ hai - Bảo vệ tài khoản bằng hai lớp. Hãy đặt mật khẩu đủ mạnh: dài, kết hợp chữ hoa, chữ thường, số và ký tự đặc biệt, và không dùng lại cho nhiều tài khoản. Quan trọng không kém, hãy bật xác thực hai yếu tố cho email công vụ - để dù lỡ lộ mật khẩu, kẻ xấu vẫn chưa thể đăng nhập.

Chìa khóa thứ ba - Một nguyên tắc vàng về mật khẩu và mã OTP. Đó là: tuyệt đối không cung cấp mật khẩu hay mã OTP cho bất kỳ ai, kể cả người tự xưng là cấp trên, là công an, hay nhân viên kỹ thuật. Mật khẩu và OTP chính là chìa khóa kết sắt - không bao giờ trao cho người lạ.

Chìa khóa thứ tư - Giữ cho thiết bị luôn an toàn. Thường xuyên cập nhật phần mềm và hệ điều hành, vì các bản cập nhật thường vá những lỗ hổng bảo mật. Luôn khóa màn hình khi rời chỗ. Và hạn chế dùng Wi-Fi công cộng cho công việc nhạy cảm.

Chìa khóa thứ năm - Đúng dữ liệu, đúng kênh. Đây là nguyên tắc cốt lõi với cán bộ nhà nước: tài liệu nội bộ, tài liệu mật chỉ được lưu trữ và chia sẻ trên hệ thống của cơ quan, tuyệt đối không gửi qua email cá nhân hay ứng dụng chat công khai, không tự ý sao chép ra thiết bị riêng. Với dữ liệu cá nhân của người dân, càng phải giữ gìn cẩn trọng, không tiết lộ, không dùng sai mục đích.

KHI SỰ CỐ XẢY RA - BÌNH TĨNH VÀ BÁO NGAY

Dù cẩn thận đến đâu, sự cố vẫn có thể xảy ra. Điều quan trọng là biết ứng xử cho đúng. Nếu lỡ bấm nhầm một liên kết, nghi ngờ máy nhiễm mã độc, hay phát hiện tài khoản có dấu hiệu bất thường, xin Anh/Chị nhớ ba việc.

Một là đừng giấu. Tâm lý chung là sợ bị trách nên im lặng, nhưng càng để lâu, hậu quả càng lan rộng. Hai là báo ngay cho bộ phận công nghệ thông tin hoặc cán bộ phụ trách an toàn thông tin của đơn vị, để họ kịp thời cách ly và xử lý. Ba là, nếu chẳng may dữ liệu bị mã hóa và có kẻ đòi tiền chuộc, tuyệt đối không tự ý trả tiền, mà phối hợp với bộ phận kỹ thuật để khôi phục từ bản sao lưu.

Tôi xin nhấn mạnh: báo cáo sớm một sự cố không phải là điều đáng xấu hổ, mà là hành động trách nhiệm giúp bảo vệ cả cơ quan.

AN TOÀN LÀ NỀN MÓNG CỦA CHUYỂN ĐỔI SỐ

Như vậy, trong bài học hôm nay, chúng ta đã cùng nhận diện ba nhóm rủi ro thường gặp, ghi nhớ năm chìa khóa an toàn, và biết cách bình tĩnh xử lý khi có sự cố. Tất cả gói gọn trong một tinh thần: an toàn thông tin bắt đầu từ ý thức và thói quen của mỗi người.

Anh/Chị hãy nhớ, mọi tiện ích của chuyển đổi số - từ dữ liệu, dịch vụ công đến các công cụ thông minh - chỉ thực sự phát huy giá trị khi đứng trên một nền móng an toàn vững chắc. Giữ an toàn cho dữ liệu của mình, cũng chính là giữ an toàn cho công việc và cho niềm tin của người dân.

Ở bài học tiếp theo, chúng ta sẽ cùng tìm hiểu bộ công cụ số thiết yếu nơi công sở - những trợ thủ giúp Anh/Chị làm việc hiệu quả mỗi ngày. Xin chân thành cảm ơn và hẹn gặp lại Quý Anh/Chị!

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. Đây là một mật khẩu mạnh và an toàn?

- A. Đặt thật ngắn cho dễ nhớ, ví dụ “123456” hoặc “password”.
- B. Dùng tên hoặc ngày sinh của mình để khỏi quên.
- C. Kết hợp chữ hoa, chữ thường, số và ký tự đặc biệt; đủ dài (tối thiểu 8-12 ký tự) và không dùng chung cho nhiều tài khoản.
- D. Dùng một mật khẩu phức tạp duy nhất cho tất cả các tài khoản.

→ *Đáp án: Mật khẩu mạnh cần đủ dài, phức tạp và độc nhất cho mỗi tài khoản; dùng chung một mật khẩu là rất rủi ro.*

Câu 2. Lợi ích chính của việc bật “xác thực hai yếu tố” (2FA) là gì?

- A. Giúp đăng nhập nhanh hơn vì không cần nhập mật khẩu.
- B. Tạo thêm một lớp bảo vệ, để dù lộ mật khẩu thì kẻ xấu vẫn chưa thể đăng nhập vào tài khoản.
- C. Giúp mật khẩu không bao giờ bị lộ.
- D. Chỉ cần thiết khi tài khoản đã bị tấn công.

→ *Đáp án: 2FA là lớp bảo vệ thứ hai, ngăn kẻ xấu đăng nhập ngay cả khi đã có mật khẩu.*

Câu 3. Nguyên tắc “đúng dữ liệu, đúng kênh” trong bảo mật công vụ nghĩa là gì?

- A. Dữ liệu nào cũng có thể gửi qua email cá nhân cho tiện.
- B. Tài liệu nội bộ, tài liệu mật chỉ lưu trữ và chia sẻ trên hệ thống của cơ quan, không gửi qua kênh cá nhân hay sao chép tùy tiện ra thiết bị riêng.
- C. Chỉ cần mã hóa là có thể gửi tài liệu mật qua bất kỳ kênh nào.
- D. Dữ liệu công khai và dữ liệu mật được xử lý như nhau.

→ *Đáp án: Mỗi loại dữ liệu phải đi đúng kênh phù hợp; tài liệu nội bộ, mật chỉ dùng hệ thống cơ quan.*

Phân tình huống công vụ

Câu 4. Anh A nhận được điện thoại từ một người tự xưng là cán bộ kỹ thuật của cơ quan, đề nghị anh đọc mã OTP vừa nhận được để “nâng cấp hệ thống”. Anh A nên làm gì?

- A. Đọc mã OTP ngay, vì người gọi nói là cán bộ kỹ thuật.
- B. Đọc mã nhưng dặn người kia giữ bí mật.
- C. Tuyệt đối không cung cấp mã OTP, và chủ động liên hệ lại bộ phận kỹ thuật qua kênh chính thức để xác minh.
- D. Tắt máy rồi tự nâng cấp hệ thống theo ý mình.

→ *Đáp án: Mã OTP là “chìa khóa” - không bao giờ cung cấp cho bất kỳ ai, kể cả người tự xưng là kỹ thuật hay cấp trên.*

Câu 5. Chị B lỡ bấm vào một liên kết lạ trong email, sau đó máy tính có dấu hiệu hoạt động bất thường. Cách xử lý đúng nhất là:

- A. Im lặng, tự khắc phục để tránh bị lãnh đạo khiển trách.
- B. Tắt máy và coi như không có chuyện gì xảy ra.
- C. Báo ngay cho bộ phận công nghệ thông tin / phụ trách an toàn thông tin của đơn vị để kịp thời cách ly và xử lý.
- D. Tiếp tục làm việc bình thường, chờ xem máy có hỏng hắc không.

→ *Đáp án: Khi có sự cố, cần báo ngay cho bộ phận chuyên trách; giấu sự cố chỉ khiến hậu quả lan rộng hơn.*

Bài 7

SỬ DỤNG CÔNG CỤ SỐ TRONG CÔNG VIỆC CỦA CÁN BỘ, CÔNG CHỨC, VIÊN CHỨC



VIDEO BÀI GIẢNG

Quét mã QR bằng camera điện thoại để xem video bài giảng.

Chuyên đề 1 – Bài 7: Sử dụng công cụ số trong công việc của cán bộ, công chức, viên chức

MỤC TIÊU BÀI HỌC

Nắm và sử dụng thành thạo năm nhóm công cụ số thiết yếu nơi công sở (phần mềm văn phòng; thư điện tử - lịch; họp trực tuyến; số hóa tài liệu - ký số; nhắn tin công vụ); hình thành thói quen làm việc số chuyên nghiệp và an toàn.

BỘ ĐỒ NGHỀ SỐ CỦA NGƯỜI CÁN BỘ

Mỗi nghề đều có bộ đồ nghề riêng. Người thợ mộc có cưa, có bào; người thầy thuốc có ống nghe. Vậy còn người cán bộ, công chức, viên chức trong thời đại số, bộ đồ nghề của chúng ta là gì?

Đó chính là những công cụ số ta dùng mỗi ngày: phần mềm soạn thảo, hộp thư công vụ, ứng dụng họp trực tuyến, chữ ký số. Có một thực tế là nhiều khi chúng ta vẫn dùng các công cụ này, nhưng mới chỉ ở mức “biết mở ra”, chứ chưa thật sự khai thác hết sức mạnh của chúng. Hôm nay, tôi xin cùng Anh/Chị “đi một vòng” qua năm nhóm công cụ thiết yếu nhất, để mỗi chúng ta đều có thể làm việc nhanh hơn, gọn hơn và chuyên nghiệp hơn.

PHẦN MỀM VĂN PHÒNG - NỀN TẢNG CỦA MỌI VIỆC

Nhóm đầu tiên, gần gũi nhất, là bộ phần mềm văn phòng - soạn thảo văn bản, bảng tính và trình chiếu. Đây là thứ ta dùng hằng ngày, nhưng vài mẹo nhỏ sau sẽ giúp Anh/Chị tiết kiệm rất nhiều thời gian.

Với soạn thảo văn bản, hãy tập dùng các định dạng có sẵn cho tiêu đề, mục lục - để khi văn bản dài, ta tạo mục lục tự động chỉ trong một cú nhấp, thay vì gõ tay. Với bảng tính, chỉ cần nắm được vài hàm cơ bản và cách tạo bảng tổng hợp, Anh/Chị có thể biến hàng trăm dòng số liệu thành một báo cáo gọn gàng trong vài giây. Và một thói quen nhỏ nhưng quan trọng: trước khi gửi đi hay phát hành, hãy xuất văn bản sang định dạng PDF, để bảo đảm bên nhận mở ra không bị lỗi phông chữ hay xô lệch trình bày.

HỢP THƯ VÀ LỊCH - MẠCH MÁU KẾT NỐI CÔNG VIỆC

Nhóm thứ hai là thư điện tử và lịch làm việc - tôi xin ví đây như mạch máu kết nối mọi đầu việc.

Khi viết email, hãy đặt tiêu đề rõ ràng, ngắn gọn để người nhận hiểu ngay nội dung. Nên có một chữ ký chuẩn ở cuối thư gồm họ tên, chức danh, cơ quan và số liên hệ - vừa lịch sự, vừa là thông tin chính thức. Một điểm nhiều người hay nhầm: ô “người nhận” dành cho người cần trực tiếp xử lý, còn ô “đồng kính gửi” chỉ dành cho người cần theo dõi - dùng đúng sẽ tránh làm loãng trách nhiệm.

Về lịch làm việc, thay vì ghi vào sổ tay, hãy tập đặt lịch họp ngay trên ứng dụng lịch điện tử và mời những người liên quan. Hệ thống sẽ tự nhắc giờ, tự gắn đường dẫn phòng họp trực tuyến, và giúp cả nhóm tránh trùng lịch. Khi cần tìm lại một email cũ, hãy dùng chức năng tìm theo từ khóa hoặc người gửi - nhanh hơn rất nhiều so với việc kéo chuột tìm thủ công.

HỢP TRỰC TUYẾN - CHUYÊN NGHIỆP TỪ THAO TÁC NHỎ

Nhóm thứ ba là họp trực tuyến - đã trở nên quen thuộc với hầu hết cơ quan. Một cuộc họp trôi chảy bắt đầu từ những thao tác tưởng nhỏ.

Hãy thành thạo việc tắt, mở micro và camera, chia sẻ màn hình khi cần trình bày, và biết cách giơ tay để xin phát biểu trên phần mềm. Tôi xin chia sẻ một thói quen nhỏ mà rất hữu ích: trước khi bấm nút tham gia, hãy dành mười giây kiểm tra lại âm thanh, hình ảnh và tên hiển thị của mình. Một cái tên hiển thị nghiêm túc, một micro rõ ràng - đó chính là sự chuyên nghiệp. Và khi không phát biểu, hãy tắt micro để tránh tạp âm cho cả phòng họp.

SỐ HÓA TÀI LIỆU VÀ KÝ SỐ - GIÁ TRỊ PHÁP LÝ TRONG TÀM TAY

Nhóm thứ tư gắn liền với nghiệp vụ hành chính, đó là số hóa tài liệu và chữ ký số.

Với một văn bản giấy cần lưu hay gửi đi, Anh/Chị có thể dùng ngay ứng dụng quét tài liệu trên điện thoại để biến nó thành tệp điện tử gọn gàng, rõ nét. Đặc biệt quan trọng là chữ ký số. Đây không phải hình ảnh chữ ký chụp lại, mà là một phương thức ký có giá trị pháp lý tương đương chữ ký tay, được thực hiện theo đúng quy trình của cơ quan. Nhờ chữ ký số, Anh/Chị có thể phê duyệt một văn bản ngay cả khi đang đi công tác, chỉ trong vài phút, thay vì phải chờ về trụ sở ký giấy. Đó là sự thuận tiện rất lớn cho công việc.

NHẮN TIN CÔNG VỤ - NHANH NHƯNG PHẢI CHUẨN MỰC

Nhóm cuối cùng là nhắn tin công vụ. Tin nhắn giúp trao đổi nhanh, nhưng với cán bộ nhà nước, nhanh vẫn phải đi cùng chuẩn mực và an toàn.

Hãy ưu tiên dùng nền tảng do cơ quan quản lý thay vì các ứng dụng cá nhân bên ngoài. Nên lập nhóm theo từng đầu việc và đặt tên nhóm rõ ràng để dễ tra cứu về sau. Và tôi xin nhắc lại nguyên tắc an toàn cốt lõi từ bài trước: tuyệt đối không gửi tài liệu nội bộ hay tài liệu mật qua các kênh nhắn tin bên ngoài hệ thống.

LÀM CHỦ CÔNG CỤ - LÀM CHỦ CÔNG VIỆC

Như vậy, trong bài học hôm nay, chúng ta đã cùng đi qua năm nhóm công cụ số thiết yếu: phần mềm văn phòng, thư điện tử và lịch, họp trực tuyến, số hóa tài liệu và ký số, cùng nhắn tin công vụ. Làm chủ được năm nhóm này, Anh/Chị đã có trong tay một bộ đồ nghề số đủ mạnh cho công việc hằng ngày.

Anh/Chị đừng ngại thử. Ban đầu có thể còn bỡ ngỡ, nhưng chỉ sau một thời gian ngắn, những thao tác này sẽ thành phản xạ tự nhiên - bởi làm chủ công cụ chính là làm chủ công việc của mình.

Khi đã sử dụng tốt các công cụ số, một kỹ năng nữa cũng quan trọng không kém là biết giao tiếp và tương tác với người dân trên môi trường số sao cho khéo léo, chuẩn mực. Đó chính là nội dung bài học tiếp theo - cũng là bài khép lại chuyên đề đầu tiên của chúng ta. Xin chân thành cảm ơn và hẹn gặp lại Quý Anh/Chị!

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. Vì sao nên xuất văn bản sang định dạng PDF trước khi gửi đi hoặc phát hành?

- A. Vì PDF luôn có dung lượng nhỏ hơn mọi định dạng khác.
- B. Để bảo đảm bên nhận mở ra không bị lỗi phong chữ hay xô lệch trình bày.
- C. Vì chỉ có PDF mới gửi được qua email.
- D. Vì PDF tự động sửa lỗi chính tả trong văn bản.

→ *Đáp án: PDF giữ nguyên định dạng, tránh tình trạng lệch phong, xô bố cục khi mở trên máy khác.*

Câu 2. Trong email, sự khác nhau giữa ô “Người nhận” (To) và ô “Đồng kính gửi” (Cc) là gì?

- A. “Người nhận” là người cần trực tiếp xử lý; “đồng kính gửi” là người chỉ cần theo dõi, nắm thông tin.
- B. Hai ô hoàn toàn giống nhau, dùng ô nào cũng được.
- C. “Người nhận” để gửi file, “đồng kính gửi” để gửi chữ.
- D. “Đồng kính gửi” là người phải xử lý chính, “người nhận” chỉ theo dõi.

→ *Đáp án: Dùng đúng To/Cc giúp phân định rõ ai xử lý, ai theo dõi, tránh làm loãng trách nhiệm.*

Câu 3. “Chữ ký số” được hiểu đúng nhất là gì?

- A. Là hình ảnh chữ ký tay được chụp lại và chèn vào văn bản.
- B. Là việc gõ tên mình ở cuối email.
- C. Là phương thức ký điện tử có giá trị pháp lý tương đương chữ ký tay, thực hiện theo quy trình của cơ quan.
- D. Là mật khẩu đăng nhập vào hệ thống văn bản.

→ *Đáp án: Chữ ký số có giá trị pháp lý như chữ ký tay, không phải ảnh chụp chữ ký hay việc gõ tên.*

Phản tình huống công vụ

Câu 4. Anh A đang đi công tác xa thì có một văn bản gấp cần anh phê duyệt. Cách xử lý vừa nhanh vừa đúng quy định là:

- A. Nhờ đồng nghiệp ký thay cho kịp tiến độ.
- B. Chờ về cơ quan rồi ký giấy như thường lệ, dù trễ hạn.
- C. Dùng chữ ký số để phê duyệt văn bản trên hệ thống ngay tại nơi công tác.
- D. Chụp ảnh chữ ký tay rồi dán vào văn bản gửi qua mạng xã hội.

→ *Đáp án: Chữ ký số cho phép phê duyệt từ xa, hợp lệ về pháp lý, không cần về trụ sở ký giấy.*

Câu 5. Phòng của chị B cần trao đổi nhanh về một dự thảo văn bản nội bộ. Cách làm phù hợp nhất là:

- A. Gửi file dự thảo lên một nhóm chat cá nhân ngoài hệ thống cho tiện.
- B. Trao đổi trên nền tảng nhắn tin do cơ quan quản lý, lập nhóm theo đúng đầu việc; không đưa tài liệu nội bộ ra kênh bên ngoài.
- C. Đăng dự thảo lên trang mạng xã hội cá nhân để mọi người góp ý.
- D. Gửi qua email cá nhân của từng người cho nhanh.

→ *Đáp án: Tài liệu nội bộ phải trao đổi trên nền tảng cơ quan quản lý, không đưa ra kênh cá nhân bên ngoài.*

Bài 8

KỸ NĂNG GIAO TIẾP TRỰC TUYẾN VÀ TƯƠNG TÁC VỚI NGƯỜI DÂN TRONG THỜI ĐẠI SỐ



VIDEO BÀI GIẢNG

Quét mã QR bằng camera điện thoại để xem video bài giảng.

Chuyên đề 1 – Bài 8: Kỹ năng giao tiếp trực tuyến và tương tác với người dân trong thời đại số

MỤC TIÊU BÀI HỌC

Nắm ba nguyên tắc giao tiếp với người dân trên môi trường số (chuẩn mực - kịp thời - minh bạch); biết trả lời đúng thẩm quyền và giữ đúng ranh giới thông tin; hiểu và tuân thủ Bộ Quy tắc ứng xử trên mạng xã hội; xây dựng hình ảnh cán bộ chuẩn mực, thân thiện.

MỖI LỜI NÓI TRÊN MẠNG ĐỀU ĐỂ LẠI DẤU VẾT

Tôi xin bắt đầu bằng một tình huống. Một cán bộ đăng lên trang cá nhân vài dòng bức xúc về công việc trong lúc nóng giận. Bài viết tưởng chừng chỉ bạn bè đọc, nhưng chỉ sau ít giờ đã được chụp lại, lan truyền, và trở thành câu chuyện bàn tán - ảnh hưởng đến hình ảnh không chỉ của cá nhân anh, mà của cả cơ quan.

Câu chuyện ấy nhắc chúng ta một điều quan trọng: trên không gian mạng, mọi phát ngôn, mọi hành động đều để lại “dấu chân số” - một dấu vết khó xóa. Ngày nay, người dân ngày càng tương tác với cơ quan nhà nước qua môi trường trực tuyến: gửi phản ánh qua mạng, hỏi thủ tục trên cổng dịch vụ công, theo dõi thông tin trên trang của cơ quan. Vì vậy, giao tiếp số chuẩn mực đã trở thành một kỹ năng thiết yếu. Hôm nay - cũng là bài khép lại chuyên đề đầu tiên - tôi xin cùng Anh/Chị tìm hiểu cách giao tiếp và tương tác với người dân trên môi trường số sao cho vừa hiệu quả, vừa đúng mực.

BA NGUYÊN TẮC VÀNG KHI TƯƠNG TÁC VỚI NGƯỜI DÂN

Khi tương tác với người dân trên môi trường số, tôi xin gợi ý ba nguyên tắc vàng, có thể tóm gọn trong ba từ: chuẩn mực - kịp thời - minh bạch.

Chuẩn mực là ở lời văn. Khi trả lời phản ánh hay câu hỏi của người dân, hãy dùng ngôn từ lịch sự, tôn trọng, dễ hiểu; xưng hô đúng mực; tránh dùng từ ngữ suông sã hay cộc lốc. Một lời đáp nhã nhặn của Anh/Chị chính là gương mặt của cả cơ quan trong mắt người dân.

Kịp thời là ở thái độ phục vụ. Hãy cố gắng phản hồi phản ánh chính đáng của người dân trong thời gian sớm nhất. Nếu vấn đề cần thời gian xác minh, đừng để người dân chờ trong im lặng - hãy phản hồi một dòng xác nhận đã tiếp nhận và hẹn thời điểm trả lời. Một dòng tin nhỏ ấy thể hiện sự tôn trọng rất lớn.

Minh bạch là ở nội dung. Thông tin Anh/Chị cung cấp phải chính xác, có căn cứ, và nhất quán với thông tin chính thống của cơ quan. Tuyệt đối không trả lời qua loa, không hứa những điều ngoài thẩm quyền của mình.

TRẢ LỜI ĐÚNG THẨM QUYỀN - GIỮ ĐÚNG RANH GIỚI

Đây là điểm tôi mong Anh/Chị đặc biệt lưu tâm, bởi nó là đặc thù của người làm trong cơ quan nhà nước.

Thứ nhất, chỉ trả lời trong phạm vi thẩm quyền của mình. Với những câu hỏi vượt thẩm quyền, hãy hướng dẫn người dân đến đúng bộ phận, đúng người phụ trách, thay vì trả lời theo cảm tính hay suy đoán. Trả lời sai thẩm quyền có thể gây hiểu lầm và hệ lụy pháp lý.

Thứ hai, giữ đúng ranh giới thông tin. Tuyệt đối không tiết lộ thông tin nội bộ, tài liệu chưa được phép công bố, hay thông tin cá nhân của công dân khác lên các kênh công khai. Khi trao đổi với người dân qua mạng, cũng không nêu công khai thông tin riêng tư của họ trên nhóm chung.

Thứ ba, khi gặp thông tin sai lệch hoặc bình luận tiêu cực, hãy bình tĩnh. Nếu là hiểu lầm trong thẩm quyền, ta phản hồi nhẹ nhàng dựa trên thông tin khách quan. Nếu là tin sai nghiêm trọng hoặc vượt thẩm quyền, hãy báo cáo lãnh đạo để cơ quan có cách xử lý chính thống, thay vì tự mình tranh cãi tay đôi trên mạng.

ỨNG XỬ TRÊN MẠNG - CÓ QUY TẮC RÕ RÀNG

Có thể nhiều Anh/Chị chưa biết, việc ứng xử trên mạng xã hội của cán bộ, công chức không phải chuyện tùy ý, mà đã có quy định rõ ràng. Cơ quan quản lý nhà nước đã ban hành Bộ Quy tắc ứng xử trên mạng xã hội, trong đó có riêng một phần dành cho cán bộ, công chức, viên chức trong cơ quan nhà nước.

Tinh thần chung của Bộ Quy tắc gói trong bốn điều: tuân thủ pháp luật; tôn trọng đạo đức, thuần phong mỹ tục; bảo đảm an toàn, an ninh thông tin; và chịu trách nhiệm về hành vi của mình trên mạng. Riêng với cán bộ, công chức, có thêm những lưu ý quan trọng: nên dùng họ tên thật và minh bạch khi cần; thực hiện đúng nội quy của cơ quan về việc cung cấp thông tin lên mạng; và khi gặp thông tin trái chiều liên quan đến lĩnh vực mình phụ trách, cần thông báo cho cơ quan để kịp thời xử lý.

Nói cách khác, không gian mạng không phải là nơi vô pháp. Khi mang danh người cán bộ, mỗi phát ngôn của chúng ta trên mạng cũng cần chuẩn mực như khi đang làm việc tại công sở.

GIAO TIẾP SỐ - CÂY CẦU NỐI GẦN DÂN

Như vậy, trong bài học hôm nay, chúng ta đã cùng tìm hiểu cách giao tiếp với người dân trên môi trường số: ba nguyên tắc chuẩn mực - kịp thời - minh bạch; việc trả lời đúng thẩm quyền và giữ đúng ranh giới thông tin; cùng những quy tắc ứng xử đã được Nhà nước đặt ra. Tất cả đều hướng tới một điều: để mỗi “dấu chân số” của người cán bộ đều đẹp và đáng tin.

Và Anh/Chị ạ, giao tiếp số khéo léo không chỉ giúp xử lý công việc trôi chảy, mà còn là cây cầu đưa cơ quan nhà nước đến gần dân hơn, xây dựng hình ảnh một nền hành chính thân thiện, chuyên nghiệp và tận tụy.

Thưa Quý Anh/Chị, bài học này cũng khép lại Chuyên đề đầu tiên - “Kiến thức, kỹ năng cơ bản về chuyển đổi số”. Chúng ta đã cùng nhau đi một hành trình: từ hiểu khái niệm chuyển đổi số, nhận diện công nghệ, nắm ba trụ cột quốc gia, xây dựng tư duy và văn hóa số, biết dùng dữ liệu, giữ an toàn thông tin, sử dụng công cụ số, và hôm nay là giao tiếp với người dân. Đó là hành trang nền tảng để chúng ta tự tin bước tiếp. Xin trân trọng cảm ơn Quý Anh/Chị đã đồng hành, và hẹn gặp lại trong những chuyên đề tiếp theo!

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. “Dấu chân số” trong giao tiếp trực tuyến được hiểu là gì?

- A. Là biểu tượng cảm xúc ta để lại khi bình luận.
- B. Là dấu vết mà mọi phát ngôn, hành động của ta trên mạng để lại và khó xóa bỏ hoàn toàn.
- C. Là số lượt thích trên một bài đăng.
- D. Là mật khẩu đăng nhập mạng xã hội.

→ *Đáp án: “Dấu chân số” là toàn bộ dấu vết ta để lại trên mạng; vì vậy cần ứng xử cẩn trọng, chuẩn mực.*

Câu 2. Ba nguyên tắc cốt lõi khi tương tác với người dân trên môi trường số là gì?

- A. Nhanh - nhiều - ngắn gọn.
- B. Vui vẻ - thân mật - cảm xúc.
- C. Chuẩn mực - kịp thời - minh bạch.
- D. Bí mật - chọn lọc - hạn chế trả lời.

→ *Đáp án: Giao tiếp với người dân cần chuẩn mực về lời văn, kịp thời về thái độ và minh bạch về nội dung.*

Câu 3. Văn bản nào quy định về ứng xử trên mạng xã hội, trong đó có quy tắc riêng cho cán bộ, công chức, viên chức?

- A. Luật An toàn thực phẩm.
- B. Bộ Quy tắc ứng xử trên mạng xã hội (Quyết định 874/QĐ-BTTTT ngày 17/6/2021 của Bộ Thông tin và Truyền thông).
- C. Luật Giao thông đường bộ.

D. Nghị định về tiền lương cán bộ, công chức.

→ *Đáp án: Quyết định 874/QĐ-BTTTT năm 2021 ban hành Bộ Quy tắc ứng xử trên mạng xã hội, có điều riêng cho cán bộ, công chức, viên chức.*

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Một người dân nhắn tin trên trang của cơ quan, hỏi một thủ tục thuộc thẩm quyền của phòng khác. Là cán bộ tiếp nhận, anh/chị nên làm gì?

A. Trả lời đại theo suy đoán của mình cho người dân khỏi chờ.

B. Lờ đi vì không thuộc việc của mình.

C. Lịch sự hướng dẫn người dân đến đúng bộ phận, đúng người phụ trách để được giải đáp chính xác.

D. Yêu cầu người dân tự tìm hiểu trên mạng.

→ *Đáp án: Chỉ trả lời trong thẩm quyền; việc ngoài thẩm quyền thì hướng dẫn người dân đến đúng nơi, không trả lời theo suy đoán.*

Câu 5. Chị B thấy trên mạng xã hội có một bình luận chỉ trích gay gắt và đưa thông tin sai về cơ quan mình. Cách ứng xử phù hợp nhất là:

A. Lập tức tranh cãi tay đôi với người đó để bảo vệ cơ quan.

B. Dùng tài khoản ẩn danh để phản bác lại cho hả giận.

C. Bình tĩnh; nếu là hiểu lầm trong thẩm quyền thì phản hồi nhẹ nhàng dựa trên thông tin khách quan, nếu nghiêm trọng thì báo cáo lãnh đạo để cơ quan xử lý chính thống.

D. Xóa hoặc chặn ngay mọi bình luận trái chiều.

→ *Đáp án: Giữ bình tĩnh, phản hồi khách quan trong thẩm quyền hoặc báo cáo cơ quan xử lý, không tranh cãi tay đôi hay ứng xử cảm tính.*



CHUYÊN ĐỀ 2

KIẾN THỨC CÔNG NGHỆ SỐ CƠ BẢN

Bài 1

CÔNG NGHỆ SỐ LÀ GÌ VÀ VÌ SAO CÁN BỘ CẦN HIỂU



VIDEO BÀI GIẢNG

Quét mã QR bằng camera điện thoại để xem video bài giảng.

Chuyên đề 2 – Bài 1: Công nghệ số là gì và vì sao cán bộ cần hiểu

MỤC TIÊU BÀI HỌC

Hiểu đúng công nghệ số là gì và phân biệt với chuyển đổi số; nắm được ba lớp cấu thành của một hệ thống công nghệ số (hạ tầng - dữ liệu - ứng dụng); nhận ra công nghệ số đang hiện diện ở đâu trong công việc hằng ngày của mình; và biết vì sao người cán bộ cần hiểu công nghệ dù không phải là người làm kỹ thuật.

MỘT CÂU HỎI TƯỞNG DỄ MÀ KHÓ

Ở chuyên đề trước, chúng ta đã cùng nhau đi qua khái niệm chuyển đổi số. Hôm nay, xin mời Quý Anh/Chị dừng lại ở một câu hỏi tưởng chừng rất dễ: công nghệ số thực ra là gì? Nhiều người sẽ trả lời ngay - là máy tính, là điện thoại, là phần mềm. Câu trả lời ấy không sai, nhưng mới chỉ chạm được phần nhìn thấy được.

Xin lấy một hình ảnh quen thuộc. Khi Quý Anh/Chị nộp một hồ sơ trên Cổng dịch vụ công, thứ ta nhìn thấy chỉ là màn hình với vài ô để điền. Nhưng phía sau màn hình ấy là cả một hệ thống: đường truyền mạng, máy chủ lưu trữ, cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư để đối chiếu thông tin, phần mềm xử lý hồ sơ, chữ ký số để xác thực. Tất cả những thứ đó, gộp lại, mới là công nghệ số.

Nói ngắn gọn: công nghệ số là tập hợp các công nghệ cho phép tạo ra, thu thập, lưu trữ, xử lý và truyền đưa thông tin dưới dạng dữ liệu số - tức là dạng mà máy tính đọc và xử lý được. Nó là công cụ. Còn chuyển đổi số là việc dùng công cụ ấy để thay đổi cách chúng ta làm việc. Một bên là phương tiện, một bên là hành trình.

Minh họa: CÔNG NGHỆ SỐ = công cụ (hạ tầng, dữ liệu, phần mềm). CHUYỂN ĐỔI SỐ = dùng công cụ đó để thay đổi cách làm việc, cách phục vụ người dân.

BA LỚP CỦA MỘT HỆ THỐNG CÔNG NGHỆ SỐ

Để dễ hình dung, xin mời Quý Anh/Chị cùng nhìn một hệ thống công nghệ số theo ba lớp, giống như một ngôi nhà có móng, có khung và có phần sinh hoạt.

Lớp thứ nhất là hạ tầng - phần móng. Đây là máy tính, điện thoại, máy chủ, đường truyền internet, mạng nội bộ của cơ quan, và ngày càng phổ biến là điện toán đám mây -

tức là thuê chỗ lưu trữ và xử lý ở trung tâm dữ liệu bên ngoài thay vì tự mua máy chủ. Không có lớp này thì không có gì chạy được.

Lớp thứ hai là dữ liệu - phần khung chịu lực. Đây là toàn bộ thông tin đã được số hóa: hồ sơ công dân, văn bản điện tử, số liệu thống kê, bản đồ, hình ảnh. Dữ liệu là thứ quyết định một hệ thống có giá trị hay không. Một phần mềm rất hiện đại nhưng dữ liệu sai, thiếu, hoặc không được cập nhật thì cũng vô dụng.

Lớp thứ ba là ứng dụng - phần chúng ta trực tiếp dùng. Đây là phần mềm quản lý văn bản, hệ thống một cửa điện tử, ứng dụng VNeID, các công cụ họp trực tuyến, và gần đây là các trợ lý trí tuệ nhân tạo. Đây là lớp duy nhất mà đa số cán bộ tiếp xúc hằng ngày.

Minh họa: BA LỚP CÔNG NGHỆ SỐ: ① Hạ tầng (máy móc, đường truyền, đám mây) → ② Dữ liệu (thông tin đã số hóa) → ③ Ứng dụng (phần mềm ta dùng hằng ngày).

CÔNG NGHỆ SỐ ĐANG Ở ĐÂU TRONG CÔNG VIỆC CỦA CHÚNG TA

Có một điều thú vị: công nghệ số đã ở trong công việc của chúng ta lâu hơn ta tưởng, chỉ là ta không gọi tên nó.

Khi Quý Anh/Chị ký một văn bản bằng chữ ký số thay vì ký tay rồi đóng dấu - đó là công nghệ số. Khi một hồ sơ được luân chuyển qua phần mềm quản lý văn bản mà không cần in ra giấy - đó là công nghệ số. Khi ta tra cứu thông tin công dân trên hệ thống thay vì lật sổ - đó là công nghệ số. Khi ta họp trực tuyến với đơn vị ở tỉnh khác mà không phải đi công tác - vẫn là công nghệ số.

Điểm chung của tất cả những việc trên là gì? Là công việc vẫn thế, nhưng cách làm đã đổi: nhanh hơn, để lại dấu vết rõ ràng hơn, và có thể kiểm tra lại được. Đó chính là giá trị thật của công nghệ số trong khu vực công - không phải để trông hiện đại, mà để công việc chạy tốt hơn và minh bạch hơn.

Minh họa: Ký số thay ký tay · Luân chuyển hồ sơ điện tử thay chuyển giấy · Tra cứu hệ thống thay lật sổ · Họp trực tuyến thay đi công tác.

VÌ SAO CÁN BỘ CẦN HIỂU CÔNG NGHỆ DÙ KHÔNG LÀM KỸ THUẬT

Có thể Quý Anh/Chị sẽ hỏi: tôi làm hành chính, không làm công nghệ thông tin, vậy cần hiểu đến mức nào?

Xin thưa, không cần hiểu để lập trình, nhưng cần hiểu đủ để làm ba việc. Thứ nhất là đặt đúng yêu cầu. Khi cơ quan xây dựng một phần mềm mới, chính người làm nghiệp vụ mới biết quy trình cần gì; nếu không mô tả được, phần mềm làm ra sẽ không dùng được. Thứ hai là dùng đúng cách và an toàn. Hiểu rằng dữ liệu ta nhập vào một công cụ trên mạng có thể được lưu lại ở đâu đó sẽ giúp ta thận trọng hơn với thông tin của công dân. Thứ ba là không sợ và không thần thánh hóa công nghệ. Hiểu đúng thì ta biết công nghệ làm được gì, không làm được gì, và ở đâu vẫn cần con người quyết định.

Có một nguyên tắc rất đáng nhớ: công nghệ không thay thế trách nhiệm. Máy tính có thể gợi ý, có thể tính toán, nhưng người ký vào văn bản vẫn là cán bộ, và trách nhiệm vẫn thuộc về con người.

GHI NHỚ VÀ KẾT NỐI BÀI 2

Tóm lại, công nghệ số là công cụ, gồm ba lớp: hạ tầng, dữ liệu và ứng dụng. Nó đã hiện diện trong công việc hằng ngày của chúng ta. Và người cán bộ cần hiểu công nghệ ở mức đủ để đặt đúng yêu cầu, dùng đúng cách và giữ được trách nhiệm của mình. Ở bài tiếp theo, chúng ta sẽ đi vào từng công nghệ chủ chốt đang định hình khu vực công hiện nay. Xin trân trọng cảm ơn và hẹn gặp lại Quý Anh/Chị!

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM

Phản kiểm tra kiến thức

Câu 1. Cách hiểu nào sau đây là đúng nhất về mối quan hệ giữa công nghệ số và chuyển đổi số?

- A. Hai khái niệm này là một, chỉ khác cách gọi.
- B. Công nghệ số là công cụ; chuyển đổi số là việc dùng công cụ đó để thay đổi cách làm việc.
- C. Chuyển đổi số là công cụ; công nghệ số là kết quả.
- D. Công nghệ số chỉ gồm máy tính và điện thoại.

→ *Đáp án: B. Công nghệ số là phương tiện, chuyển đổi số là hành trình sử dụng phương tiện đó để đổi cách làm việc và cách phục vụ người dân.*

Câu 2. Một hệ thống công nghệ số gồm ba lớp nào?

- A. Máy tính - điện thoại - máy in.
- B. Hạ tầng - dữ liệu - ứng dụng.
- C. Phần cứng - phần mềm - người dùng.
- D. Mạng - điện - nước.

→ *Đáp án: B. Hạ tầng là phần móng, dữ liệu là phần khung chịu lực, ứng dụng là phần chúng ta trực tiếp sử dụng.*

Câu 3. Vì sao dữ liệu được ví như phần khung chịu lực của hệ thống công nghệ số?

- A. Vì dữ liệu chiếm nhiều dung lượng lưu trữ nhất.
- B. Vì dữ liệu là thứ đắt tiền nhất khi đầu tư.
- C. Vì phần mềm dù hiện đại đến đâu, nếu dữ liệu sai, thiếu hoặc không cập nhật thì hệ thống cũng vô dụng.
- D. Vì dữ liệu do bộ phận công nghệ thông tin quản lý.

→ *Đáp án: C. Giá trị của một hệ thống phụ thuộc vào chất lượng dữ liệu; dữ liệu sai thì mọi kết quả xử lý phía sau đều sai theo.*

Phản tình huống công vụ

Câu 4. Cơ quan của Quý Anh/Chị chuẩn bị xây dựng một phần mềm quản lý hồ sơ mới. Đơn vị công nghệ thông tin đề nghị các phòng nghiệp vụ mô tả quy trình hiện tại. Cách phản hồi đúng đắn nhất là gì?

- A. Trả lời rằng việc này thuộc chuyên môn công nghệ thông tin, phòng nghiệp vụ không có ý kiến.
- B. Mô tả đầy đủ, chi tiết quy trình và các vướng mắc thực tế, vì chỉ người làm nghiệp vụ mới biết phần mềm cần đáp ứng điều gì.
- C. Đề nghị sao chép nguyên phần mềm của một cơ quan khác cho nhanh.
- D. Chờ phần mềm làm xong rồi mới góp ý.

→ *Đáp án: B. Hiểu công nghệ ở mức đủ để đặt đúng yêu cầu là năng lực cần có của người làm nghiệp vụ; góp ý sau khi phần mềm đã hoàn thành thường quá muộn và rất tốn kém.*

Câu 5. Một phần mềm gợi ý sẵn nội dung cho văn bản Quý Anh/Chị đang soạn. Cách xử lý đúng tinh thần bài học là gì?

- A. Tin tưởng hoàn toàn vào gợi ý của phần mềm vì máy tính ít sai hơn con người.
- B. Bỏ qua mọi gợi ý vì công nghệ không đáng tin.
- C. Xem gợi ý như bản nháp, tự đọc lại, kiểm chứng thông tin và chịu trách nhiệm về nội dung mình ký.
- D. Chuyển văn bản cho bộ phận công nghệ thông tin duyệt nội dung.

→ *Đáp án: C. Công nghệ hỗ trợ nhưng không thay thế trách nhiệm; người ký văn bản vẫn là người chịu trách nhiệm về nội dung.*

Bài 2

CÔNG NGHỆ SỐ - CÁC CÔNG NGHỆ CHỦ CHỐT HIỆN NAY



VIDEO BÀI GIẢNG

Quét mã QR bằng camera điện thoại để xem video bài giảng.

Chuyên đề 2 – Bài 2: Công nghệ số - các công nghệ chủ chốt hiện nay

MỤC TIÊU BÀI HỌC

Nhận diện ba công nghệ chủ chốt hỗ trợ trực tiếp nghiệp vụ hành chính (điện toán đám mây, dữ liệu lớn, AI văn phòng) qua góc nhìn ứng dụng thực tế; biết mỗi công nghệ giúp giải quyết bài toán công sở nào; dùng công nghệ tự tin, đúng quy định và an toàn.

NHỮNG TRỢ LÝ THÂM LẶNG SAU MỖI THAO TÁC

Có lẽ Anh/Chị không để ý, nhưng mỗi ngày đi làm, chúng ta đang được rất nhiều “trợ lý thầm lặng” giúp sức. Khi Anh/Chị mở một tài liệu đã lưu từ máy khác mà vẫn thấy nguyên vẹn; khi gõ vài chữ là tìm ra hồ sơ cũ; khi phần mềm tự gợi ý cách viết một câu - đăng sau những tiện ích quen thuộc đó là các công nghệ số đang lặng lẽ làm việc.

Ở bài trước, chúng ta đã thấy chuyển đổi số mang lại lợi ích gì. Hôm nay, tôi xin cùng Quý Anh/Chị “gọi tên” những trợ lý thầm lặng ấy - tập trung vào ba công nghệ gần gũi và hữu ích nhất với công việc hành chính: điện toán đám mây, dữ liệu lớn, và trí tuệ nhân tạo dành cho công việc văn phòng. Chúng ta sẽ không đi sâu kỹ thuật, mà nhìn thẳng vào: mỗi công nghệ giúp được gì cho chính công việc của Anh/Chị.

ĐIỆN TOÁN ĐÁM MÂY: CHIẾC TỦ HỒ SƠ KHÔNG BIÊN GIỚI

Công nghệ đầu tiên là điện toán đám mây, hay quen gọi là “đám mây”.

Anh/Chị cứ hình dung đám mây như một chiếc tủ hồ sơ khổng lồ đặt ở nơi an toàn, mà ta có thể mở ra từ bất cứ đâu - ở cơ quan, ở nhà, hay khi đi công tác - miễn là có kết nối mạng. Tài liệu không còn nằm cứng trong một chiếc máy tính; chúng được lưu trên hệ thống và ta truy cập khi cần.

Lợi ích cho công việc rất rõ. Thứ nhất, không còn cảnh “để quên file ở máy cơ quan” - cần là có, ở bất kỳ thiết bị nào. Thứ hai, nhiều người cùng làm trên một tài liệu: thay vì gửi qua gửi lại hàng chục phiên bản qua email, cả nhóm cùng xem và chỉnh trên một bản duy nhất, luôn là bản mới nhất. Thứ ba, an toàn hơn trước sự cố: máy tính có thể hỏng,

nhưng dữ liệu trên hệ thống vẫn còn. Tất nhiên, với cán bộ nhà nước, ta chỉ lưu trữ tài liệu công việc trên hệ thống đám mây do cơ quan quy định, không tùy tiện đưa lên các dịch vụ cá nhân bên ngoài.

DỮ LIỆU LỚN: BIẾN CON SỐ THÀNH HIỂU BIẾT

Công nghệ thứ hai là dữ liệu lớn, thường gọi là “Big Data”.

Mỗi ngày, hoạt động của cơ quan tạo ra vô số con số: lượt hồ sơ tiếp nhận, thời gian xử lý, lĩnh vực người dân hỏi nhiều, phản ánh thường gặp. Nếu để rời rạc, chúng chỉ là những con số khô khan. Nhưng khi được tập hợp và phân tích, chúng kể cho ta một câu chuyện: thủ tục nào đang gây ách tắc, thời điểm nào hồ sơ dồn về nhiều, nhu cầu của người dân đang thay đổi ra sao.

Tôi xin ví dữ liệu lớn như một tấm bản đồ. Đứng dưới mặt đất, ta chỉ thấy con đường trước mắt. Nhưng có tấm bản đồ nhìn từ trên cao, ta thấy được toàn cảnh, biết chỗ nào tắc để tránh, chỗ nào cần mở thêm đường. Với cơ quan, biết đọc dữ liệu nghĩa là ra quyết định dựa trên thực tế thay vì cảm tính - bố trí người vào đúng khâu đang quá tải, cải tiến đúng thủ tục đang gây phiền hà cho nhân dân.

AI VĂN PHÒNG: NGƯỜI PHỤ VIỆC ĐẮC LỰC

Công nghệ thứ ba, đang đến gần mỗi chúng ta nhất, là trí tuệ nhân tạo cho công việc văn phòng - những công cụ AI hỗ trợ công việc giấy tờ hằng ngày.

AI văn phòng ngày nay có thể giúp Anh/Chị soạn bản nháp công văn, tóm tắt nhanh một báo cáo dài, gợi ý cách diễn đạt, hay sắp xếp ý cho một bài trình bày. Nó như một người phụ việc đắc lực: làm giúp ta phần thô, phần lặp đi lặp lại, để ta tập trung vào phần cần trí tuệ và sự cân nhắc của con người.

Nhưng xin Anh/Chị ghi nhớ hai điều cốt lõi. Một là, AI chỉ là công cụ hỗ trợ; quyết định và trách nhiệm cuối cùng luôn thuộc về con người - kết quả AI đưa ra phải được chúng ta kiểm chứng lại, vì AI vẫn có thể sai. Hai là, nguyên tắc an toàn đã thành quen thuộc với Anh/Chị: tuyệt đối không nhập thông tin mật, dữ liệu nội bộ hay thông tin cá nhân của người dân vào các công cụ AI công cộng.

HIỂU CÔNG NGHỆ ĐỂ LÀM CHỦ CÔNG VIỆC

Như vậy, trong bài học hôm nay, chúng ta đã cùng gọi tên ba công nghệ chủ chốt đang trực tiếp hỗ trợ công việc hành chính: điện toán đám mây - chiếc tủ hồ sơ không biên giới; dữ liệu lớn - tấm bản đồ giúp nhìn toàn cảnh; và AI văn phòng - người phụ việc đắc lực. Cả ba đều có một điểm chung: sinh ra để phục vụ con người, giúp ta làm việc nhẹ nhàng và hiệu quả hơn.

Điều quan trọng không phải là trở thành chuyên gia công nghệ, mà là hiểu đủ để biết công nghệ nào giúp được việc gì, và dùng chúng một cách tự tin, đúng quy định, an toàn. Khi đó, công nghệ thực sự trở thành trợ thủ, còn chúng ta vẫn là người làm chủ.

Thưa Quý Anh/Chị, hai bài học vừa qua đã khép lại Chuyên đề 2 - mang đến cho chúng ta nền tảng về lợi ích của chuyển đổi số và các công nghệ chủ chốt. Đây là hành trang để ở những chuyên đề tiếp theo, chúng ta đi sâu hơn vào từng kỹ năng số cụ thể trong công việc. Xin chân thành cảm ơn và hẹn gặp lại Quý Anh/Chị!

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. “Điện toán đám mây” mang lại lợi ích nào sau đây cho công việc?

- A. Giúp máy tính chạy nhanh hơn gấp nhiều lần.
- B. Cho phép lưu trữ và truy cập tài liệu từ nhiều nơi, nhiều thiết bị; nhiều người cùng làm trên một bản mới nhất; an toàn hơn khi máy gặp sự cố.
- C. Tự động viết toàn bộ báo cáo thay con người.
- D. Thay thế hoàn toàn nhu cầu kết nối Internet.

→ *Đáp án: Đám mây như “tủ hồ sơ không biên giới” - truy cập mọi nơi, cộng tác chung, an toàn trước sự cố thiết bị.*

Câu 2. “Dữ liệu lớn” (Big Data) hỗ trợ cơ quan nhà nước chủ yếu ở điểm nào?

- A. Giúp lưu được nhiều file hơn trong máy tính.
- B. Tự động trả lời mọi câu hỏi của người dân.
- C. Tập hợp, phân tích các con số để nhìn ra thực trạng (thủ tục ách tắc, nhu cầu người dân...), từ đó ra quyết định dựa trên thực tế.
- D. Mã hóa dữ liệu để không ai đọc được.

→ *Đáp án: Giá trị của Big Data là biến con số rời rạc thành hiểu biết, hỗ trợ ra quyết định dựa trên thực tế thay vì cảm tính.*

Câu 3. Phát biểu nào đúng về vai trò của AI văn phòng trong công việc?

- A. AI có thể thay con người chịu trách nhiệm về các quyết định.
- B. AI là công cụ hỗ trợ (soạn nháp, tóm tắt, gợi ý); kết quả cần được con người kiểm chứng, và con người giữ quyết định cuối cùng.
- C. AI luôn cho kết quả chính xác tuyệt đối, không cần kiểm tra.
- D. AI chỉ dùng được cho lãnh đạo, không dành cho cán bộ.

→ *Đáp án: AI gánh phần việc thô, lặp lại; con người kiểm chứng kết quả và chịu trách nhiệm cuối cùng.*

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Anh A muốn dùng một công cụ AI công cộng trên Internet để tóm tắt nhanh một báo cáo nội bộ chứa số liệu chưa công bố. Cách làm đúng là:

- A. Cú dán toàn bộ báo cáo vào để AI tóm tắt cho nhanh.
- B. Dán vào nhưng nhớ xóa lịch sử sau khi xong.
- C. Không đưa nội dung nội bộ, chưa công bố lên công cụ AI công cộng; chỉ dùng AI cho nội dung chung hoặc dùng công cụ được cơ quan cho phép.

D. Nhờ người khác dán hộ để tránh trách nhiệm.

→ *Đáp án: Tuyệt đối không đưa dữ liệu nội bộ, chưa công bố lên công cụ AI công cộng, kể cả khi đã xóa lịch sử.*

Câu 5. Phòng của chị B thường xuyên gửi qua lại nhiều phiên bản của cùng một dự thảo qua email, dẫn đến nhầm lẫn bản mới - bản cũ. Công nghệ nào giúp giải quyết tình trạng này tốt nhất?

A. Dữ liệu lớn để phân tích các phiên bản.

B. Điện toán đám mây - cả nhóm cùng làm trên một tài liệu chung, luôn là bản mới nhất, có lưu lịch sử chỉnh sửa.

C. In tất cả các bản ra giấy để đối chiếu.

D. Gửi thêm nhiều email hơn để nhắc nhau.

→ *Đáp án: Lưu trữ và cộng tác trên đám mây giúp cả nhóm làm chung một bản duy nhất, tránh nhầm lẫn phiên bản.*



CHUYÊN ĐỀ 3

KIẾN THỨC, KỸ NĂNG SỐ VỀ AI

Bài 1

AI LÀ GÌ? TỔNG QUAN VỀ TRÍ TUỆ NHÂN TẠO



VIDEO BÀI GIẢNG

Quét mã QR bằng camera điện thoại để xem video bài giảng.

Chuyên đề 3 – Bài 1: AI là gì? Tổng quan về trí tuệ nhân tạo

MỤC TIÊU BÀI HỌC

Hiểu khái niệm AI; phân biệt AI hẹp và AI tổng quát; nắm điểm khác biệt cốt lõi giữa AI và phần mềm truyền thống (khả năng tự học); hình thành cách nhìn thực dụng để nhận diện việc nào trong cơ quan có thể ứng dụng AI; ghi nhớ nguyên tắc con người giám sát và an toàn dữ liệu.

AI - TỪ XA LẠ THÀNH QUEN THUỘC

Tôi xin bắt đầu bằng một con số đáng chú ý. Theo báo cáo về hiện trạng trí tuệ nhân tạo năm 2025 của McKinsey - một công ty tư vấn quản trị hàng đầu thế giới - đã có gần 88% tổ chức trên thế giới sử dụng AI trong ít nhất một mảng công việc, và khoảng 79% cho biết dùng AI tạo sinh một cách thường xuyên. Chỉ vài năm trước, con số này còn rất khiêm tốn.

Điều đó cho thấy một tín hiệu rõ ràng: AI không còn là chuyện xa vời của phòng thí nghiệm, mà đã trở thành một kỹ năng làm việc mới của thời đại số. Ở nước ta, chủ trương phát triển và ứng dụng AI trong khu vực công cũng ngày càng được chú trọng. Nhưng thật lòng mà nói, không phải ai trong chúng ta cũng đã hiểu rõ AI là gì. Vậy trong ít phút tới, tôi xin cùng Quý Anh/Chị làm rõ ba điều: AI thực chất là gì, có những loại nào, và nó khác phần mềm thông thường ra sao.

AI LÀ GÌ? MỘT NHÂN VIÊN SỐ BIẾT TỰ HỌC

Trước hết, AI - hay trí tuệ nhân tạo - là gì? Nói một cách giản dị, đó là công nghệ giúp máy tính mô phỏng một phần năng lực trí tuệ của con người: biết học hỏi từ dữ liệu, suy luận và đưa ra phán đoán ở một mức độ nhất định.

Tôi xin dùng một hình ảnh cho dễ nhớ: hãy coi AI như một “nhân viên số biết tự học”. Một nhân viên bình thường làm theo hướng dẫn có sẵn. Còn “nhân viên số” này, càng được tiếp xúc với nhiều ví dụ, nhiều dữ liệu, thì càng rút kinh nghiệm và làm tốt hơn ở những lần sau.

Nhưng có một điều cốt lõi xin Anh/Chị ghi nhớ: AI không hiểu thế giới như con người. Câu trả lời của nó phụ thuộc rất lớn vào dữ liệu mà nó được học. Nếu dữ liệu lệch lạc hay thiếu sót, AI hoàn toàn có thể đưa ra kết quả sai. Vì vậy, dùng AI thì luôn phải có con người giám sát và kiểm chứng.

HAI LOẠI AI: AI HẸP VÀ AI TỔNG QUÁT

Tiếp theo, ta phân biệt nhanh hai loại AI, để hiểu thứ mình đang dùng là gì.

Loại thứ nhất là AI hẹp - tức là AI rất giỏi một việc cụ thể. Đây chính là loại chúng ta gặp hằng ngày. Ví dụ: một trợ lý ảo trả lời câu hỏi, một công cụ chuyển giọng nói thành văn bản để ghi biên bản cuộc họp, một phần mềm tự phân loại văn bản đến theo nhóm. Mỗi công cụ chỉ tập trung làm thật tốt đúng một nhiệm vụ nó được thiết kế.

Loại thứ hai là AI tổng quát - hướng tới một hệ thống thông minh linh hoạt như con người, có thể tự xử lý đủ loại việc khác nhau. Nhưng xin lưu ý: AI tổng quát hiện vẫn chưa tồn tại trong thực tế, mà vẫn đang là hướng nghiên cứu của tương lai.

Như vậy, tất cả những công cụ AI mà Anh/Chị nghe đến và sử dụng hôm nay đều là AI hẹp. Hiểu điều này giúp chúng ta vừa biết tận dụng sức mạnh của nó, vừa không kỳ vọng quá mức hay lo sợ thái quá.

AI KHÁC PHẦN MỀM THÔNG THƯỜNG Ở ĐÂU?

Vậy điều gì làm AI khác với phần mềm thông thường mà ta vẫn dùng?

Phần mềm truyền thống hoạt động theo các lệnh cố định được cài đặt sẵn: ta ra lệnh gì, nó làm đúng như vậy, không hơn không kém. Gặp tình huống mới ngoài kịch bản, nó thường lúng túng. Tôi xin lấy ví dụ gần gũi: phần mềm soạn thảo văn bản chỉ hiển thị đúng chữ ta gõ, kiểm tra chính tả theo từ điển có sẵn - nó không tự học gì từ cách ta viết.

Ngược lại, AI có thể tự học từ dữ liệu để cải thiện theo thời gian. Một trợ lý ảo dùng càng lâu càng hiểu thói quen của người dùng, gợi ý ngày càng sát hơn. Chính khả năng “tự học” này là điểm khác biệt căn bản, giúp AI xử lý được những việc mà phần mềm cứng nhắc trước đây khó làm nổi - như hiểu một câu hỏi diễn đạt tự nhiên, hay tóm tắt một văn bản dài.

Tóm lại, nếu phần mềm truyền thống là một cỗ máy làm theo mệnh lệnh, thì AI giống một người học việc thông minh - làm được nhiều việc hơn, nhưng cũng cần được hướng dẫn và kiểm tra.

AI GIÚP GÌ CHO CÔNG VIỆC CỦA CHÚNG TA?

Vậy với cán bộ, công chức, viên chức, hiểu về AI để làm gì? Câu trả lời là để nhận ra những việc trong công việc hằng ngày mà AI có thể hỗ trợ, từ đó làm việc nhẹ nhàng và hiệu quả hơn.

Ngay lúc này, AI đã có thể giúp Anh/Chị soạn bản nháp công văn, tóm tắt báo cáo dài, chuyển nội dung cuộc họp thành biên bản, hay gợi ý cách diễn đạt. Nó gánh giúp ta

phần việc lặp đi lặp lại, để ta dành thời gian và tâm sức cho phần cần chuyên môn và sự cân nhắc.

Nhưng xin nhắc lại hai nguyên tắc nền tảng, sẽ theo chúng ta suốt cả chuyên đề này. Một là, AI chỉ là công cụ hỗ trợ; con người luôn là người kiểm chứng và chịu trách nhiệm cuối cùng. Hai là, tuyệt đối không nhập thông tin mật, dữ liệu nội bộ hay thông tin cá nhân của người dân vào các công cụ AI công cộng.

HIỂU ĐÚNG ĐỂ TỰ TIN DÙNG AI

Như vậy, trong bài học hôm nay, chúng ta đã cùng làm rõ: AI là công nghệ giúp máy tính học từ dữ liệu để làm những việc cần đến trí tuệ; hiện ta đang dùng AI hẹp - giỏi từng việc cụ thể; và điểm khác biệt của AI so với phần mềm thường chính là khả năng tự học. Quan trọng hơn cả, AI là một công cụ để phục vụ chúng ta, dưới sự giám sát của con người.

Tôi mong rằng, thay vì e ngại hay đứng ngoài, mỗi Anh/Chị hãy thử đặt câu hỏi: “Trong công việc của mình, có nhiệm vụ nào AI có thể giúp làm tốt hơn không?” Đó chính là bước khởi đầu để chúng ta chủ động bước vào kỷ nguyên AI.

Ở bài học tiếp theo, tôi sẽ cùng Anh/Chị tìm hiểu sâu hơn về những công nghệ cốt lõi đã làm nên sức mạnh của AI - như máy học và học sâu. Xin chân thành cảm ơn và hẹn gặp lại Quý Anh/Chị!

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM

Phản kiểm tra kiến thức

Câu 1. Khẳng định nào sau đây ĐÚNG về Trí tuệ nhân tạo (AI)?

- A. AI là chương trình không cần dữ liệu mà vẫn luôn đưa ra quyết định chính xác.
- B. AI là công nghệ giúp máy tính thực hiện những nhiệm vụ thường cần đến trí tuệ con người, bằng cách học hỏi từ dữ liệu.
- C. AI tổng quát (thông minh linh hoạt như con người) đã được dùng rộng rãi hiện nay.
- D. Mọi chương trình máy tính đều được xem là một dạng AI.

→ *Đáp án: AI mô phỏng một phần trí tuệ con người và học từ dữ liệu; AI tổng quát chưa tồn tại, và không phải phần mềm nào cũng là AI.*

Câu 2. Loại AI nào đang được sử dụng phổ biến trong thực tế hiện nay?

- A. AI tổng quát (General AI) - thông minh linh hoạt như con người.
- B. AI hẹp (Narrow AI) - giỏi từng việc cụ thể như trả lời câu hỏi, ghi biên bản, phân loại văn bản.
- C. AI siêu trí tuệ, vượt xa con người.
- D. Chưa có loại AI nào được dùng trong thực tế.

→ *Đáp án: Mọi công cụ AI hiện nay đều là AI hẹp; AI tổng quát vẫn đang là hướng nghiên cứu tương lai.*

Câu 3. Đây là điểm khác biệt cốt lõi giữa AI và phần mềm truyền thống?

- A. AI luôn đúng, còn phần mềm thì hay sai.

B. AI không cần con người lập trình hay giám sát.

C. AI có thể tự học từ dữ liệu để cải thiện theo thời gian, còn phần mềm truyền thống chỉ chạy theo các lệnh cố định cài sẵn.

D. AI chỉ làm được việc đơn giản, phần mềm làm được việc phức tạp.

→ *Đáp án: Khả năng tự học từ dữ liệu là điểm khác biệt căn bản; AI vẫn cần con người giám sát và có thể sai.*

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Chị A dùng một công cụ AI để tóm tắt một báo cáo dài và thấy bản tóm tắt rất nhanh, gọn. Cách sử dụng đúng đắn nhất là:

A. Tin tưởng hoàn toàn và dùng ngay bản tóm tắt của AI mà không đọc lại.

B. Dùng bản tóm tắt của AI làm cơ sở, nhưng đọc và kiểm chứng lại nội dung trước khi sử dụng chính thức, vì AI vẫn có thể sai.

C. Không bao giờ dùng AI vì nó không đáng tin.

D. Giao hẳn cho AI quyết định nội dung báo cáo trình lãnh đạo.

→ *Đáp án: AI là công cụ hỗ trợ; con người phải kiểm chứng lại kết quả và chịu trách nhiệm cuối cùng.*

Câu 5. Anh B định dùng một công cụ AI công cộng trên mạng để soạn nhanh một văn bản, trong đó có thông tin cá nhân của công dân. Anh nên làm gì?

A. Cứ nhập đầy đủ thông tin vào để AI soạn cho chính xác.

B. Nhập vào nhưng đổi tên công dân thành tên giả.

C. Không nhập thông tin cá nhân của công dân hay dữ liệu nội bộ vào công cụ AI công cộng; chỉ dùng AI cho phần nội dung chung.

D. Nhập vào rồi xóa lịch sử trò chuyện là an toàn.

→ *Đáp án: Tuyệt đối không đưa thông tin cá nhân, dữ liệu nội bộ lên công cụ AI công cộng, kể cả khi đã xóa lịch sử.*

Bài 2

CÁC CÔNG NGHỆ CỐT LÕI CỦA AI



VIDEO BÀI GIẢNG

Quét mã QR bằng camera điện thoại để xem video bài giảng.

Chuyên đề 3 – Bài 2: Các công nghệ cốt lõi của AI

MỤC TIÊU BÀI HỌC

Nhận diện các công nghệ cốt lõi của AI (máy học, học sâu, xử lý ngôn ngữ tự nhiên, thị giác máy tính, AI tạo sinh); hiểu điểm mạnh và giới hạn của từng công nghệ; nắm nguyên tắc dùng AI đúng trong tham mưu - luôn kiểm chứng, không phụ thuộc sai.

NHÌN VÀO BÊN TRONG CỐ MÁY AI

Ở bài trước, chúng ta đã hiểu AI là một “nhân viên số biết tự học”. Nhưng có bao giờ Anh/Chị tự hỏi: bên trong cái “nhân viên số” ấy gồm những gì, mà nó có thể vừa hiểu được giọng nói, vừa đọc được hình ảnh, lại vừa soạn được văn bản?

Hôm nay, tôi xin cùng Quý Anh/Chị “mở nắp ca-pô” để nhìn vào bên trong. Để dễ hình dung, ta hãy coi AI như một chiếc xe thông minh: trong đó máy học là động cơ, học sâu là bộ tăng áp, dữ liệu là nhiên liệu, còn xử lý ngôn ngữ và thị giác máy tính là những bộ phận chuyên dụng. Hiểu được từng bộ phận, Anh/Chị sẽ biết mỗi công nghệ AI mạnh ở đâu, và quan trọng không kém - giới hạn ở đâu, để dùng cho đúng.

MÁY HỌC VÀ HỌC SÂU - ĐỘNG CƠ CỦA AI

Đầu tiên, và quan trọng nhất, là máy học - tiếng Anh là Machine Learning. Đây là động cơ của AI hiện đại. Thay vì lập trình sẵn từng tình huống “nếu thế này thì làm thế kia”, người ta cho máy học từ rất nhiều ví dụ mẫu, để nó tự rút ra quy luật.

Một hình ảnh gần gũi: khi điện thoại của Anh/Chị tự gợi ý chữ tiếp theo lúc nhắn tin, càng dùng càng đoán trúng - đó chính là máy học, học từ hàng nghìn tin nhắn trước đó. Trong công việc, máy học có thể giúp phân loại văn bản đến, hay phát hiện các hồ sơ có nội dung trùng lặp.

Học sâu - Deep Learning - là một nhánh mạnh hơn của máy học, dùng mạng nơ-ron nhiều tầng mô phỏng phần nào cách bộ não hoạt động. Nó tự học được những đặc trưng rất tinh vi từ khối dữ liệu khổng lồ. Nhờ học sâu mà điện thoại nhận diện được khuôn mặt dù ta đeo kính hay đổi kiểu tóc, và máy có thể nghe hiểu giọng nói, đọc hình ảnh ở mức rất chính xác.

NGÔN NGỮ VÀ HÌNH ẢNH - GIÁC QUAN CỦA AI

Tiếp theo là hai “giác quan” giúp AI tiếp xúc với thế giới như con người.

Thứ nhất là xử lý ngôn ngữ tự nhiên, gọi tắt là NLP. Đây là công nghệ giúp máy hiểu, phân tích và tạo ra ngôn ngữ của con người. Khi Anh/Chị nói “mở giúp tôi ứng dụng Lịch” và điện thoại làm theo, đó là NLP. Trong công sở, NLP có thể giúp tóm tắt một văn bản dài, tổng hợp hàng trăm ý kiến thành các nhóm chủ đề, hay rà soát một dự thảo để phát hiện điểm trùng lặp.

Thứ hai là thị giác máy tính - Computer Vision - giúp máy “nhìn” và hiểu hình ảnh, video. Khi điện thoại tự gom ảnh cùng một người vào một album, đó là thị giác máy tính. Trong thực tế, công nghệ này được dùng cho camera nhận diện người ra vào trụ sở, hay trong y tế để hỗ trợ bác sĩ đọc phim X-quang nhanh và chính xác.

Ngoài ra, còn một nhánh đang rất quen thuộc là AI tạo sinh - loại AI tạo ra nội dung mới như văn bản, hình ảnh. Các trợ lý ảo mà Anh/Chị hay nghe tên chính là AI tạo sinh về ngôn ngữ: ta đặt câu hỏi, nó soạn ra câu trả lời mạch lạc.

SỨC MẠNH ĐI KÈM GIỚI HẠN - DỪNG SAO CHO ĐÚNG

Thưa Anh/Chị, đây là phần tôi mong Anh/Chị lưu tâm nhất. Hiểu công nghệ AI không chỉ để biết nó làm được gì, mà còn để biết nó chưa làm được gì - từ đó dùng cho đúng, tránh phụ thuộc sai.

Điểm mạnh thì đã rõ: AI xử lý khối lượng lớn rất nhanh, không biết mệt, và ngày càng chính xác ở những việc cụ thể. Nhưng AI cũng có những giới hạn cốt lõi. Một là, AI học từ dữ liệu, nên nếu dữ liệu thiên lệch hay thiếu sót, kết quả sẽ sai theo - và nó vẫn nói ra một cách trôi chảy, tự tin như thể đúng. Hai là, AI không thực sự “hiểu” như con người, không nắm được bối cảnh và quy định đặc thù của từng cơ quan. Ba là, AI có thể “bịa” ra thông tin nghe rất hợp lý nhưng sai sự thật.

Vì vậy, nguyên tắc dùng AI trong tham mưu là: coi AI như một trợ lý cho bản nháp đầu tiên, còn kết quả phải được con người kiểm chứng lại bằng nguồn chính thống trước khi đưa vào báo cáo hay quyết định. Tuyệt đối không giao cho AI quyết định thay mình, và không vì nó trả lời trơn tru mà tin ngay.

HIỂU CỖ MÁY ĐỂ CÀM LÁI VỮNG VÀNG

Như vậy, trong bài học hôm nay, chúng ta đã cùng “mở nắp” chiếc xe AI và nhận diện các công nghệ cốt lõi: máy học và học sâu là động cơ; xử lý ngôn ngữ và thị giác máy tính là giác quan; cùng AI tạo sinh tạo ra nội dung mới. Và quan trọng nhất, chúng ta đã thấy mỗi công nghệ đều có sức mạnh đi kèm giới hạn.

Anh/Chị không cần nhớ chi tiết kỹ thuật. Điều cần nhớ là: AI là một cỗ máy mạnh, nhưng người cầm lái vẫn là chúng ta. Hiểu được khả năng và giới hạn của nó chính là cách để ta dùng AI tự tin mà không phụ thuộc mù quáng.

Ở bài học tiếp theo, tôi sẽ cùng Anh/Chị tìm hiểu một ứng dụng AI được tạo ra như thế nào - từ ý tưởng ban đầu đến khi đưa vào sử dụng - để Anh/Chị hình dung rõ hơn vòng đời của một giải pháp AI. Xin chân thành cảm ơn và hẹn gặp lại Quý Anh/Chị!

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. Công nghệ AI nào cho phép máy tính “tự học” từ dữ liệu thay vì chạy theo các lệnh lập trình cố định?

- A. Xử lý ngôn ngữ tự nhiên (NLP).
- B. Lập trình hướng đối tượng.
- C. Máy học (Machine Learning).
- D. Phân tích hệ thống.

→ *Đáp án: Máy học là “động cơ” giúp AI tự rút ra quy luật từ dữ liệu mẫu, thay vì lập trình sẵn từng trường hợp.*

Câu 2. “Học sâu” (Deep Learning) khác với máy học truyền thống ở điểm chính nào?

- A. Học sâu dùng mạng nơ-ron nhiều tầng, tự học ra các đặc trưng phức tạp từ dữ liệu lớn, nên rất mạnh ở nhận dạng giọng nói, hình ảnh.
- B. Học sâu không cần dữ liệu mà vẫn hoạt động tốt.
- C. Máy học chỉ xử lý hình ảnh, còn học sâu chỉ xử lý văn bản.
- D. Máy học luôn chính xác hơn học sâu trên mọi bài toán.

→ *Đáp án: Học sâu dùng mạng nơ-ron nhiều tầng, tự trích xuất đặc trưng tinh vi từ dữ liệu lớn.*

Câu 3. Công nghệ nào giúp máy tính “hiểu, phân tích và tạo ra ngôn ngữ” của con người (như tóm tắt văn bản, nhận lệnh bằng giọng nói)?

- A. Thị giác máy tính (Computer Vision).
- B. Xử lý ngôn ngữ tự nhiên (NLP).
- C. Robot thông minh (Robotics).
- D. Hệ chuyên gia (Expert System).

→ *Đáp án: NLP là công nghệ giúp máy hiểu và tạo ngôn ngữ tự nhiên của con người.*

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Anh A dùng một công cụ AI để tổng hợp báo cáo, và AI đưa ra một số liệu thống kê nghe rất hợp lý. Cách làm đúng nhất trước khi đưa số liệu đó vào báo cáo chính thức là:

- A. Dùng ngay, vì AI trả lời rất trôi chảy và tự tin.
- B. Kiểm chứng lại số liệu đó từ nguồn chính thống, vì AI có thể “bịa” ra thông tin nghe hợp lý nhưng sai sự thật.
- C. Dùng số liệu đó nhưng không ghi nguồn.
- D. Tin tưởng vì AI không bao giờ sai.

→ *Đáp án: AI có thể tạo ra thông tin sai một cách trôi chảy; mọi số liệu phải được kiểm chứng từ nguồn chính thống trước khi sử dụng.*

Câu 5. Hiểu về “giới hạn của AI” giúp ích gì cho cán bộ khi dùng AI trong tham mưu?

- A. Để biết rằng có thể giao toàn bộ việc tham mưu cho AI.
- B. Để ngừng sử dụng AI hoàn toàn vì nó không đáng tin.
- C. Để dùng AI đúng vai trò trợ lý hỗ trợ (soạn nháp, gợi ý), luôn kiểm chứng kết quả và giữ quyền quyết định ở con người, tránh phụ thuộc sai.
- D. Để khoe rằng mình hiểu biết về công nghệ.

→ *Đáp án: Hiểu giới hạn của AI giúp dùng nó đúng vai trò công cụ, kiểm chứng kết quả và không phụ thuộc mù quáng.*

Bài 3

QUY TRÌNH PHÁT TRIỂN MỘT ỨNG DỤNG AI



VIDEO BÀI GIẢNG

Quét mã QR bằng camera điện thoại để xem video bài giảng.

Chuyên đề 3 – Bài 3: Quy trình phát triển một ứng dụng AI

MỤC TIÊU BÀI HỌC

Hiểu sáu bước phát triển một ứng dụng AI (xác định bài toán → thu thập, làm sạch dữ liệu → chọn mô hình → huấn luyện, đánh giá → triển khai → giám sát, cập nhật); nhận rõ vai trò của cán bộ nghiệp vụ trong việc phối hợp, đặt hàng, cung cấp dữ liệu và giám sát giải pháp AI; ghi nhớ nguyên tắc dữ liệu chất lượng - an toàn và con người luôn giám sát.

MỘT ỨNG DỤNG AI RA ĐỜI NHƯ THẾ NÀO?

Hai bài trước, chúng ta đã hiểu AI là gì và bên trong nó có những công nghệ nào. Nhưng hẳn Anh/Chị sẽ thắc mắc: vậy một ứng dụng AI cụ thể - chẳng hạn một trợ lý ảo trả lời người dân - được tạo ra như thế nào? Và quan trọng hơn: với vai trò cán bộ, mình tham gia vào đâu trong quá trình ấy?

Xin chia sẻ ngay với Anh/Chị, chúng ta không cần biết lập trình. Nhưng hiểu được các bước làm ra một ứng dụng AI sẽ giúp Anh/Chị biết cách phối hợp, đặt hàng và giám sát khi cơ quan triển khai một giải pháp AI. Tôi xin dùng một hình ảnh quen thuộc: làm ra một ứng dụng AI cũng giống như tuyển và đào tạo một nhân viên mới - phải giao đúng việc, dạy bằng tài liệu tốt, kèm cặp, thử việc, rồi mới chính thức giao việc và vẫn theo dõi thường xuyên nhân viên đó để cải thiện tốt hơn.

BƯỚC ĐẦU: CHỌN ĐÚNG VIỆC VÀ CHUẨN BỊ DỮ LIỆU

Quy trình thường gồm sáu bước. Tôi xin bắt đầu từ hai bước nền tảng nhất.

Bước một - Xác định đúng bài toán. Không phải việc gì cũng cần đến AI. Ta nên chọn những việc lặp đi lặp lại, tốn thời gian, mà dữ liệu lại sẵn có - ví dụ phân loại văn bản đến, hay trả lời các câu hỏi thường gặp của người dân. Bài toán càng cụ thể thì càng dễ làm và dễ đánh giá. Đây chính là khâu mà cán bộ nghiệp vụ đóng vai trò quan trọng nhất: chỉ ra đúng vấn đề trọng tâm cần giải quyết.

Bước hai - Thu thập và làm sạch dữ liệu. Đây là bước quyết định. Có một câu nói trong giới làm AI: “Đầu vào là rác thì đầu ra cũng là rác”. Người ta ước tính tới 80% thành công của một dự án AI nằm ở chỗ có dữ liệu tốt. Để làm một trợ lý ảo trả lời thủ tục, ta cần

tập hợp các câu hỏi thường gặp và câu trả lời chuẩn, rồi làm sạch: bỏ trùng lặp, sửa lỗi, thống nhất định dạng. Cũng như dạy một nhân viên mới, tài liệu càng chuẩn thì người học càng giỏi.

HUẤN LUYỆN VÀ THỬ VIỆC

Có việc, có dữ liệu rồi, ta đến ba bước tiếp theo - giai đoạn “đào tạo và thử việc”.

Bước ba - Chọn mô hình phù hợp. Đây là việc của nhóm kỹ thuật hoặc đối tác công nghệ: chọn loại “bộ não” AI thích hợp với dữ liệu và bài toán. Nếu cơ quan không có chuyên gia, hoàn toàn có thể dùng các nền tảng AI sẵn có rồi tùy chỉnh trên dữ liệu của mình.

Bước bốn - Huấn luyện và đánh giá. Mô hình được “học” từ dữ liệu đã chuẩn bị, rồi được kiểm tra trên một phần dữ liệu để lại. Ví dụ, một mô hình trả lời đúng 85% câu hỏi thử nghiệm - nếu chưa đạt, người ta bổ sung thêm dữ liệu và huấn luyện lại cho tốt hơn. Giống hệt việc thử việc một nhân viên: làm thử, đánh giá, rồi rèn thêm.

Bước năm - Triển khai vào thực tế. Khi mô hình đã ổn, nó được tích hợp vào hệ thống - chẳng hạn gắn trợ lý ảo lên cổng dịch vụ công. Kinh nghiệm quan trọng: nên chạy thử ở phạm vi nhỏ trước, lấy ý kiến người dùng rồi mới mở rộng; và AI phải gắn liền vào quy trình quen thuộc, để cán bộ tiện dùng chứ không thấy phiền.

ĐÃ DÙNG RỒI VẪN PHẢI CHĂM SÓC

Bước sáu - Giám sát và cập nhật liên tục. Đây là điều nhiều người hay quên: AI không phải “cài xong là xong”. Hãy coi nó như một hệ thống sống, cần được chăm sóc.

Sau khi đưa vào dùng, cơ quan cần theo dõi: trợ lý ảo còn hay trả lời sai ở đâu, người dân hỏi gì mà nó chưa hiểu. Khi có quy định mới, thủ tục mới, thì phải cập nhật, “dạy lại” cho AI để nó bắt kịp thực tế. Một nhân viên giỏi cũng cần học thêm liên tục, AI cũng vậy.

Và xuyên suốt cả sáu bước, có một nguyên tắc bất biến mà tôi muốn nhấn mạnh: AI không hoàn hảo, nên con người luôn phải giám sát. Đặc biệt khi AI hỗ trợ những việc quan trọng, phải luôn có cán bộ kiểm tra và can thiệp kịp thời khi AI làm sai. Và tất nhiên, khi chuẩn bị dữ liệu để huấn luyện, tuyệt đối không đưa dữ liệu mật, dữ liệu cá nhân của người dân ra ngoài phạm vi cho phép.

HIỂU QUY TRÌNH ĐỂ ĐỒNG HÀNH CÙNG CÔNG NGHỆ

Như vậy, trong bài học hôm nay, chúng ta đã cùng đi qua sáu bước làm ra một ứng dụng AI: xác định đúng việc, chuẩn bị dữ liệu, chọn mô hình, huấn luyện và đánh giá, triển khai, rồi giám sát và cập nhật. Tất cả giống như hành trình tuyển và đào tạo một nhân viên mới - cần đúng việc, đúng tài liệu, kèm cặp và theo dõi lâu dài.

Tôi mong rằng, qua bài này, khi cơ quan có ý định triển khai một giải pháp AI, Anh/Chị sẽ không còn thấy nó là chuyện xa lạ của riêng dân kỹ thuật. Trái lại, mỗi cán bộ nghiệp vụ đều có vai trò: từ việc chỉ ra đúng bài toán, cung cấp dữ liệu chuẩn, đến góp ý trong quá trình thử nghiệm và giám sát. Đó chính là cách chúng ta đồng hành cùng công nghệ.

Ở bài học tiếp theo, tôi sẽ cùng Anh/Chị nhìn rộng hơn: vì sao AI được xem là động lực của cả công cuộc chuyển đổi số quốc gia, và mở ra những cơ hội nào cho ngành, cho đơn vị của chúng ta. Xin chân thành cảm ơn và hẹn gặp lại Quý Anh/Chị!

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. Trong quy trình phát triển một ứng dụng AI, bước nào cần thực hiện ĐẦU TIÊN?

- A. Thu thập dữ liệu để huấn luyện mô hình.
- B. Xác định rõ vấn đề/nhiệm vụ cần giải quyết bằng AI.
- C. Triển khai tích hợp mô hình vào hệ thống đang vận hành.
- D. Huấn luyện mô hình trên dữ liệu lớn.

→ *Đáp án: Phải xác định đúng bài toán trước; bài toán rõ ràng thì các bước sau mới đúng hướng và dễ đánh giá.*

Câu 2. Điều nào sau đây ĐÚNG về vai trò của dữ liệu trong phát triển AI?

- A. Dữ liệu ít hay nhiều không quan trọng, chủ yếu là chọn mô hình thật thông minh.
- B. Dữ liệu càng chất lượng, đầy đủ thì mô hình AI học càng tốt và kết quả càng chính xác (“đầu vào là rác thì đầu ra cũng là rác”).
- C. Có thể bỏ qua bước làm sạch dữ liệu nếu mô hình đủ mạnh.
- D. Sau khi huấn luyện xong thì không cần thu thập thêm dữ liệu mới nữa.

→ *Đáp án: Khoảng 80% thành công của dự án AI nằm ở dữ liệu chất lượng, đầy đủ và đã được làm sạch.*

Câu 3. Vì sao cần giám sát và cập nhật mô hình AI sau khi đã triển khai?

- A. Để kịp thời phát hiện, sửa các trường hợp AI làm sai và cập nhật khi nghiệp vụ, quy định thay đổi, giúp hệ thống luôn chính xác.
- B. Vì mô hình AI sẽ tự hỏng sau một thời gian dù không có gì thay đổi.
- C. Để bảo đảm AI không tự học thêm điều gì mà người quản lý không biết.
- D. Không cần giám sát, vì AI đạt độ chính xác cao thì sẽ luôn đúng mãi.

→ *Đáp án: AI “không phải cài xong là xong”; cần theo dõi, cập nhật liên tục khi thực tế thay đổi và luôn có con người kiểm soát.*

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Đơn vị của anh A muốn xây dựng một trợ lý ảo trả lời câu hỏi thủ tục cho người dân. Theo quy trình, việc anh A (cán bộ nghiệp vụ) đóng góp giá trị nhất là gì?

- A. Tự mình lập trình mô hình AI.
- B. Chỉ ra đúng nhu cầu thực tế và cung cấp bộ câu hỏi - câu trả lời chuẩn, đầy đủ để làm dữ liệu huấn luyện.
- C. Quyết định chọn loại mạng nơ-ron và tham số kỹ thuật.
- D. Tự mua máy chủ GPU để cài đặt.

→ *Đáp án: Cán bộ nghiệp vụ đóng vai trò ở khâu xác định bài toán và cung cấp dữ liệu chuẩn - phần kỹ thuật do nhóm chuyên môn đảm nhận.*

Câu 5. Khi chuẩn bị dữ liệu để huấn luyện một ứng dụng AI cho cơ quan, cách làm nào ĐÚNG về an toàn dữ liệu?

- A. Đưa toàn bộ hồ sơ chứa thông tin cá nhân của người dân lên một dịch vụ AI bên ngoài cho nhanh.
 - B. Chỉ sử dụng dữ liệu trong phạm vi được phép, đúng mục đích; không đưa dữ liệu mật, dữ liệu cá nhân ra ngoài phạm vi cho phép.
 - C. Dùng mọi dữ liệu sẵn có, miễn là mô hình chính xác hơn.
 - D. Sao chép dữ liệu nội bộ về máy cá nhân để xử lý cho tiện.
- *Đáp án: Dữ liệu vừa phải chất lượng, vừa phải an toàn; tuyệt đối không để lộ lọt dữ liệu mật, dữ liệu cá nhân ra ngoài phạm vi cho phép.*

Bài 4

AI - ĐỘNG LỰC CỦA CHUYỂN ĐỔI SỐ QUỐC GIA



VIDEO BÀI GIẢNG

Quét mã QR bằng camera điện thoại để xem video bài giảng.

Chuyên đề 3 – Bài 4: AI - động lực của chuyển đổi số quốc gia

MỤC TIÊU BÀI HỌC

Hiểu vì sao AI là động lực cốt lõi của chuyển đổi số (tự động hóa thông minh, dự báo - khuyến nghị, dịch vụ công thông minh); nắm định hướng lớn của Việt Nam về AI đến 2030; thấy rõ vai trò của mỗi cán bộ trong việc hiện thực hóa chiến lược; ghi nhớ nguyên tắc con người kiểm chứng và an toàn dữ liệu.

MỘT ĐỘNG CƠ TĂNG TRƯỞNG ĐANG HIỆN HỮU

Tôi xin bắt đầu bằng một con số khiến chúng ta phải suy nghĩ. Theo một nghiên cứu của Google công bố cuối năm 2024, nếu được ứng dụng rộng rãi, trí tuệ nhân tạo có thể mang lại lợi ích kinh tế khoảng 79 tỷ đô-la Mỹ cho Việt Nam vào năm 2030 - tương đương gần 12% GDP của cả nước.

Minh họa: Nghiên cứu của Google (2024): AI có thể mang lại ~79,3 tỷ USD $\approx$ gần 12% GDP Việt Nam vào năm 2030.

Một con số rất lớn. Nó cho thấy AI không chỉ là một công cụ tiện ích, mà đã trở thành một động cơ tăng trưởng mới của cả nền kinh tế - giống như động cơ hơi nước hay điện đã từng thúc đẩy các cuộc cách mạng công nghiệp trước đây. Vậy vì sao AI lại có sức mạnh đến thế, Việt Nam đang định hướng ra sao, và mỗi cán bộ chúng ta đứng ở đâu trong dòng chảy ấy? Đó là nội dung tôi xin chia sẻ hôm nay.

VÌ SAO AI LÀ ĐỘNG LỰC CỦA CHUYỂN ĐỔI SỐ?

Trước hết, vì sao AI được xem là động lực, là “trái tim” của chuyển đổi số? Tôi xin nêu ba lý do.

Thứ nhất, AI giúp tự động hóa thông minh. Khác với việc chỉ số hóa giấy tờ, AI có thể đảm nhận những việc lặp đi lặp lại, tốn thời gian - như phân loại văn bản, tổng hợp số liệu - để giải phóng cán bộ cho những việc cần tư duy và chuyên môn.

Thứ hai, AI giúp dự báo và khuyến nghị. Dựa trên phân tích dữ liệu lớn, AI có thể nhìn ra sớm xu hướng, cảnh báo rủi ro, gợi ý phương án - hỗ trợ lãnh đạo ra quyết định chính xác và kịp thời hơn.

Thứ ba, AI làm cho dịch vụ công thông minh hơn. Một trợ lý ảo trên cổng dịch vụ công có thể phục vụ người dân nhanh hơn, mọi lúc, minh bạch hơn. Đây chính là nền tảng để xây dựng một Chính phủ số thực sự phục vụ.

Nói cách khác, nếu chuyển đổi số là một cỗ xe, thì AI chính là phần động cơ mạnh mẽ giúp cỗ xe ấy tăng tốc.

VIỆT NAM ĐÃ CHỌN ĐƯỜNG ĐI RÕ RÀNG

Nhận thức rõ xu thế đó, Việt Nam đã sớm hành động để “không đứng ngoài cuộc”.

Nhà nước đã ban hành Chiến lược quốc gia về nghiên cứu, phát triển và ứng dụng trí tuệ nhân tạo đến năm 2030, với những mục tiêu rất cụ thể: đưa Việt Nam vào nhóm 4 nước dẫn đầu khu vực ASEAN về AI; xây dựng 10 thương hiệu AI uy tín; hình thành các trung tâm dữ liệu lớn và những bộ dữ liệu mở để phục vụ nghiên cứu, ứng dụng.

Minh họa: Chiến lược quốc gia về AI đến 2030 - Quyết định số 127/QĐ-TTg ngày 26/01/2021. Mục tiêu 2030: nhóm 4 ASEAN & 50 thế giới · 10 thương hiệu AI · 3 trung tâm dữ liệu lớn · 50 bộ dữ liệu mở.

Điều đáng mừng là Việt Nam đang có những bước tiến thật. Theo một đánh giá quốc tế về mức độ sẵn sàng cho AI của khu vực công, Việt Nam hiện thuộc nhóm 5 nước dẫn đầu khu vực Đông Nam Á. Tinh thần chung mà lãnh đạo Nhà nước nhiều lần nhấn mạnh là: Việt Nam phải chủ động đầu tư cho AI để phục vụ phát triển kinh tế - xã hội, không thể chậm chân. Và chủ trương ấy đang được cụ thể hóa bằng nhiều chương trình hành động - trong đó có chính bộ học liệu mà Anh/Chị đang theo học.

TỪ CHỦ TRƯỞNG LỚN ĐẾN VIỆC LÀM CỦA MỖI NGƯỜI

Vậy một chủ trương tầm quốc gia như thế liên quan gì đến công việc hằng ngày của chúng ta? Thưa Anh/Chị, liên quan rất trực tiếp.

Một chiến lược lớn đến đâu cũng phải được thực hiện bởi từng con người cụ thể. Mỗi cán bộ, công chức, viên chức biết ứng dụng AI vào công việc của mình - dù chỉ là nhờ AI soạn nhanh một bản nháp, tóm tắt một tài liệu, hay tổng hợp ý kiến - đều đang góp một viên gạch vào công cuộc chung. Năng lực AI của cả quốc gia, suy cho cùng, được cộng lại từ năng lực của từng cán bộ.

Anh/Chị có thể bắt đầu rất nhỏ: chọn một việc mình hay phải làm đi làm lại, thử xem AI có hỗ trợ được không, làm thử ở phạm vi an toàn rồi rút kinh nghiệm. Và xin luôn nhớ hai nguyên tắc nền tảng của cả chuyên đề này: AI là công cụ hỗ trợ, con người luôn kiểm chứng và chịu trách nhiệm cuối cùng; tuyệt đối không đưa thông tin mật, dữ liệu cá nhân của người dân lên các công cụ AI công cộng.

BẮT KỊP NHỊP, KHÔNG ĐỨNG NGOÀI

Như vậy, trong bài học hôm nay, chúng ta đã cùng thấy: AI là động lực cốt lõi của chuyển đổi số - qua tự động hóa thông minh, dự báo khuyến nghị, và dịch vụ công thông

minh; Việt Nam đã có chiến lược rõ ràng để phát triển AI; và mỗi cán bộ đều có vai trò biến chủ trương ấy thành hiện thực.

Tôi mong rằng mỗi Anh/Chị hãy đón nhận AI với một tâm thế chủ động: không e ngại, cũng không thần thánh hóa, mà xem nó như một công cụ mạnh để phục vụ công việc và phục vụ người dân tốt hơn. Khi cả đội ngũ cùng bắt nhịp, chúng ta sẽ không đứng ngoài kỷ nguyên số, mà cùng nhau kiến tạo nó.

Ở bài học tiếp theo, tôi sẽ cùng Anh/Chị đi vào một ứng dụng AI rất gần gũi và đang phục vụ người dân mỗi ngày: trợ lý ảo và chatbot. Xin chân thành cảm ơn và hẹn gặp lại Quý Anh/Chị!

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. Theo nghiên cứu của Google (công bố cuối năm 2024), AI có thể mang lại lợi ích kinh tế khoảng bao nhiêu cho Việt Nam vào năm 2030 nếu được ứng dụng rộng rãi?

- A. Khoảng 1% GDP (~6 tỷ USD).
- B. Khoảng 5% GDP (~40 tỷ USD).
- C. Khoảng 12% GDP (~79 tỷ USD).
- D. Không đáng kể, dưới 0,5% GDP.

→ *Đáp án: Google ước tính AI có thể mang lại khoảng 79,3 tỷ USD - tương đương gần 12% GDP của Việt Nam vào năm 2030.*

Câu 2. Vì sao AI được coi là “động lực” của chuyển đổi số, chứ không chỉ là số hóa thông thường?

- A. Vì AI giúp quét và lưu trữ tài liệu giấy nhanh hơn.
- B. Vì AI giúp tự động hóa thông minh, dự báo - khuyến nghị dựa trên dữ liệu, và tạo ra dịch vụ công thông minh phục vụ người dân tốt hơn.
- C. Vì AI thay thế hoàn toàn con người trong mọi khâu.
- D. Vì AI chỉ dùng để trang trí cho hệ thống thêm hiện đại.

→ *Đáp án: AI tái thiết quy trình và tạo giá trị mới, khác với số hóa đơn thuần là chuyển giấy sang dạng số.*

Câu 3. Nội dung nào sau đây KHÔNG nằm trong định hướng Chiến lược quốc gia về AI đến 2030 của Việt Nam?

- A. Đào tạo và thu hút nguồn nhân lực chất lượng cao về AI.
- B. Xây dựng các trung tâm dữ liệu lớn, hình thành các bộ dữ liệu mở.
- C. Cấm hoàn toàn việc sử dụng AI trong các dịch vụ công vì rủi ro cao.
- D. Đưa Việt Nam vào nhóm 4 nước dẫn đầu khu vực ASEAN về AI.

→ *Đáp án: Chiến lược hướng tới thúc đẩy phát triển và ứng dụng AI, không hề cấm dùng AI trong dịch vụ công.*

Phản tình huống công vụ

Câu 4. Anh A cho rằng: “Chiến lược AI quốc gia là việc tầm vĩ mô của lãnh đạo, không liên quan đến cán bộ như tôi”. Quan điểm phù hợp hơn là:

- A. Đúng, vì cán bộ bình thường không thể đóng góp gì cho chiến lược lớn.
- B. Chưa đúng; năng lực AI của cả quốc gia được cộng lại từ năng lực của từng cán bộ, nên mỗi người biết ứng dụng AI vào công việc đều góp phần thực hiện chiến lược.
- C. Đúng, vì chiến lược chỉ nằm trên giấy tờ.
- D. Đúng, AI là việc của riêng bộ phận công nghệ thông tin.

→ *Đáp án: Chủ trương lớn được hiện thực hóa bởi từng cán bộ; mỗi người ứng dụng AI vào việc của mình là một đóng góp cụ thể.*

Câu 5. Hướng ứng định hướng ứng dụng AI, chị B muốn bắt đầu đưa AI vào công việc. Cách bắt đầu hợp lý và an toàn nhất là:

- A. Đưa ngay toàn bộ hồ sơ công dân lên một công cụ AI công cộng để xử lý cho nhanh.
- B. Chọn một việc lặp lại trong phạm vi cho phép để thử nghiệm AI ở quy mô nhỏ, kiểm chứng kết quả, và không nhập dữ liệu mật hay thông tin cá nhân của dân.
- C. Chờ đến khi có chỉ đạo bắt buộc mới bắt đầu tìm hiểu.
- D. Giao hết phần việc chuyên môn của mình cho AI quyết định.

→ *Đáp án: Nên bắt đầu từ việc nhỏ, thử nghiệm an toàn, kiểm chứng kết quả và tuyệt đối giữ nguyên tắc an toàn dữ liệu.*

Bài 5

TRỢ LÝ ẢO, CHATBOT PHỤC VỤ NGƯỜI DÂN



VIDEO BÀI GIẢNG

Quét mã QR bằng camera điện thoại để xem video bài giảng.

Chuyên đề 3 – Bài 5: Trợ lý ảo, chatbot phục vụ người dân

MỤC TIÊU BÀI HỌC

Hiểu khái niệm trợ lý ảo/chatbot; nhận diện ba lợi ích khi ứng dụng phục vụ người dân (phục vụ 24/7, phục vụ số đông, thông tin nhất quán); nắm các giới hạn và lưu ý khi triển khai; hiểu vai trò của cán bộ trong xây dựng kho dữ liệu hỏi - đáp và nguyên tắc chatbot hỗ trợ chứ không thay thế con người.

CÂU HỎI LÚC NỬA ĐÊM

Tôi xin bắt đầu bằng một tình huống rất đời thường. Đã mười giờ tối, một người dân chợt nhớ ra ngày mai cần đi làm thủ tục, và băn khoăn: “Mình cần chuẩn bị những giấy tờ gì nhỉ?”. Theo cách cũ, người ấy đành chờ đến giờ hành chính hôm sau để gọi điện hay ra trụ sở hỏi.

Nhưng giờ đây, chỉ cần vào cổng dịch vụ công, gõ câu hỏi cho một trợ lý ảo, vài giây sau đã có câu trả lời. Người trả lời tận tình lúc nửa đêm ấy không phải con người, mà là một chatbot. Đây chính là một trong những ứng dụng AI gần gũi nhất với người dân hôm nay. Trong ít phút tới, tôi xin cùng Quý Anh/Chị tìm hiểu: chatbot là gì, mang lại lợi ích gì, và có những giới hạn nào cần lưu ý khi đưa vào phục vụ người dân.

CHATBOT - NGƯỜI TRỢ LÝ BIẾT TRÒ CHUYỆN

Trước hết, chatbot là gì? Nói đơn giản, chatbot là một phần mềm AI có thể trò chuyện với con người bằng ngôn ngữ tự nhiên - qua gõ chữ hoặc giọng nói. Người dân đặt câu hỏi như đang nói chuyện bình thường, chatbot sẽ “hiểu” và trả lời dựa trên kho dữ liệu nó đã được học.

Thật ra, nhiều Anh/Chị đã quen dùng chatbot mà có khi không để ý. Các trợ lý ảo trên điện thoại như Siri hay Google Assistant chính là chatbot. Khi ta nhắn tin với trang bán hàng trên mạng và được trả lời ngay tức thì, rất có thể đó cũng là chatbot. Trong cơ quan nhà nước, chatbot thường được đặt trên cổng dịch vụ công, trang thông tin điện tử, để giải đáp những câu hỏi phổ biến: cần hồ sơ gì, lệ phí bao nhiêu, nộp ở đâu, thời hạn thế nào.

MỘT NHÂN VIÊN ẢO KHÔNG BAO GIỜ NGHỈ

Vậy vì sao nên đưa chatbot vào phục vụ người dân? Tôi xin nêu ba lợi ích rõ nhất. Anh/Chị có thể hình dung chatbot như một nhân viên ảo luôn túc trực, không quản ngày đêm.

Thứ nhất, phục vụ mọi lúc, tiết kiệm thời gian cho cả đôi bên. Chatbot làm việc 24 giờ mỗi ngày, kể cả ngày nghỉ. Người dân không phải chờ đến giờ hành chính; cán bộ cũng bớt được rất nhiều cuộc gọi hỏi đi hỏi lại cùng một nội dung.

Thứ hai, phục vụ được rất nhiều người cùng lúc. Một cán bộ tại một thời điểm chỉ tiếp được một người. Còn chatbot có thể trả lời cho hàng trăm, hàng nghìn người cùng lúc - đặc biệt hữu ích vào mùa cao điểm làm thủ tục.

Thứ ba, thông tin thống nhất và nhất quán. Vì cùng dựa trên một kho dữ liệu chính thống đã được chuẩn hóa, chatbot giúp tránh tình trạng mỗi nơi, mỗi lúc trả lời một kiểu khác nhau.

CHATBOT KHÔNG PHẢI VẠN NĂNG

Tuy vậy, thưa Anh/Chị, chatbot không phải là chiếc đũa thần. Hiểu rõ giới hạn của nó mới giúp ta dùng cho đúng. Tôi xin lưu ý bốn điểm.

Một là, chatbot chỉ giỏi trong phạm vi đã được học. Nếu chính sách, quy định mới mà chưa được cập nhật, chatbot có thể trả lời thiếu hoặc sai. Vì vậy phải thường xuyên “dạy” thêm cho nó kiến thức mới.

Hai là, chatbot đôi khi trả lời máy móc, thiếu sự khéo léo và đồng cảm của con người - nhất là với những tình huống nhạy cảm cần sự thấu hiểu.

Ba là, phải luôn có “lối chuyển sang người thật”. Khi chatbot không trả lời được sau vài lần, hệ thống cần cho phép người dân kết nối ngay với một cán bộ, để họ không bị mắc kẹt.

Bốn là, bảo mật và trách nhiệm. Phải bảo vệ thông tin cá nhân mà người dân cung cấp khi trò chuyện, và nên cho người dân biết họ đang nói chuyện với chatbot, đồng thời hiểu rõ giới hạn của nó.

CON NGƯỜI VẪN LÀ ĐIỂM TỰA

Vậy với mỗi chúng ta, bài học này có ý nghĩa gì? Trước hết, nếu cơ quan Anh/Chị dự định triển khai chatbot, hãy nhớ phần quan trọng nhất không nằm ở công nghệ, mà ở kho câu hỏi - câu trả lời chuẩn do chính cán bộ nghiệp vụ xây dựng. Câu trả lời vừa phải chính xác về pháp lý, vừa cần dễ hiểu, thân thiện với người dân.

Và xin Anh/Chị luôn nhớ: chatbot là để hỗ trợ, chứ không thay thế con người. Nó gánh giúp ta những câu hỏi lặp lại, đơn giản, để cán bộ dành thời gian và sự thấu cảm cho những trường hợp thực sự cần đến con người. Một chatbot tốt không làm chúng ta xa cách người dân, mà ngược lại, giúp ta đến gần dân hơn - phục vụ tận tình hơn, mọi lúc, mọi nơi.

KẾT NỐI GẦN HƠN VỚI NGƯỜI DÂN

Như vậy, trong bài học hôm nay, chúng ta đã cùng hiểu: chatbot là phần mềm AI biết trò chuyện bằng ngôn ngữ tự nhiên; nó mang lại ba lợi ích lớn là phục vụ 24/7, phục vụ số đông và thông tin nhất quán; nhưng cũng có những giới hạn đòi hỏi luôn phải có con người đồng hành.

Tôi mong rằng, qua bài này, Anh/Chị sẽ nhìn chatbot như một người trợ lý đắc lực - giúp cơ quan nhà nước phục vụ người dân nhanh hơn, thân thiện hơn, mà vẫn giữ được sự ân cần chỉ con người mới có.

Ở bài học tiếp theo, chúng ta sẽ đi vào một ứng dụng AI rất sát với công việc nội bộ hằng ngày: AI trong xử lý văn bản và nghiệp vụ của cơ quan. Xin chân thành cảm ơn và hẹn gặp lại Quý Anh/Chị!

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM

Phân kiểm tra kiến thức

Câu 1. “Chatbot” được hiểu đúng nhất là gì?

- A. Một loại robot hình người đặt tại bộ phận một cửa.
- B. Một phần mềm AI có thể trò chuyện với con người bằng ngôn ngữ tự nhiên (gõ chữ hoặc giọng nói) để trả lời câu hỏi tự động.
- C. Một trang web tra cứu thủ tục hành chính.
- D. Một ứng dụng gọi điện video với cán bộ.

→ *Đáp án: Chatbot là phần mềm AI đối thoại bằng ngôn ngữ tự nhiên, trả lời dựa trên dữ liệu đã được huấn luyện.*

Câu 2. Lợi ích nổi bật nhất của chatbot khi hỗ trợ người dân trong dịch vụ công là gì?

- A. Chatbot xử lý được mọi trường hợp phức tạp, đòi hỏi cảm xúc như con người.
- B. Chatbot phục vụ 24/7, trả lời nhanh số lượng lớn câu hỏi lặp lại, tiết kiệm thời gian cho cả người dân và cán bộ.
- C. Chatbot tự động ban hành các quyết định hành chính thay cán bộ.
- D. Chatbot không bao giờ sai, luôn chính xác 100%.

→ *Đáp án: Thế mạnh của chatbot là phục vụ liên tục, đồng thời cho số đông, với thông tin nhất quán.*

Câu 3. Khi triển khai chatbot trong cơ quan nhà nước, yếu tố nào sau đây cần được bảo đảm?

- A. Chatbot phải thay thế hoàn toàn nhân viên để tiết kiệm chi phí.
- B. Thường xuyên cập nhật dữ liệu cho chatbot, và có kênh để người dân gặp cán bộ thật khi chatbot không giải quyết được.
- C. Không cho người dân biết mình đang nói chuyện với chatbot.
- D. Chỉ cho chatbot hoạt động trong giờ hành chính.

→ *Đáp án: Chatbot cần được cập nhật liên tục và luôn có phương án chuyển sang con người; nên minh bạch để người dân biết đang dùng chatbot.*

Phân tình huống công vụ

Câu 4. Một người dân hỏi chatbot một tình huống phức tạp, nhạy cảm; chatbot trả lời mấy lần vẫn chưa đúng ý. Hệ thống nên được thiết kế thế nào cho phù hợp?

- A. Bắt người dân tiếp tục hỏi lại chatbot cho đến khi ra kết quả.
- B. Cho phép chuyển ngay sang cán bộ thật để hỗ trợ, tránh để người dân mắc kẹt với chatbot.
- C. Tự động đóng cửa sổ chat để người dân tự xoay xở.
- D. Để chatbot đưa ra một câu trả lời bất kỳ cho xong.

→ *Đáp án: Cần có cơ chế chuyển tuyến sang con người khi chatbot không đáp ứng được, bảo đảm trải nghiệm không bị gián đoạn.*

Câu 5. Cơ quan của chị B chuẩn bị xây dựng chatbot trả lời thủ tục cho người dân. Theo bài học, khâu quan trọng nhất mà cán bộ nghiệp vụ cần đóng góp là gì?

- A. Chọn màu sắc, giao diện cho cửa sổ chat.
- B. Xây dựng kho câu hỏi - câu trả lời chuẩn, vừa chính xác về pháp lý vừa dễ hiểu, thân thiện với người dân.
- C. Quyết định dùng loại máy chủ nào để chạy chatbot.
- D. Tự viết mã lập trình cho chatbot.

→ *Đáp án: Chất lượng chatbot phụ thuộc vào kho dữ liệu hỏi - đáp chuẩn do cán bộ nghiệp vụ xây dựng; phần kỹ thuật do nhóm chuyên môn lo.*

Bài 6

ỨNG DỤNG AI TRONG XỬ LÝ VĂN BẢN VÀ NGHIỆP VỤ NỘI BỘ



VIDEO BÀI GIẢNG

Quét mã QR bằng camera điện thoại để xem video bài giảng.

Chuyên đề 3 – Bài 6: Ứng dụng AI trong xử lý văn bản và nghiệp vụ nội bộ

MỤC TIÊU BÀI HỌC

Nhận diện bốn ứng dụng thiết thực của AI trong công tác văn phòng (số hóa và phân loại văn bản; tóm tắt văn bản dài; rà soát, kiểm tra chéo; trợ lý nội bộ và hỗ trợ soạn thảo); thấm tinh thần “AI làm nhanh, người làm chuẩn”; ghi nhớ “quy tắc ba không” khi dùng AI trong nghiệp vụ nội bộ.

SÁNG ĐẦU TUẦN VÀ CHÔNG VĂN BẢN

Tôi tin rằng hình ảnh này rất quen thuộc: sáng đầu tuần, vừa mở máy, hộp thư đến đã dồn dập công văn, báo cáo, dự thảo. Mỗi văn bản đều đòi hỏi phải đọc, phân loại, rồi chuyển đi đúng nơi. Chỉ riêng khâu sàng lọc ấy đã ngốn của chúng ta không ít thời gian và công sức mỗi ngày.

Vậy hãy thử tưởng tượng: nếu có một người trợ lý đọc giúp, gắn nhãn chủ đề, đánh dấu văn bản khẩn, thậm chí tóm tắt nhanh những điểm chính - thì công việc sẽ nhẹ đi biết bao. Đó chính là những gì AI có thể làm cho công tác văn phòng. Hôm nay, tôi xin cùng Quý Anh/Chị tìm hiểu bốn ứng dụng thiết thực nhất của AI trong xử lý văn bản và nghiệp vụ nội bộ.

ỨNG DỤNG 1: ĐỌC VÀ PHÂN LOẠI VĂN BẢN TỰ ĐỘNG

Ứng dụng đầu tiên là tự động số hóa và phân loại văn bản đến.

Trước đây, cán bộ văn thư phải mở từng công văn, đọc nội dung, rồi mới phân loại và chuyển cho đúng bộ phận. Nay, có hai công nghệ phối hợp giúp việc này. Trước hết là công nghệ nhận dạng ký tự, quen gọi là OCR - nó biến một trang văn bản giấy được chụp hay quét thành chữ trên máy tính. Sau đó, AI đọc hiểu nội dung để nhận biết văn bản thuộc lĩnh vực nào, cần chuyển đến đâu.

Ví dụ, một công văn đến có nội dung về giáo dục, AI có thể tự nhận ra các từ khóa, gắn nhãn “giáo dục” và chuyển đến đúng bộ phận phụ trách. Thậm chí, nó có thể nhận diện những văn bản có dấu “hỏa tốc”, “khẩn” để ưu tiên báo cáo lãnh đạo kịp thời. Nhờ đó, cán

bộ văn thư chỉ còn tập trung vào số ít trường hợp khó, thay vì phải đọc và xếp loại toàn bộ như trước.

ỨNG DỤNG 2: TÓM TẮT NHANH VĂN BẢN DÀI

Ứng dụng thứ hai vô cùng hữu ích với những ai thường phải đọc tài liệu dày: tóm tắt và tổng hợp văn bản.

Một báo cáo dài hàng chục trang, một dự thảo với rất nhiều điều khoản - AI có thể đọc và tạo ra một bản tóm tắt ngắn gọn, nêu bật những ý chính, giúp Anh/Chị nắm nhanh tinh thần văn bản trước khi đọc sâu. Nó cũng có thể chỉ ra những điểm mới so với văn bản cũ.

Đặc biệt, khi cần tổng hợp hàng trăm trang ý kiến góp ý, thay vì đọc thủ công từng bản, AI có thể giúp gom các ý kiến lại thành những nhóm chủ đề chính, để cán bộ tổng hợp đỡ vất vả hơn nhiều. Tuy nhiên, xin lưu ý: bản tóm tắt của AI chỉ là bước khởi đầu; Anh/Chị vẫn cần đọc lại và đối chiếu với bản gốc ở những điểm quan trọng, vì AI vẫn có thể hiểu sai hoặc bỏ sót.

ỨNG DỤNG 3 VÀ 4: RÀ SOÁT VÀ TRỢ LÝ NỘI BỘ

Hai ứng dụng tiếp theo giúp nâng cao chất lượng và sự nhất quán trong công việc.

Ứng dụng thứ ba là rà soát, kiểm tra chéo văn bản. Việc đối chiếu một dự thảo với các quy định hiện hành để tìm chỗ trùng lặp hay mâu thuẫn vốn rất mất thời gian nếu làm thủ công. AI có thể quét nhanh kho văn bản, cảnh báo những đoạn có thể trùng hoặc mâu thuẫn, hay những chỗ thiếu nhất quán ngay trong một tài liệu - chẳng hạn đoạn đầu ghi “tỷ lệ 35%”, đoạn sau lại ghi “hơn một phần ba”. AI chỉ nêu ra điểm cần chú ý, còn quyết định cuối cùng vẫn là của cán bộ chuyên môn.

Ứng dụng thứ tư là trợ lý nội bộ và hỗ trợ soạn thảo. Anh/Chị có thể hỏi một trợ lý ảo nội bộ để tra nhanh một số liệu trong kho tài liệu, thay vì lục tìm thủ công. Khi soạn thảo, AI có thể gợi ý câu chữ, kiểm tra chính tả, ngữ pháp, giúp văn bản sáng rõ và chuẩn mực hơn.

AI LÀM NHANH, NGƯỜI LÀM CHUẨN

Thưa Anh/Chị, điểm chung của cả bốn ứng dụng trên có thể gói trong sáu chữ: “AI làm nhanh, người làm chuẩn”. AI đảm nhận phần việc tẻ nhạt, lặp đi lặp lại; còn con người giữ vai trò kiểm soát và quyết định.

Để dùng AI an toàn trong nghiệp vụ nội bộ, tôi xin gửi Anh/Chị một “quy tắc ba không” để nhớ. Không đưa tài liệu mật, tài liệu nội bộ chưa được phép lên các công cụ AI công cộng. Không bỏ qua việc phân quyền và lưu vết khi dùng AI trên hệ thống của cơ quan. Và không sử dụng kết quả của AI khi chưa kiểm chứng lại bằng nguồn chính thống.

Giữ vững ba nguyên tắc ấy, AI sẽ thực sự là một trợ lý thầm lặng đắc lực, giúp mỗi cán bộ hoàn thành công việc nhanh hơn và chính xác hơn, mà vẫn an toàn.

VĂN PHÒNG SỐ BẮT ĐẦU TỪ NHỮNG VIỆC NHỎ

Như vậy, trong bài học hôm nay, chúng ta đã cùng tìm hiểu bốn ứng dụng của AI trong xử lý văn bản và nghiệp vụ nội bộ: đọc và phân loại văn bản tự động; tóm tắt văn bản dài; rà soát, kiểm tra chéo; và trợ lý nội bộ hỗ trợ soạn thảo - tất cả dưới tinh thần “AI làm nhanh, người làm chuẩn”.

Tôi mong rằng Anh/Chị hãy bắt đầu từ một việc nhỏ trong chính công việc của mình: thử nhờ AI tóm tắt một tài liệu dài, hay rà soát một văn bản trước khi trình. Những bước nhỏ ấy, khi cộng lại, sẽ đưa cơ quan chúng ta tiến gần hơn tới một “văn phòng số” thực sự hiệu quả.

Ở bài học tiếp theo, chúng ta sẽ đi sâu hơn một bước: không chỉ xử lý văn bản, mà dùng AI để phân tích dữ liệu, hỗ trợ cho việc ra quyết định. Xin chân thành cảm ơn và hẹn gặp lại Quý Anh/Chị!

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. Công nghệ OCR kết hợp AI giúp ích gì cho việc xử lý công văn giấy tờ trong cơ quan?

- A. Chuyển tài liệu giấy thành văn bản số và tự động phân loại, chuyển công văn đến đúng bộ phận phụ trách.
- B. Ép buộc tất cả công văn phải ở dạng giấy, không cho dùng bản số.
- C. Xóa bỏ hoàn toàn vai trò của bộ phận văn thư vì AI tự làm hết mọi việc.
- D. Chỉ dùng để in văn bản ra giấy cho đẹp hơn.

→ *Đáp án: OCR biến văn bản giấy thành chữ số, AI đọc hiểu để phân loại và chuyển đúng nơi; cán bộ văn thư chỉ xử lý các trường hợp khó.*

Câu 2. AI có thể hỗ trợ việc kiểm tra, rà soát văn bản bằng cách nào?

- A. Đọc hiểu nội dung và trực tiếp quyết định ban hành hay không ban hành văn bản.
- B. Tự động phát hiện các đoạn trùng lặp hoặc mâu thuẫn, cảnh báo điểm thiếu nhất quán, giúp cán bộ không bỏ sót điểm cần chú ý.
- C. Thay thế hoàn toàn cán bộ chuyên môn trong việc rà soát.
- D. Tự viết ra các quy định mới mà không cần ý kiến con người.

→ *Đáp án: AI giúp phát hiện trùng lặp, mâu thuẫn, thiếu nhất quán để gợi ý; quyết định cuối cùng vẫn thuộc về cán bộ chuyên môn.*

Câu 3. Tinh thần “AI làm nhanh, người làm chuẩn” trong xử lý văn bản nội bộ nghĩa là gì?

- A. Giao toàn bộ việc cho AI để con người khỏi phải làm.
- B. AI đảm nhận phần việc lặp lại, tẻ nhạt; con người giữ vai trò kiểm soát, kiểm chứng và quyết định cuối cùng.
- C. Con người làm tất cả, không cần dùng AI.
- D. AI và con người không liên quan đến nhau.

→ *Đáp án: AI tăng tốc phần việc thô; con người bảo đảm tính chính xác và chịu trách nhiệm về kết quả.*

Phản tình huống công vụ

Câu 4. Anh A dùng AI tóm tắt một báo cáo dài để trình lãnh đạo. Cách làm đúng nhất là:

- A. Gửi thẳng bản tóm tắt của AI cho lãnh đạo mà không đọc lại.
- B. Dùng bản tóm tắt của AI làm cơ sở, nhưng đọc lại và đối chiếu với bản gốc ở các điểm quan trọng trước khi sử dụng, vì AI có thể hiểu sai hoặc bỏ sót.
- C. Tin tưởng tuyệt đối vì AI tóm tắt luôn chính xác.
- D. Không bao giờ dùng AI để tóm tắt vì không đáng tin.

→ *Đáp án: Bản tóm tắt của AI là bước khởi đầu; cần kiểm chứng lại với bản gốc trước khi dùng chính thức.*

Câu 5. Chị B muốn nhờ một công cụ AI công cộng rà lỗi cho một văn bản nội bộ chưa được phép công bố. Theo “quy tắc ba không”, chị nên:

- A. Cứ dán toàn bộ văn bản nội bộ vào để AI rà cho nhanh.
- B. Dán vào nhưng nhớ xóa lịch sử sau khi xong.
- C. Không đưa tài liệu nội bộ chưa được phép lên công cụ AI công cộng; chỉ dùng AI cho nội dung đã công khai hoặc dùng công cụ được cơ quan cho phép.
- D. Nhờ người khác dán hộ để tránh trách nhiệm.

→ *Đáp án: Quy tắc ba không: không đưa tài liệu mật, nội bộ chưa được phép lên công cụ AI công cộng, kể cả khi đã xóa lịch sử.*

Bài 7

PHÂN TÍCH DỮ LIỆU BẰNG AI HỖ TRỢ RA QUYẾT ĐỊNH



VIDEO BÀI GIẢNG

Quét mã QR bằng camera điện thoại để xem video bài giảng.

Chuyên đề 3 – Bài 7: Phân tích dữ liệu bằng AI hỗ trợ ra quyết định

MỤC TIÊU BÀI HỌC

Hiểu vai trò của AI trong phân tích dữ liệu quy mô lớn hỗ trợ ra quyết định (nắm bắt thực trạng, dự báo - mô phỏng, giám sát và phát hiện bất thường); nắm ba câu hỏi định hướng khi làm việc với dữ liệu; thấm nguyên tắc “dữ liệu soi đường, con người cầm lái” và an toàn dữ liệu.

QUYẾT ĐỊNH ĐÚNG CẦN CÓ BẰNG CHỨNG

Trong công việc quản lý, điều hành, hẳn không ít lần chúng ta đứng trước một quyết định khó: nên ưu tiên việc gì, phân bổ nguồn lực ra sao, cải thiện khâu nào trước. Trên bàn là hàng chồng báo cáo, vô số con số rời rạc. Và câu hỏi đặt ra là: làm sao để quyết định ấy dựa trên bằng chứng, chứ không chỉ dựa vào cảm tính hay kinh nghiệm?

Đây chính là lúc AI có thể giúp sức. Nếu ở bài trước AI giúp ta xử lý văn bản, thì hôm nay, ta nói về một vai trò cao hơn: AI như một ngọn đèn pha, giúp soi rọi vào khối dữ liệu khổng lồ để tìm ra những điều quan trọng - hỗ trợ chúng ta ra quyết định sáng suốt hơn. Tôi xin cùng Quý Anh/Chị tìm hiểu AI làm việc đó như thế nào, và đâu là ranh giới cần giữ.

NHÌN RA BỨC TRANH TỪ DỮ LIỆU LỚN

Ứng dụng đầu tiên là giúp chúng ta nắm bắt được bức tranh toàn cảnh từ khối dữ liệu khổng lồ.

Mỗi ngày, hoạt động của cơ quan và đời sống xã hội sinh ra vô số dữ liệu: số lượt hồ sơ, phản ánh của người dân, ý kiến trên các kênh công khai. Con người khó lòng đọc hết. Nhưng AI có thể quét nhanh, rồi tự động gom thành các nhóm chủ đề và nhận biết thái độ chung - người dân đang quan tâm nhiều nhất đến vấn đề gì, với tâm trạng ủng hộ hay băn khoăn.

Ví dụ, AI có thể tổng hợp hàng nghìn phản ánh trong sáu tháng và cho thấy: lĩnh vực nào đang được hỏi nhiều nhất, thủ tục nào khiến người dân phàn nàn nhiều. Nhờ đó, cơ quan biết đâu là vấn đề “nóng” cần ưu tiên giải quyết - thay vì phỏng đoán. Đây là cách dùng AI để hiểu người dân ở quy mô mà cách làm thủ công khó đạt tới.

NHÌN TRƯỚC KỊCH BẢN, PHÁT HIỆN BẤT THƯỜNG

Ứng dụng thứ hai là dự báo và mô phỏng - nhìn trước kết quả có thể xảy ra.

Một số nơi trên thế giới đã thử nghiệm điều gọi là “phòng thí nghiệm chính sách ảo”: dùng AI và dữ liệu quá khứ để giả lập trước tác động của một phương án trước khi quyết định. Ví dụ, có thể đặt câu hỏi: nếu tăng nguồn lực cho một lĩnh vực thêm một mức nào đó, vài năm sau kết quả có thể thay đổi ra sao. AI sẽ đưa ra các kịch bản để tham khảo. Dự báo không phải là điều chắc chắn, nhưng cho ta thêm một kênh bằng chứng để cân nhắc lợi - hại.

Ứng dụng thứ ba là giám sát theo thời gian thực và phát hiện điểm bất thường. AI có thể vẽ biểu đồ xu hướng và bật cảnh báo khi có dấu hiệu lạ. Chẳng hạn, khi nhìn vào số liệu của một lĩnh vực, AI có thể cho thấy tổng số đang giảm đều, nhưng lại có một nhóm vấn đề nghiêm trọng đang tăng lên ở một thời điểm nhất định - điều mà nếu chỉ nhìn con số tổng, ta dễ bỏ sót.

BA CÂU HỎI CẦN NHỚ KHI LÀM VIỆC VỚI DỮ LIỆU

Vậy làm thế nào để khai thác AI phân tích dữ liệu một cách bài bản? Tôi xin chia sẻ một mẹo rất dễ nhớ: mỗi khi làm việc với dữ liệu, hãy đặt ba câu hỏi - Số liệu từ đâu? - Số liệu nói lên điều gì? - Vậy ta nên làm gì?

“Số liệu từ đâu?” - tức là xem xét nguồn dữ liệu lấy từ đâu, có đáng tin và đại diện không, có bị thiên lệch không. Dữ liệu đầu vào kém thì kết quả phân tích cũng sai.

“Số liệu nói lên điều gì?” - tức là AI tìm ra xu hướng gì, mối liên hệ gì đáng chú ý trong dữ liệu ấy.

“Vậy ta nên làm gì?” - tức là từ phát hiện đó, ta nên làm gì tiếp theo: kiểm chứng thêm, điều chỉnh cách làm, hay đề xuất một giải pháp.

Giữ ba câu hỏi này, Anh/Chị sẽ biến những con số khô khan thành thông tin rõ ràng và có thể hành động được. Nhưng cũng xin lưu ý một điều quan trọng: khi AI chỉ ra hai hiện tượng “đi cùng nhau”, không có nghĩa cái này là nguyên nhân của cái kia. AI gợi ý điểm cần chú ý, còn việc tìm nguyên nhân thật sự thì cần con người kiểm chứng.

DỮ LIỆU SOI ĐƯỜNG, CON NGƯỜI CÀM LÁI

Thưa Anh/Chị, đến đây có một ranh giới tôi muốn nhấn mạnh, cũng là tinh thần cốt lõi của cả bài: AI chỉ hỗ trợ thông tin, còn quyết định cuối cùng vẫn là của con người.

AI có thể cho ta thấy dữ liệu nói gì, dự báo xu hướng ra sao. Nhưng việc cân nhắc giữa các mục tiêu, xem xét yếu tố con người, pháp lý, đạo đức, và chịu trách nhiệm về quyết định - thì máy móc không thể thay chúng ta. Hãy hình dung dữ liệu là tấm bản đồ và ngọn đèn pha soi đường, còn người cầm lái, người chọn hướng đi, vẫn là chúng ta.

Vì vậy, cách dùng đúng đắn là: yêu cầu AI cung cấp số liệu và phân tích, đối chiếu nhiều nguồn, rồi tự mình cân nhắc và quyết định. Khi ấy, quyết định của chúng ta vừa có cơ sở khoa học, vừa giữ được sự sáng suốt và trách nhiệm của con người. Và tất nhiên, vẫn

là nguyên tắc quen thuộc: khi phân tích dữ liệu nội bộ, tuyệt đối không đưa dữ liệu mật hay thông tin cá nhân của người dân lên các công cụ AI công cộng.

TỪ DỮ LIỆU ĐẾN QUYẾT ĐỊNH SÁNG SUỐT

Như vậy, trong bài học hôm nay, chúng ta đã cùng thấy AI có thể hỗ trợ ra quyết định qua ba việc: nắm bắt thực trạng từ dữ liệu lớn; dự báo, mô phỏng và phát hiện bất thường; cùng ba câu hỏi - số liệu từ đâu, số liệu nói lên điều gì, ta nên làm gì. Trên hết, dữ liệu chỉ soi đường, còn con người mới là người cầm lái và chịu trách nhiệm.

Tôi mong rằng Anh/Chị hãy thử áp dụng ngay với một việc mình phụ trách: đặt một câu hỏi rõ ràng, nhờ AI giúp nhìn vào dữ liệu liên quan, và rút ra một vài phát hiện để cân nhắc. Khi quen dần với cách làm việc dựa trên dữ liệu này, tôi tin chất lượng tham mưu và quyết định của chúng ta sẽ ngày càng vững vàng, thuyết phục hơn.

Ở bài học tiếp theo - cũng là bài gần cuối chuyên đề - chúng ta sẽ nhìn lại một bức tranh tổng thể: AI trong lĩnh vực công mang lại những lợi ích gì, và đặt ra những thách thức nào cần lưu tâm. Xin chân thành cảm ơn và hẹn gặp lại Quý Anh/Chị!

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. AI có thể giúp cơ quan nắm bắt mối quan tâm của người dân ở quy mô lớn bằng cách nào?

- A. Thay con người đi gặp gỡ và tự ghi nhận mọi ý kiến, không cần cán bộ tham gia.
- B. Phân tích hàng loạt phản ánh, bài viết công khai để thống kê các chủ đề người dân quan tâm và thái độ chung (ủng hộ/băn khoăn) về các chủ đề đó.
- C. Bắt buộc mỗi người dân nộp ý kiến qua một biểu mẫu thống nhất.
- D. Chỉ lấy ý kiến từ một nhóm nhỏ, bỏ qua mọi dữ liệu công khai.

→ *Đáp án: AI gom nhóm chủ đề và phân tích thái độ từ lượng lớn dữ liệu công khai, giúp nhận diện vấn đề “nóng” cần ưu tiên.*

Câu 2. “Phòng thí nghiệm chính sách ảo” đề cập đến việc gì?

- A. Dùng AI mô phỏng, dự báo tác động của một phương án để người ra quyết định tham khảo các kịch bản.
- B. Một phòng thí nghiệm hóa học do robot AI quản lý.
- C. Nơi AI tự động thông qua hoặc bác bỏ một phương án mà không cần con người.
- D. Một phần mềm soạn thảo văn bản chính sách tự động.

→ *Đáp án: Đây là cách dùng AI và dữ liệu để giả lập kịch bản tác động trước khi quyết định, chỉ mang tính tham khảo.*

Câu 3. Ba câu hỏi cần nhớ khi làm việc với dữ liệu cùng AI là gì?

- A. Ai làm? Bao giờ xong? Tốn bao nhiêu tiền?
- B. Số liệu từ đâu? Số liệu nói lên điều gì? Vậy ta nên làm gì?
- C. Máy nào? Phần mềm nào? Mạng nào?

D. Đúng hay sai? Nhanh hay chậm? Đắt hay rẻ?

→ *Đáp án: Ba câu hỏi “Số liệu từ đâu - Số liệu nói lên điều gì - Vậy ta nên làm gì” giúp biến số liệu thành thông tin rõ ràng, có thể hành động.*

Phản tình huống công vụ

Câu 4. AI phân tích số liệu và cho thấy hai hiện tượng thường “đi cùng nhau”. Cách hiểu đúng là:

- A. Chắc chắn hiện tượng này là nguyên nhân gây ra hiện tượng kia.
- B. Hai hiện tượng đi cùng nhau không có nghĩa cái này là nguyên nhân của cái kia; cần con người kiểm chứng nguyên nhân thật sự trước khi kết luận.
- C. Cứ ra quyết định ngay dựa trên mối liên hệ đó.
- D. Bỏ qua hoàn toàn vì AI luôn sai.

→ *Đáp án: “Đi cùng nhau” chỉ là gợi ý; AI nêu điểm cần chú ý, còn xác định nguyên nhân là việc của con người.*

Câu 5. Lãnh đạo giao chỉ B dùng AI phân tích dữ liệu để tham mưu một phương án. Cách làm đúng tinh thần “dữ liệu soi đường, con người cầm lái” là:

- A. Lấy thẳng kết luận AI đưa ra làm quyết định cuối cùng, khỏi cân nhắc.
- B. Dùng phân tích của AI làm một kênh bằng chứng, đối chiếu nhiều nguồn, rồi con người cân nhắc các yếu tố và chịu trách nhiệm về quyết định.
- C. Bỏ qua dữ liệu, chỉ quyết theo cảm tính cho nhanh.
- D. Đưa toàn bộ dữ liệu mật của cơ quan lên công cụ AI công cộng để phân tích.

→ *Đáp án: AI hỗ trợ thông tin; con người đối chiếu, cân nhắc và quyết định, đồng thời giữ nguyên tắc an toàn dữ liệu.*

Bài 8

AI TRONG LĨNH VỰC CÔNG - LỢI ÍCH VÀ THÁCH THỨC



VIDEO BÀI GIẢNG

Quét mã QR bằng camera điện thoại để xem video bài giảng.

Chuyên đề 3 – Bài 8: AI trong lĩnh vực công - lợi ích và thách thức

MỤC TIÊU BÀI HỌC

Nhận diện các ứng dụng AI tiêu biểu trong lĩnh vực công (y tế, giáo dục, giao thông, nông nghiệp - môi trường); hiểu ba lợi ích cốt lõi (nâng chất lượng dịch vụ, tiết kiệm nguồn lực, minh bạch - kịp thời); nắm bốn nhóm thách thức (hạ tầng - chi phí; dữ liệu - quyền riêng tư; độ tin cậy - thiên lệch; nhân lực) và hướng tháo gỡ; thẩm thông điệp con người là trung tâm.

CÂU CHUYỆN Ở MỘT PHÒNG KHÁM TUYẾN HUYỆN

Tôi xin bắt đầu bằng hai hình ảnh. Thứ nhất: tại một phòng khám tuyến huyện, một tấm phim X-quang phổi vừa chụp xong được phần mềm AI “soi” lại chỉ trong vài giây, giúp bác sĩ không bỏ sót những dấu hiệu mờ nhạt. Thứ hai: trong một lớp học đông học sinh, mỗi em lại có một lộ trình ôn luyện riêng, được một trợ giảng ảo kèm cặp suốt ngày đêm.

Đó không còn là chuyện viễn tưởng. AI đang len lỏi vào từng lĩnh vực công - y tế, giáo dục, giao thông, nông nghiệp. Nhưng đi cùng những lợi ích to lớn ấy luôn là các thách thức cần lưu tâm. Hôm nay - bài gần cuối của chuyên đề - tôi xin cùng Quý Anh/Chị nhìn một bức tranh cân bằng: AI làm được gì cho người dân, và chúng ta cần chuẩn bị gì để ứng dụng AI một cách bền vững, có trách nhiệm.

AI ĐANG PHỤC VỤ NGƯỜI DÂN Ở ĐÂU?

Trước hết, ta điểm nhanh vài ứng dụng tiêu biểu, để thấy AI đã hiện diện gần gũi đến mức nào.

Trong y tế, đã có những phần mềm AI của Việt Nam hỗ trợ bác sĩ đọc phim X-quang, phân tích trong vài giây và đánh dấu vùng nghi ngờ tổn thương. Nó như một “con mắt thứ hai” soi lại cho bác sĩ - đặc biệt quý ở những nơi còn thiếu bác sĩ chuyên sâu.

Trong giáo dục, AI giúp cá nhân hóa việc học: theo dõi tiến độ từng em để gợi ý bài luyện phù hợp, có trợ lý giúp sửa phát âm, và hỗ trợ thầy cô chấm bài, soạn đề - để dành thời gian cho việc giảng dạy.

Trong giao thông, nhiều nơi đã dùng camera tích hợp AI để phát hiện vi phạm suốt ngày đêm. Trong nông nghiệp và môi trường, AI dự báo mùa vụ, nhận dạng sâu bệnh, theo dõi chất lượng không khí để cảnh báo sớm cho người dân.

Một thông điệp xuyên suốt: AI không thay thế con người. Nó là người trợ lý đắc lực, giúp bác sĩ, thầy cô, cán bộ làm việc nhanh hơn và chính xác hơn.

BA LỢI ÍCH CỐT LÕI CHO DỊCH VỤ CÔNG

Vậy với khu vực hành chính công, AI mang lại những lợi ích cốt lõi nào? Tôi xin gói lại trong ba điểm.

Thứ nhất, nâng cao chất lượng dịch vụ. AI giúp ra quyết định dựa trên dữ liệu thay vì cảm tính, phục vụ người dân theo nhu cầu riêng của từng người, và phản hồi tức thì qua trợ lý ảo.

Thứ hai, tiết kiệm nguồn lực. Khi AI đảm nhận các khâu lặp đi lặp lại, cùng một khối lượng công việc nay cần ít nhân lực thường trực hơn, để ngân sách được dùng hiệu quả hơn cho những việc quan trọng.

Thứ ba, minh bạch và kịp thời. Một bảng điều khiển cập nhật liên tục về tình hình hồ sơ, dịch vụ, mức độ hài lòng của người dân giúp lãnh đạo nắm bắt nhanh và chỉ đạo kịp thời, dựa trên số liệu rõ ràng thay vì chờ báo cáo giấy gửi lên sau nhiều tuần.

MẶT KIA CỦA TẮM HUY CHƯƠNG

Tuy nhiên, thưa Anh/Chị, mọi công nghệ đều như một tấm huy chương có hai mặt. Bên cạnh lợi ích, AI đặt ra bốn nhóm thách thức - nhưng mỗi thách thức đều có hướng tháo gỡ.

Một là hạ tầng và chi phí. AI cần dữ liệu, cần máy móc và đội ngũ triển khai, mà không phải nơi nào cũng sẵn. Hướng giải quyết là làm từng bước, ưu tiên những việc thiết yếu trước, và tận dụng dịch vụ đám mây, đối tác thay vì đầu tư dàn trải tốn kém.

Hai là dữ liệu và quyền riêng tư. AI cần nhiều dữ liệu, trong đó có thông tin cá nhân nhạy cảm như hồ sơ bệnh án, hình ảnh khuôn mặt. Đáng chú ý, nước ta đã có Luật Bảo vệ dữ liệu cá nhân, có hiệu lực từ đầu năm 2026 - đặt ra hành lang pháp lý rõ ràng. Nguyên tắc nền tảng là bảo vệ sự riêng tư ngay từ khi thiết kế hệ thống: chỉ thu thập dữ liệu thật sự cần thiết, mã hóa hoặc ẩn danh khi có thể, và minh bạch với người dân về việc dữ liệu của họ được dùng ra sao.

Minh họa: Luật Bảo vệ dữ liệu cá nhân - Luật số 91/2025/QH15, có hiệu lực từ 01/01/2026 (thay thế Nghị định 13/2023/NĐ-CP).

Ba là độ tin cậy và sự thiên lệch. AI học từ dữ liệu, nên nếu dữ liệu trong quá khứ đã thiên lệch thì kết quả có thể thiếu công bằng - ví dụ một công cụ AI tuyển dụng có thể vô tình thiên vị nếu dữ liệu cũ thiên lệch. Vì vậy phải có con người kiểm soát để bảo đảm AI cho kết quả khách quan.

Bốn là con người và nhân lực. Cán bộ cần được đào tạo kỹ năng số để dùng AI; đồng thời một số người có thể lo ngại bị máy thay thế - nên cần kế hoạch đào tạo lại và bố trí công việc phù hợp.

CHÌA KHÓA NẪM Ở CON NGƯỜI

Thưa Anh/Chị, nhìn lại cả bức tranh, ta thấy một điều: lợi ích của AI rất lớn, thách thức cũng có thật, và chìa khóa để cân bằng hai mặt ấy nằm ở chính con người.

Công nghệ dù mạnh đến đâu cũng chỉ là công cụ. Một giải pháp AI tốt cần đi cùng con người biết sử dụng đúng cách, một hành lang pháp lý bảo vệ người dân, và tinh thần trách nhiệm của mỗi cán bộ. Khi triển khai AI, điều quan trọng không phải là chạy theo công nghệ cho kịp xu hướng, mà là đặt lợi ích và sự an toàn của người dân lên trên hết - thu thập dữ liệu có chừng mực, minh bạch, và luôn có con người giám sát ở những khâu quan trọng.

Đó cũng là tinh thần xuyên suốt cả chuyên đề này: AI là người trợ lý mạnh mẽ, còn người làm chủ, người chịu trách nhiệm cuối cùng, vẫn luôn là chúng ta.

HƯỚNG TỚI MỘT NỀN CÔNG VỤ THÔNG MINH VÀ NHÂN VĂN

Như vậy, trong bài học hôm nay, chúng ta đã cùng nhìn một bức tranh cân bằng về AI trong lĩnh vực công: những ứng dụng tiêu biểu trong y tế, giáo dục, giao thông, nông nghiệp; ba lợi ích cốt lõi là nâng chất lượng dịch vụ, tiết kiệm nguồn lực, minh bạch kịp thời; cùng bốn nhóm thách thức về hạ tầng, dữ liệu và quyền riêng tư, sự thiên lệch, và nhân lực.

Tôi mong rằng, với cái nhìn cân bằng ấy, mỗi Anh/Chị sẽ vừa mạnh dạn đón nhận AI như một cơ hội lớn, vừa tỉnh táo trước những thách thức - để cùng nhau xây dựng một nền công vụ vừa thông minh, vừa nhân văn, lấy người dân làm trung tâm.

Bài học này khép lại phần lớn chuyên đề về AI. Ở bài tiếp theo, chúng ta sẽ cùng nhau hệ thống và đúc kết lại những kỹ năng số cốt lõi về AI mà mỗi cán bộ cần trang bị. Xin chân thành cảm ơn và hẹn gặp lại Quý Anh/Chị!

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. Đâu KHÔNG phải là một lợi ích của AI đối với dịch vụ công?

- A. Tự động hóa giúp xử lý khối lượng công việc lớn nhanh hơn, giảm thời gian chờ cho người dân.
- B. Giúp ra quyết định dựa trên phân tích dữ liệu khách quan hơn là cảm tính.
- C. Bảo đảm 100% không bao giờ có sai sót hay bất công, nên không cần con người giám sát nữa.
- D. Cá nhân hóa dịch vụ (giáo dục, y tế) phù hợp với nhu cầu của từng người dân.

→ *Đáp án: AI vẫn có thể sai và thiên lệch, nên luôn cần con người giám sát; AI không bảo đảm tuyệt đối không sai sót.*

Câu 2. Đây là một thách thức quan trọng khi triển khai AI trong cơ quan nhà nước?

- A. Chi phí ban đầu cao, đòi hỏi hạ tầng công nghệ và dữ liệu được đầu tư đồng bộ.
- B. AI tự đề ra được mọi chính sách, nên vai trò của con người trở nên không cần thiết.
- C. AI hoàn toàn miễn phí và dễ triển khai, áp dụng ngay không cần đào tạo hay quy định.
- D. Không có nguy cơ gì về dữ liệu vì AI không dùng dữ liệu cá nhân.

→ *Đáp án: Hạ tầng và chi phí là một trong các thách thức lớn; giải pháp là làm từng bước và tận dụng dịch vụ đám mây, đối tác.*

Câu 3. “Sự thiên lệch” (bias) của AI trong lĩnh vực công nên được hiểu như thế nào?

- A. AI luôn khách quan tuyệt đối nên không bao giờ thiên lệch.
- B. Nếu dữ liệu huấn luyện đã thiên lệch thì kết quả của AI có thể thiếu công bằng, nên cần con người kiểm soát.
- C. Thiên lệch chỉ xảy ra do lỗi của người dùng, không liên quan đến dữ liệu.
- D. Thiên lệch là điều không thể nhận biết và không thể khắc phục.

→ *Đáp án: AI học từ dữ liệu; dữ liệu thiên lệch dẫn tới kết quả thiếu công bằng, do đó cần con người kiểm soát để bảo đảm khách quan.*

Phản tình huống công vụ

Câu 4. Cơ quan của anh A muốn triển khai một hệ thống AI có sử dụng dữ liệu cá nhân của người dân. Cách làm đúng đắn nhất là:

- A. Thu thập càng nhiều dữ liệu càng tốt để AI chạy chính xác, không cần báo cho người dân.
- B. Chỉ thu thập dữ liệu thật sự cần thiết, bảo mật và minh bạch với người dân, tuân thủ quy định pháp luật về bảo vệ dữ liệu cá nhân.
- C. Dùng mọi dữ liệu sẵn có mà không cần quan tâm đến quyền riêng tư.
- D. Công khai toàn bộ dữ liệu cá nhân để bảo đảm minh bạch.

→ *Đáp án: Nguyên tắc là bảo vệ riêng tư từ khâu thiết kế: thu thập tối thiểu, bảo mật, minh bạch và tuân thủ Luật Bảo vệ dữ liệu cá nhân.*

Câu 5. Một cán bộ lo lắng: “AI sẽ khiến nhiều người mất việc”. Cách nhìn cân bằng và phù hợp nhất là:

- A. Đúng hoàn toàn, nên phản đối việc đưa AI vào cơ quan.
- B. AI có thể thay đổi một số công việc, nhưng nếu có kế hoạch đào tạo lại kỹ năng và bố trí phù hợp, con người sẽ chuyển sang những việc giá trị hơn mà AI không làm được.
- C. Không cần quan tâm, cứ để tự nhiên muốn ra sao thì ra.
- D. AI sẽ thay thế hoàn toàn con người, nên không cần đào tạo gì thêm.

→ *Đáp án: Thách thức về nhân lực có thể giải quyết bằng đào tạo lại và bố trí công việc phù hợp; con người tập trung vào việc cần tư duy, đồng cảm.*

Bài 9

QUY TRÌNH SỬ DỤNG AI AN TOÀN - NGUYÊN TẮC “DỮ LIỆU NÀO, CÔNG CỤ ĐÓ”



VIDEO BÀI GIẢNG

Quét mã QR bằng camera điện thoại để xem video bài giảng.

Chuyên đề 3 – Bài 9: Quy trình sử dụng AI an toàn - Nguyên tắc “Dữ liệu nào, công cụ đó”

MỤC TIÊU BÀI HỌC

Nhận biết một số công cụ AI tạo sinh phổ biến và cách sử dụng cơ bản; nắm quy trình bốn bước dùng AI và công thức đặt câu lệnh (vai trò - nhiệm vụ - phong cách); đặc biệt thấm nguyên tắc “Dữ liệu nào, công cụ đó” và quy trình dùng AI an toàn nơi công vụ: không nhập dữ liệu mật, nội bộ vào AI công cộng, ẩn danh dữ liệu trước khi dùng.

TỪ HIỂU BIẾT ĐẾN BẮT TAY THỰC HÀNH

Suốt chuyên đề vừa qua, chúng ta đã cùng hiểu AI là gì, có những công nghệ nào, ứng dụng ra sao. Nhưng hẳn nhiều Anh/Chị vẫn còn một băn khoăn rất thực tế: “Vậy cụ thể tôi dùng công cụ nào, bắt đầu từ đâu, và làm sao cho an toàn?”

Hôm nay - bài khép lại chuyên đề về AI - tôi xin cùng Quý Anh/Chị chuyển từ hiểu biết sang thực hành. Chúng ta sẽ đi qua một vài công cụ AI phổ biến, cách dùng và cách “ra đề” cho AI sao cho hiệu quả; rồi sau đó, đi vào điều quan trọng bậc nhất nơi công vụ: quy trình sử dụng AI an toàn, với một nguyên tắc cốt lõi mà tôi mong Anh/Chị khắc ghi - “Dữ liệu nào, công cụ đó”.

ĐIỂM DANH NHỮNG TRỢ LÝ AI PHỔ BIẾN

Trước hết, ta làm quen với vài công cụ AI tạo sinh - tức loại AI tạo ra nội dung mới như văn bản, hình ảnh - thông dụng nhất hiện nay.

Phổ biến nhất là các trợ lý ảo dạng trò chuyện, tiêu biểu như ChatGPT của hãng OpenAI và Gemini của Google. Cả hai đều trò chuyện bằng tiếng Việt rất tự nhiên, mạnh trong việc soạn thảo văn bản, tóm tắt tài liệu, lập dàn ý, trả lời câu hỏi. Riêng Gemini có lợi thế kết nối thông tin mới trên Internet và đọc hiểu được cả tệp PDF, hình ảnh.

Ngoài ra còn nhiều công cụ chuyên biệt khác: có công cụ tạo slide trình bày tự động, có công cụ chuyển file ghi âm cuộc họp thành biên bản, có công cụ thiết kế hình ảnh. Anh/Chị không cần dùng hết - chỉ cần chọn một, hai công cụ hợp với công việc của mình

và làm quen dần. Điểm thuận lợi là ta không cần biết lập trình; chỉ cần biết cách trò chuyện cho rõ ràng.

BỐN BƯỚC ĐỂ AI HỖ TRỢ CÔNG VIỆC

Cách bắt đầu rất đơn giản: chỉ cần một trình duyệt web và một tài khoản email là Anh/Chị truy cập được, và đa số đều có bản miễn phí để dùng thử. Sau khi đăng nhập, màn hình hiện một ô để nhập câu hỏi hoặc yêu cầu. Từ đó, tôi gợi ý một quy trình bốn bước để nhớ.

Bước một - xác định rõ mình cần gì. Ví dụ: “tóm tắt báo cáo mười trang thành một trang”, hay “lập dàn ý cho bài phát biểu”. Mục tiêu càng rõ, kết quả càng trúng.

Bước hai - nhập yêu cầu bằng tiếng Việt thông thường, như đang nhờ một người trợ lý thật.

Bước ba - đọc kết quả và tinh chỉnh. Chưa ưng thì nói thêm: “viết ngắn gọn hơn”, “diễn đạt theo văn phong hành chính”.

Bước bốn - kiểm tra và hoàn thiện. Đọc lại, rà soát, chỉnh sửa trước khi dùng chính thức, tuyệt đối không sao chép nguyên si.

NGHỆ THUẬT “RA ĐỀ” CHO AI

Anh/Chị có đề ý không: cùng một công cụ, người hỏi khéo thì nhận được kết quả hay hơn hẳn. Bí quyết nằm ở cách “ra đề” cho AI - mà giới chuyên môn gọi là câu lệnh, hay “prompt”. Hãy hình dung AI như một người trợ lý mới: rất giỏi nhưng chưa hiểu ý ta, nên giao việc càng rõ thì họ làm càng đúng.

Một câu lệnh tốt thường có ba phần: giao vai trò cho AI (“Bạn hãy đóng vai một chuyên viên hành chính”); nêu rõ nhiệm vụ (“soạn giúp tôi một thông báo mời họp về chuyển đổi số”); và giới hạn phong cách, độ dài (“văn phong trang trọng, đúng thể thức, khoảng 150 chữ”).

Anh/Chị cứ ghi nhớ công thức đơn giản: vai trò - nhiệm vụ - phong cách. Câu lệnh càng chi tiết, kết quả càng sát ý mình. Đến đây, Anh/Chị đã có đủ hành trang để dùng AI. Nhưng dùng được là một chuyện, dùng an toàn nơi công vụ lại là chuyện hệ trọng hơn - và đó là phần tôi muốn Anh/Chị lưu tâm nhất.

MỘT NGUYÊN TẮC VÀNG: DỮ LIỆU NÀO, CÔNG CỤ ĐÓ

Thưa Quý Anh/Chị, công cụ AI công cộng trên Internet rất tiện, nhưng có một điều cốt yếu: khi ta nhập thông tin vào đó, dữ liệu ấy đã rời khỏi tầm kiểm soát của cơ quan và có thể được hệ thống bên ngoài lưu lại. Với cán bộ, công chức, viên chức, đây là ranh giới không được phép lơ là.

Vì vậy, tôi xin gửi Anh/Chị một nguyên tắc vàng, rất dễ nhớ: “Dữ liệu nào, công cụ đó”. Nghĩa là, tùy tính chất của dữ liệu mà ta chọn nơi xử lý cho phù hợp.

Hãy hình dung như việc phân loại tài liệu trước khi mang ra khỏi cơ quan. Với thông tin đã công khai - như nội dung đã đăng trên cổng thông tin, văn bản đã ban hành công khai - Anh/Chị có thể yên tâm dùng công cụ AI công cộng để hỗ trợ. Nhưng với thông tin mật, tài liệu nội bộ chưa công bố, hay thông tin cá nhân của người dân, thì tuyệt đối không được nhập vào các công cụ AI công cộng. Loại dữ liệu này chỉ được xử lý trên những công cụ, hệ thống do cơ quan cho phép.

QUY TRÌNH NGẮN ĐỂ DÙNG AI AN TOÀN

Từ nguyên tắc ấy, tôi xin gợi ý một quy trình ngắn, để áp dụng mỗi khi định dùng AI cho công việc.

Trước khi nhập, hãy dừng lại một nhịp và tự hỏi: “Thông tin này đã công khai chưa? Có chứa bí mật hay thông tin cá nhân của ai không?” Nếu có, thì dừng lại, hoặc chỉ dùng công cụ được cơ quan cho phép.

Một bước rất hữu ích là ẩn danh dữ liệu trước khi dùng. Tức là nếu chỉ cần AI hỗ trợ về cách diễn đạt, bố cục, thì hãy bỏ đi hoặc thay thế những chi tiết nhận dạng - như tên người, số căn cước, địa chỉ, số điện thoại - trước khi nhập. Ví dụ, thay vì nhập tên thật của một công dân, ta thay bằng “Ông A”, “Bà B”. Như vậy vẫn nhờ được AI giúp, mà thông tin riêng tư của người dân vẫn được bảo vệ.

Sau khi dùng, nhớ kiểm chứng lại kết quả với nguồn chính thống, và nếu công cụ cho phép, hãy đăng xuất, xóa lịch sử trò chuyện. Ba việc nhỏ ấy - hỏi trước khi nhập, ẩn danh khi cần, kiểm tra sau khi dùng - sẽ giúp Anh/Chị vừa tận dụng được AI, vừa giữ trọn kỷ luật bảo mật công vụ.

DÙNG AI THÔNG MINH VÀ AN TOÀN

Như vậy, bài học hôm nay đã trang bị cho Anh/Chị hành trang thực hành: biết một vài công cụ AI phổ biến; nắm quy trình bốn bước để dùng và công thức ra đề “vai trò - nhiệm vụ - phong cách”; và đặc biệt, ghi nhớ nguyên tắc vàng “Dữ liệu nào, công cụ đó” cùng thói quen ẩn danh dữ liệu trước khi nhập.

Đến đây, chúng ta đã khép lại trọn vẹn chuyên đề về AI. Tôi mong Anh/Chị không chỉ dừng ở việc xem, mà hãy mở thử một công cụ AI, chọn một việc nhỏ đã công khai để thực hành - và luôn nhớ lần ranh an toàn với dữ liệu. Dùng AI thông minh là giỏi, nhưng dùng AI vừa thông minh vừa an toàn mới là người cán bộ số bản lĩnh trong thời đại mới.

Cảm ơn Quý Anh/Chị đã đồng hành suốt chuyên đề. Ở những chuyên đề tiếp theo, chúng ta sẽ cùng khám phá thêm nhiều kỹ năng số thiết thực khác. Xin chân thành cảm ơn và hẹn gặp lại Quý Anh/Chị!

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. “AI tạo sinh” (Generative AI) như ChatGPT, Gemini có đặc điểm gì?

A. Chỉ tra cứu và sao chép y nguyên thông tin có sẵn trên mạng.

- B. Có khả năng tạo ra nội dung mới (văn bản, hình ảnh...) và trò chuyện bằng ngôn ngữ tự nhiên dựa trên dữ liệu đã học.
- C. Là một phần mềm kế toán chuyên dụng.
- D. Chỉ hoạt động được khi người dùng biết lập trình.

→ *Đáp án: AI tạo sinh tạo nội dung mới và đối thoại bằng ngôn ngữ tự nhiên; người dùng không cần biết lập trình.*

Câu 2. Một câu lệnh (prompt) tốt thường gồm ba phần nào?

- A. Tên người dùng - ngày tháng - chữ ký.
- B. Giao vai trò - nêu rõ nhiệm vụ - giới hạn phong cách, độ dài.
- C. Lời chào - lời cảm ơn - lời chúc.
- D. Mật khẩu - tài khoản - đường link.

→ *Đáp án: Công thức “vai trò - nhiệm vụ - phong cách” giúp AI hiểu rõ yêu cầu và cho kết quả sát ý hơn.*

Câu 3. Nguyên tắc “Dữ liệu nào, công cụ đó” khi sử dụng AI trong công vụ nghĩa là gì?

- A. Dữ liệu nào cũng có thể nhập vào bất kỳ công cụ AI nào cho tiện.
- B. Tùy tính chất dữ liệu mà chọn nơi xử lý phù hợp: thông tin công khai có thể dùng AI công cộng, còn dữ liệu mật, nội bộ, thông tin cá nhân thì chỉ xử lý trên công cụ được cơ quan cho phép.
- C. Chỉ dùng một công cụ AI duy nhất cho mọi loại dữ liệu.
- D. Công cụ nào miễn phí thì nhập dữ liệu nào cũng được.

→ *Đáp án: Nguyên tắc này yêu cầu phân loại dữ liệu trước khi chọn công cụ; dữ liệu nhạy cảm tuyệt đối không đưa lên AI công cộng.*

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Chị A cần nhờ một công cụ AI công cộng giúp diễn đạt lại một văn bản có chứa tên và số căn cước của một công dân. Cách làm đúng nhất là:

- A. Nhập nguyên văn cả tên và số căn cước để AI xử lý cho chính xác.
- B. Ẩn danh trước khi nhập - bỏ hoặc thay tên thật bằng “Ông A”, che số căn cước - rồi mới nhờ AI hỗ trợ phần diễn đạt.
- C. Nhập đầy đủ nhưng xóa lịch sử trò chuyện sau khi xong là an toàn.
- D. Nhờ người khác nhập hộ để tránh trách nhiệm.

→ *Đáp án: Cần ẩn danh, loại bỏ thông tin nhận dạng của người dân trước khi dùng công cụ AI công cộng; không nhập dữ liệu cá nhân nguyên gốc.*

Câu 5. Trước khi nhập một nội dung vào công cụ AI công cộng, câu hỏi quan trọng nhất mà cán bộ nên tự đặt ra là gì?

- A. “Công cụ này có giao diện đẹp không?”
- B. “Thông tin này đã công khai chưa, có chứa bí mật hay thông tin cá nhân của ai không?” - nếu có thì dừng lại hoặc chỉ dùng công cụ được cơ quan cho phép.
- C. “Công cụ này có nhiều người dùng không?”

D. “Mình có thể dùng xong trước giờ nghỉ trưa không?”

→ *Đáp án: Luôn rà soát tính chất dữ liệu trước khi nhập; dữ liệu mật, nội bộ, cá nhân không được đưa lên công cụ AI công cộng.*



CHUYÊN ĐỀ 4

SỬ DỤNG THIẾT BỊ SỐ

Bài 1
KẾT NỐI THIẾT BỊ VÀ INTERNET
AN TOÀN MỌI LÚC, MỌI NƠI



VIDEO BÀI GIẢNG

Quét mã QR bằng camera điện thoại để xem video bài giảng.

Chuyên đề 4 – Bài 1: Kết nối thiết bị và Internet an toàn mọi lúc, mọi nơi

MỤC TIÊU BÀI HỌC

Kết nối Wi-Fi, 4G/5G an toàn và ổn định; thiết lập và sử dụng điểm phát sóng di động (hotspot) khi đi cơ sở; nhận diện rủi ro Wi-Fi công cộng và bảo vệ dữ liệu cơ quan; ghi nhớ quy tắc kiểm tra nhanh trước khi kết nối.

MỘT BÁO CÁO GẤP VÀ MỘT MẠNG WI-FI LẠ

Tôi xin bắt đầu bằng một tình huống mà rất nhiều người trong chúng ta từng gặp. Anh/Chị đang đi công tác ở cơ sở, hoặc ngồi chờ ở sân bay, thì điện thoại reo: "cần gửi gấp báo cáo trong mười lăm phút nữa". Sóng 4G thì chậm chờn, laptop thì chưa có mạng. Ngay lúc đó, màn hình hiện lên một loạt Wi-Fi miễn phí đang chờ kết nối.

Trong khoảnh khắc vội vàng ấy, chỉ một cú chạm vào nhầm một mạng lạ, toàn bộ email, tài khoản công vụ, tài liệu của cơ quan có thể âm thầm lọt ra ngoài. Vậy phải kết nối thế nào để vừa kịp xử lý công việc, vừa giữ an toàn cho dữ liệu? Đó chính là câu chuyện của bài học hôm nay.

MỖI LẦN KẾT NỐI LÀ MỘT LẦN BẮC CÂY CẦU

Thưa Quý Anh/Chị, tôi muốn chúng ta cùng hình dung thế này. Mỗi lần thiết bị của Anh/Chị kết nối vào một mạng Internet, cũng giống như bắc một cây cầu để đưa dữ liệu của mình sang bờ bên kia. Nếu dùng cây cầu chắc chắn do chính mình dựng thì hàng hóa qua sông an toàn. Còn nếu vô tình bước lên một cây cầu lạ được ai đó đã giăng sẵn, thì mọi thứ chúng ta mang theo - như giấy tờ, dữ liệu, thông tin - đều có thể rơi mất giữa dòng mà không hề hay biết.

Vì vậy, trước mỗi lần kết nối, Anh/Chị hãy nhớ qua ba bước: chọn đúng cây cầu, đi vững trên cầu, và mang theo một chiếc cầu phao dự phòng. Chúng ta sẽ đi lần lượt từng bước ngay sau đây.

BƯỚC THỨ NHẤT: CHỌN ĐÚNG CÂY CẦU WIFI

Bước đầu tiên, cũng là bước quan trọng nhất: xác thực mạng rồi mới kết nối.

Khi thấy một danh sách Wi-Fi, Anh/Chị đừng vội chạm vào cái nào sáng khỏe nhất. Hãy kiểm tra kỹ tên mạng. Mạng chính thức của một cơ quan, một khách sạn hay quán cà phê thường có mật khẩu do nhân viên tại chỗ cung cấp. Kẻ gian rất hay dựng một mạng giả có tên gần giống, chỉ thêm hoặc bớt một ký tự, để dụ chúng ta kết nối. Nếu thấy một tên mạng na ná nhưng hơi khác lạ, hãy dừng lại và hỏi lại người phụ trách, tuyệt đối không tự đoán rồi kết nối.

Và một nguyên tắc xin Anh/Chị hết sức lưu ý: trên mạng Wi-Fi công cộng, tuyệt đối không đăng nhập email công vụ, không mở tài liệu nội bộ, không thực hiện giao dịch quan trọng. Mạng công cộng tiện thật, nhưng nó giống như một cây cầu mà ai cũng có thể bước lên - không phải chỗ để mang theo tài liệu mật.

Mình họa: Hai dòng tên Wi-Fi gần giống nhau: một dòng khoanh xanh "mạng thật", một dòng khoanh đỏ "mạng giả mạo".

BƯỚC THỨ HAI: ĐI VỮNG TRÊN CÂY CẦU

Khi đã chọn đúng cây cầu, chúng ta cần đi sao cho vững để đường truyền luôn được bảo vệ.

Thứ nhất, với mạng Wi-Fi của chính Anh/Chị - ở cơ quan hay ở nhà - hãy đặt mật khẩu mạnh cho bộ phát, bật chuẩn mã hóa WPA2 hoặc WPA3, và đừng bao giờ để nguyên mật khẩu mặc định của nhà sản xuất. Đây là tấm khóa an toàn đầu tiên cho cây cầu của riêng mình.

Thứ hai, khi buộc phải dùng mạng bên ngoài để xử lý việc quan trọng, giải pháp an toàn hơn cả là dùng mạng riêng ảo - VPN của cơ quan. VPN giống như một làn đường riêng có mái che nối thẳng từ thiết bị của Anh/Chị về cơ quan: dữ liệu đi trong đó được mã hóa, người ngoài có nhìn thấy cũng không đọc được.

Thứ ba, khi truy cập một trang web, hãy để ý biểu tượng ổ khóa và chữ "https" ở đầu địa chỉ - dấu hiệu đường truyền đã được mã hóa. Nhưng xin lưu ý: có ổ khóa chưa chắc đã là trang thật. Anh/Chị vẫn cần đọc kỹ địa chỉ trang, cảnh giác với những tên miền sai chính tả hay lạ mắt.

BƯỚC THỨ BA: MANG THEO MỘT CHIẾC CẦU PHAO

Trở lại tình huống đầu bài: báo cáo gấp, mà mạng công cộng thì không an toàn. Lúc này, chiếc cầu phao dự phòng chính là chiếc điện thoại của Anh/Chị.

Thay vì bước lên cây cầu lạ, hãy bật tính năng điểm phát sóng di động - hotspot ngay trên điện thoại, rồi cho laptop kết nối vào đó qua mạng 4G/5G của mình. Cách này giúp Anh/Chị tự bắc một cây cầu của riêng mình, do chính mình kiểm soát, không phải đi chung với người lạ. Anh/Chị nhớ đặt cho hotspot một mật khẩu đủ mạnh và tắt nó đi ngay sau khi dùng xong, để tiết kiệm pin và tránh người khác bắt sóng "đi nhờ".

Như vậy, ngay cả khi ở sân bay hay quán cà phê, Anh/Chị vẫn có thể gửi báo cáo đúng hạn mà không phải đánh đổi sự an toàn của dữ liệu cơ quan.

BẮC ĐÚNG CÂY CẦU MỖI LẦN KẾT NỐI

Như vậy, trong bài học hôm nay, chúng ta đã cùng đi qua ba bước để mỗi lần kết nối Internet đều an toàn: chọn đúng cây cầu - tức là kiểm tra kỹ tên mạng, không dùng Wi-Fi lạ; đi vững trên cầu - tức là dùng mật khẩu mạnh, WPA2/WPA3, VPN khi cần và để ý ổ khóa "https"; và mang theo cầu phao dự phòng - đó là phát hotspot từ điện thoại để tự chủ kết nối.

Mấu chốt không nằm ở công nghệ phức tạp, mà ở một thói quen cẩn trọng mỗi ngày - bởi trong an toàn thông tin, mắt xích yếu nhất thường lại chính là sự chủ quan của con người. Anh/Chị hãy tập thói quen bắc đúng cây cầu trước mỗi lần kết nối, để đi đến đâu trong không gian mạng cũng an toàn.

Ở Bài 2 tiếp theo, chúng ta sẽ cùng khám phá cách biến chiếc điện thoại thông minh thành một trợ thủ đắc lực thực sự cho công việc. Xin kính chào và hẹn gặp lại Quý Anh/Chị!

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. Khi nhìn thấy một danh sách Wi-Fi ở nơi công cộng, việc đầu tiên nên làm là gì?

- A. Chọn ngay mạng có sóng khỏe nhất để kết nối cho nhanh.
- B. Kiểm tra kỹ tên mạng, ưu tiên mạng chính thức có mật khẩu; nếu thấy tên lạ gần giống thì hỏi lại người phụ trách.
- C. Chọn mạng nào không cần mật khẩu để khỏi mất công hỏi.
- D. Kết nối thử lần lượt từng mạng đến khi vào được Internet.

→ *Đáp án: Kẻ gian thường lập mạng giả có tên gần giống mạng thật để đánh cắp thông tin; luôn xác thực tên mạng trước khi kết nối.*

Câu 2. Vì sao không nên đăng nhập email công vụ hay mở tài liệu nội bộ khi đang dùng Wi-Fi công cộng?

- A. Vì tốc độ mạng công cộng thường rất chậm.
- B. Vì sẽ tốn nhiều dung lượng của nhà mạng.
- C. Vì dữ liệu có thể bị theo dõi, đánh cắp trên mạng công cộng không an toàn, gây lộ thông tin của cơ quan.
- D. Vì email công vụ không hoạt động được trên Wi-Fi công cộng.

→ *Đáp án: Mạng công cộng tiềm ẩn nguy cơ bị nghe lén, tấn công "người trung gian"; không nên dùng cho dữ liệu nhạy cảm.*

Câu 3. Chuẩn mã hóa nào nên được bật cho mạng Wi-Fi của cơ quan hoặc gia đình để tăng an toàn?

- A. Để mạng mở, không đặt mật khẩu cho tiện kết nối.
- B. WPA2 hoặc WPA3, kèm mật khẩu mạnh, không dùng mật khẩu mặc định.

- C. Chỉ cần đổi tên mạng là đủ an toàn.
- D. Bật chế độ ẩn mạng là không cần mật khẩu nữa.

→ *Đáp án: WPA2/WPA3 là chuẩn mã hóa phổ biến giúp bảo vệ đường truyền; mật khẩu mặc định của nhà sản xuất rất dễ bị dò.*

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Anh/Chị đang đi cơ sở, cần gửi gấp một báo cáo nhưng sóng 4G yếu, xung quanh chỉ có Wi-Fi công cộng không rõ nguồn gốc. Cách xử lý an toàn nhất là gì?

- A. Kết nối tạm vào Wi-Fi công cộng để gửi cho kịp, xong rồi thoát ra ngay.
- B. Nhờ một người lạ ngồi cạnh cho dùng nhờ hotspot của họ.
- C. Bật điểm phát sóng (hotspot) trên điện thoại của mình, đặt mật khẩu, rồi cho laptop kết nối qua đó để gửi báo cáo.
- D. Tắt máy chờ về cơ quan có mạng an toàn rồi mới gửi, dù trễ hạn.

→ *Đáp án: Hotspot từ chính điện thoại tạo ra kết nối do mình kiểm soát, an toàn hơn Wi-Fi lạ; vẫn kịp tiến độ mà không đánh đổi an toàn dữ liệu.*

Câu 5. Khi truy cập một trang dịch vụ công để tra cứu, Anh/Chị thấy trang có biểu tượng ổ khóa và "https". Nhận định nào đúng?

- A. Có ổ khóa "https" nghĩa là trang chắc chắn an toàn và chính thống, cứ yên tâm nhập mọi thông tin.
- B. Ổ khóa "https" cho biết đường truyền được mã hóa, nhưng vẫn phải đọc kỹ địa chỉ trang để chắc chắn đây là trang chính thống, tránh trang giả mạo.
- C. Ổ khóa "https" không có ý nghĩa gì, có thể bỏ qua.
- D. Chỉ trang nào không có ổ khóa mới là trang của cơ quan nhà nước.

→ *Đáp án: HTTPS chỉ bảo đảm dữ liệu được mã hóa trên đường truyền; kẻ gian vẫn có thể giả HTTPS cho trang lừa đảo, nên cần kiểm tra kỹ tên miền.*

Bài 2
ĐIỆN THOẠI THÔNG MINH:
TRỢ THỦ ĐẮC LỰC CHO CÔNG VIỆC



VIDEO BÀI GIẢNG

Quét mã QR bằng camera điện thoại để xem video bài giảng.

Chuyên đề 4 – Bài 2: Điện thoại thông minh: trợ thủ đắc lực cho công việc

MỤC TIÊU BÀI HỌC

Biến điện thoại thành "văn phòng di động" để xử lý công việc (email, lịch, họp, ký duyệt, quét tài liệu); biết dùng trợ lý giọng nói và chế độ "Không làm phiền"; đặc biệt biết tách bạch dữ liệu công - tư và bảo vệ thiết bị bằng khóa màn hình, nguồn cài đặt uy tín.

CHIẾC ĐIỆN THOẠI - NHIỀU HƠN MỘT CÔNG CỤ NGHE GỌI

Ở bài trước, chúng ta đã cùng nhau học cách bắc đúng cây cầu wifi mỗi lần kết nối Internet cho an toàn. Hôm nay, tôi xin mời Quý Anh/Chị nhìn lại chính chiếc điện thoại đang nằm trong túi áo mình - một thiết bị mà gần như ai cũng có, nhưng không phải ai cũng khai thác hết.

Xin hình dung một buổi sáng, Anh/Chị đang trên đường tới cơ quan thì nhận được tin nhắn: "cần xem và cho ý kiến gấp một văn bản". Ngay trên điện thoại, Anh/Chị mở tài liệu, đọc nhanh, phản hồi - xong việc trước cả khi tới bàn làm việc. Thực tế, phần đông chúng ta mới dùng điện thoại ở mức nghe, gọi, nhắn tin, mà bỏ quên rất nhiều tính năng có thể gánh việc giúp mình mỗi ngày.

MỘT VĂN PHÒNG THU NHỎ TRONG TÚI ÁO

Thưa Quý Anh/Chị, tôi muốn chúng ta cùng hình dung chiếc điện thoại như một "văn phòng di động" thu nhỏ. Trong căn phòng ấy có đủ cả: một bàn làm việc để xử lý văn bản, một người thư ký nhắc lịch và ghi việc, một phòng họp để kết nối từ xa, và quan trọng nhất - một vách ngăn giữa việc công và việc tư.

Khi Anh/Chị biết sắp xếp căn phòng ấy gọn gàng, nó sẽ phục vụ mình rất đắc lực. Còn nếu để lộn xộn, thì chính nó lại trở thành nơi rò rỉ thông tin lúc nào không hay. Hôm nay, chúng ta sẽ cùng sắp xếp lại căn phòng đó qua ba việc: dùng cho đúng việc, giữ sự tập trung, và dựng vách ngăn an toàn.

TẬN DỤNG TỐI ĐA CÔNG NĂNG CỦA ĐIỆN THOẠI DI ĐỘNG

Trước hết, hãy để chiếc điện thoại làm được nhiều việc hơn cho Anh/Chị.

Anh/Chị có thể cài các ứng dụng thư điện tử và lịch làm việc của cơ quan, để mỗi cuộc họp, mỗi hạn xử lý hồ sơ đều có thông báo nhắc, không bỏ sót. Khi đang di chuyển, thay vì chờ về bàn giấy, Anh/Chị mở ngay tài liệu trên điện thoại để đọc, ghi chú, hoặc duyệt văn bản điện tử. Cần họp gấp mà chưa kịp về phòng, chỉ một chạm là vào được phòng họp trực tuyến ngay trên máy.

Một trợ thủ rất đáng dùng nữa là trợ lý giọng nói. Khi đang bận tay, Anh/Chị có thể ra lệnh "đặt lịch nhắc họp lúc hai giờ chiều" hay "gửi tin nhắn báo tôi đến muộn mười phút" mà không cần thao tác. Và đừng quên tính năng quét tài liệu: gặp một văn bản giấy, chỉ cần chụp lại là có ngay tệp PDF gọn gàng để lưu hoặc gửi đi - không cần máy quét chuyên dụng.

LÀM CHỦ THÔNG BÁO ĐỂ GIỮ SỰ TẬP TRUNG

Nhưng một văn phòng tốt không phải là nơi chuông reo liên tục. Hẳn Anh/Chị từng mất tập trung vì điện thoại báo tin dồn dập giữa một cuộc họp quan trọng.

Cách xử lý rất đơn giản: hãy tập dùng chế độ "Không làm phiền" mỗi khi vào họp hay cần tập trung cao. Anh/Chị cũng nên tắt bớt thông báo của các nhóm trò chuyện ngoài giờ làm việc, để giữ cho mình khoảng nghỉ cần thiết. Chiếc điện thoại sẽ phục vụ Anh/Chị tốt hơn rất nhiều, khi chính Anh/Chị là người kiểm soát nó, chứ không phải để nó điều khiển sự chú ý của mình.

Minh họa: Biểu tượng "Không làm phiền" (vàng trắng) đang bật, các thông báo mờ đi phía sau.

DỪNG VÁCH NGĂN GIỮA VIỆC CÔNG VÀ VIỆC TƯ

Và đây là phần tôi mong Quý Anh/Chị lưu tâm nhất: tách bạch dữ liệu công và dữ liệu tư ngay trên chiếc điện thoại.

Khi việc công và việc tư dùng lẫn lộn trên cùng một máy, rủi ro có thể xảy ra trong thực tế: một tấm ảnh chụp văn bản công vụ có thể vô tình được lưu chung và đồng bộ lên tài khoản cá nhân; một tệp tài liệu của cơ quan có thể bị gửi nhầm qua nhóm bạn bè. Vì vậy, xin Anh/Chị ghi nhớ mấy nguyên tắc như sau: Tài liệu công vụ chỉ lưu và gửi qua tài khoản, ứng dụng được cơ quan cho phép; không đưa lên các tài khoản cá nhân, các ứng dụng lưu trữ riêng. Nếu thiết bị hỗ trợ, Anh/Chị nên bật tính năng tách riêng hồ sơ công việc - giống như dựng một vách ngăn trong phòng, để dữ liệu cơ quan nằm gọn một khu, không lẫn vào ảnh và tin nhắn cá nhân.

Một lưu ý nữa khi dùng các ứng dụng AI trên điện thoại để soạn thảo hay dịch thuật: tuyệt đối không nhập thông tin mật, dữ liệu nội bộ hay thông tin cá nhân của người dân vào các công cụ AI công cộng.

GIỮ CHO “VĂN PHÒNG DI ĐỘNG” LUÔN AN TOÀN

Như vậy, trong bài học hôm nay, chúng ta đã cùng biến điện thoại thành một văn phòng di động: dùng cho đúng việc - email, lịch, họp, quét tài liệu, trợ lý giọng nói; giữ sự tập trung - bằng chế độ "Không làm phiền"; và dựng vách ngăn an toàn - tách bạch dữ liệu công với tư.

Cuối cùng, xin nhắc một việc nhỏ mà rất quan trọng - khóa cửa cho căn phòng ấy. Anh/Chị hãy luôn đặt khóa màn hình bằng mã PIN, vân tay hoặc khuôn mặt, và chỉ cài ứng dụng từ kho chính thống, không cài các ứng dụng lạ gửi qua đường link hay tin nhắn. Bảo vệ chiếc điện thoại của mình, cũng chính là bảo vệ thông tin của cơ quan.

Ở Bài 3 tiếp theo, chúng ta sẽ cùng tận dụng hai người bạn đồng hành mạnh mẽ hơn cho những công việc phức tạp: máy tính xách tay và máy tính bảng. Xin kính chào và hẹn gặp lại Quý Anh/Chị!

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. Tính năng nào sau đây KHÔNG có sẵn trên hầu hết điện thoại thông minh hiện đại?

- A. Gửi và nhận email công vụ.
- B. Chỉnh sửa văn bản Word, Excel.
- C. Tham gia họp video trực tuyến.
- D. Soạn thảo văn bản bằng máy đánh chữ tích hợp sẵn trong máy.

→ *Đáp án: Điện thoại thông minh làm được email, chỉnh sửa văn bản, họp trực tuyến; "máy đánh chữ tích hợp" là tính năng không có thật.*

Câu 2. Để tập trung trong một cuộc họp quan trọng mà không bị chuông và thông báo làm phiền, chức năng nhanh nhất nên bật là gì?

- A. Tắt nguồn điện thoại cho đến khi họp xong.
- B. Bật chế độ "Không làm phiền" (Do Not Disturb).
- C. Giảm độ sáng màn hình xuống mức thấp nhất.
- D. Tháo thẻ SIM ra khỏi máy.

→ *Đáp án: Chế độ "Không làm phiền" tạm ẩn chuông và thông báo mà vẫn giữ máy hoạt động bình thường, tiện hơn việc tắt nguồn.*

Câu 3. Trợ lý giọng nói trên điện thoại có thể hỗ trợ công việc như thế nào?

- A. Bảo đảm 100% điện thoại không bao giờ bị tấn công.
- B. Đặt lịch, nhắc việc, gửi tin nhắn hoặc gọi điện theo lệnh nói khi đang bận tay.
- C. Tự động xử lý toàn bộ hồ sơ thay cho cán bộ mà không cần kiểm tra.
- D. Thay thế hoàn toàn vai trò phán đoán của con người.

→ *Đáp án: Trợ lý giọng nói giúp thao tác rảnh tay (đặt lịch, nhắn tin, gọi điện); nó là công cụ hỗ trợ, không thay con người chịu trách nhiệm.*

Phản tình huống công vụ

Câu 4. Anh/Chị vừa dùng điện thoại chụp lại một văn bản của cơ quan để xử lý. Cách làm đúng để tránh lẫn lộn dữ liệu công - tư là gì?

- A. Cứ để ảnh lưu chung trong điện thoại và tự động đồng bộ lên tài khoản cá nhân cho tiện.
- B. Gửi ảnh văn bản qua nhóm bạn bè để nhờ xem hộ cho nhanh.
- C. Chỉ lưu và gửi tài liệu công vụ qua tài khoản, ứng dụng được cơ quan cho phép; nếu máy hỗ trợ thì bật tính năng tách riêng hồ sơ công việc.
- D. Đăng tạm ảnh lên trang cá nhân ở chế độ riêng tư rồi tải lại sau.

→ *Đáp án: Tài liệu công vụ phải đi qua kênh được cơ quan cho phép, tách khỏi dữ liệu cá nhân; đồng bộ hay gửi nhằm qua tài khoản cá nhân để làm lộ thông tin.*

Câu 5. Anh/Chị nhận được một đường link mời cài một ứng dụng "hỗ trợ công việc" gửi qua tin nhắn, ứng dụng này không có trên kho chính thống. Anh/Chị nên làm gì?

- A. Cài ngay vì ứng dụng được giới thiệu là hỗ trợ công việc.
- B. Cài thử rồi nếu thấy lạ thì gỡ ra sau.
- C. Không cài ứng dụng lạ ngoài kho chính thống; chỉ tải ứng dụng từ Google Play hoặc App Store để tránh phần mềm độc hại.
- D. Nhờ đồng nghiệp cài hộ lên máy mình để chia sẻ rủi ro.

→ *Đáp án: Ứng dụng lạ cài qua link ngoài kho chính thống tiềm ẩn mã độc; chỉ nên cài từ kho ứng dụng chính thống để bảo vệ thiết bị và dữ liệu.*

Bài 3

TẬN DỤNG TỐI ĐA LAPTOP VÀ MÁY TÍNH BẢNG TRONG CÔNG VIỆC



VIDEO BÀI GIẢNG

Quét mã QR bằng camera điện thoại để xem video bài giảng.

Chuyên đề 4 – Bài 3: Tận dụng tối đa laptop và máy tính bảng trong công việc

MỤC TIÊU BÀI HỌC

Làm việc đa nhiệm hiệu quả trên laptop (phím tắt, chia đôi màn hình); trình chiếu đúng chuẩn với chế độ Duplicate/Extend; biến máy tính bảng thành "sổ tay điện tử"; đồng bộ liên mạch giữa các thiết bị; và bảo vệ dữ liệu cơ quan khi máy chứa tài liệu công vụ.

KHI CÔNG VIỆC CẦN MỘT MÀN HÌNH LỚN HƠN

Ở bài trước, chúng ta đã biến chiếc điện thoại thành một văn phòng di động gọn trong túi áo. Nhưng có những công việc - soạn một báo cáo dài, đối chiếu hai văn bản, phân tích một bảng số liệu - thì một màn hình nhỏ là chưa đủ. Lúc ấy, chúng ta cần đến hai người bạn đồng hành mạnh mẽ hơn: chiếc laptop và chiếc máy tính bảng.

Xin hình dung một buổi làm việc quen thuộc: Anh/Chị mở cùng lúc mấy văn bản, một bảng số liệu, lại thêm một email khẩn vừa tới - rồi ngay sau đó được mời sang phòng họp để trình chiếu. Chỉ cần chậm một nhịp tìm đúng tệp, hay loay hoay với máy chiếu, là cả cuộc họp phải chờ. Hôm nay, tôi xin chia sẻ cùng Quý Anh/Chị cách để hai thiết bị ấy thật sự gánh vác công việc cho mình.

LÀM CHỦ LAPTOP VÀ MÁY TÍNH BẢNG

Thưa Quý Anh/Chị, tôi muốn chúng ta hình dung thế này. Chiếc laptop giống như một bàn làm việc rộng ngay tại văn phòng: đủ chỗ để bày nhiều tài liệu, xử lý những việc cần gõ nhiều, tính toán nặng. Còn chiếc máy tính bảng giống như một chiếc cặp gọn nhẹ ta mang theo người: để đọc, để ghi chú nhanh, để tra cứu ngay tại chỗ.

Và điều tuyệt vời là hai thứ ấy có thể dùng chung một kho lưu trữ đám mây của cơ quan - để mọi tài liệu luôn khớp nhau, dù Anh/Chị đang ngồi ở bàn hay đang trên đường đi. Chúng ta sẽ cùng đi qua bốn việc: làm chủ chiếc laptop, trình chiếu cho gọn gàng, dùng chiếc máy tính bảng nhỏ gọn như chiếc cặp mang theo, và khóa cẩn thận khi có tài liệu cơ quan.

LAPTOP NHƯ CHIẾC BÀN LÀM VIỆC RỘNG

Trước hết, hãy để chiếc laptop làm việc gọn gàng như một mặt bàn được sắp ngăn nắp.

Nếu để mọi cửa sổ chồng chất lên nhau, tìm đúng tài liệu lúc gấp chẳng khác nào lục tung cả chồng hồ sơ. Vì vậy, Anh/Chị nên dùng vài phím tắt rất hữu ích. Trên máy Windows, tổ hợp Alt + Tab giúp chuyển nhanh giữa các cửa sổ - từ email sang văn bản chỉ trong chớp mắt; còn phím Windows kèm phím mũi tên sẽ ghim một cửa sổ sang trái, một sang phải, để Anh/Chị đặt hai tài liệu cạnh nhau mà đối chiếu. Trên máy macOS, tổ hợp Command + Tab cũng đối ứng dụng tức thì.

Chỉ vài thao tác nhỏ ấy thôi, nhưng sẽ giúp Anh/Chị tiết kiệm được rất nhiều phút quý giá mỗi ngày, và quan trọng hơn, giữ được sự tập trung vào công việc.

Minh họa: Phím tắt "Alt + Tab", "Windows + ←/→", "Command + Tab" hiện to, kèm hình minh họa hai cửa sổ đặt cạnh nhau.

TRÌNH CHIẾU GỌN GÀNG, TỰ TIN NGAY LẦN ĐẦU

Tình huống chắc hẳn rất quen: ta cắm laptop vào máy chiếu, nhưng màn hình không hiện, hoặc hiện sai nội dung, để cả phòng họp ngồi chờ. Bí quyết để tránh là chọn đúng cách kết nối và chế độ hiển thị ngay từ đầu.

Về kết nối, thông dụng nhất là dây HDMI - cắm trực tiếp, nhanh và ổn định. Với laptop mỏng chỉ có cổng USB-C, Anh/Chị nhớ mang theo bộ chuyển đổi. Về chế độ hiển thị, trên Windows hãy nhấn tổ hợp phím Windows + P và chọn một trong hai: Duplicate - nhân bản, máy chiếu hiện giống hệt màn hình laptop, phù hợp khi trình bày; hoặc Extend - mở rộng, máy chiếu hiện slide còn laptop giữ lại phần ghi chú riêng cho người nói.

Và xin Anh/Chị nhớ hai việc nhỏ mà quan trọng: thử kết nối trước giờ họp vài phút để kịp xử lý trục trặc; và tắt thông báo tin nhắn, email khi trình chiếu, để không vô tình hiển thị thông tin riêng tư hay nội dung công việc trước cả phòng.

MÁY TÍNH BẢNG NHƯ CHIẾC CẬP MANG THEO

Tiếp theo là chiếc máy tính bảng - người bạn gọn nhẹ thay cho cả tập tài liệu giấy dày cộm.

Chỉ với một ứng dụng đọc PDF và chiếc bút cảm ứng, Anh/Chị có thể đánh dấu đoạn quan trọng, gạch chân ý cần lưu, viết ghi chú bên lề ngay trên tài liệu điện tử - tất cả được lưu lại, tìm kiếm dễ dàng, không lo thất lạc. Khi di chuyển, chỉ cần mang theo chiếc cặp gọn nhẹ này là đủ.

Và đây là điểm mấu chốt - chiếc ngăn kéo chung. Anh/Chị hãy lưu tài liệu vào kho đám mây được cơ quan cấp phép: soạn trên laptop ở văn phòng, ra ngoài mở máy tính bảng lên là toàn bộ đã tự cập nhật, làm việc không gián đoạn. Với những hồ sơ cần dùng khi không có mạng, hãy bật thêm chế độ truy cập ngoại tuyến để vẫn mở được bình thường.

KHÓA CHẮC CHIẾC BÀN VÀ CHIẾC CẶP CÓ TÀI LIỆU CƠ QUAN

Cuối cùng, xin Quý Anh/Chị lưu tâm một điều: laptop và máy tính bảng phục vụ công vụ thường chứa tài liệu của cơ quan, nên phải được khóa cẩn thận như một chiếc tủ hồ sơ.

Mấy việc nên làm. Một là, luôn đặt khóa máy bằng mật khẩu mạnh, vân tay hoặc khuôn mặt, và bật tự động khóa màn hình khi rời chỗ. Hai là, nếu máy lưu dữ liệu quan trọng của cơ quan, Anh/Chị nên hỏi bộ phận công nghệ thông tin về việc mã hóa ổ đĩa - để khi máy chẳng may thất lạc, người ngoài cũng không đọc được dữ liệu bên trong. Ba là, tài liệu công vụ chỉ lưu trên kho đám mây được cơ quan cấp phép, không tự ý đưa lên các tài khoản cá nhân.

Như vậy, trong bài học hôm nay, chúng ta đã cùng nhau làm chủ chiếc Laptop với phím tắt đa nhiệm, trình chiếu gọn gàng với Duplicate và Extend, dùng chiếc máy tính bảng như chiếc cặp mang theo cùng ngăn kéo chung trên đám mây, và khóa chắc cả hai khi chúng chứa tài liệu cơ quan. Khi biết chọn đúng thiết bị cho đúng việc, Anh/Chị sẽ làm việc nhanh hơn, gọn hơn mà vẫn an toàn.

Ở Bài 4 tiếp theo, chúng ta sẽ cùng hoàn thiện văn phòng của mình bằng cách kết nối các thiết bị ngoại vi - máy in, máy quét, USB - sao cho nhanh và an toàn. Xin kính chào và hẹn gặp lại Quý Anh/Chị!

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. Tổ hợp phím Windows + P trên laptop Windows dùng để làm gì?

- A. Mở bảng chọn chế độ trình chiếu (Duplicate/Extend màn hình).
- B. Tắt máy tính ngay lập tức.
- C. Chụp ảnh màn hình hiện tại.
- D. Mở cửa sổ cài đặt máy in.

→ *Đáp án: Windows + P mở nhanh bảng chọn chế độ hiển thị ra màn hình ngoài/máy chiếu (Duplicate hoặc Extend).*

Câu 2. Khi kết nối laptop với máy chiếu trong phòng họp, chế độ Duplicate (nhân bản) màn hình có nghĩa là gì?

- A. Chỉ hiển thị nội dung trên máy chiếu, màn hình laptop tắt hẳn.
- B. Hiển thị giống hệt nhau trên cả màn hình laptop và máy chiếu.
- C. Mở rộng, biến máy chiếu thành màn hình thứ hai để hiện thêm nội dung khác.
- D. Phóng to nội dung laptop gấp đôi trên máy chiếu.

→ *Đáp án: Duplicate cho máy chiếu hiện y hệt màn hình laptop; còn Extend mới là mở rộng thành màn hình thứ hai.*

Câu 3. Để chuyển nhanh qua lại giữa các cửa sổ đang mở trên laptop Windows, nên dùng tổ hợp phím nào?

- A. Ctrl + S.
- B. Alt + Tab.

C. Ctrl + P.

D. Windows + L.

→ *Đáp án: Alt + Tab giúp chuyển nhanh giữa các cửa sổ; rất hữu ích khi mở nhiều tài liệu cùng lúc.*

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Anh/Chị đang soạn dở một báo cáo trên laptop ở cơ quan và muốn tiếp tục xem, chỉnh trên máy tính bảng khi ra ngoài. Giải pháp thuận tiện và đúng quy định nhất là gì?

A. Gửi email file báo cáo đó cho chính mình rồi tải về máy tính bảng.

B. Chép file vào USB cá nhân rồi cắm sang máy tính bảng.

C. Lưu file vào kho lưu trữ đám mây được cơ quan cấp phép để tự đồng bộ và mở trên máy tính bảng.

D. Chụp ảnh màn hình laptop rồi mang máy tính bảng ra xem ảnh.

→ *Đáp án: Lưu trên kho đám mây được cơ quan cấp phép giúp đồng bộ liền mạch, đúng quy định; tránh USB cá nhân hay kênh ngoài dễ làm lộ, thất lạc dữ liệu.*

Câu 5. Chiếc laptop công vụ của Anh/Chị có lưu nhiều tài liệu của cơ quan. Cách bảo vệ dữ liệu phù hợp nhất là gì?

A. Không cần đặt mật khẩu cho nhanh, vì máy luôn để trên bàn làm việc.

B. Đặt khóa máy bằng mật khẩu mạnh, bật tự động khóa màn hình; nếu lưu dữ liệu quan trọng thì hỏi bộ phận công nghệ thông tin về mã hóa ổ đĩa.

C. Dán mật khẩu lên máy để khỏi quên.

D. Sao chép toàn bộ tài liệu cơ quan sang tài khoản cá nhân để dự phòng.

→ *Đáp án: Khóa máy bằng mật khẩu mạnh và mã hóa ổ đĩa giúp bảo vệ dữ liệu nếu máy thất lạc; tuyệt đối không đưa tài liệu cơ quan sang tài khoản cá nhân.*

Bài 4
KẾT NỐI VÀ SỬ DỤNG HIỆU QUẢ
THIẾT BỊ NGOẠI VI (MÁY IN, MÁY QUÉT...)



VIDEO BÀI GIẢNG

Quét mã QR bằng camera điện thoại để xem video bài giảng.

Chuyên đề 4 – Bài 4: Kết nối và sử dụng hiệu quả thiết bị ngoại vi (máy in, máy quét...)

MỤC TIÊU BÀI HỌC

Kết nối nhanh máy in, máy quét và thiết bị Bluetooth trong môi trường công vụ; sử dụng USB/ổ cứng di động an toàn; biết cách dùng điện thoại thay thế khi thiết bị chính gặp sự cố; và tránh rủi ro lộ lọt dữ liệu qua thiết bị dùng chung.

MƯỜI PHÚT TRƯỚC GIỜ HỌP, MÁY QUÉT BÁO LỖI

Ở các bài trước, chúng ta đã sắp xếp gọn gàng chiếc điện thoại, chiếc laptop và máy tính bảng. Hôm nay, chúng ta hoàn thiện chiếc văn phòng của mình bằng những thiết bị quen thuộc xung quanh: máy in, máy quét, USB, tai nghe, máy chiếu.

Xin hình dung một tình huống: chỉ còn mười phút nữa là tới giờ họp, Anh/Chị cần in gấp một văn bản bổ sung. Nhưng máy quét thì báo lỗi, dây cáp thì rối như mớ bòng bong. Những lúc như vậy, một kỹ năng tưởng nhỏ - kết nối và dùng thiết bị ngoại vi cho nhanh và an toàn - lại chính là thứ giúp công việc không bị ngắt nhịp. Hôm nay, tôi xin cùng Quý Anh/Chị nắm vững kỹ năng ấy.

NHỮNG CÁNH TAY NÓI DÀI CỦA CHÚNG TA

Thưa Quý Anh/Chị, tôi muốn chúng ta hình dung mỗi thiết bị ngoại vi như một cánh tay nói dài của mình. Máy in giúp ta đưa tài liệu ra giấy; máy quét giúp ta đưa giấy vào máy; tai nghe giúp ta nghe và nói rõ hơn; máy chiếu giúp ta đưa màn hình lên tường lớn. Mỗi cánh tay làm thêm một việc mà bàn tay thường không với tới.

Biết cách điều khiển những cánh tay ấy, Anh/Chị sẽ tự chủ trong công việc, không phải chờ đợi mỗi khi cần in một trang hay quét một hồ sơ. Hôm nay, chúng ta sẽ học cách dùng ba nhóm cánh tay: nhóm nói bằng dây, nhóm nói không dây, và chiếc USB - cánh tay mang dữ liệu đi theo mình.

NHÓM NỐI BẰNG DÂY: BA BƯỚC CẮM LÀ CHẠY

Trước hết là nhóm thiết bị nối bằng dây, như máy in và máy quét. Chỉ cần ba bước.

Bước một - chọn đúng dây. Máy in, máy quét cá nhân thường nối bằng dây USB - một đầu cắm vào máy tính, một đầu cắm vào thiết bị. Còn máy in dùng chung trong cơ quan thì thường nối qua dây mạng hoặc Wi-Fi nội bộ. Phân biệt rõ sẽ giúp Anh/Chị khỏi loay hoay cắm nhầm.

Bước hai - thêm thiết bị vào máy tính. Trên máy Windows, Anh/Chị vào Cài đặt (Settings), tìm mục Máy in và máy quét (Printers & Scanners), rồi chọn Thêm thiết bị (Add). Nếu nối bằng dây USB, máy tính thường tự nhận. Nếu là máy in mạng, chỉ cần chọn đúng tên máy in được chia sẻ của cơ quan trong danh sách.

Bước ba - chạy thử. Đừng quên in thử một trang, hoặc quét thử một văn bản, để chắc chắn thiết bị chạy ổn trước khi dùng vào việc gấp.

Mình họa: Đường dẫn "Settings > Printers & Scanners > Add" hiện rõ từng bước.

NHÓM NỐI KHÔNG DÂY: GHÉP ĐÔI BLUETOOTH 1-2-3

Tiếp theo là nhóm thiết bị không dây dùng kết nối Bluetooth - như chuột, bàn phím, tai nghe hợp trực tuyến. Ưu điểm là gọn gàng, ghép nối một lần rồi máy tự nhớ. Cũng chỉ ba bước.

Một là, bật chế độ ghép đôi trên thiết bị - thường nhấn giữ nút kết nối vài giây cho đến khi đèn nhấp nháy. Hai là, trên máy tính vào mục Bluetooth, chọn Thêm thiết bị (Add device) để máy dò tìm. Ba là, chọn đúng tên thiết bị của mình rồi nhấn ghép đôi (Pair). Từ lần sau, khi thiết bị ở gần, máy sẽ tự kết nối lại.

Hai ứng dụng rất hữu ích: tai nghe Bluetooth giúp Anh/Chị nghe rõ, nói rõ trong họp trực tuyến, đỡ ồn; và trình chiếu không dây - nhiều phòng họp nay đã trang bị Miracast hoặc AirPlay, cho phép chiếu thẳng màn hình laptop lên tivi lớn mà không cần dây. Một lưu ý nhỏ: hãy tắt Bluetooth khi không dùng, vừa tiết kiệm pin, vừa tránh để người lạ kết nối ngoài ý muốn.

CHIẾC USB - CÁNH TAY MANG DỮ LIỆU, BA NGUYÊN TẮC VÀNG

Chiếc USB hay ổ cứng di động là cánh tay mang dữ liệu đi theo ta. Nhưng nếu bất cẩn, nó cũng có thể thành cửa ngõ làm mất dữ liệu hoặc lây mã độc. Xin Anh/Chị nhớ ba nguyên tắc.

Một - cắm đúng, rút đúng. Cắm nhẹ nhàng, đúng chiều; chép xong thì nhấn "Safely Remove" (gỡ thiết bị an toàn) rồi mới rút, đừng rút ngay kéo hỏng dữ liệu. Hai - quét trước khi mở. Với USB từ nguồn lạ, hãy quét virus trước khi mở; tránh bấm vào các tệp lạ, nhất là tệp tự cài đặt - vì mã độc rất hay lây qua USB trong cơ quan nhà nước. Ba - sao lưu thông minh. USB nhỏ, dễ thất lạc, nên tài liệu quan trọng đừng chỉ để một bản trên USB; hãy lưu thêm vào kho chung của cơ quan để phòng khi mất.

ĐIỀU KHIỂN KHÉO NHỮNG CÁNH TAY, GIỮ DỮ LIỆU AN TOÀN

Và đây là một lưu ý về giữ kín dữ liệu mà ít người để ý. Khi in hay quét trên thiết bị dùng chung, tài liệu của Anh/Chị có thể bị người khác nhìn thấy hoặc cầm nhầm ở khay máy in. Vì vậy, với văn bản quan trọng, hãy đứng chờ lấy ngay tại máy, đừng để giấy nằm lại ở khay chung.

Như vậy, trong bài học hôm nay, chúng ta đã cùng điều khiển ba nhóm cánh tay nói dài: nhóm nối bằng dây với ba bước cầm là chạy; nhóm không dây Bluetooth ghép đôi gọn nhẹ; và chiếc USB với ba nguyên tắc vàng. Và đừng quên: khi một cánh tay gặp sự cố - máy quét hỏng chẳng hạn - Anh/Chị hoàn toàn có thể dùng điện thoại chụp lại văn bản thay cho máy quét, để công việc vẫn liền mạch.

Ở Bài 5 - bài cuối của chuyên đề này, chúng ta sẽ cùng học cách quản lý dữ liệu và xử lý sự cố thiết bị số, để công việc luôn thông suốt mà không lo đầy bộ nhớ hay thất lạc dữ liệu. Xin kính chào và hẹn gặp lại Quý Anh/Chị!

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. Khi muốn ghép nối chuột không dây Bluetooth với laptop, bước đầu tiên thường là gì?

- A. Bật chế độ cho phép kết nối (pairing) trên chuột.
- B. Khởi động lại laptop.
- C. Đặt chuột sát vào bàn phím laptop.
- D. Tắt Wi-Fi của laptop để tránh nhiễu.

→ *Đáp án: Phải bật chế độ ghép đôi (pairing) trên thiết bị trước, để máy tính dò tìm và kết nối được.*

Câu 2. Sau khi chép xong dữ liệu vào USB, thao tác đúng trước khi rút USB ra là gì?

- A. Rút ra ngay lập tức cho nhanh, không cần thao tác gì thêm.
- B. Nhấn "Safely Remove" (gỡ thiết bị an toàn) hoặc Eject rồi mới rút USB ra.
- C. Tắt nguồn máy tính rồi mới rút USB.
- D. Rút ra rồi cắm lại vài lần cho chắc.

→ *Đáp án: Nhấn "Safely Remove" trước khi rút giúp tránh hỏng hoặc mất dữ liệu đột ngột trên USB.*

Câu 3. Thiết bị nào sau đây KHÔNG dùng kết nối Bluetooth?

- A. Máy in văn phòng kiểu cũ dùng cáp.
- B. Tai nghe không dây.
- C. Bàn phím không dây.
- D. Loa di động (loa Bluetooth).

→ *Đáp án: Máy in kiểu cũ dùng cáp nối có dây; tai nghe, bàn phím không dây và loa di động đều dùng Bluetooth.*

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Anh/Chị cần quét gấp một công văn giấy để gửi đi, nhưng máy quét của cơ quan đang hỏng. Giải pháp hiệu quả nhất là gì?

- A. Dùng điện thoại chụp ảnh văn bản rồi dùng ứng dụng quét (scan) để xử lý thành tệp PDF gọn gàng.
- B. Đem văn bản đi photocopy ra nhiều bản để phát.
- C. Gõ lại toàn bộ nội dung văn bản trên máy tính.
- D. Chờ đến khi máy quét được sửa xong rồi mới gửi, dù trễ.

→ *Đáp án: Điện thoại kèm ứng dụng quét có thể thay máy quét, cho ra tệp gần tương đương; giúp công việc không bị gián đoạn.*

Câu 5. Anh/Chị vừa in một văn bản quan trọng tại máy in dùng chung của cơ quan. Cách làm đúng để tránh lộ lọt thông tin là gì?

- A. Cứ để giấy ở khay máy in, lúc nào rảnh quay lại lấy cũng được.
- B. Nhờ người khác đi ngang qua lấy hộ rồi để lên bàn mình.
- C. Đúng chờ lấy bản in ngay tại máy, không để tài liệu quan trọng nằm lại ở khay máy in chung.
- D. In thêm vài bản dự phòng để ở khay cho tiện dùng sau.

→ *Đáp án: Tài liệu để quên ở khay máy in chung dễ bị người khác nhìn thấy hoặc cầm nhầm; nên lấy ngay để tránh lộ lọt thông tin.*

Bài 5

QUẢN LÝ DỮ LIỆU VÀ XỬ LÝ SỰ CỐ THIẾT BỊ SỐ



VIDEO BÀI GIẢNG

Quét mã QR bằng camera điện thoại để xem video bài giảng.

Chuyên đề 4 – Bài 5: Quản lý dữ liệu và xử lý sự cố thiết bị số

MỤC TIÊU BÀI HỌC

Sắp xếp dữ liệu gọn - đúng - dễ tìm (đặt tên file theo chuẩn, cấu trúc thư mục); sao lưu an toàn theo quy tắc 3-2-1; dọn dẹp, bảo trì thiết bị định kỳ; và bình tĩnh xử lý các sự cố kỹ thuật thường gặp để công việc không gián đoạn.

TÌM MÃI KHÔNG RA FILE, NGAY LÚC CẦN NHẤT

Ở các bài trước, chúng ta đã biết cách in, quét, lưu tài liệu. Nhưng có một câu hỏi quan trọng: tất cả dữ liệu ấy được quản lý ra sao để khi cần là có ngay, và không bao giờ thất lạc?

Xin hình dung hai tình huống rất quen. Chỉ còn ít phút nữa là tới giờ họp, Anh/Chị cần mở gấp một báo cáo, nhưng tìm mãi không ra - vì lúc soạn vội đã đặt tên file là "Tài liệu mới 1". Hoặc đúng lúc cần lưu một văn bản quan trọng, máy lại báo hết dung lượng. Những trục trặc tưởng nhỏ ấy có thể làm gián đoạn công việc ngay vào thời điểm quan trọng nhất. Hôm nay, tôi xin cùng Quý Anh/Chị giải quyết tận gốc.

MỖI CHÚNG TA LÀ MỘT NGƯỜI THỦ THƯ

Thưa Quý Anh/Chị, tôi muốn chúng ta hình dung kho dữ liệu của mình giống như một thư viện, và mỗi người chính là người thủ thư của thư viện ấy.

Một người thủ thư giỏi làm bốn việc. Họ xếp sách đúng kệ để ai cần là tìm thấy ngay; họ giữ bản sao dự phòng cho những cuốn sách quý; họ dọn dẹp kho định kỳ cho thoáng; và khi có sự cố - mất điện, đột mái - họ bình tĩnh xử lý chứ không bị cuống. Bốn việc ấy - sắp xếp, sao lưu, dọn dẹp, và ứng phó sự cố - cũng chính là điều chúng ta sẽ cùng học hôm nay để làm chủ kho dữ liệu của mình.

VIỆC THỨ NHẤT: XẾP ĐÚNG KỆ ĐỂ TÌM THẤY NGAY

Việc đầu tiên của người thủ thư là sắp xếp, và mấu chốt nằm ở cách đặt tên file. Xin Anh/Chị tránh những cái tên chung chung như "Tài liệu mới 1" hay "Bản cuối cùng" - vì chỉ ít hôm sau là chính mình cũng không nhớ nó là gì. Thay vào đó, chúng ta thống nhất theo hai cấu trúc rất dễ áp dụng.

Một là, với tài liệu đang làm việc - như giáo trình, dự thảo, báo cáo - hãy đặt tên theo thứ tự: ngày tháng, mã cơ quan hoặc dự án, nội dung tóm tắt, rồi phiên bản. Ví dụ: "2026-06-11_SoNoiVu_TaiLieuDaoTaoAI_v1.0"; lần sửa sau thì đổi thành "v2.0". Nhìn vào tên là biết ngay tài liệu của đơn vị nào, về việc gì, và đâu là bản mới nhất.

Hai là, với văn bản hành chính đã ban hành - các tệp PDF quét hoặc ký số - hãy đặt tên theo thứ tự: loại văn bản, số và ký hiệu, ngày ban hành, rồi trích yếu nội dung. Ví dụ: "NghịDinh_30-2020-ND-CP_05-03-2020_CongTacVanThu". Cách này giúp Anh/Chị tra cứu lại một văn bản chính thức chỉ trong vài giây.

Cùng với đó, hãy sắp tài liệu vào thư mục theo chủ đề và theo năm. Khi đã đặt tên khoa học, chỉ cần gõ vài từ khóa vào ô tìm kiếm là ra ngay.

VIỆC THỨ HAI: LUÔN CÓ BẢN SAO DỰ PHÒNG

Việc thứ hai, và cũng là việc quan trọng sống còn: sao lưu. Bởi một chiếc máy có thể hỏng, một chiếc USB có thể mất, nhưng dữ liệu thì không được phép biến mất.

Xin Anh/Chị ghi nhớ một quy tắc rất dễ nhớ - quy tắc 3-2-1: luôn giữ ba bản dữ liệu, lưu trên hai loại thiết bị khác nhau, trong đó một bản đặt ở nơi khác. Ví dụ với một báo cáo quan trọng: một bản nằm trên máy tính, một bản trên ổ cứng ngoài, và một bản trên kho lưu trữ đám mây được cơ quan cấp phép. Như vậy, dù một bản gặp sự cố, dữ liệu của Anh/Chị vẫn còn nguyên ở nơi khác.

Và một lưu ý về kỷ luật công vụ khi chia sẻ dữ liệu: tài liệu công vụ, nhất là tài liệu nhạy cảm, phải chia sẻ qua kênh chính thống của cơ quan, không gửi tùy tiện qua ứng dụng chat hay tài khoản cá nhân. Theo quy định của Chính phủ về chia sẻ dữ liệu trong cơ quan nhà nước, mỗi cơ quan đều có quy chế riêng - Anh/Chị hãy tuân thủ đúng quy chế nơi mình công tác.

VIỆC THỨ BA: DỌN KHO ĐỊNH KỲ CHO THOÁNG

Việc thứ ba là dọn dẹp - để kho dữ liệu luôn thoáng và máy chạy mượt.

Mỗi tháng, Anh/Chị hãy dành ít phút để xóa các tệp rác, ảnh trùng lặp, gỡ những ứng dụng không còn dùng, và dọn thư mục tải về cùng thùng rác. Đừng quên thường xuyên cập nhật hệ điều hành và ứng dụng - việc này không chỉ giúp máy chạy ổn định hơn, mà còn và những lỗ hổng bảo mật. Một thói quen nhỏ nhưng giúp thiết bị của Anh/Chị bền bỉ và an toàn hơn rất nhiều.

VIỆC THỬ TU: BÌNH TĨNH KHI CÓ SỰ CỐ

Và việc cuối cùng của người thử tu: bình tĩnh xử lý sự cố. Bởi trực trặc kỹ thuật là điều khó tránh, nhưng đa số đều có cách xử lý đơn giản.

Khi máy đột ngột chậm hoặc treo, việc đầu tiên thường hiệu quả nhất chỉ là khởi động lại máy - dừng vội rút nguồn hay tháo máy. Khi mất kết nối mạng, hãy thử tắt rồi bật lại Wi-Fi, hoặc khởi động lại bộ phát. Còn trong trường hợp nghiêm trọng - nếu nghi máy nhiễm mã độc, hãy lập tức ngắt kết nối mạng để cô lập, rồi báo ngay cho bộ phận công nghệ thông tin, tuyệt đối không tự ý xử lý nếu không chắc chắn. Và nếu chẳng may bị mã độc khóa hết tệp đòi tiền chuộc, giải pháp an toàn là khôi phục dữ liệu từ bản sao lưu, không trả tiền chuộc. Đây chính là lúc thói quen sao lưu 3-2-1 phát huy giá trị.

NGƯỜI THỬ TU GIỎI - CÔNG VIỆC AN TOÀN

Như vậy, trong bài học hôm nay, chúng ta đã cùng học cách làm một người thử tu giỏi cho kho dữ liệu của mình: sắp xếp bằng cách đặt tên file khoa học; sao lưu theo quy tắc 3-2-1; dọn dẹp thiết bị định kỳ; và bình tĩnh ứng phó khi có sự cố. Mỗi việc đều nhỏ, nhưng cộng lại sẽ giúp Anh/Chị luôn yên tâm rằng dữ liệu của mình ngăn nắp, an toàn và sẵn sàng phục vụ công việc bất cứ lúc nào.

Thưa Quý Anh/Chị, đến đây chúng ta đã đi hết Chuyên đề 4 - Sử dụng thiết bị số: từ kết nối Internet an toàn, làm chủ điện thoại, laptop và máy tính bảng, kết nối thiết bị ngoại vi, cho đến quản lý dữ liệu hôm nay. Những kỹ năng nền tảng này sẽ là hành trang vững chắc để chúng ta bước tiếp với những bài học giá trị tiếp theo.

Ở Chuyên đề 5 sắp tới, chúng ta sẽ cùng khám phá các phần mềm, ứng dụng phổ biến phục vụ trực tiếp cho công việc hằng ngày nơi công sở. Xin trân trọng cảm ơn và hẹn gặp lại Quý Anh/Chị!

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. Với một tài liệu đang làm việc (giáo trình, dự thảo, báo cáo), cách đặt tên file nào sau đây là phù hợp và dễ tìm lại nhất?

- A. Tài liệu mới 1.docx
- B. Bản cuối cùng.docx
- C. 2026-06-11_SoNoiVu_TaiLieuDaoTaoAI_v1.0.docx
- D. final-final-moi.docx

→ *Đáp án: Tài liệu làm việc nên đặt theo cấu trúc: ngày tháng _ mã cơ quan/dự án _ nội dung tóm tắt _ phiên bản; tên chung chung như "Tài liệu mới 1" rất khó tìm lại.*

Câu 2. Một văn bản hành chính đã ban hành (tệp PDF quét hoặc ký số) nên được đặt tên theo cấu trúc nào?

- A. Theo loại văn bản, số và ký hiệu, ngày ban hành, rồi trích yếu nội dung - ví dụ: NghiDinh_30-2020-ND-CP_05-03-2020_CongTacVanThu.pdf.

B. Đặt tên ngẫu nhiên cho nhanh, ví dụ: vanban1.pdf.

C. Chỉ cần ghi ngày tải về máy là đủ.

D. Đặt tên càng dài, liệt kê càng nhiều thông tin càng tốt.

→ *Đáp án: Văn bản đã ban hành nên đặt theo: loại văn bản _ số và ký hiệu _ ngày ban hành _ trích yếu, giúp tra cứu lại văn bản chính thức nhanh và chính xác.*

Câu 3. Quy tắc sao lưu dữ liệu 3-2-1 được hiểu là gì?

A. 3 ngày sao lưu 2 lần, 1 lần kiểm tra.

B. 3 bản sao dữ liệu, lưu trên 2 loại thiết bị khác nhau, 1 bản đặt ở nơi khác.

C. 3 thư mục, 2 ổ đĩa, 1 mật khẩu.

D. 3 tháng sao lưu một lần, dùng 2 USB và 1 ổ cứng.

→ *Đáp án: 3-2-1 nghĩa là 3 bản sao, trên 2 loại phương tiện khác nhau, trong đó 1 bản để ở nơi khác (off-site) để phòng rủi ro.*

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Đang giữa cuộc họp trực tuyến thì máy tính của Anh/Chị đột ngột treo cứng. Bước đầu tiên nên thử là gì?

A. Rút nguồn điện ngay lập tức cho máy tắt hẳn.

B. Bình tĩnh khởi động lại máy (nhấn giữ nút nguồn khoảng 10 giây nếu cần).

C. Tháo rời phần cứng máy ra để kiểm tra.

D. Đập nhẹ vào máy cho "chạy" lại.

→ *Đáp án: Khởi động lại máy là bước xử lý đơn giản và hiệu quả nhất với phần lớn sự cố treo máy; rút nguồn hay tháo máy có thể gây hỏng dữ liệu, hư phần cứng.*

Câu 5. Anh/Chị nghi ngờ máy tính công vụ của mình bị nhiễm mã độc. Cách xử lý đúng đắn nhất là gì?

A. Cứ tiếp tục dùng bình thường, khi nào hỏng hẳn mới tính.

B. Tự tải một phần mềm lạ trên mạng về để diệt mã độc.

C. Lập tức ngắt kết nối mạng để cô lập, rồi báo ngay cho bộ phận công nghệ thông tin xử lý.

D. Trả tiền chuộc ngay nếu bị mã độc khóa tệp, để lấy lại dữ liệu cho nhanh.

→ *Đáp án: Khi nghi nhiễm mã độc, cần ngắt mạng để cô lập và báo bộ phận công nghệ thông tin; nếu bị khóa tệp đòi tiền chuộc thì khôi phục từ bản sao lưu, không trả tiền chuộc.*



CHUYÊN ĐỀ 5

CÁC PHẦN MỀM, ỨNG DỤNG PHỔ BIẾN

Bài 1

KỸ NĂNG SỬ DỤNG PHẦN MỀM VĂN PHÒNG HIỆU QUẢ, AN TOÀN



VIDEO BÀI GIẢNG

Quét mã QR bằng camera điện thoại để xem video bài giảng.

Chuyên đề 5 – Bài 1: Kỹ năng sử dụng phần mềm văn phòng hiệu quả, an toàn

MỤC TIÊU BÀI HỌC

Nắm vững bộ công cụ văn phòng (Word, Excel, PowerPoint) gắn với công việc; biết cộng tác trên nền tảng đám mây của cơ quan; tận dụng trợ lý AI để soạn thảo, phân tích, trình bày một cách an toàn; và bảo mật tài liệu bằng mật khẩu, phân quyền.

KHI MỘT BÁO CÁO NGỒN CẢ BUỔI CHIỀU

Ở Chuyên đề trước, chúng ta đã làm chủ các thiết bị số. Hôm nay, chúng ta bước vào thứ làm cho những thiết bị ấy thật sự hữu ích: các phần mềm văn phòng mà chúng ta dùng mỗi ngày.

Xin hình dung một buổi chiều quen thuộc. Anh/Chị cần hoàn thành một báo cáo: gõ nội dung trong một phần mềm, tính toán số liệu ở một phần mềm khác, rồi lại dựng slide để trình bày. Mỗi việc một kiểu, làm thủ công từng chút, loay hoay đến hết cả buổi chiều mà vẫn chưa xong. Vậy có cách nào để làm nhanh hơn, gọn hơn, mà vẫn an toàn? Hôm nay, tôi xin chia sẻ cùng Quý Anh/Chị ba đòn bẩy giúp việc này nhẹ đi rất nhiều.

BA ĐÒN BẰNG CỦA BÀN LÀM VIỆC SỐ

Thưa Quý Anh/Chị, tôi muốn dùng hình ảnh đòn bẩy - thứ giúp ta nhấc một vật nặng mà tốn ít sức. Trong công việc số, chúng ta có ba đòn bẩy như vậy.

Đòn bẩy thứ nhất là bộ công cụ văn phòng kết hợp làm việc nhóm trên đám mây - bộ đồ nghề nền tảng. Đòn bẩy thứ hai là trí tuệ nhân tạo - người trợ lý số giúp ta soạn thảo, phân tích, trình bày. Đòn bẩy thứ ba là bảo mật và phân quyền - lớp khóa giữ cho tài liệu luôn an toàn. Ba đòn bẩy ấy phối hợp với nhau sẽ giúp công việc của Anh/Chị nhẹ nhàng hơn rất nhiều. Chúng ta sẽ đi lần lượt.

ĐÒN BẦY THỨ NHẤT: BỘ ĐỒ NGHỀ VÀ CHIẾC BÀN CHUNG

Đòn bầy đầu tiên là bộ công cụ văn phòng quen thuộc, mà phổ biến nhất là bộ Microsoft Office: Word để soạn thảo văn bản, công văn, báo cáo; Excel để lập bảng tính, tổng hợp và phân tích số liệu; PowerPoint để dựng slide trình bày. Bên cạnh đó còn có Google Workspace với Docs, Sheets, Slides hoạt động ngay trên trình duyệt.

Nhưng điểm mạnh lớn nhất hiện nay là làm việc trên đám mây. Thay vì mỗi người giữ một bản rồi gửi qua gửi lại hàng loạt email, cả nhóm có thể cùng làm trên một tài liệu duy nhất - giống như ngồi chung quanh một chiếc bàn. Anh/Chị bắt đầu soạn ở cơ quan, ra ngoài mở điện thoại sửa tiếp, và đồng nghiệp có thể góp ý ngay trên đó. Cách này tránh được cảnh "bản nào mới nhất không rõ", mọi chỉnh sửa gom về một chỗ.

Một mẹo nhỏ khi chia sẻ: hãy đặt đúng quyền cho từng người - chỉ xem, chỉ nhận xét, hay được chỉnh sửa - và thỉnh thoảng rà lại danh sách chia sẻ để tài liệu không lọt tới người không phận sự.

Minh họa: Ba biểu tượng Word - Excel - PowerPoint, bên cạnh là hình nhiều người cùng làm trên một tài liệu đám mây.

ĐÒN BẦY THỨ HAI: NGƯỜI TRỢ LÝ AI

Đòn bầy thứ hai là trí tuệ nhân tạo. Nếu phần mềm văn phòng là đôi tay, thì AI giống như một người trợ lý giúp ta xử lý nhanh hơn. Những công cụ như Microsoft 365 Copilot hay ChatGPT, Gemini hiện **nay** có thể hỗ trợ ngay trong công việc.

AI giúp được ba việc thường ngày. Một là soạn thảo nhanh: gợi ý câu chữ, tóm tắt một tài liệu dài hàng trăm trang thành vài ý chính, kiểm tra lỗi chính tả và ngữ pháp. Hai là phân tích số liệu: thay vì loay hoay với công thức Excel, Anh/Chị có thể nhờ AI đề xuất hàm tính, vẽ biểu đồ, chỉ ra xu hướng nổi bật. Ba là dựng bản trình bày: AI có thể tạo nhanh khung slide từ nội dung có sẵn.

Nhưng xin Quý Anh/Chị lưu ý hai điều rất quan trọng. Thứ nhất, AI đôi khi vẫn sai, nên mọi nội dung AI gợi ý đều phải được con người kiểm chứng lại; AI là công cụ hỗ trợ, không thay con người quyết định. Thứ hai, và đặc biệt nghiêm: tuyệt đối không nhập tài liệu mật, dữ liệu nội bộ hay thông tin cá nhân của người dân vào các công cụ AI công cộng - vì làm vậy có thể khiến thông tin nhạy cảm bị lộ ra ngoài.

ĐÒN BẦY THỨ BA: CHIẾC KHÓA CHO TÀI LIỆU

Đòn bầy thứ ba, cũng là phần không thể thiếu: bảo mật tài liệu. Làm nhanh đến mấy mà để lộ thông tin thì cũng thành công cốc.

Mấy việc nên làm. Một là, với tài liệu quan trọng gửi qua email, Anh/Chị nên đặt mật khẩu cho file hoặc nén file có mật khẩu trước khi gửi; và mật khẩu nên gửi bằng một kênh khác với kênh gửi file, đừng gửi chung trong cùng một email. Hai là, phân quyền chặt chẽ khi chia sẻ - đúng người, đúng việc. Ba là, hãy cảnh giác với những tệp lạ: khi mở một file văn phòng mà thấy hiện cảnh báo về "macro", đừng vội bật nếu không rõ nguồn gốc, vì đây

là cách mã độc hay ẩn mình. Và một nguyên tắc nền tảng: chỉ dùng phần mềm có bản quyền, nguồn gốc rõ ràng do cơ quan trang bị.

BA ĐÒN BẦY - MỘT THÓI QUEN LÀM VIỆC MỚI

Như vậy, trong bài học hôm nay, chúng ta đã cùng nắm ba đòn bẩy của bàn làm việc số: đòn bẩy thứ nhất - bộ công cụ văn phòng kết hợp làm việc nhóm trên đám mây; đòn bẩy thứ hai - trợ lý AI giúp soạn thảo, phân tích, trình bày, nhưng luôn có con người kiểm chứng; và đòn bẩy thứ ba - bảo mật tài liệu bằng mật khẩu, phân quyền và sự cẩn trọng.

Ba đòn bẩy này không tách rời, mà phối hợp với nhau để công việc của Anh/Chị vừa nhanh, vừa gọn, vừa an toàn. Mong Quý Anh/Chị hãy thử áp dụng ngay từ tài liệu sắp tới của mình - bắt đầu từ một việc nhỏ, như lưu báo cáo lên kho chung của cơ quan để cùng làm với đồng nghiệp.

Ở Bài 2 tiếp theo, chúng ta sẽ đi sâu hơn vào một kỹ năng cụ thể và rất hữu ích: Sử dụng dịch vụ công trực tuyến hiệu quả, an toàn với sự hỗ trợ của công nghệ số. Xin kính chào và hẹn gặp lại Quý Anh/Chị!

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. Phần mềm nào sau đây chủ yếu được dùng để soạn thảo văn bản?

- A. Microsoft Word
- B. Microsoft Excel
- C. Google Chrome
- D. Zoom

→ *Đáp án: Microsoft Word là phần mềm chuyên dùng để soạn thảo văn bản; Excel dùng cho bảng tính, Chrome là trình duyệt, Zoom dùng để họp trực tuyến.*

Câu 2. Lợi ích nổi bật của việc dùng ứng dụng văn phòng trên nền tảng đám mây là gì?

- A. Tự động tăng dung lượng file không giới hạn.
- B. Cho phép nhiều người cùng chỉnh sửa một tài liệu trong thời gian thực.
- C. Giúp máy tính không cần kết nối Internet vẫn cập nhật dữ liệu.
- D. Ngăn chặn hoàn toàn virus máy tính.

→ *Đáp án: Ưu điểm lớn của làm việc trên đám mây là nhiều người cùng chỉnh sửa một tài liệu theo thời gian thực, tránh trùng lặp phiên bản.*

Câu 3. Trí tuệ nhân tạo (AI) có thể hỗ trợ gì cho công việc văn phòng?

- A. Tự động gửi tài liệu mật cho tất cả mọi người để cùng đọc.
- B. Tự động chơi game giải trí trong giờ làm việc.
- C. Thay thế hoàn toàn con người, tự ra quyết định cuối cùng.
- D. Gợi ý nội dung và tự động tóm tắt khi soạn thảo văn bản.

→ *Đáp án: AI hỗ trợ gợi ý nội dung, tóm tắt, phân tích số liệu; nó là công cụ hỗ trợ, không thay con người ra quyết định cuối cùng.*

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Khi gửi một tài liệu nội bộ quan trọng qua email, việc nào sau đây nên làm để tăng cường bảo mật?

- A. Đặt mật khẩu cho file hoặc nén file có mật khẩu trước khi gửi (và gửi mật khẩu bằng kênh khác).
- B. Gửi tài liệu qua mạng xã hội công khai để tiện truy cập.
- C. Đính kèm tài liệu vào email rồi đăng công khai lên diễn đàn.
- D. Sử dụng máy tính nơi công cộng để gửi cho nhanh.

→ *Đáp án: Đặt mật khẩu cho file và gửi mật khẩu bằng kênh khác giúp bảo vệ tài liệu nếu email bị lộ; các cách còn lại đều làm tăng nguy cơ mất an toàn thông tin.*

Câu 5. Anh/Chị muốn dùng ChatGPT để tóm tắt nhanh một báo cáo nội bộ có đóng dấu "Mật" của cơ quan. Việc này có phù hợp không?

- A. Hoàn toàn phù hợp, vì AI là công cụ nên tận dụng tối đa cho nhanh.
- B. Không phù hợp, vì đưa thông tin mật cho công cụ AI công cộng có thể làm lộ dữ liệu nhạy cảm.
- C. Phù hợp, miễn là xóa lịch sử trò chuyện sau khi dùng xong.
- D. Phù hợp, nếu chỉ dán một nửa nội dung báo cáo.

→ *Đáp án: Tuyệt đối không đưa tài liệu mật, dữ liệu nội bộ lên công cụ AI công cộng; đây là vi phạm bảo mật và có thể làm lộ thông tin nhạy cảm, kể cả khi đã xóa lịch sử hay chỉ dán một phần.*

Bài 2

SỬ DỤNG DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN HIỆU QUẢ, AN TOÀN



VIDEO BÀI GIẢNG

Quét mã QR bằng camera điện thoại để xem video bài giảng.

Chuyên đề 5 – Bài 2: Sử dụng dịch vụ công trực tuyến hiệu quả, an toàn

MỤC TIÊU BÀI HỌC

Hiểu Công Dịch vụ công và đăng nhập bằng VNeID; thực hiện được quy trình nộp hồ sơ, thanh toán và tra cứu tiến độ trực tuyến; nắm các nguyên tắc an toàn khi giao dịch (nguồn chính thống, bảo vệ mã OTP, mã định danh); và đủ tự tin để hướng dẫn người dân cùng sử dụng.

TỪ XẾP HÀNG CHỜ ĐỢI ĐẾN LÀM THỦ TỤC TẠI NHÀ

Ở bài trước, chúng ta đã làm chủ bộ phần mềm văn phòng. Hôm nay, chúng ta bước sang một công cụ gắn rất chặt với công việc hành chính và với người dân: dịch vụ công trực tuyến.

Anh/Chị hãy hình dung khung cảnh quen thuộc: ngày trước, để làm một thủ tục, người dân phải xếp hàng, chờ đợi, đi lại nhiều lần. Còn nay, nhiều việc có thể làm ngay tại nhà, chỉ với một chiếc điện thoại. Với Quý Anh/Chị, dịch vụ công trực tuyến mang ý nghĩa kép: vừa là công cụ để chính mình giải quyết công việc nhanh gọn, vừa là thứ mà chúng ta cần thật thành thạo để hướng dẫn lại cho người dân. Hôm nay, tôi xin chia sẻ ba phần: hiểu và đăng nhập Cổng Dịch vụ công, thao tác nộp hồ sơ - tra cứu, và giữ an toàn khi giao dịch.

BƯỚC 1: HIỂU CÔNG DỊCH VỤ CÔNG VÀ ĐĂNG NHẬP BẰNG VNEID

Trước hết, Cổng Dịch vụ công Quốc gia - tại địa chỉ dichvucong.gov.vn - giống như một quầy "một cửa" mở suốt ngày đêm, ngay trên màn hình. Đây là nơi tập trung hàng nghìn thủ tục hành chính, từ đổi giấy phép lái xe, cấp lại thẻ bảo hiểm y tế, đến đăng ký kinh doanh - và đang dần trở thành điểm truy cập tập trung cho các thủ tục, thay cho cảnh mỗi nơi một cổng.

Lợi ích thì thấy rõ ngay lập tức. Một, tiện lợi: làm thủ tục mọi lúc, mọi nơi, không phải nghỉ việc để đi nộp hồ sơ. Hai, minh bạch: biết hồ sơ của mình đang ở bước nào theo thời gian thực. Ba, có lưu vết rõ ràng, hạn chế tình trạng "xin - cho". Và để bước vào quầy ấy, Quý Anh/Chị cần một chiếc chìa khóa - đó là VNeID, ứng dụng định danh điện tử quốc

gia do Bộ Công an phát triển. Thay vì tạo nhiều tài khoản rời rạc, Anh/Chị dùng VNeID để đăng nhập - vừa tiện, vừa bảo mật cao, và tiến tới thay cho việc xuất trình nhiều giấy tờ vật lý.

BƯỚC 2: NỘP HỒ SƠ, THANH TOÁN VÀ TRA CỨU TIẾN ĐỘ

Khi đã đăng nhập, quy trình xử lý rất mạch lạc. Một, chọn đúng thủ tục: Anh/Chị chọn cơ quan, chọn lĩnh vực, hoặc gõ thẳng tên thủ tục vào ô tìm kiếm. Hai, điền biểu mẫu và nộp hồ sơ: hệ thống hiển thị biểu mẫu điện tử để điền; Anh/Chị chuẩn bị sẵn bản scan hoặc ảnh chụp giấy tờ cần đính kèm, tải lên đúng định dạng, rồi bấm "Nộp hồ sơ". Ngay lập tức, hệ thống cấp một mã số hồ sơ để theo dõi.

Ba, thanh toán trực tuyến nếu thủ tục có lệ phí: Anh/Chị trả ngay qua thẻ ngân hàng hoặc ví điện tử, được xác nhận tức thì. Bốn, tra cứu tiến độ và nhận kết quả: dùng mã hồ sơ hoặc vào mục "Hồ sơ của tôi" để xem trạng thái - đã tiếp nhận, đang giải quyết, hay đã có kết quả; mọi thay đổi đều báo qua tin nhắn hoặc email. Nhiều thủ tục trả kết quả là file điện tử có chữ ký số, in ra dùng được; nếu cần bản giấy thì nhận qua bưu điện tận nhà.

Minh họa: 5 bước theo trình tự - Đăng nhập VNeID → Chọn thủ tục → Nộp hồ sơ (nhận mã) → Thanh toán → Tra cứu & nhận kết quả.

BƯỚC 3: GIỮ AN TOÀN KHI GIAO DỊCH TRỰC TUYẾN

Tiện lợi đi cùng trách nhiệm giữ an toàn. Xin Quý Anh/Chị khắc ghi mấy nguyên tắc. Trước hết, chỉ tải ứng dụng VNeID và các app dịch vụ công từ kho ứng dụng chính thức; tuyệt đối không cài từ đường link lạ gửi qua tin nhắn hay mạng xã hội. Tiếp theo, đặt mật khẩu, mã PIN đủ mạnh và bật đăng nhập bằng vân tay hoặc khuôn mặt cho ứng dụng.

Và đây là điều quan trọng nhất: không bao giờ chia sẻ mã QR định danh, mã OTP hay mật khẩu cho bất kỳ ai. Cơ quan nhà nước và ngân hàng không bao giờ gọi điện yêu cầu Anh/Chị đọc mã OTP hay cung cấp thông tin định danh. Bất kỳ cuộc gọi nào tự xưng "cán bộ", hối thúc Anh/Chị đọc mã để "hoàn tất hồ sơ", đều là dấu hiệu lừa đảo. Một lưu ý nhỏ nữa: nếu thao tác trên máy tính dùng chung, nhớ đăng xuất sau khi xong.

THÀNH THẠO ĐỂ HƯỚNG DẪN NGƯỜI DÂN

Thưa Quý Anh/Chị, có một điểm rất đặc thù với đội ngũ chúng ta. Khi tiếp dân ở bộ phận một cửa hay trong công việc hằng ngày, chính Anh/Chị là người trực tiếp tiếp nhận, xử lý hồ sơ trên hệ thống, và cũng là người hướng dẫn người dân - nhất là người lớn tuổi hoặc chưa quen công nghệ - cách kích hoạt VNeID, cách nộp một bộ hồ sơ, cách tra cứu kết quả.

Vì vậy, khi Anh/Chị tự mình thành thạo, mỗi lần hướng dẫn sẽ trở nên nhẹ nhàng và thuyết phục. Anh/Chị không chỉ giúp một người dân hoàn tất thủ tục, mà còn lan tỏa thói quen dùng dịch vụ số - góp phần xây dựng một nền hành chính hiện đại, minh bạch và gần dân hơn.

TÓM TẮT VÀ KẾT NỐI BÀI SAU

Như vậy, để sử dụng dịch vụ công trực tuyến hiệu quả và an toàn, Anh/Chị chỉ cần nhớ: dùng VNeID làm chìa khóa đăng nhập; thực hiện gọn quy trình chọn thủ tục - nộp hồ sơ - thanh toán - tra cứu kết quả; và luôn giữ an toàn bằng cách dùng nguồn chính thống, bảo vệ mã OTP và mã định danh. Trên hết, hãy thành thạo để sẵn sàng hướng dẫn người dân.

Ngay sau bài học, Anh/Chị hãy thử đăng nhập Cổng Dịch vụ công bằng VNeID và tra cứu một thủ tục quen thuộc hoặc thử một thủ tục mới. Ở Bài 3 tiếp theo, chúng ta sẽ tìm hiểu một kỹ năng số thiết thực khác cho việc tự nâng cao trình độ: học tập trực tuyến chủ động, hiệu quả và an toàn. Xin kính chào và hẹn gặp lại Quý Anh/Chị!

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. Phát biểu nào sau đây KHÔNG đúng về ứng dụng định danh điện tử VNeID?

- A. VNeID do Bộ Công an phát triển, cho phép xác thực danh tính điện tử trên điện thoại thông minh.
- B. Tài khoản VNeID mức 2 có thể dùng để đăng nhập Cổng Dịch vụ công Quốc gia, thay cho tài khoản do từng cơ quan cấp riêng lẻ.
- C. VNeID tích hợp nhiều thông tin cá nhân quan trọng, vì vậy cần đặt mật khẩu mạnh và không chia sẻ mã QR cho người khác.
- D. Mọi chức năng của VNeID đều tự động an toàn, người dùng không cần lo việc bảo mật tài khoản.

→ *Đáp án: VNeID an toàn đến đâu còn phụ thuộc cách người dùng bảo vệ; vẫn phải đặt mật khẩu mạnh, không chia sẻ mã QR, mã OTP. Nói "không cần lo bảo mật" là sai.*

Câu 2. Khi sử dụng VNeID, người dùng cần lưu ý điều gì để đảm bảo an toàn?

- A. Đặt mã PIN hoặc bật đăng nhập bằng vân tay/khuôn mặt cho ứng dụng VNeID trên điện thoại.
- B. Không chụp màn hình hay gửi cho ai mã QR định danh VNeID của mình.
- C. Nếu có người mượn điện thoại "xem nhờ VNeID", sau đó nên đổi mật khẩu VNeID.
- D. Tất cả các lưu ý trên.

→ *Đáp án: Cả ba lưu ý đều cần thiết để bảo vệ tài khoản định danh điện tử khỏi bị lợi dụng.*

Câu 3. Sau khi nộp hồ sơ trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công, người dùng theo dõi tiến độ xử lý bằng cách nào?

- A. Gọi điện trực tiếp đến tổng đài để hỏi từng ngày.
- B. Dùng mã số hồ sơ hoặc vào mục "Hồ sơ của tôi" để xem trạng thái; hệ thống cũng báo qua tin nhắn, email.
- C. Đến trực tiếp cơ quan để hỏi vì trên mạng không xem được.
- D. Chờ đến hạn rồi đến nhận, không cần theo dõi.

→ *Đáp án: Mỗi hồ sơ có mã số tra cứu; người dùng xem trạng thái qua mã hoặc mục "Hồ sơ của tôi", và nhận thông báo tự động qua tin nhắn/email.*

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Một người gọi điện tự xưng là cán bộ cơ quan nhà nước, nói rằng hồ sơ dịch vụ công của Anh/Chị "đang bị treo" và yêu cầu đọc mã OTP vừa gửi đến điện thoại để "hoàn tất". Anh/Chị nên làm gì?

- A. Đọc ngay mã OTP để hồ sơ được xử lý cho kịp.
- B. Không cung cấp mã OTP; cơ quan nhà nước không bao giờ yêu cầu đọc OTP qua điện thoại - đây là dấu hiệu lừa đảo.
- C. Đọc một nửa mã OTP cho an toàn.
- D. Cung cấp mã và đổi mật khẩu sau đó.

→ *Đáp án: Cơ quan nhà nước, ngân hàng không bao giờ yêu cầu cung cấp mã OTP qua điện thoại; tuyệt đối không đọc mã, đây là chiêu lừa đảo phổ biến.*

Câu 5. Anh/Chị hướng dẫn một người dân lớn tuổi cài ứng dụng VNeID trên điện thoại. Cách làm đúng là gì?

- A. Gửi cho họ một đường link cài đặt nhanh tìm được trên mạng xã hội.
- B. Hướng dẫn họ tải VNeID từ kho ứng dụng chính thức (App Store/CH Play) của nhà sản xuất điện thoại.
- C. Cài hộ bằng một file APK gửi qua Zalo cho tiện.
- D. Bảo họ nhờ một người lạ trên mạng cài giúp từ xa.

→ *Đáp án: Chỉ tải VNeID từ kho ứng dụng chính thức để tránh ứng dụng giả mạo, mã độc; không cài từ link lạ hay file gửi qua mạng xã hội.*

Bài 3

HỌC TẬP TRỰC TUYẾN CHỦ ĐỘNG, HIỆU QUẢ, AN TOÀN



VIDEO BÀI GIẢNG

Quét mã QR bằng camera điện thoại để xem video bài giảng.

Chuyên đề 5 – Bài 3: Học tập trực tuyến chủ động, hiệu quả, an toàn

MỤC TIÊU BÀI HỌC

Biết chọn nền tảng và khóa học trực tuyến phù hợp nhu cầu (gồm app Bình dân học vụ số quốc gia và các nền tảng, cộng đồng học công nghệ, AI tại Việt Nam); học chủ động, có kế hoạch và kỷ luật, tận dụng tính năng của nền tảng; và học an toàn - tránh nguồn học liệu giả mạo, tôn trọng bản quyền, giữ sức khỏe số.

CẢ MỘT LỚP HỌC GỌN TRONG TẦM TAY

Ở bài trước, chúng ta đã biết dùng dịch vụ công trực tuyến để xử lý công việc. Hôm nay, chúng ta nói về một việc gắn với sự phát triển lâu dài của mỗi người: tự học qua môi trường số.

Công nghệ đã đưa cả một lớp học gọn vào trong tầm tay - chỉ với chiếc điện thoại, Quý Anh/Chị có thể học mọi lúc, mọi nơi. Thậm chí, ngay app Bình dân học vụ số quốc gia mà Anh/Chị đang dùng để xem bài học này cũng là một nền tảng như vậy. Nhưng học online mang lại sự linh hoạt rất lớn, đồng thời đòi hỏi ở người học sự chủ động và kỷ luật. Hôm nay, tôi xin chia sẻ ba bước để việc tự học thật sự hiệu quả: chọn đúng khóa học, học có kỷ luật, và học an toàn.

BƯỚC 1: CHỌN ĐÚNG NỀN TẢNG VÀ KHÓA HỌC THEO NHU CẦU

Bước đầu tiên, đừng học theo phong trào, mà hãy bắt đầu từ nhu cầu của chính mình. Anh/Chị thử trả lời: trong một, hai tháng tới, kỹ năng nào sẽ giúp công việc thuận lợi hơn - kỹ năng thuyết trình, tin học văn phòng nâng cao, hay an toàn dữ liệu? Có đích đến rõ ràng, Anh/Chị sẽ chọn được đúng khóa.

Về nơi học, có ba nhóm nền tảng quen thuộc. Một, các nền tảng và app của cơ quan nhà nước - như app Bình dân học vụ số quốc gia hay nền tảng kỹ năng số quốc gia OneTouch - sát với nghiệp vụ và miễn phí. Hai, các khóa học trực tuyến mở quốc tế như Coursera, edX, Udemy - kho kiến thức rất lớn, nhiều khóa có phụ đề tiếng Việt. Ba, các ứng dụng học tập như Duolingo cho ngoại ngữ, Quizlet để ôn bằng thẻ ghi nhớ.

Riêng với nhu cầu cập nhật về công nghệ và trí tuệ nhân tạo - lĩnh vực đang thay đổi từng ngày - ngay tại Việt Nam cũng có nhiều nền tảng học trực tuyến trong nước, nhiều khóa học online và cả các cộng đồng, nhóm học tập về AI. Đây là nơi Anh/Chị vừa học kiến thức mới, vừa trao đổi kinh nghiệm ứng dụng AI vào công việc thực tế - chỉ cần nhớ ưu tiên những cộng đồng, nguồn học uy tín.

Và dù học ở đâu, hãy tận dụng microlearning - những bài học chỉ năm đến mười phút - giống như chia một bữa lớn thành nhiều miếng nhỏ cho dễ tiêu, dễ nhớ và học được ngay cả lúc tranh thủ.

BƯỚC 2: HỌC CHỦ ĐỘNG VÀ CÓ KỸ LUẬT

Bước thứ hai là chìa khóa quyết định: học có kế hoạch và kỷ luật, để không bỏ dở giữa chừng. Trước hết, hãy đặt mục tiêu và lịch học cố định - ví dụ hoàn thành khóa trong bốn tuần, mỗi tuần hai buổi tối vào giờ nhất định, rồi cố gắng giữ đúng lịch để thành thói quen.

Trong lúc học, hãy tập trung tối đa: bật chế độ "không làm phiền", và chia bài dài thành từng chặng ngắn để đỡ quá tải. Đừng học thụ động: hãy tương tác tích cực - ghi lại ý chính vào sổ tay, làm các bài trắc nghiệm ngắn để tự kiểm tra, tham gia diễn đàn hỏi đáp nếu có. Anh/Chị cũng nên tận dụng các tính năng của nền tảng: theo dõi phần trăm hoàn thành để biết mình đang ở đâu, và nhận chứng chỉ số khi học xong - mỗi tấm như một cột mốc ghi dấu chặng đường đã đi. Và quan trọng nhất: học xong là áp dụng ngay vào một việc cụ thể, kiến thức mới mới thật sự thành của mình.

BƯỚC 3: HỌC AN TOÀN VÀ GIỮ SỨC KHỎE SỐ

Bước thứ ba, để việc học vừa bổ ích vừa an toàn. Điều đầu tiên và quan trọng nhất: hãy chọn nguồn học chính thống, cảnh giác với các "khóa học miễn phí, cấp chứng chỉ ngay" mời chào qua tin nhắn hay mạng xã hội - đó có thể là nguồn học liệu giả mạo, gài mã độc hoặc lừa lấy thông tin.

Tiếp theo là bảo mật và bản quyền: không chia sẻ công khai mã lớp học nội bộ, không đăng tải tài liệu nội bộ mật lên các nền tảng bên ngoài; và khi dùng lại tài liệu, hãy chọn nguồn hợp pháp, ghi rõ nguồn, không phát tán tài liệu trôi nổi. Cuối cùng, đừng quên sức khỏe số: ngồi học đúng tư thế và áp dụng quy tắc 20-20-20 – cứ sau mỗi 20 phút nhìn màn hình, hãy nhìn xa vào một vật cách 20 feet (khoảng 6 mét) trong vòng 20 giây để mắt thư giãn, giảm mỏi và phòng ngừa cận thị. Học bền sức mới đi được đường dài.

Minh họa: Ba biểu tượng - nguồn chính thống (khiên), bản quyền (trích nguồn), sức khỏe số (quy tắc 20-20-20).

TÓM TẮT: TỰ HỌC ĐỂ KHÔNG TỰ LẠI PHÍA SAU

Như vậy, để tự học qua môi trường số thật hiệu quả, Anh/Chị chỉ cần nhớ ba bước. Bước một, chọn đúng nền tảng và khóa học xuất phát từ nhu cầu công việc. Bước hai, học chủ động và có kỷ luật - lịch cố định, tập trung, tương tác, và áp dụng ngay. Bước ba, học an toàn - tránh nguồn giả mạo, tôn trọng bản quyền, giữ sức khỏe số.

Và xin Quý Anh/Chị nhớ một điều: không ai là quá muộn để học. Dù bận rộn hay tuổi không còn trẻ, chỉ cần mỗi ngày một bài ngắn, kiến thức sẽ tích lũy dần - giúp chúng ta tự tin theo kịp công việc trong thời đại số.

GỢI Ý THỰC HÀNH VÀ KẾT NỐI BÀI SAU

Ngay sau bài học, Anh/Chị hãy thử mở app Bình dân học vụ số quốc gia, chọn một bài microlearning ngắn và hoàn thành nó - chỉ mất mười phút, nhưng là bước khởi động cho một thói quen quý.

Tự học để nâng cao trình độ rồi, thì việc kết nối, trao đổi trong công việc cũng cần đúng cách. Ở Bài 4 tiếp theo, chúng ta sẽ cùng tìm hiểu: giao tiếp số hiệu quả, an toàn - chọn đúng kênh liên lạc và giữ an toàn khi trao đổi thông tin nơi công sở. Xin kính chào và hẹn gặp lại Quý Anh/Chị!

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM

Phản kiểm tra kiến thức

Câu 1. Để học trực tuyến hiệu quả, Anh/Chị nên làm gì?

- A. Đặt lịch học cố định hàng tuần và nghiêm túc tuân thủ kế hoạch đó.
- B. Bỏ qua các bài kiểm tra và diễn đàn thảo luận để tiết kiệm thời gian.
- C. Mở nhiều tab và làm việc khác trong lúc xem video bài giảng.
- D. Không cần xem tài liệu đính kèm vì video là đủ.

→ *Đáp án: Học online đòi hỏi tính tự giác; đặt lịch cố định và tuân thủ giúp duy trì thói quen, tránh bỏ dở. Làm việc riêng hay bỏ qua bài kiểm tra đều làm giảm hiệu quả.*

Câu 2. "Microlearning" (học theo bài ngắn) được hiểu là gì?

- A. Học liên tục nhiều giờ liền cho hết một khóa trong một buổi.
- B. Chia nội dung thành các bài học ngắn (khoảng 5-10 phút), mỗi bài tập trung một kiến thức cụ thể.
- C. Chỉ học bằng cách đọc tài liệu, không xem video.
- D. Học mà không cần đặt mục tiêu hay kế hoạch.

→ *Đáp án: Microlearning chia nội dung thành các bài ngắn 5-10 phút, mỗi bài một kiến thức trọng tâm, giúp dễ học, dễ nhớ và phù hợp người bận rộn.*

Câu 3. Khi học trực tuyến, đâu là cách làm đúng để bảo đảm an toàn và tôn trọng bản quyền?

- A. Đăng tải tài liệu nội bộ của cơ quan lên mạng để bạn học cùng tải về.
- B. Tải bất kỳ tài liệu nào tìm được trên mạng để dùng, không cần quan tâm nguồn.
- C. Chọn nền tảng, nguồn học chính thống; không chia sẻ tài liệu mật; dùng tài liệu hợp pháp và ghi rõ nguồn.
- D. Chia sẻ công khai mã lớp học nội bộ cho mọi người vào cho vui.

→ *Đáp án: Cần học từ nguồn chính thống, không phát tán tài liệu nội bộ mật, dùng tài liệu hợp pháp và ghi rõ nguồn; các cách còn lại đều vi phạm bảo mật hoặc bản quyền.*

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Anh/Chị nhận được tin nhắn mời tham gia "khóa học kỹ năng số miễn phí, cấp chứng chỉ ngay", kèm một đường link lạ yêu cầu nhập thông tin cá nhân và tải một file cài đặt. Anh/Chị nên làm gì?

- A. Bấm vào link và làm theo ngay vì khóa học miễn phí lại có chứng chỉ.
- B. Cảnh giác, không bấm link lạ; chỉ học qua các nền tảng chính thống như app Bình dân học vụ số quốc gia hoặc nền tảng được cơ quan giới thiệu.
- C. Tải file cài đặt về dùng thử, nếu thấy lạ thì gỡ ra.
- D. Chuyển link cho đồng nghiệp cùng đăng ký cho đông.

→ *Đáp án: "Khóa học miễn phí, cấp chứng chỉ ngay" qua link lạ là dấu hiệu giả mạo, có thể chứa mã độc hoặc lừa lấy thông tin; chỉ nên học qua nền tảng chính thống.*

Câu 5. Anh/Chị đăng ký một khóa học trên app nhưng hay bỏ dở giữa chừng vì bận. Cách khắc phục hiệu quả nhất là gì?

- A. Chờ khi nào thật rảnh rồi nhiều ngày liền rồi học một mạch cho xong.
- B. Đặt mục tiêu nhỏ và lịch học cố định (ví dụ mỗi ngày một bài microlearning 10 phút), bật nhắc lịch để duy trì.
- C. Bỏ luôn khóa học vì không có thời gian.
- D. Mở khóa học cho chạy nền trong lúc làm việc khác để tính là đã học.

→ *Đáp án: Chia nhỏ mục tiêu, đặt lịch cố định và học từng bài ngắn mỗi ngày giúp duy trì đều đặn, phù hợp người bận rộn; để chạy nền hay chờ rảnh nhiều ngày đều không hiệu quả.*

Bài 4

GIAO TIẾP SỐ HIỆU QUẢ, AN TOÀN



VIDEO BÀI GIẢNG

Quét mã QR bằng camera điện thoại để xem video bài giảng.

Chuyên đề 5 – Bài 4: Giao tiếp số hiệu quả, an toàn

MỤC TIÊU BÀI HỌC

Biết chọn đúng kênh liên lạc số cho từng tình huống (email công vụ, tin nhắn, họp trực tuyến, hệ thống nội bộ); giao tiếp văn minh, chuyên nghiệp trên các kênh; và giữ an toàn - đặc biệt không trao đổi nội dung nhạy cảm qua kênh công cộng, cảnh giác lừa đảo mạo danh.

MỘT NGÀY ĐAN XEN HÀNG CHỤC TIN NHẮN VÀ EMAIL

Ở bài trước, chúng ta đã bàn về việc tự học để nâng cao trình độ. Hôm nay là một kỹ năng dùng đến mỗi giờ, mỗi ngày nơi công sở: giao tiếp số.

Xin hình dung một ngày làm việc rất quen thuộc: buổi sáng mở email công vụ, trong ngày trao đổi qua nhóm chat, buổi chiều họp trực tuyến, xen kẽ là những cuộc gọi. Công cụ thì nhiều, nhưng nếu chọn sai kênh, một thông tin quan trọng có thể trôi mất giữa hàng trăm tin nhắn, hoặc tệ hơn, một nội dung nhạy cảm bị lọt ra ngoài. Hôm nay, tôi xin chia sẻ ba điều để giao tiếp số vừa hiệu quả vừa an toàn: chọn đúng kênh, ứng xử văn minh, và giữ an toàn thông tin.

BƯỚC 1: CHỌN ĐÚNG KÊNH CHO ĐÚNG VIỆC

Nguyên tắc cốt lõi rất đơn giản như sau: đúng việc, đúng kênh. Mỗi công cụ giống như một loại phương tiện chuyên phát khác nhau, hợp với một mục đích riêng.

Email công vụ là kênh chính thức - như một lá thư có lưu dấu, phù hợp để gửi thông báo, công văn, tài liệu trang trọng và cần lưu lại về sau. Tin nhắn, chat - như một lời nhắn nhanh - hợp cho việc ngắn gọn, gấp, nhắc việc; nhưng không nên dùng cho nội dung phức tạp, dài dòng. Họp trực tuyến qua Zoom, Teams hay Google Meet hợp khi cần thảo luận nhiều bên, trao đổi qua lại - như cùng ngồi một bàn dù ở xa nhau. Gọi điện dành cho việc thật khẩn. Và hệ thống nội bộ của cơ quan - như phần mềm quản lý văn bản - dùng để gửi, nhận văn bản với tính bảo mật và lưu trữ cao. Chọn đúng kênh ngay từ đầu giúp thông tin không bị bỏ sót và phối hợp trôi chảy hơn.

BƯỚC 2: GIAO TIẾP VĂN MINH, CHUYÊN NGHIỆP

Chọn đúng kênh rồi, cách dùng cũng cần chuẩn mực. Với email, hãy viết tiêu đề rõ ràng để người nhận nắm ngay nội dung, mở đầu bằng lời chào, viết ngắn gọn đi thẳng vấn đề, và kết thúc bằng chữ ký đầy đủ. Tránh viết tắt khó hiểu hay lạm dụng biểu tượng cảm xúc; tệp đính kèm quá nặng thì nên gửi qua đường liên kết thay vì làm đầy hộp thư người khác.

Với tin nhắn, chat, dù ngôn ngữ thoải mái hơn, vẫn cần giữ lịch sự và chừng mực: nhắn ngắn gọn, không lạm dụng sticker khi bàn việc nghiêm túc, và đừng chỉ trả lời cấp trên bằng một biểu tượng - hãy phản hồi bằng một câu rõ ràng, lễ phép. Hai thói quen nữa giúp Anh/Chị chuyên nghiệp hơn hẳn: phản hồi kịp thời - ít nhất báo đã nhận và sẽ trả lời chi tiết sau; và tôn trọng giờ giấc - hạn chế nhắn tin, gọi điện ngoài giờ, nếu cần thì dùng chức năng hẹn giờ gửi vào sáng hôm sau.

Minh họa: Bảng "việc nào - kênh này" - Chính thức/lưu vết → Email & hệ thống nội bộ; Gấp, ngắn → Tin nhắn; Thảo luận nhiều bên → Hộp trực tuyến; Khẩn → Gọi điện.

BƯỚC 3: GIỮ AN TOÀN KHI LIÊN LẠC SỐ

Đây là phần tôi mong Quý Anh/Chị khắc ghi nhất. Nguyên tắc số một: tuyệt đối không trao đổi tài liệu mật, thông tin nội bộ nhạy cảm hay dữ liệu cá nhân của người dân qua các kênh công cộng như Zalo, Viber, hay lưu trên đám mây cá nhân. Đưa một nội dung mật lên nhóm chat công cộng cũng giống như để tài liệu quan trọng trên bàn một quán cà phê đông người. Với nội dung nhạy cảm, hãy dùng đúng kênh chính thống của cơ quan.

Tiếp theo, hãy cảnh giác với lừa đảo mạo danh. Những tin nhắn, email tự xưng là lãnh đạo hay cơ quan chức năng, hỏi thúc Anh/Chị chuyển tiền, mua thẻ, hoặc bấm vào một đường link lạ để "xác minh", phần lớn là lừa đảo - hãy bình tĩnh xác minh lại qua một kênh khác trước khi làm bất cứ điều gì. Cuối cùng, hãy bật xác thực hai lớp cho email và các tài khoản quan trọng, để dù lộ mật khẩu, kẻ xấu cũng khó đăng nhập.

TÓM TẮT: ĐÚNG VIỆC, ĐÚNG KÊNH, ĐÚNG MỤC

Như vậy, để giao tiếp số hiệu quả và an toàn, Anh/Chị chỉ cần nhớ ba điều. Một là: chọn đúng kênh cho đúng việc - việc chính thức thì email hoặc hệ thống nội bộ, việc gấp thì chat hoặc gọi, thảo luận nhiều bên thì hộp trực tuyến. Hai là: giao tiếp văn minh - viết rõ ràng, lịch sự, phản hồi kịp thời, tôn trọng giờ giấc. Ba là: giữ an toàn - không đưa nội dung nhạy cảm lên kênh công cộng, cảnh giác lừa đảo, bật xác thực hai lớp.

Gói lại trong một câu để dễ nhớ: đúng việc, đúng kênh, đúng mực. Khi mỗi người trong cơ quan cùng giữ nguyên tắc ấy, thông tin sẽ thông suốt, không ai bị "vòng ngoài", mà vẫn an toàn.

GỢI Ý THỰC HÀNH VÀ KẾT NỐI BÀI SAU

Ngay trong tuần này, Anh/Chị hãy thử rà lại các kênh mình đang dùng: đã chọn đúng kênh cho từng loại việc chưa, có nội dung nhạy cảm nào đang trao đổi nhầm qua kênh công

cộng không, và tài khoản email đã bật xác thực hai lớp chưa. Chỉ một vài điều chỉnh nhỏ, việc giao tiếp sẽ vừa nhanh hơn, vừa an toàn hơn.

Làm việc và giao tiếp trên môi trường số đã rõ. Nhưng không gian số cũng là nơi chúng ta thư giãn, giải trí. Ở Bài 5 - bài cuối chuyên đề, chúng ta sẽ cùng tìm hiểu: giải trí số văn minh, lành mạnh - cách giải trí trực tuyến có chừng mực và giữ hình ảnh chuẩn mực của người cán bộ. Xin kính chào và hẹn gặp lại Quý Anh/Chị!

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. Kênh nào sau đây phù hợp nhất để gửi một thông báo chính thức kèm tài liệu tới toàn thể cơ quan?

- A. Gửi email từ địa chỉ công vụ kèm file tài liệu.
- B. Đăng lên trang Facebook cá nhân và gắn thẻ mọi người.
- C. Nhắn nội dung chính vào nhóm chat Zalo của cơ quan.
- D. Gọi điện thoại cho từng người để đọc nội dung thông báo.

→ *Đáp án: Email công vụ là kênh chính thức, dễ đính kèm tài liệu và lưu vết, phù hợp cho thông báo chính thức tới toàn cơ quan.*

Câu 2. Nội dung nào KHÔNG nên trao đổi qua nhóm chat công cộng, không bảo mật?

- A. Lịch hẹn đi cà phê cuối tuần với đồng nghiệp trong nhóm.
- B. Thông báo họp mặt nhân dịp kỷ niệm.
- C. Số liệu dự thảo ngân sách cơ quan chưa được công bố.
- D. Lời nhắc nộp báo cáo tuần.

→ *Đáp án: Số liệu dự thảo chưa công bố là thông tin nhạy cảm, phải trao đổi qua kênh chính thống, bảo mật của cơ quan; không đưa lên nhóm chat công cộng.*

Câu 3. Đây là cách ứng xử đúng khi trao đổi công việc qua ứng dụng chat?

- A. Trả lời cấp trên chỉ bằng một biểu tượng cảm xúc cho nhanh.
- B. Nhắn ngắn gọn, lịch sự, phản hồi rõ ràng; khi việc phức tạp thì chuyển sang email hoặc họp.
- C. Gửi dồn dập nhiều tin "???" khi chưa thấy trả lời ngay.
- D. Nhắn việc công vào đêm khuya cho kịp, bất kể giờ giấc.

→ *Đáp án: Trên chat công việc vẫn cần ngắn gọn, lịch sự, phản hồi rõ ràng; việc phức tạp nên chuyển kênh phù hợp và tránh làm phiền ngoài giờ.*

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Anh/Chị nhận được tin nhắn từ một tài khoản tự xưng là lãnh đạo cơ quan, yêu cầu chuyển gấp một khoản tiền hoặc mua thẻ điện thoại giúp, kèm lời dặn "không nói với ai". Anh/Chị nên làm gì?

- A. Làm theo ngay vì là lãnh đạo yêu cầu và có vẻ gấp.

B. Bình tĩnh, không chuyển tiền; xác minh lại trực tiếp với lãnh đạo qua một kênh khác - đây là dấu hiệu lừa đảo mạo danh.

C. Chuyển một phần tiền trước cho an toàn rồi hỏi sau.

D. Nhắn lại hỏi số tài khoản rồi chuyển luôn cho nhanh.

→ *Đáp án: Yêu cầu chuyển tiền/mua thẻ gấp kèm dặn giữ kín là chiêu lừa đảo mạo danh phổ biến; phải xác minh trực tiếp qua kênh khác trước khi làm bất cứ điều gì.*

Câu 5. Sáng nay Anh/Chị cần lấy ý kiến gấp của cả nhóm về một dự thảo báo cáo nội bộ. Cách chọn kênh hợp lý nhất là gì?

A. Gửi email rồi ngồi chờ, ai rảnh thì trả lời, không cần để ý thời gian.

B. Dùng nhóm chat nội bộ để nhắc nhanh và hẹn thời điểm phản hồi; nếu dự thảo có nội dung nhạy cảm thì trao đổi qua kênh chính thống, bảo mật của cơ quan.

C. Đăng dự thảo lên một nhóm mạng xã hội công cộng cho nhiều người góp ý.

D. Gọi điện lần lượt cho từng người để đọc toàn bộ dự thảo.

→ *Đáp án: Việc gấp, ngắn nên dùng nhóm chat nội bộ để nhắc nhanh và hẹn thời điểm phản hồi; nội dung nhạy cảm phải đi qua kênh chính thống, bảo mật, không đưa lên mạng xã hội công cộng.*

Bài 5

GIẢI TRÍ SỐ VĂN MINH, LÀNH MẠNH



VIDEO BÀI GIẢNG

Quét mã QR bằng camera điện thoại để xem video bài giảng.

Chuyên đề 5 – Bài 5: Giải trí số văn minh, lành mạnh

MỤC TIÊU BÀI HỌC

Giải trí trực tuyến có chừng mực (đặt giới hạn thời gian, chọn lọc nội dung); giữ an toàn dữ liệu và tuân thủ pháp luật khi giải trí số; và giữ hình ảnh chuẩn mực của người cán bộ - là công dân số gương mẫu, biết lan tỏa giá trị tích cực.

GIẢI TRÍ SỐ - VUI, NHƯNG DỄ BỊ CUỐN

Ở bài trước, chúng ta đã bàn về giao tiếp số trong công việc. Hôm nay, ở bài cuối chuyên đề, chúng ta nói về một mặt rất đời thường của không gian số: giải trí.

Sau giờ làm, hầu hết chúng ta đều lướt mạng xã hội, xem một video, nghe vài bản nhạc hay chơi một trò chơi để thư giãn - đó là nhu cầu hoàn toàn chính đáng, giúp cân bằng tinh thần. Nhưng các nền tảng ngày nay được thiết kế rất "cuốn hút": xem hết video này, nó tự phát video khác, như một dòng chảy cứ cuốn ta đi mãi. Và với người cán bộ, mỗi hành xử trên mạng còn ảnh hưởng đến hình ảnh của mình. Hôm nay, tôi xin chia sẻ ba bước để giải trí số vừa vui, vừa lành mạnh: đặt giới hạn và chọn lọc, giữ an toàn và đúng luật, và giữ hình ảnh chuẩn mực.

BƯỚC 1: ĐẶT GIỚI HẠN THỜI GIAN VÀ CHỌN LỌC NỘI DUNG

Bước đầu tiên là làm chủ thời gian. Xin Quý Anh/Chị thử một quy tắc dễ nhớ - quy tắc 1-2-0: tối đa khoảng 1 giờ mạng xã hội mỗi ngày; dành cho ít nhất 2 việc có giá trị - như công việc hay học tập - trước khi giải trí; và 0 thông báo làm phiền sau 22 giờ. Để giữ đúng giới hạn, hãy dùng ngay công cụ có sẵn: mục Thời gian sử dụng trên máy iPhone, hay Digital Wellbeing trên máy Android - chỉ vài thao tác là đặt được hạn mức cho từng ứng dụng.

Đi cùng với đó là chọn lọc nội dung. Trước khi xem hay nhất là trước khi chia sẻ một nội dung, hãy tự hỏi nhanh ba câu: ai là tác giả, họ muốn điều gì, và có nguồn kiểm chứng không? Mỗi video, mỗi lượt thích đôi khi như một hạt hướng dương - dễ ăn mà khó dừng, nên càng cần tỉnh táo. Và xin lưu ý: với những nội dung liên quan đến chính sách, pháp luật, chỉ chia sẻ khi có nguồn chính thống.

BƯỚC 2: GIỮ AN TOÀN DỮ LIỆU VÀ TUÂN THỦ PHÁP LUẬT

Bước thứ hai là giữ an toàn cho chính mình. Trước hết, về dữ liệu cá nhân: hãy kiểm tra lại quyền của các ứng dụng giải trí, tắt những quyền không cần thiết, và bật chế độ lọc nội dung an toàn như Restricted Mode trên YouTube hay SafeSearch trên Google. Đặc biệt: tuyệt đối không đăng ảnh giấy tờ công vụ lên mạng, và đừng tham gia những trò trắc nghiệm vui kiểu "bạn là ai" mà đòi quyền truy cập vào hồ sơ cá nhân - đó có thể là chiêu thu thập dữ liệu.

Tiếp theo là ranh giới pháp luật. Có những việc tưởng chỉ là "giải trí" nhưng thực ra vi phạm pháp luật: đánh bạc, cá cược trực tuyến; xem hay phát tán văn hóa phẩm bất hợp pháp; hay bình luận xúc phạm danh dự người khác. Là cán bộ, công chức, chúng ta cần nhận rõ ranh giới này để giữ mình. Và khi gặp tin giả, nội dung xấu độc, Anh/Chị có thể phản ánh qua kênh phù hợp để cơ quan chức năng xử lý.

Mình họa: Ba biểu tượng - giới hạn thời gian (đồng hồ), lọc nội dung an toàn (khiên), tuân thủ pháp luật (cán cân).

BƯỚC 3: GIỮ HÌNH ẢNH CHUẨN MỰC - CÔNG DÂN SỐ GƯƠNG MẪU

Bước thứ ba là điều đặc thù với đội ngũ chúng ta. Khi xuất hiện trên các nền tảng giải trí, mỗi cán bộ vừa là người dùng, vừa là một hình mẫu. Vì vậy, hãy giải trí vui vẻ nhưng luôn giữ chừng mực: phát ngôn chuẩn mực, không bình luận thiếu kiểm chứng, không phô trương chức vụ trong những bối cảnh riêng tư không phù hợp. Mỗi chúng ta nên là một "công dân số gương mẫu" - vui mà vẫn giữ vị thế của mình và hình ảnh của cơ quan.

Hơn thế, Anh/Chị hoàn toàn có thể biến không gian giải trí thành nơi lan tỏa điều tích cực: một video ngắn 60 giây giải thích một thủ tục, một hình ảnh đẹp về cơ quan, địa phương mình. Và đây là một mẹo nhỏ: thuật toán luôn "đề xuất" nội dung theo thói quen của ta, nên nếu muốn nó phục vụ mình, hãy chủ động "huấn luyện" nó bằng cách thích và theo dõi những kênh có giá trị. Khi ấy, chính Anh/Chị là người cầm lái, chứ không bị cuốn theo.

TÓM TẮT: "3 BẬT - 3 PHÚT" CHO GIẢI TRÍ LÀNH MẠNH

Như vậy, để giải trí số văn minh, lành mạnh, Anh/Chị chỉ cần nhớ ba bước: đặt giới hạn và chọn lọc nội dung; giữ an toàn dữ liệu và đúng luật; và giữ hình ảnh chuẩn mực.

Và để bắt đầu ngay hôm nay, xin mời Quý Anh/Chị thử "3 BẬT - 3 PHÚT": bật giới hạn thời gian cho ba ứng dụng giải trí hay dùng nhất; bật chế độ lọc nội dung an toàn Restricted Mode hoặc SafeSearch; và bật kiểm soát quyền ứng dụng, tắt những quyền không cần. Chỉ ba phút thiết lập, nhưng tạo ra khác biệt lớn cho sự tập trung và an toàn của mỗi người.

KHÉP LẠI CHUYÊN ĐỀ 5 VÀ KẾT NỐI CHUYÊN ĐỀ 6

Thưa Quý Anh/Chị, đến đây chúng ta đã khép lại Chuyên đề 5 - Các phần mềm, ứng dụng phổ biến. Cả chuyên đề là một hành trình thực tế: từ phần mềm văn phòng, đến dịch vụ công trực tuyến, học tập trực tuyến, giao tiếp số, và hôm nay là giải trí số. Năm bài học

ấy cùng hướng tới một điều: giúp Anh/Chị sử dụng các ứng dụng quen thuộc một cách thành thạo, hiệu quả và luôn an toàn.

Có được bộ kỹ năng ấy rồi, bước tiếp theo là biết chọn lọc và làm chủ thông tin trong biển nội dung mỗi ngày. Đó chính là nội dung Chuyên đề 6 - Kỹ năng tìm kiếm, kiểm chứng và quản lý thông tin số: cách tìm thông tin nhanh và đúng, đánh giá nguồn tin cậy, và tổ chức lưu trữ khoa học. Xin trân trọng cảm ơn Quý Anh/Chị đã đồng hành, và hẹn gặp lại trong chuyên đề tiếp theo!

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. Nền tảng trực tuyến nào sau đây KHÔNG phải là mạng xã hội?

- A. Facebook.
- B. TikTok.
- C. Instagram.
- D. Microsoft Teams.

→ *Đáp án: Microsoft Teams là nền tảng làm việc, họp trực tuyến và cộng tác, không phải mạng xã hội như Facebook, TikTok, Instagram.*

Câu 2. Thuật toán đề xuất (recommendation) trên các ứng dụng như YouTube, TikTok có tác dụng gì?

- A. Gợi ý nội dung, video phù hợp với sở thích và thói quen xem của người dùng.
- B. Tự động xóa những video người dùng đã xem để tiết kiệm dung lượng.
- C. Đăng tải video mới của người dùng lên trang chủ.
- D. Tự động ngừng phát sau 30 phút để bảo vệ sức khỏe.

→ *Đáp án: Thuật toán đề xuất phân tích thói quen người dùng để gợi ý nội dung họ có khả năng thích - tiện lợi nhưng cũng dễ gây "cuốn" xem quá mức.*

Câu 3. Đây là dấu hiệu cho thấy Anh/Chị có thể đang giải trí trực tuyến quá đà và cần điều chỉnh?

- A. Dành hầu hết thời gian rảnh để lướt mạng, cảm thấy giảm tập trung vào công việc.
- B. Mỗi ngày chỉ vào mạng xã hội khoảng 15-20 phút để cập nhật tin tức.
- C. Xem một vài video giải trí vào cuối tuần để thư giãn.
- D. Nghe nhạc nhẹ khi tập thể dục buổi sáng.

→ *Đáp án: Dành hầu hết thời gian rảnh để lướt mạng và giảm tập trung vào công việc là dấu hiệu lạm dụng, cần đặt lại giới hạn thời gian; các trường hợp còn lại đều ở mức chừng mực.*

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Chị Hoa là công chức trẻ, sau giờ làm thường livestream chơi game để giao lưu với bạn bè. Gần đây có vài bình luận tiêu cực kiểu "công chức mà ham chơi game" khiến chị áp lực. Cách xử lý phù hợp nhất là gì?

- A. Bỏ hẳn sở thích vì sợ ảnh hưởng hình ảnh.
- B. Tiếp tục giải trí lành mạnh ngoài giờ, giữ phát ngôn chuẩn mực, quản lý bình luận và hướng nội dung theo hướng tích cực.
- C. Tranh cãi gay gắt với những người bình luận tiêu cực.
- D. Livestream cả trong giờ làm việc để chứng tỏ mình thoải mái.

→ *Đáp án: Giải trí là quyền chính đáng nếu thực hiện ngoài giờ và lành mạnh; chị Hoa nên giữ chuẩn mực, quản lý bình luận và hướng nội dung tích cực, không cần bỏ sở thích cũng không tranh cãi hay chơi trong giờ làm.*

Câu 5. Trên mạng xã hội xuất hiện một trò trắc nghiệm vui "bạn là nhân vật nào trong phim", nhưng khi tham gia thì ứng dụng đòi quyền truy cập vào toàn bộ hồ sơ cá nhân của Anh/Chị. Anh/Chị nên làm gì?

- A. Cho phép truy cập ngay vì chỉ là trò chơi cho vui.
- B. Không tham gia, vì đây có thể là chiêu thu thập dữ liệu cá nhân.
- C. Cho phép truy cập một phần rồi xem sao.
- D. Chia sẻ trò chơi cho bạn bè cùng tham gia cho vui.

→ *Đáp án: Các trò trắc nghiệm đòi quyền truy cập hồ sơ cá nhân thường nhằm thu thập dữ liệu người dùng; nên từ chối tham gia để bảo vệ thông tin cá nhân.*

6

CHUYÊN ĐỀ 6

DUYỆT, TÌM KIẾM VÀ LỌC DỮ LIỆU, THÔNG TIN VÀ NỘI DUNG SỐ

Bài 1

DUYỆT VÀ TÌM KIẾM THÔNG TIN CHÍNH XÁC, NHANH CHÓNG



VIDEO BÀI GIẢNG

Quét mã QR bằng camera điện thoại để xem video bài giảng.

Chuyên đề 6 – Bài 1: Duyệt và tìm kiếm thông tin chính xác, nhanh chóng

MỤC TIÊU BÀI HỌC

Xác định rõ nhu cầu thông tin trước khi tìm; chọn từ khóa và dùng thành thạo các toán tử tìm kiếm (ngoặc kép, OR, dấu trừ, site:, filetype:) cùng bộ lọc thời gian; sàng lọc kết quả và ưu tiên nguồn chính thống để tra cứu văn bản pháp luật, dữ liệu ngành chính xác phục vụ tham mưu.

GỖ MỘT TỪ, RA HÀNG TRIỆU KẾT QUẢ - NHƯNG KHÔNG TRÚNG

Qua Chuyên đề trước, chúng ta đã làm chủ các phần mềm làm việc. Nhưng có một kỹ năng quyết định chất lượng tham mưu mỗi ngày đó là: tìm đúng thông tin, thật nhanh.

Xin hình dung một việc rất quen thuộc với nhiều anh chị. Anh/Chị cần tra một số liệu hay một văn bản để kịp làm báo cáo, liền gõ vài chữ vào ô tìm kiếm - và nhận về hàng triệu kết quả, lẫn lộn đủ thứ, đọc mãi vẫn chưa thấy cái mình cần. Internet giống như một biển thông tin mênh mông; nếu không có cách, chúng ta rất dễ rơi vào tình trạng "mò kim đáy bể". Hôm nay, tôi xin chia sẻ cùng Quý Anh/Chị ba bước để tìm gì là có ngay cái đó: xác định rõ nhu cầu, chọn từ khóa và dùng toán tử, rồi sàng lọc nguồn.

BƯỚC 1: XÁC ĐỊNH RÕ NHU CẦU TRƯỚC KHI TÌM

Bước đầu tiên, điều quan trọng nhất lại không phải là vội gõ phím, mà là dừng lại vài giây để xác định rõ: mình thật sự cần tìm gì? Anh/Chị hãy coi đây như việc viết ra một "câu hỏi định hướng" ngắn gọn, chỉ một dòng thôi, nhưng giúp đi đúng hướng.

Khi viết, hãy tự trả lời ba điểm sau: Một, cần loại thông tin gì - văn bản pháp luật, số liệu thống kê, hay tin tức mới nhất? Hai, trong giai đoạn nào - số liệu mấy năm gần đây, hay riêng năm nay? Ba, về lĩnh vực, đối tượng nào - giáo dục, y tế, hay cụ thể hơn nữa? Ví dụ, thay vì gõ chung chung "chuyển đổi số", một câu định hướng tốt sẽ là: "cần số liệu năm nay về dịch vụ công trực tuyến trong cơ quan nhà nước, ưu tiên nguồn chính thống". Chỉ một câu như vậy, việc tìm kiếm đã nhanh gọn và đúng mục tiêu hơn rất nhiều.

BƯỚC 2: CHỌN TỪ KHÓA VÀ DÙNG TOÁN TỬ TÌM KIẾM

Bước thứ hai: từ câu định hướng, hãy rút ra ba đến năm từ khóa trọng tâm, kèm vài từ đồng nghĩa để mở rộng - ví dụ "chuyển đổi số" thì thêm "số hóa", "chính phủ điện tử". Tránh những từ quá chung chung như "công nghệ thông tin".

Rồi đến phần lợi hại nhất: các toán tử tìm kiếm - như tấm lưới giúp ta thả đúng luồng, thay vì quăng lưới đại trà. Có năm toán tử rất đáng nhớ theo sau đây.

Dấu ngoặc kép quanh một cụm - ví dụ "cải cách hành chính" - để tìm đúng chính xác cụm đó. OR để gộp các biến thể, như "số hóa" OR "chuyển đổi số".

Dấu trừ đặt trước một từ để loại bỏ những từ gây nhiễu, như -tuyên dụng -quảng cáo.

site: để giới hạn trong một tên miền tin cậy - ví dụ site:*.gov.vn chỉ tìm trong các cổng cơ quan nhà nước, hay site:vbpl.vn để tìm trong Cơ sở dữ liệu văn bản pháp luật.

Và filetype: để tìm đúng định dạng, như filetype:pdf cho văn bản gốc. Cuối cùng, đừng quên bộ lọc thời gian và thẻ Tin tức của Google để lấy kết quả mới nhất, từ nguồn báo chí.

Minh họa: Bảng 5 toán tử kèm ví dụ gõ thật - "cụm từ" / OR / -loại trừ / site:.gov.vn / filetype:pdf.*

BƯỚC 3: SÀNG LỌC KẾT QUẢ, ƯU TIÊN NGUỒN CHÍNH THỐNG

Bước thứ ba: dù lưới có tốt đến mấy, vẫn cần kiểm tra cẩn thận như đãi cát tìm vàng. Khi kết quả hiện ra, Anh/Chị hãy quét nhanh tiêu đề và phần mô tả, bỏ qua những trang giật tít hay quảng cáo, và ưu tiên nguồn chính thống - cổng thông tin cơ quan nhà nước, công báo, báo chí lớn. Với một thông tin quan trọng, nên mở hai đến ba nguồn uy tín để đối chiếu, rồi ghi chú lại trích yếu, đường dẫn và ngày cập nhật vào một file tổng hợp, để sau này cần là có ngay.

Một lưu ý về việc dùng AI để hỗ trợ tìm kiếm: các trợ lý như ChatGPT có thể gợi ý từ khóa hay tóm tắt xu hướng rất nhanh. Nhưng xin Anh/Chị ghi nhớ: AI chỉ gợi ý, con người mới là người quyết định; mọi thông tin AI đưa ra đều phải được kiểm chứng lại từ nguồn chính thống trước khi đưa vào báo cáo hay tham mưu. Và đừng nhập thông tin nội bộ, nhạy cảm vào các công cụ AI công cộng, kể cả khi chỉ để nhờ tìm kiếm.

TÓM TẮT: TÌM GÌ TRÚNG NẤY VỚI BA BƯỚC

Như vậy, để tìm thông tin vừa nhanh, vừa đúng, vừa đủ, Anh/Chị chỉ cần nhớ ba bước. Bước một, xác định rõ nhu cầu bằng một câu hỏi định hướng. Bước hai, chọn từ khóa chuẩn và dùng toán tử - ngoặc kép, OR, dấu trừ, site:, filetype: - cùng bộ lọc thời gian. Bước ba, sàng lọc và ưu tiên nguồn chính thống, đối chiếu nhiều nguồn, và luôn kiểm chứng thông tin AI gợi ý.

Gói gọn lại chỉ trong một câu để dễ nhớ: mục tiêu rõ ràng - từ khóa chuẩn xác - và lọc đúng nguồn chính thống. Khi ba bước này thành thói quen, Anh/Chị sẽ thấy ít tab rối hơn, mà chất lượng thông tin lại cao hơn hẳn.

GỢI Ý THỰC HÀNH VÀ KẾT NỐI BÀI SAU

Ngay sau bài học, Anh/Chị hãy thử một việc nhỏ: chọn một nhiệm vụ tra cứu sắp tới, viết ra một câu hỏi định hướng một dòng, rồi áp dụng các toán tử vừa học. Chỉ vài phút, Anh/Chị sẽ thấy khác biệt rõ rệt.

Tìm được thông tin rồi, nhưng làm sao biết nguồn nào đáng tin? Đó chính là nội dung Bài 2 tiếp theo: đánh giá độ tin cậy của nguồn thông tin - cách phân biệt nguồn chính thống với nguồn không rõ ràng khi thu thập thông tin công vụ. Xin kính chào và hẹn gặp lại Quý Anh/Chị!

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. Toán tử nào dưới đây giúp giới hạn kết quả tìm kiếm trong một website cụ thể?

- A. site:
- B. filetype:
- C. -keyword
- D. "phrase"

→ *Đáp án: Toán tử site: giới hạn kết quả trong một tên miền cụ thể, ví dụ site:*.gov.vn để tìm trong các cổng cơ quan nhà nước.*

Câu 2. Khi muốn tìm chính xác cụm từ "cải cách hành chính", nên gõ thế nào?

- A. Gõ cải cách hành chính (không có gì đặc biệt).
- B. Gõ "cải cách hành chính" (có dấu ngoặc kép).
- C. Gõ cải cách AND hành chính.
- D. Gõ cải cách OR hành chính.

→ *Đáp án: Đặt cụm từ trong dấu ngoặc kép giúp công cụ tìm đúng chính xác cụm đó, thay vì tách rời từng từ.*

Câu 3. Đây là cách lọc kết quả hiệu quả khi tìm tin tức trên Google?

- A. Sử dụng tab "Tin tức" của Google để chỉ hiện các bài báo từ nguồn tin tức.
- B. Thêm filetype:pdf để tìm tin ở định dạng PDF.
- C. Sử dụng -site: để loại bỏ kết quả từ trang không mong muốn.
- D. Cả A và C đều đúng.

→ *Đáp án: Có thể dùng thẻ "Tin tức" để chỉ lấy bài báo chí, và dùng dấu trừ trước site để loại bỏ trang không mong muốn; cả hai đều là cách lọc hiệu quả.*

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Anh/Chị cần tìm gấp một nghị định mới ban hành ở định dạng PDF để trích dẫn vào báo cáo. Cách tìm hiệu quả nhất là gì?

- A. Gõ tên nghị định rồi đọc lần lượt hàng chục kết quả đầu tiên.

B. Kết hợp tên nghị định trong ngoặc kép với site:vbpl.vn và filetype:pdf để tìm đúng văn bản gốc.

C. Hỏi trên một nhóm mạng xã hội xem ai có file thì xin.

D. Lấy bản tóm tắt nghị định trên một blog cá nhân cho nhanh.

→ *Đáp án: Kết hợp ngoặc kép với site: (giới hạn công văn bản pháp luật) và filetype:pdf giúp tìm đúng văn bản gốc, chính thống và nhanh chóng.*

Câu 5. Anh/Chị nhờ ChatGPT tổng hợp nhanh số liệu cho một báo cáo. Cách xử lý đúng đắn nhất là gì?

A. Tin tưởng và đưa thẳng số liệu AI cung cấp vào báo cáo cho kịp thời gian.

B. Dán cả tài liệu nội bộ vào ChatGPT để nó tổng hợp đầy đủ hơn.

C. Coi kết quả của AI là gợi ý, rồi kiểm chứng lại từng số liệu từ nguồn chính thống trước khi dùng.

D. Chỉ cần ghi "nguồn: ChatGPT" dưới số liệu là đủ tin cậy.

→ *Đáp án: AI chỉ đóng vai trò gợi ý; mọi số liệu phải được kiểm chứng lại từ nguồn chính thống, và không đưa tài liệu nội bộ lên công cụ AI công cộng.*

Bài 2

LỌC VÀ SÀNG LỌC KẾT QUẢ TÌM KIẾM THEO ĐỘ TIN CẬY



VIDEO BÀI GIẢNG

Quét mã QR bằng camera điện thoại để xem video bài giảng.

Chuyên đề 6 – Bài 2: Lọc và sàng lọc kết quả tìm kiếm theo độ tin cậy

MỤC TIÊU BÀI HỌC

Hình thành thói quen đánh giá độ tin cậy của nguồn trước khi tin và chia sẻ; biết soi nguồn phát tin, đối chiếu đa nguồn và mốc thời gian; đặc biệt biết về tận nguồn gốc chính thống (cổng thông tin cơ quan, công báo) khi gặp thông tin hành chính - công vụ; dùng được vài công cụ và AI để hỗ trợ xác thực.

CÙNG MỘT TIN, HAI NGUỒN - TIN AI?

Ở bài trước, chúng ta đã học cách tìm được thông tin thật nhanh. Nhưng tìm ra rồi, một câu hỏi quan trọng hơn hiện lên: thông tin này có đáng tin không?

Xin hình dung một buổi sáng, Anh/Chị đọc được một tin "nóng" về một chính sách mới sắp ban hành. Cũng tin ấy, một nơi là cổng thông tin của cơ quan nhà nước đăng, một nơi là trang mạng lạ không rõ chủ. Vậy nên tin theo nguồn nào? Mỗi thông tin đều có một ngọn nguồn; cũng như dòng nước, trong hay đục là do nguồn mà ra. Hôm nay, tôi xin chia sẻ cùng Quý Anh/Chị ba bước để đánh giá độ tin cậy của một nguồn tin: kiểm tra kỹ nguồn phát, đối chiếu nhiều nguồn, và về tận gốc chính thống.

BƯỚC 1: KIỂM TRA KỸ NGUỒN PHÁT TIN

Bước đầu tiên, trước khi quan tâm nội dung, hãy hỏi: tin này từ đâu ra, ai đứng sau nó? Có ba điểm cần kiểm tra kỹ.

Một, tác giả và cơ quan: có ghi rõ tên, chức danh, cơ quan công bố không, hay chỉ là "theo một số nguồn tin", một tài khoản ẩn danh?

Hai, tên miền của trang: các địa chỉ kết thúc bằng .gov.vn thường là của cơ quan nhà nước, báo lớn thường có tên miền .vn quen thuộc; nhưng xin cảnh giác với những trang nhái giao diện, đặt tên gần giống để đánh lừa. Ví dụ: lấy tên một tờ báo quen nhưng đổi đuôi thành .xyz, .info hay .com.co thay vì .vn; hoặc chèn thêm chữ vào giữa như "tintuc-[tên báo].net", "[tên báo]24h.com".

Ba, dấu vết minh bạch: trang uy tín thường có mục "Giới thiệu", "Liên hệ", và ghi rõ ngày giờ đăng bài. Nếu thiếu những thứ này, đó là một tín hiệu cảnh báo. Và xin hãy ghi nhớ: một giao diện hiện đại hay một con dấu đẹp trên ảnh chưa chắc là thật - hình thức bắt mắt không phải là bằng chứng về độ tin cậy.

BƯỚC 2: ĐỐI CHIẾU NHIỀU NGUỒN VÀ KIỂM TRA MỐC THỜI GIAN

Bước thứ hai: đừng dừng ở một nguồn duy nhất. Một tin tức thật và quan trọng thường được nhiều báo lớn, nhiều trang chính thống cùng đưa. Nếu một thông tin "chấn động" mà Anh/Chị chỉ thấy duy nhất ở một trang ít người biết, trong khi các nguồn lớn đều im lặng, thì rất nên đặt dấu hỏi.

Cùng với đó là kiểm tra mốc thời gian. Nhiều tin sai thực ra là tin cũ được phát tán lại rồi gắn vào bối cảnh mới cho giật gân. Hãy xem tin đăng ngày nào, sự việc xảy ra khi nào, có khớp không. Với một bức ảnh đáng ngờ, Anh/Chị có thể dùng công cụ tìm kiếm ảnh ngược như Google Lens hay TinEye để xem ảnh đó có thật sự mới, hay đã xuất hiện từ lâu trong một sự kiện hoàn toàn khác.

Minh họa: Minh họa một tên miền thật (.gov.vn) bên cạnh một tên miền nhái bị gạch đỏ; biểu tượng tìm ảnh ngược.

BƯỚC 3: VỚI THÔNG TIN HÀNH CHÍNH - CÔNG VỤ, TÌM VỀ TẬN GỐC CHÍNH THỐNG

Bước thứ ba, đặc biệt quan trọng với công việc của chúng ta. Khi gặp tin đồn về một chính sách, một văn bản, hay một con số, cách chắc chắn nhất là về tận nguồn gốc chính thống. Tin đồn về chính sách thì tra ngay trên cổng thông tin chính thức của cơ quan ban hành, trên công báo hoặc Cơ sở dữ liệu quốc gia về văn bản pháp luật.

Nếu Anh/Chị nhận được một file ảnh chụp công văn, đừng vội tin vào con dấu hay chữ ký trên ảnh; hãy đối chiếu số hiệu, ngày tháng, tên cơ quan với văn bản gốc trên cổng thông tin chính thức. Với số liệu, hãy so với nguồn thống kê chính thống. Một lưu ý thêm: các trợ lý AI có thể giúp gợi ý những điểm cần kiểm tra, nhưng AI chỉ hỗ trợ - người quyết định cuối cùng vẫn là Anh/Chị, và mọi thông tin phải được xác minh lại từ nguồn chính thống trước khi đưa vào báo cáo.

TÓM TẮT: KIỂM TRA TRƯỚC KHI TIN, XÁC THỰC TRƯỚC KHI CHIA SẺ

Như vậy, để đánh giá một nguồn tin có đáng tin hay không, Anh/Chị chỉ cần nhớ ba bước. Bước một, soi kỹ nguồn phát - ai đăng, tên miền nào, có minh bạch không. Bước hai, đối chiếu nhiều nguồn và xem mốc thời gian - tránh tin một chiều và tin cũ đào lại. Bước ba, với thông tin hành chính - công vụ, về tận gốc chính thống - cổng thông tin, công báo, văn bản gốc.

Gói lại trong một câu để dễ nhớ đó là: kiểm tra trước khi tin, xác thực trước khi chia sẻ. Và một nguyên tắc cuối cùng, cũng là quan trọng nhất: khi chưa chắc chắn, tuyệt đối đừng

vội lan truyền. Một phút thận trọng của Anh/Chị có thể tránh cho cả cơ quan một sự cố về thông tin.

GỢI Ý THỰC HÀNH VÀ KẾT NỐI BÀI SAU

Ngay sau bài học, Anh/Chị hãy thử một việc nhỏ: chọn một tin đang lan truyền trong nhóm công việc, rồi soi nguồn của nó theo ba bước vừa học - và có thể ghim sẵn trang tingia.gov.vn để tra cứu khi cần. Chỉ vài phút, Anh/Chị sẽ thấy mình vững vàng hơn hẳn trước những thông tin chưa rõ thực hư.

Tìm được thông tin, đánh giá được nguồn rồi, việc còn lại là giữ và quản lý cho khoa học để khi cần là có ngay. Đó chính là nội dung Bài 3 tiếp theo, cũng là bài cuối chuyên đề: tổ chức, lưu trữ và quản lý thông tin cá nhân - sắp xếp tài liệu, hồ sơ công việc để tra cứu và bàn giao thật nhanh. Xin kính chào và hẹn gặp lại Quý Anh/Chị!

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. Khi thấy trên mạng xã hội một bài viết có thông tin "sốc" về chính sách mới, việc đầu tiên nên làm là gì?

- A. Chia sẻ ngay để cảnh báo mọi người.
- B. Kiểm tra xem nguồn đăng tin đó có đáng tin cậy không.
- C. Hỏi người quen xem có nghe tin này chưa.
- D. Bỏ qua, không cần quan tâm.

→ *Đáp án: Việc đầu tiên là đánh giá nguồn đăng tin có đáng tin cậy không; không vội chia sẻ hay bỏ qua khi chưa kiểm chứng.*

Câu 2. Công cụ nào KHÔNG phù hợp để kiểm chứng độ xác thực của một bức ảnh?

- A. Tìm kiếm hình ảnh ngược (reverse image search).
- B. Kiểm tra metadata (siêu dữ liệu) EXIF của ảnh.
- C. Dùng Google Dịch để dịch chú thích trên ảnh.
- D. Tìm kiếm ảnh gốc trên các trang xác minh (ví dụ: TinEye.com).

→ *Đáp án: Google Dịch chỉ dịch chữ, không giúp xác thực nguồn gốc ảnh; tìm ảnh ngược, kiểm tra metadata và tra trên trang xác minh mới là cách phù hợp.*

Câu 3. Phát biểu nào sau đây đúng về vai trò của AI trong kiểm chứng thông tin?

- A. AI luôn đưa ra kết quả kiểm chứng chính xác nên có thể tin hoàn toàn.
- B. AI có thể hỗ trợ gợi ý thông tin, nhưng người dùng phải tự kiểm chứng lại từ nguồn chính thống.
- C. Nên nhờ AI viết sẵn báo cáo kiểm chứng rồi gửi lãnh đạo.
- D. Không cần dùng AI, chỉ cần tự mình tìm hiểu là đủ.

→ *Đáp án: AI chỉ hỗ trợ gợi ý; người dùng phải tự kiểm chứng lại từ nguồn chính thống và là người quyết định cuối cùng.*

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Anh/Chị nhận được một file ảnh chụp công văn được cho là của một cơ quan nhà nước, có dấu mộc và chữ ký. Việc nên làm đầu tiên là gì?

- A. Tin ngay vì đã có dấu mộc và chữ ký trên ảnh.
- B. Đối chiếu số hiệu, ngày tháng, tên cơ quan của văn bản với bản gốc trên cổng thông tin chính thức.
- C. Chuyển tiếp ngay cho đồng nghiệp để cùng xử lý.
- D. Đăng lên mạng xã hội hỏi xem có ai biết không.

→ *Đáp án: Con dấu, chữ ký trên ảnh có thể bị làm giả; phải đối chiếu số hiệu, ngày tháng, tên cơ quan với văn bản gốc trên cổng thông tin chính thức.*

Câu 5. Một tin "chấn động" về chính sách mới chỉ xuất hiện trên một trang mạng lạ, trong khi các báo lớn và cổng thông tin cơ quan đều không đưa. Anh/Chị nên đánh giá thế nào?

- A. Tin đó chắc là "tin độc quyền", nên tin và chia sẻ sớm.
- B. Đây là dấu hiệu đáng nghi; cần đối chiếu nguồn chính thống và không lan truyền khi chưa xác thực.
- C. Cứ chia sẻ kèm dòng "chưa kiểm chứng" cho an toàn.
- D. Trang nào đăng trước thì trang đó đúng.

→ *Đáp án: Một tin quan trọng mà chỉ một trang lạ đưa, các nguồn lớn im lặng, là dấu hiệu đáng nghi; phải đối chiếu nguồn chính thống và không lan truyền khi chưa xác thực, kể cả khi ghi chú "chưa kiểm chứng".*

Bài 3

LƯU LẠI, SẮP XẾP VÀ TÁI SỬ DỤNG KẾT QUẢ TÌM KIẾM



VIDEO BÀI GIẢNG

Quét mã QR bằng camera điện thoại để xem video bài giảng.

Chuyên đề 6 – Bài 3: Lưu lại, sắp xếp và tái sử dụng kết quả tìm kiếm

MỤC TIÊU BÀI HỌC

Biết cách giữ lại kết quả tìm kiếm để dùng lâu dài thay vì tìm đi tìm lại; nắm ba cách lưu phổ biến và ưu nhược điểm của từng cách; biết đặt tên và sắp xếp tư liệu theo một quy ước nhất quán; và biết ghi lại nguồn ngay từ lúc lưu để trích dẫn được về sau.

TÌM ĐƯỢC RỒI, NHƯNG HÔM SAU LẠI TÌM LẠI

Ở hai bài trước, chúng ta đã cùng nhau học cách duyệt, tìm kiếm nhanh và cách lọc kết quả theo độ tin cậy. Nhưng có một tình huống rất quen mà tôi tin nhiều Quý Anh/Chị từng gặp: hôm nay ta mất cả buổi tìm được một văn bản rất đúng ý, đọc xong thấy hài lòng, rồi đóng máy. Ba tuần sau cần lại chính văn bản đó, ta mở máy lên và... không nhớ nổi nó ở đâu. Thế là mất thêm một buổi nữa để tìm lại.

Đó là lãng phí thắm lặng mà ít ai để ý. Công sức tìm kiếm chỉ có giá trị thật khi kết quả được giữ lại và dùng được nhiều lần. Bài học hôm nay bàn về khâu cuối cùng nhưng quyết định của việc tìm kiếm: giữ lại, sắp xếp và tái sử dụng.

BA CÁCH GIỮ LẠI MỘT KẾT QUẢ TÌM KIẾM

Cách thứ nhất là lưu đường dẫn - tức là đánh dấu trang, hay còn gọi là bookmark. Đây là cách nhanh nhất, chỉ mất một giây. Nhưng nó có một điểm yếu lớn: đường dẫn có thể chết. Trang web bị gỡ, được sắp xếp lại, hoặc cơ quan chủ quản đổi tên miền là ta mất trắng. Vì vậy, lưu đường dẫn chỉ phù hợp với tài liệu tham khảo nhẹ, không phải căn cứ pháp lý.

Cách thứ hai là tải bản gốc về máy. Với văn bản quy phạm pháp luật, số liệu thống kê chính thức hay bất cứ thứ gì sẽ đưa vào hồ sơ, báo cáo, đây là cách bắt buộc. Ta cần chính tệp đó, đúng phiên bản đó, để về sau còn đối chiếu. Một trang web có thể sửa nội dung mà không báo, nhưng tệp ta đã tải thì không đổi.

Cách thứ ba là chụp lại màn hình hoặc lưu trang thành tệp PDF. Cách này dùng khi thông tin nằm trên một trang web mà không có tệp để tải, hoặc khi ta cần ghi nhận hiện trạng của trang tại một thời điểm - ví dụ khi kiểm chứng một thông tin đang gây tranh cãi.

Minh họa: LƯU ĐƯỜNG DẪN (nhánh, dễ chết link) · TÀI BẢN GỐC (bắt buộc với căn cứ pháp lý) · CHỤP MÀN HÌNH / LƯU PDF (ghi nhận hiện trạng).

ĐẶT TÊN VÀ SẮP XẾP - VIỆC NHỎ, TÁC DỤNG LỚN

Tải về rồi mà đặt tên là tài liệu 1, tài liệu 2, bản cuối, bản cuối cùng thật, thì ba tuần sau ta cũng không biết mở tệp nào. Xin đề xuất với Quý Anh/Chị một quy ước đặt tên rất đơn giản mà hiệu quả: ngày, gạch nối, loại tài liệu, gạch nối, nội dung ngắn gọn.

Ví dụ: 2026-08-05_Nghi-dinh_Bao-ve-du-lieu-ca-nhan. Đặt ngày theo thứ tự năm - tháng - ngày sẽ giúp máy tính tự sắp xếp đúng trình tự thời gian, không cần ta làm gì thêm. Tránh dấu tiếng Việt và khoảng trắng trong tên tệp vì một số hệ thống sẽ hiển thị sai.

Về thư mục, xin lưu ý một nguyên tắc: chia theo công việc, đừng chia theo thời gian. Một thư mục tên là Tháng 8 sẽ vô nghĩa sau nửa năm, nhưng một thư mục tên là Rà soát thủ tục hành chính thì lúc nào cũng tìm được. Và đừng đào quá sâu - ba tầng thư mục là đủ; sâu hơn nữa thì chính ta cũng ngại mở.

Minh họa: TÊN TỆP CHUẨN: [Năm-Tháng-Ngày]_[Loại]_[Nội dung]. Ví dụ: 2026-08-05_Nghi-dinh_Bao-ve-du-lieu-ca-nhan.pdf. THƯ MỤC: chia theo công việc, tối đa 3 tầng.

GHI NGUỒN NGAY LÚC LƯU, ĐỪNG ĐỂ ĐẾN LÚC VIẾT BÁO CÁO

Đây là thói quen mà tôi mong Quý Anh/Chị đặc biệt lưu tâm. Rất nhiều trường hợp phải bỏ một số liệu rất hay ra khỏi báo cáo chỉ vì không nhớ nổi lấy ở đâu, mà báo cáo thì không thể đưa con số không rõ nguồn.

Cách khắc phục rất nhẹ nhàng: ngay khi lưu một tài liệu, hãy ghi lại bốn thông tin vào một tệp ghi chú đi kèm hoặc ngay trong tên thư mục - cơ quan ban hành, số hiệu và ngày ban hành, đường dẫn gốc, và ngày mình truy cập. Bốn dòng ấy mất ba mươi giây, nhưng cứu được cả một đoạn báo cáo.

Việc ghi nguồn còn có ý nghĩa khác: nó là yêu cầu bắt buộc về đạo đức học thuật và bản quyền. Khi ta dùng lại nội dung của người khác trong tài liệu công vụ, ghi rõ nguồn vừa là tôn trọng tác giả, vừa là bảo vệ chính mình.

Minh họa: GHI NGUỒN 4 DÒNG: ① Cơ quan ban hành → ② Số hiệu, ngày ban hành → ③ Đường dẫn gốc → ④ Ngày truy cập.

GHI NHỚ VÀ KẾT NỐI CHUYÊN ĐỀ 7

Tóm lại, tìm được thông tin mới chỉ là một nửa công việc. Nửa còn lại là giữ lại đúng cách: chọn hình thức lưu phù hợp với mức độ quan trọng, đặt tên và sắp xếp theo quy ước nhất quán, và ghi nguồn ngay từ lúc lưu. Làm được ba việc này, mỗi lần tìm kiếm của Quý Anh/Chị sẽ sinh lợi nhiều lần chứ không chỉ một lần. Khép lại chuyên đề về duyệt, tìm kiếm và lọc thông tin, ở chuyên đề tiếp theo chúng ta sẽ đi sâu vào một năng lực rất thời sự: kiểm chứng và xác thực thông tin số. Xin trân trọng cảm ơn Quý Anh/Chị!

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. Vì sao chỉ lưu đường dẫn (bookmark) là chưa đủ đối với văn bản quy phạm pháp luật?

- A. Vì bookmark chiếm nhiều dung lượng máy tính.
- B. Vì đường dẫn có thể chết khi trang web bị gỡ, sắp xếp lại hoặc đổi tên miền, trong khi tệp đã tải về thì không đổi.
- C. Vì bookmark không chia sẻ được cho đồng nghiệp.
- D. Vì bookmark chỉ dùng được trên một trình duyệt duy nhất.

→ *Đáp án: B. Với căn cứ pháp lý, phải tải bản gốc về để giữ đúng phiên bản, phục vụ đối chiếu về sau.*

Câu 2. Cách đặt tên tệp nào sau đây là hợp lý nhất theo bài học?

- A. tai lieu 1.pdf
- B. ban cuoi cung that.pdf
- C. 2026-08-05_Nghi-dinh_Bao-ve-du-lieu-ca-nhan.pdf
- D. 05.8.2026 nghị định.pdf

→ *Đáp án: C. Ngày theo thứ tự năm - tháng - ngày giúp máy tự sắp xếp đúng trình tự; tên không dấu, không khoảng trắng để tránh lỗi hiển thị trên các hệ thống.*

Câu 3. Bốn thông tin cần ghi lại ngay khi lưu một tài liệu là gì?

- A. Dung lượng tệp, định dạng, tên máy tính, ngày lưu.
- B. Cơ quan ban hành, số hiệu và ngày ban hành, đường dẫn gốc, ngày truy cập.
- C. Tên người tải, phòng ban, mật khẩu, thư mục.
- D. Tiêu đề, số trang, ngôn ngữ, phần mềm mở tệp.

→ *Đáp án: B. Bốn thông tin này đủ để trích dẫn hợp lệ về sau, mất khoảng ba mươi giây nhưng cứu được cả một đoạn báo cáo.*

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Quý Anh/Chị cần trích một số liệu thống kê vào báo cáo trình lãnh đạo, nhưng chỉ nhớ mang máng là đã đọc trên một trang web nào đó cách đây hai tháng. Cách xử lý đúng đắn nhất là gì?

- A. Cứ đưa số liệu vào báo cáo, ghi chung chung là theo nguồn trên mạng.
- B. Ước lượng lại con số cho gần đúng rồi đưa vào.
- C. Tìm lại đúng nguồn chính thống, tải bản gốc, ghi rõ cơ quan ban hành và ngày truy cập; nếu không tìm được thì không đưa số liệu đó vào báo cáo.
- D. Hỏi đồng nghiệp xem có ai nhớ con số đó không rồi dùng luôn.

→ *Đáp án: C. Báo cáo công vụ không được dùng số liệu không rõ nguồn; thà thiếu một con số còn hơn đưa vào một con số không kiểm chứng được.*

Câu 5. Phòng của Quý Anh/Chị đang lưu tài liệu theo thư mục đặt tên là Tháng 6, Tháng 7, Tháng 8. Sau nửa năm, mọi người đều mất thời gian tìm tài liệu. Nên điều chỉnh thế nào?

- A. Chia nhỏ thêm thành từng tuần cho dễ tìm.
- B. Chuyển sang chia thư mục theo công việc hoặc theo nhiệm vụ, tối đa ba tầng, và đặt tên tệp có ngày ở đầu.
- C. Gộp tất cả vào một thư mục duy nhất rồi dùng chức năng tìm kiếm.
- D. Tạo thêm nhiều tầng thư mục con để phân loại thật chi tiết.

→ *Đáp án: B. Thư mục nên chia theo công việc vì công việc thì lâu dài, còn mốc thời gian sẽ vô nghĩa sau vài tháng; đào quá sâu thì chính người dùng cũng ngại mở.*

CHUYÊN ĐỀ 7

KIỂM CHỨNG VÀ XÁC THỰC DỮ LIỆU, THÔNG TIN VÀ NỘI DUNG SỐ

Bài 1

BỐI CẢNH VÀ QUY TRÌNH KIỂM CHỨNG THÔNG TIN SỐ



VIDEO BÀI GIẢNG

Quét mã QR bằng camera điện thoại để xem video bài giảng.

Chuyên đề 7 – Bài 1: Bối cảnh và quy trình kiểm chứng thông tin số

MỤC TIÊU BÀI HỌC

Nhận diện bối cảnh thông tin số lan truyền nhanh và rủi ro tin giả, tin sai lệch; ý thức rõ trách nhiệm kiểm chứng trước khi tin, tham mưu hay chia sẻ nhân danh cơ quan; nắm và áp dụng được quy trình kiểm chứng 5 bước (nguồn - đối chiếu - thời gian - tính hợp lý - nguồn chính thống/chuyên gia).

MỘT TIN NHÂN KHẨN VÀ MỘT QUYẾT ĐỊNH VỘI

Tôi muộn, trong nhóm Zalo của cơ quan bỗng hiện lên một dòng tin: “Có chỉ thị khẩn, triển khai ngay sáng mai - chia sẻ gấp cho mọi người!”, kèm ảnh chụp một văn bản có dấu đỏ, chữ ký đầy đủ. Chỉ một thao tác “chuyển tiếp”, tin ấy có thể đi khắp cơ quan trong vài phút. Nhưng nếu đó là tin sai thì sao? Hôm nay, tôi xin cùng Quý Anh/Chị dừng lại một nhịp - để mỗi tin tức sẽ giống như một “người khách” phải đi qua một chốt kiểm soát nhỏ, trước khi ta tin, ta dùng, hay ta chia sẻ.

VÌ SAO KIỂM CHỨNG LÀ VIỆC BẮT BUỘC CỦA NGƯỜI CÁN BỘ

Vì sao việc này lại quan trọng đến thế? Bởi với chúng ta, thông tin là chất liệu để tham mưu, báo cáo và ra quyết định. Một thông tin sai lọt vào báo cáo có thể dẫn tới một quyết định lệch; một tin giả chia sẻ nhân danh cơ quan có thể làm tổn hại uy tín của cả tập thể. Và cái giá phải trả là có thật: riêng năm 2024, thiệt hại do lừa đảo trực tuyến tại Việt Nam được ước tính tới khoảng 18.900 tỷ đồng, trong đó giả mạo cơ quan, tổ chức là một trong những chiêu thức phổ biến nhất. Pháp luật về an ninh mạng cũng nghiêm cấm việc tung tin sai sự thật. Vậy nên, với người cán bộ, kiểm chứng không phải là sự nghi ngờ, mà là một kỷ luật nghề nghiệp.

Minh họa: Thiệt hại do lừa đảo trực tuyến tại Việt Nam năm 2024 ước tính khoảng 18.900 tỷ đồng (Hiệp hội An ninh mạng quốc gia). Luật An ninh mạng 2018.

Bước 1: kiểm tra nguồn tin và tác giả

Vậy một “chốt kiểm soát” đầy đủ gồm những gì? Bước đầu tiên: kiểm tra nguồn tin và tác giả. Câu hỏi quan trọng đó là “Tin này từ đâu ra?”. Hãy ưu tiên công thông tin của cơ quan nhà nước, báo chí chính thống - nhận biết qua tên miền “.vn”, qua dấu tick xác minh trên mạng xã hội. Ngược lại, hãy cảnh giác với những trang lạ, tài khoản ẩn danh, mới lập, ít tương tác. Một nguồn đã mập mờ thì mọi nội dung sau đó đều cần đặt một dấu hỏi.

Bước 2: đối chiếu nội dung với nguồn đáng tin khác

Bước thứ hai: đối chiếu nội dung với những nguồn đáng tin khác. Xin Quý Anh/Chị đừng dừng lại ở tiêu đề - bởi tiêu đề chỉ là tấm biển ngoài cửa, nội dung bên trong mới là điều cần đọc kỹ. Một sự việc quan trọng và có thật thường được nhiều báo lớn cùng đưa tin; nếu chỉ duy nhất một trang ít người biết nhắc tới, đó là dấu hiệu phải thận trọng. Với ảnh hoặc video đính kèm, hãy dùng công cụ tìm kiếm ngược hình ảnh như Google Hình ảnh hay TinEye, để xem tư liệu ấy thực ra đã xuất hiện ở đâu, từ bao giờ.

Bước 3: kiểm tra mốc thời gian

Bước thứ ba: kiểm tra mốc thời gian. Thông tin có thể từng đúng, nhưng nếu đã cũ hoặc bị đặt sai bối cảnh thì cũng thành sai lệch. Một thủ thuật quen thuộc của tin giả là lấy một bản tin, một bức ảnh từ nhiều năm trước rồi đăng lại như thể vừa xảy ra. Vậy nên, hãy luôn nhìn kỹ ngày, tháng, năm xuất bản, và tự hỏi: thời điểm này có khớp với sự việc đang nói tới hay không?

Bước 4: đánh giá tính hợp lý và chi tiết

Bước thứ tư: đánh giá tính hợp lý và chi tiết. Tin đáng tin thường rõ ràng - có số liệu cụ thể, tên người, địa điểm, các ý ăn khớp với nhau. Ngược lại, tin đáng ngờ thường thiếu chi tiết, chứa mâu thuẫn, hoặc cố tình kích động cảm xúc bằng những lời giật gân, tuyệt đối hóa. Và xin lưu ý một cái bẫy tinh vi: tin nào càng “hợp ý mình”, ta lại càng dễ tin ngay mà quên kiểm tra - đó gọi là thiên vị xác nhận, một thói quen cần chủ động đề phòng.

Bước 5: đối chiếu nguồn chính thống hoặc chuyên gia

Bước thứ năm, cũng là lớp kiểm tra cuối cùng: đối chiếu với nguồn chính thống hoặc chuyên gia. Hãy tra xem công thông tin của cơ quan có thẩm quyền, các báo lớn có đề cập hay không; nếu nội dung mang tính chuyên môn, đừng ngại hỏi thẳng đơn vị phụ trách. Ngày nay, ta có thể nhờ trợ lý AI gợi ý những điểm cần kiểm tra - nhưng xin nhớ, AI đôi khi “bịa” ra thông tin nghe rất thật, nên kết quả vẫn phải được xác minh lại từ nguồn chính thống. Và tuyệt đối không nhập thông tin nội bộ, dữ liệu mật hay thông tin cá nhân của công dân vào các công cụ AI công cộng.

TÓM TẮT: NĂM CÂU HỎI DÁN CẠNH MÀN HÌNH

Như vậy, trong bài học hôm nay, chúng ta đã cùng đi qua một quy trình kiểm chứng năm bước: kiểm nguồn, đối chiếu nội dung, kiểm thời gian, đánh giá tính hợp lý, và xác minh với nguồn chính thống. Để dễ nhớ, Quý Anh/Chị có thể ghi nhanh năm câu hỏi rồi dán cạnh màn hình làm việc:

Minh họa: ① Tin từ nguồn nào? ② Nội dung đã đối chiếu chưa? ③ Đăng và xảy ra khi nào? ④ Có hợp lý, đủ chi tiết không? ⑤ Nguồn chính thống xác nhận điều gì?

Mỗi lần gặp tin mới, chỉ cần đi qua năm câu hỏi ấy, ta đã dựng được cho mình một chốt kiểm soát vững vàng.

GỢI Ý THỰC HÀNH VÀ KẾT NỐI BÀI 2

Và nguyên tắc cuối cùng, ngắn gọn thôi: khi chưa chắc chắn, thì chưa vội chia sẻ. Ở bài tiếp theo, tôi xin cùng Quý Anh/Chị đi sâu vào hai nguồn rất quen thuộc nơi công sở - báo chí chính thống và các văn bản hành chính - công vụ - để biết cách xác minh chúng một cách bài bản và thực chiến hơn. Xin trân trọng cảm ơn và hẹn gặp lại Quý Anh/Chị!

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM

Phản kiểm tra kiến thức

Câu 1. Đúng hay Sai: “Trong quy trình kiểm chứng, bước đầu tiên là kiểm tra độ uy tín của nguồn tin và tác giả.” (Đúng/Sai)

A. Đúng

B. Sai

→ *Đáp án: Đúng. Kiểm nguồn là lớp lọc đầu tiên; nếu nguồn đã mập mờ thì mọi nội dung sau đó đều phải đặt một dấu hỏi.*

Câu 2. Khi thấy một hình ảnh đáng ngờ kèm theo tin tức, cách làm phù hợp nhất là gì?

A. Dùng tìm kiếm ngược hình ảnh (Google Hình ảnh, TinEye) để truy nguồn gốc ảnh.

B. Sao chép ảnh vào Word để xem thông tin.

C. Gửi ảnh cho bạn bè hỏi cho nhanh.

D. Chỉ phóng to ảnh lên để xem cho kỹ.

→ *Đáp án: A. Tìm kiếm ngược cho biết ảnh xuất hiện lần đầu ở đâu, khi nào - giúp phát hiện ảnh cũ bị gán vào sự kiện mới hoặc ảnh đã chỉnh sửa.*

Câu 3. Một tin được mô tả là “rất quan trọng, rất khẩn” nhưng không thấy bất kỳ báo chính thống nào đưa. Nên hiểu thế nào?

A. Vì khẩn nên cứ chia sẻ trước để mọi người kịp biết.

B. Đây là một dấu hiệu nghi vấn; cần xác minh thêm ở nguồn chính thống trước khi tin.

C. Tin lạ, ít nơi đăng thì càng độc quyền, càng đáng tin.

D. Không cần quan tâm, cứ bỏ qua là xong.

→ *Đáp án: B. Sự việc quan trọng và có thật thường được nhiều nguồn uy tín cùng phản ánh; sự im lặng của báo chính thống là tín hiệu cần thận trọng.*

Phản tình huống công vụ

Câu 4. Trong nhóm Zalo của cơ quan xuất hiện tin nhắn “có chỉ thị khẩn XYZ - chia sẻ ngay”, kèm ảnh chụp một văn bản có dấu đỏ. Quý Anh/Chị nên làm gì đầu tiên?

- A. Tin vào dấu mộc và chữ ký trên ảnh rồi chuyển tiếp ngay.
- B. Chưa vội chia sẻ; đối chiếu số hiệu, ngày tháng, cơ quan ban hành với văn bản gốc trên cổng thông tin chính thức.
- C. Chuyển tiếp cho thật nhiều người để cùng kiểm tra giúp.
- D. Đăng lại lên mạng xã hội cá nhân để hỏi ý kiến.

→ *Đáp án: B. Ảnh văn bản rất dễ làm giả hoặc cắt ghép; xác minh ở nguồn phát hành chính thức là cách an toàn nhất, và tuyệt đối không lan truyền khi chưa kiểm chứng.*

Câu 5. Khi chuẩn bị một báo cáo tham mưu, Quý Anh/Chị tìm thấy một con số “rất hợp ý mình” trên một trang web lạ. Cách xử lý đúng là gì?

- A. Đưa ngay số liệu vào báo cáo vì nó củng cố cho lập luận của mình.
- B. Đối chiếu lại với nguồn chính thống (cổng thông kê, cổng cơ quan có thẩm quyền); nếu không xác minh được thì không sử dụng.
- C. Trích dẫn nhưng ghi chung chung là “theo một số nguồn”.
- D. Hỏi trợ lý AI và tin hoàn toàn vào câu trả lời của AI.

→ *Đáp án: B. Số liệu chưa rõ nguồn không được đưa vào văn bản công vụ; đây cũng là lúc để mắc thêm vị xác nhận - càng hợp ý càng phải kiểm tra kỹ.*

Bài 2

KIỂM CHỨNG THÔNG TIN TRÊN BÁO CHÍNH THỐNG VÀ THÔNG TIN HÀNH CHÍNH - CÔNG VỤ



VIDEO BÀI GIẢNG

Quét mã QR bằng camera điện thoại để xem video bài giảng.

Chuyên đề 7 – Bài 2: Kiểm chứng thông tin trên báo chính thống và thông tin hành chính - công vụ

MỤC TIÊU BÀI HỌC

Nhận diện nhanh một trang báo điện tử chính thống đáng tin cậy; đối chiếu độc lập nội dung và nguồn dẫn của bài báo; xác minh văn bản, số liệu và danh tính trong thông tin hành chính - công vụ trước khi tham mưu, trích dẫn hay chuyển tiếp.

MỘT TIÊU ĐỀ GÂY SỐC VÀ MỘT VĂN BẢN CÓ DẤU ĐỎ

Đã bao giờ Quý Anh/Chị đang lướt mạng thì bắt gặp một tiêu đề báo lan truyền rầm rộ, hoặc nhận được một văn bản có dấu đỏ, chữ ký đầy đủ - mà trong lòng vẫn thoáng một câu hỏi: “Liệu điều này có thật không?”. Ở bài trước, chúng ta đã có trong tay quy trình kiểm chứng năm bước làm khung chung. Hôm nay, tôi xin cùng Quý Anh/Chị áp dụng khung ấy vào hai nguồn quen thuộc nhất nơi công sở - báo chí chính thống và văn bản hành chính - công vụ. Bí quyết nằm ở một ý rất đơn giản: mỗi nguồn đáng tin đều có những dấu hiệu nhận biết riêng cho thấy nó là thật - giống như một “tấm căn cước” vậy - và chỉ cần biết cách kiểm tra, ta sẽ phân biệt được thật với giả.

NHẬN DIỆN MỘT TRANG BÁO CHÍNH THỐNG ĐÁNG TIN

Trước hết là báo chí. Một trang báo chính thống luôn có những dấu hiệu nhận biết rõ ràng: tên miền “.vn” đáng tin, và ở chân trang ghi đầy đủ cơ quan chủ quản, số giấy phép, người chịu trách nhiệm. Vì thế, khi gặp một bài viết lạ, việc đầu tiên là xem thật kỹ địa chỉ trang web. Hãy cảnh giác với những trang giả mạo - chúng bắt chước gần giống tên một báo lớn, nhưng lại gắn một đuôi lạ hoặc xen thêm vài ký tự để đánh lừa. Và thêm một nguyên tắc quen thuộc: một sự việc quan trọng, có thật thường được nhiều báo lớn cùng đưa tin; nếu chỉ một trang ít tên tuổi nhắc tới, đó chính là lúc nên dừng lại và đặt câu hỏi.

ĐỌC KỸ NỘI DUNG VÀ KIỂM TRA NGUỒN DẪN

Xác minh được trang báo rồi, ta mới đi vào nội dung. Tiêu đề đôi khi được đặt giật gân để thu hút người đọc, nên xin Quý Anh/Chị đừng vội tin ngay mà hãy đọc trọn bài viết. Điều quan trọng là để ý xem các số liệu, các phát ngôn trong bài được dẫn từ đâu - có nêu

rõ nguồn, có tên cơ quan, có văn bản gốc kèm theo hay không. Nếu một con số quan trọng được nêu ra mà không kèm nguồn, hãy coi đó là thông tin cần kiểm tra thêm chứ chưa vội sử dụng. Và như đã nói ở bài trước, hãy đối chiếu với ít nhất hai đến ba báo uy tín khác: khi các nguồn độc lập cùng cho kết quả giống nhau, thông tin mới thật sự đáng tin.

VĂN BẢN HÀNH CHÍNH: ĐỐI CHIẾU SỐ HIỆU, NGÀY THÁNG, CƠ QUAN

Bây giờ đến phần sát công vụ nhất: những văn bản, công văn ta tiếp nhận hằng ngày. Một văn bản hành chính thật luôn có những thông tin định danh riêng - đó là số và ký hiệu, ngày tháng ban hành, và tên cơ quan ban hành - có thể xem như tấm căn cước của văn bản đó. Khi nhận một văn bản gửi tới, nhất là bản chụp đang lan truyền qua tin nhắn, xin Quý Anh/Chị đừng vội tin vào con dấu hay chữ ký trên ảnh - bởi hình ảnh rất dễ bị cắt ghép, chỉnh sửa. Cách chắc chắn là đối chiếu ba thông tin ấy với bản gốc đăng trên cổng thông tin điện tử của chính cơ quan ban hành, hoặc trên cơ sở dữ liệu quốc gia về văn bản pháp luật. Chẳng hạn, một bản chụp thông báo “đổi giờ làm việc” được chuyển đi giữa giờ nghỉ trưa - chỉ cần tra số hiệu trên cổng của cơ quan là biết ngay thật hay giả. Nếu vẫn còn băn khoăn, hãy liên hệ trực tiếp cơ quan phát hành; một cuộc gọi ngắn còn hơn nhiều giờ xử lý hậu quả về sau.

SỐ LIỆU VÀ DANH TÍNH: LUÔN TRUY VỀ NGUỒN GỐC

Còn hai loại thông tin nữa cũng cần kiểm tra kỹ: số liệu và danh tính. Với một con số thống kê, Anh/Chị đừng dừng ở chỗ “thấy trên một bài báo”, mà hãy truy về tận nguồn gốc - niên giám hoặc cổng thống kê chính thức, hoặc văn bản gốc đã công bố con số đó. Với tên và chức danh của một người được nhắc tới, ta hoàn toàn có thể tra trên trang chính thức của cơ quan để xem có đúng hay không. Và xin nhớ một nguyên tắc: tuyệt đối không đưa số liệu chưa rõ nguồn vào báo cáo, cũng không chuyển tiếp một văn bản khi nó chưa được xác minh.

TÓM TẮT: KIỂM CHỨNG BÁO CHÍ VÀ VĂN BẢN HÀNH CHÍNH

Như vậy, trong bài học hôm nay, chúng ta đã cùng tìm hiểu cách kiểm chứng hai nguồn thông tin. Với báo chí, ba việc cần làm là: kiểm tra trang báo, đọc kỹ nội dung và nguồn dẫn, rồi đối chiếu với nhiều báo lớn. Với văn bản hành chính, hãy đối chiếu số hiệu, ngày tháng, cơ quan ban hành với bản gốc, truy số liệu về tận nguồn, và khi cần thì liên hệ trực tiếp cơ quan phát hành. Gói gọn trong một câu cho dễ nhớ như sau: với báo chí thì kiểm tra trang và đối chiếu chéo nhiều nguồn; với văn bản thì đối chiếu thông tin định danh và truy về bản gốc.

Mình họa: BÁO CHÍ: ① Kiểm tra trang báo (.vn, cơ quan chủ quản) → ② Đọc kỹ, kiểm nguồn dẫn → ③ Đối chiếu nhiều báo. VĂN BẢN: ① Đối chiếu số hiệu / ngày / cơ quan với bản gốc → ② Truy số liệu về nguồn → ③ Liên hệ cơ quan phát hành khi nghi ngờ.

GỢI Ý THỰC HÀNH VÀ KẾT NỐI BÀI 3

Ngay sau bài học, Quý Anh/Chị hãy thử một việc nhỏ: chọn một văn bản mình đang cần dùng, rồi tự đối chiếu số hiệu, ngày tháng và cơ quan ban hành với bản gốc trên cổng chính thức. Ở bài tiếp theo, chúng ta sẽ đến với không gian lan truyền nhanh nhất hiện nay - thông tin trên mạng xã hội và video trực tuyến - nơi tin giả lan đi rất nhanh và biến đổi khó lường. Xin trân trọng cảm ơn và hẹn gặp lại Quý Anh/Chị!

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM

Phản kiểm tra kiến thức

Câu 1. Đúng hay Sai: “Khi nghe tin đồn về một chính sách mới, việc nên làm đầu tiên là kiểm tra ngay trên cổng thông tin chính thức của cơ quan nhà nước liên quan.” (Đúng/Sai)

A. Đúng

B. Sai

→ *Đáp án: Đúng. Cổng thông tin chính thức là nơi công bố nguồn gốc; đối chiếu ở đó giúp loại bỏ tin đồn ngay từ đầu, trước khi lan truyền.*

Câu 2. Khi nhận được một file ảnh công văn được cho là của cơ quan nhà nước, việc nên làm đầu tiên là gì?

A. Tin vào dấu mộc và chữ ký hiện thị trên ảnh.

B. So sánh số hiệu, ngày tháng, cơ quan ban hành của văn bản với bản gốc trên cổng thông tin chính thức.

C. Gửi ngay cho đồng nghiệp để mọi người cùng xem.

D. Đăng tải lên mạng xã hội để xin ý kiến.

→ *Đáp án: B. Ảnh chụp rất dễ bị cắt ghép; chỉ các thông tin định danh của văn bản (số hiệu, ngày, cơ quan) khi đối chiếu với bản gốc mới khẳng định được thật hay giả.*

Câu 3. Dấu hiệu nào giúp nhận biết một trang báo điện tử chính thống, đáng tin cậy?

A. Tiêu đề càng giật gân, nhiều chữ in hoa thì càng đáng chú ý và đáng tin.

B. Có tên miền “.vn” rõ ràng và phần chân trang ghi cơ quan chủ quản, số giấy phép, người chịu trách nhiệm.

C. Có thật nhiều quảng cáo và tin nóng nhấp nháy.

D. Tên trang gần giống một báo lớn nhưng có thêm đuôi lạ.

→ *Đáp án: B. Cơ quan chủ quản và giấy phép là dấu hiệu định danh của một tờ báo chính thống; trang giả mạo thường bắt chước tên miền (đáp án D) để đánh lừa người đọc.*

Phản tình huống công vụ

Câu 4. Khi chuẩn bị một báo cáo, Quý Anh/Chị cần dùng một con số thống kê và bắt gặp con số đó trong một bài báo. Cách làm đúng là gì?

A. Trích thẳng con số từ bài báo cho nhanh, ghi “theo báo chí”.

B. Truy con số về tận nguồn gốc (niên giám / cổng thông kê chính thức hoặc văn bản gốc công bố), rồi mới đưa vào báo cáo.

C. Làm tròn con số lại cho dễ nhớ rồi sử dụng.

D. Hỏi một nhóm trên mạng xã hội xem con số đó có đúng không.

→ *Đáp án: B. Bài báo chỉ là nguồn trung gian; số liệu đưa vào văn bản công vụ phải truy về nguồn gốc chính thức để bảo đảm chính xác và có thể đối chiếu.*

Câu 5. Quý Anh/Chị nhận được một văn bản chuyển tiếp qua email với nội dung “gấp”, kèm bản chụp có dấu đỏ. Cách xác minh phù hợp nhất là gì?

A. Vì gấp nên xử lý và chuyển tiếp ngay cho các bộ phận liên quan.

B. Đối chiếu số hiệu, ngày tháng, cơ quan ban hành với bản gốc trên cổng của cơ quan; còn nghi ngờ thì liên hệ trực tiếp cơ quan phát hành, chưa xử lý khi chưa xác minh.

C. Tin tưởng vì email do một đồng nghiệp quen gửi đến.

D. In ra, đóng dấu sao y rồi lưu hồ sơ cho đủ thủ tục.

→ *Đáp án: B. Tính “gấp” thường là thủ thuật gây áp lực tâm lý của tin giả; đối chiếu với bản gốc và liên hệ trực tiếp cơ quan phát hành là cách an toàn, tránh hành động sai trên một văn bản chưa được xác minh.*

Bài 3

KIỂM CHỨNG THÔNG TIN TRÊN MẠNG XÃ HỘI VÀ VIDEO TRỰC TUYẾN



VIDEO BÀI GIẢNG

Quét mã QR bằng camera điện thoại để xem video bài giảng.

Chuyên đề 7 – Bài 3: Kiểm chứng thông tin trên mạng xã hội và video trực tuyến

MỤC TIÊU BÀI HỌC

Nhận biết dấu hiệu nội dung đáng ngờ và kiểm tra nguồn đăng trên mạng xã hội; kiểm chứng hình ảnh, video đính kèm (tìm kiếm ngược ảnh, nhận biết ảnh do AI tạo, dấu hiệu cắt ghép); cảnh giác và xử lý đúng với video, giọng nói giả mạo bằng AI (deepfake).

MỘT ĐOẠN CLIP LAN TRUYỀN VÀ MỘT CUỘC GỌI BẤT NGỜ

Chỉ trong vài phút, một đoạn clip hay một tin nhắn có thể lan khắp Facebook, Zalo, TikTok của cả cơ quan. Và đây là điều rất đáng suy nghĩ: trên mạng xã hội, nhìn thấy tận mắt cũng chưa chắc đã là thật. Một bức ảnh có thể là ảnh cũ; một đoạn video có thể bị cắt ghép; thậm chí khuôn mặt và giọng nói của một người có thể bị làm giả bằng trí tuệ nhân tạo. Ở hai bài trước, chúng ta đã biết cách kiểm chứng báo chí và văn bản. Hôm nay, tôi xin cùng Quý Anh/Chị bước vào nơi tin giả lan nhanh và biến đổi nhiều nhất - mạng xã hội và video trực tuyến - với ba lớp kiểm tra: nguồn đăng, hình ảnh - video, và nội dung giả mạo bằng AI.

KIỂM TRA NGUỒN ĐĂNG VÀ KHÔNG CHẠY THEO ĐÁM ĐÔNG

Lớp thứ nhất là kiểm tra nguồn đăng thông tin. Trên Facebook, Zalo hay TikTok, trang chính thức của một cơ quan thường có dấu tick xanh xác minh và lượng người theo dõi lớn. Ngược lại, hãy cảnh giác với những fanpage giả mạo - lấy tên và hình đại diện gần giống cơ quan thật, nhưng rất ít người theo dõi và không có dấu xác minh. Nhưng cũng xin lưu ý một điều: ngày nay, ngay cả một trang có rất nhiều lượt theo dõi cũng chưa chắc đã đáng tin. Kẻ xấu có thể mua lượt thích, lượt theo dõi và bình luận ảo một cách hết sức tinh vi, khiến trang giả mạo khi nhìn lướt qua trông còn “hoành tráng” hơn cả trang chính thống. Vì vậy, điều đáng tin nhất vẫn là dấu xác minh và việc đối chiếu với địa chỉ, thông tin trên cổng chính thức của cơ quan. Sau khi xem nguồn, hãy đọc thêm phần bình luận bên dưới: nếu có người đưa ra bằng chứng phản bác, đó là tín hiệu đáng lưu tâm. Và xin nhớ, một tin càng khiến ta sợ hãi hay tức giận thì lại càng dễ được chia sẻ vội - đừng để mình bị cuốn theo cảm xúc của đám đông.

KIỂM TRA HÌNH ẢNH VÀ VIDEO ĐÍNH KÈM

Lớp thứ hai là kiểm tra hình ảnh và video đính kèm - thứ trông thuyết phục nhất, nhưng cũng dễ đánh lừa nhất. Với một bức ảnh đáng ngờ, như đã biết ở bài đầu, ta có thể tìm kiếm ngược hình ảnh bằng Google Hình ảnh hay TinEye để xem nó từng xuất hiện ở đâu, từ bao giờ - rất nhiều ảnh “nóng hổi” thực ra là ảnh cũ ở nơi khác. Và xin đặc biệt lưu ý một điều mới: ngày nay, hình ảnh do trí tuệ nhân tạo tạo ra đã giống thật đến mức khó tin. Chỉ trong chưa đầy một phút, các công cụ như ChatGPT hay Gemini đã có thể tạo ra một bức ảnh trông như thật về một sự việc chưa từng xảy ra. Vì thế, một bức ảnh dù sắc nét, sống động cũng chưa đủ để khẳng định là thật. Với một đoạn video, hãy chú ý các dấu hiệu cắt ghép, lồng tiếng hay đối phụ đề để làm sai lệch ý nghĩa. Một mẹo hữu ích là quan sát những chi tiết nhỏ trong khung hình - biển số xe, bảng tên cơ quan, logo, đồng phục, thậm chí thời tiết. Nếu các chi tiết ấy không khớp với sự việc đang được kể, nhiều khả năng đoạn video đã bị gán sai bối cảnh.

CẢNH GIÁC VIDEO VÀ GIỌNG NÓI GIẢ MẠO BẰNG AI

Lớp thứ ba là cảnh giác với một mối nguy mới nhất: video và giọng nói giả mạo bằng trí tuệ nhân tạo, thường gọi là deepfake. Công nghệ này có thể ghép khuôn mặt, tái tạo giọng nói giống hệt một người thật - giống như đắp một lớp mặt nạ kỹ thuật số lên người khác. Đã có những trường hợp kẻ gian giả hình, giả giọng lãnh đạo để yêu cầu cấp dưới chuyển tiền gấp, hay giả người thân gọi điện vay tiền khẩn. Dù tinh vi, deepfake vẫn thường để lộ vài dấu hiệu: khẩu hình miệng hơi lệch so với tiếng, ánh mắt và cử động đơ cứng, giọng nói đều đều, thiếu cảm xúc, và người gọi luôn né tránh những câu hỏi đòi thường để xoáy vào chuyện “tiền bạc, gấp gáp”. Nguyên tắc an toàn: mọi yêu cầu chuyển tiền hay cung cấp thông tin qua cuộc gọi - dù thấy đúng mặt, đúng giọng - đều phải ngắt máy và gọi lại vào số chính thức đã lưu để xác minh.

TÓM TẮT: BA CÂU HỎI TRƯỚC KHI BẮM CHIA SẺ

Như vậy, với thông tin trên mạng xã hội và video, chúng ta có ba lớp kiểm tra: kiểm tra nguồn đăng thông tin, kiểm tra hình ảnh - video, và cảnh giác với nội dung giả mạo bằng AI. Để dễ áp dụng, xin Quý Anh/Chị ghi nhớ ba câu hỏi đặt ra trước mỗi lần bấm nút chia sẻ: Một, nguồn đăng có rõ ràng, có được xác minh không? Hai, nội dung có hợp lý, có bằng chứng đi kèm không? Ba, có nguồn bên ngoài - báo chính thống hay cơ quan chức năng - xác nhận lại không? Chỉ cần thiếu một trong ba, nguyên tắc là chưa vội chia sẻ. Bởi một lần chia sẻ thận trọng vừa bảo vệ uy tín của chính mình, vừa góp phần chặn tin giả lan rộng.

Mình họa: TRƯỚC KHI CHIA SẺ - 3 CÂU HỎI: ① Nguồn có rõ ràng, được xác minh? → ② Nội dung có hợp lý, có bằng chứng? → ③ Có nguồn ngoài (báo chính thống, cơ quan) xác nhận? Thiếu 1 trong 3 → CHƯA CHIA SẺ.

GỢI Ý THỰC HÀNH VÀ KẾT NỐI BÀI 4

Ngay sau bài học, Quý Anh/Chị có thể thử một việc nhỏ: lần tới khi gặp một bức ảnh đáng ngờ trên mạng, hãy thử tìm kiếm ngược để xem nguồn gốc thật của nó. Ở bài tiếp theo,

chúng ta sẽ hệ thống lại những dấu hiệu chung để nhận diện tin giả, và làm quen với một số công cụ cùng kênh xác thực chính thống giúp việc kiểm chứng nhanh và chắc chắn hơn. Xin trân trọng cảm ơn và hẹn gặp lại Quý Anh/Chị!

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. Đúng hay Sai: “Một trang/tài khoản có dấu tick xanh xác minh thường đáng tin cậy hơn một tài khoản ẩn danh, mới lập, không rõ danh tính.” (Đúng/Sai)

A. Đúng

B. Sai

→ *Đáp án: Đúng. Dấu xác minh và lượng theo dõi lớn là chỉ dấu của nguồn chính thức; tài khoản ẩn danh, mới lập, ít tương tác cần được nhìn với sự thận trọng.*

Câu 2. Khi thấy một tin giật gân trên mạng xã hội mà chưa rõ thực hư, việc nên làm đầu tiên là gì?

A. Chia sẻ ngay để “cảnh báo” mọi người cho kịp thời.

B. Tìm kiếm trên Google và báo chí chính thống xem có thông tin tương tự không.

C. Tin theo kiểu “không có lửa làm sao có khói”.

D. Hỏi nhanh một người bạn trên mạng cho chắc.

→ *Đáp án: B. Đối chiếu ra ngoài mạng xã hội là bước bắt buộc; nếu một sự việc quan trọng mà không nguồn chính thống nào nhắc tới thì khả năng cao là tin sai.*

Câu 3. Đúng hay Sai: “Có thể dùng Google Hình ảnh hoặc TinEye để kiểm tra nguồn gốc một hình ảnh đáng ngờ.” (Đúng/Sai)

A. Đúng

B. Sai

→ *Đáp án: Đúng. Tìm kiếm ngược hình ảnh cho biết ảnh xuất hiện lần đầu ở đâu, khi nào - giúp phát hiện ảnh cũ bị gán vào sự kiện mới hoặc ảnh đã chỉnh sửa.*

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Quý Anh/Chị nhận một cuộc gọi video, thấy đúng khuôn mặt và giọng nói của “lãnh đạo” yêu cầu chuyển gấp một khoản tiền cho đối tác. Cách xử lý đúng là gì?

A. Vì thấy đúng mặt, đúng giọng nên chuyển tiền ngay theo yêu cầu.

B. Không chuyển ngay; ngắt máy và gọi lại vào số chính thức đã lưu của lãnh đạo để xác minh, vì có thể là video giả mạo (deepfake).

C. Nhắn tin lại số vừa gọi để xác nhận rồi chuyển.

D. Hỏi ý kiến đồng nghiệp bên cạnh rồi chuyển cho nhanh.

→ *Đáp án: B. Deepfake có thể giả y hệt mặt và giọng; mọi yêu cầu chuyển tiền bất thường đều phải xác minh bằng cách gọi lại vào số chính thức đã lưu, tuyệt đối không hành động theo cuộc gọi đến.*

Câu 5. Quý Anh/Chị thấy một clip “hỗn loạn tại trụ sở một cơ quan” đang lan truyền trên mạng và định chia sẻ để cảnh báo. Nên làm gì trước?

- A. Chia sẻ ngay vì clip nhìn rất thật và đang nóng.
- B. Kiểm chứng trước: tách khung hình / tìm kiếm ngược ảnh xem clip có cũ hay sai bối cảnh không, đối chiếu với báo chính thống; chưa chia sẻ khi chưa xác minh.
- C. Chỉ xem kỹ vài lần là đủ, không cần kiểm tra thêm.
- D. Gửi vào các nhóm để mọi người cùng phán đoán.

→ *Đáp án: B. Video rất dễ bị cắt ghép hoặc lấy lại từ sự việc khác; tách khung hình và đối chiếu nguồn chính thống giúp tránh lan truyền một clip sai bối cảnh.*

Bài 4

NHẬN DIỆN TIN GIẢ VÀ SỬ DỤNG CÔNG CỤ HỖ TRỢ



VIDEO BÀI GIẢNG

Quét mã QR bằng camera điện thoại để xem video bài giảng.

Chuyên đề 7 – Bài 4: Nhận diện tin giả và sử dụng công cụ hỗ trợ

MỤC TIÊU BÀI HỌC

Nhận biết nhanh tin giả qua bộ dấu hiệu đặc trưng; sử dụng công cụ và kênh xác thực chính thống để kiểm chứng (tingia.gov.vn, tìm kiếm ngược ảnh, Google Fact Check, chữ ký số); dùng AI hỗ trợ kiểm chứng đúng cách và an toàn.

MỘT TIN GIẢ TRÔNG NHƯ THẬT

Hãy hình dung: một buổi sáng, Quý Anh/Chị nhận được một bài viết với tiêu đề in hoa đỏ rực - “NÓNG: Chính sách mới sắp áp dụng, mọi người chia sẻ gấp!”. Bài viết không ghi nguồn, không tên cơ quan, lại có vài lỗi chính tả. Trực giác mách bảo có gì đó không ổn - nhưng làm sao để khẳng định chắc chắn? Ở các bài trước, chúng ta đã kiểm chứng từng nguồn cụ thể. Hôm nay, tôi xin tổng hợp lại thành hai thứ rất thực dụng: một bộ dấu hiệu để nhận ra tin giả thật nhanh, và một bộ công cụ để kiểm chứng cho chắc chắn.

NĂM DẤU HIỆU NHẬN BIẾT NHANH MỘT TIN GIẢ

Trước hết là bộ dấu hiệu. Tin giả thường để lộ một vài đặc điểm quen thuộc, giống như những triệu chứng giúp ta “bắt bệnh” từ sớm. Dấu hiệu thứ nhất: tiêu đề giật gân, gây sốc - nhiều chữ in hoa, nhiều dấu chấm than, hứa hẹn “bí mật” hay “sự thật bị giấu kín”. Thứ hai: nguồn tin mập mờ - chỉ ghi chung chung “theo một nguồn tin”, không tên cơ quan, không đường dẫn gốc. Thứ ba: nội dung đánh mạnh vào cảm xúc - khơi dậy sợ hãi, phẫn nộ hay thương cảm, rồi thúc giục “chia sẻ ngay”. Thứ tư: bài viết có lỗi chính tả, ngữ pháp, trình bày cẩu thả - dấu hiệu của thông tin làm vội. Và thứ năm: thiếu chi tiết kiểm chứng được - không có thời gian, địa điểm, tên người hay số liệu cụ thể. Một tin hội đủ nhiều dấu hiệu này thì gần như chắc chắn cần dừng lại.

Minh họa: 5 DẤU HIỆU TIN GIẢ: ① Tiêu đề giật gân → ② Nguồn mập mờ → ③ Đánh vào cảm xúc → ④ Lỗi chính tả, cẩu thả → ⑤ Thiếu chi tiết kiểm chứng.

DÙNG ĐÚNG CÔNG CỤ VÀ KÊNH XÁC THỰC CHÍNH THỐNG

Nhận ra dấu hiệu rồi, ta cần công cụ để xác minh. Trước hết, xin Quý Anh/Chị ghi nhớ một địa chỉ rất hữu ích: cổng thông tin của Trung tâm Xử lý tin giả Việt Nam, tại tingia.gov.vn. Đây là nơi cơ quan chức năng công bố những tin đã được xác minh là giả, đặc biệt trong các lĩnh vực tài chính, sức khỏe và quyền lợi người dân; trang này cũng thường xuyên cảnh báo các chiêu cắt ghép, giả mạo bằng công nghệ. Thứ hai, với hình ảnh đáng ngờ, như đã quen ở các bài trước, ta dùng tìm kiếm ngược hình ảnh bằng Google Hình ảnh hay TinEye. Thứ ba, để xem một thông tin đã được tổ chức nào kiểm chứng hay chưa, có thể dùng công cụ Google Fact Check Explorer. Và trong công việc, với các văn bản điện tử, đừng quên kiểm tra tính hợp lệ của chữ ký số trên file - đó là cách xác thực một văn bản gốc đáng tin cậy.

AI HỖ TRỢ KIỂM CHỨNG, NHƯNG CON NGƯỜI QUYẾT ĐỊNH

Ngày nay, ta cũng có thể nhờ các trợ lý AI hỗ trợ kiểm chứng - ví dụ gợi ý những điểm cần kiểm tra, hay tóm tắt nhanh một nội dung dài. Nhưng xin Quý Anh/Chị luôn nhớ một nguyên tắc: AI chỉ là công cụ sàng lọc ban đầu, còn người quyết định cuối cùng phải là chính chúng ta. Bản thân AI đôi khi cũng đưa ra thông tin sai mà nghe rất thuyết phục, nên mọi kết quả vẫn phải được đối chiếu lại với nguồn chính thống. Và tuyệt đối không nhập thông tin nội bộ, dữ liệu mật hay thông tin cá nhân của công dân vào các công cụ AI công cộng.

GHI NHỚ: NHẬN DIỆN BẰNG DẤU HIỆU, XÁC MINH BẰNG CÔNG CỤ

Như vậy, bài học hôm nay gói gọn trong một mạch đơn giản: trước tiên dùng bộ dấu hiệu để nhận ra nhanh một tin đáng ngờ, sau đó dùng bộ công cụ và kênh chính thống để xác minh cho chắc chắn, và luôn nhớ rằng AI chỉ hỗ trợ, con người mới là người quyết định. Khi cả mắt nhìn lẫn công cụ đều cùng cảnh báo, đó là lúc ta dứt khoát không tin và không chia sẻ.

GỢI Ý THỰC HÀNH VÀ KẾT NỐI BÀI 5

Ngay sau bài học, Quý Anh/Chị hãy thử ghé thăm cổng tingia.gov.vn một lần, để quen với nơi tra cứu các tin giả đã được công bố. Ở bài cuối của chuyên đề, chúng ta sẽ cùng phân tích một vài ví dụ tin giả điển hình liên quan đến chính sách và cơ quan nhà nước, rút ra bài học ứng xử và cả trách nhiệm pháp lý khi lỡ lan truyền tin sai. Xin trân trọng cảm ơn và hẹn gặp lại Quý Anh/Chị!

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. Đâu không phải là dấu hiệu thường gặp của một tin giả?

- A. Tiêu đề giật gân, in hoa, nhiều dấu chấm than.
- B. Nguồn tin mập mờ, chỉ ghi “theo một nguồn tin”.

C. Có đầy đủ thời gian, địa điểm, tên người, số liệu cụ thể và dẫn nguồn rõ ràng.

D. Nội dung kích động cảm xúc và thúc giục “chia sẻ ngay”.

→ *Đáp án: C. Thông tin minh bạch, đầy đủ chi tiết và có nguồn rõ ràng là đặc điểm của tin đáng tin; các phương án còn lại đều là dấu hiệu cảnh báo tin giả.*

Câu 2. Công cụ nào sau đây không phù hợp để kiểm chứng độ xác thực của một bức ảnh?

A. Tìm kiếm hình ảnh ngược (reverse image search).

B. Kiểm tra siêu dữ liệu (metadata EXIF) của ảnh.

C. Dùng Google Dịch để dịch dòng chú thích trên ảnh.

D. Tìm ảnh gốc trên các trang xác minh như TinEye.

→ *Đáp án: C. Google Dịch chỉ chuyển ngữ phần chữ, không cho biết ảnh thật hay giả, cũ hay mới; muốn xác thực ảnh phải truy nguồn gốc và dữ liệu của ảnh.*

Câu 3. Phát biểu nào sau đây đúng về vai trò của AI trong kiểm chứng thông tin?

A. AI luôn cho kết quả chính xác nên có thể tin hoàn toàn.

B. AI có thể hỗ trợ gợi ý, nhưng người dùng phải tự kiểm chứng lại từ nguồn chính thống.

C. Nên nhờ AI viết sẵn báo cáo kiểm chứng rồi gửi lãnh đạo.

D. Không cần dùng AI, chỉ cần tự tìm hiểu là đủ.

→ *Đáp án: B. AI là công cụ sàng lọc ban đầu hữu ích nhưng có thể sai; quyết định cuối cùng và việc đối chiếu nguồn chính thống vẫn thuộc về con người.*

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Quý Anh/Chị nhận được một tin “sốc” về một chính sách mới: không ghi nguồn, nhiều lỗi chính tả, lại thúc giục “chia sẻ gấp”. Cách xử lý đúng là gì?

A. Vì là chính sách quan trọng nên chia sẻ ngay cho mọi người.

B. Nhận diện đây là tin hội đủ nhiều dấu hiệu giả; kiểm tra trên cổng tingia.gov.vn và nguồn chính thống, chưa chia sẻ khi chưa xác minh.

C. Chờ vài hôm xem có ai chia sẻ tiếp không rồi quyết định.

D. Chuyển cho đồng nghiệp để họ tự đánh giá giúp.

→ *Đáp án: B. Tin này có ít nhất ba dấu hiệu giả (không nguồn, lỗi chính tả, thúc giục chia sẻ); cần đối chiếu kênh chính thống trước, tuyệt đối không lan truyền khi chưa kiểm chứng.*

Câu 5. Khi cần kiểm chứng nhanh một thông tin trong công việc, Quý Anh/Chị định nhờ một trợ lý AI. Cách dùng AI đúng và an toàn là gì?

A. Dán toàn bộ văn bản nội bộ vào AI và tin hoàn toàn câu trả lời.

B. Dùng AI để gợi ý điểm cần kiểm tra, sau đó đối chiếu lại với nguồn chính thống; không nhập dữ liệu nội bộ, mật vào công cụ AI công cộng.

C. Hỏi AI rồi trích thẳng câu trả lời vào báo cáo cho nhanh.

D. Tin AI hơn nguồn chính thống vì AI trả lời tức thì.

→ *Đáp án: B. AI chỉ hỗ trợ sàng lọc và phải được kiểm chứng lại; đồng thời phải bảo vệ dữ liệu nội bộ, không đưa thông tin mật hay thông tin công dân lên công cụ công cộng.*

Bài 5

VÍ DỤ THỰC TIỄN VÀ BÀI HỌC KINH NGHIỆM



VIDEO BÀI GIẢNG

Quét mã QR bằng camera điện thoại để xem video bài giảng.

Chuyên đề 7 – Bài 5: Ví dụ thực tiễn và bài học kinh nghiệm

MỤC TIÊU BÀI HỌC

Phân tích một vụ việc tin giả điển hình bằng các dấu hiệu và quy trình đã học; hiểu rõ tác hại và trách nhiệm pháp lý khi lan truyền tin sai; củng cố thói quen kiểm chứng trước khi tin, dùng hay chia sẻ.

MỘT CÂU CHUYỆN CẢM ĐỘNG LAN TRUYỀN CHỐNG MẶT

Vào giữa năm 2021, đúng lúc dịch COVID-19 căng thẳng nhất, trên mạng xã hội xuất hiện một câu chuyện gây xúc động mạnh: một bác sĩ đã quyết định rút ống thở của chính mẹ mình để nhường máy thở cứu một sản phụ song sinh. Câu chuyện được viết rất cảm động, kèm hình ảnh trông như thật, và chỉ sau vài giờ đã có hàng chục nghìn lượt chia sẻ, hàng nghìn lời ngợi ca. Nếu là Quý Anh/Chị, khi bắt gặp một câu chuyện như thế, ta sẽ làm gì? Chia sẻ ngay để lan tỏa điều tốt đẹp, hay dừng lại kiểm chứng trước khi tin?

SỰ THẬT: MỘT TIN GIẢ HOÀN TOÀN

Và đây là sự thật: toàn bộ câu chuyện ấy là tin giả. Chỉ ít ngày sau, cơ quan y tế - gồm Bộ Y tế và Sở Y tế Thành phố Hồ Chí Minh - đã chính thức khẳng định không hề có bác sĩ nào như vậy, cũng không có ca bệnh nào như mô tả; bức ảnh hai em bé đi kèm thực ra là ảnh cũ của một bệnh viện. Trung tâm Xử lý tin giả Việt Nam đã dán nhãn “tin giả” lên hàng loạt bài đăng, và những người cố tình phát tán đã bị xử phạt. Để rút ra bài học, chúng ta hãy cùng phân tích lại vụ việc này - giống như mở chiếc hộp đen sau một sự cố, để hiểu vì sao một tin bịa lại lan truyền đi nhanh đến vậy.

NHÌN LẠI: NHỮNG DẤU HIỆU ĐÁNG RA PHẢI NHẬN RA

Nhìn lại, câu chuyện ấy hội đủ những dấu hiệu của một tin giả mà chúng ta đã học. Thứ nhất, nguồn tin chỉ là một tài khoản mạng xã hội vô danh, và không một báo chính thống nào đưa tin về sự việc “chấn động” đó. Thứ hai, nội dung đánh rất mạnh vào cảm xúc - sự thương cảm và ngưỡng mộ - khiến người ta muốn chia sẻ ngay mà quên kiểm tra. Thứ ba, câu chuyện thiếu hẳn những chi tiết kiểm chứng được: không có tên bác sĩ rõ ràng, không tên bệnh viện, không thời gian cụ thể. Chỉ cần bình tĩnh đối chiếu với ba dấu hiệu này, hoặc thử tìm trên báo chính thống và cổng tingia.gov.vn, ta đã có thể nhận ra vấn đề

trước khi bấm nút chia sẻ. Và cần lưu ý thêm: ngày nay, với sự phát triển rất mạnh của trí tuệ nhân tạo, tin giả còn tinh vi hơn nhiều - kẻ xấu có thể dùng AI và deepfake để tạo ra hình ảnh, video, giọng nói giả như thật. Cơ quan chức năng đã liên tục cảnh báo và xử lý nghiêm các hành vi này; việc nhận diện sâu hơn những nội dung giả mạo do AI tạo ra sẽ được đề cập trong một chuyên đề riêng. Nhưng dù công nghệ tinh vi đến đâu, nguyên tắc cốt lõi vẫn không đổi: truy về nguồn gốc và đối chiếu với kênh chính thống.

TRÁCH NHIỆM PHÁP LÝ KHI LAN TRUYỀN TIN SAI

Có một điều rất nhiều người chưa để ý: chia sẻ tin giả không chỉ là chuyện “lỡ tay”, mà còn có thể dẫn tới trách nhiệm pháp lý. Theo quy định của pháp luật, hành vi cung cấp hoặc chia sẻ thông tin sai sự thật, gây hoang mang trong nhân dân có thể bị xử phạt vi phạm hành chính lên đến 50 triệu đồng, và buộc phải gỡ bỏ thông tin, khóa tài khoản vi phạm; trường hợp nghiêm trọng còn có thể bị xử lý hình sự

Với người cán bộ, công chức, cái giá còn lớn hơn thế: đó là uy tín cá nhân, hình ảnh của cơ quan, và cả kỷ luật công vụ. Vậy nên, mỗi lần định chia sẻ một thông tin nhân danh hiểu biết của mình, xin hãy nhớ rằng ta đang chịu trách nhiệm về điều đó.

Minh họa: Căn cứ: Nghị định 174/2026/NĐ-CP, hiệu lực 01/7/2026.

BÀI HỌC: DỪNG MỘT NHỊP TRƯỚC KHI CHIA SẺ

Vậy bài học đọng lại từ câu chuyện này là gì? Đó là: dù một thông tin có cảm động, có hợp lý hay “đúng ý mình” đến đâu, ta vẫn cần dừng lại một nhịp để kiểm chứng trước khi tin và chia sẻ. Hãy vận dụng tất cả những gì Chuyên đề 7 đã trang bị: quy trình kiểm chứng năm bước, cách soát từng nguồn báo chí - văn bản - mạng xã hội, bộ dấu hiệu nhận diện tin giả, và các công cụ cùng kênh chính thống. Khi mỗi cán bộ, công chức đều giữ thói quen ấy, chúng ta không chỉ bảo vệ uy tín của mình, mà còn góp phần dựng nên một môi trường thông tin trong sạch và đáng tin cậy hơn cho cả cộng đồng.

KHÉP LẠI CHUYÊN ĐỀ VÀ KẾT NỐI CHUYÊN ĐỀ 8

Như vậy, chúng ta đã cùng nhau khép lại Chuyên đề 7 về kiểm chứng và xác thực thông tin số. Ở chuyên đề tiếp theo, chúng ta sẽ bước sang một năng lực nền tảng khác: quản lý dữ liệu, thông tin và nội dung số - từ cách phân biệt dữ liệu với thông tin, đến việc tổ chức, bảo vệ và khai thác dữ liệu một cách an toàn trong công việc. Xin trân trọng cảm ơn Quý Anh/Chị đã đồng hành, và hẹn gặp lại trong Chuyên đề 8!

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. Đúng hay Sai: “Câu chuyện ‘Bác sĩ rút ống thở cứu sản phụ’ là một ví dụ điển hình về tin giả được lan truyền trong đại dịch.” (Đúng/Sai)

A. Đúng

B. Sai

→ *Đáp án: Đúng. Đây là vụ tin giả nổi tiếng lan truyền giữa đợt dịch COVID-19 năm 2021, sau đó đã bị cơ quan chức năng bác bỏ.*

Câu 2. Cơ quan nào dưới đây đã chính thức xác nhận câu chuyện trên là giả?

- A. Cơ quan y tế (Bộ Y tế, Sở Y tế Thành phố Hồ Chí Minh).
- B. Đài truyền hình VTV.
- C. Trợ lý ảo ChatGPT.
- D. Tổ chức Y tế Thế giới (WHO).

→ *Đáp án: A. Chính cơ quan y tế có thẩm quyền đã khẳng định không có bác sĩ và ca bệnh như mô tả; đây là minh chứng cho việc luôn đối chiếu với nguồn chính thống.*

Câu 3. Đúng hay Sai: “Trong ví dụ trên, câu chuyện thiếu chi tiết cụ thể (tên bác sĩ, bệnh viện, thời gian) để người đọc kiểm chứng.” (Đúng/Sai)

- A. Đúng
- B. Sai

→ *Đáp án: Đúng. Thiếu chi tiết kiểm chứng được là một trong những dấu hiệu rõ rệt của tin giả, bên cạnh nguồn vô danh và nội dung nặng cảm xúc.*

Phản tình huống công vụ

Câu 4. Quý Anh/Chị thấy một câu chuyện rất cảm động (chưa rõ thực hư) và muốn chia sẻ để “lan tỏa điều tốt”. Nếu đó là tin giả, điều gì có thể xảy ra và nên xử lý thế nào?

- A. Không sao cả, vì chia sẻ điều tốt thì không ai bắt lỗi.
- B. Có thể bị xử phạt vi phạm hành chính vì lan truyền tin sai; vì vậy cần kiểm chứng trước, chưa chia sẻ khi chưa xác minh.
- C. Cứ chia sẻ, nếu sai thì xóa đi là xong, không hậu quả gì.
- D. Nhờ AI xác nhận giúp rồi chia sẻ ngay cho nhanh.

→ *Đáp án: B. Chia sẻ thông tin sai sự thật có thể bị phạt tiền (cá nhân thường 5-10 triệu đồng) và buộc gỡ bỏ; với cán bộ, công chức còn ảnh hưởng uy tín và kỷ luật công vụ, nên phải kiểm chứng trước.*

Câu 5. Là cán bộ, Quý Anh/Chị lỡ chia sẻ một thông tin mà sau đó cơ quan chức năng xác định là tin giả. Cách ứng xử đúng là gì?

- A. Im lặng để mọi người quên đi, không cần làm gì.
- B. Chủ động gỡ bỏ bài đã chia sẻ, đính chính lại cho mọi người, và rút kinh nghiệm kiểm chứng kỹ hơn.
- C. Đổ lỗi cho nguồn đăng ban đầu rồi tiếp tục như cũ.
- D. Tranh luận để bảo vệ thông tin đã chia sẻ.

→ *Đáp án: B. Gỡ bỏ và đính chính kịp thời giúp hạn chế lan truyền tin sai và thể hiện trách nhiệm; che giấu hay tiếp tục lan truyền chỉ làm hậu quả nặng thêm.*



CHUYÊN ĐỀ 8

QUẢN LÝ DỮ LIỆU, THÔNG TIN VÀ NỘI DUNG SỐ

Bài 1

KHÁI NIỆM DỮ LIỆU SỐ VÀ TẦM QUAN TRỌNG CỦA QUẢN LÝ DỮ LIỆU



VIDEO BÀI GIẢNG

Quét mã QR bằng camera điện thoại để xem video bài giảng.

Chuyên đề 8 – Bài 1: Khái niệm dữ liệu số và tầm quan trọng của quản lý dữ liệu

MỤC TIÊU BÀI HỌC

Phân biệt rõ dữ liệu - thông tin - nội dung số; nhận diện dữ liệu cá nhân cơ bản và nhạy cảm trong hồ sơ công việc; hiểu vì sao quản lý dữ liệu quyết định hiệu quả và an toàn trong công việc.

MỘT HỘP THƯ ĐẦY ẤP TÀI LIỆU

Hãy hình dung một buổi sáng đầu tuần: Quý Anh/Chị mở hộp thư điện tử của cơ quan và thấy hàng loạt tài liệu dồn về - dự thảo văn bản, báo cáo, email góp ý, ảnh chụp biên bản, bảng số liệu... Tất cả những thứ đó đều là dữ liệu. Nhưng câu hỏi đặt ra là: làm thế nào để biến đống tài liệu ấy thành thứ thực sự dùng được cho công việc, một cách nhanh chóng và đúng quy định? Trong thời đại số, dữ liệu được xem như một nguồn tài nguyên quý, dữ liệu được ví như "dầu mỏ" mới trong kỷ nguyên số vì đây là nguồn tài nguyên thô vô giá, thúc đẩy cuộc cách mạng 4.0 tương tự cách dầu mỏ thúc đẩy cách mạng công nghiệp - nhưng nó chỉ thật sự có giá trị khi được hiểu đúng và quản lý tốt. Bài học hôm nay sẽ giúp Quý Anh/Chị bắt đầu từ những khái niệm nền tảng nhất.

PHÂN BIỆT DỮ LIỆU, THÔNG TIN VÀ NỘI DUNG SỐ

Trước hết, ta cần phân biệt ba khái niệm rất dễ nhầm lẫn.

Thứ nhất là dữ liệu - những con số, ký tự, sự kiện còn rời rạc, ở dạng thô; ví dụ một bảng thống kê số hồ sơ tiếp nhận mỗi ngày, chưa qua tổng hợp.

Thứ hai là thông tin - chính là dữ liệu đã được xử lý để mang ý nghĩa. Nói một cách dễ hình dung: dữ liệu giống như nguyên liệu thô, còn thông tin là món ăn đã được chế biến từ nguyên liệu ấy. Chẳng hạn, từ bảng số liệu thô, khi ta tổng hợp thành tỷ lệ hồ sơ trễ hẹn theo từng tháng, ta đã có thông tin để tham mưu.

Và thứ ba là nội dung số - hình thức cụ thể của dữ liệu hay thông tin trên môi trường điện tử: một file Word, một bản PDF, email, ảnh quét, hay video cuộc họp. Đây chính là những thứ chúng ta xử lý mỗi ngày nơi công sở.

NHẬN DIỆN DỮ LIỆU CÁ NHÂN: CƠ BẢN VÀ NHẠY CẢM

Trong khối dữ liệu hằng ngày, có một nhóm đặc biệt cần lưu ý: dữ liệu cá nhân - những thông tin gắn với một con người cụ thể. Pháp luật hiện hành chia dữ liệu cá nhân thành hai loại. Một là dữ liệu cá nhân cơ bản, như họ tên, ngày sinh, số định danh, địa chỉ, số điện thoại. Hai là dữ liệu cá nhân nhạy cảm, như thông tin về sức khỏe, tài chính, đặc điểm sinh trắc học, đời sống riêng tư - nhóm này phải được bảo vệ nghiêm ngặt hơn. Việc phân biệt này rất quan trọng, bởi từ đầu năm 2026, Luật Bảo vệ dữ liệu cá nhân đã chính thức có hiệu lực, đặt ra yêu cầu rõ ràng về cách thu thập, sử dụng và bảo vệ các loại dữ liệu này. Vì vậy, với dữ liệu cá nhân nhạy cảm của công dân, tuyệt đối không sao chép tùy tiện, không chia sẻ ra ngoài và không đưa lên các nền tảng hay công cụ công cộng, kể cả công cụ AI.

Minh họa: Dữ liệu cá nhân CƠ BẢN: họ tên, ngày sinh, số định danh, địa chỉ, số điện thoại... NHẠY CẢM: sức khỏe, tài chính, sinh trắc học, đời sống riêng tư... Luật Bảo vệ dữ liệu cá nhân 2025 (hiệu lực 01/01/2026).

VÌ SAO QUẢN LÝ DỮ LIỆU LẠI QUAN TRỌNG

Vậy vì sao phải quản lý dữ liệu cho khoa học? Bởi cùng một khối tài liệu, cách quản lý sẽ quyết định nó là trợ thủ hay gánh nặng. Nếu để tài liệu trôi nổi, tên file tùy tiện, không phân loại, chia sẻ lung tung, ta sẽ mất nhiều thời gian tìm kiếm, dễ dùng nhầm bản cũ, và nhất là đối mặt nguy cơ rò rỉ thông tin. Ngược lại, khi dữ liệu được tổ chức gọn gàng, có hệ thống, ta tìm được tài liệu trong vài giây, ra quyết định dựa trên thông tin tin cậy, và làm việc đúng quy định pháp luật về lưu trữ, bảo mật. Quản lý dữ liệu, vì thế, không phải là “về thêm việc”, mà là điều kiện để làm việc hiệu quả và an toàn. Còn cách thu thập, sắp xếp và tổ chức dữ liệu cụ thể ra sao, chúng ta sẽ cùng đi sâu ở những bài tiếp theo của chuyên đề.

GHI NHỚ: BA CÂU HỎI VỀ DỮ LIỆU CỦA MÌNH

Như vậy, bài học hôm nay đọng lại ở mấy ý cốt lõi: dữ liệu là nguyên liệu thô, thông tin là sản phẩm đã qua xử lý, nội dung số là hình thức điện tử của chúng; và trong đó, dữ liệu cá nhân - nhất là loại nhạy cảm - cần được bảo vệ đặc biệt. Để áp dụng ngay, mỗi khi tiếp nhận một tập tài liệu, xin Quý Anh/Chị tự đặt ba câu hỏi: Một, mình đang có những dữ liệu thô nào? Hai, cần rút ra thông tin gì từ chúng? Ba, trong đó có dữ liệu cá nhân nào nhạy cảm cần được bảo vệ không? Chỉ với ba câu hỏi ấy, ta đã bắt đầu quản lý dữ liệu một cách chủ động và đúng đắn.

Minh họa: 3 CÂU HỎI VỀ DỮ LIỆU: ① Mình đang có dữ liệu thô nào? → ② Cần rút ra thông tin gì? → ③ Có dữ liệu cá nhân nhạy cảm nào cần bảo vệ?

GỢI Ý THỰC HÀNH VÀ KẾT NỐI BÀI 2

Ngay sau bài học, Quý Anh/Chị có thể thử nhìn lại một thư mục công việc của mình và tự phân loại: đâu là dữ liệu thô, đâu là thông tin đã xử lý, và đâu là những tài liệu chứa dữ liệu cá nhân cần lưu ý. Ở bài tiếp theo, chúng ta sẽ học cách thu thập dữ liệu từ nguồn

tin cậy và tổ chức chúng thật khoa học - từ phân loại, làm sạch đến đặt tên file thống nhất. Xin trân trọng cảm ơn và hẹn gặp lại Quý Anh/Chị!

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. Điểm nào sau đây đúng nhất về mối quan hệ giữa dữ liệu và thông tin?

- A. Dữ liệu và thông tin hoàn toàn giống nhau, đều là các con số và chữ viết.
- B. Dữ liệu là đầu vào thô, qua xử lý phân tích trở thành thông tin có ý nghĩa.
- C. Thông tin khi mất ý nghĩa sẽ trở thành dữ liệu thô.
- D. Một tài liệu điện tử không chứa dữ liệu nên không được gọi là thông tin.

→ *Đáp án: B. Dữ liệu là nguyên liệu thô; chỉ khi qua xử lý, phân tích mới trở thành thông tin có ý nghĩa để sử dụng.*

Câu 2. Điều nào sau đây không phải là lợi ích của việc quản lý dữ liệu, thông tin hiệu quả?

- A. Nhanh chóng tìm được tài liệu cần thiết khi xử lý công việc.
- B. Tuân thủ quy định pháp luật về lưu trữ và bảo mật thông tin.
- C. Tránh được việc phải sao lưu dữ liệu, giúp tiết kiệm dung lượng.
- D. Hỗ trợ phát hiện sớm vấn đề nhờ phân tích dữ liệu có hệ thống.

→ *Đáp án: C. Sao lưu là việc cần thiết để phòng mất mát dữ liệu; “bỏ sao lưu” không phải lợi ích mà là rủi ro.*

Câu 3. Thông tin nào sau đây là dữ liệu cá nhân nhạy cảm?

- A. Họ và tên.
- B. Số điện thoại.
- C. Thông tin về tình trạng sức khỏe.
- D. Địa chỉ nơi ở.

→ *Đáp án: C. Sức khỏe thuộc nhóm dữ liệu cá nhân nhạy cảm, cần bảo vệ nghiêm ngặt hơn; họ tên, số điện thoại, địa chỉ thuộc nhóm cơ bản.*

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Trong một thư mục công việc có cả văn bản công khai lẫn hồ sơ chứa thông tin sức khỏe của công dân. Để quản lý đúng, Quý Anh/Chị nên làm gì?

- A. Để chung tất cả cho tiện, ai cần thì tự tìm.
- B. Tách riêng hồ sơ chứa thông tin sức khỏe, nhận diện là dữ liệu nhạy cảm, giới hạn quyền truy cập và bảo vệ theo quy định.
- C. Sao lưu toàn bộ lên một ổ đĩa cá nhân cho chắc.
- D. Đăng danh mục hồ sơ lên nhóm chung để mọi người cùng nắm.

→ *Đáp án: B. Thông tin sức khỏe là dữ liệu cá nhân nhạy cảm; cần tách riêng, hạn chế truy cập và bảo vệ nghiêm ngặt theo pháp luật.*

Câu 5. Quý Anh/Chị có một bảng số liệu thô về số hồ sơ tiếp nhận theo từng ngày. Để bảng này trở thành thông tin hữu ích cho lãnh đạo, nên làm gì?

- A. Gửi nguyên bảng số liệu thô cho lãnh đạo tự xem.
- B. Tổng hợp, phân tích thành xu hướng hoặc tỷ lệ (ví dụ tỷ lệ trễ hẹn theo tháng) rồi báo cáo.
- C. In bảng số liệu ra cho báo cáo dày dặn hơn.
- D. Chỉ giữ lại để đó, khi nào được hỏi mới đưa.

→ *Đáp án: B. Dữ liệu thô chỉ trở thành thông tin khi được xử lý, tổng hợp thành ý nghĩa phục vụ quyết định; gửi bảng thô chưa phải là thông tin hữu ích.*

Bài 2

THU THẬP VÀ TỔ CHỨC DỮ LIỆU HIỆU QUẢ



VIDEO BÀI GIẢNG

Quét mã QR bằng camera điện thoại để xem video bài giảng.

Chuyên đề 8 – Bài 2: Thu thập và tổ chức dữ liệu hiệu quả

MỤC TIÊU BÀI HỌC

Thu thập dữ liệu đúng mục đích từ nguồn tin cậy và phân loại ngay theo nội dung, độ nhạy cảm; làm sạch, chuẩn hóa dữ liệu đầu vào (khử trùng lặp, sửa lỗi, xác thực chéo); sắp xếp thư mục và đặt tên file thống nhất để dễ tra cứu.

MỘT MÀN HÌNH ĐẦY FILE KHÔNG TÊN

Hẳn nhiều người trong chúng ta từng gặp cảnh này: chiều nay phải tổng hợp gấp một báo cáo, nhưng dữ liệu thì nằm rải rác khắp nơi - trong email, trong ổ đĩa chung, trong USB, trong cả chục nhóm chat. File thì trùng tên, bản cũ bản mới lẫn lộn. Thật ra, chúng ta thường không thiếu dữ liệu - cái thiếu là cách tổ chức dữ liệu cho gọn gàng, khoa học, hiệu quả. Ở bài trước, ta đã hiểu các khái niệm nền tảng. Hôm nay, tôi xin cùng Quý Anh/Chị đi qua một quy trình ba bước đơn giản, để mỗi dữ liệu khi vào hệ thống đều sạch, gọn gàng và dễ tìm.

BƯỚC 1: THU THẬP ĐÚNG VÀ PHÂN LOẠI NGAY

Bước thứ nhất là thu thập đúng và phân loại ngay từ đầu. Nguyên tắc cốt lõi là: chỉ thu thập những dữ liệu thật sự phục vụ cho mục tiêu công việc - thu ít mà đúng sẽ giảm đáng kể công sức cho các bước về sau. Và hãy ưu tiên nguồn chính thống: ví dụ cần số liệu thống kê thì lấy từ cơ quan thống kê chính thức hay cổng thông tin của cơ quan ban hành, thay vì những con số chưa kiểm chứng trên mạng xã hội. Ngay khi tiếp nhận, hãy phân loại tài liệu thành ba mức: công khai, nội bộ, và nhạy cảm. Việc gắn nhãn sớm này giúp ta biết tài liệu nào được trao đổi rộng, tài liệu nào phải giữ trong phạm vi hẹp. Đặc biệt, chỉ thu thập dữ liệu cá nhân thật sự cần thiết, đúng mục đích; tuyệt đối không thu thập tràn lan và không đưa dữ liệu nhạy cảm lên các nền tảng hay công cụ công cộng. Còn cách bảo vệ cụ thể từng mức, chúng ta sẽ học kỹ ở bài sau.

BƯỚC 2: LÀM SẠCH VÀ CHUẨN HÓA DỮ LIỆU

Bước thứ hai là làm sạch và chuẩn hóa dữ liệu. Trong xử lý dữ liệu có một nguyên tắc rất đáng nhớ: “rác vào thì rác ra” - nghĩa là nếu dữ liệu đầu vào sai lệch, thì mọi kết quả phân tích về sau cũng sai theo. Vì thế, hãy lọc sạch ngay từ đầu.

Cụ thể, trước hết loại bỏ các bản trùng lặp, sửa những lỗi định dạng, và bổ sung các thông tin còn thiếu như ngày tháng hay nguồn gốc; với bảng tính, có thể dùng bộ lọc để phát hiện những điểm bất thường.

Tiếp đó là xác thực chéo: khi gặp một số liệu đáng ngờ, hãy đối chiếu lại với báo cáo chính thống trước khi đưa vào sử dụng. Một bộ dữ liệu được làm sạch và kiểm chứng ngay từ đầu sẽ giúp ta tiết kiệm rất nhiều công sức về sau, và quan trọng hơn, tránh dùng nhầm thông tin sai trong báo cáo.

BƯỚC 3: SẮP XẾP VÀ ĐẶT TÊN FILE THỐNG NHẤT

Bước thứ ba là sắp xếp và đặt tên thống nhất. Đây là kỹ năng mà Quý Anh/Chị hẳn đã từng làm quen ở những bài trước; ở đây, tôi xin hệ thống lại và bổ sung thêm vài điểm để khép kín thành một quy trình chuẩn. Tinh thần chung vẫn là “mỗi thứ có một chỗ, và mọi thứ ở đúng chỗ của nó”.

Trước hết, cấu trúc thư mục cần rõ ràng - theo từng mảng công việc, hoặc theo năm và tháng kết hợp loại hồ sơ. Điểm cần bổ sung ở đây là sự thống nhất chung: quy tắc sắp xếp và đặt tên nên giống nhau trong cả nhóm, cả cơ quan, để bất kỳ đồng nghiệp nào nhìn vào cũng tìm được tài liệu, kể cả khi người phụ trách vắng mặt. Tên file thì theo một quy tắc nhất quán: có ngày tháng, nội dung chính và phiên bản - giúp tìm lại tài liệu trong vài giây, giống như một tủ hồ sơ mà mỗi ngăn đều được dán nhãn cẩn thận. Và một điểm ít người tận dụng: nếu hệ thống cho phép, hãy gắn thêm thẻ thông tin như tác giả, từ khóa cho file, để việc tìm kiếm về sau nhanh hơn nữa.

Mình họa: Quy tắc đặt tên file: [Ngày]_[Nội dung]_[Phiên bản].[định dạng] VD: 2026-06-12_BaoCao_TienDoQuyII_v2.docx

GHI NHỚ: BA BƯỚC ĐỂ DỮ LIỆU SẠCH - GỌN - DỄ TÌM

Như vậy, để dữ liệu luôn sạch, gọn gàng và dễ tìm, ta đi qua ba bước: một, thu thập đúng mục đích và phân loại ngay; hai, làm sạch và chuẩn hóa dữ liệu đầu vào; ba, sắp xếp và đặt tên thống nhất. Để áp dụng ngay hôm nay, xin Quý Anh/Chị thử ba việc nhỏ: tạo ba thư mục Công khai - Nội bộ - Nhạy cảm; viết quy tắc đặt tên file ra một tờ ghi chú dán cạnh màn hình; và chọn đúng một thư mục bừa bộn nhất để dọn lại mười tệp đầu tiên. Chỉ một chút công sức ban đầu, ta sẽ tiết kiệm rất nhiều thời gian xử lý phức tạp về sau.

Mình họa: 3 BƯỚC TỔ CHỨC DỮ LIỆU: ① Thu thập đúng & phân loại → ② Làm sạch & chuẩn hóa → ③ Sắp xếp & đặt tên thống nhất.

GỢI Ý THỰC HÀNH VÀ KẾT NỐI BÀI 3

Khi dữ liệu đã sạch sẽ, gọn gàng và có tổ chức, thì việc tiếp theo là khai thác nó cho hiệu quả. Ở bài tiếp theo, chúng ta sẽ cùng tìm hiểu cách tra cứu, truy xuất dữ liệu thật nhanh, chia sẻ qua kênh chính thống đúng người, và bảo toàn dữ liệu công vụ an toàn. Xin trân trọng cảm ơn và hẹn gặp lại Quý Anh/Chị!

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. Khi nhận được một tập dữ liệu báo cáo từ địa phương phục vụ công việc, việc nào sau đây nên làm đầu tiên?

- A. Sao chép toàn bộ vào ổ đĩa cá nhân để lưu trữ lâu dài cho chắc.
- B. Phân loại dữ liệu theo chủ đề và độ nhạy cảm, đồng thời xác thực độ tin cậy trước khi lưu.
- C. Chuyển ngay cho đồng nghiệp khác xử lý để tiết kiệm thời gian.
- D. Tải tất cả lên một kho chia sẻ công cộng để tiện truy cập sau này.

→ *Đáp án: B. Phân loại và xác thực ngay khi tiếp nhận giúp dữ liệu vào nếp từ đầu; sao chép tràn lan hay đưa lên kho công cộng tiềm ẩn rủi ro lộ lọt.*

Câu 2. Nguyên tắc “rác vào thì rác ra” (Garbage In - Garbage Out) trong xử lý dữ liệu có nghĩa là gì?

- A. Dữ liệu nào cũng cần được giữ lại, kể cả dữ liệu rác.
- B. Nếu dữ liệu đầu vào sai lệch thì kết quả phân tích về sau cũng sai; vì vậy phải làm sạch, xác thực ngay từ đầu.
- C. Càng nhiều dữ liệu thì kết quả càng chính xác.
- D. Chỉ cần xử lý dữ liệu ở khâu cuối là đủ.

→ *Đáp án: B. Chất lượng đầu ra phụ thuộc vào chất lượng đầu vào; làm sạch và kiểm chứng dữ liệu ngay từ đầu giúp tránh sai sót dây chuyền.*

Câu 3. Chọn phương án đúng nhất về cách tổ chức thư mục và đặt tên file:

- A. Lưu tất cả file vào một thư mục duy nhất, tên file đặt tùy ý cho nhanh.
- B. Sắp xếp file vào thư mục có cấu trúc logic (theo công việc, thời gian...), tên file chứa từ khóa nội dung và thống nhất định dạng.
- C. Đặt tên file càng dài càng tốt, liệt kê mọi thông tin trong tên.
- D. Không cần đặt tên rõ ràng nếu đã có phần mềm tìm kiếm.

→ *Đáp án: B. Cấu trúc thư mục logic cùng tên file nhất quán giúp tra cứu nhanh và bàn giao thuận lợi; tên quá dài hay tùy tiện đều gây khó tìm.*

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Quý Anh/Chị cần số liệu cho một báo cáo. Trên mạng xã hội có vài con số “nóng”, còn cơ quan thống kê chính thức cũng có báo cáo liên quan. Nên xử lý thế nào?

- A. Dùng luôn số liệu trên mạng xã hội vì cập nhật nhanh.
- B. Ưu tiên số liệu từ cơ quan thống kê chính thức, chỉ thu thập đúng phần cần và xác thực trước khi dùng; số liệu mạng xã hội chỉ để tham khảo.
- C. Lấy cả hai nguồn rồi ghép vào báo cáo cho phong phú.
- D. Chọn nguồn nào có số liệu ấn tượng hơn để báo cáo nổi bật.

→ *Đáp án: B. Nguồn chính thống là căn cứ đáng tin; thu thập đúng mục đích và xác thực trước khi dùng giúp báo cáo chính xác, tránh số liệu sai.*

Câu 5. Quý Anh/Chị nhận hàng trăm ý kiến góp ý, trong đó nhiều bản trùng nhau và một số chứa thông tin cá nhân. Trước khi tổng hợp nên làm gì?

- A. Tổng hợp ngay tất cả cho kịp tiến độ.
- B. Loại bỏ các bản trùng lặp, làm sạch dữ liệu; nhận diện và xử lý phần chứa thông tin cá nhân (ẩn danh, giới hạn quyền); đối chiếu số liệu trích dẫn với nguồn chính thống.
- C. Chỉ giữ lại các ý kiến ngắn gọn cho dễ tổng hợp.
- D. Đăng toàn bộ ý kiến lên nhóm chung để mọi người cùng đọc.

→ *Đáp án: B. Khử trùng lặp, làm sạch và bảo vệ thông tin cá nhân giúp bản tổng hợp vừa chính xác vừa đúng quy định; tổng hợp vội hay phát tán ý kiến đều gây sai sót và rủi ro lộ lọt.*

Bài 3

TRA CỨU, CHIA SẺ VÀ BẢO TOÀN DỮ LIỆU



VIDEO BÀI GIẢNG

Quét mã QR bằng camera điện thoại để xem video bài giảng.

Chuyên đề 8 – Bài 3: Tra cứu, chia sẻ và bảo toàn dữ liệu

MỤC TIÊU BÀI HỌC

Tra cứu, truy xuất tài liệu nhanh trong kho dữ liệu nội bộ (dấu hiệu nhận diện, từ khóa, tìm trong nội dung, AI hỗ trợ); chia sẻ đúng kênh, đúng quyền, đúng người và bảo vệ tài liệu nhạy cảm; bảo toàn dữ liệu bằng sao lưu 3-2-1, thử khôi phục và hủy an toàn.

TÌM ĐÚNG - CHIA ĐÚNG - GIỮ ĐÚNG

Trong công việc hằng ngày, hẳn không ít lần chúng ta gặp những tình huống thế này. Đang trong cuộc họp, lãnh đạo hỏi “gửi tôi bản dự thảo mới nhất”, mà ta loay hoay mãi vẫn chưa tìm ra file. Hoặc vì vội, ta gửi nhanh một tài liệu qua ứng dụng chat cá nhân - tiện thì có tiện, nhưng nguy cơ lộ lọt lại rất cao. Hay một ngày kém may mắn, máy tính bỗng tự nhiên bị hỏng, và bao dữ liệu quý tích góp nhiều năm đứng trước nguy cơ biến mất. Cả ba tình huống ấy cùng nhắc chúng ta một điều rất căn bản: dữ liệu chỉ thật sự có giá trị khi ta tìm đúng, chia đúng và giữ đúng. Trong ít phút tới, tôi xin cùng Quý Anh/Chị đi qua ba kỹ năng ấy - và điều tuyệt vời là mỗi kỹ năng đều có thể bắt tay thực hành được ngay.

KỸ NĂNG 1: TRA CỨU VÀ TRUY XUẤT THẬT NHANH

Kỹ năng thứ nhất là tra cứu nhanh ngay trong kho dữ liệu của mình. Bí quyết đầu tiên là gõ đúng dấu hiệu nhận diện của tài liệu - như số hiệu văn bản, người ký, năm ban hành hay loại tệp - thay vì tìm một cách chung chung.

Thứ hai, hãy dùng từ khóa một cách linh hoạt: đặt cụm từ trong dấu ngoặc kép để tìm thật chính xác cụm đó.

Thứ ba, đừng quên tìm ngay trong nội dung của file: nhiều phần mềm cho phép tìm chữ bên trong văn bản, còn trên hệ thống quản lý văn bản điện tử, ta có thể tìm theo trích yếu, số hiệu hay tên người ký.

Và thứ tư, ta hoàn toàn có thể nhờ trí tuệ nhân tạo làm trợ lý tìm kiếm, hoặc tóm tắt nhanh một tài liệu dài - nhưng xin lưu ý, chỉ tải lên những tài liệu không thuộc loại mật. Để

ghi nhớ ngay sau bài học, Quý Anh/Chị hãy thử ngay tác vụ: chọn một tài liệu mình hay phải dùng, rồi tìm lại nó chỉ bằng số hiệu hoặc một từ khóa đặc trưng.

KỸ NĂNG 2: CHIA SẺ ĐÚNG KÊNH, ĐÚNG QUYỀN

Kỹ năng thứ hai là chia sẻ đúng kênh và đúng quyền. Trước hết là đúng kênh: chỉ nên dùng email công vụ, hệ thống văn bản nội bộ, hay nền tảng đám mây đã được cơ quan phê duyệt. Tuyệt đối không gửi tài liệu công vụ, nhất là tài liệu mật hay nhạy cảm, qua các ứng dụng chat phổ biến, email cá nhân hay kho lưu trữ đám mây công cộng. Tiếp theo là đúng quyền: chỉ cấp đúng mức truy cập thật sự cần thiết cho từng người - ai cần xem thì trao quyền xem, ai thực sự cần chỉnh sửa mới trao quyền sửa. Bởi chia sẻ rộng quá mức thì chẳng khác nào trao chìa khóa nhà mình cho cả khu phố. Và với những tài liệu nhạy cảm, ta nên đặt thêm mật khẩu hoặc mã hóa, rồi gửi mật khẩu qua một kênh khác cho an toàn. Quý Anh/Chị hãy thử mở một thư mục đang dùng chung và rà soát lại: ai đang có quyền sửa, ai chỉ cần quyền xem, để kịp thời điều chỉnh cho đúng.

KỸ NĂNG 3: BẢO TOÀN DỮ LIỆU BẰNG SAO LƯU 3-2-1

Kỹ năng thứ ba là bảo toàn dữ liệu, để một sự cố bất ngờ không thể cuốn trôi công sức của nhiều năm. Nguyên tắc nền tảng ở đây là sao lưu theo công thức 3-2-1: luôn giữ ba bản sao của dữ liệu quan trọng, đặt trên hai loại phương tiện khác nhau, và để một bản ở nơi tách biệt với bản chính. Ví dụ, một bản nằm trên máy làm việc, một bản trên ổ cứng rời, và một bản trên nền tảng đám mây của cơ quan. Quan trọng không kém, hãy định kỳ thử mở lại một bản sao lưu để chắc chắn rằng nó vẫn dùng được, tránh cảnh “đến lúc cần mới biết bản sao đã hỏng”. Và với những dữ liệu đã hết thời hạn lưu trữ, ta cần xóa hoặc hủy một cách an toàn, bởi thao tác nhấn “xóa” thông thường chưa chắc đã xóa được hẳn. Chẳng hạn, khi thanh lý một máy tính cũ, nếu chỉ xóa tệp và đổ thùng rác thì người khác vẫn có thể phục hồi lại dữ liệu - nên với máy chứa thông tin công vụ, cần làm sạch hoặc tiêu hủy ổ đĩa đúng quy định trước khi chuyển giao. Quý Anh/Chị hãy thử ngay trong hôm nay: chọn ra tập tài liệu quan trọng nhất của mình và tạo cho nó đủ ba bản sao theo đúng nguyên tắc vừa được chia sẻ.

Minh họa: Nguyên tắc sao lưu 3-2-1: 3 bản sao dữ liệu → 2 loại phương tiện khác nhau → 1 bản ở nơi tách biệt (off-site).

GHI NHỚ: TÌM ĐƯỢC - CHIA ĐƯỢC - GIỮ ĐƯỢC

Như vậy, dữ liệu chỉ thật sự phát huy giá trị khi ta tìm được, chia được và giữ được. Tìm được chính là nhờ tra cứu thông minh bằng dấu hiệu nhận diện, từ khóa và các công cụ hỗ trợ. Chia được - là nhờ chúng ta chia sẻ đúng kênh, đúng quyền và đúng người. Còn giữ được - là nhờ chúng ta sao lưu theo nguyên tắc 3-2-1 và bảo quản đúng cách. Xin Quý Anh/Chị đừng đợi đến lúc sự cố xảy ra mới giật mình tiếc nuối; chỉ cần tạo những thói quen nhỏ mỗi ngày, kho dữ liệu của chúng ta sẽ luôn sẵn sàng, an toàn và đáng tin cậy.

Minh họa: 3 KỸ NĂNG: ① Tra cứu nhanh → ② Chia sẻ đúng kênh, đúng quyền → ③ Bảo toàn (sao lưu 3-2-1).

GỢI Ý THỰC HÀNH VÀ KẾT NỐI BÀI 4

Như vậy là chúng ta đã biết cách khai thác và bảo toàn dữ liệu một cách hiệu quả trong công việc. Nhưng trong số đó, có một nhóm dữ liệu đòi hỏi sự cẩn trọng đặc biệt - đó chính là dữ liệu cá nhân. Ở bài tiếp theo, chúng ta sẽ cùng nhau tìm hiểu cách bảo vệ dữ liệu cá nhân và bảo đảm an toàn thông tin: từ việc xử lý dữ liệu cá nhân đúng pháp luật, đến phân loại theo các mức công khai - nội bộ - mật và áp dụng biện pháp bảo mật tương ứng. Xin trân trọng cảm ơn và hẹn gặp lại Quý Anh/Chị!

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM

Phản kiểm tra kiến thức

Câu 1. Trong các tình huống sau, tình huống nào chưa áp dụng tốt kỹ năng tìm kiếm, khai thác thông tin?

- A. Cán bộ dùng chức năng lọc theo “người gửi” trên hệ thống quản lý văn bản để tìm tất cả công văn từ một cơ quan trong năm 2024.
- B. Cán bộ dùng trợ lý ảo AI để tóm tắt nhanh một báo cáo dài thành một trang ý chính (với tài liệu không mật).
- C. Cán bộ mở lần lượt từng file Word trong hàng trăm file để tìm chỗ có một từ khóa, vì không biết cách tìm kiếm bên trong file.
- D. Văn thư tìm hồ sơ điện tử bằng cách nhập số hiệu văn bản hoặc vài từ khóa trích yếu vào ô tìm kiếm.

→ *Đáp án: C. Mở thủ công từng file vừa mất thời gian vừa dễ sót; nên dùng tìm kiếm theo nội dung, số hiệu, người gửi hay bộ lọc của hệ thống.*

Câu 2. Nguyên tắc “3-2-1” trong sao lưu dữ liệu có nghĩa là gì?

- A. Sao lưu 3 lần liên tiếp, 2 ngày một lần, trên 1 thiết bị duy nhất.
- B. Giữ 3 bản dữ liệu, trên 2 loại phương tiện lưu trữ khác nhau, và 1 bản lưu ở nơi khác an toàn (off-site).
- C. Cứ mỗi 3 ngày sao lưu 2 lần vào 1 thiết bị rồi luân phiên thiết bị khác.
- D. Có 3 người phụ trách, 2 người kiểm tra, 1 người chịu trách nhiệm sao lưu.

→ *Đáp án: B. 3-2-1 nghĩa là ba bản sao, trên hai loại phương tiện khác nhau, một bản đặt ở nơi tách biệt - giúp dữ liệu vẫn an toàn khi một nơi gặp sự cố.*

Câu 3. Đây là phương án an toàn nhất khi cần chia sẻ một báo cáo “Mật” cho nhóm làm việc?

- A. Tải lên kho lưu trữ đám mây cá nhân rồi gửi đường link cho cả nhóm.
- B. Dùng hệ thống quản lý văn bản nội bộ hoặc ổ đĩa mạng của cơ quan, cấp quyền truy cập chỉ cho các thành viên nhóm.
- C. Gửi qua ứng dụng chat phổ biến cho nhanh, xong việc sẽ xóa tin nhắn.
- D. Dùng email cá nhân nhưng đặt tiêu đề là “Mật” để người nhận biết là nhạy cảm.

→ *Đáp án: B. Tài liệu mật phải đi qua kênh chính thống, có phân quyền và để lại dấu vết; kho cá nhân, chat hay email cá nhân đều không an toàn dù có ghi chú.*

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Quý Anh/Chị phát hiện máy tính có dấu hiệu nhiễm mã độc tổng tiền (nhiều file bị mã hóa, có thông báo đòi tiền chuộc). Việc nên làm đầu tiên là gì?

- A. Ngắt kết nối mạng ngay và không trả tiền chuộc; sau đó dùng bản sao lưu sạch để khôi phục dữ liệu sau khi đã loại bỏ mã độc.
- B. Thương lượng với kẻ tấn công để giảm số tiền chuộc.
- C. Chờ vài ngày xem kẻ tấn công có tự mở khóa không.
- D. Tiếp tục dùng máy bình thường cho đến khi các file khác cũng bị khóa.

→ *Đáp án: A. Ngắt kết nối để cô lập, tuyệt đối không trả tiền chuộc, rồi khôi phục từ bản sao lưu sạch - đây chính là lý do việc sao lưu 3-2-1 trở nên sống còn.*

Câu 5. Trong cuộc họp, Quý Anh/Chị cần tìm gấp một công văn nằm trong hàng trăm tài liệu của cơ quan. Cách làm hiệu quả nhất là gì?

- A. Mở lần lượt từng file để xem file nào đúng.
- B. Dùng ô tìm kiếm của hệ thống, nhập số hiệu văn bản, người ký hoặc từ khóa trích yếu, hoặc tìm theo nội dung bên trong file.
- C. Nhờ người khác tìm hộ vì mình không quen thao tác.
- D. Bỏ qua, chờ họp xong rồi tìm sau.

→ *Đáp án: B. Tận dụng tìm kiếm theo số hiệu, người ký, từ khóa hay nội dung giúp truy xuất trong vài giây thay vì dò thủ công.*

Bài 4

BẢO VỆ DỮ LIỆU CÁ NHÂN VÀ AN TOÀN THÔNG TIN



VIDEO BÀI GIẢNG

Quét mã QR bằng camera điện thoại để xem video bài giảng.

Chuyên đề 8 – Bài 4: Bảo vệ dữ liệu cá nhân và an toàn thông tin

MỤC TIÊU BÀI HỌC

Xử lý dữ liệu cá nhân đúng pháp luật (đồng ý/đúng thẩm quyền, đúng mục đích, tối thiểu, bảo mật); phân loại tài liệu công khai - nội bộ - mật và áp dụng biện pháp bảo vệ tương ứng; giữ an toàn dữ liệu trong thao tác hằng ngày và ứng xử đúng khi có sự cố.

MỘT CÚ ĐIỆN THOẠI LỪA ĐẢO TỪ DỮ LIỆU BỊ LỘ

Hãy nghĩ đến một tình huống có thật và rất đáng lo ngại như sau: thông tin cá nhân của hàng loạt người dân - họ tên, số điện thoại, địa chỉ - bị lộ ra ngoài, và ngay sau đó, kẻ gian dùng chính những thông tin ấy để gọi điện mạo danh, lừa đảo chiếm đoạt tài sản. Trong công việc, cán bộ, công chức chúng ta thường xuyên tiếp xúc với rất nhiều dữ liệu cá nhân của công dân và tài liệu nhạy cảm của cơ quan. Chỉ một sơ suất nhỏ trong việc bảo vệ dữ liệu cũng có thể gây hậu quả lớn - cho người dân, và cho cả uy tín của cơ quan. Bài học hôm nay sẽ giúp Quý Anh/Chị bảo vệ dữ liệu cá nhân và giữ an toàn thông tin một cách chủ động.

XỬ LÝ DỮ LIỆU CÁ NHÂN ĐÚNG PHÁP LUẬT

Trước hết là nguyên tắc nền tảng: xử lý dữ liệu cá nhân phải đúng pháp luật. Theo Luật Bảo vệ dữ liệu cá nhân đang có hiệu lực, một tổ chức hay cá nhân chỉ được thu thập và sử dụng dữ liệu cá nhân khi có sự đồng ý của chính người đó, hoặc khi pháp luật cho phép; và phải dùng đúng mục đích, chỉ trong phạm vi cần thiết, đồng thời bảo đảm an toàn cho dữ liệu. Để dễ áp dụng, mỗi khi chuẩn bị xử lý dữ liệu cá nhân của công dân, xin Quý Anh/Chị tự đặt ba câu hỏi: Một, mình có thẩm quyền với dữ liệu này không? Hai, người dân đã đồng ý hoặc pháp luật đã cho phép chưa? Ba, mục đích sử dụng có đúng và thật sự cần thiết không? Nếu còn băn khoăn ở bất kỳ câu nào, hãy dừng lại và xin ý kiến cấp có thẩm quyền. Và luôn nhớ: không chia sẻ thông tin cá nhân của công dân cho người không có trách nhiệm.

Minh họa: Luật Bảo vệ dữ liệu cá nhân năm 2025 (Luật số 91/2025/QH15) - hiệu lực 01/01/2026: yêu cầu xử lý dữ liệu cá nhân phải có sự đồng ý hoặc căn cứ pháp luật, đúng mục đích và bảo mật.

PHÂN LOẠI TÀI LIỆU: CÔNG KHAI - NỘI BỘ - MẬT

Nguyên tắc thứ hai là phân loại tài liệu theo độ mật, để biết cách bảo vệ tương ứng. Ta có thể chia tài liệu thành ba mức - công khai, nội bộ và mật - giống như ba màu đèn giao thông: xanh là được đi thoải mái, vàng là phải thận trọng, còn đỏ là dừng lại và bảo vệ nghiêm ngặt. Cụ thể: tài liệu công khai, như văn bản đã ban hành rộng rãi, có thể trao đổi tự do. Tài liệu nội bộ, như dự thảo đang xây dựng, chỉ lưu hành trong cơ quan qua kênh công vụ. Còn tài liệu mật và dữ liệu nhạy cảm thì phải hạn chế tối đa, lưu trên hệ thống được cấp phép và mã hóa, chỉ người có thẩm quyền mới được tiếp cận - việc xử lý loại này tuân theo quy định về bảo vệ bí mật nhà nước. Khi đã xác định đúng mức độ, ta sẽ biết tài liệu nào được chia sẻ rộng, tài liệu nào phải khóa kỹ.

Minh họa: 3 MỨC TÀI LIỆU: Công khai (xanh) - trao đổi rộng rãi; Nội bộ (vàng) - chỉ trong cơ quan, qua kênh công vụ; Mật/nhạy cảm (đỏ) - hạn chế tối đa, mã hóa, kênh bảo mật riêng.

BẢO MẬT TRONG THAO TÁC HÀNG NGÀY

Vậy trong thao tác hằng ngày, ta bảo vệ dữ liệu thế nào?

Thứ nhất, khi cần gửi một file chứa thông tin nhạy cảm, hãy mã hóa hoặc đặt mật khẩu cho file, gửi qua kênh chính thống, và gửi mật khẩu qua một kênh khác.

Thứ hai, giữ vững các thói quen an toàn thông tin mà chúng ta đã học - như đặt mật khẩu mạnh, bật xác thực hai lớp và khóa màn hình khi rời chỗ - bởi tài khoản chính là cánh cửa dẫn tới dữ liệu. Đặc biệt, tuyệt đối không nhập dữ liệu cá nhân của công dân, nhất là dữ liệu nhạy cảm, vào các công cụ hay ứng dụng AI công cộng, vì ta không kiểm soát được thông tin sẽ được lưu trữ và xử lý ở đâu. Trường hợp cần nhờ AI hỗ trợ, hãy lược bỏ hoặc thay thế các thông tin định danh trước khi nhập - chẳng hạn thay tên thật bằng "Ông A", "Bà B", bỏ số căn cước, địa chỉ, số điện thoại - để vẫn xử lý được công việc mà không làm lộ thông tin của người dân.

Và cuối cùng, nếu chẳng may xảy ra sự cố - mất USB, gửi nhầm email, nghi ngờ lộ thông tin - xin đừng giấu, mà hãy báo ngay cho bộ phận phụ trách an toàn thông tin để xử lý kịp thời.

GHI NHỚ: BA CÂU HỎI TRƯỚC KHI XỬ LÝ DỮ LIỆU CÁ NHÂN

Tóm lại, bảo vệ dữ liệu cá nhân và an toàn thông tin gói gọn trong mấy điều cốt lõi: xử lý dữ liệu cá nhân đúng pháp luật, phân loại tài liệu theo độ mật để bảo vệ cho đúng, và giữ thói quen an toàn trong từng thao tác. Đặc biệt, xin Quý Anh/Chị ghi nhớ ba câu hỏi trước khi xử lý bất kỳ dữ liệu cá nhân nào của công dân: mình có thẩm quyền không, đã được phép chưa, và mục đích có đúng và cần thiết không. Bảo vệ dữ liệu của người dân cũng chính là giữ gìn niềm tin mà người dân đặt vào cơ quan nhà nước.

Mình họa: *TRƯỚC KHI XỬ LÝ DỮ LIỆU CÁ NHÂN - 3 CÂU HỎI: ① Mình có thẩm quyền không? → ② Đã có sự đồng ý hoặc pháp luật cho phép chưa? → ③ Mục đích có đúng và cần thiết không?*

GỢI Ý THỰC HÀNH VÀ KẾT NỐI BÀI 5

Ngay sau bài học, Quý Anh/Chị có thể rà lại các tài liệu mình đang giữ và thử phân loại chúng theo ba mức công khai - nội bộ - mật, xem loại nào cần được bảo vệ kỹ hơn. Ở bài tiếp theo, chúng ta sẽ cùng khám phá những công cụ số hiện đại hỗ trợ quản lý dữ liệu - từ hệ thống quản lý tài liệu, cơ sở dữ liệu của cơ quan đến cách làm việc cộng tác trên dữ liệu một cách có kiểm soát. Xin trân trọng cảm ơn và hẹn gặp lại Quý Anh/Chị!

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. Theo pháp luật về bảo vệ dữ liệu cá nhân, việc thu thập và sử dụng dữ liệu cá nhân của công dân phải bảo đảm điều gì?

- A. Thu thập càng nhiều càng tốt để dự phòng khi cần.
- B. Chỉ thu thập, sử dụng khi có sự đồng ý của người đó hoặc khi pháp luật cho phép, đúng mục đích và bảo đảm an toàn.
- C. Ai trong cơ quan cũng có thể tự do sử dụng nếu thấy cần.
- D. Có thể chia sẻ rộng rãi miễn là phục vụ công việc.

→ *Đáp án: B. Nguyên tắc cốt lõi là có cơ sở hợp pháp (đồng ý hoặc luật cho phép), dùng đúng mục đích, tối thiểu và bảo mật; không thu thập tràn lan hay chia sẻ tùy tiện.*

Câu 2. Việc phân loại tài liệu thành ba mức công khai - nội bộ - mật nhằm mục đích chính là gì?

- A. Để dễ đặt tên file cho gọn.
- B. Để áp dụng cách lưu trữ, chia sẻ và biện pháp bảo vệ phù hợp với từng mức độ.
- C. Để in ra thành nhiều bản lưu.
- D. Để xóa các tài liệu cũ cho nhanh.

→ *Đáp án: B. Xác định đúng độ mật giúp ta biết tài liệu nào được trao đổi rộng, tài liệu nào phải hạn chế và bảo vệ nghiêm ngặt.*

Câu 3. Khi cần gửi một file chứa dữ liệu nhạy cảm qua mạng, biện pháp nào sau đây là phù hợp?

- A. Gửi thẳng qua ứng dụng chat cá nhân cho nhanh.
- B. Đăng lên nhóm chung để mọi người cùng tải.
- C. Mã hóa hoặc đặt mật khẩu cho file, gửi qua kênh chính thống và gửi mật khẩu bằng một kênh khác.
- D. Nén file lại là đủ, không cần mật khẩu.

→ *Đáp án: C. Mã hóa/đặt mật khẩu và tách kênh gửi mật khẩu giúp bảo vệ dữ liệu nhạy cảm ngay cả khi đường truyền bị lộ.*

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Quý Anh/Chị được giao tổng hợp đơn thư của công dân (có họ tên, địa chỉ, nội dung riêng tư). Một đồng nghiệp không phụ trách việc này hỏi xin toàn bộ danh sách. Nên xử lý thế nào?

- A. Gửi ngay cho đồng nghiệp vì là người trong cơ quan.
- B. Không cung cấp cho người không có thẩm quyền; chỉ chia sẻ đúng người, đúng mục đích, đúng quy định; nếu cần thì xin ý kiến cấp có thẩm quyền.
- C. Đăng danh sách lên nhóm chung cho tiện tra cứu.
- D. Gửi một bản rút gọn qua chat cá nhân cho nhanh.

→ *Đáp án: B. Thông tin cá nhân của công dân chỉ được chia sẻ cho người có thẩm quyền và đúng mục đích; cung cấp tùy tiện là vi phạm nguyên tắc bảo vệ dữ liệu cá nhân.*

Câu 5. Quý Anh/Chị muốn nhờ một công cụ AI tóm tắt một tập hồ sơ có chứa thông tin cá nhân của công dân. Cách làm đúng và an toàn là gì?

- A. Tải toàn bộ hồ sơ lên một công cụ AI công cộng cho nhanh.
- B. Không đưa thông tin cá nhân, nhạy cảm lên công cụ AI công cộng; nếu cần dùng thì ẩn/loại bỏ thông tin cá nhân trước, hoặc chỉ dùng công cụ được cơ quan cho phép và bảo đảm bảo mật.
- C. Dán nội dung vào AI rồi tin tưởng hoàn toàn kết quả.
- D. Chia sẻ link hồ sơ cho công cụ AI để nó tự đọc.

→ *Đáp án: B. Dữ liệu nhập vào công cụ công cộng có thể bị lưu trữ, xử lý ngoài tầm kiểm soát; phải ẩn danh hoặc chỉ dùng công cụ được cấp phép, có bảo mật.*

Bài 5

CÔNG CỤ SỐ HIỆN ĐẠI HỖ TRỢ QUẢN LÝ DỮ LIỆU



VIDEO BÀI GIẢNG

Quét mã QR bằng camera điện thoại để xem video bài giảng.

Chuyên đề 8 – Bài 5: Công cụ số hiện đại hỗ trợ quản lý dữ liệu

MỤC TIÊU BÀI HỌC

Phân biệt khi nào dùng hệ quản trị cơ sở dữ liệu và khi nào dùng bảng tính; khai thác hệ thống quản lý tài liệu điện tử (ECM) và làm việc cộng tác có kiểm soát (đồng soạn thảo, phân quyền, quản lý phiên bản); dùng AI hỗ trợ xử lý dữ liệu đúng cách - luôn kiểm tra lại và bảo đảm an toàn.

CÔNG CỤ ĐÚNG - CÔNG VIỆC NHẸ

Mỗi ngày, chúng ta tiếp nhận biết bao văn bản, bảng số liệu và email cần xử lý. Đôi khi ta tự hỏi: liệu mình đã dùng đúng công cụ chưa, hay vẫn đang loay hoay làm thủ công từng việc nhỏ? Thật ra, công nghệ số hiện đại không hề xa lạ - nó chính là người trợ thủ, giúp ta xử lý nhanh những việc lặp đi lặp lại, để dành thời gian cho những nhiệm vụ quan trọng hơn. Trong ít phút tới, tôi xin giới thiệu cùng Quý Anh/Chị ba nhóm công cụ thiết yếu để quản lý dữ liệu: một là công cụ quản trị và phân tích dữ liệu, hai là công cụ quản lý tài liệu số và làm việc cộng tác, ba là trí tuệ nhân tạo hỗ trợ - tất nhiên, luôn đi kèm sự an toàn và đúng quy định của cơ quan.

NHÓM 1: CÔNG CỤ QUẢN TRỊ VÀ PHÂN TÍCH DỮ LIỆU

Nhóm thứ nhất là công cụ quản trị và phân tích dữ liệu - và bí quyết là chọn đúng công cụ theo quy mô. Với khối dữ liệu rất lớn, lên đến hàng triệu dòng - như dữ liệu dân cư hay số liệu kinh tế qua nhiều năm - ta nên dùng các hệ quản trị cơ sở dữ liệu chuyên dụng như SQL Server, Oracle hay MySQL; chúng lưu trữ tập trung, cho nhiều người truy cập cùng lúc mà vẫn nhanh và nhất quán.

Còn với dữ liệu vừa và nhỏ trong công việc hằng ngày - vài trăm đến vài nghìn dòng - thì Excel hoặc Google Sheets là quá đủ để lọc, sắp xếp và tổng hợp. Một ví dụ rất quen thuộc như sau: thay vì ngồi đếm tay từng loại hồ sơ, ta chỉ cần dùng chức năng Bảng tổng hợp - PivotTable, vài cú nhấp chuột là biết ngay có bao nhiêu hồ sơ thuộc lĩnh vực giáo dục, bao nhiêu thuộc y tế, kèm cả biểu đồ trực quan.

Minh họa: CHỌN CÔNG CỤ THEO QUY MÔ DỮ LIỆU: Dữ liệu rất lớn (hàng triệu dòng) → hệ quản trị CSDL (SQL Server, Oracle, MySQL); Dữ liệu vừa & nhỏ → Excel / Google Sheets (PivotTable).

NHÓM 2: QUẢN LÝ TÀI LIỆU SỐ VÀ LÀM VIỆC CỘNG TÁC

Nhóm thứ hai là công cụ quản lý tài liệu số và làm việc cộng tác - để chấm dứt cảnh “mỗi người một bản”, gửi đi gửi lại mà không biết đâu là bản cuối. Nhiều cơ quan hiện dùng hệ thống quản lý tài liệu tập trung, thường gọi là ECM, hay hệ thống quản lý văn bản điện tử: toàn bộ công văn, hồ sơ được số hóa, có thể tìm kiếm toàn văn, theo dõi phiên bản, luân chuyển và ký số ngay trên hệ thống - một bước tiến tới công sở không giấy.

Bên cạnh đó, lưu trữ trên đám mây chính thống của cơ quan giúp đồng bộ dữ liệu, không lo mất mát khi máy hỏng. Và khi cần nhiều người cùng soạn một tài liệu, ta có thể dùng các công cụ đồng soạn thảo trực tuyến: tất cả cùng chỉnh sửa trên một bản chung và thấy thay đổi ngay tức thì - giống như cả nhóm cùng viết trên một tấm bảng lớn, thay vì mỗi người ghi vào một mẫu giấy rời. Chỉ cần nhớ phân quyền cho đúng: ai được xem, ai được chỉnh sửa.

NHÓM 3: TRÍ TUỆ NHÂN TẠO HỖ TRỢ QUẢN LÝ DỮ LIỆU

Nhóm thứ ba là trí tuệ nhân tạo - một trợ thủ ngày càng đắc lực, và cũng là nhóm mang lại nhiều bất ngờ thú vị nhất. AI có thể tự động phân loại văn bản theo chủ đề, trích xuất nhanh những thông tin quan trọng như tên riêng, con số hay mốc thời gian từ một tài liệu dài, và tóm tắt, tổng hợp nội dung từ nhiều nguồn chỉ trong chốc lát. Chẳng hạn, AI có thể giúp sắp xếp hàng trăm đơn thư theo nhóm chủ đề để chuyển đến đúng bộ phận - công việc trước đây có khi mất cả buổi nay chỉ còn vài phút, lại đều tay và ít sai sót. Không dừng ở đó, AI còn có thể tóm tắt một báo cáo dày hàng trăm trang thành vài ý chính, rà soát để gợi ý những điểm bất thường trong một bảng số liệu, hay dựng sẵn một bản nháp để ta chỉnh sửa. Nhờ vậy, ta tiết kiệm được rất nhiều thời gian cho những việc thủ công lặp đi lặp lại, để dồn sức cho phần đòi hỏi chuyên môn và sự phán đoán của con người. Tuy nhiên, xin Quý Anh/Chị lưu ý hai điều. Thứ nhất, AI đôi khi vẫn sai hoặc hiểu chưa đúng ngữ cảnh, nên luôn phải kiểm tra lại kết quả trước khi dùng. Thứ hai, tuyệt đối không nhập dữ liệu cá nhân, tài liệu nội bộ hay tài liệu mật vào các công cụ AI công cộng; chỉ sử dụng những công cụ đã được cơ quan cho phép và có chế độ bảo mật.

GHI NHỚ: BA NHÓM CÔNG CỤ, MỘT TINH THẦN AN TOÀN

Tóm lại, ta có ba nhóm công cụ đồng hành trong quản lý dữ liệu: công cụ quản trị và phân tích dữ liệu - chọn đúng theo quy mô; công cụ quản lý tài liệu và cộng tác - giúp minh bạch, không nhầm phiên bản; và trí tuệ nhân tạo - hỗ trợ xử lý nhanh nhưng luôn cần con người kiểm soát. Dù dùng công cụ nào, xin Quý Anh/Chị nhớ một tinh thần xuyên suốt: tiện lợi phải đi cùng an toàn và đúng quy định. Công cụ là để phục vụ ta, nhưng quyền quyết định và trách nhiệm thì vẫn luôn thuộc về con người.

Mình họa: 3 NHÓM CÔNG CỤ: ① Quản trị & phân tích dữ liệu → ② Quản lý tài liệu số & cộng tác → ③ AI hỗ trợ (luôn kiểm tra lại, không đưa dữ liệu nhạy cảm).

GỢI Ý THỰC HÀNH VÀ KẾT NỐI BÀI 6

Ngay sau bài học, Quý Anh/Chị có thể thử một việc nhỏ: chọn một bảng số liệu quen thuộc và dùng PivotTable để tổng hợp lại - chắc chắn sẽ nhanh hơn đếm tay rất nhiều. Ở bài cuối của chuyên đề, chúng ta sẽ cùng tìm hiểu cách phân loại, sao lưu và phục hồi tài liệu điện tử theo độ mật - để mỗi tài liệu, tùy mức độ, đều được lưu giữ và bảo vệ đúng cách. Xin trân trọng cảm ơn và hẹn gặp lại Quý Anh/Chị!

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. Khi nào nên dùng hệ quản trị cơ sở dữ liệu (như SQL Server, Oracle) thay vì bảng tính Excel?

- A. Khi bảng dữ liệu chỉ có vài chục dòng.
- B. Khi dữ liệu rất lớn (hàng triệu dòng), cần nhiều người truy cập cùng lúc và lưu trữ tập trung, nhất quán.
- C. Khi cần in nhanh ra giấy.
- D. Bảng tính luôn tốt hơn trong mọi trường hợp.

→ *Đáp án: B. Hệ quản trị CSDL phù hợp với khối dữ liệu rất lớn, nhiều người dùng đồng thời; còn dữ liệu vừa và nhỏ thì bảng tính đã đủ và tiện hơn.*

Câu 2. Lợi ích chính của hệ thống quản lý tài liệu điện tử (ECM) cùng tính năng quản lý phiên bản là gì?

- A. Giúp xóa tài liệu cũ cho nhanh.
- B. Lưu trữ tập trung, tìm kiếm toàn văn và theo dõi phiên bản, tránh tình trạng “mỗi người một bản” hay nhầm bản cuối.
- C. Giúp in tài liệu thành nhiều bản.
- D. Giúp khỏi cần phân quyền truy cập.

→ *Đáp án: B. ECM lưu tập trung, dễ tìm và kiểm soát phiên bản, nhờ đó cả nhóm luôn làm trên bản mới nhất, minh bạch và không thất lạc.*

Câu 3. Khi dùng công cụ AI hỗ trợ xử lý dữ liệu (phân loại, tóm tắt), nguyên tắc đúng là gì?

- A. Tin tuyệt đối vào kết quả AI cho nhanh.
- B. Nhập mọi tài liệu, kể cả tài liệu mật, để AI xử lý nhanh nhất.
- C. Chỉ dùng công cụ được cơ quan cho phép, luôn kiểm tra lại kết quả và không nhập dữ liệu cá nhân, nhạy cảm vào AI công cộng.
- D. Để AI thay thế hoàn toàn việc kiểm tra của con người.

→ *Đáp án: C. AI là trợ thủ nhưng có thể sai; phải kiểm tra lại, dùng công cụ được phép và tuyệt đối không đưa dữ liệu nhạy cảm lên công cụ công cộng.*

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Quý Anh/Chị cần tổng hợp một bảng vài trăm dòng hồ sơ theo từng lĩnh vực để làm báo cáo. Cách làm hiệu quả nhất là gì?

- A. Ngồi đếm và cộng thủ công từng dòng.
- B. Dùng chức năng PivotTable (Bảng tổng hợp) trong Excel hoặc Google Sheets để tự động tổng hợp và vẽ biểu đồ.
- C. Cài đặt một hệ quản trị cơ sở dữ liệu lớn chỉ để xử lý vài trăm dòng.
- D. Đưa cả bảng có thông tin cá nhân lên một công cụ AI công cộng để nhờ phân tích.

→ *Đáp án: B. Với dữ liệu vừa và nhỏ, PivotTable cho kết quả nhanh, chính xác và trực quan; không cần công cụ quá nặng, cũng không đưa dữ liệu cá nhân lên công cụ công cộng.*

Câu 5. Một nhóm cùng soạn một dự thảo nhưng hay bị nhầm phiên bản do gửi qua lại nhiều bản qua email. Nên làm gì?

- A. Mỗi người tự giữ một bản rồi cuối cùng ghép lại.
- B. Cùng soạn trên một công cụ đồng soạn thảo trực tuyến (lưu trên hệ thống/đám mây của cơ quan), phân quyền xem - sửa rõ ràng và dùng tính năng quản lý phiên bản.
- C. Gửi qua lại nhiều bản qua ứng dụng chat cho nhanh.
- D. In tất cả các bản ra để đối chiếu bằng tay.

→ *Đáp án: B. Làm việc trên một bản chung có phân quyền và lưu lịch sử phiên bản giúp cả nhóm luôn ở bản mới nhất, tránh nhầm lẫn và thất lạc.*

Bài 6

PHÂN LOẠI, SAO LƯU VÀ PHỤC HỒI TÀI LIỆU ĐIỆN TỬ THEO ĐỘ MẬT



VIDEO BÀI GIẢNG

Quét mã QR bằng camera điện thoại để xem video bài giảng.

Chuyên đề 8 – Bài 6: Phân loại, sao lưu và phục hồi tài liệu điện tử theo độ mật

MỤC TIÊU BÀI HỌC

Phân loại, đánh dấu tài liệu điện tử theo độ mật (công khai - nội bộ - mật; bí mật nhà nước có ba cấp Mật/Tối mật/Tuyệt mật); lưu trữ, trao đổi đúng kênh theo quy định pháp luật, đặc biệt với tài liệu bí mật nhà nước; sao lưu theo mức, diễn tập phục hồi và xử lý vòng đời (thời hạn lưu trữ, hủy đúng quy trình).

ĐÚNG MỨC - ĐÚNG KÊNH - SẴN SÀNG PHỤC HỒI

Trong quản lý tài liệu điện tử, có hai nỗi lo thường trực mà thoát nghe có vẻ trái ngược. Một là tài liệu quan trọng bị lộ chỉ vì để nhầm chỗ, gửi nhầm kênh. Hai là tài liệu quý bỗng biến mất sau một sự cố mà không sao lấy lại được. Cả hai đều bắt nguồn từ một thiếu sót: chưa xử lý tài liệu theo đúng mức độ quan trọng của nó. Đây là bài cuối của chuyên đề, và tôi xin cùng Quý Anh/Chị hệ thống lại thành một quy trình gọn cho mọi tài liệu điện tử: phân loại đúng mức, lưu và trao đổi đúng kênh, rồi sao lưu để luôn sẵn sàng phục hồi.

BƯỚC 1: PHÂN LOẠI VÀ ĐÁNH DẤU ĐỘ MẬT

Bước thứ nhất là phân loại và đánh dấu độ mật ngay khi tạo ra hay tiếp nhận tài liệu. Ở bài trước, ta đã quen với ba mức để quản lý nội bộ: công khai, nội bộ và mật. Riêng với nhóm tài liệu thuộc bí mật nhà nước, Luật Bảo vệ bí mật nhà nước năm 2025 - có hiệu lực từ ngày 1 tháng 3 năm 2026 - phân thành ba cấp độ tăng dần: Mật, Tối mật và Tuyệt mật, mỗi cấp có yêu cầu bảo vệ ngày càng nghiêm ngặt. Việc xác định độ mật phải do người có thẩm quyền thực hiện và phải làm sớm, bởi nó quyết định toàn bộ cách ta lưu trữ, trao đổi và bảo vệ về sau. Sau khi xác định, tài liệu cần được đánh dấu độ mật rõ ràng theo quy định, để bất kỳ ai tiếp cận cũng biết ngay đây là tài liệu cần giữ ở mức nào. Phân loại đúng ngay từ đầu chính là nền tảng cho mọi bước bảo vệ tiếp theo.

Minh họa: Luật Bảo vệ bí mật nhà nước năm 2025 (Luật số 117/2025/QH15) - hiệu lực 01/3/2026. Bí mật nhà nước gồm 3 cấp: Mật - Tối mật - Tuyệt mật.

BƯỚC 2: LƯU TRỮ VÀ TRAO ĐỔI ĐÚNG KÊNH

Bước thứ hai là lưu trữ và trao đổi đúng kênh theo từng mức. Với tài liệu công khai, ta có thể đưa lên cổng thông tin hoặc thư mục dùng chung. Với tài liệu nội bộ, hãy giữ trong hệ thống quản lý văn bản và email công vụ của cơ quan, không đưa ra ngoài. Còn với tài liệu thuộc bí mật nhà nước, yêu cầu là nghiêm ngặt và bắt buộc theo luật. Theo Luật Bảo vệ bí mật nhà nước năm 2025, tuyệt đối không được soạn thảo hay lưu giữ tài liệu bí mật nhà nước trên máy tính, thiết bị đang kết nối Internet; loại tài liệu này chỉ được soạn thảo, lưu giữ trên máy tính riêng biệt hoặc trên mạng nội bộ không kết nối Internet - mà luật gọi là mạng LAN độc lập - có biện pháp bảo vệ theo quy định. Việc gửi, nhận hay truyền đưa bí mật nhà nước qua mạng cũng phải tuân theo quy định của pháp luật về cơ yếu. Tuyệt đối không soạn thảo, lưu trữ, sao lưu hay gửi tài liệu bí mật nhà nước qua máy tính nối Internet, email cá nhân, đám mây công cộng, ứng dụng chat hay công cụ AI; đây là hành vi bị pháp luật nghiêm cấm và có thể bị xử lý kỷ luật, xử phạt hành chính, thậm chí truy cứu trách nhiệm hình sự. Khi công việc có liên quan đến tài liệu bí mật nhà nước, xin Quý Anh/Chị luôn làm theo quy chế bảo mật của cơ quan và hướng dẫn của bộ phận chuyên trách.

Minh họa: MỨC ĐỘ → KÊNH XỬ LÝ: Công khai → cổng thông tin, thư mục dùng chung. Nội bộ → hệ thống quản lý văn bản, email công vụ. Bí mật nhà nước (Mật/Tối mật/Tuyệt mật) → máy tính riêng hoặc mạng LAN độc lập (không nối Internet); KHÔNG đưa lên email cá nhân, đám mây công cộng, công cụ AI.

BƯỚC 3: SAO LƯU VÀ SẴN SÀNG PHỤC HỒI

Bước thứ ba là sao lưu và luôn sẵn sàng phục hồi. Nguyên tắc 3-2-1 mà ta đã biết vẫn là nền tảng, nhưng hãy áp dụng theo mức độ: tài liệu càng quan trọng, càng cần sao lưu thường xuyên và để một bản ở nơi tách biệt, phòng khi nơi lưu bản chính gặp sự cố như cháy nổ hay hỏng hóc. Riêng với tài liệu bí mật nhà nước, ngay cả bản sao lưu cũng phải được lưu giữ trên thiết bị hoặc hệ thống được phép theo quy định, tuyệt đối không trên dịch vụ đám mây công cộng. Bên cạnh đó, có một việc rất hay bị bỏ quên: chỉ sao lưu thôi chưa đủ - ta cần định kỳ thử phục hồi một vài tài liệu từ bản sao, giống như một buổi diễn tập phòng cháy, để khi sự cố thật xảy ra, ta không lúng túng và chắc chắn bản sao dùng được. Cuối cùng, đừng quên vòng đời của tài liệu: tài liệu hết thời hạn lưu trữ theo quy định và không còn giá trị thì cần được hủy đúng quy trình, thay vì giữ lại mãi và làm tăng nguy cơ lộ lọt.

GHI NHỚ: BA BƯỚC CHO MỌI TÀI LIỆU

Như vậy, với mỗi tài liệu điện tử, xin Quý Anh/Chị nhớ một quy trình gọn gồm ba bước: một, phân loại và đánh dấu đúng độ mật; hai, lưu trữ và trao đổi đúng kênh tương ứng; ba, sao lưu theo mức và luôn sẵn sàng phục hồi. Và xin khắc ghi một điều: trách nhiệm bảo vệ bí mật nhà nước gắn với từng người trực tiếp quản lý tài liệu, theo suốt cả khi chuyên công tác hay nghỉ hưu. Ba bước ấy giúp ta vừa giữ an toàn cho những tài liệu quan trọng, vừa không bao giờ mất trắng dữ liệu khi sự cố xảy ra - và đó cũng là điều khép lại chuyên đề quản lý dữ liệu của chúng ta.

Mình họa: VỚI MỖI TÀI LIỆU: ① Phân loại & đánh dấu độ mật → ② Lưu/trao đổi đúng kênh → ③ Sao lưu & sẵn sàng phục hồi.

KHÉP CHUYÊN ĐỀ VÀ KẾT NỐI CHUYÊN ĐỀ SAU

Qua sáu bài học, chúng ta đã đi trọn hành trình quản lý dữ liệu: từ hiểu khái niệm, thu thập, tổ chức, tra cứu, chia sẻ, bảo vệ, đến khai thác công cụ và xử lý theo độ mật. Khi dữ liệu đã được quản lý bài bản, bước tiếp theo là sử dụng nó để tương tác và phối hợp hiệu quả. Ở chuyên đề sau, chúng ta sẽ cùng tìm hiểu cách tương tác qua công nghệ số - từ email, họp trực tuyến đến các nền tảng làm việc chung. Xin trân trọng cảm ơn và hẹn gặp lại Quý Anh/Chị!

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. Theo Luật Bảo vệ bí mật nhà nước năm 2025, tài liệu thuộc bí mật nhà nước được phân thành các cấp độ nào?

- A. Chỉ có một mức “Mật” duy nhất.
- B. Ba cấp độ: Mật, Tối mật và Tuyệt mật.
- C. Hai cấp độ: Nội bộ và Mật.
- D. Bốn cấp độ: Công khai, Nội bộ, Mật và Tối mật.

→ *Đáp án: B. Bí mật nhà nước được phân thành ba cấp tăng dần là Mật, Tối mật, Tuyệt mật; “công khai” và “nội bộ” là cách phân loại quản lý, không thuộc bí mật nhà nước.*

Câu 2. Theo Luật Bảo vệ bí mật nhà nước năm 2025, việc soạn thảo và lưu giữ tài liệu bí mật nhà nước trên thiết bị điện tử phải bảo đảm điều gì?

- A. Có thể soạn thảo, lưu trên máy tính nối Internet miễn là đặt mật khẩu.
- B. Không được soạn thảo, lưu giữ trên máy tính, thiết bị đang kết nối Internet; chỉ trên máy riêng hoặc mạng nội bộ không nối Internet (mạng LAN độc lập) có bảo vệ theo quy định.
- C. Có thể lưu trên đám mây công cộng để truy cập mọi nơi cho tiện.
- D. Gửi qua email cá nhân nếu nén file và đặt mật khẩu.

→ *Đáp án: B. Luật nghiêm cấm soạn thảo, lưu giữ, truyền đưa bí mật nhà nước trên thiết bị, mạng kết nối Internet (trừ mạng LAN độc lập theo quy định); truyền qua mạng phải tuân theo pháp luật về cơ yếu.*

Câu 3. Việc định kỳ thử phục hồi (diễn tập khôi phục) tài liệu từ bản sao lưu nhằm mục đích gì?

- A. Để xóa bớt các bản sao cũ.
- B. Để chắc chắn bản sao lưu thực sự dùng được khi cần, tránh tình huống đến lúc sự cố mới phát hiện bản sao đã hỏng.
- C. Để tăng dung lượng lưu trữ.
- D. Để chia sẻ tài liệu cho nhiều người hơn.

→ *Đáp án: B. Sao lưu mà không kiểm thử thì khi sự cố xảy ra mới biết bản sao hỏng đã quá muộn; diễn tập phục hồi giúp ta luôn sẵn sàng.*

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Quý Anh/Chị đang xử lý một tài liệu thuộc bí mật nhà nước (độ Mật). Một đồng nghiệp đề nghị gửi nhanh qua email cá nhân hoặc đám mây công cộng cho tiện. Nên xử lý thế nào?

A. Gửi luôn cho nhanh vì đang gấp.

B. Không gửi; tài liệu bí mật nhà nước chỉ được soạn thảo, lưu giữ, gửi nhận theo đúng quy định của Luật Bảo vệ bí mật nhà nước và quy chế cơ quan, không qua Internet, email cá nhân hay đám mây công cộng.

C. Nén file đặt mật khẩu rồi gửi qua chat cá nhân.

D. Nhờ một công cụ AI công cộng tóm tắt rồi gửi bản tóm tắt.

→ *Đáp án: B. Đưa tài liệu bí mật nhà nước ra ngoài kênh được phép (kể cả qua AI công cộng) là hành vi bị nghiêm cấm, có thể bị xử lý kỷ luật, hành chính hoặc hình sự - dù với lý do tiện lợi hay khẩn cấp.*

Câu 5. Một hồ sơ điện tử đã hết thời hạn lưu trữ theo quy định và không còn giá trị sử dụng. Cách xử lý đúng là gì?

A. Cứ giữ lại mãi cho chắc, biết đâu sau này cần.

B. Hủy đúng quy trình và quy định (bảo đảm không khôi phục trái phép), thay vì giữ lại làm tăng nguy cơ lộ lọt và tốn lưu trữ.

C. Xóa nhanh vào thùng rác rồi thôi.

D. Sao chép ra USB cá nhân để giữ làm kỷ niệm.

→ *Đáp án: B. Tài liệu hết hạn cần được hủy đúng quy trình; giữ lại tràn lan vừa tốn kém vừa tăng rủi ro, còn xóa qua loa thì dữ liệu vẫn có thể bị khôi phục.*

9

CHUYÊN ĐỀ 9

TƯƠNG TÁC THÔNG QUA CÔNG NGHỆ SỐ

Bài 1

GIAO TIẾP QUA EMAIL CHUYÊN NGHIỆP



VIDEO BÀI GIẢNG

Quét mã QR bằng camera điện thoại để xem video bài giảng.

Chuyên đề 9 – Bài 1: Giao tiếp qua email chuyên nghiệp

MỤC TIÊU BÀI HỌC

Soạn email công vụ chuẩn mực theo bốn nguyên tắc: dùng địa chỉ công vụ; tiêu đề rõ ràng, súc tích; nội dung ngắn gọn - lịch sự; kiểm tra kỹ trước khi gửi. Biết dùng CC/BCC, đặt tên tệp đính kèm, dùng AI hỗ trợ soạn thảo đúng cách và giữ an toàn thông tin khi gửi email.

EMAIL CÔNG VỤ - KÊNH CHÍNH THỨC, CẦN CHỈN CHU

Trong công việc hành chính, email vẫn là kênh giao tiếp chính thức và để lại dấu vết rõ ràng nhất. Mỗi ngày, chúng ta gửi và nhận rất nhiều email, và việc này chiếm một phần đáng kể thời gian làm việc. Thế nhưng, chỉ một email thiếu chuẩn mực - tiêu đề mơ hồ, nội dung lan man, hay quên đính kèm tài liệu - cũng có thể khiến người nhận hiểu nhầm, một cuộc họp bị chậm, hay một báo cáo sai sót. Viết email, vì thế, không đơn thuần là gõ chữ; nó thể hiện tác phong và hình ảnh của người cán bộ. Hôm nay, tôi xin cùng Quý Anh/Chị nắm vững bốn nguyên tắc để mỗi email công vụ đều chuyên nghiệp: đúng địa chỉ, rõ tiêu đề, gọn nội dung, và kỹ trước khi gửi.

NGUYÊN TẮC 1: DÙNG ĐỊA CHỈ EMAIL CÔNG VỤ

Nguyên tắc thứ nhất: luôn dùng địa chỉ email công vụ do cơ quan cấp khi trao đổi công việc. Một email công vụ chuẩn mực thể hiện tác phong nghiêm túc của người gửi - giống như khi ta mặc trang phục công sở chỉnh tề trước lúc gặp đối tác. Khi gửi từ địa chỉ thư công vụ của cơ quan - thường có đuôi tên miền của cơ quan nhà nước - người nhận sẽ thấy ngay tính chính danh và yên tâm về độ tin cậy. Ngược lại, nếu gửi một giấy mời họp từ một hộp thư cá nhân, người nhận dễ nghi ngờ, thậm chí bỏ qua. Vì vậy, xin Quý Anh/Chị lưu ý: tuyệt đối không dùng email cá nhân cho việc công vụ chính thức; đặt tên hiển thị đầy đủ, rõ họ tên và đơn vị; và luôn kèm chữ ký cuối thư gồm họ tên, chức danh, đơn vị và số điện thoại, để người nhận dễ liên hệ lại.

NGUYÊN TẮC 2: TIÊU ĐỀ RÕ RÀNG, SÚC TÍCH

Nguyên tắc thứ hai: đặt tiêu đề rõ ràng, súc tích. Tiêu đề là dòng đầu tiên người nhận nhìn thấy, nên nó phải cho biết ngay nội dung và mức độ ưu tiên. Một tiêu đề mơ hồ như

“Thông báo quan trọng” chỉ khiến người đọc bối rối. Thay vào đó, hãy dùng công thức ba phần: động từ hành động, nội dung chính, rồi mốc thời gian hoặc đơn vị. Ví dụ: “Mời họp Tổ rà soát văn bản - 10 giờ Thứ Hai 21/7”. Nên giữ tiêu đề ngắn, dưới khoảng năm mươi ký tự, để đọc trọn trên màn hình điện thoại; và ưu tiên các động từ như Mời, Đề nghị, Thông báo, Xin ý kiến để người nhận biết ngay việc cần làm. Khi nội dung trao đổi đã chuyển hướng, hãy đổi lại tiêu đề cho khớp, đừng để mãi một chuỗi “Re-Re-Fwd” - những ký hiệu trả lời, chuyển tiếp nối dài - rối rắm.

Minh họa: MẪU TIÊU ĐỀ EMAIL: [Động từ] - [Nội dung] - [Thời gian/Đơn vị]. Ví dụ: “Mời họp Tổ rà soát văn bản - 10h Thứ Hai 21/7”; “Xin ý kiến dự thảo báo cáo - hạn 17h 25/8”.

NGUYÊN TẮC 3: NỘI DUNG NGẮN GỌN, LỊCH SỰ

Nguyên tắc thứ ba: nội dung ngắn gọn mà vẫn lịch sự. Người nhận thường có rất ít thời gian, nên thân thư nên đi thẳng vào trọng tâm theo một cấu trúc gọn: mở đầu bằng lời chào đúng đối tượng; một câu nêu mục đích; vài ý chính gạch đầu dòng, tối đa ba ý, kèm hạn xử lý nếu có; một câu kết lịch sự; và chữ ký. Văn phong cần trang trọng, chia đoạn ngắn cho dễ đọc, hạn chế viết tắt khó hiểu và không dùng biểu tượng cảm xúc trong email nghiêm túc. Hai công cụ nhỏ nhưng hữu ích là CC và BCC - CC là gửi đồng thời cho người cần nắm thông tin và mọi người đều thấy nhau, còn BCC cũng gửi đồng thời nhưng giấu địa chỉ người nhận với nhau. Vì vậy, dùng CC cho những người chỉ cần theo dõi thông tin; còn khi gửi cho số đông, nhất là người ngoài cơ quan, hãy dùng BCC để bảo vệ địa chỉ email của mọi người. Với tài liệu đính kèm, hãy đặt tên file rõ ràng, có ghi phiên bản, và nói rõ trong thư là gửi kèm mấy tệp.

Ngoài ra, ta có thể nhờ trí tuệ nhân tạo hỗ trợ soạn email - viết nhanh một bản nháp hoặc gọt lại cho gọn gàng, lịch sự hơn. Ví dụ, ta có thể ra một câu lệnh đơn giản như: “Soạn giúp tôi một email công vụ mời các phòng dự họp rà soát văn bản lúc 10 giờ Thứ Hai, văn phong trang trọng, ngắn gọn.” Dù vậy, AI chỉ giúp ở khâu nháp: ta phải đọc lại, chỉnh cho đúng thông tin và đúng văn phong của cơ quan trước khi gửi. Và tuyệt đối không nhập thông tin cá nhân của công dân hay nội dung nội bộ, nhạy cảm vào các công cụ AI công cộng.

Minh họa: CÂU LỆNH MẪU CHO AI: “Soạn giúp tôi một email công vụ mời các phòng dự họp rà soát văn bản lúc 10h Thứ Hai, văn phong trang trọng, ngắn gọn.” → Luôn đọc lại, chỉnh đúng thông tin; KHÔNG nhập dữ liệu cá nhân, nội bộ, nhạy cảm vào AI công cộng.

NGUYÊN TẮC 4: KIỂM TRA KỸ TRƯỚC KHI GỬI

Nguyên tắc thứ tư, và cũng rất quan trọng: kiểm tra kỹ trước khi bấm nút gửi. Email đã gửi đi thì rất khó thu hồi, một sai sót nhỏ cũng có thể gây hiểu nhầm hoặc ảnh hưởng công việc. Vì vậy, hãy tạo thói quen rà nhanh năm điểm trong vài chục giây cuối:

Một, đúng người nhận, không sót hay nhầm CC, BCC;

Hai, tiêu đề khớp nội dung;

Ba, đã đính kèm đúng tệp, đúng phiên bản chưa;

Bốn, ngày giờ và số liệu trong thư có thống nhất không;

Năm, xưng hô đã chuẩn mực và nội dung có gì cần cân nhắc về bảo mật.

Một mẹo hữu ích là bật chế độ gửi trễ một, hai phút để kịp hoàn tác nếu phát hiện lỗi. Đặc biệt, tuyệt đối không gửi tài liệu mật, bí mật nhà nước qua email thông thường; với dữ liệu cá nhân của công dân hay tài liệu nhạy cảm, hãy đặt mật khẩu cho tệp và cân nhắc kỹ trước khi gửi. Đồng thời, luôn cảnh giác email giả mạo - không vội mở đường link hay tệp đính kèm từ địa chỉ lạ, đáng ngờ.

Minh họa: KIỂM TRA 20 GIÂY TRƯỚC KHI GỬI: ① Người nhận (CC/BCC) → ② Tiêu đề khớp nội dung → ③ Tệp đính kèm (đúng bản) → ④ Ngày giờ, số liệu → ⑤ Xưng hô & bảo mật.

GHI NHỚ: BỐN NGUYÊN TẮC VÀ KẾT NỐI BÀI 2

Tóm lại, một email công vụ chuyên nghiệp gói gọn trong bốn nguyên tắc: đúng địa chỉ công vụ, tiêu đề rõ ràng, nội dung ngắn gọn - lịch sự, và kiểm tra kỹ trước khi gửi. Mỗi email chẵn chu không chỉ giúp công việc trôi chảy, mà còn thể hiện hình ảnh chuyên nghiệp của người cán bộ và của cơ quan. Ở bài tiếp theo, chúng ta sẽ cùng tìm hiểu cách tham gia họp trực tuyến hiệu quả - một kênh tương tác ngày càng quen thuộc nơi công sở. Xin trân trọng cảm ơn và hẹn gặp lại Quý Anh/Chị!

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. Khi gửi email trao đổi công việc, lựa chọn nào đúng với quy tắc giao tiếp chuyên nghiệp?

- A. Dùng địa chỉ thư công vụ do cơ quan cấp, có tên hiển thị và chữ ký rõ ràng.
- B. Dùng email cá nhân (Gmail, Yahoo...) cho nhanh, đỡ phải đăng nhập thư công vụ.
- C. Không cần chữ ký vì người nhận đã biết mình là ai.
- D. Đặt tên hiển thị là biệt danh cho thân thiện.

→ *Đáp án: A. Thư công vụ thể hiện tính chính danh, bảo mật và chuyên nghiệp; email cá nhân làm giảm độ tin cậy và tăng rủi ro.*

Câu 2. Tiêu đề email nào dưới đây là tốt nhất?

- A. “Thông báo quan trọng”.
- B. “Gửi lại thông tin”.
- C. “Mời họp Tổ rà soát văn bản - 10h Thứ Hai 21/7”.
- D. “Re: Re: Fwd: tài liệu”.

→ *Đáp án: C. Tiêu đề tốt theo công thức ba phần (động từ - nội dung - thời gian/đơn vị), ngắn gọn, giúp người nhận nắm ngay mục đích.*

Câu 3. Đây là thói quen đúng cần làm ngay trước khi bấm “Gửi” một email công vụ?

- A. Gửi ngay cho nhanh, có gì sửa sau.
- B. Rà lại người nhận (CC/BCC), tiêu đề, tệp đính kèm, ngày giờ - số liệu và cách xưng hô.
- C. Chỉ cần kiểm tra mỗi nội dung chữ, không cần xem đính kèm.
- D. Để chế độ gửi ngay lập tức, không cần gửi trễ.

→ *Đáp án: B. Một vài chục giây rà soát cuối giúp tránh gửi nhầm, sót đính kèm hay sai số liệu - những lỗi rất khó sửa sau khi đã gửi.*

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Quý Anh/Chị cần gửi cho đơn vị phối hợp một tệp có chứa thông tin cá nhân của công dân. Cách làm an toàn là gì?

- A. Đính kèm thẳng và gửi cho nhanh.
- B. Đặt mật khẩu/mã hóa cho tệp, gửi qua thư công vụ và gửi mật khẩu bằng một kênh khác; tuyệt đối không gửi tài liệu mật qua email thường.
- C. Gửi qua email cá nhân cho tiện.
- D. Đăng tệp lên một thư mục công cộng rồi gửi link cho nhanh.

→ *Đáp án: B. Dữ liệu cá nhân cần được bảo vệ khi gửi; tài liệu mật, bí mật nhà nước không được gửi qua email thông thường theo quy định pháp luật.*

Câu 5. Quý Anh/Chị cần gửi một thông báo tới hàng chục người thuộc nhiều cơ quan khác nhau. Nên làm thế nào?

- A. Điền tất cả địa chỉ vào ô “To” để ai cũng thấy nhau.
- B. Dùng BCC để ẩn danh sách người nhận, bảo vệ địa chỉ email của mọi người, kèm tiêu đề rõ ràng.
- C. Gửi thành nhiều email lẻ, mỗi lần một người, suốt buổi.
- D. Nhờ một người chuyển tiếp hộ cho tất cả.

→ *Đáp án: B. Với số đông người nhận ngoài cơ quan, BCC giúp bảo vệ thông tin liên hệ và tránh lộ địa chỉ email của người khác.*

Bài 2

THAM GIA HỌP TRỰC TUYẾN HIỆU QUẢ



VIDEO BÀI GIẢNG

Quét mã QR bằng camera điện thoại để xem video bài giảng.

Chuyên đề 9 – Bài 2: Tham gia họp trực tuyến hiệu quả

MỤC TIÊU BÀI HỌC

Chuẩn bị và tham gia họp trực tuyến hiệu quả theo ba chặng Trước - Trong - Sau: chuẩn bị thiết bị và không gian; giữ tác phong, đúng giờ - đúng vai và tương tác đúng cách trong khi họp; chốt kết luận, phân công và theo dõi sau họp; bảo đảm an toàn thông tin cuộc họp.

HỌP TRỰC TUYẾN - HIỆU QUẢ TỪ SỰ CHUẨN BỊ

Họp trực tuyến giờ đã là việc quen thuộc nơi công sở - kết nối nhiều điểm cầu, tiết kiệm thời gian đi lại. Nhưng hẳn Quý Anh/Chị từng gặp những tình huống không mong muốn: người vào muộn loay hoay đăng nhập, micro rè, gương mặt tối thui vì ngược sáng, hay ai đó mãi làm việc riêng nên không nắm được kết luận. Những lỗi tưởng nhỏ ấy làm cuộc họp kém hiệu quả và ảnh hưởng đến hình ảnh của mỗi người. Một cuộc họp trực tuyến chuyên nghiệp thật ra gói gọn trong ba chặng: chuẩn bị trước, ứng xử trong khi họp, và chốt việc sau khi họp. Hôm nay, tôi xin cùng Quý Anh/Chị đi qua ba chặng ấy.

TRƯỚC BUỔI HỌP: CHUẨN BỊ THIẾT BỊ VÀ KHÔNG GIAN

Chặng thứ nhất là chuẩn bị trước giờ họp - khâu quyết định phần lớn sự suôn sẻ. Việc này giống như người dẫn chương trình thử micro và chỉnh đèn trước khi sân khấu sáng đèn. Cụ thể, xin Quý Anh/Chị kiểm tra trước một số việc quan trọng như sau: một, kết nối mạng ổn định; hai, thử micro và loa, tốt nhất Anh/Chị dùng tai nghe để âm thanh rõ ràng, ít tạp âm; ba, mở camera đặt ngang tầm mắt, lấy nguồn sáng từ phía trước mặt - tránh ngòi quay lưng ra cửa sổ khiến gương mặt bị tối; bốn, chọn không gian yên tĩnh, phong nền gọn gàng, và tắt các thông báo điện thoại, email để khỏi bị làm phiền. Đừng quên mở sẵn tài liệu cần dùng và đăng nhập sớm vài phút trước giờ. Nếu là người tổ chức, hãy gửi thư mời kèm đường link và tài liệu từ trước để mọi người chuẩn bị.

Minh họa: CHUẨN BỊ TRƯỚC GIỜ HỌP: ① Kết nối mạng ổn định → ② Thử micro & loa → ③ Camera ngang tầm mắt, ánh sáng từ phía trước → ④ Không gian yên tĩnh, phong nền gọn → ⑤ Mở sẵn tài liệu, vào sớm 5 phút.

TRONG BUỔI HỌP: TÁC PHONG VÀ TƯƠNG TÁC ĐÚNG VAI

Chặng thứ hai là ứng xử trong khi họp - hãy giữ kỷ luật và sự chuyên nghiệp như khi họp trực tiếp. Trước hết, đúng giờ và trang phục gọn gàng, lịch sự, ít nhất ở phần thân trên xuất hiện trên camera. Khi không đến lượt phát biểu, Anh/Chị hãy tắt micro để loại tạp âm, và chỉ bật khi cần nói. Nếu muốn phát biểu, hãy dùng nút giờ tay hoặc khung chat để xin lượt, tuyệt đối không ngắt lời người khác, và luôn tuân theo sự điều hành của chủ tọa. Khi nói, hãy nhìn vào camera để tạo cảm giác trao đổi trực tiếp, giọng rõ ràng, đi thẳng vào trọng tâm; nếu trình bày số liệu hay văn bản, hãy chia sẻ màn hình để mọi người cùng theo dõi. Và Anh/Chị hãy lưu ý: hãy dành toàn bộ sự tập trung cho cuộc họp, đừng tranh thủ làm việc riêng - bởi một cuộc họp chỉ hiệu quả khi mọi người cùng hiện diện thật sự.

SAU BUỔI HỌP: CHỐT KẾT LUẬN VÀ THEO DÕI

Chặng thứ ba, rất hay bị bỏ qua, là chốt việc sau khi họp. Trước khi kết thúc, hãy tóm tắt lại các kết luận và quyết định chính, phân công rõ ai làm việc gì, hạn khi nào. Nên cử người ghi biên bản hoặc dùng chức năng ghi chú chung để lưu lại nội dung. Sau cuộc họp, người chủ trì gửi một thư nhắc lại các đầu việc, người phụ trách và thời hạn - vì họp trực tuyến ít tương tác trực tiếp, nên việc ghi lại bằng văn bản giúp mọi người nắm chắc phần việc của mình. Một thói quen tốt nữa là kết thúc đúng giờ, không kéo dài quá mức, bởi họp trực tuyến lâu rất dễ gây mệt mỏi.

Một điểm mới đáng chú ý: hiện nay đã có những công cụ trí tuệ nhân tạo có thể hỗ trợ ngay khâu này - tự động ghi chú, tóm tắt nội dung và dựng bản nháp biên bản ngay sau cuộc họp kết thúc, giúp tiết kiệm đáng kể thời gian. Đây là hướng mà các cơ quan, đơn vị có thể nghiên cứu để áp dụng. Tuy nhiên, vì cuộc họp thường chứa thông tin nội bộ, xin lưu ý đặt an toàn và bảo mật lên hàng đầu: chỉ cân nhắc những giải pháp được phép, bảo đảm dữ liệu cuộc họp không bị lưu trữ hay xử lý ngoài tầm kiểm soát, và cần nghiên cứu, đánh giá thật kỹ trước khi triển khai.

AN TOÀN KHI HỌP TRỰC TUYẾN

Cùng với hiệu quả, xin Quý Anh/Chị lưu ý về an toàn. Tuyệt đối không chia sẻ công khai đường link, mã phòng họp hay mật khẩu cuộc họp, để tránh người lạ xâm nhập; với các cuộc họp có nội dung nội bộ, nhạy cảm, chỉ dùng nền tảng được cơ quan cho phép, và không trình bày tài liệu mật qua nền tảng công cộng. Cũng không tự ý ghi hình, chụp màn hình hay phát tán nội dung cuộc họp khi chưa được phép. Những lưu ý này giúp bảo vệ thông tin của cơ quan và sự riêng tư của những người cùng dự họp.

GHI NHỚ: TRƯỚC - TRONG - SAU VÀ KẾT NỐI BÀI 3

Tóm lại, một cuộc họp trực tuyến hiệu quả nằm ở ba chặng: chuẩn bị tốt trước giờ họp, ứng xử chuyên nghiệp và đúng vai trong khi họp, và chốt rõ kết luận, phân công sau khi họp. Công nghệ dù tiện đến đâu, chính sự chuẩn bị và tinh thần tôn trọng cuộc họp mới làm nên hiệu quả. Ở bài tiếp theo, chúng ta sẽ cùng tìm hiểu cách trao đổi qua ứng dụng

nhắn tin sao cho nhanh mà vẫn chuyên nghiệp. Xin trân trọng cảm ơn và hẹn gặp lại Quý Anh/Chị!

Minh họa: BA CHẶNG CỦA CUỘC HỌP HIỆU QUẢ: TRƯỚC (chuẩn bị thiết bị, không gian) → TRONG (đúng giờ, tác phong, tắt mic khi không nói, tương tác đúng vai) → SAU (chốt kết luận, phân công, theo dõi).

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. Trước khi tham gia một cuộc họp trực tuyến, Quý Anh/Chị nên làm gì?

- A. Kiểm tra trước kết nối mạng, micro, camera và chọn nơi đủ sáng, yên tĩnh.
- B. Chỉ cần có đường link họp, không cần chuẩn bị gì thêm.
- C. Không cần thử mic/camera, vào họp trực trực rồi tính.
- D. Đợi đến đúng giờ mới mở tài liệu và đi tìm link mời họp.

→ *Đáp án: A. Chuẩn bị kỹ thiết bị và không gian từ trước giúp cuộc họp bắt đầu suôn sẻ, tránh mất thời gian xử lý sự cố giữa chừng.*

Câu 2. Khi đang tham gia họp trực tuyến mà chưa đến lượt phát biểu, hành động nào đúng?

- A. Tắt micro để tránh tạp âm nền, chỉ bật khi cần nói.
- B. Mở micro suốt buổi để nói bất cứ lúc nào cần.
- C. Tự do phát biểu, không cần theo sự điều hành của chủ tọa.
- D. Rời cuộc họp giữa chừng không báo ai nếu có việc riêng.

→ *Đáp án: A. Tắt mic khi không nói giúp lọc tạp âm; muốn phát biểu thì giơ tay hoặc nhắn qua chat và chờ chủ tọa mời.*

Câu 3. Điều nào sau đây KHÔNG đúng về họp trực tuyến?

- A. Nên chọn không gian yên tĩnh, đủ sáng khi họp từ xa.
- B. Có thể mặc tùy ý, vì người khác chỉ thấy khuôn mặt mình trên camera.
- C. Nên chia sẻ màn hình khi trình bày tài liệu để mọi người cùng theo dõi.
- D. Nên chốt lại kết luận và phân công nhiệm vụ trước khi kết thúc.

→ *Đáp án: B. Dù họp từ xa, trang phục vẫn cần gọn gàng, lịch sự ít nhất ở phần thân trên; tác phong chín chu thể hiện sự tôn trọng cuộc họp.*

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Đang họp trực tuyến thì micro hoặc đường truyền của Quý Anh/Chị gặp sự cố. Nên xử lý thế nào?

- A. Im lặng rời họp ngay vì không nghe được nữa.
- B. Kiểm tra lại mic/kết nối (xem có lỗi tắt tiếng không), nếu chưa được thì báo qua khung chat hoặc dùng điện thoại để tiếp tục, đề nghị hỗ trợ.
- C. Ngồi im đợi sự cố tự hết mà không thông báo gì.
- D. Tỏ thái độ khó chịu với bộ phận kỹ thuật ngay trong cuộc họp.

→ *Đáp án: B. Bình tĩnh tự kiểm tra trước, thông báo qua chat và có phương án dự phòng (như chuyển sang điện thoại) giúp không làm gián đoạn cuộc họp.*

Câu 5. Quý Anh/Chị được giao tổ chức một cuộc họp trực tuyến có nội dung nội bộ của cơ quan. Cách làm an toàn là gì?

- A. Đăng công khai đường link và mật khẩu phòng họp lên mạng xã hội cho tiện.
- B. Dùng nền tảng được cơ quan cho phép, chỉ gửi đường link và mật khẩu riêng cho thành viên dự họp, không chia sẻ công khai; không trình bày tài liệu mật qua nền tảng công cộng.
- C. Cho phép bất kỳ ai có link đều vào được, không cần kiểm soát.
- D. Tự ý ghi hình rồi đăng lại toàn bộ cuộc họp lên nhóm ngoài cơ quan.

→ *Đáp án: B. Kiểm soát người tham gia, gửi link riêng và dùng nền tảng được phép giúp tránh người lạ xâm nhập và bảo vệ thông tin nội bộ của cơ quan.*

Bài 3

TRAO ĐỔI QUA ỨNG DỤNG NHẮN TIN HIỆU QUẢ



VIDEO BÀI GIẢNG

Quét mã QR bằng camera điện thoại để xem video bài giảng.

Chuyên đề 9 – Bài 3: Trao đổi qua ứng dụng nhắn tin hiệu quả

MỤC TIÊU BÀI HỌC

Trao đổi công việc qua ứng dụng nhắn tin nhanh mà vẫn chuyên nghiệp theo bốn tiêu chí: đúng việc (chọn đúng kênh nhắn tin/email); đúng cách (rõ ràng, lịch sự, biết cách phản hồi); đúng lúc (tôn trọng giờ giấc, văn hóa nhóm chat); an toàn (không gửi nội dung mật/nhạy cảm qua ứng dụng công cộng, cảnh giác lừa đảo mạo danh).

NHẮN TIN CÔNG VIỆC - NHANH NHƯNG CẦN CHUYÊN NGHIỆP

Nhắn tin qua các ứng dụng chat giờ rất quen thuộc trong công việc - nhanh, tiện, hỏi đáp tức thì. Nhưng cũng chính sự tiện ấy dễ sinh ra phiền toái: một tin nhắn cụt lủn khiến người nhận đoán già đoán non; một tin việc gửi lúc nửa đêm làm phiền đồng nghiệp; hay một nhóm chat ồn ào khiến thông tin quan trọng bị trôi mất. Nhắn tin nhanh, nhưng vẫn cần chuyên nghiệp. Hôm nay, tôi xin cùng Quý Anh/Chị nắm bốn tiêu chí để nhớ: đúng việc, đúng cách, đúng lúc, và an toàn.

ĐÚNG VIỆC: CHỌN NHẮN TIN HAY EMAIL

Tiêu chí thứ nhất là đúng việc - tức chọn đúng kênh. Tin nhắn hợp cho những việc nhanh, ngắn, cần phản hồi gấp: hỏi một thông tin, nhắc một đầu việc, xác nhận một cuộc hẹn. Nó giống như một mẫu giấy nhắn để lại trên bàn đồng nghiệp - tiện và tức thời, nhưng không thay được một văn bản chính thức. Vì vậy, với nội dung dài, trang trọng, nhiều thông tin hoặc cần lưu vết để tra cứu về sau, xin Quý Anh/Chị hãy dùng email hoặc hệ thống quản lý văn bản của cơ quan. Chọn đúng kênh ngay từ đầu sẽ giúp thông tin không bị bỏ sót và mọi người đỡ mất công.

Mình họa: NHẮN TIN HAY EMAIL? Nhắn tin: việc nhanh, ngắn, nhắc việc, hỏi gấp. Email / hệ thống văn bản: nội dung dài, trang trọng, nhiều thông tin, cần lưu vết, gửi tài liệu chính thức.

ĐÚNG CÁCH: RÕ RÀNG, LỊCH SỰ

Tiêu chí thứ hai là đúng cách - viết tin nhắn rõ ràng và lịch sự. Dù là chat nhanh, một tin nhắn công vụ cũng nên đủ ý để người nhận hiểu ngay, tránh những câu cụt lủn như “OK

làm đi” hay chỉ một biểu tượng cảm xúc. Hãy viết trọn câu, ví dụ: “Nhờ Anh gửi giúp tôi báo cáo trước 15 giờ, cảm ơn Anh.” Mỗi tin nên gói một ý chính; nếu có nhiều việc, hãy tách thành các tin riêng cho dễ theo dõi, thay vì dồn vào một đoạn dài. Trong môi trường công việc, cũng nên hạn chế lạm dụng emoji, sticker; tuyệt đối không trả lời cấp trên hay đối tác chỉ bằng một biểu tượng, vì dễ bị xem là thiếu tôn trọng.

Nhân đây, tôi xin chia sẻ vài cách phản hồi khéo léo để Quý Anh/Chị tham khảo. Khi đồng ý nhận việc, thay vì chỉ “OK”, hãy nói rõ: “Vâng, tôi sẽ thực hiện và gửi lại anh/chị trước 15 giờ ạ.” Khi cần thêm thời gian cân nhắc, có thể nhắn: “Tôi đã nhận thông tin, xin phép xem xét và phản hồi anh/chị trong chiều nay.” Còn khi chưa thể nhận thêm việc, hãy từ chối lịch sự mà vẫn có thiện chí: “Cảm ơn anh/chị đã tin tưởng. Hiện tôi đang tập trung cho một việc gấp, e chưa thể hỗ trợ ngay; anh/chị có thể cân nhắc nhờ thêm người hoặc lùi thời hạn được không ạ?” Một lời phản hồi rõ ràng, có phương án luôn để lại ấn tượng chuyên nghiệp và giữ được sự tôn trọng.

Minh họa: MẪU PHẢN HỒI CHUYÊN NGHIỆP: Đồng ý → “Vâng, tôi sẽ thực hiện và gửi lại trước [giờ] ạ.” | Cần thêm thời gian → “Tôi đã nhận, xin phép xem xét và phản hồi trong chiều nay.” | Khéo léo từ chối → “Cảm ơn anh/chị; hiện tôi đang vướng việc gấp, e chưa hỗ trợ ngay được, anh/chị cân nhắc phương án khác giúp ạ.”

ĐÚNG LÚC VÀ VĂN HÓA NHÓM CHAT

Tiêu chí thứ ba là đúng lúc, và giữ văn hóa trong nhóm chat. Hãy tôn trọng giờ giấc của nhau: trừ việc thật sự khẩn cấp, đừng nhắn tin công việc vào đêm muộn hay sáng sớm; nếu cần, có thể soạn sẵn và hẹn giờ gửi vào sáng hôm sau. Khi đã nhắn mà chưa thấy hồi đáp, đừng gửi dồn dập hay những dấu hỏi hối thúc - hãy kiên nhẫn, hoặc gọi điện nếu thật gấp. Trong nhóm chat công việc, xin giữ vài nguyên tắc: đặt tên nhóm rõ theo nội dung; chỉ trao đổi đúng chủ đề công việc; không tự ý thêm người ngoài vào nhóm khi chưa hỏi; và sau khi cả nhóm đã thống nhất, hãy có một người chốt lại kết luận - ghim một tin tổng kết hoặc gửi email tóm tắt - để ai cũng rõ việc của mình.

AN TOÀN KHI NHẮN TIN

Tiêu chí thứ tư, và đặc biệt quan trọng, là an toàn. Tuyệt đối không trao đổi tài liệu mật, bí mật nhà nước hay dữ liệu cá nhân nhạy cảm của công dân qua các ứng dụng nhắn tin công cộng; với những nội dung này, hãy dùng hệ thống quản lý văn bản hoặc kênh nội bộ được cơ quan cấp phép. Bên cạnh đó, xin hết sức cảnh giác với lừa đảo qua tin nhắn: kẻ gian thường mạo danh lãnh đạo hoặc người quen, nhắn nhờ chuyển tiền gấp, xin mã OTP, hay gửi một đường link lạ. Khi gặp những tin như vậy, đừng vội làm theo - hãy gọi điện trực tiếp để xác minh, và không bao giờ bấm vào link hay cung cấp mật khẩu, mã OTP cho bất kỳ ai.

GHI NHỚ: BỐN TIÊU CHÍ VÀ KẾT NỐI BÀI 4

Tóm lại, để nhắn tin công việc vừa nhanh vừa chuyên nghiệp, xin Quý Anh/Chị nhớ bốn tiêu chí: đúng việc - chọn đúng kênh; đúng cách - rõ ràng, lịch sự; đúng lúc - tôn trọng giờ giấc và nhịp nhóm; và an toàn - không gửi nội dung nhạy cảm, luôn cảnh giác lừa đảo.

Một tin nhắn nhỏ cũng góp phần làm nên hình ảnh chuyên nghiệp của người cán bộ. Ở bài tiếp theo, chúng ta sẽ cùng tìm hiểu cách giao tiếp trên mạng xã hội an toàn, văn minh. Xin trân trọng cảm ơn và hẹn gặp lại Quý Anh/Chị!

Minh họa: NHẮN TIN CÔNG VỤ - 4 TIÊU CHÍ: ① Đúng việc (chọn kênh) → ② Đúng cách (rõ ràng, lịch sự) → ③ Đúng lúc (giờ giấc, nhóm chat) → ④ An toàn (không gửi nhạy cảm/mật, cảnh giác lừa đảo).

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. Đây là cách ứng xử đúng khi trao đổi công việc qua ứng dụng nhắn tin?

- A. Nhắn rõ ràng, lịch sự: “Nhờ Anh gửi giúp tôi báo cáo trước 15h nhé, cảm ơn Anh!”
- B. Nhắn cho lãnh đạo lúc 11 giờ đêm về việc không quá gấp để báo cáo cho nhanh.
- C. Trả lời một yêu cầu công việc chỉ bằng một biểu tượng “👍” cho gọn.
- D. Tự ý thêm người quen vào nhóm chat công việc mà không hỏi trước.

→ *Đáp án: A. Tin nhắn công vụ nên đủ ý, lịch sự; tránh nhắn ngoài giờ việc không gấp, trả lời cụt lủn bằng biểu tượng hay tự ý thêm người vào nhóm.*

Câu 2. Khi nào nên dùng nhắn tin thay vì email?

- A. Khi gửi một văn bản chính thức, nhiều thông tin và cần lưu trữ lâu dài.
- B. Khi cần trao đổi ngắn, nhanh, hỏi đáp hoặc nhắc việc gấp.
- C. Khi gửi tài liệu mật cho đồng nghiệp.
- D. Khi muốn thông tin được lưu vết chính thức để sau này truy xuất.

→ *Đáp án: B. Nhắn tin hợp với việc nhanh, ngắn; nội dung dài, trang trọng hoặc cần lưu vết thì nên dùng email hoặc hệ thống văn bản của cơ quan.*

Câu 3. Hành vi nào nên tránh khi tham gia một nhóm chat công việc?

- A. Đặt tên nhóm rõ ràng theo nội dung công việc.
- B. Chốt lại kết luận sau khi cả nhóm đã thống nhất.
- C. Gửi nội dung ngoài chủ đề, spam nhiều tin hỏi thúc và tự ý thêm người ngoài vào nhóm.
- D. Chỉ trao đổi trong giờ làm việc, trừ việc khẩn cấp.

→ *Đáp án: C. Nhóm chat hiệu quả cần đúng chủ đề, gọn gàng, không spam và không thêm người tùy tiện để tránh nhiễu thông tin và lộ nội dung.*

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Quý Anh/Chị cần gửi gấp một tài liệu nội bộ có chứa thông tin cá nhân của công dân. Một đồng nghiệp bảo cứ gửi qua ứng dụng chat công cộng cho nhanh. Nên làm thế nào?

- A. Gửi luôn qua ứng dụng chat cho kịp.
- B. Không gửi qua ứng dụng công cộng; dùng hệ thống quản lý văn bản hoặc email công vụ của cơ quan, và bảo vệ tệp khi cần.

C. Chụp màn hình tài liệu rồi gửi vào nhóm chat cho nhanh.

D. Đăng tạm lên một nhóm chat đông người để mọi người cùng tải.

→ *Đáp án: B. Tài liệu nội bộ, dữ liệu cá nhân nhạy cảm phải đi qua kênh chính thống, bảo mật của cơ quan, không trao đổi qua ứng dụng nhắn tin công cộng.*

Câu 5. Quý Anh/Chị nhận được tin nhắn từ một tài khoản lạ tự xưng là lãnh đạo, nhờ chuyển tiền gấp hoặc cung cấp mã OTP. Nên xử lý thế nào?

A. Làm theo ngay vì là “lãnh đạo” yêu cầu gấp.

B. Không làm theo; gọi điện trực tiếp cho người đó để xác minh, không chuyển tiền, không cung cấp mã OTP hay bấm vào link lạ.

C. Chuyển tiền trước, hỏi lại sau cho kịp việc.

D. Gửi mã OTP để “xác nhận” theo yêu cầu trong tin nhắn.

→ *Đáp án: B. Đây là chiêu lừa đảo mạo danh phổ biến; luôn xác minh qua kênh trực tiếp và tuyệt đối không cung cấp mã OTP, mật khẩu hay chuyển tiền theo tin nhắn.*

Bài 4

GIAO TIẾP TRÊN MẠNG XÃ HỘI AN TOÀN, VĂN MINH



VIDEO BÀI GIẢNG

Quét mã QR bằng camera điện thoại để xem video bài giảng.

Chuyên đề 9 – Bài 4: Giao tiếp trên mạng xã hội an toàn, văn minh

MỤC TIÊU BÀI HỌC

Ứng xử an toàn, văn minh trên mạng xã hội với vai trò cán bộ: giữ hình ảnh và chuẩn mực phát ngôn (theo Bộ Quy tắc ứng xử trên mạng xã hội); tương tác điềm tĩnh, cầu thị; chia sẻ thông tin có trách nhiệm; bảo vệ thông tin cá nhân và an toàn tài khoản; hình thành thói quen “nghĩ trước khi đăng”.

MẠNG XÃ HỘI - MỖI PHÁT NGÔN ĐỀU CÓ TRÁCH NHIỆM

Mạng xã hội đã trở thành một phần đời sống của người Việt. Theo số liệu quản lý nhà nước công bố năm 2024, nước ta có khoảng 110 triệu tài khoản mạng xã hội trong nước; riêng các nền tảng phổ biến, mỗi tháng Zalo có khoảng 76,5 triệu người dùng, Facebook 72 triệu, TikTok 67 triệu và YouTube 63 triệu. Con số ấy cho thấy: chỉ một dòng đăng hay một lời bình luận, dù vài câu, cũng có thể lan đi rất xa và gần như không thể thu hồi khi đã bị chụp lại, chia sẻ lại - giống như khi ta phát biểu giữa một quảng trường đông người, ai cũng nghe thấy. Với người cán bộ, mạng xã hội còn là nơi công chúng nhìn vào. Vì vậy, khi tham gia, mỗi cán bộ cần giữ sự an toàn và văn minh. Hôm nay, tôi xin cùng Quý Anh/Chị điểm qua những điều nên ghi nhớ.

Minh họa: NGƯỜI DÙNG MẠNG XÃ HỘI TẠI VIỆT NAM (hàng tháng): Zalo ~76,5 triệu | Facebook ~72 triệu | TikTok ~67 triệu | YouTube ~63 triệu | Tổng ~110 triệu tài khoản trong nước. (Nguồn: Số liệu quản lý nhà nước về thông tin và truyền thông năm 2024.)

GIỮ HÌNH ẢNH VÀ CHUẨN MỰC PHÁT NGÔN

Trước hết là giữ hình ảnh và chuẩn mực phát ngôn. Không gian mạng không phải là nơi vô pháp: theo quy định hiện hành, tài khoản mạng xã hội phải được xác thực bằng số điện thoại hoặc số định danh cá nhân mới được đăng bài, bình luận và chia sẻ - nghĩa là mỗi phát ngôn đều gắn với một danh tính và một trách nhiệm cụ thể. Cùng với đó, đã có Bộ Quy tắc ứng xử trên mạng xã hội, ban hành năm 2021, với bốn điều cốt lõi: tuân thủ pháp luật; tôn trọng đạo đức, thuần phong mỹ tục; bảo đảm an toàn, an ninh thông tin; và chịu trách nhiệm về hành vi của mình. Riêng với cán bộ, công chức, có thêm lưu ý: nên dùng họ tên

thật, minh bạch; thực hiện đúng nội quy cơ quan; và tuyệt đối không đăng tải nội dung công vụ, nội bộ khi chưa được phép - ví dụ, đừng chụp màn hình một văn bản đang dự thảo hay nội dung một cuộc họp nội bộ rồi đăng lên trang cá nhân. Có thể nói, khi mang danh người cán bộ, mỗi phát ngôn trên mạng cũng cần chuẩn mực như khi đang ngồi làm việc tại công sở.

Minh họa: NGHĨ TRƯỚC KHI ĐĂNG/CHIA SẺ - TỰ HỎI: ① Thông tin đã chính xác, kiểm chứng chưa? → ② Có trái pháp luật, chủ trương, chuẩn mực không? → ③ Có lộ thông tin nội bộ/cá nhân không? → ④ Lời lẽ đã đúng mực chưa?

ỨNG XỬ VĂN MINH KHI TƯƠNG TÁC

Tiếp theo là ứng xử văn minh khi tương tác. Trên mạng, không tránh khỏi những ý kiến trái chiều, thậm chí chỉ trích. Trong những lúc ấy, điều nên làm là giữ thái độ điềm tĩnh và cầu thị. Chẳng hạn, khi có người bình luận phàn nàn rằng thủ tục bị giải quyết chậm, thay vì phản ứng gay gắt, ta có thể đáp lại nhẹ nhàng: “Cảm ơn Anh/Chị đã phản ánh, tôi sẽ kiểm tra và thông tin lại sớm.” Đặc biệt, xin tránh thói quen vội xóa các bình luận trái chiều hoặc chặn người góp ý - cách làm đó dễ tạo cảm giác né tránh và càng gây hiểu lầm. Còn với những vấn đề vượt thẩm quyền hoặc thông tin sai nghiêm trọng, đừng tự mình tranh luận, hãy báo cáo cơ quan để có cách phản hồi chính thống.

Minh họa: MẤU PHẢN HỒI BÌNH LUẬN TRÁI CHIỀU: “Cảm ơn Anh/Chị đã nêu ý kiến. Tôi xin tiếp thu và sẽ kiểm chứng, phản hồi cụ thể sớm.” → Điềm tĩnh, không công kích, không vội xóa hay chặn.

CHIA SẺ THÔNG TIN CÓ TRÁCH NHIỆM

Điều thứ ba là chia sẻ thông tin có trách nhiệm. Không phải thông tin nào trên mạng cũng chính xác, nên trước khi bấm nút chia sẻ, xin Quý Anh/Chị dành vài giây kiểm chứng nguồn - ưu tiên thông tin từ cổng thông tin điện tử của cơ quan, báo chí chính thống. Ví dụ, gặp một tin đang lan nhanh về việc thay đổi một chính sách mà chưa có nguồn chính thống nào xác nhận, tốt nhất hãy khoan chia sẻ và chờ kiểm chứng. Cách nhận diện tin giả, chúng ta đã tìm hiểu kỹ ở chuyên đề về kiểm chứng thông tin; ở đây chỉ xin nhấn mạnh: người chia sẻ cũng phải chịu trách nhiệm về điều mình lan truyền. Tin sai sự thật hay nội dung xúc phạm danh dự người khác trên mạng có thể bị xử phạt hành chính, thậm chí bị xem xét trách nhiệm hình sự. Hãy dùng mạng xã hội để lan tỏa điều tích cực: thông tin chính thống, việc tốt, những hoạt động hữu ích của cơ quan.

AN TOÀN VÀ BẢO VỆ THÔNG TIN CÁ NHÂN

Cuối cùng là an toàn cho chính mình. Tuyệt đối không đăng tải tài liệu, hình ảnh nội bộ hay thông tin thuộc bí mật nhà nước lên mạng xã hội; không công khai những thông tin cá nhân nhạy cảm như địa chỉ nhà riêng, số giấy tờ tùy thân hay lịch trình công tác. Ví dụ, nhiều người có thói quen khoe lịch đi công tác hay chụp ảnh thẻ cán bộ, giấy tờ tùy thân lên mạng - đó là điều nên tránh, vì kẻ xấu có thể lợi dụng. Hãy bảo vệ tài khoản bằng mật khẩu mạnh và bật xác thực hai lớp; cảnh giác với đường link lạ, tin nhắn đáng ngờ. Nếu phát hiện

có người mạo danh mình trên mạng, cần báo ngay cho nhà cung cấp dịch vụ và cơ quan chức năng để được hỗ trợ kịp thời.

GHÌ NHỚ VÀ KẾT NỐI BÀI 5

Tóm lại, giao tiếp trên mạng xã hội an toàn và văn minh gói trong mấy điều: giữ chuẩn mực phát ngôn, ứng xử điềm tĩnh và cầu thị, chia sẻ có trách nhiệm, và bảo vệ an toàn cho bản thân. Một thói quen nhỏ mà hữu ích là nghĩ trước khi đăng - chỉ vài giây cân nhắc cũng đủ giữ cho mỗi dấu chân số của người cán bộ đều đẹp và đáng tin. Ở bài tiếp theo, chúng ta sẽ cùng tìm hiểu cách tham gia nền tảng học trực tuyến hiệu quả để không ngừng bồi dưỡng bản thân. Xin trân trọng cảm ơn và hẹn gặp lại Quý Anh/Chị!

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. Khi sử dụng mạng xã hội, đâu là hành vi ứng xử đúng đắn của một cán bộ?

- A. Phản hồi bình luận chỉ trích bằng thái độ điềm tĩnh, cầu thị và giải thích rõ thêm vấn đề.
- B. Chia sẻ ngay một thông tin “nóng” chưa được kiểm chứng để thu hút sự chú ý.
- C. Đăng công khai mọi thông tin cá nhân (địa chỉ, số điện thoại) để mọi người dễ liên hệ.
- D. Xóa ngay các bình luận góp ý trái chiều và chặn người có ý kiến khác với mình.

→ *Đáp án: A. Điềm tĩnh, cầu thị và giải thích khách quan giúp giữ hình ảnh chuyên nghiệp; xóa - chặn tùy tiện hay chia sẻ tin chưa kiểm chứng đều nên tránh.*

Câu 2. Theo Bộ Quy tắc ứng xử trên mạng xã hội, cán bộ, công chức nên làm gì?

- A. Dùng họ tên thật, minh bạch; theo nội quy cơ quan về cung cấp thông tin; gặp tin trái chiều liên quan lĩnh vực phụ trách thì báo cơ quan.
- B. Lợi dụng chức vụ để phát ngôn tùy ý cho có ảnh hưởng.
- C. Đăng tải nội dung nội bộ của cơ quan bất cứ khi nào thấy cần.
- D. Ân danh để bình luận thoải mái mà không cần chịu trách nhiệm.

→ *Đáp án: A. Quy tắc riêng cho cán bộ, công chức đề cao tính minh bạch, tuân thủ nội quy và trách nhiệm với thông tin thuộc lĩnh vực mình phụ trách.*

Câu 3. Đâu là cách “chia sẻ thông tin có trách nhiệm” trên mạng xã hội?

- A. Thấy tin giật gân là chia sẻ ngay cho mọi người cùng biết.
- B. Kiểm chứng nguồn trước khi chia sẻ, ưu tiên thông tin chính thống, không lan truyền tin chưa rõ thực hư.
- C. Chia sẻ lại mọi thông tin miễn là nhiều người đang quan tâm.
- D. Đăng tin chưa kiểm chứng rồi xóa sau nếu sai cũng được.

→ *Đáp án: B. Người chia sẻ chịu trách nhiệm về điều mình lan truyền; kiểm chứng nguồn và ưu tiên thông tin chính thống giúp tránh tiếp tay cho tin giả.*

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Quý Anh/Chị bị gắn thẻ vào một bài viết đang gây chú ý, chỉ trích một chính sách; nhiều người liên tục nhắc tên, giục lên tiếng ngay. Nên xử lý thế nào?

- A. Trả lời thật nhanh cho “nóng”, kéo bị cho là né tránh.
- B. Bình tĩnh, không phản hồi vội; kiểm chứng thông tin, trả lời điềm tĩnh trong phạm vi quyền, hoặc báo cáo cơ quan nếu vượt phạm vi quyền.
- C. Xóa lượt gắn thẻ và chặn tất cả những người bình luận trái chiều.
- D. Vào tranh luận tay đôi để bảo vệ quan điểm đến cùng.

→ *Đáp án: B. Một câu trả lời vội có thể bị cắt ghép, lan truyền; dừng lại để cân nhắc, kiểm chứng và phản hồi đúng mực, đúng thẩm quyền là an toàn nhất.*

Câu 5. Quý Anh/Chị thấy một tin “nóng” chưa rõ thực hư liên quan đến cơ quan và định chia sẻ ngay lên trang cá nhân. Nên làm gì?

- A. Chia sẻ ngay để mọi người cùng biết cho kịp thời.
- B. Khoan chia sẻ; kiểm chứng qua nguồn chính thống trước, nếu là tin sai thì không lan truyền và có thể báo cơ quan.
- C. Chia sẻ kèm dòng “chưa rõ đúng sai” để né trách nhiệm.
- D. Gửi tin đó vào các nhóm đồng người để nhờ mọi người xác minh hộ.

→ *Đáp án: B. Lan truyền tin chưa kiểm chứng có thể gây hoang mang và khiến người chia sẻ chịu trách nhiệm; cần xác minh nguồn chính thống trước khi chia sẻ.*

Bài 5

THAM GIA NỀN TẢNG HỌC TRỰC TUYẾN HIỆU QUẢ



VIDEO BÀI GIẢNG

Quét mã QR bằng camera điện thoại để xem video bài giảng.

Chuyên đề 9 – Bài 5: Tham gia nền tảng học trực tuyến hiệu quả

MỤC TIÊU BÀI HỌC

Nâng việc tự học lên tầm cao hơn (tiếp nối Chuyên đề 5): duy trì học tập liên tục theo lộ trình gắn với công việc; học sâu để biến kiến thức thành năng lực làm được việc; tham gia cộng đồng, học tập tương tác và lan tỏa văn hóa học hỏi trong cơ quan; tận dụng AI làm trợ lý học tập một cách an toàn.

HỌC TRỰC TUYẾN - TỪ BIẾT CÁCH HỌC ĐẾN HỌC SUỐT ĐỜI

Ở chuyên đề trước, chúng ta đã cùng nắm những điều căn bản của việc tự học trực tuyến: chọn khóa học đúng nhu cầu, lập lịch học có kỷ luật, và học an toàn. Hôm nay, tôi xin cùng Quý Anh/Chị đi xa thêm một bước - làm sao để việc học không dừng lại ở một vài khóa, mà trở thành một hành trình liên tục, và học sao cho kiến thức thật sự biến thành năng lực. Bởi trong thời đại số, học tập cũng giống như rèn luyện sức khỏe: điều làm nên kết quả không phải một lần gắng sức, mà là sự đều đặn, bền bỉ mỗi ngày. Vậy làm thế nào để duy trì và nâng cao việc tự học? Tôi xin chia sẻ bốn điều.

DUY TRÌ HỌC TẬP LIÊN TỤC THEO LỘ TRÌNH

Điều thứ nhất: hãy biến việc học thành một lộ trình liên tục, thay vì học theo từng đợt rời rạc. Mỗi vị trí công việc đều có những năng lực số cần có - từ xử lý văn bản, khai thác dữ liệu, đến ứng dụng công nghệ mới. Quý Anh/Chị có thể tự phác cho mình một lộ trình: quý này bồi dưỡng kỹ năng gì, quý sau nâng cao thêm điều gì, dựa trên yêu cầu thực tế của công việc. Trên App Bình dân học vụ số quốc gia, các nội dung đã được sắp theo chuyên đề và lộ trình, nên Quý Anh/Chị chỉ cần đi tuần tự, hoàn thành dần từng phần. Quan trọng là giữ nhịp đều đặn - mỗi ngày một bài ngắn còn hơn dồn một buổi thật dài rồi bỏ bẵng. Khi học tập trở thành một thói quen thường xuyên, năng lực của ta sẽ lớn lên từng ngày mà đôi khi chính mình không nhận ra.

HỌC ĐỂ LÀM ĐƯỢC, KHÔNG CHỈ ĐỂ BIẾT

Điều thứ hai, và là điều cốt lõi: học để làm được việc, chứ không chỉ để biết. Một kiến thức học xong mà không dùng cũng giống như mua một cuốn sách hay rồi để mãi trên giá - chỉ khi mở ra áp dụng, nó mới thật sự có giá trị. Vì vậy, sau mỗi bài học, xin Quý Anh/Chị thử làm ngay trên một việc thật: học về một công cụ thì mở ra dùng thử với hồ sơ của mình; học một kỹ năng soạn thảo thì áp dụng vào văn bản đang làm. Làm rồi sẽ thấy chỗ nào chưa thông, ta quay lại học kỹ phần đó - cứ một vòng học rồi làm, làm rồi rút kinh nghiệm như thế, kỹ năng sẽ ngày càng vững. Một mẹo nhỏ giúp nhớ lâu: hãy thử diễn đạt lại điều vừa học bằng lời của mình, hoặc hướng dẫn lại cho một đồng nghiệp - dạy lại người khác chính là cách học sâu nhất.

Minh họa: HỌC ĐỂ LÀM ĐƯỢC: ① Học xong là thực hành ngay trên một việc thật → ② Làm rồi rút kinh nghiệm, học lại chỗ chưa thông → ③ Liên hệ kiến thức với công việc của mình → ④ Diễn đạt lại/hướng dẫn người khác để nhớ sâu.

HỌC CÙNG NHAU - HỌC TẬP TƯƠNG TÁC

Điều thứ ba: đừng học một mình, hãy học cùng nhau. Học trực tuyến không có nghĩa là ngồi lặng lẽ trước màn hình. Hầu hết các nền tảng đều có diễn đàn, mục hỏi - đáp hay nhóm trao đổi; xin Quý Anh/Chị mạnh dạn đặt câu hỏi khi vướng mắc, và chia sẻ kinh nghiệm mình có. Một thắc mắc được giải đáp, một mẹo nhỏ được chia sẻ, đều giúp cả người hỏi lẫn người đáp hiểu sâu hơn. Ngay trong cơ quan, Quý Anh/Chị có thể cùng một vài đồng nghiệp học chung một chuyên đề, rồi trao đổi cách áp dụng vào công việc chung. Ở quy mô rộng hơn, các cơ quan, đơn vị có thể lập nhóm học tập, phát động phong trào thi đua học tập số, khuyến khích các sáng kiến ứng dụng điều đã học vào công việc - những hoạt động ấy tạo thêm động lực và cảm hứng, để việc học trở thành khí thế chung của cả tập thể. Khi mỗi người học được một chút rồi cùng chia sẻ, cả tập thể sẽ tiến bộ nhanh hơn nhiều, dần hình thành một văn hóa học hỏi lẫn nhau ngay tại nơi làm việc.

TẬN DỤNG TRỢ LÝ HỌC TẬP AI

Điều thứ tư, một công cụ rất đáng dùng trong thời đại này: trí tuệ nhân tạo như một người trợ lý học tập riêng. Khi gặp một khái niệm khó, Quý Anh/Chị có thể nhờ AI giải thích lại bằng ngôn ngữ đơn giản; nhờ tóm tắt một tài liệu dài, gợi ý ví dụ thực tế, hay đặt cho mình vài câu hỏi để tự luyện tập. Đây là cách học rất linh hoạt và cá nhân hóa. Tuy nhiên, xin lưu ý hai điều. Một là tuyệt đối không nhập thông tin nội bộ, dữ liệu cá nhân hay tài liệu nhạy cảm vào các công cụ AI công cộng. Hai là AI đôi khi trả lời sai hoặc thiếu chính xác, nên với những nội dung quan trọng, hãy luôn đối chiếu lại với tài liệu, nguồn chính thống. Dùng AI đúng cách, việc học của ta sẽ nhanh và thú vị hơn nhiều.

Minh họa: AI - TRỢ LÝ HỌC TẬP: Nhờ AI giải thích khái niệm khó | tóm tắt bài dài | gợi ý ví dụ thực tế | đặt câu hỏi luyện tập. Lưu ý: đối chiếu lại với nguồn chính thống; KHÔNG nhập dữ liệu nội bộ, nhạy cảm.

GHÌ NHỚ VÀ KẾT NỐI BÀI 6

Tóm lại, để nâng việc tự học lên một tầm cao mới, xin Quý Anh/Chị nhớ bốn điều: duy trì học tập liên tục theo lộ trình; học để làm được việc; học cùng cộng đồng; và tận dụng AI như một trợ lý. Học tập suốt đời không phải là gánh nặng, mà là cách để mỗi cán bộ luôn tự tin và vững vàng trước những đổi thay. Ở bài cuối của chuyên đề này, chúng ta sẽ cùng tìm hiểu cách sử dụng dịch vụ công trực tuyến, để phục vụ người dân nhanh chóng và thuận tiện hơn. Xin trân trọng cảm ơn và hẹn gặp lại Quý Anh/Chị!

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. Làm thế nào để kiến thức học trực tuyến thật sự trở thành năng lực của mình?

- A. Học càng nhiều khóa càng tốt, không cần thực hành.
- B. Học xong là áp dụng ngay vào một việc thật, làm rồi rút kinh nghiệm và học lại chỗ chưa thông.
- C. Chỉ cần xem hết video là coi như đã thành thạo.
- D. Học để biết cho vui, khi nào cần mới tính đến việc làm.

→ *Đáp án: B. Kiến thức chỉ thành kỹ năng khi được mang ra dùng; vòng “học - làm - rút kinh nghiệm” lặp lại giúp năng lực ngày càng vững.*

Câu 2. Đây là cách duy trì việc học tập một cách bền vững?

- A. Học dồn thật nhiều trong một đợt rồi nghỉ hẳn một thời gian dài.
- B. Xây dựng một lộ trình học liên tục gắn với công việc và giữ nhịp đều đặn mỗi ngày một chút.
- C. Chỉ học khi nào cơ quan bắt buộc, còn lại thì thôi.
- D. Học hết một khóa là coi như đã đủ, không cần học thêm.

→ *Đáp án: B. Học tập là hành trình liên tục; một lộ trình rõ ràng và thói quen đều đặn hiệu quả hơn nhiều so với học dồn theo đợt.*

Câu 3. Vì sao nên tham gia trao đổi, hỏi - đáp khi học trực tuyến thay vì chỉ học một mình?

- A. Vì học một mình luôn nhanh và hiệu quả hơn học cùng người khác.
- B. Vì trao đổi, đặt câu hỏi và chia sẻ kinh nghiệm giúp hiểu sâu hơn và cùng nhau tiến bộ.
- C. Vì tham gia diễn đàn chỉ để cho có, không ảnh hưởng đến việc học.
- D. Vì chỉ người hỏi mới học được, người trả lời thì không.

→ *Đáp án: B. Tương tác giúp cả người hỏi lẫn người chia sẻ hiểu sâu hơn; học cùng nhau còn lan tỏa văn hóa học hỏi trong cơ quan.*

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Quý Anh/Chị muốn dùng AI để hỗ trợ việc học. Cách làm vừa hiệu quả vừa an toàn là gì?

- A. Nhập cả tài liệu nội bộ, dữ liệu công dân vào AI để nhờ tóm tắt cho nhanh.

- B. Nhờ AI giải thích khái niệm khó, tóm tắt, ra câu hỏi luyện tập; nhưng không nhập dữ liệu nhạy cảm và luôn đối chiếu nội dung quan trọng với nguồn chính thống.
- C. Tin tuyệt đối mọi câu trả lời của AI, không cần kiểm tra lại.
- D. Dùng AI làm hộ mọi việc, không cần tự suy nghĩ hay thực hành.

→ *Đáp án: B. AI là trợ lý học tập hữu ích, nhưng có thể trả lời sai và không được phép nhận dữ liệu nhạy cảm; cần đối chiếu nguồn chính thống và giữ an toàn thông tin.*

Câu 5. Sau khi học được một kỹ năng số mới và áp dụng tốt, Quý Anh/Chị nên làm gì để lan tỏa trong đơn vị?

- A. Giữ riêng cho mình để tạo lợi thế so với đồng nghiệp.
- B. Chia sẻ, hướng dẫn lại cho đồng nghiệp, có thể lập một nhóm cùng học và trao đổi cách áp dụng vào công việc chung.
- C. Cho rằng việc học là của mỗi cá nhân, không cần chia sẻ.
- D. Chỉ chia sẻ khi được lãnh đạo yêu cầu, còn lại thì thôi.

→ *Đáp án: B. Chia sẻ và hướng dẫn lại vừa giúp mình nhớ sâu, vừa nâng trình độ chung của cả tập thể và xây dựng văn hóa học tập tại cơ quan.*

Bài 6

SỬ DỤNG DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN



VIDEO BÀI GIẢNG

Quét mã QR bằng camera điện thoại để xem video bài giảng.

Chuyên đề 9 – Bài 6: Sử dụng dịch vụ công trực tuyến

MỤC TIÊU BÀI HỌC

Hiểu vai trò của cán bộ trong cung cấp dịch vụ công trực tuyến thời chính quyền 2 cấp: nắm bối cảnh mới (Cổng Dịch vụ công Quốc gia là đầu mối tập trung, cấp xã là tuyến đầu, dịch vụ toàn trình - phi địa giới); làm tốt hai vai - xử lý hồ sơ đúng quy trình, đúng hạn, minh bạch và hỗ trợ, hướng dẫn người dân tận tình; bảo vệ dữ liệu cá nhân của người dân.

DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN - NHÌN TỪ NGƯỜI CÁN BỘ PHỤC VỤ

Hãy hình dung: một bác lớn tuổi đến bộ phận một cửa, lúng túng vì không biết nộp hồ sơ trực tuyến thế nào. Một cán bộ ân cần hướng dẫn từng bước, chỉ ít phút sau, bộ hồ sơ đã được gửi đi, bác ra về nhẹ nhõm. Hình ảnh ấy cho thấy: với dịch vụ công trực tuyến, người cán bộ không chỉ là người sử dụng, mà còn là người vận hành và phục vụ. Ở chuyên đề trước, chúng ta đã biết cách tự đăng nhập và nộp hồ sơ trên Cổng Dịch vụ công. Hôm nay, tôi xin cùng Quý Anh/Chị nhìn dịch vụ công trực tuyến từ một góc khác - góc của người cán bộ: xử lý hồ sơ cho dân và hướng dẫn dân, trong bối cảnh nền hành chính đang đổi mới mạnh mẽ.

BỐI CẢNH MỚI: MỘT CỔNG TẬP TRUNG, CHÍNH QUYỀN HAI CẤP

Trước hết, xin điểm qua những thay đổi lớn mà Quý Anh/Chị cần nắm. Thứ nhất, Cổng Dịch vụ công Quốc gia - tại địa chỉ dichvucong.gov.vn - nay trở thành điểm một cửa số tập trung của cả nước. Các cổng dịch vụ công riêng lẻ của bộ, ngành và địa phương trước đây đã được tích hợp về một đầu mối thống nhất. Nhờ vậy, người dân chỉ cần nhớ một địa chỉ, dùng một tài khoản định danh để truy cập, thay cho cảnh mỗi nơi một cổng, mỗi việc một tài khoản như trước. Thứ hai, cùng với mô hình chính quyền địa phương hai cấp - cấp tỉnh và cấp xã - bộ máy hành chính được sắp xếp lại tinh gọn hơn. Trong mô hình này, cấp xã giờ là tuyến đầu, trực tiếp tiếp nhận và giải quyết phần lớn hồ sơ của người dân; vai trò của cán bộ cấp cơ sở - những người gần dân nhất - vì thế càng quan trọng, bởi đây là nơi đầu tiên người dân tìm đến khi cần làm thủ tục. Thứ ba, nhiều thủ tục đã được cung cấp toàn trình - tức toàn bộ quá trình, từ nộp hồ sơ, xử lý đến trả kết quả, đều thực hiện trực tuyến, người dân không cần đến trụ sở. Quan trọng hơn, nhiều thủ tục nay không còn phụ thuộc địa giới hành chính trong phạm vi cấp tỉnh: người dân ở một xã vùng xa vẫn có thể

nộp và nhận kết quả thuận tiện, không phải đi lại nhiều lần như trước - một bước tiến giúp tiết kiệm thời gian, chi phí và mang chính quyền đến gần dân hơn. Hiểu rõ bức tranh ấy, Quý Anh/Chị sẽ tư vấn cho dân chính xác hơn.

VAI THỨ NHẤT: XỬ LÝ HỒ SƠ ĐÚNG QUY TRÌNH, ĐÚNG HẠN

Vai thứ nhất của người cán bộ là xử lý hồ sơ trên hệ thống. Khi một hồ sơ trực tuyến gửi đến, Quý Anh/Chị tiếp nhận, kiểm tra tính đầy đủ, rồi xử lý theo đúng quy trình và đúng thời hạn. Có mấy nguyên tắc xin lưu ý. Một, cập nhật trạng thái hồ sơ kịp thời, minh bạch - để người dân ngồi nhà vẫn biết hồ sơ đang ở bước nào. Hai, nếu hồ sơ thiếu hoặc cần bổ sung, hãy hướng dẫn rõ ràng một lần, tránh để dân phải đi lại hay chờ đợi mỏi mòn. Ba, tuyệt đối không để hồ sơ “ngâm”, quá hạn mà không có lý do. Mỗi hồ sơ được xử lý nhanh, đúng hạn không chỉ là trách nhiệm công vụ, mà nay còn gắn với yêu cầu giải trình rõ ràng của mỗi cơ quan, mỗi cán bộ trước người dân.

Mình họa: CÁN BỘ XỬ LÝ HỒ SƠ TRỰC TUYẾN: ① Tiếp nhận đúng, đủ → ② Xử lý đúng quy trình, đúng hạn → ③ Cập nhật trạng thái minh bạch → ④ Trả kết quả, không để hồ sơ “ngâm”. (Gắn với trách nhiệm giải trình)

VAI THỨ HAI: HỖ TRỢ, HƯỚNG DẪN NGƯỜI DÂN

Vai thứ hai, cũng rất quan trọng, là hỗ trợ và hướng dẫn người dân. Không phải ai cũng quen thao tác trực tuyến, nhất là người lớn tuổi, người ở vùng sâu, hay người chưa từng dùng điện thoại thông minh. Với họ, mỗi cán bộ hãy trở thành một người dẫn đường tận tâm trên hành trình số - kiên nhẫn chỉ từng bước: cách dùng tài khoản định danh điện tử, cách điền và nộp hồ sơ, cách tra cứu kết quả. Một thái độ ân cần, một lời giải thích dễ hiểu sẽ giúp người dân bớt e ngại công nghệ. Ở nhiều nơi, bộ phận một cửa còn bố trí điểm hỗ trợ, “cầm tay chỉ việc” cho dân trong những lần đầu. Khi Quý Anh/Chị giúp một người dân tự làm được thủ tục, là đã gieo cho họ sự tự tin để lần sau tự làm ở nhà - đó chính là cách lan tỏa thói quen dùng dịch vụ công trực tuyến.

AN TOÀN VÀ BẢO VỆ DỮ LIỆU NGƯỜI DÂN

Phục vụ dân cũng đi liền với trách nhiệm bảo vệ dữ liệu của dân. Khi tiếp nhận, xử lý hồ sơ, Quý Anh/Chị phải bảo mật tuyệt đối thông tin và dữ liệu cá nhân của người dân; không thu thập quá mức cần thiết, không tiết lộ và không dùng sai mục đích. Tuyệt đối không yêu cầu người dân đọc mã OTP hay mật khẩu của họ. Đồng thời, khi hướng dẫn, xin nhắc người dân một điều quan trọng: cơ quan nhà nước không bao giờ gọi điện đòi mã OTP; hãy cảnh giác với kẻ mạo danh cán bộ để lừa đảo. Chính sự cẩn trọng của Quý Anh/Chị sẽ giữ an toàn cho dân và niềm tin vào nền hành chính số.

GHI NHỚ VÀ KHÉP LẠI CHUYÊN ĐỀ 9

Tóm lại, trong dịch vụ công trực tuyến, người cán bộ giữ hai vai: xử lý hồ sơ nhanh - đúng - minh bạch, và hỗ trợ người dân tận tình; tất cả trên tinh thần bảo vệ dữ liệu và phục vụ. Dịch vụ công trực tuyến không chỉ là công nghệ, mà là cầu nối để chính quyền đến gần

dân hơn, minh bạch và thuận tiện hơn. Đến đây, chúng ta khép lại Chuyên đề 9 về tương tác qua công nghệ số - từ email, họp trực tuyến, nhắn tin, mạng xã hội, học trực tuyến, đến dịch vụ công. Mong rằng mỗi kỹ năng đều giúp Quý Anh/Chị tự tin hơn trong công việc. Xin trân trọng cảm ơn và hẹn gặp lại Quý Anh/Chị ở những chuyên đề tiếp theo!

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. Đây là điểm đúng về bối cảnh dịch vụ công trực tuyến hiện nay?

- A. Cổng Dịch vụ công Quốc gia là điểm một cửa số tập trung của cả nước; cùng mô hình chính quyền hai cấp, cấp xã là tuyến đầu tiếp nhận phần lớn hồ sơ.
- B. Mỗi bộ, mỗi tỉnh vẫn duy trì một cổng dịch vụ công riêng để người dân tự chọn.
- C. Người dân bắt buộc phải đến đúng nơi cư trú mới nộp được mọi hồ sơ.
- D. Dịch vụ công trực tuyến chỉ làm được ở cấp tỉnh, cấp xã không tiếp nhận.

→ *Đáp án: A. Các cổng riêng lẻ đã tích hợp về một đầu mối là Cổng Dịch vụ công Quốc gia; trong mô hình hai cấp, cấp xã trực tiếp tiếp nhận, giải quyết phần lớn hồ sơ.*

Câu 2. Khi xử lý hồ sơ dịch vụ công trực tuyến, trách nhiệm của cán bộ là gì?

- A. Xử lý lúc nào rảnh thì làm, không cần đúng hạn.
- B. Xử lý đúng quy trình, đúng thời hạn, cập nhật trạng thái minh bạch và không để hồ sơ quá hạn vô lý.
- C. Không cần cập nhật trạng thái, khi nào xong thì báo.
- D. Để hồ sơ “ngâm” nếu thấy chưa cần thiết.

→ *Đáp án: B. Xử lý đúng hạn, minh bạch trạng thái và không để hồ sơ tồn đọng là trách nhiệm công vụ, nay gắn với yêu cầu giải trình trước người dân.*

Câu 3. Khi hỗ trợ một người dân lớn tuổi, chưa quen công nghệ làm dịch vụ công trực tuyến, cách làm đúng là gì?

- A. Làm thay thật nhanh cho xong, không cần giải thích.
- B. Kiên nhẫn hướng dẫn từng bước, giải thích dễ hiểu, để người dân dần tự tin tự làm được.
- C. Từ chối hỗ trợ vì không phải việc của mình.
- D. Bảo người dân tự tìm hiểu trên mạng rồi quay lại.

→ *Đáp án: B. Hỗ trợ kiên nhẫn, tận tình giúp người dân bớt e ngại công nghệ và lan tỏa thói quen dùng dịch vụ công trực tuyến.*

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Khi giúp người dân nộp hồ sơ, Quý Anh/Chị tiếp xúc với nhiều thông tin, dữ liệu cá nhân của họ. Cách ứng xử đúng là gì?

- A. Lưu lại thông tin của dân để tiện dùng cho việc khác.
- B. Bảo mật tuyệt đối, chỉ dùng đúng mục đích giải quyết hồ sơ, không tiết lộ; tuyệt đối không yêu cầu người dân đọc mã OTP hay mật khẩu.

C. Chia sẻ thông tin của dân cho đồng nghiệp cho tiện trao đổi.

D. Nhờ người dân đọc mã OTP để mình thao tác hộ cho nhanh.

→ *Đáp án: B. Dữ liệu cá nhân của người dân phải được bảo vệ, chỉ dùng đúng mục đích; cơ quan, cán bộ không bao giờ được yêu cầu người dân cung cấp mã OTP, mật khẩu.*

Câu 5. Một người dân ở xã vùng xa hỏi: “Thủ tục này tôi có phải lên tận tỉnh nộp không?”. Quý Anh/Chị nên trả lời và hỗ trợ thế nào?

A. “Đúng rồi, bác phải lên tỉnh nộp trực tiếp mới được.”

B. Giải thích nhiều thủ tục nay làm trực tuyến, không phụ thuộc địa giới trong tỉnh; có thể nộp qua Cổng Dịch vụ công hoặc tại xã, rồi hướng dẫn bác thao tác.

C. “Cái này cháu không rõ, bác tự tìm hiểu nhé.”

D. Bảo người dân chờ, khi nào có dịp lên tỉnh thì nộp.

→ *Đáp án: B. Nhiều thủ tục đã toàn trình và không phụ thuộc địa giới trong phạm vi cấp tỉnh; cán bộ nên giải thích rõ và hỗ trợ người dân nộp trực tuyến ngay tại xã.*

10

CHUYÊN ĐỀ 10

CHIA SẺ THÔNG TIN, NỘI DUNG SỐ THÔNG QUA CÔNG NGHỆ SỐ

Bài 1

CHIA SẺ THÔNG TIN SỐ: NGUYÊN TẮC VÀ TRÁCH NHIỆM



VIDEO BÀI GIẢNG

Quét mã QR bằng camera điện thoại để xem video bài giảng.

Chuyên đề 10 – Bài 1: Chia sẻ thông tin số: nguyên tắc và trách nhiệm

MỤC TIÊU BÀI HỌC

Hiểu chia sẻ thông tin số là một hành vi có trách nhiệm pháp lý, không phải thao tác kỹ thuật đơn thuần; nắm bốn câu hỏi cần tự trả lời trước khi bấm nút chia sẻ; phân biệt ba nhóm thông tin theo mức độ được phép chia sẻ; và biết những gì tuyệt đối không được chia sẻ ra ngoài.

MỘT CÚ BẤM VÀ MỘT HẬU QUẢ

Xin mở đầu chuyên đề này bằng một tình huống rất đời thường. Một cán bộ nhận được tệp danh sách người dân thuộc diện hỗ trợ, trong đó có họ tên, số căn cước và số điện thoại. Để đồng nghiệp ở phòng khác tiện xem, anh chuyển thẳng tệp ấy vào một nhóm chat chung. Nhóm chat có hai mươi người, trong đó vài người đã chuyển công tác. Một tuần sau, có người dân trong danh sách phản ánh bị gọi điện quảng cáo và lừa đảo.

Không ai trong câu chuyện ấy có ý xấu. Nhưng hậu quả thì đã xảy ra. Và đó chính là điều tôi muốn Quý Anh/Chị lưu tâm ngay từ đầu chuyên đề này: chia sẻ thông tin là một hành vi có trách nhiệm, chứ không phải một thao tác kỹ thuật. Thao tác chỉ mất một giây; trách nhiệm thì đi theo ta rất lâu.

Ở các chuyên đề trước, chúng ta đã học cách tìm, cách kiểm chứng và cách quản lý dữ liệu. Chuyên đề này bàn về khâu tiếp theo, cũng là khâu rủi ro nhất: đưa thông tin ra khỏi tay mình.

BỐN CÂU HỎI TRƯỚC KHI BẤM NÚT CHIA SẺ

Xin đề xuất với Quý Anh/Chị một thói quen rất đơn giản: trước khi chia sẻ bất cứ thứ gì, dừng lại vài giây và tự trả lời bốn câu hỏi.

Câu hỏi thứ nhất: thông tin này thuộc loại nào? Là thông tin đã công khai, thông tin nội bộ, hay thông tin có chứa dữ liệu cá nhân, bí mật công tác? Mỗi loại có một cách xử lý khác nhau.

Câu hỏi thứ hai: người nhận có quyền biết không? Không phải cứ là đồng nghiệp thì đương nhiên được biết mọi thứ. Nguyên tắc chung trong công vụ là chỉ chia sẻ cho người thực sự cần thông tin đó để làm việc của họ.

Câu hỏi thứ ba: mình có thẩm quyền chia sẻ không? Có những tài liệu mà chỉ người được phân công hoặc lãnh đạo mới được phép cung cấp ra ngoài. Nếu không chắc, hãy hỏi trước khi gửi.

Câu hỏi thứ tư: kênh chia sẻ có phù hợp không? Một tệp có dữ liệu công dân không thể đi qua nhóm chat cá nhân hay hộp thư miễn phí. Kênh phải tương xứng với mức độ nhạy cảm của nội dung.

Minh họa: BỐN CÂU HỎI TRƯỚC KHI CHIA SẺ: ① Thông tin loại gì? → ② Người nhận có quyền biết? → ③ Mình có thẩm quyền? → ④ Kênh có phù hợp?

BA NHÓM THÔNG TIN VÀ CÁCH ỨNG XỬ TƯƠNG ỨNG

Để bốn câu hỏi trên dễ áp dụng, xin phân thông tin trong cơ quan thành ba nhóm.

Nhóm thứ nhất là thông tin được công khai: văn bản quy phạm pháp luật đã ban hành, thông cáo báo chí, thủ tục hành chính, lịch tiếp công dân. Nhóm này chia sẻ rộng rãi được, thậm chí nên chủ động chia sẻ để người dân dễ tiếp cận. Chỉ cần lưu ý một điều: chia sẻ đúng bản chính thức, kèm nguồn.

Nhóm thứ hai là thông tin nội bộ: dự thảo đang xây dựng, biên bản họp, ý kiến chỉ đạo chưa ban hành, số liệu chưa được duyệt công bố. Nhóm này chỉ lưu hành trong phạm vi công việc, không đưa ra ngoài, và đặc biệt không đưa lên mạng xã hội. Một dự thảo bị rò rỉ có thể làm hỏng cả quá trình xây dựng chính sách.

Nhóm thứ ba là thông tin được bảo vệ đặc biệt: dữ liệu cá nhân của công dân, hồ sơ sức khỏe, thông tin thuộc bí mật nhà nước. Nhóm này chịu sự điều chỉnh của Luật Bảo vệ dữ liệu cá nhân, Luật Bảo vệ bí mật nhà nước và các quy định liên quan. Việc chia sẻ phải có căn cứ, đúng thẩm quyền, đúng kênh, và phải để lại dấu vết.

Minh họa: ① CÔNG KHAI - chia sẻ rộng, kèm nguồn · ② NỘI BỘ - chỉ trong phạm vi công việc · ③ ĐƯỢC BẢO VỆ - phải có căn cứ, đúng thẩm quyền, đúng kênh.

NHỮNG ĐIỀU TUYỆT ĐỐI KHÔNG CHIA SẺ

Có một số ranh giới mà tôi mong Quý Anh/Chị ghi nhớ, vì vượt qua là vi phạm chứ không còn là sơ suất.

Không chia sẻ tài liệu có đóng dấu độ mật qua thư điện tử thông thường, qua ứng dụng nhắn tin hay nền tảng lưu trữ công cộng. Không đăng tải hình ảnh màn hình có chứa thông tin công dân lên mạng xã hội, kể cả khi chỉ để minh họa hay để khoe thành tích công việc. Không đưa dữ liệu công dân, dự thảo nội bộ hay nội dung nhạy cảm vào các công cụ trí tuệ nhân tạo công cộng, vì dữ liệu nhập vào có thể được lưu lại và dùng để huấn luyện mô hình. Và không chuyển tiếp một tệp mà chính mình chưa mở ra xem bên trong có gì.

Nguyên tắc bao trùm rất dễ nhớ: khi chưa chắc chắn thì chưa chia sẻ. Chậm một buổi để hỏi lại luôn rẻ hơn một sự cố lộ lọt thông tin.

GHI NHỚ VÀ KẾT NỐI BÀI 2

Tóm lại, chia sẻ thông tin số là hành vi có trách nhiệm. Trước mỗi lần chia sẻ, hãy tự hỏi bốn câu: thông tin loại gì, người nhận có quyền biết không, mình có thẩm quyền không, kênh có phù hợp không. Phân biệt rõ ba nhóm thông tin và nhớ những ranh giới tuyệt đối không vượt qua. Ở bài tiếp theo, chúng ta sẽ đi vào các công cụ và nền tảng chia sẻ tài liệu cụ thể, cùng cách dùng từng loại cho đúng. Xin trân trọng cảm ơn Quý Anh/Chị!

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. Bốn câu hỏi cần tự trả lời trước khi chia sẻ một tài liệu là gì?

- A. Tập nặng bao nhiêu, gửi bằng gì, mất bao lâu, ai trả phí.
- B. Thông tin thuộc loại nào, người nhận có quyền biết không, mình có thẩm quyền không, kênh chia sẻ có phù hợp không.
- C. Ai soạn, ai duyệt, ai ký, ai lưu.
- D. Gửi lúc nào, gửi cho bao nhiêu người, gửi mấy lần, gửi kèm gì.

→ *Đáp án: B. Bốn câu hỏi này bao quát cả tính chất thông tin, quyền của người nhận, thẩm quyền của người gửi và sự phù hợp của kênh truyền.*

Câu 2. Thông tin nào sau đây thuộc nhóm chỉ lưu hành nội bộ, không đưa ra ngoài?

- A. Văn bản quy phạm pháp luật đã ban hành.
- B. Lịch tiếp công dân đã công bố.
- C. Dự thảo đang xây dựng và số liệu chưa được duyệt công bố.
- D. Thủ tục hành chính niêm yết tại bộ phận một cửa.

→ *Đáp án: C. Dự thảo và số liệu chưa duyệt thuộc nhóm nội bộ; rò rỉ có thể làm hỏng cả quá trình xây dựng chính sách.*

Câu 3. Vì sao không được đưa dữ liệu công dân hoặc dự thảo nội bộ vào các công cụ trí tuệ nhân tạo công cộng?

- A. Vì các công cụ này xử lý chậm với tệp lớn.
- B. Vì dữ liệu nhập vào có thể được lưu lại và dùng để huấn luyện mô hình, tức là đã đưa thông tin ra ngoài tầm kiểm soát của cơ quan.
- C. Vì các công cụ này thường có phí.
- D. Vì kết quả trả về có thể không chính xác.

→ *Đáp án: B. Nhập dữ liệu vào công cụ công cộng chính là một hành vi chia sẻ ra bên ngoài, dù người dùng không có ý định đó.*

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Đồng nghiệp phòng khác nhắn tin nhờ Quý Anh/Chị gửi gấp danh sách người dân thuộc diện hỗ trợ, có kèm số căn cước và số điện thoại. Cách xử lý đúng đắn nhất là gì?

- A. Gửi ngay qua nhóm chat cho nhanh vì là đồng nghiệp cùng cơ quan.
- B. Chụp màn hình danh sách rồi gửi để tránh bị coi là gửi tệp gốc.
- C. Xác minh đồng nghiệp cần dữ liệu để làm nhiệm vụ gì, báo cáo người có thẩm quyền, và nếu được đồng ý thì chuyển qua kênh công vụ có bảo mật, để lại dấu vết.
- D. Từ chối thẳng vì mọi dữ liệu cá nhân đều không được chia sẻ trong mọi trường hợp.

→ *Đáp án: C. Dữ liệu cá nhân vẫn có thể chia sẻ khi phục vụ nhiệm vụ chính đáng, nhưng phải có căn cứ, đúng thẩm quyền, đúng kênh và để lại dấu vết.*

Câu 5. Quý Anh/Chị muốn đăng lên trang mạng xã hội của mình một tấm ảnh chụp màn hình hệ thống để minh họa cho thành tích xử lý hồ sơ của phòng. Trên ảnh có hiển thị họ tên và số hồ sơ của một số công dân. Nên làm gì?

- A. Đăng bình thường vì đó là thành tích tốt, không có gì phải giấu.
- B. Không đăng ảnh có thông tin công dân; nếu vẫn muốn minh họa thì phải che hoàn toàn phần dữ liệu cá nhân hoặc dùng dữ liệu mẫu.
- C. Đăng nhưng để chế độ chỉ bạn bè xem được.
- D. Đăng và ghi chú thêm là đề nghị không chia sẻ lại.

→ *Đáp án: B. Đăng tải hình ảnh có chứa thông tin công dân lên mạng xã hội là hành vi làm lộ dữ liệu cá nhân, kể cả khi chỉ nhằm mục đích minh họa hay báo cáo thành tích.*

Bài 2

CÔNG CỤ VÀ NỀN TẢNG CHIA SẺ TÀI LIỆU TRONG CÔNG VIỆC



VIDEO BÀI GIẢNG

Quét mã QR bằng camera điện thoại để xem video bài giảng.

Chuyên đề 10 – Bài 2: Công cụ và nền tảng chia sẻ tài liệu trong công việc

MỤC TIÊU BÀI HỌC

Phân biệt bốn kênh chia sẻ tài liệu phổ biến và biết chọn kênh phù hợp với từng loại nội dung; hiểu ưu điểm, hạn chế và rủi ro của mỗi kênh; nắm nguyên tắc chọn kênh theo mức độ nhạy cảm; và biết chia sẻ tệp dung lượng lớn một cách an toàn.

CÙNG MỘT TỆP, GỬI KHÁC KÊNH LÀ KHÁC HẸN

Ở bài trước, chúng ta đã thống nhất bốn câu hỏi trước khi chia sẻ, trong đó câu cuối cùng là kênh chia sẻ có phù hợp không. Bài hôm nay đi sâu vào chính câu hỏi đó.

Xin hình dung thế này: cùng một bản dự thảo báo cáo, nếu gửi qua thư công vụ thì có dấu vết, có thể tra lại được ai gửi ai nhận lúc nào; nếu gửi qua nhóm chat cá nhân thì tin nhắn có thể bị xóa, bị chuyển tiếp, và không ai kiểm soát được nó đi đến đâu. Nội dung giống hệt nhau, nhưng mức độ rủi ro thì khác một trời một vực. Chọn kênh, vì vậy, quan trọng không kém việc chọn nội dung để gửi.

BỐN KÊNH CHIA SẺ PHỔ BIẾN VÀ CHỖ ĐỨNG CỦA TỪNG KÊNH

Kênh thứ nhất là hệ thống quản lý văn bản và điều hành của cơ quan. Đây là kênh chính thức, có phân quyền, có ghi nhật ký, và văn bản đi qua đây được coi là hợp lệ về mặt hành chính. Với văn bản chính thức, tờ trình, báo cáo trình lãnh đạo, đây phải là kênh mặc định.

Kênh thứ hai là thư điện tử công vụ. Kênh này phù hợp với trao đổi nghiệp vụ, gửi dự thảo xin ý kiến, gửi tài liệu hợp. Ưu điểm là để lại dấu vết rõ ràng và có thể tra cứu. Hạn chế là dung lượng tệp đính kèm thường bị giới hạn, và bản thân thư điện tử thông thường không đủ an toàn cho tài liệu mật.

Kênh thứ ba là kho lưu trữ dùng chung do cơ quan quản lý. Đây là nơi phù hợp cho tài liệu cần nhiều người cùng truy cập và cùng cập nhật: bộ biểu mẫu, tài liệu tham khảo của phòng, dữ liệu phục vụ một đề án. Ưu điểm lớn nhất là ai cũng thấy một phiên bản duy nhất, không còn cảnh mỗi người giữ một bản khác nhau.

Kênh thứ tư là ứng dụng nhắn tin. Kênh này nhanh và tiện, phù hợp để nhắc việc, hẹn giờ, trao đổi nhanh những nội dung không nhạy cảm. Nhưng xin lưu ý: tin nhắn không phải là văn bản hành chính, và nhóm chat rất khó kiểm soát thành viên. Không dùng kênh này cho tài liệu có dữ liệu cá nhân hoặc nội dung nội bộ quan trọng.

Minh họa: ① HỆ THỐNG QLVB - văn bản chính thức · ② THƯ CÔNG VỤ - trao đổi nghiệp vụ, xin ý kiến · ③ KHO DÙNG CHUNG - tài liệu nhiều người cùng dùng · ④ NHẮN TIN - nhắc việc, trao đổi nhanh, không nhạy cảm.

NGUYÊN TẮC CHỌN KÊNH: ĐỘ NHẠY CẢM ĐẾN ĐÂU, KÊNH CHẶT ĐẾN ĐÓ

Nguyên tắc rất dễ nhớ: nội dung càng nhạy cảm thì kênh càng phải chặt. Thông tin đã công khai thì kênh nào cũng được. Thông tin nội bộ thì phải đi qua kênh của cơ quan, không dùng dịch vụ cá nhân. Thông tin có dữ liệu công dân thì ngoài kênh của cơ quan còn phải có thêm lớp bảo vệ - đặt mật khẩu cho tệp, và gửi mật khẩu bằng một đường khác với đường gửi tệp. Còn tài liệu có đóng dấu độ mật thì phải theo đúng quy định về bảo vệ bí mật nhà nước, không có ngoại lệ nào cho sự tiện lợi.

Có một sai lầm rất phổ biến mà tôi xin nhắc riêng: dùng tài khoản lưu trữ đám mây cá nhân để đựng tài liệu công việc. Ban đầu chỉ vì tiện, nhưng hệ quả là tài liệu của cơ quan nằm trong một tài khoản mà cơ quan không quản lý được. Khi người đó chuyển công tác hoặc nghỉ việc, toàn bộ tài liệu đi theo. Đó là rủi ro thật, đã xảy ra ở nhiều nơi.

Minh họa: CÔNG KHAI → kênh nào cũng được · NỘI BỘ → kênh của cơ quan · CÓ DỮ LIỆU CÔNG DÂN → kênh cơ quan + đặt mật khẩu, gửi mật khẩu đường khác · CÓ ĐỘ MẬT → theo quy định bảo vệ bí mật nhà nước.

KHI TỆP QUÁ LỚN VÀ KHI CẦN GỬI RA NGOÀI CƠ QUAN

Tình huống rất hay gặp: tệp nặng vài trăm megabyte, thư điện tử không gửi được. Cách xử lý đúng là tải tệp lên kho lưu trữ của cơ quan rồi gửi đường dẫn kèm phân quyền cho đúng người, chứ không phải chia tệp thành nhiều phần gửi rải rác, cũng không phải đưa lên một trang chia sẻ tệp miễn phí trên mạng.

Khi cần gửi tài liệu ra ngoài cơ quan - cho đơn vị phối hợp, cho chuyên gia, cho địa phương - xin lưu ý ba việc. Một là kiểm tra lại nội dung tệp, xóa những phần không cần thiết trước khi gửi, đặc biệt là các thông tin cá nhân không liên quan đến việc đang trao đổi. Hai là đặt thời hạn truy cập nếu nền tảng cho phép, đừng để một đường dẫn mở vĩnh viễn. Ba là ghi lại đã gửi gì, cho ai, ngày nào - để khi cần rà soát còn có căn cứ.

Minh họa: TỆP LỚN: tải lên kho của cơ quan → gửi đường dẫn có phân quyền. KHÔNG chia nhỏ tệp gửi rải rác, KHÔNG dùng trang chia sẻ tệp miễn phí.

GHI NHỚ VÀ KẾT NỐI BÀI 3

Tóm lại, mỗi kênh chia sẻ có chỗ đứng riêng: hệ thống quản lý văn bản cho văn bản chính thức, thư công vụ cho trao đổi nghiệp vụ, kho dùng chung cho tài liệu nhiều người

cùng dùng, ứng dụng nhấn tin chỉ cho việc nhanh và không nhạy cảm. Nguyên tắc xuyên suốt là nội dung nhạy cảm đến đâu thì kênh phải chặt đến đó. Ở bài tiếp theo, chúng ta sẽ bàn về việc chọn lọc nội dung trước khi chia sẻ - tức là quyết định chia sẻ cái gì và chia sẻ đến mức nào. Xin trân trọng cảm ơn Quý Anh/Chị!

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. Với một văn bản chính thức trình lãnh đạo, kênh chia sẻ mặc định nên là gì?

- A. Nhóm chat của phòng cho nhanh.
- B. Hệ thống quản lý văn bản và điều hành của cơ quan.
- C. Tài khoản lưu trữ đám mây cá nhân của người soạn.
- D. Thư điện tử cá nhân của lãnh đạo.

→ *Đáp án: B. Hệ thống quản lý văn bản có phân quyền, ghi nhật ký và văn bản đi qua đây được coi là hợp lệ về mặt hành chính.*

Câu 2. Nguyên tắc chọn kênh chia sẻ được phát biểu ngắn gọn là gì?

- A. Kênh nào nhanh nhất thì dùng kênh đó.
- B. Kênh nào nhiều người dùng nhất thì dùng kênh đó.
- C. Nội dung càng nhạy cảm thì kênh càng phải chặt.
- D. Kênh nào miễn phí thì ưu tiên dùng.

→ *Đáp án: C. Mức độ bảo vệ của kênh phải tương xứng với mức độ nhạy cảm của nội dung được gửi.*

Câu 3. Vì sao không nên dùng tài khoản lưu trữ đám mây cá nhân để đựng tài liệu công việc?

- A. Vì dung lượng miễn phí thường không đủ.
- B. Vì tài liệu của cơ quan nằm trong tài khoản mà cơ quan không quản lý được; khi người đó chuyển công tác thì tài liệu đi theo.
- C. Vì tốc độ tải lên chậm hơn kho của cơ quan.
- D. Vì định dạng tệp có thể bị thay đổi.

→ *Đáp án: B. Đây là rủi ro thật đã xảy ra ở nhiều nơi: tài sản thông tin của cơ quan bị ràng buộc vào một tài khoản cá nhân.*

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Quý Anh/Chị cần gửi cho đơn vị phối hợp một tệp dữ liệu nặng khoảng ba trăm megabyte, thư điện tử không gửi được. Cách xử lý đúng đắn nhất là gì?

- A. Chia tệp thành nhiều phần nhỏ rồi gửi rải rác qua nhiều email.
- B. Đưa tệp lên một trang chia sẻ tệp miễn phí trên mạng rồi gửi đường dẫn công khai.
- C. Tải tệp lên kho lưu trữ do cơ quan quản lý, phân quyền đúng người nhận rồi gửi đường dẫn, có đặt thời hạn truy cập nếu được.
- D. Sao vào USB rồi nhờ người mang sang.

→ *Đáp án: C. Kho của cơ quan cho phép phân quyền, đặt thời hạn và để lại dấu vết; trang chia sẻ miễn phí thì cơ quan không kiểm soát được.*

Câu 5. Trước khi gửi một bảng dữ liệu ra ngoài cơ quan cho chuyên gia tư vấn, việc cần làm đầu tiên là gì?

A. Nén tệp lại cho nhẹ để gửi nhanh.

B. Mở tệp kiểm tra lại nội dung, xóa những phần không liên quan đến việc đang trao đổi, đặc biệt là thông tin cá nhân không cần thiết.

C. Đổi tên tệp cho gọn.

D. Chuyển tệp sang định dạng PDF cho khó sửa.

→ *Đáp án: B. Chỉ chia sẻ đúng phần dữ liệu cần thiết cho công việc; đây là nguyên tắc tối thiểu hóa dữ liệu khi chia sẻ ra bên ngoài.*

Bài 3

CHỌN LỌC NỘI DUNG PHÙ HỢP TRƯỚC KHI CHIA SẺ



VIDEO BÀI GIẢNG

Quét mã QR bằng camera điện thoại để xem video bài giảng.

Chuyên đề 10 – Bài 3: Chọn lọc nội dung phù hợp trước khi chia sẻ

MỤC TIÊU BÀI HỌC

Nắm nguyên tắc tối thiểu hóa dữ liệu khi chia sẻ - chỉ gửi đúng phần cần thiết; biết ba thao tác làm sạch tài liệu trước khi gửi (cắt bớt, che thông tin, xóa dữ liệu ẩn); nhận biết những thông tin ẩn trong tệp mà mắt thường không thấy; và biết cách chia sẻ có kèm ngữ cảnh để người nhận không hiểu sai.

GỬI ÍT MÀ ĐÚNG HƠN LÀ GỬI NHIỀU CHO CHẮC

Có một thói quen rất phổ biến mà tôi tin nhiều Quý Anh/Chị từng làm: khi ai đó hỏi xin một số liệu, ta gửi luôn cả bảng dữ liệu gốc cho chắc, để người ta tự tìm. Ý thì tốt - sợ gửi thiếu. Nhưng hệ quả là ta đã đưa ra ngoài rất nhiều thông tin mà người nhận không cần và không có quyền biết.

Nguyên tắc trong bài học hôm nay ngược lại với thói quen ấy, và được gọi là tối thiểu hóa dữ liệu: chỉ chia sẻ đúng phần thông tin cần thiết cho mục đích cụ thể, không hơn. Đây không phải là sự khắt khe hình thức, mà là một nguyên tắc cốt lõi trong bảo vệ dữ liệu cá nhân - dữ liệu càng ít rời khỏi tay ta thì rủi ro càng nhỏ.

Minh họa: NGUYÊN TẮC TỐI THIỂU HÓA DỮ LIỆU: chỉ gửi đúng phần cần cho mục đích cụ thể - không gửi cả bảng gốc cho chắc.

BA THAO TÁC LÀM SẠCH TÀI LIỆU TRƯỚC KHI GỬI

Thao tác thứ nhất là cắt bớt. Nếu người nhận chỉ cần số liệu của một quý, đừng gửi cả bảng ba năm. Nếu họ chỉ cần một phụ lục, đừng gửi cả báo cáo. Hãy tách riêng phần cần gửi thành một tệp mới, đặt tên rõ ràng.

Thao tác thứ hai là che thông tin định danh. Khi cần gửi dữ liệu để phân tích chứ không phải để liên hệ với từng người, hãy bỏ hoặc che các cột họ tên, số căn cước, số điện thoại, địa chỉ. Nếu vẫn cần phân biệt từng dòng, có thể thay bằng một mã số do ta tự đặt. Nhưng xin lưu ý một điều quan trọng: che ở đây phải là xóa thật, không phải tô đen lên chữ hoặc điều chỉnh cho cột bị ẩn đi - vì người nhận chỉ cần một thao tác là hiện lại được.

Thao tác thứ ba là xóa dữ liệu ẩn trong tệp. Đây là phần nhiều người không biết. Một tệp văn bản còn lưu tên tác giả, lịch sử chỉnh sửa, các nhận xét góp ý, và cả những đoạn văn bản đã bị xóa nhưng vẫn nằm trong phần theo dõi thay đổi. Một tệp bảng tính có thể còn các trang bị ẩn, các công thức trỏ đến tệp khác. Một bức ảnh có thể mang theo tọa độ nơi chụp và thông tin thiết bị. Trước khi gửi ra ngoài, hãy dùng chức năng kiểm tra và loại bỏ thông tin ẩn có sẵn trong phần mềm soạn thảo.

Minh họa: LÀM SẠCH 3 BƯỚC: ① Cắt bớt phần không cần → ② Che/bỏ thông tin định danh (xóa thật, không tô đen) → ③ Xóa dữ liệu ẩn (tác giả, góp ý, trang ẩn, tọa độ ảnh).

CHIA SẺ KÈM NGŨ CẢNH ĐỂ NGƯỜI NHẬN KHÔNG HIỂU SAI

Chọn lọc không chỉ là bớt đi, mà còn là thêm vào những gì cần thiết để người nhận hiểu đúng.

Một con số tách khỏi ngữ cảnh rất dễ bị hiểu sai. Ví dụ, gửi đi con số tỷ lệ hồ sơ trực tuyến đạt bảy mươi phần trăm mà không nói rõ đó là của tháng nào, tính trên tổng số hồ sơ nào, số liệu đã được duyệt công bố hay còn là số nội bộ, thì người nhận có thể trích dẫn sai và hậu quả thuộc về cả hai bên.

Vì vậy, khi chia sẻ dữ liệu hoặc tài liệu, xin kèm theo bốn thông tin ngắn gọn: đây là dữ liệu gì, tính đến thời điểm nào, nguồn ở đâu, và được phép dùng đến mức nào. Bốn dòng ấy vừa giúp người nhận dùng đúng, vừa bảo vệ chính người gửi.

Minh họa: KÈM THEO KHI CHIA SẺ: ① Dữ liệu gì → ② Tính đến thời điểm nào → ③ Nguồn ở đâu → ④ Được phép dùng đến mức nào.

MỘT PHÚT RÀ LẠI TRƯỚC KHI GỬI

Xin gợi ý Quý Anh/Chị một thói quen nhỏ, chỉ mất khoảng một phút nhưng tránh được phần lớn sự cố: trước khi bấm gửi, mở lại chính tệp mình sắp gửi và lướt từ đầu đến cuối.

Hãy cuộn hết các trang, mở hết các trang tính, nhìn xuống cả phần cuối bảng. Rất nhiều trường hợp lộ lọt thông tin xảy ra chỉ vì người gửi quên rằng ở trang tính thứ tư còn nguyên danh sách công dân, hoặc ở cuối tệp còn một phụ lục cũ chưa xóa.

Câu hỏi cuối cùng để tự kiểm tra rất đơn giản: nếu tệp này vô tình lọt ra ngoài, mình có yên tâm không? Nếu câu trả lời là chưa, thì hãy quay lại làm sạch thêm một lần nữa.

GHI NHỚ VÀ KẾT NỐI BÀI 4

Tóm lại, chọn lọc trước khi chia sẻ gồm hai chiều: bớt đi những gì không cần - bằng cách cắt bớt, che thông tin định danh và xóa dữ liệu ẩn; và thêm vào ngữ cảnh để người nhận hiểu đúng. Kết thúc bằng một phút rà lại toàn bộ tệp. Ở bài tiếp theo, chúng ta sẽ bàn về việc kiểm chứng thông tin trước khi chia sẻ - bởi chia sẻ một thông tin sai còn nguy hiểm hơn là không chia sẻ gì. Xin trân trọng cảm ơn Quý Anh/Chị!

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. Nguyên tắc tối thiểu hóa dữ liệu khi chia sẻ có nghĩa là gì?

- A. Nén tệp cho nhẹ nhất có thể trước khi gửi.
- B. Chỉ chia sẻ đúng phần thông tin cần thiết cho mục đích cụ thể, không gửi thừa.
- C. Chia sẻ cho càng ít người càng tốt.
- D. Chỉ chia sẻ mỗi ngày một lần để giảm rủi ro.

→ *Đáp án: B. Dữ liệu càng ít rời khỏi tay ta thì rủi ro càng nhỏ; gửi cả bảng gốc cho chắc là thói quen cần bỏ.*

Câu 2. Cách che thông tin định danh nào sau đây là KHÔNG an toàn?

- A. Xóa hẳn các cột họ tên, số căn cước ra khỏi tệp gửi đi.
- B. Thay thông tin định danh bằng một mã số do mình tự đặt.
- C. Tô đen lên phần chữ hoặc chỉnh cho cột bị ẩn đi.
- D. Tách riêng phần dữ liệu cần gửi sang một tệp mới không chứa thông tin định danh.

→ *Đáp án: C. Tô đen hoặc ẩn cột chỉ che về mặt hiển thị; người nhận chỉ cần một thao tác là hiện lại được toàn bộ nội dung.*

Câu 3. Dữ liệu ẩn trong tệp có thể bao gồm những gì?

- A. Chỉ có tên tệp và dung lượng.
- B. Tên tác giả, lịch sử chỉnh sửa, nhận xét góp ý, trang tính bị ẩn, tọa độ nơi chụp ảnh.
- C. Chỉ có ngày tạo tệp.
- D. Chỉ có định dạng và phần mềm đã dùng.

→ *Đáp án: B. Đây là những thông tin mất thường không thấy nhưng người nhận có thể đọc được; cần dùng chức năng kiểm tra và loại bỏ thông tin ẩn trước khi gửi ra ngoài.*

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Quý Anh/Chị được đề nghị cung cấp số liệu về tỷ lệ hồ sơ trực tuyến của phòng cho một đơn vị nghiên cứu. Ngoài con số, nên kèm theo những gì?

- A. Không cần kèm gì thêm, con số đã đủ rồi.
- B. Kèm tên và số điện thoại của người lập số liệu để tiện liên hệ.
- C. Kèm bốn thông tin: đây là dữ liệu gì, tính đến thời điểm nào, nguồn ở đâu, và được phép dùng đến mức nào.
- D. Kèm toàn bộ bảng dữ liệu gốc để đơn vị nghiên cứu tự đối chiếu.

→ *Đáp án: C. Con số tách khỏi ngữ cảnh rất dễ bị trích dẫn sai; bốn thông tin này giúp người nhận dùng đúng và bảo vệ cả người gửi.*

Câu 5. Trước khi gửi một tệp bảng tính ra ngoài cơ quan, thao tác rà soát cuối cùng nên là gì?

- A. Kiểm tra dung lượng tệp có vượt giới hạn gửi không.

B. Mở lại tệp, lướt hết các trang và mở hết các trang tính để chắc chắn không còn dữ liệu thừa; tự hỏi nếu tệp này lọt ra ngoài mình có yên tâm không.

C. Đổi tên tệp cho chuyên nghiệp.

D. Gửi thử cho chính mình trước rồi mới gửi cho người nhận.

→ *Đáp án: B. Rất nhiều sự cố lộ lọt xảy ra vì người gửi quên rằng ở một trang tính phía sau còn nguyên danh sách công dân hoặc phụ lục cũ.*

Bài 4

KIỂM CHỨNG THÔNG TIN TRƯỚC KHI CHIA SẺ



VIDEO BÀI GIẢNG

Quét mã QR bằng camera điện thoại để xem video bài giảng.

Chuyên đề 10 – Bài 4: Kiểm chứng thông tin trước khi chia sẻ

MỤC TIÊU BÀI HỌC

Hình thành thói quen kiểm chứng nhanh trước khi đưa thông tin vào văn bản công vụ: nhận ra khi nào cần dừng lại; áp dụng "ba câu hỏi kiểm chứng" (gốc ở đâu - còn đúng lúc này không - có khớp khi đối chiếu không); thận trọng với tài liệu điện tử và cảnh giác thông tin do AI tạo ra. Một mục tiêu chính: kiểm chứng thông tin trước khi sử dụng vào hồ sơ, báo cáo.

MỘT CON SỐ SAI VÀ MỘT BẢN BÁO CÁO ĐÃ TRÌNH

Ở bài trước, chúng ta đã biết cách sàng lọc và chốt nguồn thông tin. Nhưng chọn được một nguồn trông đáng tin vẫn chưa đủ; còn một bước nữa quyết định uy tín của cả bản báo cáo: kiểm chứng để chắc chắn thông tin đó là thật.

Xin hình dung: một con số tìm vội trên mạng, hay một "trích dẫn" nghe rất thuyết phục, được đưa thẳng vào báo cáo và đã trình lên cấp trên. Đến khi phát hiện con số ấy sai, hoặc văn bản trích dẫn đã hết hiệu lực, thì việc đính chính không chỉ mất thời gian mà còn ảnh hưởng tới uy tín của cơ quan.

Vì vậy, bài hôm nay xin chia sẻ một thói quen rất nên trang bị cho bản thân: kiểm chứng nhanh trước khi đưa bất kỳ thông tin nào vào hồ sơ, báo cáo. Chúng ta sẽ đi qua ba ý: khi nào cần dừng lại, ba câu hỏi kiểm chứng nhanh, và cách xử lý với tài liệu điện tử.

BƯỚC 1: NHẬN RA KHI NÀO CẦN DỪNG LẠI KIỂM CHỨNG

Trước hết, hãy nhớ một mốc đơn giản như sau: bất kỳ thông tin nào sắp được đưa vào văn bản công vụ - một con số, một trích dẫn, một văn bản, một sự việc - đều cần được kiểm chứng, nhất là khi nó đến từ Internet, mạng xã hội, hay do một công cụ AI tạo ra.

Có những dấu hiệu nên khiến chúng ta cảnh giác ngay: tiêu đề gây sốc, giật gân; nguồn mơ hồ, không rõ ai công bố; những câu "trích lời" mà không kèm dẫn chứng; số liệu đưa ra mà không nói lấy từ đâu; hay một thông tin được lan truyền chủ yếu bằng cách chia sẻ lại, chứ không từ một nguồn gốc rõ ràng. Gặp những dấu hiệu này, xin Anh/Chị tạm dừng lại - chưa vội tin, và càng không vội đưa vào các báo cáo.

BƯỚC 2: BA CÂU HỎI KIỂM CHỨNG NHANH TRƯỚC KHI ĐƯA VÀO VĂN BẢN

Để kiểm chứng nhanh mà vẫn chắc chắn, tôi xin gợi ý ba câu hỏi - hãy đặt ra như người thủ quỹ soi kỹ một tờ tiền trước khi nhận vào két.

Câu hỏi thứ nhất: thông tin này gốc ở đâu? Hãy truy ngược về nguồn đầu tiên đã công bố nó, ưu tiên nguồn chính thống; đừng dừng lại ở một bài chia sẻ lại hay một tin "nghe nói".

Câu hỏi thứ hai: thông tin này còn đúng ở thời điểm hiện tại không? Hãy kiểm ngày tháng, kỳ của số liệu, và tình trạng hiệu lực của văn bản - bởi một tin cũ bị sử dụng lại, hay một số liệu của vài năm trước, có thể không còn phản ánh đúng hiện nay.

Câu hỏi thứ ba: thông tin này có khớp khi đối chiếu không? Hãy tìm ít nhất hai nguồn độc lập, chính thống cùng nói về nó; nếu các nguồn vênh nhau, không ăn khớp, đó là dấu hiệu cần thận trọng.

Và một lưu ý riêng về AI: các trợ lý AI đôi khi "bịa" ra số liệu hoặc trích dẫn nghe rất thật nhưng không có thật; vì vậy mọi thông tin do AI cung cấp đều phải được đối chiếu lại với nguồn gốc trước khi đưa vào báo cáo.

Mình họa: Ba câu hỏi kiểm chứng: (1) Gốc ở đâu? · (2) Còn đúng lúc này không? · (3) Có khớp khi đối chiếu không?

BƯỚC 3: THẬN TRỌNG VỚI VĂN BẢN VÀ TÀI LIỆU ĐIỆN TỬ

Với các văn bản, tài liệu điện tử dùng cho hồ sơ, xin Anh/Chị lưu ý thêm vài điểm. Hãy ưu tiên lấy bản gốc trực tiếp từ công của cơ quan ban hành, thay vì một tệp được chuyển đi chuyển lại qua nhiều người - vì tệp chỉnh sửa được luôn có khả năng đã bị thay đổi. Khi nhận một văn bản qua tin nhắn hay email mà thấy có điểm bất thường, đừng ngại xác minh lại với đơn vị phát hành.

Và trên hết là một nguyên tắc công vụ - hãy xem đây như cửa kiểm soát cuối cùng trước khi thông tin rời khỏi tay mình: chưa thật sự chắc chắn thì chưa đưa vào hồ sơ, báo cáo; và khi tham mưu hay phát ngôn nhân danh cơ quan, mức độ chắc chắn càng phải cao hơn.

TÓM TẮT VÀ THỰC HÀNH NGAY HÔM NAY

Như vậy, trong bài học hôm nay, chúng ta đã cùng xây dựng một thói quen kiểm chứng: nhận ra khi nào cần dừng lại; đặt ba câu hỏi - nguồn gốc ở đâu, còn đúng thời điểm này không, có khớp khi đối chiếu không; và thận trọng với tài liệu điện tử. Tôi xin gợi ý Quý Anh/Chị áp dụng ngay: trước khi đưa thông tin tiếp theo vào một báo cáo, hãy dành một phút chạy qua ba câu hỏi đó; với số liệu, ghi rõ nguồn và kỳ; và tự nhắc mình nguyên tắc "chưa chắc chắn thì chưa sử dụng".

Khi thông tin đã được kiểm chứng và đáng tin cậy, việc cuối cùng là lưu giữ và quản lý chúng sao cho khoa học, dễ tra cứu và bàn giao nhanh. Đó chính là nội dung Bài 5 - Quản lý dữ liệu số khoa học và hiệu quả. Xin kính chào và hẹn gặp lại Quý Anh/Chị!

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. Khi gặp một thông tin "gây sốc" mà Anh/Chị định dùng cho báo cáo, việc đầu tiên nên làm là gì?

- A. Đưa ngay vào báo cáo cho kịp thời gian.
- B. Tạm dừng, truy về nguồn gốc và đối chiếu với nguồn chính thống trước khi tin và sử dụng.
- C. Chia sẻ cho đồng nghiệp để cùng bàn tán.
- D. Bỏ qua hoàn toàn vì chắc chắn là tin giả.

→ *Đáp án: Thông tin gây sốc cần được tạm dừng, kiểm nguồn và đối chiếu với nguồn chính thống; chưa vội tin cũng chưa vội đưa vào báo cáo.*

Câu 2. Đâu không phải là dấu hiệu cảnh giác về một thông tin?

- A. Nguồn mơ hồ, không rõ ai công bố.
- B. Tiêu đề giật gân, gây sốc.
- C. Số liệu đưa ra nhưng không ghi nguồn.
- D. Thông tin được công bố trên cổng thông tin chính thức của cơ quan nhà nước.

→ *Đáp án: Nguồn mơ hồ, tiêu đề giật gân, số liệu không nguồn là các dấu hiệu đáng ngờ; thông tin từ cổng chính thức của cơ quan nhà nước thì đáng tin hơn.*

Câu 3. Phát biểu nào đúng về vai trò của AI khi kiểm chứng thông tin?

- A. AI luôn đúng nên có thể tin và trích dẫn tuyệt đối.
- B. AI chỉ hỗ trợ gợi ý; thông tin AI đưa ra có thể sai hoặc bịa nên phải xác minh lại từ nguồn gốc.
- C. AI thay thế hoàn toàn việc đối chiếu nguồn.
- D. Không bao giờ nên dùng AI trong công việc.

→ *Đáp án: AI có thể "bịa" số liệu/trích dẫn nghe rất thật; nó chỉ đóng vai trò gợi ý, mọi thông tin đều phải xác minh lại từ nguồn gốc.*

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Anh/Chị định trích một số liệu nhìn thấy trên mạng để đưa vào báo cáo trình cấp trên. Cách làm đúng nhất là gì?

- A. Trích luôn con số đó vì nó xuất hiện trên nhiều trang.
- B. Truy về nguồn thống kê chính thức, kiểm tra kỳ/năm của số liệu và đối chiếu, chỉ đưa vào khi đã chắc chắn.
- C. Dùng con số mình nhớ áng chừng cho nhanh.
- D. Hỏi AI một câu rồi dùng ngay kết quả.

→ *Đáp án: Số liệu phải truy về nguồn thống kê chính thức, kiểm tra kỳ/năm và đối chiếu; chỉ đưa vào báo cáo khi đã chắc chắn.*

Câu 5. Anh/Chị nhận được một văn bản dạng tệp qua tin nhắn, đã được chuyển tiếp qua nhiều người, và định dùng để xử lý hồ sơ. Nên làm gì?

- A. Dùng luôn vì tệp trông giống văn bản thật.
 - B. Lấy bản gốc từ cổng của cơ quan ban hành (hoặc xác minh với đơn vị phát hành) và kiểm tra tình trạng hiệu lực trước khi dùng.
 - C. Chỉnh sửa lại cho đúng ý rồi đưa vào hồ sơ.
 - D. Chuyển tiếp tiếp cho người khác để họ kiểm tra giúp.
- *Đáp án: Tệp chuyển tiếp nhiều lần có thể đã bị thay đổi; cần lấy bản gốc từ cổng cơ quan ban hành hoặc xác minh với đơn vị phát hành, đồng thời kiểm tra hiệu lực trước khi dùng cho hồ sơ.*

Bài 5

PHÂN QUYỀN VÀ KIỂM SOÁT DỮ LIỆU KHI CHIA SẺ



VIDEO BÀI GIẢNG

Quét mã QR bằng camera điện thoại để xem video bài giảng.

Chuyên đề 10 – Bài 5: Phân quyền và kiểm soát dữ liệu khi chia sẻ

MỤC TIÊU BÀI HỌC

Hiểu phân quyền là công cụ kiểm soát dữ liệu sau khi đã chia sẻ; phân biệt ba mức quyền cơ bản (xem - góp ý - chỉnh sửa) và chọn đúng mức; biết các thiết lập an toàn khi tạo đường dẫn chia sẻ; và biết rà soát, thu hồi quyền truy cập định kỳ.

CHIA SẺ RỒI KHÔNG CÓ NGHĨA LÀ HẾT TRÁCH NHIỆM

Bốn bài vừa qua, chúng ta đã bàn về nguyên tắc chia sẻ, chọn kênh, chọn lọc nội dung và kiểm chứng thông tin. Bài cuối của chuyên đề này bàn về điều xảy ra sau khi đã bấm nút gửi.

Có một quan niệm cần chỉnh lại: nhiều người nghĩ chia sẻ xong là xong việc. Thực tế, trong môi trường số, tài liệu ta chia sẻ vẫn tiếp tục tồn tại, vẫn có thể được mở, được tải, được chuyển tiếp trong nhiều tháng, nhiều năm sau. Người tạo ra và chia sẻ tài liệu vẫn còn trách nhiệm với nó.

Công cụ để giữ được trách nhiệm ấy chính là phân quyền - tức là quyết định ai được làm gì với tài liệu, trong bao lâu.

BA MỨC QUYỀN VÀ NGUYÊN TẮC CHỌN MỨC THẤP NHẤT ĐỦ DÙNG

Hầu hết các nền tảng chia sẻ hiện nay đều có ba mức quyền cơ bản.

Mức thứ nhất là chỉ được xem. Người nhận mở ra đọc được nhưng không sửa được gì. Đây là mức phù hợp cho đa số trường hợp: gửi tài liệu tham khảo, gửi báo cáo đã hoàn thiện, gửi biểu mẫu để người ta xem trước.

Mức thứ hai là được góp ý. Người nhận có thể để lại nhận xét bên lề nhưng không sửa trực tiếp vào nội dung. Đây là mức rất phù hợp khi xin ý kiến một dự thảo, vì ta giữ được bản gốc nguyên vẹn mà vẫn thu được ý kiến, lại biết rõ ai góp ý gì.

Mức thứ ba là được chỉnh sửa. Người nhận sửa trực tiếp vào tài liệu. Mức này chỉ nên dành cho những người cùng soạn thảo trong một nhóm công tác cụ thể.

Nguyên tắc chọn quyền rất đơn giản và xin Quý Anh/Chị ghi nhớ: chọn mức thấp nhất mà vẫn đủ cho người ta làm việc. Đừng vì ngại phiền mà cấp quyền chỉnh sửa cho cả chục người, rồi một hôm phát hiện tài liệu bị sửa mà không biết ai sửa, sửa lúc nào.

Minh họa: BA MỨC QUYỀN: ① CHỈ XEM - mặc định cho đa số · ② GÓP Ý - khi xin ý kiến dự thảo · ③ CHỈNH SỬA - chỉ cho nhóm cùng soạn thảo. Nguyên tắc: chọn mức thấp nhất đủ dùng.

BỐN THIẾT LẬP CẦN KIỂM TRA KHI TẠO ĐƯỜNG DẪN CHIA SẺ

Khi tạo một đường dẫn để chia sẻ tài liệu, có bốn thiết lập mà tôi mong Quý Anh/Chị luôn kiểm tra.

Thứ nhất là phạm vi người truy cập. Tuyệt đối tránh để chế độ bất kỳ ai có đường dẫn đều xem được, trừ khi tài liệu đó vốn đã công khai. Hãy chỉ định đích danh từng người hoặc giới hạn trong phạm vi cơ quan. Một đường dẫn mở là một đường dẫn có thể bị chuyển tiếp vô hạn.

Thứ hai là thời hạn truy cập. Nếu nền tảng cho phép đặt ngày hết hạn, hãy đặt. Một tài liệu phục vụ cuộc họp tuần này thì không có lý do gì để mở truy cập mãi mãi.

Thứ ba là quyền tải xuống và in ấn. Với tài liệu nhạy cảm, có thể tắt chức năng tải về và in, để người nhận chỉ xem trực tuyến. Đây không phải là biện pháp tuyệt đối - người ta vẫn có thể chụp màn hình - nhưng nó dựng thêm một rào cản và thể hiện rõ ý chí kiểm soát của người chia sẻ.

Thứ tư là quyền chia sẻ tiếp. Nhiều nền tảng mặc định cho phép người được chia sẻ tiếp tục chia sẻ cho người khác. Hãy tắt tùy chọn này với tài liệu nội bộ, nếu không ta sẽ mất hoàn toàn kiểm soát chỉ sau một vòng chuyển tiếp.

Minh họa: KIỂM TRA 4 THIẾT LẬP: ① Phạm vi truy cập (không để mở cho bất kỳ ai) → ② Thời hạn → ③ Quyền tải/in → ④ Quyền chia sẻ tiếp.

RÀ SOÁT VÀ THU HỒI QUYỀN - VIỆC HAY BỊ QUÊN NHẤT

Đây là khâu bị bỏ sót nhiều nhất trong thực tế. Danh sách người được truy cập một thư mục dùng chung của phòng, nếu không ai rà lại, sẽ chỉ dài thêm chứ không ngắn đi. Sau vài năm, trong danh sách đó có cả những người đã chuyển công tác, đã nghỉ hưu, hoặc thực tập sinh đã kết thúc đợt thực tập từ lâu.

Xin đề xuất hai thói quen. Một là rà soát định kỳ: mỗi quý một lần, người phụ trách thư mục mở danh sách người truy cập và loại bỏ những ai không còn liên quan. Hai là thu hồi ngay khi có thay đổi nhân sự: khi một cán bộ chuyển công tác hoặc thôi việc, việc thu hồi quyền truy cập phải nằm trong danh mục bàn giao, ngang hàng với việc trả lại tài sản.

Cũng xin lưu ý: khi một dự án kết thúc, hãy đóng lại các đường dẫn chia sẻ của dự án đó. Tài liệu vẫn còn nguyên trong kho, nhưng không cần để cửa mở nữa.

Minh họa: RÀ SOÁT QUYỀN: mỗi quý một lần · Thu hồi ngay khi có thay đổi nhân sự · Đóng đường dẫn khi dự án kết thúc.

GHI NHỚ VÀ KẾT NỐI CHUYÊN ĐỀ 11

Tóm lại, phân quyền là cách người cán bộ giữ được trách nhiệm với tài liệu sau khi đã chia sẻ. Hãy chọn mức quyền thấp nhất đủ dùng, kiểm tra bốn thiết lập khi tạo đường dẫn, và duy trì thói quen rà soát, thu hồi quyền định kỳ. Khép lại chuyên đề về chia sẻ thông tin và nội dung số, ở chuyên đề tiếp theo chúng ta sẽ bàn về quyền và nghĩa vụ của công dân trên không gian số. Xin trân trọng cảm ơn Quý Anh/Chị!

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM

Phản kiểm tra kiến thức

Câu 1. Nguyên tắc chọn mức quyền khi chia sẻ tài liệu là gì?

- A. Cấp quyền cao nhất để người nhận đỡ phải hỏi lại.
- B. Chọn mức quyền thấp nhất mà vẫn đủ cho người nhận làm được việc của họ.
- C. Luôn cấp quyền chỉnh sửa vì như vậy tiện cho tất cả.
- D. Cấp quyền theo chức vụ của người nhận.

→ *Đáp án: B. Cấp quyền quá rộng dẫn đến tình trạng tài liệu bị sửa mà không rõ ai sửa, sửa lúc nào.*

Câu 2. Khi xin ý kiến một bản dự thảo từ nhiều đơn vị, mức quyền phù hợp nhất là gì?

- A. Chỉ được xem, để không ai can thiệp được vào tài liệu.
- B. Được góp ý, để giữ nguyên bản gốc mà vẫn thu được ý kiến và biết rõ ai góp ý gì.
- C. Được chỉnh sửa, để mọi người sửa trực tiếp cho nhanh.
- D. Mở công khai cho bất kỳ ai có đường dẫn.

→ *Đáp án: B. Quyền góp ý vừa bảo toàn bản gốc, vừa lưu lại được ai đã nêu ý kiến gì - rất phù hợp với quy trình xin ý kiến trong công vụ.*

Câu 3. Vì sao cần tắt tùy chọn cho phép người nhận chia sẻ tiếp đối với tài liệu nội bộ?

- A. Vì tùy chọn này làm chậm tốc độ mở tài liệu.
- B. Vì nếu để bật, chỉ sau một vòng chuyển tiếp là người chia sẻ mất hoàn toàn kiểm soát về việc tài liệu đã đến tay những ai.
- C. Vì tùy chọn này thường mất phí.
- D. Vì nó làm tăng dung lượng lưu trữ.

→ *Đáp án: B. Quyền chia sẻ tiếp thường được bật mặc định và là nguyên nhân phổ biến khiến tài liệu nội bộ lan ra ngoài phạm vi dự kiến.*

Phản tình huống công vụ

Câu 4. Một cán bộ trong phòng chuyển công tác sang đơn vị khác. Về mặt quản lý dữ liệu, việc cần làm là gì?

- A. Không cần làm gì vì người đó vẫn công tác trong ngành.
- B. Chỉ cần nhắc người đó tự xóa tài liệu đã tải về.
- C. Đưa việc thu hồi quyền truy cập các thư mục, đường dẫn dùng chung vào danh mục bàn giao, thực hiện ngay khi có quyết định.

D. Chờ đến kỳ rà soát cuối năm rồi xử lý một thể.

→ *Đáp án: C. Thu hồi quyền truy cập phải được coi ngang hàng với việc bàn giao tài sản, thực hiện ngay chứ không chờ kỳ rà soát.*

Câu 5. Quý Anh/Chị tạo một đường dẫn để gửi tài liệu họp cho các thành viên trong tổ công tác. Thiết lập nào sau đây là rủi ro nhất?

A. Chỉ định đích danh từng thành viên với quyền chỉ được xem.

B. Giới hạn truy cập trong phạm vi cơ quan, có đặt ngày hết hạn.

C. Để chế độ bất kỳ ai có đường dẫn đều xem được, không đặt thời hạn.

D. Tắt quyền tải xuống và quyền chia sẻ tiếp.

→ *Đáp án: C. Một đường dẫn mở, không thời hạn có thể bị chuyển tiếp vô hạn và tồn tại nhiều năm ngoài tầm kiểm soát của người chia sẻ.*

CHUYÊN ĐỀ 11

THỰC THI QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA CÔNG DÂN TRÊN KHÔNG GIAN SỐ

Bài 1

KHÁI QUÁT CHUNG VỀ QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CÔNG DÂN TRÊN KHÔNG GIAN SỐ



VIDEO BÀI GIẢNG

Quét mã QR bằng camera điện thoại để xem video bài giảng.

Chuyên đề 11 – Bài 1: Khái quát chung về quyền và nghĩa vụ công dân trên không gian số

MỤC TIÊU BÀI HỌC

Hiểu "không gian số" là gì; nắm nguyên tắc "quyền đi đôi với nghĩa vụ" theo Hiến pháp; ghi nhớ ba nguyên tắc thực thi quyền - nghĩa vụ an toàn, trách nhiệm. Một mục tiêu chính: nắm khung quyền - nghĩa vụ trên không gian số để bản thân làm đúng và hướng dẫn được người dân.

KHI MỌI CÔNG VIỆC DẦN CHUYỂN LÊN KHÔNG GIAN SỐ

Xin bắt đầu bằng một con số đáng chú ý: đến cuối năm 2025, Việt Nam đã có khoảng 85,6 triệu người dùng Internet - tương đương hơn 84% dân số. Con số ấy cho thấy gần như mọi hoạt động, từ công việc, học tập đến giao tiếp và phục vụ người dân, đều đang chuyển dịch mạnh mẽ lên không gian số.

Minh họa: Theo Báo cáo Digital 2026 (We Are Social & DataReportal): Việt Nam có khoảng 85,6 triệu người dùng Internet (cuối năm 2025), tương đương khoảng 84,2% dân số.

Bước vào không gian số, vì thế, không còn là một lựa chọn, mà là phần tất yếu trong công việc của mỗi cán bộ, công chức, viên chức. Và ở đó, cơ hội luôn đi cùng trách nhiệm: chúng ta có những quyền chính đáng được pháp luật bảo hộ, đồng thời cũng có nghĩa vụ phải tuân thủ để không xâm phạm lợi ích quốc gia hay quyền hợp pháp của người khác.

Điều đặc biệt với người cán bộ là chúng ta mang một lúc hai vai: vừa là một công dân số gương mẫu, vừa là người thực thi công vụ - người hiểu luật để làm đúng, và để hướng dẫn người dân làm theo. Trong vài phút tới, tôi xin cùng Quý Anh/Chị phác nên một bức tranh gần gũi về quyền và nghĩa vụ trên không gian số.

KHÔNG GIAN SỐ VÀ NGUYÊN TẮC "QUYỀN ĐI ĐÔI VỚI NGHĨA VỤ"

Trước hết, không gian số có thể hiểu đơn giản như "xã hội thứ hai" của chúng ta trên Internet. Ở đó, chúng ta họp trực tuyến, trao đổi qua email công vụ, truy cập cổng dịch vụ công, và giao tiếp với người dân, đồng nghiệp trên các nền tảng số.

Điều quan trọng là: những quyền công dân ngoài đời thực cũng hiện diện đầy đủ trên không gian số - như quyền tiếp cận thông tin, quyền bày tỏ ý kiến trong khuôn khổ pháp luật, hay quyền sử dụng dịch vụ công trực tuyến. Nhưng song song với quyền là nghĩa vụ đi kèm: tuân thủ pháp luật, không gây hại tới an ninh quốc gia, không xâm phạm danh dự, quyền và lợi ích hợp pháp của người khác.

Tinh thần ấy được Hiến pháp khẳng định rất rõ: "Quyền công dân không tách rời nghĩa vụ công dân." Quyền và nghĩa vụ giống như hai mặt của một tờ giấy - không thể tách rời, và đó chính là kim chỉ nam để chúng ta hành xử đúng mực trên cả đời thực lẫn thế giới số.

Minh họa: Hiến pháp nước CHXHCN Việt Nam năm 2013, Điều 15.

BA NGUYÊN TẮC ĐỂ THÀNH CÔNG DÂN SỐ GƯƠNG MẪU

Để trở thành một công dân số gương mẫu, chúng ta có thể ghi nhớ ba nguyên tắc rất thiết thực.

Nguyên tắc thứ nhất - Nắm đúng quyền để thực thi đúng. Trên không gian số, chúng ta có quyền tiếp cận thông tin chính thống, quyền góp ý, phản ánh, quyền dùng dịch vụ công trực tuyến - những quyền giúp chúng ta xử lý công việc nhanh và chính xác hơn. Nhưng quyền ấy không phải là vô hạn: mọi hành động đều phải đặt trong khuôn khổ pháp luật về an ninh mạng, để vừa bảo vệ an ninh quốc gia, vừa không xâm phạm lợi ích chính đáng của cá nhân, tổ chức khác.

Nguyên tắc thứ hai - Giữ nghĩa vụ để an toàn cho mình và cơ quan. Quan trọng bậc nhất là nghĩa vụ bảo vệ dữ liệu cá nhân. Mọi thông tin của người dân mà chúng ta tiếp nhận đều cần được thu thập, lưu trữ và sử dụng đúng mục đích, có căn cứ rõ ràng. Từ đầu năm 2026, Luật Bảo vệ dữ liệu cá nhân đã chính thức có hiệu lực - tuân thủ đúng không chỉ bảo vệ người dân và đồng nghiệp, mà còn tránh rủi ro pháp lý cho chính cơ quan mình.

Minh họa: Luật Bảo vệ dữ liệu cá nhân (Luật số 91/2025/QH15), hiệu lực 01/01/2026.

Nguyên tắc thứ ba - Ứng xử số có trách nhiệm, gói trong ba bước ngắn gọn: Bảo mật - cài đặt quyền riêng tư hợp lý, bật xác thực hai lớp cho tài khoản công vụ; Xác thực - trước khi chia sẻ một bài viết hay văn bản, hãy dừng lại vài giây kiểm tra nguồn gốc, xem có phải văn bản chính thống, có số hiệu, ngày ban hành rõ ràng hay không; và Lưu vết - khi nhận tài liệu hay góp ý trực tuyến, hãy ghi lại dấu vết về thời gian, người gửi, nơi lưu để sau này dễ kiểm chứng và truy xuất.

MỘT TÌNH HUỐNG CÔNG VỤ QUEN THUỘC

Để dễ hình dung, xin mời Quý Anh/Chị cùng xem một tình huống: cơ quan cần lấy ý kiến người dân về một dự thảo qua hình thức trực tuyến, và Anh/Chị là người phụ trách.

Về quyền: Anh/Chị hoàn toàn có thể tạo khảo sát trên cổng thông tin điện tử của cơ quan, đăng tải văn bản chính thống để người dân dễ tiếp cận và góp ý. Về nghĩa vụ: đồng thời, Anh/Chị phải bảo mật thông tin người góp ý, tuyệt đối không đăng tải nội dung sai sự thật, không xâm phạm quyền và lợi ích hợp pháp của họ, tôn trọng pháp luật an ninh mạng và bảo vệ dữ liệu cá nhân.

Cách làm gợi ý rất cụ thể: khi tạo khảo sát, hãy ghi rõ mục đích thu thập và thời hạn lưu trữ dữ liệu; chỉ dùng kênh chính thức như cổng thông tin hay email công vụ, tránh phát tán trên trang mạng xã hội cá nhân; sau khi thu thập, hãy sàng lọc, tổng hợp theo nhóm chủ đề và phản hồi tóm tắt để người dân thấy ý kiến của mình được lắng nghe. Khi tự mình làm đúng như vậy, Anh/Chị cũng chính là người hướng dẫn người dân tham gia không gian số một cách an toàn, văn minh.

TÓM TẮT VÀ CHUYỂN TIẾP

Như vậy, trong bài học hôm nay, chúng ta đã cùng hiểu: không gian số là "xã hội thứ hai" nơi quyền luôn đi đôi với nghĩa vụ; và ba nguyên tắc để thành công dân số gương mẫu là nắm đúng quyền, giữ trọn nghĩa vụ, và ứng xử số có trách nhiệm. Nói ngắn gọn, một công dân số gương mẫu là người biết quyền để khai thác, và hiểu nghĩa vụ để chấp hành.

Ở Bài 2 - Các quyền cơ bản của công dân trên không gian số, chúng ta sẽ cùng đi sâu vào từng quyền cốt lõi, nắm rõ ranh giới pháp lý khi bày tỏ ý kiến, và cách tự bảo vệ dữ liệu cá nhân một cách chuẩn mực. Xin kính chào và hẹn gặp lại Quý Anh/Chị!

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. Theo Hiến pháp năm 2013, mối quan hệ giữa quyền và nghĩa vụ của công dân được hiểu thế nào?

- A. Có quyền thì không cần thực hiện nghĩa vụ.
- B. Quyền công dân không tách rời nghĩa vụ công dân - quyền luôn đi đôi với nghĩa vụ.
- C. Nghĩa vụ chỉ áp dụng ngoài đời thực, không áp dụng trên mạng.
- D. Quyền và nghĩa vụ là hai việc hoàn toàn không liên quan.

→ *Đáp án: Hiến pháp 2013 khẳng định quyền công dân không tách rời nghĩa vụ công dân; nguyên tắc này áp dụng cả trên không gian số.*

Câu 2. "Không gian số" được hiểu gần đúng nhất là gì?

- A. Chỉ là nơi giải trí, không liên quan đến công việc.
- B. Một "xã hội thứ hai" trên Internet - nơi diễn ra công việc, giao tiếp, dịch vụ công và quyền, nghĩa vụ công dân vẫn hiện diện đầy đủ.
- C. Một khu vực không chịu sự điều chỉnh của pháp luật.
- D. Chỉ dành cho bộ phận công nghệ thông tin.

→ *Đáp án: Không gian số là môi trường số nơi quyền và nghĩa vụ công dân vẫn được áp dụng như ngoài đời thực.*

Câu 3. Khi thực hiện quyền bày tỏ ý kiến trên không gian số, giới hạn cần tuân thủ là gì?

- A. Không có giới hạn nào cả.
- B. Phải nằm trong khuôn khổ pháp luật (an ninh mạng), không xâm phạm an ninh quốc gia và quyền, lợi ích hợp pháp của người khác.
- C. Chỉ cần không bị phát hiện là được.

D. Tùy thuộc hoàn toàn vào cảm xúc cá nhân.

→ *Đáp án: Quyền bày tỏ ý kiến được tôn trọng nhưng phải trong khuôn khổ pháp luật, không gây hại an ninh quốc gia hay xâm phạm người khác.*

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Anh/Chị phụ trách tạo một khảo sát trực tuyến để lấy ý kiến người dân. Việc nên làm để thực hiện đúng nghĩa vụ bảo vệ dữ liệu cá nhân là gì?

A. Thu thập càng nhiều thông tin cá nhân càng tốt, lưu vô thời hạn.

B. Ghi rõ mục đích thu thập và thời hạn lưu trữ, chỉ dùng kênh chính thức, bảo mật thông tin người góp ý.

C. Đăng khảo sát lên trang mạng xã hội cá nhân cho nhanh.

D. Chia sẻ danh sách người góp ý cho nhiều người cùng xem.

→ *Đáp án: Thu thập đúng mục đích, có thời hạn lưu trữ, dùng kênh chính thức và bảo mật thông tin là yêu cầu của pháp luật bảo vệ dữ liệu cá nhân.*

Câu 5. Trước khi chia sẻ lại một "văn bản" nhận được trên mạng cho đồng nghiệp hoặc người dân, Anh/Chị nên làm gì để ứng xử số có trách nhiệm?

A. Chia sẻ ngay cho nhanh, ai cũng đang gửi.

B. Dừng lại kiểm tra nguồn gốc - có phải văn bản chính thống, có số hiệu, ngày ban hành rõ ràng - rồi mới chia sẻ.

C. Chỉ cần thấy tiêu đề hợp lý là chia sẻ.

D. Chia sẻ kèm bình luận suy đoán của mình.

→ *Đáp án: Bước "Xác thực" - kiểm tra nguồn gốc, số hiệu, ngày ban hành - giúp tránh lan truyền thông tin sai, đúng tinh thần ứng xử số có trách nhiệm.*

Bài 2

CÁC QUYỀN CƠ BẢN CỦA CÔNG DÂN TRÊN KHÔNG GIAN SỐ



VIDEO BÀI GIẢNG

Quét mã QR bằng camera điện thoại để xem video bài giảng.

Chuyên đề 11 – Bài 2: Các quyền cơ bản của công dân trên không gian số

MỤC TIÊU BÀI HỌC

Nắm chắc bốn quyền cơ bản của công dân số; biết ranh giới pháp lý khi bày tỏ ý kiến; biết tự bảo vệ dữ liệu cá nhân và chủ động yêu cầu bảo vệ, tố giác vi phạm. Một mục tiêu chính: hiểu và thực hành đúng bốn quyền cơ bản trên không gian số.

MỘT LOẠT TÌNH HUỐNG VÀ BỐN QUYỀN HIỆN RA

Nếu Anh/Chị gặp phải một loạt tình huống như sau thì Anh/Chị sẽ xử lý như nào? Anh/Chị cần truy cập ngay một văn bản pháp luật để phục vụ công việc, đồng thời phải nộp một bộ hồ sơ qua hệ thống điện tử. Đang thao tác thì điện thoại hiện thông báo: một ứng dụng đòi quyền truy cập danh bạ và vị trí. Chưa kịp xử lý, hòm thư lại báo một thư lạ từ xưng từ ngân hàng, giục bấm vào đường link để "xác minh tài khoản ngay".

Chỉ trong vài phút, Anh/Chị đã chạm tới bốn quyền cơ bản của công dân trên không gian số: một, quyền tiếp cận thông tin và dùng dịch vụ công trực tuyến; hai, quyền tự do bày tỏ ý kiến trong khuôn khổ pháp luật; ba, quyền được bảo vệ đời tư và dữ liệu cá nhân; và bốn, quyền được bảo đảm an toàn, an ninh trên môi trường số. Hiểu và thực hành đúng bốn quyền này vừa giúp Anh/Chị bảo vệ bản thân, vừa thực hiện tốt công vụ.

QUYỀN 1: TIẾP CẬN THÔNG TIN VÀ DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN

Trở lại tình huống cần tra cứu văn bản và nộp hồ sơ. Anh/Chị có hai cách.

Cách thứ nhất: truy cập ngay Cổng Dịch vụ công Quốc gia hoặc cổng dịch vụ công của bộ, ngành, địa phương - nơi thông tin, văn bản được công khai, hồ sơ nộp trực tuyến kèm mã số theo dõi tiến độ, và nếu có dự thảo đang lấy ý kiến thì góp ý được ngay.

Cách thứ hai: in toàn bộ hồ sơ giấy, đi nộp trực tiếp, rồi gọi điện nhiều lần hỏi tiến độ.

So sánh hai cách, phương án trực tuyến theo cách thứ nhất rõ ràng minh bạch, tiết kiệm thời gian và để lại dấu vết xử lý; còn cách truyền thống vừa tốn kém vừa khó theo dõi. Đây chính là quyền tiếp cận thông tin - một quyền được pháp luật bảo đảm.

Minh họa: Hiến pháp 2013; Luật Tiếp cận thông tin số 01/2026/QH16, hiệu lực từ 01/9/2026

QUYỀN 2: TỰ DO BÀY TỎ Ý KIẾN TRONG KHUÔN KHỔ PHÁP LUẬT

Giả sử Anh/Chị muốn nêu quan điểm về một dự thảo trên cổng thông tin, hoặc chia sẻ góc nhìn trên mạng xã hội.

Cách thứ nhất: viết ý kiến có dẫn nguồn, ngôn từ chuẩn mực, phân tích trên căn cứ pháp lý, tập trung góp ý xây dựng.

Cách thứ hai: chia sẻ thông tin một cách tự phát chưa kiểm chứng, lời lẽ thiếu chuẩn mực, thậm chí xuyên tạc.

Cách thứ nhất thể hiện quyền tự do ngôn luận một cách có trách nhiệm, góp phần hoàn thiện chính sách và nêu gương trước người dân. Còn cách thứ hai có thể vi phạm pháp luật, làm giảm uy tín của cá nhân và cơ quan. Tự do ngôn luận là quyền hiến định, nhưng với cán bộ, công chức, nó luôn gắn với trách nhiệm nêu gương, phát ngôn đúng pháp luật.

Minh họa: Hiến pháp 2013, Điều 25 (quyền tự do ngôn luận).

QUYỀN 3: ĐÒI TỰ VÀ BẢO VỆ DỮ LIỆU CÁ NHÂN

Hãy nhớ lại ứng dụng đòi quyền truy cập danh bạ, vị trí, thư viện ảnh - rồi vài hôm sau Anh/Chị nhận cuộc gọi quảng cáo lạ nói rằng "đã từng để lại số điện thoại".

Cách thứ nhất: chỉ cấp quyền thật sự cần thiết, đọc kỹ thông báo, từ chối nếu thấy không phù hợp; và khi cần, yêu cầu chỉnh sửa, xóa dữ liệu, rút lại sự đồng ý, khiếu nại nếu thông tin bị lạm dụng.

Cách thứ hai: bấm "cho phép tất cả" cho nhanh, mặc dữ liệu trôi nổi.

Ở đây, cách thứ nhất khẳng định quyền kiểm soát dữ liệu cá nhân. Dữ liệu cá nhân chính là "tài sản số" của mỗi người. Từ đầu năm 2026, Luật Bảo vệ dữ liệu cá nhân đã trao cho công dân các quyền rõ ràng: được biết, được đồng ý, được truy cập, chỉnh sửa và yêu cầu xóa dữ liệu của mình.

Minh họa: Luật Bảo vệ dữ liệu cá nhân (Luật số 91/2025/QH15), hiệu lực 01/01/2026.

QUYỀN 4: ĐƯỢC BẢO ĐẢM AN TOÀN, AN NINH TRÊN KHÔNG GIAN SỐ

Trở lại lá thư giả mạo ngân hàng, giục bấm link "xác minh tài khoản" kéo bị khóa.

Hướng xử lý thứ nhất: không bấm vào link, báo ngay cho ngân hàng và cơ quan chuyên trách về an ninh mạng, đồng thời lưu bằng chứng, đổi mật khẩu, bật xác thực hai lớp.

Hướng xử lý thứ hai: vì lo sợ, bấm vào liên kết và điền đầy đủ thông tin theo yêu cầu.

So sánh nhanh, chúng ta thấy: hướng thứ nhất giúp Anh/Chị thực hiện quyền được bảo vệ, đồng thời giúp cơ quan chức năng ngăn nguy cơ cho nhiều người khác; còn hướng thứ hai có thể dẫn tới mất tài khoản, mất dữ liệu, thậm chí bị chiếm quyền truy cập hệ thống.

Quyền được bảo đảm an toàn trên không gian mạng nay được quy định trong Luật An ninh mạng năm 2025 - luật mới, có hiệu lực từ ngày 1 tháng 7 năm 2026, với tinh thần mỗi người dân vừa được bảo vệ, vừa có trách nhiệm khi tham gia không gian mạng. Xin ghi nhớ ba bước khi gặp dấu hiệu tấn công mạng: ngừng phát tán - lưu bằng chứng - báo cơ quan chức năng.

Minh họa: Luật An ninh mạng năm 2025 (Luật số 116/2025/QH15) - hiệu lực 01/7/2026, thay thế Luật An ninh mạng số 24/2018/QH14.

TÓM TẮT VÀ CHUYỂN TIẾP

Như vậy, trong bài học hôm nay, chúng ta đã nắm bốn quyền cơ bản trên không gian số: tiếp cận thông tin và dịch vụ công; tự do bày tỏ ý kiến trong khuôn khổ pháp luật; bảo vệ đời tư, dữ liệu cá nhân; và được bảo đảm an toàn, an ninh. Bốn quyền này như bốn điểm tựa giúp mỗi cán bộ vừa vững vàng bảo vệ mình, vừa làm tốt công vụ.

Và xin nhắc lại: quyền luôn đi kèm nghĩa vụ. Nếu Bài 2 giúp chúng ta nắm chắc quyền lợi, thì ở Bài 3 - Các nghĩa vụ cơ bản của công dân trên không gian số, chúng ta sẽ cùng tìm hiểu những việc cần làm và không nên làm để trở thành công dân số gương mẫu. Xin kính chào và hẹn gặp lại Quý Anh/Chị!

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM

Phản kiểm tra kiến thức

Câu 1. Đây là bốn quyền cơ bản của công dân trên không gian số được nêu trong bài?

- A. Quyền dùng mạng miễn phí, quyền ẩn danh tuyệt đối, quyền tải mọi nội dung, quyền không bị quản lý.
- B. Tiếp cận thông tin và dịch vụ công; tự do bày tỏ ý kiến trong khuôn khổ pháp luật; bảo vệ đời tư, dữ liệu cá nhân; được bảo đảm an toàn, an ninh.
- C. Quyền chia sẻ mọi thông tin, quyền phê phán không giới hạn, quyền giấu danh tính, quyền từ chối pháp luật.
- D. Chỉ có một quyền duy nhất là quyền truy cập Internet.

→ *Đáp án: Bốn quyền cơ bản gồm: tiếp cận thông tin/dịch vụ công, tự do bày tỏ ý kiến trong khuôn khổ pháp luật, bảo vệ dữ liệu cá nhân, và được bảo đảm an toàn - an ninh.*

Câu 2. Quyền tự do bày tỏ ý kiến trên không gian số được hiểu đúng là gì?

- A. Được nói bất cứ điều gì, kể cả tin chưa kiểm chứng.
- B. Là quyền hiến định nhưng phải thực hiện có trách nhiệm, đúng pháp luật; với cán bộ còn gắn với trách nhiệm nêu gương.
- C. Chỉ lãnh đạo mới được bày tỏ ý kiến.
- D. Không được nêu ý kiến gì trên mạng.

→ *Đáp án: Tự do ngôn luận là quyền hiến định, nhưng phải trong khuôn khổ pháp luật và đi kèm trách nhiệm, nhất là với cán bộ, công chức.*

Câu 3. Theo Luật Bảo vệ dữ liệu cá nhân, công dân có những quyền nào với dữ liệu của mình?

- A. Không có quyền gì, dữ liệu thuộc về bên thu thập.
- B. Quyền được biết, được đồng ý, được truy cập, chỉnh sửa và yêu cầu xóa dữ liệu của mình.
- C. Chỉ được xem, không được yêu cầu chỉnh sửa hay xóa.
- D. Chỉ doanh nghiệp lớn mới có các quyền này.

→ *Đáp án: Luật Bảo vệ dữ liệu cá nhân (hiệu lực 1/1/2026) trao cho công dân quyền được biết, đồng ý, truy cập, chỉnh sửa và yêu cầu xóa dữ liệu.*

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Một ứng dụng mới đòi quyền truy cập danh bạ, vị trí và thư viện ảnh trên điện thoại của Anh/Chị. Cách xử lý đúng để bảo vệ dữ liệu cá nhân là gì?

- A. Bấm "cho phép tất cả" cho nhanh.
- B. Chỉ cấp quyền thật sự cần thiết, đọc kỹ thông báo, từ chối nếu không phù hợp.
- C. Cài rồi cấp hết quyền, tính sau.
- D. Cho phép tất cả vì ứng dụng nào cũng vậy.

→ *Đáp án: Chỉ cấp quyền cần thiết và đọc kỹ thông báo giúp giữ quyền kiểm soát dữ liệu cá nhân - "tài sản số" của mỗi người.*

Câu 5. Anh/Chị nhận một thư điện tử giả danh ngân hàng, giục bấm link "xác minh tài khoản" kéo bị khóa. Cách phản ứng đúng là gì?

- A. Bấm vào link và điền thông tin cho kịp kéo mất tài khoản.
- B. Không bấm link; báo ngân hàng và cơ quan an ninh mạng; lưu bằng chứng, đổi mật khẩu, bật xác thực hai lớp.
- C. Chuyển tiếp thư cho đồng nghiệp cùng làm theo.
- D. Trả lời thư cung cấp số tài khoản để được hỗ trợ.

→ *Đáp án: Ghi nhớ "ngừng phát tán - lưu bằng chứng - báo cơ quan chức năng"; không cung cấp thông tin theo thư lạ để thực hiện quyền được bảo vệ.*

Bài 3

CÁC NGHĨA VỤ CƠ BẢN CỦA CÔNG DÂN TRÊN KHÔNG GIAN SỐ



VIDEO BÀI GIẢNG

Quét mã QR bằng camera điện thoại để xem video bài giảng.

Chuyên đề 11 – Bài 3: Các nghĩa vụ cơ bản của công dân trên không gian số

MỤC TIÊU BÀI HỌC

Nắm vững ba nghĩa vụ của công dân số: thượng tôn pháp luật; bảo vệ dữ liệu cá nhân và tôn trọng dữ liệu người khác; cung cấp thông tin chính xác, ứng xử văn minh. Một mục tiêu chính: thực hành đúng ba nghĩa vụ cơ bản để vừa an toàn cho mình, vừa giữ an toàn cho hệ thống.

KHI NHIỀU VIỆC ẬP ĐẾN CÙNG MỘT LÚC

Xin mời Anh/Chị hình dung một buổi chiều cuối tuần, khi công việc dồn dập đổ về cùng một lúc. Trên màn hình máy tính, một biểu mẫu báo cáo trực tuyến đang mở dở, chỉ còn ít phút là đến hạn nộp. Điện thoại thì rung liên hồi: trong nhóm Zalo của cơ quan, một thành viên vừa chuyển tiếp một bài viết giật gân chưa rõ thực hư, kèm lời giục "chia sẻ gấp cho mọi người cùng biết". Ngay sau đó là một tin nhắn riêng: một người quen nhờ Anh/Chị "gửi nhanh giúp danh sách thông tin của bà con đang phụ trách" để "tiện liên hệ".

Ba việc, cùng một lúc, cùng một sức ép thời gian. Và câu hỏi đặt ra là: trong vài phút quyết định, Anh/Chị sẽ xử lý thế nào để vừa nhanh, vừa đúng, lại an toàn cho bản thân và cho cả hệ thống?

TẠM DỪNG VÀ TỰ ĐẶT VÀI CÂU HỎI

Để xử lý đúng, trước hết hãy bình tĩnh tạm dừng và tự hỏi vài câu đơn giản. Thứ nhất, bài viết giật gân kia đã được kiểm chứng chưa, nguồn từ đâu - chia sẻ ngay có vô tình khuếch tán tin sai? Thứ hai, lời nhờ "gửi danh sách thông tin của bà con" có thật sự đúng mục đích công vụ không, và nếu gửi thì hệ quả với người dân, với cơ quan là gì? Thứ ba, biểu mẫu báo cáo nếu chỉ điền qua loa cho kịp hạn thì có khiến số liệu sai lệch, dẫn tới quyết định sai ở khâu sau hay không?

Chỉ vài câu hỏi ngắn, nhưng đủ để thấy một điều quan trọng: trên không gian số, mỗi thao tác nhấp chuột đều mang theo nghĩa vụ và trách nhiệm.

BA PHƯƠNG ÁN XỬ LÝ VÀ HỆ QUẢ

Cùng một tình huống, có ba phương án xử lý thường gặp.

Phương án thứ nhất - làm lướt cho nhanh: chia sẻ ngay bài viết, gửi luôn danh sách, và điền biểu mẫu qua loa cho kịp. Hệ quả: nếu bài viết là tin giả, việc chia sẻ khuếch tán sai sự thật, gây hoang mang và ảnh hưởng uy tín cơ quan; dữ liệu của người dân có nguy cơ rò rỉ, bị lợi dụng để lừa đảo; số liệu báo cáo sai lệch; cá nhân vi phạm còn có thể bị xử lý theo pháp luật.

Phương án thứ hai - chần chừ, bỏ qua: không xác minh, không phản hồi, việc nào cũng để đó. Hệ quả: sự im lặng không làm vấn đề biến mất, mà khiến cơ quan bỏ lỡ thời điểm xử lý rủi ro; một sơ suất nhỏ cũng có thể thành "mắt xích yếu" kéo theo hậu quả cho cả hệ thống.

Phương án thứ ba - tuân thủ nguyên tắc công dân số: Anh/Chị kiểm tra nguồn tin trước khi hành động. Với bài viết giật gân, Anh/Chị không chia sẻ, mà kiểm chứng hoặc báo cho bộ phận chuyên trách. Với lời xin danh sách, Anh/Chị từ chối và nhắc rằng dữ liệu của người dân chỉ dùng đúng mục đích công vụ. Với biểu mẫu, Anh/Chị dành thời gian điền trung thực, chính xác, đầy đủ. Kết quả: tin sai bị chặn lại, dữ liệu được bảo vệ, số liệu chuẩn xác giúp công việc thông suốt - và đó chính là cách hành xử của một công dân số gương mẫu.

BA NGHĨA VỤ CỐT LÕI

Từ tình huống trên, chúng ta rút ra ba nghĩa vụ cốt lõi.

Một - Thượng tôn pháp luật trên không gian mạng: không tham gia, không chia sẻ, không tiếp tay cho hành vi vi phạm hay tin sai sự thật. Bởi chỉ một dòng chia sẻ thiếu kiểm chứng cũng có thể lan đi rất xa và để lại hậu quả pháp lý khó lường.

Hai - Bảo vệ dữ liệu cá nhân của mình và tôn trọng dữ liệu của người khác: chỉ thu thập, sử dụng, chia sẻ dữ liệu đúng mục đích và có căn cứ. Bởi dữ liệu của người dân là thứ họ tin tưởng giao cho cơ quan nhà nước - giữ gìn dữ liệu ấy cũng chính là giữ gìn niềm tin của Nhân dân.

Ba - Cung cấp thông tin chính xác, ứng xử văn minh, có trách nhiệm: khai báo trung thực, phát ngôn chuẩn mực. Bởi một con số chính xác hôm nay giúp tránh một quyết định sai ngày mai, và một lời lẽ chừng mực giúp giữ hình ảnh của người cán bộ.

Minh họa: Ba nghĩa vụ: (1) Thượng tôn pháp luật · (2) Bảo vệ và tôn trọng dữ liệu · (3) Thông tin chính xác, ứng xử văn minh. Luật An ninh mạng năm 2025 (Luật số 116/2025/QH15); Luật Bảo vệ dữ liệu cá nhân (91/2025/QH15).

TỔNG KẾT VÀ CHUYỂN TIẾP

Như vậy, trong bài học hôm nay, chúng ta có thể gói trọn nghĩa vụ công dân số trong một câu: "Mạng ảo nhưng trách nhiệm là thật." Mỗi hành động nhỏ - từ việc đặt mật khẩu mạnh đến cách chúng ta bình luận trên mạng - đều là minh chứng cho trách nhiệm của người cán bộ, công chức.

Khi đã nắm vững cả quyền và nghĩa vụ, câu hỏi tiếp theo là: làm thế nào để sử dụng các công cụ số một cách thành thạo nhằm thực thi trọn vẹn quyền và nghĩa vụ ấy? Đó chính là nội dung Bài 4 - Sử dụng công cụ số để thực thi quyền và nghĩa vụ. Xin trân trọng cảm ơn và hẹn gặp lại Quý Anh/Chị!

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. Ba nghĩa vụ cơ bản của công dân trên không gian số gồm những gì?

- A. Dùng mạng nhiều, chia sẻ nhanh, phản hồi mọi tin nhắn.
- B. Thượng tôn pháp luật; bảo vệ và tôn trọng dữ liệu; cung cấp thông tin chính xác, ứng xử văn minh.
- C. Ẩn danh, tránh mọi trách nhiệm, không khai báo thông tin.
- D. Chỉ cần không vi phạm là đủ, không cần làm gì thêm.

→ *Đáp án: Ba nghĩa vụ cốt lõi: thượng tôn pháp luật, bảo vệ - tôn trọng dữ liệu, và cung cấp thông tin chính xác kèm ứng xử văn minh.*

Câu 2. "Thượng tôn pháp luật trên không gian mạng" có nghĩa là gì?

- A. Chỉ tuân thủ khi có người giám sát.
- B. Không tham gia, không chia sẻ, không tiếp tay cho hành vi vi phạm hay tin sai sự thật.
- C. Được phép chia sẻ mọi thông tin nếu thấy hấp dẫn.
- D. Pháp luật trên mạng lỏng lẻo nên không cần để ý.

→ *Đáp án: Thượng tôn pháp luật là không tham gia, chia sẻ hay tiếp tay cho vi phạm và tin sai sự thật trên mạng.*

Câu 3. Khi điền biểu mẫu, khai báo thông tin cho thủ tục hành chính hoặc báo cáo trực tuyến, nghĩa vụ của công dân số là gì?

- A. Điền qua loa cho nhanh, sai cũng được.
- B. Khai báo trung thực, chính xác, đầy đủ để hồ sơ, số liệu được xử lý đúng và thông suốt.
- C. Để trống những mục không thích điền.
- D. Điền thông tin của người khác cho tiện.

→ *Đáp án: Cung cấp thông tin chính xác, trung thực giúp hồ sơ, số liệu xử lý đúng và nhanh, tránh sai sót, chậm trễ.*

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Một người quen nhắn xin danh sách thông tin của người dân mà Anh/Chị đang phụ trách, đề "tiện liên hệ". Anh/Chị nên làm gì?

- A. Gửi ngay vì là chỗ quen biết.
- B. Từ chối và nhắc rằng dữ liệu của người dân chỉ được dùng đúng mục đích công vụ, có căn cứ.
- C. Gửi một phần danh sách cho đỡ ngại.

D. Hỏi xin "phí cảm ơn" rồi mới gửi.

→ *Đáp án: Dữ liệu của người dân chỉ được sử dụng, chia sẻ đúng mục đích công vụ; chia sẻ tùy tiện có thể gây rò rỉ và vi phạm pháp luật.*

Câu 5. Trong nhóm Zalo cơ quan, một thành viên chuyển tiếp một bài viết giật gân chưa rõ thực hư và giục "chia sẻ gấp". Cách xử lý đúng là gì?

A. Chia sẻ ngay cho mọi người cùng biết.

B. Không vội chia sẻ; kiểm chứng nguồn và báo cho bộ phận chuyên trách nếu cần.

C. Bấm vào xem rồi gửi tiếp nếu thấy "có vẻ thật".

D. Bình luận suy đoán để mọi người chú ý.

→ *Đáp án: Thông tin chưa kiểm chứng cần được xác minh, không vội chia sẻ để tránh khuếch tán tin sai gây hoang mang.*

Bài 4

SỬ DỤNG CÔNG CỤ SỐ ĐỂ THỰC THI QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ



VIDEO BÀI GIẢNG

Quét mã QR bằng camera điện thoại để xem video bài giảng.

Chuyên đề 11 – Bài 4: Sử dụng công cụ số để thực thi quyền và nghĩa vụ

MỤC TIÊU BÀI HỌC

Nắm và biết cách bắt đầu với ba công cụ số trọng yếu: Cổng Dịch vụ công Quốc gia, định danh điện tử VNeID, chữ ký số. Một mục tiêu chính: thành thạo ba công cụ để vừa xử lý công việc, vừa hướng dẫn được người dân làm thủ tục trực tuyến.

CÓ CÔNG CỤ SỐ RỒI, VÌ SAO VẪN CÒN VÁT VẢ?

Hôm nay, làm thủ tục hành chính đã có thể thực hiện trực tuyến, nhanh gọn. Thế nhưng ở nhiều nơi, người dân vẫn phải cầm hồ sơ giấy, xếp hàng chờ đợi; cơ quan thì vẫn giấy tờ chất đống, ký tá thủ công.

Vì sao vậy? Thường là vì ba lý do: nhiều người còn ngại thao tác trực tuyến vì sợ phức tạp; chưa quen với định danh điện tử VNeID; và chưa có chữ ký số để ký văn bản điện tử. Hệ quả là công việc chậm hơn, tốn kém hơn, và niềm tin vào dịch vụ công trực tuyến bị ảnh hưởng.

Lời giải nằm ở việc sử dụng thành thạo ba công cụ số trọng yếu mà chúng ta cùng tìm hiểu ngay sau đây - không chỉ để tự làm, mà còn để hướng dẫn người dân cùng làm.

CÔNG CỤ 1: CỔNG DỊCH VỤ CÔNG QUỐC GIA

Công cụ quan trọng bậc nhất là Cổng Dịch vụ công Quốc gia, tại địa chỉ dichvucong.gov.vn - một "cửa điện tử" duy nhất trên môi trường số. Theo Nghị định năm 2025, từ ngày 1/7/2025 các cổng dịch vụ công cấp tỉnh đã đóng, và chậm nhất đến hết tháng 2/2026 các cổng cấp bộ cũng ngừng - nên hiện nay người dân chỉ cần nhớ một địa chỉ duy nhất này.

Cổng đã tích hợp hàng nghìn dịch vụ quen thuộc: đăng ký khai sinh, làm căn cước công dân, đăng ký kinh doanh, nộp phạt vi phạm giao thông, đóng và theo dõi bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế... Thao tác cơ bản gồm ba bước: một, đăng nhập - tốt nhất là bằng tài khoản VNeID; hai, chọn thủ tục theo cơ quan, lĩnh vực rồi tới đúng thủ tục cần làm; ba, điền biểu mẫu, đính kèm tài liệu và bấm nộp. Hệ thống sẽ cấp mã số hồ sơ để tra cứu tiến độ, gửi thông báo qua SMS hoặc email, và trả kết quả dưới dạng file PDF có chữ ký số hoặc gửi bản giấy qua bưu chính.

Minh họa: Nghị định 118/2025/NĐ-CP - Cổng Dịch vụ công Quốc gia: dichvucong.gov.vn (điểm "một cửa số" duy nhất).

CÔNG CỤ 2: ĐỊNH DANH ĐIỆN TỬ VNeID

Để đăng nhập an toàn vào Cổng, chúng ta cần công cụ thứ hai: định danh điện tử VNeID - có thể ví như "chứng minh thư điện tử" trên không gian mạng.

VNeID là ứng dụng định danh điện tử quốc gia, do Bộ Công an phát triển và quản lý, kết nối trực tiếp với Cơ sở dữ liệu căn cước. Khi đã đăng ký và được xác thực, tài khoản VNeID chính là "chìa khóa đăng nhập" an toàn vào Cổng Dịch vụ công và nhiều dịch vụ số khác. Lợi ích lớn nhất là luôn được xác thực đúng người, đúng thông tin, giảm tối đa nguy cơ giả mạo danh tính. Trước kia mỗi công một tài khoản, nay chỉ cần một tài khoản VNeID duy nhất - đơn giản hơn, an toàn hơn.

CÔNG CỤ 3: CHỮ KÝ SỐ

Công cụ thứ ba là chữ ký số - nếu VNeID là "chứng minh thư điện tử" thì chữ ký số chính là "con dấu điện tử" của mỗi cá nhân, tổ chức. Khi ký số vào một văn bản điện tử - một file PDF, báo cáo hay hợp đồng - chữ ký đó có giá trị pháp lý tương đương chữ ký tay và con dấu trên giấy. Đặc biệt, chữ ký số bảo đảm tính toàn vẹn: một khi đã ký, nội dung không thể bị chỉnh sửa mà không để lại dấu vết.

Chữ ký số đang trở thành công cụ thiết yếu: theo Trung tâm Chứng thực điện tử quốc gia, đến cuối năm 2025, cả nước đã có khoảng 26,45 triệu chứng thư chữ ký số, tương đương khoảng 38,2% dân số trưởng thành. Trong thực tế, một cán bộ có thể ngồi tại nhà ký duyệt báo cáo và gửi qua email với giá trị hợp lệ, hay phê duyệt văn bản từ xa khi đi công tác - tất cả hướng tới mô hình "văn phòng không giấy tờ".

Minh họa: Nguồn: Trung tâm Chứng thực điện tử quốc gia (NEAC) - đến cuối năm 2025: khoảng 26,45 triệu chứng thư chữ ký số (~38,2% dân số trưởng thành).

TÓM TẮT VÀ CHUYỂN TIẾP

Như vậy, trong bài học hôm nay, chúng ta đã nắm ba công cụ số trọng yếu: Cổng Dịch vụ công Quốc gia - một cửa điện tử duy nhất; VNeID - chứng minh thư điện tử để đăng nhập an toàn; và chữ ký số - con dấu điện tử có giá trị pháp lý. Thành thạo ba công cụ này, mỗi cán bộ vừa xử lý công việc nhanh gọn, vừa có thể hướng dẫn người dân làm thủ tục trực tuyến.

Có công cụ tốt rồi, điều giữ cho chúng ta luôn theo kịp chính là tinh thần học tập không ngừng. Đó là nội dung khép lại chuyên đề - Bài 5 - Học tập suốt đời và nâng cao kỹ năng số. Xin kính chào và hẹn gặp lại Quý Anh/Chị!

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. Sau khi hợp nhất theo Nghị định năm 2025, người dân thực hiện thủ tục hành chính trực tuyến chủ yếu qua đâu?

- A. Mỗi tỉnh, mỗi bộ một cổng riêng như trước.
- B. Một địa chỉ duy nhất - Cổng Dịch vụ công Quốc gia (dichvucong.gov.vn).
- C. Chỉ qua mạng xã hội của cơ quan.
- D. Bắt buộc nộp hồ sơ giấy trực tiếp.

→ *Đáp án: Theo Nghị định 118/2025/NĐ-CP, dichvucong.gov.vn trở thành điểm "một cửa số" duy nhất cho thủ tục hành chính trực tuyến.*

Câu 2. Định danh điện tử VNeID có vai trò gì?

- A. Chỉ là một mạng xã hội để nhắn tin.
- B. Là ứng dụng định danh điện tử quốc gia (Bộ Công an), "chìa khóa đăng nhập" an toàn, giúp xác thực đúng người, chống giả mạo danh tính.
- C. Là phần mềm diệt virus cho điện thoại.
- D. Là ví điện tử để mua sắm.

→ *Đáp án: VNeID là "chứng minh thư điện tử" - chìa khóa đăng nhập an toàn vào Cổng Dịch vụ công và các dịch vụ số, chống giả mạo danh tính.*

Câu 3. Chữ ký số có giá trị pháp lý như thế nào?

- A. Chỉ để trang trí, không có giá trị.
- B. Có giá trị tương đương chữ ký tay và con dấu, đồng thời bảo đảm tính toàn vẹn của tài liệu điện tử.
- C. Chỉ dùng được trong nội bộ một cơ quan.
- D. Phải in ra giấy mới có hiệu lực.

→ *Đáp án: Chữ ký số là "con dấu điện tử", có giá trị tương đương chữ ký tay và con dấu, và bảo đảm văn bản không bị sửa mà không để lại dấu vết.*

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Anh/Chị muốn đăng nhập Cổng Dịch vụ công Quốc gia để nộp một hồ sơ trực tuyến an toàn nhất. Nên chọn cách nào?

- A. Dùng một mật khẩu đơn giản cho dễ nhớ.
- B. Đăng nhập bằng tài khoản định danh điện tử VNeID.
- C. Nhờ người khác đăng nhập hộ bằng tài khoản của họ.
- D. Mượn tài khoản của đồng nghiệp cho nhanh.

→ *Đáp án: Đăng nhập bằng VNeID là cách an toàn và tiện lợi nhất, bảo đảm xác thực đúng người.*

Câu 5. Anh/Chị cần ký và gửi một báo cáo điện tử (PDF) có giá trị pháp lý cho cơ quan, ngay khi đang đi công tác xa. Công cụ phù hợp là gì?

- A. Chụp ảnh chữ ký tay rồi dán vào file.

B. Dùng chữ ký số để ký - văn bản có giá trị tương đương chữ ký tay và con dấu, gửi qua email vẫn hợp lệ.

C. Đợi về cơ quan ký giấy rồi gửi bưu điện.

D. Nhờ người khác ký thay cho kịp hạn.

→ *Đáp án: Chữ ký số cho phép ký và gửi văn bản điện tử hợp lệ từ xa, vừa nhanh vừa bảo đảm giá trị pháp lý.*

Bài 5

HỌC TẬP SUỐT ĐỜI VÀ NÂNG CAO KỸ NĂNG SỐ (BÌNH DÂN HỌC VỤ SỐ)



VIDEO BÀI GIẢNG

Quét mã QR bằng camera điện thoại để xem video bài giảng.

Chuyên đề 11 – Bài 5: Học tập suốt đời và nâng cao kỹ năng số (Bình dân học vụ số)

MỤC TIÊU BÀI HỌC

Nhận thức học tập suốt đời là quyền và nghĩa vụ trong kỷ nguyên số; chủ động học kiến thức, kỹ năng số và kỹ năng sử dụng trí tuệ nhân tạo (AI); nắm hệ sinh thái "Bình dân học vụ số" và cam kết hành động cụ thể. Một mục tiêu chính: khơi dậy tinh thần chủ động học tập liên tục, đặc biệt là AI, để không tụt hậu.

CHUYÊN ĐỀ KHÉP LẠI, HÀNH TRÌNH SỐ MỚI BẮT ĐẦU

Chuyên đề của chúng ta sắp khép lại, nhưng hành trình chinh phục không gian số thì mới thực sự bắt đầu. Trong thời đại tri thức ở ngay đầu ngón tay, quyền được học của mỗi người chưa bao giờ dễ thực hiện đến thế - và nâng cao kỹ năng số cũng chính là nghĩa vụ để mỗi chúng ta làm tròn trách nhiệm công dân trên không gian số.

Nhưng có một điều cần thẳng thắn: công nghệ, đặc biệt là trí tuệ nhân tạo, đang phát triển với tốc độ chưa từng có. Trong dòng chảy ấy, đứng yên cũng là đang lùi lại phía sau. Vì vậy, hôm nay, tôi xin mời Quý Anh/Chị cùng hai câu chuyện rất sát thực tế, nơi "Bình dân học vụ số" trở thành chiếc chìa khóa mở cánh cửa tự tin làm chủ công nghệ.

CÂU CHUYỆN 1: BÁC SƠN - BẮT ĐẦU MUỘN NHƯNG BỀN BỈ

Nhân vật đầu tiên là bác Sơn, một cán bộ đã ngoài 60 tuổi. Bao năm công tác, bác quen với giấy bút, với những xấp tài liệu xếp đầy bàn. Khi công nghệ len lỏi vào công việc, bác bắt đầu thấy bối rối, tụt lại phía sau, và thường lắc đầu: "Có lẽ việc này không dành cho người lớn tuổi như tôi".

Nhưng rồi bác nhận ra một sự thật: nếu không học, không thay đổi, mình sẽ tụt hậu và khó làm tròn trách nhiệm. Chính nỗi trăn trở ấy thôi thúc bác đăng ký một khóa học trực tuyến "Kỹ năng số cơ bản cho người bắt đầu". Mỗi tối, sau việc cơ quan và gia đình, bác kiên trì dành một giờ ngồi trước màn hình. Ban đầu còn chậm, còn bỡ ngỡ, nhưng ngày qua ngày, đến cuối khóa, bác tự hào cầm trên tay chứng nhận kỹ năng số đầu tiên - biết tự thiết kế bài trình chiếu sinh động, biết dùng phần mềm quản lý công việc. Câu chuyện của bác là minh chứng: không bao giờ là quá muộn để bắt đầu với công nghệ.

CÂU CHUYỆN 2: ANH VINH - CHỦ ĐỘNG BÚT PHÁ CÙNG AI

Nếu bác Sơn cho thấy sức mạnh của sự bền bỉ, thì anh Vinh - một công chức trẻ lại là tấm gương của tinh thần chủ động bút phá. Ngay từ khi vào cơ quan, anh tự đặt nguyên tắc: "Mỗi tháng, tôi học một kỹ năng công nghệ mới".

Tháng này, anh đào sâu phân tích dữ liệu trên Excel - và hơn thế, biết dùng trí tuệ nhân tạo để khai thác dữ liệu, tìm ra xu hướng và gợi ý phục vụ công việc. Tháng sau, anh thử sức với thiết kế infographic trên Canva, biến những bản báo cáo khô khan thành hình ảnh trực quan, thuyết phục. Nhờ học liên tục, có định hướng và đầy hứng khởi, chỉ sau một thời gian ngắn, anh nổi bật trong tập thể, rồi được tin tưởng giao phụ trách chuyển đổi số của đơn vị. Thông điệp từ anh Vinh rất rõ: khi coi việc học công nghệ là thói quen thường trực, cơ hội sẽ tự tìm đến.

CHỦ ĐỘNG HỌC AI: LỢI ÍCH VÀ NGUY CƠ TỤT HẬU

Hai câu chuyện trên dẫn chúng ta đến kỹ năng quan trọng bậc nhất hôm nay: chủ động học cách sử dụng trí tuệ nhân tạo. AI giờ đây có thể giúp chúng ta tóm tắt một văn bản dài, gợi ý dàn ý cho báo cáo hay bài phát biểu, hỗ trợ phân tích số liệu, dịch nhanh tài liệu - tiết kiệm thời gian và nâng chất lượng công việc lên rõ rệt.

Nhưng cũng phải nói thẳng về mặt còn lại: AI đang thay đổi từng tháng, từng tuần. Người biết tận dụng AI sẽ làm việc nhanh hơn, hiệu quả hơn; còn người ngại học, đứng ngoài cuộc, sẽ dần tụt hậu - công việc vất vả hơn mà kết quả lại kém cạnh tranh. Đây không phải lời hù dọa, mà là một thực tế: trong kỷ nguyên số, kỹ năng học hỏi liên tục chính là chiếc "phao" giúp mỗi người không bị bỏ lại. Vì vậy, xin Quý Anh/Chị đừng ngại thử AI - hãy bắt đầu từ một tác vụ nhỏ trong công việc.

Một lưu ý an toàn rất quan trọng: tuyệt đối không nhập dữ liệu mật, thông tin nội bộ hay dữ liệu cá nhân của người dân lên các công cụ AI công cộng. Hãy thử với dữ liệu công khai, hoặc dùng các công cụ đã được cơ quan cho phép.

HỆ SINH THÁI " BÌNH DÂN HỌC VỤ SỐ "

Để mỗi nỗ lực cá nhân không đơn độc, cả một phong trào học tập "Bình dân học vụ số" đang được lan tỏa rộng khắp. Nhiều nguồn học đã mở ra cho cán bộ, công chức: dựa trên Khung kiến thức, kỹ năng số cơ bản do Bộ Khoa học và Công nghệ ban hành năm 2025, rất nhiều khóa e-learning bám sát từng vị trí công việc đã được thiết kế. Bên cạnh đó là các nền tảng học mở như Coursera, edX - với hàng nghìn khóa về AI, khoa học dữ liệu, an ninh mạng, nhiều khóa đã có phụ đề tiếng Việt; trong nước có những nền tảng như ViettelStudy với chuyên mục kỹ năng số.

Ngoài học trực tuyến, ngày càng có nhiều lớp học và trung tâm đào tạo về phổ cập, nâng cao kiến thức, kỹ năng số và sử dụng trí tuệ nhân tạo (AI) - nơi Anh/Chị có thể học trực tiếp, được hướng dẫn và thực hành cùng giảng viên.

Nếu "bình dân học vụ" năm xưa giúp dân ta xóa mù chữ, thì "bình dân học vụ số" hôm nay chính là con đường để xóa mù công nghệ - và ai cũng có thể bắt đầu.

Minh họa: Khung kiến thức, kỹ năng số cơ bản - Quyết định 757/QĐ-BKHCN ngày 29/4/2025 (Bộ Khoa học và Công nghệ).

HÀNH ĐỘNG NGAY: THỬ THÁCH 14 NGÀY

Để việc học không dừng ở nhận thức mà thành hành động hằng ngày, tôi xin mời Quý Anh/Chị tham gia Thử thách 14 ngày nâng cấp kỹ năng số. Nguyên tắc rất đơn giản: mỗi ngày chỉ cần tối thiểu 15 phút để học một điều mới hoặc thực hành một kỹ năng số. Lộ trình gợi ý: vài ngày đầu làm quen công cụ học số; tiếp đến là an toàn thông tin; rồi thực hành với AI; sau đó là lưu trữ tài liệu trên đám mây; và khép lại bằng việc chia sẻ kết quả với đồng nghiệp.

Minh họa: Thử thách 14 ngày: Ngày 1-3 Làm quen công cụ học số · Ngày 4-6 An toàn thông tin · Ngày 7-9 Thực hành AI/chatbot · Ngày 10-12 Lưu trữ đám mây · Ngày 13-14 Chia sẻ kết quả.

TỔNG KẾT VÀ TRUYỀN CẢM HỨNG

Như vậy, qua trọn Chuyên đề 11, chúng ta đã cùng khẳng định các quyền và nghĩa vụ của công dân trên không gian số, biết dùng công cụ số để thực thi chúng, và hôm nay là tinh thần học tập suốt đời. Tất cả hội tụ ở một điều giản dị: dù ở độ tuổi nào, vị trí nào, chỉ cần có tinh thần cầu thị và quyết tâm, mỗi chúng ta đều có thể tự tin làm chủ công nghệ. Mỗi bước nhỏ học hỏi hôm nay chính là cách chúng ta chủ động nắm lấy tương lai số của chính mình - và làm gương cho cộng đồng.

Ở Chuyên đề tiếp theo, chúng ta sẽ cùng khám phá cách hợp tác hiệu quả hơn thông qua công nghệ số, biến tri thức đã học thành sức mạnh chung. Xin trân trọng cảm ơn và hẹn gặp lại Quý Anh/Chị!

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. Trong kỷ nguyên số, "học tập suốt đời và nâng cao kỹ năng số" được hiểu là gì?

- A. Chỉ là sở thích cá nhân, không bắt buộc.
- B. Vừa là quyền được học, vừa là nghĩa vụ để làm tròn trách nhiệm công dân và theo kịp công nghệ.
- C. Chỉ cần thiết với người trẻ tuổi.
- D. Chỉ dành cho bộ phận công nghệ thông tin.

→ *Đáp án: Học tập suốt đời là quyền và đồng thời là nghĩa vụ trong kỷ nguyên số, giúp mỗi người không tụt hậu và làm tốt công vụ.*

Câu 2. Vì sao cần chủ động học cách sử dụng trí tuệ nhân tạo (AI) trong công việc?

- A. Vì AI là trào lưu nhất thời, học cho vui.
- B. Vì AI giúp tóm tắt, soạn thảo, phân tích, dịch nhanh... nâng hiệu quả công việc; ai không học sẽ dần tụt hậu.

- C. Vì AI sẽ làm thay toàn bộ công việc của con người.
- D. Vì bắt buộc phải dùng AI cho mọi việc.

→ *Đáp án: AI mang lại lợi ích rõ rệt cho công việc; chủ động học AI giúp không bị bỏ lại phía sau trong dòng chảy công nghệ.*

Câu 3. Khung kiến thức, kỹ năng số cơ bản (năm 2025) dùng để làm gì?

- A. Chỉ để tham khảo cho doanh nghiệp.
- B. Xác định các nhóm năng lực số mà cán bộ, công chức cần có, làm cơ sở cho các khóa học và đánh giá kỹ năng số.
- C. Thay thế cho mọi văn bằng, chứng chỉ.
- D. Không liên quan đến cán bộ, công chức.

→ *Đáp án: Khung kiến thức, kỹ năng số cơ bản (Quyết định 757/QĐ-BKHCN) chỉ rõ năng lực số cần có cho từng nhóm, định hướng học tập và đánh giá.*

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Anh/Chị muốn thử dùng một công cụ AI để tóm tắt nhanh một tài liệu phục vụ công việc. Cách làm an toàn là gì?

- A. Tải nguyên một văn bản nội bộ mật lên công cụ AI công cộng cho nhanh.
- B. Chỉ dùng với tài liệu công khai hoặc công cụ được cơ quan cho phép; tuyệt đối không nhập dữ liệu mật, thông tin nội bộ, dữ liệu cá nhân của người dân.
- C. Nhập cả thông tin cá nhân của người dân để AI xử lý giúp.
- D. Dùng tài khoản chung của cơ quan đăng tải mọi dữ liệu.

→ *Đáp án: Tận dụng AI là tốt, nhưng không nhập dữ liệu mật/nội bộ/cá nhân lên công cụ công cộng; chỉ dùng dữ liệu công khai hoặc công cụ đã được cho phép.*

Câu 5. Một đồng nghiệp lớn tuổi nói "công nghệ này không dành cho người như tôi". Là người đã học chuyên đề này, Anh/Chị nên động viên thế nào?

- A. Đồng ý rằng lớn tuổi thì không nên học công nghệ.
- B. Khích lệ rằng không bao giờ là quá muộn; bắt đầu từ 15 phút mỗi ngày, chọn khóa cơ bản phù hợp và thực hành dần.
- C. Khuyến đồng nghiệp cứ làm theo cách cũ cho khỏe.
- D. Để mặc, vì đó là việc của mỗi người.

→ *Đáp án: Tinh thần "Bình dân học vụ số" là ai cũng có thể bắt đầu; động viên đồng nghiệp học từng bước nhỏ, kiên trì mỗi ngày như câu chuyện bác Sơn.*



CHUYÊN ĐỀ 12

HỢP TÁC THÔNG QUA SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ SỐ

Bài 1

TỔNG QUAN HỢP TÁC SỐ VÀ TƯ DUY ĐỔI MỚI



VIDEO BÀI GIẢNG

Quét mã QR bằng camera điện thoại để xem video bài giảng.

Chuyên đề 12 – Bài 1: Tổng quan hợp tác số và tư duy đổi mới

MỤC TIÊU BÀI HỌC

Hiểu đúng "hợp tác số" và vì sao quan trọng; nhận diện 3 rào cản thường gặp và 4 nguyên tắc làm việc số; nắm tinh thần tư duy đổi mới. Một mục tiêu chính: hiểu bản chất hợp tác số và hình thành tư duy cởi mở, chủ động đổi mới cách làm.

KHI CÔNG VIỆC VẪN CHẠY DÙ MỖI NGƯỜI MỘT NƠI

Xin cùng nhìn lại một dấu mốc gần đây. Trong giai đoạn dịch bệnh COVID-19, lần đầu tiên trên diện rộng, các cơ quan nhà nước phải chuyển sang hợp trực tuyến và xử lý văn bản điện tử - công việc vẫn chạy dù mỗi người ở một nơi. Đó là lúc chúng ta nhận ra hợp tác số không còn là chuyện xa vời, mà đã thành một phần thiết yếu của công vụ.

Ngày nay, khi nhiều cơ quan có địa bàn rộng hơn sau sắp xếp đơn vị hành chính, kỹ năng hợp tác số - làm việc cùng nhau vượt qua khoảng cách địa lý - lại càng quan trọng, giúp chúng ta xử lý việc nhanh hơn, minh bạch hơn. Trong ít phút tới, tôi xin cùng Quý Anh/Chị nắm bản chất, những rào cản thường gặp và lợi ích thấy ngay của hợp tác số.

VẤN ĐỀ: VÌ SAO CẦN HỢP TÁC SỐ?

Trong công việc hằng ngày, chúng ta thường gặp ba vương mắc tường nhỏ nhưng làm chậm cả guồng máy.

Thứ nhất là sự chậm trễ. Một công văn giấy chuyển từ cơ quan này sang cơ quan khác có khi mất vài ngày; người sau phải chờ người trước xử lý xong mới làm tiếp, khiến tiến độ chung kéo dài.

Thứ hai là tốn kém. Mỗi cuộc họp trực tiếp kéo theo việc đi lại, chi phí ăn ở; giấy tờ in ấn dày cộp vừa lãng phí, vừa đi ngược mục tiêu "văn phòng không giấy tờ".

Thứ ba là rối loạn thông tin. Khi mỗi người giữ một bản tài liệu, chỉnh sửa chồng chéo, đến lúc tổng hợp lại không biết đâu là phiên bản mới nhất, đâu là bản chính thức - rất dễ dẫn tới sai sót.

Hệ quả chung là các quyết định quan trọng có thể bị chậm nhịp, chưa đáp ứng yêu cầu kịp thời, chính xác trong xử lý công vụ và phục vụ người dân.

HỢP TÁC SỐ LÀ GÌ VÀ BỐN NGUYÊN TẮC LÀM VIỆC SỐ

Vậy lời giải là gì? Đó chính là hợp tác số. Hiểu đơn giản, hợp tác số là cùng nhau làm việc qua các nền tảng trực tuyến - từ thư điện tử, họp trực tuyến, đến không gian lưu trữ, soạn thảo chung và hệ thống quản lý văn bản điện tử. Điểm mấu chốt là nhiều người cùng tham gia đồng thời, từ mọi nơi, mọi lúc. Nếu cách cũ là chuyền tay nhau từng tờ giấy theo thứ tự, thì hợp tác số giống như cả nhóm cùng ngồi quanh một chiếc bàn chung trên mạng - ai cũng thấy, ai cũng góp được, ngay lập tức.

Để đi vào thực chất, xin Quý Anh/Chị ghi nhớ bốn nguyên tắc "làm việc số".

Một - chung một không gian: tài liệu lưu trong thư mục chung, đặt tên chuẩn để dễ theo dõi.

Hai - chung một nhịp độ: có lịch chung, hạn phản hồi rõ ràng và nhắc việc tự động để không ai bị bỏ sót.

Ba - chung một phiên bản: thay vì gửi qua lại nhiều file, mọi người chỉnh sửa trực tiếp trên một tài liệu số, hệ thống lưu vết mọi thay đổi.

Bốn - chung một nguyên tắc bảo mật: phân quyền đọc, sửa rõ ràng, chỉ chia sẻ qua kênh chính thức của cơ quan; tuyệt đối không gửi tài liệu mật qua ứng dụng chưa được phê duyệt.

Minh họa: Ví dụ đặt tên file thống nhất: 2026-06-13_DuThao_BaoCao_v03.

TƯ DUY ĐỔI MỚI - YẾU TỐ QUYẾT ĐỊNH

Nhưng công cụ mới chỉ là một nửa câu chuyện; nửa còn lại - cũng là yếu tố quyết định - chính là tư duy đổi mới. Một phần mềm hiện đại sẽ chẳng phát huy được gì nếu chúng ta vẫn giữ nguyên thói quen cũ. Vì vậy, tinh thần cần có là: cởi mở đón nhận cái mới, chủ động học công nghệ, và không ngại thay đổi cách làm đã quen. Đổi mới không phải là phủ nhận kinh nghiệm, mà là dùng công cụ mới để làm tốt hơn công việc mình vốn giỏi.

Tư duy ấy còn được chính sách tiếp sức: Chương trình Chuyển đổi số quốc gia đã xác định phát triển Chính phủ số, chính quyền số - nghĩa là ứng dụng công nghệ không còn là lựa chọn, mà đã là yêu cầu đối với mỗi cơ quan nhà nước.

Minh họa: Quyết định 749/QĐ-TTg ngày 3/6/2020 - Chương trình Chuyển đổi số quốc gia đến năm 2025, định hướng đến năm 2030.

NHỮNG LỢI ÍCH THẤY NGAY

Khi áp dụng hợp tác số cùng tư duy đổi mới, chúng ta thấy ngay ba lợi ích. Một - tăng tốc, tăng năng suất: việc được xử lý song song, nhanh hơn hẳn. Hai - tiết kiệm chi phí: giảm đi lại, giảm in ấn. Ba - mở rộng tham gia và minh bạch: nhiều người cùng đóng góp, mọi

thay đổi đều được lưu vết. Nhìn rộng hơn, hợp tác số giúp nâng chất lượng công việc, phục vụ người dân tốt hơn và củng cố niềm tin của Nhân dân.

TÓM TẮT VÀ CHUYỂN TIẾP

Như vậy, trong bài học hôm nay, chúng ta đã hiểu: hợp tác số là thay đổi cách làm việc, chứ không chỉ thay hình thức trao đổi; và nó chỉ thực sự hiệu quả khi đi cùng một tư duy đổi mới, cởi mở.

Có nền tảng tư duy rồi, ở Bài 2 - Các công cụ và kênh giao tiếp số trong công việc, chúng ta sẽ đi vào cụ thể: khi nào dùng email, khi nào nhắn tin, khi nào họp trực tuyến, và cách chọn đúng kênh cho đúng việc. Xin kính chào và hẹn gặp lại Quý Anh/Chị!

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. "Hợp tác số" được hiểu đúng nhất là gì?

- A. Chỉ là việc gửi email thay cho công văn giấy.
- B. Cùng nhau làm việc qua các nền tảng trực tuyến, nhiều người tham gia đồng thời từ mọi nơi - là thay đổi cách làm việc, không chỉ thay hình thức trao đổi.
- C. Là chuyển toàn bộ tài liệu giấy thành file để lưu trữ.
- D. Là việc riêng của bộ phận công nghệ thông tin.

→ *Đáp án: Hợp tác số là cùng làm việc trên nền tảng trực tuyến, nhiều người tham gia đồng thời - tức thay đổi cách làm việc, không chỉ thay hình thức trao đổi.*

Câu 2. Bốn nguyên tắc "làm việc số" gồm những gì?

- A. Chung thiết bị, chung mặt khẩu, chung tài khoản, chung máy in.
- B. Chung một không gian, chung một nhịp độ, chung một phiên bản, chung một nguyên tắc bảo mật.
- C. Hợp thật nhiều, in thật nhiều, gửi thật nhiều file.
- D. Mỗi người giữ một bản riêng để chủ động.

→ *Đáp án: Bốn nguyên tắc: chung một không gian, chung một nhịp độ, chung một phiên bản, và chung một nguyên tắc bảo mật.*

Câu 3. Vì sao "tư duy đổi mới" lại quan trọng trong hợp tác số?

- A. Vì có công cụ hiện đại là đủ, không cần thay đổi gì.
- B. Vì công cụ chỉ phát huy khi con người cởi mở, chủ động học và sẵn sàng thay đổi cách làm cũ.
- C. Vì đổi mới nghĩa là bỏ hết kinh nghiệm đã có.
- D. Vì chỉ lãnh đạo mới cần đổi mới tư duy.

→ *Đáp án: Công cụ mới chỉ là một nửa; tư duy cởi mở, chủ động học và sẵn sàng thay đổi cách làm cũ mới giúp hợp tác số phát huy hiệu quả.*

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Nhóm của Anh/Chị đang mỗi người giữ một bản tài liệu, chỉnh sửa chồng chéo, không rõ bản nào mới nhất. Cách khắc phục theo nguyên tắc hợp tác số là gì?

- A. Mỗi người cứ giữ bản của mình cho chủ động.
- B. Cùng chỉnh sửa trên một tài liệu số chung (chung phiên bản), lưu trong thư mục chung, đặt tên chuẩn, hệ thống lưu vết thay đổi.
- C. In tất cả các bản ra rồi ghép tay lại.
- D. Gửi qua lại nhiều file đính kèm cho chắc.

→ *Đáp án: Nguyên tắc "chung một phiên bản" - cùng sửa trên một tài liệu số chung, lưu vết thay đổi - giúp tránh chồng chéo và nhầm phiên bản.*

Câu 5. Khi chia sẻ một tài liệu công việc cho nhóm để cùng soạn thảo, Anh/Chị cần lưu ý gì về bảo mật?

- A. Đặt ở chế độ ai có link cũng sửa được cho tiện.
- B. Phân quyền đọc/sửa rõ ràng, chỉ chia sẻ qua kênh chính thức của cơ quan; không gửi tài liệu mật qua ứng dụng chưa được phê duyệt.
- C. Gửi qua một ứng dụng cá nhân bất kỳ cho nhanh.
- D. Cho phép tải về tự do để mọi người giữ bản riêng.

→ *Đáp án: Nguyên tắc "chung một nguyên tắc bảo mật": phân quyền rõ ràng, chỉ dùng kênh chính thức, không gửi tài liệu mật qua ứng dụng chưa được phê duyệt.*

Bài 2

CÁC CÔNG CỤ VÀ KÊNH GIAO TIẾP SỐ TRONG CÔNG VIỆC



VIDEO BÀI GIẢNG

Quét mã QR bằng camera điện thoại để xem video bài giảng.

Chuyên đề 12 – Bài 2: Các công cụ và kênh giao tiếp số trong công việc

MỤC TIÊU BÀI HỌC

Biết chọn đúng kênh - đúng lúc - đúng mực để trao đổi công việc; nắm đặc điểm, ưu - nhược của ba nhóm kênh (email, tin nhắn nhanh, họp trực tuyến) và cách phối hợp. Một mục tiêu chính: chọn và phối hợp đúng kênh giao tiếp số cho từng loại công việc.

QUÁ NHIỀU KÊNH, DỄ BỎ SÓT THÔNG TIN

Một buổi sáng bắt đầu với liên tiếp những tín hiệu dồn dập: bảy email công vụ mới vừa báo về, hơn chục tin nhắn nhảy lên từ ba nhóm Zalo khác nhau, một cuộc gọi nhờ chưa kịp gọi lại, hệ thống quản lý văn bản thì báo có hồ sơ chờ xử lý, và ngay lúc đó phần mềm họp lại nhắc đã đến giờ vào phòng. Chỉ trong ít phút, thông tin ủa đến từ đủ mọi hướng, mỗi nơi một việc. Đã bao giờ Quý Anh/Chị bỏ sót một thông báo quan trọng chỉ vì có quá nhiều kênh giao tiếp cùng lúc?

Trong bài học hôm nay, chúng ta sẽ cùng thực hành một bộ nguyên tắc giao tiếp số gọn gàng, để mỗi cán bộ, công chức, viên chức chọn đúng kênh cho đúng việc và không bỏ lỡ thông tin thiết yếu.

KÊNH 1: EMAIL CÔNG VỤ - CHÍNH THỨC, CẦN LƯU VẾT

Trước hết là email công vụ - công cụ chính thống nhất để trao đổi những nội dung trang trọng, cần lưu trữ và dễ truy xuất về sau, như công văn, dự thảo văn bản, thông báo chính thức. Khi soạn email, xin lưu ý vài điểm: tiêu đề rõ ràng, nên ghi theo cấu trúc Cơ quan - Nội dung - Hạn phản hồi để người nhận dễ theo dõi; xưng hô và chữ ký chuẩn mực, tài liệu đính kèm đặt tên nhất quán; và ưu tiên dùng email công vụ do cơ quan cấp khi trao đổi nội dung quan trọng, nhạy cảm.

Khi cần gửi cho nhiều đơn vị cùng lúc, thay vì rải rác qua nhiều email, nên dùng hệ thống quản lý văn bản điện tử hoặc eOffice - giúp các cơ quan cùng nhận thông tin đồng bộ, minh bạch, có lưu vết rõ ràng.

Minh họa: Cấu trúc tiêu đề email: [Cơ quan/Đơn vị] - [Nội dung] - [Hạn phản hồi].

KÊNH 2: TIN NHẮN NHANH - NHẮC VIỆC, XỬ LÝ TỨC THỜI

Kênh thứ hai là tin nhắn nhanh trên các ứng dụng như Zalo hay tính năng chat của phần mềm làm việc - rất hữu ích cho trao đổi nhanh, nhắc việc gấp, hỏi đáp ngắn trong nhóm. Để dùng hiệu quả, xin áp dụng quy tắc với tên gọi là "quy tắc 3 gọn".

Gọn ý trình bày: viết ngắn, đi thẳng vào yêu cầu; nếu vấn đề phức tạp, hãy chuyển sang email để trình bày chi tiết.

Gọn về thời gian: tôn trọng giờ nghỉ, bật chế độ "không làm phiền" khi cần tập trung, chỉ nhắn hay gọi ngoài giờ nếu thật sự khẩn cấp.

Gọn kênh truyền tải: không chia sẻ tài liệu nhạy cảm qua kênh công cộng; ưu tiên nhóm chat nội bộ hoặc nền tảng đã được phân quyền.

Một ví dụ tin nhắn gọn: "Anh Minh chuẩn bị giúp 3 slide tổng hợp số liệu cho cuộc họp 14 giờ, xác nhận trước 11 giờ 30."

KÊNH 3: HỌP TRỰC TUYẾN - TƯƠNG TÁC TRỰC TIẾP

Kênh thứ ba là họp trực tuyến - phù hợp khi công việc cần thảo luận sâu, trao đổi trực diện, qua các nền tảng như Microsoft Teams, Zoom hay Google Meet. Để buổi họp hiệu quả, Quý Anh/Chị cần chuẩn bị thiết bị kỹ càng - kiểm tra micro, camera, đường truyền; tuân thủ nghi thức họp - chỉ bật micro khi phát biểu, xin phát biểu trước khi trình bày, tránh nói chồng lấn.

Còn với việc phát tài liệu diện rộng, thay vì gửi email rời rạc, hãy dùng eOffice hoặc mạng nội bộ để phát hành - bảo đảm tập trung, bảo mật và có lịch sử xử lý rõ ràng.

TÌNH HUỐNG: CHỌN KÊNH TRONG 60 GIÂY

Giả sử sáng nay, Quý Anh/Chị cần xin ý kiến gấp về một dự thảo báo cáo, vừa phải nhanh, vừa chắc chắn có lưu vết, lại rõ ràng khi còn ý kiến khác nhau. Cách phối hợp là xử lý theo ba tầng.

Tầng 1 - kênh tức thời: lập một nhóm chat nội bộ, chỉ mời đúng người liên quan, nhắn gọn: "Mời Anh/Chị góp ý 3 điểm chính trong dự thảo, hạn 10 giờ 30." Ai có ý nhanh thì phản hồi liền.

Tầng 2 - kênh lưu vết: song song, gửi email công vụ kèm file dự thảo, ghi rõ hạn trả lời và phân công ai góp ý phần nào - ví dụ Anh A phần số liệu, Chị B phần kiến nghị - để có lưu trữ chính thức.

Tầng 3 - kênh tương tác: nếu đến hạn vẫn còn ý kiến trái chiều, hẹn ngay một cuộc họp trực tuyến ngắn 15 phút để trao đổi thẳng và đi đến thống nhất.

Kết quả: thông tin được xử lý Nhanh ở chat, Chắc chắn ở email, và Rõ ràng ở họp trực tuyến - không còn cảnh "người chỉ xem chat, người chỉ đọc email" khiến ai đó bị bỏ ngoài luồng thông tin.

GHÌ NHỚ CÔNG THỨC 3Đ VÀ CHUYỂN TIẾP

Như vậy, trong bài học hôm nay, để giao tiếp số hiệu quả, chúng ta chỉ cần nhớ ba chữ Đ: Đúng kênh - chọn kênh phù hợp với tính chất công việc; Đúng lúc - tôn trọng thời gian của nhau; và Đúng mực - chuẩn mực trong lời lẽ và bảo mật.

Mình họa: Công thức 3Đ: Đúng kênh · Đúng lúc · Đúng mực.

Đã chọn đúng kênh, bước tiếp theo là làm cho mỗi cuộc họp trực tuyến thật sự hiệu quả. Đó là nội dung Bài 3 - Tổ chức cuộc họp trực tuyến hiệu quả, với những việc cần làm trước - trong - sau cuộc họp. Xin kính chào và hẹn gặp lại Quý Anh/Chị!

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. Email công vụ phù hợp nhất cho loại trao đổi nào?

- A. Hỏi đáp ngắn, nhắc việc gấp trong vài giây.
- B. Trao đổi chính thức, trang trọng, cần lưu vết và dễ truy xuất (công văn, dự thảo, thông báo chính thức).
- C. Tán gẫu, trao đổi việc riêng.
- D. Chia sẻ tài liệu mật ra ngoài cơ quan.

→ *Đáp án: Email công vụ là kênh chính thống cho nội dung trang trọng, cần lưu trữ và truy xuất - như công văn, dự thảo, thông báo chính thức.*

Câu 2. "Quy tắc 3 gọn" khi dùng tin nhắn nhanh/chat gồm những gì?

- A. Gọn người, gọn nhóm, gọn thiết bị.
- B. Gọn ý trình bày, gọn về thời gian, gọn kênh truyền tải.
- C. Gọn chữ, gọn ảnh, gọn biểu tượng cảm xúc.
- D. Gọn giờ làm, gọn giờ nghỉ, gọn ngày phép.

→ *Đáp án: Ba gọn: gọn ý trình bày (ngắn, đi thẳng yêu cầu), gọn thời gian (tôn trọng giờ nghỉ), gọn kênh (không gửi tài liệu nhạy cảm qua kênh công cộng).*

Câu 3. Công thức "3Đ" trong giao tiếp số là gì?

- A. Đủ người - Đủ thiết bị - Đủ thời gian.
- B. Đúng kênh - Đúng lúc - Đúng mực.
- C. Đẹp - Đọc - Đáng nhớ.
- D. Đơn giản - Đầy đủ - Đa dạng.

→ *Đáp án: 3Đ trong giao tiếp số: Đúng kênh, Đúng lúc, Đúng mực.*

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Anh/Chị cần xin ý kiến gấp về một dự thảo, vừa cần nhanh, vừa cần lưu vết, vừa rõ ràng khi còn ý kiến khác nhau. Cách phối hợp kênh hợp lý là gì?

- A. Chỉ nhắn tin trên nhóm chat cho nhanh là đủ.

- B. Báo nhanh trên chat (hạn rõ) - gửi email công vụ kèm file để lưu vết và phân công góp ý - họp trực tuyến ngắn nếu còn ý kiến trái chiều.
- C. Chỉ gửi email rồi chờ, không cần kênh nào khác.
- D. Gọi điện cho từng người, không lưu lại gì.

→ *Đáp án: Phối hợp ba tầng - chat (nhANH), email (chắc chắn, lưu vết), họp trực tuyến (rõ ràng) - giúp không ai bị bỏ ngoài luồng thông tin.*

Câu 5. Một đồng nghiệp định gửi một tài liệu nội bộ nhạy cảm qua nhóm chat công cộng cho nhanh. Anh/Chị nên khuyên điều gì?

- A. Cứ gửi cho nhanh, ai cũng làm vậy.
- B. Không gửi qua kênh công cộng; dùng email công vụ hoặc nhóm, hệ thống nội bộ đã được phân quyền.
- C. Gửi nhưng dặn mọi người xóa sau khi đọc.
- D. Gửi kèm mật khẩu ngay trong nhóm chat đó.

→ *Đáp án: Theo nguyên tắc "gọn kênh", tài liệu nhạy cảm chỉ chia sẻ qua kênh chính thức, nội bộ đã phân quyền - không gửi qua kênh công cộng.*

Bài 3

TỔ CHỨC CUỘC HỌP TRỰC TUYẾN HIỆU QUẢ



VIDEO BÀI GIẢNG

Quét mã QR bằng camera điện thoại để xem video bài giảng.

Chuyên đề 12 – Bài 3: Tổ chức cuộc họp trực tuyến hiệu quả

MỤC TIÊU BÀI HỌC

Nắm vai trò và kỹ năng của người TỔ CHỨC, ĐIỀU HÀNH một cuộc họp trực tuyến: thiết kế cuộc họp, điều hành dẫn dắt, xử lý tình huống và chốt kết luận. Một mục tiêu chính: tổ chức và điều hành một cuộc họp trực tuyến gọn - đúng giờ - ra được quyết định.

TỪ GHẾ NGƯỜI THAM DỰ SANG GHẾ NGƯỜI ĐIỀU HÀNH

Ở Chuyên đề 9, chúng ta đã cùng chia sẻ cách tham gia một cuộc họp trực tuyến hiệu quả - từ phía người dự họp: chuẩn bị thiết bị, giữ tác phong, tắt micro khi không nói, tương tác đúng vai. Bài học hôm nay sẽ nhìn từ một vai trò khác, đòi hỏi kỹ năng riêng: vai trò người tổ chức và điều hành - người dẫn dắt và giữ nhịp cho cả cuộc họp.

Vì sao vai trò này quan trọng? Bởi cùng một cuộc họp, nếu người điều hành vững vàng thì buổi họp gọn gàng, đúng giờ, ra được quyết định; còn nếu lúng túng thì rất dễ lan man, kéo dài mà chẳng chốt được gì. Người điều hành giống như một nhạc trưởng - không chơi thay nhạc cụ nào, nhưng giữ cho cả dàn nhạc vào đúng nhịp. Hôm nay, chúng ta cùng đi qua ba nhóm việc của người điều hành cuộc họp.

NHÓM VIỆC 1: THIẾT KẾ CUỘC HỌP TRƯỚC KHI BẮM "TẠO PHÒNG"

Một cuộc họp tốt được quyết định từ trước khi nó bắt đầu. Trước hết, người tổ chức cần tự hỏi: có thật sự cần họp không? Nếu chỉ để thông báo, một email hay văn bản là đủ; chỉ nên họp khi cần thảo luận và ra quyết định - tránh những cuộc họp không cần thiết làm mất thời gian tập thể.

Khi đã quyết định họp, hãy chuẩn bị bốn việc.

Một, mục tiêu rõ ràng và chương trình họp - liệt kê từng nội dung kèm thời lượng dự kiến, để cả buổi họp đi theo một trình tự rõ ràng.

Hai, mời đúng thành phần - đủ người có thẩm quyền quyết, không mời thừa cho đỡ loãng.

Ba, gửi thư mời sớm kèm chương trình, tài liệu đọc trước và đường dẫn phòng họp.

Bốn, thiết lập phòng họp an toàn - bật phòng chờ và mật khẩu, và nên cử một đồng chủ trì lo phần kỹ thuật để mình tập trung điều hành; chuẩn bị sẵn các tính năng sẽ dùng như chia sẻ màn hình hay biểu quyết nhanh.

Riêng việc chuẩn bị của bản thân khi dự họp - như kiểm tra đường truyền, thử micro và loa, đặt camera ngang tầm mắt với ánh sáng từ phía trước, chọn không gian yên tĩnh và đăng nhập sớm vài phút - thì Chuyên đề 9 đã chia sẻ rất chi tiết trước đó. Là người tổ chức, Anh/Chị nên gương mẫu thực hiện những điều này, đồng thời nhắc người dự cùng chuẩn bị để buổi họp suôn sẻ ngay từ đầu.

Mình họa: Checklist người tổ chức trước họp: Mục tiêu rõ · Chương trình có thời lượng · Đúng thành phần · Thư mời + tài liệu trước · Phòng chờ + mật khẩu + đồng chủ trì.

NHÓM VIỆC 2: ĐIỀU HÀNH VÀ DẪN DẮT CUỘC HỌP

Vào cuộc họp, người điều hành mở đầu bằng việc nêu mục tiêu, đi nhanh qua chương trình và thống nhất một vài quy tắc trao đổi: muốn phát biểu thì giơ tay hoặc nhấn qua chat, tắt micro khi không nói. Vài câu ngắn ấy giúp cả buổi đi vào nề nếp.

Trong khi họp, người chủ trì làm ba việc song song. Quản trị người tham dự: duyệt người vào từ phòng chờ, khi có tạp âm thì chủ động tắt micro giúp, và mời đích danh những người cần nghe ý kiến, động viên những người còn ngại phát biểu cùng đóng góp. Giữ nhịp và thời gian: bám sát chương trình, một ý hay nhưng lạc đề thì ghi vào mục để bàn sau rồi quay lại trọng tâm, đồng thời theo dõi thời gian để buổi họp không kéo dài quá dự kiến. Dẫn tới quyết định: sau mỗi nội dung, hãy tóm tắt và hỏi rõ "chốt phương án nào"; khi ý kiến phân tán, có thể dùng biểu quyết nhanh để cả nhóm cùng quyết. Vai trò của người điều hành không phải nói nhiều nhất, mà là giúp cuộc họp đi đúng hướng và đi đến kết quả.

NHÓM VIỆC 3: XỬ LÝ TÌNH HUỐNG VÀ CHỐT KẾT LUẬN

Người điều hành cũng là người giữ bình tĩnh khi có sự cố. Nếu một điểm cầu đang báo cáo bỗng mất tiếng hoặc rớt mạng, hãy chuyển lượt sang nội dung hoặc người khác, đồng thời nhờ đồng chủ trì hỗ trợ kỹ thuật cho điểm cầu đó - tuyệt đối không để cả cuộc họp dừng lại chờ đợi. Nếu có người nói lan man, kéo dài, người điều hành khéo léo cảm ơn, tóm tắt ý chính rồi đưa cuộc họp về trọng tâm.

Quan trọng nhất là chốt kết luận. Trước khi đóng họp, người chủ trì phải nêu rõ: quyết định chính, ai phụ trách, deadline cụ thể, và giao người ghi biên bản. Ngày nay có thể dùng công cụ AI ghi biên bản cuộc họp tự động để tiết kiệm thời gian; nhưng chỉ áp dụng với cuộc họp không có nội dung nhạy cảm, không có nội dung mật và bằng giải pháp đã được cơ quan cho phép. Sau họp, gửi biên bản và danh sách đầu việc qua email hoặc eOffice. Và xin lưu ý vai trò an toàn của người tổ chức: không để lộ đường dẫn, mật khẩu phòng họp; kiểm soát quyền chia sẻ màn hình; nếu ghi hình phải thông báo trước cho người dự.

TÌNH HUỐNG, BA THÓI QUEN VÀ CHUYỂN TIẾP

Hãy hình dung Anh/Chị chủ trì một phiên họp nhiều điểm cầu. Anh/Chị vào sớm mở phòng chờ, khai mạc bằng mục tiêu và các quy tắc trao đổi; giữa buổi, một điểm cầu mất tiếng - Anh/Chị chuyển lượt và đề đồng chủ trì xử lý kỹ thuật; một ý kiến đi xa trọng tâm - Anh/Chị ghi vào mục đề bàn sau. Cuối buổi, Anh/Chị chốt ba quyết định, giao việc kèm thời hạn, gửi biên bản qua eOffice - cuộc họp kết thúc đúng giờ, mọi người rõ việc.

Để trở thành người điều hành vững vàng, mời Quý Anh/Chị ghi nhớ ba thói quen: một, luôn có chương trình họp kèm thời lượng; hai, nguyên tắc "một nội dung - một kết luận", không sang mục mới khi mục cũ chưa chốt; ba, đóng họp bằng "ba quyết định - ai làm - bao giờ xong" và gửi biên bản ngay trong ngày.

Minh họa: Đóng họp: 3 quyết định - Ai phụ trách - Bao giờ xong → gửi biên bản trong ngày.

Tổ chức họp tốt rồi, kết quả họp thường là những tài liệu cần cùng nhau hoàn thiện. Ở Bài 4 - Chia sẻ và cùng soạn thảo tài liệu trực tuyến an toàn, chúng ta sẽ tìm hiểu cách làm việc chung trên tài liệu vừa nhanh, vừa an toàn. Xin kính chào và hẹn gặp lại Quý Anh/Chị!

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM

Phản kiểm tra kiến thức

Câu 1. Việc đầu tiên người tổ chức nên cân nhắc trước khi tạo một cuộc họp trực tuyến là gì?

- A. Chọn nền tảng nào có hình nền đẹp nhất.
- B. Cân nhắc có thật sự cần họp không (hay chỉ cần email/văn bản); nếu họp thì xác định mục tiêu rõ và lập chương trình họp.
- C. Mời càng đông người càng tốt cho xôm tụ.
- D. Tạo phòng họp ngay rồi tính nội dung sau.

→ *Đáp án: Chỉ họp khi cần thảo luận, ra quyết định; trước hết phải rõ mục tiêu và có chương trình họp - tránh họp không cần thiết.*

Câu 2. Vai trò "đồng chủ trì" (co-host) trong cuộc họp trực tuyến giúp ích gì?

- A. Để có thêm người nói cho rôm rả.
- B. Hỗ trợ kỹ thuật và quản trị người tham dự (duyet phòng chờ, tắt micro gây ồn...), để người điều hành tập trung dẫn dắt nội dung.
- C. Thay người chủ trì quyết định mọi việc.
- D. Chỉ để dự phòng khi chủ trì vắng mặt.

→ *Đáp án: Đồng chủ trì lo kỹ thuật và quản trị người tham dự, giúp người điều hành tập trung vào nội dung và nhịp họp.*

Câu 3. Để điều hành đúng nhịp và đi đến quyết định, người chủ trì nên làm gì?

- A. Để cuộc họp diễn ra tự nhiên, ai muốn nói gì thì nói.

- B. Bám chương trình họp, mỗi nội dung chốt một kết luận, ý lạc đề thì ghi lại bàn sau, tóm tắt và chốt phương án sau mỗi phần.
- C. Nói thật nhiều để dẫn dắt toàn bộ cuộc họp.
- D. Kéo dài thảo luận đến khi mọi người tự đồng ý.

→ *Đáp án: Người điều hành giỏi giữ nhịp theo chương trình, "một nội dung - một kết luận", và tóm tắt - chốt sau mỗi phần.*

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Đang điều hành họp, một điểm cầu đang báo cáo thì mất tiếng, rớt mạng. Là người chủ trì, Anh/Chị nên làm gì?

- A. Dừng cả cuộc họp để chờ điểm cầu đó khắc phục.
- B. Bình tĩnh chuyển lượt sang nội dung hoặc người khác, nhờ đồng chủ trì hỗ trợ kỹ thuật cho điểm cầu đó, không để cả cuộc họp chờ đợi.
- C. Bỏ qua luôn phần báo cáo của điểm cầu đó.
- D. Tỏ thái độ khó chịu rồi kết thúc họp.

→ *Đáp án: Người chủ trì giữ mạch họp bằng cách chuyển lượt và để đồng chủ trì hỗ trợ kỹ thuật, tránh để cả cuộc họp gián đoạn.*

Câu 5. Một thành viên liên tục nói lan man, kéo dài quá giờ. Người điều hành nên xử lý thế nào?

- A. Để mặc cho nói hết, dù quá giờ.
- B. Khéo léo cảm ơn, tóm tắt ý chính rồi đưa cuộc họp về trọng tâm; ghi ý ngoài lề vào "mục bàn sau" để giữ tiến độ.
- C. Ngắt lời gay gắt và phê bình ngay trước mọi người.
- D. Tắt micro của người đó mà không nói gì.

→ *Đáp án: Khéo léo ghi nhận, tóm tắt và đưa về trọng tâm, chuyển ý ngoài lề sang "mục bàn sau" giúp giữ nhịp mà vẫn tôn trọng người phát biểu.*

Bài 4

CHIA SẺ VÀ CÙNG SOẠN THẢO TÀI LIỆU TRỰC TUYẾN AN TOÀN



VIDEO BÀI GIẢNG

Quét mã QR bằng camera điện thoại để xem video bài giảng.

Chuyên đề 12 – Bài 4: Chia sẻ và cùng soạn thảo tài liệu trực tuyến an toàn

MỤC TIÊU BÀI HỌC

Nhận diện vướng mắc khi chia sẻ tài liệu kiểu cũ; nắm 3 nguyên tắc cốt lõi để chia sẻ và đồng soạn thảo an toàn: một bản trung tâm - phân quyền chuẩn - quản lý phiên bản minh bạch. Một mục tiêu chính: cộng tác trên tài liệu số vừa nhanh, vừa chính xác, vừa an toàn.

"BẢN MỚI NHẤT" LÀ BẢN NÀO?

Anh/Chị thử hình dung: chiều thứ Tư, một dự thảo báo cáo cần lấy ý kiến gấp. Ngay lập tức, hộp thư điện tử tràn ngập hơn chục email, mỗi email lại đính kèm một tệp khác nhau. Tên file thì muôn hình vạn trạng: "bản cuối", "bản cuối cùng", "bản mới nhất", thậm chí có cả "bản mới mới nhất".

Thế nhưng đến cuối ngày, bản được gửi lên lãnh đạo lại... không phải bản cập nhật cuối cùng. Cả nhóm vừa mất thời gian, vừa tiềm ẩn nguy cơ một tệp nào đó bị chuyển nhầm ra ngoài. Tình huống quen thuộc ấy chính là điểm khởi đầu để hôm nay chúng ta nhận diện vấn đề từ gốc và tìm ra giải pháp.

NHẬN DIỆN VẤN ĐỀ TỪ GỐC

Điều đáng nói ở đây không chỉ là "quá nhiều tệp tin", mà là chúng ta không có một bản trung tâm - một nguồn thống nhất để mọi người cùng dựa vào. Khi gửi đi gửi lại qua email, chỉ cần một người quên cập nhật là cả nhóm dễ nhầm phiên bản, một số ý kiến quan trọng bị bỏ sót, thậm chí có nguy cơ rò rỉ thông tin nếu ai đó vô tình chuyển tiếp ra ngoài phạm vi cho phép.

Đáng lo hơn, có những thói quen tưởng vô hại - như chụp màn hình một đoạn trao đổi nội bộ rồi gửi qua ứng dụng công cộng - lại có thể vi phạm nghiêm trọng quy định bảo mật của cơ quan. Vậy câu hỏi đặt ra là: làm thế nào để xử lý tài liệu vừa nhanh chóng, vừa chuẩn xác, mà vẫn an toàn?

NGUYÊN TẮC 1: MỘT BẢN TRUNG TÂM

Nguyên tắc đầu tiên là một bản trung tâm: thay vì mỗi người giữ một tệp riêng, hãy đặt tài liệu tại một nơi lưu trữ tập trung – như phần mềm eOffice của cơ quan, hoặc thư mục dùng chung trên OneDrive, Google Drive. Khi đó, mọi người cùng nhìn vào một bản duy nhất, luôn được cập nhật, không còn cảnh "chín người mười bản". Nói một cách gần gũi dễ hiểu, đây giống như cả tập thể cùng làm việc trong một ngôi nhà chung - chỉ một địa chỉ để tìm về.

NGUYÊN TẮC 2: PHÂN QUYỀN CHUẨN VÀ KÊNH CHÍNH THỨC

Có một bản chung rồi, nguyên tắc thứ hai là phân quyền cho đúng: chia sẻ tài liệu đúng người, đúng quyền - ai chỉ được xem, ai được bình luận, ai được chỉnh sửa. Giống như trao đúng chiếc chìa khóa cho đúng người, với tài liệu quan trọng còn cần đặt mật khẩu hoặc giới hạn truy cập để ngăn người ngoài. Và Anh/Chị hãy lưu ý rằng: chỉ chia sẻ qua kênh chính thức của cơ quan, dùng tài khoản công vụ - không phát tán qua ứng dụng hay tài khoản cá nhân.

NGUYÊN TẮC 3: QUẢN LÝ PHIÊN BẢN MINH BẠCH

Nguyên tắc thứ ba là quản lý phiên bản minh bạch. Hãy bật tính năng lịch sử phiên bản để biết rõ ai đã sửa, sửa lúc nào, và đâu là bản chính thức - như một cuốn nhật ký ghi lại mọi thay đổi. Bên cạnh đó, nên đặt tên phiên bản theo vòng xử lý, ví dụ "Nháp lần 1", rồi "Bản trình lãnh đạo duyệt", để ai cũng nhận ra ngay bản cuối cùng. Khi cần đưa tài liệu ra ngoài không gian chung, bản chính thức nên có chữ ký số của cơ quan để bảo đảm nguồn gốc và tránh bị chỉnh sửa trái phép.

Mình họa: Đặt tên phiên bản theo vòng xử lý: "Nháp_lan_1" → "Ban_trinh_lanh_dao_duyet".

CHỐT LẠI VÀ ÁP DỤNG NGAY

Như vậy, để cộng tác trên tài liệu số an toàn và hiệu quả, chúng ta chỉ cần nhớ: một bản trung tâm, phân quyền chuẩn, quản lý phiên bản minh bạch, và luôn dùng kênh chính thức.

Mình họa: Ba nguyên tắc: Một bản trung tâm · Phân quyền chuẩn · Quản lý phiên bản minh bạch.

Ngay sau bài học này, mời Quý Anh/Chị thử: đăng một tài liệu đang xin ý kiến lên không gian dùng chung an toàn, mời đồng nghiệp tham gia với quyền phù hợp và góp ý trực tiếp. Sau một tuần, hãy đối chiếu xem số email đã giảm bao nhiêu, thời gian tổng hợp rút ngắn thế nào - kết quả ấy sẽ tự trả lời vì sao làm việc trên một bản duy nhất lại nhanh hơn, chính xác hơn và an toàn hơn.

Có công cụ và nguyên tắc rồi, điều giúp cả tập thể phối hợp bền vững chính là văn hóa hợp tác. Đó là nội dung khép lại chuyên đề - Bài 5 - Văn hóa và kỹ năng hợp tác số an toàn, hiệu quả. Xin kính chào và hẹn gặp lại Quý Anh/Chị!

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. Vấn đề gốc của cách chia sẻ tài liệu kiểu cũ (gửi email qua lại nhiều tệp) là gì?

- A. Do mạng Internet quá chậm.
- B. Không có một bản trung tâm thống nhất, dẫn tới nhầm phiên bản, bỏ sót ý kiến và nguy cơ rò rỉ thông tin.
- C. Do email không gửi được tệp đính kèm.
- D. Do không ai chịu mở email.

→ *Đáp án: Gốc rễ là thiếu một bản trung tâm thống nhất; gửi qua lại nhiều tệp gây nhầm phiên bản, sót ý kiến và dễ lộ lọt.*

Câu 2. Ba nguyên tắc cốt lõi để chia sẻ và cùng soạn thảo tài liệu trực tuyến an toàn là gì?

- A. Gửi thật nhiều bản - lưu thật nhiều nơi - in thật nhiều lần.
- B. Một bản trung tâm - phân quyền chuẩn - quản lý phiên bản minh bạch.
- C. Ai cũng được sửa - ai cũng được tải - ai cũng được chuyển tiếp.
- D. Đặt mật khẩu thật khó - giấu file thật kỹ - không chia sẻ cho ai.

→ *Đáp án: Ba nguyên tắc: một bản trung tâm, phân quyền chuẩn, và quản lý phiên bản minh bạch (luôn qua kênh chính thức).*

Câu 3. "Phân quyền chuẩn" khi chia sẻ tài liệu nghĩa là gì?

- A. Cho tất cả mọi người quyền chỉnh sửa cho tiện.
- B. Chia sẻ đúng người, đúng quyền (xem, bình luận, chỉnh sửa); tài liệu quan trọng thì giới hạn truy cập, và chỉ chia sẻ qua kênh chính thức.
- C. Ai có đường link là sửa được.
- D. Cho phép tải về và chuyển tiếp tự do.

→ *Đáp án: Phân quyền chuẩn là trao đúng quyền cho đúng người, giới hạn truy cập tài liệu quan trọng và chỉ dùng kênh chính thức, tài khoản công vụ.*

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Nhóm của Anh/Chị đang gửi qua lại nhiều tệp qua email, không rõ bản nào mới nhất. Cách làm đúng theo nguyên tắc cộng tác số là gì?

- A. Cứ tiếp tục gửi email, ai giữ bản nào thì dùng bản đó.
- B. Đưa tài liệu lên một nơi lưu trữ chung (eOffice/thư mục chung), cùng chỉnh sửa trên một bản, bật lịch sử phiên bản và đặt tên phiên bản rõ ràng.
- C. In tất cả các bản ra rồi tự ghép lại.
- D. Mỗi người tự giữ một bản cho chắc.

→ *Đáp án: Đưa về một bản trung tâm, cùng sửa trên đó, bật lịch sử và đặt tên phiên bản giúp tránh nhầm lẫn và sót ý kiến.*

Câu 5. Một đồng nghiệp định chụp màn hình đoạn trao đổi nội bộ rồi gửi qua một ứng dụng công cộng cho nhanh. Anh/Chị nên khuyên điều gì?

A. Cứ gửi cho nhanh, không sao đâu.

B. Không nên làm vậy vì có thể vi phạm quy định bảo mật; hãy chia sẻ qua kênh chính thức, tài khoản công vụ với quyền phù hợp.

C. Gửi nhưng nhớ xóa ngay sau đó.

D. Gửi kèm lời nhắc "tài liệu mật" là được.

→ *Đáp án: Chụp và gửi nội dung nội bộ qua ứng dụng công cộng có thể vi phạm bảo mật; chỉ chia sẻ qua kênh chính thức, đúng phân quyền.*

Bài 5
VĂN HÓA VÀ KỸ NĂNG HỢP TÁC
SỐ AN TOÀN, HIỆU QUẢ



VIDEO BÀI GIẢNG

Quét mã QR bằng camera điện thoại để xem video bài giảng.

Chuyên đề 12 – Bài 5: Văn hóa và kỹ năng hợp tác số an toàn, hiệu quả

MỤC TIÊU BÀI HỌC

Hình thành bốn nguyên tắc vàng khi hợp tác số: văn minh - bảo mật - kỷ luật tiến độ - hỗ trợ & học hỏi. Một mục tiêu chính: xây dựng văn hóa hợp tác số để tập thể làm việc nhịp nhàng, an toàn, hiệu quả.

MỘT CUỘC HỌP CĂNG THẲNG VÌ THIẾU NỀN NẾP HỢP TÁC SỐ

8 giờ 30 sáng thứ Ba, một tổ công tác bắt đầu cuộc họp trực tuyến về dự thảo báo cáo. Nhưng ngay từ phút đầu, mọi thứ đã rối: phòng họp không bật chế độ "phòng chờ", không bật chế độ kiểm duyệt người vào, nên ai cũng vào được, trong khi một thành viên lại loay hoay tới 15 phút vẫn chưa vào được vì bị cấp sai mật khẩu; một người khác thì vào nhầm sang một phòng họp khác. Kế đến, bản dự thảo lại được gửi từ một tài khoản Gmail cá nhân thay vì email công vụ. Rồi trong nhóm chat xuất hiện một góp ý gay gắt: "viết thế này làm sao mà dùng được". Không khí họp lập tức căng thẳng, tiến độ chậm lại, uy tín tập thể bị đặt dấu hỏi.

Tình huống ấy có thể xảy ra với bất cứ ai. Nhưng nếu phòng họp có mật khẩu rõ ràng và **bật trước** chế độ "phòng chờ", tài liệu gửi qua email công vụ, góp ý đi thẳng vào vấn đề bằng lời lẽ lịch sự, đầu việc cập nhật minh bạch trên bảng tiến độ... thì mọi thứ sẽ trôi chảy như khi cả nhóm ngồi làm việc trong cùng một phòng. Trong vài phút tới, chúng ta cùng khám phá bốn nguyên tắc vàng và những hành động nhỏ để nhóm làm việc của Anh/Chị thuận lợi, an toàn và hiệu quả.

NHÌN LẠI THÓI QUEN SỐ CỦA CHÍNH MÌNH

Trước hết, xin mời Quý Anh/Chị dành một phút tự hỏi, nhìn lại tháng vừa qua. Có email hay tin nhắn công vụ nào Anh/Chị để quá 24 giờ mới phản hồi không? Trong một cuộc họp, chúng ta có thường xuyên chủ động góp ý theo hướng xây dựng "đúng người" hơn là "trúng việc" chưa? Tài liệu nội bộ quan trọng có lúc nào bị gửi qua kênh không chính

thống hay không? Và khi đồng nghiệp lúng túng với công cụ, ta đã chủ động hướng dẫn họ chưa?

Một phút tự hỏi như vậy để thấy một điều: nếu công nghệ là con tàu, thì văn hóa số chính là động cơ - thứ quyết định con tàu chạy nhanh hay chậm, an toàn hay trục trặc.

BỐN NGUYÊN TẮC VÀNG CỦA VĂN HÓA HỢP TÁC SỐ

Nguyên tắc thứ nhất - Văn minh trong giao tiếp số. Trong môi trường trực tuyến, sự tôn trọng luôn đặt lên hàng đầu. Mỗi người có thể có quan điểm khác nhau - đó là điều bình thường - nhưng khi góp ý, hãy đi thẳng vào vấn đề chuyên môn, tuyệt đối không công kích cá nhân. Lời nói, tin nhắn, email đều cần chuẩn mực như văn bản chính thống. Đặc biệt, phản hồi phải kịp thời: nếu bạn chưa trả lời ngay, chỉ một dòng ngắn cũng đủ thể hiện sự chuyên nghiệp.

Mình họa: Ví dụ phản hồi chuyên nghiệp: "Đã nhận, tôi sẽ phản hồi trước 17h hôm nay."

Nguyên tắc thứ hai - Bảo mật thông tin nhóm. Hợp tác số chỉ hiệu quả khi thông tin nội bộ được bảo vệ. Tuyệt đối không tự ý chia sẻ tài liệu ra bên ngoài. Với cuộc họp có nội dung mật, cần bật mật khẩu hoặc phòng chờ để kiểm soát người tham dự; luôn dùng tài khoản công vụ và kênh chính thống; trường hợp cần tính pháp lý cao thì dùng chữ ký số để xác nhận - cũng như ký biên bản trong một cuộc họp trực tiếp.

Nguyên tắc thứ ba - Kỷ luật tiến độ và tôn trọng thời gian. Làm việc từ xa, kỷ luật tự giác càng quan trọng: mỗi người cần hoàn thành công việc đúng hạn như đã cam kết. Nếu dự kiến chậm, hãy báo sớm để cả nhóm cùng tháo gỡ, đừng im lặng để ảnh hưởng tập thể. Tôn trọng thời gian còn thể hiện ở việc họp đúng giờ, kết thúc đúng hẹn, và hạn chế đặt họp ngoài giờ hành chính nếu không thật cần thiết.

Nguyên tắc thứ tư - Hỗ trợ lẫn nhau và học tập suốt đời. Trong một nhóm, có người thành thạo công nghệ, có người còn bỡ ngỡ. Người biết nhiều hãy sẵn sàng hỗ trợ người chưa thạo, để tất cả cùng tiến bộ theo tinh thần "Bình dân học vụ số" - không ai bị bỏ lại phía sau. Và xuyên suốt cả bốn nguyên tắc là tinh thần đặt mục tiêu chung lên trên lợi ích riêng: khi có trục trặc, thay vì đổ lỗi cho cá nhân, cả nhóm cùng thảo luận tìm giải pháp.

Mình họa: Bốn nguyên tắc vàng: Văn minh · Bảo mật · Kỷ luật tiến độ · Hỗ trợ & học hỏi.

TÓM TẮT VÀ THÔNG điệp

Như vậy, trong bài học hôm nay, xin Quý Anh/Chị ghi nhớ: công nghệ chỉ là phương tiện - con người mới quyết định thành bại của hợp tác. Khi chúng ta văn minh trong giao tiếp, giữ vững bảo mật, kỷ luật tiến độ và giúp nhau cùng tiến, tập thể sẽ vận hành nhịp nhàng, an toàn và hiệu quả - đó chính là nền tảng của một cơ quan số thực thụ.

HÀNH ĐỘNG NHỎ VÀ CHUYỂN TIẾP

Ngày hôm nay, Quý Anh/Chị thử nhìn lại nhóm của mình: còn ai đang e ngại công nghệ, dễ bị "bỏ lại phía sau" không? Và tuần này, Anh/Chị sẽ làm một hành động nhỏ nào - một lời hướng dẫn cho đồng nghiệp, một phản hồi đúng hẹn, hay một tài liệu được chia sẻ đúng kênh - để cải thiện văn hóa số của tập thể?

Như vậy, chúng ta đã khép lại trọn vẹn Chuyên đề 12 về hợp tác số. Ở chuyên đề tiếp theo, chúng ta sẽ cùng khám phá cách sử dụng hiệu quả thiết bị số, phần mềm và xử lý sự cố kỹ thuật thường gặp - để công việc luôn thông suốt, không gián đoạn. Xin trân trọng cảm ơn và hẹn gặp lại Quý Anh/Chị!

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. Bốn nguyên tắc vàng của văn hóa hợp tác số là gì?

- A. Hợp nhiều - nói nhiều - gửi nhiều file - lưu nhiều bản.
- B. Văn minh trong giao tiếp - Bảo mật thông tin - Kỷ luật tiến độ - Hỗ trợ lẫn nhau & học tập suốt đời.
- C. Trả lời thật nhanh - chia sẻ thật rộng - làm thật khuya - họp thật lâu.
- D. Dùng thiết bị đắt - phần mềm mới - mạng mạnh - màn hình lớn.

→ *Đáp án: Bốn nguyên tắc vàng: Văn minh trong giao tiếp, Bảo mật thông tin nhóm, Kỷ luật tiến độ, và Hỗ trợ lẫn nhau & học tập suốt đời.*

Câu 2. "Văn minh trong giao tiếp số" thể hiện như thế nào?

- A. Nói thẳng, nói mạnh, ai sai thì phê bình gay gắt.
- B. Góp ý đi thẳng vào vấn đề chuyên môn, không công kích cá nhân; ngôn từ chuẩn mực; phản hồi kịp thời.
- C. Chỉ cần lịch sự với cấp trên là đủ.
- D. Im lặng cho an toàn, không góp ý gì.

→ *Đáp án: Văn minh số là tôn trọng, góp ý thẳng vào chuyên môn (không công kích cá nhân), ngôn từ chuẩn mực và phản hồi kịp thời.*

Câu 3. Khi cả nhóm gặp trục trặc (hệ thống lỗi, quy trình chưa hợp lý), tinh thần nên có là gì?

- A. Tìm cho ra ai có lỗi để quy trách nhiệm.
- B. Đặt mục tiêu chung lên trên, cùng thảo luận tìm giải pháp thay vì đổ lỗi cho cá nhân.
- C. Ai gây lỗi thì người đó tự xử lý một mình.
- D. Tạm dừng hợp tác cho đến khi hết lỗi.

→ *Đáp án: Xuyên suốt văn hóa hợp tác số là đặt mục tiêu chung lên trên lợi ích riêng - cùng tìm giải pháp, không đổ lỗi cá nhân.*

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Anh/Chị nhận một email công vụ nhưng đang bận, chưa thể xử lý ngay. Cách ứng xử chuyên nghiệp là gì?

- A. Để đó, khi nào rảnh hẵng mới trả lời.
- B. Phản hồi một dòng ngắn xác nhận đã nhận và hẹn thời điểm trả lời, ví dụ "Đã nhận, tôi sẽ phản hồi trước 17h hôm nay".
- C. Bỏ qua vì không bắt buộc trả lời ngay.
- D. Chờ người gửi nhắc lại rồi mới phản hồi.

→ *Đáp án: Một dòng xác nhận đã nhận và hẹn thời điểm trả lời thể hiện sự chuyên nghiệp, tôn trọng đồng nghiệp và giữ tiến độ chung.*

Câu 5. Trong nhóm có đồng nghiệp còn lúng túng với công cụ số. Theo tinh thần "Bình dân học vụ số", Anh/Chị nên làm gì?

- A. Tự làm hết cho nhanh, khỏi mất công hướng dẫn.
- B. Chủ động hướng dẫn, hỗ trợ đồng nghiệp để không ai bị bỏ lại phía sau.
- C. Để đồng nghiệp tự xoay xở, ai giỏi thì theo kịp.
- D. Báo cấp trên rằng đồng nghiệp yếu công nghệ.

→ *Đáp án: Tinh thần "Bình dân học vụ số" là người biết giúp người chưa thạo, hỗ trợ nhau cùng tiến, không để ai bị bỏ lại.*

13

CHUYÊN ĐỀ 13

THỰC HIỆN QUY TẮC ỨNG XỬ TRÊN KHÔNG GIAN MẠNG

Bài 1

QUY TẮC ỨNG XỬ CƠ BẢN TRÊN KHÔNG GIAN MẠNG



VIDEO BÀI GIẢNG

Quét mã QR bằng camera điện thoại để xem video bài giảng.

Chuyên đề 13 – Bài 1: Quy tắc ứng xử cơ bản trên không gian mạng

MỤC TIÊU BÀI HỌC

Hiểu vì sao cần một bộ quy tắc ứng xử riêng cho không gian mạng; nắm bốn quy tắc nền tảng theo Bộ Quy tắc ứng xử trên mạng xã hội ban hành kèm Quyết định 874/QĐ-BTTTT; hiểu ba đặc điểm của môi trường mạng khiến ứng xử ở đây khác với đời thực; và biết ba việc nên làm, ba việc nên tránh.

VÌ SAO CẦN MỘT BỘ QUY TẮC RIÊNG CHO KHÔNG GIAN MẠNG

Ở hai chuyên đề trước, chúng ta đã bàn về tương tác và hợp tác qua công nghệ số - tức là dùng công cụ thể nào cho hiệu quả. Chuyên đề này bàn về một khía cạnh khác, khó hơn: ứng xử thế nào cho đúng.

Có thể Quý Anh/Chị sẽ hỏi: sống ở đời sao thì lên mạng vậy, cần gì quy tắc riêng? Câu hỏi rất hợp lý, và câu trả lời nằm ở ba đặc điểm khiến không gian mạng khác hẳn đời thực.

Thứ nhất, mọi thứ được lưu lại. Một câu nói ngoài đời tan đi theo gió; một dòng bình luận trên mạng có thể được chụp lại, lưu giữ và nhắc lại sau nhiều năm, kể cả khi ta đã xóa. Thứ hai, lan truyền rất nhanh và rất xa. Một câu nói trong phòng làm việc chỉ vài người nghe; một bài đăng có thể đến hàng nghìn người trong vài giờ, tới cả những người không hiểu bối cảnh. Thứ ba, thiếu ngữ điệu và nét mặt. Trên mạng chỉ còn con chữ, nên một câu nói đùa rất dễ bị hiểu thành lời chê trách.

Ba đặc điểm ấy khiến một sơ suất nhỏ trên mạng có thể gây hậu quả lớn hơn nhiều so với ngoài đời. Đó là lý do Nhà nước đã ban hành Bộ Quy tắc ứng xử trên mạng xã hội kèm theo Quyết định số 874/QĐ-BTTTT ngày 17 tháng 6 năm 2021, trong đó có những quy định riêng cho cán bộ, công chức, viên chức.

Minh họa: BA ĐẶC ĐIỂM CỦA KHÔNG GIAN MẠNG: ① Mọi thứ được lưu lại → ② Lan truyền nhanh và xa → ③ Thiếu ngữ điệu, nét mặt.

BỐN QUY TẮC NỀN TẢNG

Bộ Quy tắc ứng xử trên mạng xã hội đưa ra bốn quy tắc chung, rất đáng để mỗi chúng ta thuộc nằm lòng.

Quy tắc thứ nhất là tôn trọng và tuân thủ pháp luật. Mọi hành vi trên mạng đều phải tuân thủ pháp luật Việt Nam, tôn trọng quyền và lợi ích hợp pháp của tổ chức, cá nhân. Không gian mạng không phải là nơi pháp luật không với tới.

Quy tắc thứ hai là lành mạnh. Hành vi và ứng xử trên mạng phải phù hợp với các giá trị đạo đức, văn hóa và truyền thống tốt đẹp của dân tộc. Nói cách khác, điều gì ta không làm ở nơi công cộng thì cũng đừng làm trên mạng.

Quy tắc thứ ba là an toàn, bảo mật thông tin. Tuân thủ các quy định về bảo mật thông tin, không tiết lộ thông tin của tổ chức, cá nhân khi chưa được phép.

Quy tắc thứ tư là trách nhiệm. Mỗi người chịu trách nhiệm về các hành vi và ứng xử của mình trên mạng, và phối hợp với cơ quan chức năng khi có hành vi vi phạm.

Minh họa: BỐN QUY TẮC: ① Tôn trọng, tuân thủ pháp luật · ② Lành mạnh · ③ An toàn, bảo mật thông tin · ④ Trách nhiệm.

CÁN BỘ, CÔNG CHỨC LÊN MẠNG CÓ GÌ KHÁC

Bộ Quy tắc dành riêng một phần cho cán bộ, công chức, viên chức và người lao động trong cơ quan nhà nước. Có ba yêu cầu rất cụ thể mà tôi mong Quý Anh/Chị ghi nhớ.

Một là thực hiện nội quy của cơ quan về việc cung cấp thông tin lên mạng xã hội. Không phải mọi thông tin về công việc đều được đưa lên, và có những thông tin chỉ người được phân công mới được phát ngôn.

Hai là không đăng tải những nội dung vi phạm pháp luật, thông tin xúc phạm danh dự, nhân phẩm ảnh hưởng đến quyền và lợi ích hợp pháp của tổ chức, cá nhân; không dùng ngôn ngữ phản cảm; không phát tán tin giả, tin sai sự thật.

Ba là thông báo tới cơ quan chủ quản khi phát hiện thông tin sai sự thật liên quan đến cơ quan, đơn vị mình. Đây là trách nhiệm chủ động, không phải chỉ im lặng chờ xử lý.

Điểm cốt lõi ở đây rất dễ hiểu: khi lên mạng, người cán bộ không hoàn toàn là một cá nhân riêng tư. Người khác nhìn vào tài khoản của ta và ít nhiều liên tưởng tới cơ quan ta đang công tác.

BA VIỆC NÊN LÀM VÀ BA VIỆC NÊN TRÁNH

Xin gói lại bài học bằng một danh sách rất thực dụng.

Ba việc nên làm. Một, đọc kỹ trước khi phản ứng - nhất là với những nội dung khiến ta khó chịu; đợi vài phút rồi hãy trả lời. Hai, dùng ngôn ngữ chuẩn mực, viết đủ câu, hạn chế viết tắt và biểu tượng cảm xúc trong các trao đổi liên quan đến công việc. Ba, kiểm chứng trước khi chia sẻ lại bất cứ thông tin nào - kể cả khi nó đến từ người quen.

Ba việc nên tránh. Một, tranh luận gay gắt hoặc mĩa mai công khai, kể cả khi mình có lý - vì trên mạng, người ngoài chỉ nhìn thấy thái độ chứ không nhìn thấy lý lẽ. Hai, bình luận về công việc nội bộ, về đồng nghiệp hay về chỉ đạo của cấp trên ở nơi công khai. Ba, tham gia bình luận vào những vấn đề nhạy cảm mà mình không nắm rõ và cũng không thuộc thẩm quyền phát ngôn.

Minh họa: NÊN: đọc kỹ trước khi phản ứng · ngôn ngữ chuẩn mực · kiểm chứng trước khi chia sẻ. TRÁNH: tranh luận gay gắt công khai · bình luận việc nội bộ · phát ngôn ngoài thẩm quyền.

GHI NHỚ VÀ KẾT NỐI BÀI 2

Tóm lại, không gian mạng có ba đặc điểm khiến mọi ứng xử ở đây nặng hơn ngoài đời: được lưu lại, lan truyền nhanh, và thiếu ngữ điệu. Bốn quy tắc nền tảng là tôn trọng pháp luật, lành mạnh, an toàn bảo mật, và trách nhiệm. Với người cán bộ, còn thêm ba yêu cầu riêng về phát ngôn và cung cấp thông tin. Ở bài tiếp theo, chúng ta sẽ đi sâu vào chuẩn mực phát ngôn và chia sẻ thông tin của người cán bộ - ranh giới nào được nói, nói đến đâu. Xin trân trọng cảm ơn Quý Anh/Chị!

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. Bốn quy tắc chung trong Bộ Quy tắc ứng xử trên mạng xã hội là gì?

- A. Nhanh - gọn - chính xác - lịch sự.
- B. Tôn trọng và tuân thủ pháp luật; lành mạnh; an toàn, bảo mật thông tin; trách nhiệm.
- C. Trung thực - khách quan - kịp thời - đầy đủ.
- D. Bảo mật - riêng tư - ẩn danh - thận trọng.

→ *Đáp án: B. Đây là bốn quy tắc chung nêu tại Bộ Quy tắc ứng xử trên mạng xã hội ban hành kèm Quyết định 874/QĐ-BTTTT ngày 17/6/2021.*

Câu 2. Ba đặc điểm nào khiến ứng xử trên không gian mạng khác với ngoài đời thực?

- A. Miễn phí, tiện lợi, nhanh chóng.
- B. Mọi thứ được lưu lại; lan truyền nhanh và xa; thiếu ngữ điệu và nét mặt.
- C. Nhiều người dùng, nhiều nền tảng, nhiều thiết bị.
- D. Có thể ẩn danh, có thể xóa, có thể chỉnh sửa.

→ *Đáp án: B. Ba đặc điểm này khiến một sơ suất nhỏ trên mạng có thể gây hậu quả lớn hơn nhiều so với ngoài đời.*

Câu 3. Khi phát hiện một thông tin sai sự thật liên quan đến cơ quan mình trên mạng xã hội, cán bộ, công chức cần làm gì?

- A. Im lặng, coi như không thấy vì không thuộc trách nhiệm của mình.
- B. Vào bình luận phản bác ngay để bảo vệ cơ quan.
- C. Thông báo tới cơ quan chủ quản để xử lý theo quy định.

D. Chia sẻ lại bài viết kèm lời đính chính của cá nhân mình.

→ *Đáp án: C. Bộ Quy tắc yêu cầu cán bộ chủ động thông báo tới cơ quan chủ quản; việc phản bác công khai không đúng thẩm quyền có thể làm tình hình phức tạp thêm.*

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Quý Anh/Chị đọc thấy trên mạng một bình luận chê trách cách làm việc của phòng mình, lời lẽ khá gay gắt và có phần không đúng thực tế. Phản ứng phù hợp nhất là gì?

A. Trả lời ngay bằng lời lẽ tương xứng để không bị coi là đuối lý.

B. Dừng lại vài phút, không tranh luận công khai; báo cáo lãnh đạo và bộ phận được giao phát ngôn để xử lý theo quy trình.

C. Nhờ bạn bè vào bình luận ủng hộ phòng mình.

D. Chụp màn hình rồi đăng lại lên trang cá nhân kèm lời phê phán người viết.

→ *Đáp án: B. Trên mạng, người ngoài chỉ nhìn thấy thái độ chứ không nhìn thấy lý lẽ; việc phản hồi chính thức thuộc về người được giao thẩm quyền phát ngôn.*

Câu 5. Trường hợp nào sau đây là ứng xử phù hợp của cán bộ trên mạng xã hội?

A. Đăng ảnh chụp màn hình cuộc họp nội bộ kèm nhận xét về ý kiến của đồng nghiệp.

B. Chia sẻ lại một tin nóng chưa kiểm chứng vì thấy nhiều người cùng chia sẻ.

C. Chia sẻ thông tin đã được cơ quan công bố chính thức, kèm nguồn rõ ràng, với ngôn ngữ chuẩn mực.

D. Bình luận về một vụ việc nhạy cảm đang được cơ quan chức năng xử lý, dù mình không nắm rõ.

→ *Đáp án: C. Chia sẻ thông tin chính thống, có nguồn, ngôn ngữ chuẩn mực vừa đúng quy tắc vừa góp phần lan tỏa thông tin đúng.*

Bài 2

CHUẨN MỰC PHÁT NGÔN VÀ CHIA SẺ THÔNG TIN CỦA CÁN BỘ



VIDEO BÀI GIẢNG

Quét mã QR bằng camera điện thoại để xem video bài giảng.

Chuyên đề 13 – Bài 2: Chuẩn mực phát ngôn và chia sẻ thông tin của cán bộ

MỤC TIÊU BÀI HỌC

Phân biệt phát ngôn chính thức và phát ngôn cá nhân của cán bộ; nắm nguyên tắc chỉ người được giao mới phát ngôn nhân danh cơ quan; biết bốn loại thông tin không được đưa lên mạng; và biết cách nói về công việc của mình một cách an toàn, tích cực.

MỘT DÒNG TRẠNG THÁI VÀ MỘT CUỘC KHỦNG HOẢNG

Bài trước, chúng ta đã thống nhất bốn quy tắc ứng xử nền tảng. Bài hôm nay đi vào phần khó nhất trong số đó: nói gì và nói đến đâu.

Xin kể một tình huống có thật ở nhiều nơi. Một cán bộ, sau một ngày làm việc căng thẳng, viết lên trang cá nhân vài dòng than phiền về khối lượng hồ sơ và về một quy định mà anh cho là bất hợp lý. Bài viết chỉ để bạn bè xem. Nhưng một người trong danh sách bạn bè chụp màn hình, đăng lại. Hai ngày sau, dòng trạng thái ấy xuất hiện trên báo mạng với tiêu đề là cán bộ của cơ quan X thừa nhận quy định bất hợp lý.

Anh cán bộ ấy không nói sai điều gì với chính mình. Nhưng anh đã quên một điều: khi mang trên vai tư cách công vụ, ranh giới giữa lời nói cá nhân và tiếng nói của cơ quan mỏng hơn ta tưởng rất nhiều.

PHÁT NGÔN CHÍNH THỨC VÀ PHÁT NGÔN CÁ NHÂN

Trước hết, cần phân biệt rạch ròi hai loại phát ngôn.

Phát ngôn chính thức là tiếng nói nhân danh cơ quan. Theo quy định về phát ngôn và cung cấp thông tin cho báo chí, chỉ người đứng đầu cơ quan hoặc người được người đứng đầu giao nhiệm vụ mới có thẩm quyền này. Người khác, dù nắm rõ vụ việc đến đâu, cũng không được nhân danh cơ quan để phát biểu.

Phát ngôn cá nhân là ý kiến riêng của mỗi người. Chúng ta hoàn toàn có quyền có quan điểm riêng và bày tỏ trong khuôn khổ pháp luật. Nhưng có ba điều cần lưu ý: một là không được nhân danh cơ quan; hai là không được tiết lộ thông tin nội bộ, chưa được công

bố; ba là ngay cả ý kiến cá nhân cũng nên cân nhắc, vì người đọc thường không tách được ta khỏi vị trí công tác của ta.

Xin nói thẳng một điều: câu ghi trong phần giới thiệu tài khoản rằng đây là ý kiến cá nhân, không đại diện cho cơ quan là một lời nhắc tốt, nhưng nó không phải là tấm khiên pháp lý. Nó không miễn trừ trách nhiệm nếu nội dung đăng tải vi phạm quy định.

Minh họa: PHÁT NGÔN CHÍNH THỨC - chỉ người đứng đầu hoặc người được giao. PHÁT NGÔN CÁ NHÂN - được phép, nhưng không nhân danh cơ quan, không tiết lộ thông tin nội bộ.

BỐN LOẠI THÔNG TIN KHÔNG ĐƯA LÊN MẠNG

Có bốn nhóm thông tin mà tôi mong Quý Anh/Chị coi là vùng cấm tuyệt đối.

Nhóm thứ nhất là thông tin thuộc bí mật nhà nước, bí mật công tác, tài liệu có đóng dấu độ mật. Đây là ranh giới pháp lý rõ ràng, vi phạm là chịu trách nhiệm theo Luật Bảo vệ bí mật nhà nước.

Nhóm thứ hai là dữ liệu cá nhân của công dân: họ tên gắn với hồ sơ, số căn cước, số điện thoại, địa chỉ, tình trạng sức khỏe. Kể cả khi chỉ đăng để minh họa hay để phản ánh một trường hợp, việc này vẫn vi phạm Luật Bảo vệ dữ liệu cá nhân.

Nhóm thứ ba là nội dung chưa được công bố: dự thảo đang xây dựng, kết luận chưa ban hành, số liệu chưa được duyệt, nội dung cuộc họp nội bộ. Những thông tin này chưa phải là quan điểm cuối cùng của cơ quan, đưa ra sớm sẽ gây hiểu nhầm và làm khó chính quá trình xây dựng chính sách.

Nhóm thứ tư là nội dung đang trong quá trình xử lý, thanh tra, điều tra. Bình luận về những việc này khi chưa có kết luận có thể ảnh hưởng đến kết quả xử lý và đến quyền lợi của người liên quan.

Minh họa: BỐN VÙNG CẤM: ① Bí mật nhà nước, bí mật công tác · ② Dữ liệu cá nhân của công dân · ③ Nội dung chưa được công bố · ④ Vụ việc đang xử lý, chưa có kết luận.

NÓI VỀ CÔNG VIỆC MỘT CÁCH AN TOÀN VÀ TÍCH CỰC

Từ những điều trên, không nên rút ra kết luận rằng cán bộ thì tốt nhất là im lặng. Ngược lại, sự hiện diện tích cực của cán bộ trên không gian mạng rất có ích: giúp lan tỏa thông tin chính thống, giúp người dân hiểu đúng chính sách, và làm hình ảnh nền hành chính gần gũi hơn.

Vấn đề chỉ là nói thế nào. Xin gợi ý ba cách rất an toàn mà vẫn hiệu quả. Một là chia sẻ lại thông tin đã được công bố chính thức, kèm nguồn - đây là việc luôn đúng và luôn có ích. Hai là hướng dẫn quy trình, thủ tục theo đúng quy định đã ban hành - người dân rất cần những chỉ dẫn thực tế. Ba là kể về công việc ở mức khái quát, không nêu tên người dân cụ thể, không kèm hình ảnh hồ sơ.

Và một nguyên tắc cuối cùng để tự kiểm tra trước khi đăng bất cứ điều gì liên quan đến công việc: nếu nội dung này xuất hiện trên báo kèm tên mình và tên cơ quan mình, mình có yên tâm không? Nếu câu trả lời là chưa, thì đừng đăng.

Minh họa: TỰ KIỂM TRA TRƯỚC KHI ĐĂNG: Nếu nội dung này lên báo kèm tên mình và tên cơ quan, mình có yên tâm không?

GHI NHỚ VÀ KẾT NỐI BÀI 3

Tóm lại, chỉ người được giao mới phát ngôn nhân danh cơ quan; ý kiến cá nhân được phép nhưng không phải là vùng miễn trừ trách nhiệm. Có bốn nhóm thông tin tuyệt đối không đưa lên mạng. Và cách hiện diện tốt nhất của người cán bộ là chia sẻ thông tin chính thống, hướng dẫn thủ tục và nói về công việc ở mức khái quát. Ở bài tiếp theo, chúng ta sẽ bàn về giao tiếp số văn minh và hợp tác hiệu quả trong môi trường làm việc hằng ngày. Xin trân trọng cảm ơn Quý Anh/Chị!

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. Ai có thẩm quyền phát ngôn nhân danh cơ quan?

- A. Bất kỳ cán bộ nào nắm rõ vụ việc.
- B. Người đứng đầu cơ quan hoặc người được người đứng đầu giao nhiệm vụ phát ngôn.
- C. Người có thâm niên công tác lâu nhất.
- D. Người trực tiếp thụ lý hồ sơ liên quan.

→ *Đáp án: B. Đây là quy định về phát ngôn và cung cấp thông tin; nắm rõ vụ việc không đồng nghĩa với có thẩm quyền phát ngôn.*

Câu 2. Ghi trong phần giới thiệu tài khoản rằng đây là ý kiến cá nhân, không đại diện cho cơ quan có ý nghĩa gì?

- A. Miễn trừ hoàn toàn trách nhiệm cho người đăng.
- B. Là một lời nhắc tốt nhưng không phải tấm khiên pháp lý, không miễn trừ trách nhiệm nếu nội dung vi phạm quy định.
- C. Cho phép đăng cả thông tin nội bộ vì đã tuyên bố là ý kiến riêng.
- D. Không có ý nghĩa gì, không nên ghi.

→ *Đáp án: B. Tuyên bố này không thay đổi bản chất pháp lý của nội dung được đăng tải.*

Câu 3. Nhóm thông tin nào sau đây thuộc vùng cấm tuyệt đối khi đăng tải lên mạng?

- A. Văn bản quy phạm pháp luật đã có hiệu lực.
- B. Thủ tục hành chính đã niêm yết công khai.
- C. Dự thảo đang xây dựng và kết luận chưa ban hành.
- D. Lịch tiếp công dân đã được công bố.

→ *Đáp án: C. Nội dung chưa được công bố chưa phải là quan điểm cuối cùng của cơ quan; đưa ra sớm gây hiểu nhầm và làm khó quá trình xây dựng chính sách.*

Phản tình huống công vụ

Câu 4. Sau một ngày làm việc căng thẳng, Quý Anh/Chị muốn viết vài dòng lên trang cá nhân về áp lực công việc. Cách viết an toàn nhất là gì?

- A. Nêu cụ thể quy định nào bất hợp lý và đơn vị nào gây khó khăn để mọi người cùng biết.
- B. Viết ở mức khái quát về nghề nghiệp, không nêu tên người dân, không nêu số hiệu hồ sơ, không bình luận về chỉ đạo hay quy định chưa được công bố; đặt chế độ hiển thị phù hợp nhưng vẫn viết như thể ai cũng đọc được.
- C. Viết thoải mái vì đã đặt chế độ chỉ bạn bè xem được.
- D. Đăng kèm ảnh chụp chồng hồ sơ trên bàn để minh họa cho khối lượng công việc.

→ *Đáp án: B. Chế độ hiển thị không ngăn được việc chụp màn hình và đăng lại; nguyên tắc an toàn là viết như thể nội dung có thể xuất hiện công khai kèm tên mình và tên cơ quan.*

Câu 5. Cách hiện diện nào của cán bộ trên không gian mạng vừa an toàn vừa có ích cho cơ quan?

- A. Im lặng hoàn toàn, không đăng gì liên quan đến công việc.
- B. Chia sẻ lại thông tin đã công bố chính thức kèm nguồn, hướng dẫn quy trình thủ tục theo đúng quy định đã ban hành.
- C. Chủ động phản bác mọi thông tin tiêu cực về ngành mình.
- D. Đăng tải hình ảnh xử lý hồ sơ thực tế để chứng minh nỗ lực của cơ quan.

→ *Đáp án: B. Sự hiện diện tích cực giúp lan tỏa thông tin chính thống và giúp người dân hiểu đúng chính sách, trong khi vẫn giữ đúng ranh giới về phát ngôn và dữ liệu.*

Bài 3

GIAO TIẾP SỐ VĂN MINH, HỢP TÁC HIỆU QUẢ



VIDEO BÀI GIẢNG

Quét mã QR bằng camera điện thoại để xem video bài giảng.

Chuyên đề 13 – Bài 3: Giao tiếp số văn minh, hợp tác hiệu quả

MỤC TIÊU BÀI HỌC

Chọn đúng kênh giao tiếp cho từng tình huống công việc (email, nhắn tin, họp, văn bản chính thức); viết được thông điệp công vụ rõ ý, nêu đủ "ai - làm gì - hạn nào - cần phản hồi gì" để người nhận hành động ngay; phối hợp nhiều người trong nhóm mà không gây nhiều loạn thông tin. Một mục tiêu chính: giao tiếp số đúng kênh, rõ ý để công việc phối hợp chạy thông suốt.

MỘT VIỆC NHỎ, NĂM CUỘC GỌI VÀ MƯỜI TIN NHẮN

Ở hai bài trước, chúng ta đã làm chủ thiết bị và biết phân tích số liệu. Hôm nay, ta bàn về thứ gắn liền với mọi công việc phối hợp: cách giao tiếp số sao cho hiệu quả.

Xin Quý Anh/Chị hình dung một tình huống rất quen thuộc nơi công sở. Chỉ để thống nhất một mốc thời gian họp thôi, mà cả nhóm phải gọi cho nhau năm cuộc, nhắn qua nhắn lại hơn mười tin ở ba nhóm chat khác nhau, để rồi cuối cùng vẫn có người nhớ lịch. Công việc vốn không khó, nhưng chính cách trao đổi thiếu mạch lạc đã làm hao tổn thời gian của cả tập thể.

Ở Chuyên đề trước, chúng ta đã bàn về văn hóa giao tiếp số - thái độ tôn trọng, văn minh khi làm việc cùng nhau. Bài hôm nay đi tiếp một bước, vào kỹ năng thực hành: làm sao để mỗi thông điệp đều đúng kênh, rõ ý và hành động được ngay. Công việc này phần nào giống vai trò của một người điều phối giao thông – chúng ta biết cách chỉ đúng làn đường, ra đúng tín hiệu để dòng xe lưu thông trật tự. Trong ít phút tới, chúng ta sẽ cùng đi qua ba nhóm kỹ năng: chọn đúng kênh giao tiếp, viết thông điệp rõ ý, và phối hợp nhiều người mà không rối.

Nhóm kỹ năng 1: chọn đúng kênh cho đúng tình huống

Nhóm kỹ năng đầu tiên là chọn đúng kênh giao tiếp cho từng loại việc - cũng như người điều phối chọn đúng làn đường cho mỗi luồng xe. Cùng một nội dung, nếu gửi sai kênh thì vừa chậm, vừa dễ thất lạc.

Xin Quý Anh/Chị ghi nhớ bốn kênh và việc hợp với mỗi kênh. Nhắn tin hợp với trao đổi ngắn, cần trả lời nhanh - hỏi một thông tin, nhắc một mốc hẹn. Email hợp với việc cần lưu vết, có nhiều người nhận, kèm tài liệu - gửi báo cáo, giao việc chính thức. Hợp trực tuyến hợp khi cần bàn bạc, nhiều ý kiến qua lại, cần nhìn nhau để thống nhất. Còn văn bản hành chính dùng cho những nội dung cần giá trị pháp lý, đúng thể thức.

Một nguyên tắc giúp đỡ mất thời gian: đừng tổ chức một cuộc họp cho việc đáng lẽ chỉ cần một email, và ngược lại, đừng bàn việc phức tạp, nhiều tranh luận chỉ bằng nhắn tin. Chọn đúng kênh ngay từ đầu là đã tiết kiệm được một nửa công sức cho cả nhóm.

Nhóm kỹ năng 2: VIẾT THÔNG điệp RÕ Ý, HÀNH ĐỘNG ĐƯỢC NGAY

Nhóm kỹ năng thứ hai là viết thông điệp rõ ràng để người nhận hiểu ngay, không phải hỏi lại - như một tín hiệu giao thông dứt khoát giúp người đi đường không lưỡng lự. Một thông điệp công vụ mơ hồ sẽ kéo theo cả chuỗi tin nhắn làm rõ, rất mất thời gian.

Bí quyết là mỗi tin nhắn hay email giao việc nên trả lời gọn bốn điều: ai làm - làm gì - hạn nào - cần phản hồi gì. Ví dụ, thay vì viết chung chung "nhờ mọi người xem giúp báo cáo nhé", hãy viết: "Nhờ anh Nam rà soát phần số liệu mục 2, gửi lại trước 16h thứ Năm; nếu không có ý kiến thì nhắn 'đã ổn' giúp tôi." Cùng một việc, nhưng câu sau khiến người nhận biết chính xác phải làm gì.

Vài thói quen nhỏ giúp thông điệp chuyên nghiệp hơn: tiêu đề email nêu đúng việc; nội dung mỗi ý một dòng thay vì một đoạn dài liền mạch; việc gấp thì nói rõ mức độ và hạn cụ thể, tránh chữ "gấp" chung chung. Và như đã học ở phần văn hóa giao tiếp, dù viết ngắn vẫn luôn giữ lời lẽ lịch sự, chuẩn mực.

Nhóm kỹ năng 3: phối hợp nhiều người mà không rối

Nhóm kỹ năng thứ ba dành cho lúc nhiều người cùng trao đổi trong một nhóm. Đây là thời điểm dễ ùn tắc thông tin nhất - người này nói một câu, người kia chen một ý, việc cần chốt thì trôi mất giữa hàng trăm tin nhắn; vai trò điều phối lúc này càng quan trọng.

Xin ghi nhớ ba thói quen giữ cho nhóm gọn gàng. Một, khi cần đúng một người xử lý, hãy nhắc tên hoặc gắn thẻ đúng người thay vì hỏi trống không cả nhóm. Hai, sau một hồi thảo luận, nên có một người tóm tắt lại phần đã chốt thành vài dòng rõ ràng - ai làm gì, khi nào - để mọi người cùng nắm. Ba, với mỗi đầu việc, nên có một đầu mối tổng hợp để thông tin không bị mỗi người giữ một mảnh.

Một lưu ý gắn với kỷ luật công vụ: chọn kênh tiện nhưng vẫn phải an toàn. Tuyệt đối không trao đổi nội dung mật, tài liệu nội bộ nhạy cảm qua nhóm chat trên ứng dụng công cộng; những nội dung này phải đi qua email và hệ thống công vụ. Khi lập nhóm trao đổi công việc, chỉ thêm đúng người có trách nhiệm và nên đặt tên nhóm rõ ràng để tránh gửi nhầm.

GHI NHỚ NHANH VÀ MỘT VIỆC LÀM NGAY HÔM NAY

Như vậy, hôm nay chúng ta đã cùng đi qua ba nhóm kỹ năng để giao tiếp số thật sự phục vụ công việc: chọn đúng kênh cho từng tình huống, viết thông điệp rõ ý với đủ "ai - làm gì - hạn nào - phản hồi gì", và phối hợp nhiều người không rối. Khi cả tập thể cùng giao

tiếp mạch lạc, dòng công việc sẽ lưu thông suốt, không còn cảnh ùn tắc vì những trao đổi rối rắm.

Trước khi khép lại, xin gợi ý Quý Anh/Chị một việc có thể làm ngay: với tin nhắn giao việc tiếp theo, hãy viết lại cho đủ bốn ý - ai làm, làm gì, hạn nào, cần phản hồi gì - rồi quan sát xem đồng nghiệp có còn phải hỏi lại không. Một thay đổi nhỏ trong cách viết, nhưng hiệu quả phối hợp sẽ khác hẳn.

Ở Bài 4 tiếp theo, chúng ta sẽ cùng bước sang một kỹ năng thú vị: sáng tạo nội dung số phục vụ công việc - cách soạn văn bản, slide đúng thể thức và tạo hình ảnh, infographic minh họa cho báo cáo. Xin kính chào và hẹn gặp lại Quý Anh/Chị!

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. Để gửi một thông báo chính thức kèm tài liệu tới nhiều người và cần lưu vết, nên dùng kênh nào?

- A. Nhắn tin nhanh vào một nhóm chat trên ứng dụng công cộng.
- B. Gửi email từ địa chỉ công vụ kèm tệp tài liệu.
- C. Gọi điện cho từng người để đọc nội dung.
- D. Đăng lên trang mạng xã hội cá nhân và gắn thẻ mọi người.

→ *Đáp án: Email công vụ phù hợp cho thông báo chính thức, gửi nhiều người, kèm tài liệu và lưu vết; nhắn tin hay mạng xã hội cá nhân không bảo đảm tính chính thức và an toàn.*

Câu 2. Một tin nhắn giao việc rõ ràng, hành động được ngay thường nêu đủ những ý nào?

- A. Chỉ cần nêu nội dung công việc là đủ.
- B. Ai làm - làm gì - hạn nào - cần phản hồi gì.
- C. Càng dài, càng nhiều chi tiết càng tốt.
- D. Chỉ cần ghi chữ "gấp" để người nhận tự hiểu.

→ *Đáp án: Nêu rõ ai làm, làm gì, hạn chót và cần phản hồi gì giúp người nhận hiểu ngay, không phải hỏi lại; chữ "gấp" chung chung không thay được hạn cụ thể.*

Câu 3. Đây là cách chọn kênh giao tiếp hợp lý trong công việc?

- A. Mọi việc đều tổ chức họp trực tuyến cho chắc chắn.
- B. Mọi việc đều nhắn tin cho nhanh, kể cả việc phức tạp.
- C. Việc trao đổi ngắn thì nhắn tin; việc cần lưu vết, kèm tài liệu thì email; việc cần bàn bạc nhiều ý kiến thì họp.
- D. Việc nào cũng gửi văn bản hành chính cho trang trọng.

→ *Đáp án: Mỗi kênh hợp với một loại việc; chọn đúng kênh ngay từ đầu giúp tiết kiệm thời gian, tránh họp thừa hoặc bàn việc phức tạp chỉ bằng nhắn tin.*

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Trong nhóm chat công việc, chị Hoa cần đúng anh Tuấn kiểm tra lại một số liệu, nhưng lại nhắn trống không "nhờ xem lại giúp với". Kết quả không ai phản hồi vì tưởng là việc của người khác. Lần sau chị nên làm gì?

- A. Nhắn lại "sao không ai trả lời vậy" cho cả nhóm.
- B. Gắn thẻ hoặc nhắc đích danh anh Tuấn, nêu rõ cần kiểm tra số liệu nào và hạn phản hồi.
- C. Gọi điện lần lượt cho tất cả thành viên trong nhóm.
- D. Chờ vài ngày xem có ai để ý không rồi tính tiếp.

→ *Đáp án: Nhắc đích danh đúng người cùng yêu cầu cụ thể và hạn phản hồi giúp việc được xử lý ngay, tránh tình trạng "tưởng là việc của người khác" nên không ai làm.*

Câu 5. Tổ công tác cần trao đổi một nội dung thuộc tài liệu nội bộ chưa được công bố. Cách làm đúng quy định là gì?

- A. Lập một nhóm chat trên ứng dụng công cộng và gửi tài liệu vào đó cho nhanh.
- B. Chụp màn hình tài liệu gửi vào nhóm chung của cơ quan.
- C. Trao đổi qua email và hệ thống công vụ; chỉ thêm đúng người có trách nhiệm vào kênh làm việc.
- D. Chuyển tiếp tài liệu cho nhiều người để ai cũng nắm cho chắc.

→ *Đáp án: Nội dung nội bộ nhạy cảm phải đi qua email và hệ thống công vụ, giới hạn đúng người có trách nhiệm; đưa lên nhóm chat công cộng hay chia sẻ tràn lan đều vi phạm quy định an toàn thông tin.*

Bài 4

ỨNG XỬ KHI GẶP TIN GIẢ, THÔNG TIN XẤU ĐỘC VÀ BỊ CÔNG KÍCH



VIDEO BÀI GIẢNG

Quét mã QR bằng camera điện thoại để xem video bài giảng.

Chuyên đề 13 – Bài 4: Ứng xử khi gặp tin giả, thông tin xấu độc và bị công kích

MỤC TIÊU BÀI HỌC

Nhận diện ba dạng thông tin có hại thường gặp trên mạng; nắm quy tắc ba không khi gặp tin chưa kiểm chứng; biết quy trình bốn bước xử lý khi cơ quan hoặc cá nhân mình bị công kích trên mạng; và biết cách giữ bình tĩnh, bảo vệ mình đúng pháp luật.

BA DẠNG THÔNG TIN CÓ HẠI THƯỜNG GẶP

Hai bài vừa qua bàn về việc chúng ta nói gì trên mạng. Bài hôm nay bàn về chiều ngược lại: chúng ta ứng xử thế nào khi gặp những thông tin có hại do người khác đưa ra.

Có ba dạng cần phân biệt, vì cách xử lý mỗi dạng một khác.

Dạng thứ nhất là tin sai do nhầm lẫn. Người đưa tin không có ý xấu, chỉ là hiểu sai, đọc lướt, hoặc chia sẻ lại mà không kiểm chứng. Đây là dạng phổ biến nhất, và cũng dễ xử lý nhất - chỉ cần cung cấp thông tin đúng, kèm nguồn chính thống.

Dạng thứ hai là tin giả có chủ đích. Người tạo ra biết đó là sai nhưng vẫn phát tán, nhằm câu tương tác, trục lợi, hoặc gây mất niềm tin. Dạng này thường được dàn dựng khá công phu: có hình ảnh, có con số, thậm chí giả mạo cả văn bản và con dấu.

Dạng thứ ba là công kích cá nhân, bôi nhọ danh dự. Đây là dạng nhắm thẳng vào một người hoặc một cơ quan cụ thể, có thể kèm thông tin đời tư, hình ảnh cắt ghép.

Minh họa: ① TIN SAI DO NHẦM - cung cấp thông tin đúng · ② TIN GIẢ CÓ CHỦ ĐÍCH - báo cáo, không tranh luận · ③ CÔNG KÍCH, BÔI NHỌ - lưu bằng chứng, báo cơ quan.

QUY TẮC BA KHÔNG KHI GẶP TIN CHƯA KIỂM CHỨNG

Khi gặp một thông tin gây sốc, gây bức xúc mà chưa rõ đúng sai, xin Quý Anh/Chị nhớ ba chữ không.

Không vội tin. Cảm giác bức xúc chính là thứ mà tin giả nhắm tới; càng khiến ta xúc động mạnh thì càng cần thận trọng. Hãy dừng lại và tự hỏi: ai đưa tin này, họ lấy ở đâu, có cơ quan chính thống nào nói điều tương tự không.

Không vội chia sẻ. Đây là điều quan trọng nhất. Một tin giả chỉ trở nên nguy hiểm khi được lan truyền, và mỗi lượt chia sẻ của một cán bộ có sức nặng hơn nhiều so với người bình thường - vì người đọc mặc định rằng cán bộ thì nắm thông tin chính xác. Chia sẻ lại tin sai, dù vô tình, cũng là tiếp tay phát tán.

Không vội bình luận. Đặc biệt là không sa vào tranh luận công khai với người đăng tin. Với tin giả có chủ đích, việc tranh luận chỉ giúp bài viết được đẩy lên cao hơn và tiếp cận nhiều người hơn.

Thay vào đó, hãy làm hai việc lặng lẽ mà hiệu quả: kiểm chứng qua nguồn chính thống, và sử dụng chức năng báo cáo nội dung vi phạm của nền tảng.

Minh họa: BA KHÔNG: ① Không vội tin → ② Không vội chia sẻ → ③ Không vội bình luận. Thay vào đó: kiểm chứng nguồn chính thống + báo cáo nội dung vi phạm.

BỐN BƯỚC KHI CƠ QUAN HOẶC CÁ NHÂN MÌNH BỊ CÔNG KÍCH

Đây là tình huống khó nhất, vì lúc đó ta vừa là người trong cuộc, vừa đang chịu áp lực về mặt cảm xúc. Xin đề xuất một quy trình bốn bước.

Bước một là giữ bình tĩnh và không phản ứng ngay. Phản ứng trong lúc nóng giận gần như luôn làm tình hình xấu đi. Hãy cho mình ít nhất vài giờ trước khi quyết định làm gì.

Bước hai là lưu giữ bằng chứng. Chụp lại toàn bộ màn hình, ghi rõ đường dẫn, tên tài khoản, thời điểm đăng. Nội dung trên mạng có thể bị xóa bất cứ lúc nào, và khi đó ta sẽ không còn căn cứ để đề nghị xử lý.

Bước ba là báo cáo theo đúng kênh. Báo cáo với lãnh đạo trực tiếp và bộ phận được giao xử lý truyền thông của cơ quan. Nếu nội dung có dấu hiệu vi phạm pháp luật - bôi nhọ danh dự, vu khống, phát tán thông tin sai sự thật - có thể đề nghị cơ quan chức năng xử lý theo quy định của Luật An ninh mạng và các quy định liên quan.

Bước bốn là để việc phản hồi công khai cho người có thẩm quyền. Cơ quan sẽ có tiếng nói chính thức, và tiếng nói ấy luôn có trọng lượng hơn nhiều so với việc từng cá nhân tự phân trần.

Minh họa: BỐN BƯỚC: ① Giữ bình tĩnh, không phản ứng ngay → ② Lưu bằng chứng (ảnh màn hình, đường dẫn, thời điểm) → ③ Báo cáo đúng kênh → ④ Để người có thẩm quyền phản hồi công khai.

BẢO VỆ MÌNH VÀ BẢO VỆ NGƯỜI KHÁC

Xin nói thêm hai điều.

Thứ nhất, hãy quan tâm đến sức khỏe tinh thần của chính mình và của đồng nghiệp. Bị công kích trên mạng là một trải nghiệm rất nặng nề, kể cả với người bản lĩnh. Nếu Quý Anh/Chị thấy mình mất ngủ, lo lắng kéo dài, hãy chia sẻ với người thân, với đồng nghiệp,

và đừng ngần ngại tìm đến hỗ trợ chuyên môn. Nếu đồng nghiệp của mình đang trong tình huống ấy, một lời hỏi thăm cũng đã rất quý.

Thứ hai, hãy giữ cho mình không trở thành người gây ra điều đó cho người khác. Một bình luận buông ra trong lúc bức xúc, một lượt chia sẻ không kiểm chứng, cũng có thể là mảnh ghép trong một đợt công kích nhắm vào ai đó. Sự thận trọng ta mong nhận được từ người khác, hãy bắt đầu từ chính mình.

GHI NHỚ VÀ KẾT NỐI BÀI 5

Tóm lại, có ba dạng thông tin có hại cần phân biệt để xử lý đúng. Khi gặp tin chưa kiểm chứng, hãy nhớ ba không: không vội tin, không vội chia sẻ, không vội bình luận. Khi bị công kích, hãy theo bốn bước: bình tĩnh, lưu bằng chứng, báo cáo đúng kênh, để người có thẩm quyền phản hồi. Ở bài cuối của chuyên đề, chúng ta sẽ bàn về ranh giới giữa tài khoản cá nhân và tư cách công vụ - nơi mọi nguyên tắc trên gặp nhau. Xin trân trọng cảm ơn Quý Anh/Chị!

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM

Phản kiểm tra kiến thức

Câu 1. Quy tắc ba không khi gặp một thông tin chưa kiểm chứng trên mạng là gì?

- A. Không đọc, không lưu, không nhớ.
- B. Không vội tin, không vội chia sẻ, không vội bình luận.
- C. Không phản hồi, không báo cáo, không can thiệp.
- D. Không dùng mạng xã hội, không kết bạn, không tham gia nhóm.

→ *Đáp án: B. Ba chữ không này giúp chặn đứng vòng lan truyền của tin giả ngay ở khâu quan trọng nhất là chia sẻ lại.*

Câu 2. Vì sao một cán bộ chia sẻ lại tin sai gây hậu quả nặng hơn người bình thường chia sẻ?

- A. Vì cán bộ có nhiều bạn bè trên mạng hơn.
- B. Vì người đọc mặc định rằng cán bộ thì nắm thông tin chính xác, nên độ tin cậy của tin sai được nâng lên.
- C. Vì cán bộ bị theo dõi chặt chẽ hơn.
- D. Vì cán bộ thường dùng tài khoản có tên thật.

→ *Đáp án: B. Uy tín của vị trí công tác làm cho thông tin sai được người đọc tin tưởng hơn, khiến hậu quả lan rộng hơn.*

Câu 3. Vì sao không nên tranh luận công khai với người cố tình đăng tin giả?

- A. Vì tranh luận là hành vi bị cấm trên mạng xã hội.
- B. Vì việc tranh luận làm bài viết được đẩy lên cao hơn và tiếp cận nhiều người hơn.
- C. Vì người đăng tin giả thường không đọc phản hồi.
- D. Vì tranh luận mất nhiều thời gian.

→ *Đáp án: B. Tương tác làm tăng độ hiển thị của bài viết; cách hiệu quả hơn là kiểm chứng, báo cáo nội dung vi phạm và đề cơ quan có thẩm quyền lên tiếng.*

Phản tình huống công vụ

Câu 4. Một tài khoản đăng bài bôi nhọ danh dự của phòng Quý Anh/Chị, kèm hình ảnh cắt ghép. Việc đầu tiên cần làm là gì?

- A. Vào bình luận phản bác ngay để tránh người khác tin theo.
- B. Giữ bình tĩnh, chụp lại toàn bộ màn hình, ghi rõ đường dẫn, tên tài khoản và thời điểm đăng trước khi nội dung có thể bị xóa.
- C. Nhắn tin riêng cho chủ tài khoản yêu cầu gỡ bài.
- D. Đăng một bài viết trên trang cá nhân để giải thích lại sự việc.

→ *Đáp án: B. Nội dung trên mạng có thể bị xóa bất cứ lúc nào; không có bằng chứng lưu lại thì sẽ không còn căn cứ để đề nghị cơ quan chức năng xử lý.*

Câu 5. Sau khi đã lưu bằng chứng và báo cáo lãnh đạo về việc bị công kích trên mạng, cán bộ nên làm gì tiếp theo?

- A. Tự viết bài phản hồi công khai để bảo vệ danh dự cá nhân.
- B. Huy động đồng nghiệp cùng vào bình luận phản bác.
- C. Để việc phản hồi công khai cho bộ phận được giao thẩm quyền phát ngôn của cơ quan, đồng thời quan tâm đến sức khỏe tinh thần của mình.
- D. Khóa tài khoản và ngừng sử dụng mạng xã hội vĩnh viễn.

→ *Đáp án: C. Tiếng nói chính thức của cơ quan có trọng lượng hơn hẳn việc từng cá nhân tự phân trần; đồng thời đây là tình huống gây áp lực tâm lý thật sự, cần được quan tâm.*

Bài 5

RANH GIỚI GIỮA TÀI KHOẢN CÁ NHÂN VÀ TƯ CÁCH CÔNG VỤ



VIDEO BÀI GIẢNG

Quét mã QR bằng camera điện thoại để xem video bài giảng.

Chuyên đề 13 – Bài 5: Ranh giới giữa tài khoản cá nhân và tư cách công vụ

MỤC TIÊU BÀI HỌC

Hiểu vì sao tài khoản cá nhân của cán bộ không hoàn toàn là không gian riêng tư; biết cách tách bạch tài khoản công vụ và tài khoản cá nhân; nắm bốn thói quen giữ ranh giới an toàn; và biết xử lý các tình huống nhập nhằng thường gặp như kết bạn với người dân, nhận quà, được nhờ vả qua tin nhắn.

CHIẾC ÁO CÔNG VỤ KHÔNG CỎI RA KHI VỀ NHÀ

Chúng ta đến bài cuối của chuyên đề về quy tắc ứng xử trên không gian mạng. Bài này bàn về một câu hỏi mà tôi tin nhiều Quý Anh/Chị đã từng tự đặt ra: ngoài giờ làm việc, trên trang cá nhân của mình, tôi có được là chính mình không?

Câu trả lời trung thực là: được, nhưng không hoàn toàn. Ngoài đời, khi rời cơ quan, ta cởi áo đồng phục và trở về là một người bình thường; ai gặp ta ngoài phố cũng không biết ta làm ở đâu. Trên mạng thì khác. Tài khoản của ta thường có tên thật, có ảnh thật, có bạn bè là đồng nghiệp, và không ít người trong danh sách bạn bè biết chính xác ta công tác ở đâu.

Vì thế, dù ta không tuyên bố gì, mọi phát ngôn của ta vẫn được người khác đọc kèm theo thông tin về vị trí công tác của ta. Chiếc áo công vụ, ở trên mạng, không cởi ra khi ta về nhà.

TÁCH BẠCH HAI TÀI KHOẢN, HAI THIẾT BỊ, HAI THÓI QUEN

Cách xử lý căn bản nhất là tách bạch ngay từ đầu.

Về tài khoản: thư điện tử công vụ dùng cho việc công, thư cá nhân dùng cho việc riêng, không trộn lẫn. Tuyệt đối không dùng thư công vụ để đăng ký các dịch vụ giải trí, mua sắm; và ngược lại, không dùng thư cá nhân để trao đổi công việc chính thức.

Về thiết bị: nếu cơ quan cấp máy, hãy dùng máy cơ quan cho việc công. Nếu buộc phải dùng máy cá nhân, hãy tạo tài khoản đăng nhập riêng cho công việc, đặt mật khẩu, và không để người thân dùng chung tài khoản đó.

Về thói quen: đừng lưu tài liệu công việc trong thư mục cá nhân, đừng để tài liệu công vụ đồng bộ tự động lên tài khoản đám mây riêng, và đừng cài các ứng dụng không rõ nguồn gốc lên thiết bị có chứa dữ liệu công việc.

Minh họa: TÁCH BẠCH: ① Tài khoản - thư công vụ cho việc công, thư cá nhân cho việc riêng · ② Thiết bị - máy cơ quan hoặc tài khoản đăng nhập riêng · ③ Thói quen - không trộn lẫn nơi lưu trữ.

BỐN TÌNH HUỐNG NHẬP NHẰNG THƯỜNG GẶP

Trong thực tế, ranh giới thường bị thử thách ở những tình huống rất đời thường. Xin nêu bốn tình huống hay gặp nhất.

Tình huống thứ nhất: người dân kết bạn và nhắn tin hỏi về hồ sơ của họ qua tài khoản cá nhân. Cách xử lý đúng là trả lời lịch sự nhưng hướng dẫn họ quay về kênh chính thức - bộ phận một cửa, đường dây nóng, cổng dịch vụ công. Lý do không phải là ta ngại giúp, mà vì việc giải quyết qua tin nhắn cá nhân không để lại hồ sơ, không có căn cứ, và dễ dẫn đến hiểu nhầm về sau cho cả hai bên.

Tình huống thứ hai: được nhờ giải quyết nhanh một việc qua tin nhắn. Đây là tình huống nhạy cảm nhất. Nguyên tắc là mọi việc phải theo đúng quy trình, và không nhận bất kỳ lợi ích nào - kể cả những thứ tưởng như vô hại như một phiếu quà tặng điện tử hay một khoản chuyển khoản nhỏ gọi là cảm ơn. Trên môi trường số, những giao dịch này để lại dấu vết rất rõ.

Tình huống thứ ba: được thêm vào các nhóm chat đông người có bàn về công việc cơ quan. Hãy cân nhắc trước khi ở lại nhóm; nếu ở lại thì tuyệt đối không trao đổi nội dung nội bộ trong đó.

Tình huống thứ tư: được đề nghị dùng uy tín cá nhân để quảng bá cho một sản phẩm, dịch vụ. Xin cân nhắc rất kỹ, vì người đọc dễ hiểu rằng đó là sự bảo chứng của cơ quan nhà nước.

Minh họa: ① Người dân nhắn hỏi hồ sơ → hướng dẫn về kênh chính thức · ② Nhờ giải quyết nhanh → theo đúng quy trình, không nhận lợi ích · ③ Nhóm chat đông người → không bàn việc nội bộ · ④ Quảng bá sản phẩm → cân nhắc rất kỹ.

BỐN THÓI QUEN GIỮ RANH GIỚI

Xin khép lại bằng bốn thói quen rất nhẹ nhàng nhưng bảo vệ ta rất tốt.

Một, rà soát quyền riêng tư trên tài khoản cá nhân định kỳ - kiểm tra xem ai đang thấy được bài đăng, danh sách bạn bè, số điện thoại của mình.

Hai, cẩn trọng với hình ảnh. Ảnh chụp tại nơi làm việc có thể vô tình lọt vào màn hình máy tính đang hiển thị hồ sơ, hoặc một tài liệu trên bàn.

Ba, tách biệt vai trò khi phát ngôn: nói về việc công thì qua kênh công, nói chuyện riêng thì giữ trong phạm vi riêng, và không dùng vai trò này để tăng trọng lượng cho vai trò kia.

Bốn, tự kiểm tra bằng một câu hỏi quen thuộc mà chúng ta đã nhắc ở bài trước: nội dung này nếu xuất hiện công khai kèm tên mình và tên cơ quan, mình có yên tâm không?

GHI NHỚ VÀ KẾT NỐI CHUYÊN ĐỀ 14

Tóm lại, trên không gian mạng, tư cách công vụ đi theo người cán bộ cả ngoài giờ làm việc. Cách bảo vệ tốt nhất là tách bạch ngay từ đầu về tài khoản, thiết bị và thói quen; xử lý đúng các tình huống nhập nhằng; và duy trì bốn thói quen giữ ranh giới. Khép lại chuyên đề về quy tắc ứng xử trên không gian mạng, chuyên đề tiếp theo sẽ đưa chúng ta đến một chủ đề gắn bó chặt chẽ với bài học hôm nay: quản lý danh tính số. Xin trân trọng cảm ơn Quý Anh/Chị!

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. Vì sao nói tư cách công vụ của cán bộ vẫn đi theo họ trên tài khoản cá nhân?

- A. Vì pháp luật quy định cán bộ không được dùng mạng xã hội cá nhân.
- B. Vì tài khoản thường có tên thật, ảnh thật, bạn bè là đồng nghiệp, nên người đọc luôn gắn phát ngôn của cán bộ với vị trí công tác của họ.
- C. Vì cơ quan có quyền kiểm tra tài khoản cá nhân của cán bộ.
- D. Vì mạng xã hội tự động hiển thị nơi làm việc của người dùng.

→ *Đáp án: B. Khác với ngoài đời, trên mạng thông tin về vị trí công tác thường đi kèm sẵn, nên phát ngôn cá nhân luôn được đọc trong bối cảnh đó.*

Câu 2. Cách tách bạch tài khoản đúng đắn là gì?

- A. Dùng một hộp thư duy nhất cho cả việc công và việc riêng để đỡ phải nhớ nhiều mật khẩu.
- B. Dùng thư công vụ cho việc công, thư cá nhân cho việc riêng; không dùng thư công vụ đăng ký dịch vụ giải trí, mua sắm.
- C. Dùng thư cá nhân cho tất cả để tránh làm phiền hệ thống của cơ quan.
- D. Tạo càng nhiều tài khoản càng tốt để phân tán rủi ro.

→ *Đáp án: B. Trộn lẫn hai loại tài khoản vừa tạo rủi ro bảo mật cho cơ quan, vừa khiến việc công không để lại dấu vết hợp lệ.*

Câu 3. Vì sao không nên giải quyết công việc của người dân qua tin nhắn cá nhân?

- A. Vì nhắn tin mất nhiều thời gian hơn gọi điện.
- B. Vì việc giải quyết qua tin nhắn cá nhân không để lại hồ sơ, không có căn cứ, dễ dẫn đến hiểu nhầm cho cả hai bên.
- C. Vì người dân không được phép liên hệ trực tiếp với cán bộ.
- D. Vì tin nhắn không có giá trị pháp lý trong mọi trường hợp.

→ *Đáp án: B. Nên trả lời lịch sự và hướng dẫn người dân quay về kênh chính thức để việc giải quyết có hồ sơ và căn cứ rõ ràng.*

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Một người quen nhắn tin nhờ Quý Anh/Chị đẩy nhanh một hồ sơ, kèm theo lời hứa gửi một phiếu quà tặng điện tử nhỏ để cảm ơn. Cách xử lý đúng là gì?

- A. Nhận phiếu quà vì giá trị nhỏ, không đáng kể.
- B. Từ chối phiếu quà nhưng vẫn ưu tiên xử lý hồ sơ đó trước.
- C. Từ chối lợi ích, giải thích rằng hồ sơ được xử lý theo đúng quy trình và thứ tự, hướng dẫn người đó theo dõi qua kênh chính thức.
- D. Chuyển tin nhắn cho đồng nghiệp khác xử lý giúp.

→ *Đáp án: C. Mọi việc phải theo đúng quy trình và không nhận bất kỳ lợi ích nào; trên môi trường số, những giao dịch như vậy để lại dấu vết rất rõ.*

Câu 5. Khi chụp và đăng ảnh tại nơi làm việc, điều cần đặc biệt lưu ý là gì?

- A. Chọn góc chụp đẹp và ánh sáng tốt.
- B. Kiểm tra kỹ xem trong khung hình có màn hình máy tính đang hiển thị hồ sơ hoặc tài liệu trên bàn có thông tin công dân hay không.
- C. Ghi chú rõ thời gian và địa điểm chụp.
- D. Chỉ đăng khi đã hết giờ làm việc.

→ *Đáp án: B. Rất nhiều trường hợp lộ lọt thông tin xảy ra ngoài ý muốn qua ảnh chụp tại nơi làm việc, khi màn hình hoặc tài liệu vô tình lọt vào khung hình.*

CHUYÊN ĐỀ 14

QUẢN LÝ DANH TÍNH SỐ

Bài 1

KHÁI NIỆM DANH TÍNH SỐ VÀ TẦM QUAN TRỌNG



VIDEO BÀI GIẢNG

Quét mã QR bằng camera điện thoại để xem video bài giảng.

Chuyên đề 14 – Bài 1: Khái niệm danh tính số và tầm quan trọng

MỤC TIÊU BÀI HỌC

Hiểu rõ "danh tính số" là gì và bao gồm những thành phần nào; nhận thức danh tính số vừa là "tài sản", vừa là "chìa khóa" của cán bộ trên môi trường số; nhận diện các rủi ro khi không quản lý danh tính số chặt chẽ và hiểu vì sao mất kiểm soát danh tính là rủi ro cho cả cơ quan. Một mục tiêu chính: hình thành nhận thức coi danh tính số là tài sản quý cần chủ động bảo vệ.

MỞ ĐẦU MỘT CHUYÊN ĐỀ MỚI VÀ MỘT "HỒ SƠ VÔ HÌNH"

Ở chuyên đề trước, chúng ta đã khép lại với chủ đề an toàn thông tin. Hôm nay, ta bước vào một chuyên đề mới, đi sâu vào thứ nằm ở trung tâm của mọi giao dịch điện tử: danh tính số của mỗi người.

Xin Quý Anh/Chị thử nghĩ xem: mỗi ngày làm việc, chúng ta đăng nhập email công vụ, vào hệ thống quản lý văn bản, xử lý hồ sơ trên cổng dịch vụ công, có khi ký số một văn bản. Mỗi lần như vậy, hệ thống đều cần biết chắc một điều: người đang thao tác đúng là chúng ta. Tất cả những thông tin giúp xác định điều đó hợp lại thành một "hồ sơ vô hình" đi theo ta khắp môi trường số.

Hồ sơ vô hình ấy chính là danh tính số. Trong ít phút tới, chúng ta sẽ cùng làm rõ ba điều: danh tính số thực chất là gì, vì sao nó quan trọng đến mức phải giữ gìn như một tài sản, và những rủi ro nào đang rình rập nếu ta lơ là. Có thể ví danh tính số như tấm hộ chiếu điện tử - thứ chứng minh ta là ai mỗi khi bước qua một "cửa khẩu" trên không gian mạng.

DANH TÍNH SỐ LÀ GÌ?

Vậy danh tính số là gì? Một cách dễ hiểu, đó là toàn bộ thông tin định danh của một người tồn tại trên môi trường số.

Với một cán bộ, công chức, danh tính số gồm khá nhiều thành phần quen thuộc: họ tên, số định danh cá nhân; email và tài khoản công vụ để vào các hệ thống nội bộ; tài khoản trên cổng dịch vụ công; tài khoản định danh điện tử VNeID; rồi chữ ký số dùng để ký văn

bản điện tử. Mỗi thứ là một mảnh ghép, cùng nhau xác nhận "chúng ta là ai" và cho phép ta truy cập đúng những hệ thống phù hợp với vai trò của mình.

Như vậy, quản lý danh tính số nghĩa là kiểm soát và bảo vệ những thông tin định danh đó - bảo đảm đúng người, đúng quyền được truy cập, và không để người khác lợi dụng. Xu hướng hiện nay là mỗi người dùng một danh tính số thống nhất cho nhiều dịch vụ: chẳng hạn theo quy định mới, từ giữa năm 2025, các tổ chức thực hiện thủ tục hành chính trực tuyến thông qua tài khoản định danh điện tử trên VNeID, thay vì mỗi nơi một tài khoản riêng. Điều này vừa thuận tiện, vừa giúp xác thực đúng đối tượng.

VÌ SAO DANH TÍNH SỐ LÀ "TÀI SẢN" VÀ "CHÌA KHÓA"

Vì sao chúng ta phải coi trọng danh tính số đến vậy? Bởi nó vừa là chìa khóa, vừa là tài sản.

Nó là chìa khóa vì gần như mọi việc trên môi trường số đều bắt đầu bằng việc xác thực danh tính: muốn vào hệ thống, muốn gửi văn bản điện tử, muốn ký số - đều phải chứng minh mình là ai. Không có chiếc chìa khóa ấy, hoặc chìa khóa bị lỗi, công việc lập tức tắc nghẽn.

Nó là tài sản vì gắn liền với uy tín và trách nhiệm của mỗi người. Một danh tính số được giữ gìn tốt sẽ tạo nên niềm tin số: khi Quý Anh/Chị ký một văn bản bằng chữ ký số, người nhận tin chắc đó đúng là văn bản do chính mình ký; khi đăng nhập bằng định danh điện tử, hệ thống xác nhận ngay đúng người, không lo bị mạo danh. Có thể nói, danh tính số đáng tin cậy chính là một viên gạch nền của một cơ quan số hoạt động minh bạch, hiệu quả.

RỦI RO KHI LỖ LÀ: KHÔNG CHỈ LÀ CHUYỆN CỦA RIÊNG MÌNH

Nhưng tám hộ chiếu điện tử ấy, nếu rơi vào tay kẻ xấu, sẽ kéo theo những hậu quả rất hữu hình. Xin Quý Anh/Chị lưu ý ba điều thường khiến danh tính số gặp nguy.

Thứ nhất là chủ quan khi chia sẻ thông tin: có người đăng ảnh căn cước, hay màn hình ứng dụng định danh lên mạng xã hội mà không lường được rủi ro. Chỉ một tấm ảnh tưởng vô hại cũng đủ để lộ số định danh, mã QR cho kẻ gian thu thập. Thứ hai là mật khẩu yếu hoặc dùng chung cho nhiều tài khoản - giống như một chiếc chìa mở được mọi cánh cửa, mất một chiếc là mất tất cả. Thứ ba là không biết xử lý khi có sự cố: khi nghi tài khoản bị xâm nhập mà lúng túng, chậm khóa, chậm báo, thì thiệt hại càng lan rộng.

Và đây là điều quan trọng nhất: với cán bộ, công chức, mất kiểm soát danh tính số không chỉ là chuyện của riêng mình. Một tài khoản công vụ bị chiếm có thể trở thành cửa ngõ để kẻ gian gửi văn bản giả mạo, xâm nhập hệ thống, ảnh hưởng đến cả cơ quan và niềm tin của người dân. Vì lẽ đó, tuyệt đối không chia sẻ tài khoản, mật khẩu công vụ cho người khác; không đăng tải hình ảnh giấy tờ tùy thân hay thông tin định danh lên mạng; và khi nghi ngờ danh tính bị lợi dụng, phải báo ngay cho bộ phận công nghệ thông tin của cơ quan.

GHI NHỚ NHANH VÀ MỘT VIỆC LÀM NGAY HÔM NAY

Như vậy, hôm nay chúng ta đã cùng làm rõ: danh tính số là toàn bộ thông tin định danh của ta trên môi trường số; nó vừa là chìa khóa mở mọi giao dịch điện tử, vừa là tài sản gắn với uy tín cá nhân và cơ quan; và nó sẽ gặp nguy nếu ta chủ quan chia sẻ, đặt mật khẩu yếu hay chậm xử lý sự cố. Xin hãy nhớ: giữ gìn danh tính số cẩn trọng như cách chúng ta giữ ví tiền hay con dấu của cơ quan.

Trước khi khép lại, xin gợi ý Quý Anh/Chị một việc nên làm ngay: thử liệt kê ra giấy những thành phần danh tính số của mình - email công vụ, tài khoản dịch vụ công, VNeID, chữ ký số - để biết rõ mình đang có những "tài sản số" nào cần bảo vệ.

Ở Bài 2 tiếp theo, chúng ta sẽ đi vào lớp bảo vệ đầu tiên và cũng cơ bản nhất cho danh tính số: bảo vệ thông tin cá nhân và mật khẩu - cách tạo, quản lý mật khẩu mạnh và không dùng chung cho nhiều nơi. Xin kính chào và hẹn gặp lại Quý Anh/Chị!

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM

Phản kiểm tra kiến thức

Câu 1. "Danh tính số" được hiểu đúng nhất là gì?

- A. Chỉ là tài khoản mạng xã hội của một người.
- B. Toàn bộ thông tin định danh của một người tồn tại trên môi trường số (họ tên, số định danh, email và tài khoản công vụ, VNeID, chữ ký số...).
- C. Chỉ là chiếc căn cước công dân gắn chip.
- D. Chỉ là mật khẩu email của cán bộ.

→ *Đáp án: Danh tính số là tập hợp mọi thông tin định danh trên môi trường số, không chỉ một tài khoản hay một loại giấy tờ đơn lẻ.*

Câu 2. Vì sao nói danh tính số vừa là "chìa khóa", vừa là "tài sản"?

- A. Vì nó là một loại giấy tờ có thể mua bán được.
- B. Vì nó là điều kiện để truy cập, giao dịch trên môi trường số (chìa khóa) và gắn với uy tín, trách nhiệm của mỗi người (tài sản).
- C. Vì nó chỉ có giá trị với bộ phận kỹ thuật.
- D. Vì nó giúp cán bộ không cần nhớ mật khẩu.

→ *Đáp án: Danh tính số là chìa khóa mở mọi giao dịch điện tử, đồng thời là tài sản gắn với niềm tin số và uy tín của cá nhân, cơ quan.*

Câu 3. Hành vi nào dưới đây làm tăng nguy cơ mất an toàn cho danh tính số?

- A. Đặt mật khẩu mạnh, mỗi tài khoản một mật khẩu riêng.
- B. Đăng ảnh căn cước công dân hoặc màn hình ứng dụng định danh lên mạng xã hội.
- C. Báo ngay cho bộ phận công nghệ thông tin khi nghi tài khoản bị xâm nhập.
- D. Giữ kín thông tin tài khoản công vụ, không chia sẻ cho người khác.

→ *Đáp án: Đăng tải hình ảnh giấy tờ tùy thân hay thông tin định danh lên mạng có thể làm lộ số định danh, mã QR cho kẻ gian lợi dụng; các phương án còn lại đều là thói quen an toàn.*

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Một đồng nghiệp nhờ anh Nam cho mượn tài khoản công vụ và mật khẩu để "đăng nhập nhanh xử lý giúp một việc gấp". Anh Nam nên làm gì?

- A. Cho mượn ngay vì là đồng nghiệp thân thiết.
- B. Cho mượn nhưng dặn dùng xong nhớ đăng xuất.
- C. Không chia sẻ tài khoản, mật khẩu công vụ; đề nghị đồng nghiệp dùng tài khoản của chính họ hoặc báo cáo theo đúng quy trình.
- D. Nhắn mật khẩu qua tin nhắn cho tiện.

→ *Đáp án: Tài khoản, mật khẩu công vụ là thành phần danh tính số gắn với trách nhiệm cá nhân, tuyệt đối không chia sẻ; mọi thao tác phải thực hiện đúng người, đúng quyền.*

Câu 5. Chị Hoa phát hiện có người lạ đăng nhập vào tài khoản dịch vụ công của mình từ một thiết bị không quen. Chị nên ưu tiên làm gì?

- A. Bỏ qua vì có thể là nhầm lẫn của hệ thống.
- B. Chờ xem có mất mát gì không rồi mới xử lý.
- C. Đổi mật khẩu ngay, kiểm tra lại thông tin tài khoản và báo cho bộ phận công nghệ thông tin để được hỗ trợ.
- D. Xóa tài khoản đó đi rồi tạo tài khoản mới mà không báo ai.

→ *Đáp án: Khi nghi danh tính số bị xâm nhập, cần đổi mật khẩu sớm và báo bộ phận công nghệ thông tin để xử lý kịp thời, hạn chế thiệt hại lan rộng.*

Bài 2

BẢO VỆ THÔNG TIN CÁ NHÂN VÀ MẬT KHẨU



VIDEO BÀI GIẢNG

Quét mã QR bằng camera điện thoại để xem video bài giảng.

Chuyên đề 14 – Bài 2: Bảo vệ thông tin cá nhân và mật khẩu

MỤC TIÊU BÀI HỌC

Biết bảo vệ thông tin định danh cá nhân qua nguyên tắc "3 Không"; chủ động kiểm soát dấu vết cá nhân và quyền riêng tư trên mạng; nắm các nguyên tắc nền tảng và một số cách đặt mật khẩu mạnh, dễ nhớ. Một mục tiêu chính: hình thành thói quen tự bảo vệ thông tin định danh và khóa cơ bản cho tài khoản của mình.

MỘT TẤM ẢNH CĂN CƯỚC ĐĂNG LÊN ĐỂ HỎI VÀ MỘT RẮC RỎI KHÔNG NGỜ

Ở bài trước, chúng ta đã hiểu danh tính số là tài sản quý cần giữ gìn. Hôm nay, ta đi vào việc cụ thể đầu tiên để giữ gìn tài sản ấy: bảo vệ thông tin cá nhân và mật khẩu.

Xin Quý Anh/Chị hình dung một tình huống rất dễ xảy ra trong thực tế. Một người gặp vướng mắc khi làm thủ tục trực tuyến, không rõ điền thông tin trên căn cước thế nào cho đúng, liền chụp luôn cả hai mặt tấm thẻ rồi đăng vào một nhóm cộng đồng đông người để nhờ mọi người chỉ giúp. Tấm ảnh đăng lên với ý tốt ấy lại vô tình phơi bày đầy đủ số định danh, ngày sinh, quê quán, ảnh chân dung; chỉ ít lâu sau, kẻ gian đã lưu lại và dùng chính những thông tin đó để mạo danh, đăng ký dịch vụ và gây ra không ít rắc rối cho khổ chủ.

Câu chuyện cho thấy: thông tin định danh của mỗi người rất dễ bị lợi dụng nếu ta lơ là, đôi khi ngay cả khi ta không hề có ý khoe khoang. Trong việc này, mỗi chúng ta cần đóng vai một người gác cổng cẩn thận cho ngôi nhà thông tin của chính mình - ai được vào, thông tin nào được ra, đều phải qua sự kiểm soát. Trong ít phút tới, chúng ta sẽ cùng nắm ba việc: giữ gìn thông tin định danh, kiểm soát dấu vết trên mạng, và bảo vệ mật khẩu.

Việc 1: Nguyên tắc "3 không" với thông tin định danh

Việc thứ nhất là giữ gìn những thông tin định danh quan trọng nhất, gói gọn trong nguyên tắc dễ nhớ: "3 Không".

Không thứ nhất: không đăng tải hình ảnh giấy tờ tùy thân lên mạng. Đó là ảnh chụp căn cước công dân, hộ chiếu, bằng lái xe, thẻ ngành hay thẻ ngân hàng - kể cả khi chỉ định

đăng lên để nhờ hỏi hay tra cứu thông tin. Một tấm ảnh như vậy có thể bị kẻ gian lưu lại để làm giả giấy tờ, mở tài khoản dưới tên chúng ta.

Không thứ hai: không chia sẻ mã QR định danh của mình cho người khác. Mã QR trên ứng dụng định danh điện tử chứa nhiều thông tin cá nhân; chỉ nên xuất trình khi thật sự cần thiết và đúng nơi quy định.

Không thứ ba: không đưa giấy tờ tùy thân cho người lạ chụp hoặc cầm giữ. Khi làm thủ tục, hãy lưu ý ai đang sao chụp giấy tờ của mình và nhằm mục đích gì. Ba điều này nghe rất hiển nhiên, nhưng thực tế lại bị vi phạm thường xuyên, và cái giá phải trả không hề nhỏ.

Việc 2: kiểm soát dấu vết cá nhân trên mạng

Việc thứ hai là chủ động kiểm soát những gì người khác có thể thấy về mình trên mạng - bởi nhiều khi, ta vô tình để lộ thông tin mà không hề hay biết.

Mỗi tài khoản mạng xã hội, mỗi bài đăng đều có thể tiết lộ nhiều hơn ta tưởng: nơi làm việc, lịch sinh hoạt, các mối quan hệ, thậm chí cả vị trí hiện tại. Kẻ xấu có thể ghép những mảnh thông tin nhỏ ấy lại để dựng nên một bức chân dung khá đầy đủ về chúng ta, phục vụ cho việc lừa đảo hoặc mạo danh.

Vì vậy, xin Quý Anh/Chị tạo thói quen rà soát lại cài đặt quyền riêng tư trên các tài khoản mạng xã hội: giới hạn ai được xem bài đăng, tắt bớt việc hiển thị thông tin cá nhân công khai, cân nhắc trước khi chia sẻ vị trí hay hình ảnh nơi làm việc. Với cán bộ, công chức, sự thận trọng này càng quan trọng, vì thông tin về công việc của chúng ta đôi khi cũng là thứ kẻ gian muốn nhắm tới.

Việc 3: mật khẩu - chiếc khóa của danh tính số

Việc thứ ba là bảo vệ mật khẩu - lớp khóa cơ bản nhất cho mọi tài khoản. Dù công nghệ có nhiều lớp bảo vệ mới, mật khẩu vẫn là tuyến phòng thủ đầu tiên, và cũng là nơi nhiều người chủ quan nhất.

Xin Quý Anh/Chị ghi nhớ ba nguyên tắc nền tảng.

Một, mật khẩu phải đủ mạnh: đủ dài và khó đoán, tránh những mật khẩu quá đơn giản như dãy số liên tiếp hay ngày sinh của mình.

Hai, mỗi tài khoản một mật khẩu riêng: tuyệt đối không dùng chung một mật khẩu cho nhiều nơi, bởi chỉ cần một nơi bị lộ, các tài khoản khác sẽ đổ theo như hiệu ứng dây chuyền.

Ba, không tiết lộ mật khẩu cho bất kỳ ai, và không lưu mật khẩu ở nơi dễ thấy như mẫu giấy dán trên màn hình.

Vậy đặt mật khẩu thế nào để vừa mạnh, vừa dễ nhớ? Xin gợi ý vài cách hữu dụng.

Cách thứ nhất - ghép một câu quen thuộc: lấy chữ đầu của một câu mình dễ nhớ rồi thêm số và ký tự, ví dụ câu "Tôi đi làm lúc 7 giờ" có thể thành một mật khẩu vừa dài vừa khó đoán.

Cách thứ hai - nối vài từ không liên quan: ghép ba, bốn từ ngẫu nhiên cùng con số, như "ConMeo-BanGhe-7Mua", dài nhưng dễ hình dung.

Cách thứ ba - tạo quy tắc riêng cho từng nơi: giữ một phần gốc cố định rồi thêm dấu hiệu riêng cho mỗi dịch vụ, để mỗi tài khoản một mật khẩu khác nhau mà vẫn nhớ được. Điểm chung của các cách này là dễ với mình nhưng khó với người khác.

Một lưu ý đặc biệt quan trọng: không một cơ quan, ngân hàng hay bộ phận kỹ thuật chính thống nào yêu cầu Quý Anh/Chị cung cấp mật khẩu hay mã OTP qua điện thoại, tin nhắn hay email. Mọi lời đề nghị như vậy đều là dấu hiệu lừa đảo, cần từ chối ngay.

Còn việc lắp thêm một lớp khóa thứ hai cho tài khoản - để an toàn ngay cả khi mật khẩu chẳng may bị lộ - chúng ta sẽ cùng tìm hiểu kỹ ở bài tiếp theo.

GHI NHỚ NHANH VÀ MỘT VIỆC LÀM NGAY HÔM NAY

Như vậy, hôm nay chúng ta đã cùng đi qua ba việc để bảo vệ thông tin định danh của mình: ghi nhớ nguyên tắc "3 Không" với giấy tờ tùy thân, kiểm soát dấu vết cá nhân trên mạng, và giữ gìn mật khẩu theo các nguyên tắc nền tảng. Tất cả nhằm một điều: để mỗi chúng ta thật sự là người gác cổng vững vàng cho ngôi nhà thông tin của chính mình.

Trước khi khép lại, xin gợi ý Quý Anh/Chị một việc nên làm ngay: rà soát lại điện thoại và mạng xã hội của mình, xem có tấm ảnh giấy tờ tùy thân nào đang lưu hoặc đã đăng công khai không, và gỡ bỏ hoặc giới hạn quyền xem ngay hôm nay.

Ở Bài 3 tiếp theo, chúng ta sẽ cùng tìm hiểu về xác thực đa yếu tố - lớp "khóa thứ hai" giúp bảo vệ tài khoản ngay cả khi mật khẩu chẳng may bị lộ. Xin kính chào và hẹn gặp lại Quý Anh/Chị!

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. Nguyên tắc "3 Không" trong bảo vệ thông tin định danh KHÔNG bao gồm điều nào sau đây?

- A. Không đăng tải hình ảnh giấy tờ tùy thân lên mạng.
- B. Không chia sẻ mã QR định danh cho người khác.
- C. Không bao giờ sử dụng mạng xã hội.
- D. Không đưa giấy tờ tùy thân cho người lạ chụp hoặc cầm giữ.

→ *Đáp án: "3 Không" hướng tới việc giữ gìn thông tin định danh, không phải cấm dùng mạng xã hội; điều cần làm là sử dụng mạng xã hội một cách thận trọng.*

Câu 2. Mật khẩu được coi là an toàn khi đáp ứng nguyên tắc nào?

- A. Càng ngắn càng tốt để dễ nhớ.
- B. Đủ mạnh (đủ dài, khó đoán) và mỗi tài khoản dùng một mật khẩu riêng.
- C. Dùng chung một mật khẩu cho mọi tài khoản cho tiện.
- D. Lấy ngày sinh hoặc số điện thoại làm mật khẩu cho dễ nhớ.

→ *Đáp án: Mật khẩu cần đủ mạnh và không dùng chung; dùng chung hoặc lấy thông tin để đoán làm mật khẩu khiến nhiều tài khoản cùng gặp nguy khi một nơi bị lộ.*

Câu 3. Vì sao không nên dùng chung một mật khẩu cho nhiều tài khoản?

- A. Vì hệ thống không cho phép đặt trùng mật khẩu.
- B. Vì như vậy sẽ khó nhớ hơn.
- C. Vì chỉ cần một tài khoản bị lộ, các tài khoản khác dùng chung mật khẩu cũng dễ bị chiếm theo.
- D. Vì mật khẩu dùng chung sẽ tự động yếu đi theo thời gian.

→ *Đáp án: Dùng chung mật khẩu tạo ra hiệu ứng dây chuyền: lộ một nơi là nguy hiểm lan sang mọi tài khoản dùng cùng mật khẩu đó.*

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Chị Lan nhận được cuộc gọi tự xưng là "nhân viên ngân hàng", thông báo tài khoản có trục trặc và đề nghị chị đọc mã OTP vừa nhận để "xác minh và khắc phục". Chị nên làm gì?

- A. Đọc mã OTP ngay để được hỗ trợ kịp thời.
- B. Đọc một phần mã rồi hỏi thêm cho chắc.
- C. Tuyệt đối không cung cấp mã OTP; chủ động gọi lại tổng đài chính thức của ngân hàng để kiểm tra.
- D. Làm theo hướng dẫn vì người gọi biết rõ tên và số tài khoản của chị.

→ *Đáp án: Không cơ quan, ngân hàng chính thống nào yêu cầu cung cấp mã OTP; việc người gọi biết một số thông tin không chứng minh họ đáng tin, cần tự xác minh qua kênh chính thức.*

Câu 5. Anh Tuấn vừa được cấp một tài khoản công vụ mới với mật khẩu mặc định do hệ thống tạo. Anh nên ưu tiên làm gì?

- A. Giữ nguyên mật khẩu mặc định cho khỏi quên.
- B. Đặt lại mật khẩu trùng với mật khẩu email cá nhân cho dễ nhớ.
- C. Đổi ngay sang một mật khẩu mạnh, riêng biệt cho tài khoản công vụ này và không chia sẻ cho ai.
- D. Ghi mật khẩu vào mẫu giấy dán lên màn hình máy tính.

→ *Đáp án: Mật khẩu mặc định cần được đổi ngay sang mật khẩu mạnh và riêng; đặt trùng mật khẩu khác hay dán lên màn hình đều làm tăng nguy cơ lộ tài khoản.*

Bài 3

XÁC THỰC ĐA YẾU TỔ (MFA) - "CHÌA KHÓA VÀNG" BẢO VỆ TÀI KHOẢN



VIDEO BÀI GIẢNG

Quét mã QR bằng camera điện thoại để xem video bài giảng.

Chuyên đề 14 – Bài 3: Xác thực đa yếu tố (MFA) - "chìa khóa vàng" bảo vệ tài khoản

MỤC TIÊU BÀI HỌC

Hiểu MFA là gì và vì sao nó là lớp bảo vệ thứ hai giúp tài khoản an toàn ngay cả khi mật khẩu bị lộ; phân biệt các hình thức MFA phổ biến và biết chọn phương thức phù hợp; sẵn sàng tự bật xác thực hai lớp cho ít nhất một tài khoản quan trọng. Một mục tiêu chính: chủ động bật xác thực đa yếu tố cho các tài khoản công vụ và quan trọng.

MẬT KHẨU BỊ LỘ - VÀ ĐIỀU GÌ XẢY RA TIẾP THEO

Ở bài trước, chúng ta đã học cách giữ gìn mật khẩu. Nhưng thực tế, dù cẩn thận đến đâu, mật khẩu vẫn có thể bị lộ - qua một đường liên kết giả, một lần nhập nhầm trên trang web giả mạo, hay một đợt rò rỉ dữ liệu. Vậy khi điều đó xảy ra, còn gì bảo vệ tài khoản của chúng ta?

Xin Quý Anh/Chị hình dung: một buổi sáng, mật khẩu email công vụ của ai đó chẳng may bị lộ. Nếu chỉ có một lớp mật khẩu, kẻ gian lập tức đăng nhập được, đọc thư, đổi thông tin, thậm chí lần sang các hệ thống liên quan. Nhưng nếu tài khoản ấy đã bật thêm một lớp bảo vệ, kẻ gian dù cầm đúng mật khẩu vẫn bị chặn lại ngay ở cửa thứ hai.

Lớp bảo vệ ấy chính là xác thực đa yếu tố, tiếng Anh viết tắt là MFA. Có thể hình dung nó như một trạm gác có hai lớp bảo vệ: qua được lớp thứ nhất là mật khẩu, người vào vẫn phải trình thêm một dấu hiệu nữa ở lớp bảo vệ thứ hai mới được phép bước tiếp. Trong ít phút tới, chúng ta sẽ cùng tìm hiểu MFA là gì, vì sao nó hiệu quả, và các hình thức phổ biến để chọn cho phù hợp.

MFA LÀ GÌ VÀ HOẠT ĐỘNG RA SAO

Vậy MFA là gì? Một cách dễ hiểu, đó là cách đăng nhập yêu cầu từ hai yếu tố xác minh trở lên, thay vì chỉ một mật khẩu.

Các yếu tố ấy thường thuộc ba nhóm: thứ mà ta biết - như mật khẩu; thứ mà ta có - như chiếc điện thoại nhận mã, hay một thiết bị khóa bảo mật; và thứ gắn liền với cơ thể ta

- như vân tay, khuôn mặt. MFA kết hợp ít nhất hai trong ba nhóm này, nên kẻ gian chỉ biết mật khẩu thôi thì chưa đủ để vào.

Trên thực tế, khi đã bật MFA, sau khi nhập đúng mật khẩu, hệ thống sẽ yêu cầu thêm một bước: chẳng hạn nhập mã dùng một lần gửi về điện thoại, hoặc bấm xác nhận trên một ứng dụng, hoặc quét vân tay. Chỉ khi vượt qua bước thứ hai này, ta mới vào được tài khoản. Yếu tố thứ hai đó gắn với chính chúng ta, nên kẻ gian ở xa gần như không thể có được.

VÌ SAO MFA ĐƯỢC GỌI LÀ "CHÌA KHÓA VÀNG"

Vì sao MFA lại được xem là lớp bảo vệ đáng giá đến vậy? Bởi nó bịt đúng lỗ hổng lớn nhất hiện nay: mật khẩu bị lộ hoặc quá yếu.

Phần lớn các vụ chiếm đoạt tài khoản đều bắt nguồn từ mật khẩu - kẻ gian có thể mua mật khẩu rò rỉ trên mạng, hoặc dùng công cụ tự động dò thử hàng loạt. Nhưng khi có MFA, dù chúng cầm đúng mật khẩu cũng bị chặn ở bước thứ hai, vì không thể đồng thời giữ được chiếc điện thoại hay vân tay của chúng ta. Theo nghiên cứu của hãng Microsoft, việc bật xác thực đa yếu tố giúp ngăn chặn hơn 99% các cuộc tấn công tự động nhằm chiếm đoạt tài khoản - một con số rất đáng để mỗi chúng ta hành động.

Chính vì vậy, với những tài khoản quan trọng như email công vụ, tài khoản quản trị hệ thống, tài khoản ngân hàng hay ví điện tử, MFA không còn là một lựa chọn thêm cho yên tâm, mà gần như là điều bắt buộc. Tất nhiên, MFA không phải tấm khiên vạn năng chặn được mọi thủ đoạn, nên ta vẫn cần cảnh giác; nhưng nó là một trong những việc đơn giản mà hiệu quả nhất để bảo vệ tài khoản.

CÁC HÌNH THỨC MFA VÀ CHỌN SAO CHO PHÙ HỢP

Vậy có những hình thức MFA nào, và nên chọn loại nào? Xin giới thiệu vài hình thức phổ biến, từ tiện lợi đến an toàn cao.

Thứ nhất, mã dùng một lần qua tin nhắn hoặc email - quen thuộc và dễ dùng nhất, không cần cài thêm gì. Tiện, nhưng kém an toàn hơn nếu kẻ gian chiếm được sim hoặc email.

Thứ hai, ứng dụng sinh mã xác thực cài trên điện thoại, tự tạo mã mới mỗi ít giây - an toàn hơn tin nhắn vì không phụ thuộc nhà mạng.

Thứ ba, thông báo xác nhận đẩy về điện thoại, chỉ cần bấm "đúng là tôi" - rất tiện, chỉ một chạm. Thứ tư, khóa bảo mật phần cứng - một thiết bị nhỏ cắm vào máy hoặc chạm để xác thực, an toàn cao nhất vì kẻ gian buộc phải cầm được thiết bị ấy.

Lời khuyên chung cho Anh/Chị: hãy ưu tiên ứng dụng sinh mã hoặc thông báo đẩy thay cho tin nhắn khi có thể. Riêng với lãnh đạo và cán bộ ở vị trí trọng yếu, nên dùng khóa bảo mật phần cứng cho các tài khoản quan trọng. Và xin nhớ: mã xác thực, mã OTP cũng tuyệt đối không được đọc hay chia sẻ cho bất kỳ ai - kẻ lừa đảo thường tìm cách lấy chính mã này để vượt qua lớp khóa thứ hai.

GHI NHỚ NHANH VÀ MỘT VIỆC LÀM NGAY HÔM NAY

Như vậy, hôm nay chúng ta đã cùng tìm hiểu về xác thực đa yếu tố: đó là lớp bảo vệ thứ hai bên cạnh mật khẩu; nó hiệu quả vì chặn được kẻ gian ngay cả khi mật khẩu bị lộ; và có nhiều hình thức để ta chọn theo mức độ tiện lợi và an toàn. Như một trạm gác hai vọng canh, MFA giúp tài khoản của chúng ta vững vàng hơn hẳn trước những thủ đoạn xâm nhập.

Trước khi khép lại, xin gợi ý Quý Anh/Chị một việc nên làm ngay hôm nay: chọn một tài khoản quan trọng nhất của mình - có thể là email công vụ - và vào phần cài đặt bảo mật để bật xác thực hai lớp. Chỉ vài phút thiết lập, nhưng tài khoản của Quý Anh/Chị sẽ an toàn hơn rất nhiều.

Ở Bài 4 tiếp theo, chúng ta sẽ cùng tìm hiểu những công cụ định danh điện tử hiện đại đang được dùng rộng rãi: VNeID, eKYC và chữ ký số - và giá trị pháp lý của chúng trong công việc. Xin kính chào và hẹn gặp lại Quý Anh/Chị!

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. Xác thực đa yếu tố (MFA) là gì?

- A. Một loại mật khẩu đặc biệt dài hơn bình thường.
- B. Cách đăng nhập yêu cầu từ hai yếu tố xác minh trở lên, thay vì chỉ một mật khẩu.
- C. Một phần mềm diệt virus cho tài khoản.
- D. Việc đổi mật khẩu thường xuyên mỗi tháng.

→ *Đáp án: MFA yêu cầu kết hợp ít nhất hai yếu tố xác minh (ví dụ mật khẩu cộng mã dùng một lần, hoặc mật khẩu cộng vân tay), nên an toàn hơn nhiều so với chỉ một mật khẩu.*

Câu 2. Vì sao MFA vẫn bảo vệ được tài khoản ngay cả khi mật khẩu bị lộ?

- A. Vì MFA tự động đổi mật khẩu giúp người dùng.
- B. Vì kẻ gian dù biết mật khẩu vẫn cần yếu tố thứ hai (mã trên điện thoại, vân tay...) mà chúng không có.
- C. Vì MFA làm cho mật khẩu không bao giờ bị lộ.
- D. Vì MFA xóa tài khoản khi có người lạ đăng nhập.

→ *Đáp án: Yếu tố thứ hai gắn với chính chủ tài khoản (điện thoại, vân tay...), nên kẻ gian ở xa dù có mật khẩu cũng bị chặn ở bước xác minh thứ hai.*

Câu 3. Hình thức MFA nào sau đây thường được đánh giá an toàn cao, phù hợp cho cán bộ ở vị trí trọng yếu?

- A. Mã dùng một lần gửi qua tin nhắn SMS.
- B. Ghi mật khẩu ra giấy để cạnh máy tính.
- C. Khóa bảo mật phần cứng (thiết bị cắm vào máy hoặc chạm để xác thực).
- D. Dùng chung một mã xác thực cho cả phòng.

→ *Đáp án: Khóa bảo mật phần cứng an toàn cao vì kẻ gian buộc phải cầm được thiết bị vật lý; tin nhắn SMS tiện nhưng kém an toàn hơn, các phương án còn lại đều sai nguyên tắc.*

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Anh Bình bật MFA cho email công vụ. Một hôm anh nhận được tin nhắn chứa mã xác thực mà mình không hề đăng nhập, ngay sau đó có người gọi tự xưng là "bộ phận kỹ thuật" xin mã đó để "kiểm tra hệ thống". Anh nên làm gì?

- A. Đọc mã cho người gọi vì họ nói là bộ phận kỹ thuật.
- B. Tuyệt đối không đọc mã cho ai; cảnh giác vì đây là dấu hiệu kẻ gian đã có mật khẩu và đang cần mã để vượt lớp thứ hai, đồng thời đổi mật khẩu và báo bộ phận công nghệ thông tin.
- C. Đọc nửa mã trước cho an toàn.
- D. Bỏ qua tin nhắn, không cần làm gì thêm.

→ *Đáp án: Việc nhận được mã mà không tự đăng nhập là dấu hiệu mật khẩu có thể đã bị lộ; cung cấp mã cho người lạ chính là tự mở nốt lớp khóa thứ hai cho kẻ gian, nên phải từ chối và xử lý ngay.*

Câu 5. Chị Hà thấy việc bật MFA hơi mất công nên định chỉ dùng mật khẩu cho tài khoản email công vụ. Lời khuyên đúng dành cho chị là gì?

- A. Cứ dùng mật khẩu là đủ, MFA không cần thiết.
- B. Chỉ cần đặt mật khẩu thật dài là thay được MFA.
- C. Nên dành vài phút bật MFA cho email công vụ, vì đây là tài khoản quan trọng và MFA giúp chặn phần lớn các vụ chiếm tài khoản.
- D. Chờ đến khi bị mất tài khoản rồi mới bật MFA.

→ *Đáp án: Với tài khoản quan trọng như email công vụ, vài phút thiết lập MFA đổi lại mức an toàn cao hơn hẳn; mật khẩu dài tốt nhưng không thay thế được lớp bảo vệ thứ hai.*

Bài 4

VNEID, EKYC VÀ CHỮ KÝ SỐ - CÔNG CỤ ĐỊNH DANH ĐIỆN TỬ HIỆN ĐẠI



VIDEO BÀI GIẢNG

Quét mã QR bằng camera điện thoại để xem video bài giảng.

Chuyên đề 14 – Bài 4: VNeID, eKYC và chữ ký số - công cụ định danh điện tử hiện đại

MỤC TIÊU BÀI HỌC

Hiểu sâu hai công cụ eKYC và chữ ký số: cơ chế tin cậy, giá trị và trách nhiệm pháp lý, cách dùng và bảo vệ an toàn; nắm xu hướng hội tụ định danh - ký số trên một nền tảng. Một mục tiêu chính: hiểu và sử dụng đúng, an toàn eKYC và chữ ký số, ý thức rõ trách nhiệm pháp lý đi kèm.

TỪ CHIẾC KHUÔN MẶT ĐẾN CHỮ KÝ VÔ HÌNH

Ở một chuyên đề trước, chúng ta đã làm quen với tài khoản định danh điện tử VNeID và cách dùng các công cụ số để làm thủ tục. Hôm nay, trong mạch quản lý danh tính, tôi xin cùng Quý Anh/Chị đi sâu vào hai công cụ ngày càng gắn bó với công việc: eKYC và chữ ký số.

Xin nêu hai hình ảnh quen thuộc. Thứ nhất: chỉ bằng cách đưa khuôn mặt vào camera điện thoại, một người có thể mở tài khoản ngân hàng ngay tại nhà, không cần ra quầy. Thứ hai: một cán bộ đi công tác vẫn có thể ký duyệt một văn bản và gửi đi với giá trị pháp lý đầy đủ, dù trong tay không có cây bút nào. Đằng sau hai việc tưởng như kỳ diệu ấy là eKYC và chữ ký số.

Câu hỏi đặt ra là: vì sao một khuôn mặt hay một chữ ký vô hình lại được tin cậy? Chúng ràng buộc ta trách nhiệm gì, và phải dùng sao cho an toàn? Đó là ba điều chúng ta cùng làm rõ hôm nay - để mỗi người dùng hai công cụ này vừa thành thạo, vừa đúng luật, vừa an toàn.

EKYC - ĐỊNH DANH BẰNG CHÍNH KHUÔN MẶT MÌNH

Trước hết là eKYC - tên gọi tắt của việc định danh khách hàng bằng phương thức điện tử. Hiểu đơn giản, đây là cách một tổ chức, thường là ngân hàng, xác minh "đúng là bạn" từ xa mà không cần gặp mặt trực tiếp.

Quy trình thường gồm ba bước rất nhanh:

Một là, chụp ảnh căn cước cả hai mặt;

Hai là, quét con chip trên căn cước để đọc dữ liệu gốc;

Ba là, bước cốt lõi - đối chiếu khuôn mặt của người dùng với ảnh trong dữ liệu để xác nhận đúng một người. Chính bước so khớp sinh trắc này làm nên độ tin cậy: kẻ gian có thể có ảnh căn cước của ai đó, nhưng rất khó có được khuôn mặt sống của họ trước camera.

Hiểu đúng eKYC còn giúp cán bộ nắm một quy định quan trọng đang áp dụng. Theo quy định của Ngân hàng Nhà nước, từ giữa năm 2024, các giao dịch chuyển tiền trực tuyến trên 10 triệu đồng một lần, hoặc trên 20 triệu đồng một ngày, đều phải xác thực bằng sinh trắc học khớp với căn cước gắn chip. Đây là lá chắn giúp giảm mạnh nạn lừa đảo chiếm đoạt tiền - và cũng là điều chúng ta nên biết để hướng dẫn người dân khi họ thắc mắc.

CHỮ KÝ SỐ - "CON DẤU ĐIỆN TỬ" VÀ TRÁCH NHIỆM ĐI KÈM

Công cụ thứ hai là chữ ký số. Nếu eKYC trả lời "bạn là ai", thì chữ ký số khẳng định "văn bản này đúng do bạn ký và không bị sửa sau đó" - đóng vai trò như một con dấu điện tử của riêng mỗi người.

Cơ chế của nó dựa trên một cặp khóa: một khóa bí mật chỉ mình giữ để ký, và một khóa công khai để người nhận kiểm chứng. Nhờ đó, người nhận một file đã ký số có thể xác minh được hai điều: ai đã ký, và văn bản có bị chỉnh sửa sau khi ký hay không - nếu bị sửa dù một dấu chấm, chữ ký sẽ báo không còn hợp lệ. Đó là lý do chữ ký số bảo đảm được tính toàn vẹn của tài liệu.

Về pháp lý, theo Luật Giao dịch điện tử năm 2023, chữ ký số có giá trị tương đương chữ ký tay và con dấu. Điều này có mặt trách nhiệm rất quan trọng với cán bộ: một khi đã ký số, ta chịu trách nhiệm về văn bản đó y như đã ký tay, đóng dấu, và hệ thống lưu lại dấu vết nên không thể chối. Vì vậy, tuyệt đối không ký số thay người khác và không nhờ ai ký số hộ mình - về mặt pháp lý, người đứng tên chữ ký phải chịu trách nhiệm cho mọi văn bản được ký dưới danh nghĩa của mình.

DÙNG VÀ BẢO VỆ CHỮ KÝ SỐ AN TOÀN

Vậy chữ ký số có những dạng nào và bảo vệ ra sao? Hiện có hai dạng cán bộ hay gặp.

Dạng truyền thống là USB Token - một thiết bị nhỏ cắm vào máy tính mỗi khi ký.

Dạng hiện đại hơn là ký số từ xa dựa trên nền tảng đám mây, cho phép ký ngay trên điện thoại mọi lúc mọi nơi mà không cần mang theo thiết bị.

Đáng chú ý, từ năm 2025, người dân đã có thể đăng ký chữ ký số cá nhân ngay trên ứng dụng VNeID - nghĩa là định danh và quyền ký đang hội tụ vào một nơi, rất tiện nhưng cũng đòi hỏi bảo vệ kỹ hơn.

Dù ở dạng nào, xin Quý Anh/Chị ghi nhớ ba nguyên tắc bảo vệ. Một, giữ kín mã PIN, khóa bí mật của chữ ký số, không tiết lộ cho ai. Hai, với USB Token thì rút ra khi không dùng, không cắm sẵn liên tục trên máy; với ký số từ xa thì khóa chặt ứng dụng bằng mã riêng và sinh trắc học. Ba, kiểm tra kỹ nội dung trước khi ký, vì chữ ký số một khi đã đặt là có hiệu lực pháp lý ngay. Và tuyệt đối không cho người khác mượn USB Token hay mã PIN chữ ký số - bởi ai cầm được chúng là có thể ký văn bản nhân danh chính Quý Anh/Chị.

GHÌ NHỚ NHANH VÀ MỘT VIỆC LÀM NGAY HÔM NAY

Như vậy, hôm nay chúng ta đã đi sâu vào hai công cụ định danh điện tử: eKYC - định danh từ xa bằng đối chiếu khuôn mặt, nền tảng cho cả quy định xác thực sinh trắc khi chuyển tiền; và chữ ký số - con dấu điện tử có giá trị pháp lý, đi kèm trách nhiệm và đòi hỏi được bảo vệ cẩn thận. Hiểu rõ cơ chế và trách nhiệm, chúng ta sẽ dùng hai công cụ này vừa hiệu quả, vừa an toàn.

Trước khi khép lại, xin gợi ý Quý Anh/Chị một việc nên làm: nếu công việc của mình cần ký văn bản điện tử mà chưa có chữ ký số, hãy tìm hiểu đăng ký một chữ ký số cá nhân - nay có thể làm ngay trên VNeID - và tập thói quen kiểm tra kỹ nội dung trước mỗi lần ký.

Ở Bài 5 tiếp theo, chúng ta sẽ cùng nhận diện một mặt trái cần cảnh giác: lừa đảo danh tính số - những kịch bản mạo danh phổ biến và quy tắc xác minh trước khi làm theo bất kỳ yêu cầu nào. Xin kính chào và hẹn gặp lại Quý Anh/Chị!

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. eKYC trong lĩnh vực ngân hàng được hiểu là gì?

- A. Việc khách hàng phải ra quầy gặp nhân viên để xác minh.
- B. Cách định danh khách hàng từ xa: chụp căn cước, quét chip và đối chiếu khuôn mặt để xác nhận đúng người.
- C. Một loại chữ ký số dùng riêng cho ngân hàng.
- D. Việc đọc mã OTP cho nhân viên ngân hàng qua điện thoại.

→ *Đáp án: eKYC là định danh khách hàng điện tử; bước cốt lõi là đối chiếu sinh trắc khuôn mặt với dữ liệu trên căn cước, nhờ đó xác nhận đúng người mà không cần gặp trực tiếp.*

Câu 2. Theo quy định của Ngân hàng Nhà nước, giao dịch chuyển tiền trực tuyến nào phải xác thực bằng sinh trắc học khớp với căn cước gắn chip?

- A. Mọi giao dịch dù giá trị nhỏ nhất.
- B. Trên 10 triệu đồng một lần, hoặc trên 20 triệu đồng một ngày.
- C. Chỉ giao dịch trên 1 tỷ đồng.
- D. Không có quy định nào về việc này.

→ *Đáp án: Theo Quyết định 2345/QĐ-NHNN (áp dụng từ giữa năm 2024), chuyển tiền trực tuyến trên 10 triệu đồng/lần hoặc trên 20 triệu đồng/ngày phải xác thực sinh trắc học, nhằm giảm rủi ro lừa đảo chiếm đoạt tiền.*

Câu 3. Chữ ký số bảo đảm "tính toàn vẹn" của tài liệu nghĩa là gì?

- A. Tài liệu sẽ không bao giờ bị mất.
- B. Nếu văn bản bị chỉnh sửa sau khi ký, chữ ký số sẽ báo không còn hợp lệ.
- C. Tài liệu tự động được sao lưu nhiều bản.
- D. Chữ ký số làm cho tài liệu không thể mở được.

→ *Đáp án: Nhờ cơ chế cặp khóa, người nhận kiểm chứng được ai ký và văn bản có bị sửa hay không; chỉ cần thay đổi dù nhỏ, chữ ký sẽ không còn hợp lệ - đó là tính toàn vẹn.*

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Đồng nghiệp đi công tác, nhờ chị Lan dùng chữ ký số (USB Token và mã PIN của anh ấy) để ký giúp một văn bản cho kịp hạn. Chị Lan nên làm gì?

- A. Ký giúp ngay vì đã có sẵn Token và mã PIN.
- B. Ký giúp nhưng nhấn lại cho anh ấy biết là được.
- C. Từ chối; giải thích rằng chữ ký số gắn với trách nhiệm pháp lý cá nhân, mỗi người phải tự ký văn bản của mình.
- D. Cắm sẵn Token vào máy và nhập hộ mã PIN cho nhanh.

→ *Đáp án: Chữ ký số có giá trị tương đương chữ ký tay và con dấu, gắn với trách nhiệm cá nhân; ký hộ là để người khác ký nhân danh mình, tiềm ẩn rủi ro pháp lý nghiêm trọng cho cả hai.*

Câu 5. Anh Nam dùng chữ ký số dạng ký từ xa ngay trên điện thoại, rất tiện. Để dùng an toàn, anh nên làm gì?

- A. Để ứng dụng tự đăng nhập sẵn, khỏi nhập mã cho nhanh.
- B. Chia sẻ mã PIN cho người thân giữ hộ phòng khi quên.
- C. Khóa chặt ứng dụng bằng mã riêng và sinh trắc học, giữ kín mã PIN, và kiểm tra kỹ nội dung trước mỗi lần ký.
- D. Ký nhanh tất cả tài liệu được gửi tới mà không cần đọc kỹ.

→ *Đáp án: Ký số từ xa tiện nhưng nắm quyền ký ngay trên điện thoại, nên phải khóa chặt ứng dụng, giữ kín mã PIN và luôn kiểm tra nội dung trước khi ký, vì chữ ký có hiệu lực pháp lý ngay khi đặt.*

Bài 5

LỪA ĐẢO DANH TÍNH SỐ: NHẬN DIỆN VÀ PHÒNG TRÁNH



VIDEO BÀI GIẢNG

Quét mã QR bằng camera điện thoại để xem video bài giảng.

Chuyên đề 14 – Bài 5: Lừa đảo danh tính số: nhận diện và phòng tránh

MỤC TIÊU BÀI HỌC

Nhận diện các kịch bản mạo danh phổ biến (giả cơ quan chức năng, giả ngân hàng, giả người quen); thấy được "điểm chung" của mọi vụ lừa đảo để không bị mắc bẫy; ghi nhớ và áp dụng quy tắc xác minh trước khi làm theo bất kỳ yêu cầu nào; biết cách xử lý nhanh khi lỡ là nạn nhân. Một mục tiêu chính: hình thành phản xạ "dừng lại - xác minh" trước mọi yêu cầu bất thường trên môi trường số.

MỘT CUỘC GỌI LÚC GIỮA TRƯA

Qua những bài trước, chúng ta đã biết cách bảo vệ danh tính số bằng mật khẩu, xác thực đa yếu tố và các công cụ định danh. Hôm nay, ta nhìn vào mặt trái của cảnh giác nhất: lừa đảo danh tính số - khi kẻ gian tìm cách chiếm đoạt chính danh tính ấy.

Xin Quý Anh/Chị hình dung một cuộc gọi giữa trưa. Đầu dây bên kia là một giọng nói nghiêm nghị: "Tôi là cán bộ công an, tài khoản của anh đang liên quan đến một vụ án rửa tiền. Đề nghị anh phối hợp, tuyệt đối không nói với ai, và chuyển tiền vào tài khoản này để chứng minh trong sạch." Nhiều người, vì lo sợ, đã làm theo và mất sạch tiền trong phút chốc.

Đây không phải chuyện hiếm. Theo thống kê của cơ quan chức năng, chỉ trong mười một tháng đầu năm 2025, thiệt hại do lừa đảo trực tuyến đã lên tới hơn sáu nghìn tỷ đồng, trong đó giả danh công an là chiêu thức phổ biến nhất. Điểm mấu chốt là: dù muôn hình vạn trạng, kẻ gian luôn khoác lên mình chiếc mặt nạ của một người đáng tin cậy. Bài hôm nay giúp Quý Anh/Chị nhận ra chiếc mặt nạ ấy và biết phải làm gì.

NHỮNG CHIẾC MẶT NẠ THƯỜNG GẶP

Trước hết, hãy nhận diện những vai mà kẻ gian hay giả mạo nhất.

Thứ nhất, giả danh cơ quan chức năng - công an, viện kiểm sát, tòa án. Chúng dựng chuyện Quý Anh/Chị liên quan đến một vụ án, rồi đe dọa để ép chuyển tiền hoặc cài một ứng dụng "phục vụ điều tra" - thực chất là phần mềm chiếm quyền điện thoại.

Thứ hai, giả danh ngân hàng, tổ chức - thông báo tài khoản có trực trặc, hoặc báo "trúng thưởng", để đánh cắp mã OTP, mật khẩu.

Thứ ba, giả danh người quen - kẻ gian chiếm tài khoản mạng xã hội của bạn bè rồi nhắn tin hỏi vay tiền, hoặc giả làm người giao hàng, nhân viên giao dịch để tiếp cận.

Mỗi vai một kịch bản, nhưng tất cả đều nhằm hai thứ: lấy tiền, hoặc lấy thông tin định danh của chúng ta. Nhận ra các vai diễn quen thuộc này là bước phòng vệ đầu tiên.

ĐIỂM CHUNG: BỘ MẶT THẬT SAU MỌI CHIẾC MẶT NẠ

Thay vì cố nhớ hết hàng trăm kịch bản, xin Quý Anh/Chị ghi nhớ ba dấu hiệu chung - dễ thấy đủ ba điều này, gần như chắc chắn là lừa đảo.

Một, tạo áp lực và gấp gáp: kẻ gian luôn hỏi thúc "phải xử lý ngay", dọa dẫm hậu quả nghiêm trọng, khiến ta sợ hãi mà mất tỉnh táo. Hai, yêu cầu giữ bí mật: chúng dẫn "tuyệt đối không nói với ai, kể cả người thân" - bởi chúng biết, chỉ cần ta hỏi một người nữa là mưu đồ sẽ lộ. Ba, đòi tiền hoặc thông tin nhạy cảm: cuối cùng bao giờ cũng là yêu cầu chuyển tiền, đọc mã OTP, cung cấp mật khẩu, hoặc cài một ứng dụng lạ.

Xin Quý Anh/Chị khắc ghi một sự thật quan trọng: cơ quan công an, viện kiểm sát, tòa án không bao giờ làm việc qua điện thoại theo kiểu đe dọa, càng không yêu cầu chuyển tiền để "chứng minh trong sạch". Mọi cuộc gọi như vậy, dù xưng danh to đến đâu, đều là giả mạo.

QUY TẮC VÀNG: DỪNG LẠI VÀ XÁC MINH

Vậy phải làm gì khi gặp một yêu cầu đáng ngờ? Chỉ cần nhớ hai động tác: dừng lại và xác minh.

Dừng lại - đừng để bị cuốn theo sự hối thúc. Hãy tự nhắc: việc càng gấp, càng phải bình tĩnh. Gác máy, bình tĩnh hít thở, không vội làm bất cứ điều gì. Xác minh qua kênh chính thống - chủ động gọi lại số tổng đài chính thức của ngân hàng in trên thẻ, hoặc liên hệ trực tiếp cơ quan qua số điện thoại công khai, thay vì tin vào số gọi đến. Nếu là người quen nhắn vay tiền, hãy gọi điện thoại trực tiếp để nghe đúng giọng họ.

Tuyệt đối không chuyển tiền, không đọc mã OTP, không cung cấp mật khẩu và không cài ứng dụng theo yêu cầu của người lạ qua điện thoại hay tin nhắn. Một mẹo nhỏ rất hữu ích: hãy thống nhất trước với người thân một "mật khẩu an toàn" - một câu hỏi riêng chỉ hai người biết - để xác minh nhanh khi có ai đó nhắn tin hỏi vay tiền khẩn cấp.

GHI NHỚ NHANH VÀ XỬ LÝ KHI LỖ LÀ NẠN NHÂN

Như vậy, hôm nay chúng ta đã học cách nhận diện những chiếc mặt nạ mà kẻ gian hay dùng, thấy được ba dấu hiệu chung - gấp gáp, đòi giữ bí mật, đòi tiền hay thông tin - và ghi nhớ quy tắc vàng dừng lại và xác minh. Một tín hiệu đáng mừng là trong năm qua, nhờ cảnh giác cao hơn, số người mắc bẫy đã bắt đầu giảm - chứng tỏ hiểu biết chính là lá chắn hiệu quả nhất.

Nếu chẳng may đã lỡ làm theo kẻ gian, xin Quý Anh/Chị hành động thật nhanh theo ba bước: một, gọi ngay ngân hàng để khóa tài khoản, phong tỏa giao dịch; hai, đổi mật khẩu các tài khoản quan trọng và trình báo cơ quan công an gần nhất; ba, nếu liên quan đến tài khoản công vụ, báo ngay cho cơ quan để có biện pháp kịp thời. Hành động sớm một phút có thể giữ lại được rất nhiều.

Ở Bài 6 tiếp theo - cũng là bài khép lại chuyên đề - chúng ta sẽ tìm hiểu những thủ đoạn tinh vi hơn nhắm riêng vào cán bộ: email giả mạo lãnh đạo và video deepfake giả người quen. Xin kính chào và hẹn gặp lại Quý Anh/Chị!

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. Theo thống kê năm 2025, hình thức lừa đảo trực tuyến phổ biến nhất là gì?

- A. Giả danh người giao hàng (shipper).
- B. Giả danh cơ quan công an, dựng chuyện liên quan vụ án để ép chuyển tiền hoặc cài ứng dụng.
- C. Mời gọi đầu tư tài chính lợi nhuận cao.
- D. Giả danh trúng thưởng, nhận quà.

→ *Đáp án: Khảo sát năm 2025 cho thấy giả danh công an là hình thức lừa đảo phổ biến nhất; kẻ gian dựng chuyện vụ án, gây áp lực tâm lý để chiếm đoạt tài sản.*

Câu 2. Đây là ba dấu hiệu chung của hầu hết các vụ lừa đảo mạo danh?

- A. Lịch sự, không vội vàng, không đòi hỏi gì.
- B. Tạo áp lực gấp gáp; yêu cầu giữ bí mật, không báo ai; đòi tiền hoặc thông tin nhạy cảm.
- C. Luôn gọi từ số điện thoại của cơ quan nhà nước thật.
- D. Chỉ nhắn tin, không bao giờ gọi điện.

→ *Đáp án: Gấp gáp, đòi giữ bí mật và đòi tiền hoặc thông tin là "bộ mặt thật" chung của các vụ lừa đảo; nhận ra ba dấu hiệu này giúp ta cảnh giác kịp thời.*

Câu 3. "Quy tắc vàng" khi gặp một cuộc gọi hay tin nhắn yêu cầu đáng ngờ là gì?

- A. Làm theo ngay cho nhanh kéo bị phạt.
- B. Chuyển một phần tiền trước để thăm dò.
- C. Dừng lại, bình tĩnh, và xác minh qua kênh chính thống trước khi làm bất cứ điều gì.
- D. Tự tìm cách xử lý một mình và giữ bí mật.

→ *Đáp án: Dừng lại để không bị cuốn theo áp lực, rồi xác minh qua số tổng đài chính thức hoặc liên hệ trực tiếp cơ quan - đó là cách phòng vệ hiệu quả nhất.*

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Anh Dũng nhận tin nhắn từ tài khoản mạng xã hội của một người bạn thân, hỏi vay gấp 20 triệu đồng và xin chuyển ngay. Cách xử lý đúng là gì?

- A. Chuyển tiền ngay vì đúng là tài khoản của bạn mình.

- B. Gọi điện thoại trực tiếp cho người bạn đó để xác minh, vì tài khoản mạng xã hội có thể đã bị chiếm.
- C. Chuyển một nửa trước cho an toàn.
- D. Nhắn lại hỏi vài câu rồi cứ thế chuyển tiền.

→ *Đáp án: Kẻ gian thường chiếm tài khoản mạng xã hội để mạo danh hỏi vay tiền; một cuộc gọi trực tiếp để nghe đúng giọng người quen sẽ giúp xác minh chắc chắn trước khi chuyển bất kỳ khoản nào.*

Câu 5. Một người tự xưng là "cán bộ công an" gọi điện cho chị Lan, yêu cầu chị giữ bí mật tuyệt đối và chuyển tiền vào một tài khoản để "phục vụ điều tra". Chị Lan nên hiểu thế nào cho đúng?

- A. Đây là yêu cầu hợp pháp, cần làm theo ngay.
- B. Nên chuyển tiền trước rồi hỏi lại sau.
- C. Cơ quan công an không làm việc qua điện thoại theo kiểu này; đây chắc chắn là lừa đảo, cần gác máy và trình báo.
- D. Giữ bí mật và tự mình xử lý theo hướng dẫn của người gọi.

→ *Đáp án: Cơ quan công an, viện kiểm sát, tòa án không bao giờ gọi điện đe dọa hay yêu cầu chuyển tiền để "chứng minh trong sạch"; mọi cuộc gọi như vậy đều là giả mạo, cần gác máy và báo cơ quan chức năng.*

Bài 6

PHÒNG THỦ SỐ CHỦ ĐỘNG: NHẬN DIỆN PHISHING CÓ CHỦ ĐÍCH VÀ DEEPPAKE



VIDEO BÀI GIẢNG

Quét mã QR bằng camera điện thoại để xem video bài giảng.

Chuyên đề 14 – Bài 6: Phòng thủ số chủ động: Nhận diện Phishing có chủ đích và Deepfake

MỤC TIÊU BÀI HỌC

Phân biệt tấn công có chủ đích với lừa đảo số đông; nhận diện email giả mạo lãnh đạo (spear-phishing) và cuộc gọi video deepfake; hình thành thể phòng thủ chủ động qua quy tắc xác minh nhiều lớp và giảm dấu vết cá nhân trên mạng. Một mục tiêu chính: chủ động phòng thủ trước các thủ đoạn tinh vi nhắm riêng vào cán bộ, đặc biệt là email giả mạo lãnh đạo và deepfake.

KHI KẺ GIAN KHÔNG QUẢNG LƯỚI, MÀ NHẮM THẲNG VÀO BẠN

Ở bài trước, chúng ta đã nhận diện những chiêu lừa đảo phổ biến nhắm vào số đông. Hôm nay - bài khép lại chuyên đề - ta bước lên một mức cao hơn: phòng thủ chủ động trước những thủ đoạn tinh vi, được chuẩn bị công phu để nhắm riêng vào từng cán bộ.

Xin Quý Anh/Chị hình dung: một nhân viên tài chính nhận được cuộc gọi video từ "lãnh đạo", đúng khuôn mặt, đúng giọng nói, yêu cầu chuyển gấp một khoản tiền cho đối tác. Mọi thứ trông thật đến mức không mấy may nghi ngờ. Trên thế giới đã có vụ việc một nhân viên chuyển đi tới hai mươi lăm triệu đô la chỉ sau một cuộc họp trực tuyến như thế - mà toàn bộ "lãnh đạo" trong cuộc họp đều là sản phẩm giả mạo do trí tuệ nhân tạo dựng nên.

Mình họa: Nguồn tham khảo: vụ việc tại Hồng Kông, đầu năm 2024 - một công ty bị lừa chuyển khoảng 25 triệu USD sau cuộc họp trực tuyến dùng deepfake (theo Báo VnExpress và báo chí quốc tế).

Điểm khác biệt nằm ở đây: nếu lừa đảo thông thường giống như quảng một mẻ lưới thật rộng để ai mắc thì mắc, thì tấn công có chủ đích lại như một mũi lao nhắm thẳng vào một người cụ thể - kẻ gian đã nghiên cứu kỹ về Quý Anh/Chị. Bài hôm nay giúp ta nhận ra hai thủ đoạn có chủ đích nguy hiểm nhất: email giả mạo lãnh đạo và cuộc gọi deepfake, cùng cách dựng một thể phòng thủ vững vàng.

NGUY CƠ THỨ NHẤT: EMAIL GIẢ MẠO LÃNH ĐẠO

Nguy cơ thứ nhất là email giả mạo có chủ đích - giới chuyên môn gọi là tấn công lừa đảo nhắm mục tiêu. Khác với thư rác gửi hàng loạt, loại email này được "may đo" riêng: kẻ gian tìm hiểu tên lãnh đạo, cơ cấu cơ quan, cả văn phong trao đổi, rồi soạn một email giả danh cấp trên hoặc đồng nghiệp sao cho thật nhất - như một mũi lao đã nhắm sẵn đích.

Kịch bản thường gặp là một email, có vẻ từ lãnh đạo, yêu cầu Quý Anh/Chị gấp rút chuyển một khoản tiền, cung cấp một tài liệu mật, hoặc bấm vào một đường liên kết - kèm lời dặn giữ kín và làm ngay. Để nhận ra, xin ghi nhớ ba dấu hiệu. Một, kiểm tra thật kỹ địa chỉ người gửi: kẻ gian hay dùng địa chỉ gần giống thật, chỉ khác một, hai ký tự rất khó nhận ra. Hai, cảnh giác với yêu cầu bất thường: một đề nghị chuyển tiền hay gửi tài liệu mật "gấp, kín" qua email luôn đáng ngờ, dù người gửi là ai. Ba, đề phòng tệp đính kèm và đường liên kết lạ, vì chúng có thể chứa mã độc. Cán bộ là mục tiêu ưa thích, bởi trong tay chúng ta là dữ liệu và quyền hạn mà kẻ gian thèm muốn.

NGUY CƠ THỨ HAI: CUỘC GỌI VIDEO DEEPPFAKE

Nguy cơ thứ hai tinh vi hơn nhiều: deepfake - công nghệ dùng trí tuệ nhân tạo để giả khuôn mặt và giọng nói của một người có thật. Đáng lo là kẻ gian chỉ cần thu thập hình ảnh, video, giọng nói mà ta đăng công khai trên mạng là đủ "nguyên liệu" để dựng nên một video gọi điện giả như thật.

Kịch bản thường là một cuộc gọi video từ "lãnh đạo" hay "người thân", viện một lý do khẩn cấp để yêu cầu chuyển tiền. May mắn là deepfake hiện vẫn để lộ dấu vết nếu ta quan sát kỹ. Xin lưu ý các dấu hiệu: khuôn mặt thiếu biểu cảm, da quá mịn, mắt ít chớp; cử động và ánh sáng không tự nhiên; tiếng nói không khớp khẩu hình hoặc đều đều thiếu cảm xúc. Đặc biệt, kẻ gian hay viện có "sóng yếu, mạng chập chờn" để che đi những lỗi ấy, rồi hối thúc chuyển tiền thật nhanh - và tài khoản nhận tiền thường mang tên một người lạ. Hề thấy những dấu hiệu này, xin hãy dừng lại ngay.

DỰNG THỂ PHÒNG THỦ CHỦ ĐỘNG

Vậy phòng thủ chủ động là làm gì? Không chỉ chờ để cảnh giác, mà chủ động dựng sẵn ba lớp bảo vệ.

Lớp thứ nhất, xác minh độc lập với mọi yêu cầu nhạy cảm. Một điều rất quan trọng: công nghệ giả mạo ngày càng giỏi, nên đừng chỉ tin vào việc "thấy đúng mặt, nghe đúng giọng". Hãy kiểm tra tính hợp lý của yêu cầu, và với bất kỳ đề nghị chuyển tiền hay cung cấp thông tin mật nào - dù đến từ lãnh đạo - hãy gọi lại qua số điện thoại đã lưu hoặc gặp trực tiếp để xác nhận.

Lớp thứ hai, chủ động giảm dấu vết: hạn chế đăng công khai hình ảnh, video, giọng nói thật, chức vụ hay lịch công tác - càng ít thông tin, kẻ gian càng khó nghiên cứu và dựng deepfake. Lớp thứ ba, dựa vào quy trình và tập thể: tuân thủ đúng quy trình phê duyệt nhiều bước cho các giao dịch quan trọng, và khi nghi ngờ, báo ngay bộ phận công nghệ thông tin.

Anh/Chị hãy ghi nhớ: không một quy trình công vụ đúng đắn nào yêu cầu chuyển tiền hay cung cấp tài liệu mật chỉ qua một cuộc gọi hay email "khẩn", bỏ qua các bước phê

duyet. Xác minh lại một chỉ đạo nhạy cảm không phải là thiếu tôn trọng cấp trên, mà là trách nhiệm bảo vệ cơ quan.

GHI NHỚ NHANH VÀ KHÉP LẠI CHUYÊN ĐỀ

Như vậy, hôm nay chúng ta đã học cách phòng thủ chủ động trước hai thủ đoạn có chủ đích nguy hiểm: email giả mạo lãnh đạo - nhận ra qua địa chỉ gửi và yêu cầu bất thường; và cuộc gọi deepfake - nhận ra qua các dấu hiệu giả mạo và lý do "sóng yếu, chuyển gấp". Trên hết là ba lớp phòng thủ: xác minh độc lập, giảm dấu vết, và dựa vào quy trình. Trước công nghệ giả mạo ngày càng tinh vi, sự bình tĩnh và một thói quen xác minh chính là lá chắn vững nhất.

Trước khi khép lại, xin gợi ý Quý Anh/Chị một việc nên làm ngay: hãy thống nhất với bộ phận và gia đình một cách xác minh riêng - một câu hỏi hay một quy ước chỉ người trong cuộc biết - để dùng khi nhận được bất kỳ yêu cầu chuyển tiền khẩn cấp nào qua điện thoại hay video.

Bài học này cũng khép lại Chuyên đề 14 - Quản lý danh tính số. Qua sáu bài, mong rằng Quý Anh/Chị đã có trong tay một bộ kỹ năng trọn vẹn: từ hiểu danh tính số, bảo vệ mật khẩu, dùng xác thực đa yếu tố và các công cụ định danh, đến nhận diện lừa đảo và phòng thủ chủ động. Xin trân trọng cảm ơn và hẹn gặp lại Quý Anh/Chị trong những chuyên đề tiếp theo!

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. Tấn công "có chủ đích" (như spear-phishing) khác với lừa đảo số đông ở điểm nào?

- A. Chỉ gửi tin nhắn, không bao giờ gọi điện.
- B. Kẻ gian nghiên cứu kỹ về một mục tiêu cụ thể và "may đo" kịch bản riêng cho người đó.
- C. Luôn dễ nhận ra hơn lừa đảo thông thường.
- D. Chỉ nhắm vào người lớn tuổi.

→ *Đáp án: Tấn công có chủ đích nhắm vào một cá nhân hoặc tổ chức cụ thể, kẻ gian tìm hiểu kỹ thông tin để tạo kịch bản thuyết phục - như "một mũi lao nhắm đích" thay vì "quăng lưới" hàng loạt.*

Câu 2. Khi nhận một email tự xưng là của lãnh đạo, yêu cầu chuyển tiền gấp và giữ kín, đâu là dấu hiệu cần cảnh giác?

- A. Email có chữ ký và logo trông giống thật.
- B. Địa chỉ người gửi gần giống nhưng khác vài ký tự, kèm yêu cầu chuyển tiền "gấp, kín" bất thường.
- C. Email được gửi trong giờ hành chính.
- D. Email không có tệp đính kèm.

→ *Đáp án: Kẻ gian thường dùng địa chỉ gần giống thật và tạo yêu cầu khẩn cấp, bí mật; một đề nghị chuyển tiền hay gửi tài liệu mật qua email luôn cần được kiểm tra kỹ địa chỉ gửi và xác minh lại.*

Câu 3. Đây là những dấu hiệu giúp nhận biết một cuộc gọi video deepfake?

- A. Hình ảnh sắc nét, biểu cảm phong phú, âm thanh khớp hoàn hảo.
- B. Khuôn mặt thiếu biểu cảm, mắt ít chớp, tiếng nói lệch khẩu hình, viện có "sóng yếu" và giục chuyển tiền gấp.
- C. Cuộc gọi kéo dài và người gọi trả lời mọi câu hỏi rõ ràng.
- D. Tài khoản nhận tiền đúng tên người thân.

→ *Đáp án: Deepfake thường để lộ khuôn mặt thiếu tự nhiên, mắt ít chớp, âm thanh không khớp; kẻ gian hay viện lý do mạng kém để che lỗi và hối thúc chuyển tiền vào tài khoản tên người lạ.*

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Chị Hương, kế toán, nhận cuộc gọi video từ "giám đốc" yêu cầu chuyển gấp một khoản tiền cho đối tác, viện lý do đang họp nên sóng yếu. Cách xử lý thể hiện đúng tinh thần phòng thủ chủ động là gì?

- A. Chuyển tiền ngay vì thấy đúng mặt và giọng giám đốc.
- B. Chuyển trước một phần rồi xác minh sau.
- C. Dừng lại, không chuyển tiền; gọi lại cho giám đốc qua số đã lưu hoặc xác minh trực tiếp và theo đúng quy trình phê duyệt.
- D. Làm theo ngay vì sợ chậm trễ công việc của lãnh đạo.

→ *Đáp án: Hình ảnh và giọng nói có thể bị deepfake giả mạo; với yêu cầu chuyển tiền, cần kiểm tra tính hợp lý, xác minh qua kênh độc lập và tuân thủ quy trình - xác minh lại không phải là thiếu tôn trọng cấp trên.*

Câu 5. Để chủ động giảm nguy cơ bị kẻ gian dùng deepfake giả mạo chính mình, cán bộ nên làm gì?

- A. Đăng thật nhiều ảnh, video, clip phát biểu công khai để mọi người dễ nhận ra.
- B. Hạn chế đăng công khai hình ảnh, video, giọng nói thật, chức vụ và lịch công tác lên mạng xã hội.
- C. Công khai số điện thoại và lịch làm việc chi tiết để tiện liên hệ.
- D. Dùng ảnh đại diện là ảnh chân dung rõ nét ở mọi tài khoản.

→ *Đáp án: Kẻ gian dùng chính hình ảnh, video, giọng nói công khai làm "nguyên liệu" dựng deepfake; càng hạn chế lộ các thông tin này, càng giảm khả năng bị giả mạo.*



CHUYÊN ĐỀ 15

KẾT HỢP VÀ TÁI TẠO NỘI DUNG SỐ

Bài 1
KẾT HỢP VÀ TÁI TẠO NỘI DUNG SỐ:
KHÁI NIỆM VÀ LỢI ÍCH



VIDEO BÀI GIẢNG

Quét mã QR bằng camera điện thoại để xem video bài giảng.

Chuyên đề 15 – Bài 1: Kết hợp và tái tạo nội dung số: khái niệm và lợi ích

MỤC TIÊU BÀI HỌC

Hiểu đúng bản chất “kết hợp và tái tạo nội dung số” và ranh giới với sao chép; nắm quy trình ba bước Thu thập - Tinh chỉnh - Hoàn thiện; áp dụng ngay vào việc soạn báo cáo, tờ trình từ nguồn tài liệu sẵn có một cách hợp pháp, minh bạch và có trách nhiệm.

MỖI BÁO CÁO MỚI, CÓ NHẤT THIẾT BẮT ĐẦU TỪ CON SỐ KHÔNG?

Tôi xin mời Anh/Chị hình dung một buổi chiều quen thuộc nơi công sở. Trên màn hình là một yêu cầu vừa đến: cần một bản báo cáo, một tờ trình, hoặc một bản tổng hợp - và hạn nộp thì đã cận kề. Trong khi đó, tài liệu liên quan lại nằm rải rác khắp nơi: báo cáo của kỳ trước trong thư mục cũ, một bảng số liệu trong tệp Excel, vài văn bản quy định, cùng dăm ghi chép từ các cuộc họp gần đây.

Câu hỏi đặt ra rất thực tế: mỗi lần như vậy, chúng ta có nhất thiết phải bắt đầu lại từ con số không? Nhiều khảo sát quốc tế về môi trường làm việc đều cho thấy một điểm chung: những người biết tận dụng nội dung sẵn có và để công cụ số hỗ trợ thường hoàn thành các việc như tìm kiếm, viết và tóm tắt nhanh hơn, gọn hơn đáng kể. Đó chính là tinh thần của bài học hôm nay: kết hợp và tái tạo nội dung số - một kỹ năng nền tảng để chúng ta làm việc thông minh hơn, chứ không vất vả hơn.

TÁI TẠO NỘI DUNG SỐ LÀ GÌ - VÀ KHÔNG PHẢI LÀ GÌ

Trước hết, chúng ta cần hiểu cho đúng. Tái tạo nội dung số là việc sử dụng những nội dung đã có - văn bản, số liệu, hình ảnh, biểu đồ - rồi chọn lọc, chỉnh sửa và sắp xếp lại thành một sản phẩm mới, phục vụ đúng mục đích công việc. Nếu ở Chuyên đề 8 chúng ta đã phân biệt dữ liệu thô với thông tin đã qua xử lý, thì hôm nay ta đi thêm một bước: học cách nhào nặn những chất liệu ấy thành sản phẩm tham mưu hoàn chỉnh.

Xin Anh/Chị lưu ý một ranh giới quan trọng: tái tạo không phải là sao chép y nguyên. Tôi xin mượn hình ảnh người thợ may để Anh/Chị dễ hình dung. Người thợ may giỏi không tự dẹt lấy từng tấm vải; họ chọn những súc vải tốt sẵn có, rồi bằng tay nghề của mình, cắt

may thành một bộ trang phục vừa vặn cho riêng người mặc. Tái tạo nội dung cũng vậy: ta đứng trên nền tri thức đã có, nhưng sản phẩm cuối phải là kết tinh của sự chọn lọc và sắp xếp có chủ đích, chứ không phải lấy nguyên bộ áo của người khác về khoác lên mình.

QUY TRÌNH BA BƯỚC: THU THẬP - TINH CHỈNH - HOÀN THIỆN

Vậy làm thế nào cho đúng? Tôi xin cùng Quý Anh/Chị đi qua ba bước rất thực tế.

Bước một - Thu thập có mục tiêu. Trước khi tìm tài liệu, hãy xác định rõ đầu ra: ví dụ “tôi cần một báo cáo ba trang về kết quả giải quyết thủ tục hành chính quý này”. Khi đích đã rõ, ta mới biết mình cần gì. Tiếp đó, hãy lập một danh mục nguồn tin cậy: báo cáo của cơ quan có thẩm quyền, văn bản pháp luật hiện hành, số liệu thống kê chính thức. Và một nguyên tắc vàng: chỉ lấy phần thực sự cần, đồng thời ghi lại ngay xuất xứ - tên tài liệu, ngày ban hành, điều khoản liên quan. Chẳng hạn, vừa trích một số liệu từ báo cáo cũ, Anh/Chị nên ghi chú ngay trong ngoặc: nguồn ở đâu, ngày nào. Một thói quen nhỏ ấy thôi sẽ giúp việc tái tạo của chúng ta luôn hợp pháp và minh bạch.

Bước hai - Tinh chỉnh. Đây là lúc biến “tài liệu thô” thành “luận điểm mạch lạc”. Trước tiên là làm sạch thông tin: loại bỏ phần trùng lặp, cắt chi tiết thừa, gom các số liệu cùng chủ đề về một nhóm. Ví dụ, ba báo cáo cùng nhắc đến số hồ sơ trực tuyến thì nên gộp lại thành một bảng so sánh duy nhất, thay vì để rải ở ba nơi. Sau đó là tóm tắt và diễn giải: biến những đoạn dài thành các ý ngắn gọn, đi thẳng vào trọng tâm. Ở bước này, Anh/Chị hoàn toàn có thể nhờ công cụ số hoặc trí tuệ nhân tạo hỗ trợ gợi ý dàn ý hay tóm tắt ý chính. Nhưng xin khắc ghi: công cụ chỉ là trợ lý; việc đọc, hiểu, chỉnh sửa và quyết định cuối cùng luôn do con người đảm nhận.

Và một lưu ý quan trọng: tuyệt đối không đưa tài liệu mật, văn bản nội bộ hay thông tin cá nhân của công dân lên các công cụ AI công cộng.

Bước ba - Hoàn thiện. Cuối cùng, hãy sắp xếp thành sản phẩm hoàn chỉnh. Với một tài liệu tham mưu, có thể theo cấu trúc gợi ý: Mục tiêu - Bằng chứng - Phân tích - Kiến nghị. Mỗi con số, mỗi lập luận quan trọng cần gắn nguồn rõ ràng. Sau cùng là kiểm tra ba lớp: tính logic của nội dung, tính chính xác về pháp lý, và sự thống nhất về thuật ngữ - chẳng hạn cùng một khái niệm thì dùng nhất quán một tên gọi từ đầu đến cuối. Khi cả ba lớp đều đạt, tài liệu của Anh/Chị đã sẵn sàng để trình.

LỢI ÍCH: NHANH HƠN, VỮNG HƠN, KẾ THỪA TỐT HƠN

Khi làm chủ kỹ năng này, Anh/Chị sẽ nhận được ba lợi ích rõ rệt.

Một là tiết kiệm thời gian: không phải dựng lại mọi thứ từ đầu cho mỗi nhiệm vụ - một báo cáo định kỳ hằng quý có thể kế thừa khung và số liệu nền của quý trước, chỉ cập nhật phần mới.

Hai là chất lượng vững vàng hơn: một báo cáo có số liệu, có dẫn chứng, có trích nguồn bao giờ cũng đầy đủ căn cứ và thuyết phục hơn một bản viết từ trí nhớ.

Ba là tính kế thừa: tri thức và công sức của cơ quan được tận dụng và nối tiếp, thay vì mai một theo từng đợt luân chuyển cán bộ.

Nói cách khác, kết hợp và tái tạo nội dung số giúp mỗi cán bộ, công chức, viên chức làm việc thông minh hơn - tận dụng, sắp xếp và làm mới những gì đã có, một cách hợp pháp, minh bạch và đầy trách nhiệm.

GHI NHỚ VÀ THỰC HÀNH - KẾT NỐI BÀI 2

Như vậy, trong bài học hôm nay, chúng ta đã cùng hiểu đúng về tái tạo nội dung số - không phải sao chép, mà là chọn lọc và sắp xếp lại có trách nhiệm; đồng thời nắm được quy trình ba bước Thu thập - Tinh chỉnh - Hoàn thiện.

Ngay sau video này, kính mời Quý Anh/Chị dành năm phút thực hành: hãy chọn một báo cáo gần đây và thử tóm tắt lại trong khoảng 150 đến 200 từ, theo cấu trúc đơn giản Mục tiêu - Bằng chứng - Kiến nghị. Một việc nhỏ thôi, nhưng sẽ giúp Anh/Chị cảm nhận rõ sức mạnh của kỹ năng này.

Và trong Bài 2 tiếp theo - “Soạn thảo văn bản thông minh nhờ công nghệ số”, chúng ta sẽ đi sâu vào một quy trình soạn thảo tối ưu: từ chuẩn hóa định dạng, rà soát chính tả - ngữ pháp, đến tăng tốc bằng các tính năng thông minh sẵn có. Xin kính mời Quý Anh/Chị tiếp tục đồng hành!

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM

Phản kiểm tra kiến thức

Câu 1. “Tái tạo nội dung số” được hiểu là gì?

- A. Xóa bỏ hoàn toàn nội dung cũ và tự tạo nội dung mới từ đầu.
- B. Sử dụng nội dung số sẵn có, chỉnh sửa và kết hợp để tạo ra nội dung mới cho mục đích cụ thể.
- C. Sao chép nguyên văn nội dung của người khác và đưa vào tài liệu của mình.
- D. Thu thập nội dung số nhưng không chỉnh sửa hay sử dụng lại.

→ *Đáp án: B. Tái tạo là chọn lọc - tổng hợp - trình bày lại có chủ đích, khác hẳn việc tạo mới hoàn toàn hay sao chép y nguyên.*

Câu 2. Lợi ích chính của việc kết hợp nội dung số có sẵn là gì?

- A. Tiết kiệm thời gian và nâng cao hiệu quả công việc nhờ không phải làm lại từ đầu.
- B. Giúp người dùng phụ thuộc hoàn toàn vào người khác soạn sẵn nội dung.
- C. Tránh phải trích dẫn nguồn vì nội dung đã có sẵn.
- D. Làm giảm chất lượng công việc do nội dung không đồng nhất.

→ *Đáp án: A. Tận dụng nội dung sẵn có giúp nhanh hơn và chất lượng hơn; vẫn phải trích dẫn nguồn đầy đủ.*

Câu 3. Trong quy trình ba bước, vì sao ngay từ Bước một (Thu thập) đã phải ghi lại xuất xứ tài liệu?

- A. Để làm cho báo cáo dài hơn.
- B. Để bảo đảm việc tái tạo nội dung hợp pháp, minh bạch và dễ trích dẫn nguồn về sau.

C. Vì ghi nguồn là bước bắt buộc duy nhất, các bước sau không cần.

D. Để tránh phải đọc kỹ nội dung tài liệu.

→ *Đáp án: B. Ghi xuất xứ ngay từ đầu giúp tài liệu cuối cùng minh bạch, đúng quy định về bản quyền và dễ kiểm chứng.*

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Tình huống nào sau đây đúng với tinh thần “tái tạo nội dung số”?

A. Anh A tự viết hoàn toàn báo cáo từ trí nhớ, không tham khảo tài liệu nào.

B. Anh A sao chép y nguyên một bài viết trên mạng và nộp làm báo cáo của mình.

C. Anh A chắt lọc thông tin từ báo cáo cũ và số liệu thống kê sẵn có, kết hợp logic trong báo cáo mới, có ghi nguồn.

D. Anh A xóa hết dữ liệu năm trước để soạn văn bản mới hoàn toàn, không dựa trên gì.

→ *Đáp án: C. Tái tạo là kế thừa có chọn lọc và ghi nguồn, không phải viết chạy từ đầu cũng không phải sao chép nguyên văn.*

Câu 5. Chị B cần tóm tắt nhanh một tập tài liệu dài để làm báo cáo, trong đó có một văn bản đóng dấu “MẬT”. Cách xử lý đúng là:

A. Đưa toàn bộ tập tài liệu, kể cả văn bản mật, lên một công cụ AI công cộng để tóm tắt cho nhanh.

B. Chỉ dùng AI hỗ trợ với phần thông tin đã công khai; riêng văn bản mật thì tự xử lý trong môi trường nội bộ theo quy định, không đưa lên công cụ bên ngoài.

C. Chụp màn hình văn bản mật rồi gửi qua ứng dụng nhắn tin cá nhân để nhờ đồng nghiệp tóm tắt giúp.

D. Vì đang gấp nên cứ đưa hết lên công cụ AI, miễn là hoàn thành đúng hạn.

→ *Đáp án: B. Công cụ AI công cộng chỉ dùng cho thông tin đã công khai; tài liệu mật, nội bộ phải xử lý đúng quy định bảo mật, tuyệt đối không đưa ra bên ngoài.*

Bài 2

SOẠN THẢO VĂN BẢN THÔNG MINH NHỜ CÔNG NGHỆ SỐ



VIDEO BÀI GIẢNG

Quét mã QR bằng camera điện thoại để xem video bài giảng.

Chuyên đề 15 – Bài 2: Soạn thảo văn bản thông minh nhờ công nghệ số

MỤC TIÊU BÀI HỌC

Biết dùng các tính năng soạn thảo thông minh - Styles, Template (mẫu), Find & Replace, kiểm tra chính tả, Track Changes - để soạn công văn, báo cáo, dự thảo vừa nhanh, vừa chuẩn quy cách, vừa thuận tiện và an toàn khi nhiều người cùng góp ý.

VĂN BẢN ĐÚNG NỘI DUNG, NHƯNG VẪN MẤT CẢ BUỔI VÌ TRÌNH BÀY

Ở bài trước, chúng ta đã biết cách kết hợp và tái tạo nội dung từ nhiều nguồn. Nhưng có một thực tế quen thuộc: nội dung đã đủ cả rồi, mà vẫn mất gần cả buổi chỉ để chỉnh trình bày. Tiêu đề mỗi mục một phong chữ, lề trên lề dưới so le, đánh số mục lúc nhảy lúc sót. Đến khi gửi đi, mở trên máy người khác lại thấy lệch hết định dạng.

Thưa Quý Anh/Chị, phần lớn những việc thủ công nhọc nhằn ấy, phần mềm soạn thảo đã có sẵn công cụ để làm thay chúng ta. Hôm nay, tôi xin chia sẻ cách soạn thảo văn bản thông minh, theo đúng dòng chảy công việc: dựng khung chuẩn, soạn và sửa thật nhanh, rồi phối hợp nhiều người - để mỗi văn bản vừa nhanh, vừa đẹp, vừa đúng quy cách.

DỰNG KHUNG CHUẨN MỘT LẦN VỚI STYLES VÀ MẪU VĂN BẢN

Việc đầu tiên là dựng một bộ khung chuẩn. Tôi xin mượn hình ảnh người thợ làm khuôn: thay vì nặn tay từng sản phẩm mỗi lần mỗi khác, họ tạo ra một bộ khuôn đúc chuẩn, rồi từ đó cho ra hàng loạt sản phẩm đồng đều như nhau. Trong soạn thảo, “bộ khuôn” ấy chính là Styles và mẫu văn bản.

Styles - tức Kiểu định dạng - cho phép Anh/Chị định nghĩa sẵn: tiêu đề lớn thì phong gì, cỡ bao nhiêu; tiêu đề mục ra sao; đoạn văn thường thế nào. Khi đã có Styles, mỗi phần văn bản chỉ cần gán một nhấp chuột là vào đúng khuôn. Lợi ích lớn nhất nằm ở chỗ: khi cần đổi - ví dụ đổi cỡ chữ toàn bộ các tiêu đề mục - Anh/Chị chỉ sửa một lần trong Styles, cả tài liệu tự cập nhật theo. Và một phần thưởng đi kèm: khi các đề mục đã gán Styles chuẩn, phần mềm có thể tạo mục lục tự động chỉ trong vài giây.

Cao hơn một bậc là Template - mẫu văn bản. Với những loại văn bản làm đi làm lại - công văn, giấy mời, báo cáo định kỳ - Anh/Chị nên lưu sẵn một tệp mẫu đã cài đúng thể thức theo quy định hiện hành về kỹ thuật trình bày văn bản hành chính. Chẳng hạn, quy định yêu cầu màu chữ trong văn bản hành chính là màu đen; cài sẵn điều đó vào mẫu thì lần nào cũng đúng, không phải canh chỉnh lại (Hiện thị chữ trên màn hình: “Nghị định số 30/2020/NĐ-CP”). Lần sau chỉ mở mẫu ra, điền nội dung, là có ngay một văn bản đúng chuẩn.

SOẠN VÀ SỬA THẬT NHANH: TÌM - THAY THẾ VÀ SOÁT LỖI

Khung đã chuẩn, giờ đến lúc soạn và sửa cho nhanh. Tôi xin giới thiệu hai trợ thủ rất đắc lực.

Thứ nhất là Find & Replace - Tìm kiếm và Thay thế. Hãy hình dung Anh/Chị có một dự thảo hai mươi trang, trong đó một cụm từ hay tên đơn vị bị viết sai, lặp lại ở hàng chục chỗ. Sửa tay thì vừa lâu vừa dễ sót. Chỉ cần nhấn tổ hợp phím Ctrl + H, gõ cụm sai, gõ cụm đúng, rồi chọn “Thay tất cả” (Replace All) - phần mềm sẽ thay đúng toàn bộ trong một thao tác và báo lại đã thay bao nhiêu lần. Hai lưu ý nhỏ để an toàn: với văn bản dài, nên rà soát từng trường hợp quan trọng thay vì thay máy móc; và nếu lỡ thay nhầm, hãy hoàn tác ngay bằng Ctrl + Z. Sau khi thay hàng loạt, đừng quên kiểm lại cả những vùng dễ bỏ sót như tiêu đề trang, chân trang và bảng biểu.

Thứ hai là công cụ kiểm tra chính tả và ngữ pháp. Phần mềm sẽ tự gạch chân những lỗi nghi ngờ để Anh/Chị soát lại. Tuy nhiên, xin Anh/Chị ghi nhớ: công cụ này chỉ gợi ý, không thay được người soát cuối cùng - nhất là với từ ngữ chuyên ngành, tên riêng, hay thuật ngữ hành chính mà máy chưa chắc hiểu đúng. Ngoài ra, với những bản thảo dài, Anh/Chị có thể tận dụng thêm tính năng nhập liệu bằng giọng nói để đọc cho máy gõ, hoặc nhờ công cụ tóm tắt nhanh ý chính - nhưng kết quả luôn cần được đọc và chỉnh lại.

Và như một nguyên tắc xuyên suốt: nếu dùng công cụ trực tuyến hay trí tuệ nhân tạo để hỗ trợ soạn thảo, tuyệt đối không dán nội dung văn bản mật hay tài liệu nội bộ lên các công cụ công cộng.

PHỐI HỢP NHIỀU NGƯỜI GÓP Ý VỚI TRACK CHANGES

Trong cơ quan, một dự thảo hiếm khi do một người quyết. Thường là nhiều người cùng cho ý kiến, qua nhiều vòng. Nếu mỗi người sửa thẳng vào văn bản, bản cuối sẽ rối như tơ vò, không biết ai sửa gì, vì sao lại sửa.

Đây là lúc Track Changes - Theo dõi thay đổi phát huy tác dụng. Trên thẻ Review (Xem lại), chỉ cần bật tính năng này, mọi chỉnh sửa đều được ghi lại và đánh dấu rõ ràng: ai thêm chữ nào, ai xóa đoạn nào, kèm thời gian. Người chủ trì sau đó dùng nút Chấp nhận hoặc Từ chối (Accept / Reject) để duyệt lần lượt từng thay đổi một cách minh bạch. Bên cạnh đó, tính năng Ghi chú (Comment) cho phép để lại lời bình bên lề - chẳng hạn “đề nghị bổ sung căn cứ pháp lý ở đoạn này” - mà không làm xáo trộn nội dung chính.

Và một bước rất quan trọng mà nhiều người hay quên trước khi phát hành: hãy kiểm tra và làm sạch dữ liệu ẩn. Trong phần mềm soạn thảo có công cụ Document Inspector

(Kiểm tra tài liệu) giúp rà và xóa những thông tin còn sót như vết chỉnh sửa chưa duyệt, ghi chú, hay tên người soạn trong thuộc tính tệp. Một văn bản gửi ra ngoài mà còn lưu vết góp ý nội bộ hay thông tin người soạn có thể vô tình làm lộ thông tin không mong muốn. Làm sạch trước khi gửi là một thói quen an toàn cần có.

BA NHỊP CHO MỘT VĂN BẢN HOÀN CHỈNH

Như vậy, trong bài học hôm nay, chúng ta đã đi qua một quy trình soạn thảo thông minh theo ba nhịp: dựng khung chuẩn bằng Styles và mẫu văn bản; soạn và sửa nhanh bằng Find & Replace cùng công cụ soát lỗi; và phối hợp nhiều người bằng Track Changes, kèm bước làm sạch dữ liệu ẩn trước khi phát hành. Tất cả đều nhằm một mục tiêu: văn bản nhanh hơn, chuẩn hơn, và minh bạch hơn.

Ngay sau video này, kính mời Quý Anh/Chị thử một việc nhỏ: hãy chọn một loại văn bản mình hay soạn, và tạo cho nó một tệp mẫu với Styles chuẩn. Chỉ làm một lần, nhưng Anh/Chị sẽ tiết kiệm được rất nhiều lần về sau.

Văn bản đã chuẩn rồi, nhưng một báo cáo hay tờ trình sẽ thuyết phục hơn nhiều khi có hình ảnh trực quan đi kèm. Đó chính là nội dung Bài 3 tiếp theo: “Chỉnh sửa hình ảnh, tăng tính trực quan cho nội dung”. Xin kính chào và hẹn gặp lại Quý Anh/Chị!

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. Lợi ích lớn nhất của việc dùng Styles (Kiểu định dạng) khi soạn thảo là gì?

- A. Làm cho tài liệu có nhiều màu sắc bắt mắt hơn.
- B. Định dạng nhất quán toàn tài liệu và khi cần thay đổi chỉ sửa một lần, cả văn bản tự cập nhật theo.
- C. Giúp văn bản tự động dài thêm cho đủ số trang.
- D. Thay thế hoàn toàn việc phải đọc và kiểm tra nội dung.

→ *Đáp án: B. Styles giúp định dạng đồng nhất và cập nhật đồng loạt chỉ với một lần chỉnh, đồng thời hỗ trợ tạo mục lục tự động.*

Câu 2. Tính năng Find & Replace (Tìm kiếm và Thay thế, phím tắt Ctrl + H) phù hợp nhất với tình huống nào?

- A. Cần đổi màu nền của trang văn bản.
- B. Cần sửa một cụm từ bị lặp sai ở nhiều vị trí trong một văn bản dài, nhanh và đồng loạt.
- C. Cần kiểm tra xem ai đã chỉnh sửa văn bản.
- D. Cần chèn ảnh vào văn bản.

→ *Đáp án: B. Find & Replace thay nhanh và đồng loạt một cụm từ ở nhiều vị trí; với thay thế quan trọng nên rà soát từng trường hợp, và có thể hoàn tác bằng Ctrl + Z nếu nhầm.*

Câu 3. Khi nhiều người cùng góp ý cho một bản dự thảo, nên dùng tính năng nào để biết rõ ai đã sửa gì?

- A. Kiểm tra chính tả (Spelling & Grammar).

B. Tạo mục lục tự động.

C. Theo dõi thay đổi (Track Changes) trên thẻ Review, kết hợp Ghi chú (Comment).

D. Xuất văn bản sang PDF.

→ *Đáp án: C. Track Changes ghi lại và đánh dấu mọi chỉnh sửa kèm người và thời gian; người chủ trì duyệt bằng nút Accept/Reject; Comment để lại lời bình bên lề mà không làm xáo trộn nội dung chính.*

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Anh A thường xuyên phải soạn giấy mời họp với cùng một thể thức. Cách làm thông minh và tiết kiệm thời gian nhất là gì?

A. Mỗi lần lại mở một văn bản trắng và gõ, căn chỉnh lại từ đầu.

B. Sao chép một giấy mời cũ rồi xóa nội dung cũ đi để gõ nội dung mới.

C. Tạo sẵn một tệp mẫu (Template) đã cài đúng thể thức và Styles; lần sau chỉ mở mẫu ra điền nội dung.

D. Nhờ người khác soạn giúp mỗi khi cần.

→ *Đáp án: C. Lưu sẵn một tệp mẫu đúng thể thức theo quy định giúp các lần sau chỉ cần điền nội dung, vừa nhanh vừa luôn đúng chuẩn trình bày.*

Câu 5. Trước khi gửi một bản dự thảo (đã qua nhiều vòng góp ý bằng Track Changes) ra ngoài cơ quan, Chị B nên làm gì để bảo đảm an toàn thông tin?

A. Gửi luôn cho nhanh, vì nội dung đã chỉnh xong.

B. Duyệt hết các vết chỉnh sửa, xóa ghi chú, rồi dùng Document Inspector để rà và làm sạch dữ liệu ẩn (vết sửa, ghi chú, thông tin người soạn) trước khi gửi.

C. Chỉ cần đổi tên tệp là xong, không cần kiểm tra bên trong.

D. Để nguyên các vết Track Changes cho người nhận tự xử lý.

→ *Đáp án: B. Văn bản gửi ra ngoài cần được duyệt hết vết chỉnh sửa và làm sạch dữ liệu ẩn bằng Document Inspector, tránh vô tình lộ thông tin góp ý nội bộ hay thông tin người soạn.*

Bài 3

CHỈNH SỬA HÌNH ẢNH, TĂNG TÍNH TRỰC QUAN CHO NỘI DUNG



VIDEO BÀI GIẢNG

Quét mã QR bằng camera điện thoại để xem video bài giảng.

Chuyên đề 15 – Bài 3: Chỉnh sửa hình ảnh, tăng tính trực quan cho nội dung

MỤC TIÊU BÀI HỌC

Biết tạo ảnh rõ ràng ngay từ khâu chụp; thực hiện được bốn thao tác chỉnh sửa cơ bản (cắt cúp, đổi kích thước, chỉnh sáng - màu, chú thích/đánh dấu) bằng công cụ sẵn có; và chèn ảnh vào tài liệu đúng chỗ, đúng kích cỡ, an toàn thông tin.

MỘT BÁO CÁO “NHÌN QUA ĐÃ HIỂU” NHỜ ĐÂU?

Ở hai bài trước, chúng ta đã biết cách tổng hợp nội dung và soạn thảo văn bản thật chuẩn. Nhưng có một câu hỏi thú vị: điều gì khiến một báo cáo “nhìn qua đã hiểu”? Thường không phải vì ta thêm thật nhiều chữ, mà nhờ một hình ảnh đặt đúng chỗ. Một bức ảnh hiện trường, một biểu đồ rõ ràng - đôi khi nói thay được cả trang giấy.

Trong công việc hằng ngày, cán bộ, công chức, viên chức rất thường cần đến hình ảnh trực quan: ảnh hiện trường một vụ việc, ảnh chụp lại tài liệu, hay một biểu đồ số liệu. Vấn đề là, không phải ai cũng tự tin xử lý hình ảnh. Vậy nên hôm nay, tôi xin chia sẻ một quy trình thật đơn giản theo ba bước: chụp tốt từ đầu, chỉnh sửa cơ bản, và chèn vào tài liệu một cách an toàn.

CHỤP TỐT NGAY TỪ ĐẦU - TIẾT KIỆM NỬA CÔNG SỨC

Bước đầu tiên, và cũng là bước nhiều người bỏ qua nhất: chụp cho tốt ngay từ đầu. Một bức ảnh rõ ràng từ lúc chụp sẽ giúp ta đỡ hẳn công chỉnh sửa về sau.

Có bốn việc nhỏ nhưng hiệu quả.

Một, lau sạch ống kính điện thoại trước khi chụp - một việc rất đơn giản nhưng thường bị quên, mà lại quyết định độ nét.

Hai, giữ máy thật vững bằng cả hai tay để ảnh không bị rung nhòe.

Ba, chạm vào màn hình để lấy nét đúng chủ thể cần chụp.

Bốn, bảo đảm đủ sáng và tránh chụp ngược sáng - vì ngược sáng sẽ khiến gương mặt hay chi tiết quan trọng chìm trong bóng tối. Bốn thói quen nhỏ ấy thôi đã đủ cho hầu hết nhu cầu công việc.

BỐN THAO TÁC CHỈNH SỬA CƠ BẢN, ĐỦ DÙNG

Có ảnh rồi, ta chuyển sang chỉnh sửa. Tôi xin giới thiệu bốn thao tác cơ bản - tất cả đều làm được bằng công cụ sẵn có, không cần phần mềm chuyên nghiệp.

Thao tác thứ nhất là cắt cúp - tức cắt bỏ phần thừa để ảnh nhìn đi thẳng vào trọng tâm. Ví dụ, một ảnh hiện trường có nhiều chi tiết rườm rà, ta cắt gọn lại chỉ còn phần cần báo cáo.

Thao tác thứ hai là đổi kích thước: thu nhỏ ảnh khi tệp quá nặng để dễ gửi, hoặc chọn tỷ lệ phù hợp - ảnh ngang cho slide, ảnh vuông cho ảnh đại diện.

Thao tác thứ ba là chỉnh sáng và màu: tăng sáng nhẹ nếu ảnh hơi tối, cân bằng màu cho chi tiết rõ hơn. Nhưng xin lưu ý: không nên lạm dụng, vì chỉnh quá tay sẽ làm sai lệch thực tế - điều tối kỵ với ảnh dùng làm minh chứng công vụ.

Thao tác thứ tư là thêm chú thích và đánh dấu. Đây là lúc tâm ảnh của ta giống như người hướng dẫn viên chỉ tận tay vào điểm cần xem: khoanh tròn, vẽ mũi tên, ghi chú vào đúng chi tiết quan trọng, để người xem không phải tự mò tìm.

Những thao tác này đều có sẵn trong các công cụ quen thuộc: trên máy tính là Paint hoặc Photos (Paint bản mới còn có cả tính năng xóa nền bằng AI); trên điện thoại là app thư viện ảnh hoặc Google Photos.

Một mẹo an toàn nhỏ cho Anh/Chị: khi chỉnh, nên lưu thành một bản sao, giữ nguyên ảnh gốc để cần thì còn đối chiếu. Nếu muốn đẹp hơn, có thể dùng các công cụ thiết kế trực tuyến - phần này tôi sẽ giới thiệu kỹ ở chuyên đề sau.

CHÈN ẢNH AN TOÀN VÀ HIỆU QUẢ VÀO TÀI LIỆU

Cuối cùng là chèn ảnh vào văn bản hay slide. Có ba nguyên tắc.

Một, đặt đúng chỗ: ảnh nên nằm ngay cạnh đoạn nội dung liên quan, để người đọc dễ nối hình với chữ. Hai, chọn kích cỡ hợp lý: đủ lớn để nhìn rõ, nhưng không quá to gây rối bố cục. Ba - và quan trọng nhất với công việc của chúng ta - là an toàn thông tin.

Trước khi chèn hay chia sẻ ảnh, phải che hoặc làm mờ những thông tin nhạy cảm: nội dung văn bản mật, thông tin cá nhân của công dân, biển số xe hay khuôn mặt khi chưa được phép. Với ảnh có hình ảnh người dân, tốt nhất nên cân nhắc xin phép trước khi sử dụng. Đây không chỉ là phép lịch sự, mà là trách nhiệm bảo vệ dữ liệu cá nhân theo quy định.

Tôi xin lấy một ví dụ để Anh/Chị dễ hình dung. Một cán bộ đi kiểm tra thực địa, chụp được ảnh một hạng mục có dấu hiệu hư hỏng. Về cơ quan, anh cắt ảnh để phóng to chỗ hư hỏng, khoanh đỏ vị trí đó, rồi chèn vào báo cáo kèm chú thích: “Hình 1: vị trí hư hỏng, ảnh chụp ngày...”. Nhờ vậy, người đọc nhìn vào là thấy ngay vấn đề, thay vì phải đọc hết phần mô tả bằng chữ.

TỪ HÌNH ẢNH RÕ RÀNG ĐẾN BÁO CÁO THUYẾT PHỤC

Như vậy, trong bài học hôm nay, chúng ta đã đi qua ba bước để hình ảnh phục vụ tốt cho công việc: chụp tốt ngay từ đầu; thực hiện bốn thao tác chỉnh sửa cơ bản là cắt cúp, đổi kích thước, chỉnh sáng - màu và chú thích; và chèn ảnh an toàn vào tài liệu, luôn đặt việc bảo vệ thông tin nhạy cảm lên hàng đầu.

Ngay sau video này, kính mời Quý Anh/Chị thử một việc nhỏ: chọn một tài liệu hoặc một hiện trường, chụp một bức ảnh, chỉnh qua các thao tác vừa học, rồi chèn vào một trang văn bản kèm chú thích. Một việc nhỏ, nhưng hiệu quả mang lại sẽ rõ rệt.

Hình ảnh tĩnh đã sinh động, nhưng nhiều khi công việc cần đến cả hình ảnh động và âm thanh. Đó chính là nội dung Bài 4 tiếp theo: “Video và âm thanh - ghi lại và tái sử dụng nội dung đa phương tiện”. Xin kính chào và hẹn gặp lại Quý Anh/Chị!

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. Tác dụng của thao tác cắt cúp (crop) ảnh là gì?

- A. Xóa phông nền ảnh và thay bằng phông mới tự động.
- B. Cắt bỏ phần thừa, tập trung vào nội dung chính của ảnh.
- C. Phóng to ảnh vô hạn mà không giảm chất lượng.
- D. Đổi định dạng ảnh từ PNG sang JPG.

→ *Đáp án: B. Cắt cúp loại bỏ phần thừa, giúp ánh nhìn tập trung vào trọng tâm; không phải để xóa nền hay đổi định dạng.*

Câu 2. Công cụ nào dưới đây có thể dùng để chỉnh sửa ảnh đơn giản (cắt, xoay, chỉnh sáng)?

- A. Microsoft Paint hoặc ứng dụng Photos trên Windows.
- B. Microsoft Excel.
- C. Máy tính cầm tay (Calculator).
- D. Trình soạn thảo văn bản Notepad.

→ *Đáp án: A. Paint và Photos là công cụ sẵn có trên Windows, đủ dùng cho các thao tác chỉnh ảnh cơ bản mà không cần phần mềm chuyên nghiệp.*

Câu 3. Khi chèn một hình ảnh vào báo cáo, nên làm gì để hình ảnh phát huy hiệu quả?

- A. Chọn bất kỳ ảnh nào cho “có minh họa”, không cần liên quan nội dung.
- B. Chọn ảnh rõ nét, nội dung phù hợp, chèn gần đoạn văn bản liên quan và thêm chú thích nếu cần.
- C. Chèn ảnh kích thước thật lớn để gây chú ý, bố cục lệch cũng không sao.
- D. Tránh dùng hình ảnh để giữ tính nghiêm túc cho văn bản.

→ *Đáp án: B. Ảnh phát huy hiệu quả khi rõ nét, liên quan nội dung, đặt gần đoạn văn tương ứng và có chú thích khi cần.*

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Anh A chụp một ảnh hiện trường để đưa vào báo cáo, nhưng ảnh hơi tối và có nhiều chi tiết thừa xung quanh. Cách xử lý phù hợp nhất là:

- A. Dùng luôn ảnh gốc, vì chỉnh sửa ảnh là không trung thực.
- B. Cắt cúp để tập trung vào chi tiết cần báo cáo, tăng sáng nhẹ cho rõ, rồi khoanh đánh dấu vị trí quan trọng - nhưng không chỉnh quá tay làm sai lệch thực tế.
- C. Chỉnh màu thật rực rỡ và thêm nhiều hiệu ứng cho ảnh nổi bật.
- D. Bỏ ảnh đi, chỉ mô tả bằng chữ cho an toàn.

→ *Đáp án: B. Cắt cúp, tăng sáng vừa phải và đánh dấu giúp ảnh rõ và đúng trọng tâm; tuyệt đối không chỉnh quá tay làm sai lệch thực tế của ảnh mình chụp.*

Câu 5. Chị B muốn đưa vào báo cáo một ảnh chụp có hình rõ mặt người dân và một phần văn bản có thông tin cá nhân. Trước khi chèn và chia sẻ, chị nên làm gì?

- A. Chèn nguyên ảnh vào cho chân thực, vì đó là ảnh chị tự chụp.
- B. Làm mờ hoặc che phần thông tin cá nhân và cân nhắc che mặt hoặc xin phép người dân, nhằm bảo vệ dữ liệu cá nhân theo quy định.
- C. Chỉ cần thu nhỏ ảnh lại là đủ an toàn.
- D. Đăng ảnh lên nhóm chung để hỏi ý kiến trước đã.

→ *Đáp án: B. Ảnh chứa thông tin cá nhân hay hình ảnh người dân phải được che, làm mờ hoặc xin phép trước khi dùng, để bảo vệ dữ liệu cá nhân và quyền riêng tư theo quy định.*

Bài 4

VIDEO VÀ ÂM THANH: GHI LẠI VÀ TÁI SỬ DỤNG NỘI DUNG ĐA PHƯƠNG TIỆN



VIDEO BÀI GIẢNG

Quét mã QR bằng camera điện thoại để xem video bài giảng.

Chuyên đề 15 – Bài 4: Video và âm thanh: ghi lại và tái sử dụng nội dung đa phương tiện

MỤC TIÊU BÀI HỌC

Tự tin quay một đoạn video, ghi âm ngắn rõ hình - sạch tiếng bằng điện thoại; biết chỉnh sửa cơ bản (cắt đầu/cuối) và dùng AI tạo phụ đề, chuyển giọng nói thành văn bản; tái sử dụng và chia sẻ đúng cách, chú ý dung lượng và quyền riêng tư.

ĐOẠN VIDEO QUÝ GIÁ HÓA “BỎ ĐI” CHỈ VÌ MỜ HÌNH, RÈ TIẾNG

Xin mời Anh/Chị hình dung một tình huống. Một cán bộ đi nắm tình hình thực địa, dùng điện thoại quay lại toàn bộ diễn biến để về báo cáo. Mọi việc tưởng như đã ghi nhận đầy đủ. Nhưng khi mở ra xem lại mới thấy: hình thì ngược sáng, tối om, tiếng thì lẫn đủ thứ tạp âm, nghe không rõ một câu. Cuối cùng, đoạn tư liệu quý ấy đành bỏ đi, và những thông tin quan trọng đã bị bỏ lỡ một cách đáng tiếc.

Chiếc điện thoại thông minh thì gần như cán bộ nào cũng có sẵn trong tay. Nhưng để nó trở thành một công cụ ghi hình, ghi âm thật sự hữu ích cho công việc, chúng ta cần nắm vài kỹ năng nền tảng. Hôm nay, tôi xin chia sẻ một quy trình gọn gàng theo ba bước: ghi cho chuẩn, chỉnh cho gọn, và dùng lại cho khéo.

GHI CHO CHUẨN: RÕ HÌNH, SẠCH TIẾNG NGAY TỪ KHI QUAY

Bước đầu tiên là ghi cho chuẩn. Ở khoảnh khắc này, mỗi cán bộ giống như một người phóng viên hiện trường: khoảnh khắc diễn ra chỉ có một lần và không lặp lại, nên ta phải cố gắng ghi lại cho thật trọn vẹn.

Về hình ảnh, có ba lưu ý.

Một, cầm máy thật vững - tựa vào tường, vào bàn, hoặc kẹp khuỷu tay vào người để khung hình không bị rung.

Hai, ưu tiên quay ngang màn hình cho hợp với khi trình chiếu và đưa vào báo cáo, trừ khi cần quay dọc riêng cho điện thoại.

Ba, để ý hướng ánh sáng - hãy đứng sao cho nguồn sáng chiếu vào chủ thể, tránh để nguồn sáng mạnh ở phía sau gây ra cảnh ngược sáng.

Về âm thanh - thứ thường bị xem nhẹ nhưng lại quyết định việc người nghe có hiểu được hay không - cũng có ba lưu ý.

Một, đứng gần nguồn âm: khi cần thu lời nói, hãy giữ điện thoại cách người nói chừng hai gang tay là vừa rồi.

Hai, chọn nơi yên tĩnh nhất có thể, tránh tiếng quạt, điều hòa hay tiếng người qua lại.

Ba, nếu phải làm thường xuyên, một chiếc micro cài áo nhỏ với giá không cao sẽ giúp tiếng thu vào rõ hơn hẳn. Ghi chuẩn ngay từ đầu, ta sẽ đỡ rất nhiều công sửa chữa về sau.

CHỈNH CHO GỌN: CẮT BỐT VÀ ĐỂ AI LÀM PHỤ ĐỀ, GỠ BĂNG

Có tư liệu thô rồi, ta chuyển sang chỉnh cho gọn gàng. Tin vui là phần việc này ngày nay đã trở nên rất nhẹ nhàng, ai cũng có thể làm được.

Việc cơ bản nhất là cắt bỏ đoạn thừa ở đầu và cuối - quãng lúc ta còn lúng túng bật, tắt máy. Chỉ cần vài thao tác trên ứng dụng chỉnh sửa có sẵn của điện thoại là xong, đoạn video đã gọn gàng và đi thẳng vào nội dung chính.

Cao hơn một chút, ta có thể nhờ trí tuệ nhân tạo trợ giúp. Như đã nhắc tới ở chuyên đề về AI, ngày nay có những công cụ tự động tạo phụ đề cho video, và chuyển giọng nói trong tệp ghi âm thành văn bản - giúp việc dựng biên bản cuộc họp nhanh hơn rất nhiều. Tuy nhiên, xin Anh/Chị khắc ghi một nguyên tắc: AI chỉ tạo ra bản nháp, còn con người vẫn phải rà soát và chốt lại - nhất là với tên riêng, thuật ngữ hay những con số quan trọng mà máy rất dễ nghe nhầm.

Và một lưu ý bảo mật không thể bỏ qua: nhiều công cụ làm phụ đề, gỡ băng trực tuyến không cam kết rõ ràng việc giữ kín dữ liệu, thậm chí có thể dùng chính nội dung của ta để huấn luyện hệ thống. Vì vậy, tuyệt đối không tải các đoạn ghi âm, ghi hình nội bộ hay nhạy cảm lên những công cụ công cộng.

DỪNG LẠI CHO KHÉO: CHÈN, CHIA SẺ VÀ GIỮ RIÊNG TƯ

Bước cuối cùng là dừng lại cho khéo. Một đoạn tư liệu tốt có thể phục vụ cho nhiều việc khác nhau.

Ta có thể chèn video, âm thanh vào bài trình chiếu để minh họa thêm sống động, hoặc chia sẻ qua các kênh được phép của cơ quan. Ở đây có hai điều cần nhớ. Thứ nhất là dung lượng: tệp video thường rất nặng, nên ta cân nhắc nén lại hoặc chia sẻ bằng đường liên kết thay vì gửi thẳng tệp, để không làm nghẽn hộp thư của người nhận. Một mẹo nhỏ giúp dễ tra cứu về sau là đặt tên tệp thật rõ ràng, có kèm nội dung và ngày tháng theo đúng quy ước của cơ quan.

Thứ hai, và quan trọng hơn cả, là quyền riêng tư. Một đoạn ghi hình, ghi âm có thể chứa hình ảnh, giọng nói của người dân hoặc thông tin nội bộ. Vì vậy, đừng chia sẻ rộng rãi nếu nội dung nhạy cảm; và khi ghi hình người dân, cần cân nhắc xin phép, đúng theo tinh thần bảo vệ dữ liệu cá nhân.

TỪ MỘT ĐOẠN GHI ĐẾN MỘT MINH CHỨNG SỐNG ĐỘNG

Như vậy, trong bài học hôm nay, chúng ta đã đi qua ba bước để biến chiếc điện thoại thành một công cụ ghi hình, ghi âm hữu ích: ghi cho chuẩn để rõ hình, sạch tiếng; chỉnh cho gọn bằng cách cắt bớt và để AI hỗ trợ làm phụ đề, gỡ băng; và dùng lại cho khéo - chèn, chia sẻ đúng cách, luôn giữ an toàn dữ liệu và quyền riêng tư.

Ngay sau video này, kính mời Quý Anh/Chị thử quay một đoạn ngắn chừng ba mươi giây về một nội dung công việc, rồi cắt gọn hai đầu và xem lại thành quả. Một thử nghiệm nhỏ thôi, nhưng Anh/Chị sẽ thấy mình tự tin hơn hẳn.

Đến đây, chúng ta đã có trong tay đủ các chất liệu: văn bản, hình ảnh, video và âm thanh. Việc còn lại là ghép tất cả thành một sản phẩm hoàn chỉnh, đúng quy định và có đạo đức. Đó chính là nội dung Bài 5 - bài cuối chuyên đề: “Tích hợp nội dung đa dạng và tuân thủ bảo mật, đạo đức”. Xin kính chào và hẹn gặp lại Quý Anh/Chị!

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. Để thu âm một lời phát biểu cho rõ ràng, nên làm gì?

- A. Giữ điện thoại cách người nói khoảng hai gang tay, nói to rõ và chọn nơi ít tiếng ồn.
- B. Đặt điện thoại thật xa người nói để thu được cả âm thanh môi trường.
- C. Ghi âm ở nơi đông người cho sinh động, không cần quan tâm tạp âm.
- D. Nói thật nhanh để rút ngắn thời lượng tệp ghi âm.

→ *Đáp án: A. Đứng gần nguồn âm ở khoảng cách vừa phải và chọn nơi yên tĩnh giúp thu được tiếng rõ; đặt quá xa hoặc nơi ồn sẽ lẫn nhiều tạp âm.*

Câu 2. Có một tệp ghi âm cuộc họp dài và muốn nhanh chóng có văn bản nội dung. Cách hiệu quả nhất là:

- A. Mở tệp ra nghe và gõ lại thủ công từ đầu đến cuối.
- B. Dùng công cụ chuyển giọng nói thành văn bản để tạo bản nháp, sau đó rà soát và chỉnh lại.
- C. Tăng tốc độ phát lên gấp đôi rồi nghe cho nhanh, không cần ghi ra chữ.
- D. Gửi tệp ghi âm cho tất cả mọi người, ai cần thì tự nghe.

→ *Đáp án: B. Công cụ chuyển giọng nói thành văn bản tạo bản nháp nhanh; con người vẫn phải rà lại để bảo đảm chính xác tên riêng, thuật ngữ, số liệu.*

Câu 3. Khi quay một video ngắn để báo cáo hiện trường, điều nào sau đây không nên làm?

- A. Quay ngang màn hình, giữ máy ổn định bằng điểm tựa.
- B. Kiểm tra ánh sáng và âm thanh trước, nói rõ ràng.
- C. Quay một mạch thật dài rồi gửi luôn, không cắt gọt vì nghĩ người nhận sẽ xem hết.
- D. Xem lại video, cắt bỏ đoạn thừa ở đầu và cuối rồi mới gửi.

→ *Đáp án: C. Nên cắt gọn đoạn thừa và kiểm tra trước khi gửi; quay một mạch quá dài rồi gửi nguyên vừa nặng tệp vừa gây khó cho người xem.*

Phản tình huống công vụ

Câu 4. Chị A có một tệp ghi âm cuộc họp nội bộ chưa được phép công khai, muốn nhờ công cụ trực tuyến gỡ thành biên bản. Cách xử lý đúng là:

- A. Tải thẳng tệp lên một công cụ gỡ băng trực tuyến miễn phí cho nhanh.
- B. Không tải nội dung nội bộ lên công cụ công cộng; dùng công cụ được cơ quan cho phép hoặc xử lý trong môi trường nội bộ, vì nhiều công cụ không cam kết giữ kín dữ liệu.
- C. Tải lên nhưng xóa tên cơ quan đi là đủ an toàn.
- D. Gửi tệp cho người quen nhờ gỡ giúp bằng công cụ của họ.

→ *Đáp án: B. Ghi âm nội bộ chưa được phép công khai tuyệt đối không đưa lên công cụ công cộng, vì nhiều công cụ có thể lưu hoặc dùng dữ liệu để huấn luyện; nên dùng công cụ được phép hoặc môi trường nội bộ.*

Câu 5. Anh B quay một video tại buổi tiếp dân, trong đó có hình ảnh rõ mặt và lời nói của người dân. Trước khi đưa vào báo cáo và chia sẻ, anh nên:

- A. Chia sẻ rộng rãi ngay cho mọi người cùng xem vì đó là việc công.
- B. Chỉ dùng trong phạm vi được phép, cân nhắc xin phép hoặc che mặt, giọng nói người dân, và không phát tán rộng nếu nội dung nhạy cảm.
- C. Đăng lên mạng xã hội cá nhân để minh bạch thông tin.
- D. Cắt ngắn video lại là đủ bảo đảm riêng tư.

→ *Đáp án: B. Video chứa hình ảnh, giọng nói người dân phải được dùng đúng phạm vi cho phép, cân nhắc xin phép hoặc che thông tin và không phát tán rộng nếu nhạy cảm, theo tinh thần bảo vệ dữ liệu cá nhân.*

Bài 5

TÍCH HỢP NỘI DUNG ĐA DẠNG VÀ TUÂN THỦ BẢO MẬT, ĐẠO ĐỨC



VIDEO BÀI GIẢNG

Quét mã QR bằng camera điện thoại để xem video bài giảng.

Chuyên đề 15 – Bài 5: Tích hợp nội dung đa dạng và tuân thủ bảo mật, đạo đức

MỤC TIÊU BÀI HỌC

Biết quy trình bốn bước để ghép văn bản, hình ảnh, video, âm thanh thành một sản phẩm số hoàn chỉnh (lập dàn ý - chọn chất liệu - tích hợp - kiểm thử); và nắm vững năm nguyên tắc bảo mật, đạo đức khi tái sử dụng nội dung.

BỐN CHẤT LIỆU ĐÃ SẴN SÀNG - GIỜ GHÉP THÀNH MỘT BẢN HOÀN CHỈNH

Qua bốn bài học vừa rồi, chúng ta đã lần lượt làm chủ từng chất liệu của nội dung số: văn bản chuẩn mực, hình ảnh trực quan, video và âm thanh sống động. Nhưng trong công việc, một báo cáo hay một bài trình bày thuyết phục thường không chỉ có một loại chất liệu - mà là sự kết hợp hài hòa của nhiều loại.

Tôi xin mượn hình ảnh một dàn nhạc để Anh/Chị dễ hình dung. Mỗi loại nhạc cụ có âm sắc riêng, nhưng phải có người nhạc trưởng điều phối thì tất cả mới hòa thành một bản nhạc thống nhất, thay vì mạnh ai nấy chơi. Khi tích hợp nội dung, chính Anh/Chị là người nhạc trưởng ấy. Hôm nay - bài cuối của chuyên đề - chúng ta sẽ học cách điều phối các chất liệu thành một sản phẩm hoàn chỉnh, theo đúng tinh thần “nhanh nhưng phải đúng”: nhanh nhờ công nghệ, nhưng luôn đúng quy định và chuẩn mực.

BỐN BƯỚC ĐỂ CÓ MỘT SẢN PHẨM HOÀN CHỈNH

Để bản nhạc ấy được hay, ta đi theo bốn bước.

Bước một - Lập dàn ý. Trước khi chèn bất cứ thứ gì, hãy xác định rõ thông điệp chính và mạch trình bày. Giống như nhạc trưởng cần bản tổng phổ, ta cần một dàn ý: phần này nói gì, cần chứng minh bằng gì. Dàn ý rõ thì sản phẩm mới mạch lạc.

Bước hai - Chọn chất liệu. Với mỗi ý, chọn loại chất liệu phù hợp nhất: một con số thì nên thể hiện bằng biểu đồ; một hiện trường thì cần hình ảnh; một diễn biến thì hợp với video ngắn. Nguyên tắc ở đây là “đúng và đủ”: chỉ đưa vào những gì thực sự phục vụ thông điệp, tránh ôm đồm.

Bước ba - Tích hợp. Giờ mới đặt các chất liệu vào đúng vị trí trong dàn ý. Để sản phẩm trông chuyên nghiệp, hãy giữ một định dạng thống nhất - cùng tông màu, cùng phong chữ, cùng kiểu tiêu đề - như cả dàn nhạc cùng chung một bản phối. Một sản phẩm chấp vá mỗi chỗ một kiểu sẽ làm giảm sự tin cậy.

Bước bốn - Kiểm thử. Đây là bước nhiều người bỏ qua nhất, nhưng lại quan trọng bậc nhất. Trước khi trình bày hay gửi đi, hãy mở thử sản phẩm trên chính thiết bị sẽ dùng: video có chạy không, hình có vỡ không, phong chữ có bị nhảy không. Một lần kiểm thử trước giúp ta tránh sự cố ngay trước mặt lãnh đạo hay đồng nghiệp - khoảnh khắc mà không ai muốn gặp.

NĂM NGUYÊN TẮC BẢO MẬT VÀ ĐẠO ĐỨC KHÔNG THỂ QUÊN

Tích hợp giỏi thôi chưa đủ. Là cán bộ, công chức, viên chức, mỗi sản phẩm của chúng ta còn phải an toàn và đúng chuẩn mực. Tôi xin gửi tới Anh/Chị năm nguyên tắc cần khắc ghi.

Một - Bảo mật thông tin. Tuyệt đối không đưa thông tin mật hay nội bộ nhạy cảm vào sản phẩm chia sẻ rộng rãi.

Hai - Thận trọng với công cụ AI công cộng. Đúng theo phương châm “dữ liệu nào, công cụ đó”: dữ liệu nội bộ chỉ xử lý trên công cụ được phép, không tải lên các nền tảng AI công cộng.

Ba - Tôn trọng bản quyền. Chỉ dùng nội dung tự tạo hoặc nội dung được phép; với số liệu, hình ảnh, trích đoạn của người khác, phải ghi nguồn rõ ràng.

Bốn - Trung thực, không xuyên tạc. Khi chỉnh sửa hình ảnh, cắt ghép video hay tóm tắt số liệu, không được làm sai lệch bản chất sự việc. Đây là ranh giới đạo đức quan trọng nhất.

Năm - Tôn trọng quyền riêng tư. Cần trọng với hình ảnh, giọng nói, thông tin cá nhân của công dân; che, làm mờ hoặc xin phép khi cần.

Năm nguyên tắc này không phải để cản trở, mà là nền tảng giúp mỗi sản phẩm số của cơ quan vừa hiệu quả, vừa giữ được sự tin cậy và uy tín.

KHÉP LẠI CHUYÊN ĐỀ: TỪ CHẤT LIỆU RỜI ĐẾN SẢN PHẨM HOÀN CHỈNH

Thưa Quý Anh/Chị, đến đây chúng ta khép lại Chuyên đề 15. Xin cùng nhìn lại chặng đường đã qua: từ chỗ hiểu thế nào là kết hợp và tái tạo nội dung, chúng ta đã học cách soạn văn bản thông minh, chỉnh hình ảnh trực quan, làm video và âm thanh, và hôm nay là tích hợp tất cả thành một sản phẩm hoàn chỉnh, an toàn, đúng chuẩn mực.

Sợi chỉ đỏ xuyên suốt cả chuyên đề chỉ gói trong một câu: “nhanh nhưng phải đúng”. Công nghệ và trí tuệ nhân tạo giúp chúng ta nhanh hơn rất nhiều, nhưng người cán bộ vẫn luôn là người đọc lại, kiểm chứng và chịu trách nhiệm cuối cùng cho sản phẩm của mình.

Ngay sau video này, kính mời Quý Anh/Chị thử sức với một việc nhỏ: chọn một báo cáo sắp tới, lập dàn ý, rồi ghép vào đó ít nhất hai loại chất liệu - chẳng hạn một biểu đồ và một hình ảnh - và đừng quên bước kiểm thử.

Chuyên đề tiếp theo sẽ mở ra một cánh cửa thú vị: những công cụ chuyên sâu giúp việc sáng tạo nội dung trở nên nhanh và đẹp hơn nữa. Xin trân trọng cảm ơn và hẹn gặp lại Quý Anh/Chị!

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. Điều nào dưới đây không đúng khi tích hợp nhiều loại nội dung vào một bài trình bày?

- A. Các nội dung (chữ, hình, video) cần xoay quanh một thông điệp chung, hỗ trợ lẫn nhau.
- B. Nên kiểm tra trước trên thiết bị sẽ trình chiếu để chắc chắn mọi thứ hiển thị và chạy tốt.
- C. Cứ chèn càng nhiều hình, hiệu ứng, video càng tốt cho sinh động, không cần quan tâm có liên quan hay không.
- D. Nên dùng mẫu thiết kế thống nhất (phông chữ, nền, định dạng) để bài trình bày trông chuyên nghiệp.

→ *Đáp án: C. Chỉ nên đưa vào những chất liệu thực sự phục vụ thông điệp; lạm dụng hình, hiệu ứng, video sẽ gây phân tán và thiếu chuyên nghiệp.*

Câu 2. Trong quy trình tích hợp, vì sao bước kiểm thử trên thiết bị sẽ trình chiếu lại quan trọng?

- A. Để làm cho tệp sản phẩm nặng hơn.
- B. Để phát hiện sớm lỗi hiển thị (video không chạy, hình bị vỡ, phông chữ nhảy) và tránh sự cố khi trình bày.
- C. Vì kiểm thử là bước duy nhất bắt buộc, các bước khác không cần.
- D. Để thay đổi hoàn toàn nội dung đã chuẩn bị.

→ *Đáp án: B. Kiểm thử trước trên đúng thiết bị giúp phát hiện và xử lý lỗi hiển thị, tránh sự cố ngay trước mặt người xem.*

Câu 3. Khi tái sử dụng một biểu đồ và một đoạn trích lấy từ báo cáo của cơ quan khác, nguyên tắc đạo đức cần tuân thủ là gì?

- A. Dùng thoải mái mà không cần ghi nguồn, vì đó là tài liệu của nhà nước.
- B. Chỉ dùng khi được phép và phải ghi nguồn rõ ràng cho số liệu, hình ảnh, trích đoạn không do mình tạo ra.
- C. Chỉnh sửa lại số liệu cho hợp với lập luận của mình.
- D. Xóa hết thông tin nguồn để sản phẩm gọn gàng hơn.

→ *Đáp án: B. Phải tôn trọng bản quyền: chỉ dùng nội dung được phép và ghi nguồn rõ ràng; tuyệt đối không sửa số liệu gây sai lệch.*

Phản tình huống công vụ

Câu 4. Anh A cần gấp một bản tóm tắt cho báo cáo có đóng dấu nội bộ. Anh định dán toàn bộ nội dung lên một công cụ AI công cộng cho nhanh. Theo phương châm “dữ liệu nào, công cụ đó”, anh nên:

- A. Cứ dán lên cho nhanh, vì đang gấp và công cụ AI rất tiện.
- B. Không đưa tài liệu nội bộ lên công cụ AI công cộng; chỉ xử lý trên công cụ được cơ quan cho phép hoặc trong môi trường nội bộ.
- C. Dán lên nhưng xóa tiêu đề “nội bộ” đi là được.
- D. Nhờ người quen dán hộ lên công cụ của họ.

→ *Đáp án: B. Dữ liệu nội bộ chỉ được xử lý trên công cụ được phép; tuyệt đối không tải lên nền tảng AI công cộng dù đang gấp, để tránh lộ lọt thông tin.*

Câu 5. Khi làm một video tổng hợp để báo cáo, chị B chỉnh ánh sáng và cắt ghép cho gọn. Chị nên dừng ở giới hạn nào để bảo đảm nguyên tắc trung thực?

- A. Cắt ghép, lồng thêm chi tiết sao cho câu chuyện hấp dẫn hơn, kể cả khác thực tế.
- B. Chỉ chỉnh sửa ở mức làm rõ và gọn nội dung, tuyệt đối không cắt ghép hay thêm bớt làm sai lệch bản chất sự việc.
- C. Chỉnh màu và tua nhanh để giấu bớt những chi tiết bất lợi.
- D. Ghép thêm hình ảnh từ một sự việc khác cho sinh động.

→ *Đáp án: B. Chỉnh sửa chỉ để làm rõ và gọn; mọi thao tác cắt ghép, thêm bớt làm sai lệch bản chất sự việc đều vi phạm nguyên tắc trung thực.*

16

CHUYÊN ĐỀ 16

KỸ NĂNG TÍCH HỢP VÀ SÁNG TẠO NỘI DUNG SỐ

Bài 1

POSTER XẤU HÓA ĐẸP TRONG 5 PHÚT: BÍ QUYẾT CANVA



VIDEO BÀI GIẢNG

Quét mã QR bằng camera điện thoại để xem video bài giảng.

Chuyên đề 16 – Bài 1: Poster xấu hóa đẹp trong 5 phút: bí quyết Canva

MỤC TIÊU BÀI HỌC

Biết dùng Canva với kho mẫu có sẵn để thiết kế poster, banner, thông báo tuyên truyền chuyên nghiệp mà không cần kỹ năng mỹ thuật; nắm quy trình bốn bước (chọn mẫu - thay nội dung - tinh chỉnh - tải về/chia sẻ) và lưu ý bản quyền, an toàn dữ liệu.

MỘT THÔNG BÁO ĐẸP - KHÔNG CẦN BIẾT THIẾT KẾ

Chào mừng Quý Anh/Chị đến với Chuyên đề 16. Nếu các chuyên đề trước giúp ta tự làm ra từng chất liệu - từ văn bản, hình ảnh đến video, âm thanh - thì những chất liệu ấy sinh ra là để phục vụ một mục đích cuối cùng: tạo nên các sản phẩm truyền thông hoàn chỉnh như poster, báo cáo, bài trình bày. Vậy nên chuyên đề này sẽ giới thiệu những công cụ giúp ta kết hợp và nâng tầm các chất liệu đó, để việc sáng tạo trở nên nhanh và đẹp hơn nữa. Và công cụ đầu tiên, rất đơn giản và gần gũi, chính là Canva.

Xin Anh/Chị hình dung một tình huống thường xuyên xảy ra: cơ quan cần một tấm poster tuyên truyền, một banner cho hội nghị, hay một thông báo trông cho tươi tắn. Nhiều người lập tức e ngại: “Tôi có biết thiết kế đâu?”. Tin vui là: với Canva, Anh/Chị không cần biết thiết kế vẫn có thể tạo ra một sản phẩm đẹp mắt. Bí quyết nằm ở ba chữ: mẫu có sẵn.

CANVA LÀ GÌ VÀ VÌ SAO ĐỂ DÙNG ĐẾN THỂ

Vậy Canva là gì? Đó là một công cụ thiết kế trực tuyến, dùng được ngay trên trình duyệt máy tính hoặc qua ứng dụng điện thoại, và có gói miễn phí đủ dùng cho phần lớn nhu cầu công việc.

Điều làm nên sức mạnh của Canva là kho mẫu khổng lồ có sẵn. Tôi xin ví von thế này: nếu thiết kế từ trang trắng giống như xây nhà từ móng, thì dùng Canva giống như bước vào một căn nhà đã bài trí sẵn nội thất - việc của ta chỉ là dọn đồ đạc của mình vào: thay dòng chữ, thay logo, đổi màu cho hợp. Toàn bộ phần khó nhất - bố cục, phối màu, chọn

phông chữ - đã được những người làm thiết kế chuyên nghiệp sắp đặt sẵn trong mẫu. Ta đứng trên vai họ, nên sản phẩm đẹp lên trông thấy mà công sức bỏ ra lại rất ít.

BỐN BƯỚC TẠO MỘT TẤM POSTER HOÀN CHỈNH

Tôi xin cùng Quý Anh/Chị đi qua bốn bước để có một tấm poster hoàn chỉnh.

Bước một - Chọn mẫu. Sau khi đăng nhập, Anh/Chị gõ vào ô tìm kiếm loại sản phẩm cần làm - ví dụ “poster” hay “áp phích” - rồi chọn một mẫu ưng ý từ hàng nghìn mẫu hiện ra. Mẹo nhỏ: hãy chọn mẫu có bố cục gần nhất với nội dung mình định đưa vào, để đỡ phải sửa nhiều.

Bước hai - Thay nội dung. Đây là phần chính. Anh/Chị nhấp vào dòng chữ có sẵn để gõ đè nội dung của mình vào; nhấp vào hình để thay bằng ảnh phù hợp. Cứ như thay đồ đạc trong căn nhà mẫu - khung sườn giữ nguyên, chỉ nội dung là của ta.

Bước ba - Tinh chỉnh. Giờ là lúc làm cho sản phẩm mang dấu ấn cơ quan: đổi màu chủ đạo cho đúng tông, thêm logo đơn vị, chỉnh cỡ chữ cho cân đối. Canva còn có các tiện ích như xóa nền ảnh hay đổi kích thước một chạm - ví dụ từ khổ đứng sang khổ ngang - rất tiện khi cần nhiều phiên bản.

Bước bốn - Tải về và chia sẻ. Khi hài lòng, Anh/Chị bấm nút Tải xuống và chọn định dạng: PNG hoặc JPG cho ảnh, PDF để in ấn. Vậy là đã có một sản phẩm chuyên nghiệp, sẵn sàng để dùng.

Một lưu ý thẳng thắn để Anh/Chị khỏi ngỡ ngàng: Canva có tính năng tạo mẫu tự động bằng AI, nhưng tính năng này hiện làm việc tốt nhất với tiếng Anh. Vì vậy, với nội dung tiếng Việt, con đường dễ và chắc nhất vẫn là chọn từ kho mẫu có sẵn rồi tự thay nội dung.

DÙNG CANVA AN TOÀN VÀ ĐÚNG QUY ĐỊNH

Tiện lợi là vậy, nhưng khi dùng cho công việc, ta cần nhớ vài nguyên tắc.

Thứ nhất là bản quyền. Trong Canva, nhiều mẫu và hình ảnh là miễn phí, nhưng cũng có những phần dành riêng cho gói trả phí, thường có biểu tượng riêng. Hãy ưu tiên dùng các yếu tố miễn phí hoặc đã có bản quyền hợp lệ; không lấy hình có dấu bản quyền của gói trả phí khi chưa được phép, để sản phẩm của cơ quan luôn hợp pháp.

Thứ hai là an toàn dữ liệu. Canva là công cụ trực tuyến, nên tuyệt đối không đưa hình ảnh, số liệu mật hay thông tin nội bộ nhạy cảm lên thiết kế dùng để chia sẻ rộng rãi. Đây cũng chính là tinh thần “dữ liệu nào, công cụ đó” mà chúng ta đã thống nhất.

Thứ ba, với hình ảnh do AI tạo ra trong Canva, nếu đưa vào sản phẩm chính thức, nên ghi chú rõ “Hình ảnh minh họa được tạo bởi AI” để bảo đảm tính minh bạch.

TỪ E NGẠI ĐẾN TỰ TIN THIẾT KẾ

Như vậy, trong bài học hôm nay, chúng ta đã thấy rằng thiết kế không còn là việc của riêng dân chuyên nghiệp. Với Canva và kho mẫu có sẵn, chỉ qua bốn bước - chọn mẫu, thay nội dung, tinh chỉnh, tải về - mỗi cán bộ, công chức, viên chức đều có thể tự tay làm ra một

poster, một banner tuyên truyền tươm tất, lại luôn nhớ giữ an toàn dữ liệu và tôn trọng bản quyền.

Ngay sau video này, kính mời Quý Anh/Chị thử mở Canva và tạo một thông báo nội bộ thật đơn giản từ một mẫu có sẵn. Chỉ mất vài phút thôi, nhưng Anh/Chị sẽ bất ngờ với thành quả của chính mình.

Poster, banner đã đẹp rồi, vậy còn những bài trình bày, báo cáo bằng slide thì sao? Đó chính là nội dung Bài 2 tiếp theo: “Slides khô khan? Để PowerPoint lo!”. Xin kính chào và hẹn gặp lại Quý Anh/Chị!

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. Điều gì làm nên sức mạnh giúp Canva dễ dùng cho người không biết thiết kế?

- A. Bắt buộc người dùng phải tự vẽ mọi thứ từ trang trắng.
- B. Kho mẫu có sẵn với bố cục, màu sắc, phông chữ được thiết kế chuyên nghiệp; người dùng chỉ cần thay nội dung.
- C. Chỉ cho phép tạo văn bản, không có hình ảnh.
- D. Phải cài đặt phần mềm phức tạp lên máy mới dùng được.

→ *Đáp án: B. Canva mạnh ở kho mẫu có sẵn; người dùng chỉ thay nội dung của mình vào khung đã được thiết kế chuyên nghiệp, không cần kỹ năng mỹ thuật.*

Câu 2. Đây là trình tự hợp lý để tạo một poster bằng Canva?

- A. Tải về - thay nội dung - chọn mẫu - tinh chỉnh.
- B. Chọn mẫu - thay nội dung - tinh chỉnh (màu, logo) - tải về và chia sẻ.
- C. Tinh chỉnh - tải về - chọn mẫu - thay nội dung.
- D. Thay nội dung - tải về - chọn mẫu - tinh chỉnh.

→ *Đáp án: B. Quy trình hợp lý là chọn mẫu trước, thay nội dung, tinh chỉnh cho đúng nhận diện cơ quan, rồi mới tải về và chia sẻ.*

Câu 3. Khi tải sản phẩm từ Canva để in poster, nên chọn định dạng nào là phù hợp?

- A. Định dạng âm thanh MP3.
- B. Định dạng PDF (để in) hoặc PNG/JPG (cho ảnh).
- C. Định dạng bảng tính Excel.
- D. Định dạng nén ZIP.

→ *Đáp án: B. PDF phù hợp cho in ấn; PNG, JPG phù hợp cho ảnh hiển thị, chia sẻ trực tuyến.*

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Chị A cần làm một banner tuyên truyền và muốn dùng một hình ảnh đẹp trong Canva, nhưng hình đó có biểu tượng cho thấy thuộc gói trả phí mà cơ quan chưa mua. Chị nên:

- A. Chọn một hình miễn phí hoặc đã có bản quyền hợp lệ để thay thế, bảo đảm sản phẩm của cơ quan không vi phạm bản quyền.
- B. Cứ dùng hình trả phí đó, vì chỉ làm cho việc cơ quan nên không sao.
- C. Chụp màn hình hình đó rồi chèn vào để khỏi trả phí.
- D. Tải hình về từ một trang khác để tránh biểu tượng bản quyền.

→ *Đáp án: A. Phải tôn trọng bản quyền: ưu tiên yếu tố miễn phí hoặc đã có phép; không lách bằng cách chụp màn hình hay tải lậu hình thuộc gói trả phí.*

Câu 5. Anh B định làm một poster nội bộ, trong đó có một bảng số liệu chưa được phép công khai. Theo tinh thần “dữ liệu nào, công cụ đó”, anh nên:

- A. Đưa thẳng bảng số liệu mật lên Canva cho tiện trình bày.
- B. Không đưa số liệu mật, nội bộ nhạy cảm lên Canva (công cụ trực tuyến) nếu sản phẩm sẽ chia sẻ rộng; chỉ dùng dữ liệu đã được phép công khai.
- C. Đưa lên Canva nhưng để chế độ riêng tư là đủ an toàn tuyệt đối.
- D. Đưa lên rồi xóa đi sau khi tải về là không còn rủi ro gì.

→ *Đáp án: B. Canva là công cụ trực tuyến; không đưa dữ liệu mật, nội bộ nhạy cảm lên, nhất là khi sản phẩm sẽ chia sẻ rộng - đúng tinh thần “dữ liệu nào, công cụ đó”.*

Bài 2

SLIDES KHÔ KHAN? ĐỂ POWERPOINT LO!



VIDEO BÀI GIẢNG

Quét mã QR bằng camera điện thoại để xem video bài giảng.

Chuyên đề 16 – Bài 2: Slides khô khan? Để PowerPoint lo!

MỤC TIÊU BÀI HỌC

Biết biến một slide nhiều chữ, khô khan thành slide trực quan, chuyên nghiệp bằng các công cụ thiết kế sẵn có của PowerPoint (Theme, Layout, Design Suggestions/Designer, SmartArt) và bằng các công cụ AI tạo slide tự động (NotebookLM, Gamma, Claude); nắm ba nguyên tắc thiết kế slide cốt lõi và lưu ý an toàn khi dùng AI.

SLIDE KÍN CHỮ - KHI NGƯỜI NGHE NGỪNG LẮNG NGHE

Ở bài trước, chúng ta đã làm chủ Canva để thiết kế poster, banner. Hôm nay, ta đến với một công cụ còn quen thuộc hơn nữa, gần như có trên mọi máy tính công sở: PowerPoint.

Xin Anh/Chị nhớ lại một cuộc họp mình từng dự. Trên màn hình là một slide kín đặc chữ, phong nhỏ li ti, người trình bày thì cầm cúi đọc lại đúng những gì đã chiếu. Chỉ sau một phút, cả phòng bắt đầu rời mắt khỏi màn hình. Vấn đề không nằm ở nội dung, mà ở cách trình bày. Một slide tốt không phải để đọc, mà để hỗ trợ người nói và dẫn dắt ánh nhìn. Tin vui là PowerPoint, cùng nhiều công cụ mới, có thể giúp ta làm được điều đó mà không cần là dân thiết kế.

BA NGUYÊN TẮC VÀNG CHO MỘT SLIDE DỄ NHÌN

Trước khi bàn đến công cụ, xin chia sẻ ba nguyên tắc quan trọng hơn mọi kỹ thuật - và đúng với mọi phiên bản, mọi công cụ.

Nguyên tắc một - Mỗi slide một ý. Đừng dồn cả báo cáo vào một trang. Mỗi slide chỉ nên chuyển tải một thông điệp chính. Hết một ý, sang slide mới.

Nguyên tắc hai - Ít chữ, nhiều hình. Slide không phải là văn bản để đọc. Hãy thay những đoạn dài bằng từ khóa, và ưu tiên biểu đồ, sơ đồ, hình ảnh. Một mẹo dễ nhớ: mỗi dòng một ý ngắn, mỗi slide đừng quá năm đến sáu dòng.

Nguyên tắc ba - Nhất quán. Cả bài trình bày nên dùng chung một tông màu, một bộ phông chữ, một kiểu tiêu đề. Sự nhất quán tạo nên cảm giác chuyên nghiệp và đáng tin. Nắm ba nguyên tắc này rồi, công cụ chỉ còn là phần giúp ta thực hiện cho nhanh và đẹp.

ĐỂ POWERPOINT LÀM “TRỢ LÝ THIẾT KẾ” CHO MÌNH

Giờ đến phần thú vị: để PowerPoint hỗ trợ. Tôi xin ví tính năng thiết kế của PowerPoint như một người trợ lý làm đẹp: ta đưa nội dung “mộc” của mình, trợ lý ấy đề xuất nhiều cách trình bày chẵn chu để ta chọn - mà ta không cần tự biết phối màu hay bố cục.

Người trợ lý đặc lực nhất có tên là Designer, mà trên các bản mới dùng Copilot nay gọi là Design Suggestions, nằm ở thẻ Home hoặc Design. Cách dùng rất đơn giản: Anh/Chị cứ gõ nội dung vào slide, rồi mở tính năng này lên; ngay lập tức, PowerPoint gợi ý hàng loạt bố cục đẹp đã thiết kế sẵn để chọn chỉ bằng một cú nhấp. Tính năng này có ở bản Microsoft 365 có bản quyền, thường cần lưu tệp trên OneDrive và có mạng.

Nếu máy dùng bản cũ hoặc ngoại tuyến mà không thấy nút đó, Anh/Chị vẫn còn con đường rất tốt: dùng Theme và Layout - có trong mọi phiên bản. Theme là bộ giao diện quy định màu và phong cho cả bài; Layout là các bố cục dựng sẵn cho từng slide. Muốn biến một đoạn liệt kê khô khan thành sơ đồ trực quan, hãy dùng SmartArt - biến gạch đầu dòng thành sơ đồ quy trình hay thứ bậc chỉ trong vài cú nhấp.

BƯỚC TIẾN MỚI: ĐỂ AI TẠO SLIDE TỰ ĐỘNG

Và đây là bước tiến đáng kể nhất. Ngoài cách làm thủ công như trước, ngày nay các công cụ AI đã có thể dựng cả bộ slide một cách tự động. Tôi xin giới thiệu ba hướng đi tiêu biểu.

Một là tạo slide từ tài liệu có sẵn. Công cụ NotebookLM của Google cho phép Anh/Chị tải lên tài liệu của mình - một báo cáo, một tệp PDF - rồi tự động dựng thành bộ slide bám sát đúng nội dung tài liệu đó. Điểm mạnh của nó là nội dung trung thành với nguồn, ít “bịa”, và hiện đang có bản dùng miễn phí.

Hai là tạo slide từ ý tưởng. Với công cụ Gamma, Anh/Chị chỉ cần gõ một câu mô tả chủ đề - ví dụ “tạo bài trình bày về kết quả cải cách thủ tục hành chính quý này” - là Gamma dựng ra cả dàn ý, nội dung và hình ảnh gợi ý cho từng slide chỉ trong vài phút, với nhiều mẫu giao diện đẹp để chọn.

Ba là tạo slide ngay trong PowerPoint nhờ Claude. Trợ lý AI Claude nay đã có thể tích hợp thẳng vào PowerPoint: Anh/Chị chỉ cần viết câu lệnh mô tả yêu cầu, Claude sẽ tạo ra các slide bám theo đúng bố cục, phong chữ và màu sắc của mẫu sẵn có. Cách làm này giúp tiết kiệm rất nhiều thời gian dựng và căn chỉnh thủ công.

Lợi ích chung rất rõ: thay vì mất hàng giờ ngồi dựng từng trang, Anh/Chị có ngay một bản nháp hoàn chỉnh chỉ trong ít phút, để dành thời gian và tâm sức cho việc quan trọng hơn là chau chuốt nội dung và thông điệp.

DÙNG AI TẠO SLIDE AN TOÀN VÀ ĐÚNG MỤC

Tuy nhiên, càng tiện lợi thì càng phải cẩn trọng. Xin Anh/Chị ghi nhớ vài lưu ý khi dùng AI tạo slide.

Thứ nhất, AI chỉ tạo ra bản nháp, con người mới là người hoàn thiện. Các công cụ này tăng tốc phần dàn ý và bố cục, nhưng không phải một cú nhấp ra ngay bài chính thức. Anh/Chị luôn phải đọc lại, kiểm chứng số liệu và chỉnh cho đúng văn phong công vụ. Với nội dung tiếng Việt, đôi khi cần rà lại phong chữ, bố cục cho ngay ngắn sau khi tạo.

Thứ hai, về an toàn dữ liệu: các công cụ AI tạo slide đều hoạt động trên nền tảng trực tuyến. Vì vậy, tuyệt đối không tải tài liệu mật, số liệu nội bộ hay thông tin cá nhân của công dân lên những công cụ này - đúng tinh thần “dữ liệu nào, công cụ đó”. Chỉ dùng với nội dung đã được phép công khai.

Thứ ba, hãy nhớ rà soát kỹ trước khi phát hành, nhất là với các công cụ AI còn ở giai đoạn thử nghiệm; và nếu dùng hình ảnh do AI tạo ra, đừng quên ghi chú “Hình ảnh minh họa được tạo bởi AI” cho minh bạch.

TỪ SLIDE KHÔ KHAN ĐẾN BÀI TRÌNH BÀY THUYẾT PHỤC

Như vậy, trong bài học hôm nay, chúng ta đã thấy: một bài trình bày thuyết phục bắt đầu từ ba nguyên tắc - mỗi slide một ý, ít chữ nhiều hình, và nhất quán; sau đó để PowerPoint làm trợ lý thiết kế qua Design Suggestions hoặc Theme, Layout, SmartArt; và xa hơn nữa, để AI dựng cả bộ slide tự động - miễn là luôn rà soát và giữ an toàn dữ liệu.

Ngay sau video này, kính mời Quý Anh/Chị thử trải nghiệm một công cụ AI tạo slide dễ dùng nhất, ví dụ Gamma hoặc NotebookLM: chỉ cần gõ một chủ đề đơn giản hoặc tải lên một tài liệu đã công khai, rồi xem AI dựng slide. Anh/Chị sẽ bất ngờ với tốc độ và sự tiện lợi của nó.

Chúng ta đã có thể thiết kế đẹp. Nhưng nếu ngồi trước trang trắng mà chưa biết viết gì thì sao? Ở Bài 3 tiếp theo - “Chưa biết viết gì? Hỏi ngay ChatGPT!”, chúng ta sẽ cùng khám phá cách để trí tuệ nhân tạo trợ giúp việc viết. Xin kính chào và hẹn gặp lại Quý Anh/Chị!

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM

Phản kiểm tra kiến thức

Câu 1. Nguyên tắc thiết kế slide nào sau đây là đúng?

- A. Dồn càng nhiều chữ vào một slide càng tốt để khỏi phải làm nhiều trang.
- B. Mỗi slide chỉ nên truyền tải một ý chính, ít chữ, ưu tiên hình ảnh và biểu đồ.
- C. Mỗi slide nên dùng một phong chữ và màu sắc khác nhau cho phong phú.
- D. Nên đọc nguyên văn nội dung trên slide khi trình bày.

→ *Đáp án: B. Slide tốt theo nguyên tắc mỗi slide một ý, ít chữ nhiều hình; phong chữ và màu sắc cần nhất quán, và slide chỉ để hỗ trợ chứ không để đọc lại.*

Câu 2. Công cụ AI nào phù hợp nhất khi muốn tạo slide bám sát một tài liệu (báo cáo, PDF) có sẵn?

- A. Gamma, bằng cách gõ một câu mô tả chủ đề bất kỳ.

- B. NotebookLM, bằng cách tải tài liệu lên để AI dựng slide trung thành với nội dung nguồn.
- C. Máy tính cầm tay (Calculator).
- D. Trình duyệt web thông thường.

→ *Đáp án: B. NotebookLM tạo slide bám sát tài liệu người dùng tải lên, ít “bịa” nội dung; phù hợp khi đã có sẵn báo cáo, tài liệu nguồn.*

Câu 3. Phát biểu nào đúng về vai trò của AI khi tạo slide thuyết trình?

- A. AI tạo ra ngay một bài trình bày chính thức hoàn chỉnh, không cần con người chỉnh sửa.
- B. AI giúp dựng nhanh bản nháp; con người vẫn phải rà soát, kiểm chứng và hoàn thiện trước khi dùng.
- C. AI chỉ dùng để chèn nhạc nền vào slide.
- D. AI thay thế hoàn toàn vai trò của người trình bày.

→ *Đáp án: B. Công cụ AI tăng tốc phần dàn ý, bố cục và bản nháp; con người là người kiểm chứng, hoàn thiện và chịu trách nhiệm cuối cùng.*

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Chị A có một báo cáo nội bộ chứa số liệu chưa được phép công khai và muốn dùng công cụ AI tạo nhanh slide. Cách xử lý đúng là:

- A. Tải thẳng báo cáo nội bộ lên công cụ AI trực tuyến cho nhanh.
- B. Không tải tài liệu mật, nội bộ lên công cụ AI trực tuyến; chỉ dùng AI với nội dung đã được phép công khai, đúng tinh thần “dữ liệu nào, công cụ đó”.
- C. Tải lên nhưng xóa tên cơ quan đi là đủ an toàn.
- D. Tải lên rồi đặt chế độ riêng tư là chắc chắn không rủi ro.

→ *Đáp án: B. Công cụ AI tạo slide chạy trực tuyến; tuyệt đối không đưa tài liệu mật, nội bộ lên, chỉ dùng với nội dung đã công khai - đúng tinh thần “dữ liệu nào, công cụ đó”.*

Câu 5. Anh B dùng Gamma tạo nhanh một bộ slide cho buổi tập huấn nội bộ. Sau khi AI dựng xong, anh nên làm gì trước khi trình bày?

- A. Dùng luôn bản AI tạo ra, không cần xem lại vì AI đã làm hết.
- B. Đọc lại toàn bộ, kiểm chứng số liệu, chỉnh văn phong và rà phong chữ, bố cục tiếng Việt cho ngay ngắn rồi mới dùng.
- C. Chỉ cần đổi màu nền cho đẹp là đủ.
- D. Gửi ngay cho lãnh đạo duyệt mà không xem lại.

→ *Đáp án: B. AI chỉ tạo bản nháp; cần đọc lại, kiểm chứng số liệu, chỉnh văn phong công vụ và rà lại phong chữ, bố cục (nhất là tiếng Việt) trước khi sử dụng chính thức.*

Bài 3

CHƯA BIẾT VIẾT GÌ? HỎI NGAY CHATGPT!



VIDEO BÀI GIẢNG

Quét mã QR bằng camera điện thoại để xem video bài giảng.

Chuyên đề 16 – Bài 3: Chưa biết viết gì? Hỏi ngay ChatGPT!

MỤC TIÊU BÀI HỌC

Biết dùng ChatGPT để vượt qua “trang trắng”: ra đề (prompt) tốt để xin dàn ý, bản nháp cho các loại văn bản công vụ; và nắm quy trình biên tập - kiểm chứng để biến bản nháp của AI thành sản phẩm chuẩn mực, an toàn.

NỖI SỢ MANG TÊN “TRANG TRẮNG”

Ở hai bài trước, chúng ta đã biết cách thiết kế poster và slide thật đẹp. Nhưng đẹp đến mấy thì vẫn phải có nội dung để đưa vào. Và đây là lúc nhiều người trong chúng ta gặp chung một nỗi sợ rất quen thuộc: nỗi sợ trang trắng.

Xin Anh/Chị hình dung: được giao viết một bài phát biểu, một thông báo, hay một bản tin ngắn, ta mở máy tính lên, con trỏ nhấp nháy trên trang trắng tinh, mà mãi chưa biết bắt đầu từ câu nào. Thời gian cứ trôi, còn trang giấy vẫn trống. Tin vui là: ngày nay, chúng ta có một công cụ giúp phá vỡ sự bế tắc ấy chỉ trong vài giây - đó là các trợ lý ảo như ChatGPT. Hôm nay, tôi xin chia sẻ cách dùng nó như một người cộng sự cho việc viết.

HIỂU ĐÚNG: CHATGPT LÀ “TRỢ LÝ TẬP SỰ”, KHÔNG PHẢI NGƯỜI QUYẾT ĐỊNH

Trước hết, xin thống nhất một cách nhìn cho đúng. Ở chuyên đề về trí tuệ nhân tạo, chúng ta đã biết nguyên tắc cốt lõi: “AI làm nhanh, người làm chuẩn”. Với việc viết, điều đó lại càng đúng.

Tôi xin ví ChatGPT như một người trợ lý tập sự: rất nhanh nhẹn, đọc rộng, bảo viết là viết được ngay một bản nháp. Nhưng vì là “tập sự”, nên bài viết của nó có thể chung chung, đôi khi sai, và chưa nắm được văn phong đặc thù của cơ quan ta. Vai trò của Anh/Chị - người cán bộ có kinh nghiệm - là người hướng dẫn và biên tập: giao việc rõ ràng, rồi rà soát, chỉnh sửa thành sản phẩm hoàn chỉnh. Hiểu đúng vai trò này, ta sẽ dùng AI vừa hiệu quả, vừa an toàn.

RA ĐỀ KHÉO: BÍ QUYẾT NẪM Ở CÂU HỎI

Như đã học ở chuyên đề trước, chất lượng bài viết của AI phụ thuộc vào cách ta “ra đề”. Cùng một công cụ, người hỏi khéo sẽ nhận được kết quả hay hơn hẳn. Một câu lệnh tốt cho việc viết thường có đủ ba phần.

Thứ nhất là vai trò và bối cảnh: cho AI biết nó đang đóng vai ai và viết cho ai. Ví dụ: “Hãy đóng vai một cán bộ văn phòng, soạn giúp tôi...”.

Thứ hai là nhiệm vụ cụ thể: nói rõ cần viết gì, về việc gì. Ví dụ: “...một thông báo mời các phòng, ban tham dự buổi tập huấn về kỹ năng số”.

Thứ ba là yêu cầu về hình thức: độ dài, văn phong, bố cục. Ví dụ: “...giọng văn trang trọng, ngắn gọn trong khoảng 150 chữ, có đủ thời gian, địa điểm”.

Ghép lại, thay vì ra lệnh cụt lủn “viết thông báo tập huấn”, Anh/Chị hãy giao việc đầy đủ như giao cho một trợ lý thật. Và đừng dừng ở lần đầu: nếu bản nháp chưa ưng ý, hãy trò chuyện tiếp để chỉnh - “viết lại trang trọng hơn”, “rút ngắn còn một nửa”, “thêm một câu nhấn mạnh tinh thần tự giác”. Càng trao đổi, kết quả càng sát ý. Ngoài soạn mới, Anh/Chị cũng có thể nhờ AI gợi ý dàn ý cho một báo cáo, hay viết lại cho mạch lạc một đoạn mình đã có sẵn.

BIÊN TẬP VÀ KIỂM CHỨNG: KHÂU KHÔNG THỂ THIẾU

Có bản nháp từ AI rồi, công việc của chúng ta chưa kết thúc - mà mới thực sự bắt đầu. Đây là khâu phân biệt một cán bộ dùng AI khôn ngoan với một người lệ thuộc vào nó.

Trước hết là kiểm chứng thông tin. ChatGPT đôi khi “bịa” ra số liệu, trích dẫn hay căn cứ pháp lý nghe rất thuyết phục nhưng không có thật. Vì vậy, mọi số liệu, tên văn bản, điều khoản do AI đưa ra đều phải được đối chiếu lại với nguồn chính thống trước khi sử dụng. Tuyệt đối không bê nguyên một con số của AI vào báo cáo mà chưa kiểm tra.

Tiếp đó là biên tập cho đúng chuẩn mực công vụ: chỉnh lại văn phong cho trang trọng, thay những từ ngữ chung chung bằng thông tin cụ thể của cơ quan, bảo đảm đúng thể thức. Và quan trọng nhất, hãy nhớ về an toàn dữ liệu. ChatGPT là công cụ trực tuyến, nên tuyệt đối không dán nội dung mật, thông tin nội bộ hay thông tin cá nhân của công dân vào câu lệnh - đúng tinh thần “dữ liệu nào, công cụ đó”. Khi cần nêu ví dụ, hãy thay tên thật bằng “Ông A”, “Bà B”.

TỪ TRANG TRẮNG ĐẾN BẢN THẢO TRONG TÀM TAY

Như vậy, trong bài học hôm nay, chúng ta đã thấy ChatGPT có thể là một người trợ lý tập sự đắc lực, giúp ta vượt qua nỗi sợ trang trắng. Bí quyết nằm ở hai việc: ra đề khéo với đủ vai trò, nhiệm vụ và yêu cầu hình thức; và biên tập, kiểm chứng kỹ để bản nháp của AI thành sản phẩm chuẩn mực, an toàn của chính mình.

Ngay sau video này, kính mời Quý Anh/Chị thử một việc nhỏ: mở ChatGPT và nhờ nó soạn một email mời họp đơn giản, với câu lệnh có đủ ba phần như ta vừa học. Sau đó, hãy thử biên tập lại bản nháp ấy theo văn phong của cơ quan mình.

Chúng ta đã có thể nhờ AI hỗ trợ viết chữ. Vậy còn hình ảnh thì sao - khi cần một tấm hình minh họa mà trong tay không có sẵn? Đó chính là nội dung Bài 4 tiếp theo: “Không biết vẽ? Đã có AI hình ảnh!”. Xin kính chào và hẹn gặp lại Quý Anh/Chị!

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. Cách hiểu nào đúng về vai trò của ChatGPT trong việc viết nội dung công vụ?

- A. ChatGPT viết ra sản phẩm hoàn chỉnh, có thể dùng ngay mà không cần chỉnh sửa.
- B. ChatGPT là trợ lý giúp tạo bản nháp nhanh; con người phải biên tập, kiểm chứng và chịu trách nhiệm cuối cùng.
- C. ChatGPT thay thế hoàn toàn cán bộ trong việc soạn thảo văn bản.
- D. ChatGPT chỉ dùng để chơi, không hỗ trợ được công việc.

→ *Đáp án: B. Đúng tinh thần “AI làm nhanh, người làm chuẩn”: AI tạo nháp, con người biên tập, kiểm chứng và quyết định.*

Câu 2. Một câu lệnh (prompt) tốt để nhờ ChatGPT soạn văn bản thường gồm những phần nào?

- A. Chỉ cần một từ khóa duy nhất là đủ.
- B. Vai trò và bối cảnh, nhiệm vụ cụ thể, và yêu cầu về hình thức (độ dài, văn phong, bố cục).
- C. Càng mơ hồ càng tốt để AI tự do sáng tạo.
- D. Phải viết bằng tiếng nước ngoài thì AI mới hiểu.

→ *Đáp án: B. Câu lệnh tốt nêu rõ vai trò - bối cảnh, nhiệm vụ và yêu cầu hình thức; giao việc đầy đủ như giao cho một trợ lý thật.*

Câu 3. Vì sao phải kiểm chứng lại thông tin do ChatGPT cung cấp?

- A. Vì ChatGPT luôn từ chối trả lời các câu hỏi khó.
- B. Vì ChatGPT đôi khi “bịa” ra số liệu, trích dẫn hoặc căn cứ pháp lý nghe thuyết phục nhưng không có thật.
- C. Vì ChatGPT chỉ trả lời được bằng hình ảnh.
- D. Vì ChatGPT không thể viết văn bản tiếng Việt.

→ *Đáp án: B. AI có thể tạo thông tin sai mà nghe rất hợp lý; mọi số liệu, tên văn bản, điều khoản phải đối chiếu nguồn chính thống trước khi dùng.*

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Anh A nhờ ChatGPT soạn một báo cáo và AI đưa ra một số liệu kèm trích dẫn một nghị định nghe rất thuyết phục. Anh nên làm gì?

- A. Tin tưởng và đưa thẳng số liệu, trích dẫn đó vào báo cáo cho nhanh.
- B. Đối chiếu lại số liệu và nghị định đó với nguồn chính thống; chỉ sử dụng khi đã xác minh là chính xác và còn hiệu lực.
- C. Bỏ hẳn báo cáo vì không thể tin AI.

D. Nhờ AI tự kiểm chứng lại chính nó là đủ.

→ *Đáp án: B. Số liệu và căn cứ pháp lý do AI đưa ra phải được kiểm chứng từ nguồn chính thống và kiểm tra hiệu lực trước khi sử dụng.*

Câu 5. Chị B muốn nhờ ChatGPT tóm tắt một tài liệu nội bộ chưa được phép công khai, trong đó có tên và thông tin của một số công dân. Cách xử lý đúng là:

A. Dán toàn bộ tài liệu, gồm cả tên công dân, vào ChatGPT cho nhanh.

B. Không dán nội dung nội bộ và thông tin cá nhân lên ChatGPT; nếu cần ví dụ thì ẩn danh, thay tên thật bằng “Ông A”, “Bà B”, đúng tinh thần “dữ liệu nào, công cụ đó”.

C. Chỉ cần xóa tên cơ quan là có thể dán phần còn lại lên.

D. Dán lên rồi xóa lịch sử trò chuyện là an toàn tuyệt đối.

→ *Đáp án: B. Tài liệu nội bộ và thông tin cá nhân tuyệt đối không đưa lên công cụ AI công cộng; khi cần ví dụ phải ẩn danh, đúng tinh thần bảo vệ dữ liệu.*

Bài 4

KHÔNG BIẾT VẼ? ĐÃ CÓ AI HÌNH ẢNH!



VIDEO BÀI GIẢNG

Quét mã QR bằng camera điện thoại để xem video bài giảng.

Chuyên đề 16 – Bài 4: Không biết vẽ? Đã có AI hình ảnh!

MỤC TIÊU BÀI HỌC

Biết dùng công cụ AI để tạo hình minh họa khi không có ảnh sẵn (cho poster, banner, infographic, ảnh tuyên truyền...); viết được mô tả (prompt) rõ ràng theo bốn yếu tố; và nắm vững các nguyên tắc đạo đức, bản quyền, ghi chú nguồn khi dùng ảnh do AI tạo ra.

KHI CẦN MỘT TẤM HÌNH MÀ TRONG TAY KHÔNG CÓ

Ở bài trước, chúng ta đã nhờ ChatGPT hỗ trợ việc viết. Hôm nay, ta cùng giải quyết một bài toán khác cũng rất thường gặp: bài toán về hình ảnh.

Mời Anh/Chị hình dung: đang làm một tấm slide hay một poster tuyên truyền, ta cần một hình minh họa cho một khái niệm - ví dụ “người dân đang làm thủ tục trực tuyến”, hay “một thành phố thông minh”. Tìm trên mạng thì ngại vướng bản quyền, mà ảnh có sẵn lại không đúng ý. Trước đây, đành chịu, hoặc phải thuê người thiết kế. Còn bây giờ, chúng ta có một lựa chọn mới: để trí tuệ nhân tạo tạo hình minh họa cho mình. Chỉ cần biết cách mô tả, ai cũng có thể có một tấm hình riêng, dù chưa từng học qua hội họa.

AI TẠO ẢNH HOẠT ĐỘNG NHƯ MỘT NGƯỜI HỌA SĨ

Vậy cơ chế ở đây là gì? Có thể hình dung đơn giản thế này: các công cụ AI tạo ảnh hoạt động như một người họa sĩ vẽ theo lời tả. Ta không cầm cọ, mà mô tả bằng lời bức tranh mình muốn; người “họa sĩ AI” ấy sẽ dựa vào lời tả để tạo nên bức tranh. Và quy luật rất tự nhiên: ta tả càng rõ, càng chi tiết, thì bức tranh càng đúng ý; tả qua loa thì tranh ra cũng chung chung.

Tin vui cho Anh/Chị là những “họa sĩ” này hiện rất sẵn và phần nhiều dùng được miễn phí. Nhiều công cụ quen thuộc đã tích hợp khả năng này, ví dụ như Gemini của Google, ChatGPT, hay Copilot của Microsoft - đa số chỉ cần một tài khoản là bắt đầu tạo ảnh được ngay trên máy tính hoặc điện thoại.

Vậy trong công việc, ta dùng những hình ảnh ấy vào đâu? Rất nhiều việc. Đó có thể là hình minh họa cho một poster, banner tuyên truyền; là biểu tượng, hình nền cho một infographic; là ảnh minh họa cho một bài đăng trên cổng thông tin điện tử hay trang mạng xã hội của cơ quan; hay đơn giản là một hình nền khái niệm cho slide báo cáo. Một lưu ý

nhỏ nhưng quan trọng: với infographic có số liệu, ta nên tự kiểm soát phần chữ và số, vì AI tạo hình rất tốt nhưng đôi khi viết chữ, số chưa chính xác.

MÔ TẢ KHÉO: BỐN YẾU TỐ CHO MỘT BỨC ẢNH ĐÚNG Ý

Vậy mô tả thế nào cho khéo? Một lời tả tốt thường gồm bốn yếu tố, ghép lại thành một câu.

Yếu tố thứ nhất là chủ thể - vẽ cái gì, ai. Ví dụ: “một nhóm cán bộ đang họp”.

Yếu tố thứ hai là bối cảnh và hành động - ở đâu, đang làm gì. Ví dụ: “...trong một phòng họp hiện đại, đang cùng nhìn vào màn hình lớn”.

Yếu tố thứ ba là phong cách - muốn ảnh trông như thế nào. Ví dụ: “...theo phong cách ảnh chụp chuyên nghiệp”, hoặc “tranh minh họa phẳng, màu tươi sáng”.

Yếu tố thứ tư là chi tiết bổ sung - ánh sáng, màu chủ đạo, bố cục. Ví dụ: “...tông màu xanh dương, ánh sáng tự nhiên”.

Ghép cả bốn yếu tố lại, ta có một câu lệnh hoàn chỉnh để nhập thẳng vào ChatGPT hay Gemini. Ví dụ: “Hãy tạo một hình minh họa: một nhóm cán bộ đang họp trong phòng họp hiện đại, cùng nhìn vào màn hình lớn; theo phong cách ảnh chụp chuyên nghiệp; tông màu xanh dương, ánh sáng tự nhiên.” Thay vì chỉ gõ “ảnh cuộc họp”, một câu tả trọn vẹn như thế sẽ cho kết quả sát ý hơn nhiều. Và cũng như khi làm việc với ChatGPT, nếu chưa ưng, Anh/Chị cứ tả lại, điều chỉnh cho đến khi đạt - “đổi sang tông ấm hơn”, “thêm cờ Tổ quốc phía sau”, “bớt chi tiết rườm rà”.

DÙNG ẢNH AI CÓ ĐẠO ĐỨC VÀ ĐÚNG PHÁP LUẬT

Đây là phần quan trọng nhất của bài học, mời Quý Anh/Chị đặc biệt lưu tâm. Tạo ảnh thì dễ, nhưng dùng cho đúng mới là điều cốt lõi với cán bộ, công chức, viên chức.

Thứ nhất, và bắt buộc: ghi chú rõ nguồn gốc. Mọi hình ảnh do AI tạo ra, khi đưa vào tài liệu, slide hay sản phẩm tuyên truyền, đều phải kèm dòng chú thích: “Hình ảnh minh họa được tạo bởi AI”. Đây là nguyên tắc minh bạch không được bỏ qua.

Thứ hai, không tạo ảnh giả mạo. Tuyệt đối không dùng AI để tạo hình ảnh giả mạo người thật - nhất là lãnh đạo, đồng nghiệp - hay dựng lại các sự kiện, sự việc không có thật. Việc này có thể tạo ra tin giả, gây hậu quả nghiêm trọng và vi phạm pháp luật. Ở chuyên đề về kiểm chứng thông tin, chúng ta đã thấy tác hại của ảnh giả mạo; nay ở vị trí người tạo ra hình ảnh, ta càng phải giữ vững ranh giới ấy.

Thứ ba, tôn trọng bản quyền và sự thật. Tránh yêu cầu AI tái hiện các nhân vật, logo, thương hiệu đang được bảo hộ. Và hãy nhớ, ảnh AI chỉ để minh họa, không phải bằng chứng: nó có thể tạo sai những chi tiết nhỏ như số ngón tay hay chữ viết, nên tuyệt đối không dùng thay cho ảnh hiện trường, ảnh tư liệu thật.

MỘT CÔNG CỤ MẠNH TRONG TAY NGƯỜI DÙNG CÓ TRÁCH NHIỆM

Như vậy, trong bài học hôm nay, chúng ta đã biết cách “đặt hàng” một người họa sĩ AI: mô tả theo bốn yếu tố - chủ thể, bối cảnh, phong cách, chi tiết - để có tấm hình ưng ý, phục vụ cho poster, banner, infographic hay bài đăng của cơ quan. Nhưng quan trọng hơn cả là ba nguyên tắc khi sử dụng: luôn ghi chú ảnh do AI tạo, không tạo ảnh giả mạo, và tôn trọng bản quyền cùng sự thật.

Ngay sau video này, kính mời Quý Anh/Chị thử mở một công cụ tạo ảnh và mô tả một hình minh họa đơn giản cho công việc - chẳng hạn một biểu tượng về chuyển đổi số. Hãy thử tả thật chi tiết theo bốn yếu tố và xem kết quả. Đừng quên: nếu dùng, hãy ghi chú nguồn cho minh bạch.

Chúng ta đã tạo được chữ và hình. Mảnh ghép cuối cùng, sống động nhất, chính là video. Liệu có thể làm một đoạn video mà không cần quay? Câu trả lời sẽ có trong Bài 5 - bài cuối chuyên đề: “Làm video không cần quay - AI lo tất!”. Xin kính chào và hẹn gặp lại Quý Anh/Chị!

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. Yếu tố nào quyết định nhiều nhất đến việc ảnh do AI tạo ra có đúng ý hay không?

- A. Tốc độ đường truyền internet.
- B. Lời mô tả (prompt) càng rõ ràng, chi tiết thì ảnh tạo ra càng sát ý muốn.
- C. Màu sắc của màn hình máy tính.
- D. Số lượng ảnh đã tạo trước đó.

→ *Đáp án: B. AI tạo ảnh dựa vào lời mô tả; tả càng chi tiết về chủ thể, bối cảnh, phong cách thì kết quả càng đúng ý.*

Câu 2. Một lời mô tả tốt để tạo ảnh thường gồm những yếu tố nào?

- A. Chỉ cần một từ duy nhất, ví dụ “ảnh đẹp”.
- B. Chủ thể, bối cảnh và hành động, phong cách, và các chi tiết bổ sung (ánh sáng, màu sắc).
- C. Tên của người dùng và ngày tháng.
- D. Địa chỉ email và số điện thoại.

→ *Đáp án: B. Lời mô tả tốt nêu rõ chủ thể, bối cảnh - hành động, phong cách và chi tiết bổ sung; ghép lại thành một câu đầy đủ.*

Câu 3. Khi dùng AI tạo hình cho một infographic có số liệu, cần lưu ý điều gì?

- A. Tin tưởng hoàn toàn vào chữ và số mà AI tạo trên hình.
- B. Tự kiểm soát phần chữ và số liệu, vì AI tạo hình tốt nhưng đôi khi viết chữ, số chưa chính xác.
- C. Không cần kiểm tra gì vì AI luôn đúng.
- D. Để AI tự quyết định toàn bộ số liệu cho nhanh.

→ *Đáp án: B. AI tạo hình minh họa rất tốt nhưng có thể viết chữ, số sai; với infographic có số liệu phải tự kiểm soát phần chữ và số.*

Câu 4. Khi sử dụng một hình ảnh do AI tạo ra trong tài liệu hoặc slide, bắt buộc phải làm gì?

- A. Xóa mọi dấu vết cho thấy ảnh do AI tạo để trông thật hơn.
- B. Ghi chú rõ ràng “Hình ảnh minh họa được tạo bởi AI” để bảo đảm minh bạch.
- C. Phóng to ảnh hết cỡ cho nổi bật.
- D. Đổi tên tệp ảnh thành tên một nhiếp ảnh gia.

→ *Đáp án: B. Ảnh do AI tạo khi sử dụng phải kèm chú thích minh bạch về nguồn gốc; không được che giấu việc ảnh do AI tạo.*

Phần tình huống công vụ

Câu 5. Anh A định dùng AI tạo một bức ảnh ghép hình một lãnh đạo đang phát biểu tại một sự kiện (thực tế không diễn ra) để minh họa cho bài viết. Việc này:

- A. Không được phép, vì tạo hình ảnh giả mạo người thật và sự kiện không có thật, có thể gây tin giả và vi phạm pháp luật.
- B. Được phép, miễn là ảnh trông đẹp và chuyên nghiệp.
- C. Được phép, vì AI tạo ra nên không ai chịu trách nhiệm.
- D. Được phép, chỉ cần không ghi chú gì thêm.

→ *Đáp án: A. Tuyệt đối không dùng AI tạo ảnh giả mạo người thật hay sự kiện không có thật; đây là hành vi tạo tin giả, có thể vi phạm pháp luật và gây hậu quả nghiêm trọng.*

Câu 6. Chị B cần một ảnh hiện trường thật để đưa vào báo cáo, nhưng không có ảnh chụp. Chị định dùng AI tạo một ảnh “giống hiện trường” để thay thế. Cách hiểu đúng là:

- A. Cứ dùng ảnh AI tạo, vì nhìn cũng giống thật là được.
- B. Không dùng ảnh AI thay cho ảnh hiện trường thật; ảnh AI chỉ để minh họa khái niệm, không phải bằng chứng, và có thể sai chi tiết.
- C. Dùng ảnh AI rồi chú thích là ảnh chụp thật cho thuyết phục.
- D. Dùng ảnh AI và khẳng định đó là hiện trường để báo cáo nhanh hơn.

→ *Đáp án: B. Ảnh AI chỉ để minh họa, không có giá trị làm bằng chứng và có thể sai chi tiết; tuyệt đối không dùng thay ảnh hiện trường thật, càng không được chú thích sai sự thật.*

Bài 5

LÀM VIDEO KHÔNG CẦN QUAY - AI LO TẤT!



VIDEO BÀI GIẢNG

Quét mã QR bằng camera điện thoại để xem video bài giảng.

Chuyên đề 16 – Bài 5: Làm video không cần quay - AI lo tất!

MỤC TIÊU BÀI HỌC

Hiểu AI có thể tạo video tuyên truyền từ kịch bản mà không cần quay (sinh hình ảnh, giọng đọc, người dẫn ảo); biết một số nền tảng tiêu biểu và công dụng; nắm quy trình ba bước (viết kịch bản - chọn hình thức và tạo - duyệt, hoàn thiện); và tuân thủ nghiêm các nguyên tắc đạo đức, an toàn khi dùng.

VIDEO - SỨC MẠNH TRUYỀN THÔNG VÀ RÀO CẢN QUEN THUỘC

Chúng ta đã đi gần hết chặng đường của chuyên đề: từ thiết kế poster, làm slide, viết nội dung, đến tạo hình ảnh. Hôm nay, ở bài cuối, ta đến với hình thức truyền thông sống động nhất: video.

Ai cũng biết một video ngắn có sức lan tỏa lớn đến thế nào - một thông điệp tuyên truyền, một hướng dẫn thủ tục, sẽ dễ tiếp nhận hơn nhiều khi được kể bằng hình ảnh và âm thanh. Nhưng làm video lại từng là một rào cản lớn: phải có máy quay, biết dựng phim, có người dẫn, đôi khi cả một ê-kíp. Tin vui của ngày hôm nay là: trí tuệ nhân tạo đã có thể giúp ta tạo ra một video hoàn chỉnh mà không cần quay một cảnh nào - chỉ cần bắt đầu từ một kịch bản bằng chữ.

MỘT “ĐOÀN LÀM PHIM” GÓI GỌN TRONG MỘT CÔNG CỤ

Để hiểu sức mạnh này, có thể hình dung thế này: một công cụ AI tạo video giống như cả một đoàn làm phim thu gọn lại trong một phần mềm. Ở đoàn phim thật, ta cần người biên kịch, người quay phim, người lồng tiếng, người dựng phim. Còn ở đây, AI đảm nhận gần hết các vai trò ấy.

Cụ thể, từ một đoạn kịch bản chữ, AI có thể làm ba việc đáng kinh ngạc.

Một là tự tạo hình ảnh, cảnh quay minh họa cho từng câu.

Hai là chuyển chữ thành giọng đọc truyền cảm, với nhiều chất giọng và ngôn ngữ khác nhau.

Ba là - thú vị nhất - tạo ra một người dẫn ảo, tức một nhân vật ảo trông như người thật, đứng đọc lời dẫn trên màn hình.

Hiện có nhiều nền tảng làm được những việc này, mỗi công cụ một thế mạnh. Tôi xin kể vài cái tên tiêu biểu để Anh/Chị tham khảo: Canva - tạo video từ mẫu có sẵn, đã quen từ bài đầu; Google Veo - mạnh về sinh cảnh quay sống động từ lời mô tả; HeyGen - chuyên tạo người dẫn ảo nói được nhiều thứ tiếng; NotebookLM - dựng video tóm tắt từ chính tài liệu ta tải lên; và CapCut - mạnh ở khâu cắt ghép, thêm phụ đề. Phần lớn đều có bản dùng thử miễn phí; một lưu ý nhỏ là bản miễn phí thường gắn kèm biểu trưng của công cụ trên video, và vài tính năng cao cấp có thể tốn phí.

BA BƯỚC ĐỂ CÓ MỘT VIDEO HOÀN CHỈNH

Vậy quy trình thực hiện ra sao? Xin cùng Quý Anh/Chị đi qua ba bước.

Bước một - Viết kịch bản. Đây là bước quan trọng nhất, và là phần con người giữ vai trò chủ đạo. Một video tốt bắt đầu từ một kịch bản tốt: thông điệp rõ ràng, lời ngắn gọn, chia thành từng ý cho mỗi cảnh. Ở khâu này, Anh/Chị có thể vận dụng kỹ năng nhờ ChatGPT đã học ở Bài 3, với một câu lệnh ngắn, ví dụ: “Hãy viết kịch bản cho một video ngắn 1 phút hướng dẫn người dân nộp hồ sơ trực tuyến, chia thành 4 cảnh, lời dẫn ngắn gọn, dễ hiểu.” Có dàn ý từ AI, Anh/Chị biên tập lại cho đúng thực tế của cơ quan.

Bước hai - Chọn hình thức và tạo video. Đưa kịch bản vào công cụ, Anh/Chị chọn cách thể hiện: dùng người dẫn ảo đọc lời dẫn, hay ghép hình ảnh, video minh họa theo lời thuyết minh. Với loại sinh cảnh quay như Google Veo, các bước rất gọn: đăng nhập, rồi viết một câu lệnh mô tả khung cảnh và chuyển động mình muốn. Ví dụ một câu lệnh ngắn: “Một công chức trẻ đang tươi cười hướng dẫn người dân sử dụng máy tính tại bộ phận một cửa, ánh sáng tự nhiên, máy quay từ từ lia ngang.” Chọn giọng đọc, bấm tạo, và chỉ sau ít phút, một bản video nháp đã hình thành - điều mà trước đây có thể mất nhiều ngày.

Bước ba - Duyệt và hoàn thiện. Đây là khâu không thể thiếu. Bản nháp của AI gần như chắc chắn cần được Anh/Chị xem lại và chỉnh sửa. Để làm việc này, một công cụ rất hữu ích là CapCut: nó giúp cắt bớt đoạn thừa, ghép thêm cảnh, và đặc biệt là tự tạo phụ đề cho video rất nhanh. Anh/Chị hãy sửa lại chỗ giọng đọc nhấn nhá chưa đúng, thay một hình ảnh chưa phù hợp, kiểm tra để chắc chắn mọi thông tin đều chính xác. Khi đã ưng, ta mới xuất ra bản hoàn chỉnh.

LẦN RANH ĐẠO ĐÚC: CỐT LỖI KHI LÀM VIDEO BẰNG AI

Càng là công cụ mạnh, ta càng phải dùng có trách nhiệm. Với video AI, xin Quý Anh/Chị khắc ghi mấy nguyên tắc sống còn.

Thứ nhất, minh bạch về nguồn gốc. Nếu video sử dụng người dẫn ảo, giọng đọc hay hình ảnh do AI tạo, nên có dòng ghi chú rõ, chẳng hạn: “Video có sử dụng hình ảnh và giọng đọc do AI tạo”.

Thứ hai - và nghiêm khắc nhất: tuyệt đối không dùng AI tạo người dẫn ảo mang gương mặt người thật, hay lồng giọng nói của người thật khi chưa được phép. Tuyệt đối không dựng video giả mạo phát ngôn của lãnh đạo hay bất kỳ ai. Như đã nói ở chuyên đề kiểm chứng thông tin, video giả mạo là một dạng tin giả nguy hiểm bậc nhất; ở vị trí người sản xuất, ta tuyệt đối không tiếp tay cho nó.

Thứ ba, kiểm chứng và bảo mật. Mọi số liệu, thông tin trong video phải được kiểm chứng trước khi phát hành. Và đúng tinh thần “dữ liệu nào, công cụ đó”, không đưa nội dung mật hay nhạy cảm vào các công cụ trực tuyến này.

KHÉP LẠI CHUYÊN ĐỀ: TỪ NGƯỜI DÙNG ĐẾN NGƯỜI SÁNG TẠO

Thưa Quý Anh/Chị, với bài học hôm nay, chúng ta đã thấy AI có thể đóng vai cả một đoàn làm phim - giúp tạo video tuyên truyền qua ba bước: viết kịch bản, chọn hình thức và tạo, rồi duyệt hoàn thiện - trên tinh thần luôn minh bạch và giữ vững đạo đức.

Và đây cũng là lúc chúng ta khép lại trọn vẹn Chuyên đề 16. Xin cùng nhìn lại: ta đã học cách thiết kế poster, banner với Canva; làm slide trực quan với PowerPoint và AI; viết nội dung với ChatGPT; tạo hình ảnh minh họa; và hôm nay là dựng video bằng AI. Năm công cụ, nhưng chung một tinh thần: công nghệ giúp ta sáng tạo nhanh hơn, nhưng người cán bộ luôn là người dẫn dắt, kiểm chứng và chịu trách nhiệm cuối cùng - và luôn đặt sự minh bạch, đúng quy định lên hàng đầu. Từ những người dùng công nghệ, Quý Anh/Chị giờ đã có thể trở thành những người sáng tạo nội dung số thực thụ.

Ngay sau video này, kính mời Quý Anh/Chị thử viết một kịch bản thật ngắn - chừng năm câu - cho một video giới thiệu một thủ tục hành chính, rồi đưa vào một công cụ tạo video để trải nghiệm. Đó sẽ là bước khởi đầu cho hành trình sáng tạo của Anh/Chị.

Xin trân trọng cảm ơn Quý Anh/Chị đã đồng hành cùng trọn vẹn chuyên đề. Kính chúc Anh/Chị luôn vững vàng và sáng tạo trên hành trình chuyển đổi số. Xin kính chào và hẹn gặp lại Quý Anh/Chị!

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM

Phản kiểm tra kiến thức

Câu 1. Công cụ AI tạo video có thể làm được những việc nào từ một kịch bản bằng chữ?

- A. Chỉ in kịch bản ra giấy.
- B. Tự tạo hình ảnh/cảnh minh họa, chuyển chữ thành giọng đọc, và tạo người dẫn ảo trình bày.
- C. Chỉ gửi kịch bản qua email.
- D. Chỉ kiểm tra lỗi chính tả trong kịch bản.

→ *Đáp án: B. Từ kịch bản chữ, AI có thể sinh hình ảnh, chuyển văn bản thành giọng đọc và tạo người dẫn ảo, giúp làm video mà không cần quay.*

Câu 2. Nối công cụ với thế mạnh chính của nó cho đúng:

- A. HeyGen chuyên cắt ghép, thêm phụ đề; CapCut chuyên tạo người dẫn ảo.
- B. Google Veo mạnh về sinh cảnh quay từ lời mô tả; HeyGen mạnh về người dẫn ảo đa ngôn ngữ; CapCut mạnh ở chỉnh sửa, phụ đề.
- C. NotebookLM chuyên quay phim thực tế ngoài hiện trường.
- D. Canva chỉ dùng để gửi email.

→ *Đáp án: B. Mỗi công cụ một thế mạnh: Veo sinh cảnh quay từ mô tả, HeyGen tạo người dẫn ảo đa ngôn ngữ, CapCut chỉnh sửa và làm phụ đề, NotebookLM dựng video tóm tắt từ tài liệu, Canva tạo video từ mẫu.*

Câu 3. Trong ba bước tạo video bằng AI, vì sao bước viết kịch bản lại quan trọng nhất?

- A. Vì đó là bước AI làm thay hoàn toàn con người.
- B. Vì đây là phần con người giữ vai trò chủ đạo, quyết định thông điệp và chất lượng video; kịch bản tốt thì video mới tốt.
- C. Vì kịch bản càng dài thì video càng hay.
- D. Vì viết kịch bản giúp bỏ qua bước duyệt sau này.

→ *Đáp án: B. Kịch bản là nền tảng do con người làm chủ; thông điệp rõ ràng, lời gọn gàng thì video tạo ra mới mạch lạc và hiệu quả.*

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Anh A muốn làm video tuyên truyền và định dùng AI tạo một người dẫn ảo mang gương mặt của một lãnh đạo cơ quan để đọc lời dẫn. Việc này:

- A. Không được phép, vì tạo người dẫn ảo mang gương mặt người thật khi chưa được phép là giả mạo, có thể gây hậu quả nghiêm trọng và vi phạm pháp luật.
- B. Được phép, vì như vậy video sẽ uy tín hơn.
- C. Được phép, miễn là video đẹp.
- D. Được phép, chỉ cần không nói cho ai biết.

→ *Đáp án: A. Tuyệt đối không tạo người dẫn ảo mang gương mặt người thật hay giả mạo phát ngôn của lãnh đạo; đây là hành vi giả mạo nguy hiểm, vi phạm pháp luật.*

Câu 5. Chị B dùng AI tạo một video có người dẫn ảo và giọng đọc AI để hướng dẫn người dân làm thủ tục. Trước khi đăng lên cổng thông tin của cơ quan, chị nên:

- A. Đăng ngay, không cần ghi chú gì.
- B. Kiểm chứng lại nội dung hướng dẫn cho chính xác và ghi chú rõ video có sử dụng hình ảnh, giọng đọc do AI tạo, để bảo đảm minh bạch.
- C. Khẳng định đó là người thật quay để tăng độ tin cậy.
- D. Đăng kèm thông tin nội bộ chưa công khai cho đầy đủ.

→ *Đáp án: B. Cần kiểm chứng nội dung và minh bạch ghi chú video có yếu tố do AI tạo; không giả mạo là người thật, không đưa thông tin nội bộ chưa được phép.*



CHUYÊN ĐỀ 17

**TUÂN THỦ QUY ĐỊNH VỀ BẢN QUYỀN,
GIẤY PHÉP**

Bài 1

BẢN QUYỀN LÀ GÌ VÀ VÌ SAO CẦN TUÂN THỦ?



VIDEO BÀI GIẢNG

Quét mã QR bằng camera điện thoại để xem video bài giảng.

Chuyên đề 17 – Bài 1: Bản quyền là gì và vì sao cần tuân thủ?

MỤC TIÊU BÀI HỌC

Hiểu đúng khái niệm bản quyền (quyền tác giả) và nguyên tắc phát sinh tự động; nắm hai nhóm quyền cốt lõi (quyền nhân thân, quyền tài sản) để tránh vô ý vi phạm; nhận thức vì sao cán bộ, công chức, viên chức càng phải gương mẫu tôn trọng bản quyền.

MỘT CON SỐ ĐÁNG SUY NGẪM VỀ BẢN QUYỀN

Tôi xin bắt đầu bằng một con số đáng suy ngẫm. Theo thống kê được nhiều cơ quan báo chí dẫn lại, chỉ riêng năm 2022, vi phạm bản quyền đã khiến Việt Nam thiệt hại khoảng 350 triệu đô la Mỹ - tương đương bảy đến tám nghìn tỷ đồng, trong đó phần lớn diễn ra trên môi trường số.

Con số ấy cho thấy một thực tế: trong thời đại số, khi mọi nội dung - một bức ảnh, một bài viết, một đoạn nhạc - đều có thể sao chép chỉ bằng một cú nhấp chuột, thì ranh giới giữa “tham khảo” và “vi phạm” lại càng dễ bị xóa nhòa. Là cán bộ, công chức, viên chức - những người thường xuyên soạn thảo tài liệu, làm báo cáo, xây dựng nội dung tuyên truyền - chúng ta rất cần hiểu rõ về bản quyền, để vừa làm việc hiệu quả, vừa không vô tình vi phạm pháp luật. Đó chính là nội dung của chuyên đề này, và bài học hôm nay sẽ bắt đầu từ câu hỏi gốc: bản quyền là gì?

BẢN QUYỀN: “ĐƯA CON TINH THẦN” VÀ QUYỀN CỦA NGƯỜI SÁNG TẠO

Vậy bản quyền - hay nói chính xác theo luật là quyền tác giả - là gì? Nói một cách dễ hiểu, đó là quyền của người sáng tạo đối với tác phẩm do chính mình làm ra: một bài viết, một bức ảnh, một bản nhạc, một đoạn video, một phần mềm.

Tôi xin mượn một hình ảnh để Anh/Chị dễ cảm nhận: mỗi tác phẩm giống như một “đứa con tinh thần” của người sáng tạo. Họ đã bỏ công sức, trí tuệ, tâm huyết để tạo ra nó, nên đương nhiên có những quyền gắn liền với “đứa con” ấy. Và có một điều rất quan trọng mà nhiều người chưa biết: theo Luật Sở hữu trí tuệ, quyền tác giả phát sinh một cách tự động - ngay từ khi tác phẩm được sáng tạo và thể hiện ra dưới một hình thức vật chất nhất

định. Nghĩa là tác giả không bắt buộc phải đăng ký thì tác phẩm mới được bảo hộ. Giống như một đứa trẻ sinh ra là đã có quyền được khai sinh, một tác phẩm vừa ra đời là đã được pháp luật bảo vệ.

Minh họa: Căn cứ Điều 6 Luật Sở hữu trí tuệ (Văn bản hợp nhất số 155/VBHN-VPQH năm 2025)

HAI NHÓM QUYỀN CỐT LÕI CẦN GHI NHỚ

Để không vô tình vi phạm, Anh/Chị cần nắm hai nhóm quyền cốt lõi của tác giả.

Nhóm thứ nhất là quyền nhân thân. Đây là nhóm quyền gắn liền với danh dự, tên tuổi của tác giả và về cơ bản không thể chuyển nhượng. Tiêu biểu nhất là quyền được đứng tên trên tác phẩm, quyền đặt tên cho tác phẩm, và quyền bảo vệ sự toàn vẹn của tác phẩm - tức không ai được tự ý sửa chữa, cắt xén hay xuyên tạc làm phương hại đến danh dự, uy tín của tác giả. Trở lại hình ảnh ban nãy: đây giống như quyền được thừa nhận mình là “cha mẹ” của đứa con tinh thần ấy.

Minh họa: Căn cứ Điều 18 và Điều 19 Luật Sở hữu trí tuệ sửa đổi 2025 có hiệu lực từ ngày 01/04/2026

Nhóm thứ hai là quyền tài sản. Đây là quyền được hưởng lợi ích vật chất từ tác phẩm: quyền sao chép, phân phối, truyền đạt tác phẩm tới công chúng, làm tác phẩm phái sinh, hay cho phép người khác sử dụng và thu về một khoản tiền. Khác với quyền nhân thân, quyền tài sản có thể được chuyển giao cho người khác. Khi Anh/Chị muốn sử dụng tác phẩm của ai đó - chẳng hạn dùng một bức ảnh, một đoạn nhạc - thì chính nhóm quyền tài sản này là điều ta phải tôn trọng: cần được phép, và trong nhiều trường hợp là phải trả tiền nhuận bút, thù lao.

Minh họa: Căn cứ Điều 20 Luật Sở hữu trí tuệ sửa đổi 2025 có hiệu lực từ ngày 01/04/2026

VÌ SAO CÁN BỘ, CÔNG CHỨC CÀNG PHẢI GƯƠNG MẪU

Có thể có người nghĩ: “Tôi dùng cho công việc cơ quan, đâu phải để bán, thì có sao đâu?”. Đây là một lầm tưởng cần được làm rõ.

Việc sử dụng tác phẩm có bản quyền mà không được phép - kể cả cho mục đích công vụ - vẫn có thể là hành vi vi phạm pháp luật, và tùy mức độ có thể bị xử lý hành chính hoặc nặng hơn. Quan trọng hơn, mỗi cán bộ, công chức, viên chức là đại diện cho hình ảnh của cơ quan nhà nước. Khi chúng ta tôn trọng bản quyền, chúng ta không chỉ tuân thủ pháp luật, mà còn nêu gương về sự liêm chính và chuyên nghiệp trước người dân và xã hội. Một báo cáo dùng hình ảnh có ghi nguồn rõ ràng, một tài liệu tập huấn trích dẫn đảng hoàng - đó là những biểu hiện nhỏ nhưng thiết thực của một nền hành chính chuẩn mực. Giữ gìn bản quyền, vì thế, cũng chính là giữ gìn uy tín của chính mình và cơ quan.

GHI NHỚ VÀ KẾT NỐI BÀI SAU

Như vậy, trong bài học hôm nay, chúng ta đã cùng hiểu về bản quyền - tức quyền tác giả: đó là quyền của người sáng tạo với “đứa con tinh thần” của mình, phát sinh tự động không bắt buộc đăng ký, và gồm hai nhóm: quyền nhân thân và quyền tài sản. Và trên hết, chúng ta hiểu vì sao người cán bộ càng cần gương mẫu tôn trọng bản quyền.

Hiểu được bản quyền là gì rồi, hẳn Anh/Chị sẽ đặt câu hỏi tiếp theo rất thực tế: “Vậy trong công việc hằng ngày, khi nào tôi được dùng tài liệu của người khác mà không cần xin phép, khi nào thì phải xin phép?”. Toàn bộ những quy định cụ thể ấy sẽ được giải đáp trong Bài 2: “Quy định pháp luật về quyền tác giả - những điều cán bộ cần biết”. Xin kính chào và hẹn gặp lại Quý Anh/Chị!

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM

Phân kiểm tra kiến thức

Câu 1. Bản quyền (quyền tác giả) được hình thành vào thời điểm nào?

- A. Khi tác giả đăng ký tác phẩm với Cục Bản quyền tác giả.
- B. Ngay khi tác phẩm được sáng tạo ra và được thể hiện dưới một hình thức vật chất nhất định.
- C. Chỉ sau khi tác phẩm được xuất bản công khai.
- D. Chỉ khi tác giả nộp phí bảo hộ hằng năm.

→ *Đáp án: B. Theo Luật Sở hữu trí tuệ, quyền tác giả phát sinh tự động từ khi tác phẩm được định hình, không bắt buộc phải đăng ký mới được bảo hộ.*

Câu 2. Hai nhóm quyền cốt lõi trong quyền tác giả là gì?

- A. Quyền sử dụng và quyền cho thuê.
- B. Quyền nhân thân và quyền tài sản.
- C. Quyền công bố và quyền giữ bí mật.
- D. Quyền cá nhân và quyền tập thể.

→ *Đáp án: B. Theo Điều 18 Luật Sở hữu trí tuệ, quyền tác giả gồm quyền nhân thân (gắn với danh dự, tên tuổi) và quyền tài sản (lợi ích vật chất, có thể chuyển giao).*

Câu 3. Việc tuân thủ bản quyền quan trọng đối với cán bộ, công chức, viên chức vì:

- A. Giúp tôn trọng pháp luật, tránh vi phạm, giữ uy tín và sự liêm chính cho cá nhân và cơ quan.
- B. Giúp sử dụng thoải mái mọi tài liệu tìm thấy trên mạng.
- C. Để không phải trích dẫn nguồn khi viết báo cáo.
- D. Vì chỉ cơ quan nhà nước mới chịu sự điều chỉnh của luật bản quyền.

→ *Đáp án: A. Tôn trọng bản quyền vừa là tuân thủ pháp luật, vừa thể hiện sự liêm chính, chuyên nghiệp và giữ uy tín cho cá nhân, cơ quan.*

Phản tình huống công vụ

Câu 4. Anh A cho rằng: “Tài liệu này tôi dùng cho báo cáo của cơ quan, không phải để kinh doanh, nên không cần quan tâm đến bản quyền”. Nhận định này:

- A. Đúng, vì mục đích công vụ thì được miễn trừ hoàn toàn.
- B. Sai, vì sử dụng tác phẩm có bản quyền khi chưa được phép, kể cả cho mục đích công vụ, vẫn có thể là hành vi vi phạm pháp luật.
- C. Đúng, vì chỉ khi bán tài liệu mới phải lo về bản quyền.
- D. Sai, nhưng chỉ sai khi tài liệu đó của nước ngoài.

→ *Đáp án: B. Dùng tác phẩm có bản quyền khi chưa được phép, dù cho mục đích công vụ và không nhằm kinh doanh, vẫn có thể vi phạm pháp luật; cần xin phép và ghi nguồn theo quy định (trừ một số trường hợp ngoại lệ luật cho phép, sẽ học ở Bài 2).*

Câu 5. Chị B tải một bức ảnh đẹp trên mạng về, tự ý cắt cúp, ghép thêm chi tiết và bỏ tên tác giả gốc, rồi dùng trong sản phẩm truyền thông của cơ quan. Việc làm này có khả năng xâm phạm quyền nào của tác giả?

- A. Chỉ xâm phạm quyền tài sản.
- B. Xâm phạm cả quyền nhân thân (bỏ tên tác giả, sửa làm sai lệch tác phẩm) lẫn quyền tài sản (dùng khi chưa được phép).
- C. Không xâm phạm quyền nào vì đã chỉnh sửa khác bản gốc.
- D. Chỉ xâm phạm nếu tác giả phát hiện và khiếu nại.

→ *Đáp án: B. Bỏ tên tác giả và tự ý sửa làm sai lệch tác phẩm là xâm phạm quyền nhân thân; sử dụng khi chưa được phép là xâm phạm quyền tài sản - vi phạm xảy ra ngay cả khi chưa bị khiếu nại.*

Bài 2

QUY ĐỊNH PHÁP LUẬT VỀ QUYỀN TÁC GIẢ - NHỮNG ĐIỀU CÁN BỘ CẦN BIẾT



VIDEO BÀI GIẢNG

Quét mã QR bằng camera điện thoại để xem video bài giảng.

Chuyên đề 17 – Bài 2: Quy định pháp luật về quyền tác giả - những điều cán bộ cần biết

MỤC TIÊU BÀI HỌC

Phân biệt được ba tình huống thực tế: (1) khi nào được dùng tác phẩm của người khác không cần xin phép (trích dẫn hợp lý, có ghi nguồn); (2) khi nào phải xin phép, trả tiền; (3) hậu quả pháp lý khi vi phạm. Áp dụng đúng vào soạn báo cáo, tài liệu tập huấn.

TỪ KHÁI NIỆM ĐẾN CÂU HỎI THỰC TẾ HÀNG NGÀY

Ở bài trước, chúng ta đã hiểu bản quyền là gì và vì sao phải tôn trọng. Nhưng trong công việc hằng ngày, câu hỏi đặt ra thường rất cụ thể: “Tôi cần trích một đoạn trong một bài báo để đưa vào báo cáo - có phải xin phép không? Tôi muốn dùng một biểu đồ của người khác trong tài liệu tập huấn - làm thế nào cho đúng?”.

Pháp luật về quyền tác giả trả lời những câu hỏi đó bằng cách chia thành ba nhóm tình huống rõ ràng: khi nào được dùng tự do, khi nào phải xin phép, và vi phạm thì chịu hậu quả gì. Hiểu đúng ba nhóm này, Anh/Chị sẽ làm việc vừa thuận lợi, vừa an toàn. Để dễ ghi nhớ, tôi xin mượn một hình ảnh gần gũi: việc sử dụng tác phẩm của người khác cũng giống như vào một khu vườn nhà người khác - vào ngắm, học hỏi cách trồng cây thì tự do, nhưng muốn mang quả về thì phải hỏi chủ vườn, trừ ít trường hợp được phép. Bài học hôm nay sẽ chỉ rõ từng ranh giới ấy.

NHÓM 1: KHI NÀO ĐƯỢC DÙNG MÀ KHÔNG CẦN XIN PHÉP

Trước hết là tin vui: pháp luật cho phép một số trường hợp được sử dụng tác phẩm đã công bố mà không phải xin phép, cũng không phải trả tiền - rất hữu ích cho công việc. Nhưng đi kèm là một điều kiện bắt buộc, xin Anh/Chị ghi nhớ kỹ.

Tất cả các trường hợp này đều bắt buộc phải thông tin về tên tác giả và nguồn gốc, xuất xứ của tác phẩm.

Minh họa: Căn cứ Điều 25 Luật Sở hữu trí tuệ - Được miễn xin phép, miễn trả tiền NHƯNG BẮT BUỘC ghi tên tác giả và nguồn gốc, xuất xứ tác phẩm.

Cụ thể, những trường hợp gần với công việc của chúng ta gồm: tự sao chép một bản để nghiên cứu khoa học, học tập của cá nhân, không nhằm mục đích thương mại; trích dẫn hợp lý một phần tác phẩm mà không làm sai ý tác giả để bình luận, giới thiệu hay minh họa trong tài liệu của mình; và sử dụng tác phẩm để minh họa trong bài giảng, phục vụ giảng dạy không nhằm mục đích thương mại. Như vậy, việc Anh/Chị trích một đoạn có ghi rõ nguồn để đưa vào báo cáo, về cơ bản là được phép.

Để một trích dẫn được coi là hợp lệ, pháp luật đặt ra hai điều kiện. Một là phần trích dẫn chỉ nhằm giới thiệu, bình luận hoặc làm sáng tỏ vấn đề, không gây thiệt hại bất hợp lý đến lợi ích của tác giả. Hai là phải ghi rõ nguồn và tên tác giả. Nói theo hình ảnh khu vườn, đây chính là cách “hái quả” đúng phép. Và một lưu ý đặc biệt: việc tự sao chép nói trên không áp dụng cho tác phẩm kiến trúc, tác phẩm mỹ thuật và chương trình máy tính - tức là không được tự ý sao chép phần mềm.

Minh họa: Lưu ý (khoản 3 Điều 25): Ngoại lệ tự sao chép KHÔNG áp dụng cho tác phẩm kiến trúc, tác phẩm mỹ thuật, chương trình máy tính (phần mềm).

NHÓM 2: KHI NÀO PHẢI XIN PHÉP HOẶC TRẢ TIỀN

Ngoài những ngoại lệ trên, nguyên tắc chung là: muốn dùng tác phẩm của người khác thì phải xin phép và thường phải trả tiền bản quyền. Nói cách khác, ngoài mấy trường hợp được phép “hái” một ít có ghi rõ, còn lại đều phải hỏi và “trả công” cho chủ sở hữu.

Quy định này áp dụng khi Anh/Chị muốn sử dụng trọn vẹn một tác phẩm, hoặc dùng vào mục đích vượt quá phạm vi minh họa, giảng dạy thông thường - ví dụ in một bức tranh, một bức ảnh nghệ thuật lên ấn phẩm phát hành rộng; dùng một bản nhạc làm nền cho video tuyên truyền; hay sử dụng một phần mềm. Khi đó, Anh/Chị cần liên hệ tác giả hoặc chủ sở hữu để xin phép, thỏa thuận về việc sử dụng và chi phí. Một cách an toàn và tiện lợi mà chúng ta đã nhắc tới ở các chuyên đề trước: hãy ưu tiên dùng các nguồn tư liệu miễn phí bản quyền, hoặc kho hình ảnh, âm thanh được cấp phép sẵn cho phép sử dụng - vừa đúng luật, vừa đỡ phải lo thủ tục.

NHÓM 3: HẬU QUẢ PHÁP LÝ KHI VI PHẠM

Vậy nếu sử dụng tác phẩm khi chưa được phép thì hậu quả ra sao? Đây là điều mỗi cán bộ cần nắm rõ để tránh.

Hành vi xâm phạm quyền tác giả - như tự ý sao chép, sử dụng tác phẩm khi chưa được phép, hay sửa chữa, cắt xén làm sai lệch tác phẩm - tùy theo mức độ có thể bị xử lý hành chính, buộc bồi thường thiệt hại về dân sự, thậm chí trường hợp nghiêm trọng có thể bị truy cứu trách nhiệm hình sự. Về xử phạt hành chính, theo quy định mới nhất có hiệu lực từ đầu năm 2026, mức phạt tiền có thể lên tới 250 triệu đồng đối với cá nhân và 500 triệu đồng đối với tổ chức, kèm theo các biện pháp như tịch thu tang vật, buộc tiêu hủy bản sao vi phạm.

Minh họa: Căn cứ: Luật Sở hữu trí tuệ (sửa đổi mới nhất - Luật số 131/2025/QH15, hiệu lực 01/4/2026) và Nghị định 341/2025/NĐ-CP (hiệu lực 15/02/2026). Phạt tiền tối đa: cá nhân 250 triệu đồng - tổ chức 500 triệu đồng.

Ngoài thiệt hại về vật chất, điều đáng ngại hơn với cơ quan nhà nước là tổn hại về uy tín: một sản phẩm truyền thông của cơ quan bị phát hiện vi phạm bản quyền sẽ ảnh hưởng đến hình ảnh và sự tin nhiệm của tập thể. Vì vậy, lời khuyên thiết thực là: khi chưa chắc chắn về nguồn gốc và quyền sử dụng của một tư liệu, nguyên tắc an toàn nhất là không sử dụng, hoặc tìm một nguồn thay thế hợp pháp rõ ràng. Cân trọng một chút từ đầu sẽ tránh được rủi ro lớn về sau.

GHI NHỚ VÀ KẾT NỐI BÀI SAU

Như vậy, bài học hôm nay đã giúp Anh/Chị phân biệt ba tình huống: một là được dùng không cần xin phép - như trích dẫn hợp lý, nhưng luôn phải ghi nguồn và tên tác giả; hai là phải xin phép và trả tiền khi dùng vượt quá giới hạn ấy; ba là những hậu quả pháp lý nếu vi phạm. Sợi chỉ xuyên suốt rất đơn giản: tôn trọng công sức của người sáng tạo, và luôn minh bạch về nguồn gốc.

Chúng ta đã nói nhiều đến việc “xin phép” và “được cấp phép”. Vậy giấy phép sử dụng là gì, có những loại nào, và làm sao nhận biết một nội dung được phép dùng đến đâu? Đó sẽ là nội dung của Bài 3 tiếp theo. Xin kính chào và hẹn gặp lại Quý Anh/Chị!

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. Khi trích dẫn hợp lý một đoạn tác phẩm của người khác để đưa vào báo cáo, điều kiện bắt buộc luôn phải thực hiện là gì?

- A. Phải trả một khoản tiền bản quyền cho tác giả.
- B. Phải thông tin rõ về tên tác giả và nguồn gốc, xuất xứ của tác phẩm.
- C. Phải xin phép bằng văn bản trong mọi trường hợp.
- D. Phải đăng ký với cơ quan quản lý nhà nước.

→ *Đáp án: B. Các trường hợp dùng không phải xin phép, không trả tiền theo Điều 25 vẫn bắt buộc phải ghi tên tác giả và nguồn gốc, xuất xứ tác phẩm.*

Câu 2. Trường hợp nào sau đây thường phải xin phép và trả tiền bản quyền?

- A. Trích một đoạn ngắn có ghi nguồn để bình luận trong tài liệu của mình.
- B. Sử dụng trọn vẹn một bản nhạc làm nền cho video tuyên truyền phát hành rộng rãi.
- C. Tự sao chép một bản tài liệu để cá nhân nghiên cứu, không nhằm thương mại.
- D. Trích dẫn hợp lý để minh họa trong một bài giảng không nhằm thương mại.

→ *Đáp án: B. Dùng trọn vẹn tác phẩm hoặc vượt quá phạm vi trích dẫn, minh họa thông thường thì phải xin phép và thường phải trả tiền bản quyền.*

Câu 3. Theo quy định mới có hiệu lực từ đầu năm 2026, hành vi vi phạm hành chính về quyền tác giả có thể bị phạt tiền tối đa bao nhiêu?

- A. Tối đa 50 triệu đồng với cá nhân, 100 triệu đồng với tổ chức.
- B. Tối đa 250 triệu đồng với cá nhân, 500 triệu đồng với tổ chức.
- C. Chỉ bị nhắc nhở, không phạt tiền.

D. Tối đa 1 tỷ đồng với mọi trường hợp.

→ *Đáp án: B. Theo Nghị định 341/2025/NĐ-CP (hiệu lực 15/02/2026), mức phạt tiền tối đa với cá nhân là 250 triệu đồng, với tổ chức là 500 triệu đồng; ngoài ra còn xử lý dân sự, hình sự tùy mức độ.*

Phản tình huống công vụ

Câu 4. Chị A muốn dùng một bức ảnh tải trên mạng cho ấn phẩm của cơ quan. Cách xử lý đúng và an toàn nhất là:

- A. Cứ dùng vì ảnh trên mạng là của chung, ai cũng dùng được.
- B. Kiểm tra nguồn gốc và quyền sử dụng; ưu tiên ảnh miễn phí bản quyền hoặc đã được cấp phép; nếu không rõ thì không dùng và tìm nguồn thay thế hợp pháp.
- C. Dùng ảnh rồi xóa tên tác giả để không ai biết nguồn.
- D. Dùng ảnh nhưng thu nhỏ lại để tránh vi phạm.

→ *Đáp án: B. Khi chưa chắc về quyền sử dụng, nguyên tắc an toàn là kiểm tra nguồn gốc, ưu tiên tư liệu miễn phí bản quyền hoặc đã cấp phép; không rõ thì không dùng.*

Câu 5. Anh B trích một đoạn dài từ một bài nghiên cứu vào tài liệu tập huấn nội bộ, nhưng bỏ tên tác giả và không ghi nguồn vì “chỉ dùng nội bộ”. Nhận định nào đúng?

- A. Không sao, vì tài liệu chỉ lưu hành nội bộ.
- B. Không đúng, vì kể cả khi được phép trích dẫn, vẫn bắt buộc phải ghi tên tác giả và nguồn gốc; bỏ nguồn có thể xâm phạm quyền tác giả.
- C. Không sao, vì đã chỉnh sửa lại câu chữ cho khác đi.
- D. Chỉ cần ghi nguồn nếu tài liệu được công bố ra bên ngoài.

→ *Đáp án: B. Ngay cả với trích dẫn hợp lý, việc ghi tên tác giả và nguồn gốc là bắt buộc; lưu hành nội bộ không miễn trừ nghĩa vụ này.*

Bài 3

GIẤY PHÉP SỬ DỤNG NỘI DUNG SỐ VÀ CÁCH TÌM NGUỒN “SẠCH”



VIDEO BÀI GIẢNG

Quét mã QR bằng camera điện thoại để xem video bài giảng.

Chuyên đề 17 – Bài 3: Giấy phép sử dụng nội dung số và cách tìm nguồn “sạch”

MỤC TIÊU BÀI HỌC

Hiểu “giấy phép sử dụng” là gì; nhận biết các loại giấy phép phổ biến (nhóm Creative Commons) và biết mỗi loại cho phép làm gì; biết tìm và sử dụng các kho ảnh, nhạc, tư liệu miễn phí bản quyền một cách an toàn cho công việc.

NỖ BẮN KHOẢN: TÌM TƯ LIỆU Ở ĐÂU CHO AN TOÀN?

Ở hai bài trước, chúng ta đã hiểu phải tôn trọng bản quyền, và biết rằng muốn dùng tác phẩm của người khác thì thường phải xin phép. Điều này đặt ra một băn khoăn rất thực tế: “Vậy mỗi khi cần một bức ảnh, một đoạn nhạc cho slide hay video tuyên truyền, chẳng lẽ lần nào cũng phải đi liên hệ, xin phép từng tác giả? Có nguồn nào dùng được ngay mà vẫn yên tâm không?”.

Tin vui là: có, và rất nhiều. Trên mạng có những kho tư liệu khổng lồ được chính tác giả cho phép sử dụng miễn phí, hợp pháp. Vấn đề chỉ là chúng ta cần biết cách nhận ra chúng và đọc đúng điều kiện sử dụng đi kèm. Đó chính là nội dung bài học hôm nay.

GIẤY PHÉP SỬ DỤNG LÀ GÌ?

Trước hết, cần hiểu khái niệm giấy phép sử dụng. Đây là phần thông tin mà tác giả gắn kèm tác phẩm, để cho biết họ cho phép người khác dùng tác phẩm vào việc gì, với điều kiện ra sao. Nói cách khác, giấy phép trả lời ba câu hỏi: được dùng hay không, có được sửa hay không, và có phải ghi tên tác giả hay không.

Có thể hình dung mỗi giấy phép như một tấm vé: tấm vé ghi rõ Anh/Chị được vào đến đâu, được làm gì. Có vé chỉ cho xem, có vé cho mang về, có vé kèm điều kiện. Hiểu tấm vé ấy thì ta dùng tư liệu vừa thoải mái, vừa đúng luật.

Phổ biến nhất hiện nay là nhóm giấy phép Creative Commons - thường viết tắt là CC. Đây là một hệ thống giấy phép tiêu chuẩn, dùng chung trên toàn cầu, giúp tác giả chia sẻ tác phẩm một cách rõ ràng. Khi thấy một nội dung gắn nhãn CC, nghĩa là tác giả đã chủ động cho phép cộng đồng sử dụng theo những điều kiện kèm theo.

NHẬN BIẾT CÁC LOẠI GIẤY PHÉP CREATIVE COMMONS

Hệ thống Creative Commons được tạo nên từ bốn yếu tố, kết hợp lại thành sáu loại giấy phép. Bốn yếu tố đó là: BY - ghi công tác giả; SA - chia sẻ tương tự; NC - phi thương mại; và ND - không được chỉnh sửa. Xin giới thiệu vài loại thường gặp, từ “dễ tính” nhất trở đi.

Trước hết, ngoài sáu giấy phép, còn có một công cụ tên là CC0 - dùng để tác giả đưa tác phẩm vào phạm vi công cộng. Đây là mức thoáng nhất: Anh/Chị được tự do sử dụng cho bất kỳ mục đích nào, mà không bắt buộc ghi tên tác giả.

Tiếp theo là CC BY, tức “Ghi công” - loại giấy phép thoáng nhất. Anh/Chị được dùng, chỉnh sửa, chia sẻ thoải mái, kể cả cho mục đích thương mại, với một điều kiện duy nhất: phải ghi rõ tên tác giả gốc. Và CC BY-SA, tức “Ghi công - Chia sẻ tương tự”: giống CC BY, nhưng kèm thêm yêu cầu - nếu Anh/Chị tạo ra sản phẩm mới dựa trên tác phẩm đó, thì phải chia sẻ lại theo cùng điều kiện. Ngoài ra, khi thấy ký hiệu NC nghĩa là chỉ được dùng phi thương mại, còn ND nghĩa là không được chỉnh sửa tác phẩm.

Minh họa: Bốn yếu tố: BY (ghi công) - SA (chia sẻ tương tự) - NC (phi thương mại) - ND (không chỉnh sửa). Công cụ CC0: phạm vi công cộng, dùng tự do, không cần ghi công.

Một điều cần nhớ: trừ công cụ CC0, gần như tất cả các giấy phép Creative Commons đều yêu cầu phải ghi tên tác giả khi sử dụng. Đây chính là điều kiện hay bị quên nhất.

CÁC KHO TƯ LIỆU “SẠCH” VÀ LƯU Ý KHI DÙNG

Vậy tìm những tư liệu “sạch” ấy ở đâu? Tôi xin gợi ý vài kho phổ biến, dùng được cho công việc.

Về hình ảnh, có những kho ảnh miễn phí rất lớn như Unsplash, Pexels, hay Pixabay - phần lớn ảnh ở đây cho phép sử dụng tự do, kể cả cho công việc của cơ quan. Về tư liệu đa dạng, Wikimedia Commons có nhiều hình ảnh thuộc phạm vi công cộng hoặc giấy phép CC. Về âm thanh, nhạc nền, các nền tảng video lớn thường có sẵn thư viện nhạc miễn phí bản quyền để dùng cho video.

Minh họa: Gợi ý kho tư liệu miễn phí bản quyền - Ảnh: Unsplash, Pexels, Pixabay, Wikimedia Commons. Nhạc nền: thư viện nhạc trên các nền tảng video.

Tuy nhiên, xin lưu ý ba điểm để thật sự an toàn. Một là, luôn đọc kỹ điều kiện của từng tệp, vì mỗi trang, thậm chí mỗi tác phẩm, có thể có yêu cầu khác nhau - đừng mặc định “cứ vào kho miễn phí là dùng được tất”. Hai là, dù giấy phép không bắt buộc, việc ghi nguồn vẫn luôn là một thói quen tốt và chuyên nghiệp. Ba là, ngay cả với ảnh miễn phí bản quyền, nếu trong ảnh có gương mặt người nhận ra được, hoặc có logo, thương hiệu, thì vẫn cần cân nhắc thêm trước khi dùng cho mục đích công vụ.

GHI NHỚ VÀ KẾT NỐI BÀI SAU

Như vậy, bài học hôm nay đã giúp Anh/Chị hiểu về giấy phép sử dụng - tấm “vé” cho biết mình được dùng tư liệu đến đâu; nhận biết các loại Creative Commons thường gặp; và

quan trọng nhất là biết tìm tư liệu ở các kho miễn phí bản quyền, với nguyên tắc luôn đọc kỹ điều kiện và ưu tiên ghi nguồn.

Khi đã có tư liệu sạch trong tay, một kỹ năng nữa không thể thiếu với người cán bộ là biết trích dẫn và dẫn nguồn cho thật chuẩn mực trong báo cáo, bài viết - vừa tránh đạo văn, vừa tăng độ tin cậy. Đó sẽ là nội dung của Bài 4: “Kỹ năng trích dẫn tài liệu và sử dụng nội dung hợp pháp”. Xin kính chào và hẹn gặp lại Quý Anh/Chị!

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. “Giấy phép sử dụng” của một nội dung số cho ta biết điều gì?

- A. Giá tiền bắt buộc phải trả cho mọi tác phẩm.
- B. Tác giả cho phép người khác dùng tác phẩm vào việc gì và với điều kiện ra sao (có được sửa, có phải ghi tên tác giả không).
- C. Tên của trang web đang lưu trữ tác phẩm.
- D. Dung lượng của tệp tin.

→ *Đáp án: B. Giấy phép sử dụng thể hiện phạm vi và điều kiện mà tác giả cho phép người khác sử dụng tác phẩm của mình.*

Câu 2. Bốn yếu tố tạo nên các giấy phép Creative Commons là gì?

- A. BY, SA, NC, ND - tức ghi công, chia sẻ tương tự, phi thương mại, không chỉnh sửa.
- B. PDF, JPG, MP3, MP4.
- C. Chỉ có một yếu tố duy nhất là trả phí.
- D. Tên, tuổi, địa chỉ, số điện thoại của tác giả.

→ *Đáp án: A. Bốn yếu tố BY (ghi công), SA (chia sẻ tương tự), NC (phi thương mại), ND (không chỉnh sửa) kết hợp thành sáu loại giấy phép CC.*

Câu 3. Với phần lớn các giấy phép Creative Commons (trừ công cụ CC0), điều kiện quan trọng thường bị quên là gì?

- A. Phải trả tiền bản quyền.
- B. Phải ghi rõ tên tác giả gốc khi sử dụng.
- C. Phải xin phép bằng văn bản.
- D. Phải đăng ký với cơ quan nhà nước.

→ *Đáp án: B. Mọi giấy phép CC đều có yếu tố BY (ghi công); trừ CC0, đều yêu cầu ghi tên tác giả gốc - đây là điều kiện hay bị bỏ sót nhất.*

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Anh A tải một bức ảnh trên một kho ảnh miễn phí để làm slide cho cơ quan. Cách làm đúng và an toàn là:

- A. Cứ dùng bất kỳ, vì mọi thứ trên mạng đều miễn phí.
- B. Kiểm tra điều kiện sử dụng của bức ảnh đó; tuy phần lớn ảnh cho dùng tự do, vẫn nên đọc kỹ và ưu tiên ghi nguồn.

C. Dùng rồi gắn logo cơ quan vào để thành ảnh của mình.

D. Chỉ được dùng nếu mua bản quyền riêng.

→ *Đáp án: B. Ngay cả với kho ảnh miễn phí, vẫn nên đọc kỹ điều kiện từng tệp và ưu tiên ghi nguồn để chắc chắn an toàn và chuyên nghiệp.*

Câu 5. Chị B tìm thấy một bức ảnh gắn nhãn CC BY rất hợp với tài liệu tuyên truyền. Để dùng đúng luật, chị cần làm gì?

A. Dùng luôn, không cần làm gì thêm.

B. Được phép sử dụng (kể cả cho công việc), nhưng bắt buộc phải ghi rõ tên tác giả gốc của bức ảnh.

C. Phải liên hệ trả tiền cho tác giả trước khi dùng.

D. Không được dùng vì ảnh CC BY luôn cấm dùng cho cơ quan.

→ *Đáp án: B. Giấy phép CC BY cho phép sử dụng kể cả cho mục đích thương mại, với điều kiện bắt buộc là ghi rõ tên tác giả gốc.*

Bài 4

KỸ NĂNG TRÍCH DẪN TÀI LIỆU VÀ SỬ DỤNG NỘI DUNG HỢP PHÁP



VIDEO BÀI GIẢNG

Quét mã QR bằng camera điện thoại để xem video bài giảng.

Chuyên đề 17 – Bài 4: Kỹ năng trích dẫn tài liệu và sử dụng nội dung hợp pháp

MỤC TIÊU BÀI HỌC

Phân biệt được trích dẫn trực tiếp và trích dẫn gián tiếp; biết cách ghi nguồn đầy đủ; nhận diện và tránh đạo văn; hiểu trích dẫn đúng cách giúp tăng độ tin cậy, tính chuyên nghiệp của báo cáo, tài liệu cơ quan.

MỘT THÓI QUEN NHỎ LÀM NÊN SỰ CHUYÊN NGHIỆP

Ở các bài trước, chúng ta đã biết cách tìm tư liệu “sạch” và đúng luật. Hôm nay, ta bàn đến một kỹ năng đi liền ngay sau đó: khi đưa tư liệu của người khác vào báo cáo, bài viết, thì dẫn nguồn thế nào cho đúng.

Đây là việc tưởng nhỏ mà rất quan trọng. Một bản báo cáo có số liệu ghi rõ nguồn, một bài tham luận trích dẫn đàng hoàng, sẽ tạo cảm giác tin cậy và chuyên nghiệp hơn hẳn. Ngược lại, lấy thông tin của người khác mà không ghi nguồn, dù vô tình, cũng có thể bị xem là đạo văn - một lỗi ảnh hưởng nghiêm trọng đến uy tín. Vậy trích dẫn đúng cách gồm những gì? Đó là nội dung bài học hôm nay.

HAI CÁCH TRÍCH DẪN: TRỰC TIẾP VÀ GIÁN TIẾP

Trong thực hành, có hai cách trích dẫn cơ bản mà Anh/Chị cần phân biệt.

Cách thứ nhất là trích dẫn trực tiếp: lấy nguyên văn một câu, một đoạn của tác giả đưa vào bài của mình. Khi đó, có hai yêu cầu bắt buộc: phần lấy nguyên văn phải đặt trong dấu ngoặc kép, và phải ghi rõ nguồn. Lưu ý nhỏ: không nên lạm dụng cách này, vì trích nguyên văn quá nhiều sẽ khiến bài viết mất đi tiếng nói của chính mình.

Cách thứ hai, được khuyến khích hơn, là trích dẫn gián tiếp: Anh/Chị tiếp thu ý tưởng của tác giả rồi diễn đạt lại bằng lời văn của mình, nhưng vẫn giữ đúng nội dung gốc. Cách này giúp bài viết mạch lạc, tự nhiên. Tuy nhiên, xin nhớ kỹ: diễn đạt lại bằng lời của mình KHÔNG có nghĩa là không cần ghi nguồn. Dù viết lại theo cách nào, ý tưởng vẫn là của người khác, nên vẫn phải dẫn nguồn đầy đủ.

Có thể hình dung mỗi lần trích dẫn như việc gắn một tấm biển nhỏ ghi xuất xứ lên thông tin mình mượn - để ai đọc cũng biết nó đến từ đâu, giống như món hàng có nhãn ghi nguồn gốc rõ ràng.

GHỊ NGUỒN SAO CHO ĐẦY ĐỦ

Vậy một nguồn trích dẫn cần ghi những gì? Về cơ bản, một thông tin nguồn đầy đủ thường gồm bốn yếu tố: tên tác giả; năm; tên tài liệu; và nơi xuất bản hoặc đường dẫn nếu là tài liệu trên mạng.

Minh họa: Ví dụ một dòng ghi nguồn: Nguyễn Văn A (2025), Chuyển đổi số trong cơ quan nhà nước, Nhà xuất bản X - hoặc đường dẫn trang web kèm ngày truy cập.

Về vị trí, Anh/Chị có thể ghi nguồn ngay sau thông tin được sử dụng, hoặc lập một danh mục tài liệu tham khảo ở cuối báo cáo. Một nguyên tắc quan trọng để tài liệu trông chuyên nghiệp: trong cùng một văn bản, hãy thống nhất một cách ghi nguồn từ đầu đến cuối, tránh chỗ ghi kiểu này, chỗ ghi kiểu khác. Với cán bộ, công chức, viên chức, khi soạn báo cáo hay tài liệu tập huấn, thói quen ghi nguồn rõ ràng còn giúp người đọc kiểm chứng được thông tin, qua đó làm tăng sức thuyết phục cho chính tài liệu của mình.

NHẬN DIỆN VÀ TRÁNH ĐẠO VĂN

Phân quan trọng nhất, xin Quý Anh/Chị đặc biệt lưu ý: đạo văn. Nhiều người nghĩ đạo văn chỉ là chép nguyên văn, nhưng thực ra nó có nhiều dạng tinh vi hơn.

Đạo văn là việc sử dụng câu chữ, ý tưởng của người khác mà không ghi nguồn. Nó bao gồm cả việc chép nguyên văn không để trong ngoặc kép, lẫn việc diễn giải lại ý tưởng của người khác nhưng lờ đi nguồn gốc. Dạng thứ hai này rất dễ mắc phải mà nhiều người không nhận ra.

Minh họa: Đạo văn gồm: (1) Chép nguyên văn, không để ngoặc kép, không ghi nguồn; (2) Diễn giải lại ý của người khác nhưng không dẫn nguồn.

Cách phòng tránh thì rất rõ ràng. Một là, khi lấy nguyên văn, luôn đặt trong ngoặc kép và ghi nguồn. Hai là, khi diễn đạt lại ý của người khác, vẫn phải ghi nguồn. Ba là, với mỗi số liệu, nhận định không phải của mình, hãy tập thói quen tự hỏi: thông tin này lấy từ đâu, và ghi lại ngay. Trở lại hình ảnh ban nãy, nguyên tắc rất đơn giản: hễ dùng đồ của người khác, hãy gắn cho nó một tấm biển ghi rõ xuất xứ.

GHỊ NHỚ VÀ KẾT NỐI BÀI SAU

Như vậy, bài học hôm nay đã trang bị cho Anh/Chị kỹ năng trích dẫn: phân biệt trích dẫn trực tiếp - nguyên văn, trong ngoặc kép, và trích dẫn gián tiếp - diễn đạt lại bằng lời mình; biết ghi nguồn đầy đủ và thống nhất; và nhất là biết tránh đạo văn dưới mọi hình thức. Sợ chỉ xuyên suốt vẫn là sự trung thực và minh bạch về nguồn gốc thông tin.

Đến đây, chúng ta đã đi gần hết chuyên đề về bản quyền. Nhưng có một loại “tác phẩm” rất mới đang ngày càng phổ biến trong công việc, đặt ra những câu hỏi bản quyền chưa từng có: đó là nội dung do trí tuệ nhân tạo tạo ra. Dùng sản phẩm của AI sao cho an

toàn và đúng luật? Đó sẽ là nội dung của Bài 5 - bài cuối chuyên đề: “Sử dụng nội dung do AI tạo ra một cách an toàn và đúng luật”. Xin kính chào và hẹn gặp lại Quý Anh/Chị!

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. Khi trích dẫn trực tiếp (lấy nguyên văn) một đoạn của tác giả, cần làm gì?

- A. Chỉ cần đổi vài từ là được, không cần ghi nguồn.
- B. Đặt phần nguyên văn trong dấu ngoặc kép và ghi rõ nguồn.
- C. Viết liền vào bài như thể là câu của mình.
- D. In đậm đoạn đó để phân biệt là đủ.

→ *Đáp án: B. Trích dẫn trực tiếp phải giữ nguyên văn, đặt trong ngoặc kép và ghi rõ nguồn; không nên lạm dụng cách này.*

Câu 2. Trích dẫn gián tiếp là gì?

- A. Sao chép y nguyên đoạn văn của tác giả.
- B. Diễn đạt lại ý tưởng của tác giả bằng lời văn của mình nhưng giữ đúng nội dung, và vẫn ghi nguồn.
- C. Lấy ý của người khác và coi như của mình.
- D. Chỉ ghi tên tác giả mà không cần nội dung.

→ *Đáp án: B. Trích dẫn gián tiếp là diễn đạt lại ý tác giả bằng lời mình, giữ đúng nội dung gốc, và vẫn phải ghi nguồn.*

Câu 3. Hành vi nào sau đây bị xem là đạo văn?

- A. Trích nguyên văn có để ngoặc kép và ghi nguồn rõ ràng.
- B. Diễn giải lại ý tưởng của người khác nhưng không ghi nguồn gốc.
- C. Lập danh mục tài liệu tham khảo ở cuối báo cáo.
- D. Ghi rõ tên tác giả và năm cho mỗi số liệu sử dụng.

→ *Đáp án: B. Đạo văn không chỉ là chép nguyên văn, mà còn gồm cả việc diễn giải lại ý tưởng của người khác mà lờ đi nguồn gốc.*

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Anh A đọc được một nhận định hay trong một bài nghiên cứu, viết lại bằng lời của mình rồi đưa vào báo cáo mà không ghi nguồn, vì “đã viết khác đi rồi”. Nhận định nào đúng?

- A. Đúng, vì đã diễn đạt lại nên thành ý của anh A.
- B. Sai, vì dù diễn đạt lại bằng lời mình, ý tưởng vẫn của người khác nên vẫn phải ghi nguồn; bỏ nguồn là đạo văn.
- C. Đúng, vì báo cáo nội bộ không cần ghi nguồn.
- D. Sai, nhưng chỉ cần ghi nguồn nếu sao chép nguyên văn.

→ *Đáp án: B. Diễn đạt lại bằng lời mình vẫn phải ghi nguồn vì ý tưởng là của người khác; bỏ nguồn trong trường hợp này chính là một dạng đạo văn.*

Câu 5. Chị B soạn một tài liệu tập huấn, mỗi chỗ ghi nguồn một kiểu khác nhau, có chỗ lại quên không ghi. Cách làm chuyên nghiệp hơn là:

- A. Cứ thế vậy, miễn là có thông tin.
- B. Thống nhất một cách ghi nguồn trong toàn tài liệu và bảo đảm mọi thông tin mượn đều được dẫn nguồn đầy đủ.
- C. Bỏ hết phần ghi nguồn cho gọn.
- D. Chỉ ghi nguồn ở trang đầu tiên là đủ.

→ *Đáp án: B. Trong một văn bản nên thống nhất một cách ghi nguồn và bảo đảm mọi thông tin mượn đều được dẫn nguồn đầy đủ - vừa chuyên nghiệp, vừa giúp kiểm chứng.*

Bài 5

SỬ DỤNG NỘI DUNG DO AI TẠO RA MỘT CÁCH AN TOÀN VÀ ĐÚNG LUẬT



VIDEO BÀI GIẢNG

Quét mã QR bằng camera điện thoại để xem video bài giảng.

Chuyên đề 17 – Bài 5: Sử dụng nội dung do AI tạo ra một cách an toàn và đúng luật

MỤC TIÊU BÀI HỌC

Hiểu hai tầng pháp lý về nội dung AI: bản quyền (AI không phải tác giả, sản phẩm AI thuần túy không được bảo hộ) và trách nhiệm - minh bạch khi dùng AI (con người chịu trách nhiệm cuối cùng, nội dung AI phải được gắn nhãn/ghi chú); nắm các quy tắc khi dùng nội dung AI trong công vụ. Tổng kết toàn chuyên đề.

MỘT CÂU HỎI MỚI: SẢN PHẨM AI LÀ CỦA AI?

Ở chuyên đề trước, chúng ta đã học cách dùng trí tuệ nhân tạo để tạo hình ảnh, video, soạn thảo văn bản. Công cụ ấy thật mạnh mẽ. Nhưng nó cũng đặt ra những câu hỏi pháp lý hoàn toàn mới, mà nhiều người chưa để ý: một sản phẩm do AI tạo ra thì bản quyền thuộc về ai? Ai chịu trách nhiệm khi dùng nó cho công việc?

Đây không còn là câu hỏi xa vời. Tin vui là pháp luật Việt Nam đã có những quy định mới, khá rõ ràng. Đặc biệt, bên cạnh Luật Sở hữu trí tuệ, nước ta đã có hẳn một Luật Trí tuệ nhân tạo riêng, bắt đầu có hiệu lực từ đầu năm 2026. Bài học hôm nay - cũng là bài cuối của chuyên đề - sẽ giúp Anh/Chị dùng nội dung AI một cách tự tin và đúng luật.

NGUYÊN TẮC CỐT LÕI: AI CHỈ LÀ CÔNG CỤ, CON NGƯỜI LÀ TRUNG TÂM

Trước hết, xin nêu nguyên tắc quan trọng nhất, được khẳng định trong cả Luật Sở hữu trí tuệ lẫn Luật Trí tuệ nhân tạo: Pháp luật Việt Nam lấy con người làm trung tâm. AI chỉ là công cụ phục vụ con người, không thay thế thẩm quyền và trách nhiệm của con người; và AI không được công nhận là tác giả. (Hiện thị màn hình căn cứ pháp lý)

Từ nguyên tắc đó dẫn đến một hệ quả về bản quyền mà Anh/Chị cần nhớ: một sản phẩm do AI tạo ra hoàn toàn tự động - tức là ta chỉ gõ một câu lệnh đơn giản rồi lấy kết quả - thì về nguyên tắc không được pháp luật bảo hộ quyền tác giả. Ngược lại, nếu con người đóng góp một cách đáng kể và mang tính quyết định - chọn lọc, chỉnh sửa, sắp xếp, thổi vào đó ý tưởng và thẩm mỹ của mình - thì phần sáng tạo của con người mới có thể được bảo hộ.

Có thể hình dung sản phẩm AI như một món ăn được nấu từ nguyên liệu gộp nhặt từ rất nhiều khu vườn khác nhau: bản thân người bấm nút không đương nhiên sở hữu món ăn ấy, và cũng khó biết từng nguyên liệu đến từ vườn của ai. Chính vì thế, ta cần thận trọng trước khi “dọn nó ra mâm” phục vụ công việc.

BA QUY TẮC VÀNG KHI DÙNG NỘI DUNG AI TRONG CÔNG VỤ

Vậy trong thực tế công vụ, làm sao dùng nội dung AI cho an toàn? Xin Quý Anh/Chị ghi nhớ ba quy tắc, đều có cơ sở vững chắc trong luật.

Quy tắc thứ nhất - Con người kiểm chứng, biên tập và chịu trách nhiệm cuối cùng. Đây không chỉ là lời khuyên, mà là quy định của Luật Trí tuệ nhân tạo: AI không thay thế thẩm quyền và trách nhiệm của người ra quyết định; người sử dụng phải chịu trách nhiệm về việc xem xét và sử dụng kết quả do AI cung cấp. Vì vậy, như đã học ở chuyên đề kiểm chứng thông tin, mọi nội dung AI tạo ra - từ số liệu đến câu chữ - đều phải được Anh/Chị đọc lại, kiểm chứng và biên tập kỹ trước khi dùng.

Quy tắc thứ hai - Không dùng AI để xâm phạm quyền người khác hay tạo nội dung giả mạo. Về bản quyền: không tạo sản phẩm gây phương hại đến quyền tác giả của những tác phẩm bị dùng làm dữ liệu huấn luyện AI; không sao chép phong cách, tác phẩm của một tác giả cụ thể rồi coi là của mình. Nghiêm trọng hơn, Luật Trí tuệ nhân tạo nghiêm cấm dùng AI tạo ra nội dung giả mạo, mô phỏng hình ảnh, giọng nói của người thật hoặc sự kiện có thật nhằm lừa dối, thao túng - đây là hành vi vi phạm pháp luật.

Quy tắc thứ ba - Minh bạch và gắn nhãn nội dung do AI tạo ra. Trước đây, việc ghi chú “Hình ảnh minh họa được tạo bởi AI” là một thói quen tốt; nay nó đã trở thành nghĩa vụ pháp lý. Luật Trí tuệ nhân tạo quy định nội dung do AI tạo ra phải được đánh dấu, gắn nhãn để người dùng nhận biết, nhất là khi nội dung có khả năng gây nhầm lẫn về tính xác thực. Vì vậy, khi đưa sản phẩm AI vào tài liệu của cơ quan, Anh/Chị hãy ghi chú rõ ràng - đó vừa là sự trung thực, vừa là tuân thủ luật.

Minh họa: Căn cứ: Luật Trí tuệ nhân tạo số 134/2025/QH15 (hiệu lực 01/3/2026)

KHÉP LẠI CHUYÊN ĐỀ: TÔN TRỌNG BẢN QUYỀN LÀ MỘT NÉT VĂN HÓA CÔNG VỤ

Thưa Quý Anh/Chị, với ba quy tắc - kiểm chứng và chịu trách nhiệm, không xâm phạm và không giả mạo, minh bạch và gắn nhãn - chúng ta đã có thể yên tâm khai thác sức mạnh của trí tuệ nhân tạo mà vẫn giữ đúng pháp luật.

Và đây cũng là lúc khép lại trọn vẹn Chuyên đề 17. Xin cùng nhìn lại hành trình: chúng ta đã hiểu bản quyền là gì và vì sao phải tôn trọng; nắm các quy định về khi nào được dùng, khi nào phải xin phép; biết tìm tư liệu ở các nguồn có giấy phép rõ ràng; rèn kỹ năng trích dẫn đúng cách; và hôm nay là dùng nội dung AI hợp pháp. Năm bài học, nhưng chung một tinh thần: tôn trọng công sức sáng tạo của người khác chính là tôn trọng pháp luật, và là một nét đẹp trong văn hóa, đạo đức công vụ. Sự cẩn trọng và liêm chính ấy không chỉ giúp tránh rủi ro, mà còn góp phần xây dựng hình ảnh một nền hành chính chuyên nghiệp, đáng tin cậy.

GHÌ NHỚ VÀ LỜI KẾT

Để khép lại, xin cùng ghi nhớ những điều cốt lõi.

Một là: pháp luật lấy con người làm trung tâm - AI không phải tác giả, sản phẩm AI thuần túy không được bảo hộ bản quyền.

Hai là: người dùng phải kiểm chứng, biên tập và chịu trách nhiệm về nội dung AI mình sử dụng.

Ba là: không dùng AI để xâm phạm quyền người khác hay tạo nội dung giả mạo, và luôn minh bạch, gắn nhãn khi có sử dụng AI.

Ngay sau video này, kính mời Quý Anh/Chị thử rà lại một sản phẩm mình từng tạo bằng AI - một tấm ảnh, một đoạn văn - và tự hỏi: mình đã kiểm chứng kỹ chưa, đã ghi chú nguồn gốc minh bạch chưa?

Xin trân trọng cảm ơn Quý Anh/Chị đã đồng hành trọn vẹn Chuyên đề 17 về bản quyền và giấy phép. Kính chúc Anh/Chị luôn vững vàng, sáng tạo và liêm chính trên hành trình chuyển đổi số. Xin kính chào và hẹn gặp lại Quý Anh/Chị trong những chuyên đề tiếp theo!

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM

Phân kiểm tra kiến thức

Câu 1. Theo pháp luật Việt Nam hiện hành (gồm cả Luật Trí tuệ nhân tạo), nguyên tắc cốt lõi về vai trò của AI là gì?

- A. AI được công nhận là tác giả và có thể thay con người quyết định.
- B. Lấy con người làm trung tâm; AI là công cụ phục vụ, không thay thế thẩm quyền và trách nhiệm của con người; AI không phải tác giả.
- C. AI và con người có quyền và trách nhiệm ngang nhau.
- D. Công ty phát triển AI chịu mọi trách nhiệm thay người dùng.

→ *Đáp án: B. Cả Luật Sở hữu trí tuệ và Luật Trí tuệ nhân tạo đều khẳng định: con người là trung tâm, AI chỉ là công cụ, không thay thế thẩm quyền và trách nhiệm của con người, và không phải là tác giả.*

Câu 2. Một sản phẩm được tạo ra hoàn toàn tự động bởi AI (chỉ từ một câu lệnh đơn giản, không có đóng góp đáng kể của con người) thì:

- A. Luôn được bảo hộ quyền tác giả đầy đủ.
- B. Về nguyên tắc không được pháp luật bảo hộ quyền tác giả.
- C. Thuộc quyền tác giả của công ty làm ra AI.
- D. Tự động thuộc về người gõ câu lệnh.

→ *Đáp án: B. Sản phẩm do AI tạo ra hoàn toàn tự động, không có đóng góp sáng tạo đáng kể của con người, về nguyên tắc không được bảo hộ quyền tác giả.*

Câu 3. Theo Luật Trí tuệ nhân tạo, nội dung do AI tạo ra (như hình ảnh, video) khi đưa ra công chúng cần được xử lý thế nào?

- A. Giữ bí mật việc dùng AI để tăng độ tin cậy.
- B. Được đánh dấu, gắn nhãn hoặc ghi chú rõ để người dùng nhận biết, nhất là khi có khả năng gây nhầm lẫn về tính xác thực.
- C. Khẳng định là do con người trực tiếp tạo ra.
- D. Không cần ghi chú gì nếu nội dung đẹp.

→ *Đáp án: B. Luật Trí tuệ nhân tạo quy định nghĩa vụ minh bạch: nội dung do AI tạo ra phải được gắn nhãn, ghi chú để nhận biết, nhất là khi có thể gây nhầm lẫn về tính xác thực.*

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Anh A dùng AI tạo một đoạn văn cho báo cáo, trong đó có vài số liệu. Trước khi đưa vào báo cáo chính thức, anh nên làm gì?

- A. Dùng luôn vì AI thường rất chính xác.
- B. Đọc lại, kiểm chứng các số liệu từ nguồn chính thống và biên tập cho phù hợp; anh là người chịu trách nhiệm cuối cùng về nội dung.
- C. Gửi thẳng cho lãnh đạo, ai phát hiện sai thì sửa sau.
- D. Chỉ cần đổi vài từ cho khác đi là được.

→ *Đáp án: B. Theo Luật Trí tuệ nhân tạo, AI không thay thế trách nhiệm của người ra quyết định; nội dung AI phải được kiểm chứng, biên tập kỹ và người dùng chịu trách nhiệm cuối cùng.*

Câu 5. Chị B dùng AI vẽ một bức tranh minh họa cho tài liệu của cơ quan. Cách làm đúng và minh bạch là:

- A. Khẳng định đó là tranh do chính chị vẽ tay để tăng uy tín.
- B. Ghi chú rõ đây là hình ảnh được tạo bởi AI, và bảo đảm không mô phỏng giả mạo người thật, không sao chép phong cách một tác giả cụ thể.
- C. Bỏ mọi chú thích để không ai biết là tranh AI.
- D. Yêu cầu AI vẽ đúng theo phong cách một họa sĩ nổi tiếng rồi dùng luôn.

→ *Đáp án: B. Cần minh bạch gắn nhãn hình ảnh do AI tạo (nghĩa vụ luật định) và không xâm phạm quyền người khác, không tạo nội dung giả mạo - đúng quy định của Luật Trí tuệ nhân tạo.*



CHUYÊN ĐỀ 18

LẬP TRÌNH CƠ BẢN

Bài 1

HIỂU VỀ LẬP TRÌNH TRONG CÔNG VIỆC CỦA CƠ QUAN NHÀ NƯỚC



VIDEO BÀI GIẢNG

Quét mã QR bằng camera điện thoại để xem video bài giảng.

Chuyên đề 18 – Bài 1: Hiểu về lập trình trong công việc của cơ quan nhà nước

MỤC TIÊU BÀI HỌC

Hiểu lập trình một cách dễ tiếp cận (cách hướng dẫn máy tính tự động hóa việc lặp lại); nhận diện lợi ích thiết thực nơi công sở; cảm nhận được bước ngoặt của thời đại - lập trình nay đã đến gần mọi người nhờ AI (nêu khái quát, dẫn vào các bài sau). Xóa tâm lý e ngại, tạo động lực theo học cả chuyên đề.

NHỮNG CÔNG VIỆC THỦ CÔNG LẶP ĐI LẶP LẠI

Có bao giờ giữa bọn bề công việc, Anh/Chị ước giá như có một trợ thủ làm thay mình những việc thủ công, lặp đi lặp lại? Tôi tin là có. Cuối tháng, ta phải tổng hợp số liệu từ hàng chục bảng tính, cộng từng cột, sao chép, dán đi dán lại, rồi dò soát từng dòng - một công việc mất hàng giờ, dễ mỏi mệt và dễ nhầm. Hay như việc đổi tên cho hàng trăm tệp tài liệu theo một quy tắc chung, làm thủ công thì vừa mất thời gian, vừa dễ chán nản, mệt mỏi.

Vậy có cách nào để máy tính tự làm những việc ấy thay chúng ta không? Câu trả lời chính là lập trình. Đây là mở đầu cho một chuyên đề mới, giúp Anh/Chị hiểu về lập trình ở mức cơ bản và thiết thực nhất. Và xin Anh/Chị yên tâm: chúng ta sẽ tiếp cận thật đơn giản, dễ hiểu, không cần bất kỳ kiến thức kỹ thuật nào từ trước.

LẬP TRÌNH LÀ GÌ?

Vậy lập trình là gì? Nói một cách dễ hiểu nhất, lập trình là việc viết ra những chỉ dẫn để máy tính thực hiện một nhiệm vụ. Nếu coi máy tính như một người trợ lý cần mẫn, thì lập trình chính là cách chúng ta soạn ra các chỉ dẫn thật chi tiết, rõ ràng để người trợ lý ấy làm theo.

Có thể hình dung một chương trình máy tính giống như một công thức nấu ăn: công thức ghi rõ từng bước, từng nguyên liệu theo đúng thứ tự, để ai làm theo cũng ra được đúng món. Chương trình cũng vậy - ta ghi rõ từng bước, máy tính sẽ thực hiện chính xác và lặp lại không biết mệt.

Điểm mạnh của máy tính là làm việc bền bỉ và cực nhanh. Những việc như cộng hàng nghìn con số, hay tìm một từ khóa trong cả trăm trang văn bản - con người làm sẽ rất mất thời gian, nhưng máy tính, khi được lập trình, có thể hoàn thành chỉ trong tích tắc. Đó chính là giá trị cốt lõi mà lập trình mang lại: giúp ta giao cho máy những việc máy làm tốt hơn người.

LẬP TRÌNH GIÚP GÌ CHO CÔNG VIỆC CÔNG SỞ?

Vậy một chút hiểu biết về lập trình mang lại lợi ích gì cho công việc hằng ngày? Rất nhiều, và đều rất thiết thực. Tôi xin nêu ba nhóm lợi ích chính.

Một là, tự động hóa các thao tác lặp lại. Thay vì thủ công cộng từng số liệu của nhiều đơn vị, ta có thể để máy tự tính tổng, so sánh, sắp xếp - biến công việc mất hàng giờ thành chỉ còn vài giây, lại chính xác hơn.

Hai là, phân tích dữ liệu nhanh. Với khối lượng báo cáo, số liệu lớn, lập trình giúp thống kê, tìm ra xu hướng, phát hiện điểm bất thường - rất hữu ích cho việc tham mưu, ra quyết định.

Ba là, tạo ra các công cụ hỗ trợ công việc. Lập trình là nền tảng để xây dựng những công cụ thông minh - ví dụ một trợ lý ảo trả lời tự động câu hỏi của người dân về thủ tục hành chính, giúp giảm tải cho cán bộ. Trong bối cảnh Nhà nước đang đẩy mạnh chuyển đổi số và mở dữ liệu, một chút hiểu biết về lập trình sẽ giúp Anh/Chị khai thác tốt hơn nguồn dữ liệu ấy.

MỘT TIN VUI: LẬP TRÌNH NAY ĐÃ ĐẾN GẦN MỌI NGƯỜI

Đến đây, có thể Anh/Chị nghĩ: “Những điều đó nghe hay, nhưng chắc phải là dân kỹ thuật mới làm được”. Đây chính là điều thú vị nhất tôi muốn chia sẻ. Trước kia, muốn lập trình, người ta buộc phải học thuộc rất nhiều câu lệnh, quy tắc phức tạp - đó là rào cản khiến nhiều người e ngại. Nhưng sự phát triển của trí tuệ nhân tạo - AI - đang thay đổi căn bản điều đó.

Ngày nay đã hình thành một xu hướng mới: thay vì tự viết từng dòng mã, người dùng có thể mô tả điều mình muốn bằng ngôn ngữ thông thường, và công cụ AI sẽ hỗ trợ tạo ra chương trình. Nhờ vậy, lập trình không còn là đặc quyền riêng của dân kỹ thuật; một cán bộ, công chức bình thường cũng có thể tạo ra những công cụ số đơn giản cho công việc của mình. Đây là một thay đổi rất quan trọng, và chúng ta sẽ cùng tìm hiểu kỹ ở những bài sau của chuyên đề.

Tất nhiên, cũng cần hiểu đúng một điều: với những hệ thống lớn, phức tạp, dùng chung cho cả cơ quan, thì vẫn rất cần đội ngũ chuyên môn về công nghệ thông tin - phần ranh giới này tôi sẽ trình bày rõ hơn ở bài cuối chuyên đề.

GHI NHỚ VÀ KẾT NỐI BÀI SAU

Như vậy, bài mở đầu hôm nay đã giúp chúng ta hiểu một cách khái quát về lập trình: đó là cách hướng dẫn máy tính tự động làm thay những việc lặp đi lặp lại. Ta cũng thấy

được những lợi ích thiết thực của nó nơi công sở - tự động hóa, phân tích dữ liệu, và tạo công cụ hỗ trợ - cùng một thông tin giá trị: nhờ AI, lập trình nay đã đến gần với tất cả mọi người.

Điều tôi mong Anh/Chị mang theo sau bài này là một góc nhìn mới: hãy thử để ý những việc thủ công, lặp lại trong ngày của mình - rất có thể chúng hoàn toàn có thể được tự động hóa. Nhưng trước khi biết cách giao việc cho máy, ta cần hiểu cách máy xử lý công việc. Vì vậy, ở bài tiếp theo, chúng ta sẽ cùng tìm hiểu về tư duy lập trình - cách chia một công việc thành những bước rõ ràng để máy có thể thực hiện. Đó là nội dung của Bài 2: “Tư duy lập trình - Cách hướng dẫn máy tính giải quyết công việc”. Xin kính chào và hẹn gặp lại Quý Anh/Chị!

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. Lập trình được hiểu một cách đơn giản nhất là gì?

- A. Việc sửa chữa máy tính khi bị hỏng.
- B. Việc viết ra những chỉ dẫn để máy tính tự động thực hiện một nhiệm vụ.
- C. Việc sử dụng thành thạo các phần mềm văn phòng.
- D. Việc kết nối máy tính vào mạng Internet.

→ *Đáp án: B. Lập trình là viết các chỉ dẫn để máy tính thực hiện nhiệm vụ thay con người, nhất là các việc lặp lại.*

Câu 2. Đây là những lợi ích thiết thực của lập trình trong công việc công sở?

- A. Làm cho công việc thủ công trở nên phức tạp hơn.
- B. Tự động hóa thao tác lặp lại, phân tích dữ liệu nhanh, và tạo ra các công cụ hỗ trợ công việc.
- C. Thay thế hoàn toàn vai trò của con người.
- D. Chỉ phục vụ cho mục đích giải trí.

→ *Đáp án: B. Lập trình giúp tự động hóa việc lặp lại, phân tích dữ liệu nhanh và tạo công cụ hỗ trợ - đều rất thiết thực cho công vụ.*

Câu 3. Vì sao có thể nói “lập trình ngày nay không còn là đặc quyền riêng của dân kỹ thuật”?

- A. Vì lập trình đã bị cấm đối với người không chuyên.
- B. Vì với sự hỗ trợ của AI, người dùng có thể mô tả điều mình muốn bằng ngôn ngữ thông thường để tạo ra chương trình, không cần học thuộc câu lệnh phức tạp.
- C. Vì máy tính ngày nay tự lập trình hoàn toàn, không cần con người.
- D. Vì không ai cần đến lập trình nữa.

→ *Đáp án: B. Sự phát triển của AI cho phép người không chuyên mô tả yêu cầu bằng ngôn ngữ tự nhiên để tạo chương trình, giúp lập trình đến gần mọi người hơn.*

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Chị A hằng tháng phải tổng hợp số liệu từ rất nhiều bảng tính, cộng và sao chép thủ công, mất nhiều giờ và hay nhầm. Theo tinh thần bài học, hướng giải quyết phù hợp là:

- A. Chấp nhận làm tay mãi vì đây là việc bắt buộc.
- B. Nghĩ đến việc tự động hóa công việc lặp lại này bằng một công cụ, để tiết kiệm thời gian và giảm sai sót.
- C. Chỉ giải quyết được nếu mua máy tính mới.
- D. Giao hết cho người khác làm.

→ *Đáp án: B. Những việc lặp lại, mất thời gian như vậy chính là nơi lập trình và tự động hóa phát huy hiệu quả.*

Câu 5. Anh B nghe đến “lập trình” thì e ngại vì nghĩ rằng phải giỏi công nghệ mới học được. Suy nghĩ phù hợp hơn là:

- A. Đúng, lập trình chỉ dành cho kỹ sư công nghệ thông tin.
- B. Lập trình ở mức cơ bản ngày nay rất dễ tiếp cận; nhất là khi có sự hỗ trợ của AI, người không chuyên cũng có thể bắt đầu từ những việc đơn giản.
- C. Đúng, nếu không giỏi công nghệ thì không nên thử.
- D. Chỉ người trẻ tuổi mới học được lập trình.

→ *Đáp án: B. Lập trình cơ bản nay rất dễ tiếp cận, đặc biệt với sự hỗ trợ của AI; ai cũng có thể bắt đầu từ những việc đơn giản, thiết thực.*

Bài 2

TƯ DUY LẬP TRÌNH - CÁCH HƯỚNG DẪN MÁY TÍNH GIẢI QUYẾT CÔNG VIỆC



VIDEO BÀI GIẢNG

Quét mã QR bằng camera điện thoại để xem video bài giảng.

Chuyên đề 18 – Bài 2: Tư duy lập trình - Cách hướng dẫn máy tính giải quyết công việc

MỤC TIÊU BÀI HỌC

Hiểu “tư duy lập trình” (tư duy máy tính) là một cách giải quyết vấn đề có hệ thống; nắm được vài cấu phần cốt lõi qua ví dụ công vụ - chia nhỏ công việc, nhận ra quy luật, tập trung cái cốt lõi, sắp xếp theo các bước và logic “nếu... thì...”; thấy đây là kỹ năng hữu ích cả ngoài lập trình và là nền tảng để mô tả yêu cầu rõ ràng cho người, cho máy và cho AI. Không dạy cú pháp.

VÌ SAO MÁY LÀM SAI Ý TA MUỐN?

Ở bài trước, chúng ta đã hiểu lập trình là cách hướng dẫn máy tính làm việc. Nhưng có một điều thú vị: máy tính tuy nhanh và mạnh, nhưng lại không tự hiểu được ý ngầm của con người. Nó chỉ làm đúng những gì được chỉ dẫn, theo đúng thứ tự, không hơn không kém. Nếu ta chỉ dẫn thiếu một bước, hoặc nói mơ hồ, máy sẽ làm sai - không phải vì nó kém, mà vì ta chưa chỉ rõ.

Vì vậy, trước khi học cách dùng công cụ, điều quan trọng hơn là rèn một cách nghĩ: làm sao diễn đạt một công việc thật rõ ràng, mạch lạc để máy - và sau này là cả công cụ AI - có thể hiểu và thực hiện đúng. Cách nghĩ ấy được gọi là tư duy lập trình, và đó là nội dung bài học hôm nay.

TƯ DUY LẬP TRÌNH LÀ GÌ?

Vậy tư duy lập trình là gì? Xin được làm rõ để Anh/Chị có thể nắm bắt **ngay**: đây không phải là biết viết mã. Tư duy lập trình, hay còn gọi là tư duy máy tính, là cách tiếp cận và giải quyết một vấn đề một cách có hệ thống, theo từng bước rõ ràng, sao cho cả con người lẫn máy tính đều có thể hiểu và làm theo. Điều đáng nói là kỹ năng này hữu ích cho tất cả mọi người, trong mọi công việc, chứ không riêng gì dân công nghệ.

Theo các nhà nghiên cứu giáo dục, tư duy máy tính được tạo nên từ bốn cấu phần cốt lõi. Nghe tên có vẻ học thuật, nhưng thực ra chúng rất gần gũi với cách chúng ta vẫn xử lý công việc hằng ngày. Tôi xin lần lượt làm rõ qua những ví dụ quen thuộc nơi công sở.

Minh họa: Bốn cấu phần của tư duy máy tính (computational thinking): (1) Phân rã - chia nhỏ vấn đề; (2) Nhận dạng quy luật; (3) Trừu tượng hóa - tập trung cái cốt lõi; (4) Tư duy thuật toán - sắp xếp các bước. (Nguồn: tài liệu giáo dục về tư duy máy tính.)

BÓN CÁCH NGHĨ QUEN THUỘC HƠN TA TƯỞNG

Thứ nhất là chia nhỏ công việc. Đứng trước một nhiệm vụ lớn, thay vì rối trí, ta chia nó thành các phần nhỏ để xử lý. Ví dụ, việc tổ chức một hội nghị được chia thành: lập danh sách khách mời, chuẩn bị tài liệu, bố trí hội trường, gửi giấy mời. Mỗi phần nhỏ làm xong, ghép lại thành việc lớn hoàn thành.

Thứ hai là nhận ra quy luật. Đó là nhìn ra những điểm lặp lại, tương đồng giữa các công việc để xử lý nhanh hơn. Chẳng hạn, nếu tháng nào ta cũng làm một báo cáo theo cùng một mẫu, thì đó là một quy luật - và chính những việc lặp theo quy luật như vậy rất thích hợp để giao cho máy làm tự động.

Thứ ba là tập trung vào cái cốt lõi. Khi xử lý một việc, ta gạt bớt chi tiết không cần thiết để nắm đúng bản chất. Ví dụ, để thống kê số hồ sơ theo từng tháng, ta chỉ cần quan tâm đến ngày tiếp nhận, chứ chưa cần để ý tên người nộp hay nội dung chi tiết.

Thứ tư là sắp xếp theo trình tự các bước. Đây là việc vạch ra thứ tự thực hiện rõ ràng, bước nào trước, bước nào sau. Có thể hình dung cả bốn cách nghĩ này giống như khi ta hướng dẫn một người mới lắp ráp một món đồ: phải chia ra từng bộ phận, chỉ rõ từng bước theo đúng thứ tự, thì người ta mới ráp đúng. Hướng dẫn cho máy cũng theo tinh thần đó.

TƯ DUY “NẾU... THÌ...” - KHI CÔNG VIỆC CÓ NHIỀU TÌNH HUỐNG

Trong bốn cách nghĩ trên, phân sắp xếp các bước có một dạng rất đáng chú ý, gắn liền với công việc hành chính: đó là tư duy điều kiện, hay logic “nếu... thì...”. Thực ra Anh/Chị vẫn dùng nó mỗi ngày mà có thể không để ý.

Ví dụ, khi tiếp nhận hồ sơ, ta vẫn nghĩ: “Nếu hồ sơ đầy đủ giấy tờ, thì tiếp nhận và chuyển xử lý; nếu chưa đủ, thì hướng dẫn bổ sung”. Hay: “Nếu là đối tượng ưu tiên, thì giải quyết trước”. Đó chính là tư duy điều kiện - đưa ra hành động khác nhau tùy theo tình huống. Máy tính xử lý công việc cũng dựa trên logic này: ta mô tả rõ “trong trường hợp này thì làm thế này, trường hợp kia thì làm thế kia”, máy sẽ tự động phân loại và xử lý đúng. Nắm được cách diễn đạt điều kiện rõ ràng, Anh/Chị đã có một công cụ tư duy rất mạnh để hướng dẫn máy.

TƯ DUY NÀY GIÚP GÌ TRONG THỜI ĐẠI AI?

Có thể Anh/Chị thắc mắc: hiện nay đã có AI hỗ trợ viết mã, vậy còn cần tư duy này làm gì? Câu trả lời là: cần hơn bao giờ hết. Bởi dù AI có giỏi đến đâu, nó cũng chỉ tạo ra kết quả tốt khi ta mô tả yêu cầu một cách rõ ràng, mạch lạc. Mà muốn mô tả rõ ràng, ta phải có tư duy chia bước, sắp xếp logic - chính là tư duy lập trình.

Nói cách khác, người có tư duy lập trình tốt sẽ “ra yêu cầu” cho AI chuẩn hơn, và nhận lại kết quả sát ý hơn. Đây là lý do tư duy lập trình trở thành một kỹ năng nền tảng,

giúp Anh/Chị không chỉ làm việc khoa học hơn, mà còn phối hợp hiệu quả với các công cụ thông minh - điều chúng ta sẽ thực hành ở những bài sau.

GHI NHỚ VÀ KẾT NỐI BÀI SAU

Như vậy, hôm nay chúng ta đã làm quen với tư duy lập trình - một cách giải quyết vấn đề có hệ thống. Ta đã thấy bốn cách nghĩ quen thuộc: chia nhỏ công việc, nhận ra quy luật, tập trung vào cái cốt lõi, và sắp xếp theo trình tự các bước; cùng với tư duy điều kiện “nếu... thì...” rất gần với nghiệp vụ hành chính. Quan trọng nhất, đây là cách nghĩ giúp ta hướng dẫn máy - và mô tả yêu cầu cho AI - một cách rõ ràng, hiệu quả.

Sau bài này, Anh/Chị đã hiểu rõ ràng hơn: tư duy lập trình không hề khô khan hay xa lạ, mà chính là cách làm việc mạch lạc ta vẫn luôn hướng tới. Khi đã có tư duy này, ở bài tiếp theo chúng ta sẽ cùng tìm hiểu sâu hơn về công cụ đang làm thay đổi cả thế giới lập trình: trí tuệ nhân tạo. Đó là nội dung của Bài 3: “Trí tuệ nhân tạo và xu hướng lập trình cùng AI”. Xin kính chào và hẹn gặp lại Quý Anh/Chị!

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. “Tư duy lập trình” (tư duy máy tính) được hiểu đúng nhất là gì?

- A. Là khả năng viết được nhiều dòng mã phức tạp.
- B. Là cách tiếp cận và giải quyết vấn đề một cách có hệ thống, theo từng bước rõ ràng mà cả người và máy đều hiểu được.
- C. Là khả năng sửa chữa máy tính.
- D. Là việc ghi nhớ thật nhiều câu lệnh.

→ *Đáp án: B. Tư duy lập trình là kỹ năng giải quyết vấn đề có hệ thống, không đồng nghĩa với việc biết viết mã; hữu ích cho mọi người, mọi công việc.*

Câu 2. Đây là ví dụ của cách nghĩ “chia nhỏ công việc”?

- A. Làm tất cả mọi việc cùng một lúc cho nhanh.
- B. Chia việc tổ chức hội nghị thành các phần: lập danh sách khách mời, chuẩn bị tài liệu, bố trí hội trường, gửi giấy mời.
- C. Bỏ qua không làm việc khó.
- D. Giao toàn bộ công việc cho người khác.

→ *Đáp án: B. Chia nhỏ là tách một nhiệm vụ lớn thành các phần nhỏ để xử lý, làm xong từng phần rồi ghép lại.*

Câu 3. Tư duy điều kiện “nếu... thì...” trong công việc có nghĩa là gì?

- A. Luôn làm một việc giống hệt nhau bất kể tình huống.
- B. Đưa ra hành động khác nhau tùy theo từng trường hợp (ví dụ: nếu hồ sơ đủ thì tiếp nhận; nếu chưa đủ thì hướng dẫn bổ sung).
- C. Không bao giờ ra quyết định.
- D. Chỉ làm việc khi có người nhắc.

→ *Đáp án: B. Tư duy điều kiện là chọn hành động phù hợp theo từng tình huống; đây là logic cốt lõi mà máy tính dùng để phân loại, xử lý công việc.*

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Anh A muốn nhờ công cụ AI tạo giúp một công cụ phân loại hồ sơ tự động. Tư duy lập trình giúp anh điều gì khi làm việc này?

- A. Không giúp gì, vì đã có AI lo hết.
- B. Giúp anh mô tả yêu cầu rõ ràng theo các bước và điều kiện cụ thể, nhờ đó AI tạo ra kết quả sát ý hơn.
- C. Giúp anh không cần suy nghĩ gì cả.
- D. Buộc anh phải tự viết mã thay cho AI.

→ *Đáp án: B. Tư duy lập trình giúp “ra đề” cho AI rõ ràng, mạch lạc theo bước và điều kiện, nhờ đó nhận lại kết quả chính xác, sát mong muốn hơn.*

Câu 5. Chị B thấy mỗi tháng đều phải lập một báo cáo theo cùng một mẫu cố định. Theo tư duy lập trình, chị nên nhận ra điều gì?

- A. Đây là việc ngẫu nhiên, không có gì đáng chú ý.
- B. Đây là một công việc lặp lại theo quy luật - loại việc rất thích hợp để tự động hóa, giúp tiết kiệm thời gian.
- C. Phải làm thủ công mãi mãi, không thể thay đổi.
- D. Nên bỏ qua không làm báo cáo nữa.

→ *Đáp án: B. Nhận ra quy luật (việc lặp lại theo mẫu) giúp ta xác định những việc nên giao cho máy làm tự động, nâng cao hiệu suất.*

Bài 3

TRÍ TUỆ NHÂN TẠO VÀ XU HƯỚNG LẬP TRÌNH CÙNG AI



VIDEO BÀI GIẢNG

Quét mã QR bằng camera điện thoại để xem video bài giảng.

Chuyên đề 18 – Bài 3: Trí tuệ nhân tạo và xu hướng lập trình cùng AI

MỤC TIÊU BÀI HỌC

Hiểu AI đang thay đổi căn bản cách lập trình; nắm khái niệm “Vibe Coding” (lập trình thuận theo ý tưởng) - mô tả bằng lời để AI sinh chương trình; biết tên một số công cụ AI lập trình phổ biến; hiểu vì sao đây là thay đổi lớn giúp người không chuyên cũng tạo được ứng dụng; đồng thời nắm giới hạn cần lưu ý. Có trích dẫn nguồn.

KHI MÁY TÍNH HIỂU ĐƯỢC TIẾNG NGƯỜI

Ở hai bài trước, chúng ta đã hiểu lập trình là gì và rèn cách tư duy để hướng dẫn máy. Trong cả hai bài, tôi đều có nhắc đến một điều đang làm thay đổi gần như tất cả: trí tuệ nhân tạo. Hôm nay, chúng ta sẽ cùng tìm hiểu kỹ về điều tuyệt vời này.

Suốt nhiều thập kỷ, muốn ra lệnh cho máy tính, con người buộc phải học ngôn ngữ giao tiếp của máy - tức các ngôn ngữ lập trình với cú pháp khô khan, khó nhớ. Nhưng ngày nay, một bước ngoặt lớn đã xảy ra: các công cụ AI đã có thể hiểu được ngôn ngữ tự nhiên của con người. Điều này mở ra một cách làm hoàn toàn mới, và đang trở thành xu hướng toàn cầu. Đó là nội dung bài học hôm nay.

“VIBE CODING” - LẬP TRÌNH BẰNG CÁCH MÔ TẢ Ý TƯỞNG

Xu hướng mới ấy có một cái tên đang rất phổ biến: Vibe Coding, có thể tạm hiểu là “lập trình thuận theo ý tưởng”. Bản chất của nó rất dễ hiểu: thay vì tự gõ từng dòng mã, người dùng chỉ mô tả điều mình muốn bằng ngôn ngữ thông thường, và công cụ AI sẽ tạo ra chương trình tương ứng.

Khái niệm này được ông Andrej Karpathy - một chuyên gia AI, đồng sáng lập công ty OpenAI - nêu ra vào đầu năm 2025, và đã lan rộng với tốc độ đáng kinh ngạc. Chỉ trong năm đó, nó đã được từ điển Merriam-Webster ghi nhận, và được từ điển Collins chọn là “Từ của năm 2025”, cho thấy đây đã trở thành một xu hướng mang tính toàn cầu.

Minh họa: Vibe Coding (lập trình thuận theo ý tưởng): mô tả yêu cầu bằng ngôn ngữ tự nhiên, công cụ AI tạo ra chương trình. Thuật ngữ do Andrej Karpathy (chuyên gia AI, cựu Giám đốc AI của Tesla và đồng sáng lập OpenAI) nêu ra đầu năm 2025

Đễ dễ hình dung, có thể xem công cụ AI như một người phiên dịch giỏi: ta trình bày ý tưởng bằng ngôn ngữ đời thường ta vẫn dùng, và người phiên dịch ấy chuyển nó thành những dòng mã mà máy tính hiểu được. Nhờ có người phiên dịch này, ta không còn phải tự học thứ ngôn ngữ khó ấy nữa.

NHỮNG CÔNG CỤ AI ĐANG GIÚP CON NGƯỜI LẬP TRÌNH

Vậy những “người phiên dịch” ấy là ai? Hiện nay có khá nhiều công cụ AI hỗ trợ lập trình, với chất lượng ngày càng tốt và cập nhật liên tục. Tôi xin nêu vài cái tên phổ biến để Anh/Chị tham khảo.

Minh họa: Một số công cụ AI hỗ trợ lập trình phổ biến hiện nay: ChatGPT, Codex (OpenAI); Claude Code (Anthropic); GitHub Copilot; Cursor; Gemini (Google).

Có thể kể đến ChatGPT và Codex của công ty OpenAI; Claude Code của công ty Anthropic; GitHub Copilot; Cursor. Mỗi công cụ có thể mạnh riêng - một số mạnh về trò chuyện và giải thích, một số chuyên hỗ trợ viết và kiểm tra mã. Phần lớn đều có bản dùng thử miễn phí cùng các gói trả phí. Với người mới, không cần phân vân nhiều: chỉ cần chọn một công cụ thông dụng, giao diện thân thiện để bắt đầu làm quen là đủ. Điểm chung của chúng là đều cho phép ta làm việc bằng cách trò chuyện, mô tả yêu cầu - đúng tinh thần của xu hướng mới.

VÌ SAO ĐÂY LÀ MỘT THAY ĐỔI LỚN?

Có thể Anh/Chị hỏi: vì sao xu hướng này lại được xem là một thay đổi lớn đến vậy? Bởi nó hạ thấp rào cản gia nhập của lập trình xuống mức thấp chưa từng có. Trước đây, để tạo ra một phần mềm dù nhỏ, người ta phải qua đào tạo bài bản, mất nhiều thời gian học cú pháp. Nay, một người không chuyên cũng có thể tạo ra những ứng dụng đơn giản, chỉ bằng việc mô tả nhu cầu của mình.

Đây chính là ý nghĩa quan trọng nhất đối với cán bộ, công chức chúng ta. Anh/Chị không cần trở thành lập trình viên, vẫn có thể tự tạo cho mình những công cụ số hỗ trợ công việc - một bảng theo dõi, một công cụ tính toán nhỏ. Sức mạnh của công nghệ, vốn trước đây nằm trong tay số ít người có chuyên môn, nay đang đến gần với tất cả mọi người. Và đó là lý do mỗi chúng ta nên hiểu và biết tận dụng nó.

MỘT LƯU Ý QUAN TRỌNG ĐỂ DÙNG CHO ĐÚNG

Tuy nhiên, để sử dụng xu hướng này một cách đúng đắn, có một điều rất quan trọng xin Quý Anh/Chị ghi nhớ. Ngay cả ông Karpathy, người nêu ra khái niệm này, cũng lưu ý rằng cách làm ấy phù hợp nhất để tạo nhanh các sản phẩm thử nghiệm, các công cụ nhỏ; còn với những phần mềm quan trọng, cần độ tin cậy cao, thì sản phẩm do AI tạo ra vẫn phải được kiểm tra, rà soát thật kỹ.

Lý do là vì AI tạo mã rất nhanh, nhưng không phải lúc nào cũng chính xác hay an toàn tuyệt đối; nếu dùng mà không kiểm tra, có thể phát sinh lỗi hoặc rủi ro về bảo mật. Trở lại hình ảnh người phiên dịch: dù người phiên dịch có giỏi đến đâu, với những văn bản hệ trọng, ta vẫn cần đọc lại và rà soát cẩn thận trước khi sử dụng. Đây chính là tinh thần an toàn mà chúng ta sẽ cùng tìm hiểu kỹ hơn ở bài cuối chuyên đề.

GHI NHỚ VÀ KẾT NỐI BÀI SAU

Như vậy, hôm nay chúng ta đã tìm hiểu một xu hướng đang định hình lại cả thế giới lập trình: lập trình cùng AI. Ta đã hiểu khái niệm Vibe Coding - mô tả ý tưởng bằng lời để AI tạo ra chương trình; biết tên một số công cụ AI phổ biến; thấy được vì sao đây là thay đổi lớn đưa lập trình đến gần mọi người; và ghi nhớ một lưu ý quan trọng: luôn kiểm tra kỹ sản phẩm do AI tạo ra.

Điều tôi mong Anh/Chị mang theo là một tâm thế cởi mở: công nghệ giờ đây đã thân thiện hơn rất nhiều, và mỗi chúng ta hoàn toàn có thể tận dụng nó. Vậy cụ thể, làm thế nào để tự tay tạo ra một công cụ số cho công việc của mình? Đó chính là phần thực hành thú vị trong Bài 4: “Tự tạo công cụ số hỗ trợ công việc với sự trợ giúp của AI”. Xin kính chào và hẹn gặp lại Quý Anh/Chị!

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM

Phản kiểm tra kiến thức

Câu 1. “Vibe Coding” (lập trình thuận theo ý tưởng) được hiểu đúng nhất là gì?

- A. Một ngôn ngữ lập trình mới rất khó học.
- B. Cách lập trình trong đó người dùng mô tả điều mình muốn bằng ngôn ngữ thông thường, và công cụ AI tạo ra chương trình tương ứng.
- C. Một loại máy tính chuyên dụng cho lập trình.
- D. Việc tự gõ thật nhanh các dòng mã.

→ *Đáp án: B. Vibe Coding là mô tả yêu cầu bằng ngôn ngữ tự nhiên để AI sinh ra mã, thay vì con người tự viết từng dòng.*

Câu 2. Vì sao xu hướng lập trình cùng AI được xem là một thay đổi lớn?

- A. Vì nó làm cho lập trình trở nên khó hơn.
- B. Vì nó hạ thấp rào cản, giúp cả người không chuyên cũng có thể tạo ra ứng dụng đơn giản bằng cách mô tả nhu cầu.
- C. Vì nó chỉ dành riêng cho các chuyên gia công nghệ.
- D. Vì nó khiến máy tính ngừng cần đến con người.

→ *Đáp án: B. Xu hướng này hạ rào cản gia nhập của lập trình xuống mức thấp chưa từng có, đưa khả năng tạo phần mềm đến gần mọi người.*

Câu 3. Theo bài học, khi dùng AI để tạo ra sản phẩm, điều quan trọng cần lưu ý là gì?

- A. Tin tưởng tuyệt đối, dùng ngay mọi sản phẩm AI tạo ra.

- B. Sản phẩm do AI tạo ra, nhất là với việc quan trọng, vẫn phải được kiểm tra, rà soát kỹ vì có thể có lỗi hoặc rủi ro bảo mật.
- C. Không bao giờ nên dùng AI để lập trình.
- D. Chỉ dùng AI khi đã là chuyên gia.

→ *Đáp án: B. AI tạo mã nhanh nhưng không phải lúc nào cũng chính xác, an toàn; cần kiểm tra kỹ, đặc biệt với phần mềm quan trọng.*

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Anh A, một cán bộ không có chuyên môn công nghệ, muốn tạo một công cụ nhỏ hỗ trợ công việc. Theo tinh thần bài học, anh nên nghĩ thế nào?

- A. Đành chịu, vì không học lập trình thì không thể làm được.
- B. Hoàn toàn có thể thử, vì ngày nay có thể mô tả nhu cầu bằng lời để công cụ AI hỗ trợ tạo ra ứng dụng đơn giản.
- C. Phải đi học một khóa lập trình nhiều năm rồi mới làm.
- D. Chỉ chuyên gia mới được phép tạo công cụ.

→ *Đáp án: B. Xu hướng lập trình cùng AI cho phép người không chuyên mô tả nhu cầu bằng ngôn ngữ thường để tạo ra công cụ đơn giản hỗ trợ công việc.*

Câu 5. Chị B dùng một công cụ AI tạo giúp một ứng dụng tính toán sẽ dùng cho công việc chính thức. Cách làm phù hợp nhất là:

- A. Đưa vào sử dụng ngay mà không cần thử lại, vì AI hiếm khi sai.
- B. Kiểm tra, chạy thử kỹ lưỡng để chắc chắn kết quả chính xác trước khi đưa vào sử dụng chính thức.
- C. Tin tưởng hoàn toàn và bỏ qua việc rà soát.
- D. Công bố rộng rãi ngay để mọi người cùng dùng.

→ *Đáp án: B. Sản phẩm AI tạo ra cần được kiểm tra, chạy thử kỹ trước khi dùng cho công việc thật, để bảo đảm chính xác và an toàn.*

Bài 4

TỰ TẠO CÔNG CỤ SỐ HỖ TRỢ CÔNG VIỆC VỚI SỰ TRỢ GIÚP CỦA AI



VIDEO BÀI GIẢNG

Quét mã QR bằng camera điện thoại để xem video bài giảng.

Chuyên đề 18 – Bài 4: Tự tạo công cụ số hỗ trợ công việc với sự trợ giúp của AI

MỤC TIÊU BÀI HỌC

Biết cách thực tế để tự tạo công cụ số đơn giản phục vụ công việc bằng cách mô tả yêu cầu cho AI; nắm nguyên tắc “mô tả càng rõ, sản phẩm càng đúng ý” và cách trò chuyện điều chỉnh; hình dung các ứng dụng cụ thể có thể tự làm; biết các bước bắt đầu. Chuyển từ “biết xu hướng” sang “tự tay làm được”.

TỪ BIẾT ĐẾN LÀM

Ở bài trước, chúng ta đã hiểu về xu hướng lập trình cùng AI, và thấy rằng nay người không chuyên cũng có thể tạo ra công cụ số. Hẳn nhiều Anh/Chị đang mong chờ câu hỏi quan trọng nhất: vậy cụ thể, tôi phải bắt tay vào làm như thế nào?

Hôm nay, chúng ta sẽ cùng trả lời câu hỏi đó. Tôi xin nói trước để Anh/Chị yên tâm: chúng ta sẽ không trực tiếp viết một dòng mã nào cả. Toàn bộ công việc chỉ xoay quanh một kỹ năng rất đời thường, đó là biết cách diễn đạt rõ ràng điều mình muốn. Khi nắm được cách này, Anh/Chị hoàn toàn có thể tự tạo cho mình những công cụ nhỏ, hữu ích.

NGUYÊN TẮC CỐT LÕI: MÔ TẢ Càng RÕ, SẢN PHẨM Càng ĐÚNG Ý

Vậy cách làm cốt lõi là gì? Rất đơn giản: Anh/Chị trò chuyện với một công cụ AI, mô tả công cụ mình cần bằng ngôn ngữ thông thường, và AI sẽ tạo ra sản phẩm. Điều quan trọng nhất quyết định kết quả nằm ở chất lượng lời mô tả: mô tả càng rõ ràng, cụ thể, thì sản phẩm nhận về càng đúng ý.

Có thể hình dung việc này giống như khi ta đặt làm một chiếc bánh cho một dịp quan trọng: nếu chỉ nói “cho tôi một chiếc bánh”, ta sẽ nhận về thứ gì đó tùy người làm; nhưng nếu nói rõ cỡ bánh bao nhiêu, vị gì, ghi dòng chữ gì lên trên, thì chiếc bánh làm ra mới đúng mong muốn. Mô tả yêu cầu cho AI cũng vậy.

Tôi xin lấy một ví dụ cụ thể. Thay vì nói chung chung “làm cho tôi công cụ quản lý hồ sơ”, Anh/Chị hãy mô tả chi tiết: “Hãy tạo cho tôi một công cụ giúp tính số ngày còn lại đến hạn xử lý của một hồ sơ, khi tôi nhập vào ngày tiếp nhận và số ngày được phép xử lý”.

Với một yêu cầu rõ ràng như thế, AI sẽ tạo ra đúng công cụ Anh/Chị cần. Và nếu kết quả chưa thật ưng ý, Anh/Chị chỉ cần nói rõ điều muốn thay đổi để AI điều chỉnh - cứ trò chuyện qua lại như vậy cho đến khi vừa ý.

Minh họa: Ví dụ một lời mô tả yêu cầu cho AI: “Hãy tạo cho tôi một công cụ tính số ngày còn lại đến hạn xử lý của một hồ sơ, khi tôi nhập vào ngày tiếp nhận và số ngày được phép xử lý.”

NHỮNG CÔNG CỤ ANH/CHỊ CÓ THỂ TỰ TẠO

Vậy cụ thể, với cách làm này, chúng ta có thể tạo ra những gì? Tôi xin gợi ý bốn loại công cụ thiết thực, rất gần với công việc thường ngày.

Một là, bảng theo dõi công việc. Anh/Chị có thể tạo một bảng trực quan để theo dõi tiến độ các đầu việc, các hồ sơ đang xử lý - nhìn vào là thấy ngay việc nào sắp đến hạn, việc nào đã hoàn thành.

Hai là, biểu mẫu thu thập thông tin. Ví dụ một biểu mẫu để đồng nghiệp đăng ký tham gia một hoạt động, hay một phiếu khảo sát ý kiến nội bộ, với kết quả được tự động tổng hợp lại.

Ba là, công cụ tính toán theo nghiệp vụ. Những phép tính lặp đi lặp lại theo một công thức cố định - như tính một khoản phụ cấp, tính thời hạn xử lý, hay thống kê nhanh - đều có thể đưa vào một công cụ nhỏ, để cứ nhập số liệu là ra kết quả.

Bốn là, danh sách kiểm tra theo quy trình. Với những thủ tục có nhiều bước, Anh/Chị có thể tạo một danh sách kiểm tra điện tử, giúp mình và đồng nghiệp không bỏ sót bước nào. Điểm chung của cả bốn loại: đó đều là những việc nhỏ, rõ ràng, lặp lại - chính là nơi công cụ tự tạo phát huy hiệu quả tốt nhất.

BẮT ĐẦU TỪ Đâu CHO DỄ?

Nghe đến đây, có thể Anh/Chị thấy hứng thú nhưng chưa biết bắt đầu từ đâu. Tôi xin gợi ý vài bước thật đơn giản, dễ thực hành.

Trước hết, hãy chọn một việc nhỏ. Đừng vội làm điều gì lớn lao; hãy chọn một công việc lặp lại đơn giản mà Anh/Chị thấy mất thời gian nhất. Tiếp theo, viết ra điều mình muốn một cách rõ ràng, như thể đang nhờ một người trợ giúp: công cụ này để làm gì, cần nhập vào những gì, và cho ra kết quả ra sao. Sau đó, đưa mô tả ấy cho một công cụ AI mà Anh/Chị đã làm quen ở bài trước, rồi xem sản phẩm. Cuối cùng, dùng thử và trò chuyện để chỉnh sửa dần cho đến khi ưng ý. Tinh thần quan trọng nhất là: cứ mạnh dạn thử nghiệm. Mỗi lần làm, Anh/Chị sẽ một quen tay và tự tin hơn.

MỘT LƯU Ý TRƯỚC KHI ĐƯA VÀO SỬ DỤNG

Khi đã có trong tay một công cụ do AI tạo ra, có một điều quan trọng Anh/Chị cần nhớ. Trước khi dùng cho công việc thật, hãy luôn kiểm tra và chạy thử thật kỹ để chắc chắn nó cho kết quả chính xác. Trở lại hình ảnh chiếc bánh: ta luôn nếm thử, xem kỹ trước khi

mang ra phục vụ. Một công cụ tính toán cũng vậy - Anh/Chị nên thử với vài trường hợp đã biết trước kết quả, để đối chiếu cho chắc chắn.

Đây mới chỉ là lưu ý đầu tiên. Còn cả một nhóm nguyên tắc quan trọng về an toàn và trách nhiệm khi tự tạo và sử dụng các công cụ này - đặc biệt là về bảo mật dữ liệu. Chúng ta sẽ cùng tìm hiểu đầy đủ, chi tiết hơn ở bài sau của chuyên đề.

GHI NHỚ VÀ KẾT NỐI BÀI SAU

Như vậy, hôm nay chúng ta đã cùng nhau đi vào phần thực hành: tự tạo công cụ số với sự trợ giúp của AI. Ta đã nắm nguyên tắc cốt lõi - mô tả càng rõ, sản phẩm càng đúng ý; thấy được bốn loại công cụ có thể tự làm; và biết các bước bắt đầu từ một việc nhỏ rồi trò chuyện chỉnh sửa dần.

Điều quan trọng ở đây là sự tự tin của Anh/Chị để bắt tay vào thử nghiệm: chỉ cần một việc nhỏ thôi, Anh/Chị sẽ thấy mình hoàn toàn làm được. Tuy nhiên, để việc tự tạo công cụ thực sự an toàn và hiệu quả, chúng ta cần nắm vững những nguyên tắc về an toàn, trách nhiệm, và biết khi nào nên phối hợp với người có chuyên môn. Đó là nội dung khép lại chuyên đề trong Bài 5: “Lập trình an toàn, trách nhiệm và lộ trình phát triển kỹ năng số”. Xin kính chào và hẹn gặp lại Quý Anh/Chị!

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. Khi nhờ một công cụ AI tạo giúp công cụ số, yếu tố nào quyết định kết quả có đúng ý hay không?

- A. Phải dùng thật nhiều thuật ngữ kỹ thuật khó.
- B. Mô tả yêu cầu càng rõ ràng, cụ thể (công cụ để làm gì, nhập vào gì, cho ra kết quả gì) thì sản phẩm càng đúng ý.
- C. Phải là người giỏi lập trình mới làm được.
- D. Chỉ cần nói càng ngắn gọn càng tốt.

→ *Đáp án: B. Chất lượng sản phẩm phụ thuộc vào việc mô tả rõ ràng, cụ thể điều mình muốn; mô tả càng chi tiết, kết quả càng sát mong muốn.*

Câu 2. Nếu công cụ AI tạo ra chưa thật đúng ý, người dùng nên làm gì?

- A. Bỏ cuộc ngay vì không thể sửa được.
- B. Nói rõ điều mình muốn thay đổi để AI điều chỉnh, trò chuyện qua lại cho đến khi vừa ý.
- C. Chấp nhận dùng sản phẩm sai.
- D. Phải tự học lập trình để sửa bằng tay.

→ *Đáp án: B. Có thể trò chuyện, mô tả thêm điều muốn thay đổi để AI điều chỉnh dần sản phẩm cho đến khi đạt yêu cầu.*

Câu 3. Đây là những ví dụ về công cụ số đơn giản mà cán bộ, công chức có thể tự tạo?

- A. Một hệ thống quản lý dữ liệu cấp quốc gia.

- B. Bảng theo dõi công việc, biểu mẫu thu thập thông tin, công cụ tính toán nhỏ, danh sách kiểm tra theo quy trình.
- C. Một mạng xã hội cho hàng triệu người dùng.
- D. Một phần mềm điều khiển hệ thống lớn của ngành.

→ *Đáp án: B. Các công cụ cá nhân nhỏ gọn, rõ ràng, lặp lại là nơi phù hợp nhất để tự tạo với sự trợ giúp của AI.*

Phân tình huống công vụ

Câu 4. Anh A muốn bắt đầu tự tạo một công cụ hỗ trợ công việc nhưng chưa biết khởi đầu thế nào. Lời khuyên phù hợp với bài học là:

- A. Hãy làm ngay một phần mềm thật lớn cho cả cơ quan.
- B. Hãy chọn một việc nhỏ, lặp lại, mất thời gian nhất; viết rõ điều mình muốn rồi đưa cho AI, dùng thử và chỉnh sửa dần.
- C. Chờ học xong một khóa lập trình dài hạn rồi mới bắt đầu.
- D. Không nên thử vì chắc chắn sẽ thất bại.

→ *Đáp án: B. Nên bắt đầu từ một việc nhỏ, mô tả rõ ràng, rồi thử nghiệm và điều chỉnh dần - cách tiếp cận nhẹ nhàng giúp tự tin hơn.*

Câu 5. Chị B vừa nhờ AI tạo một công cụ tính thời hạn xử lý hồ sơ. Trước khi dùng cho công việc thật, chị nên làm gì?

- A. Dùng ngay lập tức vì AI hiếm khi sai.
- B. Thử công cụ với vài trường hợp đã biết trước kết quả để đối chiếu, chắc chắn nó tính đúng rồi mới sử dụng.
- C. Công bố cho cả cơ quan dùng ngay mà không kiểm tra.
- D. Tin tưởng tuyệt đối và bỏ qua việc thử lại.

→ *Đáp án: B. Cần kiểm tra, chạy thử công cụ với các trường hợp đã biết kết quả để bảo đảm chính xác trước khi đưa vào sử dụng thật.*

Bài 5

LẬP TRÌNH AN TOÀN, TRÁCH NHIỆM VÀ LỘ TRÌNH PHÁT TRIỂN KỸ NĂNG SỐ



VIDEO BÀI GIẢNG

Quét mã QR bằng camera điện thoại để xem video bài giảng.

Chuyên đề 18 – Bài 5: Lập trình an toàn, trách nhiệm và lộ trình phát triển kỹ năng số

MỤC TIÊU BÀI HỌC

Nắm ba nguyên tắc an toàn khi tự tạo và dùng công cụ AI (kiểm tra sản phẩm; không đưa dữ liệu mật/cá nhân lên công cụ công cộng; con người chịu trách nhiệm cuối cùng - gắn Luật AI); hiểu ranh giới khi nào cần phối hợp với bộ phận chuyên môn; biết lộ trình tự học và nguồn tài nguyên chính thống. Tổng kết toàn chuyên đề.

TIỆN LỢI ĐI LIỀN VỚI TRÁCH NHIỆM

Qua bốn bài vừa rồi, chúng ta đã đi một hành trình với nhiều góc nhìn mới: từ hiểu lập trình là gì, rèn cách tư duy, nắm xu hướng AI, cho đến tự tay tạo công cụ cho công việc. Hôm nay, trong bài khép lại chuyên đề, chúng ta sẽ cùng tìm hiểu một nội dung quan trọng không kém: làm sao để sử dụng những khả năng mới ấy một cách an toàn và có trách nhiệm.

Bởi lẽ, công cụ càng mạnh thì càng đòi hỏi sự cẩn trọng. Một công cụ số tiện lợi, nếu dùng thiếu nguyên tắc, có thể vô tình gây ra sai sót, hoặc rủi ro về bảo mật. Vì vậy, nắm vững các nguyên tắc an toàn không phải để chúng ta e dè, mà để Anh/Chị tự tin sử dụng công nghệ một cách đúng đắn và bền vững.

BA NGUYÊN TẮC AN TOÀN CẦN GHI NHỚ

Khi tự tạo và sử dụng các công cụ với sự trợ giúp của AI, xin Quý Anh/Chị ghi nhớ ba nguyên tắc cốt lõi.

Nguyên tắc thứ nhất: luôn kiểm tra kỹ trước khi tin dùng. Sản phẩm do AI tạo ra không phải lúc nào cũng chính xác tuyệt đối; trước khi đưa vào công việc thật, Anh/Chị phải chạy thử, đối chiếu kết quả để chắc chắn nó hoạt động đúng.

Nguyên tắc thứ hai: tuyệt đối bảo vệ dữ liệu. Không nhập thông tin mật, dữ liệu nội bộ, hay thông tin cá nhân của công dân lên các công cụ AI công cộng. Khi cần thử nghiệm, hãy dùng dữ liệu giả định. Đây không chỉ là nguyên tắc nghề nghiệp, mà còn là yêu cầu của pháp luật - cụ thể là Luật Bảo vệ dữ liệu cá nhân.

Minh họa: Luật Bảo vệ dữ liệu cá nhân (Luật số 91/2025/QH15, hiệu lực từ 01/01/2026.

Nguyên tắc thứ ba: con người luôn là người chịu trách nhiệm cuối cùng. AI chỉ là công cụ hỗ trợ; mọi sản phẩm của nó đều phải qua sự xem xét, quyết định của chúng ta. Tinh thần này đã được khẳng định trong Luật Trí tuệ nhân tạo: lấy con người làm trung tâm, AI phục vụ con người chứ không thay thế thẩm quyền và trách nhiệm của con người.

Minh họa: Luật Trí tuệ nhân tạo (Luật số 134/2025/QH15, hiệu lực từ 01/3/2026)

BIẾT RÕ GIỚI HẠN - KHI NÀO CẦN ĐẾN CHUYÊN GIA

Nguyên tắc an toàn tiếp theo là biết rõ giới hạn của mình. Việc tự tạo một công cụ nhỏ cho cá nhân thì rất nên khuyến khích. Nhưng khi cần xây dựng một hệ thống dùng chung cho cả cơ quan, lưu trữ dữ liệu quan trọng, hay kết nối với các phần mềm nghiệp vụ chính thức - đó là lúc cần phối hợp với bộ phận công nghệ thông tin hoặc các chuyên gia.

Có thể hình dung việc này giống như một người học bơi: ở vùng nước nông, ta hoàn toàn có thể tự tập, tự bơi một cách thoải mái và an toàn. Nhưng khi muốn ra vùng nước sâu, ta cần có huấn luyện viên hướng dẫn và lực lượng cứu hộ bảo đảm. Với công nghệ cũng vậy: những công cụ cá nhân, nhỏ gọn giống như là “vùng nước nông” Anh/Chị tự tin làm chủ; còn các hệ thống lớn, phức tạp, liên quan đến dữ liệu của tổ chức và công dân giống như là “vùng nước sâu” cần đến người có chuyên môn. Biết rõ ranh giới ấy thể hiện tinh thần trách nhiệm và tính chuyên nghiệp trong công việc.

LỘ TRÌNH PHÁT TRIỂN KỸ NĂNG SỐ CHO BẢN THÂN

Vậy sau chuyên đề này, Anh/Chị có thể tiếp tục phát triển như thế nào? Tôi xin gợi ý một lộ trình phù hợp, dễ áp dụng đối với mọi người.

Bước đầu, hãy thực hành ngay với những thao tác nhỏ. Kiến thức chỉ thực sự là của mình khi được áp dụng; hãy bắt đầu từ một công cụ đơn giản cho công việc hằng ngày. Tiếp đến, vừa làm vừa học thêm. Khi gặp điều chưa rõ, Anh/Chị có thể hỏi chính công cụ AI để được giải thích, hoặc tìm các khóa học, tài liệu trực tuyến uy tín về kỹ năng số. Quan trọng nhất, Anh/Chị hãy giữ thói quen cập nhật. Công nghệ thay đổi rất nhanh; việc thường xuyên theo dõi những thông tin mới sẽ giúp Anh/Chị không bị tụt lại phía sau.

Một nguồn tài nguyên quý mà tôi muốn nhắc đến, chính là các nền tảng học tập số của quốc gia và của cơ quan, cùng các chương trình bồi dưỡng về chuyển đổi số dành cho cán bộ, công chức. Đây là những kênh chính thống, đáng tin cậy để Anh/Chị trau dồi thêm.

TỔNG KẾT CHUYÊN ĐỀ

Thưa Quý Anh/Chị, đến đây, chuyên đề về lộ trình của chúng ta đã đi trọn vẹn năm bài. Xin cùng điểm lại những nội dung trọng tâm đã được trao đổi.

Ở bài một, chúng ta đã hiểu lộ trình là cách hướng dẫn máy tính, cùng những lợi ích thiết thực.

Ở bài hai, ta rèn tư duy lập trình - cách chia một công việc thành các bước rõ ràng.

Ở bài ba, ta nắm được xu hướng lập trình cùng AI đang làm thay đổi mọi thứ.

Ở bài bốn, ta đã thực hành tự tạo công cụ số cho công việc.

Và ở bài năm này, ta hoàn thiện bức tranh bằng những nguyên tắc về an toàn, trách nhiệm và lộ trình đi tiếp.

Sợi chỉ xuyên suốt cả chuyên đề là một thông điệp: công nghệ, đặc biệt là AI, đã đưa lập trình đến gần với tất cả mọi người. Cán bộ, công chức chúng ta hoàn toàn có thể tận dụng nó để làm việc hiệu quả hơn một cách chủ động, sáng tạo, nhưng luôn an toàn và đúng vai.

LỜI KẾT

Điều quan trọng nhất tôi mong muốn Anh/Chị nhận được từ chuyên đề này không phải là trở thành một lập trình viên, mà là một tâm thế mới: không còn e ngại công nghệ, sẵn sàng học hỏi và dám thử nghiệm những điều mới mẻ để phục vụ công việc tốt hơn. Mỗi bước tiến nhỏ của từng cán bộ, công chức sẽ góp phần vào thành công chung của công cuộc chuyển đổi số quốc gia.

Xin trân trọng cảm ơn Quý Anh/Chị đã đồng hành cùng tôi qua trọn vẹn chuyên đề này. Kính chúc Anh/Chị luôn vững vàng, tự tin và gặt hái nhiều thành công trên hành trình số của mình. Xin kính chào và hẹn gặp lại Quý Anh/Chị trong những chuyên đề tiếp theo!

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. Đây là ba nguyên tắc an toàn cốt lõi khi tự tạo và dùng công cụ với sự trợ giúp của AI?

- A. Làm thật nhanh, dùng ngay, và không cần kiểm tra.
- B. Luôn kiểm tra kỹ sản phẩm; không đưa dữ liệu mật/cá nhân lên công cụ công cộng; con người chịu trách nhiệm cuối cùng.
- C. Tin tưởng tuyệt đối vào AI trong mọi trường hợp.
- D. Chỉ cần làm cho xong, không quan tâm dữ liệu.

→ *Đáp án: B. Ba nguyên tắc: kiểm tra kỹ trước khi dùng; bảo vệ dữ liệu (không đưa thông tin mật/cá nhân lên công cụ công cộng); con người quyết định và chịu trách nhiệm.*

Câu 2. Theo Luật Trí tuệ nhân tạo, nguyên tắc cốt lõi trong hoạt động AI là gì?

- A. AI có toàn quyền quyết định thay con người.
- B. Lấy con người làm trung tâm; AI phục vụ con người, không thay thế thẩm quyền và trách nhiệm của con người.
- C. AI được tự do hoạt động không cần giám sát.
- D. Con người không chịu trách nhiệm về kết quả của AI.

→ *Đáp án: B. Luật Trí tuệ nhân tạo (số 134/2025/QH15) xác lập nguyên tắc lấy con người làm trung tâm; AI phục vụ, không thay thế thẩm quyền và trách nhiệm của con người.*

Câu 3. Khi nào thì việc tự tạo công cụ nên chuyển sang phối hợp với bộ phận công nghệ thông tin hoặc chuyên gia?

- A. Khi chỉ làm một công cụ nhỏ cho cá nhân.
- B. Khi cần xây dựng hệ thống dùng chung cho cả cơ quan, lưu trữ dữ liệu quan trọng, hoặc kết nối với phần mềm nghiệp vụ chính thức.
- C. Không bao giờ cần phối hợp với ai.
- D. Chỉ khi máy tính bị hỏng.

→ *Đáp án: B. Công cụ cá nhân nhỏ thì tự làm; hệ thống lớn, dùng chung, dữ liệu quan trọng cần phối hợp với người có chuyên môn để bảo đảm an toàn, tin cậy.*

Phân tình huống công vụ

Câu 4. Chị A cần dùng AI hỗ trợ xử lý một danh sách có chứa thông tin cá nhân của công dân. Cách làm đúng nguyên tắc an toàn là:

- A. Nhập toàn bộ thông tin thật của công dân lên công cụ AI công cộng cho nhanh.
- B. Không đưa thông tin cá nhân thật lên công cụ công cộng; dùng dữ liệu giả định để thử, và tuân thủ quy định bảo vệ dữ liệu cá nhân.
- C. Gửi kèm cả số căn cước để AI xử lý chính xác hơn.
- D. Công khai dữ liệu đó để mọi người cùng xử lý.

→ *Đáp án: B. Tuyệt đối không đưa thông tin cá nhân, dữ liệu nhạy cảm thật lên công cụ công cộng; dùng dữ liệu giả định và tuân thủ Luật Bảo vệ dữ liệu cá nhân.*

Câu 5. Anh B muốn tiếp tục nâng cao kỹ năng số sau chuyên đề này. Hướng đi phù hợp nhất là:

- A. Dừng lại, vì đã học xong là đủ.
- B. Thực hành thường xuyên với việc nhỏ, vừa làm vừa học thêm qua các nguồn chính thống, và giữ thói quen cập nhật công nghệ mới.
- C. Chỉ học một lần rồi không cần cập nhật nữa.
- D. Chờ người khác làm hộ mọi việc.

→ *Đáp án: B. Lộ trình phát triển bền vững: thực hành với việc nhỏ, vừa làm vừa học qua nguồn tin cậy, và thường xuyên cập nhật vì công nghệ thay đổi nhanh.*

19

CHUYÊN ĐỀ 19

BẢO VỆ THIẾT BỊ CÁ NHÂN

Bài 1
TỔNG QUAN VÀ TẦM QUAN TRỌNG
CỦA BẢO VỆ THIẾT BỊ CÁ NHÂN



VIDEO BÀI GIẢNG

Quét mã QR bằng camera điện thoại để xem video bài giảng.

Chuyên đề 19 – Bài 1: Tổng quan và tầm quan trọng của bảo vệ thiết bị cá nhân

MỤC TIÊU BÀI HỌC

Nhận diện nhanh 4 nhóm rủi ro thường gặp với thiết bị cá nhân; hiểu hậu quả đối với dữ liệu, công việc và uy tín cơ quan khi lơ là bảo mật; nắm 4 nguyên tắc cốt lõi để tự bảo vệ thiết bị ngay - khóa, cập nhật, cảnh giác, sao lưu.

CHIẾC ĐIỆN THOẠI TRONG TÚI - VÀ CẢ KHO DỮ LIỆU CÔNG VIỆC

Ở chuyên đề trước, chúng ta đã làm quen với những bước lập trình cơ bản để tự động hóa công việc. Nhưng có một nền móng quan trọng phải thật vững vàng trước đã, đó là an toàn cho chính thiết bị chúng ta dùng mỗi ngày.

Mỗi sáng, Quý Anh/Chị mang theo điện thoại thông minh, máy tính xách tay hay máy tính bảng để xử lý văn bản, trao đổi công việc, tra cứu hồ sơ. Những thiết bị ấy tiện lợi vô cùng, nhưng cũng ẩn chứa nhiều rủi ro: chỉ một lần gửi nhầm tài liệu, hay một lần rời máy mà quên khóa màn hình, thông tin quan trọng có thể rò rỉ rất nhanh. Thiết bị cá nhân không chỉ phục vụ nhu cầu làm việc hằng ngày, mà còn liên quan trực tiếp đến việc truy cập các hệ thống và dữ liệu của cơ quan. Do đó, việc bảo vệ thiết bị cá nhân là trách nhiệm của mỗi cá nhân trong việc bảo đảm an toàn thông tin chung. Điều đáng lưu ý là nhiều rủi ro có thể được phòng tránh hiệu quả nếu chúng ta thực hiện tốt các kỹ năng bảo mật cơ bản.

BỐN MỐI ĐE DỌA PHỔ BIẾN VỚI THIẾT BỊ CÁ NHÂN

Trước hết, xin cùng Quý Anh/Chị nhận diện rõ các nguy cơ. Thiết bị cá nhân thường đối mặt với bốn nhóm rủi ro điển hình như sau:

Rủi ro thứ nhất, phần mềm độc hại - như mã độc, mã tống tiền. Chúng thường khai thác lỗ hổng khi phần mềm chưa được cập nhật, hoặc đánh lừa để chính người dùng tự cài đặt.

Rủi ro thứ hai, truy cập trái phép. Quên khóa màn hình, đặt mật khẩu yếu, hay làm thất lạc thiết bị - đều là kẽ hở để người khác xem trộm dữ liệu bên trong.

Rủi ro thứ ba, lừa đảo trực tuyến - email giả mạo, đường dẫn mạo danh. Chỉ một cú nhấp chuột cũng có thể mở đường cho kẻ tấn công.

Rủi ro thứ tư, mất mát thiết bị. Điện thoại, máy tính bảng, laptop, USB rất dễ thất lạc; nếu không có lớp bảo vệ, dữ liệu bên trong có thể bị lộ và khai thác ngoài ý muốn.

Mình họa: Đồ họa 4 biểu tượng: Phần mềm độc hại / Truy cập trái phép / Lừa đảo trực tuyến / Mất mát thiết bị.

HẬU QUẢ KHÔNG DỪNG Ở CHIẾC MÁY BỊ MẤT

Điều đáng lưu tâm là hậu quả không dừng ở thiệt hại kỹ thuật. Một chiếc máy nhiễm mã độc có thể làm gián đoạn cả tiến độ soạn thảo, xử lý văn bản. Nghiêm trọng hơn, một tài liệu nhạy cảm hay một bộ hồ sơ công dân lọt ra ngoài có thể gây rò rỉ dữ liệu, ảnh hưởng trực tiếp đến uy tín của cá nhân và của cơ quan. Trong môi trường công vụ, nơi chúng ta thường xuyên xử lý thông tin của người dân và của tổ chức, mỗi sơ suất nhỏ về thiết bị đều có thể kéo theo hệ lụy lớn. Vì vậy, bảo vệ thiết bị không phải là một việc làm thêm khi có thời gian, mà là một yêu cầu bắt buộc trong công việc hằng ngày.

BỐN NGUYÊN TẮC CỐT LÕI: KHÓA - CẬP NHẬT - CẢNH GIÁC - SAO LƯU

Vậy chúng ta bắt đầu từ đâu? Xin Quý Anh/Chị ghi nhớ bốn nguyên tắc nền tảng, ngắn gọn và có thể thao tác được ngay.

Thứ nhất, khóa an toàn: luôn đặt mật khẩu đăng nhập và khóa màn hình mỗi khi rời máy, dù chỉ vài phút.

Thứ hai, cập nhật: thường xuyên cập nhật hệ điều hành và ứng dụng để vá kịp thời các lỗ hổng.

Thứ ba, cảnh giác: dè chừng trước email lạ, đường dẫn lạ, file đính kèm đáng ngờ - không vội bấm link, không vội mở file lạ.

Thứ tư, sao lưu: định kỳ lưu thêm bản dự phòng cho dữ liệu quan trọng, để bảo đảm khả năng khôi phục khi xảy ra sự cố, hạn chế nguy cơ mất dữ liệu.

Và một lưu ý xin được nhấn mạnh: khi dùng các công cụ trí tuệ nhân tạo công cộng để hỗ trợ công việc, tuyệt đối không nhập tài liệu mật, dữ liệu nội bộ hay thông tin cá nhân của công dân lên đó - vì những dữ liệu ấy có thể bị lưu lại ngoài tầm kiểm soát của chúng ta.

TÓM TẮT VÀ KẾT NỐI BÀI SAU

Như vậy, trong bài học hôm nay, chúng ta đã cùng nhìn rõ bốn mối đe dọa với thiết bị cá nhân, nắm bắt được vì sao hậu quả của chúng vượt xa chuyện kỹ thuật, và ghi nhớ bốn nguyên tắc cốt lõi: khóa an toàn - cập nhật - cảnh giác - sao lưu. Đây chính là "lá chắn số" đơn giản mà hiệu quả cho mỗi người.

Ngay sau bài học, Quý Anh/Chị hãy bắt đầu bằng một hành động thiết thực: kiểm tra xem thiết bị của mình đã đặt mật khẩu và bật khóa màn hình tự động hay chưa - nếu chưa, hãy thiết lập ngay trong vài phút.

Trong bốn nguyên tắc ấy, cập nhật phần mềm là tuyến phòng thủ đầu tiên và dễ làm nhất. Đó cũng chính là nội dung Bài 2 tiếp theo: Cập nhật phần mềm và sử dụng phần mềm bảo mật. Xin kính chào và hẹn gặp lại Quý Anh/Chị!

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. Việc bảo vệ thiết bị cá nhân có quan trọng với những người không làm trong lĩnh vực công nghệ thông tin hay không?

- A. Không quan trọng, chỉ nhân viên công nghệ thông tin mới cần quan tâm.
- B. Quan trọng, vì bất kỳ ai sử dụng thiết bị số cũng đối mặt nguy cơ mất an toàn thông tin.
- C. Chỉ quan trọng với người hay đi công tác.
- D. Không, nếu thiết bị chỉ dùng cho mục đích giải trí.

→ *Đáp án: Mọi người dùng thiết bị số đều có nguy cơ mất an toàn thông tin, không riêng người làm công nghệ; càng xử lý dữ liệu công vụ thì càng phải cẩn trọng.*

Câu 2. Đây là bốn nguyên tắc cốt lõi để tự bảo vệ thiết bị cá nhân được nêu trong bài?

- A. Mua máy mới - cấu hình mạnh - dung lượng lớn - pin khỏe.
- B. Khóa - cập nhật - cảnh giác - sao lưu.
- C. Tắt mạng - giấu máy - đổi máy thường xuyên - không dùng cho công việc.
- D. Cài thật nhiều ứng dụng bảo mật cùng lúc.

→ *Đáp án: Bốn nguyên tắc nền tảng, dễ làm ngay là: khóa màn hình, cập nhật phần mềm, cảnh giác với lừa đảo, và sao lưu dữ liệu.*

Câu 3. Mối đe dọa nào sau đây KHÔNG thuộc bốn nhóm rủi ro phổ biến được đề cập trong bài?

- A. Mã độc tổng tiền có thể khóa dữ liệu.
- B. Mất thiết bị dẫn đến lộ dữ liệu.
- C. Hỏng hóc phần cứng do tai nạn bất ngờ.
- D. Lừa đảo qua email với đường dẫn giả mạo.

→ *Đáp án: Bài tập trung vào bốn nhóm: phần mềm độc hại, truy cập trái phép, lừa đảo trực tuyến và mất mát thiết bị; hỏng hóc phần cứng do tai nạn không nằm trong nhóm này.*

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Anh/Chị thường dùng laptop cá nhân để xử lý văn bản và lưu một số hồ sơ công việc. Để giảm rủi ro mất an toàn thông tin ngay từ hôm nay, việc nên ưu tiên làm đầu tiên là gì?

- A. Chờ đến khi cơ quan trang bị máy mới rồi mới quan tâm bảo mật.

- B. Đặt mật khẩu đăng nhập, bật khóa màn hình tự động, cập nhật phần mềm và sao lưu dữ liệu quan trọng.
- C. Gỡ hết ứng dụng để máy chạy nhẹ hơn.
- D. Chỉ dùng laptop khi ở cơ quan, về nhà thì cất đi.

→ *Đáp án: Áp dụng ngay bốn nguyên tắc nền tảng (khóa - cập nhật - cảnh giác - sao lưu) là cách hiệu quả và ít tốn kém nhất để bảo vệ thiết bị và dữ liệu công việc.*

Câu 5. Anh/Chị cần tổng hợp nhanh một báo cáo và định nhờ một công cụ AI công cộng hỗ trợ. Trong báo cáo có một số thông tin cá nhân của công dân. Cách xử lý đúng đắn nhất là gì?

- A. Dán toàn bộ nội dung, kể cả thông tin công dân, vào công cụ AI cho nhanh.
- B. Chỉ cần ghi "có dùng AI" ở cuối báo cáo là đủ.
- C. Tuyệt đối không nhập thông tin cá nhân của công dân và dữ liệu nội bộ lên công cụ AI công cộng; chỉ dùng AI cho phần nội dung chung, không nhạy cảm.
- D. Tắt mạng rồi mới dán dữ liệu vào cho an toàn.

→ *Đáp án: Dữ liệu cá nhân của công dân và thông tin nội bộ không được đưa lên công cụ AI công cộng vì có thể bị lưu lại ngoài tầm kiểm soát; chỉ nên dùng AI hỗ trợ với nội dung chung, không nhạy cảm.*

Bài 2

CẬP NHẬT PHẦN MỀM VÀ SỬ DỤNG PHẦN MỀM BẢO MẬT



VIDEO BÀI GIẢNG

Quét mã QR bằng camera điện thoại để xem video bài giảng.

Chuyên đề 19 – Bài 2: Cập nhật phần mềm và sử dụng phần mềm bảo mật

MỤC TIÊU BÀI HỌC

Hiểu vì sao cập nhật phần mềm là tuyến phòng thủ hàng đầu để vá lỗ hổng; nắm và thực hành 4 lớp bảo vệ cơ bản - cập nhật hệ điều hành/ứng dụng, dùng phần mềm diệt mã độc, bật tường lửa, chỉ cài từ nguồn chính thống và có bản quyền; thiết lập được cập nhật tự động và lịch quét định kỳ cho thiết bị làm việc.

MỘT THÔNG BÁO CẬP NHẬT BỊ BỎ QUA

Ở bài trước, chúng ta đã ghi nhớ bốn nguyên tắc nền tảng để bảo vệ thiết bị cá nhân. Hôm nay, tôi xin cùng Quý Anh/Chị đi sâu vào nguyên tắc đầu tiên và cũng dễ thao tác nhất: cập nhật phần mềm, kèm theo việc dùng các công cụ bảo mật.

Hẳn ai trong chúng ta cũng từng gặp tình huống này: đang bận xử lý công việc thì màn hình hiện thông báo "có bản cập nhật mới", và ta tiện tay bấm lựa chọn "để sau". Một lần, hai lần, rồi quên hẳn. Thông báo nhỏ ấy tưởng chừng vô hại, nhưng đôi khi lại trở thành điểm yếu để các rủi ro phát sinh. Để minh họa rõ hơn, tôi xin chia sẻ một tình huống rất gần với công việc hằng ngày.

KHI MỘT TỆP ĐÍNH KÈM TRỞ THÀNH MỐI HỌA

Một buổi sáng đầu tuần, một cán bộ nhận được email kèm tệp ghi là "lịch công tác". Vì lịch trình dày đặc, anh đã trì hoãn cập nhật ứng dụng đọc file PDF trên máy của mình mấy hôm nay. Với nhận định rằng chỉ mở nhanh để xem, anh bấm vào tệp ngay.

Nhưng tệp ấy thực ra chứa mã độc, khai thác đúng lỗ hổng của phiên bản phần mềm cũ chưa được vá lỗi. Chỉ ít phút sau, máy bắt đầu chạy chậm bất thường, và một số tài liệu công việc đã âm thầm bị sao chép ra ngoài. Điều đáng tiếc nhất là: toàn bộ sự cố này lẽ ra đã không xảy ra, nếu bản cập nhật được cài kịp thời từ trước - bởi bản vá ấy vốn đã bịt kín đúng lỗ hổng đó.

BỐN LỚP BẢO VỆ CƠ BẢN CHO THIẾT BỊ

Từ câu chuyện ấy, xin cùng Quý Anh/Chị dựng lên bốn lớp bảo vệ đơn giản mà hiệu quả.

Lớp thứ nhất: cập nhật hệ điều hành và ứng dụng. Hãy bật cập nhật tự động để không bỏ lỡ bản vá nào; có thể hẹn cập nhật ngoài giờ làm việc cho khỏi gián đoạn công việc. Lưu ý cả những phần mềm hay bị bỏ quên như trình duyệt web, phần mềm đọc PDF, bộ ứng dụng văn phòng - đây là mục tiêu ưa thích của kẻ tấn công khi chúng không được cập nhật thường xuyên.

Lớp thứ hai: phần mềm diệt mã độc đáng tin cậy. Hãy cài và thường xuyên cập nhật một chương trình diệt mã độc uy tín, rồi đặt lịch quét định kỳ hằng tuần. Trên máy chạy Windows, cần bật sẵn công cụ bảo mật tích hợp; các hệ điều hành khác cũng nên trang bị giải pháp tương đương.

Lớp thứ ba: tường lửa. Tường lửa giám sát toàn bộ dữ liệu ra vào thiết bị, giúp phát hiện và chặn sớm những kết nối bất thường. Xin Quý Anh/Chị kiểm tra để bảo đảm tường lửa luôn ở trạng thái bật.

Lớp thứ tư: chỉ cài đặt từ nguồn chính thống và có bản quyền. Mọi ứng dụng nên được tải từ kho chính thức như App Store, Google Play, hoặc trang web uy tín của nhà cung cấp. Tuyệt đối tránh phần mềm lậu, phần mềm bẻ khóa, tệp trôi nổi từ những trang không rõ nguồn gốc; và luôn kiểm tra kỹ các quyền mà ứng dụng yêu cầu, chỉ cấp những quyền thật sự cần thiết.

Ở đây có một điểm xin được nhấn mạnh, vì liên quan trực tiếp đến trách nhiệm của mỗi cán bộ, công chức, viên chức. Phần mềm máy tính là một tài sản trí tuệ, được pháp luật bảo hộ quyền tác giả. Việc cài đặt, sử dụng phần mềm không có bản quyền không chỉ tạo lỗ hổng để mã độc xâm nhập, mà còn là hành vi vi phạm pháp luật về sở hữu trí tuệ. Chỉ một thiết bị dùng phần mềm lậu cũng có thể trở thành điểm yếu, ảnh hưởng đến cả hệ thống và uy tín của cơ quan. Vì vậy, xin Quý Anh/Chị ưu tiên dùng phần mềm có bản quyền, phần mềm mã nguồn mở hợp pháp hoặc nền tảng đã được cơ quan cấp phép.

Minh họa: Phần mềm được bảo hộ quyền tác giả theo Luật Sở hữu trí tuệ. Sử dụng phần mềm không bản quyền có thể bị xử phạt - Nghị định 341/2025/NĐ-CP; Công điện 38/CD-TTg ngày 05/5/2026 của Thủ tướng Chính phủ.

VÌ SAO VÀI PHÚT CẬP NHẬT LẠI ĐÁNG GIÁ

Vậy vì sao một việc nhỏ như cập nhật lại quan trọng đến thế? Bởi mỗi bản cập nhật không chỉ thêm tính năng mới, mà quan trọng hơn, nó bịt kín những lỗ hổng bảo mật mà các đối tượng tấn công thường lợi dụng để xâm nhập hệ thống. Một phần mềm chưa được cập nhật giống như một tòa nhà đã phát hiện điểm yếu trong hệ thống an ninh nhưng chưa kịp khắc phục. Chỉ cần người có ý đồ xấu biết được điểm yếu đó, họ có thể tìm cách xâm nhập và gây rủi ro cho toàn bộ hệ thống. Vì vậy, dành vài phút cập nhật thực chất là đầu tư cho an toàn thông tin - vừa bảo vệ chính mình, vừa bảo vệ cả hệ thống dữ liệu của cơ quan.

TÓM TẮT, THỰC HÀNH VÀ KẾT NỐI BÀI SAU

Như vậy, trong bài học hôm nay, chúng ta đã cùng dựng nên bốn lớp bảo vệ: cập nhật phần mềm - dùng phần mềm diệt mã độc - bật tường lửa - chỉ cài từ nguồn chính thống và có bản quyền.

Ngay sau bài học, xin mời Quý Anh/Chị dành ít phút thực hiện các nội dung sau: vào phần cài đặt bật cập nhật tự động cho hệ điều hành và ứng dụng quan trọng; mở phần mềm diệt mã độc để cập nhật và đặt lịch quét hằng tuần; kiểm tra xem tường lửa đã bật chưa; và rà soát lại, gỡ bỏ những ứng dụng không rõ nguồn gốc hoặc không có bản quyền. Chỉ vài phút thôi, Quý Anh/Chị đã hoàn thành bước bảo vệ đầu tiên cho thiết bị và dữ liệu của mình.

Nếu đã cập nhật và bảo vệ được phần mềm, vậy làm sao kiểm soát hoạt động đăng nhập vào thiết bị và tài khoản? Đó chính là nội dung Bài 3 tiếp theo: Bảo mật truy cập và an toàn thiết bị - mật khẩu, xác thực hai lớp và bảo vệ vật lý. Xin kính chào và hẹn gặp lại Quý Anh/Chị!

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. Cập nhật phần mềm lên phiên bản mới nhất giúp ích gì cho bảo mật thiết bị?

- A. Giúp máy chạy nhanh hơn đáng kể.
- B. Vá các lỗ hổng bảo mật, ngăn ngừa nguy cơ bị tấn công.
- C. Tiết kiệm pin cho thiết bị.
- D. Không có tác dụng đáng kể nào.

→ *Đáp án: Bản cập nhật chủ yếu để bịt kín các lỗ hổng bảo mật mà kẻ xấu có thể khai thác; đây là lý do quan trọng nhất để cập nhật kịp thời.*

Câu 2. Tại sao một số người dùng thường trì hoãn việc cập nhật phần mềm?

- A. Vì sợ mất dữ liệu khi cập nhật.
- B. Vì cho rằng cập nhật gây phiền hà, mất thời gian nên hay bỏ qua.
- C. Vì thiết bị đã tự động cập nhật nên không cần bận tâm.
- D. Vì nghĩ rằng phiên bản cũ an toàn và ổn định hơn phiên bản mới.

→ *Đáp án: Tâm lý ngại gián đoạn, thấy phiền hà khiến nhiều người bấm "để sau" và quên cập nhật - đó chính là khe hở để rủi ro len vào.*

Câu 3. Nhận định nào sau đây về việc dùng phần mềm là ĐÚNG?

- A. Cài phần mềm diệt mã độc rồi thì không cần cập nhật hệ điều hành nữa.
- B. Phần mềm máy tính được pháp luật bảo hộ quyền tác giả; dùng phần mềm không bản quyền vừa tạo rủi ro an ninh, vừa vi phạm pháp luật.
- C. Phần mềm lậu và phần mềm có bản quyền an toàn như nhau, chỉ khác nhau ở chi phí.
- D. Cài phần mềm diệt mã độc thì thiết bị an toàn tuyệt đối, không còn rủi ro nào.

→ *Đáp án: Phần mềm là tài sản trí tuệ được bảo hộ; sử dụng phần mềm không bản quyền vừa tiềm ẩn mã độc, vừa là hành vi vi phạm pháp luật về sở hữu trí tuệ (Nghị định*

341/2025/NĐ-CP). Diệt mã độc cũng không thay thế việc cập nhật hệ điều hành, ứng dụng.

Phân tình huống công vụ

Câu 4. Anh/Chị cần cài một phần mềm để phục vụ công việc. Cách làm nào an toàn và đúng quy định nhất?

- A. Tải bản đã bẻ khóa trên một diễn đàn chia sẻ để khỏi tốn phí.
- B. Bấm vào đường link tải phần mềm do một người lạ gửi qua email.
- C. Tải từ kho ứng dụng chính thức hoặc trang uy tín của nhà cung cấp, ưu tiên phần mềm có bản quyền hoặc mã nguồn mở hợp pháp, và kiểm tra kỹ quyền truy cập trước khi cài.
- D. Tải từ bất kỳ website nào tìm được cho nhanh.

→ *Đáp án: Chỉ cài đặt từ nguồn chính thống, ưu tiên phần mềm có bản quyền hoặc mã nguồn mở hợp pháp, và rà soát quyền truy cập là cách vừa an toàn vừa đúng pháp luật; phần mềm lậu, bẻ khóa tiềm ẩn cả rủi ro an ninh lẫn rủi ro pháp lý.*

Câu 5. Máy tính của Anh/Chị liên tục hiện thông báo cập nhật hệ điều hành, nhưng vì sợ gián đoạn công việc nên Anh/Chị cứ hoãn lại nhiều ngày. Cách xử lý hợp lý nhất là gì?

- A. Tắt hẳn tính năng cập nhật để khỏi bị làm phiền.
- B. Bật cập nhật tự động và hẹn lịch cài đặt vào ngoài giờ làm việc để vừa an toàn, vừa không gián đoạn.
- C. Chỉ cập nhật khi máy đã có dấu hiệu bị nhiễm mã độc.
- D. Chờ đồng nghiệp cập nhật trước, nếu máy họ không lỗi thì mình mới làm.

→ *Đáp án: Bật cập nhật tự động và hẹn giờ ngoài giờ làm việc giúp thiết bị luôn được vá lỗ hổng kịp thời mà không ảnh hưởng đến công việc; trì hoãn hoặc tắt cập nhật đều làm tăng rủi ro.*

Bài 3

BẢO MẬT TRUY CẬP VÀ AN TOÀN THIẾT BỊ (MẬT KHẨU, 2FA VÀ BẢO VỆ VẬT LÝ)



VIDEO BÀI GIẢNG

Quét mã QR bằng camera điện thoại để xem video bài giảng.

Chuyên đề 19 – Bài 3: Bảo mật truy cập và an toàn thiết bị (mật khẩu, 2FA và bảo vệ vật lý)

MỤC TIÊU BÀI HỌC

Nắm và thực hành ba lớp khóa bảo vệ thiết bị, tài khoản: tạo mật khẩu mạnh, độc nhất cho mỗi tài khoản; bật xác thực hai yếu tố (2FA) cho dịch vụ quan trọng; khóa màn hình và bảo vệ thiết bị về mặt vật lý; biết các bước xử lý nhanh khi mất thiết bị.

NẾU MẤT ĐIỆN THOẠI HÔM NAY, DỮ LIỆU CÓ AN TOÀN?

Ở hai bài trước, chúng ta đã biết cách cập nhật và bảo vệ phần mềm. Hôm nay, xin cùng Quý Anh/Chị bàn về việc kiểm soát quyền đăng nhập vào thiết bị và tài khoản.

Xin Quý Anh/Chị thử hình dung: nếu ngay lúc này, chiếc điện thoại làm việc của mình bỗng dưng thất lạc - với toàn bộ email, lịch họp, tài liệu bên trong - thì dữ liệu có còn an toàn không? Câu trả lời phụ thuộc vào việc chúng ta đã dựng sẵn ba lớp khóa hay chưa: một mật khẩu mạnh, một lớp xác thực thứ hai, và một lớp bảo vệ thiết bị về mặt vật lý. Hôm nay, chúng ta sẽ lần lượt đi qua từng lớp khóa này.

LỚP KHÓA THỨ NHẤT: MẬT KHẨU MẠNH VÀ ĐỘC NHẤT

Lớp khóa đầu tiên là mật khẩu. Sức mạnh của mật khẩu nằm chủ yếu ở độ dài và mức độ khó đoán, chứ không chỉ ở việc có thêm vài ký tự đặc biệt. Thay vì những mật khẩu ngắn, dễ đoán, Quý Anh/Chị nên dùng một cụm mật khẩu dài - một câu gán với thói quen riêng, dễ nhớ với mình nhưng khó đoán với người khác, nên dài ít nhất 12 ký tự, kết hợp chữ hoa, chữ thường, số và ký tự đặc biệt.

Xin nêu một ví dụ để Quý Anh/Chị dễ hình dung. Một câu quen thuộc như "Mỗi sáng tôi tưới hai chậu lan" có thể biến thành mật khẩu Ms@Toi2chauLan! - lấy chữ đầu, thêm số và ký tự đặc biệt. Cách này giúp mật khẩu vừa dài, vừa khó đoán, lại dễ nhớ vì gán với hình ảnh quen thuộc của riêng mình; Anh/Chị tham khảo cách này rồi tự nghĩ một câu khác cho chính trường hợp của mình.

Có một nguyên tắc xin Quý Anh/Chị ghi nhớ: mỗi tài khoản phải có một mật khẩu riêng. Bởi nếu dùng chung một mật khẩu cho nhiều nơi, chỉ cần một tài khoản bị lộ thì các

tài khoản còn lại cũng có nguy cơ bị xâm nhập theo chuỗi. Nếu phải nhớ nhiều mật khẩu, Quý Anh/Chị có thể dùng một trình quản lý mật khẩu uy tín để tạo và lưu giữ an toàn. Và xin lưu ý thêm: khi mới được cấp tài khoản hay thiết bị, hãy đổi ngay mật khẩu mặc định; tuyệt đối không chia sẻ mật khẩu cho bất kỳ ai.

LỚP KHÓA THỨ HAI: XÁC THỰC HAI YẾU TỐ (2FA)

Lớp khóa thứ hai là xác thực hai yếu tố, thường gọi là 2FA. Như chúng ta đã làm quen ở những nội dung trước, đây là việc khi đăng nhập, ngoài mật khẩu, hệ thống yêu cầu thêm một bằng chứng thứ hai để chắc chắn đúng là Quý Anh/Chị. Việc này giống như người gác cổng kiểm tra giấy tờ hai lần trước khi cho phép vào bên trong: một lần là kiểm tra mật khẩu, một lần kiểm tra mã xác minh.

Bằng chứng thứ hai ấy có thể là mã dùng một lần (OTP) qua tin nhắn hoặc qua ứng dụng tạo mã như Google Authenticator, Microsoft Authenticator, cũng có thể là vân tay hay khuôn mặt. Nhờ lớp khóa này, ngay cả khi ai đó đã biết mật khẩu, họ vẫn không thể đăng nhập nếu không có yếu tố thứ hai trong tay Quý Anh/Chị.

Xin Quý Anh/Chị bật 2FA cho những dịch vụ quan trọng như email công việc, hệ thống quản lý văn bản, tài khoản ngân hàng. Với các hệ thống công vụ, việc bật 2FA là yêu cầu bắt buộc và phải tuân thủ quy định bảo mật của cơ quan.

LỚP KHÓA THỨ BA: KHÓA MÀN HÌNH VÀ BẢO VỆ THIẾT BỊ

Lớp khóa thứ ba bảo vệ chính chiếc máy của chúng ta. Trước hết, mỗi thiết bị cần được đặt khóa màn hình và cài tự động khóa sau một khoảng ngắn không dùng - với điện thoại khoảng 30 giây đến 1 phút, với máy tính khoảng 5 phút. Khi rời khỏi vị trí, Quý Anh/Chị hãy khóa máy ngay lập tức. Một lưu ý nhỏ mà hữu ích đó là: hãy tắt phần xem trước nội dung tin nhắn trên màn hình khóa, để người khác không thể tiếp cận trái phép mã OTP hoặc các thông tin nhạy cảm.

Về mặt vật lý, tuyệt đối không để thiết bị ngoài tầm mắt ở nơi công cộng - Anh/Chị đừng để quên máy ở phòng họp hay quán cà phê. Nếu buộc phải rời vị trí, hãy mang thiết bị theo người hoặc cất vào nơi có khóa. Với những Anh/Chị hay xử lý văn bản, tiếp công dân ở nơi đông người, có thể dán thêm tấm dán chống nhìn trộm lên màn hình điện thoại, máy tính - để người bên cạnh khó quan sát thấy nội dung. Và xin đừng quên bật sẵn tính năng "Tìm thiết bị của tôi" trên điện thoại, máy tính, để có thể định vị, khóa hoặc xóa dữ liệu từ xa khi cần.

Vậy nếu chẳng may mất thiết bị thì phải xử lý như thế nào? Xin Quý Anh/Chị ghi nhớ ba việc, làm ngay theo thứ tự như sau: một, định vị, rồi khóa hoặc xóa dữ liệu từ xa; hai, đổi mật khẩu tất cả tài khoản quan trọng đã đăng nhập trên máy; ba, báo ngay cho bộ phận công nghệ thông tin của cơ quan để được hỗ trợ kịp thời.

Minh họa: Ba lớp khóa: (1) Mật khẩu mạnh, độc nhất - (2) Xác thực hai yếu tố 2FA - (3) Khóa màn hình & bảo vệ vật lý. Mất thiết bị: Định vị/khóa-xóa từ xa → Đổi mật khẩu → Báo bộ phận CNTT.

TÓM TẮT, THỰC HÀNH VÀ KẾT NỐI BÀI SAU

Như vậy, trong bài học hôm nay, chúng ta đã cùng dựng nên ba lớp khóa quan trọng: mật khẩu mạnh và độc nhất - xác thực hai yếu tố - khóa màn hình và bảo vệ vật lý, cùng ba bước xử lý nhanh khi mất thiết bị.

Ngay sau bài học, xin mời Quý Anh/Chị làm hai việc nhỏ mà rất quan trọng như sau: kiểm tra lại những mật khẩu chưa đủ mạnh và đặt lại; bật 2FA cho ít nhất một tài khoản quan trọng nếu chưa bật. Chỉ vài phút thao tác, mức an toàn đã khác hẳn.

Sau khi đã bảo vệ thiết bị và tài khoản, vậy khi kết nối ra Internet thì cần lưu ý những gì? Đó chính là nội dung Bài 4 tiếp theo: Kết nối trực tuyến an toàn và nhận diện nguy cơ - Wi-Fi, VPN, web và lừa đảo. Xin kính chào và hẹn gặp lại Quý Anh/Chị!

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. Thực hành nào dưới đây giúp mật khẩu an toàn hơn?

- A. Đặt mật khẩu ngắn cho dễ nhớ, ví dụ tên mình kèm năm sinh.
- B. Dùng cùng một mật khẩu phức tạp cho mọi tài khoản để đỡ quên.
- C. Sử dụng cụm mật khẩu dài, độc nhất cho mỗi tài khoản; có thể dùng trình quản lý mật khẩu.
- D. Thường xuyên chia sẻ mật khẩu cho đồng nghiệp tin cậy để họ hỗ trợ khi cần.

→ *Đáp án: Mật khẩu nên dài, khó đoán và độc nhất cho từng tài khoản; trình quản lý mật khẩu giúp tạo và lưu giữ an toàn. Dùng chung mật khẩu hay chia sẻ cho người khác đều làm tăng rủi ro.*

Câu 2. Khi nào nên kích hoạt xác thực hai yếu tố (2FA) cho tài khoản?

- A. Chỉ khi tài khoản có dấu hiệu bị xâm nhập.
- B. Khi mật khẩu của mình quá ngắn hoặc yếu.
- C. Ngay sau khi tạo tài khoản hoặc càng sớm càng tốt, trên mọi dịch vụ có hỗ trợ.
- D. Không cần thiết nếu đã đặt mật khẩu rất mạnh.

→ *Đáp án: Nên bật 2FA càng sớm càng tốt cho mọi dịch vụ hỗ trợ; đây là lớp khóa thứ hai bảo vệ tài khoản ngay cả khi mật khẩu bị lộ, không phải đợi đến khi có sự cố.*

Câu 3. Việc nào sau đây KHÔNG nên làm để bảo vệ thiết bị về mặt vật lý?

- A. Luôn khóa màn hình máy tính khi rời chỗ, kể cả chỉ vài phút.
- B. Mang thiết bị theo người hoặc cất vào nơi có khóa khi phải rời chỗ.
- C. Để laptop, điện thoại trên bàn nơi công cộng khi đi ra ngoài một lát.
- D. Bật chức năng "Tìm thiết bị của tôi" trên điện thoại và máy tính.

→ *Đáp án: Để thiết bị ngoài tầm mắt nơi công cộng là rủi ro lớn; các phương án còn lại đều là thói quen tốt giúp bảo vệ thiết bị và dữ liệu.*

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Anh/Chị nhận được một cuộc gọi tự xưng là bộ phận kỹ thuật của cơ quan, yêu cầu đọc mã OTP vừa gửi đến điện thoại để "xác minh tài khoản gấp". Anh/Chị nên làm gì?

- A. Đọc ngay mã OTP cho họ vì là người của cơ quan.
- B. Tuyệt đối không cung cấp mã OTP; chủ động gọi lại cho bộ phận công nghệ thông tin qua số chính thức để kiểm chứng.
- C. Nhắn mã OTP qua tin nhắn cho chắc chắn, không đọc qua điện thoại.
- D. Cung cấp mã nhưng dặn họ không được dùng vào việc khác.

→ *Đáp án: Mã OTP là yếu tố xác thực bí mật, không cung cấp cho bất kỳ ai kể cả người tự xưng là cán bộ kỹ thuật; luôn xác minh lại qua kênh chính thống trước khi làm theo yêu cầu.*

Câu 5. Anh/Chị phát hiện điện thoại làm việc bị thất lạc, trong máy có đăng nhập email công việc và hệ thống quản lý văn bản. Việc nên làm đầu tiên là gì?

- A. Chờ vài hôm xem có ai nhặt được trả lại không rồi mới xử lý.
- B. Lập tức định vị, khóa hoặc xóa dữ liệu từ xa, đổi mật khẩu các tài khoản quan trọng và báo ngay cho bộ phận công nghệ thông tin.
- C. Chỉ cần gọi vào số máy đó xem có ai bắt máy không.
- D. Không làm gì vì điện thoại đã có mật khẩu màn hình rồi.

→ *Đáp án: Khi mất thiết bị chứa dữ liệu công việc, cần hành động ngay theo thứ tự: định vị và khóa/xóa từ xa, đổi mật khẩu các tài khoản đã đăng nhập, và báo bộ phận công nghệ thông tin; mật khẩu màn hình là cần thiết nhưng chưa đủ.*

Bài 4

KẾT NỐI TRỰC TUYẾN AN TOÀN VÀ NHẬN DIỆN NGUY CƠ (WI-FI, VPN, WEB VÀ LỪA ĐẢO)



VIDEO BÀI GIẢNG

Quét mã QR bằng camera điện thoại để xem video bài giảng.

Chuyên đề 19 – Bài 4: Kết nối trực tuyến an toàn và nhận diện nguy cơ (Wi-Fi, VPN, web và lừa đảo)

MỤC TIÊU BÀI HỌC

Trên nền kỹ năng kết nối an toàn đã học, đi sâu vào nhận diện nguy cơ: phân biệt website và đường dẫn giả mạo; đọc và xử lý đúng cảnh báo bảo mật của trình duyệt; cảnh giác với file đính kèm và thiết bị USB lạ; nhận diện sớm dấu hiệu lừa đảo qua email, tin nhắn và biết quy trình xác minh trước khi hành động.

KHÓA CHẬT THIẾT BỊ RỒI, VẪN CÓ THỂ MẮC BẦY

Qua các bài trước, chúng ta đã cập nhật phần mềm, đặt mật khẩu mạnh, và ở chuyên đề về sử dụng thiết bị số, cũng đã học cách kết nối Wi-Fi, 4G an toàn khi đi cơ sở. Nhưng có một thực tế: thiết bị được khóa kỹ đến đâu, chúng ta vẫn có thể gặp rủi ro nếu tự tay bấm nhầm một đường dẫn hoặc mở một tệp tin độc hại.

Bởi nhiều cuộc tấn công ngày nay không phá khóa, mà lợi dụng sự tin tưởng và tâm lý vội vàng của con người để để đạt được mục đích xâm nhập hoặc chiếm đoạt thông tin. Vì vậy, hôm nay tôi xin cùng Quý Anh/Chị rèn một kỹ năng quan trọng: nhận diện nguy cơ trên môi trường trực tuyến, từ đó kịp thời phát hiện và hạn chế các nguy cơ mất an toàn thông tin.

NHẮC NHANH: AN TOÀN NGAY TỪ KẾT NỐI

Trước khi đi vào trọng tâm, tôi xin nhắc lại một nguyên tắc nền tảng mà Quý Anh/Chị đã quen thuộc: an toàn bắt đầu ngay từ đường truyền. Với việc quan trọng như email công việc hay tài liệu nội bộ, hãy ưu tiên mạng tin cậy hoặc mạng di động cá nhân; nếu buộc phải dùng Wi-Fi công cộng thì phải bật VPN để mã hóa dữ liệu. Đó là những biện pháp bảo vệ cơ bản. Tiếp theo, chúng ta sẽ tìm hiểu một nội dung quan trọng hơn: nhận diện các nguy cơ và rủi ro có thể xuất hiện trong quá trình sử dụng môi trường số.

DẤU HIỆU THỨ NHẤT: WEBSITE VÀ ĐƯỜNG DẪN GIẢ MẠO

Một trong những nguy cơ phổ biến nhất trên môi trường trực tuyến là các trang web và đường dẫn giả mạo. Nhiều người thường cho rằng chỉ cần nhìn thấy biểu tượng ổ khóa

hoặc giao thức "https" trên thanh địa chỉ là có thể yên tâm truy cập. Tuy nhiên, cần lưu ý rằng các dấu hiệu này chỉ cho thấy kết nối giữa thiết bị và trang web được mã hóa, chứ không khẳng định tính hợp pháp hay độ tin cậy của trang web. Trên thực tế, các đối tượng lừa đảo vẫn có thể thiết lập những trang web giả mạo có đầy đủ biểu tượng ổ khóa và giao thức "https" để đánh lừa người sử dụng.

Điều quan trọng là kiểm tra kỹ địa chỉ trang web trước khi truy cập hoặc thực hiện bất kỳ thao tác nào. Kẻ gian thường dụng tên miền gần giống tên thật, chỉ khác một chi tiết nhỏ khiến ta dễ bỏ qua, ví dụ như: thay một chữ cái bằng một con số có hình dạng tương tự, thêm hay bớt một ký tự, hoặc đổi phần đuôi - chẳng hạn đổi đuôi chính thống ".gov.vn" thành ".com" hay ".net". Chỉ một ký tự khác lạ trong địa chỉ cũng là dấu hiệu phải dừng lại. Và một thói quen an toàn: khi Anh/Chị nhận email kèm đường dẫn đăng nhập, không nên bấm trực tiếp, mà Anh/Chị hãy tự mở trình duyệt, gõ địa chỉ chính thức rồi vào từ đó.

DẤU HIỆU THỨ HAI: CẢNH BÁO TRÌNH DUYỆT VÀ FILE, USB LẠ

Dấu hiệu thứ hai ít người để ý: cảnh báo bảo mật của trình duyệt. Đôi khi trình duyệt hiện dòng "kết nối không an toàn" hay "chúng chỉ không hợp lệ". Vì vội vàng xử lý, nhiều người bấm "tiếp tục" để bỏ qua cảnh báo - nhưng chính lúc đó, dữ liệu đăng nhập có thể bị chặn và thu thập trái phép. Khi thấy cảnh báo này, xin Quý Anh/Chị dừng lại, không bỏ qua, thử tải lại trang hoặc báo bộ phận kỹ thuật kiểm tra.

Một nguy cơ nữa đến từ file đính kèm và thiết bị USB lạ. Một file gửi kèm trong email, dù có tên gọi liên quan đến công việc, vẫn có thể chứa mã độc; một chiếc USB tình cờ tìm thấy hay được tặng cũng tương tự. Nguyên tắc ở đây là: không vội vàng mở file lạ, không cắm USB không rõ nguồn gốc vào máy; nếu trường hợp buộc phải dùng, Anh/Chị hãy nhờ bộ phận kỹ thuật quét kiểm tra trước. Nếu máy bỗng chạy chậm bất thường, hiện cửa sổ lạ, Anh/Chị hãy ngắt mạng và báo ngay để kiểm tra.

DẤU HIỆU THỨ BA: EMAIL, TIN NHẮN LỪA ĐẢO VÀ CÁCH XÁC MINH

Dấu hiệu thứ ba là email, tin nhắn lừa đảo. Hãy hình dung việc này giống như người gác cổng xem kỹ giấy mời trước khi mở cổng cho khách lạ - ta cũng cần xem xét kỹ một tin nhắn trước khi làm theo. Những dấu hiệu đáng ngờ thường gặp như: địa chỉ người gửi bất thường, nội dung thúc giục "khẩn cấp", sai lỗi chính tả, yêu cầu cung cấp thông tin hoặc bấm vào đường dẫn lạ. Tinh vi hơn, gần đây còn có cuộc gọi giả giọng người quen, lãnh đạo bằng công nghệ AI.

Nguyên tắc xử lý rất đơn giản như sau, xin Quý Anh/Chị hãy ghi nhớ: dừng lại - kiểm tra - xác minh. Tuyệt đối không cung cấp mật khẩu, mã OTP cho bất kỳ ai; và khi nghi ngờ, hãy xác minh lại qua một kênh khác - gọi trực tiếp cho người gửi, hoặc cho bộ phận công nghệ thông tin của cơ quan, trước khi làm bất cứ điều gì.

Minh họa: Ba nhóm dấu hiệu nguy cơ: (1) Website/đường dẫn giả mạo - đọc kỹ địa chỉ; (2) Cảnh báo trình duyệt & file/USB lạ - không bỏ qua, không cắm máy; (3) Email/tin nhắn lừa đảo - Dừng lại → Kiểm tra → Xác minh.

TÓM TẮT, THỰC HÀNH VÀ KẾT NỐI BÀI SAU

Như vậy, trong bài học hôm nay, chúng ta đã rèn kỹ năng nhận diện nguy cơ qua ba nhóm dấu hiệu: website và đường dẫn giả mạo - cảnh báo trình duyệt cùng file, USB lạ - email, tin nhắn lừa đảo. Mẫu số chung của cách phòng vệ là dừng lại và xác minh trước khi hành động.

Ngay sau bài học, kính mời Quý Anh/Chị thực hành một thói quen đơn giản: khi nhận được email có chứa đường dẫn, hãy kiểm tra địa chỉ thực của đường dẫn đó bằng cách di chuyển con trỏ chuột lên liên kết trước khi quyết định truy cập.

Chúng ta đã đi gần hết hành trình bảo vệ thiết bị. Nhưng nếu sự cố vẫn xảy ra như máy hỏng, mất dữ liệu, nhiễm mã độc - thì chúng ta sẽ xử lý như thế nào? Đó chính là nội dung Bài 5: Sao lưu dữ liệu và sẵn sàng ứng phó sự cố. Xin kính chào và hẹn gặp lại Quý Anh/Chị!

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. Khi thấy biểu tượng ổ khóa (HTTPS) trên trình duyệt web, nhận định nào đúng?

- A. Trang web đã an toàn 100%, có thể yên tâm nhập mọi thông tin.
- B. Kết nối tới trang đã được mã hóa, nhưng vẫn phải kiểm tra kỹ địa chỉ vì ổ khóa không bảo đảm trang đó không giả mạo.
- C. Ổ khóa chỉ là trang trí, không có ý nghĩa gì về bảo mật.
- D. Có ổ khóa nghĩa là trang đó chắc chắn của cơ quan nhà nước.

→ *Đáp án: Ổ khóa/HTTPS cho biết đường truyền được mã hóa, nhưng trang lừa đảo cũng có thể có ổ khóa; vì vậy luôn phải kiểm tra kỹ địa chỉ trang web trước khi nhập thông tin.*

Câu 2. Đâu là dấu hiệu giúp nhận biết một đường dẫn (địa chỉ web) có thể là giả mạo?

- A. Đường dẫn bắt đầu bằng "https".
- B. Tên miền gần giống tên thật nhưng sai một chi tiết: thay chữ bằng số trông na ná, thêm/bớt ký tự, hoặc đổi phần đuôi.
- C. Đường dẫn có biểu tượng ổ khóa.
- D. Đường dẫn ngắn gọn, dễ đọc.

→ *Đáp án: Kẻ gian thường tạo tên miền gần giống tên thật, chỉ khác một chi tiết nhỏ; phát hiện những sai khác này là cách quan trọng để tránh trang giả mạo.*

Câu 3. Khi trình duyệt hiện cảnh báo "kết nối không an toàn" hoặc "chứng chỉ không hợp lệ" lúc Anh/Chị định đăng nhập, nên làm gì?

- A. Bấm "tiếp tục" để vào cho nhanh vì đang vội.
- B. Dừng lại, không bỏ qua cảnh báo; thử tải lại trang hoặc báo bộ phận kỹ thuật kiểm tra.
- C. Tắt phần mềm diệt mã độc đi rồi thử lại.
- D. Nhập thông tin thật nhanh rồi thoát ra ngay.

→ *Đáp án: Cảnh báo chứng chỉ có thể là dấu hiệu dữ liệu đang bị chặn đọc; tuyệt đối không bỏ qua mà cần dừng lại và xác minh trước khi nhập thông tin.*

Phản tình huống công vụ

Câu 4. Anh/Chị nhận được một email tự xưng là từ cơ quan, nội dung thúc giục "đăng nhập gấp để cập nhật tài khoản" kèm một đường dẫn. Anh/Chị nên làm gì?

- A. Bấm ngay vào đường dẫn trong email và đăng nhập cho kịp.
- B. Không bấm đường dẫn; tự mở trình duyệt gõ địa chỉ chính thức để kiểm tra, hoặc xác minh lại với bộ phận công nghệ thông tin.
- C. Trả lời email hỏi lại người gửi xem có đúng không rồi mới bấm.
- D. Chuyển tiếp email cho đồng nghiệp nhờ bấm thử xem có an toàn không.

→ *Đáp án: Email thúc giục kèm đường dẫn là dấu hiệu lừa đảo điển hình; không bấm trực tiếp mà tự gõ địa chỉ chính thức hoặc xác minh qua bộ phận công nghệ thông tin. Trả lời email hay nhờ người khác bấm thử đều không an toàn.*

Câu 5. Anh/Chị tìm thấy một chiếc USB trong phòng họp, không rõ của ai. Cách xử lý đúng nhất là gì?

- A. Cắm ngay vào máy tính để xem bên trong có gì, biết đâu tìm được chủ nhân.
- B. Không tự cắm vào máy; bàn giao cho bộ phận công nghệ thông tin hoặc người phụ trách để kiểm tra an toàn.
- C. Cắm vào máy nhưng không mở file nào thì sẽ an toàn.
- D. Mang về nhà cắm thử vào máy cá nhân cho đỡ ảnh hưởng máy cơ quan.

→ *Đáp án: USB không rõ nguồn gốc có thể chứa mã độc, chỉ cần cắm vào máy đã có thể gây hại; cần bàn giao cho bộ phận kỹ thuật kiểm tra, tuyệt đối không tự cắm vào bất kỳ máy nào.*

Bài 5

SAO LƯU DỮ LIỆU VÀ SẴN SÀNG ỨNG PHÓ SỰ CỐ



VIDEO BÀI GIẢNG

Quét mã QR bằng camera điện thoại để xem video bài giảng.

Chuyên đề 19 – Bài 5: Sao lưu dữ liệu và sẵn sàng ứng phó sự cố

MỤC TIÊU BÀI HỌC

Thực hành sao lưu dữ liệu thiết bị cá nhân đúng cách: chọn dữ liệu ưu tiên, đặt tần suất, bật sao lưu tự động, tránh các sai lầm thường gặp; nắm quy trình ứng phó sự cố theo từng bước cho hai tình huống nghi nhiễm mã độc và mã độc tống tiền (ransomware); hình thành thói quen định kỳ thử khôi phục.

ĐÃ PHÒNG KỸ, VẴN CẦN PHƯƠNG ÁN DỰ PHÒNG

Suốt chuyên đề này, chúng ta đã dựng nhiều lớp phòng vệ cho thiết bị. Nhưng trong an toàn thông tin có một nguyên tắc luôn được nhắc đến là: phòng ngừa kỹ đến đâu, vẫn cần chuẩn bị sẵn phương án dự phòng cho tình huống xấu nhất. Phương án dự phòng ấy chính là sao lưu dữ liệu và một quy trình ứng phó rõ ràng.

Ở phần quản lý dữ liệu số trước đây, Quý Anh/Chị đã biết nguyên tắc sao lưu 3-2-1 - tức là giữ ba bản dữ liệu, trên hai loại phương tiện khác nhau, trong đó một bản đặt ở nơi tách biệt. Trên nền nguyên tắc đó, bài hôm nay chúng ta sẽ cùng đi vào phần thực hành cụ thể: sao lưu thế nào cho đúng trên thiết bị của mình, tránh những sai lầm thường gặp, và khi sự cố thật sự xảy ra thì xử lý theo các bước nào.

THỰC HÀNH SAO LƯU: LÀM GÌ, KHI NÀO, RA SAO

Trước hết là câu hỏi: sao lưu những gì? Không phải dữ liệu nào cũng quan trọng như nhau. Xin Quý Anh/Chị ưu tiên những tài liệu mà nếu mất sẽ không thể làm lại được - như hồ sơ đang xử lý, văn bản dự thảo, dữ liệu công việc tích lũy trong thời gian dài. Đây là nhóm cần được sao lưu trước tiên.

Tiếp theo, sao lưu khi nào? Điều này tùy theo mức độ thay đổi của dữ liệu - với tài liệu cập nhật hằng ngày thì nên sao lưu hằng ngày, tối thiểu là hằng tuần. Cách đơn giản nhất là bật chế độ sao lưu tự động: cài lịch để thiết bị tự sao lưu vào cuối ngày hoặc cuối tuần, ta không phải ghi nhớ thủ công. Và như đã tìm hiểu trước đó, Anh/Chị hãy kết hợp một bản lưu tại chỗ trên ổ cứng rời và một bản trên đám mây để phân tán rủi ro.

Cuối cùng, xin lưu ý ba sai lầm thường gặp khiến việc sao lưu của Anh/Chị mất tác dụng.

Sai lầm thứ nhất: chỉ giữ duy nhất một bản sao, nếu bản đó gặp sự cố thì toàn bộ dữ liệu có nguy cơ bị mất.

Sai lầm thứ hai: đặt thiết bị sao lưu cùng với thiết bị đang sử dụng; nếu xảy ra mất mát, hư hỏng hoặc thiên tai, cả hai nguồn dữ liệu đều có nguy cơ bị mất.

Sai lầm thứ ba: sao lưu xong không bao giờ kiểm tra lại, đến khi cần sử dụng mới phát hiện bản sao đã hư hại từ lâu.

BẢN SAO LƯU CŨNG CẦN ĐƯỢC KHÓA KỸ

Một điểm nữa xin được nhấn mạnh với Anh/Chị: bản sao lưu chứa đúng những dữ liệu quan trọng nhất, nên càng phải được bảo vệ chặt chẽ. Nếu sao lưu ra ổ cứng rời, Anh/Chị hãy đặt mật khẩu hoặc mã hóa ổ đó; nếu sao lưu lên đám mây, hãy bật xác thực hai yếu tố cho tài khoản lưu trữ. Bởi một bản sao lưu đầy tài liệu công việc mà không được khóa, nếu rơi vào tay người khác thì rủi ro lộ lọt còn lớn hơn cả việc mất thiết bị.

QUY TRÌNH ỨNG PHÓ KHI SỰ CỐ XẢY RA

Tiếp theo là một nội dung đặc biệt quan trọng: khi sự cố thực sự xảy ra, chúng ta cần thực hiện những bước nào và theo trình tự ra sao. Việc có sẵn bản sao lưu là điều kiện cần, nhưng khả năng khôi phục dữ liệu hiệu quả còn phụ thuộc vào cách thức xử lý sự cố. Vì vậy, mỗi cá nhân cần nắm vững quy trình ứng phó và khôi phục dữ liệu từ trước, nhằm bảo đảm có thể xử lý kịp thời, chính xác và hạn chế tối đa thiệt hại khi sự cố phát sinh.

Tình huống thứ nhất - nghi máy nhiễm mã độc (máy chạy chậm bất thường, xuất hiện cửa sổ lạ, tệp tin tự thay đổi). Quy trình gồm bốn bước.

Bước một, ngắt kết nối mạng ngay để cô lập máy, không cho mã độc lây lan hay gửi dữ liệu ra ngoài.

Bước hai, không thao tác vội vàng - đừng vội xóa tệp hay tự tải phần mềm lạ trên mạng về để diệt.

Bước ba, báo bộ phận công nghệ thông tin để được hỗ trợ đúng cách.

Bước bốn, chỉ khôi phục dữ liệu sau khi máy đã được làm sạch.

Tình huống thứ hai - bị mã độc tống tiền (ransomware), loại mã độc khóa toàn bộ tệp rồi đòi tiền chuộc. Nguyên tắc xử lý cốt lõi ở đây là: tuyệt đối không trả tiền chuộc - vì việc trả tiền không bảo đảm lấy lại được dữ liệu, đồng thời tiếp tay cho kẻ xấu tiếp tục tấn công người khác. Thay vào đó, Anh/Chị hãy: ngắt mạng, báo bộ phận công nghệ thông tin, và khôi phục dữ liệu từ bản sao lưu sạch đã chuẩn bị từ trước. Đến đây, chúng ta có thể thấy rõ: những biện pháp sao lưu ở phần trước đó sẽ phát huy giá trị đúng vào thời điểm quan trọng này.

Minh họa: Nghi nhiễm mã độc: Ngắt mạng → Không thao tác vội → Báo CNTT → Khôi phục sau khi đã làm sạch. Ransomware: Không trả tiền chuộc → Báo CNTT → Khôi phục từ bản sao lưu sạch.

TÓM TẮT, HÀNH ĐỘNG VÀ KHÉP LẠI CHUYÊN ĐỀ

Như vậy, bài học hôm nay đã đi sâu vào thực hành sao lưu - chọn đúng dữ liệu ưu tiên, bật sao lưu tự động, tránh ba sai lầm thường gặp - và quy trình ứng phó theo từng bước khi nghi nhiễm mã độc hay bị ransomware, với nguyên tắc không trả tiền chuộc mà khôi phục từ bản sao lưu.

Ngay sau bài học, kính mời Quý Anh/Chị thực hiện một nội dung kiểm tra thực tế: thử khôi phục và mở một tệp từ bản sao lưu gần nhất. Nếu tệp có thể truy cập và sử dụng bình thường, điều đó cho thấy phương án sao lưu đang hoạt động hiệu quả. Ngược lại, nếu phát sinh lỗi hoặc không thể khôi phục dữ liệu, cần rà soát và điều chỉnh lại quy trình sao lưu để đảm bảo khả năng phục hồi khi xảy ra sự cố.

Trong bài học tiếp theo - cũng là bài học cuối cùng của chuyên đề, chúng ta sẽ cùng tìm hiểu về Ứng phó sự cố an ninh mạng nâng cao và xử lý khủng hoảng lộ lọt thông tin. Đây là những kiến thức và kỹ năng giúp mỗi cá nhân chủ động hơn trong việc xử lý các tình huống mất an toàn thông tin, bảo vệ dữ liệu và phối hợp hiệu quả khi xảy ra sự cố trên môi trường số. Xin kính chào và hẹn gặp lại Quý Anh/Chị!

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM

Phản kiểm tra kiến thức

Câu 1. Khi sao lưu dữ liệu cá nhân, nên ưu tiên sao lưu loại dữ liệu nào trước?

- A. Các file phần mềm cài đặt có thể tải lại dễ dàng từ Internet.
- B. Những tài liệu công việc mà nếu mất sẽ không thể làm lại được, như hồ sơ đang xử lý, văn bản dự thảo.
- C. Các file tạm, file rác trong máy để giải phóng dung lượng.
- D. Mọi file đều quan trọng như nhau, không cần phân biệt thứ tự.

→ *Đáp án: Nên ưu tiên sao lưu trước những dữ liệu quan trọng, khó hoặc không thể làm lại; các file có thể tải lại được thì không cần ưu tiên.*

Câu 2. Đâu là một sai lầm khiến việc sao lưu trở nên kém hiệu quả?

- A. Bật chế độ sao lưu tự động theo lịch định kỳ.
- B. Giữ một bản trên ổ cứng rời và một bản trên đám mây.
- C. Để ổ cứng sao lưu ngay cạnh máy chính trong cùng một túi xách.
- D. Đặt mật khẩu cho ổ cứng sao lưu.

→ *Đáp án: Để bản sao lưu cùng chỗ với máy chính khiến khi mất hoặc hỏng thì mất cả hai; các phương án còn lại đều là cách làm đúng.*

Câu 3. Vì sao cần định kỳ thử khôi phục một tệp từ bản sao lưu?

- A. Để làm cho bản sao lưu chạy nhanh hơn.

- B. Để chắc chắn bản sao lưu còn dùng được, tránh đến lúc cần mới phát hiện bản sao đã lỗi.
- C. Để xóa bớt dữ liệu cũ trong bản sao lưu.
- D. Vì pháp luật bắt buộc phải kiểm tra hàng ngày.

→ *Đáp án: Thử khôi phục định kỳ giúp phát hiện sớm nếu bản sao lưu bị lỗi hoặc thiết bị hỏng; nếu đợi đến lúc sự cố mới kiểm tra thì có thể đã quá muộn.*

Phân tình huống công vụ

Câu 4. Máy tính của Anh/Chị có dấu hiệu nhiễm mã độc (chạy chậm bất thường, hiện cửa sổ lạ). Theo đúng quy trình, bước đầu tiên nên làm là gì?

- A. Tự lên mạng tải một phần mềm diệt mã độc lạ về cài ngay.
- B. Ngắt kết nối mạng ngay để cô lập máy, không thao tác hoảng loạn, rồi báo bộ phận công nghệ thông tin.
- C. Xóa ngay tất cả file nghi ngờ để loại bỏ mã độc cho nhanh.
- D. Tiếp tục dùng máy bình thường, chờ xem có nặng thêm không.

→ *Đáp án: Việc đầu tiên là ngắt mạng để cô lập, tránh lây lan và lộ dữ liệu; sau đó không thao tác vội vàng mà báo bộ phận công nghệ thông tin xử lý đúng cách. Tự tải phần mềm lạ hay xóa file vội có thể làm tình hình tệ hơn.*

Câu 5. Máy của Anh/Chị bị mã độc tống tiền (ransomware) khóa toàn bộ file và yêu cầu tiền chuộc. Cách xử lý đúng nhất là gì?

- A. Chuyển tiền chuộc theo yêu cầu để nhanh chóng lấy lại dữ liệu.
- B. Không trả tiền chuộc; ngắt mạng, báo bộ phận công nghệ thông tin, rồi khôi phục dữ liệu từ bản sao lưu sạch.
- C. Thương lượng để trả một phần tiền chuộc cho đỡ thiệt hại.
- D. Chờ ít hôm xem kẻ tấn công có tự mở khóa không.

→ *Đáp án: Tuyệt đối không trả tiền chuộc vì không bảo đảm lấy lại được dữ liệu và còn tiếp tay cho kẻ xấu; giải pháp an toàn là báo bộ phận kỹ thuật và khôi phục từ bản sao lưu đã chuẩn bị trước. Đây chính là lý do việc sao lưu định kỳ lại quan trọng đến vậy.*

Bài 6

ỨNG PHÓ SỰ CỐ AN NINH MẠNG NÂNG CAO VÀ XỬ LÝ KHỦNG HOẢNG LỘ LỘT THÔNG TIN



VIDEO BÀI GIẢNG

Quét mã QR bằng camera điện thoại để xem video bài giảng.

Chuyên đề 19 – Bài 6: Ứng phó sự cố an ninh mạng nâng cao và xử lý khủng hoảng lộ lọt thông tin

MỤC TIÊU BÀI HỌC

Phân biệt được sự cố ở mức cá nhân tự xử lý và sự cố vượt ngưỡng cần báo cáo, phối hợp; nắm quy trình ứng phó sự cố an ninh mạng ở tầm cơ quan theo các bước chuẩn (phát hiện - báo cáo - cô lập - phối hợp lực lượng chuyên trách bảo vệ an ninh mạng - khắc phục - rút kinh nghiệm); biết các nguyên tắc xử lý khi xảy ra lộ lọt thông tin và khủng hoảng truyền thông; hiểu nghĩa vụ báo cáo kịp thời, không tự ý xử lý hay che giấu.

CÓ NHỮNG SỰ CỐ VƯỢT QUÁ MỘT NGƯỜI

Ở bài trước, chúng ta đã biết cách ứng phó khi một thiết bị của mình gặp sự cố. Nhưng trong thực tế, có những sự cố vượt quá khả năng xử lý của một cá nhân - như nhiều máy trong cơ quan cùng bị tấn công, hay dữ liệu chứa thông tin của người dân bị lộ ra ngoài. Đây là bài học khép lại chuyên đề, dành cho những tình huống nghiêm trọng như vậy.

Với loại sự cố này, phản xạ quan trọng nhất không phải là tự mình xoay xở, mà là báo cáo và phối hợp đúng cách. Việc này cũng giống như trong một tòa nhà lớn: khi có đám cháy thật sự, mỗi người không tự dập lửa một mình, mà phải báo động ngay để hệ thống báo cháy và lực lượng chữa cháy chuyên nghiệp cùng vào cuộc. Hôm nay, chúng ta sẽ tìm hiểu quy trình phối hợp ấy trong an ninh mạng.

NHẬN BIẾT SỰ CỐ VƯỢT NGƯỠNG CÁ NHÂN

Trước hết, cần nhận biết khi nào một sự cố đã vượt ngưỡng cá nhân, để báo cáo kịp thời. Đó là khi xuất hiện những dấu hiệu nghiêm trọng: nhiều thiết bị cùng bị ảnh hưởng một lúc; dữ liệu quan trọng bị mã hóa, bị xóa hoặc không còn toàn vẹn; nghi ngờ thông tin nội bộ, dữ liệu công dân bị lộ hoặc bị đánh cắp; hoặc hệ thống có dấu hiệu bị chiếm quyền điều khiển.

Khi gặp những dấu hiệu này, xin Quý Anh/Chị ghi nhớ nguyên tắc quan trọng nhất: không tự ý xử lý một mình, và tuyệt đối không che giấu sự cố. Mỗi phút báo cáo chậm có thể khiến thiệt hại lan rộng. Trách nhiệm đầu tiên của mỗi người là báo ngay cho bộ phận công nghệ thông tin hoặc đầu mối an ninh mạng của cơ quan. Đây không chỉ là kỷ luật

công vụ, mà còn là nghĩa vụ luật định: pháp luật về an ninh mạng yêu cầu mỗi cơ quan, tổ chức, cá nhân kịp thời cung cấp thông tin về nguy cơ, hành vi xâm phạm an ninh mạng cho lực lượng chức năng.

QUY TRÌNH ỨNG PHÓ Ở TẦM CƠ QUAN

Khi sự cố được báo lên, cơ quan sẽ kích hoạt quy trình ứng phó. Xin giới thiệu để Quý Anh/Chị nắm được các bước cơ bản và xác định rõ vai trò của mình trong quá trình tham gia xử lý sự cố.

Một, phát hiện và báo cáo: người nhận thấy dấu hiệu báo ngay cho đầu mối, mô tả rõ hiện tượng.

Hai, cô lập: nhanh chóng ngắt các thiết bị nghi nhiễm khỏi mạng để ngăn lây lan, đồng thời giữ nguyên hiện trường, không xóa dấu vết vì đó là chứng cứ cần cho điều tra.

Ba, đánh giá và phối hợp: bộ phận chuyên trách, hay đội ứng cứu sự cố của cơ quan, sẽ xác định mức độ và phạm vi ảnh hưởng. Với sự cố nghiêm trọng, lực lượng chuyên trách bảo vệ an ninh mạng sẽ chủ trì, phối hợp cùng cơ quan để xác định nguồn gốc và thu thập chứng cứ theo quy định của pháp luật. Theo quy định, cơ quan - với vai trò chủ quản hệ thống thông tin - có trách nhiệm báo cáo sự cố an ninh mạng tới cơ quan chuyên trách của Bộ Công an; vì vậy, việc mỗi người báo đúng đầu mối nội bộ chính là mắt xích đầu tiên của chuỗi báo cáo theo luật.

Bốn, khắc phục và khôi phục: loại bỏ mã độc, vá lỗ hổng, rồi khôi phục hệ thống và dữ liệu từ bản sao lưu sạch.

Năm, rút kinh nghiệm: sau sự cố, cơ quan rà soát nguyên nhân và bổ sung biện pháp phòng ngừa.

Trong cả quy trình ấy, vai trò của mỗi cán bộ, công chức cực kỳ quan trọng: phát hiện sớm, báo cáo trung thực, và phối hợp theo hướng dẫn của bộ phận chuyên trách.

Mình họa: Quy trình ứng phó sự cố - cơ sở pháp lý: Luật An ninh mạng số 116/2025/QH15 (hiệu lực 01/7/2026)

KHI THÔNG TIN BỊ LỘ VÀ KHỦNG HOẢNG TRUYỀN THÔNG

Một dạng sự cố đặc biệt nhạy cảm là lộ lọt thông tin - nhất là khi liên quan đến dữ liệu của người dân. Ngoài quy trình kỹ thuật ở trên, có mấy nguyên tắc xin Quý Anh/Chị lưu ý.

Thứ nhất, báo cáo ngay theo đúng cấp để cơ quan kịp thời đánh giá phạm vi và có biện pháp hạn chế hậu quả.

Thứ hai, không vội phát tán thông tin về sự cố khi chưa được phép - kể cả việc chia sẻ trên mạng xã hội hay nhóm chat, vì có thể làm lộ thêm hoặc gây hiểu nhầm.

Khi sự cố lan ra công luận, hình thành khủng hoảng truyền thông, nguyên tắc nền tảng xử lý là: không che giấu, nhưng phát ngôn phải đúng thẩm quyền. Mỗi cán bộ, công chức không tự ý trả lời báo chí hay đăng tải ý kiến cá nhân về sự cố; việc phát ngôn do người được giao nhiệm vụ và bộ phận truyền thông của cơ quan đảm nhận, trên tinh thần minh

bach, trung thực và kịp thời. Sự thống nhất một đầu mỗi phát ngôn giúp thông tin chính xác và giữ được niềm tin của người dân.

TÓM TẮT, HÀNH ĐỘNG VÀ KHÉP LẠI CHUYÊN ĐỀ

Như vậy, bài học hôm nay đã nâng kỹ năng ứng phó từ mức cá nhân lên tầm cơ quan: nhận biết sự cố vượt ngưỡng, nắm quy trình ứng phó qua các bước, và các nguyên tắc xử lý lộ lọt thông tin cùng khung hoảng truyền thông - với tinh thần cốt lõi là báo cáo kịp thời, phối hợp đúng cách, không tự ý xử lý hay che giấu.

Ngay sau bài học, xin mời Quý Anh/Chị làm một việc nhỏ mà rất hữu ích: tìm hiểu và lưu lại đầu mối báo sự cố an ninh mạng của cơ quan mình - số điện thoại, địa chỉ liên hệ của bộ phận công nghệ thông tin - để khi cần là có ngay đầu mối liên hệ.

Đến đây, chúng ta chính thức khép lại Chuyên đề Bảo vệ thiết bị cá nhân, với một hành trình trọn vẹn từ những thói quen cơ bản nhất cho đến cách phối hợp ứng phó sự cố nghiêm trọng. Bảo vệ tốt thiết bị và biết ứng phó sự cố, chúng ta đã sẵn sàng cho chặng tiếp theo: bảo vệ chính dữ liệu cá nhân và quyền riêng tư. Xin kính chào và hẹn gặp lại Quý Anh/Chị!

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM

Phân kiểm tra kiến thức

Câu 1. Dấu hiệu nào cho thấy một sự cố đã vượt ngưỡng cá nhân, cần báo cáo và phối hợp xử lý?

- A. Máy tính cá nhân chạy hơi chậm vào cuối ngày làm việc.
- B. Nhiều thiết bị cùng bị ảnh hưởng, dữ liệu quan trọng bị mã hóa, hoặc nghi thông tin nội bộ, dữ liệu công dân bị lộ.
- C. Một phần mềm thông báo có bản cập nhật mới.
- D. Quên mật khẩu đăng nhập một tài khoản cá nhân.

→ *Đáp án: Khi sự cố ảnh hưởng nhiều thiết bị, làm mất toàn vẹn dữ liệu quan trọng hoặc nghi lộ lọt thông tin, đó là sự cố vượt ngưỡng cá nhân, phải báo cáo và phối hợp xử lý ngay.*

Câu 2. Khi phát hiện một sự cố an ninh mạng nghiêm trọng tại cơ quan, nguyên tắc đầu tiên là gì?

- A. Tự mình tìm cách khắc phục cho đến khi xong rồi mới báo.
- B. Không tự ý xử lý một mình, không che giấu; báo ngay cho bộ phận công nghệ thông tin hoặc đầu mối an ninh mạng của cơ quan.
- C. Giữ kín để tránh ảnh hưởng đến uy tín cá nhân.
- D. Đăng lên mạng xã hội để cảnh báo mọi người cùng biết.

→ *Đáp án: Với sự cố nghiêm trọng, cần báo cáo kịp thời và phối hợp, tuyệt đối không tự ý xử lý hay che giấu; báo chậm có thể khiến thiệt hại lan rộng. Pháp luật về an ninh mạng quy định chủ quản hệ thống thông tin phải báo cáo sự cố tới cơ quan chuyên trách của*

Bộ Công an; ở cấp cá nhân, mỗi người có nghĩa vụ kịp thời cung cấp thông tin cho lực lượng chức năng.

Câu 3. Khi cô lập một thiết bị nghi bị tấn công để phục vụ điều tra, cần lưu ý điều gì?

- A. Xóa ngay toàn bộ dữ liệu trên máy cho an toàn.
- B. Ngắt thiết bị khỏi mạng nhưng giữ nguyên hiện trường, không xóa dấu vết vì đó là chứng cứ cần cho điều tra.
- C. Định dạng (format) lại ổ cứng trước khi bàn giao cho bộ phận kỹ thuật.
- D. Tắt máy và cất đi, không cần báo ai.

→ *Đáp án: Cần ngắt mạng để ngăn lây lan nhưng giữ nguyên hiện trường, không xóa dấu vết; các dấu vết này là chứng cứ quan trọng để bộ phận chuyên trách điều tra nguyên nhân.*

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Anh/Chị vô tình phát hiện một tệp dữ liệu chứa thông tin cá nhân của người dân đã bị lộ ra ngoài. Anh/Chị nên làm gì?

- A. Tự tải tệp đó về để kiểm tra mức độ rồi mới quyết định có báo không.
- B. Báo cáo ngay theo đúng cấp cho cơ quan; không tự phát tán hay chia sẻ thông tin về sự cố khi chưa được phép.
- C. Đăng cảnh báo lên mạng xã hội để người dân biết mà phòng tránh.
- D. Chuyển tệp cho đồng nghiệp xem cùng cho khách quan.

→ *Đáp án: Lộ lọt dữ liệu công dân là sự cố nhạy cảm, phải báo cáo ngay theo đúng cấp để cơ quan kịp đánh giá và hạn chế hậu quả; tự tải về, chia sẻ hay đăng công khai đều có thể làm lộ thêm và vi phạm quy định.*

Câu 5. Sự cố an ninh mạng của cơ quan bị lan ra báo chí, mạng xã hội. Một phóng viên liên hệ hỏi Anh/Chị về vụ việc. Cách ứng xử đúng nhất là gì?

- A. Trả lời ngay theo hiểu biết của mình để thông tin được nhanh chóng.
- B. Không tự ý phát ngôn; hướng dẫn liên hệ người được giao nhiệm vụ phát ngôn và bộ phận truyền thông của cơ quan.
- C. Từ chối toàn bộ và nói rằng cơ quan không có sự cố gì.
- D. Đăng bài giải thích trên trang cá nhân để trấn an dư luận.

→ *Đáp án: Việc phát ngôn về sự cố phải đúng thẩm quyền; cán bộ không tự ý trả lời báo chí mà chuyển đến đầu mối phát ngôn chính thức, trên tinh thần không che giấu nhưng bảo đảm thông tin chính xác, thống nhất.*



CHUYÊN ĐỀ 20

**BẢO VỆ DỮ LIỆU CÁ NHÂN
VÀ QUYỀN RIÊNG TƯ**

Bài 1
DỮ LIỆU CÁ NHÂN:
TÀI SẢN SỐ QUÝ GIÁ CẦN BẢO VỆ



VIDEO BÀI GIẢNG

Quét mã QR bằng camera điện thoại để xem video bài giảng.

Chuyên đề 20 – Bài 1: Dữ liệu cá nhân: tài sản số quý giá cần bảo vệ

MỤC TIÊU BÀI HỌC

Nhận diện đúng dữ liệu cá nhân (phân biệt dữ liệu cá nhân cơ bản và nhạy cảm) và quyền riêng tư; hiểu vì sao dữ liệu cá nhân là "tài sản số" cần bảo vệ; nhận biết hậu quả khi lộ lọt; nắm khung pháp lý mới nhất và các quyền cơ bản của chủ thể dữ liệu theo Luật Bảo vệ dữ liệu cá nhân 2025.

MỘT CUỘC GỌI BIẾT RÕ TÊN TUỔI CỦA BẠN

Hẳn nhiều người trong chúng ta từng nhận một cuộc gọi lạ, nhưng đầu dây bên kia lại đọc được chính xác họ tên, đúng số căn cước, thậm chí cả địa chỉ nhà mình. Cảm giác đầu tiên của mỗi chúng ta chắc hẳn là bất an, lo lắng và tự đặt câu hỏi: vì sao họ lại biết? Câu trả lời thường nằm ở việc dữ liệu cá nhân của chúng ta đã bị lộ ra ngoài từ một nơi nào đó.

Đó chính là chủ đề mở đầu trong chuyên đề hôm nay. Trong thời đại số, mỗi lượt click, mỗi lần đăng nhập, mỗi giao dịch trực tuyến đều để lại dấu vết, dần tạo nên một "chân dung số" của mỗi người. Thông tin ấy chính là một loại tài sản - và như mọi tài sản, nó cần được giữ gìn. Hôm nay, chúng ta sẽ cùng làm rõ: dữ liệu cá nhân là gì, vì sao quý giá, và pháp luật bảo vệ nó như thế nào.

DỮ LIỆU CÁ NHÂN LÀ GÌ VÀ VÌ SAO LÀ "TÀI SẢN SỐ"

Trước hết, dữ liệu cá nhân là mọi thông tin gắn với một con người cụ thể, giúp xác định ra người đó. Theo quy định mới, dữ liệu cá nhân được chia thành hai nhóm.

Dữ liệu cá nhân cơ bản là những thông tin nhân thân thường dùng như: họ tên, ngày sinh, số định danh, địa chỉ, số điện thoại, và nay bổ sung cả thông tin về vợ hoặc chồng.

Dữ liệu cá nhân nhạy cảm là nhóm phải bảo vệ nghiêm ngặt hơn vì nếu lộ sẽ ảnh hưởng lớn đến quyền lợi như: tình trạng sức khỏe, dữ liệu tài chính - ngân hàng, lịch sử giao dịch, dữ liệu sinh trắc học như vân tay, khuôn mặt, hình ảnh căn cước.

Vậy còn quyền riêng tư là gì? Đó chính là quyền của mỗi người được kiểm soát việc ai thu thập, sử dụng, chia sẻ thông tin của mình. Trong nền kinh tế số, dữ liệu cá nhân có giá trị đến mức các chuyên gia an ninh mạng còn ví nó như "dầu mỏ mới", thậm chí là

"máu" trong hệ tuần hoàn của nền kinh tế số - theo Báo Pháp luật Việt Nam. Chính vì có giá trị lớn như vậy, dữ liệu cá nhân mới trở thành mục tiêu mà kẻ xấu luôn tìm cách chiếm đoạt.

KHI DỮ LIỆU BỊ LỘ: NHỮNG HẬU QUẢ THẬT

Khi dữ liệu cá nhân bị lộ, hậu quả không hề trừu tượng.

Thứ nhất, bị mạo danh, lừa đảo: kẻ gian dùng tên, số căn cước của ta để giả danh cơ quan nhà nước gọi điện lừa tiền, hoặc nhắm mục tiêu vào chính người thân của chúng ta.

Thứ hai, bị đánh cắp danh tính: Kẻ xấu lấy thông tin để đăng ký vay tiền, mở tài khoản dưới tên chúng ta, để lại những rắc rối pháp lý mà chúng ta không hề gây ra.

Thứ ba, bị tổn hại uy tín: thông tin đời tư bị phát tán có thể ảnh hưởng đến danh dự cá nhân và hình ảnh cơ quan.

Những rủi ro này là có thật và ở quy mô lớn. Theo Báo Pháp luật Việt Nam dẫn thống kê của Bộ Công an, chỉ trong 11 tháng đầu năm 2025, thiệt hại do lừa đảo trực tuyến ước tính trên 6.000 tỷ đồng; trong đó mạo danh công an là hình thức phổ biến nhất, với kịch bản dựng sẵn, dùng cả video call và trụ sở giả để thao túng tâm lý nạn nhân. Đáng lưu ý hơn, phần lớn các chiêu trò này đều bắt đầu từ việc kẻ gian có được dữ liệu cá nhân của nạn nhân.

PHÁP LUẬT BẢO VỆ DỮ LIỆU CÁ NHÂN

Trước thực tế đó, Nhà nước ta đã có bước tiến pháp lý quan trọng. Trước đây, quyền riêng tư mới chỉ được đề cập rải rác trong Hiến pháp và một số luật chuyên ngành. Hiện nay, lần đầu tiên có một đạo luật riêng điều chỉnh toàn diện: Luật Bảo vệ dữ liệu cá nhân, có hiệu lực từ ngày 01 tháng 01 năm 2026, cùng nghị định hướng dẫn đi kèm. Từ đây, quyền riêng tư không còn là một khái niệm đạo đức chung chung, mà trở thành quyền năng số của mỗi công dân, được pháp luật bảo vệ.

Một nguyên tắc quan trọng cần ghi nhớ là: pháp luật trao cho mỗi người - với tư cách chủ thể dữ liệu - nhiều quyền quan trọng với thông tin của mình như: quyền được biết, quyền đồng ý hoặc từ chối, quyền rút lại sự đồng ý, quyền truy cập, chỉnh sửa, xóa dữ liệu. Một thay đổi rất gần gũi với đời sống: kể từ khi luật có hiệu lực, ngay cả việc cho số điện thoại, email của người khác khi chưa được họ đồng ý - những thói quen tưởng nhỏ như nhờ vả "cho số giúp", "đăng ký hộ" - cũng có thể bị coi là vi phạm. Pháp luật cũng nghiêm cấm mua bán, làm lộ, xử lý trái phép dữ liệu cá nhân.

Minh họa: Luật Bảo vệ dữ liệu cá nhân số 91/2025/QH15 (hiệu lực 01/01/2026) và Nghị định 356/2025/NĐ-CP (thay thế Nghị định 13/2023/NĐ-CP).

TÓM TẮT, HÀNH ĐỘNG VÀ KẾT NỐI BÀI SAU

Như vậy, trong bài học hôm nay, chúng ta đã hiểu: dữ liệu cá nhân - gồm dữ liệu cơ bản và dữ liệu nhạy cảm - là tài sản số quý giá; lộ lọt dữ liệu có thể dẫn đến mạo danh, lừa

đảo, tổn hại uy tín; và pháp luật đã trao cho mỗi người những quyền cụ thể để bảo vệ thông tin của mình.

Ngay sau bài học, xin mời Quý Anh/Chị làm một việc đơn giản để tự đánh giá lại: thử rà soát xem mình đang chia sẻ những thông tin cá nhân nào trên mạng - số điện thoại, hình ảnh giấy tờ, địa chỉ - và liệu những thông tin ấy có thực sự cần công khai hay không.

Hiểu được giá trị của dữ liệu cá nhân là bước đầu tiên. Bước tiếp theo là biết cách giữ gìn nó trong thực tế. Đó chính là nội dung Bài 2: Đừng để lộ đời tư trên mạng - sử dụng Internet an toàn. Xin kính chào và hẹn gặp lại Quý Anh/Chị!

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. Theo quy định mới, dữ liệu cá nhân được phân thành những nhóm nào?

- A. Dữ liệu công khai và dữ liệu bí mật.
- B. Dữ liệu cá nhân cơ bản và dữ liệu cá nhân nhạy cảm.
- C. Dữ liệu trên giấy và dữ liệu điện tử.
- D. Dữ liệu cá nhân và dữ liệu cơ quan.

→ *Đáp án: Pháp luật phân dữ liệu cá nhân thành hai nhóm: dữ liệu cá nhân cơ bản (họ tên, số định danh, địa chỉ...) và dữ liệu cá nhân nhạy cảm (sức khỏe, tài chính, sinh trắc học...), trong đó nhóm nhạy cảm được bảo vệ nghiêm ngặt hơn.*

Câu 2. Đâu được xem là dữ liệu cá nhân nhạy cảm?

- A. Họ tên và năm sinh ghi trên danh thiếp.
- B. Địa chỉ cơ quan đăng công khai trên cổng thông tin.
- C. Thông tin sức khỏe, dữ liệu tài chính - ngân hàng, dữ liệu sinh trắc học (vân tay, khuôn mặt).
- D. Chức danh công việc in trên bảng tên.

→ *Đáp án: Dữ liệu nhạy cảm là nhóm gắn với quyền riêng tư mà nếu lộ sẽ ảnh hưởng trực tiếp đến quyền lợi của cá nhân, như sức khỏe, tài chính - ngân hàng, sinh trắc học; các thông tin còn lại là dữ liệu cơ bản hoặc đã công khai.*

Câu 3. Theo Luật Bảo vệ dữ liệu cá nhân, chủ thể dữ liệu (mỗi công dân) có những quyền nào với thông tin của mình?

- A. Chỉ có quyền cung cấp thông tin khi được cơ quan yêu cầu.
- B. Quyền được biết, đồng ý hoặc từ chối, rút lại sự đồng ý, truy cập, chỉnh sửa và yêu cầu xóa dữ liệu.
- C. Không có quyền gì, vì dữ liệu do bên thu thập toàn quyền quyết định.
- D. Chỉ có quyền khiếu nại sau khi đã bị lộ thông tin.

→ *Đáp án: Luật trao cho chủ thể dữ liệu nhiều quyền: được biết, đồng ý/từ chối, rút lại sự đồng ý, truy cập, chỉnh sửa, xóa dữ liệu, phản đối xử lý và yêu cầu bồi thường khi bị xâm phạm; đây là bước chuyển để quyền riêng tư trở thành "quyền năng số" của công dân.*

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Trong công việc, Anh/Chị được giao xử lý hồ sơ chứa thông tin cá nhân của người dân. Cách ứng xử đúng nhất là gì?

- A. Sao chép hồ sơ về máy cá nhân để tiện làm thêm ở nhà.
- B. Chia sẻ một phần lên nhóm chat chung cho đồng nghiệp cùng xem nhanh.
- C. Chỉ sử dụng trong phạm vi được phép, đúng mục đích và thẩm quyền; không tự ý sao chép, chia sẻ ra ngoài.
- D. Đăng thông tin tổng hợp lên mạng xã hội để minh bạch với người dân.

→ *Đáp án: Dữ liệu cá nhân của người dân phải được xử lý đúng mục đích, đúng thẩm quyền và trong phạm vi được phép; tự ý sao chép, chia sẻ hay đăng công khai đều có thể làm lộ lọt và vi phạm pháp luật về bảo vệ dữ liệu cá nhân.*

Câu 5. Một người quen nhờ Anh/Chị cho số điện thoại của một đồng nghiệp khác để "tiện liên hệ công việc". Theo tinh thần của Luật Bảo vệ dữ liệu cá nhân, cách xử lý phù hợp là gì?

- A. Cho ngay số điện thoại vì chỉ là chuyện nhỏ, lại để liên hệ công việc.
- B. Hỏi ý kiến đồng nghiệp đó trước; chỉ cung cấp khi được người đó đồng ý, hoặc hướng dẫn người quen liên hệ qua kênh chính thức.
- C. Cho số nhưng dặn đừng nói là mình cung cấp.
- D. Cho cả số điện thoại và email cho đầy đủ, tiện trao đổi.

→ *Đáp án: Từ khi Luật có hiệu lực, cung cấp thông tin cá nhân của người khác khi chưa được họ đồng ý - kể cả việc "cho số giúp" - có thể là vi phạm; cách đúng là hỏi ý kiến chủ thể dữ liệu trước hoặc hướng dẫn liên hệ qua kênh chính thức.*

Bài 2

ĐỪNG ĐỂ LỘ ĐỜI TƯ TRÊN MẠNG: SỬ DỤNG INTERNET AN TOÀN



VIDEO BÀI GIẢNG

Quét mã QR bằng camera điện thoại để xem video bài giảng.

Chuyên đề 20 – Bài 2: Đừng để lộ đời tư trên mạng: sử dụng Internet an toàn

MỤC TIÊU BÀI HỌC

Hiểu khái niệm "dấu chân số" và rủi ro khi vô tình phơi bày đời tư trên mạng; biết thiết lập quyền riêng tư trên mạng xã hội và nguyên tắc "nghĩ trước khi đăng"; nhận ra những thông tin tuyệt đối không nên công khai; có ý thức tôn trọng dữ liệu của người khác khi đăng tải.

TẮM ẢNH KHOE CHUYẾN ĐI VÀ NHỮNG GÌ ĐI KÈM

Hãy hình dung một việc rất quen thuộc: trước một chuyến công tác hay du lịch, nhiều người vui vẻ chụp tấm vé máy bay, đăng ngay lên mạng xã hội để chia sẻ. Một hành động tưởng như vô hại. Nhưng theo cảnh báo của cơ quan an ninh mạng, trên tấm vé ấy, phần mã QR có thể chứa rất nhiều thông tin: họ tên, hành trình, mã đặt chỗ - đủ để người lạ tra ra lịch trình, thậm chí can thiệp vào chuyến bay của ta.

Câu chuyện nhỏ này hé lộ một điều lớn hơn: mỗi thứ ta đăng lên mạng đều để lại một "dấu chân số". Giống như đi trên cát để lại dấu chân, những gì ta chia sẻ trên mạng cũng lưu lại dấu vết - nhiều khi rất khó xóa. Bài học hôm nay sẽ giúp Quý Anh/Chị giữ cho dấu chân số ấy an toàn.

DẤU CHÂN SỐ LÀ GÌ - THỨ Ở LẠI LÂU HƠN TA NGHĨ

Trước hết, chúng ta cần làm rõ khái niệm dấu chân số là gì. Thuật ngữ này còn được gọi là dấu chân điện tử hay dấu vết mạng, tiếng Anh là "digital footprint". Theo Wikipedia, đây vốn là một thuật ngữ trong lĩnh vực marketing, chỉ dấu vết dữ liệu mà một người tạo ra trong quá trình sử dụng Internet - nói cách khác, là tất cả những gì ta làm khi trực tuyến.

Cụ thể, dấu chân số bao gồm: các bài đăng, bình luận, lượt thích; hình ảnh, video ta chia sẻ; vị trí check-in; lịch sử tìm kiếm, mua sắm; và cả những thông tin ta khai báo khi đăng ký tài khoản. Tất cả gộp lại tạo nên một bức chân dung khá đầy đủ về mỗi người. Đặc điểm quan trọng nhất Quý Anh/Chị cần ghi nhớ là: một khi đã đưa lên mạng, thông tin rất khó thu hồi hoàn toàn - nó có thể được sao chép, lưu lại, lan truyền ngoài tầm kiểm soát của

chúng ta. Vì vậy, nguyên tắc nền tảng xuyên suốt bài học hôm nay là: hãy cân nhắc thật kỹ trước khi đăng tải thông tin. Với cán bộ, công chức, viên chức, điều này càng quan trọng, vì dấu chân số nhiều khi gắn cả với hình ảnh, uy tín của cơ quan.

Tình huống 1: khi một bài đăng tiết lộ quá nhiều

Bây giờ chúng ta cùng đi vào tình huống thứ nhất. Một cán bộ chuẩn bị đi công tác nước ngoài, đăng công khai tấm vé máy bay kèm dòng trạng thái "Chuyến công tác xa nhà. Tạm thời vắng nhà tuần tới". Vậy điều gì có thể xảy ra?

Trước hết, như đã nói, mã QR trên vé có thể bị khai thác để lấy thông tin cá nhân và hành trình. Nguy hiểm hơn, việc công khai "vắng nhà tuần tới" vô tình báo cho kẻ gian biết chính xác thời gian ngôi nhà không có người. Theo các chuyên gia an ninh mạng, cách an toàn trong trường hợp này là: hạn chế đăng ảnh vé khi chuyến đi chưa kết thúc; nếu muốn chia sẻ, hãy chọn ảnh phong cảnh, điểm đến thay vì ảnh cận cảnh tấm vé; và tuyệt đối không để lộ mã QR, mã đặt chỗ.

Câu chuyện này cho chúng ta thấy một bài học: trước khi đăng tải thông tin, hãy tự hỏi ba câu hỏi sau đây: Thông tin này có nhạy cảm không? Ai sẽ nhìn thấy nó? Nó có thể bị lợi dụng thế nào? Chỉ một khoảng dừng lại vài giây để tự hỏi cũng đủ tránh được nhiều rủi ro trong tương lai.

Tình huống 2: thiết lập quyền riêng tư và những thứ không nên đăng

Tình huống thứ hai liên quan đến cài đặt quyền riêng tư. Nhiều người để tài khoản mạng xã hội ở chế độ công khai hoàn toàn, nghĩa là bất kỳ ai cũng xem được mọi thông tin, hình ảnh của mình. Cách an toàn hơn là chủ động vào phần cài đặt quyền riêng tư trên Facebook, Zalo và các nền tảng khác để giới hạn phạm vi người xem - chỉ bạn bè hoặc nhóm tin cậy.

Đặc biệt, xin Quý Anh/Chị lưu ý bật tính năng xét duyệt trước khi bị gắn thẻ trên Facebook. Vì sao việc này quan trọng? Hãy hình dung: một người khác đăng một bài viết có nội dung không hay - chẳng hạn một thông tin sai lệch, một hình ảnh không phù hợp - rồi gắn thẻ tên Anh/Chị vào đó. Nếu chưa bật tính năng xét duyệt, bài viết ấy sẽ tự động hiển thị trên trang cá nhân của Anh/Chị, và bạn bè, đồng nghiệp đều có thể nhìn thấy như thẻ chính Anh/Chị đăng. Điều này có thể gây hiểu lầm, ảnh hưởng đến hình ảnh cá nhân và cơ quan. Khi đã bật xét duyệt, mọi bài gắn thẻ đều phải qua sự đồng ý của Anh/Chị mới được hiển thị - đây là một lớp kiểm soát rất cần thiết.

Cùng với đó là biết những thông tin tuyệt đối không nên công khai: hình ảnh căn cước công dân, hộ chiếu, mã QR định danh; số điện thoại riêng, địa chỉ nhà; thông tin tài khoản ngân hàng; và đặc biệt với cán bộ, công chức - hình ảnh tài liệu nội bộ hay thông tin của người dân. Gần đây cơ quan công an đã cảnh báo về trào lưu khoe ảnh giấy tờ tùy thân lên mạng: chỉ một tấm ảnh sơ ý cũng có thể bị kẻ gian dùng để làm giả giấy tờ, đăng ký vay tiền dưới tên mình.

Ngoài ra, thêm một nguyên tắc nữa cho Anh/Chị, nối tiếp bài trước đó: tôn trọng dữ liệu của người khác - khi chụp ảnh tập thể hay đăng thông tin liên quan đến người khác, nên

hỏi ý kiến họ trước, bởi từ năm 2026, tự ý chia sẻ thông tin cá nhân của người khác khi chưa được đồng ý có thể là vi phạm pháp luật.

NHẮC NHANH: AN TOÀN KHI DUYỆT WEB VÀ DỪNG WI-FI

Cuối cùng, xin nhắc lại một nội dung Quý Anh/Chị đã học kỹ ở các bài về sử dụng thiết bị và kết nối an toàn đó là: khi dùng máy tính chung, hãy duyệt web ở chế độ ẩn danh và đăng xuất sau khi dùng; khi buộc phải dùng Wi-Fi công cộng cho việc quan trọng, hãy bật VPN hoặc dùng mạng di động cá nhân. Đó là lớp bảo vệ kỹ thuật, hỗ trợ cho ý thức giữ gìn dấu chân số mà ta bàn hôm nay.

TÓM TẮT, HÀNH ĐỘNG VÀ KẾT NỐI BÀI SAU

Như vậy, bài học hôm nay xoay quanh một thông điệp quan trọng: mỗi thông tin đưa lên mạng đều để lại dấu chân số khó xóa, nên Anh/Chị hãy suy nghĩ thật kỹ trước khi đăng tải thông tin. Cụ thể, Anh/Chị hãy thiết lập quyền riêng tư trên mạng xã hội; bật xét duyệt gắn thẻ; không công khai giấy tờ, thông tin nhạy cảm; tôn trọng dữ liệu của người khác.

Ngay sau bài học, xin mời Quý Anh/Chị làm một việc đơn giản như sau: mở phần cài đặt quyền riêng tư trên tài khoản mạng xã hội của mình và rà soát lại - xem những gì đang để công khai, bật xét duyệt gắn thẻ, và giới hạn lại những thông tin không cần thiết.

Sau khi chúng ta đã biết cách giữ gìn đời tư khi hiện diện trên mạng. Bước tiếp theo là khóa chặt dữ liệu ngay tại ứng dụng và thiết bị mình dùng hằng ngày. Đó là nội dung Bài 3: Khóa chặt dữ liệu - an toàn từ ứng dụng đến thiết bị. Xin kính chào và hẹn gặp lại Quý Anh/Chị!

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. "Dấu chân số" (còn gọi là dấu chân điện tử, dấu vết mạng - digital footprint) được hiểu là gì?

- A. Mật khẩu đăng nhập các tài khoản trực tuyến của một người.
- B. Toàn bộ dấu vết dữ liệu mà một người tạo ra trong quá trình sử dụng Internet: bài đăng, bình luận, hình ảnh, vị trí, lịch sử tìm kiếm, thông tin khai báo.
- C. Số lần một người truy cập Internet trong ngày.
- D. Dấu vân tay dùng để mở khóa điện thoại.

→ *Đáp án: Dấu chân số là tất cả dấu vết dữ liệu ta để lại khi hoạt động trên mạng (theo Wikipedia, vốn là thuật ngữ marketing); đặc điểm quan trọng là một khi đã đăng, thông tin rất khó thu hồi hoàn toàn.*

Câu 2. Vì sao đăng công khai tấm vé máy bay (boarding pass) lên mạng xã hội lại tiềm ẩn rủi ro?

- A. Vì làm lộ sở thích du lịch của bản thân.
- B. Vì mã QR/mã vạch trên vé có thể chứa thông tin cá nhân, hành trình, mã đặt chỗ; đồng thời để lộ thời gian vắng nhà.

C. Vì ảnh vé máy bay làm tốn dung lượng lưu trữ.

D. Vì vi phạm quy định của hãng hàng không.

→ *Đáp án: Theo cảnh báo của cơ quan an ninh mạng, mã QR trên vé lưu nhiều dữ liệu (họ tên, hành trình, mã đặt chỗ), kẻ gian có thể khai thác; việc công khai lịch trình còn để lộ thời điểm nhà không có người.*

Câu 3. Vì sao nên bật tính năng xét duyệt nội dung gắn thẻ (tag review) trên mạng xã hội?

A. Để tăng số lượng bạn bè và lượt theo dõi.

B. Để khi người khác gắn thẻ mình vào một bài đăng, bài đó phải được mình đồng ý mới hiển thị trên trang cá nhân, tránh bị lợi dụng gây hiểu lầm.

C. Để bài viết của mình được nhiều người thấy hơn.

D. Để xóa nhanh các bình luận tiêu cực.

→ *Đáp án: Nếu không bật xét duyệt, một bài đăng có nội dung không hay do người khác gắn thẻ Anh/Chị sẽ tự động hiển thị trên trang cá nhân như thể do mình đăng, dễ gây hiểu lầm và ảnh hưởng hình ảnh; bật xét duyệt giúp kiểm soát điều này.*

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Anh/Chị muốn đăng một bức ảnh chụp chung trong cuộc họp, nhưng trong ảnh có cả đồng nghiệp và một vài tài liệu trên bàn. Cách làm phù hợp nhất là gì?

A. Đăng ngay vì là ảnh kỷ niệm bình thường.

B. Cân nhắc hỏi ý kiến những người trong ảnh; che hoặc loại bỏ phần tài liệu nhạy cảm trước khi đăng; giới hạn người xem.

C. Đăng công khai để nhiều người cùng thấy hoạt động của cơ quan.

D. Đăng rồi gắn thẻ tất cả mọi người cho vui.

→ *Đáp án: Cần tôn trọng dữ liệu của người khác (hỏi ý kiến trước khi đăng ảnh có họ) và bảo vệ thông tin nội bộ (che/loại bỏ tài liệu nhạy cảm); tự ý đăng có thể làm lộ thông tin và vi phạm quy định.*

Câu 5. Một đồng nghiệp khoe vừa đăng ảnh căn cước công dân lên Facebook để "kỷ niệm làm căn cước mới". Anh/Chị nên khuyên thế nào?

A. Khen vì đã chia sẻ khoảnh khắc đáng nhớ.

B. Khuyên gỡ ngay bài đăng, vì ảnh căn cước có thể bị kẻ gian lợi dụng làm giả giấy tờ, đăng ký vay tiền dưới tên mình.

C. Không nói gì vì đó là quyền cá nhân của họ.

D. Khuyên để chế độ công khai cho nhiều người chúc mừng.

→ *Đáp án: Cơ quan công an đã cảnh báo trào lưu khoe ảnh giấy tờ tùy thân; ảnh căn cước bị lộ có thể bị dùng để làm giả giấy tờ, mở tài khoản, vay tiền dưới danh nghĩa nạn nhân, nên cần gỡ bỏ ngay.*

Bài 3

KHÓA CHẶT DỮ LIỆU: AN TOÀN TỪ ỨNG DỤNG ĐẾN THIẾT BỊ



VIDEO BÀI GIẢNG

Quét mã QR bằng camera điện thoại để xem video bài giảng.

Chuyên đề 20 – Bài 3: Khóa chặt dữ liệu: an toàn từ ứng dụng đến thiết bị

MỤC TIÊU BÀI HỌC

Hiểu và biết cách kiểm soát quyền truy cập của ứng dụng (chỉ cấp quyền cần thiết, rà soát và thu hồi quyền thừa, cài từ nguồn chính thức); biết hủy và xóa dữ liệu an toàn, đúng quy định trước khi thanh lý thiết bị hoặc bỏ tài liệu giấy chứa thông tin cá nhân, thông tin công dân.

ỨNG DỤNG ĐÈN PIN VÌ SAO ĐÒI XEM DANH BẠ?

Hẳn Quý Anh/Chị đã từng gặp tình huống như này: tải về một ứng dụng rất đơn giản - chẳng hạn ứng dụng đèn pin hay chỉnh sửa ảnh - nhưng khi mở ứng dụng đó lên, ứng dụng lại xin quyền truy cập vào danh bạ, micro, hay vị trí của chúng ta. Câu hỏi đặt ra ở đây là: “Một ứng dụng đèn pin thì liên quan gì đến quyền truy cập vào danh bạ?”

Đằng sau câu hỏi tưởng nhỏ ấy là một vấn đề lớn về bảo vệ dữ liệu. Ở những bài trước, chúng ta đã biết khóa màn hình, đặt mật khẩu mạnh, bật xác thực hai yếu tố cho thiết bị và tài khoản. Hôm nay, chúng ta đi vào hai lớp khóa mà nhiều người còn đang bỏ qua, đó là: kiểm soát quyền của ứng dụng, và xóa dữ liệu an toàn trước khi rời tay mình.

QUYỀN ỨNG DỤNG LÀ GÌ VÀ VÌ SAO PHẢI THẬN TRỌNG

Trước hết, chúng ta cần làm rõ quyền truy cập của ứng dụng là gì. Khi cài đặt, mỗi ứng dụng có thể xin phép sử dụng một số chức năng và dữ liệu trên máy, ví dụ như: danh bạ, vị trí, máy ảnh, micro, tin nhắn, kho ảnh. Việc cấp quyền là cần thiết để ứng dụng hoạt động - nhưng chỉ nên ở mức đúng với chức năng của nó.

Nguyên tắc nền tảng ở đây là chỉ cấp quyền tối thiểu cần thiết. Anh/Chị có thể hình dung như người gác cửa cơ quan: với mỗi khách ra vào, cần hỏi rõ vào với mục đích gì, đến phòng nào, thay vì mở cửa cho tất cả ra vào một cách tự do thoải mái. Một ứng dụng đèn pin xin quyền xem danh bạ là điều bất hợp lý, cần từ chối. Bởi nếu cấp quyền không kiểm soát, dữ liệu cá nhân và cả thông tin công vụ trên máy có thể bị thu thập âm thầm mà ta không hề hay biết.

Lớp khóa thứ nhất: kiểm soát quyền ứng dụng

Vậy kiểm soát quyền ứng dụng thế nào cho đúng? Xin chia sẻ ba việc cụ thể tạo nên lớp khóa thứ nhất: Kiểm soát quyền ứng dụng, cụ thể ba việc như sau:

Thứ nhất, cần nhắc ngay khi cài đặt. Khi một ứng dụng xin quyền, hãy dừng lại một chút để tự hỏi: quyền này có thật sự cần cho chức năng của ứng dụng không? Nếu không liên quan, hãy từ chối - phần lớn ứng dụng vẫn hoạt động bình thường.

Thứ hai, định kỳ rà soát và thu hồi quyền. Trên điện thoại, trong phần Cài đặt, mục Quyền riêng tư hoặc Quyền ứng dụng, Quý Anh/Chị có thể xem từng ứng dụng đang được cấp những quyền gì, và tắt bớt quyền không còn cần thiết. Đừng quên các ứng dụng, trang web bên thứ ba mà ta từng đăng nhập bằng tài khoản Google hay Facebook - cũng nên rà soát lại và thu hồi quyền với những dịch vụ không còn sử dụng.

Thứ ba, chỉ cài đặt từ nguồn chính thức. Hãy tải ứng dụng từ kho chính thức như Google Play hoặc App Store. Tuyệt đối thận trọng với các tập tin cài đặt lạ gửi qua email, tin nhắn hay website không rõ nguồn gốc, vì đây là con đường phổ biến để mã độc xâm nhập thiết bị.

Lớp khóa thứ hai: hủy và xóa dữ liệu an toàn, đúng quy định

Lớp bảo vệ thứ hai thường chưa được quan tâm đúng mức, nhưng lại có vai trò rất quan trọng: xóa dữ liệu an toàn khi dữ liệu rời khỏi tay mình - lúc Anh/Chị thanh lý thiết bị, hoặc loại bỏ tài liệu giấy.

Đối với thiết bị điện tử: khi bán, cho tặng hay chuyển nhượng điện thoại, máy tính cũ, tuyệt đối không chỉ xóa sơ bộ vài tập tin rồi giao máy. Bởi người nhận, chỉ với vài thao tác, có thể khôi phục lại dữ liệu tưởng đã xóa. Cách thao tác đúng là: sao lưu dữ liệu cần giữ, sau đó thực hiện khôi phục cài đặt gốc với điện thoại; với máy tính, dùng phần mềm xóa và ghi đè dữ liệu để không thể khôi phục.

Với tài liệu giấy: trong công việc, chúng ta thường in ấn các văn bản, hồ sơ chứa thông tin của người dân. Nguyên tắc cốt lõi mà pháp luật về lưu trữ và bảo vệ bí mật nhà nước đặt ra là: tài liệu sau khi tiêu hủy phải bảo đảm không thể phục hồi lại nội dung. Vì vậy, không được bỏ nguyên tờ tài liệu vào thùng rác, cũng không bán làm giấy vụn. Cách xử lý đúng là cắt nhỏ hoặc dùng máy hủy tài liệu cho đến khi không thể ghép đọc lại. Đặc biệt lưu ý: với tài liệu của cơ quan, nhất là tài liệu mật hay hồ sơ chứa thông tin công dân, việc tiêu hủy phải thực hiện đúng quy trình, đúng thẩm quyền của cơ quan - không được tự ý mang về nhà hay tự xử lý cá nhân.

NHẮC NHANH: LỚP KHÓA MẬT KHẨU VÀ THIẾT BỊ

Ngoài ra, hai lớp bảo vệ trên cần được triển khai đồng bộ với những nguyên tắc nền tảng mà Quý Anh/Chị đã tìm hiểu kỹ ở chuyên đề trước: đặt mật khẩu mạnh, mỗi tài khoản một mật khẩu riêng, bật xác thực hai yếu tố, và luôn khóa màn hình thiết bị. Xin nhắc lại một số ý ngắn gọn để Anh/Chị nhìn thấy bức tranh đầy đủ: dữ liệu được bảo vệ tốt nhất khi ta khóa đồng thời từ ứng dụng, từ thiết bị, và từ tài khoản.

TÓM TẮT, HÀNH ĐỘNG VÀ KẾT NỐI BÀI SAU

Như vậy, bài học hôm nay đã bổ sung hai lớp khóa quan trọng: kiểm soát quyền của ứng dụng - chỉ cấp quyền tối thiểu, rà soát định kỳ, cài từ nguồn chính thức; và hủy, xóa dữ liệu an toàn - xóa triệt để thiết bị trước khi thanh lý, tiêu hủy đúng cách và đúng quy định với tài liệu giấy.

Ngay sau bài học, xin mời Quý Anh/Chị thực hiện một nội dung thực hành đơn giản: mở phần Cài đặt quyền ứng dụng trên điện thoại của mình, rà lại xem ứng dụng nào đang giữ quyền không cần thiết, và tắt bớt đi. Chỉ vài phút, nhưng giúp dữ liệu của Quý Anh/Chị an toàn hơn nhiều.

Và với những thao tác này, chúng ta đã khóa chặt dữ liệu từ ứng dụng đến thiết bị. Nhưng dù bảo vệ kỹ đến đâu, Vẫn còn một nguy cơ xuất phát từ chính sự chủ quan của con người - đó là các chiêu trò lừa đảo. Đó là nội dung Bài 4: Quà tặng ảo, họa thật - nhận diện lừa đảo qua mạng. Xin kính chào và hẹn gặp lại Quý Anh/Chị!

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. "Quyền truy cập của ứng dụng" là gì?

- A. Quyền của người dùng được tải ứng dụng về máy.
- B. Việc ứng dụng xin phép sử dụng một số chức năng và dữ liệu trên thiết bị, như danh bạ, vị trí, máy ảnh, micro.
- C. Mật khẩu để mở một ứng dụng.
- D. Phí phải trả để dùng ứng dụng.

→ *Đáp án: Quyền truy cập là việc ứng dụng xin phép dùng các chức năng, dữ liệu trên máy; cần cấp ở mức tối thiểu, đúng với chức năng của ứng dụng.*

Câu 2. Nguyên tắc đúng khi cấp quyền cho một ứng dụng là gì?

- A. Cấp tất cả quyền để ứng dụng chạy mượt mà.
- B. Chỉ cấp những quyền thực sự cần thiết, đúng với chức năng của ứng dụng; từ chối quyền không liên quan.
- C. Cấp quyền nào cũng được, vì ứng dụng đã có trên kho thì đều an toàn.
- D. Luôn từ chối mọi quyền để bảo đảm an toàn tuyệt đối.

→ *Đáp án: Nguyên tắc là cấp quyền tối thiểu cần thiết; cấp dư thừa khiến dữ liệu có thể bị thu thập, còn từ chối toàn bộ thì ứng dụng có thể không dùng được đúng chức năng.*

Câu 3. Khi thanh lý, cho tặng một điện thoại hoặc máy tính cũ, cần làm gì để bảo vệ dữ liệu?

- A. Chỉ cần xóa vài tập tin quan trọng rồi giao máy.
- B. Sao lưu dữ liệu cần giữ, sau đó khôi phục cài đặt gốc hoặc ghi đè dữ liệu để không thể khôi phục.
- C. Tháo pin ra là dữ liệu sẽ tự mất.
- D. Đổi mật khẩu khóa màn hình rồi giao máy là đủ.

→ *Đáp án: Xóa qua loa vài tập tin thì người khác vẫn có thể khôi phục; cần khôi phục cài đặt gốc hoặc ghi đè dữ liệu an toàn sau khi đã sao lưu thứ cần giữ.*

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Anh/Chị cần bỏ đi một xấp tài liệu cũ của cơ quan, trong đó có vài tờ chứa thông tin cá nhân của người dân. Cách xử lý đúng nhất là gì?

- A. Bỏ nguyên cả xấp vào thùng rác văn phòng cho gọn.
- B. Bán cho hàng thu mua giấy vụn để tái chế.
- C. Tiêu hủy đúng quy định và đúng thẩm quyền của cơ quan (cắt nhỏ, máy hủy tài liệu) sao cho không thể phục hồi nội dung.
- D. Mang về nhà tự xử lý cho tiện.

→ *Đáp án: Tài liệu của cơ quan chứa thông tin của người dân phải được tiêu hủy đúng quy trình, đúng thẩm quyền, bảo đảm không thể phục hồi nội dung; bỏ nguyên tờ, bán giấy vụn hay tự mang về nhà đều có thể làm lộ thông tin và vi phạm quy định về lưu trữ, bảo vệ bí mật.*

Câu 5. Một ứng dụng quét tài liệu Anh/Chị mới cài xin quyền truy cập danh bạ và micro, dù chức năng chỉ là quét văn bản. Anh/Chị nên làm gì?

- A. Cấp hết quyền cho ứng dụng chạy đầy đủ tính năng.
- B. Từ chối các quyền không liên quan; nếu ứng dụng vẫn bắt buộc đòi mới cho dùng, nên cân nhắc gỡ bỏ và chọn ứng dụng khác từ nguồn tin cậy.
- C. Cấp quyền tạm, dùng xong rồi tính sau.
- D. Cấp quyền vì ứng dụng nào cũng cần như vậy.

→ *Đáp án: Quét tài liệu không cần danh bạ hay micro; nên từ chối quyền thừa, và nếu ứng dụng bắt buộc đòi quyền vô lý thì nên thay bằng ứng dụng khác từ nguồn chính thức, để tránh bị thu thập dữ liệu.*

Bài 4
QUÀ TẶNG ẢO, HỌA THẬT:
NHẬN ĐIỆN LỪA ĐẢO QUA MẠNG



VIDEO BÀI GIẢNG

Quét mã QR bằng camera điện thoại để xem video bài giảng.

Chuyên đề 20 – Bài 4: Quà tặng ảo, họa thật: nhận điện lừa đảo qua mạng

MỤC TIÊU BÀI HỌC

Nắm vững bản chất và các chiêu trò lừa đảo qua mạng (tâm lý bị khai thác; khảo sát giả, trúng thưởng, quà tặng ảo, mạo danh cơ quan) cùng nguyên tắc vàng phòng tránh (không cung cấp OTP/mật khẩu, không bấm liên kết lạ, không vội chuyển tiền) - để vừa tự bảo vệ, vừa có đủ kiến thức hướng dẫn, tuyên truyền cho người dân phòng tránh và biết cách xử lý khi gặp tình huống.

MỘT VAI TRÒ QUAN TRỌNG: NGƯỜI ĐỒNG HÀNH CÙNG NGƯỜI DÂN

Trong công việc tiếp xúc với người dân, cũng như trong chính gia đình mình, hân Quý Anh/Chị đã từng nghe đến những trường hợp đáng tiếc: một người dân, một người thân lớn tuổi bị mất tiền, bị lộ thông tin chỉ vì một lời mời "nhận quà miễn phí" hay một cuộc gọi tự xưng là cơ quan chức năng. Những câu chuyện như vậy ngày càng nhiều.

Trong bối cảnh đó, cán bộ, công chức, viên chức - những người có hiểu biết và được người dân tin tưởng - giữ một vai trò rất ý nghĩa. Đó là không chỉ tự bảo vệ mình, mà còn nắm thật vững các chiêu trò lừa đảo để hướng dẫn, tuyên truyền cho người dân phòng tránh, và đồng hành cùng bà con khi không may gặp tình huống. Vì vậy, bài học hôm nay sẽ đi sâu hơn, để mỗi kiến thức không chỉ giúp Quý Anh/Chị an toàn, mà còn trở thành điều có thể chia sẻ, lan tỏa tới cộng đồng.

HIỂU GỐC RỄ: VÌ SAO NGƯỜI TA DỄ "DÍNH BÃY"?

Để hướng dẫn người khác được thật tốt, trước hết chúng ta cần hiểu gốc rễ: vì sao lừa đảo qua mạng lại thành công, dù ai cũng nghĩ "mình sẽ không bao giờ mắc". Lý do ở đây là kẻ gian thường không tấn công vào máy móc, mà tấn công vào tâm lý con người.

Chúng khai thác ba điểm yếu rất thường gặp.

Một là lòng tham - tâm lý thích quà tặng, ưu đãi, cơ hội kiếm tiền nhanh.

Hai là nỗi sợ - sợ tài khoản bị khóa, sợ liên quan đến pháp luật, sợ bị phạt.

Ba là sự cả tin - khi đối phương xưng danh một cơ quan, một thương hiệu uy tín.

Theo Hiệp hội An ninh mạng Quốc gia, lòng tham và sự nhẹ dạ chính là những điểm yếu mà tội phạm khai thác nhiều nhất. Khi đã hiểu cơ chế này, chúng ta sẽ giải thích được cho người dân một điều quan trọng: mỗi khi thấy mình đang ham, đang sợ hãi, hay đang vội vàng, thì đó chính là lúc cần dừng lại và cảnh giác cao nhất.

NHẬN DIỆN CÁC CHIÊU TRÒ ĐỂ KỊP THỜI CẢNH BÁO

Tiếp theo, chúng ta cùng đi qua những thủ đoạn phổ biến nhất hiện nay, theo cảnh báo của Bộ Công an và Hiệp hội An ninh mạng Quốc gia.

Thủ đoạn thứ nhất: khảo sát và trúng thưởng giả mạo: mời điền thông tin để nhận quà, nhưng thực chất là thu thập dữ liệu cá nhân để bán hoặc phục vụ lừa đảo tiếp theo.

Thủ đoạn thứ hai: mạo danh cơ quan chức năng - nhất là mạo danh công an, đây là hình thức phổ biến nhất năm vừa qua: dựng kịch bản cáo buộc nạn nhân liên quan vụ án, rồi gây áp lực tâm lý để họ lo sợ và làm theo.

Thủ đoạn thứ ba: giả mạo công dịch vụ công: gửi tin nhắn về "phạt nguội", "hồ sơ chưa cập nhật", "cần xác minh định danh", kèm đường dẫn giả có tên gần giống địa chỉ thật.

Thủ đoạn thứ tư: giả người giao hàng, giả người quen, mời gọi đầu tư sinh lời cao.

Dù muôn hình vạn trạng, các chiêu trò đều có một điểm chung: tạo ra một lý do gấp gáp hoặc hấp dẫn, rồi hướng tới mục đích cuối cùng - lấy thông tin cá nhân, lấy mã xác thực, hoặc khiến nạn nhân chuyển tiền. Nắm được các phương thức lừa đảo này, ta sẽ dễ dàng nhận ra dấu hiệu bất thường và cảnh báo cho bà con.

Minh họa: Nguồn tham khảo: cảnh báo của Bộ Công an và Hiệp hội An ninh mạng Quốc gia (NCA), 2025-2026.

BA NGUYÊN TẮC VÀNG ĐỂ GHI NHỚ VÀ TRAO LẠI CHO NGƯỜI DÂN

Và bây giờ chúng ta sẽ đến với phần quan trọng nhất: ba nguyên tắc vàng mà Quý Anh/Chị vừa ghi nhớ cho mình, vừa có thể chia sẻ lại cho người dân một cách dễ hiểu.

Nguyên tắc thứ nhất: tuyệt đối không cung cấp mật khẩu và mã OTP cho bất kỳ ai. Đây là điều quan trọng nhất, và cũng là điều cần giải thích rõ bản chất để người dân nhớ lâu: mã OTP chỉ dùng để xác nhận một giao dịch, nhất là giao dịch chuyển tiền đi - không bao giờ dùng để nhận tiền hay nhận quà. Vì vậy, bất kỳ ai yêu cầu cung cấp OTP để "nhận thưởng" hay "xác minh" thì gần như chắc chắn là lừa đảo. Không một cơ quan nhà nước hay ngân hàng chính thống nào hỏi mật khẩu, OTP qua điện thoại hay tin nhắn.

Nguyên tắc thứ hai: không bấm vào đường dẫn lạ, chỉ truy cập địa chỉ chính thức. Khi nhận tin nhắn yêu cầu xử lý gấp, không nên bấm vào liên kết kèm theo, mà tự mở trình duyệt và vào thẳng địa chỉ chính thức của cơ quan, ngân hàng để kiểm tra.

Nguyên tắc thứ ba: không chuyển tiền khi chưa xác minh. Cơ quan nhà nước không bao giờ yêu cầu chuyển tiền vào tài khoản cá nhân để "chứng minh trong sạch". Khi nghi ngờ, hãy dừng lại, gọi đến số tổng đài chính thức hoặc báo cơ quan công an nơi gần nhất để được hỗ trợ.

TÓM TẮT, LAN TỎA VÀ KẾT NỐI BÀI SAU

Như vậy, trong bài học hôm nay, chúng ta đã hiểu sâu hơn về lừa đảo qua mạng để có thể đồng hành cùng người dân, với ba nội dung quan trọng:

Một là, kẻ gian khai thác lòng tham, nỗi sợ và tâm lý chủ quan.

Hai là, các chiêu trò phổ biến đều nhằm moi thông tin hoặc chiếm đoạt tài sản.

Ba là, ba nguyên tắc vàng: không cung cấp OTP, mật khẩu; không bấm đường dẫn lạ; không vội chuyển tiền khi chưa xác minh.

Sự cảnh giác và hiểu biết chính giống như một liều "vắc-xin" hiệu quả nhất trước lừa đảo - và mỗi cán bộ, công chức có thể giúp lan tỏa liều vắc-xin ấy tới cộng đồng. Vì vậy, ngay sau bài học, xin mời Quý Anh/Chị làm một việc **đơn** giản mà rất ý nghĩa: chia sẻ ba nguyên tắc vàng này tới người thân, đồng nghiệp và người dân, nhất là người lớn tuổi - nhóm thường bị kẻ gian nhắm tới. Và khi gặp người dân đang lúng túng trước một tình huống có dấu hiệu bất thường, Quý Anh/Chị có thể bình tĩnh hỗ trợ, hướng dẫn họ xử lý theo các quy trình bảo đảm an toàn thông tin đã được phổ biến.

Chúng ta đã đi qua bốn bài về bảo vệ dữ liệu cá nhân. Ở bài cuối chuyên đề, chúng ta sẽ nâng tầm nhìn lên một trách nhiệm lớn hơn của người cán bộ: bảo vệ dữ liệu công vụ, dữ liệu của người dân, kể cả khi sử dụng những công cụ mới như trí tuệ nhân tạo. Đó là nội dung Bài 5: Bảo mật dữ liệu công vụ - từ quy định đến trí tuệ nhân tạo. Xin kính chào và hẹn gặp lại Quý Anh/Chị!

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. Vì sao lừa đảo qua mạng vẫn thành công dù nhiều người nghĩ "mình sẽ không mắc"?

- A. Vì kẻ gian luôn dùng công nghệ quá cao siêu không ai chống được.
- B. Vì kẻ gian tấn công vào tâm lý con người - khai thác lòng tham, nỗi sợ và sự cả tin.
- C. Vì các phần mềm bảo mật đều vô tác dụng.
- D. Vì pháp luật không xử lý hành vi lừa đảo.

→ *Đáp án: Lừa đảo qua mạng thành công chủ yếu nhờ đánh vào tâm lý: lòng tham (quà tặng, lợi nhuận), nỗi sợ (bị khóa tài khoản, liên quan pháp luật), sự cả tin (đối phương xưng danh cơ quan uy tín); hiểu điều này giúp ta cảnh giác đúng lúc và giải thích được cho người dân.*

Câu 2. Khi tuyên truyền cho người dân, cần giải thích vì sao tuyệt đối không cung cấp mã OTP cho người khác?

- A. Vì OTP là thông tin không quan trọng, chỉ cần giữ mật khẩu là đủ.
- B. Vì mã OTP dùng để xác nhận giao dịch (nhất là chuyển tiền đi), không bao giờ dùng để nhận tiền hay nhận quà; cung cấp OTP là tạo điều kiện cho kẻ gian chiếm đoạt.
- C. Vì OTP chỉ dùng được một lần nên cho ai cũng không sao.
- D. Vì ngân hàng yêu cầu phải chia sẻ OTP khi có giao dịch.

→ *Đáp án: OTP là mã xác nhận giao dịch, đặc biệt là giao dịch chuyển tiền đi - không dùng để nhận tiền; bất kỳ ai hỏi OTP để "nhận thưởng" hay "xác minh" đều là dấu hiệu lừa đảo. Đây là điểm cốt lõi cần giải thích rõ để người dân nhớ lâu.*

Câu 3. Đây là điểm chung của hầu hết các chiêu trò lừa đảo qua mạng?

- A. Luôn gửi kèm một món quà thật để tạo lòng tin.
- B. Tạo ra một lý do gấp gáp hoặc hấp dẫn, rồi hướng tới mục đích lấy thông tin cá nhân, mã xác thực hoặc khiến nạn nhân chuyển tiền.
- C. Chỉ nhắm vào người làm trong cơ quan nhà nước.
- D. Luôn dùng số điện thoại quốc tế để liên hệ.

→ *Đáp án: Dù đa dạng, các chiêu trò đều tạo ra sự gấp gáp hoặc hấp dẫn để thao túng tâm lý, rồi hướng tới một trong ba mục đích: lấy thông tin cá nhân, lấy mã xác thực, hoặc khiến nạn nhân chuyển tiền; nhận ra "công thức" này giúp cảnh báo người dân kịp thời.*

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Một người dân đến cơ quan, lo lắng kể vừa nhận cuộc gọi xưng là "công an", thông báo họ liên quan một vụ án và yêu cầu chuyển tiền vào một tài khoản để "chứng minh trong sạch". Anh/Chị nên hướng dẫn thế nào?

- A. Khuyên họ cứ chuyển tiền trước cho yên chuyện rồi tính sau.
- B. Trấn an người dân bình tĩnh, khẳng định cơ quan nhà nước không làm việc và yêu cầu chuyển tiền theo cách này; hướng dẫn không cung cấp thông tin, không chuyển tiền và đến công an nơi gần nhất để trình báo.
- C. Bảo họ tự tìm hiểu trên mạng xem có đúng không.
- D. Khuyên họ giữ liên lạc với người gọi để "hợp tác điều tra".

→ *Đáp án: Mạo danh công an là chiêu trò phổ biến nhất; cơ quan nhà nước không bao giờ yêu cầu chuyển tiền vào tài khoản cá nhân để chứng minh trong sạch. Cán bộ cần trấn an, hướng dẫn người dân không làm theo và trình báo công an địa phương để được hỗ trợ.*

Câu 5. Người thân lớn tuổi của Anh/Chị khoe vừa nhận được tin nhắn "khảo sát tri ân, điền thông tin nhận quà 500.000 đồng" và định làm theo. Cách ứng xử phù hợp nhất là gì?

- A. Để mặc vì đó là việc riêng của người thân.
- B. Nhẹ nhàng giải thích đây thường là chiêu thu thập dữ liệu cá nhân để lừa đảo, khuyên không điền thông tin, không bấm link; nhắc nhở hướng dẫn luôn ba nguyên tắc vàng để phòng tránh.
- C. Khuyên điền thông tin giả cho an toàn rồi vẫn nhận quà.
- D. Bảo người thân chuyển tin nhắn cho cả nhà cùng tham gia.

→ *Đáp án: Khảo sát, trúng thưởng không rõ nguồn gốc thường nhằm thu thập dữ liệu cá nhân; nên nhẹ nhàng giải thích, khuyên không tham gia và tranh thủ hướng dẫn người thân ba nguyên tắc vàng - đúng tinh thần mỗi cán bộ là một người lan tỏa nhận thức cho cộng đồng.*

Bài 5

BẢO MẬT DỮ LIỆU CÔNG VỤ: TỪ QUY ĐỊNH ĐẾN TRÍ TUỆ NHÂN TẠO



VIDEO BÀI GIẢNG

Quét mã QR bằng camera điện thoại để xem video bài giảng.

Chuyên đề 20 – Bài 5: Bảo mật dữ liệu công vụ: từ quy định đến trí tuệ nhân tạo

MỤC TIÊU BÀI HỌC

Biết phân loại dữ liệu công vụ theo mức độ và lưu chuyển đúng phương thức quy định; nắm các thao tác bảo mật khi chia sẻ tài liệu (mã hóa, tách đường gửi mật khẩu, đúng người - đúng mục đích) và khi làm việc từ xa; sử dụng trí tuệ nhân tạo an toàn, có trách nhiệm - tuyệt đối không đưa dữ liệu mật, dữ liệu công dân vào công cụ AI công cộng; đề cao trách nhiệm bảo vệ dữ liệu của người dân. (Bài khép Chuyên đề 20.)

MỘT THAO TÁC "TIỆN TAY" VÀ RỦI RO PHÍA SAU

Hãy hình dung một tình huống mà Anh/Chị có thể gặp hằng ngày: vì muốn xử lý cho nhanh, một cán bộ sao chép nội dung một văn bản nội bộ chưa công bố, dán vào một công cụ trí tuệ nhân tạo công cộng để nhờ tóm tắt. Thao tác chỉ mất vài giây, nhưng dữ liệu nội bộ ấy đã vượt khỏi tầm kiểm soát của cơ quan - có thể được lưu lại trên máy chủ bên ngoài.

Đây là bài cuối của chuyên đề. Bốn bài trước, chúng ta tập trung bảo vệ dữ liệu của chính mình. Hôm nay, chúng ta nói về một trách nhiệm lớn hơn của người cán bộ: bảo vệ dữ liệu công vụ và dữ liệu của người dân - từ việc tuân thủ quy định, đến việc sử dụng những công cụ mới như trí tuệ nhân tạo một cách an toàn.

PHÂN LOẠI DỮ LIỆU CÔNG VỤ VÀ LƯU CHUYỂN ĐÚNG PHƯƠNG THỨC

Nguyên tắc nền tảng đầu tiên là: không phải dữ liệu nào cũng được xử lý và chia sẻ như nhau. Mỗi loại dữ liệu có một mức độ bảo mật riêng, và cần được lưu chuyển theo đúng phương thức tương ứng. Có thể hình dung như việc vận chuyển hàng hóa: hàng thường và hàng đặc biệt quan trọng phải đi theo những phương thức bảo vệ khác nhau, không thể xử lý như nhau.

Trong công việc, dữ liệu thường được chia theo ba mức.

Một, mức công khai: như văn bản đã ban hành, thông tin đã công bố chính thức - có thể trao đổi qua các phương tiện thông thường.

Hai, mức nội bộ: như văn bản hành chính, dự thảo chưa công bố - bắt buộc chỉ dùng email công vụ và hệ thống quản lý văn bản nội bộ, không đưa ra ngoài.

Ba, mức mật và nhạy cảm: như tài liệu bí mật nhà nước, hồ sơ nhân sự, đơn thư, hồ sơ chứa thông tin công dân - tuyệt đối không đưa lên Internet hay dịch vụ đám mây công cộng, chỉ xử lý trên hệ thống chuyên dụng theo đúng quy định.

Minh họa: Phân loại dữ liệu công vụ: Công khai - Nội bộ - Mật/Nhạy cảm. Cơ sở: Luật Bảo vệ bí mật nhà nước và quy chế bảo mật của cơ quan; Luật Bảo vệ dữ liệu cá nhân số 91/2025/QH15 (hiệu lực 01/01/2026) đối với dữ liệu công dân.

THAO TÁC AN TOÀN KHI CHIA SẺ VÀ LÀM VIỆC TỪ XA

Từ việc phân loại trên, chúng ta hãy đi sâu vào những thao tác cụ thể để dữ liệu luôn an toàn.

Thứ nhất, chia sẻ đúng người, đúng mục đích. Chỉ gửi tài liệu cho người có thẩm quyền hoặc liên quan trực tiếp; tránh gửi tràn lan cho nhiều người không cần thiết.

Thứ hai, khi cần gửi tài liệu nhạy cảm, hãy mã hóa hoặc đặt mật khẩu cho tệp, và một lưu ý quan trọng: gửi mật khẩu qua một đường khác với tệp tài liệu - ví dụ gọi điện báo mật khẩu, thay vì viết chung trong cùng một email. Như vậy, nếu email chẳng may bị lọt lộ, tài liệu vẫn được bảo vệ.

Thứ ba, bảo vệ thiết bị và tài khoản công vụ. Không cho người không phận sự dùng máy đang đăng nhập tài khoản công vụ; tuân thủ cấu hình bảo mật do cơ quan thiết lập.

Thứ tư, khi làm việc từ xa, hãy kết nối qua mạng riêng ảo - tức VPN của cơ quan - để truy cập hệ thống nội bộ an toàn, tránh dùng máy tính công cộng hay mạng Wi-Fi không tin cậy cho công việc quan trọng. Đây là những thói quen nhỏ, nhưng tạo nên sự khác biệt lớn về an toàn dữ liệu.

SỬ DỤNG TRÍ TUỆ NHÂN TẠO AN TOÀN VÀ TRÁCH NHIỆM VỚI DỮ LIỆU NGƯỜI DÂN

Trí tuệ nhân tạo đang trở thành trợ thủ hữu ích, nhưng cũng đặt ra thách thức mới cho bảo mật. Ở chuyên đề về AI, chúng ta đã học kỹ nguyên tắc "Dữ liệu nào, công cụ đó" và thói quen ẩn danh dữ liệu trước khi nhập.

Ở đây, tôi xin nhấn mạnh một trong những điều quan trọng nhất với dữ liệu công vụ: tuyệt đối không đưa dữ liệu mật, tài liệu nội bộ chưa công bố hay thông tin cá nhân của công dân vào các công cụ AI công cộng. Bởi dữ liệu nhập vào có thể được lưu trên máy chủ bên ngoài, thậm chí dùng để huấn luyện mô hình.

Và một lưu ý mới Anh/Chị cần nhớ: hãy thận trọng với tính năng chia sẻ liên kết đoạn trò chuyện - không dùng cho nội dung liên quan đến công việc, vì có thể vô tình để lộ ra ngoài. Pháp luật cũng đã theo kịp thực tế này: Nghị định hướng dẫn Luật Bảo vệ dữ liệu cá nhân, hiệu lực từ đầu năm 2026, lần đầu tiên quy định cụ thể về bảo vệ dữ liệu cá nhân trong các hệ thống trí tuệ nhân tạo.

Ngoài ra, Anh/Chị cũng đặc biệt lưu tâm: trong công việc, chúng ta nắm trong tay dữ liệu của rất nhiều người dân - hồ sơ, đơn thư, thông tin trong các thủ tục hành chính. Đây là thông tin được người dân tin tưởng giao cho Nhà nước. Mỗi sơ suất làm lộ dữ liệu của người dân - dù vô tình - đều có thể gây hậu quả cho họ và là vi phạm pháp luật. Giữ gìn dữ liệu của người dân cũng chính là giữ gìn niềm tin của người dân với cơ quan nhà nước.

Minh họa: Nghị định 356/2025/NĐ-CP (Điều 10) - lần đầu quy định bảo vệ dữ liệu cá nhân trong hệ thống trí tuệ nhân tạo

TÓM TẮT, KHÉP LẠI CHUYÊN ĐỀ VÀ LỜI NHẮN

Như vậy, trong bài học hôm nay, chúng ta đã nắm ba vấn đề trọng tâm. Một là, phân loại dữ liệu công vụ và lưu chuyển đúng phương thức - công khai, nội bộ, mật; chia sẻ an toàn bằng cách mã hóa và tách đường gửi mật khẩu. Hai là, sử dụng trí tuệ nhân tạo an toàn: không đưa dữ liệu mật, dữ liệu công dân vào AI công cộng. Ba là, đề cao trách nhiệm bảo vệ dữ liệu của người dân.

Ngay sau bài học, xin mời Quý Anh/Chị rà soát lại một thói quen của mình: mình có đang dùng email cá nhân hay công cụ chưa được phép để xử lý tài liệu công việc không? Nếu có, hãy chuyển sang phương thức chính thức, an toàn của cơ quan.

Đến đây, chúng ta khép lại trọn vẹn Chuyên đề Bảo vệ dữ liệu cá nhân và quyền riêng tư - một hành trình từ bảo vệ dữ liệu của chính mình, đến giữ gìn đời tư trên mạng, khóa chặt dữ liệu, nhận diện lừa đảo, và bảo mật dữ liệu công vụ. Mong rằng mỗi cán bộ, công chức, viên chức sẽ là một mắt xích vững chắc trong hàng rào bảo vệ dữ liệu của cơ quan và của đất nước trong thời đại số. Xin kính chào và hẹn gặp lại Quý Anh/Chị trong những chuyên đề tiếp theo!

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. Dữ liệu công vụ ở mức "nội bộ" (như văn bản hành chính, dự thảo chưa công bố) nên được trao đổi bằng phương thức nào?

- A. Qua mạng xã hội hoặc email cá nhân cho tiện.
- B. Chỉ qua email công vụ và hệ thống quản lý văn bản nội bộ của cơ quan.
- C. Qua bất kỳ dịch vụ đám mây công cộng nào.
- D. Đăng lên cổng thông tin công khai để mọi người cùng xem.

→ *Đáp án: Dữ liệu mức nội bộ bắt buộc chỉ trao đổi qua email công vụ và hệ thống quản lý văn bản nội bộ; dùng email cá nhân, mạng xã hội hay đám mây công cộng đều làm tăng nguy cơ lộ lọt.*

Câu 2. Khi cần gửi một tệp tài liệu nhạy cảm qua email, cách làm nào sau đây an toàn nhất?

- A. Đính kèm tệp và ghi luôn mật khẩu trong cùng email cho tiện.
- B. Mã hóa hoặc đặt mật khẩu cho tệp, rồi gửi mật khẩu qua một đường khác (ví dụ gọi điện), tách khỏi email chứa tệp.

C. Gửi thẳng qua ứng dụng chat cá nhân cho nhanh.

D. Nén tệp lại là đủ, không cần mật khẩu.

→ *Đáp án: Đặt mật khẩu cho tệp và gửi mật khẩu qua một đường khác giúp bảo vệ tài liệu ngay cả khi email bị lộ; ghi mật khẩu chung trong email hay gửi qua chat cá nhân đều làm mất tác dụng bảo vệ.*

Câu 3. Vì sao không nên đưa tài liệu nội bộ chưa công bố vào công cụ AI công cộng?

A. Vì AI sẽ tự động từ chối các tài liệu nội bộ.

B. Vì dữ liệu nhập vào có thể được lưu trên máy chủ bên ngoài, thậm chí dùng để huấn luyện mô hình; một khi đã đưa lên thì không còn kiểm soát được.

C. Vì AI xử lý tài liệu nội bộ rất chậm.

D. Vì làm như vậy sẽ tốn phí dịch vụ AI.

→ *Đáp án: Dữ liệu đưa vào AI công cộng có thể bị lưu lại trên hệ thống bên ngoài và dùng để huấn luyện mô hình, tiềm ẩn nguy cơ rò rỉ; vì vậy tuyệt đối không đưa dữ liệu mật, nội bộ, thông tin công dân vào các công cụ này.*

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Anh/Chị muốn dùng một chatbot AI công cộng để tóm tắt nhanh một báo cáo nội bộ có đóng dấu "Mật". Cách xử lý đúng là gì?

A. Cứ dán toàn bộ vào AI cho nhanh, xong rồi xóa lịch sử trò chuyện.

B. Dán một nửa nội dung thôi để giảm rủi ro.

C. Không đưa tài liệu mật vào công cụ AI công cộng; nếu cần hỗ trợ, dùng công cụ nội bộ được cơ quan cho phép, hoặc xử lý thủ công theo quy định.

D. Nhờ đồng nghiệp dùng tài khoản AI cá nhân của họ để làm hộ.

→ *Đáp án: Tài liệu mật tuyệt đối không được đưa vào AI công cộng, kể cả khi xóa lịch sử hay chỉ dán một phần; nếu cần hỗ trợ phải dùng công cụ nội bộ được phép hoặc xử lý theo đúng quy trình bảo mật.*

Câu 5. Anh/Chị cần nhờ AI hỗ trợ chỉnh sửa cách diễn đạt cho một văn bản trả lời người dân, trong đó có tên và địa chỉ của công dân. Nên làm thế nào cho an toàn?

A. Nhập nguyên văn cả tên, địa chỉ công dân để AI hiểu đúng ngữ cảnh.

B. Ẩn danh trước khi nhập - thay tên, địa chỉ thật bằng ký hiệu chung như "Ông A", "địa chỉ X"; chỉ nhờ AI hỗ trợ về cách diễn đạt, rồi kiểm chứng lại.

C. Nhập đầy đủ thông tin rồi bật chế độ ẩn danh của AI là đủ.

D. Gửi cả văn bản cho AI và dùng tính năng chia sẻ liên kết cho nhanh.

→ *Đáp án: Cần ẩn danh dữ liệu công dân trước khi nhập (thay thông tin nhận dạng bằng ký hiệu chung), chỉ nhờ AI hỗ trợ phần diễn đạt và luôn kiểm chứng lại; như vậy vừa tận dụng được AI, vừa bảo vệ thông tin của người dân theo đúng quy định.*



CHUYÊN ĐỀ 21

**BẢO VỆ SỨC KHỎE THỂ CHẤT,
TINH THẦN KHI SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ SỐ**

Bài 1
RỦI RO SỨC KHỎE THỂ CHẤT
KHI DÙNG CÔNG NGHỆ SỐ



VIDEO BÀI GIẢNG

Quét mã QR bằng camera điện thoại để xem video bài giảng.

Chuyên đề 21 – Bài 1: Rủi ro sức khỏe thể chất khi dùng công nghệ số

MỤC TIÊU BÀI HỌC

Nhận diện các rủi ro sức khỏe thể chất điển hình khi làm việc nhiều giờ với thiết bị số (mỏi và khô mắt, tác động của ánh sáng xanh; đau cổ - vai - lưng; hội chứng ống cổ tay; thiếu vận động và hệ quả lên cột sống, tim mạch); nhận biết các dấu hiệu sớm để không chủ quan; hình thành ý thức chủ động điều chỉnh thói quen làm việc.

CUỐI NGÀY LÀM VIỆC: MỎI MẮT, ĐAU VAI VÀ MỆT MỎI

Chắc hẳn nhiều người trong chúng ta đã quen với cảm giác này: sau một ngày dài ngồi trước máy tính, mắt bắt đầu mờ và khô, vùng vai gáy đau mỏi, lưng nhức, và cả người mệt mỏi. Chúng ta thường cho đó là chuyện bình thường của công việc, rồi bỏ qua.

Nhưng những dấu hiệu ấy không nên xem nhẹ. Đó là những tín hiệu cảnh báo từ cơ thể, cho thấy cách chúng ta làm việc với thiết bị số đang ảnh hưởng đến sức khỏe. Giống như đèn cảnh báo sáng lên trên bảng điều khiển xe, đó là tín hiệu cần được quan tâm, chứ không nên bỏ qua. Bài học hôm nay sẽ giúp Quý Anh/Chị nhận diện sớm những rủi ro thể chất này, để kịp thời điều chỉnh.

RỦI RO THỨ NHẤT: MỎI MẮT, KHÔ MẮT VÀ ÁNH SÁNG XANH

Rủi ro đầu tiên và phổ biến nhất là mỏi mắt và khô mắt. Khi nhìn màn hình liên tục trong nhiều giờ, mắt phải điều tiết căng thẳng, đồng thời ta lại chớp mắt ít hơn bình thường, khiến mắt khô và mỏi. Tình trạng này có một tên gọi trong y học là hội chứng thị giác màn hình, hay còn gọi là mỏi mắt kỹ thuật số.

Theo Tổ chức Y tế Thế giới, chỉ cần tiếp xúc với màn hình trên ba giờ mỗi ngày, mắt đã có nguy cơ suy giảm thị lực rất cao. Trong khi đó, cán bộ, công chức, viên chức chúng ta thường làm việc với máy tính tám đến mười tiếng mỗi ngày, thuộc nhóm có nguy cơ cao.

Một yếu tố cần lưu ý thêm là ánh sáng xanh phát ra từ màn hình: tiếp xúc cường độ cao trong thời gian dài có thể làm các tế bào thị giác suy yếu, và nếu sử dụng thiết bị vào

buổi tối còn gây rối loạn giấc ngủ. Các dấu hiệu cần lưu ý gồm: nhìn mờ, khô rát mắt, đôi khi nhức đầu hoặc nhìn một vật thành hai.

RỦI RO THỨ HAI: ĐAU CỔ - VAI - LƯNG

Rủi ro thứ hai là đau mỗi vùng cổ, vai và lưng do ngồi sai tư thế trong thời gian dài. Khi ta ngồi gù lưng, hoặc cúi cổ nhìn xuống màn hình máy tính xách tay nhiều giờ, cột sống cổ và lưng phải chịu áp lực liên tục. Lâu dần, các cơ vùng cổ - vai - gáy trở nên căng cứng và đau nhức.

Đây là một trong những vấn đề thường gặp nhất ở người làm việc văn phòng. Dấu hiệu sớm là cảm giác căng, mỏi ở cổ và vai vào cuối buổi làm việc; nếu kéo dài mà không điều chỉnh, cơn đau có thể trở thành mạn tính, ảnh hưởng đến cả giấc ngủ và sinh hoạt. Một phần nguyên nhân nằm ở tư thế ngồi và cách bố trí màn hình - những nội dung sẽ được trình bày cụ thể ở các bài sau của chuyên đề.

RỦI RO THỨ BA: HỘI CHỨNG ÓNG CỔ TAY VÀ THIẾU VẬN ĐỘNG

Rủi ro thứ ba đến từ thao tác gõ phím và dùng chuột liên tục, có thể dẫn đến hội chứng ống cổ tay - cảm giác tê, mỏi, đau nhức ở cổ tay và bàn tay do dây thần kinh bị chèn ép. Những người thường xuyên soạn thảo văn bản, xử lý thư điện tử nhiều giờ không nghỉ dễ gặp tình trạng này.

Cùng với đó là một nguy cơ ít được chú ý hơn: thiếu vận động. Việc ngồi yên một chỗ quá lâu không chỉ gây đau lưng, mà còn làm giảm tuần hoàn máu. Theo cảnh báo của các cơ sở y tế chuyên khoa, người làm việc văn phòng ngồi lâu kéo dài còn dễ mắc các bệnh lý về cột sống và tim mạch. Đây là hệ quả tích lũy âm thầm, thường chỉ bộc lộ sau một thời gian dài.

LẮNG NGHE CƠ THỂ VÀ ĐIỀU CHỈNH SỚM

Vậy thì chúng ta nên làm gì? Trước hết, chúng ta hãy tập thói quen lắng nghe cơ thể. Khi thấy mắt khô, vai mỏi, cổ tay tê, đừng vội bỏ qua, mà hãy xem đó là tín hiệu nhắc nhở cần nghỉ ngơi và thay đổi tư thế.

Một nguyên tắc đơn giản mà y học khuyến cáo là: không nên ngồi yên một chỗ quá lâu; cứ sau khoảng bốn mươi lăm đến sáu mươi phút làm việc, nên đứng dậy vận động nhẹ. Chỉ cần rời mắt khỏi màn hình nhìn ra xa, đứng lên đi lại, vươn vai, những việc tưởng nhỏ nhưng giúp cơ thể phục hồi đáng kể.

CHỦ ĐỘNG GIỮ GÌN SỨC KHỎE

Như vậy, trong bài học hôm nay, chúng ta đã nhận diện những rủi ro sức khỏe thể chất thường gặp khi làm việc với thiết bị số. Thứ nhất là, mỏi mắt, khô mắt và tác động của ánh sáng xanh. Thứ hai là, đau cổ - vai - lưng do tư thế. Thứ ba là, hội chứng ống cổ tay và hệ quả của việc thiếu vận động đối với cột sống, tim mạch. Điều quan trọng nhất là biết nhận ra các dấu hiệu sớm để chúng ta không chủ quan.

Kính mời Quý Anh/Chị dành ít phút áp dụng nội dung vừa được trao đổi vào thực tế: trong buổi làm việc tới, hãy chú ý xem cơ thể mình có đang phát tín hiệu nào không - mắt có khô, vai có mỏi - và dành cho mình một quãng nghỉ ngắn để vận động. Chỉ một thay đổi nhỏ ấy đã là một khởi đầu tốt.

Chúng ta vừa tìm hiểu các rủi ro đối với cơ thể. Bên cạnh đó, công nghệ số còn ảnh hưởng đến một khía cạnh khác, ít thấy hơn nhưng cũng quan trọng không kém, đó là sức khỏe tinh thần. Đó là nội dung Bài 2: Rủi ro sức khỏe tinh thần khi dùng công nghệ số. Xin kính chào và hẹn gặp lại Quý Anh/Chị!

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. "Hội chứng thị giác màn hình" (mỏi mắt kỹ thuật số) là gì?

- A. Một loại bệnh lây qua thiết bị điện tử.
- B. Tình trạng mắt mỏi, khô, nhìn mờ... do nhìn màn hình liên tục trong thời gian dài mà ít nghỉ ngơi.
- C. Hiện tượng màn hình máy tính bị mờ do bụi.
- D. Một bệnh chỉ gặp ở người lớn tuổi.

→ *Đáp án: Hội chứng thị giác màn hình (mỏi mắt kỹ thuật số) là tình trạng mắt căng thẳng, khô, mỏi, nhìn mờ do tập trung nhìn màn hình quá lâu mà ít nghỉ và ít chớp mắt.*

Câu 2. Nguyên nhân chính gây đau mỏi vùng cổ - vai - lưng khi làm việc với máy tính là gì?

- A. Do máy tính phát ra sóng có hại.
- B. Do ngồi sai tư thế trong thời gian dài (gù lưng, cúi cổ nhìn màn hình), gây áp lực lên cột sống.
- C. Do phòng làm việc quá lạnh.
- D. Do gõ bàn phím quá nhẹ.

→ *Đáp án: Ngồi gù lưng, cúi cổ nhìn màn hình nhiều giờ khiến cột sống cổ và lưng chịu áp lực liên tục, làm cơ vùng cổ - vai - gáy căng cứng, đau mỏi.*

Câu 3. Triệu chứng nào sau đây KHÔNG thuộc nhóm rủi ro sức khỏe thể chất do dùng thiết bị số quá mức?

- A. Mỏi và khô mắt.
- B. Đau mỏi vai gáy.
- C. Tê, đau cổ tay (hội chứng ống cổ tay).
- D. Căng thẳng, lo âu, mất ngủ.

→ *Đáp án: Mỏi mắt, đau vai gáy, hội chứng ống cổ tay là các rủi ro thể chất; còn căng thẳng, lo âu, mất ngủ thuộc nhóm sức khỏe tinh thần (sẽ tìm hiểu ở bài sau).*

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Trong giờ làm việc, Anh/Chị thấy mắt bắt đầu khô rát và vai mỏi sau nhiều giờ ngồi máy tính liên tục. Cách xử lý phù hợp nhất là gì?

- A. Cố gắng làm tiếp cho xong vì đó là chuyện bình thường.
- B. Xem đó là tín hiệu cần nghỉ, dành một quãng ngắn rời mắt khỏi màn hình, đứng dậy vận động rồi mới làm tiếp.
- C. Nhỏ thật nhiều thuốc nhỏ mắt để làm việc tiếp không nghỉ.
- D. Tăng độ sáng màn hình lên tối đa cho dễ nhìn.

→ *Đáp án: Mắt khô, vai mỏi là dấu hiệu sớm cơ thể cần nghỉ; nên dừng lại một quãng ngắn để mắt và cơ được phục hồi, thay vì cố làm tiếp khiến tình trạng nặng thêm.*

Câu 5. Một đồng nghiệp nói: "Mình ngồi làm liên tục cả ngày cho xong việc, mỗi một chút cũng không sao." Anh/Chị nên góp ý thế nào cho đúng?

- A. Đồng tình, vì làm liên mạch mới hiệu quả.
- B. Khuyến nên nghỉ ngắn và vận động sau mỗi 45-60 phút, vì ngồi liên tục nhiều giờ dễ gây mỏi mắt, đau vai gáy và ảnh hưởng sức khỏe lâu dài.
- C. Khuyến cứ ngồi yên, chỉ cần uống nhiều nước là đủ.
- D. Bảo đồng nghiệp dùng điện thoại thay máy tính cho đỡ mỏi.

→ *Đáp án: Ngồi làm việc liên tục nhiều giờ không nghỉ là thói quen có hại; y học khuyến cáo nên vận động sau mỗi 45-60 phút để giảm mỏi mắt, đau vai gáy và bảo vệ sức khỏe lâu dài.*

Bài 2

RỦI RO SỨC KHỎE TINH THẦN KHI DỪNG CÔNG NGHỆ SỐ



VIDEO BÀI GIẢNG

Quét mã QR bằng camera điện thoại để xem video bài giảng.

Chuyên đề 21 – Bài 2: Rủi ro sức khỏe tinh thần khi dùng công nghệ số

MỤC TIÊU BÀI HỌC

Nhận diện các rủi ro sức khỏe tinh thần điển hình khi sử dụng công nghệ số (căng thẳng và quá tải thông tin; mất ngủ do trực tuyến ban đêm; phụ thuộc thiết bị và nỗi sợ bị bỏ lỡ - FOMO; hiện tượng "thối não" - brain rot do nội dung nông cạn; thu mình, giảm giao tiếp thực); nhận biết các dấu hiệu sớm; hình thành ý thức chủ động điều chỉnh thói quen số.

KHI TÂM TRÍ KHÔNG CÓ LÚC NGHỈ NGƠI

Có một trải nghiệm mà nhiều người trong chúng ta thấy quen thuộc: dù đã rời bàn làm việc, tâm trí vẫn chưa thể nghỉ ngơi - vẫn bận tâm về một tin nhắn chưa trả lời, một thông báo vừa hiện lên, hay một tin tức vừa đọc được. Đến khi lên giường nghỉ ngơi, tay vẫn chưa rời chiếc điện thoại; và sáng hôm sau thức dậy, ta vẫn thấy mệt mỏi, dù tưởng như đã ngủ đủ giấc.

Đó là những biểu hiện cho thấy công nghệ số, bên cạnh tác động lên cơ thể như bài trước đã trình bày, còn ảnh hưởng đến sức khỏe tinh thần của chúng ta. Tâm trí con người cũng tựa như một chiếc cốc: nếu cứ liên tục rót thêm thông tin mà không có lúc nghỉ ngơi, đến một lúc nào đó nó sẽ tràn. Bài học hôm nay sẽ giúp Quý Anh/Chị nhận diện sớm những rủi ro tinh thần này, để kịp thời điều chỉnh.

RỦI RO THỨ NHẤT: CĂNG THẲNG VÀ QUÁ TẢI THÔNG TIN

Rủi ro đầu tiên là căng thẳng và quá tải thông tin. Khi luôn trong trạng thái trực tuyến, vừa chịu áp lực phải trả lời ngay, vừa tiếp nhận một lượng lớn thông tin - trong đó không ít tin tức tiêu cực - não bộ rơi vào trạng thái cảnh giác thường trực, hiếm khi được thư giãn thực sự.

Hệ quả là căng thẳng kéo dài: ngay cả khi rảnh rỗi vẫn thấy bứt rứt, lo âu mơ hồ; rời bàn làm việc mà tâm trí vẫn vương vấn công việc còn dang dở. Một phần nguyên nhân là vì thiết bị số đã xóa nhòa ranh giới giữa công việc và nghỉ ngơi - ta gần như không còn khoảng thời gian thực sự ngắt kết nối. Dấu hiệu cần lưu ý sớm gồm: cảm giác bứt rứt, khó

thư giãn dù đã rời màn hình; hoặc thường xuyên cầm điện thoại lướt trong vô thức mà không rõ mục đích.

RỦI RO THỨ HAI: MẤT NGỦ DO TRỰC TUYẾN BAN ĐÊM

Rủi ro thứ hai là rối loạn giấc ngủ do sử dụng thiết bị vào ban đêm. Thói quen cầm điện thoại lướt mạng trước khi ngủ tưởng chừng vô hại, nhưng thực ra tác động trực tiếp đến cơ chế sinh học của giấc ngủ. Như đã trình bày ở bài trước, ánh sáng xanh từ màn hình khiến não bộ hiểu lầm rằng vẫn là ban ngày, từ đó ức chế quá trình sản sinh melatonin - loại hormone báo hiệu đã đến giờ nghỉ ngơi.

Theo các nghiên cứu y khoa, người sử dụng điện thoại trong khoảng một giờ trước khi ngủ có nguy cơ cao bị mất ngủ, ngủ không sâu và thức dậy mệt mỏi. Đáng lưu ý, thiếu ngủ kéo dài không chỉ ảnh hưởng đến thể chất, mà còn quay lại làm tăng căng thẳng, lo âu - tạo thành một vòng luẩn quẩn. Dấu hiệu nhận biết sớm là: thường cầm điện thoại nhiều phút trước giờ ngủ; sáng dậy vẫn thấy mệt dù tưởng đã ngủ đủ.

RỦI RO THỨ BA: PHỤ THUỘC THIẾT BỊ VÀ NỖI SỢ BỊ BỎ LỠ

Rủi ro thứ ba là sự phụ thuộc vào thiết bị. Sức hút của mạng xã hội và các ứng dụng giải trí có thể khiến ta cứ vài phút lại kiểm tra điện thoại, và chỉ cần rời tay một lúc đã thấy bồn chồn. Đằng sau đó là một hiện tượng tâm lý được gọi là FOMO - nỗi sợ bị bỏ lỡ: lo rằng nếu không xem, mình sẽ bỏ lỡ một thông tin hay một điều gì quan trọng.

Lâu dần, sự phụ thuộc này bào mòn khả năng tập trung và sự điềm tĩnh - những phẩm chất rất cần trong công việc. Dấu hiệu cần đáng lưu ý trong trường hợp này như: lo lắng, giạt mình với mọi thông báo; hoặc kiểm tra điện thoại cả trong những lúc cần tập trung cao.

RỦI RO THỨ TƯ: HIỆN TƯỢNG "THỐI NÃO" (BRAIN ROT)

Rủi ro thứ tư là một hiện tượng đang được cả thế giới quan tâm, có tên là "thối não", tiếng Anh là "brain rot". Đây là thuật ngữ được Nhà xuất bản Đại học Oxford chọn là Từ của năm 2024, dùng để chỉ tình trạng suy giảm khả năng tư duy và tinh thần do tiêu thụ quá nhiều nội dung nông cạn, ít giá trị trên mạng - phần lớn là các video ngắn, các nội dung giải trí tầm thường.

Về nguyên nhân, các nền tảng mạng xã hội thường ưu tiên những nội dung ngắn, cuốn hút, được thiết kế để giữ chân người xem càng lâu càng tốt; việc liên tục lướt các nội dung đó khiến não bộ quen với sự thụ động. Về biểu hiện, đó là tình trạng khó tập trung lâu vào một việc - như đọc hết một văn bản dài hay một báo cáo; trí nhớ ngắn hạn giảm sút; và cảm giác trống rỗng dù đã dành nhiều thời gian trên mạng. Về tác hại lâu dài, nó làm suy giảm khả năng tư duy sâu, phân tích và sáng tạo - những năng lực thiết yếu trong công việc của cán bộ, công chức. Cách phòng ngừa cũng chính là giải pháp: chủ động chọn lọc nội dung có giá trị, dành thời gian đọc sách, học kỹ năng mới và suy ngẫm, thay vì chỉ xem các nội dung ngắn theo quán tính.

Minh họa: Brain rot (thối não): Từ của năm 2024 - Nhà xuất bản Đại học Oxford.

LẮNG NGHE TINH THẦN VÀ ĐIỀU CHỈNH SỚM

Cùng với các rủi ro trên, việc dành quá nhiều thời gian cho thế giới trực tuyến còn khiến ta có xu hướng thu mình, giảm giao tiếp trực tiếp với đồng nghiệp và gia đình.

Vậy thì chúng ta nên làm gì? Trước hết, Anh/Chị hãy tập thói quen lắng nghe chính mình: khi thấy căng thẳng kéo dài, mất ngủ thường xuyên, hay bồn chồn mỗi khi rời điện thoại, đó là những tín hiệu cho thấy mình cần điều chỉnh.

Một vài hướng điều chỉnh ban đầu có thể triển khai như sau: dành khoảng ba mươi phút đến một giờ cuối ngày không dùng thiết bị để cơ thể tiết melatonin tự nhiên, giúp dễ ngủ hơn; và mỗi khi mở điện thoại, hãy tự hỏi mục đích của mình là gì, thay vì lướt một cách vô thức.

TÓM TẮT, HÀNH ĐỘNG VÀ KẾT NỐI BÀI SAU

Như vậy, trong bài học hôm nay, chúng ta đã nhận diện những rủi ro sức khỏe tinh thần khi sử dụng công nghệ số. Một là, căng thẳng và quá tải thông tin. Hai là, mất ngủ do trực tuyến ban đêm. Ba là, phụ thuộc thiết bị và nỗi sợ bị bỏ lỡ. Bốn là, hiện tượng "thối não" và xu hướng thu mình. Điều quan trọng nhất là biết nhận ra các dấu hiệu sớm để kịp thời điều chỉnh.

Ngay từ hôm nay, xin mời Quý Anh/Chị thử một việc đơn giản nhưng rất hiệu quả: đặt điện thoại ra xa giường khoảng ba mươi phút trước khi ngủ, và cảm nhận sự khác biệt với giấc ngủ của mình. Một thay đổi nhỏ nhưng có thể mang lại hiệu quả rõ rệt.

Chúng ta đã nhận diện các rủi ro với cả cơ thể và tinh thần. Từ bài tiếp theo, chúng ta sẽ chuyển sang các giải pháp cụ thể, trước hết là cách ngồi làm việc đúng và bảo vệ thị lực. Đó là nội dung Bài 3: Tư thế làm việc khoa học và bảo vệ thị lực khi sử dụng thiết bị số. Xin kính chào và hẹn gặp lại Quý Anh/Chị!

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. Vì sao sử dụng điện thoại, lướt mạng vào ban đêm dễ gây mất ngủ?

- A. Vì điện thoại phát ra tiếng ồn nhỏ làm khó ngủ.
- B. Vì ánh sáng xanh từ màn hình ức chế quá trình sản sinh melatonin - hormone báo hiệu đã đến giờ nghỉ ngơi.
- C. Vì cầm điện thoại làm mỏi tay nên khó ngủ.
- D. Vì điện thoại tỏa nhiệt làm nóng phòng.

→ *Đáp án: Ánh sáng xanh từ màn hình khiến não bộ hiểu lầm là ban ngày và ức chế melatonin, làm ta khó ngủ, ngủ không sâu và thức dậy mệt mỏi.*

Câu 2. "FOMO" trong việc sử dụng công nghệ số được hiểu là gì?

- A. Một ứng dụng mạng xã hội phổ biến.
- B. Nỗi sợ bị bỏ lỡ - cảm giác lo lắng rằng nếu không liên tục cập nhật, mình sẽ bỏ lỡ thông tin hay điều gì quan trọng.

- C. Một chế độ tiết kiệm pin của điện thoại.
- D. Một kỹ thuật giúp tập trung khi làm việc.

→ *Đáp án: FOMO (Fear Of Missing Out) là nỗi sợ bị bỏ lỡ; đây là một biểu hiện tâm lý của sự phụ thuộc thiết bị, khiến người dùng liên tục kiểm tra điện thoại và bồn chồn khi rời xa nó.*

Câu 3. Hiện tượng "thối não" (brain rot) - Từ của năm 2024 do Oxford công bố - mô tả điều gì?

- A. Một loại virus máy tính tấn công não bộ.
- B. Tình trạng suy giảm khả năng tư duy, tập trung và tinh thần do tiêu thụ quá nhiều nội dung nông cạn, ít giá trị trên mạng.
- C. Hiện tượng quên mặt khẩu do dùng nhiều thiết bị.
- D. Một căn bệnh chỉ gặp ở người cao tuổi.

→ *Đáp án: "Thối não" (brain rot) là thuật ngữ được Nhà xuất bản Đại học Oxford chọn là Từ của năm 2024, chỉ tình trạng suy giảm tư duy, tập trung và tinh thần do tiêu thụ quá nhiều nội dung nông cạn, phần lớn là video ngắn, nội dung giải trí tầm thường.*

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Gần đây, sau giờ làm Anh/Chị thường khó thư giãn, đầu óc luôn căng thẳng và hay mất ngủ vì tối nào cũng lướt điện thoại đến khuya. Hướng điều chỉnh phù hợp nhất là gì?

- A. Cố gắng chịu đựng, vì đó là điều ai cũng gặp.
- B. Xem đây là dấu hiệu cần điều chỉnh; thử đặt điện thoại ra xa và ngừng dùng thiết bị khoảng 30-60 phút trước khi ngủ để cải thiện giấc ngủ.
- C. Uống cà phê buổi sáng nhiều hơn để bớt mệt.
- D. Lướt điện thoại nhiều hơn nữa cho đến khi buồn ngủ.

→ *Đáp án: Căng thẳng kéo dài và mất ngủ là tín hiệu cần điều chỉnh thói quen sử dụng; ngừng dùng thiết bị 30-60 phút trước khi ngủ giúp cơ thể tiết melatonin tự nhiên và ngủ ngon hơn.*

Câu 5. Anh/Chị nhận thấy mình ngày càng khó đọc hết một văn bản dài, hay mất tập trung và chỉ muốn xem các video ngắn. Cách điều chỉnh phù hợp là gì?

- A. Chấp nhận vì đó là xu hướng chung, không cần thay đổi.
- B. Chủ động chọn lọc nội dung có giá trị, dành thời gian đọc sách, học kỹ năng mới và suy ngẫm, giảm dần thói quen lướt video ngắn theo quán tính.
- C. Xem nhiều video ngắn hơn để não quen với tốc độ nhanh.
- D. Ngừng đọc mọi văn bản dài để đỡ căng thẳng.

→ *Đáp án: Khó tập trung và lệ thuộc nội dung ngắn là biểu hiện của "thối não"; cách khắc phục là chủ động chọn lọc nội dung có giá trị, đọc sách, học kỹ năng mới và rèn thói quen tư duy sâu, thay vì tiêu thụ nội dung ngắn theo quán tính.*

Bài 3

TƯ THẾ LÀM VIỆC KHOA HỌC VÀ BẢO VỆ THỊ LỰC KHI SỬ DỤNG THIẾT BỊ SỐ



VIDEO BÀI GIẢNG

Quét mã QR bằng camera điện thoại để xem video bài giảng.

Chuyên đề 21 – Bài 3: Tư thế làm việc khoa học và bảo vệ thị lực khi sử dụng thiết bị số

MỤC TIÊU BÀI HỌC

Biết cách ngồi làm việc đúng tư thế công thái học (lưng, vai, chân, khuỷu tay, vị trí màn hình và điện thoại) để giảm đau mỏi cổ - vai - lưng; nắm và áp dụng các biện pháp bảo vệ thị lực (quy tắc 20-20-20, chớp mắt, khoảng cách, điều chỉnh ánh sáng và chế độ ban đêm) để giảm mỏi mắt khi làm việc nhiều giờ với thiết bị số.

TỪ NHẬN DIỆN RỦI RO ĐẾN HÀNH ĐỘNG ĐIỀU CHỈNH

Ở hai bài trước, chúng ta đã nhận diện những rủi ro mà công nghệ số có thể gây ra cho cơ thể và tinh thần. Từ bài học hôm nay, chúng ta bắt đầu đi vào các giải pháp cụ thể. Và giải pháp nền tảng nhất, có thể thực hành ngay, chính là ngồi làm việc đúng tư thế và biết cách bảo vệ đôi mắt.

Vì sao chúng ta nên bắt đầu từ hai việc này? Bởi tư thế và thói quen dùng mắt được hình thành mỗi ngày, lặp đi lặp lại trong nhiều năm. Cũng như một cây non cần được uốn nắn ngay từ đầu để lớn lên ngay thẳng, nếu ta điều chỉnh tư thế đúng sớm, cơ thể sẽ tránh được nhiều đau mỏi kéo dài về sau.

TƯ THẾ NGỒI ĐÚNG: BẮT ĐẦU TỪ NHỮNG GÓC VUÔNG

Trước hết là tư thế ngồi. Một tư thế đúng có thể hình dung qua một vài điểm tựa đơn giản. Thứ nhất, giữ lưng thẳng và tựa vào lưng ghế, vai thả lỏng tự nhiên, tránh ngồi gù hay nhồi người về phía trước.

Thứ hai, hai chân đặt phẳng trên sàn, sao cho đầu gối gấp một góc khoảng chín mươi độ, đùi song song với mặt sàn; nếu ghế quá cao khiến chân lơ lửng, nên dùng một bục kê chân.

Thứ ba, khi gõ bàn phím, giữ khuỷu tay gấp khoảng chín mươi độ và cổ tay thẳng, không gấp lên hay xuống quá mức, để tránh mỏi vai và cổ tay.

Điểm quan trọng tiếp theo là vị trí màn hình. Màn hình nên đặt ngang tầm mắt, cách mắt khoảng năm mươi đến bảy mươi xăng-ti-mét, và đặt thẳng trước mặt thay vì lệch sang

một bên. Khi nhìn, mắt hướng thẳng hoặc hơi chéch xuống, không phải ngược lên hay cúi gập cổ. Nếu dùng máy tính xách tay trong thời gian dài, có thể kê đế nâng máy hoặc dùng màn hình rời để đạt độ cao phù hợp.

CHIẾC ĐIỆN THOẠI VÀ THÓI QUEN CÚI CỔ

Một thói quen rất phổ biến cần lưu ý là cúi gập cổ nhìn điện thoại. Khi ta cúi đầu xuống nhìn màn hình điện thoại trong thời gian dài, đốt sống cổ phải chịu một áp lực lớn hơn nhiều so với tư thế bình thường. Khi lặp lại việc này hằng ngày, thì đây là một trong những nguyên nhân gây đau mỏi cổ - vai - gáy mà nhiều người gặp phải.

Cách điều chỉnh khá đơn giản: thay vì cúi đầu xuống, hãy nâng điện thoại lên gần ngang tầm mắt khi đọc; hoặc khi ngồi tại bàn, có thể tựa khuỷu tay lên mặt bàn để đỡ máy, dùng giá đỡ cho điện thoại và máy tính bảng. Một thay đổi nhỏ trong cách cầm thiết bị cũng giúp giảm đáng kể áp lực lên cột sống cổ.

BẢO VỆ THỊ LỰC: QUY TẮC 20-20-20 VÀ NHỮNG THÓI QUEN NHỎ

Song song với tư thế, việc bảo vệ đôi mắt cũng quan trọng không kém, bởi mắt là công cụ làm việc thiết yếu của mỗi cán bộ trong thời đại số. Xin giới thiệu một nguyên tắc đơn giản mà hiệu quả, được các chuyên gia nhãn khoa khuyến cáo, đó là quy tắc 20-20-20. Quy tắc này gồm ba con số hai mươi rất dễ nhớ: cứ sau mỗi hai mươi phút nhìn màn hình, hãy dành khoảng hai mươi giây nhìn ra xa chừng hai mươi feet - tức khoảng sáu mét. Việc nhìn ra xa như vậy giúp cơ mắt được thư giãn sau thời gian phải điều tiết căng thẳng ở cự ly gần.

Trên thực tế, nếu ta không thể canh giờ một cách chính xác. Quý Anh/Chị có thể gắn việc nghỉ mắt vào những mốc tự nhiên trong công việc - chẳng hạn sau khi đọc xong một văn bản, xử lý xong một thư điện tử, hoặc trước khi chuyển sang một đầu việc khác, hãy tranh thủ nhìn ra xa một lúc. Cùng với đó là vài thói quen nhỏ nhưng hữu ích như: Chớp mắt thường xuyên hơn, bởi khi tập trung nhìn màn hình ta thường quên chớp mắt, khiến mắt khô; nếu mắt khô rát, có thể dùng nước mắt nhân tạo theo hướng dẫn. Điều chỉnh ánh sáng sao cho độ sáng màn hình hài hòa với ánh sáng phòng, tránh để màn hình quá chói hoặc có nguồn sáng phản chiếu gây lóa. Và như đã nói ở bài trước, vào buổi tối nên bật chế độ ban đêm để giảm ánh sáng xanh, vừa đỡ mỏi mắt, vừa giúp dễ ngủ hơn.

Mình họa: Ảnh tư thế đúng: lưng thẳng tựa ghế; đầu gối khoảng 90 độ, chân chạm sàn; khuỷu tay khoảng 90 độ, cổ tay thẳng; màn hình ngang tầm mắt, cách 50-70 cm. Quy tắc 20-20-20: sau mỗi 20 phút nhìn màn hình, nhìn ra xa khoảng 6 mét (tương đương 20 feet) trong khoảng 20 giây.

MỘT GÓC LÀM VIỆC KHOA HỌC

Như vậy, một góc làm việc khoa học không đòi hỏi điều gì quá phức tạp. Đó là khi tư thế ngồi đúng kết hợp với thói quen bảo vệ mắt trở thành điều tự nhiên hằng ngày. Quý Anh/Chị có thể bắt đầu bằng cách kiểm tra lại chỗ ngồi của mình ngay hôm nay: độ cao ghế đã phù hợp chưa, màn hình đã ngang tầm mắt chưa, ánh sáng đã hài hòa chưa.

Cần lưu ý rằng tư thế đúng đến đâu cũng không thay thế được việc cho cơ thể nghỉ ngơi và vận động hợp lý. Cách sắp xếp thời gian nghỉ và các động tác vận động giữa giờ sẽ được trình bày trong bài tiếp theo của chuyên đề.

ĐÚC KẾT VÀ HƯỚNG TỚI BÀI SAU

Như vậy, bài học hôm nay gói gọn trong hai nhóm giải pháp nền tảng. Một là tư thế ngồi đúng, hai là bảo vệ thị lực.

Ngày hôm nay, xin mời Quý Anh/Chị thực hành một việc nhỏ như sau: điều chỉnh lại màn hình cho ngang tầm mắt, và tập thói quen nhìn ra xa cho mắt nghỉ sau mỗi lúc tập trung lâu.

Chúng ta đã có một tư thế làm việc và thói quen dùng mắt khoa học. Bước tiếp theo là biết cách cho cơ thể nghỉ ngơi và vận động đúng cách giữa những giờ làm việc. Đó là nội dung Bài 4: Nghỉ ngơi và vận động hợp lý khi làm việc với công nghệ. Xin kính chào và hẹn gặp lại Quý Anh/Chị!

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. Khi làm việc với máy tính, màn hình nên được đặt như thế nào cho đúng?

- A. Cao hơn tầm mắt để cổ luôn ngẩng lên.
- B. Ngang tầm mắt, cách mắt khoảng 50-70 cm, đặt thẳng trước mặt.
- C. Thấp hơn nhiều so với tầm mắt để luôn cúi nhìn.
- D. Lệch hẳn sang một bên cho đỡ chói.

→ *Đáp án: Màn hình đặt ngang tầm mắt, cách mắt khoảng 50-70 cm và thẳng trước mặt giúp mắt nhìn thẳng tự nhiên, giảm áp lực lên cổ và mắt.*

Câu 2. Tư thế ngồi làm việc đúng được mô tả như thế nào?

- A. Ngồi gù lưng, nhòai người sát màn hình cho rõ.
- B. Lưng thẳng tựa ghế, vai thả lỏng, chân chạm sàn (gối khoảng 90 độ), khuỷu tay gấp khoảng 90 độ khi gõ phím.
- C. Bắt chéo chân, lưng cong để thoải mái.
- D. Ngả hẳn người ra sau, chân không chạm sàn.

→ *Đáp án: Tư thế đúng gồm: lưng thẳng tựa ghế, vai thả lỏng, chân đặt phẳng trên sàn với đầu gối khoảng 90 độ, khuỷu tay gấp khoảng 90 độ và cổ tay thẳng khi gõ phím.*

Câu 3. Quy tắc "20-20-20" để bảo vệ mắt nghĩa là gì?

- A. Làm việc 20 giờ, nghỉ 20 phút, uống 20 ngụm nước.
- B. Cứ sau 20 phút nhìn màn hình, dành khoảng 20 giây nhìn ra xa chừng 6 mét (tương đương 20 feet).
- C. Đặt màn hình cách mắt đúng 20 cm.
- D. Chớp mắt 20 lần mỗi 20 giây.

→ *Đáp án: Quy tắc 20-20-20 gồm ba con số 20: cứ sau 20 phút nhìn màn hình, nhìn ra xa khoảng 6 mét (tương đương 20 feet) trong khoảng 20 giây, giúp cơ mắt được thư giãn sau khi điều tiết căng thẳng ở cự ly gần.*

Phản tình huống công vụ

Câu 4. Anh/Chị thường phải làm việc nhiều giờ trên máy tính xách tay đặt thấp trên bàn, phải cúi cổ nhìn màn hình. Cách cải thiện phù hợp nhất là gì?

- A. Cứ giữ nguyên vì laptop vốn phải đặt như vậy.
- B. Kê để nâng laptop hoặc dùng màn hình rời để màn hình ngang tầm mắt, kết hợp bàn phím - chuột rời để giữ khuỷu tay vuông góc.
- C. Cúi sát hơn nữa cho nhìn rõ chữ.
- D. Đặt laptop lên đùi và ngả người ra ghế.

→ *Đáp án: Khi dùng laptop lâu, nên kê để nâng hoặc dùng màn hình rời để màn hình ngang tầm mắt, dùng thêm bàn phím và chuột rời nhằm giữ tư thế đúng, tránh cúi cổ gây đau mỏi cổ - vai - gáy.*

Câu 5. Một đồng nghiệp hay cúi gập cổ nhìn điện thoại hàng giờ và than đau mỏi cổ, vai. Anh/Chị nên góp ý thế nào?

- A. Khuyến cứ cúi nhìn cho thoải mái, không sao cả.
- B. Khuyến nâng điện thoại lên gần ngang tầm mắt khi sử dụng, hạn chế cúi gập cổ lâu, và nghỉ mắt - đổi tư thế sau một lúc dùng.
- C. Khuyến nằm xuống dùng điện thoại cho đỡ mỏi cổ.
- D. Khuyến tăng độ sáng điện thoại để nhìn nhanh hơn.

→ *Đáp án: Cúi gập cổ nhìn điện thoại lâu gây áp lực lớn lên đốt sống cổ; nên nâng điện thoại lên gần tầm mắt, hạn chế cúi lâu và thỉnh thoảng đổi tư thế, nghỉ mắt để giảm đau mỏi cổ - vai - gáy.*

Bài 4

NGHỈ NGƠI VÀ VẬN ĐỘNG HỢP LÝ KHI LÀM VIỆC VỚI CÔNG NGHỆ



VIDEO BÀI GIẢNG

Quét mã QR bằng camera điện thoại để xem video bài giảng.

Chuyên đề 21 – Bài 4: Nghỉ ngơi và vận động hợp lý khi làm việc với công nghệ

MỤC TIÊU BÀI HỌC

Biết cách sắp xếp những quãng nghỉ ngắn hợp lý giữa giờ làm việc và thực hiện các động tác vận động, giãn cơ đơn giản ngay tại chỗ; hiểu tác hại của việc ngồi liên tục quá lâu; hình thành thói quen vận động đều đặn để giảm đau mỏi, tái tạo năng lượng và duy trì sự tập trung khi làm việc nhiều giờ với thiết bị số.

KHI CƠ THỂ KHÔNG ĐƯỢC NGHỈ NGƠI ĐÚNG LÚC

Trong nhịp công việc bận rộn, nhiều người trong chúng ta có một thói quen chung: khi đã tập trung xử lý công việc, ta thường ngồi liên mạch hàng giờ, quên cả việc đứng dậy. Đến khi xong việc mới thấy lưng mỏi, cổ cứng, toàn thân nặng nề.

Ở bài trước, chúng ta đã biết cách ngồi đúng tư thế. Nhưng dù đã có tư thế chuẩn, thì việc giữ nguyên một tư thế quá lâu vẫn khiến cơ thể mệt mỏi. Cũng như một cỗ máy vận hành liên tục không được nghỉ ngơi sẽ chóng hao mòn, cơ thể chúng ta cũng cần những quãng nghỉ để phục hồi. Bài học hôm nay sẽ trình bày cách nghỉ ngơi và vận động hợp lý ngay trong giờ làm việc.

VÌ SAO NGỒI QUÁ LÂU LẠI CÓ HẠI?

Trước hết, cần hiểu vì sao ngồi liên tục quá lâu lại ảnh hưởng đến sức khỏe. Khi ngồi yên một chỗ trong nhiều giờ, các cơ ít được vận động, quá trình trao đổi chất chậm lại và máu lưu thông kém đi. Đây chính là nguyên nhân dẫn đến đau mỏi cổ - vai - gáy, đau lưng, và về lâu dài còn liên quan đến nhiều vấn đề sức khỏe khác.

Mức độ phổ biến của tình trạng này không nhỏ. Theo thống kê của Tổ chức Y tế Thế giới, nhóm người làm việc văn phòng có tỷ lệ mắc các bệnh lý về xương khớp cao hơn khoảng bốn mươi phần trăm so với nhóm lao động chân tay. Cũng theo khuyến cáo của Tổ chức Y tế Thế giới, mỗi người nên hạn chế thời gian ngồi trong ngày, và tránh ngồi liên tục quá ba mươi đến sáu mươi phút mà không đứng dậy vận động. Đây là cơ sở để chúng ta xây dựng thói quen nghỉ ngơi đúng cách.

QUĂNG NGHỈ NGẮN GIỮA GIỜ LÀM VIỆC

Giải pháp đầu tiên là chủ động sắp xếp những quãng nghỉ ngắn. Một nguyên tắc dễ áp dụng là: cứ sau khoảng bốn mươi lăm đến sáu mươi phút làm việc liên tục, hãy dành vài phút để nghỉ. Trong quãng nghỉ ấy, việc nên làm trước tiên là đứng dậy và rời khỏi bàn làm việc, thay vì tiếp tục ngồi tại chỗ.

Điều đáng lưu ý là những quãng nghỉ này không làm gián đoạn công việc, mà ngược lại. Một nghiên cứu cho thấy chỉ khoảng mười lăm phút vận động đã giúp giảm đáng kể mức độ căng thẳng, đồng thời tăng khả năng tập trung và năng suất làm việc. Nói cách khác, dành thời gian nghỉ hợp lý chính là một cách để làm việc hiệu quả hơn. Quý Anh/Chị có thể gắn quãng nghỉ vào các mốc tự nhiên, chẳng hạn sau khi hoàn thành một nhiệm vụ hoặc trước khi chuyển sang một đầu việc mới.

VÀI ĐỘNG TÁC VẬN ĐỘNG ĐƠN GIẢN TẠI CHỖ

Trong quãng nghỉ, Quý Anh/Chị có thể thực hiện một vài động tác đơn giản ngay tại chỗ, không cần dụng cụ, ví dụ:

Một, đứng dậy và đi lại nhẹ nhàng trong phòng hoặc hành lang vài phút, kết hợp uống một chút nước.

Hai, vươn vai và duỗi người: đứng thẳng, đưa hai tay lên cao, vươn người để giãn các cơ ở lưng và vai.

Ba, xoay nhẹ các khớp: xoay cổ chậm rãi, xoay tròn hai vai, xoay cổ tay - những vùng chịu nhiều áp lực khi gõ phím và dùng chuột.

Các chuyên gia khuyến nghị nên ưu tiên những động tác giúp giãn cơ vùng cổ, vai và cột sống - đây là các nhóm cơ thường căng cứng nhất ở người làm việc văn phòng. Những động tác này tuy đơn giản, nhưng nếu thực hiện đều đặn sẽ giúp khí huyết lưu thông, giảm căng cơ và cảm giác mệt mỏi rõ rệt.

Mình họa: Gợi ý vận động giữa giờ: đứng dậy đi lại; vươn vai duỗi người; xoay cổ, xoay vai, xoay cổ tay. Ưu tiên giãn cơ vùng cổ - vai - cột sống.

HAI THÓI QUEN CẦN TRÁNH

Bên cạnh những việc nên làm, cũng có hai thói quen Quý Anh/Chị nên tránh. Thứ nhất, không làm việc khi đã quá mệt mỏi hoặc buồn ngủ. Khi cơ thể đã đuối sức, hiệu quả công việc giảm sút và rất dễ sai sót; lúc này, một quãng nghỉ ngắn sẽ có ích hơn là cố gắng tiếp tục.

Thứ hai, không nằm trên giường để dùng máy tính hay điện thoại. Nhiều người có thói quen mang việc lên giường, hoặc nằm xem điện thoại. Tư thế nằm dùng thiết bị gây áp lực không tốt lên cột sống cổ và cột sống lưng, đồng thời ảnh hưởng đến mắt. Tốt nhất, nên làm việc tại bàn với tư thế ngồi đúng, và giữ không gian nghỉ ngơi tách biệt với công việc.

ĐÚC KẾT VÀ HƯỚNG TỚI BÀI SAU

Như vậy, bài học hôm nay có thể gói gọn trong ba ý.

Một là, ngồi liên tục quá lâu có hại cho sức khỏe, nên cần chủ động nghỉ ngơi.

Hai là, cứ sau khoảng bốn mươi lăm đến sáu mươi phút, hãy dành vài phút đứng dậy, đi lại và thực hiện vài động tác giãn cơ đơn giản.

Ba là, tránh làm việc khi quá mệt và không nằm dùng thiết bị.

Ngay hôm nay, xin mời Quý Anh/Chị thử áp dụng: trong buổi làm việc tới, sau khoảng một giờ, hãy đứng dậy đi lại và vươn vai trong ít phút. Một quãng nghỉ nhỏ sẽ giúp Quý Anh/Chị làm việc tỉnh táo và bền sức hơn.

Chúng ta đã biết cách chăm sóc cơ thể qua nghỉ ngơi và vận động. Ở bài cuối của chuyên đề, chúng ta sẽ cùng nhìn rộng hơn: cách quản lý thời gian sử dụng thiết bị và cân bằng giữa cuộc sống số với đời thực. Đó là nội dung Bài 5: Quản lý thời gian và cân bằng cuộc sống số. Xin kính chào và hẹn gặp lại Quý Anh/Chị!

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM

Phản kiểm tra kiến thức

Câu 1. Theo khuyến cáo, không nên ngồi làm việc liên tục quá bao lâu mà không đứng dậy vận động?

- A. Quá 5 giờ.
- B. Quá khoảng 30 đến 60 phút.
- C. Quá 3 giờ.
- D. Không có giới hạn, ngồi bao lâu cũng được.

→ *Đáp án: Tổ chức Y tế Thế giới khuyến cáo nên tránh ngồi liên tục quá khoảng 30-60 phút mà không đứng dậy, đi lại hoặc vận động nhẹ trong vài phút.*

Câu 2. Trong quãng nghỉ giữa giờ làm việc, việc nên làm là gì?

- A. Tiếp tục ngồi tại chỗ và lướt mạng xã hội.
- B. Đứng dậy, đi lại nhẹ nhàng, vươn vai và xoay nhẹ cổ, vai, cổ tay.
- C. Ngồi yên nhắm mắt và không cử động.
- D. Tranh thủ ăn thật nhiều đồ ngọt.

→ *Đáp án: Quãng nghỉ nên dùng để đứng dậy, đi lại, vươn vai và xoay nhẹ các khớp cổ - vai - cổ tay, giúp khí huyết lưu thông và giảm căng cơ; tiếp tục ngồi lướt điện thoại không giúp cơ thể được nghỉ.*

Câu 3. Vì sao ngồi liên tục quá lâu lại có hại cho sức khỏe?

- A. Vì màn hình máy tính phát ra sóng có hại.
- B. Vì các cơ ít vận động, trao đổi chất chậm lại và máu lưu thông kém, gây đau mỏi cổ - vai - gáy, đau lưng và nhiều vấn đề lâu dài.
- C. Vì ngồi lâu làm hao pin thiết bị.

D. Vì ngồi lâu khiến mắt sáng hơn.

→ *Đáp án: Ngồi yên một chỗ nhiều giờ khiến cơ ít vận động, trao đổi chất và tuần hoàn máu kém đi, dẫn đến đau mỏi cổ - vai - gáy, đau lưng và liên quan đến nhiều vấn đề sức khỏe lâu dài.*

Phân tình huống công vụ

Câu 4. Anh/Chị có một khối lượng công việc lớn cần xử lý trên máy tính trong cả buổi. Cách làm việc khoa học nhất là gì?

A. Ngồi làm một mạch cho đến khi xong hẳn rồi mới nghỉ.

B. Chia thành các chặng, cứ sau khoảng 45-60 phút thì đứng dậy nghỉ vài phút, đi lại và giãn cơ rồi làm tiếp.

C. Vừa nằm trên ghế dài vừa làm cho đỡ mỏi.

D. Bỏ hẳn các quãng nghỉ để tiết kiệm thời gian.

→ *Đáp án: Chia công việc thành các chặng và nghỉ ngắn sau mỗi 45-60 phút giúp cơ thể phục hồi, duy trì sự tập trung và năng suất; ngồi làm một mạch nhiều giờ liền dễ gây mệt mỏi và đau mỏi cơ thể.*

Câu 5. Một đồng nghiệp thường mang máy tính lên giường, vừa nằm vừa làm việc đến khuya cho "thoải mái". Anh/Chị nên góp ý thế nào?

A. Đồng tình, vì nằm làm việc giúp thư giãn cột sống.

B. Khuyên không nên nằm dùng thiết bị, vì tư thế nằm gây áp lực không tốt cho cột sống và mắt; nên làm việc tại bàn với tư thế ngồi đúng và nghỉ ngơi tách biệt với công việc.

C. Khuyên kê thêm gối cho cao để nằm làm việc lâu hơn.

D. Khuyên chuyển hẳn sang làm việc trên giường cho tiện.

→ *Đáp án: Nằm dùng máy tính, điện thoại gây áp lực không tốt lên cột sống cổ, cột sống lưng và ảnh hưởng đến mắt; nên làm việc tại bàn với tư thế đúng và giữ không gian nghỉ ngơi tách biệt với công việc để bảo vệ sức khỏe.*

Bài 5
QUẢN LÝ THỜI GIAN
VÀ CÂN BẰNG CUỘC SỐNG SỐ



VIDEO BÀI GIẢNG

Quét mã QR bằng camera điện thoại để xem video bài giảng.

Chuyên đề 21 – Bài 5: Quản lý thời gian và cân bằng cuộc sống số

MỤC TIÊU BÀI HỌC

Biết cách chủ động quản lý thời gian sử dụng thiết bị (lập lịch làm việc số, dùng công cụ theo dõi thời gian màn hình); hiểu vì sao cố làm việc khi đã quá tải lại phản tác dụng và nghỉ ngơi đúng lúc giúp hiệu quả hơn; giảm các thông báo gây nhiễu để tăng tập trung; cân bằng giữa tương tác trực tuyến và giao tiếp trực tiếp; hình thành thói quen "ngắt kết nối số" hằng ngày. (Bài khép Chuyên đề 21.)

MỘT NGÀY BỊ CUỐN THEO NHỮNG TIẾNG THÔNG BÁO

Đã bao giờ Quý Anh/Chị để ý: chỉ trong một buổi sáng làm việc, chiếc điện thoại đã reo lên bao nhiêu lần? Cứ vài phút, màn hình lại sáng với một thông báo mới - khi thì tin nhắn, khi thì thư điện tử, khi thì một bài đăng trên mạng xã hội. Mỗi lần như vậy, ta lại bị kéo ra khỏi công việc đang làm. Hết giờ làm mà nhìn lại, nhiều việc quan trọng vẫn còn dang dở.

Đây là tình trạng chung của nhiều người trong thời đại số. Nếu không chủ động sắp xếp, chúng ta sẽ như người ngồi trên thuyền mà để mặc dòng nước cuốn đi, thay vì tự cầm lái. Bài học cuối của chuyên đề hôm nay sẽ trình bày cách quản lý thời gian sử dụng thiết bị và cân bằng giữa cuộc sống số với đời thực, để chúng ta làm chủ công nghệ, chứ không bị công nghệ chi phối.

LẬP LỊCH LÀM VIỆC SỐ: ĐỂ KẾ HOẠCH DẪN DẮT THIẾT BỊ

Giải pháp đầu tiên là chủ động lập lịch làm việc với thiết bị số, để kế hoạch dẫn dắt mình, thay vì để thiết bị chi phối. Thay vì kiểm tra thư điện tử hay tin nhắn rải rác cả ngày, Quý Anh/Chị có thể sắp xếp các công việc cùng loại vào những khung giờ cố định.

Chẳng hạn, có thể dành buổi sáng cho công việc cần tập trung cao như soạn thảo văn bản, nghiên cứu hồ sơ; dành một khung giờ riêng để xử lý thư điện tử; và một khung giờ khác cho các cuộc họp trực tuyến. Khi công việc được sắp xếp theo nhóm như vậy, ta tránh được tình trạng liên tục chuyển đổi giữa các đầu việc, vốn làm phân tán sự tập trung. Một cách làm hữu ích là đặt tên cho từng khung giờ theo mục tiêu cụ thể - ví dụ "đọc và nghiên

cứu", "xử lý thư tín", hay "họp" - và tuân thủ nghiêm túc như một cuộc hẹn công việc. Trong giờ làm, nên hạn chế truy cập các ứng dụng giải trí không liên quan, dành phần đó cho thời gian nghỉ.

GIẢM CÁC THÔNG BÁO GÂY NHIỄU

Giải pháp thứ hai là giảm tối đa những thông báo gây xao nhãng. Mỗi tiếng thông báo vang lên, theo phản xạ, ta thường cầm điện thoại lên xem; và chỉ một thao tác ấy cũng đủ làm gián đoạn mạch tập trung, đôi khi cuốn ta vào việc lướt hết tin này đến tin khác lúc nào không hay.

Vì vậy, Quý Anh/Chị nên chủ động vào phần cài đặt để tắt bớt thông báo từ các ứng dụng không cần thiết trong giờ làm việc. Khi cần tập trung cao, hãy bật chế độ "Không làm phiền" trên điện thoại và máy tính; có thể để điện thoại ở chế độ im lặng và úp màn hình xuống để không bị thu hút bởi ánh đèn báo. Một công cụ hữu ích nữa là các tính năng quản lý thời gian sử dụng có sẵn trên thiết bị - như "Thời gian sử dụng" trên điện thoại iPhone, hay "Sức khỏe kỹ thuật số" trên điện thoại Android - giúp Quý Anh/Chị theo dõi mình đã dùng thiết bị bao lâu và đặt giới hạn cho từng ứng dụng.

Minh họa: Công cụ quản lý thời gian màn hình: "Thời gian sử dụng" (Screen Time - iOS) và "Sức khỏe kỹ thuật số" (Digital Wellbeing - Android)

CÓ THÊM HAY DỪNG ĐÚNG LÚC: MỘT GÓC NHÌN VỀ HIỆU QUẢ

Ở đây, tôi xin chia sẻ một góc nhìn quan trọng về cách làm việc. Nhiều người trong chúng ta có một suy nghĩ rất tự nhiên: khi công việc còn dang dở, hãy cố thêm một chút nữa để hoàn thành cho xong, dù đầu óc đã rất mệt và quá tải. Tuy nhiên, các nghiên cứu khoa học cho thấy não bộ con người không thể duy trì sự tập trung ở mức cao trong thời gian quá dài. Khi đã quá tải và căng thẳng, khả năng tập trung, ghi nhớ và phán đoán đều giảm sút.

Hệ quả là việc cố gắng kéo dài trong trạng thái mệt mỏi thường phản tác dụng: ta bỏ ra nhiều thời gian hơn nhưng chất lượng công việc lại thấp, dễ sai sót, đồng thời sự căng thẳng và mệt mỏi càng tăng thêm. Ngược lại, một quãng nghỉ ngắn đúng lúc - đứng dậy đi lại, hít thở, tạm rời màn hình - sẽ giúp tinh thần phục hồi và đầu óc minh mẫn trở lại. Như một lời khuyên từ chuyên gia y tế: cùng khoảng thời gian đó, nếu cố làm tiếp khi đã mệt, kết quả thường không cao; nhưng nếu cho phép bản thân nghỉ ngơi một chút, ta sẽ làm việc hiệu quả hơn hẳn. Nói cách khác, nghỉ ngơi hợp lý không phải là lãng phí thời gian, mà là một cách đầu tư cho hiệu quả và sự bền sức.

CÂN BẰNG TRỰC TUYẾN VÀ TRỰC TIẾP; NGẮT KẾT NỐI SỐ

Giải pháp thứ ba hướng tới sự cân bằng lâu dài. Trước hết, không để giao tiếp trực tuyến thay thế hoàn toàn gặp gỡ trực tiếp. Trao đổi qua tin nhắn, hội nghị trực tuyến tuy tiện lợi, nhưng với những việc quan trọng, gặp mặt trực tiếp vẫn giúp thấu hiểu và tránh hiểu lầm tốt hơn. Quý Anh/Chị nên dành thời gian chất lượng cho đồng nghiệp, gia đình, người thân - đây là sự gắn kết mà màn hình không thể thay thế.

Cùng với đó là một thói quen rất nên rèn luyện, thường được gọi là "ngắt kết nối số" - tức chủ động dành những khoảng thời gian không dùng thiết bị để tinh thần được nghỉ ngơi. Như đã trình bày ở bài về sức khỏe tinh thần, không nên dùng thiết bị từ ba mươi phút đến một giờ trước khi ngủ. Ngoài ra, có thể tắt thiết bị trong bữa cơm gia đình, hay dành một buổi cuối tuần hạn chế trực tuyến. Theo các nghiên cứu, giảm bớt thời gian trên mạng xã hội giúp giảm căng thẳng, cải thiện giấc ngủ, tăng khả năng tập trung và nâng cao chất lượng các mối quan hệ. Đây không phải là từ bỏ công nghệ, mà là sử dụng công nghệ một cách có chủ đích hơn.

ĐÚC KẾT VÀ KHÉP LẠI CHUYÊN ĐỀ

Như vậy, nội dung bài học hôm nay được tóm gọn lại trong ba ý. Một là, lập lịch làm việc số và sắp xếp các đầu việc cùng loại vào khung giờ cố định. Hai là, giảm thông báo gây nhiễu, tận dụng công cụ quản lý thời gian màn hình, và nhớ rằng nghỉ ngơi đúng lúc giúp làm việc hiệu quả hơn cố sức khi đã mệt. Ba là, cân bằng trực tuyến với trực tiếp và duy trì thói quen ngắt kết nối số.

Ngay từ hôm nay, kính mời Quý Anh/Chị áp dụng một biện pháp đơn giản như sau: chọn một khung giờ trong ngày để tắt các thông báo không cần thiết và tập trung cho công việc quan trọng nhất.

Đến đây, chúng ta khép lại trọn vẹn Chuyên đề Bảo vệ sức khỏe thể chất, tinh thần khi sử dụng công nghệ số - một hành trình từ nhận diện các rủi ro về thể chất và tinh thần, đến điều chỉnh tư thế, bảo vệ thị lực, nghỉ ngơi vận động hợp lý, và quản lý thời gian để cân bằng cuộc sống số. Mong rằng mỗi cán bộ, công chức, viên chức sẽ vừa làm việc hiệu quả trong môi trường số, vừa giữ được một cơ thể khỏe mạnh và một tinh thần minh mẫn. Xin kính chào và hẹn gặp lại Quý Anh/Chị trong những chuyên đề tiếp theo!

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM

Phản kiểm tra kiến thức

Câu 1. Vì sao nên sắp xếp các công việc cùng loại (như xử lý thư điện tử) vào những khung giờ cố định?

- A. Vì làm như vậy sẽ dùng hết dung lượng pin nhanh hơn.
- B. Vì tránh được việc liên tục chuyển đổi giữa các đầu việc, vốn làm phân tán sự tập trung; giúp làm việc hiệu quả hơn.
- C. Vì các ứng dụng yêu cầu phải dùng theo khung giờ.
- D. Vì sẽ nhận được nhiều thông báo hơn.

→ *Đáp án: Sắp xếp các đầu việc cùng loại vào khung giờ cố định giúp tránh tình trạng liên tục chuyển đổi giữa các việc, nhờ đó duy trì sự tập trung và làm việc hiệu quả hơn.*

Câu 2. Khi đầu óc đã quá tải, mệt mỏi nhưng công việc còn dang dở, cách làm nào sau đây là hợp lý hơn cả?

- A. Cố gắng làm tiếp bằng mọi giá cho đến khi xong, dù rất mệt.

- B. Cho phép bản thân nghỉ ngắn đúng lúc để phục hồi, rồi quay lại làm việc với sự tập trung tốt hơn.
- C. Vừa làm vừa lướt mạng xã hội để giải tỏa.
- D. Bỏ hẳn công việc sang ngày khác, không cần nghỉ.

→ *Đáp án: Não bộ không thể tập trung cao liên tục trong thời gian dài; cố làm khi đã quá tải thường phản tác dụng (chậm hơn, dễ sai, căng thẳng hơn). Một quãng nghỉ ngắn đúng lúc giúp phục hồi tinh thần và làm việc hiệu quả hơn.*

Câu 3. "Ngắt kết nối số" (digital detox) được hiểu là gì?

- A. Xóa hẳn tất cả ứng dụng và ngừng dùng công nghệ vĩnh viễn.
- B. Chủ động dành những khoảng thời gian không dùng thiết bị số để tinh thần nghỉ ngơi, sử dụng công nghệ có chừng mực và chủ đích hơn.
- C. Tắt điện thoại chỉ khi hết pin.
- D. Chuyển toàn bộ công việc sang làm trên giấy.

→ *Đáp án: "Ngắt kết nối số" là chủ động dành thời gian không dùng thiết bị để phục hồi tinh thần; đây không phải là từ bỏ công nghệ, mà là sử dụng công nghệ một cách có chừng mực và có chủ đích hơn.*

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Anh/Chị nhận thấy mình thường xuyên bị các thông báo tin nhắn, mạng xã hội làm gián đoạn khi đang xử lý một văn bản quan trọng. Cách khắc phục phù hợp nhất là gì?

- A. Cú để thông báo và vừa làm vừa xem cho nhanh.
- B. Bật chế độ "Không làm phiền" trong khoảng thời gian xử lý văn bản, tắt thông báo các ứng dụng không liên quan, và chỉ kiểm tra tin nhắn vào khung giờ đã định.
- C. Tắt hẳn điện thoại cả ngày, không liên lạc với ai.
- D. Chuyển sang vừa làm vừa lướt mạng xã hội cho đỡ căng thẳng.

→ *Đáp án: Khi cần xử lý công việc quan trọng, nên bật chế độ "Không làm phiền", tắt thông báo các ứng dụng không liên quan và dồn việc kiểm tra tin nhắn vào khung giờ cố định, giúp giữ tập trung mà vẫn không bỏ lỡ liên lạc cần thiết.*

Câu 5. Một đồng nghiệp chia sẻ rằng tối nào cũng xem điện thoại đến khuya, ngày nghỉ cũng "dán mắt" vào mạng xã hội nên luôn thấy mệt mỏi, khó tập trung. Anh/Chị nên góp ý thế nào?

- A. Khuyên cứ tiếp tục, vì đó là nhu cầu giải trí bình thường.
- B. Gợi ý áp dụng "ngắt kết nối số": dừng dùng thiết bị 30-60 phút trước khi ngủ, dành thời gian cho hoạt động ngoài màn hình và hạn chế trực tuyến vào ngày nghỉ để phục hồi tinh thần.
- C. Khuyên cài thêm nhiều ứng dụng giải trí cho vui.
- D. Khuyên thức khuya hơn nữa để xem cho hết nội dung.

→ *Đáp án: Tình trạng mệt mỏi, khó tập trung do dùng thiết bị quá nhiều có thể cải thiện bằng thói quen "ngắt kết nối số": dừng thiết bị trước khi ngủ, tăng hoạt động ngoài màn hình và hạn chế trực tuyến ngày nghỉ, giúp phục hồi tinh thần và sự tập trung.*



CHUYÊN ĐỀ 22

**BẢO VỆ MÔI TRƯỜNG
TRONG CHUYỂN ĐỔI SỐ XANH**

Bài 1

CHUYỂN ĐỔI SỐ XANH: XU HƯỚNG TẤT YẾU TRONG PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG



VIDEO BÀI GIẢNG

Quét mã QR bằng camera điện thoại để xem video bài giảng.

Chuyên đề 22 – Bài 1: Chuyển đổi số xanh: Xu hướng tất yếu trong phát triển bền vững

MỤC TIÊU BÀI HỌC

Hiểu đúng khái niệm "chuyển đổi số xanh" và ranh giới với việc "số hóa" đơn thuần; nhận diện vì sao đây là xu hướng tất yếu trong khu vực công; nắm ba hướng hành động ưu tiên (thiết kế xanh từ đầu - tối ưu hạ tầng, dữ liệu - quản trị gắn giám sát) để áp dụng ngay tại cơ quan.

KHI "SỐ HÓA" CHƯA CHẮC ĐÃ "XANH"

Chúng ta thường nghĩ rằng cứ chuyển từ giấy sang máy tính, từ hồ sơ in sang hồ sơ điện tử, là đã thân thiện với môi trường. Điều đó đúng, nhưng chưa đủ. Bởi mỗi email chúng ta gửi, mỗi tệp tin lưu trên đám mây, mỗi cuộc họp trực tuyến đều cần đến điện năng để vận hành những trung tâm dữ liệu khổng lồ.

Một con số để Quý Anh/Chị hình dung: theo Cơ quan Năng lượng Quốc tế, các trung tâm dữ liệu trên toàn cầu đã tiêu thụ khoảng 460 tỷ kWh điện trong năm 2022, và theo kịch bản cao, con số này có thể vượt 1.000 tỷ kWh vào năm 2026 - xấp xỉ lượng điện cả nước Nhật Bản dùng trong một năm.

Mình họa: Nguồn: Cơ quan Năng lượng Quốc tế (IEA) - Báo cáo Electricity 2024 & Energy and AI 2025.

Vậy nên, nếu chỉ "số hóa" mà quên "xanh hóa", chúng ta có thể vô tình tạo thêm gánh nặng cho môi trường. Đó chính là lý do hôm nay tôi xin cùng Quý Anh/Chị tìm hiểu về chuyển đổi số xanh.

CHUYỂN ĐỔI SỐ XANH LÀ GÌ

Trước hết, xin làm rõ khái niệm. Chuyển đổi số xanh là việc ứng dụng công nghệ số để phục vụ công việc, nhưng theo cách tiết kiệm năng lượng, giảm thiểu tác động tới môi trường, và hướng tới mục tiêu phát triển bền vững.

Có thể hiểu một cách đơn giản, đây là sự kết hợp của hai vế: vế "số" - tức là dùng công nghệ; và vế "xanh" - tức là dùng một cách có trách nhiệm với tài nguyên. Hai vế này

phải đi cùng nhau. Việc này cũng giống như một ngôi nhà hiện đại đầy đủ tiện nghi nhưng vẫn biết tắt bớt đèn ở phòng không có người - tiện nghi mà không lãng phí.

Vì sao phải gắn hai vế với nhau? Vì nếu chỉ mở rộng công nghệ mà bỏ quên yếu tố bền vững, hệ quả sẽ là điện năng tiêu thụ ngày càng tăng, rác thải điện tử từ thiết bị cũ sẽ chất đống, và cả "rác dữ liệu" - những tệp tin trùng lặp, email cũ không còn giá trị vẫn âm thầm chiếm dung lượng và nguồn điện của hệ thống lưu trữ. Tất cả đều đi ngược lại mục tiêu phát triển bền vững mà chúng ta hướng tới.

VÌ SAO ĐÂY LÀ XU HƯỚNG TẤT YẾU

Chuyển đổi số xanh không phải là một lựa chọn tùy thích, mà đã trở thành yêu cầu bắt buộc trong khu vực công. Có ba lý do như sau.

Lý do thứ nhất, đây là cam kết quốc gia. Tại Hội nghị COP26, Việt Nam đã tuyên bố mục tiêu đạt phát thải ròng bằng 0 vào năm 2050. Cam kết này đặt ra yêu cầu cho mọi hoạt động - trong đó có tiến trình chuyển đổi số của các cơ quan nhà nước - phải gắn liền với con đường phát triển xanh.

Lý do thứ hai, đây là định hướng chính sách. Các chương trình chuyển đổi số quốc gia đều nhất quán một tinh thần: chuyển đổi số phải đi liền với phát triển bền vững.

Lý do thứ ba, đây là yêu cầu năng lực với chính mỗi cán bộ. Trong Khung Kỹ năng số cơ bản dành cho cán bộ, công chức, viên chức, bảo vệ môi trường là một nhóm kỹ năng riêng - tức là mỗi người chúng ta không chỉ cần biết dùng công nghệ, mà còn cần biết dùng sao cho giảm tác động xấu tới môi trường.

Minh họa: Cam kết phát thải ròng bằng 0 vào năm 2050 - Việt Nam tuyên bố tại Hội nghị COP26 (năm 2021).

BA HƯỚNG HÀNH ĐỘNG TẠI CƠ QUAN

Vậy mỗi cơ quan có thể bắt đầu từ đâu? Tôi xin gợi ý ba hướng hành động như sau.

Hướng thứ nhất - thiết kế xanh ngay từ đầu. Khi xây dựng bất kỳ kế hoạch hay đề án ứng dụng công nghệ nào, hãy đưa tiêu chí "xanh" vào ngay từ khâu thiết kế: ưu tiên giải pháp văn phòng không giấy, dùng chữ ký số thay cho ký tay, khai thác kho dữ liệu dùng chung để giảm in ấn và hạn chế trùng lặp. Đặt tiêu chí xanh từ đầu sẽ tránh được tình trạng "xây xong rồi mới sửa" - vừa tốn kém, vừa kém hiệu quả.

Hướng thứ hai - tối ưu hạ tầng và dữ liệu hằng ngày. Những việc rất cụ thể như: chuẩn hóa cách lưu trữ và dọn bớt dữ liệu thừa; ưu tiên gửi liên kết kho lưu trữ nội bộ thay vì đính kèm tệp nặng; bật chế độ tiết kiệm năng lượng trên thiết bị; và khi họp trực tuyến thì chỉ bật video khi thật sự cần.

Hướng thứ ba - quản trị gắn với giám sát. Để bền vững, cơ quan nên đưa tiêu chí xanh vào kế hoạch công tác và theo dõi định kỳ, chẳng hạn như: tỷ lệ hồ sơ xử lý trên môi trường mạng, tỷ lệ tài liệu đã ký số, hay mức giảm in ấn hàng quý.

Khi thực hành những hướng này, chúng ta thu được lợi ích kép: vừa tiết kiệm chi phí, thời gian và minh bạch quy trình nhờ lưu vết điện tử, vừa góp phần bảo vệ môi trường.

GIỮ LẠI BA ĐIỀU CỐT LÕI VÀ BƯỚC TIẾP THEO

Khép lại bài học hôm nay, có ba nội dung trọng tâm tôi mong Quý Anh/Chị ghi nhớ.

Trước hết, chuyển đổi số xanh là dùng công nghệ số một cách tiết kiệm và có trách nhiệm với môi trường - "số" phải đi cùng "xanh".

Kế đến, đây là xu hướng tất yếu, gắn với cam kết quốc gia, định hướng chính sách và yêu cầu năng lực của mỗi cán bộ.

Và sau cùng, ba hướng hành động có thể bắt đầu ngay: thiết kế xanh từ đầu, tối ưu hạ tầng - dữ liệu, và quản trị gần giám sát.

Ngay trong tuần này, mời Quý Anh/Chị thử ba việc nhỏ rất cụ thể như sau: ưu tiên ký số thay vì in giấy; dọn bớt một thư mục dữ liệu thừa của mình; và bật chế độ tiết kiệm điện trên máy tính.

Hiểu được vì sao cần "xanh hóa" rồi, ở Bài 2 tiếp theo - Mặt trái của công nghệ số: tác động tiêu cực tới môi trường - chúng ta sẽ cùng nhìn thẳng vào những rủi ro mà công nghệ số có thể gây ra, từ tiêu thụ điện, rác thải điện tử cho đến "rác dữ liệu", và cách nhận diện chúng. Xin kính chào và hẹn gặp lại Quý Anh/Chị!

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. Thuật ngữ "chuyển đổi số xanh" được hiểu đúng nhất là gì?

- A. Ứng dụng công nghệ số trong mọi hoạt động quản lý, không liên quan đến yếu tố môi trường.
- B. Áp dụng công nghệ số để thúc đẩy phát triển bền vững, đồng thời tiết kiệm năng lượng và giảm thiểu tác động tiêu cực tới môi trường.
- C. Chuyển sang dùng năng lượng tái tạo trong các dự án công nghệ thông tin, hoàn toàn tách rời với chuyển đổi số.

→ *Đáp án: Chuyển đổi số xanh là sự kết hợp hai vế: dùng công nghệ số ("số") theo cách tiết kiệm, có trách nhiệm với môi trường ("xanh"), hướng tới phát triển bền vững.*

Câu 2. Vì sao "số hóa" đơn thuần chưa chắc đã thân thiện với môi trường?

- A. Vì tài liệu điện tử khó đọc hơn tài liệu giấy.
- B. Vì chuyển sang máy tính luôn tốn nhiều giấy hơn trước.
- C. Vì email, dữ liệu trên đám mây, họp trực tuyến đều cần điện năng để vận hành các trung tâm dữ liệu; nếu không kiểm soát sẽ phát sinh tiêu thụ điện, rác thải điện tử và "rác dữ liệu".
- D. Vì công nghệ số không thể áp dụng trong cơ quan nhà nước.

→ *Đáp án: Hoạt động số nào cũng tiêu thụ điện và có thể phát sinh rác điện tử, rác dữ liệu; do đó "số hóa" cần đi kèm "xanh hóa".*

Câu 3. Đây là một trong ba hướng hành động giúp cơ quan thực hiện chuyển đổi số xanh?

- A. Mua thêm thật nhiều máy in để xử lý hồ sơ nhanh hơn.
- B. Lưu giữ toàn bộ email và tệp tin cũ, không xóa bất cứ thứ gì.
- C. Thiết kế xanh ngay từ đầu: ưu tiên văn phòng không giấy, dùng chữ ký số và khai thác kho dữ liệu dùng chung.
- D. Luôn bật video trong mọi cuộc họp trực tuyến để tăng tính trang trọng.

→ *Đáp án: Đưa tiêu chí xanh vào ngay khâu thiết kế (không giấy, ký số, kho dữ liệu chung) là hướng hành động nền tảng, tránh tình trạng làm xong mới sửa.*

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Cơ quan của Anh/Chị chuẩn bị xây dựng kế hoạch ứng dụng một phần mềm quản lý công việc mới. Theo tinh thần chuyển đổi số xanh, nên làm gì ngay từ đầu?

- A. Triển khai phần mềm trước, khi nào phát sinh lãng phí thì tính sau.
- B. Đưa tiêu chí xanh vào ngay từ khâu lập kế hoạch: hướng tới xử lý không giấy, ký số, dùng kho dữ liệu chung và đặt mục tiêu giảm in ấn.
- C. Yêu cầu mỗi phòng tự in thêm tài liệu dự phòng cho an tâm.
- D. Chọn giải pháp tiêu tốn nhiều tài nguyên nhất vì cho rằng "đắt thì tốt".

→ *Đáp án: Đặt tiêu chí xanh từ khâu thiết kế giúp tiết kiệm chi phí, hạn chế trùng lặp và tránh phải khắc phục về sau.*

Câu 5. Để công việc vừa hiệu quả vừa "xanh", Anh/Chị nhờ một trợ lý AI công cộng tóm tắt nhanh nội dung một tập tài liệu phục vụ cuộc họp. Cách xử lý đúng đắn nhất là gì?

- A. Dán toàn bộ tài liệu, kể cả phần nội bộ, lên công cụ AI để có bản tóm tắt đầy đủ nhất.
- B. Gửi cả hồ sơ có thông tin cá nhân của công dân lên AI cho nhanh.
- C. Chỉ đưa phần thông tin không nhạy cảm, tuyệt đối không nhập tài liệu mật, dữ liệu nội bộ hay thông tin cá nhân công dân lên công cụ AI công cộng; kết quả AI chỉ là gợi ý, cần kiểm chứng lại trước khi dùng.
- D. Tin tưởng hoàn toàn bản tóm tắt của AI và đưa thẳng vào báo cáo.

→ *Đáp án: Tận dụng AI để tiết kiệm thời gian là tốt, nhưng phải đặt an toàn - bảo mật lên hàng đầu: không đưa thông tin mật/nội bộ/cá nhân lên nền tảng công cộng, và luôn kiểm chứng kết quả.*

Bài 2

MẶT TRÁI CỦA CÔNG NGHỆ SỐ: TÁC ĐỘNG TIÊU CỰC TỚI MÔI TRƯỜNG



VIDEO BÀI GIẢNG

Quét mã QR bằng camera điện thoại để xem video bài giảng.

*Chuyên đề 22 – Bài 2: Mặt trái của công nghệ số:
Tác động tiêu cực tới môi trường*

MỤC TIÊU BÀI HỌC

Nhận diện hai tác động môi trường lớn của công nghệ số (tiêu thụ năng lượng - phát thải; và rác thải điện tử); hiểu tác động trải dài suốt vòng đời thiết bị; từ đó hình thành thái độ dùng công nghệ có trách nhiệm, làm tiền đề cho các biện pháp "sống số xanh" ở Bài 3.

CÁI GIÁ MÔI TRƯỜNG ÍT AI NHÌN THẤY

Ở bài trước, chúng ta đã thống nhất rằng chuyển đổi số phải đi cùng "xanh hóa". Hôm nay, tôi xin cùng Quý Anh/Chị nhìn thẳng vào lý do vì sao: đó là những tác động tới môi trường mà công nghệ số âm thầm tạo ra, phần lớn nằm khuất khỏi tầm mắt chúng ta.

Phần chúng ta nhìn thấy chỉ là chiếc điện thoại, chiếc máy tính gọn gàng trên bàn. Nhưng phía sau đó là cả một hệ thống tiêu tốn tài nguyên - giống như một tảng băng, phần nổi rất nhỏ so với khối chìm bên dưới.

Trong bài này, chúng ta sẽ cùng nhận diện hai tác động lớn nhất: thứ nhất là năng lượng và phát thải, thứ hai là rác thải điện tử.

TÁC ĐỘNG THỨ NHẤT: NĂNG LƯỢNG VÀ PHÁT THẢI

Tác động thứ nhất là tiêu thụ điện năng và phát thải khí nhà kính.

Chúng ta thường nghĩ dữ liệu lưu trên "đám mây" là vô hình, không tồn gì. Nhưng để vận hành "đám mây" ấy, hàng triệu máy chủ phải chạy liên tục trong những trung tâm dữ liệu khổng lồ, ngốn lượng điện rất lớn và cần hệ thống làm mát suốt ngày đêm. Theo các ước tính quốc tế, ngành công nghệ thông tin - truyền thông hiện chiếm một tỷ lệ đáng kể trong tổng điện năng toàn cầu, và tỷ lệ này có xu hướng tăng khi xã hội ngày càng số hóa.

Đặc biệt, làn sóng trí tuệ nhân tạo để lại "dấu chân carbon" rất lớn. Việc huấn luyện những mô hình AI quy mô lớn tiêu tốn một lượng điện khổng lồ, kéo theo phát thải đáng kể. Nói cách khác, mỗi tiện ích số mà chúng ta hưởng đều có một cái giá năng lượng đứng phía sau.

Minh họa: Ngành ICT tiêu thụ một tỷ lệ đáng kể điện năng toàn cầu; huấn luyện mô hình AI lớn để lại dấu chân carbon đáng kể (nguồn: các báo cáo năng lượng quốc tế).

TÁC ĐỘNG THỨ HAI: RÁC THẢI ĐIỆN TỬ

Tác động thứ hai là rác thải điện tử - hiện là dòng chất thải tăng nhanh nhất thế giới.

Một con số khiến chúng ta đáng suy nghĩ: theo Báo cáo của Liên Hợp Quốc, năm 2022 toàn thế giới đã thải ra khoảng 62 triệu tấn rác thải điện tử, và con số này được dự báo tăng lên 82 triệu tấn vào năm 2030. Đáng lo hơn, chỉ khoảng 22% trong số đó được thu gom và tái chế đúng cách - phần còn lại phần lớn bị chôn lấp hoặc xử lý thô sơ.

Minh họa: Rác thải điện tử toàn cầu: 62 triệu tấn (2022) - dự báo 82 triệu tấn (2030); Nguồn: Báo cáo giám sát rác thải điện tử toàn cầu 2024 (UNITAR/ITU - Liên Hợp Quốc).

Vậy vì sao điều này lại nguy hiểm? Vì rác điện tử chứa nhiều kim loại nặng và hóa chất độc hại như chì, thủy ngân, cadimi. Nếu không xử lý an toàn, các chất này dễ rò rỉ ra đất, nước và không khí, gây ô nhiễm lâu dài và ảnh hưởng trực tiếp tới sức khỏe cộng đồng. Tại Việt Nam, lượng thiết bị điện tử thải bỏ cũng đang tăng nhanh do thói quen đổi điện thoại, máy tính ngày một thường xuyên.

GÓC RỄ: CẢ VÒNG ĐỜI THIẾT BỊ ĐỀU CÓ DẤU VẾT

Vì sao hai tác động trên lại lớn đến vậy? Bởi tác động môi trường không chỉ nằm ở lúc chúng ta sử dụng, mà trải dài suốt vòng đời của một thiết bị.

Để làm ra một chiếc điện thoại hay máy tính, người ta phải khai thác khoáng sản, luyện kim, sản xuất chip, lắp ráp và vận chuyển - mỗi công đoạn đều tiêu tốn tài nguyên, nước và năng lượng. Đến khi dùng, thiết bị tiêu thụ điện hằng ngày. Và khi bị thải bỏ, nó trở thành rác điện tử khó phân hủy. Như vậy, từ lúc được sản xuất ra đến lúc kết thúc, mỗi thiết bị đều để lại một dấu vết môi trường.

Chính thói quen nâng cấp, thay máy quá nhanh khiến lượng rác thải phình to. Một thiết bị còn dùng tốt nhưng bị thay sớm không chỉ lãng phí tiền, mà còn lãng phí toàn bộ tài nguyên đã bỏ ra để tạo nên nó.

NHÌN RÕ ĐỂ HÀNH ĐỘNG ĐÚNG

Có thể thấy, bên cạnh những lợi ích to lớn, công nghệ số cũng đặt ra hai thách thức môi trường không nhỏ: tiêu thụ năng lượng cùng phát thải, và rác thải điện tử ngày càng tăng - cả hai đều bắt nguồn từ tác động trải dài suốt vòng đời thiết bị.

Nhìn rõ mặt trái không phải để chúng ta e ngại công nghệ, mà để dùng nó một cách tỉnh táo và có trách nhiệm hơn. Ngay từ hôm nay, Quý Anh/Chị có thể bắt đầu từ một thay đổi nhỏ trong thói quen sử dụng thiết bị: trước khi định thay một thiết bị, hãy tự hỏi nó đã thực sự cần thay chưa; và với thiết bị, pin cũ đã hỏng, tuyệt đối không vứt lẫn vào rác sinh hoạt mà nên chuyển tới điểm thu gom rác điện tử phù hợp.

Trong Bài 3 tiếp theo - Thực hành "sống số xanh": biện pháp giảm thiểu tác động - chúng ta sẽ cùng đi vào những việc làm cụ thể, để áp dụng ngay tại nơi công sở để biến nhận thức hôm nay thành hành động hằng ngày. Xin kính chào và hẹn gặp lại Quý Anh/Chị!

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. Điều không phải là thách thức môi trường do công nghệ số gây ra?

- A. Hạ tầng công nghệ thông tin tiêu thụ lượng lớn điện năng và thải ra nhiều khí nhà kính.
- B. Thiết bị điện tử lỗi thời tích tụ thành rác thải độc hại cho môi trường.
- C. Các thuật toán AI tự động giảm phát thải khí nhà kính của ngành công nghệ về 0.

→ *Đáp án: Công nghệ số gây ra hai tác động lớn là tiêu thụ điện năng/phát thải và rác thải điện tử; AI không tự động đưa phát thải về 0 - trái lại, huấn luyện mô hình AI còn để lại dấu chân carbon lớn.*

Câu 2. Vì sao nói tác động môi trường của công nghệ số trải dài "suốt vòng đời thiết bị"?

- A. Vì thiết bị chỉ gây tác động đúng vào lúc bị vứt bỏ.
- B. Vì từ khai thác khoáng sản, sản xuất, vận chuyển, sử dụng cho đến khi thải bỏ - mỗi công đoạn đều tiêu tốn tài nguyên và để lại dấu vết môi trường.
- C. Vì thiết bị càng dùng lâu thì càng gây ô nhiễm nặng hơn lúc mới mua.
- D. Vì chỉ khâu sản xuất mới ảnh hưởng tới môi trường, các khâu khác thì không.

→ *Đáp án: Tác động xuất hiện ở mọi khâu của vòng đời thiết bị, nên thay máy quá nhanh là lãng phí toàn bộ tài nguyên đã bỏ ra để tạo nên nó.*

Câu 3. Theo Báo cáo của Liên Hợp Quốc, thực trạng rác thải điện tử toàn cầu hiện nay là gì?

- A. Lượng rác điện tử đang giảm dần và gần như được tái chế hoàn toàn.
- B. Rác điện tử ổn định nhiều năm qua, không còn là vấn đề đáng lo.
- C. Lượng rác điện tử tăng nhanh (62 triệu tấn năm 2022, dự báo 82 triệu tấn năm 2030) nhưng chỉ khoảng 22% được thu gom, tái chế đúng cách.
- D. Toàn bộ rác điện tử đều được xử lý an toàn nên không gây ô nhiễm.

→ *Đáp án: Rác điện tử là dòng chất thải tăng nhanh nhất thế giới, trong khi tỷ lệ thu gom - tái chế đúng cách còn rất thấp, tạo nguy cơ ô nhiễm lớn.*

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Phòng của Anh/Chị có một số máy tính tuy cũ nhưng vẫn chạy ổn. Có ý kiến đề xuất thay mới toàn bộ cho "đồng bộ và hiện đại". Theo tinh thần giảm tác động môi trường, cách ứng xử hợp lý nhất là gì?

- A. Thay mới toàn bộ ngay, máy cũ bỏ ra bãi rác chung cho gọn.
- B. Cân nhắc nhu cầu thực tế: máy nào còn dùng tốt thì bảo dưỡng, nâng cấp để dùng tiếp; chỉ thay khi thật sự cần, và máy thải bỏ phải chuyển tới điểm thu gom rác điện tử phù hợp.
- C. Thay mới một nửa, một nửa để trong kho không dùng đến.

D. Giữ nguyên tất cả mãi mãi dù máy đã hỏng và không sửa được.

→ *Đáp án: Kéo dài tuổi thọ thiết bị còn tốt giúp giảm rác điện tử và tiết kiệm tài nguyên; khi buộc phải thải bỏ thì xử lý đúng cách thay vì vứt lẫn rác sinh hoạt.*

Câu 5. Một đồng nghiệp định mang vài chiếc điện thoại và pin hỏng bỏ chung vào thùng rác sinh hoạt của cơ quan. Anh/Chị nên làm gì?

A. Coi như bình thường, vì đó chỉ là vài thiết bị nhỏ.

B. Khuyến đồng nghiệp đốt bỏ cho nhanh gọn.

C. Nhắc đồng nghiệp rằng pin và thiết bị điện tử chứa chất độc hại, không được bỏ lẫn rác sinh hoạt, mà nên gom lại và chuyển tới điểm thu gom, tái chế rác điện tử.

D. Mang về nhà cất đi để đó, không cần xử lý gì thêm.

→ *Đáp án: Pin và linh kiện điện tử chứa kim loại nặng độc hại; thu gom và chuyển tới nơi tái chế đúng cách là cách bảo vệ môi trường và sức khỏe cộng đồng.*

Bài 3

THỰC HÀNH “SỐNG SỐ XANH”: BIỆN PHÁP GIẢM THIỂU TÁC ĐỘNG



VIDEO BÀI GIẢNG

Quét mã QR bằng camera điện thoại để xem video bài giảng.

*Chuyên đề 22 – Bài 3: Thực hành “sống số xanh”:
biện pháp giảm thiểu tác động*

MỤC TIÊU BÀI HỌC

Thực hành bốn nhóm biện pháp "sống số xanh" nơi công sở: (1) tiết kiệm năng lượng thiết bị; (2) quản lý vòng đời thiết bị theo nguyên tắc 3R; (3) làm việc không giấy tờ và thúc đẩy dịch vụ công trực tuyến; (4) "dữ liệu sạch" - dọn rác số định kỳ; từ thói quen cá nhân lan tỏa thành văn hóa công sở xanh.

TỪ NHẬN THỨC ĐẾN HÀNH ĐỘNG MỖI NGÀY

Ở hai bài trước, chúng ta đã hiểu vì sao phải "xanh hóa" và đã nhìn rõ những tác động mà công nghệ số gây ra cho môi trường. Hôm nay chúng ta sẽ tới với phần thiết thực nhất: làm gì cụ thể để "sống số xanh" ngay tại bàn làm việc của mình.

Tin vui cho chúng ta là những việc này đều rất đơn giản và dễ thực hiện. Một cá nhân làm thì là một thói quen tốt; nhưng cả cơ quan cùng làm thì thành chuẩn mực chung - giống như từng giọt nước nhỏ tích lại sẽ tạo thành một dòng chảy lớn.

Tôi xin cùng Quý Anh/Chị đi qua bốn nhóm biện pháp: tiết kiệm năng lượng, quản lý vòng đời thiết bị, làm việc không giấy tờ, và giữ dữ liệu sạch.

BIỆN PHÁP 1: TIẾT KIỆM NĂNG LƯỢNG THIẾT BỊ

Nhóm thứ nhất là tiết kiệm năng lượng khi dùng thiết bị - nơi mỗi người có thể bắt đầu ngay.

Thói quen dễ thực hiện nhất là tắt hẳn thiết bị khi không còn dùng, thay vì để chế độ chờ cho thuận tiện trước mắt. Cuối giờ làm việc, xin Quý Anh/Chị tắt màn hình, máy tính, máy in. Trong lúc làm việc, hãy giảm độ sáng màn hình xuống mức vừa đủ, tắt bớt ứng dụng chạy ngầm không cần thiết, và bật chế độ tiết kiệm năng lượng trên máy tính, điện thoại.

Ở quy mô cơ quan, khi mua sắm nên ưu tiên thiết bị có chứng nhận tiết kiệm điện - phổ biến là nhãn ENERGY STAR; đồng thời tận dụng ánh sáng và thông gió tự nhiên để

bớt phụ thuộc vào đèn điện, điều hòa khi không thật cần. Những việc nhỏ ấy cộng dồn lại giúp giảm đáng kể điện năng tiêu thụ, qua đó giảm phát thải khí nhà kính.

BIỆN PHÁP 2: QUẢN LÝ VÒNG ĐỜI THIẾT BỊ THEO 3R

Nhóm thứ hai là quản lý vòng đời thiết bị để giảm rác thải điện tử, theo nguyên tắc 3R. 3R là viết tắt của ba từ tiếng Anh: Reduce - Reuse - Recycle, nghĩa là Giảm thiểu - Tái sử dụng - Tái chế.

Một là Giảm thiểu, tiếng Anh là Reduce: chỉ mua thiết bị mới khi thật sự cần; thiết bị đang dùng thì kéo dài tuổi thọ bằng bảo dưỡng định kỳ hoặc nâng cấp linh kiện, thay vì vội thay máy mới.

Hai là Tái sử dụng, tiếng Anh là Reuse: máy còn tốt nhưng đơn vị không dùng nữa thì điều chuyển cho bộ phận khác, hoặc trao tặng cho nơi đang cần, thay vì để phủ bụi trong kho.

Ba là Tái chế, tiếng Anh là Recycle: với thiết bị, pin, ổ cứng đã hỏng, tuyệt đối không vứt chung vào rác sinh hoạt, mà chuyển tới điểm thu gom, tái chế rác điện tử đúng quy định.

Minh họa: Nguyên tắc 3R: Reduce (Giảm thiểu) - Reuse (Tái sử dụng) - Recycle (Tái chế).

BIỆN PHÁP 3: LÀM VIỆC KHÔNG GIẤY TỜ

Nhóm thứ ba là làm việc không giấy tờ - vừa xanh, vừa nhanh.

Cụ thể, chúng ta ưu tiên tài liệu điện tử thay cho in ấn; dùng chữ ký số và hệ thống quản lý văn bản điện tử thay cho ký tay trên giấy; và hướng ứng mô hình phòng họp không giấy - nơi tài liệu được chia sẻ và trao đổi trên thiết bị số. Mỗi trang giấy bớt in là một phần nhỏ tài nguyên rừng được giữ lại.

Không chỉ trong nội bộ, ở khâu tiếp xúc với người dân, mỗi cán bộ có thể hướng dẫn người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến thay vì phải đến nộp hồ sơ trực tiếp. Việc này vừa tiết kiệm thời gian, chi phí cho người dân, vừa giảm phát thải do đi lại.

BIỆN PHÁP 4: GIỮ "DỮ LIỆU SẠCH"

Nhóm thứ tư ít người để ý nhưng rất hiệu quả: quản lý "dữ liệu sạch".

Nhiều người nghĩ lưu trữ dữ liệu thì miễn phí và vô hại. Thực ra, mỗi tệp tin chúng ta giữ lại đều nằm trên những máy chủ phải chạy điện liên tục. Vì vậy, dọn rác dữ liệu chính là một cách tiết kiệm điện gián tiếp. Quý Anh/Chị hãy tập cho mình một thói quen: định kỳ xóa email cũ, thư rác, tệp tin trùng lặp; sắp xếp dữ liệu khoa học và chỉ lưu những gì thật sự cần. Khi lượng dữ liệu vô ích giảm đi, hệ thống lưu trữ cũng cần ít năng lượng hơn để vận hành.

Một lưu ý nhỏ về an toàn như sau: khi dọn dữ liệu, với tài liệu công vụ phải tuân thủ đúng quy định lưu trữ, không tự ý xóa hồ sơ thuộc diện phải bảo quản, và xóa dữ liệu nhạy cảm đúng cách thay vì chỉ thực hiện các thao tác xóa đơn giản.

MỖI NGÀY MỘT PHÚT, CẢ CƠ QUAN CÙNG XANH

Bốn nhóm biện pháp vừa rồi như: tiết kiệm năng lượng, áp dụng nguyên tắc 3R, làm việc không giấy tờ, và giữ dữ liệu sạch - đều dễ dàng thực hiện và nằm trong tầm tay mỗi người, không cần đầu tư tốn kém.

Để bắt đầu tạo thành cho mình 1 thói quen, Quý Anh/Chị thử áp dụng ngay một phút kiểm tra cuối ngày: trước khi rời phòng, lướt nhanh qua màn hình - máy tính - máy in - đèn - điều hòa, thiết bị nào không dùng thì tắt hẳn. Chỉ một phút, nhưng nếu mỗi phòng, mỗi người cùng làm đồng bộ, đều đặn, hiệu quả cộng lại cho cả cơ quan sẽ rất lớn.

Khi mỗi cá nhân là 1 tấm gương, thì thói quen tốt sẽ nhân bản, lan tỏa thành văn hóa công sở xanh. Ở Bài 4 tiếp theo - IoT và dữ liệu lớn trong quản lý môi trường - chúng ta sẽ cùng tìm hiểu cách công nghệ hiện đại hỗ trợ quản lý môi trường ở tầm rộng hơn, gắn với nhiệm vụ của cơ quan nhà nước. Xin kính chào và hẹn gặp lại Quý Anh/Chị!

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. Hành vi nào dưới đây không phù hợp với lối "sống số xanh" khi sử dụng công nghệ?

- A. Tắt màn hình và các thiết bị điện tử khi rời khỏi văn phòng.
- B. Để độ sáng màn hình ở mức tối đa mọi lúc cho dễ nhìn, không quan tâm việc hao tốn năng lượng.
- C. Thu gom pin, máy tính hỏng để bàn giao cho đơn vị tái chế chuyên trách.

→ *Đáp án: "Sống số xanh" hướng tới tiết kiệm năng lượng; để màn hình sáng tối đa mọi lúc gây hao điện không cần thiết, đi ngược tinh thần này.*

Câu 2. Nguyên tắc 3R trong quản lý vòng đời thiết bị số gồm những thành phần nào?

- A. Mua mới - Dùng nhanh - Vứt bỏ.
- B. Reduce (Giảm thiểu) - Reuse (Tái sử dụng) - Recycle (Tái chế).
- C. Sửa chữa - Sao chép - Lưu trữ.
- D. Tải về - Chia sẻ - Xóa bỏ.

→ *Đáp án: 3R là Giảm thiểu (chỉ mua khi cần, kéo dài tuổi thọ) - Tái sử dụng (điều chuyển, trao tặng máy còn tốt) - Tái chế (chuyển thiết bị hỏng tới nơi tái chế đúng cách).*

Câu 3. Vì sao việc dọn dẹp "dữ liệu rác" (email cũ, file trùng lặp) lại góp phần bảo vệ môi trường?

- A. Vì xóa dữ liệu giúp máy tính chạy nhanh hơn, không liên quan đến môi trường.
- B. Vì dữ liệu rác làm hỏng thiết bị nên phải xóa thường xuyên.
- C. Vì dữ liệu được lưu trên các máy chủ chạy điện liên tục; giảm dữ liệu vô ích giúp hệ thống lưu trữ tốn ít năng lượng hơn, qua đó giảm phát thải.
- D. Vì dữ liệu rác chứa chất độc hại như pin và linh kiện điện tử.

→ *Đáp án: Mỗi tệp tin lưu trữ đều nằm trên máy chủ tiêu thụ điện; dọn rác dữ liệu là cách tiết kiệm điện gián tiếp nhưng hiệu quả.*

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Cuối giờ làm việc, Anh/Chị chuẩn bị ra về. Theo tinh thần "sống số xanh", việc nên làm là gì?

- A. Để nguyên máy tính, màn hình, máy in ở chế độ chờ cho tiện sáng mai bật nhanh.
- B. Dành một phút kiểm tra nhanh màn hình - máy tính - máy in - đèn - điều hòa, thiết bị nào không dùng thì tắt hẳn.
- C. Chỉ tắt đèn, còn các thiết bị điện tử cứ để bật suốt đêm.
- D. Tăng độ sáng màn hình tối đa rồi mới rời đi.

→ *Đáp án: Một phút kiểm tra và tắt hẳn thiết bị không dùng vào cuối ngày giúp tiết kiệm điện rõ rệt; nếu cả cơ quan cùng làm, hiệu quả cộng lại rất lớn.*

Câu 5. Cơ quan triển khai hệ thống văn bản điện tử và chữ ký số, nhưng một đồng nghiệp vẫn quen in mọi tài liệu ra giấy để đọc và trình ký. Anh/Chị nên góp ý thế nào cho phù hợp?

- A. Không cần góp ý, ai quen làm sao thì cứ làm vậy.
- B. Khuyến đồng nghiệp in nhiều bản hơn nữa cho chắc chắn.
- C. Gợi ý đồng nghiệp ưu tiên đọc và xử lý tài liệu trên hệ thống điện tử, dùng chữ ký số khi có thể, chỉ in khi thật sự cần - vừa tiết kiệm giấy, vừa nhanh và thuận tiện hơn.
- D. Đề nghị bỏ hẳn hệ thống điện tử vì đã quen dùng giấy.

→ *Đáp án: Ưu tiên tài liệu điện tử và chữ ký số, chỉ in khi cần, là cách làm việc vừa "xanh" vừa hiệu quả; góp ý nhẹ nhàng giúp lan tỏa thói quen tốt mà không gây căng thẳng.*

Bài 4

IOT VÀ DỮ LIỆU LỚN TRONG QUẢN LÝ MÔI TRƯỜNG



VIDEO BÀI GIẢNG

Quét mã QR bằng camera điện thoại để xem video bài giảng.

Chuyên đề 22 – Bài 4: IoT và dữ liệu lớn trong quản lý môi trường

MỤC TIÊU BÀI HỌC

Hiểu vai trò của IoT (mạng cảm biến thu thập dữ liệu môi trường 24/7) và dữ liệu lớn (tổng hợp - phân tích - dự báo) trong quản lý môi trường; thấy được cách hai công nghệ này giúp chuyển từ bị động sang chủ động cảnh báo, ra quyết định dựa trên dữ liệu; liên hệ với nhiệm vụ quản lý nhà nước của ngành.

KHI DỮ LIỆU PHÁT HIỆN Ô NHIỄM TRƯỚC CON NGƯỜI

Quý Anh/Chị có để ý, vào những buổi sáng nhất định, chỉ số bụi mịn trên các tuyến đường đông đúc lại bất ngờ tăng vọt, vượt ngưỡng cho phép? Gần như ngay lập tức, hệ thống quan trắc gửi cảnh báo đến cơ quan chức năng, để kịp thời phân luồng giao thông và khuyến cáo người dân hạn chế ra đường.

Vậy điều gì cho phép hệ thống phản ứng nhanh như vậy? Đó chính là luồng dữ liệu liên tục từ các cảm biến gắn trên cột đèn, trạm quan trắc, cùng khả năng phân tích để nhận ra điểm bất thường chỉ trong vài phút.

Ở ba bài trước, chúng ta nói về việc giảm tác động của công nghệ tới môi trường. Hôm nay, ta nhìn ở chiều ngược lại: công nghệ số - cụ thể là IoT và dữ liệu lớn - có thể trở thành công cụ đắc lực để bảo vệ môi trường như thế nào.

IOT - MẠNG CẢM BIẾN THU THẬP DỮ LIỆU 24/7

Trước hết là IoT, viết tắt của cụm từ tiếng Anh Internet of Things, nghĩa là "Internet vạn vật". Hiểu đơn giản, đó là mạng lưới các thiết bị, cảm biến được gắn ở nhiều nơi, liên tục thu thập dữ liệu và gửi về trung tâm theo thời gian thực.

Trong quản lý môi trường, IoT đóng vai trò như những giác quan số - đôi mắt, đôi tai luôn theo dõi không ngừng nghỉ. Nếu triển khai theo cách truyền thống, việc đo đạc môi trường thường làm thủ công theo từng đợt, dễ bỏ sót những biến động xảy ra giữa hai lần đo. Còn với IoT, chúng ta giám sát được 24/7: mọi thay đổi nhỏ đều được ghi nhận và báo về ngay.

Mạng cảm biến này không chỉ đo chất lượng không khí, mà còn có thể theo dõi chất lượng nước, tiếng ồn, độ rung và nhiều chỉ số khác - tất cả đều giám sát từ xa. Nhờ đó, các "điểm nóng" ô nhiễm được phát hiện nhanh hơn rất nhiều so với trước.

Minh họa: IoT (Internet of Things) - "Internet vạn vật": mạng lưới cảm biến thu thập dữ liệu môi trường theo thời gian thực, 24/7.

DỮ LIỆU LỚN - BỘ NÃO PHÂN TÍCH VÀ DỰ BÁO

Vậy thì khi có dữ liệu rồi, vấn đề tiếp theo là xử lý khối dữ liệu khổng lồ ấy. Đó là vai trò của dữ liệu lớn - tiếng Anh là Big Data.

Nếu IoT là giác quan thu thập, thì Big Data - dữ liệu lớn chính là bộ não phân tích. Big Data gom hàng nghìn luồng dữ liệu - từ cảm biến, ảnh vệ tinh, số liệu khí tượng đến các báo cáo chuyên ngành - vào một kho chung, tạo nên bức tranh tổng thể, liên ngành về tình trạng môi trường.

Trên nền dữ liệu đó, hệ thống có thể làm ba việc rất giá trị.

Việc thứ nhất, phát hiện bất thường và dự báo sớm - chẳng hạn dự báo đợt ô nhiễm theo mùa, hay nhận diện khu vực có dấu hiệu xả thải vượt ngưỡng.

Việc thứ hai, tối ưu hóa vận hành - như điều phối xe thu gom rác theo mức rác và tình hình giao thông để bớt chạy xe trống rỗng, tiết kiệm nhiên liệu.

Việc thứ ba, cung cấp căn cứ dữ liệu cho quyết định, thay vì phán đoán cảm tính.

Nói cách khác, nhờ IoT và dữ liệu lớn, công tác quản lý môi trường chuyển từ thế bị động sang chủ động - dự báo và ngăn ngừa từ sớm, thay vì chạy theo xử lý khi sự cố đã xảy ra.

LIÊN HỆ CÔNG VIỆC: DỮ LIỆU PHẢI CHÍNH XÁC VÀ ĐÁNG TIN CẬY

Vậy điều này có ý nghĩa gì với công việc của cơ quan nhà nước? Câu trả lời là: rất thiết thực. Khi giám sát hay tham mưu chính sách môi trường, có dữ liệu khách quan, cập nhật sẽ giúp quyết định chính xác và thuyết phục hơn nhiều so với chỉ dựa vào báo cáo định kỳ.

Tuy nhiên, dữ liệu chỉ có giá trị khi chính xác và đáng tin cậy. Một thách thức lớn là liệu số liệu quan trắc có bị can thiệp, có bị chỉnh sửa hay không. Đây là lúc cần đến các giải pháp bảo đảm minh bạch dữ liệu, ví dụ công nghệ chuỗi khối - hay còn gọi là Blockchain - có thể lưu số liệu theo cách khó sửa đổi, tạo hồ sơ minh bạch phục vụ thanh tra, kiểm tra.

Một lưu ý quan trọng về an toàn dữ liệu trong công vụ đó là: dữ liệu quan trắc, dữ liệu môi trường khi chia sẻ hay công khai phải tuân thủ đúng quy định của cơ quan; không tự ý đưa dữ liệu nội bộ chưa được phép công bố lên các nền tảng bên ngoài.

DỮ LIỆU BIẾT NÓI, CON NGƯỜI QUYẾT ĐỊNH

Có thể tóm lại bằng một mạch hiểu đơn giản như sau: IoT là giác quan thu thập dữ liệu 24/7; dữ liệu lớn là bộ não phân tích, biến dữ liệu thành dự báo và quyết định. Hai công

nghe này kết hợp giúp việc giám sát môi trường trở nên liên tục, chủ động và chính xác hơn.

Nhưng xin Quý Anh/Chị lưu ý một điều quan trọng: công nghệ dù mạnh đến đâu cũng chỉ là công cụ hỗ trợ. Dữ liệu biết nói, nhưng con người mới là người quyết định - phân tích, kiểm chứng và chịu trách nhiệm cuối cùng. Ở vị trí công vụ, mỗi chúng ta có thể bắt đầu bằng việc ủng hộ, đề xuất ứng dụng dữ liệu vào công tác chuyên môn của đơn vị mình.

Công nghệ thu thập và phân tích dữ liệu đã mạnh như vậy, nhưng còn một công nghệ đang tạo bước nhảy lớn hơn nữa. Ở Bài 5 - bài cuối của chuyên đề - Trí tuệ nhân tạo và dữ liệu mở trong bảo vệ môi trường - chúng ta sẽ cùng tìm hiểu AI hỗ trợ bảo vệ môi trường ra sao, giới hạn của nó ở đâu, và vai trò của cộng đồng trong việc này. Xin kính chào và hẹn gặp lại Quý Anh/Chị!

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. Lợi ích nào dưới đây không phải do IoT mang lại trong quan trắc môi trường?

- A. Giám sát liên tục 24/7 các chỉ số môi trường với dữ liệu cập nhật theo thời gian thực.
- B. Tự động ghi nhận và hỗ trợ cảnh báo sớm khi có dấu hiệu ô nhiễm bất thường.
- C. Loại bỏ hoàn toàn nhu cầu con người trong việc kiểm tra hiện trường và ra quyết định quản lý.

→ *Đáp án: IoT giúp thu thập dữ liệu liên tục và phát hiện sớm bất thường, nhưng không thay thế con người - cán bộ vẫn phải kiểm tra thực địa và ra quyết định cuối cùng.*

Câu 2. Trong quản lý môi trường, vai trò chính của dữ liệu lớn (Big Data) là gì?

- A. Trực tiếp đo các chỉ số môi trường ngoài hiện trường thay cho cảm biến.
- B. Tổng hợp dữ liệu từ nhiều nguồn vào một kho chung rồi phân tích để phát hiện xu hướng, dự báo và hỗ trợ ra quyết định.
- C. Thay thế hoàn toàn vai trò của cán bộ quản lý môi trường.
- D. Lưu trữ dữ liệu nhưng không thể phân tích hay dự báo gì.

→ *Đáp án: Nếu IoT là "giác quan" thu thập dữ liệu, thì Big Data là "bộ não" tổng hợp và phân tích, giúp chuyển từ bị động sang chủ động cảnh báo, dự báo.*

Câu 3. Vì sao việc bảo đảm dữ liệu quan trắc môi trường "đúng và đáng tin" lại quan trọng?

- A. Vì dữ liệu sai cũng không ảnh hưởng gì đến quyết định quản lý.
- B. Vì quyết định và chính sách dựa trên dữ liệu; nếu số liệu bị can thiệp, chỉnh sửa thì quyết định sẽ sai lệch, nên cần các giải pháp bảo đảm minh bạch dữ liệu.
- C. Vì chỉ cần dữ liệu nhiều là đủ, không cần quan tâm có chính xác hay không.
- D. Vì dữ liệu môi trường không bao giờ bị can thiệp.

→ *Đáp án: Dữ liệu là căn cứ ra quyết định; muốn quyết định đúng thì dữ liệu phải minh bạch, không bị bóp méo - đó là lý do cần các công nghệ bảo đảm tính toàn vẹn của dữ liệu.*

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Đơn vị của Anh/Chị nhận được dữ liệu quan trắc môi trường từ hệ thống cảm biến tự động, cho thấy một chỉ số bất thường. Cách xử lý phù hợp nhất là gì?

- A. Bỏ qua, vì cứ chờ đợt kiểm tra thủ công định kỳ rồi tính.
- B. Ghi nhận cảnh báo, đối chiếu, kiểm chứng và cử người kiểm tra thực địa để xác minh, rồi mới đề xuất hướng xử lý.
- C. Công bố ngay kết luận vi phạm dựa hoàn toàn vào con số cảm biến, không cần xác minh.
- D. Xóa cảnh báo cho đỡ phiền vì có thể là báo nhầm.

→ *Đáp án: Dữ liệu cảm biến giúp phát hiện sớm, nhưng con người phải kiểm chứng và xác minh thực địa trước khi kết luận; công nghệ hỗ trợ chứ không thay thế trách nhiệm của cán bộ.*

Câu 5. Cơ quan dự định công khai một phần dữ liệu môi trường để người dân cùng theo dõi. Theo tinh thần vừa minh bạch vừa an toàn, Anh/Chị nên lưu ý điều gì?

- A. Đưa toàn bộ dữ liệu, kể cả dữ liệu nội bộ chưa được phép công bố, lên mạng cho đầy đủ.
- B. Không công khai gì cả vì sợ rắc rối.
- C. Công khai dữ liệu theo đúng quy định cho phép, bảo đảm số liệu chính xác, đồng thời không đưa dữ liệu nội bộ chưa được phép công bố ra bên ngoài.
- D. Tự ý chỉnh sửa số liệu cho "đẹp" trước khi công khai.

→ *Đáp án: Công khai dữ liệu môi trường giúp tăng minh bạch và huy động cộng đồng giám sát, nhưng phải đúng quy định, trung thực và bảo vệ dữ liệu nội bộ chưa được phép công bố.*

Bài 5

TRÍ TUỆ NHÂN TẠO VÀ DỮ LIỆU MỞ TRONG BẢO VỆ MÔI TRƯỜNG



VIDEO BÀI GIẢNG

Quét mã QR bằng camera điện thoại để xem video bài giảng.

Chuyên đề 22 – Bài 5: Trí tuệ nhân tạo và dữ liệu mở trong bảo vệ môi trường

MỤC TIÊU BÀI HỌC

Hiểu ba nhóm ứng dụng của AI trong bảo vệ môi trường (xử lý văn bản - số liệu; giám sát hiện trường bằng hình ảnh; mô phỏng - dự báo); nắm rõ giới hạn của AI và vai trò quyết định của con người; thấy được vai trò của dữ liệu mở và sự tham gia của cộng đồng. Chốt lại toàn bộ Chuyên đề 22.

AI - TRỢ LÝ ĐẮC LỰC TRONG BẢO VỆ MÔI TRƯỜNG

Ở bài trước, chúng ta đã thấy IoT và dữ liệu lớn giúp thu thập, phân tích dữ liệu môi trường. Hôm nay - bài cuối của chuyên đề - chúng ta cùng tìm hiểu một công nghệ đang tạo bước nhảy lớn hơn nữa: trí tuệ nhân tạo, viết tắt là AI, cùng với dữ liệu mở và vai trò của cộng đồng.

Sức mạnh của AI nằm ở chỗ: những việc trước đây tốn của chúng ta hàng ngày, thậm chí hàng tuần, thì nay AI có thể làm chỉ trong vài phút. Mỗi ngày, các báo cáo và hệ thống quan trắc gửi về một khối lượng dữ liệu môi trường khổng lồ mà con người gần như không thể đọc hết bằng tay. AI có thể đọc, tóm tắt và phân tích khối dữ liệu ấy với tốc độ và quy mô vượt xa sức người - giúp chúng ta nắm nhanh bức tranh toàn cảnh, phát hiện kịp thời những dấu hiệu bất thường, và dự báo sớm để chuẩn bị phương án ứng phó.

Nói cách khác, AI giống như một trợ lý mẫn cán làm việc không mệt mỏi, với sự quyết định cuối cùng là con người ký duyệt. Tôi sẽ cùng Quý Anh/Chị đi qua hai khía cạnh: AI làm được gì, và vì sao vẫn cần con người cùng cộng đồng.

BA NHÓM ỨNG DỤNG CỦA AI

Đầu tiên, AI hỗ trợ bảo vệ môi trường theo ba nhóm chính.

Nhóm thứ nhất - xử lý văn bản và số liệu lớn. AI có thể tóm tắt hàng trăm trang báo cáo chỉ trong ít phút, rút ra các ý mấu chốt để cán bộ nắm nhanh nội dung. AI cũng học để phát hiện bất thường trong chuỗi số liệu quan trắc - ví dụ nhận ra một điểm có chỉ số đột biến để cảnh báo kiểm tra.

Nhóm thứ hai - giám sát hiện trường bằng hình ảnh. Với khả năng nhận diện hình ảnh, AI giúp phân tích ảnh vệ tinh hoặc camera để phát hiện dấu hiệu phá rừng, vệt dầu loang trên mặt nước, hay phương tiện đổ rác trái phép - cung cấp chứng cứ số nhanh chóng cho cơ quan chức năng.

Nhóm thứ ba - mô phỏng và dự báo. AI có thể dự báo các kịch bản môi trường phức tạp, như dự báo đợt ô nhiễm sắp tới dựa trên dữ liệu thời tiết và số liệu quá khứ, giúp cơ quan chủ động ứng phó thay vì bị động.

Minh họa: AI (Artificial Intelligence) - Trí tuệ nhân tạo: hỗ trợ tóm tắt báo cáo, phát hiện bất thường, giám sát hình ảnh, mô phỏng - dự báo môi trường.

GIỚI HẠN CỦA AI VÀ VAI TRÒ CON NGƯỜI

Tuy mạnh mẽ, AI không thể thay thế hoàn toàn con người. Đây là điểm tôi xin Quý Anh/Chị đặc biệt lưu ý.

AI chỉ làm theo dữ liệu và lập trình sẵn; nó thiếu trực giác, đạo đức và trách nhiệm pháp lý mà con người có, và có thể mắc sai số hoặc thiên lệch. Xin nêu một ví dụ như sau: nếu một cảm biến bị hỏng và gửi dữ liệu sai, AI có thể kết luận "nước an toàn" mà không hề biết, trong khi thực tế nguồn nước đã ô nhiễm. Nếu cán bộ chỉ tin AI mà không kiểm tra chéo thực địa, hậu quả có thể rất nghiêm trọng.

Vì vậy, khi dùng AI, mỗi chúng ta cần giữ tư duy phản biện: hiểu AI làm được gì, giới hạn ở đâu, và luôn kiểm chứng kết quả trước khi đưa vào báo cáo hay quyết định. Con người vẫn là người đi thực địa, ra quyết định cuối cùng và chịu trách nhiệm.

DỮ LIỆU MỞ VÀ SỨC MẠNH CỘNG ĐỒNG

Công nghệ chỉ phát huy hết hiệu quả khi đi cùng minh bạch và sự tham gia của cộng đồng.

Việc công khai dữ liệu môi trường - hay còn gọi là dữ liệu mở - giúp người dân, báo chí, các tổ chức cùng theo dõi và giám sát. Khi thông tin được công khai, tình trạng che giấu vi phạm sẽ giảm, và các bên liên quan có thêm áp lực để cải thiện.

Cùng với đó, nhiều địa phương đã có ứng dụng tiếp nhận phản ánh môi trường: người dân chỉ cần chụp ảnh, gửi vị trí một điểm xả rác hay ô nhiễm là cơ quan chức năng nắm được ngay. Khi đó, mỗi người dân trở thành một người trực tiếp cùng giám sát và bảo vệ môi trường. Ở vị trí công vụ, mỗi cán bộ có thể góp phần bằng cách đề xuất, quảng bá các kênh tương tác số này và dùng kênh truyền thông chính thống của cơ quan để lan tỏa lối sống xanh.

KHÉP LẠI CHUYÊN ĐỀ: CÔNG NGHỆ THÔNG MINH, CON NGƯỜI TRÁCH NHIỆM

Như vậy, qua bài học hôm nay, chúng ta đã thấy AI là một trợ lý đắc lực cho công tác môi trường, nhưng quyết định và trách nhiệm vẫn thuộc về con người; và dữ liệu mở cùng sự tham gia của cộng đồng chính là phần không thể thiếu để mọi giải pháp đi vào thực chất.

Đến đây, chúng ta cũng khép lại trọn vẹn Chuyên đề 22 - Bảo vệ môi trường trong chuyển đổi số xanh. Nhìn lại cả chuyên đề, có một mạch xuyên suốt: chuyển đổi số phải đi cùng "xanh hóa"; chúng ta đã nhận diện mặt trái của công nghệ với môi trường, thực hành những thói quen "sống số xanh", rồi thấy cách IoT, dữ liệu lớn và AI có thể phục vụ chính việc bảo vệ môi trường. Thông điệp cốt lõi rút ra trong chuyên đề này là: công nghệ càng thông minh, càng cần con người sử dụng nó một cách có trách nhiệm.

Khép lại chuyên đề này, sang Chuyên đề 23 - Giải quyết các vấn đề kỹ thuật, chúng ta sẽ bước sang một nhóm kỹ năng rất thực tế: cách bình tĩnh nhận diện và xử lý những sự cố kỹ thuật thường gặp nơi công sở, để công việc không bị gián đoạn. Xin trân trọng cảm ơn và hẹn gặp lại Quý Anh/Chị trong chuyên đề tiếp theo!

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. Trí tuệ nhân tạo (AI) có thể hỗ trợ công tác bảo vệ môi trường ở việc nào sau đây?

- A. Thay con người chịu hoàn toàn trách nhiệm pháp lý về các quyết định môi trường.
- B. Tóm tắt báo cáo, phát hiện bất thường trong số liệu, phân tích hình ảnh giám sát và dự báo kịch bản môi trường.
- C. Tự ý ban hành quyết định xử phạt vi phạm môi trường mà không cần con người.
- D. Bảo đảm dữ liệu luôn đúng kể cả khi cảm biến đầu vào bị hỏng.

→ *Đáp án: AI mạnh ở xử lý nhanh khối lượng lớn thông tin: tóm tắt, phát hiện bất thường, phân tích hình ảnh, dự báo; còn trách nhiệm và quyết định vẫn thuộc về con người.*

Câu 2. Vì sao khi ứng dụng AI trong quản lý môi trường vẫn cần con người giữ vai trò quyết định?

- A. Vì AI quá chậm nên con người phải làm thay tất cả.
- B. Vì AI chỉ làm theo dữ liệu và lập trình sẵn, có thể sai số hoặc thiên lệch; con người cần kiểm chứng, có trực giác, đạo đức và chịu trách nhiệm pháp lý.
- C. Vì AI không bao giờ đưa ra được kết quả hữu ích nào.
- D. Vì pháp luật cấm hoàn toàn việc dùng AI trong lĩnh vực môi trường.

→ *Đáp án: AI có thể mắc lỗi khi dữ liệu đầu vào sai và thiếu trách nhiệm pháp lý; do đó con người phải kiểm chứng, ra quyết định cuối cùng và chịu trách nhiệm.*

Câu 3. Việc công khai dữ liệu môi trường (dữ liệu mở) và khuyến khích người dân tham gia giám sát đem lại lợi ích gì?

- A. Nâng cao minh bạch, huy động giám sát rộng rãi, giúp phát hiện và xử lý vi phạm môi trường kịp thời hơn.
- B. Khiến người dân lo lắng thái quá và gây thêm khó khăn cho cơ quan quản lý.
- C. Chỉ có tác dụng tạo hình ảnh truyền thông, không ảnh hưởng đến hiệu quả bảo vệ môi trường.
- D. Làm lộ toàn bộ bí mật nhà nước nên cần tránh tuyệt đối.

→ *Đáp án: Dữ liệu mở giúp cộng đồng cùng giám sát, tăng minh bạch và phát hiện vi phạm sớm; tất nhiên việc công khai phải đúng quy định và bảo vệ dữ liệu nội bộ chưa được phép công bố.*

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Anh/Chị dùng một công cụ AI để tóm tắt nhanh một báo cáo môi trường dài phục vụ cuộc họp. Cách làm đúng đắn nhất là gì?

- A. Tin tưởng hoàn toàn bản tóm tắt của AI và đưa thẳng vào báo cáo trình lãnh đạo.
- B. Coi bản tóm tắt của AI là gợi ý ban đầu, đối chiếu lại với tài liệu gốc và kiểm chứng các số liệu, nội dung quan trọng trước khi sử dụng.
- C. Dán toàn bộ báo cáo, kể cả phần nội bộ chưa công bố, lên công cụ AI công cộng cho nhanh.
- D. Bỏ qua việc đọc tài liệu gốc vì đã có AI làm thay.

→ *Đáp án: AI giúp tiết kiệm thời gian nhưng có thể sai sót; phải kiểm chứng lại từ tài liệu gốc, và không đưa nội dung nội bộ chưa công bố lên công cụ AI công cộng.*

Câu 5. Hệ thống AI cảnh báo một khu vực có chỉ số ô nhiễm bất thường, nhưng dữ liệu có thể đến từ cảm biến lỗi. Trước khi báo cáo kết luận, Anh/Chị nên làm gì?

- A. Công bố ngay kết luận vi phạm dựa hoàn toàn vào cảnh báo của AI.
- B. Bỏ qua cảnh báo vì cho rằng AI hay báo nhầm.
- C. Kiểm tra lại tình trạng cảm biến, đối chiếu với nguồn dữ liệu khác và cử người xác minh thực địa trước khi đưa ra kết luận.
- D. Tự chỉnh sửa số liệu cho khớp với dự đoán của mình.

→ *Đáp án: AI có thể kết luận sai khi đầu vào lỗi; kiểm chứng đa nguồn và xác minh thực địa là chốt chặn quan trọng để tránh quyết định sai lầm.*



CHUYÊN ĐỀ 23

GIẢI QUYẾT CÁC VẤN ĐỀ KỸ THUẬT

Bài 1

QUY TRÌNH XỬ LÝ SỰ CỐ KỸ THUẬT CƠ BẢN



VIDEO BÀI GIẢNG

Quét mã QR bằng camera điện thoại để xem video bài giảng.

Chuyên đề 23 – Bài 1: Quy trình xử lý sự cố kỹ thuật cơ bản

MỤC TIÊU BÀI HỌC

Ghi nhớ và áp dụng quy trình 5 bước xử lý sự cố kỹ thuật như một phương pháp tư duy có hệ thống; biết ghi lại dấu vết xử lý để rút kinh nghiệm và nhờ hỗ trợ đúng lúc; tự tin ứng phó phần lớn sự cố thông thường mà không hoảng loạn. Một mục tiêu chính: nắm vững quy trình 5 bước làm "khung xương" xử lý mọi sự cố.

KHI MỘT SỰ CỐ NHỎ LÀM GIÁN ĐOẠN CẢ BUỔI LÀM VIỆC

Chúng ta vừa khép lại Chuyên đề 22 về môi trường số. Bước sang Chuyên đề 23, tôi xin cùng Quý Anh/Chị làm chủ một nhóm kỹ năng rất sát với thực tế: xử lý các sự cố kỹ thuật thường gặp nơi công sở.

Đã bao giờ Quý Anh/Chị rơi vào cảnh: đang chuẩn bị trình bày tài liệu thì máy tính bỗng không phản hồi, màn hình tối đen? Trong khoảnh khắc đó, nhiều người dễ luống cuống, thao tác vội vàng, đôi khi làm sự cố nặng thêm. Nhưng nếu có một phương pháp xử lý bài bản, ta sẽ bình tĩnh hơn rất nhiều.

Bài học hôm nay giới thiệu một quy trình 5 bước để xử lý hầu hết các sự cố kỹ thuật cơ bản. Đây là bài đặt nền tảng cho cả chuyên đề: nắm vững quy trình chung ở bài này, Quý Anh/Chị sẽ dễ dàng theo dõi và áp dụng những bài sau, khi chúng ta đi sâu vào từng loại sự cố cụ thể - thiết bị, phần mềm, Internet và máy in.

BƯỚC 1 VÀ BƯỚC 2: NHẬN DIỆN ĐÚNG VÀ KIỂM TRA NGUYÊN NHÂN ĐƠN GIẢN

Bước 1 - Xác định đúng sự cố. Trước khi tiến hành khắc phục, cần xác định rõ vấn đề mình đang gặp phải. Hãy ghi nhận dấu hiệu cụ thể: màn hình tắt hẳn hay chỉ tối hơn, có thông báo lỗi hiện ra không, mạng mất hoàn toàn hay chập chờn. Nhận diện càng chính xác vấn đề, hướng xử lý càng chính xác - cũng như người sơ cứu phải biết vết thương ở đâu trước khi băng bó.

Bước 2 - Kiểm tra những nguyên nhân đơn giản nhất trước. Đây là nguyên tắc "đơn giản trước, phức tạp sau". Rất nhiều sự cố tưởng nghiêm trọng lại đến từ lý do giản đơn như: thiết bị chưa cắm điện hoặc hết pin, dây cáp lỏng, âm lượng đang tắt, hay kết nối mạng

gián đoạn tạm thời. Kiểm tra những thứ cơ bản này thường giải quyết được phần lớn trục trặc mà không cần đến các thao tác phức tạp.

BƯỚC 3 VÀ BƯỚC 4: THỬ GIẢI PHÁP CƠ BẢN VÀ KIỂM TRA LẠI

Bước 3 - Áp dụng giải pháp khắc phục cơ bản. Khi đã loại trừ các nguyên nhân đơn giản, Anh/Chị hãy thử những cách phổ biến và an toàn. Phương án xử lý quen thuộc nhất là khởi động lại - tắt rồi bật lại thiết bị, hoặc đóng và mở lại phần mềm đang lỗi. Nhiều trường hợp máy chạy chậm hoặc ngừng phản hồi thì chỉ cần đóng bớt ứng dụng đang mở, hoặc khởi động lại là trở lại hoạt động bình thường. Tuy giải pháp này đơn giản, nhưng đây lại là cách khắc phục hiệu quả cho rất nhiều sự cố thường gặp.

Bước 4 - Kiểm tra kết quả. Sau mỗi lần xử lý, Anh/Chị hãy xem sự cố đã hết hẳn chưa. Nếu chưa, ta quay lại các bước đầu: kiểm tra xem có dấu hiệu mới nào xuất hiện không, có nguyên nhân nào bị bỏ sót không. Đặc biệt, xin Quý Anh/Chị tập cho mình thói quen ghi lại những gì đã thực hiện. Việc này vừa tránh lặp lại thao tác không cần thiết, vừa giúp cung cấp thông tin chính xác cho bộ phận kỹ thuật khi cần.

BƯỚC 5: BIẾT GIỚI HẠN VÀ TÌM HỖ TRỢ ĐÚNG LÚC

Bước 5 - Tìm kiếm hỗ trợ khi cần. Nếu đã làm hết các bước cơ bản mà sự cố vẫn chưa được xử lý triệt để, Anh/Chị đừng cố xử lý một mình - nhất là khi nghi ngờ lỗi phần cứng nặng hay sự cố liên quan đến dữ liệu quan trọng. Biết giới hạn của mình và nhờ sự hỗ trợ kịp thời là cách xử lý đúng đắn và an toàn hơn.

Khi đó, Quý Anh/Chị có thể tra cứu tài liệu hướng dẫn, hoặc liên hệ bộ phận kỹ thuật của cơ quan, hoặc hỏi đồng nghiệp am hiểu lĩnh vực này. Nhờ đã ghi lại các bước ở Bước 4, ta có thể mô tả ngắn gọn, giúp người hỗ trợ nắm tình hình thật nhanh.

Một lưu ý quan trọng khi nhờ hỗ trợ từ bên ngoài cơ quan hoặc dùng công cụ trực tuyến: tuyệt đối không cung cấp mật khẩu, không chia sẻ tài liệu mật hay dữ liệu nội bộ; cảnh giác với các "trung tâm hỗ trợ" lạ yêu cầu quyền điều khiển máy từ xa thông qua các phần mềm điều khiển từ xa như TeamViewer, UltraViewer.

MỘT TÌNH HUỐNG CÔNG SỞ QUEN THUỘC

Để dễ hình dung, tôi xin chia sẻ một tình huống thường xảy ra trong thực tế. Một cán bộ đang chuẩn bị tài liệu cho cuộc họp thì máy tính đột ngột tắt nguồn, màn hình tối đen.

Phản ứng đầu tiên của nhiều người lúc này là bấm đi bấm lại nút nguồn trong lo lắng. Nhưng anh thì khác. Anh dừng lại một nhịp, nhìn vào chiếc máy: đèn báo nguồn không sáng, quạt tản nhiệt cũng im lìm. Anh tư duy nhanh - nếu máy hỏng nặng thì thường vẫn có đèn hoặc tiếng quạt, đằng này im hắc, vậy nhiều khả năng chỉ là vấn đề về điện.

Nghĩ vậy, anh kiểm tra từ thứ đơn giản nhất trước. Lăn tay theo dây sạc, anh phát hiện phích cắm ở ổ điện bị lỏng, và nhớ ra pin máy đã cạn từ sáng. Anh cắm lại sạc cho thật chắc, chờ vài giây rồi bật máy. Lần này màn hình vẫn chưa lên, nhưng đèn báo sạc đã sáng - một tín hiệu cho thấy điện đã vào.

Đến đây, thay vì loay hoay tự sửa tiếp, anh dừng lại đúng lúc. Anh lấy điện thoại ghi nhanh vài dòng ghi chú: "Máy mất nguồn, đèn và quạt đều tắt; đã cắm chặt lại sạc, đèn sạc có sáng nhưng máy chưa lên; nghi pin hoặc bộ sạc có vấn đề." Rồi anh gọi bộ phận kỹ thuật và mô tả lại đúng những gì vừa kiểm tra.

Nhờ mô tả rõ ràng ấy, kỹ thuật viên không phải hỏi lại từ đầu, cũng không mất công kiểm tra những thứ anh đã thử. Họ khoanh vùng được ngay vào bộ sạc, mang theo thiết bị thay thế phù hợp, và xử lý xong chỉ trong ít phút - kịp cho anh hoàn tất tài liệu trước giờ họp.

Cùng một sự cố, nhưng cách xử lý có phương pháp giúp tiết kiệm thời gian và tránh hoảng loạn. Đó chính là giá trị của quy trình 5 bước.

GHI NHỚ QUY TRÌNH, VỮNG VÀNG TRƯỚC SỰ CỐ

Như vậy, chúng ta đã đi qua trọn vẹn quy trình 5 bước: xác định đúng sự cố - kiểm tra nguyên nhân đơn giản - thử giải pháp cơ bản - kiểm tra lại kết quả - tìm hỗ trợ khi cần. Tinh thần xuyên suốt là bình tĩnh và làm theo trình tự, ưu tiên xử lý cái đơn giản trước.

Ngày hôm nay, Quý Anh/Chị hãy ghi nhớ năm bước này, hoặc lưu lại ở nơi dễ thấy nơi bàn làm việc. Khi một sự cố bất ngờ xảy ra, chính trình tự ấy sẽ giúp ta chủ động thay vì luống cuống.

Khi đã nắm được khung phương pháp chung, ở Bài 2 tiếp theo - Xử lý sự cố thiết bị số thường gặp - chúng ta sẽ vận dụng quy trình này vào những lỗi phần cứng cụ thể như máy không khởi động, chạy chậm, quá nhiệt. Xin kính chào và hẹn gặp lại Quý Anh/Chị!

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. Bước đầu tiên trong quy trình xử lý sự cố kỹ thuật là gì?

- A. Thử khởi động lại thiết bị ngay lập tức.
- B. Xác định rõ biểu hiện và loại sự cố đang gặp phải.
- C. Gọi ngay cho bộ phận kỹ thuật để nhờ xử lý.

→ *Đáp án: Phải nhận diện đúng triệu chứng và loại sự cố trước thì mới định hướng cách xử lý phù hợp; xác định sai vấn đề sẽ dẫn đến sửa sai cách.*

Câu 2. Vì sao khi gặp sự cố nên kiểm tra các nguyên nhân đơn giản nhất trước?

- A. Vì mọi sự cố đều do lỗi của người dùng gây ra.
- B. Vì nhiều sự cố bắt nguồn từ nguyên nhân đơn giản (chưa cắm điện, dây lỏng, tắt âm lượng) và thường dễ khắc phục nhất.
- C. Vì kiểm tra nguyên nhân đơn giản giúp bỏ qua hẳn bước tìm hỗ trợ.
- D. Vì nguyên nhân phức tạp không bao giờ xảy ra.

→ *Đáp án: Nguyên tắc "đơn giản trước, phức tạp sau" giúp xử lý nhanh phần lớn trục trặc thường gặp mà không mất công vào những giả định phức tạp.*

Câu 3. Theo quy trình, việc ghi lại các thao tác đã thử (ở bước kiểm tra kết quả) có tác dụng gì?

- A. Không có tác dụng gì, chỉ làm mất thời gian.
- B. Giúp tránh lặp lại thao tác vô ích và cung cấp thông tin chính xác cho bộ phận kỹ thuật khi cần hỗ trợ.
- C. Chỉ để báo cáo thành tích với cấp trên.
- D. Giúp máy tính tự động sửa lỗi.

→ *Đáp án: Ghi lại những gì đã thử giúp không lặp lại vô ích và mô tả nhanh, chính xác cho người hỗ trợ - rút ngắn thời gian khắc phục.*

Phản tình huống công vụ

Câu 4. Đang làm việc thì máy tính của Anh/Chị bị "đơ", không phản hồi chuột và bàn phím. Theo quy trình, việc nên làm trước tiên là gì?

- A. Rút nguồn điện đột ngột để tắt máy cho nhanh.
- B. Bình tĩnh thử tổ hợp phím để đóng ứng dụng đang treo hoặc khởi động lại máy đúng cách, sau đó kiểm tra lại.
- C. Ngồi chờ vài giờ cho máy tự khôi phục.
- D. Gọi ngay kỹ thuật viên mà chưa thử cách cơ bản nào.

→ *Đáp án: Khởi động lại đúng cách là giải pháp cơ bản an toàn cho lỗi treo máy; rút nguồn đột ngột có thể gây mất dữ liệu hoặc hại thiết bị.*

Câu 5. Sau khi thử các bước cơ bản mà máy vẫn lỗi, Anh/Chị gọi điện nhờ hỗ trợ. Một "trung tâm hỗ trợ" lạ trên mạng yêu cầu Anh/Chị cung cấp mật khẩu và cho phép điều khiển máy từ xa. Anh/Chị nên làm gì?

- A. Cung cấp ngay mật khẩu và quyền điều khiển để được sửa nhanh.
- B. Làm theo mọi yêu cầu vì họ tự giới thiệu là chuyên gia.
- C. Từ chối cung cấp mật khẩu, không cho điều khiển từ xa; chỉ liên hệ bộ phận kỹ thuật chính thức của cơ quan hoặc nguồn hỗ trợ tin cậy.
- D. Gửi kèm cả tài liệu nội bộ để họ "kiểm tra giúp".

→ *Đáp án: Khi nhờ hỗ trợ, tuyệt đối không cung cấp mật khẩu, dữ liệu nội bộ hay quyền điều khiển máy cho nguồn lạ; chỉ dùng kênh hỗ trợ chính thức để tránh bị lừa đảo, đánh cắp dữ liệu.*

Bài 2

XỬ LÝ SỰ CỐ THIẾT BỊ SỐ THƯỜNG GẶP



VIDEO BÀI GIẢNG

Quét mã QR bằng camera điện thoại để xem video bài giảng.

Chuyên đề 23 – Bài 2: Xử lý sự cố thiết bị số thường gặp

MỤC TIÊU BÀI HỌC

Nhận diện và tự xử lý tại chỗ bốn nhóm sự cố phần cứng thường gặp (không lên nguồn / màn hình không hiển thị; chạy chậm, treo máy; quá nhiệt; âm thanh và thiết bị ngoại vi) theo nguyên tắc "đơn giản trước, phức tạp sau"; xác định rõ ranh giới an toàn khi nào cần dừng và gọi kỹ thuật viên. Một mục tiêu chính: tự khắc phục lỗi phần cứng nhỏ để công việc không gián đoạn.

MÀN HÌNH TỐI ĐEN GIỮA GIỜ LÀM VIỆC

Ở bài trước, chúng ta đã nắm quy trình 5 bước chung để xử lý sự cố. Hôm nay, ta vận dụng quy trình ấy chi tiết hơn vào nhóm trục trặc cụ thể và hay gặp nhất: sự cố phần cứng - tức là các bộ phận vật lý của thiết bị như nguồn điện, màn hình, quạt tản nhiệt, loa.

Ở trong bài hôm nay, tôi sẽ cùng Quý Anh/Chị đi qua bốn nhóm sự cố phần cứng thường gặp, kèm cách khắc phục cho từng nhóm.

NHÓM SỰ CỐ 1: MÁY KHÔNG LÊN NGUỒN, MÀN HÌNH KHÔNG HIỂN THỊ

Nhóm thứ nhất liên quan đến nguồn điện và màn hình. Ở đây, tôi xin giới thiệu một cách chẩn đoán đơn giản theo ba bước: quan sát - kiểm tra kết nối - lắng nghe. Cách này giống như khi bác sĩ khám bệnh: nhìn kỹ, kiểm tra bằng tay, rồi lắng nghe trước khi kết luận.

Quan sát: xem đèn nguồn có sáng không, màn hình đã bật chưa, và độ sáng có vô tình bị chỉnh về mức thấp nhất không. Nếu màn hình hiện chữ "No Signal" - tức "không có tín hiệu" - thì rất có thể do dây tín hiệu.

Kiểm tra kết nối: xem lại các dây cắm, lay nhẹ phích cắm xem có lỏng không, thử cắm sang ổ điện khác để loại trừ. Với máy để bàn, đừng quên công tắc nguồn phía sau thùng máy và dây màn hình.

Lắng nghe: xem quạt máy có chạy không. Nếu bấm nguồn mà hoàn toàn im lặng, có thể do bộ sạc hỏng hoặc hết pin - hãy thử sạc lại. Còn nếu quạt vẫn chạy nhưng màn hình

không lên, đó có thể là lỗi linh kiện bên trong; trường hợp này không nên tự mở máy, mà hãy nhờ bộ phận kỹ thuật.

NHÓM SỰ CỐ 2: MÁY CHẠY CHẬM, TREO ĐƠ

Nhóm thứ hai rất quen thuộc: máy chạy chậm hoặc treo đơ. Nguyên nhân phổ biến nhất là do máy bị quá tải - mở quá nhiều ứng dụng nặng cùng lúc.

Cách xử lý theo thứ tự như sau: trước hết, Anh/Chị hãy đóng bớt các ứng dụng không cần thiết để giải phóng bộ nhớ. Nếu máy vẫn phản hồi chậm chạp, hãy khởi động lại để hệ thống được làm mới. Anh/Chị cũng nên quét vi-rút định kỳ, vì phần mềm độc hại cũng có thể làm máy chạy chậm.

Trường hợp máy treo cứng không phản hồi, không thao tác được gì, thì trên máy tính Windows, Anh/Chị có thể dùng tổ hợp phím Ctrl + Alt + Delete để mở công cụ quản lý và đóng ứng dụng đang treo - không phản hồi. Còn trên máy MacBook, tổ hợp tương ứng là Command + Option + Esc để mở cửa sổ "Buộc thoát ứng dụng" (Force Quit) rồi chọn ứng dụng cần đóng. Nếu vẫn không được, giải pháp cuối là giữ chặt nút nguồn vài giây để tắt máy rồi bật lại. Xin lưu ý: cách này chỉ nên dùng khi bắt buộc vì không còn lựa chọn nào khác, vì tắt máy đột ngột có thể làm mất dữ liệu đang soạn dở chưa kịp lưu.

NHÓM 3 VÀ NHÓM 4: QUÁ NHIỆT, ÂM THANH VÀ THIẾT BỊ NGOẠI VI

Nhóm thứ ba là quá nhiệt. Nếu máy nóng bất thường hoặc tự tắt, thì nguyên nhân thường là bụi bám ở khe tản nhiệt khiến quạt kém hiệu quả. Hãy tắt máy, để nguội bớt, rồi làm sạch nhẹ nhàng khe thoáng khí. Một lưu ý nhỏ mà hữu ích cho Anh/Chị, đó là: không đặt máy trên đệm, chăn hay bề mặt mềm, vì sẽ bịt kín lỗ thoát nhiệt. Nếu đã vệ sinh mà máy vẫn quá nóng, Anh/chị nên ngừng sử dụng và đưa đi kiểm tra.

Nhóm thứ tư là âm thanh và thiết bị ngoại vi. Khi loa không phát ra âm thanh, việc đầu tiên là kiểm tra xem âm lượng có bị tắt hoặc để quá nhỏ không, và tai nghe có đang cắm vào máy không, đặc biệt là kiểm tra xem máy có kết nối với tai nghe Bluetooth hay không - vì khi kết nối với tai nghe, loa ngoài sẽ tự ngắt. Còn với tình trạng khi chuột, bàn phím không hoạt động, hãy thử đổi cổng cắm hoặc thay pin nếu là thiết bị không dây. Đây đều là những thao tác rất nhẹ nhàng nhưng xử lý được phần lớn trục trặc thường nhật xảy ra.

MỘT TÌNH HUỐNG CÔNG SỞ QUEN THUỘC

Để quan sát rõ cách phối hợp xử lý, tôi xin chia sẻ với Anh/Chị một tình huống. Một cán bộ đang làm việc thì màn hình bỗng tối đen.

Chị bình tĩnh quan sát và kiểm tra kết nối: kiểm tra dây màn hình và phát hiện dây tín hiệu bị lỏng. Sau khi cắm lại chắc chắn, màn hình sáng lên, nhưng kèm theo cảnh báo máy đang nóng quá nhiệt. Nhìn sang khe quạt, chị thấy quạt tản nhiệt bị bám đầy bụi. Chị tắt máy, để nguội, làm sạch khe thoáng khí rồi bật lại. Máy chạy được một lúc lại tự tắt vì vẫn nóng. Đến đây, chị hiểu đây đã vượt quá mức tự xử lý: chị lưu lại dữ liệu quan trọng, rồi

gọi bộ phận kỹ thuật và mô tả rõ "đã vệ sinh quạt nhưng máy vẫn quá nhiệt". Nhờ vậy, kỹ thuật viên nhanh chóng xác định quạt tản nhiệt đã hỏng và cần thay mới.

Tình huống này cho thấy: nhiều bước ta tự làm được, nhưng quan trọng không kém là biết điểm dừng để bàn giao, chuyển tiếp cho người có chuyên môn.

TỰ TIN XỬ LÝ, BIẾT ĐIỂM DỪNG

Như vậy, với các sự cố phần cứng, Anh/Chị hãy nhớ nguyên tắc "đơn giản trước, phức tạp sau" và ba bước quan sát - kiểm tra kết nối - lắng nghe. Và tóm tắt lại nội dung nhanh theo bốn nhóm như sau: máy không lên nguồn thì kiểm tra điện, dây, pin; máy chậm hay không phản hồi thì đóng bớt ứng dụng, khởi động lại; máy nóng thì làm sạch khe tản nhiệt; mất tiếng thì kiểm tra âm lượng và tai nghe.

Cùng với đó là một lưu ý an toàn cho Anh/Chị: không tự ý tháo mở máy khi không có chuyên môn; khi nghi ngờ hỏng linh kiện bên trong, hãy lưu dữ liệu và nhờ bộ phận kỹ thuật.

Sau khi xử lý xong những sự cố phần cứng, ở Bài 3 tiếp theo - Xử lý sự cố phần mềm và ứng dụng - chúng ta sẽ chuyển sang phần mềm bên trong thiết bị: cách khắc phục khi ứng dụng treo, phần mềm lỗi hay máy có dấu hiệu nhiễm vi-rút. Xin kính chào và hẹn gặp lại Quý Anh/Chị!

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. Khi bấm nút nguồn mà máy tính không lên, theo nguyên tắc "đơn giản trước, phức tạp sau", bước xử lý đầu tiên nên làm là gì?

- A. Tháo thùng máy ra để kiểm tra bo mạch.
- B. Kiểm tra dây nguồn, ổ cắm điện và pin (đối với laptop).
- C. Mang ngay máy đến trung tâm bảo hành.

→ *Đáp án: Nguồn điện, dây cắm, pin là nguyên nhân đơn giản và hay gặp nhất; kiểm tra những thứ này trước khi nghĩ đến lỗi linh kiện phức tạp.*

Câu 2. Laptop đang dùng bị quá nóng rồi tự tắt. Giải pháp nào dưới đây không nên làm?

- A. Tắt máy, để nguội bớt rồi mới dùng tiếp.
- B. Vệ sinh bụi ở khe và quạt tản nhiệt.
- C. Tiếp tục dùng và đặt máy lên đệm hoặc gối cho êm.
- D. Dùng thêm đế tản nhiệt để hỗ trợ làm mát.

→ *Đáp án: Đặt máy trên đệm, gối sẽ bịt kín lỗ thoát nhiệt khiến máy càng nóng; khi máy quá nhiệt cần để nguội và làm thông thoáng khe tản nhiệt.*

Câu 3. Khi loa máy tính không phát ra âm thanh, điều nên kiểm tra đầu tiên là gì?

- A. Cập nhật lại toàn bộ hệ điều hành.

- B. Kiểm tra âm lượng có bị tắt (mute) hoặc để quá nhỏ, và tai nghe có đang cắm vào máy không.
- C. Thay ngay card âm thanh mới.
- D. Cài đặt lại BIOS của máy.

→ *Đáp án: Phần lớn sự cố mất tiếng đến từ âm lượng bị tắt hoặc tai nghe đang cắm làm ngắt loa ngoài - kiểm tra cái đơn giản trước khi nghĩ đến phần cứng.*

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Đang trình bày trong cuộc họp trực tuyến thì máy của Anh/Chị treo cứng, không thao tác được. Cách xử lý phù hợp nhất là gì?

- A. Rút phích điện đột ngột cho máy tắt ngay.
- B. Thử tổ hợp phím buộc đóng ứng dụng đang treo (Ctrl + Alt + Delete trên Windows, Command + Option + Esc trên MacBook); nếu không được mới giữ nút nguồn để khởi động lại.
- C. Ngồi chờ rất lâu cho máy tự hồi phục, mặc cuộc họp gián đoạn.
- D. Đập nhẹ vào máy cho "hết treo".

→ *Đáp án: Dùng tổ hợp phím để đóng ứng dụng treo là cách an toàn ưu tiên (tùy hệ điều hành Windows hay MacBook); chỉ giữ nút nguồn tắt máy khi bắt buộc, vì tắt đột ngột dễ mất dữ liệu chưa lưu.*

Câu 5. Máy của Anh/Chị quá nhiệt rồi tự tắt; Anh/Chị đã vệ sinh quạt nhưng máy vẫn tắt vì vẫn nóng. Bước tiếp theo nên làm là gì?

- A. Cứ tiếp tục dùng, kệ máy nóng đến đâu thì đến.
- B. Tự mở thùng máy, tháo linh kiện bên trong ra kiểm tra.
- C. Lưu lại dữ liệu quan trọng, ngừng sử dụng và liên hệ bộ phận kỹ thuật, mô tả rõ đã vệ sinh quạt mà máy vẫn quá nhiệt.
- D. Cho máy vào ngăn mát tủ lạnh cho nguội nhanh.

→ *Đáp án: Khi đã thử cách cơ bản mà không hết, đây là lúc cần dừng và nhờ kỹ thuật viên; tự ý mở máy khi không có chuyên môn có thể gây hỏng nặng hơn, còn làm lạnh đột ngột dễ gây hư hại do ngưng tụ hơi nước.*

Bài 3

XỬ LÝ SỰ CỐ PHẦN MỀM VÀ ỨNG DỤNG



VIDEO BÀI GIẢNG

Quét mã QR bằng camera điện thoại để xem video bài giảng.

Chuyên đề 23 – Bài 3: Xử lý sự cố phần mềm và ứng dụng

MỤC TIÊU BÀI HỌC

Nhận diện bốn nhóm sự cố phần mềm thường gặp (ứng dụng treo; phần mềm xung đột/đóng đột ngột; lỗi hệ điều hành; nhiễm vi-rút) và thực hành chu trình 4 bước "Đóng - Mở - Cập nhật - Gỡ cài"; biết tận dụng công cụ có sẵn (trình quản lý tác vụ, chế độ an toàn, công cụ khắc phục tự động) và hình thành thói quen phòng ngừa - sao lưu. Một mục tiêu chính: ghi nhớ chu trình 4 bước xử lý lỗi phần mềm.

DÒNG CHỮ "KHÔNG PHẢN HỒI" QUEN THUỘC

Ở Bài 2, chúng ta đã xử lý các trục trặc phần cứng. Hôm nay, ta chuyển sang nhóm sự cố còn phổ biến hơn trong công việc hằng ngày: sự cố phần mềm và ứng dụng.

Hẳn Quý Anh/Chị từng gặp tình huống: đang soạn thảo văn bản thì cửa sổ bỗng đứng im, hiện dòng chữ "Not Responding" - nghĩa là "không phản hồi". Mọi thao tác bị khựng lại, ta sốt ruột không biết làm gì. Phần mềm hoạt động cũng giống như dòng nước chảy trong ống; đôi khi bị tắc nghẽn, và việc của chúng ta là biết cách khơi thông cho nó chảy lại.

Điều thuận lợi là phần lớn lỗi phần mềm đều có cách xử lý theo trình tự rõ ràng. Tôi xin cùng Quý Anh/Chị tìm hiểu bốn nhóm sự cố thường gặp và một chu trình 4 bước để nhớ để khắc phục.

BỐN NHÓM SỰ CỐ PHẦN MỀM THƯỜNG GẶP

Trước hết, chúng ta hãy nhận diện bốn nhóm sự cố hay gặp nhất.

Một - ứng dụng bị treo, tức trạng thái "không phản hồi". Đây là lỗi phổ biến nhất, thường do phần mềm phải xử lý khối lượng quá lớn hoặc hệ thống thiếu tài nguyên tạm thời.

Hai - phần mềm xung đột hoặc tự thoát đột ngột. Nguyên nhân thường đến từ bản cài đặt lỗi, va chạm với chương trình khác, hoặc do một tiện ích mở rộng vừa cài gây xung đột.

Ba - lỗi hệ điều hành, ví dụ máy hiện "màn hình xanh" hoặc không khởi động vào được. Đây là nhóm phức tạp hơn, cần các công cụ chuyên dụng để xử lý.

Bón - máy nhiễm vi-rút hoặc mã độc. Dấu hiệu thường thấy: máy chậm bất thường, xuất hiện quảng cáo lạ, hoặc chương trình tự đóng - mở. Khi nghi nhiễm mã độc, hãy tạm ngắt kết nối Internet để tránh lây lan hoặc bị đánh cắp dữ liệu, rồi quét vi-rút toàn hệ thống.

CHU TRÌNH 4 BƯỚC: ĐÓNG - MỞ - CẬP NHẬT - GỠ CÀI

Với phần lớn lỗi phần mềm, thay vì loay hoay thử nhiều cách, Quý Anh/Chị hãy nhớ một chu trình 4 bước theo thứ tự: Đóng - Mở - Cập nhật - Gỡ cài.

Bước 1 - Đóng. Trường hợp một ứng dụng không phản hồi, trên máy Windows, Anh/Chị hãy nhấn tổ hợp phím Ctrl + Shift + Esc để mở thanh công cụ quản lý tác vụ, rồi chọn đóng ứng dụng đang gặp lỗi. Trên máy MacBook, tổ hợp tương ứng là Command + Option + Esc để mở cửa sổ "Buộc thoát ứng dụng" (Force Quit) giống như đã trình bày bài trước đó, rồi chọn ứng dụng cần đóng. Sau khi đóng, mở lại và lưu ngay công việc.

Bước 2 - Mở lại (khởi động lại). Nếu lỗi vẫn chưa được xử lý, hãy khởi động lại máy. Rất nhiều xung đột tạm thời sẽ biến mất sau một lần khởi động lại - đây là cách đơn giản mà hiệu quả bậc nhất.

Bước 3 - Cập nhật. Nếu phần mềm vẫn gặp trục trặc, Anh/Chị hãy kiểm tra xem đã có bản cập nhật mới chưa. Lỗi đôi khi nằm ở phiên bản cũ và đã được nhà phát triển vá trong bản cập nhật mới.

Bước 4 - Gỡ cài và cài lại. Khi mọi cách trên đều chưa **xử** lý được, giải pháp triệt để là gỡ bỏ hoàn toàn phần mềm rồi cài lại bản mới nhất từ nguồn chính thống, tin cậy.

Minh họa: Chu trình xử lý lỗi phần mềm: Đóng - Mở lại - Cập nhật - Gỡ cài đặt và cài lại.

CÔNG CỤ HỖ TRỢ VÀ THÓI QUEN PHÒNG NGỪA

Ngoài chu trình trên, hệ điều hành còn có sẵn vài công cụ hữu ích cho các lỗi nặng hơn. Khi máy lỗi nghiêm trọng, ta có thể khởi động vào chế độ an toàn - tức chế độ chỉ chạy những thành phần cơ bản - để gỡ phần mềm hay trình điều khiển vừa cài gây lỗi. Nếu cần, có thể dùng tính năng khôi phục hệ thống để đưa máy về thời điểm trước khi phát sinh lỗi. Các hệ điều hành hiện nay cũng có sẵn công cụ khắc phục sự cố tự động cho những vấn đề phổ biến như mạng, âm thanh, máy in - chỉ vài thao tác là hệ thống tự kiểm tra và sửa lỗi.

Nhưng phòng vẫn hơn chống. Hai thói quen sau đây Quý Anh/Chị cần phải duy trì: chỉ cài phần mềm từ nguồn chính thống và luôn cập nhật bản vá bảo mật; đồng thời sao lưu dữ liệu quan trọng định kỳ để không mất mát khi buộc phải cài lại. Khi cần cài phần mềm trên máy của cơ quan, nên trao đổi với bộ phận kỹ thuật để bảo đảm đúng quy định.

MỘT TÌNH HUỐNG CÔNG SỞ QUEN THUỘC

Để Anh/Chị dễ hình dung, tôi cũng xin minh họa một tình huống. Một cán bộ mở trình duyệt để truy cập hệ thống văn bản của cơ quan, nhưng trình duyệt cứ chạy một lúc lại tự tắt.

Anh bình tĩnh xử lý theo trình tự. Trước hết, anh đóng trình duyệt và khởi động lại máy, nhưng lỗi vẫn lặp lại. Nghi ngờ do tiện ích mở rộng, anh vào mục quản lý tiện ích và tắt bớt những phần mới cài đặt gần đây - trình duyệt chạy ổn định hơn hẳn. Tuy nhiên khi mở một trang khác, phần mềm bảo vệ trên máy cảnh báo có mã độc. Anh lập tức ngắt mạng, quét virus toàn hệ thống và xóa được một số tệp nhiễm. Ngay sau đó, máy hoạt động bình thường trở lại.

Thông điệp rút ra ở đây là: lỗi phần mềm có thể đến từ nhiều nguồn - tiện ích xung đột hoặc mã độc - nên cần bình tĩnh kiểm tra từng khả năng và tận dụng đúng công cụ sẵn có.

NHỚ CHU TRÌNH, LÀM VIỆC THÔNG SUỐT

Như vậy, khi gặp lỗi phần mềm, Anh/Chị hãy nhớ chu trình bốn bước: Đóng - Mở lại - Cập nhật - Gỡ cài; với lỗi nặng thì dùng thêm chế độ an toàn, khôi phục hệ thống hay công cụ khắc phục tự động. Và Anh/Chị đừng quên hai lá chắn phòng ngừa: chỉ cài phần mềm từ nguồn tin cậy, và sao lưu dữ liệu thường xuyên.

Ngay hôm nay, Quý Anh/Chị hãy thêm một thao tác quan trọng: kiểm tra xem dữ liệu quan trọng của mình đã được sao lưu chưa, và các phần mềm đang dùng đã cập nhật phiên bản mới nhất chưa.

Sau khi đã xử lý xong phần cứng và phần mềm, ở Bài 4 tiếp theo - Khắc phục sự cố kết nối Internet - chúng ta sẽ cùng tìm cách xử lý khi mạng chập chờn hay mất kết nối, một tình huống gây gián đoạn rất thường gặp nơi công sở. Xin kính chào và hẹn gặp lại Quý Anh/Chị!

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. Khi một ứng dụng đang chạy bỗng hiện trạng thái "Not Responding" (không phản hồi), việc nên làm là gì?

- A. Tắt nguồn máy tính ngay lập tức để bảo vệ hệ thống.
- B. Chờ ít giây xem ứng dụng có tự hồi phục không; nếu không, dùng trình quản lý tác vụ để buộc đóng ứng dụng rồi mở lại.
- C. Gỡ cài đặt ứng dụng đó ngay lập tức.

→ *Đáp án: Ứng dụng treo nhiều khi tự hồi phục sau ít giây; nếu không, buộc đóng bằng trình quản lý tác vụ là bước "Đóng" đầu tiên trong chu trình, an toàn hơn tắt nguồn đột ngột.*

Câu 2. Theo chu trình "Đóng - Mở - Cập nhật - Gỡ cài", biện pháp nên thử khi một phần mềm liên tục lỗi (sau khi đã đóng - mở lại) là gì?

- A. Cài mới lại toàn bộ hệ điều hành.
- B. Kiểm tra và cập nhật phần mềm lên phiên bản mới nhất; nếu vẫn lỗi thì gỡ cài đặt rồi cài lại bản sạch từ nguồn tin cậy.
- C. Xóa hết các tệp dữ liệu liên quan đến phần mềm.

D. Thay ổ cứng máy tính mới.

→ *Đáp án: Sau "Đóng - Mở lại", chu trình tiếp tục bằng "Cập nhật" rồi mới đến "Gỡ cài và cài lại" - đi từ giải pháp nhẹ đến triệt để, không vội cài lại cả hệ điều hành.*

Câu 3. Chế độ an toàn (Safe Mode) có tác dụng gì khi xử lý sự cố phần mềm, hệ thống?

A. Tăng tốc độ máy tính lên mức tối đa.

B. Khởi động máy chỉ với những thành phần cơ bản, giúp gỡ bỏ phần mềm hoặc trình điều khiển mới cài gây lỗi.

C. Tự động sao lưu toàn bộ dữ liệu trong máy.

D. Xóa vĩnh viễn mọi vi-rút mà không cần phần mềm diệt vi-rút.

→ *Đáp án: Chế độ an toàn chỉ tải các thành phần hệ thống cơ bản, nhờ đó dễ gỡ bỏ phần mềm/trình điều khiển lỗi rồi khởi động lại bình thường.*

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Máy của Anh/Chị có dấu hiệu chạy chậm bất thường, hiện nhiều quảng cáo lạ và một số chương trình tự đóng - mở. Nghi máy nhiễm mã độc, việc nên làm trước tiên là gì?

A. Cứ tiếp tục làm việc bình thường vì có thể máy chỉ hơi chậm.

B. Tạm ngắt kết nối Internet để tránh lây lan và rò rỉ dữ liệu, sau đó chạy quét vi-rút toàn hệ thống bằng phần mềm đã cập nhật.

C. Cài thêm thật nhiều phần mềm diệt vi-rút từ các trang web lạ cho chắc.

D. Gửi máy cho người quen sửa mà không sao lưu hay báo cơ quan.

→ *Đáp án: Khi nghi nhiễm mã độc, ngắt mạng giúp hạn chế lây lan và đánh cắp dữ liệu; sau đó quét toàn hệ thống bằng phần mềm tin cậy đã cập nhật là bước xử lý đúng.*

Câu 5. Một đồng nghiệp định tải một phần mềm tiện ích từ một trang web lạ về cài lên máy cơ quan để "xử lý nhanh công việc". Anh/Chị nên góp ý thế nào?

A. Cứ để đồng nghiệp tải về cài, miễn là dùng được việc.

B. Khuyến tải càng nhiều phần mềm lạ càng tốt cho phong phú.

C. Khuyến chỉ cài phần mềm từ nguồn chính thống, tin cậy và nên trao đổi với bộ phận kỹ thuật của cơ quan trước khi cài, để tránh rủi ro mã độc và bảo đảm đúng quy định.

D. Đề nghị tắt phần mềm diệt vi-rút đi để cài cho nhanh.

→ *Đáp án: Cài phần mềm từ nguồn lạ tiềm ẩn nguy cơ mã độc, mất an toàn dữ liệu; chỉ dùng nguồn chính thống và phối hợp với bộ phận kỹ thuật là cách làm an toàn, đúng quy định trong môi trường công sở.*

Bài 4

KHẮC PHỤC SỰ CỐ KẾT NỐI INTERNET



VIDEO BÀI GIẢNG

Quét mã QR bằng camera điện thoại để xem video bài giảng.

Chuyên đề 23 – Bài 4: Khắc phục sự cố kết nối Internet

MỤC TIÊU BÀI HỌC

Thực hành quy trình 4 bước khắc phục sự cố mạng (kiểm tra nhanh thiết bị của mình; khởi động lại modem/router; đọc đèn tín hiệu và dùng công cụ chẩn đoán; liên hệ nhà mạng); biết khoanh vùng lỗi do máy mình hay do đường truyền; lưu ý bảo mật Wi-Fi. Một mục tiêu chính: tự khắc phục phần lớn sự cố mạng thông thường để công việc không gián đoạn.

RÖT MẠNG GIỮA CUỘC HỢP TRỰC TUYẾN

Sau phần cứng và phần mềm, hôm nay chúng ta xử lý một sự cố mà gần như ai cũng từng gặp và rất dễ gây gián đoạn: mất kết nối Internet.

Một tình huống chắc hẳn nhiều người thấy rất quen thuộc: đang họp trực tuyến hay đang nộp một văn bản lên hệ thống thì đường truyền mạng bỗng mất kết nối, biểu tượng mạng báo lỗi. Lúc ấy, nhiều người vội vàng liên hệ ngay tới nhà mạng hoặc đội ngũ kỹ thuật, nhưng thật ra phần lớn trường hợp ta tự khắc phục được tại chỗ chỉ trong ít phút.

Bí quyết ở đây là lần lượt kiểm tra từ gần đến xa - bắt đầu từ chính thiết bị của mình, rồi mới đến thiết bị mạng, rồi mới đến nhà cung cấp. Cách làm này giống như khi dòng nước không chảy, ta lần theo đường ống từ vòi nước ngay trước mặt ngược dần về nguồn để tìm chỗ tắc nghẽn. Tôi xin giới thiệu quy trình 4 bước theo đúng tinh thần đó.

BƯỚC 1 VÀ BƯỚC 2: KIỂM TRA THIẾT BỊ CỦA MÌNH VÀ KHỞI ĐỘNG LẠI MODEM

Bước 1 - Kiểm tra nhanh trên chính thiết bị. Trước hết, Anh/Chị nhìn biểu tượng mạng trên máy: Wi-Fi có vô tình bị tắt không, hay dây mạng có lỏng không. Một thao tác nhanh rất hữu ích để khoanh vùng sự cố: thử kết nối một thiết bị khác - như điện thoại - vào cùng mạng kết nối. Nếu thiết bị khác cũng không vào được, thì sự cố nằm ở mạng kết nối chung; còn nếu chỉ riêng máy mình bị lỗi, thì vấn đề nằm ở chính máy đó.

Bước 2 - Khởi động lại modem hoặc router. Khi đã loại trừ lỗi trên máy, Anh/Chị hãy rút nguồn điện của modem/router, chờ khoảng 10-15 giây rồi cắm lại, đợi một, hai phút cho đèn tín hiệu ổn định. Giải pháp này rất đơn giản, nhưng đây lại là cách khắc phục hiệu quả

nhất cho phần lớn sự cố mạng, vì thiết bị chạy liên tục lâu ngày có thể rơi vào trạng thái ngưng hoạt động tạm thời và cần được khởi động lại để hoạt động bình thường trở lại.

BƯỚC 3 VÀ BƯỚC 4: ĐỌC ĐÈN TÍN HIỆU, DÙNG CÔNG CỤ CHẨN ĐOÁN VÀ GỌI NHÀ MẠNG

Bước 3 - Đọc đèn tín hiệu và dùng công cụ chẩn đoán. Hãy quan sát các đèn báo trên modem: đèn Nguồn, đèn Internet, đèn Wi-Fi. Nếu đèn Internet tắt hẳn hoặc nhấp nháy đỏ, nhiều khả năng trục trặc đến từ đường truyền của nhà mạng. Ngược lại, nếu mọi đèn vẫn sáng bình thường mà vẫn không vào được mạng, lỗi có thể nằm ở cấu hình trên máy mình - khi đó hãy thử bật tạm dữ liệu di động trên điện thoại để kiểm chứng. Ngoài ra, hệ điều hành đều có sẵn công cụ chẩn đoán mạng tự động: chỉ cần bấm chuột phải vào biểu tượng mạng và chọn mục chẩn đoán, hệ thống sẽ tự dò và sửa một số lỗi thường gặp.

Bước 4 - Liên hệ nhà cung cấp dịch vụ Internet. Nếu đã thử mọi giải pháp mà vẫn mất kết nối mạng, rất có thể sự cố nằm ở phía nhà cung cấp đường truyền mạng. Hãy gọi tổng đài kỹ thuật của nhà cung cấp, chuẩn bị sẵn mã khách hàng và mô tả tình trạng các đèn báo để được hỗ trợ nhanh nhất và chính xác nhất.

KHI MẠNG CHẬM BÁT THƯỜNG: ĐỪNG QUÊN BẢO MẬT WI-FI

Có một tình huống đặc biệt lưu ý với Anh/Chị: mạng kết nối không mất hẳn nhưng chậm bất thường. Ngoài lý do đường truyền, một nguyên nhân ít người để ý là Wi-Fi bị người ngoài truy cập trái phép do mật khẩu quá đơn giản hoặc đã bị lộ, khiến băng thông bị chia sẻ và mạng chậm đi.

Vì vậy, bên cạnh việc khắc phục tốc độ, xin Quý Anh/Chị lưu ý yếu tố an toàn: đặt mật khẩu Wi-Fi đủ mạnh và đổi định kỳ; không chia sẻ mật khẩu Wi-Fi nội bộ của cơ quan cho người không có trách nhiệm. Với hệ thống mạng của cơ quan, mọi thay đổi về cấu hình hay mật khẩu nên do bộ phận kỹ thuật phụ trách thực hiện, không tự ý can thiệp.

MỘT TÌNH HUỐNG CÔNG SỞ QUEN THUỘC

Để thấy rõ cách phối hợp, xin kể một tình huống như sau. Một cán bộ đang họp trực tuyến thì không truy cập được vào ứng dụng, biểu tượng Wi-Fi báo mất kết nối.

Chị bình tĩnh kiểm tra từ gần đến xa. Trước hết, chị nhìn điện thoại của mình thấy cũng không vào được mạng - vậy lỗi không riêng ở máy tính, mà ở mạng chung. Chị di chuyển tới chỗ modem, thấy đèn Internet đang nhấp nháy đỏ, chị nghĩ ngay đến đường truyền. Chị thử rút nguồn modem, chờ khoảng mười lăm giây rồi cắm lại. Sau gần hai phút, đèn Internet sáng xanh trở lại và mạng được khôi phục, chị kịp quay lại cuộc họp. Sau buổi họp, chị gọi nhà mạng hỏi thêm và được biết đường truyền vừa gặp trục trặc và đã được khắc phục.

Nhờ làm theo trình tự, chị tự khôi phục được mạng kết nối mà không phải chờ đợi, đồng thời biết chính xác nguyên nhân để báo lại khi cần.

TỪ GẦN ĐẾN XA, CHỦ ĐỘNG TRƯỚC SỰ CỐ MẠNG

Như vậy, khi mất kết nối Internet, xin Quý Anh/Chị nhớ bốn bước theo thứ tự từ gần đến xa: kiểm tra thiết bị của mình - khởi động lại modem, router - đọc đèn tín hiệu và dùng công cụ chẩn đoán - liên hệ nhà mạng. Mẹo khoanh vùng quan trọng nhất là thử bằng một thiết bị khác để biết lỗi do máy của mình hay lỗi do mạng chung.

Để vận dụng ngay vào thực tế, xin mời Quý Anh/Chị thực hiện hai việc đơn giản sau: ghi lại sẵn số tổng đài hỗ trợ của nhà mạng ở nơi dễ thấy, và kiểm tra xem mật khẩu Wi-Fi của mình đã đủ mạnh chưa.

Thưa Quý Anh/Chị, sau khi đã đi qua phần cứng, phần mềm và kết nối mạng, ở Bài 5 - bài cuối chuyên đề - Xử lý sự cố máy in văn phòng - chúng ta sẽ cùng khắc phục những trục trặc rất hay gặp với máy in: lệnh in không chạy, kẹt giấy, bản in mờ. Xin kính chào và hẹn gặp lại Quý Anh/Chị!

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. Khi đang dùng Wi-Fi mà bị mất kết nối Internet, việc đầu tiên nên làm là gì?

- A. Khởi động lại máy tính ngay lập tức.
- B. Kiểm tra xem Wi-Fi trên máy có bị tắt không, dây mạng có lỏng không, và thử kết nối lại.
- C. Gọi ngay tổng đài nhà mạng để báo hỏng.

→ *Đáp án: Theo nguyên tắc kiểm tra từ gần đến xa, trước hết phải xem chính thiết bị của mình; rất nhiều khi chỉ là Wi-Fi bị tắt nhầm hoặc dây lỏng.*

Câu 2. Thao tác nào sau đây thường rất hiệu quả để khắc phục tình trạng mất mạng?

- A. Đập mạnh vào modem cho nó tự reset.
- B. Rút nguồn điện rồi khởi động lại modem/router, đợi vài phút cho đèn ổn định rồi kết nối lại.
- C. Gỡ bỏ trình duyệt web rồi cài lại.
- D. Thay toàn bộ dây cáp mạng trong phòng.

→ *Đáp án: Khởi động lại modem/router là cách hiệu quả nhất cho phần lớn sự cố mạng, vì thiết bị chạy lâu ngày dễ ngưng hoạt động tạm thời và cần được làm mới.*

Câu 3. Nếu modem có đèn báo Internet màu đỏ hoặc không sáng, điều đó thường có nghĩa là gì?

- A. Kết nối từ nhà cung cấp dịch vụ đang gặp vấn đề; cần liên hệ nhà mạng hoặc chờ họ khắc phục.
- B. Modem hoàn toàn bình thường, lỗi chắc chắn nằm ở máy tính.
- C. Đèn modem bị hỏng nên tín hiệu đèn không có ý nghĩa gì.
- D. Internet vẫn bình thường, đèn báo sai do trục trặc nhỏ.

→ *Đáp án: Đèn Internet đỏ hoặc tắt thường báo hiệu sự cố từ đường truyền của nhà mạng; lúc này nên liên hệ nhà cung cấp để được kiểm tra và xử lý.*

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Đang họp trực tuyến thì máy của Anh/Chị mất mạng. Để biết lỗi do máy mình hay do mạng chung, cách kiểm tra nhanh và hợp lý nhất là gì?

- A. Lập tức gọi nhà mạng trước khi thử bất cứ điều gì.
- B. Thử kết nối một thiết bị khác (như điện thoại) vào cùng mạng: nếu thiết bị đó cũng không vào được thì lỗi ở mạng chung, nếu vào được thì lỗi ở máy của mình.
- C. Tắt máy tính đi rồi để đó, chờ mạng tự khôi phục.
- D. Thay ngay modem mới cho chắc chắn.

→ *Đáp án: Thử bằng một thiết bị khác trên cùng mạng là cách khoanh vùng nhanh và chính xác, giúp xác định nên xử lý ở máy mình hay báo nhà mạng.*

Câu 5. Mạng cơ quan của Anh/Chị bỗng chậm bất thường, nghi do mật khẩu Wi-Fi quá đơn giản nên bị người ngoài truy cập trái phép. Cách xử lý phù hợp nhất là gì?

- A. Tự ý vào cấu hình thiết bị mạng của cơ quan để đổi mọi thiết lập theo ý mình.
- B. Bỏ luôn mật khẩu Wi-Fi cho tiện kết nối.
- C. Báo bộ phận kỹ thuật để rà soát và đặt mật khẩu Wi-Fi đủ mạnh, đổi định kỳ; không chia sẻ mật khẩu nội bộ cho người không có trách nhiệm.
- D. Chia sẻ rộng rãi mật khẩu cho mọi người để ai cũng dùng được.

→ *Đáp án: Mật khẩu yếu khiến mạng dễ bị dùng trái phép và mất an toàn; với mạng cơ quan, nên để bộ phận kỹ thuật xử lý cấu hình, đặt mật khẩu mạnh và giữ bí mật nội bộ.*

Bài 5

XỬ LÝ SỰ CỐ MÁY IN VĂN PHÒNG



VIDEO BÀI GIẢNG

Quét mã QR bằng camera điện thoại để xem video bài giảng.

Chuyên đề 23 – Bài 5: Xử lý sự cố máy in văn phòng

MỤC TIÊU BÀI HỌC

Nhận diện và tự xử lý ba nhóm sự cố máy in thường gặp (không nhận lệnh in; kẹt giấy; chất lượng in kém hoặc máy báo ngoại tuyến) theo trình tự an toàn; biết vài mẹo bảo trì cơ bản để hạn chế sự cố. Chốt lại toàn bộ Chuyên đề 23. Một mục tiêu chính: tự khắc phục các lỗi máy in phổ biến để công việc in ấn không gián đoạn.

CẦN IN GẤP, MÁY IN LẠI "ĐỪNG IM"

Sau phần cứng, phần mềm và kết nối mạng, hôm nay – trong bài cuối của chuyên đề - chúng ta xử lý một thiết bị rất quen thuộc mà cũng thường gặp trục trặc đúng vào lúc cần nhất, đó là: máy in văn phòng.

Đây là một tình huống mà hẳn nhiều người trong chúng ta từng gặp: cần in gấp một tập tài liệu, nhưng máy in cứ nằm im không hoạt động, đèn báo nhấp nháy, còn trên màn hình thì các lệnh in xếp hàng dài chờ xử lý. Trong thực tế, phần lớn sự cố máy in đều có thể tự khắc phục bằng vài thao tác đơn giản, không cần chờ nhân viên kỹ thuật.

Cách xử lý lúc này cũng giống như tháo gỡ một điểm tắc nghẽn để mọi việc vận hành trơn tru trở lại. Tôi sẽ cùng Quý Anh/Chị đi qua ba nhóm sự cố hay gặp nhất, theo trình tự xử lý an toàn.

NHÓM SỰ CỐ 1: MÁY IN KHÔNG NHẬN LỆNH

Nhóm sự cố thứ nhất: đã bấm in nhưng máy in không nhận lệnh, không có trang tài liệu nào chạy ra. Với tình huống này, Anh/Chị hãy xử lý theo ba bước.

Bước 1 - kiểm tra nguồn và kết nối. Trước hết, hãy chắc chắn máy in đã bật. Nếu dùng cáp, kiểm tra dây đã cắm chắc vào cả máy tính và máy in hay chưa; nếu là máy in dùng chung qua mạng, hãy bảo đảm máy in vẫn kết nối đúng mạng. Đừng quên nhìn đèn báo hoặc màn hình nhỏ trên máy in xem có cảnh báo hết giấy, kẹt giấy hay sắp hết mực không.

Bước 2 - kiểm tra hàng đợi in. Trên máy tính, mở mục hàng đợi in - tức danh sách các lệnh in đang chờ. Nếu thấy nhiều lệnh bị đọng lại, hãy xóa toàn bộ để làm mới hàng đợi.

Bước 3 - khởi động lại dịch vụ in. Nếu vẫn chưa xử lý được, có một thao tác rất hiệu quả như sau: khởi động lại dịch vụ quản lý lệnh in trên máy tính - trên Windows gọi là Print Spooler. Việc này xóa các lệnh in bị kẹt ở mức phần mềm. Sau đó, thử in lại một tệp đơn giản để kiểm chứng.

NHÓM SỰ CỐ 2: KẸT GIẤY - XỬ LÝ AN TOÀN

Nhóm thứ hai là kẹt giấy - lỗi rất phổ biến. Điều quan trọng nhất ở đây là thao tác làm sao cho an toàn và đúng cách.

Trước tiên, hãy tắt nguồn máy in rồi mới mở nắp, để bảo đảm an toàn cho cả người và thiết bị. Sau đó, từ từ kéo tờ giấy theo đúng chiều giấy chạy, thao tác nhẹ nhàng và dứt khoát; tuyệt đối không giật ngược, vì dễ làm rách giấy và để lại mảnh vụn bên trong. Tiếp đến, quan sát kỹ khoang giấy, lấy hết mọi mảnh giấy vụn còn vương lại, rồi mới đóng nắp và bật máy lại.

Nếu máy kẹt giấy thường xuyên, hãy kiểm tra: giấy có đúng loại, đúng định lượng không; giấy đã đặt ngay ngắn trong khay chưa; khay có bị lệch hay bộ phận kéo giấy đã mòn chưa. Đó thường là nguyên nhân gốc rễ của tình trạng kẹt lặp đi lặp lại.

NHÓM SỰ CỐ 3: BẢN IN KÉM CHẤT LƯỢNG HOẶC MÁY BÁO NGOẠI TUYẾN

Nhóm thứ ba gồm các lỗi về chất lượng in và trạng thái ngoại tuyến.

Nếu bản in mờ hoặc có sọc, nguyên nhân phổ biến nhất là sắp hết mực - hãy thay hộp mực hoặc nạp mực mới. Nếu bản in có vệt đen, lem mực, có thể bộ phận trống mực bị bẩn hoặc mòn; khi đó nên vệ sinh bên trong máy, và nếu trống đã hỏng thì cần thay - nếu chưa quen thao tác, nên nhờ kỹ thuật viên để tránh làm hỏng thiết bị. Còn nếu bản in ra toàn ký tự lạ, thường do trình điều khiển máy in cài sai hoặc tệp tài liệu lỗi phông chữ - hãy cài lại trình điều khiển đúng dòng máy, và thử in một tệp khác để xác định lỗi do máy hay do tệp.

Trường hợp máy báo "Offline" - nghĩa là "ngoại tuyến" - thường do mất kết nối giữa máy tính và máy in. Hãy kiểm tra lại dây cáp hoặc kết nối mạng; sau đó, trong mục thiết bị và máy in trên máy tính, đưa máy in từ trạng thái ngoại tuyến trở lại trạng thái sẵn sàng hoạt động.

MỘT TÌNH HUỐNG CÔNG SỞ QUEN THUỘC

Để dễ hình dung, chúng ta đi tới 1 tình huống như sau: Một cán bộ cần in gấp tài liệu cho cuộc họp, nhưng máy in không chạy dù đã bấm lệnh nhiều lần; trên máy tính, hàng đợi in hiện tới năm lệnh đang chờ.

Chị xử lý theo trình tự. Trước hết, chị kiểm tra thấy máy in vẫn bật và kết nối bình thường. Nghĩ ngờ lệnh in bị kẹt, chị xóa hàng đợi và khởi động lại dịch vụ in trên máy tính. Ngay sau đó, máy bắt đầu chạy. Nhưng được vài trang thì máy dừng, đèn báo hết mực nhấp nháy. May mắn khi có sẵn hộp mực dự phòng, chị thay mực theo hướng dẫn, và máy in hoạt động trở lại bình thường, bản in rõ nét.

Tình huống này cho ta thấy một thông điệp: nhiều sự cố máy in có thể tự xử lý gọn gàng, và việc chuẩn bị sẵn vật tư dự phòng như hộp mực giúp ta không bị động vào đúng lúc cần.

KHÉP LẠI CHUYÊN ĐỀ: BÌNH TĨNH VÀ CÓ PHƯƠNG PHÁP

Như vậy, với máy in, Quý Anh/Chị hãy ghi nhớ các nội dung như sau: kiểm tra nguồn và kết nối trước; máy không nhận lệnh thì làm mới hàng đợi và dịch vụ in; kẹt giấy thì tắt máy, kéo giấy nhẹ và đúng chiều; bản in mờ thì thay mực. Và một thói quen nhỏ rất hữu ích như sau: luôn có sẵn hộp mực, giấy dự phòng, dùng vật tư đúng chuẩn để hạn chế sự cố.

Đến đây, chúng ta cũng khép lại trọn vẹn Chuyên đề 23 - Giải quyết các vấn đề kỹ thuật. Nhìn lại cả chuyên đề, có một sợi chỉ đỏ xuyên suốt đó là: gặp bất kỳ trục trặc nào - phần cứng, phần mềm, mạng hay máy in – Anh/Chị hãy cứ bình tĩnh và làm theo trình tự các bước, ưu tiên kiểm tra cái đơn giản trước, biết tự xử lý trong khả năng và biết điểm dừng để nhờ sự hỗ trợ. Tinh thần ấy giúp mỗi chúng ta chủ động và tự tin hơn trước mọi sự cố nơi công sở.

Sau khi chúng ta làm chủ thiết bị rồi, một câu hỏi lớn hơn sẽ đặt ra: khi cơ quan muốn ứng dụng công nghệ mới, nên bắt đầu từ đâu cho đúng và làm thế nào cho hiệu quả? Đó chính là nội dung Chuyên đề 24 - Xác định nhu cầu, lựa chọn giải pháp công nghệ. Xin trân trọng cảm ơn và hẹn gặp lại Quý Anh/Chị trong chuyên đề tiếp theo!

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM

Phản kiểm tra kiến thức

Câu 1. Khi máy in không in dù đã ra lệnh, việc đầu tiên nên kiểm tra là gì?

- A. Kiểm tra xem máy in đã được bật và kết nối đúng chưa (dây cáp hoặc mạng).
- B. Đập nhẹ vào máy in để kích thích nó hoạt động.
- C. Cài đặt lại toàn bộ hệ điều hành máy tính.

→ *Đáp án: Trước hết phải bảo đảm máy in đã bật và kết nối đúng; rất nhiều khi máy không in chỉ vì chưa bật, tuột dây hoặc mất kết nối mạng.*

Câu 2. Cách xử lý kẹt giấy máy in đúng và an toàn là gì?

- A. Cứ tiếp tục bấm in để giấy tự đẩy ra ngoài.
- B. Tắt máy in, mở nắp, rồi từ từ kéo tờ giấy ra theo đúng chiều giấy chạy, kiểm tra hết mảnh vụn trước khi đóng nắp.
- C. Dùng vật nhọn cậy mạnh cho giấy rách rồi bật máy lại.
- D. Lật ngược máy in để mảnh giấy tự rơi ra.

→ *Đáp án: Tắt máy trước để an toàn, kéo giấy nhẹ và đúng chiều để không rách, làm sạch mảnh vụn - đó là quy trình gỡ kẹt giấy chuẩn; giật mạnh hay dùng vật nhọn dễ làm hỏng máy.*

Câu 3. Bản in ra mờ nhạt, chữ đậm nhạt không đều; nguyên nhân thường gặp nhất là gì?

- A. Máy in bị ẩm ướt.

- B. Hộp mực sắp hết, cần thay hộp mực hoặc nạp mực mới.
- C. Giấy in quá dày so với tiêu chuẩn.
- D. Lỗi kết nối cáp giữa máy in và máy tính.

→ *Đáp án: Bản in mờ, đậm nhạt thất thường hầu hết là dấu hiệu sắp hết mực; thay hoặc nạp mực sẽ khắc phục, trước khi nghĩ đến các nguyên nhân phức tạp hơn.*

Phân tình huống công vụ

Câu 4. Anh/Chị gửi lệnh in nhiều lần nhưng máy không in, trên máy tính có nhiều lệnh in đang xếp hàng chờ. Cách xử lý hợp lý nhất là gì?

- A. Cứ bấm in thêm thật nhiều lần nữa cho máy "nhận ra".
- B. Xóa toàn bộ các lệnh đang chờ trong hàng đợi in, khởi động lại dịch vụ in trên máy tính, rồi thử in lại một tệp đơn giản.
- C. Tắt máy tính và máy in rồi bỏ đó, chờ tự khởi.
- D. Rút điện máy in đột ngột nhiều lần liên tiếp.

→ *Đáp án: Khi lệnh in bị đọng trong hàng đợi, làm mới hàng đợi và khởi động lại dịch vụ in là cách xử lý đúng; bấm in thêm chỉ khiến hàng đợi càng dài.*

Câu 5. Máy in của phòng bị lem mực, có vệt đen trên bản in; Anh/Chị nghi trống mực bị bẩn hoặc hỏng nhưng chưa từng thao tác thay trống. Nên làm gì?

- A. Tự ý tháo tung máy in ra để thay trống cho nhanh.
- B. Cứ in tiếp, kệ cho bản in lem bẩn.
- C. Vệ sinh nhẹ bên trong theo hướng dẫn nếu làm được; nếu phải thay trống mà chưa quen thao tác thì nhờ kỹ thuật viên hoặc bộ phận phụ trách để tránh làm hỏng thiết bị.
- D. Đổ mực ra ngoài rồi lắp lại đại khái cho xong.

→ *Đáp án: Việc nhẹ như vệ sinh có thể tự làm cẩn thận, nhưng thay trống mực đòi hỏi kỹ thuật; khi chưa quen, nhờ người có chuyên môn là cách an toàn, tránh gây hư hỏng nặng hơn.*

24

CHUYÊN ĐỀ 24

XÁC ĐỊNH NHU CẦU, LỰA CHỌN GIẢI PHÁP CÔNG NGHỆ

Bài 1

KHÁI NIỆM VÀ TẦM QUAN TRỌNG CỦA VIỆC XÁC ĐỊNH NHU CẦU CÔNG NGHỆ



VIDEO BÀI GIẢNG

Quét mã QR bằng camera điện thoại để xem video bài giảng.

Chuyên đề 24 – Bài 1: Khái niệm và tầm quan trọng của việc xác định nhu cầu công nghệ

MỤC TIÊU BÀI HỌC

Hiểu "nhu cầu công nghệ" là vấn đề thực tiễn cần giải quyết hoặc mục tiêu cần đạt bằng công nghệ số; nắm vì sao phải xác định đúng nhu cầu trước khi triển khai giải pháp; ghi nhớ ba nguyên tắc xác định nhu cầu đúng và biết tự đặt câu hỏi kiểm tra trước khi nghĩ đến giải pháp. Một mục tiêu chính: hình thành tư duy "xuất phát từ vấn đề thực tế, không chạy theo công nghệ".

MUA PHẦN MỀM ĐẮT TIỀN NHƯNG KHÔNG AI DÙNG

Ở chuyên đề trước, chúng ta đã biết cách xử lý sự cố để làm chủ thiết bị. Bước sang Chuyên đề 24, ta cùng trả lời một câu hỏi lớn hơn: khi cơ quan muốn ứng dụng công nghệ, nên bắt đầu từ đâu cho đúng.

Xin nêu một tình huống có thật ở nhiều nơi: một cơ quan vội vàng mua một phần mềm quản lý mới, khá tốn kém, nhưng triển khai xong thì gần như không ai sử dụng, gây lãng phí. Vì sao lại thế? Vì phần mềm ấy không giải quyết đúng vấn đề mà đơn vị đang gặp - nói cách khác, đơn vị đã mua giải pháp trước khi hiểu rõ nhu cầu.

Đó chính là lý do bài học hôm nay đặt nền móng cho cả chuyên đề: hiểu rõ nhu cầu công nghệ là gì và vì sao phải xác định đúng nhu cầu, trước khi nghĩ đến bất kỳ giải pháp nào.

NHU CẦU CÔNG NGHỆ THỰC CHẤT LÀ GÌ?

Trước hết, chúng ta cần hiểu đúng khái niệm. Nhu cầu công nghệ không phải là một danh sách thiết bị hay phần mềm muốn mua. Nhu cầu công nghệ là vấn đề thực tiễn cần giải quyết, hoặc mục tiêu cần đạt được nhờ công nghệ số.

Tôi xin nhấn mạnh sự khác biệt này. "Cơ quan tôi cần mua phần mềm A" - đó là nghĩ đến giải pháp. Còn "Cơ quan tôi đang xử lý văn bản quá chậm, sai sót nhiều" - đó mới là nhu cầu, là vấn đề thực sự. Khi xác định đúng vấn đề, ta mới chọn được giải pháp phù hợp; còn nếu xuất phát từ giải pháp, rất dễ mua nhầm thứ mình không thực sự cần.

Chúng ta hãy hình dung một cách đơn giản: việc xác định nhu cầu công nghệ này giống như đi khám bệnh - phải bắt đúng bệnh trước khi kê đơn thuốc. Kê thuốc khi chưa rõ bệnh thì vừa không khỏi, vừa lãng phí.

Minh họa: Nhu cầu công nghệ = vấn đề thực tiễn cần giải quyết hoặc mục tiêu cần đạt được bằng công nghệ số (không phải là danh sách thiết bị, phần mềm muốn mua).

VÌ SAO XÁC ĐỊNH ĐÚNG NHU CẦU LẠI QUAN TRỌNG?

Vậy vì sao bước này lại quan trọng đến vậy? Bởi nó là bước đầu tiên, đặt nền móng cho mọi bước sau. Nếu nhu cầu không được đánh giá kỹ, việc ứng dụng công nghệ sẽ thiếu định hướng, dễ thất bại hoặc lãng phí do chọn sai giải pháp.

Có hai hậu quả rất hay gặp khi bỏ qua bước này.

Một, đầu tư công nghệ nhưng không giải quyết được vấn đề cốt lõi, nên hiệu quả thấp, không được người dùng tích cực sử dụng.

Hai, mua sắm mà không đánh giá khả năng tương thích với hệ thống hiện có, dẫn đến xung đột hoặc trùng lặp, gây lãng phí nguồn lực của nhà nước.

Ngược lại, khi nhu cầu được xác định đúng ngay từ đầu, đầu tư sẽ trúng trọng tâm, đo lường được hiệu quả, và quan trọng không kém là tạo được sự đồng thuận khi triển khai trong cơ quan.

BA NGUYÊN TẮC ĐỂ XÁC ĐỊNH NHU CẦU ĐÚNG

Để xác định nhu cầu cho chuẩn xác, xin Quý Anh/Chị ghi nhớ ba nguyên tắc.

Một là, xuất phát từ vấn đề thực tế. Hãy nhận diện rõ "điểm nghẽn" bằng dấu hiệu cụ thể, ví dụ: thời gian xử lý chậm, tỷ lệ sai sót cao, hay công việc bị trùng lặp. Vấn đề càng rõ ràng, nhu cầu càng đúng đắn.

Hai là, gắn với mục tiêu đo lường được. Hãy biến vướng mắc thành mục tiêu rõ ràng, đo đếm được và có thời hạn - đây cũng chính là nội dung chúng ta sẽ học kỹ ở các bài sau. Có mục tiêu đo lường được thì sau này mới đánh giá được hiệu quả.

Ba là, bám sát định hướng chuyển đổi số của cơ quan. Không chạy theo phong trào công nghệ, mà đầu tư đúng trọng tâm, phục vụ trực tiếp cho nhiệm vụ chuyên môn và mục tiêu chung của đơn vị.

NĂM CÂU HỎI TỰ KIỂM TRA TRƯỚC KHI NGHĨ ĐẾN GIẢI PHÁP

Để khép lại bài này, tôi xin tặng Quý Anh/Chị một công cụ thực hành rất hữu ích. Trước khi nghĩ đến bất kỳ giải pháp công nghệ nào, hãy thử trả lời năm câu hỏi:

Câu hỏi số một: vấn đề cụ thể ta đang gặp là gì, có dữ liệu nào chứng minh?

Câu hỏi số hai: ai là người bị ảnh hưởng - lãnh đạo, cán bộ trực tiếp hay người dân?

Câu hỏi số ba, nếu giải quyết được, mục tiêu đo lường cụ thể sẽ là gì?

Câu hỏi số bốn, nhu cầu này có phù hợp với chiến lược và nguồn lực hiện có không?

Câu hỏi số năm, có cần tích hợp với hệ thống đang vận hành để tránh chồng chéo không?

Trả lời được năm câu này, Quý Anh/Chị đã đi đúng bước đầu tiên và quan trọng nhất. Nói tóm lại, nhu cầu công nghệ chính là điểm khởi đầu; xác định đúng điểm này, ta mới đầu tư trúng đích và hiệu quả.

Đã hiểu khái niệm và tầm quan trọng, ở Bài 2 tiếp theo - Phương pháp xác định nhu cầu (Bước 1: Đánh giá hiện trạng) - chúng ta sẽ đi vào bước thực hành đầu tiên: rà soát quy trình, hạ tầng, nhân lực của đơn vị để nhận diện chính xác những điểm nghẽn cần công nghệ giải quyết. Xin kính chào và hẹn gặp lại Quý Anh/Chị!

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. "Nhu cầu công nghệ" được hiểu là gì?

- A. Vấn đề thực tế cần giải quyết hoặc mục tiêu cụ thể cần đạt được bằng công nghệ số.
- B. Danh sách các thiết bị và phần mềm hiện đại mà cơ quan muốn mua sắm.
- C. Xu hướng công nghệ mới nhất trên thị trường hiện nay.

→ *Đáp án: Nhu cầu công nghệ là vấn đề thực tiễn hoặc mục tiêu cần đạt, không phải danh sách thiết bị muốn mua hay xu hướng thị trường; hiểu đúng điều này giúp tránh "mua giải pháp trước khi rõ vấn đề".*

Câu 2. Điều gì có thể xảy ra nếu triển khai một giải pháp công nghệ mà không xác định rõ nhu cầu trước?

- A. Giải pháp có thể không phù hợp, không giải quyết được vấn đề thực sự và dẫn đến lãng phí nguồn lực.
- B. Giải pháp sẽ tự động thích ứng với mọi vấn đề của cơ quan nên không cần lo lắng.
- C. Cơ quan sẽ tiết kiệm thời gian vì bỏ qua bước phân tích ban đầu.
- D. Nhân viên sẽ ngay lập tức ủng hộ giải pháp công nghệ vì nó mới và hiện đại.

→ *Đáp án: Bỏ qua bước xác định nhu cầu dễ dẫn đến chọn sai giải pháp, đầu tư không hiệu quả và lãng phí - như trường hợp mua phần mềm về nhưng không ai dùng.*

Câu 3. Bước đầu tiên cần thực hiện trước khi lựa chọn một giải pháp công nghệ là gì?

- A. Khảo sát các nhà cung cấp giải pháp công nghệ trên thị trường.
- B. Đánh giá nhu cầu thực tế và vấn đề cần giải quyết của đơn vị mình.
- C. Tính toán chi phí để triển khai giải pháp công nghệ dự kiến.
- D. Tìm hiểu xu hướng công nghệ mới nhất hiện nay.

→ *Đáp án: Phải hiểu rõ vấn đề và nhu cầu của chính đơn vị trước; khảo sát nhà cung cấp, tính chi phí hay tìm xu hướng chỉ có ý nghĩa sau khi đã xác định đúng nhu cầu.*

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Trong cuộc họp, một đồng nghiệp đề xuất "nên mua ngay phần mềm trí tuệ nhân tạo mới nhất vì cơ quan bạn kia cũng vừa mua". Theo tinh thần xác định nhu cầu đúng, Anh/Chị nên góp ý thế nào?

- A. Đồng ý mua ngay cho kịp xu hướng, không cần cân nhắc thêm.
- B. Đề nghị làm rõ trước: đơn vị đang có vấn đề cụ thể nào cần giải quyết, mục tiêu đo lường ra sao, rồi mới xét công nghệ nào phù hợp - tránh mua theo phong trào.
- C. Phản đối mọi công nghệ mới vì tốn kém.
- D. Đề người đề xuất tự quyết, không cần phân tích nhu cầu.

→ *Đáp án: Quyết định công nghệ phải xuất phát từ vấn đề thực tế của đơn vị, không chạy theo nơi khác; làm rõ nhu cầu và mục tiêu trước giúp đầu tư trúng đích, tránh lãng phí.*

Câu 5. Đơn vị Anh/Chị thấy việc xử lý hồ sơ giấy đang rất chậm và hay sai sót. Trước khi đề xuất một giải pháp số, bước đi hợp lý nhất là gì?

- A. Lập tức đề xuất mua phần mềm đắt tiền nhất cho chắc chắn hiệu quả.
- B. Mô tả rõ vấn đề kèm dữ liệu (thời gian xử lý, tỷ lệ sai sót), xác định ai bị ảnh hưởng và mục tiêu cần đạt, rồi mới tìm giải pháp phù hợp.
- C. Chờ cơ quan khác làm trước rồi bắt chước y hệt.
- D. Bỏ qua phân tích, cứ triển khai thử nhiều phần mềm cùng lúc xem cái nào hợp.

→ *Đáp án: Xác định nhu cầu đúng bắt đầu từ việc mô tả vấn đề bằng dữ liệu cụ thể và mục tiêu đo lường được; đó là cơ sở để chọn giải pháp trúng đích thay vì phỏng đoán hay bắt chước.*

Bài 2

PHƯƠNG PHÁP XÁC ĐỊNH NHU CẦU (BƯỚC 1: ĐÁNH GIÁ HIỆN TRẠNG)



VIDEO BÀI GIẢNG

Quét mã QR bằng camera điện thoại để xem video bài giảng.

Chuyên đề 24 – Bài 2: Phương pháp xác định nhu cầu (Bước 1: Đánh giá hiện trạng)

MỤC TIÊU BÀI HỌC

Thực hành Bước 1 - đánh giá hiện trạng: biết rà soát quy trình bằng bộ ba câu hỏi định tính, đo lường ba chỉ số định lượng cơ bản, và chuyển từ "vấn đề có số liệu" sang "nhu cầu công nghệ tương ứng".
Một mục tiêu chính: lập được bản mô tả hiện trạng một trang làm căn cứ đề xuất.

MUỐN CẢI TIẾN, TRƯỚC HẾT PHẢI BIẾT MÌNH ĐANG Ở ĐÂU

Ở bài trước, chúng ta đã hiểu vì sao nhu cầu công nghệ phải xuất phát từ nhu cầu thực tế. Hôm nay, ta bắt tay vào bước thực hành đầu tiên để tìm ra nhu cầu ấy: đánh giá hiện trạng.

Một nguyên tắc đơn giản đó là: muốn cải tiến, trước hết phải biết rõ mình đang ở đâu. Trước khi nói cần công nghệ gì, ta phải nhìn thật rõ bức tranh hiện tại: quy trình nào đang chậm, khâu nào hay sai sót, thông tin nào khó tra cứu. Việc này giống như đi tìm điểm ùn tắc trên một con đường quen thuộc: phải đi chậm lại, quan sát kỹ từng đoạn, mới thấy chính xác chỗ nào đang gây nghẽn tắc.

Tôi xin cùng Quý Anh/Chị đi qua ba công việc cụ thể: đặt câu hỏi đúng, đo số liệu đủ, và chuyển vấn đề thành nhu cầu.

Công việc 1: rà soát bằng ba câu hỏi định tính

Việc đầu tiên là rà soát quy trình hiện tại để nhận diện khó khăn. Hãy bắt đầu bằng ba câu hỏi rất thực tế:

Một, công việc nào đang thường xuyên bị chậm trễ hoặc kém hiệu quả?

Hai, khâu nào hay lặp lại lỗi, hay phải làm đi làm lại?

Ba, thông tin nào khiến ta mất nhiều công sức để tra cứu?

Ba câu hỏi này giúp ta xác định các điểm nghẽn thật sự, thay vì chỉ dựa vào cảm giác chung chung. Để triển khai cho cụ thể, Quý Anh/Chị hãy chọn ngay một quy trình đang gây vướng mắc nhiều nhất - chẳng hạn quy trình tiếp nhận và xử lý văn bản đến - rồi thử phác

họa các bước của nó, đánh dấu những điểm phải chờ, phải chuyển qua nhiều khâu, hay phải kiểm tra lại nhiều lần. Đó thường là nơi ẩn chứa điểm nghẽn.

Công việc 2: đo lường ba chỉ số định lượng

Sau khi đã rà soát định tính, cần tiến thêm một bước quan trọng: lượng hóa vấn đề bằng số liệu. Cảm nhận "chậm", "hay sai" là chưa đủ; phải có con số thì mới đo được mức độ nghiêm trọng và mới đặt được mục tiêu cải tiến.

Quý Anh/Chị hãy tập trung vào ba chỉ số căn bản.

Một là thời gian xử lý trung bình cho mỗi công việc hoặc mỗi bước.

Hai là tỷ lệ sai sót thường gặp.

Ba là mức độ trùng lặp - dữ liệu phải nhập đi nhập lại, hay thông tin bị lặp giữa các bộ phận.

Chỉ cần ba con số này, ta đã có một bức tranh định lượng cơ bản về hiện trạng. Ví dụ, nếu đo được một quy trình hiện mất tới năm ngày để hoàn thành, ta hoàn toàn có cơ sở để đặt mục tiêu rút ngắn xuống còn hai ngày nhờ giải pháp số. Con số biến vấn đề mơ hồ thành mục tiêu rõ ràng.

Minh họa: Ba chỉ số đánh giá hiện trạng: (1) Thời gian xử lý trung bình; (2) Tỷ lệ sai sót; (3) Mức độ trùng lặp dữ liệu.

Công việc 3: chuyển từ "vấn đề" thành "nhu cầu công nghệ"

Có vấn đề và số liệu rồi, bước cuối của giai đoạn này là chuyển mỗi vấn đề thành một nhu cầu công nghệ tương ứng. Đây chính là cầu nối quan trọng nhất.

Xin nêu vài ví dụ để Quý Anh/Chị dễ hình dung. Nếu quy trình giấy tờ, ký tay, nhập lại nhiều lần khiến công việc chậm và dễ sai, thì nhu cầu là: số hóa và quản lý văn bản điện tử. Nếu việc tiếp nhận ý kiến người dân chỉ giới hạn ở gặp trực tiếp, gây quá tải và bỏ sót, thì nhu cầu là: xây dựng kênh trực tuyến tiếp nhận, phản hồi mọi lúc.

Tôi cũng xin lưu ý: kết quả của bước này chưa phải là tên một sản phẩm cụ thể, mà là một danh sách các "vướng mắc có số liệu minh chứng" đi kèm "nhu cầu công nghệ tương ứng". Chính cách làm có căn cứ này giúp cơ quan tránh được lãng phí, vì giải pháp về sau sẽ nhắm trúng vấn đề thật sự, thay vì chạy theo phong trào.

MỘT BẢN MÔ TẢ HIỆN TRẠNG MỘT TRANG

Để biến lý thuyết thành hành động, tôi xin gợi ý một việc rất cụ thể mà Quý Anh/Chị có thể làm ngay sau bài học: lập một bản mô tả hiện trạng chỉ trong một trang.

Cách làm như sau: chọn một quy trình cụ thể; trả lời ba câu hỏi - chậm ở đâu, lỗi ở đâu, khó tra cứu ở đâu; ghi lại ba con số - thời gian, sai sót, trùng lặp; rồi viết thành một câu nhu cầu công nghệ. Sau đó, gửi bản một trang này cho tổ hoặc đơn vị để cùng thảo luận, thống nhất. Một trang giấy ngắn gọn nhưng có số liệu sẽ thuyết phục hơn nhiều so với những đề xuất chung chung.

NHÌN RÕ HIỆN TRẠNG, ĐỀ XUẤT TRÚNG ĐÍCH

Tóm lại, giai đoạn đánh giá hiện trạng giúp ta nhìn thật rõ mình đang ở đâu, qua ba việc: đặt câu hỏi đúng, thu thập số liệu đủ, và gắn mỗi điểm nghẽn với một nhu cầu công nghệ phù hợp. Làm tốt bước này, mọi quyết định về sau sẽ trúng đúng vấn đề và tiết kiệm nguồn lực.

Ngày hôm nay, mời Quý Anh/Chị thử chọn một quy trình mình thấy vướng nhất và phác nhanh bản mô tả hiện trạng một trang theo gợi ý trên.

Như vậy là ta đã có bức tranh hiện trạng từ góc nhìn của mình, nhưng một mình ta nhìn là chưa đủ. Ở Bài 3 tiếp theo - Phương pháp xác định nhu cầu (Bước 2: Thu thập yêu cầu từ các bên liên quan) - chúng ta sẽ học cách lắng nghe lãnh đạo, cán bộ trực tiếp sử dụng và người dân, để nhu cầu trở nên đầy đủ, thống nhất và sát thực tế hơn. Xin kính chào và hẹn gặp lại Quý Anh/Chị!

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM

Phản kiểm tra kiến thức

Câu 1. Trong quá trình đánh giá hiện trạng, dấu hiệu nào dưới đây cho thấy nhu cầu cần một giải pháp công nghệ?

- A. Công việc xử lý hồ sơ giấy tờ bị chậm trễ, thường xuyên sai sót - cho thấy cần số hóa quy trình để nâng cao tốc độ và độ chính xác.
- B. Mọi công việc đều vận hành trơn tru, không có phản nản nào.
- C. Nhân sự trong cơ quan đều có kỹ năng tin học tốt.
- D. Cơ quan vừa được cấp ngân sách cho công nghệ thông tin nên muốn dùng hết ngân sách.

→ *Đáp án: Quy trình chậm, hay sai sót là dấu hiệu rõ của điểm nghẽn cần công nghệ giải quyết; có ngân sách hay nhân sự giỏi không phải là căn cứ để xác định nhu cầu.*

Câu 2. Câu hỏi nào dưới đây hữu ích nhất khi phân tích hiện trạng để xác định nhu cầu công nghệ?

- A. "Công việc nào trong quy trình hiện tại đang chậm trễ hoặc kém hiệu quả?"
- B. "Công nghệ mới nhất hiện nay là gì và cơ quan có nên áp dụng không?"
- C. "Nhà cung cấp giải pháp công nghệ nào đang có thị phần lớn nhất?"
- D. "Ai sẽ là người phụ trách dự án công nghệ sắp tới?"

→ *Đáp án: Đánh giá hiện trạng phải hướng vào việc tìm điểm nghẽn trong quy trình của chính mình; các câu hỏi về công nghệ mới hay nhà cung cấp chỉ phù hợp ở bước sau, khi đã rõ nhu cầu.*

Câu 3. Mục đích chính của việc đánh giá hiện trạng quy trình hiện tại là gì?

- A. Để liệt kê tất cả các ứng dụng công nghệ mà cơ quan đang có.
- B. Để tìm ra vấn đề và hạn chế có thể cải thiện bằng công nghệ.
- C. Để làm hài lòng lãnh đạo cấp trên.

D. Để có cơ mua sắm thêm thiết bị công nghệ hiện đại.

→ *Đáp án: Đánh giá hiện trạng nhằm phát hiện bất cập có thể cải thiện bằng công nghệ, làm cơ sở xác định nhu cầu đúng - không phải để liệt kê tài sản hay hợp thức hóa việc mua sắm.*

Phân tình huống công vụ

Câu 4. Anh/Chị được giao đánh giá hiện trạng một quy trình để đề xuất ứng dụng công nghệ. Cách làm bài bản nhất là gì?

- A. Dựa vào cảm giác "quy trình này chậm" rồi đề xuất luôn một phần mềm.
- B. Phác họa các bước của quy trình, đánh dấu điểm chờ - chuyển - kiểm soát thời gian, rồi đo ba chỉ số: thời gian xử lý, tỷ lệ sai sót, mức độ trùng lặp.
- C. Hỏi xem cơ quan khác đang dùng phần mềm gì rồi đề xuất y hệt.
- D. Chờ lãnh đạo chỉ định mua phần mềm nào thì làm theo.

→ *Đáp án: Đánh giá hiện trạng cần kết hợp rà soát định tính (sơ đồ quy trình, điểm nghẽn) và đo lường định lượng (ba chỉ số); chỉ dựa vào cảm giác hay bắt chước nơi khác để dẫn đến đề xuất sai.*

Câu 5. Sau khi đo được quy trình cấp một loại giấy tờ hiện mất trung bình năm ngày và có tỷ lệ sai sót cao, Anh/Chị nên trình bày kết quả đánh giá hiện trạng thế nào cho thuyết phục?

- A. Chỉ nói chung chung rằng "quy trình hiện nay khá chậm, nên cải tiến".
- B. Nêu rõ số liệu (năm ngày xử lý, tỷ lệ sai sót cụ thể), chỉ ra điểm nghẽn, kèm nhu cầu công nghệ tương ứng và mục tiêu cải tiến đo lường được.
- C. Đề xuất mua ngay phần mềm đắt nhất để chắc chắn nhanh hơn.
- D. Bỏ qua số liệu vì lãnh đạo cũng không quan tâm con số.

→ *Đáp án: Một đề xuất dựa trên số liệu cụ thể, gắn điểm nghẽn với nhu cầu và mục tiêu đo lường được sẽ thuyết phục và dễ được đồng thuận hơn nhiều so với nhận định chung chung.*

Bài 3

PHƯƠNG PHÁP XÁC ĐỊNH NHU CẦU (BƯỚC 2: THU THẬP YÊU CẦU TỪ CÁC BÊN LIÊN QUAN)



VIDEO BÀI GIẢNG

Quét mã QR bằng camera điện thoại để xem video bài giảng.

Chuyên đề 24 – Bài 3: Phương pháp xác định nhu cầu (Bước 2: Thu thập yêu cầu từ các bên liên quan)

MỤC TIÊU BÀI HỌC

Nhận diện đúng các bên liên quan cần lấy ý kiến (lãnh đạo, cán bộ trực tiếp sử dụng, người dân); nắm hai phương thức thu thập nhanh (phỏng vấn ngắn, khảo sát ngắn) cùng năm câu hỏi then chốt; hiểu giá trị của lắng nghe đa chiều để nhu cầu đúng - trúng - đồng thuận. Một mục tiêu chính: biết cách lấy ý kiến nhiều phía thay vì suy đoán một chiều.

KHI LÃNH ĐẠO VÀ NHÂN VIÊN NHÌN KHÁC NHAU

Ở bài trước, chúng ta đã tự đánh giá hiện trạng từ góc nhìn của mình. Tuy nhiên, chỉ với góc nhìn của riêng mình thì chưa đủ. Hôm nay, ta sang Bước 2: thu thập yêu cầu từ các bên liên quan.

Xin nêu một tình huống minh họa thường gặp. Khi hỏi lãnh đạo một cơ quan về việc nâng cấp phần mềm quản lý văn bản, câu trả lời là: "Hệ thống hiện tại vẫn ổn, chỉ cần thêm vài chức năng báo cáo là đủ." Nhưng khi hỏi chính những cán bộ trực tiếp xử lý hồ sơ, họ lại phản ánh: "tìm kiếm tài liệu rất mất thời gian, cập nhật thủ công dễ nhầm, và thường trễ hạn vì thiếu công cụ nhắc việc."

Hai góc nhìn rất khác nhau. Nếu chỉ nghe một phía, bức tranh nhu cầu sẽ thiếu sót. Việc lắng nghe từ nhiều phía giống như ghép các mảnh lại với nhau - đủ các mảnh ghép thì mới thấy bức tranh hoàn chỉnh.

LẮNG NGHE NHỮNG AI?

Vậy chúng ta cần lắng nghe những ai? Có ba nhóm chính, mỗi nhóm cho ta một góc nhìn riêng.

Một là lãnh đạo - để nắm tầm nhìn và định hướng chung: cơ quan đang ưu tiên điều gì, nguồn lực đến đâu.

Hai là cán bộ trực tiếp sử dụng - đây là nhóm quan trọng nhất, vì họ là người trải nghiệm vướng mắc hằng ngày và hiểu rõ nhất quy trình thực tế đang nghẽn ở đâu.

Ba là người dân - trong trường hợp giải pháp liên quan đến dịch vụ công, cần lắng nghe chính những người thụ hưởng để biết họ thực sự mong muốn gì.

Vì sao phải lắng nghe đủ cả ba nhóm? Vì nếu chỉ nghe lãnh đạo, ta có cái nhìn tổng quan nhưng có thể bỏ sót vướng mắc trong thao tác hằng ngày. Còn nếu chỉ nghe bộ phận kỹ thuật, hệ thống làm ra có thể nhiều tính năng nhưng không chạm đúng nhu cầu nghiệp vụ. Chỉ khi nghe đủ các phía, nhu cầu mới vừa sát thực tế, vừa tạo được đồng thuận.

HAI CÁCH THU THẬP VÀ NĂM CÂU HỎI THEN CHỐT

Lắng nghe thế nào cho hiệu quả? Tôi xin giới thiệu hai cách đơn giản, không tốn nhiều thời gian.

Cách một là phỏng vấn ngắn - trò chuyện trực tiếp khoảng mười đến mười lăm phút với một vài người ở mỗi nhóm.

Cách hai là khảo sát ngắn - gửi một phiếu hỏi gọn để thu ý kiến của nhiều người cùng lúc. Kết hợp cả hai sẽ vừa sâu, vừa rộng.

Dù phỏng vấn hay khảo sát, hãy tập trung vào năm câu hỏi then chốt:

Câu một: Anh/Chị mất nhiều thời gian nhất ở bước nào trong quy trình hiện tại?

Câu hai: Công việc nào mong muốn được số hóa hoặc tự động hóa trước tiên?

Câu ba: Khó khăn lớn nhất khi dùng hệ thống hiện tại là gì?

Câu bốn: Nếu chỉ chọn một cải tiến quan trọng nhất, đó sẽ là gì?

Và câu năm, dành cho người dân: Anh/Chị mong muốn kênh trực tuyến nào để gửi ý kiến thuận tiện hơn?

Những câu hỏi đi thẳng vào trải nghiệm thực tế này sẽ giúp xác định rõ nhu cầu cần giải quyết.

Minh họa: Năm câu hỏi then chốt: (1) Mất thời gian nhất ở bước nào? (2) Muốn số hóa việc gì trước? (3) Khó khăn lớn nhất hiện tại? (4) Một cải tiến quan trọng nhất? (5) Kênh trực tuyến nào người dân mong muốn?

MỘT TÌNH HUỐNG CÔNG SỞ QUEN THUỘC

Để thấy rõ giá trị của lắng nghe đa chiều, chúng ta cùng tìm hiểu một tình huống như sau: Một cơ quan chuẩn bị nâng cấp hệ thống phục vụ chuyên môn, trong điều kiện thời gian gấp, ngân sách hạn chế, nhưng kỳ vọng lại lớn: tra cứu nhanh hơn, quản lý công việc rõ ràng hơn, tiếp nhận - phản hồi thuận tiện hơn.

Nếu chỉ tham khảo ý kiến lãnh đạo, sẽ quyết định nhanh nhưng có thể bỏ sót vướng mắc thực tế. Nếu chỉ giao bộ phận kỹ thuật, giải pháp thuận về công nghệ nhưng có thể rườm rà, không trúng nghiệp vụ. Phương án tối ưu là kết hợp ý kiến đa bên. Khi lắng nghe đủ các phía, nhu cầu hiện lên rõ rệt: cán bộ trực tiếp than việc tra cứu hồ sơ còn phức tạp, nên cần nâng cấp công cụ tra cứu; bộ phận văn thư mong có công cụ nhắc lịch, quản lý kế

hoạch; nhiều người muốn truy cập tài liệu mọi lúc, nên cần ứng dụng dùng được trên thiết bị di động.

Bài học chúng ta rút ra rất rõ ràng: chỉ khi thu thập ý kiến từ nhiều bên, ta mới có bức tranh nhu cầu đúng - trúng - đồng thuận.

MỘT LƯU Ý QUAN TRỌNG KHI LẮNG NGHE

Trước khi khép lại bài học, tôi xin lưu ý một nội dung: Lắng nghe đa chiều không có nghĩa là chiều theo mọi mong muốn. Vai trò của chúng ta là tổng hợp, chắt lọc các ý kiến để tìm ra nhu cầu chung và cấp thiết nhất, chứ không phải gom tất cả thành một danh sách tính năng dài vô tận.

Và một lưu ý về an toàn thông tin: khi khảo sát hay phỏng vấn, nếu có thu thập thông tin cá nhân của người tham gia, hãy chỉ hỏi những thông tin thật sự cần thiết, bảo mật dữ liệu thu được và sử dụng đúng mục đích đã nêu. Đây vừa là phép lịch sự, vừa là yêu cầu tuân thủ quy định về bảo vệ dữ liệu cá nhân.

NGHE ĐỦ CÁC PHÍA, NHU CẦU MỚI ĐÚNG

Như vậy, Bước 2 giúp nhu cầu công nghệ trở nên đầy đủ và thuyết phục, nhờ lắng nghe ba nhóm - lãnh đạo, cán bộ trực tiếp sử dụng và người dân - qua hai cách phỏng vấn ngắn và khảo sát ngắn, với năm câu hỏi đi thẳng vào trải nghiệm thực tế.

Ngày hôm nay, mời Quý Anh/Chị thử chọn một nhu cầu đang áp ủ triển khai và hỏi thử vài đồng nghiệp trực tiếp làm công việc đó xem góc nhìn của họ có gì khác với mình.

Và khi đã có hiện trạng và yêu cầu từ các bên, ở Bài 4 tiếp theo - Phương pháp xác định nhu cầu (Bước 3: Xác định mục tiêu cụ thể) - chúng ta sẽ học cách biến những nhu cầu ấy thành mục tiêu rõ ràng, đo lường được, làm căn cứ chọn công nghệ và đánh giá hiệu quả. Xin kính chào và hẹn gặp lại Quý Anh/Chị!

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM

Phản kiểm tra kiến thức

Câu 1. Đối tượng nào dưới đây cần được tham khảo ý kiến khi xác định nhu cầu công nghệ cho một cơ quan nhà nước?

- A. Các bên liên quan trực tiếp: lãnh đạo cơ quan, cán bộ sẽ sử dụng hệ thống, và cả người dân nếu nhu cầu liên quan dịch vụ công.
- B. Chỉ lãnh đạo cấp cao của cơ quan, vì họ là người ra quyết định cuối cùng.
- C. Chỉ đội ngũ kỹ thuật công nghệ thông tin của cơ quan.
- D. Chỉ chuyên gia tư vấn bên ngoài, không cần hỏi ý kiến cán bộ nội bộ.

→ *Đáp án: Cần lắng nghe đủ các bên liên quan trực tiếp - lãnh đạo, cán bộ sử dụng, người dân thụ hưởng - để nhu cầu sát thực tế; chỉ nghe một nhóm để bỏ sót vướng mắc thật.*

Câu 2. Nhiều cán bộ phản ánh việc khó tra cứu tài liệu trên hệ thống hiện tại. Điều này gợi ý nhu cầu nào sau đây?

- A. Nâng cấp phần mềm tra cứu hoặc tạo công cụ hỗ trợ tra cứu thân thiện hơn cho người dùng.
- B. Tăng cường tập huấn tin học cho cán bộ để họ quen với hệ thống hiện tại.
- C. Không cần làm gì, đó chỉ là do một vài người chưa thành thạo công nghệ.
- D. Yêu cầu cán bộ quay lại dùng tài liệu giấy cho dễ tra cứu.

→ *Đáp án: Phản ánh khó tra cứu từ chính người dùng là tín hiệu rõ về nhu cầu cải thiện công cụ tra cứu; quy lỗi cho người dùng hay quay lại giấy tờ không giải quyết được vấn đề.*

Câu 3. Thu thập yêu cầu từ các bên liên quan giúp ích gì cho quá trình xác định nhu cầu công nghệ?

- A. Giúp đảm bảo nhu cầu được xác định phù hợp với thực tế và nhận được sự đồng thuận cao khi triển khai.
- B. Giúp lãnh đạo tránh phải ra quyết định, đổ trách nhiệm cho tập thể.
- C. Khiến quá trình xác định nhu cầu kéo dài không cần thiết và phức tạp hơn.
- D. Không có tác dụng đáng kể, chỉ cần chuyên gia kỹ thuật xác định là đủ.

→ *Đáp án: Lắng nghe đa chiều giúp nhu cầu vừa sát thực tế vừa được nhiều người ủng hộ, nhờ đó giải pháp triển khai sau này có cơ hội thành công cao hơn.*

Phân tình huống công vụ

Câu 4. Anh/Chị được giao thu thập yêu cầu để đề xuất nâng cấp một hệ thống dùng chung. Cách làm hợp lý nhất là gì?

- A. Chỉ hỏi ý kiến lãnh đạo rồi tổng hợp thành nhu cầu, cho nhanh gọn.
- B. Phòng vấn ngắn và khảo sát cả lãnh đạo, cán bộ trực tiếp sử dụng (và người dân nếu liên quan dịch vụ công), tập trung vào các câu hỏi về vướng mắc và mong muốn thực tế.
- C. Tự mình hình dung nhu cầu vì mình cũng dùng hệ thống đó.
- D. Sao chép yêu cầu của một cơ quan khác cho tiết kiệm thời gian.

→ *Đáp án: Thu thập yêu cầu cần lắng nghe đủ các nhóm bằng phỏng vấn và khảo sát, hỏi đúng vào trải nghiệm thực tế; chỉ nghe một phía hay tự suy đoán dễ dẫn đến nhu cầu lệch.*

Câu 5. Khi khảo sát ý kiến cán bộ và người dân, Anh/Chị có thu thập một số thông tin cá nhân của họ. Cách ứng xử đúng đắn là gì?

- A. Thu thập càng nhiều thông tin cá nhân càng tốt để dùng dần về sau.
- B. Chia sẻ danh sách thông tin đó cho nhiều người để tiện trao đổi.
- C. Chỉ hỏi những thông tin thật sự cần thiết, bảo mật dữ liệu thu được và chỉ dùng đúng mục đích khảo sát đã thông báo.
- D. Lưu thông tin tùy tiện, không cần quan tâm đến bảo mật.

→ *Đáp án: Khi thu thập thông tin cá nhân phải tuân thủ nguyên tắc tối thiểu và bảo mật, dùng đúng mục đích đã nêu - vừa tôn trọng người tham gia, vừa đúng quy định về bảo vệ dữ liệu cá nhân.*

Bài 4
PHƯƠNG PHÁP XÁC ĐỊNH NHU CẦU
(BƯỚC 3: XÁC ĐỊNH MỤC TIÊU CỤ THỂ)



VIDEO BÀI GIẢNG

Quét mã QR bằng camera điện thoại để xem video bài giảng.

Chuyên đề 24 – Bài 4: Phương pháp xác định nhu cầu (Bước 3: Xác định mục tiêu cụ thể)

MỤC TIÊU BÀI HỌC

Biết chuyển một nhu cầu đã xác định thành mục tiêu cụ thể theo năm tiêu chí SMART (cụ thể, đo lường được, khả thi, thực tế, có thời hạn); nắm cách chọn thước đo - mốc thời gian - căn cứ kiểm chứng; phân biệt mục tiêu rõ ràng với mục tiêu mơ hồ. Một mục tiêu chính: viết được một mục tiêu SMART hoàn chỉnh từ nhu cầu của đơn vị.

"LÀM CHO TỐT HƠN" - NHƯNG TỐT HƠN LÀ BAO NHIÊU?

Ở hai bài trước, chúng ta đã đánh giá hiện trạng và lắng nghe các bên để xác định nhu cầu. Hôm nay, ta sang Bước 3: chuyển nhu cầu thành mục tiêu cụ thể, đo lường được.

Có một thực tế đáng suy nghĩ: nhiều dự án công nghệ không thất bại vì công nghệ yếu, mà vì ngay từ đầu không định nghĩa rõ thế nào là thành công. Những mục tiêu như "làm cho tốt hơn" hay "nâng cao hiệu quả" thoát nghe rất hợp lý, nhưng tốt hơn là tốt hơn bao nhiêu, trong bao lâu thì không ai trả lời được. Mục tiêu mơ hồ khiến cả tập thể loay hoay chọn giải pháp, và sau này không biết đã thành công hay chưa.

Một mục tiêu rõ ràng cho ta một đích đến chính xác để tập trung nguồn lực; còn nếu chỉ nêu định hướng chung chung, công việc rất dễ đi chệch hướng. Điều này cũng giống như khi tìm đường: có địa chỉ đầy đủ thì đến đúng nơi, còn nếu chỉ nói "đi về phía trung tâm" thì rất dễ đi lạc. Bài học hôm nay giúp ta viết mục tiêu rõ như vậy, bằng nguyên tắc SMART.

MỤC TIÊU SMART LÀ GÌ?

SMART là cách gọi tắt, ghép từ năm chữ cái tiếng Anh, mô tả năm đặc điểm của một mục tiêu tốt. Tôi xin trình bày thật đơn giản và dễ hiểu.

S - Specific - Cụ thể: xác định rõ ràng muốn thay đổi điều gì, tránh nói chung chung.

M - Measurable - Đo lường được: có con số để sau này kiểm chứng.

A - Achievable - Khả thi: vừa sức, phù hợp năng lực và công cụ hiện có, không viển vông.

R - Realistic - Thực tế: gắn với nhu cầu thật và nhiệm vụ chuyên môn, mang lại lợi ích thiết thực.

T - Time-bound - Có thời hạn: ấn định mốc thời gian rõ ràng để kiểm chứng.

Năm chữ cái này không phải lý thuyết xa vời, mà là một bộ tiêu chí để ta tự soát lại: mục tiêu mình đặt ra đã đủ rõ chưa, có đo được không, đã ấn định thời hạn rõ ràng chưa.

Minh họa: SMART: S - Specific (Cụ thể); M - Measurable (Đo lường được); A - Achievable (Khả thi); R - Realistic (Thực tế); T - Time-bound (Có thời hạn).

CHUYỂN MỘT NHU CẦU THÀNH MỤC TIÊU SMART

Ta cùng thực hành với một ví dụ. Giả sử nhu cầu là: "Việc cấp một loại giấy tờ cho người dân hiện quá chậm, trung bình mất mười ngày." Ta sẽ biến nó thành mục tiêu SMART theo từng bước.

Một - Cụ thể: thay vì nói "cải thiện việc cấp giấy tờ", hãy nêu rõ - "rút ngắn thời gian cấp loại giấy tờ này".

Hai - Đo lường được: thêm con số - "rút ngắn năm mươi phần trăm thời gian", tức từ mười ngày xuống còn khoảng năm ngày.

Ba - Khả thi: mức giảm này hợp lý nếu áp dụng quy trình trực tuyến và xử lý hồ sơ điện tử.

Bốn - Thực tế: việc rút ngắn này phục vụ trực tiếp người dân và giảm tải cho cán bộ, đúng nhu cầu thật.

Năm - Có thời hạn: ấn định "trong vòng sáu tháng kể từ khi triển khai".

Ghép lại, ta có một mục tiêu hoàn chỉnh: "Trong vòng sáu tháng kể từ khi triển khai hệ thống mới, rút ngắn năm mươi phần trăm thời gian cấp loại giấy tờ này cho người dân." Mục tiêu này rõ ràng, có con số, có hạn định - sau này hoàn toàn đo được là đạt hay chưa.

PHÂN BIỆT MỤC TIÊU RÕ RÀNG VÀ MỤC TIÊU MƠ HỒ

Để thấy rõ hơn sự khác biệt, xin Quý Anh/Chị cùng so sánh nhanh. "Nâng cao chất lượng dịch vụ công" - đây là mục tiêu mơ hồ, vì không có con số, không thời hạn, không biết khi nào đạt. Trong khi đó, "nâng mức độ hài lòng của người dân lên chín mươi phần trăm sau một năm" - đây là mục tiêu rõ ràng, vì có chỉ số đo được và có mốc thời gian.

Phương pháp để tự kiểm tra rất đơn giản: nhìn vào mục tiêu, nếu Quý Anh/Chị trả lời được câu hỏi "đo bằng gì và đến khi nào", thì đó là mục tiêu tốt. Nếu không trả lời được, mục tiêu vẫn còn mơ hồ và cần viết lại cho cụ thể hơn.

Xin Anh/Chị lưu ý thêm: mục tiêu phải vừa sức. Đặt quá cao sẽ gây áp lực và dễ thất bại; đặt chỉ tiêu thiếu thực tế còn có thể dẫn đến đầu tư dàn trải, lãng phí nguồn lực của nhà nước. Một mục tiêu tốt là mục tiêu vừa thách thức, vừa khả thi.

MỘT MẪU CÂU GIÚP VIẾT MỤC TIÊU NHANH

Đề Quý Anh/Chị dễ áp dụng, tôi xin gợi ý một mẫu câu điền vào chỗ trống như sau: "Trong... (thời hạn), ... (đơn vị) sẽ... (động từ kèm con số cụ thể), đối với... (công việc hoặc đối tượng)." Chỉ cần điền đủ bốn chỗ trống này, Quý Anh/Chị đã có một mục tiêu gần đạt chuẩn SMART.

Bên cạnh đó, mục tiêu cần kèm theo căn cứ kiểm chứng - tức là sẽ dựa vào số liệu nào, báo cáo nào để biết mục tiêu đã đạt. Có thước đo rõ ràng thì việc đánh giá sau này mới khách quan, minh bạch.

Ngay hôm nay, mời Quý Anh/Chị thử chọn một nhu cầu của đơn vị mình và viết lại thành một mục tiêu SMART hoàn chỉnh theo mẫu câu trên.

MỤC TIÊU RÕ, ĐƯỜNG ĐI MỚI RÕ

Như vậy, Bước 3 giúp ta biến nhu cầu thành mục tiêu cụ thể, đo lường được theo năm tiêu chí SMART - cụ thể, đo lường được, khả thi, thực tế, có thời hạn. Mục tiêu càng rõ thì việc chọn giải pháp càng đúng hướng, và việc đánh giá hiệu quả sau này càng minh bạch.

Đã có mục tiêu rõ ràng cho từng nhu cầu, nhưng trong thực tế, một cơ quan thường có nhiều nhu cầu cùng lúc, trong khi nguồn lực có hạn. Vậy nên làm việc nào trước, việc nào sau? Đó chính là nội dung Bài 5 - bài cuối chuyên đề - Phương pháp xác định nhu cầu (Bước 4: Ưu tiên nhu cầu công nghệ). Xin kính chào và hẹn gặp lại Quý Anh/Chị!

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. Mục tiêu nào dưới đây là rõ ràng và đo lường được?

- A. "Nâng mức độ hài lòng của người dân lên 90% sau một năm thực hiện dự án."
- B. "Cải thiện dịch vụ công trực tuyến sao cho tốt hơn hiện nay."
- C. "Ứng dụng công nghệ để nâng cao hiệu quả công việc."

→ *Đáp án: Mục tiêu A có chỉ số đo được (90%) và mốc thời gian (một năm); các phương án còn lại chung chung, không có con số và thời hạn nên không kiểm chứng được.*

Câu 2. Nguyên tắc SMART khi đặt mục tiêu gồm những đặc điểm nào?

- A. Cụ thể, đo lường được, khả thi, thực tế và có thời hạn.
- B. Nhanh, mạnh, mới, mở rộng và miễn phí.
- C. Đơn giản, dễ làm, không cần đo lường, linh hoạt và không thời hạn.
- D. To, rõ, nhiều tính năng, hiện đại và tốn ít chi phí.

→ *Đáp án: SMART là năm tiêu chí: cụ thể (Specific), đo lường được (Measurable), khả thi (Achievable), thực tế (Realistic), có thời hạn (Time-bound) - giúp mục tiêu vừa rõ ràng vừa kiểm chứng được.*

Câu 3. Vì sao mục tiêu cụ thể, đo lường được lại quan trọng khi ứng dụng công nghệ?

- A. Vì mục tiêu rõ ràng giúp định hướng chọn giải pháp phù hợp và có cơ sở để kiểm chứng kết quả sau khi triển khai.
- B. Vì mục tiêu mơ hồ sẽ dễ điều chỉnh khi dự án gặp khó khăn.
- C. Vì mục tiêu chỉ là hình thức, không ảnh hưởng đến kết quả dự án.
- D. Vì có mục tiêu rõ ràng sẽ khiến dự án kéo dài hơn.

→ *Đáp án: Mục tiêu rõ ràng định hướng cho việc chọn giải pháp, vừa là thước đo để đánh giá thành công; mục tiêu mơ hồ khiến dự án mất phương hướng.*

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Đơn vị Anh/Chị có nhu cầu "giảm thời gian tiếp nhận hồ sơ tại bộ phận một cửa". Cách phát biểu mục tiêu nào sau đây là đạt chuẩn SMART nhất?

- A. "Cố gắng giảm thời gian tiếp nhận hồ sơ càng nhiều càng tốt."
- B. "Trong vòng 6 tháng kể từ khi áp dụng phần mềm tiếp nhận trực tuyến, giảm 40% thời gian tiếp nhận hồ sơ tại bộ phận một cửa."
- C. "Tiếp nhận hồ sơ nhanh hơn để người dân hài lòng hơn."
- D. "Ứng dụng công nghệ hiện đại nhất vào bộ phận một cửa."

→ *Đáp án: Phương án B có đủ năm yếu tố SMART: cụ thể (giảm thời gian tiếp nhận), đo được (40%), khả thi và thực tế (nhờ phần mềm trực tuyến), có thời hạn (6 tháng); các phương án khác đều mơ hồ.*

Câu 5. Một đồng nghiệp đặt mục tiêu "trong một tháng số hóa toàn bộ kho hồ sơ giấy mười năm qua của cơ quan". Theo tiêu chí SMART, Anh/Chị nên góp ý điều gì?

- A. Đồng ý ngay, vì mục tiêu càng tham vọng càng tốt.
- B. Bác bỏ hoàn toàn, vì không nên đặt mục tiêu có con số.
- C. Mục tiêu đã cụ thể và đo được, nhưng cần xem lại tính khả thi về thời hạn và nguồn lực; nên điều chỉnh mốc thời gian hoặc chia thành nhiều giai đoạn cho thực tế.
- D. Khuyến khích luôn thời hạn để khởi áp lực.

→ *Đáp án: Mục tiêu cần khả thi và thực tế; số hóa kho hồ sơ mười năm chỉ trong một tháng thường vượt quá nguồn lực, nên điều chỉnh thời hạn hoặc chia giai đoạn để bảo đảm thành công, tránh hình thức.*

Bài 5
PHƯƠNG PHÁP XÁC ĐỊNH NHU CẦU
(BƯỚC 4: ƯU TIÊN NHU CẦU CÔNG NGHỆ)



VIDEO BÀI GIẢNG

Quét mã QR bằng camera điện thoại để xem video bài giảng.

Chuyên đề 24 – Bài 5: Phương pháp xác định nhu cầu (Bước 4: Ưu tiên nhu cầu công nghệ)

MỤC TIÊU BÀI HỌC

Biết vì sao phải sắp xếp ưu tiên thay vì thực hiện tất cả cùng lúc; nắm bốn tiêu chí ưu tiên (mức độ cấp thiết, lợi ích kỳ vọng, phù hợp nguồn lực, định hướng chiến lược); biết một cách xếp hạng đơn giản và lập lộ trình theo nhóm. Chốt lại toàn bộ Chuyên đề 24. Một mục tiêu chính: lập được danh sách nhu cầu theo thứ tự ưu tiên để tập trung nguồn lực.

MỘT DANH SÁCH DÀI, NGUỒN LỰC CÓ HẠN

Qua bốn bài vừa rồi, chúng ta đã đánh giá hiện trạng, lắng nghe ý kiến của các bên liên quan và đặt ra mục tiêu cụ thể. Kết quả thu được thường là một danh sách khá dài các nhu cầu công nghệ: từ số hóa văn bản, quản lý công việc, đến xây dựng kênh tiếp nhận trực tuyến...

Tuy nhiên, ở đây xuất hiện một thực tế cần lưu ý: nguồn lực luôn có hạn - cả về ngân sách, nhân lực lẫn thời gian. Một cơ quan khó có thể triển khai tất cả cùng một thời điểm. Nếu thực hiện đồng loạt mọi nhu cầu, kết quả thường là sự dàn trải, nhiều việc bị triển khai nửa vơi, kém hiệu quả.

Vì vậy, bước cuối cùng của quy trình xác định nhu cầu là sắp xếp thứ tự ưu tiên. Công việc này cũng tương tự như khi xử lý hồ sơ trên bàn làm việc: ta phân loại theo mức độ khẩn để giải quyết những việc cấp bách và quan trọng trước. Hôm nay, tôi xin cùng Quý Anh/Chị tìm hiểu cách sắp xếp ưu tiên đó.

BỐN TIÊU CHÍ ĐỂ SẮP XẾP ƯU TIÊN

Để việc sắp xếp ưu tiên bảo đảm khách quan, chúng ta dựa vào bốn tiêu chí.

Một là mức độ cấp thiết. Nhu cầu nào đang gây ách tắc nghiêm trọng, ảnh hưởng trực tiếp đến công việc hằng ngày hoặc đến người dân thì cần được ưu tiên giải quyết trước.

Hai là lợi ích kỳ vọng. Nhu cầu nào khi được đáp ứng sẽ mang lại hiệu quả cao và tác động tích cực đến nhiều người, nhiều bộ phận thì nên được xếp ở vị trí cao hơn.

Ba là mức độ phù hợp với nguồn lực. Cần cân nhắc nhu cầu nào nằm trong khả năng ngân sách, nhân lực và hạ tầng hiện có. Có những việc rất đáng làm nhưng vượt quá khả năng trước mắt thì nên chia thành nhiều giai đoạn.

Bốn là định hướng chiến lược. Nhu cầu nào phù hợp với chủ trương chuyển đổi số chung và định hướng ưu tiên của cơ quan thì cần được coi trọng, để việc đầu tư đi đúng hướng về lâu dài.

Minh họa: Bốn tiêu chí ưu tiên: (1) Mức độ cấp thiết; (2) Lợi ích kỳ vọng; (3) Phù hợp nguồn lực; (4) Định hướng chiến lược.

MỘT CÁCH XẾP HẠNG ĐƠN GIẢN

Vậy là ta đã có bốn tiêu chí, nhưng làm thế nào để xếp hạng các nhu cầu cho thuận tiện? Tôi xin giới thiệu một cách làm rất đơn giản mà Quý Anh/Chị có thể thực hiện ngay trên một trang giấy hoặc một bảng tính.

Hãy liệt kê các nhu cầu thành từng dòng. Với mỗi nhu cầu, cho điểm theo từng tiêu chí - chẳng hạn theo thang điểm từ một đến ba: rất cần thì ba điểm, cần vừa phải thì hai điểm, ít cần thì một điểm. Cộng điểm của các tiêu chí lại, chúng ta sẽ có một thứ tự ưu tiên tương đối rõ ràng: nhu cầu có điểm cao được thực hiện trước, điểm thấp thực hiện sau.

Một cách tiếp cận quen thuộc khác là phân loại nhu cầu theo hai phương diện: mức độ quan trọng và mức độ cấp bách. Việc vừa quan trọng vừa cấp bách thì thực hiện ngay; việc quan trọng nhưng chưa cấp bách thì lập kế hoạch thực hiện sau; việc cấp bách nhưng ít quan trọng thì cân nhắc thêm; còn việc không quan trọng và cũng không cấp bách thì tạm gác lại. Cách phân loại này giúp chúng ta nhìn toàn bộ danh sách một cách trực quan.

TỪ ƯU TIÊN ĐẾN LỘ TRÌNH TRIỂN KHAI

Sau khi đã xếp thứ tự ưu tiên, chúng ta không nên dừng lại ở một danh sách, mà cần biến danh sách đó thành lộ trình triển khai theo từng giai đoạn. Đây là bước giúp việc sắp xếp ưu tiên thực sự đi vào thực tế.

Một cách phân chia thường được áp dụng là theo ba nhóm.

Nhóm thực hiện ngay: gồm những nhu cầu cấp thiết, lợi ích cao và phù hợp với khả năng hiện có - nên bắt tay thực hiện trong thời gian gần nhất.

Nhóm thực hiện tiếp theo: gồm những nhu cầu quan trọng nhưng cần thêm thời gian chuẩn bị về nguồn lực hoặc hạ tầng.

Nhóm xem xét sau: gồm những nhu cầu lợi ích chưa rõ rệt hoặc chưa thật sự cần thiết, có thể để lại giai đoạn sau.

Cách làm này mang lại lợi ích kép: vừa giải quyết kịp thời vấn đề cấp thiết nhất, vừa tránh đầu tư dàn trải, lãng phí ngân sách và nguồn lực của nhà nước. Và thêm một lưu ý: thứ tự ưu tiên không cố định, mà nên được rà soát định kỳ, bởi nhu cầu và nguồn lực có thể thay đổi theo thời gian.

MỘT TÌNH HUỐNG CÔNG SỞ QUEN THUỘC

Để dễ hình dung, xin nêu một tình huống minh họa. Một đơn vị sau khi rà soát có đồng thời ba nhu cầu: số hóa kho văn bản, lắp đặt thêm màn hình phục vụ họp trực tuyến, và xây dựng kênh tiếp nhận ý kiến người dân trực tuyến.

Áp dụng bốn tiêu chí, đơn vị nhận thấy: số hóa kho văn bản vừa cấp thiết, vừa mang lại lợi ích cao, lại nằm trong khả năng - nên được xếp vào nhóm thực hiện ngay. Còn nhu cầu về kênh tiếp nhận ý kiến người dân rất đáng làm nhưng cần thêm thời gian chuẩn bị - được xếp vào nhóm thực hiện tiếp theo. Còn việc lắp đặt thêm màn hình họp, do hệ thống hiện tại vẫn đáp ứng được, thì xem xét sau. Nhờ vậy, đơn vị tập trung nguồn lực vào việc quan trọng nhất trước, thay vì thực hiện cả ba một cách dàn trải.

Tình huống này cho thấy: sắp xếp ưu tiên hợp lý giúp nguồn lực có hạn vẫn tạo ra hiệu quả rõ rệt.

KHÉP LẠI CHUYÊN ĐỀ: ĐÚNG NHU CẦU, ĐÚNG THỨ TỰ

Như vậy, Bước 4 giúp chúng ta sắp xếp các nhu cầu theo bốn tiêu chí - cấp thiết, lợi ích, nguồn lực và chiến lược - rồi lập lộ trình theo nhóm để tập trung vào việc quan trọng nhất trước.

Đến đây, chúng ta cũng khép lại trọn vẹn Chuyên đề 24 - Xác định nhu cầu, lựa chọn giải pháp công nghệ. Nhìn lại toàn bộ chuyên đề, có một mạch xuyên suốt: muốn ứng dụng công nghệ hiệu quả, hãy bắt đầu từ đúng nhu cầu - hiểu rõ vấn đề, đánh giá hiện trạng, lắng nghe ý kiến các bên liên quan, đặt mục tiêu đo lường được và sắp xếp đúng thứ tự ưu tiên. Khi làm chủ được tư duy đó, mỗi nguồn lực đầu tư cho công nghệ sẽ trở nên trúng đích và tiết kiệm.

Khi đã biết lựa chọn đúng việc để làm, một câu hỏi mới được đặt ra: làm thế nào để sáng tạo, đổi mới trong cách ứng dụng công nghệ, thay vì chỉ dừng lại ở những cách làm quen thuộc? Đó chính là nội dung Chuyên đề 25 - Sử dụng sáng tạo công nghệ số. Xin trân trọng cảm ơn và hẹn gặp lại Quý Anh/Chị trong chuyên đề tiếp theo!

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM

Phân kiểm tra kiến thức

Câu 1. Khi cơ quan có nhiều nhu cầu công nghệ cùng lúc, cách làm nào sau đây là hợp lý nhất?

- A. Đánh giá và xếp thứ tự ưu tiên các nhu cầu dựa trên mức độ quan trọng, cấp thiết của từng nhu cầu.
- B. Triển khai đồng thời tất cả các nhu cầu để đảm bảo không bỏ sót việc gì.
- C. Chọn một nhu cầu ngẫu nhiên để làm trước, các nhu cầu khác để sau.

→ *Đáp án: Khi nguồn lực có hạn, cần xếp ưu tiên theo mức độ quan trọng và cấp thiết để tập trung làm việc cần nhất trước; làm đồng thời tất cả dễ dẫn đến dàn trải, kém hiệu quả.*

Câu 2. Tiêu chí nào dưới đây được dùng để ưu tiên nhu cầu công nghệ?

- A. Lợi ích kỳ vọng khi đáp ứng nhu cầu - nhu cầu mang lại hiệu quả càng cao càng nên ưu tiên.
- B. Sở thích cá nhân của người phụ trách về một công nghệ nào đó.
- C. Xu hướng công nghệ mới nhất trên thị trường hiện nay.
- D. Thứ tự bảng chữ cái của tên các dự án hoặc nhu cầu.

→ *Đáp án: Lợi ích kỳ vọng là một trong bốn tiêu chí ưu tiên chính (cùng với cấp thiết, nguồn lực, chiến lược); sở thích cá nhân hay xu hướng thị trường không phải căn cứ khách quan.*

Câu 3. Yếu tố nào sau đây không nên là tiêu chí ưu tiên khi xác định nhu cầu công nghệ?

- A. Mức độ cấp thiết của nhu cầu đối với hoạt động của cơ quan.
- B. Lợi ích kỳ vọng khi đáp ứng nhu cầu đó.
- C. Sở thích cá nhân của người phụ trách về một công nghệ nào đó.
- D. Định hướng chiến lược và nguồn lực hiện có của cơ quan.

→ *Đáp án: Ưu tiên phải dựa trên tiêu chí khách quan: cấp thiết, lợi ích, nguồn lực, chiến lược; lấy sở thích cá nhân làm căn cứ dễ dẫn đến đầu tư sai và lãng phí.*

Phân tình huống công vụ

Câu 4. Đơn vị Anh/Chị cùng lúc có nhiều nhu cầu công nghệ nhưng ngân sách và nhân lực năm nay rất hạn chế. Cách xử lý hợp lý nhất là gì?

- A. Cố gắng triển khai tất cả cùng lúc cho kịp, dù nguồn lực eo hẹp.
- B. Xếp ưu tiên theo cấp thiết, lợi ích, nguồn lực và chiến lược; chọn nhóm "thực hiện ngay" gồm việc cấp thiết và vừa sức, phần còn lại đưa vào lộ trình giai đoạn sau.
- C. Trì hoãn toàn bộ đến khi nào có thật nhiều ngân sách rồi làm một lần.
- D. Chọn việc nào dễ làm nhất để làm trước, bất kể có cấp thiết hay không.

→ *Đáp án: Khi nguồn lực hạn chế, lập thứ tự ưu tiên và chia lộ trình theo giai đoạn giúp giải quyết việc cấp thiết trước mà vẫn khả thi; ôm đồm tất cả hoặc trì hoãn toàn bộ đều không hiệu quả.*

Câu 5. Trong cuộc họp xét ưu tiên các nhu cầu công nghệ, một đồng nghiệp đề nghị ưu tiên một phần mềm chỉ vì "công nghệ đó đang là xu hướng và bản thân thấy thích". Anh/Chị nên góp ý thế nào?

- A. Đồng ý, vì cứ theo xu hướng mới là đúng.
- B. Đề nghị đánh giá lại theo các tiêu chí khách quan - mức độ cấp thiết, lợi ích thực tế, nguồn lực và định hướng chiến lược - thay vì dựa vào sở thích hay xu hướng.
- C. Bác bỏ thẳng thừng mọi ý kiến của đồng nghiệp đó.
- D. Đề đồng nghiệp tự quyết vì đó là người đề xuất.

→ *Đáp án: Việc ưu tiên cần dựa trên tiêu chí khách quan để bảo đảm đầu tư trúng đích; quyết định theo sở thích cá nhân hay xu hướng dễ gây lãng phí nguồn lực của cơ quan.*



CHUYÊN ĐỀ 25

SỬ DỤNG SÁNG TẠO CÔNG NGHỆ SỐ

Bài 1

KHÁI NIỆM VÀ TẦM QUAN TRỌNG CỦA SÁNG TẠO TRONG ỨNG DỤNG CÔNG NGHỆ SỐ



VIDEO BÀI GIẢNG

Quét mã QR bằng camera điện thoại để xem video bài giảng.

Chuyên đề 25 – Bài 1: Khái niệm và tầm quan trọng của sáng tạo trong ứng dụng công nghệ số

MỤC TIÊU BÀI HỌC

Hiểu đúng "sáng tạo trong ứng dụng công nghệ số" là gì và phân biệt với việc chỉ dùng công cụ theo lối mòn; nhận ra vì sao tư duy này ngày càng quan trọng với công vụ trong bối cảnh tinh gọn bộ máy, chính quyền địa phương hai cấp; biết cách khởi đầu an toàn bằng những thử nghiệm nhỏ, có kiểm soát, đúng quy định bảo mật.

MỘT KỸ NĂNG ĐƯỢC DỰ BÁO NGÀY CÀNG QUAN TRỌNG

Qua chuyên đề trước, chúng ta đã cùng nhau học cách xác định đúng nhu cầu và lựa chọn giải pháp công nghệ phù hợp cho cơ quan. Hôm nay, chúng ta bước sang một câu chuyện gần với thực tế hơn nữa: có công cụ trong tay rồi, làm sao để dùng cho thật hiệu quả và khác biệt.

Tôi xin bắt đầu bằng một con số đáng suy ngẫm. Theo Báo cáo Tương lai việc làm năm 2025 của Diễn đàn Kinh tế Thế giới, tư duy sáng tạo được xếp vào nhóm kỹ năng cốt lõi và được dự báo ngày càng quan trọng trong những năm tới; cũng theo báo cáo này, khoảng 39% kỹ năng cốt lõi trong công việc sẽ thay đổi từ nay đến năm 2030. Con số ấy nhắc nhở chúng ta một điều rất thực tế: công cụ số thì mỗi ngày một nhiều, nhưng thứ tạo ra khác biệt lại nằm ở cách mỗi người sử dụng chúng.

Vậy "sử dụng sáng tạo công nghệ số" thực chất là gì, và vì sao nó lại quan trọng với công việc của mỗi cán bộ, công chức, viên chức? Đó là nội dung tôi xin chia sẻ trong ít phút tới đây.

Minh họa: Trích dẫn nguồn: Diễn đàn Kinh tế Thế giới - Báo cáo Tương lai việc làm 2025 (World Economic Forum, Future of Jobs Report 2025).

SÁNG TẠO SỐ LÀ "NGHĨ KHÁC, LÀM KHÁC"

Trước hết, xin được làm rõ khái niệm. Sử dụng sáng tạo công nghệ số là biết vận dụng các công cụ số theo cách mới, khác với lối làm quen thuộc, nhằm cải tiến quy trình và nâng

cao hiệu quả so với trước. Hiểu một cách đơn giản, đó là tinh thần "nghĩ khác, làm khác" với sự hỗ trợ của công nghệ - chứ không phải chạy theo cho biết thật nhiều phần mềm.

Có một hình ảnh giúp ta dễ hình dung: cùng một bộ đồ nghề, hai người thợ vẫn có thể cho ra hai kết quả rất khác nhau, bởi sự khác biệt nằm ở cách dùng chứ không ở dụng cụ. Trong công việc cũng vậy. Cùng một phần mềm bảng tính, người có tư duy sáng tạo sẽ nghĩ ra cách dùng công thức và tính năng tự động để tổng hợp báo cáo chỉ trong vài phút; trong khi người khác có thể vẫn ngồi nhập và cộng tay từng dòng. Cùng một việc, nhưng cách làm khác nhau đã tạo ra khoảng cách rất lớn về thời gian và độ chính xác.

Như vậy, nội dung quan trọng cần ghi nhớ đó là: không phải cứ có phần mềm là năng suất tự tăng - giá trị đến từ cách chúng ta đặt câu hỏi và cách làm khác đi.

VÌ SAO SÁNG TẠO SỐ NGÀY Càng QUAN TRỌNG VỚI CÔNG VỤ

Vậy vì sao tư duy này lại đặc biệt cần thiết với cán bộ, công chức, viên chức trong giai đoạn hiện nay?

Thứ nhất, vì khối lượng công việc đang tăng lên rõ rệt. Cùng với việc tinh gọn bộ máy và vận hành chính quyền địa phương hai cấp, nhiều nhiệm vụ trước đây ở cấp trung gian nay được chuyển về cấp cơ sở, trong khi biên chế lại tinh giản. Thực tế ở nhiều nơi cho thấy: số người làm có thể giảm, nhưng đầu việc thì nhiều thêm. Nếu vẫn giữ nguyên cách làm cũ, tình trạng quá tải là điều khó tránh. Đây chính là lý do mỗi cán bộ cần đổi mới cách làm, ứng dụng công nghệ và công cụ AI để xử lý công việc nhanh hơn, nhẹ hơn.

Thứ hai, vì sáng tạo số gắn trực tiếp với cải cách hành chính. Mỗi sáng kiến nhỏ - một biểu mẫu trực tuyến thay cho tờ khai giấy, một cách sắp xếp dữ liệu gọn hơn - đều có thể rút ngắn thời gian xử lý và phục vụ người dân tốt hơn. Đây cũng là tinh thần mà các nghị quyết, đề án về chuyển đổi số của Nhà nước đang khuyến khích: cán bộ chủ động đề xuất cải tiến từ chính công việc hằng ngày.

Thứ ba, vì sáng tạo số giúp nâng cao chất lượng tham mưu và phục vụ. Khi biết dùng công cụ trực quan hóa dữ liệu, một báo cáo khô khan có thể trở thành biểu đồ dễ đọc, giúp lãnh đạo nắm nhanh và ra quyết định kịp thời.

Tuy nhiên, rào cản lớn nhất thường không nằm ở công nghệ, mà ở tâm lý ngại đổi mới, sợ làm sai. Nhiều Anh/Chị e ngại vì thấy công cụ phức tạp, hoặc lo ảnh hưởng đến quy trình. Cách để vượt qua, như chúng ta sẽ thấy ngay sau đây, là hãy bắt đầu từ những thứ thật nhỏ.

BẮT ĐẦU TỪ MỘT THỬ NGHIỆM NHỎ, CÓ KIỂM SOÁT

Tôi xin tiếp tục minh họa bằng một câu chuyện gần gũi nơi công sở: Một chuyên viên ở bộ phận tiếp nhận hồ sơ nhận thấy việc tổng hợp ý kiến người dân sau mỗi đợt lấy ý kiến rất mất thời gian, vì phải chép tay rồi nhập lại vào máy. Thay vì tiếp tục cách làm truyền thống trước đó, anh thử một thay đổi nhỏ: tạo một biểu mẫu trực tuyến để người dân điền trực tiếp, rồi dùng bảng tính tự động tổng hợp lại.

Kết quả: thời gian tổng hợp giảm rõ rệt, báo cáo lại có sẵn biểu đồ trực quan, dễ theo dõi. Ban đầu cũng có vài trục trặc - một số người chưa quen điền biểu mẫu - nhưng anh kiên trì hướng dẫn và điều chỉnh dần. Một điều đặc biệt lưu ý là anh không làm xáo trộn cả quy trình ngay, mà chỉ thử trong phạm vi một nhóm nhỏ, thấy hiệu quả rồi mới nhân rộng.

Đó chính là thông điệp quan trọng nhất: thử nghiệm nhỏ - đo kết quả - điều chỉnh nhanh. Sáng tạo không đòi hỏi phải thay đổi tất cả cùng lúc; nó bắt đầu từ một việc cụ thể mà ta dám làm khác đi. Và xin Quý Anh/Chị lưu ý: những kiến thức, kỹ năng và cách thực hành mà chúng ta đã học ở các chuyên đề trước - từ sử dụng phần mềm, tìm kiếm thông tin, đến khai thác công cụ AI - chính là hành trang sẵn có. Việc của chúng ta bây giờ là áp dụng linh hoạt vào công việc và mạnh dạn tạo ra sản phẩm thực tế.

Một lưu ý quan trọng kèm theo đó là: Khi thử nghiệm công cụ mới, nhất là các công cụ AI công cộng, tuyệt đối không nhập thông tin nội bộ, tài liệu mật hay dữ liệu cá nhân của công dân. Sáng tạo phải luôn đi cùng an toàn thông tin và đúng quy định - đây là nguyên tắc không thể bỏ qua trong môi trường công vụ.

TÓM TẮT: SÁNG TẠO SẼ BẮT ĐẦU TỪ MỘT CÂU HỎI

Như vậy, trong bài học hôm nay, chúng ta đã cùng làm rõ ba nội dung:

Một là: sáng tạo trong ứng dụng công nghệ số là biết "nghĩ khác, làm khác" để cải tiến công việc, chứ không phải biết thật nhiều công cụ.

Hai là: tư duy này ngày càng quan trọng vì khối lượng công việc tăng, vì nó gắn với cải cách hành chính và nâng cao chất lượng phục vụ người dân.

Ba là: cách khởi đầu an toàn nhất là thử nghiệm nhỏ, có kiểm soát, đo kết quả rồi mới nhân rộng - và luôn tuân thủ bảo mật, đúng quy định.

Có thể nói, điểm khởi đầu của mọi sáng kiến chỉ là một câu hỏi rất đơn giản mà Anh/Chị hãy tập thói quen tự đặt ra mỗi ngày: "Có cách nào, có công cụ số nào giúp mình làm việc này tốt hơn không?". Chính câu hỏi ấy là hạt giống đầu tiên của tư duy sáng tạo.

GỢI Ý THỰC HÀNH VÀ KẾT NỐI BÀI SAU

Ngay sau bài học, tôi mời Quý Anh/Chị thử một việc đơn giản: chọn một công đoạn đang tốn nhiều thời gian trong công việc của mình, rồi tự hỏi xem có công cụ số nào làm nó nhanh hơn, gọn gàng hơn không. Chỉ cần ghi ra một ý tưởng thôi, Anh/Chị đã bắt đầu hành trình sáng tạo số.

Hiểu được vì sao cần sáng tạo rồi, vậy làm thế nào để rèn luyện tư duy ấy mỗi ngày và chủ động khai thác công nghệ mới một cách bài bản? Đó chính là nội dung Bài 2 tiếp theo: Phương pháp rèn luyện tư duy sáng tạo và khai thác công nghệ mới. Xin kính chào và hẹn gặp lại Quý Anh/Chị!

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. "Sử dụng sáng tạo công nghệ số" trong công việc được hiểu đúng nhất là gì?

- A. Chỉ sử dụng những công nghệ quen thuộc, theo đúng hướng dẫn có sẵn.
- B. Tìm và áp dụng những cách thức mới, công cụ mới để cải tiến hiệu quả công việc.
- C. Cài đặt và dùng càng nhiều phần mềm cùng lúc càng tốt.
- D. Tránh thử nghiệm công cụ mới vì dễ phát sinh sai sót.

→ *Đáp án: B. Sáng tạo số là "nghĩ khác, làm khác" để cải tiến công việc, không phải dùng nhiều công cụ cho biết.*

Câu 2. Yếu tố nào dưới đây KHÔNG giúp phát triển tư duy sáng tạo trong công việc số?

- A. Sẵn sàng thử nghiệm cái mới ở phạm vi nhỏ, có kiểm soát.
- B. Thường xuyên tự hỏi "có cách nào tốt hơn nhờ công nghệ không?".
- C. Chỉ tuân thủ tuyệt đối quy trình cũ, không thay đổi gì.
- D. Cởi mở học hỏi đồng nghiệp và cập nhật công cụ mới.

→ *Đáp án: C. Giữ nguyên lối mòn, ngại thay đổi chính là rào cản lớn nhất của sáng tạo.*

Câu 3. Vì sao "không phải cứ có phần mềm là năng suất tự động tăng"?

- A. Vì phần mềm nào cũng có lỗi nên không đáng tin.
- B. Vì hiệu quả phụ thuộc vào cách con người sử dụng công cụ một cách sáng tạo.
- C. Vì phần mềm chỉ dành cho người trẻ, am hiểu công nghệ.
- D. Vì công nghệ không liên quan đến công việc hành chính.

→ *Đáp án: B. Cùng một công cụ, cách dùng khác nhau tạo ra kết quả khác nhau - giá trị nằm ở người dùng.*

Phản tình huống công vụ

Câu 4. Trong bối cảnh chính quyền hai cấp khiến khối lượng công việc ở cơ sở tăng, Anh/Chị muốn cải tiến việc tổng hợp ý kiến người dân vốn đang làm thủ công. Cách bắt đầu hợp lý và an toàn nhất là gì?

- A. Thay đổi toàn bộ quy trình của cả cơ quan ngay lập tức cho nhanh.
- B. Thử một biểu mẫu trực tuyến trong phạm vi một nhóm nhỏ, đo kết quả rồi mới nhân rộng.
- C. Chờ đến khi có phần mềm chuyên dụng được cấp mới làm.
- D. Giữ nguyên cách cũ vì thử cái mới dễ sai.

→ *Đáp án: B. Tinh thần sáng tạo số là thử nghiệm nhỏ - đo kết quả - điều chỉnh nhanh, tránh xáo trộn lớn ngay từ đầu, đặc biệt khi công việc đang nhiều thêm.*

Câu 5. Khi thử dùng một công cụ AI công cộng để hỗ trợ soạn thảo, để vừa sáng tạo vừa an toàn, Anh/Chị cần lưu ý điều gì?

- A. Dán cả tài liệu nội bộ vào công cụ để nó xử lý đầy đủ hơn.
- B. Nhập thông tin cá nhân của công dân để kết quả chính xác hơn.
- C. Tuyệt đối không nhập thông tin nội bộ, tài liệu mật hay dữ liệu cá nhân của công dân vào công cụ công cộng.

D. Tin tưởng tuyệt đối kết quả AI mà không cần kiểm chứng.

→ *Đáp án: C. Sáng tạo phải luôn đi cùng an toàn thông tin và đúng quy định; dữ liệu mật, nội bộ, cá nhân không được đưa lên công cụ công cộng.*

Bài 2

PHƯƠNG PHÁP RÈN LUYỆN TƯ DUY SÁNG TẠO VÀ KHAI THÁC CÔNG NGHỆ MỚI



VIDEO BÀI GIẢNG

Quét mã QR bằng camera điện thoại để xem video bài giảng.

Chuyên đề 25 – Bài 2: Phương pháp rèn luyện tư duy sáng tạo và khai thác công nghệ mới

MỤC TIÊU BÀI HỌC

Nắm quy trình 4 bước để chủ động tìm - đánh giá - thử - dùng một công cụ số mới khi gặp việc khó; biết bộ tiêu chí đánh giá nhanh một công cụ (đúng nhu cầu, dễ dùng, bảo mật, chi phí, tích hợp); hình thành thói quen tự học, cập nhật và chia sẻ để tư duy sáng tạo trở thành nếp thường xuyên.

KHI MỘT CÔNG CỤ QUEN THUỘC KHÔNG CÒN ĐỦ

Ở bài trước, chúng ta đã thống nhất với nhau rằng sáng tạo số bắt đầu từ một câu hỏi: "Có công cụ nào giúp mình làm việc này tốt hơn không?". Hôm nay, chúng ta trả lời tiếp câu hỏi thực tế hơn: khi đã muốn tìm một công cụ mới, thì tìm ở đâu, chọn thế nào, và bắt đầu ra sao cho đúng.

Xin được bắt đầu bằng một thực tế mà nhiều Anh/Chị hẳn đã gặp. Khối lượng văn bản, hồ sơ mỗi ngày một nhiều; cách quản lý thủ công bằng vài thư mục và một bảng tính đơn giản dần trở nên quá tải, dễ thất lạc, khó tra cứu. Lúc này, tìm một giải pháp số mới không còn là việc làm cho có, mà là nhu cầu thật sự để công việc trôi chảy.

Vấn đề là giữa vô vàn ứng dụng hiện nay, làm sao chọn đúng thứ mình cần mà không mất thời gian, không nhận về rủi ro? Bài học này sẽ cùng Quý Anh/Chị đi qua một phương pháp bốn bước rõ ràng, dễ thao tác theo.

BỐN BƯỚC ĐỂ KHAI THÁC MỘT CÔNG CỤ SỐ MỚI

Tôi xin chia sẻ một quy trình ngắn gọn gồm bốn bước như sau:

Bước 1: Gọi tên đúng nhu cầu. Trước khi tìm bất cứ phần mềm nào, hãy viết ra một dòng thật cụ thể: mình cần giải quyết việc gì? Ví dụ: "cần một cách lưu và tra cứu văn bản đến để ai trong nhóm cũng tìm được trong một phút". Hiểu đúng việc cần làm thì mới tìm đúng công cụ.

Bước 2: Tìm các lựa chọn. Từ nhu cầu đó, hãy chủ động tra cứu: gõ từ khóa trên công cụ tìm kiếm, đọc một số bài đánh giá, và quan trọng nhất là hỏi đồng nghiệp đã có kinh

nghiệm. Mục tiêu là có trong tay vài ba lựa chọn để cân nhắc, chứ không vội chọn ngay cái đầu tiên nhìn thấy.

Bước 3: Đánh giá theo tiêu chí. Đây là bước nhiều người bỏ qua, nhưng lại quan trọng nhất. Hãy đặt các lựa chọn cạnh nhau và kiểm tra theo năm tiêu chí, tôi sẽ nói kỹ ở phần sau.

Bước 4: Thử nhỏ rồi mới nhân rộng. Chọn ra công cụ phù hợp nhất, dùng thử ở phạm vi hẹp - một bản dùng thử miễn phí, một nhóm nhỏ, một tuần làm việc. Khi thấy thực sự hiệu quả mới triển khai chính thức và hướng dẫn mọi người cùng dùng. Giống như người đầu bếp nếm thử một thìa nhỏ trước khi dọn ra bữa tiệc, ta kiểm chứng trước khi áp dụng đại trà.

Minh họa: Sơ đồ 4 bước: Gọi tên nhu cầu - Tìm lựa chọn - Đánh giá theo tiêu chí - Thử nhỏ rồi nhân rộng.

NĂM TIÊU CHÍ ĐỂ CHỌN ĐÚNG CÔNG CỤ

Vậy đánh giá một công cụ số dựa vào đâu? Tôi xin gợi ý năm tiêu chí để nhớ.

Một, đúng nhu cầu: công cụ có làm được đúng việc mình cần không - đây là tiêu chí quan trọng nhất.

Hai, dễ sử dụng: giao diện có thân thiện để cả những đồng nghiệp chưa thạo công nghệ cũng dùng được không.

Ba, an toàn và bảo mật: đây là tiêu chí mà cán bộ, công chức tuyệt đối không được xem nhẹ, tôi sẽ nhấn mạnh ngay sau đây.

Bốn, chi phí: công cụ miễn phí hay mất phí, có vượt quá điều kiện cho phép không.

Năm, khả năng tích hợp: nó có dùng chung được với các phần mềm cơ quan đang có không, hay lại trở thành một hệ thống tách biệt, rời rạc.

Và xin Quý Anh/Chị lưu ý một điều rất quan trọng trong thực tế: đừng để bị cuốn theo những thứ chỉ hào nhoáng bề ngoài. Một công cụ có tên gọi ấn tượng hay giao diện bắt mắt chưa chắc đã an toàn; tuyệt đối ưu tiên các công cụ có nguồn gốc rõ ràng, uy tín, và không bao giờ nhập thông tin nội bộ hay dữ liệu cá nhân của công dân vào những ứng dụng chưa được kiểm chứng.

BIẾN SÁNG TẠO THÀNH THÓI QUEN HÀNG NGÀY

Có phương pháp rồi, điều giúp tư duy sáng tạo bền lâu lại nằm ở thói quen. Tôi xin gợi ý ba thói quen.

Thói quen thứ nhất là tự học, cập nhật đều đặn. Công nghệ thay đổi rất nhanh, nên mỗi tuần Anh/Chị hãy dành ít phút đọc một tin công nghệ, hoặc học một thao tác, hướng dẫn nhỏ trên nền tảng học liệu số. Đây không chỉ là lời khuyên: theo Luật Cán bộ, công chức năm 2025 và chỉ thị mới của Thủ tướng Chính phủ, việc chủ động bồi dưỡng kỹ năng số đã trở thành một yêu cầu thường xuyên và là một tiêu chí đánh giá cán bộ hằng năm.

Thói quen thứ hai là kết hợp nhiều công cụ. Đôi khi sáng tạo chỉ là biết ghép hai thứ sẵn có lại với nhau, chẳng hạn dùng một ứng dụng nhắn tin nhóm song song với một tài liệu trực tuyến để vừa trao đổi vừa cùng soạn thảo.

Thói quen thứ ba là chia sẻ với đồng nghiệp. Những kiến thức, kỹ năng hay được lan ra cả phòng thì giá trị nhân lên nhiều lần. Khi mọi người cùng góp ý tưởng, tập thể sẽ sáng tạo hơn hẳn từng người làm riêng lẻ.

Xin nói thêm: những kỹ năng nền tảng mà chúng ta đã rèn ở các chuyên đề trước - tìm kiếm thông tin, kiểm chứng nguồn, sử dụng công cụ AI an toàn - chính là hành trang để đánh giá và khai thác công cụ mới một cách tự tin.

TÓM TẮT: SÁNG TẠO LÀ KỸ NĂNG RÈN ĐƯỢC

Như vậy, trong bài học hôm nay, chúng ta đã cùng nắm được hai điều cốt lõi.

Một là: một quy trình bốn bước để khai thác công cụ mới - gọi tên nhu cầu, tìm lựa chọn, đánh giá theo tiêu chí, thử nhỏ rồi nhân rộng - đi kèm năm tiêu chí chọn công cụ: đúng nhu cầu, dễ dùng, an toàn, chi phí, tích hợp.

Hai là: ba thói quen nuôi dưỡng sáng tạo lâu dài - tự học, kết hợp công cụ, và chia sẻ.

Có thể nói, điều quan trọng nhất cần ghi nhớ là: tư duy sáng tạo không phải năng khiếu bẩm sinh, mà là một kỹ năng ai cũng rèn được. Chỉ cần có phương pháp đúng và tinh thần cầu thị, mỗi Anh/Chị đều có thể làm chủ công nghệ thay vì bị ngợp giữa vô vàn ứng dụng.

GỢI Ý THỰC HÀNH VÀ KẾT NỐI BÀI SAU

Ngay tuần này, tôi mời Quý Anh/Chị thử áp dụng quy trình bốn bước cho một việc cụ thể đang khiến mình mất thời gian: viết ra nhu cầu, tìm hai ba công cụ, rà soát theo năm tiêu chí, rồi dùng thử cái phù hợp nhất ở phạm vi nhỏ. Chỉ một vòng như vậy, Anh/Chị sẽ thấy mình chủ động hơn hẳn với công nghệ.

Khi đã biết cách chọn và khai thác công cụ, ở Bài 3 tiếp theo, chúng ta sẽ đi vào một lĩnh vực ứng dụng cụ thể và rất sinh động: Ứng dụng sáng tạo công nghệ số trong công tác truyền thông - cách tạo ra những nội dung truyền thông chính sách hấp dẫn, dễ lan tỏa. Xin kính chào và hẹn gặp lại Quý Anh/Chị!

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM

Phân kiểm tra kiến thức

Câu 1. Khi cần tìm một giải pháp công nghệ cho công việc mới, bước nào sau đây nên thực hiện đầu tiên?

- A. Hỏi ngay đồng nghiệp xem họ thích dùng công cụ nào.
- B. Gọi tên đúng nhu cầu - xác định rõ và cụ thể việc mình cần giải quyết.
- C. Chọn một phần mềm nổi tiếng rồi cố áp dụng vào công việc.
- D. Cài thử thật nhiều ứng dụng rồi xem cái nào hợp.

→ *Đáp án: B. Hiểu đúng nhu cầu là gốc; có xác định rõ việc cần làm thì mới tìm và chọn đúng công cụ.*

Câu 2. Đây là tiêu chí KHÔNG nên coi là quan trọng khi đánh giá một công cụ số mới?

- A. Mức độ đáp ứng đúng nhu cầu công việc đề ra.
- B. Độ an toàn, bảo mật và uy tín của công cụ.
- C. Tên gọi nghe "kêu" và giao diện hào nhoáng.
- D. Khả năng tích hợp với phần mềm cơ quan đang dùng.

→ *Đáp án: C. Yếu tố bề nổi không phản ánh giá trị thực; cần soi theo nhu cầu, bảo mật, chi phí, tích hợp.*

Câu 3. Thái độ nào giúp cán bộ duy trì tư duy sáng tạo lâu dài trong ứng dụng công nghệ?

- A. Chủ động tự học, cập nhật công cụ mới đều đặn, ngay cả khi đã quen cách làm cũ.
- B. Tránh thử cái mới vì sợ ảnh hưởng tiến độ, chỉ làm theo cách đang có.
- C. Cho rằng kỹ năng số chỉ cần học một lần là đủ.
- D. Chờ cơ quan tổ chức tập huấn rồi mới học, không cần tự tìm hiểu.

→ *Đáp án: A. Công nghệ đổi thay nhanh; tự học suốt đời nay còn là yêu cầu thường xuyên đối với cán bộ, công chức.*

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Phòng của Anh/Chị cần một công cụ theo dõi tiến độ công việc nhóm. Cách làm thể hiện đúng phương pháp đã học là gì?

- A. Chọn ngay phần mềm mà một đồng nghiệp tình cờ nhắc tới, dùng luôn cho cả phòng.
- B. Viết rõ nhu cầu, tìm vài công cụ, so theo năm tiêu chí, dùng thử ở nhóm nhỏ rồi mới nhân rộng.
- C. Dùng phần mềm nào có giao diện đẹp nhất cho chuyên nghiệp.
- D. Chờ đến khi cấp trên chỉ định công cụ cụ thể mới làm.

→ *Đáp án: B. Đây chính là quy trình bốn bước - gọi tên nhu cầu, tìm lựa chọn, đánh giá theo tiêu chí, thử nhỏ trước khi nhân rộng.*

Câu 5. Khi cân nhắc một ứng dụng miễn phí mới để xử lý văn bản công việc, điều nào Anh/Chị phải đặc biệt lưu ý?

- A. Cứ chọn vì miễn phí, càng tiết kiệm càng tốt.
- B. Chọn vì có nhiều hiệu ứng, giao diện bắt mắt.
- C. Ưu tiên công cụ có nguồn gốc rõ ràng, uy tín; tuyệt đối không nhập dữ liệu nội bộ hay thông tin cá nhân công dân vào ứng dụng chưa được kiểm chứng.
- D. Tải về dùng thử với chính hồ sơ thật của công dân cho sát thực tế.

→ *Đáp án: C. An toàn, bảo mật là tiêu chí không thể xem nhẹ; dữ liệu nội bộ và dữ liệu cá nhân công dân không được đưa lên công cụ chưa kiểm chứng.*

Bài 3

ỨNG DỤNG SÁNG TẠO CÔNG NGHỆ SỐ TRONG CÔNG TÁC TRUYỀN THÔNG



VIDEO BÀI GIẢNG

Quét mã QR bằng camera điện thoại để xem video bài giảng.

Chuyên đề 25 – Bài 3: Ứng dụng sáng tạo công nghệ số trong công tác truyền thông

MỤC TIÊU BÀI HỌC

Nắm tư duy làm truyền thông chính sách trên nền tảng số: xác định đúng thông điệp và đối tượng, chọn đúng kênh, đúng định dạng, đúng thời điểm; biết dựa vào phản hồi để cải thiện; làm chủ nguyên tắc an toàn và chuẩn mực khi đưa thông tin chính sách ra công chúng.

KHI MỘT THÔNG TIN ĐÚNG NHƯNG KHÔNG ĐẾN ĐƯỢC NGƯỜI DÂN

Ở hai bài trước, chúng ta đã hiểu thế nào là sáng tạo số và cách khai thác một công cụ mới. Hôm nay, chúng ta đưa tư duy ấy vào một việc rất cụ thể của cơ quan nhà nước: truyền thông chính sách tới người dân.

Xin nêu một thực tế nhiều Anh/Chị từng gặp. Một thông báo quan trọng được soạn rất công phu, đăng lên đúng quy định, nhưng người dân lại ít biết tới, hỏi đến vẫn ngơ ngác. Một thông điệp đúng mà gửi sai chỗ thì cũng như lá thư bỏ nhầm địa chỉ, không bao giờ đến được người cần đọc.

Vấn đề không nằm ở nội dung, mà ở cách truyền tải. Cần nhấn mạnh rằng đây không chỉ là việc của bộ phận chuyên trách: theo Chỉ thị của Thủ tướng Chính phủ năm 2023, truyền thông chính sách là một nhiệm vụ, một chức năng quan trọng của cơ quan hành chính nhà nước các cấp. Bài học này xin chia sẻ một khung tư duy gọn để mỗi thông điệp vừa chính xác, chuẩn mực, vừa đến được đúng người.

Minh họa: Chỉ thị 07/CT-TTg ngày 21/3/2023 của Thủ tướng Chính phủ về tăng cường công tác truyền thông chính sách.

ĐÚNG ĐỐI TƯỢNG: NÓI ĐIỀU NGƯỜI DÂN CẦN NGHE

Khung tư duy tôi muốn chia sẻ rất dễ nhớ, gồm ba đúng và một kiểm chứng. Đầu tiên là đúng đối tượng.

Trước khi viết một dòng nào, hãy tự hỏi: thông điệp này dành cho ai, và họ quan tâm điều gì nhất? Cùng một chính sách, nhưng người cao tuổi, bạn trẻ, hay chủ hộ kinh doanh

sẽ quan tâm những khía cạnh khác nhau. Hiểu đúng người nghe thì mới chọn được cách nói trúng.

Một minh chứng rất sinh động thời gian gần đây là các trang thông tin của lực lượng công an, từ cấp Bộ tới công an cơ sở. Khi hướng tới giới trẻ, nhiều trang đã đổi mới hẳn cách truyền tải: thay vì trích nguyên điều luật khô khan, họ dùng hình ảnh, video ngắn và ngôn ngữ trẻ trung, gần gũi với người trẻ. Kết quả là nhiều bài tuyên truyền pháp luật đạt tới hàng triệu lượt xem và tương tác, được cộng đồng yêu thích và chia sẻ rộng rãi - con số mà ngay cả người nổi tiếng cũng khó đạt được.

Điều đáng học ở đây là họ chỉ thay đổi cách truyền tải, chứ không thay đổi nội dung cốt lõi: thông tin vẫn chính xác, vẫn chuẩn mực, vẫn được kiểm duyệt chặt chẽ. Đó chính là tinh thần sáng tạo đúng đối tượng - biết chuyển ngôn ngữ văn bản thành ngôn ngữ đời sống, nói thẳng điều người dân được lợi hoặc cần làm: nộp hồ sơ ở đâu, thời hạn nào, cần giấy tờ gì.

ĐÚNG ĐỊNH DẠNG VÀ ĐÚNG THỜI ĐIỂM

Đúng thứ hai là đúng định dạng. Một đoạn văn bản dài đặc chữ thường khiến người đọc e ngại. Sáng tạo số cho phép ta diễn đạt cùng nội dung ấy bằng hình thức dễ tiếp nhận hơn: một tấm hình tóm tắt trực quan, một đồ họa thông tin ngắn gọn, hay một video chừng một phút. Hình thức sinh động giúp thông tin dễ đọc, dễ nhớ và dễ được chia sẻ. Về cách tạo ra các sản phẩm này, Quý Anh/Chị có thể xem lại các kỹ năng cụ thể đã học ở Chuyên đề 16 về tích hợp và sáng tạo nội dung số.

Đúng thứ ba là đúng thời điểm. Một thông điệp hay nhưng đăng vào lúc ít người theo dõi thì hiệu quả cũng giảm nhiều. Mỗi nhóm đối tượng lại có một khung giờ trực tuyến riêng. Với người đi làm, hiệu quả thường cao vào giờ nghỉ trưa, khoảng 11 giờ đến 13 giờ, và buổi tối sau giờ làm, khoảng 20 giờ đến 22 giờ. Với giới trẻ, lượng truy cập thường cao vào buổi tối muộn. Với người cao tuổi hay người làm nông, lại nên chọn buổi sáng sớm hoặc đầu giờ chiều. Bên cạnh đó, hãy đưa tin đủ sớm trước mỗi sự kiện để mọi người kịp nắm bắt và sắp xếp.

Có một hình ảnh giúp ta nhớ ba điều này: một ngọn hải đăng chỉ phát huy tác dụng khi được đặt đúng chỗ, chiếu đúng hướng và sáng đúng lúc tàu thuyền cần. Truyền thông chính sách cũng vậy - đúng người, đúng cách, đúng thời điểm.

KIỂM CHỨNG: NHANH NHƯNG PHẢI ĐÚNG

Cuối cùng, và quan trọng nhất, là kiểm chứng trước khi đăng. Trong truyền thông chính sách, một thông tin sai hoặc thiếu chính xác có thể gây hiểu lầm trong dân, thậm chí dẫn tới khủng hoảng truyền thông. Vì vậy, mọi nội dung trước khi công bố đều phải được rà soát kỹ và đúng thẩm quyền phê duyệt.

Điều này đặc biệt cần lưu ý khi dùng công cụ AI để hỗ trợ. AI có thể giúp gợi ý cách diễn đạt một đoạn thông báo cho dễ hiểu hơn, nhưng mọi nội dung do AI tạo ra đều phải được con người kiểm chứng, biên tập và phê duyệt; tuyệt đối không đưa thông tin nội bộ,

tài liệu chưa được phép công bố hay dữ liệu cá nhân của công dân vào các công cụ AI công cộng.

Xin Quý Anh/Chị ghi nhớ phương châm cho mọi hoạt động truyền thông số: nhanh, nhưng phải đúng. Tận dụng công nghệ để nhanh hơn, sinh động hơn, nhưng luôn chính xác, đúng quy định và đúng chuẩn mực.

LẮNG NGHE PHẢN HỒI ĐỂ LÀM TỐT HƠN

Một điểm khiến truyền thông số khác hẳn cách làm cũ là chúng ta có thể lắng nghe phản hồi gần như tức thì. Lướt xem, lướt chia sẻ, các câu hỏi của người dân ở phần bình luận - tất cả đều là dữ liệu quý cho biết thông điệp đã rõ chưa, đã trúng mỗi quan tâm chưa.

Sáng tạo bền vững là biết dùng những phản hồi đó để cải thiện cho lần sau: nội dung nào người dân hỏi lại nhiều thì cần giải thích kỹ hơn; hình thức nào được chia sẻ nhiều thì nên phát huy. Mỗi lần làm là một lần rút kinh nghiệm, để thông điệp sau tốt hơn thông điệp trước.

Tuy nhiên, khi tương tác trên môi trường mạng, Anh/Chị cũng cần giữ chuẩn mực của người cán bộ: trả lời lịch sự, đúng mực, và phối hợp xử lý kịp thời nếu xuất hiện thông tin sai lệch, xuyên tạc về chính sách.

TÓM TẮT: BA ĐÚNG VÀ MỘT KIỂM CHỨNG

Như vậy, trong bài học hôm nay, chúng ta đã cùng nắm được một khung tư duy cho truyền thông chính sách trên nền tảng số.

Một là: ba chữ "đúng" - đúng đối tượng, đúng định dạng, đúng thời điểm - giúp thông điệp đến được đúng người, theo cách dễ tiếp nhận, vào lúc hiệu quả nhất.

Hai là: một chữ "kiểm chứng" - mọi nội dung phải rà soát kỹ, đúng thẩm quyền, an toàn dữ liệu trước khi đăng, theo phương châm nhanh nhưng phải đúng.

Ba là: biết lắng nghe phản hồi để mỗi lần truyền thông sau tốt hơn lần trước.

Có thể nói, làm truyền thông chính sách giỏi không phải là dùng nhiều công cụ, mà là đặt người nghe vào trung tâm của mỗi thông điệp.

GỢI Ý THỰC HÀNH VÀ KẾT NỐI BÀI SAU

Ngay tuần này, tôi mời Quý Anh/Chị thử áp dụng khung "ba đúng, một kiểm chứng" cho một thông báo sắp tới của đơn vị: xác định rõ thông điệp dành cho ai, chọn một định dạng sinh động hơn, lựa chọn thời điểm đăng phù hợp, và rà soát kỹ trước khi công bố. Chỉ một lần như vậy, Anh/Chị sẽ thấy thông tin lan tỏa khác hẳn.

Khi đã biết sáng tạo trong truyền thông hướng ra bên ngoài, ở Bài 4 tiếp theo, chúng ta sẽ quay vào bên trong cơ quan: Ứng dụng sáng tạo công nghệ số trong quản lý và điều hành công việc hành chính - cách dùng công nghệ để công việc nội bộ tinh gọn và trôi chảy hơn. Xin kính chào và hẹn gặp lại Quý Anh/Chị!

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. Trong truyền thông chính sách trên nền tảng số, việc đầu tiên cần xác định là gì?

- A. Chọn ngay phần mềm thiết kế đẹp nhất để làm sản phẩm.
- B. Xác định đúng đối tượng và điều họ quan tâm nhất để chọn cách truyền tải trúng.
- C. Đăng càng nhiều bài càng tốt để phủ thông tin.
- D. Dùng càng nhiều hiệu ứng, nhạc nền càng thu hút.

→ *Đáp án: B. "Đúng đối tượng" là chữ "đúng" đầu tiên; hiểu người nghe thì mới chọn được thông điệp và cách nói phù hợp.*

Câu 2. Vì sao nên trình bày một thông tin chính sách bằng hình ảnh tóm tắt, đồ họa hoặc video ngắn thay vì chỉ một đoạn văn bản dài?

- A. Vì hình thức sinh động làm người dân khó nắm thông tin hơn.
- B. Vì hình thức trực quan giúp người dân dễ đọc, dễ nhớ và dễ chia sẻ hơn.
- C. Vì văn bản dài luôn bị cấm đăng trên nền tảng số.
- D. Vì chỉ giới trẻ mới đọc được thông tin hành chính.

→ *Đáp án: B. Đúng định dạng giúp nội dung quan trọng được tiếp nhận dễ dàng và lan tỏa rộng hơn.*

Câu 3. Phương châm "nhanh nhưng phải đúng" trong truyền thông số có nghĩa là gì?

- A. Cứ đăng thật nhanh, sai thì sửa sau cũng được.
- B. Tận dụng công nghệ để nhanh và sinh động hơn, nhưng nội dung luôn phải chính xác, đúng quy định và được phê duyệt.
- C. Chỉ cần nhanh là đủ, không cần kiểm tra lại.
- D. Đúng là quan trọng nhất nên không cần quan tâm tốc độ.

→ *Đáp án: B. Tốc độ phải đi cùng độ chính xác; mọi nội dung cần kiểm chứng và đúng thẩm quyền trước khi công bố.*

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Đơn vị Anh/Chị cần thông báo cho người dân về một thủ tục hành chính mới. Cách làm thể hiện đúng tư duy đã học là gì?

- A. Đăng nguyên văn bản đầy đủ các điều khoản lên trang của đơn vị cho chính xác tuyệt đối.
- B. Tóm tắt rõ người dân cần làm gì, ở đâu, thời hạn nào bằng một đồ họa dễ hiểu, đăng đúng kênh và đúng thời điểm, rà soát kỹ trước khi đăng.
- C. Chờ người dân tự tìm đọc văn bản trên công báo.
- D. Chỉ thông báo miệng tại bộ phận một cửa cho nhanh.

→ *Đáp án: B. Đây chính là vận dụng "ba đúng, một kiểm chứng": đúng đối tượng, đúng định dạng, đúng thời điểm và kiểm chứng trước khi công bố.*

Câu 5. Anh/Chị muốn dùng một công cụ AI công cộng để viết lại một thông cáo cho dễ hiểu hơn. Cách xử lý đúng đắn nhất là gì?

- A. Dán toàn bộ dự thảo nội bộ chưa công bố vào AI để nó viết hoàn chỉnh rồi đăng luôn.
- B. Tin tưởng tuyệt đối bản AI viết, đăng ngay cho kịp thời.
- C. Chỉ dùng AI gợi ý cách diễn đạt với thông tin đã được phép công bố; sau đó con người kiểm chứng, biên tập, phê duyệt, và không nhập dữ liệu nội bộ hay thông tin cá nhân công dân.
- D. Nhờ AI bịa thêm số liệu cho thông cáo thêm thuyết phục.

→ *Đáp án: C. AI chỉ hỗ trợ gợi ý; nội dung phải được kiểm chứng và phê duyệt, tuyệt đối không đưa dữ liệu mật, nội bộ, cá nhân lên công cụ công cộng.*

Bài 4

ỨNG DỤNG SÁNG TẠO CÔNG NGHỆ SỐ TRONG QUẢN LÝ VÀ ĐIỀU HÀNH CÔNG VIỆC HÀNH CHÍNH



VIDEO BÀI GIẢNG

Quét mã QR bằng camera điện thoại để xem video bài giảng.

Chuyên đề 25 – Bài 4: Ứng dụng sáng tạo công nghệ số trong quản lý và điều hành công việc hành chính

MỤC TIÊU BÀI HỌC

Hình thành tư duy của người chủ động tạo sáng kiến số hóa trong điều hành: biết nhìn ra điểm nghẽn trong quy trình của đơn vị, thiết kế lại quy trình đó bằng công nghệ theo ba hướng (số hóa luồng việc, đề máy làm việc lặp, điều hành dựa trên dữ liệu chung); biết cách đề xuất và nhân rộng sáng kiến một cách an toàn, đúng quy định.

KHI MỘT VIỆC NHỎ ĐI QUA QUÁ NHIỀU KHÂU

Ở bài trước, chúng ta đã sáng tạo trong truyền thông hướng ra bên ngoài. Hôm nay, chúng ta quay vào bên trong cơ quan, đến chính cách chúng ta quản lý và điều hành công việc hằng ngày.

Hẳn là nhiều Anh/Chị đã quen với một thực tế: một đề xuất rất đơn giản, nhưng để được giải quyết phải đi qua nhiều khâu - in ra, trình ký, chuyển từ phòng này sang phòng kia, chờ tổng hợp, rồi mới đến người quyết định. Một việc lẽ ra chỉ mất vài phút lại kéo dài nhiều ngày, không phải vì khó, mà vì quy trình có quá nhiều khâu trung gian thủ công.

Đây chính là dư địa lớn cho sáng tạo số. Và điều đáng nói là nó rất đúng lúc: chủ trương lớn của Đảng và Nhà nước về chuyển đổi số đang đặt mục tiêu đưa toàn bộ hồ sơ công việc lên xử lý trên môi trường điện tử. Bài học hôm nay sẽ cùng Quý Anh/Chị tìm cách thiết kế lại những quy trình ấy cho gọn gàng và thông suốt hơn.

Minh họa: Nghị quyết 57-NQ/TW ngày 22/12/2024 của Bộ Chính trị về đột phá phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số quốc gia.

BẮT ĐẦU TỪ VIỆC NHÌN RA ĐIỂM NGHẼN

Sáng tạo trong điều hành không bắt đầu từ công nghệ, mà bắt đầu từ một câu hỏi: khâu nào trong công việc của ta đang chậm, đang lặp, đang gây khó chịu nhất? Chính những điểm khiến ta và đồng nghiệp hay than phiền lại là nơi đáng cải tiến nhất.

Người điều hành giỏi trong thời đại số là người có thói quen quan sát quy trình bằng con mắt phản biện: việc này có nhất thiết phải qua bước đó không, tờ giấy này có buộc phải in ra không, số liệu này có cần nhập lại lần thứ hai không?

Cải tiến một quy trình cũng giống như người làm vườn tỉa bớt những cành rườm rà để cây dồn sức ra quả - bỏ đi những thao tác thừa để công việc tập trung vào phần thực chất.

Khi đã chỉ ra được điểm nghẽn, chúng ta mới chọn công nghệ phù hợp để tháo gỡ. Sau đây là ba hướng thiết kế lại quen thuộc nhất.

BA HƯỚNG THIẾT KẾ LẠI QUY TRÌNH ĐIỀU HÀNH

Hướng thứ nhất là số hóa luồng công việc. Thay vì để hồ sơ chạy lòng vòng trên giấy, ta đưa cả luồng đó lên môi trường điện tử: trình, duyệt, luân chuyển đều thực hiện trực tuyến. Nhờ đó, mỗi bước diễn ra nhanh hơn, ai cũng biết hồ sơ đang ở đâu, và không còn tình trạng thất lạc giấy tờ.

Hướng thứ hai là để máy làm những việc lặp đi lặp lại. Trong điều hành có rất nhiều việc đều đặn: tổng hợp báo cáo định kỳ, nhắc lịch, tổng hợp ý kiến. Người quản lý sáng tạo sẽ tìm cách giao những việc máy móc ấy cho công cụ tự động, để con người dành thời gian cho việc cần suy nghĩ và ra quyết định. Về các thao tác cụ thể, Quý Anh/Chị có thể xem lại những kỹ năng đã học ở các chuyên đề trước về xử lý văn bản, bảng tính và tự động hóa.

Hướng thứ ba là điều hành dựa trên dữ liệu chung. Thay vì mỗi người giữ một bản số liệu riêng rồi khó khớp với nhau, cả đơn vị cùng làm việc trên một nguồn dữ liệu thống nhất, cập nhật theo thời gian thực. Khi đó, người lãnh đạo nhìn vào là thấy ngay bức tranh tổng thể để chỉ đạo kịp thời, thay vì phải chờ tổng hợp thủ công.

Ba hướng này có thể bắt đầu từ quy mô rất nhỏ - chỉ một quy trình, một phòng - rồi nhân rộng dần khi đã thấy hiệu quả.

SÁNG TẠO TRONG KHUÔN KHỔ: AN TOÀN VÀ ĐÚNG QUY ĐỊNH

Tuy nhiên, sáng tạo trong điều hành có một ranh giới phải luôn ghi nhớ: đổi mới quy trình không có nghĩa là tùy tiện bỏ qua quy định. Mọi cải tiến đều phải bảo đảm đúng thẩm quyền, đúng quy trình phê duyệt và lưu trữ theo quy định của Nhà nước.

Vì vậy, cách làm an toàn nhất khi có một sáng kiến là đề xuất và trao đổi với lãnh đạo, với bộ phận chuyên môn trước khi triển khai, thử nghiệm ở phạm vi nhỏ, rồi mới nhân rộng. Sáng tạo và kỷ luật công vụ không hề mâu thuẫn - trái lại, sáng tạo đúng khuôn khổ mới là sáng tạo bền vững.

TÓM TẮT: NGƯỜI ĐIỀU HÀNH KIẾN TẠO

Như vậy, trong bài học hôm nay, chúng ta đã cùng nắm được một số tư duy sáng tạo số trong quản lý, điều hành.

Một là: mọi sáng kiến bắt đầu từ việc nhìn ra điểm nghẽn - khâu nào đang chậm, đang lặp, đang gây khó khăn.

Hai là: ba hướng thiết kế lại quy trình - số hóa luồng việc, để máy làm việc lặp, và điều hành dựa trên dữ liệu chung.

Ba là: sáng tạo phải luôn trong khuôn khổ - đúng thẩm quyền, đúng quy định, an toàn dữ liệu; đề xuất và thử nghiệm nhỏ trước khi nhân rộng.

Có thể nói, mỗi cán bộ, công chức không chỉ là người vận hành quy trình có sẵn, mà hoàn toàn có thể trở thành người góp phần kiến tạo nên quy trình tốt hơn cho chính cơ quan mình.

GỢI Ý THỰC HÀNH

Ngay tuần này, tôi mời Quý Anh/Chị thử làm một việc: chọn ra một quy trình đang khiến cả phòng mất nhiều thời gian nhất, rồi viết ra xem có thể bỏ bớt khâu nào, số hóa khâu nào, hay để công cụ làm thay khâu nào. Một sáng kiến tốt cho cơ quan đôi khi bắt đầu chỉ từ một quan sát như thế.

Khi đã có tư duy sáng tạo và biết thiết kế lại công việc, vậy đâu là những nhóm công cụ số giúp chúng ta hiện thực hóa các ý tưởng ấy, và làm sao để cả cơ quan cùng nuôi dưỡng tinh thần đổi mới? Đó chính là nội dung Bài 5 - bài cuối của chuyên đề: Các công cụ số hỗ trợ sáng tạo và xây dựng văn hóa đổi mới. Xin kính chào và hẹn gặp lại Quý Anh/Chị!

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. Theo bài học, sáng tạo trong quản lý, điều hành nên bắt đầu từ đâu?

- A. Từ việc mua sắm ngay một phần mềm quản lý hiện đại nhất.
- B. Từ việc nhìn ra điểm nghẽn - khâu đang chậm, đang lặp, đang gây khó trong quy trình.
- C. Từ việc yêu cầu mọi người làm nhanh hơn cách cũ.
- D. Từ việc sao chép nguyên quy trình của một cơ quan khác.

→ *Đáp án: B. Sáng tạo điều hành khởi đầu bằng quan sát quy trình để tìm điểm nghẽn, rồi mới chọn công nghệ phù hợp để gỡ.*

Câu 2. Đâu KHÔNG phải là một trong ba hướng thiết kế lại quy trình điều hành đã nêu?

- A. Số hóa luồng việc, đưa trình - duyệt - luân chuyển lên môi trường điện tử.
- B. Để công cụ tự động làm những việc lặp đi lặp lại.
- C. Điều hành dựa trên một nguồn dữ liệu chung, cập nhật thời gian thực.
- D. Giữ nguyên mọi khâu trên giấy để bảo đảm an toàn tuyệt đối.

→ *Đáp án: D. Ba hướng là số hóa luồng việc, để máy làm việc lặp, và điều hành dựa trên dữ liệu chung; giữ nguyên thủ công không phải là cải tiến.*

Câu 3. Vì sao nên để các công cụ tự động đảm nhận những tác vụ lặp đi lặp lại trong điều hành?

- A. Vì máy móc không bao giờ cần kiểm tra lại kết quả.
- B. Vì giải phóng thời gian để con người tập trung cho việc cần suy nghĩ và ra quyết định.

C. Vì như vậy cơ quan sẽ không cần đến cán bộ nữa.

D. Vì công cụ tự động luôn rẻ hơn mọi cách làm khác.

→ *Đáp án: B. Tự động hóa việc lập giúp giảm sai sót thủ công và dành nguồn lực con người cho phần việc có giá trị cao hơn.*

Phản tình huống công vụ

Câu 4. Anh/Chị nhận thấy việc tổng hợp báo cáo tuần của phòng đang rất mất thời gian vì mỗi người gửi một file riêng. Cách xử lý thể hiện đúng tư duy đã học là gì?

A. Yêu cầu mọi người gửi file sớm hơn để mình có thời gian gộp tay.

B. Đề xuất cả phòng cùng nhập liệu trên một bảng dữ liệu chung, cập nhật thời gian thực, thử ở phòng trước rồi nhân rộng.

C. Chấp nhận đây là việc đương nhiên mất thời gian, không thay đổi.

D. Tự mình làm hết để khỏi phải hướng dẫn người khác.

→ *Đáp án: B. Đây là vận dụng hướng "điều hành dựa trên dữ liệu chung", lại bắt đầu từ phạm vi nhỏ rồi mới nhân rộng.*

Câu 5. Khi triển khai một sáng kiến số hóa quy trình có liên quan đến hồ sơ công việc, điều nào Anh/Chị phải đặc biệt tuân thủ?

A. Cứ chọn nền tảng nào tiện nhất để làm nhanh, kể cả công cụ cá nhân chưa được duyệt.

B. Đưa luôn hồ sơ mật lên công cụ trực tuyến để mọi người dễ truy cập.

C. Bảo đảm đúng thẩm quyền, đúng quy định lưu trữ; tuyệt đối không đưa hồ sơ mật, dữ liệu nội bộ hay thông tin cá nhân công dân lên nền tảng chưa được cơ quan cho phép.

D. Tự ý bỏ qua bước phê duyệt cho nhanh gọn.

→ *Đáp án: C. Sáng tạo phải trong khuôn khổ: đúng thẩm quyền, đúng quy định và an toàn dữ liệu là ranh giới không được vượt qua.*

Bài 5

CÁC CÔNG CỤ SỐ HỖ TRỢ SÁNG TẠO VÀ XÂY DỰNG VĂN HÓA ĐỔI MỚI



VIDEO BÀI GIẢNG

Quét mã QR bằng camera điện thoại để xem video bài giảng.

Chuyên đề 25 – Bài 5: Các công cụ số hỗ trợ sáng tạo và xây dựng văn hóa đổi mới

MỤC TIÊU BÀI HỌC

Hệ thống hóa ba nhóm công cụ số hỗ trợ sáng tạo theo mục đích sử dụng (hỗ trợ tư duy - hỗ trợ sản xuất nội dung - hỗ trợ kết nối, cộng tác) và biết lựa chọn đúng nhóm cho đúng công việc; nắm các định hướng xây dựng văn hóa đổi mới trong cơ quan (khuyến khích thử nghiệm, học tập suốt đời, xóa bỏ rào cản tuổi tác, sáng tạo trong khuôn khổ). Khép lại chuyên đề bằng tinh thần hành động.

KHÉP LẠI MỘT HÀNH TRÌNH, MỞ RA MỘT THÓI QUEN

Vậy là chúng ta đã đi gần hết Chuyên đề về sử dụng sáng tạo công nghệ số. Chúng ta đã cùng hiểu sáng tạo số là gì, học phương pháp khai thác công cụ mới, vận dụng vào truyền thông và vào điều hành công việc. Trong bài cuối hôm nay, tôi xin cùng Quý Anh/Chị thực hiện hai nội dung: sắp xếp lại các công cụ thành một hệ thống mạch lạc để tiện tra cứu và vận dụng, và trao đổi về yếu tố quan trọng nhất giúp sáng tạo được duy trì bền vững - đó là văn hóa đổi mới.

Một thực tế là công cụ số ngày nay rất nhiều, nhiều đến mức dễ khiến chúng ta lúng túng không biết bắt đầu từ đâu. Nhưng nếu sắp xếp chúng theo mục đích sử dụng, mọi thứ sẽ trở nên rõ ràng. Về cơ bản, chúng ta có ba nhóm.

BA NHÓM CÔNG CỤ THEO MỤC ĐÍCH

Nhóm thứ nhất là nhóm hỗ trợ tư duy. Đây là các công cụ trí tuệ nhân tạo, đóng vai trò như một người trợ lý giúp ta khởi động công việc trí óc. Chúng có thể gợi ý ý tưởng cho một bài phát biểu, soạn bản thảo đầu tiên của một văn bản, tóm tắt một tài liệu dài hàng chục trang, hay sắp xếp các luận điểm cho một báo cáo. Khi đứng trước một trang giấy trắng và chưa biết bắt đầu thế nào, đây là nhóm công cụ ta tìm đến đầu tiên.

Nhóm thứ hai là nhóm hỗ trợ sản xuất nội dung. Đây là các công cụ thiết kế và đa phương tiện, giúp biến ý tưởng thành sản phẩm trực quan mà không đòi hỏi kỹ năng chuyên sâu. Với nhóm này, một cán bộ bình thường vẫn có thể tự thiết kế một tấm đồ họa thông tin, dựng một video ngắn giới thiệu thủ tục, hay tạo một bản trình bày chuyên nghiệp để phục vụ hội nghị, tập huấn, truyền thông chính sách.

Nhóm thứ ba là nhóm hỗ trợ kết nối, cộng tác. Đây là các nền tảng giúp nhiều người cùng làm việc trên một sản phẩm và cùng đóng góp ý kiến. Tiêu biểu là các công cụ cho phép nhiều người cùng soạn thảo một tài liệu trong thời gian thực, cùng quản lý tiến độ công việc, hay thu thập nhanh ý kiến tập thể trong một cuộc họp. Nhiều sáng kiến hay nảy sinh chính từ sự cộng hưởng của tập thể, và đây là nhóm phục vụ điều đó.

Về cách sử dụng cụ thể từng công cụ, Quý Anh/Chị có thể xem lại các bài đã học rất kỹ ở Chuyên đề 16 về tích hợp và sáng tạo nội dung số. Điều tôi muốn nhấn mạnh là một nguyên tắc: chúng ta không cần biết hết mọi công cụ. Quan trọng là khi gặp một công việc, ta nhận ra nó cần gì - cần hỗ trợ tư duy, cần sản xuất nội dung, hay cần kết nối tập thể - để chọn đúng nhóm công cụ và học nhanh cách dùng. Biết phân loại theo mục đích quan trọng hơn việc thuộc lòng tên phần mềm.

NỀN TẢNG XUYÊN SUỐT: SÁNG TẠO ĐI CÙNG AN TOÀN

Dù sử dụng nhóm công cụ nào, xin Quý Anh/Chị luôn ghi nhớ một nguyên tắc nền tảng đã xuyên suốt cả chuyên đề: tuyệt đối không đưa thông tin nội bộ, tài liệu mật hay dữ liệu cá nhân của công dân lên các công cụ công cộng chưa được cơ quan cho phép, và mọi sản phẩm do công cụ số tạo ra đều phải được con người kiểm chứng trước khi sử dụng.

Đây không phải là rào cản của sáng tạo, mà chính là điều kiện để sáng tạo được tin cậy và bền vững trong môi trường công vụ.

XÂY DỰNG VĂN HÓA ĐỔI MỚI TRONG CƠ QUAN

Bây giờ chúng ta sẽ đến phần quan trọng nhất. Công cụ dù hiện đại đến đâu cũng chỉ phát huy tác dụng khi con người sẵn sàng đón nhận. Vì vậy, yếu tố quyết định không nằm ở phần mềm, mà ở văn hóa đổi mới của cả tập thể. Tôi xin chia sẻ ba định hướng để nuôi dưỡng văn hóa ấy.

Một, khuyến khích thử nghiệm và không qui kết trách nhiệm với những thiếu sót nhỏ. Khi một sáng kiến chưa đạt kết quả như mong đợi, lãnh đạo nên cùng cán bộ phân tích nguyên nhân và rút kinh nghiệm, thay vì trách cứ. Trong thực tế, cơ quan có thể dành thời gian trong cuộc họp giao ban để cán bộ chia sẻ một cách làm mới, hoặc ghi nhận, biểu dương kịp thời những sáng kiến cải tiến dù nhỏ. Khi người đề xuất được khích lệ, mọi người mới mạnh dạn đóng góp.

Hai, xem học tập là việc suốt đời. Việc chủ động bồi dưỡng kỹ năng số ngày nay đã là một yêu cầu thường xuyên đối với cán bộ, công chức. Cơ quan có thể nuôi dưỡng tinh thần này bằng những việc rất cụ thể: lập một nhóm trao đổi nội bộ để chia sẻ mẹo, kỹ năng hay, cử cán bộ đi học rồi về hướng dẫn lại cho đồng nghiệp, hay khuyến khích mọi người cùng học trên nền tảng học liệu số. Khi mỗi người tiến một chút, cả tập thể sẽ tiến rất xa.

Ba, xóa bỏ rào cản tuổi tác và thâm niên. Sáng tạo không phải là đặc quyền của riêng người trẻ. Một ý tưởng hay hoàn toàn có thể đến từ một đồng nghiệp đã nhiều năm công tác nhưng luôn chịu khó học hỏi cái mới. Mọi ý tưởng hợp lý đều xứng đáng được lắng nghe và thử nghiệm, bất kể đến từ ai.

Xây dựng văn hóa đổi mới vì thế giống như giữ lửa cho cả một bếp than, chứ không chỉ thắp lên một que diêm rồi để tắt - cần được duy trì đều đặn, bền bỉ bằng nỗ lực của cả lãnh đạo và mỗi cán bộ.

TÓM TẮT CHUYÊN ĐỀ: TỪ NHẬN THỨC ĐẾN HÀNH ĐỘNG

Như vậy, bài học hôm nay, và cũng là cả chuyên đề, chúng ta có thể cô đọng lại nội dung trong một số ý như sau:

Một là: các công cụ số có thể sắp xếp gọn theo ba nhóm mục đích - hỗ trợ tư duy, hỗ trợ sản xuất nội dung, hỗ trợ kết nối cộng tác - và ta chỉ cần chọn đúng nhóm cho đúng việc.

Hai là: mọi sáng tạo phải đứng trên nền tảng an toàn thông tin và đúng quy định.

Ba là: yếu tố giữ cho sáng tạo bền vững là văn hóa đổi mới - dám thử nghiệm, học tập suốt đời, và trân trọng mọi ý tưởng dù đến từ ai.

Nhìn lại cả chuyên đề, từ Bài 1 đến Bài 5, có một sợi chỉ xuyên suốt: sáng tạo công nghệ số không phải điều gì xa vời hay cao siêu, mà hiện diện ngay trong từng công việc nhỏ hằng ngày, và ai trong chúng ta cũng có thể thực hành ở mức độ phù hợp.

LỜI NHẮN HÀNH ĐỘNG VÀ KẾT NỐI CHUYÊN ĐỀ SAU

Điều quan trọng nhất sau tất cả là bắt tay vào làm. Tôi xin mời Quý Anh/Chị, ngay sau bài học này, hãy chọn một ý tưởng hoặc một công cụ mà mình tâm đắc nhất từ cả chuyên đề, và áp dụng ngay vào công việc trong tuần này. Chỉ một thay đổi nhỏ thôi, Anh/Chị cũng đã đặt viên gạch đầu tiên cho văn hóa đổi mới ở cơ quan mình.

Và như vậy, chúng ta đã đi qua tư duy và công cụ để sáng tạo. Một câu hỏi sau đó là làm sao biết mình và đơn vị đang ở đâu trên hành trình số, còn thiếu kỹ năng gì để bù đắp? Đó chính là nội dung Chuyên đề tiếp theo: Xác định khoảng cách về năng lực số - giúp mỗi người tự kiểm tra lại chính mình và lập kế hoạch hoàn thiện. Xin trân trọng cảm ơn Quý Anh/Chị đã đồng hành cùng tôi trong suốt chuyên đề này, xin kính chào và hẹn gặp lại Quý Anh/Chị!

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. Trợ lý AI (thuộc "nhóm hỗ trợ tư duy") hỗ trợ hiệu quả nhất ở công việc nào sau đây?

- A. Tự động phê duyệt các quyết định tài chính thay cho lãnh đạo.
- B. Gợi ý ý tưởng, viết nháp văn bản, tóm tắt tài liệu dài cho người dùng tham khảo.
- C. Bảo đảm 100% mọi số liệu trong báo cáo đều chính xác mà không cần kiểm tra lại.
- D. Tự quyết định thay con người trong các việc quan trọng.

→ *Đáp án: B. AI hỗ trợ phần khởi đầu của công việc trí óc; kết quả vẫn cần con người kiểm chứng và quyết định.*

Câu 2. Theo cách phân loại trong bài, ba nhóm công cụ số hỗ trợ sáng tạo là gì?

- A. Nhóm miễn phí, nhóm trả phí, và nhóm dùng thử.
- B. Nhóm hỗ trợ tư duy (AI), nhóm hỗ trợ sản xuất nội dung (thiết kế, đa phương tiện), nhóm hỗ trợ kết nối cộng tác.
- C. Nhóm cho lãnh đạo, nhóm cho chuyên viên, nhóm cho văn thư.
- D. Nhóm trên máy tính, nhóm trên điện thoại, nhóm trên máy in.

→ *Đáp án: B. Phân loại theo mục đích - tư duy, sản xuất nội dung, kết nối - giúp ta chọn đúng công cụ cho đúng việc.*

Câu 3. Phát biểu nào sau đây đúng về việc sử dụng các công cụ số hỗ trợ sáng tạo?

- A. Phải biết hết mọi công cụ mới sáng tạo được, càng dùng nhiều phần mềm cùng lúc càng tốt.
- B. Chỉ người trẻ am hiểu công nghệ mới có thể ứng dụng sáng tạo công cụ số.
- C. Không nhất thiết phải dùng mọi công cụ; quan trọng là hiểu nhóm nào phù hợp với việc và sẵn sàng học cái mới khi cần.
- D. Công cụ càng phức tạp thì kết quả sáng tạo càng cao.

→ *Đáp án: C. Giá trị nằm ở việc chọn đúng công cụ theo mục đích và tinh thần ham học, không phải ở số lượng phần mềm.*

Phản tình huống công vụ

Câu 4. Trong cơ quan, một đồng nghiệp đề xuất một cách làm mới nhưng khi thử thì chưa đạt kết quả như mong đợi. Là người xây dựng văn hóa đổi mới, Anh/Chị nên ứng xử thế nào?

- A. Phê bình để lần sau không ai dám đề xuất những việc có rủi ro.
- B. Xem đó là một bài học để cùng rút kinh nghiệm và cải tiến, khích lệ tinh thần dám thử của đồng nghiệp.
- C. Yêu cầu quay lại hoàn toàn cách cũ và không thử gì thêm.
- D. Bỏ qua, coi như không liên quan đến mình.

→ *Đáp án: B. Không qui kết trách nhiệm với thiếu sót nhỏ, biến mỗi lần thử thành cơ hội cải tiến - đó là cốt lõi của văn hóa đổi mới.*

Câu 5. Cơ quan muốn dùng một trợ lý AI công cộng để hỗ trợ soạn thảo và tổng hợp tài liệu. Để vừa sáng tạo vừa an toàn, nguyên tắc nào phải được tuân thủ?

- A. Cứ đưa mọi tài liệu, kể cả tài liệu mật, lên AI để xử lý cho nhanh và đầy đủ.
- B. Tin tưởng tuyệt đối kết quả AI tạo ra, dùng luôn không cần kiểm tra.
- C. Tuyệt đối không nhập thông tin nội bộ, tài liệu mật, dữ liệu cá nhân công dân vào công cụ công cộng; mọi sản phẩm AI tạo ra đều phải được con người kiểm chứng trước khi dùng.
- D. Để AI tự quyết định nội dung cuối cùng cho khách quan.

→ *Đáp án: C. An toàn thông tin là nền tảng; AI chỉ hỗ trợ, con người vẫn phải kiểm chứng và chịu trách nhiệm về kết quả.*



CHUYÊN ĐỀ 26

**XÁC ĐỊNH KHOẢNG CÁCH
VỀ NĂNG LỰC SỐ**

Bài 1

CHUYỂN ĐỔI SỐ TRONG CƠ QUAN NHÀ NƯỚC: TẦM NHÌN VÀ ĐÁNH GIÁ NĂNG LỰC SỐ



VIDEO BÀI GIẢNG

Quét mã QR bằng camera điện thoại để xem video bài giảng.

Chuyên đề 26 – Bài 1: Chuyển đổi số trong cơ quan nhà nước: tầm nhìn và đánh giá năng lực số

MỤC TIÊU BÀI HỌC

Hiểu tầm nhìn chuyển đổi số của cơ quan nhà nước và vai trò của mỗi cá nhân trong đó; nắm được vì sao phải tự xác định "khoảng cách năng lực số" của bản thân; biết một cách tự đánh giá tổng quát và bước đầu hình dung một kế hoạch bồi dưỡng ngắn hạn, thực tế.

MỘT BƯỚC TIẾN LỚN VÀ MỘT CÂU HỎI CHO MỖI NGƯỜI

Chúng ta đã cùng nhau đi qua một hành trình dài, và hôm nay bước vào chuyên đề cuối cùng. Đây là chuyên đề mang tính tổng kết, giúp mỗi Anh/Chị tự nhìn lại toàn bộ chặng đường đã học, soi chiếu năng lực số của bản thân với yêu cầu công việc, để biết mình đang ở đâu và cần hoàn thiện điều gì cho vững vàng hơn.

Xin được bắt đầu bằng một con số rất đáng tự hào. Theo Báo cáo Khảo sát Chính phủ điện tử của Liên Hợp Quốc năm 2024, Việt Nam đã vươn lên vị trí thứ 71 trên 193 quốc gia, tăng 15 bậc so với kỳ trước, và lần đầu tiên lọt vào nhóm có chỉ số phát triển rất cao. Đây là thứ hạng cao nhất của nước ta kể từ khi tham gia đánh giá này.

Thành tựu ấy không hề trừu tượng, mà đang hiện diện rất rõ trong đời sống. Năm 2025, kinh tế số đã đóng góp hơn 14% GDP, tương đương khoảng 72 tỷ đô-la Mỹ; hơn 82% hộ gia đình đã có Internet cáp quang; tốc độ Internet của Việt Nam vươn vào nhóm hàng đầu thế giới. Đặc biệt, đã có hơn 40 triệu lượt người tham gia các nền tảng học tập trực tuyến - trong đó có chính phong trào "Bình dân học vụ số" mà chúng ta đang tham gia. Từ ứng dụng định danh điện tử, Cổng dịch vụ công, đến thanh toán không tiền mặt, người dân đã thực sự cảm nhận được lợi ích của chuyển đổi số mỗi ngày.

Đằng sau bức tranh chung ấy là một câu hỏi đặt ra cho từng người trong chúng ta: trong dòng chảy đó, năng lực số của riêng tôi đang ở đâu? Liệu kỹ năng hiện có đã đủ để bắt nhịp công việc ngày càng số hóa, hay vẫn còn một khoảng cách cần lấp đầy? Bài học hôm nay sẽ giúp Quý Anh/Chị trả lời câu hỏi đó.

Minh họa: Nguồn: Liên Hợp Quốc - Báo cáo Khảo sát Chính phủ điện tử 2024 (Việt Nam hạng 71/193, nhóm rất cao); Số liệu kinh tế số 2025 - Cục Thống kê (khoảng 14% GDP, ~72,1 tỷ USD).

TẦM NHÌN: CHUYỂN ĐỔI SỐ KHÔNG CHỈ LÀ MÁY MÓC

Trước hết, cần hiểu đúng bản chất của vấn đề: chuyển đổi số trong cơ quan nhà nước không chỉ là trang bị thêm máy tính hay phần mềm mới. Nội dung cốt lõi của nó là một sự đổi mới toàn diện về cách làm việc và tư duy quản lý.

Đó là những cuộc họp không giấy tờ, nơi tài liệu được số hóa và truy cập ngay trên thiết bị. Đó là những quy trình vận hành dựa trên dữ liệu, giúp cán bộ có đủ thông tin trước khi tham mưu, quyết định. Và đó là những dịch vụ công nhanh hơn, minh bạch hơn, qua đó phục vụ người dân tốt hơn và củng cố niềm tin của xã hội.

Một điểm cần đặc biệt lưu ý là, trong hành trình đó, mỗi cán bộ, công chức chính là một tác nhân tạo ra thay đổi, chứ không phải người đứng ngoài. Chủ trương lớn của Đảng và Nhà nước về phát triển khoa học, công nghệ và chuyển đổi số cũng đã khẳng định: con người, với năng lực số của mình, là yếu tố quyết định. Vì vậy, việc mỗi người tự nhìn lại năng lực của bản thân không chỉ là chuyện cá nhân, mà còn góp phần vào thành công chung của cả cơ quan.

VÌ SAO PHẢI BIẾT "KHOẢNG CÁCH NĂNG LỰC SỐ" CỦA MÌNH

Vậy "khoảng cách năng lực số" là gì? Hiểu một cách đơn giản, đó là chênh lệch giữa những kỹ năng số mà công việc đang đòi hỏi và những kỹ năng mà ta thực có. Biết được khoảng cách ấy mang lại cho chúng ta ba lợi ích rõ rệt.

Một, ta biết mình cần học gì để không học lan man, tiết kiệm thời gian và công sức, tập trung đúng vào phần còn thiếu.

Hai, ta chủ động bắt kịp yêu cầu công việc, tự tin hơn khi tiếp xúc với quy trình và công cụ mới, thay vì né tránh vì e ngại.

Ba, khi mỗi cá nhân thu hẹp khoảng cách của mình, cả tập thể sẽ vận hành thông suốt hơn, không còn tình trạng một vài khâu bị chậm chỉ vì thiếu kỹ năng số.

Tôi xin mượn một hình ảnh minh họa: việc này cũng như người chạy đường dài cần biết mình đang ở cây số nào trên hành trình - có xác định đúng vị trí hiện tại, ta mới tính được chặng đường còn lại và sức cần phân bổ. Tự đánh giá năng lực số chính là động tác xác định vị trí ấy.

TỰ ĐÁNH GIÁ NHANH: BA CÂU HỎI ĐỂ ĐỊNH VỊ

Vậy làm sao để tự định vị? Ngay bây giờ, kính mời Quý Anh/Chị cùng tự đánh giá bản thân mình qua ba câu hỏi tổng quát, tương ứng ba nhóm năng lực nền tảng. Anh/Chị hãy tự trả lời cho chính mình.

Câu hỏi thứ nhất, về kỹ năng làm việc số: tôi đã thành thạo việc soạn thảo, lưu trữ, tìm kiếm và cùng đồng nghiệp xử lý tài liệu trên môi trường trực tuyến hay chưa?

Câu hỏi thứ hai, về an toàn thông tin: tôi đã biết tự bảo vệ tài khoản và dữ liệu công việc của mình một cách đúng cách hay chưa?

Câu hỏi thứ ba, về khai thác dữ liệu và công cụ mới: tôi đã biết tổng hợp thông tin để phục vụ công việc, và có sẵn sàng tiếp nhận những công cụ số mới như trí tuệ nhân tạo hay không?

Với mỗi câu hỏi, nếu câu trả lời còn ngập ngừng, thì đó chính là một khoảng cách cần được bồi đắp. Đây mới chỉ là bước định vị tổng quát; ở các bài tiếp theo của chuyên đề, chúng ta sẽ đi sâu vào từng nhóm năng lực để Anh/Chị tự đánh giá kỹ hơn và chính xác hơn.

TỪ KHOẢNG CÁCH ĐẾN KẾ HOẠCH HÀNH ĐỘNG

Biết mình đang ở đâu rồi, bước tiếp theo là biến nhận thức thành một kế hoạch nhỏ. Tôi gợi ý một cách rất đơn giản: với mỗi khoảng cách vừa nhận ra, Anh/Chị hãy chọn một việc cụ thể, vừa sức để cải thiện, và đặt cho nó một mốc thời gian.

Chẳng hạn, nếu thấy mình còn yếu về an toàn thông tin, mục tiêu trong tháng này có thể chỉ là tìm hiểu và thực hành cách bảo vệ tài khoản công việc cho an toàn. Nếu thấy mình chưa quen cộng tác trực tuyến, hãy đặt mục tiêu trong tháng tập dùng một công cụ làm việc nhóm. Mỗi tháng tiến một bước nhỏ, sau một thời gian, Anh/Chị sẽ thấy năng lực số của mình được cải thiện lên rõ rệt.

Điều quan trọng là kế hoạch phải thực tế và vừa sức - bắt đầu từ việc nhỏ nhất, làm được ngay, thay vì đặt mục tiêu quá lớn rồi bỏ dở. Và xin Anh/Chị hãy ghi nhớ, việc chủ động học hỏi, bồi dưỡng kỹ năng số ngày nay đã trở thành một yêu cầu thường xuyên đối với mỗi cán bộ, công chức, viên chức.

ĐỊNH VỊ HÔM NAY, VỮNG VÀNG NGÀY MAI

Khép lại bài học mở đầu, Quý Anh/Chị hãy ghi nhớ ba điều quan trọng:

Chuyển đổi số là đổi mới cách làm việc và tư duy, trong đó mỗi cán bộ là một tác nhân;

Khoảng cách năng lực số là phần ta cần bồi đắp giữa yêu cầu công việc và kỹ năng thực có;

Và sau khi tự định vị, hãy lập một kế hoạch nhỏ, thực tế, vừa sức.

Mọi hành trình hoàn thiện đều bắt đầu từ một bước giản đơn: trung thực nhìn nhận xem mình đang ở đâu - đó chính là điều Anh/Chị vừa làm hôm nay.

Sau khi đã định vị tổng quát, ở Bài 2 tiếp theo, chúng ta sẽ cùng rà soát thật cụ thể: những kỹ năng số cơ bản nào là cốt lõi, không thể thiếu đối với từng vị trí trong công việc hành chính công. Xin kính chào và hẹn gặp lại Quý Anh/Chị!

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. Theo bài học, bản chất cốt lõi của chuyển đổi số trong cơ quan nhà nước là gì?

A. Trang bị càng nhiều máy tính và phần mềm mới càng tốt.

- B. Đổi mới toàn diện về cách làm việc và tư duy quản lý, không chỉ là thiết bị, phần mềm.
- C. Thay thế hoàn toàn con người bằng máy móc và phần mềm.
- D. Số hóa mọi tài liệu giấy thành tệp điện tử là đã hoàn tất.

→ *Đáp án: B. Chuyển đổi số là đổi mới cách làm việc và tư duy; công nghệ chỉ là phương tiện, con người là yếu tố quyết định.*

Câu 2. "Khoảng cách năng lực số" của một cán bộ được hiểu đúng nhất là gì?

- A. Khoảng cách về tuổi tác giữa các thế hệ cán bộ trong cơ quan.
- B. Chênh lệch giữa kỹ năng số mà công việc đòi hỏi và kỹ năng số mà cá nhân thực có.
- C. Số lượng phần mềm mà một người chưa cài đặt trên máy tính.
- D. Khoảng cách giữa cơ quan mình với cơ quan khác về trang thiết bị.

→ *Đáp án: B. Đó là chênh lệch giữa yêu cầu của công việc và năng lực thực tế của cá nhân - chính là phần cần bồi đắp.*

Câu 3. Vì sao việc tự xác định khoảng cách năng lực số lại quan trọng?

- A. Để so sánh hơn thua với đồng nghiệp trong cơ quan.
- B. Để biết cần học đúng cái gì, tránh học lan man, chủ động bắt kịp yêu cầu công việc.
- C. Để có lý do từ chối những công việc liên quan đến công nghệ.
- D. Vì đó là thủ tục bắt buộc không có giá trị thực tế.

→ *Đáp án: B. Biết khoảng cách giúp học đúng trọng tâm, tiết kiệm thời gian và tự tin hơn với công việc số.*

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Sau khi tự đánh giá, Anh/Chị nhận thấy mình còn yếu về kỹ năng an toàn thông tin. Cách hành động phù hợp nhất với tinh thần bài học là gì?

- A. Bỏ qua, vì đã có bộ phận kỹ thuật của cơ quan lo việc đó.
- B. Đặt một mục tiêu nhỏ, vừa sức trong tháng - như học và thực hành cách bảo vệ tài khoản công việc.
- C. Đăng ký ngay tất cả các khóa học nâng cao về mọi lĩnh vực số cùng lúc.
- D. Chờ đến khi cơ quan tổ chức tập huấn bắt buộc mới bắt đầu học.

→ *Đáp án: B. Kế hoạch bồi dưỡng nên thực tế, vừa sức, bắt đầu từ một việc nhỏ làm được ngay, rồi tiến dần.*

Câu 5. Một đồng nghiệp lớn tuổi cho rằng "chuyển đổi số là việc của lớp trẻ, mình sắp nghỉ nên không cần học". Theo tinh thần bài học, quan điểm này nên được nhìn nhận thế nào?

- A. Hoàn toàn hợp lý, vì năng lực số chỉ dành cho người trẻ.
- B. Đúng, vì người lớn tuổi không thể học được kỹ năng số.
- C. Chưa phù hợp, vì mỗi cán bộ đều là tác nhân của chuyển đổi số và việc bồi dưỡng kỹ năng số là yêu cầu thường xuyên với mọi người.
- D. Không liên quan đến mình nên không cần góp ý.

→ *Đáp án: C. Chuyển đổi số cần sự tham gia của mọi cán bộ; tự học, bồi dưỡng kỹ năng số là yêu cầu thường xuyên, không phân biệt tuổi tác.*

Bài 2
KỸ NĂNG SỐ CƠ BẢN
TRONG CÔNG VIỆC HÀNH CHÍNH CÔNG



VIDEO BÀI GIẢNG

Quét mã QR bằng camera điện thoại để xem video bài giảng.

Chuyên đề 26 – Bài 2: Kỹ năng số cơ bản trong công việc hành chính công

MỤC TIÊU BÀI HỌC

Nắm được bộ khung các nhóm kỹ năng số cốt lõi cần có trong công việc hành chính công; biết tự rà soát, đối chiếu bản thân với từng nhóm để nhận ra mình đã đạt đến đâu, còn thiếu ở khâu nào; hiểu rằng có một chuẩn năng lực số chính thức của Nhà nước làm thước đo chung.

TỪ ĐỊNH VỊ TỔNG QUÁT ĐẾN BẢN KIỂM KÊ CHI TIẾT

Ở bài trước, chúng ta đã tự định vị một cách tổng quát qua ba câu hỏi lớn. Hôm nay, chúng ta sẽ đi một bước cụ thể hơn: cùng nhau dựng nên một bộ khung các kỹ năng số cốt lõi cần có trong công việc hành chính công, để mỗi Anh/Chị có thể tự rà soát thật chi tiết.

Tôi xin mượn một hình ảnh quen thuộc nơi công sở. Khi nhận bàn giao một công việc, việc đầu tiên ta thường làm là lập một bản kiểm kê - xem trong tay đang có những gì, còn thiếu những gì. Rà soát năng lực số cũng vậy: có biết rõ mình đang có và đang thiếu kỹ năng nào, ta mới chủ động bổ sung đúng chỗ.

Và xin được trình bày rõ hơn một điều rất quan trọng: thực ra, toàn bộ kiến thức, kỹ năng số trong 25 chuyên đề mà chúng ta đã cùng đi qua đều được xây dựng bám sát Khung năng lực số dành cho người học. Vì vậy, những gì Anh/Chị đã học không hề rời rạc, mà chính là hành trang để hoàn thiện các nhóm kỹ năng hôm nay. Điều quý nhất lúc này là Anh/Chị hãy vận dụng ngay những điều đã học vào công việc thực tế hằng ngày - bởi kỹ năng chỉ thực sự trở thành của mình khi được thực hành thường xuyên, và khi đó hiệu quả công việc sẽ chuyển biến rõ rệt.

Điều đáng mừng là chúng ta không phải tự nghĩ ra thước đo. Nhà nước đã ban hành một Khung kiến thức, kỹ năng số cơ bản làm chuẩn chung cho cán bộ, công chức, viên chức. Bài học này sẽ dựa trên tinh thần đó, sắp xếp lại thành những nhóm dễ nhớ để Anh/Chị tiện đối chiếu.

Minh họa: Khung kiến thức, kỹ năng số cơ bản ban hành kèm Quyết định 757/QĐ-BKHCN ngày 29/4/2025.

NHÓM 1: KỸ NĂNG VẬN HÀNH VÀ XỬ LÝ CÔNG VIỆC SỐ

Nhóm kỹ năng đầu tiên là nền tảng nhất: kỹ năng vận hành và xử lý công việc hằng ngày trên môi trường số. Đây là những việc Anh/Chị thực hiện gần như mỗi ngày. Xin mời Anh/Chị tự đối chiếu xem mình đã thành thạo ở những nội dung sau hay chưa:

Một, sử dụng thành thạo bộ công cụ văn phòng để soạn thảo văn bản, lập bảng tính và trình bày - đúng thể thức hành chính.

Hai, quản lý tài liệu một cách khoa học: đặt tên tệp thống nhất, sắp xếp thư mục gọn gàng, để khi cần là tìm thấy ngay.

Ba, làm việc trên môi trường trực tuyến: lưu trữ, chia sẻ tài liệu, dùng thành thạo các nền tảng họp trực tuyến, và cùng đồng nghiệp xử lý một văn bản dùng chung thay vì gửi qua lại nhiều phiên bản.

Nếu ở điểm nào Anh/Chị còn thấy mình thao tác chậm hay chưa chắc tay, chưa thực sự thành thạo, thì đó chính là một mục cần bồi dưỡng.

NHÓM 2: KỸ NĂNG TÌM KIẾM, KHAI THÁC VÀ XỬ LÝ THÔNG TIN

Nhóm thứ hai là kỹ năng tìm kiếm, khai thác và xử lý thông tin - rất quan trọng với công tác tham mưu. Anh/Chị hãy tự rà soát qua ba nội dung sau:

Một, tìm kiếm thông tin hiệu quả: biết dùng từ khóa và bộ lọc để nhanh chóng tra cứu đúng văn bản, đúng quy định mình cần.

Hai, đánh giá và chọn lọc thông tin: phân biệt được nguồn tin chính thống, đáng tin cậy với những thông tin chưa được kiểm chứng trên mạng.

Ba, tổng hợp và trình bày thông tin: biết sắp xếp dữ liệu thành một bản tóm tắt hoặc một biểu đồ đơn giản, dễ hiểu, để phục vụ báo cáo và ra quyết định.

Đây là nhóm kỹ năng giúp Anh/Chị chuyển từ chỗ có nhiều thông tin sang chỗ có thông tin hữu ích. Trong thời đại dữ liệu ngập tràn, biết chắt lọc thông tin đúng và đủ chính là một năng lực quý.

NHÓM 3: KỸ NĂNG AN TOÀN VÀ GIAO TIẾP SỐ CÓ TRÁCH NHIỆM

Nhóm thứ ba gắn liền với kỷ luật công vụ: kỹ năng an toàn thông tin và giao tiếp số có trách nhiệm. Anh/Chị hãy tự đối chiếu.

Một, về giao tiếp số: soạn email công vụ đúng thể thức, ứng xử chuẩn mực trên các nền tảng làm việc và trên mạng xã hội, giữ đúng hình ảnh người cán bộ.

Hai, về bảo vệ tài khoản: biết đặt mật khẩu mạnh và bật xác thực nhiều lớp cho các tài khoản công việc.

Và đây là điểm cốt lõi nhất của nhóm này, xin Anh/Chị đặc biệt lưu tâm. Phải biết phân biệt tài liệu công khai, nội bộ và mật để xử lý đúng cách; tuyệt đối không gửi tài liệu công vụ qua các kênh cá nhân chưa được phép, và không đưa thông tin nội bộ hay dữ liệu công dân lên những nền tảng công cộng.

BA NHÓM KỸ NĂNG VÀ MỘT THƯỚC ĐO CHUNG

Như vậy, chúng ta vừa cùng đi qua ba nhóm kỹ năng số cốt lõi: vận hành công việc số; tìm kiếm và xử lý thông tin; an toàn và giao tiếp số có trách nhiệm. Ba nhóm này hợp lại chính là bộ khung để mỗi Anh/Chị tự kiểm tra, đánh giá năng lực của mình.

Tôi muốn nhấn mạnh thêm một điều: những nhóm kỹ năng này không phải do chúng ta tự đặt ra, mà bám sát Khung kỹ năng số chuẩn của Nhà nước. Điều đó có nghĩa, khi Anh/Chị hoàn thiện các kỹ năng này, là Anh/Chị đang tiến đúng theo chuẩn chung mà mọi cán bộ, công chức, viên chức đều hướng tới, chứ không phải học một cách ngẫu nhiên.

Và mục tiêu không phải là giỏi mọi thứ ngay lập tức, mà là biết rõ mình đang ở đâu trong từng nhóm. Có như vậy, kế hoạch bồi dưỡng của Anh/Chị mới đúng trọng tâm và thiết thực.

RÀ SOÁT HÔM NAY, HOÀN THIỆN TỪNG NGÀY

Khép lại bài học, Anh/Chị hãy ghi nhớ ba nhóm kỹ năng số thiết yếu: vận hành công việc số, khai thác thông tin, và an toàn cùng giao tiếp số. Đây là bộ tiêu chí để Anh/Chị tự đối chiếu, nhận ra điểm mạnh để phát huy và điểm còn thiếu để bồi đắp - tất cả đều quy chiếu về một thước đo chung là Khung kỹ năng số chuẩn của Nhà nước.

Và như vậy, chúng ta đã rà soát các kỹ năng nền tảng. Trong số những năng lực số hôm nay, có một công nghệ đang thay đổi cách làm việc nhanh và mạnh nhất, đó là trí tuệ nhân tạo. Vậy cán bộ, công chức có thể ứng dụng AI vào những khâu nào để nâng cao hiệu suất? Đó chính là nội dung Bài 3 tiếp theo: Ứng dụng hiệu quả trí tuệ nhân tạo trong công việc. Xin kính chào và hẹn gặp lại Quý Anh/Chị!

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. Đâu KHÔNG phải là một kỹ năng số cơ bản cần có đối với cán bộ, công chức, viên chức?

- A. Soạn thảo văn bản, lập bảng tính và trình bày bằng phần mềm văn phòng.
- B. Tìm kiếm, chọn lọc và tổng hợp thông tin phục vụ công việc.
- C. Lập trình phần mềm phức tạp để tự xây dựng hệ thống cho cơ quan.
- D. Quản lý, lưu trữ và chia sẻ tài liệu an toàn trên môi trường số.

→ *Đáp án: C. Kỹ năng số cơ bản hướng tới vận hành công việc thành thạo, không yêu cầu lập trình chuyên sâu - đó là việc của cán bộ kỹ thuật chuyên trách.*

Câu 2. Theo bài học, ba nhóm kỹ năng số cốt lõi trong công việc hành chính công là gì?

- A. Kỹ năng đánh máy nhanh, kỹ năng thiết kế đồ họa, kỹ năng quay video.
- B. Vận hành công việc số; tìm kiếm và xử lý thông tin; an toàn và giao tiếp số có trách nhiệm.
- C. Kỹ năng sửa máy tính, kỹ năng cài phần mềm, kỹ năng lập trình.
- D. Kỹ năng dùng mạng xã hội, kỹ năng chơi game, kỹ năng chỉnh ảnh.

→ *Đáp án: B. Ba nhóm này hợp thành bộ khung năng lực số cốt lõi để tự rà soát, bám sát chuẩn của Nhà nước.*

Câu 3. Vì sao bài học khuyến khích đổi chiều năng lực bản thân với Khung kỹ năng số chuẩn của Nhà nước?

- A. Để được xếp hạng thi đua cao hơn trong cơ quan.
- B. Vì đó là thước đo chung, giúp việc hoàn thiện kỹ năng đi đúng chuẩn thay vì học ngẫu nhiên.
- C. Vì nếu không đổi chiều sẽ bị xử lý kỷ luật.
- D. Để so sánh hơn kém về điểm số với đồng nghiệp.

→ *Đáp án: B. Khung chuẩn đóng vai trò thước đo chung, giúp mỗi người bồi dưỡng đúng hướng và đúng trọng tâm.*

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Sau khi tự rà soát ba nhóm kỹ năng, Anh/Chị thấy mình thành thạo soạn thảo văn bản nhưng còn lúng túng khi tổng hợp số liệu thành biểu đồ để báo cáo. Hướng hành động phù hợp nhất là gì?

- A. Bỏ qua, vì đã giỏi soạn thảo là đủ cho công việc.
- B. Ghi nhận đây là khoảng cách thuộc nhóm xử lý thông tin và đặt mục tiêu bồi dưỡng kỹ năng tổng hợp, trình bày dữ liệu.
- C. Nhờ người khác làm thay phần biểu đồ mãi mãi để khỏi phải học.
- D. Cho rằng kỹ năng biểu đồ không cần thiết với cán bộ hành chính.

→ *Đáp án: B. Tự rà soát là để nhận ra đúng khoảng cách của mình rồi bồi dưỡng đúng nhóm kỹ năng còn yếu.*

Câu 5. Trong lúc rà soát kỹ năng an toàn số, Anh/Chị nhận thấy mình hay gửi tài liệu công việc qua tài khoản nhắn tin cá nhân cho tiện. Theo tinh thần bài học, nên nhìn nhận thói quen này thế nào?

- A. Không sao, miễn là gửi nhanh và tiện cho công việc.
- B. Chấp nhận được, vì tài khoản cá nhân cũng có mật khẩu.
- C. Đây là một rủi ro an toàn cần khắc phục; tài liệu công vụ phải gửi qua kênh chính thống, không dùng kênh cá nhân chưa được phép.
- D. Chỉ cần xóa tin nhắn sau khi gửi là an toàn.

→ *Đáp án: C. Gửi tài liệu công vụ qua kênh cá nhân chưa được phép là rủi ro lộ lọt; cần chuyển sang kênh chính thống theo quy định.*

Bài 3

ỨNG DỤNG HIỆU QUẢ TRÍ TUỆ NHÂN TẠO (AI) TRONG CÔNG VIỆC CỦA CÁN BỘ, CÔNG CHỨC, VIÊN CHỨC



VIDEO BÀI GIẢNG

Quét mã QR bằng camera điện thoại để xem video bài giảng.

Chuyên đề 26 – Bài 3: Ứng dụng hiệu quả trí tuệ nhân tạo (AI) trong công việc của cán bộ, công chức, viên chức

MỤC TIÊU BÀI HỌC

Biết tự nhận diện những khâu công việc của bản thân có thể ứng dụng AI để nâng hiệu suất (qua bộ dấu hiệu nhận biết); tự đánh giá mức độ khai thác AI hiện tại của mình trên một thang tham chiếu; ghi nhớ lần ranh an toàn và trách nhiệm khi đưa AI vào công vụ.

TỪ "AI LÀM ĐƯỢC GÌ" ĐẾN "TÔI DỪNG AI ĐẾN ĐÂU"

Qua hai bài trước, chúng ta đã tự rà soát các nhóm kỹ năng số nền tảng. Trong số đó, có một công nghệ đang thay đổi cách làm việc nhanh và mạnh nhất, đó là trí tuệ nhân tạo. Vì thế, hôm nay chúng ta dành riêng một bài để nhìn lại năng lực ứng dụng AI của mỗi người.

Ở Chuyên đề 3, chúng ta đã cùng tìm hiểu kỹ AI là gì và AI có thể làm được những việc gì. Trên nền tảng đó, bài học hôm nay sẽ đi thêm một bước để làm rõ và bổ sung, tập trung trả lời một câu hỏi mang tính tự rà soát: trong công việc của riêng tôi, khâu nào có thể giao bớt cho AI, và hiện tôi đã khai thác AI đến mức nào?

Xin Quý Anh/Chị hãy hình dung AI như một người cộng sự cần mẫn, sẵn sàng đảm nhận phần việc nặng nhọc và lặp đi lặp lại, để chúng ta dành thời gian và tâm sức cho những việc cần cân nhắc và quyết định. Vấn đề đặt ra là: chúng ta đã biết giao đúng việc cho người cộng sự ấy hay chưa?

NHẬN DIỆN NHỮNG KHÂU CÔNG VIỆC PHÙ HỢP ĐỂ ỨNG DỤNG AI

Câu hỏi đầu tiên cần trả lời là: việc nào nên cân nhắc đưa AI vào? Tôi xin gợi ý bốn dấu hiệu dễ nhận biết. Khi một công việc có một trong các dấu hiệu này, đó là một trường hợp phù hợp để AI hỗ trợ.

Dấu hiệu thứ nhất, việc lặp đi lặp lại theo khuôn mẫu: như soạn các văn bản có cấu trúc giống nhau, phân loại hồ sơ theo nhóm. AI rất phù hợp với những việc đều đặn, đúng quy luật.

Dấu hiệu thứ hai, việc xử lý khối lượng thông tin lớn: như đọc và rút gọn một tài liệu dài, tổng hợp ý kiến từ nhiều nguồn. AI giúp ta nắm nhanh phần cốt lõi.

Dấu hiệu thứ ba, việc cần một điểm khởi đầu: như phác một dàn ý, soạn một bản nháp đầu tiên để mình chỉnh sửa tiếp. AI giúp ta vượt qua những khó khăn ban đầu khi khởi đầu một công việc.

Dấu hiệu thứ tư, việc chuyển đổi hình thức thông tin: như chuyển một đoạn văn bản thành các ý tóm tắt, hay gợi ý cách trình bày số liệu cho trực quan.

Ngược lại, những việc đòi hỏi phán đoán, ra quyết định, hoặc trách nhiệm pháp lý thì AI chỉ mang tính tham khảo, không thể thay thế chúng ta. Nhận diện đúng bốn dấu hiệu này, Anh/Chị sẽ biết nên bắt đầu thử AI từ khâu nào trong công việc của mình.

TỰ ĐÁNH GIÁ: TÔI ĐANG Ở MỨC NÀO?

Sau khi nhận diện được khâu việc, mời Quý Anh/Chị tự xác định mình đang ở đâu trên một thang ba mức ứng dụng AI. Anh/Chị hãy tự đối chiếu.

Mức một - chưa khai thác: tôi gần như chưa dùng AI trong công việc, hoặc chỉ mới nghe đến mà chưa thử. Nếu Anh/Chị ở mức này, khoảng cách cần thu hẹp là mạnh dạn thử một lần với một việc nhỏ, an toàn.

Mức hai - dùng ở mức cơ bản: tôi đã thử dùng AI để tóm tắt hay soạn nháp đôi lần, nhưng chưa thành thói quen và còn lúng túng khi giao việc cho AI. Khoảng cách ở đây là luyện cách đặt câu lệnh rõ ràng và sử dụng đều đặn hơn.

Mức ba - dùng thành thạo và có kiểm chứng: tôi dùng AI thường xuyên cho đúng việc, biết viết yêu cầu cụ thể, và luôn kiểm chứng kết quả trước khi sử dụng. Nếu ở mức này, việc cần làm là duy trì và chia sẻ kinh nghiệm cho đồng nghiệp.

Anh/Chị không cần e ngại nếu đang ở mức một hay mức hai. Mục tiêu không phải là so sánh hơn kém, mà là biết rõ vị trí của mình để đặt bước đi tiếp theo cho đúng. Quan trọng nhất vẫn là tinh thần sẵn sàng học hỏi và thử nghiệm.

LÀN RANH KHÔNG ĐƯỢC VƯỢT QUA

Tuy nhiên, càng sử dụng AI nhiều, chúng ta càng phải nắm chắc làn ranh an toàn. Đây là điều cốt lõi của việc ứng dụng AI trong công vụ, và như đã trình bày ở những chuyên đề trước, tôi xin được nhấn mạnh lại một cách ngắn gọn.

Tuyệt đối không nhập thông tin nội bộ, tài liệu mật hay dữ liệu cá nhân của công dân vào các công cụ AI công cộng; mọi nội dung do AI tạo ra đều phải được con người kiểm chứng và chịu trách nhiệm trước khi sử dụng.

Và có một nguyên tắc nền tảng: AI làm nhanh, con người làm chuẩn. AI có thể đảm nhận phần việc thô và lặp lại, nhưng phán đoán cuối cùng, quyết định cuối cùng và trách nhiệm về kết quả vẫn luôn thuộc về người cán bộ. Một bản tóm tắt do AI viết, một số liệu do AI tổng hợp, đều phải được đối chiếu lại với nguồn gốc chính thống. Khi tuân thủ nghiêm nguyên tắc này, AI sẽ là một trợ lực an toàn và đáng tin cậy.

NHẬN DIỆN ĐÚNG VIỆC, ĐỊNH VỊ ĐÚNG MÌNH

Như vậy, bài học hôm nay đã giúp Quý Anh/Chị ba nội dung cốt lõi.

Một là: nhận diện những khâu công việc phù hợp để ứng dụng AI qua bốn dấu hiệu - việc lặp lại, việc nhiều thông tin, việc cần điểm khởi đầu, việc chuyển đổi hình thức.

Hai là: tự định vị mình trên thang ba mức - chưa khai thác, dùng cơ bản, dùng thành thạo có kiểm chứng - để biết bước đi tiếp theo.

Ba là: luôn giữ làn ranh an toàn và trách nhiệm - AI làm nhanh, con người làm chuẩn.

Có thể nói, ứng dụng AI hiệu quả không phải là sử dụng được nhiều tính năng phức tạp, mà là biết giao đúng việc cho AI và giữ đúng vai trò của con người. Đó mới là năng lực số thực chất mà mỗi cán bộ cần hướng tới.

THỬ MỘT KHÂU NHỎ, MỞ RỘNG DẦN DẦN

Ngay tuần này, tôi mời Quý Anh/Chị thử một việc thật đơn giản: chọn một khâu trong công việc có dấu hiệu phù hợp với AI - chẳng hạn tóm tắt một tài liệu dài không thuộc diện mật - rồi thử nhờ một công cụ AI được phép sử dụng hỗ trợ, và quan trọng nhất, hãy đối chiếu lại kết quả với bản gốc. Chỉ một lần như vậy, Anh/Chị sẽ cảm nhận rõ AI giúp được gì và mình cần làm chủ ra sao.

Chúng ta đã nói nhiều đến việc đưa dữ liệu, tài liệu lên môi trường số và công cụ AI. Điều đó đặt ra một yêu cầu cực kỳ quan trọng: làm thế nào để bảo vệ an toàn thông tin và dữ liệu. Đó chính là nội dung Bài 4 tiếp theo: An toàn thông tin và bảo vệ dữ liệu trong môi trường số - và cũng là một nhóm năng lực để Anh/Chị tự đánh giá mức độ tuân thủ của mình. Xin kính chào và hẹn gặp lại Quý Anh/Chị!

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. Theo bài học, khâu công việc nào sau đây là trường hợp phù hợp nhất để ứng dụng AI hỗ trợ?

- A. Ra quyết định kỷ luật một cán bộ trong cơ quan.
- B. Tóm tắt một tài liệu dài hoặc phân loại hồ sơ theo nhóm có khuôn mẫu.
- C. Chịu trách nhiệm pháp lý về nội dung một văn bản đã ban hành.
- D. Đánh giá, nhận xét về phẩm chất chính trị của đồng nghiệp.

→ *Đáp án: B. AI phù hợp với việc lặp lại, theo khuôn mẫu, xử lý nhiều thông tin; còn phán đoán, quyết định và trách nhiệm thuộc về con người.*

Câu 2. Điều KHÔNG phải là một dấu hiệu cho thấy một công việc có thể cân nhắc ứng dụng AI?

- A. Việc lặp đi lặp lại theo một khuôn mẫu nhất định.
- B. Việc cần xử lý, rút gọn khối lượng thông tin lớn.
- C. Việc đòi hỏi phán đoán và ra quyết định cuối cùng có tính trách nhiệm.

D. Việc cần một bản nháp hoặc dàn ý khởi đầu để chỉnh sửa tiếp.

→ *Đáp án: C. Việc cần phán đoán và chịu trách nhiệm cuối cùng phải do con người đảm nhận; AI chỉ tham khảo.*

Câu 3. Nguyên tắc "AI làm nhanh, con người làm chuẩn" có nghĩa là gì?

A. AI làm mọi việc, con người chỉ cần ngồi chờ kết quả.

B. AI hỗ trợ phần việc thô và lặp lại, còn kiểm chứng, quyết định và chịu trách nhiệm cuối cùng thuộc về con người.

C. Con người và AI thi xem ai làm nhanh hơn và chuẩn hơn.

D. Chỉ nên dùng AI khi con người quá bận, không còn thời gian.

→ *Đáp án: B. AI gánh phần việc lặp lại để tiết kiệm thời gian; con người giữ vai trò kiểm chứng và quyết định.*

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Sau khi tự đánh giá, Anh/Chị thấy mình "chưa khai thác" AI bao giờ. Bước đi phù hợp nhất với tinh thần bài học là gì?

A. Cho rằng AI không cần thiết với công việc của mình và bỏ qua.

B. Mạnh dạn thử một lần với một việc nhỏ, an toàn - như nhờ AI tóm tắt một tài liệu không thuộc diện mật, rồi đối chiếu lại.

C. Lập tức dùng AI cho mọi việc, kể cả các việc quan trọng nhất.

D. Chờ khi nào thành thạo hoàn toàn mới bắt đầu dùng AI lần đầu.

→ *Đáp án: B. Thu hẹp khoảng cách bắt đầu từ một lần thử nhỏ, an toàn, có kiểm chứng - không cần cầu toàn ngay.*

Câu 5. Anh/Chị muốn dùng một công cụ AI công cộng để tóm tắt nhanh một dự thảo báo cáo nội bộ chưa được công bố. Cách xử lý đúng đắn nhất là gì?

A. Dán toàn bộ dự thảo vào công cụ cho nhanh, vì chỉ mình mình dùng.

B. Dán vào nhưng nhớ xóa lịch sử trò chuyện sau khi xong là an toàn.

C. Không đưa nội dung nội bộ chưa công bố lên công cụ AI công cộng; chỉ dùng AI cho nội dung đã được phép, hoặc dùng công cụ được cơ quan cho phép, và luôn kiểm chứng kết quả.

D. Nhờ người khác dán hộ để mình không phải chịu trách nhiệm.

→ *Đáp án: C. Dữ liệu nội bộ, chưa công bố tuyệt đối không đưa lên công cụ AI công cộng, kể cả khi đã xóa lịch sử; ưu tiên công cụ được cơ quan cho phép.*

Bài 4

AN TOÀN THÔNG TIN VÀ BẢO VỆ DỮ LIỆU TRONG MÔI TRƯỜNG SỐ



VIDEO BÀI GIẢNG

Quét mã QR bằng camera điện thoại để xem video bài giảng.

Chuyên đề 26 – Bài 4: An toàn thông tin và bảo vệ dữ liệu trong môi trường số

MỤC TIÊU BÀI HỌC

Hiểu vì sao an toàn thông tin là điều kiện sống còn của chuyển đổi số; biết tự đánh giá mức độ tuân thủ an toàn thông tin của bản thân và đơn vị qua một bộ tiêu chí rà soát theo ba lớp (bảo vệ tài khoản - thiết bị; xử lý dữ liệu đúng quy định; ứng xử trước rủi ro); nắm trách nhiệm pháp lý mới về bảo vệ dữ liệu cá nhân.

AN TOÀN THÔNG TIN - ĐIỀU KIỆN SỐNG CÒN CỦA CHUYỂN ĐỔI SỐ

Đi qua ba bài học vừa rồi, chúng ta đã lần lượt rà soát các kỹ năng số nền tảng, và cách khai thác trí tuệ nhân tạo trong công việc. Có thể thấy một thông điệp xuyên suốt: mỗi kỹ năng số chỉ thực sự có giá trị khi được đưa vào thực hành và vận dụng hiệu quả. Và hôm nay, chúng ta đến với nội dung giữ vai trò nền tảng cho tất cả những điều đó, đó là an toàn thông tin.

Vì sao nói đây là nền tảng? Bởi mọi thành quả của chuyển đổi số - từ kho dữ liệu dùng chung, dịch vụ công trực tuyến, đến các công cụ AI - đều được dựng trên niềm tin rằng thông tin được giữ an toàn. Chỉ một sự cố lộ lọt hay xâm nhập cũng có thể làm tổn hại nghiêm trọng đến công việc, đến uy tín cơ quan và quyền lợi của người dân. Nói cách khác, an toàn thông tin không phải là một kỹ năng phụ, mà là điều kiện tiên quyết.

Xin được nêu một con số đáng suy ngẫm: theo thống kê của cơ quan chức năng, chỉ trong một năm gần đây, đã có hơn sáu trăm nghìn cuộc tấn công mạng nhằm vào nước ta, trong đó có hàng nghìn hệ thống thông tin của các cơ quan nhà nước. Con số đó cho thấy nguy cơ là có thật và luôn thường trực.

Vì vậy, bài học hôm nay không nhắc lại các biện pháp kỹ thuật mà Quý Anh/Chị đã học ở những chuyên đề trước, mà giúp mỗi người tự đánh giá xem mình và đơn vị đang tuân thủ an toàn thông tin đến mức nào - để biết đâu là điểm cần ưu tiên củng cố.

Mình họa: Nguồn: Số liệu về tấn công mạng do cơ quan an ninh mạng công bố

LỚP THỨ NHẤT: BẢO VỆ TÀI KHOẢN VÀ THIẾT BỊ

Để tự rà soát, tôi xin chia an toàn thông tin thành ba lớp, đi từ gần đến xa. Lớp thứ nhất, cũng là lớp gần nhất với mỗi người, là bảo vệ tài khoản và thiết bị cá nhân. Xin mời Quý Anh/Chị hãy tự trả lời một số câu sau.

Tôi đã đặt mật khẩu đủ mạnh và khác nhau cho các tài khoản công việc, đã bật xác thực nhiều lớp cho những tài khoản quan trọng hay chưa?

Thiết bị làm việc của tôi có được đặt khóa màn hình, cập nhật phần mềm đều đặn hay không?

Và khi truy cập hệ thống của cơ quan từ bên ngoài, tôi có tránh dùng các mạng không an toàn hay không?

Nếu ở câu nào câu trả lời còn là "chưa", thì đó chính là một nội dung Anh/Chị cần ưu tiên hoàn thiện. Cách thực hiện cụ thể từng biện pháp này, Quý Anh/Chị có thể xem lại Chuyên đề về bảo vệ thiết bị cá nhân. Ở đây, điều quan trọng là Anh/Chị nhận ra mình đang đứng ở đâu so với yêu cầu.

LỚP THỨ HAI: XỬ LÝ DỮ LIỆU ĐÚNG QUY ĐỊNH

Lớp thứ hai là phần quan trọng đối với công vụ: xử lý dữ liệu đúng quy định. Đây là nơi mà một sơ suất nhỏ cũng có thể gây hậu quả lớn. Anh/Chị hãy tự đối chiếu với các nội dung sau:

Tôi có phân biệt rõ tài liệu công khai, nội bộ và mật, và xử lý mỗi loại theo đúng quy định hay không?

Khi chia sẻ tài liệu công việc, tôi có dùng đúng kênh chính thống của cơ quan, thay vì các tài khoản cá nhân hay không?

Và tôi có giữ thói quen sao lưu những dữ liệu quan trọng để phòng khi xảy ra sự cố hay không?

Lớp thứ hai này gắn trực tiếp với một thay đổi pháp lý quan trọng mà mỗi cán bộ cần nắm vững. Luật Bảo vệ dữ liệu cá nhân đã chính thức có hiệu lực từ đầu năm 2026, quy định rõ trách nhiệm pháp lý của cơ quan nhà nước trong toàn bộ quá trình thu thập, lưu trữ và chia sẻ dữ liệu; tuyệt đối không được làm lộ, làm mất hay sử dụng sai mục đích dữ liệu cá nhân của công dân.

LỚP THỨ BA: ỨNG XỬ ĐÚNG TRƯỚC RỦI RO

Lớp thứ ba là ứng xử đúng khi đối diện rủi ro. Dù phòng bị kỹ đến đâu, vẫn có lúc ta gặp tình huống bất ngờ, và cách phản ứng lúc đó mới là điều quyết định. Xin Quý Anh/Chị tự hỏi.

Khi nhận một thư điện tử hay tin nhắn đáng ngờ, có đường liên kết hoặc tệp đính kèm lạ, tôi có đủ tỉnh táo để không vội bấm vào hay không?

Khi gặp một thông tin gây chấn động trên mạng, tôi có thói quen kiểm chứng từ nguồn chính thống trước khi tin và chia sẻ hay không?

Và quan trọng nhất: nếu phát hiện dấu hiệu mất an toàn - như nghi ngờ máy nhiễm mã độc hay lộ thông tin - tôi có thông tin liên hệ để báo ngay cho bộ phận phụ trách của cơ quan để phối hợp xử lý hay không?

Biết ứng xử đúng trong những tình huống ấy chính là lớp bảo vệ cuối cùng, và nhiều khi là quan trọng nhất. Một phản ứng kịp thời có thể ngăn một sự cố nhỏ trở thành thiệt hại lớn.

BA LỚP RÀ SOÁT VÀ MỘT TINH THẦN CHỦ ĐỘNG

Như vậy, chúng ta vừa cùng đi qua ba lớp để tự đánh giá mức độ tuân thủ an toàn thông tin: bảo vệ tài khoản và thiết bị; xử lý dữ liệu đúng quy định; và ứng xử đúng trước rủi ro. Ba lớp này hợp lại cho mỗi Anh/Chị, và cho cả đơn vị, một bức tranh khá rõ về những điểm mình đã vững và những điểm còn cần củng cố.

Tôi xin nhấn mạnh một tinh thần xuyên suốt cả chương trình: kiến thức an toàn chỉ phát huy giá trị khi trở thành hành động và thói quen hằng ngày. An toàn thông tin không phải là việc làm một lần rồi thôi. Việc tự rà soát định kỳ cũng giống như cơ quan ta vẫn diễn tập phòng cháy chữa cháy - không phải vì đã có sự cố, mà để mỗi người luôn ở tư thế sẵn sàng.

Và xin Quý Anh/Chị ghi nhớ: trong một hệ thống, mức độ an toàn được quyết định bởi mắt xích yếu nhất. Vì vậy, sự cẩn trọng của mỗi cá nhân không chỉ bảo vệ riêng mình, mà còn bảo vệ an toàn cho cả cơ quan.

TỰ RÀ SOÁT HÔM NAY, AN TOÀN DÀI LÂU

Khép lại bài học, xin Quý Anh/Chị ghi nhớ ba lớp tự rà soát an toàn thông tin: bảo vệ tài khoản và thiết bị, xử lý dữ liệu đúng quy định, và ứng xử đúng trước rủi ro. Đây là bộ tiêu chí để mỗi người và mỗi đơn vị tự đánh giá lại mình, nhận ra điểm cần khắc phục, trong bối cảnh pháp luật về bảo vệ dữ liệu ngày càng chặt chẽ.

Và như vậy, chúng ta đã đi qua tầm nhìn, kỹ năng nền tảng, ứng dụng AI và an toàn thông tin. Trong bài cuối cùng của chuyên đề, và cũng là bài khép lại toàn bộ chương trình, chúng ta sẽ cùng hoàn thiện kỹ năng giao tiếp số và khai thác dữ liệu phục vụ công việc - đồng thời nhìn lại cả hành trình đã qua. Xin kính chào và hẹn gặp lại Quý Anh/Chị!

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM

Phản kiểm tra kiến thức

Câu 1. Theo bài học, vì sao an toàn thông tin được coi là điều kiện sống còn của chuyển đổi số?

- A. Vì nó giúp máy tính chạy nhanh hơn.
- B. Vì nếu dữ liệu bị lộ lọt hay hệ thống bị xâm nhập, mọi thành quả chuyển đổi số đều có thể bị tổn hại nghiêm trọng.
- C. Vì đó chỉ là một thủ tục hành chính bắt buộc.
- D. Vì an toàn thông tin chỉ liên quan đến bộ phận kỹ thuật.

→ *Đáp án: B. An toàn thông tin là nền tảng; mất an toàn thì mọi nỗ lực số hóa đều có nguy cơ đổ vỡ.*

Câu 2. Ba lớp để tự đánh giá mức độ tuân thủ an toàn thông tin trong bài là gì?

- A. Mua phần mềm, thuê chuyên gia, lắp camera.
- B. Bảo vệ tài khoản và thiết bị; xử lý dữ liệu đúng quy định; ứng xử đúng trước rủi ro.
- C. Đăng nhập, đăng xuất, đổi mật khẩu.
- D. Cài đặt, sao chép, in ấn tài liệu.

→ *Đáp án: B. Ba lớp đi từ gần đến xa, hợp thành bộ tiêu chí để cá nhân và đơn vị tự rà soát.*

Câu 3. Theo tinh thần bài học, an toàn thông tin trong một cơ quan phụ thuộc nhiều nhất vào điều gì?

- A. Chỉ phụ thuộc vào hệ thống máy chủ hiện đại.
- B. Chỉ phụ thuộc vào lãnh đạo và bộ phận kỹ thuật.
- C. Phụ thuộc vào ý thức của mọi cá nhân, vì hệ thống an toàn đến đâu cũng được quyết định bởi mắt xích yếu nhất.
- D. Phụ thuộc vào việc có nhiều phần mềm diệt virus hay không.

→ *Đáp án: C. Một cá nhân lơ là có thể thành mắt xích yếu khiến cả hệ thống gặp rủi ro; an toàn là trách nhiệm chung.*

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Sau khi tự rà soát ba lớp, Anh/Chị nhận thấy mình chưa bật xác thực nhiều lớp cho tài khoản công việc. Hướng hành động phù hợp nhất là gì?

- A. Bỏ qua, vì mật khẩu hiện tại cũng đủ dùng rồi.
- B. Xác định đây là một điểm cần ưu tiên thuộc lớp bảo vệ tài khoản và bật xác thực nhiều lớp ngay trong tuần.
- C. Chờ khi nào bị mất tài khoản rồi mới xử lý.
- D. Cho rằng việc này là của bộ phận kỹ thuật, không phải của mình.

→ *Đáp án: B. Tự rà soát là để nhận ra điểm cần ưu tiên cụ thể và khắc phục ngay bằng một hành động nhỏ, vừa sức.*

Câu 5. Anh/Chị nhận được một thư điện tử lạ, tự xưng là cơ quan cấp trên, yêu cầu bấm vào đường liên kết để "cập nhật thông tin tài khoản gấp". Cách xử lý đúng đắn nhất là gì?

- A. Bấm vào liên kết ngay để kịp cập nhật theo yêu cầu.
- B. Chuyển tiếp thư cho tất cả đồng nghiệp để mọi người cùng làm.
- C. Không vội bấm vào liên kết; kiểm chứng lại qua kênh chính thống và báo cho bộ phận phụ trách nếu thấy dấu hiệu lừa đảo.
- D. Trả lời thư, cung cấp thông tin tài khoản để được hỗ trợ nhanh.

→ *Đáp án: C. Đây là dấu hiệu lừa đảo điển hình; cần tỉnh táo kiểm chứng và báo bộ phận phụ trách, tuyệt đối không bấm liên kết hay cung cấp thông tin.*

Bài 5

GIAO TIẾP SỐ VÀ KHAI THÁC DỮ LIỆU PHỤC VỤ HOẠT ĐỘNG CỦA CƠ QUAN NHÀ NƯỚC



VIDEO BÀI GIẢNG

Quét mã QR bằng camera điện thoại để xem video bài giảng.

Chuyên đề 26 – Bài 5: Giao tiếp số và khai thác dữ liệu phục vụ hoạt động của cơ quan nhà nước

MỤC TIÊU BÀI HỌC

Tự rà soát để hoàn thiện hai nhóm năng lực số gắn với hiệu quả công việc: giao tiếp số chuyên nghiệp và khai thác dữ liệu phục vụ ra quyết định; đồng thời nhìn lại toàn bộ hành trình 26 chuyên đề, củng cố tinh thần học tập suốt đời, chủ động đổi mới.

MỘT HÀNH TRÌNH DÀI VÀ NỘI DUNG QUAN TRỌNG CUỐI CÙNG

Đến thời điểm này, chúng ta đã cùng nhau đi qua một hành trình dài - hai mươi sáu chuyên đề, một trăm ba mươi sáu bài học. Từ những khái niệm đầu tiên về chuyển đổi số, đến kỹ năng sử dụng thiết bị, xử lý dữ liệu, ứng dụng trí tuệ nhân tạo, giữ an toàn thông tin... mỗi bài học là một bước chân trên con đường trở thành người cán bộ thành thạo trong môi trường số.

Và để hoàn thiện cho toàn bộ hành trình ấy, trong bài học cuối cùng ngày hôm nay, chúng ta sẽ tới với một mảnh ghép quan trọng cần đặt vào bức tranh năng lực số tổng thể - đó là giao tiếp số và khai thác dữ liệu. Đây là hai năng lực giúp mỗi cán bộ làm việc trôi chảy hơn, tham mưu thuyết phục hơn và phục vụ người dân hiệu quả hơn.

Mình họa: Dòng chữ: Bài học thứ 136 - Bài cuối cùng của chương trình "Bình dân học vụ số".

TỰ HOÀN THIỆN NĂNG LỰC GIAO TIẾP SỐ

Trước hết là năng lực giao tiếp số. Trong công việc, mỗi ngày chúng ta đều soạn thư điện tử, tham gia họp trực tuyến, trao đổi qua các nền tảng và đôi khi tương tác với người dân trên môi trường mạng. Vì thế, xin mời Quý Anh/Chị tự rà soát qua một số nội dung sau để hoàn thiện bản thân:

Một, tôi đã biết chọn đúng kênh cho từng việc chưa - việc nào cần thư điện tử trang trọng, việc nào chỉ cần một tin nhắn ngắn, việc nào nhất thiết phải họp?

Hai, thông điệp tôi gửi đi đã thực sự rõ ràng chưa - người nhận có nắm được ngay cần làm gì, đến khi nào, phản hồi ra sao?

Ba, khi giao tiếp trên môi trường mạng, tôi đã giữ đúng sự chuẩn mực và hình ảnh của người cán bộ hay chưa?

Giao tiếp số tuy là việc thường ngày, nhưng làm tốt sẽ giúp công việc phối hợp trôi chảy, giảm hiểu lầm, và để lại ấn tượng đẹp về một nền hành chính chuyên nghiệp, gần dân.

TỰ HOÀN THIỆN NĂNG LỰC KHAI THÁC DỮ LIỆU

Nhóm năng lực thứ hai là khai thác dữ liệu phục vụ công việc. Đây là yếu tố làm nên sự khác biệt giữa một đề xuất chung chung và một đề xuất có sức thuyết phục. Xin Quý Anh/Chị hãy tự đối chiếu với các nội dung sau:

Một, khi cần tham mưu hay báo cáo, tôi đã có thói quen dựa trên số liệu, bằng chứng thay vì chỉ nói theo cảm tính hay chưa?

Hai, tôi có biết tìm đến nguồn dữ liệu đáng tin cậy - từ hệ thống của cơ quan, từ số liệu thống kê chính thức - và biết kiểm chứng trước khi dùng hay không?

Ba, tôi đã biết trình bày dữ liệu một cách dễ hiểu - bằng một bảng tổng hợp gọn gàng, một biểu đồ trực quan - để thông điệp thêm sức nặng hay chưa?

Khi mỗi quyết định, mỗi đề xuất đều dựa trên dữ liệu cụ thể, có kiểm chứng, thì công việc của chúng ta sẽ khoa học hơn, chính xác hơn, và đáng tin cậy hơn rất nhiều.

Song song với việc khai thác dữ liệu luôn là trách nhiệm bảo vệ dữ liệu. Như đã trình bày xuyên suốt chương trình, khi sử dụng dữ liệu, nhất là dữ liệu cá nhân của công dân, phải đúng phạm vi, đúng mục đích, đúng thẩm quyền; tuyệt đối không sao chép, chia sẻ tùy tiện hay đưa lên các công cụ chưa được phép.

HAI NĂNG LỰC, MỘT MỤC TIÊU CHUNG

Như vậy, giao tiếp số và khai thác dữ liệu, tuy là hai nhóm năng lực khác nhau, nhưng cùng hướng tới một mục tiêu chung, đó là: giúp mỗi cán bộ làm việc hiệu quả hơn, và phục vụ người dân tốt hơn.

Và nếu nhìn rộng ra, đó cũng chính là đích đến của toàn bộ năng lực số mà chúng ta đã cùng rèn luyện: không phải để biết công nghệ cho bằng người khác, mà để mỗi việc chúng ta làm cho dân, cho nước đều nhanh hơn, chính xác hơn và tận tâm hơn. Đây là lúc thích hợp để chúng ta cùng nhìn lại cả chặng đường đã qua.

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. Theo bài học, một thông điệp giao tiếp số hiệu quả trong công việc cần bảo đảm điều gì?

- A. Càng dài và nhiều thông tin càng tốt.
- B. Rõ ràng để người nhận nắm được cần làm gì, đến khi nào và phản hồi ra sao.
- C. Dùng càng nhiều thuật ngữ chuyên môn càng chuyên nghiệp.
- D. Gửi cùng lúc qua thật nhiều kênh để chắc chắn.

→ *Đáp án: B. Giao tiếp số hiệu quả là chọn đúng kênh và truyền thông điệp rõ ý, giúp người nhận hành động được ngay.*

Câu 2. Khi khai thác dữ liệu để phục vụ tham mưu, báo cáo, điều nào sau đây là đúng đắn nhất?

- A. Dùng số liệu nào tìm thấy đầu tiên trên mạng cho nhanh.
- B. Dựa trên số liệu từ nguồn đáng tin cậy, có kiểm chứng, và trình bày trực quan, dễ hiểu.
- C. Chỉ nói theo cảm tính và kinh nghiệm cá nhân là đủ.
- D. Đưa thật nhiều con số mà không cần chú thích nguồn.

→ *Đáp án: B. Dữ liệu phải đến từ nguồn tin cậy, được kiểm chứng và trình bày rõ ràng thì mới có sức thuyết phục.*

Câu 3. Thông điệp cốt lõi về tinh thần học tập mà bài học (và cả chương trình) muốn gửi gắm là gì?

- A. Học xong chương trình là đã đủ kiến thức số cho cả sự nghiệp.
- B. Chỉ cần học khi nào cơ quan bắt buộc.
- C. Trong thế giới số không có vạch đích cuối cùng; cần giữ tinh thần tự học và sẵn sàng đổi mới liên tục.
- D. Công nghệ thay đổi quá nhanh nên không cần cố gắng theo kịp.

→ *Đáp án: C. Năng lực số cần được bồi dưỡng suốt đời; hoàn thành chương trình là một cột mốc, không phải điểm dừng.*

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Anh/Chị cần báo cáo lãnh đạo về kết quả công việc của phòng trong quý. Cách làm thể hiện đúng tinh thần "khai thác dữ liệu" đã học là gì?

- A. Trình bày bằng nhận định chung chung, không kèm số liệu.
- B. Tổng hợp số liệu từ nguồn đáng tin cậy, kiểm chứng lại, và trình bày bằng bảng hoặc biểu đồ trực quan để báo cáo thuyết phục.
- C. Lấy một vài con số ước lượng theo trí nhớ cho nhanh.
- D. Sao chép số liệu từ một nguồn trên mạng mà không kiểm tra.

→ *Đáp án: B. Báo cáo dựa trên dữ liệu tin cậy, có kiểm chứng và trình bày trực quan sẽ chính xác và thuyết phục hơn hẳn.*

Câu 5. Sau khi hoàn thành toàn bộ chương trình, đâu là cách Anh/Chị tiếp nối tinh thần học tập đúng đắn nhất?

- A. Coi như đã hoàn thành nghĩa vụ và dừng việc cập nhật kiến thức số.
- B. Chỉ học thêm khi bị yêu cầu, không chủ động.
- C. Tiếp tục chủ động cập nhật công nghệ mới, áp dụng kiến thức đã học vào công việc và sẵn sàng đổi mới khi cần.
- D. Cho rằng kiến thức đã học là đủ dùng mãi mãi.

→ *Đáp án: C. Tinh thần học tập suốt đời và chủ động đổi mới chính là hành trang bền vững nhất sau khi kết thúc chương trình.*

NHÌN LẠI HÀNH TRÌNH 26 CHUYÊN ĐỀ

Với bài học này, chúng ta chính thức khép lại toàn bộ chương trình Bình dân học vụ số - gồm 26 chuyên đề, 136 bài học. Đây là một hành trình không hề ngắn, và việc Quý Anh/Chị đi được đến đây, đến bài cuối cùng, tự nó đã là một điều rất đáng trân trọng.

Chúng ta hãy cùng nhìn lại. Từ những khái niệm đầu tiên về chuyển đổi số, chúng ta đã đi qua các công nghệ cốt lõi, trí tuệ nhân tạo, kỹ năng sử dụng thiết bị và phần mềm; rồi đến tìm kiếm thông tin, quản lý dữ liệu, giao tiếp và hợp tác trên môi trường số; học cách giữ an toàn thông tin, bảo vệ dữ liệu cá nhân, chăm sóc sức khỏe trong môi trường số; và sau cùng là sáng tạo, đổi mới, rồi tự xác định khoảng cách năng lực của chính mình. Một chặng đường trọn vẹn và thật sự ý nghĩa.

Nhưng điều đáng quý nhất, thưa Quý Anh/Chị, không nằm ở số lượng bài học Anh/Chị đã xem, mà ở tinh thần đã bền bỉ theo đuổi đến cùng. Trong số những người ngồi đây, có những cô, những chú đã nhiều năm công tác, ban đầu còn e ngại trước công nghệ, nhưng vẫn kiên trì học từng bài một. Có những Anh/Chị bận rộn trăm công nghìn việc, vẫn tranh thủ từng buổi tối để hoàn thành chương trình. Chính sự nỗ lực ấy, sự kiên trì ấy, mới là thành quả lớn nhất - lớn hơn bất kỳ kiến thức cụ thể nào.

Và xin Quý Anh/Chị khắc ghi một thông điệp: trong thế giới số, không có vạch đích cuối cùng. Công nghệ sẽ còn thay đổi, những công cụ mới sẽ còn xuất hiện. Hoàn thành chương trình hôm nay giống như ta chạm tới một vạch đích - nhưng với người ham học, mỗi vạch đích lại chính là một vạch xuất phát mới. Tinh thần tự học, sự sẵn sàng đón nhận cái mới mà Quý Anh/Chị đã tôi luyện được qua chương trình này - đó mới là hành trang quý giá nhất, theo ta đi suốt chặng đường còn lại.

LỜI KẾT VÀ LỜI TRI ÂN

Hành trình học tập chính thức khép lại, nhưng hành trình ứng dụng và đổi mới thì chỉ vừa bắt đầu. Tôi mong rằng những kiến thức, kỹ năng số đã tích lũy sẽ được Quý Anh/Chị mang vào từng công việc cụ thể mỗi ngày - bởi tri thức chỉ thực sự có giá trị khi biến thành hành động phục vụ Nhân dân.

Và xin thưa với Anh/Chị, việc học là không ngừng nghỉ. Công nghệ phát triển đến đâu, sẽ có những bài học, chương trình mới được nâng cấp, cải tiến và bổ sung đến đó, để đồng hành cùng Quý Anh/Chị trên chặng đường phía trước. Và chừng nào chúng ta còn giữ tinh thần học tập suốt đời, thì hành trình tuyệt vời này vẫn sẽ còn được tiếp nối.

Xin được gửi lời trân trọng cảm ơn sự đồng hành, sự kiên trì và tinh thần cầu tiến của Quý Anh/Chị trong suốt chương trình. Chính nỗ lực của mỗi cán bộ, công chức, viên chức hôm nay đang góp phần dựng xây một nền hành chính số chuyên nghiệp, hiện đại, minh bạch và tận tâm phục vụ Nhân dân, cùng cả nước tự tin bước vào kỷ nguyên mới - kỷ nguyên vươn mình của dân tộc.

Xin kính chúc Quý Anh/Chị luôn mạnh khỏe, vững vàng và không ngừng tiến bước. Xin trân trọng cảm ơn và hẹn gặp lại Quý Anh/Chị!

Bình dân học vụ số
Chung tay bước vào kỷ nguyên vươn mình của dân tộc

TÀI LIỆU THAM KHẢO

VĂN KIẾN, VĂN BẢN CHỈ ĐẠO

1. Nghị quyết số 57-NQ/TW của Bộ Chính trị về phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số quốc gia.
2. Nghị quyết số 1943/NQ-UBTVQH15 ngày 19/12/2025 của Ủy ban Thường vụ Quốc hội về phê chuẩn bộ tài liệu Khung kiến thức, kỹ năng số và sử dụng trí tuệ nhân tạo (AI).
3. Kế hoạch số 39-KH/ĐUQH ngày 07/7/2025 của Đảng ủy Quốc hội về triển khai Phong trào “Bình dân học vụ số - Quốc hội số”.
4. Chỉ thị số 14/CT-TTg ngày 22/4/2026 của Thủ tướng Chính phủ về bồi dưỡng, đánh giá kiến thức, kỹ năng số đối với cán bộ, công chức, viên chức.

LUẬT

1. Luật An ninh mạng (Luật số 24/2018/QH14).
2. Luật Giao dịch điện tử năm 2023.
3. Luật Bảo vệ dữ liệu cá nhân (Luật số 91/2025/QH15), hiệu lực từ ngày 01/01/2026.
4. Luật Bảo vệ bí mật nhà nước (Luật số 117/2025/QH15), hiệu lực từ ngày 01/3/2026.
5. Luật An ninh mạng (Luật số 116/2025/QH15), hiệu lực từ ngày 01/7/2026.
6. Luật Sở hữu trí tuệ (sửa đổi, Luật số 131/2025/QH15; Văn bản hợp nhất số 155/VBHN-VPQH năm 2025).
7. Luật Trí tuệ nhân tạo (Luật số 134/2025/QH15), hiệu lực từ ngày 01/3/2026.
8. Luật Tiếp cận thông tin (Luật số 01/2026/QH16).

NGHỊ ĐỊNH, THÔNG TƯ

1. Nghị định số 13/2023/NĐ-CP về bảo vệ dữ liệu cá nhân.
2. Nghị định số 30/2020/NĐ-CP về công tác văn thư.
3. Nghị định số 47/2020/NĐ-CP về quản lý, kết nối và chia sẻ dữ liệu số của cơ quan nhà nước.
4. Nghị định số 118/2025/NĐ-CP về Cổng Dịch vụ công Quốc gia.
5. Nghị định số 341/2025/NĐ-CP, hiệu lực từ ngày 15/02/2026.
6. Thông tư số 35/2021/TT-BGDĐT của Bộ Giáo dục và Đào tạo.

QUYẾT ĐỊNH

1. Quyết định số 749/QĐ-TTg ngày 03/6/2020 của Thủ tướng Chính phủ - Chương trình Chuyển đổi số quốc gia đến năm 2025, định hướng đến năm 2030.
2. Quyết định số 127/QĐ-TTg ngày 26/01/2021 - Chiến lược quốc gia về nghiên cứu, phát triển và ứng dụng trí tuệ nhân tạo đến năm 2030.
3. Quyết định số 874/QĐ-BTTTT ngày 17/6/2021 của Bộ Thông tin và Truyền thông - Bộ Quy tắc ứng xử trên mạng xã hội.

4. Quyết định số 757/QĐ-BKHCN ngày 29/4/2025 của Bộ Khoa học và Công nghệ về khung năng lực số.
5. Quyết định số 2345/QĐ-NHNN của Ngân hàng Nhà nước về xác thực sinh trắc học trong giao dịch trực tuyến.

BÁO CÁO, TÀI LIỆU KHÁC

1. Liên Hợp Quốc, Báo cáo Khảo sát Chính phủ điện tử (EGDI) năm 2024.
2. Bộ Khoa học và Công nghệ, Báo cáo chuyển đổi số quốc gia năm 2024.
3. McKinsey & Company, Báo cáo “The State of AI 2025”.
4. Google, Báo cáo về tiềm năng kinh tế của trí tuệ nhân tạo tại Việt Nam (2024).

PHỤ LỤC
TỔNG HỢP CÔNG VĂN
ĐỀ NGHỊ CHUYỂN GIAO

*

Số 498-CV/ĐU

Hà Nội, ngày 05 tháng 6 năm 2026

*V.v chuyển giao Bộ học liệu đa phương tiện
phục vụ phong trào Bình dân học vụ số*

Kính gửi: - Ủy ban Thường vụ Quốc hội

- Ủy ban Khoa học, Công nghệ và Môi trường của Quốc hội

Thực hiện ý kiến chỉ đạo của đồng chí Chủ tịch Quốc hội và đồng chí Thường trực Ban Bí thư tại buổi làm việc giữa Đoàn Kiểm tra, giám sát số 11 của Bộ Chính trị với Ban Thường vụ Đảng ủy các cơ quan Đảng Trung ương có nội dung về “Bộ học liệu đa phương tiện phục vụ phong trào Bình dân học vụ số” phục vụ công tác đào tạo kiến thức, kỹ năng số do Ủy ban Khoa học, Công nghệ và Môi trường của Quốc hội chủ trì biên soạn, Bộ học liệu cung cấp những kiến thức, kỹ năng cơ bản về chuyển đổi số, sử dụng trí tuệ nhân tạo hết sức cần thiết cho cán bộ, công chức của Đảng ủy các cơ quan Đảng Trung ương.

Với mong muốn được sử dụng nội dung Bộ học liệu sẵn có của Quốc hội (dự kiến triển khai trong toàn Đảng bộ), Đảng ủy các cơ quan Đảng Trung ương kính đề nghị Ủy ban Thường vụ Quốc hội, Ủy ban Khoa học, Công nghệ và Môi trường của Quốc hội xem xét:

1. Chuyển giao “Bộ học liệu đa phương tiện phục vụ phong trào Bình dân học vụ số” cho Đảng ủy các cơ quan Đảng Trung ương

2. Hỗ trợ, hạ tầng, tổ chức quản trị, vận hành nền tảng học tập số; phương thức triển khai, đánh giá kết quả học tập và phổ cập kỹ năng số trong Cơ quan Đảng ủy

3. Hỗ trợ triển khai đào tạo, hướng dẫn và các nội dung liên quan đến ứng dụng cho cán bộ, chuyên viên Cơ quan Đảng ủy góp phần đẩy mạnh chuyển đổi số.

Đảng ủy các cơ quan Đảng Trung ương giao đồng chí Nguyễn Hòa Thái, Chuyên viên chính, Văn phòng Đảng ủy làm đầu mối phối hợp, triển khai các nội dung nêu trên (điện thoại liên hệ: 0913288733).

Đảng ủy các cơ quan Đảng Trung ương rất mong nhận được sự quan tâm hỗ trợ của các đồng chí

Trân trọng cảm ơn!

Nơi nhận:

- Như trên,
- Đồng chí Bí thư Đảng ủy,
- Các đồng chí Phó Bí thư Đảng ủy,
- Ban Chỉ đạo CDS Trung ương,
- Văn phòng Quốc hội (để p/h),
- Lưu VT.

T/M BAN THƯỜNG VỤ

PHÓ BÍ THƯ

(Đã ký, đóng dấu)

Đỗ Việt Hà

BAN CHẤP HÀNH TRUNG ƯƠNG
BAN NỘI CHÍNH

ĐẢNG CỘNG SẢN VIỆT NAM

*

Số 1461-CV/BNCTW

Hà Nội, ngày 10 tháng 6 năm 2026

V/v đề nghị chuyển giao Bộ học liệu đa phương tiện
phục vụ phong trào “Bình dân học vụ số”

Kính gửi: Ủy ban Khoa học, Công nghệ và Môi trường của Quốc hội

Tại Hội nghị chuyên đề “Bình dân học vụ số - Quốc hội số: Khung kiến thức, kỹ năng số cho Quốc hội hiện đại” do Đảng ủy Quốc hội tổ chức ngày 13/9/2025, Bộ học liệu đa phương tiện phục vụ phong trào “Bình dân học vụ số” đã được giới thiệu là mô hình thiết thực, có ý nghĩa trong việc phổ cập kiến thức, kỹ năng số, nâng cao năng lực sử dụng công nghệ số, trí tuệ nhân tạo cho đội ngũ cán bộ, công chức. Đây là nội dung phù hợp với yêu cầu triển khai chuyển đổi số trong các cơ quan đảng, góp phần đổi mới phương thức lãnh đạo, chỉ đạo, điều hành và nâng cao chất lượng, hiệu quả thực hiện nhiệm vụ.

Thời gian qua, Ban Nội chính Trung ương đã tập trung triển khai nhiều nhiệm vụ chuyển đổi số, trong đó chú trọng nâng cao năng lực số cho cán bộ, công chức; từng bước hình thành thói quen xử lý công việc trên môi trường số; khai thác, sử dụng các nền tảng số dùng chung và công cụ hỗ trợ trí tuệ nhân tạo theo đúng quy định, bảo đảm an ninh, an toàn thông tin và bảo vệ bí mật nhà nước. Qua nghiên cứu, Ban Nội chính Trung ương nhận thấy Bộ học liệu do Ủy ban Khoa học, Công nghệ và Môi trường của Quốc hội chủ trì biên soạn có nội dung thiết thực, cấu trúc khoa học, phù hợp để tổ chức bồi dưỡng kiến thức, kỹ năng số cho cán bộ, công chức của Ban.

Với mong muốn được học tập, kế thừa và sử dụng hiệu quả Bộ học liệu sẵn có của Quốc hội để triển khai phong trào “Bình dân học vụ số”, Ban Nội chính Trung ương trân trọng đề nghị Ủy ban Khoa học, Công nghệ và Môi trường của Quốc hội quan tâm, xem xét:

1. Chuyển giao Bộ học liệu đa phương tiện phục vụ phong trào “Bình dân học vụ số” cho Ban Nội chính Trung ương để nghiên cứu, khai thác, sử dụng phục vụ đào tạo, bồi dưỡng kiến thức, kỹ năng số cho cán bộ, công chức; trước mắt xin Ủy ban Khoa học, Công nghệ và Môi trường của Quốc hội cung cấp 160 cuốn sách “Bình dân học vụ số - Kỹ năng số cơ bản” (do Tiến sĩ Trần Văn Khải chủ biên) để cung cấp cho cán bộ, công chức của Ban Nội chính Trung ương.

2. Hỗ trợ, chia sẻ kinh nghiệm về mô hình tổ chức quản trị, vận hành nền tảng học tập số; phương thức triển khai, theo dõi, đánh giá kết quả học tập và phổ cập kỹ năng số phù hợp với đặc thù hoạt động của các cơ quan đảng.

3. Hỗ trợ phối hợp triển khai đào tạo, hướng dẫn kỹ thuật và các nội dung liên quan đến việc khai thác, sử dụng Bộ học liệu, góp phần nâng cao nhận thức, kỹ năng ứng dụng công nghệ số, trí tuệ nhân tạo cho cán bộ, công chức Ban Nội chính Trung ương, phục vụ

tốt hơn công tác tham mưu trong các lĩnh vực nội chính, phòng, chống tham nhũng, lãng phí, tiêu cực và cải cách tư pháp.

Ban Nội chính Trung ương cử đồng chí Bùi Thị Thu Huyền, Phó Chánh Văn phòng, điện thoại: 0948.174.666 làm đầu mối phối hợp, triển khai các nội dung nêu trên.

Mong nhận được sự quan tâm, hỗ trợ của Ủy ban Khoa học, Công nghệ và Môi trường của Quốc hội.

Trân trọng!

Nơi nhận:

- Như trên,
- BNCTW: Đ/c Trưởng ban (để b/c),
Các đ/c Phó Trưởng ban,
Các đ/c Trợ lý, Thư ký Trưởng ban,
BCĐ CDS cơ quan,
- Lưu BNCTW.

**K/T TRƯỞNG BAN
PHÓ TRƯỞNG BAN**

(Đã ký, đóng dấu)

Nguyễn Xuân Trường

Số: 54/TANDTC-CNTT

Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

V/v đề nghị hỗ trợ chuyển giao Bộ học liệu
đa phương tiện phục vụ phong trào “Bình
dân học vụ số” cho TANDTC

Hà Nội, ngày 25 tháng 5 năm 2026

Kính gửi: - Ủy ban Thường vụ Quốc hội;

- Ủy ban Khoa học, Công nghệ và Môi trường.

Thực hiện ý kiến chỉ đạo của Tổng Bí thư, Chủ tịch nước Tô Lâm tại Hội nghị chuyên đề “Bình dân học vụ số - Quốc hội số: Khung kiến thức, kỹ năng số cho Quốc hội hiện đại” ngày 13/9/2025 về việc phát động phong trào “Bình dân học vụ số” trong toàn hệ thống chính trị; trong đó nhấn mạnh yêu cầu mỗi cán bộ, đảng viên, công chức phải tiên phong học tập, làm chủ công nghệ số, trí tuệ nhân tạo và đổi mới phương thức làm việc phù hợp với yêu cầu phát triển đất nước trong kỷ nguyên số, Tòa án nhân dân tối cao xác định đây là nhiệm vụ chính trị đặc biệt quan trọng, có ý nghĩa chiến lược đối với tiến trình xây dựng Tòa án điện tử, Tòa án số và hiện đại hóa nền tư pháp.

Quán triệt tinh thần chỉ đạo nêu trên, thời gian qua Tòa án nhân dân tối cao đã tập trung triển khai nhiều nhiệm vụ chuyển đổi số trọng tâm, phát triển các nền tảng số phục vụ quản lý, điều hành và hoạt động tố tụng. Tuy nhiên, thực tiễn cho thấy yếu tố quyết định hiệu quả chuyển đổi số không chỉ là hạ tầng, phần mềm hay dữ liệu mà chính là năng lực số, tư duy số và khả năng thích ứng của đội ngũ cán bộ, công chức, Thẩm phán trong toàn Ngành.

Qua nghiên cứu Bộ học liệu đa phương tiện phục vụ phong trào “Bình dân học vụ số” do Ủy ban Khoa học, Công nghệ và Môi trường của Quốc hội chủ trì xây dựng, Tòa án nhân dân tối cao nhận thấy đây là chương trình đào tạo có nội dung thiết thực, phương thức triển khai hiện đại, phù hợp yêu cầu phổ cập kỹ năng số, ứng dụng trí tuệ nhân tạo và nâng cao năng lực làm việc trên môi trường số cho đội ngũ cán bộ, công chức. Bộ học liệu đã được triển khai thực tế tại các cơ quan của Quốc hội và một số cơ quan Trung ương, bước đầu phát huy hiệu quả tích cực. Việc nghiên cứu, tiếp nhận và kế thừa Bộ học liệu sẽ góp phần giúp ngành Tòa án nhân dân rút ngắn thời gian xây dựng chương trình đào tạo, tiết kiệm nguồn lực đầu tư và đẩy nhanh quá trình triển khai phong trào “Bình dân học vụ số” trong toàn Ngành.

Đồng thời, thực hiện ý kiến chỉ đạo của đồng chí Trần Thanh Mẫn, Ủy viên Bộ Chính trị, Chủ tịch Quốc hội, Trưởng đoàn Đoàn kiểm tra, giám sát số 11 của Bộ Chính trị, Ban Bí thư tại buổi làm việc với Đảng ủy Tòa án nhân dân tối cao ngày 08/5/2026 về việc tăng cường học tập, chia sẻ kinh nghiệm và kế thừa các mô hình chuyển đổi số hiệu quả của Quốc hội, Tòa án nhân dân tối cao trân trọng đề nghị Ủy ban Thường vụ Quốc hội, Ủy ban Khoa học, Công nghệ và Môi trường của Quốc hội quan tâm, hỗ trợ một số nội dung sau:

1. Chuyển giao Bộ học liệu đa phương tiện phục vụ phong trào “Bình dân học vụ số” cho Tòa án nhân dân tối cao để nghiên cứu, triển khai phục vụ công tác đào tạo, bồi dưỡng kiến thức, kỹ năng số và ứng dụng trí tuệ nhân tạo cho đội ngũ cán bộ, công chức, Thẩm phán trong ngành Tòa án nhân dân.

2. Hỗ trợ chia sẻ kinh nghiệm về mô hình tổ chức, quản trị, vận hành nền tảng học tập số; phương thức xây dựng học liệu số; tổ chức đào tạo trực tuyến; kiểm tra, đánh giá kết quả học tập và phổ cập kỹ năng số trong hệ thống chính trị.

3. Hỗ trợ đào tạo, hướng dẫn kỹ thuật và phối hợp triển khai các nội dung liên quan nhằm phục vụ công tác chuyển đổi số, xây dựng Tòa án điện tử, Tòa án số trong thời gian tới.

Tòa án nhân dân tối cao giao đồng chí Ngô Hoài Thương, Cục trưởng Cục Công nghệ thông tin, số điện thoại: 0936.220.579 là đầu mối tham mưu, phối hợp triển khai thực hiện các nội dung nêu trên.

Tòa án nhân dân tối cao trân trọng cảm ơn sự quan tâm, hỗ trợ của Ủy ban Thường vụ Quốc hội và Ủy ban Khoa học, Công nghệ và Môi trường của Quốc hội./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Ban Chỉ đạo Trung ương về phát triển KHCN, ĐMST và CDS quốc gia (để b/c);
- Văn phòng Quốc hội;
- Đ/c Chánh án TANDTC (để b/c);
- Các Đ/c PCA TANDTC;
- Lưu: VP, Cục CNTT.

KT. CHÁNH ÁN

PHÓ CHÁNH ÁN

(Đã ký, đóng dấu)

Nguyễn Hải Trâm

V/v đề nghị chuyển giao Bộ học liệu đào tạo kiến thức, kỹ năng số và sử dụng trí tuệ nhân tạo (AI) của Quốc hội phục vụ phong trào Bình dân học vụ số và phối hợp, hỗ trợ đào tạo cho ngành Kiểm sát nhân dân

Hà Nội, ngày 22 tháng 5 năm 2026

Kính gửi: - Ủy ban Thường vụ Quốc hội;

- Ủy ban Khoa học, Công nghệ và Môi trường.

Tại Hội nghị chuyên đề: “Bình dân học vụ số - Quốc hội số: Khung kiến thức, kỹ năng số cho Quốc hội hiện đại” do Đảng ủy Quốc hội tổ chức ngày 13/9/2025 tại Hội trường Diên Hồng, nhà Quốc hội, đồng chí Tổng Bí thư, Chủ tịch nước Tô Lâm, Trưởng Ban Chỉ đạo Trung ương về phát triển Khoa học công nghệ, Đổi mới sáng tạo và Chuyển đổi số Quốc gia đã phát biểu chỉ đạo:

“Chương trình Bình dân học vụ số - Quốc hội số rất đáng được biểu dương và nhân rộng ra toàn hệ thống chính trị. Tôi đề nghị các cấp ủy đảng, chính quyền, đoàn thể, từ trung ương đến địa phương nghiên cứu, học tập trong mô hình này. Việc nâng cao tri thức số cho cán bộ, công chức phải là nhiệm vụ trọng yếu, gắn chặt với cải cách hành chính và phát triển kinh tế, xã hội. Phong trào bình dân học vụ số phải là một trong những cuộc cách mạng toàn dân, toàn diện, bao trùm, sâu rộng. Mỗi đảng viên, cán bộ công chức phải tiên phong, gương mẫu tham gia học tập kỹ thuật số, chuyển đổi phương thức làm việc cho phù hợp với thời đại số”.

Thực hiện chỉ đạo của Đồng chí Tổng Bí thư, Chủ tịch nước Tô Lâm, Viện kiểm sát nhân dân tối cao đã nghiên cứu kỹ lưỡng Bộ học liệu phục vụ công tác đào tạo kiến thức, kỹ năng số, sử dụng trí tuệ nhân tạo (AI) do Ủy ban Khoa học, Công nghệ và Môi trường (KH,CN&MT) của Quốc hội chủ trì biên soạn và nhận thấy nội dung Bộ học liệu tập trung vào 03 nhóm kiến thức về: (i) chuyển đổi số; (ii) công nghệ số và (iii) trí tuệ nhân tạo; 05 nhóm kỹ năng về: (i) khai thác dữ liệu và thông tin; (ii) giao tiếp và hợp tác trong môi trường số; (iii) sáng tạo nội dung số; (iv) bảo đảm an toàn, an ninh mạng và (v) giải quyết vấn đề nhờ ứng dụng công nghệ số; Khung kiến thức, kỹ năng số được thiết kế theo 04 cấp độ từ cơ bản, trung cấp, nâng cao đến chuyên sâu, gồm 26 chuyên đề với 166 video bài giảng ngắn (theo phương thức Micro-learning) nhằm khắc phục phổ cập kiến thức, kỹ năng số và ứng dụng trí tuệ nhân tạo (AI) kèm theo câu hỏi trắc nghiệm, đánh giá, sát hạch kết quả sau mỗi bài học.

Nội dung Bộ học liệu cung cấp những kiến thức, kỹ năng cơ bản về chuyển đổi số, sử dụng trí tuệ nhân tạo hết sức cần thiết cho mọi công chức, viên chức của các cơ quan trong toàn hệ thống chính trị nói chung và Viện kiểm sát nhân dân tối cao nói riêng. Bộ học liệu đã được sử dụng phục vụ công tác đào tạo tại các cơ quan trong hệ thống của Quốc hội,

Kiểm toán nhà nước và Đoàn đại biểu tại các địa phương từ tháng 9/2025 và được người học đánh giá chất lượng cao, rất tiện lợi, hiệu quả và tiết kiệm thời gian. Ngoài ra, toàn bộ nội dung Bộ học liệu đã được các Bộ: Công an, Khoa học và Công nghệ, Giáo dục và Đào tạo rà soát, đánh giá, nhận xét rất tốt bằng văn bản và cũng đã được Ủy ban Thường vụ Quốc hội ban hành Nghị quyết 1943/NQ-UBTVQH15 phê chuẩn làm cơ sở thực hiện.

Thực hiện ý kiến chỉ đạo của Chủ tịch Quốc hội Trần Thanh Mẫn tại buổi làm việc của Đoàn kiểm tra, giám sát số 11 của Bộ Chính trị, Ban Bí thư với Ban Thường vụ Đảng ủy Viện kiểm sát nhân dân (VKSND) tối cao ngày 07/5/2026, với mong muốn được học tập, kế thừa và sử dụng nội dung, mô hình đào tạo kiến thức, kỹ năng số và sử dụng trí tuệ nhân tạo (AI) hiệu quả sẵn có của Quốc hội; VKSND tối cao kính đề nghị Ủy ban Thường vụ Quốc hội, Thường trực Ủy ban Khoa học, Công nghệ và Môi trường xem xét, quyết định: (i) chuyển giao “Bộ học liệu đa phương tiện phục vụ phong trào Bình dân học vụ số” cho Viện kiểm sát nhân dân tối cao; (ii) hỗ trợ trao đổi kinh nghiệm về mô hình tổ chức, quản trị, vận hành nền tảng học tập số; phương thức triển khai, đánh giá kết quả học tập và phổ cập kỹ năng số trong hệ thống chính trị; (iii) hỗ trợ phối hợp triển khai đào tạo, hướng dẫn kỹ thuật và các nội dung liên quan phục vụ công tác chuyển đổi số của ngành Kiểm sát nhân dân, góp phần đẩy mạnh chuyển đổi số trong toàn ngành, đáp ứng yêu cầu của Đảng trong việc xây dựng Chính phủ số - Kinh tế số - Xã hội số trong hiện tại cũng như tương lai.

VKSND tối cao giao đồng chí Hoàng Minh Tiến, Cục trưởng Cục Thống kê tội phạm và chuyển đổi số là đầu mối tham mưu, phối hợp triển khai thực hiện các nội dung nêu trên (số điện thoại: 0912.558118).

VKSND tối cao trân trọng cảm ơn sự quan tâm, phối hợp của Ủy ban Thường vụ Quốc hội, Ủy ban Khoa học, Công nghệ và Môi trường của Quốc hội và mong tiếp tục nhận được sự hỗ trợ trong thời gian tới./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Ban Chỉ đạo TW về phát triển KHCN, ĐMST, CDS quốc gia (để b/c);
- Văn phòng Quốc hội;
- Tập đoàn Viettel;
- Viện trưởng VKSND tối cao (để b/c);
- Các Phó Viện trưởng VKSND tối cao;
- Văn phòng VKSND tối cao, Vụ 14;
- Lưu: VT, Cục 2.

VIỆN TRƯỞNG

(Đã ký, đóng dấu)

Nguyễn Huy Tiến

**ỦY BAN NHÂN DÂN
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH**

Số: 5415/UBND-VX

*V/v đề nghị hỗ trợ chuyển giao “
Bộ học liệu đa phương tiện phục vụ
phong trào Bình dân học vụ số” cho Ủy
ban nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh*

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 20 tháng 6 năm 2026

Kính gửi: - Ủy ban Thường vụ Quốc hội;

- Ủy ban Khoa học, Công nghệ và Môi trường của Quốc hội.

Thực hiện chỉ đạo của Tổng Bí thư, Chủ tịch nước Tô Lâm tại Hội nghị chuyên đề “Bình dân học vụ số - Quốc hội số: Khung kiến thức, kỹ năng số cho Quốc hội hiện đại” ngày 13 tháng 9 năm 2025 về việc phát động phong trào “Bình dân học vụ số” trong toàn hệ thống chính trị; trong đó nhấn mạnh yêu cầu nâng cao tri thức số cho cán bộ, công chức và người dân phải là nhiệm vụ trọng yếu, gắn chặt với cải cách hành chính và phát triển kinh tế - xã hội, đưa phong trào “Bình dân học vụ số” trở thành một phong trào cách mạng, toàn dân, toàn diện, bao trùm, sâu rộng;

Căn cứ Nghị quyết số 1943/NQ-UBTVQH15 ngày 19 tháng 12 năm 2025 của Ủy ban Thường vụ Quốc hội về việc phê chuẩn bộ tài liệu Khung kiến thức, kỹ năng số và sử dụng trí tuệ nhân tạo (AI) thuộc Phong trào “Bình dân học vụ số - Quốc hội số”;

Thực hiện Chỉ thị số 14/CT-TTg ngày 22 tháng 4 năm 2026 của Thủ tướng Chính phủ về đẩy mạnh bồi dưỡng và đánh giá kiến thức, kỹ năng số đối với cán bộ, công chức, viên chức, Ủy ban nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh đã ban hành Công văn số 3978/UBND-VX ngày 14 tháng 5 năm 2026 chỉ đạo quyết liệt các sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân các phường, xã, đặc khu thúc đẩy việc học tập, nâng cao trình độ, kỹ năng số, đặt mục tiêu đảm bảo 100% cán bộ, công chức, viên chức và người lao động thuộc thẩm quyền quản lý có hiểu biết về chuyển đổi số, kiến thức và kỹ năng số, sử dụng tốt các nền tảng, dịch vụ số phục vụ công việc;

Với mong muốn được học tập, kế thừa và sử dụng nội dung, mô hình đào tạo kiến thức, kỹ năng số và sử dụng trí tuệ nhân tạo (AI) hiệu quả sẵn có của Quốc hội, Ủy ban nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh trân trọng đề nghị Ủy ban Thường vụ Quốc hội, Ủy ban Khoa học, Công nghệ và Môi trường của Quốc hội xem xét, hỗ trợ một số nội dung sau:

1. Hỗ trợ chuyển giao “Bộ học liệu đa phương tiện phục vụ phong trào Bình dân học vụ số” để triển khai trên toàn địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh.

2. Hỗ trợ trao đổi kinh nghiệm về mô hình tổ chức quản trị, vận hành nền tảng học tập số; phương thức triển khai, đánh giá kết quả học tập và phổ cập kỹ năng số trong hệ thống chính trị; các nội dung liên quan khác nhằm đáp ứng yêu cầu bồi dưỡng, đánh giá năng lực số, phục vụ công tác chuyển đổi số toàn diện của Thành phố Hồ Chí Minh.

Ủy ban nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh phân công Sở Khoa học và Công nghệ làm cơ quan thường trực, đầu mối tham mưu phối hợp triển khai thực hiện các nội dung trên (thông tin liên hệ: bà Bùi Thị Thu Cúc, Phòng Kinh tế số - Xã hội số, Sở Khoa học và Công nghệ; số điện thoại: 0915.683239).

Ủy ban nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh trân trọng cảm ơn sự quan tâm, hỗ trợ của Ủy ban Thường vụ Quốc hội và Ủy ban Khoa học, Công nghệ và Môi trường của Quốc hội./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Văn phòng Quốc hội;
- Thường trực Thành ủy;
- TTUB: CT, PCT/VX;
- Sở Khoa học và Công nghệ;
- VPUB: CVP, PCVP/VX;
- Phòng Văn xã;
- Lưu: VT, VX-Đại.

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

(Đã ký, đóng dấu)

Nguyễn Mạnh Cường

Số 510-CV/TU

Ninh Bình, ngày 27 tháng 5 năm 2026

V/v đề nghị chuyển giao “Bộ học liệu đa phương
tiện phục vụ phong trào Bình dân học vụ số -
Quốc hội số” cho Tỉnh ủy Ninh Bình

Kính gửi: - Ủy ban Thường vụ Quốc hội;

- Ủy ban Khoa học, Công nghệ và Môi trường.

Tại Hội nghị chuyên đề: “Bình dân học vụ số - Quốc hội số: Khung kiến thức, kỹ năng số cho Quốc hội hiện đại” do Đảng ủy Quốc hội tổ chức ngày 13/9/2025, đồng chí Tổng Bí thư, Chủ tịch nước Tô Lâm, Trưởng Ban Chỉ đạo Trung ương về phát triển Khoa học công nghệ, Đổi mới sáng tạo và Chuyển đổi số Quốc gia đã đánh giá “Chương trình bình dân học vụ số - Quốc hội số rất đáng được biểu dương và nhân rộng ra toàn hệ thống chính trị” và đề nghị các cấp ủy đảng, chính quyền, đoàn thể từ Trung ương đến địa phương nghiên cứu, học tập mô hình này.

Thực hiện ý kiến chỉ đạo của đồng chí Tổng Bí thư, Chủ tịch nước Tô Lâm, Tỉnh ủy Ninh Bình đã nghiên cứu Bộ học liệu phục vụ công tác đào tạo kiến thức, kỹ năng số, sử dụng trí tuệ nhân tạo (AI) do Ủy ban Khoa học, Công nghệ và Môi trường của Quốc hội chủ trì biên soạn và nhận thấy nội dung Bộ học liệu cung cấp những kiến thức, kỹ năng cơ bản về chuyển đổi số, sử dụng trí tuệ nhân tạo hết sức cần thiết cho cán bộ, công chức, viên chức của các cơ quan, đơn vị trong toàn hệ thống chính trị.

Với mong muốn được học tập, kế thừa và sử dụng nội dung, mô hình đào tạo kiến thức, kỹ năng số và sử dụng trí tuệ nhân tạo (AI) hiệu quả sẵn có của Quốc hội, Ban Thường vụ Tỉnh ủy Ninh Bình kính đề nghị Ủy ban Thường vụ Quốc hội, Thường trực Ủy ban Khoa học, Công nghệ và Môi trường của Quốc hội xem xét, quyết định: (i) Chuyển giao “Bộ học liệu đa phương tiện phục vụ phong trào Bình dân học vụ số” cho Tỉnh ủy Ninh Bình; (ii) Hỗ trợ trao đổi kinh nghiệm về mô hình tổ chức quản trị, vận hành nền tảng học tập số; phương thức triển khai, đánh giá kết quả học tập và phổ cập kỹ năng số trong hệ thống chính trị; (iii) Hỗ trợ phối hợp triển khai đào tạo, hướng dẫn kỹ thuật và các nội dung liên quan phục vụ công tác chuyển đổi số của tỉnh Ninh Bình, góp phần đẩy mạnh chuyển đổi số trong toàn Đảng bộ tỉnh, đáp ứng yêu cầu của Đảng trong việc xây dựng Chính phủ số - Kinh tế số - Xã hội số trong hiện tại cũng như tương lai.

Ban Thường vụ Tỉnh ủy Ninh Bình phân công đồng chí Tạ Quang Phương, Phó Giám đốc Sở Khoa học và Công nghệ (số điện thoại: 0903207363) là đầu mối tham mưu và phối hợp triển khai thực hiện nội dung trên.

Trân trọng cảm ơn và rất mong tiếp tục nhận được sự quan tâm lãnh đạo, chỉ đạo, giúp đỡ của Ủy ban Thường vụ Quốc hội; Ủy ban Khoa học, Công nghệ và Môi trường của Quốc hội trong thời gian tới./.

Nơi nhận:

- Như trên,
- Văn phòng Quốc hội (để báo cáo),
- Thường trực Tỉnh ủy,
- Ủy ban nhân dân tỉnh,
- Ban Tuyên giáo và Dân vận Tỉnh ủy,
- Sở Khoa học và Công nghệ,
- VPTU: LĐVP, phòng TH, CDS,
- Lưu Văn phòng Tỉnh ủy.

**T/M BAN THƯỜNG VỤ
PHÓ BÍ THƯ THƯỜNG TRỰC**

(Đã ký, đóng dấu)

Trần Đăng Quỳnh

Phụ lục 2
BỘ HỌC LIỆU ĐA PHƯƠNG TIỆN (TẬP 1)
(VIDEO, INFOGRAPHIC, BANNER, EBOOK, PDF)

(kèm theo Nghị quyết số 398/NQ-UBTVQH16 ngày 08 tháng 8 năm 2026 của Ủy ban Thường vụ Quốc hội về việc phê chuẩn Bộ học liệu đa phương tiện (Tập 1) - Bài giảng và câu hỏi trắc nghiệm kiến thức, kỹ năng số cơ bản (Micro-learning) dùng cho cán bộ, công chức, viên chức và người lao động trong khối cơ quan nhà nước; lan tỏa phong trào “Bình dân học vụ số” cho các tổ chức, cơ quan, đơn vị, địa phương trong toàn hệ thống chính trị)

I. BẢNG 1 - HỌC LIỆU CỦA 26 CHUYÊN ĐỀ

TT	Chuyên đề	Bài học	Tên bài học	Định dạng học liệu (số lượng)		Banner (số lượng)
				Video	Infographic	
Chuyên đề 1: Kiến thức, kỹ năng cơ bản về chuyển đổi số						
1	Chuyên đề 1	Bài 1	Khái niệm và tầm quan trọng của chuyển đổi số	1	1	1
2	Chuyên đề 1	Bài 2	Các công nghệ số cốt lõi trong chuyển đổi số	1	1	1
3	Chuyên đề 1	Bài 3	Chính phủ số, kinh tế số và xã hội số - 3 trụ cột cốt lõi của Chuyển đổi số quốc gia	1	1	1
4	Chuyên đề 1	Bài 4	Tư duy số và văn hóa số trong cơ quan nhà nước	1	1	1
5	Chuyên đề 1	Bài 5	Quản lý dữ liệu và ra quyết định dựa trên dữ liệu	1	1	1
6	Chuyên đề 1	Bài 6	An toàn thông tin và an ninh mạng trong môi trường số	1	1	1
7	Chuyên đề 1	Bài 7	Sử dụng công cụ số trong công việc của cán bộ, công chức, viên chức	1	1	1
8	Chuyên đề 1	Bài 8	Kỹ năng giao tiếp trực tuyến và tương tác với người dân trong thời đại số	1	1	1
Chuyên đề 2: Kiến thức công nghệ số cơ bản						
9	Chuyên đề 2	Bài 1	Chuyển đổi số - khái niệm và lợi ích	1	1	1
10	Chuyên đề 2	Bài 2	Công nghệ số - các công nghệ chủ chốt hiện nay	1	1	1

TT	Chuyên đề	Bài học	Tên bài học	Định dạng học liệu (số lượng)		Banner (số lượng)
				Video	Infographic	
Chuyên đề 3: Kiến thức, kỹ năng số về AI						
11	Chuyên đề 3	Bài 1	AI là gì? Tổng quan về trí tuệ nhân tạo	1	1	1
12	Chuyên đề 3	Bài 2	Các công nghệ cốt lõi của AI	1	1	1
13	Chuyên đề 3	Bài 3	Quy trình phát triển một ứng dụng AI	1	1	1
14	Chuyên đề 3	Bài 4	AI - động lực của chuyển đổi số quốc gia	1	1	1
15	Chuyên đề 3	Bài 5	Trợ lý ảo, chatbot phục vụ người dân	1	1	1
16	Chuyên đề 3	Bài 6	Ứng dụng AI trong xử lý văn bản và nghiệp vụ nội bộ	1	1	1
17	Chuyên đề 3	Bài 7	Phân tích dữ liệu bằng AI hỗ trợ ra quyết định	1	1	1
18	Chuyên đề 3	Bài 8	AI trong lĩnh vực công - lợi ích và thách thức	1	1	1
19	Chuyên đề 3	Bài 9	Quy trình sử dụng AI an toàn - Nguyên tắc “Dữ liệu nào, công cụ đó”	1	1	1
Chuyên đề 4: Sử dụng thiết bị số						
20	Chuyên đề 4	Bài 1	Kết nối thiết bị và Internet an toàn mọi lúc, mọi nơi	1	1	1
21	Chuyên đề 4	Bài 2	Điện thoại thông minh - trợ thủ đắc lực cho công việc	1	1	1
22	Chuyên đề 4	Bài 3	Tận dụng tối đa laptop và máy tính bảng trong công việc	1	1	1
23	Chuyên đề 4	Bài 4	Kết nối và sử dụng hiệu quả thiết bị ngoại vi (máy in, máy quét,...)	1	1	1
24	Chuyên đề 4	Bài 5	Quản lý dữ liệu và xử lý sự cố thiết bị số	1	1	1
Chuyên đề 5: Các phần mềm, ứng dụng phổ biến						
25	Chuyên đề 5	Bài 1	Kỹ năng sử dụng phần mềm văn phòng hiệu quả, an toàn	1	1	1

TT	Chuyên đề	Bài học	Tên bài học	Định dạng học liệu (số lượng)		Banner (số lượng)
				Video	Infographic	
26	Chuyên đề 5	Bài 2	Sử dụng dịch vụ công trực tuyến hiệu quả, an toàn	1	1	1
27	Chuyên đề 5	Bài 3	Học tập trực tuyến chủ động, hiệu quả, an toàn	1	1	1
28	Chuyên đề 5	Bài 4	Giao tiếp số hiệu quả, an toàn	1	1	1
29	Chuyên đề 5	Bài 5	Giải trí số văn minh, lành mạnh	1	1	1
Chuyên đề 6: Kỹ năng tìm kiếm, kiểm chứng và quản lý thông tin số						
30	Chuyên đề 6	Bài 1	Tìm kiếm thông tin chính xác và nhanh chóng	1	1	1
31	Chuyên đề 6	Bài 2	Đánh giá độ tin cậy của nguồn thông tin	1	1	1
32	Chuyên đề 6	Bài 3	Tổ chức, lưu trữ và quản lý thông tin cá nhân	1	1	1
Chuyên đề 7: Kiểm chứng và xác thực dữ liệu, thông tin và nội dung số						
33	Chuyên đề 7	Bài 1	Bối cảnh và quy trình kiểm chứng thông tin số	1	1	1
34	Chuyên đề 7	Bài 2	Kiểm chứng thông tin trên báo chính thống và thông tin hành chính - công vụ	1	1	1
35	Chuyên đề 7	Bài 3	Kiểm chứng thông tin trên mạng xã hội và video trực tuyến	1	1	1
36	Chuyên đề 7	Bài 4	Nhận diện tin giả và sử dụng công cụ hỗ trợ	1	1	1
37	Chuyên đề 7	Bài 5	Ví dụ thực tiễn và bài học kinh nghiệm	1	1	1
Chuyên đề 8: Quản lý dữ liệu, thông tin và nội dung số						
38	Chuyên đề 8	Bài 1	Khái niệm dữ liệu số và tầm quan trọng của quản lý dữ liệu	1	1	1
39	Chuyên đề 8	Bài 2	Thu thập và tổ chức dữ liệu hiệu quả	1	1	1
40	Chuyên đề 8	Bài 3	Tra cứu, chia sẻ và bảo toàn dữ liệu	1	1	1

TT	Chuyên đề	Bài học	Tên bài học	Định dạng học liệu (số lượng)		Banner (số lượng)
				Video	Infographic	
41	Chuyên đề 8	Bài 4	Bảo vệ dữ liệu cá nhân và an toàn thông tin	1	1	1
42	Chuyên đề 8	Bài 5	Công cụ số hiện đại hỗ trợ quản lý dữ liệu	1	1	1
43	Chuyên đề 8	Bài 6	Phân loại, sao lưu và phục hồi tài liệu điện tử theo độ mật	1	1	1
Chuyên đề 9: Tương tác thông qua công nghệ số						
44	Chuyên đề 9	Bài 1	Giao tiếp qua email chuyên nghiệp	1	1	1
45	Chuyên đề 9	Bài 2	Tham gia họp trực tuyến hiệu quả	1	1	1
46	Chuyên đề 9	Bài 3	Trao đổi qua ứng dụng nhắn tin hiệu quả	1	1	1
47	Chuyên đề 9	Bài 4	Giao tiếp trên mạng xã hội an toàn, văn minh	1	1	1
48	Chuyên đề 9	Bài 5	Tham gia nền tảng học trực tuyến hiệu quả	1	1	1
49	Chuyên đề 9	Bài 6	Sử dụng dịch vụ công trực tuyến	1	1	1
Chuyên đề 10: Kỹ năng số						
50	Chuyên đề 10	Bài 1	Sử dụng thiết bị số an toàn và hiệu quả	1	1	1
51	Chuyên đề 10	Bài 2	Phần mềm ứng dụng thiết yếu cho công việc	1	1	1
52	Chuyên đề 10	Bài 3	Tìm kiếm và sàng lọc thông tin hiệu quả	1	1	1
53	Chuyên đề 10	Bài 4	Kiểm chứng thông tin trước khi đưa vào hồ sơ, báo cáo	1	1	1
54	Chuyên đề 10	Bài 5	Quản lý dữ liệu số khoa học và hiệu quả	1	1	1
Chuyên đề 11: Thực thi quyền và nghĩa vụ của công dân trên không gian số						
55	Chuyên đề 11	Bài 1	Khái quát chung về quyền và nghĩa vụ công dân trên không gian số	1	1	1

TT	Chuyên đề	Bài học	Tên bài học	Định dạng học liệu (số lượng)		Banner (số lượng)
				Video	Infographic	
56	Chuyên đề 11	Bài 2	Các quyền cơ bản của công dân trên không gian số	1	1	1
57	Chuyên đề 11	Bài 3	Các nghĩa vụ cơ bản của công dân trên không gian số	1	1	1
58	Chuyên đề 11	Bài 4	Sử dụng công cụ số để thực thi quyền và nghĩa vụ	1	1	1
59	Chuyên đề 11	Bài 5	Học tập suốt đời và nâng cao kỹ năng số (Bình dân học vụ số)	1	1	1
Chuyên đề 12: Hợp tác thông qua sử dụng công nghệ số						
60	Chuyên đề 12	Bài 1	Tổng quan hợp tác số và tư duy đổi mới	1	1	1
61	Chuyên đề 12	Bài 2	Các công cụ và kênh giao tiếp số trong công việc	1	1	1
62	Chuyên đề 12	Bài 3	Tổ chức cuộc họp trực tuyến hiệu quả	1	1	1
63	Chuyên đề 12	Bài 4	Chia sẻ và cùng soạn thảo tài liệu trực tuyến an toàn	1	1	1
64	Chuyên đề 12	Bài 5	Văn hóa và kỹ năng hợp tác số an toàn, hiệu quả	1	1	1
Chuyên đề 13: Hợp tác thông qua sử dụng công nghệ số (kỹ năng tổng hợp)						
65	Chuyên đề 13	Bài 1	Sử dụng hiệu quả thiết bị số, phần mềm và xử lý sự cố kỹ thuật	1	1	1
66	Chuyên đề 13	Bài 2	Khai thác thông tin và phân tích dữ liệu số	1	1	1
67	Chuyên đề 13	Bài 3	Giao tiếp số văn minh, hợp tác hiệu quả	1	1	1
68	Chuyên đề 13	Bài 4	Sáng tạo nội dung số phục vụ công việc	1	1	1
69	Chuyên đề 13	Bài 5	An toàn thông tin và bảo mật trong môi trường số	1	1	1
Chuyên đề 14: Quản lý danh tính số						
70	Chuyên đề 14	Bài 1	Khái niệm danh tính số và tầm quan trọng	1	1	1
71	Chuyên đề 14	Bài 2	Bảo vệ thông tin cá nhân và mật khẩu	1	1	1

TT	Chuyên đề	Bài học	Tên bài học	Định dạng học liệu (số lượng)		Banner (số lượng)
				Video	Infographic	
72	Chuyên đề 14	Bài 3	Xác thực đa yếu tố (MFA) - “chìa khóa vàng” bảo vệ tài khoản	1	1	1
73	Chuyên đề 14	Bài 4	VNeID, eKYC và chữ ký số - công cụ định danh điện tử hiện đại	1	1	1
74	Chuyên đề 14	Bài 5	Lừa đảo danh tính số - nhận diện và phòng tránh	1	1	1
75	Chuyên đề 14	Bài 6	Phòng thủ số chủ động - Nhận diện Phishing có chủ đích và Deepfake	1	1	1
Chuyên đề 15: Kết hợp và tái tạo nội dung số						
76	Chuyên đề 15	Bài 1	Kết hợp và tái tạo nội dung số - khái niệm và lợi ích	1	1	1
77	Chuyên đề 15	Bài 2	Soạn thảo văn bản thông minh nhờ công nghệ số	1	1	1
78	Chuyên đề 15	Bài 3	Chỉnh sửa hình ảnh tăng tính trực quan cho nội dung	1	1	1
79	Chuyên đề 15	Bài 4	Video và âm thanh - ghi lại và tái sử dụng nội dung đa phương tiện	1	1	1
80	Chuyên đề 15	Bài 5	Tích hợp nội dung đa dạng và tuân thủ bảo mật, đạo đức	1	1	1
Chuyên đề 16: Kỹ năng tích hợp và sáng tạo nội dung số						
81	Chuyên đề 16	Bài 1	Poster xấu hóa đẹp trong 5 phút - bí quyết Canva	1	1	1
82	Chuyên đề 16	Bài 2	Slides khô khan? Để PowerPoint lo!	1	1	1
83	Chuyên đề 16	Bài 3	Chưa biết viết gì? Hỏi ngay ChatGPT!	1	1	1
84	Chuyên đề 16	Bài 4	Không biết vẽ? Đã có AI hình ảnh!	1	1	1
85	Chuyên đề 16	Bài 5	Làm video không cần quay - AI lo tất!	1	1	1
Chuyên đề 17: Tuân thủ quy định về bản quyền, giấy phép						
86	Chuyên đề 17	Bài 1	Bản quyền là gì và vì sao cần tuân thủ?	1	1	1

TT	Chuyên đề	Bài học	Tên bài học	Định dạng học liệu (số lượng)		Banner (số lượng)
				Video	Infographic	
87	Chuyên đề 17	Bài 2	Quy định pháp luật về quyền tác giả - những điều cán bộ cần biết	1	1	1
88	Chuyên đề 17	Bài 3	Giấy phép sử dụng nội dung số và cách tìm nguồn “sạch”	1	1	1
89	Chuyên đề 17	Bài 4	Kỹ năng trích dẫn tài liệu và sử dụng nội dung hợp pháp	1	1	1
90	Chuyên đề 17	Bài 5	Sử dụng nội dung do AI tạo ra một cách an toàn và đúng luật	1	1	1
Chuyên đề 18: Lập trình cơ bản						
91	Chuyên đề 18	Bài 1	Hiểu về lập trình trong công việc của cơ quan nhà nước	1	1	1
92	Chuyên đề 18	Bài 2	Tư duy lập trình - Cách hướng dẫn máy tính giải quyết công việc	1	1	1
93	Chuyên đề 18	Bài 3	Trí tuệ nhân tạo và xu hướng "lập trình cùng AI"	1	1	1
94	Chuyên đề 18	Bài 4	Tự tạo công cụ số hỗ trợ công việc với sự trợ giúp của AI	1	1	1
95	Chuyên đề 18	Bài 5	Lập trình an toàn, trách nhiệm và lộ trình phát triển kỹ năng số	1	1	1
Chuyên đề 19: Bảo vệ thiết bị cá nhân						
96	Chuyên đề 19	Bài 1	Tổng quan và tầm quan trọng của bảo vệ thiết bị cá nhân	1	1	1
97	Chuyên đề 19	Bài 2	Cập nhật phần mềm và sử dụng phần mềm bảo mật	1	1	1
98	Chuyên đề 19	Bài 3	Bảo mật truy cập và an toàn thiết bị (mật khẩu, 2FA và bảo vệ vật lý)	1	1	1
99	Chuyên đề 19	Bài 4	Kết nối trực tuyến an toàn và nhận diện nguy cơ (Wi-Fi, VPN, web và lừa đảo)	1	1	1
100	Chuyên đề 19	Bài 5	Sao lưu dữ liệu và sẵn sàng ứng phó sự cố	1	1	1
101	Chuyên đề 19	Bài 6	Ứng phó sự cố an ninh mạng nâng cao và xử lý khủng hoảng lộ lọt thông tin	1	1	1
Chuyên đề 20: Bảo vệ dữ liệu cá nhân và quyền riêng tư						

TT	Chuyên đề	Bài học	Tên bài học	Định dạng học liệu (số lượng)		Banner (số lượng)
				Video	Infographic	
102	Chuyên đề 20	Bài 1	Dữ liệu cá nhân - tài sản số quý giá cần bảo vệ	1	1	1
103	Chuyên đề 20	Bài 2	Đừng để lộ đời tư trên mạng - sử dụng Internet an toàn	1	1	1
104	Chuyên đề 20	Bài 3	Khóa chặt dữ liệu - an toàn từ ứng dụng đến thiết bị	1	1	1
105	Chuyên đề 20	Bài 4	Quà tặng ảo, họa thật - nhận diện lừa đảo qua mạng	1	1	1
106	Chuyên đề 20	Bài 5	Bảo mật dữ liệu công vụ - từ quy định đến trí tuệ nhân tạo	1	1	1
Chuyên đề 21: Bảo vệ sức khỏe thể chất, tinh thần khi sử dụng công nghệ số						
107	Chuyên đề 21	Bài 1	Rủi ro sức khỏe thể chất khi dùng công nghệ số	1	1	1
108	Chuyên đề 21	Bài 2	Rủi ro sức khỏe tinh thần khi dùng công nghệ số	1	1	1
109	Chuyên đề 21	Bài 3	Tư thế làm việc khoa học và bảo vệ thị lực khi sử dụng thiết bị số	1	1	1
110	Chuyên đề 21	Bài 4	Nghỉ ngơi và vận động hợp lý khi làm việc với công nghệ	1	1	1
111	Chuyên đề 21	Bài 5	Quản lý thời gian và cân bằng cuộc sống số	1	1	1
Chuyên đề 22: Bảo vệ môi trường trong chuyển đổi số xanh						
112	Chuyên đề 22	Bài 1	Chuyển đổi số xanh - xu hướng tất yếu trong phát triển bền vững	1	1	1
113	Chuyên đề 22	Bài 2	Mặt trái của công nghệ số - tác động tiêu cực tới môi trường	1	1	1
114	Chuyên đề 22	Bài 3	Thực hành “sống số xanh” - biện pháp giảm thiểu tác động	1	1	1
115	Chuyên đề 22	Bài 4	IoT và dữ liệu lớn trong quản lý môi trường	1	1	1
116	Chuyên đề 22	Bài 5	Trí tuệ nhân tạo và dữ liệu mở trong bảo vệ môi trường	1	1	1
Chuyên đề 23: Giải quyết các vấn đề kỹ thuật						
117	Chuyên đề 23	Bài 1	Quy trình xử lý sự cố kỹ thuật cơ bản	1	1	1

TT	Chuyên đề	Bài học	Tên bài học	Định dạng học liệu (số lượng)		Banner (số lượng)
				Video	Infographic	
118	Chuyên đề 23	Bài 2	Xử lý sự cố thiết bị số thường gặp	1	1	1
119	Chuyên đề 23	Bài 3	Xử lý sự cố phần mềm và ứng dụng	1	1	1
120	Chuyên đề 23	Bài 4	Xử lý sự cố kết nối Internet	1	1	1
121	Chuyên đề 23	Bài 5	Xử lý sự cố máy in văn phòng	1	1	1
Chuyên đề 24: Xác định nhu cầu, lựa chọn giải pháp công nghệ						
122	Chuyên đề 24	Bài 1	Khái niệm và tầm quan trọng của việc xác định nhu cầu công nghệ	1	1	1
123	Chuyên đề 24	Bài 2	Phương pháp xác định nhu cầu (Bước 1: Đánh giá hiện trạng)	1	1	1
124	Chuyên đề 24	Bài 3	Phương pháp xác định nhu cầu (Bước 2: Thu thập yêu cầu từ các bên liên quan)	1	1	1
125	Chuyên đề 24	Bài 4	Phương pháp xác định nhu cầu (Bước 3: Xác định mục tiêu cụ thể)	1	1	1
126	Chuyên đề 24	Bài 5	Phương pháp xác định nhu cầu (Bước 4: Ưu tiên nhu cầu công nghệ)	1	1	1
Chuyên đề 25: Sử dụng sáng tạo công nghệ số						
127	Chuyên đề 25	Bài 1	Khái niệm và tầm quan trọng của sáng tạo trong ứng dụng công nghệ số	1	1	1
128	Chuyên đề 25	Bài 2	Phương pháp rèn luyện tư duy sáng tạo và khai thác công nghệ mới	1	1	1
129	Chuyên đề 25	Bài 3	Ứng dụng sáng tạo công nghệ số trong công tác truyền thông	1	1	1
130	Chuyên đề 25	Bài 4	Ứng dụng sáng tạo công nghệ số trong quản lý và điều hành công việc hành chính	1	1	1
131	Chuyên đề 25	Bài 5	Các công cụ số hỗ trợ sáng tạo và xây dựng văn hóa đổi mới	1	1	1

TT	Chuyên đề	Bài học	Tên bài học	Định dạng học liệu (số lượng)		Banner (số lượng)
				Video	Infographic	
Chuyên đề 26: Xác định khoảng cách về năng lực số						
132	Chuyên đề 26	Bài 1	Chuyển đổi số trong cơ quan nhà nước - tầm nhìn và đánh giá năng lực số	1	1	1
133	Chuyên đề 26	Bài 2	Kỹ năng số cơ bản trong công việc hành chính công	1	1	1
134	Chuyên đề 26	Bài 3	Ứng dụng hiệu quả trí tuệ nhân tạo (AI) trong công việc của cán bộ, công chức, viên chức	1	1	1
135	Chuyên đề 26	Bài 4	An toàn thông tin và bảo vệ dữ liệu trong môi trường số	1	1	1
136	Chuyên đề 26	Bài 5	Giao tiếp số và khai thác dữ liệu phục vụ hoạt động của cơ quan nhà nước	1	1	1
TỔNG				136	136	136

II. BẢNG 2 - DANH MỤC VIDEO GIỚI THIỆU, HƯỚNG DẪN HỌC TẬP (CẤP CHƯƠNG TRÌNH)

TT	Tên video	Số lượng video
1	Video tọa đàm (Podcast) giới thiệu tổng quan phong trào "Bình dân học vụ số"	1
2	Video giới thiệu Khung kiến thức, kỹ năng số và Khung chương trình 26 chuyên đề - 136 bài học	1
3	Video giới thiệu Chương trình học: nội dung chương trình đào tạo, cách thức tham gia học tập và chuẩn đầu ra	1
TỔNG		3

Phụ lục 3

NGÂN HÀNG CÂU HỎI VÀ ĐỀ SÁT HẠCH

(kèm theo Nghị quyết số 398/NQ-UBTVQH16 ngày 08 tháng 8 năm 2026 của Ủy ban Thường vụ Quốc hội về việc phê chuẩn Bộ học liệu đa phương tiện (Tập 1) - Bài giảng và câu hỏi trắc nghiệm kiến thức, kỹ năng số cơ bản (Micro-learning) dùng cho cán bộ, công chức, viên chức và người lao động trong khối cơ quan nhà nước; lan tỏa phong trào “Bình dân học vụ số” cho các tổ chức, cơ quan, đơn vị, địa phương trong toàn hệ thống chính trị)

I. Cấu trúc Phụ lục

Phụ lục gồm 02 phần: **Phần I - Ngân hàng câu hỏi trắc nghiệm theo bài học:** 680 câu hỏi kèm đáp án của 136 bài học, sắp xếp theo 26 chuyên đề; mỗi bài học gồm 05 câu hỏi (03 câu kiểm tra kiến thức và 02 câu tình huống công vụ). **Phần II - Đề sát hạch cuối chương trình:** bài kiểm tra đánh giá cuối chương trình gồm 50 câu hỏi kèm đáp án và ma trận phân bổ, trong đó 35 câu mức độ cơ bản (70%) và 15 câu mức độ trung cấp (30%), nội dung phân bổ đều 26 chuyên đề của chương trình.

II. Cơ chế tổ chức kiểm tra, sát hạch trên nền tảng học tập số

1. Sinh đề và trộn ngẫu nhiên: câu hỏi sau mỗi bài học và đề sát hạch cuối chương trình được tổ chức trên nền tảng học tập số theo cấu trúc, ma trận chuẩn hóa tại Phụ lục này; trong mỗi lượt làm bài, hệ thống tự động đảo ngẫu nhiên thứ tự câu hỏi và thứ tự các phương án trả lời, bảo đảm các lượt làm bài không trùng lặp về hình thức trình bày và hạn chế học thuộc máy móc theo vị trí đáp án.

2. Giới hạn thời gian làm bài: bài kiểm tra sau mỗi bài học thực hiện ngay trên nền tảng sau khi học xong video bài giảng; đề sát hạch cuối chương trình có thời gian làm bài 90 phút, hệ thống hiển thị đồng hồ đếm thời gian, người học được nộp bài sớm ngay khi hoàn thành và hệ thống tự động thu bài khi hết thời gian.

3. Điều kiện hoàn thành và điều kiện đạt: người học trả lời đúng tối thiểu 70% số câu hỏi của mỗi bài học để được ghi nhận hoàn thành bài học và mở bài học tiếp theo; trả lời đúng từ 70% số câu hỏi của đề sát hạch cuối chương trình trở lên (từ 35/50 câu) để được công nhận đạt; số lần làm lại không giới hạn.

4. Chấm điểm tự động và lưu vết kết quả: hệ thống chấm điểm tự động, thông báo kết quả ngay sau khi nộp bài; kết quả từng lượt làm bài được lưu vết phục vụ công tác theo dõi, thống kê của đầu mỗi triển khai; người học đạt điều kiện được hệ thống tự động cấp Chứng nhận hoàn thành chương trình học.

Phần I

NGÂN HÀNG CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM THEO BÀI HỌC

(680 câu hỏi kèm đáp án - 136 bài học - 26 chuyên đề)

Mỗi bài học gồm 05 câu hỏi trắc nghiệm khách quan (04 phương án, 01 phương án đúng): 03 câu kiểm tra kiến thức và 02 câu tình huống vận dụng trong công vụ. Người học trả lời đúng tối thiểu 70% số câu hỏi để được ghi nhận hoàn thành bài học; số lần làm lại không giới hạn.

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM BÀI 1 – CHUYÊN ĐỀ 1

Khái niệm và tầm quan trọng của Chuyển đổi số

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. Đây là điểm khác biệt cốt lõi giữa “chuyển đổi số” và “tin học hóa”?

- A. Không khác nhau, đều là ứng dụng máy tính vào công việc.
 - B. Chuyển đổi số chỉ dùng nhiều thiết bị công nghệ hơn tin học hóa.
 - C. Chuyển đổi số thay đổi quy trình, mô hình làm việc dựa trên công nghệ số; còn tin học hóa chỉ làm nhanh hơn quy trình vốn có.**
 - D. Chuyển đổi số chỉ áp dụng cho doanh nghiệp tư nhân, không dùng cho cơ quan nhà nước.
- **Đáp án:** Tin học hóa giữ nguyên quy trình cũ và làm nhanh hơn; chuyển đổi số thay đổi chính cách làm để tạo giá trị mới.

Câu 2. Ví dụ nào sau đây thể hiện rõ nhất bản chất của chuyển đổi số?

- A. Quét một tập công văn giấy thành tệp PDF để lưu trữ.
 - B. Trang bị thêm máy tính mới cho cán bộ trong phòng.
 - C. Cổng dịch vụ công trực tuyến cho phép người dân nộp hồ sơ mọi lúc, mọi nơi mà không cần đến trực tiếp trụ sở.**
 - D. Gửi công văn qua email thay cho chuyển bản giấy.
- **Đáp án:** Đáp án A là số hóa, B là trang bị thiết bị, D là tin học hóa; chỉ C thay đổi cả mô hình phục vụ người dân.

Câu 3. Vì sao chuyển đổi số được coi là việc của mỗi cán bộ, công chức, viên chức?

- A. Vì mỗi người là một mắt xích của hệ thống dữ liệu dùng chung; thao tác đúng của từng người quyết định chất lượng của cả nền hành chính số.**
 - B. Vì đây là trào lưu, cơ quan nào cũng làm cho có phong trào.
 - C. Vì chỉ nhằm tiết kiệm ngân sách in ấn tài liệu.
 - D. Vì đó là việc riêng của bộ phận công nghệ thông tin.
- **Đáp án:** Hệ thống dùng chung chỉ vận hành tốt khi từng người nhập đúng, cập nhật kịp thời và đúng quy trình.

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Anh A được giao soạn một báo cáo tổng hợp. Để cho nhanh, anh định dán toàn bộ danh sách thông tin cá nhân của công dân trong hồ sơ vào một công cụ AI công cộng trên Internet để nhờ tóm tắt. Theo Anh/Chị, cách làm này:

- A. Hoàn toàn ổn, vì AI giúp làm nhanh hơn nên cứ tận dụng tối đa.
- B. Không nên, vì dữ liệu cá nhân và thông tin nội bộ có thể bị lưu lại ngoài tầm kiểm soát; chỉ nên dùng AI cho nội dung chung, không nhập thông tin mật hoặc dữ liệu công dân.**
- C. Tùy ý, miễn là báo cáo hoàn thành đúng hạn.
- D. Nên làm, nhưng nhớ xóa lịch sử trò chuyện sau khi xong là an toàn.

→ **Đáp án:** Nguyên tắc an toàn thông tin: không đưa dữ liệu mật, nội bộ hoặc thông tin cá nhân của công dân lên công cụ AI công cộng, kể cả khi đã xóa lịch sử.

Câu 5. Cơ quan đã triển khai hệ thống quản lý văn bản điện tử, nhưng chị B vẫn quen in tài liệu ra giấy rồi trình ký tay như trước. Cách làm phù hợp với tinh thần chuyển đổi số là:

- A. Cứ giữ thói quen cũ cho chắc, vì hệ thống mới có thể trục trặc.
- B. Chờ khi nào mọi người dùng thành thạo hết rồi mình mới bắt đầu dùng.
- C. Chủ động làm quen và xử lý văn bản trên hệ thống, mạnh dạn hỏi đồng nghiệp hoặc bộ phận hỗ trợ khi vướng, để dần thay đổi thói quen làm việc.**
- D. Chỉ dùng hệ thống khi có lãnh đạo nhắc nhở trực tiếp.

→ **Đáp án:** Chuyển đổi số đòi hỏi thay đổi thói quen làm việc; chủ động dùng hệ thống mới và sẵn sàng học hỏi là cách hướng ứng đúng.

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM BÀI 2 – CHUYÊN ĐỀ 1

Các công nghệ số cốt lõi trong chuyển đổi số

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. Công nghệ nào sau đây không được xem là một trong các công nghệ số cốt lõi của chuyển đổi số?

- A. Trí tuệ nhân tạo (AI).
- B. Chuỗi khối (Blockchain).
- C. Máy in 3D.**
- D. Internet vạn vật (IoT).

→ **Đáp án:** Máy in 3D là công nghệ chế tạo, không nằm trong nhóm công nghệ số cốt lõi (AI, IoT, Big Data, Cloud, Blockchain).

Câu 2. Internet vạn vật (IoT) được hiểu đúng nhất là gì?

- A. Mạng lưới các thiết bị, cảm biến kết nối Internet để thu thập và trao đổi dữ liệu từ thực tế.**
- B. Một dạng trí tuệ nhân tạo chuyên về mạng Internet.
- C. Dịch vụ lưu trữ dữ liệu trực tuyến trên đám mây.
- D. Một trang web kết nối mọi người trên toàn thế giới.

→ **Đáp án:** IoT là “các giác quan số” - cảm biến, thiết bị thu thập dữ liệu thời gian thực gửi về hệ thống.

Câu 3. Trong nhóm công nghệ số cốt lõi, điện toán đám mây (Cloud) giữ vai trò chính nào?

- A. Phân tích dữ liệu và đưa ra dự báo, gợi ý thông minh.
- B. Cung cấp hạ tầng lưu trữ và sức mạnh tính toán linh hoạt, dùng đến đâu trả chi phí đến đó, làm nền tảng cho các công nghệ khác vận hành.**
- C. Trực tiếp thu thập dữ liệu từ môi trường xung quanh qua các cảm biến.
- D. Ghi lại thông tin theo cách bảo đảm không thể tự ý sửa đổi.

→ **Đáp án:** Điện toán đám mây cung cấp hạ tầng lưu trữ và sức mạnh tính toán linh hoạt để các công nghệ khác vận hành trên đó - đây chính là vai trò mà hình ảnh liên tưởng trong bài giúp chúng ta dễ hình dung. Các vai trò còn lại lần lượt thuộc về trí tuệ nhân tạo (A), internet vạn vật (C) và chuỗi khối (D)

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Cơ quan của chị C dự định lắp cảm biến đo điện năng tại trụ sở để theo dõi mức tiêu thụ điện theo thời gian thực, từ đó tiết kiệm chi phí. Giải pháp này ứng dụng chủ yếu công nghệ nào?

- A. Blockchain (chuỗi khối).
- B. Internet vạn vật (IoT), kết hợp dữ liệu lớn để phân tích.**
- C. Điện toán đám mây đơn thuần.

D. Không liên quan đến công nghệ số nào.

→ **Đáp án:** Cảm biến thu thập dữ liệu thực tế chính là IoT; số liệu thu được có thể đưa vào Big Data để phân tích, tối ưu.

Câu 5. Anh D nghe nói AI rất mạnh, nên định để AI tự động ban hành luôn các quyết định hành chính thay mình cho nhanh. Theo Anh/Chị, quan điểm đúng là:

A. Hợp lý, vì AI thông minh hơn con người nên cứ giao toàn bộ cho AI.

B. Không nên; AI chỉ là công cụ hỗ trợ (soạn nháp, tóm tắt, gợi ý), còn quyết định và trách nhiệm cuối cùng vẫn thuộc về cán bộ, công chức theo đúng thẩm quyền.

C. Tùy ý, miễn là xong việc nhanh.

D. Nên giao hết cho AI để khỏi chịu trách nhiệm.

→ **Đáp án:** Công nghệ là công cụ; con người vẫn giữ vai trò quyết định và chịu trách nhiệm theo quy định.

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM BÀI 3 – CHUYÊN ĐỀ 1

Chính phủ số, kinh tế số và xã hội số - ba trụ cột cốt lõi của Chuyển đổi số quốc gia

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. Theo Luật Chuyển đổi số và Chiến lược quốc gia về chuyển đổi số, ba trụ cột cơ bản của chuyển đổi số là gì?

- A. Phần cứng số, phần mềm số và dữ liệu số.
- B. Chính phủ số, kinh tế số và xã hội số.**
- C. Trí tuệ nhân tạo, dữ liệu lớn và điện toán đám mây.
- D. Chính phủ số, doanh nghiệp số và công dân số.

→ **Đáp án:** Luật Chuyển đổi số số 148/2025/QH15 (hiệu lực 01/7/2026) và Chiến lược quốc gia về chuyển đổi số giai đoạn 2026-2030 (Quyết định số 1266/QĐ-TTg ngày 14/7/2026, thay thế Quyết định số 749/QĐ-TTg) xác định ba trụ cột: Chính phủ số, kinh tế số, xã hội số

Câu 2. “Chính phủ số” được hiểu đúng nhất là gì?

- A. Là việc trang bị thật nhiều máy tính cho các cơ quan nhà nước.
- B. Là bộ máy nhà nước vận hành trên môi trường số: cung cấp dịch vụ công trực tuyến, ra quyết định dựa trên dữ liệu, minh bạch và hiệu quả.**
- C. Là một phần mềm do Chính phủ phát hành.
- D. Là việc chuyển toàn bộ tài liệu giấy thành file PDF.

→ **Đáp án:** Chính phủ số là sự thay đổi cách vận hành dựa trên dữ liệu và công nghệ, không chỉ là trang bị thiết bị hay số hóa tài liệu.

Câu 3. Mục tiêu của trụ cột “xã hội số” là gì?

- A. Buộc tất cả người dân phải dùng mạng xã hội.
- B. Chỉ phát triển công nghệ cho khu vực thành thị.
- C. Đưa công nghệ số vào đời sống người dân và thu hẹp khoảng cách số, không để ai bị bỏ lại phía sau.**
- D. Thay thế hoàn toàn các giao dịch trực tiếp bằng giao dịch trực tuyến.

→ **Đáp án:** Xã hội số hướng tới phổ cập tiện ích số tới mọi người dân và thu hẹp khoảng cách số.

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Anh A cho rằng “kinh tế số là chuyện của doanh nghiệp, không liên quan gì đến công việc hành chính của tôi”. Quan điểm phù hợp hơn là:

- A. Đúng hoàn toàn, cán bộ hành chính không đóng góp gì cho kinh tế số.
- B. Chưa đầy đủ; khi cơ quan nhà nước cải cách thủ tục, cấp phép nhanh gọn trên môi trường số, chính là đang tạo điều kiện cho kinh tế số phát triển.**
- C. Đúng, vì ba trụ cột hoàn toàn tách rời nhau.
- D. Sai, vì kinh tế số mới là việc quan trọng nhất, còn lại không cần quan tâm.

→ **Đáp án:** Ba trụ cột liên kết với nhau; một Chính phủ số hiệu quả sẽ thúc đẩy kinh tế số phát triển.

Câu 5. Trong các việc sau, việc nào của một công chức đóng góp trực tiếp nhất vào việc xây dựng trụ cột “Chính phủ số”?

- A. Mua sắm thêm thiết bị văn phòng hiện đại.
- B. Số hóa quy trình nội bộ, xử lý văn bản trên hệ thống và cập nhật dữ liệu đầy đủ, chính xác lên cơ sở dữ liệu dùng chung.**
- C. Khuyến khích đồng nghiệp mua sắm trực tuyến.
- D. Lập một trang mạng xã hội cá nhân để đăng tin công việc.

→ **Đáp án:** Chính phủ số được xây nên từ việc số hóa quy trình và dữ liệu chính xác trong chính công việc hằng ngày của cán bộ.

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM BÀI 4 – CHUYÊN ĐỀ 1

Tư duy số và văn hóa số trong cơ quan nhà nước

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. Phát biểu nào sau đây đúng về “tư duy số”?

- A. Là cách nghĩ cởi mở, chủ động tìm giải pháp số để làm việc nhanh hơn, chính xác hơn; coi công nghệ là cơ hội chứ không phải trở ngại.
- B. Là khả năng sửa chữa máy tính và thiết bị công nghệ.
- C. Là việc chỉ dùng công nghệ khi được cấp trên yêu cầu.
- D. Là thay thế hoàn toàn con người bằng máy móc trong xử lý công việc.

→ **Đáp án:** Tư duy số là thái độ chủ động, cởi mở với công nghệ, không phải kỹ năng kỹ thuật hay sự thụ động chờ chỉ đạo.

Câu 2. Đây là đặc điểm của “văn hóa số” trong một cơ quan?

- A. Mỗi người giữ riêng thông tin của mình để bảo đảm an toàn.
- B. Hạn chế tối đa việc học hỏi để tập trung cho công việc.
- C. Chia sẻ tri thức, cộng tác trên hệ thống chung, minh bạch thông tin (không mật) và học tập thường xuyên.
- D. Chỉ họp trực tiếp, không dùng các nền tảng trực tuyến.

→ **Đáp án:** Văn hóa số đề cao chia sẻ, cộng tác, minh bạch và học tập suốt đời.

Câu 3. Trong việc xây dựng văn hóa số, vai trò “nêu gương” của lãnh đạo thể hiện rõ nhất ở hành động nào?

- A. Yêu cầu cấp dưới dùng hệ thống số, còn mình vẫn xử lý bằng giấy.
- B. Trực tiếp dùng chữ ký số, phê duyệt và trao đổi công việc trên hệ thống chung để cả tập thể làm theo.
- C. Chỉ phát động phong trào trên văn bản.
- D. Giao toàn bộ việc chuyển đổi số cho bộ phận công nghệ thông tin.

→ **Đáp án:** Nêu gương là lãnh đạo trực tiếp sử dụng công cụ số, không chỉ hô hào hay giao khoán.

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Chị B lớn tuổi, còn e ngại khi dùng hệ thống quản lý văn bản mới. Là đồng nghiệp có tư duy số và tinh thần văn hóa số, anh/chị nên làm gì?

- A. Làm hộ luôn phần việc của chị B cho nhanh, để chị khỏi phải học.
- B. Để mặc chị tự xoay xở, ai cũng phải tự lo phần mình.
- C. Kiên nhẫn hướng dẫn chị từng thao tác, động viên chị thử làm, và sẵn sàng hỗ trợ khi chị cần.
- D. Báo cáo lãnh đạo rằng chị B không đủ năng lực làm việc.

→ **Đáp án:** Văn hóa số là cùng chia sẻ, hỗ trợ nhau cùng tiến bộ, không bỏ ai lại phía sau và cũng không làm thay.

Câu 5. Cơ quan anh A muốn hình thành thói quen làm việc số. Cách làm nào dưới đây thể hiện đúng tinh thần “không gian an toàn để thử”?

- A. Bắt buộc toàn cơ quan đổi sang quy trình số ngay lập tức, ai làm sai sẽ bị kỷ luật.
- B. Cho một nhóm nhỏ thí điểm quy trình số trước, chấp nhận có sai sót nhỏ để rút kinh nghiệm rồi nhân rộng dần.**
- C. Chờ tất cả mọi người thành thạo rồi mới bắt đầu triển khai.
- D. Chỉ triển khai trên giấy tờ, không thực hiện trên thực tế.

→ **Đáp án:** “Không gian an toàn để thử” là cho phép thí điểm phạm vi nhỏ, sai nhỏ - sửa nhanh - học nhanh, thay vì áp đặt cứng nhắc hoặc trì hoãn.

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM BÀI 5 – CHUYÊN ĐỀ 1

Quản lý dữ liệu và ra quyết định dựa trên dữ liệu

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. Đầu là bước đầu tiên khi muốn ra quyết định dựa trên dữ liệu?

- A. Thu thập càng nhiều dữ liệu càng tốt, rồi tính sau.
- B. Xác định rõ câu hỏi hoặc vấn đề cần giải quyết, từ đó mới biết cần thu thập dữ liệu gì.
- C. Phân tích dữ liệu ngay bằng phần mềm.
- D. Đưa ra kết luận trước, rồi tìm số liệu minh họa cho kết luận đó.

→ **Đáp án:** Phải đặt đúng câu hỏi trước thì việc thu thập và phân tích dữ liệu mới đúng hướng.

Câu 2. Sự khác nhau cơ bản giữa dữ liệu “định lượng” và dữ liệu “định tính” là gì?

- A. Định lượng là dữ liệu mật, định tính là dữ liệu công khai.
- B. Định lượng là các con số đo đếm được (bao nhiêu); định tính là các ý kiến, phản ánh, nhận xét (vì sao).
- C. Định lượng do máy tạo ra, định tính do con người tạo ra.
- D. Hai loại này hoàn toàn giống nhau, chỉ khác tên gọi.

→ **Đáp án:** Định lượng trả lời “bao nhiêu”, định tính trả lời “vì sao”; kết hợp cả hai mới đầy đủ.

Câu 3. Khi nhận được một báo cáo ghi “90% người dân hài lòng với dịch vụ công”, cán bộ có tư duy dữ liệu nên làm gì?

- A. Tin ngay và sử dụng con số đó trong mọi báo cáo.
- B. Bỏ qua vì số liệu không bao giờ đáng tin.
- C. Hỏi về nguồn gốc và độ tin cậy: khảo sát bao nhiêu người, ở đâu, thời điểm nào, mẫu có đại diện không.
- D. Tự ý làm tròn thành 100% cho đẹp báo cáo.

→ **Đáp án:** Luôn kiểm chứng nguồn gốc, cỡ mẫu và tính đại diện của số liệu trước khi sử dụng.

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Phòng của anh A thấy hồ sơ trễ hẹn tăng đột biến. Lãnh đạo hỏi nguyên nhân. Cách tham mưu thể hiện đúng tinh thần “ra quyết định dựa trên dữ liệu” là:

- A. Trả lời ngay theo cảm nhận: “Chắc do anh em tiếp nhận làm chậm.”
- B. Thống kê số hồ sơ trễ theo từng khâu, phát hiện phần lớn dừng ở khâu thẩm định, rồi đề xuất giải pháp kèm số liệu chứng minh.
- C. Đề xuất kỷ luật toàn bộ nhân viên cho có động thái.
- D. Chờ tháng sau xem tình hình thế nào rồi mới báo cáo.

→ **Đáp án:** Dựa vào số liệu phân tích từng khâu để tìm đúng nguyên nhân và đề xuất giải pháp trúng vấn đề.

Câu 5. Trong quá trình phân tích, chị B được giao khai thác cơ sở dữ liệu dân cư có chứa thông tin cá nhân của công dân. Chị nên ứng xử thế nào cho đúng quy định?

- A. Sao chép dữ liệu về máy cá nhân để tiện làm thêm ở nhà.
- B. Chia sẻ một phần lên nhóm chat chung để đồng nghiệp cùng xem cho nhanh.
- C. Chỉ sử dụng trong phạm vi được phép, đúng mục đích và thẩm quyền; không tùy tiện sao chép, chia sẻ hay đưa ra ngoài.**
- D. Đăng số liệu tổng hợp lên mạng xã hội để minh bạch với người dân.

→ **Đáp án:** Khai thác dữ liệu phải đi cùng trách nhiệm bảo mật: đúng thẩm quyền, đúng mục đích, không để lộ lọt dữ liệu cá nhân.

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM BÀI 6 – CHUYÊN ĐỀ 1

An toàn thông tin và an ninh mạng trong môi trường số

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. Đây là một mật khẩu mạnh và an toàn?

- A. Đặt thật ngắn cho dễ nhớ, ví dụ “123456” hoặc “password”.
- B. Dùng tên hoặc ngày sinh của mình để khỏi quên.
- C. Kết hợp chữ hoa, chữ thường, số và ký tự đặc biệt; đủ dài (tối thiểu 8-12 ký tự) và không dùng chung cho nhiều tài khoản.**
- D. Dùng một mật khẩu phức tạp duy nhất cho tất cả các tài khoản.

→ **Đáp án:** Mật khẩu mạnh cần đủ dài, phức tạp và độc nhất cho mỗi tài khoản; dùng chung một mật khẩu là rất rủi ro.

Câu 2. Lợi ích chính của việc bật “xác thực hai yếu tố” (2FA) là gì?

- A. Giúp đăng nhập nhanh hơn vì không cần nhập mật khẩu.
- B. Tạo thêm một lớp bảo vệ, để dù lộ mật khẩu thì kẻ xấu vẫn chưa thể đăng nhập vào tài khoản.**
- C. Giúp mật khẩu không bao giờ bị lộ.
- D. Chỉ cần thiết khi tài khoản đã bị tấn công.

→ **Đáp án:** 2FA là lớp bảo vệ thứ hai, ngăn kẻ xấu đăng nhập ngay cả khi đã có mật khẩu.

Câu 3. Nguyên tắc “đúng dữ liệu, đúng kênh” trong bảo mật công vụ nghĩa là gì?

- A. Dữ liệu nào cũng có thể gửi qua email cá nhân cho tiện.
- B. Tài liệu nội bộ, tài liệu mật chỉ lưu trữ và chia sẻ trên hệ thống của cơ quan, không gửi qua kênh cá nhân hay sao chép tùy tiện ra thiết bị riêng.**
- C. Chỉ cần mã hóa là có thể gửi tài liệu mật qua bất kỳ kênh nào.
- D. Dữ liệu công khai và dữ liệu mật được xử lý như nhau.

→ **Đáp án:** Mỗi loại dữ liệu phải đi đúng kênh phù hợp; tài liệu nội bộ, mật chỉ dùng hệ thống cơ quan.

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Anh A nhận được điện thoại từ một người tự xưng là cán bộ kỹ thuật của cơ quan, đề nghị anh đọc mã OTP vừa nhận được để “nâng cấp hệ thống”. Anh A nên làm gì?

- A. Đọc mã OTP ngay, vì người gọi nói là cán bộ kỹ thuật.
- B. Đọc mã nhưng dặn người kia giữ bí mật.
- C. Tuyệt đối không cung cấp mã OTP, và chủ động liên hệ lại bộ phận kỹ thuật qua kênh chính thức để xác minh.**
- D. Tắt máy rồi tự nâng cấp hệ thống theo ý mình.

→ **Đáp án:** Mã OTP là “chìa khóa” - không bao giờ cung cấp cho bất kỳ ai, kể cả người tự xưng là kỹ thuật hay cấp trên.

Câu 5. Chị B lỡ bấm vào một liên kết lạ trong email, sau đó máy tính có dấu hiệu hoạt động bất thường. Cách xử lý đúng nhất là:

A. Im lặng, tự khắc phục để tránh bị lãnh đạo khiển trách.

B. Tắt máy và coi như không có chuyện gì xảy ra.

C. Báo ngay cho bộ phận công nghệ thông tin / phụ trách an toàn thông tin của đơn vị để kịp thời cách ly và xử lý.

D. Tiếp tục làm việc bình thường, chờ xem máy có hỏng hắc không.

→ **Đáp án:** Khi có sự cố, cần báo ngay cho bộ phận chuyên trách; giấu sự cố chỉ khiến hậu quả lan rộng hơn.

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM BÀI 7 – CHUYÊN ĐỀ 1

Sử dụng công cụ số trong công việc của cán bộ, công chức, viên chức

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. Vì sao nên xuất văn bản sang định dạng PDF trước khi gửi đi hoặc phát hành?

- A. Vì PDF luôn có dung lượng nhỏ hơn mọi định dạng khác.
- B. Để bảo đảm bên nhận mở ra không bị lỗi phong chữ hay xô lệch trình bày.**
- C. Vì chỉ có PDF mới gửi được qua email.
- D. Vì PDF tự động sửa lỗi chính tả trong văn bản.

→ **Đáp án:** PDF giữ nguyên định dạng, tránh tình trạng lệch phong, xô bố cục khi mở trên máy khác.

Câu 2. Trong email, sự khác nhau giữa ô “Người nhận” (To) và ô “Đồng kính gửi” (Cc) là gì?

- A. “Người nhận” là người cần trực tiếp xử lý; “đồng kính gửi” là người chỉ cần theo dõi, nắm thông tin.**
- B. Hai ô hoàn toàn giống nhau, dùng ô nào cũng được.
- C. “Người nhận” để gửi file, “đồng kính gửi” để gửi chữ.
- D. “Đồng kính gửi” là người phải xử lý chính, “người nhận” chỉ theo dõi.

→ **Đáp án:** Dùng đúng To/Cc giúp phân định rõ ai xử lý, ai theo dõi, tránh làm loãng trách nhiệm.

Câu 3. “Chữ ký số” được hiểu đúng nhất là gì?

- A. Là hình ảnh chữ ký tay được chụp lại và chèn vào văn bản.
- B. Là việc gõ tên mình ở cuối email.
- C. Là phương thức ký điện tử có giá trị pháp lý tương đương chữ ký tay, thực hiện theo quy trình của cơ quan.**
- D. Là mật khẩu đăng nhập vào hệ thống văn bản.

→ **Đáp án:** Chữ ký số là phương thức ký điện tử thực hiện theo đúng quy trình của cơ quan; khi đáp ứng các điều kiện theo quy định của pháp luật và được sử dụng đúng thẩm quyền, đúng quy trình thì có giá trị pháp lý như chữ ký tay - không phải ảnh chụp chữ ký hay việc gõ tên.

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Anh A đang đi công tác xa thì có một văn bản gấp cần anh phê duyệt. Cách xử lý vừa nhanh vừa đúng quy định là:

- A. Nhờ đồng nghiệp ký thay cho kịp tiến độ.
- B. Chờ về cơ quan rồi ký giấy như thường lệ, dù trễ hạn.
- C. Dùng chữ ký số để phê duyệt văn bản trên hệ thống ngay tại nơi công tác.**
- D. Chụp ảnh chữ ký tay rồi dán vào văn bản gửi qua mạng xã hội.

→ **Đáp án:** Chữ ký số cho phép phê duyệt từ xa, hợp lệ về pháp lý, không cần về trụ sở ký giấy.

Câu 5. Phòng của chị B cần trao đổi nhanh về một dự thảo văn bản nội bộ. Cách làm phù hợp nhất là:

- A. Gửi file dự thảo lên một nhóm chat cá nhân ngoài hệ thống cho tiện.
- B. Trao đổi trên nền tảng nhắn tin do cơ quan quản lý, lập nhóm theo đúng đầu việc; không đưa tài liệu nội bộ ra kênh bên ngoài.**
- C. Đăng dự thảo lên trang mạng xã hội cá nhân để mọi người góp ý.
- D. Gửi qua email cá nhân của từng người cho nhanh.

→ **Đáp án:** Tài liệu nội bộ phải trao đổi trên nền tảng cơ quan quản lý, không đưa ra kênh cá nhân bên ngoài.

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM BÀI 8 – CHUYÊN ĐỀ 1

Kỹ năng giao tiếp trực tuyến và tương tác với người dân trong thời đại số

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. “Dấu chân số” trong giao tiếp trực tuyến được hiểu là gì?

- A. Là biểu tượng cảm xúc ta để lại khi bình luận.
- B. Là dấu vết mà mọi phát ngôn, hành động của ta trên mạng để lại và khó xóa bỏ hoàn toàn.**
- C. Là số lượt thích trên một bài đăng.
- D. Là mật khẩu đăng nhập mạng xã hội.

→ **Đáp án:** “Dấu chân số” là toàn bộ dấu vết ta để lại trên mạng; vì vậy cần ứng xử cẩn trọng, chuẩn mực.

Câu 2. Ba nguyên tắc cốt lõi khi tương tác với người dân trên môi trường số là gì?

- A. Nhanh - nhiều - ngắn gọn.
- B. Vui vẻ - thân mật - cảm xúc.
- C. Chuẩn mực - kịp thời - minh bạch.**
- D. Bí mật - chọn lọc - hạn chế trả lời.

→ **Đáp án:** Giao tiếp với người dân cần chuẩn mực về lời văn, kịp thời về thái độ và minh bạch về nội dung.

Câu 3. Văn bản nào quy định về ứng xử trên mạng xã hội, trong đó có quy tắc riêng cho cán bộ, công chức, viên chức?

- A. Luật An toàn thực phẩm.
- B. Bộ Quy tắc ứng xử trên mạng xã hội (Quyết định 874/QĐ-BTTTT ngày 17/6/2021).**
- C. Luật Đường bộ.
- D. Nghị định về tiền lương cán bộ, công chức.

→ **Đáp án:** Quyết định 874/QĐ-BTTTT năm 2021 ban hành Bộ Quy tắc ứng xử trên mạng xã hội, có điều riêng cho cán bộ, công chức, viên chức.

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Một người dân nhắn tin trên trang của cơ quan, hỏi một thủ tục thuộc thẩm quyền của phòng khác. Là cán bộ tiếp nhận, anh/chị nên làm gì?

- A. Trả lời đại theo suy đoán của mình cho người dân khỏi chờ.
- B. Lờ đi vì không thuộc việc của mình.
- C. Lịch sự hướng dẫn người dân đến đúng bộ phận, đúng người phụ trách để được giải đáp chính xác.**
- D. Yêu cầu người dân tự tìm hiểu trên mạng.

→ **Đáp án:** Chỉ trả lời trong thẩm quyền; việc ngoài thẩm quyền thì hướng dẫn người dân đến đúng nơi, không trả lời theo suy đoán.

Câu 5. Chị B thấy trên mạng xã hội có một bình luận chỉ trích gay gắt và đưa thông tin sai về cơ quan mình. Cách ứng xử phù hợp nhất là:

A. Lập tức tranh cãi tay đôi với người đó để bảo vệ cơ quan.

B. Dùng tài khoản ẩn danh để phản bác lại cho hả giận.

C. Bình tĩnh; nếu là hiểu lầm trong thẩm quyền thì phản hồi nhẹ nhàng dựa trên thông tin khách quan, nếu nghiêm trọng thì báo cáo lãnh đạo để cơ quan xử lý chính thống.

D. Xóa hoặc chặn ngay mọi bình luận trái chiều.

→ **Đáp án:** *Giữ bình tĩnh, phản hồi khách quan trong thẩm quyền hoặc báo cáo cơ quan xử lý, không tranh cãi tay đôi hay ứng xử cảm tính.*

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM BÀI 1 – CHUYÊN ĐỀ 2

Chuyển đổi số - khái niệm và lợi ích

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. Cách hiểu nào sau đây về chuyển đổi số là đúng nhất?

- A. Là việc mua sắm thật nhiều máy tính, thiết bị hiện đại cho cơ quan.
- B. Là chuyển toàn bộ tài liệu giấy thành file để lưu trong máy.
- C. Là thay đổi cách làm việc dựa trên dữ liệu và công nghệ, để hiệu quả hơn và phục vụ người dân tốt hơn.**
- D. Là việc chỉ dành riêng cho bộ phận công nghệ thông tin.

→ **Đáp án:** *Cốt lõi của chuyển đổi số là đổi mới cách làm việc, không phải mua sắm thiết bị hay đơn thuần số hóa giấy tờ.*

Câu 2. Điều KHÔNG phải là một lợi ích trực tiếp của chuyển đổi số đối với công sở?

- A. Giảm giấy tờ, tiết kiệm chi phí in ấn và lưu trữ.
- B. Rút ngắn thời gian xử lý công việc.
- C. Giúp cán bộ không cần học hỏi hay cập nhật kỹ năng gì thêm.**
- D. Tăng tính minh bạch, phục vụ người dân tốt hơn.

→ **Đáp án:** *Chuyển đổi số mang lại nhiều lợi ích, nhưng đòi hỏi cán bộ chủ động học hỏi, cập nhật kỹ năng số - không phải ngược lại.*

Câu 3. Vì sao nói chuyển đổi số giúp công việc “minh bạch hơn”?

- A. Vì mọi tài liệu đều được công khai cho tất cả mọi người xem.
- B. Vì các thao tác trên hệ thống đều được ghi lại, có thể tra soát ai xử lý, ở khâu nào, trong bao lâu.**
- C. Vì cán bộ không cần chịu trách nhiệm về công việc nữa.
- D. Vì mọi quyết định đều do hệ thống tự đưa ra.

→ **Đáp án:** *Minh bạch đến từ việc hệ thống lưu vết quá trình xử lý, giúp rõ trách nhiệm - không phải công khai mọi tài liệu hay bỏ trách nhiệm con người.*

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Một đồng nghiệp nói: “Chuyển đổi số chỉ làm khổ thêm, vì phải học cái mới, chứ chẳng lợi ích gì”. Theo Anh/Chị, cách phản hồi phù hợp nhất là:

- A. Đồng ý hoàn toàn, vì cái cũ vẫn đang chạy tốt.
- B. Chia sẻ rằng tuy ban đầu phải làm quen, nhưng chuyển đổi số giúp giảm giấy tờ, rút ngắn quy trình và phục vụ dân tốt hơn - lợi ích lâu dài lớn hơn nhiều so với chút bỡ ngỡ ban đầu.**
- C. Khuyến đồng nghiệp cứ làm theo cách cũ, mặc kệ hệ thống mới.
- D. Bảo đó là việc của lãnh đạo, mình không cần quan tâm.

→ **Đáp án:** Nên ghi nhận khó khăn ban đầu nhưng chỉ rõ lợi ích thiết thực và lâu dài của chuyển đổi số.

Câu 5. Cơ quan của chị B triển khai dịch vụ công trực tuyến. Một người dân lớn tuổi đến trụ sở, lúng túng chưa biết nộp hồ sơ online. Cách hành xử thể hiện đúng tinh thần và lợi ích của chuyển đổi số là:

- A. Yêu cầu người dân về tự làm ở nhà, vì đã có hệ thống online.
- B. Nhận hồ sơ giấy như cũ cho nhanh, khỏi hướng dẫn.
- C. Kiên nhẫn hướng dẫn người dân từng bước nộp hồ sơ trực tuyến, để lần sau họ có thể tự làm tại nhà, không phải đi lại.**
- D. Từ chối tiếp nhận vì không thuộc trách nhiệm của mình.

→ **Đáp án:** Lợi ích chuyển đổi số chỉ trọn vẹn khi cán bộ đồng hành, hướng dẫn người dân tiếp cận dịch vụ số, không bỏ ai lại phía sau.

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM BÀI 2 – CHUYÊN ĐỀ 2

Công nghệ số - các công nghệ cốt lõi hiện nay

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. “Điện toán đám mây” mang lại lợi ích nào sau đây cho công việc?

- A. Giúp máy tính chạy nhanh hơn gấp nhiều lần.
- B. Cho phép lưu trữ và truy cập tài liệu từ nhiều nơi, nhiều thiết bị; nhiều người cùng làm trên một bản mới nhất; an toàn hơn khi máy gặp sự cố.**
- C. Tự động viết toàn bộ báo cáo thay con người.
- D. Thay thế hoàn toàn nhu cầu kết nối Internet.

→ **Đáp án:** Đám mây như “tủ hồ sơ không biên giới” - truy cập mọi nơi, cộng tác chung, an toàn trước sự cố thiết bị.

Câu 2. “Dữ liệu lớn” (Big Data) hỗ trợ cơ quan nhà nước chủ yếu ở điểm nào?

- A. Giúp lưu được nhiều file hơn trong máy tính.
- B. Tự động trả lời mọi câu hỏi của người dân.
- C. Tập hợp, phân tích các con số để nhìn ra thực trạng (thủ tục ách tắc, nhu cầu người dân...), từ đó ra quyết định dựa trên thực tế.**
- D. Mã hóa dữ liệu để không ai đọc được.

→ **Đáp án:** Giá trị của Big Data là biến con số rời rạc thành hiểu biết, hỗ trợ ra quyết định dựa trên thực tế thay vì cảm tính.

Câu 3. Phát biểu nào đúng về vai trò của AI văn phòng trong công việc?

- A. AI có thể thay con người chịu trách nhiệm về các quyết định.
- B. AI là công cụ hỗ trợ (soạn nháp, tóm tắt, gợi ý); kết quả cần được con người kiểm chứng, và con người giữ quyết định cuối cùng.**
- C. AI luôn cho kết quả chính xác tuyệt đối, không cần kiểm tra.
- D. AI chỉ dùng được cho lãnh đạo, không dành cho cán bộ.

→ **Đáp án:** AI gánh phần việc thô, lặp lại; con người kiểm chứng kết quả và chịu trách nhiệm cuối cùng.

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Anh A muốn dùng một công cụ AI công cộng trên Internet để tóm tắt nhanh một báo cáo nội bộ chứa số liệu chưa công bố. Cách làm đúng là:

- A. Cú dán toàn bộ báo cáo vào để AI tóm tắt cho nhanh.
- B. Dán vào nhưng nhớ xóa lịch sử sau khi xong.
- C. Không đưa nội dung nội bộ, chưa công bố lên công cụ AI công cộng; chỉ dùng AI cho nội dung chung hoặc dùng công cụ được cơ quan cho phép.**
- D. Nhờ người khác dán hộ để tránh trách nhiệm.

→ **Đáp án:** Tuyệt đối không đưa dữ liệu nội bộ, chưa công bố lên công cụ AI công cộng, kể cả khi đã xóa lịch sử.

Câu 5. Phòng của chị B thường xuyên gửi qua lại nhiều phiên bản của cùng một dự thảo qua email, dẫn đến nhầm lẫn bản mới - bản cũ. Công nghệ nào giúp giải quyết tình trạng này tốt nhất?

A. Dữ liệu lớn để phân tích các phiên bản.

B. Điện toán đám mây - cả nhóm cùng làm trên một tài liệu chung, luôn là bản mới nhất, có lưu lịch sử chỉnh sửa.

C. In tất cả các bản ra giấy để đối chiếu.

D. Gửi thêm nhiều email hơn để nhắc nhau.

→ **Đáp án:** Lưu trữ và cộng tác trên đám mây giúp cả nhóm làm chung một bản duy nhất, tránh nhầm lẫn phiên bản.

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM BÀI 1 – CHUYÊN ĐỀ 3

AI là gì? Tổng quan về trí tuệ nhân tạo

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. Khẳng định nào sau đây ĐÚNG về Trí tuệ nhân tạo (AI)?

- A. AI là chương trình không cần dữ liệu mà vẫn luôn đưa ra quyết định chính xác.
- B. AI là công nghệ giúp máy tính thực hiện những nhiệm vụ thường cần đến trí tuệ con người, bằng cách học hỏi từ dữ liệu.**
- C. AI tổng quát (thông minh linh hoạt như con người) đã được dùng rộng rãi hiện nay.
- D. Mọi chương trình máy tính đều được xem là một dạng AI.

→ **Đáp án:** AI mô phỏng một phần trí tuệ con người và học từ dữ liệu; AI tổng quát chưa tồn tại, và không phải phần mềm nào cũng là AI.

Câu 2. Loại AI nào đang được sử dụng phổ biến trong thực tế hiện nay?

- A. AI tổng quát (General AI) - thông minh linh hoạt như con người.
- B. AI hẹp (Narrow AI) - giỏi từng việc cụ thể như trả lời câu hỏi, ghi biên bản, phân loại văn bản.**
- C. AI siêu trí tuệ, vượt xa con người.
- D. Chưa có loại AI nào được dùng trong thực tế.

→ **Đáp án:** Mọi công cụ AI hiện nay đều là AI hẹp; AI tổng quát vẫn đang là hướng nghiên cứu tương lai.

Câu 3. Đây là điểm khác biệt cốt lõi giữa AI và phần mềm truyền thống?

- A. AI luôn đúng, còn phần mềm thì hay sai.
- B. AI không cần con người lập trình hay giám sát.
- C. AI có thể tự học từ dữ liệu để cải thiện theo thời gian, còn phần mềm truyền thống chỉ chạy theo các lệnh cố định cài sẵn.**
- D. AI chỉ làm được việc đơn giản, phần mềm làm được việc phức tạp.

→ **Đáp án:** Khả năng tự học từ dữ liệu là điểm khác biệt căn bản; AI vẫn cần con người giám sát và có thể sai.

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Chị A dùng một công cụ AI để tóm tắt một báo cáo dài và thấy bản tóm tắt rất nhanh, gọn. Cách sử dụng đúng đắn nhất là:

- A. Tin tưởng hoàn toàn và dùng ngay bản tóm tắt của AI mà không đọc lại.
- B. Dùng bản tóm tắt của AI làm cơ sở, nhưng đọc và kiểm chứng lại nội dung trước khi sử dụng chính thức, vì AI vẫn có thể sai.**
- C. Không bao giờ dùng AI vì nó không đáng tin.
- D. Giao hẳn cho AI quyết định nội dung báo cáo trình lãnh đạo.

→ **Đáp án:** AI là công cụ hỗ trợ; con người phải kiểm chứng lại kết quả và chịu trách nhiệm cuối cùng.

Câu 5. Anh B định dùng một công cụ AI công cộng trên mạng để soạn nhanh một văn bản, trong đó có thông tin cá nhân của công dân. Anh nên làm gì?

- A. Cứ nhập đầy đủ thông tin vào để AI soạn cho chính xác.
- B. Nhập vào nhưng đổi tên công dân thành tên giả.
- C. Không nhập thông tin cá nhân của công dân hay dữ liệu nội bộ vào công cụ AI công cộng; chỉ dùng AI cho phần nội dung chung.**
- D. Nhập vào rồi xóa lịch sử trò chuyện là an toàn.

→ **Đáp án:** Tuyệt đối không đưa thông tin cá nhân, dữ liệu nội bộ lên công cụ AI công cộng, kể cả khi đã xóa lịch sử.

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM BÀI 2 – CHUYÊN ĐỀ 3

Các công nghệ cốt lõi của AI

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. Công nghệ AI nào cho phép máy tính “tự học” từ dữ liệu thay vì chạy theo các lệnh lập trình cố định?

- A. Xử lý ngôn ngữ tự nhiên (NLP).
- B. Lập trình hướng đối tượng.
- C. Máy học (Machine Learning).**
- D. Phân tích hệ thống.

→ **Đáp án:** Máy học là “động cơ” giúp AI tự rút ra quy luật từ dữ liệu mẫu, thay vì lập trình sẵn từng trường hợp.

Câu 2. Vì sao các công cụ AI hiện nay nhận dạng giọng nói, hình ảnh ngày càng chính xác?

- A. Vì AI được huấn luyện trên lượng dữ liệu rất lớn, tự rút ra quy luật để nhận dạng ngày càng tốt hơn.**
- B. Vì máy tính tự nhiên hiểu được như con người, không cần dữ liệu.
- C. Vì AI sao chép nguyên trí não con người.
- D. Vì nhà sản xuất cài sẵn mọi câu trả lời.

→ **Đáp án:** Sức mạnh của AI hiện đại đến từ việc học trên dữ liệu lớn; càng nhiều dữ liệu chất lượng, khả năng nhận dạng càng chính xác.

Câu 3. Công nghệ nào giúp máy tính “hiểu, phân tích và tạo ra ngôn ngữ” của con người (như tóm tắt văn bản, nhận lệnh bằng giọng nói)?

- A. Thị giác máy tính (Computer Vision).
- B. Xử lý ngôn ngữ tự nhiên (NLP).**
- C. Robot thông minh (Robotics).
- D. Hệ chuyên gia (Expert System).

→ **Đáp án:** NLP là công nghệ giúp máy hiểu và tạo ngôn ngữ tự nhiên của con người.

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Anh A dùng một công cụ AI để tổng hợp báo cáo, và AI đưa ra một số liệu thống kê nghe rất hợp lý. Cách làm đúng nhất trước khi đưa số liệu đó vào báo cáo chính thức là:

- A. Dùng ngay, vì AI trả lời rất trôi chảy và tự tin.
- B. Kiểm chứng lại số liệu đó từ nguồn chính thống, vì AI có thể “bịa” ra thông tin nghe hợp lý nhưng sai sự thật.**
- C. Dùng số liệu đó nhưng không ghi nguồn.
- D. Tin tưởng vì AI không bao giờ sai.

→ **Đáp án:** AI có thể tạo ra thông tin sai một cách trôi chảy; mọi số liệu phải được kiểm chứng từ nguồn chính thống trước khi sử dụng.

Câu 5. Hiểu về “giới hạn của AI” giúp ích gì cho cán bộ khi dùng AI trong tham mưu?

- A. Để biết rằng có thể giao toàn bộ việc tham mưu cho AI.
- B. Để ngừng sử dụng AI hoàn toàn vì nó không đáng tin.
- C. Để dùng AI đúng vai trò trợ lý hỗ trợ (soạn nháp, gợi ý), luôn kiểm chứng kết quả và giữ quyền quyết định ở con người, tránh phụ thuộc sai.**
- D. Để khoe rằng mình hiểu biết về công nghệ.

→ **Đáp án:** Hiểu giới hạn của AI giúp dùng nó đúng vai trò công cụ, kiểm chứng kết quả và không phụ thuộc mù quáng.

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM BÀI 3 – CHUYÊN ĐỀ 3

Quy trình phát triển một ứng dụng AI

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. Trong quy trình phát triển một ứng dụng AI, bước nào cần thực hiện ĐẦU TIÊN?

- A. Thu thập dữ liệu để huấn luyện mô hình.
- B. Xác định rõ vấn đề/nhiệm vụ cần giải quyết bằng AI.**
- C. Triển khai tích hợp mô hình vào hệ thống đang vận hành.
- D. Huấn luyện mô hình trên dữ liệu lớn.

→ **Đáp án:** Phải xác định đúng bài toán trước; bài toán rõ ràng thì các bước sau mới đúng hướng và dễ đánh giá.

Câu 2. Điều nào sau đây ĐÚNG về vai trò của dữ liệu trong phát triển AI?

- A. Dữ liệu ít hay nhiều không quan trọng, chủ yếu là chọn mô hình thật thông minh.
- B. Dữ liệu càng chất lượng, đầy đủ thì mô hình AI học càng tốt và kết quả càng chính xác (“đầu vào là rác thì đầu ra cũng là rác”).**
- C. Có thể bỏ qua bước làm sạch dữ liệu nếu mô hình đủ mạnh.
- D. Sau khi huấn luyện xong thì không cần thu thập thêm dữ liệu mới nữa.

→ **Đáp án:** Khoảng 80% thành công của dự án AI nằm ở dữ liệu chất lượng, đầy đủ và đã được làm sạch.

Câu 3. Vì sao cần giám sát và cập nhật mô hình AI sau khi đã triển khai?

- A. Để kịp thời phát hiện, sửa các trường hợp AI làm sai và cập nhật khi nghiệp vụ, quy định thay đổi, giúp hệ thống luôn chính xác.**
- B. Vì mô hình AI sẽ tự hỏng sau một thời gian dù không có gì thay đổi.
- C. Để bảo đảm AI không tự học thêm điều gì mà người quản lý không biết.
- D. Không cần giám sát, vì AI đạt độ chính xác cao thì sẽ luôn đúng mãi.

→ **Đáp án:** AI “không phải cài xong là xong”; cần theo dõi, cập nhật liên tục khi thực tế thay đổi và luôn có con người kiểm soát.

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Đơn vị của anh A muốn xây dựng một trợ lý ảo trả lời câu hỏi thủ tục cho người dân. Theo quy trình, việc anh A (cán bộ nghiệp vụ) đóng góp giá trị nhất là gì?

- A. Tự mình lập trình mô hình AI.
- B. Chỉ ra đúng nhu cầu thực tế và cung cấp bộ câu hỏi - câu trả lời chuẩn, đầy đủ để làm dữ liệu huấn luyện.**
- C. Quyết định chọn loại mạng nơ-ron và tham số kỹ thuật.
- D. Tự mua máy chủ GPU để cài đặt.

→ **Đáp án:** Cán bộ nghiệp vụ đóng vai trò ở khâu xác định bài toán và cung cấp dữ liệu chuẩn - phân kỹ thuật do nhóm chuyên môn đảm nhận.

Câu 5. Khi chuẩn bị dữ liệu để huấn luyện một ứng dụng AI cho cơ quan, cách làm nào ĐÚNG về an toàn dữ liệu?

A. Đưa toàn bộ hồ sơ chứa thông tin cá nhân của người dân lên một dịch vụ AI bên ngoài cho nhanh.

B. Chỉ sử dụng dữ liệu trong phạm vi được phép, đúng mục đích; không đưa dữ liệu mật, dữ liệu cá nhân ra ngoài phạm vi cho phép.

C. Dùng mọi dữ liệu sẵn có, miễn là mô hình chính xác hơn.

D. Sao chép dữ liệu nội bộ về máy cá nhân để xử lý cho tiện.

→ **Đáp án:** Dữ liệu vừa phải chất lượng, vừa phải an toàn; tuyệt đối không để lộ lọt dữ liệu mật, dữ liệu cá nhân ra ngoài phạm vi cho phép.

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM BÀI 4 – CHUYÊN ĐỀ 3

AI - động lực của Chuyển đổi số quốc gia

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. Theo nghiên cứu của Google (công bố cuối năm 2024), AI có thể mang lại lợi ích kinh tế khoảng bao nhiêu cho Việt Nam vào năm 2030 nếu được ứng dụng rộng rãi?

- A. Khoảng 1% GDP (~6 tỷ USD).
- B. Khoảng 5% GDP (~40 tỷ USD).
- C. Khoảng 12% GDP (~79 tỷ USD).**
- D. Không đáng kể, dưới 0,5% GDP.

→ **Đáp án:** Google ước tính AI có thể mang lại khoảng 79,3 tỷ USD - tương đương gần 12% GDP của Việt Nam vào năm 2030.

Câu 2. Vì sao AI được coi là “động lực” của chuyển đổi số, chứ không chỉ là số hóa thông thường?

- A. Vì AI giúp quét và lưu trữ tài liệu giấy nhanh hơn.
- B. Vì AI giúp tự động hóa thông minh, dự báo, khuyến nghị dựa trên dữ liệu, và tạo ra dịch vụ công thông minh phục vụ người dân tốt hơn.**
- C. Vì AI thay thế hoàn toàn con người trong mọi khâu.
- D. Vì AI chỉ dùng để trang trí cho hệ thống thêm hiện đại.

→ **Đáp án:** AI tái thiết quy trình và tạo giá trị mới, khác với số hóa đơn thuần là chuyển giấy sang dạng số.

Câu 3. Nội dung nào sau đây KHÔNG nằm trong định hướng Chiến lược quốc gia về AI đến 2030 của Việt Nam?

- A. Đào tạo và thu hút nguồn nhân lực chất lượng cao về AI.
- B. Xây dựng các trung tâm dữ liệu lớn, hình thành các bộ dữ liệu mở.
- C. Cấm hoàn toàn việc sử dụng AI trong các dịch vụ công vì rủi ro cao.**
- D. Đưa Việt Nam vào nhóm 4 nước dẫn đầu khu vực ASEAN về AI.

→ **Đáp án:** Chiến lược hướng tới thúc đẩy phát triển và ứng dụng AI, không hề cấm dùng AI trong dịch vụ công.

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Anh A cho rằng: “Chiến lược AI quốc gia là việc tầm vĩ mô của lãnh đạo, không liên quan đến cán bộ như tôi”. Quan điểm phù hợp hơn là:

- A. Đúng, vì cán bộ bình thường không thể đóng góp gì cho chiến lược lớn.
- B. Chưa đúng; năng lực AI của cả quốc gia được cộng lại từ năng lực của từng cán bộ, nên mỗi người biết ứng dụng AI vào công việc đều góp phần thực hiện chiến lược.**
- C. Đúng, vì chiến lược chỉ nằm trên giấy tờ.
- D. Đúng, AI là việc của riêng bộ phận công nghệ thông tin.

→ **Đáp án:** Chủ trương lớn được hiện thực hóa bởi từng cán bộ; mỗi người ứng dụng AI vào việc của mình là một đóng góp cụ thể.

Câu 5. Hướng ứng định hướng ứng dụng AI, chị B muốn bắt đầu đưa AI vào công việc. Cách bắt đầu hợp lý và an toàn nhất là:

- A. Đưa ngay toàn bộ hồ sơ công dân lên một công cụ AI công cộng để xử lý cho nhanh.
- B. Chọn một việc lặp lại trong phạm vi cho phép để thử nghiệm AI ở quy mô nhỏ, kiểm chứng kết quả, và không nhập dữ liệu mật hay thông tin cá nhân của dân.**
- C. Chờ đến khi có chỉ đạo bắt buộc mới bắt đầu tìm hiểu.
- D. Giao hết phần việc chuyên môn của mình cho AI quyết định.

→ **Đáp án:** Nên bắt đầu từ việc nhỏ, thử nghiệm an toàn, kiểm chứng kết quả và tuyệt đối giữ nguyên tắc an toàn dữ liệu.

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM BÀI 5 – CHUYÊN ĐỀ 3

Trợ lý ảo, chatbot phục vụ người dân

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. “Chatbot” được hiểu đúng nhất là gì?

- A. Một loại robot hình người đặt tại bộ phận một cửa.
- B. Một phần mềm AI có thể trò chuyện với con người bằng ngôn ngữ tự nhiên (gõ chữ hoặc giọng nói) để trả lời câu hỏi tự động.**
- C. Một trang web tra cứu thủ tục hành chính.
- D. Một ứng dụng gọi điện video với cán bộ.

→ **Đáp án:** Chatbot là phần mềm AI đối thoại bằng ngôn ngữ tự nhiên, trả lời dựa trên dữ liệu đã được huấn luyện.

Câu 2. Lợi ích nổi bật nhất của chatbot khi hỗ trợ người dân trong dịch vụ công là gì?

- A. Chatbot xử lý được mọi trường hợp phức tạp, đòi hỏi cảm xúc như con người.
- B. Chatbot phục vụ 24/7, trả lời nhanh số lượng lớn câu hỏi lặp lại, tiết kiệm thời gian cho cả người dân và cán bộ.**
- C. Chatbot tự động ban hành các quyết định hành chính thay cán bộ.
- D. Chatbot không bao giờ sai, luôn chính xác 100%.

→ **Đáp án:** Thế mạnh của chatbot là phục vụ liên tục, đồng thời cho số đông, với thông tin nhất quán.

Câu 3. Khi triển khai chatbot trong cơ quan nhà nước, yếu tố nào sau đây cần được bảo đảm?

- A. Chatbot phải thay thế hoàn toàn nhân viên để tiết kiệm chi phí.
- B. Thường xuyên cập nhật dữ liệu cho chatbot, và có kênh để người dân gặp cán bộ thật khi chatbot không giải quyết được.**
- C. Không cho người dân biết mình đang nói chuyện với chatbot.
- D. Chỉ cho chatbot hoạt động trong giờ hành chính.

→ **Đáp án:** Chatbot cần được cập nhật liên tục và luôn có phương án chuyển sang con người; nên minh bạch để người dân biết đang dùng chatbot.

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Một người dân hỏi chatbot một tình huống phức tạp, nhạy cảm; chatbot trả lời mấy lần vẫn chưa đúng ý. Hệ thống nên được thiết kế thể nào cho phù hợp?

- A. Bắt người dân tiếp tục hỏi lại chatbot cho đến khi ra kết quả.
- B. Cho phép chuyển ngay sang cán bộ thật để hỗ trợ, tránh để người dân mắc kẹt với chatbot.**
- C. Tự động đóng cửa sổ chat để người dân tự xoay xở.
- D. Để chatbot đưa ra một câu trả lời bất kỳ cho xong.

→ **Đáp án:** Cần có cơ chế chuyển tuyến sang con người khi chatbot không đáp ứng được, bảo đảm trải nghiệm không bị gián đoạn.

Câu 5. Cơ quan của chị B chuẩn bị xây dựng chatbot trả lời thủ tục cho người dân. Theo bài học, khâu quan trọng nhất mà cán bộ nghiệp vụ cần đóng góp là gì?

A. Chọn màu sắc, giao diện cho cửa sổ chat.

B. Xây dựng kho câu hỏi - câu trả lời chuẩn, vừa chính xác về pháp lý vừa dễ hiểu, thân thiện với người dân.

C. Quyết định dùng loại máy chủ nào để chạy chatbot.

D. Tự viết mã lập trình cho chatbot.

→ **Đáp án:** Chất lượng chatbot phụ thuộc vào kho dữ liệu hỏi - đáp chuẩn do cán bộ nghiệp vụ xây dựng; phần kỹ thuật do nhóm chuyên môn lo.

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM BÀI 6 – CHUYÊN ĐỀ 3

Ứng dụng AI trong xử lý văn bản và nghiệp vụ nội bộ

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. Công nghệ OCR kết hợp AI giúp ích gì cho việc xử lý công văn giấy tờ trong cơ quan?

- A. Chuyển tài liệu giấy thành văn bản số và tự động phân loại, chuyển công văn đến đúng bộ phận phụ trách.
- B. Ép buộc tất cả công văn phải ở dạng giấy, không cho dùng bản số.
- C. Xóa bỏ hoàn toàn vai trò của bộ phận văn thư vì AI tự làm hết mọi việc.
- D. Chỉ dùng để in văn bản ra giấy cho đẹp hơn.

→ **Đáp án:** OCR biến văn bản giấy thành chữ số, AI đọc hiểu để phân loại và chuyển đúng nơi; cán bộ văn thư chỉ xử lý các trường hợp khó.

Câu 2. AI có thể hỗ trợ việc kiểm tra, rà soát văn bản bằng cách nào?

- A. Đọc hiểu nội dung và trực tiếp quyết định ban hành hay không ban hành văn bản.
- B. Tự động phát hiện các đoạn trùng lặp hoặc mâu thuẫn, cảnh báo điểm thiếu nhất quán, giúp cán bộ không bỏ sót điểm cần chú ý.
- C. Thay thế hoàn toàn cán bộ chuyên môn trong việc rà soát.
- D. Tự viết ra các quy định mới mà không cần ý kiến con người.

→ **Đáp án:** AI giúp phát hiện trùng lặp, mâu thuẫn, thiếu nhất quán để gợi ý; quyết định cuối cùng vẫn thuộc về cán bộ chuyên môn.

Câu 3. Tinh thần “AI làm nhanh, người làm chuẩn” trong xử lý văn bản nội bộ nghĩa là gì?

- A. Giao toàn bộ việc cho AI để con người khỏi phải làm.
- B. AI đảm nhận phần việc lặp lại, tẻ nhạt; con người giữ vai trò kiểm soát, kiểm chứng và quyết định cuối cùng.
- C. Con người làm tất cả, không cần dùng AI.
- D. AI và con người không liên quan đến nhau.

→ **Đáp án:** AI tăng tốc phần việc thô; con người bảo đảm tính chính xác và chịu trách nhiệm về kết quả.

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Anh A dùng AI tóm tắt một báo cáo dài để trình lãnh đạo. Cách làm đúng nhất là:

- A. Gửi thẳng bản tóm tắt của AI cho lãnh đạo mà không đọc lại.
- B. Dùng bản tóm tắt của AI làm cơ sở, nhưng đọc lại và đối chiếu với bản gốc ở các điểm quan trọng trước khi sử dụng, vì AI có thể hiểu sai hoặc bỏ sót.
- C. Tin tưởng tuyệt đối vì AI tóm tắt luôn chính xác.
- D. Không bao giờ dùng AI để tóm tắt vì không đáng tin.

→ **Đáp án:** Bản tóm tắt của AI là bước khởi đầu; cần kiểm chứng lại với bản gốc trước khi dùng chính thức.

Câu 5. Chị B muốn nhờ một công cụ AI công cộng rà lỗi cho một văn bản nội bộ chưa được phép công bố. Theo “quy tắc ba không”, chị nên:

A. Cứ dán toàn bộ văn bản nội bộ vào để AI rà cho nhanh.

B. Dán vào nhưng nhớ xóa lịch sử sau khi xong.

C. Không đưa tài liệu nội bộ chưa được phép lên công cụ AI công cộng; chỉ dùng AI cho nội dung đã công khai hoặc dùng công cụ được cơ quan cho phép.

D. Nhờ người khác dán hộ để tránh trách nhiệm.

→ **Đáp án:** Quy tắc ba không: không đưa tài liệu mật, nội bộ chưa được phép lên công cụ AI công cộng, kể cả khi đã xóa lịch sử.

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM BÀI 7 – CHUYÊN ĐỀ 3

Phân tích dữ liệu bằng AI hỗ trợ ra quyết định

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. AI có thể giúp cơ quan nắm bắt mối quan tâm của người dân ở quy mô lớn bằng cách nào?

- A. Thay con người đi gặp gỡ và tự ghi nhận mọi ý kiến, không cần cán bộ tham gia.
- B. Phân tích hàng loạt phản ánh, bài viết công khai để thống kê các chủ đề người dân quan tâm và thái độ chung (ủng hộ/băn khoăn) về các chủ đề đó.**
- C. Bắt buộc mỗi người dân nộp ý kiến qua một biểu mẫu thống nhất.
- D. Chỉ lấy ý kiến từ một nhóm nhỏ, bỏ qua mọi dữ liệu công khai.

→ **Đáp án:** AI gom nhóm chủ đề và phân tích thái độ từ lượng lớn dữ liệu công khai, giúp nhận diện vấn đề “nóng” cần ưu tiên.

Câu 2. “Phòng thí nghiệm chính sách ảo” đề cập đến việc gì?

- A. Dùng AI mô phỏng, dự báo trước tác động của một phương án để người ra quyết định tham khảo các kịch bản.**
- B. Một phòng thí nghiệm hóa học do robot AI quản lý.
- C. Nơi AI tự động thông qua hoặc bác bỏ một phương án mà không cần con người.
- D. Một phần mềm soạn thảo văn bản chính sách tự động.

→ **Đáp án:** Đây là cách dùng AI và dữ liệu để giả lập kịch bản tác động trước khi quyết định, chỉ mang tính tham khảo.

Câu 3. Ba câu hỏi cần nhớ khi làm việc với dữ liệu cùng AI là gì?

- A. Ai làm? Bao giờ xong? Tốn bao nhiêu tiền?
- B. Số liệu từ đâu? Số liệu nói lên điều gì? Vậy ta nên làm gì?**
- C. Máy nào? Phần mềm nào? Mạng nào?
- D. Đúng hay sai? Nhanh hay chậm? Đắt hay rẻ?

→ **Đáp án:** Ba câu hỏi “Số liệu từ đâu - Số liệu nói lên điều gì - Vậy ta nên làm gì” giúp biến số liệu thành thông tin rõ ràng, có thể hành động.

Phần tình huống công vụ

Câu 4. AI phân tích số liệu và cho thấy hai hiện tượng thường “đi cùng nhau”. Cách hiểu đúng là:

- A. Chắc chắn hiện tượng này là nguyên nhân gây ra hiện tượng kia.
- B. Hai hiện tượng đi cùng nhau không có nghĩa cái này là nguyên nhân của cái kia; cần con người kiểm chứng nguyên nhân thật sự trước khi kết luận.**
- C. Cứ ra quyết định ngay dựa trên mối liên hệ đó.
- D. Bỏ qua hoàn toàn vì AI luôn sai.

→ **Đáp án:** “Đi cùng nhau” chỉ là gợi ý; AI nêu điểm cần chú ý, còn xác định nguyên nhân là việc của con người.

Câu 5. Lãnh đạo giao chỉ B dùng AI phân tích dữ liệu để tham mưu một phương án. Cách làm đúng tinh thần “dữ liệu soi đường, con người cầm lái” là:

- A. Lấy thẳng kết luận AI đưa ra làm quyết định cuối cùng, khỏi cân nhắc.
- B. Dùng phân tích của AI làm một kênh bằng chứng, đối chiếu nhiều nguồn, rồi con người cân nhắc các yếu tố và chịu trách nhiệm về quyết định.**
- C. Bỏ qua dữ liệu, chỉ quyết theo cảm tính cho nhanh.
- D. Đưa toàn bộ dữ liệu mật của cơ quan lên công cụ AI công cộng để phân tích.

→ **Đáp án:** AI hỗ trợ thông tin; con người đối chiếu, cân nhắc và quyết định, đồng thời giữ nguyên tắc an toàn dữ liệu.

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM BÀI 8 – CHUYÊN ĐỀ 3

AI trong lĩnh vực công - lợi ích và thách thức

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. Đâu KHÔNG phải là một lợi ích của AI đối với dịch vụ công?

- A. Tự động hóa giúp xử lý khối lượng công việc lớn nhanh hơn, giảm thời gian chờ cho người dân.
- B. Giúp ra quyết định dựa trên phân tích dữ liệu khách quan hơn là cảm tính.
- C. Bảo đảm 100% không bao giờ có sai sót hay bất công, nên không cần con người giám sát nữa.**
- D. Cá nhân hóa dịch vụ (giáo dục, y tế) phù hợp với nhu cầu của từng người dân.

→ **Đáp án:** AI vẫn có thể sai và thiên lệch, nên luôn cần con người giám sát; AI không bảo đảm tuyệt đối không sai sót.

Câu 2. Đâu là một thách thức quan trọng khi triển khai AI trong cơ quan nhà nước?

- A. Chi phí ban đầu cao, đòi hỏi hạ tầng công nghệ và dữ liệu được đầu tư đồng bộ.**
- B. AI tự đề ra được mọi chính sách, nên vai trò của con người trở nên không cần thiết.
- C. AI hoàn toàn miễn phí và dễ triển khai, áp dụng ngay không cần đào tạo hay quy định.
- D. Không có nguy cơ gì về dữ liệu vì AI không dùng dữ liệu cá nhân.

→ **Đáp án:** Hạ tầng và chi phí là một trong các thách thức lớn; giải pháp là làm từng bước và tận dụng dịch vụ đám mây, đối tác.

Câu 3. “Sự thiên lệch” (bias) của AI trong lĩnh vực công nên được hiểu như thế nào?

- A. AI luôn khách quan tuyệt đối nên không bao giờ thiên lệch.
- B. Nếu dữ liệu huấn luyện đã thiên lệch thì kết quả của AI có thể thiếu công bằng, nên cần con người kiểm soát.**
- C. Thiên lệch chỉ xảy ra do lỗi của người dùng, không liên quan đến dữ liệu.
- D. Thiên lệch là điều không thể nhận biết và không thể khắc phục.

→ **Đáp án:** AI học từ dữ liệu; dữ liệu thiên lệch dẫn tới kết quả thiếu công bằng, do đó cần con người kiểm soát để bảo đảm khách quan.

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Cơ quan của anh A muốn triển khai một hệ thống AI có sử dụng dữ liệu cá nhân của người dân. Cách làm đúng đắn nhất là:

- A. Thu thập càng nhiều dữ liệu càng tốt để AI chạy chính xác, không cần báo cho người dân.
- B. Chỉ thu thập dữ liệu thật sự cần thiết, bảo mật và minh bạch với người dân, tuân thủ quy định pháp luật về bảo vệ dữ liệu cá nhân.**
- C. Dùng mọi dữ liệu sẵn có mà không cần quan tâm đến quyền riêng tư.
- D. Công khai toàn bộ dữ liệu cá nhân để bảo đảm minh bạch.

→ **Đáp án:** Nguyên tắc là bảo vệ riêng tư từ khâu thiết kế: thu thập tối thiểu, bảo mật, minh bạch và tuân thủ Luật Bảo vệ dữ liệu cá nhân.

Câu 5. Một cán bộ lo lắng: “AI sẽ khiến nhiều người mất việc”. Cách nhìn cân bằng và phù hợp nhất là:

- A. Đúng hoàn toàn, nên phản đối việc đưa AI vào cơ quan.
- B. AI có thể thay đổi một số công việc, nhưng nếu có kế hoạch đào tạo lại kỹ năng và bố trí phù hợp, con người sẽ chuyển sang những việc giá trị hơn mà AI không làm được.**
- C. Không cần quan tâm, cứ để tự nhiên muốn ra sao thì ra.
- D. AI sẽ thay thế hoàn toàn con người, nên không cần đào tạo gì thêm.

→ **Đáp án:** Thách thức về nhân lực có thể giải quyết bằng đào tạo lại và bố trí công việc phù hợp; con người tập trung vào việc cần tư duy, đồng cảm.

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM BÀI 9 – CHUYÊN ĐỀ 3

Quy trình sử dụng AI an toàn - Nguyên tắc “Dữ liệu nào, công cụ đó”

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. “AI tạo sinh” (Generative AI) như ChatGPT, Gemini có đặc điểm gì?

- A. Chỉ tra cứu và sao chép y nguyên thông tin có sẵn trên mạng.
- B. Có khả năng tạo ra nội dung mới (văn bản, hình ảnh...) và trò chuyện bằng ngôn ngữ tự nhiên dựa trên dữ liệu đã học.**
- C. Là một phần mềm kế toán chuyên dụng.
- D. Chỉ hoạt động được khi người dùng biết lập trình.

→ **Đáp án:** AI tạo sinh tạo nội dung mới và đối thoại bằng ngôn ngữ tự nhiên; người dùng không cần biết lập trình.

Câu 2. Một câu lệnh (prompt) tốt thường gồm ba phần nào?

- A. Tên người dùng - ngày tháng - chữ ký.
- B. Giao vai trò - nêu rõ nhiệm vụ - giới hạn phong cách, độ dài.**
- C. Lời chào - lời cảm ơn - lời chúc.
- D. Mật khẩu - tài khoản - đường link.

→ **Đáp án:** Công thức “vai trò - nhiệm vụ - phong cách” giúp AI hiểu rõ yêu cầu và cho kết quả sát ý hơn.

Câu 3. Nguyên tắc “Dữ liệu nào, công cụ đó” khi sử dụng AI trong công vụ nghĩa là gì?

- A. Dữ liệu nào cũng có thể nhập vào bất kỳ công cụ AI nào cho tiện.
- B. Tùy tính chất dữ liệu mà chọn nơi xử lý phù hợp: thông tin công khai có thể dùng AI công cộng, còn dữ liệu mật, nội bộ, thông tin cá nhân thì chỉ xử lý trên công cụ được cơ quan cho phép.**
- C. Chỉ dùng một công cụ AI duy nhất cho mọi loại dữ liệu.
- D. Công cụ nào miễn phí thì nhập dữ liệu nào cũng được.

→ **Đáp án:** Nguyên tắc này yêu cầu phân loại dữ liệu trước khi chọn công cụ; dữ liệu nhạy cảm tuyệt đối không đưa lên AI công cộng.

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Chị A cần nhờ một công cụ AI công cộng giúp diễn đạt lại một văn bản có chứa tên và số căn cước của một công dân. Cách làm đúng nhất là:

- A. Nhập nguyên văn cả tên và số căn cước để AI xử lý cho chính xác.
- B. Ẩn danh trước khi nhập - bỏ hoặc thay tên thật bằng “Ông A”, che số căn cước - rồi mới nhờ AI hỗ trợ phần diễn đạt.**
- C. Nhập đầy đủ nhưng xóa lịch sử trò chuyện sau khi xong là an toàn.
- D. Nhờ người khác nhập hộ để tránh trách nhiệm.

→ **Đáp án:** Cần ẩn danh, loại bỏ thông tin nhận dạng của người dân trước khi dùng công cụ AI công cộng; không nhập dữ liệu cá nhân nguyên gốc.

Câu 5. Trước khi nhập một nội dung vào công cụ AI công cộng, câu hỏi quan trọng nhất mà cán bộ nên tự đặt ra là gì?

A. “Công cụ này có giao diện đẹp không?”

B. “Thông tin này đã công khai chưa, có chứa bí mật hay thông tin cá nhân của ai không?” - nếu có thì dừng lại hoặc chỉ dùng công cụ được cơ quan cho phép.

C. “Công cụ này có nhiều người dùng không?”

D. “Mình có thể dùng xong trước giờ nghỉ trưa không?”

→ **Đáp án:** Luôn rà soát tính chất dữ liệu trước khi nhập; dữ liệu mật, nội bộ, cá nhân không được đưa lên công cụ AI công cộng.

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM BÀI 1 – CHUYÊN ĐỀ 4

Kết nối thiết bị và Internet an toàn mọi lúc, mọi nơi

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. Khi nhìn thấy một danh sách Wi-Fi ở nơi công cộng, việc đầu tiên nên làm là gì?

- A. Chọn ngay mạng có sóng khỏe nhất để kết nối cho nhanh.
- B. Kiểm tra kỹ tên mạng, ưu tiên mạng chính thức có mật khẩu; nếu thấy tên lạ gần giống thì hỏi lại người phụ trách.**
- C. Chọn mạng nào không cần mật khẩu để khỏi mất công hỏi.
- D. Kết nối thử lần lượt từng mạng đến khi vào được Internet.

→ **Đáp án:** Kẻ gian thường lập mạng giả có tên gần giống mạng thật để đánh cắp thông tin; luôn xác thực tên mạng trước khi kết nối.

Câu 2. Vì sao không nên đăng nhập email công vụ hay mở tài liệu nội bộ khi đang dùng Wi-Fi công cộng?

- A. Vì tốc độ mạng công cộng thường rất chậm.
- B. Vì sẽ tốn nhiều dung lượng của nhà mạng.
- C. Vì dữ liệu có thể bị theo dõi, đánh cắp trên mạng công cộng không an toàn, gây lộ thông tin của cơ quan.**
- D. Vì email công vụ không hoạt động được trên Wi-Fi công cộng.

→ **Đáp án:** Mạng công cộng tiềm ẩn nguy cơ bị nghe lén, tấn công “người trung gian”; không nên dùng cho dữ liệu nhạy cảm.

Câu 3. Chuẩn mã hóa nào nên được bật cho mạng Wi-Fi của cơ quan hoặc gia đình để tăng an toàn?

- A. Để mạng mở, không đặt mật khẩu cho tiện kết nối.
- B. WPA2 hoặc WPA3, kèm mật khẩu mạnh, không dùng mật khẩu mặc định.**
- C. Chỉ cần đổi tên mạng là đủ an toàn.
- D. Bật chế độ ẩn mạng là không cần mật khẩu nữa.

→ **Đáp án:** WPA2/WPA3 là chuẩn mã hóa phổ biến giúp bảo vệ đường truyền; mật khẩu mặc định của nhà sản xuất rất dễ bị dò.

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Anh/Chị đang đi cơ sở, cần gửi gấp một báo cáo nhưng sóng 4G yếu, xung quanh chỉ có Wi-Fi công cộng không rõ nguồn gốc. Cách xử lý an toàn nhất là gì?

- A. Kết nối tạm vào Wi-Fi công cộng để gửi cho kịp, xong rồi thoát ra ngay.
- B. Nhờ một người lạ ngồi cạnh cho dùng nhờ hotspot của họ.
- C. Bật điểm phát sóng (hotspot) trên điện thoại của mình, đặt mật khẩu, rồi cho laptop kết nối qua đó để gửi báo cáo.**
- D. Tắt máy chờ về cơ quan có mạng an toàn rồi mới gửi, dù trễ hạn.

→ **Đáp án:** Hotspot từ chính điện thoại tạo ra kết nối do mình kiểm soát, an toàn hơn Wi-Fi lạ; vẫn kịp tiền độ mà không đánh đổi an toàn dữ liệu.

Câu 5. Khi truy cập một trang dịch vụ công để tra cứu, Anh/Chị thấy trang có biểu tượng ổ khóa và “https”. Nhận định nào đúng?

A. Có ổ khóa “https” nghĩa là trang chắc chắn an toàn và chính thống, cứ yên tâm nhập mọi thông tin.

B. Ổ khóa “https” cho biết đường truyền được mã hóa, nhưng vẫn phải đọc kỹ địa chỉ trang để chắc chắn đây là trang chính thống, tránh trang giả mạo.

C. Ổ khóa “https” không có ý nghĩa gì, có thể bỏ qua.

D. Chỉ trang nào không có ổ khóa mới là trang của cơ quan nhà nước.

→ **Đáp án:** HTTPS chỉ bảo đảm dữ liệu được mã hóa trên đường truyền; kẻ gian vẫn có thể giả mạo HTTPS cho trang lừa đảo, nên cần kiểm tra kỹ tên miền.

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM BÀI 2 – CHUYÊN ĐỀ 4

Điện thoại thông minh: trợ thủ đắc lực cho công việc

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. Tính năng nào sau đây KHÔNG có sẵn trên hầu hết điện thoại thông minh hiện đại?

- A. Gửi và nhận email công vụ.
- B. Chỉnh sửa văn bản Word, Excel.
- C. Tham gia họp video trực tuyến.
- D. Soạn thảo văn bản bằng máy đánh chữ tích hợp sẵn trong máy.**

→ **Đáp án:** Điện thoại thông minh làm được email, chỉnh sửa văn bản, họp trực tuyến; “máy đánh chữ tích hợp” là tính năng không có thật.

Câu 2. Để tập trung trong một cuộc họp quan trọng mà không bị chuông và thông báo làm phiền, chức năng nhanh nhất nên bật là gì?

- A. Tắt nguồn điện thoại cho đến khi họp xong.
- B. Bật chế độ “Không làm phiền” (Do Not Disturb).**
- C. Giảm độ sáng màn hình xuống mức thấp nhất.
- D. Tháo thẻ SIM ra khỏi máy.

→ **Đáp án:** Chế độ “Không làm phiền” tạm ẩn chuông và thông báo mà vẫn giữ máy hoạt động bình thường, tiện hơn việc tắt nguồn.

Câu 3. Trợ lý giọng nói trên điện thoại có thể hỗ trợ công việc như thế nào?

- A. Bảo đảm 100% điện thoại không bao giờ bị tấn công.
- B. Đặt lịch, nhắc việc, gửi tin nhắn hoặc gọi điện theo lệnh nói khi đang bận tay.**
- C. Tự động xử lý toàn bộ hồ sơ thay cho cán bộ mà không cần kiểm tra.
- D. Thay thế hoàn toàn vai trò phán đoán của con người.

→ **Đáp án:** Trợ lý giọng nói giúp thao tác rảnh tay (đặt lịch, nhắn tin, gọi điện); nó là công cụ hỗ trợ, không thay con người chịu trách nhiệm.

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Cơ quan giao Anh/Chị số hóa một tập tài liệu nội bộ; điện thoại cá nhân của Anh/Chị đang bật tự động đồng bộ ảnh lên đám mây cá nhân. Cách làm đúng là gì?

- A. Dùng điện thoại cá nhân chụp cho nhanh, ảnh tự đồng bộ lên đám mây cá nhân cũng không sao vì chỉ mình biết tài khoản.
- B. Chụp bằng điện thoại cá nhân rồi sẽ xóa dần khi có thời gian rảnh.
- C. Sử dụng thiết bị, tài khoản do cơ quan trang bị hoặc cho phép để chụp, quét và lưu trữ; không dùng thiết bị, tài khoản cá nhân với tài liệu nội bộ.**
- D. Nhờ người ngoài cơ quan có máy quét tốt quét giúp.

→ **Đáp án:** Thiết bị, tài khoản cá nhân thường gắn các dịch vụ tự động đồng bộ nằm ngoài kiểm soát của cơ quan, tiềm ẩn nguy cơ rò rỉ; tài liệu nội bộ phải được chụp, quét, lưu trữ bằng thiết bị và tài khoản được cơ quan trang bị hoặc cho phép.

Câu 5. Anh/Chị nhận được một đường link mời cài một ứng dụng “hỗ trợ công việc” gửi qua tin nhắn, ứng dụng này không có trên kho chính thống. Anh/Chị nên làm gì?

A. Cài ngay vì ứng dụng được giới thiệu là hỗ trợ công việc.

B. Cài thử rồi nếu thấy lạ thì gỡ ra sau.

C. Không cài ứng dụng lạ ngoài kho chính thống; chỉ tải ứng dụng từ Google Play hoặc App Store để tránh phần mềm độc hại.

D. Nhờ đồng nghiệp cài hộ lên máy mình để chia sẻ rủi ro.

→ **Đáp án:** Ứng dụng lạ cài qua link ngoài kho chính thống tiềm ẩn mã độc; chỉ nên cài từ kho ứng dụng chính thống để bảo vệ thiết bị và dữ liệu.

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM BÀI 3 – CHUYÊN ĐỀ 4

Tận dụng tối đa laptop và máy tính bảng trong công việc

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. Tổ hợp phím Windows + P trên laptop Windows dùng để làm gì?

- A. Mở bảng chọn chế độ trình chiếu (Duplicate/Extend màn hình).**
- B. Tắt máy tính ngay lập tức.
- C. Chụp ảnh màn hình hiện tại.
- D. Mở cửa sổ cài đặt máy in.

→ **Đáp án:** Windows + P mở nhanh bảng chọn chế độ hiển thị ra màn hình ngoài/máy chiếu (Duplicate hoặc Extend).

Câu 2. Khi kết nối laptop với máy chiếu trong phòng họp, chế độ Duplicate (nhân bản) màn hình có nghĩa là gì?

- A. Chỉ hiển thị nội dung trên máy chiếu, màn hình laptop tắt hẳn.
- B. Hiển thị giống hệt nhau trên cả màn hình laptop và máy chiếu.**
- C. Mở rộng, biến máy chiếu thành màn hình thứ hai để hiện thêm nội dung khác.
- D. Phóng to nội dung laptop gấp đôi trên máy chiếu.

→ **Đáp án:** Duplicate cho máy chiếu hiện y hệt màn hình laptop; còn Extend mới là mở rộng thành màn hình thứ hai.

Câu 3. Để chuyển nhanh qua lại giữa các cửa sổ đang mở trên laptop Windows, nên dùng tổ hợp phím nào?

- A. Ctrl + S.
- B. Alt + Tab.**
- C. Ctrl + P.
- D. Windows + L.

→ **Đáp án:** Alt + Tab giúp chuyển nhanh giữa các cửa sổ; rất hữu ích khi mở nhiều tài liệu cùng lúc.

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Anh/Chị đang soạn dở một báo cáo trên laptop ở cơ quan và muốn tiếp tục xem, chỉnh trên máy tính bảng khi ra ngoài. Giải pháp thuận tiện và đúng quy định nhất là gì?

- A. Gửi email file báo cáo đó cho chính mình rồi tải về máy tính bảng.
- B. Chép file vào USB cá nhân rồi cắm sang máy tính bảng.
- C. Lưu file vào kho lưu trữ đám mây được cơ quan cấp phép để tự đồng bộ và mở trên máy tính bảng.**
- D. Chụp ảnh màn hình laptop rồi mang máy tính bảng ra xem ảnh.

→ **Đáp án:** Lưu trên kho đám mây được cơ quan cấp phép giúp đồng bộ liền mạch, đúng quy định; tránh USB cá nhân hay kênh ngoài dễ làm lộ, thất lạc dữ liệu.

Câu 5. Chiếc laptop công vụ của Anh/Chị có lưu nhiều tài liệu của cơ quan. Cách bảo vệ dữ liệu phù hợp nhất là gì?

A. Không cần đặt mật khẩu cho nhanh, vì máy luôn để trên bàn làm việc.

B. Đặt khóa máy bằng mật khẩu mạnh, bật tự động khóa màn hình; nếu lưu dữ liệu quan trọng thì hỏi bộ phận công nghệ thông tin về mã hóa ổ đĩa.

C. Dán mật khẩu lên máy để khỏi quên.

D. Sao chép toàn bộ tài liệu cơ quan sang tài khoản cá nhân để dự phòng.

→ **Đáp án:** Khóa máy bằng mật khẩu mạnh và mã hóa ổ đĩa giúp bảo vệ dữ liệu nếu máy thất lạc; tuyệt đối không đưa tài liệu cơ quan sang tài khoản cá nhân.

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM BÀI 4 – CHUYÊN ĐỀ 4

Kết nối và sử dụng hiệu quả thiết bị ngoại vi (máy in, máy quét...)

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. Khi muốn ghép nối chuột không dây Bluetooth với laptop, bước đầu tiên thường là gì?

A. Bật chế độ cho phép kết nối (pairing) trên chuột.

B. Khởi động lại laptop.

C. Đặt chuột sát vào bàn phím laptop.

D. Tắt Wi-Fi của laptop để tránh nhiễu.

→ **Đáp án:** Phải bật chế độ ghép đôi (pairing) trên thiết bị trước, để máy tính dò tìm và kết nối được.

Câu 2. Sau khi chép xong dữ liệu vào USB, thao tác đúng trước khi rút USB ra là gì?

A. Rút ra ngay lập tức cho nhanh, không cần thao tác gì thêm.

B. Nhấn “Safely Remove” (gỡ thiết bị an toàn) hoặc Eject rồi mới rút USB ra.

C. Tắt nguồn máy tính rồi mới rút USB.

D. Rút ra rồi cắm lại vài lần cho chắc.

→ **Đáp án:** Nhấn “Safely Remove” trước khi rút giúp tránh hỏng hoặc mất dữ liệu đột ngột trên USB.

Câu 3. Thiết bị nào sau đây KHÔNG dùng kết nối Bluetooth?

A. Máy in văn phòng kiểu cũ dùng cáp.

B. Tai nghe không dây.

C. Bàn phím không dây.

D. Loa di động (loa Bluetooth).

→ **Đáp án:** Máy in kiểu cũ dùng cáp nối có dây; tai nghe, bàn phím không dây và loa di động đều dùng Bluetooth.

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Anh/Chị cần quét gấp một công văn giấy để gửi đi, nhưng máy quét của cơ quan đang hỏng. Giải pháp hiệu quả nhất là gì?

A. Dùng điện thoại chụp ảnh văn bản rồi dùng ứng dụng quét (scan) để xử lý thành tệp PDF gọn gàng.

B. Đem văn bản đi photocopy ra nhiều bản để phát.

C. Gõ lại toàn bộ nội dung văn bản trên máy tính.

D. Chờ đến khi máy quét được sửa xong rồi mới gửi, dù trễ.

→ **Đáp án:** Điện thoại kèm ứng dụng quét có thể thay máy quét, cho ra tệp scan tương đương; giúp công việc không bị gián đoạn.

Câu 5. Anh/Chị vừa in một văn bản quan trọng tại máy in dùng chung của cơ quan. Cách làm đúng để tránh lộ lọt thông tin là gì?

- A. Cứ để giấy ở khay máy in, lúc nào rảnh quay lại lấy cũng được.
- B. Nhờ người khác đi ngang qua lấy hộ rồi để lên bàn mình.
- C. Đứng chờ lấy bản in ngay tại máy, không để tài liệu quan trọng nằm lại ở khay máy in chung.**
- D. In thêm vài bản dự phòng để ở khay cho tiện dùng sau.

→ **Đáp án:** Tài liệu để quên ở khay máy in chung dễ bị người khác nhìn thấy hoặc cầm nhầm; nên lấy ngay để tránh lộ lọt thông tin.

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM BÀI 5 – CHUYÊN ĐỀ 4

Quản lý dữ liệu và xử lý sự cố thiết bị số

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. Với một tài liệu đang làm việc (giáo trình, dự thảo, báo cáo), cách đặt tên file nào sau đây là phù hợp và dễ tìm lại nhất?

- A. Tài liệu mới 1.docx
- B. Bản cuối cùng.docx
- C. 2026-06-11_SoNoiVu_TaiLieuDaoTaoAI_v1.0.docx
- D. final-final-moi.docx

→ **Đáp án:** Tài liệu làm việc nên đặt theo cấu trúc: ngày tháng _ mã cơ quan/dự án _ nội dung tóm tắt _ phiên bản; tên chung chung như “Tài liệu mới 1” rất khó tìm lại.

Câu 2. Một văn bản hành chính đã ban hành (tệp PDF quét hoặc ký số) nên được đặt tên theo cấu trúc nào?

- A. Theo loại văn bản, số và ký hiệu, ngày ban hành, rồi trích yếu nội dung - ví dụ: NghiDinh_30-2020-ND-CP_05-03-2020_CongTacVanThu.pdf.
- B. Đặt tên ngẫu nhiên cho nhanh, ví dụ: vanban1.pdf.
- C. Chỉ cần ghi ngày tải về máy là đủ.
- D. Đặt tên càng dài, liệt kê càng nhiều thông tin càng tốt.

→ **Đáp án:** Văn bản đã ban hành nên đặt theo: loại văn bản _ số và ký hiệu _ ngày ban hành _ trích yếu, giúp tra cứu lại văn bản chính thức nhanh và chính xác.

Câu 3. Quy tắc sao lưu dữ liệu 3-2-1 được hiểu là gì?

- A. 3 ngày sao lưu 2 lần, 1 lần kiểm tra.
- B. 3 bản sao dữ liệu, lưu trên 2 loại thiết bị khác nhau, 1 bản đặt ở nơi khác.
- C. 3 thư mục, 2 ổ đĩa, 1 mật khẩu.
- D. 3 tháng sao lưu một lần, dùng 2 USB và 1 ổ cứng.

→ **Đáp án:** 3-2-1 nghĩa là 3 bản sao, trên 2 loại phương tiện khác nhau, trong đó 1 bản để ở nơi khác (off-site) để phòng rủi ro.

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Đang giữa cuộc họp trực tuyến thì máy tính của Anh/Chị đột ngột treo cứng. Bước đầu tiên nên thử là gì?

- A. Rút nguồn điện ngay lập tức cho máy tắt hẳn.
- B. Bình tĩnh khởi động lại máy (nhấn giữ nút nguồn khoảng 10 giây nếu cần).
- C. Tháo rời phần cứng máy ra để kiểm tra.
- D. Đập nhẹ vào máy cho “chạy” lại.

→ **Đáp án:** Khởi động lại máy là bước xử lý đơn giản và hiệu quả nhất với phần lớn sự cố treo máy; rút nguồn hay tháo máy có thể gây hỏng dữ liệu, hư phần cứng.

Câu 5. Anh/Chị nghi ngờ máy tính công vụ của mình bị nhiễm mã độc. Cách xử lý đúng đắn nhất là gì?

- A. Cứ tiếp tục dùng bình thường, khi nào hỏng hắc mới tính.
- B. Tự tải một phần mềm lạ trên mạng về để diệt mã độc.
- C. Lập tức ngắt kết nối mạng để cô lập, rồi báo ngay cho bộ phận công nghệ thông tin xử lý.**
- D. Trả tiền chuộc ngay nếu bị mã độc khóa tệp, để lấy lại dữ liệu cho nhanh.

→ **Đáp án:** Khi nghi nhiễm mã độc, cần ngắt mạng để cô lập và báo bộ phận công nghệ thông tin; nếu bị khóa tệp đòi tiền chuộc thì khôi phục từ bản sao lưu, không trả tiền chuộc.

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM BÀI 1 – CHUYÊN ĐỀ 5

Kỹ năng sử dụng phần mềm văn phòng hiệu quả, an toàn

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. Phần mềm nào sau đây chủ yếu được dùng để soạn thảo văn bản?

- A. Microsoft Word
- B. Microsoft Excel
- C. Google Chrome
- D. Zoom

→ **Đáp án:** Microsoft Word là phần mềm chuyên dùng để soạn thảo văn bản; Excel dùng cho bảng tính, Chrome là trình duyệt, Zoom dùng để họp trực tuyến.

Câu 2. Lợi ích nổi bật của việc dùng ứng dụng văn phòng trên nền tảng đám mây là gì?

- A. Tự động tăng dung lượng file không giới hạn.
- B. Cho phép nhiều người cùng chỉnh sửa một tài liệu trong thời gian thực.
- C. Giúp máy tính không cần kết nối Internet vẫn cập nhật dữ liệu.
- D. Ngăn chặn hoàn toàn virus máy tính.

→ **Đáp án:** Ưu điểm lớn của làm việc trên đám mây là nhiều người cùng chỉnh sửa một tài liệu theo thời gian thực, tránh trùng lặp phiên bản.

Câu 3. Trí tuệ nhân tạo (AI) có thể hỗ trợ gì cho công việc văn phòng?

- A. Tự động gửi tài liệu mật cho tất cả mọi người để cùng đọc.
- B. Tự động chơi game giải trí trong giờ làm việc.
- C. Thay thế hoàn toàn con người, tự ra quyết định cuối cùng.
- D. Gợi ý nội dung và tự động tóm tắt khi soạn thảo văn bản.

→ **Đáp án:** AI hỗ trợ gợi ý nội dung, tóm tắt, phân tích số liệu; nó là công cụ hỗ trợ, không thay con người ra quyết định cuối cùng.

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Khi gửi một tài liệu nội bộ quan trọng qua email, việc nào sau đây nên làm để tăng cường bảo mật?

- A. Đặt mật khẩu cho file hoặc nén file có mật khẩu trước khi gửi (và gửi mật khẩu bằng kênh khác).
- B. Gửi tài liệu qua mạng xã hội công khai để tiện truy cập.
- C. Đính kèm tài liệu vào email rồi đăng công khai lên diễn đàn.
- D. Sử dụng máy tính nơi công cộng để gửi cho nhanh.

→ **Đáp án:** Đặt mật khẩu cho file và gửi mật khẩu bằng kênh khác giúp bảo vệ tài liệu nếu email bị lộ; các cách còn lại đều làm tăng nguy cơ mất an toàn thông tin.

Câu 5. Anh/Chị muốn dùng ChatGPT để tóm tắt nhanh một báo cáo nội bộ có đóng dấu “Mật” của cơ quan. Việc này có phù hợp không?

- A. Hoàn toàn phù hợp, vì AI là công cụ nên tận dụng tối đa cho nhanh.
- B. Không phù hợp, vì đưa thông tin mật cho công cụ AI công cộng có thể làm lộ dữ liệu nhạy cảm.**
- C. Phù hợp, miễn là xóa lịch sử trò chuyện sau khi dùng xong.
- D. Phù hợp, nếu chỉ dán một nửa nội dung báo cáo.

→ **Đáp án:** Tuyệt đối không đưa tài liệu mật, dữ liệu nội bộ lên công cụ AI công cộng; đây là vi phạm bảo mật và có thể làm lộ thông tin nhạy cảm, kể cả khi đã xóa lịch sử hay chỉ dán một phần.

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM BÀI 2 – CHUYÊN ĐỀ 5

Sử dụng dịch vụ công trực tuyến hiệu quả, an toàn

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. Phát biểu nào sau đây KHÔNG đúng về ứng dụng định danh điện tử VNeID?

- A. VNeID do Bộ Công an phát triển, cho phép xác thực danh tính điện tử trên điện thoại thông minh.
- B. Tài khoản VNeID mức 2 có thể dùng để đăng nhập Cổng Dịch vụ công Quốc gia, thay cho tài khoản do từng cơ quan cấp riêng lẻ.
- C. VNeID tích hợp nhiều thông tin cá nhân quan trọng, vì vậy cần đặt mật khẩu mạnh và không chia sẻ mã QR cho người khác.
- D. Mọi chức năng của VNeID đều tự động an toàn, người dùng không cần lo việc bảo mật tài khoản.**

→ **Đáp án:** VNeID an toàn đến đâu còn phụ thuộc cách người dùng bảo vệ; vẫn phải đặt mật khẩu mạnh, không chia sẻ mã QR, mã OTP. Nói “không cần lo bảo mật” là sai.

Câu 2. Khi sử dụng VNeID, người dùng cần lưu ý điều gì để đảm bảo an toàn?

- A. Đặt mã PIN hoặc bật đăng nhập bằng vân tay/khuôn mặt cho ứng dụng VNeID trên điện thoại.
- B. Không chụp màn hình hay gửi cho ai mã QR định danh VNeID của mình.
- C. Nếu có người mượn điện thoại “xem nhờ VNeID”, sau đó nên đổi mật khẩu VNeID.
- D. Tất cả các lưu ý trên.**

→ **Đáp án:** Cả ba lưu ý đều cần thiết để bảo vệ tài khoản định danh điện tử khỏi bị lợi dụng.

Câu 3. Sau khi nộp hồ sơ trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công, người dùng theo dõi tiến độ xử lý bằng cách nào?

- A. Gọi điện trực tiếp đến tổng đài để hỏi từng ngày.
- B. Dùng mã số hồ sơ hoặc vào mục “Hồ sơ của tôi” để xem trạng thái; hệ thống cũng báo qua tin nhắn, email.**
- C. Đến trực tiếp cơ quan để hỏi vì trên mạng không xem được.
- D. Chờ đến hạn rồi đến nhận, không cần theo dõi.

→ **Đáp án:** Mỗi hồ sơ có mã số tra cứu; người dùng xem trạng thái qua mã hoặc mục “Hồ sơ của tôi”, và nhận thông báo tự động qua tin nhắn/email.

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Một người gọi điện tự xưng là cán bộ cơ quan nhà nước, nói rằng hồ sơ dịch vụ công của Anh/Chị “đang bị treo” và yêu cầu đọc mã OTP vừa gửi đến điện thoại để “hoàn tất”. Anh/Chị nên làm gì?

- A. Đọc ngay mã OTP để hồ sơ được xử lý cho kịp.
- B. Không cung cấp mã OTP; cơ quan nhà nước không bao giờ yêu cầu đọc OTP qua điện thoại - đây là dấu hiệu lừa đảo.**

- C. Đọc một nửa mã OTP cho an toàn.
- D. Cung cấp mã và đổi mật khẩu sau đó.

→ **Đáp án:** Cơ quan nhà nước, ngân hàng không bao giờ yêu cầu cung cấp mã OTP qua điện thoại; tuyệt đối không đọc mã, đây là chiêu lừa đảo phổ biến.

Câu 5. Anh/Chị hướng dẫn một người dân lớn tuổi cài ứng dụng VNeID trên điện thoại. Cách làm đúng là gì?

- A. Gửi cho họ một đường link cài đặt nhanh tìm được trên mạng xã hội.
- B. Hướng dẫn họ tải VNeID từ kho ứng dụng chính thức (App Store/CH Play) của nhà sản xuất điện thoại.**
- C. Cài hộ bằng một file APK gửi qua Zalo cho tiện.
- D. Bảo họ nhờ một người lạ trên mạng cài giúp từ xa.

→ **Đáp án:** Chỉ tải VNeID từ kho ứng dụng chính thức để tránh ứng dụng giả mạo, mã độc; không cài từ link lạ hay file gửi qua mạng xã hội.

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM BÀI 3 – CHUYÊN ĐỀ 5

Học tập trực tuyến chủ động, hiệu quả, an toàn

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. Để học trực tuyến hiệu quả, Anh/Chị nên làm gì?

- A. **Đặt lịch học cố định hàng tuần và nghiêm túc tuân thủ kế hoạch đó.**
- B. Bỏ qua các bài kiểm tra và diễn đàn thảo luận để tiết kiệm thời gian.
- C. Mở nhiều tab và làm việc khác trong lúc xem video bài giảng.
- D. Không cần xem tài liệu đính kèm vì video là đủ.

→ **Đáp án:** Học online đòi hỏi tính tự giác; đặt lịch cố định và tuân thủ giúp duy trì thói quen, tránh bỏ dở. Làm việc riêng hay bỏ qua bài kiểm tra đều làm giảm hiệu quả.

Câu 2. “Microlearning” (học theo bài ngắn) được hiểu là gì?

- A. Học liên tục nhiều giờ liền cho hết một khóa trong một buổi.
- B. **Chia nội dung thành các bài học ngắn (khoảng 5-10 phút), mỗi bài tập trung một kiến thức cụ thể.**
- C. Chỉ học bằng cách đọc tài liệu, không xem video.
- D. Học mà không cần đặt mục tiêu hay kế hoạch.

→ **Đáp án:** Microlearning chia nội dung thành các bài ngắn 5-10 phút, mỗi bài một kiến thức trọng tâm, giúp dễ học, dễ nhớ và phù hợp người bận rộn.

Câu 3. Khi học trực tuyến, đâu là cách làm đúng để bảo đảm an toàn và tôn trọng bản quyền?

- A. Đăng tải tài liệu nội bộ của cơ quan lên mạng để bạn học cùng tải về.
- B. Tải bất kỳ tài liệu nào tìm được trên mạng để dùng, không cần quan tâm nguồn.
- C. **Chọn nền tảng, nguồn học chính thống; không chia sẻ tài liệu mật; dùng tài liệu hợp pháp và ghi rõ nguồn.**
- D. Chia sẻ công khai mã lớp học nội bộ cho mọi người vào cho vui.

→ **Đáp án:** Cần học từ nguồn chính thống, không phát tán tài liệu nội bộ mật, dùng tài liệu hợp pháp và ghi rõ nguồn; các cách còn lại đều vi phạm bảo mật hoặc bản quyền.

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Anh/Chị nhận được tin nhắn mời tham gia “khóa học kỹ năng số miễn phí, cấp chứng chỉ ngay”, kèm một đường link lạ yêu cầu nhập thông tin cá nhân và tải một file cài đặt. Anh/Chị nên làm gì?

- A. Bấm vào link và làm theo ngay vì khóa học miễn phí lại có chứng chỉ.
- B. **Cảnh giác, không bấm link lạ; chỉ học qua các nền tảng chính thống như app Bình dân học vụ số quốc gia hoặc nền tảng được cơ quan giới thiệu.**
- C. Tải file cài đặt về dùng thử, nếu thấy lạ thì gỡ ra.
- D. Chuyển link cho đồng nghiệp cùng đăng ký cho đông.

→ **Đáp án:** “Khóa học miễn phí, cấp chứng chỉ ngay” qua link lạ là dấu hiệu giả mạo, có thể chứa mã độc hoặc lừa lấy thông tin; chỉ nên học qua nền tảng chính thống.

Câu 5. Anh/Chị đăng ký một khóa học trên app nhưng hay bỏ dở giữa chừng vì bận. Cách khắc phục hiệu quả nhất là gì?

A. Chờ khi nào thật rảnh rồi nhiều ngày liền rồi học một mạch cho xong.

B. Đặt mục tiêu nhỏ và lịch học cố định (ví dụ mỗi ngày một bài microlearning 10 phút), bật nhắc lịch để duy trì.

C. Bỏ luôn khóa học vì không có thời gian.

D. Mở khóa học cho chạy nền trong lúc làm việc khác để tính là đã học.

→ **Đáp án:** Chia nhỏ mục tiêu, đặt lịch cố định và học từng bài ngắn mỗi ngày giúp duy trì đều đặn, phù hợp người bận rộn; để chạy nền hay chờ rảnh nhiều ngày đều không hiệu quả.

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM BÀI 4 – CHUYÊN ĐỀ 5

Giao tiếp số hiệu quả, an toàn

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. Kênh nào sau đây phù hợp nhất để gửi một thông báo chính thức kèm tài liệu tới toàn thể cơ quan?

- A. Gửi email từ địa chỉ công vụ kèm file tài liệu.
- B. Đăng lên trang Facebook cá nhân và gắn thẻ mọi người.
- C. Nhắn nội dung chính vào nhóm chat Zalo của cơ quan.
- D. Gọi điện thoại cho từng người để đọc nội dung thông báo.

→ **Đáp án:** Email công vụ là kênh chính thức, dễ đính kèm tài liệu và lưu vết, phù hợp cho thông báo chính thức tới toàn cơ quan.

Câu 2. Nội dung nào KHÔNG nên trao đổi qua nhóm chat công cộng, không bảo mật?

- A. Lịch hẹn đi cà phê cuối tuần với đồng nghiệp trong nhóm.
- B. Thông báo họp mặt nhân dịp kỷ niệm.
- C. Số liệu dự thảo ngân sách cơ quan chưa được công bố.
- D. Lời nhắc nộp báo cáo tuần.

→ **Đáp án:** Số liệu dự thảo chưa công bố là thông tin nhạy cảm, phải trao đổi qua kênh chính thống, bảo mật của cơ quan; không đưa lên nhóm chat công cộng.

Câu 3. Đây là cách ứng xử đúng khi trao đổi công việc qua ứng dụng chat?

- A. Trả lời cấp trên chỉ bằng một biểu tượng cảm xúc cho nhanh.
- B. Nhắn ngắn gọn, lịch sự, phản hồi rõ ràng; khi việc phức tạp thì chuyển sang email hoặc họp.
- C. Gửi đôn dập nhiều tin “??” khi chưa thấy trả lời ngay.
- D. Nhắn việc công vào đêm khuya cho kịp, bất kể giờ giấc.

→ **Đáp án:** Trên chat công việc vẫn cần ngắn gọn, lịch sự, phản hồi rõ ràng; việc phức tạp nên chuyển kênh phù hợp và tránh làm phiền ngoài giờ.

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Anh/Chị nhận được tin nhắn từ một tài khoản tự xưng là lãnh đạo cơ quan, yêu cầu chuyển gấp một khoản tiền hoặc mua thẻ điện thoại giúp, kèm lời dặn “không nói với ai”. Anh/Chị nên làm gì?

- A. Làm theo ngay vì là lãnh đạo yêu cầu và có vẻ gấp.
- B. Bình tĩnh, không chuyển tiền; xác minh lại trực tiếp với lãnh đạo qua một kênh khác - đây là dấu hiệu lừa đảo mạo danh.
- C. Chuyển một phần tiền trước cho an toàn rồi hỏi sau.
- D. Nhắn lại hỏi số tài khoản rồi chuyển luôn cho nhanh.

→ **Đáp án:** Yêu cầu chuyển tiền/mua thẻ gấp kèm dặn giữ kín là chiêu lừa đảo mạo danh phổ biến; phải xác minh trực tiếp qua kênh khác trước khi làm bất cứ điều gì.

Câu 5. Sáng nay Anh/Chị cần lấy ý kiến gấp của cả nhóm về một dự thảo báo cáo nội bộ. Cách chọn kênh hợp lý nhất là gì?

- A. Gửi email rồi ngồi chờ, ai rảnh thì trả lời, không cần để ý thời gian.
- B. Dùng nhóm chat nội bộ để nhắc nhanh và hẹn thời điểm phản hồi; nếu dự thảo có nội dung nhạy cảm thì trao đổi qua kênh chính thống, bảo mật của cơ quan.**
- C. Đăng dự thảo lên một nhóm mạng xã hội công cộng cho nhiều người góp ý.
- D. Gọi điện lần lượt cho từng người để đọc toàn bộ dự thảo.

→ **Đáp án:** Việc gấp, ngắn nên dùng nhóm chat nội bộ để nhắc nhanh và hẹn thời điểm phản hồi; nội dung nhạy cảm phải đi qua kênh chính thống, bảo mật, không đưa lên mạng xã hội công cộng.

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM BÀI 5 – CHUYÊN ĐỀ 5

Giải trí số văn minh, lành mạnh

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. Nền tảng trực tuyến nào sau đây KHÔNG phải là mạng xã hội?

- A. Facebook.
- B. TikTok.
- C. Instagram.
- D. Microsoft Teams.**

→ **Đáp án:** Microsoft Teams là nền tảng làm việc, họp trực tuyến và cộng tác, không phải mạng xã hội như Facebook, TikTok, Instagram.

Câu 2. Thuật toán đề xuất (recommendation) trên các ứng dụng như YouTube, TikTok có tác dụng gì?

- A. Gợi ý nội dung, video phù hợp với sở thích và thói quen xem của người dùng.**
- B. Tự động xóa những video người dùng đã xem để tiết kiệm dung lượng.
- C. Đăng tải video mới của người dùng lên trang chủ.
- D. Tự động ngừng phát sau 30 phút để bảo vệ sức khỏe.

→ **Đáp án:** Thuật toán đề xuất phân tích thói quen người dùng để gợi ý nội dung họ có khả năng thích - tiện lợi nhưng cũng dễ gây “cuốn” xem quá mức.

Câu 3. Dấu là dấu hiệu cho thấy Anh/Chị có thể đang giải trí trực tuyến quá đà và cần điều chỉnh?

- A. Dành hầu hết thời gian rảnh để lướt mạng, cảm thấy giảm tập trung vào công việc.**
- B. Mỗi ngày chỉ vào mạng xã hội khoảng 15-20 phút để cập nhật tin tức.
- C. Xem một vài video giải trí vào cuối tuần để thư giãn.
- D. Nghe nhạc nhẹ khi tập thể dục buổi sáng.

→ **Đáp án:** Dành hầu hết thời gian rảnh để lướt mạng và giảm tập trung vào công việc là dấu hiệu lạm dụng, cần đặt lại giới hạn thời gian; các trường hợp còn lại đều ở mức chừng mực.

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Chị Hoa là công chức trẻ, sau giờ làm thường livestream chơi game để giao lưu với bạn bè. Gần đây có vài bình luận tiêu cực kiểu “công chức mà ham chơi game” khiến chị áp lực. Cách xử lý phù hợp nhất là gì?

- A. Bỏ hẳn sở thích vì sợ ảnh hưởng hình ảnh.
- B. Tiếp tục giải trí lành mạnh ngoài giờ, giữ phát ngôn chuẩn mực, quản lý bình luận và hướng nội dung theo hướng tích cực.**
- C. Tranh cãi gay gắt với những người bình luận tiêu cực.
- D. Livestream cả trong giờ làm việc để chứng tỏ mình thoải mái.

→ **Đáp án:** Giải trí là quyền chính đáng nếu thực hiện ngoài giờ và lành mạnh; chị Hoa nên giữ chuẩn mực, quản lý bình luận và hướng nội dung tích cực, không cần bỏ sở thích cũng không tranh cãi hay chơi trong giờ làm.

Câu 5. Trên mạng xã hội xuất hiện một trò trắc nghiệm vui “bạn là nhân vật nào trong phim”, nhưng khi tham gia thì ứng dụng đòi quyền truy cập vào toàn bộ hồ sơ cá nhân của Anh/Chị. Anh/Chị nên làm gì?

- A. Cho phép truy cập ngay vì chỉ là trò chơi cho vui.
- B. Không tham gia, vì đây có thể là chiêu thu thập dữ liệu cá nhân.**
- C. Cho phép truy cập một phần rồi xem sao.
- D. Chia sẻ trò chơi cho bạn bè cùng tham gia cho vui.

→ **Đáp án:** Các trò trắc nghiệm đòi quyền truy cập hồ sơ cá nhân thường nhằm thu thập dữ liệu người dùng; nên từ chối tham gia để bảo vệ thông tin cá nhân.

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM BÀI 1 – CHUYÊN ĐỀ 6

Tìm kiếm thông tin chính xác và nhanh chóng

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. Toán tử nào dưới đây giúp giới hạn kết quả tìm kiếm trong một website cụ thể?

- A. site:
- B. filetype:
- C. -keyword
- D. “phrase”

→ **Đáp án:** Toán tử site: giới hạn kết quả trong một tên miền cụ thể, ví dụ site:*.gov.vn để tìm trong các cổng cơ quan nhà nước.

Câu 2. Khi muốn tìm chính xác cụm từ “cải cách hành chính”, nên gõ thế nào?

- A. Gõ cải cách hành chính (không có gì đặc biệt).
- B. Gõ “cải cách hành chính” (có dấu ngoặc kép).
- C. Gõ cải cách AND hành chính.
- D. Gõ cải cách OR hành chính.

→ **Đáp án:** Đặt cụm từ trong dấu ngoặc kép giúp công cụ tìm đúng chính xác cụm đó, thay vì tách rời từng từ.

Câu 3. Đây là cách lọc kết quả hiệu quả khi tìm tin tức trên Google?

- A. Sử dụng tab “Tin tức” của Google để chỉ hiện các bài báo từ nguồn tin tức.
- B. Thêm filetype:pdf để tìm tin ở định dạng PDF.
- C. Sử dụng -site: để loại bỏ kết quả từ trang không mong muốn.
- D. Cả A và C đều đúng.

→ **Đáp án:** Có thể dùng thẻ “Tin tức” để chỉ lấy bài báo chí, và dùng dấu trừ trước site để loại bỏ trang không mong muốn; cả hai đều là cách lọc hiệu quả.

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Anh/Chị cần tìm gấp một nghị định mới ban hành ở định dạng PDF để trích dẫn vào báo cáo. Cách tìm hiệu quả nhất là gì?

- A. Gõ tên nghị định rồi đọc lần lượt hàng chục kết quả đầu tiên.
- B. Kết hợp tên nghị định trong ngoặc kép với site:vbpl.vn và filetype:pdf để tìm đúng văn bản gốc.
- C. Hỏi trên một nhóm mạng xã hội xem ai có file thì xin.
- D. Lấy bản tóm tắt nghị định trên một blog cá nhân cho nhanh.

→ **Đáp án:** Kết hợp ngoặc kép với site: (giới hạn cổng văn bản pháp luật) và filetype:pdf giúp tìm đúng văn bản gốc, chính thống và nhanh chóng.

Câu 5. Anh/Chị nhờ ChatGPT tổng hợp nhanh số liệu cho một báo cáo. Cách xử lý đúng đắn nhất là gì?

- A. Tin tưởng và đưa thẳng số liệu AI cung cấp vào báo cáo cho kịp thời gian.
- B. Dán cả tài liệu nội bộ vào ChatGPT để nó tổng hợp đầy đủ hơn.
- C. Coi kết quả của AI là gợi ý, rồi kiểm chứng lại từng số liệu từ nguồn chính thống trước khi dùng.**
- D. Chỉ cần ghi “nguồn: ChatGPT” dưới số liệu là đủ tin cậy.

→ **Đáp án:** AI chỉ đóng vai trò gợi ý; mọi số liệu phải được kiểm chứng lại từ nguồn chính thống, và không đưa tài liệu nội bộ lên công cụ AI công cộng.

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM BÀI 2 – CHUYÊN ĐỀ 6

Đánh giá độ tin cậy của nguồn thông tin

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. Khi thấy trên mạng xã hội một bài viết có thông tin “sốc” về chính sách mới, việc đầu tiên nên làm là gì?

- A. Chia sẻ ngay để cảnh báo mọi người.
- B. Kiểm tra xem nguồn đăng tin đó có đáng tin cậy không.**
- C. Hỏi người quen xem có nghe tin này chưa.
- D. Bỏ qua, không cần quan tâm.

→ **Đáp án:** Việc đầu tiên là đánh giá nguồn đăng tin có đáng tin cậy không; không vội chia sẻ hay bỏ qua khi chưa kiểm chứng.

Câu 2. Công cụ nào KHÔNG phù hợp để kiểm chứng độ xác thực của một bức ảnh?

- A. Tìm kiếm hình ảnh ngược (reverse image search).
- B. Kiểm tra metadata (siêu dữ liệu) EXIF của ảnh.
- C. Dùng Google Dịch để dịch chú thích trên ảnh.**
- D. Tìm kiếm ảnh gốc trên các trang xác minh (ví dụ: TinEye.com).

→ **Đáp án:** Google Dịch chỉ dịch chữ, không giúp xác thực nguồn gốc ảnh; tìm ảnh ngược, kiểm tra metadata và tra trên trang xác minh mới là cách phù hợp.

Câu 3. Phát biểu nào sau đây đúng về vai trò của AI trong kiểm chứng thông tin?

- A. AI luôn đưa ra kết quả kiểm chứng chính xác nên có thể tin hoàn toàn.
- B. AI có thể hỗ trợ gợi ý thông tin, nhưng người dùng phải tự kiểm chứng lại từ nguồn chính thống.**
- C. Nên nhờ AI viết sẵn báo cáo kiểm chứng rồi gửi lãnh đạo.
- D. Không cần dùng AI, chỉ cần tự mình tìm hiểu là đủ.

→ **Đáp án:** AI chỉ hỗ trợ gợi ý; người dùng phải tự kiểm chứng lại từ nguồn chính thống và là người quyết định cuối cùng.

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Anh/Chị nhận được một file ảnh chụp công văn được cho là của một cơ quan nhà nước, có dấu mộc và chữ ký. Việc nên làm đầu tiên là gì?

- A. Tin ngay vì đã có dấu mộc và chữ ký trên ảnh.
- B. Đối chiếu số hiệu, ngày tháng, tên cơ quan của văn bản với bản gốc trên cổng thông tin chính thức.**
- C. Chuyển tiếp ngay cho đồng nghiệp để cùng xử lý.
- D. Đăng lên mạng xã hội hỏi xem có ai biết không.

→ **Đáp án:** Con dấu, chữ ký trên ảnh có thể bị làm giả; phải đối chiếu số hiệu, ngày tháng, tên cơ quan với văn bản gốc trên cổng thông tin chính thức.

Câu 5. Một tin “chấn động” về chính sách mới chỉ xuất hiện trên một trang mạng lạ, trong khi các báo lớn và cổng thông tin cơ quan đều không đưa. Anh/Chị nên đánh giá thế nào?

A. Tin đó chắc là “tin độc quyền”, nên tin và chia sẻ sớm.

B. Đây là dấu hiệu đáng nghi; cần đối chiếu nguồn chính thống và không lan truyền khi chưa xác thực.

C. Cứ chia sẻ kèm dòng “chưa kiểm chứng” cho an toàn.

D. Trang nào đăng trước thì trang đó đúng.

→ **Đáp án:** Một tin quan trọng mà chỉ một trang lạ đưa, các nguồn lớn im lặng, là dấu hiệu đáng nghi; phải đối chiếu nguồn chính thống và không lan truyền khi chưa xác thực, kể cả khi ghi chú “chưa kiểm chứng”.

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM BÀI 3 – CHUYÊN ĐỀ 6

Tổ chức, lưu trữ và quản lý thông tin cá nhân

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. Anh/Chị cần tìm nhanh một tệp tài liệu trên máy tính nhưng chỉ nhớ được một cụm từ xuất hiện bên trong nội dung tệp. Cách hiệu quả nhất là gì?

- A. Mở từng thư mục và dò tìm thủ công cho đến khi thấy.
- B. Dùng chức năng Tìm kiếm của hệ điều hành, nhập cụm từ đó và chọn tìm trong nội dung tệp.**
- C. Cố nhớ lại tên tệp, sắp xếp thư mục theo ngày rồi tìm thủ công.
- D. Không nhớ tên thì tạo lại tệp mới cho nhanh.

→ **Đáp án:** Chức năng Tìm kiếm của hệ điều hành cho phép tìm theo nội dung bên trong tệp, giúp tìm ra nhanh dù không nhớ tên tệp.

Câu 2. Đây là biện pháp bảo vệ dữ liệu nên làm?

- A. Sao lưu định kỳ dữ liệu quan trọng vào ổ cứng rời hoặc hệ thống lưu trữ được phép.
- B. Gửi tất cả tài liệu công vụ vào email cá nhân để lưu cho chắc.
- C. Đặt mật khẩu khó đoán cho tệp chứa dữ liệu nhạy cảm.
- D. Cả A và C.**

→ **Đáp án:** Sao lưu định kỳ vào nơi được phép và đặt mật khẩu mạnh cho tệp nhạy cảm đều là biện pháp đúng; gửi tài liệu công vụ vào email cá nhân thì không an toàn.

Câu 3. Phát biểu nào đúng về việc dùng AI trong quản lý, phân tích dữ liệu?

- A. AI có thể tự động làm mọi thứ; người dùng không cần hiểu gì về dữ liệu vẫn được.
- B. AI chỉ đóng vai trò hỗ trợ; kết quả từ AI cần được người dùng kiểm tra và kết hợp với kiến thức nghiệp vụ.**
- C. Không nên dùng AI vì chắc chắn sẽ làm lộ mọi dữ liệu.
- D. Cứ đưa toàn bộ dữ liệu thô cho AI, AI sẽ tự tìm ra quy luật tốt hơn con người.

→ **Đáp án:** AI chỉ hỗ trợ; người dùng phải kiểm tra kết quả và kết hợp với nghiệp vụ, đồng thời lưu ý không đưa dữ liệu nội bộ lên công cụ công cộng.

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Tên tệp nào sau đây là phù hợp nhất để dễ tra cứu và phối hợp trong cơ quan?

- A. Document1.docx
- B. BaoCaoCuoiCung.docx
- C. 2026-03-12_GiamSat_GiaoDuc_v2.docx**
- D. ban-moi-moi-final.docx

→ **Đáp án:** Tên tệp có ngày tháng, nội dung tóm tắt và số phiên bản giúp nhận biết ngay tài liệu của ngày nào, nội dung gì, bản nào mới nhất; các cách đặt tên còn lại đều mơ hồ.

Câu 5. Anh/Chị sắp chuyển sang vị trí công tác khác và cần bàn giao toàn bộ hồ sơ công việc. Cách làm giúp người tiếp nhận sử dụng được ngay là gì?

A. Để nguyên tài liệu rải rác trong email cá nhân và USB, khi nào người mới hỏi thì chỉ.

B. Gom tất cả vào một thư mục duy nhất đặt tên “Tài liệu”, không phân loại.

C. Bàn giao trên hệ thống tập trung của cơ quan, theo cây thư mục và quy ước đặt tên thống nhất, kèm phân quyền phù hợp.

D. Xóa bớt cho gọn rồi chỉ giữ lại vài tệp mình thấy quan trọng.

→ **Đáp án:** Bàn giao trên hệ thống tập trung, theo cây thư mục và quy ước đặt tên thống nhất, kèm phân quyền, giúp người tiếp nhận tra cứu và làm việc được ngay; lưu rải rác hay gom lộn xộn đều gây gián đoạn.

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM BÀI 1 – CHUYÊN ĐỀ 7

Bối cảnh và quy trình kiểm chứng thông tin số

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. Đúng hay Sai: “Trong quy trình kiểm chứng, bước đầu tiên là kiểm tra độ uy tín của nguồn tin và tác giả.” (Đúng/Sai)

A. Đúng

B. Sai

→ **Đáp án:** Đúng. Kiểm nguồn là lớp lọc đầu tiên; nếu nguồn đã mập mờ thì mọi nội dung sau đó đều phải đặt một dấu hỏi.

Câu 2. Khi thấy một hình ảnh đáng ngờ kèm theo tin tức, cách làm phù hợp nhất là gì?

A. Dùng tìm kiếm ngược hình ảnh (Google Hình ảnh, TinEye) để truy nguồn gốc ảnh.

B. Sao chép ảnh vào Word để xem thông tin.

C. Gửi ảnh cho bạn bè hỏi cho nhanh.

D. Chỉ phóng to ảnh lên để xem cho kỹ.

→ **Đáp án:** A. Tìm kiếm ngược cho biết ảnh xuất hiện lần đầu ở đâu, khi nào - giúp phát hiện ảnh cũ bị gán vào sự kiện mới hoặc ảnh đã chỉnh sửa.

Câu 3. Một tin được mô tả là “rất quan trọng, rất khẩn” nhưng không thấy bất kỳ báo chính thống nào đưa. Nên hiểu thế nào?

A. Vì khẩn nên cứ chia sẻ trước để mọi người kịp biết.

B. Đây là một dấu hiệu nghi vấn; cần xác minh thêm ở nguồn chính thống trước khi tin.

C. Tin lạ, ít nơi đăng thì càng độc quyền, càng đáng tin.

D. Không cần quan tâm, cứ bỏ qua là xong.

→ **Đáp án:** B. Sự việc quan trọng và có thật thường được nhiều nguồn uy tín cùng phản ánh; sự im lặng của báo chính thống là tín hiệu cần thận trọng.

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Trong nhóm Zalo của cơ quan xuất hiện tin nhắn “có chỉ thị khẩn XYZ - chia sẻ ngay”, kèm ảnh chụp một văn bản có dấu đỏ. Quý Anh/Chị nên làm gì đầu tiên?

A. Tin vào dấu mộc và chữ ký trên ảnh rồi chuyển tiếp ngay.

B. Chưa vội chia sẻ; đối chiếu số hiệu, ngày tháng, cơ quan ban hành với văn bản gốc trên cổng thông tin chính thức.

C. Chuyển tiếp cho thật nhiều người để cùng kiểm tra giúp.

D. Đăng lại lên mạng xã hội cá nhân để hỏi ý kiến.

→ **Đáp án:** B. Ảnh văn bản rất dễ làm giả hoặc cắt ghép; xác minh ở nguồn phát hành chính thức là cách an toàn nhất, và tuyệt đối không lan truyền khi chưa kiểm chứng.

Câu 5. Khi chuẩn bị một báo cáo tham mưu, Quý Anh/Chị tìm thấy một con số “rất hợp ý mình” trên một trang web lạ. Cách xử lý đúng là gì?

A. Đưa ngay số liệu vào báo cáo vì nó củng cố cho lập luận của mình.

B. Đối chiếu lại với nguồn chính thống (cổng thông kê, cổng cơ quan có thẩm quyền); nếu không xác minh được thì không sử dụng.

C. Trích dẫn nhưng ghi chung chung là “theo một số nguồn”.

D. Hỏi trợ lý AI và tin hoàn toàn vào câu trả lời của AI.

→ **Đáp án:** B. Số liệu chưa rõ nguồn không được đưa vào văn bản công vụ; đây cũng là lúc dễ mắc thiên vị xác nhận - càng hợp ý càng phải kiểm tra kỹ.

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM BÀI 2 – CHUYÊN ĐỀ 7

Kiểm chứng thông tin trên báo chính thống và thông tin hành chính - công vụ

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. Đúng hay Sai: “Khi nghe tin đồn về một chính sách mới, việc nên làm đầu tiên là kiểm tra ngay trên cổng thông tin chính thức của cơ quan nhà nước liên quan.” (Đúng/Sai)

A. Đúng

B. Sai

→ **Đáp án:** Đúng. Cổng thông tin chính thức là nơi công bố nguồn gốc; đối chiếu ở đó giúp loại bỏ tin đồn ngay từ đầu, trước khi lan truyền.

Câu 2. Khi nhận được một file ảnh công văn được cho là của cơ quan nhà nước, việc nên làm đầu tiên là gì?

A. Tin vào dấu mộc và chữ ký hiển thị trên ảnh.

B. So sánh số hiệu, ngày tháng, cơ quan ban hành của văn bản với bản gốc trên cổng thông tin chính thức.

C. Gửi ngay cho đồng nghiệp để mọi người cùng xem.

D. Đăng tải lên mạng xã hội để xin ý kiến.

→ **Đáp án:** B. Ảnh chụp rất dễ bị cắt ghép; chỉ các thông tin định danh của văn bản (số hiệu, ngày, cơ quan) khi đối chiếu với bản gốc mới khẳng định được thật hay giả.

Câu 3. Dấu hiệu nào giúp nhận biết một trang báo điện tử chính thống, đáng tin cậy?

A. Tiêu đề càng giật gân, nhiều chữ in hoa thì càng đáng chú ý và đáng tin.

B. Có tên miền “.vn” rõ ràng và phần chân trang ghi cơ quan chủ quản, số giấy phép, người chịu trách nhiệm.

C. Có thật nhiều quảng cáo và tin nóng nhấp nháy.

D. Tên trang gần giống một báo lớn nhưng có thêm đuôi lạ.

→ **Đáp án:** B. Cơ quan chủ quản và giấy phép là dấu hiệu định danh của một tờ báo chính thống; trang giả mạo thường bắt chước tên miền (đáp án D) để đánh lừa người đọc.

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Khi chuẩn bị một báo cáo, Quý Anh/Chị cần dùng một con số thống kê và bắt gặp con số đó trong một bài báo. Cách làm đúng là gì?

A. Trích thẳng con số từ bài báo cho nhanh, ghi “theo báo chí”.

B. Truy con số về tận nguồn gốc (niên giám / cổng thông kê chính thức hoặc văn bản gốc công bố), rồi mới đưa vào báo cáo.

C. Làm tròn con số lại cho dễ nhớ rồi sử dụng.

D. Hỏi một nhóm trên mạng xã hội xem con số đó có đúng không.

→ **Đáp án:** B. Bài báo chỉ là nguồn trung gian; số liệu đưa vào văn bản công vụ phải truy về nguồn gốc chính thức để bảo đảm chính xác và có thể đối chiếu.

Câu 5. Quý Anh/Chị nhận được một văn bản chuyển tiếp qua email với nội dung “gấp”, kèm bản chụp có dấu đỏ. Cách xác minh phù hợp nhất là gì?

A. Vì gấp nên xử lý và chuyển tiếp ngay cho các bộ phận liên quan.

B. Đối chiếu số hiệu, ngày tháng, cơ quan ban hành với bản gốc trên cổng của cơ quan; còn nghi ngờ thì liên hệ trực tiếp cơ quan phát hành, chưa xử lý khi chưa xác minh.

C. Tin tưởng vì email do một đồng nghiệp quen gửi đến.

D. In ra, đóng dấu sao y rồi lưu hồ sơ cho đủ thủ tục.

→ **Đáp án:** B. Tính “gấp” thường là thủ thuật gây áp lực tâm lý của tin giả; đối chiếu với bản gốc và liên hệ trực tiếp cơ quan phát hành là cách an toàn, tránh hành động sai trên một văn bản chưa được xác minh.

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM BÀI 3 – CHUYÊN ĐỀ 7

Kiểm chứng thông tin trên mạng xã hội và video trực tuyến

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. Đúng hay Sai: “Một trang/tài khoản có dấu tick xanh xác minh thường đáng tin cậy hơn một tài khoản ẩn danh, mới lập, không rõ danh tính.” (Đúng/Sai)

A. Đúng

B. Sai

→ **Đáp án:** Đúng. Dấu xác minh và lượng theo dõi lớn là chỉ dấu của nguồn chính thức; tài khoản ẩn danh, mới lập, ít tương tác cần được nhìn với sự thận trọng.

Câu 2. Khi thấy một tin giật gân trên mạng xã hội mà chưa rõ thực hư, việc nên làm đầu tiên là gì?

A. Chia sẻ ngay để “cảnh báo” mọi người cho kịp thời.

B. Tìm kiếm trên Google và báo chí chính thống xem có thông tin tương tự không.

C. Tin theo kiểu “không có lửa làm sao có khói”.

D. Hỏi nhanh một người bạn trên mạng cho chắc.

→ **Đáp án:** B. Đối chiếu ra ngoài mạng xã hội là bước bắt buộc; nếu một sự việc quan trọng mà không nguồn chính thống nào nhắc tới thì khả năng cao là tin sai.

Câu 3. Đúng hay Sai: “Có thể dùng Google Hình ảnh hoặc TinEye để kiểm tra nguồn gốc một hình ảnh đáng ngờ.” (Đúng/Sai)

A. Đúng

B. Sai

→ **Đáp án:** Đúng. Tìm kiếm ngược hình ảnh cho biết ảnh xuất hiện lần đầu ở đâu, khi nào - giúp phát hiện ảnh cũ bị gán vào sự kiện mới hoặc ảnh đã chỉnh sửa.

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Quý Anh/Chị nhận một cuộc gọi video, thấy đúng khuôn mặt và giọng nói của “lãnh đạo” yêu cầu chuyển gấp một khoản tiền cho đối tác. Cách xử lý đúng là gì?

A. Vì thấy đúng mặt, đúng giọng nên chuyển tiền ngay theo yêu cầu.

B. Không chuyển ngay; ngắt máy và gọi lại vào số chính thức đã lưu của lãnh đạo để xác minh, vì có thể là video giả mạo (deepfake).

C. Nhắn tin lại số vừa gọi để xác nhận rồi chuyển.

D. Hỏi ý kiến đồng nghiệp bên cạnh rồi chuyển cho nhanh.

→ **Đáp án:** B. Deepfake có thể giả y hệt mặt và giọng; mọi yêu cầu chuyển tiền bất thường đều phải xác minh bằng cách gọi lại vào số chính thức đã lưu, tuyệt đối không hành động theo cuộc gọi đến.

Câu 5. Quý Anh/Chị thấy một clip “hỗn loạn tại trụ sở một cơ quan” đang lan truyền trên mạng và định chia sẻ để cảnh báo. Nên làm gì trước?

A. Chia sẻ ngay vì clip nhìn rất thật và đang nóng.

B. Kiểm chứng trước: tách khung hình / tìm kiếm ngược ảnh xem clip có cũ hay sai bối cảnh không, đối chiếu với báo chính thống; chưa chia sẻ khi chưa xác minh.

C. Chỉ xem kỹ vài lần là đủ, không cần kiểm tra thêm.

D. Gửi vào các nhóm để mọi người cùng phán đoán.

→ **Đáp án:** B. Video rất dễ bị cắt ghép hoặc lấy lại từ sự việc khác; tách khung hình và đối chiếu nguồn chính thống giúp tránh lan truyền một clip sai bối cảnh.

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM BÀI 4 – CHUYÊN ĐỀ 7

Nhận diện tin giả và sử dụng công cụ hỗ trợ

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. Điều không phải là dấu hiệu thường gặp của một tin giả?

- A. Tiêu đề giật gân, in hoa, nhiều dấu chấm than.
 - B. Nguồn tin mập mờ, chỉ ghi “theo một nguồn tin”.
 - C. Có đầy đủ thời gian, địa điểm, tên người, số liệu cụ thể và dẫn nguồn rõ ràng.**
 - D. Nội dung kích động cảm xúc và thúc giục “chia sẻ ngay”.
- **Đáp án:** C. Thông tin minh bạch, đầy đủ chi tiết và có nguồn rõ ràng là đặc điểm của tin đáng tin; các phương án còn lại đều là dấu hiệu cảnh báo tin giả.

Câu 2. Cách làm nào sau đây không giúp kiểm chứng nguồn gốc và tính xác thực của một bức ảnh?

- A. Tìm kiếm hình ảnh ngược (reverse image search) để xem ảnh từng xuất hiện ở đâu, khi nào.
 - B. Đối chiếu hình ảnh với thông tin trên các kênh, nguồn chính thống.
 - C. Dùng Google Dịch để dịch dòng chú thích trên ảnh.**
 - D. Tìm ảnh gốc bằng công cụ tìm kiếm ngược khác như TinEye.
- **Đáp án:** C. Google Dịch là công cụ hữu ích để chuyển ngữ, nhưng chỉ dịch được phần chữ trên ảnh - không cho biết ảnh xuất hiện từ đâu, khi nào hay đã qua chỉnh sửa chưa. Ba cách còn lại hợp thành quy trình kiểm chứng hai bước: công cụ tìm kiếm ngược giúp sàng lọc ban đầu, đối chiếu với nguồn chính thống giúp kết luận chắc chắn.

Câu 3. Phát biểu nào sau đây đúng về vai trò của AI trong kiểm chứng thông tin?

- A. AI luôn cho kết quả chính xác nên có thể tin hoàn toàn.
 - B. AI có thể hỗ trợ gợi ý, nhưng người dùng phải tự kiểm chứng lại từ nguồn chính thống.**
 - C. Nên nhờ AI viết sẵn báo cáo kiểm chứng rồi gửi lãnh đạo.
 - D. Không cần dùng AI, chỉ cần tự tìm hiểu là đủ.
- **Đáp án:** B. AI là công cụ sàng lọc ban đầu hữu ích nhưng có thể sai; quyết định cuối cùng và việc đối chiếu nguồn chính thống vẫn thuộc về con người.

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Quý Anh/Chị nhận được một tin “sốc” về một chính sách mới: không ghi nguồn, nhiều lỗi chính tả, lại thúc giục “chia sẻ gấp”. Cách xử lý đúng là gì?

- A. Vì là chính sách quan trọng nên chia sẻ ngay cho mọi người.
- B. Nhận diện đây là tin hội đủ nhiều dấu hiệu giả; kiểm tra trên cổng tingia.gov.vn và nguồn chính thống, chưa chia sẻ khi chưa xác minh.**
- C. Chờ vài hôm xem có ai chia sẻ tiếp không rồi quyết định.
- D. Chuyển cho đồng nghiệp để họ tự đánh giá giúp.

→ **Đáp án:** B. Tin này có ít nhất ba dấu hiệu giả (không nguồn, lỗi chính tả, thúc giục chia sẻ); cần đối chiếu kênh chính thống trước, tuyệt đối không lan truyền khi chưa kiểm chứng.

Câu 5. Khi cần kiểm chứng nhanh một thông tin trong công việc, Quý Anh/Chị định nhờ một trợ lý AI. Cách dùng AI đúng và an toàn là gì?

A. Dán toàn bộ văn bản nội bộ vào AI và tin hoàn toàn câu trả lời.

B. Dùng AI để gợi ý điểm cần kiểm tra, sau đó đối chiếu lại với nguồn chính thống; không nhập dữ liệu nội bộ, mật vào công cụ AI công cộng.

C. Hỏi AI rồi trích thẳng câu trả lời vào báo cáo cho nhanh.

D. Tin AI hơn nguồn chính thống vì AI trả lời tức thì.

→ **Đáp án:** B. AI chỉ hỗ trợ sàng lọc và phải được kiểm chứng lại; đồng thời phải bảo vệ dữ liệu nội bộ, không đưa thông tin mật hay thông tin công dân lên công cụ công cộng.

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM BÀI 5 – CHUYÊN ĐỀ 7

Ví dụ thực tiễn và bài học kinh nghiệm

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. Đúng hay Sai: “Câu chuyện ‘Bác sĩ rút ống thở cứu sản phụ’ là một ví dụ điển hình về tin giả được lan truyền trong đại dịch.” (Đúng/Sai)

A. Đúng

B. Sai

→ **Đáp án:** Đúng. Đây là vụ tin giả nổi tiếng lan truyền giữa đợt dịch COVID-19 năm 2021, sau đó đã bị cơ quan chức năng bác bỏ.

Câu 2. Cơ quan nào dưới đây đã chính thức xác nhận câu chuyện trên là giả?

A. Cơ quan y tế (Bộ Y tế, Sở Y tế Thành phố Hồ Chí Minh).

B. Đài truyền hình VTV.

C. Trợ lý ảo ChatGPT.

D. Tổ chức Y tế Thế giới (WHO).

→ **Đáp án:** A. Chính cơ quan y tế có thẩm quyền đã khẳng định không có bác sĩ và ca bệnh như mô tả; đây là minh chứng cho việc luôn đối chiếu với nguồn chính thống.

Câu 3. Đúng hay Sai: “Trong ví dụ trên, câu chuyện thiếu chi tiết cụ thể (tên bác sĩ, bệnh viện, thời gian) để người đọc kiểm chứng.” (Đúng/Sai)

A. Đúng

B. Sai

→ **Đáp án:** Đúng. Thiếu chi tiết kiểm chứng được là một trong những dấu hiệu rõ rệt của tin giả, bên cạnh nguồn vô danh và nội dung nặng cảm xúc.

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Quý Anh/Chị thấy một câu chuyện rất cảm động (chưa rõ thực hư) và muốn chia sẻ để “lan tỏa điều tốt”. Nếu đó là tin giả, điều gì có thể xảy ra và nên xử lý thế nào?

A. Không sao cả, vì chia sẻ điều tốt thì không ai bắt lỗi.

B. Có thể bị xử phạt vi phạm hành chính vì lan truyền tin sai; vì vậy cần kiểm chứng trước, chưa chia sẻ khi chưa xác minh.

C. Cứ chia sẻ, nếu sai thì xóa đi là xong, không hậu quả gì.

D. Nhờ AI xác nhận giúp rồi chia sẻ ngay cho nhanh.

→ **Đáp án:** B. Chia sẻ thông tin sai sự thật có thể bị phạt tiền (cá nhân thường 5-10 triệu đồng) và buộc gỡ bỏ; với cán bộ, công chức còn ảnh hưởng uy tín và kỷ luật công vụ, nên phải kiểm chứng trước.

Câu 5. Là cán bộ, Quý Anh/Chị lỡ chia sẻ một thông tin mà sau đó cơ quan chức năng xác định là tin giả. Cách ứng xử đúng là gì?

A. Im lặng để mọi người quên đi, không cần làm gì.

B. Chủ động gỡ bỏ bài đã chia sẻ, đính chính lại cho mọi người, và rút kinh nghiệm kiểm chứng kỹ hơn.

C. Đổ lỗi cho nguồn đăng ban đầu rồi tiếp tục như cũ.

D. Tranh luận để bảo vệ thông tin đã chia sẻ.

→ **Đáp án:** B. Gỡ bỏ và đính chính kịp thời giúp hạn chế lan truyền tin sai và thể hiện trách nhiệm; che giấu hay tiếp tục lan truyền chỉ làm hậu quả nặng thêm.

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM BÀI 1 – CHUYÊN ĐỀ 8

Khái niệm dữ liệu số và tầm quan trọng của quản lý dữ liệu

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. Điểm nào sau đây đúng nhất về mối quan hệ giữa dữ liệu và thông tin?

- A. Dữ liệu và thông tin hoàn toàn giống nhau, đều là các con số và chữ viết.
- B. Dữ liệu là đầu vào thô, qua xử lý phân tích trở thành thông tin có ý nghĩa.**
- C. Thông tin khi mất ý nghĩa sẽ trở thành dữ liệu thô.
- D. Một tài liệu điện tử không chứa dữ liệu nên không được gọi là thông tin.

→ **Đáp án:** B. Dữ liệu là nguyên liệu thô; chỉ khi qua xử lý, phân tích mới trở thành thông tin có ý nghĩa để sử dụng.

Câu 2. Điều nào sau đây không phải là lợi ích của việc quản lý dữ liệu, thông tin hiệu quả?

- A. Nhanh chóng tìm được tài liệu cần thiết khi xử lý công việc.
- B. Tuân thủ quy định pháp luật về lưu trữ và bảo mật thông tin.
- C. Tránh được việc phải sao lưu dữ liệu, giúp tiết kiệm dung lượng.**
- D. Hỗ trợ phát hiện sớm vấn đề nhờ phân tích dữ liệu có hệ thống.

→ **Đáp án:** C. Sao lưu là việc cần thiết để phòng mất mát dữ liệu; “bỏ sao lưu” không phải lợi ích mà là rủi ro.

Câu 3. Thông tin nào sau đây là dữ liệu cá nhân nhạy cảm?

- A. Họ và tên.
- B. Số điện thoại.
- C. Thông tin về tình trạng sức khỏe.**
- D. Địa chỉ nơi ở.

→ **Đáp án:** C. Sức khỏe thuộc nhóm dữ liệu cá nhân nhạy cảm, cần bảo vệ nghiêm ngặt hơn; họ tên, số điện thoại, địa chỉ thuộc nhóm cơ bản.

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Trong một thư mục công việc có cả văn bản công khai lẫn hồ sơ chứa thông tin sức khỏe của công dân. Để quản lý đúng, Quý Anh/Chị nên làm gì?

- A. Để chung tất cả cho tiện, ai cần thì tự tìm.
- B. Tách riêng hồ sơ chứa thông tin sức khỏe, nhận diện là dữ liệu nhạy cảm, giới hạn quyền truy cập và bảo vệ theo quy định.**
- C. Sao lưu toàn bộ lên một ổ đĩa cá nhân cho chắc.
- D. Đăng danh mục hồ sơ lên nhóm chung để mọi người cùng nắm.

→ **Đáp án:** B. Thông tin sức khỏe là dữ liệu cá nhân nhạy cảm; cần tách riêng, hạn chế truy cập và bảo vệ nghiêm ngặt theo pháp luật.

Câu 5. Quý Anh/Chị có một bảng số liệu thô về số hồ sơ tiếp nhận theo từng ngày. Để bảng này trở thành thông tin hữu ích cho lãnh đạo, nên làm gì?

- A. Gửi nguyên bảng số liệu thô cho lãnh đạo tự xem.
- B. Tổng hợp, phân tích thành xu hướng hoặc tỷ lệ (ví dụ tỷ lệ trễ hẹn theo tháng) rồi báo cáo.**
- C. In bảng số liệu ra cho báo cáo dày dặn hơn.
- D. Chỉ giữ lại đề đó, khi nào được hỏi mới đưa.

→ **Đáp án:** B. Dữ liệu thô chỉ trở thành thông tin khi được xử lý, tổng hợp thành ý nghĩa phục vụ quyết định; gửi bảng thô chưa phải là thông tin hữu ích.

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM BÀI 2 – CHUYÊN ĐỀ 8

Thu thập và tổ chức dữ liệu hiệu quả

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. Khi nhận được một tập dữ liệu báo cáo từ địa phương phục vụ công việc, việc nào sau đây nên làm đầu tiên?

- A. Sao chép toàn bộ vào ổ đĩa cá nhân để lưu trữ lâu dài cho chắc.
- B. Phân loại dữ liệu theo chủ đề và độ nhạy cảm, đồng thời xác thực độ tin cậy trước khi lưu.**
- C. Chuyển ngay cho đồng nghiệp khác xử lý để tiết kiệm thời gian.
- D. Tải tất cả lên một kho chia sẻ công cộng để tiện truy cập sau này.

→ **Đáp án:** B. Phân loại và xác thực ngay khi tiếp nhận giúp dữ liệu vào nếp từ đầu; sao chép tràn lan hay đưa lên kho công cộng tiềm ẩn rủi ro lộ lọt.

Câu 2. Nguyên tắc “rác vào thì rác ra” (Garbage In - Garbage Out) trong xử lý dữ liệu có nghĩa là gì?

- A. Dữ liệu nào cũng cần được giữ lại, kể cả dữ liệu rác.
- B. Nếu dữ liệu đầu vào sai lệch thì kết quả phân tích về sau cũng sai; vì vậy phải làm sạch, xác thực ngay từ đầu.**
- C. Càng nhiều dữ liệu thì kết quả càng chính xác.
- D. Chỉ cần xử lý dữ liệu ở khâu cuối là đủ.

→ **Đáp án:** B. Chất lượng đầu ra phụ thuộc vào chất lượng đầu vào; làm sạch và kiểm chứng dữ liệu ngay từ đầu giúp tránh sai sót dây chuyền.

Câu 3. Chọn phương án đúng nhất về cách tổ chức thư mục và đặt tên file:

- A. Lưu tất cả file vào một thư mục duy nhất, tên file đặt tùy ý cho nhanh.
- B. Sắp xếp file vào thư mục có cấu trúc logic (theo công việc, thời gian...), tên file chứa từ khóa nội dung và thống nhất định dạng.**
- C. Đặt tên file càng dài càng tốt, liệt kê mọi thông tin trong tên.
- D. Không cần đặt tên rõ ràng nếu đã có phần mềm tìm kiếm.

→ **Đáp án:** B. Cấu trúc thư mục logic cùng tên file nhất quán giúp tra cứu nhanh và bàn giao thuận lợi; tên quá dài hay tùy tiện đều gây khó tìm.

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Quý Anh/Chị cần số liệu cho một báo cáo. Trên mạng xã hội có vài con số “nóng”, còn cơ quan thống kê chính thức cũng có báo cáo liên quan. Nên xử lý thế nào?

- A. Dùng luôn số liệu trên mạng xã hội vì cập nhật nhanh.
- B. Ưu tiên số liệu từ cơ quan thống kê chính thức, chỉ thu thập đúng phần cần và xác thực trước khi dùng; số liệu mạng xã hội chỉ để tham khảo.**
- C. Lấy cả hai nguồn rồi ghép vào báo cáo cho phong phú.

D. Chọn nguồn nào có số liệu ấn tượng hơn để báo cáo nổi bật.

→ **Đáp án:** B. Nguồn chính thống là căn cứ đáng tin; thu thập đúng mục đích và xác thực trước khi dùng giúp báo cáo chính xác, tránh số liệu sai.

Câu 5. Quý Anh/Chị nhận hàng trăm ý kiến góp ý, trong đó nhiều bản trùng nhau và một số chứa thông tin cá nhân. Trước khi tổng hợp nên làm gì?

A. Tổng hợp ngay tất cả cho kịp tiến độ.

B. Loại bỏ các bản trùng lặp, làm sạch dữ liệu; nhận diện và xử lý phần chứa thông tin cá nhân (ẩn danh, giới hạn quyền); đối chiếu số liệu trích dẫn với nguồn chính thống.

C. Chỉ giữ lại các ý kiến ngắn gọn cho dễ tổng hợp.

D. Đăng toàn bộ ý kiến lên nhóm chung để mọi người cùng đọc.

→ **Đáp án:** B. Khử trùng lặp, làm sạch và bảo vệ thông tin cá nhân giúp bản tổng hợp vừa chính xác vừa đúng quy định; tổng hợp vội hay phát tán ý kiến đều gây sai sót và rủi ro lộ lọt.

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM BÀI 3 – CHUYÊN ĐỀ 8

Tra cứu, chia sẻ và bảo toàn dữ liệu

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. Trong các tình huống sau, tình huống nào chưa áp dụng tốt kỹ năng tìm kiếm, khai thác thông tin?

- A. Cán bộ dùng chức năng lọc theo “người gửi” trên hệ thống quản lý văn bản để tìm tất cả công văn từ một cơ quan trong năm 2024.
- B. Cán bộ dùng trợ lý ảo AI để tóm tắt nhanh một báo cáo dài thành một trang ý chính (với tài liệu không mật).
- C. Cán bộ mở lần lượt từng file Word trong hàng trăm file để tìm chỗ có một từ khóa, vì không biết cách tìm kiếm bên trong file.**
- D. Văn thư tìm hồ sơ điện tử bằng cách nhập số hiệu văn bản hoặc vài từ khóa trích yếu vào ô tìm kiếm.

→ **Đáp án:** C. Mở thủ công từng file vừa mất thời gian vừa dễ sót; nên dùng tìm kiếm theo nội dung, số hiệu, người gửi hay bộ lọc của hệ thống.

Câu 2. Nguyên tắc “3-2-1” trong sao lưu dữ liệu có nghĩa là gì?

- A. Sao lưu 3 lần liên tiếp, 2 ngày một lần, trên 1 thiết bị duy nhất.
- B. Giữ 3 bản dữ liệu, trên 2 loại phương tiện lưu trữ khác nhau, và 1 bản lưu ở nơi khác an toàn (off-site).**
- C. Cứ mỗi 3 ngày sao lưu 2 lần vào 1 thiết bị rồi luân phiên thiết bị khác.
- D. Có 3 người phụ trách, 2 người kiểm tra, 1 người chịu trách nhiệm sao lưu.

→ **Đáp án:** B. 3-2-1 nghĩa là ba bản sao, trên hai loại phương tiện khác nhau, một bản đặt ở nơi tách biệt - giúp dữ liệu vẫn an toàn khi một nơi gặp sự cố.

Câu 3. Đây là phương án an toàn nhất khi cần chia sẻ một báo cáo “Mật” cho nhóm làm việc?

- A. Tải lên kho lưu trữ đám mây cá nhân rồi gửi đường link cho cả nhóm.
- B. Dùng hệ thống quản lý văn bản nội bộ hoặc ổ đĩa mạng của cơ quan, cấp quyền truy cập chỉ cho các thành viên trong nhóm.**
- C. Gửi qua ứng dụng chat phổ biến cho nhanh, xong việc sẽ xóa tin nhắn.
- D. Dùng email cá nhân nhưng đặt tiêu đề là “Mật” để người nhận biết là nhạy cảm.

→ **Đáp án:** B. Tài liệu mật phải đi qua kênh chính thống, có phân quyền và để lại dấu vết; kho cá nhân, chat hay email cá nhân đều không an toàn dù có ghi chú.

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Quý Anh/Chị phát hiện máy tính có dấu hiệu nhiễm mã độc tống tiền (nhiều file bị mã hóa, có thông báo đòi tiền chuộc). Việc nên làm đầu tiên là gì?

- A. Ngắt kết nối mạng ngay và không trả tiền chuộc; sau đó dùng bản sao lưu sạch để khôi phục dữ liệu sau khi đã loại bỏ mã độc.**

- B. Thương lượng với kẻ tấn công để giảm số tiền chuộc.
- C. Chờ vài ngày xem kẻ tấn công có tự mở khóa không.
- D. Tiếp tục dùng máy bình thường cho đến khi các file khác cũng bị khóa.

→ **Đáp án:** A. Ngắt kết nối để cô lập, tuyệt đối không trả tiền chuộc, rồi khôi phục từ bản sao lưu sạch - đây chính là lý do việc sao lưu 3-2-1 trở nên sống còn.

Câu 5. Trong cuộc họp, Quý Anh/Chị cần tìm gấp một công văn nằm trong hàng trăm tài liệu của cơ quan. Cách làm hiệu quả nhất là gì?

- A. Mở lần lượt từng file để xem file nào đúng.
- B. Dùng ô tìm kiếm của hệ thống, nhập số hiệu văn bản, người ký hoặc từ khóa trích yếu, hoặc tìm theo nội dung bên trong file.**
- C. Nhờ người khác tìm hộ vì mình không quen thao tác.
- D. Bỏ qua, chờ họp xong rồi tìm sau.

→ **Đáp án:** B. Tận dụng tìm kiếm theo số hiệu, người ký, từ khóa hay nội dung giúp truy xuất trong vài giây thay vì dò thủ công.

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM BÀI 4 – CHUYÊN ĐỀ 8

Bảo vệ dữ liệu cá nhân và an toàn thông tin

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. Theo pháp luật về bảo vệ dữ liệu cá nhân, việc thu thập và sử dụng dữ liệu cá nhân của công dân phải bảo đảm điều gì?

- A. Thu thập càng nhiều càng tốt để dự phòng khi cần.
- B. Chỉ thu thập, sử dụng khi có sự đồng ý của người đó hoặc khi pháp luật cho phép, đúng mục đích và bảo đảm an toàn.**
- C. Ai trong cơ quan cũng có thể tự do sử dụng nếu thấy cần.
- D. Có thể chia sẻ rộng rãi miễn là phục vụ công việc.

→ **Đáp án:** B. Nguyên tắc cốt lõi là có cơ sở hợp pháp (đồng ý hoặc luật cho phép), dùng đúng mục đích, tối thiểu và bảo mật; không thu thập tràn lan hay chia sẻ tùy tiện.

Câu 2. Việc phân loại tài liệu thành ba mức công khai - nội bộ - mật nhằm mục đích chính là gì?

- A. Để dễ đặt tên file cho gọn.
- B. Để áp dụng cách lưu trữ, chia sẻ và biện pháp bảo vệ phù hợp với từng mức độ.**
- C. Để in ra thành nhiều bản lưu.
- D. Để xóa các tài liệu cũ cho nhanh.

→ **Đáp án:** B. Xác định đúng độ mật giúp ta biết tài liệu nào được trao đổi rộng, tài liệu nào phải hạn chế và bảo vệ nghiêm ngặt.

Câu 3. Khi cần gửi một file chứa dữ liệu nhạy cảm qua mạng, biện pháp nào sau đây là phù hợp?

- A. Gửi thẳng qua ứng dụng chat cá nhân cho nhanh.
- B. Đăng lên nhóm chung để mọi người cùng tải.
- C. Mã hóa hoặc đặt mật khẩu cho file, gửi qua kênh chính thống và gửi mật khẩu bằng một kênh khác.**
- D. Nén file lại là đủ, không cần mật khẩu.

→ **Đáp án:** C. Mã hóa/đặt mật khẩu và tách kênh gửi mật khẩu giúp bảo vệ dữ liệu nhạy cảm ngay cả khi đường truyền bị lộ.

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Quý Anh/Chị được giao tổng hợp đơn thư của công dân (có họ tên, địa chỉ, nội dung khiếu nại). Một đồng nghiệp không phụ trách việc này hỏi xin toàn bộ danh sách. Nên xử lý thế nào?

- A. Gửi ngay cho đồng nghiệp vì là người trong cơ quan.
- B. Không cung cấp cho người không có thẩm quyền; chỉ chia sẻ đúng người, đúng mục đích, đúng quy định; nếu cần thì xin ý kiến cấp có thẩm quyền.**

C. Đăng danh sách lên nhóm chung cho tiện tra cứu.

D. Gửi một bản rút gọn qua chat cá nhân cho nhanh.

→ **Đáp án:** B. Thông tin cá nhân của công dân chỉ được chia sẻ cho người có thẩm quyền và đúng mục đích; cung cấp tùy tiện là vi phạm nguyên tắc bảo vệ dữ liệu cá nhân.

Câu 5. Quý Anh/Chị muốn nhờ một công cụ AI tóm tắt một tập hồ sơ có chứa thông tin cá nhân của công dân. Cách làm đúng và an toàn là gì?

A. Tải toàn bộ hồ sơ lên một công cụ AI công cộng cho nhanh.

B. Không đưa thông tin cá nhân, nhạy cảm lên công cụ AI công cộng; nếu cần dùng thì ẩn/loại bỏ thông tin cá nhân trước, hoặc chỉ dùng công cụ được cơ quan cho phép và bảo đảm bảo mật.

C. Dán nội dung vào AI rồi tin tưởng hoàn toàn kết quả.

D. Chia sẻ link hồ sơ cho công cụ AI để nó tự đọc.

→ **Đáp án:** B. Dữ liệu nhập vào công cụ công cộng có thể bị lưu trữ, xử lý ngoài tầm kiểm soát; phải ẩn danh hoặc chỉ dùng công cụ được cấp phép, có bảo mật.

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM BÀI 5 – CHUYÊN ĐỀ 8

Công cụ số hiện đại hỗ trợ quản lý dữ liệu

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. Khi nào nên dùng hệ quản trị cơ sở dữ liệu (như SQL Server, Oracle) thay vì bảng tính Excel?

- A. Khi bảng dữ liệu chỉ có vài chục dòng.
- B. Khi dữ liệu rất lớn (hàng triệu dòng), cần nhiều người truy cập cùng lúc và lưu trữ tập trung, nhất quán.**
- C. Khi cần in nhanh ra giấy.
- D. Bảng tính luôn tốt hơn trong mọi trường hợp.

→ **Đáp án:** B. Hệ quản trị CSDL phù hợp với khối dữ liệu rất lớn, nhiều người dùng đồng thời; còn dữ liệu vừa và nhỏ thì bảng tính đã đủ và tiện hơn.

Câu 2. Lợi ích chính của hệ thống quản lý tài liệu điện tử (ECM) cùng tính năng quản lý phiên bản là gì?

- A. Giúp xóa tài liệu cũ cho nhanh.
- B. Lưu trữ tập trung, tìm kiếm toàn văn và theo dõi phiên bản, tránh tình trạng “mỗi người một bản” hay nhầm bản cuối.**
- C. Giúp in tài liệu thành nhiều bản.
- D. Giúp khỏi cần phân quyền truy cập.

→ **Đáp án:** B. ECM lưu tập trung, dễ tìm và kiểm soát phiên bản, nhờ đó cả nhóm luôn làm trên bản mới nhất, minh bạch và không thất lạc.

Câu 3. Khi dùng công cụ AI hỗ trợ xử lý dữ liệu (phân loại, tóm tắt), nguyên tắc đúng là gì?

- A. Tin tuyệt đối vào kết quả AI cho nhanh.
- B. Nhập mọi tài liệu, kể cả tài liệu mật, để AI xử lý nhanh nhất.
- C. Chỉ dùng công cụ được cơ quan cho phép, luôn kiểm tra lại kết quả và không nhập dữ liệu cá nhân, nhạy cảm vào AI công cộng.**
- D. Để AI thay thế hoàn toàn việc kiểm tra của con người.

→ **Đáp án:** C. AI là trợ thủ nhưng có thể sai; phải kiểm tra lại, dùng công cụ được phép và tuyệt đối không đưa dữ liệu nhạy cảm lên công cụ công cộng.

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Quý Anh/Chị cần tổng hợp một bảng vài trăm dòng hồ sơ theo từng lĩnh vực để làm báo cáo. Cách làm hiệu quả nhất là gì?

- A. Ngồi đếm và cộng thủ công từng dòng.
- B. Dùng chức năng PivotTable (Bảng tổng hợp) trong Excel hoặc Google Sheets để tự động tổng hợp và vẽ biểu đồ.**
- C. Cài đặt một hệ quản trị cơ sở dữ liệu lớn chỉ để xử lý vài trăm dòng.

D. Đưa cả bảng có thông tin cá nhân lên một công cụ AI công cộng để nhờ phân tích.

→ **Đáp án:** B. Với dữ liệu vừa và nhỏ, PivotTable cho kết quả nhanh, chính xác và trực quan; không cần công cụ quá nặng, cũng không đưa dữ liệu cá nhân lên công cụ công cộng.

Câu 5. Một nhóm cùng soạn một dự thảo nhưng hay bị nhầm phiên bản do gửi qua lại nhiều bản qua email. Nên làm gì?

A. Mỗi người tự giữ một bản rồi cuối cùng ghép lại.

B. Cùng soạn trên một công cụ đồng soạn thảo trực tuyến (lưu trên hệ thống/đám mây của cơ quan), phân quyền xem - sửa rõ ràng và dùng tính năng quản lý phiên bản.

C. Gửi qua lại nhiều bản qua ứng dụng chat cho nhanh.

D. In tất cả các bản ra để đối chiếu bằng tay.

→ **Đáp án:** B. Làm việc trên một bản chung có phân quyền và lưu lịch sử phiên bản giúp cả nhóm luôn ở bản mới nhất, tránh nhầm lẫn và thất lạc.

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM BÀI 6 – CHUYÊN ĐỀ 8

Phân loại, sao lưu và phục hồi tài liệu điện tử theo độ mật

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. Theo Luật Bảo vệ bí mật nhà nước năm 2025, tài liệu thuộc bí mật nhà nước được phân thành các cấp độ nào?

- A. Chỉ có một mức “Mật” duy nhất.
- B. Ba cấp độ: Mật, Tối mật và Tuyệt mật.**
- C. Hai cấp độ: Nội bộ và Mật.
- D. Bốn cấp độ: Công khai, Nội bộ, Mật và Tối mật.

→ **Đáp án:** B. Bí mật nhà nước được phân thành ba cấp tăng dần là Mật, Tối mật, Tuyệt mật; “công khai” và “nội bộ” là cách phân loại quản lý, không thuộc bí mật nhà nước.

Câu 2. Theo Luật Bảo vệ bí mật nhà nước năm 2025, việc soạn thảo và lưu giữ tài liệu bí mật nhà nước trên thiết bị điện tử phải bảo đảm điều gì?

- A. Có thể soạn thảo, lưu trên máy tính nối Internet miễn là đặt mật khẩu.
- B. Không được soạn thảo, lưu giữ trên máy tính, thiết bị đang kết nối Internet; chỉ trên máy riêng hoặc mạng nội bộ không nối Internet (mạng LAN độc lập) có bảo vệ theo quy định.**
- C. Có thể lưu trên đám mây công cộng để truy cập mọi nơi cho tiện.
- D. Gửi qua email cá nhân nếu nén file và đặt mật khẩu.

→ **Đáp án:** B. Luật nghiêm cấm soạn thảo, lưu giữ, truyền đưa bí mật nhà nước trên thiết bị, mạng kết nối Internet (trừ mạng LAN độc lập theo quy định); truyền qua mạng phải tuân theo pháp luật về cơ yếu.

Câu 3. Việc định kỳ thử phục hồi (diễn tập khôi phục) tài liệu từ bản sao lưu nhằm mục đích gì?

- A. Để xóa bớt các bản sao cũ.
- B. Để chắc chắn bản sao lưu thực sự dùng được khi cần, tránh tình huống đến lúc sự cố mới phát hiện bản sao đã hỏng.**
- C. Để tăng dung lượng lưu trữ.
- D. Để chia sẻ tài liệu cho nhiều người hơn.

→ **Đáp án:** B. Sao lưu mà không kiểm thử thì khi sự cố xảy ra mới biết bản sao hỏng đã quá muộn; diễn tập phục hồi giúp ta luôn sẵn sàng.

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Quý Anh/Chị đang xử lý một tài liệu thuộc bí mật nhà nước (độ Mật). Một đồng nghiệp đề nghị gửi nhanh qua email cá nhân hoặc đám mây công cộng cho tiện. Nên xử lý thế nào?

- A. Gửi luôn cho nhanh vì đang gấp.

B. Không gửi; tài liệu bí mật nhà nước chỉ được soạn thảo, lưu giữ, gửi nhận theo đúng quy định của Luật Bảo vệ bí mật nhà nước và quy chế cơ quan, không qua Internet, email cá nhân hay đám mây công cộng.

C. Nén file đặt mật khẩu rồi gửi qua chat cá nhân.

D. Nhờ một công cụ AI công cộng tóm tắt rồi gửi bản tóm tắt.

→ **Đáp án:** B. Đưa tài liệu bí mật nhà nước ra ngoài kênh được phép (kể cả qua AI công cộng) là hành vi bị nghiêm cấm, có thể bị xử lý kỷ luật, hành chính hoặc hình sự - dù với lý do tiện lợi hay khẩn cấp.

Câu 5. Một hồ sơ điện tử đã hết thời hạn lưu trữ theo quy định và không còn giá trị sử dụng. Cách xử lý đúng là gì?

A. Cứ giữ lại mãi cho chắc, biết đâu sau này cần.

B. Hủy đúng quy trình và quy định (bảo đảm không khôi phục trái phép), thay vì giữ lại làm tăng nguy cơ lộ lọt và tổn lưu trữ.

C. Xóa nhanh vào thùng rác rồi thôi.

D. Sao chép ra USB cá nhân để giữ làm kỷ niệm.

→ **Đáp án:** B. Tài liệu hết hạn cần được hủy đúng quy trình; giữ lại tràn lan vừa tốn kém vừa tăng rủi ro, còn xóa qua loa thì dữ liệu vẫn có thể bị khôi phục.

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM BÀI 1 – CHUYÊN ĐỀ 9

Giao tiếp qua email chuyên nghiệp

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. Khi gửi email trao đổi công việc, lựa chọn nào đúng với quy tắc giao tiếp chuyên nghiệp?

- A. Dùng địa chỉ thư công vụ do cơ quan cấp, có tên hiển thị và chữ ký rõ ràng.
- B. Dùng email cá nhân (Gmail, Yahoo...) cho nhanh, đỡ phải đăng nhập thư công vụ.
- C. Không cần chữ ký vì người nhận đã biết mình là ai.
- D. Đặt tên hiển thị là biệt danh cho thân thiện.

→ **Đáp án:** A. Thư công vụ thể hiện tính chính danh, bảo mật và chuyên nghiệp; email cá nhân làm giảm độ tin cậy và tăng rủi ro.

Câu 2. Tiêu đề email nào dưới đây là tốt nhất?

- A. “Thông báo quan trọng”.
- B. “Gửi lại thông tin”.
- C. “Mời họp Tổ rà soát văn bản - 10h Thứ Hai 21/7”.
- D. “Re: Re: Fwd: tài liệu”.

→ **Đáp án:** C. Tiêu đề tốt theo công thức ba phần (động từ - nội dung - thời gian/đơn vị), ngắn gọn, giúp người nhận nắm ngay mục đích.

Câu 3. Đây là thói quen đúng cần làm ngay trước khi bấm “Gửi” một email công vụ?

- A. Gửi ngay cho nhanh, có gì sửa sau.
- B. Rà lại người nhận (CC/BCC), tiêu đề, tệp đính kèm, ngày giờ - số liệu và cách xưng hô.
- C. Chỉ cần kiểm tra mỗi nội dung chữ, không cần xem đính kèm.
- D. Để chế độ gửi ngay lập tức, không cần gửi trễ.

→ **Đáp án:** B. Một vài chục giây rà soát cuối giúp tránh gửi nhầm, sót đính kèm hay sai số liệu - những lỗi rất khó sửa sau khi đã gửi.

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Quý Anh/Chị cần gửi cho đơn vị phối hợp một tệp có chứa thông tin cá nhân của công dân. Cách làm an toàn là gì?

- A. Đính kèm thẳng và gửi cho nhanh.
- B. Đặt mật khẩu/mã hóa cho tệp, gửi qua thư công vụ và gửi mật khẩu bằng một kênh khác; tuyệt đối không gửi tài liệu mật qua email thường.
- C. Gửi qua email cá nhân cho tiện.
- D. Đăng tệp lên một thư mục công cộng rồi gửi link cho nhanh.

→ **Đáp án:** B. Dữ liệu cá nhân cần được bảo vệ khi gửi; tài liệu mật, bí mật nhà nước không được gửi qua email thông thường theo quy định pháp luật.

Câu 5. Quý Anh/Chị cần gửi một thông báo tới hàng chục người thuộc nhiều cơ quan khác nhau. Nên làm thế nào?

- A. Điền tất cả địa chỉ vào ô “To” để ai cũng thấy nhau.
- B. Dùng BCC để ẩn danh sách người nhận, bảo vệ địa chỉ email của mọi người, kèm tiêu đề rõ ràng.**
- C. Gửi thành nhiều email lẻ, mỗi lần một người, suốt buổi.
- D. Nhờ một người chuyển tiếp hộ cho tất cả.

→ **Đáp án:** B. Với số đông người nhận ngoài cơ quan, BCC giúp bảo vệ thông tin liên hệ và tránh lộ địa chỉ email của người khác.

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM BÀI 2 – CHUYÊN ĐỀ 9

Tham gia họp trực tuyến hiệu quả

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. Trước khi tham gia một cuộc họp trực tuyến, Quý Anh/Chị nên làm gì?

- A. Kiểm tra trước kết nối mạng, micro, camera và chọn nơi đủ sáng, yên tĩnh.
- B. Chỉ cần có đường link họp, không cần chuẩn bị gì thêm.
- C. Không cần thử mic/camera, vào họp trực trặc rồi tính.
- D. Đợi đến đúng giờ mới mở tài liệu và đi tìm link mời họp.

→ **Đáp án:** A. Chuẩn bị kỹ thiết bị và không gian từ trước giúp cuộc họp bắt đầu suôn sẻ, tránh mất thời gian xử lý sự cố giữa chừng.

Câu 2. Khi đang tham gia họp trực tuyến mà chưa đến lượt phát biểu, hành động nào đúng?

- A. Tắt micro để tránh tạp âm nền, chỉ bật khi cần nói.
- B. Mở micro suốt buổi để nói bất cứ lúc nào cần.
- C. Tự do phát biểu, không cần theo sự điều hành của chủ tọa.
- D. Rời cuộc họp giữa chừng không báo ai nếu có việc riêng.

→ **Đáp án:** A. Tắt mic khi không nói giúp lọc tạp âm; muốn phát biểu thì giơ tay hoặc nhấn qua chat và chờ chủ tọa mời.

Câu 3. Điều nào sau đây KHÔNG đúng về họp trực tuyến?

- A. Nên chọn không gian yên tĩnh, đủ sáng khi họp từ xa.
- B. Có thể mặc tùy ý, vì người khác chỉ thấy khuôn mặt mình trên camera.
- C. Nên chia sẻ màn hình khi trình bày tài liệu để mọi người cùng theo dõi.
- D. Nên chốt lại kết luận và phân công nhiệm vụ trước khi kết thúc.

→ **Đáp án:** B. Dù họp từ xa, trang phục vẫn cần gọn gàng, lịch sự ít nhất ở phần thân trên; tác phong chảnh chu thể hiện sự tôn trọng cuộc họp.

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Đang họp trực tuyến thì micro hoặc đường truyền của Quý Anh/Chị gặp sự cố. Nên xử lý thế nào?

- A. Im lặng rời họp ngay vì không nghe được nữa.
- B. Kiểm tra lại mic/kết nối (xem có lỡ tắt tiếng không), nếu chưa được thì báo qua khung chat hoặc dùng điện thoại để tiếp tục, đề nghị hỗ trợ.
- C. Ngồi im đợi sự cố tự hết mà không thông báo gì.
- D. Tỏ thái độ khó chịu với bộ phận kỹ thuật ngay trong cuộc họp.

→ **Đáp án:** B. Bình tĩnh tự kiểm tra trước, thông báo qua chat và có phương án dự phòng (như chuyển sang điện thoại) giúp không làm gián đoạn cuộc họp.

Câu 5. Quý Anh/Chị được giao tổ chức một cuộc họp trực tuyến có nội dung nội bộ của cơ quan. Cách làm an toàn là gì?

- A. Đăng công khai đường link và mật khẩu phòng họp lên mạng xã hội cho tiện.
- B. Dùng nền tảng được cơ quan cho phép, chỉ gửi đường link và mật khẩu riêng cho thành viên dự họp, không chia sẻ công khai; không trình bày tài liệu mật qua nền tảng công cộng.**
- C. Cho phép bất kỳ ai có link đều vào được, không cần kiểm soát.
- D. Tự ý ghi hình rồi đăng lại toàn bộ cuộc họp lên nhóm ngoài cơ quan.

→ **Đáp án:** B. Kiểm soát người tham gia, gửi link riêng và dùng nền tảng được phép giúp tránh người lạ xâm nhập và bảo vệ thông tin nội bộ của cơ quan.

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM BÀI 3 – CHUYÊN ĐỀ 9

Trao đổi qua ứng dụng nhắn tin hiệu quả

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. Đây là cách ứng xử đúng khi trao đổi công việc qua ứng dụng nhắn tin?

- A. Nhắn rõ ràng, lịch sự: “Nhờ Anh gửi giúp tôi báo cáo trước 15h nhé, cảm ơn Anh!”
- B. Nhắn cho lãnh đạo lúc 11 giờ đêm về việc không quá gấp để báo cáo cho nhanh.
- C. Trả lời một yêu cầu công việc chỉ bằng một biểu tượng “👍” cho gọn.
- D. Tự ý thêm người quen vào nhóm chat công việc mà không hỏi trước.

→ **Đáp án:** A. Tin nhắn công vụ nên đủ ý, lịch sự; tránh nhắn ngoài giờ việc không gấp, trả lời cụt lủn bằng biểu tượng hay tự ý thêm người vào nhóm.

Câu 2. Khi nào nên dùng nhắn tin thay vì email?

- A. Khi gửi một văn bản chính thức, nhiều thông tin và cần lưu trữ lâu dài.
- B. Khi cần trao đổi ngắn, nhanh, hỏi đáp hoặc nhắc việc gấp.
- C. Khi gửi tài liệu mật cho đồng nghiệp.
- D. Khi muốn thông tin được lưu vết chính thức để sau này truy xuất.

→ **Đáp án:** B. Nhắn tin hợp với việc nhanh, ngắn; nội dung dài, trang trọng hoặc cần lưu vết thì nên dùng email hoặc hệ thống văn bản của cơ quan.

Câu 3. Hành vi nào nên tránh khi tham gia một nhóm chat công việc?

- A. Đặt tên nhóm rõ ràng theo nội dung công việc.
- B. Chốt lại kết luận sau khi cả nhóm đã thống nhất.
- C. Gửi nội dung ngoài chủ đề, spam nhiều tin hỏi thúc và tự ý thêm người ngoài vào nhóm.
- D. Chỉ trao đổi trong giờ làm việc, trừ việc khẩn cấp.

→ **Đáp án:** C. Nhóm chat hiệu quả cần đúng chủ đề, gọn gàng, không spam và không thêm người tùy tiện để tránh nhiễu thông tin và lộ nội dung.

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Quý Anh/Chị cần gửi gấp một tài liệu nội bộ có chứa thông tin cá nhân của công dân. Một đồng nghiệp bảo cứ gửi qua ứng dụng chat công cộng cho nhanh. Nên làm thế nào?

- A. Gửi luôn qua ứng dụng chat cho kịp.
- B. Không gửi qua ứng dụng công cộng; dùng hệ thống quản lý văn bản hoặc email công vụ của cơ quan, và bảo vệ tệp khi cần.
- C. Chụp màn hình tài liệu rồi gửi vào nhóm chat cho nhanh.
- D. Đăng tạm lên một nhóm chat đông người để mọi người cùng tải.

→ **Đáp án:** B. Tài liệu nội bộ, dữ liệu cá nhân nhạy cảm phải đi qua kênh chính thống, bảo mật của cơ quan, không trao đổi qua ứng dụng nhắn tin công cộng.

Câu 5. Quý Anh/Chị nhận được tin nhắn từ một tài khoản lạ tự xưng là lãnh đạo, nhờ chuyển tiền gấp hoặc cung cấp mã OTP. Nên xử lý thế nào?

A. Làm theo ngay vì là “lãnh đạo” yêu cầu gấp.

B. Không làm theo; gọi điện trực tiếp cho người đó để xác minh, không chuyển tiền, không cung cấp mã OTP hay bấm vào link lạ.

C. Chuyển tiền trước, hỏi lại sau cho kịp việc.

D. Gửi mã OTP để “xác nhận” theo yêu cầu trong tin nhắn.

→ **Đáp án:** B. Đây là chiêu lừa đảo mạo danh phổ biến; luôn xác minh qua kênh trực tiếp và tuyệt đối không cung cấp mã OTP, mật khẩu hay chuyển tiền theo tin nhắn.

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM BÀI 4 – CHUYÊN ĐỀ 9

Giao tiếp trên mạng xã hội an toàn, văn minh

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. Khi sử dụng mạng xã hội, đâu là hành vi ứng xử đúng đắn của một cán bộ?

A. Phản hồi bình luận chỉ trích bằng thái độ điềm tĩnh, cầu thị và giải thích rõ thêm vấn đề.

B. Chia sẻ ngay một thông tin “nóng” chưa được kiểm chứng để thu hút sự chú ý.

C. Đăng công khai mọi thông tin cá nhân (địa chỉ, số điện thoại) để mọi người dễ liên hệ.

D. Xóa ngay các bình luận góp ý trái chiều và chặn người có ý kiến khác với mình.

→ **Đáp án:** A. Điềm tĩnh, cầu thị và giải thích khách quan giúp giữ hình ảnh chuyên nghiệp; xóa - chặn tùy tiện hay chia sẻ tin chưa kiểm chứng đều nên tránh.

Câu 2. Theo Bộ Quy tắc ứng xử trên mạng xã hội, cán bộ, công chức nên làm gì?

A. Dùng họ tên thật, minh bạch; theo nội quy cơ quan về cung cấp thông tin; gặp tin trái chiều liên quan lĩnh vực phụ trách thì báo cơ quan.

B. Lợi dụng chức vụ để phát ngôn tùy ý cho có ảnh hưởng.

C. Đăng tải nội dung nội bộ của cơ quan bất cứ khi nào thấy cần.

D. Ẩn danh để bình luận thoải mái mà không cần chịu trách nhiệm.

→ **Đáp án:** A. Quy tắc riêng cho cán bộ, công chức đề cao tính minh bạch, tuân thủ nội quy và trách nhiệm với thông tin thuộc lĩnh vực mình phụ trách.

Câu 3. Đâu là cách “chia sẻ thông tin có trách nhiệm” trên mạng xã hội?

A. Thấy tin giật gân là chia sẻ ngay cho mọi người cùng biết.

B. Kiểm chứng nguồn trước khi chia sẻ, ưu tiên thông tin chính thống, không lan truyền tin chưa rõ thực hư.

C. Chia sẻ lại mọi thông tin miễn là nhiều người đang quan tâm.

D. Đăng tin chưa kiểm chứng rồi xóa sau nếu sai cũng được.

→ **Đáp án:** B. Người chia sẻ chịu trách nhiệm về điều mình lan truyền; kiểm chứng nguồn và ưu tiên thông tin chính thống giúp tránh tiếp tay cho tin giả.

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Quý Anh/Chị bị gắn thẻ vào một bài viết đang gây chú ý, chỉ trích một chính sách; nhiều người liên tục nhắc tên, giục lên tiếng ngay. Nên xử lý thế nào?

A. Trả lời thật nhanh cho “nóng”, kéo bị cho là né tránh.

B. Bình tĩnh, không phản hồi vội; kiểm chứng thông tin, trả lời điềm tĩnh trong thẩm quyền, hoặc báo cáo cơ quan nếu vượt thẩm quyền.

C. Xóa lượt gắn thẻ và chặn tất cả những người bình luận trái chiều.

D. Vào tranh luận tay đôi để bảo vệ quan điểm đến cùng.

→ **Đáp án:** B. Một câu trả lời vội có thể bị cắt ghép, lan truyền; dừng lại để cân nhắc, kiểm chứng và phản hồi đúng mực, đúng thẩm quyền là an toàn nhất.

Câu 5. Quý Anh/Chị thấy một tin “nóng” chưa rõ thực hư liên quan đến cơ quan và định chia sẻ ngay lên trang cá nhân. Nên làm gì?

A. Chia sẻ ngay để mọi người cùng biết cho kịp thời.

B. Khoan chia sẻ; kiểm chứng qua nguồn chính thống trước, nếu là tin sai thì không lan truyền và có thể báo cơ quan.

C. Chia sẻ kèm dòng “chưa rõ đúng sai” để né trách nhiệm.

D. Gửi tin đó vào các nhóm đồng người để nhờ mọi người xác minh hộ.

→ **Đáp án:** B. Lan truyền tin chưa kiểm chứng có thể gây hoang mang và khiến người chia sẻ chịu trách nhiệm; cần xác minh nguồn chính thống trước khi chia sẻ.

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM BÀI 5 – CHUYÊN ĐỀ 9

Tham gia nền tảng học trực tuyến hiệu quả

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. Làm thế nào để kiến thức học trực tuyến thật sự trở thành năng lực của mình?

- A. Học càng nhiều khóa càng tốt, không cần thực hành.
 - B. Học xong là áp dụng ngay vào một việc thật, làm rồi rút kinh nghiệm và học lại chỗ chưa thông.**
 - C. Chỉ cần xem hết video là coi như đã thành thạo.
 - D. Học để biết cho vui, khi nào cần mới tính đến việc làm.
- **Đáp án:** B. Kiến thức chỉ thành kỹ năng khi được mang ra dùng; vòng “học - làm - rút kinh nghiệm” lặp lại giúp năng lực ngày càng vững.

Câu 2. Đây là cách duy trì việc học tập một cách bền vững?

- A. Học dồn thật nhiều trong một đợt rồi nghỉ hẳn một thời gian dài.
 - B. Xây dựng một lộ trình học liên tục gắn với công việc và giữ nhịp đều đặn mỗi ngày một chút.**
 - C. Chỉ học khi nào cơ quan bắt buộc, còn lại thì thôi.
 - D. Học hết một khóa là coi như đã đủ, không cần học thêm.
- **Đáp án:** B. Học tập là hành trình liên tục; một lộ trình rõ ràng và thói quen đều đặn hiệu quả hơn nhiều so với học dồn theo đợt.

Câu 3. Vì sao nên tham gia trao đổi, hỏi - đáp khi học trực tuyến thay vì chỉ học một mình?

- A. Vì học một mình luôn nhanh và hiệu quả hơn học cùng người khác.
 - B. Vì trao đổi, đặt câu hỏi và chia sẻ kinh nghiệm giúp hiểu sâu hơn và cùng nhau tiến bộ.**
 - C. Vì tham gia diễn đàn chỉ để cho có, không ảnh hưởng đến việc học.
 - D. Vì chỉ người hỏi mới học được, người trả lời thì không.
- **Đáp án:** B. Tương tác giúp cả người hỏi lẫn người chia sẻ hiểu sâu hơn; học cùng nhau còn lan tỏa văn hóa học hỏi trong cơ quan.

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Quý Anh/Chị muốn dùng AI để hỗ trợ việc học. Cách làm vừa hiệu quả vừa an toàn là gì?

- A. Nhập cả tài liệu nội bộ, dữ liệu công dân vào AI để nhờ tóm tắt cho nhanh.
 - B. Nhờ AI giải thích khái niệm khó, tóm tắt, ra câu hỏi luyện tập; nhưng không nhập dữ liệu nhạy cảm và luôn đối chiếu nội dung quan trọng với nguồn chính thống.**
 - C. Tin tuyệt đối mọi câu trả lời của AI, không cần kiểm tra lại.
 - D. Dùng AI làm hộ mọi việc, không cần tự suy nghĩ hay thực hành.
- **Đáp án:** B. AI là trợ lý học tập hữu ích, nhưng có thể trả lời sai và không được phép nhận dữ liệu nhạy cảm; cần đối chiếu nguồn chính thống và giữ an toàn thông tin.

Câu 5. Sau khi học được một kỹ năng số mới và áp dụng tốt, Quý Anh/Chị nên làm gì để lan tỏa trong đơn vị?

- A. Giữ riêng cho mình để tạo lợi thế so với đồng nghiệp.
- B. Chia sẻ, hướng dẫn lại cho đồng nghiệp, có thể lập một nhóm cùng học và trao đổi cách áp dụng vào công việc chung.**
- C. Cho rằng việc học là của mỗi cá nhân, không cần chia sẻ.
- D. Chỉ chia sẻ khi được lãnh đạo yêu cầu, còn lại thì thôi.

→ **Đáp án:** B. Chia sẻ và hướng dẫn lại vừa giúp mình nhớ sâu, vừa nâng trình độ chung của cả tập thể và xây dựng văn hóa học tập tại cơ quan.

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM BÀI 6 – CHUYÊN ĐỀ 9

Sử dụng dịch vụ công trực tuyến

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. Đây là điểm đúng về bối cảnh dịch vụ công trực tuyến hiện nay?

- A. Cổng Dịch vụ công Quốc gia là điểm một cửa số tập trung của cả nước; cùng mô hình chính quyền hai cấp, cấp xã là tuyến đầu tiếp nhận phần lớn hồ sơ.
- B. Mỗi bộ, mỗi tỉnh vẫn duy trì một cổng dịch vụ công riêng để người dân tự chọn.
- C. Người dân bắt buộc phải đến đúng nơi cư trú mới nộp được mọi hồ sơ.
- D. Dịch vụ công trực tuyến chỉ làm được ở cấp tỉnh, cấp xã không tiếp nhận.

→ **Đáp án:** A. Các cổng riêng lẻ đã tích hợp về một đầu mối là Cổng Dịch vụ công Quốc gia; trong mô hình hai cấp, cấp xã trực tiếp tiếp nhận, giải quyết phần lớn hồ sơ.

Câu 2. Khi xử lý hồ sơ dịch vụ công trực tuyến, trách nhiệm của cán bộ là gì?

- A. Xử lý lúc nào rảnh thì làm, không cần đúng hạn.
- B. Xử lý đúng quy trình, đúng thời hạn, cập nhật trạng thái minh bạch và không để hồ sơ quá hạn vô lý.
- C. Không cần cập nhật trạng thái, khi nào xong thì báo.
- D. Để hồ sơ “ngâm” nếu thấy chưa cần thiết.

→ **Đáp án:** B. Xử lý đúng hạn, minh bạch trạng thái và không để hồ sơ tồn đọng là trách nhiệm công vụ, nay gắn với yêu cầu giải trình trước người dân.

Câu 3. Khi hỗ trợ một người dân lớn tuổi, chưa quen công nghệ làm dịch vụ công trực tuyến, cách làm đúng là gì?

- A. Làm thay thật nhanh cho xong, không cần giải thích.
- B. Kiên nhẫn hướng dẫn từng bước, giải thích dễ hiểu, để người dân dần tự tin tự làm được.
- C. Từ chối hỗ trợ vì không phải việc của mình.
- D. Bảo người dân tự tìm hiểu trên mạng rồi quay lại.

→ **Đáp án:** B. Hỗ trợ kiên nhẫn, tận tình giúp người dân bớt e ngại công nghệ và lan tỏa thói quen dùng dịch vụ công trực tuyến.

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Khi giúp người dân nộp hồ sơ, Quý Anh/Chị tiếp xúc với nhiều thông tin, dữ liệu cá nhân của họ. Cách ứng xử đúng là gì?

- A. Lưu lại thông tin của dân để tiện dùng cho việc khác.
- B. Bảo mật tuyệt đối, chỉ dùng đúng mục đích giải quyết hồ sơ, không tiết lộ; tuyệt đối không yêu cầu người dân đọc mã OTP hay mật khẩu.
- C. Chia sẻ thông tin của dân cho đồng nghiệp cho tiện trao đổi.
- D. Nhờ người dân đọc mã OTP để mình thao tác hộ cho nhanh.

→ **Đáp án:** B. Dữ liệu cá nhân của người dân phải được bảo vệ, chỉ dùng đúng mục đích; cơ quan, cán bộ không bao giờ được yêu cầu người dân cung cấp mã OTP, mật khẩu.

Câu 5. Một người dân ở xã vùng xa hỏi: “Thủ tục này tôi có phải lên tận tỉnh nộp không?”. Quý Anh/Chị nên trả lời và hỗ trợ thế nào?

A. “Đúng rồi, bác phải lên tỉnh nộp trực tiếp mới được.”

B. Giải thích nhiều thủ tục nay làm trực tuyến, không phụ thuộc địa giới trong tỉnh; có thể nộp qua Cổng Dịch vụ công hoặc tại xã, rồi hướng dẫn bác thao tác.

C. “Cái này cháu không rõ, bác tự tìm hiểu nhé.”

D. Bảo người dân chờ, khi nào có dịp lên tỉnh thì nộp.

→ **Đáp án:** B. Nhiều thủ tục đã toàn trình và không phụ thuộc địa giới trong phạm vi cấp tỉnh; cán bộ nên giải thích rõ và hỗ trợ người dân nộp trực tuyến ngay tại xã.

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM BÀI 1 – CHUYÊN ĐỀ 10

Sử dụng thiết bị số an toàn và hiệu quả

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. Biện pháp ưu tiên để bảo vệ dữ liệu trên thiết bị công vụ là gì?

- A. Tắt máy mỗi giờ một lần.
- B. Đặt PIN/mật khẩu mạnh và bật tự động khóa màn hình.**
- C. Tăng độ sáng màn hình lên tối đa.
- D. Dán nhãn tên lên thiết bị.

→ **Đáp án:** Mật khẩu/PIN mạnh kết hợp tự động khóa màn hình là lớp bảo vệ cơ bản, ngăn người khác truy cập tài liệu khi Anh/Chị rời chỗ.

Câu 2. Khi bắt buộc phải dùng Wi-Fi công cộng, lựa chọn an toàn hơn là gì?

- A. Truy cập và tải toàn bộ hồ sơ công việc cho xong.
- B. Chỉ duyệt thông tin không nhạy cảm, tránh mở hoặc tải tài liệu công vụ.**
- C. Tắt khóa màn hình cho tiện thao tác.
- D. Kết nối vào điểm phát (hotspot) của người lạ.

→ **Đáp án:** Mạng công cộng không kiểm soát được mức an toàn; hạn chế truy cập dữ liệu công việc giúp giảm nguy cơ lộ lọt.

Câu 3. Ứng dụng nào dưới đây không nên cài đặt vào thiết bị?

- A. Ứng dụng từ kho chính thức (CH Play/App Store).
- B. Ứng dụng từ trang chủ chính thức của nhà cung cấp.
- C. File cài đặt nhận qua email từ một địa chỉ lạ.**
- D. Ứng dụng đã được cơ quan khuyến nghị sử dụng.

→ **Đáp án:** File cài đặt từ nguồn lạ là con đường phổ biến phát tán mã độc; chỉ nên cài từ nguồn chính thức.

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Anh/Chị đang xử lý dở một tờ trình trên máy tính công vụ thì được gọi sang phòng họp gấp khoảng 15 phút. Việc nên làm trước khi rời chỗ là gì?

- A. Cứ để máy mở như vậy, đi cho nhanh.
- B. Khóa màn hình (tổ hợp khóa máy) rồi mới rời đi.**
- C. Tắt nóng máy bằng nút nguồn cho “an toàn”.
- D. Nhờ đồng nghiệp bàn bên trông máy giúp.

→ **Đáp án:** Khóa màn hình bảo vệ tài liệu đang mở mà không gây mất dữ liệu như tắt nóng; trách nhiệm bảo mật thuộc về người dùng, không nên giao cho người khác.

Câu 5. Một đồng nghiệp đưa Anh/Chị một chiếc USB chưa rõ nguồn gốc và nói “có tài liệu tham khảo, cắm vào xem thử”. Anh/Chị nên làm gì?

A. Cắm ngay vào máy công vụ để mở xem.

B. Không cắm vào máy công vụ; nếu cần, kiểm tra bằng phần mềm diệt virus trên thiết bị an toàn trước.

C. Cắm vào nhưng tắt mạng cho chắc.

D. Chép toàn bộ sang máy rồi mới quét virus.

→ **Đáp án:** USB lạ có thể chứa mã độc; nguyên tắc là không cắm thiết bị lạ vào máy công vụ, và chỉ mở sau khi đã kiểm tra an toàn.

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM BÀI 2 – CHUYÊN ĐỀ 10

Phần mềm ứng dụng thiết yếu cho công việc

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. Nơi cài đặt ứng dụng đáng tin cậy nhất là ở đâu?

- A. Liên kết tải nhận được qua tin nhắn/chat.
- B. Cửa hàng ứng dụng chính thức hoặc trang chủ nhà cung cấp.**
- C. Diễn đàn chia sẻ phần mềm miễn phí.
- D. Một ổ USB bất kỳ ai đưa.

→ **Đáp án:** Chỉ cài từ kho chính thức hoặc trang chủ nhà cung cấp; các nguồn còn lại tiềm ẩn nguy cơ mã độc.

Câu 2. Trước khi vào một cuộc họp trực tuyến, việc nên làm là gì?

- A. Cúi đầu mọi thiết lập mặc định.
- B. Tắt hết các bản cập nhật.
- C. Kiểm tra micro/camera và quyền chia sẻ màn hình.**
- D. Xóa bộ nhớ đệm của trình duyệt.

→ **Đáp án:** Kiểm tra mic, camera, quyền chia sẻ màn hình (và tên hiển thị) giúp cuộc họp diễn ra trôi chảy, chuyên nghiệp.

Câu 3. Khi thiết bị sắp đầy dung lượng, nên làm gì trước tiên?

- A. Xóa ngẫu nhiên vài ứng dụng cho nhẹ máy.
- B. Gỡ ứng dụng không dùng và dọn file tạm/tải về.**
- C. Khởi động lại máy nhiều lần.
- D. Bật tắt cả thông báo để theo dõi.

→ **Đáp án:** Gỡ ứng dụng không dùng và dọn file tạm/tải về là cách giải phóng dung lượng an toàn, có chọn lọc.

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Anh/Chị cần lấy ý kiến của nhiều đồng nghiệp vào một bản dự thảo và muốn biết rõ ai đã sửa nội dung gì. Cách làm phù hợp nhất là gì?

- A. Mỗi người sửa trực tiếp rồi gửi lại, tự đối chiếu bằng mắt.
- B. Bật chế độ Theo dõi thay đổi (Track Changes) khi gửi file để mọi chỉnh sửa được ghi nhận rõ ràng.**
- C. Yêu cầu mọi người chỉ nhận xét bằng lời qua điện thoại.
- D. Gộp tất cả bản sửa thành một mà không đánh dấu.

→ **Đáp án:** Track Changes hiển thị rõ ai sửa chỗ nào, giúp quá trình góp ý minh bạch, tránh bỏ sót ý kiến; khi phát hành thì xuất bản sạch sang PDF.

Câu 5. Anh/Chị cần gửi gấp một văn bản nội bộ chưa công khai cho nhóm công tác. Cách an toàn nhất là gì?

- A. Gửi qua một nhóm chat trên ứng dụng nhắn tin công cộng cho nhanh.
- B. Gửi qua nền tảng/hệ thống do cơ quan quản lý, không đưa lên ứng dụng nhắn tin bên ngoài.**
- C. Đăng tạm lên một thư mục đám mây công cộng rồi gửi link.
- D. Chụp màn hình từng trang gửi qua tin nhắn cá nhân.

→ **Đáp án:** Tài liệu nội bộ chỉ nên truyền trên nền tảng do cơ quan quản lý; không đưa thông tin nội bộ lên kênh công cộng để tránh lộ lọt.

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM BÀI 3 – CHUYÊN ĐỀ 10

Tìm kiếm và sàng lọc thông tin hiệu quả

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. Khi danh sách kết quả hiện ra, việc nên làm trước tiên để sàng lọc nhanh là gì?

- A. Mở tất cả các kết quả ở trang đầu rồi đọc lần lượt.
- B. Quét nhanh tiêu đề, mô tả và tên miền; ưu tiên nguồn chính thống, bỏ qua trang giật tít/quảng cáo.**
- C. Chọn ngay kết quả đầu tiên cho nhanh.
- D. Chia sẻ kết quả cho đồng nghiệp đọc giúp.

→ **Đáp án:** Quét tiêu đề - mô tả - tên miền và ưu tiên nguồn chính thống giúp loại bỏ thông tin nhiễu chỉ trong vài giây.

Câu 2. Khi tra một văn bản quy phạm pháp luật để dùng trong công việc, điều đặc biệt cần kiểm tra là gì?

- A. Trang có giao diện đẹp hay không.
- B. Tình trạng hiệu lực của văn bản (còn hiệu lực, đã sửa đổi hay đã bị thay thế).**
- C. Số lượt xem của bài đăng.
- D. Có nhiều bình luận đồng tình hay không.

→ **Đáp án:** Văn bản có thể đã được sửa đổi hoặc thay thế; phải kiểm tra tình trạng hiệu lực trước khi trích dẫn vào hồ sơ, báo cáo.

Câu 3. Để trích dẫn một số liệu thống kê chính xác vào báo cáo, nên làm gì?

- A. Lấy con số từ một bài viết trên mạng xã hội cho nhanh.
- B. Lấy từ cổng/niên giám thống kê chính thức và ghi rõ kỳ/năm của số liệu (ưu tiên tải file gốc).**
- C. Dùng số liệu nhớ áng chừng từ năm ngoái.
- D. Trích con số xuất hiện nhiều nhất trên các trang tìm thấy.

→ **Đáp án:** Số liệu phải lấy từ nguồn thống kê chính thức và ghi rõ kỳ/năm; tải file gốc giúp trích xuất chính xác.

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Anh/Chị cần tìm một đoạn nội dung trong bản đề án dài hàng trăm trang để phục vụ cuộc họp chiều nay. Cách nhanh và an toàn nhất là gì?

- A. Đọc tuần tự từ trang đầu cho đến khi gặp đoạn cần.
- B. Mở mục lục, dùng chức năng tìm trong tệp (Ctrl+F) theo từ khóa; nếu nhờ AI tóm tắt thì đối chiếu lại bản gốc và không tải tài liệu nội bộ lên công cụ công cộng.**
- C. Nhờ AI công cộng tóm tắt rồi dùng luôn kết quả mà không kiểm tra.
- D. Tải cả tài liệu nội bộ lên một công cụ AI miễn phí để hỏi cho nhanh.

→ **Đáp án:** Mục lục và Ctrl+F giúp nhảy đúng đoạn cần; AI chỉ hỗ trợ tóm tắt và phải đối chiếu bản gốc, tuyệt đối không đưa tài liệu nội bộ/mật lên công cụ công cộng.

Câu 5. Trước khi đưa một thông tin tìm được trên mạng vào tờ trình, việc cần làm là gì?

A. Sao chép thẳng vào tờ trình cho kịp thời gian.

B. Ghi lại nguồn (trích yếu, đường dẫn, ngày cập nhật) và đối chiếu với nguồn chính thống trước khi sử dụng.

C. Chỉ cần ghi “nguồn: Internet” là đủ.

D. Dùng thông tin đó vì nó xuất hiện trên nhiều trang.

→ **Đáp án:** Ghi rõ nguồn giúp trích dẫn minh bạch và dễ rà soát; việc đối chiếu, kiểm chứng độ tin cậy sẽ được hướng dẫn kỹ ở Bài 4.

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM BÀI 4 – CHUYÊN ĐỀ 10

Kiểm chứng thông tin trước khi đưa vào hồ sơ, báo cáo

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. Khi gặp một thông tin “gây sốc” mà Anh/Chị định dùng cho báo cáo, việc đầu tiên nên làm là gì?

- A. Đưa ngay vào báo cáo cho kịp thời gian.
- B. Tạm dừng, truy về nguồn gốc và đối chiếu với nguồn chính thống trước khi tin và sử dụng.**
- C. Chia sẻ cho đồng nghiệp để cùng bàn tán.
- D. Bỏ qua hoàn toàn vì chắc chắn là tin giả.

→ **Đáp án:** Thông tin gây sốc cần được tạm dừng, kiểm nguồn và đối chiếu với nguồn chính thống; chưa vội tin cũng chưa vội đưa vào báo cáo.

Câu 2. Đâu không phải là dấu hiệu cảnh giác về một thông tin?

- A. Nguồn mơ hồ, không rõ ai công bố.
- B. Tiêu đề giật gân, gây sốc.
- C. Số liệu đưa ra nhưng không ghi nguồn.
- D. Thông tin được công bố trên cổng thông tin chính thức của cơ quan nhà nước.**

→ **Đáp án:** Nguồn mơ hồ, tiêu đề giật gân, số liệu không nguồn là các dấu hiệu đáng ngờ; thông tin từ cổng chính thức của cơ quan nhà nước thì đáng tin hơn.

Câu 3. Phát biểu nào đúng về vai trò của AI khi kiểm chứng thông tin?

- A. AI luôn đúng nên có thể tin và trích dẫn tuyệt đối.
- B. AI chỉ hỗ trợ gợi ý; thông tin AI đưa ra có thể sai hoặc bịa nên phải xác minh lại từ nguồn gốc.**
- C. AI thay thế hoàn toàn việc đối chiếu nguồn.
- D. Không bao giờ nên dùng AI trong công việc.

→ **Đáp án:** AI có thể “bịa” số liệu/trích dẫn nghe rất thật; nó chỉ đóng vai trò gợi ý, mọi thông tin đều phải xác minh lại từ nguồn gốc.

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Anh/Chị định trích một số liệu nhìn thấy trên mạng để đưa vào báo cáo trình cấp trên. Cách làm đúng nhất là gì?

- A. Trích luôn con số đó vì nó xuất hiện trên nhiều trang.
- B. Truy về nguồn thống kê chính thức, kiểm tra kỳ/năm của số liệu và đối chiếu, chỉ đưa vào khi đã chắc chắn.**
- C. Dùng con số mình nhớ áng chừng cho nhanh.
- D. Hỏi AI một câu rồi dùng ngay kết quả.

→ **Đáp án:** Số liệu phải truy về nguồn thống kê chính thức, kiểm tra kỳ/năm và đối chiếu; chỉ đưa vào báo cáo khi đã chắc chắn.

Câu 5. Anh/Chị nhận được một văn bản dạng tệp qua tin nhắn, đã được chuyển tiếp qua nhiều người, và định dùng để xử lý hồ sơ. Nên làm gì?

- A. Dùng luôn vì tệp trông giống văn bản thật.
- B. Lấy bản gốc từ cổng của cơ quan ban hành (hoặc xác minh với đơn vị phát hành) và kiểm tra tình trạng hiệu lực trước khi dùng.**
- C. Chính sửa lại cho đúng ý rồi đưa vào hồ sơ.
- D. Chuyển tiếp tiếp cho người khác để họ kiểm tra giúp.

→ **Đáp án:** Tệp chuyển tiếp nhiều lần có thể đã bị thay đổi; cần lấy bản gốc từ cổng cơ quan ban hành hoặc xác minh với đơn vị phát hành, đồng thời kiểm tra hiệu lực trước khi dùng cho hồ sơ.

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM BÀI 5 – CHUYÊN ĐỀ 10

Quản lý dữ liệu số khoa học và hiệu quả

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. Tên tệp nào được đặt phù hợp nhất để dễ tra cứu và sắp xếp?

- A. Document1.docx
- B. Bản cuối cùng.docx
- C. 2026-06-12_PhongTCHC_BaoCaoThang_v1.docx**
- D. baocao-final-final2.docx

→ **Đáp án:** Tên nên gồm thời gian (năm-tháng-ngày) - đơn vị/chủ đề - nội dung - phiên bản, dùng gạch dưới; nhờ đó tệp tự sắp theo thời gian và nhìn là hiểu nội dung.

Câu 2. Khi một dự thảo được sửa nhiều lần, cách quản lý phiên bản tốt là gì?

- A. Lưu mỗi lần sửa thành một bản “final” mới.
- B. Giữ một bản chính, đánh số v1, v2... theo thứ tự và ghi rõ đâu là bản mới nhất.**
- C. Ghi đè liên tục, không giữ dấu vết thay đổi.
- D. Đặt tên ngẫu nhiên cho từng bản để khỏi nhầm.

→ **Đáp án:** Giữ một bản chính, đánh số phiên bản rõ ràng và đánh dấu bản mới nhất giúp tránh lẫn lộn nhiều bản “final”.

Câu 3. Cách lưu giữ dữ liệu công việc an toàn hơn là gì?

- A. Chỉ để duy nhất trên ổ cứng máy cá nhân.
- B. Lưu lên kho dữ liệu/ổ mạng của cơ quan theo quy định và không để dữ liệu chỉ nằm trên một thiết bị.**
- C. Để rải rác trên nhiều USB mang theo người.
- D. Lưu hết lên một đám mây công cộng miễn phí.

→ **Đáp án:** Không để “tất cả trứng trong một giỏ”; lưu trên kho/ổ mạng cơ quan theo quy định giúp dữ liệu không mất khi máy gặp sự cố.

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Anh/Chị sắp nghỉ phép dài ngày và cần để đồng nghiệp tiếp tục công việc. Cách giúp bàn giao nhanh nhất là gì?

- A. Để nguyên các tệp trên máy cá nhân rồi dặn miệng.
- B. Gom tài liệu vào thư mục theo đầu việc, đặt tên file nhất quán, ghi rõ bản mới nhất và lưu ở nơi dùng chung theo quy định.**
- C. Gửi toàn bộ tệp lẫn lộn qua tin nhắn cá nhân.
- D. Xóa bớt cho gọn rồi bàn giao phần còn lại.

→ **Đáp án:** Thư mục theo đầu việc, tên tệp nhất quán và đánh dấu bản mới nhất, đặt ở nơi dùng chung, giúp người tiếp nhận tìm được ngay - bàn giao nhẹ nhàng.

Câu 5. Với một tài liệu nội bộ chưa công khai, nên lưu giữ và chia sẻ thế nào?

A. Lưu trên máy cá nhân và gửi qua ứng dụng nhắn tin cá nhân cho nhanh.

B. Lưu đúng nơi cơ quan quy định và chia sẻ qua kênh chính thống; không đưa lên đám mây công cộng.

C. Đăng tạm lên một thư mục đám mây công cộng rồi gửi đường link.

D. Sao ra nhiều USB đưa cho nhiều người giữ.

→ **Đáp án:** Tài liệu nội bộ phải lưu đúng nơi quy định và chia sẻ qua kênh chính thống; không để trên thiết bị cá nhân hay đám mây công cộng để tránh lộ lọt.

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM BÀI 1 – CHUYÊN ĐỀ 11

Khái quát chung về quyền và nghĩa vụ công dân trên không gian số

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. Theo Hiến pháp năm 2013, mối quan hệ giữa quyền và nghĩa vụ của công dân được hiểu thế nào?

- A. Có quyền thì không cần thực hiện nghĩa vụ.
- B. Quyền công dân không tách rời nghĩa vụ công dân - quyền luôn đi đôi với nghĩa vụ.**
- C. Nghĩa vụ chỉ áp dụng ngoài đời thực, không áp dụng trên mạng.
- D. Quyền và nghĩa vụ là hai việc hoàn toàn không liên quan.

→ **Đáp án:** Hiến pháp 2013 khẳng định quyền công dân không tách rời nghĩa vụ công dân; nguyên tắc này áp dụng cả trên không gian số.

Câu 2. “Không gian số” được hiểu gần đúng nhất là gì?

- A. Chỉ là nơi giải trí, không liên quan đến công việc.
- B. Một “xã hội thứ hai” trên Internet - nơi diễn ra công việc, giao tiếp, dịch vụ công và quyền, nghĩa vụ công dân vẫn hiện diện đầy đủ.**
- C. Một khu vực không chịu sự điều chỉnh của pháp luật.
- D. Chỉ dành cho bộ phận công nghệ thông tin.

→ **Đáp án:** Không gian số là môi trường số nơi quyền và nghĩa vụ công dân vẫn được áp dụng như ngoài đời thực.

Câu 3. Khi thực hiện quyền bày tỏ ý kiến trên không gian số, giới hạn cần tuân thủ là gì?

- A. Không có giới hạn nào cả.
- B. Phải nằm trong khuôn khổ pháp luật (an ninh mạng), không xâm phạm an ninh quốc gia và quyền, lợi ích hợp pháp của người khác.**
- C. Chỉ cần không bị phát hiện là được.
- D. Tùy thuộc hoàn toàn vào cảm xúc cá nhân.

→ **Đáp án:** Quyền bày tỏ ý kiến được tôn trọng nhưng phải trong khuôn khổ pháp luật, không gây hại an ninh quốc gia hay xâm phạm người khác.

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Anh/Chị phụ trách tạo một khảo sát trực tuyến để lấy ý kiến người dân. Việc nên làm để thực hiện đúng nghĩa vụ bảo vệ dữ liệu cá nhân là gì?

- A. Thu thập càng nhiều thông tin cá nhân càng tốt, lưu vô thời hạn.
- B. Ghi rõ mục đích thu thập và thời hạn lưu trữ, chỉ dùng kênh chính thức, bảo mật thông tin người góp ý.**
- C. Đăng khảo sát lên trang mạng xã hội cá nhân cho nhanh.
- D. Chia sẻ danh sách người góp ý cho nhiều người cùng xem.

→ **Đáp án:** Thu thập đúng mục đích, có thời hạn lưu trữ, dùng kênh chính thức và bảo mật thông tin là yêu cầu của pháp luật bảo vệ dữ liệu cá nhân.

Câu 5. Trước khi chia sẻ lại một “văn bản” nhận được trên mạng cho đồng nghiệp hoặc người dân, Anh/Chị nên làm gì để ứng xử số có trách nhiệm?

- A. Chia sẻ ngay cho nhanh, ai cũng đang gửi.
- B. Dừng lại kiểm tra nguồn gốc - có phải văn bản chính thống, có số hiệu, ngày ban hành rõ ràng - rồi mới chia sẻ.**
- C. Chỉ cần thấy tiêu đề hợp lý là chia sẻ.
- D. Chia sẻ kèm bình luận suy đoán của mình.

→ **Đáp án:** Bước “Xác thực” - kiểm tra nguồn gốc, số hiệu, ngày ban hành - giúp tránh lan truyền thông tin sai, đúng tinh thần ứng xử số có trách nhiệm.

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM BÀI 2 – CHUYÊN ĐỀ 11

Các quyền cơ bản của công dân trên không gian số

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. Đây là bốn quyền cơ bản của công dân trên không gian số được nêu trong bài?

A. Quyền dùng mạng miễn phí, quyền ẩn danh tuyệt đối, quyền tải mọi nội dung, quyền không bị quản lý.

B. Tiếp cận thông tin và dịch vụ công; tự do bày tỏ ý kiến trong khuôn khổ pháp luật; bảo vệ đời tư, dữ liệu cá nhân; được bảo đảm an toàn, an ninh.

C. Quyền chia sẻ mọi thông tin, quyền phê phán không giới hạn, quyền giấu danh tính, quyền từ chối pháp luật.

D. Chỉ có một quyền duy nhất là quyền truy cập Internet.

→ **Đáp án:** Bốn quyền cơ bản gồm: tiếp cận thông tin/dịch vụ công, tự do bày tỏ ý kiến trong khuôn khổ pháp luật, bảo vệ dữ liệu cá nhân, và được bảo đảm an toàn - an ninh.

Câu 2. Quyền tự do bày tỏ ý kiến trên không gian số được hiểu đúng là gì?

A. Được nói bất cứ điều gì, kể cả tin chưa kiểm chứng.

B. Là quyền hiến định nhưng phải thực hiện có trách nhiệm, đúng pháp luật; với cán bộ còn gắn với trách nhiệm nêu gương.

C. Chỉ lãnh đạo mới được bày tỏ ý kiến.

D. Không được nêu ý kiến gì trên mạng.

→ **Đáp án:** Tự do ngôn luận là quyền hiến định, nhưng phải trong khuôn khổ pháp luật và đi kèm trách nhiệm, nhất là với cán bộ, công chức.

Câu 3. Theo Luật Bảo vệ dữ liệu cá nhân, công dân có những quyền nào với dữ liệu của mình?

A. Không có quyền gì, dữ liệu thuộc về bên thu thập.

B. Quyền được biết, được đồng ý, được truy cập, chỉnh sửa và yêu cầu xóa dữ liệu của mình.

C. Chỉ được xem, không được yêu cầu chỉnh sửa hay xóa.

D. Chỉ doanh nghiệp lớn mới có các quyền này.

→ **Đáp án:** Luật Bảo vệ dữ liệu cá nhân (hiệu lực 1/1/2026) trao cho công dân quyền được biết, đồng ý, truy cập, chỉnh sửa và yêu cầu xóa dữ liệu.

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Một ứng dụng mới đòi quyền truy cập danh bạ, vị trí và thư viện ảnh trên điện thoại của Anh/Chị. Cách xử lý đúng để bảo vệ dữ liệu cá nhân là gì?

A. Bấm “cho phép tất cả” cho nhanh.

B. Chỉ cấp quyền thật sự cần thiết, đọc kỹ thông báo, từ chối nếu không phù hợp.

C. Cài rồi cấp hết quyền, tính sau.

D. Cho phép tất cả vì ứng dụng nào cũng vậy.

→ **Đáp án:** Chỉ cấp quyền cần thiết và đọc kỹ thông báo giúp giữ quyền kiểm soát dữ liệu cá nhân - “tài sản số” của mỗi người.

Câu 5. Anh/Chị nhận một thư điện tử giả danh ngân hàng, giục bấm link “xác minh tài khoản” kéo bị khóa. Cách phản ứng đúng là gì?

A. Bấm vào link và điền thông tin cho kịp kéo mất tài khoản.

B. Không bấm link; báo ngân hàng và cơ quan an ninh mạng; lưu bằng chứng, đổi mật khẩu, bật xác thực hai lớp.

C. Chuyển tiếp thư cho đồng nghiệp cùng làm theo.

D. Trả lời thư cung cấp số tài khoản để được hỗ trợ.

→ **Đáp án:** Ghi nhớ “ngừng phát tán - lưu bằng chứng - báo cơ quan chức năng”; không cung cấp thông tin theo thư lạ để thực hiện quyền được bảo vệ.

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM BÀI 3 – CHUYÊN ĐỀ 11

Các nghĩa vụ cơ bản của công dân trên không gian số

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. Ba nghĩa vụ cơ bản của công dân trên không gian số gồm những gì?

- A. Dùng mạng nhiều, chia sẻ nhanh, phản hồi mọi tin nhắn.
- B. Thượng tôn pháp luật; bảo vệ và tôn trọng dữ liệu; cung cấp thông tin chính xác, ứng xử văn minh.**
- C. Ẩn danh, tránh mọi trách nhiệm, không khai báo thông tin.
- D. Chỉ cần không vi phạm là đủ, không cần làm gì thêm.

→ **Đáp án:** Ba nghĩa vụ cốt lõi: thượng tôn pháp luật, bảo vệ - tôn trọng dữ liệu, và cung cấp thông tin chính xác kèm ứng xử văn minh.

Câu 2. “Thượng tôn pháp luật trên không gian mạng” có nghĩa là gì?

- A. Chỉ tuân thủ khi có người giám sát.
- B. Không tham gia, không chia sẻ, không tiếp tay cho hành vi vi phạm hay tin sai sự thật.**
- C. Được phép chia sẻ mọi thông tin nếu thấy hấp dẫn.
- D. Pháp luật trên mạng lỏng lẻo nên không cần để ý.

→ **Đáp án:** Thượng tôn pháp luật là không tham gia, chia sẻ hay tiếp tay cho vi phạm và tin sai sự thật trên mạng.

Câu 3. Khi điền biểu mẫu, khai báo thông tin cho thủ tục hành chính hoặc báo cáo trực tuyến, nghĩa vụ của công dân số là gì?

- A. Điền qua loa cho nhanh, sai cũng được.
- B. Khai báo trung thực, chính xác, đầy đủ để hồ sơ, số liệu được xử lý đúng và thông suốt.**
- C. Để trống những mục không thích điền.
- D. Điền thông tin của người khác cho tiện.

→ **Đáp án:** Cung cấp thông tin chính xác, trung thực giúp hồ sơ, số liệu xử lý đúng và nhanh, tránh sai sót, chậm trễ.

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Một người quen nhắn xin danh sách thông tin của người dân mà Anh/Chị đang phụ trách, để “tiện liên hệ”. Anh/Chị nên làm gì?

- A. Gửi ngay vì là chỗ quen biết.
- B. Từ chối và nhắc rằng dữ liệu của người dân chỉ được dùng đúng mục đích công vụ, có căn cứ.**
- C. Gửi một phần danh sách cho đỡ ngại.
- D. Hỏi xin “phí cảm ơn” rồi mới gửi.

→ **Đáp án:** Dữ liệu của người dân chỉ được sử dụng, chia sẻ đúng mục đích công vụ; chia sẻ tùy tiện có thể gây rò rỉ và vi phạm pháp luật.

Câu 5. Trong nhóm Zalo cơ quan, một thành viên chuyển tiếp một bài viết giật gân chưa rõ thực hư và giục “chia sẻ gấp”. Cách xử lý đúng là gì?

A. Chia sẻ ngay cho mọi người cùng biết.

B. Không vội chia sẻ; kiểm chứng nguồn và báo cho bộ phận chuyên trách nếu cần.

C. Bấm vào xem rồi gửi tiếp nếu thấy “có vẻ thật”.

D. Bình luận suy đoán để mọi người chú ý.

→ **Đáp án:** Thông tin chưa kiểm chứng cần được xác minh, không vội chia sẻ để tránh khuếch tán tin sai gây hoang mang.

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM BÀI 4 – CHUYÊN ĐỀ 11

Sử dụng công cụ số để thực thi quyền và nghĩa vụ

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. Sau khi hợp nhất theo Nghị định năm 2025, người dân thực hiện thủ tục hành chính trực tuyến chủ yếu qua đâu?

- A. Mỗi tỉnh, mỗi bộ một cổng riêng như trước.
- B. Một địa chỉ duy nhất - Cổng Dịch vụ công Quốc gia (dichvucong.gov.vn).**
- C. Chỉ qua mạng xã hội của cơ quan.
- D. Bắt buộc nộp hồ sơ giấy trực tiếp.

→ **Đáp án:** Theo Nghị định 118/2025/NĐ-CP, dichvucong.gov.vn trở thành điểm “một cửa số” duy nhất cho thủ tục hành chính trực tuyến.

Câu 2. Định danh điện tử VNeID có vai trò gì?

- A. Chỉ là một mạng xã hội để nhắn tin.
- B. Là ứng dụng định danh điện tử quốc gia (Bộ Công an), “chìa khóa đăng nhập” an toàn, giúp xác thực đúng người, chống giả mạo danh tính.**
- C. Là phần mềm diệt virus cho điện thoại.
- D. Là ví điện tử để mua sắm.

→ **Đáp án:** VNeID là “chứng minh thư điện tử” - chìa khóa đăng nhập an toàn vào Cổng Dịch vụ công và các dịch vụ số, chống giả mạo danh tính.

Câu 3. Theo quy định của pháp luật, chữ ký số có giá trị pháp lý như thế nào?

- A. Chỉ mang tính hình thức, không có giá trị pháp lý.
- B. Khi đáp ứng các điều kiện theo quy định của pháp luật và được sử dụng đúng thẩm quyền, đúng quy trình, có giá trị pháp lý như chữ ký tay và con dấu, đồng thời bảo đảm tính toàn vẹn của tài liệu điện tử.**
- C. Chỉ có giá trị khi dùng trong nội bộ một cơ quan.
- D. Phải in văn bản ra giấy thì chữ ký mới có hiệu lực.

→ **Đáp án:** Theo Luật Giao dịch điện tử năm 2023, chữ ký số đáp ứng các điều kiện theo quy định của pháp luật, được sử dụng đúng thẩm quyền, đúng quy trình có giá trị pháp lý như chữ ký tay và con dấu; đồng thời công nghệ ký số giúp bảo đảm tính toàn vẹn, văn bản đã ký nếu bị chỉnh sửa sẽ bị phát hiện. Đây chính là nền tảng để văn bản điện tử được tin cậy như văn bản giấy.

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Anh/Chị muốn đăng nhập Cổng Dịch vụ công Quốc gia để nộp một hồ sơ trực tuyến an toàn nhất. Nên chọn cách nào?

- A. Dùng một mật khẩu đơn giản cho dễ nhớ.
- B. Đăng nhập bằng tài khoản định danh điện tử VNeID.**
- C. Nhờ người khác đăng nhập hộ bằng tài khoản của họ.

D. Mượn tài khoản của đồng nghiệp cho nhanh.

→ **Đáp án:** Đăng nhập bằng VNeID là cách an toàn và tiện lợi nhất, bảo đảm xác thực đúng người.

Câu 5. Anh/Chị cần ký và gửi gấp một báo cáo điện tử (PDF) có giá trị pháp lý cho cơ quan trong khi đang đi công tác xa. Cách làm phù hợp là gì?

A. Chụp ảnh chữ ký tay rồi chèn vào tệp báo cáo.

B. Dùng chữ ký số để ký theo thẩm quyền, rồi gửi qua hệ thống điện tử hoặc thư điện tử công vụ - văn bản đáp ứng quy định của pháp luật có giá trị pháp lý như chữ ký tay và con dấu.

C. Đợi về cơ quan ký bản giấy rồi gửi qua đường bưu điện.

D. Nhờ đồng nghiệp ký thay cho kịp thời hạn.

→ **Đáp án:** Chữ ký số cho phép Anh/Chị ký theo thẩm quyền và gửi văn bản hợp lệ ngay khi ở xa - nhanh chóng mà vẫn bảo đảm giá trị pháp lý khi đáp ứng quy định của pháp luật. Ảnh chụp chữ ký chỉ là hình ảnh, không phải chữ ký số; còn việc nhờ ký thay tiềm ẩn rủi ro pháp lý cho cả hai bên.

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM BÀI 5 – CHUYÊN ĐỀ 11

Học tập suốt đời và nâng cao kỹ năng số (Bình dân học vụ số)

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. Trong kỷ nguyên số, “học tập suốt đời và nâng cao kỹ năng số” được hiểu là gì?

- A. Chỉ là sở thích cá nhân, không bắt buộc.
- B. Là quyền của công dân, được Nhà nước khuyến khích chủ động học tập, cập nhật kiến thức, kỹ năng số để đáp ứng yêu cầu công việc và cuộc sống.**
- C. Chỉ cần thiết với người trẻ tuổi.
- D. Chỉ dành cho bộ phận công nghệ thông tin.

→ **Đáp án:** Học tập suốt đời là quyền của công dân và được Nhà nước khuyến khích trong kỷ nguyên số; chủ động cập nhật kiến thức, kỹ năng số giúp mỗi người không tụt hậu và làm tốt công vụ.

Câu 2. Vì sao cần chủ động học cách sử dụng trí tuệ nhân tạo (AI) trong công việc?

- A. Vì AI là trào lưu nhất thời, học cho vui.
- B. Vì AI giúp tóm tắt, soạn thảo, phân tích, dịch nhanh... nâng hiệu quả công việc; ai không học sẽ dần tụt hậu.**
- C. Vì AI sẽ làm thay toàn bộ công việc của con người.
- D. Vì bắt buộc phải dùng AI cho mọi việc.

→ **Đáp án:** AI mang lại lợi ích rõ rệt cho công việc; chủ động học AI giúp không bị bỏ lại phía sau trong dòng chảy công nghệ.

Câu 3. Khung kiến thức, kỹ năng số cơ bản (năm 2025) dùng để làm gì?

- A. Chỉ để tham khảo cho doanh nghiệp.
- B. Xác định các nhóm năng lực số mà cán bộ, công chức cần có, làm cơ sở cho các khóa học và đánh giá kỹ năng số.**
- C. Thay thế cho mọi văn bản, chứng chỉ.
- D. Không liên quan đến cán bộ, công chức.

→ **Đáp án:** Khung kiến thức, kỹ năng số cơ bản (Quyết định 757/QĐ-BKHCN) chỉ rõ năng lực số cần có cho từng nhóm, định hướng học tập và đánh giá.

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Anh/Chị muốn thử dùng một công cụ AI để tóm tắt nhanh một tài liệu phục vụ công việc. Cách làm an toàn là gì?

- A. Tải nguyên một văn bản nội bộ mật lên công cụ AI công cộng cho nhanh.
- B. Chỉ dùng với tài liệu công khai hoặc công cụ được cơ quan cho phép; tuyệt đối không nhập dữ liệu mật, thông tin nội bộ, dữ liệu cá nhân của người dân.**
- C. Nhập cả thông tin cá nhân của người dân để AI xử lý giúp.
- D. Dùng tài khoản chung của cơ quan đăng tải mọi dữ liệu.

→ **Đáp án:** *Tận dụng AI là tốt, nhưng không nhập dữ liệu mật/nội bộ/cá nhân lên công cụ công cộng; chỉ dùng dữ liệu công khai hoặc công cụ đã được cho phép.*

Câu 5. Một đồng nghiệp lớn tuổi nói “công nghệ này không dành cho người như tôi”. Là người đã học chuyên đề này, Anh/Chị nên động viên thế nào?

- A. Đồng ý rằng lớn tuổi thì không nên học công nghệ.
- B. Khích lệ rằng không bao giờ là quá muộn; bắt đầu từ 15 phút mỗi ngày, chọn khóa cơ bản phù hợp và thực hành dần.**
- C. Khuyến đồng nghiệp cứ làm theo cách cũ cho khỏe.
- D. Để mặc, vì đó là việc của mỗi người.

→ **Đáp án:** *Tinh thần “Bình dân học vụ số” là ai cũng có thể bắt đầu; động viên đồng nghiệp học từng bước nhỏ, kiên trì mỗi ngày như câu chuyện bác Sơn.*

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM BÀI 1 – CHUYÊN ĐỀ 12

Tổng quan hợp tác số và tư duy đổi mới

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. “Hợp tác số” được hiểu đúng nhất là gì?

- A. Chỉ là việc gửi email thay cho công văn giấy.
- B. Cùng nhau làm việc qua các nền tảng trực tuyến, nhiều người tham gia đồng thời từ mọi nơi - là thay đổi cách làm việc, không chỉ thay hình thức trao đổi.**
- C. Là chuyển toàn bộ tài liệu giấy thành file để lưu trữ.
- D. Là việc riêng của bộ phận công nghệ thông tin.

→ **Đáp án:** Hợp tác số là cùng làm việc trên nền tảng trực tuyến, nhiều người tham gia đồng thời - tức thay đổi cách làm việc, không chỉ thay hình thức trao đổi.

Câu 2. Bốn nguyên tắc “làm việc số” gồm những gì?

- A. Chung thiết bị, chung mật khẩu, chung tài khoản, chung máy in.
- B. Chung một không gian, chung một nhịp độ, chung một phiên bản, chung một nguyên tắc bảo mật.**
- C. Hợp thật nhiều, in thật nhiều, gửi thật nhiều file.
- D. Mỗi người giữ một bản riêng để chủ động.

→ **Đáp án:** Bốn nguyên tắc: chung một không gian, chung một nhịp độ, chung một phiên bản, và chung một nguyên tắc bảo mật.

Câu 3. Vì sao “tư duy đổi mới” lại quan trọng trong hợp tác số?

- A. Vì có công cụ hiện đại là đủ, không cần thay đổi gì.
- B. Vì công cụ chỉ phát huy khi con người cởi mở, chủ động học và sẵn sàng thay đổi cách làm cũ.**
- C. Vì đổi mới nghĩa là bỏ hết kinh nghiệm đã có.
- D. Vì chỉ lãnh đạo mới cần đổi mới tư duy.

→ **Đáp án:** Công cụ mới chỉ là một nửa; tư duy cởi mở, chủ động học và sẵn sàng thay đổi cách làm cũ mới giúp hợp tác số phát huy hiệu quả.

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Nhóm của Anh/Chị đang mỗi người giữ một bản tài liệu, chỉnh sửa chồng chéo, không rõ bản nào mới nhất. Cách khắc phục theo nguyên tắc hợp tác số là gì?

- A. Mỗi người cứ giữ bản của mình cho chủ động.
- B. Cùng chỉnh sửa trên một tài liệu số chung (chung phiên bản), lưu trong thư mục chung, đặt tên chuẩn, hệ thống lưu vết thay đổi.**
- C. In tất cả các bản ra rồi ghép tay lại.
- D. Gửi qua lại nhiều file đính kèm cho chắc.

→ **Đáp án:** Nguyên tắc “chung một phiên bản” - cùng sửa trên một tài liệu số chung, lưu vết thay đổi - giúp tránh chồng chéo và nhầm phiên bản.

Câu 5. Khi chia sẻ một tài liệu công việc cho nhóm để cùng soạn thảo, Anh/Chị cần lưu ý gì về bảo mật?

A. Đặt ở chế độ ai có link cũng sửa được cho tiện.

B. Phân quyền đọc/sửa rõ ràng, chỉ chia sẻ qua kênh chính thức của cơ quan; không gửi tài liệu mật qua ứng dụng chưa được phê duyệt.

C. Gửi qua một ứng dụng cá nhân bất kỳ cho nhanh.

D. Cho phép tải về tự do để mọi người giữ bản riêng.

→ **Đáp án:** Nguyên tắc “chung một nguyên tắc bảo mật”: phân quyền rõ ràng, chỉ dùng kênh chính thức, không gửi tài liệu mật qua ứng dụng chưa được phê duyệt.

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM BÀI 2 – CHUYÊN ĐỀ 12

Các công cụ và kênh giao tiếp số trong công việc

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. Email công vụ phù hợp nhất cho loại trao đổi nào?

- A. Hỏi đáp ngắn, nhắc việc gấp trong vài giây.
- B. Trao đổi chính thức, trang trọng, cần lưu vết và dễ truy xuất (công văn, dự thảo, thông báo chính thức).**
- C. Tán gẫu, trao đổi việc riêng.
- D. Chia sẻ tài liệu mật ra ngoài cơ quan.

→ **Đáp án:** Email công vụ là kênh chính thống cho nội dung trang trọng, cần lưu trữ và truy xuất - như công văn, dự thảo, thông báo chính thức.

Câu 2. “Quy tắc 3 gọn” khi dùng tin nhắn nhanh/chat gồm những gì?

- A. Gọn người, gọn nhóm, gọn thiết bị.
- B. Gọn ý trình bày, gọn về thời gian, gọn kênh truyền tải.**
- C. Gọn chữ, gọn ảnh, gọn biểu tượng cảm xúc.
- D. Gọn giờ làm, gọn giờ nghỉ, gọn ngày phép.

→ **Đáp án:** Ba gọn: gọn ý trình bày (ngắn, đi thẳng yêu cầu), gọn thời gian (tôn trọng giờ nghỉ), gọn kênh (không gửi tài liệu nhạy cảm qua kênh công cộng).

Câu 3. Công thức “3Đ” trong giao tiếp số là gì?

- A. Đủ người - Đủ thiết bị - Đủ thời gian.
- B. Đúng kênh - Đúng lúc - Đúng mực.**
- C. Đẹp - Đọc - Đáng nhớ.
- D. Đơn giản - Đầy đủ - Đa dạng.

→ **Đáp án:** 3Đ trong giao tiếp số: Đúng kênh, Đúng lúc, Đúng mực.

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Anh/Chị cần xin ý kiến gấp về một dự thảo, vừa cần nhanh, vừa cần lưu vết, vừa rõ ràng khi còn ý kiến khác nhau. Cách phối hợp kênh hợp lý là gì?

- A. Chỉ nhắn tin trên nhóm chat cho nhanh là đủ.
- B. Báo nhanh trên chat (hạn rõ) - gửi email công vụ kèm file để lưu vết và phân công góp ý - họp trực tuyến ngắn nếu còn ý kiến trái chiều.**
- C. Chỉ gửi email rồi chờ, không cần kênh nào khác.
- D. Gọi điện cho từng người, không lưu lại gì.

→ **Đáp án:** Phối hợp ba tầng - chat (nhanh), email (chắc chắn, lưu vết), họp trực tuyến (rõ ràng) - giúp không ai bị bỏ ngoài luồng thông tin.

Câu 5. Một đồng nghiệp định gửi một tài liệu nội bộ nhạy cảm qua nhóm chat công cộng cho nhanh. Anh/Chị nên khuyên điều gì?

A. Cứ gửi cho nhanh, ai cũng làm vậy.

B. Không gửi qua kênh công cộng; dùng email công vụ hoặc nhóm, hệ thống nội bộ đã được phân quyền.

C. Gửi nhưng dặn mọi người xóa sau khi đọc.

D. Gửi kèm mật khẩu ngay trong nhóm chat đó.

→ **Đáp án:** Theo nguyên tắc “gọn kênh”, tài liệu nhạy cảm chỉ chia sẻ qua kênh chính thức, nội bộ đã phân quyền - không gửi qua kênh công cộng.

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM BÀI 3 – CHUYÊN ĐỀ 12

Tổ chức cuộc họp trực tuyến hiệu quả

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. Việc đầu tiên người tổ chức nên cân nhắc trước khi tạo một cuộc họp trực tuyến là gì?

- A. Chọn nền tảng nào có hình nền đẹp nhất.
- B. Cân nhắc có thật sự cần họp không (hay chỉ cần email/văn bản); nếu họp thì xác định mục tiêu rõ và lập chương trình họp.**
- C. Mời càng đông người càng tốt cho xôm tụ.
- D. Tạo phòng họp ngay rồi tính nội dung sau.

→ **Đáp án:** Chỉ họp khi cần thảo luận, ra quyết định; trước hết phải rõ mục tiêu và có chương trình họp - tránh họp không cần thiết.

Câu 2. Vai trò “đồng chủ trì” (co-host) trong cuộc họp trực tuyến giúp ích gì?

- A. Để có thêm người nói cho rôm rả.
- B. Hỗ trợ kỹ thuật và quản trị người tham dự (duyet phòng chờ, tắt micro gây ồn...), để người điều hành tập trung dẫn dắt nội dung.**
- C. Thay người chủ trì quyết định mọi việc.
- D. Chỉ để dự phòng khi chủ trì vắng mặt.

→ **Đáp án:** Đồng chủ trì lo kỹ thuật và quản trị người tham dự, giúp người điều hành tập trung vào nội dung và nhịp họp.

Câu 3. Để điều hành đúng nhịp và đi đến quyết định, người chủ trì nên làm gì?

- A. Để cuộc họp diễn ra tự nhiên, ai muốn nói gì thì nói.
- B. Bám chương trình họp, mỗi nội dung chốt một kết luận, ý lạc đề thì ghi lại bàn sau, tóm tắt và chốt phương án sau mỗi phần.**
- C. Nói thật nhiều để dẫn dắt toàn bộ cuộc họp.
- D. Kéo dài thảo luận đến khi mọi người tự đồng ý.

→ **Đáp án:** Người điều hành giỏi giữ nhịp theo chương trình, “một nội dung - một kết luận”, và tóm tắt - chốt sau mỗi phần.

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Đang điều hành họp, một điểm cầu đang báo cáo thì mất tiếng, rớt mạng. Là người chủ trì, Anh/Chị nên làm gì?

- A. Dừng cả cuộc họp để chờ điểm cầu đó khắc phục.
- B. Bình tĩnh chuyển lượt sang nội dung hoặc người khác, nhờ đồng chủ trì hỗ trợ kỹ thuật cho điểm cầu đó, không để cả cuộc họp chờ đợi.**
- C. Bỏ qua luôn phần báo cáo của điểm cầu đó.
- D. Tỏ thái độ khó chịu rồi kết thúc họp.

→ **Đáp án:** Người chủ trì giữ mạch họp bằng cách chuyển lượt và để đồng chủ trì hỗ trợ kỹ thuật, tránh để cả cuộc họp gián đoạn.

Câu 5. Một thành viên liên tục nói lan man, kéo dài quá giờ. Người điều hành nên xử lý thế nào?

A. Để mặc cho nói hết, dù quá giờ.

B. Khéo léo cảm ơn, tóm tắt ý chính rồi đưa cuộc họp về trọng tâm; ghi ý ngoài lề vào “mục bàn sau” để giữ tiến độ.

C. Ngắt lời gay gắt và phê bình ngay trước mọi người.

D. Tắt micro của người đó mà không nói gì.

→ **Đáp án:** Khéo léo ghi nhận, tóm tắt và đưa về trọng tâm, chuyển ý ngoài lề sang “mục bàn sau” giúp giữ nhịp mà vẫn tôn trọng người phát biểu.

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM BÀI 4 – CHUYÊN ĐỀ 12

Chia sẻ và cùng soạn thảo tài liệu trực tuyến an toàn

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. Vấn đề gốc của cách chia sẻ tài liệu kiểu cũ (gửi email qua lại nhiều tệp) là gì?

- A. Do mạng Internet quá chậm.
- B. Không có một bản trung tâm thống nhất, dẫn tới nhầm phiên bản, bỏ sót ý kiến và nguy cơ rò rỉ thông tin.**
- C. Do email không gửi được tệp đính kèm.
- D. Do không ai chịu mở email.

→ **Đáp án:** Gốc rễ là thiếu một bản trung tâm thống nhất; gửi qua lại nhiều tệp gây nhầm phiên bản, sót ý kiến và dễ lộ lọt.

Câu 2. Ba nguyên tắc cốt lõi để chia sẻ và cùng soạn thảo tài liệu trực tuyến an toàn là gì?

- A. Gửi thật nhiều bản - lưu thật nhiều nơi - in thật nhiều lần.
- B. Một bản trung tâm - phân quyền chuẩn - quản lý phiên bản minh bạch.**
- C. Ai cũng được sửa - ai cũng được tải - ai cũng được chuyển tiếp.
- D. Đặt mật khẩu thật khó - giấu file thật kỹ - không chia sẻ cho ai.

→ **Đáp án:** Ba nguyên tắc: một bản trung tâm, phân quyền chuẩn, và quản lý phiên bản minh bạch (luôn qua kênh chính thức).

Câu 3. “Phân quyền chuẩn” khi chia sẻ tài liệu nghĩa là gì?

- A. Cho tất cả mọi người quyền chỉnh sửa cho tiện.
- B. Chia sẻ đúng người, đúng quyền (xem, bình luận, chỉnh sửa); tài liệu quan trọng thì giới hạn truy cập, và chỉ chia sẻ qua kênh chính thức.**
- C. Ai có đường link là sửa được.
- D. Cho phép tải về và chuyển tiếp tự do.

→ **Đáp án:** Phân quyền chuẩn là trao đúng quyền cho đúng người, giới hạn truy cập tài liệu quan trọng và chỉ dùng kênh chính thức, tài khoản công vụ.

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Nhóm của Anh/Chị đang gửi qua lại nhiều tệp qua email, không rõ bản nào mới nhất. Cách làm đúng theo nguyên tắc cộng tác số là gì?

- A. Cứ tiếp tục gửi email, ai giữ bản nào thì dùng bản đó.
- B. Đưa tài liệu lên một nơi lưu trữ chung (eOffice/thư mục chung), cùng chỉnh sửa trên một bản, bật lịch sử phiên bản và đặt tên phiên bản rõ ràng.**
- C. In tất cả các bản ra rồi tự ghép lại.
- D. Mỗi người tự giữ một bản cho chắc.

→ **Đáp án:** Đưa về một bản trung tâm, cùng sửa trên đó, bật lịch sử và đặt tên phiên bản giúp tránh nhầm lẫn và sót ý kiến.

Câu 5. Một đồng nghiệp định chụp màn hình đoạn trao đổi nội bộ rồi gửi qua một ứng dụng công cộng cho nhanh. Anh/Chị nên khuyên điều gì?

A. Cứ gửi cho nhanh, không sao đâu.

B. Không nên làm vậy vì có thể vi phạm quy định bảo mật; hãy chia sẻ qua kênh chính thức, tài khoản công vụ với quyền phù hợp.

C. Gửi nhưng nhớ xóa ngay sau đó.

D. Gửi kèm lời nhắc “tài liệu mật” là được.

→ **Đáp án:** Chụp và gửi nội dung nội bộ qua ứng dụng công cộng có thể vi phạm bảo mật; chỉ chia sẻ qua kênh chính thức, đúng phân quyền.

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM BÀI 5 – CHUYÊN ĐỀ 12

Văn hóa và kỹ năng hợp tác số an toàn, hiệu quả

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. Bốn nguyên tắc vàng của văn hóa hợp tác số là gì?

- A. Hợp nhiều - nói nhiều - gửi nhiều file - lưu nhiều bản.
- B. Văn minh trong giao tiếp - Bảo mật thông tin - Kỷ luật tiến độ - Hỗ trợ lẫn nhau & học tập suốt đời.**
- C. Trả lời thật nhanh - chia sẻ thật rộng - làm thật khuya - họp thật lâu.
- D. Dùng thiết bị đắt - phần mềm mới - mạng mạnh - màn hình lớn.

→ **Đáp án:** Bốn nguyên tắc vàng: Văn minh trong giao tiếp, Bảo mật thông tin nhóm, Kỷ luật tiến độ, và Hỗ trợ lẫn nhau & học tập suốt đời.

Câu 2. “Văn minh trong giao tiếp số” thể hiện như thế nào?

- A. Nói thẳng, nói mạnh, ai sai thì phê bình gay gắt.
- B. Góp ý đi thẳng vào vấn đề chuyên môn, không công kích cá nhân; ngôn từ chuẩn mực; phản hồi kịp thời.**
- C. Chỉ cần lịch sự với cấp trên là đủ.
- D. Im lặng cho an toàn, không góp ý gì.

→ **Đáp án:** Văn minh số là tôn trọng, góp ý thẳng vào chuyên môn (không công kích cá nhân), ngôn từ chuẩn mực và phản hồi kịp thời.

Câu 3. Khi cả nhóm gặp trục trặc (hệ thống lỗi, quy trình chưa hợp lý), tinh thần nên có là gì?

- A. Tìm cho ra ai có lỗi để quy trách nhiệm.
- B. Đặt mục tiêu chung lên trên, cùng thảo luận tìm giải pháp thay vì đổ lỗi cho cá nhân.**
- C. Ai gây lỗi thì người đó tự xử lý một mình.
- D. Tạm dừng hợp tác cho đến khi hết lỗi.

→ **Đáp án:** Xuyên suốt văn hóa hợp tác số là đặt mục tiêu chung lên trên lợi ích riêng - cùng tìm giải pháp, không đổ lỗi cá nhân.

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Anh/Chị nhận một email công vụ nhưng đang bận, chưa thể xử lý ngay. Cách ứng xử chuyên nghiệp là gì?

- A. Để đó, khi nào rảnh hẵng mới trả lời.
- B. Phản hồi một dòng ngắn xác nhận đã nhận và hẹn thời điểm trả lời, ví dụ “Đã nhận, tôi sẽ phản hồi trước 17h hôm nay”.**
- C. Bỏ qua vì không bắt buộc trả lời ngay.
- D. Chờ người gửi nhắc lại rồi mới phản hồi.

→ **Đáp án:** Một dòng xác nhận đã nhận và hẹn thời điểm trả lời thể hiện sự chuyên nghiệp, tôn trọng đồng nghiệp và giữ tiến độ chung.

Câu 5. Trong nhóm có đồng nghiệp còn lúng túng với công cụ số. Theo tinh thần “Bình dân học vụ số”, Anh/Chị nên làm gì?

- A. Tự làm hết cho nhanh, khỏi mất công hướng dẫn.
- B. Chủ động hướng dẫn, hỗ trợ đồng nghiệp để không ai bị bỏ lại phía sau.**
- C. Để đồng nghiệp tự xoay xở, ai giỏi thì theo kịp.
- D. Báo cấp trên rằng đồng nghiệp yếu công nghệ.

→ **Đáp án:** Tinh thần “Bình dân học vụ số” là người biết giúp người chưa thạo, hỗ trợ nhau cùng tiến, không để ai bị bỏ lại.

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM BÀI 1 – CHUYÊN ĐỀ 13

Sử dụng hiệu quả thiết bị số, phần mềm và xử lý sự cố kỹ thuật

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. Lợi ích chính của việc chuyển từ xử lý hồ sơ giấy sang phần mềm quản lý văn bản là gì?

- A. Đảm bảo tuyệt đối không bao giờ rò rỉ thông tin.
- B. Tránh được mọi sai sót do con người gây ra.
- C. Tiết kiệm thời gian, nâng cao hiệu suất, theo dõi công việc minh bạch và dễ tìm kiếm hơn.**
- D. Không cần tuân thủ quy định nào về lưu trữ tài liệu.

→ **Đáp án:** Phần mềm quản lý văn bản giúp tiết kiệm thời gian, minh bạch và dễ tra cứu; nhưng không loại bỏ hoàn toàn rủi ro hay sai sót, và vẫn phải tuân thủ quy định lưu trữ.

Câu 2. Để chuyển việc liên mạch giữa máy tính cơ quan, điện thoại và máy tính bảng, cách làm phù hợp nhất là gì?

- A. Đồng bộ tài liệu qua nền tảng đám mây được cơ quan cho phép để truy cập an toàn trên nhiều thiết bị.**
- B. Gửi toàn bộ tài liệu công việc vào email cá nhân để lưu và lấy ra khi cần.
- C. Chép tất cả tài liệu vào một USB và mang theo người mọi lúc.
- D. Đăng tải liệu lên một nhóm mạng xã hội công cộng cho tiện chia sẻ.

→ **Đáp án:** Đám mây được cơ quan cho phép vừa tiện lợi vừa an toàn, luôn cho bản mới nhất ở mọi thiết bị; email cá nhân, USB trôi nổi hay mạng xã hội công cộng đều tiềm ẩn rủi ro lộ lọt dữ liệu cơ quan.

Câu 3. Việc nào nên làm trước một buổi họp trực tuyến quan trọng để hạn chế sự cố?

- A. Đợi đến đúng giờ họp mới bật máy và mở phần mềm cho tiết kiệm thời gian.
- B. Kiểm tra trước đường truyền mạng, thử micro - loa - camera và mở sẵn đúng tài liệu.**
- C. Tắt hết thông báo rồi để máy tự kết nối, không cần kiểm tra gì thêm.
- D. Cài thêm vài phần mềm họp mới để phòng khi phần mềm chính không chạy.

→ **Đáp án:** Một danh mục kiểm tra nhanh (mạng, micro - loa - camera, tài liệu, nguồn điện) giúp phòng ngừa phần lớn sự cố; cài thêm phần mềm lạ không cần thiết còn tiềm ẩn rủi ro an toàn.

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Đang trình bày trong cuộc họp trực tuyến với nhiều đơn vị, máy tính của chị Lan bỗng treo cứng, không phản hồi. Chị nên xử lý thế nào trước tiên?

- A. Im lặng loay hoay sửa máy, để cả phòng họp chờ mà không rõ chuyện gì.
- B. Tải vội một phần mềm họp lạ trên mạng về cài cho kịp vào lại.
- C. Bình tĩnh báo nhóm một câu xin chờ, chuyển sang điện thoại đã cài sẵn phần mềm họp để vào lại; nếu chưa được thì nhờ đồng nghiệp tiếp nối tạm.**

D. Tắt máy bỏ ra ngoài, xem như sự cố ngoài ý muốn nên không cần báo ai.

→ **Đáp án:** Phương án bình tĩnh báo nhóm - dùng thiết bị dự phòng - nhờ tiếp nối tạm giúp buổi họp chung không đứt quãng; cài phần mềm lạ tiềm ẩn rủi ro an toàn thông tin, còn im lặng khiến cả nhóm pháp phông.

Câu 5. Anh Minh thường làm việc trên máy cơ quan, nhưng hay phải xem và sửa tiếp tài liệu khi đi công tác. Cách tổ chức công cụ hợp lý và an toàn nhất là gì?

A. Mỗi lần cần thì tự gửi file vào email cá nhân để mở trên điện thoại cho nhanh.

B. Lưu tài liệu công việc trên nền tảng đám mây được cơ quan cho phép để đồng bộ và truy cập an toàn trên các thiết bị.

C. Sao chép toàn bộ tài liệu vào USB cá nhân và cắm vào bất kỳ máy nào đang rảnh.

D. Nhờ đồng nghiệp chụp màn hình tài liệu rồi gửi qua nhóm chat cá nhân.

→ **Đáp án:** Dùng nền tảng đám mây của cơ quan giúp tài liệu luôn là bản mới nhất ở mọi thiết bị và vẫn trong tầm quản lý, bảo mật; email cá nhân, USB hay nhóm chat cá nhân đều vi phạm nguyên tắc dùng kênh công vụ và dễ lộ lọt dữ liệu.

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM BÀI 2 – CHUYÊN ĐỀ 13

Khai thác thông tin và phân tích dữ liệu số

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. Để so sánh mức độ trễ hện giữa các phòng có số lượng hồ sơ rất khác nhau cho công bằng, nên dùng chỉ số nào?

- A. Số hồ sơ trễ tuyệt đối của mỗi phòng.
- B. Tỷ lệ phần trăm hồ sơ trễ trên tổng số hồ sơ của từng phòng.**
- C. Tổng số hồ sơ mỗi phòng tiếp nhận.
- D. Số ngày làm việc trong tháng của mỗi phòng.

→ **Đáp án:** Khi quy mô khác nhau, tỷ lệ phần trăm mới phản ánh đúng mức độ trễ; chỉ nhìn số tuyệt đối dễ khiến phòng nhiều hồ sơ bị đánh giá oan.

Câu 2. Muốn thể hiện xu hướng số hồ sơ thay đổi qua mười hai tháng, loại biểu đồ nào phù hợp nhất?

- A. Biểu đồ tròn.
- B. Biểu đồ đường (hoặc cột) theo thời gian.**
- C. Một bảng số liệu đầy đủ, không cần biểu đồ.
- D. Biểu đồ tròn chia thành mười hai phần.

→ **Đáp án:** Biểu đồ đường (hoặc cột) theo thời gian giúp nhìn ngay xu hướng tăng, giảm, đột biến; biểu đồ tròn chỉ hợp để xem cơ cấu, tỷ trọng tại một thời điểm.

Câu 3. Khi đọc một biểu đồ trong báo cáo, vì sao cần xem kỹ trục, đơn vị tính và chú giải?

- A. Vì đó là yêu cầu bắt buộc về hình thức trình bày.
- B. Vì nếu bỏ qua, một biểu đồ trông đẹp vẫn có thể dẫn tới kết luận sai.**
- C. Vì để biết ai là người vẽ biểu đồ đó.
- D. Vì biểu đồ luôn chính xác nên chỉ cần xem cho đủ thủ tục.

→ **Đáp án:** Trục bắt đầu từ đâu, đơn vị là số lượng hay phần trăm, mỗi màu nghĩa là gì - bỏ qua các chi tiết này rất dễ hiểu lệch ý nghĩa của số liệu.

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Phòng của anh A thấy hồ sơ trễ hện tăng đột biến. Lãnh đạo hỏi nguyên nhân. Cách tham mưu thể hiện đúng kỹ năng phân tích dữ liệu là gì?

- A. Trả lời ngay theo cảm nhận: “Chắc do anh em tiếp nhận làm chậm.”
- B. Dùng bảng tính thống kê số hồ sơ trễ theo từng khâu, phát hiện phần lớn dừng ở khâu thẩm định, rồi đề xuất giải pháp kèm số liệu chứng minh.**
- C. Đề xuất nhắc nhở toàn bộ nhân viên cho có động thái.
- D. Chờ tháng sau xem tình hình thế nào rồi mới báo cáo.

→ **Đáp án:** Thống kê và phân tích theo từng khâu giúp tìm đúng nguyên nhân và đề xuất giải pháp trúng vấn đề, thay vì phỏng đoán cảm tính.

Câu 5. Chị B được giao phân tích một bảng dữ liệu có chứa thông tin cá nhân của công dân. Chị nên ứng xử thế nào cho đúng quy định?

A. Sao chép dữ liệu về máy cá nhân để tiện làm thêm ở nhà.

B. Tải bảng dữ liệu lên một công cụ phân tích trực tuyến miễn phí cho nhanh.

C. Chỉ sử dụng trong phạm vi, đúng mục đích và thẩm quyền được giao; không tùy tiện sao chép, chia sẻ hay đưa ra ngoài.

D. Chia sẻ một phần lên nhóm chat chung để đồng nghiệp cùng xem cho nhanh.

→ **Đáp án:** *Dữ liệu chứa thông tin cá nhân phải được dùng đúng phạm vi, mục đích và thẩm quyền; sao chép ra máy cá nhân, đưa lên công cụ công cộng hay chia sẻ tùy tiện đều vi phạm quy định bảo vệ dữ liệu.*

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM BÀI 3 – CHUYÊN ĐỀ 13

Giao tiếp số văn minh, hợp tác hiệu quả

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. Để gửi một thông báo chính thức kèm tài liệu tới nhiều người và cần lưu vết, nên dùng kênh nào?

A. Nhắn tin nhanh vào một nhóm chat trên ứng dụng công cộng.

B. Gửi email từ địa chỉ công vụ kèm tệp tài liệu.

C. Gọi điện cho từng người để đọc nội dung.

D. Đăng lên trang mạng xã hội cá nhân và gắn thẻ mọi người.

→ **Đáp án:** Email công vụ phù hợp cho thông báo chính thức, gửi nhiều người, kèm tài liệu và lưu vết; nhắn tin hay mạng xã hội cá nhân không bảo đảm tính chính thức và an toàn.

Câu 2. Một tin nhắn giao việc rõ ràng, hành động được ngay thường nêu đủ những ý nào?

A. Chỉ cần nêu nội dung công việc là đủ.

B. Ai làm - làm gì - hạn nào - cần phản hồi gì.

C. Càng dài, càng nhiều chi tiết càng tốt.

D. Chỉ cần ghi chữ “gấp” để người nhận tự hiểu.

→ **Đáp án:** Nêu rõ ai làm, làm gì, hạn chót và cần phản hồi gì giúp người nhận hiểu ngay, không phải hỏi lại; chữ “gấp” chung chung không thay được hạn cụ thể.

Câu 3. Đây là cách chọn kênh giao tiếp hợp lý trong công việc?

A. Mọi việc đều tổ chức họp trực tuyến cho chắc chắn.

B. Mọi việc đều nhắn tin cho nhanh, kể cả việc phức tạp.

C. Việc trao đổi ngắn thì nhắn tin; việc cần lưu vết, kèm tài liệu thì email; việc cần bàn bạc nhiều ý kiến thì họp.

D. Việc nào cũng gửi văn bản hành chính cho trang trọng.

→ **Đáp án:** Mỗi kênh hợp với một loại việc; chọn đúng kênh ngay từ đầu giúp tiết kiệm thời gian, tránh họp thừa hoặc bàn việc phức tạp chỉ bằng nhắn tin.

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Trong nhóm chat công việc, chị Hoa cần đúng anh Tuấn kiểm tra lại một số liệu, nhưng lại nhắn trống không “nhờ xem lại giúp với”. Kết quả không ai phản hồi vì tưởng là việc của người khác. Lần sau chị nên làm gì?

A. Nhắn lại “sao không ai trả lời vậy” cho cả nhóm.

B. Gắn thẻ hoặc nhắc đích danh anh Tuấn, nêu rõ cần kiểm tra số liệu nào và hạn phản hồi.

C. Gọi điện lần lượt cho tất cả thành viên trong nhóm.

D. Chờ vài ngày xem có ai để ý không rồi tính tiếp.

→ **Đáp án:** Nhắc đích danh đúng người cùng yêu cầu cụ thể và hạn phản hồi giúp việc được xử lý ngay, tránh tình trạng “tưởng là việc của người khác” nên không ai làm.

Câu 5. Tổ công tác cần trao đổi một nội dung thuộc tài liệu nội bộ chưa được công bố. Cách làm đúng quy định là gì?

- A. Lập một nhóm chat trên ứng dụng công cộng và gửi tài liệu vào đó cho nhanh.
- B. Chụp màn hình tài liệu gửi vào nhóm chung của cơ quan.
- C. Trao đổi qua email và hệ thống công vụ; chỉ thêm đúng người có trách nhiệm vào kênh làm việc.**
- D. Chuyển tiếp tài liệu cho nhiều người để ai cũng nắm cho chắc.

→ **Đáp án:** Nội dung nội bộ nhạy cảm phải đi qua email và hệ thống công vụ, giới hạn đúng người có trách nhiệm; đưa lên nhóm chat công cộng hay chia sẻ tràn lan đều vi phạm quy định an toàn thông tin.

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM BÀI 4 – CHUYÊN ĐỀ 13

Sáng tạo nội dung số phục vụ công việc

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. Vì sao việc sáng tạo nội dung số đang trở thành xu hướng trong các cơ quan nhà nước?

- A. Vì văn bản hành chính sắp bị thay thế hoàn toàn bằng video.
- B. Vì cách thể hiện sinh động, trực quan giúp thông điệp chính sách đến với người dân nhanh và dễ hiểu hơn.**
- C. Vì cán bộ không cần soạn văn bản theo thể thức nữa.
- D. Vì đây chỉ là phong trào nhất thời, làm cho có.

→ **Đáp án:** *Đổi mới cách truyền thông giúp thông điệp đến đúng đối tượng và dễ tiếp nhận hơn; văn bản hành chính theo thể thức vẫn giữ nguyên vai trò của nó.*

Câu 2. Đây là một lợi ích của việc sáng tạo nội dung số trong tuyên truyền chính sách?

- A. Giúp cán bộ không phải chịu trách nhiệm về độ chính xác của thông tin.
- B. Giúp người dân nắm bắt nhanh, giảm hiểu lầm và bớt những câu hỏi phải giải thích lặp lại.**
- C. Cho phép bỏ qua khâu duyệt nội dung để đăng cho nhanh.
- D. Thay thế hoàn toàn vai trò của cán bộ trong tiếp dân.

→ **Đáp án:** *Nội dung trực quan, dễ hiểu giúp truyền thông hiệu quả hơn và giảm tải cho cán bộ; nhưng không miễn trừ trách nhiệm về tính chính xác hay khâu duyệt nội dung.*

Câu 3. Khi xây dựng nội dung tuyên truyền cho các nhóm đối tượng khác nhau, nguyên tắc đúng là gì?

- A. Dùng chung một cách thể hiện cho mọi đối tượng cho thống nhất.
- B. Chọn cách thể hiện phù hợp với từng nhóm - người lớn tuổi cần rõ ràng, người trẻ cần ngắn gọn, trực quan, cuốn hút.**
- C. Chỉ cần tập trung vào nhóm người trẻ vì họ dùng mạng nhiều.
- D. Nội dung càng nhiều chữ, càng trang trọng thì càng hiệu quả với mọi người.

→ **Đáp án:** *Hiểu đúng người xem là ai để chọn cách thể hiện phù hợp chính là tinh thần cốt lõi của truyền thông số trong khu vực công.*

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Chị Lan muốn làm một video ngắn tuyên truyền cho một chính sách mới và định lấy một bản nhạc nền đang thịnh hành trên mạng. Cách làm đúng đắn là gì?

- A. Cứ dùng bản nhạc đó vì trên mạng ai cũng dùng.
- B. Ưu tiên dùng nhạc, hình ảnh được phép sử dụng (miễn phí bản quyền) hoặc tự tạo, tránh dùng tư liệu có bản quyền tùy tiện.**
- C. Dùng tạm rồi ghi chú “nguồn từ Internet” là đủ.

D. Cắt bớt một đoạn nhạc để khỏi bị coi là vi phạm.

→ **Đáp án:** Cán bộ phải tôn trọng bản quyền, chỉ dùng tư liệu được phép; việc ghi chú “nguồn Internet” hay cắt ngắn không làm cho việc dùng trái phép trở nên hợp lệ.

Câu 5. Anh Minh dùng một công cụ AI trực tuyến để dựng nội dung tuyên truyền, và định đưa cả một số liệu nội bộ chưa công bố vào để AI viết cho sinh động. Anh nên ứng xử thế nào?

A. Cứ đưa hết số liệu vào để AI tạo nội dung đầy đủ, hấp dẫn nhất.

B. Đưa số liệu vào nhưng nhắc AI giữ bí mật giúp.

C. Không đưa số liệu nội bộ chưa công bố lên công cụ AI công cộng; chỉ dùng thông tin đã được phép, và duyệt kỹ nội dung trước khi đăng.

D. Đưa một nửa số liệu vào cho an toàn.

→ **Đáp án:** Tuyệt đối không nhập tài liệu, số liệu nội bộ chưa công bố lên công cụ AI công cộng; nội dung do AI tạo cũng phải được con người duyệt lại và đăng đúng quy trình, thẩm quyền.

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM BÀI 5 – CHUYÊN ĐỀ 13

An toàn thông tin và bảo mật trong môi trường số

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. Vì sao nói an toàn thông tin là trách nhiệm của mỗi cán bộ, chứ không chỉ của bộ phận kỹ thuật?

- A. Vì bộ phận kỹ thuật không đủ người để làm.
- B. Vì phần lớn sự cố lộ lọt thông tin bắt nguồn từ yếu tố con người - thói quen, sơ suất của người dùng.**
- C. Vì cán bộ phải tự cài đặt mọi phần mềm bảo mật.
- D. Vì công nghệ hiện đại đã loại bỏ hoàn toàn nguy cơ kỹ thuật.

→ **Đáp án:** Công nghệ dù hiện đại cũng khó cứu được nếu người dùng vô tình mở cửa cho nguy cơ; vì vậy an toàn thông tin trước hết là thói quen và trách nhiệm của từng người.

Câu 2. Đây là ví dụ về nhóm “nguy cơ từ con người và thủ đoạn lừa đảo”?

- A. Máy tính lâu ngày không cập nhật phần mềm.
- B. Thiết bị lưu trữ lạ bị bỏ quên trong phòng họp.
- C. Thư điện tử giả danh lãnh đạo, dụ bấm vào liên kết hoặc cung cấp mã xác minh.**
- D. Tài liệu được sao chép ra USB cá nhân.

→ **Đáp án:** Giả mạo qua thư điện tử, tin nhắn, cuộc gọi để moi thông tin là thủ đoạn đánh vào yếu tố con người; các phương án còn lại thuộc nhóm nguy cơ từ thiết bị hoặc cách xử lý dữ liệu.

Câu 3. Nguyên tắc “chậm lại một nhịp để xác minh” có ý nghĩa gì trong an toàn thông tin?

- A. Làm mọi việc thật chậm để tránh sai sót.
- B. Với liên kết, tệp đính kèm hay yêu cầu bất thường, hãy dừng lại kiểm tra và xác minh qua kênh khác trước khi làm theo.**
- C. Chờ bộ phận kỹ thuật xử lý mọi thư điện tử trước khi mở.
- D. Không bao giờ mở thư điện tử để cho an toàn.

→ **Đáp án:** Một giây chần chờ đúng lúc - kiểm tra người gửi, xác minh qua kênh khác - có thể giúp tránh được một sự cố lớn; đây là phản xạ quan trọng nhất trước các nguy cơ lừa đảo.

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Anh Hùng nhận được cuộc gọi từ một người tự xưng là “cán bộ kỹ thuật của cơ quan”, đề nghị anh đọc mã xác minh (OTP) vừa nhận được để “nâng cấp hệ thống”. Anh nên làm gì?

- A. Đọc mã ngay vì người gọi nói là cán bộ kỹ thuật.
- B. Đọc một phần mã cho an toàn rồi hỏi thêm.
- C. Tuyệt đối không cung cấp mã OTP; chủ động liên hệ trực tiếp bộ phận công nghệ thông tin để xác minh yêu cầu.**
- D. Tắt máy và bỏ qua, không cần báo cho ai.

→ **Đáp án:** Không bao giờ cung cấp mật khẩu hay mã OTP cho bất kỳ ai, kể cả người tự xưng là kỹ thuật hay lãnh đạo; cần xác minh qua kênh chính thức và báo bộ phận công nghệ thông tin.

Câu 5. Chị Mai vô tình nhận ra mình vừa bấm vào một liên kết lạ trong thư điện tử và đăng nhập tài khoản công vụ trên đó. Chị nên ưu tiên làm gì đầu tiên?

- A. Coi như không có chuyện gì vì có thể chưa sao.
- B. Chờ vài hôm xem tài khoản có bất thường không rồi tính.
- C. Báo ngay cho bộ phận công nghệ thông tin của cơ quan và đổi mật khẩu càng sớm càng tốt.**
- D. Tự gỡ phần mềm trên máy rồi giữ kín để khỏi liên lụy.

→ **Đáp án:** Khi nghi đã trở thành nạn nhân, báo ngay cho bộ phận công nghệ thông tin và đổi mật khẩu sớm giúp giảm thiểu thiệt hại; giấu sự cố hoặc chần chừ chỉ khiến nguy cơ lan rộng.

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM BÀI 1 – CHUYÊN ĐỀ 14

Khái niệm danh tính số và tầm quan trọng

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. “Danh tính số” được hiểu đúng nhất là gì?

- A. Chỉ là tài khoản mạng xã hội của một người.
- B. Toàn bộ thông tin định danh của một người tồn tại trên môi trường số (họ tên, số định danh, email và tài khoản công vụ, VNeID, chữ ký số...).**
- C. Chỉ là chiếc căn cước công dân gắn chip.
- D. Chỉ là mật khẩu email của cán bộ.

→ **Đáp án:** Danh tính số là tập hợp mọi thông tin định danh trên môi trường số, không chỉ một tài khoản hay một loại giấy tờ đơn lẻ.

Câu 2. Vì sao nói danh tính số vừa là “chìa khóa”, vừa là “tài sản”?

- A. Vì nó là một loại giấy tờ có thể mua bán được.
- B. Vì nó là điều kiện để truy cập, giao dịch trên môi trường số (chìa khóa) và gắn với uy tín, trách nhiệm của mỗi người (tài sản).**
- C. Vì nó chỉ có giá trị với bộ phận kỹ thuật.
- D. Vì nó giúp cán bộ không cần nhớ mật khẩu.

→ **Đáp án:** Danh tính số là chìa khóa mở mọi giao dịch điện tử, đồng thời là tài sản gắn với niềm tin số và uy tín của cá nhân, cơ quan.

Câu 3. Hành vi nào dưới đây làm tăng nguy cơ mất an toàn cho danh tính số?

- A. Đặt mật khẩu mạnh, mỗi tài khoản một mật khẩu riêng.
- B. Đăng ảnh căn cước công dân hoặc màn hình ứng dụng định danh lên mạng xã hội.**
- C. Báo ngay cho bộ phận công nghệ thông tin khi nghi tài khoản bị xâm nhập.
- D. Giữ kín thông tin tài khoản công vụ, không chia sẻ cho người khác.

→ **Đáp án:** Đăng tải hình ảnh giấy tờ tùy thân hay thông tin định danh lên mạng có thể làm lộ số định danh, mã QR cho kẻ gian lợi dụng; các phương án còn lại đều là thói quen an toàn.

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Một đồng nghiệp nhờ anh Nam cho mượn tài khoản công vụ và mật khẩu để “đăng nhập nhanh xử lý giúp một việc gấp”. Anh Nam nên làm gì?

- A. Cho mượn ngay vì là đồng nghiệp thân thiết.
- B. Cho mượn nhưng dặn dùng xong nhớ đăng xuất.
- C. Không chia sẻ tài khoản, mật khẩu công vụ; đề nghị đồng nghiệp dùng tài khoản của chính họ hoặc báo cáo theo đúng quy trình.**
- D. Nhắn mật khẩu qua tin nhắn cho tiện.

→ **Đáp án:** Tài khoản, mật khẩu công vụ là thành phần danh tính số gắn với trách nhiệm cá nhân, tuyệt đối không chia sẻ; mọi thao tác phải thực hiện đúng người, đúng quyền.

Câu 5. Chị Hoa phát hiện có người lạ đăng nhập vào tài khoản dịch vụ công của mình từ một thiết bị không quen. Chị nên ưu tiên làm gì?

- A. Bỏ qua vì có thể là nhầm lẫn của hệ thống.
- B. Chờ xem có mất mát gì không rồi mới xử lý.
- C. Đổi mật khẩu ngay, kiểm tra lại thông tin tài khoản và báo cho bộ phận công nghệ thông tin để được hỗ trợ.**
- D. Xóa tài khoản đó đi rồi tạo tài khoản mới mà không báo ai.

→ **Đáp án:** Khi nghi danh tính số bị xâm nhập, cần đổi mật khẩu sớm và báo bộ phận công nghệ thông tin để xử lý kịp thời, hạn chế thiệt hại lan rộng.

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM BÀI 2 – CHUYÊN ĐỀ 14

Bảo vệ thông tin cá nhân và mật khẩu

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. Nguyên tắc “3 Không” trong bảo vệ thông tin định danh KHÔNG bao gồm điều nào sau đây?

- A. Không đăng tải hình ảnh giấy tờ tùy thân lên mạng.
- B. Không chia sẻ mã QR định danh cho người khác.
- C. Không bao giờ sử dụng mạng xã hội.
- D. Không đưa giấy tờ tùy thân cho người lạ chụp hoặc cầm giữ.

→ **Đáp án:** “3 Không” hướng tới việc giữ gìn thông tin định danh, không phải cấm dùng mạng xã hội; điều cần làm là sử dụng mạng xã hội một cách thận trọng.

Câu 2. Mật khẩu được coi là an toàn khi đáp ứng nguyên tắc nào?

- A. Càng ngắn càng tốt để dễ nhớ.
- B. Đủ mạnh (đủ dài, khó đoán) và mỗi tài khoản dùng một mật khẩu riêng.
- C. Dùng chung một mật khẩu cho mọi tài khoản cho tiện.
- D. Lấy ngày sinh hoặc số điện thoại làm mật khẩu cho dễ nhớ.

→ **Đáp án:** Mật khẩu cần đủ mạnh và không dùng chung; dùng chung hoặc lấy thông tin dễ đoán làm mật khẩu khiến nhiều tài khoản cùng gặp nguy khi một nơi bị lộ.

Câu 3. Vì sao không nên dùng chung một mật khẩu cho nhiều tài khoản?

- A. Vì hệ thống không cho phép đặt trùng mật khẩu.
- B. Vì như vậy sẽ khó nhớ hơn.
- C. Vì chỉ cần một tài khoản bị lộ, các tài khoản khác dùng chung mật khẩu cũng dễ bị chiếm theo.
- D. Vì mật khẩu dùng chung sẽ tự động yếu đi theo thời gian.

→ **Đáp án:** Dùng chung mật khẩu tạo ra hiệu ứng dây chuyền: lộ một nơi là nguy hiểm lan sang mọi tài khoản dùng cùng mật khẩu đó.

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Chị Lan nhận được cuộc gọi tự xưng là “nhân viên ngân hàng”, thông báo tài khoản có trục trặc và đề nghị chị đọc mã OTP vừa nhận để “xác minh và khắc phục”. Chị nên làm gì?

- A. Đọc mã OTP ngay để được hỗ trợ kịp thời.
- B. Đọc một phần mã rồi hỏi thêm cho chắc.
- C. Tuyệt đối không cung cấp mã OTP; chủ động gọi lại tổng đài chính thức của ngân hàng để kiểm tra.
- D. Làm theo hướng dẫn vì người gọi biết rõ tên và số tài khoản của chị.

→ **Đáp án:** Không cơ quan, ngân hàng chính thống nào yêu cầu cung cấp mã OTP; việc người gọi biết một số thông tin không chứng minh họ đáng tin, cần tự xác minh qua kênh chính thức.

Câu 5. Anh Tuấn vừa được cấp một tài khoản công vụ mới với mật khẩu mặc định do hệ thống tạo. Anh nên ưu tiên làm gì?

- A. Giữ nguyên mật khẩu mặc định cho khỏi quên.
- B. Đặt lại mật khẩu trùng với mật khẩu email cá nhân cho dễ nhớ.
- C. Đổi ngay sang một mật khẩu mạnh, riêng biệt cho tài khoản công vụ này và không chia sẻ cho ai.**
- D. Ghi mật khẩu vào mẫu giấy dán lên màn hình máy tính.

→ **Đáp án:** Mật khẩu mặc định cần được đổi ngay sang mật khẩu mạnh và riêng; đặt trùng mật khẩu khác hay dán lên màn hình đều làm tăng nguy cơ lộ tài khoản.

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM BÀI 3 – CHUYÊN ĐỀ 14

Xác thực đa yếu tố (MFA) - “chìa khóa vàng” bảo vệ tài khoản

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. Xác thực đa yếu tố (MFA) là gì?

- A. Một loại mật khẩu đặc biệt dài hơn bình thường.
 - B. Cách đăng nhập yêu cầu từ hai yếu tố xác minh trở lên, thay vì chỉ một mật khẩu.**
 - C. Một phần mềm diệt virus cho tài khoản.
 - D. Việc đổi mật khẩu thường xuyên mỗi tháng.
- **Đáp án:** MFA yêu cầu kết hợp ít nhất hai yếu tố xác minh (ví dụ mật khẩu cộng mã dùng một lần, hoặc mật khẩu cộng vân tay), nên an toàn hơn nhiều so với chỉ một mật khẩu.

Câu 2. Vì sao MFA vẫn bảo vệ được tài khoản ngay cả khi mật khẩu bị lộ?

- A. Vì MFA tự động đổi mật khẩu giúp người dùng.
 - B. Vì kẻ gian dù biết mật khẩu vẫn cần yếu tố thứ hai (mã trên điện thoại, vân tay...) mà chúng không có.**
 - C. Vì MFA làm cho mật khẩu không bao giờ bị lộ.
 - D. Vì MFA xóa tài khoản khi có người lạ đăng nhập.
- **Đáp án:** Yếu tố thứ hai gắn với chính chủ tài khoản (điện thoại, vân tay...), nên kẻ gian ở xa dù có mật khẩu cũng bị chặn ở bước xác minh thứ hai.

Câu 3. Hình thức MFA nào sau đây thường được đánh giá an toàn cao, phù hợp cho cán bộ ở vị trí trọng yếu?

- A. Mã dùng một lần gửi qua tin nhắn SMS.
 - B. Ghi mật khẩu ra giấy để cạnh máy tính.
 - C. Khóa bảo mật phần cứng (thiết bị cắm vào máy hoặc chạm để xác thực).**
 - D. Dùng chung một mã xác thực cho cả phòng.
- **Đáp án:** Khóa bảo mật phần cứng an toàn cao vì kẻ gian buộc phải cầm được thiết bị vật lý; tin nhắn SMS tiện nhưng kém an toàn hơn, các phương án còn lại đều sai nguyên tắc.

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Anh Bình bật MFA cho email công vụ. Một hôm anh nhận được tin nhắn chứa mã xác thực mà mình không hề đăng nhập, ngay sau đó có người gọi tự xưng là “bộ phận kỹ thuật” xin mã đó để “kiểm tra hệ thống”. Anh nên làm gì?

- A. Đọc mã cho người gọi vì họ nói là bộ phận kỹ thuật.
- B. Tuyệt đối không đọc mã cho ai; cảnh giác vì đây là dấu hiệu kẻ gian đã có mật khẩu và đang cần mã để vượt lớp thứ hai, đồng thời đổi mật khẩu và báo bộ phận công nghệ thông tin.**
- C. Đọc nửa mã trước cho an toàn.
- D. Bỏ qua tin nhắn, không cần làm gì thêm.

→ **Đáp án:** Việc nhận được mã mà không tự đăng nhập là dấu hiệu mật khẩu có thể đã bị lộ; cung cấp mã cho người lạ chính là tự mở nôt lớp khóa thứ hai cho kẻ gian, nên phải từ chối và xử lý ngay.

Câu 5. Chị Hà thấy việc bật MFA hơi mất công nên định chỉ dùng mật khẩu cho tài khoản email công vụ. Lời khuyên đúng dành cho chị là gì?

- A. Cứ dùng mật khẩu là đủ, MFA không cần thiết.
- B. Chỉ cần đặt mật khẩu thật dài là thay được MFA.
- C. Nên dành vài phút bật MFA cho email công vụ, vì đây là tài khoản quan trọng và MFA giúp chặn phần lớn các vụ chiếm tài khoản.**
- D. Chờ đến khi bị mất tài khoản rồi mới bật MFA.

→ **Đáp án:** Với tài khoản quan trọng như email công vụ, vài phút thiết lập MFA đổi lại mức an toàn cao hơn hẳn; mật khẩu dài tốt nhưng không thay thế được lớp bảo vệ thứ hai.

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM BÀI 4 – CHUYÊN ĐỀ 14

VNeID, eKYC và chữ ký số - công cụ định danh điện tử hiện đại

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. eKYC trong lĩnh vực ngân hàng được hiểu là gì?

- A. Việc khách hàng phải ra quầy gặp nhân viên để xác minh.
- B. Cách định danh khách hàng từ xa: chụp căn cước, quét chip và đối chiếu khuôn mặt để xác nhận đúng người.**
- C. Một loại chữ ký số dùng riêng cho ngân hàng.
- D. Việc đọc mã OTP cho nhân viên ngân hàng qua điện thoại.

→ **Đáp án:** eKYC là định danh khách hàng điện tử; bước cốt lõi là đối chiếu sinh trắc khuôn mặt với dữ liệu trên căn cước, nhờ đó xác nhận đúng người mà không cần gặp trực tiếp.

Câu 2. Theo quy định của Ngân hàng Nhà nước, giao dịch chuyển tiền trực tuyến nào phải xác thực bằng sinh trắc học khớp với căn cước gắn chip?

- A. Mọi giao dịch dù giá trị nhỏ nhất.
- B. Trên 10 triệu đồng một lần, hoặc trên 20 triệu đồng một ngày.**
- C. Chỉ giao dịch trên 1 tỷ đồng.
- D. Không có quy định nào về việc này.

→ **Đáp án:** Theo Quyết định 2345/QĐ-NHNN (áp dụng từ giữa năm 2024), chuyển tiền trực tuyến trên 10 triệu đồng/lần hoặc trên 20 triệu đồng/ngày phải xác thực sinh trắc học, nhằm giảm rủi ro lừa đảo chiếm đoạt tiền.

Câu 3. Chữ ký số bảo đảm “tính toàn vẹn” của tài liệu nghĩa là gì?

- A. Tài liệu sẽ không bao giờ bị mất.
- B. Nếu văn bản bị chỉnh sửa sau khi ký, chữ ký số sẽ báo không còn hợp lệ.**
- C. Tài liệu tự động được sao lưu nhiều bản.
- D. Chữ ký số làm cho tài liệu không thể mở được.

→ **Đáp án:** Nhờ cơ chế cặp khóa, người nhận kiểm chứng được ai ký và văn bản có bị sửa hay không; chỉ cần thay đổi dù nhỏ, chữ ký sẽ không còn hợp lệ - đó là tính toàn vẹn.

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Đồng nghiệp đi công tác, nhờ chị Lan dùng chữ ký số (USB Token và mã PIN của anh ấy) để ký giúp một văn bản cho kịp hạn. Chị Lan nên làm gì?

- A. Ký giúp ngay vì đã có sẵn Token và mã PIN.
- B. Ký giúp nhưng nhắn lại cho anh ấy biết là được.
- C. Từ chối; giải thích rằng chữ ký số gắn với trách nhiệm pháp lý cá nhân, mỗi người phải tự ký văn bản của mình.**
- D. Cắm sẵn Token vào máy và nhập hộ mã PIN cho nhanh.

→ **Đáp án:** Chữ ký số, khi được sử dụng đúng thẩm quyền, đúng quy trình, có giá trị pháp lý như chữ ký tay và con dấu và gắn với trách nhiệm cá nhân; ký hộ là để người khác ký nhân danh mình, tiềm ẩn rủi ro pháp lý nghiêm trọng cho cả hai.

Câu 5. Anh Nam dùng chữ ký số dạng ký từ xa ngay trên điện thoại, rất tiện. Để dùng an toàn, anh nên làm gì?

- A. Để ứng dụng tự đăng nhập sẵn, khỏi nhập mã cho nhanh.
- B. Chia sẻ mã PIN cho người thân giữ hộ phòng khi quên.
- C. Khóa chặt ứng dụng bằng mã riêng và sinh trắc học, giữ kín mã PIN, và kiểm tra kỹ nội dung trước mỗi lần ký.**
- D. Ký nhanh tất cả tài liệu được gửi tới mà không cần đọc kỹ.

→ **Đáp án:** Ký số từ xa tiện nhưng nắm quyền ký ngay trên điện thoại, nên phải khóa chặt ứng dụng, giữ kín mã PIN và luôn kiểm tra nội dung trước khi ký, vì chữ ký có hiệu lực pháp lý ngay khi đặt.

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM BÀI 5 – CHUYÊN ĐỀ 14

Lừa đảo danh tính số: nhận diện và phòng tránh

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. Theo thống kê năm 2025, hình thức lừa đảo trực tuyến phổ biến nhất là gì?

- A. Giả danh người giao hàng (shipper).
- B. Giả danh cơ quan công an, dựng chuyện liên quan vụ án để ép chuyển tiền hoặc cài ứng dụng.**
- C. Mời gọi đầu tư tài chính lợi nhuận cao.
- D. Giả danh trúng thưởng, nhận quà.

→ **Đáp án:** Khảo sát năm 2025 cho thấy giả danh công an là hình thức lừa đảo phổ biến nhất; kẻ gian dựng chuyện vụ án, gây áp lực tâm lý để chiếm đoạt tài sản.

Câu 2. Đây là ba dấu hiệu chung của hầu hết các vụ lừa đảo mạo danh?

- A. Lịch sự, không vội vàng, không đòi hỏi gì.
- B. Tạo áp lực gấp gáp; yêu cầu giữ bí mật, không báo ai; đòi tiền hoặc thông tin nhạy cảm.**
- C. Luôn gọi từ số điện thoại của cơ quan nhà nước thật.
- D. Chỉ nhắn tin, không bao giờ gọi điện.

→ **Đáp án:** Gấp gáp, đòi giữ bí mật và đòi tiền hoặc thông tin là “bộ mặt thật” chung của các vụ lừa đảo; nhận ra ba dấu hiệu này giúp ta cảnh giác kịp thời.

Câu 3. “Quy tắc vàng” khi gặp một cuộc gọi hay tin nhắn yêu cầu đáng ngờ là gì?

- A. Làm theo ngay cho nhanh kéo bị phạt.
- B. Chuyển một phần tiền trước để thăm dò.
- C. Dừng lại, bình tĩnh, và xác minh qua kênh chính thống trước khi làm bất cứ điều gì.**
- D. Tự tìm cách xử lý một mình và giữ bí mật.

→ **Đáp án:** Dừng lại để không bị cuốn theo áp lực, rồi xác minh qua số tổng đài chính thức hoặc liên hệ trực tiếp cơ quan - đó là cách phòng vệ hiệu quả nhất.

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Anh Dũng nhận tin nhắn từ tài khoản mạng xã hội của một người bạn thân, hỏi vay gấp 20 triệu đồng và xin chuyển ngay. Cách xử lý đúng là gì?

- A. Chuyển tiền ngay vì đúng là tài khoản của bạn mình.
- B. Gọi điện thoại trực tiếp cho người bạn đó để xác minh, vì tài khoản mạng xã hội có thể đã bị chiếm.**
- C. Chuyển một nửa trước cho an toàn.
- D. Nhắn lại hỏi vài câu rồi cứ thế chuyển tiền.

→ **Đáp án:** Kẻ gian thường chiếm tài khoản mạng xã hội để mạo danh hỏi vay tiền; một cuộc gọi trực tiếp để nghe đúng giọng người quen sẽ giúp xác minh chắc chắn trước khi chuyển bất kỳ khoản nào.

Câu 5. Một người tự xưng là “cán bộ công an” gọi điện cho chị Lan, yêu cầu chị giữ bí mật tuyệt đối và chuyển tiền vào một tài khoản để “phục vụ điều tra”. Chị Lan nên hiểu thế nào cho đúng?

- A. Đây là yêu cầu hợp pháp, cần làm theo ngay.
- B. Nên chuyển tiền trước rồi hỏi lại sau.
- C. Cơ quan công an không làm việc qua điện thoại theo kiểu này; đây chắc chắn là lừa đảo, cần gác máy và trình báo.**
- D. Giữ bí mật và tự mình xử lý theo hướng dẫn của người gọi.

→ **Đáp án:** Cơ quan công an, viện kiểm sát, tòa án không bao giờ gọi điện đe dọa hay yêu cầu chuyển tiền để “chứng minh trong sạch”; mọi cuộc gọi như vậy đều là giả mạo, cần gác máy và báo cơ quan chức năng.

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM BÀI 6 – CHUYÊN ĐỀ 14

Phòng thủ số chủ động: Nhận diện Phishing có chủ đích và Deepfake

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. Tấn công “có chủ đích” (như spear-phishing) khác với lừa đảo số đông ở điểm nào?

- A. Chỉ gửi tin nhắn, không bao giờ gọi điện.
- B. Kẻ gian nghiên cứu kỹ về một mục tiêu cụ thể và “may đo” kịch bản riêng cho người đó.**
- C. Luôn dễ nhận ra hơn lừa đảo thông thường.
- D. Chỉ nhắm vào người lớn tuổi.

→ **Đáp án:** Tấn công có chủ đích nhắm vào một cá nhân hoặc tổ chức cụ thể, kẻ gian tìm hiểu kỹ thông tin để tạo kịch bản thuyết phục - như “một mũi lao nhắm đích” thay vì “quăng lưới” hàng loạt.

Câu 2. Khi nhận một email tự xưng là của lãnh đạo, yêu cầu chuyển tiền gấp và giữ kín, đâu là dấu hiệu cần cảnh giác?

- A. Email có chữ ký và logo trông giống thật.
- B. Địa chỉ người gửi gần giống nhưng khác vài ký tự, kèm yêu cầu chuyển tiền “gấp, kín” bất thường.**
- C. Email được gửi trong giờ hành chính.
- D. Email không có tệp đính kèm.

→ **Đáp án:** Kẻ gian thường dùng địa chỉ gần giống thật và tạo yêu cầu khẩn cấp, bí mật; một đề nghị chuyển tiền hay gửi tài liệu mật qua email luôn cần được kiểm tra kỹ địa chỉ gửi và xác minh lại.

Câu 3. Đâu là những dấu hiệu giúp nhận biết một cuộc gọi video deepfake?

- A. Hình ảnh sắc nét, biểu cảm phong phú, âm thanh khớp hoàn hảo.
- B. Khuôn mặt thiếu biểu cảm, mắt ít chớp, tiếng nói lệch khẩu hình, viện có “sóng yếu” và giục chuyển tiền gấp.**
- C. Cuộc gọi kéo dài và người gọi trả lời mọi câu hỏi rõ ràng.
- D. Tài khoản nhận tiền đúng tên người thân.

→ **Đáp án:** Deepfake thường để lộ khuôn mặt thiếu tự nhiên, mắt ít chớp, âm thanh không khớp; kẻ gian hay viện lý do mạng kém để che lỗi và hối thúc chuyển tiền vào tài khoản tên người lạ.

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Chị Hương, kế toán, nhận cuộc gọi video từ “giám đốc” yêu cầu chuyển gấp một khoản tiền cho đối tác, viện lý do đang họp nên sóng yếu. Cách xử lý thể hiện đúng tinh thần phòng thủ chủ động là gì?

- A. Chuyển tiền ngay vì thấy đúng mặt và giọng giám đốc.
- B. Chuyển trước một phần rồi xác minh sau.**

C. Dừng lại, không chuyển tiền; gọi lại cho giám đốc qua số đã lưu hoặc xác minh trực tiếp và theo đúng quy trình phê duyệt.

D. Làm theo ngay vì sợ chậm trễ công việc của lãnh đạo.

→ **Đáp án:** Hình ảnh và giọng nói có thể bị deepfake giả mạo; với yêu cầu chuyển tiền, cần kiểm tra tính hợp lý, xác minh qua kênh độc lập và tuân thủ quy trình - xác minh lại không phải là thiếu tôn trọng cấp trên.

Câu 5. Để chủ động giảm nguy cơ bị kẻ gian dùng deepfake giả mạo chính mình, cán bộ nên làm gì?

A. Đăng thật nhiều ảnh, video, clip phát biểu công khai để mọi người dễ nhận ra.

B. Hạn chế đăng công khai hình ảnh, video, giọng nói thật, chức vụ và lịch công tác lên mạng xã hội.

C. Công khai số điện thoại và lịch làm việc chi tiết để tiện liên hệ.

D. Dùng ảnh đại diện là ảnh chân dung rõ nét ở mọi tài khoản.

→ **Đáp án:** Kẻ gian dùng chính hình ảnh, video, giọng nói công khai làm “nguyên liệu” dựng deepfake; càng hạn chế lộ các thông tin này, càng giảm khả năng bị giả mạo.

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM BÀI 1 – CHUYÊN ĐỀ 15

Kết hợp và tái tạo nội dung số: khái niệm và lợi ích

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. “Tái tạo nội dung số” được hiểu là gì?

- A. Xóa bỏ hoàn toàn nội dung cũ và tự tạo nội dung mới từ đầu.
- B. Sử dụng nội dung số sẵn có, chỉnh sửa và kết hợp để tạo ra nội dung mới cho mục đích cụ thể.**
- C. Sao chép nguyên văn nội dung của người khác và đưa vào tài liệu của mình.
- D. Thu thập nội dung số nhưng không chỉnh sửa hay sử dụng lại.

→ **Đáp án:** Tái tạo là chọn lọc - tổng hợp - trình bày lại có chủ đích, khác hẳn việc tạo mới hoàn toàn hay sao chép y nguyên.

Câu 2. Lợi ích chính của việc kết hợp nội dung số có sẵn là gì?

- A. Tiết kiệm thời gian và nâng cao hiệu quả công việc nhờ không phải làm lại từ đầu.**
- B. Giúp người dùng phụ thuộc hoàn toàn vào người khác soạn sẵn nội dung.
- C. Tránh phải trích dẫn nguồn vì nội dung đã có sẵn.
- D. Làm giảm chất lượng công việc do nội dung không đồng nhất.

→ **Đáp án:** Tận dụng nội dung sẵn có giúp nhanh hơn và chất lượng hơn; vẫn phải trích dẫn nguồn đầy đủ.

Câu 3. Trong quy trình ba bước, vì sao ngay từ Bước một (Thu thập) đã phải ghi lại xuất xứ tài liệu?

- A. Để làm cho báo cáo dài hơn.
- B. Để bảo đảm việc tái tạo nội dung hợp pháp, minh bạch và dễ trích dẫn nguồn về sau.**
- C. Vì ghi nguồn là bước bắt buộc duy nhất, các bước sau không cần.
- D. Để tránh phải đọc kỹ nội dung tài liệu.

→ **Đáp án:** Ghi xuất xứ ngay từ đầu giúp tài liệu cuối cùng minh bạch, đúng quy định về bản quyền và dễ kiểm chứng.

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Tình huống nào sau đây đúng với tinh thần “tái tạo nội dung số”?

- A. Anh A tự viết hoàn toàn báo cáo từ trí nhớ, không tham khảo tài liệu nào.
- B. Anh A sao chép y nguyên một bài viết trên mạng và nộp làm báo cáo của mình.
- C. Anh A chắt lọc thông tin từ báo cáo cũ và số liệu thống kê sẵn có, kết hợp logic trong báo cáo mới, có ghi nguồn.**
- D. Anh A xóa hết dữ liệu năm trước để soạn văn bản mới hoàn toàn, không dựa trên gì.

→ **Đáp án:** Tái tạo là kế thừa có chọn lọc và ghi nguồn, không phải viết chay từ đầu cũng không phải sao chép nguyên văn.

Câu 5. Chị B cần tóm tắt nhanh một tập tài liệu dài để làm báo cáo, trong đó có một văn bản đóng dấu “MẬT”. Cách xử lý đúng là:

- A. Đưa toàn bộ tập tài liệu, kể cả văn bản mật, lên một công cụ AI công cộng để tóm tắt cho nhanh.
- B. Chỉ dùng AI hỗ trợ với phần thông tin đã công khai; riêng văn bản mật thì tự xử lý trong môi trường nội bộ theo quy định, không đưa lên công cụ bên ngoài.**
- C. Chụp màn hình văn bản mật rồi gửi qua ứng dụng nhắn tin cá nhân để nhờ đồng nghiệp tóm tắt giúp.
- D. Vì đang gấp nên cứ đưa hết lên công cụ AI, miễn là hoàn thành đúng hạn.

→ **Đáp án:** Công cụ AI công cộng chỉ dùng cho thông tin đã công khai; tài liệu mật, nội bộ phải xử lý đúng quy định bảo mật, tuyệt đối không đưa ra bên ngoài.

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM BÀI 2 – CHUYÊN ĐỀ 15

Soạn thảo văn bản thông minh nhờ công nghệ số

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. Lợi ích lớn nhất của việc dùng Styles (Kiểu định dạng) khi soạn thảo là gì?

- A. Làm cho tài liệu có nhiều màu sắc bắt mắt hơn.
 - B. Định dạng nhất quán toàn tài liệu và khi cần thay đổi chỉ sửa một lần, cả văn bản tự cập nhật theo.**
 - C. Giúp văn bản tự động dài thêm cho đủ số trang.
 - D. Thay thế hoàn toàn việc phải đọc và kiểm tra nội dung.
- **Đáp án:** Styles giúp định dạng đồng nhất và cập nhật đồng loạt chỉ với một lần chỉnh, đồng thời hỗ trợ tạo mục lục tự động.

Câu 2. Tính năng Find & Replace (Tìm kiếm và Thay thế, phím tắt Ctrl + H) phù hợp nhất với tình huống nào?

- A. Cần đổi màu nền của trang văn bản.
 - B. Cần sửa một cụm từ bị lặp sai ở nhiều vị trí trong một văn bản dài, nhanh và đồng loạt.**
 - C. Cần kiểm tra xem ai đã chỉnh sửa văn bản.
 - D. Cần chèn ảnh vào văn bản.
- **Đáp án:** Find & Replace thay nhanh và đồng loạt một cụm từ ở nhiều vị trí; với thay thế quan trọng nên rà soát từng trường hợp, và có thể hoàn tác bằng Ctrl + Z nếu nhầm.

Câu 3. Khi nhiều người cùng góp ý cho một bản dự thảo, nên dùng tính năng nào để biết rõ ai đã sửa gì?

- A. Kiểm tra chính tả (Spelling & Grammar).
 - B. Tạo mục lục tự động.
 - C. Theo dõi thay đổi (Track Changes) trên thẻ Review, kết hợp Ghi chú (Comment).**
 - D. Xuất văn bản sang PDF.
- **Đáp án:** Track Changes ghi lại và đánh dấu mọi chỉnh sửa kèm người và thời gian; người chủ trì duyệt bằng nút Accept/Reject; Comment để lại lời bình bên lề mà không làm xáo trộn nội dung chính.

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Anh A thường xuyên phải soạn giấy mời họp với cùng một thể thức. Cách làm thông minh và tiết kiệm thời gian nhất là gì?

- A. Mỗi lần lại mở một văn bản trắng và gõ, căn chỉnh lại từ đầu.
- B. Sao chép một giấy mời cũ rồi xóa nội dung cũ đi để gõ nội dung mới.
- C. Tạo sẵn một tệp mẫu (Template) đã cài đúng thể thức và Styles; lần sau chỉ mở mẫu ra điền nội dung.**
- D. Nhờ người khác soạn giúp mỗi khi cần.

→ **Đáp án:** Lưu sẵn một tệp mẫu đúng thể thức theo quy định giúp các lần sau chỉ cần điền nội dung, vừa nhanh vừa luôn đúng chuẩn trình bày.

Câu 5. Trước khi gửi một bản dự thảo (đã qua nhiều vòng góp ý bằng Track Changes) ra ngoài cơ quan, Chị B nên làm gì để bảo đảm an toàn thông tin?

A. Gửi luôn cho nhanh, vì nội dung đã chỉnh xong.

B. Duyệt hết các vết chỉnh sửa, xóa ghi chú, rồi dùng Document Inspector để rà và làm sạch dữ liệu ẩn (vết sửa, ghi chú, thông tin người soạn) trước khi gửi.

C. Chỉ cần đổi tên tệp là xong, không cần kiểm tra bên trong.

D. Để nguyên các vết Track Changes cho người nhận tự xử lý.

→ **Đáp án:** Văn bản gửi ra ngoài cần được duyệt hết vết chỉnh sửa và làm sạch dữ liệu ẩn bằng Document Inspector, tránh vô tình lộ thông tin góp ý nội bộ hay thông tin người soạn.

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM BÀI 3 – CHUYÊN ĐỀ 15

Chỉnh sửa hình ảnh, tăng tính trực quan cho nội dung

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. Tác dụng của thao tác cắt cúp (crop) ảnh là gì?

- A. Xóa phông nền ảnh và thay bằng phông mới tự động.
- B. Cắt bỏ phần thừa, tập trung vào nội dung chính của ảnh.**
- C. Phóng to ảnh vô hạn mà không giảm chất lượng.
- D. Đổi định dạng ảnh từ PNG sang JPG.

→ **Đáp án:** Cắt cúp loại bỏ phần thừa, giúp ảnh nhìn tập trung vào trọng tâm; không phải để xóa nền hay đổi định dạng.

Câu 2. Công cụ nào dưới đây có thể dùng để chỉnh sửa ảnh đơn giản (cắt, xoay, chỉnh sáng)?

- A. Microsoft Paint hoặc ứng dụng Photos trên Windows.**
- B. Microsoft Excel.
- C. Máy tính cầm tay (Calculator).
- D. Trình soạn thảo văn bản Notepad.

→ **Đáp án:** Paint và Photos là công cụ sẵn có trên Windows, đủ dùng cho các thao tác chỉnh ảnh cơ bản mà không cần phần mềm chuyên nghiệp.

Câu 3. Khi chèn một hình ảnh vào báo cáo, nên làm gì để hình ảnh phát huy hiệu quả?

- A. Chọn bất kỳ ảnh nào cho “có minh họa”, không cần liên quan nội dung.
- B. Chọn ảnh rõ nét, nội dung phù hợp, chèn gần đoạn văn bản liên quan và thêm chú thích nếu cần.**
- C. Chèn ảnh kích thước thật lớn để gây chú ý, bố cục lệch cũng không sao.
- D. Tránh dùng hình ảnh để giữ tính nghiêm túc cho văn bản.

→ **Đáp án:** Ảnh phát huy hiệu quả khi rõ nét, liên quan nội dung, đặt gần đoạn văn tương ứng và có chú thích khi cần.

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Anh A chụp một ảnh hiện trường để đưa vào báo cáo, nhưng ảnh hơi tối và có nhiều chi tiết thừa xung quanh. Cách xử lý phù hợp nhất là:

- A. Dùng luôn ảnh gốc, vì chỉnh sửa ảnh là không trung thực.
- B. Cắt cúp để tập trung vào chi tiết cần báo cáo, tăng sáng nhẹ cho rõ, rồi khoanh đánh dấu vị trí quan trọng - nhưng không chỉnh quá tay làm sai lệch thực tế.**
- C. Chỉnh màu thật rực rỡ và thêm nhiều hiệu ứng cho ảnh nổi bật.
- D. Bỏ ảnh đi, chỉ mô tả bằng chữ cho an toàn.

→ **Đáp án:** Cắt cúp, tăng sáng vừa phải và đánh dấu giúp ảnh rõ và đúng trọng tâm; tuyệt đối không chỉnh quá tay làm sai lệch thực tế của ảnh minh chứng.

Câu 5. Chị B muốn đưa vào báo cáo một ảnh chụp có hình rõ mặt người dân và một phần văn bản có thông tin cá nhân. Trước khi chèn và chia sẻ, chị nên làm gì?

- A. Chèn nguyên ảnh vào cho chân thực, vì đó là ảnh chị tự chụp.
- B. Làm mờ hoặc che phần thông tin cá nhân và cân nhắc che mặt hoặc xin phép người dân, nhằm bảo vệ dữ liệu cá nhân theo quy định.**
- C. Chỉ cần thu nhỏ ảnh lại là đủ an toàn.
- D. Đăng ảnh lên nhóm chung để hỏi ý kiến trước đã.

→ **Đáp án:** Ảnh chứa thông tin cá nhân hay hình ảnh người dân phải được che, làm mờ hoặc xin phép trước khi dùng, để bảo vệ dữ liệu cá nhân và quyền riêng tư theo quy định.

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM BÀI 4 – CHUYÊN ĐỀ 15

Video và âm thanh: ghi lại và tái sử dụng nội dung đa phương tiện

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. Để thu âm một lời phát biểu cho rõ ràng, nên làm gì?

- A. Giữ điện thoại cách người nói khoảng hai gang tay, nói to rõ và chọn nơi ít tiếng ồn.
- B. Đặt điện thoại thật xa người nói để thu được cả âm thanh môi trường.
- C. Ghi âm ở nơi đông người cho sinh động, không cần quan tâm tạp âm.
- D. Nói thật nhanh để rút ngắn thời lượng tệp ghi âm.

→ **Đáp án:** *Đứng gần nguồn âm ở khoảng cách vừa phải và chọn nơi yên tĩnh giúp thu được tiếng rõ; đặt quá xa hoặc nơi ồn sẽ lẫn nhiều tạp âm.*

Câu 2. Có một tệp ghi âm cuộc họp dài và muốn nhanh chóng có văn bản nội dung. Cách hiệu quả nhất là:

- A. Mở tệp ra ngồi nghe và gõ lại thủ công từ đầu đến cuối.
- B. Dùng công cụ chuyển giọng nói thành văn bản để tạo bản nháp, sau đó rà soát và chỉnh lại.
- C. Tăng tốc độ phát lên gấp đôi rồi nghe cho nhanh, không cần ghi ra chữ.
- D. Gửi tệp ghi âm cho tất cả mọi người, ai cần thì tự nghe.

→ **Đáp án:** *Công cụ chuyển giọng nói thành văn bản tạo bản nháp nhanh; con người vẫn phải rà lại để bảo đảm chính xác tên riêng, thuật ngữ, số liệu.*

Câu 3. Khi quay một video ngắn để báo cáo hiện trường, điều nào sau đây không nên làm?

- A. Quay ngang màn hình, giữ máy ổn định bằng điểm tựa.
- B. Kiểm tra ánh sáng và âm thanh trước, nói rõ ràng.
- C. Quay một mạch thật dài rồi gửi luôn, không cắt gọt vì nghĩ người nhận sẽ xem hết.
- D. Xem lại video, cắt bỏ đoạn thừa ở đầu và cuối rồi mới gửi.

→ **Đáp án:** *Nên cắt gọn đoạn thừa và kiểm tra trước khi gửi; quay một mạch quá dài rồi gửi nguyên vừa nặng tệp vừa gây khó cho người xem.*

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Chị A có một tệp ghi âm cuộc họp nội bộ chưa được phép công khai, muốn nhờ công cụ trực tuyến gỡ thành biên bản. Cách xử lý đúng là:

- A. Tải thẳng tệp lên một công cụ gỡ băng trực tuyến miễn phí cho nhanh.
- B. Không tải nội dung nội bộ lên công cụ công cộng; dùng công cụ được cơ quan cho phép hoặc xử lý trong môi trường nội bộ, vì nhiều công cụ không cam kết giữ kín dữ liệu.
- C. Tải lên nhưng xóa tên cơ quan đi là đủ an toàn.
- D. Gửi tệp cho người quen nhờ gỡ giúp bằng công cụ của họ.

→ **Đáp án:** Ghi âm nội bộ chưa được phép công khai tuyệt đối không đưa lên công cụ công cộng, vì nhiều công cụ có thể lưu hoặc dùng dữ liệu để huấn luyện; nên dùng công cụ được phép hoặc môi trường nội bộ.

Câu 5. Anh B quay một video tại buổi tiếp dân, trong đó có hình ảnh rõ mặt và lời nói của người dân. Trước khi đưa vào báo cáo và chia sẻ, anh nên:

- A. Chia sẻ rộng rãi ngay cho mọi người cùng xem vì đó là việc công.
- B. Chỉ dùng trong phạm vi được phép, cân nhắc xin phép hoặc che mặt, giọng nói người dân, và không phát tán rộng nếu nội dung nhạy cảm.**
- C. Đăng lên mạng xã hội cá nhân để minh bạch thông tin.
- D. Cắt ngắn video lại là đủ bảo đảm riêng tư.

→ **Đáp án:** Video chứa hình ảnh, giọng nói người dân phải được dùng đúng phạm vi cho phép, cân nhắc xin phép hoặc che thông tin và không phát tán rộng nếu nhạy cảm, theo tinh thần bảo vệ dữ liệu cá nhân.

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM BÀI 5 – CHUYÊN ĐỀ 15

Tích hợp nội dung đa dạng và tuân thủ bảo mật, đạo đức

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. Điều nào dưới đây không đúng khi tích hợp nhiều loại nội dung vào một bài trình bày?

- A. Các nội dung (chữ, hình, video) cần xoay quanh một thông điệp chung, hỗ trợ lẫn nhau.
- B. Nên kiểm tra trước trên thiết bị sẽ trình chiếu để chắc chắn mọi thứ hiển thị và chạy tốt.
- C. Cứ chèn càng nhiều hình, hiệu ứng, video càng tốt cho sinh động, không cần quan tâm có liên quan hay không.**
- D. Nên dùng mẫu thiết kế thống nhất (phông chữ, nền, định dạng) để bài trình bày trông chuyên nghiệp.

→ **Đáp án:** Chỉ nên đưa vào những chất liệu thực sự phục vụ thông điệp; lạm dụng hình, hiệu ứng, video sẽ gây phân tán và thiếu chuyên nghiệp.

Câu 2. Trong quy trình tích hợp, vì sao bước kiểm thử trên thiết bị sẽ trình chiếu lại quan trọng?

- A. Để làm cho tệp sản phẩm nặng hơn.
- B. Để phát hiện sớm lỗi hiển thị (video không chạy, hình bị vỡ, phông chữ nháy) và tránh sự cố khi trình bày.**
- C. Vì kiểm thử là bước duy nhất bắt buộc, các bước khác không cần.
- D. Để thay đổi hoàn toàn nội dung đã chuẩn bị.

→ **Đáp án:** Kiểm thử trước trên đúng thiết bị giúp phát hiện và xử lý lỗi hiển thị, tránh sự cố ngay trước mặt người xem.

Câu 3. Khi tái sử dụng một biểu đồ và một đoạn trích lấy từ báo cáo của cơ quan khác, nguyên tắc đạo đức cần tuân thủ là gì?

- A. Dùng thoải mái mà không cần ghi nguồn, vì đó là tài liệu của nhà nước.
- B. Chỉ dùng khi được phép và phải ghi nguồn rõ ràng cho số liệu, hình ảnh, trích đoạn không do mình tạo ra.**
- C. Chính sửa lại số liệu cho hợp với lập luận của mình.
- D. Xóa hết thông tin nguồn để sản phẩm gọn gàng hơn.

→ **Đáp án:** Phải tôn trọng bản quyền: chỉ dùng nội dung được phép và ghi nguồn rõ ràng; tuyệt đối không sửa số liệu gây sai lệch.

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Anh A cần gấp một bản tóm tắt cho báo cáo có đóng dấu nội bộ. Anh định dán toàn bộ nội dung lên một công cụ AI công cộng cho nhanh. Theo phương châm “dữ liệu nào, công cụ đó”, anh nên:

- A. Cứ dán lên cho nhanh, vì đang gấp và công cụ AI rất tiện.

B. Không đưa tài liệu nội bộ lên công cụ AI công cộng; chỉ xử lý trên công cụ được cơ quan cho phép hoặc trong môi trường nội bộ.

C. Dán lên nhưng xóa tiêu đề “nội bộ” đi là được.

D. Nhờ người quen dán hộ lên công cụ của họ.

→ **Đáp án:** *Dữ liệu nội bộ chỉ được xử lý trên công cụ được phép; tuyệt đối không tải lên nền tảng AI công cộng dù đang gấp, để tránh lộ lọt thông tin.*

Câu 5. Khi làm một video tổng hợp để báo cáo, chị B chỉnh ảnh sáng và cắt ghép cho gọn. Chị nên dừng ở giới hạn nào để bảo đảm nguyên tắc trung thực?

A. Cắt ghép, lồng thêm chi tiết sao cho câu chuyện hấp dẫn hơn, kể cả khác thực tế.

B. Chỉ chỉnh sửa ở mức làm rõ và gọn nội dung, tuyệt đối không cắt ghép hay thêm bớt làm sai lệch bản chất sự việc.

C. Chỉnh màu và tua nhanh để giấu bớt những chi tiết bất lợi.

D. Ghép thêm hình ảnh từ một sự việc khác cho sinh động.

→ **Đáp án:** *Chỉnh sửa chỉ để làm rõ và gọn; mọi thao tác cắt ghép, thêm bớt làm sai lệch bản chất sự việc đều vi phạm nguyên tắc trung thực.*

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM BÀI 1 – CHUYÊN ĐỀ 16

Bài 1 - Poster xấu hóa đẹp trong 5 phút: bí quyết Canva

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. Điều gì làm nên sức mạnh giúp Canva dễ dùng cho người không biết thiết kế?

- A. Bắt buộc người dùng phải tự vẽ mọi thứ từ trang trắng.
 - B. Kho mẫu có sẵn với bố cục, màu sắc, phong chữ được thiết kế chuyên nghiệp; người dùng chỉ cần thay nội dung.**
 - C. Chỉ cho phép tạo văn bản, không có hình ảnh.
 - D. Phải cài đặt phần mềm phức tạp lên máy mới dùng được.
- **Đáp án:** B. Canva mạnh ở kho mẫu có sẵn; người dùng chỉ thay nội dung của mình vào khung đã được thiết kế chuyên nghiệp, không cần kỹ năng mỹ thuật.

Câu 2. Đây là trình tự hợp lý để tạo một poster bằng Canva?

- A. Tải về - thay nội dung - chọn mẫu - tinh chỉnh.
 - B. Chọn mẫu - thay nội dung - tinh chỉnh (màu, logo) - tải về và chia sẻ.**
 - C. Tinh chỉnh - tải về - chọn mẫu - thay nội dung.
 - D. Thay nội dung - tải về - chọn mẫu - tinh chỉnh.
- **Đáp án:** B. Quy trình hợp lý là chọn mẫu trước, thay nội dung, tinh chỉnh cho đúng nhận diện cơ quan, rồi mới tải về và chia sẻ.

Câu 3. Khi tải sản phẩm từ Canva để in poster, nên chọn định dạng nào là phù hợp?

- A. Định dạng âm thanh MP3.
 - B. Định dạng PDF (để in) hoặc PNG/JPG (cho ảnh).**
 - C. Định dạng bảng tính Excel.
 - D. Định dạng nén ZIP.
- **Đáp án:** B. PDF phù hợp cho in ấn; PNG, JPG phù hợp cho ảnh hiển thị, chia sẻ trực tuyến.

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Chị A cần làm một banner tuyên truyền và muốn dùng một hình ảnh đẹp trong Canva, nhưng hình đó có biểu tượng cho thấy thuộc gói trả phí mà cơ quan chưa mua. Chị nên:

- A. Chọn một hình miễn phí hoặc đã có bản quyền hợp lệ để thay thế, bảo đảm sản phẩm của cơ quan không vi phạm bản quyền.**
 - B. Cứ dùng hình trả phí đó, vì chỉ làm cho việc cơ quan nên không sao.
 - C. Chụp màn hình hình đó rồi chèn vào để khỏi trả phí.
 - D. Tải hình về từ một trang khác để tránh biểu tượng bản quyền.
- **Đáp án:** A. Phải tôn trọng bản quyền: ưu tiên yếu tố miễn phí hoặc đã có phép; không lách bằng cách chụp màn hình hay tải lậu hình thuộc gói trả phí.

Câu 5. Anh B định làm một poster nội bộ, trong đó có một bảng số liệu chưa được phép công khai. Theo tinh thần “dữ liệu nào, công cụ đó”, anh nên:

A. Đưa thẳng bảng số liệu mật lên Canva cho tiện trình bày.

B. Không đưa số liệu mật, nội bộ nhạy cảm lên Canva (công cụ trực tuyến) nếu sản phẩm sẽ chia sẻ rộng; chỉ dùng dữ liệu đã được phép công khai.

C. Đưa lên Canva nhưng để chế độ riêng tư là đủ an toàn tuyệt đối.

D. Đưa lên rồi xóa đi sau khi tải về là không còn rủi ro gì.

→ **Đáp án:** B. Canva là công cụ trực tuyến; không đưa dữ liệu mật, nội bộ nhạy cảm lên, nhất là khi sản phẩm sẽ chia sẻ rộng - đúng tinh thần “dữ liệu nào, công cụ đó”.

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM BÀI 2 – CHUYÊN ĐỀ 16

Bài 2 - Slides khô khan? Để PowerPoint lo!

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. Nguyên tắc thiết kế slide nào sau đây là đúng?

- A. Dồn càng nhiều chữ vào một slide càng tốt để khỏi phải làm nhiều trang.
- B. Mỗi slide chỉ nên truyền tải một ý chính, ít chữ, ưu tiên hình ảnh và biểu đồ.**
- C. Mỗi slide nên dùng một phong chữ và màu sắc khác nhau cho phong phú.
- D. Nên đọc nguyên văn nội dung trên slide khi trình bày.

→ **Đáp án:** B. Slide tốt theo nguyên tắc mỗi slide một ý, ít chữ nhiều hình; phong chữ và màu sắc cần nhất quán, và slide chỉ để hỗ trợ chứ không để đọc lại.

Câu 2. Công cụ AI nào phù hợp nhất khi muốn tạo slide bám sát một tài liệu (báo cáo, PDF) có sẵn?

- A. Gamma, bằng cách gõ một câu mô tả chủ đề bất kỳ.
- B. NotebookLM, bằng cách tải tài liệu lên để AI dựng slide trung thành với nội dung nguồn.**
- C. Máy tính cầm tay (Calculator).
- D. Trình duyệt web thông thường.

→ **Đáp án:** B. NotebookLM tạo slide bám sát tài liệu người dùng tải lên, ít “bịa” nội dung; phù hợp khi đã có sẵn báo cáo, tài liệu nguồn.

Câu 3. Phát biểu nào đúng về vai trò của AI khi tạo slide thuyết trình?

- A. AI tạo ra ngay một bài trình bày chính thức hoàn chỉnh, không cần con người chỉnh sửa.
- B. AI giúp dựng nhanh bản nháp; con người vẫn phải rà soát, kiểm chứng và hoàn thiện trước khi dùng.**
- C. AI chỉ dùng để chèn nhạc nền vào slide.
- D. AI thay thế hoàn toàn vai trò của người trình bày.

→ **Đáp án:** B. Công cụ AI tăng tốc phần dàn ý, bố cục và bản nháp; con người là người kiểm chứng, hoàn thiện và chịu trách nhiệm cuối cùng.

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Chị A có một báo cáo nội bộ chứa số liệu chưa được phép công khai và muốn dùng công cụ AI tạo nhanh slide. Cách xử lý đúng là:

- A. Tải thẳng báo cáo nội bộ lên công cụ AI trực tuyến cho nhanh.
- B. Không tải tài liệu mật, nội bộ lên công cụ AI trực tuyến; chỉ dùng AI với nội dung đã được phép công khai, đúng tinh thần “dữ liệu nào, công cụ đó”.**
- C. Tải lên nhưng xóa tên cơ quan đi là đủ an toàn.
- D. Tải lên rồi đặt chế độ riêng tư là chắc chắn không rủi ro.

→ **Đáp án:** B. Công cụ AI tạo slide chạy trực tuyến; tuyệt đối không đưa tài liệu mật, nội bộ lên, chỉ dùng với nội dung đã công khai - đúng tinh thần “dữ liệu nào, công cụ đó”.

Câu 5. Anh B dùng Gamma tạo nhanh một bộ slide cho buổi tập huấn nội bộ. Sau khi AI dựng xong, anh nên làm gì trước khi trình bày?

A. Dùng luôn bản AI tạo ra, không cần xem lại vì AI đã làm hết.

B. Đọc lại toàn bộ, kiểm chứng số liệu, chỉnh văn phong và rà phong chữ, bố cục tiếng Việt cho ngay ngắn rồi mới dùng.

C. Chỉ cần đổi màu nền cho đẹp là đủ.

D. Gửi ngay cho lãnh đạo duyệt mà không xem lại.

→ **Đáp án:** B. AI chỉ tạo bản nháp; cần đọc lại, kiểm chứng số liệu, chỉnh văn phong công vụ và rà lại phong chữ, bố cục (nhất là tiếng Việt) trước khi sử dụng chính thức.

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM BÀI 3 – CHUYÊN ĐỀ 16

Bài 3 - Chưa biết viết gì? Hỏi ngay ChatGPT!

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. Cách hiểu nào đúng về vai trò của ChatGPT trong việc viết nội dung công vụ?

- A. ChatGPT viết ra sản phẩm hoàn chỉnh, có thể dùng ngay mà không cần chỉnh sửa.
- B. ChatGPT là trợ lý giúp tạo bản nháp nhanh; con người phải biên tập, kiểm chứng và chịu trách nhiệm cuối cùng.**
- C. ChatGPT thay thế hoàn toàn cán bộ trong việc soạn thảo văn bản.
- D. ChatGPT chỉ dùng để chơi, không hỗ trợ được công việc.

→ **Đáp án:** B. Đúng tinh thần “AI làm nhanh, người làm chuẩn”: AI tạo nháp, con người biên tập, kiểm chứng và quyết định.

Câu 2. Một câu lệnh (prompt) tốt để nhờ ChatGPT soạn văn bản thường gồm những phần nào?

- A. Chỉ cần một từ khóa duy nhất là đủ.
- B. Vai trò và bối cảnh, nhiệm vụ cụ thể, và yêu cầu về hình thức (độ dài, văn phong, bố cục).**
- C. Càng mơ hồ càng tốt để AI tự do sáng tạo.
- D. Phải viết bằng tiếng nước ngoài thì AI mới hiểu.

→ **Đáp án:** B. Câu lệnh tốt nêu rõ vai trò - bối cảnh, nhiệm vụ và yêu cầu hình thức; giao việc đầy đủ như giao cho một trợ lý thật.

Câu 3. Vì sao phải kiểm chứng lại thông tin do ChatGPT cung cấp?

- A. Vì ChatGPT luôn từ chối trả lời các câu hỏi khó.
- B. Vì ChatGPT đôi khi “bịa” ra số liệu, trích dẫn hoặc căn cứ pháp lý nghe thuyết phục nhưng không có thật.**
- C. Vì ChatGPT chỉ trả lời được bằng hình ảnh.
- D. Vì ChatGPT không thể viết văn bản tiếng Việt.

→ **Đáp án:** B. AI có thể tạo thông tin sai mà nghe rất hợp lý; mọi số liệu, tên văn bản, điều khoản phải đối chiếu nguồn chính thống trước khi dùng.

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Anh A nhờ ChatGPT soạn một báo cáo và AI đưa ra một số liệu kèm trích dẫn một nghị định nghe rất thuyết phục. Anh nên làm gì?

- A. Tin tưởng và đưa thẳng số liệu, trích dẫn đó vào báo cáo cho nhanh.
- B. Đối chiếu lại số liệu và nghị định đó với nguồn chính thống; chỉ sử dụng khi đã xác minh là chính xác và còn hiệu lực.**
- C. Bỏ hẳn báo cáo vì không thể tin AI.
- D. Nhờ AI tự kiểm chứng lại chính nó là đủ.

→ **Đáp án:** B. Số liệu và căn cứ pháp lý do AI đưa ra phải được kiểm chứng từ nguồn chính thống và kiểm tra hiệu lực trước khi sử dụng.

Câu 5. Chị B muốn nhờ ChatGPT tóm tắt một tài liệu nội bộ chưa được phép công khai, trong đó có tên và thông tin của một số công dân. Cách xử lý đúng là:

- A. Dán toàn bộ tài liệu, gồm cả tên công dân, vào ChatGPT cho nhanh.
- B. Không dán nội dung nội bộ và thông tin cá nhân lên ChatGPT; nếu cần ví dụ thì ẩn danh, thay tên thật bằng “Ông A”, “Bà B”, đúng tinh thần “dữ liệu nào, công cụ đó”.**
- C. Chỉ cần xóa tên cơ quan là có thể dán phần còn lại lên.
- D. Dán lên rồi xóa lịch sử trò chuyện là an toàn tuyệt đối.

→ **Đáp án:** B. Tài liệu nội bộ và thông tin cá nhân tuyệt đối không đưa lên công cụ AI công cộng; khi cần ví dụ phải ẩn danh, đúng tinh thần bảo vệ dữ liệu.

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM BÀI 4 – CHUYÊN ĐỀ 16

Bài 4 - Không biết vẽ? Đã có AI hình ảnh!

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. Yếu tố nào quyết định nhiều nhất đến việc ảnh do AI tạo ra có đúng ý hay không?

- A. Tốc độ đường truyền internet.
- B. Lời mô tả (prompt) càng rõ ràng, chi tiết thì ảnh tạo ra càng sát ý muốn.**
- C. Màu sắc của màn hình máy tính.
- D. Số lượng ảnh đã tạo trước đó.

→ **Đáp án:** B. AI tạo ảnh dựa vào lời mô tả; tả càng chi tiết về chủ thể, bối cảnh, phong cách thì kết quả càng đúng ý.

Câu 2. Một lời mô tả tốt để tạo ảnh thường gồm những yếu tố nào?

- A. Chỉ cần một từ duy nhất, ví dụ “ảnh đẹp”.
- B. Chủ thể, bối cảnh và hành động, phong cách, và các chi tiết bổ sung (ánh sáng, màu sắc).**
- C. Tên của người dùng và ngày tháng.
- D. Địa chỉ email và số điện thoại.

→ **Đáp án:** B. Lời mô tả tốt nêu rõ chủ thể, bối cảnh - hành động, phong cách và chi tiết bổ sung; ghép lại thành một câu đầy đủ.

Câu 3. Khi dùng AI tạo hình cho một infographic có số liệu, cần lưu ý điều gì?

- A. Tin tưởng hoàn toàn vào chữ và số mà AI tạo trên hình.
- B. Tự kiểm soát phần chữ và số liệu, vì AI tạo hình tốt nhưng đôi khi viết chữ, số chưa chính xác.**
- C. Không cần kiểm tra gì vì AI luôn đúng.
- D. Để AI tự quyết định toàn bộ số liệu cho nhanh.

→ **Đáp án:** B. AI tạo hình minh họa rất tốt nhưng có thể viết chữ, số sai; với infographic có số liệu phải tự kiểm soát phần chữ và số.

Câu 4. Khi sử dụng một hình ảnh do AI tạo ra trong tài liệu hoặc slide, bắt buộc phải làm gì?

- A. Xóa mọi dấu vết cho thấy ảnh do AI tạo để trông thật hơn.
- B. Ghi chú rõ ràng “Hình ảnh minh họa được tạo bởi AI” để bảo đảm minh bạch.**
- C. Phóng to ảnh hết cỡ cho nổi bật.
- D. Đổi tên tệp ảnh thành tên một nhiếp ảnh gia.

→ **Đáp án:** B. Ảnh do AI tạo khi sử dụng phải kèm chú thích minh bạch về nguồn gốc; không được che giấu việc ảnh do AI tạo.

Phần tình huống công vụ

Câu 5. Anh A định dùng AI tạo một bức ảnh ghép hình một lãnh đạo đang phát biểu tại một sự kiện (thực tế không diễn ra) để minh họa cho bài viết. Việc này:

- A. Không được phép, vì tạo hình ảnh giả mạo người thật và sự kiện không có thật, có thể gây tin giả và vi phạm pháp luật.**
- B. Được phép, miễn là ảnh trông đẹp và chuyên nghiệp.
- C. Được phép, vì AI tạo ra nên không ai chịu trách nhiệm.
- D. Được phép, chỉ cần không ghi chú gì thêm.

→ **Đáp án:** A. Tuyệt đối không dùng AI tạo ảnh giả mạo người thật hay sự kiện không có thật; đây là hành vi tạo tin giả, có thể vi phạm pháp luật và gây hậu quả nghiêm trọng.

Câu 6. Chị B cần một ảnh hiện trường thật để đưa vào báo cáo, nhưng không có ảnh chụp. Chị định dùng AI tạo một ảnh “giống hiện trường” để thay thế. Cách hiểu đúng là:

- A. Cứ dùng ảnh AI tạo, vì nhìn cũng giống thật là được.
- B. Không dùng ảnh AI thay cho ảnh hiện trường thật; ảnh AI chỉ để minh họa khái niệm, không phải bằng chứng, và có thể sai chi tiết.**
- C. Dùng ảnh AI rồi chú thích là ảnh chụp thật cho thuyết phục.
- D. Dùng ảnh AI và khẳng định đó là hiện trường để báo cáo nhanh hơn.

→ **Đáp án:** B. Ảnh AI chỉ để minh họa, không có giá trị làm bằng chứng và có thể sai chi tiết; tuyệt đối không dùng thay ảnh hiện trường thật, càng không được chú thích sai sự thật.

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM BÀI 5 – CHUYÊN ĐỀ 16

Bài 5 - Làm video không cần quay - AI lo tất!

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. Công cụ AI tạo video có thể làm được những việc nào từ một kịch bản bằng chữ?

- A. Chỉ in kịch bản ra giấy.
- B. Tự tạo hình ảnh/cảnh minh họa, chuyển chữ thành giọng đọc, và tạo người dẫn ảo trình bày.**
- C. Chỉ gửi kịch bản qua email.
- D. Chỉ kiểm tra lỗi chính tả trong kịch bản.

→ **Đáp án:** B. Từ kịch bản chữ, AI có thể sinh hình ảnh, chuyển văn bản thành giọng đọc và tạo người dẫn ảo, giúp làm video mà không cần quay.

Câu 2. Nói công cụ với thế mạnh chính của nó cho đúng:

- A. HeyGen chuyên cắt ghép, thêm phụ đề; CapCut chuyên tạo người dẫn ảo.
- B. Google Veo mạnh về sinh cảnh quay từ lời mô tả; HeyGen mạnh về người dẫn ảo đa ngôn ngữ; CapCut mạnh ở chỉnh sửa, phụ đề.**
- C. NotebookLM chuyên quay phim thực tế ngoài hiện trường.
- D. Canva chỉ dùng để gửi email.

→ **Đáp án:** B. Mỗi công cụ một thế mạnh: Veo sinh cảnh quay từ mô tả, HeyGen tạo người dẫn ảo đa ngôn ngữ, CapCut chỉnh sửa và làm phụ đề, NotebookLM dựng video tóm tắt từ tài liệu, Canva tạo video từ mẫu.

Câu 3. Trong ba bước tạo video bằng AI, vì sao bước viết kịch bản lại quan trọng nhất?

- A. Vì đó là bước AI làm thay hoàn toàn con người.
- B. Vì đây là phần con người giữ vai trò chủ đạo, quyết định thông điệp và chất lượng video; kịch bản tốt thì video mới tốt.**
- C. Vì kịch bản càng dài thì video càng hay.
- D. Vì viết kịch bản giúp bỏ qua bước duyệt sau này.

→ **Đáp án:** B. Kịch bản là nền tảng do con người làm chủ; thông điệp rõ ràng, lời gọn gàng thì video tạo ra mới mạch lạc và hiệu quả.

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Anh A muốn làm video tuyên truyền và định dùng AI tạo một người dẫn ảo mang gương mặt của một lãnh đạo cơ quan để đọc lời dẫn. Việc này:

- A. Không được phép, vì tạo người dẫn ảo mang gương mặt người thật khi chưa được phép là giả mạo, có thể gây hậu quả nghiêm trọng và vi phạm pháp luật.**
- B. Được phép, vì như vậy video sẽ uy tín hơn.
- C. Được phép, miễn là video đẹp.
- D. Được phép, chỉ cần không nói cho ai biết.

→ **Đáp án:** A. Tuyệt đối không tạo người dẫn ảo mang gương mặt người thật hay giả mạo phát ngôn của lãnh đạo; đây là hành vi giả mạo nguy hiểm, vi phạm pháp luật.

Câu 5. Chị B dùng AI tạo một video có người dẫn ảo và giọng đọc AI để hướng dẫn người dân làm thủ tục. Trước khi đăng lên cổng thông tin của cơ quan, chị nên:

A. Đăng ngay, không cần ghi chú gì.

B. Kiểm chứng lại nội dung hướng dẫn cho chính xác và ghi chú rõ video có sử dụng hình ảnh, giọng đọc do AI tạo, và trình cấp có thẩm quyền duyệt theo quy trình của cơ quan trước khi đăng tải.

C. Khẳng định đó là người thật quay để tăng độ tin cậy.

D. Đăng kèm thông tin nội bộ chưa công khai cho đầy đủ.

→ **Đáp án:** B. Cần kiểm chứng nội dung và minh bạch ghi chú video có yếu tố do AI tạo; không giả mạo là người thật, không đưa thông tin nội bộ chưa được phép, nội dung phát hành nhân danh cơ quan phải được cấp có thẩm quyền duyệt trước khi đăng tải chính thức.

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM BÀI 1 – CHUYÊN ĐỀ 17

Bài 1 - Bản quyền là gì và vì sao cần tuân thủ?

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. Bản quyền (quyền tác giả) được hình thành vào thời điểm nào?

- A. Khi tác giả đăng ký tác phẩm với Cục Bản quyền tác giả.
- B. Ngay khi tác phẩm được sáng tạo ra và được thể hiện dưới một hình thức vật chất nhất định.**
- C. Chỉ sau khi tác phẩm được xuất bản công khai.
- D. Chỉ khi tác giả nộp phí bảo hộ hằng năm.

→ **Đáp án:** B. Theo Luật Sở hữu trí tuệ, quyền tác giả phát sinh tự động từ khi tác phẩm được định hình, không bắt buộc phải đăng ký mới được bảo hộ.

Câu 2. Hai nhóm quyền cốt lõi trong quyền tác giả là gì?

- A. Quyền sử dụng và quyền cho thuê.
- B. Quyền nhân thân và quyền tài sản.**
- C. Quyền công bố và quyền giữ bí mật.
- D. Quyền cá nhân và quyền tập thể.

→ **Đáp án:** B. Theo Điều 18 Luật Sở hữu trí tuệ, quyền tác giả gồm quyền nhân thân (gắn với danh dự, tên tuổi) và quyền tài sản (lợi ích vật chất, có thể chuyển giao).

Câu 3. Việc tuân thủ bản quyền quan trọng đối với cán bộ, công chức, viên chức vì:

- A. Giúp tôn trọng pháp luật, tránh vi phạm, giữ uy tín và sự liêm chính cho cá nhân và cơ quan.**
- B. Giúp sử dụng thoải mái mọi tài liệu tìm thấy trên mạng.
- C. Để không phải trích dẫn nguồn khi viết báo cáo.
- D. Vì chỉ cơ quan nhà nước mới chịu sự điều chỉnh của luật bản quyền.

→ **Đáp án:** A. Tôn trọng bản quyền vừa là tuân thủ pháp luật, vừa thể hiện sự liêm chính, chuyên nghiệp và giữ uy tín cho cá nhân, cơ quan.

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Anh A cho rằng: “Tài liệu này tôi dùng cho báo cáo của cơ quan, không phải để kinh doanh, nên không cần quan tâm đến bản quyền”. Nhận định này:

- A. Đúng, vì mục đích công vụ thì được miễn trừ hoàn toàn.
- B. Sai, vì sử dụng tác phẩm có bản quyền khi chưa được phép, kể cả cho mục đích công vụ, vẫn có thể là hành vi vi phạm pháp luật.**
- C. Đúng, vì chỉ khi bán tài liệu mới phải lo về bản quyền.
- D. Sai, nhưng chỉ sai khi tài liệu đó của nước ngoài.

→ **Đáp án:** B. Dùng tác phẩm có bản quyền khi chưa được phép, dù cho mục đích công vụ và không nhằm kinh doanh, vẫn có thể vi phạm pháp luật; cần xin phép và ghi nguồn theo quy định (trừ một số trường hợp ngoại lệ luật cho phép, sẽ học ở Bài 2).

Câu 5. Chị B tải một bức ảnh đẹp trên mạng về, tự ý cắt cúp, ghép thêm chi tiết và bỏ tên tác giả gốc, rồi dùng trong sản phẩm truyền thông của cơ quan. Việc làm này có khả năng xâm phạm quyền nào của tác giả?

A. Chỉ xâm phạm quyền tài sản.

B. Xâm phạm cả quyền nhân thân (bỏ tên tác giả, sửa làm sai lệch tác phẩm) lẫn quyền tài sản (dùng khi chưa được phép).

C. Không xâm phạm quyền nào vì đã chỉnh sửa khác bản gốc.

D. Chỉ xâm phạm nếu tác giả phát hiện và khiếu nại.

→ **Đáp án:** B. Bỏ tên tác giả và tự ý sửa làm sai lệch tác phẩm là xâm phạm quyền nhân thân; sử dụng khi chưa được phép là xâm phạm quyền tài sản - vi phạm xảy ra ngay cả khi chưa bị khiếu nại.

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM BÀI 2 – CHUYÊN ĐỀ 17

Bài 2 - Quy định pháp luật về quyền tác giả - những điều cần biết

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. Khi trích dẫn hợp lý một đoạn tác phẩm của người khác để đưa vào báo cáo, điều kiện bắt buộc luôn phải thực hiện là gì?

- A. Phải trả một khoản tiền bản quyền cho tác giả.
- B. Phải thông tin rõ về tên tác giả và nguồn gốc, xuất xứ của tác phẩm.**
- C. Phải xin phép bằng văn bản trong mọi trường hợp.
- D. Phải đăng ký với cơ quan quản lý nhà nước.

→ **Đáp án:** B. Các trường hợp dùng không phải xin phép, không trả tiền theo Điều 25 vẫn bắt buộc phải ghi tên tác giả và nguồn gốc, xuất xứ tác phẩm.

Câu 2. Trường hợp nào sau đây thường phải xin phép và trả tiền bản quyền?

- A. Trích một đoạn ngắn có ghi nguồn để bình luận trong tài liệu của mình.
- B. Sử dụng trọn vẹn một bản nhạc làm nền cho video tuyên truyền phát hành rộng rãi.**
- C. Tự sao chép một bản tài liệu để cá nhân nghiên cứu, không nhằm thương mại.
- D. Trích dẫn hợp lý để minh họa trong một bài giảng không nhằm thương mại.

→ **Đáp án:** B. Dùng trọn vẹn tác phẩm hoặc vượt quá phạm vi trích dẫn, minh họa thông thường thì phải xin phép và thường phải trả tiền bản quyền.

Câu 3. Theo quy định mới có hiệu lực từ đầu năm 2026, hành vi vi phạm hành chính về quyền tác giả có thể bị phạt tiền tối đa bao nhiêu?

- A. Tối đa 50 triệu đồng với cá nhân, 100 triệu đồng với tổ chức.
- B. Tối đa 250 triệu đồng với cá nhân, 500 triệu đồng với tổ chức.**
- C. Chỉ bị nhắc nhở, không phạt tiền.
- D. Tối đa 1 tỷ đồng với mọi trường hợp.

→ **Đáp án:** B. Theo Nghị định 341/2025/NĐ-CP (hiệu lực 15/02/2026), mức phạt tiền tối đa với cá nhân là 250 triệu đồng, với tổ chức là 500 triệu đồng; ngoài ra còn xử lý dân sự, hình sự tùy mức độ.

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Chị A muốn dùng một bức ảnh tải trên mạng cho ấn phẩm của cơ quan. Cách xử lý đúng và an toàn nhất là:

- A. Cứ dùng vì ảnh trên mạng là của chung, ai cũng dùng được.
- B. Kiểm tra nguồn gốc và quyền sử dụng; ưu tiên ảnh miễn phí bản quyền hoặc đã được cấp phép; nếu không rõ thì không dùng và tìm nguồn thay thế hợp pháp.**
- C. Dùng ảnh rồi xóa tên tác giả để không ai biết nguồn.
- D. Dùng ảnh nhưng thu nhỏ lại để tránh vi phạm.

→ **Đáp án:** B. Khi chưa chắc về quyền sử dụng, nguyên tắc an toàn là kiểm tra nguồn gốc, ưu tiên tư liệu miễn phí bản quyền hoặc đã cấp phép; không rõ thì không dùng.

Câu 5. Anh B trích một đoạn dài từ một bài nghiên cứu vào tài liệu tập huấn nội bộ, nhưng bỏ tên tác giả và không ghi nguồn vì “chỉ dùng nội bộ”. Nhận định nào đúng?

A. Không sao, vì tài liệu chỉ lưu hành nội bộ.

B. Không đúng, vì kể cả khi được phép trích dẫn, vẫn bắt buộc phải ghi tên tác giả và nguồn gốc; bỏ nguồn có thể xâm phạm quyền tác giả.

C. Không sao, vì đã chỉnh sửa lại câu chữ cho khác đi.

D. Chỉ cần ghi nguồn nếu tài liệu được công bố ra bên ngoài.

→ **Đáp án:** B. Ngay cả với trích dẫn hợp lý, việc ghi tên tác giả và nguồn gốc là bắt buộc; lưu hành nội bộ không miễn trừ nghĩa vụ này.

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM BÀI 3 – CHUYÊN ĐỀ 17

Bài 3 - Giấy phép sử dụng nội dung số và cách tìm nguồn “sạch”

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. “Giấy phép sử dụng” của một nội dung số cho ta biết điều gì?

- A. Giá tiền bắt buộc phải trả cho mọi tác phẩm.
- B. Tác giả cho phép người khác dùng tác phẩm vào việc gì và với điều kiện ra sao (có được sửa, có phải ghi tên tác giả không).**
- C. Tên của trang web đang lưu trữ tác phẩm.
- D. Dung lượng của tệp tin.

→ **Đáp án:** B. Giấy phép sử dụng thể hiện phạm vi và điều kiện mà tác giả cho phép người khác sử dụng tác phẩm của mình.

Câu 2. Bốn yếu tố tạo nên các giấy phép Creative Commons là gì?

- A. BY, SA, NC, ND - tức ghi công, chia sẻ tương tự, phi thương mại, không chỉnh sửa.**
- B. PDF, JPG, MP3, MP4.
- C. Chỉ có một yếu tố duy nhất là trả phí.
- D. Tên, tuổi, địa chỉ, số điện thoại của tác giả.

→ **Đáp án:** A. Bốn yếu tố BY (ghi công), SA (chia sẻ tương tự), NC (phi thương mại), ND (không chỉnh sửa) kết hợp thành sáu loại giấy phép CC.

Câu 3. Với phần lớn các giấy phép Creative Commons (trừ công cụ CC0), điều kiện quan trọng thường bị quên là gì?

- A. Phải trả tiền bản quyền.
- B. Phải ghi rõ tên tác giả gốc khi sử dụng.**
- C. Phải xin phép bằng văn bản.
- D. Phải đăng ký với cơ quan nhà nước.

→ **Đáp án:** B. Mọi giấy phép CC đều có yếu tố BY (ghi công); trừ CC0, đều yêu cầu ghi tên tác giả gốc - đây là điều kiện hay bị bỏ sót nhất.

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Anh A tải một bức ảnh trên một kho ảnh miễn phí để làm slide cho cơ quan. Cách làm đúng và an toàn là:

- A. Cứ dùng bất kỳ, vì mọi thứ trên mạng đều miễn phí.
- B. Kiểm tra điều kiện sử dụng của bức ảnh đó; tuy phần lớn ảnh cho dùng tự do, vẫn nên đọc kỹ và ưu tiên ghi nguồn.**
- C. Dùng rồi gắn logo cơ quan vào để thành ảnh của mình.
- D. Chỉ được dùng nếu mua bản quyền riêng.

→ **Đáp án:** B. Ngay cả với kho ảnh miễn phí, vẫn nên đọc kỹ điều kiện từng tệp và ưu tiên ghi nguồn để chắc chắn an toàn và chuyên nghiệp.

Câu 5. Chị B tìm thấy một bức ảnh gắn nhãn CC BY rất hợp với tài liệu tuyên truyền. Để dùng đúng luật, chị cần làm gì?

A. Dùng luôn, không cần làm gì thêm.

B. Được phép sử dụng (kể cả cho công việc), nhưng bắt buộc phải ghi rõ tên tác giả gốc của bức ảnh.

C. Phải liên hệ trả tiền cho tác giả trước khi dùng.

D. Không được dùng vì ảnh CC BY luôn cấm dùng cho cơ quan.

→ **Đáp án:** B. Giấy phép CC BY cho phép sử dụng kể cả cho mục đích thương mại, với điều kiện bắt buộc là ghi rõ tên tác giả gốc.

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM BÀI 4 – CHUYÊN ĐỀ 17

Bài 4 - Kỹ năng trích dẫn tài liệu và sử dụng nội dung hợp pháp

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. Khi trích dẫn trực tiếp (lấy nguyên văn) một đoạn của tác giả, cần làm gì?

- A. Chỉ cần đổi vài từ là được, không cần ghi nguồn.
- B. Đặt phần nguyên văn trong dấu ngoặc kép và ghi rõ nguồn.**
- C. Viết liền vào bài như thể là câu của mình.
- D. In đậm đoạn đó để phân biệt là đủ.

→ **Đáp án:** B. Trích dẫn trực tiếp phải giữ nguyên văn, đặt trong ngoặc kép và ghi rõ nguồn; không nên lạm dụng cách này.

Câu 2. Trích dẫn gián tiếp là gì?

- A. Sao chép y nguyên đoạn văn của tác giả.
- B. Diễn đạt lại ý tưởng của tác giả bằng lời văn của mình nhưng giữ đúng nội dung, và vẫn ghi nguồn.**
- C. Lấy ý của người khác và coi như của mình.
- D. Chỉ ghi tên tác giả mà không cần nội dung.

→ **Đáp án:** B. Trích dẫn gián tiếp là diễn đạt lại ý tác giả bằng lời mình, giữ đúng nội dung gốc, và vẫn phải ghi nguồn.

Câu 3. Hành vi nào sau đây bị xem là đạo văn?

- A. Trích nguyên văn có để ngoặc kép và ghi nguồn rõ ràng.
- B. Diễn giải lại ý tưởng của người khác nhưng không ghi nguồn gốc.**
- C. Lập danh mục tài liệu tham khảo ở cuối báo cáo.
- D. Ghi rõ tên tác giả và năm cho mỗi số liệu sử dụng.

→ **Đáp án:** B. Đạo văn không chỉ là chép nguyên văn, mà còn gồm cả việc diễn giải lại ý tưởng của người khác mà lờ đi nguồn gốc.

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Anh A đọc được một nhận định hay trong một bài nghiên cứu, viết lại bằng lời của mình rồi đưa vào báo cáo mà không ghi nguồn, vì “đã viết khác đi rồi”. Nhận định nào đúng?

- A. Đúng, vì đã diễn đạt lại nên thành ý của anh A.
- B. Sai, vì dù diễn đạt lại bằng lời mình, ý tưởng vẫn của người khác nên vẫn phải ghi nguồn; bỏ nguồn là đạo văn.**
- C. Đúng, vì báo cáo nội bộ không cần ghi nguồn.
- D. Sai, nhưng chỉ cần ghi nguồn nếu sao chép nguyên văn.

→ **Đáp án:** B. Diễn đạt lại bằng lời mình vẫn phải ghi nguồn vì ý tưởng là của người khác; bỏ nguồn trong trường hợp này chính là một dạng đạo văn.

Câu 5. Chị B soạn một tài liệu tập huấn, mỗi chỗ ghi nguồn một kiểu khác nhau, có chỗ lại quên không ghi. Cách làm chuyên nghiệp hơn là:

A. Cứ để vậy, miễn là có thông tin.

B. Thống nhất một cách ghi nguồn trong toàn tài liệu và bảo đảm mọi thông tin mượn đều được dẫn nguồn đầy đủ.

C. Bỏ hết phần ghi nguồn cho gọn.

D. Chỉ ghi nguồn ở trang đầu tiên là đủ.

→ **Đáp án:** B. Trong một văn bản nên thống nhất một cách ghi nguồn và bảo đảm mọi thông tin mượn đều được dẫn nguồn đầy đủ - vừa chuyên nghiệp, vừa giúp kiểm chứng.

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM BÀI 5 – CHUYÊN ĐỀ 17

Bài 5 - Sử dụng nội dung do AI tạo ra một cách an toàn và đúng luật

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. Theo pháp luật Việt Nam hiện hành (gồm cả Luật Trí tuệ nhân tạo), nguyên tắc cốt lõi về vai trò của AI là gì?

- A. AI được công nhận là tác giả và có thể thay con người quyết định.
- B. Lấy con người làm trung tâm; AI là công cụ phục vụ, không thay thế thẩm quyền và trách nhiệm của con người; AI không phải tác giả.**
- C. AI và con người có quyền và trách nhiệm ngang nhau.
- D. Công ty phát triển AI chịu mọi trách nhiệm thay người dùng.

→ **Đáp án:** B. Cả Luật Sở hữu trí tuệ và Luật Trí tuệ nhân tạo đều khẳng định: con người là trung tâm, AI chỉ là công cụ, không thay thế thẩm quyền và trách nhiệm của con người, và không phải là tác giả.

Câu 2. Một sản phẩm được tạo ra hoàn toàn tự động bởi AI (chỉ từ một câu lệnh đơn giản, không có đóng góp đáng kể của con người) thì:

- A. Luôn được bảo hộ quyền tác giả đầy đủ.
- B. Về nguyên tắc không được pháp luật bảo hộ quyền tác giả.**
- C. Thuộc quyền tác giả của công ty làm ra AI.
- D. Tự động thuộc về người gõ câu lệnh.

→ **Đáp án:** B. Sản phẩm do AI tạo ra hoàn toàn tự động, không có đóng góp sáng tạo đáng kể của con người, về nguyên tắc không được bảo hộ quyền tác giả.

Câu 3. Theo Luật Trí tuệ nhân tạo, nội dung do AI tạo ra (như hình ảnh, video) khi đưa ra công chúng cần được xử lý thế nào?

- A. Giữ bí mật việc dùng AI để tăng độ tin cậy.
- B. Được đánh dấu, gắn nhãn hoặc ghi chú rõ để người dùng nhận biết, nhất là khi có khả năng gây nhầm lẫn về tính xác thực.**
- C. Khẳng định là do con người trực tiếp tạo ra.
- D. Không cần ghi chú gì nếu nội dung đẹp.

→ **Đáp án:** B. Luật Trí tuệ nhân tạo quy định nghĩa vụ minh bạch: nội dung do AI tạo ra phải được gắn nhãn, ghi chú để nhận biết, nhất là khi có thể gây nhầm lẫn về tính xác thực.

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Anh A dùng AI tạo một đoạn văn cho báo cáo, trong đó có vài số liệu. Trước khi đưa vào báo cáo chính thức, anh nên làm gì?

- A. Dùng luôn vì AI thường rất chính xác.
- B. Đọc lại, kiểm chứng các số liệu từ nguồn chính thống và biên tập cho phù hợp; anh là người chịu trách nhiệm cuối cùng về nội dung.**

C. Gửi thẳng cho lãnh đạo, ai phát hiện sai thì sửa sau.

D. Chỉ cần đổi vài từ cho khác đi là được.

→ **Đáp án:** B. Theo Luật Trí tuệ nhân tạo, AI không thay thế trách nhiệm của người ra quyết định; nội dung AI phải được kiểm chứng, biên tập kỹ và người dùng chịu trách nhiệm cuối cùng.

Câu 5. Chị B dùng AI vẽ một bức tranh minh họa cho tài liệu của cơ quan. Cách làm đúng và minh bạch là:

A. Khẳng định đó là tranh do chính chị vẽ tay để tăng uy tín.

B. Ghi chú rõ đây là hình ảnh được tạo bởi AI, và bảo đảm không mô phỏng giả mạo người thật, không sao chép phong cách một tác giả cụ thể.

C. Bỏ mọi chú thích để không ai biết là tranh AI.

D. Yêu cầu AI vẽ đúng theo phong cách một họa sĩ nổi tiếng rồi dùng luôn.

→ **Đáp án:** B. Cần minh bạch gắn nhãn hình ảnh do AI tạo (nghĩa vụ luật định) và không xâm phạm quyền người khác, không tạo nội dung giả mạo - đúng quy định của Luật Trí tuệ nhân tạo.

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM BÀI 1 – CHUYÊN ĐỀ 18

Bài 1 - Hiểu về lập trình trong công việc của cơ quan nhà nước

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. Lập trình được hiểu một cách đơn giản nhất là gì?

- A. Việc sửa chữa máy tính khi bị hỏng.
- B. Việc viết ra những chỉ dẫn để máy tính tự động thực hiện một nhiệm vụ.**
- C. Việc sử dụng thành thạo các phần mềm văn phòng.
- D. Việc kết nối máy tính vào mạng Internet.

→ **Đáp án:** B. Lập trình là viết các chỉ dẫn để máy tính thực hiện nhiệm vụ thay con người, nhất là các việc lặp lại.

Câu 2. Đây là những lợi ích thiết thực của lập trình trong công việc công sở?

- A. Làm cho công việc thủ công trở nên phức tạp hơn.
- B. Tự động hóa thao tác lặp lại, phân tích dữ liệu nhanh, và tạo ra các công cụ hỗ trợ công việc.**
- C. Thay thế hoàn toàn vai trò của con người.
- D. Chỉ phục vụ cho mục đích giải trí.

→ **Đáp án:** B. Lập trình giúp tự động hóa việc lặp lại, phân tích dữ liệu nhanh và tạo công cụ hỗ trợ - đều rất thiết thực cho công vụ.

Câu 3. Vì sao có thể nói “lập trình ngày nay không còn là đặc quyền riêng của dân kỹ thuật”?

- A. Vì lập trình đã bị cấm đối với người không chuyên.
- B. Vì với sự hỗ trợ của AI, người dùng có thể mô tả điều mình muốn bằng ngôn ngữ thông thường để tạo ra chương trình, không cần học thuộc câu lệnh phức tạp.**
- C. Vì máy tính ngày nay tự lập trình hoàn toàn, không cần con người.
- D. Vì không ai cần đến lập trình nữa.

→ **Đáp án:** B. Sự phát triển của AI cho phép người không chuyên mô tả yêu cầu bằng ngôn ngữ tự nhiên để tạo chương trình, giúp lập trình đến gần mọi người hơn.

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Chị A hằng tháng phải tổng hợp số liệu từ rất nhiều bảng tính, cộng và sao chép thủ công, mất nhiều giờ và hay nhầm. Theo tinh thần bài học, hướng giải quyết phù hợp là:

- A. Chấp nhận làm tay mãi vì đây là việc bắt buộc.
- B. Nghĩ đến việc tự động hóa công việc lặp lại này bằng một công cụ, để tiết kiệm thời gian và giảm sai sót.**
- C. Chỉ giải quyết được nếu mua máy tính mới.
- D. Giao hết cho người khác làm.

→ **Đáp án:** B. Những việc lặp lại, mất thời gian như vậy chính là nơi lập trình và tự động hóa phát huy hiệu quả.

Câu 5. Anh B nghe đến “lập trình” thì e ngại vì nghĩ rằng phải giỏi công nghệ mới học được. Suy nghĩ phù hợp hơn là:

- A. Đúng, lập trình chỉ dành cho kỹ sư công nghệ thông tin.
- B. Lập trình ở mức cơ bản ngày nay rất dễ tiếp cận; nhất là khi có sự hỗ trợ của AI, người không chuyên cũng có thể bắt đầu từ những việc đơn giản.**
- C. Đúng, nếu không giỏi công nghệ thì không nên thử.
- D. Chỉ người trẻ tuổi mới học được lập trình.

→ **Đáp án:** B. Lập trình cơ bản nay rất dễ tiếp cận, đặc biệt với sự hỗ trợ của AI; ai cũng có thể bắt đầu từ những việc đơn giản, thiết thực.

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM BÀI 2 – CHUYÊN ĐỀ 18

Bài 2 - Tư duy lập trình - Cách hướng dẫn máy tính giải quyết công việc

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. “Tư duy lập trình” (tư duy máy tính) được hiểu đúng nhất là gì?

- A. Là khả năng viết được nhiều dòng mã phức tạp.
- B. Là cách tiếp cận và giải quyết vấn đề một cách có hệ thống, theo từng bước rõ ràng mà cả người và máy đều hiểu được.**
- C. Là khả năng sửa chữa máy tính.
- D. Là việc ghi nhớ thật nhiều câu lệnh.

→ **Đáp án:** B. Tư duy lập trình là kỹ năng giải quyết vấn đề có hệ thống, không đồng nghĩa với việc biết viết mã; hữu ích cho mọi người, mọi công việc.

Câu 2. Đây là ví dụ của cách nghĩ “chia nhỏ công việc”?

- A. Làm tất cả mọi việc cùng một lúc cho nhanh.
- B. Chia việc tổ chức hội nghị thành các phần: lập danh sách khách mời, chuẩn bị tài liệu, bố trí hội trường, gửi giấy mời.**
- C. Bỏ qua không làm việc khó.
- D. Giao toàn bộ công việc cho người khác.

→ **Đáp án:** B. Chia nhỏ là tách một nhiệm vụ lớn thành các phần nhỏ để xử lý, làm xong từng phần rồi ghép lại.

Câu 3. Tư duy điều kiện “nếu... thì...” trong công việc có nghĩa là gì?

- A. Luôn làm một việc giống hệt nhau bất kể tình huống.
- B. Đưa ra hành động khác nhau tùy theo từng trường hợp (ví dụ: nếu hồ sơ đủ thì tiếp nhận; nếu chưa đủ thì hướng dẫn bổ sung).**
- C. Không bao giờ ra quyết định.
- D. Chỉ làm việc khi có người nhắc.

→ **Đáp án:** B. Tư duy điều kiện là chọn hành động phù hợp theo từng tình huống; đây là logic cốt lõi mà máy tính dùng để phân loại, xử lý công việc.

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Anh A muốn nhờ công cụ AI tạo giúp một công cụ phân loại hồ sơ tự động. Tư duy lập trình giúp anh điều gì khi làm việc này?

- A. Không giúp gì, vì đã có AI lo hết.
- B. Giúp anh mô tả yêu cầu rõ ràng theo các bước và điều kiện cụ thể, nhờ đó AI tạo ra kết quả sát ý hơn.**
- C. Giúp anh không cần suy nghĩ gì cả.
- D. Buộc anh phải tự viết mã thay cho AI.

→ **Đáp án:** B. Tư duy lập trình giúp “ra đề” cho AI rõ ràng, mạch lạc theo bước và điều kiện, nhờ đó nhận lại kết quả chính xác, sát mong muốn hơn.

Câu 5. Chị B thấy mỗi tháng đều phải lập một báo cáo theo cùng một mẫu cố định. Theo tư duy lập trình, chị nên nhận ra điều gì?

A. Đây là việc ngẫu nhiên, không có gì đáng chú ý.

B. Đây là một công việc lặp lại theo quy luật - loại việc rất thích hợp để tự động hóa, giúp tiết kiệm thời gian.

C. Phải làm thủ công mãi mãi, không thể thay đổi.

D. Nên bỏ qua không làm báo cáo nữa.

→ **Đáp án:** B. Nhận ra quy luật (việc lặp lại theo mẫu) giúp ta xác định những việc nên giao cho máy làm tự động, nâng cao hiệu suất.

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM BÀI 3 – CHUYÊN ĐỀ 18

Bài 3 - Trí tuệ nhân tạo và xu hướng lập trình cùng AI

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. “Vibe Coding” (lập trình thuận theo ý tưởng) được hiểu đúng nhất là gì?

- A. Một ngôn ngữ lập trình mới rất khó học.
- B. Cách lập trình trong đó người dùng mô tả điều mình muốn bằng ngôn ngữ thông thường, và công cụ AI tạo ra chương trình tương ứng.**
- C. Một loại máy tính chuyên dụng cho lập trình.
- D. Việc tự gõ thật nhanh các dòng mã.

→ **Đáp án:** B. Vibe Coding là mô tả yêu cầu bằng ngôn ngữ tự nhiên để AI sinh ra mã, thay vì con người tự viết từng dòng.

Câu 2. Vì sao xu hướng lập trình cùng AI được xem là một thay đổi lớn?

- A. Vì nó làm cho lập trình trở nên khó hơn.
- B. Vì nó hạ thấp rào cản, giúp cả người không chuyên cũng có thể tạo ra ứng dụng đơn giản bằng cách mô tả nhu cầu.**
- C. Vì nó chỉ dành riêng cho các chuyên gia công nghệ.
- D. Vì nó khiến máy tính ngừng cần đến con người.

→ **Đáp án:** B. Xu hướng này hạ rào cản gia nhập của lập trình xuống mức thấp chưa từng có, đưa khả năng tạo phần mềm đến gần mọi người.

Câu 3. Theo bài học, khi dùng AI để tạo ra sản phẩm, điều quan trọng cần lưu ý là gì?

- A. Tin tưởng tuyệt đối, dùng ngay mọi sản phẩm AI tạo ra.
- B. Sản phẩm do AI tạo ra, nhất là với việc quan trọng, vẫn phải được kiểm tra, rà soát kỹ vì có thể có lỗi hoặc rủi ro bảo mật.**
- C. Không bao giờ nên dùng AI để lập trình.
- D. Chỉ dùng AI khi đã là chuyên gia.

→ **Đáp án:** B. AI tạo mã nhanh nhưng không phải lúc nào cũng chính xác, an toàn; cần kiểm tra kỹ, đặc biệt với phần mềm quan trọng.

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Anh A, một cán bộ không có chuyên môn công nghệ, muốn tạo một công cụ nhỏ hỗ trợ công việc. Theo tinh thần bài học, anh nên nghĩ thế nào?

- A. Đành chịu, vì không học lập trình thì không thể làm được.
- B. Hoàn toàn có thể thử, vì ngày nay có thể mô tả nhu cầu bằng lời để công cụ AI hỗ trợ tạo ra ứng dụng đơn giản.**
- C. Phải đi học một khóa lập trình nhiều năm rồi mới làm.
- D. Chỉ chuyên gia mới được phép tạo công cụ.

→ **Đáp án:** B. Xu hướng lập trình cùng AI cho phép người không chuyên mô tả nhu cầu bằng ngôn ngữ thường để tạo ra công cụ đơn giản hỗ trợ công việc.

Câu 5. Chị B dùng một công cụ AI tạo giúp một ứng dụng tính toán sẽ dùng cho công việc chính thức. Cách làm phù hợp nhất là:

A. Đưa vào sử dụng ngay mà không cần thử lại, vì AI hiếm khi sai.

B. Kiểm tra, chạy thử kỹ lưỡng để chắc chắn kết quả chính xác trước khi đưa vào sử dụng chính thức.

C. Tin tưởng hoàn toàn và bỏ qua việc rà soát.

D. Công bố rộng rãi ngay để mọi người cùng dùng.

→ **Đáp án:** B. Sản phẩm AI tạo ra cần được kiểm tra, chạy thử kỹ trước khi dùng cho công việc thật, để bảo đảm chính xác và an toàn.

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM BÀI 4 – CHUYÊN ĐỀ 18

Bài 4 - Tự tạo công cụ số hỗ trợ công việc với sự trợ giúp của AI

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. Khi nhờ một công cụ AI tạo giúp công cụ số, yếu tố nào quyết định kết quả có đúng ý hay không?

- A. Phải dùng thật nhiều thuật ngữ kỹ thuật khó.
- B. Mô tả yêu cầu càng rõ ràng, cụ thể (công cụ để làm gì, nhập vào gì, cho ra kết quả gì) thì sản phẩm càng đúng ý.**
- C. Phải là người giỏi lập trình mới làm được.
- D. Chỉ cần nói càng ngắn gọn càng tốt.

→ **Đáp án:** B. Chất lượng sản phẩm phụ thuộc vào việc mô tả rõ ràng, cụ thể điều mình muốn; mô tả càng chi tiết, kết quả càng sát mong muốn.

Câu 2. Nếu công cụ AI tạo ra chưa thật đúng ý, người dùng nên làm gì?

- A. Bỏ cuộc ngay vì không thể sửa được.
- B. Nói rõ điều mình muốn thay đổi để AI điều chỉnh, trò chuyện qua lại cho đến khi vừa ý.**
- C. Chấp nhận dùng sản phẩm sai.
- D. Phải tự học lập trình để sửa bằng tay.

→ **Đáp án:** B. Có thể trò chuyện, mô tả thêm điều muốn thay đổi để AI điều chỉnh dần sản phẩm cho đến khi đạt yêu cầu.

Câu 3. Đây là những ví dụ về công cụ số đơn giản mà cán bộ, công chức có thể tự tạo?

- A. Một hệ thống quản lý dữ liệu cấp quốc gia.
- B. Bảng theo dõi công việc, biểu mẫu thu thập thông tin, công cụ tính toán nhỏ, danh sách kiểm tra theo quy trình.**
- C. Một mạng xã hội cho hàng triệu người dùng.
- D. Một phần mềm điều khiển hệ thống lớn của ngành.

→ **Đáp án:** B. Các công cụ cá nhân nhỏ gọn, rõ ràng, lặp lại là nơi phù hợp nhất để tự tạo với sự trợ giúp của AI.

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Anh A muốn bắt đầu tự tạo một công cụ hỗ trợ công việc nhưng chưa biết khởi đầu thế nào. Lời khuyên phù hợp với bài học là:

- A. Hãy làm ngay một phần mềm thật lớn cho cả cơ quan.
- B. Hãy chọn một việc nhỏ, lặp lại, mất thời gian nhất; viết rõ điều mình muốn rồi đưa cho AI, dùng thử và chỉnh sửa dần.**
- C. Chờ học xong một khóa lập trình dài hạn rồi mới bắt đầu.
- D. Không nên thử vì chắc chắn sẽ thất bại.

→ **Đáp án:** B. Nên bắt đầu từ một việc nhỏ, mô tả rõ ràng, rồi thử nghiệm và điều chỉnh dần - cách tiếp cận nhẹ nhàng giúp tự tin hơn.

Câu 5. Chị B vừa nhờ AI tạo một công cụ tính thời hạn xử lý hồ sơ. Trước khi dùng cho công việc thật, chị nên làm gì?

A. Dùng ngay lập tức vì AI hiếm khi sai.

B. Thử công cụ với vài trường hợp đã biết trước kết quả để đối chiếu, chắc chắn nó tính đúng rồi mới sử dụng.

C. Công bố cho cả cơ quan dùng ngay mà không kiểm tra.

D. Tin tưởng tuyệt đối và bỏ qua việc thử lại.

→ **Đáp án:** B. Cần kiểm tra, chạy thử công cụ với các trường hợp đã biết kết quả để bảo đảm chính xác trước khi đưa vào sử dụng thật.

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM BÀI 5 – CHUYÊN ĐỀ 18

Bài 5 - Lập trình an toàn, trách nhiệm và lộ trình phát triển kỹ năng số

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. Đây là ba nguyên tắc an toàn cốt lõi khi tự tạo và dùng công cụ với sự trợ giúp của AI?

- A. Làm thật nhanh, dùng ngay, và không cần kiểm tra.
- B. Luôn kiểm tra kỹ sản phẩm; không đưa dữ liệu mật/cá nhân lên công cụ công cộng; con người chịu trách nhiệm cuối cùng.**
- C. Tin tưởng tuyệt đối vào AI trong mọi trường hợp.
- D. Chỉ cần làm cho xong, không quan tâm dữ liệu.

→ **Đáp án:** B. Ba nguyên tắc: kiểm tra kỹ trước khi dùng; bảo vệ dữ liệu (không đưa thông tin mật/cá nhân lên công cụ công cộng); con người quyết định và chịu trách nhiệm.

Câu 2. Theo Luật Trí tuệ nhân tạo, nguyên tắc cốt lõi trong hoạt động AI là gì?

- A. AI có toàn quyền quyết định thay con người.
- B. Lấy con người làm trung tâm; AI phục vụ con người, không thay thế thẩm quyền và trách nhiệm của con người.**
- C. AI được tự do hoạt động không cần giám sát.
- D. Con người không chịu trách nhiệm về kết quả của AI.

→ **Đáp án:** B. Luật Trí tuệ nhân tạo (số 134/2025/QH15) xác lập nguyên tắc lấy con người làm trung tâm; AI phục vụ, không thay thế thẩm quyền và trách nhiệm của con người.

Câu 3. Khi nào thì việc tự tạo công cụ nên chuyển sang phối hợp với bộ phận công nghệ thông tin hoặc chuyên gia?

- A. Khi chỉ làm một công cụ nhỏ cho cá nhân.
- B. Khi cần xây dựng hệ thống dùng chung cho cả cơ quan, lưu trữ dữ liệu quan trọng, hoặc kết nối với phần mềm nghiệp vụ chính thức.**
- C. Không bao giờ cần phối hợp với ai.
- D. Chỉ khi máy tính bị hỏng.

→ **Đáp án:** B. Công cụ cá nhân nhỏ thì tự làm; hệ thống lớn, dùng chung, dữ liệu quan trọng cần phối hợp với người có chuyên môn để bảo đảm an toàn, tin cậy.

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Chị A cần dùng AI hỗ trợ xử lý một danh sách có chứa thông tin cá nhân của công dân. Cách làm đúng nguyên tắc an toàn là:

- A. Nhập toàn bộ thông tin thật của công dân lên công cụ AI công cộng cho nhanh.
- B. Không đưa thông tin cá nhân thật lên công cụ công cộng; dùng dữ liệu giả định để thử, và tuân thủ quy định bảo vệ dữ liệu cá nhân.**
- C. Gửi kèm cả số căn cước để AI xử lý chính xác hơn.

D. Công khai dữ liệu đó để mọi người cùng xử lý.

→ **Đáp án:** B. Tuyệt đối không đưa thông tin cá nhân, dữ liệu nhạy cảm thật lên công cụ công cộng; dùng dữ liệu giả định và tuân thủ Luật Bảo vệ dữ liệu cá nhân.

Câu 5. Anh B muốn tiếp tục nâng cao kỹ năng số sau chuyên đề này. Hướng đi phù hợp nhất là:

A. Dừng lại, vì đã học xong là đủ.

B. Thực hành thường xuyên với việc nhỏ, vừa làm vừa học thêm qua các nguồn chính thống, và giữ thói quen cập nhật công nghệ mới.

C. Chỉ học một lần rồi không cần cập nhật nữa.

D. Chờ người khác làm hộ mọi việc.

→ **Đáp án:** B. Lộ trình phát triển bền vững: thực hành với việc nhỏ, vừa làm vừa học qua nguồn tin cậy, và thường xuyên cập nhật vì công nghệ thay đổi nhanh.

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM BÀI 1 – CHUYÊN ĐỀ 19

Bài 1 - Tổng quan và tầm quan trọng của bảo vệ thiết bị cá nhân

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. Việc bảo vệ thiết bị cá nhân có quan trọng với những người không làm trong lĩnh vực công nghệ thông tin hay không?

- A. Không quan trọng, chỉ nhân viên công nghệ thông tin mới cần quan tâm.
- B. Quan trọng, vì bất kỳ ai sử dụng thiết bị số cũng đối mặt nguy cơ mất an toàn thông tin.**
- C. Chỉ quan trọng với người hay đi công tác.
- D. Không, nếu thiết bị chỉ dùng cho mục đích giải trí.

→ **Đáp án:** Mọi người dùng thiết bị số đều có nguy cơ mất an toàn thông tin, không riêng người làm công nghệ; càng xử lý dữ liệu công vụ thì càng phải cẩn trọng.

Câu 2. Đây là bốn nguyên tắc cốt lõi để tự bảo vệ thiết bị cá nhân được nêu trong bài?

- A. Mua máy mới - cấu hình mạnh - dung lượng lớn - pin khỏe.
- B. Khóa - cập nhật - cảnh giác - sao lưu.**
- C. Tắt mạng - giấu máy - đổi máy thường xuyên - không dùng cho công việc.
- D. Cài thật nhiều ứng dụng bảo mật cùng lúc.

→ **Đáp án:** Bốn nguyên tắc nền tảng, dễ làm ngay là: khóa màn hình, cập nhật phần mềm, cảnh giác với lừa đảo, và sao lưu dữ liệu.

Câu 3. Mỗi đe dọa nào sau đây KHÔNG thuộc bốn nhóm rủi ro phổ biến được đề cập trong bài?

- A. Mã độc tống tiền có thể khóa dữ liệu.
- B. Mất thiết bị dẫn đến lộ dữ liệu.
- C. Hỏng hóc phần cứng do tai nạn bất ngờ.**
- D. Lừa đảo qua email với đường dẫn giả mạo.

→ **Đáp án:** Bài tập trung vào bốn nhóm: phần mềm độc hại, truy cập trái phép, lừa đảo trực tuyến và mất mát thiết bị; hỏng hóc phần cứng do tai nạn không nằm trong nhóm này.

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Anh/Chị thường dùng laptop cá nhân để xử lý văn bản và lưu một số hồ sơ công việc. Để giảm rủi ro mất an toàn thông tin ngay từ hôm nay, việc nên ưu tiên làm đầu tiên là gì?

- A. Chờ đến khi cơ quan trang bị máy mới rồi mới quan tâm bảo mật.
- B. Đặt mật khẩu đăng nhập, bật khóa màn hình tự động, cập nhật phần mềm và sao lưu dữ liệu quan trọng.**
- C. Gỡ hết ứng dụng để máy chạy nhẹ hơn.
- D. Chỉ dùng laptop khi ở cơ quan, về nhà thì cất đi.

→ **Đáp án:** Áp dụng ngay bốn nguyên tắc nền tảng (khóa - cập nhật - cảnh giác - sao lưu) là cách hiệu quả và ít tốn kém nhất để bảo vệ thiết bị và dữ liệu công việc.

Câu 5. Anh/Chị cần tổng hợp nhanh một báo cáo và định nhờ một công cụ AI công cộng hỗ trợ. Trong báo cáo có một số thông tin cá nhân của công dân. Cách xử lý đúng đắn nhất là gì?

- A. Dán toàn bộ nội dung, kể cả thông tin công dân, vào công cụ AI cho nhanh.
- B. Chỉ cần ghi “có dùng AI” ở cuối báo cáo là đủ.
- C. Tuyệt đối không nhập thông tin cá nhân của công dân và dữ liệu nội bộ lên công cụ AI công cộng; chỉ dùng AI cho phần nội dung chung, không nhạy cảm.**
- D. Tắt mạng rồi mới dán dữ liệu vào cho an toàn.

→ **Đáp án:** Dữ liệu cá nhân của công dân và thông tin nội bộ không được đưa lên công cụ AI công cộng vì có thể bị lưu lại ngoài tầm kiểm soát; chỉ nên dùng AI hỗ trợ với nội dung chung, không nhạy cảm.

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM BÀI 2 – CHUYÊN ĐỀ 19

Bài 2 - Cập nhật phần mềm và sử dụng phần mềm bảo mật

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. Cập nhật phần mềm lên phiên bản mới nhất giúp ích gì cho bảo mật thiết bị?

- A. Giúp máy chạy nhanh hơn đáng kể.
- B. Vá các lỗ hổng bảo mật, ngăn ngừa nguy cơ bị tấn công.**
- C. Tiết kiệm pin cho thiết bị.
- D. Không có tác dụng đáng kể nào.

→ **Đáp án:** Bản cập nhật chủ yếu để bịt kín các lỗ hổng bảo mật mà kẻ xấu có thể khai thác; đây là lý do quan trọng nhất để cập nhật kịp thời.

Câu 2. Tại sao một số người dùng thường trì hoãn việc cập nhật phần mềm?

- A. Vì sợ mất dữ liệu khi cập nhật.
- B. Vì cho rằng cập nhật gây phiền hà, mất thời gian nên hay bỏ qua.**
- C. Vì thiết bị đã tự động cập nhật nên không cần bận tâm.
- D. Vì nghĩ rằng phiên bản cũ an toàn và ổn định hơn phiên bản mới.

→ **Đáp án:** Tâm lý ngại gián đoạn, thấy phiền hà khiến nhiều người bấm “để sau” và quên cập nhật - đó chính là khe hở để rủi ro len vào.

Câu 3. Nhận định nào sau đây về việc dùng phần mềm là ĐÚNG?

- A. Cài phần mềm diệt mã độc rồi thì không cần cập nhật hệ điều hành nữa.
- B. Phần mềm máy tính được pháp luật bảo hộ quyền tác giả; dùng phần mềm không bản quyền vừa tạo rủi ro an ninh, vừa vi phạm pháp luật.**
- C. Phần mềm lậu và phần mềm có bản quyền an toàn như nhau, chỉ khác nhau ở chi phí.
- D. Cài phần mềm diệt mã độc thì thiết bị an toàn tuyệt đối, không còn rủi ro nào.

→ **Đáp án:** Phần mềm là tài sản trí tuệ được bảo hộ; sử dụng phần mềm không bản quyền vừa tiềm ẩn mã độc, vừa là hành vi vi phạm pháp luật về sở hữu trí tuệ (Nghị định 34/2025/NĐ-CP). Diệt mã độc cũng không thay thế việc cập nhật hệ điều hành, ứng dụng.

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Anh/Chị cần cài một phần mềm để phục vụ công việc. Cách làm nào an toàn và đúng quy định nhất?

- A. Tải bản đã bẻ khóa trên một diễn đàn chia sẻ để khỏi tốn phí.
- B. Bấm vào đường link tải phần mềm do một người lạ gửi qua email.
- C. Tải từ kho ứng dụng chính thức hoặc trang uy tín của nhà cung cấp, ưu tiên phần mềm có bản quyền hoặc mã nguồn mở hợp pháp, và kiểm tra kỹ quyền truy cập trước khi cài.**
- D. Tải từ bất kỳ website nào tìm được cho nhanh.

→ **Đáp án:** Chỉ cài đặt từ nguồn chính thống, ưu tiên phần mềm có bản quyền hoặc mã nguồn mở hợp pháp, và rà soát quyền truy cập là cách vừa an toàn vừa đúng pháp luật; với máy do cơ quan

quản lý, việc cài đặt thực hiện theo hướng dẫn của bộ phận chuyên trách; phần mềm lậu, bẻ khóa tiềm ẩn cả rủi ro an ninh lẫn rủi ro pháp lý.

Câu 5. Máy tính cá nhân của Anh/Chị liên tục hiện thông báo cập nhật hệ điều hành, nhưng vì sợ gián đoạn công việc nên Anh/Chị cứ hoãn lại nhiều ngày. Cách xử lý hợp lý nhất là gì?

A. Tắt hẳn tính năng cập nhật để khỏi bị làm phiền.

B. Bật cập nhật tự động và hẹn lịch cài đặt vào ngoài giờ làm việc để vừa an toàn, vừa không gián đoạn.

C. Chỉ cập nhật khi máy đã có dấu hiệu bị nhiễm mã độc.

D. Chờ đồng nghiệp cập nhật trước, nếu máy họ không lỗi thì mình mới làm.

→ **Đáp án:** Bật cập nhật tự động và hẹn giờ ngoài giờ làm việc giúp thiết bị luôn được vá lỗ hổng kịp thời mà không ảnh hưởng đến công việc; trì hoãn hoặc tắt cập nhật đều làm tăng rủi ro.

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM BÀI 3 – CHUYÊN ĐỀ 19

Bài 3 - Bảo mật truy cập và an toàn thiết bị (mật khẩu, 2FA và bảo vệ vật lý)

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. Thực hành nào dưới đây giúp mật khẩu an toàn hơn?

- A. Đặt mật khẩu ngắn cho dễ nhớ, ví dụ tên mình kèm năm sinh.
- B. Dùng cùng một mật khẩu phức tạp cho mọi tài khoản để đỡ quên.
- C. Sử dụng cụm mật khẩu dài, độc nhất cho mỗi tài khoản; có thể dùng trình quản lý mật khẩu.**
- D. Thường xuyên chia sẻ mật khẩu cho đồng nghiệp tin cậy để họ hỗ trợ khi cần.

→ **Đáp án:** Mật khẩu nên dài, khó đoán và độc nhất cho từng tài khoản; trình quản lý mật khẩu giúp tạo và lưu giữ an toàn. Dùng chung mật khẩu hay chia sẻ cho người khác đều làm tăng rủi ro.

Câu 2. Khi nào nên kích hoạt xác thực hai yếu tố (2FA) cho tài khoản?

- A. Chỉ khi tài khoản có dấu hiệu bị xâm nhập.
- B. Khi mật khẩu của mình quá ngắn hoặc yếu.
- C. Ngay sau khi tạo tài khoản hoặc càng sớm càng tốt, trên mọi dịch vụ có hỗ trợ.**
- D. Không cần thiết nếu đã đặt mật khẩu rất mạnh.

→ **Đáp án:** Nên bật 2FA càng sớm càng tốt cho mọi dịch vụ hỗ trợ; đây là lớp khóa thứ hai bảo vệ tài khoản ngay cả khi mật khẩu bị lộ, không phải đợi đến khi có sự cố.

Câu 3. Việc nào sau đây KHÔNG nên làm để bảo vệ thiết bị về mặt vật lý?

- A. Luôn khóa màn hình máy tính khi rời chỗ, kể cả chỉ vài phút.
- B. Mang thiết bị theo người hoặc cất vào nơi có khóa khi phải rời chỗ.
- C. Để laptop, điện thoại trên bàn nơi công cộng khi đi ra ngoài một lát.**
- D. Bật chức năng “Tìm thiết bị của tôi” trên điện thoại và máy tính.

→ **Đáp án:** Để thiết bị ngoài tầm mắt nơi công cộng là rủi ro lớn; các phương án còn lại đều là thói quen tốt giúp bảo vệ thiết bị và dữ liệu.

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Anh/Chị nhận được một cuộc gọi tự xưng là bộ phận kỹ thuật của cơ quan, yêu cầu đọc mã OTP vừa gửi đến điện thoại để “xác minh tài khoản gấp”. Anh/Chị nên làm gì?

- A. Đọc ngay mã OTP cho họ vì là người của cơ quan.
- B. Tuyệt đối không cung cấp mã OTP; chủ động gọi lại cho bộ phận công nghệ thông tin qua số chính thức để kiểm chứng.**
- C. Nhắn mã OTP qua tin nhắn cho chắc chắn, không đọc qua điện thoại.
- D. Cung cấp mã nhưng dặn họ không được dùng vào việc khác.

→ **Đáp án:** Mã OTP là yếu tố xác thực bí mật, không cung cấp cho bất kỳ ai kể cả người tự xưng là cán bộ kỹ thuật; luôn xác minh lại qua kênh chính thống trước khi làm theo yêu cầu.

Câu 5. Anh/Chị phát hiện điện thoại làm việc bị thất lạc, trong máy có đăng nhập email công việc và hệ thống quản lý văn bản. Việc nên làm đầu tiên là gì?

- A. Chờ vài hôm xem có ai nhặt được trả lại không rồi mới xử lý.
- B. Lập tức định vị, khóa hoặc xóa dữ liệu từ xa, đổi mật khẩu các tài khoản quan trọng và báo ngay cho bộ phận công nghệ thông tin.**
- C. Chỉ cần gọi vào số máy đó xem có ai bắt máy không.
- D. Không làm gì vì điện thoại đã có mật khẩu màn hình rồi.

→ **Đáp án:** Khi mất thiết bị chứa dữ liệu công việc, cần hành động ngay theo thứ tự: định vị và khóa/xóa từ xa, đổi mật khẩu các tài khoản đã đăng nhập, và báo bộ phận công nghệ thông tin; mật khẩu màn hình là cần thiết nhưng chưa đủ.

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM BÀI 4 – CHUYÊN ĐỀ 19

Bài 4 - Kết nối trực tuyến an toàn và nhận diện nguy cơ (Wi-Fi, VPN, web và lừa đảo)

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. Khi thấy biểu tượng ổ khóa (HTTPS) trên trình duyệt web, nhận định nào đúng?

- A. Trang web đã an toàn 100%, có thể yên tâm nhập mọi thông tin.
- B. Kết nối tới trang đã được mã hóa, nhưng vẫn phải kiểm tra kỹ địa chỉ vì ổ khóa không bảo đảm trang đó không giả mạo.**
- C. Ổ khóa chỉ là trang trí, không có ý nghĩa gì về bảo mật.
- D. Có ổ khóa nghĩa là trang đó chắc chắn của cơ quan nhà nước.

→ **Đáp án:** Ổ khóa/HTTPS cho biết đường truyền được mã hóa, nhưng trang lừa đảo cũng có thể có ổ khóa; vì vậy luôn phải kiểm tra kỹ địa chỉ trang web trước khi nhập thông tin.

Câu 2. Đây là dấu hiệu giúp nhận biết một đường dẫn (địa chỉ web) có thể là giả mạo?

- A. Đường dẫn bắt đầu bằng “https”.
- B. Tên miền gần giống tên thật nhưng sai một chi tiết: thay chữ bằng số trông na ná, thêm/bớt ký tự, hoặc đổi phần đuôi.**
- C. Đường dẫn có biểu tượng ổ khóa.
- D. Đường dẫn ngắn gọn, dễ đọc.

→ **Đáp án:** Kẻ gian thường tạo tên miền gần giống tên thật, chỉ khác một chi tiết nhỏ; phát hiện những sai khác này là cách quan trọng để tránh trang giả mạo.

Câu 3. Khi trình duyệt hiện cảnh báo “kết nối không an toàn” hoặc “chứng chỉ không hợp lệ” lúc Anh/Chị định đăng nhập, nên làm gì?

- A. Bấm “tiếp tục” để vào cho nhanh vì đang vội.
- B. Dừng lại, không bỏ qua cảnh báo; thử tải lại trang hoặc báo bộ phận kỹ thuật kiểm tra.**
- C. Tắt phần mềm diệt mã độc đi rồi thử lại.
- D. Nhập thông tin thật nhanh rồi thoát ra ngay.

→ **Đáp án:** Cảnh báo chứng chỉ có thể là dấu hiệu dữ liệu đang bị chặn đọc; tuyệt đối không bỏ qua mà cần dừng lại và xác minh trước khi nhập thông tin.

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Anh/Chị nhận được một email tự xưng là từ cơ quan, nội dung thúc giục “đăng nhập gấp để cập nhật tài khoản” kèm một đường dẫn. Anh/Chị nên làm gì?

- A. Bấm ngay vào đường dẫn trong email và đăng nhập cho kịp.
- B. Không bấm đường dẫn; tự mở trình duyệt gõ địa chỉ chính thức để kiểm tra, hoặc xác minh lại với bộ phận công nghệ thông tin.**
- C. Trả lời email hỏi lại người gửi xem có đúng không rồi mới bấm.
- D. Chuyển tiếp email cho đồng nghiệp nhờ bấm thử xem có an toàn không.

→ **Đáp án:** Email thức giục kèm đường dẫn là dấu hiệu lừa đảo điển hình; không bấm trực tiếp mà tự gõ địa chỉ chính thức hoặc xác minh qua bộ phận công nghệ thông tin. Trả lời email hay nhờ người khác bấm thử đều không an toàn.

Câu 5. Anh/Chị tìm thấy một chiếc USB trong phòng họp, không rõ của ai. Cách xử lý đúng nhất là gì?

- A. Cắm ngay vào máy tính để xem bên trong có gì, biết đâu tìm được chủ nhân.
- B. Không tự cắm vào máy; bàn giao cho bộ phận công nghệ thông tin hoặc người phụ trách để kiểm tra an toàn.**
- C. Cắm vào máy nhưng không mở file nào thì sẽ an toàn.
- D. Mang về nhà cắm thử vào máy cá nhân cho đỡ ảnh hưởng máy cơ quan.

→ **Đáp án:** USB không rõ nguồn gốc có thể chứa mã độc, chỉ cần cắm vào máy đã có thể gây hại; cần bàn giao cho bộ phận kỹ thuật kiểm tra, tuyệt đối không tự cắm vào bất kỳ máy nào.

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM BÀI 5 – CHUYÊN ĐỀ 19

Bài 5 - Sao lưu dữ liệu và sẵn sàng ứng phó sự cố

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. Khi sao lưu dữ liệu cá nhân, nên ưu tiên sao lưu loại dữ liệu nào trước?

- A. Các file phần mềm cài đặt có thể tải lại dễ dàng từ Internet.
- B. Những tài liệu công việc mà nếu mất sẽ không thể làm lại được, như hồ sơ đang xử lý, văn bản dự thảo.**
- C. Các file tạm, file rác trong máy để giải phóng dung lượng.
- D. Mọi file đều quan trọng như nhau, không cần phân biệt thứ tự.

→ **Đáp án:** Nên ưu tiên sao lưu trước những dữ liệu quan trọng, khó hoặc không thể làm lại; các file có thể tải lại được thì không cần ưu tiên.

Câu 2. Đâu là một sai lầm khiến việc sao lưu trở nên kém hiệu quả?

- A. Bật chế độ sao lưu tự động theo lịch định kỳ.
- B. Giữ một bản trên ổ cứng rời và một bản trên đám mây.
- C. Để ổ cứng sao lưu ngay cạnh máy chính trong cùng một túi xách.**
- D. Đặt mặt khẩu cho ổ cứng sao lưu.

→ **Đáp án:** Để bản sao lưu cùng chỗ với máy chính khiến khi mất hoặc hỏng thì mất cả hai; các phương án còn lại đều là cách làm đúng.

Câu 3. Vì sao cần định kỳ thử khôi phục một tệp từ bản sao lưu?

- A. Để làm cho bản sao lưu chạy nhanh hơn.
- B. Để chắc chắn bản sao lưu còn dùng được, tránh đến lúc cần mới phát hiện bản sao đã lỗi.**
- C. Để xóa bớt dữ liệu cũ trong bản sao lưu.
- D. Vì pháp luật bắt buộc phải kiểm tra hằng ngày.

→ **Đáp án:** Thử khôi phục định kỳ giúp phát hiện sớm nếu bản sao lưu bị lỗi hoặc thiết bị hỏng; nếu đợi đến lúc sự cố mới kiểm tra thì có thể đã quá muộn.

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Máy tính của Anh/Chị có dấu hiệu nhiễm mã độc (chạy chậm bất thường, hiện cửa sổ lạ). Theo đúng quy trình, bước đầu tiên nên làm là gì?

- A. Tự lên mạng tải một phần mềm diệt mã độc lạ về cài ngay.
- B. Ngắt kết nối mạng ngay để cô lập máy, không thao tác hoảng loạn, rồi báo bộ phận công nghệ thông tin.**
- C. Xóa ngay tất cả file nghi ngờ để loại bỏ mã độc cho nhanh.
- D. Tiếp tục dùng máy bình thường, chờ xem có nặng thêm không.

→ **Đáp án:** Việc đầu tiên là ngắt mạng để cô lập, tránh lây lan và lộ dữ liệu; sau đó không thao tác với vàng mà báo bộ phận công nghệ thông tin xử lý đúng cách. Tự tải phần mềm lạ hay xóa file với có thể làm tình hình tệ hơn.

Câu 5. Máy của Anh/Chị bị mã độc tống tiền (ransomware) khóa toàn bộ file và yêu cầu tiền chuộc. Cách xử lý đúng nhất là gì?

A. Chuyển tiền chuộc theo yêu cầu để nhanh chóng lấy lại dữ liệu.

B. Không trả tiền chuộc; ngắt mạng, báo bộ phận công nghệ thông tin, rồi khôi phục dữ liệu từ bản sao lưu sạch.

C. Thương lượng để trả một phần tiền chuộc cho đỡ thiệt hại.

D. Chờ ít hôm xem kẻ tấn công có tự mở khóa không.

→ **Đáp án:** Tuyệt đối không trả tiền chuộc vì không bảo đảm lấy lại được dữ liệu và còn tiếp tay cho kẻ xấu; giải pháp an toàn là báo bộ phận kỹ thuật và khôi phục từ bản sao lưu đã chuẩn bị trước. Đây chính là lý do việc sao lưu định kỳ lại quan trọng đến vậy.

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM BÀI 6 – CHUYÊN ĐỀ 19

Bài 6 - Ứng phó sự cố an ninh mạng nâng cao và xử lý khủng hoảng lộ lọt thông tin

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. Dấu hiệu nào cho thấy một sự cố đã vượt ngưỡng cá nhân, cần báo cáo và phối hợp xử lý?

- A. Máy tính cá nhân chạy hơi chậm vào cuối ngày làm việc.
- B. Nhiều thiết bị cùng bị ảnh hưởng, dữ liệu quan trọng bị mã hóa, hoặc nghi thông tin nội bộ, dữ liệu công dân bị lộ.**
- C. Một phần mềm thông báo có bản cập nhật mới.
- D. Quên mật khẩu đăng nhập một tài khoản cá nhân.

→ **Đáp án:** Khi sự cố ảnh hưởng nhiều thiết bị, làm mất toàn vẹn dữ liệu quan trọng hoặc nghi lộ lọt thông tin, đó là sự cố vượt ngưỡng cá nhân, phải báo cáo và phối hợp xử lý ngay.

Câu 2. Khi phát hiện một sự cố an ninh mạng nghiêm trọng tại cơ quan, nguyên tắc đầu tiên là gì?

- A. Tự mình tìm cách khắc phục cho đến khi xong rồi mới báo.
- B. Không tự ý xử lý một mình, không che giấu; báo ngay cho bộ phận công nghệ thông tin hoặc đầu mối an ninh mạng của cơ quan.**
- C. Giữ kín để tránh ảnh hưởng đến uy tín cá nhân.
- D. Đăng lên mạng xã hội để cảnh báo mọi người cùng biết.

→ **Đáp án:** Với sự cố nghiêm trọng, cần báo cáo kịp thời và phối hợp, tuyệt đối không tự ý xử lý hay che giấu; báo chậm có thể khiến thiệt hại lan rộng. Pháp luật về an ninh mạng quy định chủ quản hệ thống thông tin phải báo cáo sự cố tới cơ quan chuyên trách của Bộ Công an; ở cấp cá nhân, mỗi người có nghĩa vụ kịp thời cung cấp thông tin cho lực lượng chức năng.

Câu 3. Khi cô lập một thiết bị nghi bị tấn công để phục vụ điều tra, cần lưu ý điều gì?

- A. Xóa ngay toàn bộ dữ liệu trên máy cho an toàn.
- B. Ngắt thiết bị khỏi mạng nhưng giữ nguyên hiện trường, không xóa dấu vết vì đó là chứng cứ cần cho điều tra.**
- C. Định dạng (format) lại ổ cứng trước khi bàn giao cho bộ phận kỹ thuật.
- D. Tắt máy và cất đi, không cần báo ai.

→ **Đáp án:** Cần ngắt mạng để ngăn lây lan nhưng giữ nguyên hiện trường, không xóa dấu vết; các dấu vết này là chứng cứ quan trọng để bộ phận chuyên trách điều tra nguyên nhân.

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Anh/Chị vô tình phát hiện một tệp dữ liệu chứa thông tin cá nhân của người dân đã bị lộ ra ngoài. Anh/Chị nên làm gì?

- A. Tự tải tệp đó về để kiểm tra mức độ rồi mới quyết định có báo không.
- B. Báo cáo ngay theo đúng cấp cho cơ quan; không tự phát tán hay chia sẻ thông tin về sự cố khi chưa được phép.**

C. Đăng cảnh báo lên mạng xã hội để người dân biết mà phòng tránh.

D. Chuyển tệp cho đồng nghiệp xem cùng cho khách quan.

→ **Đáp án:** Lộ lọt dữ liệu công dân là sự cố nhạy cảm, phải báo cáo ngay theo đúng cấp để cơ quan kịp đánh giá và hạn chế hậu quả; tự tải về, chia sẻ hay đăng công khai đều có thể làm lộ thêm và vi phạm quy định.

Câu 5. Sự cố an ninh mạng của cơ quan bị lan ra báo chí, mạng xã hội. Một phóng viên liên hệ hỏi Anh/Chị về vụ việc. Cách ứng xử đúng nhất là gì?

A. Trả lời ngay theo hiểu biết của mình để thông tin được nhanh chóng.

B. Không tự ý phát ngôn; hướng dẫn liên hệ người được giao nhiệm vụ phát ngôn và bộ phận truyền thông của cơ quan.

C. Từ chối toàn bộ và nói rằng cơ quan không có sự cố gì.

D. Đăng bài giải thích trên trang cá nhân để trấn an dư luận.

→ **Đáp án:** Việc phát ngôn về sự cố phải đúng thẩm quyền; cán bộ không tự ý trả lời báo chí mà chuyển đến đầu mối phát ngôn chính thức, trên tinh thần không che giấu nhưng bảo đảm thông tin chính xác, thống nhất.

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM BÀI 1 – CHUYÊN ĐỀ 20

Bài 1 - Dữ liệu cá nhân: tài sản số quý giá cần bảo vệ

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. Theo quy định mới, dữ liệu cá nhân được phân thành những nhóm nào?

- A. Dữ liệu công khai và dữ liệu bí mật.
- B. Dữ liệu cá nhân cơ bản và dữ liệu cá nhân nhạy cảm.**
- C. Dữ liệu trên giấy và dữ liệu điện tử.
- D. Dữ liệu cá nhân và dữ liệu cơ quan.

→ **Đáp án:** Pháp luật phân dữ liệu cá nhân thành hai nhóm: dữ liệu cá nhân cơ bản (họ tên, số định danh, địa chỉ...) và dữ liệu cá nhân nhạy cảm (sức khỏe, tài chính, sinh trắc học...), trong đó nhóm nhạy cảm được bảo vệ nghiêm ngặt hơn.

Câu 2. Đâu được xem là dữ liệu cá nhân nhạy cảm?

- A. Họ tên và năm sinh ghi trên danh thiếp.
- B. Địa chỉ cơ quan đăng công khai trên cổng thông tin.
- C. Thông tin sức khỏe, dữ liệu tài chính - ngân hàng, dữ liệu sinh trắc học (vân tay, khuôn mặt).**
- D. Chức danh công việc in trên bảng tên.

→ **Đáp án:** Dữ liệu nhạy cảm là nhóm gắn với quyền riêng tư mà nếu lộ sẽ ảnh hưởng trực tiếp đến quyền lợi của cá nhân, như sức khỏe, tài chính - ngân hàng, sinh trắc học; các thông tin còn lại là dữ liệu cơ bản hoặc đã công khai.

Câu 3. Theo Luật Bảo vệ dữ liệu cá nhân, chủ thể dữ liệu (mỗi công dân) có những quyền nào với thông tin của mình?

- A. Chỉ có quyền cung cấp thông tin khi được cơ quan yêu cầu.
- B. Quyền được biết, đồng ý hoặc từ chối, rút lại sự đồng ý, truy cập, chỉnh sửa và yêu cầu xóa dữ liệu.**
- C. Không có quyền gì, vì dữ liệu do bên thu thập toàn quyền quyết định.
- D. Chỉ có quyền khiếu nại sau khi đã bị lộ thông tin.

→ **Đáp án:** Luật trao cho chủ thể dữ liệu nhiều quyền: được biết, đồng ý/từ chối, rút lại sự đồng ý, truy cập, chỉnh sửa, xóa dữ liệu, phản đối xử lý và yêu cầu bồi thường khi bị xâm phạm; đây là bước chuyển để quyền riêng tư trở thành “quyền năng số” của công dân.

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Trong công việc, Anh/Chị được giao xử lý hồ sơ chứa thông tin cá nhân của người dân. Cách ứng xử đúng nhất là gì?

- A. Sao chép hồ sơ về máy cá nhân để tiện làm thêm ở nhà.
- B. Chia sẻ một phần lên nhóm chat chung cho đồng nghiệp cùng xem nhanh.
- C. Chỉ sử dụng trong phạm vi được phép, đúng mục đích và thẩm quyền; không tự ý sao chép, chia sẻ ra ngoài.**

D. Đăng thông tin tổng hợp lên mạng xã hội để minh bạch với người dân.

→ **Đáp án:** Dữ liệu cá nhân của người dân phải được xử lý đúng mục đích, đúng thẩm quyền và trong phạm vi được phép; tự ý sao chép, chia sẻ hay đăng công khai đều có thể làm lộ lọt và vi phạm pháp luật về bảo vệ dữ liệu cá nhân.

Câu 5. Một người quen nhờ Anh/Chị cho số điện thoại của một đồng nghiệp khác để “tiện liên hệ công việc”. Theo tinh thần của Luật Bảo vệ dữ liệu cá nhân, cách xử lý phù hợp là gì?

A. Cho ngay số điện thoại vì chỉ là chuyện nhỏ, lại để liên hệ công việc.

B. Hỏi ý kiến đồng nghiệp đó trước; chỉ cung cấp khi được người đó đồng ý, hoặc hướng dẫn người quen liên hệ qua kênh chính thức.

C. Cho số nhưng dặn đừng nói là mình cung cấp.

D. Cho cả số điện thoại và email cho đầy đủ, tiện trao đổi.

→ **Đáp án:** Từ khi Luật có hiệu lực, cung cấp thông tin cá nhân của người khác khi chưa được họ đồng ý - kể cả việc “cho số giúp” - có thể là vi phạm; cách đúng là hỏi ý kiến chủ thể dữ liệu trước hoặc hướng dẫn liên hệ qua kênh chính thức.

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM BÀI 2 – CHUYÊN ĐỀ 20

Bài 2 - Đừng để lộ đời tư trên mạng: sử dụng Internet an toàn

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. “Dấu chân số” (còn gọi là dấu chân điện tử, dấu vết mạng - digital footprint) được hiểu là gì?

- A. Mật khẩu đăng nhập các tài khoản trực tuyến của một người.
- B. Toàn bộ dấu vết dữ liệu mà một người tạo ra trong quá trình sử dụng Internet: bài đăng, bình luận, hình ảnh, vị trí, lịch sử tìm kiếm, thông tin khai báo.**
- C. Số lần một người truy cập Internet trong ngày.
- D. Dấu vân tay dùng để mở khóa điện thoại.

→ **Đáp án:** Dấu chân số là tất cả dấu vết dữ liệu ta để lại khi hoạt động trên mạng (theo Wikipedia, vốn là thuật ngữ marketing); đặc điểm quan trọng là một khi đã đăng, thông tin rất khó thu hồi hoàn toàn.

Câu 2. Vì sao đăng công khai tấm vé máy bay (boarding pass) lên mạng xã hội lại tiềm ẩn rủi ro?

- A. Vì làm lộ sở thích du lịch của bản thân.
- B. Vì mã QR/mã vạch trên vé có thể chứa thông tin cá nhân, hành trình, mã đặt chỗ; đồng thời để lộ thời gian vắng nhà.**
- C. Vì ảnh vé máy bay làm tốn dung lượng lưu trữ.
- D. Vì vi phạm quy định của hãng hàng không.

→ **Đáp án:** Theo cảnh báo của cơ quan an ninh mạng, mã QR trên vé lưu nhiều dữ liệu (họ tên, hành trình, mã đặt chỗ), kẻ gian có thể khai thác; việc công khai lịch trình còn để lộ thời điểm nhà không có người.

Câu 3. Vì sao nên bật tính năng xét duyệt nội dung gắn thẻ (tag review) trên mạng xã hội?

- A. Để tăng số lượng bạn bè và lượt theo dõi.
- B. Để khi người khác gắn thẻ mình vào một bài đăng, bài đó phải được mình đồng ý mới hiển thị trên trang cá nhân, tránh bị lợi dụng gây hiểu lầm.**
- C. Để bài viết của mình được nhiều người thấy hơn.
- D. Để xóa nhanh các bình luận tiêu cực.

→ **Đáp án:** Nếu không bật xét duyệt, một bài đăng có nội dung không hay do người khác gắn thẻ Anh/Chị sẽ tự động hiển thị trên trang cá nhân như thể do mình đăng, dễ gây hiểu lầm và ảnh hưởng hình ảnh; bật xét duyệt giúp kiểm soát điều này.

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Anh/Chị muốn đăng một bức ảnh chụp chung trong cuộc họp, nhưng trong ảnh có cả đồng nghiệp và một vài tài liệu trên bàn. Cách làm phù hợp nhất là gì?

- A. Đăng ngay vì là ảnh kỷ niệm bình thường.

B. Cần nhắc hỏi ý kiến những người trong ảnh; che hoặc loại bỏ phần tài liệu nhạy cảm trước khi đăng; giới hạn người xem.

C. Đăng công khai để nhiều người cùng thấy hoạt động của cơ quan.

D. Đăng rồi gắn thẻ tất cả mọi người cho vui.

→ **Đáp án:** Cần tôn trọng dữ liệu của người khác (hỏi ý kiến trước khi đăng ảnh có họ) và bảo vệ thông tin nội bộ (che/loại bỏ tài liệu nhạy cảm); tự ý đăng có thể làm lộ thông tin và vi phạm quy định.

Câu 5. Một đồng nghiệp khoe vừa đăng ảnh căn cước công dân lên Facebook để “kỷ niệm làm căn cước mới”. Anh/Chị nên khuyên thế nào?

A. Khen vì đã chia sẻ khoảnh khắc đáng nhớ.

B. Khuyên gỡ ngay bài đăng, vì ảnh căn cước có thể bị kẻ gian lợi dụng làm giả giấy tờ, đăng ký vay tiền dưới tên mình.

C. Không nói gì vì đó là quyền cá nhân của họ.

D. Khuyên để chế độ công khai cho nhiều người chúc mừng.

→ **Đáp án:** Cơ quan công an đã cảnh báo trào lưu khoe ảnh giấy tờ tùy thân; ảnh căn cước bị lộ có thể bị dùng để làm giả giấy tờ, mở tài khoản, vay tiền dưới danh nghĩa nạn nhân, nên cần gỡ bỏ ngay.

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM BÀI 3 – CHUYÊN ĐỀ 20

Bài 3 - Khóa chặt dữ liệu: an toàn từ ứng dụng đến thiết bị

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. “Quyền truy cập của ứng dụng” là gì?

- A. Quyền của người dùng được tải ứng dụng về máy.
- B. Việc ứng dụng xin phép sử dụng một số chức năng và dữ liệu trên thiết bị, như danh bạ, vị trí, máy ảnh, micro.**
- C. Mật khẩu để mở một ứng dụng.
- D. Phí phải trả để dùng ứng dụng.

→ **Đáp án:** Quyền truy cập là việc ứng dụng xin phép dùng các chức năng, dữ liệu trên máy; cần cấp ở mức tối thiểu, đúng với chức năng của ứng dụng.

Câu 2. Nguyên tắc đúng khi cấp quyền cho một ứng dụng là gì?

- A. Cấp tất cả quyền để ứng dụng chạy mượt mà.
- B. Chỉ cấp những quyền thực sự cần thiết, đúng với chức năng của ứng dụng; từ chối quyền không liên quan.**
- C. Cấp quyền nào cũng được, vì ứng dụng đã có trên kho thì đều an toàn.
- D. Luôn từ chối mọi quyền để bảo đảm an toàn tuyệt đối.

→ **Đáp án:** Nguyên tắc là cấp quyền tối thiểu cần thiết; cấp dư thừa khiến dữ liệu có thể bị thu thập, còn từ chối toàn bộ thì ứng dụng có thể không dùng được đúng chức năng.

Câu 3. Khi thanh lý, cho tặng một điện thoại hoặc máy tính cũ, cần làm gì để bảo vệ dữ liệu?

- A. Chỉ cần xóa vài tập tin quan trọng rồi giao máy.
- B. Sao lưu dữ liệu cần giữ, sau đó khôi phục cài đặt gốc hoặc ghi đè dữ liệu để không thể khôi phục.**
- C. Tháo pin ra là dữ liệu sẽ tự mất.
- D. Đổi mật khẩu khóa màn hình rồi giao máy là đủ.

→ **Đáp án:** Xóa qua loa vài tập tin thì người khác vẫn có thể khôi phục; cần khôi phục cài đặt gốc hoặc ghi đè dữ liệu an toàn sau khi đã sao lưu thứ cần giữ.

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Anh/Chị cần bỏ đi một xấp tài liệu cũ của cơ quan, trong đó có vài tờ chứa thông tin cá nhân của người dân. Cách xử lý đúng nhất là gì?

- A. Bỏ nguyên cả xấp vào thùng rác văn phòng cho gọn.
- B. Bán cho hàng thu mua giấy vụn để tái chế.
- C. Tiêu hủy đúng quy định và đúng thẩm quyền của cơ quan (cắt nhỏ, máy hủy tài liệu) sao cho không thể phục hồi nội dung.**
- D. Mang về nhà tự xử lý cho tiện.

→ **Đáp án:** Tài liệu của cơ quan chứa thông tin của người dân phải được tiêu hủy đúng quy trình, đúng thẩm quyền, bảo đảm không thể phục hồi nội dung; bỏ nguyên tờ, bản giấy vụn hay tự mang về nhà đều có thể làm lộ thông tin và vi phạm quy định về lưu trữ, bảo vệ bí mật.

Câu 5. Một ứng dụng quét tài liệu Anh/Chị mới cài xin quyền truy cập danh bạ và micro, dù chức năng chỉ là quét văn bản. Anh/Chị nên làm gì?

- A. Cấp hết quyền cho ứng dụng chạy đầy đủ tính năng.
- B. Từ chối các quyền không liên quan; nếu ứng dụng vẫn bắt buộc đòi mới cho dùng, nên cân nhắc gỡ bỏ và chọn ứng dụng khác từ nguồn tin cậy.**
- C. Cấp quyền tạm, dùng xong rồi tính sau.
- D. Cấp quyền vì ứng dụng nào cũng cần như vậy.

→ **Đáp án:** Quét tài liệu không cần danh bạ hay micro; nên từ chối quyền thừa, và nếu ứng dụng bắt buộc đòi quyền vô lý thì nên thay bằng ứng dụng khác từ nguồn chính thức, để tránh bị thu thập dữ liệu.

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM BÀI 4 – CHUYÊN ĐỀ 20

Bài 4 - Quà tặng ảo, họa thật: nhận diện lừa đảo qua mạng

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. Vì sao lừa đảo qua mạng vẫn thành công dù nhiều người nghĩ “mình sẽ không mắc”?

- A. Vì kẻ gian luôn dùng công nghệ quá cao siêu không ai chống được.
- B. Vì kẻ gian tấn công vào tâm lý con người - khai thác lòng tham, nỗi sợ và sự cả tin.**
- C. Vì các phần mềm bảo mật đều vô tác dụng.
- D. Vì pháp luật không xử lý hành vi lừa đảo.

→ **Đáp án:** Lừa đảo qua mạng thành công chủ yếu nhờ đánh vào tâm lý: lòng tham (quà tặng, lợi nhuận), nỗi sợ (bị khóa tài khoản, liên quan pháp luật), sự cả tin (đối phương xưng danh cơ quan uy tín); hiểu điều này giúp ta cảnh giác đúng lúc và giải thích được cho người dân.

Câu 2. Khi tuyên truyền cho người dân, cần giải thích vì sao tuyệt đối không cung cấp mã OTP cho người khác?

- A. Vì OTP là thông tin không quan trọng, chỉ cần giữ mật khẩu là đủ.
- B. Vì mã OTP dùng để xác nhận giao dịch (nhất là chuyển tiền đi), không bao giờ dùng để nhận tiền hay nhận quà; cung cấp OTP là tạo điều kiện cho kẻ gian chiếm đoạt.**
- C. Vì OTP chỉ dùng được một lần nên cho ai cũng không sao.
- D. Vì ngân hàng yêu cầu phải chia sẻ OTP khi có giao dịch.

→ **Đáp án:** OTP là mã xác nhận giao dịch, đặc biệt là giao dịch chuyển tiền đi - không dùng để nhận tiền; bất kỳ ai hỏi OTP để “nhận thưởng” hay “xác minh” đều là dấu hiệu lừa đảo. Đây là điểm cốt lõi cần giải thích rõ để người dân nhớ lâu.

Câu 3. Đây là điểm chung của hầu hết các chiêu trò lừa đảo qua mạng?

- A. Luôn gửi kèm một món quà thật để tạo lòng tin.
- B. Tạo ra một lý do gấp gáp hoặc hấp dẫn, rồi hướng tới mục đích lấy thông tin cá nhân, mã xác thực hoặc khiến nạn nhân chuyển tiền.**
- C. Chỉ nhắm vào người làm trong cơ quan nhà nước.
- D. Luôn dùng số điện thoại quốc tế để liên hệ.

→ **Đáp án:** Dù đa dạng, các chiêu trò đều tạo ra sự gấp gáp hoặc hấp dẫn để thao túng tâm lý, rồi hướng tới một trong ba mục đích: lấy thông tin cá nhân, lấy mã xác thực, hoặc khiến nạn nhân chuyển tiền; nhận ra “công thức” này giúp cảnh báo người dân kịp thời.

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Một người dân đến cơ quan, lo lắng kể vừa nhận cuộc gọi xưng là “công an”, thông báo họ liên quan một vụ án và yêu cầu chuyển tiền vào một tài khoản để “chứng minh trong sạch”. Anh/Chị nên hướng dẫn thế nào?

- A. Khuyên họ cứ chuyển tiền trước cho yên chuyện rồi tính sau.

B. Trấn an người dân bình tĩnh, khẳng định cơ quan nhà nước không làm việc và yêu cầu chuyển tiền theo cách này; hướng dẫn không cung cấp thông tin, không chuyển tiền và đến công an nơi gần nhất để trình báo.

C. Bảo họ tự tìm hiểu trên mạng xem có đúng không.

D. Khuyến họ giữ liên lạc với người gọi để “hợp tác điều tra”.

→ **Đáp án:** Mạo danh công an là chiêu trò phổ biến nhất; cơ quan nhà nước không bao giờ yêu cầu chuyển tiền vào tài khoản cá nhân để chứng minh trong sạch. Cán bộ cần trấn an, hướng dẫn người dân không làm theo và trình báo công an địa phương để được hỗ trợ.

Câu 5. Người thân lớn tuổi của Anh/Chị khỏe vừa nhận được tin nhắn “khảo sát tri ân, điền thông tin nhận quà 500.000 đồng” và định làm theo. Cách ứng xử phù hợp nhất là gì?

A. Để mặc vì đó là việc riêng của người thân.

B. Nhẹ nhàng giải thích đây thường là chiêu thu thập dữ liệu cá nhân để lừa đảo, khuyên không điền thông tin, không bấm link; nhân đó hướng dẫn luôn ba nguyên tắc vàng để phòng tránh.

C. Khuyên điền thông tin giả cho an toàn rồi vẫn nhận quà.

D. Bảo người thân chuyển tin nhắn cho cả nhà cùng tham gia.

→ **Đáp án:** Khảo sát, trúng thưởng không rõ nguồn gốc thường nhằm thu thập dữ liệu cá nhân; nên nhẹ nhàng giải thích, khuyên không tham gia và tranh thủ hướng dẫn người thân ba nguyên tắc vàng - đúng tinh thần mỗi cán bộ là một người lan tỏa nhận thức cho cộng đồng.

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM BÀI 5 – CHUYÊN ĐỀ 20

Bài 5 - Bảo mật dữ liệu công vụ: từ quy định đến trí tuệ nhân tạo

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. Dữ liệu công vụ ở mức “nội bộ” (như văn bản hành chính, dự thảo chưa công bố) nên được trao đổi bằng phương thức nào?

- A. Qua mạng xã hội hoặc email cá nhân cho tiện.
- B. Chỉ qua email công vụ và hệ thống quản lý văn bản nội bộ của cơ quan.**
- C. Qua bất kỳ dịch vụ đám mây công cộng nào.
- D. Đăng lên cổng thông tin công khai để mọi người cùng xem.

→ **Đáp án:** Dữ liệu mức nội bộ bắt buộc chỉ trao đổi qua email công vụ và hệ thống quản lý văn bản nội bộ; dùng email cá nhân, mạng xã hội hay đám mây công cộng đều làm tăng nguy cơ lộ lọt.

Câu 2. Khi cần gửi một tệp tài liệu nhạy cảm qua email, cách làm nào sau đây an toàn nhất?

- A. Đính kèm tệp và ghi luôn mật khẩu trong cùng email cho tiện.
- B. Mã hóa hoặc đặt mật khẩu cho tệp, rồi gửi mật khẩu qua một đường khác (ví dụ gọi điện), tách khỏi email chứa tệp.**
- C. Gửi thẳng qua ứng dụng chat cá nhân cho nhanh.
- D. Nén tệp lại là đủ, không cần mật khẩu.

→ **Đáp án:** Đặt mật khẩu cho tệp và gửi mật khẩu qua một đường khác giúp bảo vệ tài liệu ngay cả khi email bị lộ; ghi mật khẩu chung trong email hay gửi qua chat cá nhân đều làm mất tác dụng bảo vệ.

Câu 3. Vì sao không nên đưa tài liệu nội bộ chưa công bố vào công cụ AI công cộng?

- A. Vì AI sẽ tự động từ chối các tài liệu nội bộ.
- B. Vì dữ liệu nhập vào có thể được lưu trên máy chủ bên ngoài, thậm chí dùng để huấn luyện mô hình; một khi đã đưa lên thì không còn kiểm soát được.**
- C. Vì AI xử lý tài liệu nội bộ rất chậm.
- D. Vì làm như vậy sẽ tốn phí dịch vụ AI.

→ **Đáp án:** Dữ liệu đưa vào AI công cộng có thể bị lưu lại trên hệ thống bên ngoài và dùng để huấn luyện mô hình, tiềm ẩn nguy cơ rò rỉ; vì vậy tuyệt đối không đưa dữ liệu mật, nội bộ, thông tin công dân vào các công cụ này.

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Anh/Chị muốn dùng một chatbot AI công cộng để tóm tắt nhanh một báo cáo nội bộ có đóng dấu “Mật”. Cách xử lý đúng là gì?

- A. Cứ dán toàn bộ vào AI cho nhanh, xong rồi xóa lịch sử trò chuyện.
- B. Dán một nửa nội dung thôi để giảm rủi ro.
- C. Không đưa tài liệu mật vào công cụ AI công cộng; nếu cần hỗ trợ, dùng công cụ nội bộ được cơ quan cho phép, hoặc xử lý thủ công theo quy định.**

D. Nhờ đồng nghiệp dùng tài khoản AI cá nhân của họ để làm hộ.

→ **Đáp án:** Tài liệu mật tuyệt đối không được đưa vào AI công cộng, kể cả khi xóa lịch sử hay chỉ dán một phần; nếu cần hỗ trợ phải dùng công cụ nội bộ được phép hoặc xử lý theo đúng quy trình bảo mật.

Câu 5. Anh/Chị cần nhờ AI hỗ trợ chỉnh sửa cách diễn đạt cho một văn bản trả lời người dân, trong đó có tên và địa chỉ của công dân. Nên làm thế nào cho an toàn?

A. Nhập nguyên văn cả tên, địa chỉ công dân để AI hiểu đúng ngữ cảnh.

B. Ẩn danh trước khi nhập - thay tên, địa chỉ thật bằng ký hiệu chung như “Ông A”, “địa chỉ X”; chỉ nhờ AI hỗ trợ về cách diễn đạt, rồi kiểm chứng lại.

C. Nhập đầy đủ thông tin rồi bật chế độ ẩn danh của AI là đủ.

D. Gửi cả văn bản cho AI và dùng tính năng chia sẻ liên kết cho nhanh.

→ **Đáp án:** Cần ẩn danh dữ liệu công dân trước khi nhập (thay thông tin nhận dạng bằng ký hiệu chung), chỉ nhờ AI hỗ trợ phân diễn đạt và luôn kiểm chứng lại; như vậy vừa tận dụng được AI, vừa bảo vệ thông tin của người dân theo đúng quy định.

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM BÀI 1 – CHUYÊN ĐỀ 21

Rủi ro sức khỏe thể chất khi dùng công nghệ số

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. “Hội chứng thị giác màn hình” (mỏi mắt kỹ thuật số) là gì?

- A. Một loại bệnh lây qua thiết bị điện tử.
- B. Tình trạng mắt mỏi, khô, nhìn mờ... do nhìn màn hình liên tục trong thời gian dài mà ít nghỉ ngơi.**
- C. Hiện tượng màn hình máy tính bị mờ do bụi.
- D. Một bệnh chỉ gặp ở người lớn tuổi.

→ **Đáp án:** Hội chứng thị giác màn hình (mỏi mắt kỹ thuật số) là tình trạng mắt căng thẳng, khô, mỏi, nhìn mờ do tập trung nhìn màn hình quá lâu mà ít nghỉ và ít chớp mắt.

Câu 2. Nguyên nhân chính gây đau mỏi vùng cổ - vai - lưng khi làm việc với máy tính là gì?

- A. Do máy tính phát ra sóng có hại.
- B. Do ngồi sai tư thế trong thời gian dài (gù lưng, cúi cổ nhìn màn hình), gây áp lực lên cột sống.**
- C. Do phòng làm việc quá lạnh.
- D. Do gõ bàn phím quá nhẹ.

→ **Đáp án:** Ngồi gù lưng, cúi cổ nhìn màn hình nhiều giờ khiến cột sống cổ và lưng chịu áp lực liên tục, làm cơ vùng cổ - vai - gáy căng cứng, đau mỏi.

Câu 3. Triệu chứng nào sau đây KHÔNG thuộc nhóm rủi ro sức khỏe thể chất do dùng thiết bị số quá mức?

- A. Mỏi và khô mắt.
- B. Đau mỏi vai gáy.
- C. Tê, đau cổ tay (hội chứng ống cổ tay).
- D. Căng thẳng, lo âu, mất ngủ.**

→ **Đáp án:** Mỏi mắt, đau vai gáy, hội chứng ống cổ tay là các rủi ro thể chất; còn căng thẳng, lo âu, mất ngủ thuộc nhóm sức khỏe tinh thần (sẽ tìm hiểu ở bài sau).

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Trong giờ làm việc, Anh/Chị thấy mắt bắt đầu khô rát và vai mỏi sau nhiều giờ ngồi máy tính liên tục. Cách xử lý phù hợp nhất là gì?

- A. Cố gắng làm tiếp cho xong vì đó là chuyện bình thường.
- B. Xem đó là tín hiệu cần nghỉ, dành một quãng ngắn rời mắt khỏi màn hình, đứng dậy vận động rồi mới làm tiếp.**
- C. Nhỏ thật nhiều thuốc nhỏ mắt để làm việc tiếp không nghỉ.
- D. Tăng độ sáng màn hình lên tối đa cho dễ nhìn.

→ **Đáp án:** Mắt khô, vai mỏi là dấu hiệu sớm cơ thể cần nghỉ; nên dừng lại một quãng ngắn để mắt và cơ được phục hồi, thay vì cố làm tiếp khiến tình trạng nặng thêm.

Câu 5. Một đồng nghiệp nói: “Mình ngồi làm liên tục cả ngày cho xong việc, mỗi một chút cũng không sao.” Anh/Chị nên góp ý thế nào cho đúng?

A. Đồng tình, vì làm liên mạch mới hiệu quả.

B. Khuyến nên nghỉ ngắn và vận động sau mỗi 45-60 phút, vì ngồi liên tục nhiều giờ dễ gây mỏi mắt, đau vai gáy và ảnh hưởng sức khỏe lâu dài.

C. Khuyến cứ ngồi yên, chỉ cần uống nhiều nước là đủ.

D. Bảo đồng nghiệp dùng điện thoại thay máy tính cho đỡ mỏi.

→ **Đáp án:** Ngồi làm việc liên tục nhiều giờ không nghỉ là thói quen có hại; y học khuyến cáo nên vận động sau mỗi 45-60 phút để giảm mỏi mắt, đau vai gáy và bảo vệ sức khỏe lâu dài.

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM BÀI 2 – CHUYÊN ĐỀ 21

Rủi ro sức khỏe tinh thần khi dùng công nghệ số

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. Vì sao sử dụng điện thoại, lướt mạng vào ban đêm dễ gây mất ngủ?

- A. Vì điện thoại phát ra tiếng ồn nhỏ làm khó ngủ.
- B. Vì ánh sáng xanh từ màn hình ức chế quá trình sản sinh melatonin - hormone báo hiệu đã đến giờ nghỉ ngơi.**
- C. Vì cầm điện thoại làm mỏi tay nên khó ngủ.
- D. Vì điện thoại tỏa nhiệt làm nóng phòng.

→ **Đáp án:** Ánh sáng xanh từ màn hình khiến não bộ hiểu lầm là ban ngày và ức chế melatonin, làm ta khó ngủ, ngủ không sâu và thức dậy mệt mỏi.

Câu 2. “FOMO” trong việc sử dụng công nghệ số được hiểu là gì?

- A. Một ứng dụng mạng xã hội phổ biến.
- B. Nỗi sợ bị bỏ lỡ - cảm giác lo lắng rằng nếu không liên tục cập nhật, mình sẽ bỏ lỡ thông tin hay điều gì quan trọng.**
- C. Một chế độ tiết kiệm pin của điện thoại.
- D. Một kỹ thuật giúp tập trung khi làm việc.

→ **Đáp án:** FOMO (Fear Of Missing Out) là nỗi sợ bị bỏ lỡ; đây là một biểu hiện tâm lý của sự phụ thuộc thiết bị, khiến người dùng liên tục kiểm tra điện thoại và bồn chồn khi rời xa nó.

Câu 3. "Brain rot" - cụm từ được Nhà xuất bản Đại học Oxford chọn là Từ của năm 2024 - mô tả hiện tượng gì?

- A. Một loại vi-rút máy tính có khả năng gây hại cho người dùng.
- B. Tình trạng suy giảm khả năng tư duy, khả năng tập trung và tinh thần do tiêu thụ quá nhiều nội dung nông cạn, ít giá trị trên mạng.**
- C. Hiện tượng quên mặt khẩu do sử dụng quá nhiều thiết bị.
- D. Một chứng suy giảm trí nhớ chỉ gặp ở người cao tuổi.

→ **Đáp án:** "Brain rot" - tình trạng suy giảm khả năng tư duy do nội dung nông cạn - được Nhà xuất bản Đại học Oxford chọn là Từ của năm 2024, phản ánh mối quan tâm toàn cầu về thói quen tiêu thụ video ngắn và nội dung giải trí ít giá trị kéo dài. Nhận diện sớm hiện tượng này giúp mỗi người chủ động chọn lọc nội dung, giữ cho tư duy luôn sắc bén.

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Gần đây, sau giờ làm Anh/Chị thường khó thư giãn, đầu óc luôn căng thẳng và hay mất ngủ vì tối nào cũng lướt điện thoại đến khuya. Hướng điều chỉnh phù hợp nhất là gì?

- A. Cố gắng chịu đựng, vì đó là điều ai cũng gặp.
- B. Xem đây là dấu hiệu cần điều chỉnh; thử đặt điện thoại ra xa và ngừng dùng thiết bị khoảng 30-60 phút trước khi ngủ để cải thiện giấc ngủ.**

- C. Uống cà phê buổi sáng nhiều hơn để bớt mệt.
- D. Lướt điện thoại nhiều hơn nữa cho đến khi buồn ngủ.

→ **Đáp án:** *Căng thẳng kéo dài và mất ngủ là tín hiệu cần điều chỉnh thói quen sống; ngừng dùng thiết bị 30-60 phút trước khi ngủ theo khuyến nghị của các chuyên gia về giấc ngủ, giúp cơ thể tiết melatonin tự nhiên và ngủ ngon hơn.*

Câu 5. Anh/Chị nhận thấy mình ngày càng khó đọc hết một văn bản dài, hay mất tập trung và chỉ muốn xem các video ngắn. Cách điều chỉnh phù hợp là gì?

- A. Chấp nhận vì đó là xu hướng chung, không cần thay đổi.
- B. Chủ động chọn lọc nội dung có giá trị, dành thời gian đọc sách, học kỹ năng mới và suy ngẫm, giảm dần thói quen lướt video ngắn theo quán tính.**
- C. Xem nhiều video ngắn hơn để não quen với tốc độ nhanh.
- D. Ngừng đọc mọi văn bản dài để đỡ căng thẳng.

→ **Đáp án:** *Khó tập trung và lệ thuộc nội dung ngắn là biểu hiện của tình trạng suy giảm tư duy do nội dung nông cạn (brain rot); cách khắc phục là chủ động chọn lọc nội dung có giá trị, đọc sách, học kỹ năng mới và rèn thói quen tư duy sâu, thay vì tiêu thụ nội dung ngắn theo quán tính.*

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM BÀI 3 – CHUYÊN ĐỀ 21

Tư thế làm việc khoa học và bảo vệ thị lực khi sử dụng thiết bị số

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. Khi làm việc với máy tính, màn hình nên được đặt như thế nào cho đúng?

- A. Cao hơn tầm mắt để cổ luôn ngẩng lên.
- B. Ngang tầm mắt, cách mắt khoảng 50-70 cm, đặt thẳng trước mặt.**
- C. Thấp hơn nhiều so với tầm mắt để luôn cúi nhìn.
- D. Lệch hẳn sang một bên cho đỡ chói.

→ **Đáp án:** Màn hình đặt ngang tầm mắt, cách mắt khoảng 50-70 cm và thẳng trước mặt giúp mắt nhìn thẳng tự nhiên, giảm áp lực lên cổ và mắt.

Câu 2. Tư thế ngồi làm việc đúng được mô tả như thế nào?

- A. Ngồi gù lưng, nhồi người sát màn hình cho rõ.
- B. Lưng thẳng tựa ghế, vai thả lỏng, chân chạm sàn (gối khoảng 90 độ), khuỷu tay gấp khoảng 90 độ khi gõ phím.**
- C. Bật chéo chân, lưng cong để thoải mái.
- D. Ngả hẳn người ra sau, chân không chạm sàn.

→ **Đáp án:** Tư thế đúng gồm: lưng thẳng tựa ghế, vai thả lỏng, chân đặt phẳng trên sàn với đầu gối khoảng 90 độ, khuỷu tay gấp khoảng 90 độ và cổ tay thẳng khi gõ phím.

Câu 3. Quy tắc “20-20-20” để bảo vệ mắt nghĩa là gì?

- A. Làm việc 20 giờ, nghỉ 20 phút, uống 20 ngụm nước.
- B. Cứ sau 20 phút nhìn màn hình, dành khoảng 20 giây nhìn ra xa chừng 6 mét (tương đương 20 feet).**
- C. Đặt màn hình cách mắt đúng 20 cm.
- D. Chớp mắt 20 lần mỗi 20 giây.

→ **Đáp án:** Quy tắc 20-20-20 gồm ba con số 20: cứ sau 20 phút nhìn màn hình, nhìn ra xa khoảng 6 mét (tương đương 20 feet) trong khoảng 20 giây, giúp cơ mắt được thư giãn sau khi điều tiết căng thẳng ở cự ly gần - một khuyến nghị tham khảo từ các chuyên gia nhãn khoa.

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Anh/Chị thường phải làm việc nhiều giờ trên máy tính xách tay đặt thấp trên bàn, phải cúi cổ nhìn màn hình. Cách cải thiện phù hợp nhất là gì?

- A. Cứ giữ nguyên vì laptop vốn phải đặt như vậy.
- B. Kê đế nâng laptop hoặc dùng màn hình rời để màn hình ngang tầm mắt, kết hợp bàn phím - chuột rời để giữ khuỷu tay vuông góc.**
- C. Cúi sát hơn nữa cho nhìn rõ chữ.
- D. Đặt laptop lên đùi và ngả người ra ghế.

→ **Đáp án:** Khi dùng laptop lâu, nên kê để nâng hoặc dùng màn hình rời để màn hình ngang tầm mắt, dùng thêm bàn phím và chuột rời nhằm giữ tư thế đúng, tránh cúi cổ gây đau mỏi cổ - vai - gáy.

Câu 5. Một đồng nghiệp hay cúi gập cổ nhìn điện thoại hàng giờ và than đau mỏi cổ, vai. Anh/Chị nên góp ý thế nào?

- A. Khuyến cứ cúi nhìn cho thoải mái, không sao cả.
- B. Khuyến nâng điện thoại lên gần ngang tầm mắt khi sử dụng, hạn chế cúi gập cổ lâu, và nghỉ mắt - đổi tư thế sau một lúc dùng.**
- C. Khuyến nằm xuống dùng điện thoại cho đỡ mỏi cổ.
- D. Khuyến tăng độ sáng điện thoại để nhìn nhanh hơn.

→ **Đáp án:** Cúi gập cổ nhìn điện thoại lâu gây áp lực lớn lên đốt sống cổ; nên nâng điện thoại lên gần tầm mắt, hạn chế cúi lâu và thỉnh thoảng đổi tư thế, nghỉ mắt để giảm đau mỏi cổ - vai - gáy.

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM BÀI 4 – CHUYÊN ĐỀ 21

Nghỉ ngơi và vận động hợp lý khi làm việc với công nghệ

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. Theo khuyến cáo, không nên ngồi làm việc liên tục quá bao lâu mà không đứng dậy vận động?

- A. Quá 5 giờ.
- B. Quá khoảng 30 đến 60 phút.**
- C. Quá 3 giờ.
- D. Không có giới hạn, ngồi bao lâu cũng được.

→ **Đáp án:** Tổ chức Y tế Thế giới khuyến cáo nên tránh ngồi liên tục quá khoảng 30-60 phút mà không đứng dậy, đi lại hoặc vận động nhẹ trong vài phút.

Câu 2. Trong quãng nghỉ giữa giờ làm việc, việc nên làm là gì?

- A. Tiếp tục ngồi tại chỗ và lướt mạng xã hội.
- B. Đứng dậy, đi lại nhẹ nhàng, vươn vai và xoay nhẹ cổ, vai, cổ tay.**
- C. Ngồi yên nhắm mắt và không cử động.
- D. Tranh thủ ăn thật nhiều đồ ngọt.

→ **Đáp án:** Quãng nghỉ nên dùng để đứng dậy, đi lại, vươn vai và xoay nhẹ các khớp cổ - vai - cổ tay, giúp khí huyết lưu thông và giảm căng cơ; tiếp tục ngồi lướt điện thoại không giúp cơ thể được nghỉ.

Câu 3. Vì sao ngồi liên tục quá lâu lại có hại cho sức khỏe?

- A. Vì màn hình máy tính phát ra sóng có hại.
- B. Vì các cơ ít vận động, trao đổi chất chậm lại và máu lưu thông kém, gây đau mỏi cổ - vai - gáy, đau lưng và nhiều vấn đề lâu dài.**
- C. Vì ngồi lâu làm hao pin thiết bị.
- D. Vì ngồi lâu khiến mắt sáng hơn.

→ **Đáp án:** Ngồi yên một chỗ nhiều giờ khiến cơ ít vận động, trao đổi chất và tuần hoàn máu kém đi, dẫn đến đau mỏi cổ - vai - gáy, đau lưng và liên quan đến nhiều vấn đề sức khỏe lâu dài.

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Anh/Chị có một khối lượng công việc lớn cần xử lý trên máy tính trong cả buổi. Cách làm việc khoa học nhất là gì?

- A. Ngồi làm một mạch cho đến khi xong hẳn rồi mới nghỉ.
- B. Chia thành các chặng, cứ sau khoảng 45-60 phút thì đứng dậy nghỉ vài phút, đi lại và giãn cơ rồi làm tiếp.**
- C. Vừa nằm trên ghế dài vừa làm cho đỡ mỏi.
- D. Bỏ hẳn các quãng nghỉ để tiết kiệm thời gian.

→ **Đáp án:** Chia công việc thành các chặng và nghỉ ngắn sau mỗi 45-60 phút giúp cơ thể phục hồi, duy trì sự tập trung và năng suất; ngồi làm một mạch nhiều giờ liền dễ gây mệt mỏi và đau mỏi cơ thể.

Câu 5. Một đồng nghiệp thường mang máy tính lên giường, vừa nằm vừa làm việc đến khuya cho “thoải mái”. Anh/Chị nên góp ý thế nào?

- A. Đồng tình, vì nằm làm việc giúp thư giãn cột sống.
- B. Khuyên không nên nằm dùng thiết bị, vì tư thế nằm gây áp lực không tốt cho cột sống và mắt; nên làm việc tại bàn với tư thế ngồi đúng và nghỉ ngơi tách biệt với công việc.**
- C. Khuyên kê thêm gối cho cao để nằm làm việc lâu hơn.
- D. Khuyên chuyển hẳn sang làm việc trên giường cho tiện.

→ **Đáp án:** Nằm dùng máy tính, điện thoại gây áp lực không tốt lên cột sống cổ, cột sống lưng và ảnh hưởng đến mắt; nên làm việc tại bàn với tư thế đúng và giữ không gian nghỉ ngơi tách biệt với công việc để bảo vệ sức khỏe.

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM BÀI 5 – CHUYÊN ĐỀ 21

Quản lý thời gian và cân bằng cuộc sống số

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. Vì sao nên sắp xếp các công việc cùng loại (như xử lý thư điện tử) vào những khung giờ cố định?

- A. Vì làm như vậy sẽ dùng hết dung lượng pin nhanh hơn.
- B. Vì tránh được việc liên tục chuyển đổi giữa các đầu việc, vốn làm phân tán sự tập trung; giúp làm việc hiệu quả hơn.**
- C. Vì các ứng dụng yêu cầu phải dùng theo khung giờ.
- D. Vì sẽ nhận được nhiều thông báo hơn.

→ **Đáp án:** Sắp xếp các đầu việc cùng loại vào khung giờ cố định giúp tránh tình trạng liên tục chuyển đổi giữa các việc, nhờ đó duy trì sự tập trung và làm việc hiệu quả hơn.

Câu 2. Khi đầu óc đã quá tải, mệt mỏi nhưng công việc còn dang dở, cách làm nào sau đây là hợp lý hơn cả?

- A. Cố gắng làm tiếp bằng mọi giá cho đến khi xong, dù rất mệt.
- B. Cho phép bản thân nghỉ ngắn đúng lúc để phục hồi, rồi quay lại làm việc với sự tập trung tốt hơn.**
- C. Vừa làm vừa lướt mạng xã hội để giải tỏa.
- D. Bỏ hẳn công việc sang ngày khác, không cần nghỉ.

→ **Đáp án:** Não bộ không thể tập trung cao liên tục trong thời gian dài; cố làm khi đã quá tải thường phản tác dụng (chậm hơn, dễ sai, căng thẳng hơn). Một quãng nghỉ ngắn đúng lúc giúp phục hồi tinh thần và làm việc hiệu quả hơn.

Câu 3. “Ngắt kết nối số” (digital detox) được hiểu là gì?

- A. Xóa hẳn tất cả ứng dụng và ngừng dùng công nghệ vĩnh viễn.
- B. Chủ động dành những khoảng thời gian không dùng thiết bị số để tinh thần nghỉ ngơi, sử dụng công nghệ có chừng mực và chủ đích hơn.**
- C. Tắt điện thoại chỉ khi hết pin.
- D. Chuyển toàn bộ công việc sang làm trên giấy.

→ **Đáp án:** “Ngắt kết nối số” là chủ động dành thời gian không dùng thiết bị để phục hồi tinh thần; đây không phải là từ bỏ công nghệ, mà là sử dụng công nghệ một cách có chừng mực và có chủ đích hơn.

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Anh/Chị nhận thấy mình thường xuyên bị các thông báo tin nhắn, mạng xã hội làm gián đoạn khi đang xử lý một văn bản quan trọng. Cách khắc phục phù hợp nhất là gì?

- A. Cúi mắt thông báo và vừa làm vừa xem cho nhanh.
- B. Bật chế độ “Không làm phiền” trong khoảng thời gian xử lý văn bản, tắt thông báo các ứng dụng không liên quan, và chỉ kiểm tra tin nhắn vào khung giờ đã định.**

C. Tắt hẳn điện thoại cả ngày, không liên lạc với ai.

D. Chuyển sang vừa làm vừa lướt mạng xã hội cho đỡ căng thẳng.

→ **Đáp án:** Khi cần xử lý công việc quan trọng, nên bật chế độ “Không làm phiền”, tắt thông báo các ứng dụng không liên quan và dồn việc kiểm tra tin nhắn vào khung giờ cố định, giúp giữ tập trung mà vẫn không bỏ lỡ liên lạc cần thiết.

Câu 5. Một đồng nghiệp chia sẻ rằng tối nào cũng xem điện thoại đến khuya, ngày nghỉ cũng “dán mắt” vào mạng xã hội nên luôn thấy mệt mỏi, khó tập trung. Anh/Chị nên góp ý thế nào?

A. Khuyến cứ tiếp tục, vì đó là nhu cầu giải trí bình thường.

B. Gợi ý áp dụng “ngắt kết nối số”: dùng dùng thiết bị 30-60 phút trước khi ngủ, dành thời gian cho hoạt động ngoài màn hình và hạn chế trực tuyến vào ngày nghỉ để phục hồi tinh thần.

C. Khuyến cài thêm nhiều ứng dụng giải trí cho vui.

D. Khuyến thức khuya hơn nữa để xem cho hết nội dung.

→ **Đáp án:** Tình trạng mệt mỏi, khó tập trung do dùng thiết bị quá nhiều có thể cải thiện bằng thói quen “ngắt kết nối số”: dùng thiết bị trước khi ngủ, tăng hoạt động ngoài màn hình và hạn chế trực tuyến ngày nghỉ, giúp phục hồi tinh thần và sự tập trung.

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM BÀI 1 – CHUYÊN ĐỀ 22

Chuyển đổi số xanh: Xu hướng tất yếu trong phát triển bền vững

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. Thuật ngữ “chuyển đổi số xanh” được hiểu đúng nhất là gì?

A. Ứng dụng công nghệ số trong mọi hoạt động quản lý, không liên quan đến yếu tố môi trường.

B. Áp dụng công nghệ số để thúc đẩy phát triển bền vững, đồng thời tiết kiệm năng lượng và giảm thiểu tác động tiêu cực tới môi trường.

C. Chuyển sang dùng năng lượng tái tạo trong các dự án công nghệ thông tin, hoàn toàn tách rời với chuyển đổi số.

→ **Đáp án:** Chuyển đổi số xanh là sự kết hợp hai về: dùng công nghệ số (“số”) theo cách tiết kiệm, có trách nhiệm với môi trường (“xanh”), hướng tới phát triển bền vững.

Câu 2. Vì sao “số hóa” đơn thuần chưa chắc đã thân thiện với môi trường?

A. Vì tài liệu điện tử khó đọc hơn tài liệu giấy.

B. Vì chuyển sang máy tính luôn tốn nhiều giấy hơn trước.

C. Vì email, dữ liệu trên đám mây, họp trực tuyến đều cần điện năng để vận hành các trung tâm dữ liệu; nếu không kiểm soát sẽ phát sinh tiêu thụ điện, rác thải điện tử và “rác dữ liệu”.

D. Vì công nghệ số không thể áp dụng trong cơ quan nhà nước.

→ **Đáp án:** Hoạt động số nào cũng tiêu thụ điện và có thể phát sinh rác điện tử, rác dữ liệu; do đó “số hóa” cần đi kèm “xanh hóa”.

Câu 3. Đây là một trong ba hướng hành động giúp cơ quan thực hiện chuyển đổi số xanh?

A. Mua thêm thật nhiều máy in để xử lý hồ sơ nhanh hơn.

B. Lưu giữ toàn bộ email và tệp tin cũ, không xóa bất cứ thứ gì.

C. Thiết kế xanh ngay từ đầu: ưu tiên văn phòng không giấy, dùng chữ ký số và khai thác kho dữ liệu dùng chung.

D. Luôn bật video trong mọi cuộc họp trực tuyến để tăng tính trang trọng.

→ **Đáp án:** Đưa tiêu chí xanh vào ngay khâu thiết kế (không giấy, ký số, kho dữ liệu chung) là hướng hành động nền tảng, tránh tình trạng làm xong mới sửa.

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Cơ quan của Anh/Chị chuẩn bị xây dựng kế hoạch ứng dụng một phần mềm quản lý công việc mới. Theo tinh thần chuyển đổi số xanh, nên làm gì ngay từ đầu?

A. Triển khai phần mềm trước, khi nào phát sinh lãng phí thì tính sau.

B. Đưa tiêu chí xanh vào ngay từ khâu lập kế hoạch: hướng tới xử lý không giấy, ký số, dùng kho dữ liệu chung và đặt mục tiêu giảm in ấn.

C. Yêu cầu mỗi phòng tự in thêm tài liệu dự phòng cho an tâm.

D. Chọn giải pháp tiêu tốn nhiều tài nguyên nhất vì cho rằng “đắt thì tốt”.

→ **Đáp án:** Đặt tiêu chí xanh từ khâu thiết kế giúp tiết kiệm chi phí, hạn chế trùng lặp và tránh phải khắc phục về sau.

Câu 5. Để công việc vừa hiệu quả vừa “xanh”, Anh/Chị nhờ một trợ lý AI công cộng tóm tắt nhanh nội dung một tập tài liệu phục vụ cuộc họp. Cách xử lý đúng đắn nhất là gì?

A. Dán toàn bộ tài liệu, kể cả phần nội bộ, lên công cụ AI để có bản tóm tắt đầy đủ nhất.

B. Gửi cả hồ sơ có thông tin cá nhân của công dân lên AI cho nhanh.

C. Chỉ đưa phần thông tin không nhạy cảm, tuyệt đối không nhập tài liệu mật, dữ liệu nội bộ hay thông tin cá nhân công dân lên công cụ AI công cộng; kết quả AI chỉ là gợi ý, cần kiểm chứng lại trước khi dùng.

D. Tin tưởng hoàn toàn bản tóm tắt của AI và đưa thẳng vào báo cáo.

→ **Đáp án:** Tận dụng AI để tiết kiệm thời gian là tốt, nhưng phải đặt an toàn - bảo mật lên hàng đầu: không đưa thông tin mật/nội bộ/cá nhân lên nền tảng công cộng, và luôn kiểm chứng kết quả.

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM BÀI 2 – CHUYÊN ĐỀ 22

Mặt trái của công nghệ số: Tác động tiêu cực tới môi trường

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. Điều nào không phải là thách thức môi trường do công nghệ số gây ra?

- A. Hạ tầng công nghệ thông tin tiêu thụ lượng lớn điện năng và thải ra nhiều khí nhà kính.
- B. Thiết bị điện tử lỗi thời tích tụ thành rác thải độc hại cho môi trường.
- C. Các thuật toán AI tự động giảm phát thải khí nhà kính của ngành công nghệ về 0.

→ **Đáp án:** Công nghệ số gây ra hai tác động lớn là tiêu thụ điện năng/phát thải và rác thải điện tử; AI không tự động đưa phát thải về 0 - trái lại, huấn luyện mô hình AI còn để lại dấu chân carbon lớn.

Câu 2. Vì sao nói tác động môi trường của công nghệ số trải dài “suốt vòng đời thiết bị”?

- A. Vì thiết bị chỉ gây tác động đúng vào lúc bị vứt bỏ.
- B. Vì từ khai thác khoáng sản, sản xuất, vận chuyển, sử dụng cho đến khi thải bỏ - mỗi công đoạn đều tiêu tốn tài nguyên và để lại dấu vết môi trường.
- C. Vì thiết bị càng dùng lâu thì càng gây ô nhiễm nặng hơn lúc mới mua.
- D. Vì chỉ khâu sản xuất mới ảnh hưởng tới môi trường, các khâu khác thì không.

→ **Đáp án:** Tác động xuất hiện ở mọi khâu của vòng đời thiết bị, nên thay máy quá nhanh là lãng phí toàn bộ tài nguyên đã bỏ ra để tạo nên nó.

Câu 3. Nhận định nào ĐÚNG về thực trạng rác thải điện tử toàn cầu hiện nay?

- A. Lượng rác điện tử đang giảm dần và gần như được tái chế hoàn toàn.
- B. Rác điện tử ổn định nhiều năm qua, không còn là vấn đề đáng lo.
- C. Rác điện tử là dòng chất thải tăng nhanh, trong khi tỷ lệ được thu gom, tái chế đúng cách còn rất thấp.
- D. Toàn bộ rác điện tử đều được xử lý an toàn nên không gây ô nhiễm.

→ **Đáp án:** Rác điện tử là dòng chất thải tăng nhanh nhất thế giới, tỷ lệ thu gom - tái chế đúng cách còn rất thấp, tạo nguy cơ ô nhiễm lớn - vì vậy cần ưu tiên dùng thiết bị bền, sửa chữa và tái chế đúng cách.

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Phòng của Anh/Chị có một số máy tính tuy cũ nhưng vẫn chạy ổn. Có ý kiến đề xuất thay mới toàn bộ cho “đồng bộ và hiện đại”. Theo tinh thần giảm tác động môi trường, cách ứng xử hợp lý nhất là gì?

- A. Thay mới toàn bộ ngay, máy cũ bỏ ra bãi rác chung cho gọn.
- B. Cân nhắc nhu cầu thực tế: máy nào còn dùng tốt thì bảo dưỡng, nâng cấp để dùng tiếp; chỉ thay khi thật sự cần, và máy thải bỏ phải chuyển tới điểm thu gom rác điện tử phù hợp.
- C. Thay mới một nửa, một nửa để trong kho không dùng đến.

D. Giữ nguyên tất cả mãi mãi dù máy đã hỏng và không sửa được.

→ **Đáp án:** Kéo dài tuổi thọ thiết bị còn tốt giúp giảm rác điện tử và tiết kiệm tài nguyên; khi buộc phải thải bỏ thì xử lý đúng cách thay vì vứt lẫn rác sinh hoạt.

Câu 5. Một đồng nghiệp định mang vài chiếc điện thoại và pin hỏng bỏ chung vào thùng rác sinh hoạt của cơ quan. Anh/Chị nên làm gì?

A. Coi như bình thường, vì đó chỉ là vài thiết bị nhỏ.

B. Khuyến đồng nghiệp đốt bỏ cho nhanh gọn.

C. Nhắc đồng nghiệp rằng pin và thiết bị điện tử chứa chất độc hại, không được bỏ lẫn rác sinh hoạt, mà nên gom lại và chuyển tới điểm thu gom, tái chế rác điện tử.

D. Mang về nhà cất đi để đó, không cần xử lý gì thêm.

→ **Đáp án:** Pin và linh kiện điện tử chứa kim loại nặng độc hại; thu gom và chuyển tới nơi tái chế đúng cách là cách bảo vệ môi trường và sức khỏe cộng đồng.

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM BÀI 3 – CHUYÊN ĐỀ 22

Thực hành “sống số xanh”: Biện pháp giảm thiểu tác động

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. Hành vi nào dưới đây không phù hợp với lối “sống số xanh” khi sử dụng công nghệ?

- A. Tắt màn hình và các thiết bị điện tử khi rời khỏi văn phòng.
- B. Để độ sáng màn hình ở mức tối đa mọi lúc cho dễ nhìn, không quan tâm việc hao tổn năng lượng.**
- C. Thu gom pin, máy tính hỏng để bàn giao cho đơn vị tái chế chuyên trách.

→ **Đáp án:** “Sống số xanh” hướng tới tiết kiệm năng lượng; để màn hình sáng tối đa mọi lúc gây hao điện không cần thiết, đi ngược tinh thần này.

Câu 2. Nguyên tắc 3R trong quản lý vòng đời thiết bị số gồm những thành phần nào?

- A. Mua mới - Dùng nhanh - Vứt bỏ.
- B. Reduce (Giảm thiểu) - Reuse (Tái sử dụng) - Recycle (Tái chế).**
- C. Sửa chữa - Sao chép - Lưu trữ.
- D. Tái về - Chia sẻ - Xóa bỏ.

→ **Đáp án:** 3R là Giảm thiểu (chỉ mua khi cần, kéo dài tuổi thọ) - Tái sử dụng (điều chuyển, trao tặng máy còn tốt) - Tái chế (chuyển thiết bị hỏng tới nơi tái chế đúng cách).

Câu 3. Vì sao việc dọn dẹp “dữ liệu rác” (email cũ, file trùng lặp) lại góp phần bảo vệ môi trường?

- A. Vì xóa dữ liệu giúp máy tính chạy nhanh hơn, không liên quan đến môi trường.
- B. Vì dữ liệu rác làm hỏng thiết bị nên phải xóa thường xuyên.
- C. Vì dữ liệu được lưu trên các máy chủ chạy điện liên tục; giảm dữ liệu vô ích giúp hệ thống lưu trữ tốn ít năng lượng hơn, qua đó giảm phát thải.**
- D. Vì dữ liệu rác chứa chất độc hại như pin và linh kiện điện tử.

→ **Đáp án:** Mỗi tệp tin lưu trữ đều nằm trên máy chủ tiêu thụ điện; dọn rác dữ liệu là cách tiết kiệm điện gián tiếp nhưng hiệu quả.

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Cuối giờ làm việc, Anh/Chị chuẩn bị ra về. Theo tinh thần “sống số xanh”, việc nên làm là gì?

- A. Để nguyên máy tính, màn hình, máy in ở chế độ chờ cho tiện sáng mai bật nhanh.
- B. Dành một phút kiểm tra nhanh màn hình - máy tính - máy in - đèn - điều hòa, thiết bị nào không dùng thì tắt hẳn.**
- C. Chỉ tắt đèn, còn các thiết bị điện tử cứ để bật suốt đêm.
- D. Tăng độ sáng màn hình tối đa rồi mới rời đi.

→ **Đáp án:** Một phút kiểm tra và tắt hẳn thiết bị không dùng vào cuối ngày giúp tiết kiệm điện rõ rệt; nếu cả cơ quan cùng làm, hiệu quả cộng lại rất lớn.

Câu 5. Cơ quan triển khai hệ thống văn bản điện tử và chữ ký số, nhưng một đồng nghiệp vẫn quen in mọi tài liệu ra giấy để đọc và trình ký. Anh/Chị nên góp ý thế nào cho phù hợp?

- A. Không cần góp ý, ai quen làm sao thì cứ làm vậy.
- B. Khuyến đồng nghiệp in nhiều bản hơn nữa cho chắc chắn.
- C. Gợi ý đồng nghiệp ưu tiên đọc và xử lý tài liệu trên hệ thống điện tử, dùng chữ ký số khi có thể, chỉ in khi thật sự cần - vừa tiết kiệm giấy, vừa nhanh và thuận tiện hơn.**
- D. Đề nghị bỏ hẳn hệ thống điện tử vì đã quen dùng giấy.

→ **Đáp án:** Ưu tiên tài liệu điện tử và chữ ký số, chỉ in khi cần, là cách làm việc vừa “xanh” vừa hiệu quả; góp ý nhẹ nhàng giúp lan tỏa thói quen tốt mà không gây căng thẳng.

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM BÀI 4 – CHUYÊN ĐỀ 22

IoT và dữ liệu lớn trong quản lý môi trường

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. Lợi ích nào dưới đây không phải do IoT mang lại trong quan trắc môi trường?

- A. Giám sát liên tục 24/7 các chỉ số môi trường với dữ liệu cập nhật theo thời gian thực.
- B. Tự động ghi nhận và hỗ trợ cảnh báo sớm khi có dấu hiệu ô nhiễm bất thường.
- C. Loại bỏ hoàn toàn nhu cầu con người trong việc kiểm tra hiện trường và ra quyết định quản lý.**

→ **Đáp án:** IoT giúp thu thập dữ liệu liên tục và phát hiện sớm bất thường, nhưng không thay thế con người - cán bộ vẫn phải kiểm tra thực địa và ra quyết định cuối cùng.

Câu 2. Trong quản lý môi trường, vai trò chính của dữ liệu lớn (Big Data) là gì?

- A. Trực tiếp đo các chỉ số môi trường ngoài hiện trường thay cho cảm biến.
- B. Tổng hợp dữ liệu từ nhiều nguồn vào một kho chung rồi phân tích để phát hiện xu hướng, dự báo và hỗ trợ ra quyết định.**
- C. Thay thế hoàn toàn vai trò của cán bộ quản lý môi trường.
- D. Lưu trữ dữ liệu nhưng không thể phân tích hay dự báo gì.

→ **Đáp án:** Nếu IoT là “giác quan” thu thập dữ liệu, thì Big Data là “bộ não” tổng hợp và phân tích, giúp chuyển từ bị động sang chủ động cảnh báo, dự báo.

Câu 3. Vì sao việc bảo đảm dữ liệu quan trắc môi trường “đúng và đáng tin” lại quan trọng?

- A. Vì dữ liệu sai cũng không ảnh hưởng gì đến quyết định quản lý.
- B. Vì quyết định và chính sách dựa trên dữ liệu; nếu số liệu bị can thiệp, chỉnh sửa thì quyết định sẽ sai lệch, nên cần các giải pháp bảo đảm minh bạch dữ liệu.**
- C. Vì chỉ cần dữ liệu nhiều là đủ, không cần quan tâm có chính xác hay không.
- D. Vì dữ liệu môi trường không bao giờ bị can thiệp.

→ **Đáp án:** Dữ liệu là căn cứ ra quyết định; muốn quyết định đúng thì dữ liệu phải minh bạch, không bị bóp méo - đó là lý do cần các công nghệ bảo đảm tính toàn vẹn của dữ liệu.

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Đơn vị của Anh/Chị nhận được dữ liệu quan trắc môi trường từ hệ thống cảm biến tự động, cho thấy một chỉ số bất thường. Cách xử lý phù hợp nhất là gì?

- A. Bỏ qua, vì cứ chờ đợt kiểm tra thủ công định kỳ rồi tính.
- B. Ghi nhận cảnh báo, đối chiếu, kiểm chứng và cử người kiểm tra thực địa để xác minh, rồi mới đề xuất hướng xử lý.**
- C. Công bố ngay kết luận vi phạm dựa hoàn toàn vào con số cảm biến, không cần xác minh.
- D. Xóa cảnh báo cho đỡ phiền vì có thể là báo nhầm.

→ **Đáp án:** Dữ liệu cảm biến giúp phát hiện sớm, nhưng con người phải kiểm chứng và xác minh thực địa trước khi kết luận; công nghệ hỗ trợ chứ không thay thế trách nhiệm của cán bộ.

Câu 5. Cơ quan dự định công khai một phần dữ liệu môi trường để người dân cùng theo dõi. Theo tinh thần vừa minh bạch vừa an toàn, Anh/Chị nên lưu ý điều gì?

- A. Đưa toàn bộ dữ liệu, kể cả dữ liệu nội bộ chưa được phép công bố, lên mạng cho đầy đủ.
- B. Không công khai gì cả vì sợ rắc rối.
- C. Công khai dữ liệu theo đúng quy định cho phép, bảo đảm số liệu chính xác, đồng thời không đưa dữ liệu nội bộ chưa được phép công bố ra bên ngoài.**
- D. Tự ý chỉnh sửa số liệu cho “đẹp” trước khi công khai.

→ **Đáp án:** Công khai dữ liệu môi trường giúp tăng minh bạch và huy động cộng đồng giám sát, nhưng phải đúng quy định, trung thực và bảo vệ dữ liệu nội bộ chưa được phép công bố.

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM BÀI 5 – CHUYÊN ĐỀ 22

Trí tuệ nhân tạo và dữ liệu mở trong bảo vệ môi trường

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. Trí tuệ nhân tạo (AI) có thể hỗ trợ công tác bảo vệ môi trường ở việc nào sau đây?

- A. Thay con người chịu hoàn toàn trách nhiệm pháp lý về các quyết định môi trường.
- B. Tóm tắt báo cáo, phát hiện bất thường trong số liệu, phân tích hình ảnh giám sát và dự báo kịch bản môi trường.**
- C. Tự ý ban hành quyết định xử phạt vi phạm môi trường mà không cần con người.
- D. Bảo đảm dữ liệu luôn đúng kể cả khi cảm biến đầu vào bị hỏng.

→ **Đáp án:** AI mạnh ở xử lý nhanh khối lượng lớn thông tin: tóm tắt, phát hiện bất thường, phân tích hình ảnh, dự báo; còn trách nhiệm và quyết định vẫn thuộc về con người.

Câu 2. Vì sao khi ứng dụng AI trong quản lý môi trường vẫn cần con người giữ vai trò quyết định?

- A. Vì AI quá chậm nên con người phải làm thay tất cả.
- B. Vì AI chỉ làm theo dữ liệu và lập trình sẵn, có thể sai số hoặc thiên lệch; con người cần kiểm chứng, có trực giác, đạo đức và chịu trách nhiệm pháp lý.**
- C. Vì AI không bao giờ đưa ra được kết quả hữu ích nào.
- D. Vì pháp luật cấm hoàn toàn việc dùng AI trong lĩnh vực môi trường.

→ **Đáp án:** AI có thể mắc lỗi khi dữ liệu đầu vào sai và thiếu trách nhiệm pháp lý; do đó con người phải kiểm chứng, ra quyết định cuối cùng và chịu trách nhiệm.

Câu 3. Việc công khai dữ liệu môi trường (dữ liệu mở) và khuyến khích người dân tham gia giám sát đem lại lợi ích gì?

- A. Nâng cao minh bạch, huy động giám sát rộng rãi, giúp phát hiện và xử lý vi phạm môi trường kịp thời hơn.**
- B. Khiến người dân lo lắng thái quá và gây thêm khó khăn cho cơ quan quản lý.
- C. Chỉ có tác dụng tạo hình ảnh truyền thông, không ảnh hưởng đến hiệu quả bảo vệ môi trường.
- D. Làm lộ toàn bộ bí mật nhà nước nên cần tránh tuyệt đối.

→ **Đáp án:** Dữ liệu mở giúp cộng đồng cùng giám sát, tăng minh bạch và phát hiện vi phạm sớm; tất nhiên việc công khai phải đúng quy định và bảo vệ dữ liệu nội bộ chưa được phép công bố.

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Anh/Chị dùng một công cụ AI để tóm tắt nhanh một báo cáo môi trường dài phục vụ cuộc họp. Cách làm đúng đắn nhất là gì?

- A. Tin tưởng hoàn toàn bản tóm tắt của AI và đưa thẳng vào báo cáo trình lãnh đạo.
- B. Coi bản tóm tắt của AI là gợi ý ban đầu, đối chiếu lại với tài liệu gốc và kiểm chứng các số liệu, nội dung quan trọng trước khi sử dụng.**

- C. Dán toàn bộ báo cáo, kể cả phần nội bộ chưa công bố, lên công cụ AI công cộng cho nhanh.
- D. Bỏ qua việc đọc tài liệu gốc vì đã có AI làm thay.

→ **Đáp án:** AI giúp tiết kiệm thời gian nhưng có thể sai sót; phải kiểm chứng lại từ tài liệu gốc, và không đưa nội dung nội bộ chưa công bố lên công cụ AI công cộng.

Câu 5. Hệ thống AI cảnh báo một khu vực có chỉ số ô nhiễm bất thường, nhưng dữ liệu có thể đến từ cảm biến lỗi. Trước khi báo cáo kết luận, Anh/Chị nên làm gì?

- A. Công bố ngay kết luận vì phạm dựa hoàn toàn vào cảnh báo của AI.
- B. Bỏ qua cảnh báo vì cho rằng AI hay báo nhầm.
- C. Kiểm tra lại tình trạng cảm biến, đối chiếu với nguồn dữ liệu khác và cử người xác minh thực địa trước khi đưa ra kết luận.**
- D. Tự chỉnh sửa số liệu cho khớp với dự đoán của mình.

→ **Đáp án:** AI có thể kết luận sai khi đầu vào lỗi; kiểm chứng đa nguồn và xác minh thực địa là chốt chặn quan trọng để tránh quyết định sai lầm.

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM BÀI 1 – CHUYÊN ĐỀ 23

Quy trình xử lý sự cố kỹ thuật cơ bản

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. Bước đầu tiên trong quy trình xử lý sự cố kỹ thuật là gì?

- A. Thử khởi động lại thiết bị ngay lập tức.
- B. Xác định rõ biểu hiện và loại sự cố đang gặp phải.**
- C. Gọi ngay cho bộ phận kỹ thuật để nhờ xử lý.

→ **Đáp án:** Phải nhận diện đúng triệu chứng và loại sự cố trước thì mới định hướng cách xử lý phù hợp; xác định sai vấn đề sẽ dẫn đến sửa sai cách.

Câu 2. Vì sao khi gặp sự cố nên kiểm tra các nguyên nhân đơn giản nhất trước?

- A. Vì mọi sự cố đều do lỗi của người dùng gây ra.
- B. Vì nhiều sự cố bắt nguồn từ nguyên nhân đơn giản (chưa cắm điện, dây lỏng, tắt âm lượng) và thường dễ khắc phục nhất.**
- C. Vì kiểm tra nguyên nhân đơn giản giúp bỏ qua hẳn bước tìm hỗ trợ.
- D. Vì nguyên nhân phức tạp không bao giờ xảy ra.

→ **Đáp án:** Nguyên tắc “đơn giản trước, phức tạp sau” giúp xử lý nhanh phần lớn trục trặc thường gặp mà không mất công vào những giả định phức tạp.

Câu 3. Theo quy trình, việc ghi lại các thao tác đã thử (ở bước kiểm tra kết quả) có tác dụng gì?

- A. Không có tác dụng gì, chỉ làm mất thời gian.
- B. Giúp tránh lặp lại thao tác vô ích và cung cấp thông tin chính xác cho bộ phận kỹ thuật khi cần hỗ trợ.**
- C. Chỉ để báo cáo thành tích với cấp trên.
- D. Giúp máy tính tự động sửa lỗi.

→ **Đáp án:** Ghi lại những gì đã thử giúp không lặp lại vô ích và mô tả nhanh, chính xác cho người hỗ trợ - rút ngắn thời gian khắc phục.

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Đang làm việc thì máy tính của Anh/Chị bị “đơ”, không phản hồi chuột và bàn phím. Theo quy trình, việc nên làm trước tiên là gì?

- A. Rút nguồn điện đột ngột để tắt máy cho nhanh.
- B. Bình tĩnh thử tổ hợp phím để đóng ứng dụng đang treo hoặc khởi động lại máy đúng cách, sau đó kiểm tra lại.**
- C. Ngồi chờ vài giờ cho máy tự khôi phục.
- D. Gọi ngay kỹ thuật viên mà chưa thử cách cơ bản nào.

→ **Đáp án:** Khởi động lại đúng cách là giải pháp cơ bản an toàn cho lỗi treo máy; rút nguồn đột ngột có thể gây mất dữ liệu hoặc hại thiết bị.

Câu 5. Sau khi thử các bước cơ bản mà máy vẫn lỗi, Anh/Chị gọi điện nhờ hỗ trợ. Một “trung tâm hỗ trợ” lạ trên mạng yêu cầu Anh/Chị cung cấp mật khẩu và cho phép điều khiển máy từ xa. Anh/Chị nên làm gì?

- A. Cung cấp ngay mật khẩu và quyền điều khiển để được sửa nhanh.
- B. Làm theo mọi yêu cầu vì họ tự giới thiệu là chuyên gia.
- C. Từ chối cung cấp mật khẩu, không cho điều khiển từ xa; chỉ liên hệ bộ phận kỹ thuật chính thức của cơ quan hoặc nguồn hỗ trợ tin cậy.**
- D. Gửi kèm cả tài liệu nội bộ để họ “kiểm tra giúp”.

→ **Đáp án:** Khi nhờ hỗ trợ, tuyệt đối không cung cấp mật khẩu, dữ liệu nội bộ hay quyền điều khiển máy cho nguồn lạ; chỉ dùng kênh hỗ trợ chính thức để tránh bị lừa đảo, đánh cắp dữ liệu.

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM BÀI 2 – CHUYÊN ĐỀ 23

Xử lý sự cố thiết bị số thường gặp

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. Khi bấm nút nguồn mà máy tính không lên, theo nguyên tắc “đơn giản trước, phức tạp sau”, bước xử lý đầu tiên nên làm là gì?

- A. Tháo thùng máy ra để kiểm tra bo mạch.
- B. Kiểm tra dây nguồn, ổ cắm điện và pin (đối với laptop).**
- C. Mang ngay máy đến trung tâm bảo hành.

→ **Đáp án:** Nguồn điện, dây cắm, pin là nguyên nhân đơn giản và hay gặp nhất; kiểm tra những thứ này trước khi nghĩ đến lỗi linh kiện phức tạp.

Câu 2. Laptop đang dùng bị quá nóng rồi tự tắt. Giải pháp nào dưới đây không nên làm?

- A. Tắt máy, để nguội bớt rồi mới dùng tiếp.
- B. Vệ sinh bụi ở khe và quạt tản nhiệt.
- C. Tiếp tục dùng và đặt máy lên đệm hoặc gối cho êm.**
- D. Dùng thêm đế tản nhiệt để hỗ trợ làm mát.

→ **Đáp án:** Đặt máy trên đệm, gối sẽ bịt kín lỗ thoát nhiệt khiến máy càng nóng; khi máy quá nhiệt cần để nguội và làm thông thoáng khe tản nhiệt.

Câu 3. Khi loa máy tính không phát ra âm thanh, điều nên kiểm tra đầu tiên là gì?

- A. Cập nhật lại toàn bộ hệ điều hành.
- B. Kiểm tra âm lượng có bị tắt (mute) hoặc để quá nhỏ, và tai nghe có đang cắm vào máy không.**
- C. Thay ngay card âm thanh mới.
- D. Cài đặt lại BIOS của máy.

→ **Đáp án:** Phần lớn sự cố mất tiếng đến từ âm lượng bị tắt hoặc tai nghe đang cắm làm ngắt loa ngoài - kiểm tra cái đơn giản trước khi nghĩ đến phần cứng.

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Đang trình bày trong cuộc họp trực tuyến thì máy của Anh/Chị treo cứng, không thao tác được. Cách xử lý phù hợp nhất là gì?

- A. Rút phích điện đột ngột cho máy tắt ngay.
- B. Thử tổ hợp phím buộc đóng ứng dụng đang treo (Ctrl + Alt + Delete trên Windows, Command + Option + Esc trên MacBook); nếu không được mới giữ nút nguồn để khởi động lại.**
- C. Ngồi chờ rất lâu cho máy tự hồi phục, mặc cuộc họp gián đoạn.
- D. Đập nhẹ vào máy cho “hết treo”.

→ **Đáp án:** Dùng tổ hợp phím để đóng ứng dụng treo là cách an toàn ưu tiên (tùy hệ điều hành Windows hay MacBook); chỉ giữ nút nguồn tắt máy khi bắt buộc, vì tắt đột ngột dễ mất dữ liệu chưa lưu.

Câu 5. Máy của Anh/Chị quá nhiệt rồi tự tắt; Anh/Chị đã vệ sinh quạt nhưng máy vẫn tắt vì vẫn nóng. Bước tiếp theo nên làm là gì?

- A. Cứ tiếp tục dùng, kệ máy nóng đến đâu thì đến.
- B. Tự mở thùng máy, tháo linh kiện bên trong ra kiểm tra.
- C. Lưu lại dữ liệu quan trọng, ngừng sử dụng và liên hệ bộ phận kỹ thuật, mô tả rõ đã vệ sinh quạt mà máy vẫn quá nhiệt.**
- D. Cho máy vào ngăn mát tủ lạnh cho nguội nhanh.

→ **Đáp án:** Khi đã thử cách cơ bản mà không hết, đây là lúc cần dừng và nhờ kỹ thuật viên; tự ý mở máy khi không có chuyên môn có thể gây hỏng nặng hơn, còn làm lạnh đột ngột dễ gây hư hại do ngưng tụ hơi nước.

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM BÀI 3 – CHUYÊN ĐỀ 23

Xử lý sự cố phần mềm và ứng dụng

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. Khi một ứng dụng đang chạy bỗng hiện trạng thái “Not Responding” (không phản hồi), việc nên làm là gì?

- A. Tắt nguồn máy tính ngay lập tức để bảo vệ hệ thống.
- B. Chờ ít giây xem ứng dụng có tự hồi phục không; nếu không, dùng trình quản lý tác vụ để buộc đóng ứng dụng rồi mở lại.**
- C. Gỡ cài đặt ứng dụng đó ngay lập tức.

→ **Đáp án:** Ứng dụng treo nhiều khi tự hồi phục sau ít giây; nếu không, buộc đóng bằng trình quản lý tác vụ là bước “Đóng” đầu tiên trong chu trình, an toàn hơn tắt nguồn đột ngột.

Câu 2. Theo chu trình “Đóng - Mở - Cập nhật - Gỡ cài”, biện pháp nên thử khi một phần mềm liên tục lỗi (sau khi đã đóng - mở lại) là gì?

- A. Cài mới lại toàn bộ hệ điều hành.
- B. Kiểm tra và cập nhật phần mềm lên phiên bản mới nhất; nếu vẫn lỗi thì gỡ cài đặt rồi cài lại bản sạch từ nguồn tin cậy.**
- C. Xóa hết các tệp dữ liệu liên quan đến phần mềm.
- D. Thay ổ cứng máy tính mới.

→ **Đáp án:** Sau “Đóng - Mở lại”, chu trình tiếp tục bằng “Cập nhật” rồi mới đến “Gỡ cài và cài lại” - đi từ giải pháp nhẹ đến triệt để, không vội cài lại cả hệ điều hành.

Câu 3. Chế độ an toàn (Safe Mode) có tác dụng gì khi xử lý sự cố phần mềm, hệ thống?

- A. Tăng tốc độ máy tính lên mức tối đa.
- B. Khởi động máy chỉ với những thành phần cơ bản, giúp gỡ bỏ phần mềm hoặc trình điều khiển mới cài gây lỗi.**
- C. Tự động sao lưu toàn bộ dữ liệu trong máy.
- D. Xóa vĩnh viễn mọi vi-rút mà không cần phần mềm diệt vi-rút.

→ **Đáp án:** Chế độ an toàn chỉ tải các thành phần hệ thống cơ bản, nhờ đó dễ gỡ bỏ phần mềm/trình điều khiển lỗi rồi khởi động lại bình thường.

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Máy của Anh/Chị có dấu hiệu chạy chậm bất thường, hiện nhiều quảng cáo lạ và một số chương trình tự đóng - mở. Nghi máy nhiễm mã độc, việc nên làm trước tiên là gì?

- A. Cứ tiếp tục làm việc bình thường vì có thể máy chỉ hơi chậm.
- B. Tạm ngắt kết nối Internet để tránh lây lan và rò rỉ dữ liệu, sau đó chạy quét vi-rút toàn hệ thống bằng phần mềm đã cập nhật.**
- C. Cài thêm thật nhiều phần mềm diệt vi-rút từ các trang web lạ cho chắc.
- D. Gửi máy cho người quen sửa mà không sao lưu hay báo cơ quan.

→ **Đáp án:** Khi nghi nhiễm mã độc, ngắt mạng giúp hạn chế lây lan và đánh cắp dữ liệu; sau đó quét toàn hệ thống bằng phần mềm tin cậy đã cập nhật là bước xử lý đúng.

Câu 5. Một đồng nghiệp định tải một phần mềm tiện ích từ một trang web lạ về cài lên máy cơ quan để “xử lý nhanh công việc”. Anh/Chị nên góp ý thế nào?

- A. Cứ để đồng nghiệp tải về cài, miễn là dùng được việc.
- B. Khuyến tải càng nhiều phần mềm lạ càng tốt cho phong phú.
- C. Khuyến chỉ cài phần mềm từ nguồn chính thống, tin cậy và nên trao đổi với bộ phận kỹ thuật của cơ quan trước khi cài, để tránh rủi ro mã độc và bảo đảm đúng quy định.**
- D. Đề nghị tắt phần mềm diệt vi-rút đi để cài cho nhanh.

→ **Đáp án:** Cài phần mềm từ nguồn lạ tiềm ẩn nguy cơ mã độc, mất an toàn dữ liệu; chỉ dùng nguồn chính thống và phối hợp với bộ phận kỹ thuật là cách làm an toàn, đúng quy định trong môi trường công sở.

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM BÀI 4 – CHUYÊN ĐỀ 23

Khắc phục sự cố kết nối Internet

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. Khi đang dùng Wi-Fi mà bị mất kết nối Internet, việc đầu tiên nên làm là gì?

- A. Khởi động lại máy tính ngay lập tức.
- B. Kiểm tra xem Wi-Fi trên máy có bị tắt không, dây mạng có lỏng không, và thử kết nối lại.**
- C. Gọi ngay tổng đài nhà mạng để báo hỏng.

→ **Đáp án:** Theo nguyên tắc kiểm tra từ gần đến xa, trước hết phải xem chính thiết bị của mình; rất nhiều khi chỉ là Wi-Fi bị tắt nhầm hoặc dây lỏng.

Câu 2. Thao tác nào sau đây thường rất hiệu quả để khắc phục tình trạng mất mạng?

- A. Đập mạnh vào modem cho nó tự reset.
- B. Rút nguồn điện rồi khởi động lại modem/router, đợi vài phút cho đèn ổn định rồi kết nối lại.**
- C. Gỡ bỏ trình duyệt web rồi cài lại.
- D. Thay toàn bộ dây cáp mạng trong phòng.

→ **Đáp án:** Khởi động lại modem/router là cách hiệu quả nhất cho phần lớn sự cố mạng, vì thiết bị chạy lâu ngày dễ ngưng hoạt động tạm thời và cần được làm mới.

Câu 3. Nếu modem có đèn báo Internet màu đỏ hoặc không sáng, điều đó thường có nghĩa là gì?

- A. Kết nối từ nhà cung cấp dịch vụ đang gặp vấn đề; cần liên hệ nhà mạng hoặc chờ họ khắc phục.**
- B. Modem hoàn toàn bình thường, lỗi chắc chắn nằm ở máy tính.
- C. Đèn modem bị hỏng nên tín hiệu đèn không có ý nghĩa gì.
- D. Internet vẫn bình thường, đèn báo sai do trục trặc nhỏ.

→ **Đáp án:** Đèn Internet đỏ hoặc tắt thường báo hiệu sự cố từ đường truyền của nhà mạng; lúc này nên liên hệ nhà cung cấp để được kiểm tra và xử lý.

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Đang họp trực tuyến thì máy của Anh/Chị mất mạng. Để biết lỗi do máy mình hay do mạng chung, cách kiểm tra nhanh và hợp lý nhất là gì?

- A. Lập tức gọi nhà mạng trước khi thử bất cứ điều gì.
- B. Thử kết nối một thiết bị khác (như điện thoại) vào cùng mạng: nếu thiết bị đó cũng không vào được thì lỗi ở mạng chung, nếu vào được thì lỗi ở máy của mình.**
- C. Tắt máy tính đi rồi để đó, chờ mạng tự khôi phục.
- D. Thay ngay modem mới cho chắc chắn.

→ **Đáp án:** Thử bằng một thiết bị khác trên cùng mạng là cách khoanh vùng nhanh và chính xác, giúp xác định nên xử lý ở máy mình hay báo nhà mạng.

Câu 5. Mạng cơ quan của Anh/Chị bỗng chậm bất thường, nghi do mật khẩu Wi-Fi quá đơn giản nên bị người ngoài truy cập trái phép. Cách xử lý phù hợp nhất là gì?

- A. Tự ý vào cấu hình thiết bị mạng của cơ quan để đổi mọi thiết lập theo ý mình.
- B. Bỏ luôn mật khẩu Wi-Fi cho tiện kết nối.
- C. Báo bộ phận kỹ thuật để rà soát và đặt mật khẩu Wi-Fi đủ mạnh, đổi định kỳ; không chia sẻ mật khẩu nội bộ cho người không có trách nhiệm.**
- D. Chia sẻ rộng rãi mật khẩu cho mọi người để ai cũng dùng được.

→ **Đáp án:** Mật khẩu yếu khiến mạng dễ bị dùng trái phép và mất an toàn; với mạng cơ quan, nên để bộ phận kỹ thuật xử lý cấu hình, đặt mật khẩu mạnh và giữ bí mật nội bộ.

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM BÀI 5 – CHUYÊN ĐỀ 23

Xử lý sự cố máy in văn phòng

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. Khi máy in không in dù đã ra lệnh, việc đầu tiên nên kiểm tra là gì?

- A. Kiểm tra xem máy in đã được bật và kết nối đúng chưa (dây cáp hoặc mạng).
- B. Đập nhẹ vào máy in để kích thích nó hoạt động.
- C. Cài đặt lại toàn bộ hệ điều hành máy tính.

→ **Đáp án:** Trước hết phải bảo đảm máy in đã bật và kết nối đúng; rất nhiều khi máy không in chỉ vì chưa bật, tuột dây hoặc mất kết nối mạng.

Câu 2. Cách xử lý kẹt giấy máy in đúng và an toàn là gì?

- A. Cứ tiếp tục bấm in để giấy tự đẩy ra ngoài.
- B. Tắt máy in, mở nắp, rồi từ từ kéo tờ giấy ra theo đúng chiều giấy chạy, kiểm tra hết mảnh vụn trước khi đóng nắp.
- C. Dùng vật nhọn cậy mạnh cho giấy rách rồi bật máy lại.
- D. Lật ngược máy in để mảnh giấy tự rơi ra.

→ **Đáp án:** Tắt máy trước để an toàn, kéo giấy nhẹ và đúng chiều để không rách, làm sạch mảnh vụn - đó là quy trình gỡ kẹt giấy chuẩn; giật mạnh hay dùng vật nhọn dễ làm hỏng máy.

Câu 3. Bản in ra mờ nhạt, chữ đậm nhạt không đều; nguyên nhân thường gặp nhất là gì?

- A. Máy in bị ẩm ướt.
- B. Hộp mực sắp hết, cần thay hộp mực hoặc nạp mực mới.
- C. Giấy in quá dày so với tiêu chuẩn.
- D. Lỗi kết nối cáp giữa máy in và máy tính.

→ **Đáp án:** Bản in mờ, đậm nhạt thất thường hầu hết là dấu hiệu sắp hết mực; thay hoặc nạp mực sẽ khắc phục, trước khi nghĩ đến các nguyên nhân phức tạp hơn.

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Anh/Chị gửi lệnh in nhiều lần nhưng máy không in, trên máy tính có nhiều lệnh in đang xếp hàng chờ. Cách xử lý hợp lý nhất là gì?

- A. Cứ bấm in thêm thật nhiều lần nữa cho máy “nhận ra”.
- B. Xóa toàn bộ các lệnh đang chờ trong hàng đợi in, khởi động lại dịch vụ in trên máy tính, rồi thử in lại một tệp đơn giản.
- C. Tắt máy tính và máy in rồi bỏ đó, chờ tự khởi.
- D. Rút điện máy in đột ngột nhiều lần liên tiếp.

→ **Đáp án:** Khi lệnh in bị đọng trong hàng đợi, làm mới hàng đợi và khởi động lại dịch vụ in là cách xử lý đúng; bấm in thêm chỉ khiến hàng đợi càng dài.

Câu 5. Máy in của phòng bị lem mực, có vết đen trên bản in; Anh/Chị nghi trống mực bị bẩn hoặc hỏng nhưng chưa từng thao tác thay trống. Nên làm gì?

A. Tự ý tháo tung máy in ra để thay trống cho nhanh.

B. Cứ in tiếp, kệ cho bản in lem bẩn.

C. Không tự tháo mở máy; nhờ kỹ thuật viên hoặc bộ phận phụ trách vệ sinh bên trong và thay trống mực để tránh làm hỏng thiết bị.

D. Đổ mực ra ngoài rồi lắp lại đại khái cho xong.

→ **Đáp án:** Vệ sinh bên trong máy và thay trống mực là phần việc cần can thiệp vào bên trong thiết bị; nhờ người có chuyên môn thực hiện là cách an toàn, tránh gây hư hỏng nặng hơn.

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM BÀI 1 – CHUYÊN ĐỀ 24

Khái niệm và tầm quan trọng của việc xác định nhu cầu công nghệ

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. “Nhu cầu công nghệ” được hiểu là gì?

- A. Vấn đề thực tế cần giải quyết hoặc mục tiêu cụ thể cần đạt được bằng công nghệ số.
- B. Danh sách các thiết bị và phần mềm hiện đại mà cơ quan muốn mua sắm.
- C. Xu hướng công nghệ mới nhất trên thị trường hiện nay.

→ **Đáp án:** Nhu cầu công nghệ là vấn đề thực tiễn hoặc mục tiêu cần đạt, không phải danh sách thiết bị muốn mua hay xu hướng thị trường; hiểu đúng điều này giúp tránh “mua giải pháp trước khi rõ vấn đề”.

Câu 2. Điều gì có thể xảy ra nếu triển khai một giải pháp công nghệ mà không xác định rõ nhu cầu trước?

- A. Giải pháp có thể không phù hợp, không giải quyết được vấn đề thực sự và dẫn đến lãng phí nguồn lực.
- B. Giải pháp sẽ tự động thích ứng với mọi vấn đề của cơ quan nên không cần lo lắng.
- C. Cơ quan sẽ tiết kiệm thời gian vì bỏ qua bước phân tích ban đầu.
- D. Nhân viên sẽ ngay lập tức ủng hộ giải pháp công nghệ vì nó mới và hiện đại.

→ **Đáp án:** Bỏ qua bước xác định nhu cầu dễ dẫn đến chọn sai giải pháp, đầu tư không hiệu quả và lãng phí - như trường hợp mua phần mềm về nhưng không ai dùng.

Câu 3. Bước đầu tiên cần thực hiện trước khi lựa chọn một giải pháp công nghệ là gì?

- A. Khảo sát các nhà cung cấp giải pháp công nghệ trên thị trường.
- B. Đánh giá nhu cầu thực tế và vấn đề cần giải quyết của đơn vị mình.
- C. Tính toán chi phí để triển khai giải pháp công nghệ dự kiến.
- D. Tìm hiểu xu hướng công nghệ mới nhất hiện nay.

→ **Đáp án:** Phải hiểu rõ vấn đề và nhu cầu của chính đơn vị trước; khảo sát nhà cung cấp, tính chi phí hay tìm xu hướng chỉ có ý nghĩa sau khi đã xác định đúng nhu cầu.

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Trong cuộc họp, một đồng nghiệp đề xuất “nên mua ngay phần mềm trí tuệ nhân tạo mới nhất vì cơ quan bạn kia cũng vừa mua”. Theo tinh thần xác định nhu cầu đúng, Anh/Chị nên góp ý thế nào?

- A. Đồng ý mua ngay cho kịp xu hướng, không cần cân nhắc thêm.
- B. Đề nghị làm rõ trước: đơn vị đang có vấn đề cụ thể nào cần giải quyết, mục tiêu đo lường ra sao, rồi mới xét công nghệ nào phù hợp - tránh mua theo phong trào.
- C. Phản đối mọi công nghệ mới vì tốn kém.
- D. Để người đề xuất tự quyết, không cần phân tích nhu cầu.

→ **Đáp án:** Quyết định công nghệ phải xuất phát từ vấn đề thực tế của đơn vị, không chạy theo nơi khác; làm rõ nhu cầu và mục tiêu trước giúp đầu tư trúng đích, tránh lãng phí.

Câu 5. Đơn vị Anh/Chị thấy việc xử lý hồ sơ giấy đang rất chậm và hay sai sót. Trước khi đề xuất một giải pháp số, bước đi hợp lý nhất là gì?

- A. Lập tức đề xuất mua phần mềm đắt tiền nhất cho chắc chắn hiệu quả.
- B. Mô tả rõ vấn đề kèm dữ liệu (thời gian xử lý, tỷ lệ sai sót), xác định ai bị ảnh hưởng và mục tiêu cần đạt, rồi mới tìm giải pháp phù hợp.**
- C. Chờ cơ quan khác làm trước rồi bắt chước y hệt.
- D. Bỏ qua phân tích, cứ triển khai thử nhiều phần mềm cùng lúc xem cái nào hợp.

→ **Đáp án:** Xác định nhu cầu đúng bắt đầu từ việc mô tả vấn đề bằng dữ liệu cụ thể và mục tiêu đo lường được; đó là cơ sở để chọn giải pháp trúng đích thay vì phỏng đoán hay bắt chước.

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM BÀI 2 – CHUYÊN ĐỀ 24

Phương pháp xác định nhu cầu (Bước 1: Đánh giá hiện trạng)

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. Trong quá trình đánh giá hiện trạng, dấu hiệu nào dưới đây cho thấy nhu cầu cần một giải pháp công nghệ?

- A. Công việc xử lý hồ sơ giấy tờ bị chậm trễ, thường xuyên sai sót - cho thấy cần số hóa quy trình để nâng cao tốc độ và độ chính xác.
- B. Mọi công việc đều vận hành trơn tru, không có phàn nàn nào.
- C. Nhân sự trong cơ quan đều có kỹ năng tin học tốt.
- D. Cơ quan vừa được cấp ngân sách cho công nghệ thông tin nên muốn dùng hết ngân sách.

→ **Đáp án:** Quy trình chậm, hay sai sót là dấu hiệu rõ của điểm nghẽn cần công nghệ giải quyết; có ngân sách hay nhân sự giỏi không phải là căn cứ để xác định nhu cầu.

Câu 2. Câu hỏi nào dưới đây hữu ích nhất khi phân tích hiện trạng để xác định nhu cầu công nghệ?

- A. “Công việc nào trong quy trình hiện tại đang chậm trễ hoặc kém hiệu quả?”
- B. “Công nghệ mới nhất hiện nay là gì và cơ quan có nên áp dụng không?”
- C. “Nhà cung cấp giải pháp công nghệ nào đang có thị phần lớn nhất?”
- D. “Ai sẽ là người phụ trách dự án công nghệ sắp tới?”

→ **Đáp án:** Đánh giá hiện trạng phải hướng vào việc tìm điểm nghẽn trong quy trình của chính mình; các câu hỏi về công nghệ mới hay nhà cung cấp chỉ phù hợp ở bước sau, khi đã rõ nhu cầu.

Câu 3. Mục đích chính của việc đánh giá hiện trạng quy trình hiện tại là gì?

- A. Để liệt kê tất cả các ứng dụng công nghệ mà cơ quan đang có.
- B. Để tìm ra vấn đề và hạn chế có thể cải thiện bằng công nghệ.
- C. Để làm hài lòng lãnh đạo cấp trên.
- D. Để có cơ sở mua sắm thêm thiết bị công nghệ hiện đại.

→ **Đáp án:** Đánh giá hiện trạng nhằm phát hiện bất cập có thể cải thiện bằng công nghệ, làm cơ sở xác định nhu cầu đúng - không phải để liệt kê tài sản hay hợp thức hóa việc mua sắm.

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Anh/Chị được giao đánh giá hiện trạng một quy trình để đề xuất ứng dụng công nghệ. Cách làm bài bản nhất là gì?

- A. Dựa vào cảm giác “quy trình này chậm” rồi đề xuất luôn một phần mềm.
- B. Phác họa các bước của quy trình, đánh dấu điểm chờ - chuyển - kiểm soát thời gian, rồi đo ba chỉ số: thời gian xử lý, tỷ lệ sai sót, mức độ trùng lặp.
- C. Hỏi xem cơ quan khác đang dùng phần mềm gì rồi đề xuất y hệt.
- D. Chờ lãnh đạo chỉ định mua phần mềm nào thì làm theo.

→ **Đáp án:** Đánh giá hiện trạng cần kết hợp rà soát định tính (sơ đồ quy trình, điểm nghẽn) và đo lường định lượng (ba chỉ số); chỉ dựa vào cảm giác hay bất chước nơi khác dễ dẫn đến đề xuất sai.

Câu 5. Sau khi đo được quy trình cấp một loại giấy tờ hiện mất trung bình năm ngày và có tỷ lệ sai sót cao, Anh/Chị nên trình bày kết quả đánh giá hiện trạng thế nào cho thuyết phục?

- A. Chỉ nói chung chung rằng “quy trình hiện nay khá chậm, nên cải tiến”.
- B. Nêu rõ số liệu (năm ngày xử lý, tỷ lệ sai sót cụ thể), chỉ ra điểm nghẽn, kèm nhu cầu công nghệ tương ứng và mục tiêu cải tiến đo lường được.**
- C. Đề xuất mua ngay phần mềm đắt nhất để chắc chắn nhanh hơn.
- D. Bỏ qua số liệu vì lãnh đạo cũng không quan tâm con số.

→ **Đáp án:** Một đề xuất dựa trên số liệu cụ thể, gắn điểm nghẽn với nhu cầu và mục tiêu đo lường được sẽ thuyết phục và dễ được đồng thuận hơn nhiều so với nhận định chung chung.

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM BÀI 3 – CHUYÊN ĐỀ 24

Phương pháp xác định nhu cầu (Bước 2: Thu thập yêu cầu từ các bên liên quan)

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. Đối tượng nào dưới đây cần được tham khảo ý kiến khi xác định nhu cầu công nghệ cho một cơ quan nhà nước?

- A. Các bên liên quan trực tiếp: lãnh đạo cơ quan, cán bộ sử dụng hệ thống, và cả người dân nếu nhu cầu liên quan dịch vụ công.
- B. Chỉ lãnh đạo cấp cao của cơ quan, vì họ là người ra quyết định cuối cùng.
- C. Chỉ đội ngũ kỹ thuật công nghệ thông tin của cơ quan.
- D. Chỉ chuyên gia tư vấn bên ngoài, không cần hỏi ý kiến cán bộ nội bộ.

→ **Đáp án:** Cần lắng nghe đủ các bên liên quan trực tiếp - lãnh đạo, cán bộ sử dụng, người dân thụ hưởng - để nhu cầu sát thực tế; chỉ nghe một nhóm để bỏ sót vướng mắc thật.

Câu 2. Nhiều cán bộ phản ánh việc khó tra cứu tài liệu trên hệ thống hiện tại. Điều này gợi ý nhu cầu nào sau đây?

- A. Nâng cấp phần mềm tra cứu hoặc tạo công cụ hỗ trợ tra cứu thân thiện hơn cho người dùng.
- B. Tăng cường tập huấn tin học cho cán bộ để họ quen với hệ thống hiện tại.
- C. Không cần làm gì, đó chỉ là do một vài người chưa thành thạo công nghệ.
- D. Yêu cầu cán bộ quay lại dùng tài liệu giấy cho dễ tra cứu.

→ **Đáp án:** Phản ánh khó tra cứu từ chính người dùng là tín hiệu rõ về nhu cầu cải thiện công cụ tra cứu; quy lỗi cho người dùng hay quay lại giấy tờ không giải quyết được vấn đề.

Câu 3. Thu thập yêu cầu từ các bên liên quan giúp ích gì cho quá trình xác định nhu cầu công nghệ?

- A. Giúp đảm bảo nhu cầu được xác định phù hợp với thực tế và nhận được sự đồng thuận cao khi triển khai.
- B. Giúp lãnh đạo tránh phải ra quyết định, đổ trách nhiệm cho tập thể.
- C. Khiến quá trình xác định nhu cầu kéo dài không cần thiết và phức tạp hơn.
- D. Không có tác dụng đáng kể, chỉ cần chuyên gia kỹ thuật xác định là đủ.

→ **Đáp án:** Lắng nghe đa chiều giúp nhu cầu vừa sát thực tế vừa được nhiều người ủng hộ, nhờ đó giải pháp triển khai sau này có cơ hội thành công cao hơn.

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Anh/Chị được giao thu thập yêu cầu để đề xuất nâng cấp một hệ thống dùng chung. Cách làm hợp lý nhất là gì?

- A. Chỉ hỏi ý kiến lãnh đạo rồi tổng hợp thành nhu cầu, cho nhanh gọn.
- B. Phỏng vấn ngắn và khảo sát cả lãnh đạo, cán bộ trực tiếp sử dụng (và người dân nếu liên quan dịch vụ công), tập trung vào các câu hỏi về vướng mắc và mong muốn thực tế.

C. Tự mình hình dung nhu cầu vì mình cũng dùng hệ thống đó.

D. Sao chép yêu cầu của một cơ quan khác cho tiết kiệm thời gian.

→ **Đáp án:** Thu thập yêu cầu cần lắng nghe đủ các nhóm bằng phỏng vấn và khảo sát, hỏi đúng vào trải nghiệm thực tế; chỉ nghe một phía hay tự suy đoán dễ dẫn đến nhu cầu lệch.

Câu 5. Khi khảo sát ý kiến cán bộ và người dân, Anh/Chị có thu thập một số thông tin cá nhân của họ. Cách ứng xử đúng đắn là gì?

A. Thu thập càng nhiều thông tin cá nhân càng tốt để dùng dần về sau.

B. Chia sẻ danh sách thông tin đó cho nhiều người để tiện trao đổi.

C. Chỉ hỏi những thông tin thật sự cần thiết, bảo mật dữ liệu thu được và chỉ dùng đúng mục đích khảo sát đã thông báo.

D. Lưu thông tin tùy tiện, không cần quan tâm đến bảo mật.

→ **Đáp án:** Khi thu thập thông tin cá nhân phải tuân thủ nguyên tắc tối thiểu và bảo mật, dùng đúng mục đích đã nêu - vừa tôn trọng người tham gia, vừa đúng quy định về bảo vệ dữ liệu cá nhân.

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM BÀI 4 – CHUYÊN ĐỀ 24

Phương pháp xác định nhu cầu (Bước 3: Xác định mục tiêu cụ thể)

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. Mục tiêu nào dưới đây là rõ ràng và đo lường được?

- A. “Nâng mức độ hài lòng của người dân lên 90% sau một năm thực hiện dự án.”
- B. “Cải thiện dịch vụ công trực tuyến sao cho tốt hơn hiện nay.”
- C. “Ứng dụng công nghệ để nâng cao hiệu quả công việc.”

→ **Đáp án:** Mục tiêu A có chỉ số đo lường (90%) và mốc thời gian (một năm); các phương án còn lại chung chung, không có con số và thời hạn nên không kiểm chứng được.

Câu 2. Nguyên tắc SMART khi đặt mục tiêu gồm những đặc điểm nào?

- A. Cụ thể, đo lường được, khả thi, thực tế và có thời hạn.
- B. Nhanh, mạnh, mới, mở rộng và miễn phí.
- C. Đơn giản, dễ làm, không cần đo lường, linh hoạt và không thời hạn.
- D. To, rõ, nhiều tính năng, hiện đại và tốn ít chi phí.

→ **Đáp án:** SMART là năm tiêu chí: cụ thể (Specific), đo lường được (Measurable), khả thi (Achievable), thực tế (Realistic), có thời hạn (Time-bound) - giúp mục tiêu vừa rõ ràng vừa kiểm chứng được.

Câu 3. Vì sao mục tiêu cụ thể, đo lường được lại quan trọng khi ứng dụng công nghệ?

- A. Vì mục tiêu rõ ràng giúp định hướng chọn giải pháp phù hợp và có cơ sở để kiểm chứng kết quả sau khi triển khai.
- B. Vì mục tiêu mơ hồ sẽ dễ điều chỉnh khi dự án gặp khó khăn.
- C. Vì mục tiêu chỉ là hình thức, không ảnh hưởng đến kết quả dự án.
- D. Vì có mục tiêu rõ ràng sẽ khiến dự án kéo dài hơn.

→ **Đáp án:** Mục tiêu rõ ràng định hướng cho việc chọn giải pháp, vừa là thước đo để đánh giá thành công; mục tiêu mơ hồ khiến dự án mất phương hướng.

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Đơn vị Anh/Chị có nhu cầu “giảm thời gian tiếp nhận hồ sơ tại bộ phận một cửa”. Cách phát biểu mục tiêu nào sau đây là đạt chuẩn SMART nhất?

- A. “Cố gắng giảm thời gian tiếp nhận hồ sơ càng nhiều càng tốt.”
- B. “Trong vòng 6 tháng kể từ khi áp dụng phần mềm tiếp nhận trực tuyến, giảm 40% thời gian tiếp nhận hồ sơ tại bộ phận một cửa.”
- C. “Tiếp nhận hồ sơ nhanh hơn để người dân hài lòng hơn.”
- D. “Ứng dụng công nghệ hiện đại nhất vào bộ phận một cửa.”

→ **Đáp án:** Phương án B có đủ năm yếu tố SMART: cụ thể (giảm thời gian tiếp nhận), đo lường (40%), khả thi và thực tế (nhờ phần mềm trực tuyến), có thời hạn (6 tháng); các phương án khác đều mơ hồ.

Câu 5. Một đồng nghiệp đặt mục tiêu “trong một tháng số hóa toàn bộ kho hồ sơ giấy mười năm qua của cơ quan”. Theo tiêu chí SMART, Anh/Chị nên góp ý điều gì?

- A. Đồng ý ngay, vì mục tiêu càng tham vọng càng tốt.
- B. Bác bỏ hoàn toàn, vì không nên đặt mục tiêu có con số.
- C. Mục tiêu đã cụ thể và đo được, nhưng cần xem lại tính khả thi về thời hạn và nguồn lực; nên điều chỉnh mốc thời gian hoặc chia thành nhiều giai đoạn cho thực tế.**
- D. Khuyến bỏ luôn thời hạn để khỏi áp lực.

→ **Đáp án:** Mục tiêu cần khả thi và thực tế; số hóa kho hồ sơ mười năm chỉ trong một tháng thường vượt quá nguồn lực, nên điều chỉnh thời hạn hoặc chia giai đoạn để bảo đảm thành công, tránh hình thức.

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM BÀI 5 – CHUYÊN ĐỀ 24

Phương pháp xác định nhu cầu (Bước 4: Ưu tiên nhu cầu công nghệ)

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. Khi cơ quan có nhiều nhu cầu công nghệ cùng lúc, cách làm nào sau đây là hợp lý nhất?

- A. Đánh giá và xếp thứ tự ưu tiên các nhu cầu dựa trên mức độ quan trọng, cấp thiết của từng nhu cầu.
- B. Triển khai đồng thời tất cả các nhu cầu để đảm bảo không bỏ sót việc gì.
- C. Chọn một nhu cầu ngẫu nhiên để làm trước, các nhu cầu khác để sau.

→ **Đáp án:** Khi nguồn lực có hạn, cần xếp ưu tiên theo mức độ quan trọng và cấp thiết để tập trung làm việc cần nhất trước; làm đồng thời tất cả dễ dẫn đến dàn trải, kém hiệu quả.

Câu 2. Tiêu chí nào dưới đây được dùng để ưu tiên nhu cầu công nghệ?

- A. Lợi ích kỳ vọng khi đáp ứng nhu cầu - nhu cầu mang lại hiệu quả càng cao càng nên ưu tiên.
- B. Sở thích cá nhân của người phụ trách về một công nghệ nào đó.
- C. Xu hướng công nghệ mới nhất trên thị trường hiện nay.
- D. Thứ tự bảng chữ cái của tên các dự án hoặc nhu cầu.

→ **Đáp án:** Lợi ích kỳ vọng là một trong bốn tiêu chí ưu tiên chính (cùng với cấp thiết, nguồn lực, chiến lược); sở thích cá nhân hay xu hướng thị trường không phải căn cứ khách quan.

Câu 3. Yếu tố nào sau đây không nên là tiêu chí ưu tiên khi xác định nhu cầu công nghệ?

- A. Mức độ cấp thiết của nhu cầu đối với hoạt động của cơ quan.
- B. Lợi ích kỳ vọng khi đáp ứng nhu cầu đó.
- C. Sở thích cá nhân của người phụ trách về một công nghệ nào đó.
- D. Định hướng chiến lược và nguồn lực hiện có của cơ quan.

→ **Đáp án:** Ưu tiên phải dựa trên tiêu chí khách quan: cấp thiết, lợi ích, nguồn lực, chiến lược; lấy sở thích cá nhân làm căn cứ dễ dẫn đến đầu tư sai và lãng phí.

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Đơn vị Anh/Chị cùng lúc có nhiều nhu cầu công nghệ nhưng ngân sách và nhân lực năm nay rất hạn chế. Cách xử lý hợp lý nhất là gì?

- A. Cố gắng triển khai tất cả cùng lúc cho kịp, dù nguồn lực eo hẹp.
- B. Xếp ưu tiên theo cấp thiết, lợi ích, nguồn lực và chiến lược; chọn nhóm “thực hiện ngay” gồm việc cấp thiết và vừa sức, phần còn lại đưa vào lộ trình giai đoạn sau.
- C. Trì hoãn toàn bộ đến khi nào có thật nhiều ngân sách rồi làm một lần.
- D. Chọn việc nào dễ làm nhất để làm trước, bất kể có cấp thiết hay không.

→ **Đáp án:** Khi nguồn lực hạn chế, lập thứ tự ưu tiên và chia lộ trình theo giai đoạn giúp giải quyết việc cấp thiết trước mà vẫn khả thi; ôm đồm tất cả hoặc trì hoãn toàn bộ đều không hiệu quả.

Câu 5. Trong cuộc họp xét ưu tiên các nhu cầu công nghệ, một đồng nghiệp đề nghị ưu tiên một phần mềm chỉ vì “công nghệ đó đang là xu hướng và bản thân thấy thích”. Anh/Chị nên góp ý thế nào?

A. Đồng ý, vì cứ theo xu hướng mới là đúng.

B. Đề nghị đánh giá lại theo các tiêu chí khách quan - mức độ cấp thiết, lợi ích thực tế, nguồn lực và định hướng chiến lược - thay vì dựa vào sở thích hay xu hướng.

C. Bác bỏ thẳng thừng mọi ý kiến của đồng nghiệp đó.

D. Để đồng nghiệp tự quyết vì đó là người đề xuất.

→ **Đáp án:** Việc ưu tiên cần dựa trên tiêu chí khách quan để bảo đảm đầu tư trúng đích; quyết định theo sở thích cá nhân hay xu hướng dễ gây lãng phí nguồn lực của cơ quan.

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM BÀI 1 – CHUYÊN ĐỀ 25

Khái niệm và tầm quan trọng của sáng tạo trong ứng dụng công nghệ số

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. “Sử dụng sáng tạo công nghệ số” trong công việc được hiểu đúng nhất là gì?

- A. Chỉ sử dụng những công nghệ quen thuộc, theo đúng hướng dẫn có sẵn.
- B. Tìm và áp dụng những cách thức mới, công cụ mới để cải tiến hiệu quả công việc.**
- C. Cài đặt và dùng càng nhiều phần mềm cùng lúc càng tốt.
- D. Tránh thử nghiệm công cụ mới vì dễ phát sinh sai sót.

→ **Đáp án:** *Sáng tạo số là “nghĩ khác, làm khác” để cải tiến công việc, không phải dùng nhiều công cụ cho biết.*

Câu 2. Yếu tố nào dưới đây KHÔNG giúp phát triển tư duy sáng tạo trong công việc số?

- A. Sẵn sàng thử nghiệm cái mới ở phạm vi nhỏ, có kiểm soát.
- B. Thường xuyên tự hỏi “có cách nào tốt hơn nhờ công nghệ không?”.
- C. Chỉ tuân thủ tuyệt đối quy trình cũ, không thay đổi gì.**
- D. Cởi mở học hỏi đồng nghiệp và cập nhật công cụ mới.

→ **Đáp án:** *Giữ nguyên lối mòn, ngại thay đổi chính là rào cản lớn nhất của sáng tạo.*

Câu 3. Vì sao “không phải cứ có phần mềm là năng suất tự động tăng”?

- A. Vì phần mềm nào cũng có lỗi nên không đáng tin.
- B. Vì hiệu quả phụ thuộc vào cách con người sử dụng công cụ một cách sáng tạo.**
- C. Vì phần mềm chỉ dành cho người trẻ, am hiểu công nghệ.
- D. Vì công nghệ không liên quan đến công việc hành chính.

→ **Đáp án:** *Cùng một công cụ, cách dùng khác nhau tạo ra kết quả khác nhau - giá trị nằm ở người dùng.*

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Trong bối cảnh chính quyền hai cấp khiến khối lượng công việc ở cơ sở tăng, Anh/Chị muốn cải tiến việc tổng hợp ý kiến người dân vốn đang làm thủ công. Cách bắt đầu hợp lý và an toàn nhất là gì?

- A. Thay đổi toàn bộ quy trình của cả cơ quan ngay lập tức cho nhanh.
- B. Thử một biểu mẫu trực tuyến trong phạm vi một nhóm nhỏ, đo kết quả rồi mới nhân rộng.**
- C. Chờ đến khi có phần mềm chuyên dụng được cấp mới làm.
- D. Giữ nguyên cách cũ vì thử cái mới dễ sai.

→ **Đáp án:** *Tinh thần sáng tạo số là thử nghiệm nhỏ - đo kết quả - điều chỉnh nhanh, tránh xáo trộn lớn ngay từ đầu, đặc biệt khi công việc đang nhiều thêm.*

Câu 5. Khi thử dùng một công cụ AI công cộng để hỗ trợ soạn thảo, để vừa sáng tạo vừa an toàn, Anh/Chị cần lưu ý điều gì?

- A. Dán cả tài liệu nội bộ vào công cụ để nó xử lý đầy đủ hơn.
- B. Nhập thông tin cá nhân của công dân để kết quả chính xác hơn.
- C. Tuyệt đối không nhập thông tin nội bộ, tài liệu mật hay dữ liệu cá nhân của công dân vào công cụ công cộng.**
- D. Tin tưởng tuyệt đối kết quả AI mà không cần kiểm chứng.

→ **Đáp án:** Sáng tạo phải luôn đi cùng an toàn thông tin và đúng quy định; dữ liệu mật, nội bộ, cá nhân không được đưa lên công cụ công cộng.

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM BÀI 2 – CHUYÊN ĐỀ 25

Phương pháp rèn luyện tư duy sáng tạo và khai thác công nghệ mới

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. Khi cần tìm một giải pháp công nghệ cho công việc mới, bước nào sau đây nên thực hiện đầu tiên?

- A. Hỏi ngay đồng nghiệp xem họ thích dùng công cụ nào.
- B. Gọi tên đúng nhu cầu - xác định rõ và cụ thể việc mình cần giải quyết.**
- C. Chọn một phần mềm nổi tiếng rồi cố áp dụng vào công việc.
- D. Cài thử thật nhiều ứng dụng rồi xem cái nào hợp.

→ **Đáp án:** Hiểu đúng nhu cầu là gốc; có xác định rõ việc cần làm thì mới tìm và chọn đúng công cụ.

Câu 2. Đâu là tiêu chí KHÔNG nên coi là quan trọng khi đánh giá một công cụ số mới?

- A. Mức độ đáp ứng đúng nhu cầu công việc đề ra.
- B. Độ an toàn, bảo mật và uy tín của công cụ.
- C. Tên gọi nghe “kêu” và giao diện hào nhoáng.**
- D. Khả năng tích hợp với phần mềm cơ quan đang dùng.

→ **Đáp án:** Yếu tố bề nổi không phản ánh giá trị thực; cần soi theo nhu cầu, bảo mật, chi phí, tích hợp.

Câu 3. Thái độ nào giúp cán bộ duy trì tư duy sáng tạo lâu dài trong ứng dụng công nghệ?

- A. Chủ động tự học, cập nhật công cụ mới đều đặn, ngay cả khi đã quen cách làm cũ.**
- B. Tránh thử cái mới vì sợ ảnh hưởng tiến độ, chỉ làm theo cách đang có.
- C. Cho rằng kỹ năng số chỉ cần học một lần là đủ.
- D. Chờ cơ quan tổ chức tập huấn rồi mới học, không cần tự tìm hiểu.

→ **Đáp án:** Công nghệ đổi thay nhanh; tự học suốt đời nay còn là yêu cầu thường xuyên đối với cán bộ, công chức.

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Phòng của Anh/Chị cần một công cụ theo dõi tiến độ công việc nhóm. Cách làm thể hiện đúng phương pháp đã học là gì?

- A. Chọn ngay phần mềm mà một đồng nghiệp tình cờ nhắc tới, dùng luôn cho cả phòng.
- B. Viết rõ nhu cầu, tìm vài công cụ, so theo năm tiêu chí, dùng thử ở nhóm nhỏ rồi mới nhân rộng.**
- C. Dùng phần mềm nào có giao diện đẹp nhất cho chuyên nghiệp.
- D. Chờ đến khi cấp trên chỉ định công cụ cụ thể mới làm.

→ **Đáp án:** Đây chính là quy trình bốn bước - gọi tên nhu cầu, tìm lựa chọn, đánh giá theo tiêu chí, thử nhỏ trước khi nhân rộng.

Câu 5. Khi cân nhắc một ứng dụng miễn phí mới để xử lý văn bản công việc, điều nào Anh/Chị phải đặc biệt lưu ý?

- A. Cứ chọn vì miễn phí, càng tiết kiệm càng tốt.
- B. Chọn vì có nhiều hiệu ứng, giao diện bắt mắt.
- C. Ưu tiên công cụ có nguồn gốc rõ ràng, uy tín; tuyệt đối không nhập dữ liệu nội bộ hay thông tin cá nhân công dân vào ứng dụng chưa được kiểm chứng.**
- D. Tải về dùng thử với chính hồ sơ thật của công dân cho sát thực tế.

→ **Đáp án:** An toàn, bảo mật là tiêu chí không thể xem nhẹ; dữ liệu nội bộ và dữ liệu cá nhân công dân không được đưa lên công cụ chưa kiểm chứng.

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM BÀI 3 – CHUYÊN ĐỀ 25

Ứng dụng sáng tạo công nghệ số trong công tác truyền thông

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. Trong truyền thông chính sách trên nền tảng số, việc đầu tiên cần xác định là gì?

- A. Chọn ngay phần mềm thiết kế đẹp nhất để làm sản phẩm.
- B. Xác định đúng đối tượng và điều họ quan tâm nhất để chọn cách truyền tải trúng.**
- C. Đăng càng nhiều bài càng tốt để phủ thông tin.
- D. Dùng càng nhiều hiệu ứng, nhạc nền càng thu hút.

→ **Đáp án:** “Đúng đối tượng” là chữ “đúng” đầu tiên; hiểu người nghe thì mới chọn được thông điệp và cách nói phù hợp.

Câu 2. Vì sao nên trình bày một thông tin chính sách bằng hình ảnh tóm tắt, đồ họa hoặc video ngắn thay vì chỉ một đoạn văn bản dài?

- A. Vì hình thức sinh động làm người dân khó nắm thông tin hơn.
- B. Vì hình thức trực quan giúp người dân dễ đọc, dễ nhớ và dễ chia sẻ hơn.**
- C. Vì văn bản dài luôn bị cấm đăng trên nền tảng số.
- D. Vì chỉ giới trẻ mới đọc được thông tin hành chính.

→ **Đáp án:** Đúng định dạng giúp nội dung quan trọng được tiếp nhận dễ dàng và lan tỏa rộng hơn.

Câu 3. Phương châm “nhANH NHƯNG PHẢI ĐÚNG” trong truyền thông số có nghĩa là gì?

- A. Cứ đăng thật nhanh, sai thì sửa sau cũng được.
- B. Tận dụng công nghệ để nhanh và sinh động hơn, nhưng nội dung luôn phải chính xác, đúng quy định và được phê duyệt.**
- C. Chỉ cần nhanh là đủ, không cần kiểm tra lại.
- D. Đúng là quan trọng nhất nên không cần quan tâm tốc độ.

→ **Đáp án:** Tốc độ phải đi cùng độ chính xác; mọi nội dung cần kiểm chứng và đúng thẩm quyền trước khi công bố.

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Đơn vị Anh/Chị cần thông báo cho người dân về một thủ tục hành chính mới. Cách làm thể hiện đúng tư duy đã học là gì?

- A. Đăng nguyên văn bản đầy đủ các điều khoản lên trang của đơn vị cho chính xác tuyệt đối.
- B. Tóm tắt rõ người dân cần làm gì, ở đâu, thời hạn nào bằng một đồ họa dễ hiểu, đăng đúng kênh và đúng thời điểm, rà soát kỹ trước khi đăng.**
- C. Chờ người dân tự tìm đọc văn bản trên công báo.
- D. Chỉ thông báo miệng tại bộ phận một cửa cho nhanh.

→ **Đáp án:** Đây chính là vận dụng “ba đúng, một kiểm chứng”: đúng đối tượng, đúng định dạng, đúng thời điểm và kiểm chứng trước khi công bố.

Câu 5. Anh/Chị muốn dùng một công cụ AI công cộng để viết lại một thông cáo cho dễ hiểu hơn. Cách xử lý đúng đắn nhất là gì?

A. Dán toàn bộ dự thảo nội bộ chưa công bố vào AI để nó viết hoàn chỉnh rồi đăng luôn.

B. Tin tưởng tuyệt đối bản AI viết, đăng ngay cho kịp thời.

C. Chỉ dùng AI gợi ý cách diễn đạt với thông tin đã được phép công bố; sau đó con người kiểm chứng, biên tập, phê duyệt, và không nhập dữ liệu nội bộ hay thông tin cá nhân công dân.

D. Nhờ AI bịa thêm số liệu cho thông cáo thêm thuyết phục.

→ **Đáp án:** AI chỉ hỗ trợ gợi ý; nội dung phải được kiểm chứng và phê duyệt, tuyệt đối không đưa dữ liệu mật, nội bộ, cá nhân lên công cụ công cộng.

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM BÀI 4 – CHUYÊN ĐỀ 25

Ứng dụng sáng tạo công nghệ số trong quản lý và điều hành công việc hành chính

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. Theo bài học, sáng tạo trong quản lý, điều hành nên bắt đầu từ đâu?

- A. Từ việc mua sắm ngay một phần mềm quản lý hiện đại nhất.
- B. Từ việc nhìn ra điểm nghẽn - khâu đang chậm, đang lộn, đang gây khó trong quy trình.**
- C. Từ việc yêu cầu mọi người làm nhanh hơn cách cũ.
- D. Từ việc sao chép nguyên quy trình của một cơ quan khác.

→ **Đáp án:** Sáng tạo điều hành khởi đầu bằng quan sát quy trình để tìm điểm nghẽn, rồi mới chọn công nghệ phù hợp để gỡ.

Câu 2. Đâu KHÔNG phải là một trong ba hướng thiết kế lại quy trình điều hành đã nêu?

- A. Số hóa luồng việc, đưa trình - duyệt - luân chuyển lên môi trường điện tử.
- B. Để công cụ tự động làm những việc lặp đi lặp lại.
- C. Điều hành dựa trên một nguồn dữ liệu chung, cập nhật thời gian thực.
- D. Giữ nguyên mọi khâu trên giấy để bảo đảm an toàn tuyệt đối.**

→ **Đáp án:** Ba hướng là số hóa luồng việc, để máy làm việc lặp, và điều hành dựa trên dữ liệu chung; giữ nguyên thủ công không phải là cải tiến.

Câu 3. Vì sao nên để các công cụ tự động đảm nhận những tác vụ lặp đi lặp lại trong điều hành?

- A. Vì máy móc không bao giờ cần kiểm tra lại kết quả.
- B. Vì giải phóng thời gian để con người tập trung cho việc cần suy nghĩ và ra quyết định.**
- C. Vì như vậy cơ quan sẽ không cần đến cán bộ nữa.
- D. Vì công cụ tự động luôn rẻ hơn mọi cách làm khác.

→ **Đáp án:** Tự động hóa việc lặp giúp giảm sai sót thủ công và dành nguồn lực con người cho phần việc có giá trị cao hơn.

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Anh/Chị nhận thấy việc tổng hợp báo cáo tuần của phòng đang rất mất thời gian vì mỗi người gửi một file riêng. Cách xử lý thể hiện đúng tư duy đã học là gì?

- A. Yêu cầu mọi người gửi file sớm hơn để mình có thời gian gộp tay.
- B. Đề xuất cả phòng cùng nhập liệu trên một bảng dữ liệu chung, cập nhật thời gian thực, thử ở phòng trước rồi nhân rộng.**
- C. Chấp nhận đây là việc đương nhiên mất thời gian, không thay đổi.
- D. Tự mình làm hết để khỏi phải hướng dẫn người khác.

→ **Đáp án:** Đây là vận dụng hướng “điều hành dựa trên dữ liệu chung”, lại bắt đầu từ phạm vi nhỏ rồi mới nhân rộng.

Câu 5. Khi triển khai một sáng kiến số hóa quy trình có liên quan đến hồ sơ công việc, điều nào Anh/Chị phải đặc biệt tuân thủ?

- A. Cứ chọn nền tảng nào tiện nhất để làm nhanh, kể cả công cụ cá nhân chưa được duyệt.
- B. Đưa luôn hồ sơ mật lên công cụ trực tuyến để mọi người dễ truy cập.
- C. Bảo đảm đúng thẩm quyền, đúng quy định lưu trữ; tuyệt đối không đưa hồ sơ mật, dữ liệu nội bộ hay thông tin cá nhân công dân lên nền tảng chưa được cơ quan cho phép.**
- D. Tự ý bỏ qua bước phê duyệt cho nhanh gọn.

→ **Đáp án:** Sáng tạo phải trong khuôn khổ: đúng thẩm quyền, đúng quy định và an toàn dữ liệu là ranh giới không được vượt qua.

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM BÀI 5 – CHUYÊN ĐỀ 25

Các công cụ số hỗ trợ sáng tạo và xây dựng văn hóa đổi mới

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. Trợ lý AI (thuộc “nhóm hỗ trợ tư duy”) hỗ trợ hiệu quả nhất ở công việc nào sau đây?

- A. Tự động phê duyệt các quyết định tài chính thay cho lãnh đạo.
- B. Gợi ý ý tưởng, viết nháp văn bản, tóm tắt tài liệu dài cho người dùng tham khảo.**
- C. Bảo đảm 100% mọi số liệu trong báo cáo đều chính xác mà không cần kiểm tra lại.
- D. Tự quyết định thay con người trong các việc quan trọng.

→ **Đáp án:** AI hỗ trợ phần khởi đầu của công việc trí óc; kết quả vẫn cần con người kiểm chứng và quyết định.

Câu 2. Theo cách phân loại trong bài, ba nhóm công cụ số hỗ trợ sáng tạo là gì?

- A. Nhóm miễn phí, nhóm trả phí, và nhóm dùng thử.
- B. Nhóm hỗ trợ tư duy (AI), nhóm hỗ trợ sản xuất nội dung (thiết kế, đa phương tiện), nhóm hỗ trợ kết nối cộng tác.**
- C. Nhóm cho lãnh đạo, nhóm cho chuyên viên, nhóm cho văn thư.
- D. Nhóm trên máy tính, nhóm trên điện thoại, nhóm trên máy in.

→ **Đáp án:** Phân loại theo mục đích - tư duy, sản xuất nội dung, kết nối - giúp ta chọn đúng công cụ cho đúng việc.

Câu 3. Phát biểu nào sau đây đúng về việc sử dụng các công cụ số hỗ trợ sáng tạo?

- A. Phải biết hết mọi công cụ mới sáng tạo được, càng dùng nhiều phần mềm càng tốt.
- B. Chỉ người trẻ am hiểu công nghệ mới có thể ứng dụng sáng tạo công cụ số.
- C. Không nhất thiết phải dùng mọi công cụ; quan trọng là hiểu nhóm nào phù hợp với việc và sẵn sàng học cái mới khi cần.**
- D. Công cụ càng phức tạp thì kết quả sáng tạo càng cao.

→ **Đáp án:** Giá trị nằm ở việc chọn đúng công cụ theo mục đích và tinh thần ham học, không phải ở số lượng phần mềm.

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Trong cơ quan, một đồng nghiệp đề xuất một cách làm mới nhưng khi thử thì chưa đạt kết quả như mong đợi. Là người xây dựng văn hóa đổi mới, Anh/Chị nên ứng xử thế nào?

- A. Phê bình để lần sau không ai dám đề xuất những việc có rủi ro.
- B. Xem đó là một bài học để cùng rút kinh nghiệm và cải tiến, khích lệ tinh thần dám thử của đồng nghiệp.**
- C. Yêu cầu quay lại hoàn toàn cách cũ và không thử gì thêm.
- D. Bỏ qua, coi như không liên quan đến mình.

→ **Đáp án:** Không qui kết trách nhiệm với thiếu sót nhỏ, biến mỗi lần thử thành cơ hội cải tiến - đó là cốt lõi của văn hóa đổi mới.

Câu 5. Cơ quan muốn dùng một trợ lý AI công cộng để hỗ trợ soạn thảo và tổng hợp tài liệu. Để vừa sáng tạo vừa an toàn, nguyên tắc nào phải được tuân thủ?

- A. Cứ đưa mọi tài liệu, kể cả tài liệu mật, lên AI để xử lý cho nhanh và đầy đủ.
- B. Tin tưởng tuyệt đối kết quả AI tạo ra, dùng luôn không cần kiểm tra.
- C. Tuyệt đối không nhập thông tin nội bộ, tài liệu mật, dữ liệu cá nhân công dân vào công cụ công cộng; mọi sản phẩm AI tạo ra đều phải được con người kiểm chứng trước khi dùng.**
- D. Để AI tự quyết định nội dung cuối cùng cho khách quan.

→ **Đáp án:** An toàn thông tin là nền tảng; AI chỉ hỗ trợ, con người vẫn phải kiểm chứng và chịu trách nhiệm về kết quả.

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM BÀI 1 – CHUYÊN ĐỀ 26

Chuyển đổi số trong cơ quan nhà nước: tầm nhìn và đánh giá năng lực số

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. Theo bài học, bản chất cốt lõi của chuyển đổi số trong cơ quan nhà nước là gì?

- A. Trang bị càng nhiều máy tính và phần mềm mới càng tốt.
- B. Đổi mới toàn diện về cách làm việc và tư duy quản lý, không chỉ là thiết bị, phần mềm.**
- C. Thay thế hoàn toàn con người bằng máy móc và phần mềm.
- D. Số hóa mọi tài liệu giấy thành tệp điện tử là đã hoàn tất.

→ **Đáp án:** Chuyển đổi số là đổi mới cách làm việc và tư duy; công nghệ chỉ là phương tiện, con người là yếu tố quyết định.

Câu 2. “Khoảng cách năng lực số” của một cán bộ được hiểu đúng nhất là gì?

- A. Khoảng cách về tuổi tác giữa các thế hệ cán bộ trong cơ quan.
- B. Chênh lệch giữa kỹ năng số mà công việc đòi hỏi và kỹ năng số mà cá nhân thực có.**
- C. Số lượng phần mềm mà một người chưa cài đặt trên máy tính.
- D. Khoảng cách giữa cơ quan mình với cơ quan khác về trang thiết bị.

→ **Đáp án:** Đó là chênh lệch giữa yêu cầu của công việc và năng lực thực tế của cá nhân - chính là phần cần bồi đắp.

Câu 3. Vì sao việc tự xác định khoảng cách năng lực số lại quan trọng?

- A. Để so sánh hơn thua với đồng nghiệp trong cơ quan.
- B. Để biết cần học đúng cái gì, tránh học lan man, chủ động bắt kịp yêu cầu công việc.**
- C. Để có lý do từ chối những công việc liên quan đến công nghệ.
- D. Vì đó là thủ tục bắt buộc không có giá trị thực tế.

→ **Đáp án:** Biết khoảng cách giúp học đúng trọng tâm, tiết kiệm thời gian và tự tin hơn với công việc số.

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Sau khi tự đánh giá, Anh/Chị nhận thấy mình còn yếu về kỹ năng an toàn thông tin. Cách hành động phù hợp nhất với tinh thần bài học là gì?

- A. Bỏ qua, vì đã có bộ phận kỹ thuật của cơ quan lo việc đó.
- B. Đặt một mục tiêu nhỏ, vừa sức trong tháng - như học và thực hành cách bảo vệ tài khoản công việc.**
- C. Đăng ký ngay tất cả các khóa học nâng cao về mọi lĩnh vực số cùng lúc.
- D. Chờ đến khi cơ quan tổ chức tập huấn bắt buộc mới bắt đầu học.

→ **Đáp án:** Kế hoạch bồi dưỡng nên thực tế, vừa sức, bắt đầu từ một việc nhỏ làm được ngay, rồi tiến dần.

Câu 5. Một đồng nghiệp lớn tuổi cho rằng “chuyển đổi số là việc của lớp trẻ, mình sắp nghỉ nên không cần học”. Theo tinh thần bài học, quan điểm này nên được nhìn nhận thế nào?

- A. Hoàn toàn hợp lý, vì năng lực số chỉ dành cho người trẻ.
- B. Đúng, vì người lớn tuổi không thể học được kỹ năng số.
- C. Chưa phù hợp, vì mỗi cán bộ đều là tác nhân của chuyển đổi số và việc bồi dưỡng kỹ năng số là yêu cầu thường xuyên với mọi người.**
- D. Không liên quan đến mình nên không cần góp ý.

→ **Đáp án:** Chuyển đổi số cần sự tham gia của mọi cán bộ; tự học, bồi dưỡng kỹ năng số là yêu cầu thường xuyên, không phân biệt tuổi tác.

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM BÀI 2 – CHUYÊN ĐỀ 26

Kỹ năng số cơ bản trong công việc hành chính công

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. Đâu **KHÔNG** phải là một kỹ năng số cơ bản cần có đối với cán bộ, công chức, viên chức?

- A. Soạn thảo văn bản, lập bảng tính và trình bày bằng phần mềm văn phòng.
- B. Tìm kiếm, chọn lọc và tổng hợp thông tin phục vụ công việc.
- C. Lập trình phần mềm phức tạp để tự xây dựng hệ thống cho cơ quan.**
- D. Quản lý, lưu trữ và chia sẻ tài liệu an toàn trên môi trường số.

→ **Đáp án:** Kỹ năng số cơ bản hướng tới vận hành công việc thành thạo, không yêu cầu lập trình chuyên sâu - đó là việc của cán bộ kỹ thuật chuyên trách.

Câu 2. Theo bài học, ba nhóm kỹ năng số cốt lõi trong công việc hành chính công là gì?

- A. Kỹ năng đánh máy nhanh, kỹ năng thiết kế đồ họa, kỹ năng quay video.
- B. Vận hành công việc số; tìm kiếm và xử lý thông tin; an toàn và giao tiếp số có trách nhiệm.**
- C. Kỹ năng sửa máy tính, kỹ năng cài phần mềm, kỹ năng lập trình.
- D. Kỹ năng dùng mạng xã hội, kỹ năng chơi game, kỹ năng chỉnh ảnh.

→ **Đáp án:** Ba nhóm này hợp thành bộ khung năng lực số cốt lõi để tự rà soát, bám sát chuẩn của Nhà nước.

Câu 3. Vì sao bài học khuyến khích đối chiếu năng lực bản thân với Khung kỹ năng số chuẩn của Nhà nước?

- A. Để được xếp hạng thi đua cao hơn trong cơ quan.
- B. Vì đó là thước đo chung, giúp việc hoàn thiện kỹ năng đi đúng chuẩn thay vì học ngẫu nhiên.**
- C. Vì nếu không đối chiếu sẽ bị xử lý kỷ luật.
- D. Để so sánh hơn kém về điểm số với đồng nghiệp.

→ **Đáp án:** Khung chuẩn đóng vai trò thước đo chung, giúp mỗi người bồi dưỡng đúng hướng và đúng trọng tâm.

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Sau khi tự rà soát ba nhóm kỹ năng, Anh/Chị thấy mình thành thạo soạn thảo văn bản nhưng còn lúng túng khi tổng hợp số liệu thành biểu đồ để báo cáo. Hướng hành động phù hợp nhất là gì?

- A. Bỏ qua, vì đã giỏi soạn thảo là đủ cho công việc.
- B. Ghi nhận đây là khoảng cách thuộc nhóm xử lý thông tin và đặt mục tiêu bồi dưỡng kỹ năng tổng hợp, trình bày dữ liệu.**
- C. Nhờ người khác làm thay phần biểu đồ mãi mãi để khỏi phải học.

D. Cho rằng kỹ năng biểu đồ không cần thiết với cán bộ hành chính.

→ **Đáp án:** Tự rà soát là để nhận ra đúng khoảng cách của mình rồi bồi dưỡng đúng nhóm kỹ năng còn yếu.

Câu 5. Trong lúc rà soát kỹ năng an toàn số, Anh/Chị nhận thấy mình hay gửi tài liệu công việc qua tài khoản nhắn tin cá nhân cho tiện. Theo tinh thần bài học, nên nhìn nhận thói quen này thế nào?

A. Không sao, miễn là gửi nhanh và tiện cho công việc.

B. Chấp nhận được, vì tài khoản cá nhân cũng có mật khẩu.

C. Đây là một rủi ro an toàn cần khắc phục; tài liệu công vụ phải gửi qua kênh chính thống, không dùng kênh cá nhân chưa được phép.

D. Chỉ cần xóa tin nhắn sau khi gửi là an toàn.

→ **Đáp án:** Gửi tài liệu công vụ qua kênh cá nhân chưa được phép là rủi ro lộ lọt; cần chuyển sang kênh chính thống theo quy định.

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM BÀI 3 – CHUYÊN ĐỀ 26

Ứng dụng hiệu quả trí tuệ nhân tạo (AI) trong công việc của cán bộ, công chức, viên chức

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. Theo bài học, khâu công việc nào sau đây là trường hợp phù hợp nhất để ứng dụng AI hỗ trợ?

- A. Ra quyết định kỷ luật một cán bộ trong cơ quan.
- B. Tóm tắt một tài liệu dài hoặc phân loại hồ sơ theo nhóm có khuôn mẫu.**
- C. Chịu trách nhiệm pháp lý về nội dung một văn bản đã ban hành.
- D. Đánh giá, nhận xét về phẩm chất chính trị của đồng nghiệp.

→ **Đáp án:** AI phù hợp với việc lặp lại, theo khuôn mẫu, xử lý nhiều thông tin; còn phán đoán, quyết định và trách nhiệm thuộc về con người.

Câu 2. Đâu KHÔNG phải là một dấu hiệu cho thấy một công việc có thể cân nhắc ứng dụng AI?

- A. Việc lặp đi lặp lại theo một khuôn mẫu nhất định.
- B. Việc cần xử lý, rút gọn khối lượng thông tin lớn.
- C. Việc đòi hỏi phán đoán và ra quyết định cuối cùng có tính trách nhiệm.**
- D. Việc cần một bản nháp hoặc dàn ý khởi đầu để chỉnh sửa tiếp.

→ **Đáp án:** Việc cần phán đoán và chịu trách nhiệm cuối cùng phải do con người đảm nhận; AI chỉ tham khảo.

Câu 3. Nguyên tắc “AI làm nhanh, con người làm chuẩn” có nghĩa là gì?

- A. AI làm mọi việc, con người chỉ cần ngồi chờ kết quả.
- B. AI hỗ trợ phần việc thô và lặp lại, còn kiểm chứng, quyết định và chịu trách nhiệm cuối cùng thuộc về con người.**
- C. Con người và AI thi xem ai làm nhanh hơn và chuẩn hơn.
- D. Chỉ nên dùng AI khi con người quá bận, không còn thời gian.

→ **Đáp án:** AI gánh phần việc lặp lại để tiết kiệm thời gian; con người giữ vai trò kiểm chứng và quyết định.

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Sau khi tự đánh giá, Anh/Chị thấy mình “chưa khai thác” AI bao giờ. Bước đi phù hợp nhất với tinh thần bài học là gì?

- A. Cho rằng AI không cần thiết với công việc của mình và bỏ qua.
- B. Mạnh dạn thử một lần với một việc nhỏ, an toàn - như nhờ AI tóm tắt một tài liệu không thuộc diện mật, rồi đối chiếu lại.**
- C. Lập tức dùng AI cho mọi việc, kể cả các việc quan trọng nhất.
- D. Chờ khi nào thành thạo hoàn toàn mới bắt đầu dùng AI lần đầu.

→ **Đáp án:** Thu hẹp khoảng cách bắt đầu từ một lần thử nhỏ, an toàn, có kiểm chứng - không cần cầu toàn ngay.

Câu 5. Anh/Chị muốn dùng một công cụ AI công cộng để tóm tắt nhanh một dự thảo báo cáo nội bộ chưa được công bố. Cách xử lý đúng đắn nhất là gì?

- A. Dán toàn bộ dự thảo vào công cụ cho nhanh, vì chỉ mình mình dùng.
- B. Dán vào nhưng nhớ xóa lịch sử trò chuyện sau khi xong là an toàn.
- C. Không đưa nội dung nội bộ chưa công bố lên công cụ AI công cộng; chỉ dùng AI cho nội dung đã được phép, hoặc dùng công cụ được cơ quan cho phép, và luôn kiểm chứng kết quả.**
- D. Nhờ người khác dán hộ để mình không phải chịu trách nhiệm.

→ **Đáp án:** Dữ liệu nội bộ, chưa công bố tuyệt đối không đưa lên công cụ AI công cộng, kể cả khi đã xóa lịch sử; ưu tiên công cụ được cơ quan cho phép.

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM BÀI 4 – CHUYÊN ĐỀ 26

An toàn thông tin và bảo vệ dữ liệu trong môi trường số

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. Theo bài học, vì sao an toàn thông tin được coi là điều kiện sống còn của chuyển đổi số?

- A. Vì nó giúp máy tính chạy nhanh hơn.
- B. Vì nếu dữ liệu bị lộ lọt hay hệ thống bị xâm nhập, mọi thành quả chuyển đổi số đều có thể bị tổn hại nghiêm trọng.**
- C. Vì đó chỉ là một thủ tục hành chính bắt buộc.
- D. Vì an toàn thông tin chỉ liên quan đến bộ phận kỹ thuật.

→ **Đáp án:** An toàn thông tin là nền tảng; mất an toàn thì mọi nỗ lực số hóa đều có nguy cơ đổ vỡ.

Câu 2. Ba lớp để tự đánh giá mức độ tuân thủ an toàn thông tin trong bài là gì?

- A. Mua phần mềm, thuê chuyên gia, lắp camera.
- B. Bảo vệ tài khoản và thiết bị; xử lý dữ liệu đúng quy định; ứng xử đúng trước rủi ro.**
- C. Đăng nhập, đăng xuất, đổi mật khẩu.
- D. Cài đặt, sao chép, in ấn tài liệu.

→ **Đáp án:** Ba lớp đi từ gần đến xa, hợp thành bộ tiêu chí để cá nhân và đơn vị tự rà soát.

Câu 3. Theo tinh thần bài học, an toàn thông tin trong một cơ quan phụ thuộc nhiều nhất vào điều gì?

- A. Chỉ phụ thuộc vào hệ thống máy chủ hiện đại.
- B. Chỉ phụ thuộc vào lãnh đạo và bộ phận kỹ thuật.
- C. Phụ thuộc vào ý thức của mọi cá nhân, vì hệ thống an toàn đến đâu cũng được quyết định bởi mắt xích yếu nhất.**
- D. Phụ thuộc vào việc có nhiều phần mềm diệt virus hay không.

→ **Đáp án:** Một cá nhân lơ là có thể thành mắt xích yếu khiến cả hệ thống gặp rủi ro; an toàn là trách nhiệm chung.

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Sau khi tự rà soát ba lớp, Anh/Chị nhận thấy mình chưa bật xác thực nhiều lớp cho tài khoản công việc. Hướng hành động phù hợp nhất là gì?

- A. Bỏ qua, vì mật khẩu hiện tại cũng đủ dùng rồi.
- B. Xác định đây là một điểm cần ưu tiên thuộc lớp bảo vệ tài khoản và bật xác thực nhiều lớp ngay trong tuần.**
- C. Chờ khi nào bị mất tài khoản rồi mới xử lý.
- D. Cho rằng việc này là của bộ phận kỹ thuật, không phải của mình.

→ **Đáp án:** Tự rà soát là để nhận ra điểm cần ưu tiên cụ thể và khắc phục ngay bằng một hành động nhỏ, vừa sức.

Câu 5. Anh/Chị nhận được một thư điện tử lạ, tự xưng là cơ quan cấp trên, yêu cầu bấm vào đường liên kết để “cập nhật thông tin tài khoản gấp”. Cách xử lý đúng đắn nhất là gì?

- A. Bấm vào liên kết ngay để kịp cập nhật theo yêu cầu.
- B. Chuyển tiếp thư cho tất cả đồng nghiệp để mọi người cùng làm.
- C. Không vội bấm vào liên kết; kiểm chứng lại qua kênh chính thống và báo cho bộ phận phụ trách nếu thấy dấu hiệu lừa đảo.**
- D. Trả lời thư, cung cấp thông tin tài khoản để được hỗ trợ nhanh.

→ **Đáp án:** Đây là dấu hiệu lừa đảo điển hình; cần tỉnh táo kiểm chứng và báo bộ phận phụ trách, tuyệt đối không bấm liên kết hay cung cấp thông tin.

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM BÀI 5 – CHUYÊN ĐỀ 26

Giao tiếp số và khai thác dữ liệu phục vụ hoạt động của cơ quan nhà nước

Phần kiểm tra kiến thức

Câu 1. Theo bài học, một thông điệp giao tiếp số hiệu quả trong công việc cần bảo đảm điều gì?

- A. Càng dài và nhiều thông tin càng tốt.
- B. Rõ ràng để người nhận nắm được cần làm gì, đến khi nào và phản hồi ra sao.**
- C. Dùng càng nhiều thuật ngữ chuyên môn càng chuyên nghiệp.
- D. Gửi cùng lúc qua thật nhiều kênh để chắc chắn.

→ **Đáp án:** *Giao tiếp số hiệu quả là chọn đúng kênh và truyền thông điệp rõ ý, giúp người nhận hành động được ngay.*

Câu 2. Khi khai thác dữ liệu để phục vụ tham mưu, báo cáo, điều nào sau đây là đúng đắn nhất?

- A. Dùng số liệu nào tìm thấy đầu tiên trên mạng cho nhanh.
- B. Dựa trên số liệu từ nguồn đáng tin cậy, có kiểm chứng, và trình bày trực quan, dễ hiểu.**
- C. Chỉ nói theo cảm tính và kinh nghiệm cá nhân là đủ.
- D. Đưa thật nhiều con số mà không cần chú thích nguồn.

→ **Đáp án:** *Dữ liệu phải đến từ nguồn tin cậy, được kiểm chứng và trình bày rõ ràng thì mới có sức thuyết phục.*

Câu 3. Thông điệp cốt lõi về tinh thần học tập mà bài học (và cả chương trình) muốn gửi gắm là gì?

- A. Học xong chương trình là đã đủ kiến thức số cho cả sự nghiệp.
- B. Chỉ cần học khi nào cơ quan bắt buộc.
- C. Trong thế giới số không có vạch đích cuối cùng; cần giữ tinh thần tự học và sẵn sàng đổi mới liên tục.**
- D. Công nghệ thay đổi quá nhanh nên không cần cố gắng theo kịp.

→ **Đáp án:** *Năng lực số cần được bồi dưỡng suốt đời; hoàn thành chương trình là một cột mốc, không phải điểm dừng.*

Phần tình huống công vụ

Câu 4. Anh/Chị cần báo cáo lãnh đạo về kết quả công việc của phòng trong quý. Cách làm thể hiện đúng tinh thần “khai thác dữ liệu” đã học là gì?

- A. Trình bày bằng nhận định chung chung, không kèm số liệu.
- B. Tổng hợp số liệu từ nguồn đáng tin cậy, kiểm chứng lại, và trình bày bằng bảng hoặc biểu đồ trực quan để báo cáo thuyết phục.**
- C. Lấy một vài con số ước lượng theo trí nhớ cho nhanh.
- D. Sao chép số liệu từ một nguồn trên mạng mà không kiểm tra.

→ **Đáp án:** Báo cáo dựa trên dữ liệu tin cậy, có kiểm chứng và trình bày trực quan sẽ chính xác và thuyết phục hơn hẳn.

Câu 5. Sau khi hoàn thành toàn bộ chương trình, đâu là cách Anh/Chị tiếp nối tinh thần học tập đúng đắn nhất?

- A. Coi như đã hoàn thành nghĩa vụ và dừng việc cập nhật kiến thức số.
- B. Chỉ học thêm khi bị yêu cầu, không chủ động.
- C. Tiếp tục chủ động cập nhật công nghệ mới, áp dụng kiến thức đã học vào công việc và sẵn sàng đổi mới khi cần.**
- D. Cho rằng kiến thức đã học là đủ dùng mãi mãi.

→ **Đáp án:** Tinh thần học tập suốt đời và chủ động đổi mới chính là hành trang bền vững nhất sau khi kết thúc chương trình.

Phần II

ĐỀ SÁT HẠCH CUỐI CHƯƠNG TRÌNH

(Bài kiểm tra đánh giá cuối chương trình - 50 câu hỏi kèm đáp án và ma trận phân bổ)

Đề sát hạch gồm 50 câu hỏi trắc nghiệm khách quan: 35 câu mức độ cơ bản (70%) và 15 câu mức độ trung cấp (30%) là các tình huống vận dụng trong công vụ; nội dung phân bổ đều 26 chuyên đề. Thời gian làm bài 90 phút, được nộp bài sớm; điều kiện đạt: trả lời đúng từ 70% số câu hỏi trở lên (từ 35/50 câu); số lần làm lại không giới hạn. Trong mỗi lượt làm bài, hệ thống đảo ngẫu nhiên thứ tự câu hỏi và thứ tự các phương án trả lời.

I. Thông tin chung về bài kiểm tra

- 1. Cấu trúc:** 50 câu hỏi trắc nghiệm khách quan (04 phương án, 01 phương án đúng), gồm 35 câu mức độ cơ bản (70%) và 15 câu mức độ trung cấp (30%) là các tình huống vận dụng trong công vụ; nội dung phân bổ đều 26 chuyên đề của chương trình.
- 2. Thời gian và điều kiện đạt:** thời gian làm bài 90 phút, người học có thể nộp bài sớm ngay khi làm xong; trả lời đúng từ 70% tổng số câu hỏi trở lên (từ 35/50 câu) được hệ thống tự động cấp Chứng nhận hoàn thành chương trình học; số lần làm lại không giới hạn.
- 3. Nguyên tắc biên soạn:** các phương án trong mỗi câu được biên soạn với cách diễn đạt, mức độ chi tiết tương đương nhau; vị trí đáp án đúng phân bổ đều giữa A, B, C, D. Khi nhập lên nền tảng, thứ tự câu hỏi và thứ tự các phương án được trộn ngẫu nhiên cho từng lượt làm bài.
- 4. Quy ước trình bày:** nhãn ghi chú (Chuyên đề - mức độ) sau mỗi số câu chỉ phục vụ công tác thẩm định và quản trị ngân hàng đề, không hiển thị với người học.

II. Nội dung 50 câu hỏi

Câu 1. *(Chuyên đề 1 - Cơ bản)* Theo định hướng chuyển đổi số quốc gia, ba trụ cột cốt lõi được xác định là:

- A.** Chính phủ số, kinh tế số và xã hội số.
- B.** Hạ tầng số, dữ liệu số và nhân lực số.
- C.** Công nghệ số, dịch vụ số và thương mại điện tử.
- D.** Thẻ chế số, đô thị thông minh và công dân số.

→ **Đáp án: A.** Ba trụ cột của chuyển đổi số quốc gia là Chính phủ số, kinh tế số và xã hội số; các yếu tố còn lại là thành phần hỗ trợ.

Câu 2. (Chuyên đề 1 - Cơ bản) Hoạt động nào dưới đây thể hiện đúng bản chất của chuyển đổi số trong cơ quan nhà nước?

- A. Quét toàn bộ hồ sơ giấy thành tệp PDF để lưu trên máy tính.
- B. Trang bị máy tính cấu hình cao cho tất cả các phòng, ban.
- C. Gửi văn bản qua thư điện tử thay cho việc chuyển bản giấy.
- D. Tái thiết kế quy trình giải quyết thủ tục để người dân nộp hồ sơ và nhận kết quả trực tuyến.

→ **Đáp án: D.** Chuyển đổi số là thay đổi cách thức vận hành dựa trên công nghệ và dữ liệu; các phương án còn lại mới dừng ở số hóa hoặc tin học hóa.

Câu 3. (Chuyên đề 1 - Trung cấp) Cơ quan đã vận hành hệ thống quản lý văn bản điện tử, nhưng một số cán bộ vẫn in tài liệu trình ký bản giấy như trước. Là người được giao hỗ trợ triển khai, cách xử lý phù hợp nhất của Anh/Chị là:

- A. Đề nghị tạm dừng hệ thống mới một thời gian để mọi người quen dần.
- B. Hướng dẫn trực tiếp thao tác trên hệ thống và đề xuất lãnh đạo nêu gương xử lý văn bản điện tử.
- C. Chấp nhận duy trì song song hai cách làm lâu dài cho thuận tiện.
- D. Chỉ nhắc nhở qua nhóm chung và để từng người tự tìm hiểu cách dùng.

→ **Đáp án: B.** Thay đổi thói quen cần hướng dẫn cụ thể đi kèm sự nêu gương của lãnh đạo; duy trì hai cách làm song song lâu dài sẽ cản trở chuyển đổi số.

Câu 4. (Chuyên đề 2 - Cơ bản) Công nghệ nào cho phép lưu trữ dữ liệu trên hệ thống máy chủ từ xa và truy cập qua Internet ở mọi nơi?

- A. Mạng nội bộ (LAN) kết nối các máy tính trong cơ quan.
- B. Thiết bị lưu trữ di động (USB) dung lượng lớn.
- C. Điện toán đám mây do nhà cung cấp dịch vụ vận hành.
- D. Phần mềm văn phòng cài đặt trên máy tính cá nhân.

→ **Đáp án: C.** Điện toán đám mây lưu dữ liệu trên hạ tầng từ xa, cho phép truy cập qua Internet mọi lúc, mọi nơi.

Câu 5. (Chuyên đề 3 - Cơ bản) Đặc trưng cơ bản của trí tuệ nhân tạo (AI) so với phần mềm truyền thống là:

- A. Chạy nhanh hơn nhờ được cài trên máy tính có cấu hình mạnh hơn.

- B. Chỉ hoạt động khi có kỹ sư công nghệ thông tin trực tiếp vận hành.
- C. Không bao giờ đưa ra kết quả sai nếu kết nối Internet ổn định.
- D. Có khả năng học từ dữ liệu để nhận dạng, suy luận và tạo ra nội dung mới.

→ **Đáp án: D.** *AI học từ dữ liệu để thực hiện các nhiệm vụ như nhận dạng, suy luận, sinh nội dung; AI vẫn có thể sai nên kết quả cần được kiểm chứng.*

Câu 6. (Chuyên đề 3 - Cơ bản) Nguyên tắc "Dữ liệu nào, công cụ đó" khi sử dụng AI trong công vụ được hiểu là:

- A. Mỗi loại dữ liệu chỉ được xử lý bằng đúng một phần mềm duy nhất do cơ quan quy định.
- B. Dữ liệu càng quan trọng thì càng phải dùng công cụ AI hiện đại, có trả phí.
- C. Dữ liệu mật, nội bộ chỉ xử lý trên hệ thống được cơ quan cho phép; công cụ AI công cộng chỉ dùng cho nội dung công khai.
- D. Cán bộ được tự chọn công cụ xử lý dữ liệu miễn là bảo đảm đúng tiến độ công việc.

→ **Đáp án: C.** *Mức độ nhạy cảm của dữ liệu quyết định công cụ được phép sử dụng; tuyệt đối không đưa dữ liệu mật, nội bộ vào công cụ AI công cộng.*

Câu 7. (Chuyên đề 3 - Trung cấp) Chị H dùng một công cụ AI để soạn dự thảo bài phát biểu, trong đó AI đưa ra một số liệu thống kê kèm tên văn bản trích dẫn. Trước khi trình lãnh đạo, chị H nên:

- A. Giữ nguyên toàn bộ vì AI đã trích dẫn kèm theo tên văn bản cụ thể.
- B. Xóa hết số liệu để tránh rủi ro, chỉ giữ lại phần lời văn chung.
- C. Đối chiếu số liệu và văn bản với nguồn chính thống, biên tập lại rồi mới sử dụng.
- D. Chuyển thẳng cho bộ phận văn thư kiểm tra giúp trước khi trình ký.

→ **Đáp án: C.** *Người dùng chịu trách nhiệm về nội dung; thông tin do AI cung cấp phải được kiểm chứng với nguồn chính thống trước khi sử dụng.*

Câu 8. (Chuyên đề 4 - Cơ bản) Khi cần truy cập hệ thống công vụ ngoài trụ sở, cách kết nối an toàn nhất trong các phương án sau là:

- A. Dùng mạng Wi-Fi công cộng không mật khẩu tại quán cà phê cho tiện.
- B. Dùng mạng di động cá nhân hoặc kết nối qua VPN do cơ quan cấp.
- C. Mượn điện thoại của người lạ phát Wi-Fi để đăng nhập cho nhanh.
- D. Nhờ nhân viên quán nhập giúp mật khẩu Wi-Fi rồi truy cập bình thường.

→ **Đáp án: B.** *Wi-Fi công cộng tiềm ẩn nguy cơ bị nghe lén, đánh cắp thông tin; nên dùng mạng di động tin cậy hoặc VPN của cơ quan.*

Câu 9. (Chuyên đề 4 - Trung cấp) Máy tính làm việc của anh T (đang lưu tài liệu công vụ) bị hỏng không khởi động được. Cách xử lý đúng quy định là:

- A. Mang máy ra cửa hàng sửa chữa bên ngoài cho nhanh, tiện đâu sửa đó.
- B. Tự tháo ổ cứng lắp sang máy tính cá nhân ở nhà để tiếp tục làm việc.
- C. Nhờ đồng nghiệp thành thạo công nghệ tháo máy ra kiểm tra giúp tại bàn.
- D. Báo bộ phận kỹ thuật của cơ quan xử lý theo quy trình quản lý thiết bị.

→ **Đáp án: D.** *Thiết bị chứa dữ liệu công vụ phải được xử lý theo quy trình của cơ quan để tránh nguy cơ lộ lọt dữ liệu.*

Câu 10. (Chuyên đề 5 - Cơ bản) Cổng Dịch vụ công trực tuyến mang lại lợi ích trực tiếp nào cho người dân?

- A. Nộp hồ sơ, theo dõi tiến độ và nhận kết quả mà không phải đến trực tiếp trụ sở.
- B. Được giải quyết mọi thủ tục ngay lập tức, không cần thời gian xử lý.
- C. Không phải nộp bất kỳ khoản phí, lệ phí nào khi thực hiện thủ tục.
- D. Được cán bộ đến tận nhà hướng dẫn kê khai từng loại hồ sơ cụ thể.

→ **Đáp án: A.** *Dịch vụ công trực tuyến giúp người dân thực hiện thủ tục mọi lúc, mọi nơi; các thủ tục vẫn có thời hạn xử lý và phí, lệ phí theo quy định.*

Câu 11. (Chuyên đề 5 - Trung cấp) Nhóm mạng xã hội của phòng anh K (có cả người ngoài cơ quan) đang trao đổi công việc; một đồng nghiệp định gửi lên nhóm danh sách kèm số định danh cá nhân của công dân để "xin ý kiến nhanh". Anh K nên:

- A. Đồng ý vì gửi trong nhóm toàn người quen biết thì thông tin vẫn an toàn.
- B. Đề nghị chỉ gửi qua hệ thống, hộp thư công vụ cho đúng kênh và đúng người có trách nhiệm.
- C. Đề nghị nén tệp và đặt mật khẩu đơn giản rồi gửi lên nhóm như dự định.
- D. Không tham gia ý kiến vì việc gửi tệp là trách nhiệm riêng của người gửi.

→ **Đáp án: B.** *Dữ liệu cá nhân của công dân không được trao đổi qua kênh công cộng; phải dùng kênh chính thống và giới hạn đúng người có trách nhiệm.*

Câu 12. (Chuyên đề 6 - Cơ bản) Để tra cứu chính xác một văn bản quy phạm pháp luật phục vụ tham mưu, nguồn nên ưu tiên là:

- A. Bài viết tóm tắt trên các diễn đàn, hội nhóm mạng xã hội.
- B. Bản chụp văn bản do người quen gửi qua ứng dụng nhắn tin.
- C. Cơ sở dữ liệu quốc gia về pháp luật và cổng thông tin của cơ quan ban hành.
- D. Kết quả hiển thị đầu tiên khi tìm kiếm nhanh trên Internet.

→ **Đáp án: C.** Nguồn chính thống bảo đảm văn bản đúng, còn hiệu lực; các nguồn trôi nổi dễ sai lệch, lỗi thời.

Câu 13. (Chuyên đề 7 - Cơ bản) Dấu hiệu nào sau đây thường gặp ở tin giả trên mạng?

- A. Nêu rõ nguồn phát hành và dẫn liên kết đến văn bản gốc.
- B. Tiêu đề giật gân, nguồn mập mờ, kêu gọi chia sẻ gấp.
- C. Được nhiều cơ quan báo chí chính thống cùng đăng tải.
- D. Nội dung có số liệu trùng khớp với công bố chính thức.

→ **Đáp án: B.** Tin giả thường đánh vào cảm xúc bằng tiêu đề giật gân, nguồn không rõ ràng và thúc giục lan truyền nhanh.

Câu 14. (Chuyên đề 7 - Trung cấp) Trên mạng xã hội lan truyền ảnh chụp một "văn bản hỏa tốc" về thay đổi chính sách liên quan trực tiếp đến lĩnh vực của cơ quan. Trước khi tham mưu hay chia sẻ, Anh/Chị nên:

- A. Chia sẻ ngay vào nhóm cơ quan để mọi người kịp thời nắm thông tin.
- B. Lưu ảnh lại làm căn cứ và bổ sung ngay vào báo cáo đang soạn thảo.
- C. Bình luận hỏi người đăng về nguồn gốc của văn bản trong ảnh chụp.
- D. Kiểm chứng trên cổng thông tin chính thức của cơ quan có thẩm quyền trước khi sử dụng.

→ **Đáp án: D.** Ảnh văn bản rất dễ bị làm giả, cắt ghép; chỉ sử dụng khi đã xác minh trên kênh chính thức.

Câu 15. (Chuyên đề 8 - Cơ bản) Việc phân loại tài liệu điện tử theo các mức Công khai - Nội bộ - Mật nhằm mục đích chính là:

- A. Giúp thư mục lưu trữ trên máy tính trông gọn gàng, dễ nhìn hơn.
- B. Áp dụng đúng biện pháp bảo vệ và kênh xử lý tương ứng với từng loại tài liệu.
- C. Giảm bớt số lượng tài liệu phải sao lưu định kỳ của đơn vị.
- D. Thuận tiện cho việc in ấn và đóng dấu khi phát hành văn bản.

→ **Đáp án: B.** Mỗi mức độ mật đòi hỏi biện pháp bảo vệ, kênh lưu chuyển khác nhau; phân loại đúng là nền tảng của an toàn dữ liệu.

Câu 16. (Chuyên đề 8 - Trung cấp) Chị M cần chia sẻ một tài liệu nội bộ cho ba đồng nghiệp cùng xử lý công việc. Cách làm phù hợp là:

- A. Đăng tài liệu vào nhóm chung của cơ quan để ai cần thì tự tải về.
- B. Gửi qua tài khoản mạng xã hội cá nhân của từng người cho nhanh gọn.
- C. Chia sẻ qua hệ thống được cơ quan cho phép và phân quyền đúng ba người đó.

D. Sao chép ra ba thiết bị nhớ USB cá nhân rồi chuyển tay cho từng người.

→ **Đáp án: C.** Tài liệu nội bộ phải chia sẻ qua kênh chính thống, phân quyền đúng người, đúng phạm vi công việc.

Câu 17. (Chuyên đề 9 - Cơ bản) Một email công vụ chuẩn mực cần bảo đảm yêu cầu nào sau đây?

A. Tiêu đề rõ nội dung, xưng hô phù hợp, kiểm tra kỹ người nhận và tệp đính kèm trước khi gửi.

B. Viết càng ngắn càng tốt, có thể bỏ tiêu đề khi nội dung trao đổi đơn giản.

C. Gửi đồng thời cho nhiều người nhất có thể để ai cũng nắm được thông tin.

D. Dùng nhiều chữ in hoa và dấu chấm than để nhấn mạnh sự khẩn trương.

→ **Đáp án: A.** Email công vụ là văn bản giao dịch chính thức: đúng thể thức, đúng người nhận, nội dung và tệp đính kèm được kiểm tra kỹ.

Câu 18. (Chuyên đề 9 - Trung cấp) Anh P được phân công phát biểu trong cuộc họp trực tuyến quan trọng. Để cuộc họp hiệu quả, anh P nên:

A. Vào phòng họp sát giờ bắt đầu để tiết kiệm thời gian chờ đợi.

B. Kiểm tra trước thiết bị, đường truyền, vào sớm ít phút và tắt micro khi chưa phát biểu.

C. Vừa họp vừa di chuyển ngoài đường để tranh thủ giải quyết việc khác.

D. Chuẩn bị nội dung phát biểu trong lúc ngồi chờ đến lượt mình tại cuộc họp.

→ **Đáp án: B.** Chuẩn bị chu đáo thiết bị, tài liệu và tuân thủ quy tắc họp trực tuyến giúp cuộc họp nghiêm túc, hiệu quả.

Câu 19. (Chuyên đề 10 - Cơ bản) Trước khi đưa một số liệu thống kê vào hồ sơ, báo cáo của cơ quan, việc cần làm là:

A. Ưu tiên chọn số liệu ấn tượng để tăng sức thuyết phục của báo cáo.

B. Làm tròn số liệu cho đẹp rồi ghi chú "nguồn tổng hợp" ở cuối trang.

C. Sử dụng ngay nếu thấy số liệu được nhiều trang mạng cùng đăng lại.

D. Kiểm chứng số liệu với nguồn chính thống và ghi rõ nguồn trích dẫn.

→ **Đáp án: D.** Số liệu trong văn bản công vụ phải chính xác, có nguồn rõ ràng; nhiều trang cùng đăng không đồng nghĩa với chính xác.

Câu 20. (Chuyên đề 10 - Cơ bản) Đặt tên tệp tin theo quy tắc thống nhất (ví dụ: ngày tháng, loại văn bản, nội dung) mang lại lợi ích chính nào?

A. Giúp giảm đáng kể dung lượng lưu trữ trên máy tính làm việc.

- B. Tập tin tự động được sao lưu lên hệ thống lưu trữ đám mây.
- C. Ngăn chặn được hoàn toàn nguy cơ mất hoặc hỏng tệp tin.
- D. Tìm kiếm, tra cứu nhanh và thuận lợi khi bàn giao công việc.

→ **Đáp án: D.** Quy tắc đặt tên thống nhất giúp tổ chức dữ liệu khoa học, tra cứu nhanh và bàn giao công việc thuận lợi.

Câu 21. (Chuyên đề 11 - Cơ bản) Quyền cơ bản của công dân trên không gian số bao gồm nội dung nào sau đây?

- A. Tự do đăng tải mọi thông tin mà không chịu ràng buộc pháp lý nào.
- B. Yêu cầu gỡ bỏ bất kỳ nội dung nào bản thân không thích trên mạng.
- C. Tiếp cận thông tin, sử dụng dịch vụ công trực tuyến và được bảo vệ dữ liệu cá nhân.
- D. Truy cập không giới hạn vào cơ sở dữ liệu nội bộ của cơ quan nhà nước.

→ **Đáp án: C.** Công dân có quyền tiếp cận thông tin, sử dụng dịch vụ số và được bảo vệ dữ liệu cá nhân trong khuôn khổ pháp luật.

Câu 22. (Chuyên đề 11 - Cơ bản) Hành vi nào sau đây vi phạm nghĩa vụ của công dân trên không gian số?

- A. Chia sẻ lại thông tin từ công thông tin điện tử của cơ quan nhà nước.
- B. Đăng bình luận góp ý chính sách với ngôn từ chuẩn mực, đúng pháp luật.
- C. Sử dụng dịch vụ công trực tuyến để nộp hồ sơ thủ tục hành chính.
- D. Phát tán thông tin chưa kiểm chứng gây hoang mang trong dư luận.

→ **Đáp án: D.** Thượng tôn pháp luật trên không gian mạng là nghĩa vụ cơ bản; phát tán tin chưa kiểm chứng có thể bị xử lý theo quy định.

Câu 23. (Chuyên đề 12 - Cơ bản) Cách chọn kênh trao đổi công việc phù hợp trong môi trường số là:

- A. Nội dung chính thức dùng email công vụ; việc khẩn nhắc tin ngắn; vấn đề phức tạp tổ chức họp trực tuyến.
- B. Mọi nội dung đều nhắn qua mạng xã hội vì tốc độ phản hồi nhanh nhất.
- C. Mọi nội dung đều gửi email để bảo đảm tính trang trọng, lưu vết đầy đủ.
- D. Mọi nội dung đều đưa ra cuộc họp để tất cả cùng nghe và cùng thống nhất.

→ **Đáp án: A.** Mỗi kênh có thể mạnh riêng; chọn đúng kênh theo tính chất công việc giúp trao đổi hiệu quả và đúng quy định.

Câu 24. (Chuyên đề 12 - Trung cấp) Nhóm của chị L cùng biên tập một tài liệu trên nền tảng trực tuyến được cơ quan cho phép. Để bảo đảm an toàn và hiệu quả, chị L nên:

- A. Đặt chế độ ai có đường liên kết cũng chỉnh sửa được cho tiện phối hợp.
- B. Phân quyền xem hoặc chỉnh sửa đúng phạm vi của từng thành viên tham gia.
- C. Tải tài liệu về gửi qua lại bằng thư điện tử sau mỗi lần chỉnh sửa.
- D. Cho phép mọi người chỉnh sửa tự do rồi khóa tài liệu khi đã hoàn thành.

→ **Đáp án: B.** *Phân quyền đúng phạm vi vừa bảo vệ tài liệu, vừa giữ được lịch sử chỉnh sửa rõ ràng của từng thành viên.*

Câu 25. (Chuyên đề 13 - Cơ bản) Khi ứng dụng trên máy tính bị treo trong giờ làm việc, thao tác nên thử đầu tiên là:

- A. Buộc đóng ứng dụng và mở lại, hoặc khởi động lại máy tính.
- B. Gọi ngay bộ phận kỹ thuật đến kiểm tra toàn bộ máy tính.
- C. Cài đặt lại toàn bộ hệ điều hành để xử lý triệt để lỗi.
- D. Chuyển sang dùng máy của đồng nghiệp và bỏ qua sự cố.

→ **Đáp án: A.** *Thử các giải pháp đơn giản trước; nếu không khắc phục được mới chuyển bộ phận kỹ thuật hỗ trợ.*

Câu 26. (Chuyên đề 13 - Trung cấp) Anh D được giao làm một trang infographic tóm tắt kết quả công tác để trình bày tại hội nghị. Cách làm phù hợp là:

- A. Sao chép một mẫu đẹp trên mạng và giữ nguyên cả số liệu minh họa sẵn có.
- B. Dồn toàn bộ bảng biểu, số liệu chi tiết của báo cáo vào một trang cho đầy đủ.
- C. Chọn số liệu tiêu biểu đã kiểm chứng, dùng công cụ thiết kế đơn giản với bố cục rõ ràng.
- D. Thuê dịch vụ bên ngoài thiết kế và gửi kèm toàn bộ số liệu nội bộ để họ xử lý.

→ **Đáp án: C.** *Infographic hiệu quả cần chọn lọc thông tin tiêu biểu, chính xác, trình bày trực quan; không đưa dữ liệu nội bộ ra bên ngoài.*

Câu 27. (Chuyên đề 14 - Cơ bản) Xác thực đa yếu tố (MFA) giúp bảo vệ tài khoản vì:

- A. Tự động thay đổi mật khẩu của người dùng theo định kỳ hằng tuần.
- B. Yêu cầu thêm một lớp xác nhận ngoài mật khẩu, nên kẻ xấu khó truy cập kể cả khi lộ mật khẩu.
- C. Mã hóa toàn bộ dữ liệu đã lưu trữ trên thiết bị của người sử dụng.
- D. Chặn hoàn toàn việc đăng nhập tài khoản từ các thiết bị lạ, mạng lạ.

→ **Đáp án: B.** *MFA là lớp khóa thứ hai (mã OTP, ứng dụng xác thực, sinh trắc học), bảo vệ tài khoản ngay cả khi mật khẩu bị lộ.*

Câu 28. (Chuyên đề 14 - Trung cấp) Anh Q nhận được cuộc gọi video, hình ảnh và giọng nói giống hệt lãnh đạo cơ quan, yêu cầu chuyển gấp một khoản tiền và giữ bí mật. Anh Q nên:

- A. Thực hiện ngay vì đã thấy rõ khuôn mặt và nghe đúng giọng lãnh đạo.
- B. Nhắn tin lại chính số vừa gọi đến để xác nhận thêm một lần nữa.
- C. Tạm dừng, xác minh trực tiếp với lãnh đạo qua kênh liên lạc chính thức khác trước khi làm bất cứ điều gì.
- D. Chuyển trước một phần nhỏ của khoản tiền để thăm dò mức độ tin cậy.

→ **Đáp án: C.** Đây là dấu hiệu điển hình của lừa đảo deepfake; phải xác minh qua kênh độc lập, không làm theo yêu cầu "khẩn cấp, bí mật".

Câu 29. (Chuyên đề 15 - Cơ bản) "Kết hợp và tái tạo nội dung số" được hiểu là:

- A. Sao chép nguyên vẹn nội dung có sẵn và thay tên tác giả của tài liệu.
- B. Chỉnh sửa, kết hợp các nội dung sẵn có thành sản phẩm mới phục vụ công việc, có kiểm soát chất lượng và nguồn gốc.
- C. Lưu trữ tất cả tài liệu sưu tầm được vào một thư mục dùng chung.
- D. Chuyển toàn bộ văn bản giấy của đơn vị sang định dạng điện tử.

→ **Đáp án: B.** Tái sử dụng, kết hợp nội dung hợp pháp giúp tiết kiệm thời gian và nâng chất lượng sản phẩm, khác hoàn toàn với sao chép.

Câu 30. (Chuyên đề 15 - Cơ bản) Khi chỉnh sửa ảnh minh họa cho tài liệu, báo cáo của cơ quan, yêu cầu cần bảo đảm là:

- A. Chỉ cắt cúp, chỉnh sáng, chú thích để ảnh rõ ràng; không cắt ghép làm sai lệch nội dung.
- B. Dùng nhiều hiệu ứng màu sắc nổi bật để tăng tính thẩm mỹ cho tài liệu.
- C. Ghép thêm chi tiết cần thiết vào ảnh cho phù hợp nội dung muốn nêu.
- D. Chọn ảnh bất kỳ trên mạng miễn là có độ phân giải đủ cao để in ấn.

→ **Đáp án: A.** Ảnh trong tài liệu công vụ phải trung thực; chỉnh sửa chỉ nhằm tăng độ rõ ràng, không làm thay đổi bản chất thông tin.

Câu 31. (Chuyên đề 16 - Cơ bản) Lợi thế chính của việc dùng các mẫu thiết kế sẵn (trên Canva, PowerPoint) đối với cán bộ không chuyên về mỹ thuật là:

- A. Sản phẩm tạo ra được miễn trừ hoàn toàn các vấn đề về bản quyền.
- B. Không cần kiểm tra lại nội dung vì mẫu đã được thiết kế chuẩn sẵn.
- C. Tạo nhanh ấn phẩm có bố cục chuyên nghiệp mà không cần kỹ năng thiết kế chuyên sâu.
- D. Hệ thống tự động điền số liệu của cơ quan vào đúng vị trí trong mẫu.

→ **Đáp án: C.** Mẫu thiết kế sẵn giúp người không chuyên tạo sản phẩm đẹp, nhanh; nội dung và bản quyền vẫn phải tự kiểm soát.

Câu 32. (Chuyên đề 16 - Trung cấp) Chị V dùng AI đề gợi ý dàn ý và bản nháp một bài viết tuyên truyền chính sách. Cách sử dụng đúng là:

- A. Đăng ngay bản nháp AI tạo ra vì văn phong đã khá trôi chảy, mạch lạc.
- B. Nhập kèm số liệu nội bộ chưa công bố để AI viết được chi tiết hơn.
- C. Chỉ dùng phần tiêu đề do AI gợi ý, còn lại tự viết toàn bộ nội dung.
- D. Coi sản phẩm AI là bản nháp; tự biên tập, kiểm chứng thông tin và chịu trách nhiệm nội dung cuối cùng.

→ **Đáp án: D.** AI là công cụ hỗ trợ; con người biên tập, kiểm chứng và chịu trách nhiệm cuối cùng, không nhập dữ liệu nội bộ vào công cụ công cộng.

Câu 33. (Chuyên đề 17 - Cơ bản) Quyền tác giả đối với một tác phẩm bao gồm:

- A. Quyền nhân thân và quyền tài sản theo quy định của pháp luật.
- B. Chỉ quyền được ghi tên trên tác phẩm khi công bố rộng rãi.
- C. Chỉ quyền thu tiền khi có tổ chức sử dụng tác phẩm đó.
- D. Quyền sở hữu vĩnh viễn mọi bản sao tồn tại của tác phẩm.

→ **Đáp án: A.** Quyền tác giả gồm quyền nhân thân (đứng tên, bảo vệ sự toàn vẹn tác phẩm) và quyền tài sản (khai thác, cho phép sử dụng).

Câu 34. (Chuyên đề 17 - Trung cấp) Đơn vị anh S chuẩn bị ấn phẩm truyền thông và cần hình ảnh minh họa. Cách làm đúng quy định về bản quyền là:

- A. Tải ảnh đẹp bất kỳ trên mạng về dùng vì mục đích tuyên truyền phi lợi nhuận.
- B. Dùng ảnh từ kho miễn phí bản quyền hoặc ảnh được cấp phép, ghi nguồn theo yêu cầu của giấy phép.
- C. Chụp lại màn hình ảnh của báo chí rồi chỉnh sửa nhẹ để thành ảnh mới.
- D. Lấy ảnh của đơn vị khác đã đăng vì cùng trong hệ thống cơ quan nhà nước.

→ **Đáp án: B.** Mục đích phi lợi nhuận không đương nhiên miễn trừ bản quyền; cơ quan nhà nước càng phải gương mẫu dùng nguồn hợp pháp, ghi nguồn đúng.

Câu 35. (Chuyên đề 18 - Cơ bản) "Tư duy lập trình" hữu ích với cán bộ, công chức ngay cả khi không viết mã, vì đó là cách:

- A. Ghi nhớ được nhiều cú pháp của các ngôn ngữ lập trình phổ biến.
- B. Đánh giá được cấu hình và tốc độ xử lý của các thiết bị công nghệ.
- C. Sử dụng thành thạo mọi phần mềm chuyên dụng của cơ quan, đơn vị.

D. Chia một việc lớn thành các bước nhỏ rõ ràng và xử lý theo logic "nếu... thì...".

→ **Đáp án: D.** Tư duy lập trình là tư duy tổ chức công việc mạch lạc, tuần tự; đây cũng là nền tảng để mô tả yêu cầu chuẩn xác cho AI.

Câu 36. (Chuyên đề 18 - Cơ bản) Xu hướng "lập trình cùng AI" cho phép người không chuyên tạo công cụ số bằng cách:

A. Mô tả rõ yêu cầu bằng ngôn ngữ tự nhiên để AI tạo chương trình, sau đó kiểm tra kỹ trước khi dùng.

B. Sao chép các đoạn mã có sẵn trên mạng rồi ghép lại thành chương trình.

C. Đăng ký một khóa đào tạo lập trình chuyên sâu kéo dài nhiều năm.

D. Cài đặt càng nhiều phần mềm lập trình càng tốt lên máy làm việc.

→ **Đáp án: A.** Với sự hỗ trợ của AI, mô tả yêu cầu rõ ràng là kỹ năng then chốt; sản phẩm AI tạo ra vẫn phải được con người kiểm tra, chịu trách nhiệm.

Câu 37. (Chuyên đề 19 - Cơ bản) Vì sao phải cập nhật hệ điều hành và phần mềm kịp thời?

A. Để giao diện của thiết bị luôn mới mẻ, hiện đại hơn phiên bản cũ.

B. Để giải phóng bộ nhớ và tăng dung lượng lưu trữ cho thiết bị.

C. Để vá các lỗ hổng bảo mật mà kẻ xấu có thể lợi dụng tấn công.

D. Để dữ liệu tự động đồng bộ giữa các thiết bị của người dùng.

→ **Đáp án: C.** Bản cập nhật thường chứa các bản vá bảo mật; trì hoãn cập nhật là để ngỏ cánh cửa cho mã độc và tấn công mạng.

Câu 38. (Chuyên đề 19 - Trung cấp) Máy tính của chị N đột nhiên chạy rất chậm, liên tục hiện cửa sổ lạ và tự gửi email đi. Việc cần làm ngay là:

A. Ngắt kết nối mạng, ngừng thao tác và báo ngay bộ phận kỹ thuật, an toàn thông tin.

B. Tiếp tục làm việc cho xong nhiệm vụ gấp rồi xử lý sự cố vào cuối ngày.

C. Tự tải một phần mềm diệt vi-rút miễn phí trên mạng về quét thử máy.

D. Xóa bớt các tệp tin dung lượng lớn để máy tính chạy nhanh trở lại.

→ **Đáp án: A.** Đây là dấu hiệu nhiễm mã độc; ngắt mạng để ngăn lây lan, lộ lọt dữ liệu và báo ngay bộ phận chuyên trách xử lý.

Câu 39. (Chuyên đề 20 - Cơ bản) Theo quy định về bảo vệ dữ liệu cá nhân, thông tin nào sau đây thuộc nhóm dữ liệu cá nhân?

A. Số văn bản đến, văn bản đi trong sổ theo dõi của văn thư cơ quan.

B. Họ tên, ngày sinh, số định danh cá nhân, số điện thoại của một người.

C. Số liệu thống kê tổng hợp đã được công bố trên cổng thông tin.

D. Danh mục thủ tục hành chính niêm yết công khai tại bộ phận một cửa.

→ **Đáp án: B.** *Dữ liệu cá nhân là thông tin gắn với một con người cụ thể, giúp xác định danh tính người đó, cần được bảo vệ theo quy định.*

Câu 40. (Chuyên đề 20 - Trung cấp) Anh G nhận được email thông báo "trúng thưởng chương trình tri ân", yêu cầu bấm vào liên kết và nhập mã OTP để nhận quà. Anh G nên:

A. Nhập thông tin ngay vì email có logo và tên của một ngân hàng lớn.

B. Chuyển tiếp email cho đồng nghiệp để hỏi xem đã ai từng nhận thưởng.

C. Bấm vào liên kết xem trước nội dung rồi mới quyết định có nhập hay không.

D. Không bấm liên kết, không cung cấp OTP và xóa hoặc báo cáo email lừa đảo.

→ **Đáp án: D.** *Mã OTP là lớp bảo vệ cuối cùng của tài khoản; tuyệt đối không cung cấp cho bất kỳ ai và không bấm vào liên kết lạ.*

Câu 41. (Chuyên đề 21 - Cơ bản) Để bảo vệ mắt và cơ thể khi làm việc nhiều giờ với máy tính, nên:

A. Ngồi đúng tư thế, đặt màn hình ngang tầm mắt và nghỉ ngắn, vận động định kỳ giữa giờ.

B. Tăng độ sáng màn hình lên mức cao nhất để nhìn chữ rõ ràng hơn.

C. Làm việc liên tục cho xong rồi nghỉ bù một lần dài vào cuối ngày.

D. Ngồi gần màn hình hơn để giảm bớt việc mắt phải điều tiết nhiều.

→ **Đáp án: A.** *Tư thế chuẩn, màn hình đúng tầm và nghỉ ngắn định kỳ giúp phòng mỏi mắt, đau cổ vai gáy khi làm việc văn phòng.*

Câu 42. (Chuyên đề 22 - Cơ bản) Thực hành "sống số xanh" nơi công sở thể hiện qua hành vi nào sau đây?

A. In sẵn tất cả tài liệu của các cuộc họp để chủ động khi cần dùng đến.

B. Tắt thiết bị khi không sử dụng, hạn chế in ấn và dọn dẹp dữ liệu thừa định kỳ.

C. Thay mới toàn bộ thiết bị cũ hằng năm để tiết kiệm điện năng tiêu thụ.

D. Lưu mỗi tài liệu thành nhiều bản ở nhiều nơi khác nhau cho an toàn.

→ **Đáp án: B.** *Sống số xanh là dùng công nghệ tiết kiệm, có trách nhiệm: giảm in ấn, tiết kiệm năng lượng, giảm rác thải dữ liệu và thiết bị.*

Câu 43. (Chuyên đề 23 - Cơ bản) Thứ tự hợp lý của quy trình xử lý một sự cố kỹ thuật cơ bản là:

A. Tìm hỗ trợ ngay, sau đó tự kiểm tra nguyên nhân và thử các giải pháp.

B. Thử mọi giải pháp có thể trước, rồi mới xác định sự cố đang gặp là gì.

C. Nhận diện sự cố, kiểm tra nguyên nhân đơn giản, thử giải pháp, đánh giá kết quả, tìm hỗ trợ nếu chưa được.

D. Đánh giá thiệt hại trước tiên, sau đó khôi phục dữ liệu rồi tìm nguyên nhân.

→ **Đáp án: C.** *Xử lý sự cố cần bình tĩnh, tuân tự từ đơn giản đến phức tạp; nhờ hỗ trợ khi đã thử các bước cơ bản mà chưa khắc phục được.*

Câu 44. (Chuyên đề 23 - Trung cấp) Còn 10 phút nữa đến cuộc họp trực tuyến do anh Y phụ trách kết nối thì mạng Internet của phòng bị mất. Cách xử lý phù hợp là:

A. Chờ mạng tự có trở lại vì sự cố thường chỉ diễn ra trong ít phút.

B. Hủy cuộc họp và gửi thư điện tử xin lỗi toàn bộ các thành phần tham dự.

C. Rời trụ sở đi tìm quán cà phê gần nhất có mạng Wi-Fi để kịp kết nối.

D. Kiểm tra nhanh thiết bị phát mạng, chuyển sang phát 4G dự phòng và báo người chủ trì nếu có nguy cơ chậm trễ.

→ **Đáp án: D.** *Xử lý sự cố kết nối cần kiểm tra nhanh nguyên nhân, dùng phương án dự phòng và thông tin kịp thời để cuộc họp không bị gián đoạn.*

Câu 45. (Chuyên đề 24 - Cơ bản) Vì sao phải xác định rõ nhu cầu trước khi đề xuất mua sắm, triển khai một giải pháp công nghệ?

A. Để bảo đảm giải pháp giải quyết đúng điểm nghẽn thực tế, tránh đầu tư lãng phí, không sát nhu cầu.

B. Để lựa chọn được giải pháp có công nghệ mới nhất trên thị trường.

C. Để rút ngắn tối đa thời gian thực hiện các thủ tục mua sắm.

D. Để bảo đảm giải pháp được chọn có mức giá thấp nhất có thể.

→ **Đáp án: A.** *Xác định đúng vấn đề là bước đầu tiên; công nghệ chỉ hiệu quả khi giải quyết đúng nhu cầu thực tế của đơn vị.*

Câu 46. (Chuyên đề 24 - Cơ bản) Mục tiêu được thiết lập theo nguyên tắc SMART là mục tiêu:

A. Có tầm nhìn dài hạn và thể hiện quyết tâm cao nhất của đơn vị.

B. Cụ thể, đo lường được, khả thi, phù hợp thực tiễn và có thời hạn rõ ràng.

C. Được nhiều thành viên trong đơn vị đồng thuận và cùng cam kết.

D. Linh hoạt, có thể thay đổi bất kỳ lúc nào theo diễn biến tình hình.

→ **Đáp án: B.** *SMART gồm: cụ thể, đo lường được, khả thi, phù hợp và có thời hạn - căn cứ để lựa chọn giải pháp và đánh giá hiệu quả.*

Câu 47. (Chuyên đề 25 - Cơ bản) Sử dụng sáng tạo công nghệ số trong cơ quan nhà nước được hiểu là:

- A. Áp dụng công nghệ mới nhất vào tất cả các khâu công việc của đơn vị.
- B. Chờ có phần mềm chuyên dụng được cấp rồi mới cải tiến cách làm việc.
- C. Vận dụng linh hoạt công cụ số phù hợp để cải tiến quy trình, nâng cao hiệu quả công việc.
- D. Thay thế hoàn toàn con người bằng máy móc trong xử lý công việc.

→ **Đáp án: C.** *Sáng tạo số là chọn đúng công cụ, cải tiến đúng khâu để công việc hiệu quả hơn, không phải chạy theo công nghệ mới nhất.*

Câu 48. (Chuyên đề 25 - Cơ bản) Để truyền thông chính sách hấp dẫn hơn bằng công nghệ số, cách làm phù hợp là:

- A. Đăng nguyên văn toàn bộ văn bản chính sách lên trang mạng xã hội.
- B. Chỉ truyền thông qua hình thức hội nghị trực tiếp như truyền thống.
- C. Rút gọn tối đa nội dung, chỉ giữ lại tiêu đề để người xem dễ nhớ.
- D. Chuyển hóa nội dung thành infographic, video ngắn dễ hiểu, bảo đảm chính xác và đúng quy định.

→ **Đáp án: D.** *Nội dung trực quan, ngắn gọn giúp chính sách dễ tiếp cận; yêu cầu tiên quyết vẫn là chính xác và đúng quy định.*

Câu 49. (Chuyên đề 26 - Cơ bản) Việc tự đánh giá năng lực số của bản thân nhằm mục đích:

- A. Xác định khoảng cách so với yêu cầu vị trí việc làm để có kế hoạch học tập, bồi dưỡng phù hợp.
- B. So sánh, xếp hạng trình độ công nghệ giữa các cá nhân trong đơn vị.
- C. Hoàn thiện hồ sơ cán bộ theo yêu cầu của bộ phận tổ chức nhân sự.
- D. Chứng minh mức độ hoàn thành nhiệm vụ trong kỳ đánh giá cuối năm.

→ **Đáp án: A.** *Tự đánh giá giúp mỗi người nhận diện điểm mạnh, điểm thiếu hụt để học đúng thứ mình cần cho vị trí công việc.*

Câu 50. (Chuyên đề 26 - Cơ bản) Sau khi hoàn thành chương trình "Bình dân học vụ số", cách duy trì và phát triển năng lực số đúng tinh thần học tập suốt đời là:

- A. Lưu giữ cẩn thận chứng nhận hoàn thành để phục vụ việc đánh giá.
- B. Tập trung hoàn toàn vào chuyên môn vì đã nắm đủ kỹ năng số cần thiết.
- C. Chờ chương trình bồi dưỡng bắt buộc tiếp theo do cơ quan tổ chức.
- D. Thường xuyên áp dụng vào công việc, cập nhật kiến thức mới và chia sẻ, hỗ trợ đồng nghiệp.

→ **Đáp án: D.** *Năng lực số chỉ bền vững khi được sử dụng thường xuyên, cập nhật liên tục và lan tỏa trong tập thể.*

III. Bảng đáp án tổng hợp

Câu 1	Câu 2	Câu 3	Câu 4	Câu 5	Câu 6	Câu 7	Câu 8	Câu 9	Câu 10
A	D	B	C	D	C	C	B	D	A
Câu 11	Câu 12	Câu 13	Câu 14	Câu 15	Câu 16	Câu 17	Câu 18	Câu 19	Câu 20
B	C	B	D	B	C	A	B	D	D
Câu 21	Câu 22	Câu 23	Câu 24	Câu 25	Câu 26	Câu 27	Câu 28	Câu 29	Câu 30
C	D	A	B	A	C	B	C	B	A
Câu 31	Câu 32	Câu 33	Câu 34	Câu 35	Câu 36	Câu 37	Câu 38	Câu 39	Câu 40
C	D	A	B	D	A	C	A	B	D
Câu 41	Câu 42	Câu 43	Câu 44	Câu 45	Câu 46	Câu 47	Câu 48	Câu 49	Câu 50
A	B	C	D	A	B	C	D	A	D

IV. Ma trận phân bố câu hỏi theo chuyên đề và mức độ

Chuyên đề	Số câu	Cơ bản	Trung cấp	Chuyên đề	Số câu	Cơ bản	Trung cấp
CĐ 1	3	2	1	CĐ 14	2	1	1
CĐ 2	1	1	0	CĐ 15	2	2	0
CĐ 3	3	2	1	CĐ 16	2	1	1
CĐ 4	2	1	1	CĐ 17	2	1	1
CĐ 5	2	1	1	CĐ 18	2	2	0
CĐ 6	1	1	0	CĐ 19	2	1	1
CĐ 7	2	1	1	CĐ 20	2	1	1
CĐ 8	2	1	1	CĐ 21	1	1	0
CĐ 9	2	1	1	CĐ 22	1	1	0
CĐ 10	2	2	0	CĐ 23	2	1	1
CĐ 11	2	2	0	CĐ 24	2	2	0
CĐ 12	2	1	1	CĐ 25	2	2	0
CĐ 13	2	1	1	CĐ 26	2	2	0
Tổng cộng: 26 chuyên đề				50 câu = 35 cơ bản (70%) + 15 trung cấp (30%)			

Ghi chú: vị trí đáp án đúng phân bố A: 12 câu, B: 13 câu, C: 12 câu, D: 13 câu. Khi nhập lên nền tảng, thứ tự câu hỏi và phương án được trộn ngẫu nhiên theo từng lượt làm bài.

Phụ lục 4

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ VÀ CÔNG NHẬN KẾT QUẢ HỌC TẬP KIẾN THỨC, KỸ NĂNG SỐ CƠ BẢN

(kèm theo Nghị quyết số 398/NQ-UBTVQH16 ngày 08 tháng 8 năm 2026 của Ủy ban Thường vụ Quốc hội về việc phê chuẩn Bộ học liệu đa phương tiện (Tập 1) - Bài giảng và câu hỏi trắc nghiệm kiến thức, kỹ năng số cơ bản (Micro-learning) dùng cho cán bộ, công chức, viên chức và người lao động trong khối cơ quan nhà nước; lan tỏa phong trào “Bình dân học vụ số” cho các tổ chức, cơ quan, đơn vị, địa phương trong toàn hệ thống chính trị)

I. Căn cứ ban hành

- Nghị quyết số 57-NQ/TW ngày 22/12/2024 của Bộ Chính trị về đột phá phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số quốc gia;
- Quyết định số 757/QĐ-BKHCN ngày 29/4/2025 của Bộ trưởng Bộ Khoa học và Công nghệ ban hành Khung kiến thức, kỹ năng số cơ bản và hướng dẫn đánh giá, xác nhận hoàn thành mức độ phổ cập kỹ năng số;
- Nghị quyết số 1943/NQ-UBTVQH15 ngày 19/12/2025 của Ủy ban Thường vụ Quốc hội Về việc phê chuẩn bộ tài liệu Khung kiến thức, kỹ năng số và sử dụng trí tuệ nhân tạo (AI) cho hệ thống các cơ quan của Quốc hội, Kiểm toán Nhà nước, các Đoàn đại biểu Quốc hội, đại biểu Quốc hội và Hội đồng nhân dân các cấp, thực hiện Phong trào “Bình dân học vụ số - Quốc hội số”;
- Kế hoạch số 95/KH-UBTVQH16 ngày 07/7/2026 của Ủy ban Thường vụ Quốc hội về Nâng cấp, chuẩn hóa và chuyên giao Bộ học liệu đa phương tiện, lan tỏa phong trào “Bình dân học vụ số” cho các cơ quan, đơn vị, địa phương trong hệ thống chính trị;
- Công văn số 105/UBTVQH16-KHCNMT ngày 15/7/2026 của Ủy ban Thường vụ Quốc hội về việc phối hợp rà soát, chuẩn hóa nội dung “Bộ học liệu đa phương tiện” phong trào Bình dân học vụ số và kết quả tiếp thu, chỉnh lý theo ý kiến rà soát của các cơ quan;
- Nghị quyết số 398/NQ-UBTVQH16 ngày 08 tháng 8 năm 2026 của Ủy ban Thường vụ Quốc hội về việc phê chuẩn Bộ học liệu đa phương tiện (Tập 1) - Bài giảng và câu hỏi trắc nghiệm kiến thức, kỹ năng số cơ bản (Micro-learning) dùng cho cán bộ, công chức, viên chức và người lao động trong khối cơ quan nhà nước; lan tỏa phong trào “Bình dân học vụ số” cho các tổ chức, cơ quan, đơn vị, địa phương trong toàn hệ thống chính trị.

II. Mục tiêu

Hướng dẫn này quy định thống nhất việc đánh giá kết quả học tập của người học tham gia chương trình “Bình dân học vụ số” theo “Bộ học liệu đa phương tiện” (Tập 1); làm căn cứ công nhận hoàn thành chương trình học và cấp Chứng nhận điện tử; bảo đảm việc đánh giá khách quan, minh bạch, tự động hóa trên nền tảng học tập số; góp phần chuẩn hóa năng lực số của đội ngũ cán bộ, công chức,

viên chức theo Khung kiến thức, kỹ năng số cơ bản, thúc đẩy học tập suốt đời và thực hiện mục tiêu 100% người học được cấp Chứng nhận hoàn thành chương trình trong năm 2026.

III. Phạm vi áp dụng và hình thức học tập

1. Phạm vi áp dụng: Hướng dẫn này áp dụng đối với cán bộ, công chức, viên chức và người lao động trong khối cơ quan nhà nước tham gia học tập theo “Bộ học liệu đa phương tiện” (Tập 1) trên nền tảng học tập số; áp dụng đối với các cơ quan, đơn vị tiếp nhận, triển khai Bộ học liệu và đơn vị vận hành nền tảng.

2. Hình thức học tập: tự học trực tuyến qua nền tảng học tập số (App “Bình dân học vụ số” quốc gia hoặc nền tảng học trực tuyến của cơ quan, đơn vị tiếp nhận chuyển giao), theo lộ trình khuyến nghị 14 tuần; kết hợp các hình thức hỗ trợ trực tiếp tại cơ quan, đơn vị (sinh hoạt chuyên đề, nhóm học tập, hỗ trợ “một kèm một”) theo Sổ tay hướng dẫn triển khai tại Phụ lục 5.

IV. Nội dung chương trình và tiêu chuẩn đánh giá

1. Cấu trúc chương trình học: chương trình gồm 26 chuyên đề với 136 bài học theo mô hình microlearning. Mỗi bài học gồm các dạng học liệu: video bài giảng ngắn (học liệu chủ đạo), infographic tóm tắt, banner bài học và 05 câu hỏi trắc nghiệm sau bài học. Người học bắt buộc xem video bài giảng và hoàn thành câu hỏi trắc nghiệm của từng bài; các bài học được mở tuần tự - hoàn thành bài học trước để mở bài học tiếp theo; infographic là tài liệu ôn tập, tra cứu nhanh kèm theo từng bài.

2. Tiêu chuẩn đánh giá kết quả học tập: người học được đánh giá dựa trên kết quả học tập từng bài và bài kiểm tra đánh giá cuối chương trình (đề sát hạch), theo các tiêu chí sau:

Nội dung đánh giá	Hình thức thực hiện	Tiêu chí đạt yêu cầu	Số lần thực hiện
A. Hoàn thành bài học và câu hỏi sau mỗi bài	Làm bài trắc nghiệm tự động sau mỗi bài học (05 câu/bài: 03 câu kiến thức, 02 câu tình huống công vụ)	Trả lời đúng tối thiểu 70% số câu hỏi của mỗi bài để được ghi nhận hoàn thành và mở bài tiếp theo	Không giới hạn số lần làm lại
B. Bài kiểm tra đánh giá cuối chương trình (đề sát hạch)	50 câu hỏi trắc nghiệm, thời gian làm bài 90 phút, chấm điểm tự động trực tuyến; được nộp bài sớm khi hoàn thành	Trả lời đúng từ 70% số câu hỏi trở lên (từ 35/50 câu)	Không giới hạn số lần làm lại

3. Cơ chế tổ chức kiểm tra, sát hạch: việc kiểm tra sau bài học và sát hạch cuối chương trình thực hiện theo cấu trúc, ma trận chuẩn hóa và cơ chế sinh đề,

đảo ngẫu nhiên thứ tự câu hỏi, thứ tự phương án trả lời, giới hạn thời gian làm bài quy định tại Phụ lục 2 kèm theo Nghị quyết này.

V. Hình thức đánh giá và quản lý kết quả

1. Đánh giá tự động: toàn bộ quá trình học tập, làm bài kiểm tra được hệ thống tự động ghi nhận, chấm điểm và lưu kết quả trên nền tảng học tập số; người học xem được kết quả ngay sau khi nộp bài và theo dõi tiến độ học tập của mình trên tài khoản cá nhân.

2. Theo dõi, thống kê: đầu mỗi triển khai tại cơ quan, đơn vị sử dụng chức năng thống kê của nền tảng để theo dõi tiến độ, tổng hợp báo cáo định kỳ 02 tuần/lần và báo cáo lãnh đạo cơ quan theo Sổ tay hướng dẫn triển khai tại Phụ lục 5.

3. Đồng bộ và an toàn dữ liệu: kết quả học tập được đồng bộ, sao lưu trên hệ thống máy chủ đặt tại Việt Nam, bảo đảm an toàn thông tin và chủ quyền dữ liệu theo quy định của pháp luật.

VI. Công nhận kết quả và cấp Chứng nhận

1. Điều kiện công nhận hoàn thành chương trình học: người học được công nhận hoàn thành chương trình khi đáp ứng đồng thời các điều kiện: (1) hoàn thành 100% số bài học của chương trình (136/136 bài thuộc 26 chuyên đề, mỗi bài trả lời đúng tối thiểu 70% số câu hỏi); (2) đạt bài kiểm tra đánh giá cuối chương trình với kết quả trả lời đúng từ 70% số câu hỏi trở lên; (3) không vi phạm quy định về học tập, kiểm tra của chương trình; (4) dữ liệu học tập được hệ thống xác thực hợp lệ.

2. Hình thức Chứng nhận: người học đủ điều kiện được hệ thống tự động cấp Chứng nhận hoàn thành chương trình học (bản điện tử) ngay sau khi hoàn thành; Chứng nhận tích hợp mã QR tra cứu trực tuyến, có mã định danh duy nhất, cho phép tra cứu, xác minh và lưu trữ kết quả học tập trong thời hạn tối thiểu 03 năm; kết nối với tài khoản định danh điện tử của người học theo lộ trình khi điều kiện kỹ thuật cho phép.

3. Sử dụng kết quả: kết quả học tập và Chứng nhận là căn cứ để cơ quan, đơn vị tổng hợp, đánh giá mức độ phổ cập kỹ năng số của đội ngũ theo Khung kiến thức, kỹ năng số cơ bản ban hành kèm theo Quyết định số 757/QĐ-BKHCN; được ghi nhận trong công tác theo dõi đào tạo, bồi dưỡng của cơ quan, đơn vị và phục vụ tổng hợp kết quả thực hiện Phong trào “Bình dân học vụ số”.

VII. Tra cứu, xác minh kết quả học tập

1. Tra cứu trực tuyến: người học tra cứu kết quả học tập và Chứng nhận qua tài khoản cá nhân trên nền tảng học tập số; mã QR trên Chứng nhận liên kết trực tiếp với cơ sở dữ liệu của nền tảng, cho phép cơ quan, đơn vị xác minh tính xác thực của Chứng nhận.

2. Bảo mật và lưu trữ: toàn bộ dữ liệu học tập được mã hóa, sao lưu định kỳ và lưu trữ tối thiểu 03 năm; việc thu thập, xử lý, khai thác dữ liệu tuân thủ Luật Bảo vệ dữ liệu cá nhân số 91/2025/QH15 và các quy định pháp luật có liên quan;

việc cung cấp dữ liệu cho bên thứ ba chỉ thực hiện khi có yêu cầu bằng văn bản của cơ quan có thẩm quyền.

VIII. Tổ chức thực hiện

Chủ thể	Nhiệm vụ
Thường trực Ủy ban Khoa học, Công nghệ và Môi trường của Quốc hội, Chủ biên, tác giả Bộ học liệu	Hướng dẫn, theo dõi, đôn đốc việc triển khai; tổng hợp ý kiến phản hồi; tổng hợp kết quả học tập, ý kiến phản hồi; chủ trì xử lý các vấn đề về nội dung Bộ học liệu và việc cập nhật theo cơ chế rà soát định kỳ.
Cơ quan, đơn vị tiếp nhận, triển khai Bộ học liệu	Tổ chức phổ biến, phát động và triển khai chương trình đến toàn thể cán bộ, công chức, viên chức, người lao động; cử đầu mỗi triển khai; theo dõi tiến độ, đôn đốc hoàn thành; ghi nhận, sử dụng kết quả học tập trong công tác đào tạo, bồi dưỡng của cơ quan, đơn vị.
Đơn vị vận hành nền tảng học tập số	Bảo đảm hạ tầng kỹ thuật, vận hành ổn định nền tảng; tổ chức kiểm tra, sát hạch, chấm điểm, cấp Chứng nhận tự động; bảo đảm an toàn thông tin, chủ quyền dữ liệu; hỗ trợ kỹ thuật cho người học và đầu mỗi triển khai.
Đầu mỗi triển khai tại cơ quan, đơn vị	Thực hiện các nhiệm vụ hướng dẫn, theo dõi, hỗ trợ người học theo Sổ tay hướng dẫn triển khai tại Phụ lục 5 kèm theo Nghị quyết này.

Trong quá trình thực hiện, nếu có vướng mắc, các cơ quan, đơn vị phản ánh về Thường trực Ủy ban Khoa học, Công nghệ và Môi trường của Quốc hội để được hướng dẫn, phối hợp xử lý./.

Phụ lục 5
QUY CHẾ LỚP HỌC
CHƯƠNG TRÌNH “ BÌNH DÂN HỌC VỤ SỐ ” THEO “ BỘ HỌC LIỆU
ĐA PHƯƠNG TIỆN ” (TẬP 1)

(kèm theo Nghị quyết số 398/NQ-UBTVQH16 ngày 08 tháng 8 năm 2026 của Ủy ban Thường vụ Quốc hội về việc phê chuẩn Bộ học liệu đa phương tiện (Tập 1) - Bài giảng và câu hỏi trắc nghiệm kiến thức, kỹ năng số cơ bản (Micro-learning) dùng cho cán bộ, công chức, viên chức và người lao động trong khối cơ quan nhà nước; lan tỏa phong trào “Bình dân học vụ số” cho các tổ chức, cơ quan, đơn vị, địa phương trong toàn hệ thống chính trị)

Quy chế này quy định về tổ chức lớp học, trách nhiệm của người học và các chủ thể liên quan khi triển khai chương trình “Bình dân học vụ số” theo “Bộ học liệu đa phương tiện” (Tập 1) trên nền tảng học tập số, với những nội dung cụ thể như sau:

I. Căn cứ ban hành

- Nghị quyết số 57-NQ/TW ngày 22/12/2024 của Bộ Chính trị về đột phá phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số quốc gia;
- Quyết định số 757/QĐ-BKHCN ngày 29/4/2025 của Bộ trưởng Bộ Khoa học và Công nghệ ban hành Khung kiến thức, kỹ năng số cơ bản và hướng dẫn đánh giá, xác nhận hoàn thành mức độ phổ cập kỹ năng số;
- Nghị quyết số 1943/NQ-UBTVQH15 ngày 19/12/2025 của Ủy ban Thường vụ Quốc hội Về việc phê chuẩn bộ tài liệu Khung kiến thức, kỹ năng số và sử dụng trí tuệ nhân tạo (AI) cho hệ thống các cơ quan của Quốc hội, Kiểm toán Nhà nước, các Đoàn đại biểu Quốc hội, đại biểu Quốc hội và Hội đồng nhân dân các cấp, thực hiện Phong trào “Bình dân học vụ số - Quốc hội số”;
- Kế hoạch số 95/KH-UBTVQH16 ngày 07/7/2026 của Ủy ban Thường vụ Quốc hội về Nâng cấp, chuẩn hóa và chuyển giao Bộ học liệu đa phương tiện, lan tỏa phong trào “Bình dân học vụ số” cho các cơ quan, đơn vị, địa phương trong hệ thống chính trị;
- Nghị quyết số 398/NQ-UBTVQH16 ngày 08 tháng 8 năm 2026 của Ủy ban Thường vụ Quốc hội về việc phê chuẩn Bộ học liệu đa phương tiện (Tập 1) - Bài giảng và câu hỏi trắc nghiệm kiến thức, kỹ năng số cơ bản (Micro-learning) dùng cho cán bộ, công chức, viên chức và người lao động trong khối cơ quan nhà nước; lan tỏa phong trào “Bình dân học vụ số” cho các tổ chức, cơ quan, đơn vị, địa phương trong toàn hệ thống chính trị.

II. Mục đích

1. Trang bị, cập nhật kiến thức, kỹ năng số cơ bản cho đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức và người lao động, phục vụ trực tiếp công tác chuyên môn và hoạt động của cơ quan, đơn vị trên môi trường số.

2. Khuyến khích tinh thần chủ động tự học, tự rèn luyện, gắn việc nâng cao năng lực số với trách nhiệm thực thi công vụ.

3. Bảo đảm toàn thể cán bộ, công chức, viên chức, người lao động của cơ quan, đơn vị tham gia và hoàn thành chương trình theo kế hoạch, hướng tới mục tiêu 100% người học được cấp Chứng nhận hoàn thành chương trình trong năm 2026.

III. Nguyên tắc

1. Học tập nâng cao năng lực số là trách nhiệm của mỗi cán bộ, công chức, viên chức trong thực thi công vụ; Nhà nước khuyến khích tinh thần chủ động học tập, cập nhật kiến thức, kỹ năng thường xuyên; kết quả học tập gắn với đánh giá, thi đua, khen thưởng hằng năm của cơ quan, đơn vị.

2. Bảo đảm tính chủ động, tự giác, nghiêm túc và thực chất trong học tập, kiểm tra.

3. Học tập đúng danh tính: mỗi người học sử dụng tài khoản cá nhân được cấp, tự mình thực hiện việc học và làm bài kiểm tra; không học hộ, không làm bài hộ dưới mọi hình thức.

4. Gắn kết quả học tập với hiệu quả công việc thực tế; khuyến khích vận dụng ngay kiến thức, kỹ năng đã học vào xử lý công việc hằng ngày.

5. Tài liệu học tập và kết quả học tập phục vụ công vụ, không sử dụng sai mục đích.

6. Bảo đảm an toàn thông tin trong suốt quá trình học tập: không đưa tài liệu mật, tài liệu sử dụng nội bộ lên mạng; khi thực hành với các công cụ số, công cụ trí tuệ nhân tạo, tuân thủ nguyên tắc “Dữ liệu nào, công cụ đó” - không nhập dữ liệu mật, dữ liệu nội bộ của cơ quan vào các công cụ công cộng.

IV. Đối tượng áp dụng

Quy chế này áp dụng đối với cán bộ, công chức, viên chức và người lao động trong khối cơ quan nhà nước tham gia học tập theo “Bộ học liệu đa phương tiện” (Tập 1); lãnh đạo cơ quan, đơn vị và đầu mối triển khai thực hiện trách nhiệm quy định tại Quy chế này và Sổ tay hướng dẫn triển khai tại Phụ lục 5 kèm theo Nghị quyết này.

V. Trách nhiệm của người học

1. Đăng ký, kích hoạt tài khoản và đăng nhập nền tảng học tập số theo hướng dẫn; tự quản lý, bảo mật tài khoản cá nhân, không chia sẻ tài khoản cho người khác sử dụng.

2. Hoàn thành nội dung học tập theo đúng tiến độ: xem đầy đủ video bài giảng và làm câu hỏi trắc nghiệm sau mỗi bài học (trả lời đúng tối thiểu 70% số câu hỏi để hoàn thành bài học và mở bài tiếp theo); chủ động học tập theo lộ trình khuyến nghị 14 tuần của chương trình.

3. Hoàn thành bài kiểm tra đánh giá cuối chương trình theo quy định tại Hướng dẫn đánh giá và công nhận kết quả học tập (Phụ lục 3 kèm theo Nghị quyết này).

4. Theo dõi tiến độ học tập của bản thân trên hệ thống; kịp thời phản ánh khó khăn, vướng mắc với đầu mối triển khai của cơ quan, đơn vị để được hỗ trợ.

5. Vận dụng kiến thức, kỹ năng đã học vào công việc chuyên môn, cải tiến phương pháp làm việc; tích cực chia sẻ, hỗ trợ đồng nghiệp cùng hoàn thành chương trình.

VI. Thời hạn và tiến độ

1. Người học hoàn thành chương trình theo kế hoạch của cơ quan, đơn vị, bảo đảm mục tiêu chung hoàn thành trong năm 2026; lộ trình học tập khuyến nghị 14 tuần thực hiện theo Sổ tay hướng dẫn triển khai tại Phụ lục 5.

2. Trường hợp không thể hoàn thành đúng thời hạn vì lý do chính đáng, người học báo cáo lãnh đạo đơn vị và được lãnh đạo đơn vị đồng ý; đồng thời đăng ký kế hoạch hoàn thành bổ sung với đầu mối triển khai.

3. Đầu mỗi triển khai theo dõi tiến độ trên hệ thống, đôn đốc định kỳ 02 tuần/lần và tổng hợp báo cáo lãnh đạo cơ quan, đơn vị.

VII. Khen thưởng và xử lý vi phạm

1. Cá nhân hoàn thành sớm, hoàn thành tốt chương trình, có sáng kiến ứng dụng kiến thức, kỹ năng số vào công việc được ưu tiên xem xét trong công tác thi đua, khen thưởng; cơ quan, đơn vị kịp thời biểu dương các tập thể, cá nhân điển hình để lan tỏa phong trào.

2. Cá nhân không tham gia hoặc không hoàn thành chương trình mà không có lý do chính đáng bị nhắc nhở và ghi nhận trong đánh giá, xếp loại thi đua của cơ quan, đơn vị.

3. Hành vi học hộ, làm bài hộ, gian lận trong kiểm tra hoặc sử dụng tài liệu, kết quả học tập sai mục đích: kết quả học tập liên quan bị hủy, người học phải thực hiện lại việc học và kiểm tra; tùy mức độ, cơ quan, đơn vị xem xét trách nhiệm theo quy định.

VIII. Tổ chức thực hiện

1. Lãnh đạo cơ quan, đơn vị chỉ đạo triển khai Quy chế; gương mẫu tham gia học tập và hoàn thành chương trình sớm để nêu gương; bố trí điều kiện, thời gian phù hợp để cán bộ, công chức, viên chức, người lao động hoàn thành chương trình; hướng dẫn, theo dõi, đôn đốc việc thực hiện.

2. Đầu mỗi triển khai tại cơ quan, đơn vị thực hiện các nhiệm vụ theo Sổ tay hướng dẫn triển khai tại Phụ lục 5; tổng hợp tình hình thực hiện Quy chế trong báo cáo định kỳ.

3. Quy chế này được áp dụng thống nhất đối với các cơ quan, đơn vị triển khai “Bộ học liệu đa phương tiện” (Tập 1). Trong quá trình thực hiện, nếu có

vướng mắc, các cơ quan, đơn vị phản ánh về Thường trực Ủy ban Khoa học, Công nghệ và Môi trường của Quốc hội để được hướng dẫn, phối hợp xử lý./.

Phụ lục 6
SỔ TAY HƯỚNG DẪN TRIỂN KHAI
DÀNH CHO ĐẦU MỐI TRIỂN KHAI TẠI CƠ QUAN, ĐƠN VỊ

(kèm theo Nghị quyết số 398/NQ-UBTVQH16 ngày 08 tháng 8 năm 2026 của Ủy ban Thường vụ Quốc hội về việc phê chuẩn Bộ học liệu đa phương tiện (Tập 1) - Bài giảng và câu hỏi trắc nghiệm kiến thức, kỹ năng số cơ bản (Micro-learning) dùng cho cán bộ, công chức, viên chức và người lao động trong khối cơ quan nhà nước; lan tỏa phong trào “Bình dân học vụ số” cho các tổ chức, cơ quan, đơn vị, địa phương trong toàn hệ thống chính trị)

Mục lục

- Phần 1. Giới thiệu chung về chương trình
- Phần 2. Lộ trình học tập khuyến nghị
- Phần 3. Hướng dẫn học tập trên nền tảng E-Learning
- Phần 4. Hướng dẫn dành cho đầu mối triển khai
- Phần 5. Hỗ trợ người học lớn tuổi, người học chưa thành thạo công nghệ
- Phần 6. Giải đáp vướng mắc thường gặp (Hỏi - Đáp)
- Phần 7. Thông tin liên hệ hỗ trợ
- Phụ lục 5.1. Danh mục 26 chuyên đề, 136 bài học
- Phụ lục 5.2. Mẫu bảng theo dõi tiến độ học tập
- Phụ lục 5.3. Gợi ý trọng tâm học tập theo nhóm vị trí việc làm

Phần 1. Giới thiệu chung về chương trình

1.1. Mục đích và đối tượng sử dụng Sổ tay

Sổ tay này dành cho đầu mối triển khai tại các cơ quan, đơn vị nhận chuyển giao Bộ học liệu đa phương tiện (lãnh đạo phụ trách chuyển đổi số, cán bộ văn phòng, tổ chức - cán bộ hoặc cán bộ được phân công làm đầu mối). Sổ tay cung cấp thông tin tổng quan về chương trình, lộ trình học tập khuyến nghị, cách thức tổ chức, theo dõi, đôn đốc việc học tập và phương pháp hỗ trợ người học, giúp mỗi cơ quan, đơn vị chủ động triển khai chương trình đạt kết quả thực chất.

1.2. Bối cảnh và mục tiêu của chương trình

Thực hiện Nghị quyết số 57-NQ/TW ngày 22/12/2024 của Bộ Chính trị về đột phá phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số quốc gia và chỉ đạo của Đồng chí Tổng Bí thư, Chủ tịch nước, Trưởng Ban Chỉ đạo Trung ương, phong trào "Bình dân học vụ số" được triển khai sâu rộng trong toàn hệ thống chính trị. Bộ học liệu đa phương tiện (Tập 1) là sản phẩm được nâng cấp, chuẩn hóa từ Bộ học liệu đã triển khai thành công tại Quốc hội trong phong trào "Bình dân học vụ số - Quốc hội số", biên soạn phù hợp với đối tượng cán bộ, công chức, viên chức và người lao động trong khối cơ quan nhà nước.

Mục tiêu: 100% cán bộ, công chức, viên chức và người lao động của cơ quan, đơn vị hoàn thành chương trình học tập và được cấp Chứng nhận hoàn thành chương trình học trong năm 2026, qua đó nâng cao hiệu suất làm việc, chất lượng công việc và năng lực phục vụ người dân trên môi trường số.

1.3. Quy mô và cấu trúc chương trình

Chương trình gồm **26 chuyên đề với 136 bài học, tương ứng 136 video bài giảng ngắn** theo phương pháp microlearning, bao phủ đầy đủ 03 nhóm kiến thức số cơ bản (chuyển đổi số; công nghệ số; trí tuệ nhân tạo) và 06 nhóm kỹ năng số cơ bản (sử dụng thiết bị và phần mềm số; khai thác dữ liệu và thông tin; giao tiếp và hợp tác trong môi trường số; sáng tạo nội dung số; bảo đảm an toàn, an ninh mạng; giải quyết vấn đề nhờ ứng dụng công nghệ số) theo Quyết định số 757/QĐ-BKHCN ngày 29/4/2025 của Bộ trưởng Bộ Khoa học và Công nghệ. Danh mục đầy đủ 26 chuyên đề tại Phụ lục 5.1.

1.4. Phương pháp học tập và đánh giá

Mỗi bài học gồm 01 video bài giảng thời lượng 4-6 phút, thiết kế dễ hiểu cho cả người chưa thành thạo công nghệ, gắn trực tiếp với tình huống công vụ: xử lý văn bản, họp trực tuyến, dịch vụ công, tiếp dân, an toàn thông tin nơi công sở. Sau mỗi bài học, người học làm bài tập trắc nghiệm gồm 05 câu hỏi (03 câu kiểm tra kiến thức và 02 câu tình huống công vụ ở mức độ vận dụng). Để hoàn thành bài học, người học cần trả lời đúng tối thiểu 70% số câu hỏi trước khi được chuyển sang bài học tiếp theo; số lần làm lại các câu hỏi trắc nghiệm không giới hạn. Kết thúc chương trình, người học làm bài kiểm tra đánh giá cuối chương trình và được hệ thống tự động cấp Chứng nhận hoàn thành khi đạt yêu cầu (chi tiết tại mục 3.3).

1.5. Chuẩn đầu ra của chương trình

Sau khi hoàn thành chương trình, mỗi cán bộ, công chức, viên chức và người lao động sẽ:

Một là: được trang bị kiến thức, kỹ năng số cơ bản.

Hai là: biết cách khai thác trợ lý AI hiệu quả ở mức độ cơ bản để thực hiện nhiệm vụ.

Ba là: biết phân tích dữ liệu, ra quyết định dựa trên bằng chứng, số liệu.

Bốn là: làm chủ kỹ năng bảo mật thông tin và an toàn trên không gian số.

Năm là: thành thạo làm việc linh hoạt và hiệu quả trên hạ tầng số của cơ quan mình đang công tác.

1.6. Bộ tài liệu, học liệu kèm theo chương trình

Bộ học liệu đa phương tiện, Tập 1 dành cho cán bộ, công chức, viên chức và người lao động trong khối cơ quan nhà nước gồm: (1) Bài giảng và câu hỏi trắc nghiệm, có QR code gắn 136 video theo từng bài giảng; (2) 03 video giới thiệu, hướng dẫn học tập (video giới thiệu Khung kiến thức, kỹ năng số; video giới thiệu nội dung chương trình đào tạo, cách thức tham gia học tập và chuẩn đầu ra; video tọa đàm giới thiệu tổng quan phong trào "Bình dân học vụ số"); (3) Ngân hàng 680 câu hỏi trắc nghiệm kèm đáp án; (4) 136 file PDF dạng Infographic tóm tắt nội dung bài học; (5) Sổ tay hướng dẫn triển khai này.

Phần 2. Lộ trình học tập khuyến nghị

2.1. Nguyên tắc chung

Chương trình được thiết kế theo trình tự sự phạm từ nhận thức đến kỹ năng, từ cơ bản đến tổng hợp; người học học tuần tự từ Chuyên đề 1 đến Chuyên đề 26. Mỗi ngày chỉ cần 10-15 phút (01-02 bài học) vào đầu giờ làm việc hoặc giờ nghỉ là bảo đảm tiến độ. Cơ quan, đơn vị có thể điều chỉnh lộ trình phù hợp với đặc thù công việc, bảo đảm hoàn thành trong đợt cao điểm và đạt mục tiêu 100% người học được cấp Chứng nhận hoàn thành chương trình học trong năm 2026. Gợi ý trọng tâm học tập theo từng nhóm vị trí việc làm tại Phụ lục 5.3.

2.2. Lộ trình khuyến nghị theo đợt cao điểm 100 ngày (14 tuần)

Giai đoạn	Nội dung	Chuyên đề	Số bài
Tuần 1-3	Nền tảng nhận thức: chuyển đổi số, công nghệ số, trí tuệ nhân tạo	Chuyên đề 1, 2, 3	19
Tuần 4-6	Thiết bị, phần mềm và khai thác, kiểm chứng, quản lý thông tin	Chuyên đề 4, 5, 6, 7, 8	24
Tuần 7-9	Giao tiếp, hợp tác trên môi trường số; quyền công dân số; danh tính số; kỹ năng tổng hợp	Chuyên đề 9, 10, 11, 12, 13, 14	32

Giai đoạn	Nội dung	Chuyên đề	Số bài
Tuần 10-11	Sáng tạo nội dung số; bản quyền; lập trình cơ bản cùng AI	Chuyên đề 15, 16, 17, 18	20
Tuần 12-13	An toàn, an ninh mạng; bảo vệ dữ liệu; sức khỏe số; chuyển đổi số xanh	Chuyên đề 19, 20, 21, 22	21
Tuần 14	Giải quyết vấn đề nhờ công nghệ số; ôn tập và hoàn thành bài kiểm tra cuối chương trình	Chuyên đề 23, 24, 25, 26	20
Tổng cộng			136

Nhịp học tương ứng khoảng 10 bài/tuần, tức 02 bài/ngày làm việc. Người học có thể học nhanh hơn lộ trình; lộ trình trên là mức khuyến nghị tối thiểu để hoàn thành trọn vẹn trong đợt cao điểm.

Phần 3. Hướng dẫn học tập trên nền tảng E-Learning

3.1. Tài khoản học tập

Mỗi người học được cấp 01 tài khoản E-Learning cá nhân trên nền tảng học trực tuyến của cơ quan. Thông tin đăng nhập (địa chỉ truy cập, tên tài khoản, mật khẩu ban đầu) do cơ quan phối hợp với đơn vị vận hành nền tảng cấp và gửi tới từng người học.

3.2. Quy trình học một bài học

Bước 1: Đăng nhập tài khoản, chọn chuyên đề và bài học theo lộ trình.

Bước 2: Xem trọn video bài giảng (4-6 phút); nên ghi lại 1-2 ý chính có thể áp dụng ngay vào công việc.

Bước 3: Làm bài tập trắc nghiệm 05 câu sau bài học; hệ thống phản hồi kết quả ngay sau khi nộp. Người học cần trả lời đúng tối thiểu 70% số câu hỏi để hoàn thành bài học và được chuyển sang bài học tiếp theo; số lần làm lại không giới hạn.

Bước 4: Chuyển sang bài học tiếp theo.

Chi tiết thao tác trên màn hình thực hiện theo hướng dẫn sử dụng của đơn vị vận hành nền tảng tại cơ quan.

3.3. Bài kiểm tra cuối chương trình và Chứng nhận hoàn thành

Sau khi hoàn thành 136 bài học, người học làm bài kiểm tra đánh giá cuối chương trình trên nền tảng. Bài kiểm tra gồm 50 câu hỏi trắc nghiệm, mức độ từ cơ bản đến trung cấp; nội dung kiến thức, kỹ năng số và sử dụng trí tuệ nhân tạo (AI) phân bổ đều 26 chuyên đề, gắn với các tình huống thực tế trong công vụ. Tổng thời gian làm bài là 90 phút; người học có thể nộp bài sớm ngay khi làm xong. Người học trả lời đúng từ 70% tổng số câu hỏi trở lên được hệ thống tự

động cấp Chứng nhận hoàn thành chương trình học; số lần làm lại bài kiểm tra không giới hạn.

3.4. Nguyên tắc học tập hiệu quả

Một là: học đều đặn mỗi ngày, không dồn vào cuối đợt.

Hai là: học tuần tự theo lộ trình để bảo đảm mạch kiến thức kế thừa - nâng cao.

Ba là: sau mỗi bài, áp dụng ngay ít nhất một điều vào công việc thực tế.

Bốn là: tuân thủ nghiêm các nguyên tắc an toàn thông tin đã học, đặc biệt là không đưa dữ liệu mật, dữ liệu nội bộ, dữ liệu cá nhân của công dân vào các công cụ AI công cộng.

Phần 4. Hướng dẫn dành cho đầu mối triển khai

4.1. Vai trò, nhiệm vụ của đầu mối

Đầu mối triển khai là cầu nối giữa cơ quan, đơn vị với Ban tổ chức chương trình và đơn vị vận hành nền tảng, có các nhiệm vụ chính: tham mưu lãnh đạo cơ quan ban hành kế hoạch triển khai; lập danh sách người học và phối hợp cấp tài khoản; tổ chức phổ biến, phát động; theo dõi, đôn đốc tiến độ; hỗ trợ hoặc chuyển tiếp yêu cầu hỗ trợ của người học; tổng hợp kết quả, báo cáo lãnh đạo và đề xuất khen thưởng.

4.2. Các bước triển khai tại cơ quan, đơn vị

Bước	Nội dung công việc	Thời gian khuyến nghị	Kết quả
1	Tham mưu lãnh đạo cơ quan ban hành kế hoạch, văn bản phát động triển khai chương trình; xác định mốc hoàn thành.	Trước khi bắt đầu	Kế hoạch được ban hành
2	Lập danh sách toàn bộ người học (họ tên, đơn vị, email, số điện thoại); gửi đơn vị vận hành nền tảng để cấp tài khoản.	Tuần 0-1	100% người học có tài khoản
3	Tổ chức phổ biến, phát động: trình chiếu 03 video giới thiệu; hướng dẫn đăng nhập lần đầu; công bố lộ trình học tập; giới thiệu gợi ý trọng tâm học tập theo nhóm vị trí việc làm (Phụ lục 5.3).	Tuần 1	Người học nắm rõ chương trình
4	Đồng hành trong quá trình học: nhắc lịch định kỳ; theo dõi tiến độ trên nền tảng; hỗ trợ người học gặp khó khăn.	Tuần 1-14	Tiến độ được duy trì
5	Đôn đốc giai đoạn nước rút: lập danh sách người chậm tiến độ, phối hợp lãnh đạo đơn vị nhắc nhở, hỗ trợ trực tiếp.	Tuần 12-14	100% hoàn thành chương trình

Bước	Nội dung công việc	Thời gian khuyến nghị	Kết quả
6	Tổng hợp kết quả, báo cáo lãnh đạo cơ quan; đề xuất biểu dương, khen thưởng tập thể, cá nhân tiêu biểu.	Kết thúc đợt	Báo cáo tổng kết

4.3. Theo dõi tiến độ và chế độ báo cáo

Đầu mỗi khai thác chức năng thống kê, báo cáo của nền tảng để nắm tiến độ theo từng đơn vị và từng người học (số bài đã hoàn thành, kết quả trắc nghiệm, trạng thái chứng nhận). Khuyến nghị tổng hợp tiến độ định kỳ 02 tuần/lần và báo cáo lãnh đạo cơ quan; mẫu bảng theo dõi tại Phụ lục 5.2. Với đơn vị có tiến độ chậm, đầu mỗi trao đổi trực tiếp với lãnh đạo đơn vị đó để có biện pháp thúc đẩy kịp thời.

4.4. Kinh nghiệm tổ chức hiệu quả

Một là: gắn kết quả học tập với phong trào thi đua của cơ quan; công bố tiến độ các đơn vị định kỳ để tạo động lực.

Hai là: lãnh đạo nêu gương học trước, hoàn thành sớm.

Ba là: thành lập các nhóm học tập tại đơn vị để trao đổi, nhắc nhau học đều.

Bốn là: biểu dương kịp thời cá nhân, đơn vị hoàn thành sớm trên kênh truyền thông nội bộ.

Năm là: lồng ghép nội dung chương trình vào sinh hoạt cơ quan, sinh hoạt chi bộ (chia sẻ một kiến thức, kỹ năng đã áp dụng thành công vào công việc).

Phần 5. Hỗ trợ người học lớn tuổi, người học chưa thành thạo công nghệ

5.1. Nguyên tắc hỗ trợ

Chương trình được thiết kế cho mọi trình độ, kể cả người chưa từng quen với học trực tuyến: mỗi bài chỉ 4-6 phút, ngôn ngữ gần gũi, thao tác đơn giản. Khi hỗ trợ, cần kiên nhẫn, tôn trọng, hướng dẫn trực tiếp "cầm tay chỉ việc" ở những lần đầu, tuyệt đối không tạo áp lực hay so sánh.

5.2. Mô hình hỗ trợ khuyến nghị

Một là: phân công hỗ trợ "một kèm một" - mỗi cán bộ trẻ, thành thạo công nghệ đồng hành cùng một cán bộ lớn tuổi trong 1-2 tuần đầu.

Hai là: tổ chức buổi hướng dẫn tập trung ngay sau phát động để mọi người đăng nhập thành công và học thử 01 bài ngay tại chỗ.

Ba là: in tờ hướng dẫn các bước học (kèm hình minh họa) phát cho người học chưa quen thao tác.

Bốn là: khuyến khích học trên điện thoại thông minh - thiết bị quen thuộc nhất với đa số người học.

5.3. Khó khăn thường gặp và cách hỗ trợ

Khó khăn của người học	Cách hỗ trợ
Quên mật khẩu, không đăng nhập được	Hướng dẫn dùng chức năng cấp lại mật khẩu; nếu không được, đầu mỗi tổng hợp gửi bộ phận kỹ thuật của nền tảng xử lý.
Không mở được video, video giật, chậm	Kiểm tra kết nối Internet; hướng dẫn chuyển sang mạng khác hoặc học vào khung giờ ít người dùng; kiểm tra trình duyệt, ứng dụng đã cập nhật.
Thao tác chậm, hay quên các bước	Phát tờ hướng dẫn in sẵn từng bước; người hỗ trợ "một kèm một" thao tác mẫu 1-2 lần rồi để người học tự làm có giám sát.
Ngại hỏi, sợ làm sai, muốn bỏ cuộc	Động viên: câu hỏi trắc nghiệm được làm lại không giới hạn, làm sai không ảnh hưởng thi đua, quan trọng là học được; nêu gương người cùng độ tuổi đã hoàn thành; nhờ lãnh đạo đơn vị quan tâm, khích lệ trực tiếp.
Không có nhiều thời gian học	Nhấn mạnh mỗi ngày chỉ cần 10-15 phút; gợi ý khung giờ cố định (đầu giờ sáng, sau giờ nghỉ trưa) để hình thành thói quen.

Phần 6. Giải đáp vướng mắc thường gặp (Hỏi - Đáp)

Câu 1. Những ai thuộc diện tham gia học tập?

Trả lời: Toàn thể cán bộ, công chức, viên chức và người lao động của cơ quan, đơn vị, theo mục tiêu 100% hoàn thành chương trình và được cấp Chứng nhận hoàn thành chương trình học trong năm 2026.

Câu 2. Thời gian hoàn thành chương trình là bao lâu?

Trả lời: Lộ trình khuyến nghị là 14 tuần theo đợt cao điểm 100 ngày (Phần 2). Người học có thể hoàn thành sớm hơn; mốc thời gian cụ thể thực hiện theo kế hoạch của cơ quan, bảo đảm hoàn thành trong năm 2026.

Câu 3. Có bắt buộc học đúng thứ tự các chuyên đề, bài học không?

Trả lời: Có. Chương trình được thiết kế học tuần tự: người học cần hoàn thành bài học hiện tại (trả lời đúng tối thiểu 70% số câu hỏi trắc nghiệm sau bài học) thì mới được chuyển sang bài học tiếp theo. Cách thiết kế này bảo đảm mạch kiến thức kế thừa, nâng cao, giúp người học nắm chắc từng bài trước khi học bài mới.

Câu 4. Học trên điện thoại di động có được không?

Trả lời: Được. Người học có thể học trên điện thoại thông minh, máy tính bảng hoặc máy tính có kết nối Internet, học mọi lúc, mọi nơi.

Câu 5. Làm sai câu hỏi trắc nghiệm có được làm lại không?

Trả lời: Được. Số lần làm lại các câu hỏi trắc nghiệm sau mỗi bài học là không giới hạn. Người học cần trả lời đúng tối thiểu 70% số câu hỏi để hoàn thành bài học và được chuyển sang bài tiếp theo; trước khi làm lại, nên xem lại video bài giảng để nắm chắc nội dung.

Câu 6. Bài kiểm tra cuối chương trình gồm những gì, đạt bao nhiêu thì được cấp Chứng nhận?

Trả lời: Bài kiểm tra cuối chương trình gồm 50 câu hỏi trắc nghiệm, mức độ từ cơ bản đến trung cấp; nội dung kiến thức, kỹ năng số và sử dụng trí tuệ nhân tạo (AI) phân bổ đều 26 chuyên đề, gắn với các tình huống thực tế. Thời gian làm bài 90 phút, người học có thể nộp bài sớm ngay khi làm xong. Trả lời đúng từ 70% tổng số câu hỏi trở lên, người học được hệ thống tự động cấp Chứng nhận hoàn thành chương trình học; số lần làm lại bài kiểm tra không giới hạn.

Câu 7. Quên tài khoản, mật khẩu thì làm thế nào?

Trả lời: Sử dụng chức năng cấp lại mật khẩu trên nền tảng; nếu không thực hiện được, liên hệ đầu mối triển khai của cơ quan để được hỗ trợ hoặc chuyển bộ phận kỹ thuật xử lý.

Câu 8. Đang học dở một bài thì thoát ra, có phải học lại từ đầu?

Trả lời: Nền tảng ghi nhận tiến độ theo từng bài học. Người học nên hoàn thành trọn vẹn từng bài (video chỉ 4-6 phút) để được ghi nhận kết quả đầy đủ.

Câu 9. Có được dùng các công cụ AI công cộng để xử lý tài liệu của cơ quan không?

Trả lời: Tuyệt đối không đưa dữ liệu mật, dữ liệu nội bộ, dữ liệu cá nhân của công dân vào công cụ AI công cộng. Thực hiện nguyên tắc "Dữ liệu nào, công cụ đó" đã được hướng dẫn kỹ trong chương trình (Chuyên đề 3, Chuyên đề 20).

Câu 10. Nội dung chương trình có được cập nhật thường xuyên không?

Trả lời: Có. Bộ học liệu được rà soát, cập nhật định kỳ để bảo đảm phù hợp với quy định hiện hành, sự phát triển của công nghệ và yêu cầu thực tiễn công vụ.

Câu 11. Người học muốn phản ánh, góp ý về nội dung bài học thì gửi đến đâu?

Trả lời: Gửi về đầu mối triển khai của cơ quan để tổng hợp, chuyển Ban biên soạn Bộ học liệu nghiên cứu, tiếp thu trong các đợt cập nhật; hoặc góp ý trực tiếp tới đồng chí Trần Văn Khải, Phó Chủ nhiệm Ủy ban Khoa học, Công nghệ và Môi trường của Quốc hội, Chủ biên, tác giả Bộ học liệu đa phương tiện (điện thoại: 0979.396666).

Câu 12. Hoàn thành chương trình, người học nên làm gì tiếp theo?

Trả lời: Chủ động áp dụng kiến thức, kỹ năng vào công việc hằng ngày; chia sẻ, hỗ trợ đồng nghiệp; tiếp tục học tập, cập nhật qua các chương trình bồi dưỡng tiếp theo trên tinh thần học tập suốt đời của phong trào "Bình dân học vụ số".

Phần 7. Thông tin liên hệ hỗ trợ

Trong quá trình triển khai, trân trọng đề nghị các cơ quan, đơn vị liên hệ đồng chí Trần Văn Khải, Phó Chủ nhiệm Ủy ban Khoa học, Công nghệ và Môi trường của Quốc hội, Chủ biên, tác giả Bộ học liệu đa phương tiện (điện thoại: 0979.396666) để phối hợp công tác.

Nội dung cần hỗ trợ	Đầu mối phụ trách	Thông tin liên hệ
Nội dung chương trình, học liệu, câu hỏi; phối hợp công tác triển khai	Đồng chí Trần Văn Khải, Phó Chủ nhiệm Ủy ban Khoa học, Công nghệ và Môi trường của Quốc hội, Chủ biên, tác giả Bộ học liệu đa phương tiện	Điện thoại: 0979.396666
Kỹ thuật nền tảng, tài khoản E-Learning	Đơn vị vận hành nền tảng học trực tuyến của cơ quan	
Tổ chức triển khai tại cơ quan, đơn vị	Đầu mối triển khai của cơ quan, đơn vị	

Đầu mối triển khai điền đầy đủ thông tin liên hệ vào bảng trên trước khi phổ biến Sổ tay đến người học.

Phụ lục 5.1. Danh mục 26 chuyên đề, 136 bài học

CD	Tên chuyên đề	Số bài	Nhóm kiến thức, kỹ năng tương ứng
1	Kiến thức, kỹ năng cơ bản về chuyển đổi số	08	Kiến thức: chuyển đổi số
2	Kiến thức công nghệ số cơ bản	02	Kiến thức: công nghệ số
3	Kiến thức, kỹ năng số về AI	09	Kiến thức: trí tuệ nhân tạo
4	Sử dụng thiết bị số	05	Kỹ năng 1: thiết bị, phần mềm
5	Các phần mềm, ứng dụng phổ biến	05	Kỹ năng 1: thiết bị, phần mềm
6	Kỹ năng tìm kiếm, kiểm chứng và quản lý thông tin số	03	Kỹ năng 2: khai thác dữ liệu, thông tin
7	Kiểm chứng và xác thực dữ liệu, thông tin và nội dung số	05	Kỹ năng 2: khai thác dữ liệu, thông tin
8	Quản lý dữ liệu, thông tin và nội dung số	06	Kỹ năng 2: khai thác dữ liệu, thông tin
9	Tương tác thông qua công nghệ số	06	Kỹ năng 3: giao tiếp, hợp tác
10	Kỹ năng số	05	Tổng hợp kỹ năng 1, 2
11	Thực thi quyền và nghĩa vụ của công dân trên không gian số	05	Kỹ năng 3: giao tiếp, hợp tác
12	Hợp tác thông qua sử dụng công nghệ số	05	Kỹ năng 3: giao tiếp, hợp tác
13	Hợp tác thông qua sử dụng công nghệ số (kỹ năng tổng hợp)	05	Tổng hợp kỹ năng 1-5
14	Quản lý danh tính số	06	Kỹ năng 3: giao tiếp, hợp tác
15	Kết hợp và tái tạo nội dung số	05	Kỹ năng 4: sáng tạo nội dung số
16	Kỹ năng tích hợp và sáng tạo nội dung số	05	Kỹ năng 4: sáng tạo nội dung số
17	Tuân thủ quy định về bản quyền, giấy phép	05	Kỹ năng 4: sáng tạo nội dung số

CD	Tên chuyên đề	Số bài	Nhóm kiến thức, kỹ năng tương ứng
18	Lập trình cơ bản	05	Kỹ năng 4: sáng tạo nội dung số
19	Bảo vệ thiết bị cá nhân	06	Kỹ năng 5: an toàn, an ninh mạng
20	Bảo vệ dữ liệu cá nhân và quyền riêng tư	05	Kỹ năng 5: an toàn, an ninh mạng
21	Bảo vệ sức khỏe thể chất, tinh thần khi sử dụng công nghệ số	05	Kỹ năng 5: an toàn, an ninh mạng
22	Bảo vệ môi trường trong chuyển đổi số xanh	05	Kỹ năng 5: an toàn, an ninh mạng
23	Giải quyết các vấn đề kỹ thuật	05	Kỹ năng 6: giải quyết vấn đề
24	Xác định nhu cầu, lựa chọn giải pháp công nghệ	05	Kỹ năng 6: giải quyết vấn đề
25	Sử dụng sáng tạo công nghệ số	05	Kỹ năng 6: giải quyết vấn đề
26	Xác định khoảng cách về năng lực số	05	Kỹ năng 6: giải quyết vấn đề
Tổng cộng: 26 chuyên đề		136	03 nhóm kiến thức, 06 nhóm kỹ năng

Phụ lục 5.2. Mẫu bảng theo dõi tiến độ học tập (dành cho đầu mối)

Kỳ báo cáo: từ ngày/...../2026 đến ngày/...../2026. Cơ quan, đơn vị:

.....

STT	Đơn vị trực thuộc	Số người học	Số người đã hoàn thành	Tỷ lệ hoàn thành (%)	Ghi chú, đề xuất
1					
2					
3					
4					
5					
Toàn cơ quan					

Gợi ý sử dụng: số liệu lấy từ chức năng thống kê của nền tảng; cột "Ghi chú, đề xuất" ghi các trường hợp cần hỗ trợ, biện pháp thúc đẩy. Tổng hợp định kỳ 02 tuần/lần và báo cáo lãnh đạo cơ quan.

Phụ lục 5.3. Gợi ý trọng tâm học tập theo nhóm vị trí việc làm

1. Nguyên tắc áp dụng

Chương trình “Bình dân học vụ số” là chương trình phổ cập: mọi người học đều hoàn thành đầy đủ 26 chuyên đề, 136 bài học và làm bài kiểm tra đánh giá cuối chương trình theo một chuẩn chứng nhận thống nhất. Phụ lục này không thay đổi lộ trình chung, mà khuyến nghị các chuyên đề mỗi nhóm vị trí việc làm cần nghiên cứu sâu, dành thêm thời gian ôn luyện và vận dụng ngay vào công việc. Đầu mỗi triển khai sử dụng Phụ lục để tư vấn lộ trình cho người học, tổ chức sinh hoạt chuyên đề theo nhóm và định hướng nội dung trao đổi trong các nhóm học tập.

2. Nhóm cán bộ lãnh đạo, quản lý

Đặc điểm công việc: định hướng, chỉ đạo chuyển đổi số của cơ quan, đơn vị; quyết định đầu tư giải pháp công nghệ; ra quyết định trên cơ sở dữ liệu; nêu gương trong thực hiện phong trào.

Chuyên đề trọng tâm: Chuyên đề 1 (nhận thức, tư duy chuyển đổi số); Chuyên đề 3 (trí tuệ nhân tạo - định hướng ứng dụng trong khu vực công và nguyên tắc sử dụng an toàn); Chuyên đề 8 (quản lý dữ liệu và ra quyết định dựa trên dữ liệu); Chuyên đề 20 (bảo vệ dữ liệu cá nhân và bảo mật dữ liệu công vụ - trách nhiệm của người đứng đầu); Chuyên đề 24 (xác định nhu cầu, lựa chọn giải pháp công nghệ); Chuyên đề 25 (sử dụng sáng tạo công nghệ số, xây dựng văn hóa đổi mới); Chuyên đề 26 (xác định khoảng cách về năng lực số của đơn vị).

Gợi ý áp dụng: chỉ đạo số hóa quy trình nội bộ; yêu cầu tham mưu dựa trên số liệu có kiểm chứng; phê duyệt đề xuất công nghệ theo đúng nhu cầu thực tế; học và hoàn thành chương trình sớm để nêu gương cho toàn đơn vị.

3. Nhóm cán bộ chuyên môn, nghiệp vụ

Đặc điểm công việc: nghiên cứu, tham mưu, xây dựng báo cáo, đề án; xử lý dữ liệu chuyên ngành; soạn thảo văn bản và sản phẩm truyền thông của cơ quan.

Chuyên đề trọng tâm: Chuyên đề 3 (ứng dụng AI trong xử lý văn bản, phân tích dữ liệu hỗ trợ tham mưu); Chuyên đề 6, Chuyên đề 7 (tìm kiếm, kiểm chứng, xác thực thông tin trước khi đưa vào hồ sơ, báo cáo); Chuyên đề 8 (thu thập, tổ chức, quản lý dữ liệu); Chuyên đề 15, Chuyên đề 16 (kết hợp, tái tạo và sáng tạo nội dung số phục vụ báo cáo, truyền thông chính sách); Chuyên đề 17 (tuân thủ bản quyền, trích dẫn đúng quy định); Chuyên đề 18 (tư duy lập trình và tự tạo công cụ hỗ trợ công việc với AI).

Gợi ý áp dụng: kiểm chứng mọi số liệu, thông tin trước khi tham mưu; dùng AI hỗ trợ soạn dự thảo theo nguyên tắc kiểm chứng - biên tập - chịu trách nhiệm; trích dẫn nguồn đầy đủ trong các sản phẩm của cơ quan.

4. Nhóm cán bộ hành chính, văn thư

Đặc điểm công việc: vận hành hệ thống quản lý văn bản; tiếp nhận, luân chuyển, lưu trữ hồ sơ; tổ chức họp, giao tiếp hành chính; quản lý thiết bị văn phòng.

Chuyên đề trọng tâm: Chuyên đề 4, Chuyên đề 5 (sử dụng thành thạo thiết bị số và phần mềm văn phòng, dịch vụ công trực tuyến); Chuyên đề 8 (phân loại tài liệu theo độ mật, lưu trữ, sao lưu hồ sơ điện tử); Chuyên đề 9 (email công vụ, họp trực tuyến, giao tiếp hành chính chuẩn mực); Chuyên đề 12 (lựa chọn kênh trao đổi, phối hợp công việc phù hợp); Chuyên đề 19, Chuyên đề 20 (bảo vệ thiết bị, phòng tránh lừa đảo, bảo vệ dữ liệu cá nhân trong hồ sơ); Chuyên đề 23 (tự xử lý các sự cố kỹ thuật thường gặp: máy in, kết nối mạng, phần mềm).

Gợi ý áp dụng: xử lý trọn vẹn văn bản trên môi trường điện tử; soạn email đúng thể thức, kiểm tra kỹ người nhận và tệp đính kèm; phân loại và lưu trữ hồ sơ đúng độ mật; tự khắc phục sự cố đơn giản để công việc không gián đoạn.

Phụ lục 7

CẤU TRÚC VÀ CHỨC NĂNG CỦA NỀN TẢNG HỌC TRỰC TUYẾN PHỤC VỤ CÔNG TÁC ĐÀO TẠO, BỒI DƯỠNG CHƯƠNG TRÌNH “ BÌNH DÂN HỌC VỤ SỐ ” THEO “ BỘ HỌC LIỆU ĐA PHƯƠNG TIỆN ” (TẬP 1)

(kèm theo Nghị quyết số 398 /NQ-UBTVQH16 ngày 08 tháng 8 năm 2026 của Ủy ban Thường vụ Quốc hội về việc phê chuẩn Bộ học liệu đa phương tiện (Tập 1) - Bài giảng và câu hỏi trắc nghiệm kiến thức, kỹ năng số cơ bản (Micro-learning) dùng cho cán bộ, công chức, viên chức và người lao động trong khối cơ quan nhà nước; lan tỏa phong trào “ Bình dân học vụ số ” cho các tổ chức, cơ quan, đơn vị, địa phương trong toàn hệ thống chính trị)

I. CĂN CỨ XÂY DỰNG

- Nghị quyết số 57-NQ/TW ngày 22/12/2024 của Bộ Chính trị về đột phá phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số quốc gia;

- Quyết định số 757/QĐ-BKHCN ngày 29/4/2025 của Bộ trưởng Bộ Khoa học và Công nghệ ban hành Khung kiến thức, kỹ năng số cơ bản và hướng dẫn đánh giá, xác nhận hoàn thành mức độ phổ cập kỹ năng số;

- Nghị quyết số 1943/NQ-UBTVQH15 ngày 19/12/2025 của Ủy ban Thường vụ Quốc hội Về việc phê chuẩn bộ tài liệu Khung kiến thức, kỹ năng số và sử dụng trí tuệ nhân tạo (AI) cho hệ thống các cơ quan của Quốc hội, Kiểm toán Nhà nước, các Đoàn đại biểu Quốc hội, đại biểu Quốc hội và Hội đồng nhân dân các cấp, thực hiện Phong trào “ Bình dân học vụ số - Quốc hội số ”;

- Kế hoạch số 95/KH-UBTVQH16 ngày 07/7/2026 của Ủy ban Thường vụ Quốc hội về Nâng cấp, chuẩn hóa và chuyển giao Bộ học liệu đa phương tiện, lan tỏa phong trào “ Bình dân học vụ số ” cho các cơ quan, đơn vị, địa phương trong hệ thống chính trị;

- Nghị quyết số 398/NQ-UBTVQH16 ngày 08 tháng 8 năm 2026 của Ủy ban Thường vụ Quốc hội về việc phê chuẩn Bộ học liệu đa phương tiện (Tập 1) - Bài giảng và câu hỏi trắc nghiệm kiến thức, kỹ năng số cơ bản (Micro-learning) dùng cho cán bộ, công chức, viên chức và người lao động trong khối cơ quan nhà nước; lan tỏa phong trào “ Bình dân học vụ số ” cho các tổ chức, cơ quan, đơn vị, địa phương trong toàn hệ thống chính trị.

II. MỤC TIÊU

Nền tảng học trực tuyến “ Bình dân học vụ số ” và các nền tảng học trực tuyến khác là nền tảng học tập, truyền thông và quản trị học liệu số, được xây dựng nhằm:

1. Phổ cập kiến thức, kỹ năng số cho cán bộ, công chức, viên chức và người lao động trong khối cơ quan nhà nước trong hệ thống chính trị;

2. Tổ chức học tập, đánh giá, chứng nhận năng lực số theo Bộ tài liệu Khung kiến thức, kỹ năng số và sử dụng trí tuệ nhân tạo được Ủy ban Thường vụ Quốc hội phê chuẩn;

3. Tạo môi trường học tập số hiện đại, liên tục, an toàn và hiệu quả, phục vụ quá trình đào tạo, bồi dưỡng, và cập nhật tri thức số thường xuyên;

4. Quản lý học liệu, lớp học, tiến độ và báo cáo thống kê trên một hệ thống thống nhất hoặc liên thông, bảo đảm quản trị tập trung và phân tách theo từng nhóm đối tượng;

5. Là kênh truyền thông về hoạt động chuyển đổi số và phong trào “Bình dân học vụ số”.

III. CẤU TRÚC TỔNG THỂ

Nền tảng “**Bình dân học vụ số**” và các nền tảng trực tuyến khác được thiết kế theo **03 tầng cấu trúc chính**, bảo đảm tính hệ thống, an toàn và khả năng mở rộng lâu dài.

1. Tầng người dùng

Gồm 04 nhóm chính:

- **Lãnh đạo:** Cấp trên theo dõi, giám sát và đánh giá kết quả học tập cấp dưới.

- **Cán bộ, công chức, viên chức, người lao động thuộc các cơ quan nhà nước trong hệ thống chính trị:** tham gia học tập, làm bài kiểm tra, nhận chứng nhận hoàn thành chương trình.

- **Quản trị hệ thống:** quản lý, phân quyền, vận hành và báo cáo thống kê.

2. Tầng nghiệp vụ

Là tầng trung tâm của hệ thống, gồm các nhóm chức năng chính:

- **Quản lý học liệu và khóa học:** tạo, cập nhật, phân loại và tổ chức học liệu số theo Khung kiến thức, kỹ năng số.

- **Quản lý học viên, đánh giá, chứng nhận:** theo dõi tiến độ học, thực hiện kiểm tra, cấp chứng nhận điện tử.

- **Truyền thông, cộng đồng:** đăng tin tức, sự kiện, chia sẻ kinh nghiệm học tập.

- **Báo cáo, thống kê:** tổng hợp dữ liệu học tập, xuất báo cáo cho lãnh đạo.

- **Trợ lý AI và thông báo tự động:** hỗ trợ học tập, tra cứu, gửi nhắc lịch, hướng dẫn người dùng.

3. Tầng hạ tầng kỹ thuật

- Triển khai đa nền tảng: Web, Ứng dụng di động (iOS, Android).

- Sử dụng hệ thống quản lý học tập (LMS), liên thông với hạ tầng CNTT của Quốc hội.

- Đảm bảo bảo mật dữ liệu theo Nghị định 13/2023/NĐ-CP có hiệu lực ngày 01-07-2023 về bảo vệ dữ liệu cá nhân.

- Tích hợp **Trợ lý AI** và các công cụ số hỗ trợ học tập, quản trị và đánh giá.

IV. NHÓM CHỨC NĂNG CHÍNH

1. Quản lý hệ thống & học liệu

- **Tạo khóa học:** Tạo, mô tả, quản lý các khóa học; chèn video (mp4, Video, YouTube), slide, PDF, Word, Excel; thêm tài liệu tải xuống và liên kết tham khảo.

- **Tạo chương học – bài học:** Thiết lập cấu trúc bài học logic; gắn học liệu và bài kiểm tra.

- **Cài đặt website:** Cho phép tùy chỉnh tên miền, logo, banner, màu sắc; thêm trang tin, hướng dẫn, giới thiệu.

- **Phân quyền:** Quản trị viên, học viên; cấp chứng chỉ điện tử (PDF).

- **Chỉnh sửa giao diện:** Cho phép bật/tắt các khối tính năng như diễn đàn, hộp chat, trung tâm hỗ trợ.

Giá trị mang lại: Hệ thống học liệu tập trung, thống nhất; dễ vận hành; phù hợp với cơ quan, đơn vị.

2. Quản lý học viên và lớp học

- Thêm/sửa/xóa học viên; nhập danh sách theo cơ quan, đơn vị.

- Theo dõi tiến trình học tập (% hoàn thành, điểm kiểm tra, chứng chỉ).

- Quản lý thiết bị đăng nhập;

- Tạo mã truy cập, mã kích hoạt cho từng khóa học hoặc nhóm học viên.

- Gửi thông báo và thư điện tử tự động (về bài mới, chứng chỉ, lịch học, hạn nộp).

Giá trị mang lại: Lãnh đạo dễ dàng theo dõi tiến độ, thống kê; học viên chủ động học tập; giảm khối lượng công việc hành chính.

3. Đánh giá – Kiểm tra – Chứng nhận

- Xây dựng ngân hàng câu hỏi theo chuyên đề, theo bài học; hỗ trợ nhiều loại: trắc nghiệm 1 đáp án, nhiều đáp án, đúng/sai, kéo thả, điền từ.

- Tạo đề thi, cấu hình thời gian, ngưỡng đạt, số lần làm.

- Tự động chấm điểm, công bố kết quả; xuất báo cáo điểm và thời gian làm bài.

- Cấp chứng chỉ điện tử tự động.

Giá trị mang lại: Đánh giá nhanh, chính xác; phản hồi tức thời cho người học; tiết kiệm thời gian chấm điểm thủ công.

4. Báo cáo – Thống kê – Giám sát

- Tổng hợp điểm, tiến độ học tập, tỷ lệ hoàn thành khóa, thời lượng học.

- Biểu đồ báo cáo theo cá nhân, đơn vị, cơ quan.

- Xuất báo cáo định dạng Excel/PDF.
- Gửi định kỳ cho lãnh đạo hoặc bộ phận chuyên trách.

Giá trị mang lại: Cung cấp dữ liệu quản trị thời gian thực; hỗ trợ giám sát, đánh giá hiệu quả học tập và triển khai phong trào.

5. Truyền thông – Cộng đồng – Tương tác

- Cập nhật “Tin tức – Sự kiện – Diễn hình tiên tiến” cập nhật hoạt động “Bình dân học vụ số”.

- Kênh truyền thông nội bộ: bài viết, hình ảnh, video ngắn, banner, bản tin.

Giá trị mang lại: Tăng cường kết nối, trao đổi, lan tỏa tinh thần học tập số trong toàn hệ thống.

6. Bảo mật – Phân quyền – Giám sát

- **Bảo mật tài khoản:** hệ thống đăng nhập tập trung theo các quy định của pháp luật.

- **Bảo mật dữ liệu:** lưu nhật ký hoạt động theo IP/thời gian, chống tải video.

- **Phân quyền quản trị:** tạo tài khoản theo cấp (Quản trị hệ thống – Học viên); ghi nhận nhật ký thao tác.

Giá trị mang lại: Đảm bảo an toàn dữ liệu, kiểm soát truy cập và bảo vệ bản quyền học liệu theo quy định Nhà nước.

7. Chức năng dành cho học viên

- **Đăng nhập linh hoạt:** qua website hoặc app di động (iOS, Android).

- **Nhận thông báo tự động:** khi có khóa học mới, bài thi, chứng chỉ.

- **Theo dõi kết quả học tập:** xem tiến trình, điểm số, bài đã hoàn thành/chưa học.

Giá trị mang lại: Học viên được trải nghiệm học tập thuận tiện, chủ động và có đóng góp xây dựng vào phong trào.

V. HẠ TẦNG KỸ THUẬT

- **Nền tảng triển khai:** Web App, Mobile App (iOS/Android) và các nền tảng học trực tuyến khác bảo đảm bảo mật và chủ quyền dữ liệu.

- **Hệ thống LMS:** quản trị khóa học, học viên, học liệu; hỗ trợ API mở để kết nối hệ thống khác (nếu có).

- **Tích hợp AI:** Trợ lý AI hỗ trợ học viên tra cứu, tóm tắt, viết văn bản hành chính, hướng dẫn học tập.

- **Tiêu chuẩn bảo mật:** tuân thủ Nghị định 13/2023/NĐ-CP có hiệu lực ngày 01-07-2023 về bảo vệ dữ liệu cá nhân và các quy định khác của pháp luật.

VI. KẾT LUẬN

Phụ lục này là căn cứ kỹ thuật, quản trị và pháp lý định hướng cho cho việc thiết kế, triển khai và vận hành nền tảng “Bình dân học vụ số” và các nền tảng học trực tuyến khác phục vụ công tác đào tạo theo Kế hoạch số 95/KH-UBTVQH16 ngày 07/7/2026 của Ủy ban Thường vụ Quốc hội về Nâng cấp, chuẩn hóa và chuyển giao Bộ học liệu đa phương tiện, lan tỏa phong trào “Bình dân học vụ số” cho các cơ quan, đơn vị, địa phương trong hệ thống chính trị./.