TÀI LIỆU HƯỚNG DẪN THỰC HÀNH

KỸ NĂNG SỐ CƠ BẢN

Dành cho người lao động và người sử dụng lao động tại doanh nghiệp

HỌC ĐỂ LÀM ĐƯỢC Sử dụng điện thoại, máy tính và công cụ số một cách thuận tiện, an toàn; biết tìm thông tin, trao đổi công việc, bảo vệ dữ liệu và dùng AI đúng cách.

Tài liệu dành cho công nhân, nhân viên, tổ trưởng, cán bộ quản lý và người sử dụng lao động; có thể tự đọc hoặc hướng dẫn tại doanh nghiệp. Không yêu cầu biết nhiều về công nghệ trước khi học.

Học xong, bạn có thể

KỸ NĂNG	LÀM ĐƯỢC VIỆC GÌ?
Dùng thiết bị số	Kết nối Internet, cài ứng dụng đúng nguồn và sử dụng tài khoản được cấp.
Tìm và lưu thông tin	Tìm đúng tài liệu, kiểm tra nguồn, lưu và mở lại khi cần.
Giao tiếp số	Nhận thông báo, gửi tệp, tham gia họp hoặc nhóm công việc.
Làm việc an toàn	Nhận biết lừa đảo, giữ mật khẩu, mã OTP và dữ liệu doanh nghiệp.
Dùng AI hợp lý	Đặt câu hỏi rõ ràng, kiểm tra kết quả, không đưa dữ liệu mật vào AI công khai.
Giải quyết vấn đề	Thử xử lý lỗi đơn giản và biết liên hệ bộ phận hỗ trợ.

Cách học: Đọc từng mục → làm theo các bước → thực hành trên chính thiết bị của bạn → nhờ người hướng dẫn khi gặp khó khăn.

01 Hiểu đúng về chuyển đổi số

Kiến thức nền tảng • dành cho cả hai nhóm đối tượng

Chuyển đổi số là gì? Là dùng công nghệ và dữ liệu để thay đổi cách làm việc, giúp công việc thuận tiện, nhanh và chính xác hơn. Không chỉ là mua máy tính hay cài phần mềm.

VÍ DỤ Trước đây ghi ca làm bằng giấy; nay người lao động xem lịch ca, đăng ký nghỉ và nhận thông báo trên ứng dụng của doanh nghiệp.

Công nghệ số thường gặp: Điện thoại thông minh; ứng dụng chấm công, quản lý đơn hàng; tài liệu điện tử; lưu trữ trực tuyến; mã QR; các công cụ trí tuệ nhân tạo (AI).

GHI NHỚ Công nghệ giúp con người làm việc tốt hơn; không thay thế việc tuân thủ quy trình an toàn, nội quy lao động và trách nhiệm kiểm tra.

02 Sử dụng điện thoại, máy tính và ứng dụng

Thực hành trên thiết bị của bạn

1. Bật thiết bị; kiểm tra kết nối Wi-Fi hoặc dữ liệu di động. Chỉ sử dụng mạng và thiết bị được phép khi xử lý thông tin công việc.
2. Mở kho ứng dụng chính thức (Google Play hoặc App Store); tìm đúng tên ứng dụng và nhà phát hành trước khi cài.
3. Đăng nhập bằng tài khoản được cấp; đặt mật khẩu mạnh, bật xác thực hai bước khi có thể.
4. Thực hành mở thông báo, tìm hồ sơ, quét mã QR và đăng xuất trên thiết bị dùng chung.

VÍ DỤ Quét mã QR trên bảng thông báo để mở hướng dẫn an toàn lao động. Đọc kỹ địa chỉ trang web trước khi nhập thông tin.

Nếu ứng dụng bị lỗi: Kiểm tra mạng → đóng và mở lại ứng dụng → thử khởi động lại thiết bị → liên hệ người phụ trách. Không tự ý cài tệp lạ hoặc can thiệp hệ thống sản xuất.

03 Tìm kiếm và kiểm chứng thông tin

Không phải thông tin nào trên mạng cũng đúng

1. Nêu rõ điều cần tìm. Ví dụ: “hướng dẫn sử dụng ứng dụng chấm công của công ty”.
2. Ưu tiên kênh chính thức của doanh nghiệp, cơ quan nhà nước hoặc đơn vị cung cấp dịch vụ.
3. Kiểm tra ai đăng, ngày đăng, địa chỉ trang và đối chiếu ít nhất một nguồn đáng tin cậy khác nếu thông tin quan trọng.
4. Chỉ chia sẻ sau khi xác minh. Gặp tin “chuyển tiền gấp”, “nhận thưởng”, “cập nhật bảng lương qua link lạ” thì xác nhận lại với bộ phận có trách nhiệm.

04 Lưu, tạo và chia sẻ tài liệu số

Biết lưu đúng và gửi đúng người

1. Chụp ảnh, ghi chú hoặc tạo tệp theo đúng nội quy và yêu cầu công việc.
2. Đặt tên dễ tìm, ví dụ: "Bao_cao_ca_28-10-2026.pdf".
3. Lưu trong thư mục được doanh nghiệp cho phép; sao lưu dữ liệu quan trọng theo hướng dẫn.
4. Trước khi gửi, kiểm tra nội dung, người nhận và quyền xem/chỉnh sửa của tệp.

Nguyên tắc bản quyền: Không tự ý sao chép ảnh, biểu mẫu, phần mềm hoặc tài liệu của người khác; ghi nguồn khi sử dụng tài liệu tham khảo.

NHỚ 3 ĐÚNG Đúng tài liệu – đúng người nhận – đúng quyền truy cập.

05 Giao tiếp và phối hợp trên môi trường số

Ứng dụng nhắn tin, email, họp trực tuyến và hệ thống nội bộ

1. Dùng đúng kênh liên lạc do doanh nghiệp quy định; nhận diện đúng nhóm, đúng tài khoản người gửi.
2. Viết tin nhắn rõ việc, thời hạn, người phụ trách; phản hồi lịch sự, tránh chia sẻ tin chưa kiểm chứng.
3. Khi họp trực tuyến: kiểm tra micro, đường truyền; tắt micro khi không phát biểu; không phát tán bản ghi nếu chưa được phép.
4. Khi làm việc chung: cập nhật đúng phiên bản tài liệu, chỉ sửa nội dung thuộc trách nhiệm được giao.

VÍ DỤ "Tổ 2 báo cáo hoàn thành kiểm tra thiết bị lúc 15:30, còn 1 hạng mục chờ bảo trì. Đề nghị bộ phận kỹ thuật hỗ trợ."

06 Bảo vệ thiết bị, tài khoản và dữ liệu

Ưu tiên an toàn trước tốc độ

KHÔNG chia sẻ: Mật khẩu, mã OTP, thông tin đăng nhập, tài liệu mật, dữ liệu khách hàng và thông tin cá nhân của người khác.

NÊN làm: Khóa màn hình khi rời thiết bị; cập nhật phần mềm; cảnh giác đường link và tệp đính kèm lạ; báo ngay khi nghi ngờ lộ tài khoản.

Nếu nghi bị lừa đảo: Dừng thao tác; không chuyển tiền; liên hệ ngân hàng hoặc bộ phận công nghệ thông tin qua kênh chính thức; đổi mật khẩu từ thiết bị an toàn nếu phù hợp; lưu lại bằng chứng.

Sức khỏe và môi trường: Nghỉ mắt khi sử dụng màn hình lâu; giữ tư thế phù hợp; tắt thiết bị khi không cần và xử lý thiết bị điện tử theo đúng quy định.

5 KHÔNG Không bấm link lạ • Không tiết lộ OTP • Không dùng chung mật khẩu • Không đăng tài liệu nội bộ lên mạng • Không tin ngay kết quả AI.

07 Sử dụng AI để hỗ trợ công việc

AI là công cụ hỗ trợ, không phải người quyết định thay bạn

AI giúp làm gì? Gợi ý nội dung thông báo, tóm tắt tài liệu được phép sử dụng, lập danh sách việc cần làm, giải thích thuật ngữ và đề xuất cách trình bày báo cáo.

Cách đặt yêu cầu dễ hiểu: Nêu rõ việc cần làm + bối cảnh + cách trình bày mong muốn + độ dài.

MẪU CÂU HỎI "Hãy viết thông báo 80 từ, ngôn ngữ dễ hiểu, nhắc nhân viên kiểm tra lịch ca làm việc trên ứng dụng nội bộ. Không tự thêm thời gian, địa điểm."

1. Truy cập công cụ AI được doanh nghiệp cho phép; dùng tài khoản phù hợp.
2. Nhập yêu cầu ngắn, rõ; chỉ cung cấp thông tin được phép chia sẻ.
3. Đọc lại câu trả lời; kiểm tra số liệu, tên riêng, quy trình và nguồn thông tin.
4. Chỉnh sửa bằng hiểu biết của mình, trình người có thẩm quyền kiểm tra khi cần.

Tuyệt đối lưu ý: AI có thể trả lời sai hoặc tự tạo thông tin. Không đưa bí mật kinh doanh, dữ liệu cá nhân, bản vẽ, hồ sơ khách hàng hay mật khẩu vào công cụ AI công khai nếu chưa được phép. Không dùng AI thay hướng dẫn an toàn kỹ thuật.

08 Giải quyết công việc và sự cố đơn giản

Biết khi nào tự làm, khi nào cần người hỗ trợ

Công việc thường gặp: Xem lịch làm, đăng ký nghỉ, gửi báo cáo, đọc hướng dẫn nghiệp vụ, tra cứu dịch vụ công trực tuyến, sử dụng ứng dụng thanh toán số khi cần.

Khi thanh toán điện tử: Kiểm tra tên người nhận, số tài khoản, số tiền; không chuyển tiền theo lời thúc giục từ tin nhắn chưa xác thực.

Khi gặp khó khăn: Ghi lại lỗi, thời điểm và thao tác; báo đúng bộ phận hỗ trợ. Không tự sửa máy móc, thay đổi quyền truy cập hoặc cấu hình hệ thống khi chưa được phân công.

09 Dành riêng cho người sử dụng lao động

Hướng dẫn triển khai thực tế tại doanh nghiệp

Người sử dụng lao động, cán bộ quản lý, nhân sự và tổ trưởng có thể sử dụng phần này để tổ chức phổ cập kỹ năng số phù hợp từng vị trí. Đây là gợi ý tổ chức thực hiện, không phải các nghĩa vụ mới được đặt ra bởi tài liệu này.

1. Chọn đúng nhu cầu. Xác định 3–5 thao tác thiết yếu cho từng nhóm: công nhân, nhân viên văn phòng, tổ trưởng, quản lý.

2. Cấp công cụ và hướng dẫn rõ. Thông báo ứng dụng chính thức, tài khoản, người hỗ trợ; cung cấp hướng dẫn có hình minh họa hoặc video ngắn.

3. Đào tạo ngắn, học đi đôi với làm. Tổ chức hướng dẫn theo nhóm nhỏ, thao tác mẫu trên điện thoại, cho thực hành ngay; có hình thức hỗ trợ người ít sử dụng công nghệ.

4. Bảo vệ dữ liệu doanh nghiệp. Quy định rõ dữ liệu nào được chia sẻ, kênh lưu trữ, phân quyền, tài khoản dùng chung và công cụ AI được phép sử dụng.

5. Đánh giá bằng kết quả thực hành. Quan sát người học tự thực hiện thao tác; ghi nhận kỹ năng đã đạt, kỹ năng cần hỗ trợ và kế hoạch hướng dẫn bổ sung.

Mẫu kế hoạch hướng dẫn trong một buổi

THỜI GIAN	NỘI DUNG
10 phút	Giới thiệu lợi ích và rủi ro; giới thiệu ứng dụng chính thức.
15 phút	Hướng dẫn 2–3 thao tác phổ biến tại đơn vị.
15 phút	Thực hành cá nhân: nhận thông tin, lưu/gửi tệp, phát hiện tin giả.
10 phút	Hỏi đáp, kiểm tra nhanh; giao đầu mối hỗ trợ sau buổi học.

GỢI Ý ĐÁNH GIÁ Có thể sử dụng hệ thống đánh giá nội bộ hoặc nền tảng đào tạo trực tuyến; người phụ trách đào tạo và quản lý trực tiếp cùng ghi nhận kết quả, phù hợp Phụ lục II của Quyết định 757/QĐ-BKHCN.

10 Tự thực hành và kiểm tra nhanh

Dùng để tự học hoặc đánh giá sau buổi hướng dẫn

Bài thực hành 15 phút

☐ Mở ứng dụng công việc chính thức và tìm một thông báo mới.

☐ Tìm một hướng dẫn phù hợp công việc từ nguồn đáng tin cậy.

☐ Tạo một ghi chú ngắn, lưu đúng tên và tìm lại được.

☐ Gửi một tệp mẫu cho người hướng dẫn qua kênh được phép.

☐ Nhận diện được ví dụ về đường link hoặc tin nhắn đáng ngờ.

☐ Viết một yêu cầu AI đơn giản (nếu được cho phép) và chỉ ra điểm cần kiểm tra lại.

5 câu hỏi tự kiểm tra

1. Có nên cung cấp mã OTP cho người tự xưng là nhân viên hỗ trợ không?
2. Khi nhận tin nhắn yêu cầu chuyển tiền gấp, cần làm gì trước?
3. Trước khi gửi tài liệu công việc, cần kiểm tra những gì?
4. Có thể dùng nguyên thông tin AI trả lời mà không cần kiểm tra không?
5. Khi thiết bị báo lỗi liên quan đến hệ thống sản xuất, bạn nên liên hệ ai?

Đáp án gợi ý: 1. Không. 2. Xác minh bằng kênh chính thức. 3. Nội dung, người nhận, quyền truy cập. 4. Không. 5. Người/bộ phận được doanh nghiệp phân công hỗ trợ.

THỰC HÀNH TỐT Bạn không cần học hết trong một ngày. Mỗi ngày làm tốt một thao tác, hỏi khi chưa rõ và luôn ưu tiên an toàn.

Tài liệu tham khảo

1. Bộ Khoa học và Công nghệ (2025), Quyết định số 757/QĐ-BKHCN ngày 29/4/2025, Phụ lục I.4 “Khung kỹ năng số cơ bản dành cho người lao động trong các doanh nghiệp” và Phụ lục II “Hướng dẫn đánh giá và xác nhận hoàn thành mức độ phổ cập kỹ năng số”.

2. Bộ Giáo dục và Đào tạo (2025), tài liệu “Bài 1: Kiến thức cơ bản về chuyển đổi số” thuộc Chương trình phổ cập kỹ năng số dành cho cán bộ, công chức, viên chức và người lao động trong cơ quan nhà nước.