

VAI TRÒ CỦA GIÁO DỤC KỸ NĂNG ỨNG XỬ TRÊN KHÔNG GIAN MẠNG CHO SINH VIÊN TRƯỜNG CAO ĐẲNG DU LỊCH HÀ NỘI TRONG BỐI CẢNH CHUYỂN ĐỔI SỐ HIỆN NAY

Lê Thị Thanh Huyền, Phùng Thị Huế, Lương Thị Hồng, Nguyễn Thị Minh Nguyệt, Cao Thị Thanh Loan,
Nguyễn Thị Hoa (A), Nguyễn Thị Hoa (B)
Trường Cao đẳng Du lịch Hà Nội

Tóm tắt: Bài viết sử dụng phương pháp nghiên cứu tài liệu thứ cấp từ các báo cáo của trường Cao đẳng Du lịch Hà Nội, tạp chí,... nghiên cứu về thực trạng giáo dục kỹ năng ứng xử trên không gian mạng cho sinh viên. Kết quả nghiên cứu cho thấy phần lớn sinh viên sử dụng mạng xã hội thường xuyên nhưng còn thiếu kỹ năng nhận diện thông tin sai lệch, kiểm soát cảm xúc và ứng xử văn minh. Bên cạnh đó, giáo dục kỹ năng ứng xử trên không gian mạng hiện chưa được chú trọng đúng mức trong chương trình đào tạo chính khóa. Bài viết khẳng định vai trò quan trọng của việc lồng ghép nội dung này vào hoạt động giáo dục toàn diện trong nhà trường. Kết quả nghiên cứu góp phần cung cấp luận cứ thực tiễn và đề xuất giải pháp thiết thực nhằm nâng cao năng lực số, hình thành kỹ năng ứng xử có văn hóa cho sinh viên trường Cao đẳng Du lịch Hà Nội trong thời đại chuyển đổi số.

Từ khóa: Kỹ năng ứng xử; không gian mạng; chuyển đổi số; sinh viên trường Cao đẳng Du lịch Hà Nội.

THE ROLE OF CYBER BEHAVIOR SKILLS EDUCATION FOR STUDENTS OF HANOI TOURISM COLLEGE IN THE CURRENT DIGITAL TRANSFORMATION CONTEXT

Le Thi Thanh Huyen, Phung Thi Hue, Luong Thi Hong, Nguyen Thi Minh Nguyet, Cao Thi Thanh Loan,
Nguyen Thi Hoa (A), Nguyen Thi Hoa (B)
Hanoi College of Tourism

Abstract: The article uses the method of secondary literature research from the reports of Hanoi Tourism College and journals,... Research on the current situation of behavioral skills education in cyberspace for students. The results of the study show that the majority of students use social networks regularly but lack the skills to identify misinformation, control emotions and behave civilly. In addition, behavior skills education in cyberspace is currently not properly focused in the main training program. The article affirms the important role of integrating this content into comprehensive education activities in schools. The research results contribute to providing practical arguments and proposing practical solutions to improve digital capacity, form cultural behavior skills for students of Hanoi Tourism College in the era of digital transformation.

Keywords: Behavioral skills; cyberspace; digital transformation; students of Hanoi Tourism College.

Nhận bài: 18/05/2025

Phản biện: 20/06/2025

Duyệt đăng: 24/06/2025

I. ĐẶT VẤN ĐỀ

Sự phát triển mạnh mẽ của công nghệ số và mạng internet đã làm thay đổi sâu sắc cách con người học tập, làm việc và tương tác xã hội. Trong bối cảnh đó, không gian mạng trở thành một phần không thể tách rời trong đời sống của mỗi cá nhân, đặc biệt là giới trẻ. Đối với sinh viên, những công dân số năng động, đang học tập và rèn luyện trong môi trường giáo dục nghề nghiệp, việc sử dụng mạng xã hội, các nền tảng trực tuyến, công cụ số diễn ra thường xuyên và đa dạng. Song song với những lợi ích về kết nối thông tin, cơ hội học tập mở rộng, không gian mạng cũng đặt ra nhiều vấn đề về chuẩn mực hành vi, đạo đức, văn hóa ứng xử. Tại Trường Cao đẳng Du lịch Hà Nội, sinh viên không chỉ là lực lượng trẻ tiếp cận nhanh với công nghệ mà còn là những người đang được đào tạo để trở thành đại diện cho ngành dịch vụ, lĩnh vực đặc biệt nhấn mạnh đến kỹ năng giao tiếp,

thái độ và hành vi chuẩn mực. Do đó, việc giáo dục kỹ năng ứng xử trên không gian mạng không chỉ là một yêu cầu nhằm xây dựng hình ảnh sinh viên văn minh, bản lĩnh, có trách nhiệm trong xã hội số, mà còn góp phần hình thành phong cách nghề nghiệp chuẩn mực, phù hợp với đặc thù lĩnh vực du lịch, khách sạn. Tuy nhiên, thực tế cho thấy một bộ phận sinh viên còn thiếu hiểu biết và kỹ năng trong việc tương tác trên môi trường mạng, dễ bị cuốn vào các hành vi lệch chuẩn như phát ngôn thiếu kiểm soát, chia sẻ thông tin sai lệch, bắt nạt ảo hoặc tiếp cận nội dung độc hại. Điều này không chỉ ảnh hưởng đến hình ảnh cá nhân, mà còn tiềm ẩn nguy cơ tổn thương tâm lý, xung đột xã hội và suy giảm uy tín của nhà trường. Chính vì vậy, nghiên cứu thực trạng và đề xuất các giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả giáo dục kỹ năng ứng xử trên không gian mạng cho

sinh viên trường Cao đẳng Du lịch Hà Nội trong bối cảnh chuyển đổi số là rất cần thiết.

II. NỘI DUNG NGHIÊN CỨU

2.1. Vai trò của kỹ năng ứng xử trên không gian mạng cho sinh viên trong bối cảnh chuyển đổi số

Ứng xử là cách thể hiện thái độ, hành động và lời nói của mỗi cá nhân trong các tình huống khác nhau, không chỉ phản ánh nhân cách, đạo đức cá nhân mà còn thể hiện những đặc trưng của văn hóa xã hội. Kỹ năng ứng xử, theo Từ điển tiếng Việt, là khả năng vận dụng kiến thức vào thực tế nhằm giao tiếp hiệu quả và xây dựng mối quan hệ tốt đẹp. Trong bối cảnh chuyển đổi số, nơi mà không gian mạng trở thành môi trường sinh hoạt, học tập và làm việc chủ yếu, kỹ năng ứng xử trên không gian mạng ngày càng trở nên thiết yếu, đặc biệt đối với sinh viên – những người trẻ đang phát triển trong môi trường số hóa toàn diện.

Kỹ năng ứng xử trên không gian mạng bao gồm tập hợp các năng lực về nhận thức, thái độ và hành vi giúp sinh viên tương tác, chia sẻ, giao tiếp trực tuyến một cách văn minh, có trách nhiệm, phù hợp với chuẩn mực đạo đức và pháp luật. Kỹ năng này đòi hỏi sinh viên biết sử dụng ngôn ngữ phù hợp, tôn trọng người khác, bảo vệ quyền riêng tư, nhận diện và phản biện thông tin sai lệch, kiểm soát cảm xúc, và tránh các hành vi tiêu cực như chia sẻ tin giả hay bạo lực ngôn từ.

Trước tiên, kỹ năng này hỗ trợ sinh viên hình thành hình ảnh cá nhân tích cực, chuyên nghiệp, góp phần xây dựng thương hiệu cá nhân trong học tập và nghề nghiệp. Việc tuân thủ các chuẩn mực ứng xử trên mạng giúp sinh viên tránh được phát ngôn cực đoan, hành vi thiếu kiểm soát và vi phạm pháp luật.

Thứ hai, kỹ năng này hỗ trợ sinh viên giao tiếp hiệu quả và ứng phó với các tình huống tiêu cực như bắt nạt ảo, lừa đảo, hay xâm hại thông tin cá nhân. Sinh viên có thể lựa chọn cách phản hồi phù hợp, kiểm soát cảm xúc và xây dựng các mối quan hệ trực tuyến lành mạnh.

Thứ ba, kỹ năng ứng xử trực tuyến chính là biểu hiện cụ thể của năng lực công dân số – một phẩm chất thiết yếu trong xã hội hiện đại. Đặc biệt với sinh viên các ngành dịch vụ như du lịch, khách sạn, nơi giao tiếp và hình ảnh giữ vai trò quan trọng, kỹ năng này còn góp phần hình thành tác phong chuyên nghiệp và nâng cao năng lực nghề nghiệp trong môi trường làm việc số.

Tóm lại, trong thời đại chuyển đổi số, kỹ năng ứng xử trên không gian mạng không chỉ là yêu cầu cá nhân mà còn là nền tảng quan trọng để sinh viên phát triển bền vững, thích nghi hiệu quả với xã hội hiện đại, đồng thời góp phần xây dựng môi trường số an toàn, tích cực và nhân văn.

2.2. Thực trạng giáo dục kỹ năng ứng xử trên không gian mạng cho sinh viên trường Cao đẳng Du lịch Hà Nội trong bối cảnh chuyển đổi số hiện nay

Chiến lược bảo vệ Tổ quốc trên không gian mạng là nhiệm vụ quan trọng được Đảng ta xác định phải triển khai toàn diện, đồng bộ và huy động sức mạnh toàn dân, trong đó lực lượng sinh viên giữ vai trò then chốt. Trong bối cảnh chuyển đổi số, giáo dục kỹ năng ứng xử trên không gian mạng cho sinh viên không chỉ là giải pháp xây dựng môi trường thông tin tích cực mà còn góp phần bảo vệ nền tảng tư tưởng của Đảng và an ninh quốc gia. Đại hội XIII của Đảng (2021) đã nhấn mạnh cần tăng cường quản lý, loại bỏ thông tin độc hại và phản động trên internet. Tuy nhiên, sinh viên – dù có năng lực tiếp thu nhanh – lại là đối tượng nhạy cảm, dễ bị ảnh hưởng bởi môi trường mạng nếu không được trang bị kỹ năng nhận diện và phản biện thông tin.

Khảo sát 215 sinh viên Trường Cao đẳng Du lịch Hà Nội cho thấy 100% sinh viên sử dụng ít nhất một nền tảng mạng xã hội, phổ biến là Facebook (47,9%) và TikTok (39,5%). Hơn 51% sinh viên dành trên 4 giờ mỗi ngày để truy cập mạng, và 91,6% sử dụng mạng xã hội cho học tập, giải trí và tra cứu thông tin. Những con số này phản ánh vai trò không thể thiếu của mạng xã hội trong đời sống sinh viên. Tuy nhiên, việc dành quá nhiều thời gian cho mạng xã hội cũng tiềm ẩn nguy cơ lệ thuộc, phân tán thời gian và tiếp cận thông tin không chính thống. Do đó, yêu cầu đặt ra là cần giáo dục kỹ năng ứng xử phù hợp để giúp sinh viên khai thác không gian mạng một cách an toàn, hiệu quả.

Giáo dục kỹ năng ứng xử trên không gian mạng giúp sinh viên nâng cao nhận thức, biết điều chỉnh hành vi, chọn lọc nội dung phù hợp, tránh phát ngôn thiếu kiểm soát và hành vi vi phạm pháp luật. Đồng thời, kỹ năng này còn hỗ trợ sinh viên giao tiếp hiệu quả, kiểm soát cảm xúc, phản ứng đúng đắn với các tình huống như tin giả, bắt nạt ảo, từ đó hình thành năng lực công dân số – yếu

tổ cốt lõi trong thời đại công nghệ. Đặc biệt, sinh viên ngành du lịch, dịch vụ cần thái độ chuyên nghiệp và hình ảnh cá nhân tích cực; kỹ năng ứng xử số còn góp phần định hình phong cách nghề nghiệp và nâng cao năng lực cạnh tranh. Khi biết tận dụng mạng xã hội để lan tỏa giá trị tích cực và xây dựng thương hiệu cá nhân, sinh viên không chỉ là đại diện cho bản thân mà còn quảng bá hình ảnh nhà trường trong cộng đồng mạng.

Tuy nhiên, công tác giáo dục kỹ năng ứng xử mạng cho sinh viên trường Cao đẳng Du lịch Hà Nội vẫn còn nhiều hạn chế. Thứ nhất, hoạt động giáo dục mới dừng ở mức workshop ngắn hạn, chưa tích hợp hệ thống vào chương trình đào tạo chính khóa. Thứ hai, nhận thức của sinh viên chưa đồng đều, phần lớn chưa hiểu đầy đủ về trách nhiệm công dân số. Thứ ba, dù sinh viên thường xuyên sử dụng mạng xã hội, nhưng vẫn tồn tại hành vi phát ngôn thiếu kiểm chứng, không kiểm soát cảm xúc và đăng nội dung không phù hợp. Thứ tư, thiếu cơ chế hỗ trợ lâu dài và hệ thống theo dõi hành vi trực tuyến, khiến việc thay đổi nhận thức và hành vi thiếu tính bền vững.

Tóm lại, việc giáo dục kỹ năng ứng xử trên không gian mạng là nhiệm vụ chiến lược trong đào tạo sinh viên hiện nay, không chỉ góp phần bảo vệ an ninh mạng quốc gia mà còn giúp sinh viên phát triển toàn diện, thích ứng hiệu quả và có trách nhiệm trong xã hội số.

2.3. Một số giải pháp nâng cao hiệu quả giáo dục kỹ năng ứng xử trên không gian mạng cho sinh viên trường Cao đẳng Du lịch Hà Nội trong bối cảnh chuyển đổi số trong thời gian tới

Trong thời gian tới, nâng cao hiệu quả giáo dục kỹ năng ứng xử trên không gian mạng cho sinh viên trường Cao đẳng Du lịch Hà Nội trong bối cảnh chuyển đổi số cần tập trung vào các giải pháp sau:

Một là, nâng cao nhận thức của sinh viên về rèn luyện kỹ năng ứng xử trên không gian mạng trong bối cảnh chuyển đổi số. Nhà trường nên tổ chức các buổi tọa đàm, hội thảo chuyên đề về văn hóa ứng xử số với sự tham gia của chuyên gia, người có ảnh hưởng tích cực trên mạng xã hội. Đồng thời, lồng ghép nội dung giáo dục đạo đức số vào các buổi sinh hoạt lớp, sinh hoạt chính trị đầu khóa để tạo ấn tượng ban đầu sâu sắc. Việc nêu gương, biểu dương sinh viên có hành vi ứng xử mẫu mực trên mạng xã hội cũng là cách lan tỏa

thông điệp hiệu quả. Qua đó, giúp sinh viên hình thành ý thức chủ động rèn luyện kỹ năng ứng xử văn minh, có trách nhiệm trong môi trường số.

Hai là, tích hợp kỹ năng ứng xử số vào chương trình đào tạo chính khóa. Trường Cao đẳng Du lịch Hà Nội cần xây dựng các học phần chuyên đề hoặc tích hợp vào các môn kỹ năng mềm, pháp luật, tin học ứng dụng gắn với thực tiễn môi trường số. Việc thiết kế bài giảng nên chú trọng các tình huống giao tiếp trực tuyến phổ biến trong lĩnh vực du lịch – dịch vụ như phản hồi khách hàng, xử lý khủng hoảng truyền thông cá nhân, bảo vệ hình ảnh nghề nghiệp. Ngoài ra, cần bổ sung các tiêu chí đánh giá kỹ năng ứng xử số vào quy trình kiểm tra, đánh giá năng lực sinh viên. Đây là hướng đi giúp giáo dục kỹ năng ứng xử số trở thành nội dung chính thống, bền vững và có hệ thống trong đào tạo nhân lực du lịch thời đại số.

Ba là, tổ chức hoạt động ngoại khóa, diễn đàn, chuyên đề thực tiễn. Nhà trường có thể phối hợp với các chuyên gia truyền thông, luật sư, doanh nghiệp du lịch để tổ chức các buổi tọa đàm, giao lưu về văn hóa số và xử lý tình huống mạng xã hội trong môi trường nghề nghiệp. Các cuộc thi viết, làm video tuyên truyền về ứng xử văn minh trên mạng cũng nên được khuyến khích để sinh viên phát huy tính sáng tạo và khả năng lan tỏa thông điệp tích cực. Thông qua các hoạt động trải nghiệm thực tế, sinh viên sẽ hiểu rõ hơn những chuẩn mực hành vi và rèn luyện kỹ năng phản ứng phù hợp trong môi trường số. Đây cũng là cơ hội để gắn kết lý thuyết với thực hành, tăng tính hấp dẫn và hiệu quả giáo dục toàn diện.

Bốn là, tăng cường vai trò của cố vấn học tập và giảng viên chủ nhiệm. Nhà trường cần tổ chức tập huấn định kỳ để nâng cao nhận thức và năng lực cho đội ngũ này về văn hóa số, an toàn thông tin và hành vi ứng xử trực tuyến. Cố vấn học tập và giảng viên chủ nhiệm nên tích cực lồng ghép nội dung giáo dục ứng xử số vào các buổi sinh hoạt lớp, tư vấn cá nhân và hướng dẫn học tập. Đồng thời, cần xây dựng cơ chế phối hợp chặt chẽ giữa giảng viên và phòng công tác sinh viên để theo dõi, hỗ trợ, điều chỉnh hành vi kịp thời. Qua đó, giúp sinh viên hình thành ý thức tự giác, chủ động rèn luyện và thực hành kỹ năng ứng xử văn minh trong môi trường số.

Năm là, ứng dụng công nghệ số trong quản lý và giáo dục. Nhà trường có thể triển khai các nền

tăng học tập trực tuyến, diễn đàn trao đổi học thuật và hệ thống quản lý hành vi số để sinh viên thực hành giao tiếp văn minh trong môi trường mạng. Việc tích hợp chatbot, AI hoặc phần mềm cảnh báo nội dung độc hại sẽ giúp sinh viên sớm nhận diện và phòng tránh các rủi ro trên không gian mạng.

Sáu là, thiết lập cơ chế đánh giá, phản hồi và khen thưởng. Nhà trường cần xây dựng bộ tiêu chí đánh giá hành vi ứng xử số của sinh viên dựa trên các chuẩn mực đạo đức, pháp luật và đặc thù ngành du lịch. Đồng thời, thiết lập kênh phản hồi đa chiều giữa giảng viên, cố vấn học tập và sinh viên để kịp thời ghi nhận, uốn nắn những hành vi chưa phù hợp. Việc biểu dương, khen thưởng sinh viên có hành vi ứng xử văn minh, tích cực trên mạng xã hội sẽ góp phần lan tỏa gương tốt và tạo động lực cho người học. Cơ chế này giúp giáo dục đi vào thực chất, xây dựng môi trường học đường lành mạnh, phù hợp với yêu cầu phát triển trong thời đại số.

III. KẾT LUẬN

Giáo dục kỹ năng ứng xử trên không gian mạng là một nội dung quan trọng, góp phần hình thành phẩm chất công dân số cho sinh viên trong thời đại chuyển đổi số. Đối với sinh viên Trường Cao đẳng Du lịch Hà Nội, kỹ năng này không chỉ giúp sử dụng mạng xã hội một cách an toàn, có văn hóa mà còn góp phần xây dựng hình ảnh chuyên nghiệp, phù hợp với đặc thù ngành du lịch, dịch vụ. Kết quả nghiên cứu cho thấy sinh viên có nhu cầu và tiềm năng tiếp nhận tốt các nội dung giáo dục ứng xử số nếu được triển khai bài bản, phù hợp. Trên cơ sở đó, cần có những giải pháp đồng bộ từ chương trình đào tạo, hoạt động ngoại khóa đến cơ chế đánh giá và khen thưởng. Đây là tiền đề quan trọng để xây dựng môi trường học tập hiện đại, văn minh và phát triển bền vững trong kỷ nguyên số.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1]. Bộ Thông tin và Truyền thông (2020), *Cẩm nang chuyển đổi số*, <https://mic.gov.vn>.
- [2]. Đảng Cộng sản Việt Nam (2021), *Văn kiện Đại hội đại biểu toàn quốc lần thứ XIII, tập I*, Nxb. Chính trị Quốc gia Sự thật, Hà Nội.
- [3]. Hoàng Thị Kim Liên, Lê Thái Trường Thi (2022), “*Biện pháp quản lý văn hoá ứng xử của sinh viên trước tác động của mạng xã hội (nghiên cứu trường hợp trường Đại học Kinh tế - Đại học Đà Nẵng)*”, Tạp chí Khoa học và Công nghệ, Đại học Đà Nẵng, 20(10):14-19.
- [4]. Quốc hội (2018), *Luật số: 24/2018/QH14 ngày 25-6-2018*, Luật An ninh mạng, Hà Nội.