ỨNG DỤNG TRÍ TUỆ NHÂN TẠO TRONG QUẢN LÝ HOẠT ĐỘNG TRUYỀN THÔNG GIÁO DỤC TẠI CÁC TRƯỜNG CAO ĐẲNG HIỆN NAY

Phạm Thái Hiệp
Trường Cao đẳng Kinh tế Kỹ thuật và Công nghệ

Tóm tắt: *Trong bối cảnh chuyển đổi số, trí tuệ nhân tạo (AI) đang mở ra những khả năng mới trong quản lý hoạt động truyền thông giáo dục tại các trường cao đẳng. Bài viết sử dụng phương pháp nghiên cứu tài liệu, phân tích, tổng hợp và mô hình hóa nhằm làm rõ khả năng ứng dụng AI trong lập kế hoạch, tổ chức thực hiện, phối hợp, kiểm tra – đánh giá và cải tiến hoạt động truyền thông. Trên cơ sở đó, bài viết đề xuất mô hình quản lý truyền thông giáo dục có hỗ trợ bởi AI theo hướng dựa trên dữ liệu, trong đó AI đóng vai trò hỗ trợ phân tích và ra quyết định, còn con người giữ vai trò thẩm định và chịu trách nhiệm. Đồng thời, nghiên cứu xác định một số điều kiện bảo đảm về năng lực đội ngũ, quản trị dữ liệu, thể chế, đạo đức và an toàn AI.*

Từ khóa: *trí tuệ nhân tạo; quản lý giáo dục; truyền thông giáo dục; trường cao đẳng; chuyển đổi số.*

APPLICATION OF ARTIFICIAL INTELLIGENCE IN MANAGING EDUCATIONAL COMMUNICATION ACTIVITIES AT COLLEGES TODAY

Abstract: *In the context of digital transformation, Artificial Intelligence (AI) offers new opportunities for managing educational communication activities in colleges. This study employs document review, analysis, synthesis, and modeling to examine AI applications in planning, implementation, coordination, monitoring, evaluation, and improvement of educational communication. Based on the findings, an AI-supported educational communication management model is proposed, emphasizing data-informed management in which AI supports analysis and decision-making while humans retain verification and accountability. The study also identifies key enabling conditions related to staff competencies, data governance, institutional regulations, ethics, and AI safety.*

Keywords: *artificial intelligence; educational management; educational communication; colleges; digital transformation.*

Nhận bài: 09/07/2026 Phản biện: 09/08/2026 Duyệt đăng: 12/08/2026

I. ĐẶT VẤN ĐỀ

Chuyển đổi số đang làm thay đổi phương thức tổ chức và quản trị của các cơ sở giáo dục. Trong quá trình đó, trí tuệ nhân tạo (Artificial Intelligence – AI), đặc biệt là trí tuệ nhân tạo tạo sinh (Generative Artificial Intelligence – GenAI), ngày càng thể hiện rõ khả năng hỗ trợ xử lý thông tin, tạo nội dung, phân tích dữ liệu, dự báo và hỗ trợ con người trong quá trình ra quyết định. UNESCO (2023, 2024) nhấn mạnh rằng AI có thể tạo ra những cơ hội mới cho giáo dục, song việc ứng dụng cần được đặt trong khuôn khổ lấy con người làm trung tâm, bảo đảm an toàn, đạo đức, trách nhiệm và quyền chủ thể của con người.

Đối với các trường cao đẳng, truyền thông giáo dục ngày càng trở thành một bộ phận quan trọng của quản trị nhà trường. Hoạt động này không chỉ thực hiện chức năng cung cấp thông tin về đào tạo, tuyển sinh, hoạt động học tập và hỗ trợ người học mà còn góp phần kết nối nhà trường với sinh viên, phụ huynh, doanh nghiệp, cơ quan quản lý và cộng đồng; đồng thời hỗ trợ xây dựng hình ảnh, uy tín và thương hiệu của cơ sở giáo dục.

Trong môi trường số, số lượng kênh truyền thông, tốc độ lan truyền thông tin và mức độ tương tác ngày càng tăng. Điều này làm cho phương thức quản lý truyền thông chủ yếu dựa vào kinh nghiệm, xử lý thủ công và đánh giá sau hoạt động bộc lộ những hạn chế nhất định. AI mở ra khả năng chuyển hoạt động truyền thông từ cách tiếp cận tác nghiệp sang quản lý dựa trên dữ liệu, tăng cường khả năng phân tích, phản hồi và hỗ trợ ra quyết định.

Tuy nhiên, nghiên cứu về AI trong giáo dục hiện nay phần lớn tập trung vào dạy học, kiểm tra, đánh giá hoặc hỗ trợ người học; trong khi việc ứng dụng AI trong quản lý hoạt động truyền thông giáo dục tại các trường cao đẳng chưa được xem xét đầy đủ dưới góc độ quản lý giáo dục. Vì vậy, vấn đề cần nghiên cứu không chỉ là AI được sử dụng như thế nào trong truyền thông, mà quan trọng hơn là AI được tích hợp như thế nào vào các chức năng quản lý để nâng cao hiệu quả truyền thông nhưng vẫn bảo đảm vai trò và trách nhiệm của con người.

Bài viết sử dụng phương pháp nghiên cứu tài liệu, phân tích, tổng hợp, hệ thống hóa và mô hình hóa nhằm làm rõ khả năng ứng dụng AI trong quản lý hoạt động truyền thông giáo dục tại các trường

cao đẳng; trên cơ sở đó đề xuất mô hình quản lý hoạt động truyền thông giáo dục có hỗ trợ bởi AI phù hợp với yêu cầu chuyển đổi số hiện nay.

II. NỘI DUNG NGHIÊN CỨU

2.1. Cơ sở lý luận về ứng dụng AI trong quản lý hoạt động truyền thông giáo dục

Truyền thông giáo dục tại trường cao đẳng được hiểu là quá trình tạo lập, truyền tải, trao đổi và tiếp nhận thông tin giữa nhà trường với các nhóm đối tượng có liên quan nhằm góp phần thực hiện mục tiêu giáo dục và quản trị nhà trường. Từ đó, quản lý hoạt động truyền thông giáo dục có thể được hiểu là quá trình tác động có mục đích của chủ thể quản lý thông qua việc lập kế hoạch, tổ chức, chỉ đạo, phối hợp, kiểm tra và đánh giá các hoạt động truyền thông nhằm bảo đảm thông tin được cung cấp chính xác, kịp thời, phù hợp với từng nhóm đối tượng và góp phần thực hiện mục tiêu phát triển của cơ sở giáo dục.

Cần phân biệt giữa hoạt động truyền thông và quản lý hoạt động truyền thông. Việc viết bài, thiết kế hình ảnh, xây dựng video hay đăng tải thông tin là những hoạt động mang tính tác nghiệp; trong khi xác định mục tiêu, lựa chọn đối tượng, phân bổ nguồn lực, kiểm soát nội dung, quy định trách nhiệm và đánh giá hiệu quả thuộc phạm vi quản lý. Sự phân biệt này có ý nghĩa quan trọng khi nghiên cứu ứng dụng AI.

Nếu AI chỉ được sử dụng để tạo bài viết, hình ảnh hoặc video thì mới dừng ở hỗ trợ tác nghiệp truyền thông. Khi AI được sử dụng để phân tích dữ liệu, nhận diện nhu cầu của các nhóm đối tượng, hỗ trợ lập kế hoạch, theo dõi hiệu quả, dự báo xu hướng và cung cấp thông tin cho quyết định quản lý thì mới thể hiện rõ vai trò trong quản lý hoạt động truyền thông giáo dục.

Theo UNESCO (2021), việc khai thác AI trong giáo dục cần đồng thời tối đa hóa lợi ích và hạn chế các rủi ro; chính sách AI giáo dục cần xem xét cả năng lực và giới hạn của công nghệ (Miao et al., 2021). Đặc biệt, Khuyến nghị về đạo đức AI của UNESCO xác định trách nhiệm cuối cùng không được chuyển từ con người sang hệ thống AI; đồng thời nhấn mạnh các nguyên tắc về minh bạch, trách nhiệm giải trình, bảo vệ quyền riêng tư và dữ liệu cá nhân (UNESCO, 2024). Vì vậy, nguyên tắc cơ bản của việc ứng dụng AI trong quản lý truyền thông giáo dục có thể được xác định là: AI hỗ trợ phân tích và thực hiện – con người thẩm định, quyết định và chịu trách nhiệm.

Trên phương diện quản lý, AI có thể thúc đẩy một số chuyển đổi quan trọng: từ quản lý chủ yếu dựa vào kinh nghiệm sang quản lý kết hợp dữ liệu; từ truyền thông đại trà sang truyền thông phù hợp hơn với từng nhóm đối tượng; từ kiểm tra sau hoạt động sang giám sát và điều chỉnh linh hoạt hơn; từ tự động hóa tác nghiệp sang hỗ trợ quá trình ra quyết định.

2.2. Ứng dụng AI theo các chức năng quản lý hoạt động truyền thông giáo dục

2.2.1. Ứng dụng AI trong lập kế hoạch truyền thông

Lập kế hoạch là chức năng mở đầu của quá trình quản lý, bao gồm xác định mục tiêu, đối tượng, thông điệp, kênh truyền thông, thời gian và nguồn lực thực hiện. Trong phương thức truyền thống, nhiều quyết định truyền thông được xây dựng dựa trên kinh nghiệm của cán bộ quản lý và số liệu của các năm trước.

AI tạo điều kiện để hoạt động lập kế hoạch dựa nhiều hơn vào dữ liệu. Các công cụ AI có thể hỗ trợ tổng hợp dữ liệu từ website, hệ thống tuyển sinh, hệ thống quản lý người học, khảo sát trực tuyến và các nền tảng truyền thông số; phân nhóm đối tượng, nhận diện xu hướng quan tâm và hỗ trợ dự báo một số nhu cầu thông tin.

Chẳng hạn, trong truyền thông tuyển sinh, AI có thể hỗ trợ phân tích những ngành được tìm kiếm nhiều, nhóm câu hỏi phổ biến của người học, mức độ tương tác với từng loại nội dung hoặc thời điểm có lưu lượng truy cập cao. Những kết quả này cung cấp thêm căn cứ cho cán bộ quản lý xác định trọng tâm và lựa chọn phương án truyền thông.

Quy trình có thể khái quát: Dữ liệu → AI phân tích → Cán bộ quản lý diễn giải → Xác định mục tiêu → Lựa chọn phương án → Kế hoạch truyền thông. Trong quy trình này, AI không quyết định mục tiêu quản lý mà đóng vai trò nâng cao chất lượng thông tin đầu vào.

2.2.2. Ứng dụng AI trong tổ chức thực hiện và quản lý nội dung

AI tạo sinh có thể hỗ trợ xây dựng bản nháp, tóm tắt, biên tập, chuyển đổi định dạng và điều chỉnh nội dung cho các nhóm đối tượng khác nhau. Điều này có ý nghĩa đối với các trường cao đẳng khi nguồn nhân lực truyền thông còn hạn chế nhưng phải duy trì nhiều kênh thông tin.

Tuy nhiên, ứng dụng AI trong quản lý nội dung không thể đồng nhất với tự động hóa hoàn toàn. Nhà trường cần xây dựng một quy trình kiểm soát cụ thể: Yêu cầu truyền thông → Dữ liệu đầu vào

→ AI hỗ trợ tạo nội dung → Kiểm chứng → Biên tập → Phê duyệt → Công bố.

UNESCO (2023) lưu ý rằng GenAI có thể tạo ra thông tin không chính xác, thiên lệch hoặc không phù hợp nếu thiếu cơ chế kiểm chứng. Vì vậy, những nội dung liên quan đến tuyển sinh, đào tạo, học phí, quyền lợi người học hoặc thông tin chính thức của nhà trường bắt buộc phải có con người thẩm định trước khi công bố.

2.2.3. Ứng dụng AI trong chỉ đạo, phối hợp và tương tác

Quản lý truyền thông giáo dục thường có sự tham gia của nhiều đơn vị như ban giám hiệu, phòng đào tạo, phòng công tác sinh viên, bộ phận tuyển sinh, các khoa chuyên môn, bộ phận truyền thông và công nghệ thông tin. AI có thể hỗ trợ tổng hợp yêu cầu, phân loại thông tin, tự động hóa một số luồng công việc và nhận diện các nội dung cần được ưu tiên xử lý.

Chatbot và trợ lý AI có thể được sử dụng để hỗ trợ giải đáp những câu hỏi thường gặp của người học và người quan tâm. Việc này giúp giảm tải cho các đơn vị chức năng và mở rộng khả năng cung cấp thông tin ngoài giờ hành chính.

Tuy nhiên, cần phân tầng mức độ xử lý. Những câu hỏi có tính cung cấp thông tin chung có thể được AI hỗ trợ trả lời; những vấn đề liên quan đến quyền lợi người học, tài chính, quyết định hành chính hoặc trường hợp đặc biệt cần được chuyển đến cán bộ có thẩm quyền.

Cơ chế quản lý phù hợp là: AI xử lý tác vụ thông thường → Con người xử lý tình huống phức tạp → Nhà quản lý quyết định vấn đề quan trọng.

2.2.4. Ứng dụng AI trong kiểm tra, đánh giá hiệu quả truyền thông

Một trong những hạn chế phổ biến của quản lý truyền thông là hoạt động đánh giá thường thiên về thống kê số lượng bài đăng, lượt xem hoặc lượt tương tác. Những chỉ số này cần thiết nhưng chưa phản ánh đầy đủ mức độ đạt được mục tiêu giáo dục và quản lý.

AI có thể hỗ trợ tổng hợp dữ liệu từ nhiều kênh để xây dựng hệ thống chỉ số đa chiều hơn. Truyền thông tuyển sinh có thể đánh giá thông qua mức độ chuyển đổi từ tiếp cận thông tin sang đăng ký; truyền thông hỗ trợ sinh viên có thể xem xét thời gian phản hồi và tỷ lệ vấn đề được giải quyết; truyền thông nội bộ có thể đánh giá mức độ tiếp nhận thông tin và sự tham gia của cán bộ, giảng viên, sinh viên.

Quá trình đánh giá có thể được tổ chức theo hướng: Dữ liệu → Chỉ số đánh giá → AI hỗ trợ phân tích → Đánh giá của nhà quản lý → Quyết định điều chỉnh. Như vậy, AI tạo điều kiện để chuyển từ đánh giá chủ yếu sau khi hoạt động kết thúc sang theo dõi, phát hiện và điều chỉnh kịp thời hơn.

2.2.5. Ứng dụng AI trong phản hồi, dự báo và cải tiến

Kết quả kiểm tra, đánh giá cần trở thành cơ sở cho chu kỳ quản lý tiếp theo. Khi dữ liệu truyền thông được tích lũy theo thời gian, AI có thể hỗ trợ nhận diện xu hướng, sự thay đổi nhu cầu thông tin hoặc những tín hiệu bất thường trong phản hồi của các nhóm đối tượng.

Chu trình này có thể khái quát: Thực hiện → Dữ liệu kết quả → AI phân tích → Đánh giá → Điều chỉnh → Kế hoạch mới. Qua đó, quản lý hoạt động truyền thông giáo dục dần hình thành một cơ chế phản hồi và cải tiến liên tục dựa trên dữ liệu, thay vì vận hành theo các chiến dịch riêng lẻ.

2.3. Đề xuất mô hình quản lý hoạt động truyền thông giáo dục có hỗ trợ bởi AI

Từ những phân tích trên, bài viết đề xuất mô hình quản lý hoạt động truyền thông giáo dục có hỗ trợ bởi AI gồm sáu thành tố có quan hệ tuần hoàn: (1) Mục tiêu quản lý → (2) Dữ liệu truyền thông → (3) Lập kế hoạch và ra quyết định → (4) Tổ chức thực hiện → (5) Giám sát, đánh giá → (6) Phản hồi và cải tiến.

AI không tạo thành một chức năng quản lý độc lập mà được tích hợp xuyên suốt vào các thành tố của mô hình.

Thành tố	Vai trò của AI	Vai trò của con người
Mục tiêu quản lý	Phân tích dữ liệu, nhận diện xu hướng	Xác định mục tiêu, định hướng và ưu tiên
Dữ liệu truyền thông	Phân loại, tổng hợp, phát hiện mẫu	Quyết định phạm vi dữ liệu và kiểm soát chất lượng
Lập kế hoạch và ra quyết định	Phân tích, dự báo, đề xuất phương án	Lựa chọn và quyết định phương án

Tổ chức thực hiện	Tạo nội dung, chatbot, tự động hóa tác vụ	Kiểm chứng, biên tập, phê duyệt
Giám sát, đánh giá	Tổng hợp chỉ số, phát hiện bất thường	Đánh giá ý nghĩa và xác định trách nhiệm
Phản hồi, cải tiến	Phân tích xu hướng, hỗ trợ dự báo	Quyết định điều chỉnh và cải tiến

Điểm cốt lõi của mô hình là sự phân định rõ: AI đề xuất – Con người thẩm định – Người có thẩm quyền quyết định. Cách tiếp cận này giúp tránh hai khuynh hướng: một là sử dụng AI chỉ như công cụ tạo nội dung; hai là trao cho AI quá nhiều vai trò trong các quyết định quản lý.

Để mô hình vận hành hiệu quả, cần bảo đảm ba nhóm điều kiện.

Thứ nhất, năng lực AI của đội ngũ. Cán bộ quản lý và nhân sự truyền thông cần có hiểu biết cơ bản về AI, khả năng sử dụng công cụ, kiểm chứng đầu ra, phân tích dữ liệu, nhận diện thiên lệch và tuân thủ nguyên tắc đạo đức. Khung năng lực AI của UNESCO (2024) là nguồn tham khảo phù hợp cho việc xây dựng các chương trình bồi dưỡng năng lực AI cho nhân sự giáo dục.

Thứ hai, hạ tầng số và quản trị dữ liệu. AI chỉ có thể phát huy giá trị khi dữ liệu được chuẩn hóa, có chất lượng và được quản lý an toàn. Nhà trường cần quy định rõ quyền truy cập dữ liệu, phạm vi sử dụng và những loại dữ liệu không được đưa vào các hệ thống AI bên ngoài.

Thứ ba, thể chế, đạo đức và an toàn AI. Cần có quy định nội bộ về phạm vi ứng dụng AI, trách nhiệm của từng đơn vị và cá nhân, cơ chế kiểm chứng nội dung, xử lý sai sót và bảo vệ dữ liệu cá nhân. Đây là yêu cầu đặc biệt quan trọng trong môi trường giáo dục, nơi thông tin liên quan trực tiếp đến quyền lợi của người học và uy tín của nhà trường.

2.4. Những vấn đề đặt ra và định hướng nâng cao hiệu quả ứng dụng AI

Việc ứng dụng AI trong quản lý truyền thông giáo dục vừa mở ra cơ hội, vừa đặt ra những thách thức mới.

Trước hết là độ chính xác và độ tin cậy của thông tin. AI tạo sinh có thể tạo ra nội dung có hình thức thuyết phục nhưng không hoàn toàn chính xác. Vì vậy, các trường cần quy định rõ những nội dung nào bắt buộc phải được kiểm chứng và phê duyệt bởi cán bộ có thẩm quyền.

Tiếp theo là bảo vệ dữ liệu và quyền riêng tư. Dữ liệu truyền thông có thể liên quan đến người học, giảng viên, cán bộ và các bên liên quan. Do đó, việc sử dụng AI cần tuân thủ nguyên tắc chỉ sử dụng dữ liệu cần thiết, đúng mục đích và bảo đảm an toàn.

Một vấn đề khác là năng lực của đội ngũ. Nếu cán bộ chỉ biết thao tác công cụ mà thiếu khả năng kiểm chứng, đánh giá và phân tích đầu ra, AI có thể làm gia tăng rủi ro thay vì nâng cao hiệu quả. Do đó, bồi dưỡng năng lực AI cần chuyển từ "dạy sử dụng công cụ" sang "phát triển năng lực sử dụng AI có trách nhiệm".

Bên cạnh đó, cần tránh nguy cơ công nghệ hóa hình thức. Hiệu quả ứng dụng AI không nên được đánh giá bằng số lượng công cụ hoặc mức độ tự động hóa, mà phải được đo bằng kết quả quản lý như thời gian xử lý thông tin, độ chính xác, mức độ hài lòng, chất lượng phản hồi, hiệu quả tiếp cận đúng đối tượng và mức độ giảm tải công việc lặp lại.

Từ những vấn đề trên, các trường cao đẳng cần tập trung vào một số định hướng: xây dựng quy định nội bộ về AI; hoàn thiện quy trình quản lý nội dung; phát triển năng lực AI cho đội ngũ; xây dựng hệ thống dữ liệu phục vụ truyền thông; thiết lập bộ chỉ số đánh giá hiệu quả; đồng thời duy trì nguyên tắc lấy con người làm trung tâm.

Điểm đáng chú ý là AI không làm mất đi vai trò của chủ thể quản lý. Ngược lại, khi AI tham gia sâu hơn vào quá trình xử lý thông tin, yêu cầu đối với khả năng phán đoán, kiểm chứng, đạo đức và trách nhiệm của cán bộ quản lý càng cao. Vì vậy, giá trị của AI trong quản lý truyền thông giáo dục không nằm ở việc thay thế con người mà ở khả năng tăng cường năng lực quản lý của con người trên nền tảng dữ liệu.

III. KẾT LUẬN

AI đang tạo ra những khả năng mới đối với quản lý hoạt động truyền thông giáo dục tại các trường cao đẳng. Giá trị của AI không chỉ thể hiện ở khả năng tự động hóa một số tác vụ mà quan trọng hơn là hỗ trợ thu thập, xử lý và phân tích dữ liệu; lập kế hoạch; tổ chức thực hiện; giám sát, đánh giá; phản hồi và cung cấp thông tin cho quá trình ra quyết định quản lý.

Trên cơ sở tiếp cận theo các chức năng quản lý, bài viết đề xuất mô hình quản lý hoạt động truyền thông giáo dục có hỗ trợ bởi AI gồm sáu thành tố: mục tiêu quản lý, dữ liệu truyền thông, lập kế hoạch và ra quyết định, tổ chức thực hiện, giám sát – đánh giá, phản hồi – cải tiến. Trong mô hình này, AI được tích hợp xuyên suốt nhưng không thay thế chủ thể quản lý; con người vẫn giữ quyền quyết định và chịu trách nhiệm cuối cùng.

Để ứng dụng AI hiệu quả, các trường cao đẳng cần đồng thời phát triển năng lực AI của đội ngũ, hoàn thiện hạ tầng và quản trị dữ liệu, xây dựng quy định về đạo đức và an toàn AI, thiết lập cơ chế kiểm chứng nội dung và bộ chỉ số đánh giá hiệu quả. Mục tiêu cuối cùng không phải là tối đa hóa mức độ tự động hóa mà là hình thành phương thức quản lý truyền thông dựa trên dữ liệu, có khả năng phản hồi và cải tiến liên tục.

Theo đó, mối quan hệ "con người – dữ liệu – AI – quyết định quản lý" có thể được xem là định hướng cốt lõi cho quá trình đổi mới quản lý hoạt động truyền thông giáo dục tại các trường cao đẳng trong bối cảnh chuyển đổi số hiện nay.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

Miao, F., Holmes, W., Huang, R., & Zhang, H. (2021). AI and education: Guidance for policy-makers. Paris: UNESCO.

Miao, F., & Holmes, W. (2023). Guidance for generative AI in education and research. Paris: UNESCO.

Miao, F., & Cukurova, M. (2024). AI competency framework for teachers. Paris: UNESCO.

Miao, F., Shiohira, K., & Lao, N. (2024). AI competency framework for students. Paris: UNESCO.