



TRƯỜNG ĐẠI HỌC QUỐC GIA THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

TRƯỜNG ĐẠI HỌC CÔNG NGHỆ THÔNG TIN - VNUHCM - UIT

QUẢN LÝ RỦI RO AN TOÀN THÔNG TIN TRONG DOANH NGHIỆP

Bài tập Chương 5 Quy trình quản lý rủi ro (Process)

Cách biên soạn tài liệu Quy trình⁽¹⁾

Ví dụ 1: Quy trình cài đặt VNeID trên điện thoại di động có 6 bước thực hiện:

Bước 1: Tải ứng dụng;

Bước 2: Mở ứng dụng;

Bước 3: Đăng ký tài khoản ứng dụng VNeID;

Bước 4: Đăng nhập tài khoản ứng dụng VneID;

Bước 5: Đăng ký tài khoản mức 1;

Bước 6: Kích hoạt tài khoản;

Bước 7: Kiểm tra thiết bị đang dùng để kích hoạt.

**>>>Quy trình này không có bước kiểm soát (If...Else...End If);
tức là không thể ngắt hay dừng hoạt động ở một Bước nào đó.**

Cách biên soạn tài liệu Quy trình⁽²⁾

Ví dụ 2: Quy trình bảo trì thiết bị CNTT tại doanh nghiệp có 6 bước thực hiện

Bước 1: Lập kế hoạch;

Bước 2: Soạn đề xuất bảo trì;

Bước 3: Kiểm tra và xác nhận;

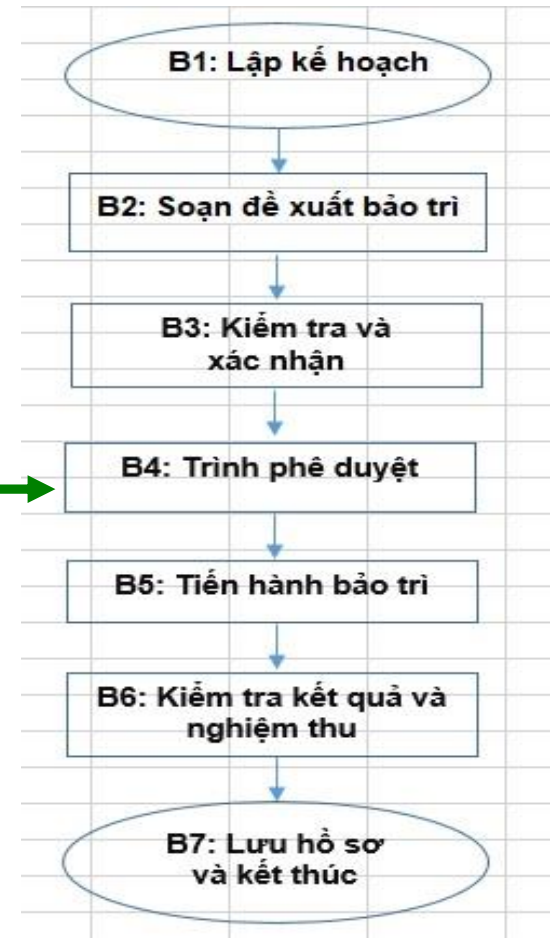
Bước 4: Trình phê duyệt; (**Bước kiểm soát**)

Bước 5: Tiến hành bảo trì (có chi tiết cách thực hiện);

Bước 6: Kiểm tra kết quả và nghiệm thu;

Bước 7: Lưu hồ sơ và kết thúc.

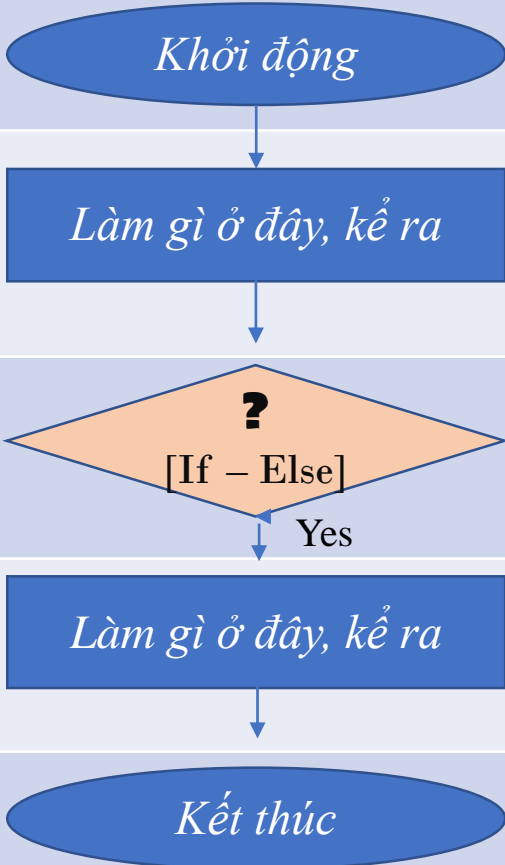
>>> Quy trình này có bước kiểm soát (If...Else...End If) nhưng dùng sai ký hiệu ở Bước 4 (là Bước kiểm soát)



If ... Else ...
End If

Cách biên soạn tài liệu Quy trình⁽³⁾

Một văn bản gọi là Quy trình có thể được mô tả ở hình thức bảng như sau:

Bước	Trách nhiệm	Lưu đồ	Diễn giải	Biểu mẫu
1	[Ai làm?]			[Bằng chứng]
2	...		[Mô tả việc làm ở bước này một cách chi tiết theo 5W1H]	[Bằng chứng]
...	...		[Một quyết định phải được đưa ra ở đây để kiểm soát quy trình]	[Bằng chứng]
n
...	[Bằng chứng]

Cách biên soạn tài liệu Quy trình⁽⁴⁾

Giải thích các cột trong quy trình:

1. Bước: số thứ tự của công việc/hoạt động phải làm (1, 2, 3,...n)
2. Trách nhiệm: người trực tiếp làm (*trả lời câu hỏi ai làm ('who')?*)
3. Lưu đồ: dùng ký hiệu/biểu tượng ('symbol') có tên của công việc/hoạt động phải làm
4. Diễn giải: kể ra cách làm theo **5W1H**
(*trả lời câu hỏi 'who, what, where, when, why, how'?*)

5. Biểu mẫu:

- Một văn bản ghi chép kết quả công việc/hoạt động đã làm và có chữ ký của các người làm tham gia vào việc đó;
- Một hồ sơ gồm các văn bản ghi lại các việc mà ai đã làm;
- Một tài liệu được sử dụng như là một bằng chứng chứng minh công việc hay hành động đã làm theo hướng dẫn trong tài liệu.

Cách biên soạn tài liệu Quy trình⁽⁶⁾

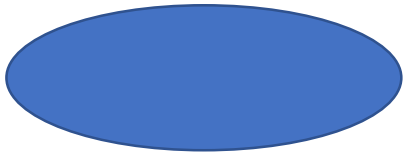

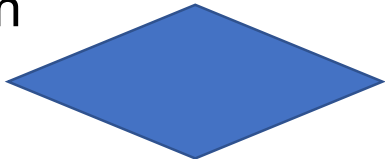
Ví dụ về biểu mẫu:

- **System log (syslog): a record of operating system events.**
- **Application log: a record of events, transactions, or errors that occur within a software app.**
- Biên bản có chữ ký của các bên (*có ít nhất 2 chữ ký khác nhau*)
(*biên bản nghiệm thu, biên bản giao nhận, biên bản kiểm thử v.v.*)
- Tài liệu hướng dẫn người dùng (User Guide);
- v.v.

Cách biên soạn tài liệu Quy trình⁽⁷⁾

Giải thích ý nghĩa một số ký hiệu (symbol) sử dụng khi vẽ lưu đồ:



1. Ký hiệu trái xoan (oval): chỉ bước bắt đầu và bước kết thúc 
2. Ký hiệu hình chữ nhật: chỉ một bước trong quy trình 
3. Ký hiệu hình thoi: chỉ một điểm quyết định phải chọn lựa theo 1 trong 2 điều kiện
(tương tự lệnh *If ... Else ... End If* trong lập trình) 

Cách biên soạn tài liệu Quy trình⁽⁸⁾

Giải thích ý nghĩa một số ký hiệu (symbol) sử dụng khi vẽ lưu đồ:

4. Ký hiệu hình bình hành: chỉ đầu vào (nhập dữ liệu) hoặc đầu ra (xuất dữ liệu)



5. Ký hiệu hình mũi tên: chỉ hướng đi của bước tiếp theo trong dòng công việc



6. Ký hiệu chỉ dữ liệu được lưu trữ ('stored data')



7. Ký hiệu chỉ sự chờ đợi hoặc tắc nghẽn



8. Ký hiệu chỉ một bản in tài liệu hay nhiều bản in tài liệu kèm theo



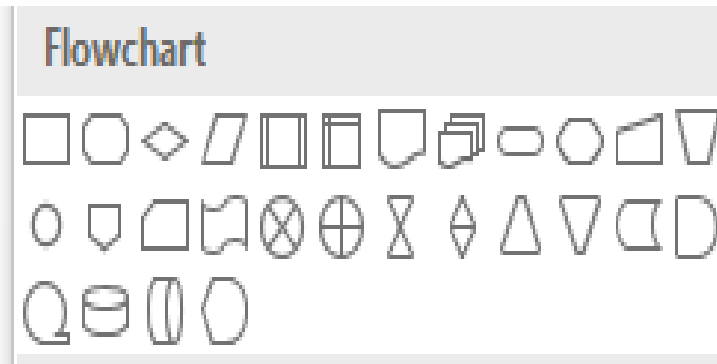
9. Ký hiệu hình tròn chỉ sự liên kết đến một trang khác hoặc một lưu đồ khác



10. Ký hiệu chỉ một quy trình được định nghĩa trước



v.v.



Cách biên soạn tài liệu Quy trình⁽⁹⁾

Nội dung Diễn giải đáp ứng 5W1H (who, what, where, when, why, how):

(Ai? (WHO?) - Làm gì? (WHAT?) - Tại sao làm (WHY?) - Làm ở đâu (WHERE?) - Khi nào làm (WHEN?) - Làm như thế nào (HOW?))

Tính hướng: Trưởng Phòng CNTT gửi email có nội dung phân công một nhân viên Phòng CNTT cài đặt thiết bị mạng đặt trong phòng máy chủ. Thời điểm bắt đầu công việc này là 08:00 AM ngày dd/mm/yyyy theo hướng dẫn trong tài liệu hướng dẫn cài đặt thiết bị đã được ban hành.

- (WHO?) Ai ở đây là Nhân viên Phòng CNTT ghi trong Email
- (WHAT?) Làm gì ở đây là "cài đặt thiết bị mạng" ghi trong Email
- (WHERE?) Làm ở đâu là "tại phòng máy chủ" ghi trong Email
- (WHEN?) Khi nào làm ở đây là "lúc 08:00 AM dd/mm/yyyy" ghi trong Email
- (WHY?) Tại sao làm ở đây là làm theo phân công của Trưởng Phòng qua Email
- (HOW?) Làm như thế nào ở đây là "theo hướng dẫn trong tài liệu hướng dẫn cài đặt thiết bị đã được ban hành" ghi trong Email

Bài tập Chương 5 ⁽¹⁾

Mỗi Nhóm tự tìm kiếm một hoạt động và lập quy trình thực hiện hoạt động đó (bằng lưu đồ và có diễn giải).

Yêu cầu nội dung quy trình là:

- 1) Phải thể hiện sự chuyển hóa đầu vào thành đầu ra (kết quả);**
- 2) Xác định người làm tham gia vào quy trình ('actor');**
- 3) Có ít nhất 6 bước hành động trở lên: Bước 1 (làm cái gì), Bước 2 (làm cái gì)..., Bước n (làm cái gì) và có Bước như là nút kiểm soát;**
- 4) Có biểu mẫu phát sinh ở từng bước;**

5) Vẽ lưu đồ ('flowchart') của quy trình;

Quan trọng: Có bước kiểm soát ('control') trong Quy trình hay có sự hiện diện của hình thoi trong lưu đồ (thể hiện lệnh If ... Else ... End If trong quy trình) (*)

6) Viết diễn giải từng bước hành động theo công thức 5W1H.

Xem tập tin: QLRRATTT_Ch.05_BaiTapNhom.xlsx

Một số Quy trình làm Bài tập Chương 5

Gợi ý tên một số quy trình cho sinh viên làm bài tập:

- Quy trình đăng tin bài lên website của doanh nghiệp;
- Quy trình cấp phát tài khoản email cho nhân viên;
- Quy trình cấp máy tính cho nhân viên;
- Quy trình thu hồi tài khoản email của nhân viên;
- Quy trình cài đặt phần mềm / ứng dụng tại doanh nghiệp;
- Quy trình cấp phát thẻ ra vào phòng máy chủ;
- Quy trình thu hồi thẻ ra vào cơ quan;
- Quy trình bàn giao tài sản khi kết thúc hợp đồng;
- Quy trình mua sắm thiết bị tại doanh nghiệp v.v.

Hết Bài tập Chương 05

Cám ơn tất cả Anh/Chị đã theo dõi nội dung này