

VẬN DỤNG “MÔ HÌNH HỌC TRẢI NGHIỆM” CỦA DAVID KOLB TRONG DẠY HỌC CÁC HỌC PHẦN THỰC HÀNH THUỘC CHUYÊN NGÀNH QUẢN TRỊ VĂN PHÒNG

Phan Thị Thúy Phương - Trường Đại học Nguyễn Tất Thành

Ngày nhận bài: 11/12/2017; ngày sửa chữa: 01/01/2018; ngày duyệt đăng: 28/02/2018.

Abstract: Nowadays, Office Management and Archive are majors which are being trained at many universities and vocational schools in Vietnam. These majors contain a lot of professional knowledge and require appropriate training methods. Thereby, this article is to introduce generally about the David Kolb's experiential learning method and flexible application of this method in teaching Office Management majors to improve quality of teaching the subjects at universities.

Keywords: Experiential learning model, office management.

1. Mở đầu

Hiện nay chuyên ngành Quản trị văn phòng đang được đào tạo tại nhiều trường đại học, cao đẳng trong cả nước nhằm trang bị cho người học những kiến thức cơ bản và chuyên sâu về nghiệp vụ văn phòng như: Tổ chức và quản lý hệ thống thông tin trong các tổ chức, doanh nghiệp (soạn thảo và trình bày văn thư giao dịch, quản lý hồ sơ, văn thư,...); Tổ chức công việc văn phòng một cách khoa học và hiệu quả; Quản lý cơ sở vật chất của các tổ chức, doanh nghiệp; Giao tiếp và chăm sóc khách hàng;... Bên cạnh đó, các chuyên ngành khối văn phòng còn trang bị cho người học kiến thức tổng quan và kỹ năng sử dụng một số máy móc, thiết bị trong công tác văn phòng nói chung, hỗ trợ tác nghiệp cho công tác thư ký văn phòng nói riêng.

Để phục vụ tốt cho việc giảng dạy và học tập các kiến thức cơ bản thuộc chuyên ngành Quản trị văn phòng, các trường cần trang bị hệ thống máy móc, thiết bị cần thiết phục vụ cho việc thực hành như: máy tính, máy projector, máy photocopy, máy scan, máy hủy tài liệu, hệ thống hồ sơ, phần mềm quản lý thông tin,... Trong hệ thống các trường đào tạo chuyên ngành Quản trị văn phòng, chỉ một số ít có trang bị phòng thực hành chức năng riêng với thiết bị máy móc cơ bản; tuy nhiên, chưa có chế độ bảo dưỡng hợp lý, dẫn đến tình trạng thiết bị, máy móc nhanh chóng bị hư hỏng sau một thời gian ngắn đưa vào sử dụng. Bên cạnh đó, một số trường cũng tiến hành thiết lập phòng thực hành nhưng chỉ tồn tại dưới dạng “mô hình”, gây nhiều khó khăn trong quá trình sử dụng.

Trước thực trạng đó, giảng viên (GV) tham gia giảng dạy môn học này cần áp dụng phương pháp dạy học phù hợp để truyền đạt hiệu quả các nội dung của môn học, đồng thời giúp SV có khả năng vận dụng tốt kiến thức đã học vào môi trường thực tế tại doanh nghiệp.

Bài viết đề cập mô hình *học trải nghiệm* (Experiential learning Model) của David Kolb và việc vận dụng mô hình này vào dạy học các học phần thực hành thuộc chuyên ngành Quản trị văn phòng. Để vận dụng mô hình học trải nghiệm này, người dạy cần xác định rõ nội dung môn học và đối tượng triển khai cho phù hợp; nghiên cứu sâu về yếu tố thực hành và nắm vững kỹ năng tác nghiệp có liên quan nhằm giúp người học đạt được hiệu quả cao trong quá trình thực hiện.

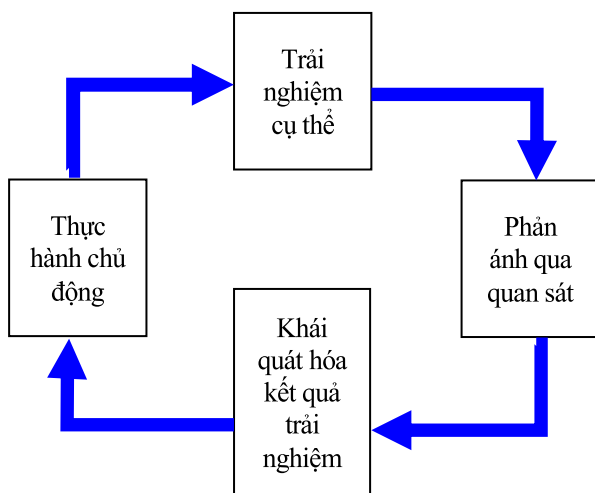
2. Nội dung nghiên cứu

2.1. Mô hình học trải nghiệm của David Kolb

“Học trải nghiệm” là cách học thông qua làm, với quan niệm học là quá trình tạo ra tri thức mới dựa trên trải nghiệm thực tế, đánh giá, phân tích những kinh nghiệm, kiến thức đã có. Học thuyết này gắn liền với David Kolb và các nhà tâm lý học, giáo dục học như: John Dewey, Kurt Lewin, Jean Piaget, Lev Vygotsky, William James, Carl Jung, Paulo Freire, Carl Rogers và Mary Parker Follett. Các đặc điểm nổi bật của “học trải nghiệm”: - Quá trình học tập được diễn ra khi hoạt động trải nghiệm đã được lựa chọn kỹ sau khi thực hiện tổng kết bởi quá trình chia sẻ, phân tích, tổng quát hóa và áp dụng; - Người học được phát triển toàn diện về: trí tuệ, cảm xúc, thể chất, kỹ năng và các mối quan hệ xã hội trong quá trình tham gia; - Trải nghiệm được thiết kế để yêu cầu người học phải sáng tạo, tự chủ, tự ra quyết định để đạt được hiệu quả cao trong học tập; - Thông qua trải nghiệm, người học được tham gia vào quá trình: đặt câu hỏi, tìm tòi, trải nghiệm, giải quyết vấn đề, tự chịu trách nhiệm; - Kết quả của phương pháp học trải nghiệm không quan trọng bằng quá trình thực hiện và những điều học được từ trải nghiệm đó; - Kết quả đạt được tạo cơ sở, nền tảng cho việc học tập và trải nghiệm của cá nhân đó trong tương lai; - Các mối quan hệ được hình thành và hoàn thiện: người học với bản thân mình,

người học với những người khác và người học với thế giới xung quanh.

Để cụ thể hóa việc triển khai áp dụng, David Kolb đã nghiên cứu và đề xuất mô hình học tập trải nghiệm và mô tả quá trình học tập như là một “chu trình học tập” (xem sơ đồ 1). Đây là hình thức học tập gắn liền với các hoạt động có sự chuẩn bị ban đầu và có sự phản hồi, đề cao kinh nghiệm của người học.



Sơ đồ 1. Mô hình học tập trải nghiệm (Kolb, 1984) [1]

Mô hình học tập trải nghiệm của David Kolb yêu cầu người học chủ động trong học tập thông qua việc lên kế hoạch, hành động, phân tích và liên hệ ngược trở lại các lý thuyết. Mô hình này được thực hiện hiệu quả nhất khi tổ chức cho người học làm việc độc lập, kết hợp với làm việc hợp tác theo cặp/nhóm.

Mô hình học tập trải nghiệm của David Kolb gồm 04 giai đoạn sau:

Giai đoạn 1: Trải nghiệm cụ thể. Học tập thông qua các hoạt động, hành vi, thao tác cụ thể, trực tiếp gắn với bối cảnh thực tế, người học tham gia vào trải nghiệm mới, kinh nghiệm thu được từ quá trình trải nghiệm, hoạt động trong hoàn cảnh cụ thể. Đây là giai đoạn phát sinh dữ liệu của chu trình học tập.

Giai đoạn 2: Quan sát phản ánh. Người học tư duy trở lại các hoạt động và kiểm tra một cách có hệ thống những kinh nghiệm đã trải qua. Từ đó, cùng nhau chia sẻ, phân tích, thảo luận để thống nhất quan điểm, cách nhìn nhận vấn đề.

Giai đoạn 3: Khái quát hóa kết quả trải nghiệm. Học tập thông qua việc xây dựng các khái niệm, tổng hợp và phân tích những gì quan sát được, thông qua thao tác tư duy của chủ thể để có sự nhận biết chính xác, bản chất về

đối tượng, đồng thời khái quát hóa kết quả trải nghiệm để thu được kiến thức (lý thuyết) mới.

Giai đoạn 3: Trừu tượng hóa khái niệm. Học tập thông qua việc xây dựng các khái niệm, tổng hợp và phân tích những gì quan sát được, tạo ra lý thuyết để giải thích kết quả quan sát được hay khái niệm trừu tượng, là kết quả thu được từ sự tiếp nhận những yếu tố vốn có của hiện thực, qua thao tác tư duy của chủ thể để có sự nhận biết chính xác, bản chất về đối tượng.

Giai đoạn 4: Thực hành chủ động. Ở giai đoạn này, quá trình học tập thông qua những đề xuất, thử nghiệm các phương án giải quyết vấn đề. Người học sử dụng lý thuyết để giải quyết vấn đề, ra quyết định. Các trục của hình đại diện cho hai chiều của nhiệm vụ học tập: - Chiều dọc (trải nghiệm cụ thể đến khái niệm trừu tượng) đại diện cho đầu vào của thông tin; - Chiều ngang (quan sát phản chiếu đến thử nghiệm tích cực) đề cập vấn đề xử lý thông tin bằng cách phản ánh có chủ ý về kinh nghiệm hoặc hành động bên ngoài, dựa trên những kết luận đã được rút ra. Mô hình học tập trải nghiệm của Kolb mô tả việc học khởi nguồn từ kinh nghiệm, diễn ra liên tục theo hình xoắn ốc, thúc đẩy sự phát triển liên tục kinh nghiệm của người học. Vận dụng chu trình của Kolb có thể thiết kế hoạt động học tập cho học sinh trải qua 4 giai đoạn trải nghiệm. Việc bắt đầu từ giai đoạn nào cho phù hợp và có hiệu quả sẽ tùy vào nội dung, đặc điểm của người học (phong cách học) hoặc mục tiêu dạy học. Nhiệm vụ của giáo viên là cần xác định kinh nghiệm vốn có của người học, từ đó thiết kế các nhiệm vụ học tập trong vùng phát triển gần, tạo ra môi trường học tập tương tác cho học sinh tự lực học tập, chuyển hóa thành kinh nghiệm mới cho bản thân.

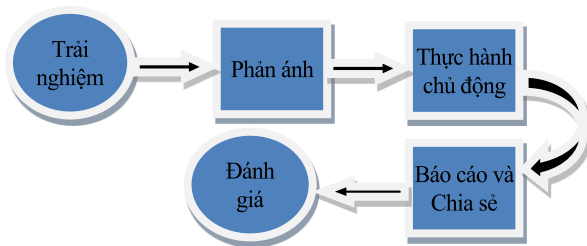
2.2. Đề xuất mô hình dạy học trải nghiệm trong việc giảng dạy một số học phần thực hành thuộc chuyên ngành Quản trị văn phòng từ mô hình gốc của David Kolb

Trước thực trạng cơ sở vật chất còn hạn chế như đã nêu ở trên, GV tham gia giảng dạy chuyên ngành Quản trị văn phòng (Office Management) cần thay đổi phương pháp giảng dạy và vận dụng một cách sáng tạo phương pháp học trải nghiệm để đạt được hiệu quả cao trong quá trình rèn luyện kỹ năng cho người học.

Từ mô hình học tập trải nghiệm của David Kolb và kết quả khảo sát định tính thông qua phương pháp phỏng vấn, dựa trên đặc thù của các môn học thực hành và khả năng thích ứng của đối tượng người học, chúng tôi đề xuất mô hình dạy học trải nghiệm trong giảng dạy một số học phần có tính thực hành cao thuộc chuyên ngành Quản trị văn phòng. Mô hình gồm 5 bước: trải nghiệm,

phản ánh, thực hành chủ động, báo cáo chia sẻ và đánh giá (xem sơ đồ 2).

Do đặc điểm của người học, chúng tôi đã chuyển hóa hai bước “phản ánh” và “khái quát hóa kết quả trải nghiệm” trong mô hình Kolb thành một bước “phản ánh”, đồng thời triển khai thêm hai bước “báo cáo chia sẻ” và “đánh giá” để người học có thể dễ dàng hệ thống hóa lại kiến thức, tìm ra được phương pháp làm việc hiệu quả nhất.



Sơ đồ 2. Mô hình dạy học trải nghiệm trong giảng dạy chuyên ngành Quản trị văn phòng

- **Trải nghiệm:** Trong vai trò hỗ trợ, GV giúp SV tổ chức và kết nối những kiến thức dựa trên yêu cầu hoặc câu hỏi khảo sát của môn học đã được nghiên cứu thông qua quá trình trải nghiệm. Đối với những học phần có tính chuyên sâu và thực hành cao, sau phần hướng dẫn cơ bản, người dạy nên truyền đạt thông qua các ví dụ, làm mẫu hoặc tổ chức các buổi tham quan trải nghiệm tại doanh nghiệp. Ví dụ: đối với nội dung “lập hồ sơ” trong học phần Quản trị văn phòng và học phần Nghiệp vụ văn thư lưu trữ thuộc chuyên ngành Quản trị văn phòng, GV cần hướng dẫn SV chuẩn bị trước những vật dụng cần thiết để thực hiện sản phẩm lưu trữ tại lớp như: bìa hồ sơ, giấy A4, văn bản mô phạm, bấm lỗ, keo,... Cùng với việc triển khai lý thuyết, GV hướng dẫn SV áp dụng trình tự các bước với các vật dụng đã chuẩn bị sẵn, hoặc có thể tổ chức cho SV đi tham quan thực tế tại các doanh nghiệp. Cách học này giúp SV tiếp thu nhanh, hứng thú học tập và phát huy khả năng sáng tạo trong quá trình học tập.

- **Phản ánh:** Thông qua quá trình hướng dẫn hoặc trải nghiệm, người học hệ thống lại những nội dung đã tiếp nhận, tìm ra sự liên kết chặt chẽ hoặc sự không đồng điệu giữa lý thuyết và thực tế trải nghiệm. Đưa ra vấn đề/câu hỏi cần thảo luận nhóm nhằm làm rõ trước khi thực hiện. Đây là bước quan trọng giúp người học hệ thống hóa những thông tin đã tiếp nhận ở bước trải nghiệm và đưa ra cách thức thực hiện hiệu quả nhất. Để đạt hiệu quả cao trong quá trình thực hiện, người học cần ghi vào nhật ký hoặc biên bản thực hiện công việc

nhằm tạo nền tảng cho bước tiếp theo trong phần đánh giá của mô hình.

- **Thực hành chủ động:** Người học thực hành một cách chủ động sản phẩm trên nền tảng những kiến thức đã trải nghiệm và kết quả của quá trình xử lý thông tin thông qua quá trình *phản ánh*.

- **Báo cáo và chia sẻ:** Sau thời gian trải nghiệm, người học cần báo cáo những nội dung đã thực hiện bằng những minh chứng xác thực như: hình ảnh, video minh họa cho phần trải nghiệm (áp dụng cho học phần Nghiệp vụ văn phòng, Thực hành/Thiết bị văn phòng,...) hoặc sản phẩm cụ thể (áp dụng cho các học phần: Soạn thảo văn bản Hành chính, Soạn thảo thư tín, Nghiệp vụ văn thư lưu trữ, Quản trị văn phòng,...). Sau nội dung báo cáo thuyết trình là phần chia sẻ kinh nghiệm lẫn nhau giữa các nhóm thực hiện, qua đó người học sẽ tìm ra các phương pháp trải nghiệm và bài học khi triển khai trong thực tiễn.

- **Đánh giá:** Trong phần đánh giá, GV sẽ đưa ra ý kiến nhận xét và phân biện thông qua bảng tiêu chí đánh giá đã được thiết lập, kết hợp với quá trình trải nghiệm của người học, giúp người học tổng kết lại toàn bộ nội dung bài học/thực hành và tổng kết quá trình trải nghiệm, tạo thành nền tảng và kinh nghiệm tốt nhất cho người học ở những trải nghiệm tiếp theo. Để làm tốt bước này GV cần thiết lập tiêu chí đánh giá rõ ràng.

Ví dụ: Với bài tập thực hành lập hồ sơ, các tiêu chí đánh giá có thể thiết lập như sau:

Tiêu chí	Điểm
Hình thức	
- Đảm bảo đúng và đủ các công đoạn lập hồ sơ - Đảm bảo tính thẩm mỹ và an toàn cho tài liệu lưu trữ	
Nội dung	
- Thu thập đầy đủ và đúng các thành phần trong hồ sơ - Trình bày đúng quy định các nội dung: - Bìa - Nhãn gáy - Biên mục hồ sơ: + Xây dựng hệ thống tra cứu trong hồ sơ. + Đánh số tờ. + Lập mục lục hồ sơ. + Viết chứng từ kết thúc.	

Như vậy, học tập trải nghiệm không chỉ dừng lại ở việc tiếp cận thực tiễn một cách sinh động mà còn giúp người học hệ thống hóa toàn bộ những thao tác, kinh nghiệm, trao đổi, chia sẻ lẫn nhau thông qua việc báo cáo thuyết trình tại lớp. Hơn nữa, để áp dụng tốt phương pháp này trong giảng dạy các học phần có liên quan, ngoài việc mô phỏng sản phẩm minh họa, người dạy cần tạo mối liên kết chặt chẽ với các tổ chức, doanh nghiệp, nhà cung ứng hoặc hướng dẫn người học hướng tiếp cận với các tổ chức, doanh nghiệp một cách phù hợp.

3. Kết luận

Từ mô hình học trải nghiệm của David Kolb, bài viết đã đề xuất mô hình học trải nghiệm gồm 5 bước: *trải nghiệm, phản ánh, thực hành chủ động, báo cáo và chia sẻ, đánh giá* nhằm cải tiến phương pháp dạy và học các học phần thực hành thuộc chuyên ngành Quản trị Văn phòng. Việc áp dụng mô hình ở cả 5 bước hay bắt đầu tại bất kì bước nào là tùy thuộc vào tình hình thực tế của quá trình dạy học của mỗi GV và cơ sở đào tạo. Tuy nhiên, từ kinh nghiệm thực tiễn, tác giả đề xuất mô hình học trải nghiệm trong dạy học một số học phần thực hành thuộc chuyên ngành Quản trị văn phòng từ mô hình gốc của David Kolb nhằm nâng cao hiệu quả dạy học các học phần thực hành.

Tài liệu tham khảo

- [1] Kolb, D. (1984). *Experiential Learning: experience as the source of learning and development*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- [2] Kolb, D. A. - Boyatzis, R. - Mainemelis, C. (2001). *Experiential learning theory: Previous research and new directions*. In R. Sternberg & L. Zhang (Eds.). Perspectives on cognitive learning, and thinking styles: pp. 228-247. Mahwah, NJ: Erlbaum.
- [3] Svinicki, D. - Dixon, M. (1987). *The Kolb model modified for Classroom Activities*. College Teaching, Vol. 35, No. 4, pp. 141.
- [4] Kolb, A. - Kolb, D. (2009). *On Becoming a Learner: The Concept of Learning Identity*. Learning Never Ends, Case Western Reserve University.
- [5] John Dewey (Phạm Anh Tuấn dịch, 2012). *Kinh nghiệm và giáo dục*. NXB Trẻ TP. Hồ Chí Minh.
- [6] Lê Văn Hồng - Lê Ngọc Lan - Nguyễn Văn Thành (2001). *Tâm lý học lứa tuổi và tâm lý học sư phạm*. NXB Đại học Quốc gia Hà Nội.
- [7] Ban Chấp hành Trung ương (2013). *Nghị quyết số 29-NQ/TW, ngày 04/11/2013 về đổi mới căn bản toàn diện giáo dục và đào tạo, đáp ứng yêu cầu công nghiệp hóa, hiện đại hóa trong điều kiện kinh tế thị trường định hướng xã hội chủ nghĩa và hội nhập quốc tế*.

QUAN NIỆM VỀ CÁC THÀNH TỐ...

(Tiếp theo trang 35)

- Khả năng đề xuất được giải pháp để cải thiện những hạn chế của bản thân khi sử dụng NNTH; - Khả năng phát hiện ra những hạn chế của HS trong quá trình sử dụng NNTH; - Khả năng đề xuất được những giải pháp, khắc phục những hạn chế của HS khi sử dụng NNTH.

3. Kết luận

Trong bài viết đã giải quyết được 02 vấn đề: - Tìm hiểu về NNTH, NL sử dụng NNTH của HS phổ thông; - Đưa ra quan niệm về NL sử dụng NNTH; - Xác định các thành tố của năng lực sử dụng NNTH của SVSP Toán và biểu hiện của các năng lực này.

Những kết quả này là cơ sở cho việc đề xuất các biện pháp dạy học môn Toán theo hướng phát triển NL sử dụng NNTH cho SVSP Toán ở các nghiên cứu tiếp theo.

Tài liệu tham khảo

- [1] Lê Văn Hồng (2015). *Chuẩn bị của sinh viên sư phạm nhằm phát triển năng lực sử dụng ngôn ngữ toán học của học sinh trong dạy học môn Toán ở trường phổ thông*. Kì yếu Hội thảo Khoa học về phát triển năng lực nghề nghiệp giáo viên Toán phổ thông Việt Nam. NXB Đại học Sư phạm, tr 270-277.
- [2] Vũ Thị Bình (2016). *Bồi dưỡng năng lực biểu diễn và năng lực giao tiếp toán học cho học sinh trong dạy học môn Toán lớp 6, lớp 7*. Luận án tiến sĩ Khoa học giáo dục, Viện Khoa học Giáo dục Việt Nam.
- [3] Vương Tất Đạt (2007). *Logic học* (Giáo trình đào tạo giáo viên trung học cơ sở hệ cao đẳng sư phạm). NXB Giáo dục.
- [4] Phan Anh (2012). *Góp phần phát triển năng lực toán học hóa tình huống thực tiễn cho học sinh trung học phổ thông qua dạy học Đại số và Giải tích*. Luận án tiến sĩ, Viện Khoa học Giáo dục Việt Nam.
- [5] Trần Ngọc Bích (2013). *Một số biện pháp giúp học sinh các lớp đầu cấp tiểu học sử dụng hiệu quả ngôn ngữ toán học*. Luận án tiến sĩ, Viện Khoa học Giáo dục Việt Nam.
- [6] Nguyễn Văn Thuận (2004). *Góp phần phát triển năng lực tư duy logic và sử dụng ngôn ngữ toán học cho học sinh đầu cấp trung học phổ thông trong dạy học đại số*. Luận án tiến sĩ Giáo dục học, Trường Đại học Vinh.
- [7] Trần Anh Tuấn (2007). *Dạy học môn Toán ở trường trung học cơ sở theo hướng tổ chức các hoạt động toán học*. NXB Đại học Sư phạm.
- [8] Apđuliana.O.A (1978). *Hình thành cho sinh viên những kĩ năng sư phạm trong việc tổ chức công tác giáo dục học sinh*. NXB Giáo dục.