



## VẬN DỤNG MÔ HÌNH LỚP HỌC ĐẢO NGƯỢC TRONG GIẢNG DẠY VÀ HỌC TẬP HỌC PHẦN QUẢN TRỊ VĂN PHÒNG DOANH NGHIỆP

Đặng Văn Phong

Trường Đại học Nội vụ Hà Nội

**Tóm tắt:** Phương pháp giảng dạy và học tập là một trong những yếu tố quan trọng giúp người học đạt được mục tiêu, chuẩn đầu ra của học phần và xa hơn là đạt chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo. Trong bài nghiên cứu này chúng tôi bước đầu đề cập tới việc áp dụng mô hình “lớp học đảo ngược” vào giảng dạy và học tập học phần Quản trị văn phòng doanh nghiệp. Chúng tôi minh họa mô tả thiết kế chương trình một module trong học phần Quản trị văn phòng doanh nghiệp được thực hiện theo mô hình “lớp học đảo ngược” và cùng module kiến thức đó theo mô hình truyền thống đang được áp dụng. Từ mô phỏng này chúng tôi sẽ chỉ ra những ưu điểm vượt trội của mô hình lớp học đảo ngược trong việc giúp người học đạt được mục tiêu của học phần. Bên cạnh đó, chúng tôi chỉ ra những yêu cầu cần thiết để áp dụng thành công mô hình này trong giảng dạy và học tập học phần quản trị văn phòng doanh nghiệp nói riêng và một số học phần chuyên ngành khác nói chung.

**Keywords:** Lớp học đảo ngược; Vận dụng; Quản trị văn phòng doanh nghiệp

### 1. Đặt vấn đề

Trong quá trình giảng dạy học phần Quản trị văn phòng doanh nghiệp (3 tín chỉ) nhiều năm, trải qua nhiều đối tượng học tập, vận dụng nhiều phương pháp học tập khác nhau, bản thân chúng tôi nhận thấy chưa có một phương pháp học tập nào có thể phát huy hết khả năng tự học, chủ động học tập của người học cũng như khả năng tự nâng cao trình độ của người dạy. Qua nghiên cứu, chúng tôi kỳ vọng mô hình lớp học đảo ngược (LHĐN) có thể giúp chúng tôi thực hiện được những điều đang trăn trở. LHĐN là một mô hình lớp học mới, “đảo ngược” được hiểu là sự thay đổi nhiệm vụ của người học và người dạy so với mô hình truyền thống. Người học sẽ không lên lớp chỉ để nghe giảng lý thuyết mà phải tự làm việc đó ở nhà, thay vì về nhà làm bài tập sau những buổi học thì người học sẽ nghiên cứu sâu, làm bài tập, giải quyết các vấn đề thực tiễn trên lớp cùng với giảng viên (GV) và các bạn học. Nguyên tắc cơ bản của phương pháp này là sự kết hợp giữa *giảng dạy bằng công nghệ* và *giảng dạy trực tiếp* nhằm phát huy tính hiệu quả và giảm thiểu hạn chế của cả hai phương pháp này [5]. Theo đó, công nghệ được sử dụng để tạo điều kiện cho sinh viên (SV) tiếp cận tài nguyên của môn học bất cứ ở đâu và khi nào. Các tài liệu học tập như: tập bài giảng, slide bài giảng, video bài giảng... được lưu trữ trên

hệ thống quản lý học tập hoặc một website hay ứng dụng hỗ trợ. SV làm các bài kiểm tra nhanh qua các trang này trước khi tới lớp. Trên lớp SV và GV dành toàn bộ thời gian cho việc thảo luận chuyên sâu và giải quyết các tình huống thực tế.

Ở Việt Nam, một số nghiên cứu cho thấy kết quả khả quan khi áp dụng mô hình LHĐN vào việc giảng dạy và học tập các lĩnh vực, chuyên ngành khác nhau như: Tỷ lệ học sinh đạt điểm đầu vào module Sinh thái học lớp 12 Trường THPT Đặng Huy Trứ dưới 5 điểm là 86% giảm còn 16% và tỷ lệ đạt điểm đầu vào trên 8 điểm là 2% tăng lên 32% sau khi áp dụng mô hình LHĐN [2]. Tại Trường Đại học Ngoại Thương thành phố Hồ Chí Minh năm 2019, áp dụng mô hình LHĐN đối với môn học Nguồn nhân lực quốc tế giúp tỷ lệ đỗ môn 100% và 97% mức độ hài lòng; môn Quản trị học tỷ lệ đỗ 92% và 100% mức độ hài lòng; môn Hành vi tổ chức tỷ lệ đỗ 100% và 97% mức độ hài lòng [5]. Gần đây nhất, một kết quả nghiên cứu từ 55 nghiên cứu trước đó đã cho thấy mô hình LHĐN có thể cải thiện được 19.3% kết quả học tập của người học so với phương pháp giáo dục truyền thống [7]. Trong cuộc điều tra của hơn 400 GV sử dụng mô hình LHĐN 67% báo cáo điểm thi SV của họ tăng lên đáng kể [8]. Hơn nữa SV có mức độ hài lòng cao hơn khi học tập với mô hình mới này [4]. Đây có thể được coi là một trong những

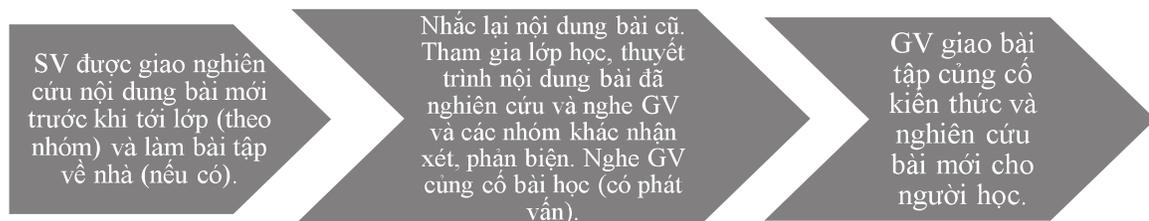
minh chứng cho tính ưu việt và khả năng áp dụng mô hình LHDN trong giáo dục đại học.

## 2. Kết quả nghiên cứu và bàn luận

### 2.1. Mô hình lớp học truyền thống trong giảng dạy và học tập học phần Quản trị văn phòng doanh nghiệp

Trong quá trình giảng dạy học phần Quản trị văn phòng doanh nghiệp, chúng tôi đã đưa nhiều phương pháp học tập tích cực như phương

pháp hoạt động nhóm (Group based Learning); Phương pháp động não (Brainstorming) [1]. Bên cạnh đó, chúng tôi cũng sử dụng trang thiết bị hiện đại như máy tính, máy chiếu, bài giảng cũng được thiết kế sinh động bằng powerpoint và video. Tuy nhiên, phương pháp có đổi mới nhưng các thức vận hành lớp học vẫn theo lối truyền thống nên kết quả học tập và tính tự học, chủ động của người học vẫn chưa cao. Theo sơ đồ 1:



### Sơ đồ 1. Quy trình vận hành lớp học truyền thống

Dưới đây là ví dụ minh họa thiết kế chương trình một module trong học phần quản trị văn phòng doanh nghiệp theo mô hình lớp học truyền thống.

Module: 2.3.1. Nhóm nhiệm vụ thực hiện chức năng tham mưu

Trình độ: Đại học Yêu cầu kiến thức nền tảng: Không

#### Quá trình tự học trước khi đến lớp

SV được yêu cầu làm bài tập cá nhân có liên quan tới bài học trước. Bên cạnh đó, SV được giao các chủ đề cụ thể để nghiên cứu theo nhóm. Nguồn tài liệu:

- Tập bài giảng môn học do GV gửi qua mail lớp;
- Các tài liệu tham khảo cụ thể trong đề cương môn học;
- Các nguồn tài liệu khác SV tự tìm hiểu để minh họa cho nội dung được giao nghiên cứu.

#### Lớp học trực tiếp (150 phút – 3 tiết)

Lớp học trực tiếp được tổ chức theo lịch giảng dạy do phòng Đào tạo sắp xếp. SV được tổ chức thành các nhóm từ 5 – 7 SV ngồi hàng ngang theo dãy bàn. Nhóm SV được giao thuyết trình sẽ mang theo laptop và các thiết bị kết nối để trình bày kết quả nghiên cứu trước GV và các nhóm khác.

- *Hoạt động 1 (10 phút):* Kiểm tra bài cũ, GV sẽ hỏi người học về một số nội dung bài học hôm trước hoặc kiểm tra bài cũ giao về nhà (nếu có). Việc này giúp người học có ý thức học tập ở nhà và thấy được tính liên kết kiến thức với phần bài học mới. **Ví dụ:** Trình bày khái niệm văn phòng, văn phòng doanh nghiệp và chỉ ra các chức năng của văn phòng doanh nghiệp.

- *Hoạt động 2 (10 phút):* Nhóm thuyết trình sẽ thuyết trình kết quả nghiên cứu của nhóm theo nhiều hình thức sinh động (đóng vai).

- *Hoạt động 3 (15 phút):* Các nhóm còn lại và GV sẽ đưa ra các nhận xét (nội dung, hình thức trình bày) và có ý kiến phản biện, đặt câu hỏi cho nhóm thuyết trình.

- *Hoạt động 4 (15 phút):* Nhóm thuyết trình suy nghĩ và trả lời cũng như phản biện, tranh luận với các nhóm về chủ đề do nhóm chuẩn bị và thuyết trình.

- *Hoạt động 5 (05 phút):* **SV nghĩ giải lao**

- *Hoạt động 6 (05 phút):* GV chỉ ra những phần kiến thức mà nhóm thuyết trình trình bày chưa được đầy đủ, cách liên kết vấn đề, hệ thống ví dụ và giải đáp các vấn đề còn tranh luận giữa các nhóm.

- *Hoạt động 7 (45 phút):* GV trình bày bổ sung phần kiến thức nhóm nghiên cứu còn thiếu, lấy ví dụ và phân tích ví dụ minh họa sử dụng phương pháp Brainstorm để phát vấn nhằm đánh giá mức độ chuyên cần của người học.

- *Hoạt động 8 (05 phút):* **SV nghĩ giải lao**

- *Hoạt động 8 (45 phút):* Thảo luận về Quy chế văn hoá công sở của doanh nghiệp đã xây dựng và đánh giá vai trò của Quy chế này trong hoạt động của doanh nghiệp.

- *Hoạt động 9 (05 phút):* GV giải đáp những điều còn thắc mắc liên quan tới bài học và giao bài tập về nhà cho lớp. **Ví dụ:** Vẽ sơ đồ quy trình xây dựng chương trình, kế hoạch công tác năm của cơ quan, tổ chức. Chỉ ra vai trò của văn phòng trong quy trình này.

#### Đánh giá

Dựa vào những gì diễn ra trong một buổi học như trên, GV lấy một số căn cứ để đánh giá

điểm rèn luyện chiếm 10% tổng điểm như (SV đi học đều đặn, đúng giờ; SV kiểm tra thường xuyên (30%) sẽ dựa trên đánh giá bài thuyết trình nhóm và bài tập cá nhân, tiêu chí chấm điểm bao gồm cả phần nội dung kiến thức lẫn hình thức thuyết trình (các tiêu chí đã được công khai trước lớp vào buổi học đầu tiên).

**Một số hạn chế của lớp học theo mô hình truyền thống nêu trên:**

- SV phải tự nghiên cứu bài học ở nhà mà thiếu đi sự hướng dẫn và giám sát của GV. Điều này khiến SV gặp khó khăn khi nắm, hiểu kiến thức trước khi tới lớp, dẫn tới người học dễ chán nản;

- Việc giao các chủ đề cho từng nhóm SV khiến các nhóm SV chưa đến bài thuyết trình của nhóm mình hoặc nhóm đã thuyết trình xong không có tính tự giác học tập, phản biện theo kiểu “cho có” vì nghĩ rằng đây không phải chủ đề của nhóm mình;

- Thời gian nghiên cứu lý thuyết ở trên lớp chiếm quá nhiều (2/3) để giúp người học nhớ và hiểu được kiến thức. Điều này khiến thời gian thảo luận sâu và giải quyết bài tập tình huống còn quá ít;

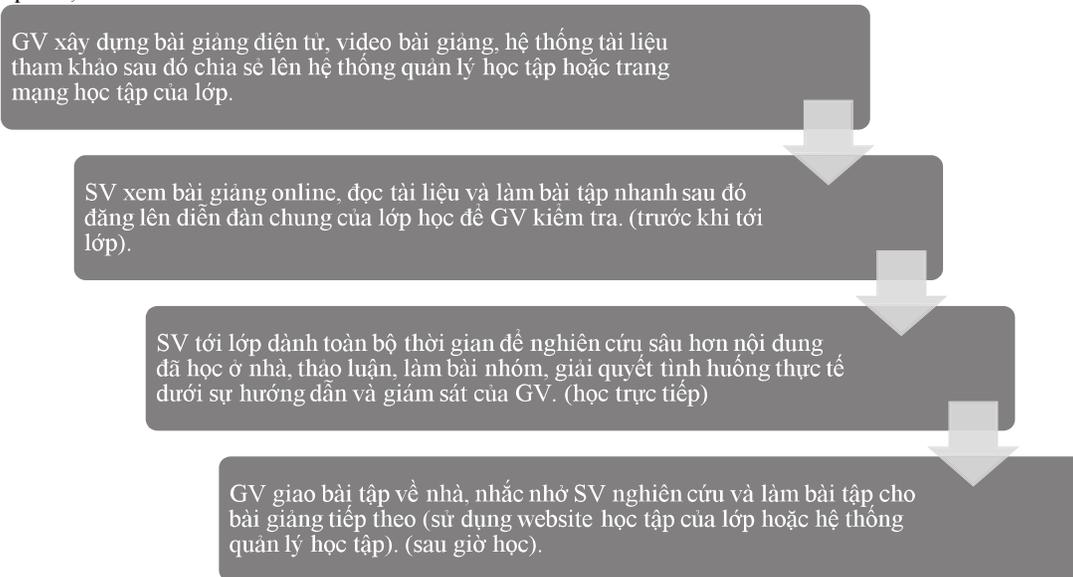
- SV làm việc nhóm ở nhà nên GV gần như không thể giám sát chặt chẽ và đánh giá đúng quá trình này;

- SV nào vắng mặt gần như không thể nghe lại bài giảng của GV, điều này khiến người học bỏ lỡ phần kiến thức quan trọng;

- SV gần như chỉ có thể đạt được cấp độ nhận thức là nhớ và hiểu (thấp theo thang nhận thức Bloom). Điều này cũng hạn chế động lực tìm tòi và tự nâng cao trình độ, năng lực của người dạy.

**2.2. Mô hình LHDN trong giảng dạy và học tập học phần Quản trị văn phòng doanh nghiệp.**

Cùng với việc áp dụng các phương pháp giảng dạy tích cực, mô hình LHDN ngược giúp tăng tối đa khả năng tự học, chủ động học tập của người học. Cùng với đó việc dành nhiều thời gian cho thực hành, làm bài tập, nghiên cứu sâu vấn đề tại lớp sẽ giúp người học nâng cao nhận thức. Bên cạnh đó, việc áp dụng tối đa sự tiện ích của công cụ học tập giúp người học hứng thú và phù hợp với xu thế phát triển hiện đại. Theo sơ đồ 2.



### Sơ đồ 2. Quy trình vận hành lớp học đảo ngược

Dưới đây là ví dụ minh họa thiết kế chương trình một module trong học phần quản trị văn phòng doanh nghiệp theo mô hình LHDN.

Module: 2.3.1. Nhóm nhiệm vụ thực hiện chức năng tham mưu, tổng hợp

Trình độ: Đại học

Yêu cầu kiến thức nền tảng: Không

**Quá trình tự học trước khi đến lớp**

SV được yêu cầu xem bài giảng, đọc tài liệu, làm bài tập trước khi đến lớp. Mọi tài liệu và bài tập cần thiết được lưu trữ trên hệ thống

quản lý học tập hoặc được GV đăng trên trang học tập của lớp. Cụ thể:

- Tập bài giảng: Phần 2.1; 2.2; 2.3 thuộc nội dung Chương hai học phần Quản trị văn phòng doanh nghiệp.

- Xem slides và videos bài giảng: Phần 2.3. Nhiệm vụ của văn phòng doanh nghiệp.

- Xem video minh họa: “Trách nhiệm đối với người bị tai nạn lao động” trong chuyên mục “Cái lý cái tình” – Chương trình “Sức nước ngàn năm”.

- Làm bài tập trắc nhiệm để xác định nội dung các nhiệm vụ thuộc chức năng tham mưu, tổng hợp của văn phòng. Phân tích tình huống trong video minh họa và chỉ ra nội dung tham mưu của văn phòng trong tình huống đó.

- GV nhấn tin qua trang học tập hoặc hệ thống dữ liệu học tập nhắc SV làm bài trước khi lên lớp 1 ngày.

#### **Lớp học trực tiếp (150 phút – 3 tiết)**

Lớp học trực tiếp được tổ chức theo lịch giảng dạy do phòng Đào tạo sắp xếp. SV được tổ chức thành các nhóm từ 5 – 7 SV ngồi hàng ngang theo dãy bàn. Nhóm SV được giao thuyết trình sẽ mang theo laptop và các thiết bị kết nối để trình bày kết quả nghiên cứu trước GV và các nhóm khác.

- *Hoạt động 1 (10 phút):* Kiểm tra bài cũ, GV sẽ hỏi người học về một số nội dung bài học hôm trước hoặc kiểm tra bài cũ giao về nhà (nếu có). Việc này giúp người học có ý thức học tập ở nhà và thấy được tính liên kết kiến thức với phần bài học mới. **Ví dụ:** Trình bày khái niệm văn phòng, văn phòng doanh nghiệp và chỉ ra các chức năng của văn phòng doanh nghiệp.

- *Hoạt động 2 (10 phút):* GV giới thiệu về bài học, chỉ ra sự liên kết nội dung giữa bài học hôm nay với bài học hôm trước. GV gọi ngẫu nhiên một vài bạn SV để hỏi về nội dung bài học hôm nay (đánh giá việc tiếp thu kiến thức qua bài giảng điện tử).

- *Hoạt động 3 (15 phút):* GV chia SV theo các nhóm, các nhóm ngồi cùng nhau và thảo luận sâu về một số nội dung bài học. Các nhóm SV thảo luận hai nội dung: 1. Giải thích tại sao văn phòng cần căn cứ vào các yếu tố... trước khi tham mưu xây dựng bộ máy của văn phòng? Và câu 2: Điều lệ của doanh nghiệp là gì và vai trò của văn phòng trong việc tham mưu sửa đổi, bổ sung điều lệ? Các nhóm dựa vào kiến thức đã học và một số nguồn tài liệu GV cung cấp thêm để làm việc nhóm, các nhóm trao đổi với nhau dưới sự hướng dẫn của GV. Các nhóm trình bày kết quả làm việc nhóm, sau cùng GV tổng kết nội dung.

- *Hoạt động 4 (15 phút):* GV yêu cầu các nhóm thảo luận 2 nội dung tiếp theo: 1. Đưa ra quy trình xây dựng, tổ chức triển khai quy định, quy chế của cơ quan; Các căn cứ để xây dựng? 2. Đưa ra quy trình xây dựng, tổ chức triển khai chương trình, kế hoạch hoạt động của cơ quan, tổ chức. Các nhóm dựa vào kiến thức đã học và một số nguồn tài liệu GV cung cấp thêm để làm việc nhóm, các nhóm trao đổi với nhau dưới sự hướng dẫn của GV. Các nhóm trình bày kết quả làm việc nhóm, sau cùng GV tổng kết nội dung.

- *Hoạt động 5 (05 phút):* **SV nghỉ giải lao**

- *Hoạt động 6 (30 phút):* GV sử dụng phương pháp Brainstorming để yêu cầu các SV trả lời một số kiến thức liên quan tới nội dung công tác Văn thư – Lưu trữ và Thông tin phục vụ quản lý. GV yêu cầu các nhóm thảo luận nội dung: 1. Chỉ ra và phân tích các nguồn thông tin văn phòng cần thu thập phục vụ hoạt động của cơ quan, tổ chức; 2. Đưa ra và sắp xếp thứ tự các công việc để quản lý và thực hiện nội dung công tác Văn thư – Lưu trữ ở cơ quan có hiệu quả. Sau khi thảo luận trong và ngoài nhóm dưới sự gợi ý, định hướng của GV, các nhóm trình bày kết quả làm việc nhóm, sau cùng GV tổng kết nội dung.

- *Hoạt động 7 (20 phút):* Cả lớp xem lại video: “Trách nhiệm đối với người bị tai nạn lao động”. Các nhóm phân tích trách nhiệm của người chánh văn phòng trong tình huống tham mưu và chỉ ra: *Chánh văn phòng trong tình huống đã tham mưu gì cho lãnh đạo cơ quan? Nội dung tham mưu tương ứng với nội dung nào trong bài học hôm nay? Tham mưu như tình huống là đúng hay sai? Hậu quả của việc tham mưu này là gì? Nếu bạn là chánh văn phòng trong tình huống, bạn sẽ làm gì để không xảy ra tình trạng trên?*

Các nhóm thảo luận nhanh và vận dụng nội dung tham mưu xây dựng và tổ chức thực hiện quy chế, nội quy hoạt động của doanh nghiệp để ban hành quy chế Làm việc hoặc Lao động tiền lương để tránh tình trạng tham mưu sai luật gây hậu quả như trong tình huống.

- *Hoạt động 8 (05 phút):* **SV nghỉ giải lao**

*Hoạt động 9 (45 phút):* Thảo luận về Quy chế văn hoá công sở của doanh nghiệp đã xây dựng và đánh giá vai trò của Quy chế này trong hoạt động của doanh nghiệp.

- *Hoạt động 10 (05 phút):* GV giải đáp những điều còn thắc mắc liên quan tới bài học và giao bài tập về nhà cho lớp. **Ví dụ:** Vẽ sơ đồ quy trình xây dựng chương trình, kế hoạch công tác năm của cơ quan, tổ chức. Chỉ ra vai trò của văn phòng trong quy trình này.

#### **Đánh giá**

Dựa vào những gì diễn ra trong một buổi học như trên, GV lấy một số căn cứ để đánh giá điểm rèn luyện chiếm 10% tổng điểm như (SV đi học đều đặn, đúng giờ; SV làm bài tập về nhà; Nhóm SV chủ động phát biểu ý kiến, phản biện). Điểm kiểm tra thường xuyên (30%) là điểm trung bình của hai đầu điểm: 1. Điểm nhóm (nhóm nộp lại kết quả làm việc; tính sáng tạo; sự chủ động trong đưa ra ý kiến phản biện) mỗi buổi học các nhóm sẽ có điểm nhóm. 2. Điểm đánh giá mức độ đóng góp của từng cá

nhân (do trưởng nhóm và GV đánh giá trong buổi học).

**Ưu điểm của lớp học theo mô hình LHDN nêu trên:**

- SV hoàn toàn chủ động nghiên cứu hệ thống lý luận thông qua bài giảng chi tiết, các học liệu của thầy mọi lúc, mọi nơi theo điều kiện của từng người, ngay cả người nghỉ học cũng có thể xem bài giảng [4];

- SV có nhiều thời gian để xem lại nhiều lần bài giảng, ghi chú lại những nội dung chưa hiểu để lên lớp trao đổi lại với GV. GV sử dụng công cụ trên hệ thống quản lý học tập hoặc trang học tập của lớp (biết được ai đã xem bài giảng và ai đã tải đáp án bài tập trên trang theo thời gian quy định);

- SV và GV có nhiều thời gian nghiên cứu sâu bài học, làm bài tập và giải quyết tình huống trên lớp (>80% thời gian trên lớp). Qua đó, SV và GV có điều kiện nâng cao nhận thức theo thang nhận thức Bloom [6] (SV từ nhớ, hiểu lên ứng dụng; GV từ hiểu, ứng dụng lên phân tích và đánh giá);

- Phát huy tối đa cơ sở vật chất, trang thiết bị học tập của nhà trường cũng như góp phần nâng cao khả năng tư duy, kỹ năng thuyết trình, phản biện, làm việc nhóm của SV;

- GV dễ dàng theo dõi quá trình thảo luận, làm việc nhóm của SV từ đó có thể công bằng hơn trong việc đánh giá; Tất cả các nhóm đều nghiên cứu tất cả các nội dung nên kiến thức tiếp thu không bị lệch so với việc giao từng chủ đề nghiên cứu khác nhau cho mỗi nhóm;

- Giảm sự nhầm lẫn của tiết học khi bài giảng tập trung nhiều vào lý luận, SV được thảo luận tình huống thực tế sẽ thích thú và có khả năng nhớ kiến thức lâu hơn.

**2.3. Một số yêu cầu trong việc áp dụng mô hình LHDN trong giảng dạy và học tập học phần Quản trị văn phòng doanh nghiệp.**

**2.3.1. Đối với nhà trường**

- Đầu tư phòng thu bài giảng chuyên nghiệp, phần mềm cung cấp bài giảng cho người học và cơ sở dữ liệu để lưu trữ tài nguyên số. Sự thành công của LHDN phụ thuộc vào chất lượng video, ghi âm, ghi hình và ngôn ngữ được sử dụng gắn gũi và dễ hiểu với SV [3].

- Phòng học, phòng thực hành với đầy đủ trang thiết bị hỗ trợ (máy chiếu, âm thanh, ánh sáng, phòng học nhóm đầy đủ diện tích và trang bị phù hợp). Số lượng sinh viên phù hợp 25-30 SV [5] để dàng điều hành lớp, hiệu quả làm việc nhóm.

- Có chính sách khuyến khích, đãi ngộ hợp lý đối với những GV áp dụng những phương pháp chủ động tích cực vì những phương pháp này đòi hỏi sự nỗ lực và tâm huyết của GV rất nhiều.

- Phân bổ giờ giảng và công việc hành chính cho giảng viên phù hợp, không nên quá nhiều vì đạt được số lượng giờ giảng sẽ mất đi chất lượng giảng dạy.

**2.3.2. Đối với GV chuyên môn**

- Đề xuất điều chỉnh mục tiêu, chuẩn đầu ra học phần, và thời lượng dành cho nội dung lý luận và thực hành cho phù hợp, thay đổi hình thức thi từ bài tập lớn sang thi viết giải quyết tình huống thực tế.

- Nghiên cứu và lựa chọn hệ thống tình huống, video thực tiễn phù hợp với nội dung bài học, đòi hỏi GV có kiến thức sâu rộng, kinh nghiệm thực tế, có thể lý giải, giải quyết các tình huống thực tế dựa trên hệ thống cơ sở lý luận, pháp lý, thực tiễn liên quan đến nội dung bài học. Gắn kết cách giải quyết tình huống với nội dung kiến thức của bài học.

- Kỹ năng sư phạm tốt, làm chủ bài giảng để có thể điều hoà và giải quyết những xung đột giữa các nhóm SV khi giải quyết tình huống thực tế.

- GV trong lớp đóng vai trò là người dẫn dắt tình huống thực tế, gợi mở hướng giải quyết vấn đề theo nội dung bài học và định hướng SV tư duy không lạc chủ đề nghiên cứu.

**2.3.3. Đối với SV:**

- SV cần có tinh thần tự giác, chủ động học tập cao nhất, vì nếu không chủ động học bài giảng ở nhà SV sẽ không nắm được kiến thức lý luận, sẽ khó có thể tư duy giải quyết vấn đề một cách đúng đắn và làm việc nhóm trên lớp hiệu quả;

- SV là trung tâm của lớp học, SV yêu cầu GV hướng dẫn hoặc giải thích những nội dung chưa hiểu, SV làm việc nhóm và trình bày quan điểm giải quyết vấn đề của nhóm hoặc được thực hành theo từng cá nhân ngay trên lớp trước sự lắng nghe, phản biện và hướng dẫn của GV và các SV khác.

- SV cần trang bị máy tính cá nhân hoặc điện thoại thông minh, internet để phục vụ việc học tại nhà. SV cần có kỹ năng tin học và các kỹ năng mềm khác (làm việc nhóm, thuyết trình, tư duy logic) để thực hiện tốt các nhiệm vụ được giao.

**3. Kết luận.**

Từ phân tích trên chúng ta nhận thấy rằng những nhược điểm của mô hình lớp học truyền

thông lại đa phần là những ưu điểm của mô hình LHDN. Việc áp dụng mô hình LHDN góp phần tối đa hoá sự chủ động của người học, tối đa hoá thời gian nghiên cứu sâu kiến thức và áp dụng giải quyết tình huống thực tế cũng như tối đa hoá động lực nghiên cứu phát triển của GV. Tuy nhiên, để áp dụng thành công mô hình này cần sự nhìn nhận thực tế, đầu tư của cơ sở đào tạo, sự sẵn sàng đổi mới của đội ngũ GV cũng như sự chủ động từ phía người học. Chúng tôi hy vọng mô hình LHDN sẽ giúp cho SV ngành Quản trị văn phòng đạt được mục tiêu học phần Quản trị văn phòng doanh nghiệp với một sự hài lòng cao nhất, góp phần nâng cao sự tự tin về chuyên môn cho SV khoa Quản trị văn phòng (60%) đang lựa chọn làm việc tại doanh nghiệp./.

#### Tài liệu tham khảo

1. Nguyễn Thành Hải, Phùng Thuý Phương, Đông Thị Bích Thuý, *Giới thiệu một số phương pháp giảng dạy cải tiến giúp sinh viên học tập chủ động và trải nghiệm đạt các chuẩn đầu ra theo CDIO*, Kỷ yếu hội thảo CDIO 2010, Đại học Quốc gia TP. Hồ Chí Minh, năm 2020.
2. Phạm Đức Huy, Nguyễn Văn Nhật, *Phối hợp phương pháp dạy học đảo ngược và dạy học trực tuyến trong phân sinh thái học, sinh học 12*, Tạp chí Giáo dục số 435 (Kỳ 1 tháng 8/2018) trang 44-48, năm 2018.
3. Cao Thị Thu Hương, *Lớp học đảo ngược – Một phương pháp dạy và học trong thời đại*

*CMCN 4.0*, Kỷ yếu hội nghị Giáo dục trong thời đại cách mạng công nghiệp 4.0, NXB Khoa học và Kỹ thuật, năm 2017.

4. Lê Thị Phương, Bùi Phương Anh, *Dạy học theo mô hình lớp học đảo ngược nhằm phát triển năng lực tự học cho học sinh*, Tạp chí Quản lý Giáo dục số 9, năm 2017.

<http://jem.naem.edu.vn>

5. Nguyễn Thu Thuý Tiên, Nguyễn Hạ Liên Chi, *Vận dụng mô hình lớp học đảo ngược trong dạy học cho sinh viên ngành quản trị kinh doanh*, Tạp chí Giáo dục số đặc biệt, Kỳ 1 tháng 5/2020, trang 170-175, năm 2020.

6. Nguyễn Trung, *Vận dụng 6 cấp độ trong thang nhận thức Bloom trong quản lý ngân hàng câu hỏi và đề thi*, Trung tâm Bảo đảm chất lượng - Trường Đại học Công nghiệp Dệt may, năm 2028.

<http://hict.edu.vn/dam-bao-chat-luong/van-dung-6-cap-do-trong-thang-nhan-thuc-bloom-trong-quan-ly-ngan-hang-cau-hoi-va-de-thi.htm>;

7. Cheng L., Ritzhaupt A. D., & Antonenko P, *Effects of the flipped classroom instructional strategy on students' learning outcomes: A meta-analysis*, Educational Technology Research and Development, 67(4), 793- 824, 2019.

8. Noora Hamdan, Patrick E. McKnight, Katherina McKnight and Kari M. Arfstrom, "A review of Flipped learning", Pearson, 2013.

## APPLYING THE FLIPPED CLASSROOM MODEL IN TEACHING AND LEARNING THE MODULE OF ENTERPRISE OFFICE MANAGEMENT

Dang Van Phong

Hanoi University of Home Affairs

**Abstract:** *Teaching and learning methods are one of the key factors in helping the learner achieve their objectives, the output standard of the module and the further objectives are to reach the output standard of the training program. In this research report, we have a heading toward applying the "Flipped Classroom" model into teaching and learning the module of Enterprise Office Management. We illustrate the design of a one-module program in the module of Enterprise Office Management, which is performed according to the "Flipped Classroom" model, and the same knowledge module in accordance with the traditional model is applied. From this demonstration, we will point out the outstanding advantages of the "Flipped Classroom" model that help the learners achieve their objectives. In addition, we have indicated the necessary requirements to successfully apply this model in teaching and learning the module of Enterprise Office Management in particular and some other specialized modules in general.*

**Keywords:** *Flipped Classroom; Applying; Enterprise Office Management*