

ĐÁNH GIÁ CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO BẰNG MÔ HÌNH KIRKPATRICK BỐN CẤP ĐỘ

EVALUATION OF EDUCATION PROGRAMS BY FOUR-LEVEL KIRKPATRICK MODEL

TRƯƠNG VĂN ĐẠT^(*)

TÓM TẮT: Mô hình KirkPatrick bốn cấp độ được xem là hệ thống nổi tiếng nhất, được công nhận và sử dụng rộng rãi nhất, đặc biệt là trong lĩnh vực đào tạo. Theo hệ thống này, đánh giá đào tạo được chia làm 4 cấp độ: Cấp độ 1: Phản ứng (Đo lường sự hài lòng của học viên; Cấp độ 2: Học tập (Đo lường mức độ tiếp thu kiến thức, kỹ năng sau khóa học); Cấp độ 3: Hành vi (Đo lường mức độ áp dụng kiến thức, kỹ năng vào công việc); Cấp độ 4: Kết quả (Đánh giá hiệu quả đào tạo thông qua ảnh hưởng của đào tạo với kết quả kinh doanh).

Từ khóa: KirkPatrick, đánh giá, chương trình đào tạo.

ABSTRACT: The KirkPatrick Model is the worldwide standard for evaluating the effectiveness of training. It considers the value of any type of training, formal or informal, across four levels. Level 1 Reaction evaluates how participants respond to the training. Level 2 Learning measures if they actually learned the material. Level 3 Behavior considers if they are using what they learned on the job, and Level 4 Results evaluates if the training positively impacted the organization.

Key words: KirkPatrick, evaluation, education program.

1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Trong bối cảnh đất nước tiến vào kỷ nguyên phát triển hoàn toàn mới mà yếu tố “hội nhập” luôn được đặt lên hàng đầu như hiện nay, có không ít cơ hội lẫn thách thức đòi hỏi ngành y tế phải có những bước đi vững chắc để đảm bảo cho sự phát triển chung. Một trong những vấn đề được quan tâm hàng đầu nhằm bắt kịp tiến độ phát triển cùng với các ngành khác chính là nguồn nhân lực. Với việc luôn lấy đào tạo nguồn nhân lực chất lượng cao làm chiến lược mũi nhọn, ngành y tế đang còn nhiều

bài toán cần giải quyết trên con đường phát triển trong tương lai.

Khi nhắc đến những yếu tố chính yếu quyết định sự thành công, cụ thể là hiệu quả đào tạo của các chương trình, thì công tác đánh giá luôn là một trong những ưu tiên hàng đầu của các chương trình giáo dục hiện nay. Việc đánh giá hiệu quả đào tạo (gọi tắt là đánh giá đào tạo) thường được tiến hành sau khi chương trình đào tạo kết thúc; để tìm hiểu xem chương trình đào tạo có hoàn thành được những mục tiêu đã đề ra không; xác định kết quả đào tạo –

^(*) ThS. Trường Đại học y Dược Thành phố Hồ Chí Minh, Email: dattv.vn@gmail.com

lượng kiến thức, kỹ năng học viên tiếp thu được từ khóa học và quan trọng hơn, khả năng và mức độ ứng dụng của các kỹ năng và kiến thức này trong công việc mà học viên đảm nhận.

Với tầm quan trọng như vậy, đánh giá đào tạo không còn đơn thuần nằm trong khuôn khổ của một bộ phận mang tính quy trình mà đã trở thành sứ mệnh mang tính chiến lược. Việc tìm kiếm một hệ thống đánh giá chính xác, hiệu quả cho các chương trình đào tạo là một trong những thách thức mà nhiều nhà nghiên cứu và quản lý đào tạo quan tâm. Vì vậy, có thể nói, một hệ thống đánh giá tốt, ngày càng hoàn thiện là công cụ không thể thiếu trong cả hiện tại và tương lai.

Hiện nay, có rất nhiều hệ thống được xây dựng và áp dụng, trong đó, hệ thống đánh giá bốn cấp độ của KirkPatrick được xem là hệ thống nổi tiếng nhất, được công nhận và sử dụng rộng rãi nhất, đặc biệt là trong lĩnh vực giáo dục và đào tạo. Theo hệ thống này, đánh giá đào tạo được chia làm 4 cấp độ: cấp độ 1: phản ứng (đo lường sự hài lòng của học viên); cấp độ 2: học tập (đo lường mức độ tiếp thu kiến thức, kỹ năng sau khóa học); cấp độ 3: hành vi (đo lường mức độ áp dụng kiến thức, kỹ năng vào công việc); cấp độ 4: kết quả (đánh giá hiệu quả đào tạo thông qua ảnh hưởng của đào tạo với kết quả kinh doanh).

Nhằm giúp hiểu rõ hơn về mô hình KirkPatrick bốn cấp độ, từ đó ứng dụng vào việc đánh giá hiệu quả đào tạo, nghiên cứu “Đánh giá đào tạo theo mô hình KirkPatrick bốn cấp độ” được thực hiện với mong muốn xây dựng cái nhìn tổng quan

về mô hình này và định hướng việc ứng dụng tại các cơ sở giáo dục.

2. ĐÀO TẠO VÀ ĐÁNH GIÁ ĐÀO TẠO

Đào tạo là quá trình tác động đến một con người nhằm làm cho người đó lĩnh hội và nắm vững những tri thức, kỹ năng, kỹ xảo,... một cách có hệ thống nhằm chuẩn bị cho người đó thích nghi với cuộc sống và khả năng nhận một sự phân công lao động nhất định, góp phần của mình vào việc phát triển xã hội, duy trì và phát triển nền văn minh của loài người. Về cơ bản, đào tạo là giảng dạy và học tập trong nhà trường, gắn với giáo dục đạo đức nhân cách.

Đánh giá đào tạo là đo lường mức độ tiến bộ về kiến thức, kỹ năng hay hành vi mà người học tiếp thu được từ chương trình đào tạo. Việc đo lường này cũng giúp đánh giá sự phù hợp giữa các chi phí phát sinh trong việc thiết kế và thực hiện chương trình đào tạo với các lợi ích liên quan.

Nhiều chuyên gia cho rằng đánh giá đào tạo là xem xét mức độ đạt được các mục tiêu đã đề ra hay thậm chí là khả năng ứng dụng những kiến thức và kỹ năng tiếp thu từ khóa học vào thực tiễn nghề nghiệp.

3. MỤC ĐÍCH CỦA ĐÁNH GIÁ ĐÀO TẠO

Mục đích của việc đánh giá có thể là:

- Thấu hiểu được học viên: cung cấp cái nhìn sâu sắc từ phía học viên để làm rõ các hoạt động của chương trình, thiết kế chương trình để mang lại những thay đổi như mong muốn.

- Thay đổi việc thực hành: nâng cao chất lượng, hiệu quả, hoặc hiệu lực của chương trình đào tạo.

- Đánh giá tác động: xem xét mối quan hệ giữa các hoạt động của chương trình và hệ quả quan sát được.



Hình 1. Quy trình xây dựng chương trình đào tạo

- Xác định ảnh hưởng lên người học: sử dụng các quy trình đánh giá xác định những ảnh hưởng của đào tạo đến những người tham gia thông qua việc khảo sát. Sự phản chiếu có hệ thống trong quá trình đánh giá có thể là một chất xúc tác cho việc tự thay đổi có định hướng của học viên. Bản thân quy trình đánh giá cũng sẽ tạo ra những ảnh hưởng tích cực nhất định.

Việc đánh giá giúp cải thiện các chương trình đào tạo trong tương lai và chứng minh tính đúng đắn dẫn cho bất kỳ chi phí nào liên quan đến đào tạo. Quá trình đánh giá cũng sẽ cho phép tổ chức xác định được điểm mạnh, điểm yếu cũng như so sánh chi phí với lợi ích. Một hệ thống đánh giá có thể được sử dụng để thu thập dữ liệu, từ đó đưa ra các quyết định quản lý về các chương trình đào tạo trong tương lai và có

thể xác định xem đào tạo có phải là giải pháp thích hợp cho một nhu cầu cụ thể nào đó hay không.

4. MÔ HÌNH KIRKPATRICK BỐN CẤP ĐỘ ỨNG DỤNG TRONG ĐÁNH GIÁ ĐÀO TẠO

4.1. Cấp độ 1 – Phản ứng

Đánh giá ở cấp độ này chủ yếu tìm hiểu phản ứng của học viên đối với khóa học mà họ tham dự. Thông qua phiếu thăm dò thường được phát vào cuối khóa học, học viên sẽ bày tỏ ý kiến của mình về những khía cạnh khác nhau của khóa học, ví dụ như nội dung của chương trình đào tạo, cơ sở vật chất, giáo viên, ảnh hưởng và khả năng ứng dụng của những kiến thức và kỹ năng họ tiếp thu được từ khóa học đối với công việc mà họ đang đảm nhận. Trong bốn cấp độ, “Phản ứng” là cấp độ được sử dụng nhiều nhất có lẽ do đây là cấp độ dễ thực hiện và dễ đánh giá nhất. Thế nhưng bất chấp tính đơn giản của cấp độ này, theo KirkPatrick, cấp độ này cũng không kém phần quan trọng. Trước hết, dựa vào những phản hồi của sinh viên, các nhà quản lý và giáo viên có thể xác định những khía cạnh nào của chương trình đào tạo cần được củng cố và phát triển, những khía cạnh nào cần sửa đổi, cải thiện. Ngoài ra, cấp độ này cũng cung cấp cho nhà đào tạo những thông tin định lượng về chất lượng của chương trình đào tạo. Từ đó, họ có thể sử dụng những thông tin này để định ra những tiêu chuẩn cho các chương trình tiếp theo. Do ý nghĩa và tầm quan trọng của cấp độ “Phản ứng”, KirkPatrick đề nghị mỗi chương trình đào tạo tối thiểu phải thực hiện cấp độ đánh giá này.

4.2. Cấp độ 2 – Học tập

Cấp độ này liên quan đến kết quả học tập của học viên. Kết quả học tập được xác định dựa trên lượng kiến thức, kỹ năng, thái độ mà học viên tiếp thu được từ khóa học. Công tác đánh giá của cấp độ 2 nhằm xác định mức độ mà học viên có thể cải thiện, nâng cao, mở rộng kiến thức và kỹ năng của họ sau khi tham dự khóa học. Cấp độ này có thể tiến hành trong suốt khóa học và sử dụng nhiều phương pháp đánh giá khác nhau bao gồm bảng câu hỏi thăm dò ý kiến, khảo sát, quan sát, kiểm tra lý thuyết trên giấy, kiểm tra thực hành, đánh giá theo nhóm, tự đánh giá. Thông thường mức độ thay đổi về kiến thức, kỹ năng, thái độ của học viên nhờ vào đào tạo được xác định dựa vào việc so sánh, đối chiếu kết quả kiểm tra trước khi khóa học bắt đầu (Pre-test) và kỳ thi sau khi khóa học kết thúc (Post-test). Sự khác biệt giữa hai bài kiểm tra sẽ chỉ rõ học viên đã tiếp thu được những gì từ khóa học. Dựa vào điểm số của học viên, nhà đào tạo có thể xác định một cách tương đối chính xác ảnh hưởng của việc đào tạo đến học viên. Một điều cần phải lưu tâm đó là việc đánh giá kết quả học tập phải dựa vào mục tiêu chương trình đào tạo đã được đề ra và các bài thi, bài kiểm tra phải theo sát các mục tiêu này.

4.3. Cấp độ 3 – Hành vi

Đối tượng đánh giá chủ yếu của cấp độ 3 là khả năng và mức độ ứng dụng những kiến thức và kỹ năng mà học viên đạt được từ khóa học vào công việc của họ. Cấp độ này tìm đáp án cho câu hỏi liệu những kỹ năng, kiến thức kể trên có giúp ích cho học viên nâng cao hiệu quả công việc của mình không, và nếu có thì ở mức độ nào. Nhà

đào tạo cần đánh giá biểu hiện công tác của học viên trước và sau khi tham gia đào tạo. Sự so sánh hai kết quả đánh giá sẽ chỉ ra liệu có thay đổi nào diễn ra nhờ vào kết quả đào tạo hay không.

Do cấp độ đánh giá này liên quan đến những gì diễn ra sau khi học viên hoàn thành khóa học và quay về với công việc, việc đánh giá này tốt nhất được thực hiện ba hay sáu tháng sau khi khóa học kết thúc vì hai lý do sau:

Thứ nhất, học viên cần có thời gian để ôn lại những gì họ được học và áp dụng nó vào thực tiễn.

Thứ hai, rất khó để có thể dự đoán chính xác khi nào những thay đổi trong biểu hiện công tác của học viên nhờ vào kết quả đào tạo.

KirkPatrick đề nghị cấp độ đánh giá này nên được thực hiện nhiều lần để có thể xác định một cách toàn diện và đầy đủ ảnh hưởng của những thay đổi trên. Những phương pháp đánh giá có thể sử dụng ở cấp độ này bao gồm câu hỏi thăm dò, khảo sát, phỏng vấn, quan sát trực tiếp. Những người tham gia vào công tác đánh giá ở cấp độ này không chỉ có học viên mà còn bao gồm các nhà quản lý, cấp trên trực tiếp, hoặc những người ở vị trí có thể quan sát được sự thay đổi trong biểu hiện công tác của học viên.

Đánh giá ở cấp độ này tương đối phức tạp và khó thực hiện do cần có nhiều thời gian và công sức để thu thập dữ liệu và rất khó dự đoán khi nào những thay đổi trong biểu hiện công tác của học viên sẽ diễn ra. Hơn nữa, ngoài đào tạo, những biểu hiện công tác còn có thể bị ảnh hưởng do nhiều yếu tố khác liên quan đến bản thân người

học (sự cam kết, hiệu suất làm việc, động lực, khả năng làm việc), môi trường (văn hóa công ty, mức độ hỗ trợ từ cấp trên, sự phù hợp với công việc của học viên...) hoặc việc xác định mục tiêu học tập của học viên.

4.4. Cấp độ 4 – Kết quả

Đánh giá tại cấp độ này là xác định ảnh hưởng của khóa học lên hoạt động của tổ chức thông qua việc cải thiện hiệu năng làm việc của họ. Cấp độ 4 không chỉ giới hạn ở lợi tức đầu tư đào tạo mà còn có thể bao gồm những kết quả quan trọng khác đóng góp vào cơ cấu bền vững của một tổ chức. Sự thay đổi về tài chính có thể là lợi tức đầu tư dương hoặc lợi nhuận tăng, cũng có thể là sự thay đổi trong các biến số có ảnh hưởng tin cậy trực tiếp vào kết quả tài chính tại cùng một thời điểm trong tương lai.

Bên cạnh đó, cấp độ này còn được sử dụng để đánh giá chi phí so với lợi ích của chương trình đào tạo, tức là tác động của tổ chức trong việc giảm chi phí, cải thiện chất lượng công việc, tăng năng suất, cải thiện mối quan hệ của con người, tăng doanh thu, tăng sự cam kết của nhân viên, ít tai nạn, sự hài lòng cao... Thu thập, tổ chức và phân tích cấp độ bốn có thể khó khăn, tốn thời gian và tốn kém hơn so với ba cấp độ khác, nhưng kết quả thường khá đáng giá khi được xem trong bối cảnh đầy đủ về giá trị của nó đối với tổ chức.

Nhìn chung, càng lên cấp độ lớn hơn, quá trình đánh giá càng trở nên khó khăn và mất thời gian hơn, mặc dù chúng cho nhiều thông tin có giá trị hơn và hiệu lực kết quả cao hơn (Hình 2).



KirkPatrick cho rằng công tác đánh giá nên được tiến hành từ cấp độ 1, sau đó tùy thuộc vào thời gian và ngân sách chúng ta sẽ tiến hành tuần tự cấp độ 2, 3 và 4. Kết quả mong muốn của khóa học là

những biến đổi về hành vi, và sau đó là hiệu năng của công việc. Nếu có sự thay đổi hành vi mà không đo lường mức độ học tập thì có thể sự thay đổi đó không đến từ khóa học. Hoặc nếu không đo lường sự

thay đổi về hành vi thì cũng không thể nói được kết quả đến từ khóa học hay đến từ những nguồn khác. Vì vậy, để xác định được nguyên nhân dẫn đến những thay đổi về kết quả là rất quan trọng, và công tác đánh giá ở cấp độ học tập và biến đổi hành vi sẽ giúp trả lời câu hỏi đó. Tóm lại, tùy vào nguồn lực sẵn có (nhân sự, tài chính, thời gian...) mà người đánh giá có thể quyết định nên thực hiện hết bốn cấp độ hay không. Tuy nhiên, KirkPatrick cho rằng không nên bỏ qua bất kì cấp độ nào và quan trọng hơn cả là không nên đo lường lợi tức đầu tư khi chưa đánh giá bốn cấp độ.

5. MỘT SỐ NGHIÊN CỨU TRÊN THẾ GIỚI

Trong một nghiên cứu tại Đại học Vanguard Nam California, Mỹ, Ludmila Praslova đã ghi nhận sự hữu ích của việc áp dụng mô hình bốn cấp độ trong việc sắp xếp các tiêu chí đánh giá và các chỉ số, được minh họa bằng nhiều ví dụ liên quan đến thực tiễn tại Đại học Vanguard Nam California. Trường đại học này đã xây dựng các công cụ đánh giá cụ thể, chẳng hạn như các bài kiểm tra kiến thức, các mẫu công việc của sinh viên, các cuộc khảo sát trên sinh viên và cựu sinh viên. Điều này đã giúp họ tập hợp được một bối cảnh phong phú và toàn diện để thực hiện các kế hoạch đánh giá kết quả giáo dục đại học. Ngoài việc cung cấp một khuôn khổ linh hoạt để sử dụng trong nội bộ, việc ứng dụng mô hình bốn cấp độ còn được cơ quan kiểm định trong khu vực tích cực đón nhận. Hiện nay, trường đại học này tiếp tục sử dụng mô hình KirkPatrick để xây dựng hướng dẫn về các khái niệm trong đánh giá đào tạo cũng như báo cáo về các nỗ lực của

việc đánh giá liên tục và cải cách giáo dục tại trường.

Trong một nghiên cứu khác đánh giá về kết quả giáo dục y khoa liên tục trực tuyến tại Canada, Vernon R Curran và Lisa Fleet đã sử dụng cơ sở dữ liệu Medline để tìm kiếm các nghiên cứu liên quan đến giáo dục y khoa trực tuyến và phân loại các kết quả bằng cách sử dụng mô hình KirkPatrick bốn cấp độ. Các kết quả phân tích này cho thấy rằng phần lớn các nghiên cứu đánh giá về đào tạo y khoa liên tục trực tuyến chỉ tiến hành trên sự hài lòng của người tham gia. Có rất ít nghiên cứu chứng minh được sự thay đổi hiệu quả trong thực hành lâm sàng và không có nghiên cứu nào chứng minh rằng việc thực hiện quá trình đào tạo y khoa liên tục trực tuyến đã cho những ảnh hưởng đến kết quả trên bệnh nhân. Trong nghiên cứu này, phương pháp KirkPatrick đã được hiệu chỉnh để phù hợp với thực tế khảo sát. Ở cấp độ 1, các khảo sát cho thấy, các bác sĩ tham gia nhìn chung đều hài lòng với khóa học. Khóa học giúp cập nhật thông tin nhanh chóng. Các bác sĩ tiếp cận với các chuyên gia hàng đầu của cả nước và trên thế giới mà không cần tốn chi phí đi lại. Nghiên cứu cũng chỉ ra các khó khăn gặp phải trong quá trình sử dụng hệ thống trực tuyến (Kỹ năng quản lý và sử dụng công nghệ của các bác sĩ, thông tin quá nhiều và quá rộng, cần điều chỉnh phù hợp hơn cho bác sĩ). Cấp độ 2 khảo sát về khả năng hoàn thành các bài kiểm tra trước và sau khóa học. Kết quả chỉ ra rằng số lượng học viên có thể hoàn thành thành công bài kiểm sau khi kết thúc khóa học tăng hơn 19% so với bài kiểm tra trước khóa học. Bên cạnh đó, mức độ chính xác

trong việc trả lời các câu hỏi cũng được cải thiện. Đối với cấp độ 3, đánh giá được thực hiện chủ yếu trên quá trình tự đánh giá và báo cáo của học viên. Một số nghiên cứu cho thấy khóa học đã giúp nâng cao tay nghề và kỹ năng thực hành lâm sàng cho các bác sĩ.

6. KẾT LUẬN

Việc đánh giá đào tạo là vô cùng quan trọng. Các doanh nghiệp và cơ sở đào tạo cần cam kết để thực hiện công tác đánh giá, ít nhất là đo lường đến sự biến đổi về hành vi và ảnh hưởng trên toàn bộ tổ chức thay

vì chỉ dừng lại ở kiểm soát mức độ hài lòng hoặc xem xét mức độ tiếp thu kiến thức của học viên.

Ngoài ra, những ai quan tâm đến đánh giá đào tạo và mô hình KirkPatrick có thể xem xét tiến hành trên quy mô lớn hơn với thời gian dài hơn để thấy rõ sự thay đổi ảnh hưởng của khóa học trên cấp độ 3 và cấp độ 4 (ít nhất là 3- 6 tháng sau khóa học). Cấp độ 4 cũng có thể có những cách tiếp cận khác linh hoạt hơn như đo lường sự hài lòng của khách hàng.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Abdulghani H.M., Shaik S.A., Khamis N., et al. (2014). Research methodology workshops evaluation using the KirkPatrick's model: translating theory into practice. *Med Teach*, 36(1), S24–9.
2. Arthur W.J., Bennett W.J., Edens P.S., et al. (2003). Effectiveness of training in organizations: a meta-analysis of design and evaluation features. *J Appl Psychol*, 88(2), 234–245.
3. Boulmetis J. and Dutwin P. (2005), *The ABC of Evaluation: Timeless Techniques for Program and Project Managers*, Jossey-Bass Inc.
4. Bradley K. and Connors E. (2007). *Training Evaluation Model: Evaluating and Improving Criminal Justice Training*.
5. Farjad S. (2012). The Evaluation Effectiveness of training courses in University by KirkPatrick Model (case study: Islamshahr university). *Procedia-Social Behav Sci*, 46, 2837–2841.
6. KirkPatrick D.L. (2006), *Evaluating training programs: The four levels*, Berrett-Koehler Publishers, pp. 27-28, 44, 45, 54, 55, 66-68.
7. KirkPatrick D.L. (2006). Seven Keys to Unlock the Four Levels of Evaluation. *Perform Improv*, 45(7), 5–8.

Ngày nhận bài: 05-11-2016. Ngày biên tập xong: 28-11-2016. Duyệt đăng: 15/12/2016