

# ÁP DỤNG MÔ HÌNH QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG TỔNG THỂ TRONG QUẢN LÝ HOẠT ĐỘNG DẠY HỌC MÔN TIẾNG ANH TẠI CÁC CƠ SỞ ĐÀO TẠO ĐẠI HỌC THUỘC LỰC LƯỢNG CÔNG AN NHÂN DÂN VIỆT NAM

*APPLYING THE TOTAL QUALITY MANAGEMENT TO ENGLISH LANGUAGE TEACHING AT  
THE HIGHER EDUCATION INSTITUTIONS OF THE VIET NAM PEOPLE'S POLICE*

NGUYỄN NGỌC AN

Đại học Cảnh sát nhân dân, NCS. Trường Đại học Sư phạm Thành phố Hồ Chí Minh,  
*ngocandhcsnd@gmail.com*

THÔNG TIN	TÓM TẮT
<p><i>Ngày nhận: 10/02/2020</i> <i>Ngày nhận lại: 19/02/2020</i> <i>Duyệt đăng: 24/3/2020</i> <i>Mã số: TCKH-S01T3-B03-2020</i> <i>ISSN: 2354 – 0788</i></p> <p><b>Từ khóa:</b> <i>chất lượng, quản lý chất lượng tổng thể, dạy học môn tiếng Anh.</i></p> <p><b>Key words:</b> <i>quality, total quality management, English Language Teaching.</i></p>	<p><i>Để nâng cao chất lượng dạy học môn tiếng Anh đáp ứng được nhu cầu học tập, sử dụng tiếng Anh của sinh viên cảnh sát, đáp ứng được yêu cầu mà ngành Công an đề ra trong thời kỳ toàn cầu hóa, hội nhập kinh tế quốc tế, sự bùng nổ của nền kinh tế tri thức và thời kỳ công nghiệp hóa 4.0. Bài viết tập trung đề xuất một số phương hướng áp dụng mô hình quản lý chất lượng tổng thể trong quản lý hoạt động dạy học môn tiếng Anh tại các cơ sở đào tạo đại học thuộc lực lượng Công an nhân dân.</i></p> <p><b>ABSTRACT</b> <i>To improve the quality of English Language Teaching in order to meet the needs of learning and using English of Police Students, meet the requirements of the Public Security Sector in the period of globalization, international economic integration, and the explosion of the knowledge economy and the period of industrialization 4.0. This article focuses on proposing ways to apply the Total Quality Management (TQM) for English Language Teaching at the higher education institutions of the People's Police.</i></p>

## 1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Trong công cuộc xây dựng, bảo vệ và đổi mới đất nước, Bộ Công an đã đặt ra nhiều nhiệm vụ quan trọng cho các cơ sở đào tạo thuộc lực lượng công an như: đào tạo được đội ngũ cán bộ chiến sĩ công an nhân dân có bản lĩnh chính trị vững vàng, am hiểu pháp luật, có khả năng tham mưu, thực hiện có hiệu quả các hoạt động nghiệp

vụ được đào tạo theo chuyên ngành, có sức khỏe tốt, có khả năng tự học tập, tự rèn luyện, có năng lực làm việc trong bối cảnh hội nhập quốc tế và đặc biệt chú trọng chất lượng việc dạy và học ngoại ngữ (tiếng Anh) cho cán bộ chiến sĩ để có khả năng sử dụng ngoại ngữ như là một công cụ để học tập, nghiên cứu suốt đời, có thể giao tiếp và hợp tác với lực lượng cảnh sát quốc tế trong

mọi lĩnh vực an ninh trật tự quốc gia cũng như an ninh trên thế giới. Trong những năm gần đây việc dạy và học ngoại ngữ trong các cơ sở đào tạo đại học thuộc lực lượng công an nhân dân đã được chú trọng về đổi mới nội dung và phương pháp giảng dạy môn tiếng Anh nhằm nâng cao chất lượng đáp ứng mục tiêu đào tạo. Chất lượng thực sự của hoạt động dạy học môn tiếng Anh vẫn chưa như kỳ vọng. Theo Nguyễn Văn Thành (2018), *“Phương pháp dạy học có đổi mới, nhưng chưa thực sự đi vào chiều sâu; lý thuyết thiếu gắn kết với thực tiễn; chưa tạo được sự thay đổi đột phá về chất lượng, hiệu quả đào tạo, mô hình quản lý vẫn còn nửa hành chính, nửa vũ trang”*. Để nâng cao chất lượng dạy học môn tiếng Anh của các cơ sở đào tạo đại học thuộc lực lượng Công an nhân dân cần phải có các mô hình quản lý chất lượng hiệu quả cho các hoạt động dạy học. Bài viết tập trung làm rõ mô hình quản lý chất lượng tổng thể (TQM) để từ đó áp dụng mô hình này trong hoạt động quản lý chất lượng dạy học môn tiếng Anh tại các cơ sở đào tạo đại học thuộc lực lượng Công an nhân dân Việt Nam nhằm nâng cao chất lượng dạy học đáp ứng được nhu cầu học tập, sử dụng tiếng Anh của sinh viên cảnh sát, đáp ứng được yêu cầu mà lực lượng Công an nhân dân đề ra.

## **2. MÔ HÌNH QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG TỔNG THỂ - TQM**

Có thể hình dung TQM là cách tiếp cận về quản lý chất lượng ở mọi công đoạn nhằm nâng cao năng suất và hiệu quả chung của tổ chức. Nhưng nhìn chung mọi người đều cho rằng TQM là phương pháp quản lý của một tổ chức, định hướng vào chất lượng, dựa trên sự tham gia của mọi thành viên và nhằm đem lại sự thành công dài hạn thông qua sự thoả mãn tối đa khách hàng và lợi ích của mọi thành viên của tổ chức đó cũng như của xã hội, cụ thể là: T (Total): Đồng bộ/toàn diện/tổng hợp; Q: (Quality): Chất lượng (được thể hiện qua ba khía cạnh: hiệu năng, độ tin cậy, an toàn); M (Management): Quản lý (Quản lý có hiệu quả mọi giai đoạn công

việc trên cơ sở sử dụng vòng tròn quản lý P-D-C-A; trong đó: P (Plan) - lập kế hoạch, D (Do) - tổ chức thực hiện, C (Check) - lãnh đạo, chỉ đạo và kiểm soát, A (Action) - điều chỉnh.

Quản lý chất lượng tổng thể là cách quản lý một tổ chức tập trung vào chất lượng, dựa vào sự tham gia của tất cả các thành viên của tổ chức, nhằm đạt được sự thành công lâu dài nhờ việc thoả mãn khách hàng và đem lại lợi ích cho các thành viên của tổ chức và đem lại lợi ích cho xã hội. Quan niệm về TQM rất đa dạng và được thể hiện ở nhiều cấp độ từ triết lý đến hệ thống, quá trình, phương pháp, công cụ quản lý chất lượng trong đó nhấn mạnh các đặc trưng về quản lý quá trình tổng thể, hướng vào khách hàng, huy động mọi sự tham gia và nỗ lực của các thành viên trong tổ chức, cải tiến liên tục và hình thành văn hóa chất lượng.

## **3. ÁP DỤNG MÔ HÌNH QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG TỔNG THỂ TRONG QUẢN LÝ HOẠT ĐỘNG DẠY HỌC MÔN TIẾNG ANH TẠI CÁC CƠ SỞ ĐÀO TẠO ĐẠI HỌC THUỘC LỰC LƯỢNG CÔNG AN NHÂN DÂN VIỆT NAM**

### ***3.1. Sự cần thiết áp dụng mô hình quản lý chất lượng tổng thể trong hoạt động dạy học môn tiếng Anh tại các cơ sở đào tạo đại học thuộc lực lượng công an nhân dân Việt Nam***

Mô hình quản lý chất lượng tổng thể (TQM - Total Quality Management) tập trung vào năm lĩnh vực: sứ mạng và chú trọng đến khách hàng; cách tiếp cận các hoạt động có hệ thống; việc phát triển mạnh mẽ nguồn nhân lực; các tư tưởng dài hạn; và sự phục vụ hết mực (Sherr & Lozier, 1991; Lewis và Smith, 1994). Theo Sherr và Lozier (1991), có năm thành phần chính ảnh hưởng đến việc cải tiến chất lượng ở đại học: sự trung thực, chia sẻ quan điểm, kiên nhẫn, hết lòng làm việc và lý thuyết TQM. Như vậy, từ những quan niệm tiêu biểu nói trên đều quy tụ vào những vấn đề chính cần nhận thức rõ như sau: TQM là một phương thức quản lý chất lượng có tính chất tổng hợp (đồng bộ), có tính

hệ thống dành cho một tổ chức, một cơ sở giáo dục và đào tạo trên những lĩnh vực khác nhau, trước hết là cho các cơ sở giáo dục và đào tạo; Tập hợp và phát huy tốt nhất trí tuệ và óc sáng tạo của tất cả các đơn vị và giảng viên trong một khoa, bộ môn cho mục tiêu không ngừng cải tiến nâng cao chất lượng dạy học môn tiếng Anh thông qua việc đảm bảo chất lượng của cả hệ thống và các quá trình; Sử dụng mọi phương pháp dạy học và kỹ thuật dạy học cần thiết, đặc biệt là phương pháp dạy học tích cực phát huy tính sáng tạo, chủ động của sinh viên để tiến hành giảng dạy môn tiếng Anh; Thỏa mãn tới mức cao nhất (và cũng có nghĩa là kinh tế nhất) đòi hỏi của xã hội, của ngành, của nhà tuyển dụng và của chính người học; Đảm bảo sự phát triển bền vững và lợi ích chính đáng của cơ sở giáo dục và đào tạo.

Mô hình TQM cũng đặt ra yêu cầu ở các cấp độ kiểm soát, duy trì, đảm bảo và nâng cao chất lượng theo các chuẩn mực chất lượng. Trong khuôn khổ bài viết, chúng tôi xem quản lý chất lượng dạy học môn tiếng Anh theo quan điểm quản lý chất lượng tổng thể (TQM) với những yếu tố: xem chất lượng dạy học môn tiếng Anh là độ tin cậy, có sự đáp ứng yêu cầu của khách hàng (gồm sinh viên, phụ huynh, nhà tuyển dụng, xã hội) và xem khách hàng là trọng tâm. Đây là một yếu tố quan trọng nhất của sức cạnh tranh và tồn tại của mỗi cơ sở đào tạo vì tiêu chuẩn của chất lượng là sự hài lòng của khách hàng thì chất lượng phải do khách hàng xác định. Việc đảm bảo chất lượng dạy học môn tiếng Anh đòi hỏi phải có sự cam kết của các thành viên và các bộ phận trong tổ chức và hệ thống quản lý luôn lấy con người làm trung tâm, là một hệ thống tổng thể vận hành theo chiều ngang trong đó, trách nhiệm đối với chất lượng không chỉ tập trung vào các nhà quản lý, mà còn là trách nhiệm của toàn bộ các giảng viên trong khoa, bộ môn tiếng Anh và theo tinh thần phân quyền và tự quản, tự chịu trách nhiệm. Yếu tố trong TQM về chất lượng giảng dạy môn tiếng

Anh được liên quan đến các vấn đề: sự am hiểu chuyên môn nghiệp vụ sư phạm, các phương pháp dạy học môn tiếng Anh theo định hướng tích cực sáng tạo, tổ chức, chỉ đạo hoạt động dạy học, lập kế hoạch dạy học, thiết kế, kiểm tra đánh giá, hợp tác nhóm, bồi dưỡng và tự bồi dưỡng chuyên môn nghiệp vụ.

TQM là làm liên tục đổi mới phương pháp dạy học môn tiếng Anh. Điều này đòi hỏi mọi giảng viên luôn luôn cam kết nâng cao chất lượng, coi đó là nhiệm vụ thường xuyên, lâu dài và là văn hóa trong nhà trường. TQM là làm tốt ngay từ đầu, ngăn ngừa rủi ro, tránh sai sót ngay từ khâu đầu tiên của quá trình dạy học môn tiếng Anh. TQM đòi hỏi sự thay đổi văn hóa của tổ chức được hiểu là thay đổi tác phong, quan hệ, phương pháp làm việc, quản lý kể cả việc xây dựng và phát triển truyền thống, uy tín của trường, của khoa, bộ môn. Một yếu tố quan trọng khi áp dụng mô hình TQM cũng đặt ra yêu cầu xem xét mối quan hệ về vấn đề kiểm soát chất lượng và đảm bảo chất lượng theo các chuẩn mực chất lượng trong quá trình dạy học môn tiếng Anh. Theo Nguyễn Đức Chính (2002), đảm bảo chất lượng là quá trình xảy ra trước và trong khi thực hiện. Mối quan tâm của đảm bảo chất lượng là phòng chống những sai phạm có thể xảy ra ngay từ bước đầu tiên. Chất lượng của hoạt động dạy học môn tiếng Anh sẽ được thiết lập, định hướng ngay trong quá trình xác định mục tiêu, nội dung và phương pháp dạy học từ khâu đầu đến khâu cuối theo những tiêu chuẩn nghiêm ngặt đảm bảo không có sai phạm trong bất kỳ khâu nào. Trong khi kiểm soát chất lượng là kiểm tra loại bỏ những sản phẩm không đạt tiêu chuẩn ở khâu thành phẩm nên gây ra sự lãng phí đối với quá trình sản xuất (Nguyễn Quang Giao, 2010). Điều này đồng nghĩa với việc hoạt động dạy học được đánh giá là không hiệu quả sau khi thực hiện sẽ bị loại bỏ và lúc này đã làm ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng sinh viên và không đáp ứng được mục tiêu đào tạo. Như vậy, quản lý chất lượng tổng thể (TQM) là cấp độ

quản lý chất lượng cao nhất, hướng tới việc thường xuyên nâng cao chất lượng, mỗi người trong tổ chức đều thấm nhuần các giá trị văn hóa chất lượng cao. Không chỉ đơn thuần tập trung vào việc quản lý chất lượng ở các yếu tố đầu vào và quá trình, đầu ra, quản lý chất lượng tổng thể nhấn mạnh vào sự phát triển nền “văn hóa chất lượng” của giáo viên và tổ chức. Quản lý chất lượng tổng thể luôn hướng đến cải tiến chất lượng và cải tiến liên tục chất lượng sản phẩm nhằm thỏa mãn nhu cầu của khách hàng. Điều này thật sự mang lại niềm tin cho khách hàng đồng thời một khi khách hàng hài lòng, chính họ sẽ quảng bá thương hiệu của nhà trường đến bạn bè, người thân, đồng nghiệp (Nguyễn Quang Giao, 2010).

Với vai trò vị trí đặc biệt quan trọng trong sự nghiệp bảo vệ và phát triển đất nước, tiếng Anh là yêu cầu không thể thiếu đối với người cán bộ, chiến sĩ Công an nhân dân. Các cơ sở đào tạo đại học của lực lượng Công an nhân dân xác định quản lý hoạt động đổi mới phương pháp dạy học môn tiếng Anh, cũng như quản lý chất lượng dạy học môn tiếng Anh nhằm nâng cao hiệu quả dạy học để đáp ứng nhu cầu học tập của sinh viên và nhu cầu sử dụng của lực lượng Công an nhân dân. Đồng thời, việc vận dụng quản lý chất lượng tổng thể trong quản lý hoạch định dạy học tiếng Anh tại các cơ sở đào tạo đại học thuộc lực lượng Công an nhân dân xuất phát từ các lý do sau: Đặc điểm đội ngũ giảng viên dạy học môn tiếng Anh tại các cơ sở đào tạo đại học thuộc lực lượng Công an nhân dân được tuyển dụng từ 2 nguồn: giảng viên tốt nghiệp từ các trường Đại học sư phạm Ngoại ngữ và từ sinh viên chuyên ngành ngôn ngữ Anh tại Học viện An ninh nhân dân. Điều này cho thấy đội ngũ giảng viên có sự chênh lệch thiên hướng của cả hai phía, giảng viên từ các trường sư phạm thì thiếu sự chuyên sâu về nghiệp vụ Công an nhân dân, nhưng vững về nghiệp vụ sư phạm và ngược lại. Tỷ lệ giảng viên chính giảng dạy môn tiếng Anh hiện nay chiếm 35%, giảng viên 47%

và trợ giảng 18%. Có thể nói, với đội ngũ giảng viên này sẽ đảm bảo yêu cầu giảng dạy môn tiếng Anh trong giai đoạn hiện nay (Nguyễn Văn Thành, 2018).

Đặc điểm đội ngũ cán bộ quản lý đào tạo và đảm bảo chất lượng tại các cơ sở đào tạo đại học thuộc lực lượng Công an nhân dân hầu hết được tuyển dụng từ nguồn cán bộ, sinh viên nghiệp vụ của lực lượng Công an nhân dân, sau khi tốt nghiệp họ được ở lại để đảm nhiệm công tác quản lý, số ít được đào tạo, bồi dưỡng tại các cơ sở đào tạo chuyên môn về quản lý giáo dục. Đây cũng là một vấn đề khó khăn trong quá trình quản lý chất lượng tổng thể nói chung và quản lý chất lượng dạy học môn tiếng Anh nói riêng. Đặc điểm sinh viên học môn tiếng Anh tại các cơ sở đào tạo đại học thuộc lực lượng Công an nhân dân được tuyển sinh từ nhiều vùng miền khác nhau, từ thành thị đến những vùng sâu, vùng xa trên lãnh thổ. Công tác tuyển sinh lấy từ nhiều đối tượng sinh viên khác nhau, cụ thể như đối tượng tuyển sinh từ học sinh trung học phổ thông, chiến sĩ nghĩa vụ, cán bộ trong biên chế của lực lượng Công an nhân dân và điều này cũng đồng nghĩa với việc có nhiều độ tuổi khác nhau trong khóa học. Ngoài nguồn tuyển sinh trên, một số cơ sở đào tạo có cả sinh viên quốc tế tham gia học tập, huấn luyện. Từ những yếu tố này cho thấy việc lựa chọn nội dung, phương pháp dạy học môn tiếng Anh sao cho đáp ứng nhu cầu người học, nhu cầu nhà sử dụng, và đặc biệt là đáp ứng mục tiêu đào tạo của từng cơ sở để đảm bảo chất lượng dạy học môn tiếng Anh là hết sức quan trọng.

### ***3.2. Định hướng quản lý chất lượng dạy học môn tiếng Anh tại các cơ sở đào tạo đại học thuộc lực lượng Công an nhân dân Việt Nam theo mô hình TQM***

Khi áp dụng TQM vào quản lý giáo dục nói chung, quản lý chất lượng dạy học môn tiếng Anh nói riêng, đây thực sự là công cụ tốt hỗ trợ cho thiết chế tổ chức, bởi vì mỗi người đều có vai trò nhất định trong chu trình đó với yêu cầu

chất lượng cao, vì vậy có sự phân cấp từ người lãnh đạo (Hiệu trưởng nhà trường) đến từng bộ phận (khoa, bộ môn, tổ chuyên môn) và cá nhân (cán bộ, giảng viên, sinh viên). Mọi người đều trở thành người tự quản thực hiện công việc của mình với những yêu cầu chặt chẽ của hệ thống quản lý chất lượng. Cải tiến từng bước, cải tiến liên tục, hoạt động của mọi người đều hướng tới chất lượng theo mục tiêu của nhà trường. Vì vậy TQM có thể áp dụng với các chức năng quản lý giáo dục khác nhau, từ công tác đào tạo đến hoạt động quản lý chất lượng dạy học môn tiếng Anh. Chính vì vậy, vận dụng TQM vào quá trình quản lý chất lượng dạy học môn tiếng Anh tại các cơ sở đào tạo đại học thuộc lực lượng công an nhân dân Việt Nam là cần thiết, phù hợp xu hướng quản lý chất lượng hiện nay. Để áp dụng mô hình TQM vào quản lý chất lượng dạy học môn tiếng Anh cần chú trọng các hoạt động dưới đây.

### *3.2.1. Công tác chuẩn bị, lập kế hoạch quản lý chất lượng dạy học môn tiếng Anh theo triết lý TQM*

Xác định các lĩnh vực cần tập trung quản lý, phân tích tình hình quản lý chất lượng dạy học môn tiếng Anh giảng viên, của đơn vị theo từng học phần, theo từng kỹ năng ngôn ngữ (nghe, nói đọc, viết); Xây dựng mục tiêu, nhiệm vụ: xác định và xây dựng mục tiêu dạy học môn tiếng Anh cho phù hợp với tính chất, quy mô, đặc điểm, yêu cầu “đầu ra” của nhà trường; xây dựng chính sách chất lượng, các tiêu chí, các tiêu chuẩn đánh giá chất lượng dạy học môn tiếng Anh. Xây dựng cơ cấu tổ chức của khoa, bộ môn: đảm bảo cơ cấu của khoa, bộ môn và tạo sự đồng thuận trong đội ngũ giảng viên để xây dựng hệ thống quản lý chất lượng dạy học; xây dựng đội ngũ lãnh đạo với việc phân quyền quản lý rõ ràng; Xây dựng nguồn lực: Quản lý chặt chẽ nguồn lực cũng như cung cấp đầy đủ nguồn lực cho hệ thống để thực hiện duy trì hoạt động đảm bảo chất lượng, nâng cao hiệu quả hoạt động của trường, của đơn vị để cung cấp “đầu ra” sao cho thỏa mãn yêu cầu về chất lượng đáp ứng cho xã hội; Xây dựng văn hóa chất lượng

dạy học môn tiếng Anh: mọi thành viên trong khoa, bộ môn tiếng Anh cần nhận thức đúng đắn về những lợi ích, giá trị của việc đổi mới phương pháp dạy học môn tiếng Anh để nâng cao chất lượng dạy học gắn với thương hiệu của nhà trường, gắn với chất lượng sinh viên và lợi ích của bản thân; nhận thức đầy đủ về hệ thống quản lý chất lượng dạy học môn tiếng Anh của đơn vị; hiểu được ý nghĩa và tầm quan trọng của chất lượng dạy học đối với khoa, trường và ngành; đảm bảo các hoạt động của mọi thành viên trong đơn vị đều hướng tới chất lượng. Xác định phương pháp dạy học tích cực cho môn tiếng Anh để nâng cao chất lượng: cần làm rõ những điều kiện thực tế của nhà trường; xác định tiềm năng sẵn có về nhân lực, tài lực, vật lực... để có biện pháp đổi mới phương pháp dạy học môn tiếng Anh và quản lý cho phù hợp. Sự đổi mới phải sao cho vừa sức và thành công. Mỗi sự đổi mới cần được thực hiện liên tục và được lập kế hoạch, tổ chức, chỉ đạo, kiểm tra đánh giá rút kinh nghiệm để nâng cao chất lượng dạy học môn tiếng Anh. Xây dựng hệ thống thông tin: mạng lưới thông tin cần được thực hiện thường xuyên và thông suốt, kịp thời giữa ban giám hiệu và lãnh đạo khoa, bộ môn với các giảng viên, lớp học, sinh viên, phụ huynh và công an các tỉnh thành... các thông tin phản hồi khác được lãnh đạo nhà trường xử lý để có phương án điều chỉnh kịp thời. Nhà trường phải có hệ thống văn bản công bố về chính sách chất lượng và mục tiêu chất lượng dạy học môn tiếng Anh, xác định các phương pháp dạy học tích cực, theo dõi, phân tích, kiểm tra đánh giá các khâu của quá trình dạy học.

### *3.2.2. Công tác tổ chức, chỉ đạo thực hiện quản lý chất lượng dạy học môn tiếng Anh theo triết lý TQM*

Công bố áp dụng hệ thống chất lượng dạy học môn tiếng Anh đã xây dựng. Lập kế hoạch thực hiện quản lý dạy học theo chu trình quản lý của Deming (PDCA – Plan Do Check Act); Sự cam kết của lãnh đạo các cấp; Thành lập ban chỉ

đạo công tác quản lý chất lượng; đào tạo, bồi dưỡng đội ngũ giảng viên; Xây dựng các thủ tục quy trình cho các học phần, cho từng đầu việc; Lãnh đạo các cấp luôn theo dõi, động viên, khuyến khích, truyền cảm hứng cho tất cả giảng viên, sinh viên trong hoạt động dạy học môn tiếng Anh trên nguyên tắc tuân thủ triết lý của TQM “*Làm đúng ngay từ đầu*” với các quy trình đã được xây dựng. Hỗ trợ kịp thời những khó khăn, vướng mắc phát sinh trong quá trình dạy học môn tiếng Anh.

### 3.2.3. Công tác kiểm tra, đánh giá quản lý chất lượng dạy học môn tiếng Anh

Lãnh đạo các cấp phải định kỳ xem xét hệ thống quản lý chất lượng dạy học môn tiếng Anh để đảm bảo luôn thích hợp, thỏa đáng và có hiệu quả, đánh giá các điểm mạnh, điểm yếu của hệ thống quản lý để từ đó cải tiến (từng khâu hay toàn bộ). Trong quá trình đánh giá, ban đánh giá đưa ra các tiêu chuẩn, tiêu chí đánh giá để giảng viên trong đơn vị tự đánh giá, để khách hàng tự đánh giá. Vấn đề cốt lõi cần tập trung vào sự hài lòng của sinh viên, của nhà tuyển dụng, của ngành, của xã hội để đội ngũ giảng viên tiếp tục đổi mới phương pháp dạy học môn tiếng Anh hướng đến chất lượng sinh viên tốt hơn nhằm tạo cho đầu ra luôn đáp ứng nhu cầu của khách hàng.

## 4. KẾT LUẬN

Trong thời đại toàn cầu hóa, hội nhập kinh tế quốc tế, sự bùng nổ của nền kinh tế tri thức và

thời kỳ công nghiệp hóa 4.0 đang là những tác nhân quan trọng cho sự thay đổi diễn ra trên thế giới. Mô hình quản lý TQM đang thực sự cần thiết cho bất kể nền giáo dục nào để đảm bảo chất lượng giáo dục của từng cơ sở đào tạo đại học trong hệ thống giáo dục đại học quốc gia. Bài viết tập trung làm rõ về các yếu tố cần thiết trong mô hình quản lý chất lượng tổng thể trong hoạt động dạy học môn tiếng Anh trong các cơ sở đào tạo đại học thuộc lực lượng công an nhân dân. Định hướng áp dụng mô hình TQM để quản lý chất lượng dạy học môn tiếng Anh tại các cơ sở đào tạo đại học thuộc lực lượng Công an nhân dân Việt nam theo tiến trình, theo chức năng quản lý một cách khoa học, những hoạt động cụ thể cho từng giai đoạn như: Công tác chuẩn bị, lập kế hoạch quản lý chất lượng dạy học môn tiếng Anh theo triết lý TQM; Công tác kiểm tra, đánh giá quản lý chất lượng dạy học môn tiếng Anh; Công tác tổ chức, chỉ đạo thực hiện quản lý chất lượng dạy học môn tiếng Anh theo triết lý TQM. Từ đó, xây dựng công cụ để mỗi khoa, bộ môn tiếng Anh tại các cơ sở đào tạo đại học thuộc lực lượng Công an nhân dân tự đánh giá chất lượng dạy học môn tiếng Anh, đồng thời, kiểm soát chất lượng và đảm bảo chất lượng dạy học môn tiếng Anh để thỏa mãn và đáp ứng nhu cầu của sinh viên các cơ sở đào tạo đại học thuộc lực lượng Công an nhân dân.

## TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Nguyễn Đức Chính (2002), *Kiểm định chất lượng trong giáo dục đại học*, Nxb. Đại học Quốc gia Hà Nội.
2. Nguyễn Quang Giao (2010), *Đảm bảo chất lượng giáo dục đại học*, Tạp chí Khoa học và Công nghệ, Đại học Đà Nẵng.
3. Nguyễn Văn Thành (2018), *Tiếp tục đổi mới căn bản, toàn diện công tác giáo dục, đào tạo trong Công an nhân dân, đáp ứng yêu cầu bảo đảm an ninh, trật tự trong tình hình mới*, Tạp chí Cảnh sát Nhân dân số 19.
4. Lawrence A. Sherr, G. Gregory Lozier (1991), *Total quality management in higher education*, A Wiley Company, USA.
5. Lewis, R. G., & Smith, D. H. (1994), *Total quality in higher education*, Florida: St. Lucie Press, USA.