

**KẾ HOẠCH CHẤT LƯỢNG NĂM <2020>****I. MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG****1. Phân tích bối cảnh**

- a. Thuận lợi
- b. Cơ hội
- c. Thách thức

**2. Mục tiêu năm <2020>**

2.1. Ổn định đội ngũ và cải tiến chất lượng hoạt động – tập trung vào chiều sâu

STT	Nội dung hoạt động	Sản phẩm	Người phụ trách	Thời gian

2.2. Kiểm định chương trình đào tạo

STT	Nội dung hoạt động	Sản phẩm	Người phụ trách	Thời gian

**II. CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG & HÀI LÒNG KHÁCH HÀNG****1. Chỉ tiêu chất lượng sản phẩm - dịch vụ**

Cam kết các chỉ tiêu chất lượng sản phẩm – dịch vụ (cụ thể)

**2. Mức độ hài lòng khách hàng**

Đơn vị xác định và cam kết mức độ hài lòng khách hàng vào bảng dưới. Lưu ý cần đăng ký cụ thể cho từng mảng kinh doanh của đơn vị.

STT	Mảng kinh doanh	Tần suất	Đơn vị	2015	Mục tiêu 2016	Ghi chú

**III. HOẠT ĐỘNG THEO DỰ ÁN****1. Các dự án xây dựng, áp dụng tiêu chuẩn mới**

Xác định các dự án xây dựng, áp dụng tiêu chuẩn mới. Nếu có chứng chỉ, cần ghi rõ thời điểm dự kiến sẽ lấy chứng chỉ. Nếu không lấy chứng chỉ, ghi “Không” vào cột tương ứng.

STT	Dự án	Bắt đầu	Kết thúc	Thời điểm lấy chứng chỉ	Người thực hiện	Ghi chú

## 2. Các dự án hiệu chỉnh quy trình/quy định phục vụ toàn cầu hóa

Xác định các dự án địa phương hóa (chuyển ngữ, thay đổi thông tin liên quan...) hoặc các dự án thay đổi các quy trình/quy định nhằm đáp ứng yêu cầu luật pháp tại nước sở tại. Cần ghi rõ thị trường/quốc gia phục vụ.

## 3. Các dự án cải tiến quy trình (Lean, tin học hóa...)

Xác định các dự án cải tiến quy trình (Lean, tin học hóa...) dự định thực hiện trong năm <2020>.

## 4. Các dự án khác

### IV. KIỂM SOÁT, ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ & ĐÁNH GIÁ BÊN NGOÀI

#### 1. Loại kiểm soát

Đơn vị xác định các loại/hình thức kiểm soát (Kiểm soát QA trong dự án, đánh giá BA, đánh giá theo chủ đề...) và mô tả các thông tin vào bảng dưới:

STT	Loại kiểm soát	Mục tiêu	Phạm vi đánh giá	Số lượng	Mô tả cách thức triển khai	Cam kết hoàn thành

#### 2. Kế hoạch chi tiết

Đơn vị xác định kế hoạch triển khai các đợt kiểm soát và đánh giá trong năm vào bảng dưới. Đánh "X" vào thời điểm thực hiện:

Loại kiểm soát	Đơn vị/bộ phận	Thực hiện	T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	T9	T10	T11	T12

### V. QUẢN LÝ TÀI LIỆU

Dựa trên kết quả hoạt động Rà soát hệ thống tài liệu hàng năm, đơn vị cần xác định kế hoạch ban hành/sửa đổi tài liệu, bao gồm:

#### 1. Sửa đổi lớn

Đơn vị xác định kế hoạch triển khai theo bảng dưới.

STT	Đối tượng sửa đổi	Loại sửa đổi			Thời gian		Ghi chú
		Ban hành mới	Sửa đổi	Hủy bỏ	Bắt đầu	Kết thúc	

## 2. Hiệu chỉnh nhỏ

Cam kết mức độ hoàn thành các nội dung cần hiệu chỉnh khác.

STT	STQT	Số lượng cần sửa đổi theo rà soát	Cam kết hoàn thành	Giải thích
	<Ghi số tay quy trình>	<Số lượng cần sửa đổi>	<Cam kết tỷ lệ hoàn thành>	
TỔNG HỢP				

**Chú ý:** Cán bộ quản lý tài liệu đơn vị, từ kết quả Rà soát hệ thống tài liệu, cần lập danh sách các tài liệu được hiệu chỉnh cho cán bộ quản lý tài liệu

## VI. VẤN ĐỀ KHÁC

### 1. Xử lý khắc phục & phòng ngừa

STT	Nội dung	2015	Cam kết 2016	Giải thích
1	Số NC/NX tồn 2015	<xác định số lượng tồn từ năm 2015>	<cam kết thời điểm xử lý hoàn toàn các NC/NX tồn>	
2	Tỷ lệ NC/NX quá hạn	<tỷ lệ NC/NX quá hạn năm 2015>	<cam kết tỷ lệ quá hạn tối đa năm 2016>	

2. **Phân tích:** <Đưa ra các phân tích và định hướng nhằm nâng cao hiệu quả việc khắc phục và phòng ngừa>

### 3. Theo dõi khiếu nại & khảo sát khách hàng

Thực hiện thăm dò ý kiến khách hàng, đo độ hài lòng khách hàng theo từng học kỳ cho tất cả các khối

## VII. TỔ CHỨC & NHÂN SỰ

### 1. Tổ chức

### 2. Sơ đồ tổ chức

### 3. Mô tả các chức năng

1. Thực hiện chức năng đảm bảo chất lượng
2. Thanh tra, đánh giá nội bộ
3. Hệ thống tài liệu – Hệ thống dữ liệu
  - 3.1. Hệ thống tài liệu
  - 3.2. Hệ thống dữ liệu
4. Kiểm định
  - Lập kế hoạch và tổ chức thực hiện đánh giá nội bộ vùng ít nhất 1 năm/lần. Hỗ trợ đánh giá nội bộ của toàn trường tại cơ sở.
  - Báo cáo định kỳ và đột xuất theo yêu cầu của QA trường về các vấn đề Chất lượng tại cơ sở
  - Tham gia đoàn đánh giá nội bộ của trường theo sự phân công chung

**5. Kế hoạch nhân sự****6. Hoạt động đào tạo**

Đơn vị xác định kế hoạch tổ chức các khóa học trong năm <2020>

STT	Khóa học	Đối tượng	Đơn vị đào tạo	Thời gian dự kiến	Số lượng lớp	Ghi chú

**7. Chi phí**

STT	Nội dung	Số tiền cho năm 2020
	<b>Tổng cộng:</b>	

**VIII. ĐỀ XUẤT KIẾN NGHỊ****Người duyệt****Người lập**