POLITEKNIK MALAYSIA
TUANKU SYED SIRAJUDDIN

ISO 21001:2018 | EOMS

Profil
SISTEM PENGURUSAN ORGANISASI PENDIDIKAN (SPOP)

DISEDIAKAN OLEH:
NURAYUNI BINTI NOORDIHAN (PEGAWAI PENGURUSAN KUALITI)

DILULUSKAN OLEH:
TS. KHAIRUL ANUAR BIN ISHAK (PENGARAH)

TARIKH:
28 OKTOBER 2025

KANDUNGAN

KANDUNGAN 2
1.0 PENGENALAN 4
1.1 UMUM 4
1.2 TUJUAN PROFIL SISTEM PENGURUSAN ORGANISASI PENDIDIKAN 4
1.3 PENYEDIAAN, PENGUATKUASAAN DAN PENGEDARAN 4
1.4 PENYELARASAN PINDAAN 5
1.5 BAHAN RUJUKAN BERKAITAN 5
2.0 MAKLUMAT MENGENAI ORGANISASI 6
2.1 LATAR BELAKANG ORGANISASI 6
2.2 PIAGAM PELANGGAN 6
2.3 AKTIVITI ORGANISASI 7
2.4 VISI 7
2.5 MISI 7
2.6 STRUKTUR ORGANISASI 8
2.7 FUNGSI JABATAN 8
2.7.1 Jabatan Akademik (Induk) 8
2.7.1.1 Jabatan Kejuruteraan Elektrik 8
b) Prospek Kerjaya 9
2) Diploma Kejuruteraan Elektronik (Komunikasi) 9
b) Prospek Kerjaya 9
3) Diploma Kejuruteraan Elektronik (Komputer) 10
b) Prospek Kerjaya 10
2.7.1.2 Jabatan Kejuruteraan Mekanikal 11
b) Prospek Kerjaya 11
2.7.1.3 Jabatan Perdagangan 12
b) Prospek Kerjaya 12
2) Diploma Pengajian Perniagaan 13
b) Prospek Kerjaya 13
3) Diploma Sains Kesetiausahaan 13
b) Prospek Kerjaya 14
2.7.1.4 Jabatan Rekabentuk Dan Komunikasi Visual 14
b) Prospek Kerjaya 15

2) Diploma Teknologi Kreatif Digital Produksi Video (WBL) 15
b) Prospek Kerjaya 16
2.7.1.5 Jabatan Pelancongan dan Hospitaliti 16
b) Prospek Kerjaya 17
2) Diploma Perkhidmatan Makanan Amalan Halal 17
b) Prospek Kerjaya 18
3) Diploma Pengurusan Pelancongan 18
b) Prospek Kerjaya 19
4) Diploma Pengurusan Resort 19
b) Prospek Kerjaya 20
5) Sijil Khas Operasi Katering 20
b) Prospek Kerjaya 20
2.7.1.6 Jabatan Teknologi Maklumat Dan Komunikasi 21
a) Pengenalan 21
b) Prospek Kerjaya 21
2.7.2 Jabatan Akademik (Sokongan) 22
2.7.2.1 Jabatan Matematik, Sains dan Komputer 22
2.7.2.2 Jabatan Pengajian Am 22
2.7.2.3 Jabatan Sukan, Kokurikulum, Kebudayaan dan Warisan 23
2.7.3 Fungsi Unit 23
2.7.3.1 Unit Perhubungan Dan Latihan Industri (UPLI) 23
2.7.3.2 Unit Peperiksaan 24
2.7.3.3 Unit Penyelidikan, Inovasi dan Komersialan (UPIK) 24
2.7.3.4 Unit CISEC 25
2.7.3.5 Unit Jaminan Kualiti 25
2.7.3.6 Unit Centre of Technology (COT) 25
2.7.3.7 Unit Pengurusan Strategik 26
2.7.3.8 Jabatan Hal Ehwal Pelajar 26
2.7.3.9 Unit Pengurusan Psikologi 27
2.7.3.10 Unit Pusat Data Dan Teknologi Maklumat 27
2.7.3.11 Unit Pembangunan Dan Penyelenggaraan 27
2.7.3.12 Unit Pusat Sumber 28
2.7.3.13 Unit Latihan dan Pendidikan Lanjutan (ULPL) 28
2.7.3.14 Unit Pembangunan Instruksional Dan Multimedia 28
2.7.3.15 Unit Keusahawanan 29
2.7.3.16 Unit Kamsis 29

2.7.3.17 Unit Pentadbiran & Kewangan berfungsi: 29

2.7.3.18 Bahagian Komunikasi Korporat 30

3.0 SKOP PELAKSANAAN, DASAR KUALITI DAN OBJEKTIF KUALITI 31

3.1 SKOP PELAKSANAAN 31

Melaksanakan SPOP bagi proses Pemberian Perkhidmatan Pendidikan (PPP) di peringkat Diploma dalam bidang kejuteraan, perdagangan, hospitaliti, rekabentuk & komunikasi visual dan teknologi maklumat beserta Sijil Kemahiran Khas bagi bidang hospitaliti kepada lulusan SPM dan setaraf dengannya. 31

3.2 PENGECUALIAN SKOP PELAKSANAAN 32

Klausa 7.1.5 Pemantauan dan Pengukuran Sumber 32

Justifikasi: 32

Klausa 8.3 Reka Bentuk dan Pembangunan Produk dan Perkhidmatan. 32

Justifikasi 32

3.3 DASAR KUALITI 33

3.4 OBJEKTIF-OBJEKTIF KUALITI 33

4.0 KONTEKS ORGANISASI 34

4.1 MEMAHAMI ORGANISASI DAN KONTEKSNYA 34

4.2 MEMAHAMI KEPERLUAN DAN JANGKAAN PIHAK BERKEPENTINGAN 35

4.3 SKOP SISTEM PENGURUSAN ORGANISASI PENDIDIKAN 37

4.4 SISTEM PENGURUSAN ORGANISASI PENDIDIKAN 38

4.4.1 Mewujud, Melaksana Dan Menambahbaik Secara Berterusan SPOP 38

Aktiviti Teras Penyediaan Perkhidmatan Pendidikan 40

ii. Pendaftaran Pelajar 40

iii. Pengendalian Pengajaran dan Pembelajaran 40

iv. Pengendalian Peperiksaan 40

v. Penilai Perkhidmatan 40

vi. Penganugerahan Sijil Diploma 40

vii. Kebolehpasaran 40

5.0 KEPIMPINAN 42

5.1 KEPIMPINAN DAN KOMITMEN 42

5.1.1 Umum 42

5.1.2 Fokus Kepada Pelajar Dan Pihak Berkepentingan 43

d) Prosedur Proses Pengendalian Maklumbalas Pelanggan (PTSS- PK-PS-04) 43

a) Prosedur Pengurusan Risiko dan Peluang (PTSS-PK-PS-08) 43

5.1.3 Keperluan Tambahan Terhadap Pendidikan Berkeperluan Khas 43

5.2 DASAR SISTEM PENGURUSAN ORGANISASI PENDIDIKAN (SPOP) 44

5.2.1 Membangunkan Dasar SPOP 44

5.2.2 Mengkomunikasikan Dasar SPOP 45
5.3 PERANAN, TANGGUNGJAWAB DAN BIDANG KUASA ORGANISASI 46
6.0 PERANCANGAN 47
6.1 TINDAKAN MENYATAKAN RISIKO DAN PELUANG 47
6.1.1 Perancangan Tindakan Risiko dan Peluang 47
6.1.2 Proses Tindakan 47
6.2 OBJEKTIF PTSS 48
6.2.1 Perancangan Pencapaian Objektif PTSS 48
TERAS STRATEGIK DAN OBJEKTIF STRATEGIK ORGANISASI 49
6.2.2 Strategi Untuk Mencapai Objektif Kualiti 49
6.3 PERANCANGAN PERUBAHAN 50
7.0 SOKONGAN 51
7.1 SUMBER 51
7.1.1 Umum 51
7.1.2 Sumber Manusia 52
7.1.3 Kemudahan 53
7.1.4 Persekitaran Untuk Operasi Proses Pendidikan 54
7.1.5 Pemantauan Dan Pengukuran Sumber 55
7.1.6 Pengetahuan Organisasi 57
7.1.6.1 Umum 57
7.1.6.2 Sumber pembelajaran 58
7.2 KOMPETENSI/ KECEKAPAN 60
7.2.1 Umum 60
7.2.2 Keperluan tambahan bagi pendidikan berkeperluan khas 60
7.3 KESEDARAN 61
7.4 KOMUNIKASI 62
7.4.1 Umum 62
7.4.2 Matlamat Komunikasi 62
7.4.3 Penyusunan Komunikasi (communication arrangements) 63
7.4.3.1 Asas penyusunan komunikasi 63
7.4.3.2 Proses Komunikasi 64
7.5 MAKLUMAT DIDOKUMENTASIKAN 65
7.5.1 Umum 65
Arahan Kerja 66
Rujukan dan bukti pelaksanaan 66
7.5.2 Mewujudkan dan Mengemaskini 67

7.5.3 Kawalan Maklumat Didokumentasikan 68
7.5.3.1 Skop Kawalan 68
7.5.3.2 Aktiviti Dokumentasi 68
8.0 OPERASI 70
8.1 PERANCANGAN OPERASI DAN KAWALAN 70
8.1.1 Umum 70
8.1.2 Perancangan dan Kawalan Spesifik Bagi Produk dan Perkhidmatan Pendidikan 71
8.1.3 Keperluan Tambahan Pendidikan Keperluan Khas 72
8.2 KEPERLUAN PRODUK DAN PERKHIDMATAN PENDIDIKAN 72
8.2.2 Berkomunikasi Tentang Keperluan Produk dan Perkhidmatan Pendidikan 74
8.2.3 Perubahan terhadap keperluan kepada produk dan perkhidmatan Pendidikan 75
8.3 REKABENTUK DAN PEMBANGUNAN PRODUK DAN PERKHIDMATAN BAGI PENDIDIKAN 75
8.3.4.4 Kawalan Reka Bentuk Pentaksiran Sumatif 76
8.4.1 Umum 76
8.4.2 Jenis dan Takat Kawalan 77
8.4.3 Maklumat Penyedia Luar 78
8.5 PENYEDIAAN PRODUK DAN PERKHIDMATAN PENDIDIKAN 79
8.5.1 Kawalan Penyampaian Produksi dan Perkhidmatan 79
8.5.1.1 Umum 79
8.5.1.2 Kemasukan Pelajar 80
8.5.1.2.1 Maklumat Pra Kemasukan 80
8.5.1.2.2 Syarat Kemasukan 80
8.5.1.3 Penyampaian Produk dan Perkhidmatan Pendidikan 81
8.5.1.4 Pentaksiran sumatif 82
8.5.1.5 Pengiktirafan Terhadap Pembelajaran Yang Telah Ditaksirkan 82
8.5.1.6 Keperluan Tambahan Terhadap Pendidikan Berkeperluan Khas 83
8.5.1.6.1 Umum 83
8.5.1.6.2 Kaedah Penyampaian 83
8.5.1.6.3 Pentaksiran Pembelajaran 84
8.5.1.6.4 Sokongan Lain 84
8.5.3 Harta Milik Pihak Yang Berkepentingan 85
8.5.4 Pemeliharaan 86
8.5.5 Perlindungan Dan Ketelusan Terhadap Data Pelajar 86
8.5.6 Kawalan Perubahan Di Dalam Produk Dan Perkhidmatan Pendidikan 87
8.6 PELEPASAN *(RELEASE)* PRODUK DAN PERKHIDMATAN PENDIDIKAN 87
8.7 KAWALAN OUTPUT PENDIDIKAN YANG TIDAK AKUR 88

8.7.1 Umum 88
8.7.2 Kaedah Pengurusan Ketidakakuran 88
8.7.3 Maklumat Yang Didokumentasikan 89
9.0 PENILAIAN PRESTASI 90
9.1.1 Umum 90
9.1.2 Kepuasan Pelajar, Benefisiari Yang Lain Dan Staf 91
9.1.2.1 Pemantauan Kepuasan 91
9.1.2.2 Pengendalian Aduan Dan Rayuan 92
9.1.3 Keperluan Pemantauan Dan Pengukuran Yang Lain 93
9.1.4 Kaedah Bagi Pemantauan, Pengukuran, Analisis Dan Penilaian 94
9.1.4.1 Umum 94
9.1.4.2 Skop Penilaian 94
9.1.5 Analisis Dan Penilaian 95
9.2 AUDIT DALAMAN 95
9.2.1 Tujuan 95
9.2.2 Proses Audit Dalaman 96
9.3 KAJIAN SEMULA PENGURUSAN 97
9.3.1 Umum 97
9.3.2 Input Kajian Semula 97
9.3.3 Output Kajian Semula Pengurusan 97
10.0 PENAMBAHBAIKAN 98
10.1 KETAKAKURAN DAN TINDAKAN PEMBETULAN 98
10.1.1 Proses Pengendalian 98
10.1.2 Maklumat Didokumentasi 99
10.2 PENAMBAHBAIKAN BERTERUSAN 99
10.3 PELUANG PENAMBAHBAIKAN 99

A. SENARAI EDARAN PROFIL SISTEM PENGURUSAN KUALITI

BIL	NO. SALINAN TERKAWAL	PEMEGANG DOKUMEN
1.	01	PENGARAH
2.	02	TIMBALAN PENGARAH AKADEMIK
3.	03	TIMBALAN PENGARAH SOKONGAN AKADEMIK
4.	04	PEGAWAI PENGURUSAN KUALITI

B. SENARAI PROSEDUR KUALITI DAN ARAHAN KERJA

Profil dan Prosedur Kerja Sokongan

BIL	NOMBOR DOKUMEN	TAJUK
1.	PTSS – PSPOP – 01	Profil Sistem Pengurusan Organisasi Pendidikan (SPOP)
2.	PTSS – PK – PS – 01	Penyediaan Belanjawan Tahunan
3.	PTSS – PK – PS – 02	Kawalan Maklumat Didokumentasikan
4.	PTSS – PK – PS – 03	Pengurusan Perolehan Bekalan/ Perkhidmatan
5.	PTSS – PK – PS – 04	Pengendalian Maklumbalas Pelanggan
6.	PTSS – PK – PS – 05	Kawalan Terhadap Ketidakpatuhan Pemberian Perkhidmatan Pendidikan
7.	PTSS – PK – PS – 06	Pengendalian Audit Dalaman
8.	PTSS – PK – PS – 07	Perancangan dan Pengurusan Latihan Staf
9.	PTSS – PK – PS – 08	Pengurusan Risiko dan Peluang
10.	PTSS – PK – PS – 09	Pengurusan Penyelenggaraan Infrastruktur dan Peralatan
11.	PTSS – PK – PS – 10	Ketakakuran dan Tindakan Pembetulan
12.	PTSS – PK – PS – 11	Pengurusan Kamsis
13.	PTSS – PK – PS – 12	Pengurusan Penyelenggaraan Perkakasan Komputer dan Sistem Rangkaian
14.	PTSS – PK – PS – 13	Pengurusan Pusat Sumber

Prosedur Kerja Pemberian Perkhidmatan Pendidikan

BIL	NOMBOR DOKUMEN	TAJUK
1.	PTSS – PK – PPP – 01	Perancangan Aktiviti PPP PTSS
2.	PTSS – PK – PPP – 02	Penyediaan Jadual Waktu
3.	PTSS – PK – PPP – 03	Pengurusan Pendaftaran Pelajar
4.	PTSS – PK – PPP – 04	Pengendalian Program Minggu Transformasi Siswa
5.	PTSS – PK – PPP – 05	Proses Pembelajaran dan Pengajaran
6.	PTSS – PK – PPP – 06	Pendaftaran Kursus
7.	PTSS – PK – PPP – 07	Perancangan dan Pelaksanaan Latihan Industri
8.	PTSS – PK – PPP – 08	Proses Pengurusan Peperiksaan
9.	PTSS – PK – PPP – 09	Khidmat Bimbingan dan Kaunseling
10.	PTSS – PK – PPP – 10	Pengurusan Disiplin Pelajar
11.	PTSS – PK – PPP – 11	Penilaian Proses Pembelajaran dan Pengajaran (PdP)
12.	PTSS – PK – PPP – 12	Penilaian Peralatan Pembelajaran dan Pengajaran (PdP)
13.	PTSS – PK – PPP – 13	Perancangan dan Pelaksanaan Work Based Learning (WBL)

1.0 PENGENALAN

1.1 UMUM

Profil Sistem Pengurusan Organisasi Pendidikan ISO 21001:2018 ini adalah dokumen utama dalam pelaksanaan Sistem Pengurusan Organisasi Pendidikan di Politeknik Tuanku Syed Sirajuddin (PTSS). Profil Sistem Pengurusan Organisasi Pendidikan ini disediakan untuk memenuhi matlamat dan objektif PTSS sebagai institusi pendidikan bagi memberi perkhidmatan kepada pelanggan selaras dengan keperluan Standard ISO 21001:2018. Profil ini mengandungi struktur organisasi, dasar kualiti, objektif kualiti dan prinsip asas yang memandu pelaksanaan proses Pemberian Perkhidmatan Pendidikan (PPP) bagi peringkat diploma dan sijil.

Sistem Pengurusan Organisasi Pendidikan Profil ini diperlengkapkan lagi dengan dokumen-dokumen prosedur kualiti dan arahan kerja serta dokumen-dokumen sokongan yang berkaitan seperti akta-akta tertentu, pekeliling, garis panduan dan borang-borang bagi melancarkan pelaksanaan Sistem Pengurusan Organisasi Pendidikan PTSS.

1.2 TUJUAN PROFIL SISTEM PENGURUSAN ORGANISASI PENDIDIKAN

Profil Sistem Pengurusan Kualiti ini bertujuan untuk:

a) Menerangkan maklumat am mengenai PTSS.
b) Menjelaskan secara ringkas Sistem Pengurusan Organisasi Pendidikan ISO 21001:2018 yang dilaksanakan dalam pengurusan Pemberian Perkhidmatan Pendidikan.
c) Menggariskan dasar kualiti dan keperluan kualiti bagi setiap aktiviti berkaitan dengan pengurusan Pemberian Perkhidmatan Pendidikan yang dilaksanakan dalam memenuhi keperluan Standard ISO 21001:2018.

1.3 PENYEDIAAN, PENGUATKUASAAN DAN PENGEDARAN

Profil Sistem Pengurusan Organisasi Pendidikan ini hanya terpakai dan berkuatkuasa setelah diluluskan dan ditandatangani oleh Pengarah PTSS. Profil Sistem Pengurusan Organisasi Pendidikan ini adalah **DOKUMEN TERKAWAL** dan semua peraturan dalam pengendalian dokumen adalah tertakluk kepada peraturan-peraturan yang tertera dalam prosedur kerja Kawalan Maklumat Didokumentasikan. Dokumen asal Profil Sistem Pengurusan Organisasi Pendidikan ini adalah seperti senarai edaran yang disediakan dan dalam kawalan Unit Jaminan Kualiti.

1.4 PENYELARASAN PINDAAN

Unit Jaminan Kualiti bertanggungjawab untuk menyelaraskan pindaan ke atas profil ini seperti mana keperluan Seksyen 7.5.3 Kawalan terhadap maklumat didokumentasikan. Mana-mana bahagian daripada dokumen ini tidak boleh dikeluarkan atau dipinda tanpa kebenaran pihak yang menyediakan dokumen ini.

1.5 BAHAN RUJUKAN BERKAITAN

Bahan rujukan berkaitan yang digunakan dalam penyediaan Profil Sistem Pengurusan Organisasi Pendidikan ini adalah:

- *International Standard* ISO 21001:2018, *Educational organizations – Management systems for educational organizations – Requirements with guidance for use.*
- *Code of Practice for Programme Accreditation (COPPA) 2nd Edition*
- Perintah Am Kerajaan
- Arahan Perbendaharaan
- Pekeliling-pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam
- Akta-akta yang berkenaan
- Garis panduan/ buku panduan daripada Kementerian Pengajian Tinggi dan Jabatan Pengajian Politeknik dan Kolej Komuniti

2.0 MAKLUMAT MENGENAI ORGANISASI

2.1 LATAR BELAKANG ORGANISASI

Politeknik Tuanku Syed Sirajuddin, Perlis (PTSS) telah beroperasi di kampus sementaranya di Kolej Komuniti Darulaman pada 16 Mei 2003. PTSS berpindah ke kampus tetapnya pada 16 Jun 2004 dan pengambilan pelajar yang pertama bermula pada sesi Julai 2004.

Kampus tetap PTSS terletak di KM 25 Lebuhraya Changlun-Kuala Perlis. PTSS merupakan politeknik yang ke 18 di bawah Kementerian Pendidikan Tinggi.

Di antara jabatan yang diwujudkan di PTSS ialah Jabatan Rekabentuk & Komunikasi Visual, Jabatan Kejuruteraan Mekanikal, Jabatan Kejuruteraan Elektrik, Jabatan Perdagangan, Jabatan Teknologi Maklumat & Komunikasi dan Jabatan Pelancongan & Hospitaliti. Empat jabatan sokongan telah ditubuhkan iaitu Jabatan Pengajian Am, Jabatan Matematik, Sains & Komputer, Jabatan Hal Ehwal Pelajar dan Jabatan Sukan, Kokurikulum dan Kebudayaan Warisan.

Selain dari jabatan akademik PTSS turut di sokong dan dilengkapi dengan Bahagian Komunikasi dan Hubungan Korporat, Bahagian Governan dan Kecemerlangan, Bahagian Khidmat Pengurusan, Unit Pentadbiran, Unit Kewangan, Unit Peperiksaan, Unit Latihan & Pendidikan Lanjutan, Unit Pembangunan & Penyelenggaraan, Unit Jaminan Kualiti, Unit *Center of Technology* (COT), Unit Perancangan Strategik, Unit Pengurusan Psikologi, Unit Perhubungan & Latihan Industri, Unit Pusat Sumber, Unit Pembangunan Instruksional & Multimedia, Unit Pusat Data dan Teknologi Maklumat, Unit Penyelidikan dan Inovasi dan Pengkormesialan, Unit CISEC, Unit Keselamatan dan Keceriaan dan Unit Keusahawanan.

PTSS menawarkan program di peringkat Diploma dan Sijil Kemahiran Khas. Tawarannya terbuka kepada semua warganegara Malaysia dengan permohonan melalui Jabatan Pendidikan Politeknik dan Kolej Komuniti, Kementerian Pendidikan Tinggi.

2.2 PIAGAM PELANGGAN

1. Mencapai piagam pelanggan yang ditetapkan iaitu:
   a) Proses pendaftaran pelajar diselesaikan pada hari yang sama pelajar sampai untuk mendaftar (1 hari).
   b) Penyediaan kad pelajar disiapkan selewat-lewatnya 2 minggu selepas proses pendaftaran.
   c) Proses PPP dilaksanakan secara sistematik, terancang dan berkesan seperti yang dijadualkan.

d) Status tindakan terhadap aduan pelanggan berkaitan kualiti perkhidmatan dimaklumkan kepada pengadu dalam masa 2 minggu selepas aduan diterima.
e) Keputusan peperiksaan akhir setiap program siap diproses dalam masa 2 minggu selepas semester pengajian berakhir.

2. Tahap kepuasan pelanggan terhadap pemberian perkhidmatan pendidikan dalam perkara a,b,c,d, dan e adalah lebih atau sama 80%.
3. Memastikan pembekalan memenuhi kehendak proses pemberian perkhidmatan pendidikan dengan prestasi pembekal melebihi 75%.
4. Memastikan 90% infrastruktur dan peralatan di PTSS yang perlu penyelenggaraan berkala diselenggara mengikut jadual.

2.3 AKTIVITI ORGANISASI

Program / aktiviti utama Pemberian Perkhidmatan Pendidikan PTSS menyokong dasar dan inisiatif Kementerian Pengajian Tinggi dalam memperkasakan Latihan Teknikal dan Pendidikan Vokasional (TVET) bagi usaha melahirkan graduan berkemahiran dan berkualiti. Program / aktiviti utama yang dimaksudkan adalah seperti yang terkandung dalam Sasaran Kerja Tahunan dan Pelan Strategik PTSS.

2.4 VISI

VISI MENJADI INSTITUSI TVET YANG UNGGUL

2.5 MISI

2.6 STRUKTUR ORGANISASI

2.6.1 PTSS diketuai oleh Pengarah Politeknik Tuanku Syed Sirajuddin yang bertanggungjawab ke atas:

i. Penentuan objektif, hala tuju dan pelan tindakan PTSS.
ii. Segala pengurusan PTSS yang meliputi bahagian pentadbiran, pengurusan kewangan dan pembangunan politeknik.
iii. Merancang dan memastikan perlaksanaan arahan-arahan kerja daripada Jabatan Pengajian Politeknik dan Kolej Komuniti (JPPKK).

2.6.2 Timbalan Pengarah (Akademik) PTSS adalah pegawai yang membantu Pengarah PTSS dalam urusan pentadbiran dan pengurusan akademik dan melaksanakan segala tugas yang diarahkan oleh Pengarah PTSS.

2.6.3 Timbalan Pengarah (Sokongan Akademik) PTSS adalah pegawai yang membantu dalam urusan pengurusan dan pentadbiran sokongan akademik seperti dasar-dasar pentadbiran dan pengurusan kewangan, sumber manusia, pembangunan dan penyelenggaraan, hal ehwal pelajar dan latihan staf.

2.6.4 Ketua-ketua Jabatan/ Unit adalah mereka yang mengetuai jabatan akademik atau sokongan akademik serta unit masing-masing.

2.6.5 Sila rujuk carta organisasi PTSS (*Lampiran 1* dan Laman Web Rasmi Politeknik).

2.7 FUNGSI JABATAN

2.7.1 Jabatan Akademik (Induk)

2.7.1.1 Jabatan Kejuruteraan Elektrik

1) Diploma Kejuruteraan Elektronik (Optoelektronik)

a) Pengenalan

Diploma Kejuruteraan Elektronik (Optoelektronik) merangkumi pelbagai disiplin kejuruteraan elektronik, dengan pengkhususan dalam teknologi optik yang merangkumi asas elektrik dan elektronik, asas komputer dan pengaturcaraan, asas sistem komunikasi, peranti semikonduktor dan reka bentuk bantuan komputer di samping menekankan bidang spesifikasi menjelang akhir program. Bidang pengkhususan merangkumi asas optik,

optoelektronik, optosemiconductor, sistem komunikasi gentian optik, komunikasi data dan rangkaian, dan reka bentuk dan fabrikasi CMOS IC. Elemen teknologi hijau juga dimasukkan dalam kurikulum untuk memberi kesedaran terhadap kepentingan tenaga lestari.

b) Prospek Kerjaya

Program ini menyediakan pengetahuan dan kemahiran dalam kejuruteraan optoelektronik yang boleh digunakan untuk pelbagai kerjaya dalam kebanyakan industri mikroelektronik dan semikonduktor. Pengetahuan dan kemahiran yang diperolehi oleh pelajar daripada program ini akan membolehkan mereka berkhidmat sebagai:

- Penolong Jurutera / Juruteknik Optoelektronik
- Juruteknik Makmal Elektronik
- Juruteknik Penyambungan Gentian Optik
- Penolong Jurutera Teknologi Produk
- Penolong Jurutera Proses
- Pembantu Jurutera Produk IC

2) Diploma Kejuruteraan Elektronik (Komunikasi)

a) Pengenalan

Diploma Kejuruteraan Elektronik (Komunikasi) merangkumi pelbagai disiplin kejuruteraan elektronik, dengan pengkhususan dalam teknologi komunikasi yang merangkumi, asas elektrik dan elektronik, asas komputer dan pengaturcaraan, asas sistem komunikasi, peranti semikonduktor, dan reka bentuk bantuan komputer, disamping menekankan bidang pengkhususan. Bidang pengkhususan merangkumi rangkaian telekomunikasi, sistem komunikasi gentian optik, komunikasi data dan kerja internet, komunikasi tanpa wayar dan peranti gelombang mikro.

b) Prospek Kerjaya

Program ini menyediakan pengetahuan dan kemahiran dalam bidang kejuruteraan komunikasi yang boleh diterapkan kepada pelbagai kerjaya dalam kebanyakan bidang komunikasi elektronik. Pengetahuan dan kemahiran yang diperolehi oleh pelajar daripada program ini akan membolehkan mereka berkhidmat sebagai:

- Penolong Jurutera
- Penolong Jurutera Frekuensi Radio
- Eksekutif Teknikal
- Eksekutif Pemasaran
- Penyelia Teknikal
- Penolong Pereka Teknikal
- Penolong Jurutera Rangkaian
- Penolong Pentadbir Rangkaian
- Penolong Jurutera Ujian Memandu
- Penolong Jurutera Penganalisis Ujian Pemacu
- Perancang rangkaian
- Juruteknik Elektrik/Elektronik

3) Diploma Kejuruteraan Elektronik (Komputer)

a) Pengenalan

Diploma Kejuruteraan Elektronik (Komputer) merangkumi pelbagai disiplin dalam kejuruteraan elektronik, dengan pengkhususan dalam teknologi komputer yang merangkumi asas elektrik dan elektronik, asas computer dan pengaturcaraan, peranti semikonduktor dan reka bentuk bantuan komputer disamping menekankan bidang pengkhususan. Bidang pengkhususan merangkumi asas mikropemprosesan, seni bina komputer dan organisasi, sistem pangkalan data, sistem operasi, pengawal berasaskan internet, komputerdiagnosis dan penyelenggaraan, reka bentuk dan fabrikasi IC CMOS dan projek.

b) Prospek Kerjaya

Program ini menyediakan pengetahuan dan kemahiran dalam bidang kejuruteraan komunikasi yang boleh diterapkan kepada pelbagai kerjaya dalam kebanyakan bidang komunikasi elektronik. Pengetahuan dan kemahiran yang diperolehi oleh pelajar daripada program ini akan membolehkan mereka berkhidmat sebagai:

- Juruteknik Kejuruteraan Elektrik/ Elektronik
- Penolong Jurutera
- Pembantu Teknikal
- Juruteknik penyelenggaraan
- Juruteknik pengeluaran
- Juruteknik kawalan proses
- Juruteknik Instrumentation
- Penolong Pereka Teknikal
- Penolong Jurutera Rangkaian/ Pentadbiran

- Juruteknik Pemasangan Mesin
- *Asssistant Embedded Programmer/ Developer*
- Juruteknik Pereka Susun Atur Litar Bersepadu

2.7.1.2 Jabatan Kejuruteraan Mekanikal

1) Diploma Kejuruteraan Mekanikal

a) Pengenalan

Program Diploma Kejuruteraan Mekanikal direka untuk melahirkan graduan holistik yang mempunyai pengetahuan dan kemahiran kompeten dalam bidang kejuruteraan mekanikal bagi memenuhi permintaan pekerja dalam sektor kejuruteraan.Struktur program memberi tumpuan kepada bidang Mekanik Pepejal, Statik & Dinamik, Termodinamik & Pemindahan Haba, Mekanik Bendalir, Bahan, Reka Bentuk Mekanikal, Amalan Bengkel, Pembuatan, Instrumentasi & Kawalan, Penyelenggaraan Mekanikal, dan Teknologi Elektrik & Elektronik.

b) Prospek Kerjaya

Program ini menyediakan pengetahuan dan kemahiran dalam bidang Kejuruteraan Mekanikal yang boleh digunakan dalam pelbagai kerjaya dalam Kejuruteraan Mekanikal. Pengetahuan dan kemahiran yang diperolehi daripada program ini akan membolehkan mereka berkhidmat sebagai:

- Penolong Jurutera
- Pembantu Teknikal
- Penolong Pengurus Perkhidmatan
- Penasihat Perkhidmatan
- Penyelia
- Juruteknik
- Pengajar Teknikal atau Pensyarah
- Eksekutif Jualan Teknikal/ Jurutera
- Pelukis/ Pereka
- Usahawan

2.7.1.3 Jabatan Perdagangan

1) Diploma Akauntansi

a) Pengenalan

Diploma Akauntansi digubal khusus untuk melengkapkan pelajar dengan pengetahuan dan kemahiran serta pengalaman melalui pendidikan bersepadu dalam bidang-bidang seperti perakaunan, kewangan, pengauditan, percukaian, perakaunan kos dan juga

pengetahuan dalam bidang pengurusan, teknologi maklumat, keusahawanan dan pembangunan kendiri. Pelajar bukan sahaja diajar secara teori asas kewangan dan perakaunan, malah mereka juga diberi pendedahan kepada pengalaman sebenar melalui program latihan industri. Matlamat program ini bukan sahaja melahirkan graduan yang mempunyai kemahiran mengurus dan merekod kewangan tetapi juga graduan yang berfikiran usahawan. Setiap kursus yang dibina di dalam program ini adalah mengikut piawaian yang ditetapkan oleh badan-badan profesional perakaunan di Malaysia seperti Institut Akauntan Malaysia (MIA), IAS, MFRS, MQA dan IFAC. Program ini diterajui oleh pensyarah yang bukan sahaja berpengalaman dalam bidang pendidikan tetapi juga dalam bidang kewangan dan pengurusan. Selain bekerja dalam bidang perakaunan, graduan program ini berpeluang melanjutkan pelajaran di institusi pengajian tinggi dan badan professional seperti ACCA.

b) Prospek Kerjaya

Pelajar yang menamatkan pengajian dari program ini akan dapat pelbagai peluang pekerjaan sama ada di sektor awam atau swasta. Pengetahuan, kemahiran dan kebolehan yang diperolehi oleh pelajar daripada program ini akan membolehkan mereka menjadi:

- Pembantu Akauntan
- Penolong Pengawal Kewangan
- Penolong Juruaudit
- Juruteknik Cukai
- Usahawan

2) Diploma Pengajian Perniagaan

a) Pengenalan

Diploma Pengajian Perniagaan bertujuan untuk meningkatkan dan memperkayakan pengetahuan pelajar merentas pelbagai bidang perniagaan serta menyediakan pelajar untuk menghadapi cabaran kerjaya dalam perniagaan kontemporari. Bidang pengajian yang dipelajari adalah dinamik dan pelajar akan memperolehi pengetahuan dan kemahiran dalam pelbagai bidang seperti pentadbiran, pengurusan sumber manusia, perakaunan, kewangan, pemasaran, insurans, perbankan dan pelaburan, pengurusan operasi serta keusahawanan. Rangka kerja kursus yang fleksibel membolehkan pelajar memilih laluan yang sesuai dengan minat mereka, sama ada untuk memasuki pasaran kerja atau meneruskan pengajian mereka dalam pelbagai program perniagaan yang selaras dengan perkembangan perniagaan semasa.

b) Prospek Kerjaya

Program ini direkabentuk bagi melengkapkan pelajar dengan pengetahuan yang dan kemahiran yang komprehensif dalam bidang yang berkaitan perniagaan dan keusahawanan. Graduan bidang ini mempunyai peluang kerjaya seperti di bawah:

- Penolong Pembantu Tadbir
- Penolong Pengurus
- Eksekutif Pemasaran dan Jualan
- Eksekutif Sumber Manusia
- Usahawan
- Usahawan e-Dagang
- Pegawai Pembangunan Perniagaan
- Penyelidik Perniagaan
- Pegawai Operasi
- Pegawai atau Agen Insuran

3) Diploma Sains Kesetiausahaan

a) Pengenalan

Diploma Sains Kesetiausahaan membangunkan keupayaan pelajar untuk menghasil dan menguruskan dokumen pejabat dengan sewajarnya, mencipta pembentangan atau cadangan, mengurus teknologi maklumat, menganjurkan acara dan pada masa yang sama menggambarkan personaliti yang menyenangkan. Program

ini akan melengkapkan pelajar dengan pengetahuan professional setiausaha dan membantu pelajar menjadi pekerja separuh profesional di sector swasta dan awam. Oleh itu, program ini telah direka dengan kemahiran yang tidak ternilai untuk mempersiapkan para pelajar menghadapi persekitaran kerja yang mencabar. Ia merangkumi pelbagai bidang pengetahuan dan kemahiran seperti Kemahiran Menaip Pantas, Pemprosesan Dokumen, Shorthand, Trengkas, Pentadbiran Pejabat, Perisian Aplikasi Pejabat, Pembangunan Keperibadian, Pengurusan Acara dan Perakaunan Perniagaan. Program Sains Kesetiausahaa nmelengkapkan pelajar dengan pengetahuan dan kebolehan yang diperlukan untuk membantu dalam pelbagai kerja pentadbiran dalam mana-mana organisasi atau industri.

b) Prospek Kerjaya

Pengetahuan dan kemahiran yang diperoleh oleh pelajar dari program ini akan membolehkan mereka untuk mengambil bahagian dalam pasaran kerja sebagai:

- Setiausaha
- Pembantu Peribadi
- Eksekutif Pentadbiran
- Koordinator Acara
- Eksekutif Sumber Manusia
- Eksekutif Perhubungan Awam
- Usahawan

2.7.1.4 Jabatan Rekabentuk Dan Komunikasi Visual

1) Diploma Teknologi Kreatif Digital Seni (WBL)

a) Pengenalan

Program ini menyediakan pelajar dengan pengetahuan, kemahiran dan nilai dalam kursus disiplin seperti Pemikiran Kreatif, Fotografi, Pengimejan Digital, Papan Cerita, Tipografi, Kajian Filem, Ilustrasi Digital, Penyuntingan & Gubahan, Portfolio dan Teknik Persembahan, Reka Bentuk Bunyi, Lukisan untuk Animasi , Prinsip Animasi, Animasi 2D dan 3D, Reka Bentuk Web, Media Interaktif dan Penyelidikan Reka Bentuk. Namun begitu, Projek pada semester akhir menyediakan kajian yang mendalam untuk meningkatkan kemahiran pelajar yang boleh dikhususkan dalam Animasi 2D dan 3D, Kesan Digital, Multimedia, Reka Bentuk Web atau gabungan beberapa teknik Seni Digital.

b) Prospek Kerjaya

Program ini menyediakan pengetahuan dan kemahiran multimedia bersepadu dalam Seni Digital yang boleh diaplikasikan kepada rangkaian kerjaya yang berkaitan dengan industri multimedia, edutainment, infotainment dan hiburan. Pekerjaan yang berpotensi termasuk:

Bidang Seni dan Reka Bentuk:

- *Illustrator*
- Animator 3D & 2D
- *Visualizer* 3D
- Artis Papan Cerita
- Pereka Grafik
- Animasi Jurugambar
- Pereka Kreatif

Bidang Multimedia & Promosi
- Pereka web
- Pereka Multimedia
- Penyunting Video
- Pereka Bunyi

2) Diploma Teknologi Kreatif Digital Produksi Video (WBL)

a) Pengenalan

Program ini menyediakan pendidikan dan latihan dalam kajian video dan filem dengan penekanan khusus pada teknologi digital. Kursus yang ditawarkan seperti Asas Seni dan Reka Bentuk, Asas Lukisan, Sejarah Seni, Teknologi Video Audio, Penyuntingan dan Penggubahan, Pengajian Filem, Pengenalan kepada Penghasilan Video, Pengarahan Lakonan, Kajian Penyiaran, Fotografi Digital, Kajian Visual, Pengimejan Digital, Tipografi , Pengurusan Acara, Penghasilan Video dalam Pengiklanan dan Drama, Penulisan Skrip dan Sinematografi. Projek Media Video adalah kursus semester akhir, yang menyediakan pengetahuan mendalam untuk membangunkan kemahiran pelajar. Pengetahuan dan kemahiran dalam perisian komputer dan peralatan pengeluaran menyediakan pelajar untuk menceburi bidang kerjaya yang luas dalam pelbagai industri penyiaran dan filem. Selain kursus teknikal, pelajar juga diajar Bahasa Inggeris untuk Komunikasi, Pendidikan Islam atau Pendidikan Moral, Tamadun Islam dan Kokurikulum untuk meningkatkan kecekapan mereka dalam kemahiran insaniah.

b) Prospek Kerjaya

Graduan program ini layak untuk memegang jawatan dalam jawatan pertengahan atau bekerja sebagai pekerja bebas untuk jawatan seperti:

- Penolong Penerbit
- Barisan Pengeluar
- Penulis skrip
- Pengurus Produksi
- Pengendali kamera/juruvideo
- Penolong jurukamera
- Pembantu teknikal
- Gaffer
- Pengarah Seni
- Pereka audio
- Editor Video

2.7.1.5 Jabatan Pelancongan dan Hospitaliti

1) Diploma Pengurusan Acara

a) Pengenalan

Program Diploma Pengurusan Acara direka untuk melengkapkan pelajar dengan pengetahuan dan kemahiran yang komprehensif dalam bidang industri acara seperti pentadbiran; operasi, pemasaran, pengurusan risiko dan projek acara yang ditekankanuntuk menyokong pemikiran kreatif. Aspek asas lain dalam industri acara seperti asas pelancongan dan hospitaliti, perkhidmatan pelanggan, keselamatan dan kesihatan, keusahawanan pembangunan dan penghijauan acara juga diterapkan dalam program ini. Enam semester ini program merangkumi spektrum kecekapan dan kebolehan yang diterapkan adalah berkaitan dengan industri di separa profesional mahir pekerjaan. Di samping itu, program ini juga menggabungkan pembelajaran langsung dan pengalaman, dan enam bulan industri berstruktur pengalaman latihan yang akan menyediakan pelajar untuk menjadi kompeten dalam industri ini. Yang paling penting adalah graduan memperoleh keupayaan untuk mengaplikasikan pengetahuan dan kecekapan dalam inovatif, kreatif dan responsif untuk menghadapi pelbagai cabaran, masalah dan isu di tempat kerja.

b) Prospek Kerjaya

Diploma Pengurusan Acara menyediakan graduan dengan peluang kerjaya yang pelbagai jenis acara termasuk hotel, pelancongan dan industri perhotelan, agensi pengiklanan, firma perhubungan awam, media berita, pemasaran bersepadu dan komunikasi, syarikat persembahan budaya, syarikat pengurusan destinasi, acara syarikat, kontraktor pameran, Penganjur Persidangan Profesional dan Penganjur Pameran Profesional. Pelajar dibekalkan dengan pengetahuan dan kemahiran bersepadu dalam industri pengurusan acara. Pengetahuan dan kemahiran ini boleh digunakan untuk pelbagai kerjaya dalam industri pengurusan acara. Graduan boleh berkhidmat sebagai:

- Pembantu Eksekutif Acara
- Penyelaras Penajaan/ Pengurus
- Perancang Mesyuarat/ Perancang Lawatan Insentif/ Perancang Persidangan/ Perancang Pameran/ Perancang Acara Khas
- Penyelia Operasi Acara/ Penyelaras Program
- Penyelaras Pameran Perdagangan/ Penyelaras Simposium
- Pengurus Projek
- Penyelaras Komunikasi Korporat

2) Diploma Perkhidmatan Makanan Amalan Halal

a) Pengenalan

Diploma Perkhidmatan Makanan Amalan Halal direka untuk memperkenalkan pelajar kepada amalan halal dalam industri perkhidmatan makanan. Program ini menyediakan pelajar dengan pemahaman mengenai industri perkhidmatan makanan halal dan kecekapan yang diperlukan untuk kajian halal. Program ini menawarkan kursus seperti perkhidmatan pelanggan untuk pelancongan dan perhotelan, pengenalan kepada industri makanan halal, sistem jaminan halal, amalan terbaik dalam pengeluaran makanan halal, sanitasi perkhidmatan makanan, pemakanan dalam perkhidmatan makanan, teori makanan, sains makanan, asas masakan barat dan timur, perkhidmatan makanan dan minuman, perancangan dan reka bentuk menu, bakeri dan pastri, undang-undang pemakanan, operasi perkhidmatan makanan komersial dan kawalan kos makanan dan minuman.

b) Prospek Kerjaya

Diploma Perkhidmatan Makanan Amalan Halal menyediakan pelajar dengan pengetahuan bersepadu dan kemahiran penyeliaan atau pengurusan dalam industri perkhidmatan makanan halal. Pelajar juga boleh memohon pekerjaan dalam pengeluaran makanan halal, perkhidmatan makanan halal atau sektor pengeluaran makanan halal. Terdapat banyak laluan kerjaya yang mungkin seperti:

- Penyelia Makanan dan Minuman
- Penyelia Peruncitan Makanan
- Penyelia Restoran
- Usahawan dalam Industri Perkhidmatan Makanan
- Eksekutif dalam Industri Perkhidmatan Makanan
- Kakitangan Perkhidmatan Makanan
- Kakitangan Jaminan Kualiti Makanan dan Minuman
- Eksekutif Halal
- Penyelia Halal
- Usahawan Makanan Halal

3) Diploma Pengurusan Pelancongan

a) Pengenalan

Diploma Pengurusan Pelancongan dibangunkan khusus untuk menyediakan pelajar dengan pengetahuan yang komprehensif dalam industri pelancongan dan spesifik kepada aktiviti kecekapan yang diperlukan seperti dalam operasi perjalanan dan pelancongan, pengurusan acara, pelancongan rekreasi, pemasaran pelancongan dan perkhidmatan tafsiran pelawat. Asas lain bagi kecekapan industri pelancongan seperti asas pelancongan dan hospitaliti, pembangunan profesional, komunikasi, keselamatan dan kesihatan, pembangunan keusahawanan juga diterapkan dalam program ini. Pengetahuan dan kemahiran merangkumi pengurusan pelancongan yang menyediakan graduan dengan pelbagai peluang pekerjaan yang lebih luas. Selain itu, program ini juga memberi penekanan kepada pembangunan potensi pelajar secara bersepadu dan holistik melalui kursus seperti Pengajian Islam, Pengajian Moral, Kokurikulum, Kemahiran Insaniah dan Keusahawanan.

b) Prospek Kerjaya

Program ini menyediakan pengetahuan dan kemahiran dalam pengurusan pelancongan yang boleh digunakan untuk pelbagai kerjaya dalam industri pelancongan. Pengetahuan dan kemahiran yang diperoleh pelajar daripada program ini membolehkan mereka berkhidmat sebagai:

- Pegawai Pelancongan
- Pemandu Pelancongan
- Pegawai Pembangunan Pakej Pelancongan
- Perunding Percutian
- Kakitangan Jualan dan Pemasaran Pelancongan
- Kakitangan Taman Tema
- Kakitangan Rekreasi
- Kakitangan Kemudahan Rekreasi
- Usahawan dalam Perniagaan Pelancongan

4) Diploma Pengurusan Resort

a) Pengenalan

Diploma Pengurusan Resort direka merangkumi disiplin luas dalam industri pelancongan dan perhotelan. Program diploma ini merangkumi kecekapan dan kebolehan yang berkaitan dengan industri di peringkat mahir, separa mahir dan tahap pekerjaan yang tidak mahir. Ia memerlukan kecekapan dalam pengurusan resort, spa asas operasi, pengurusan kemudahan resort, operasi resort rekreasi, dasar rekreasi, pengurusan dan operasi pengemasan, perkhidmatan makanan dan minuman, pengurusan asas dapur, asas memasak, Mesyuarat, Insentif, Konvensyen dan Pameran (MICE). Kecekapan asas lain seperti amalan hospitaliti berkonsepkan Muslim, asas pelancongan dan hospitaliti, profesionalisme dan perkhidmatan pelanggan, komunikasi, keselamatan dan kesihatan pekerjaan, pematuhan teknologi hijau dan keusahawanan juga diterapkan dalam program ini.

b) Prospek Kerjaya

Program ini menyediakan pengetahuan dan kemahiran dalam pengurusan resort dengan luas pemahaman mengenai industri pelancongan dan perhotelan. Pengetahuan dan kemahiran yang diperoleh oleh pelajar daripada program membolehkan mereka berkhidmat sebagai:

- Perkhidmatan kaunter
- Pengemasan
- Bahagian makanan dan minuman
- Spa
- Rekreasi
- Pengurusan acara
- Usahawan

5) Sijil Khas Operasi Katering

a) Pengenalan

Program Sijil Khas Operasi Katering menawarkan peluang kepada pelajar berkeperluan khas (masalah pendengaran) untuk memulakan kerjaya dalam perkhidmatan operasi katering selaras dengan misi politeknik bagi menyediakan tenaga kerja yang berkemahiran dalam sektor awam dan swasta di Malaysia. Pelajar dibekalkan dengan pelbagai pengetahuan dan kemahiran seperti teknik masakan, seni hidangan dan keselamatan makanan. Bagi melahirkan pelajar yang berdikari dan berdaya saing, ilmu berkaitan keusahawanan juga diterapkan kepada pelajar. Pelajar juga diberi pendedahan tentang alam pekerjaan melalui latihan industri sebagai persediaan untuk menghadapi alam pekerjaan sebenar.

b) Prospek Kerjaya

Program ini menyediakan pelajar dengan ilmu pengetahuan dan kemahiran dalam bidang katering. Ilmu pengetahuan dan kemahiran yang diperolehi melalui program ini akan membolehkan pelajar memulakan kerjaya dalam bidang berikut:

- Pengusaha Katering
- Pengusaha Produk Bakeri dan Pastri
- Pengusaha Kafe
- Barista
- Penyedia Makanan dan Minuman
- Pembantu Pramusaji
- Pembantu Dapur (Commis)
- Pembantu Penyedia Bakeri dan Pastri
- Krew Restoran/Fast Food/ Coffee Shop

2.7.1.6 Jabatan Teknologi Maklumat Dan Komunikasi

1) Diploma Teknologi Maklumat

- *Software and Application Development Track*
- *Networking System Track*

a) Pengenalan

Program pengajian Diploma Teknologi Maklumat ini menyediakan pendidikan dan latihan di dalam bidang Pengkomputeran dengan penekanan khusus pada bidang Teknologi Maklumat. Kursus-kursus yang ditawarkan dikelompokkan kepada modul seperti Platform Technologies, Computing Foundation, Programming Essentials, Industry-Led modules dan Industry Domain Cluster yang merujuk kepada tugas tertentu. Kursus-kursus yang ditawarkan memberi peluang kepada para pelajar untuk mencapai pelbagai kerjaya dalam pelbagai sektor ICT. Program ini juga menyediakan pelajar dengan kemahiran yang boleh pindah dan kemahiran berbagai yang membolehkan mereka menyesuaikan diri dengan teknologi baru. Di samping kursus teknikal, pelajar juga diajar bahasa Inggeris untuk Teknologi Digital, Pengajian Islam atau Moral Pendidikan, Ko-kurikulum, dan Inventive Problem Solving untuk meningkatkan kecekapan mereka dalam soft skills. Oleh kerana program ini memberi penekanan kepada self-initiated learning dan hands-on competencies, graduan program ini akan bersedia menghadapi cabaran dunia teknologi pengkomputeran.

b) Prospek Kerjaya

Berdasarkan kajian yang dilakukan oleh Malaysia Digital Economy Corporation (MDEC), permintaan terhadap tenaga kerja ICT dijangka sangat tinggi. Perkembangan pesat dalam ICT telah meningkatkan permintaan graduan IT yang berkelayakan yang memenuhi keperluan industri untuk sama ada di dalam negara mahupun di luar negara. Malah, graduan dari program ini dilengkapi dengan pengetahuan, kemahiran, sikap dan kebolehan yang boleh digunakan untuk pelbagai kerjaya dalam dunia industri dan perniagaan ICT. Pengetahuan dan kemahiran yang diperoleh oleh pelajar dari program ini akan membolehkan mereka untuk menyertai pasaran pekerjaan seperti:

- Pengaturcara Aplikasi Komputer
- Pengaturcara Internet
- Pengaturcara Web
- Pengaturcara Pangkalan Data
- Penolong Juru Analisis Sistem

- Pemaju Perisian
- Pentadbir Pangkalan Data
- Penguji Perisian
- Personel Sokongan Sistem
- Pengaturcara Sistem
- Kakitangan Sokongan Rangkaian
- Pentadbir Rangkaian
- Jurutera Sokongan IT
- Penolong Jurutera Rangkaian

2.7.2 Jabatan Akademik (Sokongan)

2.7.2.1 Jabatan Matematik, Sains dan Komputer

Jabatan Matematik, Sains dan Komputer (JMSK) merupakan jabatan sokongan akademik di Politeknik Tuanku Syed Sirajuddin (PTSS), Perlis. Jabatan ini diterajui oleh seorang Ketua Jabatan dengan dibantu oleh 2 orang Ketua Kursus iaitu Ketua Kursus Matematik dan Ketua Kursus Sains dan Komputer.

JMSK tidak menawarkan sebarang program tetapi mengendalikan kursus teras bagi jabatan-jabatan induk di PTSS dengan menyediakan pengajaran dan pembelajaran (PdP) yang bersistematik bagi kursus Matematik, Sains Kejuruteraan dan Aplikasi Komputer bagi pelajar diploma, pelajar pra-diploma dan pelajar sijil khas yang melibatkan Jabatan Kejuruteraan Elektrik, Jabatan Kejuruteraan Mekanikal, Jabatan Teknologi Maklumat dan Komunikasi, Jabatan Pelancongan dan Hospitaliti serta Jabatan Perdagangan.

Bagi mencapai misi politeknik, JMSK sentiasa meningkatkan kualiti pengajaran dan pembelajaran dalam bidang matematik, sains dan komputer mengikut silibus yang telah ditetapkan dan selari dengan halatuju pendidikan masa kini.

2.7.2.2 Jabatan Pengajian Am

Jabatan Pengajian Am (JPA) ditubuhkan dengan tujuan untuk meningkatkan komunikasi terutamanya Bahasa Inggeris dan kemantapan akhlak dan jati diri dalam semua bidang yang diceburi. Di samping itu, para pelajar dapat menyiapkan diri dengan nilai-nilai agama dan moral yang baik. Terdapat dua unit di bawah JPA iaitu Unit Pendidikan Islam dan Moral dan Unit Bahasa Inggeris.

2.7.2.3 Jabatan Sukan, Kokurikulum, Kebudayaan dan Warisan

Jabatan Sukan, Kokurikulum, Kebudayaan dan Warisan (JSKKW) merupakan unit yang telah diwujudkan semenjak Politeknik Tuanku Syed Sirajuddin ditubuhkan pada tahun 2004. JSKKW berfungsi sebagai:

- merangsang, mengelola dan memantau semua aktiviti sukan dan kokurikulum di PTSS.
- menyediakan pasukan-pasukan sukan dan kumpulan kokurikulum PTSS bagi semua aktiviti atau pertandingan luar di semua peringkat (pemilihan, latihan, tadbir urus).
- perolehan, pentadbiran dan penambahbaikan kemudahan serta peralatan sukan dan kokurikulum.
- pengurusan kokurikulum dan pengurusan peralatan sukan.
- merancang program peningkatan kemahiran staf dalam bidang sukan dan kokurikulum.

2.7.3 Fungsi Unit

2.7.3.1 Unit Perhubungan Dan Latihan Industri (UPLI)

UPLI bertanggung jawab untuk memastikan semua pelajar yang layak Latihan Industri berjaya mendapat tempat untuk menjalani praktikal yang menjadi syarat untuk lulus pengajian diploma di PTSS. PTSS juga memastikan hubungan dua hala di antara syarikat/firma yang menawarkan tempat latihan industri kepada pelajar dengan pihak Politeknik Tuanku Syed Sirajuddin (PTSS) sentiasa baik dan berterusan. UPLI berfungsi sebagai:

- menghebahkan tawaran tempat Latihan Industri kepada pelajar.
- menguruskan penempatan pelajar.
- lawatan dan penyeliaan pelajar di syarikat/firma.
- memanggil balik pelajar yang akan menamatkan Latihan Industri
- pendaftaran pelajar tamat Latihan Industri.
- memberi khidmat kaunseling kepada pelajar-pelajar yang mempunyai masalah semasa menjalani Latihan Industri.

2.7.3.2 Unit Peperiksaan

Unit Peperiksaan (UPEP) Politeknik Tuanku Syed Sirajuddin (PTSS) bertanggungjawab menguruskan dan menyelaras aktiviti-aktiviti yang berkaitan dengan peperiksaan, penilaian dan data persijilan. Unit ini diketuai oleh Ketua Unit Peperiksaan dan dibantu oleh dua Pegawai Peperiksaan dan Ketua Penyelaras Peperiksaan Jabatan Akademik (KPPJ). Antara aktiviti utama yang dilaksanakan oleh Unit Peperiksaan adalah seperti berikut:

- menyelaraskan aktiviti penyediaan soalan peperiksaan pada setiap semester
- menyelaraskan aktiviti berkaitan perlaksanaan peperiksaan akhir (merujuk kepada takwim aktiviti peperiksaan yang dikeluarkan oleh JPPKK)
- menyediakan tempat dan keperluan peralatan bagi tujuan peperiksaan
- pengurusan bank soalan
- memproses dan mengumumkan keputusan penilaian
- penyediaan laporan keputusan peperiksaan akhir semester untuk pembentangan dan pengesahan oleh Jawatankuasa Peperiksaan PTSS
- penyediaan laporan keputusan peperiksaan akhir semester untuk pembentangan dan pengesahan oleh Lembaga Peperiksaan
- penyediaan data dan rekod persijilan
- penyediaan transkrip pelajar
- penyediaan Sijil/Diploma
- membuat pengesahan graduan/lulusan bagi majlis konvokesyen

2.7.3.3 Unit Penyelidikan, Inovasi dan Komersialan (UPIK)

Unit Penyelidikan, Inovasi dan Komersialan (UPIK) telah ditubuhkan di Politeknik Tuanku Syed Sirajuddin (PTSS) pada Julai 2009 dengan nama Unit Penyelidikan dan Inovasi (UPI) pada awalnya. Ia berperanan sebagaimana di universiti sebagai satu pusat kajian iaitu Research Management Center (RMC). Ia bertujuan untuk mendorong dan menggalakkan pensyarah-pensyarah melakukan penyelidikan serta mengamalkan pengajaran berasaskan penyelidikan. PTSS seperti mana politeknik-politeknik lain berpotensi memberi sumbangan signifikan dalam sistem penyelidikan, inovasi dan pengkomersialan dengan pelbagai bidang ilmu, kepakaran dan infrastruktur yang ada.

2.7.3.4 Unit CISEC

Penubuhan Unit Corporate, Industrial Services & Employability Centre (CISEC) di Politeknik adalah sebagai inisiatif ke arah hubungan politeknik dan industri yang lebih kukuh. Ditubuhkan pada bulan Julai 2010, CISEC berperanan menjadi pusat sehenti (One Stop Centre) dalam memenuhi keperluan industri yang berminat untuk bekerjasama dengan Politeknik terutama bagi projek pengkomersilan dan pengurusan fasiliti atau perkhidmatan pakar runding.

CISEC merupakan satu unit di bawah unit akademik yang ditubuhkan di mana fungsinya adalah untuk membantu meningkatkan kebolehpasaran pelajar PTSS. Unit CISEC memberikan fokus kepada pelajar terutamanya pelajar semester 5 di mana mereka akan didedahkan dengan kursus-kursus yang memberi nilai tambah kepada pelajar PTSS.

CISEC juga berperanan memudahkan jaringan dan kolaborasi di antara PTSS dengan industri, menyediakan perkhidmatan dan maklum balas terhadap keperluan industri, terutama yang melibatkan kolaborasi dan penempatan kerja graduan serta meningkatkan kebolehpasaran graduan PTSS.

2.7.3.5 Unit Jaminan Kualiti

Unit Jaminan Kualiti (UJK) bertanggungjawab untuk merancang, melaksanakan dan memantau keberkesanan program-program berkaitan Sistem Pengurusan Organisasi Pendidikan (SPOP) dan Akreditasi Program Pengajian (MQA/ETAC/MBOT) bagi merealisasikan pencapaian misi dan visi PTSS.

2.7.3.6 Unit Centre of Technology (COT)

Unit COT merupakan unit yang berfungsi untuk:

- membudayakan perkongsian kepakaran, penyelidikan, inovasi serta pengajaran dan pembelajaran berkualiti dalam bidang tujahan.
- mempergiatkan kolaborasi dengan komuniti dan industri berkaitan bidang tujahan.
- menggalakkan penulisan dan penerbitan ilmiah berkaitan bidang tujahan.
- meningkatkan pencapaian dan pengiktirafan sama ada peringkat dalam negara atau luar negara dalam bidang tujahan.
- menjana pendapatan melalui aktiviti-aktiviti khidmat kepakaran, penghasilan penyelidikan dan perkongsian pengetahuan dalam bidang tujahan.

2.7.3.7 Unit Pengurusan Strategik

Unit Pengurusan Strategik merupakan unit yang diwujudkan bagi memantau pencapaian KPI PTSS.

2.7.3.8 Jabatan Hal Ehwal Pelajar

Jabatan ini bertanggungjawab menjalankan segala urusan yang berkaitan dengan pelajar di Politeknik Tuanku Syed Sirajuddin. Terbahagi kepada 2 bahagian iaitu:

1. Bahagian Pengambilan Pelajar dan Data
   - Pendaftaran Pelajar Baru dan Lapor Diri Pelajar Senior
   - Permohonan Kad Pelajar
   - Pertukaran Kursus dan Politeknik
   - Penangguhan Semester
   - Pengesahan Surat Pengajian Pelajar
   - Pengesahan Pemberhentian Pengajian Pelajar
   - Merekod dan Menyimpan Data Pelajar

2. Bahagian Kebajikan dan Disiplin
   - Menguruskan Bantuan Kewangan
     Kebanyakan pelajar kursus diploma mendapat tajaan dari Perbadanan Tabung Pendidikan Tinggi Nasional (PTPTN) serta sebilangan kecil pelajar mendapat tajaan dari lain-lain sumber tajaan seperti JPA, KUOK Foundation, Yayasan Sime Darby, Yayasan Negeri, MARA dan juga lain-lain penaja.

   - Menguruskan Kebajikan Pelajar
     Melaksanakan program pembangunan sahsiah pelajar melalui Majlis Perwakilan Pelajar (MPP), memantau perjalanan Pilihanraya Kampus, memastikan perjalanan Minggu Suaikenal berjalan dengan lancar, mengeluarkan surat akuan untuk rawatan pelajar jika diperlukan dan memastikan pelajar mendapat rawatan yang sempurna di mana-mana hospital atau klinik, melaporkan kematian dan kemalangan pelajar kepada pihak-pihak tertentu, membantu dalam menyediakan maklumat mengenai penginapan luar kampus kepada pelajar, serta menyelaras dan membantu hal-hal berkaitan biasiswa dan pinjaman pelajar.

   - Pengurusan Disiplin Pelajar
     Tertakluk kepada Undang-undang Malaysia Akta 174, Akta Institusi-Institusi Pelajaran (Tatatertib) 1976 (Kesalahan Jenayah). Mana-mana pelajar yang dituduh oleh mana-mana mahkamah di Malaysia atas apa-apa kesalahan jenayah, maka dengan sendirinya mulai

tarikh ianya dipertuduhkan, pelajar berkenaan adalah digantung pengajiannya sehinggalah ke tarikh perbicaraannya. Pihak politeknik akan mengeluarkan "Surat Penggantungan Pengajian".

2.7.3.9 Unit Pengurusan Psikologi

Unit Pengurusan Psikologi (UPPsi) merupakan unit sokongan di bawah Timbalan Pengarah Sokongan Akademik, Politeknik Tuanku Syed Sirajuddin (PTSS). UPPsi berperanan membantu ke arah perkembangan warga Politeknik (kakitangan dan pelajar) yang sejahtera emosi, pemikiran, fizikal, spiritual dan sosial agar dapat berfungsi dengan baik dan dapat menyumbang ke arah kecemerlangan Politeknik.

2.7.3.10 Unit Pusat Data Dan Teknologi Maklumat

Unit Pusat Data dan Teknologi Maklumat (ITDC) berperanan memberi perkhidmatan ICT untuk aktiviti pengurusan, pengajaran dan pembelajaran di Politeknik Tuanku Syed Sirajuddin. Di antara skop tugas dan tanggungjawab ITDC ialah:

- Pengurusan Sistem Rangkaian Kampus
- Pengurusan Penyelenggaraan Peralatan ICT
- Pengurusan Sistem Pengurusan Maklumat Politeknik (SPMP)
- Pengurusan Sistem Kehadiran Kakitangan (Net-AIMS)
- Pengurusan Sistem Aduan ICT (UTMK2U)
- Pengurusan Laman Web Rasmi PTSS
- Pengurusan E-mel Rasmi Kakitangan (MyGovUC 2.0)
- Pengurusan Bilik Server
- Pengurusan Aset ICT
- Pengurusan Perolehan ICT
- Pengurusan Infrastruktur Kekunci Utama Kerajaan (GPKI)
- Pengurusan Sidang Video
- Pengurusan Projek-Projek ICT
- Pengurusan Sokongan Teknikal Bagi Sistem-Sistem Lain

2.7.3.11 Unit Pembangunan Dan Penyelenggaraan

Unit Pembangunan Dan Penyelenggaraan (UPP) sentiasa memastikan infrastruktur, peralatan dan sistem di Politeknik Tuanku Syed Sirajuddin diselenggara secara efektif supaya proses pemberian perkhidmatan pendidikan berjalan dengan sempurna dan lancar. UPP berfungsi untuk:

- menyelenggara infrastruktur sedia ada di Politeknik
- membaiki kerosakan kecil oleh staf

- melaksanakan projek pembangunan
  - menyediakan spesifikasi sebutharga dan tender
  - lawatan tapak untuk projek pembangunan
  - memantau projek sehingga siap sepenuhnya
- sebagai unit rujukan dari segi teknikal
- menyediakan fasiliti majlis
- memastikan semua peralatan, mesin dan sistem berfungsi dengan baik untuk proses pendidikan dan pembelajaran

2.7.3.12 Unit Pusat Sumber

- Mengesan, mengumpul, menyimpan, mengurus, menyedia dan menyebarkan sumber yang bersesuaian, berkualiti dan terkini dalam semua program anjuran Politeknik.
- Memberi perkhidmatan perpustakaan yang cemerlang bersesuaian dengan perkembangan teknologi maklumat.
- Mewujudkan persekitaran yang kondusif bagi memupuk minat dan membudayakan ilmu.

2.7.3.13 Unit Latihan dan Pendidikan Lanjutan (ULPL)

- Bertanggungjawab menyelaras latihan di peringkat jabatan dan unit dalam merancang, mengelola dan mengendalikan latihan semua staf di PTSS dalam memastikan kesinambungan pembangunan profesional dan peningkatan kompetensi berterusan staf dapat dilaksana dengan lebih berkesan.
- Memastikan pemakluman penetapan bilangan hari berkursus bagi pegawai di jabatan pendidikan Politeknik merujuk kepada arahan JPPKK daripada semasa ke semasa.
- Menguruskan tempahan dan penggunaan fasiliti

2.7.3.14 Unit Pembangunan Instruksional Dan Multimedia

Unit Pembangunan Instruksional dan Multimedia (UIDM) adalah salah satu unit sokongan yang terlibat dalam proses pengajaran dan pembelajaran serta pengurusan di PTSS. Antara skop tugas dan peranan UIDM adalah:

- Menguruskan produksi bahan PdP dan bukan PdP berasaskan teknologi multimedia
- Menguruskan perkhidmatan bimbingan dalam aplikasi teknologi multimedia
- Menguruskan penyediaan perkhidmatan peralatan audio visual
- Menguruskan pengarkiban bahan (hasilan) audio visual

- Menguruskan penerbitan bahan bercetak
- Menguruskan perkhidmatan tempahan dan penggunaan dewan

2.7.3.15 Unit Keusahawanan

- Merancang aktiviti berkaitan keusahawanan melibatkan staf dan pelajar.
- Memberi pendedahan aktiviti keusahawanan yang berstruktur dalam kurikulum.
- Menjadi mentor kepada pelajar, peniaga PKS dan komuniti berkaitan dengan aktiviti keusahawanan.
- Membantu mewujudkan prasarana untuk pelajar menjalankan aktiviti keusahawanan dan perniagaan secara aktif semasa dalam pengajian.
- Membantu kajian pengesanan graduan dan alumni kepada pelajar yang memilih kerjaya sebagai usahawan selepas tamat belajar.

2.7.3.16 Unit Kamsis

Unit Kamsis bertanggungjawab:

- menyediakan tempat penginapan yang selesa, bersih dan selamat.
- menyediakan kelengkapan asas kepada pelajar mengikut kapasiti penghuni bilik.
- menyediakan bilik rekreasi, wakaf untuk beriadah, bilik dobi, pantri, kafeteria dan lain-lain.

2.7.3.17 Unit Pentadbiran & Kewangan berfungsi:

- Merancang dan mengendalikan hal ehwal pentadbiran, pengurusan kakitangan dan pelajar, infrastruktur dan juga kewangan secara cekap dan efisyen.
- Memastikan hal ehwal pentadbiran, pengurusan perkhidmatan, kewangan dan akaun dijalankan mengikut prosedur.
- Mematuhi arahan yang ditetapkan oleh Pengurusan PTSS, JPPKK, Kementerian PendidikanTinggi dan Arahan Perbendaharaan.

2.7.3.18 Bahagian Komunikasi Korporat

Bahagian Komunikasi Korporat (BKK) berperanan merancang dan mengurus bahan-bahan penerbitan PTSS sebagai sumber maklumat seperti video korporat, direktori, laporan tahunan dan lain-lain bentuk penerbitan bagi tujuan promosi PTSS. Seterusnya merancang dan mengurus imej PTSS dan melaksanakan promosi melalui strategi perhubungan awam yang teratur. BKK juga merancang dan mengurus aktiviti promosi serta publisiti program pengajian di PTSS. Selain itu, BKK turut menguruskan perhubungan awam dan media dengan merancang strategi media dalam penyebaran maklumat menerusi liputan media, menyediakan kenyataan media dan temubual media cetak/ elektronik/ baharu.

3.0 SKOP PELAKSANAAN, DASAR KUALITI DAN OBJEKTIF KUALITI

3.1 SKOP PELAKSANAAN

Skop perlaksanaan dan pensijilan Sistem Pengurusan Organisasi Pendidikan ISO 21001:2018 di Politeknik Tuanku Syed Sirajuddin adalah seperti berikut:

Melaksanakan SPOP bagi proses Pemberian Perkhidmatan Pendidikan (PPP) di peringkat Diploma dalam bidang kejuteraan, perdagangan, hospitaliti, rekabentuk & komunikasi visual dan teknologi maklumat beserta Sijil Kemahiran Khas bagi bidang hospitaliti kepada lulusan SPM dan setaraf dengannya.

Pemberian Perkhidmatan Pendidikan di PTSS melibatkan aktiviti dan proses-proses berikut:

- Pengambilan pelajar
- Pendaftaran pelajar
- Perancangan pengajaran & pembelajaran
- Pelaksanaan pengajaran & pembelajaran
- Penilaian dan peperiksaan
- Pensijilan
- Kebolehpasaran pelajar

Sistem Pengurusan Organisasi Pendidikan ISO 21001:2018 dilaksanakan di jabatan dan unit berikut:

- Jabatan Kejuruteraan Mekanikal
- Jabatan Kejuruteraan Elektrik
- Jabatan Teknologi Maklumat dan Komunikasi
- Jabatan Rekabentuk dan Komunikasi Visual
- Jabatan Pelancongan dan Hospitaliti
- Jabatan Perdangangan
- Jabatan Pengajian Am
- Jabatan Matematik, Sains dan Komputer
- Jabatan Sukan, Kekurikulum, Kebudayaan dan Warisan
- Unit Perhubungan dan Latihan Industri
- Unit Peperiksaan
- Unit Penyelidikan, Inovasi dan Pengkomersialan
- Unit CISEC
- Jabatan Hal Ehwal Pelajar
- Unit Pengurusan Psikologi
- Unit Pusat Data dan Teknologi Maklumat
- Unit Pembangunan dan Penyelenggaraan
- Unit Pusat Sumber
- Unit Latihan dan Pendidikan Lanjutan
- Unit Pembangunan Instruksional dan Multimedia

- Unit Keusahawanan
- Unit Kediaman Pelajar
- Unit Komunikasi Korporat
- Unit Jaminan Kualiti
- Unit *Centre of Technology*
- Unit Penilaian Prestasi
- Unit Pentadbiran dan Kewangan

3.2 PENGECUALIAN SKOP PELAKSANAAN

Skop perlaksanaan SPOP ISO 21001:2018 tidak termasuk klausa seperti berikut:

Klausa 7.1.5 Pemantauan dan Pengukuran Sumber

PTSS tidak menggunapakai sebarang peralatan pengukuran yang mampu memberi kesan kepada output perkhidmatan yang diberikan kepada pelanggan.

Justifikasi:
Klausa ini tidak berkaitan dalam skop PPP PTSS kerana peralatan pengukuran dan pemantauan yang digunakan adalah bertujuan untuk proses pengajaran dan tidak memerlukan ketepatan data-data yang boleh digunakan oleh sebagai rujukan dan penyelidikan oleh pihak-pihak yang berkenaan serta tidak melibatkan kepada penghasilan pengkomersilan produk. Walaubagaimanapun peralatan pengukuran dan pemantauan masih dikawal dan diselenggara bagi memastikan kebolehfungsian.

Klausa 8.3 Reka Bentuk dan Pembangunan Produk dan Perkhidmatan.

PTSS tidak menggunapakai keseluruhan klausa 8.3 kerana politeknik hanya menggunakan rekabentuk kurikulum yang telah disediakan oleh Bahagian Kurikulum, Jabatan Pengajian Politeknik dan Kolej Komuniti (JPPKK) kecuali 8.3.4.4 Kawalan reka bentuk pentaksiran sumatif.

Justifikasi

Ketiadaan keperluan rekabentuk pembangunan tidak menjejaskan keupayaan PTSS dalam memenuhi keperluan pelanggan dan undang-undang atau peraturan yang dirujuk.

3.3 DASAR KUALITI

Dasar Kualiti PTSS adalah seperti berikut:

Politeknik Tuanku Syed Sirajuddin komited dalam membangunkan potensi pelajar ke arah kecemerlangan di dalam program yang ditawarkan melalui penambahbaikan berterusan dan pelaksanaan Sistem Pengurusan Organisasi Pendidikan yang berkesan dalam Pemberian Perkhidmatan Pendidikan.

Politeknik Tuanku Syed Sirajuddin akan memastikan kehendak pelanggan dipenuhi melalui pencapaian objektif-objektif kualiti dalam memastikan keberkesanan sistem serta berusaha melaksanakan tanggungjawab sosial korporat.

3.4 OBJEKTIF-OBJEKTIF KUALITI

Kecemerlangan Akademik

- Memastikan kadar kelulusan bagi setiap program tidak kurang daripada 95% bagi setiap semester.
- Berusaha memastikan sekurang-kurangnya 28% daripada pelajar yang lulus mencapai PNM 3.00 atau lebih untuk setiap program bagi setiap semester.
- Berusaha memastikan sekurang-kurangnya 90% kebolehpasaran pelajar tercapai.

Kecemerlangan Staf

- Memastikan setiap staf menghadiri program-program peningkatan kompetensi.
- Memastikan Jadual Perancangan Latihan Staf dilaksanakan sekurang-kurangnya 85% dalam tempoh setahun.

Kecemerlangan Proses

- Memastikan semua proses dilaksanakan dengan berkesan dan mencapai piagam pelanggan yang ditetapkan.
- Kepuasan pelanggan terhadap pemberian perkhidmatan pendidikan adalah sama atau lebih 80%.
- Memastikan pembekalan memenuhi kehendak proses PPP dengan prestasi pembekal melebihi 75%.
- Memastikan 90% infrastruktur dan peralatan di PTSS disenggara mengikut jadual.

4.0 KONTEKS ORGANISASI

4.1 MEMAHAMI ORGANISASI DAN KONTEKSNYA

PTSS merupakan politeknik yang ke-18 di bawah Kementerian Pengajian Tinggi yang berfungsi sebagai pusat pemberian pendidikan dan latihan separa professional kepada lulusan SPM dan setaraf denganya dalam bidang kejuruteraan, perdagangan, hospitaliti, rekabentuk dan komunikasi visual, teknologi maklumat dan bidang-bidang yang lain bagi memenuhi tenaga kerja terlatih negara.

Fungsi Pengurusan Politeknik Tuanku Syed Sirajuddin

- Merancang dan menyelaras hal-hal berkaitan dengan pengurusan sumber manusia di PTSS.
- Merancang dan menyelaras hal-hal berkaitan dengan perkhidmatan serta latihan dan kerjaya.
- Merancang, melaksana dan mengawal selia proses kemasukan dan hal ehwal pelajar.
- Merancang, menyelia dan melaksanakan Anggaran Belanja Mengurus.
- Menyelaras dan memantau pelaksanaan program akademik agar selari dengan kehendak JPPKK KPT dan bersesuaian dengan keperluan pemodenan industri dan negara.

PTSS menentukan isu luaran dan dalaman yang relevan dengan tujuan, tanggungjawab sosial dan halatuju strategiknya, serta pelan tindakan yang memberi kesan kepada prestasi PTSS untuk mencapai hasil yang dikehendaki oleh SPOP PTSS.

PTSS telah memantau dan mengkaji semula maklumat tentang isu luaran dan dalaman ini.

NOTA 1 Isu boleh termasuk faktor positif dan negatif untuk dipertimbangkan.

NOTA 2 Memahami konteks luaran boleh dipermudahkan dengan mempertimbangkan isu yang timbul daripada faktor teknologi, daya saing, pasaran, budaya, politik, ekonomi dan persekitaran sama ada di peringkat antarabangsa, kebangsaan, serantau atau tempatan.

NOTA 3 Memahami konteks dalaman boleh dipermudahkan dengan mempertimbangkan isu yang berkaitan dengan nilai, budaya, pengetahuan dan prestasi organisasi.

Nota 4 Hala tuju strategik boleh dinyatakan menerusi maklumat didokumentasikan seperti penyataan visi dan misi organisasi.

Pemilik Proses: Pengurusan Tertinggi, Ketua Jabatan, Ketua Unit dan Pemilik Proses

Dokumen berkaitan:
a) Pelan Strategik PTSS
b) Pelan Tindakan PTSS
c) Profil SPOP
d) Prosedur Kerja ISO 21001:2018 PTSS
   - PTSS-PK-PS-08 (Pengurusan Risiko dan Peluang)
e) Laporan Kajian Semula Pengurusan
f) Code of Practice for Programme Accreditation (COPPA) 2nd Edition
g) Dasar, Pekeliling dan garis panduan yang berkuatkuasa

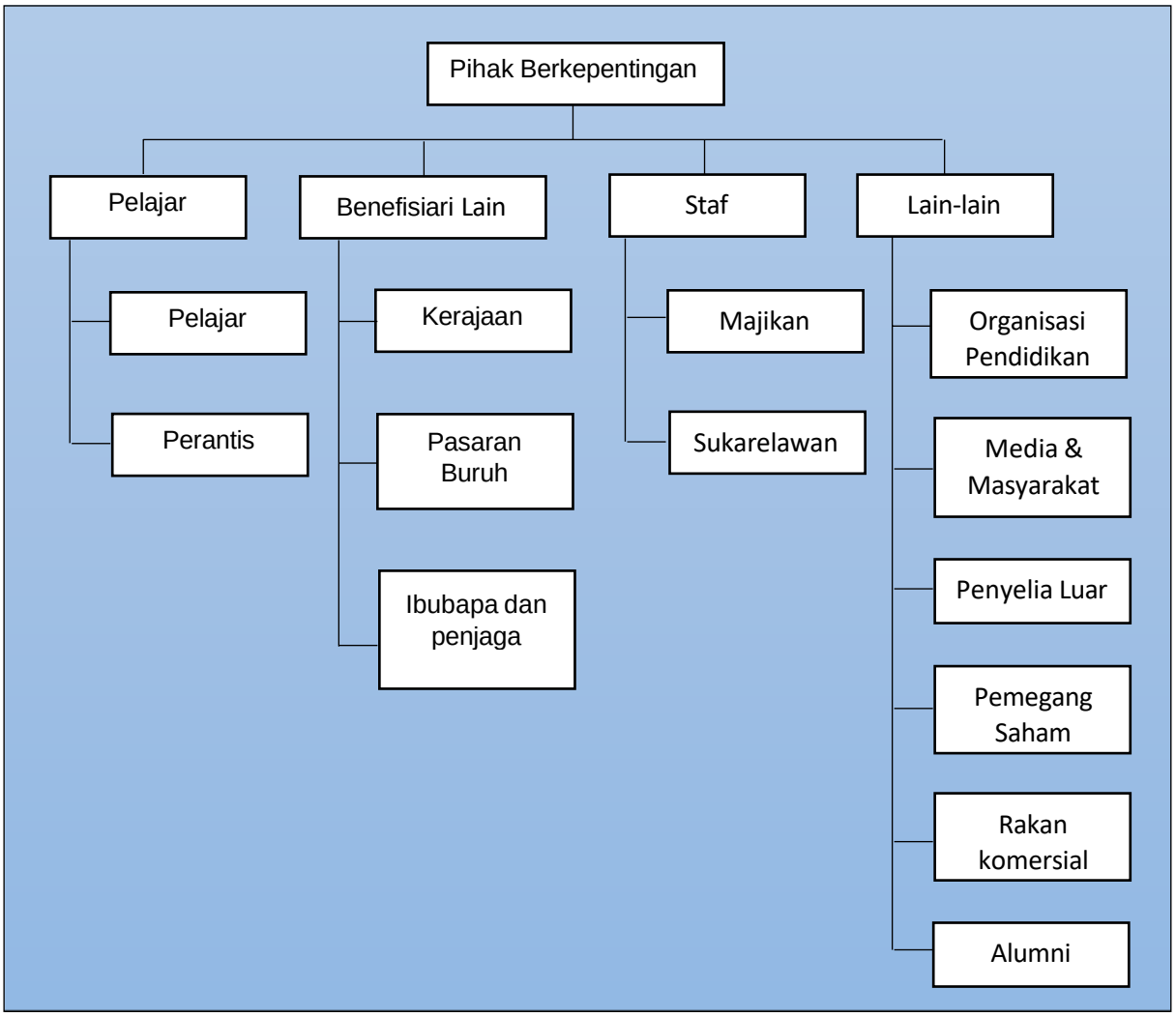
4.2 MEMAHAMI KEPERLUAN DAN JANGKAAN PIHAK BERKEPENTINGAN

Disebabkan oleh kesan atau kesan yang berpotensi terhadap keupayaan PTSS untuk menyediakan secara tekal *(consistently)* dan mengekalkan *(sustainably)* produk dan perkhidmatan pendidikan, PTSS telah menentukan:

a) pihak yang berkepentingan yang relevan dengan SPOP;
b) keperluan pihak yang berkepentingan yang relevan.

Pihak yang berkepentingan telah termasuk:
- pelajar;
- benefisiari yang lain;
- staf PTSS; dan
- lain – lain

Pihak yang berkepentingan dikategorikan seperti dibawah:



PTSS telah memantau dan mengkaji semula maklumat tentang pihak yang berkepentingan dan keperluan mereka yang relevan. Pihak berkepentingan dalam Sistem Organisasi Pendidikan ini adalah pelajar, ibu bapa, staf, alumni, komuniti Jabatan Pendidikan Politeknik dan Kolej Komuniti, Kementerian Pengajian Tinggi Malaysia, Kerajaan Negeri, Agensi-agensi Kerajaan, Badan-badan Akreditasi, penaja biasiswa, industri, Organisasi Pendidikan lain, bakal majikan, pembekal luar dan pengamal media.

Pemilik Proses: Pengurusan Tertinggi, Ketua Jabatan, Ketua Unit dan Pemilik Proses

Dokumen berkaitan:
a) Pelan Strategik PTSS
b) Pelan Tindakan PTSS
c) Profil SPOP
d) Prosedur Kerja ISO 21001:2018 PTSS
- PTSS-PK-PS-08 (Pengurusan Risiko dan Peluang)

e) Laporan Kajian Semula Pengurusan
f) Code of Practice for Programme Accreditation (COPPA) 2nd Edition
g) Dasar, Pekeliling dan garis panduan yang berkuatkuasa

4.3 SKOP SISTEM PENGURUSAN ORGANISASI PENDIDIKAN

Skop bagi Sistem Pengurusan Organisasi Pendidikan MS ISO 21001:2018 adalah seperti yang dinyatakan dalam **Klausa 3.1.**

Semua keperluan standard ISO diguna pakai di dalam SPOP (kecuali klausa 7.1.5 dan klausa 8.3) dan melibatkan semua jabatan dan unit di PTSS. Skop ini telah mengambil kira perkara berikut:

a) isu luaran dan dalaman yang dirujuk di dalam klausa 4.1
b) keperluan pihak berkepentingan yang dirujuk di dalam klausa 4.2 dan
c) perkhidmatan yang disediakan yang dirujuk di dalam klausa 3.1

Organisasi hendaklah mengguna pakai semua keperluan dokumen ini jika ia terpakai dalam skop yang ditetapkan dalam EOMSnya.

Skop EOMS hendaklah tersedia dan diselenggara sebagai maklumat didokumentasikan (*documented information*). Skop ini hendaklah menyatakan jenis produk dan perkhidmatan yang diliputi, dan memberi jusitfikasi bagi apa-apa keperluan dokumen ini yang ditentukan oleh organisasi sebagai tidak terpakai untuk EOMSnya.

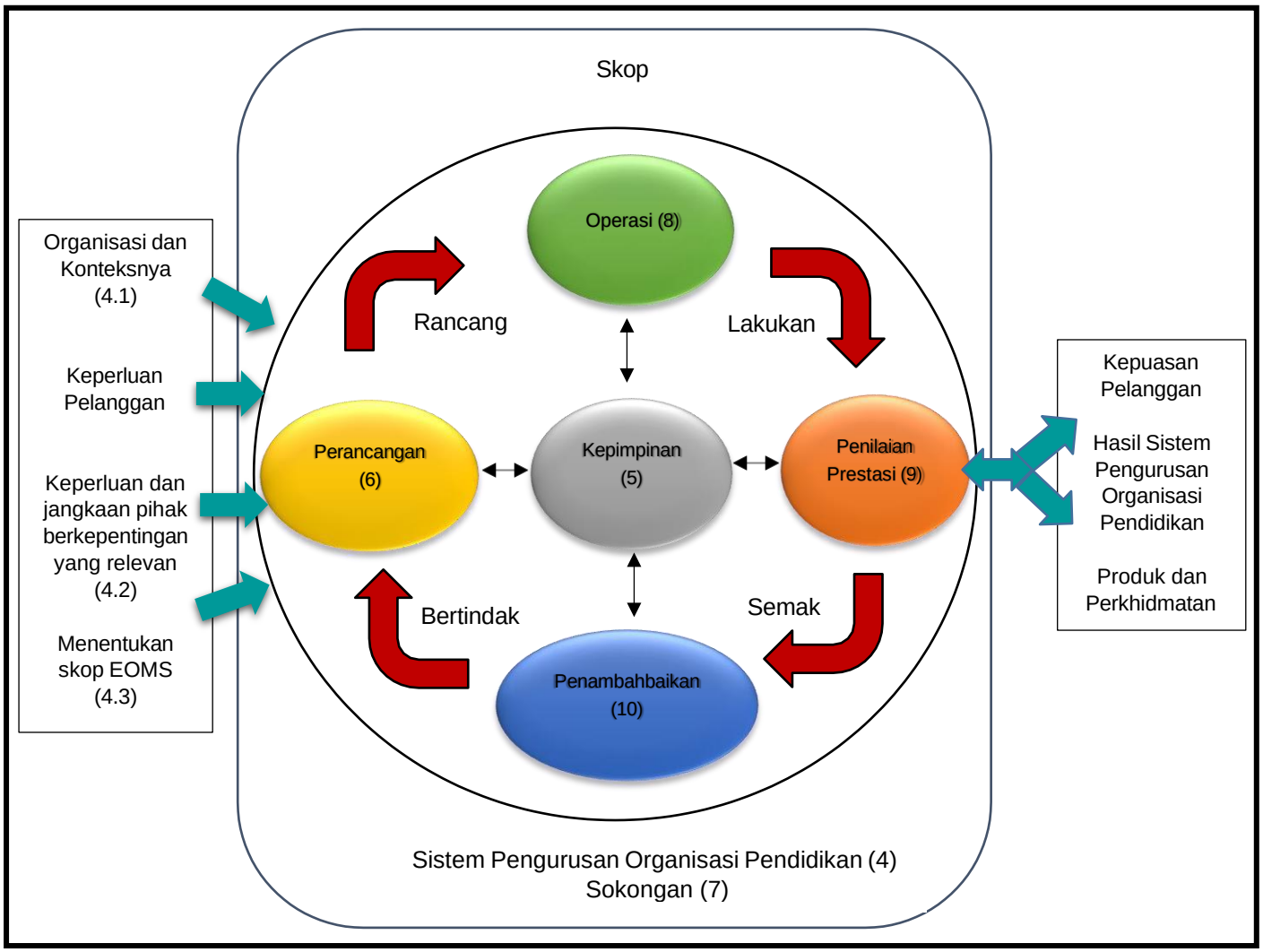
Keakuran terhadap dokumen ini hanya boleh diakui jika keperluan yang ditentukan sebagai tidak terpakai, tidak menjejaskan keupayaan atau tanggungjawab organisasi bagi mamastikan keakuran produk dan perkhidmatannya dan peningkatan kepuasan pelajar dan benefisiari yang lain.

Semua produk dan perkhidmatan yang disediakan kepada pelajar oleh organisasi Pendidikan hendaklah dimasukkan ke dalam skop EOMS ini.

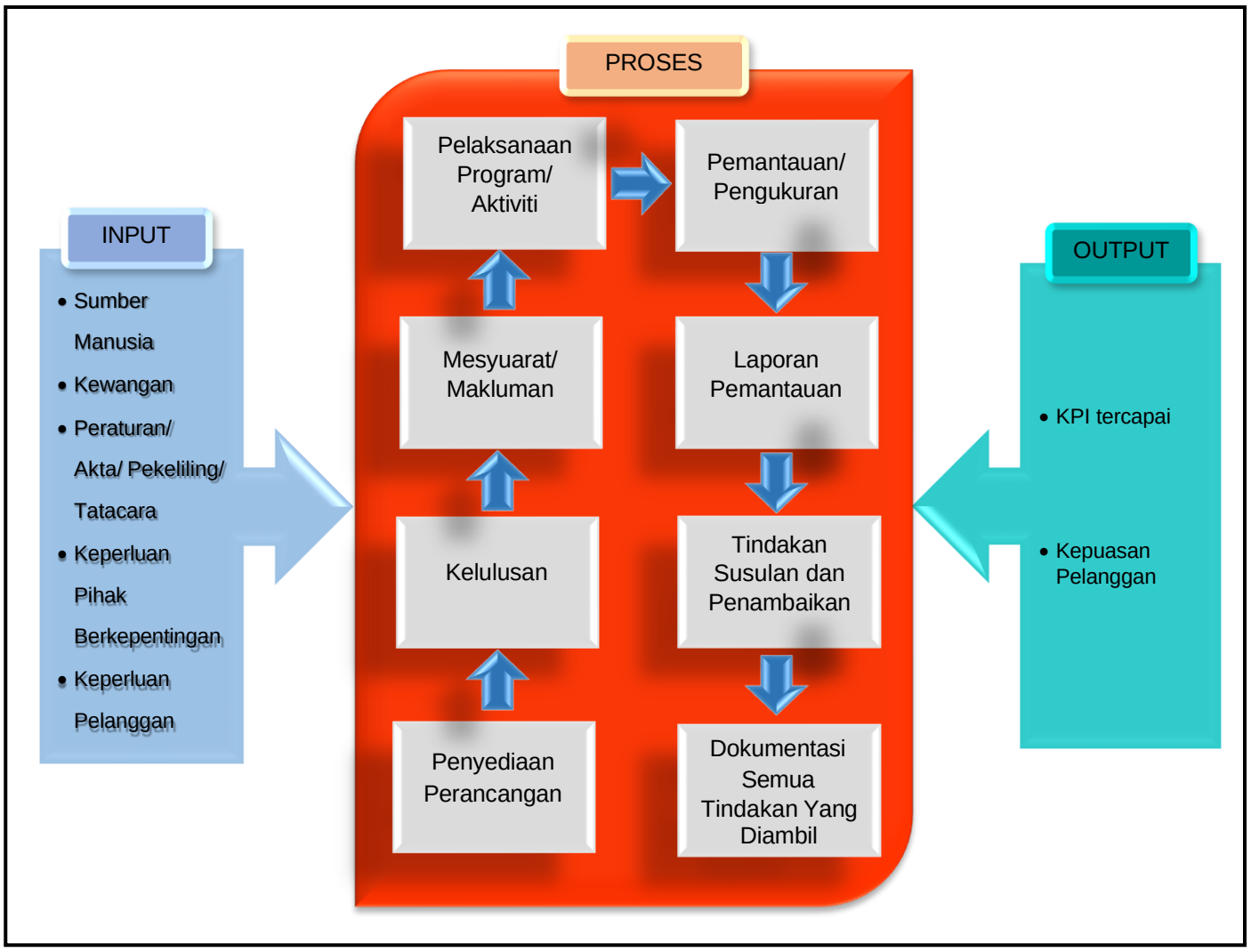
4.4 SISTEM PENGURUSAN ORGANISASI PENDIDIKAN

4.4.1 Mewujud, Melaksana Dan Menambahbaik Secara Berterusan SPOP

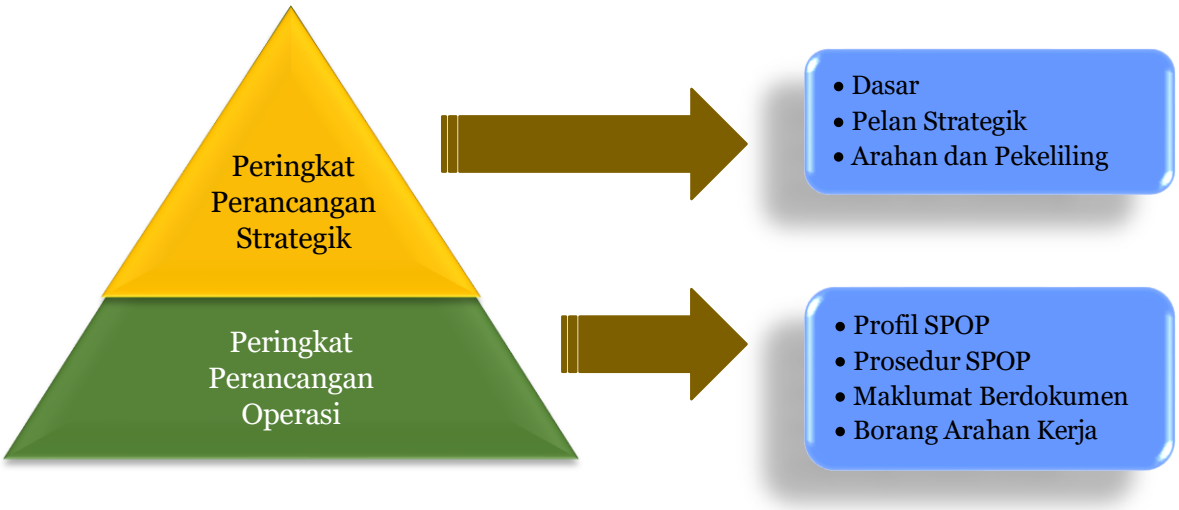
SPOP PTSS menggunakan kitaran PDCA seperti berikut:



Turutan dan hubungkait di antara proses-proses dalam SPOP PTSS adalah seperti berikut:



Struktur Dokumentasi SPOP adalah berasaskan kepada rajah-rajah di bawah:



Aktiviti Teras Penyediaan Perkhidmatan Pendidikan

i. Pengambilan Pelajar

Proses pengambilan pelajar bagi mengikuti pengajian di PTSS ditentukan oleh Bahagian Pengambilan Pelajar JPPKK. PTSS akan menerima senarai pelajar yang layak mengikuti pengajian peringkat sijil dan diploma di PTSS berdasarkan program yang telah ditawarkan. Pelajar akan menerima surat tawaran program pengajian dan tarikh pendaftaran.

ii. Pendaftaran Pelajar

Pelajar yang menerima surat tawaran akan mendaftar pengajian mengikut tarikh pendaftaran yang telah ditetapkan oleh PTSS. Selepas pendaftaran, pelajar akan mengikuti Program Minggu Transformasi Siswa. Dalam program tersebut pelajar diberi pendedahan berkaitan peraturan akademik, pelan pengajian dan perkara-perkara lain yang berkenaan.

iii. Pengendalian Pengajaran dan Pembelajaran

Proses Pengajaran dan Pembelajaran bermula dengan para pensyarah membuat perancangan pengajaran dan pembelajaran dan memastikan infrastruktur dalam keadaan tersedia untuk digunapakai. Sebelum memulakan proses pengajian pelajar akan mendaftar kursus yang telah ditetapkan dalam struktur program. Setiap pelajar dikehendaki mengambil jam kredit yang telah ditetapkan mengikut program pengajian yang diambil. Setiap topik dalam sesuatu kursus hendaklah disampaikan mengikut pelan pengajian akademik/ kursus.

iv. Pengendalian Peperiksaan

Semua pelajar yang layak mengikuti Arahan-arahan Peperiksaan dan Kaedah Penilaian, diwajibkan menduduki peperiksaan akhir. Peperiksaan akhir dinilai mengikut program yang diikuti oleh pelajar. Proses pemarkahan, pengumpulan dan hebahan markah kepada pelajar serta rayuan meneruskan pengajian akan diuruskan oleh Unit Peperiksaan PTSS.

v. Penilai Perkhidmatan

Penilaian terhadap Pemberian Perkhidmatan Pendidikan melalui maklum balas pelanggan. Bagi proses Pengajaran dan Pembelajaran analisa adalah melalui Sistem Pengurusan Maklumat Politeknik (SPMP).

vi. Penganugerahan Sijil Diploma

Semua pelajar yang telah memenuhi syarat dan disahkan oleh Mesyuarat Lembaga akan dianugerahkan Diploma/ Sijil di Majlis Konvokesyen PTSS.

vii. Kebolehpasaran

Kebolehpasaran merupakan salah satu objektif kualiti bagi menentukan mutu perkhidmatan yang disediakan. Analisa kebolehpasaran dibuat bagi pelajar yang telah tamat pengajian di PTSS oleh Unit CISEC.

Interaksi proses Pemberian Perkhidmatan Pendidikan diringkaskan dalam bentuk peta hubungkait proses Pengajaran dan Pembejaran (PdP). Ia memberi gambaran mengenai turutan dan hubungkait antara proses utama dan sokongan dalam SPOP PTSS. Carta aliran proses PPP adalah seperti **Lampiran 2** (***BUSINESS PROCESS MAPPING* UNTUK PROSES PENGAJARAN DAN PEMBELAJARAN).**

Pemilik Proses: Pengurusan Tertinggi, Ketua Jabatan, Ketua Unit dan Pemilik Proses

Dokumen berkaitan:
a) Pelan Strategik PTSS
b) Pelan Tindakan PTSS
c) Profil SPOP
d) Prosedur Kerja ISO 21001:2018 PTSS
- PTSS-PK-PS-08 (Pengurusan Risiko dan Peluang)

e) Laporan Kajian Semula Pengurusan
f) Code of Practice for Programme Accreditation (COPPA) 2nd Edition
g) Dasar, Pekeliling dan garis panduan yang berkuatkuasa

4.4.2 Menyelenggara *(maintain)*

PTSS telah:

a) menyelenggara *(maintain)* maklumat yang didokumenkan bagi menyokong operasi proses-proses;
b) menyimpan *(retain)* maklumat yang didokumenkan bagi mewujudkan keyakinan proses-proses yang dilaksana adalah seperti dirancang.

Pemilik Proses: Pengurusan Tertinggi, Ketua Jabatan, Ketua Unit dan Pemilik Proses

Dokumen berkaitan:
a) Pelan Strategik PTSS
b) Pelan Tindakan PTSS
c) Profil SPOP
d) Prosedur Kerja ISO 21001:2018 PTSS
- PTSS-PK-PS-02 (Kawalan Maklumat Didokumentasikan)

e) Laporan Kajian Semula Pengurusan
f) Code of Practice for Programme Accreditation (COPPA) 2nd Edition
g) Dasar, Pekeliling dan garis panduan yang berkuatkuasa

5.0 KEPIMPINAN

5.1 KEPIMPINAN DAN KOMITMEN

5.1.1 Umum

Pengurusan Atasan PTSS sentiasa komited kepada pembangunan dan pelaksanaan SPOP ISO 21001:2018 serta sentiasa berusaha secara berterusan untuk menambahbaik sistem bagi menjamin keberkesanannya dengan:

a) mengambil kebertanggungjawaban terhadap keberkesanan SPOP PTSS.
b) memastikan bahawa dasar kualiti dan objektif kualiti dibangunkan bagi Sistem Pengurusan Kualiti dan sesuai dengan konteks dan hala tuju strategik PTSS.
c) memastikan integrasi keperluan SPOP ke dalam proses pengurusan PTSS.
d) menggalakkan penggunaan pendekatan proses dan pemikiran berasaskan risiko.
e) memastikan sumber-sumber sentiasa tersedia apabila diperlukan dalam SPOP.
f) menyampaikan kepentingan SPOP yang berkesan dan pematuhan kepada keperluan terhadap SPOP PTSS.
g) memastikan SPOP mencapai keputusan yang dikehendaki.
h) melibatkan diri secara menyeluruh dan memberi sokongan kepada setiap individu yang menyumbang kepada keberkesanan SPOP PTSS.
i) menggalakkan usaha dan aktiviti penambahbaikan.
j) menyokong peranan-peranan Pengurusan yang relevan untuk menunjukkan kepemimpinan yang berkaitan dengan bidang yang dipertanggungjawabkan kepada mereka.
k) menyokong pelaksanaan visi politeknik dan konsep berkaitan pendidikan.
l) mewujud, membangun dan mengekalkan Pelan Strategik PTSS.
m) memastikan syarat-syarat kemasukan termasuk syarat-syarat khas mengikut ketetapan JPPKK.
n) mementingkan prinsip tanggungjawab sosial dengan komuniti setempat dan antarabangsa.

NOTA Rujukan kepada ‘bisnes’ dalam standard antarabangsa ini boleh diterjemahkan secara meluas iaitu aktiviti teras terhadap kewujudan organisasi, sama ada organisasi tersebut adalah awam, swasta, berasaskan keuntungan atau tidak berasaskan keuntungan.

5.1.2 Fokus Kepada Pelajar Dan Pihak Berkepentingan

Pengurusan Atasan PTSS sentiasa prihatin terhadap keperluan pelajar dan pihak berkepentingan dengan memastikan semua maklum balas diambil kira untuk penambahbaikan perkhidmatan.

Proses pengendalian maklum balas pelanggan adalah melalui:

a) Kajian Selidik Kemudahan dan Perkhidmatan PTSS
b) Piagam pelanggan
c) Sistem Aduan Awam Pelanggan PTSS
d) **Prosedur Proses Pengendalian Maklumbalas Pelanggan (PTSS-PK-PS-04)**

Selain itu, pihak Pengurusan Atasan juga memastikan risiko dan peluang yang memberi kesan kepada perkhidmatan dan kepuasan pelanggan ditentukan dan ditangani dengan efektif melalui:

a) Prosedur Pengurusan Risiko dan Peluang (PTSS-PK-PS-08)

Pemilik Proses: Pengurusan Tertinggi, Ketua Jabatan, Ketua Unit dan Pemilik Proses

Dokumen berkaitan:
a) Pelan Strategik PTSS
b) Pelan Tindakan PTSS
c) Profil SPOP
d) Prosedur Kerja ISO 21001:2018 PTSS
e) Laporan Kajian Semula Pengurusan
f) Code of Practice for Programme Accreditation (COPPA) 2nd Edition
g) Dasar, Pekeliling dan garis panduan yang berkuatkuasa

5.1.3 Keperluan Tambahan Terhadap Pendidikan Berkeperluan Khas

Pelajar berkeperluan khas adalah seseorang yang mungkin memerlukan pendidikan yang tidak dapat dipenuhi menerusi arahan dan amalan pentaksiran biasa (contohnya: pengecualian *(exceptionality)* seperti tingkah laku, komunikasi, intelektual, fizikal, kepintaran, atau keperluan lain pelajar bagi pendidikan khas. Pelajar boleh mempunyai lebih daripada satu exceptionality). Ini bermakna keperluan bagi memastikan kewujudan saluran komunikasi supaya pihak yang berkepentingan boleh menerima maklumat yang mereka perlukan untuk aktiviti mereka.

PTSS merupakan salah satu politeknik yang menawarkan Sijil Khas Operasi Katering bagi lepasan Sekolah Pendidikan Khas atau Program Pencantuman Pendidikan Khas (ketidakupayaan pendengaran). Oleh itu, Pengurusan Atasan PTSS sentiasa menyokong dan memberi komitmen terhadap keperluan-keperluan bagi pendidikan berkeperluan khas ke program di PTSS. Proses pengendalian Pendidikan Berkeperluan Khas adalah melalui:

a) penyediaan tenaga pengajar khas (jurubahasa isyarat) bagi bidang pengajian tersebut.
b) penyediaan latihan kepada tenaga pengajar bagi menyokong capaian di dalam persekitaran pembelajaran.
c) pengambilan pelajar-pelajar khas mengikut buku Garis Panduan Pengambilan Pelajar Politeknik.
d) penyesuaian *(accommodation)* yang munasabah *(reasonable)* disediakan untuk pelajar berkeperluan khas bagi menggalakkan capaian yang adil kepada kemudahan dan persekitaran pendidikan seperti pelajar lain.

Pemilik Proses: Pengurusan Tertinggi, Ketua Jabatan, Ketua Unit dan Pemilik Proses

Dokumen berkaitan:
a) Pelan Strategik PTSS
b) Pelan Tindakan PTSS
c) Profil SPOP
d) Prosedur Kerja ISO 21001:2018 PTSS
e) Laporan Kajian Semula Pengurusan
f) Code of Practice for Programme Accreditation (COPPA) 2nd Edition
g) Dasar, Pekeliling dan garis panduan yang berkuatkuasa

5.2 DASAR SISTEM PENGURUSAN ORGANISASI PENDIDIKAN (SPOP)

5.2.1 Membangunkan Dasar SPOP

Pengurusan PTSS telah mewujudkan Dasar SPOP untuk memimpin dan memandu PTSS ke arah peningkatan secara berterusan. (Rujuk 3.3: Dasar Kualiti PTSS) Sehubungan dengan itu, pengurusan PTSS akan memastikan segala perancangan dan tindakan yang dilaksanakan mengambilkira perkara-perkara berikut:

a) menyokong misi dan visi.
b) sesuai dengan tujuan, konteks dan objektif.
c) menyediakan hala tuju dalam penetapan objektif organisasi pendidikan.
d) memenuhi keperluan-keperluan yang dikenalpasti.

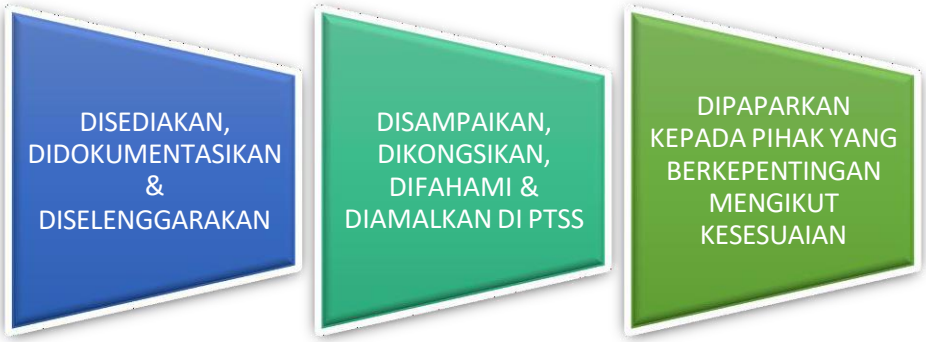
e) berteraskan penambahbaikan berterusan EOMS.
f) seiring dengan pembangunan dan perkembangan pendidikan, saintifik dan teknikal.
g) memenuhi tanggungjawab sosial PTSS.
h) mematuhi prinsip pengurusan harta intelek.
i) mengambilkira keperluan dan hasrat pihak berkepentingan.

Pemilik Proses: Pengurusan Tertinggi, Ketua Jabatan, Ketua Unit dan Pemilik Proses

Dokumen berkaitan:
a) Pelan Strategik PTSS
b) Pelan Tindakan PTSS
c) Profil SPOP
d) Prosedur Kerja ISO 21001:2018 PTSS
e) Laporan Kajian Semula Pengurusan
f) Code of Practice for Programme Accreditation (COPPA) 2nd Edition
g) Dasar, Pekeliling dan garis panduan yang berkuatkuasa

5.2.2 Mengkomunikasikan Dasar SPOP

Kaedah penyampaian Dasar SPOP telah diamalkan di PTSS.



Pemilik Proses: Pengurusan Tertinggi, Ketua Jabatan, Ketua Unit dan Pemilik Proses

Dokumen berkaitan:
a) Pelan Strategik PTSS
b) Pelan Tindakan PTSS
c) Profil SPOP
d) Prosedur Kerja ISO 21001:2018 PTSS
e) Laporan Kajian Semula Pengurusan
f) Code of Practice for Programme Accreditation (COPPA) 2nd Edition
g) Dasar, Pekeliling dan garis panduan yang berkuatkuasa

5.3 PERANAN, TANGGUNGJAWAB DAN BIDANG KUASA ORGANISASI

Tanggungjawab dan kuasa untuk semua anggota dijelaskan dalam Carta Organisasi, surat perlantikan, surat kuasa, senarai tugas dan prosedur-prosedur pengurusan organisasi yang telah didokumenkan.

Pengurusan Atasan memastikan bahawa setiap anggota mengetahui tanggungjawab dan kuasa yang diberikan melalui mesyuarat, latihan dan taklimat untuk memastikan SPOP dilaksanakan dan dikekalkan dengan cekap dan berkesan.

Pengurusan Atasan akan menetapkan tanggungjawab dan kuasa untuk:

a) memastikan SPOP menepati keperluan Standard ISO 21001:2018.
b) memastikan dasar organisasi pendidikan difahami dan dilaksanakan.
c) memastikan proses-proses di dalam SPOP menghasilkan output-ouput yang dikehendaki.
d) melaporkan prestasi EOMS dan peluang penambahbaikan (lihat 10.1) kepada pihak pengurusan atasan Organisasi Pendidikan (lihat 9.3.2)
e) memastikan konsep “memfokuskan pelajar dan penerima manafaat” dipromosikan di dalam organisasi.
f) memastikan integrasi SPOP dipelihara apabila perubahan pada SPOP dirancang dan dilaksana.
g) mengurus komunikasi Organisasi Pendidikan (lihat 7.4).
h) memastikan semua proses pembelajaran diintegrasi tanpa mengira kaedah penyampaian.
i) mengawal maklumat yang didokumentasikan (lihat 7.5).
j) mengurus keperluan bagi pelajar berkeperluan khas.

Pemilik Proses: Pengurusan Tertinggi, Ketua Jabatan, Ketua Unit dan Pemilik Proses

Dokumen berkaitan:
a) Pelan Strategik PTSS
b) Pelan Tindakan PTSS
c) Profil SPOP
d) Prosedur Kerja ISO 21001:2018 PTSS
e) Laporan Kajian Semula Pengurusan
f) Code of Practice for Programme Accreditation (COPPA) 2nd Edition
g) Dasar, Pekeliling dan garis panduan yang berkuatkuasa

6.0 PERANCANGAN

6.1 TINDAKAN MENYATAKAN RISIKO DAN PELUANG

6.1.1 Perancangan Tindakan Risiko dan Peluang

Apabila merancang SPOP, PTSS telah mempertimbangkan isu merujuk kepada 4.1 dan keperluan merujuk kepada 4.2 dan 4.4 dan menentukan risiko dan peluang yang perlu dinyatakab *(address)* untuk:

a) memberi jaminan SPOP boleh mencapai keputusan yang dimaksudkan;
b) mempertingkatkan kesan yang diingini;
c) mencegah, mengurang (mitigate) atau merendahkan (reduce), kesan yang tidak diingini;
d) mencapai penambahbaikan berterusan.

6.1.2 Proses Tindakan

PTSS telah merancang:

a) tindakan bagi menyatakan risiko dan peluang;
b) Bagaimana untuk:
   - mengintegrasi dan melaksanakan tindakan ini ke dalam proses SPOP (rujuk klausa 8);
   - menilai keberkesanan tindakan ini.

Tindakan yang diambil dalam menyatakan risiko dan peluang adalah sepadan dengan impak yang berpotensi ke atas keakuran produk dan perkhidmatan.

NOTA 1 Pilihan untuk menyatakan risiko merangkumi: mengelak risiko, mengambil risiko untuk mengejar peluang, menghapuskan sumber risiko, mengubah kebarangkalian atau akibat, berkongsi risiko, atau mengekalkan risiko menerusi keputusan bermaklumat.

NOTA 2 Peluang boleh membawa kepada menerimapakai amalan baharu, melancarkan produk baharu, membuka pasaran baharu, menambah pelajar dan benefisiari yang lain, membina perkongsian; menggunakan teknologi baharu dan kemungkinan keinginan dan yang berdaya maju dalam menyatakan keperluan organisasi atau pelajar dan benefisiari yang lain.

Pemilik Proses: Pengurusan Tertinggi, Ketua Jabatan, Ketua Unit dan Pemilik Proses

Dokumen berkaitan:
a) Pelan Strategik PTSS
b) Pelan Tindakan PTSS
c) Profil SPOP
d) Prosedur Kerja ISO 21001:2018 PTSS
   - PTSS-PK-PS-08 (Pengurusan Risiko dan Peluang)
e) Laporan Kajian Semula Pengurusan
f) Code of Practice for Programme Accreditation (COPPA) 2nd Edition
g) Dasar, Pekeliling dan garis panduan yang berkuatkuasa

6.2 OBJEKTIF PTSS

6.2.1 Perancangan Pencapaian Objektif PTSS

PTSS telah mewujudkan objektif pada fungsi, peringkat dan proses yang relevan, yang diperlukan oleh SPOP.

Objektif PTSS adalah:

a) tekal (consistent) dengan dasar PTSS
b) boleh diukur (jika praktikal)
c) mengambil kira keperluan yang berkaitan
d) relevan dengan keakuran produk dan perkhidmatan serta mempertingkatkan kepuasan pelajar, staf dan benefisiari yang lain;
e) dipantau secara berterusan
f) disampaikan/dikomunikasikan
g) dikemaskini dengan sewajarnya

PTSS telah menyelenggara dan menyimpan maklumat didokumentasikan berkaitan dan pencapaian objektif tersebut.

Objektif Kualiti PTSS adalah berlandaskan kepada Teras Strategik yang telah ditetapkan oleh JPPKK. Dengan itu, PTSS juga telah membangunkan Pelan Strategik bagi menggambarkan intipati pelan secara menyeluruh untuk mendorong penghayatan setiap warga dan seterusnya diterjemahkan kepada pelan tindakan yang berkesan. Setiap Teras Strategik mempunyai beberapa Objektif Strategik yang perlu dilaksanakan bagi menentukan pencapaian setiap KPI.

TERAS STRATEGIK DAN OBJEKTIF STRATEGIK ORGANISASI

6.2.2 Strategi Untuk Mencapai Objektif Kualiti

Apabila merancang, PTSS telah menentukan dan merangka (*outline*) di dalam pelan strategi:

a) apa yang perlu dilaksanakan;
b) apa sumber yang diperlukan;
c) siapa yang bertanggungjawab;
d) bila ianya akan siap/lengkap;
e) bagaimana keputusan akan dinilai.

Pemilik Proses: Pengurusan Tertinggi, Ketua Jabatan, Ketua Unit dan Pemilik Proses

Dokumen berkaitan:
a) Pelan Strategik PTSS
b) Pelan Tindakan PTSS
c) Profil SPOP
d) Prosedur Kerja ISO 21001:2018 PTSS
e) Laporan Kajian Semula Pengurusan
f) Code of Practice for Programme Accreditation (COPPA) 2nd Edition
g) Dasar, Pekeliling dan garis panduan yang berkuatkuasa

6.3 PERANCANGAN PERUBAHAN

PTSS melakukan perubahan terhadap perancangan dengan kaedah yang sistematik, menilai potensi dan kesan perubahan serta mengambil tindakan yang bersesuaian agar integriti SPOP dipelihara. Dalam melaksanakan perubahan, perkara yang dipertimbangkan adalah:

a) tujuan perubahan dan kesannya
b) Integriti Sistem Pengurusan Organisasi Pendidikan
c) kecukupan sumber
d) tanggungjawab dan bidang kuasa
e) kecukupan bekalan/ sumber pembekal luar

Syor atau cadangan perubahan akan dibentangkan dalam Mesyuarat Pengurusan dan Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP) untuk mendapatkan persetujuan dan kelulusan bagi setiap perancangan perubahan.

Pemilik Proses: Pengurusan Tertinggi, Ketua Jabatan, Ketua Unit dan Pemilik Proses

Dokumen berkaitan:
a) Pelan Strategik PTSS
b) Pelan Tindakan PTSS
c) Profil SPOP
d) Prosedur Kerja ISO 21001:2018 PTSS
e) Laporan Kajian Semula Pengurusan
f) Code of Practice for Programme Accreditation (COPPA) 2nd Edition
g) Dasar, Pekeliling dan garis panduan yang berkuatkuasa

7.0 SOKONGAN

7.1 SUMBER

7.1.1 Umum

7.1.1.1 PTSS amat komited dalam menentukan dan menyediakan sumber yang diperlukan dalam SPOP. Sumber-sumber ini diperlukan bagi mewujudkan, melaksanakan, menyelenggarakan dan menambahbaik secara berterusan SPOP. Dengan sumber-sumber ini, PTSS akan dapat meningkatkan:

a) penglibatan dan kepuasan pelajar melalui aktiviti yang meningkatkan pembelajaran dan hasil pembelajaran.
b) penglibatan dan kepuasan staf melalui latihan kompetensi untuk memudahkan pembelajaran.
c) kepuasan pihak berkepentingan melalui aktiviti yang menyumbang kepada khidmat sosial terhadap pembelajaran.

Pemilik Proses: Pengurusan Tertinggi, Ketua Jabatan, Ketua Unit dan Pemilik Proses

Dokumen berkaitan:
a) Pelan Strategik PTSS
b) Pelan Tindakan PTSS
c) Profil SPOP
d) Prosedur Kerja ISO 21001:2018 PTSS
- PTSS-PK-PS-01 (Penyediaan Belanjawan Tahunan)

e) Laporan Kajian Semula Pengurusan
f) Code of Practice for Programme Accreditation (COPPA) 2nd Edition
g) Dasar, Pekeliling dan garis panduan yang berkuatkuasa

7.1.1.2 Pengenalpastian dan perancangan penyediaan sumber-sumber yang diperlukan seperti sumber manusia, peralatan, mesin dan sebagainya dilakukan semasa Mesyuarat Pengurusan PTSS. Untuk itu, PTSS perlu mengambil kira:

i. keupayaan dan kekangan sumber-sumber dalaman sedia ada;
ii. keperluan yang perlu diperolehi daripada pembekal luar;
iii. keupayaan sumber kewangan.

PTSS telah mengambil kira keperluan pelajar berkeperluan khas dan telah memastikan kepelbagaian capaian keperluan yang telah dijangka.

Pemilik Proses: Pengurusan Tertinggi, Ketua Jabatan, Ketua Unit dan Pemilik Proses

Dokumen berkaitan:
a) Pelan Strategik PTSS
b) Pelan Tindakan PTSS
c) Profil SPOP
d) Prosedur Kerja ISO 21001:2018 PTSS
- PTSS-PK-PS-01 (Penyediaan Belanjawan Tahunan)
- PTSS-PK-PS-03 (Pengurusan Perolehan Bekalan/ Perkhidmatan)

e) Laporan Kajian Semula Pengurusan
f) Code of Practice for Programme Accreditation (COPPA) 2nd Edition
g) Dasar, Pekeliling dan garis panduan yang berkuatkuasa

7.1.2 Sumber Manusia

7.1.2.1 Sumber manusia yang dimaksudkan merangkumi (jika berkenaan):

a) staf yang digajikan oleh PTSS;
b) sukarelawan dan pelatih (interns) yang bekerja atau memberi sumbangan kepada PTSS;
c) staf penyedia luar yang bekerja atau memberi sumbangan kepada PTSS.

7.1.2.2 Lain-lain sumber manusia

PTSS telah:

a) menentukan dan menyediakan sumber manusia yang diperlukan untuk keberkesanan pelaksanaan EOMSnya dan untuk operasi dan kawalan prosesnya;
b) menentukan, melaksana dan menyiarkan kriteria pengambilan (*recruitment*) dan pemilihan, yang hendaklah tersedia kepada pihak yang berkepentingan yang relevan;
c) mengekalkan maklumat didokumentasikan terhadap proses yang digunakan untuk pengambilan dan pemilihan, dan menyimpan maklumat didokumentasikan berkaitan keputusan pengambilan.

Keperluan sumber manusia sentiasa dikaji semula mengikut laporan reten perjawatan setiap bulan.

Pemilik Proses: Pengurusan Tertinggi, Ketua Jabatan, Ketua Unit dan Pemilik Proses

Dokumen berkaitan:
a) Pelan Strategik PTSS
b) Pelan Tindakan PTSS
c) Profil SPOP
d) Prosedur Kerja ISO 21001:2018 PTSS
- PTSS-PK-PS-01 (Penyediaan Belanjawan Tahunan)
- PTSS-PK-PS-03 (Pengurusan Perolehan Bekalan/ Perkhidmatan)

e) Laporan Kajian Semula Pengurusan
f) Code of Practice for Programme Accreditation (COPPA) 2nd Edition
g) Dasar, Pekeliling dan garis panduan yang berkuatkuasa

7.1.3 Kemudahan

7.1.3.1 PTSS sangat komited dalam menentukan, menyediakan dan menyelenggarakan prasarana diperlukan bagi operasi proses-prosesnya untuk mencapai pematuhan terhadap perkhidmatan. Prasarana yang dimaksudkan merangkumi:

a) bangunan dan ruang pejabat staf.
b) utiliti
c) peralatan dan perkakasan yang digunapakai untuk pelaksanaan proses PPP termasuk komputer dan lain-lain alat pandang-dengar serta perisian yang bersesuaian.
d) kemudahan sokongan yang diperlukan seperti pengangkutan, tempat rekreasi, komunikasi dan teknologi maklumat.

7.1.3.2 PTSS telah:

a) menentukan, menyediakan dan menyelenggara kemudahan yang selamat:
   i. yang bersesuaian dengan sumber manusia bagi menyokong pembangunan kekompetenan pelajar;
   ii. yang meningkatkan pembangunan kekompetenan pelajar;

b) memastikan dimensi kemudahan adalah mencukupi terhadap keperluan mereka yang menggunakannya.

7.1.3.3 PTSS telah mengadakan kemudahan (yang bersesuaian) untuk:

a) pengajaran;
b) pembelajaran kendiri;
c) pelaksanaan *(implementation)* pengetahuan;
d) rehat dan rekreasi;
e) kemudahan asas *(subsistence).*

NOTA 1 Kemudahan boleh merangkumi ruang digital.

NOTA 2 Kemudahan boleh di dalam bangunan atau di luar bangunan

Pemilik Proses: Pengurusan Tertinggi, Ketua Jabatan, Ketua Unit dan Pemilik Proses

Dokumen berkaitan:

a) Pelan Strategik PTSS
b) Pelan Tindakan PTSS
c) Profil SPOP
d) Prosedur Kerja ISO 21001:2018 PTSS
   - PTSS-PK-PS-09 (Pengurusan Penyelenggaraan Infrastruktur dan Peralatan)
   - PTSS-PK-PS-12 (Pengurusan Penyelenggaraan Perkakasan Komputer dan Sistem Rangkaian)
e) Laporan Kajian Semula Pengurusan
f) Code of Practice for Programme Accreditation (COPPA) 2nd Edition
g) Dasar, Pekeliling dan garis panduan yang berkuatkuasa

7.1.4 Persekitaran Untuk Operasi Proses Pendidikan

Persekitaran kerja di PTSS ditentukan dan diuruskan dengan sewajarnya untuk memenuhi permintaan perkhidmatan. Ia merangkumi persekitaran kerja yang menggabungkan faktor-faktor seperti:

a) Faktor Psikososial
b) Faktor Fizikal

Pihak PTSS menitikberatkan aspek kesihatan mental, keselamatan dan kesihatan tempat kerja melalui penyediaan kemudahan pencegahan kebakaran, pelan kecemasan dan aspek keselamatan di tempat kerja.

Selain itu aspek kebersihan dan keceriaan juga dilaksanakan melalui amalan EKSA. Kemudahan persekitaran kerja termasuk:

i. sokongan kaunseling;
ii. program kebajikan staf dan pelajar;

iii. program ceramah dan motivasi;
iv. Majlis apresiasi staf dan pelajar;
v. sistem pencahayaan;
vi. sistem pengudaraan dan penghawa dingin;
vii. tempat kerja yang ergonomik;
viii. kelas untuk proses pengajaran dan pembelajaran yang kondusif;
ix. sistem keselamatan dan pencegahan kebakaran;
x. kebersihan ruang;
xi. kemudahan, interaksi dan bersosial staf dan pelajar.

NOTA 1 Dalam sesuatu persekitaran, faktor psikososial boleh merangkumi keperluan kerja (work demands), pengaruh tempat kerja, kemungkinan untuk pembangunan, maksud pekerjaan (meaning of works), komitmen kepada tempat kerja, jangkaan, imbuhan, kejelasan peranan, kualiti kepimpinan, sokongan sosial daripada penyelia, kepuasan kerja, keseimbangan/konflik kerja-keluarga, nilai di tempat kerja, tekanan, keletihan diri, tingkah laku ofensif seperti buli.

NOTA 2 Dalam sesuatu persekitaran, faktor fizikal boleh merangkumi suhu, haba, kelembapan, cahaya, aliran udara, kebersihan, kebisingan, termasuklah peralatan dan perabut yang ergonomik.

Pemilik Proses: Pengurusan Tertinggi, Ketua Jabatan, Ketua Unit dan Pemilik Proses

Dokumen berkaitan:
a) Pelan Strategik PTSS
b) Pelan Tindakan PTSS
c) Profil SPOP
d) Prosedur Kerja ISO 21001:2018 PTSS
e) Laporan Kajian Semula Pengurusan
f) Code of Practice for Programme Accreditation (COPPA) 2nd Edition
g) Dasar, Pekeliling dan garis panduan yang berkuatkuasa

7.1.5 Pemantauan Dan Pengukuran Sumber

7.1.5.1 Umum

PTSS mengenalpasti dan menyediakan sumber yang diperlukan untuk memastikan keputusan yang sahih dan boleh dipercayai apabila pemantauan dan pengukuran digunakan bagi penentusahan keakuran keperluan produk dan perkhidmatan.

PTSS memastikan sumber yang disediakan:

a. adalah sesuai untuk jenis pemantauan dan pengukuran aktiviti spesifik yang dijalankan seperti bersesuaian dengan sasaran, jenis dan kaedah penyampaian pendidikan dan tempoh masa perkhimatan pendidikan.

b. adalah diselenggara bagi memastikan keutuhan berterusan dalam memenuhi tujuannya.

PTSS mengekalkan maklumat bersesuaian yang didokumenkan sebagai bukti keutuhan bagi tujuan pemantauan dan pengukuran sumber.

PTSS komited untuk memastikan bahawa semua sumber, termasuk tenaga kerja, kewangan, dan kemudahan, diurus dengan telus dan efisien. Proses pemantauan dan penilaian yang sistematik dilaksanakan untuk mengenal pasti keperluan sumber dan memastikan penggunaan sumber yang optimum bagi menyokong program akademik dan perkhidmatan pelajar.

7.1.5.2 Kebolehcarian Pengukuran

Keperluan ini tidak digunapakai oleh PTSS kerana semua peralatan pengukuran yang digunapakai di PTSS adalah bertujuan untuk memberikan kefahaman dan pendedahan terhadap aplikasi penggunaannya sahaja dalam proses pembelajaran dan pengajaran (PdP) dan tidak menjejaskan keputusan pengukuran serta tidak melibatkan kepada penghasilan pengkomersilan produk. (Rujuk seksyen 3.2)

7.1.6 Pengetahuan Organisasi

7.1.6.1 Umum

PTSS berusaha untuk membina dan mengekalkan pengetahuan yang diperlukan melalui pengumpulan, pengurusan dan penyebaran maklumat. PTSS melaksanakan sistem pengurusan pengetahuan yang merangkumi pengenalan, pengembangan dan pemeliharaan pengetahuan yang relevan dan strategik. Ini termasuk penyediaan platform untuk perkongsian pengetahuan di kalangan staf dan pelajar serta penilaian berkala terhadap keperluan pengetahuan untuk memastikan bahawa semua pihak sentiasa dilengkapi dengan maklumat yang tepat dan terkini.

Melalui latihan dan pembangunan profesional yang berterusan, kami memastikan bahawa staf dilengkapi dengan pengetahuan terkini yang relevan untuk meningkatkan kualiti pendidikan. Ini seterusnya menyokong inovasi dan peningkatan berterusan dalam perkhidmatan yang disediakan kepada pelajar.

PTSS memastikan hanya kakitangan yang berkelayakan dari segi akademik, latihan, kemahiran dan pengalaman untuk melaksanakan tugasan yang memberi kesan kepada kualiti perkhidmatan pendidikan. Pengetahuan dan maklumat diperolehi daripada sumber-sumber berikut:

7.1.6.1.1 Sumber dalaman seperti perkongsian ilmu telah dilaksanakan melalui program PSH dan beberapa program lain menerusi Unit Latihan dan Pendidikan Lanjutan beserta hasil penyelidikan dan inovasi dan harta intelek.

7.1.6.1.2 PTSS telah menggalakkan pertukaran pengetahuan di antara semua pengajar dan staf, terutamanya dalam kalangan rakan sejawat.

7.1.6.1.3 Sumber luaran yang dijadikan sebagai standard seperti sumbangan akademik, persidangan atau latihan yang diperolehi daripada pelanggan ataupun pembekal.

Semua pengetahuan ini perlu dikemaskini, dikekalkan dan sentiasa tersedia apabila diperlukan sama ada secara hardcopy atau softcopy. Apabila berlaku sebarang keperluan yang berkaitan, PTSS perlu mempertimbangkan pengetahuan semasa dan mampu menentukan keperluan dan capaian pengetahuan tambahan tersebut.

NOTA 1 Pengetahuan/ilmu PTSS adalah pengetahuan/ilmu yang spesifik bagi PTSS. Ia lazimnya diperolehi menerusi pengalaman. Ia adalah maklumat yang diguna dan dikongsi untuk mencapai objektif PTSS.

NOTA 2 Pengetahuan/ilmu PTSS boleh berasaskan:

- sumber dalaman (contoh: harta intelektual, pengetahuan/ilmu yang diperolehi menerusi pengalaman, pembelajaran daripada kegagalan dan kejayaan sesuatu projek, pembelajaran (capturing) dan perkongsian pengetahuan/ilmu dan pengalaman yang tidak didokumenkan, keputusan penambahbaikan proses, produk dan perkhidmatan).

- sumber luar (contoh: Standard/piawaian, akademia, persidangan, pengetahuan/ilmu yang dikumpul daripada pelanggan atau penyedia luar). PTSS memastikan hanya kakitangan yang berkelayakan dari segi akademik, latihan, kemahiran dan pengalaman untuk melaksanakan tugasan yang memberi kesan kepada kualiti perkhidmatan pendidikan. Pengetahuan dan maklumat diperolehi daripada sumber-sumber berikut:

a) Sumber dalaman seperti perkongsian ilmu telah dilaksanakan melalui program PSH dan beberapa program lain menerusi Unit Latihan dan Pendidikan Lanjutan beserta hasil penyelidikan dan inovasi dan harta intelek.
b) PTSS telah menggalakkan pertukaran pengetahuan di antara semua pengajar dan staf, terutamanya dalam kalangan rakan sejawat.
c) Sumber luaran yang dijadikan sebagai standard seperti sumbangan akademik, persidangan atau latihan yang diperolehi daripada pelanggan ataupun pembekal.

Pemilik Proses: Pengurusan Tertinggi, Ketua Jabatan, Ketua Unit dan Pemilik Proses

Dokumen berkaitan:
a) Pelan Strategik PTSS
b) Pelan Tindakan PTSS
c) Profil SPOP
d) Prosedur Kerja ISO 21001:2018 PTSS
e) Laporan Kajian Semula Pengurusan
f) Code of Practice for Programme Accreditation (COPPA) 2nd Edition
g) Dasar, Pekeliling dan garis panduan yang berkuatkuasa

7.1.6.2 Sumber pembelajaran

PTSS telah menyediakan sumber pembelajaran yang bersesuaian, dan telah menjadikan ianya tersedia di mana dan bila ia diperlukan.

Sumber pembelajaran telah:

a) menggambarkan keperluan pelajar, benefisiari yang lain dan pengajar;
b) dikaji semula secara berkala bagi memastikan ianya adalah terkini;
c) dikatalog dan dirujuk.

PTSS telah menghormati keperluan harta intelek dan harus menggalakkan penggunaan semula sumber.

Pemilik Proses: Pengurusan Tertinggi, Ketua Jabatan, Ketua Unit dan Pemilik Proses

Dokumen berkaitan:

a) Pelan Strategik PTSS
b) Pelan Tindakan PTSS
c) Profil SPOP
d) Prosedur Kerja ISO 21001:2018 PTSS
e) Laporan Kajian Semula Pengurusan
f) Code of Practice for Programme Accreditation (COPPA) 2nd Edition
g) Dasar, Pekeliling dan garis panduan yang berkuatkuasa

7.2 KOMPETENSI/ KECEKAPAN

7.2.1 Umum

PTSS sentiasa memastikan semua warga yang ditugaskan mempunyai kelayakan akademik, kompetensi, latihan dan pengalaman serta keperluan atau kepakaran bagi pendidikan khas yang diperlukan. Keperluan latihan akan dikenalpasti apabila terdapat perubahan di dalam tugasan anggota, peralatan dan teknologi.

PTSS mengambil strategi seperti berikut:

a) memastikan semua warga diberi latihan dalam bidang pengkhususan dan bidang pendidikan khas yang diperlukan yang memberi kesan kepada kualiti perkhidmatan;
b) warga yang terlibat dalam pengkhususan yang ditetapkan perlu diberi latihan dan pendedahan dengan menghadiri latihan-latihan yang ditetapkan;
c) menilai keberkesanan latihan dan pendedahan untuk memenuhi kompetensi yang diperlukan;
d) memastikan warga mempunyai kesedaran yang tinggi dan memberi keutamaan dalam pencapaian Objektif Kualiti PTSS;
e) mengambil tindakan bagi menyokong dan memastikan pembangunan berterusan kompetensi staf;
f) mengemaskini dan menyimpan rekod latihan, kompetensi dan pengalaman warga yang terlibat.

7.2.2 Keperluan tambahan bagi pendidikan berkeperluan khas

PTSS telah membekalkan sumber bagi menyokong pengajar dengan:

a) memastikan semua pengajar dan staf yang berhubung dengan pelajar berkeperluan khas mempunyai latihan khusus *(specialized training)* yang bersesuaian, yang boleh meliputi:
   i. memenuhi keperluan pembelajaran pelajar yang mempunyai keperluan berbeza;
   ii. pengajaran kepelbagaian *(differentiated instruction)* dan pentaksiran;
   iii. *instructional scaffolding.*

b) Menyediakan akses kepada rangkaian pakar *(specialists).*

NOTA 1 latihan khusus boleh merangkumi latihan di dalam bidang pengajaran kepelbagaian bagi memenuhi keperluan pelajar berkeperluan khas.

NOTA 2 pakar boleh merangkumi pakar psikologi, pakar pembelajaran dan pembangunan, pakar terapi lisan.

Pemilik Proses: Pengurusan Tertinggi, Ketua Jabatan, Ketua Unit dan Pemilik Proses

Dokumen berkaitan:
a) Pelan Strategik PTSS
b) Pelan Tindakan PTSS
c) Profil SPOP
d) Prosedur Kerja ISO 21001:2018 PTSS
   - PTSS-PK-PS-07 (Perancangan dan Pengurusan Latihan Staf)
e) Laporan Kajian Semula Pengurusan
f) Code of Practice for Programme Accreditation (COPPA) 2nd Edition
g) Dasar, Pekeliling dan garis panduan yang berkuatkuasa

7.3 KESEDARAN

PTSS memastikan warga yang melaksanakan kerja di bawah pengawasan mereka mengetahui perkara berikut:

a) dasar PTSS Pendidikan dan strategi, dan objektif SPOP yang relevan;
b) sumbangan mereka terhadap keberkesanan SPOP, termasuk juga faedah-faedah yang diperolehi daripada peningkatan prestasi;
c) implikasi apabila tidak mematuhi keperluan SPOP.

Pemilik Proses: Pengurusan Tertinggi, Ketua Jabatan, Ketua Unit dan Pemilik Proses

Dokumen berkaitan:
a) Pelan Strategik PTSS
b) Pelan Tindakan PTSS
c) Profil SPOP
d) Prosedur Kerja ISO 21001:2018 PTSS
e) Laporan Kajian Semula Pengurusan
f) Code of Practice for Programme Accreditation (COPPA) 2nd Edition
g) Dasar, Pekeliling dan garis panduan yang berkuatkuasa

7.4 KOMUNIKASI

7.4.1 Umum

PTSS telah menentukan komunikasi dalaman dan luaran yang relevan terhadap SPOP, termasuklah:

a) berkomunikasi tentang apa;
b) bila perlu berkomunikasi;
c) berkomunikasi dengan siapa;
d) bagaimana/cara untuk berkomunikasi;
e) siapa yang berkomunikasi.

Pemilik Proses: Pengurusan Tertinggi, Ketua Jabatan, Ketua Unit dan Pemilik Proses

Dokumen berkaitan:
a) Pelan Strategik PTSS
b) Pelan Tindakan PTSS
c) Profil SPOP
d) Prosedur Kerja ISO 21001:2018 PTSS
e) Laporan Kajian Semula Pengurusan
f) Code of Practice for Programme Accreditation (COPPA) 2nd Edition
g) Dasar, Pekeliling dan garis panduan yang berkuatkuasa

7.4.2 Matlamat Komunikasi

Pihak Pengurusan PTSS melaksanakan komunikasi luaran dan dalaman melalui komunikasi dua hala bersama kakitangan dan pihak berkepentingan bagi tujuan:

a) mencari/mendapatkan pandangan atau kebenaran *(consent)* pihak yang berkepentingan yang relevan;
b) menyalurkan kepada pihak yang berkepentingan maklumat yang relevan, kandungan tepat dan pada masa yang tepat, tekal dengan misi, visi, strategi dan dasar PTSS;
c) bekerjasama dan menyelaras aktiviti dan proses dengan pihak yang berkepentingan yang relevan di dalam PTSS.

NOTA Maklumat yang disalurkan boleh merangkumi maklumat tentang penyampaian program pendidikan, hasilan pembelajaran yang dimaksudkan, kelayakan, inovasi, idea baharu, keputusan saintifik, kaedah, pendekatan dan dasar produk dan perkhidmatan pembelajaran.

Pemilik Proses: Pengurusan Tertinggi, Ketua Jabatan, Ketua Unit dan Pemilik Proses

Dokumen berkaitan:
a) Pelan Strategik PTSS
b) Pelan Tindakan PTSS
c) Profil SPOP
d) Prosedur Kerja ISO 21001:2018 PTSS
e) Laporan Kajian Semula Pengurusan
f) Code of Practice for Programme Accreditation (COPPA) 2nd Edition
g) Dasar, Pekeliling dan garis panduan yang berkuatkuasa

7.4.3 Penyusunan Komunikasi (communication arrangements)

7.4.3.1 Asas penyusunan komunikasi

PTSS telah menentukan dan melaksanakan penyusunan yang berkesan bagi komunikasi dengan pelajar dan pihak yang berkepentingan berkaitan dengan:

a) dasar dan pelan strategi PTSS;
b) reka bentuk, kandungan dan penyampaian produk dan perkhidmatan pendidikan;
c) pengendalian pertanyaan, permohonan, kemasukan atau pendaftaran;
d) data prestasi pelajar, termasuklah pentaksiran formatif dan sumatif;
e) maklum balas pelajar dan pihak yang berkepentingan, termasuk aduan pelajar dan tinjauan kepuasan pelajar/pihak berkepentingan.

PTSS memaklumkan pelajar dan benefisiari yang lain berkenaan titik perhubungan *(contact point)* luaran jika terdapat isu yang tidak dapat diselesaikan.

Pemilik Proses: Pengurusan Tertinggi, Ketua Jabatan, Ketua Unit dan Pemilik Proses

Dokumen berkaitan:
a) Pelan Strategik PTSS
b) Pelan Tindakan PTSS
c) Profil SPOP
d) Prosedur Kerja ISO 21001:2018 PTSS
- PTSS-PK-PPP-08 (Proses Pengurusan Peperiksaan)
- PTSS-PK-PPP-03 (Pengurusan Pendaftaran Pelajar)
- PTSS-PK-PS-04 (Pengendalian Maklumbalas Pelanggan)

e) Laporan Kajian Semula Pengurusan
f) Code of Practice for Programme Accreditation (COPPA) 2nd Edition
g) Dasar, Pekeliling dan garis panduan yang berkuatkuasa

7.4.3.2 Proses Komunikasi

Secara berkala, PTSS telah:

a) memantau dan melaksanakan usaha terhadap komunikasinya;
b) menganalisis dan menambah baik pelan komunikasi berdasarkan keputusan pemantauan.

NOTA 1 PTSS boleh mendokumenkan pelan komunikasi dan penyusunannya di dalam sebahagian proses yang dibentuk.

NOTA 2 PTSS boleh melaksanakan kaedah bagi memastikan kebolehkesanan komunikasi; di mana bersesuaian.

NOTA 3 titik perhubungan *(contact point)* luaran boleh merupakan orang atau PTSS seperti mediator, pendakwa, badan berkanun, *ombudsman* (pegawai yang dilantik untuk menyelidik rungutan orang ramai tentang salah tadbir pihak berkuasa), wakil pelajar atau pihak yang perkepentingan yang lain.

Pemilik Proses: Pengurusan Tertinggi, Ketua Jabatan, Ketua Unit dan Pemilik Proses

Dokumen berkaitan:
a) Pelan Strategik PTSS
b) Pelan Tindakan PTSS
c) Profil SPOP
d) Prosedur Kerja ISO 21001:2018 PTSS
e) Laporan Kajian Semula Pengurusan
f) Code of Practice for Programme Accreditation (COPPA) 2nd Edition
g) Dasar, Pekeliling dan garis panduan yang berkuatkuasa

Bagi memastikan semua maklumat dapat disampaikan kepada semua pihak berkepentingan dalam dan luar organisasi SPOP menggunakan kaedah komunikasi berikut:

i. E-mel warga
ii. Surat / Memo
iii. Perhimpunan Bulanan
iv. Sistem Maklumat
v. Papan Kenyataan
vi. Telekomunikasi
vii. Hari Bertemu Pelanggan
viii. Pekeliling Dalaman
ix. Laman Sesawang Rasmi
x. *WhatsApp*
xi. *Facebook,* dan sebagainya

Pengurusan PTSS akan memantau dan sentiasa meningkatkan keberkesanan komunikasi dari semasa ke semasa berdasarkan hasil maklum balas daripada semua pihak.

7.5 MAKLUMAT DIDOKUMENTASIKAN

7.5.1 Umum

Dokumentasi SPOP di PTSS termasuk yang berikut:

a) Maklumat yang didokumentasikan bagi memenuhi keperluan ISO 21001:2018.
b) Dokumen termasuk prosedur dan rekod untuk memastikan perancangan, operasi dan kawalan proses yang berkesan.
c) Dokumen yang diperolehi daripada pihak luar seperti Kementerian Pengajian Tinggi, JPPKK, Jabatan Perkhidmatan Awam dan pembekal.

SPOP ini dinyatakan dalam 4 peringkat dokumentasi iaitu:

a) Profil SPOP
b) Prosedur Kerja
c) Arahan Kerja
d) Dokumen sokongan/ Rujukan/ Rekod Kualiti

Hierarki Dokumentasi SPOP ISO 21001:2018 PTSS dan tanggungjawab anggota bagi menyediakan kesemua tahap dokumen adalah seperti berikut:

NOTA 1 Takat maklumat didokumentasikan untuk SPOP berbeza dari satu organisasi ke organisasi yang lain bergantung kepada:

- saiz organisasi dan jenis aktiviti, proses, produk dan perkhidmatan;
- kerumitan proses dan interaksinya;
- kekompetenan sumber manusia.

NOTA 2 Dokumentasi boleh dalam perbagai bentuk dan medium.

NOTA 3 Maklumat didokumentasikan boleh merangkumi:

- kalender akademik, capaian kepada rekod; kurikulum teras, katalog kursus;
- gred, skor dan penilaian;
- kod pelaksanaan dan kod etika.

Pemilik Proses: Pengurusan Tertinggi, Ketua Jabatan, Ketua Unit dan Pemilik Proses

Dokumen berkaitan:
a) Pelan Strategik PTSS
b) Pelan Tindakan PTSS
c) Profil SPOP
d) Prosedur Kerja ISO 21001:2018 PTSS
- PTSS-PK-PS-02 (Kawalan Maklumat Didokumentasikan)

e) Laporan Kajian Semula Pengurusan
f) Code of Practice for Programme Accreditation (COPPA) 2nd Edition
g) Dasar, Pekeliling dan garis panduan yang berkuatkuasa

7.5.2 Mewujudkan dan Mengemaskini

Dalam mewujudkan dan mengemaskini maklumat didokumentasikan, PTSS telah memastikan kewajaran *(appropriate)*:

a) identifikasi dan deskripsi (contoh: tajuk, tarikh, penulis,atau nombor rujukan);
b) format (contoh: bahasa, versi perisian, grafik) dan media (contoh: kertas, elektronik), mengambil kira keperluan capaian mereka/pelajar berkeperluan khas;
c) disemak dan diluluskan kesesuaian dan kecukupannya.

Pemilik Proses: Pengurusan Tertinggi, Ketua Jabatan, Ketua Unit dan Pemilik Proses

Dokumen berkaitan:
a) Pelan Strategik PTSS
b) Pelan Tindakan PTSS
c) Profil SPOP
d) Prosedur Kerja ISO 21001:2018 PTSS
e) Laporan Kajian Semula Pengurusan
- PTSS-PK-PS-02 (Kawalan Maklumat Didokumentasikan)

f) Code of Practice for Programme Accreditation (COPPA) 2nd Edition
g) Dasar, Pekeliling dan garis panduan yang berkuatkuasa

7.5.3 Kawalan Maklumat Didokumentasikan

7.5.3.1 Skop Kawalan

Maklumat didokumentasikan yang diperlukan oleh SPOP dan dokumen ini telah dikawal bagi memastikan:

a) keberadaanya *(available)* dan sesuai untuk kegunaan, di mana dan bila ia dikehendaki;
b) dipelihara secukupnya (contoh: daripada kehilangan kerahsiaannya, penggunaan yang tidak sesuai,
c) kehilangan integriti atau diubah secara tidak sengaja).

7.5.3.2 Aktiviti Dokumentasi

Bagi mengawal maklumat yang didokumenkan, PTSS telah menyatakan aktiviti berikut, jika bekenaan:

a) pengedaran, capaian, pencarian semula dan kegunaan;
b) pelindungan dan keselamatan, termasuk lampau ulang *(redundancy)*
c) penyimpanan dan pengekalan, termasuklah pemeliharaan kemudahbacaan *(legibility)*;
d) kawalan perubahan (contoh: kawalan versi);
e) tempoh simpanan dan pelupusan;
f) memastikan kerahsiaan;
g) menghalang daripada penggunaan secara tidak sengaja maklumat didokumentasikan yang usang *(obsolete)*.

Maklumat didokumentasikan yang berasal dari luar yang ditentukan penting oleh PTSS bagi perancangan dan keberkesanan operasi SPOP telah dikenalpasti sewajarnya dan dikawal.

Kawalan yang diwujudkan telah diselenggara sebagai maklumat didokumentasikan.

NOTA 1 Capaian bermaksud suatu keputusan mengenai kebenaran untuk melihat maklumat didokumentasikan sahaja, atau kebenaran dan kuasa untuk melihat dan menukar maklumat didokumentasikan.

NOTA 2 Pemeliharaan kemudahbacaan *(legibility)* termasuklah memastikan integriti semasa pemindahan data di antara media atau format.

Pemilik Proses: Pengurusan Tertinggi, Ketua Jabatan, Ketua Unit dan Pemilik Proses

Dokumen berkaitan:

a) Pelan Strategik PTSS
b) Pelan Tindakan PTSS
c) Profil SPOP
d) Prosedur Kerja ISO 21001:2018 PTSS
   - PTSS-PK-PS-02 (Kawalan Maklumat Didokumentasikan)
e) Laporan Kajian Semula Pengurusan
f) Code of Practice for Programme Accreditation (COPPA) 2nd Edition
g) Dasar, Pekeliling dan garis panduan yang berkuatkuasa

8.0 OPERASI

8.1 PERANCANGAN OPERASI DAN KAWALAN

8.1.1 Umum

PTSS telah merancang, melaksana dan mengawal proses (rujuk 4.4) yang diperlukan untuk memenuhi keperluan penyediaan produk dan perkhidmatan, dan untuk melaksanakan tindakan yang ditentukan pada klausa 6.1, dengan:

a) menentukan keperluan produk dan perkhidmatan pendidikan;
b) mewujudkan kriteria untuk proses;
c) menentukan sumber yang diperlukan untuk mencapai keakuran terhadap keperluan produk dan perkhidmatan pendidikan;
d) melaksanakan kawalan proses sejajar dengan kriteria;
e) menentu dan menyimpan maklumat didokumentasikan mengikut takat yang diperlukan:

   i. untuk memberi jaminan yang proses dilaksanakan seperti dirancang;
   ii. untuk menunjukkan keakuran produk dan perkhidmatan pendidikan terhadap keperluannya.

NOTA ‘Menyimpan’ membawa maksud kedua-dua iaitu menyelenggara dan menyimpan maklumat didokumentasikan berdasarkan keperluan tempoh masa yang spesifik.

Output perancangan telah bersesuaian dengan operasi PTSS.

PTSS telah mengawal perubahan terancang dan mengkaji semula akibat daripada perubahan yang tidak disengajakan, mengambil tindakan untuk mengurangkan kesan yang menjejaskan, mengikut keperluan.

PTSS telah memastikan proses yang disumber luar *(outsourced)* dikawal (rujuk 8.4).

Pemilik Proses: Pengurusan Tertinggi, Ketua Jabatan, Ketua Unit dan Pemilik Proses

Dokumen berkaitan:
a) Pelan Strategik PTSS
b) Pelan Tindakan PTSS
c) Profil SPOP
d) Prosedur Kerja ISO 21001:2018 PTSS
- PTSS-PK-PPP-01 (Perancangan Aktiviti PPP PTSS)
- PTSS-PK-PPP-02 (Penyediaan Jadual Waktu)
- PTSS-PK-PPP-05 (Proses Pembelajaran dan Pengajaran)

e) Laporan Kajian Semula Pengurusan
f) Code of Practice for Programme Accreditation (COPPA) 2nd Edition
g) Dasar, Pekeliling dan garis panduan yang berkuatkuasa

8.1.2 Perancangan dan Kawalan Spesifik Bagi Produk dan Perkhidmatan Pendidikan

PTSS telah merancang reka bentuk, pembangunan dan hasilan *(outcomes)* yang dijangkakan bagi produk dan perkhidmatan pendidikan, termasuklah:

a) hasilan pembelajaran;
b) memastikan kaedah pengajaran dan persekitaran pembelajaran yang bersesuaian dan boleh dicapai;
c) mentakrif kriteria untuk pentaksiran pembelajaran;
d) melaksanakan pentaksiran pembelajaran;
e) mentakrif dan melaksanakan kaedah penambahbaikan *(improvement methods)*;
f) menyediakan perkhidmatan sokongan.

Pemilik Proses: Pengurusan Tertinggi, Ketua Jabatan, Ketua Unit dan Pemilik Proses

Dokumen berkaitan:
a) Pelan Strategik PTSS
b) Pelan Tindakan PTSS
c) Profil SPOP
d) Prosedur Kerja ISO 21001:2018 PTSS
- PTSS-PK-PPP-05 (Proses Pembelajaran dan Pengajaran)
- PTSS-PK-PPP-08 (Proses Pengurusan Peperiksaan)

e) Laporan Kajian Semula Pengurusan
f) Code of Practice for Programme Accreditation (COPPA) 2nd Edition
g) Dasar, Pekeliling dan garis panduan yang berkuatkuasa

8.1.3 Keperluan Tambahan Pendidikan Keperluan Khas

PTSS harus:

a) Menunjukkan fleksibiliti bagi menyokong proses gandingan pembangunan pembelajaran pelajar berasaskan kemahiran, kemampuan dan kecenderungan, termasuklah pendekatan seperti:

   1) *adaptive instruction*;
   2) *accelerated atau enriched content*;
   3) membenarkan kemasukan/pendaftaran dua program berbeza atau organisasi pendidikan berbeza;
   4) pengukuran yang disesuaikan *(tailored)* secara individu;
   5) penyesuaian kurikulum atau program yang ubah suai (modification) bagi memadankan profil spesifik pelajar, melebihi atau kurang daripada gred atau peringkat default subjek atau kursus tertentu;
   6) pengiktirafan kepada pembelajaran dan pengalaman terdahulu;

b) Memudahkan persekitaran kerja berpasukan dengan sumber yang mencukupi bagi menyokong pelajar individu memenuhi potensi optima mereka;
c) Menyediakan pautan terhadap peluang kerja;
d) Memastikan penyediaan makanan yang sihat dan berkhasiat, jika diperlukan.

Pemilik Proses: Pengurusan Tertinggi, Ketua Jabatan, Ketua Unit dan Pemilik Proses

Dokumen berkaitan:
a) Pelan Strategik PTSS
b) Pelan Tindakan PTSS
c) Profil SPOP
d) Prosedur Kerja ISO 21001:2018 PTSS
e) Laporan Kajian Semula Pengurusan
f) Code of Practice for Programme Accreditation (COPPA) 2nd Edition
g) Dasar, Pekeliling dan garis panduan yang berkuatkuasa

8.2 KEPERLUAN PRODUK DAN PERKHIDMATAN PENDIDIKAN

8.2.1 Menentukan keperluan produk dan perkhidmatan pendidikan. Apabila menentukan keperluan produk dan perkhidmatan pendidikan untuk ditawarkan kepada pelajar dan benefisiari yang lain, PTSS telah memastikan keperluan produk dan perkhidmatan pendidikan ditakrifkan, termasuklah:

a) apa-apa yang dianggap perlu oleh PTSS disebabkan oleh dasar dan pelan strategik PTSS;
b) Keperluan yang terhasil daripada analisis keperluan *(needs analysis)* yang dilaksanakan bagi menentukan keperluan pelajar semasa dan pelajar berpotensi dan benefisiari yang lain, terutamanya pelajar berkeperluan khas;
c) keperluan yang terhasil daripada permintaan dan pembangunan antarabangsa;
d) keperluan yang terhasil daripada pasaran buruh;
e) keperluan yang terhasil daripada penyelidikan
f) keperluan kesihatan dan keselamatan yang terpakai *(applicable)*

PTSS telah memastikan ia boleh memenuhi perakuan/janji *(claims)* yang telah dibuat terhadap produk dan perkhidmatan yang ditawarkan.

NOTA 1 analisis keperluan melibatkan pentaksiran menyeluruh kemampuan pembelajaran pelajar, dan boleh termasuk pengetahuan dan kemahiran terdahulu, strategi pembelajaran pilihan, keperluan sosial dan emosi, keperluan nutrisi khas dan ritma pembelajaran biologi.

NOTA 2 di dalam konteks pendidikan, keperluan produk dan perkhidmatan pendidikan boleh ditentukan dengan beberapa bahagian yang disebarkan pada peringkat berbeza di dalam aliran proses operasi. Contohnya keperluan seperti hasilan pembelajaran *(learning outcomes)* ditakrifkan oleh undang-undang dikenal pasti sebelum perkhidmatan pendidikan disampaikan, dengan mengambil kira fakta di mana keperluan berkaitan keperluan spesifik pelajar hanya boleh ditentukan selepas penyampaian perkhidmatan telah bermula dan kohort pelajar telah diketahui.

NOTA 3 analisis keperluan bagi pelajar berkeperluan khas boleh meliputi *analysis of reading disorders, disorder of written expression, maths disability, motor impairment, auditive impairment and visual impairment. For gifted learners, needs analysis can include analysis of levels of giftedness, hyperlexia and preliminary assessment for areas of giftedness (e.g. general intellectual ability, specific academic aptitude, leadership ability, creative and productive thinking, psychomotor ability, visual and performing arts)*.

Pemilik Proses: Pengurusan Tertinggi, Ketua Jabatan, Ketua Unit dan Pemilik Proses

Dokumen berkaitan:
a) Pelan Strategik PTSS
b) Pelan Tindakan PTSS
c) Profil SPOP
d) Prosedur Kerja ISO 21001:2018 PTSS
e) Laporan Kajian Semula Pengurusan
f) Code of Practice for Programme Accreditation (COPPA) 2nd Edition
g) Dasar, Pekeliling dan garis panduan yang berkuatkuasa

8.2.2 Berkomunikasi Tentang Keperluan Produk dan Perkhidmatan Pendidikan

Berkomunikasi tentang keperluan produk dan perkhidmatan pendidikan Bermula dengan, atau sebelum penyampaian produk dan perkhidmatan pendidikan, PTSS telah memaklumkan pelajar dan pihak yang berkepentingan yang relevan, dan di mana bersesuaian, menyemak kefahaman mereka berkaitan:

a) tujuan, format dan kandungan produk dan perkhidmatan pendidikan yang disediakan, termasuk instrumen dan kriteria yang akan digunakan bagi tujuan penilaian;
b) komitmen, tanggungjawab dan jangkaan *(expectations)* yang diletakkan/dibebankan kepada pelajar dan benefisiari yang lain;
c) kaedah di mana pembelajaran telah dicapai *(achieved)* dan ditaksir *(assessed)*, diiktiraf dan disimpan sebagai maklumat didokumetasikan;
d) kaedah yang akan digunakan jika terdapat ketidakpuasan hati pihak yang berkepentingan atau tiada persetujuan dalam kalangan pihak yang berkepentingan dengan SPOP;
e) siapa yang akan menyokong pembelajaran dan penilaian, dan bagaimana ia akan disokong;
f) kos yang terlibat, seperti yuran pengajian, yuran peperiksaan, dan perolehan bahan pembelajaran;
g) sebarang keperluan awal, seperti kemahiran yang diperlukan (termasuk kemahiran ICT), kelayakan dan pengalaman profesional.

Pemilik Proses: Pengurusan Tertinggi, Ketua Jabatan, Ketua Unit dan Pemilik Proses

Dokumen berkaitan:

a) Pelan Strategik PTSS
b) Pelan Tindakan PTSS
c) Profil SPOP
d) Prosedur Kerja ISO 21001:2018 PTSS
   - PTSS-PK-PPP-03 (Pengurusan Pendaftaran Pelajar)
   - PTSS-PK-PPP-05 (Proses Pembelajaran dan Pengajaran)
   - PTSS-PK-PPP-07 (Perancangan dan Pelaksanaan Latihan Industri)
   - PTSS-PK-PPP-08 (Proses Pengurusan Peperiksaan)
   - PTSS-PK-PPP-09 (Khidmat Bimbingan dan Kaunseling)
e) Laporan Kajian Semula Pengurusan
f) Code of Practice for Programme Accreditation (COPPA) 2nd Edition
g) Dasar, Pekeliling dan garis panduan yang berkuatkuasa

8.2.3 Perubahan terhadap keperluan kepada produk dan perkhidmatan Pendidikan

PTSS sentiasa memastikan maklumat yang didokumenkan berkaitan pindaan, dan individu yang berkaitan akan dimaklumkan tentang keperluan yang berubah, apabila keperluan untuk produk dan perkhidmatan bertukar melalui Mesyuarat Pengurusan PTSS, memo jabatan dan media elektronik.

8.3 REKABENTUK DAN PEMBANGUNAN PRODUK DAN PERKHIDMATAN BAGI PENDIDIKAN

PTSS tidak menggunapakai klausa ini kerana politeknik tidak terlibat dalam proses pembangunan kurikulum dan hanya menggunakan rekabentuk kurikulum yang telah disediakan oleh Bahagian Kurikulum, Jabatan Pengajian Politeknik dan Kolej Komuniti (JPPKK) kecuali 8.3.4.4 Kawalan reka bentuk pentaksiran sumatif. Struktur program yang ditawarkan adalah berdasarkan kepada garis panduan COPPA/ COPIA dan keperluan badan akreditasi. (Rujuk 8.5)

8.3.4.4 Kawalan Reka Bentuk Pentaksiran Sumatif

Kawalan yang digunakan ke atas reka bentuk dan pembangunan pentaksiran sumatif telah memastikan:

a) Hubung kait yang jelas boleh ditunjukkan di antara reka bentuk pentaksiran dan hasilan pembelajaran yang hendak ditaksir dan yang mana bersesuaian, aktiviti pembelajaran yang didasari.
b) Aktiviti dilaksanakan dengan mengambil kira prinsip ketelusan, capaian *(access)*, menghormati pelajar, saksama, terutamanya yang berhubung dengan penggredan.
c) Sistem penggredan ditakrifkan dan disahkan.

Pemilik Proses: Pengurusan Tertinggi, Ketua Jabatan, Ketua Unit dan Pemilik Proses

Dokumen berkaitan:
a) Pelan Strategik PTSS
b) Pelan Tindakan PTSS
c) Profil SPOP
d) Prosedur Kerja ISO 21001:2018 PTSS
- PTSS-PK-PPP-05 (Proses Pembelajaran dan Pengajaran)
- PTSS-PK-PPP-08 (Proses Pengurusan Peperiksaan)

e) Laporan Kajian Semula Pengurusan
f) Code of Practice for Programme Accreditation (COPPA) 2nd Edition
g) Dasar, Pekeliling dan garis panduan yang berkuatkuasa

8.4 KAWALAN PROSES, PRODUK DAN PERKHIDMATAN YANG DISEDIAKAN SECARA LUARAN *(EXTERNALLY PROVIDED)*

8.4.1 Umum

PTSS telah memastikan proses, produk dan perkhidmatan yang disediakan secara luaran *(externally provided)* akur kepada keperluan.

PTSS telah menentukan kawalan yang akan dikenakan terhadap proses, produk dan perkhidmatan apabila:

a) produk dan perkhidmatan daripada penyedia luar hendak digabungkan *(incorporation)* ke dalam produk dan perkhidmatan PTSS;
b) produk dan perkhidmatan disediakan terus kepada pelajar atau benefisiari yang lain oleh penyedia luar (penyedia luar) bagi pihak PTSS;
c) proses atau sebahagian proses disediakan oleh penyedia luar berdasarkan keputusan PTSS.

PTSS telah menentukan dan menggunakan kriteria bagi penilaian, pemilihan, pemantauan prestasi, dan penilaian semula penyedia luar berdasarkan kemampuan untuk menyediakan proses, produk dan perkhidmatan selaras dengan keperluan. PTSS telah menyimpan maklumat didokumentasikan aktiviti berkenaan dan sebarang tindakan yang timbul dari penilaian yang dibuat.

Pemilik Proses: Pengurusan Tertinggi, Ketua Jabatan, Ketua Unit dan Pemilik Proses

Dokumen berkaitan:
a) Pelan Strategik PTSS
b) Pelan Tindakan PTSS
c) Profil SPOP
d) Prosedur Kerja ISO 21001:2018 PTSS
   - PTSS-PK-PS-03 (Pengurusan Perolehan Bekalan/ Perkhidmatan)
e) Laporan Kajian Semula Pengurusan
f) Code of Practice for Programme Accreditation (COPPA) 2nd Edition
g) Dasar, Pekeliling dan garis panduan yang berkuatkuasa

8.4.2 Jenis dan Takat Kawalan

PTSS telah memastikan proses, produk dan perkhidmatan yang disediakan secara luaran tidak menjejaskan kemampuan PTSS untuk secara konsisten menyampaikan produk dan perkhidmatan yang akur kepada pelajar dan benefisiari yang lain.

PTSS telah:

a) memastikan proses yang disediakan kekal dalam kawalan SPOP;
b) mentakrifkan (defined) kedua-dua kawalan iaitu yang dimaksudkan untuk digunakan ke atas penyedia luar dan dimaksudkan untuk digunakan terhadap keputusan output;
c) mengambil kira;
   1) impak yang berpotensi terhadap proses, produk dan perkhidmatan dan kemampuan PTSS memenuhi kepuasan pelajar atau benefisiari yang lain;
   2) keberkesanan kawalan yang digunakan terhadap penyedia luar;
d) menentukan penentusahan, pengesahan atau aktiviti lain yang perlu untuk memastikan proses, produk dan perkhidmatan memenuhi keperluan.

Pemilik Proses: Pengurusan Tertinggi, Ketua Jabatan, Ketua Unit dan Pemilik Proses

Dokumen berkaitan:
a) Pelan Strategik PTSS
b) Pelan Tindakan PTSS
c) Profil SPOP
d) Prosedur Kerja ISO 21001:2018 PTSS
- PTSS-PK-PS-03 (Pengurusan Perolehan Bekalan/ Perkhidmatan)

e) Laporan Kajian Semula Pengurusan
f) Code of Practice for Programme Accreditation (COPPA) 2nd Edition
g) Dasar, Pekeliling dan garis panduan yang berkuatkuasa

8.4.3 Maklumat Penyedia Luar

PTSS telah memastikan kecukupan keperluan sebelum berkomunikasi dengan penyedia luar.

PTSS telah berkomunikasi dengan penyedia luar berkaitan keperluan organisasi terhadap:

a) proses, produk dan perkhidmatan yang akan disediakan;
b) kelulusan
   1) produk dan perkhidmatan;
   2) kaedah, proses dan peralatan;
   3) pelepasan *(release)* produk dan perkhidmatan;
c) kompetensi, termasuk sebarang kelayakan sumber manusia *(persons)* yang diperlukan;

d) interaksi penyedia luar dengan PTSS;
e) kawalan dan pemantauan prestasi penyedia luar yang akan digunakan oleh PTSS;
f) aktiviti penentusahan dan pengesahan yang PTSS, atau pelajar atau benefisiari yang lain, berhasrat untuk laksanakan ke atas premis penyedia luar.

Pemilik Proses: Pengurusan Tertinggi, Ketua Jabatan, Ketua Unit dan Pemilik Proses

Dokumen berkaitan:
a) Pelan Strategik PTSS
b) Pelan Tindakan PTSS
c) Profil SPOP
d) Prosedur Kerja ISO 21001:2018 PTSS
- PTSS-PK-PS-03 (Pengurusan Perolehan Bekalan/ Perkhidmatan)

e) Laporan Kajian Semula Pengurusan
f) Code of Practice for Programme Accreditation (COPPA) 2nd Edition
g) Dasar, Pekeliling dan garis panduan yang berkuatkuasa

8.5 PENYEDIAAN PRODUK DAN PERKHIDMATAN PENDIDIKAN

8.5.1 Kawalan Penyampaian Produksi dan Perkhidmatan

8.5.1.1 Umum

PTSS telah melaksanakan penyediaan produksi dan perkhidmatan dalam keadaan terkawal.

Keadaan terkawal telah merangkumi:

a) terdapatnya maklumat didokumentasikan yang mentakrifkan *(defines)*:
   1) ciri produk pendidikan yang akan dihasilkan, perkhidmatan pendidikan yang akan diberikan, atau aktiviti yang akan dilaksanakan;
   2) keputusan yang akan dicapai;
b) mempunyai dan menggunakan sumber pemantauan dan pengukuran yang sesuai;
c) pelaksanaan aktiviti pemantauan dan pengukuran, termasuk pertimbangan aduan, maklum balas lain dan keputusan pentaksiran formatif pada peringkat yang bersesuaian untuk menentusahkan yang kriteria bagi kawalan proses atau output, dan kriteria bagi produk dan perkhidmatan pendidikan, telah dipenuhi;
d) penggunaan infrastruktur dan persekitaran yang sesuai untuk tujuan operasi proses;
e) pelantikan sumber manusia yang kompeten, termasuk kelayakan yang diperlukan (rujuk 7.2);
f) pengesahan, dan pengesahan semula secara berkala terhadap kemampuan proses dan perkhidmatan mencapai keputusan yang dirancang, di mana keputusan output tidak boleh ditentusahkan oleh pemantauan dan pengukuran seterusnya;
g) pelaksanaan tindakan bagi menghalang kesilapan manusia;
h) pelaksanaan aktiviti pelepasan *(release)*, penyampaian *(delivery)* dan pasca penyampaian.

Pemilik Proses: Pengurusan Tertinggi, Ketua Jabatan, Ketua Unit dan Pemilik Proses

Dokumen berkaitan:
a) Pelan Strategik PTSS
b) Pelan Tindakan PTSS
c) Profil SPOP
d) Prosedur Kerja ISO 21001:2018 PTSS
e) Laporan Kajian Semula Pengurusan
f) Code of Practice for Programme Accreditation (COPPA) 2nd Edition
g) Dasar, Pekeliling dan garis panduan yang berkuatkuasa

8.5.1.2 Kemasukan Pelajar

8.5.1.2.1 Maklumat Pra Kemasukan

PTSS telah memastikan sebelum pelajar masuk, mereka disediakan dengan:

a) maklumat yang mencukupi, yang mengambil kira keperluan organsasi dan keperluan profesional, dan juga komitmen PTSS terhadap tanggungjawab sosial;
b) hasilan pembelajaran yang dimaksudkan *(intended)*, perspektif kerjaya dan pendekatan pendidikan;
c) penyertaan pelajar dan benefisiari dan yang lain, yang bersesuaian, di dalam proses pendidikan mereka;
d) kriteria kemasukan dan kos produk dan perkhidmatan pendidikan.

Pemilik Proses: Pengurusan Tertinggi, Ketua Jabatan, Ketua Unit dan Pemilik Proses

Dokumen berkaitan:
a) Pelan Strategik PTSS
b) Pelan Tindakan PTSS
c) Profil SPOP
d) Prosedur Kerja ISO 21001:2018 PTSS
- PTSS-PK-PPP-03 (Pengurusan Pendaftaran Pelajar)

e) Laporan Kajian Semula Pengurusan
f) Code of Practice for Programme Accreditation (COPPA) 2nd Edition
g) Dasar, Pekeliling dan garis panduan yang berkuatkuasa

8.5.1.2.2 Syarat Kemasukan

PTSS telah mewujudkan suatu proses bagi kemasukan pelajar. Sebagai tambahan kepada keperluan 4.4.1, proses telah:

a) mewujudkan kriteria kemasukan yang akur kepada:
   1) keperluan PTSS;
   2) keperluan badan profesional (jika berkenaan);
   3) keperluan berdasarkan kandungan program atau pendekatan pedagogi;
b) memastikan kriteria kemasukan dan proses digunakan secara seragam kepada semua pelajar;
c) dikekalkan sebagai maklumat didokumentasikan;

d) boleh didapati secara umum *(publicly)*;
e) memastikan kebolehcarian keputusan setiap keputusan;
f) menyimpan maklumat didokumentasikan sebagai bukti keputusan kemasukan.

Pemilik Proses: Pengurusan Tertinggi, Ketua Jabatan, Ketua Unit dan Pemilik Proses

Dokumen berkaitan:
a) Pelan Strategik PTSS
b) Pelan Tindakan PTSS
c) Profil SPOP
d) Prosedur Kerja ISO 21001:2018 PTSS
e) Laporan Kajian Semula Pengurusan
f) Code of Practice for Programme Accreditation (COPPA) 2nd Edition
g) Dasar, Pekeliling dan garis panduan yang berkuatkuasa

8.5.1.3 Penyampaian Produk dan Perkhidmatan Pendidikan

PTSS telah mewujudkan proses bagi:

a) pengajaran;
b) permudahan *(fasilitation)* terhadap pengajaran;
c) sokongan pentadbiran terhadap pengajaran.

Pemilik Proses: Pengurusan Tertinggi, Ketua Jabatan, Ketua Unit dan Pemilik Proses

Dokumen berkaitan:
a) Pelan Strategik PTSS
b) Pelan Tindakan PTSS
c) Profil SPOP
d) Prosedur Kerja ISO 21001:2018 PTSS
- PTSS-PK-PPP-05 (Proses Pembelajaran dan Pengajaran)

e) Laporan Kajian Semula Pengurusan
f) Code of Practice for Programme Accreditation (COPPA) 2nd Edition
g) Dasar, Pekeliling dan garis panduan yang berkuatkuasa

8.5.1.4 Pentaksiran sumatif

PTSS telah:

a) memastikan ada kaedah untuk mengesan plagiarisme dan lain-lain salah amal *(malpractice)* dan dikomunikasikan kepada pelajar;
b) memastikan kebolehcarian terhadap gred, supaya terdapat perkaitan yang objektif di antara kerja yang dikemukakan oleh pelajar dan gred yang ditetapkan;
c) menyimpan maklumat pentaksiran didokumentasikan sebagai bukti gred yang ditetapkan;
d) menjadikan tempoh simpanan maklumat didokumentasikan yang berkenaan tersedia untuk umum.

Pemilik Proses: Pengurusan Tertinggi, Ketua Jabatan, Ketua Unit dan Pemilik Proses

Dokumen berkaitan:
a) Pelan Strategik PTSS
b) Pelan Tindakan PTSS
c) Profil SPOP
d) Prosedur Kerja ISO 21001:2018 PTSS
- PTSS-PK-PPP-05 (Proses Pembelajaran dan Pengajaran)
- PTSS-PK-PPP-08 (Proses Pengurusan Peperiksaan)

e) Laporan Kajian Semula Pengurusan
f) Code of Practice for Programme Accreditation (COPPA) 2nd Edition
g) Dasar, Pekeliling dan garis panduan yang berkuatkuasa

8.5.1.5 Pengiktirafan Terhadap Pembelajaran Yang Telah Ditaksirkan

PTSS telah memastikan, selepas pentaksiran sumatif:

a) pelajar dimaklumkan tentang hasilan aktiviti pentaksiran dan gred;
b) pelajar diberi peluang untuk membuat rayuan atau bertanya tentang pembetulan *(rectification)* terhadap hasilan aktiviti pentaksiran dan gred;
c) pelajar mempunyai capaian penuh terhadap kerja mereka dan perincian pentaksiran, begitu juga terhadap peluang untuk maklum balas;
d) bukti terhadap hasilan pentaksiran dikeluarkan kepada pelajar sebagai maklumat didokumentasikan;
e) sebab terhadap sesuatu keputusan pengredan dan pentaksiran akhir disimpan sebagai maklumat didokumentasikan;
f) maklumat didokumentasikan disimpan untuk tempoh simpanan yang tertentu;

g) menjadikan tempoh simpanan maklumat didokumentasikan yang berkenaan tersedia untuk umum.

Pemilik Proses: Pengurusan Tertinggi, Ketua Jabatan, Ketua Unit dan Pemilik Proses

Dokumen berkaitan:
a) Pelan Strategik PTSS
b) Pelan Tindakan PTSS
c) Profil SPOP
d) Prosedur Kerja ISO 21001:2018 PTSS
- PTSS-PK-PPP-05 (Proses Pembelajaran dan Pengajaran)
- PTSS-PK-PPP-08 (Proses Pengurusan Peperiksaan)

e) Laporan Kajian Semula Pengurusan
f) Code of Practice for Programme Accreditation (COPPA) 2nd Edition
g) Dasar, Pekeliling dan garis panduan yang berkuatkuasa

8.5.1.6 Keperluan Tambahan Terhadap Pendidikan Berkeperluan Khas

8.5.1.6.1 Umum

Dengan input daripada pelajar dan pihak yang berkepentingan, staf pengurusan, pengajaran dan sokongan, PTSS boleh mengenal pasti langkah untuk menambahbaik capaian kepada perkhidmatan pendidikan.

PTSS telah menggunakan penilaian *(judgement)* yang munasabah *(reasonable)* semasa tempoh masa yang spesifik.

8.5.1.6.2 Kaedah Penyampaian

Berhubung dengan penyampaian pembelajaran, PTSS harus:

a) menggunakan strategi *differentiated instruction* yang menyasarkan pelajar di dalam bilik kelas;
b) menggunakan pendekatan yang disyorkan *(recommended)* bagi pelajar berkeperluan khas untuk menggalakkan pembangunan *self-awareness*, *self-regulation* dan *metacognition*;
c) mengimbangkan keperluan pelajar, tenaga pengajar, keperluan kursus, konteks (persekitaran) di dalam kerangka yang lebih besar (contohnya keperluan kurikular, nilai nasional);

d) pelaksanaan pengurusan secara individu yang fleksibel, jika berkenaan, termasuk:
   1) modifikasi kurikulum;
   2) menggalakkan *self-directedness* dan ketakbersandaran *(independence)*;
   3) tutor dan *mentorship*.

8.5.1.6.3 Pentaksiran Pembelajaran

Berhubung dengan pentaksiran pembelajaran, PTSS harus:

a) menyediakan peluang yang berbilang dan pelbagai untuk pelajar menunjukkan kepakaran daripada apa yang telah mereka pelajari;
b) memastikan pengajaran *(instruction)* menyediakan aktiviti yang mantap *(scaffolded activities)* dan pentaksiran membenarkan pelajar membentuk dan menunjukkan apa yang mereka pelajari;
c) melaksanakan pengukuran individu secara fleksibel, jika berkenaan, termasuklah kaedah penilaian yang mencukupi.

8.5.1.6.4 Sokongan Lain

Individu pelajar yang memerlukan bantuan spesifik terhadap pembelajaran bagi mencapai hasilan pembelajaran yang dipersetujui, telah disesuaikan *(accommodated)* dengan cara keperluan pelajar yang seimbang, integriti terhadap hasilan pembelajaran dan kapasiti PTSS.

PTSS adalah institusi yang menawarkan Sijil Kemahiran dan Katering bagi lepasan Sekolah Pendidikan Khas atau Program Pencantuman Pendidikan Khas (ketidakupayaan pendengaran). Dengan itu, bagi memastikan proses pelaksanaan pembelajaran berjalan dengan sempurna PTSS telah menyediakan tenaga pengajar khas (jurubahasa isyarat) bagi bidang pengajian tersebut.

8.5.2 Pengenalpastian *(indentification)* dan kebolehcarian *(traceability)*

PTSS telah memastikan pengenalpastian dan kebolehcarian berhubung dengan:

a) perkembangan pelajar sepanjang di PTSS;
b) laluan pengajian dan pekerjaan terhadap mereka yang bergraduat atau menamatkan kursus atau program pengajian, yang mana bersesuaian;
c) output daripada staf berhubung:
   1) apa yang telah dilakukan;
   2) bila;
   3) oleh siapa.

Pemilik Proses: Pengurusan Tertinggi, Ketua Jabatan, Ketua Unit dan Pemilik Proses

Dokumen berkaitan:
a) Pelan Strategik PTSS
b) Pelan Tindakan PTSS
c) Profil SPOP
d) Prosedur Kerja ISO 21001:2018 PTSS
e) Laporan Kajian Semula Pengurusan
f) Code of Practice for Programme Accreditation (COPPA) 2nd Edition
g) Dasar, Pekeliling dan garis panduan yang berkuatkuasa

8.5.3 Harta Milik Pihak Yang Berkepentingan

PTSS sentiasa memelihara dan menyelenggara dengan sempurna harta pelanggan semasa harta itu di bawah kawalan atau kegunaan organisasi. PTSS perlu mengenalpasti, menentusahkan, menjaga serta melindungi harta pelanggan yang disediakan untuk kegunaan atau dimasukkan ke dalam produk.

Jika harta hakmilik pelanggan atau pembekal luar hilang, rosak atau didapati tidak sesuai untuk digunakan, PTSS akan melaporkan perkara tersebut kepada pelanggan atau pembekal luar dan mengambil tindakan pembetulan yang bersesuain (rujuk 8.5.5 dan 10.2). Rekod-rekod diselenggara dan disimpan.

NOTA Harta milik pihak yang berkepentingan termasuklah bahan, komponen, alat dan peralatan, bangunan milik benefisiari, harta intelektual, data peribadi, sijil, diploma dan dokumen lain yang relevan.

Pemilik Proses: Pengurusan Tertinggi, Ketua Jabatan, Ketua Unit dan Pemilik Proses

Dokumen berkaitan:
a) Pelan Strategik PTSS
b) Pelan Tindakan PTSS
c) Profil SPOP
d) Prosedur Kerja ISO 21001:2018 PTSS
e) Laporan Kajian Semula Pengurusan
f) Code of Practice for Programme Accreditation (COPPA) 2nd Edition
g) Dasar, Pekeliling dan garis panduan yang berkuatkuasa

8.5.4 Pemeliharaan

PTSS memastikan pengendalian, penyimpanan, pemeliharaan dan penghantaran dilaksanakan mengikut langkah-langkah yang betul untuk mengekalkan pematuhan kepada keperluan.

Pemilik Proses: Pengurusan Tertinggi, Ketua Jabatan, Ketua Unit dan Pemilik Proses

Dokumen berkaitan:
a) Pelan Strategik PTSS
b) Pelan Tindakan PTSS
c) Profil SPOP
d) Prosedur Kerja ISO 21001:2018 PTSS
e) Laporan Kajian Semula Pengurusan
f) Code of Practice for Programme Accreditation (COPPA) 2nd Edition
g) Dasar, Pekeliling dan garis panduan yang berkuatkuasa

8.5.5 Perlindungan Dan Ketelusan Terhadap Data Pelajar

Data pelajar dan fail peribadi pelajar PTSS adalah dibawah perlindungan dan seliaan Jabatan Hal Ehwal Pelajar. Data peperiksaan adalah dibawah kawalan Unit Peperiksaan PTSS. PTSS telah mewujudkan suatu kaedah untuk menguruskan *(deal)* penjagaan dan ketelusan terhadap data pelajar dan mengekalkannya sebagai maklumat didokumentasikan. Kaedah tersebut telah menentukan:

a) apa data pelajar yang dikumpul, dan bagaimana dan di mana data tersebut diproses dan disimpan;
b) siapa yang mempunyai capaian kepada data tersebut;
c) di bawah syarat apakah data pelajar boleh dikongsikan dengan pihak ketiga;
d) berapa lama data di simpan.

PTSS hanya boleh mengumpul data dan berkongsi data pelajar dengan keizinan tersurat *(explicit consent)*.

PTSS telah memberi pelajar dan pihak yang berkepentingan capaian data mereka sendiri, dan membolehkan mereka untuk membetulkan dan mengemaskini data mereka.

PTSS telah mengambil semua ukuran/tindakan yang bersesuaian bagi memastikan data pelajar hanya boleh diakses oleh pihak yang diberi kuasa. Penjagaan secara teknologi telah disahkan.

PTSS telah memberi pelajar dan pihak yang berkepentingan yang lain capaian kepada data mereka.

Pemilik Proses: Pengurusan Tertinggi, Ketua Jabatan, Ketua Unit dan Pemilik Proses

Dokumen berkaitan:
a) Pelan Strategik PTSS
b) Pelan Tindakan PTSS
c) Profil SPOP
d) Prosedur Kerja ISO 21001:2018 PTSS
e) Laporan Kajian Semula Pengurusan
f) Code of Practice for Programme Accreditation (COPPA) 2nd Edition
g) Dasar, Pekeliling dan garis panduan yang berkuatkuasa

8.5.6 Kawalan Perubahan Di Dalam Produk Dan Perkhidmatan Pendidikan

PTSS akan menyemak semula dan mengawal perubahan terhadap pengeluaran atau penyediaan perkhidmatan, setakat yang perlu bagi memastikan keakuran berterusan terhadap keperluan. PTSS juga akan mengekalkan maklumat didokumentasikan yang memerihalkan hasil kajian semula perubahan, sumber manusia *(persons)* yang membenarkan kepada perubahan, dan apa-apa tindakan yang perlu hasil daripada kajian semula itu.

8.6 PELEPASAN *(RELEASE)* PRODUK DAN PERKHIDMATAN PENDIDIKAN

Pelepasan produk dan perkhidmatan kepada pelajar dan benefisiari yang lain telah tidak diteruskan sehingga pengaturan *(arrangement)* yang terancang telah selesai dengan memuaskan, melainkan ianya diluluskan oleh pihak diberi berkuasa *(authority)* yang relevan atau jika berkaitan, pelajar dan benefisiari yang lain.

PTSS telah menyimpan maklumat didokumentasikan terhadap pelepasan produk dan perkhidmatan. Maklumat didokumentasikan telah merangkumi:

a) bukti keakuran terhadap kriteria penerimaan;
b) kebolehcarian terhadap sumber manusia *(person)* yang diberi kuasa membuat pelepasan.

Nota Dalam konteks pendidikan, pelepasan produk dan perkhidmatan boleh berlaku semasa fasa yang berbeza. Contohnya, buku yang digunakan untuk menyokong perkhidmatan pendidikan boleh diedarkan sebelum penyampaian perkhidmatan; suatu kelas, pentaksiran atau penggredan boleh diberikan ketika

penyampaian perkhidmatan; pengeluaran semula sijil boleh berlaku dalam tempoh yang lama selepas penyampaian perkhidmatan.

Pemilik Proses: Pengurusan Tertinggi, Ketua Jabatan, Ketua Unit dan Pemilik Proses

Dokumen berkaitan:
a) Pelan Strategik PTSS
b) Pelan Tindakan PTSS
c) Profil SPOP
d) Prosedur Kerja ISO 21001:2018 PTSS
- PTSS-PK-PPP-05 (Proses Pembelajaran dan Pengajaran)
- PTSS-PK-PPP-08 (Proses Pengurusan Peperiksaan)

e) Laporan Kajian Semula Pengurusan
f) Code of Practice for Programme Accreditation (COPPA) 2nd Edition
g) Dasar, Pekeliling dan garis panduan yang berkuatkuasa

8.7 KAWALAN OUTPUT PENDIDIKAN YANG TIDAK AKUR

8.7.1 Umum

PTSS telah memastikan output yang tidak akur terhadap keperluan dikenalpasti dan dikawal bagi menghalang penyampaian yang tidak disengajakan.

PTSS telah mengambil tindakan yang sewajarnya ke atas ketakakuran dan kesannya kepada kepatuhan produk dan perkhidmatan pendidikan. Ia telah juga digunakan terhadap produk dan perkhidmatan pendidikan tidak akur yang dikesan selepas penghantaran produk, semasa atau selepas penyampaian perkhidmatan.

8.7.2 Kaedah Pengurusan Ketidakakuran

PTSS telah menguruskan output tidak akur dengan satu atau lebih kaedah berikut:

a) pembetulan;
b) pengasingan, pengurungan *(containment)*, pengembalian atau penggantungan *(suspension)* terhadap penyediaan produk dan perkhidmatan;
c) memaklumkan pelajar dan benefisiari yang lain;
d) mendapatkan kuasa pelepasan untuk penerimaan di bawah konsesi *(consession)*.

Keakuran kepada keperluan telah ditentusah apabila output ketakakuran diperbetulkan.

8.7.3 Maklumat Yang Didokumentasikan

PTSS mengekalkan maklumat didokementasikan yang:

a) memerihalkan penyampaian program;
b) memerihalkan sebarang output ketakakuran;
c) memerihalkan tindakan yang diambil;
d) memerihalkan konsesi yang diperolehi;
e) mengenalpasti pihak diberi kuasa yang membuat keputusan terhadap ketakakuran berkenaan

Pemilik Proses: Pengurusan Tertinggi, Ketua Jabatan, Ketua Unit dan Pemilik Proses

Dokumen berkaitan:
a) Pelan Strategik PTSS
b) Pelan Tindakan PTSS
c) Profil SPOP
d) Prosedur Kerja ISO 21001:2018 PTSS
- PTSS-PK-PPP-05 (Proses Pembelajaran dan Pengajaran)
- PTSS-PK-PPP11 (Penilaian Proses Pembelajaran dan Pengajaran (PdP))
- PTSS-PK-PS-05 (Kawalan Terhadap Ketidakpatuhan Pemberian Perkhidmatan Pendidikan)
- PTSS-PK-PS-10 (Ketakakuran dan Tindakan Pembetulan)

e) Laporan Kajian Semula Pengurusan
f) Code of Practice for Programme Accreditation (COPPA) 2nd Edition
g) Dasar, Pekeliling dan garis panduan yang berkuatkuasa

9.0 PENILAIAN PRESTASI

9.1 PEMANTAUAN, PENGUKURAN, ANALISA DAN PENILAIAN

9.1.1 Umum

PTSS telah menentukan:

a) apa yang perlu dipantau dan diukur;
b) kaedah pemantauan, pengukuran, analisis dan penilaian, yang berkenaan, bagi memastikan hasilan yang sahih;
c) kriteria penerimaan yang akan digunakan;
d) bila pemantauan dan pengukuran telah dibuat;
e) bila keputusan daripada pemantauan dan pengukuran perlu dianalisis dan dinilai.

PTSS telah menyimpan maklumat didokumentasikan sebagai bukti pemantauan, pengukuran, analisis, penilaian dan keputusan proses-proses tersebut.

PTSS menentukan kaedah-kaedah bersesuaian bagi menilai prestasi organisasi dan keberkesanan SPOP.

Modal insan *(people)* harus diberi peluang untuk mengkaji semula secara kritikal kerja mereka dalam keadaan reflektif dan membina, sebagai suatu sumbangan kepada penambahbaikan.

Pemilik Proses: Pengurusan Tertinggi, Ketua Jabatan, Ketua Unit dan Pemilik Proses

Dokumen berkaitan:
a) Pelan Strategik PTSS
b) Pelan Tindakan PTSS
c) Profil SPOP
d) Prosedur Kerja ISO 21001:2018 PTSS
e) Laporan Kajian Semula Pengurusan
f) Code of Practice for Programme Accreditation (COPPA) 2nd Edition
g) Dasar, Pekeliling dan garis panduan yang berkuatkuasa

9.1.2 Kepuasan Pelajar, Benefisiari Yang Lain Dan Staf

9.1.2.1 Pemantauan Kepuasan

PTSS telah memantau kepuasan pelajar, benefisiari yang lain dan staf, dan juga persepsi/tanggapan terhadap takat di mana jangkaan keperluan mereka telah dipenuhi. PTSS telah menentukan kaedah untuk mendapatkan, memantau dan mengkaji semula maklumat ini.

NOTA 1 Contoh pemantauan persepsi pelajar, benefisiari yang lain dan staf boleh merangkumi kaji selidik benefisiari, maklumbalas benefisiari terhadap produk dan perkhidmatan yang disampaikan, pertemuan dengan benefisiari, analisis market-share, dan respon.

NOTA 2 Bila menilai kepuasan, adalah penting untuk mengambil kira kedua-dua maklum balas negatif (aduan, rayuan) dan positif (pujian).

Pemilik Proses: Pengurusan Tertinggi, Ketua Jabatan, Ketua Unit dan Pegawai Perhubungan Awam

Dokumen berkaitan:
a) Pelan Strategik
b) Pelan Tindakan
c) Profil SPOP
d) Prosedur Kerja ISO 21001:2018 PTSS
e) Laporan Kajian Semula Pengurusan
f) Code of Practice for Programme Accreditation (COPPA) 2nd Edition
g) Dasar, Pekeliling dan garis panduan yang berkuatkuasa
h) Kajian Selidik Kemudahan dan Perkhidmatan PTSS
i) Kajian Kepuasan Staf
j) Kajian Kepuasan Majikan Terhadap Pelajar LI
k) Penilaian Proses Pengajaran
l) Sistem Aduan PTSS
m) Peti cadangan

9.1.2.2 Pengendalian Aduan Dan Rayuan

PTSS telah mewujudkan dan meyelenggara maklumat didokumentasikan, kaedah pengendalian aduan dan rayuan, dan telah dimaklumkan kepada pihak berkepentingan (rujuk 10.2).

Kaedah yang dimaksudkan telah merangkumi spesifikasi untuk:

a) mengkomunikasi kaedah tersebut kepada semua pihak yang berkepentingan;
b) penerimaan aduan dan rayuan;
c) penjejakan *(tracking)* aduan dan rayuan;
d) mengambil maklum *(acknowledge)* aduan dan rayuan;
e) pelaksanaan pentaksiran pemula *(initial assessment)* aduan dan rayuan;
f) penyiasatan aduan dan rayuan;
g) membalas *(respond)* aduan dan rayuan;
h) berkomunikasi tentang keputusan;
i) penutupan aduan dan rayuan.

Kaedah yang dimaksudkan telah memastikan kerahsiaan pengadu dan perayu dan keobjektifan penyiasat.

PTSS telah menyimpan maklumat didokumentasikan sebagai bukti aduan atau rayuan yang diterima, termasuklah penyelesaiannya.

NOTA ISO 10002 menyediakan garis panduan pengendalian aduan di organisasi.

Pemilik Proses: Pengurusan Tertinggi, Ketua Jabatan, Ketua Unit dan Pemilik Proses

Dokumen berkaitan:
a) Pelan Strategik PTSS
b) Pelan Tindakan PTSS
c) Profil SPOP
d) Prosedur Kerja ISO 21001:2018 PTSS
- PTSS-PK-PS-04 (Pengendalian Maklumbalas Pelanggan)
- PTSS-PK-PPP-10 (Pengurusan Disiplin Pelajar)

e) Laporan Kajian Semula Pengurusan
f) Code of Practice for Programme Accreditation (COPPA) 2nd Edition
g) Dasar, Pekeliling dan garis panduan yang berkuatkuasa

9.1.3 Keperluan Pemantauan Dan Pengukuran Yang Lain

PTSS telah memastikan maklum balas berikut diminta dan disediakan *(made available)* sewajarnya kepada pihak yang berkepentingan yang relevan:

a) maklum balas terhadap produk dan perkhidmatan pendidikan;
b) maklum balas terhadap keberkesanan produk dan perkhidmatan dalam mencapai hasilan pembelajaran yang dipersetujui;
c) maklum balas terhadap pengaruh PTSS terhadap komuniti.

PTSS telah memantau peringkat maklum balas yang diterima dan mengambil tindakan bagi meningkatkannya jika tidak mencukupi.

NOTA Pemantauan dan pengukuran boleh merangkumi:

- kandungan program disiplin berkenaan, dengan memastikan program dikemaskini;
- Beban tugas, kemajuan *(progress)* pelajar dan kadar menghabiskan *(completion rate)*;
- keberkesanan penilaian;
- kepuasan pelajar dan benefisiari yang lain berkenaan program;
- persekitaran pembelajaran dan perkhidmatan sokongan dan kesesuaian dengan tujuannya *(fitness for purpose)*.

Pemilik Proses: Pengurusan Tertinggi, Ketua Jabatan, Ketua Unit dan Pemilik Proses

Dokumen berkaitan:
a) Pelan Strategik PTSS
b) Pelan Tindakan PTSS
c) Profil SPOP
d) Prosedur Kerja ISO 21001:2018 PTSS
e) Laporan Kajian Semula Pengurusan
f) Code of Practice for Programme Accreditation (COPPA) 2nd Edition
g) Dasar, Pekeliling dan garis panduan yang berkuatkuasa

9.1.4 Kaedah Bagi Pemantauan, Pengukuran, Analisis Dan Penilaian

9.1.4.1 Umum

PTSS telah menentukan:

a) kaedah bagi mendapatkan, memantau dan mengkaji semula maklumat terhadap prestasi;
b) sasaran terhadap preatasi yang akan diukur.

9.1.4.2 Skop Penilaian

PTSS telah memastikan yang:

a) pihak yang berkepentingan yang terlibat atau terkesan dengan penilaian, dikenal pasti;
b) sumber manusia yang melaksanakan penilaian adalah kompeten dan objektif.
c) laporan penilaian adalah telus dan dengan jelas menerangkan produk dan perkhidmatan pendididkan serta objektif, penemuan, termasuk perspektif, kaedah, dan rasional yang digunakan untuk menterjemah penemuan.
d) konteks (contoh seperti persekitaran pembelajaran) di mana perkhidmatan pendidikan disediakan, diperiksa dengan terperinci bagi membolehkan pengaruh ke atas perkhidmatan pendidikan dikenal pasti.

Pemilik Proses: Pengurusan Tertinggi, Ketua Jabatan, Ketua Unit dan Pemilik Proses

Dokumen berkaitan:
a) Pelan Strategik PTSS
b) Pelan Tindakan PTSS
c) Profil SPOP
d) Prosedur Kerja ISO 21001:2018 PTSS
e) Laporan Kajian Semula Pengurusan
f) Code of Practice for Programme Accreditation (COPPA) 2nd Edition
g) Dasar, Pekeliling dan garis panduan yang berkuatkuasa

9.1.5 Analisis Dan Penilaian

PTSS menjalankan analisis dan penilaian ke atas data dan maklumat yang penting daripada aktiviti pemantauan dan pengukuran. Teknik statistik digunakan mengikut kesesuaian. Keputusan analisis digunakan untuk menilai:

a) keakuran produk dan perkhidmatan
b) tahap kepuasan pelanggan, staf dan pihak benefisiari
c) prestasi dan keberkesanan EOMS
d) perancangan telah dilaksanakan dengan berkesan
e) kebekesanan tindakan untuk menangani risiko dan peluang
f) prestasi penyedia luar (pembekal dan konsesi)
g) keperluan untuk penambahbaikan SPOP

Hasil analisa akan dibentangkan di dalam Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan.

NOTA kaedah analisis data boleh meliputi kualitatif, quantitatif dan/atau teknik gabungan *(mix method)*.

Pemilik Proses: Pengurusan Tertinggi, Ketua Jabatan, Ketua Unit dan Pemilik Proses

Dokumen berkaitan:
a) Pelan Strategik PTSS
b) Pelan Tindakan PTSS
c) Profil SPOP
d) Prosedur Kerja ISO 21001:2018 PTSS
e) Laporan Kajian Semula Pengurusan
f) Code of Practice for Programme Accreditation (COPPA) 2nd Edition
g) Dasar, Pekeliling dan garis panduan yang berkuatkuasa

9.2 AUDIT DALAMAN

9.2.1 Tujuan

PTSS telah mengendalikan audit dalaman secara berkala bagi menyediakan maklumat sama ada SPOP:

a) akur kepada:

   1) keperluan PTSS terhadap SPOP;
   2) keperluan dokumen ini;

b) telah dilaksana dan diselenggara secara berkesan.

9.2.2 Proses Audit Dalaman

PTSS telah:

a) merancang, mewujud, melaksana dan menyelenggara program audit termasuk, kekerapan, kaedah, tanggungjawab, keperluan perancangan dan pelaporan, di mana telah objektif SPOP, mempertimbangkan kepentingan proses yang terlibat, maklum balas daripada pihak yang berkepentingan yang relevan, dan keputusan audit sebelumnya;
b) mentakrif kriteria audit dan skop setiap audit;
c) memilih juruaudit dan mengendalikan audit bagi memastikan keobjektifan dan kesaksamaan proses audit;
d) memastikan keputusan audit dilaporkan kepada pihak pengurusan yang berkenaan;
e) mengenal pasti peluang penambahbaikan;
f) membuat pembetulan dan tindakan pembetulan yang sepatutnya tanpa lengah;
g) menyimpan *(retain)* maklumat didokumentasikan sebagai bukti perancangan dan pelaksanaan program audit dan keputusan audit.

Juruaudit tidak boleh mengaudit kerja mereka sendiri.

NOTA Rujuk ISO 19011 untuk panduan

Pemilik Proses: Pengurusan Tertinggi, Ketua Jabatan, Ketua Unit dan Pemilik Proses

Dokumen berkaitan:
a) Pelan Strategik PTSS
b) Pelan Tindakan PTSS
c) Profil SPOP
d) Prosedur Kerja ISO 21001:2018 PTSS
   - PTSS-PK-PS-06 (Pengendalian Audit Dalaman)
e) Laporan Kajian Semula Pengurusan
f) Code of Practice for Programme Accreditation (COPPA) 2nd Edition
g) Dasar, Pekeliling dan garis panduan yang berkuatkuasa

9.3 KAJIAN SEMULA PENGURUSAN

9.3.1 Umum

Pengurusan atasan telah mengkaji semula SPOP PTSS dan strategi, secara berkala, sekurang-kurangnya sekali setahun, bagi memastikan kesesuaian, dan mengemas kini sewajarnya bagi memastikan kesesuaian, kecukupan dan keberkesanan yang berterusan.

9.3.2 Input Kajian Semula

Kajian semula pengurusan telah termasuk pertimbangan terhadap:

a) status tindakan daripada kajian semula pengurusan sebelumnya;
b) perubahan terhadap isu luaran dan dalaman yang relevan terhadap SPOP;
c) maklumat prestasi dan keberkesanan SPOP, termasuk arah aliran *(trend)* dalam:

    1) kepuasan pelajar dan benefisiari yang lain dan maklum balas daripada pihak berkepentingan yang relevan;
    2) takat di mana kualiti objektif dipenuhi;
    3) prestasi proses dan keakuran produk dan perkhidmatan;
    4) ketakakuran dan tindakan pembetulan;
    5) keputusan pemantauan dan pengukuran;
    6) keputusan audit;
    7) prestasi penyedia luar;
    8) hasilan pentaksiran formatif dan sumatif;

d) kecukupan sumber;
e) keberkesanan tindakan bagi menyatakan risiko dan peluang (lihat 6.1);
f) peluang untuk penambahbaikan;
g) maklum balas staf berkaitan aktiviti bagi meningkatkan kekompetenan mereka.

9.3.3 Output Kajian Semula Pengurusan

Output kajian semula pengurusan telah merangkumi tindakan berkaitan:

a) peluang penambahbaikan berterusan;
b) sebarang perubahan terhadap SPOP;
c) keperluan sumber.

PTSS telah menyimpan maklumat didokumentasikan sebagai bukti kepada keputusan kajian semula pengurusan.

Pemilik Proses: Pengurusan Tertinggi, Ketua Jabatan, Ketua Unit dan Pemilik Proses

Dokumen berkaitan:
a) Pelan Strategik PTSS
b) Pelan Tindakan PTSS
c) Profil SPOP
d) Prosedur Kerja ISO 21001:2018 PTSS
e) Laporan Kajian Semula Pengurusan
f) Code of Practice for Programme Accreditation (COPPA) 2nd Edition
g) Dasar, Pekeliling dan garis panduan yang berkuatkuasa

10.0 PENAMBAHBAIKAN

10.1 KETAKAKURAN DAN TINDAKAN PEMBETULAN

10.1.1 Proses Pengendalian

Apabila ketakakuran berlaku, PTSS telah:

a) bertindak terhadap ketakakuran, yang berkenaan (as applicable):

   1) mengambil tindakan untuk mengawal dan membuat pembetulan;
   2) uruskan (deal) akibatnya;

b) menilai keperluan untuk tindakan bagi menghapuskan punca-punca ketakakuran dalam memastikan ianya tidak berulang dan berlaku di tempat lain, dengan:

   1) mengkaji semula dan menganalisis ketakakuran;
   2) menentukan punca-punca ketakakuran;
   3) menetukan sama ada ketakakuran yang sama wujud, atau berpotensi untuk berlaku;

c) melaksanakan tindakan yang diperlukan;
d) mengkaji semula keberkesanan tindakan pembetulan yang diambil;
e) mengemaskini risiko dan peluang yang ditentukan semasa perancangan, jika perlu;
f) membuat perubahan terhadap SPOP, jika perlu.

Tindakan pembetulan telah bersesuaian dengan kesan ketakakuran yang dihadapi.

10.1.2 Maklumat Didokumentasi

PTSS telah menyimpan maklumat yang didokumenkan sebagai bukti:

a) ciri atau sifat ketakakuran dan tindakan berikutan yang telah diambil;
b) keputusan sebarang tindakan pembetulan.

Pemilik Proses: Pengurusan Tertinggi, Ketua Jabatan, Ketua Unit dan Pemilik Proses

Dokumen berkaitan:
a) Pelan Strategik PTSS
b) Pelan Tindakan PTSS
c) Profil SPOP
d) Prosedur Kerja ISO 21001:2018 PTSS
- PTSS-PK-PS-05 (Kawalan Terhadap Ketidakpatuhan Pemberian Perkhidmatan Pendidikan)
- PTSS-PK-PS-10 (Ketakakuran dan Tindakan Pembetulan)

e) Laporan Kajian Semula Pengurusan
f) Code of Practice for Programme Accreditation (COPPA) 2nd Edition
g) Dasar, Pekeliling dan garis panduan yang berkuatkuasa

10.2 PENAMBAHBAIKAN BERTERUSAN

PTSS telah secara berterusan, menambah baik kesesuaian, kecukupan dan keberkesanan SPOP degan megambil kira penyelidikan dan amalan baik yang relevan.

PTSS telah mempertimbangkan keputusan daripada analisis dan penilaian, dan output daripada kajian semula pengurusan, untuk menentukan jika terdapat keperluan atau peluang yang perlu dinyatakan sebagai sebahagian daripada penambahbaikan berterusan.

10.3 PELUANG PENAMBAHBAIKAN

PTSS telah menentukan dan memilih peluang untuk penambahbaikan dan melaksanakan tindakan yang diperlukan untuk memenuhi keperluan kepuasan pelajar dan benefisiari yang lain dan mempertingkatkan kepuasan pelajar, benefisiari yang lain, staf dan pihak yang berkepentingan yang lain, termasuk penyedia luar.

Ia telah merangkumi:

a) menambahbaik produk dan perkhidmatan bagi memenuhi keperluan dan menyatakan keperluan akan datang dan jangkaan pelanggan;

b) membetulkan, menghalang atau mengurangkan kesan yang tidak diingini;
c) menambahbaik prestasi dan keberkesanan SPOP.

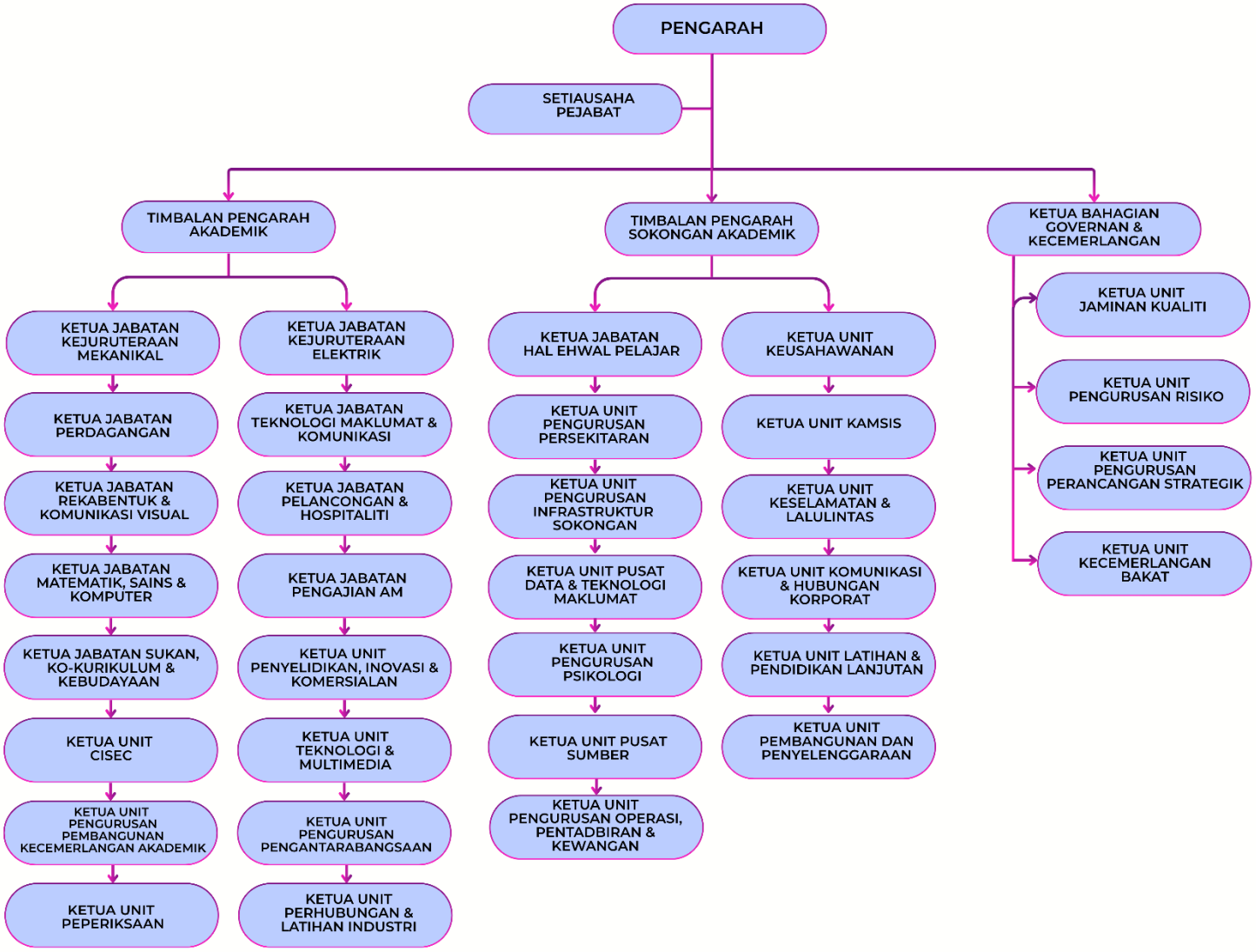
NOTA Contoh penambahbaikan merangkumi pembetulan, tindakan pembetulan, penambahbaikan berterusan, perubahan secara tiba-tiba, inovasi dan penyusunan semula PTSS.

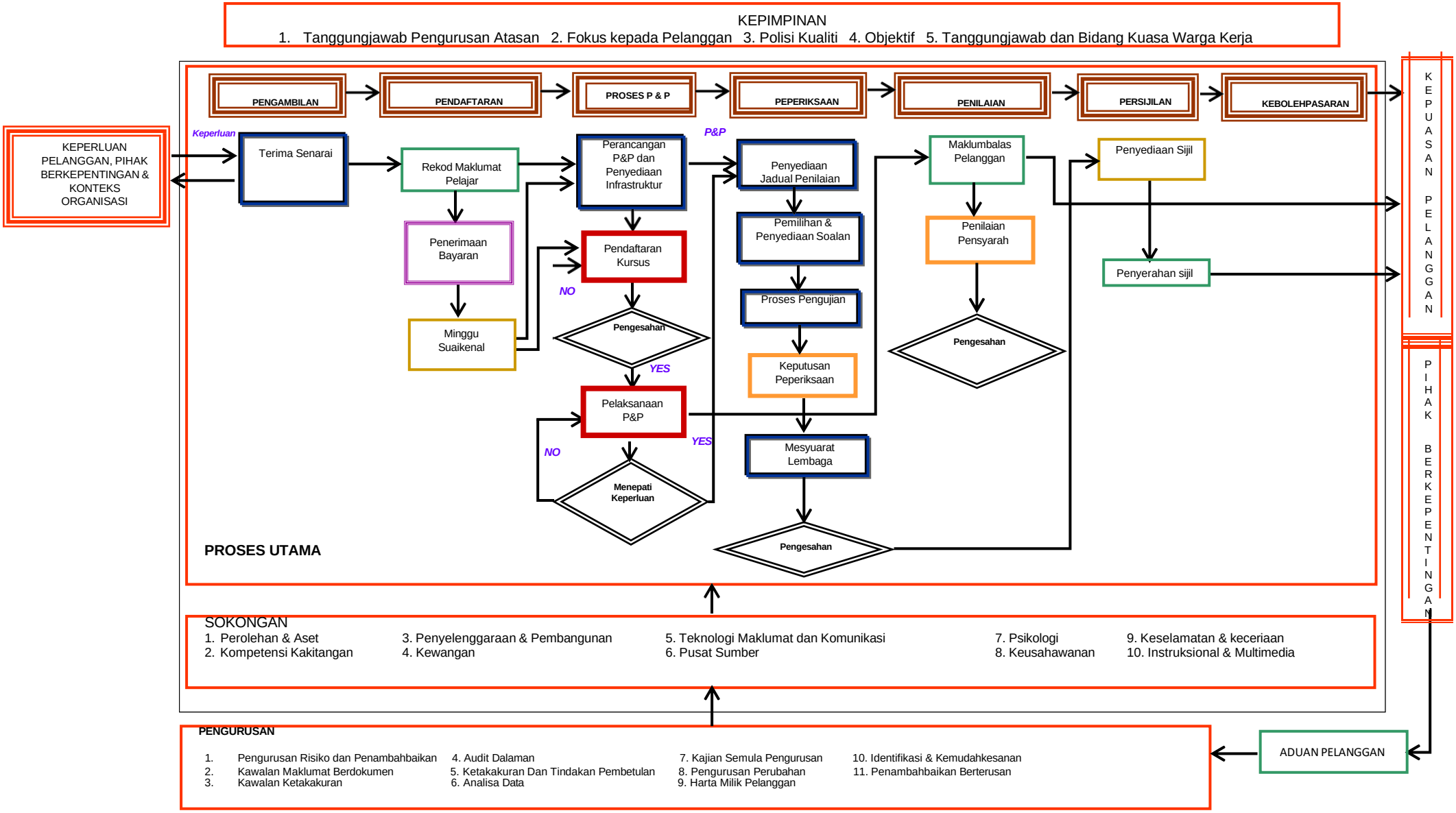
Pemilik Proses: Pengurusan Tertinggi, Ketua Jabatan, Ketua Unit dan Pemilik Proses

Dokumen berkaitan:
a) Pelan Strategik PTSS
b) Pelan Tindakan PTSS
c) Profil SPOP
d) Prosedur Kerja ISO 21001:2018 PTSS
- PTSS-PK-PS-05 (Kawalan Terhadap Ketidakpatuhan Pemberian Perkhidmatan Pendidikan)
- PTSS-PK-PS-10 (Ketakakuran dan Tindakan Pembetulan)

e) Laporan Kajian Semula Pengurusan
f) Code of Practice for Programme Accreditation (COPPA) 2nd Edition
g) Dasar, Pekeliling dan garis panduan yang berkuatkuasa

CARTA ORGANISASI PENGURUSAN POLITEKNIK TUANKU SYED SIRAJUDDIN



LAMPIRAN

BUSINESS PROCESS MAPPING UNTUK PROSES PENGAJARAN DAN PEMBELAJARAN