	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : MK-UiTMCT-01
		NO. KELUARAN : 02
	NO. PINDAAN : 00	
	TARIKH KUATKUASA : 01/03/2016	
	MUKA SURAT : i	



UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA
CAWANGAN TERENGGANU
SURA HUJUNG, 23000 DUNGUN
TERENGGANU
 Tel : 09-8400400
 Fax : 09-8400107
<http://terengganu.uitm.edu.my>

MANUAL KUALITI **MK-UiTMCT-01**

DISEDIAKAN OLEH	DISEMAK OLEH
Ketua Unit Kualiti	Wakil Pengurusan UiTMCT
<hr/> (Prof. Madya Dr. Abdol Samad Nawi) Rektor UiTMCT	
Tarikh Kuatkuasa	: 01 Mac 2016
No. Keluaran	: 02
No. Pindaan	: 00

SALINAN TIDAK TERKAWAL

	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : MK-UiTMCT-01
		NO. KELUARAN : 02
	NO. PINDAAN : 00	
	TARIKH KUATKUASA : 01/03/2016	
	MUKA SURAT : ii	

KAWALAN DOKUMEN


Dokumen Kualiti yang terkandung di dalam fail ini disediakan bagi memastikan pelaksanaan perkhidmatan pengajaran dan pembelajaran Program Pra Diploma, Diploma, Ijazah Sarjana Muda, Ijazah Sarjana dan Ijazah Kedoktoran di Universiti Teknologi MARA Cawangan Terengganu atau UiTMCT, memenuhi keperluan piawaian ISO 9001:2008, penyelidikan, inovasi dan jalinan komuniti.

Dokumen ini adalah TERKAWAL dan tertakluk kepada peraturan-peraturan berikut:-

- a) Diberi nombor kawalan tertentu dan dikemaskini apabila terdapat pindaan.
- b) Dipinda mana-mana bahagian atau keseluruhannya oleh Wakil Pengurusan UiTMCT dengan kelulusan Rektor UiTMCT atau seperti yang diputuskan di dalam Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP) UiTMCT.
- c) Ditanda dengan perkataan **DOKUMEN INDUK**.
- d) Diselia dan diselenggara oleh Pengawal Dokumen.

Salinan-salinan DOKUMEN INDUK tidak akan membawa perkataan DOKUMEN INDUK. Salinan-salinan tersebut akan disebar sebagai “**SALINAN DOKUMEN TERKAWAL**” dan diedarkan kepada pegawai seperti yang ditetapkan oleh Rektor UiTMCT dalam Senarai Pemegang Dokumen Terkawal.

SALINAN TIDAK TERKAWAL

	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : MK-UiTMCT-01
		NO. KELUARAN : 02
		NO. PINDAAN : 00
		TARIKH KUATKUASA : 01/03/2016
		MUKA SURAT : iii


TANGGUNGJAWAB PEMEGANG SALINAN DOKUMEN TERKAWAL

Adalah menjadi tanggungjawab Pemegang Dokumen Terkawal untuk memastikan salinan dokumen ini sentiasa dikemaskini dengan memasukkan semua pindaan yang dinyatakan di dalam **Rekod Pindaan**.

Dokumen ini diedarkan kepada staf yang terlibat dalam pengurusan proses pengajaran dan pembelajaran (Program Pra Diploma, Diploma, Ijazah Sarjana Muda, Ijazah Sarjana dan Ijazah Kedoktoran), penyelidikan, inovasi dan jalinan komuniti di UiTMCT, atau staf yang diberi kebenaran oleh Rektor UiTMCT. Tanggungjawab Pemegang Dokumen Terkawal adalah seperti berikut:-

- a) Menerima dokumen ini dan menyimpannya dengan selamat dan baik.
- b) Memasukkan halaman atau pindaan baharu supaya ia sentiasa berada dalam keadaan kemaskini.
- c) Memaklumkan sebarang pindaan kepada PTJ yang disenaraikan.

SALINAN TIDAK TERKAWAL

	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : MK-UiTMCT-01
		NO. KELUARAN : 02
		NO. PINDAAN : 00
		TARIKH KUATKUASA : 01/03/2016
		MUKA SURAT : iv

SENARAI PEMEGANG DOKUMEN TERKAWAL

	JAWATAN
1.	Rektor
2.	Wakil Pengurusan (TR Akademik)
3.	Timbalan Wakil Pengurusan 1 (TR HEP)
4.	Timbalan Wakil Pengurusan 2 (TR PJIA)
5.	Penolong Rektor (Kampus Kuala Terengganu)
6.	Penolong Rektor (Kampus Rekreasi Bukit Besi)
7.	Ketua Unit Kualiti
8.	Pengawal Dokumen
9.	Pegawai Dokumen

SALINAN TIDAK TERKAWAL

	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : MK-UiTMCT-01
		NO. KELUARAN : 02
		NO. PINDAAN : 00
		TARIKH KUATKUASA : 01/03/2016
		MUKA SURAT : v

REKOD PINDAAN


BIL	MUKASURAT/ PERENGGAN	8.2.2 RINGKASAN	KELULUSAN	
			TARIKH	TANDATANGAN

SALINAN TIDAK TERKAWAL

	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : MK-UiTMCT-01
		NO. KELUARAN : 02
		NO. PINDAAN : 00
		TARIKH KUATKUASA : 01/03/2016
		MUKA SURAT : vi

BAHAGIAN	ISI KANDUNGAN	MUKASURAT
1.0	PENGENALAN KEPADA MANUAL KUALITI	1
	1.1 Pendahuluan	1
	1.2 Tujuan	2
	1.3 Kandungan Manual	2
	1.4 Penyediaan, Penguatkuasaan dan Capaian	3
	1.5 Penyelarasan Pindaan.....	3
2.0	MAKLUMAT ORGANISASI	3
	2.1 SEJARAH DAN LATARBELAKANG UiTMCT	3
	2.3 Misi uitm	4
	2.4 DASAR KUALITI UiTMCT.....	5
	2.5 OBJEKTIF KUALITI UiTMCT	5
	2.6 CARTA ORGANISASI UiTMCT	5
	2.7 DEFINISI	6
	2.8 SINGKATAN.....	8
3.0	SKOP SISTEM PENGURUSAN KUALITI.....	9
	3.1 Skop Pelaksanaan.....	9
	3.2 Aktiviti Teras Proses Pengajaran dan Pembelajaran	9
	3.2.1 Rekabentuk dan Semakan Program	9
	3.2.2 Pendaftaran Program.....	9
	3.2.3 Pendaftaran Kursus	10
	3.2.4 Pengendalian Pengajaran dan Pembelajaran	10
	3.2.5 Penilaian	10
	3.2.6 Pengendalian Penilaian	10
	3.2.7 Pengurusan Keputusan.....	11
	3.2.8 Pengijazahan	11
	3.3 Aktiviti Teras Proses Penyelidikan dan Inovasi.....	11
	3.4 Aktiviti Teras Proses Jalinan Komuniti	11
4.0	SISTEM PENGURUSAN KUALITI	11
	4.1 Keperluan Am.....	11
	4.2 Keperluan Dokumentasi	13
	4.2.1 Am	13
	4.2.1(c) & 4.2.2(b) Prosedur Kualiti.....	14


SALINAN TIDAK TERKAWAL

	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : MK-UiTMCT-01
		NO. KELUARAN : 02
	NO. PINDAAN : 00	
	TARIKH KUATKUASA : 01/03/2016	
	MUKA SURAT : vii	

	4.2.3 Kawalan Dokumen.....	15
	4.2.4 Kawalan Rekod Kualiti	17
5.0	TANGGUNGJAWAB PENGURUSAN	18
	5.1 Komitmen Pengurusan Atasan	18
	5.2 Tumpuan Kepada Pelanggan	19
	5.3 Dasar Kualiti	19
	5.4 Perancangan	20
	5.4.1 Objektif Kualiti	20
	5.4.2 Perancangan Sistem Pengurusan Kualiti	20
	5.5.1 Tanggungjawab dan Bidang Kuasa.....	22
	5.5.2 Wakil Pengurusan.....	22
	5.6 Kaji Semula Pengurusan	26
	5.6.1 Am	26
	5.6.2 Input Kaji Semula Pengurusan.....	27
	5.6.3 Hasil Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan	27
6.0	PENGURUSAN SUMBER	28
	6.1 Penyediaan Sumber	28
	6.2 Sumber Manusia	28
	6.3 Infrastruktur	29
	6.4 Persekitaran Kerja	30
7.0	PENGZAHIRAN PRODUK	31
	7.1 Perancangan Penyediaan Pengajaran dan Pembelajaran, Penyelidikan, Inovasi dan Pengkomersialan serta ' <i>Jalinan komuniti</i> '	31
	7.2 Proses Berkaitan Pelanggan	33
	7.2.1 Penentuan Keperluan Yang Berkaitan Dengan Program	33
	7.2.2 Kaji Semula Keperluan Berkaitan Program	34
	7.2.3 Komunikasi Dengan Pelanggan	35
	7.3 Rekabentuk dan pembangunan Program	36
	7.3.1 Perancangan Rekabentuk dan Pembangunan Program	36
	7.3.2 Input Rekabentuk dan Pembangunan Program.....	37
	7.3.3 Hasil Rekabentuk dan Pembangunan Kurikulum Program.....	37
	7.3.4 Semakan ke atas Rekabentuk dan Pembangunan Kurikulum Program.....	38

	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : MK-UiTMCT-01
		NO. KELUARAN : 02
	NO. PINDAAN : 00	
	TARIKH KUATKUASA : 01/03/2016	
	MUKA SURAT : viii	

	7.3.5	Verifikasi ke atas Rekabentuk dan Pembangunan Program.....	39
	7.3.6	Validasi ke atas Rekabentuk dan Pembangunan Kurikulum Program.....	39
	7.3.7	Kawalan ke atas Pindaan Rekabentuk dan Pembangunan Kurikulum Program.....	40
	7.4	Perolehan.....	40
	7.4.1	Pelaksanaan Perolehan.....	40
	7.4.2	Maklumat Bagi Perolehan.....	41
	7.4.3	Verifikasi ke atas Bekalan dan Perkhidmatan.....	41
	7.5	Penyediaan Perkhidmatan Pengajaran Dan Pembelajaran.....	42
	7.5.1	Kawalan Perkhidmatan Pengajaran & Pembelajaran.....	42
	7.5.2	Validasi Proses Perkhidmatan Pengajaran dan Pembelajaran..	43
	7.5.3	Identifikasi dan Kebolehkesanan.....	44
	7.5.4	Harta Pelanggan.....	45
	7.5.5	Pemeliharaan Produk.....	45
	7.6	Kawalan Peralatan Bagi Pemantauan Dan Pengukuran.....	45
8.0		PENGUKURAN, ANALISA DAN PENAMBAHBAIKAN.....	47
	8.1	Panduan Am.....	47
	8.2	Pemantauan dan Pengukuran.....	47
	8.2.2	Audit Dalaman.....	48
	8.2.3	Pemantauan dan Pengukuran Proses.....	49
	8.2.4	Pemantauan dan Pengukuran Produk.....	49
	8.3	Kawalan Produk Yang Tidak Memenuhi Spesifikasi.....	49
	8.4	Analisa Data.....	50
	8.5	Penambahbaikan.....	51
	8.5.1	Penambahbaikan Berterusan.....	51
	8.5.2	Tindakan Pembetulan.....	51
	8.5.3	Tindakan Pencegahan.....	52

	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : MK-UiTMCT-01
		NO. KELUARAN : 02
		NO. PINDAAN : 00
		TARIKH KUATKUASA : 01/03/2016
		MUKA SURAT : 1/52

1.0 PENGENALAN KEPADA MANUAL KUALITI

1.1 Pendahuluan

Manual Kualiti ini adalah berdasarkan keperluan dokumentasi Perkara 4.2.2 ISO 9001: 2008. Manual ini mengandungi Maklumat Organisasi, Dasar Kualiti, Objektif Kualiti dan Prinsip Asas Jaminan Kualiti bagi memberi perkhidmatan kepada pelanggan untuk membantu UiTMCT ke arah memenuhi keperluan Standard/Piawaian ISO 9001: 2008.

Manual Kualiti ini disokong oleh dua puluh sembilan (29) Prosedur Kualiti, yang terdiri daripada lima (5) Prosedur Wajib, tiga belas (13) Prosedur Pengurusan dan sebelas (11) Prosedur Operasi beserta Arahan Kerja, Carta Aliran Proses dan Dokumen Sokongan yang berkaitan dengannya. [Rujuk lampiran 1 untuk senarai Dokumen Kualiti UiTMCT]. Dokumen Sokongan antara lain meliputi:

- Akta Institut Teknologi MARA 173 dan pindaannya
- Akta Institusi Pengajian Tinggi (Tatatertib) 1976, Akta 174
- Peraturan Akademik (Pindaan 2013)
- Arahan dan Surat Pekeliling Perbendaharaan
- Arahan dan Surat Pekeliling Perkhidmatan
- Pelan Perancangan Strategik Fakulti
- Buku Panduan Staf
- *Code of Practice for Programme Accreditation* (2009)
- *Code of Practice for Institutional Audit* (2008)
- *Quality Assurance & Enhancement Policy* (2014)
- Polisi Penilaian Akademik Pelajar UiTM (2015)
- Dasar Plagiarisma UiTM (2012)
- Kod Etika Pensyarah
- Garis Panduan Pengurusan Penyelidikan Institut Pengurusan Penyelidikan Dan Inovasi (2015)

	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : MK-UiTMCT-01
		NO. KELUARAN : 02
	NO. PINDAAN : 00	
	TARIKH KUATKUASA : 01/03/2016	
	MUKA SURAT : 2/52	

1.2 Tujuan


Manual Kualiti ini adalah bertujuan untuk:-

- a) Menerangkan maklumat am mengenai UiTMCT.
- b) Menjelaskan secara ringkas Sistem Pengurusan Kualiti (SPK) UiTMCT yang berlandaskan piawaian ISO 9001:2008 dan COPIA dalam pengajaran dan pembelajaran semua peringkat dan mod pengajian yang ditawarkan oleh UiTMCT yang mana selepas ini dirujuk sebagai Program [Rujuk lampiran 2 untuk Program Akademik di UiTMCT], serta meliputi penyelidikan, inovasi dan jalinan komuniti.
- c) Menggariskan dasar dan prinsip jaminan kualiti bagi setiap aktiviti berkaitan dengan pengajaran dan pembelajaran Program yang dilaksanakan dalam memenuhi keperluan ISO 9001: 2008 dan COPIA;
- d) Menggariskan dasar dan prinsip jaminan kualiti bagi setiap aktiviti berkaitan dengan penyelidikan, inovasi dan jalinan komuniti dan
- e) Menjelaskan proses yang dijalankan serta batasan aplikasi dalam memenuhi keperluan ISO 9001: 2008.

1.3 Kandungan Manual

Manual ini mengandungi lapan (8) bahagian yang meliputi perkara-perkara berikut:

- Bahagian 1 - Pengenalan Kepada Manual Kualiti
- Bahagian 2 - Maklumat Organisasi
- Bahagian 3 - Skop Sistem Pengurusan Kualiti
- Bahagian 4 - Keperluan Dokumentasi Sistem Pengurusan Kualiti
- Bahagian 5 - Tanggungjawab Pengurusan
- Bahagian 6 - Pengurusan Sumber
- Bahagian 7 - Pengzahiran Produk
- Bahagian 8 - Pengukuran, Analisis dan Penambahbaikan Sistem Pengurusan Kualiti

	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : MK-UiTMCT-01
		NO. KELUARAN : 02
		NO. PINDAAN : 00
		TARIKH KUATKUASA : 01/03/2016
		MUKA SURAT : 3/52

1.4 Penyediaan, Penguatkuasaan dan Capaian

Manual Kualiti ini hanya terpakai dan berkuatkuasa setelah diluluskan dan ditandatangani oleh Rektor. Manual Kualiti ini adalah Dokumen Terkawal yang diselia dan diselenggara oleh Pengawal Dokumen. Manual Kualiti ini dikemaskini mengikut arahan pengemaskinian yang dikeluarkan oleh Rektor atau Wakil Pengurusan dari masa ke semasa.

1.5 Penyelarasan Pindaan

Pengawal Dokumen bertanggungjawab untuk menyelaraskan pindaan ke atas manual ini seperti mana keperluan Seksyen 4.2.3. Mana-mana bahagian daripada dokumen ini tidak boleh dikeluarkan atau dipinda tanpa kebenaran pihak yang meluluskan dokumen ini.

2.0 MAKLUMAT ORGANISASI


2.1 Sejarah dan Latarbelakang UiTMCT

UiTMCT merupakan kampus cawangan UiTM yang kedua. Penubuhannya telah dirasmikan pada oleh Almarhum Sultan Ismail Nasiruddin Shah.

Pada masa tersebut enrolmen pelajar adalah seramai 317 orang. Hanya 2 program saja yang ditawarkan pada peringkat permulaan iaitu program Kajian Sains Kesetiausahaan dan Sijil Perkhidmatan Hotel dan Restoran.

Sejajar dengan perkembangan pendidikan, pembinaan kampus tetap telah diluluskan oleh Kerajaan Persekutuan. Kerajaan Terengganu pula telah memperuntukkan tanah seluas 17 hektar di Kampung Sura Hujung untuk kampus tetap UiTMCT. Pembinaan kampus tetap ini telah dimulakan pada tahun 1982 dan seluruh warga kampus UiTMCT telah berpindah secara rasmi ke kampus tetap di Sura Hujung bermula 19 Oktober 1987. Kini UiTMCT sedang pesat membangun dan menjadi universiti yang unggul di Negeri Terengganu. UiTMCT yang dahulunya dikenali sebagai Institut Teknologi MARA telah dinaiktaraf menjadi Universiti Teknologi MARA pada 26 Ogos 1999.

SALINAN TIDAK TERKAWAL

	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : MK-UiTMCT-01
		NO. KELUARAN : 02
	NO. PINDAAN : 00	
	TARIKH KUATKUASA : 01/03/2016	
	MUKA SURAT : 4/52	

Sehingga 2015, UiTMCT berbangga mempunyai bilangan pelajar berjumlah lebih daripada 7574 orang dengan ditunjangi oleh tenaga pengajar seramai 406 orang dan 479 orang kakitangan lain.

UiTMCT telah mempunyai tiga (3) kampus yang berasingan iaitu Kampus Dungun, Kampus Kuala Terengganu dan Kampus Rekreasi Bukit Besi. UiTMCT Kampus Kuala Terengganu dan Kampus Rekreasi Bukit Besi diketuai oleh seorang Penolong Rektor.


UiTMCT menentukan visi dan misi organisasi berdasarkan visi dan misi UiTM induk agar selari dengan halatuju kepimpinan dan pencapaian jangka masa pendek dan panjang UiTMCT.

2.2 Visi UiTM

Menjadikan UiTM sebuah universiti unggul yang berteraskan kesarjanaan dan kecemerlangan akademik bagi menerajui dinamisme bumiputera dalam semua bidang profesional bertaraf dunia supaya terlahir graduan yang berdaya saing, global dan beretika.

2.3 Misi UiTM

Mempertingkatkan keilmuan dan kepakaran bumiputera dalam semua bidang menerusi penyampaian program profesional, penyelidikan serta penglibatan khidmat masyarakat yang berlandaskan kepada nilai-nilai murni dan etika keprofesionalan.

	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : MK-UiTMCT-01
		NO. KELUARAN : 02
		NO. PINDAAN : 00
		TARIKH KUATKUASA : 01/03/2016
		MUKA SURAT : 5/52

2.4 Dasar Kualiti UiTMCT

UiTM Cawangan Terengganu akan melaksanakan sistem pengurusan professional, cekap, berkesan dan bertanggungjawab ke atas pengurusan:

- 1) program Pengajaran dan Pembelajaran berdasarkan sistem “*Outcome-based Education (OBE)*”,
- 2) penyelidikan, inovasi dan jalinan komuniti yang memenuhi keperluan dan kepuasan pelanggan, yang mempunyai penambahbaikan secara berterusan serta akur kepada piawaian dan perundangan yang ditetapkan.

2.5 Objektif Kualiti UiTMCT

Bagi memastikan visi dan misi UiTM dapat direalisasikan, objektif kualiti umum dan objektif kualiti bahagian telah dirangka. (Rujuk Lampiran 3)


2.6 Carta Organisasi UiTMCT

Pengurusan UiTMCT diterajui oleh Rektor dan dibantu oleh tiga (3) orang Timbalan Rektor iaitu Timbalan Rektor (Akademik), Timbalan Rektor (Hal Ehwal Pelajar), dan Timbalan Rektor (Penyelidikan, Jaringan Industri & Alumni), Penolong Rektor (Kampus Kuala Terengganu dan Kampus Rekreasi Bukit Besi), Ketua-Ketua Bahagian, Ketua-ketua Pusat Pengajian dan Ketua-ketua Unit. [Rujuk lampiran 4 untuk carta organisasi UiTMCT]

Pengurusan UiTMCT dibahagi kepada sembilan (9) bahagian utama seperti berikut:

- a) Bahagian Akademik
- b) Bahagian Hal Ehwal Pelajar
- c) Bahagian Penyelidikan, Jaringan Industri & Alumni
- d) Bahagian Pentadbiran
- e) Pejabat Bendahari
- f) Bahagian Perpustakaan
- g) Bahagian Pengurusan Fasiliti
- h) Kampus Kuala Terengganu
- i) Kampus Rekreasi Bukit Besi

SALINAN TIDAK TERKAWAL

	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : MK-UiTMCT-01
		NO. KELUARAN : 02
	NO. PINDAAN : 00	
	TARIKH KUATKUASA : 01/03/2016	
	MUKA SURAT : 6/52	

Penjelasan mengenai tanggungjawab setiap bahagian di dalam struktur universiti boleh dirujuk dalam Lampiran 5. Struktur terperinci mengenai setiap bahagian boleh dirujuk di bahagian masing-masing.

2.7 Definisi

a) Pelanggan

Pelanggan boleh dibahagikan kepada empat (4) kategori iaitu:-

i) Pelanggan misi

Ibubapa/Penjaga, Penaja Pelajar, Kementerian Pelajaran Malaysia, Lembaga Pengarah Universiti dan UiTM,

ii) Pelanggan proses

Pelajar yang berdaftar di UiTMCT samada di peringkat Program Pra Diploma, Diploma, Ijazah Sarjana Muda, Ijazah Sarjana dan Ijazah Kedoktoran.

iii) Pelanggan dalaman

Staf yang berkhidmat di UiTMCT.

- Staf Akademik


Kakitangan yang dilantik oleh UiTM untuk menjalankan tugas dalam pengajaran dan pembelajaran bagi kursus tertentu. Staf akademik termasuk Penolong Pensyarah, Pensyarah Muda, Pensyarah, Pensyarah Kanan, Professor Madya dan Professor.

- Staf pentadbiran dan staf sokongan

Staf yang membantu dalam urusan persediaan pengajaran dan pembelajaran di UiTMCT.

iv) Pelanggan luar

Universiti, Industri, Agensi Kerajaan, komuniti dan lain-lain.

	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : MK-UiTMCT-01
		NO. KELUARAN : 02
		NO. PINDAAN : 00
		TARIKH KUATKUASA : 01/03/2016
		MUKA SURAT : 7/52

b) Produk

Produk akhir dari proses perkhidmatan pengajaran dan pembelajaran adalah graduan, iaitu pelajar yang tamat program.

Produk sampingan yang lain dari proses perkhidmatan pengajaran dan pembelajaran termasuklah fail kursus dan bahan pengajaran, kertas soalan peperiksaan yang disediakan, serta hasil dari setiap proses pengajaran dan pembelajaran.

Produk akhir proses penyelidikan, inovasi dan jalinan komuniti adalah hasil keserjanaan serta perpindahan ilmu.

c) Program

Program Pra Diploma, Diploma, Ijazah Sarjana Muda, Ijazah Sarjana dan Ijazah Kedoktoran yang dijalankan di UiTMCT secara sepenuh/separuh masa serta program penyelidikan, inovasi dan jalinan komuniti.

d) Staf UiTMCT

Staf UiTMCT terdiri daripada staf akademik, staf pentadbiran dan staf sokongan yang dilantik secara tetap atau kontrak.

e) Pengurusan Atasan

Pengurusan atasan terdiri daripada Rektor, Timbalan-timbalan Rektor, Penolong Rektor dan Ketua-ketua Bahagian.


f) Wakil Pengurusan

Wakil Pengurusan adalah salah seorang dari staf Pengurusan Atasan UiTMCT yang dilantik oleh Rektor untuk memastikan proses pembangunan, pelaksanaan, dan penyelenggaraan Sistem Pengurusan Kualiti UiTMCT selaras dengan keperluan ISO 9001: 2008 dan COPIA. Wakil Pengurusan UiTMCT adalah Timbalan Rektor (Akademik).

g) Ketua Unit Kualiti

Staf yang dilantik oleh Rektor bagi merancang dan memantau pelaksanaan aktiviti dan inisiatif penambahbaikan kualiti yang menyokong dan

SALINAN TIDAK TERKAWAL

	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : MK-UiTMCT-01
		NO. KELUARAN : 02
	NO. PINDAAN : 00	
	TARIKH KUATKUASA : 01/03/2016	
	MUKA SURAT : 8/52	

memantapkan Sistem Pengurusan Kualiti di UiTMCT sepertimana yang dinyatakan dalam Dasar Jaminan & Pengukuhan Kualiti.

h) Pengawal Dokumen

Pengawal Dokumen adalah terdiri dari Timbalan Pendaftar Pentadbiran sepertimana yang dinyatakan dalam Dasar Jaminan & Pengukuhan Kualiti yang bertanggungjawab untuk menyelia dan menyelenggara dokumen kualiti SPK UiTMCT.

i) Pegawai Dokumen

Staf yang dilantik oleh Rektor UiTMCT bagi membantu Wakil Pengurusan UiTMCT untuk mengurus dan menyelenggara Dokumen Kualiti SPK ISO 9001: 2008 di UiTMCT. Beliau dibantu oleh Penolong Pegawai Dokumen.


j) Jabatan

Semua bahagian, fakulti, unit di dalam UiTMCT

2.8 Singkatan

UiTM	-	Universiti Teknologi MARA
UiTMCT	-	Universiti Teknologi MARA Cawangan Terengganu
PTJ	-	Pegawai yang dipertanggungjawabkan
MQA	-	<i>Malaysian Qualifications Agency</i>
COPIA	-	<i>Code of Practice for Institutional Audit</i>
COPPA	-	<i>Code of Practice for Programme Accreditation</i>
CSPI	-	<i>Centre for Strategic Planning</i>
ICRESS	-	<i>Integrated Course Registration & Scheduling System</i>
OBE	-	<i>Outcome-based Education</i>
KPM	-	Kementerian Pengajian Tinggi
MQF	-	<i>Malaysian Qualifications Framework</i>
WP	-	Wakil Pengurusan
SPK	-	Sistem Pengurusan Kualiti
JAF	-	Jawatankuasa Akademik Fakulti

SALINAN TIDAK TERKAWAL

	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : MK-UiTMCT-01
		NO. KELUARAN : 02
		NO. PINDAAN : 00
		TARIKH KUATKUASA : 01/03/2016
		MUKA SURAT : 9/52

JAN	-	Jawatankuasa Akademik Negeri
MKSP	-	Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan
LPU	-	Lembaga Pengarah Universiti
KUK	-	Ketua Unit Kualiti
BHEA	-	Bahagian Hal Ehwal Akademik
BHEP	-	Bahagian Hal Ehwal Pelajar
UKK	-	Unit Komunikasi Korporat
OSHA	-	Occupational, Safety and Health Act

3.0 SKOP SISTEM PENGURUSAN KUALITI

3.1 Skop Pelaksanaan

Skop pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti UiTMCT adalah meliputi penyediaan perkhidmatan Pengajaran dan Pembelajaran bagi Program Pra Diploma, Diploma, Ijazah Sarjana Muda, Ijazah Sarjana dan Ijazah Kedoktoran serta penyelidikan, inovasi dan jaringan komuniti di Universiti Teknologi MARA Cawangan Terengganu. Sistem ini adalah berdasarkan kepada keperluan ISO 9001:2008 dan COPIA.

3.2 Aktiviti Teras Proses Pengajaran dan Pembelajaran


Terdapat lapan (8) aktiviti teras bagi proses pengajaran dan pembelajaran di UiTMCT. Proses pengajaran dan pembelajaran di UiTMCT adalah berdasarkan sistem "Outcome-based Education" atau OBE seperti yang ditetapkan oleh MQA.

3.2.1 Rekabentuk dan Semakan Program

Rekabentuk program baru dan sedia ada adalah proses pembangunan berasaskan panduan dan ketetapan KPT, MQA, Badan Profesional dan UiTM. UiTMCT hendaklah mengenalpasti aktiviti-aktiviti yang berkaitan dengan rekabentuk dan pembangunan kurikulum program baru serta semakan semula bagi program sedia ada, verifikasi dan validasi setiap rekabentuk dan peringkat pembangunan program yang bersesuaian.

3.2.2 Pendaftaran Program

Pendaftaran program adalah proses pendaftaran kemasukan pelajar ke program akademik fakulti. Selepas mendaftar, pelajar dikehendaki mengikuti

	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : MK-UiTMCT-01
		NO. KELUARAN : 02
		NO. PINDAAN : 00
		TARIKH KUATKUASA : 01/03/2016
		MUKA SURAT : 10/52

taklimat PTJ untuk diberi penerangan mengenai peraturan serta keperluan program akademik dan lain-lain perkara yang berkaitan dengan pengajaran dan pembelajaran.

3.2.3 Pendaftaran Kursus

Pendaftaran kursus ialah proses pendaftaran kursus oleh pelajar mengikut pelan pengajian program yang ditetapkan oleh Senat pada semester berkenaan secara atas talian (*on-line*). Penentuan kursus yang akan ditawarkan disediakan sebelum semester bermula. Ini adalah untuk merancang penjadualan aktiviti akademik dan keperluan fasiliti pembelajaran dan pengajaran berdasarkan kepada bilangan pelajar berdaftar.

3.2.4 Pengendalian Pengajaran dan Pembelajaran

Pengajaran topik-topik dibuat berpandukan kepada Maklumat Kursus (*Course Information*) dan Skema Kerja (*Scheme of Work*). Kelas dijadualkan menggunakan sistem ICRESS sebelum semester bermula dan kawalan dari segi penyelarasan dilakukan melalui sistem pelantikan Pakar Rujuk (*Resource Person*) bagi setiap kod kursus.

3.2.5 Penilaian

Bagi program pra diploma (perdagangan/sains) penilaian adalah berdasarkan kerja kursus dan peperiksaan akhir semester. Bagi program Diploma dan Ijazah Sarjana Muda, penilaian dilakukan berdasarkan kerja kursus, latihan praktik, projek Sarjana Muda dan peperiksaan akhir semester. Manakala untuk program Ijazah Sarjana dan program Ijazah Kedoktoran, penilaian adalah mengikut garis panduan yang ditetapkan oleh Institut Pengajian Siswazah atau mana-mana gabungan daripada penilaian ini. Penilaian dilakukan secara berkala tetapi berterusan menurut kaedah yang ditentukan oleh fakulti tertakluk kepada kelulusan Senat.

3.2.6 Pengendalian Penilaian

Hasil pembelajaran pelajar (*Student's Learning Outcomes*) dinilai mengikut kriteria yang ditetapkan dan direkod serta disahkan. Pemantauan

	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : MK-UiTMCT-01
		NO. KELUARAN : 02
	NO. PINDAAN : 00	
	TARIKH KUATKUASA : 01/03/2016	
	MUKA SURAT : 11/52	

dilaksanakan untuk mendokumen dan melaporkan status kemajuan pelajar untuk tujuan penganugerahan ijazah.

3.2.7 Pengurusan Keputusan

Proses ini melibatkan pemarkahan, penggredan, pengumpulan dan pembetulan keputusan. Hebahan markah kepada pelajar dibuat setelah kelulusan Senat diperolehi.

3.2.8 Pengijazahan

Semua pelajar yang telah memenuhi syarat penganugerahan akan dianugerahkan Diploma, Ijazah Sarjana Muda, Ijazah Sarjana dan Ijazah Kedoktoran setelah diperakukan oleh Senat.

3.3 Aktiviti Teras Proses Penyelidikan dan Inovasi

Proses pengurusan penyelidikan, inovasi dan pengkomersialan adalah berdasarkan Garis Panduan Pengurusan Penyelidikan, Institut Pengurusan Penyelidikan Dan Inovasi.

3.4 Aktiviti Teras Proses Jalinan Komuniti


Proses pengurusan jalinan komuniti adalah berdasarkan polisi yang di tetapkan oleh UiTM.

4.0 SISTEM PENGURUSAN KUALITI

4.1 Keperluan Am

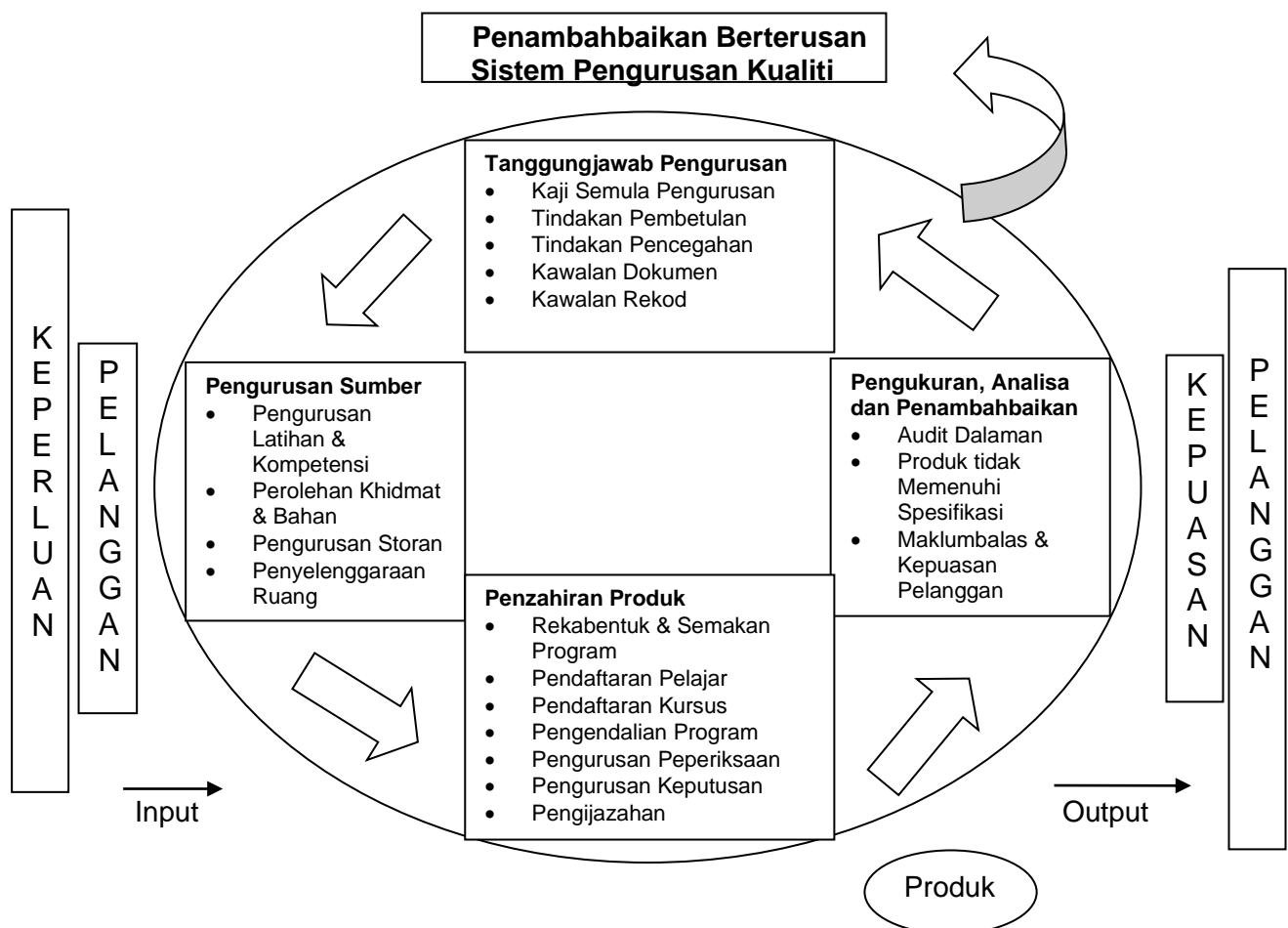
Sistem Pengurusan Kualiti UiTMCT diwujudkan bagi memastikan satu Sistem Pengurusan Kualiti dapat dibentuk, didokumen, dilaksana dan diselenggara dengan cekap dan berkesan yang juga merangkumi penambahbaikan berterusan yang berkesan selaras dengan kehendak pelanggan dan keperluan piawaian ISO 9001:2008 dan COPIA. Pengurusan Atasan UiTMCT akan:-

- a. Mengenalpasti proses yang diperlukan dalam Sistem Pengurusan Kualiti dan perlaksanaannya ke seluruh fakulti/kampus.
- b. Menentukan turutan dan hubungkait di antara proses

	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : MK-UiTMCT-01
		NO. KELUARAN : 02
	NO. PINDAAN : 00	
	TARIKH KUATKUASA : 01/03/2016	
	MUKA SURAT : 12/52	

- c. Menentukan kriteria dan kaedah yang diperlukan bagi menilai operasi dan kawalan yang berkesan ke atas proses
- d. Memastikan terdapat sumber dan maklumat yang diperlukan bagi menyokong operasi dan pemantauan proses termasuk proses khidmat luar (*outsourced*)
- e. Memantau, mengukur (di mana perlu) dan menganalisa proses
- f. Melaksanakan tindakan-tindakan yang perlu untuk mencapai keputusan yang telah dirancang dan penambahbaikan berterusan ke atas proses.

Proses-proses yang diperlukan dalam Sistem Pengurusan Kualiti telah dikenalpasti mengikut turutan dan hubungkait di antara mereka seperti yang ditunjukkan oleh Rajah 4.1.



Rajah 4.1: Hubungkait dan Turutan Proses-proses SPK UiTM

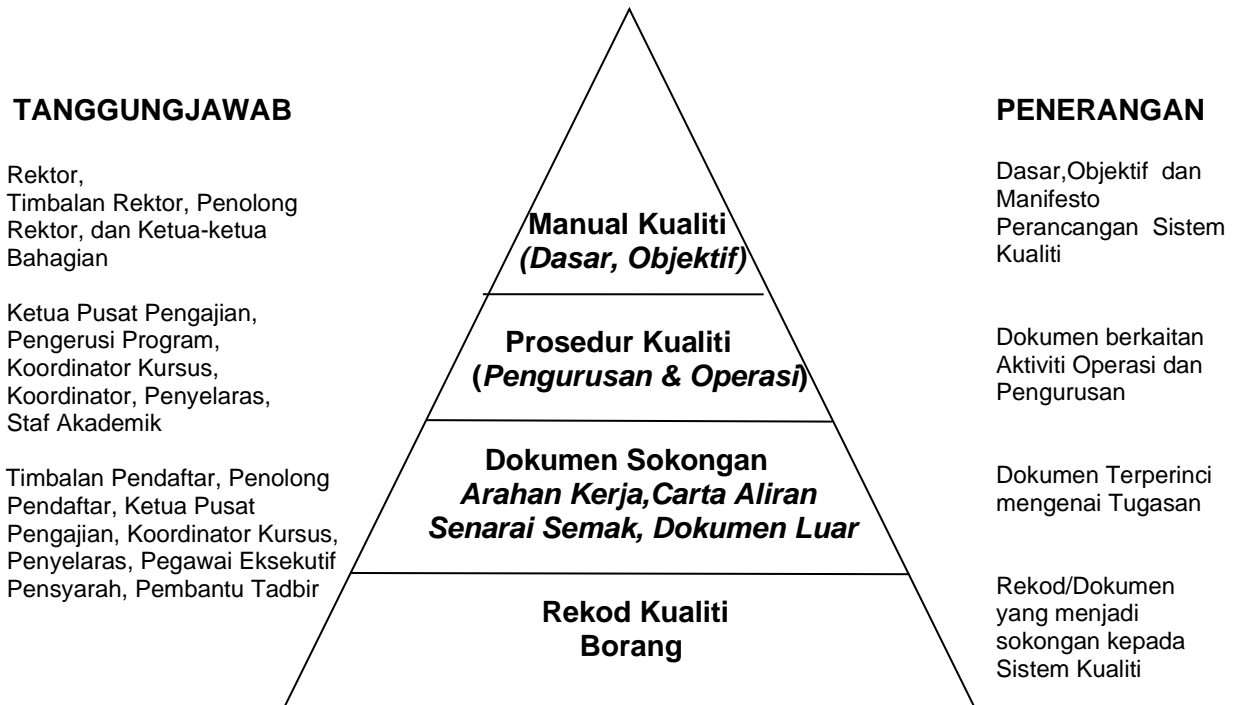
	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : MK-UiTMCT-01
		NO. KELUARAN : 02
	NO. PINDAAN : 00	
	TARIKH KUATKUASA : 01/03/2016	
	MUKA SURAT : 13/52	

4.2 Keperluan Dokumentasi

Dokumentasi proses pengurusan dan operasi sistem kualiti yang merangkumi penyediaan dan pengendalian pengajaran dan pembelajaran program yang ditawarkan, penyelidikan, inovasi dan jalinan komuniti di UiTMCT adalah perlu bagi mengenalpasti, memahami dan memenuhi kehendak pelanggan.

4.2.1 Am

Sistem dokumentasi merangkumi pernyataan Dasar Kualiti, Objektif Kualiti, prosedur-prosedur dan rekod-rekod yang ditetapkan oleh piawaian ISO 9001:2008. Ianya bertujuan untuk memastikan perancangan, operasi dan kawalan proses adalah berkesan. Struktur Dokumentasi Sistem Pengurusan Kualiti UiTMCT adalah berasaskan kepada Rajah 4.2 di bawah:



Rajah 4.2: Struktur Dokumentasi ISO 9001:2008 UiTMCT

	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : MK-UiTMCT-01
		NO. KELUARAN : 02
	NO. PINDAAN : 00	
	TARIKH KUATKUASA : 01/03/2016	
	MUKA SURAT : 14/52	

(a) Dasar dan Objektif Kualiti UiTMCT

Dasar dan Objektif Kualiti UiTMCT adalah berlandaskan Dasar dan Objektif Kualiti UiTM. Sila rujuk 2.4 dan 2.5 untuk Dasar dan Objektif Kualiti UiTMCT.

(b) Manual Kualiti

Manual Kualiti adalah dokumen utama yang menjelaskan dasar dan perancangan bagi penyediaan, pengendalian perkhidmatan pengajaran dan pembelajaran Program di UiTMCT, penyelidikan, inovasi dan pengkomersialan serta jalinan komuniti. Manual ini merupakan sumber rujukan utama bagi Sistem Pengurusan Kualiti UiTMCT menurut ketetapan piawaian ISO 9001: 2008 dan COPIA. Manual Kualiti UiTMCT akan meliputi:

- a) Skop Pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti UiTMCT
- b) Dasar Kualiti dan Objektif Kualiti UiTMCT
- c) Rujukan kepada prosedur dan lain-lain dokumen sokongan
- d) Huraian pertalian antara proses dalam Sistem Pengurusan Kualiti UiTMCT. (rujuk 2.4 & 2.5)

(c) Prosedur Kualiti


Prosedur Kualiti adalah dokumen yang menyatakan segala aktiviti pengurusan dan operasi UiTMCT. Pengurusan Atasan UiTMCT bertanggungjawab untuk menyediakan dan melaksanakan prosedur ini secara konsisten dan mengikut piawaian ISO 9001: 2008 dan COPIA.

Sehubungan dengan itu, UiTMCT mewujudkan lapan belas (18) Prosedur Pengurusan dan sebelas (11) Prosedur Operasi (rujuk Lampiran 1).

(d) Dokumen Sokongan, Luaran dan Arahan Kerja

Dokumen Sokongan dan Luaran adalah dokumen yang dijadikan bahan rujukan bagi pelaksanaan sesuatu proses. Ia mestilah disimpan dan diselenggarakan oleh PTJ sebagai rujukan dan sokongan kepada Sistem Pengurusan Kualiti. Manakala Arahan Kerja pula adalah dokumen yang menjelaskan proses kualiti khusus secara terperinci dan diwujudkan mengikut keperluan aktiviti yang menyokong sesuatu Prosedur Kualiti.

SALINAN TIDAK TERKAWAL

	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : MK-UiTMCT-01
		NO. KELUARAN : 02
		NO. PINDAAN : 00
		TARIKH KUATKUASA : 01/03/2016
		MUKA SURAT : 15/52

Dokumen Sokongan:

1. Visi & Misi UiTM
2. Visi & Misi UiTMCT
3. Dokumen OBE
4. *Malaysian Qualifications Framework (MQF)*
5. *Code of Practice for Institutional Audit (COPIA)*
6. *Code of Practice for Programme Accreditation (COPPA)*
7. Dokumen Trans4U

4.2.2 Kawalan Dokumen

4.2.2.1 Kawalan Ke Atas Dokumen

- a) Dokumen Kualiti yang perlu dikawal ialah Manual Kualiti, Prosedur Kualiti, Arahan Kerja dan Dokumen Sokongan meliputi bahan pengajaran dan pembelajaran, penyelidikan, inovasi dan pengkomersialan serta jalinan komuniti yang diperlukan serta garis panduan berkaitan. Dokumen ini perlu mendapat kelulusan sebelum diedarkan mengikut keperluan ISO 9001:2008 dan COPIA.
- b) Senarai Dokumen Kualiti yang mengandungi semua dokumen yang digunakan dalam Sistem Kualiti ini hendaklah disediakan. Senarai berkenaan hendaklah dikemaskini dari masa ke semasa apabila berlaku sesuatu perubahan atau pindaan.
- c) Semua dokumen akan diberikan kod rujukan identifikasi nombor keluaran dan pindaan terkini serta menunjukkan tarikh keluaran untuk memastikan salinan dokumen adalah jelas dan mudah dikenalpasti. Pemegang Dokumen dan nombor salinan dokumen dikenal pasti melalui Senarai Pemegang Dokumen Terkawal.

SALINAN TIDAK TERKAWAL


	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : MK-UiTMCT-01
		NO. KELUARAN : 02
		NO. PINDAAN : 00
		TARIKH KUATKUASA : 01/03/2016
		MUKA SURAT : 16/52

- d) Manual dan Prosedur Kualiti asal yang diluluskan akan ditandakan di kulit luar sebagai '**DOKUMEN INDUK**'. Salinan Dokumen Induk tidak akan membawa perkataan DOKUMEN INDUK. Salinan yang diedarkan kepada Pengawal Dokumen akan ditanda '**SALINAN DOKUMEN TERKAWAL**'.
- e) Pengawal Dokumen bertanggungjawab memastikan Dokumen Kualiti yang dirujuk dalam Sistem Kualiti ini diselenggara dengan baik dan terkini serta ditempatkan di lokasi yang selamat dan mudah dikesan.
- f) Pernyataan Visi, Misi UiTMCT serta Dasar Kualiti dan Objektif Kualiti, Senarai Dokumen Kualiti dan Manual Kualiti boleh dicapai melalui laman web Unit Kualiti UiTMCT (<http://terengganu1.uitm.edu.my/kualiti/>)
- g) Semua salinan cetak yang dimuat turun dari laman ini adalah dianggap sebagai **Salinan Dokumen Tidak Terkawal**.

4.2.2.2 Pindaan Dokumen

- a) Setiap staf UiTMCT boleh memberikan cadangan pindaan kepada dokumen yang dikawal. Cadangan pindaan hendaklah menggunakan Borang Cadangan Pindaan Dokumen yang dikemukakan kepada Wakil Pengurusan.
- b) Sebarang pindaan dokumen mestilah mendapat kelulusan daripada Wakil Pengurusan atau Rektor terlebih dahulu.
- c) Semua pindaan yang dibuat hendaklah dicatat dalam Rekod Pindaan dan Salinan Induk dokumen berkenaan dikemas kini sepenuhnya. Pindaan dokumen dibuat dengan menggantikan muka surat yang terlibat. Nombor pindaan dan nombor keluaran dikemaskini dan tarikh kuatkuasa yang baru diberikan.

SALINAN TIDAK TERKAWAL

	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : MK-UiTMCT-01
		NO. KELUARAN : 02
	NO. PINDAAN : 00	
	TARIKH KUATKUASA : 01/03/2016	
	MUKA SURAT : 17/52	


Pindaan yang melebihi 50% dari keseluruhan Dokumen akan diganti seluruhnya dengan nombor keluaran terbaru diberikan dan tarikh kuatkuasanya dimaklumkan. Pengurusan Atasan UiTMCT boleh menggunakan budibicara untuk menyediakan dokumen baharu walaupun kandungan pindaan tidak mencapai 50%.

- d) Pengawal Dokumen bertanggungjawab mengemaskini dan memasukkan semua pindaan berkaitan dan mengeluarkan dokumen yang dibatalkan serta melupuskannya mengikut kaedah yang ditetapkan oleh Pengurusan UiTMCT. Dokumen tersebut yang berada di dalam *Google Drive* turut dikemaskini.
- e) Pengawal Dokumen bertanggungjawab memaklumkan semua pindaan kepada pemegang dokumen terkawal dan staf yang berkaitan.
- f) Jika keseluruhan Dokumen Terkawal dipinda, dokumen asal perlu digantikan dengan Dokumen Terkawal yang terkini. Salinan Dokumen Terkawal asal yang tidak dipinda perlu disimpan dan ditanda '**BATAL**'. Senarai pindaan yang berkaitan juga perlu dikemas kini.
- g) Jika dokumen sokongan yang diperolehi dari luar melibatkan perancangan, operasi dan sistem pengurusan kualiti UiTMCT, dokumen itu hendaklah di kenalpasti, dan edarannya terkawal.

4.2.3 Kawalan Rekod Kualiti

UiTMCT akan menyediakan dan menyelenggara Prosedur Kawalan Rekod sebagai bukti nyata pematuhan kepada syarat-syarat dan pelaksanaan sistem pengurusan kualiti. Satu **Senarai Induk Rekod** disediakan untuk mempermudah pengesanan dan penyelenggaraan

SALINAN TIDAK TERKAWAL

	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : MK-UiTMCT-01
		NO. KELUARAN : 02
	NO. PINDAAN : 00	
	TARIKH KUATKUASA : 01/03/2016	
	MUKA SURAT : 18/52	

rekod UiTMCT. Satu sistem kod rujukan akan ditentukan menurut kategori rekod.

Semua Rekod Kualiti disimpan dengan selamat supaya mudah dikenalpasti dan dirujuk. Jika disimpan secara elektronik, satu sistem sokongan (*back-up*) bagi storan rekod elektronik berkenaan akan diadakan.

Rekod Kualiti berkenaan hendaklah disimpan secara sistematik untuk rujukan semula mengikut jenis dokumen dan jadual simpanan (*retention schedule*) yang ditetapkan sebelum dilupuskan mengikut kaedah yang ditetapkan oleh Pengurusan UiTMCT.

Dokumen rujukan:

1. PK(P)-UiTMCT-01 Prosedur Kawalan Dokumen
2. PK(P)-UiTMCT-02 Prosedur Kawalan Rekod
3. Buku Panduan Klasifikasi Fail UiTM


5.0 TANGGUNGJAWAB PENGURUSAN

5.1 Komitmen Pengurusan Atasan

Pengurusan Atasan UiTMCT komited kepada pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti ISO 9001: 2008, dan sentiasa berusaha secara berterusan untuk menambahbaik sistem bagi menjamin keberkesanannya dengan:-

- a) Memastikan semua staf UiTMCT memahami dan menghayati kepentingan memenuhi kehendak pelanggan dan mematuhi keperluan perundangan dan peraturan.
- b) Mewujud dan meluluskan Dasar dan Objektif Kualiti (Rujuk para 2.4 & 2.5).
- c) Mengadakan Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan bagi menyemak dan memantau prestasi sistem pengurusan kualiti UiTMCT.

SALINAN TIDAK TERKAWAL

	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : MK-UiTMCT-01
		NO. KELUARAN : 02
		NO. PINDAAN : 00
		TARIKH KUATKUASA : 01/03/2016
		MUKA SURAT : 19/52

- d) Memastikan sumber yang perlu untuk pelaksanaan sistem pengurusan kualiti adalah mencukupi (mengikut COPIA, COPPA dan *Programme Standard*)

Dokumen Rujukan:

Area 1, COPIA

5.2 Tumpuan Kepada Pelanggan


Pengurusan Atasan UiTMCT hendaklah memastikan kehendak pelanggan dikenalpasti, dan dipenuhi dengan tujuan meningkatkan kepuasan pelanggan. Ia boleh dicapai dengan:-

- a) mewujudkan kaedah bagi menerima aduan atau maklumbalas serta cadangan daripada pelanggan berhubung dengan program yang dikendalikan;
- b) mengkaji semula kehendak pelanggan bagi memastikan sebarang perbezaan di antara program yang ditawarkan dan pindaan semasa pelaksanaannya dapat dijelaskan;
- c) memastikan pengendalian program adalah sesuai dengan keperluan dan perkembangan semasa, serta masa depan;
- d) memastikan sebarang pindaan dan keperluan tambahan yang ditetapkan oleh PTJ direkodkan. (Rujuk kepada 7.2.1 dan 8.2.1).

5.3 Dasar Kualiti

UiTM Cawangan Terengganu akan melaksanakan sistem pengurusan professional, cekap, berkesan dan bertanggungjawab ke atas pengurusan:

- 1) program Pengajaran dan Pembelajaran berdasarkan sistem "*Outcome-based Education (OBE)*",
- 2) penyelidikan, inovasi dan jalinan komuniti yang memenuhi keperluan dan kepuasan pelanggan, yang mempunyai penambahbaikan secara berterusan serta akur kepada piawaian dan perundangan yang ditetapkan.

	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : MK-UiTMCT-01
		NO. KELUARAN : 02
	NO. PINDAAN : 00	
	TARIKH KUATKUASA : 01/03/2016	
	MUKA SURAT : 20/52	

Pengurusan UiTMCT akan memastikan Dasar Kualiti adalah sentiasa:-

- a) bersesuaian dengan matlamat penubuhan UiTM dengan mengambilkira kehendak pelanggan dan keperluan semasa;
- b) disebar kepada semua staf supaya dihayati dan difahami;
- c) merangkumi komitmen pengurusan untuk memenuhi keperluan-keperluan sistem pengurusan kualiti dan meningkatkan keberkesannya secara berterusan;
- d) dikaji semula bagi menjamin kualiti yang berterusan mengikut kesesuaian;
- e) menjadi asas dalam mewujudkan dan mengkaji semula Objektif Kualiti.

Sila rujuk para 2.4 & 2.5 untuk Dasar dan Objektif Kualiti UiTMCT.

5.4 Perancangan

5.4.1 Objektif Kualiti


Pengurusan Atasan UiTMCT hendaklah memastikan Objektif Kualiti disediakan bersesuaian dengan Dasar Kualiti UiTMCT dan akan berusaha untuk mencapai sasaran yang ditetapkan. Sila rujuk para 2.5 untuk Objektif Kualiti UiTMCT. Objektif Kualiti mestilah boleh diukur dan selaras dengan Dasar Kualiti UiTMCT.

5.4.2 Perancangan Sistem Pengurusan Kualiti

Pengurusan Atasan UiTMCT hendaklah memastikan:-

- a) Perancangan Sistem Pengurusan Kualiti dilaksanakan mengikut keperluan para 4.1 dan Objektif Kualiti. Satu struktur unit kualiti hendaklah digunakan untuk mengukuhkan lagi SPK UiTMCT.
- b) Sistem Pengurusan Kualiti kekal kukuh walaupun perubahan ke atas SPK dirancang dan dilaksanakan. Perubahan ini merangkumi semua dasar yang berkaitan pengajaran dan pembelajaran, penyelidikan, inovasi dan pengkomersialan serta jalinan komuniti.
- c) Perancangan Kualiti yang berdasarkan keperluan ISO 9001:2008 dan COPIA dilaksanakan seperti mana yang didokumenkan.

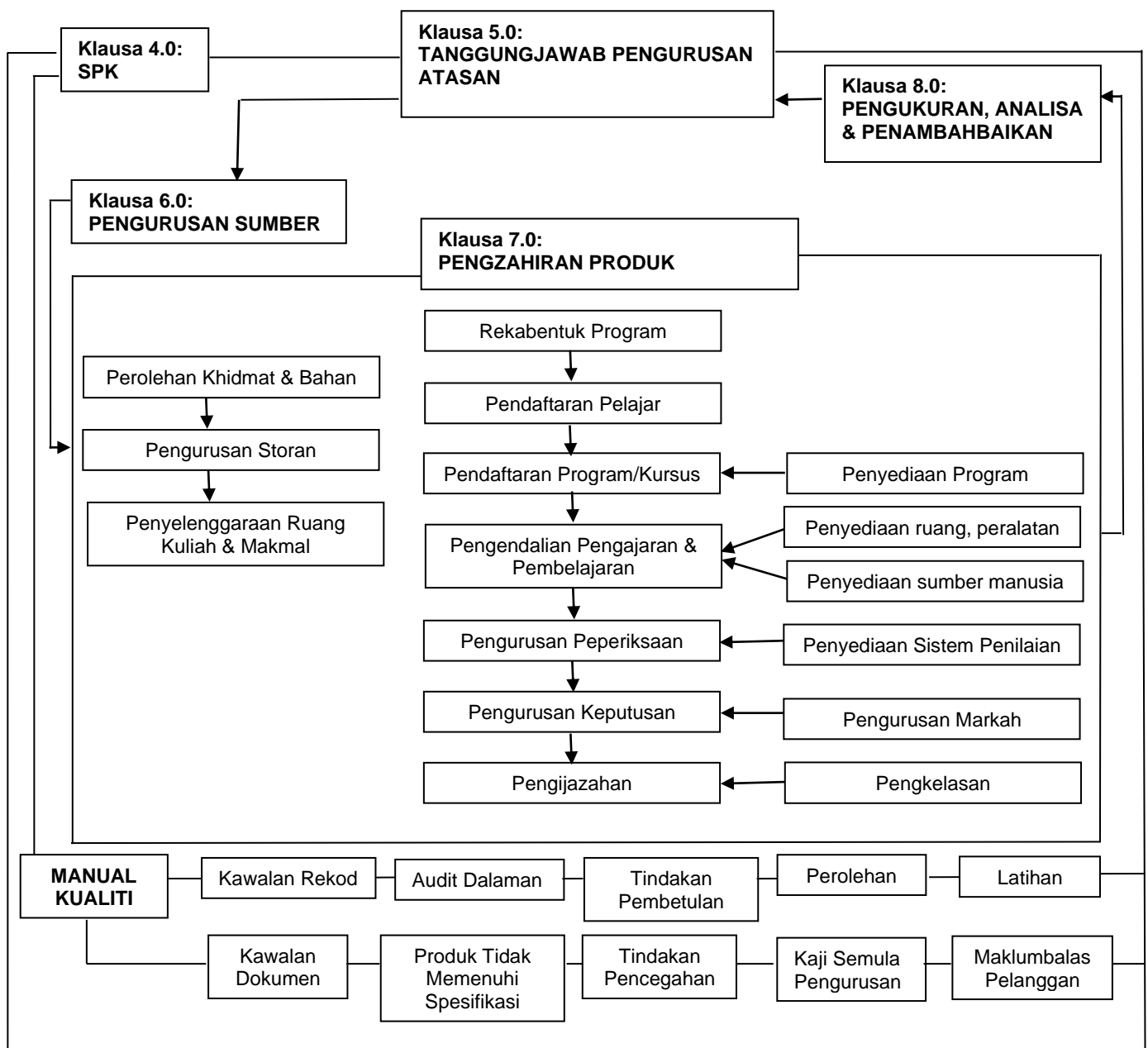
SALINAN TIDAK TERKAWAL

	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : MK-UiTMCT-01
		NO. KELUARAN : 02
	NO. PINDAAN : 00	
	TARIKH KUATKUASA : 01/03/2016	
	MUKA SURAT : 21/52	

- d) Objektif Kualiti yang ditetapkan dapat dicapai dan dikajisemula untuk memenuhi kehendak pelanggan dan keadaan semasa.

Pelan Kualiti UiTMCT ditunjukkan oleh Rajah 5.1.

PELAN KUALITI PENGAJARAN DAN PEMBELAJARAN UiTMCT



Rajah 5.1: Pelan Kualiti UiTMCT

SALINAN TIDAK TERKAWAL

	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : MK-UiTMCT-01
		NO. KELUARAN : 02
	NO. PINDAAN : 00	
	TARIKH KUATKUASA : 01/03/2016	
	MUKA SURAT : 22/52	

5.5 Tanggungjawab, Bidang Kuasa dan Komunikasi


5.5.1 Tanggungjawab dan Bidang Kuasa

Pengurusan Atasan UiTMCT hendaklah mengenalpasti dan memaklumkan tanggungjawab dan bidang kuasa masing-masing kepada semua staf UiTMCT melalui Carta Organisasi serta Senarai Tugas.

5.5.2 Wakil Pengurusan

Rektor UiTMCT akan melantik Wakil Pengurusan yang terdiri dari Timbalan Rektor Akademik dengan tanggungjawab seperti berikut:-

- a) Memastikan keperluan proses Sistem Pengurusan Kualiti diwujudkan, dilaksanakan dan diselenggarakan.
- b) Melapor kepada Pengurusan Atasan UiTMCT mengenai prestasi Sistem Pengurusan Kualiti UiTMCT dan sebarang keperluan penambahbaikan.
- c) Memastikan Staf UiTMCT diberi kesedaran mengenai keperluan pelanggan bagi penambahbaikan berterusan Sistem Kualiti UiTMCT.
- d) Bertanggungjawab sebagai pegawai perhubungan dengan pihak luar dalam hal yang berkaitan dengan Sistem Pengurusan Kualiti UiTMCT.
- e) Melapor kepada Pengurusan Atasan UiTMCT sekiranya keperluan sumber tidak mencukupi.
- f) Menyelaras penilaian dan pengurusan risiko.


	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : MK-UiTMCT-01
		NO. KELUARAN : 02
		NO. PINDAAN : 00
		TARIKH KUATKUASA : 01/03/2016
		MUKA SURAT : 23/52

(a) Ketua Unit Kualiti

Rektor UiTMCT /Wakil Pengurusan (WP) akan melantik seorang Ketua Unit Kualiti (KUK) dari kalangan staff UiTMCT yang terdiri dari gred DM52 dan ke atas. Ketua Unit Kualiti ini akan bertanggungjawab seperti berikut:-

- a) Merangka, merancang, dan mengurus pembangunan dan pelaksanaan matlamat, dasar, objektif, prosedur dan sistem yang berkaitan dengan pengurusan dan jaminan kualiti.
- b) Merancang, menyelaraskan dan memantau aktiviti dan inisiatif kualiti yang menyokong dan memantapkan proses dan Sistem Pengurusan Kualiti UiTMCT dan UiTM.
- c) Membantu Wakil Pengurusan dalam penyediaan laporan berkaitan dengan SPK seperti laporan prestasi sistem kualiti dan pencapaian objektif kualiti.
- d) Membantu Wakil Pengurusan dalam perancangan Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan.
- e) Menubuhkan pasukan Juraudit Dalaman dengan persetujuan Wakil Pengurusan/Rektor.
- f) Membantu Wakil Pengurusan dalam merancang penambahbaikan berterusan dan pengurusan risiko UiTMCT.
- g) Membuat perancangan tahunan keperluan latihan staf dan program kualiti UiTMCT.


(Sila rujuk Lampiran 5: Tanggungjawab Ketua Unit Kualiti untuk tugas dan tanggungjawab yang lebih terperinci)

	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : MK-UiTMCT-01
		NO. KELUARAN : 02
		NO. PINDAAN : 00
		TARIKH KUATKUASA : 01/03/2016
		MUKA SURAT : 24/52

(b) Pengawal Dokumen

Pengawal Dokumen adalah terdiri dari Ketua Pentadbiran (Timbalan/Penolong Pendaftar Akademik/Pentadbiran) yang bertanggungjawab seperti berikut:-

- a) Mengedar semua prosedur/dokumen yang telah diluluskan dan didaftarkan dalam SPK ISO 9001.
- b) Menyediakan Senarai Induk Dokumen ISO, Senarai Induk Dokumen Luaran, Senarai Edaran dan Penerimaan.
- c) Merekodkan senarai penerima dokumen dalam Senarai Edaran.
- d) Memaklumkan pemegang prosedur melalui memo atau e-mel, sekiranya terdapat pindaan atau dokumen/prosedur yang ingin diwujudkan.
- e) Memastikan borang yang digunakan oleh kakitangan adalah borang yang terkini dan digunapakai di dalam dokumen SPK ISO 9001.
- f) Memaklumkan kepada semua unit/jabatan/ketua jabatan sekiranya terdapat pekeliling, dokumen luaran, dokumen dalaman, borang atau rujukan baru yang dikeluarkan atau diterima supaya boleh dimaklumkan kepada seluruh kakitangan organisasi melalui memo atau e-mel.
- g) Menyimpan rekod-rekod kawalan dokumen yang berkaitan apabila diarahkan oleh Wakil Pengurusan.
- h) Memastikan semua rekod yang dinyatakan di dalam prosedur ditempatkan di kawasan selamat.

	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : MK-UiTMCT-01
		NO. KELUARAN : 02
		NO. PINDAAN : 00
		TARIKH KUATKUASA : 01/03/2016
		MUKA SURAT : 25/52


- i) Memaklumkan melalui memo atau e-mel kepada seluruh kakitangan mengenai penggunaan prosedur baru dan memastikan prosedur lama dihapuskan terus atau dikembalikan kepada pengawal dokumen untuk pelupusan.
- j) Memaklumkan melalui e-mel atau memo sekiranya terdapat dokumen/prosedur baru atau pindaan yang telah diluluskan untuk pelaksanaan organisasi.
- k) Memaklumkan melalui memo atau e-mel kepada seluruh organisasi sekiranya berlakunya pertukaran carta organisasi (Rektor, Ketua Jabatan, Wakil Pengurusan, Juruaudit Dalaman dan yang berkaitan).
- l) Menyelaras sebarang perubahan dokumen yang digunapakai.

5.5.3 Komunikasi Dalaman

Pengurusan Atasan UiTMCT hendaklah memastikan sistem komunikasi dalaman yang berkesan diwujudkan melalui:-

- a) Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP)
- b) Jawatankuasa Akademik Negeri (JAN)
- c) Jawatankuasa Eksekutif Kampus (JKE)
- d) Jawatankuasa Eksekutif Negeri (JKEN)
- e) Perancangan Strategik
- f) Mesyuarat Akademik
- g) Mesyuarat Bahagian/Jabatan/Unit
- h) Mesyuarat Pengurusan Fakulti
- i) Pekeliling
- j) Sesi Taklimat / Ceramah
- k) Notis Papan Kenyataan
- l) Hari Bertemu Pelanggan
- m) Majlis Anugerah
- n) Konferensi Akademik dan Kolokium

SALINAN TIDAK TERKAWAL

	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : MK-UiTMCT-01
		NO. KELUARAN : 02
	NO. PINDAAN : 00	
	TARIKH KUATKUASA : 01/03/2016	
	MUKA SURAT : 26/52	

- o) Sistem Aduan dan Maklumbalas Pelanggan
- p) Surat menyurat / e-mel
- q) Laman sesawang UiTMCT/Bahagian/Fakulti

Dokumen Rujukan:


1. Fail Mesyuarat MKSP/JAN/JKE
2. Fail Mesyuarat Pengurusan Fakulti
3. Fail Mesyuarat Akademik
4. Fail Pekeliling

5.6 KAJI SEMULA PENGURUSAN

5.6.1 AM

Pengurusan Atasan UiTMCT hendaklah mengkaji semula Sistem Pengurusan Kualiti UiTMCT sekurang-kurangnya dua kali setahun untuk memastikan keberkesanan dan kesesuaiannya. Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP) bertujuan untuk menilai peluang-peluang penambahbaikan serta keperluan perubahan atau pindaan kepada Dasar Kualiti serta Objektif Kualiti dan Sistem Pengurusan Kualiti UiTMCT secara keseluruhannya. Mesyuarat Jawatankuasa Eksekutif/Pengurusan Kampus akan menjalankan Kaji Semula Pengurusan sapertimana yang disyaratkan dalam dokumen ini. Minit mesyuarat MKSP hendaklah disimpan sebagai rekod kualiti.

Keanggotaan dalam Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan UiTMCT adalah seperti berikut:-

	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : MK-UiTMCT-01
		NO. KELUARAN : 02
	NO. PINDAAN : 00	
	TARIKH KUATKUASA : 01/03/2016	
	MUKA SURAT : 27/52	

Pengerusi	Rektor UiTMCT
Wakil Pengurusan	Timbalan Rektor Akademik
Setiausaha	Timbalan Pendaftar Kanan
Ahli	Timbalan Rektor, Penolong Rektor, Ketua Bahagian, Ketua Unit Kualiti, Ketua Sistem Audit, Ketua Pusat Pengajian, Timbalan/Penolong Pendaftar dan Koordinator/Ketua Unit, Penyelaras Unit Kualiti Kampus
Jemputan (Turut Hadir)	Penyedia laporan MKSP

5.6.2 INPUT KAJI SEMULA PENGURUSAN


Input kepada kaji semula pengurusan ini hendaklah meliputi maklumat mengenai:-

- a) Pencapaian Objektif Kualiti UiTMCT
- b) Penemuan Hasil Audit Kualiti Dalam
- c) Aduan dan Maklumbalas Pelanggan
- d) Prestasi Proses dan Keakuran Produk (Prestasi pelajar)
- e) Status Tindakan Pembetulan & Pencegahan
- f) Tindakan susulan daripada Kajian semula Pengurusan yang lepas
- g) Perubahan-perubahan yang boleh memberi kesan kepada sistem pengurusan kualiti seperti hal-hal yang memberi kesan kepada pengendalian program-program seperti latihan, kewangan, sosial, alam sekitar dan pindaan peraturan serta statut.
- g) Cadangan-cadangan untuk penambahbaikan

5.6.3 Hasil Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan

Hasil Kaji Semula Pengurusan ini hendaklah meliputi keputusan dan tindakan yang berkaitan dengan:-

SALINAN TIDAK TERKAWAL

	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : MK-UiTMCT-01
		NO. KELUARAN : 02
	NO. PINDAAN : 00	
	TARIKH KUATKUASA : 01/03/2016	
	MUKA SURAT : 28/52	

- a) Penambahbaikan ke atas Sistem Pengurusan Kualiti UiTMCT dan proses yang terlibat.
- b) Penambahbaikan perkhidmatan berkaitan dengan keperluan pelanggan.
- c) Keperluan sumber meliputi aspek perancangan gunatenaga dan gunaruang serta kemudahan peralatan pengajaran dan pembelajaran.

Semua dokumen Kaji Semula Pengurusan akan direkod, disimpan dan diselenggara oleh Pengawal Dokumen untuk memudahkan rujukan.

Dokumen Rujukan:

Fail Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan

6.0 PENGURUSAN SUMBER

6.1 Penyediaan Sumber

Pengurusan Atasan UiTMCT akan memastikan, menentukan, dan menyediakan sumber yang diperlukan dengan secukupnya untuk:-

- a) Melaksana dan menyelenggara Sistem Pengurusan Kualiti di samping meningkatkan keberkesanannya secara berterusan.
- b) Meningkatkan tahap kepuasan pelanggan dengan memenuhi keperluan pelanggan.

Dokumen Rujukan:


1. Area 6.1, COPIA,
2. Piawaian Program khusus yang dikeluarkan oleh MQA

6.2 Sumber Manusia

6.2.1 Am

Pengurusan UiTMCT hendaklah memastikan bahawa semua staf yang melaksanakan tugas yang memberi kesan keakuran kepada keperluan

SALINAN TIDAK TERKAWAL

	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : MK-UiTMCT-01
		NO. KELUARAN : 02
		NO. PINDAAN : 00
		TARIKH KUATKUASA : 01/03/2016
		MUKA SURAT : 29/52

perkhidmatan (produk) adalah cekap, mahir, berpengalaman dan terlatih bagi menjamin kualiti kerja samada secara langsung atau tidak langsung dalam pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti. Semua keperluan sumber manusia adalah dirancang mengikut kaedah yang ditetapkan.

6.2.2 Kompetensi, Latihan dan Kesedaran

Pengurusan UiTMCT akan:-

- a) Memastikan semua staf yang memberi kesan keakuran kepada keperluan perkhidmatan mempunyai kecekapan yang diperlukan samada melalui kelayakan, kemahiran dan pengalaman yang diperlukan untuk melaksanakan pembelajaran dan pengajaran, penyelidikan dan penerbitan, serta mematuhi ketetapan Fakulti dan UiTM.
- b) Memastikan semua staf diberi latihan dalam bidang pengkhususan dan lain-lain bidang yang berkaitan sekurang-kurangnya 42 jam setahun.
- c) Menilai keberkesanan latihan yang diberikan di (a) dan (b) di atas.
- d) Memastikan staf mempunyai kesedaran yang tinggi akan tugas-tugasnya dan memberi keutamaan dalam pencapaian Objektif Kualiti UiTMCT.
- e) Menyelenggara rekod pendidikan, latihan, kemahiran, dan pengalaman staf yang terlibat.


Dokumen Rujukan:

1. PK(P)-UiTMCT-08 Prosedur Latihan Staf
2. Prosedur Kawalan Rekod
3. Area 5, COPIA
4. Area 8, COPIA

6.3 Infrastruktur

Pengurusan Atasan UiTMCT komited dalam menyediakan kemudahan infrastruktur yang diperlukan untuk menghasilkan produk yang memenuhi spesifikasi. Kemudahan infrastruktur termasuk:-

SALINAN TIDAK TERKAWAL

	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : MK-UiTMCT-01
		NO. KELUARAN : 02
		NO. PINDAAN : 00
		TARIKH KUATKUASA : 01/03/2016
		MUKA SURAT : 30/52

- a) Bilik dan dewan kuliah, studio, bengkel dan makmal, pusat sumber fakulti dan ruang pejabat staf.
- b) Peralatan pembelajaran, perkakasan dan perisian pengkomputeran yang diperlukan.
- c) Kemudahan sokongan yang diperlukan seperti *Local Area Network*, WiFi, internet, telefon, sistem bekalan elektrik, lif, sistem hawa dingin dan sistem bekalan air.
- d) infrastruktur yang diperlukan untuk penyelidikan, inovasi dan pengkomersialan serta jalinan komuniti.
- e) Penyelenggaraan ke atas perkara (a), (b) (c) dan (d) dilaksanakan secara berkala dan direkodkan.

Dokumen Rujukan:


1. Area 2, COPIA
2. Area 6.1, COPIA
3. Piawaian Program khusus yang dikeluarkan oleh MQA
4. PK(P)-UiTMCT-12 Penyelenggaraan Bangunan dan Bilik Kuliah
5. PK(P)-UiTMCT-09 Penyelenggaraan Peralatan ICT/AV

6.4 Persekitaran Kerja

Pengurusan UiTMCT hendaklah memastikan dan menyediakan persekitaran kerja yang selesa dan etika kerja berkualiti bagi mencapai keakuratan kepada keperluan produk. Pengurusan UiTMCT hendaklah memastikan pengurusan dan penyelenggaraan ruang pengajaran dan pembelajaran dilaksanakan sepertimana yang ditetapkan mengikut peraturan am keselamatan dan kesihatan di tempat kerja berdasarkan OSHA. Kemudahan persekitaran kerja berkualiti disediakan termasuk:-

- a) Sistem pencahayaan.
- b) Sistem ventilasi dan hawa dingin.
- c) Sistem keselamatan dan pencegahan kebakaran.
- d) Ruang kerja

SALINAN TIDAK TERKAWAL

	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : MK-UiTMCT-01
		NO. KELUARAN : 02
		NO. PINDAAN : 00
		TARIKH KUATKUASA : 01/03/2016
		MUKA SURAT : 31/52

- e) Kebersihan ruang
- f) Kemudahan dan program untuk interaksi sosial
- g) Tandas
- h) Sistem pelupusan sisa makmal dan bahan kimia

Dokumen Rujukan:

1. Area 6.1, COPIA
2. PK(O)-UiTMCT-11 Pengurusan Bencana
3. PK(P)-UiTMCT-10 Penyelenggaraan Makmal Kejuruteraan
4. PK(P)-UiTMCT-12 Penyelenggaraan Bangunan dan Bilik Kuliah

7.0 PENGZAHIRAN PRODUK


7.1 Perancangan Penyediaan Pengajaran dan Pembelajaran, Penyelidikan, Inovasi dan Pengkomersialan serta '*Jalinan komuniti*'

Pengurusan UiTMCT hendaklah merancang dan mewujudkan proses-proses yang diperlukan bagi pengzahiran produk. Perancangan mengzahirkan produk adalah selaras dengan keperluan proses-proses lain dalam sistem pengurusan kualiti.

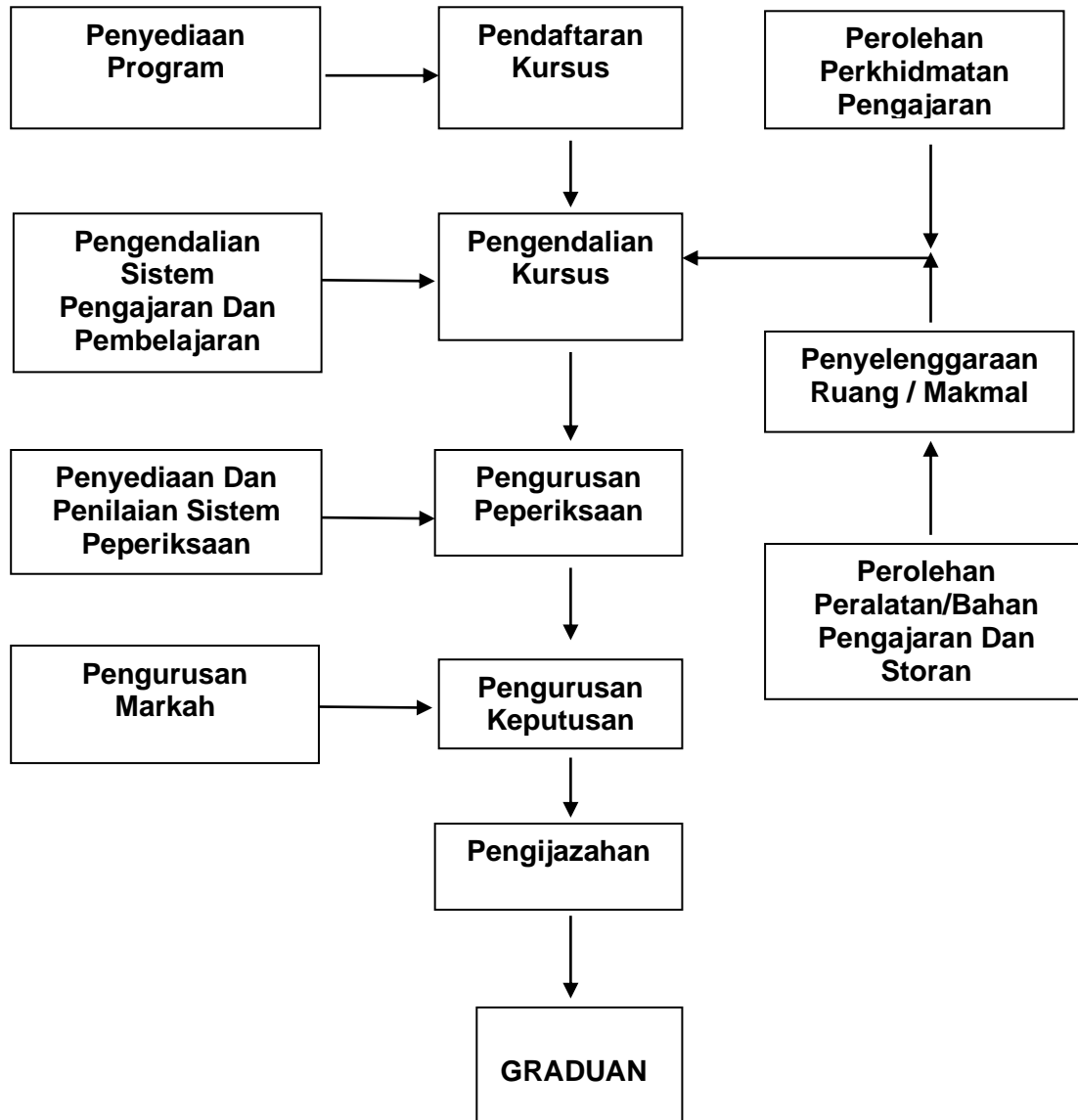
Dalam membuat perancangan pengzahiran produk, Pengurusan UiTMCT akan menentukan perkara-perkara berikut:-

- a) Objektif Kualiti dan keperluan produk.
- b) Keperluan untuk mewujudkan proses yang terlibat, dan dokumen, dan penyediaan sumber serta kemudahan infrastruktur pengajaran dan pembelajaran.
- c) Keperluan verifikasi, validasi, kalibrasi, pemantauan, pengukuran serta penilaian pembelajaran dan kriteria yang diperlukan bagi menghasilkan produk dan graduan yang memenuhi spesifikasi pelanggan/pasaran.
- d) Rekod yang diperlukan untuk membuktikan dan mengesahkan proses pengzahiran dan penghasilan produk memenuhi keperluan pelanggan.


SALINAN TIDAK TERKAWAL

	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : MK-UiTMCT-01
		NO. KELUARAN : 02
	NO. PINDAAN : 00	
	TARIKH KUATKUASA : 01/03/2016	
	MUKA SURAT : 32/52	

Input dan proses yang terlibat di dalam pengzahiran produk ditunjukkan secara ringkas oleh Rajah 7.1



Rajah 7.1: Pengzahiran Produk UiTMCT

	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : MK-UiTMCT-01
		NO. KELUARAN : 02
	NO. PINDAAN : 00	
	TARIKH KUATKUASA : 01/03/2016	
	MUKA SURAT : 33/52	

Dokumen Rujukan:


1. Semua prosedur berkaitan
2. Arahan Kerja
3. Area 1.3 & 1.4, COPIA
4. Area 2, COPIA
5. Area 3, COPIA
6. Area 4, COPIA
7. Area 5, COPIA

7.2 Proses Berkaitan Pelanggan

7.2.1 Penentuan Keperluan Yang Berkaitan Dengan Program

Pengurusan UiTMCT hendaklah mengenalpasti keperluan pelanggan yang nyata dan tidak nyata berkaitan dengan penyediaan perkhidmatan pengajaran dan pembelajaran merangkumi perkara-perkara berikut:-

- a) Perancangan program
- b) Perancangan dan penyemakan keperluan program dan kursus
- c) Promosi Program
- d) Pengambilan dan pendaftaran pelajar
- e) Pelaksanaan proses pembelajaran dan pengajaran
- f) Penilaian semula pengajaran dan pembelajaran melalui maklumbalas pelanggan
- g) Pemantauan dan pengukuran pelanggan
- h) Memenuhi keperluan perundangan dan peraturan dari Kementerian Pendidikan Tinggi Malaysia, Jabatan Perkhidmatan Awam, MQA dan pihak yang berkepentingan yang berkaitan dengan produk.
- i) ketetapan dan syarat-syarat lain, jika ianya berkepentingan kepada Fakulti dan UiTM.

	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : MK-UiTMCT-01
		NO. KELUARAN : 02
		NO. PINDAAN : 00
		TARIKH KUATKUASA : 01/03/2016
		MUKA SURAT : 34/52

Dokumen Rujukan:

1. Area 2, COPIA
2. Bab 18 – Pelaksanaan Kurikulum OBE-SCL, Manual Pengurusan Akademik Untuk Pentadbir, 2013.

7.2.2 Kaji Semula Keperluan Berkaitan Program

Pengurusan UiTMCT hendaklah mengkaji semula keperluan yang berkaitan dengan produk. Kaji semula ini hendaklah dilakukan sebelum Pengurusan UiTMCT membuat komitmen untuk membekalkan perkhidmatan pengajaran dan pembelajaran kepada pelanggan dengan memastikan bahawa:-


- a) keperluan program dikenalpasti.
- b) sebarang perubahan kepada keperluan yang telah dinyatakan, diambil tindakan pembetulan dan diatasi
- c) Pengurusan UiTMCT berupaya untuk memenuhi keperluan yang dinyatakan.

Pengurusan UiTMCT hendaklah memastikan semua hasil semakan dan tindakan dari kaji semula akan direkod dan diselenggarakan.

Jika berlaku sebarang perubahan kepada keperluan program, pihak UiTMCT hendaklah memastikan semua dokumen yang berkaitan dipinda sewajarnya dan semua staf yang terlibat dimaklumkan tentang perubahan yang telah dibuat.

Dokumen Rujukan:

1. Area 2, COPIA
2. Area 3, COPIA
3. Bab 19 – Pengurusan Semakan Kurikulum, Manual Pengurusan Akademik Untuk Pentadbir, 2013.

	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : MK-UiTMCT-01
		NO. KELUARAN : 02
		NO. PINDAAN : 00
		TARIKH KUATKUASA : 01/03/2016
		MUKA SURAT : 35/52

7.2.3 Komunikasi Dengan Pelanggan

Pengurusan UiTMCT hendaklah menentukan dan melaksanakan cara berkomunikasi yang berkesan dengan pelanggan mengenai:-


- a) Maklumat Program
- b) Pertanyaan, pengendalian kontrak atau tempahan serta pindaan
- c) Maklumbalas Pelanggan

Pengurusan UiTMCT hendaklah menyediakan perantara bagi kemudahan komunikasi yang terancang dan berkesan dengan pelanggan melalui:-

- a) Helaiian/Brosur Maklumat Program dan Kursus
- b) Buku peraturan akademik, pamflet dan poster
- b) Kuliah, perbincangan, taklimat dan sesi pembentangan dengan pelajar.
- c) Mesyuarat dan pembentangan
- d) Surat menyurat dan memo
- e) Borang aduan atau cadangan dan maklumbalas pelanggan.
- f) Laman sesawang dan e-mel
- g) Hari bertemu pelanggan
- h) Papan kenyataan / notis
- i) Perjumpaan / dialog dengan pihak pengurusan
- j) Pekeliling Rektor, Timbalan Rektor (HEA, HEP, PJIA), Penolong Rektor
- k) Aktiviti HEA, HEP, PJIA dan kursus-kursus yang dianjurkan

Dokumen Rujukan:

1. Area 2.3, COPIA
2. Area 3.2, COPIA
3. Area 4.2 & 4.5, COPIA

	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : MK-UiTMCT-01
		NO. KELUARAN : 02
		NO. PINDAAN : 00
		TARIKH KUATKUASA : 01/03/2016
		MUKA SURAT : 36/52

7.3 Rekabentuk dan pembangunan Program

7.3.1 Perancangan Rekabentuk dan Pembangunan Program

UiTMCT bertanggungjawab merancang dan mengawal rekabentuk dan pembangunan kurikulum program berdasarkan syarat-syarat dan ketetapan Kementerian Pendidikan Tinggi Malaysia, MQA, badan profesional dan garis panduan pihak Hal Ehwal Akademik UiTM. UiTMCT hendaklah mengenalpasti aktiviti yang berkaitan dengan rekabentuk dan pembangunan kurikulum program serta semakan semula, verifikasi dan validasi setiap rekabentuk dan peringkat pembangunan yang bersesuaian.


Perancangan dan penyediaan kurikulum program akan disemak dan dikaji dalam beberapa peringkat pembangunan dan disahkan oleh Jawatankuasa Kecil Kurikulum Fakulti/ UiTM Negeri.

Pihak UiTMCT hendaklah mengenalpasti tanggungjawab dan bidang kuasa untuk rekabentuk dan pembangunan program. Semakan cadangan kurikulum dibuat bagi memantapkan program dan juga mengurus komunikasi di antara pihak yang terlibat di samping memastikan komunikasi yang jelas dan berkesan dalam pembahagian tanggungjawab.

Hasil dari perancangan rekabentuk dan pembangunan program hendaklah dikemaskini dan direkodkan selaras dengan kemajuan rekabentuk dan pembangunan program.

Dokumen Rujukan:

1. Area 1.3, COPIA
2. Area 2, COPIA
3. Bab 13 – Penawaran Baru Program Sedia Ada, Manual Pengurusan Akademik Untuk Pentadbir, 2013.
4. Bab 18 – Pelaksanaan Kurikulum OBE-SCL, Manual Pengurusan Akademik Untuk Pentadbir, 2013.

	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : MK-UiTMCT-01
		NO. KELUARAN : 02
		NO. PINDAAN : 00
		TARIKH KUATKUASA : 01/03/2016
		MUKA SURAT : 37/52

5. Bab 19 – Pengurusan Semakan Kurikulum, Manual Pengurusan Akademik Untuk Pentadbir, 2013.

7.3.2 Input Rekabentuk dan Pembangunan Program

UiTMCT hendaklah mengenalpasti input yang bersesuaian bagi penyediaan kurikulum program dan rekod mengenainya disimpan. Input akan meliputi:-


- a) Keperluan pelaksanaan dan fungsinya (didapati melalui kajiselidik industri, pasaran kerja, maklumbalas atau cadangan dari pelanggan – sila nyatakan)
- b) Keperluan undang-undang dan peraturan yang berkaitan dari Kementerian Pendidikan Tinggi Malaysia (KPTM), MQA, badan-badan profesional dan Bahagian Hal Ehwal Akademik UiTM.
- c) Maklumat mengenai rekabentuk seumpamanya yang telah sedia ada atau yang terdahulu yang seakan sama
- d) Keperluan lain untuk rekabentuk dan pembangunan kurikulum program

Dokumen Rujukan:

1. Area 2.3 & 2.4, COPIA
2. Bab 15 – Proses dan Kelulusan Cadangan Program Baharu, Manual Pengurusan Akademik Untuk Pentadbir, 2013.

7.3.3 Hasil Rekabentuk dan Pembangunan Kurikulum Program

UiTMCT hendaklah memastikan penawaran sesuatu program akademik telah memperolehi kelulusan dari pihak-pihak tertentu, serta menepati syarat dan kriteria bagi penawaran dan pengendalian program. Hasil atau output dalam pembentukan program akademik hendaklah didokumenkan mengikut format yang ditetapkan bagi tujuan penyemakan dan pengesahan oleh pihak pengurusan atasan, MQA dan KPT sebelum ditawarkan kepada pelanggan.

	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : MK-UiTMCT-01
		NO. KELUARAN : 02
		NO. PINDAAN : 00
		TARIKH KUATKUASA : 01/03/2016
		MUKA SURAT : 38/52

UiTMCT juga hendaklah memastikan sesuatu program yang ditawarkan perlu mempunyai:-

- a) Syarat-syarat kelayakan untuk menyertai program
- b) Pelan Pengajian program
- c) Tempoh pengajian program
- d) Tempat program ditawarkan
- e) Akreditasi
- f) Memenuhi semua kriteria input yang ditetapkan terdahulu, contohnya:
 - keperluan sumber tenaga pengajar
 - keperluan sumber pengajaran dan pembelajaran dan peralatan
 - keperluan ruang dan infrastruktur
 - keperluan industri dan pasaran dan sebagainya.


Dokumen Rujukan :

1. Pekeliling HEA
2. Area 2, COPIA
3. Area 4, COPIA
4. Area 5, COPIA
5. Area 6, COPIA
6. Bab 8 – Pengiktirafan Program, Manual Pengurusan Akademik Untuk Pentadbir, 2013.

7.3.4 Semakan ke atas Rekabentuk dan Pembangunan Kurikulum Program

UiTMCT hendaklah mengadakan penyemakan kurikulum program setiap 3 – 5 tahun sekali untuk:-

- a) Menilai program yang ditawarkan memenuhi keperluan pengajaran dan pembelajaran yang telah ditetapkan
- b) Mengenalpasti masalah dan mencadangkan tindakan yang sesuai bagi mengatasi masalah berkenaan.

	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : MK-UiTMCT-01
		NO. KELUARAN : 02
		NO. PINDAAN : 00
		TARIKH KUATKUASA : 01/03/2016
		MUKA SURAT : 39/52

- c) Mengenalpasti dan mencadangkan tindakan penambahbaikan yang sesuai.

Ahli Jawatankuasa Kecil Kurikulum Fakulti/UiTM Negeri (JKKF/JKKN) akan diwakili oleh staf yang bertanggungjawab ke atas setiap peringkat dan fungsi yang berkaitan dengan rekabentuk dan pembangunan yang disemak. Hasil penyemakan dan tindakan yang diambil hendaklah direkodkan dan disimpan.

Dokumen Rujukan:

1. Area 2.3 & 2.4, COPIA

7.3.5 Verifikasi ke atas Rekabentuk dan Pembangunan Program

UiTMCT hendaklah memastikan verifikasi penyemakan kurikulum program dilaksanakan mengikut perancangan yang ditetapkan melalui:-

- a) Khidmat pakar rujuk (*resource person*)
- b) Pembentangan di peringkat program
- c) Pembentangan di peringkat fakulti

Rekod hasil proses verifikasi dan tindakan pembetulan akan disimpan dan diselenggara.

7.3.6 Validasi ke atas Rekabentuk dan Pembangunan Kurikulum Program

Laporan dan semakan kurikulum program akademik hendaklah dibentangkan kepada Majlis Kurikulum Universiti (MKU) dan diperakukan oleh Senat Universiti (SU) dan LPU UiTM. Setelah diluluskan, UiTMCT akan menyerahkan kepada Kementerian Pendidikan Tinggi Malaysia untuk kelulusan penawaran. Hasil keputusan validasi dan tindakan penambahbaikan hendaklah direkod dan disimpan.

	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : MK-UiTMCT-01
		NO. KELUARAN : 02
	NO. PINDAAN : 00	
	TARIKH KUATKUASA : 01/03/2016	
	MUKA SURAT : 40/52	

7.3.7 Kawalan ke atas Pindaan Rekabentuk dan Pembangunan Kurikulum Program

UiTMCT hendaklah mengenalpasti pindaan ke atas rekabentuk dan pembangunan kurikulum program dan rekod mengenainya diselenggara. Pindaan ke atas rekabentuk dan pembangunan kurikulum program akan disemak, disah, diperakukan dan diluluskan sebelum dilaksanakan. Semakan ini akan meliputi penilaian ke atas kesan pindaan sebahagian atau keseluruhan perkhidmatan yang disampaikan kepada pelanggan. Rekod dan hasil dari pindaan yang dilakukan dan tindakan pembetulan akan disimpan dan diselenggara.

Dokumen Rujukan:

1. PK(O) UiTMCT-10 Akreditasi Akademik dan Pendidikan
2. Area 2, COPIA
3. Bab 18 – Pelaksanaan Kurikulum OBE-SCL, Manual Pengurusan Akademik Untuk Pentadbir, 2013
4. Bab 19 - Pengurusan Semakan Kurikulum - Manual Pengurusan Akademik Untuk Pentadbir, 2013
5. Pekeliling berkaitan

7.4 Perolehan

7.4.1 Pelaksanaan Perolehan

Pengurusan UiTMCT bertanggungjawab memastikan perolehan bekalan bahan dan perkhidmatan memenuhi kehendak kualiti UiTMCT. Kaedah ini mestilah mematuhi Peraturan Kewangan UiTM yang ditetapkan.

UiTMCT hendaklah menilai dan memilih pembekal/perkhidmatan berdasarkan keupayaan mereka membekalkan bahan yang memenuhi keperluan yang telah ditetapkan. Kriteria untuk pemilihan, penilaian dan penilaian semula (jika berkaitan) prestasi pembekal akan ditentukan oleh UiTMCT. Hasil penilaian, penilaian semula, dan tindakan pembetulan akan direkod dan disimpan.

SALINAN TIDAK TERKAWAL

	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : MK-UiTMCT-01
		NO. KELUARAN : 02
	NO. PINDAAN : 00	
	TARIKH KUATKUASA : 01/03/2016	
	MUKA SURAT : 41/52	

Perkhidmatan yang diberikan oleh semua pembekal hendaklah dipantau oleh Pengurusan UiTMCT bagi memastikan mereka memberi perkhidmatan dan bekalan yang memenuhi kehendak UiTMCT secara berkesan.

Dokumen Rujukan:

1. Peraturan dan Prosedur Kualiti Pejabat Bendahari UiTM
2. Pekeliling Pelantikan Pensyarah Sambilan UiTM
3. Area 6, COPIA

7.4.2 Maklumat Bagi Perolehan

Dokumen perolehan yang digunakan hendaklah mengandungi semua maklumat yang menjelaskan bahan yang hendak diperolehi termasuk:-


- a) keperluan/tatacara kelulusan produk, perkhidmatan, prosedur, proses dan peralatan mengikut garispanduan UiTMCT dan UiTM.
- b) keperluan kelayakan staf
- c) keperluan sistem pengurusan kualiti
- d) harga dan bayaran perkhidmatan yang ditawarkan

Semua butiran dalam dokumen perolehan hendaklah dikaji dan dipastikan memenuhi keperluan perolehan dan diluluskan oleh Pengurusan UiTMCT sebelum disampaikan kepada pembekal.

7.4.3 Verifikasi ke atas Bekalan dan Perkhidmatan

Pengurusan UiTMCT hendaklah melaksanakan pemeriksaan ke atas bekalan dan perkhidmatan yang diperolehi dan diterima untuk memastikan ianya memenuhi spesifikasi yang telah ditetapkan.

Sekiranya Pengurusan UiTMCT bercadang menjalankan verifikasi di premis pembekal, cara verifikasi yang akan dilakukan dan kaedah pengesahan penerimaan hendaklah dinyatakan dalam dokumen perolehan.

	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : MK-UiTMCT-01
		NO. KELUARAN : 02
	NO. PINDAAN : 00	
	TARIKH KUATKUASA : 01/03/2016	
	MUKA SURAT : 42/52	

Dokumen Rujukan:


1. Peraturan dan Prosedur Kualiti Pejabat Bendahari UiTM
2. PK(P)-UiTMCT-04 Kawalan Terhadap Produk/Perkhidmatan Tidak Memenuhi Spesifikasi.
3. Pekeliling Pelantikan Pensyarah Sambilan UiTM
4. Area 6, COPIA

7.5 Penyediaan Perkhidmatan Pengajaran Dan Pembelajaran

7.5.1 Kawalan Perkhidmatan Pengajaran & Pembelajaran

Pengurusan Atasan UiTMCT bertanggungjawab merancang dan melaksanakan perkhidmatan pengajaran dan pembelajaran bagi semua program fakulti secara terkawal. Keadaan terkawal merangkumi:-

- a) Penyediaan maklumat yang menerangkan ciri-ciri program
- b) Penyediaan dan pelaksanaan penawaran program baharu, kursus, maklumat penjadualan dan pengagihan tenaga pengajar
- c) Panduan mengenai proses pengendalian pengajaran dan pembelajaran
- d) Panduan penggunaan peralatan dan bilik pengajaran seperti makmal komputer, bilik kuliah dan sebagainya
- e) Pematuhan kurikulum dan Peraturan Akademik
- f) Penyediaan kaedah, pengukuran serta pemantauan pengajaran dan pembelajaran
- g) Pelaksanaan pemantauan, pengukuran dan penilaian pencapaian proses pengajaran dan pembelajaran; dan
- h) Penentuan status akademik dan pengijazahan.

	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : MK-UiTMCT-01
		NO. KELUARAN : 02
		NO. PINDAAN : 00
		TARIKH KUATKUASA : 01/03/2016
		MUKA SURAT : 43/52


Dokumen Rujukan:

1. Bab 9 – Status ZZ kepada Pelajar, Manual Pengurusan Akademik Untuk Pentadbir, 2013
2. Bab 10 – Status FD kepada Pelajar, Manual Pengurusan Akademik Untuk Pentadbir, 2013
3. Bab 11 – Pengijazahan, Manual Pengurusan Akademik Untuk Pentadbir, 2013
4. Bab 18 - Pelaksanaan Kurikulum OBE-SCL, Manual Pengurusan Akademik Untuk Pentadbir, 2013
5. PK(P)-UiTMCT-09 Penyelenggaraan Peralatan ICT/AV
6. PK(P)-UiTMCT-10 Penyelenggaraan Makmal Kejuruteraan
7. PK(P)-UiTMCT-11 Penyelenggaraan Makmal Dapur Latihan
8. PK(P)-UiTMCT-13 Maklumbalas Pengajaran (SuFo & ProPens)
9. PK(O)-UiTMCT-05 Pengendalian Pengajaran

7.5.2 Validasi Proses Perkhidmatan Pengajaran dan Pembelajaran

Tujuan validasi proses membuktikan keupayaan kawalan ke atas proses menepati kriteria, syarat dan hasil sasaran yang ditetapkan oleh UiTMCT. Validasi proses pengajaran dilaksanakan melalui proses kawalan silibus dan skema kerja, proses pemantauan keberadaan kuliah, proses semakan dan kelulusan jadual waktu dan ATP pensyarah. UiTMCT juga hendaklah melaksanakan proses validasi ke atas penyediaan kertas soalan peperiksaan akhir supaya memenuhi keperluan kursus dan program.

Validasi proses pembelajaran pula dilaksanakan dengan proses penilaian berterusan pelajar (berdasarkan keperluan kursus masing-masing) dan pemantauan kedatangan pelajar. Validasi pembelajaran dan pencapaian pelajar ditentukan dengan pencapaian keputusan peperiksaan akhir dengan sistem pengurusan markah Himpunan Purata Nilai Gred (HPNG) pelajar dan pengijazahan. Jika terdapat produk / program / pelajar yang tidak menepati atau memenuhi syarat dan ketetapan selepas validasi, UiTMCT hendaklah

	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : MK-UiTMCT-01
		NO. KELUARAN : 02
		NO. PINDAAN : 00
		TARIKH KUATKUASA : 01/03/2016
		MUKA SURAT : 44/52

laksanakan langkah dan tindakan kawalan produk yang tidak memenuhi spesifikasi.

Dokumen Rujukan:


1. PK(O)-UiTMCT-05 Pengendalian Pengajaran
2. PK(P)-UiTMCT-04 Kawalan Terhadap Produk/Perkhidmatan Tidak Memenuhi Spesifikasi.
3. PK(O)- UiTMCT- 06 Latihan Praktik / Industri
4. Polisi Penilaian Akademik Pelajar UiTM, 2014
5. Manual Pengurusan Peperiksaan
6. Pekeliling HEA yang berkaitan (Portfolio, ATP, PROSPEK, SUFO, OBE etc)
7. Dasar Plagiarisma UiTM
8. Area 3, COPIA
9. Manual Pengurusan Akademik Untuk Pentadbir, 2013

7.5.3 Identifikasi dan Kebolehkesanan

Pengurusan UiTMCT bertanggungjawab mewujudkan kaedah identifikasi dan kebolehkesanan produk, fail dan rekod bagi menjejaki operasi dan aktiviti pengajaran dan pembelajaran dengan berkesan semasa pengzahiran produk. Setiap pelajar diberi satu nombor pendaftaran oleh UiTM. Setiap program dan kursus serta bahan pengajaran yang berkaitan dikenalpasti dengan kod dan namanya serta direkodkan.

Dokumen Rujukan:

1. PK(P)-UiTMCT-01 Kawalan Rekod
2. Bab 5 – Pengurusan Rekod Pelajar, Manual Pengurusan Akademik Untuk Pentadbir, 2013
3. Bab 27 – Pendaftaran Pelajar Baharu, Manual Pengurusan Akademik Untuk Pentadbir, 2013

	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : MK-UiTMCT-01
		NO. KELUARAN : 02
	NO. PINDAAN : 00	
	TARIKH KUATKUASA : 01/03/2016	
	MUKA SURAT : 45/52	

7.5.4 Harta Pelanggan

UiTMCT hendaklah memastikan maklumat serta harta pelanggan dikendalikan dan dijaga dengan selamat sepanjang dalam kawalan fakulti dan universiti. Hasil kerja pelajar dari proses pengajaran dan pembelajaran berbentuk tesis, laporan projek, hasil penyelidikan pelajar, dan skrip jawapan ujian/peperiksaan yang diserahkan kepada fakulti untuk memenuhi syarat program dan untuk bergraduasi adalah diklasifikasikan sebagai harta intelek universiti dan hak cipta pelanggan. UiTMCT hendaklah memastikan harta intelek ini dikawal dan dijaga mengikut perundangan sedia ada; termasuk juga penggunaan perisian komputer dan teknologi maklumat.

7.5.5 Pemeliharaan Produk

UiTMCT bertanggungjawab mewujudkan kaedah pengendalian dan pemeliharaan produk perantaraan dan produk akhir bagi menjamin kualiti pengajaran dan pembelajaran adalah terkawal. Produk perantaraan meliputi rekod-rekod berkaitan pelajar seperti slip pendaftaran dan keputusan peperiksaan, skrip jawapan, hasil kerja kursus dan buku log serta bahan pengajaran yang disediakan. Produk perantaraan ini akan disimpan dan dipelihara di tempat yang sesuai dan selamat.

UiTMCT juga bertanggungjawab mewujudkan kaedah untuk pengendalian produk perantaraan dengan cara yang boleh mencegah kerosakan, kemerosotan atau penyalahgunaan.

7.6 Kawalan Peralatan Bagi Pemantauan Dan Pengukuran

Pihak Pengurusan Atasan UiTMCT hendaklah mengenalpasti pemantauan dan pengukuran yang perlu dilaksanakan beserta dengan peralatan (termasuk penilaian dan soal selidik) dalam kawalan Fakulti sebagai bukti kepatuhan produk kepada keperluan atau syarat yang telah ditetapkan.

Pihak Pengurusan Atasan UiTMCT hendaklah mengenalpasti proses yang berkaitan dengan pengajaran dan pembelajaran yang memerlukan pemantauan dan

	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : MK-UiTMCT-01
		NO. KELUARAN : 02
	NO. PINDAAN : 00	
	TARIKH KUATKUASA : 01/03/2016	
	MUKA SURAT : 46/52	

pengukuran supaya ianya dilaksanakan selaras dengan keperluan pemantauan dan pengukuran. Pemantauan dan pengukuran akan dilaksanakan kepada:-

- a) sistem pembelajaran dan pengajaran;
- b) sistem permarkahan kertas skrip jawapan peperiksaan akhir;
- c) sistem pengredan pencapaian permarkahan pelajar;
- d) sistem pengijazahan untuk bergraduasi;
- e) sistem kawalan penggunaan perisian komputer.


Untuk memastikan hasil keputusan yang sahih, peralatan pengukuran perlu:-

- a) disemak dan disahkan secara berkala, atau sebelum digunapakai dengan piawaian yang ditetapkan oleh Fakulti dan UiTM, atau piawaian yang ditetapkan oleh pihak yang berkaitan seperti Kementerian Pendidikan Malaysia dan MQA. Jika tiada piawaian yang sedia ada, maka asas kawalan peralatan pengukuran perlu dinyatakan dan direkod sebagai bukti dan rujukan.
- b) diubahsuai mengikut keperluan semasa apabila perlu.
- c) mempunyai pengenalan/tanda bagi menentukan status kesahihan peralatan.
- d) dikawalselia dari pindaan yang menjejaskan dan merosakkan kesahihan hasil pengukuran
- e) dilindungi dari kerosakan dan kemusnahan semasa penggunaan, penyelenggaraan dan simpanan.

Jika terdapat situasi di mana peralatan pemantauan dan pengukuran didapati tidak sahih dan berlaku kesilapan dalam hasil pengukuran, pihak Fakulti hendaklah menyemak semula dan menilai semua hasil pengukuran yang terdahulu, dan tindakan pembetulan dan pencegahan hendaklah diambil bagi memperbetulkan peralatan dan produk yang terlibat.

Pihak UiTMCT hendaklah menyimpan semua rekod pengesahan dan validasi hasil pemantauan dan pengukuran sebagai rekod.

SALINAN TIDAK TERKAWAL

	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : MK-UiTMCT-01
		NO. KELUARAN : 02
		NO. PINDAAN : 00
		TARIKH KUATKUASA : 01/03/2016
		MUKA SURAT : 47/52

Dokumen Rujukan:

1. Area 2, COPIA
2. PK(P)-UiTMCT-02 Kawalan Rekod
3. Bab 18 - Pelaksanaan Kurikulum OBE-SCL, Manual Pengurusan Akademik Untuk Pentadbir, 2013

8.0 PENGUKURAN, ANALISA DAN PENAMBAHBAIKAN

8.1 Panduan Am

Pengurusan UiTMCT hendaklah merancang dan melaksanakan proses pemantauan, pengukuran, analisa dan penambahbaikan yang diperlukan untuk menunjukkan keakuran kepada keperluan produk, memastikan keakuran kepada Sistem Pengurusan Kualiti dan juga untuk menambahbaik secara berterusan keberkesanan Sistem Pengurusan Kualiti.


Pengurusan UiTMCT hendaklah menyediakan kaedah pemantauan bukti prestasi perkhidmatan pengajaran dan pembelajaran yang disediakan.

Pengurusan UiTMCT hendaklah mengenalpasti kaedah menganalisis data secara saintifik bagi mengesan kelemahan yang terdapat dalam Sistem Pengurusan Kualiti dengan tujuan melaksanakan penambahbaikan yang berterusan.

8.2 Pemantauan dan Pengukuran

8.2.1 Kepuasan Pelanggan

Pengurusan Atasan UiTMCT hendaklah menyediakan kaedah bagi mendapat dan mengukur persepsi pelanggan terhadap perkhidmatan pengajaran dan pembelajaran serta program yang ditawarkan dan graduan yang dihasilkan oleh fakulti. Pemantauan dan pengukuran kepuasan pelanggan hendaklah dibuat berasaskan Borang Penilaian Pelajar, Aduan atau Maklumbalas Pelanggan, dialog bersama industri dan majikan semasa latihan praktik, Audit Dalam dan Kaji Semula Pengurusan.

	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : MK-UiTMCT-01
		NO. KELUARAN : 02
		NO. PINDAAN : 00
		TARIKH KUATKUASA : 01/03/2016
		MUKA SURAT : 48/52

Dokumen Rujukan:

1. PK(P)-UiTMCT-06 Pengendalian Aduan dan Maklumbalas Pelanggan.
2. Pekeliling SuFO, ReSuFo, Kajian Pengesanan Graduan/Tracer Studies dll.
3. Bab 17 – Pemantauan Profesionalisma Pensyarah (PRO-PENS)
4. Laporan Latihan Industri
5. Laporan Audit Dalam
6. Minit Mesyuarat MKSP
7. Area 7, COPIA

8.2.2 Audit Dalaman

Pengurusan Atasan UiTMCT hendaklah melatih dan melantik pasukan Juruaudit Dalam untuk menjalankan audit secara berjadual ke atas proses utama sekurang-kurangnya dua kali setahun untuk memastikan Sistem Pengurusan Kualiti mengikut dan mematuhi perancangan pengzahiran produk (7.1) telah dilaksana dan diselenggara dengan berkesan mengikut kehendak ISO 9001: 2008 dan juga keperluan Sistem Pengurusan Kualiti yang telah ditetapkan oleh UiTMCT.

UiTMCT hendaklah merancang program audit dengan mengambilkira status dan kepentingan sesuatu proses yang hendak disiasat dan mengambilkira hasil audit lepas.

Laporan Audit Dalam hendaklah dibentangkan dalam Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan UiTMCT. Sebarang ketidakpatuhan hendaklah diambil tindakan pembetulan dengan kadar segera demi menjamin keberkesanan sistem pengurusan kualiti UiTMCT. Audit susulan hendaklah dijalankan untuk menentukan keberkesanan tindakan pembetulan dan pencegahan yang dibuat dan dimaklumkan semula pencapaiannya kepada Pengurusan Atasan UiTMCT.

Dokumen Rujukan:

PK(P)-UiTMCT-03 Audit Kualiti Dalam

	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : MK-UiTMCT-01
		NO. KELUARAN : 02
		NO. PINDAAN : 00
		TARIKH KUATKUASA : 01/03/2016
		MUKA SURAT : 49/52

8.2.3 Pemantauan dan Pengukuran Proses

Pengurusan UiTMCT hendaklah menggunakan kaedah yang sesuai untuk menjalankan pemantauan dan pengukuran ke atas proses Sistem Pengurusan Kualiti. Kaedah yang diguna hendaklah menunjukkan keupayaan proses untuk mencapai hasil yang dirancang. Sekiranya hasil yang dirancang tidak tercapai, pembetulan dan tindakan pembetulan hendaklah diambil bagi memastikan pematuhan kepada perancangan yang ditetapkan.

Dokumen Rujukan:

1. Peraturan Akademik Universiti
2. Area 7, COPIA

8.2.4 Pemantauan dan Pengukuran Produk

Pengurusan UiTMCT hendaklah memantau dan mengukur ciri-ciri produk bagi mengesahkan produk telah memenuhi keperluan yang ditetapkan. Ini akan dilakukan di peringkat pengzahiran produk yang bersesuaian selaras dengan perancangan (Rujuk 7.1). Kriteria bagi produk yang dimaksudkan merujuk kepada parameter berikut:-


- a) memenuhi keperluan Peraturan Akademik Universiti.
- b) memenuhi piawaian yang ditetapkan oleh pihak yang berkaitan seperti KPM, MQA, dan Badan Profesional

Dokumen Rujukan:

1. Peraturan Akademik Universiti
2. Area 7, COPIA

8.3 Kawalan Produk Yang Tidak Memenuhi Spesifikasi

Pengurusan Atasan UiTMCT hendaklah mewujudkan prosedur bagi memastikan produk yang tidak memenuhi spesifikasi sebagaimana yang ditetapkan di setiap peringkat proses dikenalpasti untuk tindakan pembetulan. Produk tersebut

	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : MK-UiTMCT-01
		NO. KELUARAN : 02
	NO. PINDAAN : 00	
	TARIKH KUATKUASA : 01/03/2016	
	MUKA SURAT : 50/52	

hendaklah disemak atau diuji semula dan disahkan bagi memastikan ianya memenuhi keperluan sebelum diterima mengikut kaedah yang ditetapkan.

Pengurusan Atasan UiTMCT hendaklah menentukan tindakan pembetulan yang diambil adalah bersesuaian dan berkesan. Semua rekod mengenai jenis ketidakakuran dan sebarang tindakan pembetulan yang diambil serta keberkesanannya akan direkodkan dan disimpan.

Dokumen Rujukan:

1. PK(P)-UiTMCT-04 Kawalan Produk Yang Tidak Memenuhi Spesifikasi
2. Bab 4 – Pendaftaran Kursus Pelajar Bermasalah, Manual Pengurusan Akademik Untuk Pentadbir, 2013
3. Bab 9 – Status ZZ kepada Pelajar, Manual Pengurusan Akademik Untuk Pentadbir, 2013
4. Bab 10 – Status FD kepada Pelajar, Manual Pengurusan Akademik Untuk Pentadbir, 2013
5. Bab 22 - Gugur Taraf, Manual Pengurusan Akademik Untuk Pentadbir, 2013

8.4 Analisa Data

Pengurusan Atasan UiTMCT hendaklah menentukan, mengumpul dan menganalisis data yang sepatutnya untuk menunjukkan kesesuaian dan keberkesanan Sistem Pengurusan Kualiti. Ini merangkumi data yang terhasil seperti maklumbalas pelanggan, data prestasi pencapaian pelajar, dan data penilaian pelajar. Data hendaklah dianalisis bagi memastikan tindakan pembetulan dan penambahbaikan berterusan adalah berkesan ke atas Sistem Pengurusan Kualiti UiTMCT.

Analisa data melibatkan maklumat berikut:-

- a) Tahap kepuasan pelanggan (SuFO, Propens)
- b) Pematuhan kepada keperluan produk
- c) Ciri-ciri dan tren proses dan produk termasuk peluang untuk langkah pencegahan (CDL, CQI)
- d) Prestasi perkhidmatan akademik (pensyarah sambilan) (rujuk 7.4)

SALINAN TIDAK TERKAWAL

	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : MK-UiTMCT-01
		NO. KELUARAN : 02
		NO. PINDAAN : 00
		TARIKH KUATKUASA : 01/03/2016
		MUKA SURAT : 51/52

Dokumen Rujukan:

1. Area 7, COPIA
2. Area 9, COPIA

8.5 Penambahbaikan

8.5.1 Penambahbaikan Berterusan

Pengurusan Atasan UiTMCT hendaklah sentiasa menambahbaik keberkesanan Sistem Pengurusan Kualiti melalui penggunaan Dasar Kualiti, Objektif Kualiti, Hasil Audit Dalam, Analisa Data, Tindakan Pembedahan, Tindakan Pencegahan dan Kaji Semula Pengurusan.

Dokumen Rujukan:

Area 9, COPIA


8.5.2 Tindakan Pembedahan

Pengurusan Atasan UiTMCT hendaklah mengambil tindakan pembedahan untuk menghapuskan punca ketidakakuratan proses dan produk bagi memastikan ianya tidak berulang.

Pengurusan Atasan UiTMCT hendaklah mewujudkan prosedur bagi memastikan tindakan pembedahan dilaksanakan berdasarkan kepada perkara berikut:-

- a) Ketidakpatuhan yang dikesan melalui Penemuan Hasil Audit dan Maklumbalas Pelanggan;
- b) Punca-punca ketidakpatuhan;
- c) Menilai keperluan tindakan bagi memastikan ketidakpatuhan tidak berulang;
- d) Mengenalpasti dan melaksanakan tindakan yang diperlukan;
- e) Merekod semua keputusan yang berkaitan dengan tindakan yang telah diambil;
- f) Kaji semula keberkesanan tindakan pembedahan yang telah dilaksanakan.

SALINAN TIDAK TERKAWAL

	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : MK-UiTMCT-01
		NO. KELUARAN : 02
		NO. PINDAAN : 00
		TARIKH KUATKUASA : 01/03/2016
		MUKA SURAT : 52/52

Dokumen Rujukan:

1. PK(P)-UiTMCT-05 Tindakan Pembetulan dan Tindakan Pencegahan
2. Area 9, COPIA

8.5.3 Tindakan Pencegahan

Pengurusan Atasan UiTMCT hendaklah menentukan tindakan yang sesuai untuk menghapuskan punca kemungkinan berlakunya sesuatu ketidakpatuhan atau permasalahan. Tindakan pencegahan hendaklah dilaksanakan berpandukan antara lain kepada Laporan Penemuan Hasil Audit, Analisa Aduan dan Maklumbalas Pelanggan serta pandangan Pemeriksa Luar dan industri.

Pengurusan Atasan UiTMCT hendaklah mendokumenkan prosedur tindakan pencegahan untuk mengenalpasti keperluan bagi perkara-perkara berikut:-

- a) Kemungkinan berlakunya sesuatu permasalahan/ketidakpatuhan serta punca-puncanya.
- b) Menilai keperluan untuk menghalang kemungkinan berlakunya sesuatu permasalahan.
- c) Mengenalpasti, merancang dan melaksanakan tindakan pencegahan yang diperlukan.
- d) Merekod semua keputusan berkaitan dengan tindakan pencegahan yang telah diambil.
- e) Mengkaji semula keberkesanan tindakan pencegahan yang telah dilaksanakan.

Dokumen Rujukan:

1. PK(P)-UiTMCT-05 Tindakan Pembetulan dan Tindakan Pencegahan
2. Peraturan Akademik Universiti
3. Area 9, COPIA

DOKUMEN TAMAT

SALINAN TIDAK TERKAWAL