



اوتيمو سينيقي تيكولوغي مارا
UNIVERSITI
TEKNOLOGI
MARA


Cawangan Terengganu

MANUAL KUALITI MK-UiTMCT-01

UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA
CAWANGAN TERENGGANU
SURA HUJUNG, 23000 DUNGUN
TERENGGANU
Tel : 09-8400400
Fax : 09-8400107
<https://terengganu.uitm.edu.my/v3/>

| | |
|--|--------------------------------|
| DISEDIAKAN OLEH: | DISEMAK OLEH: |
| Ketua Unit Kualiti | Wakil Pengurusan UiTMCT |
| DILULUSKAN OLEH: | |
| <hr/> (Prof. Madya Ts. Dr. Mazidah Puteh) Rektor UiTMCT | |
| Tarikh Kuatkuasa | : 1 Januari 2020 |
| No. Keluaran | : 03 |
| No. Pindaan | : 00 |

DOKUMEN TERKAWAL

| | | |
|---|-----------------------|-------------------------------|
|  | MANUAL KUALITI | NO. RUJUKAN : MK-UiTMCT-01 |
| | | NO. KELUARAN : 03 |
| | | NO. PINDAAN : 00 |
| | | TARIKH KUATKUASA : 01/01/2020 |
| | | MUKA SURAT : i |


KAWALAN DOKUMEN

Dokumen kualiti yang terkandung di dalam fail ini disediakan bagi memastikan pengurusan Sistem Pengurusan Kualiti (SPK) di Universiti Teknologi MARA Cawangan Terengganu atau UiTMCT, memenuhi keperluan penilaian luar InQKA UiTM yang berteraskan kepada keperluan ISO 9001:2015 (menyokong persijilan ISO 9001) dan COPIA yang telah ditetapkan oleh Agensi Kelayakan Malaysia (MQA).

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

- a) Diberi nombor kawalan tertentu dan dikemas kini 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 atau mana-mana mesyuarat pengurusan kanan yang berkaitan.
- c) Naskhah asal Manual Kualiti akan ditandakan dengan perkataan **DOKUMEN INDUK**.
- d) **SALINAN DOKUMEN TERKAWAL** Manual Kualiti akan dipaparkan di laman sesawang rasmi UiTMCT.
- e) Salinan-salinan Manual Kualiti selain daripada dokumen induk, dokumen terkawal yang dipaparkan di laman web rasmi UiTM, dokumen yang dimuat turun dari web atau apa jua bentuk salinan pendua dianggap **SALINAN DOKUMEN TIDAK TERKAWAL**.
- f) Pengurusan Atasan UiTMCT bertanggungjawab untuk merujuk kepada dokumen terkawal di laman web rasmi UiTMCT di <https://terengganu.uitm.edu.my/v3/index.php>

DOKUMEN TERKAWAL

| | | |
|---|-------------------------------|----------------------------|
|  | MANUAL KUALITI | NO. RUJUKAN : MK-UiTMCT-01 |
| | | NO. KELUARAN : 03 |
| | NO. PINDAAN : 00 | |
| | TARIKH KUATKUASA : 01/01/2020 | |
| | MUKA SURAT : ii | |

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 PYB yang disenaraikan.

| | | |
|---|-----------------------|-------------------------------|
|  | MANUAL KUALITI | NO. RUJUKAN : MK-UiTMCT-01 |
| | | NO. KELUARAN : 03 |
| | | NO. PINDAAN : 00 |
| | | TARIKH KUATKUASA : 01/01/2020 |
| | | MUKA SURAT : iii |

SENARAI PEMEGANG DOKUMEN TERKAWAL

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


| | | |
|---|-----------------------|-------------------------------|
|  | MANUAL KUALITI | NO. RUJUKAN : MK-UiTMCT-01 |
| | | NO. KELUARAN : 03 |
| | | NO. PINDAAN : 00 |
| | | TARIKH KUATKUASA : 01/01/2020 |
| | | MUKA SURAT : iv |

REKOD PINDAAN


| BIL | MUKASURAT/ PERENGGAN | RINGKASAN | KELULUSAN | |
|-----|-------------------------|-----------|-----------|-------------|
| | | | TARIKH | TANDATANGAN |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

| | | |
|---|-------------------------------|----------------------------|
|  | MANUAL KUALITI | NO. RUJUKAN : MK-UiTMCT-01 |
| | | NO. KELUARAN : 03 |
| | NO. PINDAAN : 00 | |
| | TARIKH KUATKUASA : 01/01/2020 | |
| | MUKA SURAT : v | |

| BAHAGIAN | ISI KANDUNGAN | MUKASURAT |
|-----------------|---|------------------|
| 1.0 | PENGENALAN KEPADA MANUAL KUALITI | 1 |
| | 1.1 Pendahuluan | 1 |
| | 1.2 Tujuan | 1 |
| | 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 UiTM dan UiTMCT | 3 |
| | 2.2 Visi UiTM dan UiTMCT | 4 |
| | 2.3 Misi UiTM dan UiTMCT | 5 |
| | 2.4 Matlamat Pendidikan UiTM dan UiTMCT | 5 |
| | 2.5 Objektif Kualiti UiTM dan UiTMCT | 5 |
| | 2.6 Struktur Organisasi UiTMCT | 6 |
| | 2.7 Fungsi Universiti | 6 |
| 3.0 | DEFINISI DAN SINGKATAN | 6 |
| 4.0 | KONTEKS ORGANISASI | 12 |
| | 4.1 Memahami Organisasi dan Konteksnya..... | 12 |
| | 4.2 Memahami Keperluan dan Jangkaan Pihak yang Berkepentingan | 13 |
| | 4.3 Skop Sistem Pengurusan Kualiti..... | 13 |
| | 4.4 Sistem Pengurusan Kualiti dan Proses-Prosesnya | 14 |
| 5.0 | KEPIMPINAN..... | 17 |
| | 5.1 Kepimpinan dan Komitmen..... | 18 |
| | 5.2 Dasar Kualiti UiTMCT | 19 |
| | 5.3 Peranan Organisasi, Tanggungjawab dan Bidang Kuasa | 20 |

| | | |
|---|-------------------------------|----------------------------|
|  | MANUAL KUALITI | NO. RUJUKAN : MK-UiTMCT-01 |
| | | NO. KELUARAN : 03 |
| | NO. PINDAAN : 00 | |
| | TARIKH KUATKUASA : 01/01/2020 | |
| | MUKA SURAT : vi | |

| | | |
|------------|--|-----------|
| 6.0 | PERANCANGAN..... | 24 |
| 6.1 | Tindakan yang Diambil Untuk Menangani Risiko dan Peluang | 24 |
| 6.2 | Objektif Kualiti dan Perancangan Untuk Mencapainya | 25 |
| 6.3 | Perancangan Perubahan..... | 27 |
| 7.0 | SOKONGAN..... | 27 |
| 7.1 | Penyediaan Sumber-sumber | 27 |
| 7.2 | Kompetensi/Kecekapan..... | 31 |
| 7.3 | Kesedaran | 32 |
| 7.4 | Komunikasi Dalaman..... | 32 |
| 7.5 | Maklumat yang Didokumenkan..... | 34 |
| 8.0 | OPERASI..... | 36 |
| 8.1 | Perancangan Operasi dan Kawalan bagi Penzahiran Produk..... | 36 |
| 8.2 | Keperluan untuk Produk dan Perkhidmatan..... | 38 |
| | 8.2.1 Komunikasi dengan Pelanggan..... | 36 |
| | 8.2.2 Menentukan Keperluan yang Berkaitan dengan Produk dan Perkhidmatan | 39 |
| | 8.2.3 Semakan Keperluan yang berkaitan Produk dan Perkhidmatan .. | 39 |
| 8.3 | Rekabentuk dan Pembangunan Produk | 41 |
| | 8.3.1 Umum | 41 |
| | 8.3.2 Perancangan Reka Bentuk dan Pembangunan Program/Cadangan Penyelidikan/ Cadangan Aktiviti..... | 41 |
| | 8.3.3 Input Bagi Aktiviti Merekabentuk dan Pembangunan Program/Cadangan Penyelidikan /Cadangan Aktiviti | 43 |
| | 8.3.4 Kawalan Rekabentuk dan Pembangunan Program/ Cadangan Penyelidikan/Cadangan Aktiviti..... | 43 |
| | 8.3.5 Output Bagi Aktiviti Merekabentuk Dan Pembangunan Program/ Cadangan Penyelidikan/Cadangan Aktiviti | 44 |
| | 8.3.6 Perubahan Ke atas Rekabentuk dan Pembangunan Program/ Cadangan Penyelidikan/Cadangan Aktiviti | 46 |

| | | |
|---|-------------------------------|----------------------------|
|  | MANUAL KUALITI | NO. RUJUKAN : MK-UiTMCT-01 |
| | | NO. KELUARAN : 03 |
| | NO. PINDAAN : 00 | |
| | TARIKH KUATKUASA : 01/01/2020 | |
| | MUKA SURAT : vii | |

| | | |
|-------------|---|-----------|
| 8.4 | Kawalan Terhadap Proses Luaran yang Dibekalkan, Produk dan Perkhidmatan..... | 46 |
| 8.4.1 | Umum | 46 |
| 8.4.2 | Jenis dan Tahap Kawalan..... | 47 |
| 8.4.3 | Maklumat untuk Pembekal Luar | 47 |
| 8.5 | Pengeluaran dan Penyediaan Perkhidmatan..... | 48 |
| 8.5.1 | Perancangan Penyediaan Pengajaran dan Pembelajaran, Penyelidikan, Perundingan dan Pengkomersialan serta ' <i>Community Engagement</i> ' | 48 |
| 8.5.2 | Identifikasi dan Kebolehkesanan..... | 50 |
| 8.5.3 | Harta Milik Pelanggan atau Pembekal Luar | 51 |
| 8.5.4 | Pemeliharaan – Pengendalian dan Penyimpanan Dokumen..... | 51 |
| 8.5.6 | Kawalan Perubahan..... | 52 |
| 8.6 | Pemantauan dan Pengukuran Produk | 52 |
| 9.0 | PENILAIAN PRESTASI | 54 |
| 9.1 | Pemantauan dan Pengukuran | 54 |
| 9.1.1 | Umum | 54 |
| 9.1.2 | Kepuasan Hati Pelanggan..... | 55 |
| 9.1.3 | Analisis Data dan Penilaian | 55 |
| 9.2 | Audit Dalam..... | 56 |
| 9.3 | Kaji Semula Pengurusan | 57 |
| 9.3.1 | Umum..... | 57 |
| 9.3.2 | Input Kaji Semula Pengurusan..... | 58 |
| 9.3.3 | Output Kaji Semula Pengurusan..... | 58 |
| 10.0 | PENAMBAHBAIKAN..... | 59 |
| 10.1 | Umum..... | 59 |
| 10.2 | Ketidakpatuhan dan Tindakan Pembetulan | 59 |
| 10.3 | Penambahbaikan Berterusan | 61 |

| | | |
|---|-----------------------|-------------------------------|
|  | MANUAL KUALITI | NO. RUJUKAN : MK-UiTMCT-01 |
| | | NO. KELUARAN : 03 |
| | | NO. PINDAAN : 00 |
| | | TARIKH KUATKUASA : 01/01/2020 |
| | | MUKA SURAT : 1/52 |

1.0 PENGENALAN KEPADA MANUAL KUALITI

1.1 Pendahuluan

Manual Kualiti ini adalah berdasarkan keperluan dokumentasi SPK UiTMCT yang berlandaskan kepada pengamalan budaya kualiti SPK UiTMCT juga berdasarkan keperluan persijilan Korporat UiTM di bawah Seksyen 4.3, 4.4 dan 7.5.1 ISO 9001:2015. Manual ini mengandungi maklumat Organisasi, Dasar Kualiti, Objektif Kualiti dan maklumat berkaitan dengan pemberian perkhidmatan kepada pelanggan untuk memandu UiTMCT ke arah memenuhi keperluan standard yang telah dinyatakan.

Manual Kualiti ini disokong oleh tiga puluh satu (31) Prosedur Kualiti; dua puluh (20) Prosedur Pengurusan dan sebelas (11) Prosedur Operasi, serta satu (1) Panduan Pengurusan Risiko. Selain itu sebanyak sepuluh (10) proses utama dikenal pasti untuk pengoperasian sistem pengurusan kualiti di UiTMCT.

Rujuk Lampiran 1: Senarai Dokumen Kualiti UiTMCT.

Rujuk Lampiran 2: Senarai Dokumen Sokongan Manual Kualiti UiTMCT.

1.2 Tujuan

Manual Kualiti ini adalah bertujuan untuk: -

- a) Menerangkan maklumat am mengenai Universiti Teknologi MARA Cawangan Terengganu (yang selepas ini dirujuk sebagai UiTMCT);
- b) Menjelaskan secara ringkas Sistem Pengurusan Kualiti (SPK) UiTMCT yang berlandaskan piawaian ISO 9001:2015 dan COPIA dalam pengajaran dan pembelajaran semua peringkat dan mod pengajian yang ditawarkan oleh UiTMCT yang mana selepas ini dirujuk sebagai Program.

| | | |
|---|-------------------------------|----------------------------|
|  | MANUAL KUALITI | NO. RUJUKAN : MK-UiTMCT-01 |
| | | NO. KELUARAN : 03 |
| | NO. PINDAAN : 00 | |
| | TARIKH KUATKUASA : 01/01/2020 | |
| | MUKA SURAT : 2/52 | |

- c) Menggariskan dasar dan prinsip jaminan kualiti bagi setiap aktiviti berkaitan dengan pengajaran dan pembelajaran Program yang dilaksanakan dalam memenuhi keperluan ISO 9001:2015 dan COPIA; dan
- d) Menjelaskan mengenai batasan aplikasi dalam memenuhi keperluan ISO 9001: 2015.
- e) Menggariskan dasar dan prinsip jaminan kualiti bagi setiap aktiviti berkaitan dengan penyelidikan, inovasi dan pengkomersialan, penglibatan dengan komuniti (*community engagement*) serta pengurusan risiko.

1.3 Kandungan Manual

Manual ini mengandungi sepuluh (10) bahagian yang meliputi perkara-perkara berikut:

- Bahagian 1 - Pengenalan Kepada Manual Kualiti
- Bahagian 2 - Maklumat Organisasi
- Bahagian 3 - Definisi dan Singkatan
- Bahagian 4 - Konteks Organisasi & Sistem Pengurusan Kualiti
- Bahagian 5 - Kepimpinan
- Bahagian 6 - Perancangan
- Bahagian 7 - Sokongan
- Bahagian 8 - Operasi
- Bahagian 9 - Penilaian Prestasi
- Bahagian 10 - Penambahbaikan

| | | |
|---|-------------------------------|----------------------------|
|  | MANUAL KUALITI | NO. RUJUKAN : MK-UiTMCT-01 |
| | | NO. KELUARAN : 03 |
| | NO. PINDAAN : 00 | |
| | TARIKH KUATKUASA : 01/01/2020 | |
| | MUKA SURAT : 3/52 | |

1.4 Penyediaan, Penguatkuasaan dan Capaian

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

1.5 Penyelarasan Pindaan

Pengawal Dokumen bertanggungjawab untuk menyelaraskan pindaan ke atas manual ini seperti mana keperluan Seksyen 7.5.3. 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 UiTM dan UiTMCT

Sejarah UiTM boleh didapati pada pautan web UiTM <http://www.uitm.edu.my/index.php/en/about-uitm/others/historical-development> melalui laman web rasmi UiTM di <http://www.uitm.edu.my/index.php/en/>

UiTMCT merupakan kampus cawangan UiTM yang kedua. Penubuhannya telah dirasmikan 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.

| | | |
|---|-------------------------------|----------------------------|
|  | MANUAL KUALITI | NO. RUJUKAN : MK-UiTMCT-01 |
| | | NO. KELUARAN : 03 |
| | NO. PINDAAN : 00 | |
| | TARIKH KUATKUASA : 01/01/2020 | |
| | MUKA SURAT : 4/52 | |

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.


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 UiTMCT

Visi UiTMCT adalah selari dengan visi UiTM iaitu:-

| | | |
|---|-------------------------------|----------------------------|
|  | MANUAL KUALITI | NO. RUJUKAN : MK-UiTMCT-01 |
| | | NO. KELUARAN : 03 |
| | NO. PINDAAN : 00 | |
| | TARIKH KUATKUASA : 01/01/2020 | |
| | MUKA SURAT : 5/52 | |

To establish UiTM as a Globally Renowned University of Science, Technology, Humanities and Entrepreneurship.

2.3 Misi UiTMCT

Misi UiTMCT adalah selari dengan visi UiTM iaitu:-

To lead the development of agile, professional bumiputeras through state-of-the-art curricula and impactful research.

2.4 Matlamat Pendidikan UiTMCT

Matlamat pendidikan UiTMCT adalah selari dengan matlamat pendidikan UiTM iaitu bertujuan untuk melahirkan graduan Bumiputera profesional yang berpengetahuan luas, berkemahiran dan beretika serta mempunyai sikap untuk terus meningkatkan pengetahuan dan kemahiran seumur hidup melalui penyelidikan dan penerokaan ilmu demi untuk pembangunan bangsa, masyarakat dan negara.

2.5 Objektif Kualiti Umum UiTMCT

- Mempromosikan kemasukan ke UiTM 2 kali setahun.
- Memastikan semua kurikulum bersifat kerja kursus disemak setiap 4 tahun bagi program-program pengurus utama yang tempoh pengajiannya adalah 3 tahun atau kurang dan setiap 5 tahun bagi program yang tempoh pengajiannya adalah 4 tahun.
- Memastikan sekurang-kurangnya 90% pelajar sepenuh masa pada peringkat Diploma dan Sarjana Muda bergraduat dalam tempoh yang ditetapkan.
- Memastikan sekurang-kurangnya 5 calon PhD UiTM yang diseliakan oleh UiTM (Terengganu) menjelang 2020.

| | | |
|---|-------------------------------|----------------------------|
|  | MANUAL KUALITI | NO. RUJUKAN : MK-UiTMCT-01 |
| | | NO. KELUARAN : 03 |
| | NO. PINDAAN : 00 | |
| | TARIKH KUATKUASA : 01/01/2020 | |
| | MUKA SURAT : 6/52 | |

- Memastikan kadar kebolehpasaran siswazah melebihi 80% (Sarjana Muda), 95% (Diploma) dan 4.0% menjelang 2020 (bekerja sendiri).
- Bilangan penerbitan berindeks mencapai 250 menjelang 2020.
- Nilai geran penyelidikan mencapai RM2j menjelang 2020.
- Memastikan kecemerlangan dalam pemindahan ilmu dengan mengadakan satu (1) program inovasi bersama komuniti setiap tahun.

Rujuk Lampiran 3: Objektif Kualiti UiTMCT Bahagian.

2.6 Struktur Organisasi UiTMCT

Struktur UiTMCT telah melalui proses transformasi model tadbir urus : 1 UiTM Multisistem. Struktur Organisasi Eksekutif UiTMCT boleh dirujuk di laman web <https://terengganu.uitm.edu.my/v3/index.php/corporate-info/pengurusan-eksekutif>

2.7 Fungsi Universiti

Fungsi utama UiTMCT adalah menyediakan dan mengendalikan perkhidmatan pendidikan tinggi seperti berikut: -

- Pengajaran dan pembelajaran;
- Pembangunan pelajar
- Menjalankan penyelidikan dan perundingan;
- Menjalankan penulisan dan penerbitan ilmiah; dan
- Menganjurkan program khidmat masyarakat.

3.0 DEFINISI DAN SINGKATAN

- Pengurusan UiTM Cawangan**

| | | |
|---|-------------------------------|----------------------------|
|  | MANUAL KUALITI | NO. RUJUKAN : MK-UiTMCT-01 |
| | | NO. KELUARAN : 03 |
| | NO. PINDAAN : 00 | |
| | TARIKH KUATKUASA : 01/01/2020 | |
| | MUKA SURAT : 7/52 | |

Kaedah atau proses bagaimana UiTM Cawangan diurus dan dikawal dalam memastikan fokus perkhidmatan universiti menepati misi dan visinya.

b) Pelanggan

Pelanggan boleh dibahagikan kepada empat (4) kategori iaitu:

i) Pelanggan misi

Ibubapa/Penjaga, Penaja Pelajar, Kementerian Pengajian Tinggi, Lembaga Pengarah Universiti, UiTM, industri, dan masyarakat.

ii) Pelanggan proses


a) Pengajaran & pembelajaran: Pelajar yang mengikuti program di fakulti/cawangan/pusat, pensyarah, pentadbir akademik dan profesional, staf sokongan;

b) Penyelidikan, perundingan & pengkomersialan: Pensyarah penyelidik, pegawai penyelidik dan pembantu penyelidik, pentadbir akademik dan profesional, staf sokongan;

c) Jaringan industri dan masyarakat: staf (akademik dan bukan akademik) dan pelajar yang terlibat dalam aktiviti jaringan industri, masyarakat dan alumni, pentadbir akademik dan profesional, staf sokongan.

Pensyarah ialah staf yang memberi perkhidmatan pengajaran dan pembelajaran, penyelidik, pentadbir akademik, dan pensyarah profesional.

Pentadbir akademik ialah staf akademik yang memegang jawatan pentadbiran di universiti di samping melaksanakan tugas hakiki sebagai pensyarah.

| | | |
|---|-------------------------------|----------------------------|
|  | MANUAL KUALITI | NO. RUJUKAN : MK-UiTMCT-01 |
| | | NO. KELUARAN : 03 |
| | NO. PINDAAN : 00 | |
| | TARIKH KUATKUASA : 01/01/2020 | |
| | MUKA SURAT : 8/52 | |

iii) Pelanggan dalaman

Staf yang berkhidmat di fakulti/cawangan/pusat.

iv) Pelanggan luar

Universiti, Industri, Agensi Kerajaan, masyarakat (komuniti termasuk alumni) dan lain-lain.

c) Produk

i) Pengajaran dan Pembelajaran

Produk akhir daripada proses perkhidmatan pengajaran dan pembelajaran ini adalah graduan, iaitu pelajar yang tamat program. Produk sampingan yang lain termasuklah pelan pengajian, fail kursus dan bahan pengajaran, kertas soalan peperiksaan yang disediakan, tesis penyelidikan, serta hasil dari setiap proses pengajaran dan pembelajaran (termasuk laporan CDL/CQI, SuFO, PROPENS, laporan audit, penilaian sendiri, laporan pemeriksa luar dan keputusan peperiksaan).

ii) Penyelidikan, pengkomersialan dan perundingan

Produk akhir dari proses penyelidikan ialah hasil penyelidikan dan pensyarah yang berkepakaran di dalam bidang tujuhan (*niche*) masing-masing. Produk sampingan penyelidikan ialah bakat (graduan pasca siswazah, pembantu penyelidik pasca siswazah dan bukan siswazah), penulisan dan penerbitan serta pengkomersialan produk/teknologi, hasil royalti, perlesenan harta intelek seperti hakcipta, paten, reka bentuk industri serta syarikat '*spin-off*' juga turut terhasil.

Produk akhir daripada proses perundingan ialah perkhidmatan yang diberi, masalah yang diselesaikan serta penjanaan pendapatan dari industri. Produk sampingan perundingan ialah

| | | |
|---|-------------------------------|----------------------------|
|  | MANUAL KUALITI | NO. RUJUKAN : MK-UiTMCT-01 |
| | | NO. KELUARAN : 03 |
| | NO. PINDAAN : 00 | |
| | TARIKH KUATKUASA : 01/01/2020 | |
| | MUKA SURAT : 9/52 | |

peningkatan kepakaran pensyarah, pengiktirafan kepakaran pensyarah oleh industri dan peningkatan reputasi dan kredibiliti universiti.

iii) Jaringan industri dan masyarakat (komuniti)

Produk akhir daripada proses jaringan industri, masyarakat (komuniti) dan alumni ialah pelajar/pensyarah yang tamat menjalani latihan industri, sukarelawan, aktiviti kesukarelawanan, laporan latihan praktik/industri, laporan aktiviti bersama industri, laporan aktiviti kemasyarakatan, MoU/MoA, tajaan, 'endowment', dan masalah yang diselesaikan. Produk sampingan ialah jalinan dan hubungan baik dan kerjasama antara UiTM dengan pihak industri, masyarakat dan alumni.

Produk UiTM adalah perkhidmatan pengajian tinggi, program pengajian pendidikan tinggi dan graduan UiTM.

d) Pengurusan Atasan UiTMCT

Pengurusan Atasan UiTMCT terdiri daripada Ahli Jawatankuasa Eksekutif yang terdiri daripada Rektor, Timbalan-timbalan Rektor, Penolong-penolong Rektor dan Ketua-ketua Bahagian.

e) Staf UiTMCT

Staf UiTMCT terdiri daripada Staf Akademik dan Staf Pentadbiran yang dilantik secara tetap atau kontrak.

f) Wakil Pengurusan UiTMCT

Wakil Pengurusan (WP) UiTMCT adalah terdiri daripada Pengurusan Kanan yang dilantik oleh Rektor UiTMCT untuk membangun, melaksana, menyenggara dan memastikan penambahbaikan berterusan

| | | |
|---|-----------------------|-------------------------------|
|  | MANUAL KUALITI | NO. RUJUKAN : MK-UiTMCT-01 |
| | | NO. KELUARAN : 03 |
| | | NO. PINDAAN : 00 |
| | | TARIKH KUATKUASA : 01/01/2020 |
| | | MUKA SURAT : 10/52 |

Sistem Pengurusan Kualiti UiTM Cawangan selaras dengan skop SPK serta keperluan COPIA.

g) Ketua Unit Kualiti

Staf UiTMCT yang dilantik oleh UiTM atas cadangan Rektor bagi merancang dan memantau pelaksanaan aktiviti dan inisiatif penambahbaikan kualiti yang menyokong dan memantapkan Sistem Pengurusan Kualiti di UiTMCT sepertimana yang dinyatakan dalam Dasar Jaminan & Pengukuhan Kualiti.

h) Pengawal Dokumen

Staf UiTMCT yang dilantik oleh Rektor UiTMCT bagi membantu Wakil Pengurusan UiTMCT untuk mengurus dan menyelenggara Dokumen Kualiti Sistem Pengurusan Kualiti di UiTMCT.

i) Ketua Sistem Audit


Staf yang dilantik oleh Rektor UiTMCT bagi membantu Wakil Pengurusan UiTMCT untuk memantau dan memastikan Sistem Pengurusan Kualiti dilaksanakan selaras dengan keperluan SPK yang telah ditetapkan.

j) Pegawai Dokumen

Staf UiTMCT yang dilantik oleh Rektor UiTMCT bagi membantu Wakil Pengurusan UiTMCT untuk mengurus dan menyelenggara Dokumen Kualiti SPK ISO 9001: 2015 di UiTMCT.

k) Jabatan

Semua bahagian, fakulti, unit dan kampus UiTMCT.

| | | |
|---|-------------------------------|----------------------------|
|  | MANUAL KUALITI | NO. RUJUKAN : MK-UiTMCT-01 |
| | | NO. KELUARAN : 03 |
| | NO. PINDAAN : 00 | |
| | TARIKH KUATKUASA : 01/01/2020 | |
| | MUKA SURAT : 11/52 | |

I) Singkatan

| | |
|---------------|--|
| BHEA | - Bahagian Hal Ehwal Akademik (termasuk unit-unit di bawahnya termasuk fakulti, Pusat Pengajian Siswazah (PPS), Institute of Continuing Education & Professional Studies (iCEPS), dan Unit Hal Ehwal Kurikulum (UHEK)) |
| BHEP | - Bahagian Hal Ehwal Pelajar |
| COPIA | - <i>Code of Practice for Institutional Audit</i> |
| COPPA | - <i>Code of Practice for Programme Accreditation</i> |
| ICAN | - Pejabat Jaringan Industri, Masyarakat, & Alumni |
| ICRESS | - <i>Integrated Course Registration & Scheduling System</i> |
| InQKA | - Institut Kualiti dan Pengembangan Ilmu |
| iQMS | - <i>Integrated Quality Management System</i> |
| UA | - Universiti Awam |
| iCEPS | - <i>Institute of Continuing Education & Professional Studies</i> |
| IRMI | - Institut Pengurusan Penyelidikan dan Inovasi |
| ISO | - International Organization for Standardization |
| JAF | - Jawatankuasa Akademik Fakulti |
| JAN | - Jawatankuasa Akademik Negeri |
| JAPPN | - Jawatankuasa Pengurusan Pelajar Negeri |
| JITEN | - Jawatankuasa IT dan Elektronik Negeri |
| JKEN | - Jawatankuasa Eksekutif Negeri |
| JKPN | - Jawatankuasa Kewangan dan Perolehan Negeri |
| JKKN | - Jawatankuasa Kecil Kurikulum Negeri |
| JKPN | - Jawatankuasa Penyelidikan Negeri |
| KSA | - Ketua Sistem Audit |
| KPM | - Kementerian Pendidikan Malaysia |
| LPU | - Lembaga Pengarah Universiti |
| MARA | - Majlis Amanah Rakyat |

DOKUMEN TERKAWAL

| | | |
|---|-----------------------|-------------------------------|
|  | MANUAL KUALITI | NO. RUJUKAN : MK-UiTMCT-01 |
| | | NO. KELUARAN : 03 |
| | | NO. PINDAAN : 00 |
| | | TARIKH KUATKUASA : 01/01/2020 |
| | | MUKA SURAT : 12/52 |

| | |
|---------------|---|
| MASMED | - Malaysian Academy of SME & Entrepreneurship Development |
| MK | - Manual Kualiti |
| MKSP | - Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan |
| MQA | - <i>Malaysian Qualifications Agency</i> |
| OBE | - <i>Outcome-based Education</i> |
| PhD | - Ijazah Sarjana Kedoktoran |
| PK | - Prosedur Kualiti |
| PKA | - Pusat Kecemerlangan Akademik |
| PJI | - Penyelidikan dan Jaringan Industri |
| PMS | - Perancangan dan Maklumat Strategik |
| PPS | - Pusat Pengajian Siswazah |
| PYB | - Pegawai yang bertanggungjawab |
| SuFO | - <i>Students' Feedback Online</i> |
| SPK | - Sistem Pengurusan Kualiti |
| UCTC | - <i>University Community Transformation Centre</i> |
| UiTM | - Universiti Teknologi MARA |
| UiTMCT | - Universiti Teknologi MARA Cawangan Terengganu |
| WP | - Wakil Pengurusan UiTM |

4.0 KONTEKS ORGANISASI

4.1 Memahami Organisasi dan Konteksnya

UiTMCT mengenalpasti isu luaran dan dalaman yang berkaitan dengan matlamat dan halatuju strategik serta yang memberi kesan kepada pencapaian matlamat sistem pengurusan kualiti universiti melalui perancangan strategik yang dipantau dan dikaji semula dari masa ke semasa.

| | | |
|---|-------------------------------|----------------------------|
|  | MANUAL KUALITI | NO. RUJUKAN : MK-UiTMCT-01 |
| | | NO. KELUARAN : 03 |
| | NO. PINDAAN : 00 | |
| | TARIKH KUATKUASA : 01/01/2020 | |
| | MUKA SURAT : 13/52 | |

4.2 Memahami Keperluan dan Jangkaan Pihak yang Berkepentingan

UiTMCT mengenalpasti pihak yang berkepentingan seperti yang disebutkan di Seksyen 3.0 (b), keperluan pihak yang berkepentingan yang relevan terhadap sistem pengurusan kualiti dikenalpasti melalui berbagai cara termasuklah kajiselidik, aduan, maklumbalas, pekeliling, dan garis panduan. Maklumat berkaitan keperluan pihak yang berkepentingan ini dipantau dan dikaji semula dari masa ke semasa.

4.3 Skop Sistem Pengurusan Kualiti

Skop pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti UiTMCT adalah Pengurusan Akademik Universiti Awam di Universiti Teknologi MARA Kampus Cawangan dengan berdasarkan kepada pelaksanaan iQMS (Integrated Quality Management System).

Batasan Aplikasi Pelaksanaan ISO 9001: 2015

Bagi tujuan pengamalan Sistem Pengurusan Kualiti (SPK) di peringkat Fakulti/Kampus Cawangan UiTM yang tidak mengamalkan persijilan ISO 9001:2015, tiada pematuhan kepada keperluan ISO 9001:2015 dinyatakan.

Aktiviti Teras Penyediaan Perkhidmatan Pendidikan Tinggi

UiTMCT telah mengambil kira dasar dan perkara-perkara berkaitan yang telah digariskan oleh kerajaan dalam menggariskan teras dasar, matlamat dan strategi penyediaan perkhidmatan pendidikan tinggi, selain perkara-perkara yang terdapat dalam falsafah, visi, misi dan objektif UiTM.

Terdapat sepuluh (10) aktiviti teras penyediaan perkhidmatan pendidikan tinggi dalam UiTMCT atau keutamaan operasi Universiti dinyatakan seperti berikut: -

| | | |
|---|-------------------------------|----------------------------|
|  | MANUAL KUALITI | NO. RUJUKAN : MK-UiTMCT-01 |
| | | NO. KELUARAN : 03 |
| | NO. PINDAAN : 00 | |
| | TARIKH KUATKUASA : 01/01/2020 | |
| | MUKA SURAT : 14/52 | |

- a) Proses Pengajaran dan Pembelajaran
- b) Pembangunan Pelajar
- c) Pembangunan Penyelidikan dan Perundingan
- d) Jalinan Komuniti & Inovasi
- e) Pemantauan Pengurusan
- f) Pembangunan & Pengurusan ICT
- g) Pembangunan Fizikal
- h) Pengurusan Fasiliti
- i) Pembangunan Sumber Manusia
- j) Pengurusan Kewangan

4.4 Sistem Pengurusan Kualiti dan Proses-Prosesnya

4.4.1 UiTMCT mewujudkan, mendokumen, melaksana, menyenggara dan menambahbaik sistem pengurusan kualiti dan proses yang diperlukan beserta interaksi di antara proses sepertimana keperluan piawaian ISO 9001:2015. UiTMCT akan: -

- a) Menentukan proses-proses yang perlu ada dalam Sistem Pengurusan Kualiti serta pelaksanaannya secara menyeluruh di Kampus Cawangan UiTM.
- b) Menentukan turutan (*sequence*) proses yang betul dan hubung kait dengan proses-proses yang terlibat.
- c) Menentukan dan menggunakan kriteria, kaedah operasi dan kawalan proses yang berkesan.
- d) Mengenalpasti sumber yang diperlukan dan memastikan sumber yang diperlukan ada untuk digunakan.
- e) Membahagikan tanggungjawab dan kuasa untuk tujuan tersebut di atas.
- f) Menangani risiko dan peluang mengikut keperluan sub-klausu 6.1.
- g) Menilai proses dan melaksanakan sebarang perubahan yang diperlukan untuk memastikan proses mencapai matlamat.

| | | |
|---|-------------------------------|----------------------------|
|  | MANUAL KUALITI | NO. RUJUKAN : MK-UiTMCT-01 |
| | | NO. KELUARAN : 03 |
| | NO. PINDAAN : 00 | |
| | TARIKH KUATKUASA : 01/01/2020 | |
| | MUKA SURAT : 15/52 | |

- h) Menambahbaik proses dan sistem pengurusan kualiti. (Sila rujuk gambarajah Pelan Kualiti di Seksyen 8.1) Semua proses ini akan diuruskan oleh UiTM dengan mematuhi keperluan ISO 9001:2015.

Jika sumber dan perkhidmatan luar diperlukan, UiTMCT akan memastikan semua kehendak dan keperluan piawaian yang ditetapkan oleh ISO 9001:2015 dipatuhi dan terkawal. Jenis dan tahap kawalan yang diaplikasikan ke atas proses sumber dan perkhidmatan luar akan dinyatakan dalam sistem pengurusan kualiti.

UiTMCT telah mengenalpasti bahagian yang terlibat bagi proses yang berkaitan dengan sumber dan perkhidmatan luar adalah Bahagian Pentadbiran, Bahagian Pengurusan Fasiliti, Bahagian Hal Ehwal Akademik, Pejabat Bendahari, Perpustakaan dan Bahagian Hal Ehwal Pelajar.

- **Proses-Proses Utama**

Di samping itu, sebanyak sepuluh (10) proses utama dikenalpasti untuk pengoperasian system pengurusan kualiti di UiTMCT. Jadual berikut menyenaraikan proses-proses utama pengurusan korporat UiTMCT dan pihak yang bertanggungjawab.

Jadual 4.1: Proses-proses Utama Pengurusan Korporat UiTMCT

| Bil | Perkhidmatan | Pihak Bertanggungjawab | Minit/Rekod |
|-----|--------------|------------------------|-------------|
|-----|--------------|------------------------|-------------|

| | | |
|---|-------------------------------|----------------------------|
|  | MANUAL KUALITI | NO. RUJUKAN : MK-UiTMCT-01 |
| | | NO. KELUARAN : 03 |
| | NO. PINDAAN : 00 | |
| | TARIKH KUATKUASA : 01/01/2020 | |
| | MUKA SURAT : 16/52 | |

| | | | |
|-----|--|--|--|
| 1. | Proses Pengajaran dan Pembelajaran | BHEA, Perpustakaan, Kampus Cawangan UiTMCT, PPS, iCEPS, PKA | JK Kecil Kurikulum Fakulti, JKKN, JAN, Mesyuarat Pentadbir Akademik, Mesyuarat Fakulti, Laporan Pencapaian PKA, Laporan Pencapaian Pemilikan Bahan Silibus Perpustakaan UiTM. |
| 2. | Pembangunan Pelajar | BHEP, BHEA, PJI | JAPPN, Rekod Aktiviti Pelajar dan Aktiviti Bawah PKA, Jawatankuasa Induk MASMED (Portfolio Siswa Niaga, Pengajian, Latihan, dan Ko-Siswa), Jawatankuasa Program/ Projek berkaitan, MKSP. |
| 3. | Pembangunan Penyelidikan dan Perundingan | JKEN UiTMCT, JKPN, Unit PMS, Unit Penyelidikan dan Penulisan | Mesyuarat JKE, Mesyuarat JKPN, MKSP, Sistem UePMO, Laporan AMP, MyRA, PRISMa, JKPN. |
| 4. | Jalinan Komuniti & Inovasi | PJI, BHEA, BHEP | Mesyuarat PJI/ICAN, MKSP, Mesyuarat Pentadbir Akademik, Mesyuarat JAPPN. |
| 5. | Pemantauan Pengurusan | JKEN, Unit Kualiti, Unit Pengurusan Risiko | Mesyuarat JKEN, Mesyuarat JAN, MKSP, Laporan Pengurusan Risiko. |
| 6. | Pembangunan & Pengurusan ICT | Unit Infostruktur | JITEN, Laporan Penyelenggaraan ICT, MKSP, Mesyuarat Pengurusan ICT Bersama Kampus Negeri. |
| 7. | Pembangunan Fizikal | Bahagian Pengurusan Fasiliti (BPF) | Mesyuarat JKE, Jawatankuasa Pentadbir Projek Negeri (JPePN), Jawatankuasa Pembangunan dan Pengurusan Fasiliti Negeri (JPPFN), MKSP. |
| 8. | Pengurusan Fasiliti | Bahagian Pengurusan Fasiliti (BPF) | Mesyuarat JKEN, Jawatankuasa Pentadbir Projek Negeri (JPePN), Jawatankuasa Pembangunan dan Pengurusan Fasiliti Negeri (JPPFN). |
| 9. | Pembangunan Sumber Manusia | Bahagian Pentadbiran | Jawatankuasa Sumber Manusia Negeri, Panel Permohonan Sumber Manusia, Mesyuarat JKEN. |
| 10. | Pengurusan Kewangan | Pejabat Bendahari | Mesyuarat Sebutharga Rasmi, Mesyuarat Jawatankuasa Pengurusan Kewangan dan Akaun, Mesyuarat JKEN. |

DOKUMEN TERKAWAL

| | | |
|---|-----------------------|-------------------------------|
|  | MANUAL KUALITI | NO. RUJUKAN : MK-UiTMCT-01 |
| | | NO. KELUARAN : 03 |
| | | NO. PINDAAN : 00 |
| | | TARIKH KUATKUASA : 01/01/2020 |
| | | MUKA SURAT : 17/52 |

4.4.2 Manual Kualiti adalah dokumen utama yang menjelaskan dasar dan perancangan bagi Pengurusan Korporat UiTMCT. Manual ini merupakan sumber rujukan utama bagi Sistem Pengurusan Kualiti UiTMCT. Manual ini disokong oleh dokumen-dokumen kualiti berikut: -

- **Prosedur Kualiti**

Prosedur Kualiti adalah dokumen yang menyatakan segala proses pengurusan dan operasi UiTM. UiTM hendaklah bertanggungjawab menyedia dan melaksanakan prosedur ini secara konsisten dan mengikut piawaian ISO 9001:2015. Sehubungan itu, UiTMCT mewujudkan dua puluh (20) Prosedur Kualiti Pengurusan, sebelas (11) Prosedur Kualiti Operasi. Rujuk Lampiran 1: Senarai Dokumen Kualiti UiTMCT.

- **Panduan Pengurusan Risiko**

Prosedur Kualiti disokong oleh satu (1) Panduan Pengurusan Risiko.

- **SPK/MK UiTMCT**

SPK/MK UiTMCT adalah sistem pengurusan kualiti yang diwujudkan untuk menyokong pengurusan korporat UiTM.

- **Dokumen Sokongan**

Dokumen Sokongan adalah dokumen yang dijadikan bahan rujukan bagi pelaksanaan sesuatu proses. Ia mestilah disimpan dan disenggarakan oleh Pengawal Dokumen sebagai rujukan dan sokongan kepada Sistem Pengurusan Kualiti UiTMCT.

5.0 KEPIMPINAN

| | | |
|---|-------------------------------|----------------------------|
|  | MANUAL KUALITI | NO. RUJUKAN : MK-UiTMCT-01 |
| | | NO. KELUARAN : 03 |
| | NO. PINDAAN : 00 | |
| | TARIKH KUATKUASA : 01/01/2020 | |
| | MUKA SURAT : 18/52 | |

5.1 Kepimpinan dan Komitmen


5.1.1 Umum

Pengurusan Atasan UiTMCT komited kepada pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti ISO 9001:2015 UiTM, 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.
- c) Mengadakan dan mengkaji semula perancangan strategik bagi menyemak dan memantau prestasi sistem pengurusan kualiti UiTMCT.
- d) Membangunkan dan mewujudkan Daftar Risiko UiTMCT.
- e) Mengadakan Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan bagi menyemak dan memantau prestasi sistem pengurusan kualiti UiTMCT.
- f) Memastikan sumber yang perlu untuk pelaksanaan sistem pengurusan kualiti adalah mencukupi (mengikut COPIA, COPPA dan Programme Standard).
- g) Mewujudkan kecemerlangan operasi melalui penambahbaikan proses di UiTMCT.

5.1.2 Tumpuan kepada Pelanggan

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

| | | |
|---|-----------------------|-------------------------------|
|  | MANUAL KUALITI | NO. RUJUKAN : MK-UiTMCT-01 |
| | | NO. KELUARAN : 03 |
| | | NO. PINDAAN : 00 |
| | | TARIKH KUATKUASA : 01/01/2020 |
| | | MUKA SURAT : 19/52 |

- 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 dan menangani risiko dan peluang yang memberi kesan terhadap keakuran produk dan perkhidmatan.
- e) Memastikan sebarang pindaan dan keperluan tambahan yang ditetapkan oleh UiTMCT direkodkan.

5.2 Dasar Kualiti UiTMCT

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

- 1) program Pengajaran dan Pembelajaran serta pembangunan pelajar yang berkualiti demi melahirkan graduan yang berdaya saing, global dan beretika serta memenuhi keperluan pelanggan,
- 2) penyelidikan, perundingan, inovasi, jalinan komuniti dan jaringan industri yang memenuhi keperluan dan kepuasan pelanggan, yang berlandaskan penambahbaikan secara berterusan serta akur kepada piawaian dan perundangan yang ditetapkan.

5.2.1 Pengurusan Atasan UiTMCT akan memastikan Dasar Kualiti adalah sentiasa: -

- a) Bersesuaian dengan matlamat penubuhan UiTMCT dengan mengambilkira kehendak pelanggan dan keperluan semasa.
- b) Disebar kepada semua staf UiTMCT supaya dihayati dan difahami oleh semua.

| | | |
|---|-------------------------------|----------------------------|
|  | MANUAL KUALITI | NO. RUJUKAN : MK-UiTMCT-01 |
| | | NO. KELUARAN : 03 |
| | NO. PINDAAN : 00 | |
| | TARIKH KUATKUASA : 01/01/2020 | |
| | MUKA SURAT : 20/52 | |

- c) Merangkumi komitmen pengurusan untuk memenuhi keperluan-keperluan sistem pengurusan kualiti dan meningkatkan keberkesanannya secara berterusan.
- d) Dikaji semula bagi menjamin kualiti yang berterusan mengikut kesesuaian;
- e) Menjadi asas dalam mewujudkan dan mengkaji semula Objektif Kualiti.

5.2.2 Penyampaian Dasar Kualiti

Dasar Kualiti ini disebar, difahami dan dilaksanakan oleh keseluruhan warga UiTMCT dan dikaji semula untuk memastikan kesesuaiannya yang berterusan. Ianya juga dipamerkan di tempat strategik di UiTMCT (fakulti, jabatan, bahagian dan unit). Selain itu, ianya juga dimuatnaik di laman web UiTMCT supaya dapat dicapai oleh semua pihak berkepentingan yang berkaitan.

5.3 Peranan Organisasi, Tanggungjawab dan Bidang Kuasa

5.3.1 Tanggungjawab dan Bidang Kuasa

Pengurusan Atasan UiTMCT hendaklah mengenal pasti dan memaklumkan tanggungjawab dan bidang kuasa masing-masing kepada semua staf UiTMCT melalui carta organisasi serta senarai tugas yang terkini.

5.3.2 Wakil Pengurusan

Rektor UiTMCT akan melantik Wakil Pengurusan UiTMCT yang terdiri daripada Pengurusan Kanan yang bertanggungjawab mengenai perkara berikut: -

- a) Memastikan keperluan proses Sistem Pengurusan Kualiti diwujudkan, dilaksanakan dan diselenggarakan.


| | | |
|---|-------------------------------|----------------------------|
|  | MANUAL KUALITI | NO. RUJUKAN : MK-UiTMCT-01 |
| | | NO. KELUARAN : 03 |
| | NO. PINDAAN : 00 | |
| | TARIKH KUATKUASA : 01/01/2020 | |
| | MUKA SURAT : 21/52 | |

- 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.

5.3.3 Ketua Unit Kualiti

Rektor/ Wakil Pengurusan (WP) UiTMCT akan mencadangkan lantikan seorang Ketua Unit Kualiti (KUK) daripada kalangan staf UiTMCT yang kompeten. 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, menyelaras 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 Kaji Semula Pengurusan.
- e) Menubuhkan pasukan Juraudit Dalaman dengan persetujuan Wakil Pengurusan/Ketua UiTMCT.

| | | |
|---|-----------------------|-------------------------------|
|  | MANUAL KUALITI | NO. RUJUKAN : MK-UiTMCT-01 |
| | | NO. KELUARAN : 03 |
| | | NO. PINDAAN : 00 |
| | | TARIKH KUATKUASA : 01/01/2020 |
| | | MUKA SURAT : 22/52 |

- f) Membantu Wakil Pengurusan dalam merancang penambahbaikan berterusan dan pengurusan risiko UiTMCT.
- g) Membuat perancangan tahunan keperluan latihan staf dan program kualiti UiTMCT.
- h) Melibatkan diri dalam Jawatankuasa Akademik Negeri (JAN) melalui lantikan *ex-officio*, Jawatankuasa Kurikulum Peringkat Kampus dan Fakulti, Jawatankuasa *National Outcome Based Learning* (NOBLE) dan Jawatankuasa Akreditasi Program.

Rujuk Lampiran 4: Tanggungjawab Ketua Unit Kualiti untuk tugas dan tanggungjawab yang lebih terperinci.

Rujuk Lampiran 5: Quality Assurance & Enhancement Policy (QAEP) V.2.

5.3.4 Pengawal Dokumen

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

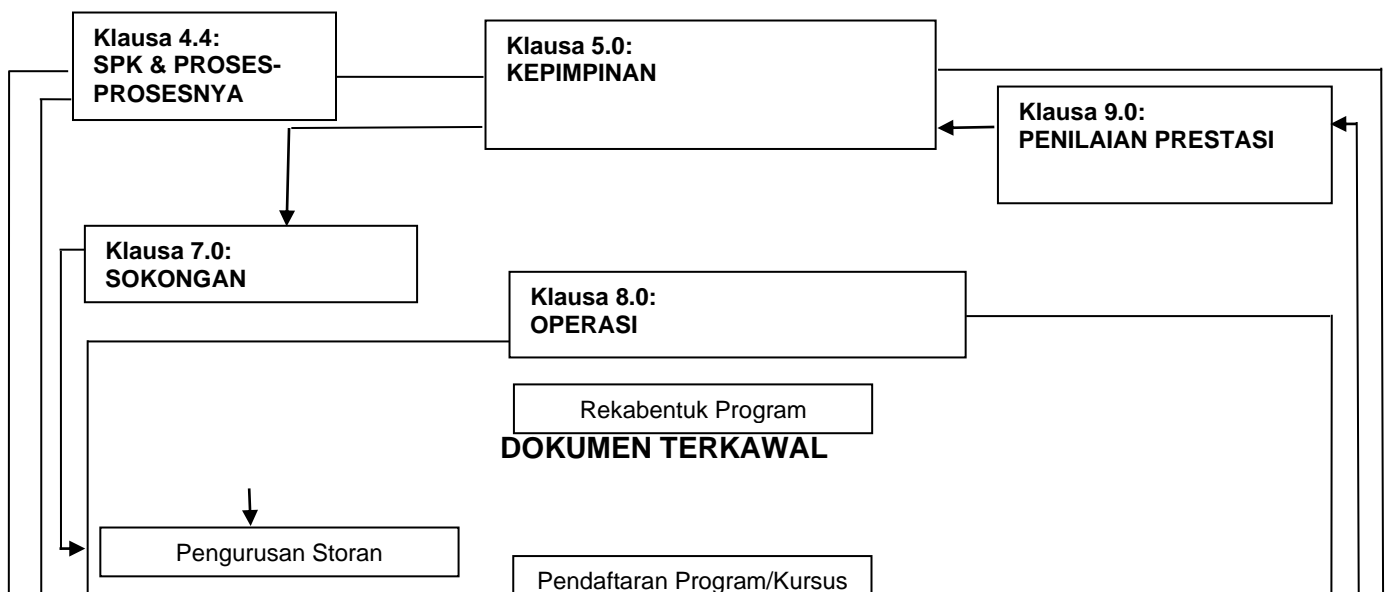
- a) Mengedar semua prosedur/dokumen yang telah diluluskan dan didaftarkan dalam SPK ISO 9001:2015.
- b) Menyediakan Senarai Induk Dokumen ISO, Senarai Induk Dokumen Luaran, Senarai Edaran dan Penerimaan.
- c) Merekodkan senarai penerima dokumen dalam Senarai Edaran.
- d) Memaklumkan pemegang prosedur 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 digunakan di dalam dokumen SPK ISO 9001:2015.
- 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.


DOKUMEN TERKAWAL

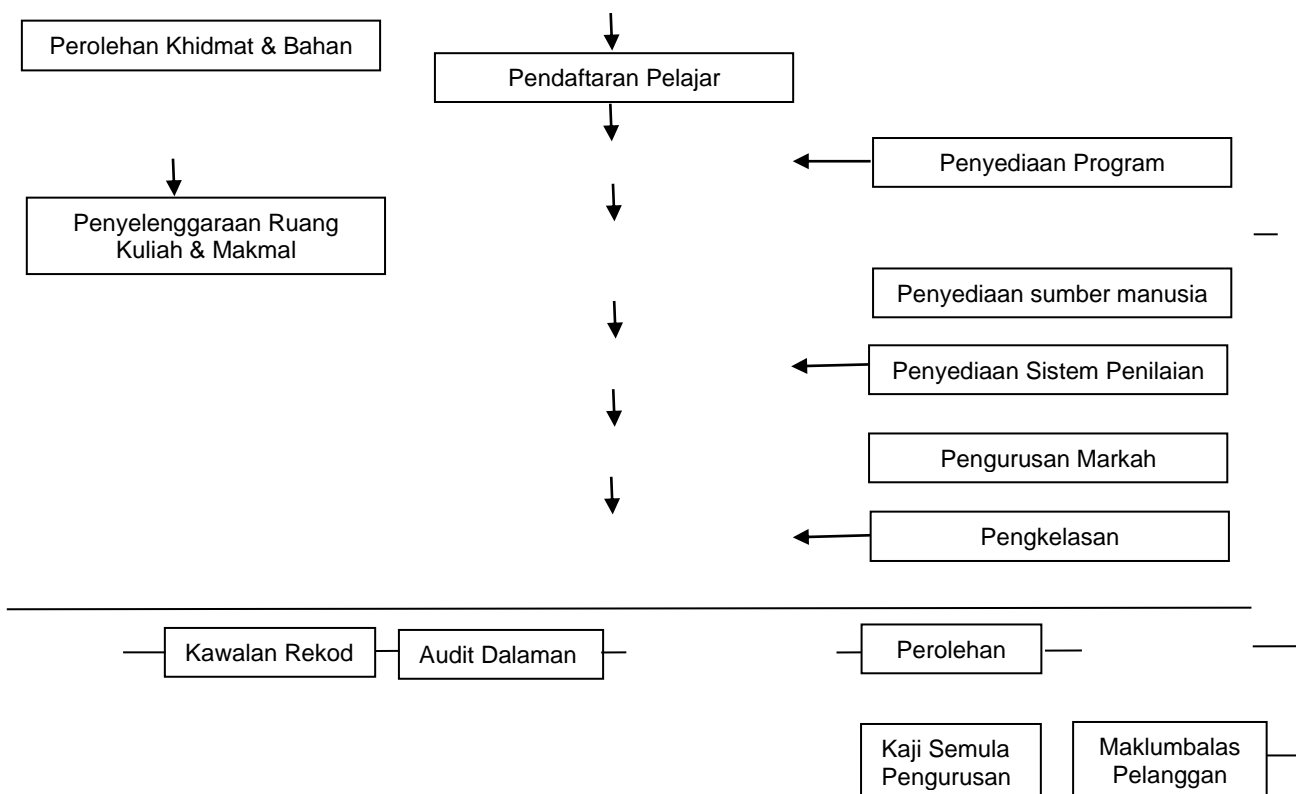
| | | |
|---|-------------------------------|----------------------------|
|  | MANUAL KUALITI | NO. RUJUKAN : MK-UiTMCT-01 |
| | | NO. KELUARAN : 03 |
| | NO. PINDAAN : 00 | |
| | TARIKH KUATKUASA : 01/01/2020 | |
| | MUKA SURAT : 23/52 | |

- g) Menyimpan rekod-rekod kawalan dokumen yang berkaitan apabila diarahkan oleh Wakil Pengurusan.
- h) Memastikan semua rekod yang dinyatakan dalam prosedur ditempatkan di kawasan selamat.
- 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 UiTMCT, Ketua Jabatan, Wakil Pengurusan, Juruaudit Dalaman dan yang berkaitan).
- l) Menyelaras sebarang perubahan dokumen yang digunakan.

PELAN KUALITI PENGAJARAN DAN PEMBELAJARAN UiTMCT



| | | |
|---|-------------------------------|----------------------------|
|  | MANUAL KUALITI | NO. RUJUKAN : MK-UiTMCT-01 |
| | | NO. KELUARAN : 03 |
| | NO. PINDAAN : 00 | |
| | TARIKH KUATKUASA : 01/01/2020 | |
| | MUKA SURAT : 24/52 | |




Rajah 5.1: Pelan Kualiti Pengajaran & Pembelajaran UiTMCT

6.0 PERANCANGAN

6.1 Tindakan yang Diambil Untuk Menangani Risiko dan Peluang

6.1.1 Bagi memastikan dan menjamin sistem pengurusan kualiti akan mencapai matlamat yang telah ditetapkan dan menghalang atau mengurangkan hasil yang tidak diingini serta mencapai penambahbaikan; kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman terhadap universiti telah dikenalpasti melalui analisa ke atas semua perkara tersebut semasa perancangan dan semakan ke atas pelan strategik universiti dilakukan.

| | | |
|---|-------------------------------|----------------------------|
|  | MANUAL KUALITI | NO. RUJUKAN : MK-UiTMCT-01 |
| | | NO. KELUARAN : 03 |
| | NO. PINDAAN : 00 | |
| | TARIKH KUATKUASA : 01/01/2020 | |
| | MUKA SURAT : 25/52 | |

6.1.2 Keperluan dan jangkaan pelanggan dan pihak berkepentingan juga telah dikenalpasti semasa perancangan strategik dilakukan. Dua (2) buah dokumen yang berkaitan ialah Perancangan/Pelan Strategik dan Daftar Risiko. Daftar Risiko menangani bagaimana risiko dikenalpasti, dinilai dan dikawal untuk memastikan tindakan yang diambil untuk mengawal risiko itu berkesan dan setimpal dengan risiko tersebut.

Dokumen Rujukan:

- 1) Pekeliling Naib Canselor Bil. 1 Tahun 2016: Tadbir Urus Pengurusan Risiko Universiti
- 2) Panduan Pengurusan Risiko

6.2 Objektif Kualiti dan Perancangan Untuk Mencapainya

6.2.1 UiTMCT mewujudkan Objektif Kualiti UiTMCT untuk fungsi, tahap dan proses yang berkaitan yang diperlukan untuk sistem pengurusan kualiti berdasarkan perancangan strategik, dasar kualiti, misi, visi dan objektif universiti.

| OBJEKTIF KUALITI UMUM UiTMCT |
|--|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Mempromosikan kemasukan ke UiTM 2 kali setahun. 2. Memastikan semua kurikulum bersifat kerja kursus disemak setiap 4 tahun bagi program-program pengurus utama yang tempoh pengajiannya adalah 3 tahun atau kurang dan setiap 5 tahun bagi pogram yang tempoh pengajiannya adalah 4 tahun. 3. Memastikan sekurang-kurangnya 90% pelajar sepenuh masa pada peringkat Diploma dan Sarjana Muda bergraduat dalam tempoh yang ditetapkan. |

| | | |
|---|-------------------------------|----------------------------|
|  | MANUAL KUALITI | NO. RUJUKAN : MK-UiTMCT-01 |
| | | NO. KELUARAN : 03 |
| | NO. PINDAAN : 00 | |
| | TARIKH KUATKUASA : 01/01/2020 | |
| | MUKA SURAT : 26/52 | |

4. Memastikan sekurang-kurangnya 5 calon PhD UiTM yang diseliakan oleh UiTM (Terengganu) menjelang 2020.
5. Memastikan kadar kebolehpasaran siswazah melebihi 80% (Sarjana Muda) 95% (Diploma) dan 4.0% menjelang 2020 (Bekerja Sendiri)
6. Bilangan penerbitan berindeks mencapai 250 menjelang 2020.
7. Nilai geran penyelidikan mencapai RM2j menjelang 2020.
8. Memastikan kecemerlangan dalam pemindahan ilmu dengan mengadakan 1 program inovasi bersama komuniti setiap tahun.

6.2.2 Objektif Kualiti UiTMCT diperinci dan disebarkan kepada semua pusat tanggungjawab serta disemak dan dikemaskini setiap tahun. Perancangan untuk mencapai objektif kualiti dilakukan dengan menentukan apa yang perlu dilakukan, keperluan sumber, siapa yang bertanggungjawab, bila ianya mesti disiapkan dan bagaimana keputusan akan dinilai.

Setiap tahun, kesemua objektif kualiti disemak pencapaiannya dan sekiranya tidak dicapai justifikasi diberikan. Objektif-objektif ini akan dibandingkan dan diukur berpandukan sasaran-sasaran strategi yang ditetapkan dalam Perancangan & Pelaksanaan, Rancangan Malaysia Ke 11 (2016 – 2020), Universiti Teknologi MARA.

Dokumen Sokongan:

- 1) Buku Perancangan & Pelaksanaan, Rancangan Malaysia Ke 11 (2016-2020), Universiti Teknologi MARA.
- 2) Minit Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan (MKSP) UiTMCT.

| | | |
|---|-------------------------------|----------------------------|
|  | MANUAL KUALITI | NO. RUJUKAN : MK-UiTMCT-01 |
| | | NO. KELUARAN : 03 |
| | NO. PINDAAN : 00 | |
| | TARIKH KUATKUASA : 01/01/2020 | |
| | MUKA SURAT : 27/52 | |

6.3 Perancangan Perubahan

Perancangan Sistem Pengurusan Kualiti

UiTMCT memastikan perubahan kepada sistem pengurusan kualiti dilakukan dengan terancang dengan mengambilkira:

- a) Tujuan perubahan tersebut dan kemungkinan yang timbul.
- b) Integriti sistem pengurusan kualiti kekal kukuh walaupun berlaku perubahan ke atas sistem pengurusan kualiti.
- c) Kewujudan sumber untuk menangani perubahan.
- d) Pembahagian dan pembahagian semula tanggungjawab dan bidang kuasa.
- e) Perubahan mestilah dibenteng dan diluluskan dengan mendapat persetujuan dari ahli MKSP.

7.0 SOKONGAN

7.1 Penyediaan Sumber-sumber

7.1.1 Umum

UiTMCT memastikan, peruntukan dan penyediaan sumber yang perlu, ditentu dan disediakan secukupnya bagi melaksana, menyenggara dan menambahbaik Sistem Pengurusan Kualiti UiTM secara berterusan dengan mengambilkira: -

- a) Kebolehan dan kekangan sumber dalaman sedia ada.
- b) Sumber yang perlu diperolehi dari pembekal luar

Dokumen Rujukan:

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

| | | |
|---|-----------------------|-------------------------------|
|  | MANUAL KUALITI | NO. RUJUKAN : MK-UiTMCT-01 |
| | | NO. KELUARAN : 03 |
| | | NO. PINDAAN : 00 |
| | | TARIKH KUATKUASA : 01/01/2020 |
| | | MUKA SURAT : 28/52 |

7.1.2 Sumber Manusia

UiTMCT mengenalpasti dan menyediakan staf yang diperlukan untuk keberkesanan sistem pengurusan kualiti, operasi dan kawalan ke atas proses-proses universiti. Semua staf adalah terlatih supaya cekap, mahir, dan berpengalaman bagi menjamin mutu kerja. Semua keperluan sumber manusia dirancang mengikut kaedah yang ditetapkan oleh universiti.

7.1.3 Infrastruktur

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


- a) Bangunan, ruang kerja dan kemudahan-kemudahan yang berkaitan;
- b) Peralatan yang meliputi perkakasan dan perisian yang diperlukan untuk menjalankan kerja;
- c) Kemudahan sokongan seperti pengangkutan, komunikasi atau sistem maklumat; dan
- d) Penyenggaraan berkala ke atas perkara (a), (b) dan (c) di atas bagi memastikan ia sentiasa sedia untuk diguna pakai bagi tujuan pengurusan proses utama di UiTMCT untuk kepuasan hati pelanggan.

Dokumen Rujukan:

- 1) Area 2, COPIA,
- 2) Area 6.1, COPIA
- 3) Piawaian Program, MQA

7.1.4 Persekitaran Kerja

UiTMCT memasti dan menyediakan persekitaran kerja yang kondusif dan selesa yang mengutamakan budaya kualiti dan etika kerja yang baik. Pengurusan UiTM memastikan pengurusan dan penyenggaraan ruang

| | | |
|---|-----------------------|-------------------------------|
|  | MANUAL KUALITI | NO. RUJUKAN : MK-UiTMCT-01 |
| | | NO. KELUARAN : 03 |
| | | NO. PINDAAN : 00 |
| | | TARIKH KUATKUASA : 01/01/2020 |
| | | MUKA SURAT : 29/52 |

dilaksanakan seperti mana keperluan yang ditetapkan mengikut peraturan am keselamatan dan kesihatan di tempat kerja.

Kemudahan persekitaran kerja termasuk :-

- a) Sistem pencahayaan.
- b) Sistem ventilasi dan penghawa dingin.
- c) Tempat kerja yang ergonomik.
- d) Ruang kerja yang selamat dan kondusif.
- e) Sistem keselamatan dan pencegahan kebakaran.
- f) Kebersihan ruang.
- g) Interaksi sosial.
- h) Kemudahan pekerja.
- i) Sistem pelupusan sisa makmal dan bahan kimia.

Dokumen Rujukan:

- 1) Area 2.3, COPIA
- 2) Panduan Pengurusan Risiko

7.1.5 Pemantauan dan Pengukuran Sumber

7.1.5.1 & 7.1.5.2 Kawalan Peralatan Bagi Pemantauan Dan Pengukuran

UiTMCT mengawal pemantauan dan penilaian ke atas perkakasan bagi memastikan semua aplikasi yang telah dibangunkan memenuhi keperluan pelanggan, mudah digunakan dan berfungsi sepenuhnya di sepanjang masa.

Bagi memastikan penilaian ke atas perkakasan yang dibuat adalah tepat, kaedah penilaian hendaklah:

- a) Dikaliberasi atau diverifikasi atau kedua-duanya dengan standard penilaian kebangsaan/antarabangsa secara berjadual atau sebelum digunakan; di mana tidak terdapat standard sedia ada, asas kaliberasi atau verifikasi yang dijalankan hendaklah direkodkan;
- b) Boleh diubahsuai atau diubahsuai semula apabila perlu;

| | | |
|---|-------------------------------|----------------------------|
|  | MANUAL KUALITI | NO. RUJUKAN : MK-UiTMCT-01 |
| | | NO. KELUARAN : 03 |
| | NO. PINDAAN : 00 | |
| | TARIKH KUATKUASA : 01/01/2020 | |
| | MUKA SURAT : 30/52 | |

- c) Telah dikenalpasti boleh dalam menentukan status kaliberasi atau verifikasi;
- d) Dijamin selamat daripada perubahan yang boleh mengakibatkan penilaian tidak sah untuk diterima; dan
- e) Terkawal daripada kerosakan dan kemerosotan semasa pengendalian, penyelenggaraan dan penyimpanan.
- f) Setiap perkakasan direkod, dilabel dan ditempatkan di lokasi yang sesuai dan selamat.

7.1.6 Pengetahuan Organisasi

Pengurusan UiTMCT menentukan pengetahuan yang diperlukan untuk operasi proses-prosesnya bagi mencapai keakuratan produk dan perkhidmatan. Setelah mengenalpasti pengetahuan yang diperlukan melalui perancangan strategik, beberapa sistem dan mekanisma telah diadakan untuk membolehkan pengetahuan ini disimpan, dikongsi dan digunakan bila perlu. Bagi tujuan ini di antara sistem atas talian yang digunakan ialah: -

- a) *Academic Information Management Systems (AIMS)*
- b) *University Electronic Programme Management Office (UePMO)/ Sistem Pengurusan dan Pemantauan Projek*
- c) *Sistem Maklumat Sumber Manusia (STARS)*
- d) *Online Process Improvement Register (OPIR)*
- e) *Student Integrated Management System (SIMS)*
- f) *Sistem Hal Ehwal Pelajar (eHEP)*

| | | |
|---|-----------------------|-------------------------------|
|  | MANUAL KUALITI | NO. RUJUKAN : MK-UiTMCT-01 |
| | | NO. KELUARAN : 03 |
| | | NO. PINDAAN : 00 |
| | | TARIKH KUATKUASA : 01/01/2020 |
| | | MUKA SURAT : 31/52 |

- g) Sistem Penilaian Amanah Tugas Pensyarah (MyATP)
- h) Sistem Pengurusan Sumber Manusia (HR2U)
- i) UiTM FinePortal
- j) e-Aduan Fasiliti
- k) Sistem iKolej

Selain itu, UiTMCT juga menggunakan saluran seperti seminar, kolokium, mesyuarat dalaman, taklimat, *Training of Trainers* (TOT), sesi perkongsian maklumat dan laman sesawang sebagai medium memantapkan pengetahuan organisasi universiti.

7.2 Kompetensi/Kecekapan

Bagi tujuan peningkatan kompetensi dan kecekapan staf, UiTMCT akan: -

- a) Mengenalpasti kompetensi yang diperlukan oleh staf untuk melakukan kerja yang memberi kesan kepada prestasi dan sistem pengurusan kualiti melalui laporan penilaian tahunan, perancangan strategik dan permohonan dari staf sendiri;
- b) Memastikan semua staf memperolehi kelayakan dan kompetensi yang diperlukan untuk memberikan perkhidmatan yang berkualiti melalui pendidikan, latihan, atau pengalaman. Semua staf diberi latihan dalam bidang pengkhususan yang diperlukan. Staf yang terlibat dalam pengkhususan akan diberi latihan dan pendedahan yang sesuai dalam usaha meningkatkan kompetensi mereka dengan menghadiri sekurang-kurangnya 42 jam latihan setahun;
- c) Menilai keberkesanan latihan yang diberikan untuk memenuhi keperluan kompetensi; dan,

| | | |
|---|-------------------------------|----------------------------|
|  | MANUAL KUALITI | NO. RUJUKAN : MK-UiTMCT-01 |
| | | NO. KELUARAN : 03 |
| | NO. PINDAAN : 00 | |
| | TARIKH KUATKUASA : 01/01/2020 | |
| | MUKA SURAT : 32/52 | |

- d) Mengemas kini dan menyimpan rekod latihan, kompetensi dan pengalaman staf yang terlibat.

Dokumen Rujukan:

- 1) Pekeliling Perkhidmatan Bil. 6 Tahun 2005
- 2) Pekeliling Naib Canselor Bil. 1/2010
- 3) Pekeliling Jabatan Perkhidmatan Awam
Ruj. JPA(I)S.175/4/1-1 Klt .22 (38) bertarikh 29 Februari 2016
- 4) Pekeliling Naib Canselor Bil. 4/2017

7.3 Kesedaran

UiTMCT memastikan staf mempunyai kesedaran yang tinggi dan menghayati Dasar Kualiti dan Objektif Kualiti UiTMCT dengan mengadakan kursus dan bengkel berkaitan kualiti, kecemerlangan operasi dan sistem pengurusan kualiti yang juga menyumbang kepada peningkatan prestasi.

7.4 Komunikasi Dalaman

Pengurusan UiTMCT memastikan sistem komunikasi dalaman yang berkesan diwujudkan melalui:

- Mesyuarat Jawatankuasa Eksekutif Negeri (JKEN)
- Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan (MKSP)
- Mesyuarat Jawatankuasa Akademik Negeri (JAN)
- Mesyuarat Jawatankuasa Ruang Niaga (JKRN)
- Mesyuarat Jawatankuasa Pelajar Negeri (JAPPN)
- Mesyuarat Jawatankuasa IT dan Elektronik Negeri (JITEN)
- Mesyuarat Jawatankuasa Penyelidikan Negeri (JKPN)
- Amanat Rektor
- Dialog Bersama Rektor
- Perhimpunan Bulanan Bersama Rektor
- Mesyuarat Pentadbir Akademik
- Mesyuarat Akademik


| | | |
|---|-------------------------------|----------------------------|
|  | MANUAL KUALITI | NO. RUJUKAN : MK-UiTMCT-01 |
| | | NO. KELUARAN : 03 |
| | NO. PINDAAN : 00 | |
| | TARIKH KUATKUASA : 01/01/2020 | |
| | MUKA SURAT : 33/52 | |

- Sesi Taklimat
- Notis Papan Kenyataan
- Buletin
- Pekeliling Naib Canselor
- Perbincangan Kumpulan
- Sistem Aduan dan Cadangan
- Laman Web UiTMCT
- Laman Web UiTM
- Media Sosial UiTMCT
- Memo/ surat menyurat

Saluran komunikasi dalaman dan luaran akan disokong, disebar dan dikawal oleh Unit Komunikasi Korporat serta Unit Infostruktur.

| Dokumen Rujukan: | Pemegang |
|--|---|
| 1) Fail Mesyuarat Jawatankuasa Eksekutif Negeri (JKEN) | Urusetia JKEN |
| 2) Fail Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan (MKSP) | Urusetia MKSP |
| 3) Fail Mesyuarat Jawatankuasa Akademik Negeri | Sekretariat JAN |
| 4) Fail Mesyuarat Jawatankuasa Ruang Niaga (JKRN) | Urusetia JKRN |
| 5) Fail Mesyuarat Jawatankuasa Pengurusan Pelajar Negeri (JAPPN) | Urusetia JAPPN |
| 6) Fail Mesyuarat Jawatankuasa ICT dan Teknikal | Sekretariat JITEN |
| 7) Fail Mesyuarat Jawatankuasa Penyelidikan Negeri (JKPN) | Urusetia JKPN |
| 8) Fail Pekeliling Universiti Teknologi MARA | Semua bahagian yang mengeluarkan Pekeliling |
| 9) Dasar Laman Web UiTM | InQKA |
| 10) Dasar Media Sosial UiTM | InQKA |
| 11) Dasar Jaminan dan Pengukuhan Kualiti | InQKA |

DOKUMEN TERKAWAL

| | | |
|---|-------------------------------|----------------------------|
|  | MANUAL KUALITI | NO. RUJUKAN : MK-UiTMCT-01 |
| | | NO. KELUARAN : 03 |
| | NO. PINDAAN : 00 | |
| | TARIKH KUATKUASA : 01/01/2020 | |
| | MUKA SURAT : 34/52 | |

7.5 Maklumat yang Didokumenkan

7.5.1 Umum – Kawalan Dokumen

Dokumen yang diwujudkan dalam sistem pengurusan kualiti akan dikawal. Rekod juga merupakan jenis dokumen yang perlu dikawal selaras dengan keperluan 7.5.3. Prosedur bagi kawalan dokumen disediakan meliputi perkara-perkara berikut:-

- a) Kelulusan dokumen sebelum diedarkan;
- b) Mengkaji semula dan mengemas kini di mana perlu serta meluluskannya;
- c) Memastikan perubahan dan status dokumen terkini dikenal pasti;
- d) Memastikan versi dokumen terkini yang berkaitan boleh dirujuk bila diperlukan;
- e) Memastikan dokumen dapat dirujuk dan dikenal pasti pada bila-bila masa;
- f) Memastikan dokumen luaran yang ditentukan keperluannya oleh Pengurusan UiTM bagi perancangan dan operasi sistem pengurusan kualiti harus dikenal pasti dan pengedarannya dikawal; dan
- g) Menghalang daripada dokumen usang digunakan dan dokumen ini ditandakan “BATAL” sekiranya disimpan untuk sebarang tujuan.

7.5.2 Membuat dan Mengemaskini

Semua dokumen terkawal mempunyai pengenalan seperti tajuk, tarikh, mukasurat dan nombor rujukan serta disemak dan diluluskan sebelum dikeluarkan/digunapakai.

7.5.3 Kawalan Rekod

UiTMCT akan menyelia dan menyenggara Prosedur Kawalan Rekod. Satu senarai induk Rekod disediakan untuk mempermudah pengesanan, dan penyenggaraan rekod kualiti. Satu sistem kod rujukan akan ditentukan menurut

| | | |
|---|-------------------------------|----------------------------|
|  | MANUAL KUALITI | NO. RUJUKAN : MK-UiTMCT-01 |
| | | NO. KELUARAN : 03 |
| | NO. PINDAAN : 00 | |
| | TARIKH KUATKUASA : 01/01/2020 | |
| | MUKA SURAT : 35/52 | |

kategori Rekod.

Semua rekod disimpan dengan selamat supaya mudah dikenal pasti dan dirujuk. Jika disimpan secara elektronik, satu sistem sokongan (*back-up*) bagi storan rekod berkenaan akan diadakan. UiTMCT akan mengambil tindakan mencegah kehilangan data dengan merencanakan Pelan Pengurusan Risiko yang bersesuaian.

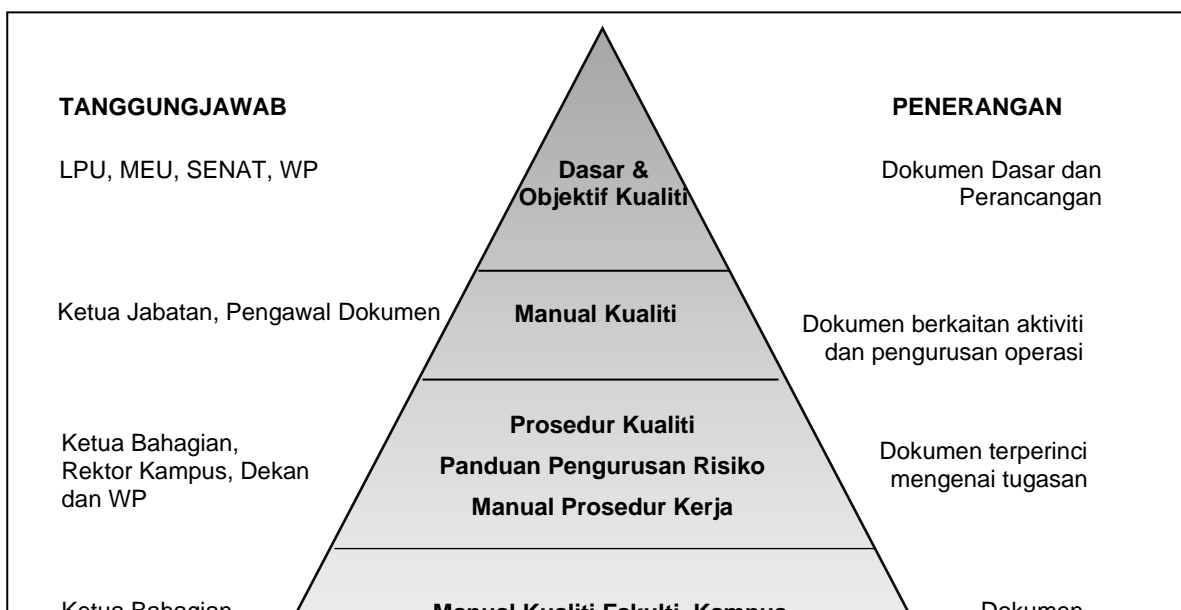
Rekod hendaklah disimpan secara sistematik untuk rujukan semula sekurang-kurangnya 5 tahun sebelum dilupuskan menurut kaedah yang ditetapkan oleh Pengurusan UiTM.

Dokumen Rujukan:

- 1) PK(P)-UiTMCT-01 Prosedur Kawalan Dokumen
- 2) PK(P)-UiTMCT-02 Prosedur Kawalan Rekod

UiTMCT akan mendokumenkan Sistem Pengurusan Kualiti untuk tadbir urus UiTMCT bagi memastikan semua kehendak pelanggan dikenal pasti, difahami dan dipenuhi.

Struktur Dokumentasi Sistem Pengurusan Kualiti tersebut adalah berasaskan kepada Rajah 7.1:-



| | | |
|---|-------------------------------|----------------------------|
|  | MANUAL KUALITI | NO. RUJUKAN : MK-UiTMCT-01 |
| | | NO. KELUARAN : 03 |
| | NO. PINDAAN : 00 | |
| | TARIKH KUATKUASA : 01/01/2020 | |
| | MUKA SURAT : 36/52 | |

Rajah 7.1: Struktur Dokumentasi Sistem Pengurusan Kualiti UiTM

Sistem Pengurusan Kualiti UiTMCT diwujudkan bagi memastikan satu Sistem Pengurusan Kualiti dapat dibentuk dan dilaksana dengan cekap, tepat dan berkesan berpandukan kepada Dasar Kualiti dan Objektif Kualiti yang ditetapkan dalam Seksyen 5.2 dan 6.2 Manual Kualiti ini.

8.0 OPERASI

8.1 Perancangan Operasi dan Kawalan bagi Penzahiran Produk

UiTMCT merancang dan mewujudkan proses-proses yang didokumenkan bagi memastikan keperluan-keperluan pelanggan sentiasa dipenuhi secara konsisten.

Bagi menzahirkan produk yang diperlukan oleh pelanggan, Pengurusan Atasan UiTMCT akan menentukan pendekatan proses seperti berikut:

- a) Objektif dan keperluan kualiti bagi membangunkan produk yang mencerminkan kualiti produk UiTM;
- b) Keperluan untuk menentukan proses yang terlibat, dokumen kualiti serta penyediaan maklumat dan sumber-sumber tadbir urus UiTMCT;

| | | |
|---|-------------------------------|----------------------------|
|  | MANUAL KUALITI | NO. RUJUKAN : MK-UiTMCT-01 |
| | | NO. KELUARAN : 03 |
| | NO. PINDAAN : 00 | |
| | TARIKH KUATKUASA : 01/01/2020 | |
| | MUKA SURAT : 37/52 | |

- c) Keperluan aktiviti verifikasi, pemantauan, pemeriksaan, pengukuran dan pengujian serta kriteria bagi menentukan produk memenuhi keperluan yang ditetapkan; dan
- d) Rekod yang diperlukan sebagai bukti pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti ISO 9001:2015 UiTM dalam memenuhi keperluan pelanggan.
- e) Penyediaan kaedah pembangunan kurikulum, pengajaran, pembelajaran, pengukuran, dan pemantauan produk akademik dalam penganugerahan diploma dan ijazah.

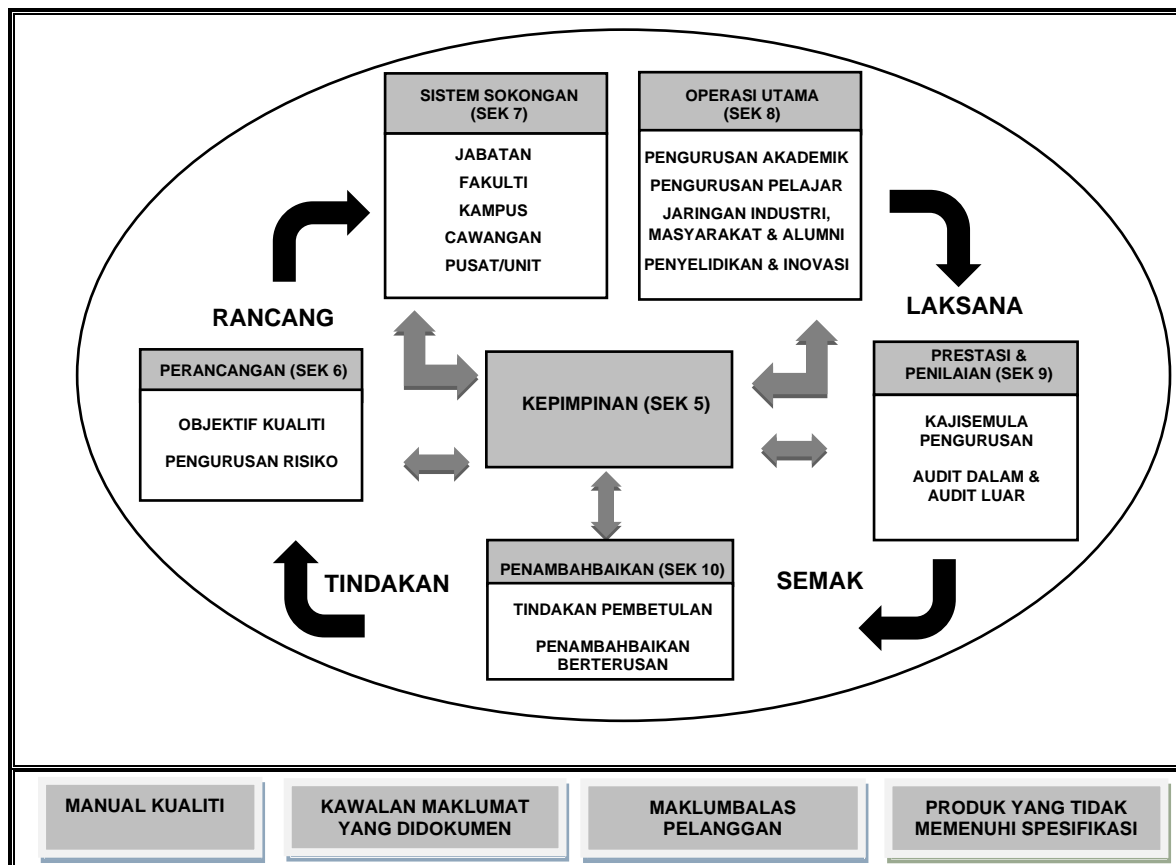
Dokumen Rujukan:

- 1) PK(O)-UiTMCT-03 Pengurusan Pendaftaran Kursus/ Pengecualian & Pemindahan Kredit
- 2) PK(O)-UiTMCT-04 Pengendalian Pengajaran
- 3) PK(O)-UiTMCT-05 Latihan Praktik/ Industri
- 4) PK(O)-UiTMCT-10 Akreditasi Akademik & Pendigitalan

Proses yang terlibat di dalam penzahiran produk ditunjukkan secara ringkas melalui Pelan Kualiti UiTMCT seperti berikut:-

**SISTEM PENGURUSAN KUALITI (SEK 4)
PENGURUSAN KORPORAT UNIVERSITI AWAM**

| | | |
|---|-----------------------|-------------------------------|
|  | MANUAL KUALITI | NO. RUJUKAN : MK-UiTMCT-01 |
| | | NO. KELUARAN : 03 |
| | | NO. PINDAAN : 00 |
| | | TARIKH KUATKUASA : 01/01/2020 |
| | | MUKA SURAT : 38/52 |




Rajah 8.1: Pelan Kualiti: Pengurusan Korporat UiTMCT

8.2 Keperluan untuk Produk dan Perkhidmatan

8.2.1 Komunikasi dengan Pelanggan

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

- Maklumat berkaitan dengan produk;
- Pertanyaan pengendalian kontrak dan tempahan termasuk pindaan kepada kehendak asal;
- Maklum balas dan aduan pelanggan;
- Pengendalian atau pengawalan harta pelanggan; dan
- Mewujudkan keperluan tertentu untuk tindakan luar jangka bila perlu

| | | |
|---|-------------------------------|----------------------------|
|  | MANUAL KUALITI | NO. RUJUKAN : MK-UiTMCT-01 |
| | | NO. KELUARAN : 03 |
| | NO. PINDAAN : 00 | |
| | TARIKH KUATKUASA : 01/01/2020 | |
| | MUKA SURAT : 39/52 | |

Antara kaedah yang digunakan ialah: -

- Helaian/Brosur Maklumat Program dan Kursus
- Buku peraturan akademik, pamflet dan poster
- Kuliah, perbincangan, taklimat dan sesi pembentangan dengan pelajar.
- Mesyuarat dan pembentangan
- Surat menyurat, e-mel, telefon dan memo
- Aduan atau cadangan dan maklumbalas pelanggan
- Hari Bersama Pelanggan dan Program Misi Akademik
- Laman web
- Media sosial
- Media massa
- Papan kenyataan
- Kaunter perkhidmatan


8.2.2 Menentukan Keperluan yang Berkaitan dengan Produk dan Perkhidmatan

UiTMCT akan menentukan:

- a) Keperluan yang dikehendaki oleh pelanggan termasuk keperluan aktiviti semasa dan selepas penzahiran produk bagi memenuhi kehendak mereka;
- b) Keperluan yang tidak dinyatakan oleh pelanggan tetapi diketahui perlu;
- c) Keperluan undang-undang dan peraturan yang bersesuaian dengan produk; dan
- d) Keperluan-keperluan tambahan yang ditentukan dan dianggap penting oleh UiTMCT.

Keperluan-keperluan pelanggan yang berkaitan dengan tadbir urus UiTMCT merangkumi perkara berikut: -

DOKUMEN TERKAWAL

| | | |
|---|-------------------------------|----------------------------|
|  | MANUAL KUALITI | NO. RUJUKAN : MK-UiTMCT-01 |
| | | NO. KELUARAN : 03 |
| | NO. PINDAAN : 00 | |
| | TARIKH KUATKUASA : 01/01/2020 | |
| | MUKA SURAT : 40/52 | |

- Proses Pengajaran dan Pembelajaran
- Pembangunan Pelajar
- Pembangunan Penyelidikan dan Perundingan
- Jalinan Komuniti & Inovasi
- Pemantauan Pengurusan
- Pembangunan & Pengurusan ICT
- Pembangunan Fizikal
- Pengurusan Fasiliti
- Pembangunan Sumber Manusia
- Pengurusan Kewangan

Dokumen Rujukan:

- 1) Area 2, COPIA
- 2) Bab 18 – Pelaksanaan Kurikulum OBE-SCL, Manual Pengurusan Akademik Untuk Pentadbir, 2013.
- 3) Buku Garis Panduan IRMI pindaan 02
- 4) Buku '*Industry – Community Engagement: A University Framework*'.

8.2.3 Semakan Keperluan yang Berkaitan dengan Produk dan Perkhidmatan

UiTMCT akan menyemak semula keperluan yang berkaitan dengan produk dan perkhidmatan yang ditawarkan untuk memastikan ia mempunyai keupayaan untuk memenuhi keperluan. Semakan ini akan dilakukan sebelum UiTMCT membuat komitmen untuk membekalkan produk dan perkhidmatan kepada pelanggan, dan akan memastikan bahawa: -

- a) Keperluan produk dikenal pasti.
- b) Sebarang perubahan kepada keperluan yang telah dinyatakan, diambil tindakan pembetulan dan diatasi.
- c) Pengurusan Atasan UiTMCT berupaya untuk memenuhi keperluan-keperluan yang dinyatakan.

| | | |
|---|-------------------------------|----------------------------|
|  | MANUAL KUALITI | NO. RUJUKAN : MK-UiTMCT-01 |
| | | NO. KELUARAN : 03 |
| | NO. PINDAAN : 00 | |
| | TARIKH KUATKUASA : 01/01/2020 | |
| | MUKA SURAT : 41/52 | |

Keputusan semakan semula dan tindakan-tindakan seterusnya akan direkodkan (lihat 7.5.3).

Keperluan produk yang dinyatakan oleh pelanggan secara lisan hendaklah disahkan sebelum Pengurusan Atasan UiTMCT bersetuju untuk memenuhi keperluan tersebut.

Jika berlaku sebarang perubahan kepada keperluan pelanggan, UiTMCT akan memastikan semua dokumen yang berkaitan dipinda sewajarnya dan semua staf yang terlibat dimaklumkan tentang perubahan-perubahan yang telah dibuat.


8.3 Reka bentuk dan Pembangunan Produk

8.3.1 Umum

Klausa ini hanya digunakan bagi pembangunan program baharu atau program baharu sedia ada atau program sedia ada akademik di UiTMCT. Pembangunan program diselenggara oleh fakulti dengan kerjasama Unit Hal Ehwal Kurikulum (UHEK).

8.3.2 Perancangan Reka Bentuk dan Pembangunan Program Akademik/ Cadangan Penyelidikan /Cadangan Aktiviti

Fakulti bertanggungjawab merancang dan mengawal reka bentuk dan pembangunan kurikulum program berdasarkan syarat-syarat dan ketetapan Kementerian Pendidikan Malaysia, Agensi Kelayakan Malaysia (MQA), badan profesional dan garis panduan Bahagian Hal Ehwal Akademik (BHEA), Institut Pengurusan Penyelidikan dan Inovasi (IRMI) dan *University Community Transformation Centre* (UCTC) UiTM.

| | | |
|---|-------------------------------|----------------------------|
|  | MANUAL KUALITI | NO. RUJUKAN : MK-UiTMCT-01 |
| | | NO. KELUARAN : 03 |
| | NO. PINDAAN : 00 | |
| | TARIKH KUATKUASA : 01/01/2020 | |
| | MUKA SURAT : 42/52 | |

UHEK UiTMCT pula bertanggungjawab menyelaras dan menyemak aktiviti yang berkaitan dengan reka bentuk dan pembangunan kurikulum program akademik serta semakan semula setiap reka bentuk dan peringkat pembangunan yang bersesuaian bagi program yang diperkenalkan oleh UiTMCT.

Perancangan dan penyediaan kurikulum program [akademik](#) akan disemak dan dikaji dalam beberapa peringkat pembangunan dan disahkan oleh Jawatankuasa Akademik Negeri (JAN) dan [Jawatankuasa Kurikulum Negeri \(JKKN\)](#).

Pengurusan Atasan UiTMCT mengenalpasti tanggungjawab dan bidang kuasa untuk reka bentuk 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 perancangan reka bentuk dan pembangunan program [akademik](#) dikemaskini dan direkodkan selaras dengan kemajuan reka bentuk dan pembangunan program akademik.

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.
- 5) Bab 19 – Pengurusan Semakan Kurikulum, Manual Pengurusan Akademik Untuk Pentadbir, 2013.
- 6) Buku Garis Panduan IRMI pindaan 02

| | | |
|---|-------------------------------|----------------------------|
|  | MANUAL KUALITI | NO. RUJUKAN : MK-UiTMCT-01 |
| | | NO. KELUARAN : 03 |
| | NO. PINDAAN : 00 | |
| | TARIKH KUATKUASA : 01/01/2020 | |
| | MUKA SURAT : 43/52 | |

7) Buku *Industry – Community Engagement: A University Framework*.

8.3.3 Input Bagi Aktiviti Mereka bentuk dan Pembangunan Program Akademik/ Cadangan Penyelidikan /Cadangan Aktiviti

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

- a) Keperluan pelaksanaan dan fungsinya (melalui kajiselidik industri, pasaran kerja, maklumbalas atau cadangan dari pelanggan)
- b) Keperluan undang-undang dan peraturan yang berkaitan dari Kementerian Pendidikan Malaysia (KPM), MQA, badan-badan profesional ([program vokasional](#)), BHEA, IRMI UiTM dan UCTC.
- c) Maklumat mengenai reka bentuk program [akademik](#) yang mempunyai persamaan sama ada program yang sedia ada atau yang terdahulu.
- d) Keperluan lain untuk reka bentuk dan pembangunan kurikulum program [akademik](#).

Dokumen Rujukan:

- 1) Area 2.3 & 2.4, COPIA
- 2) Bab 15 – Proses dan Kelulusan Cadangan Program Baharu, Manual Pengurusan Akademik Untuk Pentadbir, 2013.
- 3) Buku Garis Panduan IRMI pindaan 02
- 4) Buku *Industry – Community Engagement: A University Framework*.

8.3.4 Kawalan Reka bentuk dan Pembangunan Program Akademik/ Cadangan Penyelidikan/Cadangan Aktiviti

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

- a) Menilai program [akademik](#) yang ditawarkan memenuhi keperluan pengajaran dan pembelajaran serta keperluan perkhidmatan penyelidikan, perundingan dan pengkomersialan serta *community engagement* yang telah ditetapkan

DOKUMEN TERKAWAL

| | | |
|---|-----------------------|-------------------------------|
|  | MANUAL KUALITI | NO. RUJUKAN : MK-UiTMCT-01 |
| | | NO. KELUARAN : 03 |
| | | NO. PINDAAN : 00 |
| | | TARIKH KUATKUASA : 01/01/2020 |
| | | MUKA SURAT : 44/52 |

- b) Mengenalpasti masalah dan mencadangkan tindakan yang sesuai bagi mengatasi masalah berkenaan.
- c) Mengenalpasti dan mencadangkan tindakan penambahbaikan yang sesuai.

Ahli-ahli JAN akan diwakili oleh staf yang bertanggungjawab ke atas setiap peringkat dan fungsi yang berkaitan dengan reka bentuk dan pembangunan yang disemak. Hasil penyemakan dan tindakan yang diambil hendaklah direkodkan dan disimpan.

Dokumen Rujukan:

- 1) Area 2.3 & 2.4, COPIA
- 2) Tadbir Urus Akademik
- 3) Minit Mesyuarat JAN

UiTMCT memastikan verifikasi penyemakan kurikulum program dilaksanakan mengikut perancangan yang ditetapkan (lihat para 8.3.2) melalui:-

- a) Khidmat *resource person*
- b) Pembentangan di peringkat *program akademik*
- c) Pembentangan di peringkat fakulti

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

8.3.5 Output Bagi Aktiviti Mereka bentuk Dan Pembangunan Program Akademik/ Cadangan Penyelidikan/Cadangan Aktiviti

UiTMCT memastikan penawaran sesuatu program akademik dan bukan akademik telah memperolehi kelulusan dari pihak-pihak tertentu, serta menepati syarat dan kriteria bagi penawaran dan pengendalian program akademik. Hasil atau output dalam pembentukan program akademik hendaklah didokumenkan mengikut format yang ditetapkan bagi tujuan

DOKUMEN TERKAWAL

| | | |
|---|-----------------------|-------------------------------|
|  | MANUAL KUALITI | NO. RUJUKAN : MK-UiTMCT-01 |
| | | NO. KELUARAN : 03 |
| | | NO. PINDAAN : 00 |
| | | TARIKH KUATKUASA : 01/01/2020 |
| | | MUKA SURAT : 45/52 |

penyemakan dan pengesahan oleh pihak pengurusan atasan, MQA dan KPM sebelum ditawarkan kepada pelanggan.

UiTMCT juga memastikan sesuatu program yang ditawarkan perlu mempunyai:

- a) Syarat-syarat kelayakan untuk menyertai program [akademik](#)
- b) Pelan Pengajian program [akademik](#)
- c) Tempoh pengajian program [akademik](#)
- d) Tempat program ditawarkan
- e) Akreditasi/ Pengiktirafan
- 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 BHEA
- 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) Buku Garis Panduan IRMI pindaan 02
- 8) Buku *Industry – Community Engagement: A University Framework*.

| | | |
|---|-------------------------------|----------------------------|
|  | MANUAL KUALITI | NO. RUJUKAN : MK-UiTMCT-01 |
| | | NO. KELUARAN : 03 |
| | NO. PINDAAN : 00 | |
| | TARIKH KUATKUASA : 01/01/2020 | |
| | MUKA SURAT : 46/52 | |

8.3.6 Perubahan Ke atas Reka bentuk dan Pembangunan Program **Akademik/** Cadangan Penyelidikan/Cadangan Aktiviti

UiTMCT mengenalpasti pindaan ke atas reka bentuk dan pembangunan kurikulum program dan rekod mengenainya diselenggara. Pindaan ke atas reka bentuk dan pembangunan kurikulum program **akademik** akan disemak, disah, diperakukan dan diluluskan sebelum ianya 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 Prosedur Akreditasi Akademik dan Pendigitalan
- 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

8.4 Kawalan Terhadap Proses Luaran yang Dibekalkan, Produk dan Perkhidmatan

8.4.1 Umum

UiTMCT akan memastikan bahan yang diperoleh memenuhi keperluan perolehan yang ditetapkan. Jenis dan tahap kawalan ke atas pembekal dan bahan yang diperoleh akan bergantung kepada kesan perolehan bahan tersebut ke atas produk atau produk akhir yang disampaikan kepada pelanggan.

| | | |
|---|-------------------------------|----------------------------|
|  | MANUAL KUALITI | NO. RUJUKAN : MK-UiTMCT-01 |
| | | NO. KELUARAN : 03 |
| | NO. PINDAAN : 00 | |
| | TARIKH KUATKUASA : 01/01/2020 | |
| | MUKA SURAT : 47/52 | |

UiTMCT akan menilai dan memilih pembekal berdasarkan keupayaan mereka membekalkan bahan yang memenuhi keperluan yang telah ditetapkan oleh UiTMCT. Kriteria untuk pemilihan serta penilaian prestasi pembekal akan ditentukan. Rekod hasil penilaian dan tindakan pembetulan yang berkaitan akan disenggarakan (lihat 7.5).

8.4.2 Jenis dan Tahap Kawalan

UiTMCT akan menentu dan melaksanakan pemeriksaan ke atas bekalan yang diperoleh untuk memastikan ia memenuhi keperluan perolehan yang ditetapkan. Sekiranya UiTMCT atau pelanggannya bercadang hendak menjalankan verifikasi di premis pembekal, cara verifikasi yang hendak dijalankan dan kaedah pengesahan penerimaan bekalan akan dinyatakan dalam dokumen perolehan.

Dokumen Rujukan

- | | |
|--------------------|-------------------------------|
| 1) PK.PBUiTM(O).08 | Prosedur Pengurusan Perolehan |
|--------------------|-------------------------------|

8.4.3 Maklumat untuk Pembekal Luar

Maklumat mengenai perolehan akan menjelaskan bahan yang hendak diperoleh dari pembekal luar termasuk perkara berikut di mana sesuai:

- a) Keperluan untuk proses-proses, produk dan perkhidmatan yang akan disediakan;
- b) Keperluan untuk meluluskan produk dan perkhidmatan; kaedah, proses dan peralatan; serta pelepasan produk dan perkhidmatan.
- c) Keperluan kelayakan staf yang terlibat;
- d) Interaksi pembekal luar dengan UiTMCT
- e) Kawalan dan pemantauan prestasi pembekal luar yang akan digunakan oleh UiTMCT; dan
- f) Pengesahan atau aktiviti validasi UiTMCT atau pelanggan, bercadang untuk melaksanakannya di premis pembekal luar.

| | | |
|---|-----------------------|-------------------------------|
|  | MANUAL KUALITI | NO. RUJUKAN : MK-UiTMCT-01 |
| | | NO. KELUARAN : 03 |
| | | NO. PINDAAN : 00 |
| | | TARIKH KUATKUASA : 01/01/2020 |
| | | MUKA SURAT : 48/52 |

UiTMCT akan memastikan maklumat yang lengkap mengenai keperluan perolehan disediakan terlebih dahulu sebelum perolehan dibuat.

8.5 Pengeluaran dan Penyediaan Perkhidmatan

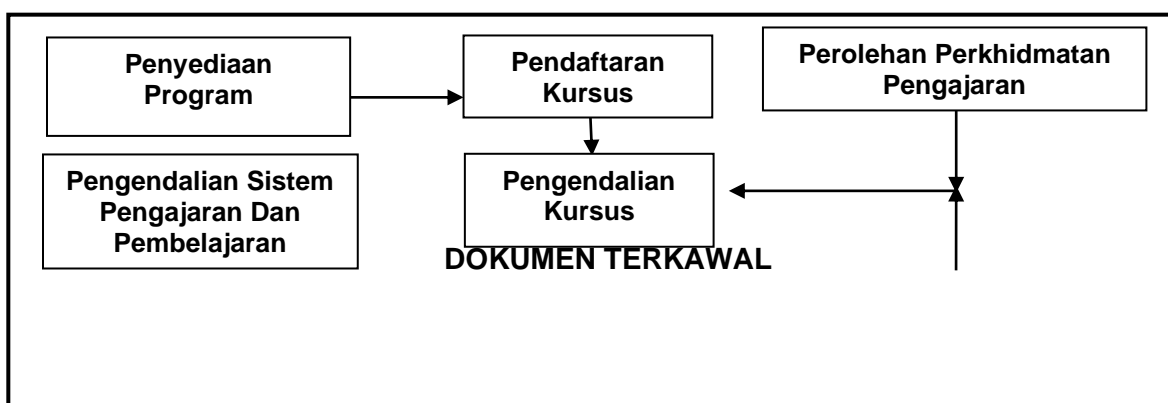
8.5.1 Perancangan Penyediaan Pengajaran dan Pembelajaran, Penyelidikan, Perundingan dan Pengkomersialan serta '*Community Engagement*'


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

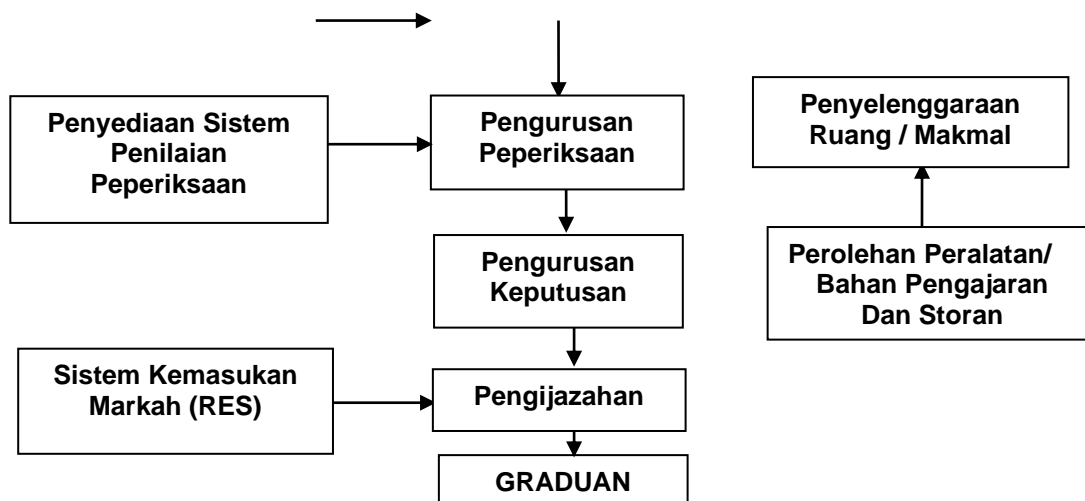
Dalam membuat perancangan penzahiran produk pengajaran dan pembelajaran; penyelidikan, perundingan dan pengkomersialan serta *community engagement*, UiTMCT akan menentukan perkara berikut: -

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

Hasil dari perancangan adalah sesuai dengan cara UiTMCT diurus. Input dan proses yang terlibat di dalam penzahiran produk Pengajaran dan Pembelajaran ditunjukkan secara ringkas oleh Rajah 8.2.



| | | |
|---|-------------------------------|----------------------------|
|  | MANUAL KUALITI | NO. RUJUKAN : MK-UiTMCT-01 |
| | | NO. KELUARAN : 03 |
| | NO. PINDAAN : 00 | |
| | TARIKH KUATKUASA : 01/01/2020 | |
| | MUKA SURAT : 49/52 | |




Rajah 8.2: Penzahiran Produk Pengajaran dan Pembelajaran UiTMCT

Input dan proses yang terlibat dalam penzahiran produk penyelidikan, inovasi dan pengkomersialan serta penglibatan dengan komuniti (*community engagement*) ditunjukkan secara terperinci dalam Buku Garis Panduan IRMI pindaan 02 dan *Community Engagement*; rujuk Buku *Industry – Community Engagement: A University Framework*.

Dokumen Rujukan:

- 1) PK(P)-UiTMCT-15 Prosedur Penyelidikan & Perundingan
- 2) PK(P)-UiTMCT-16 Prosedur Analisis Data dan Maklumat
- 3) PK(P)-UiTMCT-17 Penyediaan MoU/MoA
- 4) PK(P)-UiTMCT-18 Prosedur Penulisan dan Penerbitan
- 5) PK(P)-UiTMCT-19 Prosedur '*Community Engagement*'
- 6) Arahan Kerja
- 7) Area 1.3 & 1.4, COPIA
- 8) Area 2, COPIA
- 9) Area 3, COPIA
- 10) Area 4, COPIA
- 11) Area 5, COPIA
- 12) Buku Garis Panduan IRMI pindaan 02
- 13) Buku *Industry – Community Engagement: A University Framework*
- 14) Buku Peraturan Akademik (Cetakan Terkini)

UiTMCT akan merancang dan melaksanakan proses penyediaan produk dan

| | | |
|---|-----------------------|-------------------------------|
|  | MANUAL KUALITI | NO. RUJUKAN : MK-UiTMCT-01 |
| | | NO. KELUARAN : 03 |
| | | NO. PINDAAN : 00 |
| | | TARIKH KUATKUASA : 01/01/2020 |
| | | MUKA SURAT : 50/52 |

perkhidmatan kepada pelanggan secara terkawal dengan memastikan, di mana berkaitan, perkara-perkara berikut:

- a) Terdapatnya maklumat yang menerangkan dengan jelas ciri-ciri produk yang akan dihasilkan, perkhidmatan yang akan disediakan, atau aktiviti yang hendak dilaksanakan serta keputusan/hasil yang perlu dicapai;
- b) Ketersediaan dan penggunaan sumber pemantauan dan pengukuran yang bersesuaian;
- c) Pelaksanaan aktiviti pemantauan dan pengukuran pada peringkat yang sesuai bagi mengesahkan kriteria untuk mengawal proses atau output, dan kriteria penerimaan produk dan perkhidmatan, telah dipenuhi;
- d) Penggunaan infrastruktur yang sesuai dan persekitaran bagi operasi proses-proses;
- e) Pelantikan individu yang cekap, termasuk apa-apa kelayakan yang diperlukan;
- f) Pelaksanaan tindakan untuk mencegah kesilapan manusia;


Dokumen Rujukan:

- 1) Garis Panduan Akademik (naskah terkini) BHEA, UiTM Cawangan Terengganu
- 2) Buku Peraturan Akademik (naskah terkini) BHEA, UiTM Cawangan Terengganu
- 3) Pekeliling Naib Canselor Canseleri
- 4) Pekeliling Bendahari Bendahari
- 5) Pekeliling Pendaftar Pendaftar
- 6) SPK UK, UiTM Cawangan Terengganu
- 7) Pekeliling Pejabat Jaringan Industri, Masyarakat, Alumni & Keusahawanan - ICAEN
- 8) Pekeliling Institut Pengurusan Penyelidikan dan Inovasi - IRMI

8.5.2 Identifikasi dan Kebolehkesanan

UiTMCT mengenal pasti dengan memberi identifikasi kepada produk yang akan disampaikan kepada pelanggan seperti nombor kad pelajar, nombor pekerja, status pelajar, status penyelidikan dan aktiviti/ fail dan rekod.

DOKUMEN TERKAWAL

| | | |
|---|-------------------------------|----------------------------|
|  | MANUAL KUALITI | NO. RUJUKAN : MK-UiTMCT-01 |
| | | NO. KELUARAN : 03 |
| | NO. PINDAAN : 00 | |
| | TARIKH KUATKUASA : 01/01/2020 | |
| | MUKA SURAT : 51/52 | |

UiTMCT akan mengenalpasti status produk yang berkaitan dan keperluan-keperluan pemantauan dan penilaian. UiTMCT akan mengawal dan merekodkan identifikasi produk (lihat 7.5) untuk kemudahkesanan produk.

Dokumen Rujukan:

- | | |
|--------------------|---|
| 1) PK(P)-UiTMCT-02 | Prosedur Kawalan Rekod |
| 2) SIMS | Sistem Pengurusan Maklumat Pelajar |
| 3) HR2U | Sistem Pengurusan Sumber Manusia |
| 4) MyATP | Sistem Penilaian Amanah Tugas Pensyarah |
| 5) iHadir | Sistem Kehadiran Pensyarah |

8.5.3 Harta Milik Pelanggan atau Pembekal Luar

UiTMCT bertanggungjawab untuk menjaga harta hak milik pelanggan atau pembekal luar semasa ianya berada di bawah kawalan UiTMCT. UiTMCT hendaklah berupaya untuk mengenalpasti, memperaku, melindungi dan menjaga dengan baik bagi menjamin keselamatan harta hak milik pelanggan atau pembekal luar. Mana-mana hak milik kepunyaan pelanggan atau pembekal luar yang hilang, rosak atau didapati tidak sesuai untuk kegunaan yang dimaksudkan hendaklah diberi maklum kepada pelanggan atau pembekal luar dan rekod berkaitan disenggarakan.

8.5.4 Pemeliharaan – Pengendalian dan Penyimpanan Dokumen

UiTMCT bertanggungjawab mewujudkan kaedah pengendalian dan penyimpanan dokumen bagi menjamin kualiti produk terkawal. Dokumen seperti peraturan akademik, garis panduan berkaitan, pekeliling dan dokumen-dokumen sokongan. Dokumen ini akan disimpan di tempat yang selamat.

UiTMCT juga bertanggungjawab mewujudkan kaedah pengendalian dokumen untuk mengelakkan berlakunya kerosakan, kecurian atau penyalahgunaan.

Dokumen Rujukan:

- | | |
|--------------------------------|--------------------------|
| 1) PK(P)-UiTMCT-01 | Prosedur Kawalan Dokumen |
| 2) PK(P)-UiTMCT-02 | Prosedur Kawalan Rekod |
| 3) Dasar Pengurusan Rekod UiTM | |

| | | |
|---|-------------------------------|----------------------------|
|  | MANUAL KUALITI | NO. RUJUKAN : MK-UiTMCT-01 |
| | | NO. KELUARAN : 03 |
| | NO. PINDAAN : 00 | |
| | TARIKH KUATKUASA : 01/01/2020 | |
| | MUKA SURAT : 52/52 | |

8.5.6 Kawalan Perubahan

UiTMCT menyemak dan mengawal perubahan untuk penzahiran produk setakat yang perlu untuk memastikan pematuhan berterusan dengan keperluan. UiTMCT menyimpan maklumat yang didokumenkan bagi menggambarkan keputusan terhadap perubahan pegawai yang meluluskan perubahan dan sebarang tindakan yang perlu hasil daripada kajian.

8.6 Pemantauan dan Pengukuran Produk

UiTMCT akan menyediakan prosedur untuk memantau dan mengukur ciri-ciri produk untuk memastikan keperluan produk telah dipenuhi. Kriteria bagi produk yang dimaksudkan merujuk kepada parameter berikut:

- a) Mencapai objektif kualiti berdasarkan kriteria yang ditetapkan
- b) Memenuhi spesifikasi yang dapat memberikan kepuasan pelanggan
- c) Memenuhi piawaian yang ditetapkan oleh Badan Profesional bagi produk yang berkaitan dan
- d) Memenuhi piawaian yang ditetapkan oleh Agensi Kelayakan Malaysia (MQA); COPPA dan COPIA.

8.7 Kawalan Produk Yang Tidak Memenuhi Spesifikasi

UiTMCT akan menyediakan prosedur untuk mengawal semua produk yang tidak memenuhi spesifikasi di setiap peringkat proses melalui pengasingan dan pembetulan. Apabila tindakan pembetulan telah dilaksanakan ke atas produk tidak memenuhi keperluan, pengesahan kepatuhan akan dilakukan di setiap peringkat proses.

| | | |
|---|-----------------------|-------------------------------|
|  | MANUAL KUALITI | NO. RUJUKAN : MK-UiTMCT-01 |
| | | NO. KELUARAN : 03 |
| | | NO. PINDAAN : 00 |
| | | TARIKH KUATKUASA : 01/01/2020 |
| | | MUKA SURAT : 53/52 |

Kawalan dan tanggungjawab pihak berkuasa yang berkaitan terhadap produk yang tidak memenuhi keperluan ini hendaklah ditetapkan di dalam prosedur yang didokumenkan.

Rekod-rekod mengenai keadaan ketidakpatuhan dan sebarang tindakan yang diambil selanjutnya termasuk juga kebenaran yang diperoleh bagi penggunaannya hendaklah disenggarakan (lihat 7.5.3).

Bila sesuatu produk yang tidak memenuhi keperluan ditemui selepas diedarkan atau semasa ianya digunakan, UiTMCT akan mengambil tindakan yang bersesuaian ke atas kesan yang berlaku daripada penggunaannya atau jangkaan terhadap kesan yang akan berlaku.

Pengurusan Atasan UiTMCT mewujudkan prosedur bagi memastikan produk yang tidak memenuhi spesifikasi sebagaimana yang ditetapkan di setiap peringkat proses dikenalpasti untuk tindakan pembetulan. Produk tersebut hendaklah disemak atau diuji semula dan disahkan bagi memastikan ianya memenuhi keperluan sebelum diterima mengikut kaedah yang ditetapkan.

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

Dokumen Rujukan:

- | | |
|--------------------|---|
| 1) PK(P)-UiTMCT-04 | Prosedur Kawalan Terhadap Produk/Perkhidmatan 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 |

DOKUMEN TERKAWAL

| | | |
|---|-------------------------------|----------------------------|
|  | MANUAL KUALITI | NO. RUJUKAN : MK-UiTMCT-01 |
| | | NO. KELUARAN : 03 |
| | NO. PINDAAN : 00 | |
| | TARIKH KUATKUASA : 01/01/2020 | |
| | MUKA SURAT : 54/52 | |

5) Bab 22

Gugur Taraf, Manual Pengurusan Akademik Untuk Pentadbir, 2013

9.0 PENILAIAN PRESTASI

9.1 Pemantauan dan Pengukuran

9.1.1 Umum

UiTMCT menggunakan kaedah-kaedah yang sesuai untuk memantau dan di mana bersesuaian mengukur proses-proses sistem pengurusan kualiti. Kaedah yang digunakan itu hendaklah menunjukkan proses-proses berupaya untuk mencapai hasil yang dirancang. Apabila hasil yang dirancang tidak tercapai tindakan pembetulan dan pencegahan yang bersesuaian akan diambil bagi memastikan produk memenuhi keperluan yang ditetapkan. Pemantauan semula akan dijalankan setelah tindakan pembetulan dan penambahbaikan telah dilaksanakan.

UiTMCT merancang, mewujudkan dan melaksanakan proses pemantauan bagi pengukuran, analisis dan penambahbaikan Sistem Pengurusan Kualiti yang perlu untuk:

- a) Menunjukkan proses menepati keperluan yang ditetapkan;
- b) Memastikan kepatuhan sistem pengurusan kualiti; dan
- c) Membuat penambahbaikan berterusan secara berkesan ke atas sistem pengurusan kualiti.

Ini termasuk mengenal pasti kaedah-kaedah dan penggunaan teknik-teknik statistik yang sesuai bagi mengesan kekurangan yang terdapat dalam sistem

| | | |
|---|-------------------------------|----------------------------|
|  | MANUAL KUALITI | NO. RUJUKAN : MK-UiTMCT-01 |
| | | NO. KELUARAN : 03 |
| | NO. PINDAAN : 00 | |
| | TARIKH KUATKUASA : 01/01/2020 | |
| | MUKA SURAT : 55/52 | |

kualiti dengan tujuan untuk membantu pengurusan UiTMCT melaksanakan penambahbaikan yang berterusan serta peningkatan dalam Sistem Pengurusan Kualiti.

9.1.2 Kepuasan Hati Pelanggan

UiTMCT akan menyediakan kaedah bagi mengukur dan memantau persepsi pelanggan terhadap prestasi pengurusan UiTMCT. Pemantauan dan pengukuran kepuasan hati pelanggan akan dibuat berasaskan kajiselidik, aduan, maklum balas pelanggan, audit dalam dan kaji semula pengurusan.

Dokumen Rujukan:

- 1) PK(P)-UiTMCT-07 Prosedur Aduan dan Maklumbalas Pelanggan
- 2) PK(P)-UiTMCT-16 Prosedur Analisis Data dan Maklumat

9.1.3 Analisis Data dan Penilaian

UiTMCT mengenalpasti, mengumpul dan menganalisis data yang bersesuaian untuk menunjukkan kesesuaian dan keberkesanan sistem pengurusan kualiti dan untuk menilai di mana penambahbaikan yang berterusan ke atas sistem pengurusan kualiti boleh dibuat. Hasil analisis data hendaklah memberi maklumat mengenai:

- a) Pematuhan produk dan perkhidmatan (rujuk 8.6);
- b) Tahap kepuasan hati pelanggan (rujuk 9.1.2);
- c) Pelaksanaan dan keberkesanan sistem pengurusan kualiti;
- d) Samada perancangan telah dilakukan dengan berkesan;
- e) Keberkesanan tindakan yang diambil untuk menangani risiko dan peluang;
- f) Prestasi pembekal luar (rujuk 8.4); dan
- g) Keperluan bagi penambahbaikan kepada sistem pengurusan kualiti

| | | |
|---|-------------------------------|----------------------------|
|  | MANUAL KUALITI | NO. RUJUKAN : MK-UiTMCT-01 |
| | | NO. KELUARAN : 03 |
| | NO. PINDAAN : 00 | |
| | TARIKH KUATKUASA : 01/01/2020 | |
| | MUKA SURAT : 56/52 | |

9.2 Audit Dalam

9.2.1 UiTMCT melatih dan melantik Auditor Dalaman untuk menjalankan audit dalam sekurang-kurangnya setahun sekali bagi memastikan sistem Pengurusan Kualiti memenuhi perkara-perkara berikut:

- a) Mematuhi apa yang telah dirancang (lihat 8.1) sepertimana dalam keperluan-keperluan sistem pengurusan kualiti UiTM, iQMS dan keperluan-keperluan piawaian ISO 9001:2015 dan;
- b) Sedang dilaksana dan disenggarakan secara berkesan.

9.2.2 Program audit dirancang dengan mengambil kira status dan kepentingan proses dan bidang yang akan diaudit selain daripada mengambil kira hasil audit yang lepas. Kriteria-kriteria audit, skop, kekerapan dan kaedah auditan akan ditentukan.

Pemilihan Auditor Dalaman dan auditan yang dijalankan tidak dipengaruhi dan objektif. Auditor Dalaman tidak akan mengaudit kerja sendiri. Tanggungjawab dan keperluan-keperluan perancangan dan pengendalian audit, pelaporan hasil audit dan penyimpanan rekod-rekod (rujuk 7.5) telah ditentu dan didokumenkan dalam prosedur audit dalam. UiTMCT kini menggunakan sistem maklumat yang dinamakan SePADU (Sistem e-Pelaporan Audit Dalam UiTM) dan iQMS untuk merekodkan hasil audit dan penyimpanan rekod-rekod berkaitan Audit Dalam.

Pengurusan yang bertanggungjawab ke atas bidang yang diaudit akan mengambil tindakan dengan segera bagi ketidakpatuhan yang ditemui dan punca ketidakpatuhan. Tindakan susulan termasuk membuat verifikasi ke atas tindakan yang telah diambil dan dilaporkan hasilnya kepada pihak pengurusan

| | | |
|---|-------------------------------|----------------------------|
|  | MANUAL KUALITI | NO. RUJUKAN : MK-UiTMCT-01 |
| | | NO. KELUARAN : 03 |
| | NO. PINDAAN : 00 | |
| | TARIKH KUATKUASA : 01/01/2020 | |
| | MUKA SURAT : 57/52 | |

UiTM (lihat 10.2).

Dokumen Rujukan:

- 1) PK (P)-UiTMCT-03 Prosedur Audit Kualiti Dalam
- 2) Manual Pengguna SePADU
- 3) Manual Pengguna iQMS

Laporan Audit Dalam akan dibentangkan dalam Jawatankuasa Audit (JKA) dan MKSP UiTMCT. Sebarang ketidakpatuhan akan diambil tindakan pembedaan dengan kadar segera demi menjamin keberkesanan SPK UiTMCT. Audit susulan akan dijalankan untuk menentukan keberkesanan tindakan pembedaan dan pencegahan yang dibuat dan dimaklumkan semula pencapaiannya kepada Pengurusan Atasan UiTMCT.

9.3 Kaji Semula Pengurusan

9.3.1 Umum

Pengurusan Atasan UiTMCT hendaklah mengkaji semula Sistem Pengurusan Kualiti UiTMCT sekurang-kurangnya dua kali setahun untuk memastikan keberkesanan dan kesesuaiannya. Mesyuarat Kaji 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 Fakulti atau Mesyuarat Jawatankuasa Eksekutif/Pengurusan akan menjalankan Kaji Semula Pengurusan sapertimana yang disyaratkan dalam dokumen ini. Minit mesyuarat MKSP hendaklah disimpan sebagai rekod kualiti.

| | | |
|---|-------------------------------|----------------------------|
|  | MANUAL KUALITI | NO. RUJUKAN : MK-UiTMCT-01 |
| | | NO. KELUARAN : 03 |
| | NO. PINDAAN : 00 | |
| | TARIKH KUATKUASA : 01/01/2020 | |
| | MUKA SURAT : 58/52 | |

9.3.2 Input Kaji Semula Pengurusan

Kajian semula pengurusan ini akan meliputi:

- a) Status tindakan dari kajian pengurusan yang terdahulu;
- b) Perubahan dalam isu-isu luaran dan dalaman yang berkaitan dengan sistem pengurusan kualiti;
- c) Maklumat mengenai prestasi dan keberkesanan sistem pengurusan kualiti;
- d) Kepuasan pelanggan dan maklumbalas dari pihak yang berminat dan berkaitan;
- e) Pencapaian Objektif Kualiti
- f) Prestasi proses dan keakuratan produk dan perkhidmatan
- g) Ketidapatuhan dan Tindakan Pembetulan
- h) Keputusan pemantauan dan pengukuran
- i) Laporan Penemuan Hasil Audit Dalam
- j) Kecukupan sumber
- k) Keberkesanan tindakan yang diambil untuk menangani risiko dan peluang (lihat 6.1)
- l) Peluang untuk penambahbaikan

9.3.3 Output Kaji Semula Pengurusan

Hasil kaji semula ini akan meliputi keputusan dan tindakan yang merangkumi perkara berikut: -

- a) Peluang penambahbaikan ke atas Sistem Pengurusan Kualiti dan keberkesanan proses yang terlibat.
- b) Penambahbaikan produk atau perkhidmatan berkaitan dengan keperluan pelanggan.
- c) Keperluan sumber meliputi aspek perancangan sumber manusia dan pembangunan fizikal.

Semua dokumen Kaji Semula Pengurusan akan direkodkan, disimpan dan

DOKUMEN TERKAWAL

| | | |
|---|-------------------------------|----------------------------|
|  | MANUAL KUALITI | NO. RUJUKAN : MK-UiTMCT-01 |
| | | NO. KELUARAN : 03 |
| | NO. PINDAAN : 00 | |
| | TARIKH KUATKUASA : 01/01/2020 | |
| | MUKA SURAT : 59/52 | |

disenggarakan oleh Unit Kualiti. Sebarang ketidakcapaian Objektif Kualiti dan tindakan direkodkan dengan mengisi Borang Laporan Tindakan/ Ketidak Capaian Objektif Kualiti.

Dokumen Rujukan:

- 1) PK(P)-UiTMCT-04 Prosedur Kawalan Produk yang Tidak Memenuhi
- 2) PK(P)-UiTMCT-05 Prosedur Tindakan Pembetulan dan Tindakan Pencegahan
- 3) PK(P)-UiTMCT-06 Prosedur Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan
- 4) Panduan Pengurusan Risiko
- 5) Laporan Tindakan/ Ketidak Capaian Objektif Kualiti

10.0 PENAMBAHBAIKAN

10.1 Umum

UiTMCT menentukan dan memilih peluang untuk penambahbaikan dan melaksanakan apa-apa tindakan tindakan yang perlu bagi memenuhi keperluan pelanggan dan meningkatkan kepuasan hati pelanggan yang meliputi:

- a) Memperbaiki produk dan perkhidmatan supaya memenuhi keperluan dan juga bagi menentukan keperluan dan jangkaan masa depan;
- b) Membetulkan, mencegah atau mengurangkan kesan yang tidak diinginkan
- c) Meningkatkan prestasi dan keberkesanan sistem pengurusan kualiti

10.2 Ketidapatuhan dan Tindakan Pembetulan

10.2.1 Apabila ketidakpatuhan berlaku, termasuk apa-apa yang timbul daripada

DOKUMEN TERKAWAL

| | | |
|---|-------------------------------|----------------------------|
|  | MANUAL KUALITI | NO. RUJUKAN : MK-UiTMCT-01 |
| | | NO. KELUARAN : 03 |
| | NO. PINDAAN : 00 | |
| | TARIKH KUATKUASA : 01/01/2020 | |
| | MUKA SURAT : 60/52 | |

aduan, UiTMCT akan menentukan tindakan bagi menghapuskan punca-punca ketidakpatuhan yang dijangkakan bagi menghalang ianya daripada berlaku. Tindakan pencegahan akan bersesuaian dan meliputi kesan masalah-masalah yang akan dijangkakan. Panduan Pengurusan Risiko diwujudkan dan meliputi perkara-perkara berikut:

- a) Mengambil tindakan terhadap ketidakpatuhan dengan mengambil tindakan untuk mengawal dan membetulkannya, juga berurusan dengan akibatnya;
- b) Menilai keperluan untuk mengambil tindakan terhadap punca-punca ketidakpatuhan supaya ianya tidak berulang serta di buat pemantauan;
- c) Menentukan dan melaksanakan tindakan yang diperlukan;
- d) Mengkaji semula keberkesanan tindakan yang diambil;
- e) Mengemaskini risiko dan peluang yang dikenalpasti semasa perancangan
- f) Membuat perubahan kepada sistem pengurusan kualiti sekiranya perlu.


10.2.2 Maklumat yang didokumenkan sebagai bukti untuk menunjukkan (lihat 7.5)

- a) Sifat ketidakakuran dan tindakan yang diambil
- b) Hasil dari tindakan pembetulan yang dilaksanakan.

Prosedur tindakan pembetulan akan mengambil tindakan untuk menghapuskan punca-punca ketidakpatuhan supaya ianya tidak berulang lagi. Tindakan pembetulan hendaklah bersesuaian dengan kesan ketidakpatuhan yang berlaku.

Dokumen Rujukan:

- 1) PK(P)-UiTMCT-03 Prosedur Audit Kualiti Dalaman
- 2) PK(P)-UiTMCT-05 Prosedur Tindakan Pembetulan dan Tindakan Pencegahan
- 3) PK(P)-UiTMCT-06 Prosedur Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan
- 4) Panduan Pengurusan Risiko

| | | |
|---|-------------------------------|----------------------------|
|  | MANUAL KUALITI | NO. RUJUKAN : MK-UiTMCT-01 |
| | | NO. KELUARAN : 03 |
| | NO. PINDAAN : 00 | |
| | TARIKH KUATKUASA : 01/01/2020 | |
| | MUKA SURAT : 61/52 | |

10.3 Penambahbaikan Berterusan

UiTMCT akan terus secara berkesan membuat penambahbaikan yang menyeluruh ke atas sistem pengurusan kualiti melalui penggunaan dasar kualiti, objektif kualiti, hasil audit, analisis data, tindakan pembetulan dan pencegahan dan kajian semula pengurusan dan atau mana-mana inisiatif yang berkaitan.

Dokumen Rujukan:

- 1) PK(P)-UiTMCT-03 Prosedur Audit Kualiti Dalaman
- 2) PK(P)-UiTMCT-06 Prosedur Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan
- 3) Panduan Pengurusan Risiko
- 4) Perancangan Strategik UiTM dan UiTMCT

-Dokumen Tamat-