

	<p style="text-align: center;">MANUAL KUALITI</p>	NO.KELUARAN : 05
		NO.PINDAAN : 00
		TARIKH KUAT KUASA : 15.02.08
		MUKA SURAT : 1/55
		BPG-PPK-MK-01

**BAHAGIAN PENDIDIKAN GURU
KEMENTERIAN PELAJARAN MALAYSIA**

Alamat: Bahagian Pendidikan Guru
Kementerian Pelajaran Malaysia
Aras 2-6, Blok E13, Parcel E
Pusat Pentadbiran Kerajaan Persekutuan
62640 PUTRAJAYA

Telefon: 03-88841272

Faks: 03-88893509

URL: <http://www.moe.gov.my>

**BPG-PPK-MK-01
MANUAL KUALITI**

**PERKHIDMATAN PENGURUSAN PENDIDIKAN KEGURUAN
KEMENTERIAN PELAJARAN MALAYSIA**

Disediakan oleh:		Diluluskan oleh:	
.....		
Nama:	DATIN ASARIAH BINTI MIOR SHAHARUDDIN	Nama:	DATO' HJH NOOR REZAN BINTI BAPOO HASHIM
Jawatan:	PENGARAH BAHAGIAN PENDIDIKAN GURU (WAKIL PENGURUSAN)	Jawatan:	TIMBALAN KETUA PENGARAH (SEKOLAH) (PENGURUSAN TERTINGGI)
Tarikh:	15 FEBRUARI 2008	Tarikh:	15 FEBRUARI 2008

SALINAN TERKAWAL



Dokumen ini ialah salinan digital dan tidak memerlukan tandatangan
- Jawatankuasa Dokumentasi Induk

	MANUAL KUALITI	NO.KELUARAN : 05
		NO.PINDAAN : 00
		TARIKH KUAT KUASA : 15.02.08
		MUKA SURAT : 2/55
		BPG-PPK-MK-01

KANDUNGAN

TAJUK	MUKA SURAT
Pengesahan Manual Kualiti	1
Kandungan	2
Senarai Induk Edaran Terkawal	4
Senarai Edaran Terkawal Institut Perguruan	6
SEKSYEN 1 - PENGENALAN	8
SEKSYEN 2 - MAKLUMAT ORGANISASI	10
2.1 Pengenalan	10
2.2 Fungsi	11
2.3 Falsafah, Visi, dan Misi BPG	12
2.4 Piagam Pelanggan	13
2.5 Pelanggan	14
2.6 Struktur Organisasi	14
SEKSYEN 3 - SKOP DAN OBJEKTIF SISTEM PENGURUSAN KUALITI KEGURUAN	17
3.1 Skop Pelaksanaan	17
3.2 Dasar Kualiti	17
3.3 Objektif Kualiti	17
3.4 Perancangan Sistem Pengurusan Kualiti	20
3.5 Struktur Sistem Pengurusan Kualiti	22
3.6 Majlis Kualiti Bahagian Pendidikan Guru (MKBPG)	23
3.7 Majlis Kualiti Institut Pendidikan Guru (MKIPG)	24
SEKSYEN 4 - SISTEM PENGURUSAN KUALITI	25
4.1 Dasar Sistem Pengurusan Kualiti BPG	25
4.2 Struktur Dokumentasi SPK	25
4.2.2 Manual Kualiti	27
4.2.3 Kawalan ke Atas Dokumen	27
4.2.4 Kawalan Rekod	30
SEKSYEN 5 - TANGGUNGJAWAB PENGURUSAN	31
5.1 Komitmen Pengurusan	31
5.2 Fokus kepada Pelanggan	31
5.3 Dasar Kualiti	31
5.4 Perancangan	32
5.5 Tanggungjawab, Kuasa dan Komunikasi	33
5.6 Kajian Semula Pengurusan	34

	MANUAL KUALITI	NO.KELUARAN : 05
		NO.PINDAAN : 00
		TARIKH KUAT KUASA : 15.02.08
		MUKA SURAT : 3/55
		BPG-PPK-MK-01

TAJUK	MUKA SURAT
SEKSYEN 6 - PENGURUSAN SUMBER	37
6.1 Am	37
6.2 Sumber Manusia	38
6.3 Infrastruktur	38
6.4 Persekitaran Kerja	38
SEKSYEN 7 - PROSES PENYAMPAIAN PENGURUSAN PENDIDIKAN KEGURUAN	39
7.1 Perancangan Penyampaian Pengurusan Pendidikan Keguruan	39
7.2 Proses Berkaitan dengan Pelanggan	39
7.3 Reka Bentuk dan Pembangunan Proses	41
7.4 Perolehan	43
7.5 Proses Penyampaian Perkhidmatan Pengurusan Pendidikan Keguruan	45
7.6 Kawalan Alat Pemantauan dan Pengukuran	46
SEKSYEN 8 - PENGUKURAN, ANALISIS DAN PENAMBAHBAIKAN	48
8.1 Pengenalan	48
8.2 Pemantauan dan Pengukuran	48
8.3 Kawalan ke Atas Pengurusan Pendidikan Keguruan (PPK) yang Tidak Memenuhi Keperluan yang Ditetapkan	51
8.4 Analisis Data	54
8.5 Penambahbaikan	54
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
Lampiran 1 Struktur Organisasi Institut Perguruan Malaysia	
Lampiran 2 Senarai PK Proses Teras	
Lampiran 3 Senarai PK Proses Umum	
Lampiran 4 Jadual Analisis Data	

	MANUAL KUALITI	NO.KELUARAN : 05
		NO.PINDAAN : 00
		TARIKH KUAT KUASA : 15.02.08
		MUKA SURAT : 4/55
		BPG-PPK-MK-01

SENARAI INDUK EDARAN TERKAWAL

No. Salinan Terkawal	Pemegang Dokumen
01	Timbalan Ketua Pengarah Pelajaran Malaysia - Jabatan Sekolah (Pengurusan Tertinggi)
02	Pengarah Bahagian Pendidikan Guru (Wakil Pengurusan)
03	Timbalan Pengarah Bahagian Pendidikan Guru - Sektor Latihan Praperkhidmatan (Timbalan Wakil Pengurusan)
04	Timbalan Pengarah Bahagian Pendidikan Guru Sektor - Latihan Dalam Perkhidmatan (Timbalan Wakil Pengurusan)
05	Pengarah Institut Perguruan Perlis (Timbalan Wakil Pengurusan)
06	Pengarah Institut Perguruan Darulaman (Timbalan Wakil Pengurusan)
07	Pengarah Institut Perguruan Sultan Abdul Halim (Timbalan Wakil Pengurusan)
08	Pengarah Institut Perguruan Persekutuan (Timbalan Wakil Pengurusan)
09	Pengarah Institut Perguruan Tuanku Bainun (Timbalan Wakil Pengurusan)
10	Pengarah Institut Perguruan Ipoh (Timbalan Wakil Pengurusan)
11	Pengarah Institut Perguruan Teknik (Timbalan Wakil Pengurusan)
12	Pengarah Institut Perguruan Ilmu Khas (Timbalan Wakil Pengurusan)
13	Pengarah Institut Perguruan Bahasa Melayu Malaysia (Timbalan Wakil Pengurusan)
14	Pengarah Institut Perguruan Bahasa-Bahasa Antarabangsa (Timbalan Wakil Pengurusan)
15	Pengarah Institut Perguruan Islam (Timbalan Wakil Pengurusan)
16	Pengarah Institut Perguruan Raja Melewar (Timbalan Wakil Pengurusan)
17	Pengarah Institut Perguruan Perempuan Melayu (Timbalan Wakil Pengurusan)
18	Pengarah Institut Perguruan Tun Hussein Onn (Timbalan Wakil Pengurusan)
19	Pengarah Institut Perguruan Temenggong Ibrahim (Timbalan Wakil Pengurusan)

	MANUAL KUALITI	NO.KELUARAN : 05
		NO.PINDAAN : 00
		TARIKH KUAT KUASA : 15.02.08
		MUKA SURAT : 5/55
		BPG-PPK-MK-01

No. Salinan Terkawal	Pemegang Dokumen
20	Pengarah Institut Perguruan Tengku Ampuan Afzan (Timbalan Wakil Pengurusan)
21	Pengarah Institut Perguruan Sultan Mizan (Timbalan Wakil Pengurusan)
22	Pengarah Institut Perguruan Kuala Terengganu (Timbalan Wakil Pengurusan)
23	Pengarah Institut Perguruan Kota Bharu (Timbalan Wakil Pengurusan)
24	Pengarah Institut Perguruan Batu Lintang (Timbalan Wakil Pengurusan)
25	Pengarah Institut Perguruan Sarawak (Timbalan Wakil Pengurusan)
26	Pengarah Institut Perguruan Tun Abdul Razak (Timbalan Wakil Pengurusan)
27	Pengarah Institut Perguruan Rajang (Timbalan Wakil Pengurusan)
28	Pengarah Institut Perguruan Gaya (Timbalan Wakil Pengurusan)
29	Pengarah Institut Perguruan Kent (Timbalan Wakil Pengurusan)
30	Pengarah Institut Perguruan Keningau (Timbalan Wakil Pengurusan)
31	Pengarah Institut Perguruan Tawau (Timbalan Wakil Pengurusan)
32	Ketua Penolong Pengarah (KPP) Unit Pengambilan dan Penempatan Pelajar (PPP), BPG
33	KPP Unit Peperiksaan dan Penilaian (PEN), BPG
34	KPP Unit Pengurusan Institut Pendidikan Guru (PIPG), BPG
35	KPP Unit Kursus Dalam Perkhidmatan (KDP), BPG
36	KPP Unit Kurikulum (KUR), BPG
37	KPP Unit Dasar, Perancangan, dan Pembangunan (DPP), BPG
38	KPP Unit Hal Ehwal Pelajar (HEP), BPG
39	Pegawai Eksekutif (PE) BPG
40	Setiausaha Sekretariat Majlis Kualiti BPG
41	Pegawai Dokumen Majlis Kualiti BPG
42	KPP Unit Teknologi Maklumat dan Komunikasi (TMK), BPG
43	KPP Unit Penyelidikan dan Pembangunan Profesionalisme (R&D), BPG


	MANUAL KUALITI	NO.KELUARAN : 05
		NO.PINDAAN : 00
		TARIKH KUAT KUASA : 15.02.08
		MUKA SURAT : 6/55
		BPG-PPK-MK-01

SENARAI EDARAN TERKAWAL INSTITUT PENDIDIKAN GURU

No. Salinan Terkawal	Pemegang Dokumen
1.	Timbalan Pengarah (Pengerusi JK Pelaksana Institut)
2.	Ketua Jabatan Hal Ehwal Pelajar
3.	Ketua Jabatan Ilmu Pendidikan
4.	Ketua Jabatan Pengajian Melayu
5.	Ketua Jabatan Bahasa
6.	Ketua Jabatan Sains
7.	Ketua Jabatan Matematik
8.	Ketua Jabatan Pendidikan Islam dan Moral
9.	Ketua Jabatan Kajian Sosial
10.	Ketua Jabatan Teknologi Pendidikan
11.	Ketua Jabatan Kemahiran Hidup
12.	Ketua Jabatan Pendidikan Jasmani dan Kesihatan
13.	Ketua Jabatan Kejuruteraan Mekanikal
14.	Ketua Jabatan Kejuruteraan Elektrikal
15.	Ketua Jabatan Ekonomi Rumahtangga
16.	Ketua Jabatan Al Quran dan Sunnah
17.	Ketua Jabatan Bahasa Arab
18.	Ketua Jabatan Bimbingan dan Kaunseling
19.	Ketua Jabatan Kesusasteraan Melayu
20.	Ketua Jabatan Pendidikan Khas
21.	Ketua Jabatan Sains Sukan
22.	Ketua Jabatan Pendidikan Seni
23.	Ketua Jabatan Pengembangan Bahasa Melayu
24.	Ketua Jabatan Pengkhususan Bahasa Inggeris
25.	Ketua Jabatan Pengurusan Seni dan Reka Cipta
26.	Ketua Jabatan Perdagangan

	MANUAL KUALITI	NO.KELUARAN : 05
		NO.PINDAAN : 00
		TARIKH KUAT KUASA : 15.02.08
		MUKA SURAT : 7/55
		BPG-PPK-MK-01

No. Salinan Terkawal	Pemegang Dokumen
27.	Ketua Jabatan Sains Perpustakaan
28.	Ketua Jabatan Seni Visual
29.	Ketua Jabatan Penyelidikan dan Pembangunan Profesionalisme
30.	Ketua Unit Penyelidikan dan Pembangunan Profesionalisme
31.	Ketua Unit Latihan Dalam Perkhidmatan
32.	Ketua Unit Kokurikulum
33.	Ketua Unit Peperiksaan
34.	Ketua Pusat Sumber Institut
35.	Pegawai Eksekutif Kanan (PEK)
36.	Pengerusi JK Bimbingan dan Pemantauan Institut
37.	Pengerusi Sekretariat Majlis Kualiti Institut
38.	Pegawai Dokumen Majlis Kualiti Institut
39.	Ketua Jabatan Sains dan Matematik
40.	Ketua Jabatan Pengurusan Sukan dan Rekreasi
41.	Ketua Jabatan Pengembangan Kebudayaan Melayu
42.	Ketua Jabatan Muzik
43.	Ketua Jabatan Bahasa Antarabangsa
44.	Ketua Unit Mata Pelajaran Sekolah
45.	Setiausaha Majlis Profesional, Pengurusan dan Pentadbiran
46.	Ketua Audit
47.	Timbalan Pengerusi JK Pelaksana Institut
48.	Ketua Jabatan Kejuruteraan Awam
49.	Ketua Jabatan Lukisan Kejuruteraan
50.	Ketua Jabatan Teknologi Kejuruteraan
51.	Ketua Unit Praktikum
52.	Ketua Jabatan Teknologi Maklumat dan Komunikasi
53.	Ketua Unit Khidmat Pengurusan

	<p style="text-align: center;">MANUAL KUALITI</p>	NO.KELUARAN : 05
		NO.PINDAAN : 00
		TARIKH KUAT KUASA : 15.02.08
		MUKA SURAT : 8/55
		BPG-PPK-MK-01

SEKSYEN 1 PENGENALAN

- 1.1. Dokumen ini merupakan Manual Kualiti (MK) Bahagian Pendidikan Guru (BPG), Kementerian Pelajaran Malaysia (KPM) serta semua Institut Pendidikan Guru (IPG). Manual ini disediakan untuk memenuhi pencapaian matlamat dan objektif BPG selaras dengan keperluan MS ISO 9001: 2000. Manual ini menghuraikan Dasar Kualiti, Objektif Kualiti serta dasar dan prinsip bagi pelaksanaan Sistem Kualiti Pengurusan Pendidikan Keguruan (PPK) BPG. MK ini disokong dengan Prosedur Kualiti (PK), Arahan Kerja (AK) dan Dokumen Rujukan yang meliputi akta, pekeliling, peraturan dan garis panduan yang berkaitan.
- 1.2. Tujuan manual ini adalah untuk:
 - 1.2.1. menerangkan maklumat asas organisasi BPG;
 - 1.2.2. menjelaskan Sistem Kualiti MS ISO 9001: 2000 BPG yang dilaksanakan, dan;
 - 1.2.3. menggarisi dasar dan prinsip bagi pelaksanaan setiap aktiviti bagi perkhidmatan PPK.
- 1.3. MK ini mengandungi lapan seksyen seperti yang berikut:
 - Seksyen 1** - Pengenalan
 - Seksyen 2** - Maklumat Organisasi
 - Seksyen 3** - Skop dan Objektif Sistem Pengurusan Kualiti
 - Seksyen 4** - Sistem Pengurusan Kualiti
 - Seksyen 5** - Tanggungjawab Pengurusan
 - Seksyen 6** - Pengurusan Sumber
 - Seksyen 7** - Proses Pengurusan Pendidikan Keguruan
 - Seksyen 8** - Pengukuran, Analisis, dan Penambahbaikan
- 1.4. MK ini hanya terpakai dan berkuat kuasa setelah diluluskan oleh Timbalan Ketua Pengarah Pelajaran Malaysia (TKPPM) - Jabatan Sekolah sebagai Pengurusan Tertinggi (PT). MK ialah Dokumen Terkawal yang diedarkan kepada pegawai-pegawai yang ditentukan oleh TKPPM. Wakil Pengurusan (WP) bertanggungjawab menyimpan dan mengemas kini salinan MK ini mengikut arahan yang dikeluarkan dari semasa ke semasa.

	<p style="text-align: center;">MANUAL KUALITI</p>	NO.KELUARAN : 05
		NO.PINDAAN : 00
		TARIKH KUAT KUASA : 15.02.08
		MUKA SURAT : 9/55
		BPG-PPK-MK-01

- 1.5. Mana-mana kandungan dalam dokumen ini tidak boleh dipinda tanpa kebenaran TKPPM atau WP. Setiap pindaan dalam dokumen ini perlu diluluskan oleh TKPPM dan direkodkan dalam Rekod Pindaan MK.
- 1.6. Pengedaran dokumen ini kepada organisasi luar dari BPG mestilah mendapat kebenaran TKPPM atau WP atau Timbalan Wakil Pengurusan (TWP).
- 1.7. Terminologi dan Definisi
 - 1.7.1. Majlis Profesional, Pengurusan, dan Pentadbiran (MPPP) ialah jawatankuasa tertinggi peringkat BPG dan IPG bagi membuat keputusan mengenai dasar, akademik, pengurusan, dan pentadbiran, bukan akademik dan hal ehwal pelajar.
 - 1.7.2. Pelajar merujuk kepada pelajar sepenuh masa Kursus Perguruan Lepas Ijazah (KPLI), Kursus Diploma Perguruan Malaysia (KDPM) dan Program Ijazah Sarjana Muda Perguruan (PISMP) termasuk kursus persediaan.
 - 1.7.3. Pentaksiran merujuk kepada peperiksaan dan penilaian kerja kursus.
 - 1.7.4. Skala bagi semua instrumen pemantauan dalam prosedur kualiti ialah 4.0.
 - 1.7.5. Skor min bagi pencapaian pemantauan dalam prosedur kualiti ialah 3.5.
 - 1.7.6. Perkataan “Contoh” yang ditunjukkan dalam lampiran Prosedur Kualiti bermaksud lampiran berkenaan digunakan sebagai panduan asas. Pengubahsuaian boleh dilakukan dengan mengekalkan butiran-butiran asas dalam lampiran berkenaan.

	<p style="text-align: center;">MANUAL KUALITI</p>	NO.KELUARAN : 05
		NO.PINDAAN : 00
		TARIKH KUAT KUASA : 15.02.08
		MUKA SURAT : 10/55
		BPG-PPK-MK-01

SEKSYEN 2 MAKLUMAT ORGANISASI

2.1 Pengenalan

BPG merupakan satu bahagian dalam Jabatan Sekolah, Kementerian Pelajaran Malaysia yang bertanggungjawab merancang dan memantau Pengurusan Pendidikan Keguruan (PPK) yang dilaksanakan oleh IPG.

Pejabat Bahagian Pendidikan Guru beralamat di Aras 2-6, Blok E13, Parcel E, Pusat Pentadbiran Kerajaan Persekutuan, 62604 PUTRAJAYA. Nama dan alamat semua IPG adalah seperti yang berikut:

Bil	Nama Institut	Alamat Institut
1	Institut Perguruan Perlis	Behor Pulau, 01000 Kangar, Perlis.
2	Institut Perguruan Darulaman	Bandar Darulaman, 06000 Jitra, Kedah.
3	Institut Perguruan Sultan Abdul Halim	Jln. Kuala Ketil, 08000 Sungai Petani, Kedah.
4	Institut Perguruan Persekutuan	Bukit Coombe, 11700 Pulau Pinang.
5	Institut Perguruan Tuanku Bainun	Mengkuang, Kubang Semang, 14000 Bukit Mertajam, Pulau Pinang.
6	Institut Perguruan Ipoh	31150 Hulu Kinta, Perak.
7	Institut Perguruan Teknik	Jalan Yaakob Latif, 56000 Kuala Lumpur.
8	Institut Perguruan Ilmu Khas	Jalan Yaakob Latif, 56000 Kuala Lumpur.
9	Institut Perguruan Bahasa Melayu Malaysia	Lembah Pantai, 59200 K. Lumpur.
10	Institut Perguruan Bahasa-Bahasa Antarabangsa	Lembah Pantai, 59200 K. Lumpur.
11	Institut Perguruan Islam	Jln. Sg. Merab, Seksyen 12, 43650 Bandar Baru Bangi, Selangor.
12	Institut Perguruan Raja Melewar	Beg Berkunci No. 43, Jln. Sikamat, 70990 Seremban, N. Sembilan.
13	Institut Perguruan Perempuan Melayu	Jalan Maktab, Durian Daun, 75400 Melaka.
14	Institut Perguruan Tun Hussein Onn	KM 7 ¾, Jln. Kluang, Karung Berkunci 524, 83009 Batu Pahat, Johor.
15	Institut Perguruan Temenggong Ibrahim	Jln. Datin Halimah, 80350 Johor Bahru, Johor.
16	Institut Perguruan Tengku Ampuan Afzan	KM 10, Jln. Padang Tengku, 27200 Kuala Lipis, Pahang.

	MANUAL KUALITI	NO.KELUARAN : 05
		NO.PINDAAN : 00
		TARIKH KUAT KUASA : 15.02.08
		MUKA SURAT : 11/55
		BPG-PPK-MK-01

Bil	Nama Institut	Alamat Institut
17	Institut Perguruan Kuala Terengganu	Batu Rakit, 21030 Kuala Terengganu, Terengganu.
18	Institut Perguruan Sultan Mizan	Jalan Bukit Kluang, 22200 Besut, Terengganu.
19	Institut Perguruan Kota Bharu	Pengkalan Chepa, 16109 Kota Bharu, Kelantan.
20	Institut Perguruan Gaya	Peti Surat 10491, 88805 Kota Kinabalu, Sabah.
21	Institut Perguruan Kent	Peti Surat 2, 89207 Tuaran, Sabah.
22	Institut Perguruan Keningau	Beg Berkunci 11, 89009 Keningau, Sabah.
23	Institut Perguruan Tawau	KM 36, Jalan Apas, Balung, Tawau, Sabah
24	Institut Perguruan Batu Lintang	Jln. Kolej, 93200 Kuching, Sarawak.
25	Institut Perguruan Sarawak	Jln. Bakam, 98009 Miri, Sarawak.
26	Institut Perguruan Tun Abdul Razak	Jln. Dato Mohamad Musa, 94300 Kota Samarahan, Sarawak.
27	Institut Perguruan Rajang	96509 Bintangor, Sarawak.

2.2 Fungsi

BPG bertanggungjawab menguruskan PPK praperkhidmatan meliputi aspek:

- 2.2.1 menyediakan dasar, perancangan pendidikan keguruan, dan unjuran pengambilan;
- 2.2.2 mengurus pengambilan dan penempatan pelajar ke institut perguruan;
- 2.2.3 mengurus pendaftaran, kebajikan, disiplin, dan perkhidmatan bimbingan dan kaunseling pelajar;
- 2.2.4 merancang, mereka bentuk, melaksana, dan memantau pelaksanaan kurikulum;
- 2.2.5 merancang, melaksana, dan memantau pelaksanaan Praktikum;
- 2.2.6 merancang, melaksana, dan memantau pelaksanaan Kokurikulum;
- 2.2.7 mengurus perancangan, penggubalan soalan, pentadbiran, dan pemantauan pelaksanaan penilaian yang merangkumi kerja kursus dan peperiksaan;
- 2.2.8 mengurus perancangan dan pelaksanaan program Latihan Pembangunan Staf;
- 2.2.9 mengurus perancangan pembangunan, penyelenggaraan infostruktur dan infrastruktur.
- 2.2.10 mengurus perancangan dan pelaksanaan program teknologi maklumat dan komunikasi ;

	MANUAL KUALITI	NO.KELUARAN : 05
		NO.PINDAAN : 00
		TARIKH KUAT KUASA : 15.02.08
		MUKA SURAT : 12/55
		BPG-PPK-MK-01

- 2.2.11 mengurus perancangan dan mengendalikan pengurusan perjawatan, perkhidmatan dan kebajikan staf;
- 2.2.12 merancang, mengurus, dan mengawal selia peruntukan perbelanjaan mengurus, dan perbelanjaan pembangunan;
- 2.2.13 merancang, mengurus, dan melaksana pemantauan keseluruhan program pendidikan keguruan secara berterusan, dan;
- 2.2.14 merancang dan melaksana aktiviti penyelidikan bagi tujuan pembangunan profesionalisme keguruan.

2.3 Falsafah, Visi, dan Misi BPG

2.3.1 Falsafah Pendidikan Kebangsaan

“Pendidikan di Malaysia adalah suatu usaha yang berterusan untuk mengembangkan lagi potensi individu secara menyeluruh dan bersepadu untuk mewujudkan insan yang seimbang dan harmonis dari segi intelek, rohani, emosi dan jasmani berdasarkan kepercayaan dan kepatuhan kepada Tuhan. Usaha ini adalah untuk melahirkan rakyat Malaysia yang berilmu pengetahuan, berketrampilan, dan berakhlak mulia, bertanggungjawab dan berkeupayaan mencapai kesejahteraan diri serta dapat menyumbang terhadap keharmonian dan kemakmuran keluarga, masyarakat dan negara.”

2.3.2 Falsafah Pendidikan Guru

“Guru yang berpekeri mulia, berpandangan progresif dan saintifik, bersedia menjunjung aspirasi negara serta menyanjung warisan kebudayaan negara, menjamin pembangunan individu dan memelihara suatu masyarakat yang bersatu padu, demokratik, progresif dan berdisiplin.”

	<p style="text-align: center;">MANUAL KUALITI</p>	NO.KELUARAN : 05
		NO.PINDAAN : 00
		TARIKH KUAT KUASA : 15.02.08
		MUKA SURAT : 13/55
		BPG-PPK-MK-01

2.3.3 Visi

Mencapai sistem pendidikan guru yang bertaraf dunia dari segi kualiti yang dapat memenuhi aspirasi negara Malaysia.

2.3.4 Misi

Melaksana sistem pendidikan guru yang bertaraf dunia untuk memastikan agar guru-guru sentiasa berketerampilan bagi memenuhi aspirasi Kementerian Pelajaran Malaysia.

2.4 Piagam Pelanggan

Kami warga BPG dengan penuh tekad dan iltizam berikrar dan berjanji menumpukan tenaga dan usaha kami untuk:

- 2.4.1 menyediakan unjuran pengambilan guru praperkhidmatan bagi memenuhi keperluan sekolah dan institusi pendidikan di bawah Kementerian Pelajaran Malaysia selewat-lewatnya tiga bulan sebelum tarikh iklan;
- 2.4.2 memastikan pengajaran dan pembelajaran dilaksanakan mulai hari pertama setiap semester selaras dengan perancangan yang telah disediakan;
- 2.4.3 memaklumkan keputusan peperiksaan akhir kursus perguruan tujuh hari bekerja selepas mesyuarat Lembaga Peperiksaan Pendidikan Guru;
- 2.4.4 menganugerahkan Ijazah Sarjana Muda Perguruan dan Diploma Perguruan Malaysia/Diploma Pendidikan kepada lulusan dalam tempoh satu tahun selepas keputusan peperiksaan akhir diumumkan;
- 2.4.5 menyerahkan senarai nama pelajar semester akhir ke Jabatan dan Bahagian yang berkaitan untuk tujuan penempatan ke sekolah tiga bulan sebelum mereka menamatkan kursus;
- 2.4.6 menyediakan guru permulaan yang :
 - 2.4.6.1 berkemahiran mengajarkan bidang pengkhususan masing-masing;
 - 2.4.6.2 berkebolehan mengurus kokurikulum yang dipertanggungjawabkan;
 - 2.4.6.3 mematuhi Etika Profesionalisme Keguruan.

	<p style="text-align: center;">MANUAL KUALITI</p>	NO.KELUARAN : 05
		NO.PINDAAN : 00
		TARIKH KUAT KUASA : 15.02.08
		MUKA SURAT : 14/55
		BPG-PPK-MK-01

2.5 Pelanggan

- 2.5.1 Pelanggan organisasi ialah sekolah dan institusi pendidikan di bawah Kementerian Pelajaran Malaysia;
- 2.5.2 Pelanggan operasi ialah pelajar sepenuh masa KDPM, KPLI, dan PISMP; dan
- 2.5.3 *Stake holder* yang terdiri daripada Jemaah Menteri dan Menteri Pelajaran.

2.6 Struktur Organisasi

2.6.1 Struktur Organisasi Pengurusan

- 2.6.1.1 TKPPM – Jabatan Sekolah bertanggungjawab terhadap Bahagian Pendidikan Guru, Kementerian Pelajaran Malaysia.
- 2.6.1.2 BPG diketuai oleh Pengarah Pendidikan Guru (PPG) yang dibantu oleh dua orang timbalan iaitu Timbalan Pengarah Pendidikan Guru Sektor Latihan Dalam Perkhidmatan (TPPG - Sektor LDP) dan Timbalan Pengarah Pendidikan Guru Sektor Latihan Praperkhidmatan (TPPG - Sektor LPP).
- 2.6.1.3 TPPG-Sektor LDP bertanggungjawab menyelaras dan memantau:
- a. Unit Dasar, Perancangan, dan Pembangunan (DPP)
 - b. Unit Kursus Dalam Perkhidmatan (KDP);
 - c. Unit Pengurusan Institut Pendidikan Guru (PIPG); dan
 - d. Unit Teknologi Maklumat dan Komunikasi (TMK)
- 2.6.1.4 TPPG-Sektor LPP pula bertanggungjawab menyelaras dan memantau:
- a. Unit Pengambilan dan Penempatan Pelajar (PPP);
 - b. Unit Kurikulum (KUR);
 - c. Unit Peperiksaan dan Penilaian (PEN); dan
 - d. Unit Hal Ehwal Pelajar (HEP);
- 2.6.1.5 Unit Penyelidikan dan Pembangunan Profesionalisme (R&D) diselia dan dipantau oleh Pengarah Bahagian Pendidikan Guru.
- 2.6.1.6 Setiap unit diketuai oleh seorang Ketua Penolong Pengarah (KPP). Setiap unit mempunyai beberapa orang Penolong Pengarah dan staf sokongan.
- 2.6.1.7 Struktur Organisasi BPG adalah seperti dalam Rajah 1.

	<p style="text-align: center;">MANUAL KUALITI</p>	NO.KELUARAN : 05
		NO.PINDAAN : 00
		TARIKH KUAT KUASA : 15.02.08
		MUKA SURAT : 15/55
		BPG-PPK-MK-01

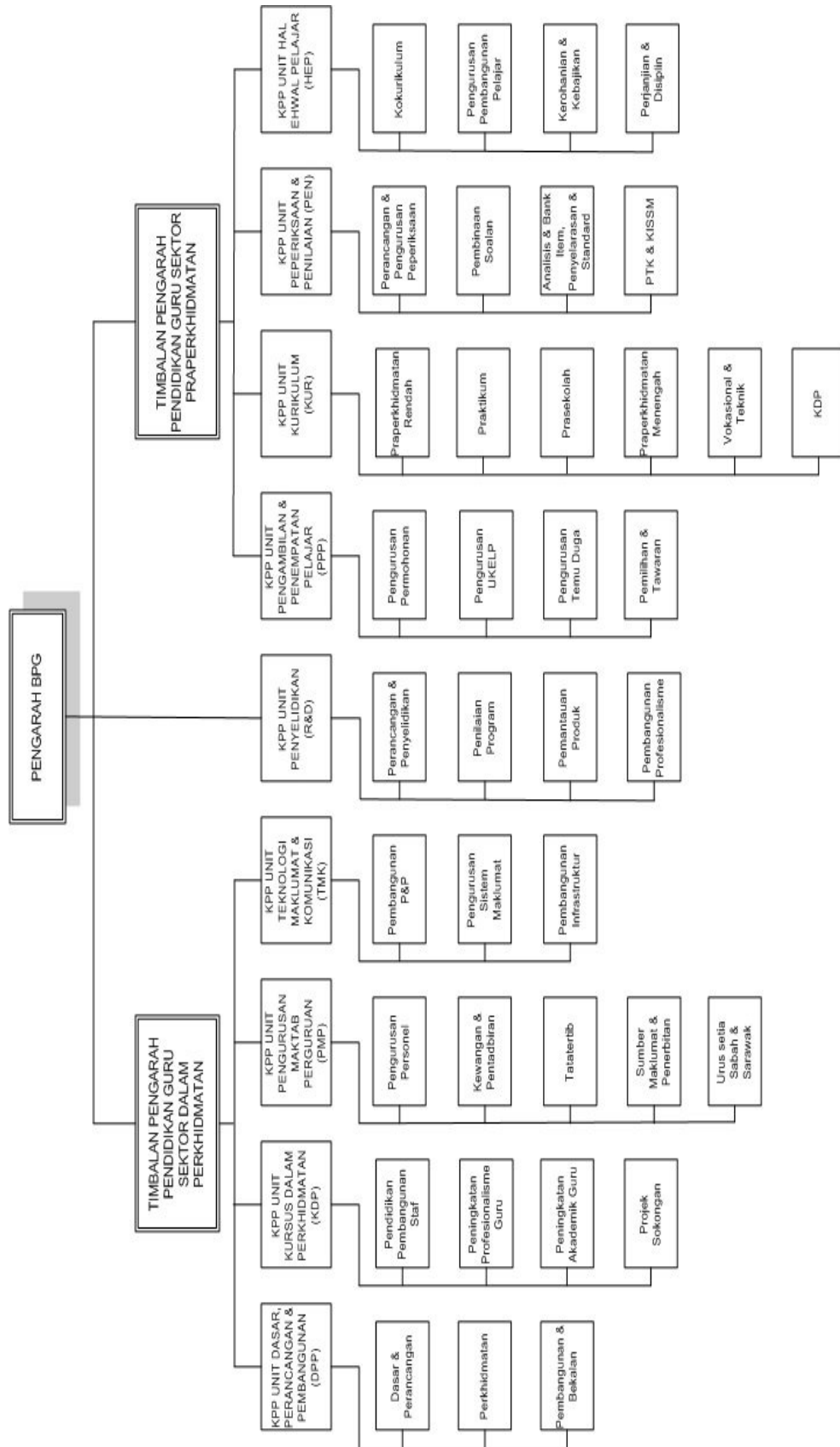
2.6.1.8 Semua IPG diseliasa dan dipantau oleh BPG melalui dua orang Timbalan Pengarah Pendidikan Guru dan sembilan orang Ketua Penolong Pengarah Unit berkenaan. Setiap IPG diketuai oleh seorang Pengarah yang dibantu oleh seorang Timbalan Pengarah. Struktur umum organisasi IPG adalah seperti dalam Lampiran 1. Struktur khusus organisasi IPG terdapat dalam buku perancangan tahunan Institut masing-masing.

2.6.1.9 Keputusan MPPP dibentangkan, dibahaskan dan diluluskan dalam Mesyuarat Pengarah IPG untuk dilaksanakan oleh semua IPG.



MANUAL KUALITI

NO.KELUARAN	: 05
NO.PINDAAN	: 00
TARIKH KUAT KUASA	: 15.02.08
MUKA SURAT	: 16/55
BPG-PPK-MK-01	



	<p style="text-align: center;">MANUAL KUALITI</p>	NO.KELUARAN : 05
		NO.PINDAAN : 00
		TARIKH KUAT KUASA : 15.02.08
		MUKA SURAT : 17/55
		BPG-PPK-MK-01

SEKSYEN 3

SKOP DAN OBJEKTIF SISTEM PENGURUSAN KUALITI

3.1 Skop Pelaksanaan

Sistem kualiti yang dilaksanakan ialah perkhidmatan Pengurusan Pendidikan Keguruan (PPK) bagi pelajar sepenuh masa untuk praperkhidmatan, iaitu Kursus Diploma Perguruan Malaysia (KDPM), Kursus Perguruan Lepas Ijazah (KPLI), dan Program Ijazah Sarjana Muda Perguruan (PISMP) termasuk kursus persediaan.

Sistem kualiti ini dilaksanakan di BPG dan di 27 buah IPG berasaskan MS ISO 9001:2000.

3.2 Dasar Kualiti

Dasar kualiti BPG ialah:

"menyediakan perkhidmatan PPK secara profesional, cekap, dan berkesan untuk menghasilkan guru yang berketerampilan selaras dengan kehendak Falsafah Pendidikan Guru, Visi, dan Misi BPG serta Falsafah Pendidikan Kebangsaan."

Dasar ini akan dikemas kini dari semasa ke semasa menerusi penyemakan objektif kualiti bagi memberikan ruang kepada usaha penambahbaikan yang berterusan dan menyeluruh bersesuaian dengan keperluan organisasi untuk memenuhi dan meningkatkan tahap kepuasan pelanggan.

Dasar ini akan disebarikan melalui saluran komunikasi yang sedia ada kepada setiap warga organisasi untuk difahami dan dihayati.

3.3 Objektif Kualiti

Objektif Kualiti BPG terbahagi kepada dua iaitu:

3.3.1 Objektif Organisasi:

- a) Memastikan unjuran ambilan guru BPG/IPG mencapai 100% seperti yang disyorkan oleh Jawatankuasa Unjuran Keperluan Guru, KPM;
- b) Memastikan 100% calon yang ditawarkan mengikuti kursus perguruan memenuhi syarat-syarat dan kelayakan asas seperti yang diiklankan;

	<p style="text-align: center;">MANUAL KUALITI</p>	NO.KELUARAN : 05
		NO.PINDAAN : 00
		TARIKH KUAT KUASA : 15.02.08
		MUKA SURAT : 18/55
		BPG-PPK-MK-01

- c) Menyediakan program latihan perguruan yang memenuhi 100% keperluan unjuran;
- d) Memastikan tahap kepuasan pelanggan terhadap keguruan dan prestasi produk dalam tempoh yang ditetapkan mencapai 87.5%

3.3.2 Objektif Operasi bagi unit-unit di BPG :

- a) Unit DPP memastikan unjuran pengambilan tahunan guru praperkhidmatan bagi memenuhi keperluan sekolah dan institusi pendidikan di bawah Kementerian Pelajaran Malaysia disediakan selewat-lewatnya satu bulan sebelum tarikh iklan.
- b) Unit PIPG memastikan
 - i. prestasi perbelanjaan diakhir tahun mencapai tahap varian yang ditetapkan iaitu 5% sebagaimana yang dipersetujui di peringkat KPM.
 - ii keperluan sumber manusia dan penyelenggaraan infrastruktur dipenuhi sekurang-kurangnya 80%.
- c) Unit KDP memastikan program peningkatan profesionalisme yang dirancang dapat dijalankan sekurang-kurangnya 80%.
- d) Unit KUR memastikan :
 - i. reka bentuk kurikulum disiapkan sebulan sebelum kursus bermula;
 - ii. pemantauan keberkesanan pelaksanaan kurikulum dijalankan sekurang-kurangnya sekali dalam tempoh satu pusingan pertama pelaksanaan dan berikutnya secara berkala.
- e) Unit PPP memastikan :
 - i. proses pengambilan pelajar IPG dimulakan dalam tempoh sebulan selepas menerima unjuran daripada Unit DPP;
- f) Unit PEN memastikan :
 - i. setiap kertas soalan peperiksaan yang siap untuk ditadbirkan tidak berlaku kesilapan yang melibatkan markah tidak melebihi 5% daripada jumlah markah;
 - ii. keputusan akhir pentaksiran pelajar untuk penganugerahan diploma dan Ijazah dimaklumkan dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas mesyuarat Lembaga Peperiksaan Pendidikan Guru (LPPG).

	<p style="text-align: center;">MANUAL KUALITI</p>	NO.KELUARAN : 05
		NO.PINDAAN : 00
		TARIKH KUAT KUASA : 15.02.08
		MUKA SURAT : 19/55
		BPG-PPK-MK-01

- g) Unit HEP memastikan :
- i. analisis keberkesanan pelaksanaan pendaftaran pelajar baharu, pengurusan pelajar baharu, kokurikulum, konvokesyen dan perkhidmatan bimbingan dan kaunseling di semua Institut perguruan dijalankan sekurang-kurangnya sekali setahun;
 - ii. semua kes disiplin yang diambil tindakan mengikut Akta 174 dianalisis setiap enam bulan bagi mengesan kepatuhan kepada Akta 174.
- h) Unit TMK memastikan :
- i. keberkesanan pengendalian makmal pengajaran dan pembelajaran memenuhi 80% keperluan latihan di IPG;
 - ii. analisis keberkesanan pengendalian makmal pengajaran dan pembelajaran di IPG dijalankan setiap semester.
- i) Unit R&D memastikan sekurang-kurangnya 80% penyelidikan dan penilaian program Pendidikan Guru yang terpilih di bawah pemantauan khas BPG dapat disempurnakan setiap tahun.
- j) Objektif operasi IPG ialah memastikan:
- i. semua pelajar baharu memenuhi syarat yang ditetapkan semasa proses pendaftaran;
 - ii. pelajar berpuas hati sekurang-kurangnya pada skor min 3.50 terhadap Proses Pendaftaran yang dijalankan;
 - iii. pelajar berpuas hati sekurang-kurangnya pada skor min 3.50 terhadap program Pengurusan Pelajar Baharu yang dilaksanakan;
 - iv. pelajar berpuas hati sekurang-kurangnya pada skor min 3.50 terhadap aktiviti pengajaran dan pembelajaran;
 - v. pelajar berpuas hati sekurang-kurangnya pada skor min 3.50 terhadap aktiviti kokurikulum;
 - vi. pelajar berpuas hati sekurang-kurangnya pada skor min 3.50 terhadap Praktikum;
 - vii. pelajar berpuas hati sekurang-kurangnya pada skor min 3.50 terhadap bimbingan dalam tutorial peribadi;
 - viii. sekurang-kurangnya 99.5% pelajar yang menduduki peperiksaan lulus;
 - ix. semua aduan pelanggan diambil tindakan dalam tempoh tujuh hari bekerja selepas aduan diterima, dan

	MANUAL KUALITI	NO.KELUARAN : 05
		NO.PINDAAN : 00
		TARIKH KUAT KUASA : 15.02.08
		MUKA SURAT : 20/55
		BPG-PPK-MK-01

- x. elaun pelajar bulan berkenaan dibayar dalam tempoh 10 hari bekerja pertama bulan tersebut dengan syarat peruntukan diterima daripada BPG kecuali bulan Januari.

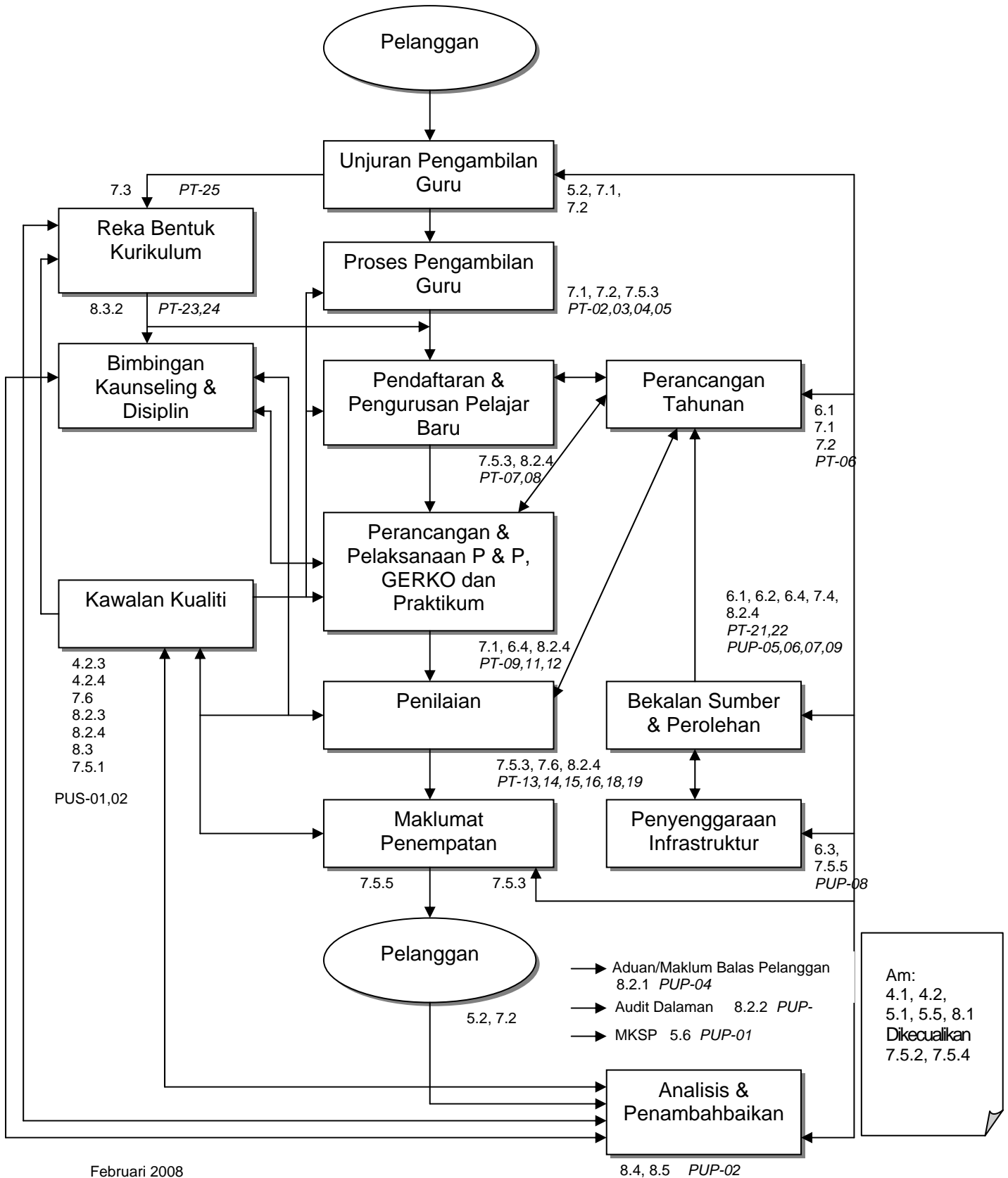
3.4 Perancangan Sistem Pengurusan Kualiti

Pelaksanaan sistem pengurusan kualiti meliputi proses teras PPK yang bermula daripada penyediaan unjuran pengambilan guru praperkhidmatan hingga setelah enam bulan pelajar ditempatkan di sekolah.

Pelaksanaan proses teras dalam sistem kualiti ini dijelaskan melalui peta proses pengurusan PPK yang berikut:

	MANUAL KUALITI	NO.KELUARAN : 05
		NO.PINDAAN : 00
		TARIKH KUAT KUASA : 15.02.08
		MUKA SURAT : 21/55
		BPG-PPK-MK-01

PETA PROSES PENGURUSAN PPK



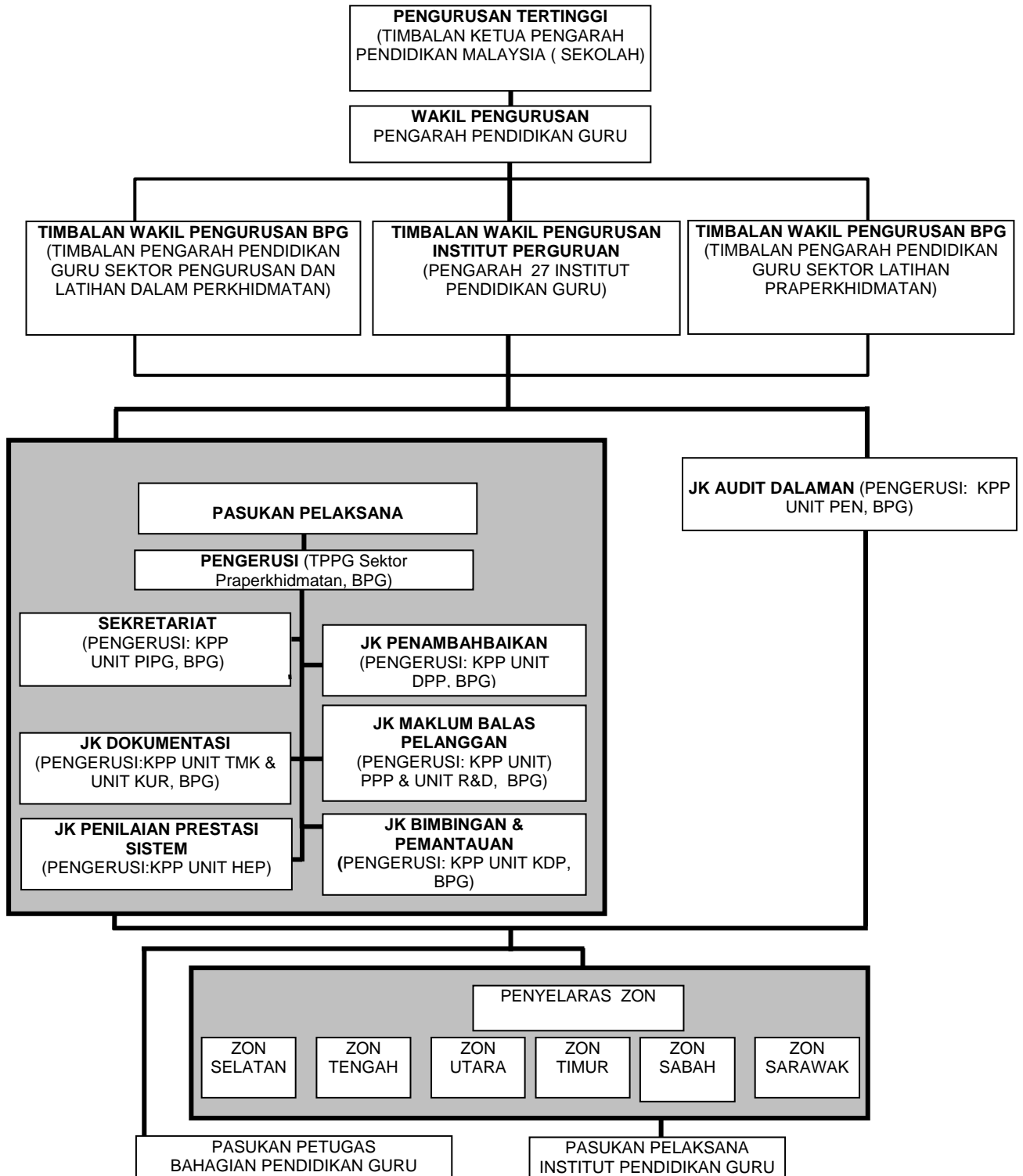
	<p style="text-align: center;">MANUAL KUALITI</p>	NO.KELUARAN : 05
		NO.PINDAAN : 00
		TARIKH KUAT KUASA : 15.02.08
		MUKA SURAT : 22/55
		BPG-PPK-MK-01

3.5 Struktur Sistem Pengurusan Kualiti (SPK)

- 3.5.1 SPK diuruskan oleh Majlis Kualiti Bahagian Pendidikan Guru (MKBPG). Majlis ini diketuai oleh Pengurusan Tertinggi (PT) iaitu Timbalan Ketua Pengarah Pelajaran Malaysia – Jabatan Sekolah (TKPPM). Beliau dibantu oleh Wakil Pengurusan (WP) iaitu Pengarah Bahagian Pendidikan Guru (PPG). Struktur MKBPG adalah seperti dalam Rajah 2.
- 3.5.2 Majlis ini bertanggungjawab merancang, menentukan skop, dan hala tuju, memberikan bimbingan dan galakan, menyediakan pemudah cara serta menilai pelaksanaan sistem kualiti BPG secara berterusan. Majlis ini juga bertanggungjawab memastikan semua proses dalam SPK BPG dilaksanakan sepenuhnya. WP bertanggungjawab memastikan dasar kualiti BPG dilaksanakan selaras dengan Falsafah, Visi, Misi dan piagam pelanggan bagi mencapai objektif dan dasar kualiti BPG. Semua ahli dalam MKBPG diberikan pendedahan dan latihan dari semasa ke semasa untuk meningkatkan kesedaran, komitmen dan seterusnya pembudayaan kualiti berasaskan keperluan MS ISO 9000.
- 3.5.3 Majlis ini mengelolakan Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP) sekurang-kurangnya dua kali setahun dan semua keputusan mesyuarat ini didokumenkan. Penyemakan semula dokumen kualiti diadakan dari semasa ke semasa.
- 3.5.4 Di peringkat IPG, Majlis Kualiti IPG (MKIPG) dibentuk untuk melicinkan pelaksanaan SPK BPG dan IPG. Majlis ini diketuai oleh TWP (IPG) iaitu Pengarah yang dibantu oleh Pengerusi Pasukan Pelaksana (PPP) iaitu Timbalan Pengarah. Struktur MKIPG ini adalah seperti dalam Rajah 3.

	MANUAL KUALITI	NO.KELUARAN : 05
		NO.PINDAAN : 00
		TARIKH KUAT KUASA : 15.02.08
		MUKA SURAT : 23/55
		BPG-PPK-MK-01

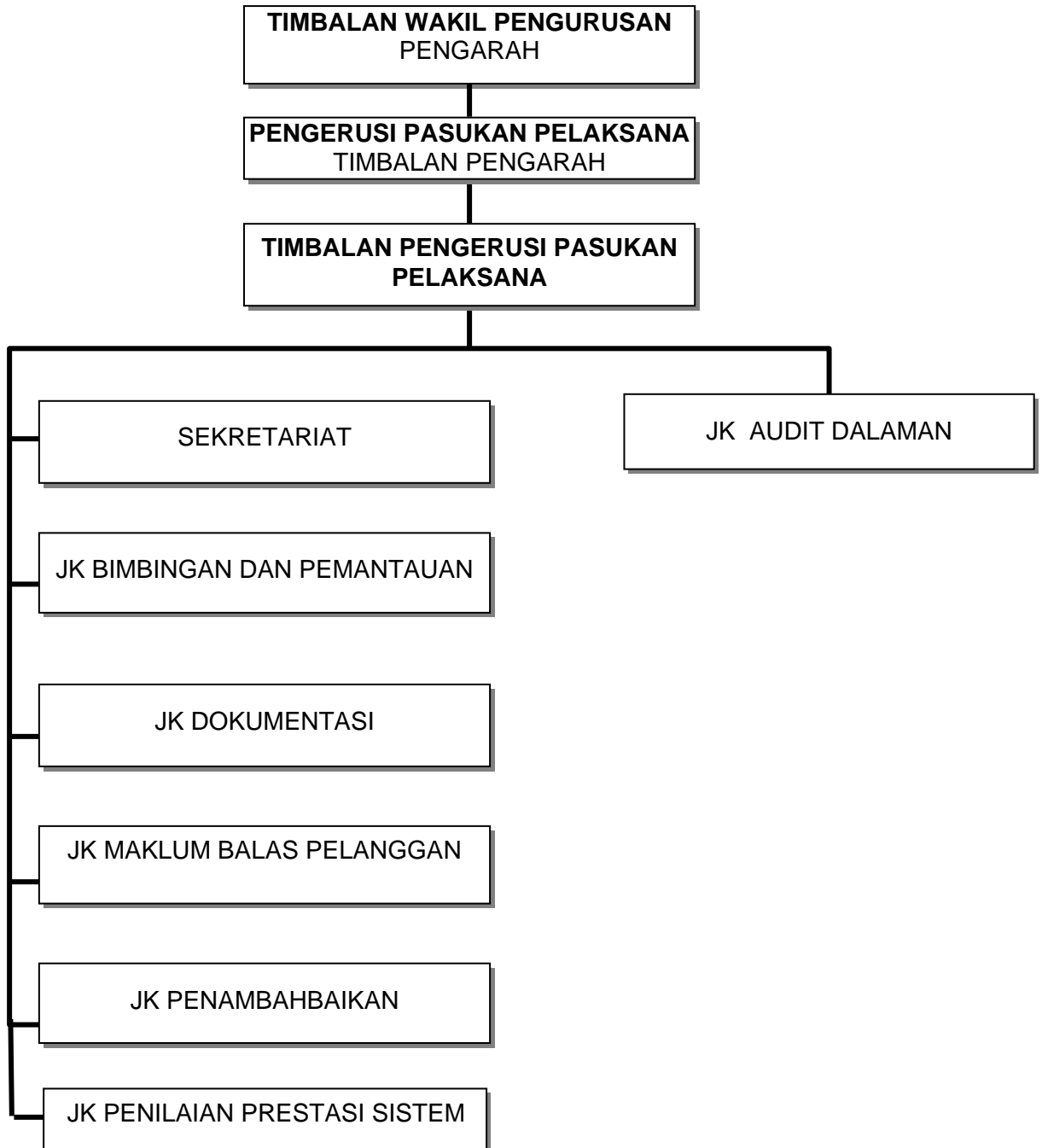
3.6 Majlis Kualiti Bahagian Pendidikan Guru (MKBPG)



Rajah 2 : Majlis Kualiti Bahagian Pendidikan Guru (MKBPG)

	MANUAL KUALITI	NO.KELUARAN : 05
		NO.PINDAAN : 00
		TARIKH KUAT KUASA : 15.02.08
		MUKA SURAT : 24/55
		BPG-PPK-MK-01

3.7 Majlis Kualiti Institut Pendidikan Guru (MKIPG)



Rajah 3: Majlis Kualiti Institut Pendidikan Guru (MKIPG)

	<p style="text-align: center;">MANUAL KUALITI</p>	NO.KELUARAN : 05
		NO.PINDAAN : 00
		TARIKH KUAT KUASA : 15.02.08
		MUKA SURAT : 25/55
		BPG-PPK-MK-01

SEKSYEN 4 SISTEM PENGURUSAN KUALITI

4.1 Dasar Sistem Pengurusan Kualiti BPG

BPG menyenggarakan SPK yang didokumenkan. SPK ini perlu dipatuhi dalam pelaksanaan proses perkhidmatan PPK sepenuh masa untuk pelajar praperkhidmatan iaitu Kursus Diploma Perguruan Malaysia (KDPM), Kursus Perguruan Lepas Ijazah (KPLI) dan Program Ijazah Sarjana Muda Perguruan (PISMP). Bagi memenuhi komitmen yang tersebut di atas, BPG:

- a. mengenal pasti semua proses yang perlu ada dalam SPK dan organisasi;
- b. mengenal pasti turutan dan interaksi antara proses melalui pemetaan carta alir;
- c. menentukan kriteria dan kaedah bagi memastikan operasi dan kawalan ke atas proses berkesan;
- d. memastikan sumber dan maklumat yang diperlukan disediakan untuk menyokong operasi dan kawalan ke atas proses;
- e. memantau, mengukur dan menganalisis proses tersebut; dan
- f. melaksanakan tindakan yang perlu bagi memastikan pencapaian matlamat yang dirancang dan membuat penambahbaikan yang berterusan ke atas proses.

Bagi memastikan SPK terlaksana sebagaimana yang dirancang, Pengurusan Tertinggi bertanggungjawab :

- a. menentukan dan mendokumenkan semua proses dan objektif di pelbagai peringkat dan fungsi. Prosedur bagi setiap proses dikenal pasti, diwujudkan dan dilaksanakan dengan mematuhi keperluan standard MS ISO 9001:2000; dan
- b. menyesuaikan SPK dengan perubahan dalam organisasi apabila diperlukan melalui pemindaan dokumen kualiti yang terlibat dalam sistem dengan mematuhi Prosedur Kawalan Dokumen Kualiti (BPG-PPK-PUS-02).

4.2 Struktur Dokumentasi SPK

- 4.2.1 SPK dilaksanakan mengikut dokumen kualiti yang terdiri daripada Manual Kualiti (MK), Prosedur Kualiti (PK), Arahan Kerja (AK), Dokumen Rujukan dan Rekod Kualiti untuk menyediakan perkhidmatan PPK. Struktur Dokumentasi SPK BPG adalah seperti dalam Rajah 6.

	<p style="text-align: center;">MANUAL KUALITI</p>	NO.KELUARAN : 05
		NO.PINDAAN : 00
		TARIKH KUAT KUASA : 15.02.08
		MUKA SURAT : 26/55
		BPG-PPK-MK-01

- a. Pernyataan dasar kualiti dan objektif kualiti
- b. MK merupakan dokumen utama yang menjelaskan struktur organisasi, huraian sistem kualiti, dasar dan prinsip pelaksanaan sistem kualiti.
- c. Prosedur Kualiti (PK)

PK ialah dokumen yang menjelaskan turutan proses kerja bagi setiap aktiviti untuk melaksanakan sistem kualiti dan staf yang bertanggungjawab menyediakan dan melaksanakan tindakan tersebut.

PK terbahagi kepada dua kategori, iaitu:

 - i. PK Proses Teras; dan
 - ii. PK Proses Umum iaitu PK Proses Umum Pengurusan dan PK Proses Umum Sokongan. (Rujuk Lampiran 2 dan Lampiran 3)
- d. Arahan Kerja (AK)

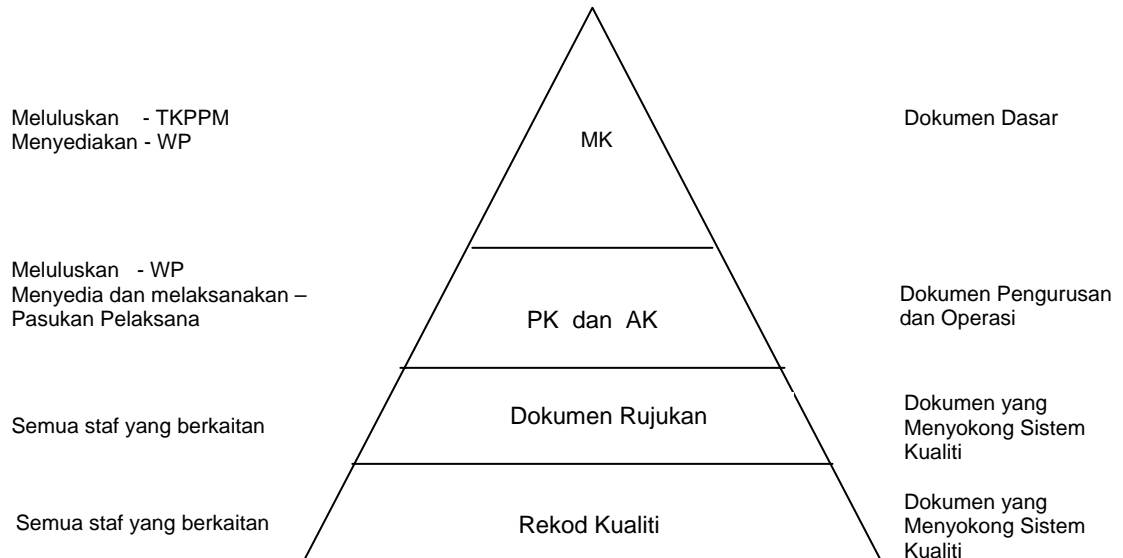
Dokumen ini menjelaskan secara terperinci tindakan/proses kerja dalam PK.
- e. Dokumen Rujukan

Dokumen Rujukan ialah dokumen yang dirujuk atau digunakan pakai dalam sistem kualiti yang berkaitan seperti Falsafah Pendidikan Kebangsaan, pekeliling-pekeliling, arahan-arahan, garis-garis panduan, borang-borang dan semua rujukan luaran yang sedang berkuat kuasa.
- f. Rekod-rekod yang berkaitan seperti yang tercatat dalam prosedur kualiti.

	MANUAL KUALITI	NO.KELUARAN : 05
		NO.PINDAAN : 00
		TARIKH KUAT KUASA : 15.02.08
		MUKA SURAT : 27/55
		BPG-PPK-MK-01

TANGGUNGJAWAB

PENERANGAN



Rajah 6: Struktur Dokumentasi SPK BPG

4.2.2 Manual Kualiti (MK)

- a. MK dijadikan panduan pelaksanaan sistem kualiti selaras dengan keperluan MS ISO 9001: 2000. Dokumen ini disediakan oleh WP dan digunakan setelah diluluskan oleh PT;
- b. Prosedur yang didokumenkan dan rujukan prosedur ini dan penerangan mengenai hubungan dan kaitan antara proses-proses dalam SPK BPG-IPG.

4.2.3 Kawalan ke Atas Dokumen

TKPPM bertanggungjawab menentukan pemegang dokumen kualiti dalam Senarai Induk Edaran Terkawal di peringkat BPG dan IPG.

Dokumen kualiti yang perlu dikawal ialah MK, PK, AK dan Dokumen Rujukan. Rekod yang berkaitan dengan dokumen dikawal mengikut keperluan Standard 4.2.4 MS ISO 9001:2000. Kawalan dokumen kualiti dilaksanakan mengikut butiran berikut:

	<p style="text-align: center;">MANUAL KUALITI</p>	NO.KELUARAN : 05
		NO.PINDAAN : 00
		TARIKH KUAT KUASA : 15.02.08
		MUKA SURAT : 28/55
		BPG-PPK-MK-01

a. Kelulusan dokumen sebelum diedarkan

Sebarang pindaan dalam MK mesti mendapat kelulusan TKPPM, dan pindaan dalam PK dan AK perlu mendapat kelulusan daripada WP. WP dibantu oleh Pegawai Dokumen (PD) bagi menyelaraskan tugas yang berkaitan dengan kawalan dokumen.

- i. PK dan AK yang perlu diedarkan oleh pemegang dokumen kepada staf dalam jabatan/unit akan dicap Salinan Terkawal. Satu salinan senarai edaran salinan PK/AK perlu disediakan. Senarai ini dikemas kini apabila berlaku perubahan ke atas status berkenaan;
- ii. Satu senarai induk yang mengandungi semua dokumen kualiti yang digunakan dalam Sistem Kualiti serta status terkininya disediakan. Senarai ini dikemas kini apabila berlaku perubahan ke atas status berkenaan;
- iii. PD BPG mengedarkan satu salinan CD dokumen kualiti kepada semua unit BPG dan satu salinan CD ke semua IPG dan PD IPG menyediakan satu salinan CD bagi setiap Pemegang Dokumen. Setiap salinan CD dilabelkan dengan Logo BPG, Nama Pemegang Dokumen dan Nombor Salinan Terkawal;
- iv. Semua PD menyimpan satu salinan dokumen kualiti dalam bentuk CD dan bercetak.
- v. Dokumen kualiti yang perlu diedarkan kepada pihak luar selain daripada pemegang yang disenaraikan adalah Dokumen Tidak Terkawal dan dicap di kulit luar sebagai "UNTUK RUJUKAN SAHAJA". Dokumen tersebut tidak terlibat dalam sebarang pindaan untuk dikemas kini;

b. Mengkaji semula dan mengemas kini bahagian yang perlu serta meluluskan semula.

Setiap staf boleh memberikan cadangan pindaan kepada dokumen kualiti. Cadangan ini mesti dikemukakan kepada WP atau TWP dengan menggunakan borang khas yang disediakan.

	MANUAL KUALITI	NO.KELUARAN : 05
		NO.PINDAAN : 00
		TARIKH KUAT KUASA : 15.02.08
		MUKA SURAT : 29/55
		BPG-PPK-MK-01

PD BPG dan IPG bertanggungjawab menyediakan salinan dokumen yang cukup dan mengedarkannya kepada penama dalam Senarai Induk Edaran Terkawal dan Senarai Edaran Terkawal BPG dan IPG.

c. Memastikan perubahan dan status dokumen terkini dikenal pasti

Setiap keluaran dokumen kualiti baharu, diberikan rujukan identifikasi dan dicatat nombor keluaran, nombor pindaan dan tarikh berkuat kuasa. Pemegang dokumen dan nombor salinan pemegang dikenal pasti melalui Senarai Induk Edaran Terkawal dan Senarai Edaran Terkawal IPG. Senarai Induk Edaran Terkawal akan diselenggarakan oleh PD. Dokumen kualiti (MK, PK, AK) akan diedarkan dalam bentuk CD yang terkawal.

Jika dokumen kualiti (MK, PK dan AK) dipinda, nombor pindaan dan tarikh kuat kuasa baharu hendaklah dicatat. Bagi dokumen baharu, nombor keluaran baharu dan tarikh kuat kuasa juga perlu dicatat. Apabila berlaku pindaan atau keluaran baru, semua dokumen lama dilupuskan.

Penyedia asal dokumen atau pegawai yang diarahkan bertanggungjawab mengemas kini pindaan ke atas dokumen. Semua pindaan yang dibuat dicatat dalam Rekod Pindaan.

d. Memastikan versi dokumen terkini yang berkaitan boleh dirujuk apabila diperlukan.


WP bertanggungjawab untuk memastikan bahawa dokumen kualiti yang diluluskan hendaklah yang terkini untuk rujukan.

e. Memastikan dokumen yang terkini sentiasa dalam keadaan boleh dibaca dan mudah dikesan

WP bertanggungjawab memastikan dokumen kualiti yang dikenal pasti itu direkodkan dalam senarai induk dokumen kualiti dan satu salinan dokumen ditempatkan di lokasi yang mudah dirujuk.

f. Memastikan dokumen luaran dikenal pasti dan pengedarannya dikawal

WP memastikan dokumen luaran yang terkini dikenal pasti dan digunakan oleh pihak berkenaan sahaja.

	MANUAL KUALITI	NO.KELUARAN : 05
		NO.PINDAAN : 00
		TARIKH KUAT KUASA : 15.02.08
		MUKA SURAT : 30/55
		BPG-PPK-MK-01

- g. Menghalang penggunaan dokumen usang dan dokumen ini perlu ditandakan dan disimpan untuk sebarang tujuan

PD bertanggungjawab memasukkan semua pindaan dan mengeluarkan dokumen yang tidak terpakai serta melupuskannya. Satu salinan asal dokumen bagi dokumen yang telah dipinda ditanda "BATAL" dan disimpan oleh PD.

Dokumen yang Berkaitan

BPG-PPK-PUS-02 Kawalan Dokumen Kualiti

4.2.4 Kawalan Rekod

- a. Rekod-rekod kualiti dan tempoh simpanan setiap rekod kualiti dikenal pasti dalam setiap PK;
- b. Proses surat-menyurat, pembukaan dan pendaftaran fail, pergerakan dan penyelenggaraan fail dikehendaki mematuhi sistem fail;
- c. Rekod kualiti hendaklah disimpan dalam keadaan yang boleh dibaca dan mudah dikesan;
- d. Pelupusan rekod kualiti hendaklah dilaksanakan dengan mematuhi Pekeliling Am semasa;
- e. Fail-fail peribadi bagi setiap staf disimpan selama 20 tahun selepas bersara;
- f. Rekod-rekod kualiti dalam sistem komputer disediakan *back-up* dan disimpan di tempat yang selamat serta dikendalikan oleh pegawai yang diberikan kuasa sahaja;

Dokumen yang Berkaitan

BPG-PPK-PUS-01 Kawalan Rekod Kualiti

	MANUAL KUALITI	NO.KELUARAN : 05
		NO.PINDAAN : 00
		TARIKH KUAT KUASA : 15.02.08
		MUKA SURAT : 31/55
		BPG-PPK-MK-01

SEKSYEN 5 TANGGUNGJAWAB PENGURUSAN

5.1 Komitmen Pengurusan

TKPPM terlibat secara langsung dalam pelaksanaan SPK BPG. TKPPM juga telah menggubal visi dan misi bagi pembentukan SPK serta menggubal dasar dan objektif kualiti BPG.

Bagi memantapkan komitmen, TKPPM telah melaksanakan :

- a) menyediakan saluran komunikasi seperti mesyuarat, pekeliling, edaran, media elektronik dan surat siaran bagi menjelaskan pentingnya pelanggan dan peraturan;
- b) menggubal dasar kualiti;
- c) menggubal objektif kualiti organisasi dan objektif kualiti operasi;
- d) mengadakan MKSP sekurang-kurang dua kali setahun; dan
- e) memastikan penyediaan sumber yang mencukupi.

5.2 Fokus kepada Pelanggan

TKPPM memastikan kehendak semasa dan jangkaan pelanggan dikenal pasti dan diterjemahkan kepada standard dan objektif kualiti. Antara kaedah bagi mengenal pasti kehendak pelanggan termasuk mesyuarat dan analisis keperluan.


Bagi memastikan BPG memberikan fokus kepada pelanggan, TKPPM telah menetapkan standard kualiti *output*, piagam pelanggan, standard kawalan proses dan output.

TKPPM juga telah menubuhkan JK Maklum Balas Pelanggan yang bertanggungjawab:

- 5.2.1 mengenal pasti keperluan semasa dan keperluan masa depan pelanggan;
- 5.2.2 memastikan kehendak pelanggan dipenuhi;
- 5.2.3 menerima, merekod dan menyelesaikan aduan pelanggan; dan
- 5.2.4 untuk meningkatkan tahap kepuasan pelanggan.

5.3 Dasar Kualiti

TKPPM menggubal dasar kualiti bagi BPG seperti yang dinyatakan di para 3.2 manual ini.

	<p style="text-align: center;">MANUAL KUALITI</p>	NO.KELUARAN : 05
		NO.PINDAAN : 00
		TARIKH KUAT KUASA : 15.02.08
		MUKA SURAT : 32/55
		BPG-PPK-MK-01

5.4 Perancangan

5.4.1 Objektif Kualiti

TKPPM menggubal objektif kualiti bagi BPG seperti yang dinyatakan di para 3.4 manual ini.


5.4.2 Perancangan Sistem Pengurusan Kualiti

a. TKPPM bertanggungjawab menentukan perancangan organisasi. Perancangan ini berfokus kepada proses-proses untuk memenuhi objektif organisasi seperti dalam para 4.1 manual ini. Pihak Pengurusan hendaklah:

- i. menyediakan strategi perancangan tahunan BPG dan IPG;
- ii. menetapkan objektif organisasi;
- iii. mengenal pasti kehendak pelanggan;
- iv. mentafsirkan semua keperluan peraturan dan perundangan;
- v. menilai maklum balas pelanggan;
- vi. menilai prestasi proses; dan
- vii. mengenal pasti peluang-peluang penambahbaikan.

Output perancangan kualiti BPG dan IPG ditunjukkan melalui:

- i. peningkatan kemahiran dan pengetahuan staf;
 - ii. pelaksanaan perancangan penambahbaikan;
 - iii. sumber kewangan dan infrastruktur yang mencukupi;
 - iv. petunjuk dan kaedah bagi usaha penambahbaikan organisasi; dan
 - v. pendokumentasian rekod.
- b. TKPPM bertanggungjawab menentukan SPK sentiasa kekal kukuh walaupun berlaku perubahan ke atas SPK yang telah dirancang dan dilaksanakan.

	<p style="text-align: center;">MANUAL KUALITI</p>	NO.KELUARAN : 05
		NO.PINDAAN : 00
		TARIKH KUAT KUASA : 15.02.08
		MUKA SURAT : 33/55
		BPG-PPK-MK-01

5.5 Tanggungjawab, Kuasa dan Komunikasi

5.5.1 Tanggungjawab dan Kuasa

TKPPM menentukan setiap staf mempunyai tanggungjawab dan kuasa sebagaimana yang ditetapkan dalam senarai tugas dan pekeliling yang berkaitan. TKPPM juga menentukan setiap anggota mengetahui tanggungjawab dan kuasa mereka dan hubung kaitnya dengan bidang dan tanggungjawab anggota lain dalam organisasi BPG dan IPG.

5.5.2 Wakil Pengurusan

TKPPM melantik PPG sebagai WP. Tanggungjawab WP adalah untuk :

- a. mewujudkan, melaksanakan, dan menyelenggara SPK;
- b. melaporkan kepada PT tentang prestasi SPK dan sebarang keperluan penambahbaikan sistem tersebut;
- c. memastikan tahap kesedaran dan komitmen staf BPG dan IPG terhadap kepentingan menepati kehendak pelanggan dilakukan secara berterusan; dan
- d. bertindak sebagai perantara kepada pihak ketiga seperti MAMPU.

TKPPM juga melantik TPPG - LDP, TPPG - LPP dan Pengarah IPG sebagai TWP untuk membantu WP melaksanakan tugas yang dinyatakan di atas.

5.5.3 Komunikasi Dalaman

WP dan TWP memaklumkan dan menyebarkan SPK kepada semua staf organisasi, yang meliputi :

- a. visi, misi dan etika organisasi;
- b. dasar dan objektif organisasi;
- c. keperluan semua pihak yang berkepentingan;
- d. piagam Pelanggan;
- e. Isu dan masalah;
- f. kemajuan ke atas pencapaian tertentu;
- g. perubahan dalam proses;
- h. keputusan hasil pengukuran prestasi; dan

	<p style="text-align: center;">MANUAL KUALITI</p>	NO.KELUARAN : 05
		NO.PINDAAN : 00
		TARIKH KUAT KUASA : 15.02.08
		MUKA SURAT : 34/55
		BPG-PPK-MK-01

- i. keputusan hasil Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP).

WP dan TWP memaklumkan dasar dan objektif kualiti melalui pelbagai kaedah seperti perhimpunan, mesyuarat, taklimat, dialog, latihan dalaman, kajian, jurnal, peti cadangan, memo, buletin, dan mel media cetak atau media elektronik.

5.6 Kajian Semula Pengurusan

5.6.1 Am

MKSP diadakan dua kali setahun untuk mengkaji SPK. MKSP dijalankan dalam dua peringkat iaitu pada peringkat IPG sebagai Mesyuarat Prakajian Semula Pengurusan (Pra-MKSP) dan di peringkat induk sebagai MKSP. Mesyuarat ini bertujuan untuk memastikan keberkesanan SPK yang berterusan supaya sentiasa memenuhi dasar dan objektif kualiti SPK serta semua keperluan yang ditetapkan.

Keanggotaan Pra-MKSP adalah seperti yang berikut:

Pengerusi : WP/ TWP

Ahli : Pengerusi Pasukan Pelaksana

Timbalan Pengerusi Pasukan Pelaksana

Pengerusi Sekretariat

Pengerusi JK Audit Dalaman

Pengerusi JK Bimbingan dan Pemantauan

Pengerusi JK Maklum Balas Pelanggan

Pengerusi JK Penambahbaikan

Pengerusi JK Penilaian Prestasi Sistem

Semua anggota Majlis Profesional, Pengurusan dan Pentadbiran

Semua Pemegang PK

Pegawai Dokumen

Keanggotaan MKSP adalah seperti yang berikut:

Pengerusi : TKPPM

Ahli : WP

Semua TWP

Pengerusi Pasukan Pelaksana Induk

	<p style="text-align: center;">MANUAL KUALITI</p>	NO.KELUARAN : 05
		NO.PINDAAN : 00
		TARIKH KUAT KUASA : 15.02.08
		MUKA SURAT : 35/55
		BPG-PPK-MK-01

Pengerusi JK Audit Dalaman
 Pengerusi Sekretariat
 Pengerusi JK Bimbingan dan Pemantauan
 Pengerusi JK Dokumentasi
 Pengerusi JK Maklum Balas Pelanggan
 Pengerusi JK Penambahbaikan
 Pengerusi JK Penilaian Prestasi Sistem
 Semua Penyelaras Zon
 Sekretariat
 Pegawai Dokumen BPG

5.6.2 Input dan Agenda Kajian Semula Pengurusan

Input dan agenda bagi Pra-MKSP dan MKSP hendaklah meliputi maklumat yang berikut:

- a. Laporan Pencapaian Dasar dan Objektif Kualiti;
- b. Laporan Penemuan Audit Dalaman;
- c. Laporan Maklum Balas Kepuasan dan Aduan Pelanggan;
- d. Laporan Prestasi Proses Penyampaian Perkhidmatan yang Tidak Memenuhi Standard;
- e. Laporan Keperluan Latihan;
- f. Perubahan atau Cadangan Perubahan yang Memberi Kesan kepada SPK-BPG;
- g. Tindakan Pembetulan dan Pencegahan yang Telah Dilaksanakan serta Cadangan Penambahbaikan; dan
- h. Laporan Prestasi Pembekal.
- i. Laporan Status Penyelenggaraan infrastruktur.

5.6.3 Output Kajian Semula Pengurusan

PT perlu menggunakan *output* MKSP sebagai input untuk proses penambahbaikan. *Output* yang terpilih disembarkan dalam kalangan warga organisasi untuk menunjukkan bagaimana proses MKSP menetapkan objektif baharu yang berfaedah kepada organisasi. *Output* MKSP perlu mengandungi perkara yang berikut:

	<p style="text-align: center;">MANUAL KUALITI</p>	NO.KELUARAN : 05
		NO.PINDAAN : 00
		TARIKH KUAT KUASA : 15.02.08
		MUKA SURAT : 36/55
		BPG-PPK-MK-01

- a. peningkatan keberkesanan SPK dan prosesnya;
- b. peningkatan kualiti perkhidmatan kepada pelanggan;
- c. sumber yang diperlukan; dan

WP dan TWP bertanggungjawab memastikan *output* MKSP diminitkan dan tindakan susulan diambil ke atas semua keputusan tersebut.

Dokumen yang berkaitan ialah:

Semua BPG-PPK-PT, BPG-PPK-PUP, BPG-PPK-PUS

	<p style="text-align: center;">MANUAL KUALITI</p>	NO.KELUARAN : 05
		NO.PINDAAN : 00
		TARIKH KUAT KUASA : 15.02.08
		MUKA SURAT : 37/55
		BPG-PPK-MK-01

SEKSYEN 6 PENGURUSAN SUMBER

6.1 Am

- a. BPG memastikan dan menyediakan sumber yang diperlukan termasuk sumber kewangan dan manusia iaitu perjawatan, latihan, maklumat, peralatan, sumber pengajaran dan pembelajaran, persekitaran kerja, dan infrastruktur.
- b. Meningkatkan kepuasan pelanggan mengikut keperluannya. Pertimbangan harus diberikan kepada pembekalan yang berkesan, cekap dan menepati masa.

Dokumen yang berkaitan ialah:

- BPG-PPK-PT-06 Perancangan Tahunan BPG dan IPG
- BPG-PPK-PUP-05 Penyediaan Anggaran Belanja Mengurus dan Kawalan Peruntukan
- BPG-PPK-PUP-06 Perolehan

6.2 Sumber Manusia

- a. Anggota Organisasi yang dipertanggungjawabkan perlu memenuhi kriteria berdasarkan kelayakan akademik, profesional, latihan, kemahiran dan pengalaman.
- b. Keupayaan, Kesedaran dan Latihan:

BPG bertanggungjawab:

 - i.mengenal pasti keperluan kepakaran bagi anggota organisasi;
 - ii. mengadakan latihan atau tindakan bagi memenuhi keperluan;
 - iii. menilai keberkesanan tindakan yang telah diambil;
 - iv. meningkatkan kesedaran dalam kalangan warga BPG dan IPG mengenai kepentingan aktiviti dan sumbangan mereka terhadap pencapaian objektif kualiti. Ini disampaikan melalui mesyuarat MPPP di BPG dan IPG serta Mesyuarat Pengarah- Pengarah IPG; dan
 - v. menyenggara rekod berkaitan dengan latihan pendidikan, kelayakan dan pengalaman.

Dokumen yang berkaitan:

- BPG-PPK-PUS-01 Kawalan Rekod Kualiti
- BPG-PPK-PUS-03 Latihan Pembangunan Staf

	<p style="text-align: center;">MANUAL KUALITI</p>	NO.KELUARAN : 05
		NO.PINDAAN : 00
		TARIKH KUAT KUASA : 15.02.08
		MUKA SURAT : 38/55
		BPG-PPK-MK-01

6.3 Infrastruktur

BPG bertanggungjawab untuk mengenal pasti, menyediakan, dan menyenggara infrastruktur yang diperlukan bagi menjamin keberkesanan proses pengajaran dan pembelajaran.

Infrastruktur meliputi:

- a. bangunan, tempat kerja dan kemudahan yang berkaitan seperti dewan, bilik kuliah, makmal, bengkel pengajaran dan pembelajaran, asrama, pusat sumber, gelanggang sukan dan sebagainya;
- b. peralatan, perkakasan dan perisian untuk pengajaran dan pembelajaran;
- c. perkhidmatan sokongan seperti pengangkutan dan komunikasi.

Dokumen yang berkaitan :

- BPG-PPK-PT-21 Pengurusan Perpustakaan
 BPG-PPK-PT-22 Pengendalian Makmal Pengajaran dan Pembelajaran
 BPG-PPK-PUP-08 Penyelenggaraan Infrastruktur

6.4 Persekitaran Kerja

BPG hendaklah mengenal pasti dan mengurus persekitaran kerja yang kondusif dengan keperluan pengurusan pendidikan keguruan yang dapat memberikan kesan positif terhadap motivasi, prestasi dan kepuasan bekerja anggotanya supaya mereka dapat menyumbang kepada peningkatan prestasi organisasi.

Dokumen yang berkaitan :

- BPG-PPK-PT-09 Perancangan dan Pelaksanaan Pengajaran dan Pembelajaran
 BPG-PPK-PT-11 Pelaksanaan Kokurikulum
 BPG-PPK-PT-12 Pengurusan Praktikum

	MANUAL KUALITI	NO.KELUARAN : 05
		NO.PINDAAN : 00
		TARIKH KUAT KUASA : 15.02.08
		MUKA SURAT : 39/55
		BPG-PPK-MK-01

SEKSYEN 7

PROSES PENYAMPAIAN PERKHIDMATAN PENGURUSAN PENDIDIKAN KEGURUAN

7.1 Perancangan Penyampaian Perkhidmatan PPK

BPG merancang dan membangunkan proses yang diperlukan bagi perkhidmatan PPK untuk memenuhi keperluan pelanggan. Perancangan ini memenuhi semua proses utama dan sokongan yang ada dalam SPK BPG dan IPG. *Output* perancangan penyampaian perkhidmatan PPK disediakan dalam bentuk Perancangan Tahunan BPG dan IPG yang mengandungi aktiviti, tarikh, peruntukan sumber, pihak yang bertanggungjawab dan kumpulan sasaran.

BPG memastikan perancangan dijelaskan dengan memasukkan perkara yang berikut:

- a. objektif dan keperluan kualiti bagi perkhidmatan PPK;
- b. keperluan untuk mewujudkan proses dan dokumen serta menyediakan sumber khusus untuk perkhidmatan PPK seperti latihan personel, penyediaan peruntukan kewangan dan penyelenggaraan infrastruktur;
- c. verifikasi, pengesahan, pemantauan, pemeriksaan dan aktiviti penilaian yang diperlukan ke atas perkhidmatan PPK dan menetapkan kriteria yang boleh diterima; dan
- d. rekod yang diperlukan bagi membuktikan bahawa proses bagi perkhidmatan PPK memenuhi keperluan.

Dokumen yang berkaitan:

BPG-PPK-PT-01	Penyediaan Unjuran Keperluan dan Pengambilan Guru
BPG-PPK-PT-06	Perancangan Tahunan BPG dan IPG
BPG-PPK-PT-09	Perancangan dan Pelaksanaan Pengajaran dan Pembelajaran
BPG-PPK-PT-11	Pelaksanaan Kokurikulum
BPG-PPK-PT-12	Pengurusan Praktikum

7.2 Proses Berkaitan dengan Pelanggan

7.2.1 BPG menentukan keperluan yang berkaitan dengan perkhidmatan PPK yang hendak disampaikan seperti yang berikut:

	<p style="text-align: center;">MANUAL KUALITI</p>	NO.KELUARAN : 05
		NO.PINDAAN : 00
		TARIKH KUAT KUASA : 15.02.08
		MUKA SURAT : 40/55
		BPG-PPK-MK-01

- a. keperluan pelanggan organisasi iaitu sekolah terhadap guru termasuk keperluan aktiviti perkhidmatan PPK dan pasca PPK yang diterangkan di Seksyen 3;
- b. keperluan perkhidmatan PPK yang tidak dinyatakan oleh pelanggan tetapi perlu bagi kegunaan yang spesifik;
- c. keperluan undang-undang dan peraturan berkaitan dengan PPK seperti Akta Pendidikan 1996, Perintah Am, Akta 174 dan etika keguruan; dan
- d. keperluan tambahan yang ditentukan oleh BPG seperti Peraturan Lembaga Peperiksaan Pendidikan Guru (LPPG).

7.2.2 Semakan terhadap keperluan perkhidmatan berkaitan dengan PPK.

Sebelum membekalkan keperluan berkaitan dengan perkhidmatan PPK, BPG perlu memastikan bahawa:

- a. keperluan perkhidmatan PPK ditentukan dengan tepat;
- b. tindakan penyelesaian akan diambil terhadap sebarang percanggahan yang timbul dengan perkhidmatan PPK yang ditentukan terdahulu; dan
- c. semua keupayaan digunakan untuk memenuhi keperluan perkhidmatan PPK yang ditentukan.

Hasil semakan keperluan serta tindakan susulan hendaklah direkodkan. Semakan kepada keperluan hendaklah menghasilkan pindaan yang relevan kepada dokumen serta dihebahkan kepada anggota organisasi.

7.2.3 Komunikasi dengan pelanggan

BPG mewujudkan dan melaksanakan komunikasi yang berkesan dengan pelanggan berhubung dengan:

- a. menyediakan maklumat yang berkaitan dengan perkhidmatan PPK;
- b. menjawab pertanyaan termasuk perubahan; dan
- c. maklum balas pelanggan, termasuk aduan pelanggan.

Antara saluran komunikasi dengan pelanggan ialah surat, media elektronik, brosur, buletin, buku panduan dan dialog.

Dokumen yang berkaitan:

BPG-PPK-PT-01 Penyediaan Unjuran Keperluan dan Pengambilan Guru

	<p style="text-align: center;">MANUAL KUALITI</p>	NO.KELUARAN : 05
		NO.PINDAAN : 00
		TARIKH KUAT KUASA : 15.02.08
		MUKA SURAT : 41/55
		BPG-PPK-MK-01

BPG-PPK-PT-02 Pengurusan Permohonan

BPG-PPK-PT-06 Perancangan Tahunan BPG dan IPG

BPG-PPK-PUP-04 Maklum Balas Pelanggan

7.3 Reka Bentuk dan Pembangunan Proses

7.3.1 Perancangan Reka Bentuk dan Pembangunan Proses

BPG merancang dan mengawal aktiviti mereka bentuk dan membangunkan pemberian perkhidmatan kepada pelanggan. Untuk menyediakan perancangan ini, BPG menentukan:

- a. peringkat yang terlibat dalam aktiviti mereka bentuk dan pembangunan proses pemberian perkhidmatan;
- b. penyemakan semula, verifikasi dan kesahan yang bersesuaian untuk setiap peringkat reka bentuk dan pembangunan proses pemberian perkhidmatan; dan
- c. pihak yang bertanggungjawab dan kuasa yang terlibat dalam aktiviti reka bentuk dan pembangunan proses pemberian perkhidmatan;

BPG mengenal pasti dan mengurus semua pihak yang terlibat dalam aktiviti mereka bentuk dan membangunkan proses pemberian perkhidmatan melalui pembahagian tanggungjawab yang jelas dan komunikasi yang berkesan.

Output yang dihasilkan daripada perancangan ini hendaklah dikemas kini mengikut kemajuan aktiviti mereka bentuk dan pembangunan proses pemberian perkhidmatan tersebut.

Dokumen yang berkaitan:

BPG-PPK-PT-25 Reka Bentuk Kurikulum

7.3.2 Input kepada Aktiviti Mereka Bentuk dan Pembangunan Proses Pemberian Perkhidmatan

BPG menentukan input yang berkaitan dengan keperluan reka bentuk dan pembangunan kurikulum serta program baharu. Semua rekod ini hendaklah dikemas kini. Input ini adalah termasuk:

- a. objektif dan matlamat;

	MANUAL KUALITI	NO.KELUARAN : 05
		NO.PINDAAN : 00
		TARIKH KUAT KUASA : 15.02.08
		MUKA SURAT : 42/55
		BPG-PPK-MK-01

- b. Akta Pendidikan, Falsafah Pendidikan Kebangsaan, Falsafah Pendidikan Guru dan dasar kerajaan;
- c. maklumat reka bentuk kurikulum terdahulu, jika perlu; dan
- d. keperluan penting yang lain digunakan untuk mereka bentuk dan pembangunan kurikulum.

Input ini perlu disemak dari segi kecukupan dan ketepatannya. Semua keperluan mestilah lengkap, jelas dan tidak bercanggah antara satu sama lain.

7.3.3 *Output* Reka Bentuk dan Pembangunan

Kurikulum yang dihasilkan perlu dalam bentuk yang boleh disahkan dan diluluskan sebelum diterbitkan. Kurikulum perlu :

- a. memenuhi keperluan input;
- b. menyediakan maklumat yang tepat mengenai PPK dan ruang untuk peningkatan profesionalisme guru;
- c. mengandungi rujukan kriteria PPK; dan
- d. menentukan ciri-ciri penggunaan kurikulum dalam PPK.

7.3.4 Semakan Reka Bentuk dan Pembangunan

Pada peringkat yang telah ditetapkan dalam perancangan, semakan secara sistematik ke atas reka bentuk dan pembangunan kurikulum akan dijalankan (lihat 7.3.1) untuk:

- a. menilai kemampuan hasil reka bentuk dan pembangunan kurikulum memenuhi keperluan PPK ; dan
- b. mengenal pasti sebarang masalah dan mencadangkan tindakan yang perlu diambil bagi mengatasi masalah berkenaan.

Anggota kumpulan semakan kurikulum terdiri daripada wakil yang terlibat dalam setiap peringkat reka bentuk dan pembangunan kurikulum. Keputusan semakan dan sebarang tindakan yang perlu diambil hendaklah direkod (lihat 4.2.4).

	MANUAL KUALITI	NO.KELUARAN : 05
		NO.PINDAAN : 00
		TARIKH KUAT KUASA : 15.02.08
		MUKA SURAT : 43/55
		BPG-PPK-MK-01

7.3.5 Verifikasi Reka Bentuk dan Pembangunan

BPG melaksanakan verifikasi reka bentuk dan pembangunan mengikut perancangan untuk memastikan *output* telah memenuhi keperluan input reka bentuk dan pembangunan. Hasil verifikasi dan tindakan yang perlu diambil hendaklah direkodkan.

7.3.6 Validasi Reka Bentuk dan Pembangunan Proses Pemberian Perkhidmatan

- a. BPG menentukan kesahan ke atas *output* reka bentuk dan pembangunan kurikulum melalui kelulusan dan pengesahan mesyuarat Jawatankuasa Penggubalan Kurikulum Pendidikan Guru.
- b. Rekod hasil kesahan hendaklah disenggara.

7.3.7 Kawalan terhadap Perubahan Reka bentuk dan Pembangunan

BPG memastikan kawalan dilaksanakan terhadap perubahan kurikulum dan program yang direka bentuk dan dibangunkan. Kawalan ini termasuk;

- a. merekodkan sebarang pindaan ke atas reka bentuk dan pembangunan kurikulum dan program;
- b. melaksanakan semakan, verifikasi, kesahan yang bersesuaian dan mendapatkan kelulusan sebelum pindaan tersebut dilaksanakan;
- c. penilaian tentang kesan perubahan ke atas komponen *output* reka bentuk dan pembangunan kurikulum serta implikasi terhadap kurikulum dan program yang sedang dilaksanakan; dan
- d. merekodkan aktiviti pindaan tersebut.

7.4 Perolehan

7.4.1 Proses Perolehan

BPG perlu memastikan barangan dan perkhidmatan yang diperoleh untuk melaksanakan PPK menepati keperluan perolehan yang ditetapkan. Jenis dan Tahap kawalan ke atas pembekal dan bahan yang diperolehi hendaklah bergantung kepada kesan perolehan bahan tersebut ke atas proses pemberian perkhidmatan yang seterusnya atau perkhidmatan akhir yang disampaikan kepada pelanggan .

	<p style="text-align: center;">MANUAL KUALITI</p>	NO.KELUARAN : 05
		NO.PINDAAN : 00
		TARIKH KUAT KUASA : 15.02.08
		MUKA SURAT : 44/55
		BPG-PPK-MK-01

BPG menilai dan memilih pembekal berdasarkan keupayaan mereka membekalkan barangan dan perkhidmatan yang memenuhi keperluan yang ditetapkan. Kriteria pemilihan bagi penilaian dan penilaian semula prestasi pembekal berdasarkan keperluan yang ditetapkan dalam prosedur kualiti yang berkaitan. Keputusan penilaian dan sebarang tindakan pembedahan yang diambil perlu direkod.

Dokumen yang berkaitan:

BPG-PPK-PUP-06 Perolehan

BPG-PPK-PUP-09 Pengurusan Aset dan Stor

7.4.2 Maklumat perolehan

Maklumat perolehan hendaklah lengkap dan jelas, iaitu mengandungi spesifikasi barangan dan perkhidmatan yang ditetapkan termasuk ;

- a. keperluan untuk meluluskan prosedur, proses yang terlibat dan peralatan yang diperlukan;
- b. keperluan kelayakan personel yang terlibat; dan
- c. keperluan semakan ke atas kualiti barangan dan perkhidmatan yang dibeli, harga, prestasi penghantaran dan tindakan kepada masalah yang dikemukakan.

7.4.3 Verifikasi Barangan dan Perkhidmatan yang diperoleh

BPG menetapkan dan menjalankan pemeriksaan atau aktiviti lain yang diperlukan bagi memastikan barangan dan perkhidmatan memenuhi kehendak yang ditentukan. Sekiranya BPG bercadang untuk melaksanakan verifikasi di premis pembekal, cara verifikasi tersebut dan cara pengesahan perolehan hendaklah dinyatakan dalam dokumen perolehan.

7.4.4 Maklumat Pengurusan Aset dan Stor

Maklumat pengurusan hendaklah lengkap dan jelas, iaitu mengenal, mengawal, menyimpan, menjaga, menyelenggara, mendapatkan semula dan melupuskan barang termasuk:

- a. Mewujudkan pangkalan data yang lengkap, tepat dan kemaskini;

	<p style="text-align: center;">MANUAL KUALITI</p>	NO.KELUARAN : 05
		NO.PINDAAN : 00
		TARIKH KUAT KUASA : 15.02.08
		MUKA SURAT : 45/55
		BPG-PPK-MK-01

- b. Memudahkan pengesanan dan pemantauan;
- c. Membolehkan keadaan aset diketahui; dan
- d. Memudahkan penyelenggaraan, pelupusan dan penggantian aset

7.5 Proses Penyampaian Perkhidmatan PPK

7.5.1 Kawalan terhadap Proses Penyampaian Perkhidmatan PPK

BPG merancang dan mengawal pelaksanaan penyampaian perkhidmatan PPK kepada pelanggan. Kaedah kawalan termasuk:

- a. menyediakan maklumat yang menjelaskan tentang ciri Perkhidmatan PPK;
- b. membina AK mengikut keperluan ;
- c. menggunakan peralatan yang sesuai;
- d. menyediakan dan menggunakan instrumen pemantauan dan alat pengukuran;
- e. melaksanakan aktiviti pemantauan dan pengukuran; dan
- f. menyerahkan senarai pelajar yang tamat latihan ke Bahagian Sekolah, Jabatan Pendidikan Teknikal, Jabatan Pendidikan Islam dan Moral serta Jabatan Pendidikan Khas untuk penempatan. Maklum balas daripada pelanggan tentang prestasi PPK dianalisis dalam tempoh enam bulan selepas penempatan.

7.5.2 Validasi Proses Pemberian PPK

Subseksyen ini dikecualikan kerana semua proses PPK boleh diverifikasi.

7.5.3 Identifikasi dan Kemudahkesanan

BPG mengenal pasti perkhidmatan PPK pada setiap peringkat operasi perkhidmatan. BPG mengenal pasti status perkhidmatan PPK yang berkaitan dengan pengukuran dan pemantauan.

Untuk membolehkan kemudahkesanan, BPG mengawal dan merekod mengikut prosedur kawalan rekod. Setiap mata pelajaran yang ditetapkan diberikan identifikasi dengan menggunakan kod yang bersiri. Setiap IPG juga diberikan nombor kod yang merupakan singkatan kepada IPG berkenaan untuk

	MANUAL KUALITI	NO.KELUARAN : 05
		NO.PINDAAN : 00
		TARIKH KUAT KUASA : 15.02.08
		MUKA SURAT : 46/55
		BPG-PPK-MK-01

memudahkan urusan Ujian Kelayakan Pendidikan Keguruan, temu duga, pengagihan calon yang ditawarkan, pemantauan, penilaian dan penempatan ke sekolah. Setiap pelajar juga diberikan kod pada kad matrik yang digunakan sebagai rujukan sepanjang tempoh pengajian.

Dokumen yang berkaitan:

BPG-PPK-PT-03	Pengurusan Ujian Kelayakan Pendidikan Guru
BPG-PPK-PT-04	Pengurusan Temu Duga
BPG-PPK-PT-05	Pengurusan Pemilihan dan Tawaran
BPG-PPK-PT-07	Pendaftaran Pelajar Baru
BPG-PPK-PT-15	Pentadbiran Peperiksaan dan Pemprosesan Keputusan Peperiksaan

7.5.4 Harta Pelanggan

Subseksyen ini dikecualikan kerana pelanggan tidak memperuntukkan sebarang harta kepada BPG bagi melaksanakan proses PPK.

7.5.5 Pemuliharaan Penyampaian Perkhidmatan PPK

BPG mengenal pasti kaedah pemuliharaan terhadap penyampaian PPK mengikut keperluan SPK BPG.

Pemuliharaan perlu meliputi identifikasi, pengendalian, pembungkusan, penyimpanan, dan perlindungan. Pemuliharaan juga digunakan kepada komponen tertentu dalam PPK seperti menyimpan kertas soalan, skrip jawapan, borang perjanjian dan rekod-rekod pelajar.

7.6 Kawalan Alat Pemantauan dan Pengukuran

BPG menentukan penggunaan alat/kaedah untuk melaksanakan pemantauan dan pengukuran bagi membuktikan kepatuhan PPK terhadap kehendak yang ditetapkan. Peralatan/kaedah yang digunakan untuk memantau dan mengukur dikawal bagi memastikan pemantauan dan pengukuran adalah tekal.

Bagi memastikan keputusan pemantauan dan pengukuran yang tepat, peralatan/kaedah pemantauan dan pengukuran hendaklah, di mana perlu:


	<p style="text-align: center;">MANUAL KUALITI</p>	NO.KELUARAN : 05
		NO.PINDAAN : 00
		TARIKH KUAT KUASA : 15.02.08
		MUKA SURAT : 47/55
		BPG-PPK-MK-01

- a. dikalibrasi atau diverifikasi dengan mematuhi standard yang ditetapkan secara berjadual sebelum digunakan. Jika tidak terdapat standard sedia ada, asas kalibrasi atau verifikasi hendaklah direkodkan seperti pengesahan kertas soalan peperiksaan;
- b. boleh diubah suai atau diubah suai semula apabila perlu;
- c. dikenal pasti boleh menentu ukur status kalibrasi/verifikasi;
- d. dilindungi daripada perubahan yang boleh mengakibatkan penilaian tidak sah; dan
- e. terpelihara daripada kerosakan dan kemerosotan nilai semasa pengendalian, penyelenggaraan dan penyimpanan.

Hasil kalibrasi dan verifikasi direkodkan. Perisian komputer seperti perisian komputer analisis item dan bank item peperiksaan yang digunakan untuk penilaian telah disahkan memenuhi keperluan yang ditetapkan. Pengesahan hendaklah dibuat sebelum peralatan/kaedah berkenaan digunakan pertama kali dan disahkan semula mengikut keperluan.

Dokumen yang berkaitan:

- | | |
|---------------|--|
| BPG-PPK-PT-13 | Penggubalan Kertas Soalan dan Peraturan Memberi Markah |
| BPG-PPK-PT-14 | Pentaksiran Kerja Kursus |
| BPG-PPK-PT-19 | Penyediaan Analisis dan Bank Item |

	MANUAL KUALITI	NO.KELUARAN : 05
		NO.PINDAAN : 00
		TARIKH KUAT KUASA : 15.02.08
		MUKA SURAT : 48/55
		BPG-PPK-MK-01

SEKSYEN 8

PENGUKURAN, ANALISIS DAN PENAMBAHBAIKAN

8.1 Pengenalan

BPG merancang dan melaksanakan pemantauan, pengukuran, penganalisan dan proses penambahbaikan yang diperlukan untuk:

- a. menunjukkan pematuhan terhadap ciri-ciri perkhidmatan PPK;
- b. memastikan kepatuhan kepada SPK BPG-IPG; dan
- c. membuat penambahbaikan yang berterusan secara berkesan ke atas SPK.

Kaedah pelaporan menggunakan teknik analisis statistik seperti carta bar, graf garisan, carta pai atau/serta senarai semak untuk membuat keputusan.

8.2 Pemantauan dan Pengukuran

8.2.1 Kepuasan Pelanggan

BPG memantau tahap persepsi kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan PPK dalam tempoh enam bulan dari tarikh guru ditempatkan di sekolah yang dipilih secara rawak.

Maklum balas pelanggan dikesan dengan menggunakan instrumen Soal Selidik Kepuasan Pelanggan. Data yang diperolehi daripada Borang Aduan Pelanggan dan Soal Selidik Kepuasan Pelanggan dianalisis.

Dokumen yang berkaitan

BPG-PPK-PUP-04 Maklum Balas Pelanggan

8.2.2 Audit Dalaman

WP atau TWP melantik Jawatankuasa Audit Dalaman untuk merancang dan menjadualkan program pengauditan. Perancangan ini meliputi skop dan semua proses yang perlu diaudit serta menyediakan Jadual Tahunan Audit Dalaman yang merangkumi tarikh audit, proses yang perlu diaudit mengikut keutamaan dan kepentingan proses. WP atau TWP bertanggungjawab :

- a. menyemak dan meluluskan Jadual Tahunan Audit Dalaman;
- b. melantik Pasukan Audit Dalaman (PAD) yang terlatih dan bebas daripada proses yang diaudit.

	<p style="text-align: center;">MANUAL KUALITI</p>	NO.KELUARAN : 05
		NO.PINDAAN : 00
		TARIKH KUAT KUASA : 15.02.08
		MUKA SURAT : 49/55
		BPG-PPK-MK-01

Dapatan audit direkodkan secara bertulis dan dilaporkan kepada WP atau TWP yang bertanggungjawab memastikan tindakan pembetulan diambil dengan segera. WP atau TWP juga bertanggungjawab untuk memastikan audit susulan dijalankan bagi memastikan tindakan pembetulan ke atas ketidakpatuhan yang ditemui dilaksanakan dengan berkesan. Tindakan pembetulan yang tidak melibatkan dasar dilaksanakan oleh WP atau TWP dan dilaporkan kepada MKSP.

WP atau TWP bertanggungjawab memastikan tindakan pembetulan yang diputuskan oleh PT berkaitan dengan dasar dilaksanakan dan diambil tindakan susulan.

Audit Dalaman dijalankan sekurang-kurangnya dua kali setahun. Pengauditan perlu dilaksanakan sebelum MKSP .

Dokumen yang berkaitan:

BPG-PPK-PUP-03 Audit Dalaman

8.2.3 Pemantauan dan Pengukuran Proses

BPG mengenal pasti dan menggunakan kaedah yang sesuai untuk melaksanakan pemantauan dan pengukuran proses SPK. Kaedah pemantauan dan pengukuran yang digunakan menunjukkan proses berupaya mencapai hasil yang dirancang. Kaedah yang digunakan meliputi soal selidik, pemerhatian dan kajian. Hasil pemantauan dianalisis dan diambil tindakan oleh pihak yang bertanggungjawab. Apabila hasil yang dirancang tidak dapat dicapai, pembetulan segera dan tindakan pembetulan yang bersesuaian diambil untuk memastikan proses memenuhi keperluan perkhidmatan PPK yang ditetapkan.

8.2.4 Pemantauan dan Pengukuran Perkhidmatan PPK

BPG membuat pemantauan dan pengukuran perkhidmatan PPK di beberapa peringkat penghasilan produk bagi memastikan keperluan perkhidmatan dipenuhi iaitu:

	<p style="text-align: center;">MANUAL KUALITI</p>	NO.KELUARAN : 05
		NO.PINDAAN : 00
		TARIKH KUAT KUASA : 15.02.08
		MUKA SURAT : 50/55
		BPG-PPK-MK-01

a. Peringkat Proses Penerimaan

Proses penyemakan perkhidmatan PPK yang dijalankan pada peringkat penerimaan adalah seperti yang berikut:

i. Peringkat Pendaftaran Pelajar

Semakan ke atas dokumen calon untuk memastikan hanya calon yang layak didaftarkan.

ii. Peringkat Penerimaan Perolehan

Semakan ke atas perolehan bekalan dan perkhidmatan untuk memastikan bekalan dan perkhidmatan mematuhi spesifikasi yang telah ditetapkan.

b. Semasa Proses Perkhidmatan PPK

Proses penyemakan perkhidmatan PPK yang dijalankan pada peringkat pemerosesan adalah seperti berikut:

i. Pengajaran dan Pembelajaran, Praktikum, Kokurikulum

Komponen dalam proses pengajaran dan pembelajaran diperiksa dan dinilai untuk memastikan proses pengajaran dan pembelajaran berkesan mengikut struktur kurikulum, sukatan pelajaran dan garis panduan Kokurikulum dan Praktikum melalui:

- pemantauan proses pengajaran dan pembelajaran, praktikum dan Kokurikulum; dan
- penilaian ke atas kemudahan pengajaran dan pembelajaran, praktikum, dan Kokurikulum.

ii. Kelayakan menduduki peperiksaan

Pelajar perlu memenuhi kriteria kelayakan yang ditetapkan seperti peratus kehadiran interaksi pengajaran dan pembelajaran, Kokurikulum dan Praktikum, lulus dalam kerja kursus serta rekod tatatertib yang baik.

iii. Pentaksiran

Pentaksiran Berterusan di peringkat ini dibuat untuk memastikan pelajar mencapai tahap kelulusan yang ditetapkan dalam Peraturan LPPG.

	<p style="text-align: center;">MANUAL KUALITI</p>	NO.KELUARAN : 05
		NO.PINDAAN : 00
		TARIKH KUAT KUASA : 15.02.08
		MUKA SURAT : 51/55
		BPG-PPK-MK-01

c. Peringkat Akhir

Semakan peringkat akhir dibuat bagi perkara yang berikut:

- i. Menyemak Borang Induk Keputusan Peperiksaan (BIKP) untuk memastikan BIKP itu betul dan tepat sebelum Mesyuarat JKPPiPG dan LPPG;
- ii. Menyemak transkrip keputusan peperiksaan pelajar untuk memastikan transkrip itu tepat sebelum diserahkan kepada pelajar;
- iii. Menyemak maklumat dalam lembaran Diploma dan Ijazah untuk memastikannya betul sebelum diserahkan kepada pelajar; dan

Semua rekod penyemakan dan pentaksiran disimpan serta disenggarakan.

8.3 Kawalan ke Atas Pengurusan Pendidikan Keguruan (PPK) yang Tidak Memenuhi Keperluan yang Ditetapkan

8.3.1 Peringkat Proses Penerimaan PPK

Kawalan bagi proses atau dokumen yang tidak memenuhi keperluan yang ditetapkan dilaksanakan secara yang berikut:

- a. Peringkat Pendaftaran Pelajar
 - i. Pelajar yang tidak layak didaftarkan dirujuk kepada Unit PPP, BPG sebelum didaftarkan. Jika tidak layak, pelajar tidak didaftarkan;
 - ii. Pelajar yang tidak membawa dokumen asal atau dokumennya diragui kesahihannya, pendaftarannya hendaklah ditangguhkan. Pelajar hendaklah mengemukakan dokumen yang sah dalam tempoh yang ditetapkan.
- b. Peringkat Penerimaan Perolehan

Perolehan yang tidak memenuhi spesifikasi dikembalikan kepada pembekal, direkodkan dan pembekal diberikan peringatan.

	<p style="text-align: center;">MANUAL KUALITI</p>	NO.KELUARAN : 05
		NO.PINDAAN : 00
		TARIKH KUAT KUASA : 15.02.08
		MUKA SURAT : 52/55
		BPG-PPK-MK-01


8.3.2 Semasa Proses Penyampaian PPK

Kawalan semasa proses PPK dibuat seperti yang berikut:

- a. Proses pengajaran dan pembelajaran
 - i. Jika melanggar peraturan, pelajar diambil tindakan berdasarkan peraturan tatatertib yang ditetapkan; dan
 - ii. Kemudahan pengajaran yang tidak mencukupi atau rosak dikenal pasti dan tindakan diambil untuk mendapatkan peruntukan bagi pembelian atau pembaikpulihan.
- b. Proses Pentaksiran
 - i. Pelajar yang tidak layak menduduki peperiksaan:
 - dengan sebab-sebab yang dibenarkan, dikehendaki mengulang semester;
 - tanpa sebab-sebab yang dibenarkan, kesnya akan dirujuk kepada pihak berkuasa tatatertib IPG.
 - ii. Pelajar yang gagal dalam mana-mana kaedah pentaksiran dikehendaki menjalani pentaksiran ulangan;
 - iii. Pelajar yang gagal dalam Penilaian Berterusan seperti Kerja Kursus atau Kokurikulum :
 - diambil tindakan mengikut garis panduan Perintah LPPG dan Peraturan Peperiksaan Institut Pendidikan Guru.
 - iv. Pelajar yang gagal dalam penilaian ulangan diberhentikan kursus
 - Pelajar yang tidak menepati syarat dalam praktikum diambil tindakan mengikut garis panduan praktikum
- c. Peringkat Akhir

Kawalan yang dilakukan di peringkat akhir ialah:

 - i. BIKP yang tidak tepat, dibetulkan sebelum Mesyuarat JKPPiPG dan LPPG;
 - ii. transkrip keputusan peperiksaan yang tidak tepat, dibetulkan sebelum diserahkan kepada pelajar; dan
 - iii. lembaran Diploma dan Ijazah yang tersilap maklumat digantikan dengan yang baharu sebelum diserahkan kepada pelajar.

	<p style="text-align: center;">MANUAL KUALITI</p>	NO.KELUARAN : 05
		NO.PINDAAN : 00
		TARIKH KUAT KUASA : 15.02.08
		MUKA SURAT : 53/55
		BPG-PPK-MK-01

Dokumen yang berkaitan:

BPG-PPK-PT-07	Pendaftaran Pelajar Baru
BPG-PPK-PT-09	Perancangan dan Pelaksanaan Pengajaran Pembelajaran
BPG-PPK-PT-11	Pelaksanaan Kokurikulum
BPG-PPK-PT-12	Pengurusan Praktikum
BPG-PPK-PT-14	Pentaksiran Kerja Kursus
BPG-PPK-PT-15	Pentadbiran Peperiksaan dan Pemprosesan Keputusan Peperiksaan
BPG-PPK-PT-16	Pemeriksaan Kertas Jawapan Bertulis
BPG-PPK-PT-23	Pengurusan Bimbingan dan Kaunseling
BPG-PPK-PT-24	Pengurusan Disiplin Pelajar
BPG-PPK-PUP-06	Perolehan

	<p style="text-align: center;">MANUAL KUALITI</p>	NO.KELUARAN : 05
		NO.PINDAAN : 00
		TARIKH KUAT KUASA : 15.02.08
		MUKA SURAT : 54/55
		BPG-PPK-MK-01

8.4 Analisis Data

BPG telah menetapkan jenis data yang perlu dikumpulkan bagi proses yang berkaitan. Tanggungjawab ini perlu dijalankan oleh pelaksana-pelaksana prosedur kualiti di peringkat BPG dan IPG. Data yang berkaitan (rujuk Lampiran 4) telah ditentukan dan perlu dianalisis mengikut kadar kekerapan yang telah ditentukan.

Hasil analisis hendaklah memberikan maklumat tentang

- a. kepuasan pelanggan;
- b. kepatuhan kepada keperluan perkhidmatan PPK;
- c. ciri-ciri dan trenda mengenai proses serta produk termasuk tindakan pencegahan;
- d. pembekal.

8.5 Penambahbaikan

8.5.1 Penambahbaikan Secara Menyeluruh

BPG hendaklah secara berkesan membuat penambahbaikan yang menyeluruh ke atas SPK dengan mendapatkan data melalui MKSP, maklum balas pelanggan, penendarasan, laporan penemuan audit, tindakan pembetulan, tindakan pencegahan dan penilaian semula proses.

Input yang digunakan untuk menyokong proses penambahbaikan boleh didapati daripada data yang telah disahkan, data proses, data ujian, data penilaian sendiri, pernyataan pelanggan dan pihak berkepentingan, pengalaman-pengalaman anggota organisasi, prestasi produk dan data penyampaian perkhidmatan PPK.

Bagi melaksanakan perancangan penambahbaikan yang menyeluruh, BPG hendaklah merujuk Annex B MS ISO 9004:2000(E).

8.5.2 Tindakan Pembetulan

BPG hendaklah mengambil tindakan untuk menghapuskan punca ketidakpatuhan supaya hal itu tidak berulang. Tindakan pembetulan hendaklah bersesuaian dengan kesan ketidakpatuhan yang berlaku.

Prosedur tindakan pembetulan hendaklah diwujudkan meliputi keperluan yang berikut:

	MANUAL KUALITI	NO.KELUARAN : 05
		NO.PINDAAN : 00
		TARIKH KUAT KUASA : 15.02.08
		MUKA SURAT : 55/55
		BPG-PPK-MK-01

- a. Pengenalpastian ketidakpatuhan termasuk aduan pelanggan;
- b. Pemantauan punca-punca ketidakpatuhan;
- c. Penilaian tentang keperluan untuk mengambil tindakan bagi memastikan ketidakpatuhan tidak berulang;
- d. Penentuan dan pelaksanaan tindakan yang diperlukan;
- e. Rekod-rekod hasil daripada tindakan yang dilaksanakan; dan
- f. Mengkaji semula tindakan pembedahan yang telah dilaksanakan.

Tindakan pembedahan yang diambil hendaklah dimaklumkan dalam MKSP. Keberkesanan tindakan pembedahan hendaklah disahkan oleh WP.

8.5.3 Tindakan Pencegahan

BPG/IPG hendaklah menentukan tindakan bagi menghapuskan punca-punca ketidakpatuhan yang dijangkakan bagi menghalangnya daripada berlaku. Prosedur tindakan pencegahan hendaklah diwujudkan meliputi perkara-perkara yang berikut:

- a. Penentuan prestasi ketidakpatuhan dan punca-puncanya;
- b. Penilaian mengenai keperluan untuk tindakan bagi memastikan ketidakpatuhan tidak akan berulang;
- c. Penentuan dan pelaksanaan tindakan yang diperlukan;
- d. Rekod-rekod hasil daripada tindakan-tindakan yang dilaksanakan; dan
- e. Mengkaji semula tindakan pencegahan yang telah dilaksanakan.

Dokumen yang berkaitan:

BPG-PPK-PUP-01 Pengendalian Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan

BPG-PPK-PUP-02 Tindakan Pembedahan dan Pencegahan

Semua tindakan pembedahan, pencegahan dan penambahbaikan yang telah diambil hendaklah dilaporkan oleh TWP kepada WP/MKSP.

WP/TWP bertanggungjawab untuk memastikan tindakan pembedahan, pencegahan dan usaha penambahbaikan dilaksanakan dan diambil tindakan susulan.

Semua maklum balas pelanggan dikendalikan oleh TWP dengan teliti serta direkodkan dan dilaporkan dalam MKSP.