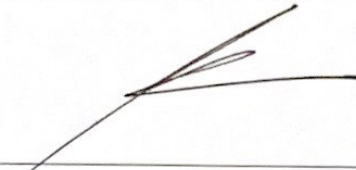
 CIAST	PUSAT LATIHAN PENGAJAR DAN KEMAHIRAN LANJUTAN (CIAST)	
	MS ISO 9001:2015	PK-CIAST-P01

PROSEDUR KUALITI

PK-CIAST-P01 KAJIAN SEMULA PENGURUSAN

Disediakan Oleh	Diluluskan Oleh
ROSLIZA BINTI ABDUL HAMID MAZNIZAM BIN MANSOR	TS. DR. MOHAMAD BIN SULAIMAN (PENGARAH)
	Tandatangan
	
Tarikh : 12 MAR 2020	Tarikh : 17 APR 2020

1.0 OBJEKTIF

Prosedur ini menjelaskan langkah-langkah serta tanggungjawab pihak pengurusan CIAST untuk mengkaji dan menilai semula pelaksanaan sistem pengurusan kualiti bagi memastikan kesesuaian, kecukupan serta keberkesanannya secara berkala. Kajian Semula Pengurusan juga membincang dan menilai peluang - peluang penambahbaikan serta keperluan kepada perubahan terhadap sistem pengurusan kualiti. Kajian semula pengurusan dibantu dengan analisis data. Prosedur analisis data ini dilakukan dalam bentuk kuantitatif yang merangkumi :

- 1.1 Mengenalpasti, mengumpul dan seterusnya menganalisis data-data yang hendak dilaporkan bagi menunjukkan keberkesanan Sistem Pengurusan Kualiti.
- 1.2 Menyediakan data yang telah dianalisis sebagai *input* kepada Kajian Semula Pengurusan (KSP) dan tindakan pembetulan serta pencegahan seterusnya penambahbaikan secara berterusan.

2.0 SKOP

- 2.1 Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP) diadakan sekurang-kurangnya sekali setahun bagi membincangkan Sistem Pengurusan Kualiti di CIAST dan dipengerusikan oleh Pengarah CIAST.
- 2.2 Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan membincangkan perkara-perkara yang berkaitan:
 - a. Status Pencapaian Objektif Kualiti
 - b. Status Tindakan Pencegahan dan Pembetulan
 - c. Pengurusan Risiko.
- 2.3 Input bagi Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan adalah:
 - a. Status tindakan berdasarkan Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan yang lepas.
 - b. Perubahan faktor dalaman atau luaran yang berkaitan dan mempengaruhi sistem pengurusan kualiti.
 - c. Maklumat berkaitan prestasi dan keberkesanan sistem pengurusan kualiti termasuk:
 - i. Status Pencapaian Objektif Kualiti
 - ii. Laporan Analisis Aduan Pelanggan.

- iii. Laporan Analisis Prestasi Kursus dan Pengajar.
 - iv. Laporan Analisis Prestasi Kontraktor dan Pembekal.
 - v. Laporan Pembangunan dan Latihan Kakitangan.
 - vi. Laporan Prestasi Perpustakaan.
 - vii. Laporan Ketakuran dan Tindakan Pembetulan serta Peluang Penambahbaikan.
 - viii. Laporan Audit Kualiti Dalaman oleh Ketua Pasukan Audit Kualiti Dalaman CIAST.
 - ix. Isu-isu Dalaman dan Luaran
- d. Status sumber-sumber yang menyokong pelaksanaan aktiviti utama dan sokongan termasuklah sumber manusia, kewangan, aset, peralatan dan lain-lain.
- e. Penilaian terhadap keberkesanan tindakan yang diambil untuk menangani risiko dan peluang yang dikenal pasti.
- 2.4 Bagi membantu Kajian Semula Pengurusan, analisis data menggunakan kaedah-kaedah *statistik* yang sesuai dilaksanakan dengan menghasilkan laporan yang mengandungi perkara-perkara berikut:
- a. Analisis Aduan Pelanggan
 - b. Analisis Prestasi Kursus dan Pengajar
 - c. Analisa Audit
 - d. Pembangunan dan Latihan Kakitangan
 - e. Analisis Prestasi Kontraktor dan Pembekal
 - f. Prestasi Perpustakaan

3.0 RUJUKAN:

- 3.1 International Standard ISO9001:2015 – Quality Management Systems – Requirements.

4.0 DEFINISI & KETERANGAN

4.1	P (CIAST)	Pengarah CIAST
4.2	KP	Ketua Program
4.3	KPP	Ketua Penyelaras Program

4.4	PKP	Penyelaras Kanan Program
4.5	PPg	Penyelaras Program
4.6	WP	Wakil Pengurusan
4.7	TWP	Timbalan Wakil Pengurusan
4.8	PKD	Pegawai Kawalan Dokumen
4.9	PPKD	Penolong Pegawai Kawalan Dokumen
4.10	PYB	Pegawai Yang Bertanggungjawab
4.11	CCO	<i>Customer Complaint Officer</i> (Pegawai Aduan Pelanggan)
4.12	PR	Pengurus Risiko
4.13	P/P	Pembantu Perpustakaan
4.14	U/P	Unit Perolehan
4.15	CIAST	Pusat Latihan Pengajar Dan Kemahiran Lanjutan (<i>Centre for Instructor & Advanced Skill Training</i>)
4.16	TP	Timbalan Pengarah CIAST
4.17	PPL	Perancangan dan Pembangunan Latihan
4.18	SPD	Program Pembangunan Profesional Kemahiran (<i>Skill Professional Development</i>)
4.19	PPK	Pembangunan Pengajar Kemahiran
4.20	PEM	Pembelajaran Elektronik dan Multimedia
4.20	PK	Pengurus Kualiti (<i>Pengerusi Quality Management Team</i>)
4.21	KBKP	Ketua Bahagian Khidmat Pengurusan
4.22	MKSP	Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan
4.23	KPAD	Ketua Pasukan Audit Dalaman
4.24	PADL	Pasukan Analisa Data Laporan
4.25	Kontraktor	Syarikat yang berdaftar dengan CIAST dan dilantik untuk melaksanakan kerja di CIAST
4.26	Pembekal	Syarikat yang berdaftar dengan CIAST dan dilantik untuk melaksanakan bekalan/perkhidmatan di CIAST

5.0 PROSEDUR KERJA

Tanggungjawab	Tindakan																					
WP	5.1 Lantikan PADL 5.1.1 Mengenalpasti dan melantik satu pasukan analisa data laporan (PADL) untuk membuat laporan keseluruhan analisis data bagi tujuan MKSP yang terdiri daripada mana-mana 3 pegawai yang berkecualan.																					
KP & KBKP	5.2 Analisis Data Dua Kali Setahun 5.2.1 Mengenalpasti, mengumpul dan menyediakan analisis data mengenai maklumat-maklumat yang perlu dihantar dua kali setahun (mana yang berkaitan) iaitu pada bulan Jun dan bulan November setiap tahun kepada PADL seperti perkara berikut:																					
	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="520 936 818 992">Jenis Maklumat</th> <th data-bbox="818 936 1509 992">Tujuan</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="520 992 818 1160">CCO</td> <td data-bbox="818 992 1509 1160">Aduan / Maklumbalas Pelanggan</td> <td data-bbox="818 992 1509 1160">Mengenalpasti masalah-masalah pelanggan bagi tujuan penambahbaikan dengan menentukan kaedah-kaedah statistik bagi menganalisis aduan-aduan pelanggan.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="520 1160 818 1328">KP berkaitan</td> <td data-bbox="818 1160 1509 1328">Analisis Prestasi Kursus dan Pengajar</td> <td data-bbox="818 1160 1509 1328">Menilai prestasi dan keberkesanan kursus dan pengajar bagi tujuan penambahbaikan dengan menentukan kaedah-kaedah statistik yang sesuai.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="520 1328 818 1451">KP PPL</td> <td data-bbox="818 1328 1509 1451">Pembangunan dan Latihan Kakitangan</td> <td data-bbox="818 1328 1509 1451">Menilai pencapaian pembangunan dan latihan kakitangan dengan menentukan kaedah-kaedah statistik yang sesuai.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="520 1451 818 1574">U/P</td> <td data-bbox="818 1451 1509 1574">Prestasi Pembekal/ kontraktor</td> <td data-bbox="818 1451 1509 1574">Menilai prestasi pembekal/ kontraktor bagi tujuan penambahbaikan dengan menentukan kaedah-kaedah statistik yang sesuai.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="520 1574 818 1776">KPAD</td> <td data-bbox="818 1574 1509 1776">Analisa Audit Dalaman dan Pihak Ketiga</td> <td data-bbox="818 1574 1509 1776">Untuk menilai analisa audit dalaman/pihak ketiga untuk tahun semasa serta membuat penilaian prestasi terhadap pematuhan prosedur kualiti Teras, Sokongan dan Penambahbaikan.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="520 1776 818 1939">P/P</td> <td data-bbox="818 1776 1509 1939">Laporan Prestasi Perpustakaan</td> <td data-bbox="818 1776 1509 1939">Untuk menilai prestasi perkhidmatan perpustakaan.</td> </tr> </tbody> </table>	Jenis Maklumat	Tujuan	CCO	Aduan / Maklumbalas Pelanggan	Mengenalpasti masalah-masalah pelanggan bagi tujuan penambahbaikan dengan menentukan kaedah-kaedah statistik bagi menganalisis aduan-aduan pelanggan.	KP berkaitan	Analisis Prestasi Kursus dan Pengajar	Menilai prestasi dan keberkesanan kursus dan pengajar bagi tujuan penambahbaikan dengan menentukan kaedah-kaedah statistik yang sesuai.	KP PPL	Pembangunan dan Latihan Kakitangan	Menilai pencapaian pembangunan dan latihan kakitangan dengan menentukan kaedah-kaedah statistik yang sesuai.	U/P	Prestasi Pembekal/ kontraktor	Menilai prestasi pembekal/ kontraktor bagi tujuan penambahbaikan dengan menentukan kaedah-kaedah statistik yang sesuai.	KPAD	Analisa Audit Dalaman dan Pihak Ketiga	Untuk menilai analisa audit dalaman/pihak ketiga untuk tahun semasa serta membuat penilaian prestasi terhadap pematuhan prosedur kualiti Teras, Sokongan dan Penambahbaikan.	P/P	Laporan Prestasi Perpustakaan	Untuk menilai prestasi perkhidmatan perpustakaan.	
Jenis Maklumat	Tujuan																					
CCO	Aduan / Maklumbalas Pelanggan	Mengenalpasti masalah-masalah pelanggan bagi tujuan penambahbaikan dengan menentukan kaedah-kaedah statistik bagi menganalisis aduan-aduan pelanggan.																				
KP berkaitan	Analisis Prestasi Kursus dan Pengajar	Menilai prestasi dan keberkesanan kursus dan pengajar bagi tujuan penambahbaikan dengan menentukan kaedah-kaedah statistik yang sesuai.																				
KP PPL	Pembangunan dan Latihan Kakitangan	Menilai pencapaian pembangunan dan latihan kakitangan dengan menentukan kaedah-kaedah statistik yang sesuai.																				
U/P	Prestasi Pembekal/ kontraktor	Menilai prestasi pembekal/ kontraktor bagi tujuan penambahbaikan dengan menentukan kaedah-kaedah statistik yang sesuai.																				
KPAD	Analisa Audit Dalaman dan Pihak Ketiga	Untuk menilai analisa audit dalaman/pihak ketiga untuk tahun semasa serta membuat penilaian prestasi terhadap pematuhan prosedur kualiti Teras, Sokongan dan Penambahbaikan.																				
P/P	Laporan Prestasi Perpustakaan	Untuk menilai prestasi perkhidmatan perpustakaan.																				

Tanggungjawab	Tindakan
PADL/PK	<p>5.3 Analisa Data Keseluruhan untuk KSP</p> <p>5.3.1 Membuat perbincangan menganalisa data keseluruhan sekurang-kurangnya setahun sekali dan membandingkan dengan pencapaian objektif kualiti atau pencapaian yang telah ditetapkan.</p> <p>5.3.2 Menentukan teknik-teknik statistik yang akan diguna berdasarkan kepada borang-borang yang berkaitan di bahagian/program masing-masing dan dihantar kepada pegawai yang bertanggungjawab.</p> <p>5.3.3 Menggunakan kaedah-kaedah statistik bagi menganalisa data bagi penyediaan laporan.</p> <p>5.3.4 Mengkaji dapatan-dapatan analisis dan mencadangkan tindakan pembetulan dan penambahbaikan bagi mengelakkan ketakakuran.</p> <p>5.3.5 Mengumpul dan menyusun hasil analisa data untuk keperluan menyokong Laporan Pencapaian Objektif Kualiti.</p> <p>5.3.6 Menyediakan satu laporan mengumpul maklumat Status Pencapaian Objektif Kualiti dan analisa data untuk rujukan mesyuarat MKSP.</p> <p>5.3.7 Dapatkan pengesahan laporan maklumat dari pengurusan tertinggi.</p>
WP/TWP	<p>5.4 Kajian Semula Pengurusan</p> <p>5.4.1 Pastikan MKSP diadakan sekurang-kurangnya sekali setahun.</p> <p>5.4.2 Arahkan PYB menyediakan laporan mengenai perkara-perkara berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Prestasi proses penghasilan dan penyampaian produk atau perkhidmatan secara keseluruhan b) Cadangan perubahan yang boleh memberi kesan kepada Sistem Pengurusan Kualiti c) Keperluan latihan dan penilaian keberkesanan latihan d) Pencapaian dasar dan objektif kualiti oleh PK e) Penemuan Audit Dalam dan Audit Pihak Ketiga f) Aduan dan Maklumbalas Pelanggan g) Status Tindakan Pembetulan dan Pencegahan h) Cadangan Penambahbaikan oleh PK i) Laporan Pengurusan Risiko j) Tindakan susulan ke atas keputusan MKSP yang lepas

Tanggungjawab	Tindakan															
PKD/PPKD	<p>5.4.3 Keanggotaan MKSP adalah seperti berikut :</p> <table border="1" data-bbox="643 309 1422 651"> <tbody> <tr> <td>a</td> <td>Pengerusi</td> <td>P (CIAST)</td> </tr> <tr> <td>b</td> <td>Wakil Pengurusan</td> <td>TP atau KP dilantik</td> </tr> <tr> <td>c</td> <td>Timbalan Wakil Pengurusan (TWP)</td> <td>KP/ KPP</td> </tr> <tr> <td>d</td> <td>Setiausaha</td> <td>PKD / PPKD</td> </tr> <tr> <td>e</td> <td>Ahli-ahli</td> <td>Pegawai dijemput</td> </tr> </tbody> </table> <p>5.4.4 Selaraskan MKSP</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Edar memo panggilan dan agenda mesyuarat kepada semua ahli MKSP dua (2) minggu sebelum mesyuarat dijalankan. Agenda merangkumi: <ol style="list-style-type: none"> i. Ucapan aluan Pengerusi MKSP. ii. Pengesahan minit MKSP yang lepas. iii. Perkara berbangkit. iv. Status tindakan berdasarkan MKSP yang lepas. v. Pembentangan laporan KSP merujuk kepada perkara 5.4.2 v. Hal-hal lain berkaitan. b. Menempah bilik mesyuarat dan makanan/minuman secukupnya. c. Menyediakan minit mesyuarat yang lepas dan naskah laporan KSP terkini untuk edaran dalam mesyuarat. d. Melaksanakan mesyuarat seperti di dalam agenda. e. Mencatat minit mesyuarat. f. Sediakan Laporan MKSP dalam bentuk softcopy 	a	Pengerusi	P (CIAST)	b	Wakil Pengurusan	TP atau KP dilantik	c	Timbalan Wakil Pengurusan (TWP)	KP/ KPP	d	Setiausaha	PKD / PPKD	e	Ahli-ahli	Pegawai dijemput
a	Pengerusi	P (CIAST)														
b	Wakil Pengurusan	TP atau KP dilantik														
c	Timbalan Wakil Pengurusan (TWP)	KP/ KPP														
d	Setiausaha	PKD / PPKD														
e	Ahli-ahli	Pegawai dijemput														
PKD/PPKD	<p>5.4.5 Edar minit MKSP kepada ahli mesyuarat dalam masa tidak lebih dari empat belas (14) hari selepas mesyuarat.</p> <p>5.4.6 Semua minit MKSP hendaklah disimpan seperti mana yang termaktub di PK-CIAST-S03: Kawalan Dokumen.</p>															
Pegawai terlibat	<p>5.4.7 Ambil tindakan hasil keputusan mesyuarat sebagai tindakan pembetulan atau pencegahan serta penambahbaikan berterusan Sistem Pengurusan Kualiti CIAST.</p>															

6.0 REKOD KUALITI

6.1 Kajian Semula Pengurusan

Bil.	Jenis Rekod	No. Fail	Lokasi	Tempoh Simpanan
1	Laporan Analisis Aduan Pelanggan	CIAST 100 – 14/6/1	WP/TWP	3 Tahun
2	Laporan Analisis Audit Dalaman dan Luaran	CIAST 100 – 14/6/1	WP/TWP	3 Tahun
3	Laporan Analisis Prestasi Proses	CIAST 100 – 14/6/1	WP/TWP	3 Tahun
4	Laporan Analisis Prestasi Pengajar	CIAST 100 – 14/6/1	WP/TWP	3 Tahun
5	Laporan Pencapaian Status Objektif Kualiti	CIAST 100 – 14/6/1	WP/TWP	3 Tahun
6	Laporan Analisis Prestasi Pembekal	CIAST 100 – 14/6/1	WP/TWP	3 Tahun
7	Minit MKSP	CIAST 100 – 14/6/1	WP/TWP	3 Tahun
8	Memo panggilan MKSP	CIAST 100 – 14/6/1	WP/TWP	3 Tahun

6.2 Analisis Data

Bil.	Jenis Rekod	No. Fail	Lokasi	Tempoh Simpanan
1	Analisis Aduan/Maklumbalas Pelanggan	CIAST 100 – 14/7/1	CCO	3 Tahun
2	Analisis Audit Dalaman	CIAST 100 – 14/2/1	KPAD	3 Tahun
3	Analisis Prestasi Kontraktor/Pembekal	CIAST 700 – 5/12 CIAST 700 – 5/14	PPL	3 Tahun
4	Pemantauan Pelaksanaan MS ISO 9001	CIAST 100 – 14/4/1	PK	3 Tahun
5	Analisis Prestasi Kursus dan Pengajar	CIAST (KOD PROGRAM)/ (NAMA UNIT)/ (KOD NAMA KURSUS/ (NO BIL SIRI) / (TAHUN)	KP berkaitan	3 Tahun
6	Analisis Pencapaian Status Objektif Kualiti	CIAST 100 – 14/6/1	WP	3 Tahun
7	Laporan Pembangunan dan Latihan Kakitangan	CIAST 700 – 1/2	KP PPL	3 Tahun
8	Laporan Prestasi Perpustakaan	CIAST 100 – 14/6/1/ PERPUSTAKAAN	P/P	3 Tahun

7.0 LAMPIRAN

7.1 Lampiran 1 : Carta Alir Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan

7.2 Lampiran 2 : Carta Alir Prosedur Analisis Data

LAMPIRAN 1**CARTA ALIR MESYUARAT KAJIAN SEMULA PENGURUSAN**

LAMPIRAN 2**CARTA ALIR PROSEDUR ANALISIS DATA**