

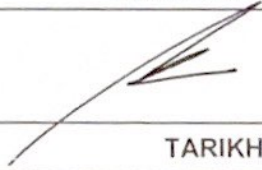


CIAS

DOKUMEN KUALITI MS ISO 9001:2015

MK-CIAS
MANUAL KUALITI

Pelaksanaan Latihan Kemahiran Lanjutan
Kursus-kursus Jangka pendek
'Modular' dan 'Customised'

DISEDIAKAN OLEH		DILULUSKAN OLEH	
ZULKIFLI BIN MOHD SIDI AININ NISAK BINTI AHMAD ASNAWI		TS. DR. MOHAMAD BIN SULAIMAN (PENGARAH)	
		TANDATANGAN	
			
TARIKH		TARIKH	
12 MAR 2020		17 APR 2020	
NO. KAWALAN DOKUMEN			
NO KELUARAN : 3	NO PINDAAN : 0	TR KUATKUASA : 10/04/2020	M. SURAT : 1 DRP 78

A. KANDUNGAN

A. KANDUNGAN	2
B. SENARAI CARTA/JADUAL & RAJAH	6
C. SENARAI INDUK DOKUMEN KUALITI	7
D. REKOD PINDAAN DOKUMEN KUALITI	8

SEKSYEN 1: PENGENALAN MANUAL KUALITI

1.0	PENGENALAN MANUAL KUALITI SPK ISO 9001:2015	9
1.1	Latar Belakang	
1.2	Tujuan	
1.3	Skop SPK ISO 9001:2015	

SEKSYEN 2: MAKLUMAT ORGANISASI

2.0	PROFIL ORGANISASI CIAST	12
2.1	Latarbelakang	
2.2	Fungsi Organisasi	
2.3	Objektif Organisasi	
2.4	Visi & Misi Organisasi	
2.5	Struktur Organisasi	
2.6	Perkhidmatan yang ditawarkan	
2.7	Hubungkait dengan ' <i>Stakeholder</i> ' (Pihak Berkepentingan)	
2.8	Carta Proses Perkhidmatan Organisasi	
2.9	Piagam Pelanggan	
2.10	Dasar Kualiti CIAST	
2.11	Objektif Kualiti CIAST	
2.12	Keperluan Dokumentasi SPK ISO 9001:2015	
2.13	Manual Kualiti CIAST	
2.14	Rujukan Utama	

- 2.15 Kawalan Dokumen
- 2.16 Kawalan Rekod
- 2.17 Edaran Manual Kualiti
- 2.18 Penyelarasan Pindaan Manual Kualiti
- 2.19 Definisi dan Singkatan
- 2.20 Lokasi dan Alamat Organisasi
- 2.21 Lampiran 1: Peta Lokasi CIAST

SEKSYEN 3: STRUKTUR ORGANISASI

- 3.0 STRUKTUR ORGANISASI CIAST 24
 - 3.1 Struktur Organisasi, Tugas, Tanggungjawab dan Kuasa serta Kompetensi
 - 3.2 Fungsi Utama Program/Bahagian/Unit di CIAST
 - 3.2.1 Program Pembangunan Professional Kemahiran (SPD)
 - 3.2.2 Program Pembangunan Pengajar Kemahiran (PPK)
 - 3.2.3 Program Pembelajaran Elektronik dan Multimedia (PEM)
 - 3.2.4 Program Perancangan dan Pembangunan Latihan (PPL)
 - 3.2.5 Program kelayakan Kekompetenan (KK)
 - 3.2.6 Bahagian Khidmat Pengurusan (BKP)
 - 3.2.7 Bahagian Korporat
 - Lampiran 2: Carta Struktur Organisasi CIAST
 - Lampiran 3: Hubungkait Organisasi Dengan Jabatan

SEKSYEN 4: KONTEKS DALAM ORGANISASI

- 4.0 KONTEKS DALAM ORGANISASI CIAST 34
 - 4.1 Memahami Organisasi
 - 4.2 Memahami Kehendak dan Jangkaan Pihak Berkepentingan
 - 4.3 Menentukan Skop Sistem Pengurusan Kualiti (SPK)
 - 4.4 Sistem Pengurusan Kualiti dan Proses-prosesnya

SEKSYEN 5: KEPIMPINAN

5.0	KEPIMPINAN CIAST	41
5.1	Kepimpinan dan Komitmen	
5.2	Dasar Kualiti CIAST	
5.3	Peranan, Tanggungjawab dan Pihak Berkuasa	

SEKSYEN 6: PERANCANGAN SPK ISO 9001:2015

6.0	PERANCANGAN SISTEM PENGURUSAN KUALITI MS ISO 9001:2015 CIAST	44
6.1	Tindakan Untuk Menangani Risiko dan Peluang	
6.2	Objektif Kualiti dan Perancangan Mencapainya	
6.3	Merancang Perubahan	
	Lampiran 4 – Carta Perancangan Proses SPK CIAST	

SEKSYEN 7: SOKONGAN

7.0	SOKONGAN KE ATAS PELAKSANAAN SPK CIAST	48
7.1	Sumber	
7.2	Kekompetenan dan Kecekapan	
7.3	Kesedaran	
7.4	Komunikasi	
7.5	Maklumat Yang diDokumentasikan	

SEKSYEN 8: OPERASI

8.0	OPERASI KERJA CIAST	56
8.1	Perancangan Operasi dan Kawalan	
8.2	Keperluan Proses dan Perkhidmatan	
8.3	Reka Bentuk & Pembangunan Produk	

- 8.4 Kawalan Terhadap Proses & Perkhidmatan Sumber Luaran**
- 8.5 Penyeliaan Proses & Perkhidmatan**
- 8.6 Pelepasan Produk & Perkhidmatan**

SEKSYEN 9: PENILAIAN PRESTASI

- 9.0 PENILAIAN PRESTASI PERKHIDMATAN 69**
 - 9.1 Pemantauan, Pengukuran, Analisa & Penilaian**
 - 9.2 Audit Dalaman**
 - 9.3 Kajian Semula Pengurusan (KSP)**

SEKSYEN 10: PENAMBAHBAIKAN

- 10.0 PENAMBAHBAIKAN PERKHIDMATAN 74**
 - 10.1 Umum**
 - 10.2 Ketidapatuhan & Tindakan Pembetulan**
 - 10.3 Penambahbaikan Berterusan**

B. SENARAI CARTA/JADUAL & RAJAH

Lampiran 1 :	Pelan Lokasi CIAST	23
Lampiran 2:	Struktur Organisasi CIAST	32
Lampiran 3:	Carta Hubungkait CIAST dengan Jabatan	33
Lampiran 4:	Carta Proses SPK CIAST	47
Lampiran 5:	Carta Alir Proses & Hubungan di antara Proses	76
Lampiran A:	Dasar Kualiti CIAST	77
Lampiran B:	Objektif Kualiti CIAST	78

C. SENARAI INDUK DOKUMEN KUALITI

Jadual 1:	Senarai Induk Dokumen SPK CIAST
------------------	--

D. REKOD PINDAAN DOKUMEN KUALITI

Jadual 2:	Rekod Pindaan Dokumen SPK CIAST
------------------	--

C. SENARAI INDUK DOKUMEN KUALITI


Jadual 1: Senarai Induk Dokumen SPK CIAST

BIL	NOMBOR DOKUMEN	TAJUK	BIL. KELUARAN	TARIKH KUATKUASA	BIL. MUKASURAT
1.0	MK-CIAST	Manual Kualiti	03	25/09/2017	76
2.0	PK-CIAST-T01	Perancangan Latihan Kursus Modular	03	25/09/2017	05
3.0	PK-CIAST-T02	Penerimaan, Permohonan, Pengesahan Kursus & Pencalonan Kursus Modular	03	25/09/2017	06
4.0	PK-CIAST-T03	Rekabentuk Kajian Semula Kursus <i>Modular</i>	03	25/09/2017	04
5.0	PK-CIAST-T04	Perbincangan, Penerimaan, Pengesahan & Pencalonan Kursus <i>Customised</i>	03	25/09/2017	04
6.0	PK-CIAST-T05	Permohonan Pusat Bertauliah & Pendaftaran SKM/PC untuk Kursus <i>Customised</i>	03	25/09/2017	06
7.0	PK-CIAST-T06	Pengurusan Penyampaian Kursus <i>Modular & Customised</i>	03	25/09/2017	07
8.0	PK-CIAST-T07	Maklumbalas Kursus <i>Modular & Customised</i>	03	25/09/2017	04
9.0	PK-CIAST-T08	Pengurusan Persijilan Kursus <i>Modular & Customised</i>	03	25/09/2017	08
10.0	PK-CIAST-S01	Pengurusan Perolehan Bekalan/Perkhidmatan/Kerja	03	25/09/2017	15
11.0	PK-CIAST-S02	Pengurusan Penyelenggaraan	03	25/09/2017	05
12.0	PK-CIAST-S03	Kawalan Dokumen	03	25/09/2017	08
13.0	PK-CIAST-S04	Pengurusan Rekod	03	25/09/2017	08
14.0	PK-CIAST-S05	Perancangan & Pengurusan Latihan Kakitangan	03	25/09/2017	06
15.0	PK-CIAST-S06	Pengurusan Perpustakaan	03	25/09/2017	13
16.0	PK-CIAST-P01	Analisa Data & Kajian Semula Pengurusan	03	25/09/2017	11
17.0	PK-CIAST-P02	Pengurusan Aduan Pelanggan	03	25/09/2017	05
18.0	PK-CIAST-P03	Tindakan Pembetulan & Pencegahan	03	25/09/2017	06
19.0	PK-CIAST-P04	Pengendalian Audit Dalaman	03	25/09/2017	07
20.0	PK-CIAST-P05	Penyediaan Belanjawan Tahunan	03	25/09/2017	05
21.0	PK-CIAST-P06	Kawalan ke Atas Penyampaian yang Tidak Memenuhi Keperluan diTetapkan	03	25/09/2017	04
22.0	PK-CIAST-P07	Pengurusan Risiko & Peluang Penambahbaikan	01	20/04/2018	09

D.REKOD PINDAAN DOKUMEN KUALITI

Jadual 2: Rekod Pindaan Dokumen SPK CIAST

Bil.	Dokumen Kualiti Lama			Dokumen Kualiti Baru			Keterangan Pindaan
	Keluaran	Pindaan	Tarikh Berkuatkuasa	Keluaran	Pindaan	Tarikh Berkuatkuasa	
1	01	00	09.06.2008	02	01	17.08.2010	Penambahbaikan semua dokumen kualiti kepada dokumen MS ISO9001:2008
2	02	00	01.08.2013	03	00	25/09/2017	Transisi ISO9001:2008 kepada ISO9001:2015
3	Tiada	Tiada	Tiada	01	00	20/04/2018	Transisi ISO9001:2008 kepada ISO9001:2015

 CIAST	MANUAL KUALITI	NO. KELUARAN : 3
		NO. PINDAAN : 0
MK-CIAST	1. PENGENALAN MANUAL KUALITI	TR. KUATKUASA : 25/09/2017

SEKSYEN 1: PENGENALAN MANUAL KUALITI SPK ISO 9001:2015

1.1. LATAR BELAKANG

Dokumen ini adalah merupakan Manual Kualiti **PUSAT LATIHAN PENGAJAR DAN KEMAHIRAN LANJUTAN (CIAST)**. Manual ini bertujuan asas bagi memandu pelaksanaan kursus-kursus latihan Jangka Pendek “*Modular*” atau “*Customised*”. Manual Kualiti ini disediakan memenuhi kehendak matlamat dan objektif yang terdiri daripada perkara-perkara berikut:

- i) Prosedur Kualiti;
- ii) Dasar kualiti CIAST;
- iii) Objektif Kualiti SPK ISO 9001:2015;
- iv) Skop persijilan dan limitasi pelaksanaan SPK CIAST;
- v) Panduan pelaksanaan SPK mengikut klausa MS ISO 9001:2015;
- vi) Arahan Kerja dan Dokumen Sokongan yang berkaitan dengannya.
- vii) Garis panduan SPK memenuhi keperluan MS ISO 9001:2015 dan peraturan-peraturan yang ditetapkan;
- viii) Tugas, tanggung jawab dan kuasa seriat kompetensi semua kakitangan CIAST yang terlibat dengan pelaksanaan SPK.

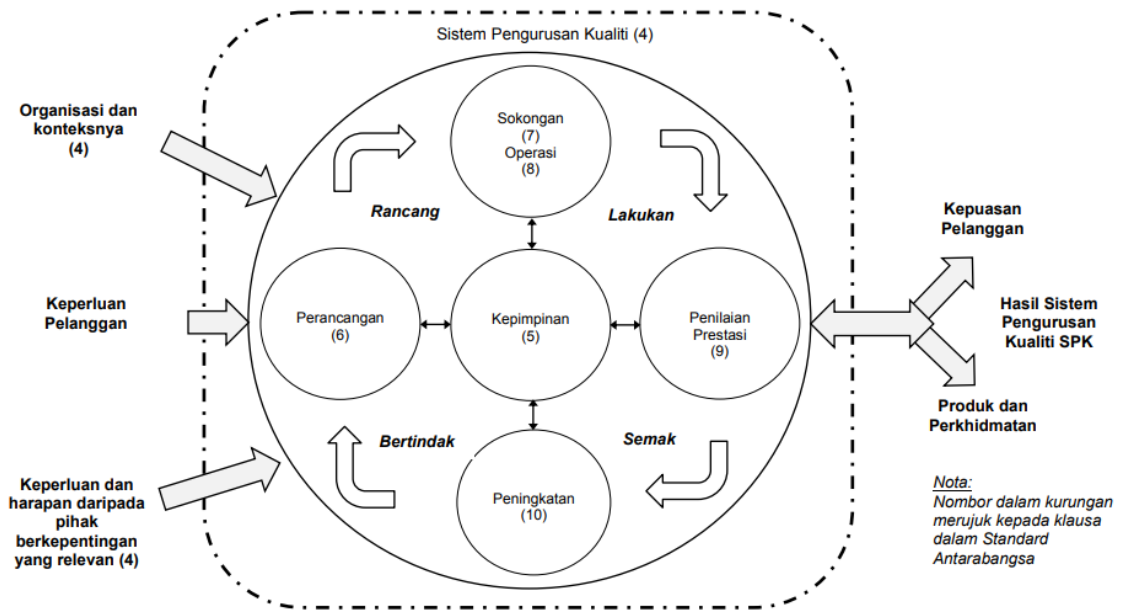
1.2. Tujuan

Tujuan Manual Kualiti ini disediakan adalah untuk:

- i) Menyediakan dasar dan garis panduan untuk memenuhi keperluan skop melaksanakan Kursus-kursus Latihan Kemahiran Lanjutan Jangka Pendek “*Modular*” dan “*Customised*” selaras dengan kehendak dan keperluan MS ISO 9001:2015;
- ii) Menerangkan maklumat asas Organisasi Pusat Latihan Pengajar dan Kemahiran Lanjutan (CIAST) di bawah Jabatan Pembangunan Kemahiran (JPK);

1.3. Skop SPK ISO 9001:2015

Skop Sistem Pengurusan Kualiti MS ISO 9001:2015 CIAST adalah berasaskan kepada PDCA (Plan Do Check Action).



Rajah 1 : Kitaran PDCA

1.3.1. Skop SPK ISO 9001:2015 meliputi:

1.3.1.1. Teras

- 1.3.1.1.1 Perancangan Kursus/Program
- 1.3.1.1.2 Pencalonan/Penerimaan Peserta
- 1.3.1.1.3 Reka bentuk Kursus/Program
- 1.3.1.1.4 Maklum balas Kursus/Program
- 1.3.1.1.5 Pengurusan Persijilan Peserta

1.3.1.1. Sokongan

- 1.3.1.1.1. Pengurusan Rekod;
- 1.3.1.1.2. Pengurusan Perolehan;
- 1.3.1.1.3. Pengurusan Perpustakaan
- 1.3.1.1.4. Pengurusan Penyelenggaraan; dan
- 1.3.1.1.5. Pengurusan Latihan Kakitangan

1.3.1.2. Penambahbaikan

- 1.3.1.2.1. Analisis Data/Maklumat;
- 1.3.1.2.2. Pengurusan Perbelanjaan;
- 1.3.1.2.3. Pengurusan Aduan Pelanggan;
- 1.3.1.2.4. Pengurusan Pencegahan dan Pembetulan

1.3.2. Premis, Bahagian dan lokasi SPK iaitu di PUsat Latihan Pengajar dan Kemahiran Lanjutan (CIAST), SHAH ALAM dan Premis di bawah kawal selia serta pengurusan CIAST.

1.3.3. Manual Kualiti ini juga meliputi:


- i) Semua kakitangan CIAST yang terlibat di dalam merancang, melatih, menyampaikan dan menilai latihan modular atau customized. Dan mereka yang bertanggung jawab menentukan keberkesanan pelaksanaan SPK ISO 9001:2015 CIAST.
- ii) Kawalan data, maklumat dan rekod berkaitan dengan peserta kursus bagi menjamin keselamatan data, maklumat atau rekod.
- iii) Semua proses SPK ISO 9001:2015 CIAST meliputi tanggungjawab pengurusan, pengurusan sumber, perancangan dan kawalan penyampaian latihan serta penilaian, analisis dan penambahbaikan mengikut ketetapan MS ISO 9001:2015.

1.3.4. Pengecualian Keperluan MS ISO 9001:2015

Keperluan MS ISO 9001:2015 di bawah TIDAK diaplikasikan dalam SPK ISO 9001:2015 CIAST dengan justifikasi pengecualian seperti berikut:

a) Klausu 7.1.5.2 – *Measurment Traceability*

Penyampaian latihan Modular dan *Customised* tidak terlibat dengan sebarang elemen kalibrasi (*calibration*) pengukuran peralatan latihan yang memerlukan penentu sahkan (*validasi*) daripada badan atau agensi berkuasa pengukuran. Kerana peralatan dan bahan-bahan adalah bertujuan hanya untuk latihan sahaja dan bukan untuk produk memenuhi kepentingan pengguna (*consumers*).

 CIAST	MANUAL KUALITI	NO. KELUARAN : 3
		NO. PINDAAN : 0
MK-CIAST	2. MAKLUMAT ORGANISASI	TR. KUATKUASA : 25/09/2017

SEKSYEN 2: PROFIL ORGANISASI CIAST

2.1 Latarbelakang

CIAST adalah dari singkatan “Centre for Instructor and Advanced Skill Training” (Pusat Latihan Pengajar dan Kemahiran Lanjutan). Cadangan penubuhan CIAST tercetus pada tahun 1979 oleh Kerajaan Malaysia. Berasaskan dari hasil kajian penubuhannya, CIAST telah berjaya beroperasi sepenuhnya dalam tahun 1983 dan seterusnya dirasmikan pada tahun 1984 dengan bantuan kewangan daripada Kerajaan Jepun dibawah Projek Pembangunan Sumber Manusia ASEAN. Projek ini telah diselia oleh pakar-pakar teknikal ‘counter-part’ dan pengurusan dari Kerajaan Jepun menerusi *Japanese International Cooperation Agency* (JICA) sehingga tahun 1991.

Dan CIAST beroperasi sepenuhnya dibawah Jabatan Tenaga Manusia, Kementerian Sumber Manusia bermula 1991 sehingga Mei 2007 sebelum diletakan dibawah pentadbiran **Jabatan Pembangunan Kemahiran** (JPK) di kementerian yang sama pada 16 Jun 2007. Tujuan pengalihan pengurusan ini adalah untuk mengembangkan lagi fungsi CIAST sediaada dan memberi peluang untuk menerokai peluang-peluang baru dalam meningkatkan latihan kemahiran.

2.2 Fungsi Organisasi

Melaksanakan kursus-kursus latihan kemahiran lanjutan jangkapendek dan panjang bagi melahirkan pengajar-pengajar yang kompeten.

2.3 Objektif Organisasi

- Melahirkan tenaga pengajar bagi memenuhi keperluan institusi latihan kemahiran Negara
- Meningkatkan tenaga pengajar secara berterusan dalam bidang kemahiran dan metodologi latihan mengikut perkembangan teknologi

- Mewujud dan melaksanakan sistem kelayakan dan perlesenan tenaga pengajar
- Memperkayakan kurikulum latihan kemahiran
- Memperkukuhkan hubungan dan latihan antarabangsa
- Memantapkan prasarana teknologi maklumat dan komunikasi serta sistem pembelajaran elektronik dan multimedia
- Menyediakan persekitaran dan kemudahan latihan yang kondusif dan relevan
- Memupuk nilai-nilai murni, sikap yang positif dan budaya kerja yang sihat kepada tenaga pengajar

2.4 Visi dan Misi Organisasi

i) Visi

Organisasi peneraju dalam membangun dan memperkasakan pengajar bertaraf dunia dalam bidang kemahiran.

ii) Misi

Membangunkan pengajar bertaraf dunia yang berpengetahuan, kompeten, berdisiplin dan responsif terhadap perubahan persekitaran dan teknologi.

2.5 Struktur Organisasi

CIAST diketuai oleh seorang Pengarah dan dibantu oleh 2 orang Timbalan Pengarah. Carta organisasi CIAST adalah seperti di **Lampiran 2**. (M/surat 32)

2.6 Perkhidmatan Yang Ditawarkan

CIAST menawarkan kursus latihan pengajar, latihan penyelia, latihan kemahiran lanjutan untuk pengajar kemahiran, penyelia, 'coach industri' dan pekerja mahir industri dari sektor awam dan swasta sehingga ke tahap antarabangsa. Latihan yang dijalankan di CIAST dikendalikan oleh pengajar berpengalaman dalam pelbagai bidang kemahiran.

2.7 Hubungkait Organisasi dengan 'Stakeholder' (Pihak Berkepentingan)

'Stakeholder' dalam SPK ini adalah Jabatan Pembangunan Kemahiran (JPK) dan ditunjukkan hubungkaitnya dengan CIAST, seperti di **Lampiran 3**. (M/surat 33)

2.8 Carta Proses Perkhidmatan Organisasi

Carta proses perancangan kualiti CIAST adalah seperti di **Lampiran 4**. (M/surat 47)

2.9 Piagam Pelanggan

Kami di Pusat Latihan Pengajar dan Kemahiran Lanjutan (CIAST) telah diamanahkan untuk mengeluarkan dan meningkatkan kemahiran tenaga pengajar terlatih yang diperlukan oleh negara. Dengan itu:

1. Kami berjanji akan mengarusperdanakan latihan kemahiran dengan menyedia dan mengendalikan program latihan pengajar dan latihan kemahiran yang berkualiti bersesuaian dengan keperluan institusi latihan kemahiran negara dan perkembangan teknologi semasa;
2. Kami berjanji untuk mengiklankan dan menyebarkan maklumat peluang latihan yang dijalankan kepada masyarakat umum. Permohonan kursus adalah terbuka sepanjang tahun. Tawaran kursus kepada mereka yang berjaya akan dikeluarkan selewat-lewatnya satu bulan sebelum kursus bermula;
3. Kami berjanji untuk membangunkan bahan pengajaran dan pembelajaran bagi memantapkan penyampaian latihan di pusat bertauliah awam dan swasta mengikut keperluan sektor industri negara;
4. Kami berjanji untuk mentauliah tenaga pengajar yang berkompeteren dan berkeelayakan mengikut standard pekerjaan kemahiran kebangsaan; dan
5. Kami berjanji untuk menyediakan prasarana pembelajaran, kelengkapan latihan, infrastruktur ICT yang lengkap dan persekitaran yang kondusif bagi memenuhi kepuasan pelanggan;

Dalam melaksanakan tanggungjawab yang telah diamanahkan kepada Pusat Latihan Pengajar dan Kemahiran Lanjutan (CIAST), kecemerlangan dan khidmat yang mesra serta berhemah tinggi menjadi keutamaan kami.

2.10 Dasar Kualiti CIAST

Dasar Kualiti disediakan dan didokumentasikan berasingan bagi mewujudkan elemen penambahbaikan berterusan kepada Objektif Kualiti dan sentiasa dinamik, bersesuaian dengan keadaan semasa.

2.11 Objektif Kualiti

Objektif-objektif kualiti ditentukan untuk semua bahagian proses teras oleh pengurusan atasan CIAST pada setiap tahun bagi membolehkan pencapaian perkhidmatan CIAST diukur dan disemak kesesuaiannya dengan Dasar Kualiti.

Objektif-objektif ini dikaji dan dibincangkan dan melaporkan segala aktiviti serta keputusan berkaitan SPK ke dalam Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP) di bawah tanggung jawab Wakil Pengurusan (WP) dengan merujuk kepada **PK-CIAST-P01 (Analisis Data dan Kajian Semula Pengurusan)**.

2.12 Keperluan Dokumentasi SPK ISO 9001:2015

3.1.1 Am

Proses perkhidmatan merujuk kepada Model Sistem Pengurusan Kualiti di **Rajah 1** (M/surat 10), memberi gambaran proses-proses kerja yang berkaitan dengan aktiviti kualiti CIAST. Proses ini ditentukan melalui aktiviti perancangan kualiti yang dikaji secara berterusan bagi memastikan peningkatan dalam SPK. Proses perkhidmatan CIAST mengandungi Proses-proses Teras, Proses-proses Sokongan dan Proses-proses Penambahbaikan Kualiti.

Prosedur-Prosedur didokumenkan bagi memastikan keperluan kualiti mengikut sebagaimana yang dirancang. SPK yang didokumenkan adalah komprehensif dan meliputi semua aspek aktiviti-aktiviti perkhidmatan CIAST dan memenuhi semua keperluan *standard* SPK MS ISO 9001:2015.

3.1.2 Proses-proses yang didokumen

Sekiranya terdapat perubahan besar terhadap aktiviti perkhidmatan organisasi, perancangan kualiti akan dilaksanakan oleh Pengurusan Atasan bagi memastikan integriti SPK dipelihara.

i. Proses-Proses Teras (*Rujuk 3.6*)

Proses Teras mengandungi aktiviti menyumbang kepada penghasilan perkhidmatan CIAST samada secara langsung atau tidak langsung.

ii. Proses-Proses Sokongan (*Rujuk 3.7*)

Proses-proses sokongan CIAST mengandungi aktiviti yang menyokong proses teras bagi memastikan SPK cekap dan berkesan. Proses sokongan mengandungi perolehan, penyelenggaraan, pengawalan dokumen, rekod kualiti dan latihan kakitangan.

iii. Proses-Proses Penambahbaikan Kualiti (*Rujuk 3.8*)

Proses penambahbaikan kualiti dibentuk bagi memastikan keberkesanan dan peningkatan dilakukan terhadap SPK CIAST. Proses penambahbaikan kualiti diukur dan dianalisis bagi memastikan tindakan yang perlu dilaksanakan seperti yang dirancang.

Proses penambahbaikan kualiti mengandungi Penyediaan Belajawan, Analisis Data & Kajian Semula Pengurusan, Pengurusan Aduan Pelanggan, tindakan pembetulan dan pencegahan, pengendalian audit dalaman dan kawalan ke atas penyampaian yang tidak memenuhi keperluan ditetapkan.

2.13 Manual Kualiti

Manual Kualiti ini mengandungi EMPAT (4) bahagian yang terdiri daripada:

SEKSYEN 1	:	Pengenalan Manual Kualiti SPK ISO 9001:2015 CIAST
SEKSYEN 2	:	Maklumat Organisasi
SEKSYEN 3	:	Sistem Pengurusan Kualiti (SPK) CIAST
SEKSYEN 4	:	Keperluan Sistem Pengurusan Kualiti

Manual Kualiti SPK ISO 9001:2015 hendaklah menyatakan:

- Skop SPK ISO 9001:2015 CIAST (*Rujuk Para 1.3*)
- Pengecualian keperluan MS ISO 9001:2015 dan justifikasi bagi pengecualian (*Rujuk Para 1.3.4.*)
- Deskripsi dan urutan proses SPK ISO 9001:2015 CIAST
- Rujukan kepada prosedur melaksanakan sesuatu tugas

2.14 Rujukan Utama

- i. Manual Prosedur Kerja
- ii. Pekeliling Pentadbiran
- iii. Perintah Am Bab A – G.
- iv. Arahan Pengurusan CIAST
- v. Pekeliling Perkhidmatan JPA
- vi. Arahan Perbendaharaan
- vii. Dokumen-dokumen MS ISO 9001:2008
- viii. Akta 629 – Akta Arkib Negara 2003
- ix. Akta 652 – Akta Pembangunan Kemahiran Kebangsaan 2006

Dokumen-dokumen lain yang perlu dirujuk untuk memberikan sistem penyampaian hendaklah dipatuhi sebagaimana yang dijelaskan dan disenaraikan dalam Prosedur kawalan Dokumen yang dikendalikan oleh Pegawai Kawalan Dokumen (PKD) (PK-CIAST-S03: Kawalan Dokumen)

2.15 Kawalan Dokumen

Pengurusan CIAST hendaklah mengawal dokumen yang dirujuk dalam SPK ISO 9001:2015 CIAST, dokumen rujukan dalaman dan dokumen rujukan luaran dalam bentuk cetak dan elektronik mengikut keperluan MS ISO 9001:2015 bagi menjamin hanya dokumen yang sah, terkini dan diluluskan sahaja dirujuk dalam melaksanakan proses dan penyampaian latihan Modular dan Customised. Kaedah kawalan dokumen hendaklah meliputi:

- i. Disediakan, disemak dan diluluskan oleh kakitangan yang ditetapkan sebelum digunakan;
- ii. Dinilai dan dikemas kini dari masa ke semasa serta diluluskan semula penggunaannya;
- iii. Diberikan identifikasi seperti menentukan rujukan apabila pindaan dibuat dan ditentukan status terkini dokumen;
- iv. Dipastikan berada di lokasi kerja atau boleh dirujuk untuk kakitangan melaksanakan proses ISO 9001:2015;
- v. Mudah diperolehi atau untuk dibuat rujukan semula;
- vi. Penentuan dokumen luaran yang berkaitan untuk dirujuk sebagai pelaksanaan SPK ISO 9001:2015 serta mengawal edaran dan status terkini; dan
- vii. Kawalan dokumen usang/lama termasuk memberikan pengenalan jika perlu diimpan.

2.16 Kawalan Rekod

Semua rekod kualiti dalam bentuk cetak dan data/maklumat elektronik yang terbit daripada pelaksanaan SPK ISO 9001:2015 CIAST hendaklah dikawal bagi membuktikan keberkesanan SPK dan penyampaian llatihan Modular dan Customised serta memenuhi kepatuhan proses, output, maklumat dan perkhidmatan kepada ketetapan prosedur, keperluan CIAST, perundangan dan peraturan ditetapkan. Kaedah kawalan rekod kualiti hendaklah meliputi:

- i. Iidentifikasi dan penyenaiaan rekod dalam Senarai Induk Rekod
- ii. Pengumpulan, penyimpanan dan pemuliharaan rekod serta tanggung jawab kakitangan yang mengendalikannya
- iii. Ketersediaan, mudah dikenal pasti dan rujukan kembali rekod
- iv. Tempoh simpanan dan pelupusan rekod

2.17 Edaran Manual Kualiti

Senarai edaran Manual Kualiti SPK ISO 9001:2015 CIAST adalah seperti berikut:

Bil.	Pemilik Dokumen
1	Wakil pengurusan (WP)
2	Ketua Program (KP)
3	Ketua Bahagian (KB)
4	Ketua Unit (KU)
5	Pegawai Kawalan Dokumen (PKD)

2.18 Penyelarasan Pindaan Manual Kualiti

Pindaan Manual Kualiti ini hanya boleh dibuat oleh PKD. Setiap pindaan hendaklah disemak oleh WP/TWP setelah dipersetujui oleh Ketua Program (KP) atau Ketua Bahagian (KB) atau kakitangan yang berkaitan sebelum dikuatkuasakan. Setiap pindaan yang dilakukan mestilah dicatat dan direkod.

2.19 Definisi dan Singkatan

KSM

Kementerian Sumber Manusia – Kementerian yang bertanggungjawab terhadap pengurusan Jabatan Pembangunan Kemahiran (JPK), di mana JPK selaku Jabatan Kerajaan yang mentadbir CIAST seluruhnya.

JPK

Jabatan Pembangunan Kemahiran – Jabatan kerajaan mengurus dan mentadbir aktiviti-aktiviti CIAST

CIAST

Centre for Instructor and Advanced Skill Training – Singkatan ditafsirkan sebagai *Pusat Latihan Pengajar dan Kemahiran Lanjutan*.

SPD

Skill Profesional Development – Program yang singkatan ditafsirkan sebagai *Pembangunan Profesional Kemahiran*.

PPK

Pembangunan Pengajar Kemahiran – Program Pembangunan Pengajar Kemahiran

PPL

Perancangan dan Pembangunan Latihan – Program Perancangan & Pembangunan Latihan

KK

Kelayakan Kekompetenan – Program Kelayakan Kekompetenan

PEM

Pembelajaran Elektronik dan Multimedia – Program Pembelajaran Elektronik & Multimedia

MKSP

Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan – Mesyuarat dilaksanakan bagi melaporkan aktiviti-aktiviti Sistem Pengurusan Kualiti (SPK) CIAST.

SPK

Sistem Pengurusan Kualiti – Sistem yang digunapakai dalam sistem pengurusan CIAST bagi pelaksanaan MS ISO9001:2008.

Pengarah

Merujuk kepada Pengarah CIAST, Shah Alam

TP (PL)

Timbalan Pengarah (Pengurusan Latihan) – Timbalan Pengarah membantu Pengarah CIAST mengurus hal ehwal Pengurusan Latihan, merujuk kepada Pegawai Gred J54 di CIAST.

TP (PP)

Timbalan Pengarah (Perancangan dan Pembangunan) – Timbalan Pengarah membantu Pengarah CIAST mengurus hal ehwal Perancangan dan Pembangunan, merujuk kepada Pegawai Gred J54 di CIAST.

KBKP

Ketua Bahagian Khidmat Pengurusan – Mengetuai Bahagian Khidmat Pengurusan, merujuk kepada Bahagian Pentadbiran, Perkhidmatan dan Kewangan, merujuk kepada Pegawai Gred M52/54 di CIAST.

KP

Ketua Program – Mengetuai sebuah Program pelaksanaan aktiviti latihan/penganjuran/penyelarasan, merujuk kepada Pegawai Gred J52 di CIAST.

KPP

Ketua Penyelaras Program – Mengetuai aktiviti-aktiviti latihan/penganjuran/penyelarasan dan personel Penyelaras Kanan program (PKP)/ Penyelaras Program (PPg) di bawahnya melaksanakan aktiviti tahunan, merujuk kepada Pegawai Gred J48 di CIAST.

PKP

Penyelaras Kanan Program – Membantu KPP di setiap Program untuk menyelaras setiap aktiviti latihan/penganjuran/penyelarasan yang dilaksanakan, merujuk kepada Pegawai Gred J44 di CIAST.

PPg

Penyelaras Program – Membantu melaksanakan aktiviti di Program, merujuk kepada Pegawai Gred J36/J38 di CIAST.

WP

Wakil Pengurusan – Pegawai Kanan CIAST yang dilantik Pengarah mewakili pihak Pengurusan bertanggungjawab dalam memastikan keberkesanan Sistem Pengurusan Kualiti CIAST.

TWP

Timbalan Wakil Pengurusan – Pegawai dilantik oleh Pengarah dalam membantu WP memastikan keberkesanan SPK CIAST.

Akauntan

Ketua Unit Kewangan – Mengetuai Unit Kewangan di bawah kawal selia Ketua Bahagian Khidmat Pengurusan (KBKP), CIAST.

PK

Pengurus Kualiti – Pegawai yang dilantik oleh Pengarah untuk menyelaras dan memantau aktiviti berkaitan Sistem Pengurusan Kualiti (SPK) dan aktiviti kualiti MS ISO 9001 yang lain di CIAST.

PKD

Pegawai Kawalan Dokumen – Pegawai yang dilantik oleh Pengarah dan bertanggungjawab menyenggara dokumen kualiti dalam pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti (SPK) CIAST.

PPKD

Penolong Pegawai Kawalan Dokumen – Pegawai dilantik oleh Pengarah bagi membantu PKD menyenggara dokumen kualiti bagi pelaksanaan SPK CIAST.

KPAD

Ketua Pasukan Audit Dalam – Pegawai yang dilantik oleh Pengarah dan bertanggungjawab melaksanakan audit untuk memastikan sistem pengurusan kualiti memenuhi keperluan dan kehendak Sistem Pengurusan Kualiti (SPK) CIAST

PKPAD

Penolong Ketua Pasukan Audit Dalam – Pegawai yang dilantik oleh Pengarah bagi membantu KPAD melaksanakan audit pelaksanaan SPK CIAST

Modular

Kursus-kursus jangka pendek yang ditentukan oleh pihak CIAST, dan ditawarkan kepada umum, sepertimana yang terdapat dalam Kalendar Latihan Tahunan CIAST.

Customised

Kursus-kursus yang di ubahsuai mengikut kehendak dan persetujuan kedua pihak pelaksana kursus (CIAST) dan pelanggan.

Perkhidmatan Latihan

Program latihan *modular* dan *customised* atau lain-lain kursus yang diselia atau dikendalikan atau dilaksanakan oleh CIAST.

Pelanggan

Pihak yang menjalani/menerima latihan atau kursus yang dikendalikan oleh CIAST.

Pelanggan CIAST ini adalah terdiri daripada:

- i. Sektor Awam atau Swasta atau Industri
- ii. Jabatan-Jabatan Kerajaan atau Badan-Badan Berkanun atau Syarikat
- iii. Orang-orang perseorangan atau individu.

Pembekal/Kontraktor

Mana-mana pihak yang membekalkan barangan atau perkhidmatan atau kerja-kerja dari luar yang diluluskan oleh Pengurusan CIAST.


2.20 Lokasi dan Alamat Organisasi

- i. Lokasi geografik CIAST adalah 40 kilometer di Barat Laut dari Kuala Lumpur dan terletak di Kawasan Perindustrian Shah Alam seperti di **Lampiran 4**. (M/surat 23)
- ii. Alamat CIAST
PUSAT LATIHAN PENGAJAR DAN KEMAHIRAN LANJUTAN (CIAST),
Peti Surat 7012, Jalan Petani 19/1,
Seksyen 19, 40900 Shah Alam
Selangor Darul Ehsan
Tel: 603-55438200
Fax: 603-55411508 URL : www.ciaast.gov.my Emel: info@ciaast.gov.my

Lampiran 1

LOKASI CIAST (GPS: 3.054770, 101.524200. (+3° 3' 17.17", +101° 31' 27.12"))



 CIAST	MANUAL KUALITI	NO. KELUARAN : 3
		NO. PINDAAN : 0
MK-CIAST	3. STRUKTUR ORGANISASI	TR. KUATKUASA : 25/09/2017

SEKSYEN 3 : STRUKTUR ORGANISASI CIAST

3.1 Struktur Organisasi, Tugas, Tanggungjawab dan Kuasa serta Kompetensi

CIAST menyediakan struktur, menjelaskan tugas, tanggungjawab dan autoriti serta menentukan kompetensi kakitangan bagi pelaksanaan, pengekalan dan penambahbaikan SPK ISO 9001:2015 CIAST. Ini didokumenkan dalam Struktur Organisasi (di Lampiran 2), Fungsi Tugas, Tanggungjawab & Kuasa dan Kompetensi yang mengandungi:

- Struktur Organisasi CIAST
- Struktur pengurusan kualiti yang menjelaskan kedudukan jawatan, mesyuarat kualiti, jawatankuasa pelaksana ISO terlibat secara terancang dan sistematik termasuk SPK ISO 9001:2015 CIAST.
- Tugas, tanggungjawab dan kuasa kakitangan CIAST yang terlibat dengan pelaksanaan, pengekalan dan penambahbaikan ISO 9001:2015 CIAST.
- Kompetensi kakitangan CIAST dari segi pengetahuan, kemahiran dan sikap yang bersesuaian bagi pelaksanaan SPK dengan cemerlang.

3.2 Fungsi Utama Program/Bahagian

3.2.1 Program Pembangunan Professional Kemahiran (SPD)

Fungsi:

- 1) Unit Pengurusan Latihan & Kawalan Teknikal (UPLKT)
 - Mengurus hal-ehwal kursus modular dan customised
 - Mengurus Latihan Internship kursus TM001 & VTO bagi pengajar ILKA
 - Mengurus persijilan untuk kursus Modular / Customised / SLDN / Teknik Mengajar

- 2) Unit Peningkatan Pengajar dan Penyeliaan (UPPP)
 - Melaksana kursus kepada peserta antarabangsa
 - Melaksana Kursus Peningkatan Pengajaran kepada ILKA dan ILKS secara modular dan customised
 - Melaksana Kursus Penyeliaan kepada pengajar ILKA & ILKS secara modular dan customised
 - Mengurus dan menjalankan penilaian kompetensi ke atas program persijilan kemahiran Malaysia VTO/VTE/VTM menerusi kaedah Pengiktirafan Pencapaian Terdahulu (PPT)

- 3) Unit Latihan dan Konsultasi SLDN
 - Melaksanakan program/kursus/bengkel SLDN kepada Personel Industri SLDN dengan aktiviti-aktiviti berikut:
 - Coach Training Program
 - Trainer Training Program
 - Master Trainer Training Program
 - Social Skills & Social Values Training SLDN
 - Dual System Expert (DSE) Training SLDN
 - Induksi SLDN
 - Induksi DSE SLDN
 - Pemantapan DSE SLDN

- 4) Unit Latihan Sangkutan Industri (LSI)
 - Menguruskan penempatan bagi program Latihan Sangkutan Industri
 - Memantau pengajar ILKA & ILKS yang menyertai program Latihan Sangkutan Industri.
 - Mengesahkan kehadiran pengajar ILKA & ILKS ke program Latihan Sangkutan Industri

3.2.2 Program Pembangunan Pengajar Kemahiran (PPK)

Fungsi:

- 1) Unit Pengurusan Pembangunan Pengajar Baru
 - Merancang dan mengurus pengambilan pelajar baru National Instructor Training Program (NITP) bagi tiga kursus iaitu Diploma Lanjutan Pengajar Vokasional (DLPV), Sijil Kemahiran Malaysia

- dengan Sijil Pengajar Vokasional (SKMT3 + VTO) dan Sijil Pengajar Vokasional (VTO)
- Mengurus dan mengawal selia Latihan Sambil Kerja / Latihan Industri Pelajar
 - Mengurus hal ehwal pelajar bagi tiga kursus iaitu DLPV, SKMT3 + VTO dan VTO
- 2) Unit pengurusan Peningkatan Kemahiran dan Kawalan Teknikal
- Merancang dan mengurus kursus modular, customised, crash program dan antarabangsa
 - Merancang dan mengurus Kursus Pemantapan PLV Lantikan Baharu
 - Mengurus dan menyelaras hal-hal berkaitan peperiksaan akhir pelajar
 - Mengurus dan menyelaras Pegawai Pengesah Luaran dan Jawatankuasa Penasihat Teknikal (TAC)
 - Menyelarass hal-hal pentauliahan yang berkaitan dengan sistem JPK
 - Mengurus persijilan SKM dan persijilan CIAST
- 3) Unit Elektrikal & Elektronik/Unit Mekatronik/Unit Komputer/Unit Kimpalan/Unit Automotif & Unit Pengeluaran
- Mengendalikan program latihan jangka panjang iaitu DLPV dan SKMT3 + VTO mengikut bidang masing-masing
 - Mengendalikan program latihan kemahiran lanjutan melalui kursus modular, 'customised', latihan antarabangsa dan crashed program
 - Mengendalikan Kursus Pemantapan PLV lantikan baharu
 - Menguruskan latihan pembangunan kepakaran kepada tenaga pengajar mengikut bidang
 - Menyelarass bahan pengajaran, soalan peperiksaan, penilaian PPL, peralatan dan kemudahan latihan mengikut bidang
- 4) Unit Metodologi Vokasional (UMV)
- Melaksanakan kursus VTO bagi lepasan SKM sekurang-kurangnya Tahap 3 (program pra-perkhidmatan)
 - Menganjurkan Kursus Induksi PP/PPD bagi pelajar VTO
 - Mengurus pelaksanaan Latihan Internship bagi kursus VTO
 - Mengurus latihan pembangunan kepakaran kepada tenaga pengajar

- Menyelaras bahan pengajaran, soalan peperiksaan, penilaian PPL, peralatan dan kemudahan latihan

3.2.3 Program Pembelajaran Elektronik dan Multimedia (PEM)

1) Unit Rangkaian & Operasi

- Merancang, mengurus, menyelaras, memantau dan menyelenggara sistem dan perkakasan rangkaian LAN dan WLAN termasuk capaian ke internet
- Merancang, mengurus, menyelaras, memantau dan melaksanakan projek penyelenggaraan / perolehan sistem dan perkakasan rangkaian LAN dan WLAN

2) Unit Sistem

- Merancang, mengurus, menyelaras dan memantau pembangunan / penambahbaikan, pengintegrasian dan pengoperasian sistem-sistem baharu, sistem sedia ada dan portal CIAST
- Merancang, mengurus, menyelaras dan memantau perolehan perkakasan ICT dan pelupusan aset ICT

3) Unit Pembelajaran e-Training

- Mengurus, menyelaras dan mengendalikan pelaksanaan Kursus Crash Programme, Modular / Customised, pemantapan Trainer LMS, Kursus In-House, Effective Multimedia Development dan Modul VTO
- Menyelaras dan memantau pelaksanaan Projek Konsesi Program Penswastaaan e-Training JPK

4) Unit AVA

- Merancang, mengurus, menyelaras dan memantau penyelenggaraan pembaikan automasi pejabat, perkakasan ICT dan menguruskan perolehan bahan guna habis / alat ganti komputer
- Merancang, mengurus, menyelaras dan memantau kerja-kerja siaraya (AVA), multimedia dan fotografi

3.2.4 Program Perancangan dan Pembangunan Latihan (PPL)

Fungsi:

- 1) Unit Pembangunan Manual Latihan
 - Merancang, menyelaraskan dan melaksanakan kursus pembangunan fasilitator manual latihan dan Curriculum Development Based on Vocational Ability Structure (CUDBAS)
 - Menyelaraskan bahan latihan dan pengajaran Course of Study (CoS), Learning Guide (LG), Written Instructional Material (WIM) dan CUDBAS.

- 2) Unit Pembangunan Standard Pembelajaran
 - Merancang dan menyelaraskan dan melaksanakan kursus pembangunan fasilitator Developing A Curriculum (DACUM) / Develop Standard and Curriculum (DESCUM)
 - Menyelaraskan bahan latihan dan pengajaran DACUM / DESCUM

- 3) Unit Perancangan, Pembangunan & Penyelenggaraan
 - Menyelaraskan dan mengurus perolehan peralatan pejabat dan kemudahan latihan
 - Menyelaraskan dan memantau peruntukan dan kerja-kerja penyelenggaraan
 - Menyelaraskan dan mengurus pelaksanaan kontrak-kontrak kerja dan perkhidmatan

- 4) Unit Pembangunan Latihan & Modal Insan
 - Merancang, menyelaraskan dan melaksanakan kursus pembangunan kakitangan CIAST berdasarkan TNA
 - Menguruseliana aktiviti pembangunan modal insan dalam dan luar negara bagi kakitangan CIAST

- 5) Unit Pembangunan Pengajar Kemahiran – *Crash Program*
 - Merancang dan menyelaraskan kursus-kursus di antara agensi-agensi di bawah program PPK

3.2.5 Program kelayakan Kekompetenan (KK)

Fungsi:

1) Unit Pentauliahan Personel & Pakar

- Mengurus dan mengawalselia perakuan pengiktirafan kelayakan sebagai personel pentauliahan (PPKSPP) khusus untuk PP, PPD, PPB, PP-PLV, PPD-PLV, COACH, P-SLDN, PP-Antarabangsa dan PPB-Antarabangsa
- Mempromosi, mengumpul, mendaftar, memperakukan dan mengawalselia Direktori Pakar Industri Negara (DPIN) bagi PIND, PAJAR, PPL-PPL-PLV, PPL-SLDN, PP-PPT, PPL-PPT, JPPK, HAKIM, PNOSS, DSE dan Pemeriksa NDT

2) Unit Kursus Induksi Pentauliahan

- Merancang dan melaksanakan Kursus Industri Pentauliahan Persijilan Kemahiran Malaysia (KIPPKM)
- Merancang, mengurus dan menyelaras pelaksanaan Program Pembangunan dan Pemantapan serta Penilaian Pembaharuan Lantikan DPIN

3) Unit Latihan Antarabangsa (LA)

- Merancang, mengurus dan menyelaras pelaksanaan latihan kemahiran untuk peserta kursus antarabangsa bersama Kementerian Luar Negeri, JICA dan agensi luar negara lain
- Merancang dan melaksanakan aktiviti promosi kursus antarabangsa
- Menyelarass hubungan luar/pelawat antarabangsa

4) Unit Skills Malaysia

- Merancang, mengurus dan menyelaras Pertandingan World Skills Malaysia Belia dan Pengajar dan aktiviti-aktiviti yang berkaitan
- Mengurus dan menyelaras persiapan dan persediaan peserta Negara ke Pertandingan World Skills dan ASEAN Skills
- Melaksanakan aktiviti-aktiviti sebagai Sekretariat Anugerah Tokok Mahir
- Menyelarass bersama pihak ketiga pelaksanaan Abilympics peringkat negeri, kebangsaan dan Pertandingan Kemahiran Panasonic Malaysia

3.2.6 Bahagian Khidmat Pengurusan (BKP)

Fungsi:

1) Unit Pentadbiran

- Pengurusan pentadbiran berkaitan:
 - Pengurusan surat dan fail
 - Pengurusan perpustakaan
 - Pengurusan Tatatertib
 - HRMIS, LNPT dan harta
 - eHadir
 - Tempahan dan penyeliaan 1MTC
 - Mengemaskini rekod perjawatan
 - Pengurusan kenderaan jabatan
 - Tempahan minuman mesyuarat & kursus jangka pendek

2) Unit Sumber Manusia

- Cuti
- HRMIS penjawatan dan peribadi
- Urusan berkaitan dengan perkhidmatan kakitangan

3) Unit Kewangan

- Menyediakan anggaran belanjawan dan tahunan
- Mengurus perbelanjaan
- Mengurus kutipan hasil
- Mengurus akauan amanah
- Menyelaras teguran audit

4) Unit Aset

- Pengurusan aset CIAST
- Pengurusan stor dan alat tulis
- Pengurusan kuarters
- Penyediaan sijil kursus

- 5) Unit Kemudahan
 - Sewaan kemudahan premis
 - Pengurusan asrama
 - Pengurusan kawalan keselamatan
 - Pengurusan kafetaria

3.2.7 Bahagian Korporat

Fungsi:

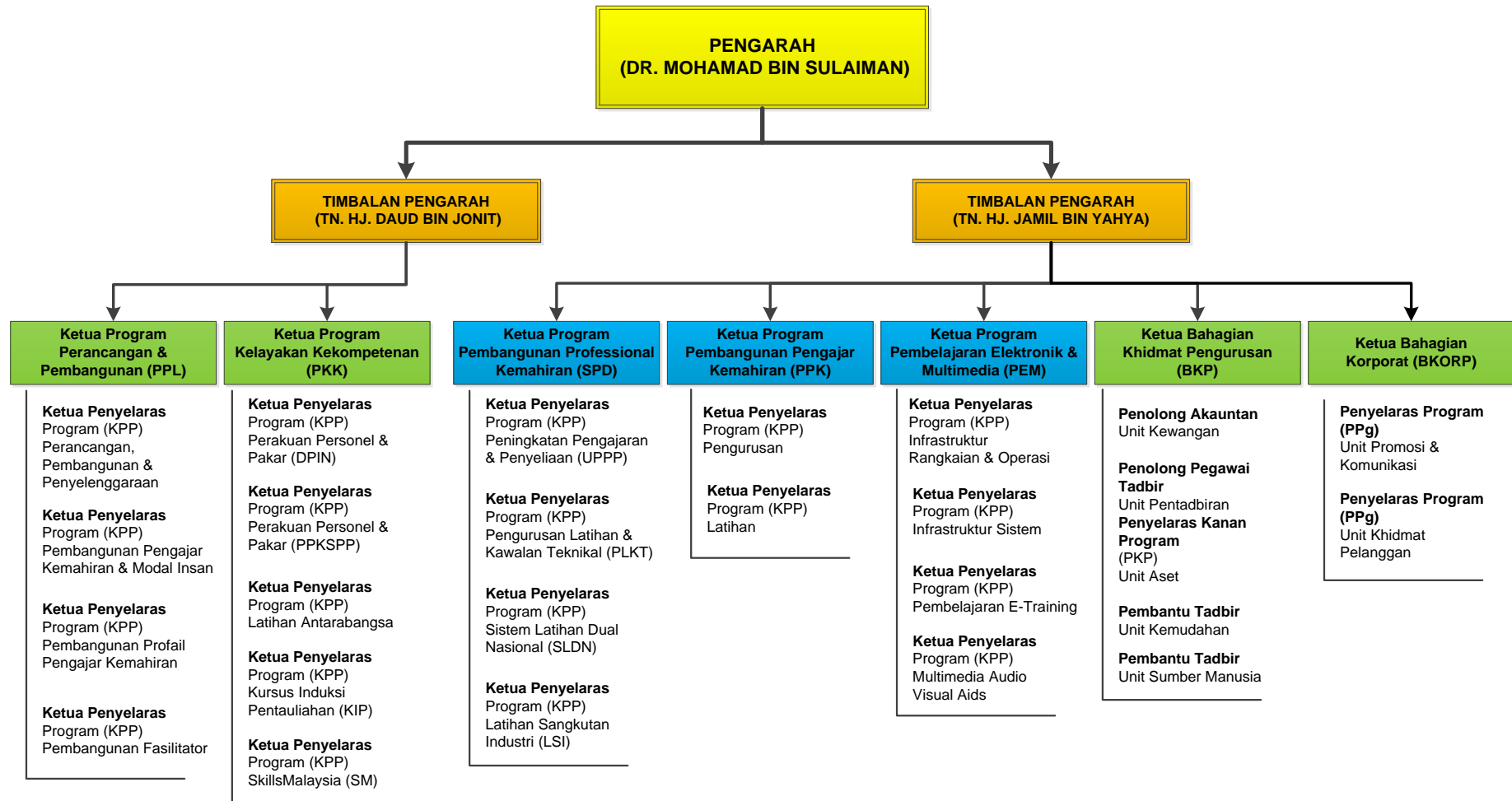
- 1) Unit Komunikasi & Promosi
 - Melaksanakan aktiviti komunikasi dan promosi CIAST
 - Menyelaras urusan kehadiran pelawat ke CIAST
 - Mengadakan Program Hari Bersama Pelanggan

- 2) Unit Khidmat Pelanggan
 - Menguruskan panggilan telefon
 - Melayan tetamu di Kaunter Khidmat Pelanggan
 - Menguruskan aduan dan maklumbalas pelanggan
 - Membuat kajian kepuasan pelanggan

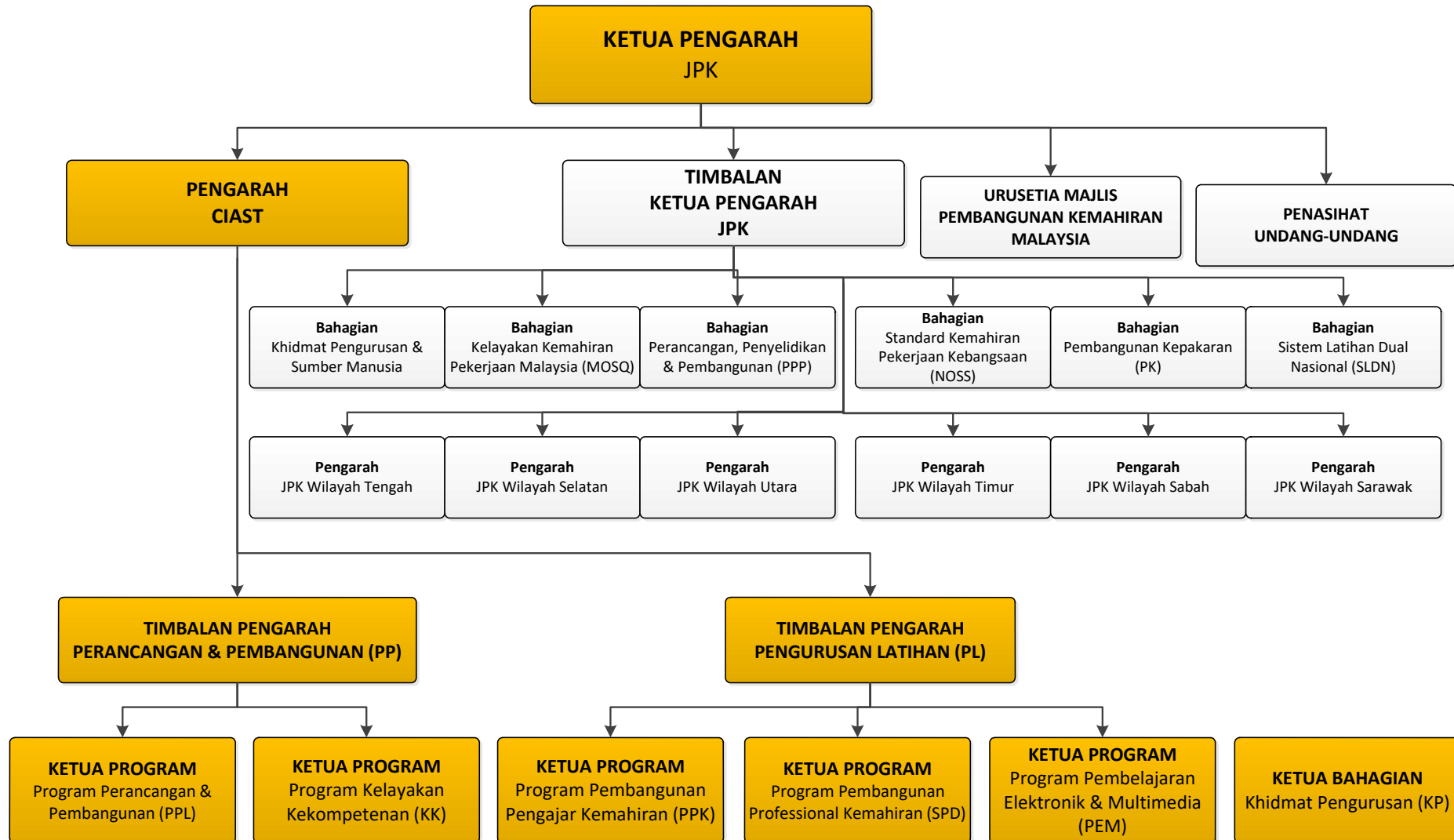
- 3) Unit Penerbitan
 - Menyediakan ringkasan isu dan keratan akhbar harian berkaitan
 - Memantau dan menyediakan laporan isu berkaitan yang tersiar dalam media
 - Menyelaras dan menerbitkan Laporan Tahunan CIAST
 - Menyelaraskan dan menerbitkan Buletin CIAST
 - Mengeluarkan video korporat CIAST


- 4) Unit Kampus Satelit
 - Menyelaras program dan kursus kesemua kampus satelit CIAST
 - Perancangan dan penyelarasan Projek Strategi Lautan Biru

STRUKTUR ORGANISASI (CIAST)



HUBUNGKAIT ORGANISASI DENGAN JABATAN



 CIAST	MANUAL KUALITI	NO. KELUARAN : 3
		NO. PINDAAN : 0
MK-CIAST	4. KONTEKS ORGANISASI (CONTEXT OF THE ORGANIZATION)	TR. KUATKUASA : 25/09/2017

SEKSYEN 4 : KONTEKS ORGANISASI CIAST

4.1 Memahami Organisasi

Beberapa perkara dikenalpasti berkaitan isu-isu luaran dan dalaman berkaitan matlamat dan hala tuju yang strategik berkemungkinan mempengaruhi kemampuan untuk mencapai keputusan yang dikehendaki oleh SPK.

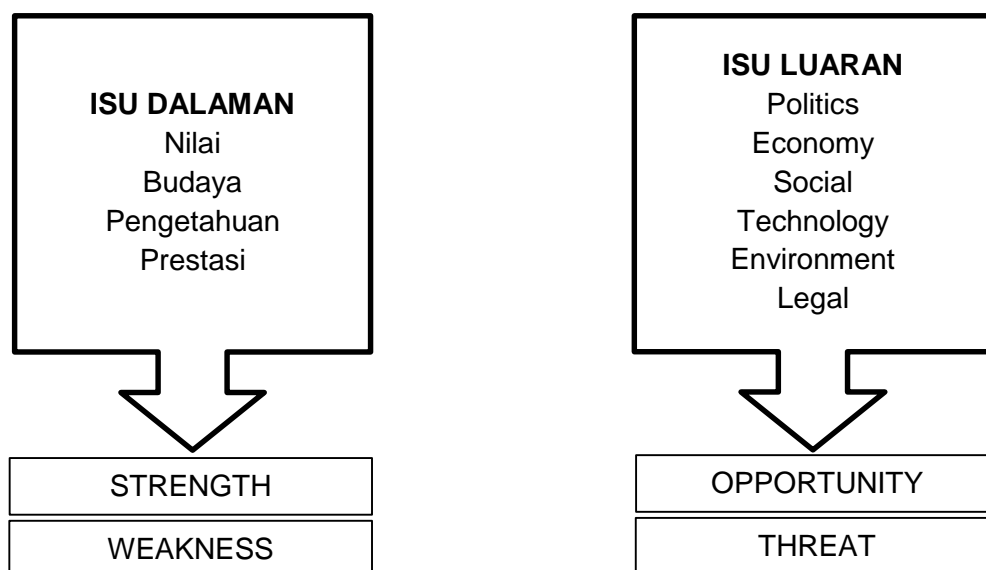
4.1.1 Konteks Luaran

Mengenalpasti isu-isu luaran yang boleh dikendalikan dengan kaedah PESTEL iaitu politik, ekonomi, social, teknologi, alam sekitar dan perundangan

4.1.2 Konteks Dalaman

Mengenalpasti isu-isu dalaman yang boleh dikendalikan berkaitan dengan sumber dan proses seperti nilai, budaya, pengetahuan dan prestasi organisasi.

Isu-isu yang telah dikenalpasti dianalisis melalui kaedah SWOT.



Rajah 2 : Analisis Konteks

CIAST menerusi kakitanganya akan memantau dan mengkaji segala isu yang berkaitan secara berkala bagi memastikan SPK dilaksanakan masih relevan dengan keperluan bersama.

4.2 Memahami Kehendak dan Jangkaan Pihak Berkepentingan

Disebabkan kesan atau impak yang berpotensi ke atas kemampuan CIAST bagi melaksanakan latihan Modular dan Customised secara konsisten bertujuan memenuhi kehendak pelanggan, CIAST telah mengenalpasti:

- a) Pihak yang berkepentingan berkaitan dengan SPK ISO 9001:2015 CIAST
- b) Keperluan pihak berkepentingan berkaitan dengan SPK ISO 9001:2015 CIAST

4.3 Menentukan Skop Sistem Pengurusan Kualiti

CIAST telah mengenalpasti sempadan dan kesesuaian SPK yang diwujudkan bagi skop dilaksanakan menerusi perancangan strategik.

CIAST juga telah mengenalpasti skop sebagaimana perkara 1.3 dengan mengambil kira perkara-perkara seperti berikut:

- a) Isu-isu luaran dan dalaman rujuk kepada perkara 4.1
- b) Keperluan pihak berkepentingan rujuk kepada perkara 4.2
- c) Proses dan pelaksanaan latihan Modular dan Customised

Skop hendaklah boleh digunakan dan di selenggara sebagai dokumen-dokumen informasi yang menyatakan perkara berikut:

- a) Keterangan mengenai hubungannya antara proses dalam SPK
- b) Skop bagi SPK dengan perincian dan justifikasi (jika sesuatu keperluan tidak diperlukan)

4.4 Sistem Pengurusan Kualiti & Proses-prosesnya

Pihak Pengurusan CIAST hendaklah membangunkan, mendokumenkan, melaksanakan dan mengekalkan SPK ISO 9001:2015 serta meningkatkan keberkesanannya secara berterusan selaras dengan MS ISO 9001:2015 CIAST dengan cara-cara berikut:

4.4.1 Dalam menyediakan pelan perancangan tahunan dan belanjawan, pengurusan atasanakan membuat perancangan berdasarkan keperluan-keperluan sumber termasuk sumber manusia, infrastruktur, persekitaran kerja dan keperluan pelanggan. Sumber manusia adalah dirancang bagi memastikan kemahiran dan keupayaan (kompeten) kakitangan dalam melaksanakan tugas-tugas yang boleh

memberi kesan kepada penghasilan kualiti perkhidmatan. Kakitangan seharusnya kompeten berasaskan kelulusan akademik, latihan, kemahiran dan pengalaman.

Infrastruktur (ruang kerja, utiliti dan logistik) juga dirancang dan disediakan bagi memastikan keperluan perkhidmatan menepati kehendak pelanggan dan juga dapat menyumbang kepada persekitaran kerja yang selesa. Carta alir hubungan antara perkhidmatan utama merujuk kepada Hubungan antara proses **di Lampiran 5** (M/surat 76).

Proses penyediaan belanjawan didokumenkan mengikut Prosedur Penyediaan Belanjawan Tahunan *PK-CIAST-P05*.

4.4.2 Proses-proses Teras

4.4.2.1 Perancangan Latihan Kursus Modular

Proses ini memberi kaedah bagi perancangan latihan setiap tahun oleh pihak pengurusan CIAST untuk mengenal pasti kesesuaian objektif dan strategi latihan yang diamalkan untuk keberkesanan latihan. Prosedur ini juga menjelaskan langkah-langkah yang perlu diambil untuk menyediakan kalendar latihan setiap tahun.

Dokumen berkaitan Perancangan Latihan Kursus Modular adalah *PK-CIAST-T01*.

4.4.2.2 Penerimaan, Permohonan, Pengesahan Kursus dan Pencalonan Kursus Modular

Prosedur ini adalah panduan bagi mengurus penerimaan permohonan, pengesahan kursus dan pencalonan kursus bagi membolehkan program-program latihan dijalankan seperti yang dijadualkan.

Dokumen berkaitan Pengurusan Kursus Modular adalah *PK-CIAST-T02*.

4.4.2.3 Reka Bentuk Kajian Semula Kursus Modular

Prosedur ini menggariskan proses-proses kerja untuk mengkaji semula kursus sedia ada atau mereka bentuk kursus baru berdasarkan kepada perancangan latihan yang diputuskan oleh pengurusan atasan.

Dokumen berkaitan Reka Bentuk Kajian Semula Kursus Modular adalah *PK-CIAST-T03*.

4.4.2.4 Perbincangan, Penerimaan, Penegesahan dan Pencalonan Kursus Customised

Prosedur ini adalah panduan bagi mengurus permohonan kursus customised iaitu kursus yang disesuaikan dengan kehendak pelanggan dan proses-proses pentadbiran yang berkaitan dengannya.

Dokumen berkaitan Pengurusan Kursus Customised adalah PK-CIAST-T04.

4.4.2.5 Permohonan Pusat Bertauliah dan Pendaftaran SKM/PC untuk Kursus Customised

- i) Prosedur ini menerangkan permohonan sebagai pusat bertauliah/permohonan pentauliah semula kepada JPK bagi bidang kemahiran dan tahap yang dipohon.
- ii) Prosedur ini juga menerangkan tentang proses permohonan pendaftaran calon SKM/PC bagi kursus yang telah ditauliahkan.

Dokumen berkaitan Permohonan Pusat Bertauliah dan Pendaftaran SKM/PC Kursus Customised adalah PK-CIAST-T05.

4.4.2.6 Pengurusan Penyampaian Kursus Modular dan Customised

Prosedur ini adalah panduan penyampaian latihan meliputi mengenalpasti, menyediakan, menyemak kemudahan peralatan dan bahan-bahan latihan, kaedah penyampaian latihan dan penilaian ke atas peserta kursus yang dijalankan oleh CIAST.

Dokumen berkaitan Pengurusan Penyampaian Kursus Modular dan Customised adalah PK-CIAST-T06.

4.4.2.7 Maklumbalas Kursus Modular dan Customised

Prosedur ini menentukan atau mengukur kepuasan pelanggan dan majikan terhadap kursus yang dijalankan di CIAST.

Dokumen berkaitan Maklumbalas Kursus Modular dan Customised adalah PK-CIAST-T07.

4.4.2.8 Pengurusan Persijilan Kursus Modular dan Customised

Prosedur ini menerangkan tentang proses permohonan pengeluaran sijil bagi kursus modular dan *customised*.

Dokumen berkaitan Pengurusan Persijilan Kursus Modular dan *Customised* adalah PK-CIAST-T08.

4.4.3 Proses-proses Sokongan

4.4.3.1 Pengurusan Perolehan Bekalan/Perkhidmatan/Kerja

Prosedur ini menggariskan langkah-langkah dalam perolehan bekalan / perkhidmatan / kerja untuk CIAST.

Dokumen berkaitan Pengurusan Perolehan Bekalan/Perkhidmatan/Kerja adalah PK-CIAST-S01.

4.4.3.2 Pengurusan Penyelenggaraan

Prosedur ini adalah untuk memberi panduan bagi memastikan pengurusan penyelenggaraan komputer, peralatan dan kemudahan latihan dilaksanakan supaya proses latihan di CIAST berjalan dengan sempurna dan lancar serta memberi keselesaan kepada kakitangan dan pelanggan CIAST. Peralatan latihan yang digunakan adalah dikecualikan dari proses penentuan, disebabkan ianya tidak terlibat dalam penghasilan produk di samping tidak menjejaskan pelaksanaan sistem kualiti CIAST.

Dokumen berkaitan Pengurusan Penyelenggaraan adalah PK-CIAST-S02.

4.4.3.3 Kawalan Dokumen

Prosedur ini menggariskan tindakan-tindakan yang perlu dilakukan bagi memastikan dokumen yang digunakan dalam pengurusan sistem kualiti CIAST dikawal dan diuruskan dengan teratur dan terkini.

Dokumen berkaitan Kawalan Dokumen adalah PK-CIAST-S03.

4.4.3.4 Pengurusan Rekod

Prosedur ini adalah untuk mengurus rekod dengan teratur dan dipelihara secara sistematik.

Dokumen berkaitan Pengurusan Rekod adalah PK-CIAST-S04.

4.4.3.5 Perancangan dan Pengurusan Latihan Kakitangan

Prosedur ini adalah bertujuan merancang, menentukan kompetensi dan memberikan latihan serta menilai keberkesanan latihan yang diberi kepada kakitangan.

Dokumen berkaitan Perancangan dan Pengurusan Latihan Kakitangan adalah PK-CIAST-S05.

4.4.3.6 Pengurusan Perpustakaan

Prosedur ini adalah bertujuan mengurus perpustakaan dengan pembelian buku-buku, bahan-bahan bertulis dan media elektronik lain berbentuk bacaan bagi tujuan rujukan pelajar-pelajar dan pengajar-pengajar atau peserta kursus CIAST.

Dokumen berkaitan Pengurusan Perpustakaan adalah PK-CIAST-S06

4.4.4 Proses-proses Penambahbaikan Kualiti

4.4.4.1 Analisis Data & Kajian Semula Pengurusan

- i) Prosedur ini juga untuk mengenal pasti, mengumpul dan menganalisis data-data yang hendak dilaporkan dalam MKSP bagi menunjukkan keberkesanan sistem pengurusan kualiti mengikut keperluan.
- ii) Prosedur ini menjelaskan langkah-langkah serta tanggungjawab pihak pengurusan CIAST untuk mengkaji dan menilai semula pelaksanaan SPK bagi memastikan kesesuaian, kecukupan dan keberkesananannya secara berkala. KSP membincang dan menilai peluang-peluang penambahbaikan serta keperluan kepada perubahan terhadap sistem pengurusan kualiti.

Dokumen berkaitan Kajian Semula Pengurusan adalah PK-CIAST-P01.

4.4.4.2 Pengurusan Aduan Pelanggan

Prosedur ini disediakan untuk memastikan maklum balas pelanggan yang berkaitan dengan perkhidmatan latihan dan lain-lain perkhidmatan yang berkaitan supaya perkhidmatan yang diberi dapat memenuhi kehendak dan kepuasan hati pelanggan.

Dokumen berkaitan Pengurusan Aduan Pelanggan adalah PK-CIAST-P02.

4.4.4.3 Tindakan Pembedahan dan Pencegahan

Prosedur ini disediakan bertujuan untuk memastikan tindakan pembedahan dan pencegahan ke atas sistem pengurusan kualiti dapat dilaksanakan secara berkesan dan berterusan.

Dokumen berkaitan Tindakan Pembedahan dan Pencegahan adalah *PK-CIAST-P03*.

4.4.4.4 Pengendalian Audit Dalaman

Prosedur ini adalah untuk memastikan supaya pengurusan sistem kualiti memenuhi keperluan MS ISO 9001:20015 CIAST.

Dokumen berkaitan Pengendalian Audit Dalaman adalah PK-CIAST-P04.

4.4.4.5 Penyediaan Belanjawan Tahunan

Prosedur ini adalah panduan penyediaan anggaran belanjawan mengurus **dua (2) tahun** bagi memastikan ianya menepati keperluan CIAST selaras dengan garis panduan yang dikeluarkan oleh JPK dan perbendaharaan.

Dokumen berkaitan Penyediaan Belanjawan Tahunan adalah PK-CIAST-P05.

4.4.4.6 Kawalan Ke Atas Penyampaian Perkhidmatan Yang Tidak Memenuhi Keperluan Ditetapkan


Prosedur ini menggariskan langkah-langkah bagi mengawal perkhidmatan yang tidak memenuhi keperluan yang ditetapkan untuk mengawal keberkesanan sistem pengurusan kualiti CIAST.

Dokumen berkaitan Kawalan Ke Atas Penyampaian Perkhidmatan yang Tidak Memenuhi Keperluan Ditetapkan adalah PK-CIAST-P06.

4.4.4.7 Pengurusan Risiko dan Peluang Penambahbaikain

Prosedur ini panduan kepada tatacara pengurusan risiko dan penilaian terhadap peluang-peluang kepada penambahbaikan supaya Sistem Pengurusan Kualiti CIAST dilaksanakan dalam perkhidmatan.

Dokumen berkaitan Pengurusan Risiko dan Peluang kepada Penambahbaikan yang Ditetapkan adalah PK-CIAST-P07.

 CIAST	MANUAL KUALITI	NO. KELUARAN : 3
		NO. PINDAAN : 0
MK-CIAST	5. KEPIMPINAN (LEADERSHIP)	TR. KUATKUASA : 25/09/2017

SEKSYEN 5 : KEPIMPINAN CIAST

5.1 Kepimpinan dan Komitmen

5.1.1 Kepimpinan & Komitmen dalam Sistem Pengurusan Kualiti

Pengurusan CIAST adalah komited kepada pembangunan dan pelaksanaan SPK ISO 9001:2015 CIAST dan meningkatkan keberkesannya secara berterusan. Komitmen ini dibuktikan dengan cara dan kaedah berikut:

- 1) Kebertanggungjawaban ke atas keberkesanan SPK ISO 9001:2015.
- 2) Melaksanakan komunikasi kepada semua kakitangan CIAST mengenai kepentingan memenuhi keperluan pelanggan, prosedur, Manual Prosedur Kerja (MPK) peraturan dan perundangan serta semua pihak berkepentingan semasa menyampaikan latihan mahupun perkhidmatan.
- 3) Membangun dan mendokumenkan Dasar Kualiti CIAST secara menyeluruh yang konsisten dengan Visi, Misi dan Matlamat CIAST serta dapat memenuhi kehendak pelanggan dan pihak berkepentingan.
- 4) Memastikan Objektif Kualiti dibangunkan di setiap Program/Bahagian/Unit.
- 5) Melaksanakan Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP) untuk menilai pelaksanaan SPK ISO 9001:2015 CIAST, menentukan keberkesannya dan menambahbaik perkhidmatan secara berterusan.
- 6) Memastikan ketersediaan sumber kewangan, keperluan fasiliti dan peralatan dan modal insan yang mencukupi untuk melaksana dan mengekalkan SPK ISO 9001:2015 CIAST.

5.1.2 Fokus Pelanggan

Pengurusan CIAST komited memastikan Piagam Pelanggan CIAST (rujuk Perkara 2.9) sentiasa dilaksanakan secara berterusan dalam perkara-perkara berikut:

- 1) Keperluan pelanggan termasuk perubahannya ditentukan dari masa ke semasa dan dipenuhi.
- 2) Tahap kepuasan pelanggan dipantau dan dianalisis supaya tindakan penambahbaikan dapat diambil dari masa ke semasa dengan matlamat untuk meningkatkan kepuasan mereka.
- 3) Risiko dan peluang yang mempengaruhi pematuhan kepada penyediaan dan pelaksanaan latihan Modular dan Customised serta kemampuan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dikenalpasti dan diatasi.

5.2 Dasar Kualiti CIAST

5.2.1 Membangunkan Dasar Kualiti

Pengurusan CIAST terlibat bersama-sama membangun dan mengekalkan Dasar Kualiti CIAST dan bertanggungjawab menyediakan Dasar Kualiti yang merujuk kepada perkara-perkara berikut:

- 1) Konsisiten dengan Visi, Misi dan Matlamat CIAST
- 2) Menetapkan komitmen bagi memenuhi keperluan SPK ISO 9001:2015 CIAST dan melaksanakan penambahbaikan dalam usaha meningkatkan keberkesanannya secara berterusan.
- 3) Menyediakan rangka kerja untuk membangun dan menilai Objektif Kualiti supaya konsisten dan dapat mencapai misi dan matlamat organisasi, sesuai dengan perubahan kehendak pelanggan, prosedur dan peraturan serta semua pihak berkepentingan.
- 4) Dikomunikasikan dan difahami oleh semua kakitangan CIAST dan diterapkan dalam semua proses dan penyediaan latihan Modular dan Customised.
- 5) Dinilai secara berterusan bagi menjamin penerusan kesesuaian Dasar Kualiti dengan perubahan keperluan pelanggan, Matlamat CIAST dan dengan pelaksanaan SPK ISO 9001:2015 CIAST.

Pengarah CIAST menentukan dasar kualiti sebelum disebarkan kepada semua anggota organisasi.

5.2.2 Komunikasi Berkaitan Dasar Kualiti

Dasar kualiti hendaklah:

- 1) Wujud sebagai maklumat yang didokumenkan
- 2) Disampaikan, difahami dan dilaksanakan dalam CIAST
- 3) Diwujudkan untuk pihak berkepentingan yang bersesuaian

5.3 Peranan, Tanggungjawab dan Kuasa

Pengurusan CIAST hendaklah memastikan tanggungjawab dan kuasa semua kakitangan yang terlibat dalam pelaksanaan SPK ISO 9001:2015 CIAST dijelas dan didokumenkan dalam Struktur Organisasi, Fungsi, Tugas, Tanggungjawab & Kuasa dan Kompetensinya. Ini meliputi:

- 1) Struktur Organisasi, fungsi Program/Bahagian/Unit dan Struktur Pengurusan Kualiti.
- 2) Senarai tugas (Fail Meja), kuasa dan kompetensi kakitangan.
- 3) Terma dan rujukan berkaitan dengan pelaksanaan SPK ISO 9001:2015 CIAST.

Pengurusan CIAST juga perlu memberi tanggungjawab dan kuasa untuk:

- 1) Memastikan proses yang diperlukan bagi SPK diwujudkan, dilaksanakan dan diselenggara mengikut keperluan SPK ISO 9001:2015 CIAST.
- 2) Memastikan hasil yang disasarkan disampaikan melalui proses-proses yang dirancang.
- 3) Melaporkan kepada Pengurusan tentang prestasi SPK CIAST serta apa-apa keperluan untuk penambahbaikan
- 4) Memastikan kesedaran (*awareness*) mengenai keperluan pelanggan digalakkan.
- 5) Memastikan integriti SPK diselenggara sekiranya perubahan kepada SPK yang telah dirancang dan dilaksana

 CIAST	MANUAL KUALITI	NO. KELUARAN : 3
		NO. PINDAAN : 0
MK-CIAST	6. PERANCANGAN (PLANNING)	TR. KUATKUASA : 25/09/2017

SEKSYEN 6 : PERANCANGAN SISTEM PENGURUSAN KUALITI (SPK) ISO 9001:2015

6.1 Tindakan Untuk Menangani Risiko dan Peluang

6.1.1 Pengurusan CIAST hendaklah memastikan perancangan SPK dilaksanakan bagi setiap aktiviti kerja/proses/latihan CIAST dalam skop pelaksanaan SPK ISO 9001:2015 CIAST untuk memenuhi keperluan yang ditetapkan dan Objektif Kualiti yang dibangunkan. Perancangan ini hendaklah dinyatakan dalam pelan strategik setiap tahun serta semua dokumen SPK meliputi Manual Kualiti, prosedur, arahan kerja, dokumen rujukan dan sebagainya.

Setiap perancangan kualiti di atas hendaklah dinilai kesesuaiannya dan/atau dibuat penambahbaikan dari masa ke masa. Integriti SPK ISO 9001:2015 CIAST hendaklah dikekalkan apabila pihak pengurusan CIAST melaksanakan perubahan perancangan kualiti di atas bagi menjamin kelancaran sistem, aktiviti kerja, proses dan penyampaian latihan Modular dan Customised.

Dalam merancang SPK, pengurusan CIAST perlu mengambil kira isu-isu yang dibangkitkan pada Perkara 4.1 dan merujuk kepada keperluan Perkara 4.2 dan mengenalpasti risiko dan peluang yang perlu ditangani untuk:

- 1) Memberi jaminan bahawa SPK dapat mencapai keputusan yang disasarkan.
- 2) Mengelakkan atau mengurangkan kesan yang tidak diingini.
- 3) Mencapai penambahbaikan secara berterusan.

6.1.2 CIAST telah merancang:

- 1) Tindakan untuk menangani risiko dan peluang
- 2) Tindakan untuk menyepadukan, melaksanakan tindakan kepada proses SPK dan menilai keberkesanan tindakan tersebut

Tindakan yang diambil untuk menangani risiko dan peluang adalah selari dengan kesan dan impak yang berpotensi ke atas pematuhan proses dan penyampaian latihan Modular dan Customised.

Dokumen berkaitan Pengurusan Risiko dan Peluang Penambahbaikan adalah PK-CIAST-P07.

6.2 Objektif Kualiti dan Perancangan Untuk Mencapai Objektif Kualiti

6.2.1 Objektif Kualiti

Berdasarkan Dasar Kualiti CIAST, pengurusan CIAST hendaklah memastikan Objektif Kualiti dan pengukurannya, termasuk yang diperlukan untuk memenuhi keperluan proses/latihan Modular dan Customised, dibangunkan di setiap peringkat pengurusan, Program, Bahagian, Unit dan fungsian.

Objektif Kualiti ini hendaklah:

- 1) Merangkumi, di mana berkenaan, proses, perkhidmatan, *output* proses dan kakitangan;
- 2) Konsisten dengan Dasar Kualiti CIAST;
- 3) Dapat diukur;
- 4) Dikomunikasi dan dihayati oleh semua kakitangan; dan
- 5) Dinilai pencapaian dan kesesuaiannya oleh Pengurus Kualiti MS ISO 9001:2015 CIAST dan dilaporkan dalam Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP).
- 6) Sentiasa dikemaskini mengikut perubahan semasa.

CIAST perlu mengekalkan informasi yang didokumenkan dalam Objektif Kualiti.

6.2.2 Perancangan Untuk Mencapai Objektif Kualiti

Dalam merancang bagi mencapai Objektif Kualiti, CIAST perlu memastikan:

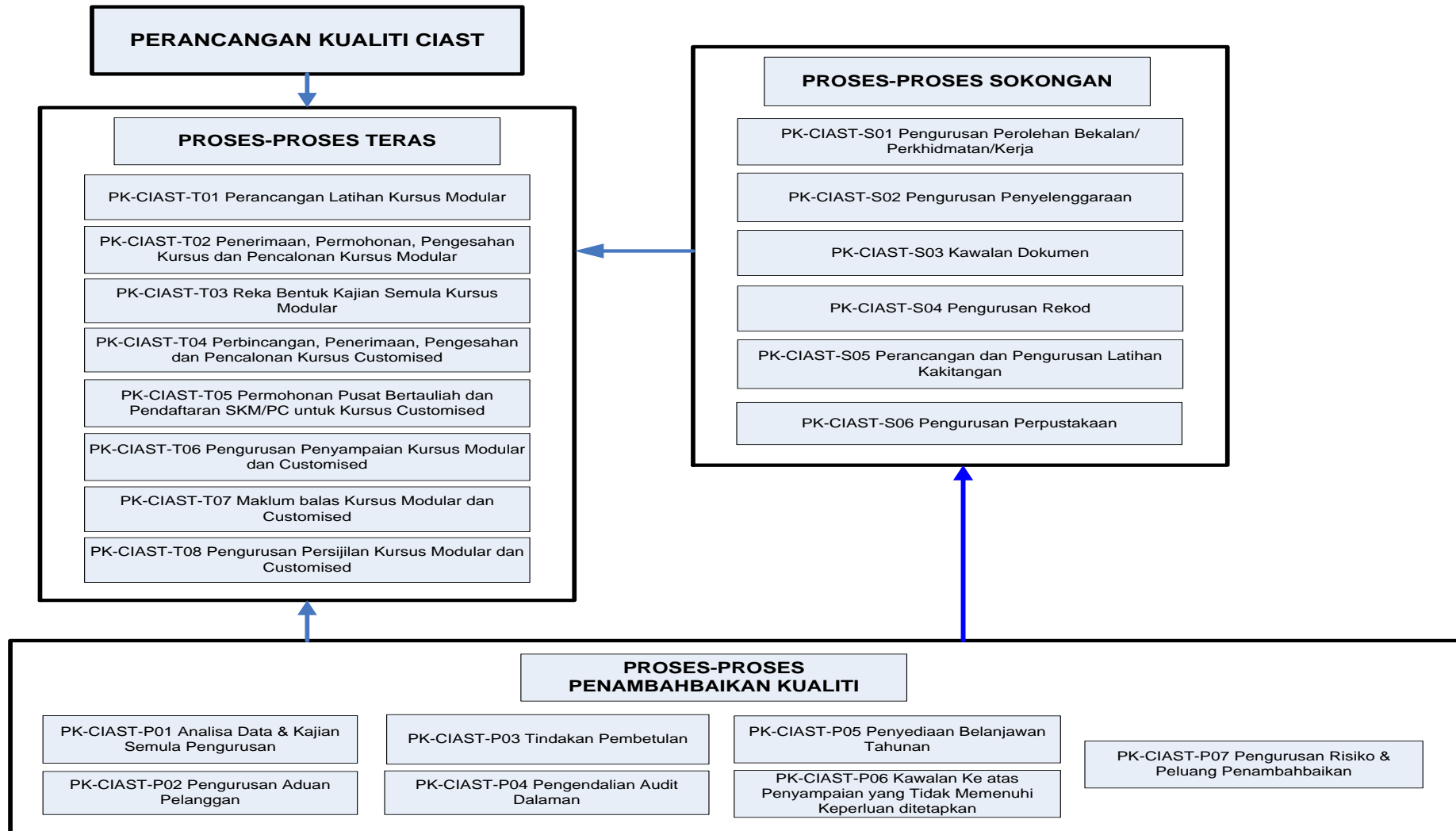
- 1) Apa yang akan dilakukan;
- 2) Sumber yang diperlukan
- 3) Siapa yang bertanggungjawab
- 4) Bila ia kan siap
- 3) Bagaimana keputusan dinilai


6.3 Merancang Perubahan

Dalam masa pengurusan CIAST mengenalpasti keperluan untuk membuat perubahan kepada SPK, perubahan tersebut perlu dilaksana secara terancang dan sistematik dengan mengambilkira perkara-perkara tersebut:

- 1) Tujuan perubahan dan kesan yang berpotensi
- 2) Integriti SPK
- 3) Sumber yang boleh didapati
- 4) Peruntukan dan pengagihan semula tanggungjawab dan kuas

CARTA PROSES PERANCANGAN KUALITI CIAST



 CIAST	MANUAL KUALITI	NO. KELUARAN : 3
		NO. PINDAAN : 0
MK-CIAST	7. SOKONGAN (SUPPORT)	TR. KUATKUASA : 25/09/2017

SEKSYEN 7 : SOKONGAN

7.1 Sumber

7.1.1 Am

Pengurusan CIAST hendaklah menentu dan menyediakan modal insan yang kompeten, kewangan, peralatan, fasiliti dan persekitaran kerja dan latihan yang kondusif untuk:

- 1) Melaksana dan mengekalkan SPK ISO 9001:2015 CIAST serta meningkatkan keberkesanan dan kecekapan SPK secara berterusan; dan
- 2) Mengukuh dan meningkatkan kualiti proses penyediaan dan perkhidmatan latihan Modular dan Customised untuk memenuhi kepuasan pelanggan dan pihak berkepentingan secara berterusan.

Keperluan sumber ini hendaklah mengikut ketetapan berikut:

- 1) Keperluan kewangan berdasarkan belanjawan tahunan pengurusan CIAST yang diluluskan.
- 2) Bekalan/logistik, peralatan, kemudahan latihan, fasiliti, dan sebagainya berdasarkan belanjawan tahunan dan peruntukan perolehan yang diluluskan.
- 3) Keperluan modal insan dalam latihan peningkatan kemahiran pengajar dan kakitangan sokongan yang lain.
- 4) Kakitanga yang dipertanggungjawabkan hendaklah menjalankan latihan, mengurus keperluan sumber kewangan dan bekalan, peralatan, kemudahan latihan, fasiliti lain berkaitan dan sebagainya mengikut ketetapan dan tatacara perolehan. Pengendalian keperluan sumber manusia hendaklah mengikut Skim Perkhidmatan dan prosedur yang didokumenkan atau yang berkaitan.

7.1.2 Manusia

Kakitangan yang terlibat dengan kerja yang mempunyai kesan kepatuhan SPK ISO 9001:2015 dan penyampaian latihan hendaklah kompeten berdasarkan kepada kelayakan, latihan, kemahiran dan pengalaman yang telah ditetapkan bagi menjamin proses penyampaian dan kekompetenan peserta, output proses dan maklumat yang berkualiti kepada pelanggan. Bagi tujuan ini perlantikan pengajar hendaklah mengikut kelayakan, pengalaman, pengetahuan, kemahiran dan seumpamanya mengikut sebagaimana yang ditetapkan oleh setiap Ketua Program/Ketua Bahagian/Ketua Unit atau Skim Perkhidmatannya.

Pengurusan CIAST hendaklah memastikan semua pengajar kompeten untuk melaksana pengajaran atau proses kerja dalam memberi penyampaian latihan Modular dan Customised dengan cara:

- 1) Menentukan kompetensi yang diperlukan oleh pengajar yang melaksanakan kerja yang memberi kesan kepada kepatuhan kepada perkhidmatan mereka dan terhadap keperluan pelanggan, peraturan dan pengurusan ditetapkan oleh CIAST;
- 2) Melaksanakan analisis latihan pengajar/kakitanga setiap tahun dengan cara menilai keperluan latihan berdasarkan mana-mana sumber penilaian di bawah:
 - a. Kompetensi pengajar/kakitangan;
 - b. Borang Training Need Analysis (TNA) atau Permohonan Latihan lain;
 - c. Keperluan latihan tahunan yang dinyatakan dalam sistem LNPT;
 - d. Latihan yang dikemukakan oleh Ketua Program/Bahagian/Unit;
 - e. Perkembangan persekitaran, perubahan teknologi dan peraturan berkaitan dengan pembangunan pengajar; dan
 - f. Arah tuju dan keperluan semasa pembangunan tenaga pengajar.
- 3) Menyediakan kalendar latihan tahunan pengajar/kakitangan atau program pembangunan kompetensi yang bersesuaian;
- 4) Menyelaras, menyedia dan menguruskan latihan tahunan atau kaedah lain yang bersesuaian seperti seminar, konferen, taklimat, mesyuarat, latihan di tempat kerja dan sebagainya untuk melengkapkan pengetahuan dan kemahiran pengajar dan kakitangan dengan kompetensi yang dikenalpasti;
- 5) Menilai kesan latihan dan kaedah yang digunakan untuk meningkatkan kompetensi pengajar/kakitangan dalam masa 3 – 6 bulan selepas menghadiri

latihan/program dengan melengkapkan Borang Penilaian Keberkesanan Latihan kakitangan; dan

- 6) Menyelenggara rekod latihan, kemahiran dan pengalaman kakitangan mengikut prosedur semasa CIAST.

Semua Ketua Program/Bahagian/Unit hendaklah memastikan kakitangan menyedari dan mengetahui kepentingan dan keterkaitan aktiviti kerja mereka dalam pelaksanaan dan pengendalian kualiti pengajaran, proses kerja dan pencapaian objektif kualiti. Ini boleh dilakukan melalui sama ada latihan, mesyuarat, perbincangan jawatankuasa, taklimat dan sebagainya.

7.1.3 Infrastruktur/Prasarana

Pengurusan CIAST hendaklah menentu, menyedia dan menyelenggara infrastruktur yang diperlukan untuk melaksanakan SPK ISO 9001:2015 CIAST. Ini bertujuan untuk menjamin kelancaran proses kerja, mencapai kecemerlangan organisasi CIAST, kepatuhan *output* proses dan maklumat terhadap keperluan peraturan, MS ISO 9001:2015, SPK ISO 9001:2015 CIAST, pengurusan CIAST, dan semua pihak berkepentingan.

Infrastruktur ini termasuklah:

- 1) Bangunan, Bilik Kuliah, Bengkel atau tempat kerja (termasuk penyelenggaraan, keselamatan, pengurusan fasiliti, kebersihan dan nilai korporat) ruang dan utiliti yang diperlukan untuk memberi latihan yang berkualiti kepada pelanggan.
- 2) Peralatan proses meliputi sistem maklumat yang digunakan, kemudahan rangkaian komputer, perkakasan, perisian, peralatan kerja, alat-alat keselamatan dan sebagainya yang diperlukan melaksana, mengendali dan memantau penyampaian latihan.
- 3) Kemudahan keselamatan, pengangkutan, pejabat dan kaunter, alat komunikasi, penghantaran dan lain-lain khidmat sokongan untuk kelancaran proses SPK dan penyampaian latihan.

7.1.4 Persekitaran Untuk Proses-Proses Operasi

Persekitaran kerja meliputi faktor fizikal dan kemanusiaan yang sesuai untuk penyampaian latihan dengan cemerlang dan melaksana serta memastikan kepatuhan SPK ISO 9001:2015 CIAST terhadap perancangan, pengurusan CIAST dan peraturan hendaklah ditentukan dan disediakan. Ini termasuklah memastikan:

- 1) Kawalan keselamatan di tempat kerja dan persekitaran premis CIAST;
- 2) Persekitaran kerja yang kondusif meliputi susun atur pejabat, kebersihan dan keindahan kawasan dan tempat menunggu yang selesa.
- 3) Aktiviti kebajikan dan interaksi kakitangan meliputi Hari Keluarga, sukan dan sebagainya.

7.1.5 Pemantauan dan Pengukuran Sumber

7.1.5.1 Am

Pengurusan CIAST hendaklah merancang dan melaksanakan proses pemantauan dan pengukuran sumber SPK ISO 9001:2015 CIAST bagi tujuan:

- 1) Membuktikan proses dan penyampaian latihan memenuhi perancangan dan keperluan kualiti yang ditetapkan;
- 2) Memastikan kepatuhan terhadap keperluan SPK MS ISO 9001:2015, pengurusan CIAST dan peraturan; dan
- 3) Melaksanakan penambahbaikan untuk meningkatkan keberkesanan dan kecekapan proses dan kualiti latihan dan SPK secara berterusan.

Metodologi pengukuran dan analisis data laporan serta penggunaan hasil analisis untuk penambahbaikan SPK ISO 9001:2015 CIAST hendaklah mengikut ketetapan Prosedur Kualiti PK-CIAST-P01 meliputi:

- 1) Laporan Aduan Pelanggan. Prestasi Kursus dan Pengajar, Pembangunan Latihan Kakitangan, prestasi pembekal dan kontraktor serta prestasi perpustakaan dan lain-lain petunjuk keberkesanan, kesesuaian dan kecukupan SPK ISO 9001:2015 CIAST.
- 2) Tempoh analisis sama ada tahunan, suku tahun atau seumpamanya
- 3) Tanggungjawab kakitangan bagi pengumpulan dan menganalisis data laporan
- 4) Teknik statistik yang digunakan mengikut perkembangan semasa.

Proses pemantauan dan pengukuran ini hendaklah dinilai dari masa ke semasa bagi menentukan kesesuaian penggunaannya, kebolehpercayaan data dalam menghasilkan maklumat prestasi dan keberkesanan SPK ISO 9001:2015 CIAST dan keperluan menggunakan kaedah baru.

7.1.5.2 Kebolehkesanan Pengukuran

Sub-klausa ini tidak digunakan dalam perkhidmatan ini

7.1.6 Pengetahuan Organisasi

Pengurusan CIAST perlu menentukan pengetahuan yang diperlukan untuk operasi proses-prosesnya bagi mencapai pematuhan proses dan perkhidmatan. Pengetahuan ini hendaklah dikekalkan dan disediakan seperti yang diperlukan.

Pengurusan CIAST dalam menangani perubahan keperluan dan *trend*, hendaklah mengambil kira pengetahuan sedia ada dan menentukan bagaimana untuk memperoleh atau mengakses apa-apa pengetahuan dan kemahiran tambahan yang diperlukan sama ada kepada kakitangan mahupun tenaga pengajar. Pengetahuan yang perlu ditambah adalah seperti:

- 1) Lantikan kakitangan mengikut ketetapan Skim Perkhidmatan dan mana-mana keputusan mesyuarat/panel/jawatankuasa;
- 2) Urusan personel meliputi pengesahan jawatan, pencen, kelulusan cuti dan sebagainya memenuhi syarat-syarat yang ditetapkan;
- 3) Urusan pentadbiran meliputi tempahan tiket yang menepati butiran tempahan pelanggan, penghantaran mel yang tepat dan menepati norma masa dan sebagainya;
- 4) Data dan maklumat maklumat yang sentiasa tepat dan lengkap.
- 5) Kualiti *output* proses memenuhi kriteria kualiti setiap proses dalam penyampaian latihan;
- 6) Ciri-ciri yang memenuhi kriteria kualiti dan mengikut norma masa;
- 7) Data/maklumat pelanggan dan maklumat pengurusan modal insan yang boleh dipercayai untuk menjamin integriti data dan kualiti penyampaian latihan;

- 8) Urusan aduan keselamatan, kawalan lalulintas, akses keluar/masuk premis dan ketenteraman premis perlu memenuhi kriteria kualiti setiap proses dalam penyampaian latihan;

7.2 Kekompetenan & Kecekapan

CIAST akan:

- 1) Menentukan kecekapan yang diperlukan oleh pengajar/kakitangan dalam melaksanakan tugas penyampaian latihan dan kerja-kerja yang dilaksanakan yang akan mempengaruhi kualiti prestasi seseorang.
- 2) Memastikan pengajar/kakitangan berkebolehan berdasarkan pendidikan, latihan atau pengalaman.
- 3) Mengambil tindakan bagi memperoleh kecekapan yang diperlukan dan menilai keberkesanan tindakan yang diambil.
- 4) Menyimpan maklumat yang didokumenkan secukupnya sebagai bukti kecekapan.

7.3 Kesedaran

CIAST akan memastikan bahawa pengajar/kakitangannya mengetahui:

- 1) Dasar Kualiti.
- 2) Objektif Kualiti yang berkaitan.
- 3) Sumbangan kepada keberkesanan SPK termasuk manfaat peningkatan prestasi.
- 4) Implikasi apabila tidak mematuhi keperluan SPK

7.4 Komunikasi

Pengurusan CIAST hendaklah memastikan dan melaksanakan proses komunikasi yang bersesuaian di semua peringkat pengurusan dan fungsian untuk menerangkan kepada kakitangan mengenai perkara yang berkaitan dengan SPK ISO 9001:2015 CIAST dan keberkesanan pelaksanaannya. Komunikasi ini boleh dilakukan melalui mana-mana kaedah berikut:

- 1) Taklimat Pengurusan dan WP, Mesyuarat Pengurusan dan perjumpaan pagi
- 2) Laman Web CIAST
- 3) Perbincangan seperti sesi percambahan fikiran staf dan perbincangan Jawatankuasa

- 4) Perjumpaan dan pengisian di surau/masjid
- 5) E-mail atau mana-mana aplikasi hubungan social yang dipercayai

Antara fokus atau perkara yang perlu disampaikan kepada anggota termasuklah:

- 1) Visi, Misi dan Matlamat CIAST dan Objektif Kualiti serta kaitannya dengan semua kakitangan dan fungsi Program/Bahagian/Unit;
- 2) Keberkesanan SPK ISO 9001:2015 meliputi pencapaian Objektif Kualiti prestasi proses/penyampaian latihan, keupayaan proses dan kepatuhan proses output, tahap kualiti penyampaian latihan, hasil audit dan sebagainya;
- 3) Keperluan pelanggan, perundangan, *statutori* dan semua pihak berkepentingan serta pentingnya kakitangan memenuhinya;
- 4) Tanggungjawab, kuasa dan kompetensi pengajar/kakitangan termasuk perubahan yang dilakukan;
- 5) Kesedaran dan penghayatan mengenai SPK ISO 9001:2015 CIAST, kehendak pelanggan dan kepentingan serta sumbangan setiap Program/Bahagian/Unit dan kakitangan dalam usaha pengurusan CIAST mencapai Visi, Misi dan Matlamat serta keberkesanan pelaksanaan SPK;
- 6) Kepuasan pelanggan termasuk maklumbalas mereka;
- 7) Penglibatan kakitangan dalam program kualiti, projek kualiti, Hari Kualiti yang dilaksanakan dan pembaikan yang dicadangkan;
- 8) Trend atau perkembangan persekitaran termasuk perkembangan teknologi, perubahan keperluan pihak berkuasa dan lain-lain perkembangan serta implikasi kepada usaha mengekalkan keberkesanan SPK ISO 9001:2015 CIAST; dan
- 9) Lain-lain perkara berkaitan pelaksanaan dan penambahbaikan SPK.

7.5 Maklumat Yang Didokumenkan

7.5.1 Am

CIAST termasuk:

- 1) Maklumat yang didokumenkan diperlukan oleh MS ISO 9001:2015.
- 2) Maklumat yang didokumenkan ditentukan oleh CIAST bagi keberkesanan SPK.

7.5.2 Membuat dan Mengemaskini

Dalam membuat dan mengemaskini maklumat yang didokumenkan, CIAST hendaklah memastikan kesesuaian:

- 1) Pengenalan dan penerangan.
- 2) Format
- 3) Semakan dan kelulusan untuk kesesuaian dan pematuhan.

7.5.3 Kawalan Terhadap Maklumat Yang didokumenkan


7.5.3.1 Maklumat yang didokumenkan mengikut keperluan SPK dan MS ISO 9001:2015 perlu dikawal untuk memastikan:

- 1) Ianya mudah didapati dan sesuai untuk digunapakai di mana dan bila diperlukan.
- 2) Ia dikawal dan dilindungi sewajarnya.

7.5.3.2 Untuk mengawal maklumat yang telah didokumenkan, CIAST akan mengawal selia aktiviti di bawah jika perlu:

- 1) Pengedaran, pengaksesan, mendapatkan dan penggunaan.
- 2) Penyimpanan dan pemeliharaan.
- 3) Kawalan ke atas perubahan.
- 4) Penyimpanan dan pelupusan.

Maklumat dokumen luaran yang dikenalpasti oleh CIAST sebagai keperluan untuk perancangan dan operasi SPK hendaklah dikenalpasti sewajarnya dan dikawal.

 CIAST	MANUAL KUALITI	NO. KELUARAN : 3
		NO. PINDAAN : 0
MK-CIAST	8. OPERASI (OPERATION)	TR. KUATKUASA : 25/09/2017

SEKSYEN 8 : OPERASI ORGANISASI

8.1 Perancangan Operasi dan Kawalan

Pengurusan CIAST hendaklah merancang, melaksanakan dan mengawal proses di peringkat pengurusan, program, bahagian dan unit dengan menentukan, dimana sesuai:

- 1) Objektif kualiti dan kepatuhan kepada keperluan perundangan dan peraturan yang ditetapkan serta kepentingan pengurusan CIAST dan semua pihak berkepentingan;
- 2) Keperluan membangunkan proses, dokumen kerja dan menyediakan sumber kewangan dan kakitangan untuk melaksanakan latihan, kerja dan pengurusan, Program/Bahagian/Unit dan fungsian;
- 3) Aktiviti semakan, verifikasi, penilaian, pengujian pemantauan, pengesahan dan kawalan kualiti serta kriteria penerimaan di semua Program/bahagian/Unit untuk menjamin proses, *output* proses, perkhidmatan dan penyampaian latihan menepati keperluan kualiti; dan
- 4) Rekod yang menunjukkan proses/penyampaian/perkhidmatan, output proses, maklumat kakitangan serta hasilnya menepati keperluan kualiti yang ditetapkan.

Perancangan CIAST hendaklah konsisten dengan semua keperluan proses SPK ISO 9001:2015 CIAST. Semua perancangan ini disediakan dalam bentuk yang bersesuaian dengan prosesan dan penyampaian meliputi:

- Perancangan modal insan CIAST iaitu Anggaran Belanjawan Mengurus dan Perjawatan
- Kalendar Latihan
- Senarai dan Rekod kakitangan/pengajar bersara
- Senarai Perkhidmatan Personel
- Jadual Kawalan Keselamatan dan Pencegahan

- Prosedur, Arahan Kerja, Carta Alir dan sebagainya.
- Output perancangan hendaklah sesuai untuk operasi CIAST. Keperluan pengawalan perubahan yang dirancang dan mengkaji kesan daripada perubahan yang tidak diinginkan, mengambil tindakan untuk mengurangkan apa-apa kesan negatif jika perlu.

8.2 Keperluan Proses dan Perkhidmatan

8.2.1 Komunikasi Pelanggan

Pengurusan CIAST dan kakitangannya yang terlibat dengan penyampaian latihan Modular dan Customised serta kakitangan yang lain hendaklah melaksanakan komunikasi yang berkesan dengan pelanggan melalui media cetak dan elektronik seperti surat rasmi, email, faks, telefon, buletin, dan sebagainya untuk:

- 1) Menerangkan mengenai latihan dan syarat-syarat yang perlu dipatuhi dan urusan permohonan/tempahan/laporan yang berkaitan dengannya;
- 2) Memaklumkan sebarang keputusan/kelulusan berkaitan tata cara kerja seperti kelulusan cuti, pengesahan jawatan, penerimaan waran perjawatan, lantikan, tindakan keselamatan, dan sebagainya;
- 3) Memaklumkan kawalan keselamatan dan pengendalian kes dan melapor hasil siasatan kepada pihak pengurusan CIAST;
- 4) Mengedar mel/surat/memo dan sebagainya;
- 5) Mengendalikan aduan pelanggan dan maklum balas termasuk tindakan yang diambil.

8.2.2 Menentukan Keperluan Yang Berkaitan Dengan Proses dan Penyampaian Perkhidmatan

Dalam menentukan keperluan untuk proses dan perkhidmatan yang akan ditawarkan kepada pelanggan, setiap Ketua Program/Bahagian/Unit dan pengajar/kakitangan CIAST yang dipertanggungjawabkan hendaklah menentukan:

- 1) Keperluan pelanggan terhadap kawalan keselamatan, apa-apa permohonan (cth: pelekat kereta/motor) dan sebagainya semasa perancangan dalam latihan yang disediakan berkaitan permohonan atau pertanyaan pelanggan.
- 2) Keperluan yang tidak dinyatakan oleh pelanggan tetapi perlu untuk menjamin proses dan penyampaian latihan yang berkualiti;

- 3) Keperluan peraturan yang perlu dipatuhi dalam Skim Perkhidmatan, syarat-syarat perkhidmatan, ketetapan pihak-pihak berkuasa atau tempatan dan sebagainya termasuk perubahan yang dibuat; dan
- 4) Keperluan tambahan yang ditetapkan oleh pengurusan CIAST, Jawatankuasa dan mesyuarat yang terlibat.
- 5) Semua keperluan di atas hendaklah dikenalpasti semasa:
- 6) Pelanggan berurusan dengan CIAST melalui permohonan menghadiri latihan, pas peserta atau lawatan dan sebagainya, tempahan atau berdasarkan data/maklumat kakitangan dalam sistem perjawatan CIAST;
- 7) Keputusan Jawatankuasa dan mesyuarat berkaitan dan arahan pihak pengurusan CIAST;
- 8) Perancangan dan kelulusan bajet perjawatan;
- 9) Laporan kes keselamatan;
- 10) Apa-apa pemakluman mengenai tempahan samada tiket atau waran perjalanan;
- 11) Aduan dan rujukan kes keselamatan;
- 12) Rujukan atau pertanyaan pelanggan; dan
- 13) Surat-menyurat dan pertanyaan mereka dari masa ke semasa.

Setelah keperluan ditentukan dan difahami, Pengajar/kakitangan CIAST yang berkaitan hendaklah meneruskan proses/penyampaian perkhidmatan mengikut Prosedur dan Arahan Kerja yang telah didokumenkan.

8.2.3 Semakan Keperluan Berkaitan Dengan Proses dan Penyampaian Perkhidmatan

8.2.3.1 Semakan semua keperluan pelanggan hendaklah dibuat oleh kakitangan CIAST yang dipertanggungjawabkan sebelum komitmen atau prosesan dan penyampaian latihan diberikan kepada peserta kursus atau pelanggan. Semasa semakan keperluan di atas, kakitangan CIAST yang dipertanggungjawabkan hendaklah memastikan aktiviti latihan, kelulusan dan lain-lain yang berkaitan dengan pelaksanaan kursus Modular dan Customised dibuat mengikut semua Prosedur, Arahan Kerja, peraturan, syarat perkhidmatan, kelulusan pihak pengurusan CIAST. Sebarang perubahan keperluan pelanggan yang berbeza dengan yang dinyatakan hendaklah dicatat, dikemas kini dalam sistem sedia ada. Atau menggunakan dokumen/borang baru sebelum prosesan berkaitan diberikan.

8.2.3.2 Jika terdapat perbezaan atau masalah berkaitan dengan keperluan atau urusan pelanggan dan kepentingan CIAST, perkara ini hendaklah dirujuk kepada Ketua Program/Bahagian/Unit untuk menyelesaikannya. Sekiranya tidak dapat menyelesaikan perbezaan berkenaan, ianya akan dirujuk kepada pengurusan CIAST, Jawatankuasa atau pengajar berkenaan. Ini bagi memastikan keperluan pelanggan sentiasa jelas, difahami dan didokumenkan untuk membolehkan pihak pengurusan CIAST mengendalikan prosesan berkualiti serta mematuhi arahan/kelulusan ditetapkan dalam Perkhidmatan Awam. Semua rekod semakan dan perubahan keperluan pelanggan dan proses/kawalan/kemaskini/ kelulusan urusan PKP hendaklah disimpan dan diselenggara mengikut prosedur dalam SPK MS ISO9001:2015 CIAST.

Pengurusan CIAST hendaklah menentukan ia berupaya mengendalikan penyampaian latihan dan perkhidmatan yang menepati keperluan pelanggan, perundangan, peraturan dan prosedur ditetapkan.

8.2.4 Keperluan Perubahan

CIAST memastikan semua dokumen dan maklumat yang dipinda akan dimaklumkan kepada semua kakitangan CIAST untuk memastikan segala perubahan diambil maklum oleh semua.

8.3 Rekabentuk dan Pembangunan Produk dan Perkhidmatan

8.3.1 Am

CIAST hendaklah mewujudkan, melaksanakan dan menyelenggarakan proses rekabentuk dan pembangunan yang sesuai bagi memastikan produk dan perkhidmatanseterusnya disediakan.

8.3.2 Perancangan reka bentuk dan pembangunan

Dalam menentukan tahap dan kawalan untuk reka bentuk dan pembangunan, CIAST hendaklah mengambil kira:

- a) keadaan, tempoh dan kerumitan aktiviti reka bentuk dan pembangunan;

- b) tahap proses yang diperlukan, termasuk kajian semula reka bentuk dan pembangunan yang berkenaan;
- c) aktiviti penentusahan dan pengesahan reka bentuk dan pembangunan yang diperlukan;
- d) tanggungjawab dan kuasa yang terlibat dalam proses reka bentuk dan pembangunan;
- e) keperluan sumber dalaman dan luaran bagi reka bentuk dan pembangunan produk dan perkhidmatan;
- f) keperluan untuk mengawal antara muka dalam kalangan orang yang terlibat dalam proses reka bentuk dan pembangunan;
- g) keperluan untuk pelibatan pelanggan dan pengguna dalam proses reka bentuk dan pembangunan;
- h) keperluan untuk produk dan perkhidmatan seterusnya disediakan;
- i) tahap kawalan yang dijangkakan untuk proses reka bentuk dan pembangunan oleh pelanggan dan pihak berkepentingan lain yang relevan;
- j) maklumat didokumentasikan yang diperlukan untuk menunjukkan bahawa keperluan reka bentuk dan pembangunan telah dipenuhi.

8.3.3 Input reka bentuk dan pembangunan

CIAST hendaklah menentukan keperluan yang penting untuk jenis produk dan perkhidmatan tertentu yang akan direka bentuk dan dibangunkan. CIAST hendaklah mengambil kira:

- a) keperluan fungsian dan prestasi;
- b) maklumat yang diperoleh daripada aktiviti reka bentuk dan pembangunan terdahulu yang serupa;
- c) keperluan berkanun dan peraturan;
- d) standard atau kod amalan yang organisasi telah memberikan komitmen untuk dilaksanakan;
- e) akibat kegagalan yang mungkin timbul disebabkan sifat produk dan perkhidmatan.

Input hendaklah, mencukupi bagi tujuan reka bentuk dan pembangunan, lengkap dan jelas.

Reka bentuk dan pembangunan input yang bercanggah hendaklah diselesaikan. CIAST hendaklah mengekalkan maklumat didokumentasikan tentang input reka bentuk dan pembangunan.

8.3.4 Kawalan reka bentuk dan pembangunan

CIAST hendaklah mengenakan kawalan untuk proses reka bentuk dan pembangunan bagi memastikan bahawa:

- a) hasil yang hendak dicapai ditetapkan;
- b) kajian semula dijalankan bagi menilai keupayaan hasil reka bentuk dan pembangunan untuk memenuhi keperluan;
- c) aktiviti penentusahan dijalankan bagi memastikan bahawa output reka bentuk dan pembangunan memenuhi keperluan input;
- d) aktiviti pengesahan dijalankan bagi memastikan produk dan perkhidmatan yang dihasilkan memenuhi keperluan untuk pemakaian yang tertentu atau kegunaan yang dimaksudkan;
- e) apa-apa tindakan yang perlu, diambil terhadap masalah yang dikenal pasti semasa kajian semula, atau aktiviti penentusahan dan pengesahan;
- f) maklumat didokumentasikan tentang aktiviti ini dikekalkan.

8.3.5 Output reka bentuk dan pembangunan

CIAST hendaklah memastikan bahawa output reka bentuk dan pembangunan:

- a) memenuhi keperluan input;
- b) mencukupi untuk proses seterusnya bagi penyediaan produk dan perkhidmatan;
- c) merangkumi atau merujuk keperluan pemantauan dan pengukuran, sebagaimana yang sesuai, dan kriteria penerimaan;
- d) menetapkan ciri-ciri penting produk dan perkhidmatan untuk tujuan yang dimaksudkan dan penyediaannya yang selamat dan sesuai.

CIAST hendaklah mengekalkan maklumat didokumentasikan tentang output reka bentuk dan pembangunan.

8.3.6 Perubahan reka bentuk dan pembangunan

CIAST hendaklah mengenal pasti, menyemak semula dan mengawal perubahan yang dibuat semasa, atau selepas, reka bentuk dan pembangunan produk dan perkhidmatan, setakat yang perlu bagi memastikan tidak ada impak yang bertentangan dengan keakuran terhadap keperluan.

CIAST hendaklah mengekalkan maklumat didokumentasikan tentang:

- a) perubahan reka bentuk dan pembangunan;
- b) hasil kajian semula;

- c) kebenaran atas perubahan;
- d) tindakan yang diambil untuk mencegah impak yang bertentangan.

8.4 Kawalan Terhadap Proses dan Perkhidmatan Sumber Luaran

8.4.1 Umum

Ketua Program/Bahagian/Unit dan semua ketua-ketua lain bertanggungjawab mengurus dan mengawal proses khidmat luar meliputi peralatan, bahan dan perkhidmatan melalui sebutharga, pembelian terus dan sebagainya untuk menyokong penyampaian latihan Modular dan Customised. Kawalan proses perolehan hendaklah melibatkan:

- 1) Penyediaan spesifikasi atau maklumat khidmat luar oleh pengajar berkaitan/kakitangan yang dipertanggungjawabkan atau dokumen sebut harga;
- 2) Urusan sebutharga/pembelian dengan Program Perancangan dan Pembangunan Latihan (PPL) dan pembekal/kontarktor;
- 3) Semakan, pengesahan dan '*commisioning*' bagi menentukan khidmat luar memenuhi spesifikasi;
- 4) Penghantaran peralatan/bahan kepada Program/Bahagian/Unit menerusi pengajar/kakitangan yang bertanggungjawab; dan
- 5) Aktiviti pemantauan perkhidmatan penyampaian latihan dar luar

8.4.2 Jenis dan Tahap Kawalan

Jenis dan tahap kawalan ke atas pembekal/kontraktor luar bagi khidmat di atas hendaklah dibuat berdasarkan kepada kesan kualiti, bahan dan perkhidmatan yang diperolehi ke atas proses PKP. Ini termasuklah kawalan kualiti penerimaan bahan, alatan, ujian kebolehfungsian alat dan sebagainya supaya CIAST dapat memberikan perkhidmatan penyampaian latihan Modular dan Customised berkualiti yang menepati keperluan pelanggan. Semua urusan perolehan hendaklah mengikut tatacara kewangan semasa yang masih berkuat kuasa dan yang telah ditetapkan termasuk berurusan dengan pembekal yang diluluskan untuk memastikan peralatan/bahan yang dibeli dan perkhidmatan yang diperolehi menepati keperluan dan spesifikasi sebut harga/perolehan terus/Tender.

Semua pembekal hendaklah:

- Dinilai keupayaan syarikat sebelum dipilih sebagai pembekal/kontraktor bagi menentukan hanya pembekal/kontraktor yang berkeupayaan dan dapat memenuhi keperluan CIAST sahaja boleh berurusan.
- Dinilai semula dari masa ke semasa mengikut kriteria dan proses yang ditetapkan bagi menjamin peralatan/bahan/perkhidmatan yang dibeli berkualiti tinggi dan memenuhi spesifikasi yang ditetapkan.

Rekod proses perolehan, hasil penilaian/penilaian semula pembekal/kontraktor termasuk tindakan yang diambil berdasarkan penilaian yang dibuat dan senarai pembekal yang diluluskan hendaklah diselenggara dan disimpan.

8.4.3 Maklumat Untuk Pembekal Luar

Maklumat khidmat daripada luar hendaklah dinyatakan dalam dokumen sebutharga/tender, pesanan tempatan atau surat lantikan. Maklumat ini mestilah menjelaskan bahan, peralatan, kuantiti, spesifikasi atau perkhidmatan yang akan diperolehi. Ini termasuklah, di mana sesuai, memenuhi ketetapan di bawah:

- 1) Keperluan meluluskan bahan, proses dan peralatan diperolehi, jawatankuasa yang berkeupayaan untuk menguruskannya serta keperluan SPK ISO 9001:2015 CIAST dan pengurusan Jabatan atau Kementerian; dan
- 2) Menyatakan dengan jelas maklumat pembelian meliputi jenis, kelas, gred, kuantiti, arahan penghantaran, jadual penerbangan, masa perkhidmatan, jenama/ model, perkhidmatan penyelenggaraan dan lain-lain keperluan bagi penerimaan sesuatu bahan, peralatan dan perkhidmatan mengikut proses dan prosedur yang didokumenkan.

Dokumen perolehan termasuk sebutharga hendaklah disedia, disemak dan diluluskan oleh jawatankuasa-jawatankuasa yang dipertanggungjawabkan bagi menentukan semua data perolehan dinyatakan dengan jelas, tepat dan lengkap sebelum berurusan atau berkomunikasi dengan Bahagian Khidmat Pengurusan dan Program Perancangan dan Pembangunan Latihan (PPL) atau pembekal/kontraktor supaya setiap perolehan menepati keperluan yang ditetapkan.

Semua perolehan yang dibekalkan atau perkhidmatan yang akan diberikan hendaklah:

- 1) Disemak, dinilai berdasarkan kriteria penilaian, diuji dan disahkan memenuhi keperluan yang ditetapkan sebelum diterima melalui pengesahan Arahan Penghantaran.
- 2) Aktiviti semakan, penilaian, pengujian, pengesahan dan kriteria kualiti/pemeriksaan hendaklah dibuat oleh pengajar/kakitangan yang ditetapkan dan mestilah mengikut kaedah tatacara kewangan semasa atau Pekeliling Perbendaharaan semasa atau lain-lain prosedur yang didokumenkan.
- 3) Selain daripada semakan, penilaian, pengujian dan pengesahan melalui arahan penghantaran, aktiviti lawatan berkala bagi pemeriksaan mutu bahan, peralatan dan lain-lain yang akan dibeli di premis pembekal dan pengesahan kualiti peralatan/bahan/ perkhidmatan boleh dibuat dari masa ke semasa untuk menentukan bekalan dan perkhidmatan mengikut spesifikasi dan keperluan latihan dan kerja-kerja CIAST. Bagi tujuan ini, maklumat lawatan, butiran semakan/pengesahan dan kriteria penerimaan hendaklah dinyatakan dalam dokumen perolehan.

8.5 Penyediaan Proses dan Perkhidmatan

8.5.1 Kawalan Ke atas Proses dan Perkhidmatan

Pengurusan CIAST dan semua kakitangan hendaklah merancang, melaksana dan mengawal semua proses penyediaan dan penyampaian latihan kemahiran Modular dan Customised bagi menjamin keperluan dan perancangan kualiti dipenuhi. Kawalan ini meliputi:

- 1) Ketersediaan maklumat yang menerangkan ciri-ciri, proses, output proses, dasar, perundangan, peraturan, syarat-syarat latihan dan sebagainya;
- 2) Ketersediaan Prosedur dan Arahan Kerja yang menerangkan pengendalian latihan Modular dan Customised;
- 3) Penggunaan peralatan yang bersesuaian untuk mengurus, memproses dan menyampaikan latihan kepada peserta selaku pelanggan seperti sistem on-line, e-Kursus, HRMIS, kenderaan, logistik, peralatan keselamatan dan sebagainya.
- 4) Ketersediaan dan penggunaan peralatan penentu ukuran;

- 5) Pelaksanaan aktiviti pemantauan dan pengukuran proses dan penyampaian latihan dan lain-lain proses SPK; dan
- 6) Pelaksanaan aktiviti pengesahan latihan Modular dan Customised, penerimaan dan penghantaran output proses, kawalan dan pelaporan keselamatan, kemasukan dan kemas kini data/maklumat pelanggan.

8.5.2 Identifikasi dan Kemudahan Kesan

- 1) SPK ISO 9001:2015 CIAST mewujudkan dan mendokumenkan kaedah *ident* keselamatan dan sebagainya di semua peringkat pemrosesan dan penyampaian perkhidmatan. Identifikasi ini dibuat berdasarkan:
 - a) Proses dan perkhidmatan berkaitan dengan kakitangan – Nama, nombor pekerja dan/atau nombor kad pengenalan
 - b) Proses berkaitan dengan kemudahan – Nama kakitangan, nombor pekerja dan/atau nombor kad pengenalan.
 - c) Proses berkaitan dengan siasatan kes keselamatan – Kategori kes dan No daftar rujukan kes

Dalam prosesan dan penyampaian latihan, aktiviti semakan di peringkat penerimaan, prosesan dan peringkat akhir hendaklah dibuat mengikut Prosedur dan Arahan Kerja yang didokumenkan. Ini bagi menjamin semua *output* proses tepat, lengkap dan terkini dan keperluan pelanggan diambil kira dalam menjamin penyampaian latihan Modular dan Customised yang berkualiti.

Status berikut diberikan hasil daripada aktiviti semakan dan kawalan kualiti yang dilaksanakan:

- 1) **DISAHKAN/DILULUSKAN/BERJAYA** – bagi prosesan menepati syarat-syarat yang ditetapkan dalam Prosedur dan Arahan Kerja;
- 2) **DITOLAK/TIDAK DILULUSKAN/TIDAK BERJAYA** bagi yang tidak menepati syarat-syarat ditetapkan dalam Prosedur dan Arahan Kerja. Urusan ini hendaklah dimaklumkan kepada pelanggan/pembekal/kontraktor untuk membuat pindaan/mengambil tindakan yang sewajarnya bagi membolehkan perkhidmatan diberikan dengan lancar;
- 3) **KIV/SIMPANAN** bagi urusan yang tidak dapat diproses kerana maklumat/dokumen tidak lengkap atau simpanan; dan
- 4) **SELESAI/TIDAK SELESAI/KIV** bagi siasatan kes Keselamatan.

8.5.3 Harta Milik Pelanggan atau Pembekal/Kontraktor Luar

Harta milik pelanggan meliputi dokumen (contohnya: passport dan I.C), data/maklumat pelanggan (maklumat atau data peribadi) dan barang-barang bukti (contohnya: gambar) hendaklah dikawal selagi di bawah tanggungjawab pengajar/kakitangan yang dilantik supaya sesuai digunakan dalam memproses dan urusan-urusan Pengajaran dan Pembelajaran (P&P). Kawalan ini meliputi:

- 1) Semakan dan pengesahan kesesuaian penggunaannya proses latihan Modular dan Customised;
- 2) Meletakkannya di tempat yang mudah dilihat dan selamat.
- 3) Jika terdapat dokumen/maklumat/barang persendirian milik pelanggan yang tidak mengikut ketetapan dalam Prosedur/Arahan Kerja, ianya akan dikembalikan kepada pelanggan untuk diperbetulkan/dilengkapkan atau dikemaskini berdasarkan maklumat pelanggan sebelum diproses mengikut penyampaian latihan;
- 4) Sekiranya harta milik pelanggan rosak, tidak sesuai diproses atau hilang, pengajar/kakitangan terlibat hendaklah merekodkannya dan seterusnya memaklumkan kepada pelanggan, atau mengambil tindakan berkaitan supaya urusan pemprosesan dan penyampaian latihan dan perkhidmatan yang berkualiti.

8.5.4 Pemeliharaan

Semua *output* proses, data/maklumat pelanggan, laporan, pas peserta kursus dan sebagainya hendaklah dipelihara bagi menentukan keselamatan, ketepatan dan integritinya. Pemeliharaan ini hendaklah meliputi:

- 1) Identifikasi - Identifikasi produk hendaklah dikekalkan sepanjang pelanggan atau peserta kursus mendapatkan perkhidmatan atau latihan
- 2) Pengendalian – Kawalan premis termasuk akses masuk dan keluar hendaklah dibuat secara berterusan bagi menjamin kawasan premis yang kondusif dan selamat. Produk dan *Output* proses hendaklah diletakkan atau disimpan di tempat yang selamat mengikut arahan kerja yang didokumenkan bagi menjamin kualiti dan integritinya. Maklumat pelanggan dalam dalam mana-mana bentuk sama ada manual atau dalam sistem elektronik hendaklah diuji ketepatan dan kebolehpercayaannya dari masa ke semasa.

- 3) Penyimpanan dan Perlindungan – Semua output proses hendaklah disimpan dalam kabinet, fail, folder, tray dan sebagainya supaya tidak rosak, hilang, atau salah letak. Ia akan diserahkan atau dihantar kepada pelanggan setelah semua urusan berkaitan dengan urusan latihan Modular dan Customised atau mana-mana perkhidmatan diselesaikan.
- 4) Penghantaran - Semua output proses meliputi surat, tiket-tiket, laporan, dan yang berkaitan hendaklah diserahkan dan/atau dihantar kepada pelanggan dan/atau pihak berkaitan melalui pos atau serahan tangan atau secara elektronik.
- 5) Semua rekod pemuliharaan produk hendaklah diselenggara sebaiknya.

8.5.5 Aktiviti Selepas Penghantaran

CIAST akan memenuhi keperluan aktiviti selepas penyampaian proses dan perkhidmatan dalam menentukan sejauh mana aktiviti selepas penghantaran dengan mengambil kira:

- a) Keperluan undang-undang dan peraturan.
- b) Risiko berhubung dengan proses dan perkhidmatan.
- c) Sifat, penggunaan dan jangka hayat proses dan perkhidmatan.
- d) Keperluan dan maklumbalas pelanggan.

8.5.6 Kawalan Perubahan

CIAST akan menyemak dan mengawal perubahan penting yang tidak dirancang dalam penyediaan proses dan perkhidmatan dan menyimpan maklumat yang didokumenkan bagi memastikan pematuhan berterusan dengan keperluan yang dinyatakan.

8.6 Pelepasan Produk dan Perkhidmatan

CIAST akan menyediakan kaedah untuk memantau dan mengukur ciri-ciri penyampaian latihan atau perkhidmatan untuk menentusahkan bahawa keperluan produk telah dicapai. Perkara ini hendaklah dilaksanakan pada tahap yang bersesuaian dalam proses penghasilan produk selaras dengan perancangan. Bukti keakuran terhadap kriteria penerimaan akan diselenggara.


8.7 Kawalan Ketidapatuhan Output

CIAST akan menyediakan prosedur bagi menentukan pengurusan perkhidmatan yang tidak memenuhi spesifikasi, dikawal dan diasingkan bagi mencegah kursus/program latihan/produ/ perkhidmatan yang terlibat dari penggunaan yang tidak dirancang yang dikesan selepas penghantaran, semasa atau selepas penyediaanya.

CIAST akan menangani ketidakpatuhan output dalam satu atau lebih daripada cara yang berikut:

- 1) Pembetulan
- 2) Pengasingan, pengawalan, digugurkan dari proses dan perkhidmatan
- 3) Memaklumkan kepada pelanggan
- 4) Mendapatkan kebenaran untuk penerimaan konsesi

Semua laporan berkenaan penyampaian latihan dan perkhidmatan yang tidak memenuhi spesifikasi akan dikemaskini dan diselenggarakan dari semasa ke semasa serta dikemukakan ke dalam mesyuarat Pengurusan, Mesyuarat Program/Bahagian/Unit berkaitan dan Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP) untuk disahkan.

 CIAST	MANUAL KUALITI	NO. KELUARAN : 3
		NO. PINDAAN : 0
MK-CIAST	9. PENILAIAN PRESTASI (PERFORMANCE EVALUATION)	TR. KUATKUASA : 25/09/2017

SEKSYEN 9 : PENILAIAN PRESTASI PERKHIDMATAN

9.1 Pemantauan, Pengukuran, Analisa dan Penilaian

9.1.1 Umum

Pengurusan CIAST hendaklah merancang dan melaksanakan proses pemantauan, pengukuran, analisis dan pembaikan SPK ISO 9001:2015 CIAST bagi tujuan:

- 1) Membuktikan proses dan penyampaian latihan atau perkhidmatan memenuhi perancangan dan keperluan kualiti yang ditetapkan;
- 2) Memastikan kepatuhan terhadap keperluan SPK MS ISO 9001:2015, pengurusan CIAST, dan peraturan; dan
- 3) Melaksanakan penambahbaikan untuk meningkatkan keberkesanan dan kecekapan proses dan kualiti penyampaian latihan serta perkhidmatan dan SPK secara berterusan.

Metodologi pengukuran dan analisis data serta penggunaan hasil analisis untuk penambahbaikan SPK ISO 9001:2015 CIAST hendaklah mengikut ketetapan prosedur meliputi:

- Laporan prestasi KAI, CSI, prestasi pembekal, prestasi khidmat luar (klinik) dan lain-lain petunjuk keberkesanan, kesesuaian dan kecukupan SPK ISO 9001:2015 CIAST.
- Tempoh analisis samaada tahunan, suku tahun dan sebagainya
- Tanggungjawab kakitangan CIAST untuk mengumpul dan menganalisis data
- Teknik statistik yang digunakan

Proses pengukuran, analisis dan penambahbaikan ini hendaklah dinilai dari masa ke semasa bagi menentukan kesesuaian penggunaannya, kebolehpercayaan data dalam menghasilkan maklumat prestasi dan keberkesanan SPK ISO 9001:2015 CIAST dan keperluan menggunakan kaedah baru.

9.1.2 Kepuasan Pelanggan

Pengukuran dan pemantauan maklumat kepuasan pelanggan hendaklah dibuat berdasarkan:

- 1) Soal selidik secara tahunan, bersama sesi-sesi konferen dan taklimat bersama majikan pelanggan/peserta kursus
- 2) Borang penilaian keberkesanan dan maklum balas latihan
- 3) Analisis maklum balas termasuk aduan, penghargaan pelanggan dari semasa kesemasa mengenai latihan atau prestasi tenaga pengajar
- 4) Maklumat kepuasan pelanggan hendaklah dianalisis untuk menentu tahap kepuasan pelanggan dan melaksanakan penambahbaikan berterusan untuk mengukuhkan kepuasan pelanggan dan keberkesanan SPK ISO 9001:2015 CIAST.

9.1.3 Analisis dan Penilaian

Semua Ketua Program/Bahagian/Unit bertanggungjawab menentu, mengumpul dan menganalisis data mengenai objektif kualiti dan lain-lain petunjuk prestasi SPK untuk menunjukkan kesesuaian dan keberkesanan SPK ISO 9001:2015 CIAST dan penambahbaikan yang diperlukan. Analisis data hendaklah menyediakan maklumat mengenai:

- 1) Tahap kepuasan pelanggan dan trend maklum balas pelanggan;
- 2) Keupayaan proses dan aktiviti kerja termasuk sistem-sistem pengkomputeran berkaitan latihan mahupun perkhidmatan lain dalam memenuhi perancangan dan keperluan kualiti ditetapkan;
- 3) Kepatuhan penyampaian latihan atau perkhidmatan, output proses dan data/maklumat staf terhadap keperluan atau kriteria kualiti yang ditetapkan;
- 4) Ciri-ciri dan trend proses latihan dan perkhidmatan (termasuk norma masa, pematuhan kepada perundangan, peraturan dan trend produk tidak memenuhi

keperluan) serta prestasi lain-lain proses SPK dan peluang melaksanakan tindakan pencegahan;

- 5) Prestasi pembekal/kontraktor dan mana-mana perkhidmatan dari luar.

9.2 Audit Dalaman

9.2.1 Audit dalaman hendaklah dijalankan sekurang-kurangnya setahun sekali iaitu mengikut perancangan tahunan ditetapkan oleh Prosedur Kualiti PK-CIAST-P04 Pengurusan Audit Kualiti Dalaman untuk menentukan SPK ISO 9001:2015 CIAST dilaksanakan.

- 1) Mematuhi perancangan dan kualiti penyampaian latihan kursus Modular dan Customised atau lain-lain perkhidmatan, keperluan MS ISO 9001:2015, pengurusan CIAST, pelanggan, perundangan, peraturan dan semua ketetapan SPK ISO 9001:2015 CIAST; dan
- 2) Dilaksana dan dikekalkan secara efektif.

9.2.2 Perancangan, lantikan Pasukan Audit Dalaman (PAD), pendekatan, liputan dan proses pengauditan serta metodologi, kriteria dan skop audit hendaklah mengikut ketetapan dalam Prosedur Pengurusan Audit Kualiti Dalaman, penyediaan dan pembentangan laporan audit, pengendalian ketidakpatuhan/tindakan pembetulan dan audit susulan serta kawalan rekod audit hendaklah dibuat oleh Ketua Pasukan Audit Dalaman (KPAD)/Pengerusi Kualiti CIAST mengikut prosedur ditetapkan.

9.3 Kajian Semula Pengurusan

9.3.1 Umum

Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP) hendaklah diadakan setiap tahun sekali mengikut perancangan tahunan yang dikehendaki oleh Prosedur Kualiti PK-CIAST-P01

- 1) Menilai kesesuaian, kecukupan dan keberkesanan SPK ISO 9001:2015 CIAST.
- 2) Menentukan peluang penambahbaikan SPK dan penyampaian latihan serta lain-lain perkhidmatan termasuk dasar kualiti dan Objektif Kualiti.

- 3) Minit Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP) hendaklah disediakan menggunakan format ditetapkan dan seterusnya disenggara dan disimpan sebaiknya.


9.3.2 Input Kajian Semula

Input Kajian Semula Pengurusan hendaklah termasuk agenda mengenai:

- 1) Tindakan susulan daripada Mesyuarat yang lalu.
- 2) Hasil audit dalaman dan luaran termasuk pemerhatian dan analisis trend temuan audit.
- 3) Tahap kepuasan pelanggan dan trend maklumbalas pelanggan.
- 4) Prestasi proses/penyampaian latihan oleh pengajar termasuk pematuhan kepada kriteria kualiti, piawaian, norma masa, kawalan dalaman, kawalan antara Program/Bahagian/Unit dan aktiviti pemantauan.
- 5) Kepatuhan penghasilan latihan, kualiti penyampaian latihan dan mana-mana perkhidmatan oleh pengajar/kakitangan, ketetapan dan keselamatan data / maklumat staf dan ciri-ciri kualiti proses output yang menepati keperluan ditetapkan.
- 6) Analisis data yang dibuat termasuk prestasi pembekal/kontraktor dan aktiviti khidmat luar dan cadangan tindakan penambahbaikan.
- 7) Status tindakan pembetulan dan pencegahan.
- 8) Perubahan yang berlaku dan perkembangan persekitaran yang boleh memberi kesan kepada SPK ISO 9001:2015 CIAST termasuk kaedah menanganinya.
- 9) Cadangan pembaikan proses dan penyampaian latihan serta perkhidmatan lain bagi keseluruhan proses SPK ISO 9001:2015 CIAST.
- 10) Penilaian dokumen SPK ISO 9001:2015 bagi menentukan kesesuaiannya dengan operasi semasa, perkembangan teknologi, perubahan perundangan dan peraturan serta penambahbaikan yang perlu dibuat.
- 11) Lain-lain perkara yang berkaitan dengan pelaksanaan SPK ISO 9001:2015 CIAST yang dikenal pasti dari masa ke semasa.

9.3.3 Output Kajian Semula

- 1) Output Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP) hendaklah meliputi keputusan dan tindakan mengenai:
- 2) Pembaikan yang dapat meningkatkan keberkesanan SPK ISO 9001:2015 CIAST dan prosesnya;
- 3) Keberkesanan dan kecekapan SPK ISO 9001:2015 CIAST dan kecukupan serta kesesuaiannya untuk memenuhi keperluan pelanggan, perundangan dan peraturan yang berkuat kuasa;
- 4) Penambahbaikan berterusan penyampaian latihan yang berkaitan dengan keperluan pelanggan; dan
- 5) Peruntukan modal insan, kewangan, peralatan dan sebagainya yang diperlukan untuk melaksanakan keputusan yang ditetapkan.

 CIAST	MANUAL KUALITI	NO. KELUARAN : 3
		NO. PINDAAN : 0
MK-CIAST	10. PENAMBAHBAIKAN (IMPROVEMENT)	TR. KUATKUASA : 25/09/2017

SEKSYEN 10 : PENAMBAHBAIKAN PERKHIDMATAN

10.1 Umum

CIAST akan menentukan dan memilih peluang untuk penambahbaikan dan pelaksanaan tindakan yang perlu bagi memenuhi keperluan pelanggan dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Ia hendaklah meliputi:

- 1) Menambahbaik proses dan perkhidmatan bagi mengelak ketidakpatuhan, menentukan keperluan dan jangkaan masa hadapan.
- 2) Membetulkan, mencegah atau mengurangkan kesan yang tidak diingini.
- 3) Meningkatkan prestasi dan keberkesanan SPK.

10.2 Ketidakpatuhan dan Tindakan Pembetulan

Tindakan Pembetulan hendaklah diambil ke atas prosesan, perkhidmatan, output proses, data/maklumat oengajar/kakitangan yang tidak memenuhi keperluan kualiti bagi menghapuskan punca-punca ketidakpatuhan yang berlaku dalam SPK ISO 9001:2015 CIAST dan mencegahnya daripada berlaku semula. Tindakan ini hendaklah mengikut kesan ketidakpatuhan terhadap SPK dimana ketidakpatuhan yang memberi kesan signifikan hendaklah diuruskan dengan segera. Ketua Program/Bahagian/Unit bertanggungjawab mengambil tindakan pembetulan mengikut ketetapan berikut:

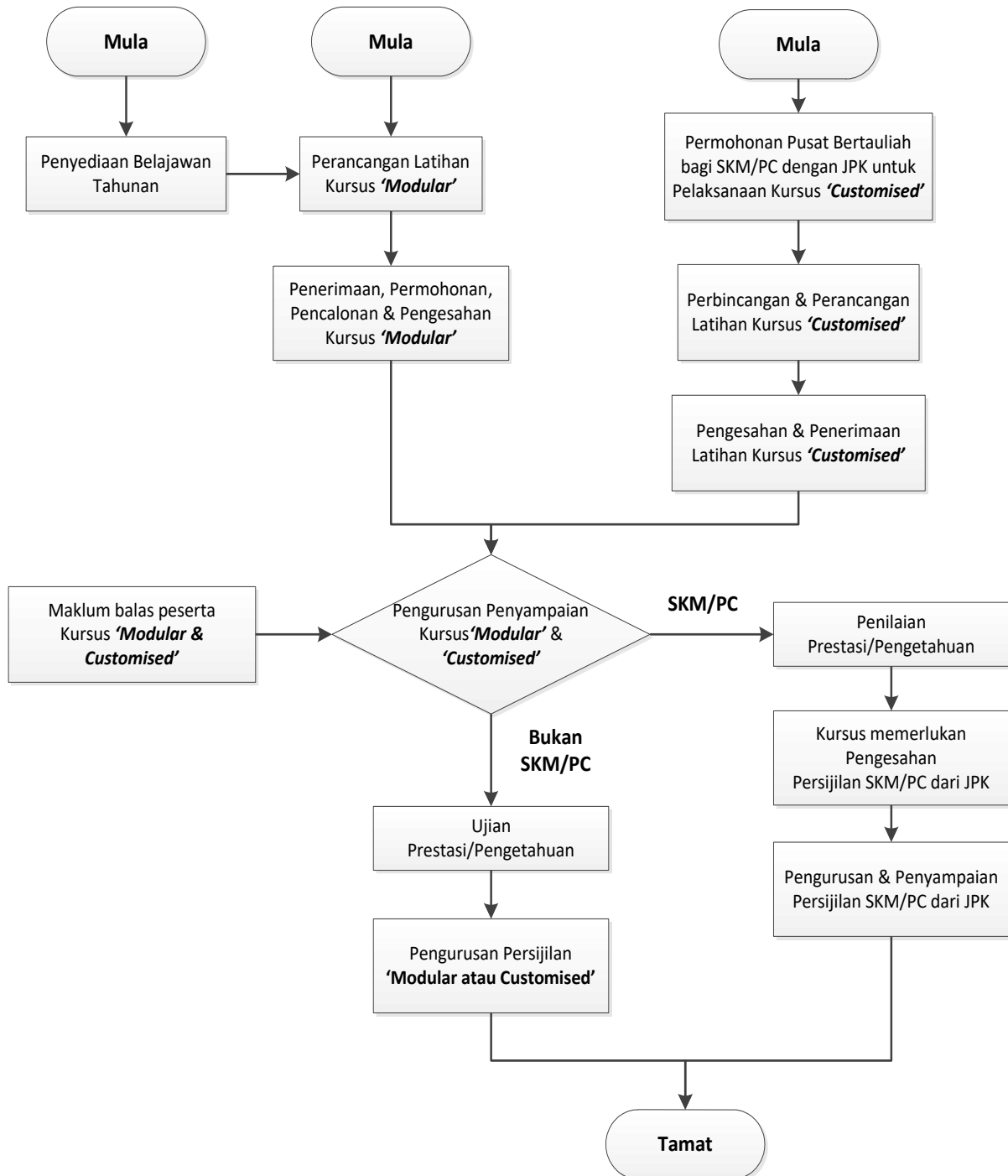
- 1) Mencatatkan/melampirkan butiran ketidakpatuhan termasuk aduan pelanggan dalam Borang Ketidakpatuhan dan Tindakan Pembetulan/Pencegahan dan/atau Laporan dan menilai/menyemak ketidakpatuhan yang dikesan dalam output proses, data/maklumat staf dan semua aktiviti kerja CIAST;
- 2) Mengkaji dan menentukan punca-punca ketidakpatuhan yang dikesan;
- 3) Menilai keperluan mengambil tindakan yang dapat menghapuskan punca-punca ketidakpatuhan dan memastikan ketidakpatuhan tidak berlaku semula;

- 4) Menentukan dan melaksanakan pembedulan dan/atau tindakan pembedulan yang menjamin ketidakpatuhan tidak berlaku semula;
- 5) Merekodkan hasil tindakan pembedulan yang diambil; dan


10.3 Penambahbaikan Berterusan

Semua Ketua Program/Bahagian/Unit hendaklah melaksanakan penambahbaikan berterusan dari masa ke semasa untuk meningkatkan keberkesanan SPK ISO 9001:2015 CIAST bersama, kepuasan pelanggan, pematuhan perundangan dan peraturan serta kecekapan prosesan pengajaran latihan dan kerja. Pembaikan ini dilaksanakan berdasarkan kepada penilaian terhadap Dasar Kualiti, Objektif Kualiti, hasil audit, analisis data terhadap semua proses SPK, tindakan pembedulan dan pencegahan serta penyemakan oleh Pengurusan CIAST.

Carta Alir Proses dan Hubungan Antara Proses




Rajah 1: Carta Alir Proses dan Hubungan Antara Proses

	MANUAL KUALITI	NO. KELUARAN : 3
		NO. PINDAAN : 0
MK-CIAST	LAMPIRAN A (DASAR KUALITI CIAST)	TR. KUATKUASA : 25/09/2017

POLISI KUALITI CIAST

CIAST adalah komited untuk menyedia dan melaksanakan perkhidmatan latihan yang berkualiti selaras dengan kehendak pelanggan khususnya dan keperluan negara amnya serta akan sentiasa memperbaiki keberkesanan perkhidmatannya. CIAST juga menggalakkan penglibatan kesemua kakitangan dalam mengamalkan peningkatan kualiti kerja secara berterusan.

 CIAST	MANUAL KUALITI	NO. KELUARAN : 3
		NO. PINDAAN : 0
MK-CIAST	LAMPIRAN B (OBJEKTI KUALITI CIAST)	TR. KUATKUASA : 25/09/2017

Bil.	Objektif	Taggungjawab/ Tindakan
1	Membangunkan dan melaksanakan Kursus Modular dan ' Customised ' dan memastikan 'output' peserta tidak kurang 80% dari bilangan yang ditawarkan setahun	Program SPD, PEM & PPK serta Program lain
2	Menyediakan sekurang-kurangnya selama 7 hari masa latihan kepada semua kakitangan dalam setahun bagi meningkatkan kemahiran dan pengetahuan mereka agar lebih produktif.	Program PPL
3	Sentiasa meningkatkan kemudahan latihan serta persekitaran kondusif yang diperlukan setiap tahun berdasarkan perancangan strategik bagi menepati <i>Business Plan</i> .	Program PPL
4	Menyelesaikan bilangan dan kejadian aduan pelanggan dalam masa 14 hari bekerja.	Jawatankuasa & Pegawai Aduan Pelanggan
5	Menyemak semula kandungan modul latihan sediaada / membangun modul latihan baru serta perolehan kemudahan latihan selaras dengan pembangunan modul tersebut setiap LIMA (5) tahun	Program SPD, PEM & PPK serta Program lain
6	Mengemaskini Bahan Pengajaran Bertulis (WIM) untuk semua modul kursus yang dilaksanakan setiap TIGA (3) tahun	Program SPD, PEM & PPK serta Program lain
7	Memastikan latihan yang ditawarkan melalui laman sesawang rasmi CIAST dikemaskini setiap TIGA (3) bulan sekali dengan pelaporan capaian pelanggan disediakan pada 31hb Mac (Q1), 30hb Jun (Q2), 30hb Sept. (Q3) dan 31hb Dis. (Q4).	Program SPD, PEM & PPK serta Program lain
8	Memperolehi skor purata tidak kurang dari 3.5 dalam skala 1 hingga 5 bagi penilaian keberkesanan kursus oleh pelanggan (peserta kursus)	Program SPD, PEM & PPK serta Program lain