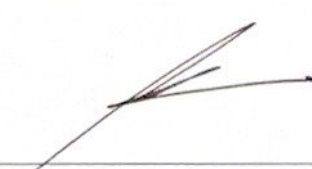
 CIAST	PUSAT LATIHAN PENGAJAR DAN KEMAHIRAN LANJUTAN (CIAST)	
	MS ISO 9001:2015	PK-CIAST-T07

PROSEDUR KUALITI

PK-CIAST-T07 PENILAIAN KEBERKESANAN KURSUS

Disediakan Oleh	Diluluskan Oleh
ROSLIN BINTI MOHD BASRI ZAIMAH BINTI MU	TS. DR. MOHAMAD BIN SULAIMAN (PENGARAH)
	Tandatangan 
Tarikh : 12 MAR 2020	Tarikh : 17 APR 2020

1.0 OBJEKTIF

Prosedur ini bertujuan mengukur kepuasan peserta kursus dan melaksanakan tindakan penambahbaikan berdasarkan maklumbalas daripada peserta yang menghadiri kursus jangka pendek *modular/customised* yang dijalankan oleh CIAST.

2.0 SKOP

Prosedur ini akan digunakan untuk menilai:

- 2.1 Pencapaian Objektif Kursus
- 2.2 Hasil Pembelajaran Kursus
- 2.3 Kandungan Kursus Yang Dikendalikan
- 2.4 Teknik/Metodologi Kursus
- 2.5 Pengurusan Kursus
- 2.6 Kemudahan Kursus
- 2.7 Pengajar dan Penceramah Yang Terlibat

3.0 RUJUKAN

- 3.1 Panduan Pengendalian Fail Rasmi, Arkib Negara

4.0 DEFINISI & KETERANGAN

4.1	CM	Pengurus Kursus (<i>Course Manager</i>)
4.2	PK	Pengurus Kualiti
4.3	KP	Ketua Program
4.4	KPP	Ketua Penyelaras Program
4.5	CCO	<i>Customer Complaint Officer</i> (Pegawai Aduan Pelanggan)

5.0 PROSEDUR KERJA

Tanggungjawab	Tindakan	
<p>CM (BK-T07-01)</p>	<p>5.1 Edarkan Borang Maklumbalas Keberkesanan Kursus (BK-T07-01) (bercetak) ATAU pautan borang elektronik kepada peserta kursus pada hari pertama kursus. Kumpulkan Borang Maklumbalas Keberkesanan Kursus (BK-T07-01) yang lengkap diisi oleh peserta pada hari terakhir atau pastikan semua peserta kursus telah mengisi borang elektronik melalui pautan yang telah diedarkan. CM perlu pastikan semua peserta telah mengisi Borang Maklumbalas Keberkesanan Kursus (BK-T07-01) atau borang elektronik berkenaan melalui semakan jumlah borang yang dikumpul atau semakan secara elektronik.</p>	
<p>CM (BK-T07-01 & BK-T07-02)</p>	<p>5.2 Analisa semua Maklumbalas Keberkesanan Kursus (BK-T07-01) dan sediakan Laporan Penilaian Keberkesanan Kursus (BK-T07-02) dengan memperincikan Ringkasan Maklumbalas Keseluruhan Kursus mengikut kriteria berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> 5.2.1 Pencapaian objektif kursus 5.2.2 Hasil pembelajaran 5.2.3 Kandungan kursus 5.2.4 Teknik / metodologi kursus 5.2.5 Pengurusan latihan 5.2.6 Pengajar 	
<p>CM / KP / CCO (BK-P02-01)</p>	<p>5.3 Jika terdapat aduan berkaitan kursus daripada peserta kursus, catatkan aduan yang memerlukan tindakan pembedahan / pencegahan pada Borang Aduan / Cadangan / Pertanyaan (BK-P02-01) dan kemukakan kepada CCO melalui KP untuk tindakan lanjut di sepanjang tempoh kursus. Salinan borang perlu diletakkan ke dalam Fail Kursus.</p>	
NO. PINDAAN : 1	TARIKH KUATKUASA : 10/04/2020	HELAIAN :3/ 7

Tanggungjawab	Tindakan
CM (BK-T07-02)	5.4 Serah Laporan Penilaian Keberkesanan Kursus (BK-T07-02) kepada KPP dan KP.
KPP / KP	<p>5.5 Buat ulasan pada Laporan Penilaian Keberkesanan Kursus (BK-T07-02)</p> <p>5.5.1 KPP perlu memastikan skor purata setiap elemen penilaian Bahagian I dan Bahagian II sama atau melebihi 3.5.</p> <p>5.5.2 Jika kurang daripada 3.5, KPP catatkan syor/cadangan tindakan pembetulan dan pencegahan yang sesuai pada ruangan ulasan dan memaklumkan KP untuk pengesahan syor/cadangan.</p> <p>5.5.3 Jika kurang daripada 3.5, KP mengemukakan syor/cadangan berpandukan syor/cadangan KPP pada ruangan ulasan (jika berkaitan/ perlu tindakan segera) dan membincangkan syor/cadangan dalam Mesyuarat Pengurusan Program atau mana-mana mesyuarat yang dipengerusikan oleh KP tersebut.</p>
CM	5.6 CM serahkan fail kursus yang lengkap kepada unit berkaitan untuk rekod.

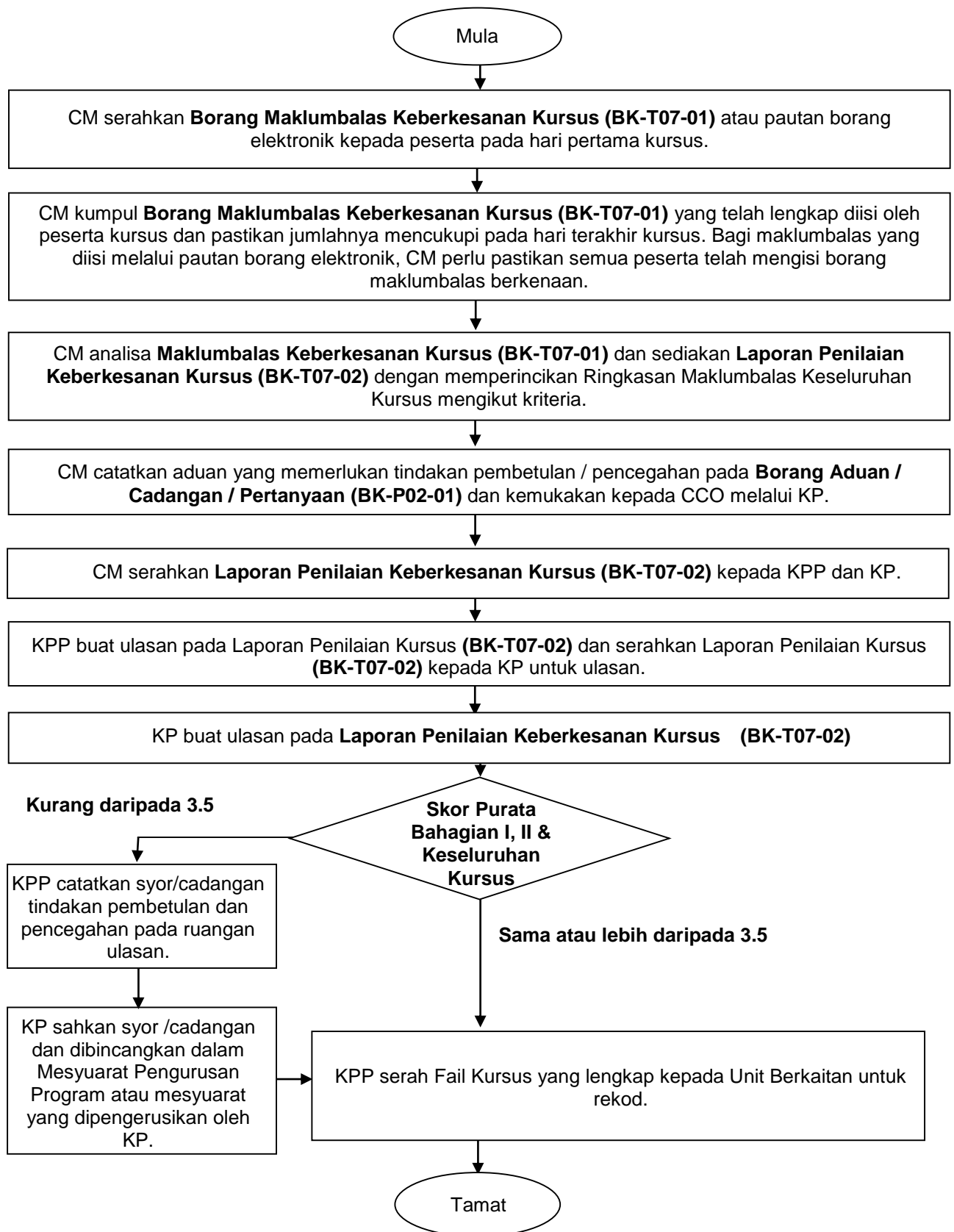
6.0 REKOD KUALITI

Bil.	Jenis Rekod	No. Fail	Lokasi	Tempoh Simpanan
1	Borang Maklumbalas Keberkesanan Kursus (BK-T07-01)	CIAST (<i>kod Program</i>) - (<i>nama Unit</i>) - (kod nama kursus) - (<i>bil. siri</i>)/(<i>tahun</i>)	Unit Berkaitan	3 Tahun
2	Laporan Penilaian Keberkesanan Kursus (BK-T07-02)	Seperti di atas	Unit Berkaitan	3 Tahun
3	Borang Aduan / Cadangan / Pertanyaan (BK-P02-01)	CIAST 100 - 14 / 7 / 1	CCO	3 Tahun
4	Minit Mesyuarat Unit/Program	Fail (rujuk fail mesyuarat pengurusan setiap Unit/Program)	Unit Berkaitan / Urusetia	3 Tahun

7.0 LAMPIRAN

Lampiran 1 : Carta Aliran Proses Penilaian Keberkesanan Kursus

CARTA ALIR PROSES PENILAIAN KEBERKESANAN KURSUS



CARTA ALIR PROSES PENILAIAN KEBERKESANAN KURSUS

