
 KOLEJ UNITI	PROSEDUR KUALITI PENGURUSAN	NO. RUJUKAN : PK. UNITI.(P).04
		NO. KELUARAN : 01
	KAWALAN PERKHIDMATAN YANG TIDAK MEMENUHI SPESIFIKASI	NO. PINDAAN : 02
		TARIKH KUATKUASA : 01 MAC 2018
		MUKASURAT : 1

**PROSEDUR
KAWALAN PERKHIDMATAN YANG
TIDAK MEMENUHI SPESIFIKASI
PK.UNITI.(P).04**

	Disediakan oleh	Disemak oleh	Diluluskan oleh
Tandatangan			
Nama	Fatimah Bte Kamaruddin	En. Hamdan Bin Ikram	En. Amir Hamzah Bin Md Isa
Jawatan	Pegawai Tadbir	Wakil Pengurusan	Ketua Eksekutif
Tarikh	14 Februari 2018	21 Februari 2018	28 Februari 2018

 KOLEJ UNITI	PROSEDUR KUALITI PENGURUSAN	NO. RUJUKAN : PK. UNITI.(P).04
		NO. KELUARAN : 01
	KAWALAN PERKHIDMATAN YANG TIDAK MEMENUHI SPESIFIKASI	NO. PINDAAN : 02
		TARIKH KUATKUASA : 01 MAC 2018
		MUKASURAT : 2

REKOD PINDAAN DOKUMEN TERKAWAL					
<p>Adalah menjadi tanggungjawab Pemegang Dokumen untuk memastikan salinan dokumen terkawal ini sentiasa dikemaskini dengan memasukkan semua pindaan yang dinyatakan di dalam Rekod Pindaan.</p>					
HALAMAN DIPINDA					
Tarikh	No. Keluaran/ Pindaan	No. Para	Muka surat	Ringkasan Pindaan	Diluluskan

 KOLEJ UNITI	PROSEDUR KUALITI PENGURUSAN	NO. RUJUKAN : PK. UNITI.(P).04
		NO. KELUARAN : 01
	KAWALAN PERKHIDMATAN YANG TIDAK MEMENUHI SPESIFIKASI	NO. PINDAAN : 02
		TARIKH KUATKUASA : 01 MAC 2018
		MUKASURAT : 3

BIL.	ISI KANDUNGAN	MUKASURAT
1.	Objektif	4
2.	Skop	4
3.	Dokumen Rujukan	4
4.	Definisi	5
5.	Singkatan	6
6.	Tanggungjawab dan Tindakan	7 - 9
7.	Rekod Kualiti	10
8.	Lampiran	10

 KOLEJ UNITI	PROSEDUR KUALITI PENGURUSAN	NO. RUJUKAN : PK. UNITI.(P).04
		NO. KELUARAN : 01
	KAWALAN PERKHIDMATAN YANG TIDAK MEMENUHI SPESIFIKASI	NO. PINDAAN : 02
		TARIKH KUATKUASA : 01 MAC 2018
		MUKASURAT : 4

1. OBJEKTIF

Prosedur ini bertujuan untuk memastikan semua perkhidmatan yang tidak memenuhi spesifikasi dikesan, diasing dan diperbetulkan di sepanjang pelaksanaan, pemantauan serta penambahbaikan SPK UNITI.

2. SKOP

Prosedur ini diterimapakai oleh UNITI yang dipertanggungjawabkan untuk bertindak bagi mengesan perkhidmatan yang tidak memenuhi spesifikasi sehingga perkhidmatan itu dapat diasingkan dari penggunaannya dan tindakan pembetulan yang sewajarnya dapat diambil.

3. DOKUMEN RUJUKAN

Bil.	Jenis Dokumen	No. Rujukan	Lokasi
1.	Manual Kualiti	MK.UNITI.01	Bilik ISO/ Laman Web UNITI
2.	Prosedur Penyediaan Portfolio Pengajaran	PK.UNITI.(O).04	Bilik ISO/ Laman Web UNITI
3.	Prosedur Penilaian Keputusan Peperiksaan Akhir	PK.UNITI.(O).08	Bilik ISO/ Laman Web UNITI

 KOLEJ UNITI	PROSEDUR KUALITI PENGURUSAN	NO. RUJUKAN : PK. UNITI.(P).04
		NO. KELUARAN : 01
	KAWALAN PERKHIDMATAN YANG TIDAK MEMENUHI SPESIFIKASI	NO. PINDAAN : 02
		TARIKH KUATKUASA : 01 MAC 2018
		MUKASURAT : 5


4. DEFINISI

Perkhidmatan	Terdiri dari tiga (3) kategori: <ul style="list-style-type: none"> • Pelajar • Bahan Pengajaran (BP) • Kuliah
Program	Pelan Pengajian Diploma yang ditawarkan oleh UNITI.
Pelajar	Pelajar yang berdaftar untuk sesuatu program pengajian di UNITI.
Bahan Pengajaran	Bahan yang dihasilkan oleh PEN UNITI untuk membantu pengendalian aktiviti pengajaran dan pembelajaran seperti nota syarahan, manual atau alat bantu mengajar dalam pelbagai media.
Bahan Pengukuran dan Penilaian	Kaedah yang digunakan untuk mengukur dan menilai tahap pencapaian seseorang pelajar yang berdaftar mengikuti sesuatu kursus seperti soalan ujian, kuiz dan latihan.
Program Usahasama	Program yang dijalankan secara kerjasama dengan Institusi Pengajian Tinggi Awam/ Swasta yang telah dikenalpasti dan diiktiraf oleh IPTA/S tersebut serta mendapat kelulusan daripada Kementerian Pendidikan Malaysia. Silibus dibangunkan oleh Badan Usahasama tersebut manakala UNITI akan menerima salinan sahaja.
Program Dalaman	Program yang dibangunkan dan ditawarkan oleh UNITI. Silibus pengajaran disediakan oleh UNITI sendiri.

 KOLEJ UNITI	PROSEDUR KUALITI PENGURUSAN	NO. RUJUKAN : PK. UNITI.(P).04
		NO. KELUARAN : 01
	KAWALAN PERKHIDMATAN YANG TIDAK MEMENUHI SPESIFIKASI	NO. PINDAAN : 02
		TARIKH KUATKUASA : 01 MAC 2018
		MUKASURAT : 6

5. SINGKATAN

UPPK	: Unit Pembangunan Program Dan Kualiti
DN	: Dekan
PEN	: Pensyarah
PegTad	: Peg Tadbir
BP	: Bahan Pengajaran
HPNG	: Himpunan Purata Nilai Gred
UNITI	: Kolej Uniti
SPK	: Sistem Pengurusan Kualiti
JAD	: Jawatankuasa Analisis Data
AL	: <i>Annual Leave</i>
EL	: <i>Emergency Leave</i>
MC	: <i>Medical Certificate</i>
P&P	: Proses Pengajaran & Pembelajaran
KP	:

 KOLEJ UNITI	PROSEDUR KUALITI PENGURUSAN	NO. RUJUKAN : PK. UNITI.(P).04
		NO. KELUARAN : 01
	KAWALAN PERKHIDMATAN YANG TIDAK MEMENUHI SPESIFIKASI	NO. PINDAAN : 02
		TARIKH KUATKUASA : 01 MAC 2018
		MUKASURAT : 7

6. TANGGUNGJAWAB DAN TINDAKAN


BAHAGIAN A : PELAJAR

Tanggungjawab	Tindakan
JAD	<ol style="list-style-type: none"> 1. Terima, semak dan analisa data keputusan peperiksaan. 2. Kenalpasti kursus/ lain-lain perkara yang menimbulkan masalah kepada pembelajaran pelajar secara keseluruhan. 3. Kenalpasti dan senaraikan pelajar yang bermasalah. 4. Hantar senarai pelajar yang tidak memenuhi spesifikasi dan akan mengikuti program P&P kepada PegTad/KP untuk tindakan.
PegTad/KP	<ol style="list-style-type: none"> 5. Terima senarai pelajar dan maklumkan kepada pelajar sewaktu hari pendaftaran pelajar.
PegTad/ KP/ JAD	<ol style="list-style-type: none"> 6. Adakan perjumpaan pertama dengan pelajar bagi menganalisis dan mengenalpasti kelemahan setiap pelajar. 7. Kenalpasti program yang bersesuaian untuk membantu pelajar yang telah dikenalpasti. 8. Laksanakan program kepada pelajar sasaran.
PEN	<ol style="list-style-type: none"> 9. Terlibat secara langsung dalam program pembangunan pelajar yang telah dikenalpasti. 10. Serahkan laporan program kepada PegTad/ KP.
PegTad/ KP/ JAD	<ol style="list-style-type: none"> 11. Sedia laporan keberkesanan kawalan perkhidmatan. Kemukakan cadangan penambahbaikan proses, jika ada.

 KOLEJ UNITI	PROSEDUR KUALITI PENGURUSAN	NO. RUJUKAN : PK. UNITI.(P).04
		NO. KELUARAN : 01
	KAWALAN PERKHIDMATAN YANG TIDAK MEMENUHI SPESIFIKASI	NO. PINDAAN : 02
		TARIKH KUATKUASA : 01 MAC 2018
		MUKASURAT : 8

BAHAGIAN B (i) : BAHAN PENGAJARAN UNTUK PROGRAM DALAMAN

Tanggungjawab	Tindakan
DN	1. Terima silibus terkini daripada UPPK. 2. Cop 'DOKUMEN ASAL' dan serah silibus terkini kepada PegTad/ KP untuk tindakan selanjutnya.
PegTad/ KP	3. Terima silibus daripada DN, buat salinan dan cop 'DOKUMEN TERKAWAL'. 4. Agihkan salinan silibus baru kepada PEN untuk rujukan dan kemaskini portfolio pengajaran dan fail kursus.
PEN	5. Semak silibus baru yang diterima. Serah silibus lama kepada PegTad/ KP untuk pelupusan. 6. Kemaskini Fail Portfolio Pengajaran/ Fail Kursus.
PegTad/ KP	7. Terima salinan silibus lama daripada PEN dan cop lupus. 8. Simpan satu (1) salinan untuk rujukan dan lupuskan selainnya. 9. <i>Master copy</i> disimpan di Fail Silibus Program.

 KOLEJ UNITI	PROSEDUR KUALITI PENGURUSAN	NO. RUJUKAN : PK. UNITI.(P).04
		NO. KELUARAN : 01
	KAWALAN PERKHIDMATAN YANG TIDAK MEMENUHI SPESIFIKASI	NO. PINDAAN : 02
		TARIKH KUATKUASA : 01 MAC 2018
		MUKASURAT : 9

(ii) : BAHAN PENGAJARAN UNTUK PROGRAM USAHASAMA

Tanggungjawab	Tindakan
PegTad/ KP	<ol style="list-style-type: none"> 1. Terima makluman perubahan silibus dan pastikan silibus terkini diperolehi selepas makluman daripada Badan Usahasama. 2. Cop silibus terkini dengan cop 'DOKUMEN ASAL'. 3. Cetak silibus dan cop 'DOKUMEN TERKAWAL'. 4. Agihkan silibus baru kepada PEN untuk rujukan dan kemaskini portfolio pengajaran dan fail kursus. 5. Dapatkan salinan silibus lama daripada pensyarah untuk dilupuskan.
PEN	<ol style="list-style-type: none"> 6. Terima dan semak silibus daripada PegTad/ KP. 7. Kemaskini Fail Portfolio Pengajaran/ Fail Kursus.
PegTad/ KP	<ol style="list-style-type: none"> 8. <i>Master copy</i> disimpan di Fail Silibus Program.

BAHAGIAN C : KULIAH

Tanggungjawab	Tindakan
PEN	<ol style="list-style-type: none"> 1. Isi Borang Penggantian Kuliah yang disertakan bersama borang cuti semasa membuat permohonan AL. Isi Borang Penggantian Kuliah selewat-lewatnya dua (2) hari jika MC/ EL/ urusan UNITI. 2. Serahkan borang yang telah lengkap kepada KP dan simpan salinan di dalam Portfolio Pengajaran.
KP	<ol style="list-style-type: none"> 3. Terima borang daripada PEN. Semak kuliah dijalankan atau tidak pada tarikh yang diberikan. 4. Sahkan penggantian kelas dan ulang proses jika kelas gantian masih belum dijalankan. 5. Simpan borang untuk tujuan rekod.

 KOLEJ UNITI	PROSEDUR KUALITI PENGURUSAN	NO. RUJUKAN : PK. UNITI.(P).04
		NO. KELUARAN : 01
	KAWALAN PERKHIDMATAN YANG TIDAK MEMENUHI SPESIFIKASI	NO. PINDAAN : 02
		TARIKH KUATKUASA : 01 MAC 2018
		MUKASURAT : 10

7. REKOD KUALITI


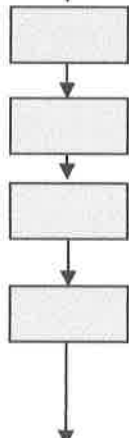

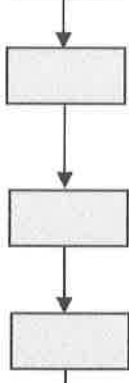
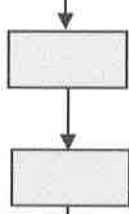
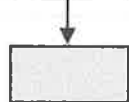
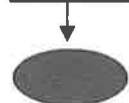
Bil.	Jenis/Rekod	Rujukan	Lokasi	Tempoh Simpanan
1.	Fail Keputusan Peperiksaan Akhir	FPK.KPA.(O).08/01	Pejabat Akademik	3 tahun
2.	Laporan Keberkesanan Kawalan Perkhidmatan	LPK.LKKP.(P).04/01	Pejabat Akademik	3 tahun
3.	Fail Silibus Program	FPK.SP.(P).04/01	Pejabat Akademik	5 tahun
4.	Fail Penggantian Kuliah	FPK.GK.(P).04/01	Pejabat Akademik	5 Tahun

8. LAMPIRAN

1.	Carta Aliran Prosedur Kawalan Perkhidmatan Yang Tidak Memenuhi Spesifikasi - Pelajar	Lampiran 1
2.	Carta Aliran Prosedur Kawalan Perkhidmatan Yang Tidak Memenuhi Spesifikasi - Bahan Pengajaran i. Program Dalaman ii. Program Usahasama	Lampiran 2 Lampiran 3
3.	Carta Aliran Prosedur Kawalan Perkhidmatan Yang Tidak Memenuhi Spesifikasi – Kuliah	Lampiran 4
4.	Borang Penggantian Kuliah - Versi BM - <i>English Version</i>	Lampiran 5(i) Lampiran 5(ii)



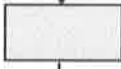


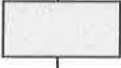





CARTA ALIRAN PROSES KAWALAN PRODUK YANG TIDAK MEMENUHI SPESIFIKASI

A. PELAJAR




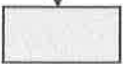



TANGGUNG JAWAB	ALIRAN KERJA	PROSES KERJA	I	K	NKR
		MULA			
JAD		<p>Terima, semak dan analisis keputusan pelajar terkini.</p> <p>Kenalpasti kursus/ lain-lain perkara yang menimbulkan masalah kepada pembelajaran pelajar.</p> <p>Kenalpasti dan senaraikan pelajar bermasalah.</p> <p>Hantar senarai pelajar yang tidak memenuhi spesifikasi dan akan mengikuti proram P&P kepada PegTad/ KP untuk tindakan.</p>	3	3	9
PegTad/ KP		Terima senarai dan maklumkan kepada pelajar pada hari pendaftaran.	1	1	1
PegTad/ KP/ JAD		<p>Adakan perjumpaan pertama dengan pelajar bagi menganalisis dan mengenalpasti kelemahan setiap pelajar.</p> <p>Kenalpasti program yang bersesuaian untuk membantu pelajar yang telah dikenalpasti.</p> <p>Laksanakan program kepada pelajar sasaran.</p>	3	3	9
PEN		<p>Terlibat secara langsung dalam program pembangunan pelajar yang telah dikenalpasti.</p> <p>Serahkan laporan program kepada PegTad/ KP.</p>	2	3	6
PegTad/ KP/ JAD		Sediakan laporan keberkesanan kawalan perkhidmatan. Kemukakan cadangan penambahbaikan proses, jika ada.	3	3	9
		TAMAT			

LAMPIRAN 2

CARTA ALIRAN PROSES KAWALAN PRODUK YANG TIDAK MEMENUHI SPESIFIKASI
 B (i). BAHAN PENGAJARAN – PROGRAM DALAMAN

TANGGUNG JAWAB	ALIRAN KERJA	PROSES KERJA	I	K	NKR
		MULA			
KDN		Terima silibus daripada UPPK. Cop 'DOKUMEN ASAL' dan serah kepada PegTad/ KP.	1	1	1
PegTad/ KP		Terima silibus daripada DN dan cop 'DOKUMEN TERKAWAL'.	1	1	1
		Cetak dan agihkan kepada PEN .			
PEN		Terima dan semak silibus baru yang diterima.	3	3	9
		Serah silibus lama kepada PegTad/ KP untuk pelupusan.			
		Kemaskini Fail Portfolio Pengajaran/ Fail Kursus.			
PegTad/ KP		Terima salinan silibus lama daripada PEN dan cop lupus.	1	1	1
		Simpan satu (1) salinan untuk rujukan dan lupuskan selainnya.			
		<i>Master copy</i> disimpan di dalam Fail Silibus Program.			
		TAMAT			

**CARTA ALIRAN PROSES KAWALAN PRODUK YANG TIDAK MEMENUHI SPESIFIKASI
B (ii). BAHAN PENGAJARAN – PROGRAM USAHASAMA**

TANGGUNGJAWAB	ALIRAN KERJA	PROSES KERJA	I	K	NKR
		MULA			
PegTad/ KP	↓ 	Terima silibus baru, semak dan cop 'DOKUMEN ASAL'.	1	1	1
	↓ 	Cetak silibus dan cop 'DOKUMEN TERKAWAL'.			
	↓ 	Agihkan silibus baru kepada PEN bagi kemaskini fail portfolio pengajaran.			
PEN	↓ 	Terima dan semak silibus. Kemaskini fail.	2	2	4
PegTad/ KP	↓ 	<i>Master copy</i> disimpan di dalam Fail Silibus Program.	1	1	1
	↓ 	TAMAT			

LAMPIRAN 4

CARTA ALIRAN PROSES KAWALAN PRODUK YANG TIDAK MEMENUHI SPESIFIKASI
C. KULIAH

TANGGUNGJAWAB	ALIRAN KERJA	PROSES KERJA	I	K	NKR
		MULA			
PEN		Isi Borang Penggantian Kuliah yang disertakan bersama borang cuti semasa membuat permohonan AL. Isi borang selewat-lewatnya dua (2) hari jika MC/ EL/ urusan UNITI.	3	3	9
PEN		Serah borang yang telah lengkap kepada PegTad/ KP. Simpan salinan di dalam Portfolio Pengajaran.	2	3	6
PegTad/ KP		Terima borang daripada PEN. Semak kuliah dijalankan atau tidak pada tarikh yang diberikan.	2	2	4
		Sahkan penggantian kelas.			
PegTad/ KP		Simpan borang untuk tujuan rekod.	1	1	1
		TAMAT			



KOLEJ UNITI
BORANG PENGGANTIAN KULIAH

Nama Pensyarah : _____
Tarikh kuliah dibatalkan : _____
Sebab kuliah dibatalkan : _____
Maklumat Kuliah : _____
Program : _____
Kod Kursus : _____
Semester : _____
Wakil Pelajar untuk dihubungi: Nama - _____
No. Tel - _____

Maklumat Kuliah Gantian :
Tarikh : _____
Hari / Masa : _____
Tempat : _____

Tandatangan : Tarikh :

.....
****Untuk kegunaan Ketua Program***

Adakah kuliah telah digantikan seperti tarikh yang tertera di atas? **YA/ TIDAK.**

Sekiranya **TIDAK**, kuliah ditunda pada _____

Disahkan oleh:

.....
Ketua Program



KOLEJ UNITI
LECTURE REPLACEMENT FORM

Lecturer's Name : _____

Date of Cancellation : _____

Reason for Cancellation : _____

Lecture Details : _____

Programme : _____

Course Code : _____

Semester : _____

Students Representative To Be Contacted : Name - _____

Phone No. - _____

Details of Replacement Lecture : _____

Date : _____

Day : _____

Place : _____

Signature :

Date :

*** For Head Of Programme Purposes Only**

Has the lecture been replaced as the date shown above? **YES/ NO.**

If it is **NOT**, when will the lecture be replace? _____ (state the new date).

Verify By:


.....
HEAD OF PROGRAMME

 KOLEJ UNITI	PROSEDUR KUALITI PENGURUSAN	NO. RUJUKAN : PK.UNITI.(P).04
		NO. KELUARAN : 01
	KAWALAN PERKHIDMATAN YANG TIDAK MEMENUHI SPESIFIKASI	NO. PINDAAN : 02
		TARIKH KUATKUASA : 01 MAC 2018
		MUKASURAT : 1

REKOD PINDAAN DOKUMEN TERKAWAL

Adalah menjadi tanggungjawab Pemegang Dokumen untuk memastikan salinan dokumen terkawal ini sentiasa dikemaskini dengan memasukkan semua pindaan-pindaan yang dinyatakan di dalam Rekod Pindaan.

HALAMAN DIPINDA

Tarikh	No. Keluaran/ Pindaan	No. Para	Muka surat	Ringkasan Pindaan	Diluluskan
14/02/18	01/02	-	1	1. Menukar pemegang prosedur kepada Pn. Fatimah Kamaruddin 2. Menukar tarikh kuatkuasa dokumen kepada 1 Mac 2018. 3. Menukar no. pindaan dari 01 kepada 02.	
14/02/18	01/02	5	6	4. Menambah singkatan KP dan PegTad.	
14/02/18	01/02	6	7	5. Menukar tanggungjawab KJ kepada PegTad dan KP di proses kerja A dan B.	
14/02/18	01/02	8	L5(i) & L5(ii)	6. Menukar pengesahan Borang Penggantian Kuliah dari KJ kepada KP.	