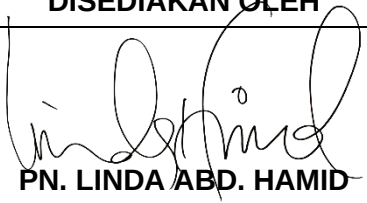


 MANUAL KUALITI FAKULTI SENI LUKIS & SENI REKA (FSSR) UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA	Mukasurat : 1/42
	MK.UiTM.FSSR.01



**MANUAL KUALITI
MK.UiTM.FSSR.01
ISO 9001:2015**

**FAKULTI SENI LUKIS & SENI REKA (FSSR)
UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA
40450 SHAH ALAM
WEBSITE: ad.uitm.edu.my**

DISEDIAKAN OLEH	
 PN. LINDA ABD. HAMID KETUA UNIT KUALITI	
DISEMAK OLEH	
 DR. MOHD JAMIL HAJI MOHD ISA TIMBALAN DEKAN AKADEMIK / WP	
DILULUSKAN OLEH	
 PROF. TS DR. HAJI RUSLAN ABDUL RAHIM DEKAN	
TARIKH KUATKUASA	No Keluaran : 05
24 JULAI 2020	No. Pindaan : 02



KAWALAN DOKUMEN

Dokumen kualiti yang terkandung di dalam manual ini disediakan bagi memastikan Sistem Pengurusan Kualiti (SPK) di Fakulti Seni Lukis & Seni Reka (FSSR) Universiti Teknologi MARA (UiTM) Shah Alam dan Fakulti Seni Lukis & Seni Reka (FSSR) Universiti Teknologi MARA (UiTM) Puncak Alam, memenuhi keperluan piawaian ISO 9001:2015.

Dokumen kualiti ini adalah TERKAWAL dan tertakluk kepada peraturan-peraturan berikut:-

- a) Diberi nombor kawalan tertentu dan dikemas kini apabila terdapat pindaan.
- b) Dipinda mana-mana bahagian atau keseluruhannya oleh Ketua Unit Kualiti (KUK) atau Wakil Pengurusan (WP) dengan kelulusan Dekan FSSR atau seperti yang diputuskan melalui Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan (MKSP), di dalam Mesyuarat Pengurusan Eksekutif (MPE), di dalam Mesyuarat Pengurusan Kanan (MPK) atau mana-mana mesyuarat yang ahlinya adalah pengurusan atasan/kanan FSSR.
- c) Naskhah asal Manual Kualiti dan Prosedur Kualiti FSSR akan ditandakan dengan perkataan **DOKUMEN INDUK**.
- d) **SALINAN DOKUMEN TERKAWAL** Manual Kualiti dan Prosedur Kualiti akan dipaparkan di laman web rasmi FSSR di <https://ad.uitm.edu.my/>
- e) Salinan-salinan Manual Kualiti dan Prosedur Kualiti selain daripada dokumen induk, dokumen terkawal yang dipaparkan di laman web rasmi FSSR, dokumen yang dimuat turun dari web atau apa jua bentuk salinan pendua dianggap **SALINAN DOKUMEN TIDAK TERKAWAL**.
- f) Pengurusan FSSR bertanggungjawab untuk merujuk kepada dokumen terkawal di laman web rasmi FSSR di <https://ad.uitm.edu.my/>



**MANUAL KUALITI
FAKULTI SENI LUKIS & SENI REKA
(FSSR)
UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA**

Mukasurat : 3/42

MK.UiTM.FSSR.01

REKOD PINDAAN

Adalah menjadi tanggungjawab Ketua Unit Kualiti (KUK) dan Wakil Pengurusan (WP) untuk mengemaskini halaman ini. Ketua Unit Kualiti (KUK) dan Wakil Pengurusan (WP) hendaklah memastikan salinan dokumen ini sentiasa dikemaskini seperti yang dinyatakan dalam halaman pindaan.

HALAMAN DIPINDA

Tarikh	No. Pindaan	No. Para	Muka Surat	Bentuk Pindaan	Tarikh Diluluskan
01.06.2004	01	-	-	Perubahan 50% pada Manual Kualiti FSSR 2010 (Keluaran No.1)	01.06.2004
01.01.2011	01	-	-	Perubahan 50% pada Manual Kualiti FSSR 2010 (Keluaran No.2)	01.01.2011
18.09.2013	01	-	-	Perubahan 50% pada Manual Kualiti FSSR 2013 (Keluaran No.3)	22.09.2013
23.04.2015	01	-	-	Perubahan 50% pada Manual Kualiti FSSR 2015 (Keluaran No.4)	23.04.2015
18.05.2015	02	-	02	Penambahan Halaman Pindaan pada Manual Kualiti	18.05.2015
18.05.2015	02	-	7,8	Memasukkan tajuk-tajuk kecil pada Isi Kandungan beserta mukasurat	18.05.2015
18.05.2015	02	2	9	Kesalahan ayat: Dua belas (12) kepada (6) Prosedur Wajib dan (6) Prosedur Sokongan.	18.05.2015
18.05.2015	02	2,3	17	Penukaran Visi dan Misi Fakulti mengikut Visi dan Misi UiTM.	18.05.2015
18.05.2015	02	-	18	Penambahan kesetaraan Objektif UiTM dengan Objektif FSSR.	18.05.2015
18.05.2015	02	2	20	Penambahan maklumat RIG fakulti	18.05.2015
18.05.2015	02	1,2	21	Pembetulan maklumat mengikut Carta Organisasi terkini.	18.05.2015
18.05.2015	02	-	22	Penukaran Carta Organisasi FSSR	18.05.2015
18.05.2015	02	-	23	Penambahan maklumat Koordinator Unit Perancangan Strategik dan Ketua Unit Pengurusan Kualiti FSSR.	18.05.2015
27.8.2019	01	-	-	Perubahan 50% pada Manual Kualiti FSSR 2019 (Keluaran No.5)	8.10.2019
24.7.2020	02	-	Semua	Pengemaskinian Manual Kualiti FSSR – pemetaan kepada Manual Kualiti Korporat UiTM dan VMO UiTM 2025.	24.7.2020



ISI KANDUNGAN

1.0	PENGENALAN KEPADA MANUAL KUALITI	7-8
1.1	Pendahuluan	7
1.2	Tujuan	7
1.3	Kandungan Manual	7
1.4	Penyediaan, Penguatkuasaan dan Penedaran	8
1.5	Penyelarasan Pindaan	8
2.0	MAKLUMAT ORGANISASI	8-11
2.1	Sejarah dan latar belakang FSSR	9
2.2	Falsafah FSSR	10
2.3	Visi FSSR	10
2.4	Misi FSSR	10
2.5	Objektif FSSR	10
2.6	Struktur Organisasi FSSR	10
2.7	Fungsi FSSR	11
3.0	DEFINISI DAN SINGKATAN	11-14
4.0	KONTEKS ORGANISASI	14-18
4.1	Memahami Organisasi dan Konteksnya	14
4.2	Memahami Keperluan dan Jangkaan Pihak yang Berkepentingan	14
4.3	Skop Sistem Pengurusan Kualiti	14
4.4	Sistem Pengurusan Kualiti dan Proses-prosesnya	15
5.0	KEPIMPINAN	18-20
5.1	Kepimpinan dan Komitmen	18
5.1.1	Umum	18
5.1.2	Tumpuan Kepada Pelanggan	18
5.2	Dasar Kualiti	19
5.3	Peranan Organisasi, Tanggungjawab dan Bidang Kuasa	20



6.0	PERANCANGAN	20-22
6.1	Tindakan yang Diambil Untuk Menangani Risiko dan Peluang	20
6.2	Objektif Kualiti dan Perancangan Untuk Mencapainya	20
6.3	Perancangan Perubahan	22
7.0	SOKONGAN	22-28
7.1	Penyediaan Sumber-Sumber	22
7.1.1	Umum	22
7.1.2	Sumber Manusia	22
7.1.3	Infrastruktur	23
7.1.4	Persekitaran Kerja	23
7.1.5	Pemantauan dan Pengukuran Sumber	23
7.1.6	Pengetahuan Organisasi	23
7.2	Kompetensi/Kecekapan	24
7.3	Kesedaran	24
7.4	Komunikasi Dalam	24
7.5	Maklumat yang Didokumenkan	26
8.0	OPERASI	28-37
8.1	Perancangan Operasi dan Kawalan Bagi Penzahiran Produk	28
8.2	Keperluan Untuk Produk dan Perkhidmatan	28
8.2.1	Komunikasi dengan Pelanggan	28
8.2.2	Menentukan Keperluan yang Berkaitan dengan Produk dan Perkhidmatan	29
8.2.3	Semakan Keperluan yang Berkaitan dengan Produk dan Perkhidmatan	30
8.3	Reka Bentuk dan Pembangunan Produk	30
8.3.1	Umum	30
8.3.2	Perancangan Reka Bentuk dan Pembangunan Program/Cadangan Penyelidikan/Cadangan Aktiviti	30
8.3.3	Input Bagi Aktiviti Mereka Bentuk dan Pembangunan Program/Cadangan Penyelidikan/Cadangan Aktiviti	31
8.3.4	Kawalan Reka Bentuk dan Pembangunan Program/Cadangan Penyelidikan/Cadangan Aktiviti	32
8.3.5	Output Bagi Aktiviti Mereka Bentuk dan Pembangunan Program/Cadangan Penyelidikan/Cadangan Aktiviti	32
8.3.6	Perubahan ke Atas Reka Bentuk dan Pembangunan Program/Cadangan Penyelidikan/Cadangan Aktiviti	32
8.4	Kawalan Terhadap Proses Luaran yang Dibekalkan, Produk dan Perkhidmatan	33
8.4.1	Umum	33
8.4.2	Jenis dan Tahap Kawalan	34

	MANUAL KUALITI FAKULTI SENI LUKIS & SENI REKA (FSSR) UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA	Mukasurat : 6/42
		MK.UiTM.FSSR.01

8.4.3	Maklumat untuk Pembekal Luar	34
8.5	Pengeluaran dan Penyediaan Perkhidmatan	34
8.5.1	Kawalan Pengeluaran dan Penyediaan Perkhidmatan	34
8.5.2	Identifikasi dan Kemudahkesanan	35
8.5.3	Harta Hak Milik Pelanggan atau Pembekal Luar	36
8.5.4	Pemeliharaan – Pengendalian dan Penyimpanan Dokumen	36
8.6	Pemantauan dan Pengukuran Produk	36
8.7	Kawalan Produk yang Tidak Memenuhi Spesifikasi	37
9.0	PENGUKURAN, ANALISIS & PENAMBAHBAIKAN SISTEM PENGURUSAN	37-41
9.1	Pemantauan dan Pengukuran	37
9.1.1	Umum	37
9.1.2	Kepuasan Hati Pelanggan	38
9.1.3	Analisis Data dan Penilaian	38
9.2	Audit Dalam	39
9.3	Kaji Semula Pengurusan	39
9.3.1	Umum	39
9.3.2	Input Kaji Semula Pengurusan	40
9.3.3	Output Kaji Semula Pengurusan	41
10.0	PENAMBAHBAIKAN	41-42
10.1	Umum	41
10.2	Ketidakpatuhan dan Tindakan Pembetulan	41
10.3	Penambahbaikan Berterusan	42



1.0 PENGENALAN KEPADA MANUAL KUALITI

1.1 PENDAHULUAN

Manual Kualiti ini adalah berdasarkan keperluan dokumentasi Seksyen 4.3, 4.4 dan 7.5.1 ISO 9001:2015. Manual ini mengandungi maklumat Organisasi, Dasar Kualiti, Objektif Kualiti dan maklumat berkaitan dengan pemberian perkhidmatan kepada pelanggan untuk memandu FSSR ke arah memenuhi keperluan Piawaian ISO 9001:2015.

Manual Kualiti ini disokong oleh lima (5) Prosedur Kualiti Pengurusan dengan empat (4) Prosedur Kualiti Pengurusan Sokongan serta dua puluh sembilan (29) Prosedur Kualiti Operasi dikenal pasti untuk pengoperasian sistem pengurusan kualiti di FSSR.

1.2 TUJUAN

Manual Kualiti ini adalah bertujuan untuk:-

- a) Menerangkan maklumat am mengenai Fakulti Seni Lukis & Seni Reka (yang selepas ini dirujuk sebagai FSSR);
- b) Menjelaskan secara ringkas Sistem Pengurusan Kualiti ISO 9001:2015 yang dilaksanakan dalam Pengurusan Kualiti FSSR;
- c) Menggariskan dasar dan prinsip kepastian kualiti bagi setiap aktiviti berkaitan dengan Pengurusan Kualiti FSSR yang dilaksanakan dalam memenuhi keperluan ISO 9001:2015; dan
- d) Menjelaskan mengenai batasan aplikasi dalam memenuhi keperluan ISO 9001:2015.

1.3 KANDUNGAN MANUAL

Manual ini mengandungi sepuluh (10) bahagian yang meliputi perkara-perkara berikut :

- | | | |
|-------------|---|--|
| Bahagian 1 | - | Pengenalan Kepada Manual Kualiti |
| Bahagian 2 | - | Maklumat Organisasi |
| Bahagian 3 | - | Definisi dan Singkatan |
| Bahagian 4 | - | Konteks Organisasi & Sistem Pengurusan Kualiti |
| Bahagian 5 | - | Kepimpinan |
| Bahagian 6 | - | Perancangan |
| Bahagian 7 | - | Sokongan |
| Bahagian 8 | - | Operasi |
| Bahagian 9 | - | Penilaian Prestasi |
| Bahagian 10 | - | Penambahbaikan |



1.4 PENYEDIAAN, PENGUATKUASAAN DAN PENGEDARAN

Manual Kualiti ini hanya terpakai dan berkuatkuasa setelah diluluskan dan ditandatangani oleh Dekan FSSR. Manual Kualiti ini adalah Dokumen Terkawal dan akan dipaparkan di laman web rasmi FSSR.

1.5 PENYELARASAN PINDAAN

Ketua Unit Kualiti (KUK) FSSR dan Wakil Pengurusan (WP) bertanggungjawab untuk menyelaraskan pindaan ke atas manual ini seperti mana keperluan Seksyen 7.5.2.

Mana-mana bahagian daripada dokumen ini tidak boleh dikeluarkan atau dipinda tanpa kebenaran pihak yang menyediakan dan yang meluluskan dokumen ini.

2.0 MAKLUMAT ORGANISASI

2.1 SEJARAH DAN LATAR BELAKANG FSSR

Fakulti Seni Lukis & Seni Reka sebelum ini dikenali sebagai Kajian Seni Lukis & Seni Reka (KSSR) telah ditubuhkan pada tahun 1967. KSSR telah digabungkan dengan Kajian Senibina, Perancangan dan Ukur dan dikenali sebagai Kajian Seni Gunaan (Applied Arts). Tujuan penubuhan Kajian Seni Lukis & Seni Reka ialah untuk mendidik dan melatih kaum bumiputera supaya menjadi cendekiawan profesional serta sebagai agen perubahan dalam pembangunan negara khususnya dalam bidang Seni Lukis & Seni Reka. Kursus awal yang ditawarkan ialah Kursus Seni Reka Grafik, Seni Halus dan Seni Reka Tekstil. Kajian mula beroperasi di Petaling Garden dan berpindah ke Seksyen 17 Petaling Jaya pada Julai 1970. Pada 1973, Kajian Seni Lukis & Seni Reka telah dipisahkan daripada Kajian Seni Bina, Perancangan dan Ukur. Kajian Seni Lukis & Seni Reka telah dipindahkan ke Kampus Shah Alam pada tahun 1974. Pada awal tahun 1982 Kajian mempunyai bangunannya sendiri. Program-program baru yang dijalankan pada tahun 1972 ialah Diploma:

- Seni Reka Logam Halus
- Seni Reka Perindustrian
- Seramik
- Seni Reka Fesyen.

Pada tahun 1979 Kajian Seni Lukis & Seni Reka telah menawarkan program Diploma Fotografi. Pada tahun 1981, Jawatankuasa Kecil Pendidikan Tinggi (JKPT) telah meluluskan naik taraf Diploma Seni Lukis & Seni Reka sebagai setaraf dengan Ijazah Sarjana Muda Am. Pada tahun 1992, program Ijazah Sarjana Muda Teknologi Percetakan telah mula ditawarkan. Pada April 1999, JKPT telah meluluskan penubuhan (8) program Diploma Seni Lukis & Seni Reka dalam bidang-bidang berikut: Seni Reka Grafik dan Digital Media, Seni Reka Tekstil, Seni Reka Logam Halus, Seni Reka Perindustrian, Seramik, Seni Reka Fesyen, Seni Halus dan Teknologi Percetakan dan pihak fakulti telah memulakan pengajian ini pada Semester Jun 2000.



**MANUAL KUALITI
FAKULTI SENI LUKIS & SENI REKA
(FSSR)
UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA**

Mukasurat : 9/42

MK.UiTM.FSSR.01

Seterusnya pada Mei 1999, JKPT telah meluluskan permohonan pihak kajian untuk menawarkan Program Ijazah Sarjana Muda Seni Lukis & Seni Reka (Kepujian) dalam bidang-bidang berikut: Seni Reka Grafik, Seni Reka Tekstil, Seni Reka Logam Halus, Seni Reka Perindustrian, Seramik, Seni Reka Fesyen, Seni Halus dan Teknologi Percetakan. Program-program tersebut telah pun dijalankan mulai November 1999 dan pada tahun yang sama juga, Institut Teknologi MARA telah mendapat status sebagai sebuah Universiti dan nama Kajian telah ditukarkan kepada Fakulti Seni Lukis & Seni Reka.

Beberapa program baru telah ditubuhkan oleh pihak fakulti dan diluluskan oleh JKPT iaitu Program Ijazah Sarjana Muda Fotografi (Kepujian) dan Pengimejan Kreatif pada Julai 1999, Diploma Reka Bentuk dan Teknologi Kasut pada 13 Mac 2001 dan dilaksanakan pada Jun 2000. Pihak fakulti juga telah berjaya menawarkan program di peringkat Ijazah Lanjutan setelah diluluskan oleh JKPT iaitu Ijazah Sarjana Seni Lukis & Seni Reka (secara kerja kursus) (AD770), Ijazah Sarjana Sastera Seni Lukis & Seni Reka (secara penyelidikan) (AD780) dan penawaran program Ijazah Doktor Falsafah (AD990) pada 29 Julai 2000.

Pada 9 Mei 2002, Senat UiTM dalam mesyuarat ke 45, bersetuju dengan penyemakan semula program Ijazah Sarjana Seni Lukis dan Seni Reka dengan menawarkan program Art History and Cultural Management (AD771), Fine Art and Technology (AD772), Visual Communication and New Media (AD773) dan Design Technology (AD774). Walaubagaimanapun, Sejak Mac 2013, Program Pasca Siswazah telah menawarkan program dengan kod baru iaitu Master in Art History and Cultural Management (AD701), Master in Fine Art & Technology (AD702), Master in Visual Communication & New Media (AD703), Master in Design Technology (AD704), dan (2) program Penyelidikan iaitu Master in Art & Design (AD750) serta PhD in Art & Design (AD950).

Fakulti Seni Lukis & Seni Reka juga telah berjaya menawarkan beberapa program di kampus-kampus Cawangan UiTM iaitu Ijazah Sarjana Muda Seni Reka Grafik dan Digital Media di UiTM Cawangan Melaka (Januari 1995), Seni Reka Tekstil dan Seni Reka Logam Halus di UiTM Cawangan Kelantan (Januari 1998), Seramik, Seni Halus dan Seni Reka Fesyen di UiTM Cawangan Perak (Julai 1995) dan Seni Reka Perindustrian di UiTM Cawangan Kedah (Disember 2002). Fakulti juga telah berjaya menjalankan program usahasama (francais) dengan Institut Kemajuan Ikhtisas Pahang (IKIP) mulai April 2001 dan program Sijil Kemahiran Seni Lukis & Seni Reka di PERZIM Melaka pada Januari 2002.

Dekan-dekan yang pernah menerajui Kajian Senilukis & Senireka (kini dikenali sebagai Fakulti Seni Lukis & Seni Reka) adalah Haji Ibrahim Ismail (1973-1975), Dr. Mohd Ahmad Hj. Hashim (1975-1979), Haji Hashim Hassan (1979-1980), Ahmad Khalid Dato' Yusoff (1980-1983), Dr. Hj. Ahmad Hj Hashim (1983-1984), Zahari Zain @ Dato' Sulaiman (1985-1988), YM Raja Zahabudin Raja Yaacob (1988-1990), Dr. D'zul Haimi bin Md Zain (1990-1992), Dr. Muhammad Tamyaz Haji Bajuri (1992-1997), Prof. Dr. Abdul Shukor Hashim (1997-2001), Dato' Prof. Madya Muhammad Sharif Mustapha (2001-2003), Dr. Baharudin Ujang (2003-2009), Prof. Dr. Hj. Mustaffa Halabi Hj. Azahari (2009-2014) dan Prof. Dr. Hj. D'zul Haimi bin Md. Zain (2015 – 2018) dan Prof. Ts Dr. Hj. Ruslan Abdul Rahim 2018 sehingga kini).



2.2 FALSAFAH FSSR

Falsafah FSSR selari dengan Falsafah UiTM iaitu:

Setiap individu mampu mencapai kecemerlangan melalui pemindahan ilmu serta penerapan nilai-nilai murni agar menjadi graduan profesional yang berupaya mengembangkan ilmu dan membangunkan diri, masyarakat dan negara.

2.3 VISI FSSR

Visi FSSR selari dengan Visi UiTM iaitu:

Menjadikan UiTM sebuah universiti terkemuka dunia dalam bidang Sains, Teknologi, Kemanusiaan dan Keusahawanan.

2.4 MISI FSSR

Misi FSSR selari dengan Misi UiTM iaitu:

Menjuarai pembangunan bumiputera profesional yang tangkas menerusi kurikulum terkehadapan dan penyelidikan berimpak.

2.5 OBJEKTIF FSSR

Objektif FSSR adalah selari dengan Objektif UiTM iaitu:

1. Memperluas akses pendidikan tinggi
2. Menyediakan Pendidikan bertaraf dunia
3. Menawarkan program akademik yang memenuhi keperluan pasaran, memacu pembangunan negara dan kemakmuran global
4. Menghasilkan graduan seimbang berciri keusahawanan yang kompetitif di peringkat global
5. Mempertingkatkan penghayatan nilai melalui program pengukuhan
6. Melestarikan kecemerlangan organisasi melalui tadbir urus yang efektif dan efisien
7. Menjuarai penyelidikan berimpak melalui ekosistem penyelidikan yang padu
8. Memperkasa jaringan strategik dengan alumni dan industri
9. Menyediakan ekosistem terkehadapan yang kondusif untuk kemajuan akademik
10. Mengawal selia kewangan secara efektif ke arah kelestarian organisasi

2.6 STRUKTUR ORGANISASI

Struktur UiTM telah melalui proses transformasi model tadbir urus: 1 UiTM Multisistem. Struktur ini telah diluluskan oleh Mesyuarat Majlis Eksekutif Universiti (MEU) pada 14 Jun 2017. Struktur Organisasi UiTM boleh dirujuk di laman web <http://www.uitm.edu.my/index.php/en/about-FSSR/governance/organisational-chart>.

Manakala, struktur organisasi FSSR pula boleh dirujuk di laman web <https://ad.uitm.edu.my/>



2.7 FUNGSI FSSR

Fungsi utama FSSR adalah menyediakan dan mengendalikan perkhidmatan pendidikan tinggi seperti berikut:-

- a) Pengajaran dan Pembelajaran;
- b) Menjalankan penyelidikan dan perundingan;
- c) Menjalankan penulisan dan penerbitan ilmiah; dan
- d) Mengajukan program khidmat masyarakat.

3.0 DEFINISI DAN SINGKATAN

a) Pengurusan Kualiti FSSR

Kaedah atau proses bagaimana FSSR diurus dan dikawal dalam memastikan fokus perkhidmatan fakulti menepati misi dan visinya.

b) Pelanggan

Pelanggan boleh dibahagikan kepada empat (4) kategori iaitu:

i) Pelanggan misi

Ibubapa/Penjaga, Penaja Pelajar, Kementerian Pengajian Tinggi, Lembaga Pengarah Universiti, UiTM dan Industri.

ii) Pelanggan proses

- a. Pengajaran & pembelajaran: Pelajar yang mengikuti program di fakulti/cawangan/pusat, pensyarah, pentadbir akademik dan profesional, staf sokongan;
- b. Penyelidikan, perundingan & pengkomersilan: Pensyarah penyelidik, pegawai penyelidik dan pembantu penyelidik, pentadbir akademik dan profesional, staf sokongan;
- c. Jaringan industri dan masyarakat: staf (akademik dan bukan akademik) dan pelajar yang terlibat dalam aktiviti jaringan industri, masyarakat dan alumni, pentadbir akademik dan profesional, staf sokongan.
Pensyarah ialah staf yang memberi perkhidmatan pengajaran dan pembelajaran, penyelidik, pentadbir akademik, dan pensyarah profesional. Pentadbir akademik ialah staf akademik yang memegang jawatan pentadbiran di universiti di samping melaksanakan tugas hakiki sebagai pensyarah.

iii) Pelanggan dalaman

Staf yang berkhidmat di fakulti/cawangan/pusat.

iv) Pelanggan luar

Universiti, Industri, Agensi Kerajaan, masyarakat (komuniti termasuk alumni) dan lain-lain.

	MANUAL KUALITI FAKULTI SENI LUKIS & SENI REKA (FSSR) UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA	Mukasurat : 12/42
		MK.UiTM.FSSR.01

c) Produk

i) Pengajaran dan Pembelajaran

Produk akhir daripada proses perkhidmatan pengajaran dan pembelajaran ini adalah graduan, iaitu pelajar yang tamat program. Produk sampingan yang lain termasuklah pelan pengajian, fail kursus dan bahan pengajaran, kertas soalan peperiksaan yang disediakan, tesis penyelidikan, serta hasil dari setiap proses pengajaran dan pembelajaran (termasuk laporan CDL/CQI, SuFO, PROPENS/TESA, laporan audit, penilaian sendiri, laporan pemeriksa luar dan keputusan peperiksaan).

ii) Penyelidikan, pengkomersilan dan perundingan

Produk akhir dari proses penyelidikan ialah hasil penyelidikan dan pensyarah yang berkepakaran di dalam bidang tujuhan (*niche*) masing-masing. Produk sampingan penyelidikan ialah bakat (graduan pasca siswazah, pembantu penyelidik pasca siswazah dan bukan siswazah), penulisan dan penerbitan serta pengkomersilan produk/teknologi, hasil royalti, perlesenan harta intelek seperti hakcipta, paten, rekabentuk industri serta syarikat '*spin-off*' juga turut terhasil. Produk akhir daripada proses perundingan ialah perkhidmatan yang diberi, masalah yang diselesaikan serta penajaan pendapatan dari industri. Produk sampingan perundingan ialah peningkatan kepakaran pensyarah, pengiktirafan kepakaran pensyarah oleh industri dan peningkatan reputasi dan kredibiliti fakulti serta universiti.

iii) Jaringan industri dan masyarakat (komuniti)

Produk akhir daripada proses jaringan industri, masyarakat (komuniti) dan alumni ialah pelajar/pensyarah yang tamat menjalani latihan industri, sukarelawan, aktiviti kesukarelawan, laporan latihan praktik/industri, laporan aktiviti bersama industri, laporan aktiviti kemasyarakatan, MoU/MoA, tajaan, '*endowment*', dan masalah yang diselesaikan. Produk sampingan ialah jalinan dan hubungan baik dan kerjasama antara FSSR dengan pihak industri, masyarakat dan alumni.

Produk FSSR adalah perkhidmatan pengajian tinggi, program pengajian pendidikan tinggi dan graduan FSSR.

d) Pengurusan Atasan FSSR

Pengurusan Atasan FSSR terdiri daripada Dekan, Timbalan-timbalan Dekan dan Timbalan Pendaftar.

e) Staf FSSR

Staf FSSR terdiri daripada Staf Akademik dan Staf Pentadbiran yang dilantik secara tetap atau kontrak.



**MANUAL KUALITI
FAKULTI SENI LUKIS & SENI REKA
(FSSR)
UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA**

Mukasurat : 13/42

MK.UiTM.FSSR.01

f) Wakil Pengurusan FSSR

Wakil Pengurusan FSSR (WP) adalah dipegang oleh Timbalan Dekan (Akademik). Dilantik oleh Dekan untuk memberi khidmat nasihat dan memastikan proses pembangunan, pelaksanaan dan penyelenggaraan SPK selaras dengan keperluan ISO 9001:2015.

g) Ketua Unit Kualiti

Staf yang dilantik oleh Timbalan Naib Canselor (Akademik dan Antarabangsa) UiTM bagi merancang dan memantau pelaksanaan aktiviti dan inisiatif penambahbaikan kualiti yang menyokong dan memantapkan SPK di FSSR sepertimana yang dinyatakan dalam Dasar Jaminan dan Pengukuhan Kualiti. Dibaca bersama tugas dan tanggungjawab Ketua Unit Kualiti seperti termaktub di dalam *Appendix (2), Quality Assurance & Enhancement Policy (QAEP) Version 2 (Revised Policy Approval in MEU Bil. 9/2019 dated 10 April 2019)*.

h) Pengawal Dokumen

Staf yang dilantik oleh Dekan FSSR bagi membantu mengurus dan menyelenggara Dokumen Kualiti Sistem Pengurusan Kualiti ISO 9001:2015 di FSSR.

h) Ketua Sistem Audit

Staf yang dilantik oleh Dekan FSSR bagi membantu memantau dan memastikan Sistem Pengurusan Kualiti dilaksanakan selaras dengan keperluan ISO 9001:2015.

i) Jabatan

Semua bahagian di fakulti ; pejabat, pusat, unit dan termasuk FSSR di Puncak Alam.

j) Singkatan

UiTM	-	Universiti Teknologi MARA
FSSR	-	Fakulti Seni Lukis & Seni Reka
SPK	-	Sistem Pengurusan Kualiti
WP	-	Wakil Pengurusan FSSR
TP	-	Timbalan Pendaftar
TD	-	Timbalan Dekan
HEA	-	Hal Ehwal Akademik
HEP	-	Hal Ehwal Pelajar
ICAN	-	Jaringan Industri, Komuniti, Alumni dan Keusahawanan
P&I	-	Penyelidikan & Inovasi
MKSP	-	Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan
MPE	-	Mesyuarat Pengurusan Eksekutif
MPK	-	Mesyuarat Pengurusan Kanan
PAPP	-	Pengurusan Akademik Pusat Pengajian
KSSR	-	Kajian Seni Lukis & Seni Reka
CDL-CQI	-	<i>Closing the Loop – Continuous Quality Improvement</i>
SUFO	-	<i>Students' Feedback On-line</i>
PROPENS /	-	<i>Lecturer's Professionalism Monitoring</i>
TESA		
QAEP	-	<i>Quality Assurance Enhancement Policy</i>
GOT	-	<i>Graduate on Time</i>
AIMS	-	<i>Academic Information Management System</i>



**MANUAL KUALITI
FAKULTI SENI LUKIS & SENI REKA
(FSSR)
UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA**

Mukasurat : 14/42

MK.UiTM.FSSR.01

UePMO	-	<i>University Electronic Programme Management Office</i>
OPIR	-	<i>Online Process Improvement Register</i>
KUK	-	Ketua Unit Kualiti
KSA	-	Ketua Sistem Audit
InQKA	-	Institut Kualiti dan Pengembangan Ilmu
AMBP	-	Aduan Maklum Balas Pelanggan
BCKK	-	Bahagian Canseleri dan Komunikasi Korporat
MQA	-	<i>Malaysia Qualification Agency</i>
COPPA	-	<i>Code of Practice for Programme Accreditation</i>
COPIA	-	<i>Code of Practice for Institutional Audit</i>
RMI / RMC	-	<i>Research Management Institute / Research Management Centre</i>
IRMI	-	<i>Institute of Research Management & Innovation</i>
BHEA	-	Bahagian Hal Ehwal Akademik
LPU	-	Lembaga Pengarah UiTM
QuAD	-	<i>Quality Unit of Art & Design</i>

4. KONTEKS ORGANISASI

4.1 MEMAHAMI ORGANISASI DAN KONTEKSNYA

FSSR mengenalpasti isu luaran dan dalaman yang berkaitan dengan matlamat dan halatuju strategik serta yang memberi kesan kepada pencapaian matlamat sistem pengurusan kualiti universiti melalui perancangan strategik yang dipantau dan dikaji semula dari masa ke semasa.

4.2 MEMAHAMI KEPERLUAN DAN JANGKAAN PIHAK YANG BERKEPENTINGAN

FSSR mengenalpasti pihak yang berkepentingan seperti yang disebutkan di Seksyen (4.2) ISO 9001:2015, keperluan pihak yang berkepentingan yang relevan terhadap sistem pengurusan kualiti dikenalpasti melalui berbagai cara termasuklah kajiselidik, aduan, maklumbalas, pekeliling, dan garis panduan. Maklumat berkaitan keperluan pihak yang berkepentingan ini dipantau dan dikaji semula dari masa ke semasa.

4.3 SKOP SISTEM PENGURUSAN KUALITI

FSSR telah mengenalpasti sempadan dan kesesuaian SPK yang diwujudkan untuk skop yang dilaksanakan melalui arah tuju dan perancangan strategik yang telah dilaksanakan. FSSR juga telah mengenalpasti skop sebagaimana Seksyen (4.3) ISO 9001:2015 dengan mengambilkira perkara-perkara seperti berikut:

- a) Isu luaran dan dalaman rujuk kepada 4.1
- b) Keperluan pihak yang berkepentingan rujuk kepada 4.2
- c) Proses dan perkhidmatan FSSR.



Skop hendaklah boleh digunakan dan diselenggara sebagai dokumen- dokumen informasi yang menyatakan:

- a) Keterangan mengenai hubungkait antara proses dalam SPK.
- b) Skop untuk SPK termasuk perincian dan justifikasi jika sesuatu keperluan tidak diperlukan.

Batasan Aplikasi Pelaksanaan ISO 9001 : 2015

FSSR akan melaksanakan Sistem Pengurusan Kualiti ISO 9001:2015 bagi mencapai dasar dan objektif kualiti FSSR. Walau bagaimanapun, FSSR tidak menuntut pematuhan kepada keperluan-keperluan ISO 9001:2015 yang berikut:-

8.5.1(f) : Kawalan pengeluaran dan penyediaan perkhidmatan; validasi dan validasi semula secara berkala, keupayaan untuk mencapai keputusan yang dirancang daripada proses untuk pengeluaran dan penyediaan perkhidmatan, di mana output yang dihasilkan tidak boleh disahkan oleh pemantauan atau pengukuran berikutnya.

8.5.1(h) : Pelaksanaan pelepasan, penghantaran dan aktiviti selepas penghantaran.

Aktiviti Teras Penyediaan Perkhidmatan Pendidikan Tinggi

FSSR telah mengambil kira dasar dan perkara-perkara berkaitan yang telah digariskan oleh kerajaan dalam menggariskan teras dasar, matlamat dan strategi penyediaan perkhidmatan pendidikan tinggi, selain perkara-perkara yang terdapat dalam falsafah, visi, misi dan objektif FSSR. Terdapat sepuluh aktiviti teras penyediaan perkhidmatan pendidikan tinggi dalam FSSR atau keutamaan operasi fakulti adalah seperti berikut :-

- a) Pembangunan Akademik
- b) Pembangunan Pelajar
- c) Pemantapan Pengurusan
- d) Pembangunan Sumber Manusia
- e) Pengurusan Kewangan
- f) Pembangunan Penyelidikan, Perundingan, Perlindungan Harta Intelek dan Pengkomersilan
- g) Pemindahan Pengetahuan
- h) Pembangunan ICT
- i) Pembangunan Fizikal
- j) Pengurusan Fasiliti

4.4 SISTEM PENGURUSAN KUALITI DAN PROSES-PROSESNYA

4.4.1 FSSR mewujudkan, mendokumen, melaksana, menyenggara dan menambahbaik sistem pengurusan kualiti dan proses yang diperlukan beserta interaksi di antara proses sepertimana keperluan piawaian ISO 9001:2015. FSSR akan:

- a) Menentukan proses-proses yang perlu ada dalam Sistem Pengurusan Kualiti serta pelaksanaannya secara menyeluruh di FSSR.



- b) Menentukan turutan (*sequence*) proses yang betul dan hubung kait dengan proses-proses yang terlibat.
- c) Menentukan dan menggunakan kriteria, kaedah operasi dan kawalan proses yang berkesan.
- d) Mengenalpasti sumber yang diperlukan dan memastikan sumber yang diperlukan ada untuk digunakan.
- e) Membahagikan tanggungjawab dan kuasa untuk tujuan tersebut di atas.
- f) Menangani risiko dan peluang mengikut keperluan sub-klausu 6.1.
- g) Menilai proses dan melaksanakan sebarang perubahan yang diperlukan untuk memastikan proses mencapai matlamat.
- h) Menambahbaik proses dan sistem pengurusan kualiti.

Semua proses ini akan diuruskan oleh FSSR dengan mematuhi keperluan ISO 9001:2015. Jika sumber dan perkhidmatan luar diperlukan, FSSR akan memastikan semua kehendak dan keperluan piawaian yang ditetapkan oleh ISO 9001:2015 dipatuhi dan terkawal. Jenis dan tahap kawalan yang diaplikasikan ke atas proses sumber dan perkhidmatan luar akan dinyatakan dalam sistem pengurusan kualiti.

4.4.2 **Manual Kualiti** adalah dokumen utama yang menjelaskan dasar dan perancangan bagi Pengurusan Kualiti FSSR. Manual ini merupakan sumber rujukan utama bagi Sistem Pengurusan Kualiti ISO 9001:2015 FSSR. Manual ini disokong oleh dokumen-dokumen kualiti berikut:

- **Prosedur Kualiti**

Prosedur Kualiti adalah dokumen yang menyatakan segala proses pengurusan dan operasi FSSR. FSSR hendaklah bertanggungjawab menyediakan dan melaksanakan prosedur ini secara konsisten dan mengikut piawaian ISO 9001:2015. Sehubungan itu, FSSR mewujudkan lima (5) Prosedur Kualiti Pengurusan dengan empat (4) Prosedur Kualiti Pengurusan Sokongan serta dua puluh sembilan (29) Prosedur Kualiti Operasi seperti berikut:

PROSEDUR KUALITI PENGURUSAN	
PK.UiTM.FSSR (P).01	Prosedur Audit Dalam
PK.UiTM.FSSR (P).02	Prosedur Kawalan Produk Yang Tidak Memenuhi Spesifikasi
PK.UiTM.FSSR (P).03	Prosedur Tindakan Pembetulan
PK.UiTM.FSSR (P).04	Prosedur Pengurusan Risiko
PK.UiTM.FSSR (P).05	Prosedur Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan
PROSEDUR KUALITI PENGURUSAN (SOKONGAN)	
PK.UiTM.FSSR (P).06	Prosedur Permohonan, Penggunaan dan Penyewaan Ruang.
PK.UiTM.FSSR (P).07	Prosedur Pengendalian Peminjaman Alat Bantuan Mengajar
PK.UiTM.FSSR (P).08	Prosedur Pengendalian Aduan dan Maklumbalas Pelanggan
PK.UiTM.FSSR(P).09	Prosedur Penyelenggaraan Peralatan dan Ruang



**MANUAL KUALITI
FAKULTI SENI LUKIS & SENI REKA
(FSSR)
UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA**

Mukasurat : 17/42

MK.UiTM.FSSR.01

PROSEDUR KUALITI OPERASI	
PK.UiTM.FSSR.(O).01	Prosedur Pemantauan Prestasi Pengajian PhD untuk Staf Akademik
PK.UiTM.FSSR.(O).02	Prosedur Lantikan Pentadbir Akademik
PK.UiTM.FSSR.(O).03	Prosedur Pengambilan Staf (Tetap/Kontrak/Sambilan) UiTM
PK.UiTM.FSSR.(O).04	Prosedur Perancangan dan Promosi Program
PK.UiTM.FSSR.(O).05	Prosedur Proses Pengambilan Pelajar Pelajar Baru bagi Diploma/Sarjana Muda/Pasca Siswazah
PK.UiTM.FSSR.(O).06	Prosedur Penyediaan Jadual Waktu
PK.UiTM.FSSR.(O).07	Prosedur Pengajaran Kuliah/Studio/Bengkel/Makmal
PK.UiTM.FSSR.(O).08	Prosedur Penyediaan Bahan Pengajaran
PK.UiTM.FSSR.(O).09	Prosedur Penyediaan Kertas Soalan Peperiksaan Akhir
PK.UiTM.FSSR.(O).10	Prosedur Penyediaan Jadual Peperiksaan Akhir
PK.UiTM.FSSR.(O).11	Prosedur Pengendalian Peperiksaan Akhir Bertulis
PK.UiTM.FSSR.(O).12	Prosedur Persediaan Laporan Peperiksaan Akhir Pasca Siswazah (Kerja Kursus)
PK.UiTM.FSSR.(O).13	Prosedur Pengendalian Pembentangan Cadangan Penyelidikan
PK.UiTM.FSSR.(O).14	Prosedur Kesetaraan dan Pemberian Pengecualian Kredit Peringkat Fakulti
PK.UiTM.FSSR.(O).15	Prosedur Pengendalian Penilaian Berterusan (Semester 01-04/Diploma) (Semester 01-05/Sarjana Muda)
PK.UiTM.FSSR.(O).16	Prosedur Pengendalian Penilaian Projek Tahun Akhir (Semester 05/Diploma) (Semester 06/Sarjana Muda)
PK.UiTM.FSSR.(O).17	Prosedur Pengendalian Penulisan Akademik Sarjana Muda / Siswazah
PK.UiTM.FSSR.(O).18	Prosedur Pengendalian Latihan Industri Pelajar
PK.UiTM.FSSR.(O).19	Prosedur Pengendalian Latihan Industri Staf Akademik
PK.UiTM.FSSR.(O).20	Prosedur Permohonan Geran Penyelidikan/Harta Intelek (IP) dan Inovasi/Penerbitan
PK.UiTM.FSSR.(O).21	Prosedur Perundingan
PK.UiTM.FSSR.(O).22	Prosedur Pengendalian Memorandum Persefahaman (MoU) / Memorandum Perjanjian (MoA)
PK.UiTM.FSSR.(O).23	Prosedur Projek Kolaborasi Pelajar/Staf bersama Industri
PK.UiTM.FSSR.(O).24	Prosedur Penganjuran Pameran
PK.UiTM.FSSR.(O).25	Prosedur Pengendalian Maklumat Alumni FSSR
PK.UiTM.FSSR.(O).26	Prosedur Aktiviti Pelajar



**MANUAL KUALITI
FAKULTI SENI LUKIS & SENI REKA
(FSSR)
UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA**

Mukasurat : 18/42

MK.UiTM.FSSR.01

PK.UiTM.FSSR.(O).27	Prosedur Perancangan Perolehan dan Pembayaran Bekalan, Perkhidmatan serta Kerja-karya
PK.UiTM.FSSR.(O).28	Prosedur Permohonan Perkhidmatan Percetakan
PK.UiTM.FSSR.(O).29	Prosedur Pelupusan dan Kitar Semula Sisa Kimia, Pepejal dan Bahan/Hasil Kerja Pelajar.

- **Dokumen Sokongan**

Dokumen Sokongan adalah dokumen yang dijadikan bahan rujukan bagi pelaksanaan sesuatu proses. Ia mestilah disimpan dan disenggarakan oleh Pengurusan Atasan FSSR sebagai rujukan dan sokongan kepada Sistem Pengurusan Kualiti.

5. KEPIMPINAN

5.1 KEPIMPINAN DAN KOMITMEN

5.1.1 Umum

Pengurusan FSSR akan sentiasa komited kepada pembangunan dan pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti ISO 9001:2015 FSSR dan sentiasa berusaha secara berterusan untuk menambah baik sistem bagi menjamin keberkesanannya dengan:

- a) Memastikan semua staf FSSR memahami kepentingan memenuhi keperluan pelanggan, perundangan dan peraturan.
- b) Mewujud dan meluluskan Dasar dan Objektif Kualiti (rujuk Seksyen 5.2 dan 6.2).
- c) Mengadakan dan mengkaji semula perancangan strategik
- d) Membangun dan mewujudkan Daftar Risiko FSSR
- e) Mengadakan Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan.
- f) Memastikan sumber dan maklumat yang perlu adalah mencukupi.
- g) Mewujudkan kecemerlangan operasi melalui penambahbaikan proses.

5.1.2 Tumpuan kepada Pelanggan

Pengurusan Atasan FSSR menunjukkan kepimpinan dan komitmen terhadap pelanggan dengan mengenalpasti dan memahami dan menepati keperluan pelanggan, perundangan dan peraturan; memastikan dan menangani risiko dan peluang yang memberi kesan terhadap keakuratan produk dan perkhidmatan serta kebolehan untuk meningkatkan kepuasan hati pelanggan; dan fokus terhadap mempertingkatkan lagi kepuasan pelanggan dikekalkan.



5.2 DASAR KUALITI

FSSR komited untuk menguruskan **fakulti** secara profesional demi melahirkan graduan bumiputera yang berdaya saing, global dan beretika serta sentiasa memenuhi keperluan pelanggan.

FSSR sentiasa meningkatkan keberkesanan dan kecekapan sistem pengurusan kualiti melalui penambahbaikan secara berterusan untuk menjadi sebuah **fakulti** bertaraf dunia.

5.2.1 Pengurusan Atasan FSSR akan memastikan Dasar Kualiti adalah sentiasa:

- a) Bersesuaian dengan tujuan penubuhan FSSR;
- b) Menjadi asas dalam mewujudkan dan menyemak semula objektif kualiti;
- c) Mengandungi komitmen untuk memenuhi keperluan yang berkaitan
- d) Mengandungi komitmen Pengurusan FSSR untuk penambahbaikan sistem pengurusan kualiti secara berterusan;

5.2.2 Penyampaian Dasar Kualiti

Dasar Kualiti ini disebarkan, difahami dan dilaksanakan oleh keseluruhan warga FSSR dan dikaji semula untuk memastikan kesesuaiannya yang berterusan. Ianya juga dipamerkan di tempat strategik di fakulti, pejabat dan kampus cawangan. Selain itu, ianya juga dimuatnaik di laman web FSSR supaya dapat dicapai oleh semua pihak berkepentingan yang berkaitan. <https://ad.uitm.edu.my/index.php/quality-unit-quad>

5.3 PERANAN ORGANISASI, TANGGUNGJAWAB DAN BIDANG KUASA

Pengurusan Atasan FSSR mengenal pasti dan memaklumkan tanggungjawab dan bidang kuasa masing-masing kepada semua staf FSSR melalui carta organisasi serta senarai tugas yang terkini. Pengurusan Atasan FSSR akan melantik Timbalan Dekan (Akademik) sebagai Wakil Pengurusan FSSR yang bertanggungjawab mengenai perkara berikut:

- a) Memastikan Sistem Pengurusan Kualiti memenuhi keperluan piawaian antarabangsa
- b) Memastikan proses dapat mengeluarkan hasil seperti yang dirancang
- c) Melapor kepada Pengurusan Atasan FSSR mengenai prestasi Sistem Pengurusan Kualiti FSSR dan juga peluang untuk penambahbaikan
- d) Memastikan staf FSSR fokus kepada pelanggan dengan diberi kesedaran mengenai keperluan pelanggan bagi penambahbaikan berterusan Sistem Kualiti FSSR; dan
- e) Memastikan integriti sistem pengurusan kualiti dikekalkan apabila perubahan kepada sistem pengurusan kualiti dirancang dan dilaksanakan.

Wakil Pengurusan FSSR dibantu secara operasinya oleh Ketua Unit Kualiti dengan sokongan ahli-ahli Unit Kualiti FSSR.



6. PERANCANGAN

6.1 TINDAKAN YANG DIAMBIL UNTUK MENANGANI RISIKO DAN PELUANG

- 6.1.1 Bagi memastikan dan menjamin sistem pengurusan kualiti akan mencapai matlamat yang telah ditetapkan dan menghalang atau mengurangkan hasil yang tidak diinginkan serta mencapai penambahbaikan; kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman terhadap universiti telah dikenalpasti melalui analisa ke atas semua perkara tersebut semasa perancangan dan semakan ke atas pelan strategik universiti dilakukan.
- 6.1.2 Keperluan dan jangkaan pelanggan dan pihak berkepentingan juga telah dikenalpasti semasa perancangan strategik dilakukan. Dua (2) buah dokumen yang berkaitan ialah Perancangan/Pelan Strategik dan Daftar Risiko. Daftar Risiko menangani bagaimana risiko dikenalpasti, dinilai dan dikawal untuk memastikan tindakan yang diambil untuk mengawal risiko itu berkesan dan setimpal dengan risiko tersebut.

DOKUMEN RUJUKAN

- 1) Panduan Pengurusan Risiko UiTM
- 2) Prosedur Pengurusan Risiko FSSR (PK.UiTM.FSSR (P).04)

6.2 OBJEKTIF KUALITI DAN PERANCANGAN UNTUK MENCAPAINYA

- 6.2.1 FSSR mewujudkan Objektif Kualiti untuk fungsi, tahap dan proses yang berkaitan yang diperlukan untuk sistem pengurusan kualiti berdasarkan perancangan strategik, dasar kualiti, misi, visi dan objektif fakulti serta UiTM.

OBJEKTIF KUALITI FSSR

1. Mencapai enrolmen 4,000 pelajar menjelang 2025.
 - a) 70% pelajar yang memperolehi 5A di peringkat SPM yang mendaftar bersama FSSR.
2. Memastikan 100% kurikulum melalui proses semakan sekurang- kurangnya sekali dalam tempoh 3 – 5 tahun.
 - a) Peningkatan bilangan program yang mendapat pengiktirafan daripada badan-badan profesional tempatan dan antarabangsa.
 - Tempatan: 2 program
 - Antarabangsa: 1 program
3. Memastikan peningkatan peratusan pelajar bergraduan dalam tempoh yang ditetapkan (GOT) menjelang 2025 mengikut peringkat pengajian:
 - 90% pelajar sepenuh masa Diploma dan Sarjana Muda



- 90% pelajar Sarjana (Kerja Kursus)
- 15% pelajar Sarjana (Penyelidikan) dan
- 20% pelajar PhD
- a) Peratusan graduan yang bergraduat dengan CGPA 3.5 dan ke atas:
 - 25% Graduan Diploma, Sarjana Muda
 - 90% Graduan Sarjana (Kerja Kursus)
- 4. Memastikan sekurang-kurangnya 20 graduan PhD menjelang 2025.
 - a) Memastikan sekurang-kurangnya 5% pelajar PhD dari luar negara bergraduat bersama FSSR menjelang 2025.
- 5. Memastikan kadar kebolehpasaran siswazah melebihi :
 - 80% (Sarjana Muda)
 - 95% (Diploma)
 - 5% bekerja sendiri
- 6. Memastikan setiap pensyarah menghasilkan sekurang-kurangnya (2) penyelidikan / penulisan berindeks / penerbitan ilmiah / karya kreatif / inovasi / harta intelek atau perundingan yang berdaftar dengan UiTM menjelang 2025.
 - a) Peningkatan sebanyak (5) penerbitan berindeks bertaraf Q menjelang 2025.
 - b) Peningkatan penghasilan penerbitan ilmiah / karya kreatif / inovasi dengan penerbitan ISBN dan berdaftar di PRISMA UiTM setiap tahun.
- 7. Memastikan nilai geran penyelidikan mencapai RM5 juta menjelang 2025.
- 8. Memastikan kecemerlangan dalam pemindahan ilmu dengan mengkomersialkan (5) produk hasil penyelidikan menjelang 2025.
 - a) Memastikan kecemerlangan dalam pemindahan ilmu melalui pengkomersilan produk hasil penyelidikan dan perundingan kepakaran dengan jumlah nilai RM1 juta menjelang 2025.
- 9. Memastikan 50% pensyarah adalah berkeelayakan PhD menjelang 2025.

- 6.2.2 **Objektif Kualiti FSSR diperinci dan disebarikan kepada semua warga FSSR serta disemak dan dikemaskini setiap tahun.** Perancangan untuk mencapai objektif kualiti dilakukan dengan menentukan apa yang perlu dilakukan, keperluan sumber, siapa yang bertanggungjawab, bila ianya mesti disiapkan dan bagaimana keputusan akan dinilai.

Setiap tahun, **kesemua objektif kualiti disemak pencapaiannya dan sekiranya tidak dicapai justifikasi diberikan.** Objektif-objektif ini akan dibandingkan dan diukur berpandukan sasaran-sasaran strategi yang ditetapkan dalam Perancangan & Pelaksanaan, Rancangan Malaysia Ke 11 (2016 – 2020), Universiti Teknologi MARA.



DOKUMEN SOKONGAN

- 1) Buku Perancangan & Pelaksanaan, Rancangan Malaysia Ke 11 (2016 – 2020), Universiti Teknologi MARA

6.3 PERANCANGAN PERUBAHAN

Perancangan Sistem Pengurusan Kualiti

FSSR memastikan perubahan kepada sistem pengurusan kualiti dilakukan dengan terancang dengan mengambilkira:

- a) Tujuan perubahan tersebut dan kemungkinan yang timbul
- b) Integriti sistem pengurusan kualiti kekal kukuh walaupun berlaku perubahan ke atas sistem pengurusan kualiti.
- c) Kewujudan sumber untuk menangani perubahan
- d) Pembahagian dan pembahagian semula tanggungjawab dan bidang kuasa

7.0 SOKONGAN

7.1 PENYEDIAAN SUMBER-SUMBER

FSSR memastikan peruntukan dan penyediaan sumber yang perlu, ditentu dan disediakan secukupnya bagi melaksana, menyenggara dan menambahbaik Sistem Pengurusan Kualiti FSSR secara berterusan dengan mengambilkira:

- a) Kebolehan dan kekangan sumber dalaman sedia ada.
- b) Sumber yang perlu diperolehi dari pembekal luar.

7.1.2 Sumber Manusia

FSSR mengenalpasti dan menyediakan staf yang diperlukan untuk keberkesanan sistem pengurusan kualiti, operasi dan kawalan ke atas proses-proses fakulti. Semua staf adalah terlatih supaya cekap, mahir, dan berpengalaman bagi menjamin mutu kerja. Semua keperluan sumber manusia dirancang mengikut kaedah yang ditetapkan oleh universiti.

7.1.3 Infrastruktur

FSSR komited untuk menyediakan kemudahan infrastruktur yang diperlukan untuk melaksanakan proses bagi menghasilkan produk yang memenuhi spesifikasi. Kemudahan infrastruktur termasuk:



- a) Bangunan, ruang kerja dan kemudahan-kemudahan yang berkaitan;
- b) Peralatan yang meliputi perkakasan dan perisian yang diperlukan untuk menjalankan kerja;
- c) Kemudahan sokongan seperti pengangkutan, komunikasi atau sistem maklumat; dan
- d) Penyenggaraan berkala ke atas perkara (a), (b) dan (c) di atas bagi memastikan ia sentiasa sedia untuk diguna pakai bagi tujuan pengurusan korporat FSSR untuk kepuasan hati pelanggan.

DOKUMEN RUJUKAN

- 1) SPK Pengurusan Fasilitas
- 2) MPK Pejabat Infrastruktur
- 3) SPK Pejabat Pendaftar

7.1.4 Persekitaran Kerja

FSSR memastikan dan menyediakan persekitaran kerja yang kondusif dan selesa yang mengutamakan budaya kualiti dan etika kerja yang baik. Pengurusan FSSR memastikan pengurusan dan penyenggaraan ruang dilaksanakan seperti mana keperluan yang ditetapkan mengikut peraturan am keselamatan dan kesihatan di tempat kerja.

Kemudahan persekitaran kerja termasuk:

- a) Sistem pencahayaan.
- b) Sistem ventilasi dan penghawa dingin.
- c) Tempat kerja yang ergonomik.
- d) Sistem keselamatan dan pencegahan kebakaran.
- e) Kebersihan ruang.
- f) Interaksi sosial.
- g) Kemudahan pekerja.

DOKUMEN RUJUKAN

- 1) SPK Pengurusan Fasilitas

7.1.5 Pemantauan dan Pengukuran Sumber

7.1.5.1 & 7.1.5.2 Kawalan Peralatan bagi Pemantauan dan Pengukuran

FSSR mengawal pemantauan dan penilaian ke atas perkakasan bagi memastikan semua aplikasi yang telah dibangunkan memenuhi keperluan pelanggan, mudah digunakan dan berfungsi sepenuhnya di sepanjang masa. Bagi memastikan penilaian ke atas perkakasan yang dibuat adalah tepat, kaedah penilaian hendaklah:



- a) Dikaliberasi atau diverifikasi atau kedua-duanya dengan standard penilaian kebangsaan/antarabangsa secara berjadual atau sebelum digunakan; di mana tidak terdapat standard sedia ada, asas kaliberasi atau verifikasi yang dijalankan hendaklah direkodkan;
- b) Boleh diubahsuai atau diubahsuai semula apabila perlu;
- c) Telah dikenalpasti boleh dalam menentukan status kaliberasi atau verifikasi;
- d) Dijamin selamat daripada perubahan yang boleh mengakibatkan penilaian tidak sah untuk diterima; dan
- e) Terkawal daripada kerosakan dan kemerosotan semasa pengendalian, penyelenggaraan dan penyimpanan.

7.1.6 Pengetahuan Organisasi

FSSR menentukan pengetahuan yang diperlukan untuk operasi proses-prosesnya bagi mencapai keakuran produk dan perkhidmatan. Setelah mengenalpasti pengetahuan yang diperlukan melalui perancangan strategik, beberapa sistem dan mekanisma telah diadakan untuk membolehkan pengetahuan ini disimpan, dikongsi dan digunakan bila perlu. Bagi tujuan ini di antara sistem yang digunakan termasuklah:

- a) *Academic Information Management Systems (AIMS)*
- b) *University Electronic Programme Management Office (UePMO)/Sistem Pengurusan dan Pemantauan Projek*
- c) *Sistem Maklumat Sumber Manusia*
- d) *Online Process Improvement Register (OPIR)*

7.2 Kompetensi/Kecekapan

Bagi tujuan peningkatan kompetensi dan kecekapan staf, FSSR akan:

- a) Mengenalpasti kompetensi yang diperlukan oleh staf untuk melakukan kerja yang memberi kesan kepada prestasi dan sistem pengurusan kualiti melalui laporan penilaian tahunan, perancangan strategik dan permohonan dari staf sendiri;
- b) Memastikan semua staf memperolehi kelayakan dan kompetensi yang diperlukan untuk memberikan perkhidmatan yang berkualiti melalui pendidikan, latihan, atau pengalaman. Semua staf diberi latihan dalam bidang pengkhususan yang diperlukan. Staf yang terlibat dalam pengkhususan akan diberi latihan dan pendedahan yang sesuai dalam usaha meningkatkan kompetensi mereka dengan menghadiri sekurang-kurangnya 42 jam latihan setahun;
- c) Menilai keberkesanan latihan yang diberikan untuk memenuhi keperluan kompetensi; dan
- d) Mengemas kini dan menyimpan rekod latihan, kompetensi dan pengalaman staf yang terlibat.



DOKUMEN RUJUKAN

- 1) Pekeliling Perkhidmatan Bil. 6 tahun 2005
- 2) Pekeliling Naib Canselor Bil. 1/2010
- 3) Pekeliling Jabatan Perkhidmatan Awam Ruj. JPA(I)S.175/4/1-1 Klt .22 (38) bertarikh 29 Februari 2016
- 4) Pekeliling Naib Canselor Bil. 4/2017

7.3 KESEDARAN

FSSR memastikan staf mempunyai kesedaran yang tinggi dan menghayati Dasar Kualiti dan Objektif Kualiti FSSR dengan mengadakan kursus dan bengkel berkaitan kualiti, kecemerlangan operasi dan sistem pengurusan kualiti yang juga menyumbang kepada peningkatan prestasi.

7.4 KOMUNIKASI DALAMAN

FSSR memastikan sistem komunikasi dalaman yang berkesan diwujudkan melalui:

- Mesyuarat Pengurusan Eksekutif (MPE)
- Mesyuarat Mesyuarat Pengurusan Kanan (MPK)
- Mesyuarat Pengurusan Fakulti (HEA, HEP, ICAN, PJI)
- Mesyuarat Pengurusan Akademik Pusat Pengajian (PAPP)
- Mesyuarat Pengurusan Pentadbiran/Sumber Manusia
- Mesyuarat Unit Kualiti
- Sesi Taklimat
- Notis Papan Kenyataan
- Pekeliling Dekan
- Perbincangan Kumpulan
- Sistem Aduan dan Cadangan
- Buletin FSSR
- Lensa Korporat
- Laman Web rasmi FSSR
- Memo/ Surat menyurat

Saluran komunikasi dalaman dan luaran akan disokong, disebar dan dikawal oleh Unit Kualiti dan Komunikasi Korporat serta Web Media FSSR.



DOKUMEN RUJUKAN:

		Pemegang
1)	Fail Mesyuarat MPE	Sekretariat MPE
2)	Fail Mesyuarat Pengurusan Kanan	Sekretariat MPK
3)	Fail Mesyuarat Pengurusan Fakulti	Sekretariat TD masing-masing
4)	Fail Mesyuarat Sumber Manusia	Sekretariat SM
5)	Fail Mesyuarat PAPP	Sekretariat PAPP
6)	Fail Mesyuarat Unit Kualiti	Sekretariat QuAD
7)	Fail Mesyuarat Jawatankuasa Induk - Pembangunan Sumber Manusia	Sekretariat JKI-PbSM
8)	Fail Pekeliling Universiti Teknologi MARA	Semua Bahagian yang mengeluarkan Pekeliling Unit Korporat UiTM
9)	Dasar Laman Web UiTM	InQKA
10)	Dasar Media Sosial UiTM	InQKA
11)	Dasar Jaminan dan Pengukuhan Kualiti	InQKA

7.5 MAKLUMAT YANG DIDOKUMENKAN

7.5.1 Umum – Kawalan Dokumen

Dokumen yang diwujudkan dalam sistem pengurusan kualiti akan dikawal. Rekod juga merupakan jenis dokumen yang perlu dikawal selaras dengan keperluan 7.5.3. Prosedur bagi kawalan dokumen disediakan meliputi perkara-perkara berikut:

- Kelulusan dokumen sebelum diedarkan;
- Mengkaji semula dan mengemas kini di mana perlu serta meluluskannya
- Memastikan perubahan dan status dokumen terkini dikenal pasti;
- Memastikan versi dokumen terkini yang berkaitan boleh dirujuk bila diperlukan;
- Memastikan dokumen dapat dirujuk dan dikenal pasti pada bila-bila masa;
- Memastikan dokumen luaran yang ditentukan keperluannya oleh Pengurusan FSSR bagi perancangan dan operasi sistem pengurusan kualiti harus dikenal pasti dan pengedarannya dikawal; dan
- Menghalang daripada dokumen usang digunakan dan dokumen ini ditandakan "BATAL" sekiranya disimpan untuk sebarang tujuan.

7.5.2 Membuat dan Mengemaskini

Semua dokumen terkawal mempunyai pengenalan seperti tajuk, tarikh dan nombor rujukan serta disemak dan diluluskan sebelum dikeluarkan/digunapakai.

7.5.3 Kawalan Rekod

UiTM akan menyediakan dan menyelenggara Prosedur Kawalan Rekod. Manakala, FSSR akan menggunakan prosedur kawalan rekod tersebut di fakulti. Satu senarai induk



Rekod disediakan untuk mempermudah pengesanan, dan penyenggaraan rekod kualiti. Satu sistem kod rujukan akan ditentukan menurut kategori Rekod.

Semua Rekod disimpan dengan selamat supaya mudah dikenal pasti dan dirujuk. Jika disimpan secara elektronik, satu sistem sokongan (*back-up*) bagi storan rekod berkenaan akan diadakan. Pengurusan Atasan FSSR akan mengambil tindakan mencegah kehilangan data dengan merencanakan Pelan Pengurusan Risiko yang bersesuaian.

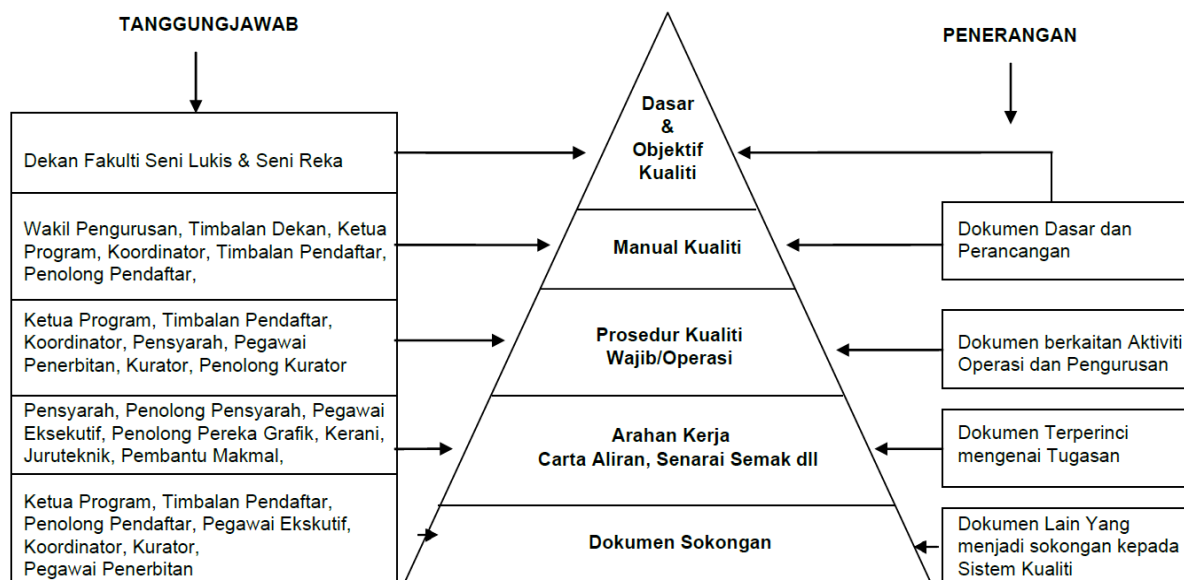
Rekod hendaklah disimpan secara sistematik untuk rujukan semula sekurang-kurangnya 5 tahun sebelum dilupuskan menurut kaedah yang ditetapkan oleh Pengurusan FSSR.

DOKUMEN RUJUKAN

- 1) PK.UiTM.(P).01
- 2) PK.UiTM.(P).02

Prosedur Kawalan Dokumen
Prosedur Kawalan Rekod

FSSR akan mendokumentasikan Sistem Pengurusan Kualiti untuk Pengurusan Korporat FSSR bagi memastikan semua kehendak pelanggan dikenal pasti, difahami dan dipenuhi. Struktur Dokumentasi Sistem Pengurusan Kualiti tersebut adalah berasaskan kepada Rajah 7.5



Rajah 7.5: Struktur Dokumentasi ISO 9001:2015 FSSR

Sistem Pengurusan Kualiti FSSR diwujudkan bagi memastikan satu Sistem Pengurusan Kualiti dapat dibentuk dan dilaksanakan dengan cekap, tepat dan berkesan berpandukan kepada Dasar Kualiti dan Objektif Kualiti yang ditetapkan dalam Seksyen 5.2 dan 6.2 Manual Kualiti ini.



8.0 OPERASI

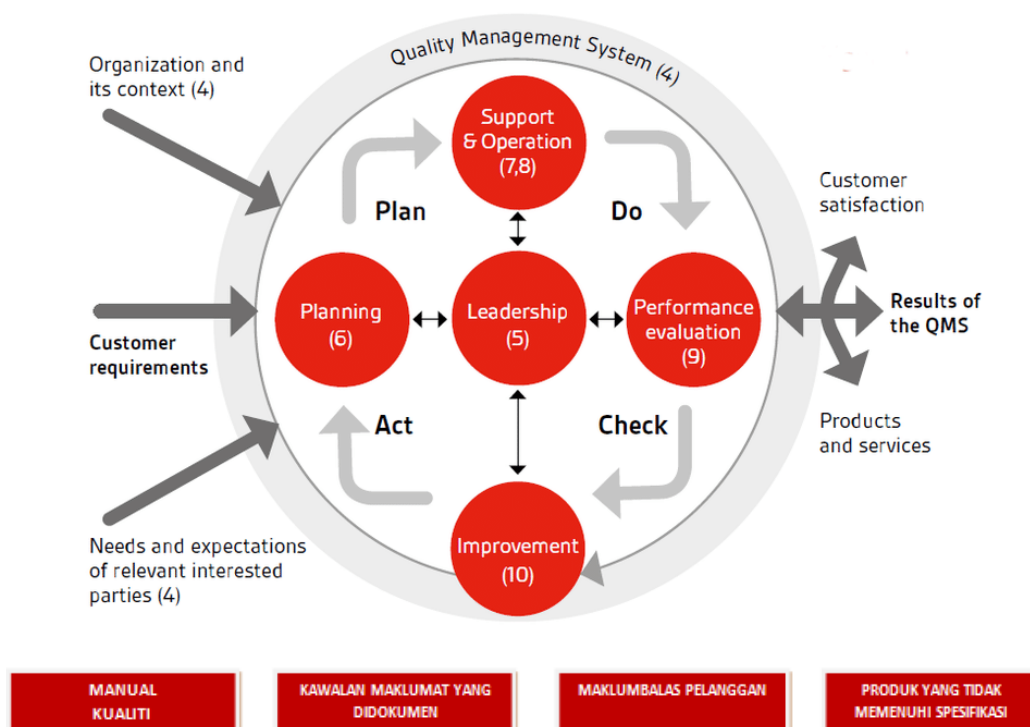
8.1 PERANCANGAN OPERASI DAN KAWALAN BAGI PENZAHIRAN PRODUK

FSSR merancang dan mewujudkan proses-proses yang didokumenkan bagi memastikan keperluan-keperluan pelanggan sentiasa dipenuhi secara konsisten.

Bagi menzahirkan produk yang diperlukan oleh pelanggan, Pengurusan FSSR akan menentukan pendekatan proses bagi pengurusan kualiti FSSR seperti berikut:

- Objektif dan keperluan kualiti bagi membangunkan produk yang mencerminkan kualiti produk FSSR;
- Keperluan untuk menentukan proses yang terlibat, dokumen kualiti serta penyediaan maklumat dan sumber-sumber pengurusan kualiti FSSR;
- Keperluan aktiviti verifikasi, pemantauan, pemeriksaan, pengukuran dan pengujian serta kriteria bagi menentukan produk memenuhi keperluan yang ditetapkan; dan
- Rekod yang diperlukan sebagai bukti pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti ISO 9001:2015 FSSR dalam memenuhi keperluan pelanggan.

Proses yang terlibat di dalam penzahiran produk ditunjukkan secara ringkas melalui Pelan Kualiti FSSR seperti berikut:



PELAN KUALITI: PENGURUSAN KUALITI FSSR



8.2 KEPERLUAN UNTUK PRODUK DAN PERKHIDMATAN

8.2.1 Komunikasi Dengan Pelanggan

FSSR akan menentu dan melaksanakan cara komunikasi yang terancang dan berkesan dengan pelanggan mengenai:

- a) Maklumat berkaitan dengan produk;
- b) Pertanyaan pengendalian kontrak dan tempahan termasuk pindaan kepada kehendak asal;
- c) Maklum balas dan aduan pelanggan;
- d) Pengendalian atau pengawalan harta pelanggan; dan
- e) Mewujudkan keperluan tertentu untuk tindakan luar jangka bila perlu

Antara kaedah yang digunakan ialah:

- Buku Panduan, helaian program, risalah dan poster
- Taklimat
- Hari Bertemu Pelanggan
- Surat menyurat, e-mel atau memo jabatan
- Borang maklum balas, borang aduan atau cadangan pelanggan
- Laman web
- Kaunter perkhidmatan
- Papan Kenyataan

8.2.2 Menentukan Keperluan yang Berkaitan dengan Produk dan Perkhidmatan

FSSR akan menentukan:

- a) Keperluan yang dikehendaki oleh pelanggan termasuk keperluan aktiviti semasa dan selepas penzahiran produk bagi memenuhi kehendak mereka;
- b) Keperluan yang tidak dinyatakan oleh pelanggan tetapi diketahui perlu;
- c) Keperluan undang-undang dan peraturan yang bersesuaian dengan produk; dan
- d) Keperluan-keperluan tambahan yang ditentukan dan dianggap penting oleh FSSR.

Keperluan-keperluan pelanggan yang berkaitan dengan pengurusan korporat FSSR merangkumi perkara berikut:

1. Pembangunan Akademik
2. Pembangunan Pelajar
3. Pemantapan Pengurusan
4. Pembangunan Sumber Manusia
5. Pembangunan Penyelidikan, Perundingan, Perlindungan Harta Intelekt dan Pengkomersilan
6. Pembangunan ICT
7. Pembangunan Fizikal
8. Pengurusan Fasilitas
9. Pengurusan Kewangan
10. Pemindahan Pengetahuan



8.2.3 Semakan Keperluan yang Berkaitan dengan Produk dan Perkhidmatan

FSSR akan menyemak semula keperluan yang berkaitan dengan produk dan perkhidmatan yang ditawarkan untuk memastikan ia mempunyai keupayaan untuk memenuhi keperluan. Semakan ini akan dilakukan sebelum FSSR membuat komitmen untuk membekalkan produk dan perkhidmatan kepada pelanggan, dan akan memastikan bahawa:-

- a) Keperluan produk dikenal pasti.
- b) Sebarang perubahan kepada keperluan yang telah dinyatakan, diambil tindakan pembetulan dan diatasi.
- c) Pengurusan FSSR berupaya untuk memenuhi keperluan-keperluan yang dinyatakan.

Keputusan semakan semula dan tindakan-tindakan seterusnya akan direkodkan (lihat 7.5.3).

Keperluan produk yang dinyatakan oleh pelanggan secara lisan hendaklah disahkan sebelum FSSR bersetuju untuk memenuhi keperluan tersebut. Jika berlaku sebarang perubahan kepada keperluan pelanggan, FSSR akan memastikan semua dokumen yang berkaitan dipinda sewajarnya dan semua staf yang terlibat dimaklumkan tentang perubahan-perubahan yang telah dibuat.

8.3 REKA BENTUK DAN PEMBANGUNAN PRODUK

8.3.1 Umum

Klausa ini hanya diguna pakai untuk mereka bentuk dan membangunkan program akademik pengajian tinggi.

8.3.2 Perancangan Reka Bentuk dan Pembangunan Program/Cadangan Penyelidikan/Cadangan Aktiviti

FSSR akan merancang dan mengawal aktiviti mereka bentuk dan pembangunan program yang ditawarkan. FSSR hendaklah menentukan semasa merancang reka bentuk dan pembangunan program perkara berikut:

- a) i. Fakulti terlibat secara langsung dalam aktiviti mereka bentuk dan pembangunan program berdasarkan garis panduan BHEA;
- ii. Fakulti terlibat secara langsung dalam aktiviti mereka bentuk dan pembangunan cadangan aktiviti berdasarkan garis panduan ICAN dan IRMI;
- iii. Fakulti terlibat secara langsung dalam aktiviti mereka bentuk dan pembangunan cadangan penyelidikan berdasarkan garis panduan IRMI;



- b) i. Senat akan menyemak dan membuat pengesahan yang diperlukan dalam aktiviti mereka bentuk dan membangunkan program; dan
- ii. Senat akan mengambil maklum terhadap cadangan penyelidikan.
- c) LPU bertanggungjawab dan berkuasa meluluskan program yang dibangunkan di peringkat FSSR.

BHEA/ICAN/IRMI akan mengurus fasa-fasa reka bentuk dan pembangunan program/cadangan penyelidikan/cadangan aktiviti bagi memastikan keberkesanan komunikasi dan pengagihan tanggungjawab yang jelas seperti yang dinyatakan dalam garis panduan berkaitan. Hasil perancangan setiap peringkat aktiviti ini hendaklah sentiasa dikemas kini bagi mengenal pasti kemajuan perancangan reka bentuk dan pembangunan program/ cadangan penyelidikan/cadangan aktiviti yang dijalankan.

8.3.3 Input Bagi Aktiviti Mereka Bentuk Dan Pembangunan Program/Cadangan Penyelidikan/ Cadangan Aktiviti

Input bagi keperluan program/ cadangan penyelidikan/ cadangan aktiviti akan ditentukan dan rekod-rekod mengenainya disenggarakan. Input ditentukan berdasarkan garis panduan yang meliputi:

- a) Tujuan;
- b) Maklumat mengenai reka bentuk seumpamanya yang telah ada sebelumnya, jika berkaitan;
- c) Keperluan undang-undang dan peraturan yang berkuat kuasa; dan
- d) Keperluan-keperluan penting yang lain untuk aktiviti mereka bentuk dan pembangunan program/ cadangan penyelidikan/ cadangan aktiviti.

Input akan disemak untuk memastikan ianya mencukupi. Keperluan-keperluan program/ cadangan penyelidikan/ cadangan aktiviti hendaklah lengkap, jelas dan tidak bercanggah antara satu dengan yang lain.

DOKUMEN RUJUKAN

- 1) Garis Panduan Akademik (naskah terkini)
- 2) Panduan Standard Program Peringkat Sarjana Muda (Bil. 1 Vol. 1)
- 3) Kod Amalan Akreditasi Program (COPPA) <http://www.mqa.gov.my>
- 4) Kod Amalan Audit Institusi (COPIA) <http://www.mqa.gov.my>
- 5) Pembangunan Program (ICAN) <http://icn.uitm.edu.my/>
- 6) Cadangan Penyelidikan/ Aktiviti (IRMI) <http://irmi.uitm.edu.my/>



8.3.4 Kawalan Reka Bentuk dan Pembangunan Program/Cadangan Penyelidikan/Cadangan Aktiviti

Pada peringkat yang telah ditetapkan dalam perancangan, semakan secara teratur akan dijalankan oleh fakulti ke atas aktiviti mereka bentuk dan pembangunan selaras dengan perancangan yang telah ditentukan (lihat 8.3.2) bertujuan untuk:

- a) Menilai keupayaan output reka bentuk dan pembangunan program/cadangan penyelidikan/cadangan aktiviti memenuhi keperluan yang telah ditetapkan;
- b) Mengenal pasti masalah dan mencadangkan tindakan yang sesuai bagi mengatasi masalah berkenaan;

BHEA/IRMI/ICAN akan menyemak reka bentuk dan pembangunan program/cadangan penyelidikan/cadangan aktiviti seperti yang dinyatakan dalam garis panduan berdasarkan IRMI. Rekod hasil semakan dan tindakan pembetulan yang diambil akan disimpan dan disenggarakan (lihat 7.5).

Verifikasi akan dilaksanakan mengikut perancangan yang ditentukan (lihat 8.3.4) untuk memastikan output reka bentuk dan pembangunan program/cadangan penyelidikan/ cadangan aktiviti memenuhi keperluan dan syarat-syarat yang ditentukan. Rekod hasil verifikasi dan tindakan pembetulan hendaklah disimpan dan disenggarakan.

Validasi akan dijalankan mengikut peringkat yang ditentukan dalam perancangan (lihat 8.3.4) untuk memastikan output yang dihasilkan oleh aktiviti mereka bentuk dan pembangunan program/cadangan penyelidikan/ cadangan aktiviti memenuhi tujuan dan kegunaan proses berkaitan.

Mengikut kesesuaian, validasi akan dibuat sebelum program/cadangan penyelidikan/cadangan aktiviti disampaikan kepada pelanggan. Rekod hasil validasi dan tindakan pembetulan yang berkaitan hendaklah disenggarakan (lihat 7.5). Validasi tidak dilakukan terhadap cadangan penyelidikan dan cadangan aktiviti.

8.3.5 Output Bagi Aktiviti Mereka Bentuk dan Pembangunan Program/Cadangan Penyelidikan/Cadangan Aktiviti

Output yang dihasilkan akan disahkan bagi memastikan ia menepati kehendak input reka bentuk dan pembangunan program/cadangan penyelidikan/ adangan aktiviti serta akan diluluskan sebelum diguna pakai/dijalankan.

Output tersebut hendaklah:

- a) Memenuhi kehendak input reka bentuk dan pembangunan program/cadangan penyelidikan/cadangan aktiviti;



- b) Menyediakan maklumat untuk aktiviti perolehan, penghasilan dan penyampaian program/cadangan penyelidikan/cadangan aktiviti;
- c) Mengandungi atau merujuk kepada kriteria yang membolehkan program/cadangan penyelidikan/cadangan aktiviti yang disampaikan memenuhi keperluan yang ditetapkan; dan
- d) Menyatakan dengan jelas ciri-ciri keselamatan dengan cara penggunaan dengan betul bagi program/cadangan penyelidikan/ cadangan aktiviti yang disampaikan.

Dokumen output reka bentuk dan/atau kemajuan haruslah disimpan dalam bentuk yang sesuai untuk pengesahan terhadap input rekabentuk dan pembangunan dan harus dipersetujui oleh Pengurusan FSSR sebelum diluluskan.

8.3.6 Perubahan Ke Atas Reka Bentuk Dan Pembangunan Program/ Cadangan Penyelidikan/Cadangan Aktiviti

Pindaan yang berlaku ke atas reka bentuk dan pembangunan program/ cadangan penyelidikan/cadangan aktiviti akan dikenal pasti dan rekod mengenainya disenggarakan. Pindaan ke atas reka bentuk dan pembangunan program/cadangan penyelidikan/cadangan aktiviti akan disemak dan disahkan mengikut garis panduan yang ditetapkan. Semakan yang dibuat akan meliputi penilaian kesan pindaan pada bahagian-bahagian dan keseluruhan program/cadangan penyelidikan/cadangan aktiviti yang disampaikan kepada pelanggan.

Rekod keputusan semak semula dan tindakan yang diperlukan akan disenggara (lihat 7.5).

8.4 KAWALAN TERHADAP PROSES LUARAN YANG DIBEKALKAN, PRODUK DAN PERKHIDMATAN

8.4.1 Umum

FSSR akan memastikan bahan yang diperolehi memenuhi keperluan perolehan yang ditetapkan. Jenis dan tahap kawalan ke atas pembekal dan bahan yang diperolehi akan bergantung kepada kesan perolehan bahan tersebut ke atas produk atau produk akhir yang disampaikan kepada pelanggan.

FSSR akan menilai dan memilih pembekal berdasarkan keupayaan mereka membekalkan bahan yang memenuhi keperluan yang telah ditetapkan oleh FSSR. Kriteria untuk pemilihan serta penilaian prestasi pembekal akan ditentukan. Rekod hasil penilaian dan tindakan pembetulan yang berkaitan akan disenggarakan (lihat 7.5).



8.4.2 Jenis dan Tahap Kawalan

FSSR akan menentukan dan melaksanakan pemeriksaan ke atas bekalan yang diperoleh untuk memastikan ia memenuhi keperluan perolehan yang ditetapkan. Sekiranya FSSR atau pelanggannya bercadang hendak menjalankan verifikasi di premis pembekal, cara verifikasi yang hendak dijalankan dan kaedah pengesahan penerimaan bekalan akan dinyatakan dalam dokumen perolehan.

DOKUMEN RUJUKAN

- 1) PK.PB.UiTM (O).08 Prosedur Pengurusan Perolehan

8.4.3 Maklumat untuk Pembekal Luar

Maklumat mengenai perolehan akan menjelaskan bahan yang hendak diperoleh dari pembekal luar termasuk perkara berikut di mana sesuai:

- a) Keperluan untuk proses-proses, produk dan perkhidmatan yang akan disediakan;
- b) Keperluan untuk meluluskan produk dan perkhidmatan; kaedah, proses dan peralatan; serta pelepasan produk dan perkhidmatan.
- c) Keperluan kelayakan staf yang terlibat;
- d) Interaksi pembekal luar dengan FSSR
- e) Kawalan dan pemantauan prestasi pembekal luar yang akan digunakan oleh FSSR; dan
- f) Pengesahan atau aktiviti validasi FSSR atau pelanggan, bercadang untuk melaksanakannya di premis pembekal luar.

FSSR akan memastikan maklumat yang lengkap mengenai keperluan perolehan disediakan terlebih dahulu sebelum perolehan dibuat.

8.5 PENGELUARAN DAN PENYEDIAAN PERKHIDMATAN

8.5.1 Kawalan Pengeluaran dan Penyediaan Perkhidmatan

FSSR akan merancang dan melaksanakan proses penyediaan produk dan perkhidmatan kepada pelanggan secara terkawal dengan memastikan, di mana berkaitan, perkara-perkara berikut:

- a) Terdapatnya maklumat yang menerangkan dengan jelas ciri-ciri produk yang akan dihasilkan, perkhidmatan yang akan disediakan, atau aktiviti yang hendak dilaksanakan serta keputusan/hasil yang perlu dicapai;



- b) Ketersediaan dan penggunaan sumber pemantauan dan pengukuran yang bersesuaian;
- c) Pelaksanaan aktiviti pemantauan dan pengukuran pada peringkat yang sesuai bagi mengesahkan kriteria untuk mengawal proses atau output, dan kriteria penerimaan produk dan perkhidmatan, telah dipenuhi;
- d) Penggunaan infrastruktur yang sesuai dan persekitaran bagi operasi proses-proses;
- e) Pelantikan orang yang cekap, termasuk apa-apa kelayakan yang diperlukan;
- f) Pelaksanaan tindakan untuk mencegah kesilapan manusia;

DOKUMEN RUJUKAN

	Pemegang
1) Garis Panduan Akademik (naskah terkini)	BHEA, Fakulti dan Kampus Cawangan
2) Buku Peraturan Akademik (naskah terkini)	BHEA, Fakulti dan Kampus Cawangan
3) Pekeliling Naib Canselor	Canseleri
4) Pekeliling Bendahari	Bendahari
5) Pekeliling Pendaftar	Pendaftar
6) SPK/ MPK Fakulti, Bahagian dan Kampus Cawangan	Fakulti, Bahagian dan Kampus Cawangan
7) Perkeliling Pejabat Jaringan Industri, Masyarakat, Alumni & Keusahawanan	ICAN
8) Pekeliling Institut Pengurusan Penyelidikan dan Inovasi	IRMI

8.5.2 Identifikasi dan Kemudahkesanan

FSSR mengenal pasti dengan memberi identifikasi kepada produk yang akan disampaikan kepada pelanggan seperti status pelajar, status penyelidikan dan aktiviti/ fail dan rekod.

FSSR akan mengenal pasti status produk yang berkaitan dan keperluan-keperluan pemantauan dan penilaian. FSSR akan mengawal dan merekodkan identifikasi produk (lihat 7.5) untuk kemudahkesanan produk.

DOKUMEN RUJUKAN

1) PK.FSSR.(P).02	Prosedur Kawalan Rekod
2) SIMS	Sistem Pengurusan Maklumat Pelajar
3) HRMIS 2.0	Sistem Pengurusan Maklumat Sumber Manusia



8.5.3 Harta Hak Milik Pelanggan atau Pembekal Luar

FSSR bertanggungjawab untuk menjaga harta hak milik pelanggan atau pembekal luar semasa ianya berada di bawah kawalan FSSR. FSSR hendaklah berupaya untuk mengenal pasti, memperaku, melindungi dan menjaga dengan baik bagi menjamin keselamatan harta hak milik pelanggan atau pembekal luar. Mana-mana hak milik kepunyaan pelanggan atau pembekal luar yang hilang, rosak atau didapati tidak sesuai untuk kegunaan yang dimaksudkan hendaklah diberi maklum kepada pelanggan atau pembekal luar dan rekod berkaitan disenggarakan.

8.5.4 Pemeliharaan - Pengendalian dan Penyimpanan Dokumen

UiTM bertanggungjawab mewujudkan kaedah pengendalian dan penyimpanan dokumen bagi menjamin kualiti produk terkawal. FSSR akan menggunakan kaedah yang telah dinyatakan di dalam kawalan dokumen. Dokumen seperti peraturan akademik, garis panduan berkaitan, pekeliling dan dokumen-dokumen sokongan. Dokumen ini akan disimpan di tempat yang selamat.

UiTM juga bertanggungjawab mewujudkan kaedah pengendalian dokumen untuk mengelakkan berlakunya kerosakan, kecurian atau penyalahgunaan yang akan kemudiannya digunakan oleh FSSR.

DOKUMEN RUJUKAN

- | | |
|-------------------|--------------------------|
| 1) PK.UiTM.(P).01 | Prosedur Kawalan Dokumen |
| 2) PK.UiTM.(P).02 | Prosedur Kawalan Rekod |

8.5.6 Kawalan Perubahan

FSSR menyemak dan mengawal perubahan untuk penzahiran produk setakat yang perlu untuk memastikan pematuhan berterusan dengan keperluan. FSSR menyimpan maklumat yang didokumenkan bagi menggambarkan keputusan terhadap perubahan pegawai yang meluluskan perubahan dan sebarang tindakan yang perlu hasil daripada kajian.

8.6 PEMANTAUAN DAN PENGUKURAN PRODUK

FSSR akan menyediakan prosedur untuk memantau dan mengukur ciri-ciri produk untuk memastikan keperluan produk telah dipenuhi. Kriteria bagi produk yang dimaksudkan merujuk kepada parameter berikut:

- Mencapai objektif kualiti berdasarkan kriteria yang ditetapkan
- Memenuhi spesifikasi yang dapat memberikan kepuasan pelanggan
- Memenuhi piawaian yang ditetapkan oleh Badan Profesional bagi produk yang berkaitan dan



- d) Memenuhi piawaian yang ditetapkan oleh Agensi Kelayakan Malaysia (MQA) (COPPA dan COPIA)

8.7 KAWALAN PRODUK YANG TIDAK MEMENUHI SPESIFIKASI

FSSR akan menyediakan prosedur untuk mengawal semua produk yang tidak memenuhi spesifikasi di setiap peringkat proses melalui pengasingan dan pembetulan. Apabila tindakan pembetulan telah dilaksanakan ke atas produk tidak memenuhi keperluan, pengesanan kepatuhan akan dilakukan di setiap peringkat proses.

Kawalan dan tanggungjawab pihak berkuasa yang berkaitan terhadap produk yang tidak memenuhi keperluan ini hendaklah ditetapkan di dalam prosedur yang didokumenkan. Rekod-rekod mengenai keadaan ketidakpatuhan dan sebarang tindakan yang diambil selanjutnya termasuk juga kebenaran yang diperoleh bagi penggunaannya hendaklah disenggarakan (lihat 7.5.3).

Bila sesuatu produk yang tidak memenuhi keperluan ditemui selepas diedarkan atau semasa ianya digunakan, FSSR akan mengambil tindakan yang bersesuaian ke atas kesan yang berlaku daripada penggunaannya atau jangkaan terhadap kesan yang akan berlaku.

DOKUMEN RUJUKAN

- | | | |
|----|----------------|--|
| 1) | PK.FSSR.(P).02 | Prosedur Kawalan Produk Yang Tidak Memenuhi Spesifikasi. |
|----|----------------|--|

9.0 PENILAIAN PRESTASI

9.1 PEMANTAUAN, PENGUKURAN, ANALISIS DAN PENILAIAN

9.1.1 Umum

FSSR menggunakan kaedah-kaedah yang sesuai untuk memantau dan di mana bersesuaian mengukur proses-proses sistem pengurusan kualiti. Kaedah yang digunakan itu hendaklah menunjukkan proses-proses berupaya untuk mencapai hasil yang dirancang. Apabila hasil yang dirancang tidak tercapai tindakan pembetulan dan pencegahan yang bersesuaian akan diambil bagi memastikan produk memenuhi keperluan yang ditetapkan. Pemantauan semula akan dijalankan setelah tindakan pembetulan dan penambahbaikan telah dilaksanakan.

FSSR merancang, mewujudkan dan melaksanakan proses pemantauan bagi pengukuran, analisis dan penambahbaikan Sistem Pengurusan Kualiti yang perlu untuk:



- a) Menunjukkan proses menepati keperluan yang ditetapkan;
- b) Memastikan kepatuhan sistem pengurusan kualiti; dan
- c) Membuat penambahbaikan berterusan secara berkesan ke atas sistem pengurusan kualiti.

Ini termasuk mengenal pasti kaedah-kaedah dan penggunaan teknik-teknik statistik yang sesuai bagi mengesan kekurangan yang terdapat dalam sistem kualiti dengan tujuan untuk membantu pengurusan FSSR melaksanakan penambahbaikan yang berterusan serta peningkatan dalam sistem pengurusan kualiti.

9.1.2 Kepuasan Hati Pelanggan

FSSR akan menyediakan kaedah bagi mengukur dan memantau persepsi pelanggan terhadap prestasi pengurusan FSSR secara menyeluruh. Pemantauan dan pengukuran kepuasan hati pelanggan akan dibuat berasaskan kajiselidik, aduan, maklum balas pelanggan, audit dalam dan kaji semula pengurusan.

DOKUMEN RUJUKAN

- | | | |
|----|---------------------------------|---|
| 1) | PK.FSSR.(P).05 | Prosedur Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan |
| 2) | PK.FSSR.(P).08 | Prosedur Pengendalian AMBP FSSR |
| 3) | Aduan dan Maklumbalas Pelanggan | BCKK |

9.1.3 Analisis Data dan Penilaian

FSSR mengenalpasti, mengumpul dan menganalisis data yang bersesuaian untuk menunjukkan kesesuaian dan keberkesanan sistem pengurusan kualiti dan untuk menilai di mana penambahbaikan yang berterusan ke atas sistem pengurusan kualiti boleh dibuat.

Hasil analisis data hendaklah memberi maklumat mengenai:

- a) Pematuhan produk dan perkhidmatan (lihat 8.6);
- b) Tahap kepuasan hati pelanggan (lihat 9.1.2);
- c) Pelaksanaan dan keberkesanan sistem pengurusan kualiti;
- d) Samada perancangan telah dilakukan dengan berkesan;
- e) Keberkesanan tindakan yang diambil untuk menangani risiko dan peluang;
- f) Prestasi pembekal luar (lihat 8.4); dan
- g) Keperluan bagi penambahbaikan kepada sistem pengurusan kualiti.



9.2 AUDIT DALAM

9.2.1 FSSR melatih dan melantik Auditor Dalaman untuk menjalankan audit dalam sekurang-kurangnya setahun sekali bagi memastikan sistem pengurusan kualiti memenuhi perkara-perkara berikut:

- a) Mematuhi apa yang telah dirancang (lihat 8.1) sepertimana dalam keperluan-keperluan sistem pengurusan kualiti FSSR dan keperluan-keperluan piawaian ISO 9001:2015 dan;
- b) Sedang dilaksanakan dan disenggarakan secara berkesan.

9.2.2 Program audit dirancang dengan mengambil kira status dan kepentingan proses dan bidang yang akan diaudit selain daripada mengambil kira hasil audit yang lepas. Kriteria-kriteria audit, skop, kekerapan dan kaedah auditan akan ditentukan.

Pemilihan Auditor Dalaman dan auditan yang dijalankan tidak dipengaruhi dan objektif. **Auditor Dalaman tidak akan mengaudit kerja sendiri.**

Tanggungjawab dan keperluan-keperluan perancangan dan pengendalian audit, pelaporan hasil audit dan penyimpanan rekod-rekod (lihat 7.5) telah ditentukan dan didokumen dalam prosedur audit dalam. FSSR kini menggunakan pelaporan menggunakan *template* COPIA (4 Areas) dengan pemetaan kepada Klausul ISO 9001:2015 untuk merekodkan hasil audit dan penyimpanan rekod-rekod berkaitan Audit Dalam.

Pengurusan yang bertanggungjawab ke atas bidang yang diaudit akan mengambil tindakan dengan segera bagi ketidakpatuhan yang ditemui dan punca ketidakpatuhan. Tindakan susulan termasuk membuat verifikasi ke atas tindakan yang telah diambil dan dilaporkan hasilnya kepada pihak pengurusan FSSR (lihat 10.2).

DOKUMEN RUJUKAN

- | | | |
|----|--|---|
| 1) | PK.FSSR.(P).01 | Prosedur Audit Dalam |
| 2) | <i>Template</i> Pelaporan Audit Dalam FSSR | <i>Template</i> COPIA mapping ISO 9001:2015 |

9.3 KAJI SEMULA PENGURUSAN

9.3.1 Umum

Pengurusan Atasan FSSR akan mengkaji semula Sistem Pengurusan Kualiti FSSR **secara berkala** menerusi Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan (MKSP) atau dimasukkan di dalam agenda Mesyuarat Pengurusan Eksekutif (MPE), atau lain-lain mesyuarat yang setara dan melibatkan pengurusan atasan FSSR untuk memastikan ianya sesuai, berkesan dan sejajar dengan hala tuju strategik organisasi.

	MANUAL KUALITI FAKULTI SENI LUKIS & SENI REKA (FSSR) UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA	Mukasurat : 40/42
		MK.UiTM.FSSR.01

Keanggotaan Jawatankuasa Pengurusan FSSR di dalam Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan dan seumpamanya adalah seperti berikut:

Pengerusi : Dekan
 Wakil Pengurusan : Timbalan Dekan (Akademik)
 Setiausaha : Timbalan Pendaftar

Ahli :

1. Timbalan – timbalan Dekan
2. Ketua Unit Kualiti
3. Ketua Sistem Audit
4. Ketua Pusat Pengajian
4. Koordinator Program
5. Ketua – ketua JK Unit Kualiti FSSR
6. Auditor Dalam FSSR
7. Penolong Pendaftar Kanan
8. Ketua Galeri FSSR
9. Wakil Pejabat UKWZ 12
10. Wakil Bah.Penyelenggaraan

Pengerusi dan ahli-ahli MKSP akan dilantik oleh Dekan FSSR. Jika ahli yang dilantik tidak dapat menghadiri mesyuarat, wakil yang berkecualan mestilah hadir bagi ahli yang tidak hadir.

9.3.2 Input Kaji Semula Pengurusan

Kajian semula pengurusan ini akan meliputi:

- a) Status tindakan dari kajian pengurusan yang terdahulu;
- b) Perubahan dalam isu-isu luaran dan dalaman yang berkaitan dengan sistem pengurusan kualiti;
- c) Maklumat mengenai prestasi dan keberkesanan sistem pengurusan kualiti;
- d) Kepuasan Pelanggan dan maklumbalas dari pihak yang berminat dan berkaitan;
- e) Pencapaian Objektif Kualiti
- f) Prestasi proses dan keakuratan produk dan perkhidmatan
- g) Ketidakpatuhan dan Tindakan Pembetulan
- h) Keputusan pemantauan dan pengukuran
- i) Laporan Penemuan Hasil Audit Dalam
- j) Prestasi Pembekal Luar
- k) Kecukupan sumber
- l) Keberkesanan tindakan yang diambil untuk menangani risiko dan peluang (lihat 6.1)
- m) Peluang untuk penambahbaikan



9.3.3 Output Kaji Semula Pengurusan

Hasil Kaji Semula ini akan meliputi keputusan dan tindakan yang merangkumi perkara berikut :-

- a) Peluang penambahbaikan ke atas Sistem Pengurusan Kualiti FSSR dan keberkesanan proses yang terlibat.
- b) Penambahbaikan produk atau perkhidmatan berkaitan dengan keperluan pelanggan.
- c) Keperluan sumber meliputi aspek perancangan sumber manusia dan pembangunan fizikal.

Semua dokumen Kaji Semula Pengurusan akan direkodkan, disimpan dan disenggarakan oleh Unit Kualiti FSSR bagi pihak WP untuk memudahkan rujukan.

DOKUMEN RUJUKAN

- | | |
|-------------------|---|
| 1) PK.FSSR.(P).05 | Prosedur Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan |
| 2) PK.FSSR.(P).02 | Prosedur Kawalan Produk yang Tidak Memenuhi Spesifikasi |
| 3) PK.FSSR.(P).03 | Prosedur Tindakan Pembetulan |
| 4) PK.FSSR.(P).04 | Prosedur Pengurusan Risiko |

10.0 PENAMBAHBAIKAN

10.1 UMUM

FSSR menentukan dan memilih peluang untuk penambahbaikan dan melaksanakan apa-apa tindakan yang perlu bagi memenuhi keperluan pelanggan dan meningkatkan kepuasan hati pelanggan yang meliputi:

- a) Memperbaiki produk dan perkhidmatan supaya memenuhi keperluan dan juga bagi menentukan keperluan dan jangkaan masa depan;
- b) Membetulkan, mencegah atau mengurangkan kesan yang tidak diingini
- c) Meningkatkan prestasi dan keberkesanan sistem pengurusan kualiti

10.2 KETIDAKPATUHAN DAN TINDAKAN PEMBETULAN

10.2.1 Apabila ketidakpatuhan berlaku, termasuk apa-apa yang timbul daripada aduan, FSSR akan menentukan tindakan bagi menghapuskan punca-punca ketidakpatuhan yang dijangkakan bagi menghalang ianya daripada berlaku. Tindakan pembetulan dan pencegahan yang bersesuaian akan dilaksanakan dan meliputi kesan masalah-masalah yang akan dijangkakan. Prosedur Pengurusan Risiko diwujudkan dan meliputi perkara-perkara berikut:



- a) Mengambil tindakan terhadap ketidakpatuhan dengan mengambil tindakan untuk mengawal dan membetulkannya, juga berurusan dengan akibatnya;
- b) Menilai keperluan untuk mengambil tindakan terhadap punca-punca ketidakpatuhan supaya ianya tidak berulang serta di buat pemantauan;
- c) Menentukan dan melaksanakan tindakan yang diperlukan;
- d) Mengkaji semula keberkesanan tindakan yang diambil;
- e) Mengemaskini risiko dan peluang yang dikenalpasti semasa perancangan
- f) Membuat perubahan kepada sistem pengurusan kualiti sekiranya perlu.

10.2.2 Maklumat yang didokumenkan sebagai bukti untuk menunjukkan (lihat 7.5)

- a) Sifat ketidakakuran dan tindakan yang diambil
- b) Hasil dari tindakan pembetulan yang dilaksanakan.

Prosedur tindakan pembetulan akan mengambil tindakan untuk menghapuskan punca-punca ketidakpatuhan supaya ianya tidak berulang lagi. Tindakan pembetulan hendaklah bersesuaian dengan kesan ketidakpatuhan yang berlaku.

DOKUMEN RUJUKAN

- | | |
|-------------------|---|
| 1) PK.FSSR.(P).01 | Prosedur Audit Dalam |
| 2) PK.FSSR.(P).03 | Prosedur Tindakan Pembetulan |
| 3) PK.FSSR.(P).05 | Prosedur Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan |
| 4) PK.FSSR.(P).04 | Prosedur Pengurusan Risiko |

10.3 PENAMBAHBAIKAN BERTERUSAN

FSSR akan terus secara berkesan membuat penambahbaikan yang menyeluruh ke atas sistem pengurusan kualiti melalui penggunaan dasar kualiti, objektif kualiti, hasil audit, analisis data, tindakan pembetulan dan mengenalpasti risiko serta kajian semula pengurusan dan atau mana-mana inisiatif yang berkaitan.

DOKUMEN RUJUKAN

- | | |
|-------------------|---|
| 1) PK.FSSR.(P).01 | Prosedur Audit Dalam |
| 2) PK.FSSR.(P).05 | Prosedur Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan |
| 3) PK.FSSR.(P).04 | Prosedur Pengurusan Risiko |