	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : MK. UiTM. FPP.01
		NO. KELUARAN : 07
	NO. PINDAAN : 01	
	TARIKH KUATKUASA : 01/10/2020	
	MUKA SURAT : i	

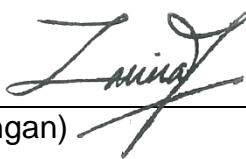




MANUAL KUALITI

**MK.UiTM.FPP.01
ISO 9001:2015**

**FAKULTI PENGURUSAN DAN PERNIAGAAN
UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA
42300 BANDAR PUNCAK ALAM
UiTM SELANGOR**

Tel : 03-32587045
Fax : 03-32587000
<http://www.fbm.uitm.edu.my>
E-mail : fbm@uitm.edu.my

Disemak oleh:	Diluluskan oleh:
	
(Tandatangan)	(Tandatangan)
Nama : Dr. Zarina Denan Jawatan : Wakil Pengurusan Fakulti Pengurusan dan Perniagaan	Nama : Profesor Dr Noryati Ahmad Jawatan : Dekan Fakulti Pengurusan dan Perniagaan
Tarikh: 1/10/2020	Tarikh: 1/10/2020


	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : MK. UiTM. FPP.01
		NO. KELUARAN : 07
	NO. PINDAAN : 01	
	TARIKH KUATKUASA : 01/10/2020	
	MUKA SURAT : ii	

KAWALAN DOKUMEN

Dokumen Kualiti yang terkandung di dalam fail ini disediakan bagi memastikan pelaksanaan perkhidmatan pengurusan proses pengajaran dan pembelajaran bagi Program Sarjana Muda, Sarjana, Doktor Falsafah dan Profesional, serta aktiviti penyelidikan, inovasi, pengkomersialan, dan jaringan masyarakat di Fakulti Pengurusan dan Perniagaan, Kampus Puncak Alam dan Shah Alam, Universiti Teknologi MARA (UiTM) Cawangan Selangor, bagi memenuhi keperluan piawaian ISO 9001:2015.

Dokumen 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 Wakil Pengurusan Fakulti Pengurusan dan Perniagaan (FPP) dengan kelulusan Dekan FPP atau seperti yang diputuskan melalui Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan (MKSP), atau mana-mana mesyuarat pengurusan kanan yang berkaitan.
- c) Naskah asal Manual Kualiti akan ditandakan dengan perkataan DOKUMEN INDUK.
- d) SALINAN DOKUMEN TERKAWAL Manual Kualiti dan dokumen sokongan iaitu prosedur operasi dan prosedur pengurusan akan disimpan di bilik dokumen FPP dan akan dipaparkan dilaman web rasmi FPP. Manual Kualiti dan dokumen sokongan akan ditulis sebagai "SALINAN DOKUMEN TERKAWAL" dibawah setiap helaian mukasurat.
- e) Salinan-salinan Manual Kualiti selain daripada dokumen induk, dokumen terkawal atau apa jua bentuk salinan pendua dianggap SALINAN DOKUMEN TIDAK TERKAWAL.
- f) Pengurusan FPP bertanggungjawab untuk merujuk kepada dokumen terkawal di bilik dokumen FPP dan dilaman web rasmi FPP: <https://fbm.uitm.edu.my/>

	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : MK. UiTM. FPP.01
		NO. KELUARAN : 07
		NO. PINDAAN : 01
		TARIKH KUATKUASA : 01/10/2020
		MUKA SURAT : iii

TANGGUNGJAWAB PEMEGANG SALINAN DOKUMEN TERKAWAL






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


Dokumen ini diedarkan kepada staf yang terlibat dalam pengurusan proses pengajaran dan pembelajaran Sarjana Muda, Sarjana, Doktor Falsafah dan Profesional, serta aktiviti penyelidikan, inovasi, pengkomersialan, dan jaringan masyarakat di Fakulti Pengurusan dan Perniagaan, Kampus Puncak Alam dan Shah Alam, Universiti Teknologi MARA (UiTM) Selangor, atau staf yang diberi kebenaran oleh Dekan Fakulti Pengurusan dan Perniagaan, Kampus Puncak Alam dan Shah Alam, Universiti Teknologi MARA (UiTM) Selangor. Tanggungjawab Pemegang Dokumen Terkawal adalah seperti berikut:-

- a) Mengaku terima dokumen ini dan menyimpannya dengan selamat dan baik.
- b) Memasukkan halaman atau pindaan baharu supaya ia sentiasa berada dalam keadaan kemaskini.
- c) Memaklumkan sebarang pindaan kepada ahli Pengurusan Fakulti Pengurusan dan Perniagaan, Kampus Puncak Alam dan Shah Alam, yang disenaraikan.
- d) Mengembalikan dokumen ini kepada Dekan Fakulti Pengurusan dan Perniagaan ataupun Wakil Pengurusan atau menyerahkannya kepada pengganti masing-masing sekiranya berlaku pertukaran jawatan atau perpindahan.

	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : MK. UiTM. FPP.01
		NO. KELUARAN : 07
	NO. PINDAAN : 01	
	TARIKH KUATKUASA : 01/10/2020	
	MUKA SURAT : iv	


SENARAI PEMEGANG DOKUMEN TERKAWAL

BIL	JAWATAN	TANDATANGAN
1.	Dekan	
2.	Wakil Pengurusan	
3.	Pegawai Dokumen	
4.	Ketua Unit Kualiti	
5.	Timbalan Pendaftar	

	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : MK. UiTM. FPP.01
		NO. KELUARAN : 07
	NO. PINDAAN : 01	
	TARIKH KUATKUASA : 01/10/2020	
	MUKA SURAT : v	

REKOD PINDAAN


BIL	MUKASURAT/ PERENGGAN	RINGKASAN	KELULUSAN	
			TARIKH	TANDATANGAN
1	12	Pindaan Penyediaan, Penguatkuasaan Dan Pengedaran Manual Kualiti	1/10/2020	
2	14	Pindaan Visi dan Misi Fakulti Pengurusan dan Perniagaan	1/10/2020	
3	15	Pindaan Dasar Kualiti dan Objektif Kualiti Fakulti Pengurusan dan Perniagaan	1/10/2020	
4	17	Pindaan Pengurusan Fakulti Pengurusan dan Perniagaan	1/10/2020	
5	17	Pindaan Pelanggan Proses berdasarkan definisi produk ISO	1/10/2020	
6	18	Pindaan Pengajaran dan Pembelajaran berdasarkan definisi produk ISO	1/10/2020	
7	18	Pindaan Penyelidikan, Pengkormesilan dan Perundingan	1/10/2020	
8	19	Pindaan Jaringan Industri dan Masyarakat (Komuniti)	1/10/2020	
9	21	Pindaan Staf Fakulti Pengurusan dan Perniagaan	1/10/2020	
10	21	Pindaan Wakil Pengurusan Atasan	1/10/2020	
11	30	Pindaan Dokumen Rujukan	1/10/2020	
12	34	Pindaan Objektif kualiti	1/10/2020	
13	34	Pindaan berdasarkan struktur dan penghasilan pelan strategik UiTM 2025	1/10/2020	
14	34	Objektif Kualiti Fakulti Pengurusan dan Perniagaan	1/10/2020	

	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : MK. UiTM. FPP.01
		NO. KELUARAN : 07
		NO. PINDAAN : 01
		TARIKH KUATKUASA : 01/10/2020
		MUKA SURAT : 6/65


BAHAGIAN	ISI KANDUNGAN	MUKA SURAT
1.0	PENGENALAN KEPADA MANUAL KUALITI	10
	1.1 Pendahuluan	10
	1.2 Tujuan	11
	1.3 Kandungan Manual	11
	1.4 Penyediaan, Penguatkuasaan dan Capaian	12
	1.5 Penyelarasan Pindaan	12
2.0	MAKLUMAT ORGANISASI	12
	2.1 Sejarah Dan Latarbelakang FPP	12
	2.2 Visi UiTM	14
	2.3 Misi UiTM	14
	2.4 Matlamat pendidikan	14
	2.5 Objektif UiTM	15
	2.6 Struktur Organisasi FPP	15
	2.7 Fungsi FPP	15
3.0	DEFINISI DAN SINGKATAN	16
4.0	KONTEKS ORGANISASI	23
	4.1 Memahami Organisasi Dan Konteksnya	23
	4.2 Memahami Keperluan Dan Jangkaan Pihak Yang Berkepentingan	23
	4.3 Skop Sistem Pengurusan Kualiti	24
	4.4 Sistem pengurusan Kualiti dan Proses - Prosesnya	25
5.0	KEPIMPINAN	28
	5.1 Kepimpinan Dan Komitmen	28
	5.5.1 Umum	28
	5.1.2 Tumpuan Kepada Pelanggan	29
	5.2 Dasar Kualiti	29
	5.2.1 Pengurusan Atasan FPP	30
	5.2.2 Penyampaian Dasar Kualiti	30
	5.3 Peranan Organisasi Tanggungjawab Dan Bidang Kuasa	30
6.0	PERANCANGAN	31

	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : MK. UiTM. FPP.01
		NO. KELUARAN : 07
		NO. PINDAAN : 01
		TARIKH KUATKUASA : 01/10/2020
		MUKA SURAT : 7/65

	6.1 Tindakan Yang Diambil Untuk Menangani Risiko Dan Peluang	31
	6.2 Objektif Kualiti Dan Perancangan Untuk Mencapainya	33
	6.3 Perancangan Perubahan	35
7.0	SOKONGAN	36
	7.1 Penyediaan Sumber – Sumber	36
	7.1.1 Sumber Manusia	36
	7.1.2 Infrastruktur	36
	7.1.3 Persekitaran Kerja	37
	7.1.4 Pemantauan dan Pengukuran Sumber	38
	7.1.4.1 Kawalan Peralatan Bagi Pemantauan Dan Pengukuran	38
	7.1.4.2 Kawalan Peralatan Bagi Pemantauan Dan Pengukuran	38
	7.1.5 Pengetahuan Organisasi	39
	7.2 Kompetensi / Kecekapan	39
	7.3 Kesedaran	40
	7.4 Komunikasi Dalaman	41
	7.5 Maklumat Yang Didokumenkan	42
	7.5.1 Umum Kawalan Dokumen	42
	7.5.2 Membuat Dan Mengemaskini	42
	7.5.3 Kawalan Rekod	42
8.0	OPERASI	44
	8.1 Perancangan Operasi Dan Kawalan Bagi Pengzahiran Produk	44
	8.2 Keperluan Untuk Produk Dan Perkhidmatan	45
	8.2.1 Komunikasi Dengan Pelanggan	45
	8.2.2 Menentukan Keperluan Yang Berkaitan dengan Produk Dan Perkhidmatan	46
	8.2.3 Semakan Keperluan Yang Berkaitan Dengan	47

	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : MK. UiTM. FPP.01
		NO. KELUARAN : 07
	NO. PINDAAN : 01	
	TARIKH KUATKUASA : 01/10/2020	
	MUKA SURAT : 8/65	

Produk Dan Perkhidmatan	
8.3 Reka Bentuk Dan Pembangunan Produk	48
8.3.1 Umum	48
8.3.2 Perancangan Reka Bentuk dan Pembangunan Program.	48
8.3.3 Input Bagi Aktiviti Mereka Bentuk Dan Pembangunan Program	49
8.3.4 Kawalan Reka Bentuk Dan Pembangunan Program/ Cadangan Penyelidikan/Cadangan Aktiviti	50
8.3.5 Output Bagi Aktiviti Mereka Bentuk Dan Pembangunan Program/ Cadangan Penyelidikan/Cadangan Aktiviti	51
8.3.6 Perubahan Ke Atas Reka Bentuk Dan Pembangunan Program/ Cadangan Penyelidikan/Cadangan Aktiviti	52
8.4 Kawalan Terhadap Proses Luaran yang dibekalkan produk dan perkhidmatan	52
8.4.1 Umum	52
8.4.2 Jenis Dan Tahap Kawalan	53
8.4.3 Maklumat Untuk Pembekal Luar	53
8.5 Pengeluaran Dan Penyediaan Perkhidmatan	54
8.5.1 Kawalan Pengeluaran Dan Penyediaan Perkhidmatan	54
8.5.2 Identifikasi Dan Kemudahkesanan	55
8.5.3 Harta Hak Milik Pelanggan atau Pembekal Luar	56
8.5.4 Pemeliharaan - Pengendalian dan Penyimpanan Dokumen	56
8.5.6 Kawalan Perubahan	56
8.6 Pemantauan Dan Pengukuran Produk	57
8.7 Kawalan Produk Yang Tidak Memenuhi Spesifikasi	57

	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : MK. UiTM. FPP.01
		NO. KELUARAN : 07
		NO. PINDAAN : 01
		TARIKH KUATKUASA : 01/10/2020
		MUKA SURAT : 9/65

9.0	PENGUKURAN, ANALISIS DALAM	58
	PENAMBAHANBAIKAN SISTEM PENGURUSAN	
	9.1 Pemantauan Dan Pengukuran	58
	9.1.1 Umum	58
	9.1.2 Kepuasan Hati Pelanggan	59
	9.1.3 Analisis Data Dan Penilaian	59
	9.2 Audit Dalam	60
	9.3 Kaji Semula Pengurusan	61
	9.3.1 Umum	61
	9.3.2 Input Kaji Semula Pengurusan	61
	9.3.3 Output Kaji Semula Pengurusan	62
10.0	PENAMBAHBAIKAN	62
	10.1 Umum	62
	10.2 Ketidapatuhan Tindakan Pembetulan	62
	10.3 Penambahbaikan Berterusan	64

	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : MK. UiTM. FPP.01
		NO. KELUARAN : 07
	NO. PINDAAN : 01	
	TARIKH KUATKUASA : 01/10/2020	
	MUKA SURAT : 10/65	


1.0 PENGENALAN KEPADA MANUAL KUALITI

1.1 Pendahuluan

Manual Kualiti ini adalah berdasarkan keperluan dokumentasi Perkara 4.4.2 ISO 9001: 2015. Manual ini mengandungi Maklumat Organisasi, Dasar Kualiti, Objektif Kualiti dan Prinsip Asas Jaminan Kualiti bagi memberi perkhidmatan kepada pelanggan untuk membantu Fakulti Pengurusan dan Perniagaan, Kampus Puncak Alam dan Shah Alam, Universiti Teknologi MARA (UiTM) Selangor ke arah memenuhi keperluan Standard/Piawaian ISO 9001: 2015.

Manual Kualiti ini disokong oleh tiga puluh tujuh (37) Prosedur Kualiti, yang terdiri daripada tiga belas (13) Prosedur Pengurusan dan dua puluh empat (24) Prosedur Operasi serta satu (1) Panduan Pengurusan Risiko. Senarai Prosedur Kualiti boleh dirujuk dilampiran 1. Manual Kualiti ini disokong dengan Carta Aliran Proses dan Dokumen Sokongan yang berkaitan dengannya. Dokumen sokongan ini tidak dikawal oleh FPP kecuali Pelan Perancangan Strategik Fakulti dan ia meliputi:

- Akta Institut Teknologi MARA 173 dan pindaannya
- Akta Institusi Pengajian Tinggi (Tatatertib) 1976, Akta 174
- Peraturan Akademik (Pindaan 2017) Bilangan 1
- Arahan dan Surat Pekeliling Perbendaharaan
- Arahan dan Surat Pekeliling Perkhidmatan
- Pelan Perancangan Strategik Fakulti
- Buku Panduan Staf
- Code of Practice for Programme Accreditation (2018)
- Code of Practice for Institutional Audit (2018)
- Quality Assurance & Enhancement Policy (2014)
- Polisi Penilaian Akademik Pelajar UiTM (2015)
- Dasar Plagiarisma UiTM (2012)
- Kod Etika Pensyarah

	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : MK. UiTM. FPP.01
		NO. KELUARAN : 07
		NO. PINDAAN : 01
		TARIKH KUATKUASA : 01/10/2020
		MUKA SURAT : 11/65

1.2 Tujuan

Manual Kualiti ini adalah bertujuan untuk:

- a) Menerangkan maklumat am mengenai Fakulti Pengurusan dan Perniagaan Kampus Puncak Alam dan Shah Alam, Universiti Teknologi MARA (UiTM) Selangor; yang mana selepas ini dirujuk sebagai FPP.
- b) Menjelaskan secara ringkas Sistem Pengurusan Kualiti ISO 9001:2015 yang dilaksanakan piawaian ISO 9001:2015 dan COPIA dalam pengajaran dan pembelajaran semua peringkat dan mod pengajian yang ditawarkan oleh FPP yang mana selepas ini dirujuk sebagai **Program**;
- c) Menggariskan dasar dan prinsip kepastian kualiti bagi setiap aktiviti berkaitan dengan pengajaran dan pembelajaran Program yang dilaksanakan dalam memenuhi keperluan ISO 9001: 2015 dan COPIA; 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

	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : MK. UiTM. FPP.01
		NO. KELUARAN : 07
	NO. PINDAAN : 01	
	TARIKH KUATKUASA : 01/10/2020	
	MUKA SURAT : 12/65	

1.4 Penyediaan, Penguatkuasaan dan Pendedaran

Manual Kualiti ini hanya terpakai dan berkuatkuasa setelah diluluskan dan ditandatangani oleh Dekan FPP. Manual Kualiti ini adalah Dokumen Terkawal yang diselia dan diselenggara oleh Pegawai Dokumen. Manual Kualiti ini dikemaskini mengikut arahan pengemaskinian yang dikeluarkan oleh Dekan FPP atau Wakil Pengurusan dari masa ke semasa. Manual Kualiti boleh di akses dibilik kawalan dokumen FPP, Aras 2, PFI kampus Puncak Alam dan dilaman web rasmi FPP.

1.5 Penyelarasan Pindaan

Pegawai Dokumen bertanggungjawab untuk menyelaraskan pindaan ke atas manual ini seperti mana keperluan Seksyen 4.2.3 (7.5.2). Mana-mana bahagian daripada dokumen ini tidak boleh dikeluarkan atau dipinda tanpa kebenaran pihak yang meluluskan dokumen ini.

2.0 MAKLUMAT ORGANISASI

2.1 Sejarah Dan Latarbelakang FPP

Sejarah UiTM bermula dengan tertubuhnya Dewan Latihan RIDA pada tahun 1956. Tujuannya ialah untuk memberi peluang pendidikan kepada ahli perniagaan bumiputera untuk melanjutkan kursus dalam bidang perniagaan LCC (London Chamber of Commerce) dan kursus jangka pendek untuk peniaga kecil.

Dewan Latihan RIDA berkembang pesat dengan penambahan kursus yang ditawarkan sehingga 1965 dimana namanya ditukarkan kepada MAKTAB MARA. MAKTAB MARA terus melangkah maju dan berdaya saing dengan mengendalikan kursus Diploma Pengajian Perniagaan. Pada Oktober 14, 1967 MAKTAB MARA sekali lagi menempa satu kemajuan yang paling bermakna di mana namanya ditukarkan kepada INSTITUT TEKNOLOGI MARA (ITM) dan batu pengasasnya telah diletakkan oleh Tun Abdul Razak di tapak kampus Shah Alam.

	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : MK. UiTM. FPP.01
		NO. KELUARAN : 07
	NO. PINDAAN : 01	
	TARIKH KUATKUASA : 01/10/2020	
	MUKA SURAT : 13/65	

ITM terus melangkah maju dan berjaya menghasilkan ramai graduan yang berkualiti tinggi serta memenuhi aspirasi kerajaan dan bangsa. Ia telah berjaya melaksanakan tanggung jawab sebagai satu institusi bumiputera yang unggul dan yang disegani. Justeru pada Jun 1976, Akta ITM telah diluluskan oleh Parlimen dan sekaligus diletakkan di bawah naungan Kementerian Pelajaran Malaysia.


Pada tahun 1996, ITM telah disetarakan bersamaan dengan IPTA lain dengan ITM (Akta Pindaan 1996) dan ITM diberi mandat sebagai sebuah universiti. Pada tanggal 26 Ogos 1999, YB Perdana Menteri, Datuk Seri Dr. Mahathir Mohamad telah mengistiharkan pertukaran nama dari Institut Teknologi MARA (ITM) kepada Universiti Teknologi MARA (UiTM) pada perhimpunan perdana siswazah ITM bersama Perdana Menteri di Shah Alam.

Pada tahun 1965, permulaan detik dimana FPP telah mula menawarkan program-program pengurusan perniagaan diperingkat diploma iaitu Diploma pengurusan perniagaan dan diploma pengurusan bank telah dijalankan dikolej tersebut. Seterusnya diikuti dengan pelbagai program dalam usaha meningkatkan taraf pelajar dan juga yang telah bekerja.

Sejarah permulaan penawaran pelbagai program boleh dicapai melalui pautan di laman web FPP: <https://fbm.uitm.edu.my/index.php/corporate/profile>.

Bermula Semester 2 pada tahun 2011, 4 program telah dipindahkan ke UiTM, Puncak Alam iaitu:

- 1) Sarjana Muda Pentadbiran Perniagaan (Kepujian) Pengurusan Sumber Manusia – BA243,
- 2) Sarjana Muda Pentadbiran Perniagaan (Kepujian) Perniagaan Antarabangsa – BA246,
- 3) Sarjana Muda Pentadbiran Perniagaan (Kepujian) Perniagaan Antarabangsa – BA246 dan
- 4) Sarjana Muda Pentadbiran Perniagaan (Kepujian) Pengurusan Operasi – BA244

	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : MK. UiTM. FPP.01
		NO. KELUARAN : 07
	NO. PINDAAN : 01	
	TARIKH KUATKUASA : 01/10/2020	
	MUKA SURAT : 14/65	

Pada masa yang sama, satu pengabungan Fakulti telah berlaku pada tahun 2011 iaitu diantara Fakulti Pengurusan Perniagaan dan Fakulti Pengurusan dan Teknologi Pejabat yang beroperasi di UiTM Puncak Alam dengan menggunakan nama Fakulti Pengurusan Perniagaan. Berikutan dengan pengstrukturaran baru yang berkuatkuasa mulai 1 September, 2011, Fakulti Pengurusan Perniagaan telah menyelaraskan pusat pentadbiran utamanya di UiTM, Shah Alam dan UiTM, Puncak Alam sebagai kampus satelit. Penyatuan dua fakulti telah menyebabkan pertambahan pelajar dan tenaga pengajar serta staf keseluruhan kepada sebuah fakulti terbesar di UiTM

Bermula September 2014 seluruh pejabat pentadbiran FPP dan semua program Ijazah Sarjana Muda telah beroperasi penuh di Kampus Puncak Alam, manakala program Pasca Siswazah dan Professional beroperasi di Kampus Shah Alam. Sehubungan dengan transformasi dan pengstrukturaran semula fakulti, FPP juga diberikan nama baru iaitu Fakulti Pengurusan dan Perniagaan (FPP).

2.2 Visi UiTM

FPP mendukung Visi UiTM bagi menjadikan UiTM sebuah universiti terkemuka dunia dalam bidang Sains, Teknologi, Kemanusiaan dan Keusahawanan.

2.3 Misi UiTM

FPP mendukung misi UiTM bagi menjuarai pembangunan bumiputera profesional menerusi kurikulum terkehadapan dan penyelidikan berimpak.

2.4 Matlamat Pendidikan

FPP mendukung matlamat pendidikan UiTM dalam melahirkan graduan bumiputera profesional yang berpengetahuan luas, berkemahiran dan beretika serta mempunyai sikap untuk terus meningkatkan pengetahuan dan kemahiran seumur hidup melalui penyelidikan dan penerokaan ilmu demi untuk pembangunan bangsa, masyarakat dan negara.

	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : MK. UiTM. FPP.01
		NO. KELUARAN : 07
		NO. PINDAAN : 01
		TARIKH KUATKUASA : 01/10/2020
		MUKA SURAT : 15/65

2.5 OBJEKTIF UiTM

FPP mendukung objektif UiTM iaitu:

- 1) Mempercepatkan akses kepada 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 mampu bersaing 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 FPP boleh dirujuk di laman web FPP:

<https://fbm.uitm.edu.my/index.php/corporate/faculty-structure>

FUNGSI FPP

Fungsi utama FPP 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) Menganjurkan program khidmat masyarakat.

	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : MK. UiTM. FPP.01
		NO. KELUARAN : 07
		NO. PINDAAN : 01
		TARIKH KUATKUASA : 01/10/2020
		MUKA SURAT : 16/65

3.0 DEFINISI DAN SINGKATAN

Definisi

a) **Pengurusan FPP**

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

b) **Pelanggan**

Pelanggan boleh dibahagikan kepada empat (4) kategori iaitu:

i) **Pelanggan misi**

Ibubapa/Penjaga, Penaja Pelajar, Kementerian Pendidikan Malaysia (Pendidikan Tinggi), Lembaga Pengarah Universiti, UiTM dan Industri.


ii) **Pelanggan proses**

a. Pengajaran & pembelajaran: Pelajar yang mengikuti Program di FPP.

b. Penyelidikan, perundingan & pengkomersilan: Pensyarah penyelidik, pegawai penyelidik dan pembantu penyelidik, pentadbir akademik dan profesional, staf sokongan;

d. Jaringan industri & 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 professional.

	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : MK. UiTM. FPP.01
		NO. KELUARAN : 07
	NO. PINDAAN : 01	
	TARIKH KUATKUASA : 01/10/2020	
	MUKA SURAT : 17/65	

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 FPP.

iv) **Pelanggan luar**

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

c) **Produk**

i) **Pengajaran dan pembelajaran**

Produk akhir adalah perkhidmatan pengajaran dan pembelajaran kepada pelajar yang mengikuti 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, laporan audit, penilaian sendiri, laporan pemeriksa luar dan keputusan peperiksaan).

ii) **Penyelidikan, pengkomersilan dan perundingan**

Produk akhir dari proses penyelidikan ialah hasil penyelidikan, penulisan dan penerbitan.

Produk sampingan penyelidikan ialah kepakaran pensyarah di dalam bidang tujahan (niche) masing-masing, bakat (graduan pasca siswazah, pembantu penyelidik pasca siswazah dan bukan siswazah), serta pengkomersilan produk/teknologi, hasil royalti, pelesenan harta intelek

	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : MK. UiTM. FPP.01
		NO. KELUARAN : 07
	NO. PINDAAN : 01	
	TARIKH KUATKUASA : 01/10/2020	
	MUKA SURAT : 18/65	

seperti hakcipta, paten, rekabentuk industri serta syarikat 'spin-off' juga turut terhasil.

Produk akhir dari proses perundingan ialah perkhidmatan yang diberi, masalah yang diselesaikan serta penjanaaan pendapatan dari industri.

Produk sampingan perundingan ialah peningkatan kepakaran pensyarah, pengiktirafan kepakaran pensyarah oleh industri dan peningkatan reputasi dan kredibiliti universiti.

iii) Jaringan industri dan masyarakat (komuniti)

Produk akhir daripada proses jaringan industri, masyarakat (komuniti) dan alumni ialah kepakaran pelajar/pensyarah yang tamat menjalani latihan industri, kepakaran sukarelawan, aktiviti kesukarelawanan, 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 UiTM dengan pihak industri, masyarakat dan alumni.

Produk UiTM adalah perkhidmatan pengajian tinggi dan program pengajian pendidikan tinggi.

d) Program

Program Sarjana Muda, Profesional, Sarjana dan Kedoktoran yang dijalankan di FPP secara sepenuh/separuh masa.

Program Ijazah Sarjana Muda yang dikendalikan adalah: -

- i. Sarjana Muda Pentadbiran Perniagaan (Kepujian) Pemasaran – BA240
- ii. Sarjana Muda Pentadbiran Perniagaan (Kepujian) Insurans – BA241
- iii. Sarjana Muda Pentadbiran Perniagaan (Kepujian) Kewangan – BA242

	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : MK. UiTM. FPP.01
		NO. KELUARAN : 07
		NO. PINDAAN : 01
		TARIKH KUATKUASA : 01/10/2020
		MUKA SURAT : 19/65

- iv. Sarjana Muda Pentadbiran Perniagaan (Kepujian) Pengurusan Sumber Manusia – BA243
- v. Sarjana Muda Pentadbiran Perniagaan (Kepujian) Pengurusan Operasi – BA244
- vi. Sarjana Muda Pentadbiran Perniagaan (Kepujian) Peruncitan – BA245
- vii. Sarjana Muda Pentadbiran Perniagaan (Kepujian) Perniagaan Antarabangsa – BA246
- viii. Sarjana Muda Pentadbiran Perniagaan (Kepujian) Pengangkutan – BA247
- ix. Sarjana Muda Pentadbiran Perniagaan (Kepujian) (Perbankan Islam) – BA249
- x. Sarjana Muda Pentadbiran Perniagaan (Kepujian) Ekonomi Perniagaan – BA250
- xi. Sarjana Muda Pentadbiran Perniagaan (Kepujian) Keusahawanan – BA231
- xii. Sarjana Muda Pengurusan Sistem Pejabat (Kepujian) – BA232
- xiii. Sarjana Muda Pengurusan Perkhidmatan Pelanggan (Kepujian) – BA234
- xiv. Sarjana Muda Pentadbiran Kesihatan (Kepujian) – BA235
- xv. Sarjana Muda Pengurusan Majlis (Kepujian) – BA236
- xvi. Sarjana Muda Pentadbiran Perniagaan (Kepujian) Ekonomi Perniagaan Sarjana Muda Sains (Kepujian) Matematik – BA290

Program Profesional yang dikendalikan adalah: -

- i. Chartered Institute of Logistics and Transport (CILT) – BA552

Program Ijazah Sarjana yang dikendalikan adalah: -

- ii. Sarjana Sains (Pengurusan Perniagaan) – BA750
- iii. Sarjana Ekonomi Perniagaan – BA774
- iv. Sarjana Pengurusan Sistem Pejabat – BA775
- v. Sarjana Pengurusan Perkhidmatan Pelanggan – BA734
- vi. Sarjana Keusahawanan Gunaan – BA 721
- vii. Sarjana Pengurusan Sumber Manusia – BA 707

	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : MK. UiTM. FPP.01
		NO. KELUARAN : 07
	NO. PINDAAN : 01	
	TARIKH KUATKUASA : 01/10/2020	
	MUKA SURAT : 20/65	

Program Ijazah Kedoktoran yang dikendalikan adalah: -

- i. Doktor Falsafah Pengurusan Perniagaan – BA950
- ii. Doktor Falsafah Pengurusan Sistem Pejabat – BA992

e) Pengurusan Atasan FPP

Pengurusan Atasan FPP terdiri daripada Ahli Mesyuarat Eksekutif (ME) dan Ahli Mesyuarat Pengurusan Dalaman (MPD) yang menyokong pengurusan atasan UiTM yang terdiri daripada Lembaga Pengarah Universiti (LPU), Majlis Eksekutif Universiti (MEU) dan Senat Universiti (SU).

f) Staf FPP

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

g) Wakil Pengurusan Atasan

Wakil Pengurusan FPP (WP) adalah Timbalan Dekan (Akademik) yang dilantik oleh pengurusan atasan FPP (ref: 5.3 pg 30/64) untuk membangun, melaksana, menyenggara dan memastikan penambahbaikan berterusan Sistem Pengurusan Kualiti FPP selaras dengan skop persijilan serta keperluan ISO9001:2015.

Pengurusan atasan FPP terdiri daripada Dekan, Timbalan-timbalan Dekan dan Timbalan Pendaftar Kanan.

h) Ketua Unit Kualiti

Staf yang dilantik oleh Timbalan Naib Canselor (Akademik & Alumni) bagi merancang dan memantau pelaksanaan aktiviti dan inisiatif penambahbaikan kualiti yang menyokong dan memantapkan Sistem Pengurusan Kualiti di Fakulti Pengurusan dan Perniagaan sepertimana yang dinyatakan dalam Dasar Jaminan & Pengukuhan Kualiti.

	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : MK. UiTM. FPP.01
		NO. KELUARAN : 07
		NO. PINDAAN : 01
		TARIKH KUATKUASA : 01/10/2020
		MUKA SURAT : 21/65

i) Pegawai Dokumen

Pegawai Dokumen adalah terdiri dari Penolong Pendaftar Akademik/Pentadbiran sepertimana yang dinyatakan dalam Dasar Jaminan & Pengukuhan Kualiti yang bertanggungjawab untuk menyelia dan menyelenggara dokumen kualiti Sistem Pengurusan Kualiti ISO 9001:2015 di Fakulti Pengurusan dan Perniagaan.

Ketua Sistem Audit

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

Jabatan

FPP terdiri daripada lima Jabatan:

- a. Jabatan Pengurusan
- b. Jabatan Pengajian Teknologi dan Rantaian Bekalan
- c. Jabatan Pengajian Antarabangsa dan Pengurusan
- d. Jabatan Pengajian Ekonomi dan Kewangan
- e. Jabatan Pengajian Keusahawanan dan Pemasaran

j) Singkatan

AMP	-	Aduan dan Maklum Balas Pelanggan
ATA	-	Amanah Tugas Akademik Pensyarah
BHEA	-	Bahagian Hal Ehwal Akademik
BHEP	-	Bahagian Hal Ehwal Pelajar
BTU	-	Bahagian Transformasi Universiti
FLP	-	Program Pembelajaran Fleksibel
HPNG	-	Purata Mata Nilai Gred Terkumpul
ICAN	-	Pejabat Jaringan Industri, Komuniti dan Alumni
ILD	-	Institut Kempimpinan & Pembangunan (<i>Institute of Leadership & Development</i>)
InQKA	-	Institut Kualiti dan Pengembangan Ilmu
IPSis	-	Institut Pengajian Siswazah
ISO	-	<i>International Organization for Standardization</i>
ITM	-	Institut Teknologi MARA
JAF	-	Jawatankuasa Akademik Fakulti

	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : MK. UiTM. FPP.01
		NO. KELUARAN : 07
		NO. PINDAAN : 01
		TARIKH KUATKUASA : 01/10/2020
		MUKA SURAT : 22/65

JAI	-	Jawatankuasa Akademik iCEPS
JAN	-	Jawatankuasa Akademik Negeri
JaPPN	-	Jawatankuasa Pengurusan Pelajar Negeri
JIPKP	-	Jawatankuasa Induk Pembangunan dan Kesejahteraan Pelajar
JK	-	Jabatan Komunikasi
JKIQU	-	Jawatankuasa Induk Kualiti Universiti
JKIKU	-	Jawatankuasa Induk Kurikulum Universiti
JKKON	-	Jawatankuasa Ko-Kurikulum
JKI-PbSM	-	Jawatankuasa Induk Pembangunan Sumber Manusia
JKPPP	-	Jawatankuasa Perakuan Pendaftaran Program
JKSP	-	Jawatankuasa Kajian Semula Pengurusan
JPPK	-	Jawatankuasa Penilaian dan Pembangunan Komputer
JPPIT	-	Jawatankuasa Pembangunan Projek IT
JPICT	-	Jawatankuasa Peralatan ICT
JTK	-	Jawatankuasa Tetap Kewangan
KSA	-	Ketua Sistem Audit
KPTM	-	Kementerian Pengajian Tinggi Malaysia
LPU	-	Lembaga Pengarah Universiti
MAPP	-	Majlis Pengurusan Pelajar
MARA	-	Majlis Amanah Rakyat
MEU	-	Majlis Eksekutif Universiti
MK	-	Manual Kualiti
MKSP	-	Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan
MPK	-	Manual Prosedur Kerja
MSM	-	Majlis Sumber Manusia
NC	-	Naib Canselor
PANC	-	Pejabat Am Naib Canselor
PD	-	Pegawai Dokumen
PhD	-	Ijazah Doktor Falsafah
PJJ	-	Pengajian Jarak Jauh
PK	-	Prosedur Kualiti
PLK	-	Pengajian Luar Kampus
PM	-	Perdana Menteri
PNC	-	Penolong Naib Canselor
PTAR	-	Perpustakaan Tun Abdul Razak
RIDA	-	<i>Rural Industrial Development Authority</i>
RMC	-	Pusat Pengurusan Penyelidikan
SePADU	-	Sistem e-Pelaporan Audit Dalam
SPK	-	Sistem Pengurusan Kualiti
SU	-	Senat Universiti
TNCAA	-	Timbalan Naib Canselor (Akademik dan Antarabangsa)
TP	-	Timbalan Pendaftar
UA	-	Universiti Awam
UePMO	-	<i>University Electronic Programme Management Office</i>
UPR	-	Unit Pengurusan Risiko
UiTM	-	Universiti Teknologi MARA
WP	-	Wakil Pengurusan UiTM

	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : MK. UiTM. FPP.01
		NO. KELUARAN : 07
		NO. PINDAAN : 01
		TARIKH KUATKUASA : 01/10/2020
		MUKA SURAT : 23/65

4.0 KONTEKS ORGANISASI

4.1 Memahami Organisasi Dan Konteksnya

FPP 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. Pelan Strategik UiTM 2025 dihasilkan dengan meletakkan matlamat strategik ke arah universiti terkemuka dunia. Nilai ESI iaitu Kecemerlangan (*Excellence*), Sinergi (*Synergy*) dan Integriti (*Integrity*) diterapkan dalam melaksanakan pelan strategik sokongan yang akan mendokong teras strategik UiTM.

Teras Strategik UiTM	Strategik Sokongan
Kecemerlangan Global	<ul style="list-style-type: none"> • Pembangunan Penyelidikan Translasiional, Inovasi dan Pengkomersilan • Perkongisan Pintar Industri, Komuniti dan Alumni
Pendidikan Berkualiti	<ul style="list-style-type: none"> • Pendidikan 5.0@UiTM • Graduan Seimbang dan Berciri Keusahawanan Perluasan Akses
Prestasi Berorientasikan Nilai	<ul style="list-style-type: none"> • Kecemerlangan Bakat • Tadbir Urus Tangkas • Kampus Pintar • Kemampanan Kewangan

(Rujuk Lampiran 4.1 Isu Luaran dan Lampiran 4.2 Isu Dalaman Organisasi)

4.2 Memahami Keperluan Dan Jangkaan Pihak Yang Berkepentingan

FPP mengenalpasti pihak yang berkepentingan seperti yang disebutkan di Seksyen 3.0 (b), keperluan pihak yang berkepentingan yang relevan terhadap sistem pengurusan kualiti dikenalpasti melalui berbagai cara termasuklah kajiselidik, aduan,

	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : MK. UiTM. FPP.01
		NO. KELUARAN : 07
		NO. PINDAAN : 01
		TARIKH KUATKUASA : 01/10/2020
		MUKA SURAT : 24/65

maklumbalas, pekeliling, dan garis panduan. Maklumat berkaitan keperluan pihak yang berkepentingan ini dipantau dan dikaji semula dari masa ke semasa.

(Rujuk Lampiran 4.3 Keperluan dan Jangkaan Pihak yang berkepentingan)

4.3 Skop Sistem Pengurusan Kualiti

Skop pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti FPP adalah Pengurusan Korporat Universiti Awam di Universiti Teknologi MARA, 40450 Shah Alam, Selangor.

FPP juga telah mengenalpasti skop sebagaimana Seksyen 3.0 dengan mengambilkira perkara-perkara seperti berikut:

- a) Isu luaran dan dalaman rujuk kepada 4.1 dan 4.2
- b) Keperluan pihak yang berkepentingan rujuk kepada 4.3
- c) Proses dan perkhidmatan FPP.

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

FPP akan melaksanakan Sistem Pengurusan Kualiti ISO 9001: 2015 bagi mencapai dasar dan objektif kualiti FPP. Walau bagaimanapun FPP 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

	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : MK. UiTM. FPP.01
		NO. KELUARAN : 07
		NO. PINDAAN : 01
		TARIKH KUATKUASA : 01/10/2020
		MUKA SURAT : 25/65

dirancang daripada proses untuk pengeluaran dan penyediaan perkhidmatan, di mana output yang dihasilkan tidak boleh disahkan atau pengukuran berikutnya.

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

Aktiviti Teras Penyediaan Perkhidmatan Pendidikan Tinggi

FPP 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 FPP. Terdapat (10) sepuluh aktiviti teras penyediaan perkhidmatan pendidikan tinggi dalam FPP 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

	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : MK. UiTM. FPP.01
		NO. KELUARAN : 07
		NO. PINDAAN : 01
		TARIKH KUATKUASA : 01/10/2020
		MUKA SURAT : 26/65


4.4 Sistem Pengurusan Kualiti Dan Proses-Prosesnya

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

- a) Menentukan proses-proses yang perlu ada dalam Sistem Pengurusan Kualiti serta pelaksanaannya secara menyeluruh di FPP.
- 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 FPP dengan mematuhi keperluan ISO 9001:2015.

Jika sumber dan perkhidmatan luar diperlukan, FPP 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.

	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : MK. UiTM. FPP.01
		NO. KELUARAN : 07
		NO. PINDAAN : 01
		TARIKH KUATKUASA : 01/10/2020
		MUKA SURAT : 27/65

UiTM telah mengenalpasti bahagian yang terlibat bagi proses yang berkaitan dengan sumber dan perkhidmatan luar adalah:

Bahagian Pembangunan, Bahagian Pengurusan Fasilitas, Bahagian Hal Ehwal Akademik, Bahagian Hal Ehwal Pelajar, Pejabat Pendaftar dan ILD.

- **Proses-Proses Utama**

Di samping itu sebanyak sepuluh (10) proses utama dikenal pasti untuk pengoperasian sistem pengurusan kualiti di FPP. Jadual berikut menyenaraikan proses-proses utama pengurusan korporat FPP dan pihak yang bertanggungjawab.

Jadual 1: **Proses-Proses Utama Pengurusan FPP**

Bil.	Perkhidmatan	Pihak Bertanggungjawab	Minit/Rekod
1.	Pembangunan Akademik	BHEA, PTAR, Fakulti, Kampus cawangan, IPSIS	LPU, Senat, JKIPA, JKIKU, JK Kecil Kurikulum Fakulti, JAF, JAN, JKAPS
2.	Pembangunan Pelajar	BHEP, ICAEN	MEF, Mesyuarat TAPA
3.	Pemantapan Pengurusan (Perancangan strategik, pengurusan risiko, dan pengurusan aduan maklumbalas pelanggan)	Canseleri, CSPI, InQKA, BCKK	Mesyuarat MEF, MKSP, JKIKU, Sistem UePMO, Daftar Risiko, Laporan AMP
4.	Pembangunan Sumber Manusia	Pendaftar, ILD	JKI-PbSM, MSM
5.	Pengurusan Kewangan	Bendahari	JTK
6.	Pembangunan Penyelidikan, Perundingan, Perlindungan Harta Intelek dan Pengkomersilan	IRMI, UiTM Press, Pusat Kecemerlangan	Majlis Penyelidikan Universiti
7.	Pemindahan Pengetahuan	ICAEN	Sekretariat Program Pemindahan Pengetahuan (Knowledge Transfer Program)
8.	Pembangunan ICT	Pejabat Infostruktur	JK Teknikal

	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : MK. UiTM. FPP.01
		NO. KELUARAN : 07
		NO. PINDAAN : 01
		TARIKH KUATKUASA : 01/10/2020
		MUKA SURAT : 28/65

9.	Pembangunan Fizikal	Pejabat Pembangunan	JK Teknikal
10.	Pembangunan Fasiliti	Pejabat Pembangunan Infrastruktur	JK Teknikal

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

Prosedur Kualiti

Prosedur Kualiti adalah dokumen yang menyatakan segala proses pengurusan dan operasi FPP. FPP hendaklah bertanggungjawab menyediakan dan melaksanakan prosedur ini secara konsisten dan mengikut piawaian ISO 9001:2015.

Sehubungan dengan itu, FPP mewujudkan tiga belas (13) Prosedur Pengurusan dan dua puluh empat (24) Prosedur Operasi dan satu (1) Panduan Pengurusan Risiko (sila rujuk Senarai Dokumen Induk FPP).

- **Panduan Pengurusan Risiko**

Prosedur Kualiti disokong oleh satu (1) Panduan Pengurusan Risiko

- **Dokumen Sokongan**

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

5.0 KEPIMPINAN

5.1 Kepimpinan Dan Komitmen

5.1.1 Umum

	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : MK. UiTM. FPP.01
		NO. KELUARAN : 07
		NO. PINDAAN : 01
		TARIKH KUATKUASA : 01/10/2020
		MUKA SURAT : 29/65

Pengurusan FPP akan sentiasa komited kepada pembangunan dan pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti ISO 9001: 2015 FPP dan sentiasa berusaha secara berterusan untuk menambahbaik sistem bagi menjamin keberkesananannya dengan:

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

Dokumen Rujukan:

1. Pelan Perancangan Strategik UiTM
2. Pelan Perancangan Strategik FPP
3. Panduan Pengurusan Risiko UiTM
4. Daftar Risiko Fakulti

5.1.2 Tumpuan Kepada Pelanggan

Pengurusan Atasan FPP 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 keakuran produk dan perkhidmatan serta kebolehan untuk meningkatkan kepuasan hati pelanggan dikekalkan. Piagam pelanggan boleh dicapai dilaman web FPP: <https://fbm.uitm.edu.my/index.php/corporate/profile>.

5.2 Dasar Kualiti

	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : MK. UiTM. FPP.01
		NO. KELUARAN : 07
		NO. PINDAAN : 01
		TARIKH KUATKUASA : 01/10/2020
		MUKA SURAT : 30/65

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

FPP sentiasa meningkatkan keberkesanan dan kecekapan sistem pengurusan kualiti melalui penambahbaikan secara berterusan untuk menjadi sebuah universiti bertaraf dunia.

5.2.1 Pengurusan Atasan FPP akan memastikan Dasar kualiti adalah sentiasa:

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

5.2.2 Penyampaian Dasar Kualiti

Dasar Kualiti ini perlu di dokumenkan, disebar, difahami dan dilaksanakan oleh keseluruhan warga FPP dan dikaji semula untuk memastikan kesesuaiannya yang berterusan. Ianya juga dipamerkan di tempat strategik di fakulti. Selain itu ianya juga dimuatnaik di laman web fakulti supaya dapat dicapai oleh semua pihak berkaitan.

5.3 Peranan Organisasi, Tanggungjawab Dan Bidang Kuasa

Pengurusan Atasan FPP mengenalpasti dan memaklumkan tanggungjawab dan bidang kuasa masing-masing kepada semua staf FPP melalui carta organisasi serta senarai tugas yang terkini.

	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : MK. UiTM. FPP.01
		NO. KELUARAN : 07
		NO. PINDAAN : 01
		TARIKH KUATKUASA : 01/10/2020
		MUKA SURAT : 31/65

Pengurusan Atasan FPP akan melantik Timbalan Dekan (Akademik) sebagai Wakil Pengurusan FPP yang bertanggungjawab mengenai perkara berikut:

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

Wakil Pengurusan FPP dibantu secara operasinya oleh Pengurusan Kualiti Fakulti yang diketuai oleh KUK (Ketua Unit Kualiti)

6.0 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 diingini serta mencapai penambahbaikan; kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman terhadap fakulti telah dikenalpasti melalui analisa ke atas semua perkara tersebut semasa perancangan dan semakan ke atas pelan strategik fakulti 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

	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : MK. UiTM. FPP.01
		NO. KELUARAN : 07
		NO. PINDAAN : 01
		TARIKH KUATKUASA : 01/10/2020
		MUKA SURAT : 32/65

memastikan tindakan yang diambil untuk mengawal risiko itu berkesan dan setimpal dengan risiko tersebut.

DOKUMEN RUJUKAN

1. Pelan Perancangan Strategik UiTM
2. Pelan Perancangan Strategik FPP
3. Panduan Pengurusan Risiko UiTM
4. Daftar Risiko Fakulti

	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : MK. UiTM. FPP.01
		NO. KELUARAN : 07
	NO. PINDAAN : 01	
	TARIKH KUATKUASA : 01/10/2020	
	MUKA SURAT : 33/65	

6.2 Objektif Kualiti Dan Perancangan Untuk Mencapainya

6.2.1 Objektif kualiti FPP adalah berlandaskan objektif Kualiti UiTM. FPP mewujudkan Objektif Kualiti FPP untuk fungsi, tahap dan proses yang berkaitan yang diperlukan untuk sistem pengurusan kualiti berdasarkan perancangan strategik, dasar kualiti, misi, visi dan objektif FPP.

OBJEKTIF KUALITI FPP

1. Mencapai enrolmen **25,000** pelajar menjelang 2025
 - a. 60% pelajar yang memperolehi 5A di peringkat SPM yang mendaftar bersama UiTM
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 professional tempatan dan antarabangsa:
 - Tempatan: **2** program
 - Antarabangsa: **1** program
3. Memastikan peningkatan peratusan pelajar bergraduat dalam tempoh yang ditetapkan (GOT) menjelang 2025 mengikut peringkat pengajian:
 - **90%** pelajar sepenuh masa Diploma dan Sarjana Muda
 - **90%** pelajar Sarjana (Kerja Kursus)
 - **10%** pelajar Sarjana (Penyelidikan) dan
 - **15%** pelajar PhD

	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : MK. UiTM. FPP.01
		NO. KELUARAN : 07
	NO. PINDAAN : 01	
	TARIKH KUATKUASA : 01/10/2020	
	MUKA SURAT : 34/65	

- a. Peratusan graduan yang bergraduat dengan CGPA 3.5 dan ke atas:
 - **25 %** Graduan Diploma dan Sarjana Muda
 - **90%** Graduan Sarjana (Kerja Kursus)

4. Memastikan sekurang-kurangnya **100** graduan PhD menjelang 2025
 - a. Memastikan sekurang-kurangnya **5%** pelajar PhD dari luar negara bergraduat bersama UiTM menjelang 2025

5. Memastikan kadar kebolehpasaran siswazah melebihi
 - **80%** (Sarjana Muda)
 - **95%** (Diploma)
 - **5%** bekerja sendiri

6. Memastikan bilangan penerbitan berindeks mencapai mencapai **400** menjelang 2025
 - a. Peningkatan sebanyak **10** penerbitan berindeks Q1 menjelang 2025

7. Memastikan nilai geran penyelidikan mencapai **RM4** million menjelang 2025

8. Memastikan kecemerlangan dalam pemindahan ilmu dengan mengkomersilkan **1 produk** hasil penyelidikan menjelang 2025
 - a. Memastikan kecemerlangan dalam pemindahan ilmu melalui pengkomersilan produk hasil penyelidikan dan perundingan kepakaran dengan jumlah nilai **RM10,000** menjelang 2025

9. Memastikan **40%** pensyarah adalah berkelayakan PhD menjelang 2025

	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : MK. UiTM. FPP.01
		NO. KELUARAN : 07
	NO. PINDAAN : 01	
	TARIKH KUATKUASA : 01/10/2020	
	MUKA SURAT : 35/65	

6.2.2 Objektif Kualiti FPP diperinci dan disemak serta dikemaskini dimesyuarat Jawatankuasa Akademik Fakulti (JAF) mengikut Pelan Strategik UiTM dan disebarkan kepada warga FPP melalui laman web rasmi FPP. 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 serta menyokong Visi dan Misi UiTM.

DOKUMEN SOKONGAN

1. Buku Perancangan & Pelaksanaan, Rancangan Malaysia Ke 11 (2016 – 2020), Universiti Teknologi MARA
2. Pelan Strategik UiTM 2025

6.3 Perancangan Perubahan

Perancangan Sistem Pengurusan Kualiti

FPP 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

	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : MK. UiTM. FPP.01
		NO. KELUARAN : 07
	NO. PINDAAN : 01	
	TARIKH KUATKUASA : 01/10/2020	
	MUKA SURAT : 36/65	

- d) Pembahagian dan pembahagian semula tanggungjawab dan bidang kuasa

7.0 SOKONGAN

7.1 Penyediaan Sumber-Sumber

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

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

7.1.1 Sumber Manusia

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

7.1.2 Infrastruktur

FPP 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 UiTM untuk kepuasan hati pelanggan.

	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : MK. UiTM. FPP.01
		NO. KELUARAN : 07
		NO. PINDAAN : 01
		TARIKH KUATKUASA : 01/10/2020
		MUKA SURAT : 37/65

DOKUMEN RUJUKAN

1. PK.UiTM.FPP. (O).09 Prosedur Pengendalian Makmal Komputer
2. PK.UiTM.FPP. (P).11 Prosedur Pengendalian dan Penyelenggaraan Dokumen dan Peralatan.


7.1.3 Persekitaran Kerja

FPP memastikan dan menyediakan persekitaran kerja yang kondusif dan selesa yang mengutamakan budaya kualiti dan etika kerja yang baik. Pengurusan FPP 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. PK.UiTM.FPP. (P).11 Prosedur Pengendalian dan Penyelenggaraan Dokumen dan Peralatan
2. PK.UiTM.FPP. (P).10 Prosedur Pengendalian Aduan dan Maklumbalas Pelanggan
3. COPPA Standards

	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : MK. UiTM. FPP.01
		NO. KELUARAN : 07
		NO. PINDAAN : 01
		TARIKH KUATKUASA : 01/10/2020
		MUKA SURAT : 38/65

7.1.4 Pemantauan dan Pengukuran Sumber

7.1.4.1 & 7.1.4.2 Kawalan Peralatan Bagi Pemantauan Dan Pengukuran

FPP 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

DOKUMEN RUJUKAN

1. PK.UiTM.FPP. (P).11 Prosedur Pengendalian dan Penyelenggaraan Dokumen dan Peralatan
2. PK.UITM.FPP. (P).10 Prosedur Pengendalian Aduan dan Maklumbalas Pelanggan
3. Borang maklum balas pelanggan (e-Aduan) - 400-FPP(PT.28/1)

	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : MK. UiTM. FPP.01
		NO. KELUARAN : 07
		NO. PINDAAN : 01
		TARIKH KUATKUASA : 01/10/2020
		MUKA SURAT : 39/65

7.1.5 Pengetahuan Organisasi

FPP 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 yang dibangunkan oleh UiTM digunakan bagi 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)*

DOKUMEN RUJUKAN

1. PK.UiTM.FPP. (P).08 Prosedur Pengurusan Latihan

7.2 Kompetensi/Kecekapan

Bagi tujuan peningkatan kompetensi dan kecekapan staf, FPP 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;

	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : MK. UiTM. FPP.01
		NO. KELUARAN : 07
	NO. PINDAAN : 01	
	TARIKH KUATKUASA : 01/10/2020	
	MUKA SURAT : 40/65	

- 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. PK.UiTM.FPP. (P).08 Prosedur Pengurusan Latihan
2. Pekeliling Perkhidmatan Bil. 6 tahun 2005
3. Pekeliling Naib Canselor Bil. 1/2010
4. Pekeliling Jabatan Perkhidmatan Awam Ruj. JPA(I)S.175/4/1-1 Klt .22 (38) bertarikh 29 Februari 2016
5. Pekeliling Naib Canselor Bil. 4/2017
6. PROPENS
7. SUFO
8. CDL-CQI

7.3 KESEDARAN

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

DOKUMEN RUJUKAN

1. PK.UiTM.FPP. (P).08 Prosedur Pengurusan Latihan
2. Manual Kualiti FPP

	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : MK. UiTM. FPP.01
		NO. KELUARAN : 07
		NO. PINDAAN : 01
		TARIKH KUATKUASA : 01/10/2020
		MUKA SURAT : 41/65

7.4 KOMUNIKASI DALAMAN

FPP memastikan sistem komunikasi dalaman yang berkesan diwujudkan melalui:

- Mesyuarat staff akademik dan pentadbiran
- Bengkel Perancangan Strategik
- Mesyuarat Pengurusan Eksekutif
- Mesyuarat Pengurusan Dalaman
- Sesi Taklimat
- Notis Papan Kenyataan
- Pekeliling Naib Canselor
- Perbincangan Kumpulan
- Sistem Aduan dan Cadangan
- Buletin UiTM
- Lensa Korporat
- Laman Web rasmi UiTM
- Memo/ Surat menyurat
- Laman Web Rasmi dan Sosial Media Rasmi Fakulti (Facebook, Instagram, Twitter, dan lain-lain)
- Taklimat Kepimpinan Kanan
- Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan
- Pekeliling

Saluran komunikasi dalaman dan luaran akan disokong, disebar dan dikawal oleh Pejabat Canseleri melalui Bahagian Canseleri Dan Komunikasi Korporat serta Web Media FPP.

DOKUMEN RUJUKAN

1. Fail Perancangan Strategik – 600-FPP(PT.12/9)
2. Fail Mesyuarat Pengurusan Eksekutif - 100-FPP(PT.36/5/2)
3. Fail Mesyuarat Pengurusan Dalaman - 100-FPP(PT.36/5/1)
4. Taklimat Kepimpinan Kanan - 100-FPP(PT.8/2)
5. Fail Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan - 100-FPP(PT.36/5/3)
6. Laman Web Rasmi dan Sosial Media Rasmi Fakulti

	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : MK. UiTM. FPP.01
		NO. KELUARAN : 07
		NO. PINDAAN : 01
		TARIKH KUATKUASA : 01/10/2020
		MUKA SURAT : 42/65

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:

- a) Kelulusan dokumen sebelum diedarkan;
- b) Mengkaji semula dan mengemas kini di mana perlu serta meluluskannya
- c) Memastikan perubahan dan status dokumen terkini dikenal pasti;
- d) Memastikan versi dokumen terkini yang berkaitan boleh dirujuk bila diperlukan;
- e) Memastikan dokumen dapat dirujuk dan dikenal pasti pada bila-bila masa;
- f) Memastikan dokumen luaran yang ditentukan keperluannya oleh Pengurusan Fakulti bagi perancangan dan operasi sistem pengurusan kualiti harus dikenal pasti dan pengedarannya dikawal; dan
- g) 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

FPP akan menyediakan dan menyelenggara Prosedur Kawalan Rekod. 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 FPP akan mengambil tindakan mencegah kehilangan data dengan merencanakan Pelan Pengurusan Risiko yang bersesuaian. Dokumen yang berbentuk elektronik akan

	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : MK. UiTM. FPP.01
		NO. KELUARAN : 07
		NO. PINDAAN : 01
		TARIKH KUATKUASA : 01/10/2020
		MUKA SURAT : 43/65

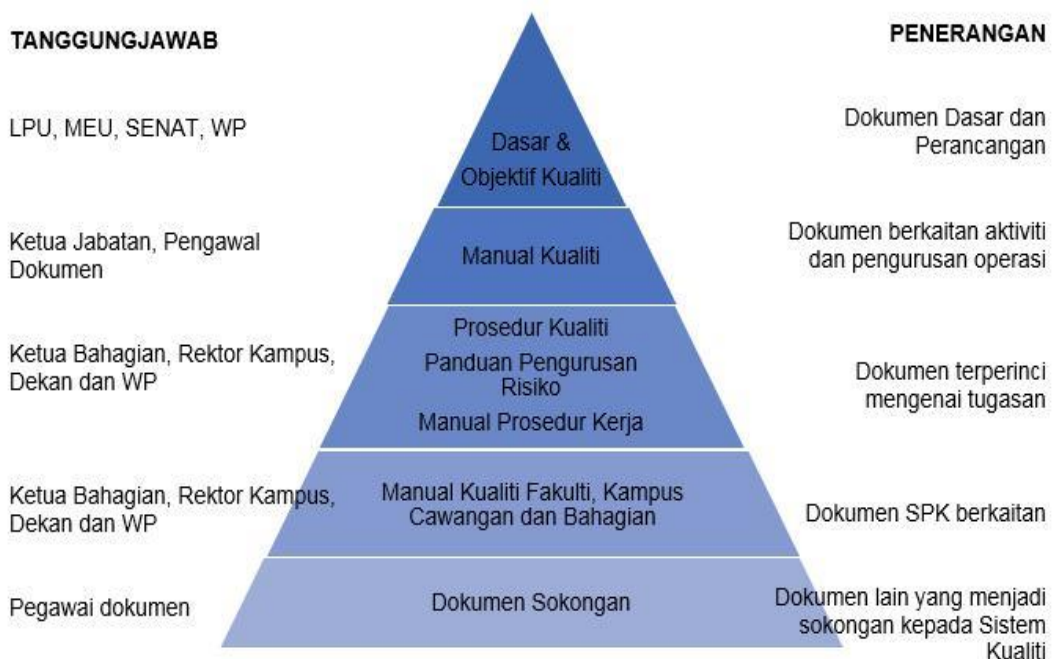
ditanda sebagai **Salinan Dokumen Terkawal** dimana sebarang muat turun dianggap tidak dikawal.

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

DOKUMEN RUJUKAN

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

FPP akan mendokumenkan Sistem Pengurusan Kualiti untuk Pengurusan Korporat FPP bagi memastikan semua kehendak pelanggan dikenal pasti, difahami dan dipenuhi. Struktur Dokumentasi Sistem Pengurusan Kualiti tersebut adalah berasaskan kepada Rajah 7.5 yang di adaptasi dari Sistem Pengurusan Kualiti UiTM.



Rajah 7.5: Struktur Dokumentasi ISO 9001:2015 Universiti Teknologi MARA

	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : MK. UiTM. FPP.01
		NO. KELUARAN : 07
	NO. PINDAAN : 01	
	TARIKH KUATKUASA : 01/10/2020	
	MUKA SURAT : 44/65	

Sistem Pengurusan Kualiti FPP diwujudkan bagi memastikan satu Sistem Pengurusan Kualiti dapat dibentuk dan dilaksana dengan cekap, tepat dan berkesan berpandukan kepada dasar kualiti dan objektif kualiti yang ditetapkan dalam seksyen 5.2 dan 6.2 di dalam Manual Kualiti ini.


8.0 OPERASI

8.1 PERANCANGAN OPERASI DAN KAWALAN BAGI PENGZAHIRAN PRODUK

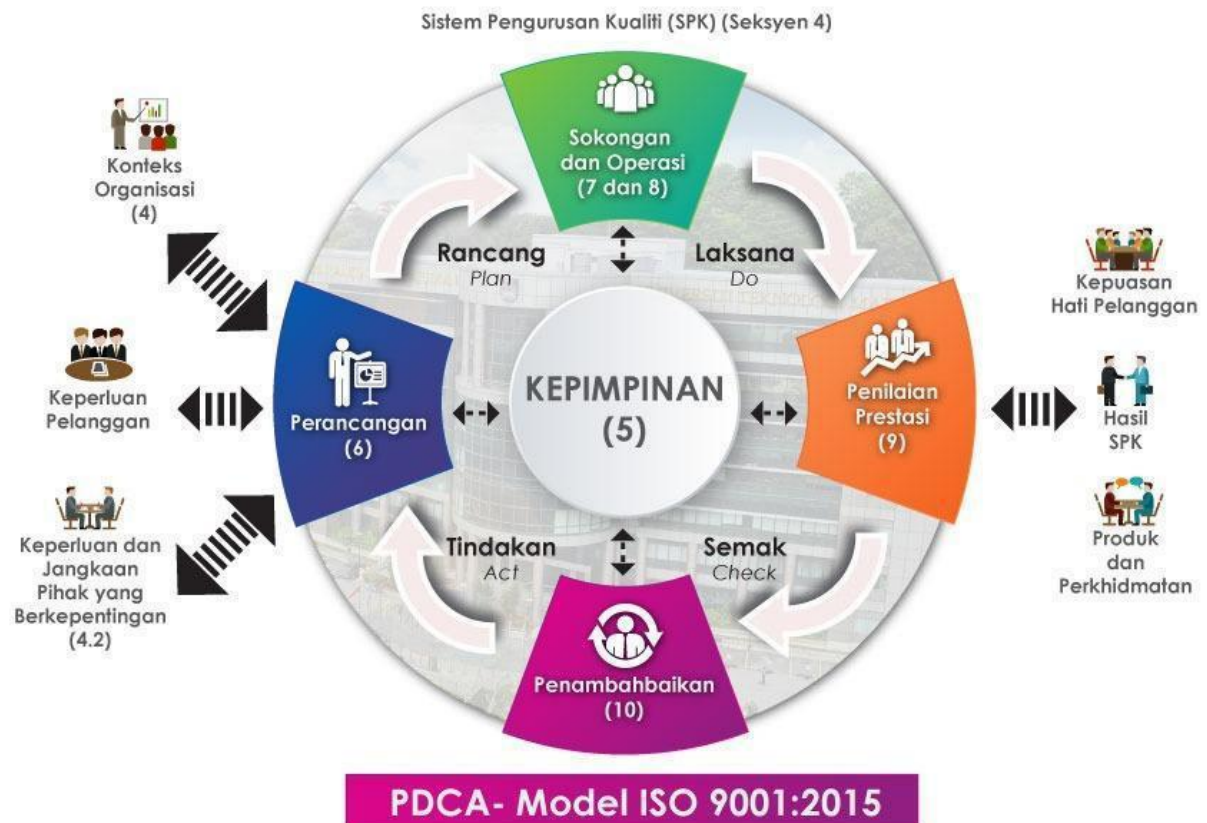
FPP merancang dan mewujudkan proses-proses yang didokumenkan bagi memastikan keperluan-keperluan pelanggan sentiasa dipenuhi secara konsisten.

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

- a) Objektif dan keperluan kualiti bagi membangunkan produk yang mencerminkan kualiti produk FPP;
- b) Keperluan untuk menentukan proses yang terlibat, dokumen kualiti serta penyediaan sumber serta kemudahan infrastruktur pengajaran dan pembelajaran;
- c) Keperluan aktiviti verifikasi, pemantauan, pemeriksaan, pengukuran dan pengujian serta kriteria bagi menentukan produk memenuhi keperluan yang ditetapkan; dan
- d) Rekod yang diperlukan sebagai bukti pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti ISO 9001:2015 FPP dalam memenuhi keperluan pelanggan.

	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : MK. UiTM. FPP.01
		NO. KELUARAN : 07
	NO. PINDAAN : 01	
	TARIKH KUATKUASA : 01/10/2020	
	MUKA SURAT : 45/65	

FPP mengadaptasi proses yang terlibat di dalam penzahiran produk ditunjukkan secara ringkas melalui Pelan Kualiti UiTM seperti berikut:



8.2 KEPERLUAN UNTUK PRODUK DAN PERKHIDMATAN

8.2.1 Komunikasi Dengan Pelanggan

FPP 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;

	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : MK. UiTM. FPP.01
		NO. KELUARAN : 07
		NO. PINDAAN : 01
		TARIKH KUATKUASA : 01/10/2020
		MUKA SURAT : 46/65

- 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

Dokumen Sokongan:

1. Website FPP: <https://fbm.uitm.edu.my/v2/>
2. Brosur program :
[https://fbm.uitm.edu.my/v2/index.php/programmes/undergraduat
e/department-of-economics-and-financial-studies](https://fbm.uitm.edu.my/v2/index.php/programmes/undergraduat-e/department-of-economics-and-financial-studies)
3. Program Selangkah ke UiTM
4. e-Aduan (Borang maklumbalas):
<https://www.uitm.edu.my/index.php/en/e-aduan/>
5. Facebook, Twitter, Instagram

8.2.2 Menentukan Keperluan yang Berkaitan dengan Produk dan Perkhidmatan

FPP 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 FPP.

	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : MK. UTM. FPP.01
		NO. KELUARAN : 07
		NO. PINDAAN : 01
		TARIKH KUATKUASA : 01/10/2020
		MUKA SURAT : 47/65

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

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

8.2.3 Semakan Keperluan yang Berkaitan dengan Produk dan Perkhidmatan

FPP 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 FPP 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 FPP berupaya untuk memenuhi keperluan-keperluan yang dinyatakan.

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

	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : MK. UTM. FPP.01
		NO. KELUARAN : 07
		NO. PINDAAN : 01
		TARIKH KUATKUASA : 01/10/2020
		MUKA SURAT : 48/65

Keperluan produk yang dinyatakan oleh pelanggan secara lisan hendaklah disahkan sebelum FPP bersetuju untuk memenuhi keperluan tersebut.

Jika berlaku sebarang perubahan kepada keperluan pelanggan, FPP 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

FPP akan merancang dan mengawal aktiviti mereka bentuk dan pembangunan program yang ditawarkan. FPP 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 COPPA/Badan Profesional, *program standard*, BHEA dan Kementerian Pengajian Tinggi.
 - ii. Fakulti terlibat secara langsung dalam aktiviti mereka bentuk dan pembangunan cadangan aktiviti berdasarkan garis panduan ICAN dan RMC.
 - iii. Fakulti terlibat secara langsung dalam aktiviti mereka bentuk dan pembangunan cadangan penyelidikan berdasarkan garis panduan RMC.

	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : MK. UiTM. FPP.01
		NO. KELUARAN : 07
		NO. PINDAAN : 01
		TARIKH KUATKUASA : 01/10/2020
		MUKA SURAT : 49/65

- b) i. Program akademik yang dibentuk dan dibangun menggunakan COPPA/Badan Professional disemak oleh panel penilai yang dilantik dan dibentang di JKPPP sebelum dibawa untuk kelulusan Senat.
- ii. Senat akan menyemak dan membuat pengesahan yang diperlukan dalam aktiviti mereka bentuk dan membangunkan program.
- c) LPU bertanggungjawab dan berkuasa meluluskan program yang dibangunkan di peringkat FPP.

BHEA/ICAEN/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

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.

	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : MK. UiTM. FPP.01
		NO. KELUARAN : 07
	NO. PINDAAN : 01	
	TARIKH KUATKUASA : 01/10/2020	
	MUKA SURAT : 50/65	

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 (RMC) <http://irmi.uitm.edu.my/>
- 7) Akta Universiti Teknologi MARA 1976 (Akta 173)
- 8) Malaysian Qualification Framework (MQF 2.0)
- 9) PK.UiTM.FPP(P) 13 – Rekabentuk Program Akademik Baru dan Semakan Kurikulum.

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;

	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : MK. UTM. FPP.01
		NO. KELUARAN : 07
		NO. PINDAAN : 01
		TARIKH KUATKUASA : 01/10/2020
		MUKA SURAT : 51/65

BHEA/RMC/ICAN akan menyemak reka bentuk dan pembangunan program/ cadangan penyelidikan/cadangan aktiviti seperti yang dinyatakan dalam garis panduan berdasarkan RMC. Rekod hasil semakan dan tindakan pembedahan 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 pembedahan 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 pembedahan 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/ cadangan aktiviti serta akan diluluskan sebelum diguna pakai/dijalankan.

Output tersebut hendaklah:

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

	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : MK. UITM. FPP.01
		NO. KELUARAN : 07
	NO. PINDAAN : 01	
	TARIKH KUATKUASA : 01/10/2020	
	MUKA SURAT : 52/65	

- 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 disampai 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 FPP 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

FPP akan memastikan bahan yang diperoleh memenuhi keperluan perolehan yang ditetapkan. Jenis dan tahap kawalan ke atas pembekal dan bahan yang diperoleh akan

	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : MK. UiTM. FPP.01
		NO. KELUARAN : 07
		NO. PINDAAN : 01
		TARIKH KUATKUASA : 01/10/2020
		MUKA SURAT : 53/65

bergantung kepada kesan perolehan bahan tersebut ke atas produk atau produk akhir yang disampaikan kepada pelanggan.

FPP akan menilai dan memilih pembekal berdasarkan keupayaan mereka membekalkan bahan yang memenuhi keperluan yang telah ditetapkan oleh FPP. 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

FPP akan menentukan dan melaksanakan pemeriksaan ke atas bekalan yang diperoleh untuk memastikan ia memenuhi keperluan perolehan yang ditetapkan. Sekiranya FPP 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.UiTM.FPP. (P).09 Prosedur Anggaran Belanjawan dan 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 UiTM
- e) Kawalan dan pemantauan prestasi pembekal luar yang akan digunakan oleh UiTM; dan

	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : MK. UITM. FPP.01
		NO. KELUARAN : 07
	NO. PINDAAN : 01	
	TARIKH KUATKUASA : 01/10/2020	
	MUKA SURAT : 54/65	

- f) Pengesahan atau aktiviti validasi UiTM atau pelanggan, bercadang untuk melaksanakannya di premis pembekal luar.

FPP 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

FPP 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.

	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : MK. UiTM. FPP.01
		NO. KELUARAN : 07
	NO. PINDAAN : 01	
	TARIKH KUATKUASA : 01/10/2020	
	MUKA SURAT : 55/65	

Bil	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	Pendaftar
6	SPK/MPK Fakulti, Bahagian dan Kampus Cawangan	Fakulti, Bahagian dan Kampus Cawangan
7	Pekeliling Pejabat Jaringan Industri, Komuniti, dan Alumni,	ICAN
8	Pekeliling Institut Pengurusan Penyelidikan dan Inovasi	RMC

8.5.2 Identifikasi dan Kemudahkesanan

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

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

DOKUMEN RUJUKAN

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

	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : MK. UiTM. FPP.01
		NO. KELUARAN : 07
	NO. PINDAAN : 01	
	TARIKH KUATKUASA : 01/10/2020	
	MUKA SURAT : 56/65	

8.5.3 Harta Hak Milik Pelanggan atau Pembekal Luar

FPP bertanggungjawab untuk menjaga harta hak milik pelanggan atau pembekal luar semasa ianya berada di bawah kawalan FPP. FPP 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

FPP bertanggungjawab mewujudkan kaedah pengendalian dan penyimpanan dokumen bagi menjamin kualiti produk terkawal. Dokumen seperti peraturan akademik, garis panduan berkaitan, pekeliling dan dokumen-dokumen sokongan. Dokumen ini akan disimpan di tempat yang selamat.

FPP juga bertanggungjawab mewujudkan kaedah pengendalian dokumen untuk mengelakkan berlakunya kerosakan, kecurian atau penyalahgunaan.

DOKUMEN RUJUKAN

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

8.5.6 Kawalan Perubahan

FPP menyemak dan mengawal perubahan untuk penzahiran produk setakat yang perlu untuk memastikan pematuhan berterusan dengan keperluan. FPP menyimpan maklumat

	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : MK. UITM. FPP.01
		NO. KELUARAN : 07
	NO. PINDAAN : 01	
	TARIKH KUATKUASA : 01/10/2020	
	MUKA SURAT : 57/65	

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

FPP 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:

- a) Mencapai objektif kualiti berdasarkan kriteria yang ditetapkan
- b) Memenuhi spesifikasi yang dapat memberikan kepuasan pelanggan
- c) 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

FPP 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, pengesahan 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, FPP akan mengambil tindakan yang bersesuaian ke atas kesan yang berlaku daripada penggunaannya atau jangkaan terhadap kesan yang akan berlaku.

	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : MK. UiTM. FPP.01
		NO. KELUARAN : 07
	NO. PINDAAN : 01	
	TARIKH KUATKUASA : 01/10/2020	
	MUKA SURAT : 58/65	

DOKUMEN RUJUKAN

1. PK.UiTM.FPP. (P).04 Prosedur Kawalan Produk Yang Tidak Memenuhi Spesifikasi.

9.0 PENGUKURAN, ANALISIS DALAM PENAMBAHBAIKAN SISTEM PENGURUSAN

9.1 PEMANTAUAN DAN PENGUKURAN

9.1.1 Umum

Fakulti 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.

Fakulti 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 Fakulti melaksanakan penambahbaikan yang berterusan serta peningkatan dalam sistem pengurusan kualiti.

	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : MK. UiTM. FPP.01
		NO. KELUARAN : 07
		NO. PINDAAN : 01
		TARIKH KUATKUASA : 01/10/2020
		MUKA SURAT : 59/65

9.1.2 Kepuasan Hati Pelanggan

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

DOKUMEN RUJUKAN


- | | |
|--|---|
| 1. PK.UiTM.FPP. (P).07 | Prosedur Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan |
| 2. PK.UiTM.FPP. (P).10 | Prosedur Pengendalian Aduan dan Maklumbalas Pelanggan |
| 3. Borang maklum balas pelanggan (e-Aduan) | |

9.1.3 Analisis Data dan Penilaian

FPP 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.

	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : MK. UiTM. FPP.01
		NO. KELUARAN : 07
	NO. PINDAAN : 01	
	TARIKH KUATKUASA : 01/10/2020	
	MUKA SURAT : 60/65	

9.2 AUDIT DALAM

FPP 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 UiTM dan keperluankeperluan piawaian ISO 9001:2015 dan;
- b) Sedang dilaksana dan disenggarakan secara berkesan.

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. Fakulti kini menggunakan sistem maklumat yang dinamakan SePADU (Sistem e-Pelaporan Audit Dalam Fakulti) 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 Fakulti (lihat 10.2).

	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : MK. UiTM. FPP.01
		NO. KELUARAN : 07
		NO. PINDAAN : 01
		TARIKH KUATKUASA : 01/10/2020
		MUKA SURAT : 61/65

DOKUMEN RUJUKAN

- 1) PK.UiTM.FPP. (P).03 Prosedur Audit Dalam
- 2) Manual Prosedur SePADU
- 3) FB MIS - Manual *Course File Information System* (Audit Dalam):
<https://fbmis.uitm.edu.my/>

9.3 KAJI SEMULA PENGURUSAN

9.3.1 Umum

Pengurusan Atasan atau Pengurusan Eksekutif Fakulti mengkaji semula Sistem Pengurusan Kualiti Fakulti secara berkala menerusi Mesyuarat Eksekutif Fakulti (MEF) / Mesyuarat Pengurusan Fakulti (MPF), atau lain-lain mesyuarat yang setara dan melibatkan pengurusan atasan Fakulti untuk memastikan ianya sesuai, berkesan dan sejajar dengan hala tuju strategik organisasi.

Mesyuarat Eksekutif Fakulti (MEF) / Mesyuarat Pengurusan Fakulti (MPF) telah meneliti semua laporan berkaitan Sistem Pengurusan Kualiti (SPK) dan membuat rumusan kepada Wakil Pengurusan (WP) yang akan membentangkannya dalam Mesyuarat Kaji semula Pengurusan (MKSP) yang diadakan sekurang-kurangnya setahun sekali.

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;

	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : MK. UiTM. FPP.01
		NO. KELUARAN : 07
		NO. PINDAAN : 01
		TARIKH KUATKUASA : 01/10/2020
		MUKA SURAT : 62/65

- e) Pencapaian Objektif Kualiti
- f) Prestasi proses dan keakuran produk dan perkhidmatan
- g) Ketidapatuhan dan Tindakan Pembetulan
- h) Keputusan pemantauan dan pengukuran
- i) Laporan Penemuan Hasil Audit Dalam
- j) Prestasi Pembekal Luar -bendahari
- 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 Fakulti 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 pejabat operasi kualiti, FPP untuk memudahkan rujukan.

DOKUMEN RUJUKAN

- 1) PK.UiTM.FPP. (P).07 Prosedur Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan
- 2) PK.UiTM.FPP. (P).04 Prosedur Kawalan Produk yang Tidak Memenuhi Spesifikasi
- 3) PK.UiTM.FPP. (P).05 Prosedur Tindakan Pembetulan
- 4) Panduan Pengurusan Risiko UiTM

	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : MK. UTM. FPP.01
		NO. KELUARAN : 07
		NO. PINDAAN : 01
		TARIKH KUATKUASA : 01/10/2020
		MUKA SURAT : 63/65

10.0 PENAMBAHBAIKAN

10.1 UMUM

FPP 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

Apabila ketidakpatuhan berlaku, termasuk apa-apa yang timbul daripada aduan, FPP akan menentukan tindakan bagi menghapuskan punca-punca ketidakpatuhan yang dijangkakan bagi menghalang ianya daripada berlaku. Tindakan pencegahan akan bersesuaian dan meliputi kesan masalah-masalah yang akan dijangkakan. Panduan 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.

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

	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : MK. UiTM. FPP.01
		NO. KELUARAN : 07
		NO. PINDAAN : 01
		TARIKH KUATKUASA : 01/10/2020
		MUKA SURAT : 64/65

- 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.UiTM.FPP. (P).03 Prosedur Audit Dalam
- 2) PK.UiTM.FPP. (P).05 Prosedur Tindakan Pembetulan
- 3) PK.UiTM.FPP. (P).07 Prosedur Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan
- 4) Panduan Pengurusan Risiko UiTM
- 5) FB MIS - Manual *Course File Information System* (Audit Dalam):
<https://fbmis.uitm.edu.my/>

10.3 PENAMBAHBAIKAN BERTERUSAN

FPP 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 pencegahan dan kajian semula pengurusan dan atau mana-mana inisiatif yang berkaitan.

Pelaksanaan aktiviti Kecemerlangan Operasi di setiap PTJ dipantau dan hasil penambahbaikan proses kerja dinilai untuk melihat sama ada memberi impak kepada universiti dan boleh digunakan di seluruh sistem.

DOKUMEN RUJUKAN

- 1) PK. UiTM. (P).03 Prosedur Audit Dalam
- 2) PK. UiTM. (P).06 Prosedur Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan
- 3) Panduan Pengurusan Risiko

DOKUMEN TAMAT