

PROFIL

EDUCATIONAL ORGANIZATIONS MANAGEMENT SYSTEM (EOMS)

SISTEM PENGURUSAN ORGANISASI PENDIDIKAN

(ISO 21001:2018)

POLITEKNIK METRO TASEK GELUGOR

PROFIL

SISTEM PENGURUSAN ORGANISASI PENDIDIKAN
EDUCATIONAL ORGANIZATIONS MANAGEMENT SYSTEM

EOMS
ISO 21001:2018

Politeknik METrO Tasek Gelugor

Jabatan Pendidikan Politeknik dan Kolej Komuniti
Kementerian Pendidikan Tinggi

Diterbitkan oleh:

POLITEKNIK METrO TASEK GELUGOR
No. 25, Jalan Komersial 2
Pusat Komersial Tasek Gelugor
13300 Tasek Gelugor
Pulau Pinang, Malaysia
No. Tel : 04-573 2789
No. Fax : 04-573 2087

Cetakan Pertama 2021
Cetakan Kedua 2024
Cetakan Ketiga 2025

© Politeknik METrO Tasek Gelugor 2021

Hak cipta terpelihara. Tiada bahagian daripada terbitan ini boleh diterbitkan semula, disimpan untuk pengeluaran atau ditukarkan ke dalam sebarang bentuk atau dengan sebarang alat, sama ada dengan cara elektronik, gambar serta rakaman dan sebagainya tanpa kebenaran bertulis daripada Pengarah Politeknik METrO Tasek Gelugor.

e-ISBN 978-967-2744-04-7

PENGHARGAAN

SIDANG REDAKSI PROFIL EOMS 2021

Penaung:

Ts. Khairul Anuar bin Ishak

Penasihat:

Ts. Siti Salamah binti Mustaffa

Pengerusi:

Siti Hajar binti Saad @ Mohd Yusoff

Penulis:

Siti Hajar binti Saad @ Mohd Yusoff
Sharizan binti Abdul Jamil
Nurul Ana Syahirah binti Abdul Rahman

Editor:

Nurul Ana Syahirah binti Abdul Rahman
Sharizan binti Abdul Jamil

Grafik dan Rekabentuk:

Noraini binti Ramli Haryati binti Mahmud
Muhammad Hafizul bin Omar @ Osman
Naqib Idran bin Nazri

JK SEMAKAN DAN PEMURNIAN 2024

Penasihat:

Ts. Khairul Anuar bin Ishak
Ts. Siti Salamah binti Mustaffa

Editor:

Ts. Siti Salamah binti Mustaffa
Nurul Ana Syahirah binti Abdul Rahman
Sharizan binti Abdul Jamil

Proof Read:

Ts. Hazleena binti Osman
Siti Fartimah binti Mohamed Yusof

JK SEMAKAN DAN PEMURNIAN 2025

Penasihat:

Mohd Yusaini bin Mohamed Ali
Ts. Siti Salamah binti Mustaffa

Penulis:

Ts. Siti Salmah binti Mohd Pilus@Philip
Nurul Ana Syahirah binti Abdul Rahman
Nor Zalina binti Salleh

Editor:

Ts. Siti Salamah binti Mustaffa
Sarifah Nor Husna binti Syed Alias

Proof Read:

Ts. Hazleena binti Osman

PRAKATA

Setinggi-tinggi syukur ke hadrat Allah SWT kerana dengan izin-Nya, Profil Sistem Pengurusan Organisasi Pendidikan (*Educational Organizations Management System*) - EOMS bagi PMTG berjaya diterbitkan.

Ianya merupakan rujukan berkaitan Sistem Pengurusan Organisasi Pendidikan iaitu

Politeknik METrO Tasek Gelugor (PMTG) dan ia berlandaskan piawaian ISO 21001:2018 yang dikeluarkan oleh pihak SIRIM.

ISO 21001:2018 merupakan satu standard berkaitan Sistem Pengurusan Organisasi Pendidikan (*Educational Organizations Management System*) yang lebih dikenali sebagai EOMS.

EOMS bagi PMTG yang menjelaskan keperluan sistem pengurusan kualiti yang mempunyai proses-proses yang dikenalpasti, didokumenkan, dilaksanakan, dikawal dan ditambahbaik secara berterusan. Sistem ini bermatlamat untuk menyediakan perkhidmatan dan menghasilkan produk yang berkualiti.

Setinggi-tinggi penghargaan kepada semua yang terlibat secara langsung atau tidak langsung dalam menghasilkan Profil ini dan semoga ianya dimanfaatkan dan menjadi rujukan dalam pelaksanaan proses EOMS.

ISI KANDUNGAN

1.0	PENDAHULUAN	1
1.1	Am	1
1.2	Tujuan Profil EOMS	2
2.0	LATAR BELAKANG	2
2.1	Pengenalan	2
2.2	Visi dan Misi	2
2.3	Objektif EOMS	3
2.4	Lokasi dan Persekitaran PMTG	3
2.5	Program Pengajian	6
2.5.1	DIT	6
2.5.2	DCV	6
2.5.3	Kursus Am dan Kokurikulum	6
3.0	DEFINISI	7
4.0	KONTEKS ORGANISASI	8
4.1	Memahami PMTG dan Konteksnya	8
4.2	Memahami Keperluan dan Jangkaan Pihak Berkepentingan	11
4.3	Menentukan Skop EOMS	14
4.4	Sistem Pengurusan Organisasi Pendidikan	16
5.0	KEPIMPINAN	18
5.1	Kepimpinan dan Komitmen	18
5.1.1	Am	18
5.1.2	Piagam Pelanggan	19
5.2	Dasar	20
5.2.1	Membangunkan Dasar EOMS	20
5.2.2	Mengkomunikasikan Dasar EOMS	21
5.3	Peranan Organisasi, Tanggungjawab dan Kuasa	21
6.0	PERANCANGAN	23
6.1	Tindakan Menyatakan Risiko dan Peluang	23
6.2	Teras dan Objektif Strategik PMTG dan Perancangan Pelaksanaannya	23
6.3	Perancangan Perubahan	27
7.0	SOKONGAN	27
7.1	Sumber	27
7.1.1	Sumber Am	27
7.1.2	Modal Insan	28
7.1.3	Prasarana	28
7.1.4	Persekitaran untuk Operasi Proses Pendidikan	29
7.1.5	Pemantauan dan Pengukuran Sumber	30
7.1.6	Pengetahuan Organisasi Pendidikan	30
7.2	Kekompetenan/Kecekapan	31
7.2.1	Am	31
7.2.2	Keperluan Tambahan Pendidikan Pelajar Berkeperluan Khas	32
7.3	Kesedaran	32
7.4	Komunikasi	32
7.4.1	Am	32
7.4.2	Tujuan Komunikasi	33
7.4.3	Pengaturan Komunikasi	34
7.5	Maklumat Didokumentasikan	34
8.0	OPERASI	35
8.1	Perancangan Operasi dan Kawalan	35
8.2	Keperluan Produk & Perkhidmatan Pendidikan	36
8.3	Reka Bentuk dan Pembangunan Produk & Perkhidmatan Pendidikan	37
8.4	Kawalan Proses Produk & Perkhidmatan Pendidikan	37
8.5	Penyediaan Produk & Perkhidmatan Pendidikan	38
8.6	Pelepasan (Release) Produk & Perkhidmatan Pendidikan	39
8.7	Kawalan Output Pendidikan yang Tidak Akur	39
9.0	PENILAIAN PRESTASI	40
9.1	Pemantauan, Pengukuran, Analisis dan Penilaian	40
9.2	Audit Dalaman	40
9.3	Kajian Semula Pengurusan	40
10	PENAMBAHBAIKAN	41
10.1	Ketakakuran dan Tindakan Pembetulan	41
10.2	Penambahbaikan Berterusan	41
10.3	Peluang Penambahbaikan	42

1.0 PENDAHULUAN

1.1 AM

Profil EOMS bagi PMTG adalah dokumen yang dibangunkan khusus untuk memenuhi keperluan pengiktirafan ISO 21001:2018 dalam Sistem Pengurusan Organisasi Pendidikan/*Educational Organizations Management System* ringkasnya EOMS untuk organisasi pendidikan iaitu Politeknik METrO Tasek Gelugor (PMTG).

Profil ini mengandungi dasar kualiti, objektif kualiti dan prinsip asas yang memandu pelaksanaan proses Pemberi Pendidikan Tinggi (PPT) bagi peringkat diploma dalam bidang Teknologi Maklumat dan Pengajian Video Kreatif untuk lulusan SPM dan setaraf. Profil ini dilengkapi dengan 21 Dokumentasi EOMS yang terdiri daripada:

- 10 Prosedur Operasi (PO)
- 11 Prosedur Pengurusan (PP)

1.2 TUJUAN PROFIL EOMS

Profil ini bertujuan untuk:



2.0 LATAR BELAKANG

2.1 PENGENALAN

Penubuhan Politeknik METrO adalah seiring dengan agenda transformasi negara iaitu meningkatkan daya saing melalui pembangunan ekonomi berpendapatan tinggi terutamanya dalam aspek menjana modal insan yang serba boleh. PMTG ditubuhkan pada 8 Oktober 2012. Dasar penubuhan PMTG berkonsepkan Politeknik METrO Malaysia di bawah Kementerian Pendidikan Tinggi (KPT) dan diterajui oleh Jabatan Pendidikan Politeknik dan Kolej Komuniti (JPPKK).

Pengoperasian PMTG berteraskan “**doing more with less**” dan tidak memerlukan *capital expenditure* yang tinggi kerana dasar pengoperasiannya berteraskan pembangunan kampus di bangunan komersial sedia ada dalam bandar.

“METrO”, akronim kepada **Maximizing Education and Training Opportunities** yang menyediakan program pengajian **Sepenuh Masa** dan juga **Secara Sambilan** bagi memenuhi keperluan sosioekonomi tempatan dan wilayah setempat dalam bidang tertentu.

PMTG menawarkan dua program pengajian sepenuh masa iaitu program pengajian **Diploma Teknologi Maklumat, DIT** dan **Diploma Teknologi Kreatif Digital Produksi Video, DCV**.

2.2 VISI DAN MISI



Visi

Menjadi peneraju
institusi TVET yang unggul.

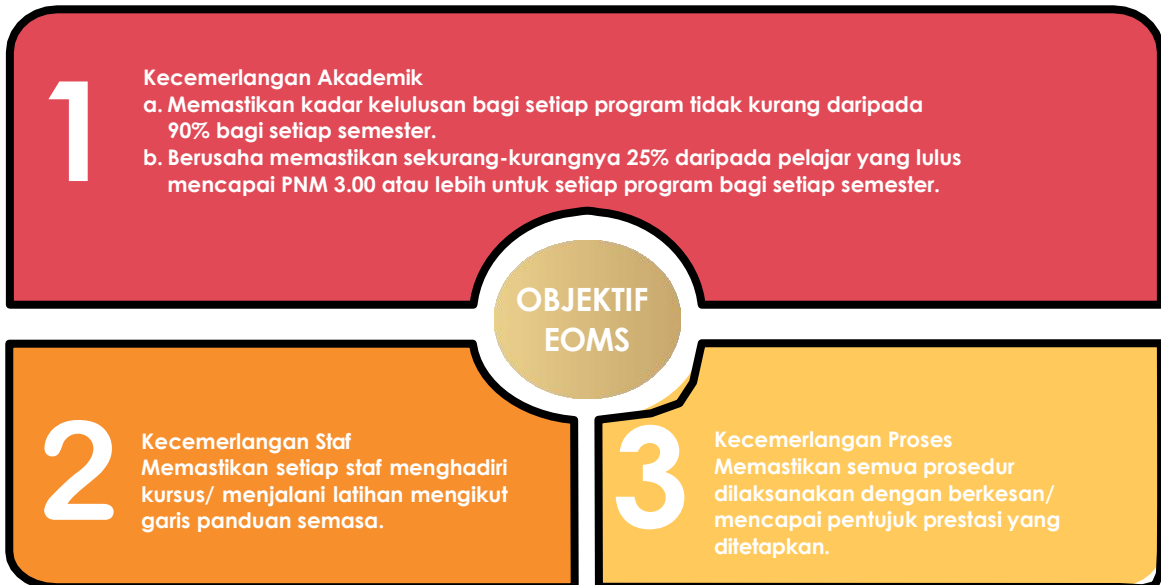


Misi

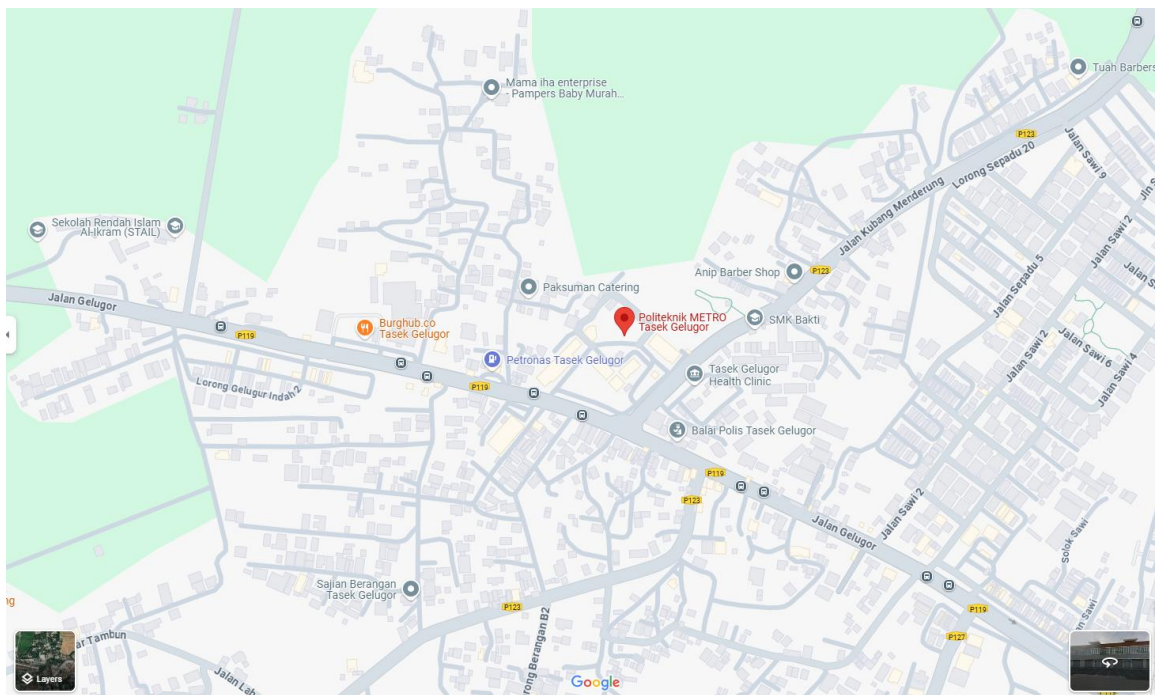
- a) Menyediakan akses kepada program TVET yang berkualiti dan diiktiraf;
- b) Memperkasa komuniti melalui pembelajaran sepanjang hayat;
- c) Melahirkan graduan holistik, berciri keusahawanan dan seimbang;
- d) Memanfaatkan sepenuhnya perkongsian pintar dengan pihak berkepentingan.

2.3 OBJEKTIF EOMS

Kecemerlangan PMTG berlandaskan kepada Objektif EOMS yang digariskan seperti berikut:



2.4 LOKASI DAN PERSEKITARAN PMTG



Peta Lokasi Politeknik METrO Tasek Gelugor beralamat di **NO. 25, JALAN KOMERSIAL 2, PUSAT KOMERSIAL TASEK GELUGOR, TASEK GELUGOR, PULAU PINANG.**



2.5 PROGRAM PENGAJIAN

PMTG menawarkan dua (2) PROGRAM PENGAJIAN peringkat diploma iaitu:

- a. **DIPLOMA TEKNOLOGI MAKLUMAT (DIT)**
- b. **DIPLOMA TEKNOLOGI KREATIF DIGITAL PRODUKSI VIDEO (DCV)**

Kedua-dua program ini, di bawah pengurusan seorang Ketua Jabatan Akademik dan dibantu oleh dua orang Ketua Program dan dua orang Ketua Kursus.

Jabatan Akademik PMTG berperanan menguruskan aktiviti Pengajaran dan Pembelajaran (PdP) termasuk:

- a. Perancangan keperluan PdP termasuk keperluan makmal.
- b. Penyediaan jadual waktu.
- c. Pendaftaran kursus.
- d. Pelaksanaan dan pemantauan PdP.
- e. Pemantauan kehadiran pelajar.
- f. Penyediaan markah penilaian berterusan pelajar.
- g. Melahirkan graduan yang kompetitif selari dengan Pelan Pembangunan Pendidikan Malaysia (Pengajian Tinggi) PPPM (PT) bagi memenuhi keperluan pasaran negara.
- h. Menguruskan pentadbiran, kewangan, latihan industri, *Work Based Learning* (WBL), peperiksaan, latihan staf, kualiti, inovasi dan penyelidikan, ICT, bimbingan & kaunseling, hal ehwal pelajar, penyelenggaraan peralatan dan bangunan.
- i. Menjadi pusat rujukan komuniti serta mempunyai hubungan kolaborasi yang baik dengan industri.
- j. Menyelaras dan memantau pelaksanaan program akademik agar selari dengan kehendak JPPKK KPT dan bersesuaian dengan keperluan pemodenan industri dan negara.

2.5.1 Program DIPLOMA TEKNOLOGI MAKLUMAT (DIT)

Jabatan Akademik PMTG menawarkan Diploma Teknologi Maklumat (DIT). Program ini memfokuskan kepada Trek Keselamatan Maklumat dan telah mendapat pengiktirafan akreditasi daripada pihak Agensi Kelayakan Malaysia (MQA). Program ini memberi peluang kepada pelajar bagi menghadapi cabaran dunia teknologi pengkomputeran.

2.5.2 Program DIPLOMA TEKNOLOGI KREATIF DIGITAL PRODUKSI VIDEO (DCV)

Jabatan Akademik PMTG menawarkan Diploma Teknologi Kreatif Digital Produksi Video (DCV). Program ini memberi pendedahan kepada dunia pekerjaan sebenar dengan memfokuskan kepada latihan industri secara kerja sambil belajar yang dikenali sebagai *Work-Based Learning (WBL)*. Program DCV juga telah mendapat pengiktirafan akreditasi daripada pihak Malaysia Board of Technologists (MBOT).

2.5.3 Kursus AM dan KOKURIKULUM

Kursus Am bertujuan untuk meningkatkan komunikasi terutamanya Bahasa Inggeris dan kemantapan akhlak dan jati diri dalam semua bidang yang diceburi. Di samping itu, para pelajar dapat menyiapkan diri dengan nilai-nilai agama dan moral yang baik.

a) Kursus Pendidikan Islam dan Moral

Kursus ini bertanggungjawab dalam semua aspek berkaitan kerohanian dan moral. Ia diterjemahkan melalui kursus MPU23162 Pengajian Islam, MPU23272 Pendidikan Moral dan MPU21072 Penghayatan Etika dan Peradaban.

b) Kursus Bahasa Inggeris

Kursus ini menawarkan kursus MPU22053 English for Digital Technology (DCV) dan MPU22153 English for Digital Technology (DIT). Tujuan utama kursus-kursus ini adalah untuk memperkukuhkan kemahiran kompetensi di dalam Bahasa Inggeris supaya dapat berfungsi secara efektif di tempat kerja kelak dan juga bagi menyediakan pelajar-pelajar untuk ke peringkat ijazah.

c) Kursus Matematik

Kursus Matematik ditawarkan kepada pelajar semester 1 hingga semester 2 mengikut program yang diikuti oleh pelajar di PMTG iaitu:
DBM10143 Calculus and Algebra (Sem 1 DIT)
DBM20153 Discrete Mathematics (Sem 2 DIT)

d) Kursus Kokurikulum

Kursus Kokurikulum diwujudkan bertujuan untuk menerapkan kemahiran insaniah dalam kalangan pelajar serta membangun dan melahirkan pelajar yang berketerampilan, patriotik, bertanggungjawab dan berdaya saing.

3.0 DEFINISI

Berikut adalah Senarai Singkatan:

PMTG	Politeknik METRO Tasek Gelugor
PPPM(PT)	Pelan Pembangunan Pendidikan Malaysia (Pengajian Tinggi)
CISEC	<i>Corporate Industrial Services & Employability Centre</i>
JPPKK	Jabatan Pendidikan Politeknik dan Kolej Komuniti
KPT	Kementerian Pendidikan Tinggi
PPPT	Pegawai Pendidikan PengajianTinggi
BKPK	Bahagian Kompetensi dan Peningkatan Kerjaya
PDCA	<i>Plan Do Check Action</i>
EOMS	Sistem Pengurusan Organisasi Pendidikan
TVET	<i>Technical And Vocational Education And Training</i>
PPT	Pemberi Pendidikan Tinggi
MQA	<i>Malaysian Qualifications Agency</i>
COPPA	<i>Code of Practice for Programme Accreditation</i>
COPIA	<i>Code of Practice for Institutional Audit</i>
BIPK	Bayaran Insentif Perkhidmatan Kritikal
SPM	Sijil Pelajaran Malaysia
SWOT	<i>Strengths, Weaknesses, Opportunities and Threats</i>
MBOT	<i>Malaysia Board of Technologists</i>
PSPTN	Pelan Strategik Pengajian Tinggi Negara
WBL	<i>Work-Based Learning</i>
LI	Latihan Industri
HRMIS	Sistem Pengurusan Maklumat Sumber Manusia
CIDOS	Curriculum Information Document Online System
SPMP	Sistem Pengurusan Maklumat Politeknik
ToT	Training of Trainers
eSIS	<i>Web-based Staff Information System</i>
FGD	<i>Focus Group Discussion</i>
PdP	Pengajaran dan Pembelajaran
JPP	Jawatankuasa Perwakilan Pelajar
KPI	<i>Key Performance Indicator</i>
UPIK	Unit Penyelidikan, Inovasi dan Komersialan
PRO	Pegawai Perhubungan Awam
SKPG	Sistem Kajian Pengesanan Graduan

4.0 KONTEKS ORGANISASI

4.1 MEMAHAMI ORGANISASI PENDIDIKAN DAN KONTEKSNYA (Klausu 4.1)

- 4.1.1 Pihak Yang Berkepentingan yang relevan dengan EOMS; Politeknik METrO Tasek Gelugor (PMTG) telah menentukan isu luaran dan dalaman yang relevan dengan tujuan, tanggungjawab sosial dan haluan strategiknya serta memberi kesan terhadap kemampuannya untuk mencapai hasil (outcomes) yang dimaksudkan oleh EOMS.
- 4.1.2 Isu luaran dan dalaman bagi PMTG termasuk faktor positif dan negatif untuk dipertimbangkan.
- 4.1.3 Platform perbincangan dan tindakan isu luaran dan dalaman PMTG adalah melalui Mesyuarat Pengurusan PMTG, Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP), Mesyuarat Pengurusan Akademik/Jabatan dan Mesyuarat Jawatankuasa Pelaksana melalui unit-unit di PMTG.
- 4.1.4 Berikut adalah dapatan Kajian Semula Pengurusan terhadap Isu Dalaman dan Luaran PMTG menggunakan **Kaedah Analisis SWOT**.

PUNCA DALAMAN (7S Mc Kinsey Analysis)	ISU-ISU POSITIF (Kekuatan)	ISU-ISU NEGATIF (Kelemahan)
1. <i>Strategy</i>	<ul style="list-style-type: none">- Pelan Strategik Pengajian Tinggi Negara (PSPTN).- Pelan Tindakan PMTG.- Sasaran Kerja Utama (SKU) dan Sub-SKU.	<ul style="list-style-type: none">- Kekurangan peruntukan Kewangan menjejaskan pencapaian secara keseluruhan namun masih boleh dicapai melalui kreativiti dalam melaksanakannya.
2. <i>Structure</i>	<ul style="list-style-type: none">- Carta Organisasi Pengurusan PMTG.- Skop Tugas Staf PMTG- Komunikasi Dalaman- Takwim Aktiviti PMTG/ Takwim PdP/Takwim Peperiksaan dan Takwim WBL/LI.	<ul style="list-style-type: none">- Masih terdapat kekosongan dalam waran perjawatan mengakibatkan pertambahan dalam beban tugas.

PUNCA DALAMAN (7S Mc Kinsey Analysis)	ISU-ISU POSITIF (Kekuatan)	ISU-ISU NEGATIF (Kelemahan)
3. <i>Systems</i>	<ul style="list-style-type: none"> - ISO21001:2018 Sistem Pengurusan Organisasi Pendidikan (EOMS) - Pendigitalan dalam Pengurusan Staf dan Pelajar dan Pengajaran dan Pembelajaran (PdP) - HRMIS, eSIS, MyPerformance, SPMP, CIDOS. - iPeNA, MyMOHES, iPdP, ePerolehan. 	<ul style="list-style-type: none"> - Liputan isyarat internet yang kurang stabil
4. <i>Shared Valued</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Sesi Perkongsian Ilmu - ToT - Coaching & Mentoring 	<ul style="list-style-type: none"> - Kurang komitmen staf - Integriti - Beban tugas sampingan
5. <i>Style (Leadership)</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Terbuka dan komunikasi dua hala. - FGD (Focus Group Discussion) - Kompeten 	<ul style="list-style-type: none"> - Pendekatan berbeza antara pegawai.
6. <i>Staff</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Rajin - Kreatif - Sabar - Akrab dan saling menyantuni 	<ul style="list-style-type: none"> - Penglibatan staf yang banyak juga untuk aktiviti peringkat JPPKK/Zon. - Kira-kira 5% Staf menghadapi penyakit kritikal dan dalam rawatan.
7. <i>Skills & Competency</i>	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Multitasking</i> dan <i>Multiskilling</i> - Lebih 10 % Staf mempunyai Sijil Kepakaran. 	<ul style="list-style-type: none"> - Sebahagian kecil belum mahir dan memerlukan Latihan.

PUNCA LUARAN (PESTEL Analysis)	ISU-ISU POSITIF (Peluang)	ISU-ISU NEGATIF (Ancaman)
<i>Political</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Kestabilan Politik Negara - Kestabilan Politik Negeri - Jemputan dan aktiviti peringkat Negeri. 	<ul style="list-style-type: none"> - Perubahan dasar yang kerap.
<i>Economic</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Peruntukan daripada JPPKK. 	<ul style="list-style-type: none"> - Peruntukan terhad setiap tahun.
<i>Social</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Jaringan kolaborasi industri - Jaringan kolaborasi komuniti 	<ul style="list-style-type: none"> - Isu segelintir pelajar dalam penempatan komuniti setempat.
<i>Technology</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Pendigitalan yang lebih banyak manfaat - Proses kerja lebih cepat dan cekap - eMel, EFT, ePerolehan, eAduan, eSIS, eLearning, Webinar, Google Meet, Zoom, WhatsApp - Dron, Black Magic, 360. 	<ul style="list-style-type: none"> - Memerlukan kekuatan capaian rangkaian internet. - Memerlukan kos dalam menyelenggara peralatan khususnya kamera dan <i>Projector</i>
<i>Environment</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Lokasi bandar kecil yang strategik dan mudah diakses - Kemudahan bandar kecil yang memenuhi keperluan seperti Hospital, Balai Polis, Balai Bomba, sekolah dan kedai-kedai. 	<ul style="list-style-type: none"> - Kadangkala terdapat gangguan pencemaran bau.
<i>Legal</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Surat-surat Puncakuasa - Garis Panduan sedang berkuatkuasa - Pekeliling, Arahan Perbendaharaan, Arahan Peperiksaan 	<ul style="list-style-type: none"> - Silap memahami dan ketidakpatuhan arahan dan undang-undang.

4.2 MEMAHAMI KEPERLUAN DAN JANGKAAN PIHAK YANG BERKEPENTINGAN (Klausa 4.2)

Disebabkan oleh kesan atau kesan yang berpotensi terhadap keupayaan Organisasi Pendidikan untuk menyediakan secara kekal (consistently) dan melestarikannya (sustainably) produk dan perkhidmatan pendidikan, sehubungan itu, PMTG akan menentukan:

- 4.2.1 Pihak Yang Berkepentingan yang relevan dengan EOMS;
- 4.2.2 Keperluan Pihak Yang Berkepentingan yang relevan.
- 4.2.3 PMTG memantau dan mengkaji semula maklumat mengenai Pihak Yang Berkepentingan dan keperluan mereka yang relevan.
- 4.2.4 Berikut adalah maklumat mengenai Pihak Yang Berkepentingan yang terlibat secara langsung dengan PMTG:

PIHAK BERKEPENTINGAN	HARAPAN & JANGKAAN (Expectation)	KEPERLUAN (Needs)
1. Kementerian Pendidikan Tinggi (KPT)	<ul style="list-style-type: none"> - Menjadi institusi yang Berjaya melahirkan graduan TVET berkualiti dan memenuhi Falsafah Pendidikan Negara. - Membuat penambahbaikan secara berterusan bagi memastikan tercapainya Perancangan strategik seperti PSPTN. - Menjadi institusi yang mampu berdaya saing sehingga ke peringkat antarabangsa. - Berusaha berterusan dalam menambahbaik kualiti tadbir urus institusi. 	<ul style="list-style-type: none"> - Mencapai sasaran dalam Pelan Strategik KPT yang khusus untuk POLYCC. - Mengurus dan menggunakan secara optimum sumber-sumber sedia ada. - Akur secara keseluruhannya terhadap Akta, Pekeliling, Arahan Perbendaharaan dan lain-lain arahan sedang berkuatkuasa.

PIHAK BERKEPENTINGAN	HARAPAN & JANGKAAN (Expectation)	KEPERLUAN (Needs)
2. Jabatan Pendidikan Politeknik dan Kolej Komuniti (JPPKK)	<ul style="list-style-type: none"> - Mencapai misi PolyCC secara optimum iaitu; - Menyediakan akses yang meluas kepada program TVET berkualiti dan di iktiraf - Memperkasa komuniti melalui pembelajaran sepanjang hayat - Melahirkan graduan holistik, berciri keusahawanan dan seimbang - Memanfaatkan sepenuhnya perkongsian pintar dengan pihak berkepentingan. - Mencapai semua KPI yang disasarkan untuk PolyCC. 	<ul style="list-style-type: none"> - Menjadi Peneraju institusi TVET yang unggul. - Mempunyai Pelan Strategik PolyCC yang menjurus kepada kecemerlangan setiap Politeknik dan Kolej Komuniti di bawah naungannya. - Memastikan semua Program Pengajian PolyCC mendapat pengiktirafan Akreditasi MQA atau MBOT.
3. Industri	<ul style="list-style-type: none"> - Mempunyai hubungan kolaborasi baik antara institusi dan pihak industri. - Membekalkan tenaga kerja yang kompeten. - Mendapat tenaga kerja yang bermoral dan sahsiah yang bagus. 	<ul style="list-style-type: none"> - Sebagai penasihat dan rakan industri PMTG yang proaktif. - Menyumbang kepada perubahan kurikulum mengikut keperluan industri semasa. - Saling bekerjasama dalam sesi latihan dan kebolehdapatan pekerjaan graduan. - Menempatkan pelajar WBL dan LI bagi melengkapkan Program pengajian pelajar.

PIHAK BERKEPENTINGAN	HARAPAN & JANGKAAN (Expectation)	KEPERLUAN (Needs)
4. Ibu Bapa	<ul style="list-style-type: none"> - Pendidikan anak dalam institusi yang mendapat pengiktirafan. - Memberi laluan kerjaya terbaik buat anak mereka. - Hasil pembelajaran membentuk anak yang berjaya dari segi akademik dan sahsiah. 	<ul style="list-style-type: none"> - Memberi sokongan berterusan kepada anak-anak dari segi fizikal dan mental. - Memudahkan urusan pihak institusi dengan bekerjasama dalam pengurusan anak masing-masing.
5. Pelajar	<ul style="list-style-type: none"> - Menerima Perkhidmatan Pendidikan yang diiktiraf. - Menerima suasana penyampaian Pengajaran dan Pembelajaran (PdP) yang kondusif. - Menggunakan peralatan PdP yang sesuai dan fasiliti yang terbaik. - Menerima kemudahan riadah dan sukan yang sewajarnya. - Berpeluang menyertai pelbagai program dan aktiviti luar. - Berpeluang menjadi ahli dalam pasukan beruniform, JPP, Rakan Siswa dan sebagainya. - Berpeluang melanjutkan pelajar ke peringkat yang lebih tinggi. 	<ul style="list-style-type: none"> - Menerima Perkhidmatan pendidikan dan latihan menepati kurikulum dan industri. - Pelajar adalah hasil (outcomes) PMTG sebagai sebuah institusi pendidikan tinggi di bawah naungan JPPKK yang mempunyai visi sebagai Peneraju TVET yang unggul. - Menjana modal insan yang berkualiti untuk negara.

PIHAK BERKEPENTINGAN	HARAPAN & JANGKAAN (Expectation)	KEPERLUAN (Needs)
6. Staf	<ul style="list-style-type: none"> - Berpeluang menerima kemudahan peralatan kerja dan fasiliti yang terbaik daripada institusi. - Mendapat peluang menyertai Kursus bengkel dan sesi latihan untuk pembangunan diri dan kerjaya. - Menerima peluang kenaikan pangkat. - Mendapat peluang menyalurkan maklumbalas staf atau aduan. - Mendapat peluang membuat penyelidikan dan inovasi. 	<ul style="list-style-type: none"> - Staf yang kompeten dan <i>multitasking</i>. - Staf yang sentiasa bersedia dalam tugas hakiki dan tugas sampingan seterusnya bersama-sama mencapai misi dan visi PMTG dan juga KPI PMTG setiap tahun. - Staf yang mampu mengurus/mentadbir/menjadi AJK untuk jabatan/unit/aktiviti masing-masing. - Staf yang menyertai atau menyediakan aktiviti kemasyarakatan (CSR). - Staf yang mampu mengendalikan urusan personal secara optimum.

4.3 MENENTUKAN SKOP EOMS (Klausu 4.3)

4.3.1 PMTG menentukan sempadan dan kesesuaian EOMS untuk mewujudkan skopnya yang mempertimbangkan;

- a. Isu Luaran dan Dalaman (Rujuk 4.1)
- b. Keperluan Relevan Pihak Berkepentingan (Rujuk 4.2)

4.3.2 Semua keperluan standard ISO 21001:2018 untuk Sistem Pengurusan Organisasi Pendidikan (EOMS) digunapakai oleh PMTG **KECUALI** Klausu 7.1.5 dan Klausu 8.3 dan ianya melibatkan semua Jabatan Akademik dan Jabatan Sokongan Akademik dan juga Unit Khidmat Pengurusan bagi PMTG.

4.3.3 Skop Pelaksanaan EOMS PMTG hanya meliputi dokumentasi berikut: (Klausa 4.3-c)

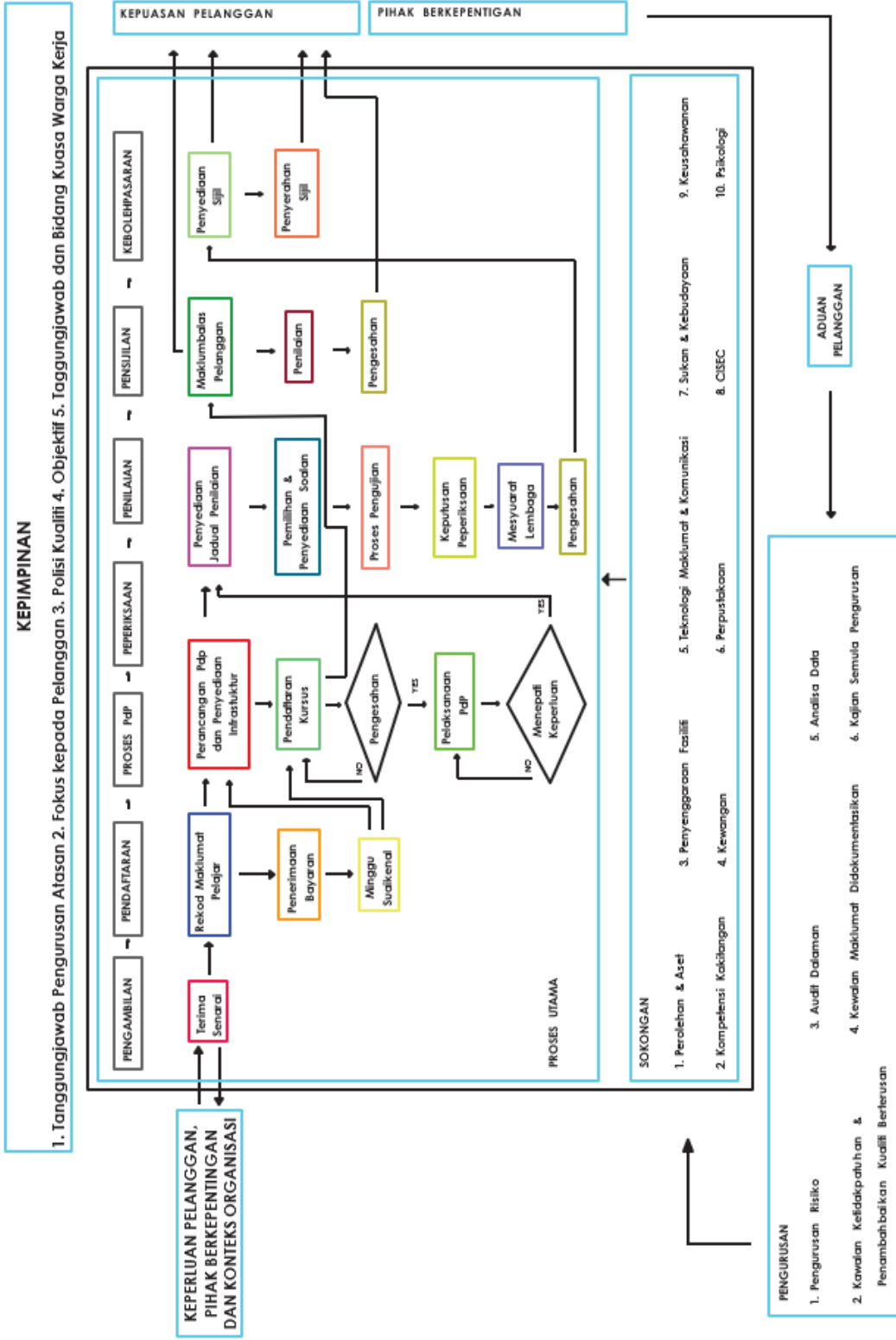
1.Kajian Semula Pengurusan (Rujuk Dokumentasi EOMS Kajian Semula Pengurusan – PMTG-PK-PP-01)	8.Pengurusan Penyenggaraan Fasiliti (Rujuk Dokumentasi EOMS Pengurusan Penyenggaraan Fasiliti – PMTG-PK-PP-08)
2.Penyediaan Anggaran Belanja Mengurus (Rujuk Dokumentasi EOMS Penyediaan Anggaran Belanja Mengurus – PMTG-PK-PP-02)	9.Pengurusan Perpustakaan (Rujuk Dokumentasi EOMS Pengurusan Perpustakaan – PMTG-PK-PP-09)
3.Maklumat Didokumentasikan (Rujuk Dokumentasi EOMS Maklumat Didokumentasikan – PMTG-PK-PP-03)	10.Pengurusan Risiko (Rujuk Dokumentasi EOMS Pengurusan Risiko – PMTG-PK-PP-10)
4.Pengurusan Perolehan (Rujuk Dokumentasi EOMS Pengurusan Perolehan – PMTG-PK-PP-04)	11.Kawalan Ketidaktepatan dan Penambahbaikan Kualiti Berterusan (Rujuk Dokumentasi EOMS Kawalan Ketidaktepatan dan Penambahbaikan Kualiti Berterusan – PMTG-PK-PP-11)
5.Pengendalian Aduan Pelanggan (Rujuk Dokumentasi EOMS Pengendalian Aduan Pelanggan – PMTG-PK-PP-05)	12.Perancangan Aktiviti Tahunan (Rujuk Dokumentasi EOMS Perancangan Aktiviti Tahunan – PMTG-PK-PO-01)
6.Pengendalian Audit Dalaman (Rujuk Dokumentasi EOMS Pengendalian Audit Dalaman – PMTG-PK-PP-06)	13.Penyediaan Jadual Waktu (Rujuk Dokumentasi EOMS Penyediaan Jadual Waktu – PMTG-PK-PO-02)
7.Perancangan dan Pengurusan Latihan Staf (Rujuk Dokumentasi EOMS Perancangan dan Pengurusan Latihan Staf – PMTG-PK-PP-07)	
14.Pendaftaran dan Pengurusan Pelajar (Rujuk Prosedur EOMS Pendaftaran dan Pengurusan Pelajar – PMTG-PK-PO-03)	18.Pengurusan Peperiksaan dan Penilaian (Rujuk Prosedur EOMS Pengurusan Peperiksaan dan Penilaian – PMTG-PK-PO-07)
15.Proses Pengajaran dan Pembelajaran (Rujuk Prosedur EOMS Pengurusan Proses Pengajaran dan Pembelajaran – PMTG-PK-PO-04)	19.Pengurusan Psikologi (Rujuk Prosedur EOMS Pengurusan Psikologi – PMTG-PK-PO-08)
16.Pengurusan Kokurikulum Berkredit (Rujuk Prosedur EOMS Pengurusan Kokurikulum Berkredit – PMTG-PK-PO-05)	20.Pengurusan Kebajikan dan Disiplin Pelajar (Rujuk Prosedur EOMS Pengurusan Kebajikan dan Disiplin Pelajar – PMTG-PK-PO-09)
17.Perancangan dan Pelaksanaan Latihan Industri / Work Based Learning (WBL) (Rujuk Prosedur EOMS Perancangan dan Pelaksanaan Latihan Industri – PMTG-PK-PO-06)	21.Pemantauan Proses Pengajaran dan Pembelajaran (Rujuk Prosedur EOMS Pemantauan Proses Pengajaran dan Pembelajaran – PMTG-PK-PO-10)

4.4 SISTEM PENGURUSAN ORGANISASI PENDIDIKAN (EOMS) (Klausu 4.4)

EOMS PMTG menggunakan kitaran PDCA seperti berikut:



BUSINESS PROCESS MAPPING



PROSES PENGAJARAN DAN PEMBELAJARAN

5.0 KEPIMPINAN

5.1 KEPIMPINAN DAN KOMITMEN (Klausu 5.1)

5.1.1 AM

Pihak Pengurusan PMTG sentiasa komited kepada pembangunan dan pelaksanaan EOMS PMTG serta sentiasa berusaha secara berterusan untuk menambahbaik sistem bagi menjamin keberkesannya dengan:

- a) Mengambil kebertanggungjawab terhadap keberkesanan EOMS PMTG.
- b) Memastikan bahawa dasar kualiti dan objektif kualiti dibangunkan dan sesuai dengan konteks dan hala tuju strategik PMTG.
- c) Memastikan integrasi keperluan EOMS PMTG ke dalam proses pengurusan PMTG. Menggalakkan penggunaan pendekatan proses dan pemikiran berasaskan risiko.
- d) Memastikan sumber-sumber sentiasa tersedia apabila diperlukan dalam EOMS PMTG.
- e) Menyampaikan kepentingan pengurusan organisasi pendidikan yang berkesan dan pematuhan kepada keperluan terhadap EOMS PMTG.
- f) Memastikan EOMS PMTG mencapai keputusan yang dikehendaki.
- g) Melibatkan diri secara menyeluruh dan memberi sokongan kepada setiap individu yang menyumbang kepada keberkesanan EOMS PMTG.
- h) Menggalakkan usaha dan aktiviti penambahbaikan.
- i) Menyokong peranan-peranan pengurusan yang relevan untuk menunjukkan kepimpinan yang berkaitan dengan bidang yang dipertanggungjawabkan kepada mereka.
- j) Menyokong pelaksanaan visi politeknik dan konsep berkaitan pendidikan.
- k) Mewujud, membangun dan mengekalkan pelan strategik PMTG.
- l) Memastikan syarat-syarat kemasukan termasuk syarat-syarat khas mengikut ketetapan JPPKK.
- m) Mementingkan prinsip tanggungjawab sosial dengan komuniti setempat

5.1.2 PIAGAM PELANGGAN (Klausu 5.1.2)

PMTG komited memberi perkhidmatan yang berkualiti, cekap dan mesra pelanggan dalam perkara berikut:

- a) Memaklumkan keputusan kemasukan politeknik dalam tempoh satu (1) bulan selepas tarikh tutup permohonan.
- b) Mengambil tindakan terhadap setiap aduan dan memberi maklumbalas terhadap pertanyaan dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja.
- c) Mengadakan sekurang-kurangnya satu sesi dialog setiap tahun dengan pihak industri/agensi berkaitan untuk memastikan program pengajian yang ditawarkan sentiasa relevan dengan keperluan sumber tenaga manusia semasa.
- d) Melaksanakan pembayaran bil dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja.

5.2 DASAR (Klausu 5.2)

5.2.2 MEMBANGUNKAN DASAR EOMS (Klausu 5.2.1)

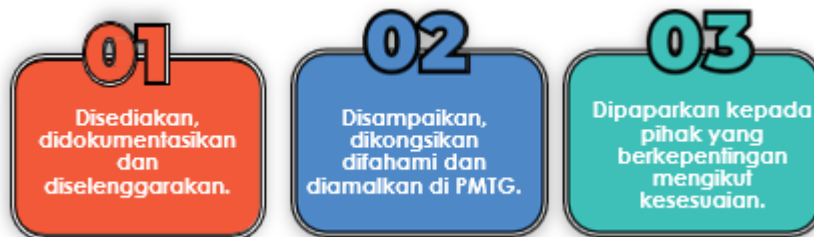
Politeknik METrO Tasek Gelugor komited dalam memastikan pelaksanaan aktiviti pengajaran dan pembelajaran memenuhi keperluan kurikulum dan standard akreditasi dalam mencapai matlamat dan hasil pembelajaran program pengajian melalui kepelbagaian pendekatan pembelajaran dan pengajian yang bersesuaian, dinamik dan terancang.

PMTG memberikan komitmen untuk memenuhi keperluan ISO 21001:2018 (EOMS) termasuk juga memenuhi keperluan tanggungjawab sosial dan mengambil kira pembangunan kurikulum dan program mengikut perubahan teknikal dan saintifik. Selain itu, PMTG memberikan komitmen ke arah pengurusan harta intelek dan mengambil kira keperluan pihak berkepentingan. Pihak pengurusan atasan PMTG telah mewujudkan, mengkaji semula dan mengekalkan dasar berikut :



5.2.2 MENGGOMUNIKASIKAN DASAR EOMS (Klausu 5.2.2)

Kaedah penyampaian dasar EOMS telah diamalkan di PMTG:



5.3 PERANAN ORGANISASI, TANGGUNGJAWAB DAN KUASA (Klausu 5.3)

Kaedah penyampaian dasar kualiti telah diamalkan di PMTG. Pengurusan Atasan akan menetapkan tanggungjawab dan kuasa untuk:

- a) Memastikan EOMS menepatkan keperluan standard ISO 21001:2018.
- b) Memastikan dasar organisasi pendidikan difahami dan dilaksanakan.
- c) Memastikan proses-proses di dalam EOMS
- d) Menghasilkan output yang dikehendaki.
- e) Memastikan konsep "memfokuskan pelajar dan penerima manfaat" dipromosikan di dalam organisasi.
- f) Memastikan integrasi EOMS dipelihara apabila perubahan pada EOMS dirancang dan dilaksana.
- g) Mengurus komunikasi organisasi.
- h) Memastikan semua proses pembelajaran diintegrasikan tanpa mengira kaedah penyampaian.
- i) Mengawal maklumat yang didokumentasikan.



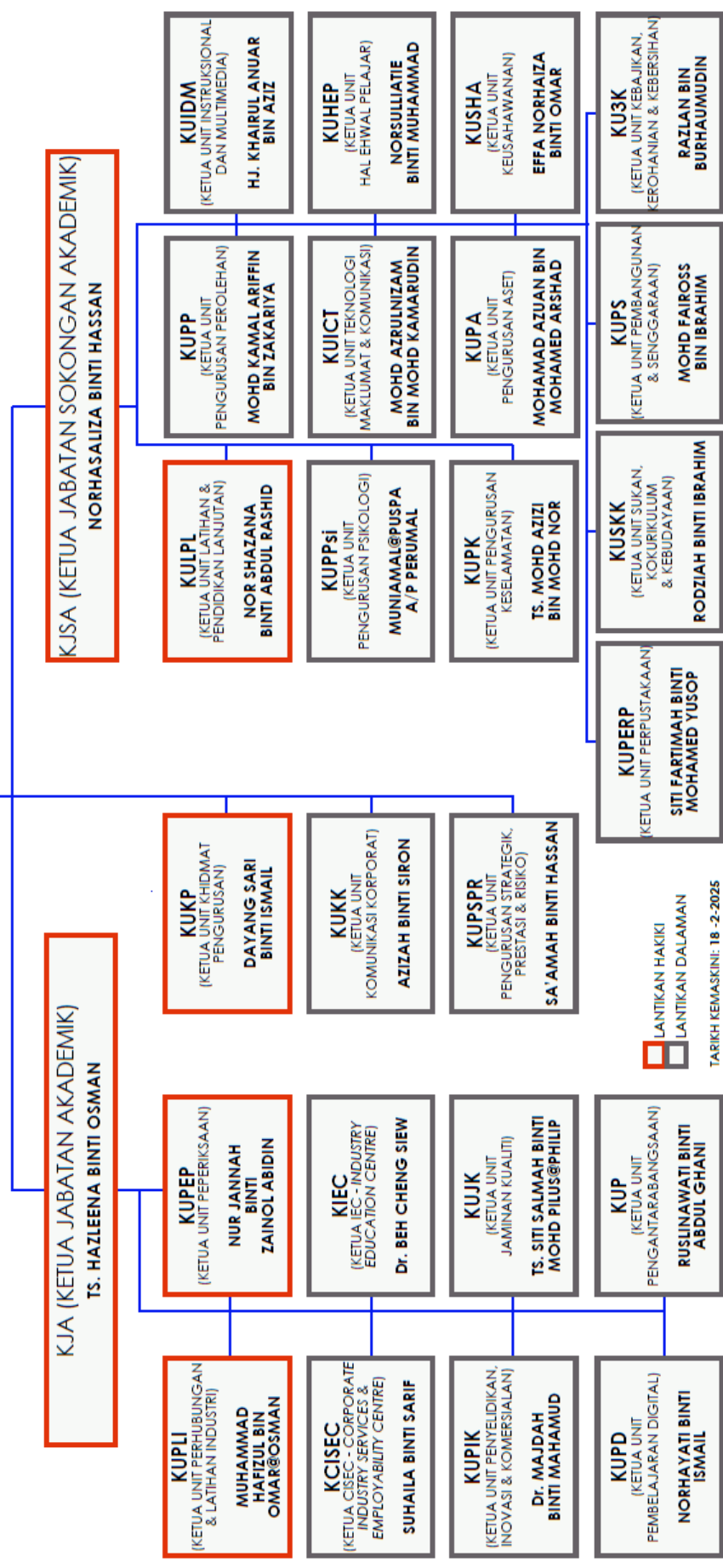
CARTA PENGURUSAN POLITEKNIK METRO TASEK GELUGOR



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI

P (PENGARAH)
H.J. MOHD YUSAINI BIN MOHAMED ALI

TP (TIMBALAN PENGARAH)
TS. SITI SALAMAH BINTI MUSTAFFA



LANTIKAN HAKIKI
 LANTIKAN DALAMAN
TARIKH KEMASKINI: 18 - 2-2025

6.0 PERANCANGAN

6.1 TINDAKAN BAGI MENYATAKAN RISIKO DAN PELUANG (Klausu 6.1)

Dalam usaha untuk mencapai penambahbaikan, risiko dan peluang dalam EOMS PMTG telah dikenalpasti dan ditentukan dalam Prosedur Pengurusan Risiko PMTG.

Prosedur Kerja Berkaitan – PMTG-PK-PP-10 – Pengurusan Risiko dan Peluang

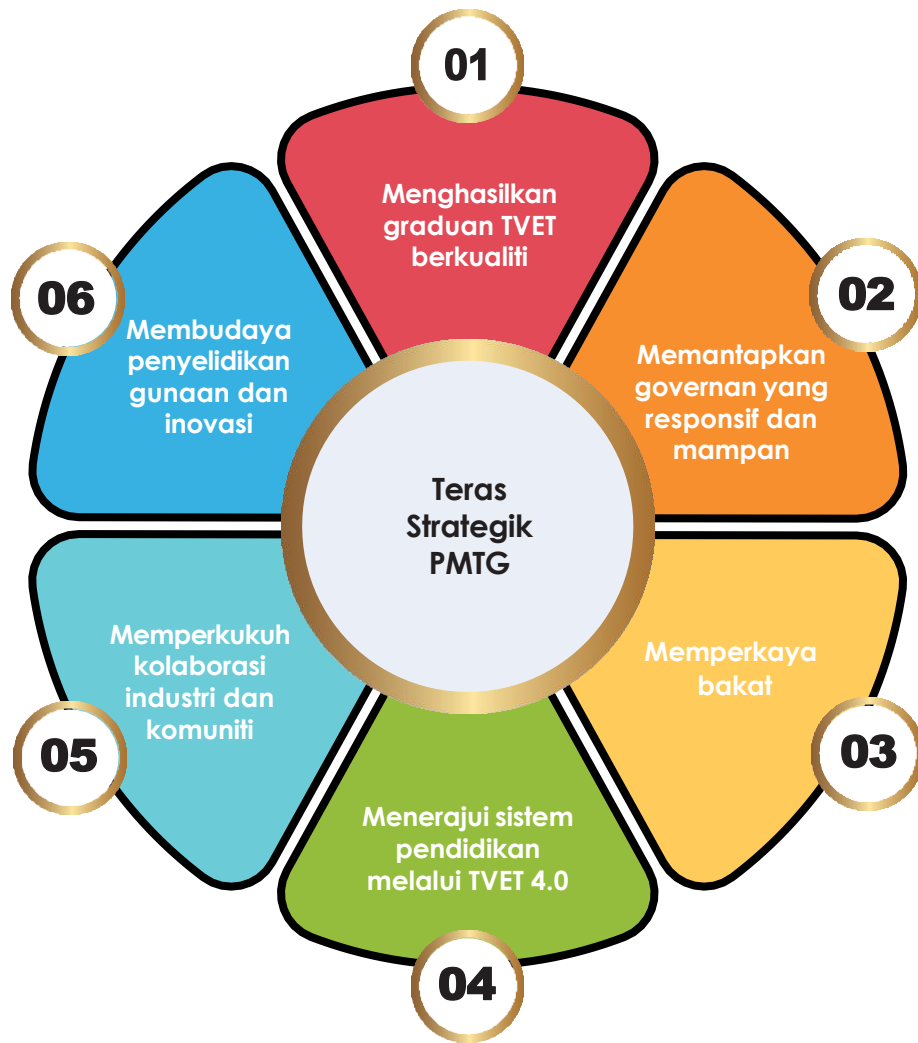
6.2 TERAS DAN OBJEKTIF STRATEGIK PMTG DAN PERANCANGAN PELAKSANAANNYA (Klausu 6.2)

Pelan Strategik PMTG menggambarkan intipati pelan secara menyeluruh untuk mendorong penghayatan setiap warga dan seterusnya diterjemahkan kepada tindakan yang berkesan. Setiap Teras Strategik mempunyai beberapa Objektif Strategik yang mencetuskan inisiatif-inisiatif bagi mencapai keberhasilan tertentu dan diukur melalui beberapa petunjuk prestasi utama.

Pelaksanaan Pelan Strategik PMTG ini juga akan disokong dengan pemantauan berterusan agar warga sentiasa peka kepada komitmen pencapaian prestasi PMTG. Mekanisma pemantauan dipermudahkan melalui proses pengauditan dan pengesahan.

Penambahbaikan berterusan dilaksanakan dalam usaha penyelesaian masalah bagi mengatasi isu yang dihadapi.

(Rujuk Pelan Tindakan Strategik PMTG)



TERAS STRATEGIK PMTG

TERAS	OBJEKTIF STRATEGIK	INISIATIF
TERAS 1 MENGHASILKAN GRADUAN BERKUALITI	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menghasilkan graduan yang mempunyai kebolehpasaran yang tinggi (<i>High Employability</i>). 2. Menambahbaik ekosistem keusahawan. 3. Membangunkan graduan TVET berciri warga global. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melaksanakan Program Kebolehpasaran Graduan Yang Berimpak Tinggi 2. Melaksanakan Program Keusahawanan Berciri 4IR 3. Mewujudkan Inkubator Keusahawanan Berciri 4IR 4. Mempromosi dan membudayakan kewarganegaraan global
TERAS 2 MEMANTAPKAN GOVERNAN YANG RESPONSIF DAN MAMPAN	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memperkasa institusi berpacuan 4IR. 2. Memperkukuh pengurusan kewangan yang cekap, berhemat 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memupuk Kesedaran dan Pengetahuan Tentang 4IR 2. Menyediakan Infrastruktur Berciri 4IR 3. Mengupayakan Warga Kerja Institusi 4. Meningkatkan Jenama dan Reputasi Institusi 5. Meningkatkan Tadbir Urus Melalui Lean Management 6. Mewujudkan Persekitaran Kondusif melalui Budaya Kerja yang Positif 7. Menyediakan Fasiliti Terkini termasuk Prasarana dan Kelengkapan yang Relevan 8. Mencapai Matlamat Organisasi yang Digariskan Melalui Keberkesanan Kos 9. Mengurus Kewangan Secara Cekap dengan Mematuhi Peraturan dan Prosedur

TERAS STRATEGIK PMTG

TERAS	OBJEKTIF STRATEGIK	INISIATIF
TERAS 3 MEMPERKAYA BAKAT	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melahirkan warga kerja yang efektif melalui program pembangunan bakat jangka panjang yang komprehensif. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peratus pensyarah bagi kursus teras bidang di institusi yang memiliki kemahiran industri pada tahun semasa 2. Melaksanakan Program Pembangunan Kepimpinan Terkini 3. Melaksanakan Program Pemantapan Perkembangan Profesional Pengajaran dan Pembelajaran 4IR
TAHAP 4 MENERAJUI SISTEM PENDIDIKAN MELALUI TVET 4.0	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mentransformasi program pengajian menepati permintaan industri. 2. Meningkatkan keberkesanan mekanisme penyampaian. 3. Memperluas akses. 4. Mendapatkan pengiktirafan dan/atau akreditasi. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melaksanakan Pembelajaran Secara <i>Authentic & Immersive</i> di Industri 2. Membangunkan <i>Learning Spaces</i> Berciri Pembelajaran Inovatif 3. Mempelbagaikan laluan kepada program TVET 4. Mendapatkan Pengiktirafan Dan/Atau Akreditasi Daripada Badan-Badan Yang Diiktiraf Atau Ditubuhkan Di Peringkat Kebangsaan Dan Antarabangsa
TAHAP 5 MEMPERKUKUH KOLABORASI INDUSTRI & KOMUNITI	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memperkukuh jaringan industri-industri. 2. Memastikan sumbangan signifikan kepada negara dan komuniti. 3. Memperkukuh hubungan dengan alumni. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memperluas Jaringan Kolaborasi Dengan Industri 2. Mengeratkan Kerjasama dengan Agensi Kerajaan yang Mendepani 4IR 3. Membangunkan Komuniti Pintar 4. Penganjuran program STEM 5. Mengeratkan Hubungan dengan Alumni
TAHAP 6 MEMBUDAYA PENYELIDIKAN GUNAAN & INOVASI	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melestari ekosistem penyelidikan dan inovasi. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memasyarakatkan Penyelidikan dan Penemuan Ilmu Baharu/ Penghasilan Produk Inovasi

6.3 PERANCANGAN PERUBAHAN (Klausu 6.3)

PMTG sentiasa komited melaksanakan perubahan mengikut keperluan terhadap EOMS secara terancang dengan mempertimbangkan kepada matlamat perubahan dan potensi akibatnya terkait dengan integriti EOMS, ketersediaan dan kesiapan sumber dalaman, pengagihan semula tanggungjawab dan bidang kuasa, serta ketersediaan dan kesiapan penyedia luar yang diperlukan untuk melaksanakan perubahan.

7.0 SOKONGAN

7.1 SUMBER (Klausu 7.1)

7.1.1 SUMBER AM

PMTG menentukan dan menyediakan sumber yang diperlukan bagi penubuhan, pelaksanaan, penyelenggaraan dan penambahbaikan berterusan EOMS.

Prosedur Kerja Berkaitan – PMTG-PK-PP-02

Penyediaan Anggaran Belanja Mengurus

7.1.2 MODAL INSAN

PMTG menentukan dan menyediakan sumber manusia yang diperlukan bagi memastikan keberkesanan operasi dan prosesnya.

Semua urusan berkaitan kakitangan dan kakitangan pembekal secara tetap di premis diuruskan di Unit Pentadbiran PMTG;

1. Keseluruhan kakitangan organisasi (Akademik dan Sokongan Akademik).
2. Kakitangan pembekal yang beroperasi secara tetap di premis
 - a. Kakitangan Syarikat Perkhidmatan Pembersihan
 - b. Kakitangan Syarikat Pembekal Perkhidmatan Hygiene dan Sanitasi.
 - c. Kakitangan Syarikat Perkhidmatan Kawalan Keselamatan.
3. Kakitangan pembekal yang beroperasi secara berkala di premis

Prosedur Kerja Berkaitan – PMTG-PK-PP-04 – Pengurusan Perolehan

7.1.3 PRASARANA (Klausu 7.1.3)

PMTG sentiasa menentukan, menyediakan dan menyelenggara kemudahan yang selamat, sesuai untuk sumber manusia untuk menyokong perkembangan kompetensi pelajar dan memastikan kemudahan itu memadai dengan keperluan mereka yang menggunakannya.

Prosedur Kerja Berkaitan – PMTG-PK-PP-08

Prosedur Penyenggaraan Fasiliti

7.1.4 PERSEKITARAN UNTUK OPERASI PROSES PENDIDIKAN (Klausu 7.1.4)

PMTG mewujudkan, mengurus dan memastikan aspek-aspek kepuasan, motivasi dan pengiktirafan serta suasana ruang kerja dan PdP kondusif, selamat dan menyokong penghasilan output dan perkhidmatan yang berkualiti. Pihak PMTG menitikberatkan aspek keselamatan tempat kerja melalui penyediaan kemudahan pencegahan kebakaran, pelan kecemasan dan aspek keselamatan di tempat kerja.

Selain itu, aspek kebersihan dan keceriaan juga dilaksanakan melalui amalan EKSA. Di antara perkara-perkara yang dititikberatkan dan diberi perhatian adalah:



7.1.5 Pemantauan dan Pengukuran Sumber (Klausu 7.1.5)

Klausu 7.1.5 DIKECUALIKAN kerana PMTG tidak menggunakan peralatan yang perlu ditentu ukur dalam Pemberi Pendidikan Tinggi bagi lepasan Diploma. Semua peralatan pengukuran yang digunapakai di PMTG adalah bertujuan untuk memberikan kefahaman dan pendedahan terhadap aplikasi penggunaannya sahaja yang tidak menjejaskan keputusan pengukuran serta tidak melibatkan penghasilan pengkomersialan produk.

7.1.6 Pengetahuan Organisasi Pendidikan (Klausu 7.1.6)

PMTG menentukan pengetahuan yang diperlukan bagi memastikan operasi bagi setiap proses perkhidmatan yang ditawarkan tercapai. Ini termasuk juga pengetahuan dan maklumat yang diperolehi daripada:

- a) Sumber dalaman seperti perkongsian ilmu, maklumbalas peserta dan hasil penyelidikan dan inovasi serta harta intelek.
- b) Sumber luaran yang dijadikan sebagai *standard* seperti sumbangan akademik, persidangan atau latihan yang diperolehi daripada pelanggan ataupun pembekal.

Maklumat ini perlu dikemaskini dan tersedia apabila diperlukan. Apabila berlaku sebarang keperluan yang berkaitan, PMTG perlu mempertimbangkan pengetahuan semasa dan mampu menentukan keperluan dan capaian pengetahuan tambahan tersebut.

Prosedur Kerja Berkaitan – PMTG-PK-PP-07

Perancangan dan Pengurusan Latihan Staf

7.2 KOMPETEN (Klausu 7.2)

7.2.1 AM (Klausu 7.2.1)

PMTG menentukan kekompetenan yang diperlukan oleh anggota staf untuk melaksanakan tugas di bawah kawalannya dapat menunjukkan kesan terhadap prestasi dan keberkesanan Sistem Pengurusan Organisasi Pendidikan (EOMS). Keperluan latihan akan dikenalpasti apabila terdapat perubahan dalam tugas anggota, peralatan dan teknologi.

Prosedur Kerja Berkaitan – PMTG-PK-PP-07

Perancangan dan Pengurusan Latihan Staf

7.2.1 KEPERLUAN TAMBAHAN PENDIDIKAN PELAJAR BERKEPERLUAN KHAS (Klausu 7.2.2)

PMTG menyediakan sumber untuk menyokong pendidik dengan:

- a) Memastikan semua staf yang mempunyai hubungan dengan pelajar mendapat maklumat mengenai pelajar dan jenis keperluan khas yang diperlukan supaya tindakan bersesuaian dapat diambil.
- b) Memenuhi keperluan pembelajaran pelajar yang mempunyai keperluan yang berbeza melalui arahan dan penilaian yang bersesuaian
- c) Memenuhi keperluan pembelajaran pelajar yang mempunyai keperluan yang berbeza melalui cara pembelajaran dan pengajaran yang bersesuaian

- **Rujuk Prosedur Kualiti – PMTG-PK-PO-03
Pendaftaran dan Pengurusan Pelajar**
- **Rujuk Prosedur Kualiti – PMTG-PK-PO-09
Pengurusan Disiplin Pelajar**
- **Rujuk Prosedur Kualiti – PMTG-PK-PO-08 – Pengurusan Psikologi**

7.3 KESEDARAN (Klausu 7.3)

PMTG memastikan warga yang melaksanakan kerja di bawah pengawasan mereka mengetahui perkara berikut:



7.4 KOMUNIKASI (Klausu 7.4)

7.4.1 AM (Klausu 7.4.1)

PMTG menentukan kaedah atau medium komunikasi dalaman dan luaran yang relevan dengan Sistem Pengurusan Organisasi Pendidikan (EOMS) meliputi:

- Perkara yang akan dikomunikasikan;
- Bila perlu berkomunikasi;
- Dengan siapa untuk berkomunikasi;
- Cara untuk berkomunikasi; dan
- Siapa yang berkomunikasi

Jenis Komunikasi	Komunikasi Dalaman	Komunikasi Luaran
Kaedah Komunikasi di PMTG	Mesyuarat, Memo, Perhimpunan, Emel, Pesanan Ringkas, Maklumat Bertulis, Arahan Tetap dan Telefon	Laman sesawang, PRO, Media Baharu, Facebook Rasmi, Kaunter Perkhidmatan, Surat Rasmi, Emel Rasmi Staf, Peti Maklumbalas Pelanggan, Bahan Bercetak, Telefon, Faks, Bersemuka dan Taklimat

7.4.2 TUJUAN KOMUNIKASI (Klausu 7.4.2)

Komunikasi dalaman dan luaran di PMTG adalah bertujuan:

- a) Mencari pendapat atau persetujuan pihak-pihak yang berminat.
- b) Menyampaikan kepada pihak yang berminat maklumat yang relevan, tepat dan menepati masa, selaras dengan Misi PMTG, Visi, Strategi dan Dasar.
- c) Berkolaborasi dan menyelaraskan aktiviti dan proses dengan pihak yang berminat dengan PMTG.

Tujuan Komunikasi Dalaman	Tujuan Komunikasi Luaran
<ul style="list-style-type: none">• Menyebarkan Misi, Visi, Strategi dan Dasar Kualiti• Menyelaraskan tugas kakitangan berdasarkan Pekeliling, Prosedur Kerja dan Fail Meja• Meningkatkan prestasi dan keberkesanan EOMS• Memastikan Objektif EOMS dan KPI mencapai target dan pencapaian prestasi.• Menentukan Hasil Pembelajaran Program (PLO) dan Hasil Pembelajaran Kursus (CLO) dicapai dan dibuat penambahbaikan Mempraktikkan proses Pemberi Pendidikan Tinggi (PPT) berasaskan konsep Outcome Based Education (OBE).• Prosedur kerja dikenalpasti, didokumenkan, dipantau dan ditambah baik untuk memastikan penyampaian yang berkesan• Kakitangan memahami tanggungjawab untuk memastikan setiap program pengajian mencapai <i>standard</i> program ditetapkan	<ul style="list-style-type: none">• Mendapat maklumbalas dan nasihat industri untuk pengurusan dan penambahbaikan sistem Pengajaran dan pembelajaran (PdP)• Menambahbaik pelaksanaan PdP melalui perkongsian pengalaman dan lawatan industri.• Mengatur aktiviti aktif bersama industri untuk semua program yang ditawarkan di PMTG.• Membantu Sistem Kajian Pengesanan Graduan (SKPG)• Menarik minat bakal pelajar atau ibubapa• untuk memilih PMTG.

7.4.3 PENGATURAN KOMUNIKASI (Klausu 7.4.3)

PMTG menentukan dan melaksanakan pengaturan yang berkesan untuk berkomunikasi dengan pelajar dan pihak lain yang berminat berhubung dengan:

- a) Dasar Institusi dan Pelan Strategik;
- b) Rekabentuk, kandungan dan proses Pemberi Pendidikan Tinggi (PPT);
- c) Pertanyaan, permohonan, kemasukan, atau pendaftaran
- d) Data prestasi pelajar, termasuk hasil penilaian formatif dan ringkasan; dan
- e) Maklumbalas pelajar dan pihak yang berminat, termasuk aduan pelajar dan tinjauan kepuasan pelajar dan pihak berkepentingan.

7.5 MAKLUMAT DIDOKUMENTASIKAN (Klausu 7.5)

EOMS PMTG telah merangkumi:

- a) Maklumat dan informasi yang didokumenkan selaras dengan keperluan Standard MS ISO 21001:2018; dan
- b) Maklumat dan informasi yang didokumenkan ditentukan dan dikenalpasti oleh PMTG bagi keberkesanan EOMS.

PMTG telah mewujudkan, mengemaskini dan mengawal maklumat dalam dan luaran didokumentasikan dengan memastikan kewajaran, keberadaan serta kecukupannya supaya sentiasa terpelihara bagi mengelakkan kehilangan integriti atau diubah secara tidak sengaja.

Prosedur Kualiti – PMTG-PK-PP-03 – Maklumat Didokumentasikan

8.0 OPERASI

8.1 PERANCANGAN OPERASI DAN KAWALAN (Klausu 8.1)

PMTG telah merancang, melaksana dan mengawal proses yang diperlukan untuk memenuhi keperluan penyediaan produk dan perkhidmatan, dan untuk melaksanakan tindakan yang ditentukan pada klausa 6.1, dengan:

- a) mengenalpasti keperluan produk dan perkhidmatan pendidikan;
- b) mewujudkan kriteria untuk proses;
- c) menentukan sumber yang diperlukan untuk mencapai keakuran terhadap keperluan produk dan perkhidmatan pendidikan;
- d) melaksanakan kawalan proses sejajar dengan kriteria;
- e) mengekalkan maklumat yang didokumen setakat yang diperlukan agar proses dilaksanakan seperti yang dirancang dan menunjukkan pematuhan kepada keperluan proses dan perkhidmatan.

Output perancangan telah bersesuaian dengan operasi PMTG.

PMTG telah mengawal perubahan terancang dan mengkaji semula akibat daripada perubahan yang tidak disengajakan, mengambil tindakan untuk mengurangkan kesan yang menjejaskan, mengikut keperluan.

PMTG telah memastikan proses menggunakan Sumber Luar (*outsourced*) dikawal (rujuk 8.4).

PMTG telah merancang reka bentuk, pembangunan dan hasilan (*outcomes*) yang dijangkakan bagi produk dan perkhidmatan pendidikan, termasuklah:

- a) hasilan pembelajaran;
- b) memastikan kaedah pengajaran dan persekitaran pembelajaran yang bersesuaian dan boleh dicapai.
- c) mentakrif kriteria untuk pentaksiran pembelajaran;
- d) melaksanakan pentaksiran pembelajaran;
- e) mentakrif dan melaksanakan kaedah penambahbaikan (*improvement methods*)
- f) menyediakan perkhidmatan sokongan.

PMTG komited terhadap keperluan tambahan pendidikan terhadap pelajar berkeperluan khas. PMTG menunjukkan fleksibiliti bagi menyokong proses gandingan pembangunan pembelajaran pelajar berasaskan kemahiran, kemampuan dan kecenderungan yang disesuaikan (*tailored*) secara individu.

8.2 KEPERLUAN PRODUK DAN PERKHIDMATAN PENDIDIKAN (Klausu 8.2)

PMTG mewujudkan, melaksana dan mengekalkan proses mengenalpasti keperluan berkaitan proses dan perkhidmatan yang ditawarkan kepada pihak berkepentingan yang berpotensi iaitu:

- a) Keperluan proses dan perkhidmatan termasuk yang dikira perlu oleh PMTG dan perundangan yang terpakai dan keperluan peraturan.
- b) Berkemampuan untuk memenuhi keperluan dan menyokong tuntutan proses dan perkhidmatan yang ditawarkan.

8.2.2 BERKOMUNIKASI TENTANG KEPERLUAN PRODUK DAN PERKHIDMATAN PENDIDIKAN (Klausu 8.2.2)

Sebelum menyampaikan produk dan perkhidmatan pendidikan, PMTG telah memaklumkan pelajar dan pihak berkepentingan mengenai:

- a) Tujuan, format, dan kandungan produk dan perkhidmatan pendidikan, termasuk instrumen dan kriteria penilaian.
- b) Komitmen, tanggungjawab, dan jangkaan kepada pelajar dan benefisiari lain.
- c) Kaedah pencapaian, penilaian, pengiktirafan, dan penyimpanan maklumat pembelajaran.
- d) Kaedah menangani ketidakpuasan atau ketidaksepakatan pihak berkepentingan dengan EOMS.
- e) Sokongan pembelajaran dan penilaian serta pihak yang menyokongnya.
- f) Kos seperti yuran pengajian, yuran peperiksaan, dan perolehan bahan pembelajaran.
- g) Keperluan awal seperti kemahiran, kelayakan dan pengalaman profesional.

PMTG telah memastikan apabila maklumat didokumentasikan yang relevan dipinda, pihak yang berkepentingan yang relevan dimaklumkan akan perubahan keperluan tersebut.

8.3 REKA BENTUK DAN PEMBANGUNAN PRODUK DAN PERKHIDMATAN (Klausu 8.3)

PMTG telah melaksanakan dan mengekalkan proses reka bentuk dan pembangunan yang bersesuaian bagi memastikan penyediaan produk dan perkhidmatan mematuhi klausu ini melalui proses Pembelajaran dan Pembelajaran (PdP).

PMTG berkomitmen mengawal reka bentuk dan pembangunan pentaksiran sumatif dengan:

- a) Menunjukkan hubungan yang jelas antara reka bentuk pentaksiran dan hasil pembelajaran yang akan dinilai, serta aktiviti pembelajaran yang digunakan sebagai asas.
- b) Melaksanakan aktiviti dengan mempertimbangkan prinsip ketelusan, aksesibiliti, menghormati pelajar, dan keadilan, terutamanya dalam konteks penggredan.
- c) Menetapkan dan mengesahkan sistem penggredan

8.4 KAWALAN PROSES, PRODUK DAN PERKHIDMATAN YANG DISEDIAKAN SECARA LUARAN (EXTERNALLY PROVIDED) (Klausu 8.4)

PMTG telah memastikan proses, produk dan perkhidmatan yang disediakan secara luaran (externally provided) dengan menentukan dan melaksanakan proses penilaian, pemilihan, pemantauan prestasi, penilaian semula dan kawalan terhadap penyedia luar berdasarkan kemampuan untuk menyediakan proses, produk dan perkhidmatan selaras dengan keperluan secara konsisten menyampaikan produk dan perkhidmatan yang akur kepada pelajar dan benefisiari yang lain.

PMTG telah menyimpan maklumat didokumentasikan aktiviti berkenaan dan sebarang tindakan yang timbul dari penilaian yang dibuat.

8.5 PENYEDIAAN PRODUK DAN PERKHIDMATAN PENDIDIKAN (Klausu 8.5)

PMTG telah melaksanakan penyediaan produksi dan perkhidmatan dalam keadaan terkawal melalui EOMS, arahan perbendaharaan, pekeliling perkhidmatan serta garis panduan yang telah ditetapkan. PMTG memastikan kemasukan pelajar mengikut syarat seperti yang telah ditetapkan oleh pihak kementerian. Maklumat pra kemasukan yang mencukupi telah disediakan. PMTG telah mewujudkan proses bagi pengajaran, pentaksiran sumatif serta pengredan mengikut arahan peperiksaan yang ditetapkan.

PMTG juga sentiasa komited menyediakan keperluan tambahan terhadap pendidikan berkeperluan khas termasuk kaedah penyampaian dan pentaksiran pembelajaran serta bantuan spesifik terhadap pembelajaran bagi mencapai hasil pembelajaran yang dipersetujui, telah disesuaikan (*accommodated*) dengan cara keperluan pelajar yang seimbang, integriti terhadap hasil pembelajaran dan kapasiti PMTG.

PMTG telah memastikan pengenalpastian dan kebolehcarian berhubung dengan perkembangan pelajar sepanjang di PMTG serta laluan pengajian dan pekerjaan terhadap mereka yang bergraduasi atau menamatkan kursus atau program pengajian.

PMTG telah menjaga harta milik pihak yang berkepentingan semasa ia berada di bawah kawalan PMTG atau digunakan oleh PMTG. PMTG telah mengenalpasti, menentusahkan, menjaga dan melindungi harta yang disediakan untuk kegunaan atau mendapatkan keizinan di mana perlu, jika harta digabungkan (*incorporation*) ke dalam produk dan perkhidmatan pendidikan.

Apabila harta milik pihak yang berkepentingan hilang, rosak atau didapati tidak sesuai digunakan, PMTG telah melaporkan kepada pihak yang berkepentingan yang relevan dan mengambil tindakan pembetulan yang bersesuaian dan menyimpan maklumat didokumentasikan terhadap apa yang telah berlaku.

PMTG telah memelihara output semasa penyediaan produk dan perkhidmatan, pada takat yang diperlukan bagi memastikan keakuratan kepada keperluan. PMTG telah mewujudkan suatu kaedah untuk menguruskan penjagaan dan ketelusan terhadap data pelajar dan mengekalkannya sebagai maklumat didokumentasikan. PMTG telah memberi pelajar dan pihak yang berkepentingan yang diberi kuasa mengakses dan mengemaskini data mereka, dengan keizinan bersurat.

PMTG sentiasa mengkaji semula dan mengawal perubahan terhadap penyediaan produk dan perkhidmatan, pada takat yang diperlukan bagi kepada keperluan.

8.6 PELEPASAN (*RELEASE*) PRODUK DAN PERKHIDMATAN (Klausu 8.6)

Produk dan perkhidmatan tidak akan diberikan kepada pelajar dan benefisiari sehingga pengaturan yang dirancang selesai dengan memuaskan, kecuali jika dipersetujui oleh pihak berkuasa yang relevan atau jika berkaitan, pelajar dan benefisiari yang lain.

PMTG telah mendokumentasikan maklumat mengenai pelepasan produk dan perkhidmatan. Maklumat yang didokumentasikan termasuk:

- a) Bukti penerimaan yang tepat;
- b) Penentuan sumber manusia yang berkuasa untuk melakukan pelepasan.

8.7 KAWALAN OUTPUT PENDIDIKAN YANG TIDAK AKUR (Klausu 8.7)

PMTG telah memastikan output yang tidak akur terhadap keperluan dikenalpasti dan dikawal bagi menghalang penyampaian yang tidak disengajakan.

PMTG telah mengambil tindakan yang sewajarnya ke atas ketakakuran dan kesannya kepada kepatuhan produk dan perkhidmatan pendidikan. Ia telah juga digunakan terhadap produk dan perkhidmatan pendidikan tidak akur yang dikesan selepas penghantaran produk, semasa atau selepas penyampaian perkhidmatan.

9.0 PENILAIAN PRESTASI

9.1 PEMANTAUAN, PENGUKURAN, ANALISIS DAN PENILAIAN (Klausu 9.1)

PMTG telah menyimpan maklumat didokumentasikan sebagai bukti pemantauan, pengukuran, analisis, penilaian dan keputusan proses-proses tersebut sebagai keberkesanan EOMS.

PMTG telah menentu, melaksana, memantau dan mengkaji semula kaedah pengendalian aduan dan rayuan serta kepuasan pelajar, benefisiari yang lain dan staf, dan juga persepsi/tanggapan terhadap keperluan mereka telah dipenuhi. PMTG telah menyimpan maklumat didokumentasikan sebagai bukti aduan atau rayuan yang diterima, termasuklah penyelesaiannya.

PMTG telah memastikan maklum balas diminta dan disediakan sewajarnya kepada pihak yang berkepentingan yang relevan dengan cara menerima dan mengambil tindakan bagi meningkatkannya jika tidak mencukupi.

PMTG telah menentukan skop dan kaedah bagi pemantauan, mengkaji semula dan menganalisa maklumat terhadap prestasi dan sasaran terhadap preatasi yang diukur bagi membuat penilaian terhadap keberkesanan produk dan perkhidmatan yang diberikan.

Rujuk Prosedur Kualiti PMTG-PK-PO-07 Pengurusan Peperiksaan dan Penilaian

9.2 AUDIT DALAMAN (Klausu 9.2)

PMTG telah mengendalikan proses audit dalaman secara berkala bagi menyediakan maklumat sama ada akur kepada keperluan EOMS.

Rujuk Prosedur Kualiti – PMTG-PK-PP-06 – Pengendalian Audit Dalaman

9.3 KAJIAN SEMULA PENGURUSAN (Klausu 9.3)

PMTG sentiasa komited untuk mengkaji semula EOMS PMTG dan strategi, secara berkala, sekurang- kurangnya sekali setahun, bagi memastikan kesesuaian dan mengemas kini sewajarnya bagi memastikan kesesuaian, kecukupan dan keberkesanan yang berterusan. Output kajian semula pengurusan merangkumi tindakan berkaitan, peluang penambahbaikan berterusan, sebarang perubahan terhadap EOMS dan keperluan sumber.

Rujuk Prosedur Kualiti – PMTG-PK-PP-01 – Kajian Semula Pengurusan

10.0 PENAMBAHBAIKAN

10.1 KETAKAKURAN DAN TINDAKAN PEMBETULAN (Klausu 10.1)

PMTG menentukan dan memilih peluang untuk penambahbaikan dan pelaksanaan tindakan yang perlu bagi memenuhi keperluan pelanggan dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Ianya meliputi:

- a) Menambahbaik proses dan perkhidmatan bagi mengelak ketidakpatuhan, menentukan keperluan dan jangkaan masa depan;
- b) Membetulkan, mencegah atau mengurangkan kesan yang tidak diingini; dan
- c) Meningkatkan prestasi dan keberkesanan Sistem Pengurusan Kualiti

10.2 KETIDAKPATUHAN DAN TINDAKAN PEMBETULAN (Klausu 10.2)

PMTG mengambil tindakan menghapuskan punca ketidakpatuhan bagi mencegah ianya berulang termasuk yang berbangkit daripada aduan.

- a) Mengambil tindakan terhadap ketidakpatuhan jika ianya berkaitan:
 - i. Mengambil tindakan untuk mengawal dan membetulkan; dan
 - ii. Menangani kesannya.
- b) Menilai keperluan tindakan untuk menyingkirkan punca ketidakpatuhan agar ia tidak berulang dan tidak berlaku di tempat lain dengan:
 - i. Mengkaji semula ketidakpatuhan;
 - ii. Mengenalpasti punca ketidakpatuhan; dan
 - iii. Mengenalpasti jika ketidakpatuhan yang sama wujud atau berpotensi untuk wujud.
- c) Melaksanakan sebarang tindakan yang perlu.
- d) Mengkaji semula keberkesanan terhadap sebarang tindakan pembetulan yang diambil.
- e) Mengemaskini risiko dan peluang dan membuat penambahbaikan ke atas SPK jika perlu.
- f) Merekodkan hasil dari tindakan yang dilaksanakan.
- g) Membuat kajian semula atau susulan terhadap keberkesanan tindakan pembetulan yang diambil.

10.3 PENAMBAHBAIKAN BERTERUSAN (Klausu 10.3)

PMTG menambahbaik kesesuaian, kecukupan dan keberkesanan SPK PMTG secara berterusan melalui penggunaan dan pelaksanaan polisi kualiti, hasil aktiviti audit, analisis data, tindakan pembetulan dan laporan pengurusan risiko dan output kajian semula pengurusan bagi menentukan sama ada terdapat keperluan atau peluang-peluang yang boleh menyokong penambahbaikan.

Rujuk Prosedur Kualiti – PMTG-PK-PP-11

**Kawalan Ketidakpatuhan dan Penambahbaikan
Kualiti Berterusan**

11.0 PENAMBAHBAIKAN BERTERUSAN

Bil	Klausa Standard ISO 21001:2018	Maklumat Berdokumen	Lokasi
1	4.1 <i>Understanding the organization and its context</i>	Profil	Unit Jaminan Kualiti
2	4.2 <i>Understanding the needs and expectations of interested parties</i>	Profil	Unit Jaminan Kualiti
3	4.3 <i>Determining the scope of the management system for educational organization</i>	Profil	Unit Jaminan Kualiti
4	4.4 <i>Management system for educational organizations (EOMS)</i>	Profil	Unit Jaminan Kualiti
5	5.1 <i>Leadership and commitment</i>	Profil	Unit Jaminan Kualiti
6	5.2 <i>Policy</i>	Profil	Unit Jaminan Kualiti
7	5.3 <i>Organizational roles, responsibilities and authorities</i>	Profil	Unit Jaminan Kualiti
8	6.1 <i>Actions to address risks and opportunities</i>	Prosedur Pengurusan Risiko & Peluang	Unit Jaminan Kualiti
9	6.2 <i>Educational organization objectives and planning to achieve them</i>	Profil	Unit Jaminan Kualiti
10	6.3 <i>Planning of changes</i>	Pelan Strategik	UPSPR
11	7.1.1 <i>General</i>	Pengurusan Perolehan (Pembelian Terus dan Sebutharga)	Prosedur Penyediaan Anggaran Belanja Mengurus
	7.1.2 <i>Human Resource</i>		
	7.1.3 <i>Facilities</i>		
12	7.1.4 <i>Environment for the operation of education process</i>	Profil	Unit Jaminan Kualiti
13	7.1.5 <i>Monitoring and measuring resources</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Prosedur Penyediaan Anggaran Belanja Mengurus • Pengurusan Perolehan (Pembelian Terus dan Sebutharga) 	Unit Pentadbiran/ Kewangan
14	7.1.6 <i>Organisational knowledge</i>	Profil	Unit Jaminan Kualiti
15	7.2 <i>Competence</i>	Prosedur Kualiti	Unit Jaminan Kualiti
16	7.2.1 <i>General</i>	Profil	Unit Jaminan Kualiti
17	7.2.2 <i>Additional requirements for special needs education</i>	Prosedur Pengurusan Disiplin Pelajar	Unit Hal Ehwal Pelajar
18	7.3 <i>Awareness</i>	Profil	Unit Jaminan Kualiti

Bil	Klausa Standard ISO 21001:2018	Maklumat Berdokumen	Lokasi
19	7.4 <i>Communication</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Prosedur Kualiti • Unit Perhubungan Awam 	Unit Jaminan Kualiti
20	7.4.3 <i>Communication arrangements</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Prosedur Kualiti • Unit Perhubungan Awam 	Unit Jaminan Kualiti
21	7.5 <i>Documented Information</i>	Prosedur Maklumat Didokumentasikan	Unit Jaminan Kualiti
22	7.5.2 <i>Creating and updating</i>		
23	7.5.3 <i>Control of documented information</i>		
24	8.1 <i>Operational planning and control</i>	Prosedur PdP	Jabatan Akademik
25	8.1.3 <i>Additional requirements for special needs education</i>	Prosedur PdP	Unit Hal Ehwal Pelajar
26	8.2 <i>Requirements for the educational</i>	Profil	Unit Jaminan Kualiti
27	8.2.2 <i>Communicating the requirements for the educational products and services</i>	Prosedur Pengendalian Aduan Pelanggan	Jabatan/Unit berkaitan
	8.2.3 <i>Changes to requirements for the educational products and services</i>	Proses Pengajaran dan Pembelajaran	
28	8.4 <i>Control of externally provided processes, products and services</i>	Pengurusan Perolehan (Pembelian Terus dan Sebutharga)	Unit Pentadbiran
	8.4.1 <i>General</i>		
	8.4.2 <i>Type and extent of control</i>		
	8.4.3 <i>Information for external provider</i>		
29	8.5.1 <i>Control of delivery of the educational products and services</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Profil EOMS PMTG • Prosedur PdP • Prosedur Maklumat Didokumentasikan 	Jabatan Akademik/ Unit Jaminan Kualiti
30	8.5.2 <i>Identification and traceability</i>	Proses PdP	Jabatan Akademik
31	8.5.3 <i>Property belonging to interested parties</i>	Pengurusan Perolehan Bekalan di Unit Peperiksaan	Unit Peperiksaan
32	8.5.4 <i>Preservation</i>	Peperiksaan	Unit Peperiksaan
33	8.5.5 <i>Protection and transparency of learner's data</i>		
34	8.5.6 <i>Control of the changes in the educational services</i>	Prosedur Maklumat Didokumentasikan	Unit Jaminan Kualiti

Bil	Klausa Standard ISO 21001:2018	Maklumat Berdokumen	Lokasi
35	8.6 <i>Release of the educational products and services</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Peperiksaan • Proses PdP 	-Unit Peperiksaan -Jabatan Akademik
36	8.7 <i>Control of the educational nonconforming outputs</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Peperiksaan • Prosedur Pengurusan Risiko & Peluang 	-Unit Peperiksaan -Jabatan Akademik
37	9.1 <i>Monitoring, measurement, analysis and evaluation</i>	Peperiksaan	Unit Peperiksaan
38	9.1.1 <i>General</i>	Proses PdP	Jabatan Akademik
39	9.1.2 <i>Satisfaction of learner, other beneficiaries and staff</i>	Pengendalian Aduan Pelanggan	Unit Komunikasi Korporat
40	9.1.3 <i>Other monitoring and measuring needs</i>	Penilaian CLO dan PLO	Jabatan
41	9.2 <i>Internal audit</i>	Prosedur Audit Dalaman	Unit Jaminan Kualiti
42	9.3.1 <i>General</i>	Kajian Semula Pengurusan	Unit Jaminan Kualiti
43	9.3.2 <i>Management review inputs</i>		
44	9.3.3 <i>Management review outputs</i>		
45	10.1 <i>Nonconformity and corrective action</i>	Prosedur Kajian Semula Pengurusan	Unit Jaminan Kualiti
	10.2 <i>Continual improvement</i>		
	10.3 <i>Opportunities for improvement</i>		

**JAWATANKUASA PENYEDIAAN
PROFIL SISTEM PENGURUSAN
ORGANISASI PENDIDIKAN (EOMS)**

**POLITEKNIK METRO
TASEK GELUGOR**

Ts. KHAIRUL ANUAR BIN ISHAK

Penaung

Ts. SITI SALAMAH BINTI MUSTAFFA

Penasihat

SITI HAJAR BINTI SAAD @ MOHD YUSOFF

Pengerusi & Penulis

SHARIZAN BINTI ABDUL JAMIL

Penulis dan Editor

NURUL ANA SYAHIRAH BINTI ABDUL RAHMAN

Penulis dan Editor

NORAINI BINTI RAMLI

Ketua Grafik dan Rekabentuk

MUHAMMAD HAFIZUL BIN OMAR@OSMAN

Grafik dan Rekabentuk

HARYATI BINTI MAHMUD

Grafik dan rekabentuk

NAQIB IDLAN BIN NAZRI

Grafik dan Rekabentuk

**JAWATANKUASA PEMURNIAN
PROFIL SISTEM PENGURUSAN
ORGANISASI PENDIDIKAN (EOMS)
2025
POLITEKNIK METRo
TASEK GELUGOR**

Hj. MOHD YUSAINI BIN MOHAMED ALI

Penasihat

Ts. SITI SALAMAH BINTI MUSTAFFA

Penasihat dan Editor

Ts. SITI SALMAH BINTI MOHD PILUS@PHILIP

Pengerusi dan Penulis

Ts. HAZLEENA BINTI OSMAN

Proofread

SARIFAH NOR HUSNA BINTI SYED ALIAS

Graphic Editor

NOR ZALINA BINTI SALLEH

Penulis

ANA SYAHIRAH BINTI ABDUL RAHMAN

Penulis dan Cetakan

POLITEKNIK METRO TASEK GELUGOR

**NO. 25, JALAN KOMERSIAL 2,
PUSAT KOMERSIAL TASEK GELUGOR,
13300 TASEK GELUGOR,
PULAU PINANG, MALAYSIA.**

**TEL: 04-573 2789
FAKS: 04-573 2087**