

Berita



Bil. 7/2004

Untuk Edaran Dalam Sahaja

No. ISSN 1675 - 7564

Tahniah UiTM

Berkat kerja berkumpulan, akhirnya UiTM berjaya melepasi audit pematuhan dan telah dicadangkan untuk mendapat Persijilan Korporat bagi skop Pengurusan Korporat Institusi Pengajian Tinggi. Pengumuman ini telah disampaikan oleh Encik Lim Ming Wang, selaku Ketua Auditor dari pihak Lloyd's Register di majlis pembentangan Laporan Penemuan Audit yang diadakan pada 28 Julai 2004. Hadir bersama di majlis tersebut ialah Dato' Prof. Ir. Dr. Sahol Hamid Abu Bakar, Timbalan Naib Canselor (Akademik) yang mewakili Dato' Seri Naib Canselor. Turut hadir ialah Dato' Prof. Dr. Abd Halim Mohd Nawawi (Timbalan Naib Canselor Perancangan dan Pembangunan), Dekan, Ketua Bahagian, pegawai-pegawai kanan UiTM, wakil-wakil dari kampus cawangan UiTM, dan pasukan petugas ISO 9001 Persijilan Korporat.

Sebelum itu, di hari pertama, Naib Canselor Dato' Seri Prof. Dr. Ibrahim Abu Shah telah hadir di majlis pembukaan Audit Pematuhan ini. Dalam ucapan pembukaannya, Dato' Seri telah melahirkan keyakinan bahawa UiTM akan berjaya melepasi audit pematuhan yang diadakan kerana kerjasama padu yang telah diberikan oleh warga kerja kampus. Beliau juga yakin usaha untuk menjadikan universiti ini bertaraf dunia menjelang tahun 2006 akan tercapai jika kerjasama dan komitmen warga kerja yang tinggi dapat dipertahankan secara berterusan.

Audit pematuhan telah diadakan dari 26 hingga 28 Julai 2004. Seramai tiga orang auditor dari Lloyd's Register telah hadir. Audit telah diadakan di Auditorium 1 ILQaM, di bilik operasi ISO di tingkat bawah PTAR 2 dan di bahagian-bahagian lain yang terlibat, seperti Pejabat Pendaftar, PSMB, IRDC dan Bahagian Peperiksaan.

Tahniah kepada UiTM dan terima kasih kepada semua yang telah memberi sumbangan. ■



FOKUS

“ONE STOP COUNTER”

HEP



Bahagian Hal Ehwal Pelajar (HEP) merupakan salah sebuah pejabat yang paling sibuk di UiTM. Ini kerana pelbagai urusan yang berkaitan dengan pelajar sering diajukan ke bahagian tersebut. Penubuhan ☐One Stop Counter☐ diharap dapat membantu mempermudah urusan berkaitan dengan pelajar.

Kaunter ini telah lama ditubuhkan tetapi hanya tertumpu pada bahagian PTPTN. Seterusnya, perkhidmatan di kaunter ini telah bertukar menjadi satu kaunter yang menyediakan pelbagai perkhidmatan dalam satu tempat. Dengan ini para pelajar tidak perlu lagi pergi ke kaunter yang berbeza atau yang terletak berjauhan untuk mendapatkan perkhidmatan. Kewujudan kaunter ini dapat menjimatkan masa di samping memberikan kemudahan kepada pelajar untuk mendapatkan perkhidmatan di HEP. Selain itu, pelajar hanya perlu bertumpu pada satu tempat sahaja. Kaunter ini dibuka dari hari Isnin hingga Sabtu, dari jam 8.00 pagi hingga 5.00 petang. Terdapat pelbagai perkhidmatan yang disediakan di kaunter ini seperti perkhidmatan kewangan iaitu PTPTN dan biasiswa, selain penempatan kolej, pengangkutan, kerjaya, tatatertib, Pusat Kesihatan, Tabung Kecemasan Pelajar, Unit Perhubungan dan Pusat Kokurikulum.

Kaunter ini juga mempunyai petugas-petugas yang telah dilatih dan telah pun menjalani beberapa kursus dan program. Ini bagi memastikan perkhidmatan yang diberikan kepada pelajar adalah yang terbaik. Kaunter ini bukan sekadar dikendalikan oleh petugas biasa malah pegawai-pegawai dalam kumpulan A dan B. Petugas-petugas ini adalah dari kalangan mereka yang dipilih bertujuan memastikan pelajar-pelajar mendapat perkhidmatan yang terbaik dan mesra pelajar. Selain itu, kaunter ini juga mempunyai beberapa orang pegawai pemantau bagi tujuan penyelarasan.

Kaunter ini menjadi sibuk di awal semester kerana hal-hal kewangan seperti kelewatan kemasukan PTPTN dan biasiswa. Kaunter ini akan menjadi lebih sibuk apabila pelajar mengambil kesempatan untuk mendapatkan perkhidmatan pada waktu makan tengahari. Menurut Puan Hajah Wan Zawiyah Wan Abdullah, Ketua Timbalan Pendaftar HEP, kaunter banyak menerima pandangan dan cadangan yang positif dalam usaha untuk mempertingkatkan lagi kualiti perkhidmatannya. Malah terdapat permintaan daripada beberapa kampus cawangan untuk mewujudkan kaunter yang serupa di cawangan mereka. Beliau juga berharap Perkhidmatan yang telah diadakan dapat dimanfaatkan oleh para pelajar dalam usaha membantu bahagian HEP mempertingkatkan kualiti perkhidmatan yang ditawarkan. ■

Hari Bertemu Pelanggan HEP meriah

Bahagian Hal Ehwal Pelajar sentiasa berusaha mempertingkatkan kualiti perkhidmatan mereka. Salah satu program yang telah dirancang ialah ☐Hari Bertemu Pelanggan☐ (HBP). HBP ini telah diadakan pada 28 Julai 2004 di Foyer Menara Sultan Abdul Aziz Shah bertujuan untuk memberi peluang kepada HEP mendekati para pelajar. Langkah ini selaras dengan konsep mesra pelajar dan moto HEP berbunyi ☐Mesra Amalan Kita☐.

HBP peringkat HEP telah diadakan dari jam 9.00 pagi hingga 4.30 petang. Program ini telah berjaya menarik perhatian sebahagian pelajar. Terdapat beberapa unit di bawah HEP yang turut menjayakan HBP seperti kaunter - kaunter penginapan, kerjaya, kaunseling dan alumni. HBP telah berjaya mendapat perhatian pelajar disebabkan kekuatan kaunter-kaunter kritikal seperti PTPTN, Penempatan dan Kerjaya. Kejayaan ini juga kerana kerjasama berpasukan yang ditunjukkan oleh staf HEP sendiri.

HBP juga merupakan salah satu cara bagi merapatkan lagi hubungan antara HEP dan pelajar. Melalui cara ini, mereka dapat berkongsi dan



bertukar pandangan antara satu sama lain. Selain itu HEP juga dapat mengenal pasti masalah-masalah yang sering dihadapi oleh para pelajar. Menurut Encik Armyn Mohd Fahmy, HEP mengadakan HBP untuk mengendalikan “test market”. HEP dijangka akan mengadakan sekali lagi HBP pada bulan September akan datang. ■

ISO 9001

We would like to congratulate all faculties and all departments on the certification of ISO 9001:2000 to faculties, academic centres and the corporate management. To ensure that we live up to the expectation, we have prepared a general checklist containing 25 items to assist all faculties, academic centres and departments in UiTM Shah Alam in maintaining their newly certified ISO 9001:2000 Quality Management System.

CHECKLIST ON HOW TO MAINTAIN YOUR QMS IN VIEW OF THE SURVEILLANCE AUDIT

No	Item	Status		
		Yes	No	Action
1	Can you briefly recall on the QMS of your faculty/centre?			
2	Any changes in your faculty/centres organizational structure?			
3	What is the achievement status of your Faculty/centres Strategic Plan? Any review?	✓		Revise, update all documents after the new appointment (resp:)
4	Any changes to your Quality Policy?		✓	Do the PDCA again.
5	Any changes to your Quality Objectives? < Revisit the previous achievement. < What was the gap between target and achievement? (% achieve: (current achv/target)*100)			
6	Follow up on the Audit Report by Lloyd's: < Have you clustered the issues raised: the "O" and the "LRQA" < Is it due to "man", "system", or "process"? < Have you contacted your previous internal auditor to assist you on the issue raised? < Have you identified persons responsible for all the issues raised? < Have your MR issued any blue form to the person responsible for the action to be taken? < Any pink form being received? < Any green form generated? < Any yellow form being issued out?			
7	Any actions identified in the latest Management Review Meeting (MKSR)?			
8	Any document update needed on the procedures?			
9	Any corrective action identified after the Audit Compliance?			
10	Any customer response received after the Audit Compliance?			
11	Any Customer complaint received? < What is the major concern?			
12	Any update on your Research achievement? < How do you track the changes? < Issues and problems?			
13	Any update on your Publication achievement? < How do you track the changes? < Issues and problems?			
14	Any update on your PhD headcount? < Changes? < Due to?			
15	Any update on your Non-conforming product? < Low achievers < Examination item < Teaching material < Uncompleted research			
16	Any update on your Curriculum review? < Have you liaise with HEA?			
17	Any progress on the Training Need Analysis follow-up? < Have you liaise with ILQaM and JPbSM? < Have you review the training plan?			
18	Have you updated the records of your students? < Validated by HEA through ISIS system?			
19	Have you updated the records of your staff? < Validated by Pendaftar and synchronise with the STARS system?			
20	Have you updated your website content?			
21	How do you monitor your current course content delivery? < How many are on track? < How many are behind schedule?			
22	What is the structure of your course evaluation? < Any possible improvement to suggest?			
23	How do you measure your staff performance? < Any procedure on that? < How does it link to your TNA and reward system?			
24	Any linkages secured after the Audit Compliance? < Who and what? < Any major achievement?			
25	Have you updated the listing of procedures, supporting documents, reference documents, and listing of forms? (printed or softcopy?)			

ISO 9001**Petikan daripada Akhbar Tempatan**

DETIK BERSEJARAH...Oii menyerahkan sijil IQRA kepada Ibrahim (berbaju melayu) sambil diapit beberapa dekan fakulti UiTM.
-Gambar FAUZI BAHARUDIN

UiTM universiti pertama terima ISO 9001:2000

Oleh **Ruhaiza Rusmin**
ruhaiza@hmetro.com.my

UNIVERSITI Teknologi MARA (UiTM) sekali lagi melakar sejarah apabila menjadi universiti pertama di dunia menerima sijil pengiktirafan ISO 9001 : 2000 daripada badan pensijilan antarabangsa, Lloyd's Register of Quality Assurance (LQRA) yang berpangkalan di London, baru-baru ini.

Pengiktirafan itu dianugerahkan kepada syarikat ternama termasuk Shell, Ford, Phillips dan Rolls Royce yang melangani khidmatnya.

LQRA yang menjalankan khidmat pensijilan dan latihan di 160 negara membantu organisasi dan perniagaan dengan memantapkan sistem pengurusan melalui peningkatan prestasi berterusan.

UiTM adalah pelanggan ulung Institut pengajian tinggi yang ditauliahkan dalam semua aspek pengajaran, pembelajaran, pengurusan korporat dan khidmat sokongan.

Naib Canselor UiTM, Datuk Seri Profesor Dr. Ibrahim Abu Shah, berkata pengiktirafan itu membuktikan UiTM mampu mempertahankan kecemerlangannya sama ada dalam bidang akademik mahupun pentadbiran bagi merealisasikan hasrat menjadi universiti bertaraf dunia menjelang 2006.

"Pengiktirafan yang diterima adalah hasil usaha keras semua pihak yang bersungguh-sungguh menjadikan UiTM universiti awam berprestij dan terbaik di negara ini.

"Sesuai dengan matlamat UiTM untuk bergelar universiti bertaraf dunia, pengiktirafan yang diterima bakal menjadi titik tolak UiTM untuk merealisasikan impiannya dalam tempoh dua tahun lagi," katanya ketika majlis penerimaan sijil pengiktirafan di kampus induk UiTM, Shah Alam.

Dalam usaha mendapat pengiktirafan pensijilan berkenaan, UiTM terpaksa melalui piawaian ketat seperti yang ditetapkan LQRA. Bagi memenuhi kriteria yang

diperlukan, UiTM menjana pelbagai usaha berterusan yang membabitkan pihak pengurusan dan sistem akademik.

Dr. Ibrahim berkata, pengiktirafan berkenaan adalah bukti UiTM begitu komited dalam usaha memartabatkan keupayaan ilmu dan perkhidmatan sejajar dengan matlamat dasar pendidikan negara. "Walaupun banyak komentar sama ada positif mahupun negatif yang dilemparkan kepada UiTM sebelum ini, ia bukanlah penghalang UiTM daripada terus berusaha meletakkannya di tempat terbaik. Anugerah LQRA adalah jawapan kepada segala usaha keras itu," katanya.

Penyerahan sijil berkenaan dilakukan oleh Pengurus Perkhidmatan LRQA Malaysia, Dr. Oii Cheng Lee, sambil disaksikan oleh dekan fakulti masing-masing. Semua 23 fakulti yang menawarkan lebih 200 program sudah menerima pensijilan berkenaan, bermula April lalu dengan Kejuruteraan Kimia dan Pusat Pemikiran dan Pemahaman

Islam (Citu) selain 20 bahagian pengurusan seperti Canselori, Perpustakaan dan Institut Penyelidikan.

Dr. Ibrahim berkata, kecemerlangan yang dicapai UiTM dapat dilihat sejak penubuhannya 48 tahun lalu apabila Dewan Latihan Rida yang menjadi tapak pertama penubuhan UiTM mengeluarkan graduan berkemahiran tinggi yang menepati pasaran kerjaya.

"Dengan menjadikan kecemerlangan lalu sebagai aspirasi utama, UiTM terus bangkit untuk melakarkan kecemerlangan terutama aspek pendidikan yang diberi penekanan serius.

"Ini adalah antara usaha berterusan UiTM memartabatkan ilmu yang menjadi tunjang kejayaan gemilang UiTM selama ini. UiTM tidak berniat untuk bersaing dengan mana-mana universiti berikutan pengiktirafan sijil berkenaan, namun ia adalah langkah untuk meningkatkan mutu dan kualiti UiTM yang mempunyai pelajar teramai di negara ini," katanya. ■

RENCANA

Rencana yang ditulis merupakan pandangan peribadi penulis dan tidak menggambarkan pandangan InKA.

Changing the Mindsets and the Set of Minds



Dr. Zaini Abdullah
Fellow InKA

*A competitive world
has two possibilities
for you. You can lose.
Or, if you want to
win, you can change.*

- Lester C. Thurow

The quotation draws two reactions; remain steadfast and try to survive, and change to revive. Change often loses to the status quo as they are more compelling and safer based on their past and proven performance records and practices. This state of complacency provides a level of comfort in terms of perceived consistency and certainty. However, change is often viewed as painful, ambiguous, risky and unrewarding.

Organisations all over the world are affected by endless talks of change. Books, articles, conferences and talks on the subject of change have caught the eyes of many corporate leaders and public figures. Some have re-engineered their business processes and changed their business strategies while others have invested in change agenda programmes with an objective of the mindset shifts or the shift of the sets of minds.

Over time, and one resources are invested, key people have become more knowledgeable of what change is about, and of the need for change. They are familiar with the process of change and even know the 'how to' of change. While much emphasis has been placed on the change agent and on communicating the mechanism of change, what remains obscure is when to actually start to change. Change can certainly be costly, taxing and painful, and it is no worse than convincing people of the importance of change. People are still keeping to their own space and waiting too patiently for signs of change. They feel that things are still bearable and affordable.

The forces of change will signal the impeding needs for organisation to brace themselves for survival or revival. External forces are forces from the external environment that drive the organisation forward towards change. Examples of these forces are increased competition, technological innovation, increased customer sophistication, increased employee expectations and regulatory changes in the industry.

Internal forces occur within the organisation and are seen as symptoms of change. Examples are lower productivity, higher turnover, and inefficiencies resulting in customers' complaints. Internal restraining forces are forces within the organisation that inhibit it from changing. These forces are seen as obstacles to change. Examples are the tendency to ignore competition, absence of performance indicators, and lack of resources.

The question of when should we change requires a strategic analysis of the forces of change. One approach is to undertake reactive change while the other is to forward a pro-active change. Reactive

change is taken as a response to existing external driving forces while pro-active approach is undertaken in anticipation of possible changes to the industry that might effect the organisation.

It is noted that too many organisations take the path of the reactive change for it is least resisted. These organisations would look at symptoms of change rather than the signals for change. These symptoms would then become the driving force that compels the organisation to change. Organisations of this nature do not drive change but are driven by change. Resorting to reactive change at that time may be too late with too little impact to create positive and productive impact.

A proactive approach to change is certainly the best way to change. While it will take some effort (study) to decide on the timing, it is however not difficult to see the signs for the need to change. Organisations need to recognise the signals of change and undertake strategic analyses of the impact it will create. Proactive change management is the saviour that can redeem the vulnerability of organisations during these challenging times.

Changing mindsets involves drivers that can help to accelerate in changing the thinking, feeling and action of people. These mindset drives can include providing opportunities for achievement, empowering people, recognising and awarding outstanding performance, increasing skills, knowledge and experience and also building confidence and courage.

One of the greatest laments of organisation change initiatives is the lacklustre and negative that people have towards change. The top management get exasperated that many change programmes do not take off and the masses would wonder what happens to the initial enthusiasm of the leadership.

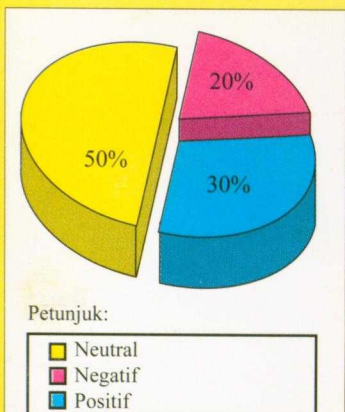
A basic cause for the failure of many change programmes can be directed at leadership involvement and commitment to the change agenda. Leaders and their cohorts should indulge in the change strategy by playing a key role in its implementation and seeing through the success. Failure to provide the passion and commitment can only spell doom for the initiatives. It is therefore imperative for the 'set of minds' to show enthusiasm and engagement to deliver the changed results. Unseating or excluding the orthodox set of minds would probably be appropriate to create a supportive environment for change.

RAMPAIAN

Persijilan ISO Fakulti Kejuruteraan Elektrik



UPACARA penyerahan sijil ISO 9001:2000 Fakulti Kejuruteraan Elektrik (FKE) telah diadakan pada 24 Julai 2004 bertempat di Dewan Bestari, Intekma Resort & Convention Centre. Majlis ini telah dihadiri oleh Naib Canselor UiTM, Dato' Seri Prof. Dr. Ibrahim Abu Shah, para jemputan dan juga staf FKE. Majlis dimulakan dengan ucapan oleh Dekan, Prof. Madya Dr. Yusof Md Salleh diikuti dengan penyampaian ceramah oleh Major (B) Heera Singh (Principal Consultant, Training & Management Consultancy) yang bertajuk "A Positive Attitude-The Key To World Class Success". Penyampaian sijil telah disempurnakan lagi dengan penyerahan sijil ISO 9001: 2000 oleh wakil Lloyd's Register. ■



Sumber: BH,UM, NST & The Star
21 Jun hingga 30 Julai

ISSN 1675-7564



Tahniah Fakulti Perakaunan!



TAHNIAH diucapkan kepada Dekan dan staf Fakulti Perakaunan kerana telah berjaya mendapat persijilan ISO 9001: 2000 pada 24 Jun 2004. Majlis telah diadakan di Hotel UiTM dengan dihadiri oleh Naib Canselor UiTM, Dato' Seri Prof. Dr. Ibrahim Abu Shah. Turut hadir ialah Dekan Fakulti Perakaunan iaitu Prof. Dr. Ibrahim Kamal Abd. Rahman, pensyarah dan staf Fakulti Perakaunan, wakil dari Lloyd's, wakil dari InKA dan para jemputan yang lain.

Dato' Seri Prof. Dr. Ibrahim Abu Shah dalam ucapannya mengharapakan Fakulti Perakaunan dapat bersama-sama menjadikan UiTM sebuah universiti bertaraf dunia dalam melahirkan pelajar-pelajar perakaunan yang berkualiti.

Persijilan ISO 9001: 2000 yang baru diperolehi oleh Fakulti Perakaunan menunjukkan bahawa fakulti ini boleh menyahut cabaran dalam menjadikan Fakulti Perakaunan sebagai sebuah fakulti contoh. ■



Sedia Berkhidmat



**KURSUS KETUA JURUAUDIT ISO 9001:2000
HOTEL ROYAL ADELPHI, SEREMBAN
9-13 OGOS, 2004**

Berdiri Baris depan dari kiri ke kanan:-
Prof. Madya Noor Hussin, Prof. Madya Mohd Muhiddin Ahmad, Prof. Madya Norhayati Ahmad, Junaida Kamarudin, Sheila Christabel, Norzalaihan Ahmad, Sayang Mohd Deni, Rosmawati Abdul Halim, Hassnah Wee. Pn. Hj. Fadilah Abdullah, Shahnum Mohd Shah, Nazri bin Kulup Mahmud, Ashari Abd. Jalil.

Berdiri Baris Belakang dari kiri ke kanan:-
Prof. Madya Dr. Zaini Abdullah, Prof. Madya Dr. Anuar Suun, Badrul Hisham bin Hussein, Jamaluddin bin Akbar, Mohammad Nazri Abdul Rani, Yussri bin Sawani, Mohd Jafri Majrol, Prof. Madya Yogheswaran Gopalan, San Ahmad bin Abu Zarin.

Kursus Ketua Juruaudit ISO 9001 (Bertauliah)

Seramai 20 staf telah menghadiri kursus Ketua Juruaudit ISO 9001 yang diadakan daripada 8 hingga 13 Ogos yang lalu. Kursus ini merupakan kursus profesional yang mana sijil dan modulnya berdaftar dengan International Register for Certified Auditors (IRCA) (UK). Para peserta telah menjalani kerja kursus dan menduduki peperiksaan bertulis. ■
(Gambar foto : Peserta Kursus Ketua Juruaudit ISO 9001 bergambar beramai-ramai).