

Laporan
ANUGERAH KUALITI NAIB CANSOLOR
AKNC





اَوَّلُ رِسَالَةٍ تَكُونُ لَوَيْلَى مَارَا
UNIVERSITI
TEKNOLOGI
MARA

LAPORAN

ANUGERAH KUALITI NAIB CANSELOR (AKNC)

2021

AKADEMI PENGAJIAN BAHASA PENGAJARAN & PEMBELAJARAN

KETUA PTJ :

OTHMAN BIN ISMAIL

KETUA UNIT KUALITI :

RAIHAN BTE HAJI MUSA

PENYELARAS :

MUHAMMAD AIZAT BIN AZHARI

PENULIS :

1. MUHAMMAD AIZAT BIN AZHARI
2. NIK MASTURA BINTI NIK ISMAIL AZLAN
3. ELIYAS BIN SULAIMAN MOHANDAS
4. MOHD AKASHAH BIN MOHAMAD YUSOF
5. MUHAMMAD LUTHFI BIN MOHAINI
6. SHARIFAH NADIA BINTI SYED NASHARUDIN
7. CHAN JIE YAN

8. MAISARAH BINTI AHMAD KAMIL
9. WAN FAIZATUL AZIRAH BINTI ISMAYATIM
10. NASIRAH BINTI ISMAIL
11. NEO YEE FENG
12. NOR ELEYANA BINTI ABDULLAH
13. NADIAH BINTI ZUBBIR
14. HANIS NAJWA BINTI SHAHARUDDIN
15. ZACHARIAH AIDIN DRUCKMAN
16. MUNIRAH BINTI ASARY
17. MUHAMMAD HATTA BIN SHAFRI
18. STEPHANIE TAY CIN WUN
19. RASYIQAH BATRISYA BINTI MD ZOLKAPLI
20. NUR ADIBAH BINTI ZAMRI
21. ILHAM ALIA BINTI MAT ISA
22. MUHAMMAD HAFIDZUDEEN BIN NORAZIZAN
23. NOR ZAHIDAH BINTI AHMAD
24. PAVITHRAN A/L RAVINTHRA NATH
25. HAIRUL AZHAR BIN MOHAMAD
26. SITI HAJAR AISYAH BINTI AZHARI
27. AINA ATHIRAH BINTI ROZMAN AZRAM
28. SALWA BINTI OTHMAN

KRITERIA 1 : KEPIMPINAN

1.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

Pengurusan Tertinggi APB telah memastikan keberkesanan English Exit Test (EET) dan Computer-Based Language Test (CBLT) dalam mencapai objektif yang telah ditetapkan (12 Flagships of Akademi Pengajian Bahasa). Kajian dan penilaian yang berterusan telah dijalankan bagi memastikan masalah-masalah yang mungkin timbul dikenalpasti dari peringkat awal lagi. Pelaksanaan yang terancang juga diberikan keutamaan agar EET dan CBLT yang melibatkan bilangan pelajar, staf akademik, serta bukan akademik yang ramai dapat dijalankan dengan jayanya. Pemantauan yang berterusan dipraktikkan oleh Kepimpinan Kanan APB untuk memastikan kelemahan-kelemahan yang ketara diberikan tumpuan yang khusus. Ini seterusnya disusuli dengan penambahbaikan yang melibatkan usaha pemurnian aspek-aspek tertentu berkenaan EET dan CBLT. Keadaan ini juga dicapai hasil daripada kerjasama yang diberinkan oleh Jawatankuasa EET & CBLT yang terdiri daripada para pensyarah.

1.2 PENDEKATAN (APPROACH)

Kepimpinan Kanan APB (dibawah inisiatif 12 Flagships of APB) mengambil pendekatan yang proaktif dalam melaksanakan English Exit Test (EET) dan Computer Based Listening Test (CBLT) agar kerelevanan kedua-dua ujian tersebut sentiasa terjamin.

Bagi EET, Bengkel Jaringan Industri dijalankan bagi mengenal pasti keperluan utama penggunaan Bahasa Inggeris dalam konteks komunikasi formal dan informal di situasi tempat kerja profesional. Input-input yang diterima daripada pakar-pakar industri penting bagi memastikan keberkesanan ujian EET yang menjadi kayu pengukur bagi menilai tahap penguasaan Bahasa Inggeris pelajar sejurus graduasi. Pendekatan yang bersifat dinamik daripada barisan Kepimpinan Kanan APB ini juga memberikan satu tanggapan yang positif terhadap APB yang komited terhadap perkembangan pelajar. Dekan Akademi Pengajian Bahasa (APB), Profesor Madya Dr. Hj. Ahmad Mazli Hj. Muhammad, terlibat secara langsung dalam perancangan EET secara berterusan. Beliau menerajui perjumpaan bersama pakar-pakar industri bagi mendapatkan validasi kepentingan EET dikalangan graduan UiTM.

CBLT juga memperlihatkan penglibatan Kepimpinan Kanan APB secara aktif dalam menjalankan perbincangan dengan 'Resource Person' yang terlibat bagi tujuan memudahkan proses pengurusan pelajar dan mengenal pasti cara yang paling berkesan untuk melaksanakan ujian tersebut. Untuk makluman, CBLT adalah sebahagian penilaian berterusan (Listening Test) untuk dua (2) kod kursus APB iaitu ELC121: Integrated Language Skills 1 dan ELC151: Integrated Language Skills 2.

SENARAI BUKTI:

1. [PENDEKATAN EVIDENCE.pdf](#)
2. [12 flagship apb.pdf](#)
3. [ELC121.pdf](#)
4. [ELC151.pdf](#)

1.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

Kepimpinan Kanan APB bertanggungjawab untuk merealisasikan objektif dan inisiatif bagi pelaksanaan English Exit Test (EET) dan Computer Based Listening Test (CBLT). Dalam menggerakkan usaha tersebut, perluasan amat penting.

Bagi EET, keperluan untuk menerangkan tentang peranan yang harus dimainkan oleh pensyarah ketika penilaian amat penting. Bengkel yang memberikan latihan dan pendedahan tentang kaedah penilaian jawapan EET yang betul juga merupakan salah satu cara untuk menjaga kualiti ujian tersebut. Usaha untuk mempromosikan EET melalui saluran-saluran tertentu seperti Cairex, Career Attack, dan Unit Kaunseling juga telah giat dijalankan untuk memberikan kesedaran kepada pelajar tentang kepentingan EET. Barisan Kepimpinan juga memutuskan untuk mengekalkan kaedah penilaian berkomputer selaras dengan IR 4.0. Usaha perluasan juga mengambil kira pandangan dan maklum balas yang diberikan oleh pakar-pakar industri. Ini seterusnya membawa kepada penghasilan bahan penilaian yang lebih berkualiti. Bagi CBLT, arahan dikeluarkan untuk mengklasifikasikan pelajar kepada tiga bahagian iaitu kod program, kampus, dan nama pelajar.

Bermula tahun 2020, perancangan untuk memindahkan kaedah ujian daripada F2F (bersemuka) kepada e-testing (atas talian) telah giat dijalankan dengan keterlibatan pensyarah-pensyarah APB bersama pihak BHEA dan Infostruktur.

SENARAI BUKTI :

1. [PERLUASAN EVIDENCE.pdf](#)

PEMBELAJARAN (LEARNING)*

1.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)

Pelaksanaan English Exit Test (EET) dan Computer Based Listening Testing (CBLT) diberi pemantauan yang rapi daripada kepimpinan fakulti khususnya pengurusan kanan (JAF, pengarah projek EET & CBLT, pengurus EET & CBLT) dan pengurusan pertengahan atau pelaksana (Penyelaras & KPP) bagi memastikan kejayaan kedua-dua ujian ini mencapai objektif yang telah dirangka.

Pengurusan kanan melakukan pemantauan berdasarkan garis masa (*timeline*) yang ditetapkan secara jangka masa pendek dan jangka masa panjang. Pindaan terhadap pelaksanaan semasa akan dilakukan sekiranya terdapat kekangan atau masalah yang tidak dapat dielakkan. Pendekatan pemantauan yang dilakukan melibatkan bengkel peningkatan EET699 dan Bengkel tanda Aras pemarkahan EET699 yang bertujuan untuk mengawal dan memantau kualiti EET dari aspek pemurnian soalan peperiksaan, menganalisis keputusan EET yang terdahulu dan yang terkini serta penyelarasan dan seliaan prestasi pelajar.

Manakala pemantauan peringkat pengurusan pertengahan atau pelaksana, pendekatan yang dijalankan adalah pelan pemantauan APB dalam jangka masa pendek dan panjang. Pemantauan tersebut melibatkan integrasi INFOTECH melalui perisian (Online Speaking Tool) yang digunakan dalam CBT-Speaking system dalam jangka masa panjang, dan pemeriksaan MP3 sound recorder yang dikumpul bagi kumpulan sasaran pelajar yang tidak terlalu ramai bagi pemantauan jangka masa pendek.

Dengan adanya bengkel penanda aras pada setiap cawangan di fakulti masing-masing, pengurusan kanan dapat mengenal pasti kekuatan dan kelemahan dalam pelaksanaan EET melalui laporan yang disediakan oleh peserta bengkel. Berdasarkan laporan ini, pengurusan kanan dapat mengenal pasti punca-punca yang menyebabkan permasalahan dalam pelaksanaan EET di setiap cawangan dan mengambil tindakan untuk memperbaiki kelemahan dan masalah yang timbul bagi melancarkan pelaksanaan EET untuk tahun seterusnya.

SENARAI BUKTI:

1. [PEMANTAUAN EVIDENCE.pdf](#)

1.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

Kepimpinan kanan APB bertanggungjawab untuk mengambil tindakan bagi setiap inisiatif yang diambil supaya objektif program yang dilaksanakan menepati piawaian UiTM dan APB. Bagi program English Exit Test (EET), pimpinan kanan APB mengambil kira maklum balas daripada hasil perbincangan dalam bengkel EET699 yang diadakan pada setiap cawangan bertujuan menelusuri segala perkara berbangkit dan membuat penambahbaikan untuk meningkatkan kualiti program.

Antara risiko yang timbul di dalam program EET ialah beberapa pemeriksa masih memerlukan latihan dalam pemberian markah penulisan dan lisan. Ini bertujuan untuk memastikan kualiti dan pengurusan pemarkahan bagi ujian EET adalah setara di setiap kampus cawangan. Oleh itu, pihak pimpinan kanan menjalankan satu bengkel khas iaitu bengkel EET699 bagi melatih para pemeriksa supaya pemarkahan yang diberi lebih adil dan lebih telus. Ia juga bertujuan untuk memberi pendedahan kepada pensyarah yang belum pernah menjadi pemeriksa sebagai pelapis pemeriksa kertas komponen EET akan datang. Bagi menilai keberkesanan program ini, satu soal selidik diedarkan kepada peserta bengkel supaya segala maklum balas dan permasalahan yang timbul dapat diperbaiki pada masa akan datang.

Sebagaimana yang diketahui, pelajar merupakan '*stake holder*' dalam program EET dan CBLT. Segala maklum balas dari pihak pelajar menyumbang kepada kejayaan program ini. Justeru, pihak pimpinan kanan melaksanakan penilaian soal selidik kepada para pelajar untuk mengetahui segala risiko atau permasalahan yang timbul dalam program EET. Ia bertujuan supaya segala risiko yang timbul dapat diatasi dan dibaik pulih. Pihak pimpinan kanan mengambil maklum segala risiko yang timbul dan menyediakan beberapa inisiatif untuk memenuhi keperluan para pelajar. Sokongan yang jitu dari pihak pengurusan tertinggi APB sangatlah penting untuk memastikan program EET dan CBLT ini dapat dijalankan mengikut objektif yang ditetapkan.

SENARAI BUKTI :

1. [KENAL PASTI RISIKO EVIDENCE.pdf](#)

1.4.3 MENGENAL SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)

Kepimpinan Kanan APB bertanggungjawab dalam memastikan setiap program dan kursus yang dijalankan melalui proses penambahbaikan dan pembetulan. Ini penting supaya setiap objektif aktiviti menepati piawaian kualiti UiTM dan APB.

Salah satu tindakan yang diambil oleh Kepimpinan Kanan APB sebagai tindakan penambahbaikan ialah dengan mengadakan bengkel EET Enhancement Workshop & UiTM-Industry Engagement. Bengkel ini diadakan bagi mengkaji semula kertas soalan EET dan mengumpulkan input dari pihak industri berkenaan pelaksanaan EET dan kesannya terhadap graduan UiTM. Input dari pihak industri adalah penting dalam membantu UiTM dalam melahirkan graduan yang mempunyai kemahiran dan kualiti yang diperlukan oleh industri dan pasaran pekerjaan. Melalui bengkel ini, pelbagai cadangan telah dikemukakan dan diterima baik bagi membantu proses penambahbaikan program EET.

Selain itu, Kepimpinan Kanan APB juga mengadakan Bengkel Penggubalan Soalan EET 20194 Dan Perbincangan Isu-Isu Berbangkit Hasil Bengkel Tanda Aras Pemarkahan EET 20192. Tujuan bengkel ini diadakan adalah untuk membincangkan isu-isu berbangkit hasil daripada Bengkel Tanda Aras Pemarkahan EET 20192 dan mencapai keseragaman dalam penggubalan soalan EET. Hasil daripada bengkel ini, proses penggubalan soalan EET yang mencapai piawaian yang ditetapkan dapat dipastikan.

Akhir sekali, bagi mendukung projek Transformasi UiTM, Kepimpinan Kanan APB mengarahkan Jawatankuasa EET untuk mengadakan Bengkel Peningkatan EET Versi 2.0 dimana sesi perbincangan dengan lebih ramai pihak industri diadakan bagi mendapatkan input mereka berkenaan validasi kepentingan EET dalam industri dikalangan graduan UiTM. Fokus utama bengkel ini adalah untuk memurnikan penyediaan soalan peperiksaan, menganalisa keputusan peperiksaan semester semester terdahulu, serta berbincang dengan pihak industri bagi tujuan peningkatan program EET.

Pengkajian semula dan tindakan penambahbaikan dari Kepimpinan Kanan APB amatlah penting dalam memastikan program EET dapat bergerak dengan efektif.

SENARAI BUKTI :

1. [Brief Report EET Industry Engagement 10-12 Oct 2018.pdf](#)
2. [EET workshop Dean_s address_6 Nov 2019 \(3\).pdf](#)
3. [Penggubalan 20194 EET soalan.pdf](#)
4. [Revised august 6-8 2019 EET-KERTAS KERJA BENGKEL Concorde Hotel \(1\).pdf](#)

1.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

Bagi memastikan objektif dan inisiatif strategik dapat dicapai, Kepimpinan Kanan menjalankan kerjasama dengan pihak-pihak tertentu.

Bagi peringkat permulaan, pelajar akan menduduki EET di pusat fakulti masing-masing dan pelajar perlu merakamkan fail ujian menggunakan MP3 sound recorder yang tersedia dalam komputer yang disediakan oleh pihak fakulti. Ini memerlukan tugas lebih dari pihak fakulti memandangkan pihak fakulti perlu mengumpulkan rakaman fail ujian pelajar dari komputer dan dihantar ke APB untuk tujuan pemeriksaan. Kaedah ini dilihat sebagai tidak praktikal dalam jangka masa panjang disebabkan oleh jumlah pelajar yang ramai. Bagi mengatasi masalah ini, kerjasama dari Pejabat Pembangunan dan Pejabat Teknologi Maklumat atau lebih dikenali sebagai INFOTECH diperlukan bagi mendapatkan perisian (Online Speaking Tool) yang boleh diintegrasikan ke dalam CBT-Speaking System. Melalui perisian ini, pihak fakulti tidak lagi perlu mengumpulkan rakaman fail ujian pelajar. Selain itu, sebagai langkah pengesanan keselamatan, identiti diri pelajar yang mengambil ujian juga dapat disahkan menerusi sistem SIMS yang dibangunkan oleh INFOTECH.

SENARAI BUKTI :

1. [INTEGRASI EVIDENCE.pdf](#)

KRITERIA 2 : PERANCANGAN STRATEGIK

2.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

Pelan perancangan strategik Akademi Pengajian Bahasa (APB) antara tahun 2019 hingga tahun 2020 telah memberi tumpuan kepada Teras 1 Rancangan Malaysia Ke-11 (RMKe-11) iaitu Pengajaran dan Pembelajaran di mana dua projek utama yang dikenali sebagai English Exit Test (EET699) dan Computer Based Language Test (CBLT) diberi fokus untuk memenuhi sasaran strategik RMKe-11 yang paling utama iaitu menghasilkan Graduan Dinamik. Pelaksanaan projek EET699 dan CBLT yang diadakan setiap semester menekankan beberapa kriteria penting yang perlu ada pada setiap pelajar yang menduduki dua ujian berikut iaitu kemahiran berfikir secara kritikal dan pragmatik dalam aspek-aspek seperti mendengar, menulis dan bertutur dengan menggunakan Bahasa Inggeris. Penanda aras Common European Framework of Reference (CEFR) menjadi rujukan penilaian untuk memastikan tahap kebolehan pelajar sejajar dengan Bahasa Inggeris di peringkat global.

Pemantauan yang konsisten dilaksanakan setiap semester oleh APB dengan mengadakan bengkel peningkatan dan penanda aras, bengkel 'Training of Trainers' dan mesyuarat pelaksanaan rancangan strategik demi menjaga kualiti dan memastikan dua projek ini sentiasa kekal relevan. Di samping itu, pemantauan bahan dan perisian serta kajian soal selidik atau maklum balas yang diperolehi daripada pelajar dan pihak industri juga antara langkah-langkah rancangan peningkatan strategik.

Akhir sekali, APB memastikan tindakan penambahbaikan EET699 dan CBLT dijalankan dengan mengenalpasti setiap kelemahan yang perlu diatasi melalui sesi perbincangan sesama ahli jawatankuasa dan staf-staf yang terlibat secara langsung di tahap pengurusan, akademik dan pentadbiran. Justeru itu, tindakan penambahbaikan yang sewajarnya dapat dilakukan demi memastikan kelangsungan dua projek ini sentiasa berada di tahap yang baik.

Bahagian seterusnya akan memberi penerangan yang lebih jelas dan terperinci tentang pelaksanaan projek EET699 dan CBLT.

2.2 PENDEKATAN (APPROACH)

Sejarah perancangan EET699 telah bermula daripada arahan Kementerian Pendidikan Tinggi kepada universiti. Seterusnya Minit Mesyuarat Senat UiTM memberi tanggungjawab kepada Akademi Pengajian Bahasa (APB) untuk merangka satu konsep bagi program yang setara dengan program MUET untuk para pelajar Ijazah Sarjana Muda (rujuk Bukti 1). Melalui inisiatif program yang setara untuk menguji kebolehan dan menilai tahap pencapaian para pelajar di peringkat Diploma pula, Computer-Based Listening Test (CBLT) diwujudkan sebagai satu program untuk menguji kebolehan mendengar dalam Bahasa Inggeris secara atas talian. CBLT bermula daripada pucuk kepimpinan Profesor Dr. Othman bin Ismail iaitu Dekan APB yang terkini. APB menjadi hos keseluruhan kampus induk dan cawangan UiTM bagi pelaksanaan ujian wajib EET699 dan CBLT. Selain itu, pendekatan strategik kewangan melalui pelaksanaan program EET699 ini juga membolehkan APB menjana hasil kewangan untuk UiTM. Perancangan strategik implikasi kewangan pelaksanaan EET699 di seluruh sistem Universiti Teknologi MARA telah mendapat persetujuan mesyuarat melalui Minit Mesyuarat Jawatankuasa Eksekutif (JKE) UiTM Bil05/2015. Mesyuarat bersetuju dengan cadangan ini serta kadar bayaran RM30/calon untuk menduduki EET699 (rujuk Bukti 2).

Perlaksanaan EET699 berteraskan objektif peperiksaan itu sendiri iaitu untuk mengukur kemahiran komunikasi yang merangkumi bahasa, pemikiran kritikal, dan pragmatik dalam penggunaan Bahasa Inggeris di tempat kerja atau komunikasi professional. Para pelajar yang akan bergraduasi diuji melalui dua kemahiran: bertutur dan menulis. CBLT pula mengukur kemahiran mendengar dimana para pelajar dilatih untuk meningkatkan penguatkuasaan Bahasa Inggeris melalui latihan sendiri di kalangan pelajar diploma. Untuk merelevankan dan meningkatkan nilai samantara keputusan EET699 dan CBLT dengan peperiksaan-peperiksaan kemahiran Bahasa Inggeris di peringkat antarabangsa (seperti IELTS dan TOEFL), penilaian mengintegrasikan Common European Framework of Reference (CEFR) sebagai penanda aras (rujuk Bukti 2, m/s 2). Ini seiring dengan justifikasi kepentingan penguasaan Bahasa Inggeris dalam proses permohonan pekerjaan oleh institusi serta organisasi tempatan dan antarabangsa dimana, melalui keputusan penilaian yang diperoleh para pelajar, bakal majikan dapat menilai tahap kemahiran Bahasa Inggeris para graduan UiTM berdasarkan skala CEFR. Implikasi pendekatan-pendekatan strategik ini selaras dengan pelan jangka masa panjang APB berteraskan objektif-objektif program untuk memberi impak kepada para pelajar dalam meningkatkan tahap pencapaian kemahiran Bahasa Inggeris yang akan memberi impak terhadap tahap kebolehpasaran graduan terutama dalam komunikasi Bahasa Inggeris dan juga untuk mencapai kecemerlangan organisasi iaitu APB sebagai peneraju EET699 dan CBLT di UiTM.

SENARAI BUKTI:

1. [KERTAS CADANGAN PERLAKSANAAN EET-compressed.pdf](#)
2. [SIJIL DAN PENILAIAN BERTERASKAN CEFR-compressed.pdf](#)

2.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

APB membentuk pelan perancangan strategik untuk tempoh 5 tahun seiring dengan aspirasi yang ingin dicapai menerusi Dasar Perancangan dan Pelaksanaan Rancangan Malaysia Kesebelas Universiti Teknologi MARA 2016-2020 (RMKe-11, UiTM 2016-2020). Proses membangunkan perancangan strategik APB bermula dengan pegangan dan rujukan terhadap Visi, Misi dan Falsafah UiTM dan Visi dan Misi APB. Ia dilakukan agar perancangan yang digariskan selari dengan dasar yang telah ditetapkan oleh pihak universiti dan akademi.

Di dalam Pelan Perancangan Strategik APB, APB telah memfokuskan Pengajaran dan Pembelajaran yang terletak di bawah Teras 1 RMKe-11, UiTM 2016-2020 (rujuk Bukti 1). Rancangan Malaysia ke-11 UiTM menggariskan 3 sasaran strategik iaitu Graduan Dinamik, Pendidikan Tinggi Berkualiti dan Aksesibiliti (rujuk Bukti 2). APB telah menjalankan 2 projek utama yang sejajar dengan salah satu dari sasaran strategik yang digariskan oleh Rancangan Malaysia ke-11 UiTM iaitu Graduan Dinamik.

Demi menjayakan sasaran strategik ini, APB telah melaksanakan English Exit Test (EET699) dan Computer Based Language Test (CBLT). EET699 telah dikhususkan untuk pelajar semester akhir Ijazah Sarjana Muda bagi menyediakan mereka untuk menempuh alam pekerjaan setelah bergraduasi. 2 komponen utama telah ditekankan dalam projek ini iaitu; kemahiran menulis (writing) dan kemahiran bertutur (speaking). Manakala CBLT pula membolehkan semua pelajar yang mengambil kursus Bahasa Inggeris di peringkat Diploma untuk menduduki ujian mendengar (listening) bagi kursus ELC121 dan ELC151. Ujian ini melibatkan pelajar diploma seluruh kampus UiTM kecuali pelajar yang mengikuti Program Pendidikan Jarak Jauh (ePJJ) dan pelajar-pelajar dari kampus bersekutu.

Program EET699 dan CBLT yang dijalankan oleh APB ini mampu menghasilkan graduan yang memiliki kemahiran berbahasa Inggeris yang tinggi, berdaya saing serta kompeten. Justeru itu, kebolehpasaran pelajar UiTM juga menjadi semakin meningkat seterusnya mampu mencapai KPI 1 RMKe-11 UiTM (rujuk Bukti 2) dengan meningkatkan peratusan siswazah UiTM yang mendapat pekerjaan semasa konvokesyen.

SENARAI BUKTI :

1. [LAMPIRAN 2.3 \(1\).pdf](#)
2. [LAMPIRAN 2.3 \(2\).pdf](#)

PEMBELAJARAN (LEARNING)*

2.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)

Pelaksanaan English Exit Test (EET699) dan Computer Based Listening Test (CBLT) diberi pemantauan yang rapi khususnya dari aspek proses pembelajaran selaras dengan objektif yang dirangka di peringkat Akademi Pengajian Bahasa (APB). Pemantauan yang dilakukan melibatkan bengkel peningkatan EET699 (rujuk Bukti 1 & 2). Bengkel English Exit Test (EET699) ini dijalankan dengan tujuan penambahbaikan persediaan, penyelarasan dan seliaan prestasi pelajar agar EET699 terus menjadi relevan dan diterima pakai dan bercirikan "win-win concept" kepada semua "stakeholders" English Exit Test (EET699).

Selain itu, bengkel tanda aras kesetaraan pemarkahan EET699 (rujuk Bukti 3) juga dilaksanakan yang bertujuan untuk memantau kualiti pelaksanaan penilaian pembelajaran EET699 selain bertujuan untuk melaksanakan pemurnian soalan peperiksaan, menganalisis keputusan EET699 yang terdahulu dan yang terkini serta seliaan prestasi pelajar. Di samping itu, pemantauan bahan atau perisian (rujuk Bukti 4) yang digunakan dalam pembelajaran juga dilakukan seperti pemantauan penggunaan INFOTECH melalui perisian (Online Speaking Tool) yang digunakan dalam CBT-Speaking system dan pemeriksaan MP3 sound recorder yang digunakan dalam pembelajaran dan ujian English Exit Test (EET699) dan Computer Based Listening Test (CBLT). Kedua-dua bengkel ini dihadiri oleh perwakilan HEA (TNCCA), perwakilan HEA (Pengarah Pembangunan Akademik), Timbalan Dekan Jaringan Industri dan Penyelidikan APB, KPK Bahasa Inggeris, Koordinator JBI dan para pensyarah di UiTM Shah Alam dan dan cawangan-cawangan di seluruh Malaysia yang terlibat secara langsung untuk English Exit Test (EET699) dan Computer Based Listening Test (CBLT).

Pemantauan khusus melalui bengkel di peringkat cawangan juga dilakukan seperti yang dilakukan oleh UiTM cawangan Pulau Pinang, UiTM cawangan Melaka, UiTM cawangan Kuala Terengganu, UiTM cawangan Sabah dan UiTM cawangan Sarawak. Ini bertujuan untuk mencapai kesetaraan pemarkahan dan proses penilaian di setiap peringkat di seluruh cawangan UiTM serta bagi melatih pemeriksa yang kali pertama memeriksa dan menjadi pelapis pemeriksa kertas komponen English Exit Test (EET699) dan Computer Based Listening Test (CBLT) pada masa akan datang.

Selain itu, pemantauan di peringkat pelajar juga dilakukan melalui edaran soal selidik bagi mengenalpasti isu dan pengalaman mereka menduduki English Exit Test (EET699) dan Computer Based Listening Test (CBLT) khususnya untuk mengetahui maklum balas pelajar dari aspek bahan ujian dan pelaksanaan ujian tersebut. Di samping itu, APB juga mengadakan program jalinan industri yang dihadiri wakil-wakil pihak industri untuk mendapatkan maklum balas tentang kepentingan pelaksanaan EET699 bagi bakal graduan dan menerima cadangan-cadangan untuk penambahbaikan program ini pada masa akan datang (rujuk Bukti 5). Kesemua pemantauan ini dilaksanakan secara berkala dalam jangka masa pendek dan panjang bagi memastikan kesempurnaan pelaksanaan pembelajaran di peringkat APB.

SENARAI BUKTI:

1. [Lampiran 2.4.1 \(1\).pdf](#)
2. [Lampiran 2.4.1 \(2\).pdf](#)
3. [Lampiran 2.4.1 - 3.pdf](#)
4. [LAMPIRAN 2.4.1 \(4\) PEMANTAUAN PERISIAN EET & CBLT.pdf](#)
5. [LAMPIRAN 2.4.1 - 5 Kajian soal selidik.pdf](#)

2.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

Sejajar dengan agenda Transformasi UiTM untuk memantapkan tadbir urus universiti, pengurusan risiko merupakan aspek penting bagi APB bagi merealisasikan objektif dan inisiatif strategik yang telah dirangka melibatkan pelaksanaan *English Exit Test* (EET699) dan *Computer Based Listening Test* (CBLT). Objektif utama yang digariskan adalah dari sudut usaha meningkatkan kemahiran dan kecekapan komunikasi pelajar dalam bahasa Inggeris (rujuk Bukti 1). Dalam proses mencapai objektif dan inisiatif ini, terdapat cabaran atau risiko yang dilihat berpotensi menjejaskan pelaksanaan objektif dan inisiatif ini di pelbagai peringkat.

Antara risikonya adalah dari segi kurangnya kemahiran pengawas ujian (pensyarah) dalam pengendalian program-program yang melibatkan *English Exit Test* (EET699) dan *Computer Based Listening Test* (CBLT). Pengendalian yang kurang efisien ini boleh disebabkan oleh kurang kemahiran berkomunikasi yang dipraktikkan antara pengawas ujian (pensyarah) dan fasilitator program. Selain itu, risiko dari aspek penyertaan pensyarah dan fasilitator serta penyelaras dalam bengkel-bengkel yang dianjurkan untuk pengendalian EET699 dan CBLT juga menjadi faktor risiko yang boleh menyumbang kepada kurangnya maklumat sekaligus mengurangkan kualiti pelaksanaan dan pengendalian bengkel-bengkel EET699 dan CBLT. Hal ini kerana para peserta bengkel menghadapi kesuntukan masa disebabkan oleh jadual asal bertindih dengan aktiviti-aktiviti EET699 dan CBLT bagi tujuan pemarkahan (rujuk Bukti 2) dan juga aktiviti-aktiviti tugas yang lain.

Dari perspektif pelajar pula, risiko dapat dikenalpasti melalui dapatan maklum balas yang diperolehi berkenaan pelaksanaan *English Exit Test* (EET699) dan *Computer Based Listening Test* (CBLT). Pelajar adalah “stakeholders” terpenting bagi kedua-dua bentuk ujian ini. Ketidakpuasan hati yang dihadapi oleh pelajar membuktikan wujudnya risiko yang boleh menyumbang sedikit sebanyak terhadap kejayaan EET699 dan CBLT secara keseluruhan. Masalah utama yang perlu diberi tumpuan adalah masalah pelayaran internet yang terganggu kerana penggunaan sistem yang serentak oleh jumlah calon yang ramai. Selain itu, audio rakaman serta suara pembaca skrip yang kurang jelas juga antara risiko yang perlu diberi perhatian dan melalui proses peningkatan yang lebih efisien.

Oleh itu, pengurusan risiko dalam perancangan strategik memainkan peranan penting bagi menyelesaikan risiko ini. Pertamanya, melakukan pemilihan fasilitator yang berkualiti dan mesra serta berkomunikasi dengan cemerlang. Kemudian, bagi isu kekangan masa peserta bengkel EET699 dan CBLT, pelaksanaan pindaan bengkel secara fleksibel harus dilakukan bagi memudahkan peserta bengkel menghadiri bengkel tersebut. Manakala dari sudut risiko pada bahan pembelajaran dan ujian EET699 dan CBLT khususnya pada kelancaran internet dan kualiti audio, pemeriksaan terperinci dilaksanakan secara berkala terutama sebelum bermulanya ujian EET699 dan CBLT yang dilakukan oleh penyelaras dan pensyarah sumber yang terlibat.

SENARAI BUKTI :

1. [Lampiran 2.4.2 \(1\).pdf](#)
2. [Lampiran 2.4.2 \(2\).pdf](#)

2.4.3 MENGAJAI SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)

APB menambah baik prestasi dengan membuat rujukan dan perkongsian idea untuk mengkaji semula kelemahan yang perlu diperbaiki dari semasa ke semasa. Secara amnya, APB mewajibkan penglibatan setiap staf terhadap proses perancangan penambahbaikan yang terdiri daripada Dekan APB, Pusat Pengajian Bahasa dan Pusat Khidmat Bahasa (rujuk Bukti 1). Penglibatan staf akademik dalam kitaran perancangan penambahbaikan penyampaian perkhidmatan bermula dari Bengkel Perancangan Strategik diikuti dengan Amanat Dekan dalam Mesyuarat Staf Akademik. Hal ini seterusnya disusuli dengan Town Hall Perancangan Strategik APB dan Pelaksanaan Perancangan Strategik. Kitaran ini kemudiannya diakhiri dengan Pemantauan dan Penambahbaikan Perancangan Strategik (rujuk Bukti 2). Kesemua peringkat ini sangat penting untuk mengemukakan cadangan-cadangan penambahbaikan. Dengan demikian, objektif strategik yang ditetapkan tercapai dan memastikan APB memberikan perkhidmatan yang lebih baik dan efisien setiap masa.

Jawatankuasa EET699 dan CBLT ditubuhkan untuk menangani permasalahan yang telah dikenal pasti. Pengukuran akan dijalankan semula pada jangka masa yang telah ditetapkan untuk menentukan sama ada usaha penambahbaikan yang dilakukan adalah berkesan atau sebaliknya. Perkara ini sangat dititikberatkan untuk menjamin kelangsungan penyampaian perkhidmatan khidmat Bahasa Inggeris yang ditumpukan kepada program English Exit Test (EET699) dan Computer Based Listening Testing (CBLT).

SENARAI BUKTI :

1. [LAMPIRAN 2.4.3 \(1\).pdf](#)
2. [LAMPIRAN 2.4.3 \(2\).pdf](#)

2.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

Kepimpinan Kanan dan jawatankuasa yang dilantik sentiasa bekerjasama untuk memastikan perjalanan perancangan dan pelaksanaan English Exit Test (EET699) dan Computer Based Listening Test (CBLT) mencapai objektif dan inisiatif yang telah ditetapkan. Pada hujung tahun 2020, satu inovasi penambahbaikan EET699 telah mula dilaksanakan iaitu metod ujian yang sebelum ini (tahun 2019) diadakan di dalam makmal komputer dan dewan peperiksaan diubah kepada ujian secara atas talian menggunakan laman sesawang EET699 dan Google Meet demi membolehkan APB untuk menjalankan ujian EET699 sewaktu negara dilanda pandemik Covid-19 pada tahun 2020. Inovasi ini membolehkan calon-calon EET699 semester 20204 dan calon-calon semester yang akan datang dapat mengambil ujian secara efisien. Untuk melaksanakan rancangan strategik ini, satu bengkel yang dinamakan Taklimat dan Bengkel 'Training of Trainers' (ToT) Pelaksanaan Ujian EET 699 untuk APB seluruh Malaysia bagi semester 20204 (tahun 2020) juga diadakan untuk mengatasi kekangan-kekangan yang berbangkit dalam mesyuarat (rujuk Bukti 1). Memandangkan terdapat perubahan dalam pelaksanaan ujian EET699, bengkel ToT dijalankan bagi memastikan staf akademik selaku pihak yang menjalankan dan memeriksa Ujian EET699 secara dalam talian mendapat pendedahan yang terkini dan bagi menyelaraskan penilaian berdasarkan integrasi berteraskan CEFR. Usaha ini juga dilakukan untuk mengelak daripada isu ketidaksetaraan dalam kefahaman dan penilaian terhadap calon-calon EET699.

Perbincangan melalui mesyuarat pelaksanaan perancangan strategik (rujuk Bukti 2) telah dilakukan sejak 2020 dalam menentukan kaedah yang terbaik bagi menjalankan ujian secara atas talian untuk CBLT semasa tempoh Perintah Kawalan Pergerakan Covid-19. Mesyuarat ini melibatkan Dr Airil, selaku ketua kumpulan Future Learning Initiative (FLI) dan ahli kumpulan teknikal yang dilantik oleh Dekan APB. Implementasi 'e-testing' ini mula dilaksanakan seawal 2021. Aplikasi CBLT ini telah dibangunkan dan menggunakan sistem pelayan APB. Aplikasi yang dibangunkan ini akan diberikan kepada setiap Ketua Pusat Pengajian APB atau pensyarah yang bertugas (Lecturer in Charge) setiap kampus untuk diagihkan tugas kepada pensyarah-pensyarah yang mengajar subjek Diploma ELC121 dan ELC151 dan para pelajar yang mengambil kursus-kursus tersebut. Markah setiap ujian yang diambil akan dihantar terus ke sistem pelayan APB di mana markah para pelajar dapat dilihat di laman sesawang yang dibangunkan oleh kumpulan FLI APB.

SENARAI BUKTI :

1. [PELAKSANAAN EET699 ONLINE.pdf](#)
2. [MESYUARAT PELAKSANAAN PERANCANGAN STRATEGIK CBLT.pdf](#)

KRITERIA 3 : TUMPUAN KEPADA PELANGGAN

3.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

Pelbagai usaha telah dilakukan oleh pihak Akademi Pengajian Bahasa, Universiti Teknologi MARA, Shah Alam untuk memastikan pelanggan yang terlibat berpuas hati dengan setiap penilaian yang dijalankan. Setiap keperluan pelanggan dan penambahbaikan sentiasa dilakukan di peringkat fakulti melalui jawatankuasa yang terlibat. Proses penilaian CBLT dan EET mempunyai jawatankuasa tersendiri yang bertanggungjawab untuk menambah baik proses pelaksanaannya dari semasa ke semasa. Tumpuan pelanggan bagi program penilaian CBLT dan EET ini difokuskan kepada semua pelajar Ijazah Sarjana Muda UiTM yang berada di tahun akhir, pensyarah Bahasa Inggeris di APB, dan juga semua kakitangan UiTM di fakulti lain yang terlibat secara langsung dalam pelaksanaan EET di UiTM.

3.2 PENDEKATAN (APPROACH)

Akademi Pengajian Bahasa, Universiti Teknologi MARA, Shah Alam telah menggunakan pelbagai kaedah untuk memastikan setiap bentuk pentaksiran dan penilaian pelajarinya berjalan dengan baik dan lancar. Setiap pentaksiran dan penilaian yang dijalankan bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan supaya selari dengan misi dan visi akademi sebagai sebuah institusi pendidikan tinggi yang cakna dengan kehendak pemegang taruh.

Kumpulan sasaran bagi **ujian penilaian EET** difokuskan kepada semua pelajar Ijazah Sarjana Muda UiTM yang berada di tahun akhir, pensyarah Bahasa Inggeris di APB, dan juga semua kakitangan UiTM di fakulti lain yang terlibat secara langsung dalam pelaksanaan EET di UiTM. Sebarang permasalahan dan aduan dari pelanggan diambil berat dan dibawa berbincang di peringkat tertinggi pengurusan fakulti. Hal ini bagi membolehkan tindakan penambahbaikan boleh dilakukan pada masa hadapan.

Kumpulan sasaran ini dikenalpasti melalui proses-proses yang berikut:

1. Semua pelajar Ijazah Sarjana Muda UiTM yang berada di tahun akhir - kumpulan ini dikenalpasti sebagai kumpulan sasaran utama berdasarkan kepada keputusan yang telah dibuat oleh Jabatan Pengajian Tinggi pada tahun 2014 yang bersetuju bahawa semua pelajar yang akan bergraduasi, dan telah lulus semua kursus Bahasa Inggeris yang ditawarkan di UiTM perlu menduduki ujian bertulis EET ini sebagai syarat utama bergraduasi. EET adalah penting untuk menilai tahap kelancaran dan penguasaan Bahasa Inggeris Pelajar dalam persekitaran Pekerjaan.
2. Pensyarah Bahasa Inggeris Akademi Pengajian Bahasa - selain pelajar tahun akhir, kumpulan sasaran ini dikenalpasti sebagai fokus utama pelanggan APB kerana pensyarah-pensyarah ini terlibat secara langsung melaksanakan proses penilaian EET di fakulti-fakulti yang terlibat, memastikan proses penilaian berjalan dengan lancar, tiada penipuan dilakukan dan mengambil kedatangan pelajar yang terlibat. Pensyarah-pensyarah ini juga yang akan menilai semua jawapan pelajar bagi kedua-dua kertas *Writing* dan *Speaking*.
3. Kakitangan UiTM di fakulti lain - Kumpulan sasaran ini adalah merupakan pihak pentadbir dan juga staf teknikal yang terlibat secara langsung dalam proses penilaian EET. Staf pentadbiran merupakan kumpulan yang terlibat menyediakan maklumat pelajar di fakulti mereka, yang akan menduduki penilaian EET dan juga memproses keputusan EET setelah ianya ditaksir oleh pensyarah APB. Staf teknikal pula terlibat secara langsung dalam proses penyediaan alatan seperti komputer dan headphone. Staf teknikal juga akan membantu sekiranya berlaku sebarang masalah teknikal ketika proses EET sedang berjalan.

Manakala kumpulan sasaran bagi **ujian penilaian CBLT** pula melibatkan para pelajar diploma semester 1 dan 2 yang mengikuti kursus Bahasa Inggeris ELC121 dan ELC151. Sebarang permasalahan dan aduan dari pelanggan akan dilaporkan kepada pensyarah kelas ataupun melalui survey yang diberikan sejurus selepas tamat ujian dijalankan. Hal ini bagi membolehkan tindakan penambahbaikan boleh dilakukan dengan cepat dan tepat.

Sepanjang **tempoh pelaksanaan ODL**, EET dan CBLT dijalankan sepenuhnya di atas talian (e-testing) dan dikendalikan sepenuhnya oleh kakitangan teknikal dan akademik APB.

SENARAI BUKTI:

1. [Kertas Kerja Workshop EET699 Semester 20202 \(1\).pdf](#)
2. [GARIS PANDUAN PELAKSANAAN EET SPEAKING DAN WRITING MCOv4 \(4.6.2020\).doc.pdf](#)
3. [Tumpuan_Pelanggan_CBLT_APB.pdf](#)

3.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

Bagi ujian penilaian EET, data pelanggan utama APB yang merupakan pelajar-pelajar sepenuh masa ijaz sarjana muda yang berada di tahun akhir pengajian di UiTM disimpan di dalam SIMS. Manakala data hardcopy disimpan dibilik rekod pelajar sehingga pelajar tamat pengajian. Semua rekod pelajar dalam siste SIMS boleh didapati dengan mudah melalui capaian secara intranet yang disediakan oleh UiTM. Data-data boleh dijana untuk mendapatkan maklumat berkaitan dengan maklumat pelajar yang akan menduduki EET seperti nama penuh, no matrik, dan kumpulan. Jumlah pelajar bagi setiap kumpulan juga dapat dijana bagi memudahkan proses penentuan lokasi dan jumlah fasiliti yang diperlukan bagi penilaian dapat ditentukan.

Pensyarah APB yang terlibat pula akan menggunakan data-data yang terdapat di dalam SIMS ini untuk proses kemasukan markah skrip jawapan kertas *writing*, dan juga audio rakaman kertas *speaking*. Markah pelajar yang telah dimuat naik ke dalam sistem SIMS juga akan dicetak, dimasukkan di dalam fail markah yang disediakan oleh jawatankuasa EET APB, dan disimpan di dalam bilik rekod sebagai rujukan di masa hadapan, sekiranya terdapat perkara yang berbangkit.

Kakitangan UiTM di fakulti lain juga akan menggunakan sistem SIMS bagi proses mengenalpasti pelajar ya akan menduduki penilaian EET di fakulti masing-masing, dan akan menjana markah penilaian yang telah di oleh pensyarah APB melalui sistem SIMS juga bagi proses pengumuman keputusan peperiksaan pelajar.

Keseragaman rekod berkaitan maklumat pelajar yang disimpan dan boleh dijana melalui sistem SIMS ini menjadikan proses pelaksanaan penilaian EET dapat berjalan lancar pada hari peperiksaan, dan sehinggal keputusan EET pelajar dikeluarkan.

Bagi ujian penilaian CBLT, data pelanggan utama APB iaitu para pelajar diploma semester 1 dan 2 yang mengambil kursus ELC121 dan ELC151 tersimpan dalam pengkalan server APB. Beberapa pensyarah yang diketuai oleh Professor Dr. Othman Ismail adalah merupakan tenaga pakar yang membina aplikasi dan data server untuk tujuan ujian penilaian ini. Kaedah ini memudahkan dan menjimatkan masa kerana data yang tersimpan dalam pengkalan server APB boleh diakses oleh pensyarah pada bila-bila masa.

SENARAI BUKTI :

1. [1629781352890-converted.pdf](#)
2. [1629781922086-converted.pdf](#)
3. [processed-ff98e3d7-648f-4024-a0b7-ad7309b3e1ba_cf6abf62-fc71-4ad2-97ca-01623ab19ef4-converted](#)
4. [CBLT sistem.pdf](#)

PEMBELAJARAN (LEARNING)*

3.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)

Dengan mengambil kira keperluan dan kehendak kumpulan sasaran seperti yang telah ditekankan dalam Kerangka Pembangunan Pelan Strategik, pihak Akademi Pengajian Bahasa, Universiti Teknologi MARA, Shah Alam dapat memberikan tumpuan yang lebih baik kepada pelanggan. Dengan adanya arahan untuk mewujudkan sebuah penilaian penguasaan Bahasa Inggeris pelajar melalui satu kaedah penilaian yang dikenal pasti sebagai 'exit requirement', APB telah berpeluang menghasilkannya satu bentuk penilaian khas yang dapat mengukur penguasaan Bahasa Inggeris pelajar yang berfokus kepada persekitaran tempat kerja. EET memfokuskan kepada kemahiran berbahasa Inggeris pelajar dalam aspek penulisan dan pertuturan sebagai tindak balas kepada pelbagai situasi di tempat kerja.

Jawatankuasa EET di peringkat APB telah dikenalpasti pada tahun yang sama, dan penilaian EET yang pertama telah pun berjaya dilaksanakan pada tahun 2018 untuk pelajar tahun akhir yang mana kemasukan mereka ke UiTM adalah pada Mac 2015.

Di dalam Pelan Perancangan Strategik APB, di bawah Teras 1; Pengajaran dan Pembelajaran, APB telah memfokuskan beberapa aktiviti kepada beberapa kumpulan sasaran. Bagi penyampaian perkhidmatan yang berfokus kepada khidmat bahasa Inggeris dan bahasa moden untuk para pelajar UiTM, projek seperti English Exit Test (EET) ini telah memberi kelebihan bagi menyediakan kumpulan sasaran untuk menempuh alam pekerjaan setelah bergraduasi. Hal ini adalah amat penting kerana pada abad ke-21 yang sangat mencabar ini, kebolehan berkomunikasi dengan komuniti global ketika berada di tempat kerja adalah sangat diperlukan bagi memacu kejayaan sesebuah jabatan ke peringkat yang lebih tinggi.

Bagi memastikan tahap penguasaan Berbahasa Inggeris pelajar berada pada tahap yang sememangnya mereka kuasai, bengkel Tanda Aras Keserataan Pemarkahan EET699 telah dijalankan sebelum proses penandaan skrip jawapan kertas *Writing* dan audio rakaman kertas *Speaking* pelajar dinilai oleh pensyarah APB. Bengkel ini adalah penting bagi memastikan setiap pensyarah mempunyai pengetahuan yang sama tentang aras pemarkahan yang betul bagi setiap band yang terlibat, ketika proses pemberian markah dilakukan. Perkara ini juga penting agar pelajar berpuas hati dengan keputusan penilaian EET mereka, dan seterusnya juga dapat membantu majikan-majikan dalam industri pekerjaan di luar sana untuk mengetahui tahap penguasaan Bahasa Inggeris graduan UiTM yang bakal bekerja dengan mereka.

SENARAI BUKTI:

1. [3.4.1 EET dan CBLT.pdf](#)

3.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

Makmal komputer yang terhad, dan alat mendengar (headphone) dan mikrofon yang rosak bagi penilaian kertas *Speaking* menjadi salah satu kekangan kepada kelancaran pelaksanaan EET. Bagi mengatasi isu ini, penilaian EET dilaksanakan dalam beberapa hari dan dibahagiakan kepada beberapa sesi setiap hari. Hal ini membolehkan semua pelajar bergilir-gilir menduduki kertas *Speaking* EET mereka dan seterusnya mengatasi masalah kekurangan makmal komputer dan alat mendengar serta mikrofon.

Antara masalah lain yang dihadapi termasuklah audio rakaman suara pelajar yang tidak jelas atau tidak langsung dapat didengari oleh pemeriksa atas sebab-sebab teknikal seperti yang dinyatakan di atas. Hal ini menyebabkan pelajar terpaksa dipanggil semula untuk menduduki kertas peperiksaan *Speaking*.

Selain itu, terdapat juga beberapa maklum balas pelajar berkaitan komputer yang mereka gunakan tiba-tiba tidak memberikan sebarang tindak balas (*hang*) ketika mereka sedang menjalani ujian penilaian EET bagi kertas *Speaking*. Untuk mengatasi masalah ini, dengan bantuan pensyarah yang terlibat, ID pelajar akan dikenalpasti dan kertas penilainnya akan di *reset* semula, bagi membolehkan pelajar menduduki kertas ini semula.

Semua maklum balas ini telah memberi peluang kepada pihak pengurusan EET untuk mengambil tindakan pantas agar memudahkan semua pelajar tahun akhir dapat menghabiskan sesi pembelajaran mereka dengan sempurna.

SENARAI BUKTI :

1. [student survey eet 1.pdf](#)
2. [student survey eet 2.pdf](#)

3.4.3 MENGAJAI SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)

Kepimpinan Kanan mengambil berat terhadap maklum balas yang diterima setiap kali proses penilaian dan pentaksiran berlangsung. Maklumbalas daripada pelanggan menjadi alat pengukur bagi penambahbaikan perkhidmatan penyampaian bagi memastikan pencapaian yang terbaik setiap masa. Oleh kerana APB berurusan dengan para pelajar, staf akademik, staf pengurusan dan teknikal, maklumbalas yang diterima telah menjadi data yang sangat penting untuk perkembangan dan kemajuan APB, khususnya dalam aspek penilaian penguasaan Bahasa Inggeris pelajar. Oleh itu, segala maklum balas pelanggan yang diterima akan dianalisa dan dikaji dari semasa ke semasa. Program pentaksiran seperti CBLT dan EET mempunyai jawatankuasa tersendiri yang bertanggungjawab untuk mengkaji kelemahan pengurusan dan pelaksanaan penilaian masing-masing, dan seterusnya menambah baik pelaksanaannya di masa hadapan.

Bagi penilaian CBLT, sebuah saluran rasmi telah diwujudkan di aplikasi Telegram yang mana ianya disertai oleh semua pelajar dan pensyarah yang terlibat secara langsung dalam pelaksanaan penilaian ini. Dengan wujudnya saluran rasmi tersebut, pihak jawatankuasa CBLT dapat berhubung secara terus dengan semua pelajar dan pensyarah. Segala masalah yang timbul, dan maklum balas pelanggan dapat dikongsi dan dibincangkan. Melalui penggunaan sistem maklum balas menggunakan platform media sosial ini, APB dapat segala masalah yang timbul dapat disampaikan dan diselesaikan dalam tempoh yang singkat.

Untuk program EET pula, perbincangan berkala sering diadakan bagi mengkaji segala kelemahan dan masalah yang dihadapi oleh para pelajar dan pensyarah. Setiap masalah yang timbul juga turut dikongsi bersama melalui aplikasi Whatsapp yang diwujudkan. Selain menggunakan email rasmi UiTM, maklumat berkaitan pelaksanaan EET terutamanya maklumat berkaitan aspek teknikal yang mungkin timbul semasa hari penilaian dapat dikongsi, dan diselesaikan bersama melalui bantuan yang disalurkan oleh Jawatankuasa EET.

Beberapa siri bengkel latihan kepada pensyarah APB juga telah dilaksanakan secara berkala bagi meningkatkan kualiti para pensyarah sebagai pemeriksa EET terutamanya pemeriksa-pemeriksa yang masih baru. Dalam bengkel latihan ini, para pensyarah yang terlibat telah didedahkan dengan cara-cara pelaksanaan dan pemarkahan EET mengikut piawaian Common European Framework of Reference for Languages (CEFR).

SENARAI BUKTI :

1. [Student Survey of EET.pdf](#)
2. [Bengkel EET 2019.pdf](#)
3. [Gambar Bengkel EET.pdf](#)
4. [EET ENHANCEMENT WSHOP_ UITM INDUSTRY ENGAGEMENT, HOTEL ARMADA.pdf](#)
5. [Sabah.EET BMW3.0 latest_20190717101653.pdf](#)

3.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

Hasil daripada maklumbalas dan aduan yang diterima daripada semua pelajar, pensyarah, dan kakitangan UiTM yang lain dibawa ke perhatian Unit Kualiti APB, dan dibentangkan kepada Dekan APB untuk tindakan lanjut. Pada tahun 2020, ujian EET yang dilaksanakan telah mengambil kira akan kemungkinan berlakunya keadaan di mana komputer pelajar secara tiba-tiba tidak memberikan sebarang maklum balas. Oleh itu, setiap pensyarah dibekalkan dengan backup CD yang terkandung di dalamnya rakaman audio bagi kertas soalan *Speaking*. Ianya akan dimainkan secara manual oleh pensyarah, dan pelajar akan merakam jawapan mereka menggunakan *audio recorder* yang terdapat dalam komputer masing-masing di makmal komputer. Selepas rakaman jawapan mereka direkodkan secara manual, petugas teknikal yang berada di fakulti pelajar-pelajar ini akan menyimpan rakaman audio jawapan mereka, dan menyerahkannya kepada Jawatankuasa EET bagi tujuan pemeriksaan.

Sepanjang tempoh ODL, ujian penilaian EET dan CBLT dijalankan sepenuhnya atas talian (e-testing). Platform yang digunakan utk EET adalah video meeting application (Zoom atau Google Meet) dan website EET (<https://eet1.uitm.edu.my/admin/admin.php>). Sebarang masalah di pihak pelajar (audio ataupun visual) akan di selesaikan bersama dengan bantuan pensyarah. Pelajar juga akan diberi kelonggaran untuk menjalankan ujian semula jika respon yang diberikan tidak jelas.

Bagi ujian CBLT, setiap pensyarah akan dibekalkan soalan ujian yang terkandung dalam perisian yang menggunakan platform (Adobe Director) untuk diberikan kepada para pelajar. Masalah yang timbul akan disampaikan oleh pensyarah kelas kepada jawatankuasa teknikal di APB Shah Alam untuk di ambil tindakan segera.

SENARAI BUKTI :

1. [Student Survey of EET.pdf](#)
2. [cblt_trial_and_survey_2020_APB.pdf](#)

KRITERIA 4 : PENGUKURAN, ANALISIS DAN PENGURUSAN PENGETAHUAN

4.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

Pengukuran, penganalisisan, penilaian serta pengurusan data adalah penting bagi membantu pihak pengurusan APB untuk membuat keputusan esecara efisien dan berkesan. APB melaksanakan sistem pengukuran dan pengurusan pengetahuan yang sistematik bagi menyokong cita-cita organisasi dan mewujudkan sistem pengurusan berasaskan fakta dan hasil. Data terkumpul dianalisa berdasarkan pelan perancangan strategik dan berasaskan kepada Objektif Kualiti Universiti, Visi dan Misi serta bertepatan degan Piagam Pelanggan APB. Perluasan dan penilaian EET dan CBLT dibuat secara berkala bagi memastikan keseragaman dan keberkesanan perlaksanaan, menggunakan *Common European Framework of Reference for languages* (CEFR) sebagai framework atau benchmark. Hasil data terkumpul dipantau dan dinilai seara berkala bagi tujuan penambahbaikan dan penganalisaan risiko. Bahagian seterusnya akan memberi tumpuan kepada pengurusan sumber manusia secara terperinci.

4.2 PENDEKATAN (APPROACH)

Keberkesanan sesuatu projek sentiasa dititikberatkan oleh APB untuk memastikan matlamat projek tercapai dengan jayanya dengan mengamalkan proses penilaian secara berkala. Berikut adalah kaedah penilaian bagi projek CBLT dan EET.

ENGLISH EXIT TEST (EET)

Bilangan pelajar

Pelan perancangan strategik APB sentiasa memastikan pengurusan data berkenaan pelajar dan prestasi projek adalah bersesuaian secara berkala. Oleh yang demikian, kayu pengukur bagi kejayaan ujian EET adalah bergantung kepada bilangan pelajar yang mendaftar bagi setiap semester. Secara purata, pelajar yang mendaftar bagi menduduki ujian ini adalah sekitar 6,000 hingga 8,000 setiap semester. Rujuk [Bukti 2]

Borang maklumbalas pelajar

Secara lazimnya, pasukan ISO APB akan mengintegrasikan data prestasi dan pencapaian berdasarkan objektif kualiti projek dari semasa ke semasa. Tinjauan maklum balas pelajar adalah item yang dibangunkan khusus untuk mendapat maklum balas berkaitan kandungan dan pelaksanaan ujian EET. Hasil daripada tinjauan ini, penambahbaikan dan penyesuaian dibuat untuk setiap semester bagi memudahkan pelajar menduduki ujian.

UITM EET Industry Engagement Workshop

Bengkel ini dilaksanakan bertujuan untuk mengumpulkan wakil-wakil industri bagi membincangkan dan mendapatkan input mengenai validasi kepentingan EET dalam industri di kalangan graduan UITM. Wakil industri berkongsi pendapat berkenaan spesifikasi ujian, cadangan penambahbaikan pelaksanaan ujian dan isu-isu semasa dalam industri yang sangat membantu jawatankuasa pelaksana ujian merangka kandungan ujian. Sekiranya memerlukan pindaan, jawatankuasa pengurusan EET akan bertindak berdasarkan Plan, Do, Check and Act (PDCA) bagi menghasilkan menajamin kualiti pindaan. Oleh yang demikian, penglibatan wakil industri yang aktif (skor purata penglibatan: 3.3/4) adalah kayu pengukur bahawa ujian EET adalah usaha yang disokong industri untuk melahirkan graduan UITM yang berkualiti.

Bengkel tanda aras keserataan pemarkahan

Bengkel ini dilaksanakan pada setiap semester sebelum bermulanya ujian EET bertujuan mencapai keseragaman bagi proses pemarkahan EET699 yang bakal dilakukan ke atas calon-calon EET699 yang telah mengambil ujian tersebut. Selain itu, latihan semula para pensyarah yang telah dan bakal menanda kertas ujian EET699 adalah amat penting untuk memastikan keberkesanan dan validasi ujian. Keseragaman adalah aspek yang dititikberatkan sepanjang bengkel ini berlangsung untuk mengekalkan piawaian dan standard ujian ini. Pelaksanaan bengkel tanda aras dan keserataan ini merupakan satu elemen pengukuran keberkesanan yang penting dalam pelaksanaan EET untuk memantapkan proses pemarkahan kertas jawapan EET Speaking dan Writing berjalan dengan lancar.

COMPUTER-BASED LISTENING TEST (CBLT)

Bilangan pelajar

Bilangan pelajar yang terlibat dengan ujian ini adalah tertakluk kepada bilangan pelajar yang menduduki subjek ELC121 dan ELC151 setiap semester. Ujian 'listening' secara berkomputer adalah lebih efektif untuk menampung jumlah pelajar yang ramai berbanding secara manual oleh setiap pensyarah.

Waktu pelaksanaan

Dengan pelaksanaan ujian 'listening' secara berkomputer, para pelajar dapat menduduki ujian secara bersepadu. Ujian berjaya dilaksanakan serentak di mana pelaksanaan dan

penyelenggaraan adalah lebih seragam dan telus melalui sistem yang dibangunkan. Selain itu, pelaksanaan secara berkomputer menjimatkan pengurusan masa pensyarah di kelas. Ini merupakan salah satu elemen keberkesanan ujian CBLT.

Masalah teknikal/logistik

Ujian 'listening' yang dikendalikan secara manual menggunakan alat pembesar suara dan kertas ujian di kelas digantikan dengan ujian berkomputer memandangkan UiTM bergerak seiring pembangunan teknologi. Oleh yang demikian, pelaksanaan ujian berkomputer adalah satu inisiatif yang berjaya menyelesaikan masalah pelajar yang tidak dapat mendengar secara jelas disebabkan keadaan fizikal kelas dan juga kekurangan dari aspek teknikal seperti pembesar suara. Masalah teknikal/logistic dapat dikurangkan dari skala kelas kepada individual setelah CBLT dilaksanakan. Selain itu, pengendalian ujian secara berkomputer di fakulti masing-masing mewujudkan Kerjasama antara APB dan fakulti-fakulti terlibat.

SENARAI BUKTI:

1. [Implementation of EET in UiTM.pdf](#)
2. [EET699 bilangan calon.pdf](#)

4.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

Exit English Test (EET) adalah untuk mengukur tahap kesediaan pelajar untuk menghadapi alam pekerjaan. Oleh itu, pelajar seharusnya diukur dari segi kemampuan mereka menggunakan bahasa Inggeris dalam konteks pekerjaan. APB telah menggunakan *Common European Framework of Reference for languages* (CEFR) sebagai framework atau benchmark dalam pembetulan EET. Penggunaan CEFR sebagai framework dalam pembetulan EET adalah relevan kerana “framework CEFR” telah dicadangkan oleh Majlis Dekan Bahasa untuk digunapakai dalam kurikulum, pembelajaran dan pengajaran dan penilaian kursus bahasa di institusi pengajian tinggi pada akhir 2015. Secara umumnya, semua kursus-kursus bahasa yang ditawarkan di peringkat universiti harus berlandaskan CEFR pada akhir tahun 2015.

EET merangkumi 2 komponen iaitu: Exit Speaking (ES) dan Exit Writing (EW). ES adalah dijalankan secara Computer Based Testing (CBT - Speaking). Pelajar akan menduduki EET di pusat fakulti masing-masing. Fakulti disarankan untuk menetapkan makmal yang ada perkhidmatan internet untuk membolehkan pelajar mereka menduduki ES [Bukti 1 – 5.0]. ES akan dijalankan pada minggu 5 sesi akademik selama 30 min, maka EW akan dijalankan pada hari pertama peperiksaan akhir selama 1 jam, mengikut proses yang telah ditetapkan [Bukti 5]. ES mempunyai 3 *Tasks* untuk menilai kemahiran pertuturan pelajar: *Task 1 (Small Talk)*, *Task 2 (Job Interviews)* dan *Task 3 (Oral Presentation)* [Bukti 3]. Manakala, EW mempunyai 2 *Tasks*. *Task 1: 150-word response to a comment/query*. *Task 2: 200-word article to report an event*. [Bukti 3]. Penilaian EW akan dinilai berdasarkan 4 kriteria: *Overall written production (task fulfilment)*, *Grammatical Accuracy*, *Vocabulary control and Coherence*. [Bukti 4] Pelajar yang menduduki ES dan EW akan dinilai mengikut 6 peringkat, iaitu: Band 0, Band 1, Band 2, Band 3, Band 4 dan Band 5.

Computer Based Testing – Listening (CBLT) merupakan *Listening Test* untuk pelajar yang mengambil code ELC121/120 dan ELC151/150. CBLT akan dijalankan pada minggu ke-13/14 selama 30 min. CBLT ini merangkumi 3 bahagian iaitu: Bahagian A (*5 New Item*), Bahagian B (*A Talk*) dan Bahagian C (*A Dialogue*) dengan mempunyai sebanyak 20 soalan pilihan (MCQ), setiap soalan mempunyai 3 pilihan. Topik yang dirangkumi adalah topik: *Current Issues/News* dan *Interesting Facets of common topics*. Topik yang pernah digunakan dalam CBLT akan dielakkan. Tahap kesukaran bahasa CBLT adalah pada peringkat B1-B2 CEFR framework. [Bukti 2]

SENARAI BUKTI :

1. [Bukti 1 - What is EET.pdf](#)
2. [Bukti 2 - What is CBLT.pdf](#)
3. [03 EET699 Speaking and Writing Scoring Guide.pdf](#)
4. [Bukti 4 - Exit Writing Test.pdf](#)
5. [EET699 EET Speaking & Writing process.pdf](#)

PEMBELAJARAN (LEARNING)*

4.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)

APB sentiasa konsisten dalam memastikan program penilaian yang diberikan berada dalam tahap terbaik. Justeru, semua maklum balas dan data yang diperolehi akan dianalisa dan dikaji dari semasa ke semasa. Segala maklumat prestasi dan pencapaian pelajar dipertanggungjawabkan kepada Ketua Pusat Pengajian (KPP) masing-masing. KPP bertanggungjawab terhadap maklumat prestasi dan pencapaian pelajar bagi program sarjana muda di APB. Manakala bagi kursus-kursus khidmat fakulti, setiap wakil fakulti bertanggungjawab dalam pemerolehan dan pengurusan data dan maklumat untuk diserahkan kepada koordinator yang berkenaan dan KPP yang bertanggungjawab.

Data yang dianalisa dan dikaji meliputi maklumat pelajar yang terlibat, pencapaian pelajar, belanjawan dan kewangan serta prestasi bidang tumpuan secara keseluruhan. Program-program seperti **Computer-Based Listening Test (CBLT)** dan **English Exit Test (EET)** mempunyai jawatankuasa tersendiri yang bertanggungjawab untuk menambah baik prestasi dan memastikan kecemerlangan dalam pelaksanaannya.

Untuk program CBLT, sebuah saluran rasmi telah diwujudkan di aplikasi Telegram bagi menghimpunkan semua pelajar dan pensyarah yang terlibat secara langsung dalam melaksanakan program tersebut. Dengan wujudnya saluran rasmi tersebut, pihak jawatankuasa CBLT dapat berhubung secara terus dengan semua pelajar dan pensyarah. Pelbagai masalah, maklum balas dan idea juga dapat dikongsi dan dibincangkan. Pihak jawatankuasa CBLT juga dapat menjawab segala persoalan serta dapat memberi jalan penyelesaian terhadap segala masalah secara langsung dengan pantas. Mesyuarat berkala juga dilakukan bagi menyelesaikan isu-isu terutamanya isu teknikal yang dihadapi oleh para pelajar yang terlibat.[Bukti 1]

Untuk program EET pula, perbincangan berkala sering diadakan bagi mengkaji segala kelemahan dan masalah yang dihadapi oleh para pelajar dan pensyarah. Para pelajar dan pensyarah sentiasa diberi ruang untuk memberi maklum balas melalui borang-borang tinjauan yang diedarkan secara atas talian dan di luar talian. Aplikasi WhatsApp juga digunakan bagi mendapatkan maklum balas atau respon terutamanya daripada para pensyarah yang terlibat. Jawatankuasa EET juga terdiri daripada bilangan pensyarah yang besar seterusnya mampu untuk memberikan sepenuh perhatian terhadap setiap masalah dan isu yang dibangkitkan. Selain itu, beberapa bengkel latihan kepada pensyarah juga telah dilaksanakan secara berkala bagi meningkatkan kualiti para pensyarah sebagai pemeriksa EET terutamanya pemeriksa-pemeriksa yang masih baru. Dalam bengkel latihan ini, para pensyarah yang terlibat telah didedahkan dengan cara-cara pelaksanaan dan pemarkahan EET. [Bukti 4]

SENARAI BUKTI:

1. [Telegram CBLT.pdf](#)
2. [Bengkel_Perjumpaan CBLT.pdf](#)
3. [EET_Student Survey.pdf](#)
4. [EET WhatsApp.pdf](#)

4.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

Proses menganalisa risiko pengukuran analisa dan pengurusan pengetahuan dilakukan menggunakan pendekatan analisis SWOT (Strengths, Weakness, Opportunity & Threat) (sila rujuk [bukti 1]). Setiap langkah dan proses terlibat dinilai mengikut kriteria yg ditetapkan untuk menentukan pencapaian EET & CBLT di APB. Pendekatan analisis SWOT ini telah diamalkan beberapa tahun dengan penambahbaikan dari semasa ke semasa.

Semakan Pencapaian ini dilakukan dengan mengadakan mesyuarat di kalangan pengurusan tertinggi APB dan ahli jawatankuasa yang mengelola EET & CBLT dan dilakukan secara berkala bagi mengenalpasti, menilai dan menganalisa risiko pengukuran.

SENARAI BUKTI :

1. [Analisis SWOT.pdf](#)

4.4.3 MENGAJAI SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)

APB menambah baik prestasi dengan membuat rujukan dan perkongsian idea untuk mengkaji semula kelemahan yang perlu diperbaiki dari semasa ke semasa. Jawatankuasa bertindak **EET & CBLT** akan ditubuhkan untuk menangani permasalahan yang telah dikenalpasti.

Pengukuran akan dijalankan semula pada jangka masa yang telah ditetapkan untuk menentukan sama ada usaha penambahbaikan yang dilakukan adalah berkesan atau sebaliknya. Setiap projek yang dibangunkan oleh APB akan dianalisa berdasarkan perolehan data secara statistik dan perancangan yang sistematik. Setiap program disusuli proses *post-mortem* untuk mengenalpasti kekurangan dan penambahbaikan yang diperlukan.

Pencapaian projek EET dan CBLT dipantau melalui keputusan ujian pelajar dan maklum balas prosedur pelaksanaan ujian yang diberikan oleh pelajar. Pencapaian dan keberkesanan ujian EET memerlukan pemurnian dan penambahbaikan secara atas talian dan tidak terhad kepada penggunaan intranet bagi memudahkan ujian dijalankan secara 'remote' untuk pembelajaran secara Open Distance Learning. Segala permasalahan yang dikenalpasti semestinya akan ditangani oleh jawatankuasa yang diamanahkan. Pengukuran pencapaian akan dijalankan semula pada suatu jangka masa tertentu bagi memastikan penambahbaikan dan pengubahsuaian projek terlaksana secara berkesan atau sebaliknya.

SENARAI BUKTI :

1. [Bukti 1 - Kertas Cadangan EET.pdf](#)
2. [Bukti 2 - Benchmarking Workshop Report.pdf](#)
3. [Bukti 3 - Justification for Speaking and Writing Scores for bmw.pdf](#)
4. [Bukti 4 - Student Survey for EET.pdf](#)

4.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

Exit English Test (EET) merupakan peperiksaan yang dilaksanakan di seluruh sistem Universiti Teknologi Mara (UiTM) [Bukti 1]. Ini bermakna semua pelajar UiTM tidak kira mana-mana cawangan dikehendaki menduduki EET sebelum tamat pengajian. Oleh itu, keselarasan atas penyemakkan EET di semua cawangan UiTM perlu dipertimbangkan. Oleh demikian, Ahli Jawatankuasa EET telah mengadakan *Benchmarking Workshops* di semua cawangan UiTM untuk menyelaraskan standard/penyemakkan terbaru yang ditentukan oleh pemeriksa UiTM Shah Alam [Bukti 2]. Dalam *Benchmarking Workshops* tersebut, pemeriksa-pemeriksa cawangan UiTM dapat menyelesaikan pelbagai masalah yang dihadapi dan menjalankan *moderation* atas penyemakkan EET dengan pemeriksa UiTM Shah Alam untuk mencapai penyemakkan yang selaras dengan UiTM Shah Alam. Dengan mengadakan *Benchmarking Workshops*, APB Shah Alam juga dapat mengumpulkan semua pertanyaan atau masalah dari cawangan UiTM atas penyemakkan EET dan mengambil tindakan yang sesuai untuk menambahbaikkan.

Selain itu, untuk mencapai penyemakkan yang selaras, pemeriksa UiTM Shah Alam telahpun menyediakan "*Justification for Speaking and Writing Scores*" untuk pemeriksa cawangan UiTM [Bukti 3]. Dalam "*Justification for Speaking and Writing Scores*", ia telah senaraikan penggunaan perkataan, ayat dan penerangan untuk setiap *Band* dan setiap *Task*.

Survei pelajar atas "EET – Speaking" dan "EET – Writing" juga dijalankan demi penambahbaikan. Borang survei "Student Survey of the English Exit Test – Speaking Component" dan "Student Survey of the English Exit Test – Writing Component" telah disediakan [Bukti 4]. Dalam kedua-dua borang tersebut merangkumi 2 bahagian: *Section A: Test Content* dan *Section B: Test Administration*. Melalui survei tersebut, masalah pelajar atas EET dapat diketahui dan tindakan penambahbaikan dapat dilaksanakan.

SENARAI BUKTI :

1. [Bukti 2 - Benchmarking Workshop Report.pdf](#)
2. [Bukti 3 - Justification for Speaking and Writing Scores for bmw.pdf](#)

KRITERIA 5: TUMPUAN KEPADA SUMBER MANUSIA

5.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

PENGENALAN

Sehingga akhir tahun 2019, Akademi Pengajian Bahasa (APB) mempunyai seramai 225 orang staf yang bertanggungjawab menjayakan penyampaian perkhidmatan kepada pelanggan secara berkesan. Semua staf yang mempunyai tanggungjawab dan tugas masing-masing demi memastikan persekitaran ekosistem kerja yang sihat, inovatif dan berdaya saing.

Antara tugas yang dipikul oleh staf yang terpilih untuk menjayakan projek penilaian secara elektronik yang semakin relevan di masa sekarang ialah “Computer-Based Language Test (CBLT/CBT)” serta “English Exit Test (EET)”. Untuk catatan, CBLT adalah penilaian elektronik yang dibuat khusus kepada pelajar diploma untuk subjek ELC121 (fokus kepada kemahiran lisan) serta ELC151 (fokus kepada kemahiran membaca), manakala EET (EET699) pula adalah penilaian elektronik yang diwajibkan kepada pelajar sebelum bergraduat untuk memastikan dimana tahap penguasaan bahasa inggeris mereka.

Penerangan secara terperinci untuk *perancangan (Plan)*, *pelaksanaan (Do)*, *pemantauan (Check)* dan *tindakan penambahbaikan (Act)* bagi ketiga penilaian elektronik ini adalah seperti berikut.

Perancangan (Plan)

- Dekan dan semua KPP/KPK/KPPS/Koordinator/Timbangan Pendaftar/Penolong Pendaftar Kanan (Akademik) akan mengadakan mesyuarat secara berkala untuk membincangkan mengenai pelbagai urusan pentadbiran APB termasuklah tentang pelaksanaan penilaian elektronik CBT dan EET.
- Meneliti dan melaksanakan cadangan penambahbaikan, dengan menyusun pelan tindakan.
- Perbincangan/suara staf hasil dari sesi “Townhall bersama Dekan” turut diambil kira.

Pelaksanaan (Do)

- Pensyarah Sumber bagi kod subjek ELC121 serta pensyarah sumber bagi Kod ELC151 beserta ahli kumpulan mereka akan memastikan pembanggunan/ penambahan isi kandungan penilaian yang terbaharu disumbangkan agar pangkalan data soalan CBT ELC121 dan ELC151 sentiasa berkembang dan kekal relevan. Penghasilan isi kandungan soalan ini juga turut melibatkan kerjasama ahli kumpulan alih bahasa APB (*APB voice-over team*). Manakala bagi subjek EET699, sebuah komiti khas ditubuhkan untuk sentiasa berkerjasama dengan pelbagai pihak dan bertindak di atas arahan KPT, Pengurusan Tertinggi UiTM dan Pengurusan Akademi Pengajian Bahasa. Mereka bertanggungjawab untuk menghasilkan isi kandungan soalan setiap semester megikut kawalan mutu yang telah ditetapkan.
- Proses penghasilan isi kandungan soalan ini juga turut melibatkan khidmat professional “Test/Examination Committee” (TEC) untuk menolong memurnikan dan memastikan isi kandungan soalan adalah menepati kawalan mutu yang telah ditetapkan.
- Pensyarah terlibat yang mengajar kod subjek ELC121 dan ELC151 serta yang membantu melaksana EET699 akan diberi taklimat tentang cara pengendalian pakej/sistem sebelum diberi kepada pelajar untuk tujuan penilaian.

Pemantauan (Check)

Staf yang terpilih untuk tujuan CBT dan EET adalah turut dipertanggungjawabkan untuk memantau pelaksanaan penilaian elektronik ini didalam makmal-makmal komputer yang terpilih di setiap fakulti dimana kod-kod subjek ini ditawarkan.

Penambah-baikkan (Act)

- Mesyuarat khusus (*post-mortem*) dibuat bersama staf terlibat untuk mendapatkan maklum balas tentang perkara berkaitan pelaksanaan sistem penilaian elektronik ini.
- Tinjauan kajian juga diberikan diakhir pakej multimedia kepada pelajar yang selesai

menjawab ujian peminatan.

Maklumat/Keputusan yang diperolehi diterjemahkan oleh staf pentadbiran APB dalam penyampaian perkhidmatan mereka agar pelanggan mendapat perkhidmatan terbaik.

5.2 PENDEKATAN (APPROACH)

Untuk mejayakan pelaksanaan projek penilaian secara elektronik iaitu “Computer-Based Language Test (CBLT/CBT)” serta “English Exit Test (EET)”, pihak pengurusan Akademi Pengajian Bahasa telah menubuhkan komiti-komiti khas yang menjadi asas untuk menggerakkan jentera-jentera CBT dan EET ini.

Dua komiti khas telah ditubuhkan oleh pihak pengurusan untuk memastikan kelicinan kerja-kerja penilaian CBT dan EET. Staf-staf yang dipilih untuk melaksanakan tugas ini adalah berdasarkan skil-skil ahli yang mudah memahami gerak kerja yang melibatkan teknologi dalam pengajaran. Pemilihan staf adalah sedikit kompleks kerana proses melaksanakan penilaian elektronik ini perlu melalui bererapa lapisan gerak kerja sebelum ianya dapat digunakan oleh kumpulan sasaran.

Komiti pertama untuk sistem peniaian elektronik CBT dipecahkan kepada dua kumpulan. Komiti kecil pertama mensasarkan pembangunan kandungan untuk subjek ELC121. Di dalam komiti ini, beberapa lapisan kumpulan lagi yang terdiri daripada kumpulan pembangunan isi kandungan, kumpulan pembangunan sistem teras, kumpulan alih suara, dan kumpulan pensyarah subjek ELC121. Struktur kumpulan yang sama turut digunapakai untuk komiti kecil kedua yang mensasarkan pembangunan kandungan untuk subjek ELC151. Begitu juga untuk struktur komiti penilaian elektronik EET699, 3 lapisan pertama komiti ini juga terdiri dari struktur yang sama. Tetapi lapisan terakhir adalah dipilih secara rawak.

Oleh demikian, bengkel pengurusan dan pengendalian penilaian sistem elektronik untuk subjek EET699 diadakan pada setiap semester kepada semua pensyarah yang terlibat (terutamanya kepada pensyarah yang masih belum mengendalikan cara penilaian hasil kerja pelajar yang telah menduduki EET699). Segala permasalahan atau pertanyaan dilayani oleh komiti yang telah ditetapkan.

SENARAI BUKTI:

1. [PENDEKATAN DAN PENGENDALIAN SISTEM PENILAIAN ELEKTRONIK CBT DAN EPT_compressed.pdf](#)

5.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

PENGURUSAN MELIBATKAN TENAGA KERJA UNTUK MENJAYAKAN BIDANG TUMPUAN

Mengambil kira saiz jabatan dan kepelbagaian tenaga kerja, pihak pengurusan APB menggunakan pelbagai pendekatan untuk melibatkan staf di semua peringkat bagi memastikan bakat-bakat yang ada diurus dengan baik. Pemilihan staf yang bertanggungjawab untuk menjayakan penilaian elektronik CBLT dan EET adalah kompleks dan sangat bergantung kepada kelicinan kerjasama antara staf-staf yang telah ditugaskan untuk menjalankan tanggungjawab masing-masing.

Penerangan secara terperinci untuk bentuk dan kaedah penglibatan staf boleh dirujuk di lampiran.

SENARAI BUKTI :

1. [Bentuk dan Kaedah Penglibatan Staf.pdf](#)

PEMBELAJARAN (LEARNING)*

5.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)

Tahap kepuasan hati dan aduan yang diterima daripada semua staf APB yang bertanggungjawab dengan CBT dan EET dari semua Cawangan UiTM dipandang serius. Penyelesaian masalah terhadap aduan-aduan yang diutarakan oleh semua staf APB dibincangkan di dalam mesyuarat pengurusan yang dijalankan secara dalam talian (GMeet/Webex/Whatsapp) memandangkan sebahagian besar staf masih Bekerja Dari Rumah.

Staf APB juga menggunakan saluran seperti GMeet/Webex/Whatsapp/ Emel/Panggilan Telefon untuk menyampaikan aduan-aduan mereka. Selain itu, aduan-aduan yang diterima juga dicatatkan oleh Staf APB yang dipertanggungjawabkan mencatat minit mesyuarat dan dibawa ke mesyuarat seterusnya bagi mencari penyelesaian untuk aduan-aduan yang diterima.

Selain itu, staf APB yang terpilih untuk tujuan CBT dan EET adalah turut dipertanggungjawabkan untuk memantau pelaksanaan penilaian elektronik ini di dalam makmal-makmal komputer yang terpilih di setiap fakulti dimana kod-kod subjek ini ditawarkan. Staf APB yang terpilih (*Technical Team*) ini kebiasaannya mempunyai ilmu dan kepakaran yang tinggi mengenai sistem-sistem yang terdapat di dalam komputer. Staf APB ini akan selalu berada dalam keadaan siap sedia apabila CBT dan EET dijalankan.

Segala permasalahan dan aduan ketika CBT dan EET ini dijalankan akan diadakan terus kepada staf APB yang terpilih ini (*Technical Team*) melalui Whatsapp Group/Panggilan telefon. Staf APB yang terlibat (*Technical Team*) akan mengambil tindakan terus bagi menyelesaikan semua masalah teknikal yang dihadapi oleh semua staf APB yang melaksanakan CBT dan EET pada ketika itu. Tetapi masalah atau aduan seperti *Exhausted, Mentally Tired*, Pelajar tidak mempunyai akses internet atau pelajar tidak menduduki ujian bagi CBT dan EET dibincangkan dengan lebih terperinci bagi mendapatkan kata sepakat dan memuaskan hati pada semua pihak yang terlibat.

SENARAI BUKTI:

1. [Kaedah Menilai Tahap Kepuasan Hati staf APB.pdf](#)

5.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

Bagi menguruskan risiko-risiko yang berkemungkinan timbul apabila program CBT dan EET dijalankan, beberapa kumpulan telah ditubuhkan bagi memudahkan semua staf APB dan pelajar yang terlibat. Semua kumpulan ini mempunyai peranan dan tanggungjawab masing-masing supaya program CBT dan EET yang dijalankan akan menjadi lebih mudah sekaligus mengurangkan risiko-risiko yang berlaku pada ketika itu.

Sebelum program CBT dan EET ini dijalankan, Kumpulan Pembangunan Isi Kandungan dan Sistem Teras akan menyediakan soalan-soalan dan menyediakan sistem yang diguna pakai seperti Adobe Director untuk semua staf APB yang terlibat. Tujuannya adalah untuk selaraskan (*standardize*) soalan-soalan dan sistem dengan semua cawangan UiTM sekaligus mengurangkan risiko-risiko seperti kebocoran soalan, soalan tidak lengkap dan sebagainya.

Ketika pelaksanaan program CBT dan EET, *Whatsapp Group* ditubuhkan bagi semua staf APB yang terlibat. Semua permasalahan dan persoalan yang timbul ketika program CBT dan EET dijalankan akan dijawab dan diselesaikan pada ketika dan disaat itu juga. Ini akan memudahkan lagi semua kerja yang telah diberikan para Pensyarah yang terlibat.

Selain itu, bengkel-bengkel turut diadakan bagi mengatasi risiko-risiko yang boleh berlaku semasa program CBT dan EET dijalankan. Antara bengkel- bengkel yang diadakan ialah, Bengkel Taklimat Pelaksanaan CBT dan EET, Bengkel Pelaksanaan Ujian Percakapan EET, Bengkel Penandaan Kertas Penulisan dan sebagainya. Semua staf APB yang baharu atau daripada Cawangan UiTM yang lain diwajibkan untuk menghadiri semua bengkel=bengkel tersebut.

Oleh yang demikian, diharap semua Kumpulan, Bengkel, Whatsapp group yang telah ditubuhkan dapat mengatasi segala risiko yang terjadi Ketika pelaksanaan CBT dan EET.

SENARAI BUKTI :

1. [5.4.2. Mesyuarat Kenal Pasti Risikopdf.pdf](#)

5.4.3 MENGAJI SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)

Pihak pengurusan sentiasa peka dengan sebarang respon daripada staf dan bertindak dengan segera bagi menyelesaikan masalah tersebut. Mereka meneliti dan melaksanakan cadangan penambahbaikan, dengan menyusun pelan tindakan, perbincangan dan suara staf hasil dari sesi “Townhall bersama Dekan” juga diambil kira.

Mesyuarat khusus (post-mortem) dibuat bersama staf terlibat untuk mendapatkan maklum balas tentang perkara berkaitan pelaksanaan sistem penilaian elektronik ini. Tinjauan kajian juga diberikan diakhir pakej multimedia kepada pelajar yang selesai menjawab ujian penilaian.

Maklumat/Keputusan yang diperolehi diterjemahkan oleh staf pentadbiran APB dalam penyampaian perkhidmatan mereka agar pelanggan mendapat perkhidmatan terbaik.

Senarai Aktiviti yang Diadakan untuk Tindakan Penambahbaikan

• Bengkel Pemarkahan Peperiksaan EET

Menyediakan dan melatih para pensyarah mencapai keseragaman dalam proses pemarkahan EET, serta mengumpul maklumbalas pensyarah.

• Bengkel Training of Trainers (TOT)

Ahli jawatankuasa EET dibei latihan untuk memuat naik soalan EET bertulis ke platform Ufuture.

• Bengkel Penglibatan Industri EET

Wakil-wakil industri yang terlibat dijemput hadir, jawatankuasa mendapat cadangan dari pihak wakil industri untuk tujuan peningkatan EET.

Jawatankuasa mengguna platform seperti *Cairex*, *Career Attack*, Unit Kaunseling untuk mempromosikan EET melalui sosial media.

• Bengkel Peningkatan EET

Jawatankuasa memastikan tujuan penambahbaikan persediaan, penyelarasan dan selian prestasi pelajar dicapai agar EET terus menjadi relevan dan bercirikan ‘win-win concept’ kepada kedua-dua pihak pelajar dan industri terlibat.

• Bengkel Teknikal CBT/CBLT

Jawatankuasa teknikal CBT/CBLT sentiasa melakukan pemantauan dan penambahbaikan bagi menampung penggunaan sistem oleh pelajar-pelajar diploma seluruh sistem. Perbincangan dengan pihak infostruktur juga dijalankan dengan berkala bagi membincangkan perkara atau isu-isu berbangkit.

SENARAI BUKTI :

1. [KERTAS KERJA BENGkel eetufuture.doc \(1\).pdf](#)
2. [Kertas Kerja Workshop EET699 Semester 20202 \(1\).pdf](#)
3. [Brief Report EET Industry Engagement 10-12 Oct 2018.docx.pdf](#)
4. [Perbincangan Jawatankuasa Teknikal CBLT 27.10.20.pdf](#)

5.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

Pihak pengurusan sedar bahawa tenaga kerja merupakan aset utama di APB. Pihak pengurusan sentiasa berusaha untuk mendengar dan memberi maklum balas kepada pendapat dan buah fikiran dari semua staf akademik dan pentadbiran. Ini adalah untuk memastikan setiap perancangan yang telah diatur dapat dilaksanakan dengan cemerlang.

Dengan pelaksanaan CBT & EET, sebanyak 900 jam masa (skala pengiraan: 1 jam diperlukan untuk 1 kelas, 27000 pelajar/30 orang 1 kelas, terdapat 900 kelas) telah diijamatkan, para pensyarah tidak lagi perlu bertugas sebagai pengawas ujian mengikuti kelas-kelas. Masa dan tenaga kerja yang diijamatkan telah memberikan pihak pengurusan kelenturan untuk menggunakan tenaga kerja dengan lebih cekap.

SENARAI BUKTI :

1. [Impak Kewangan dan Masa Mengajar Staf CBLT 2019-2020.docx.pdf](#)

KRITERIA 6 : TUMPUAN KEPADA OPERASI

6.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

Komitmen Akademi Pengajian Bahasa (APB) dalam memberikan perkhidmatan yang terbaik kepada pelanggan, khususnya para pelajar serta pemegang taruh sentiasa menjadi keutamaan. Oleh itu, APB sentiasa menekankan aspek perancangan yang terperinci dalam setiap program sistem penilaian yang dijalankan. Pelaksanaan sistem penilaian ke atas pelajar ini turut mengguna pakai platform yang efektif serta konteks yang relevan bagi menghasilkan graduan yang berkualiti tinggi dan berdaya saing. Sasaran matlamat ini juga berjaya digarap serta dicapai, hasil daripada kerjasama pihak-pihak dari dalam dan luar universiti. Pemantauan dan penambahbaikan terhadap sistem penilaian ini juga turut mengambil kira kos, tenaga dan masa bagi menjamin kelestariannya di masa akan datang.

6.2 PENDEKATAN (APPROACH)

Sesebuah program yang berjaya dijalankan sudah tentunya bermula daripada buah fikiran yang terzahir melalui diskusi serta pembentangan kertas kerja. Proses ini wujud bagi memastikan pendekatan yang strategik dan sistematik diambil ketika merencana program yang dicadangkan. Hal ini juga bagi memastikan kecekapan dan keberkesanan pihak-pihak yang terlibat berada di tahap yang optimum. Tambahan itu, proses ini juga digunapakai di setiap peringkat pelaksanaan inisiatif strategik bagi memastikan objektif-objektif yang telah ditetapkan tercapai. Pemantauan dan penambahbaikan turut dilakukan secara berterusan agar program sistem penilaian ini berjalan dengan lancar.

APB juga menyediakan mekanisme pemantauan yang komprehensif dalam setiap kertas kerja yang dihasilkan. Kertas kerja bagi setiap program sistem penilaian disemak oleh Dekan APB bagi memastikan segala butiran adalah lengkap dan betul. Setelah itu, hebahan mengenai program ini turut dipromosikan di laman-laman sesawang UiTM untuk makluman para pelajar serta pemegang taruh yang terlibat. Maklum balas daripada pelanggan turut direkodkan bagi tujuan penambahbaikan program di masa akan datang. Keberkesanan program ini turut disemak melalui laporan yang diterima bagi mengukur pencapaian objektif di samping memastikan penjimatan kos, masa dan tenaga.

Bermula pandemik **COVID-19** dan pelaksanaan Perintah Kawalan Pergerakan, APB mengambil inisiatif menjalankan ujian EET dan CBLT secara atas talian (**e-testing**). Ini bagi memudahkan proses penilaian serta menjimatkan kos-kos kewangan yang terlibat.

SENARAI BUKTI:

1. [OBJECTIVE-EET.pdf](#)

6.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

Setiap program sistem penilaian yang telah dilaksanakan adalah berpandukan kepada model proses utama iaitu **Model Plan-Do-Check-Action (PDCA) (Deming, 1950)**. Dua program sistem penilaian yang telah dikenal pasti adalah **Computer-based LanguageTest (CBLT)** dan **English Exit Test (EET)**. Kedua-dua sistem penilaian ini mensasarkan kesemua komponen utama di dalam kemahiran berkomunikasi bagi mengukur tahap kemahiran berbahasa Inggeris pelajar.

CBLT adalah ujian penilaian kemahiran berbahasa Inggeris yang berasaskan komputer bagi komponen pendengaran. Ujian ini terdiri daripada tiga bahagian iaitu A (News items), B (Talk) dan C (Dialogue). Ujian penilaian ini melibatkan dua kursus Bahasa Inggeris iaitu ELC 121 – *Integrated Language Skills I* dan ELC 151 - *Integrated Language Skills II*. Maklumat berkaitan CBLT akan dikongsikan ketika taklimat kursus peringkat fakulti. Minggu pelaksanaan CBLT telah ditetapkan oleh jawatankuasa ujian pada minggu ke-13 dan 14 bagi setiap semester. Sebelum menduduki ujian tersebut, para pelajar di peringkat Diploma perlu menjalani kuliah selama 14 minggu bagi meningkatkan tahap kemahiran berbahasa Inggeris mereka ke Peringkat Pertengahan (Intermediate Level). Hal ini juga bagi memastikan kebersediaan pelajar sebelum mempelajari kursus-kursus Bahasa Inggeris lanjutan di peringkat Sarjana Muda.

EET pula merupakan sebuah ujian penilaian kemampuan berbahasa Inggeris yang berorientasikan komunikasi di tempat kerja. Ujian penilaian ini menguji kemahiran bakal graduan UiTM daripada aspek lisan dan penulisan serta kebersediaan mereka sebelum menempuhi alam pekerjaan. Sebelum menduduki ujian penilaian ini, pelajar perlu menjalani serta melengkapkan kesemua kursus Bahasa Inggeris (English Language Courses - ELC) yang dikelola oleh APB sepanjang tempoh pengajian. Caj menduduki ujian EET adalah RM30 bagi seorang pelajar. **Bengkel EET** (EET Workshop) dengan kadar bayaran RM20 turut diadakan bagi memberi pendedahan kepada calon-calon pelajar berkenaan teknik-teknik menjawab soalan lisan dan penulisan serta cara untuk mengaplikasikan kemahiran yang sedia ada ketika menempuhi alam pekerjaan. Tarikh pelaksanaan EET dibuat setelah tamat minggu peperiksaan dan tarikh spesifik akan diumumkan oleh Bahagian Hal Ehwal Akademik (BHEA) UiTM melalui kalendar akademik setiap semester.

Kedua-dua ujian penilaian telah menubuhkan pasukan rakaman suara (voiceover team) bagi merakam kandungan ujian. Selain itu, melalui CBLT dan EET, kemahiran pelajar juga turut diuji menggunakan peralatan ujian berasaskan teknologi komputer dan internet yang bersesuaian dengan matlamat Pelan Pembangunan Pendidikan Malaysia (Malaysian Education Blueprint) dan Revolusi Perindustrian 4.0.

Disebabkan pandemik **COVID-19** dan pelaksanaan Perintah Kawalan Pergerakan (PKP) dan pembelajaran secara ODL (Open Distance Learning) yang dilaksanakan bermula Mac 2020, kumpulan teknikal telah ditubuhkan bagi membantu membina perisian atau software yang sesuai bagi tujuan penilaian secara atas talian (**e-testing**). Ini dapat memudahkan penilaian dijalankan sepanjang tempoh PKP dan meningkatkan tahap efisien penilaian-penilaian diatas.

SENARAI BUKTI :

1. [CBLT - PDF Compiled Evidence for 6.2 \(Deployment\).pdf](#)
2. [EET - PDF Compiled Evidence for 6.2 \(Deployment\).pdf](#)
3. [CBLT test.pdf](#)

PEMBELAJARAN (LEARNING)*

6.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)

Antara hasil jangkaan terhadap pelaksanaan CBLT dan EET adalah kepatuhan prosedur-prosedur pengendalian ujian oleh setiap pihak berkepentingan. Pengagihan dan pemulangan bahan-bahan berkaitan CBLT dan EET diadakan secara berjadual dan bersistematik oleh pihak pengurusan fakulti serta jawatankuasa ujian. Pengendali-pengendali ujian perlu peka terhadap proses pengambilan dan serahan bahan-bahan dan juga tindakan-tindakan yang perlu diambil mengikut minggu-minggu yang telah ditentukan berdasarkan kalendar akademik mingguan. Setelah ujian dilaksanakan, serahan bahan-bahan perlu dilakukan serta-merta. Keperluan pengesahan pengambilan dan serahan bahan-bahan yang berkaitan akan direkodkan oleh pihak pengurusan fakulti. Ketika mengendalikan CBLT dan EET, Tatacara Pengendalian Piawai (TPP) atau 'Standard Operational Procedure' (SOP) pelaksanaan ujian yang ditetapkan oleh jawatankuasa ujian (resource team) perlu dipatuhi agar objektif pelaksanaan CBLT dan EET dapat dicapai.

Pembelajaran secara jarak jauh (Open Distance Learning) memberi kesan kepada jangkaan pelaksanaan objektif dan inisiatif kedua-dua ujian ini. CBLT perlu diadaptasi di mana ia dikendalikan mengikut budi bicara pengendali ujian yang terlibat. Walaubagaimanapun, objektif utama kandungan ujian masih dikekalkan. Manakala, bagi ujian EET yang melibatkan komponen lisan dan penulisan, jangkaan terhadap objektif pelaksanaan masih dipenuhi yang mana ia masih dikendalikan secara atas talian menggunakan pelantar Google Meet atau UFuture yang dikawal selia sepenuhnya oleh pengendali ujian dan pihak-pihak jawatankuasa ujian.

Khusus bagi EET, 'Training of Trainers' Workshop atau dikenali sebagai Bengkel Tanda Aras Kesetaraan Markah serta Penandaan Berpusat yang melibatkan pemeriksa-pemeriksa kertas soalan dari APB UiTM se-Malaysia diadakan untuk memastikan proses pemarkahan kertas EET mencapai piawaian yang ditetapkan. Bagi mencapai keseragaman di dalam proses pemarkahan, latihan diberikan kepada para pemeriksa yang telah dan bakal menanda. Melalui contoh-contoh, latihan serta sesi pemantauan antara pemeriksa baru dan lama dapat meningkatkan kefahaman para pemeriksa dengan teknik-teknik pemarkahan ideal yang berlandaskan CEFR - Common European Framework of Reference for Languages.

Maklum balas daripada calon-calon pelajar juga turut direkodkan melalui pengagihan Borang Soal Selidik Ujian Lisan Berasaskan Komputer (Computer Based Speaking Test (CBST) Questionnaire) dan Soal Selidik Pelajar Terhadap Ujian EET - Lisan dan Penulisan (Student Survey of the English Test - Speaking and Writing Component) yang merangkumi kefahaman terhadap arahan soalan, kerelevanan topik/konteks yang diketengahkan serta kelancaran aspek teknikal ujian tersebut.

SENARAI BUKTI:

1. [EET-CEFR RELATED.pdf](#)
2. [EET_JADUAL PEMANTAUAN PENGENDALIAN.pdf](#)
3. [CBLT-SOP 1.pdf](#)
4. [CBLT-SOP 2.pdf](#)
5. [CBLT-SOP 3.pdf](#)

6.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

Hal-hal Teknikal

Kekurangan makmal komputer serta peralatan seperti alat pendengar dan mikrofon yang tidak diselenggara secara berkala di setiap fakulti mengganggu kelancaran pelaksanaan CBLT dan EET dari segi masa, tempoh dan tempat pelaksanaan. Oleh yang demikian, CBLT dijalankan di dikawal selia dalam kelas mengikut budi bicara pengendali ujian yang membawa kepada kurangnya keseragaman dalam tempoh pelaksanaannya. Khusus bagi EET, jadual ujian dikeluarkan bagi memastikan bilangan komputer dan peralatan mencukupi mengikut bilangan pelajar dalam satu-satu masa.

Kerahsiaan dan Privasi Maklumat

Bagi memastikan kerahsiaan kandungan ujian, CBLT dikawal selia oleh pengendali CBLT secara sepenuhnya di dalam tempoh yang ditetapkan berdasarkan kalendar akademik mingguan. Manakala bagi EET, Sistem Ujian Berasaskan Sistem Ujian Berasaskan Pelayan Komputer (Computer Server-Based Test System) yang dijana oleh INFOTECH UiTM diguna pakai bagi menjamin keselamatan serta kerahsiaan data. Bagi sistem EET, calon-calon peperiksaan perlu membuat pengesahan diri dengan melog masuk ke sistem SIMS (Student Information Management System) sebelum dibenarkan untuk menjawab soalan. Tatacara Pengendalian Piawai (TPP, Standard Operating Procedure) bermula daripada penyediaan rakaman audio, pelaksanaan CBLT dan EET sehingga pengumpulan data oleh para pengendali ujian turut disediakan bagi memastikan kelancaran penilaian-penilaian ini di semua kampus UiTM se-Malaysia.

Analisis Data Besar (Big Data Analytics)

Bagi memastikan kelancaran EET dan CBLT, isu serta permasalahan yang berbangkit sepanjang pengendalian kedua-dua ujian ini dan sebarang penyelesaian serta cadangan yang dikemukakan sama ada melalui aduan, ujian rintis (pilot test) serta bengkel akan direkodkan bagi tujuan penambahbaikan.

SENARAI BUKTI :

1. [CBLT_EET - \[Merged\] ICT and Server Related.pdf](#)
2. [CBLT - Confidentiality Security with INFOTECH.pdf](#)
3. [EET Big Data Analytics.pdf](#)
4. [EET Big Data Analytics.pdf](#)

6.4.3 MENGAJAI SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)

Pengecualian bagi pelajar OKU Pendengaran

Pelajar OKU Pendengaran akan dikecualikan daripada menduduki komponen pendengaran. Bagi memastikan tahap keupayaan dan kefahaman pelajar bagi kursus ELC121 dan ELC151, pelajar perlu mengambil dua set kertas ujian komponen tatabahasa dan pemahaman; set pertama diambil di pertengahan semester dan set kedua diambil di akhir semester.

Bengkel Penambahbaikan EET dan Penglibatan UiTM dengan Pihak Industri (EET Enhancement Workshop & UiTM-Industry Engagement)

Bengkel ini diadakan bertujuan bagi menambah baik penilaian sedia ada agar ia seiring dengan kehendak semasa dan keperluan industri. Permasalahan atau kelemahan yang seringkali ditemui pada para graduan, topik-topik perbincangan serta penambahbaikan yang dicadangkan oleh pihak industri direkodkan dan kemudiannya diguna pakai di dalam konteks EET. Borang maklum balas juga turut diagihkan kepada wakil-wakil pemain industri bagi mendapatkan maklum balas kerjasama UiTM dengan pihak industri dalam menambah baik kandungan serta konteks EET ini. Pada umumnya, pihak-pihak yang terlibat berpuas hati dengan hasil diskusi serta kebersediaan UiTM untuk bekerjasama dengan pihak industri dalam mempersiapkan bakal graduan UiTM dengan kemahiran serta pengetahuan yang holistik sebelum melangkah ke alam pekerjaan.

SENARAI BUKTI :

1. [CBLT for OKU.pdf](#)
2. [Agenda Bengkel UiTM-Industri.pdf](#)
3. [EET Topics Suggested by the Industry.pdf](#)
4. [EET UiTM-Industry Feedback Form.pdf](#)
5. [EET Brief Report UiTM-Industri.pdf](#)

6.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

Bagi menjamin kerelevanan CBLT dan EET, pemilihan tajuk dan pengisian haruslah menyetengahkan isu-isu semasa dan darjah kesukaran yang bersesuaian dengan tahap pelajar iaitu Peringkat Pertengahan atau Intermediate Level. Penyelenggaraan makmal komputer, peralatan serta Sistem Ujian Berasaskan Pelayan Komputer (Computer Server-Based Test System) akan dilaksanakan secara berkala bagi memastikan kelancaran kedua-dua ujian penilaian.

Bengkel penambakan serta kerjasama yang dijalankan bersama pihak industri akan diteruskan bagi memastikan konteks ujian-ujian penilaian ini sentiasa relevan, diterima pakai dan memenuhi 'win-win concept' terhadap kesemua pemegang taruh yang terlibat. Bengkel EET akan terus dijalankan bagi mempersiapkan sediakan calon-calon pelajar sebelum menduduki ujian. Ujian penilaian EET kini juga berada di fasa pembangunan untuk digunapakai oleh pihak luar khususnya industri sebagai penilaian untuk tujuan kenaikan pangkat dan penilaian sendiri. Promosi terhadap EET juga akan menggunakan pakai laman-laman sesawang UiTM seperti Cairex, Career Attack, Counselling Unit bagi meningkatkan kesedaran berkenaan EET dalam kalangan pihak industri. Bagi menjamin kelestarian penggunaan EET di masa akan datang, dua orang doktor falsafah di dalam bidang EET akan dihasilkan.

SENARAI BUKTI :

1. [EET PhD.pdf](#)
2. [EET UiTM Platforms.pdf](#)
3. [EET Sustainability.pdf](#)
4. [CBLT - Relevant Topics.pdf](#)
5. [CBLT - Relevant Topics.pdf](#)
6. [CBLT - Topik Ujian Tahap Kesukaran Perlu Isu Semasa.pdf](#)

KRITERIA 7 : HASIL UTAMA

7.1 HASIL UTAMA 1

HASIL PELAKSANAAN EET

7.1.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

EET dilaksanakan oleh Akademi Pengajian Bahasa (APB) bagi menjayakan pelan perancangan strategik yang digariskan oleh Universiti Teknologi MARA (UiTM) bagi tempoh 5 tahun. Ia seiring dengan aspirasi yang ingin dicapai menerusi Dasar Perancangan dan Pelaksanaan Rancangan Malaysia Kesebelas UiTM bagi tahun 2016-2020 (RMKe-11, UiTM 2016-2020).

EET dilandaskan oleh objektif utamanya iaitu usaha untuk meningkatkan kemahiran dan kecekapan komunikasi pelajar dalam bahasa Inggeris. EET telah dikhususkan untuk pelajar semester akhir sebagai persediaan untuk menempuh alam pekerjaan setelah bergraduasi. Dua komponen utama yang ditekankan dalam EET ialah kemahiran menulis (writing) dan kemahiran bertutur (speaking).

Kualiti EET sentiasa dipantau dari semasa ke semasa dengan pelaksanaan penilaian pembelajaran EET termasuk pelaksanaan pemurnian soalan peperiksaan, menganalisis keputusan EET yang terdahulu dan yang terkini serta seliaan prestasi pelajar. Hal ini dilakukan untuk memastikan EET kekal relevan dan diterima pakai oleh pemegang taruh EET.

Pihak pengurusan kanan APB juga turut mengambil kira maklum balas daripada hasil perbincangan dalam bengkel EET699 yang diadakan oleh setiap cawangan. Ia bertujuan untuk melihat kembali segala perkara berbangkit dan melaksanakan penambahbaikan untuk meningkatkan kualiti program.

7.1.2 TAHAP(Level)

BUKTI : [7.1.2.pdf](#)

7.1.3 TREN (Trend)

BUKTI : [7.1.3.pdf](#)

7.1.4 PERBANDINGAN/TANDA ARAS (Comparison/Benchmark)

BUKTI : [7.1.4.pdf](#)

7.1.5 KEPENTINGAN (Importance)

BUKTI : [7.1.5.pdf](#)

KRITERIA 7 : HASIL UTAMA

7.2 HASIL UTAMA 2

HASIL PELAKSANAAN CBLT

7.2.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

Seperti EET, CBLT dilaksanakan oleh Akademi Pengajian Bahasa (APB) bagi menjayakan pelan perancangan strategik yang digariskan oleh Universiti Teknologi MARA (UiTM) bagi tempoh 5 tahun. CBLT diadakan bagi semua pelajar yang mengambil kursus Bahasa Inggeris pada peringkat diploma. Ia membolehkan para pelajar menduduki ujian mendengar (listening) bagi kursus ELC 120/121 dan ELC 150/151.

Ujian ini melibatkan pelajar diploma seluruh kampus UiTM kecuali pelajar yang mengikuti Program Pendidikan Jarak Jauh (ePJJ) dan pelajar-pelajar dari kampus bersekutu. Satu Prosedur Pengendalian Standard (SOP) yang teliti telah digariskan untuk memastikan perjalanan CBLT ini mematuhi kualiti dan piawaian yang disasarkan. Ia merangkumi perbincangan berkaitan pelaksanaan CBLT terhadap pelajar kurang upaya.

7.2.2 TAHAP(Level)

BUKTI : [7.2.2.pdf](#)

7.2.3 TREN (Trend)

BUKTI : [7.2.3.pdf](#)

7.2.4 PERBANDINGAN/TANDA ARAS (Comparison/Benchmark)

BUKTI : [7.2.4.pdf](#)

7.2.5 KEPENTINGAN (Importance)

BUKTI : [7.2.5.pdf](#)

KRITERIA 7 : HASIL UTAMA

7.3 HASIL UTAMA 3

HASIL KEWANGAN EET DAN CBLT

7.3.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

Kedua-dua EET dan CBLT telah membenarkan APB menjana pendapatan fakulti. Untuk CBLT, ujian ini bukan sahaja membolehkan fakulti menjana pendapatan - sebaliknya, pendekatan menjimatkan kos yang mesra pengguna dan tepat membolehkan ujian mendengar dijalankan dengan lebih berkesan dan cekap.

Contohnya, pelajar yang mencapai keputusan 80% dalam ujian EPT yang dijalankan berdasarkan sistem CBLT diberi pengecualian kursus ELC121 di semester 1, yang mana jika seorang pelajar perlu mengikuti kursus ELC121. Maka, implikasi kos pembelajaran adalah jauh lebih besar dari jumlah kadar yang dicadangkan oleh APB, dan ini telah dapat dielakkan dengan penggunaan EPT.

7.3.2 TAHAP(Level)

BUKTI : [7.3.2.pdf](#)

7.3.3 TREN (Trend)

BUKTI : [7.3.3.pdf](#)

7.3.4 PERBANDINGAN/TANDA ARAS (Comparison/Benchmark)

BUKTI : [7.3.4.pdf](#)

7.3.5 KEPENTINGAN (Importance)

BUKTI : [7.3.5.pdf](#)