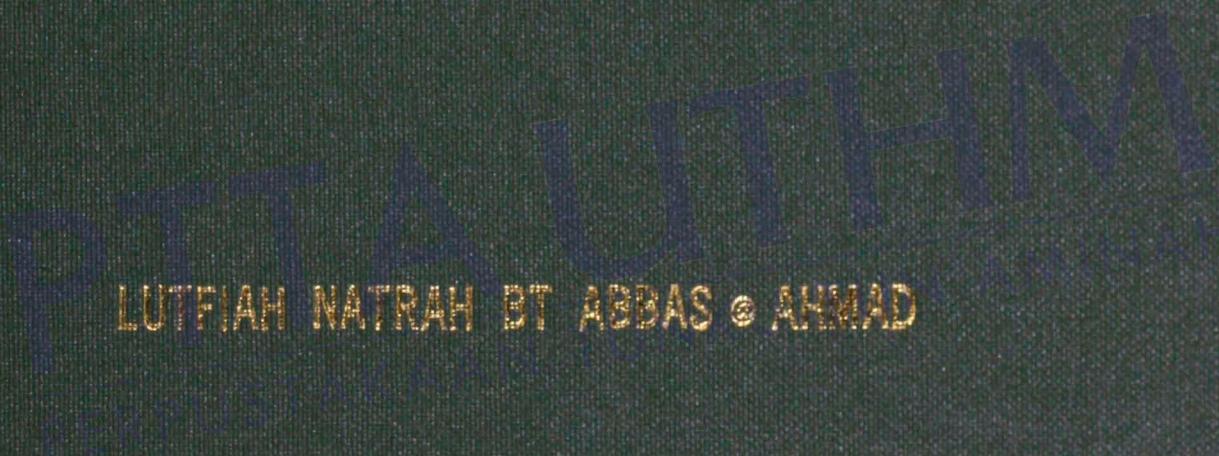


KERANGKA KERJA AWAL JAMINAN KUALITI LATIHAN
TEKNIKAL BERTERUSAN BAGI PUSAT LATIHAN DI
MALAYSIA



LUTFIAH NATRAH BT ABBAS e AHMAD

UNIVERSITI TUN HUSSEIN ONN MALAYSIA

PERPUSTAKAAN UTHM



30000002103282

PTTA UTHM
PERPUSTAKAAN TUNKU TUN AMINAH



UNIVERSITI TUN HUSSEIN ONN MALAYSIA

BORANG PENGESAHAN STATUS TESIS*

JUDUL KERANGKA KERJA AWAL JAMINAN KUALITI LATIHAN TEKNIKAL
BERTERUSAN BAGI PUSAT LATIHAN DI MALAYSIA

SESI PENGAJIAN: 2006/2007

Saya LUTFIAH NATRAH ABBAS@AHMAD (810829-01-5808)
(HURUF BESAR)

mengaku membenarkan tesis (Sarjana Muda/Sarjana/Doktor Falsafah)* ini disimpan di Perpustakaan Universiti Tun Hussein Onn Malaysia, dengan syarat-syarat kegunaan seperti berikut:

1. Tesis adalah hak milik Universiti Tun Hussein Onn Malaysia
2. Perpustakaan dibenarkan membuat salinan untuk tujuan pengajian sahaja.
3. Perpustakaan dibenarkan membuat salinan tesis ini sebagai bahan pertukaran antara institusi pengajian tinggi.
4. **Sila tandakan (✓)

SULIT

TERHAD

TIDAK TERHAD

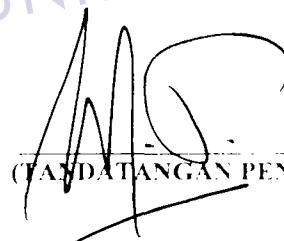
(Mengandungi maklumat yang berdarjah keselamatan atau kepentingan Malaysia seperti yang termaktub di dalam AKTA RAIHIS RASMI 1972)

(Mengandungi maklumat TERHAD yang telah ditentukan oleh organisasi/badan di mana penyelidikan dijalankan)


(TANDATANGAN PENULIS)

Alamat Tetap:

KG. PT. SERI DALAM,
83210 SENGGARANG, BATU PAHAT,
JOHOR


(TANDATANGAN PENYELIA)

PROF. MADYA DR. NORAINI KAPRAWI

Nama Penyelia

Tarikh: 23 April, 2007

Tarikh: 23 April, 2007

- CATATAN:
- * Potong yang tidak berkenaan.
 - ** Jika tesis ini SULIT atau TERHAD, sila lampirkan surat daripada pihak berkuasa organisasi berkenaan dengan menyatakan sekali tempoh tesis ini perlu dikelaskan sebagai atau TERHAD.
 - ◆ Tesis dimaksudkan sebagai tesis bagi Ijazah Doktor Falsafah dan Sarjana secara Penyelidikan, atau disertai bagi pengajian secara keju kursus dan penyelidikan, atau Laporan Projek Sarjana Muda (PSM).

PENGESAHAN PENYELIA

"Saya akui bahawa saya telah membaca karya ini dan pada pandangan saya karya ini adalah memadai dari segi skop dan kualiti untuk tujuan penganugerahan Ijazah Sarjana Pendidikan Teknik dan Vokasional".

Tandatangan :
Nama Penyelia : Prof. Madya Dr. Noraini Kaprawi
Tarikh : 23 April, 2007



PTTAU UTHM
PERPUSTAKAAN TUNKU TUN AMINAH

**KERANGKA KERJA AWAL JAMINAN KUALITI LATIHAN TEKNIKAL
BERTERUSAN BAGI PUSAT LATIHAN DI MALAYSIA**

LUTFIAH NATRAH BT ABBAS @ AHMAD
(HB 050028)

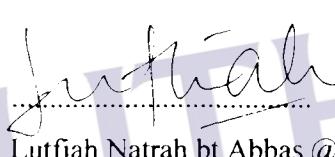
PTTAUTHM
Laporan projek ini dikemukakan
sebagai memenuhi sebahagian daripada syarat
penganugerahan Ijazah Sarjana Pendidikan Teknik dan Vokasional



Fakulti Pendidikan Teknikal
Universiti Tun Hussein Onn Malaysia

APRIL 2007

“Saya akui karya ini adalah hasil kerja saya sendiri kecuali nukilan dan ringkasan yang tiap-tiap satunya telah saya jelaskan sumbernya”.

Tandatangan : 
Nama Penulis : Lutfiah Natrah bt Abbas @ Ahmad
Tarikh : 23 April, 2007



PTTA UTM
PERPUSTAKAAN TUNKU TUN AMINAH

DEDIKASI

Sejuta penghargaan buat

*Mak (Pn. Fatimah Mansor) dan Abah (Tn. Hj. Abbas @ Ahmad Sadiman) tersayang,
Tiada ungkapan terindah yang dapat diungkapkan... selautan kasih yang di berikan tak
dapat di nilai walau setitik pun.. terima kasih yang tak terhingga di atas segala
pengorbanan dan sokongan selama ini...*

Buat ahli keluargaku,

*Abg zul & keluarga, Kak Zura & keluarga, Kak Zuli & Keluarga
Serta adik Syifak dan Razi,*

Kasih sayang kalian memberi semangat dalam setiap langkahku..

Buat semua Guru dan Pensyarahku,

Sekalung penghargaan di atas segala tunjuk ajar yang di berikan..

Buat 'Abang',

Terima kasih kerana memahami diri ini...

Buat rakan-rakan seperjuangan,

K Shima, Nani, K Sah, dan semua pelajar MBV- Seksyen 2...

Terima kasih di atas segala kenangan selama kita mengharungi liku kehidupan di

UTHM...

Semoga kita sentiasa mendapat restu dari NYA..



PENGHARGAAN

Setinggi penghargaan saya tujukan khas buat Penyelia Projek Sarjana ini iaitu Prof. Madya Dr. Noraini Kaprawi di atas tunjuk ajar, panduan dan bimbingan sepanjang penyelidikan ini. Tanpa bantuan yang di berikan, tidak mungkin kajian ini dapat di hasilkan.

Ucapan terima kasih juga saya tujukan buat semua staf Pusat Pendidikan Berterusan Universiti Tun Hussein Onn Malaysia, responden-responden dari pusat latihan ADTEC, JMTI, IKM, Petronas dan Naza Akademi di atas kerjasama yang telah di berikan.

Seterusnya, terima kasih di rakamkan khas buat Prof. Madya Dr. Wahid Razally dan En. Mohd. Noor Ihkasan dari Fakulti Pendidikan Teknikal, Pn. Siti Nur Diana Abas (Pembantu Penyelidik Asia Link Project) serta Pn. Aizan Halmie (Pentadbiran Fakulti Pendidikan Teknikal) di atas bantuan dalam mendapatkan maklumat sepanjang kajian ini di jalankan. Akhir sekali, ucapan terima kasih tidak terhingga buat semua pihak yang terlibat di dalam kajian ini samaada secara langsung atau tidak. Semoga penyelidikan ini dapat memberi sumbangan dan manfaat kepada semua.

Insya Allah. Sekian.

ABSTRAK

Jaminan kualiti dalam latihan merupakan salah satu pendekatan sistematik bagi memastikan latihan yang di sediakan oleh pusat latihan adalah berkualiti dari pelbagai aspek. Secara umumnya, kajian ini di jalankan bagi mengetahui apakah kriteria dan standard-standard yang di perlukan dalam penjaminan kualiti bagi kursus teknikal yang di jalankan oleh pusat-pusat latihan untuk pendidikan latihan berterusan. Kajian ini menggunakan teknik Delphi yang diubahsuai yang melibatkan pengumpulan data melalui soal selidik sebanyak 2 pusingan. Seramai 16 pakar yang terdiri daripada Pengarah, Timbalan Pengarah, Pengurus Latihan dan *Senior Instructor* dari Pusat Latihan Kementerian Sumber Manusia, Pusat Latihan MARA dan Pusat Latihan Swasta telah di pilih secara rawak sebagai responden bagi kajian ini. Data dikumpulkan dan dianalisis menggunakan perisian *Statistical Package for Social Science (SPSS version 11.0)* untuk mendapatkan data deskriptif yang di persembahkan dalam bentuk skor min dan peratus. Hasil dapatan menunjukkan terdapat 8 kriteria yang mempunyai kepentingan ‘sangat tinggi’ dengan skor min antara 3.3 hingga 3.9 dalam jaminan kualiti latihan teknikal berterusan, iaitu *Struktur Organisasi, Pengurusan dan Pentadbiran, Personel Instruksi, Infrastructure, Analisis Keperluan, Perancangan dan Pembangunan Program, Penilaian dan Sistem Penganugerahan*. Seterusnya, standard bagi kriteria tersebut juga telah di kenal pasti. Dari hasil kajian, pengkaji telah membangunkan satu kerangka kerja awalan bagi kriteria dan standard jaminan kualiti latihan teknikal berterusan yang di adaptasikan daripada Kriteria dan Standard Kod Amalan Jaminan Kualiti IPTA (2004), Criteria and Guidelines IACET (2005), Manual Akreditasi Majlis Kejuruteraan (2004), dan Model Awal Jaminan Kualiti KUiTTHO (Noraini, et.al, 2005). Pengkaji turut mengemukakan beberapa cadangan supaya rangka kerja ini dapat di mantapkan lagi melalui kajian Delphi yang lebih terancang, dan hasilnya dapat di guna bersama oleh semua pusat-pusat latihan dan pendidikan berterusan.

ABSTRACT

Quality Assurance is a systematic approach to ensure the training that provided by training provider achieved the standard in various aspects. Generally, this research was conducted to identify the criteria and standard that needed in quality assurance of technical courses that carried out by training technical centre. This research was conducted by using the modified Delphi method which involved 2 round of distribution of questionnaires. 6 experts who are Directors, Deputy Directors, Training Managers, and Senior Instructor from Ministry Human Resource Training Centre, Mara Training Centre and Private Training Centre were randomly selected as a sampling of this research. The data that gathered were analyzed using the *Statistical Package for Social Science Software (SPSS version 11.0)* to get the descriptive data which was presented using mean scores and varians. The finding indicates 8 critical criterias (score means between 3.3 to 3.9) that are *Organisational Structure, Management and Administration, Instructional Personel, Infrastructure, Needs Identification, Planning and Program Development, Evaluation, and Awarding System* which influenced the Quality Assurance of Technical Continuing Education. At the end of the report, researcher had developed a framework of Quality Assurance in Continuing Technical Training that have been adapt the *Standard Kod Amalan Jaminan Kualiti IPTA (2004), Criteria and Guidelines IACET (2005), Manual Akreditasi Majlis Kejuruteraan (2004), and Model Awal Jaminan Kualiti (Noraini, et.al, 2005)*. Least, several suggestions have been made to enhance this framework as using the well planned Delphi Technique for the continuous research.

ISI KANDUNGAN

BAB	PERKARA	MUKA SURAT
	PENGESAHAN TESIS	
	PENGESAHAN PENYELIA	
	TAJUK KAJIAN	ii
	DEDIKASI	iii
	PENGHARGAAN	iv
	ABSTRAK	v
	ABSTRACT	vi
	ISI KANDUNGAN	vii
	SENARAI RAJAH	xi
	SENARAI JADUAL	xii
	SENARAI SINGKATAN	xiii
	SENARAI LAMPIRAN	xiv
BAB I	PENDAHULUAN	
1.1	Pengenalan	1
1.2	Latar Belakang Masalah	2
1.3	Pernyataan Masalah	4
1.4	Persoalan Kajian	5
1.5	Objektif Kajian	6
1.6	Skop Kajian	6
1.7	Kepentingan Kajian	7
1.8	Batasan Kajian	7
1.9	Kerangka Teori	8
1.10	Definisi Istilah Dan Pengoperasian	10



PTTMAUTHM

PERPUSTAKAAN TUNKU TUN AMINAH

BAB II KAJIAN LITERATUR

2.1 Pengenalan	13
2.2 Latihan Teknikal	14
2.3 Latihan Teknikal Berterusan	16
2.4 Jaminan Kualiti Dalam Latihan Teknikal Berterusan	18
2.5 Kriteria dan Standard Jaminan Kualiti Latihan Teknikal Berterusan	19
2.5.1 Kriteria dan Standard Jaminan Kualiti di Eropah	20
2.5.2 Kriteria dan Standard Jaminan Kualiti di Malaysia	28
2.6 Kepentingan Kriteria dan Standard Jaminan Kualiti Latihan Teknikal Berterusan	32
2.7 Rumusan Bab	34

BAB III: METODOLOGI KAJIAN

3.1 Pengenalan	36
3.2 Reka Bentuk Kajian	36
3.3 Sampel Kajian	38
3.4 Instrumen Kajian	39
3.4.1 Proses Teknik Delphi	40
3.4.2 Soal selidik	41
3.4.3 Temubual	43
3.5 Responden	44
3.6 Rangka Kerja Operasi	45
3.7 Kajian Rintis	46
3.8 Penganalisaan Data	48
3.9 Rumusan Bab	48



BAB IV DAPATAN KAJIAN

4.1	Pengenalan	49
4.2	Latar Belakang Responden	50
4.3	Dapatan Kajian	52
	4.3.1 Kriteria Dalam Jaminan Kualiti Latihan Teknikal Berterusan	53
	4.3.2 Standard Dalam Jaminan Kualiti Latihan Teknikal Berterusan	55
4.4	Rumusan Bab	82

BAB V REKABENTUK DAN PENTAKSIRAN PRODUK

5.1	Pengenalan	83
5.2	Latar belakang penghasilan produk	84
	5.2.1 Fasa 1: Kajian Awal	85
	5.2.2 Fasa 2: Analisis Produk/Sistem	86
	5.2.3 Fasa 3: Rekabentuk Sistem/Produk	86
	5.2.4 Fasa 4: Pelaksanaan Sistem/Produk	87
	5.2.5 Fasa 5: Penyelenggaraan Sistem/Produk	87
5.3	Rumusan Bab	88

BAB VI PERBINCANGAN, RUMUSAN DAN CADANGAN

6.1	Pengenalan	89
6.2	Perbincangan	89
	6.2.1 Maklumat Diri Responden	90
	6.2.2 Kriteria Dalam Jaminan Kualiti Latihan Berterusan Teknikal	91
	6.2.3 Standard Dalam Jaminan Kualiti Latihan Teknikal Berterusan	96

6.2.4 Rangka kerja (<i>Framework</i>) Awalan Kriteria dan Standard	104
Jaminan Kualiti Latihan Berterusan Teknikal	
6.3 Cadangan	105
6.3.1 Cadangan kepada Pusat Latihan	105
6.3.2 Cadangan bagi Kementerian Pengajian Tinggi	106
6.3.3 Cadangan Untuk Kajian Seterusnya	106
6.4 Rumusan	107
 RUJUKAN	 112
 LAMPIRAN	 120



PTTA UTHM
PERPUSTAKAAN TUNKU TUN AMINAH

SENARAI RAJAH

NO. RAJAH	TAJUK	MUKA SURAT
Rajah 1.1 :	Kerangka Teori kajian Rangka Kerja Kriteria dan Standard Pusat Latihan Teknikal Berterusan	9
Rajah 2.1 :	Carta Alir Proses Pembinaan NOSS	30
Rajah 2.2 :	Model Awal Jaminan Kualiti PBT KUiTTHO	32
Rajah 2.3 :	Fungsi-fungsi Pengurusan	34
Rajah 3.1 :	Rekabentuk Kajian	37
Rajah 3.3 :	Rangka Kerja Operasi	45
Rajah 4.1:	Taburan Responden Mengikut Jantina	50
Rajah 5.1:	Kerangka Teori Penghasilan Produk	84



PTTA UTHM
 PERPUSTAKAAN TUNKU TUN AMINAH

SENARAI JADUAL

NO. JADUAL	TAJUK	MUKA SURAT
Jadual 2.1	Senarai Pusat Latihan	16
Jadual 2.2 :	Tahap Kemahiran NOSS	29
Jadual 3.1 :	Bilangan Sampel Kajian	39
Jadual 3.2 :	Skala <i>Likert</i>	43
Jadual 3.3 :	Nilai Alpha Cronbach	47
Jadual 3.4 :	Tafsiran Min	48
Jadual 4.1:	Taburan Responden Mengikut Umur	51
Jadual 4.2:	Taburan Taraf Pendidikan Dan Pengalaman Responden	51
Jadual 4.3:	Taburan Jenis Institusi Latihan Responden	51
Jadual 4.4:	Jawatan Responden	52
Jadual 4.4:	Tafsiran Min	52
Jadual 4.5:	Kriteria-Kriteria Penjaminan Kualiti Pendidikan Teknikal Berterusan (Pusingan Pertama)	54
Jadual 4.6:	Kriteria Yang Diperlukan Dalam Jaminan Kualiti Latihan Teknikal Berterusan (Pusingan Kedua)	55
Jadual 4.7 :	Tahap Keperluan Standard Dalam Jaminan Kualiti Pusat Latihan Teknikal Berterusan	57
Jadual 4.8:	Standard yang diperlukan bagi Kriteria Hasil Pengajaran Dan Pembelajaran	58
Jadual 4.9:	Standard Yang Di Perlukan Bagi Kriteria Rekabentuk Program	59
Jadual 4.10:	Standard Yang Diperlukan Dalam Kriteria Kemudahan Infrastruktur	60
Jadual 4.11:	Standard Yang Diperlukan Dalam Kriteria Struktur Organisasi	61
Jadual 4.12:	Standard Yang Diperlukan Dalam Kriteria Pengurusan	62

Jadual 4.13:	Standard Yang Diperlukan Dalam Kriteria Sistem Penganugerahan	63
Jadual 4.14:	Standard Yang Diperlukan Dalam Kriteria Penilaian	64
Jadual 4.15:	Standard Yang Diperlukan Dalam Kriteria Analisis Keperluan	65
Jadual 4.16:	Standard Yang Diperlukan Dalam Kriteria Kaedah Dan Cara Pengajaran	66
Jadual 4.17:	Standard Yang Diperlukan Dalam Penyelidikan Dan Perundingan	67
Jadual 4.18:	Standard Yang Diperlukan Dalam Struktur Organisasi (Pusingan Kedua)	68
Jadual 4.19:	Standard Yang Diperlukan Dalam Pengurusan Dan Pentadbiran (PusinganKedua)	69
Jadual 4.20:	Standard Yang Diperlukan Dalam Personel Instruksi (PusinganKedua)	71
Jadual 4.21:	Standard Yang Diperlukan Dalam Kemudahan Infrastruktur (PusinganKedua)	72
Jadual 4.22 :	Standard Yang Diperlukan Dalam Analisis Keperluan (PusinganKedua)	73
Jadual 4.23 :	Standard Yang Diperlukan Dalam Perancangan Dan Pembangunan Program (PusinganKedua)	74
Jadual 4.24:	Standard Yang Diperlukan Dalam Kriteria Penilaian (Pusingan Kedua)	76
Jadual 4.25:	Standard Yang Diperlukan Dalam Kriteria Sistem Penganugerahan	78
Jadual 4.26 :	Komen/Cadangan Responden Bagi Item Kriteria Jaminan Kualiti Pusat Latihan Teknikal Berterusan	79
Jadual 4.27 :	Komen/Cadangan Responden Bagi Item Standard Yang Diperlukan Dalam Jaminan Kualiti Pusat Latihan Teknikal Berterusan (Pusingan Pertama)	80
Jadual 4.28 :	Komen/Cadangan Responden Bagi Item Standard Yang Diperlukan Dalam Jaminan Kualiti Pusat Latihan Teknikal Berterusan (Pusingan Kedua)	81

SENARAI SINGKATAN

KPTM	- Kementerian Pendidikan Tinggi Malaysia
IACEE	- <i>International Association Continuing Engineering Education</i>
IACET	- <i>International Association Continuing Education Training</i>
NOSS	- <i>National Occupational Skill Standard</i>
MLVK	- Majlis Latihan Vokasional Kebangsaan
IPTA	- Institusi Pengajian Tinggi Awam
IPTS	- Institusi Pengajian Tinggi Swasta
TQM	- <i>Total Quality Management</i>
JPT	- Jabatan Pengajian Tinggi
UTHM	- Universiti Tun Hussein Onn Malaysia
KUiTTHO	- Kolej Universiti Teknologi Tun Hussein Onn
TVET	- <i>Technic Vocational Education Training</i>
CEEP	- <i>Continuing Engineering Education Programme</i>
FCLB	- <i>Federation Of Chiropractic Licensing Boards</i>
SKM	- Sijil Kemahiran Malaysia
SPSS	- <i>Statistical Package for Social Science</i>
PBT	- Pusat Berterusan Teknikal



SENARAI LAMPIRAN

NO. LAMPIRAN	TAJUK	MUKA SURAT
LAMPIRAN 1	Latar Belakang Responden	121
LAMPIRAN 2	Temubual Berstruktur	123
LAMPIRAN 3	Rangka Kerja Awalan Jaminan Kualiti Latihan Teknikal Berterusan	127
LAMPIRAN 4	Borang Penilaian	136
LAMPIRAN 5	Borang Soal Selidik	139
LAMPIRAN 6	Laporan Hasil Mesyuarat Pemantapan Standard (IPT Dan Pusat Latihan Industri)	156
LAMPIRAN 7	Data Analisis SPSS	169



PTTA UTHM
PERPUSTAKAAN TUNKU TUN AMINAH

BAB I

PENGENALAN

1.1 Pengenalan

Malaysia merupakan sebuah negara yang sedang membangun. Namun begitu, adalah menjadi matlamat negara untuk mencapai status sebagai sebuah negara maju menjelang tahun 2020. Kebanyakan negara-negara maju seperti Amerika Syarikat, Jepun, Jerman dan negara-negara di Eropah mrnumpukan usaha meningkatkan ekonomi negara mereka di sektor perkhidmatan terutamanya dalam bidang ICT, Kewangan, Pengangkutan dan Penyelidikan & Pembangunan (R&D).

Penyebaran dan penyerapan teknologi maklumat dan komunikasi dan *K-ekonomi* telah mewujudkan peluang baru. Ini mengakibatkan kemahiran tertentu tidak lagi diperlukan, dan berlakunya perubahan dalam skop tugas kerja (Fong Chan Onn, 2005). ‘*K-workers*’ adalah merujuk kepada tenaga mahir yang diperlukan dalam transformasi ekonomi kini.

Justeru itu, negara telah menetapkan dasar pembangunan sumber manusia dalam semua pelan pembangunan utama. Ini dapat di lihat melalui Pelan Rangka Rancangan Jangka Panjang (RRJP) dan Pelan Induk Perindustrian yang membentuk

garis panduan terhadap dasar, peruntukan, strategi dan program yang akan dilaksanakan. Contohnya, dalam Rancangan Malaysia Kesembilan, cabaran utama yang di tekankan ialah bagi membangunkan sumber manusia yang berkemahiran dan berpengetahuan sesuai dengan keperluan pasaran (Unit Perancang Ekonomi, 2006).

Latihan adalah merupakan salah satu strategi yang paling berkesan untuk pekerja meningkatkan kemahiran diri dalam bidang pekerjaan (Wei-Tao Lai, 2004). Blancard N dan James W (2004) di dalam kajian mereka mendapati bahawa kebanyakan pengurus telah menyatakan bahawa melalui latihan yang diberikan kepada pekerja telah memberikan pulangan yang baik terhadap pengeluaran organisasi. Sejajar dengan itu, pelbagai latihan telah disediakan bagi menjamin pekerja dapat menyesuaikan diri dengan teknologi baru. Di Malaysia, kerajaan telah menyusun semula dasar dan strategi dalam bidang pendidikan dan latihan.

1.2 Latar Belakang Masalah

Sehingga Jun 2004, perangkaan guna tenaga asing di Malaysia dianggarkan seramai 1.6 juta orang. Daripada bilangan ini, 35,353 orang adalah golongan *expatriate*, manakala 1.3 juta adalah pekerja asing kurang mahir, dan jumlah ini dijangka akan meningkat kepada 5 juta orang pada tahun 2010 (Ding, 2004).

Jumlah yang besar ini telah dipertikaikan di Parlimen oleh Badruddin Amiruldin (2005), yang menyatakan apakah sebab Malaysia masih memiliki begitu banyak sekali pekerja asing sedangkan taraf pengangguran di negara kita sedang meningkat. Sehingga kini, terdapat lebih dari 30,000 graduan menganggur (Ding, 2004). Sementara itu, berdasarkan Laporan Ekonomi, kadar pengangguran negara pada tahun 2003 ialah 3.56% manakala pada tahun 2004 ialah 3.5%.

Terdapat beberapa faktor yang menyumbang kepada fenomena ini, antaranya ialah kekurangan penawaran tenaga kerja mahir negara yang sesuai untuk diserapkan ke dalam bidang atau jawatan yang diperlukan walaupun dari segi bekalan tenaga kerja adalah melebihi permintaan industri (Abdul Rahman , 2005). Strategi mengambil tenaga kerja mahir asing dilaksanakan bagi memenuhi kekurangan tenaga kerja-kerja tempatan yang benar-benar berkemahiran dan berpengalaman (Mohd Yahya Nordin, 2003).

Di era globalisasi dan *k-econom* ini, majikan sering menggunakan cara-cara baru dalam menguruskan perniagaan mereka. Selain itu, mereka juga mengadaptasikan pendekatan global dan menumpukan perhatian mereka kepada pasaran yang khusus. Dalam hal ini, majikan amat memerlukan tenaga kerja yang mahir dan berpengetahuan (*k-worker*). Justeru, tenaga kerja negara ini haruslah diberikan latihan kemahiran yang sesuai dan selaras dengan perubahan teknologi yang menepati kehendak dan keperluan industri (Mustaza Hakim, 2005).

Di dalam Latihan Kerja, majikan menyediakan latihan untuk meningkatkan kemahiran pekerja-pekerja mereka dan seterusnya memaksimumkan output (Tamkin P, 1997). Ini bermakna sistem latihan berterusan adalah selari dengan perkembangan dunia perniagaan (Kwan, 1996). Di dalam dunia perniagaan, kualiti merupakan aspek yang harus dititikberatkan dalam setiap produk yang dihasilkan. Kualiti ditakrifkan sebagai keakuratan kepada sesuatu standard atau keperluan . Dalam aspek program latihan, kualiti program adalah merujuk kepada kepuasan yang di peroleh oleh klien dan pembekal dalam sesuatu program (Mohd. Yusoff Othman, 2000).

Salah satu cara bagi memastikan kualiti pengeluaran (samaada dari segi barang atau perkhidmatan) adalah melalui kaedah jaminan kualiti. Jaminan kualiti merupakan salah satu pendekatan yang sistematik untuk menentukan keperluan dan kehendak pasaran atau pengaplikasian kerja yang sepatutnya untuk memenuhi kehendak pasaran. Sesebuah organisasi boleh membina dan mengaplikasikan penjaminan kualiti mereka sendiri, tetapi kebanyakan organisasi mengadaptasikan

standard yang telah diiktiraf yang akan diluluskan oleh pihak luar (*external approval*) (Freeman, 1993).

1.3 Pernyataan Masalah

Dalam bidang pendidikan dan latihan, jaminan kualiti adalah kompleks. Ini kerana, jaminan kualiti yang diperlukan tidak hanya berfokuskan kepada kepuasan pelanggan, tetapi juga kepada pihak pengurusan (Victoria and Yvan, 2006). Jaminan kualiti seharusnya diaplikasikan di dalam pendidikan dan latihan berterusan kerana ia merupakan suatu bentuk industri perkhidmatan yang penting bagi sesebuah negara (Goestech & Davis, 1995). Hal ini juga turut di kemukakan dalam International Association Continuing Engineering Education (2003) yang menyatakan bahawa perlunya terdapat satu jaminan kualiti yang menjadi garis panduan bagi perlaksanaan pengurusan pendidikan berterusan kejuruteraan supaya pendidikan adalah berkualiti dan "kos efektif".

Di Malaysia, pengiktirafan standard minimum dan akreditasi program-program pendidikan sepenuh masa yang dikendalikan oleh kolej-kolej dan universiti-universiti swasta dibuat oleh Lembaga Akreditasi Negara (LAN). Bahagian Jaminan Kualiti Pendidikan Kementerian Pendidikan yang ditubuhkan pada Disember 2001 pula merupakan agensi nasional yang dipertanggungjawabkan untuk mengurus dan menyelia sistem jaminan kualiti bagi Institut Pendidikan Tinggi Awam (IPTA) (Bahagian Jaminan Kualiti, 2003).

Dalam bahagian latihan, Sistem Persijilan Kemahiran Malaysia telah diwujudkan bagi memastikan pentauliahan bidang kemahiran dapat di terima pakai di sektor awam dan swasta. Namun begitu, kelayakan berasaskan kemahiran masih belum mendapat kedudukan yang memuaskan selaras dengan hasrat negara untuk

meningkatkan pengiktirafan tenaga kerja mahir (Mohd Yahya Nordin, 2003). Ini mengakibatkan, tidak semua pusat latihan ataupun pusat pendidikan berterusan mengaplikasikan Persijilan Kemahiran Malaysia dalam asas latihan yang di sediakan.

Ini dapat dilihat melalui kajian yang telah dibuat oleh Farawaheeda (2004) dan Nurul Najwa (2004) yang mendapati bahawa Pusat Pendidikan Berterusan Universiti Tun Hussein Onn masih belum mempunyai satu standard yang khas bagi menjamin kualiti latihan dan pendidikan dalam bidang teknikal yang dianjurkan oleh pusat ini. Hal ini turut di kemukakan oleh pengarah pusat-pusat latihan dan pusat-pusat pendidikan berterusan di dalam mesyuarat pemantapan standard (2007) yang telah di anjurkan oleh pengkaji

Secara jelasnya menunjukkan bahawa masih tiada lagi standard yang khusus bagi menjamin kualiti pusat-pusat latihan teknikal berterusan. Justeru, pengkaji ingin mengkaji apakah kriteria dan standard yang diperlukan dalam penjaminan kualiti bagi pusat-pusat latihan dan seterusnya membangunkan Rangka Kerja (*Framework*) Awalan Jaminan Kualiti yang boleh digunakan untuk semua pusat latihan awam dan swasta yang berteraskan teknikal di Malaysia. Pengkaji akan memfokuskan kajian terhadap pusat-pusat latihan yang menjalankan program-program latihan kepada pekerja-pekerja industri pembinaan, automatif dan elektrik.



1.4 Persoalan Kajian

Kajian ini akan menjawab persoalan-persoalan berikut:

- (i) Bagaimakah kriteria yang diperlukan dalam jaminan kualiti latihan teknikal berterusan di pusat-pusat latihan di Malaysia?
- (ii) Bagaimakah standard yang diperlukan bagi kriteria jaminan kualiti latihan teknikal berterusan di Pusat Latihan di Malaysia?
- (iii) Bagaimakah rekabentuk Rangkakerja (*Framework*) Awalan Kriteria dan standard Jaminan Kualiti Latihan Teknikal Berterusan di Malaysia ?

1.5 Objektif Kajian

Kajian ini akan dibuat berdasarkan kepada objektif-objektif berikut :

- (i) Mengenalpasti kriteria dan tahap kepentingan setiap kriteria tersebut dalam jaminan kualiti latihan teknikal berterusan di Malaysia.
- (ii) Mengenalpasti standard bagi kriteria dan tahap kepentingannya bagi jaminan kualiti latihan dan pendidikan teknikal berterusan di pusat latihan di Malaysia.
- (iii) Membangunkan Rangkakerja (*Framework*) Awalan Kriteria Dan Standard Jaminan Kualiti Latihan Dan Pendidikan Teknikal Berterusan di Malaysia.

1.6 Skop Kajian

Kajian ini akan tertumpu kepada skop-skop berikut:

- (i) Indikator-indikator yang digunakan dalam kajian ini ialah standard dan kriteria yang diadaptasi dan diubahsuai daripada Model Awal Jaminan Kualiti KUiTTHO (Noraini *et.al.*, 2004), Standard dan Kriteria IACET(2006), dan Kod Amalan Jaminan Kualiti IPTA (2004).
- (ii) Kajian adalah untuk mendapat kerangka kerja (*framework*) Kriteria dan Standard bagi Jaminan Kualiti Pusat Latihan Dan Pendidikan Teknikal Berterusan.

1.7 Kepentingan Kajian

Pengkaji berharap hasil kajian dapat digunakan dan menjadi panduan dalam pembangunan kod amalan Jaminan Kualiti Latihan Dan Pendidikan Teknikal Berterusan yang dapat digunakan oleh semua pusat latihan di Malaysia.

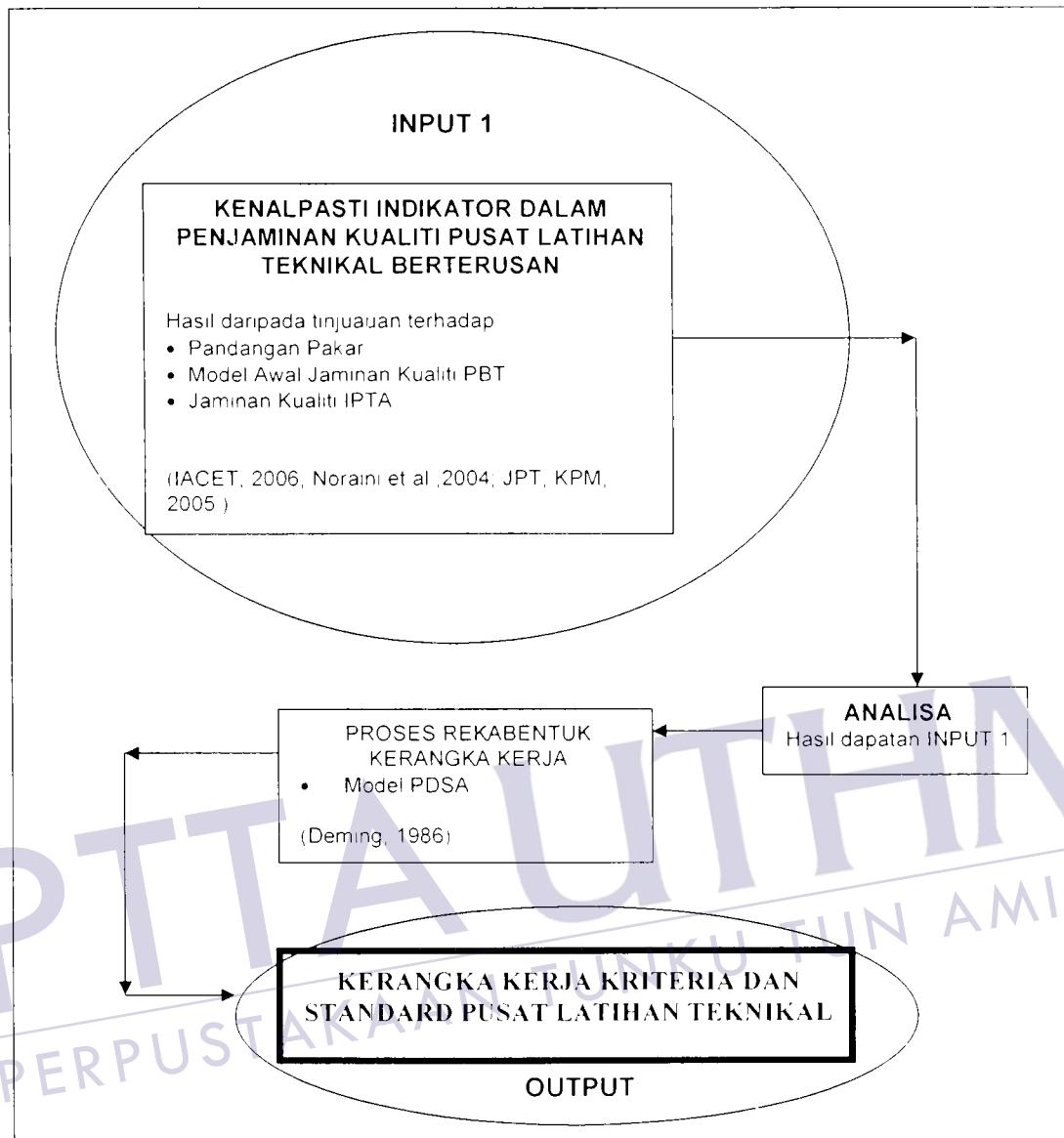
1.8 Batasan Kajian

Antara batasan-batasan kajian ini ialah:

- (i) Kajian akan dibuat hanya di Pusat-pusat Latihan yang menjalankan program-program latihan teknikal berterusan dalam bidang Pembinaan, Automatif, dan Elektrik.
- (ii) Lokasi kajian hanya pusat-pusat latihan Swasta yang memberi latihan berterusan kepada pekerja, Institut Latihan Kemahiran Tinggi MARA dan Institut Latihan Jabatan Tenaga Manusia.
- (iii) Pakar-pakar yang menjadi responden adalah personel yang mempunyai jawatan tertinggi di pusat-pusat latihan, dan staf-staf yang mempunyai pengalaman melebihi 5 tahun dalam mengendalikan dan melaksanakan program latihan teknikal berterusan.
- (iv) Ketepatan hasil kajian bergantung kepada kejujuran jawapan yang diberikan oleh responden.

1.9 Kerangka Teori

Teori kajian ini adalah berdasarkan adaptasi kerangka DMAIC. Nyerere (1973) dalam John Man (2002). Dalam kerangka ini, kajian akan dilakukan secara berperingkat, iaitu peringkat mengenalpasti kriteria dan standard yang diperlukan dalam jaminan kualiti berdasarkan pandangan pakar. Jaminan Kualiti Kementerian Pendidikan Tinggi Malaysia mengikut teori pengurusan TQM (Deming, 1968), menganalisa dapatan tersebut dan seterusnya menghasilkan **Rangka Kerja (framework) Awalan Kriteria dan Standard Pusat Latihan Teknikal**. Rajah teori kajian ditunjukkan dalam rajah 1.1.



Rajah 1.1 : Kerangka Teori kajian Rangka Kerja Kriteria dan Standard Pusat Latihan Teknikal Berterusan

(Adaptasi daripada DMAIC , Nyerere (1973), Campbell, Stonehouse & Houston (2002).

1.10 Definisi Istilah Dan Pengoperasian

1.10.1 K-Workers

K-Workers merupakan tenaga kerja berpengetahuan yang mempunyai kapasiti dan keupayaan mengoptimumkan penggunaan teknologi baru serta menggabungkannya secara berkesan dengan kreativiti dan inovasi bagi menghasilkan produk dan perkhidmatan yang mempunyai nilai tambah yang tinggi. (Drucker, 1986)

1.10.2 Pusat Latihan Teknikal Berterusan

Dalam konteks kajian ini, Pusat Latihan Teknikal Berterusan adalah pusat-pusat latihan awam dan swasta yang menjalankan program-program latihan untuk pembangunan dan peningkatan kemahiran pekerja-pekerja, dan pelajar-pelajar dewasa (selepas tamat tempoh persekolahan wajib di Malaysia).

1.10.2 Kriteria

Di dalam Kod Amalan Jaminan Kualiti (Bahagian Jaminan Kualiti, 2004), kriteria diuraikan sebagai amalan baik yang diterima secara persetujuan bersama berkenaan keperluan am sesuatu program tertentu. Dalam kajian ini, kriteria yang terlibat ialah kriteria bagi program latihan teknikal yang dijalankan kepada golongan pekerja-pekerja dewasa.

1.10.3 Standard:

Standard ialah keperluan terperinci dan spesifik yang boleh diukur tentang setiap kriteria (Bahagian Jaminan Kualiti, 2004). Standard dalam kajian ini ialah keperluan spesifik terhadap kriteria yang ditentukan dalam penjaminan kualiti pusat-pusat latihan.

1.10.4 Kualiti

Kualiti di definisikan sebagai kemampuan organisasi untuk memenuhi dan memuaskan kehendak pelanggan (Baharom Mohamad, 2006). Dalam kajian ini, kualiti latihan adalah merujuk kepada kepuasan yang diperolehi oleh klien iaitu pelajar-pelajar atau agensi-agensi swasta dan awam serta pihak pembekal iaitu institusi-institusi latihan dalam program-program pendidikan berterusan teknikal.

1.10.5 Program

Di dalam Kod Amalan Jaminan Kualiti (Bahagian Jaminan Kualiti, 2004), Program Digeraskan Sebagai Satu Aturan Kursus Yang Distrukturkan atau direkabentuk dalam tempoh tertentu untuk mencapai hasil pembelajaran yang jelas dan menjurus kepada penganugerahan sesuatu kelayakan. Dalam kajian ini, program merujuk kepada program-program latihan yang dikhaskan kepada golongan pekerja yang terlibat dalam industri pembinaan, elektrik, dan automatik.

1.10.6 Kursus

Unit asas program yang mempunyai objektif khusus, kandungan dan kaedah pengajaran-pembelajaran serta kaedah penilaian yang menyokong pencapaian objektif (Bahagian Jaminan Kualiti, 2004).

1.10.7 Pakar-pakar

Pakar di definisikan sebagai individu yang mempunyai kemahiran dan pengetahuan yang tinggi terhadap sesuatu perkara. Mempunyai kemahiran untuk mendemonstrasikan kemahiran, atau pengetahuan tersebut dalam pengalaman atau latihan (The American Heritage College Dictionary , 2002 dalam My Kerezi , 2003).

Dalam konteks kajian ini, pakar-pakar adalah merujuk kepada orang yang terlibat secara langsung dengan pelaksanaan dan pengurusan program latihan berterusan teknikal seperti Pengarah, Penolong Pengarah, Pengurus-pengurus Latihan, dan Pengajar yang mempunyai jawatan sebagai Ketua Kursus atau *Senior Trainer* yang mempunyai pengalaman sekurang-kurangnya 6 tahun dalam bidang latihan teknikal berterusan.

1.10.8 Staf-staf

Di dalam Kamus Dewan Edisi Ketiga (1994), staf diertikan sebagai : kumpulan pekerja yang bekerjasama (di bawah ketua yang sama), kakitangan dalam satu kumpulan kerja. Dalam kajian ini, staf merujuk kepada kakitangan yang terlibat dalam bahagian pengurusan iaitu ahli-ahli dalam Organisasi Pentadbiran Latihan yang mempunyai pengalaman dalam menguruskan kursus-kursus latihan berterusan.



BAB II

KAJIAN LITERATUR

2.1 Pengenalan

Teknologi merupakan salah satu perkara penting yang berkait rapat dengan kehidupan manusia. Kepesatan teknologi telah memberi impak yang begitu besar dalam dunia pekerjaan manusia. Memetik ucapan CEO *Malaysian-German Chamber of Commerce and Industry*, berkata bahawa majikan bukan hanya memerlukan pembaharuan dalam logistik, tetapi juga tenaga kerja yang berkebolehan untuk menghadapi persaingan antarabangsa, menjaga reputasi syarikat dan mampu menghadapi cabaran globalisasi (Rainer Herret , 2006).

Situasi ini menunjukkan bahawa para majikan memerlukan pekerja-pekerja yang lebih kompeten , terlatih dan mampu mengurus tenaga kerjanya pada tahap yang paling efektif. Kompetensi menjadi sangat penting berdasarkan kepada tekanan berterusan daripada saingan ekonomi global dan perubahan pantas dalam teknologi yang menjadi sebahagian daripada pembangunan organisasi.

Latihan merupakan bidang yang bertanggungjawab menyediakan pekerja-pekerja mahir dalam bidang industri (Sahney et.al , 2003). Melalui latihan, para pekerja dapat mempersiapkan diri mereka dengan pengetahuan-pengetahuan baru untuk bersaing dalam pasaran dan perubahan-perubahan sosial atau teknologi lain. Sejajar dengan itu, Malaysia telah mengambil tindakan proaktif dengan mengubal dasar di mana pengajian sepanjang hayat menjadi teras utama dalam perancangan pembangunan negara (Shafie, 2005). Melalui konsep ini, semua individu mempunyai peluang untuk meningkatkan kemahiran dan pengetahuan seperti yang perlukan.

2.2 Latihan Teknikal

Blancard dan James (2004) mendefinisikan latihan sebagai proses yang bersistematik yang menyediakan peluang untuk meningkatkan pengetahuan, kemahiran dan keupayaan kepada golongan pekerja dewasa. Umumnya, latihan melibatkan 4 proses utama (Wilson dan Hayes , 2000) iaitu :

- (a) Mengenalpasti peluang-peluang peningkatan perlaksanaan dan analisis apakah faktor-faktor kewujudan peluang
- (b) Mengenalpasti alternatif kepada penyelesaian masalah terhadap peluang-peluang dan membuat keputusan yang terbaik bagi masalah tersebut.
- (c) Merekabentuk dan melaksanakan penyelesaian yang telah dibuat.
- (d) Menilai keputusan yang telah dibuat.

Latihan teknikal pula lebih merujuk kepada latihan khas yang tertumpu kepada bidang Teknik dan Vokasional. Secara umumnya, pelbagai istilah telah digunakan

dalam bidang ini antaranya ialah Latihan Perintis, Pendidikan Vokasional, Latihan Teknikal, Pendidikan Teknik-Vokasional, Pendidikan Pekerjaan, Latihan Vokasional Teknikal, Pendidikan Kerjaya Teknikal, dan Pendidikan Tempat Kerja. Penggunaan istilah-istilah ini adalah bergantung kepada sesuatu negara atau kawasan.

Di Eropah seperti Amerika dan England, latihan teknikal menggunakan satu istilah iaitu *Technic Vocational Education Training* (TVET). Di negara-negara tersebut, istilah latihan dan pendidikan tidak dipisahkan. Namun begitu, negara-negara Asia seperti Malaysia khususnya, istilah Pendidikan dan Latihan sering di bezakan. Pendidikan Teknik dan Vokasional di gunapakai bagi institusi-institusi yang menjalankan pengajaran formal bermula daripada sekolah menengah sehingga ke institusi-institusi pendidikan awam, sementara bagi istilah Latihan pula, lebih merujuk kepada program-program teknik dan vokasional yang berdasarkan sijil-sijil kemahiran dan pendidikan bagi orang dewasa yang telah tamat menjalani proses pembelajaran formal (Yahya Fimat, 2005).

Di Malaysia, latihan teknikal di jalankan melalui sektor swasta dan sektor awam. Di sektor awam, kebanyakkan latihan adalah di bawah kawalan Kementerian Sumber Manusia, Kementerian Pendidikan, Kementerian Pengajian Tinggi, Majlis Amanah Rakyat (MARA), dan Kementerian Belia dan Sukan. Di sektor swasta pula, latihan di jalankan oleh pelbagai syarikat di pelbagai tahap kelayakan. Kebanyakkan latihan kemahiran yang disediakan adalah lebih khusus untuk industri tertentu (Zulkifli Osman dan Rahmah Ismail, 1997). Antaranya termasuk Pusat Latihan Petronas, Pusat Latihan Shell, Pusat Latihan PLUS, Naza Akademi dan sebagainya. Pusat-pusat latihan ini menjalankan pelbagai program latihan untuk pembangunan pekerja sama ada dari segi untuk membangunkan kerjaya, meningkatkan kemahiran atau memberikan pengetahuan asas kursus-kursus yang berdasarkan teknikal dan kejuruteraan. Antara pusat-pusat latihan kemahiran yang terdapat di Malaysia adalah yang ditunjukkan dalam Jadual 3.1.

Jadual 2.1: Senarai Pusat Latihan

Bil	Kategori Pusat Latihan	Bilangan pusat yang diiktiraf
1	Kementerian Sumber Manusia	26
2	Kementerian Belia Dan Sukan	15
3	Kementerian Pembangunan Usahawan	165
4	Kementerian Pendidikan	66
5	Pusat Latihan Sektor Swasta	741
6	Pusat Latihan Persendirian (Majikan)	15
7	Pusat Latihan Milik Pertubuhan	2

(Sumber : Thomas, 2006)



PTTA UTHM
PERPUSTAKAAN TUNKU TUN AMINAH

Menurut Holmes (2002), latihan berterusan dijalankan dalam pelbagai kategori iaitu secara formal, tidak formal atau berbentuk latihan dalam kerja. Ianya diperlukan dalam konteks pembangunan diri, peningkatan kemahiran, atau memberi kemahiran dan pengetahuan baru kepada seseorang individu. Terdapat 4 kategori latihan berterusan (Hassan Jantan (2004); Holmes A , 2002) iaitu :

(i) Pembangunan Diri

Pembangunan diri adalah salah satu cara individu meningkatkan kemahiran *inter-personal* dan kemahiran *intra-personal*

- (ii) Pembangunan yang terancang
Pembelajaran melalui kos-kos yang formal seperti ijazah, sarjana, diploma dan sijil. Ia juga merangkumi Latihan Praktikal.
- (iii) Pembangunan yang tidak terancang
Pembelajaran secara tidak terancang yang bediperolehi samaada dalam waktu bekerja atau tidak bekerja.
- (iv) Pembangunan melalui pengalaman
Pembelajaran melalui amali. Ianya merupakan salah satu pembelajaran yang tidak formal dimana pembelajaran diperolehi daripada pemerhatian yang dibuat kepada individu lain.

Association Of Career Technical Education (www.acteonline.org/)

menyatakan bahawa antara objektif latihan teknikal berterusan adalah untuk memberi peluang kedua kepada pekerja untuk memperbaharui, mengemaskini, memberi latihan semula serta mempertingkatkan pengetahuan serta kemahiran mereka dalam lingkungan profesi masing-masing. Sebagai contohnya, Continuing Engineering Education Programme (CEEP, 1999) telah menyediakan program-program latihan berterusan kejuruteraan yang membekalkan latihan kepada graduan dalam bidang kejuruteraan, jurutera serta para pengurus dalam pelbagai industri. Melalui program ini, setiap individu boleh memperbaiki kelemahan diri dalam bidang profesi kejuruteraan masing-masing.

Kesimpulannya, latihan teknikal berterusan tidak mempunyai banyak perbezaan dengan latihan teknikal yang telah di terangkan dalam sub topik 2.2. Ia boleh diklasifikasikan sebagai pendidikan yang berbentuk teknikal yang di berikan samaada secara formal atau tidak formal bagi golongan dewasa yang sudah melebihi tahap persekolahan wajib dan pernah atau sedang bekerja.

Objektif latihan ini ialah untuk meningkatkan pembangunan diri, atau sebagai langkah untuk peningkatan profesionalisme kerjaya. Di Malaysia, sistem pendidikan wajib adalah sehingga peringkat SPM (Sijil Pelajaran Malaysia). Namun begitu, dalam kajian ini, pengkaji akan hanya memfokuskan kajian terhadap pusat latihan teknikal yang menawarkan program-program peringkat sijil kepada golongan pelajar dewasa.

2.4 Jaminan Kualiti Dalam Latihan Teknikal Berterusan

Kualiti mempunyai definisi yang begitu kompleks. Kualiti ditakrifkan sebagai keakuruan kepada sesetua standard atau keperluan (Crosby, 1984). Kualiti program adalah sebagai kepuasan yang diperoleh oleh klien dan pembekal dalam sesuatu program (Mohd Yusoff Hj. Othman, 2006).

Dalam konteks latihan, sesuatu program itu akan dianggap berkualiti apabila peserta menerima pengetahuan, sikap dan kemahiran yang dikehendaki, yang mana ia disampaikan dengan kaedah yang tepat, medium yang sesuai dan penyampai yang berpengalaman atau berkebolehan pada masa yang sesuai dan seterusnya mencapai objektif latihan dan organisasi.

Kualiti dan Penjaminan Kualiti di dalam skop Latihan Teknikal Berterusan mempunyai 2 konsep yang sangat berbeza, tetapi kedua-duanya mempunyai kaitan yang sangat rapat. Kualiti lebih tertumpu kepada menjawab pertanyaan "apa" iaitu apa standard yang diperlukan dalam latihan, objektif yang perlu dicapai dan tahap pencapaian yang perlu dicapai dalam latihan yang terlibat. (ETE, 1998)

Jaminan Kualiti pula merujuk kepada menjawab pertanyaan “Bagaimana” iaitu kaedah-kaedah bagaimana yang harus diaplikasikan dalam kurikulum, penilaian dan persijilan bagi mencapai objektif dan standard latihan tersebut. (ETF, 1998). Sekumpulan penyelidik daripada Deployment Bank of Japan (DBJ) dan Japan Economic Research (JERI) menjelaskan bahawa, jaminan kualiti tidak hanya menunjukkan kecemerlangan sesuatu perkhidmatan atau barang, tetapi juga menerangkan tentang setiap aspek terperinci tentang barang tersebut.

Ini kerana menurut Freeman (1994), jaminan kualiti merupakan pendekatan yang sistematis untuk mengenalpasti keperluan pasaran dan kaedah-kaedah yang diperlukan untuk memenuhi kehendak pasaran. Dalam latihan berterusan kejuruteraan, Jaminan Kualiti merujuk kepada prosedur-prosedur tertentu yang membolehkan kurikulum, penilaian dan persijilan pencapaian adalah memenuhi objektif dalam standard latihan (Colardyn, 1998). Secara amnya, jaminan kualiti boleh diertikan sebagai dokumentasi yang mengandungi kriteria dan standard yang menjadi indikator atau penentu kepada tahap kualiti sesuatu barang atau perkhidmatan.

2.5

Kriteria dan Standard Jaminan Kualiti Latihan Teknikal Berterusan

Dalam bab ini, pengkaji telah mengkaji standard dan kriteria yang telah digunakan oleh badan-badan profesional luar negara, garis panduan yang digunakan di Malaysia dan juga dapatan daripada kajian terdahulu berkenaan dengan pembinaan standard dan kriteria untuk memastikan kualiti latihan berterusan di bidang-bidang yang berkaitan.

2.5.1 Kriteria dan Standard Jaminan Kualiti di Eropah

(i) Program Berterusan Kiropraktik

Bagi menjaga kualiti program Kiropratik, Federation Of Chiropractic Licensing Boards (FCLB) dan Council on Chiropractic Education (CCE) telah membina kriteria bagi Pendidikan Berterusan untuk program Kiropratik yang dijalankan dibawah badan ini. Kriteria-kriteria ini mestilah dipatuhi oleh pihak-pihak organisasi atau institusi latihan yang ingin menjalankan program-program berterusan bagi program Kiropratik. Antara kriteria-kriteria yang telah ditetapkan oleh badan ini ialah:

(a) Misi dan Matlamat

Kriteria 1: Misi dan Matlamat

- Misi dan matlamat program mestilah disediakan dalam bentuk bertulis.
- Misi dan matlamat program yang akan dijalankan mestilah selaras dengan keperluan penjagaan kesihatan masyarakat umum.
- Misi program mestilah konsisten dengan matlamat organisasi atau institusi latihan.
- Individu atau pihak yang bertanggungjawab dalam menguruskan program mestilah terlibat secara langsung dalam pembinaan keseluruhan misi dan matlamat program.
- Matlamat program mestilah relevan dengan keperluan pendidikan berterusan dan kehendak pelanggan.
- Misi dan matlamat program hendaklah dinilai dan dipinda dari masa kesemasa mengikut kesesuaian.

(b) Pentadbiran dan Organisasi

Kriteria 2: Bidang Kuasa Pentadbiran

- Tanggungjawab setiap staf yang terlibat dalam pentadbiran mestalah diterangkan dengan jelas.
- Pihak pentadbiran mestalah bertanggungjawab sepenuhnya untuk menyediakan rekod-rekod yang tepat berkenaan dengan kedatangan peserta dan maklumat berkenaan dengan perjalanan penuh aktiviti dalam program termasuk penilaian program, kaedah, objektif, course outline, dan prosedur penilaian.
- Pihak pentadbiran yang terlibat mestalah mempunyai kelayakan untuk menjalankan tanggungjawab dengan efektif.

Kriteria 3: Pihak Sokongan

- Program Pendidikan Berterusan yang dijalankan mestalah mempunyai pihak sokongan yang mencukupi untuk menyediakan perancangan yang efektif dan pelaksanaan program yang konsisten dengan misi dan matlamat organisasi.

Kriteria 4: Program Kerjasama

- Pihak pentadbiran adalah bertanggungjawab sepenuhnya terhadap pembinaan, pembahagian dan/atau pembentangan program yang akan dibuat.
- Jika program merupakan program kerjasama antara 2 atau lebih pihak, setiap pihak mempunyai tanggungjawab yang sama untuk memastikan program mengikut standard yang telah ditetapkan.

Kriteria 5: Publisiti Program

- Promosi, pengiklanan dan publisiti mestalah lengkap, tepat, dan tidak mengelirukan.

Kriteria 6 : Penyimpanan Rekod

- Rekod tentang peserta, dan program hendaklah disimpan sekurangnya dalam tempoh 5 tahun.

Kriteria 7 : Bukti Kedatangan- Penyertaan

- Pihak pentadbiran haruslah menyediakan bukti kedatangan atau penglibatan peserta dalam program berterusan Kiropratik.

Kriteria 8 : Pengesahan Tamat

- Pengesahan mestilah menyediakan dokumentasi yang rasmi berkenaan dengan tamat program yang dianjurkan, masa tamat program, dan trend peserta.

Kriteria 10: Prosedur Rungutan/Aduan.

- Pihak pentadbiran mestilah menyediakan polisi dan prosedur untuk peserta membuat rungutan berkenaan aduan atau pembayaran balik bayaran.

Kriteria 11: Pematuhan Undang-undang

- Pihak pentadbiran mestilah memastikan para peserta mematuhi undang-undang dan peraturan dalam program pendidikan.

Belanjawan dan Sumber

Kriteria 12 : Tanggungjawab Fiscal

- Sumber Fiscal mestilah mencukupi untuk mencapai matlamat dan objektif aktiviti-aktiviti yang telah dirancangkan.

(c) Fakulti dan Staf

Kriteria 13: Fakulti dan staf

- Pihak pengajur mestilah memastikan supaya instruktur program adalah berkelayakan dari segi pendidikan dan pengalaman untuk mengajar subjek-subjek yang berkenaan.
- Bilangan instruktur mestilah mencukupi dengan aktiviti yang dirancangkan supaya pendidikan yang efektif dapat dicapai.

(d) Pembangunan Program Pendidikan

Kriteria 14 : Objektif

- Program Pendidikan Berterusan mestilah melibatkan perancangan yang melibatkan objektif pembelajaran yang spesifik yang boleh dinilai bagi penilaian keberkesanannya program yang akan dilaksanakan.
- Pihak yang menyediakan program mestilah sentiasa melihat kehendak dalam pendidikan termasuk pandangan peserta untuk menentukan kehendak dan keperluan yang diperlukan dalam pendidikan berterusan mereka sendiri.

Kriteria 18 : Bahan Pembelajaran

- Silibus atau outline program mestilah dibina dan mestilah boleh digunakan oleh setiap peserta dalam setiap program yang dianjurkan.
- Bahan-bahan hendaklah direka supaya dapat meningkatkan kefahaman peserta tentang topik yang diajar.

Kriteria 19 : Pengakuan

- Semua pendidikan berterusan yang dianjurkan mestilah boleh disertai oleh semua kiraprakator yang berlesen kecuali pengecualian yang dibenarkan.

Kriteria 20 : Faedah Promosi

- Pihak yang terlibat mestilah menyediakan polisi bertulis yang jelas tentangkewangan yang diperolehi untuk program yang dianjurkan, dan pengakuan sekiranya sumber kewangan diperolehi daripada pihak luar.

Kriteria 21: Perlindungan Pesakit

- Jika terdapat program rawatan pesakit, fasiliti untuk rawatan kecemasan mestilah menceukupi dan berfungsi dengan baik.
- Pihak pengajur mestilah memastikan bahawa instruktur yang terlibat adalah berlesen, mempunyai kemahiran asas, pengetahuan, perlindungan insurans dan kepakaran dalam bidang yang diajar.

(e) Kaedah Penyampaian

Kriteria 22: Kaedah Pembelajaran

- Kaedah penyampaian pembelajaran mestilah memenuhi keperluan peserta.
- Pihak pengajur mestilah menerangkan kaedah pembelajaran yang digunakan secara bertulis dengan jelas.

Kriteria 23: Penglibatan Peserta dalam Pembelajaran

- Kaedah penyampaian haruslah menggalakkan penglibatan aktif para peserta.

Kriteria 24: Pembelajaran Jarak Jauh

- Pendidikan Berterusan yang dibuat secara jarak jauh mestilah memenuhi kualitatif kriteria yang telah ditetapkan.

RUJUKAN

Abdul Rahman Abu Bakar (2005), Laporan Parlimen Kesebelas pada 29 Mac 2005,

<http://www.malaysia-today.net/parlimen/2005/04/mengapakah-malaysia-memiliki-pekerja.htm>

Alreck,P.L dan Settle, R.B (1995). “ The Survey Research Handbook For Conducting A Survey, Chicago. “IRWIN Professional Publishing

Armstrong, L. (2000). “Distance Learning: An Academic leader’s perspective on a disruptive Product Change” Pp. 20-27

Badruddin Amirul din (2005). Laporan Parlimen Kesebelas pada 29 Mac 2005,
<http://www.malaysia-today.net/parlimen/2005/04/mengapakah-malaysia-memiliki-pekerja.htm>

Bahagian Jaminan Kualiti (2003). “Panduan Kriteria Dan Standard bagi Program Bidang Pendidikan.” Jabatan Pendidikan Tinggi, Kementerian Pendidikan Malaysia.

Baharom Mohamad (2006). ”Modul Pembelajaran MBE 2233.” Universiti Tun Hussein Onn Malaysia. Tidak diterbitkan.

Blanchard, P.Nick and James W. Thacker (2004). “ Effective training : Systems, Strategies And Practices.” 2nd edition. Prentice Hall, New Jersey

CEEP:Continuing Engineering Education Programme (CEEP Calendar)

<http://hbt.edu/impact1/ceep.htm>

Christopher K Knapper dan Arthur J Cropley (2000) . “Lifelong Learning in Higher Education (Third Edition).” Stylus Publishing Inc.

Crosby, P. (1984). “Quality Without Tears” McGraw-Hill, New York.

Chua Yan Piaw (2005). “Asas Statistik Penyelidikan (Buku 1) ”. Mc Graw Hill :Kuala Lumpur

Ding Choo Ming (2004). “Siswazah: Dari IPTA ke Barisan Penganggur?”. Dewan Masyarakat, 48-50

Drucker, P.F (1986). ”Innovation And Entrepreneurship.” New York: Harper Collins

Duve, A and Tsvere, M (2002) “HIV/AIDS and Life Skills Manual for lecturers and Trainee students.”. MHTE/UNESCO, Harare

ETF (1998). “European Forum of Technical and Vocational Education- Quality Assurance in Lifelong Learning .” <http://www.efvet.org/>

Farawaheeda (2004). “Satu Model Awal Bagi Jaminan Kualiti Bagi Pusat Pendidikan Berterusan Di Kolej Universiti Teknologi Tun Hussein Onn.. Universiti Tun Hussein Onn Malaysia”. Tesis Sarjana :Kolej Universiti Teknologi Tun Hussein Onn

Fong Chan Onn (2005). “Ucapan Perasmian Majlis Dialog Bersama CEO Syarikat Bagi Perlaksanaan Sistem Latihan Dual Nasional.” Kuala Lumpur

Freeman,R. (1993). “Quality Assurance in Training and Education .”1st Ed. London. Kogan Page

Goble (1995). "Total Quality Management –Applied for it." New Jersey: Prentice Hall

Goestech, D.L & Davis, S.(1995). "Implementing Total Quality." New Jersey:Prentice

Hassan Jantan (2003). "Konsep Pembelajaran Sepanjang Hayat : Menjadikan Agenda Dalam Pengurusan Sumber Manusia." Jabatan Perkhidmatan Awam, Tidak diterbitkan

Holmes, A (2002). "*Lifelong Learning.*" Oxford OX4 IRE. United Kingdom:Capstone publishing Hall, Inc. 9-27

Hasri Hamdan (2003). "Kebolehgunaan Pembelajaran Berbantu Komputer bagi Mata Pelajaran Sistem Elektronik 2 untuk Pelajar Politeknik." Kolej Universiti Teknologi Tun Hussein Onn : Tesis Sarjana.

IACET (2005). "International Association For Continuing Education and Training- IACET Criteria and Guideline." www.iacet.org

Izlin Zuraini Ishak (2005). "Kebolehpekerjaan Pelajar Sarjana Pendidikan". Tesis Sarjana:KUiTTHO

International Association Continuing Engineering Education (2003). www.iacee.org

James Austin (1999). "Learning in Chaos. " Gulf Publishing Company, Houston, Texas

John Middleton dan Andrian Ziderman (1997). "Overview: World Bank Policy Research on Vocational Education and Training." Vol 18, pp 6-28, MCB University Press.

Kamus Dewan (1994). Edisi Ketiga. Kuala Lumpur. Dewan Bahasa dan Pustaka

Kwan Y.K (1996). "Application of Total Quality Management in Education: Retrospect and prospect." *The International Journal Of Education Management*, 10(5), pp 25-35

Ludwig,B (1997). "Predicting the future: Have you considered using the Delphi Methodology." *Journal Of Extension*,
<http://www.joe.org/joe/1997october/tt2.html>

Mesyuarat Pemantapan Standard (2007), Laporan Mesyuarat Pemantapan Standard di IOI Resort, 28 Februari, Putrajaya : Kuala Lumpur

Mohamad Najib Abdul Ghaffar (1999). "Penyelidikan Pendidikan." Skudai : Penerbit Universiti Teknologi Malaysia.

Mohammad Shahril b Abu Kassim (2005). "*Tinjauan Terhadap Minat Pelajar Kolej Komuniti Untuk Melanjutkan Pelajaran Di Politeknik*". Tesis Sarjana :Kolej Universiti Teknologi Tun Hussein Onn

Mohd Yahya Nordin (2003). "Kertas Utama 2: Isu Dan Cabaran Dalam Penyediaan Tenaga Kerja Dalam Era Perubahan Teknologi Dan Globalisasi". Persidangan Kebangsaan Pendidikan Dan Latihan Teknik Dan Vokasional, Putrajaya.

Mohd Yusof Hj. Othman (2000). "Menjejak Kualiti Menjana Kecemerlangan." Cetakan Pertama. Kuala Lumpur. Dewan Bahasa dan Pustaka:1-21

Mohd. Nor ikhsan (2005). "Pembangunan e staf untuk pengintegrasian e-pembelajaran di Politeknik". Tesis Sarjana:Kolej Universiti Teknologi Tun Hussein Onn.

Moses, B. (1998). “*Career intelligence : The 12 new rules for work and living Success.* ” San Francisco : Bersett-Koehler Publisher. Inc.

Mullen, P.M. (2003). “Delphi:Myths and Reality.” Journal of Health, Organisation and Management.17(1)-37-52

Mustaza Hakim b Abu Tahari (2005), Tinjauan Kaedah Pembelajaran Self-Reliant Learning Ke arah menjana K-Workers: Kajian di GMI : Tesis Sarjana

Mykerezi P.K (2003) “ The Potential Contribution of Vocational and Technical Education to The Future Social-Economic Development of Albania”. Dissertation Faculty of The Virginia polytechnic Institute and State University. Blackburg, Virginia

Noor Afizah Atan (2001). “ Persediaan Pelajar-pelajar Semester Akhir Diploma Perakaunan Di Politeknik Terhadap Spesifikasi Pekerjaan Di Dalam Profesion Perakaunan : Satu Kajian Kes Di Kolej Universiti Teknologi Tun Hussein Onn”. Tesis Sarjana

Noraini Kaprawi, Jailani Yunos, Wahid Razzaly & Farawaheeda Rashid. (2004). “Quality assurance for continuing engineering education : The Tun Hussein Onn University College of Technology Model”. Vocational Education Training Research Conference (NCVER). Tweed Heads, New South Wales : Australia.

Pepka Boyadjieva dan Kristina Petvoka (2005). “Towards a New Understanding Of Education In The Globalizing World: Lifelong learning (Vol 49)” Journal of Engineering.

Rainer Herret (2006). “Technical Vocational Training Education (Tvte) And Career Development.” Seminar TVET Kebangsaan, Kuala Lumpur

Raymond A. Neo (2002). "Pengurusan Sumber Manusia Memperolehi Kelebihan Bersaing (Terjemahan)". McGraw-Hill Companies Malaysia Sdn Bhd, Kuala Lumpur.

Reginald Nnazor (2005). "International Education Journal: *Adult Education in Nigeria: The consequence Of Neglect anf Agenda For Action*" European Training Journal. PP230-240

Sahney, Banwet and Krunes (2003). " Enhancing Quality In Education: Application Of Quality Function Deployment-An Industry Perspective". Journal of work study, 52(6):pp 279-309

Sekaran (1992). "Research Methods For Business". United States of America, John Wiley & Sons, Inc

Shafie Mohd. Salleh (2005). "Teks ucapan pada Amanat Tahun Baru". Dicapai pada 1 Januari 2006.

http://www.mohe.gov.my/buletin_sub.php?navcode=NAV006&entryID=39

Siti Rahayah Ariffin (2003). "Teori, Konsep dan Amalan Dalam Pengukuran dan Penilaian." Bangi : Universiti Kebangsaan Malaysia.

Sutriani bt Tangga (2005). "Pelaksanaan Program Sijil Kejuruteraan Awam Di Politeknik Dalam Memenuhi Tuntutan Industri Dari Aspek Kemahiran Teknikal". Tesis Sarjana, KUiTTHO.

Tamkin P (1997). "Lifelong Learning A Question Of Privilege" Industrial and Commercial Training Journal . Vol 29. pp184-186

Thomas George (2006). Training for trainers: A Malaysian Perspective. Kementerian Sumber Manusia, Putrajaya . International Conference On Technical Vocational Education & Training 2006. Hyat Regency, Johor Bahru : Malaysia.

Thomas George (2006). "Training For Trainers: A Malaysian Perspective". Ministry Of Human Resources, Malaysia

Tight, M. (1996). "Key Concepts in Adult Learning." 1st EDITION. London. Routledge: 11-32

Tovey, P (1994). "Quality Assurance in Continuing Professional Education." 1 st Ed. London Routledge.

Bahagian Jaminan Kualiti IPTA (2003). "Panduan Standard Program Peringkat Sarjana Muda". Bahagian Pendidikan Tinggi

Unit Perancangan Ekonomi (2006). "Penyediaan Rancangan Malaysia Ke sembilan (2006-2010)". Putrajaya

Velde dan Cooper T (2000). " Students' Perspectives Of Workplace Learning and Training In Vocational Education ", Journal of Education+Training. pp 83-92

Wan Hamiza bt Wan Hassan (2002), *Tahap Keberkesanan Dan Kebolehan Penggunaan Perisian Microsoft Word Dalam Pembelajaran Di Kalangan Pelajar Sarjana Pendidikan Teknik Dan Vokasional di KUiTTHO*, Kolej Universiti Teknologi Tun Hussein Onn : Tesis Sarjana

Wissema, W. (1995). " Research Methods in Education". An Introduction. Sixth Edition. Massachusetts.

Wei-Tao Tai (2004). "Effects of training framing, general self-efficacy and training motivation on trainees' training effectiveness". The Journal of Training Effectiveness. pp:350-372

Yahya b Emat (2005)."Pendidikan Teknik Dan Vokasional Di Malaysia". IBS Buku Sdn. Bhd. Selangor

Zaidatun Tasir dan Mohd. Salleh Abuc(2003). " Analisis Data Berkomputer SPSS 11.5 for Windows. Venton Publishing, Kuala Lumpur

Zulkifli Osman dan Rahmah Ismail (1997). "Isu Dalam Pasaran Buruh:Pembangunan Sumber Manusia di Malaysia". Universiti Kebangsaan Malaysia.

