

**SUKATAN PENILAIAN TAHAP KECEKAPAN (TK2)
PEMBANTU TADBIR RENDAH
(OPERATOR TELEFON) GRED N11**

1. MATLAMAT PENILAIAN TAHAP KECEKAPAN

1.1 Tahap Kecekapan 2 (Tk2)

- i. Berpengetahuan dalam prinsip-prinsip pentadbiran dan pejabat, perkhidmatan, tatacara diri dan etika sosial,
- ii. Berupaya memahami bidang tugas jawatannya selaras dengan peraturan-peraturan dan prinsip-prinsip yang telah ditetapkan.

2. TUJUAN PENILAIAN

Untuk menguji kebolehan dan kecekapan pegawai sebagai salah satu syarat anjakan gaji dan/atau bagi dipertimbangkan ke gred yang lebih tinggi.

3. PEGAWAI YANG LAYAK MENDUDUKI PEPERIKSAAN INI

Pembantu Tadbir Rendah (Operator Telefon) Gred N11 yang sedang berada diperingkat Gaji P2.

4. KANDUNGAN PENILAIAN

Bidang penilaian adalah merangkumi aspek pengetahuan, nilai-nilai peribadi dan kemahiran.

5. KOMPETENSI YANG AKAN DINILAI

5.1 Pengetahuan

5.1.1 Pengurusan Personel (Perintah Am)

- Syarat-syarat am lantikan dan perkhidmatan
- Elaun-elaun dalam perkhidmatan
- Cuti yang diberi kerana perkhidmatan
- Kelakuan dan Tatatertib
- Rawatan perubatan untuk pegawai

- Waktu bekerja dan lebih masa

5.1.2 Maklumat Organisasi

- Visi/Misi
- Struktur Organisasi,
- Objektif/fungsi Jabatan
- Pengurusan Atasan Jabatan

5.1.3 Peranan dan Tanggungjawab Operator Telefon

- Tugas Operator Telefon
- Penyelenggaraan Sistem PABX
- Komponen-Komponen peralatan PABX
- Perkara/rekod/borang-borang yang perlu dicatat
- Tanggungjawab kepada pelanggan

INilai-Nilai Peribadi

5.2.1 Keterampilan Diri

- Berpakaian kemas dan bersih
- Sopan dan berbudi bahasa

5.2.2 Disiplin

- Menepati waktu bertugas
- Sentiasa berada ditempat bertugas
- Sanggup bertugas lebih masa

5.2.3 Komunikasi/Interpersonal

- Keupayaan bercakap dengan jelas
- Menggunakan panggilan yang betul kepada pegawai-pegawai berpangkat

5.2.4 Menghormati Rakan Sejawat dan Ketua

- Melayan rakan sejawat dengan baik
- Menghormati arahan ketua

5.3 Kemahiran

5.3.1 Pengendalian Telefon Berhemah

- Menghormati pelanggan
- Mesra dan menggunakan bahasa yang sesuai
- Cekap dan cepat dalam menepati permohonan membuat panggilan keluar
- Memberikan maklumat dengan tepat
- Elakkan emosi diri mempengaruhi tugas
- Senyum semasa bercakap
- Bersedia membantu tanpa dipinta

5.3.2 Panduan Mengenai Pengendalian Telefon

- PKPA berkenaan pengendalian telefon
- Panduan-panduan yang digariskan mengenai aspek pengendalian telefon oleh PKPA tersebut
- Panduan sekiranya berlaku kerosakan peralatan

5.3.3 Asas Teknikal Penjagaan Peralatan

- Bahagian-bahagian peralatan (papan switch, talian, head set dan sebagainya)
- Menyemak keadaan peralatan di bawah jagaan Operator Telefon berkenaan (berkeadaan baik, kebersihan dan sebagainya)
- Mengenalpasti kerosakan
- Memperbaiki kerosakan kecil

5.3.4 Tatacara Pentadbiran Telefon

- Catatan/merekod panggilan luar
- Catatan/merekod panggilan persendirian
- Tatacara memungut bayaran panggilan persendirian

5.3.5 Kemahiran Asas Bahasa

- Bahasa Melayu
- Bahasa Inggeris

6. **Kaedah Penilaian** : Melalui Temuduga dan Pemerhatian
7. **Markah Penilaian** : Pengetahuan - 25%
 Nilai-Nilai Peribadi - 25%
 Kemahiran - 50%
8. **Masa** : Pengetahuan - 10 minit
 Nilai-Nilai Peribadi - 10 minit
 Kemahiran - 20 minit
9. **Tahap Kesukaran Soalan** : Kemahiran dan aplikasi
10. **Keputusan** : Aras IV – lulus/ melepasi Tahap
 Kompetensi pada aras
 Kecemerlangan
 Aras III – lulus/melepasi Tahap
 kompetensi
 Aras II - lulus bersyarat
 Aras I - tidak melepasi Tahap
 Kompetensi
11. **Pengecualian** : Tiada Pengecualian
12. **Penel Temuduga Dilantik oleh** : Penel Peperiksaan PTK Jabatan
 Perhutanan Semenanjung Malaysia
13. **Bahasa (Soalan dan Jawapan)** : Bahasa Melayu
14. **Penentuan Calon Untuk Dinilai** : Ditentukan Oleh Ketua Jabatan
15. **Pusat Penilaian Akan Ditetapkan Oleh** : Urusetia PTK Jabatan Perhutanan
 Semenanjung Malaysia
16. **Kekerapan Penilaian** : Sekali Setahun

RUJUKAN

1. Arahan Perkhidmatan BAB ENAM (IV) Penggunaan Telefon
2. Perintah-Perintah Am (BAB A hingga G)
3. Perkeliling Kemajuan Pentakbiran Awam Bil. 1 Tahun 1991—
“Panduan Meningkatkan Kualiti Layanan Urusan Melalui
Telefon”
4. Manual Perhutanan Semenanjung Malaysia.
5. Laman Web JPSM
6. Laporan Tahunan JPSM
7. Maklumat- maklumat berkaitan Talipon

**SUKATAN PENILAIAN TAHAP KECEKAPAN (TK3)
PEMBANTU TADBIR RENDAH
(OPERATOR TELEFON) GRED N14**

1. MATLAMAT PENILAIAN TAHAP KECEKAPAN

1.1 Tahap Kecekapan 3(TK3)

- i. Berpengetahuan dalam prinsip-prinsip pentadbiran dan pejabat, perkhidmatan, tatacara diri dan etika sosial,
- ii. Berupaya memahami bidang tugas jawatannya selaras dengan peraturan-peraturan dan prinsip-prinsip yang telah ditetapkan.

2. TUJUAN PENILAIAN

Untuk menguji kebolehan dan kecekapan pegawai sebagai salah satu syarat anjakan gaji dan/atau bagi dipertimbangkan ke gred yang lebih tinggi.

3. PEGAWAI YANG LAYAK MENDUDUKI PEPERIKSAAN INI

Pembantu Am Rendah Gred N4 yang berada di gred berkenaan secara hakiki

4. KANDUNGAN PENILAIAN

Bidang penilaian adalah merangkumi aspek pengetahuan, nilai-nilai peribadi dan kemahiran.

5. KOMPETENSI YANG AKAN DINILAI

5.1 Pengetahuan

5.1.1 Pengurusan Personel (Perintah Am)

- Syarat-syarat am lantikan dan perkhidmatan
- Elaun-elaun dalam perkhidmatan
- Cuti yang diberi kerana perkhidmatan

- Kelakuan dan Tatatertib
- Rawatan perubatan untuk pegawai
- Waktu bekerja dan lebih masa

5.1.2 Maklumat Organisasi

- Visi/Misi
- Struktur Organisasi,
- Objektif/fungsi Jabatan
- Pengurusan Atasan Jabatan

5.1.3 Peranan dan Tanggungjawab Operator Telefon

- Tugas Operator Telefon
- Penyelenggaraan Sistem PABX
- Komponen-Komponen peralatan PABX
- Perkara/rekod/borang-borang yang perlu dicatat
- Tanggungjawab kepada pelanggan

|

5.2 Nilai-Nilai Peribadi

5.2.1 Keterampilan Diri

- Berpakaian kemas dan bersih
- Sopan dan berbudi bahasa

5.2.2 Disiplin

- Menepati waktu bertugas
- Sentiasa berada ditempat bertugas
- Sanggup bertugas lebih masa

5.2.3 Komunikasi/Interpersonal

- Keupayaan bercakap dengan jelas

- Menggunakan panggilan yang betul kepada pegawai-pegawai berpangkat

5.2.4 Menghormati Rakan Sejawat dan Ketua

- Melayan rakan sejawat dengan baik
- Menghormati arahan ketua

5.3 Kemahiran

5.3.1 Pengendalian Telefon Berhemah

- Menghormati pelanggan
- Mesra dan menggunakan bahasa yang sesuai
- Cekap dan cepat dalam menepati permohonan membuat panggilan keluar
- Memberikan maklumat dengan tepat
- Elakkan emosi diri mempengaruhi tugas
- Senyum semasa bercakap
- Bersedia membantu tanpa dipinta

5.3.2 Panduan Mengenai Pengendalian Telefon

- PKPA berkenaan pengendalian telefon
- Panduan-panduan yang digariskan mengenai aspek pengendalian telefon oleh PKPA tersebut
- Panduan sekiranya berlaku kerosakan peralatan

5.3.3 Asas Teknikal Penjagaan Peralatan

- Bahagian-bahagian peralatan (papan switch, talian, head set dan sebagainya)
- Menyemak keadaan peralatan di bawah jagaan Operator Telefon berkenaan (berkeadaan baik, kebersihan dan sebagainya)
- Mengenalpasti kerosakan
- Memperbaiki kerosakan kecil

5.3.4 Tatacara Pentadbiran Telefon

- Catatan/merekod panggilan luar
- Catatan/merekod panggilan persendirian
- Tatacara memungut bayaran panggilan persendirian

5.3.5 Kemahiran Asas Bahasa

- Bahasa Melayu
- Bahasa Inggeris

- | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----------------------------------|-------------------------------|----------|---|---------------------------------|---|----------------------|----------------------|---------------|----------|----------------------------------|---|------------|--|---------------------------|--|-------------------------------|--|------------|--|
| 6. | Kaedah Penilaian | : | Melalui Temuduga dan Pemerhatian | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 7. | Markah Penilaian | : | <table border="0"> <tr> <td style="padding-right: 10px;">Pengetahuan</td> <td style="padding-left: 20px;">-</td> <td>25%</td> </tr> <tr> <td>Nilai-Nilai Peribadi</td> <td>-</td> <td>25%</td> </tr> <tr> <td>Kemahiran</td> <td>-</td> <td>50%</td> </tr> </table> | Pengetahuan | - | 25% | Nilai-Nilai Peribadi | - | 25% | Kemahiran | - | 50% | | | | | | | |
| Pengetahuan | - | 25% | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Nilai-Nilai Peribadi | - | 25% | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Kemahiran | - | 50% | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 8. | Masa | : | <table border="0"> <tr> <td style="padding-right: 10px;">Pengetahuan</td> <td style="padding-left: 20px;">-</td> <td>10 minit</td> </tr> <tr> <td>Nilai-Nilai Peribadi</td> <td>-</td> <td>10 minit</td> </tr> <tr> <td>Kemahiran</td> <td>-</td> <td>20 minit</td> </tr> </table> | Pengetahuan | - | 10 minit | Nilai-Nilai Peribadi | - | 10 minit | Kemahiran | - | 20 minit | | | | | | | |
| Pengetahuan | - | 10 minit | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Nilai-Nilai Peribadi | - | 10 minit | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Kemahiran | - | 20 minit | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 9. | Tahap Kesukaran Soalan | : | Aplikasi | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 10. | Keputusan | : | <table border="0"> <tr> <td style="padding-right: 10px;">Aras IV – lulus/ melepasi Tahap</td> <td></td> </tr> <tr> <td style="padding-right: 10px;">Kompetensi pada aras</td> <td></td> </tr> <tr> <td style="padding-right: 10px;">Kecemerlangan</td> <td></td> </tr> <tr> <td style="padding-right: 10px;">Aras III – lulus/melepassi Tahap</td> <td></td> </tr> <tr> <td style="padding-right: 10px;">kompetensi</td> <td></td> </tr> <tr> <td style="padding-right: 10px;">Aras II - lulus bersyarat</td> <td></td> </tr> <tr> <td style="padding-right: 10px;">Aras I - tidak melepasi Tahap</td> <td></td> </tr> <tr> <td style="padding-right: 10px;">Kompetensi</td> <td></td> </tr> </table> | Aras IV – lulus/ melepasi Tahap | | Kompetensi pada aras | | Kecemerlangan | | Aras III – lulus/melepassi Tahap | | kompetensi | | Aras II - lulus bersyarat | | Aras I - tidak melepasi Tahap | | Kompetensi | |
| Aras IV – lulus/ melepasi Tahap | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Kompetensi pada aras | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Kecemerlangan | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Aras III – lulus/melepassi Tahap | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| kompetensi | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Aras II - lulus bersyarat | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Aras I - tidak melepasi Tahap | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Kompetensi | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 11. | Pengecualian | : | Tiada Pengecualian | | | | | | | | | | | | | | | | |

12. **Penel Temuduga Dilantik oleh** : Penel Peperiksaan PTK Jabatan Perhutanan Semenanjung Malaysia
13. **Bahasa (Soalan dan Jawapan)** : Bahasa Melayu
14. **Penentuan Calon Untuk Dinilai** : Ditentukan Oleh Ketua Jabatan
15. **Pusat Penilaian Akan Ditetapkan Oleh** : Urusetia PTK Jabatan Perhutanan Semenanjung Malaysia
16. **Kekerapan Penilaian** : Sekali Setahun

RUJUKAN

1. Arahan Perkhidmatan BAB ENAM (IV) Penggunaan Telefon
2. Perintah-Perintah Am (BAB A hingga G)
3. Perkeliling Kemajuan Pentakbiran Awam Bil. 1 Tahun 1991—
“Panduan Meningkatkan Kualiti Layanan Urusan Melalui Telefon”
4. Manual Perhutanan Semenanjung Malaysia.
5. Laman Web JPSM
6. Laporan Tahunan JPSM
7. Maklumat- maklumat berkaitan Talipon