

FORMAT PEPERIKSAAN

PROFIL JAWATAN

SKIM PERKHIDMATAN: PEMBANTU TADBIR RENDAH N11
(Operator Telefon)

GRED	* TEMPOH (tahun berkhidmat)	FUNGSI	PERANAN/TANGGUNGJAWAB (diskripsi tugas)
N11	1 - 5	Mengendalikan papan suis dan melayan panggilan telefon dari luar dan dalam untuk disambungkan ke tempat yang di minta	Bertanggung jawab mengendalikan papan suis dan melayan panggilan telefon dari luar dan dalam untuk disambungkan ke tempat yang di minta
N14	6 - 20	Menyelia kakitangan N11, memastikan papan suis berfungsi dengan baik	Bertanggung jawab menyelia kakitangan N11 dan memastikan papan suis berfungsi dengan baik

Catatan:

* Tempoh perkhidmatan adalah sebagai panduan dalam penyediaan sukatan peperiksaan PTK. Ia bukanlah satu tempoh yang mandatori bagi urusan kenaikan pangkat.

FORMAT ANALISIS PEKERJAAN

Jawatan : OPERATOR TELEFON
Gred Jawatan : N11
Tahap Kecekapan : TK2

Tugas (Job Description)	Aktiviti-aktiviti	Enabling Requirements [(Job Specification : Attitude, Skill and Knowledge)]			Petunjuk Prestasi (Job Standard)	Peralatan / Kemudahan / Rujukan
		Pengetahuan	Kemahiran	Sikap		
1. Perkhidmatan pelanggan melalui telefon 2. Mengendalikan papan suis	1. Melayan panggilan telefon dari luar dan dalam untuk penyambungan kepada tempat yang diminta 2. Menerima dan memberi maklumat kepada pelanggan 3. Menjawab pertanyaan dari pelanggan	Asas pengendalian papan suis Perintah Am Arahan Perkhidmatan Surat, Pekeliling dan Peraturan berkaitan	Asas ICT Kemahiran berkomunikasi Mengendalikan papan suis Boleh bertutur dalam Bahasa Inggeris	Menepati masa Integriti Berdisiplin Mesra pelanggan Bekerja secara berpasukan. Proaktif Bertanggung jawab. Sabar Peka	Memastikan maklumat yang disampaikan adalah tepat seperti yang dikehendaki Memastikan maklumat yang diterima adalah tepat Memberi khidmat layanan yangn mesra kepada pelanggan Kesegeraan dalam memberi / menerima	i. Arahan Perkhidmatan ii. Pekeliling Kemajuan Perkhidmatan Awam iii. Perintah Am Bab A, B, C, E, F dan G iv. Peraturan Pegawai Awam (Kelakuan dan Tatatertib) 1993 v. Pekeliling Perkhidmatan / Surat Pekeliling Perkhidmatan yang berkaitan vi. Tonggak 12 vii. Buku Nilai dan

	<p>4. Menyambungkan panggilan ke tempat yang diminta</p> <p>5. Merekodkan panggilan persendirian</p> <p>6. Menempah panggilan antarabangsa</p> <p>7. Menerima dan melaporkan aduan kerosakan telefon</p>			<p>Bersedia belajar berterusan</p> <p>Responsif</p> <p>Semangat kekitaan</p>	<p>maklumat</p> <p>Tiada aduan pelanggan.</p>	<p>Etika – INTAN Citra Karya</p> <p>viii. Panduan Perkhidmatan Cemerlang & Etika Perkhidmatan Awam</p> <p>ix. Protokol dan Etiket (INTAN)</p> <p>x. Teknik Berkomunikasi dan Berinteraksi Yang Efektif</p>
--	--	--	--	--	---	--

**SUKATAN PEPERIKSAAN TAHAP KECEKAPAN TK2
BAGI JAWATAN OPERATOR TELEFON N11**

1. Matlamat Sukatan Peperiksaan

Tahap Kecekapan 2 (TK2)

- i. Berkebolehan **memahami** prinsip-prinsip pentadbiran, perkhidmatan, tatacara diri, etika sosial, komunikasi dan mentadbir peralatan PABX atau lain-lain sistem telefon dan alat-alat kelengkapannya .
- ii. Berupaya **mengaplikasikan** prinsip-prinsip pentadbiran, perkhidmatan, tatacara diri, etika sosial, komunikasi dan mentadbir peralatan PABX atau lain-lain sistem telefon dan alat-alat kelengkapannya selaras dengan peraturan-peraturan yang telah ditetapkan.

2. Tujuan Peperiksaan

Untuk menguji kebolehan dan kecekapan pegawai sebagai salah satu syarat Anjakan Gaji dan layak dipertimbangan ke gred yang lebih tinggi.

3. Pegawai Yang Layak Menduduki Peperiksaan Ini

Operator Telefon Gred N11 yang telah berada di tanggagaji P2 sekurang-kurangnya setahun.

4. Sukatan Peperiksaan

Bidang sukatan peperiksaan adalah merangkumi Kompetensi Umum dan Kompetensi Khusus.

BAHAGIAN I

4.1 KOMPETENSI UMUM

4.1.1 Pentadbiran dan Pengurusan Pejabat

- i. Perkara-perkara Perkhidmatan
 - Jabatan dan Orang ramai
 - Perkara-perkara Perkhidmatan

- ii. Aspek-aspek berkaitan Pentadbiran Awam
 - Program meningkatkan Kualiti Layanan Melalui Urusan Telefon
 - Tatacara dan Program Mengenai Strategi-strategi Peningkatan Kualiti Dalam Perkhidmatan Awam

4.1.2 Perkhidmatan

- Elaun-Elaun
- Cuti
- Perubatan
- Tatatertib

4.1.3 Tatacara Diri dan Etika Sosial

- Penampilan Diri
- Komunikasi / hubungan interpersonal
- Etika Sosial

4.1.4 Keutuhan Peribadi

- Tonggak 12
- Nilai dan Etika Perkhidmatan Awam
- Perkhidmatan Cemerlang

4.1.5 Teknologi Maklumat (IT)

- Asas-asas Teknologi Maklumat

BAHAGIAN II

4.2 KOMPETENSI KHUSUS

4.2.1.1 Operator Telefon

- a. Kemahiran komunikasi / interpersonal
- b. Pengendalian papan suis / PABX
- c. Aspek berkaitan organisasi
- d. Tatacara pentadbiran telefon

5. Kaedah Penilaian:

BIL	KAEDAH	PEMARKAHAN (%)	BIL. SOALAN	MASA
1	Ujian Bertulis	20	20	30 MINIT
2	Ujian Lisan / Temuduga	30	-	15 MINIT
3	Pemerhatian / Maklum balas Penyelia	30	-	-
4	Ujian Praktikal (amali)	20	-	15 MINIT

6. Tahap Kesukaran Soalan: Kefahaman dan Aplikasi
7. Rujukan: Calon tidak dibenarkan merujuk bahan bacaan semasa peperiksaan dijalankan.
8. Pengecualian: Calon yang telah lulus mana-mana bahagian adalah dikecualikan daripada mengambil peperiksaan bahagian berkenaan.
9. Keputusan: Lulus/Kandas
10. Pemeriksa Dilantik Oleh: Panel Peperiksaan
11. Bahasa (soalan dan jawapan): Bahasa Malaysia
12. Permohonan Dikemukakan Kepada: Bahagian Sumber Manusia
13. Pusat Peperiksaan Akan Ditetapkan Oleh: Bahagian Sumber Manusia
14. Kekerapan Peperiksaan: Sekali setahun
15. Tarikh Akhir Mengemukakan Permohonan: 1 bulan sebelum tarikh peperiksaan

Bahan Rujukan:

- i. Arahan Perkhidmatan
- ii. Pekeliling Kemajuan Perkhidmatan Awam
- iii. Perintah Am Bab A, B, C, E, F dan G
- iv. Peraturan Pegawai Awam (Kelakuan dan Tatatertib) 1993
- v. Pekeliling Perkhidmatan / Surat Pekeliling Perkhidmatan yang berkaitan
- vi. Tonggak 12
- vii. Buku Nilai dan Etika – INTAN Citra Karya
- viii. Panduan Perkhidmatan Cemerlang & Etika Perkhidmatan Awam
- ix. Protokol dan Etiket (INTAN)
- x. Teknik Berkomunikasi dan Berinteraksi Yang Efektif

JADUAL PENENTUAN UJIAN (JPU)

Jawatan : PEMBANTU TADBIR RENDAH N11 (OPERATOR TELEFON)
 Gred Jawatan : N 11
 Tahap Kecekapan : TK 2

SOALAN BERTULIS

Isi Kandungan	Kemahiran			Jumlah soalan
	Pengetahuan	Kefahaman	Aplikasi	
Teknologi Maklumat		1	1	2
Perkara-perkara Perkhidmatan		2	1	3
Peranan dan Tanggungjawab Operator Telefon		3	2	5
Perintah Am		1	1	2
Pengendalian Papan Suis		3	2	5
Komunikasi		2	1	3
				20

Catatan : satu soalan membawa satu markah.

SOALAN LISAN

Isi Kandungan	Kemahiran			Peratus markah
	Pengetahuan	Kefahaman	Aplikasi	
Tatacara pentadbiran telefon		/	/	5
Pengendalian Papan Suis		/	/	5
Perkara-perkara Perkhidmatan		/	/	5
Aspek berkaitan Organisasi		/	/	5
Perintah Am		/	/	5
Komunikasi		/	/	5
				30

PEMERHATIAN/ MAKLUMBALAS KETUA JABATAN/PENYELIA

Isi Kandungan	Kemahiran			Peratus markah
	Pengetahuan	Kefahaman	Aplikasi	
Keutuhan Peribadi		/	/	10
Tatacara Diri dan Etika Sosial		/	/	5
Pengendalian Papan Suis		/	/	10
Komunikasi		/	/	5
				30

UJIAN PRAKTIKAL SAHAJA (AMALI)

Isi Kandungan	Kemahiran			Peratus markah
	Pengetahuan	Kefahaman	Aplikasi	
Asas Teknikal Penjagaan Peralatan		/	/	10
Tatacara pengendalian telefon berhema		/	/	10
				20

Contoh 1: Soalan TK2 Operator Telefon N11 – Soalan Bertulis

Tujuan Manual Prosedur Kerja disediakan adalah sebagai rujukan rasmi di Jabatan dan bagi mempertingkatkan produktiviti perkhidmatan. Selain dari itu, ia juga untuk ;

- A. Rujukan rasmi di peringkat individu.
- B. Panduan mengenai tugas dan tanggungjawab yang dijalankan oleh individu
- C. Memberi gambaran keseluruhan mengenai aktiviti yang diperlukan dilaksanakan oleh sesebuah jabatan
- D. Memberi meklumat dan panduan untuk mengendalikan tugas yang ditetapkan bagi sesuatu jawatan.

Jawapan : C

Contoh Soalan TK 2 Operator Telefon N 11 – Soalan Bertulis

Asum/fs.
Folder: iso p'am
Tk 2 telefonis - marriot