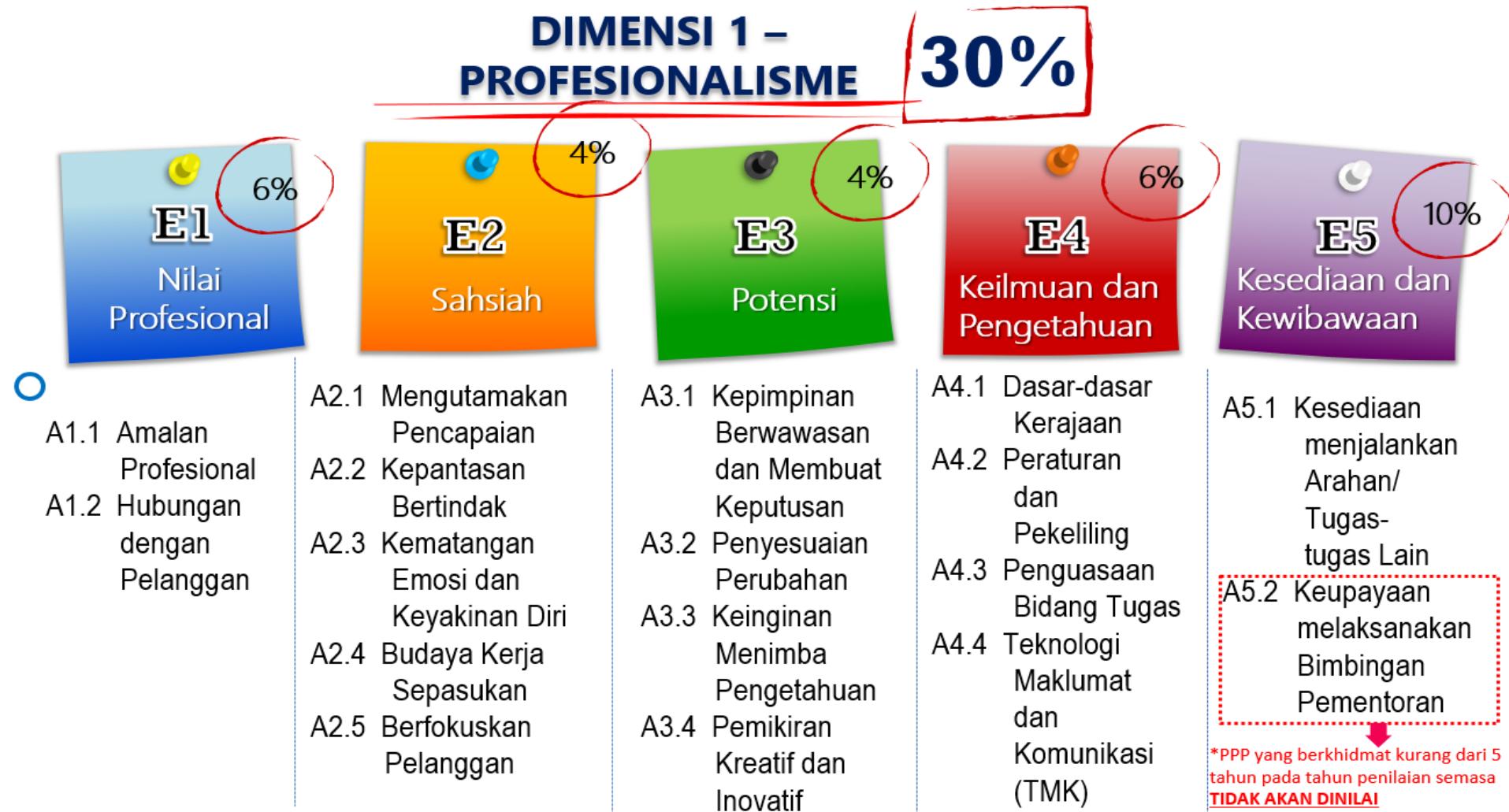




**GENERIK**

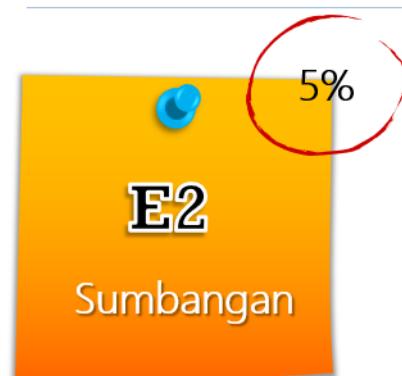


Berikut adalah kandungan dan wajaran bagi instrumen Generik.



**DIMENSI 2 –  
PENGLIBATAN****10%**

A1.1 Jalinan dan Jaringan (Networking and Linkages)



A2.1 Sumbangan Profesional dan/atau Sosial

**D1 PROFESIONALISME**  
**E1 NILAI PROFESIONAL**

**ASPEK A1.1: AMALAN PROFESIONAL**

**HURAIAN**

- Mengetahui, memahami, mematuhi dan mempamerkan tingkah laku beretika sebagai seorang Pegawai Perkhidmatan Pendidikan.
  - Mengetahui dan memahami ialah keupayaan pegawai untuk menjelaskan tingkah laku beretika.
  - Mematuhi ialah keupayaan pegawai untuk patuh akan tingkah laku beretika.
  - Mempamerkan ialah keupayaan pegawai untuk memperlihatkan tingkah laku beretika.

**DESKRIPSI & HURAIAN**

- **Keupayaan pegawai untuk mengetahui, memahami, menghayati dan mempamerkan etika kerja penjawat awam**
  - contoh:
    - i. jujur dan amanah
    - ii. berketerampilan
    - iii. berintegriti dan sebagainya
- **Keupayaan pegawai untuk mengetahui, memahami, menghayati dan mempamerkan patriotism, non-partisan, neutrality dan mematuhi tata kelakuan sebagai penjawat awam**
  - contoh :
    - i. cinta dan taat akan Yang di-Pertuan Agong, negara serta kerajaan (*Goverment of the day*).
    - ii. menjalankan tugas tanpa memihak mana-mana parti politik.
    - iii. tidak mengutamakan kepentingan peribadi sehingga membela kangkan tugas awam.
- **Keupayaan pegawai untuk mengetahui, memahami, menghayati dan mempamerkan etika kerja keguruan**
  - contoh :
    - i. cinta akan profesi.
    - ii. tidak menyebarkan perkara yang dapat memburukkan imej organisasi mematuhi peraturan-peraturan yang ditetapkan organisasi.
- **Keupayaan pegawai untuk mengetahui, memahami, menghayati dan mempamerkan etika kaunseling- berdasarkan Akta 580 (GBKSM dan Kaunselor)**
  - contoh:
    - i. dapat diteladani
    - ii. sentiasa menjaga kerahsiaan

**KAEDAH PENILAIAN & HURAIAN**

**Pemerhatian**

Penilaian dapat dibuat berdasarkan contoh yang berikut:

- jujur dan dapat dipertanggungjawabkan
- cara berpakaian mengikut peraturan semasa
- mengutamakan kepentingan negara berbanding dengan kepentingan peribadi
- mendukung dasar-dasar dan aspirasi kerajaan
- mempamerkan kesetiaan kepada negara

<b>RUBRIK</b>				
<b>CEMERLANG</b>	<b>BAIK</b>	<b>SEDERHANA</b>	<b>MEMUASKAN</b>	<b>LEMAH</b>
5	4	3	2	1
Mengetahui, dan memahami etika kerja yang berkaitan serta mempamerkan tingkah laku beretika dengan konsisten.	Mengetahui dan memahami etika kerja yang berkaitan serta mempamerkan tingkah laku beretika.	Mengetahui dan memahami etika kerja yang berkaitan tetapi kurang mempamerkan tingkah laku beretika.	Kurang mengetahui dan kurang memahami etika kerja yang berkaitan serta kurang mempamerkan tingkah laku beretika.	Kurang mengetahui dan kurang memahami etika kerja yang berkaitan serta tidak mempamerkan tingkah laku beretika.
<b>HURAIAN</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sentiasa dapat menerangkan etika kerja PPP dengan jelas dan tepat.</li> <li>• Sentiasa mempamerkan tingkah laku beretika dan berketerampilan sesuai dengan tugas dan tempat bertugas seperti melaksanakan tugas dengan amanah, komitmen dalam tugas, cara berpakaian, tidak berpihak kepada mana-mana parti politik, berintegriti, mampu menjadi suri teladan kepada rakan sekerja/ pelanggan, dan lain-lain.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dapat menerangkan etika kerja PPP dengan jelas.</li> <li>• Mempamerkan tingkah laku beretika dan berketerampilan sesuai dengan tugas dan tempat bertugas seperti melaksanakan tugas dengan amanah, komitmen dalam tugas, cara berpakaian, tidak berpihak kepada mana-mana parti politik, berintegriti, mampu menjadi suri teladan kepada rakan sekerja/ pelanggan, dan lain-lain.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dapat menerangkan etika kerja PPP dengan jelas.</li> <li>• Jarang-jarang dapat mempamerkan tingkah laku beretika dan berketerampilan sesuai dengan tugas dan tempat bertugas seperti melaksanakan tugas dengan amanah, komitmen dalam tugas, cara berpakaian, tidak berpihak kepada mana-mana parti politik, berintegriti, mampu menjadi suri teladan kepada rakan sekerja/ pelanggan, dan lain-lain.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jarang-jarang dapat menerangkan etika kerja PPP dengan jelas.</li> <li>• Jarang-jarang dapat mempamerkan tingkah laku beretika dan berketerampilan sesuai dengan tugas dan tempat bertugas seperti melaksanakan tugas dengan amanah, komitmen dalam tugas, cara berpakaian, tidak berpihak kepada mana-mana parti politik, berintegriti, mampu menjadi suri teladan kepada rakan sekerja/ pelanggan, dan lain-lain.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jarang-jarang dapat menerangkan etika kerja PPP dengan jelas.</li> <li>• Tidak dapat mempamerkan tingkah laku beretika dan berketerampilan sesuai dengan tugas dan tempat bertugas seperti melaksanakan tugas dengan amanah, komitmen dalam tugas, cara berpakaian, tidak berpihak kepada mana-mana parti politik, berintegriti, mampu menjadi suri teladan kepada rakan sekerja/ pelanggan, dan lain-lain.</li> </ul>

**CATATAN:**

## ASPEK A1.2: HUBUNGAN DENGAN PELANGGAN

### HURAIAN

- Interaksi dua hala (*interpersonal*) antara pegawai dengan pelanggan yang berkaitan yang memberi impak kepada pelanggan dan organisasi dengan bidang tugasnya.
  - Interaksi merujuk semua bentuk hubungan seperti perbualan bersemuka, panggilan telefon, e-mel dan bentuk-bentuk hubungan profesional dan rasmi yang lain.
  - Pelanggan ialah murid, ibu bapa, guru, pegawai-pegawai PPD, JPN dan KPM serta orang awam yang berurusan dengan organisasi KPM.

### DESKRIPSI & HURAIAN

- Keupayaan pegawai untuk mewujudkan hubungan yang positif dengan pelanggan

- berinteraksi secara positif dengan pelanggan untuk menyempurnakan tugas dalam bidang kerjanya.
- menjaga nama baik pelanggan dan organisasi.
- contoh:
  - Kesantunan
  - Kemesraan
  - Adil
  - Hormat-menghormati
  - Percaya-mempercayai
  - Tahap jangkaan yang tinggi
  - Segera mengambil tindakan

### KAEDAH PENILAIAN & HURAIAN

#### Semakan Bahan

Penilaian dapat dibuat berdasarkan contoh yang berikut:

- E-mel
- surat
- memo
- media sosial
- foto
- video
- keratan akhbar
- bahan-bahan lain

#### Temu Bual

Penilaian dapat dibuat berdasarkan contoh yang berikut:

- Bagaimanakah anda melayan pelanggan?

#### Pemerhatian

Penilaian dapat dibuat berdasarkan contoh yang berikut:

- Memberi perhatian/ tumpuan tanpa mendiskriminasikan pelanggan
- Menerima pandangan dan menegur pelanggan secara berhemah
- Kesanggupan pegawai untuk bekerja lebih masa
- Perkara-perkara lain yang berkaitan

<b>RUBRIK</b>				
<b>CEMERLANG</b>	<b>BAIK</b>	<b>SEDERHANA</b>	<b>MEMUASKAN</b>	<b>LEMAH</b>
5	4	3	2	1
Mempamerkan interaksi dua hala secara positif dengan pelanggan dan menjaga nama baik pelanggan/ organisasi secara konsisten.	Mempamerkan interaksi dua hala secara positif dengan pelanggan dan menjaga nama baik pelanggan/ organisasi.	Mempamerkan interaksi dua hala secara positif dengan pelanggan tetapi kurang menjaga nama baik pelanggan/ organisasi.	Kurang mempamerkan interaksi dua hala secara positif dengan pelanggan dan kurang menjaga nama baik pelanggan/ organisasi.	Kurang mempamerkan interaksi dua hala secara positif dengan pelanggan dan tidak menjaga nama baik pelanggan/ organisasi.
<b>HURAIAN</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sentiasa mewujudkan hubungan yang positif dengan pelanggan melalui pelbagai cara seperti e-mel/ surat/ memo/ video/ keratan akhbar/ media lain yang sesuai.</li> <li>• Sentiasa mempraktik kemahiran berkongsi maklumat yang sesuai dengan pelanggan dalam pelbagai situasi.</li> <li>• Sentiasa mewujudkan suasana yang mesra ketika berurusan dengan pelanggan dan menjaga nama baik organisasi.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mewujudkan hubungan yang positif dengan pelanggan melalui pelbagai cara seperti e-mel/ surat/ memo/ video/ keratan akhbar/ media lain yang sesuai tetapi tidak secara berterusan.</li> <li>• Mempraktik kemahiran berkongsi maklumat yang sesuai dengan pelanggan dalam pelbagai situasi tetapi tidak secara berterusan.</li> <li>• Mewujudkan suasana yang mesra ketika berurusan dengan pelanggan dan menjaga nama baik organisasi situasi tetapi tidak secara berterusan.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mewujudkan hubungan yang positif dengan pelanggan melalui pelbagai cara seperti e-mel/ surat/ memo/ video/ keratan akhbar/ media lain yang sesuai tetapi tidak secara berterusan.</li> <li>• Mempraktik kemahiran berkongsi maklumat yang sesuai dengan pelanggan dalam pelbagai situasi tetapi tidak secara berterusan.</li> <li>• Jarang-jarang dapat mewujudkan suasana yang mesra ketika berurusan dengan pelanggan dan menjaga nama baik organisasi.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jarang-jarang mewujudkan hubungan yang positif dengan pelanggan melalui pelbagai cara seperti e-mel/ surat/ memo/ video/ keratan akhbar/ media lain yang sesuai.</li> <li>• Jarang-jarang dapat mempraktik kemahiran berkongsi maklumat yang sesuai dengan pelanggan dalam pelbagai situasi.</li> <li>• Jarang-jarang dapat mewujudkan suasana yang mesra ketika berurusan dengan pelanggan dan menjaga nama baik organisasi.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jarang-jarang mewujudkan hubungan yang positif dengan pelanggan melalui pelbagai cara seperti e-mel/ surat/ memo/ video/ keratan akhbar/ media lain yang sesuai.</li> <li>• Jarang-jarang dapat mempraktik kemahiran berkongsi maklumat yang sesuai dengan pelanggan dalam pelbagai situasi.</li> <li>• Tidak dapat mewujudkan suasana yang mesra ketika berurusan dengan pelanggan dan menjaga nama baik organisasi.</li> </ul>

CATATAN:

**E2 SAHSIAH****ASPEK A2.1: MENGUTAMAKAN PENCAPAIAN****HURAIAN**

- Memberikan komitmen dan menunjukkan sikap profesional dalam menyelesaikan tugas.

**DESKRIPSI & HURAIAN**

- Keupayaan pegawai untuk menunjukkan kesungguhan untuk mencapai matlamat dan prihatin akan kecekapan serta kecemerlangan penyampaian perkhidmatan
  - menunjukkan kesungguhan dalam mencapai matlamat
  - menunjukkan keprihatinan tentang kecekapan dan kecemerlangan penyampaian perkhidmatan
  - berusaha dalam mencapai matlamat
  - menyelesaikan tugas dengan kesungguhan yang tinggi

**KAEDAH PENILAIAN & HURAIAN****Semakan Bahan**

Penilaian dapat dibuat berdasarkan contoh yang berikut:

- surat arahan/ memo
- dokumen program/ latihan
- kertas maklum balas berkaitan sesuatu arahan
- bahan-bahan lain yang sesuai

**Pemerhatian**

Penilaian dapat dibuat berdasarkan contoh yang berikut:

- komitmen
- konsisten
- bertanggungjawab
- prihatin
- berusaha
- nilai-nilai murni lain yang berkaitan

<b>RUBRIK</b>				
<b>CEMERLANG</b>	<b>BAIK</b>	<b>SEDERHANA</b>	<b>MEMUASKAN</b>	<b>LEMAH</b>
5	4	3	2	1
Mempamerkan kesungguhan dalam menyelesaikan tugasan serta menunjukkan sikap yang positif ke arah pencapaian matlamat secara konsisten.	Mempamerkan kesungguhan dalam menyelesaikan tugasan dan menunjukkan sikap yang positif ke arah pencapaian matlamat.	Mempamerkan kesungguhan dalam menyelesaikan tugasan tetapi kurang menunjukkan sikap yang positif ke arah pencapaian matlamat.	Kurang mempamerkan kesungguhan dalam menyelesaikan tugasan dan kurang menunjukkan sikap ke arah pencapaian matlamat.	Kurang mempamerkan kesungguhan dalam menyelesaikan tugasan dan tidak menunjukkan sikap ke arah pencapaian matlamat.
<b>HURAIAN</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sentiasa menunjukkan komitmen tinggi dalam menyelesaikan tugasan.</li> <li>• Sentiasa mencari peluang dalam sebarang halangan.</li> <li>• Sentiasa berusaha/ melihat jalan menyelesaikan sebarang masalah.</li> <li>• Sentiasa melakukan lebih daripada keperluan dan memberi kepuasan kepada diri serta meningkatkan kredibiliti.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menunjukkan komitmen tinggi dalam menyelesaikan tugasan tetapi tidak secara berterusan.</li> <li>• Mencari peluang dalam sebarang halangan tetapi tidak secara berterusan.</li> <li>• Berusaha/ melihat jalan menyelesaikan sebarang masalah tetapi tidak secara berterusan.</li> <li>• Melakukan lebih daripada keperluan dan memberi kepuasan kepada diri serta meningkatkan kredibiliti tetapi tidak secara berterusan.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menunjukkan komitmen tinggi dalam menyelesaikan tugasan tetapi tidak secara berterusan.</li> <li>• Mencari peluang dalam sebarang halangan tetapi tidak secara berterusan.</li> <li>• Jarang-jarang berusaha/ melihat jalan menyelesaikan sebarang masalah.</li> <li>• Jarang-jarang dapat melakukan lebih daripada keperluan dan memberi kepuasan kepada diri serta meningkatkan kredibiliti.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jarang-jarang menunjukkan komitmen tinggi dalam menyelesaikan tugasan.</li> <li>• Jarang-jarang mencari peluang dalam sebarang halangan.</li> <li>• Jarang-jarang berusaha/ melihat jalan menyelesaikan sebarang masalah.</li> <li>• Jarang-jarang dapat melakukan lebih daripada keperluan dan memberi kepuasan kepada diri serta meningkatkan kredibiliti.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jarang-jarang menunjukkan komitmen tinggi dalam menyelesaikan tugasan.</li> <li>• Jarang-jarang mencari peluang dalam sebarang halangan.</li> <li>• Tidak berusaha/ melihat jalan menyelesaikan sebarang masalah.</li> <li>• Tidak dapat melakukan lebih daripada keperluan dan memberi kepuasan kepada diri serta meningkatkan kredibiliti.</li> </ul>

**CATATAN:**

**ASPEK A2.2: KEPANTASAN BERTINDAK****HURAIAN**

- Kebolehan untuk menyelesaikan tugas sebelum tempoh yang ditetapkan bagi mencapai hasil/ objektif.

**DESKRIPSI & HURAIAN****• Keupayaan pegawai untuk melaksanakan sesuatu arahan/ program/ sasaran kerja yang ditetapkan dengan segera**

- bertindak dengan berkesan dalam menyelesaikan tugas mengikut sasaran kerja dan sebelum tempoh masa yang ditetapkan
- dapat mengambil tindakan yang sesuai dalam menyelesaikan tugas/ kerja dengan pantas.
- dapat menyelesaikan tugas/ kerja sebelum tempoh yang ditetapkan tanpa impak negatif kepada hasil/ objektif.

**KAEDAH PENILAIAN & HURAIAN****Semakan Bahan**

Penilaian dapat dibuat berdasarkan contoh yang berikut:

- audio
- video
- bahan bercetak
- bahan-bahan lain yang sesuai

**Temu Bual**

Penilaian dapat dibuat berdasarkan contoh yang berikut:

- Berapa lamakah masa yang diambil untuk menyelesaikan tugas yang diberikan?

**Pemerhatian**

Penilaian dapat dibuat berdasarkan contoh yang berikut:

- Pemerhatian secara langsung berkaitan usaha-usaha yang dilakukan bagi menyelesaikan tugas

<b>RUBRIK</b>				
<b>CEMERLANG</b>	<b>BAIK</b>	<b>SEDERHANA</b>	<b>MEMUASKAN</b>	<b>LEMAH</b>
5	4	3	2	1
Berkebolehan untuk menyelesaikan tugas sebelum tempoh yang ditetapkan dan menepati sasaran kerja yang ditetapkan secara konsisten.	Berkebolehan untuk menyelesaikan tugas sebelum tempoh yang ditetapkan dan menepati sasaran kerja yang ditetapkan.	Berkebolehan untuk menyelesaikan tugas sebelum tempoh yang ditetapkan dan kurang menepati sasaran kerja yang ditetapkan.	Kurang berkebolehan untuk menyelesaikan tugas sebelum tempoh yang ditetapkan dan kurang menepati sasaran kerja yang ditetapkan.	Kurang berkebolehan untuk menyelesaikan tugas sebelum tempoh yang ditetapkan dan tidak menepati sasaran kerja yang ditetapkan.
<b>HURAIAN</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sentiasa mengambil tindakan yang relevan untuk menyelesaikan tugas sebelum tempoh yang ditetapkan.</li> <li>• Sentiasa mengambil tindakan yang sewajarnya tanpa disuruh/ melengahkan masa dalam melaksanakan/ menyelesaikan tugas.</li> <li>• Sentiasa melaksanakan tugas yang memberi impak kepada organisasi.</li> <li>• Sentiasa melaksanakan tugas dengan pantas dan menepati menepati standard kualiti.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mengambil tindakan yang relevan untuk menyelesaikan tugas sebelum tempoh yang ditetapkan tetapi tidak secara berterusan.</li> <li>• Mengambil tindakan yang sewajarnya tanpa disuruh/ melengahkan masa dalam melaksanakan/ menyelesaikan tugas tetapi tidak secara berterusan.</li> <li>• Melaksanakan tugas yang memberi impak kepada organisasi tetapi tidak secara berterusan.</li> <li>• Melaksanakan tugas dengan pantas dan menepati menepati standard kualiti tetapi tidak secara berterusan.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mengambil tindakan yang relevan untuk menyelesaikan tugas sebelum tempoh yang ditetapkan tetapi tidak secara berterusan.</li> <li>• Mengambil tindakan yang sewajarnya tanpa disuruh/ melengahkan masa dalam melaksanakan/ menyelesaikan tugas tetapi tidak secara berterusan.</li> <li>• Jarang-jarang dapat melaksanakan tugas yang memberi impak kepada organisasi.</li> <li>• Jarang-jarang dapat melaksanakan tugas dengan pantas dan menepati menepati standard kualiti.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jarang-jarang dapat mengambil tindakan yang relevan untuk menyelesaikan tugas sebelum tempoh yang ditetapkan.</li> <li>• Jarang-jarang dapat mengambil tindakan yang sewajarnya tanpa disuruh/ melengahkan masa dalam melaksanakan/ menyelesaikan tugas.</li> <li>• Jarang-jarang dapat melaksanakan tugas yang memberi impak kepada organisasi.</li> <li>• Jarang-jarang dapat melaksanakan tugas dengan pantas dan menepati menepati standard kualiti.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jarang-jarang dapat mengambil tindakan yang relevan untuk menyelesaikan tugas sebelum tempoh yang ditetapkan.</li> <li>• Jarang-jarang dapat mengambil tindakan yang sewajarnya tanpa disuruh/ melengahkan masa dalam melaksanakan/ menyelesaikan tugas.</li> <li>• Tidak dapat melaksanakan tugas yang memberi impak kepada organisasi.</li> <li>• Tidak dapat melaksanakan tugas dengan pantas dan menepati menepati standard kualiti.</li> </ul>

CATATAN:

**ASPEK A2.3: KEMATANGAN EMOSI DAN KEYAKINAN DIRI****HURAIAN**

- Mengurus perasaan, fikiran dan mempunyai keyakinan diri dalam mengawal tindakan semasa menjalankan tugas.

**DESKRIPSI & HURAIAN**

- Keupayaan pegawai untuk memahami emosi diri sendiri dan individu lain serta menggunakan pemahaman tersebut untuk kebaikan organisasi
  - memanipulasikan emosi diri sendiri dan individu lain untuk meningkatkan keyakinan serta tindakan demi kebaikan organisasi semasa menjalankan tugas
- Keupayaan pegawai untuk mempercayai kebolehan diri sendiri untuk melaksanakan tugas dan memilih tindakan yang berkesan bagi sebarang tugas atau masalah
  - mempunyai keyakinan diri yang tinggi dan berupaya memilih kaedah yang berkesan dalam menyelesaikan tugas dan masalah
  - berupaya membuat keputusan yang tepat berkaitan tugas dan masalah

**KAEDAH PENILAIAN & HURAIAN****Pemerhatian**

Penilaian dapat dibuat berdasarkan contoh yang berikut:

- berfikiran terbuka apabila berinteraksi
- tenang
- asertif (melahirkan tindakan dan perasaan secara jujur, terus terang dan ikhlas tanpa mencabuli hak orang lain)
- rasional
- sabar
- dan lain-lain

<b>RUBRIK</b>				
<b>CEMERLANG</b>	<b>BAIK</b>	<b>SEDERHANA</b>	<b>MEMUASKAN</b>	<b>LEMAH</b>
5	4	3	2	1
Mempamerkan kematangan emosi dan keyakinan diri yang tinggi semasa melaksanakan tugas secara konsisten.	Mempamerkan kematangan emosi dan keyakinan diri yang tinggi semasa melaksanakan tugas.	Mempamerkan kematangan emosi tetapi kurang keyakinan diri yang tinggi semasa melaksanakan tugas	Kurang mempamerkan kematangan emosi dan kurang keyakinan diri yang tinggi semasa melaksanakan tugas.	Kurang mempamerkan kematangan emosi dan tidak ada keyakinan diri semasa melaksanakan tugas.
<b>HURAIAN</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sentiasa menunjukkan perasaan/ fikiran yang tenang/ rasional.</li> <li>• Sentiasa dapat mengawal keadaan/ tidak mudah dipengaruhi oleh suasana/ situasi yang tidak sihat.</li> <li>• Sentiasa mempraktik kemahiran membuat keputusan/ memilih cara yang berkesan/ sesuai yang dapat menyelesaikan tugas/ masalah yang dihadapi dengan baik.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menunjukkan perasaan/ fikiran yang tenang/ rasional.</li> <li>• Dapat mengawal keadaan/ tidak mudah dipengaruhi oleh suasana/ situasi yang tidak sihat tetapi tidak secara berterusan.</li> <li>• Mempraktik kemahiran membuat keputusan/ memilih cara yang berkesan/ sesuai yang dapat menyelesaikan tugas/ masalah yang dihadapi dengan baik tetapi tidak secara berterusan.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menunjukkan perasaan/ fikiran yang tenang/ rasional.</li> <li>• Dapat mengawal keadaan/ tidak mudah dipengaruhi oleh suasana/ situasi yang tidak sihat tetapi tidak secara berterusan.</li> <li>• Jarang-jarang dapat mempraktik kemahiran membuat keputusan/ memilih cara yang berkesan/ sesuai yang dapat menyelesaikan tugas/ masalah yang dihadapi dengan baik.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jarang-jarang dapat menunjukkan perasaan/ fikiran yang tenang/ rasional.</li> <li>• Jarang-jarang dapat mengawal keadaan/ tidak mudah dipengaruhi oleh suasana/ situasi yang tidak sihat.</li> <li>• Jarang-jarang dapat mempraktik kemahiran membuat keputusan/ memilih cara yang berkesan/ sesuai yang dapat menyelesaikan tugas/ masalah yang dihadapi dengan baik.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jarang-jarang dapat menunjukkan perasaan/ fikiran yang tenang/ rasional.</li> <li>• Jarang-jarang dapat mengawal keadaan/ tidak mudah dipengaruhi oleh suasana/ situasi yang tidak sihat.</li> <li>• Tidak dapat mempraktik kemahiran membuat keputusan/ memilih cara yang berkesan/ sesuai yang dapat menyelesaikan tugas/ masalah yang dihadapi dengan baik.</li> </ul>

CATATAN:

**ASPEK A2.4: BUDAYA KERJA SEPASUKAN****HURAIAN**

- Melibatkan diri secara berkumpulan bagi menyelesaikan tugas-tugas harian yang ditetapkan.

**DESKRIPSI & HURAIAN****• Keupayaan pegawai untuk mewujudkan suasana kerja sepasukan yang harmoni dan mesra**

- memberikan kerjasama semasa menjalankan/ menyelesaikan tugas dalam pasukan
- wujud suasana kerja yang selesa dan kondusif untuk mengekalkan keharmonian sesebuah organisasi semasa menjalankan sesuatu tugas

**• Keupayaan pegawai untuk menyesuaikan diri dalam semua keadaan ke arah mencapai matlamat sesuatu organisasi**

- melibatkan diri dalam kerja secara berkumpulan bagi menyelesaikan tugas
- boleh menyesuaikan diri dengan pelbagai kumpulan/ unit/ jabatan untuk mencapai matlamat sesuatu organisasi

**KAEDAH PENILAIAN & HURAIAN****Semakan Bahan**

Penilaian dapat dibuat berdasarkan contoh yang berikut:

- audio
- video
- bahan bercetak
- bahan-bahan lain yang sesuai

**Pemerhatian**

Penilaian dapat dibuat berdasarkan contoh yang berikut:

- pengendalian mesyuarat/ perjumpaan
- komunikasi dua hala
- terbuka kepada perbincangan
- menerima perbezaan pendapat
- membuat keputusan secara kolektif
- kriteria lain yang sesuai

<b>RUBRIK</b>				
<b>CEMERLANG</b>	<b>BAIK</b>	<b>SEDERHANA</b>	<b>MEMUASKAN</b>	<b>LEMAH</b>
5	4	3	2	1
Mempamerkan pelibatan secara aktif dalam melaksanakan kerja sepasukan dan dapat menyesuaikan diri secara positif untuk mencapai matlamat organisasi secara konsisten.	Mempamerkan pelibatan secara aktif dalam melaksanakan kerja sepasukan dan dapat menyesuaikan diri secara positif untuk mencapai matlamat organisasi.	Mempamerkan pelibatan dalam melaksanakan kerja sepasukan dan kurang dapat menyesuaikan diri untuk mencapai matlamat organisasi.	Kurang mempamerkan pelibatan dalam melaksanakan kerja sepasukan dan kurang dapat menyesuaikan diri untuk mencapai matlamat organisasi.	Kurang mempamerkan pelibatan dalam melaksanakan kerja sepasukan dan tidak dapat menyesuaikan diri untuk mencapai matlamat organisasi.
<b>HURAIAN</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sentiasa menunjukkan kesediaan berkongsi idea dan tenaga dengan rakan sekerja dalam melaksanakan tugas untuk mencapai matlamat organisasi tetapi tidak secara berterusan.</li> <li>• Sentiasa menunjukkan kesediaan untuk bekerjasama dengan pelbagai pihak dalam organisasi.</li> <li>• Sentiasa merancang/ melaksanakan tugas secara sepasukan.</li> <li>• Sentiasa mewujudkan suasana kerja yang selesa/ kondusif/ harmoni dalam organisasi semasa menjalankan sesuatu tugas.</li> <li>• Sentiasa menyesuaikan diri dengan pelbagai kumpulan/ unit/ jabatan untuk mencapai matlamat sesuatu organisasi.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menunjukkan kesediaan berkongsi idea dan tenaga dengan rakan sekerja dalam melaksanakan tugas untuk mencapai matlamat organisasi tetapi tidak secara berterusan.</li> <li>• Menunjukkan kesediaan untuk bekerjasama dengan pelbagai pihak dalam organisasi tetapi tidak secara berterusan.</li> <li>• Merancang/ melaksanakan tugas secara sepasukan tetapi tidak secara berterusan.</li> <li>• Mewujudkan suasana kerja yang selesa/ kondusif/ harmoni dalam organisasi semasa menjalankan sesuatu tugas.</li> <li>• Menyesuaikan diri dengan pelbagai kumpulan/ unit/ jabatan untuk mencapai matlamat sesuatu organisasi.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menunjukkan kesediaan berkongsi idea dan tenaga dengan rakan sekerja dalam melaksanakan tugas untuk mencapai matlamat organisasi tetapi tidak secara berterusan.</li> <li>• Menunjukkan kesediaan untuk bekerjasama dengan pelbagai pihak dalam organisasi tetapi tidak secara berterusan.</li> <li>• Jarang-jarang dapat merancang/ melaksanakan tugas secara sepasukan.</li> <li>• Jarang-jarang dapat mewujudkan suasana kerja yang selesa/ kondusif/ harmoni dalam organisasi semasa menjalankan sesuatu tugas.</li> <li>• Jarang-jarang dapat menyesuaikan diri dengan pelbagai kumpulan/ unit/ jabatan untuk mencapai matlamat sesuatu organisasi.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jarang-jarang dapat menunjukkan kesediaan berkongsi idea dan tenaga dengan rakan sekerja dalam melaksanakan tugas untuk mencapai matlamat organisasi.</li> <li>• Jarang-jarang dapat menunjukkan kesediaan untuk bekerjasama dengan pelbagai pihak dalam organisasi.</li> <li>• Jarang-jarang dapat merancang/ melaksanakan tugas secara sepasukan.</li> <li>• Jarang-jarang dapat mewujudkan suasana kerja yang selesa/ kondusif/ harmoni dalam organisasi semasa menjalankan sesuatu tugas.</li> <li>• Jarang-jarang dapat menyesuaikan diri dengan pelbagai kumpulan/ unit/ jabatan untuk mencapai matlamat sesuatu organisasi.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jarang-jarang dapat menunjukkan kesediaan berkongsi idea dan tenaga dengan rakan sekerja dalam melaksanakan tugas untuk mencapai matlamat organisasi.</li> <li>• Jarang-jarang dapat menunjukkan kesediaan untuk bekerjasama dengan pelbagai pihak dalam organisasi.</li> <li>• Tidak dapat merancang/ melaksanakan tugas secara sepasukan.</li> <li>• Tidak dapat mewujudkan suasana kerja yang selesa/ kondusif/ harmoni dalam organisasi semasa menjalankan sesuatu tugas.</li> <li>• Tidak dapat menyesuaikan diri dengan pelbagai kumpulan/ unit/ jabatan untuk mencapai matlamat sesuatu organisasi.</li> </ul>

CATATAN:

**ASPEK A2.5: BERFOKUSKAN PELANGGAN****HURAIAN**

- Mengutamakan dan memenuhi keperluan pelanggan yang berkaitan dengan bidang tugas

**DESKRIPSI & HURAIAN**

- Keupayaan pegawai untuk memberikan tumpuan dan berusaha untuk memahami serta memenuhi kehendak dan keperluan semasa atau jangka panjang pelanggan

- mengutamakan serta memenuhi keperluan dan kehendak pelanggan dalam perkhidmatan
- bertanggungjawab menguruskan keperluan pelanggan yang berkaitan dengan bidang tugas
- berusaha menyempurnakan urusan pelanggan berkaitan bidang tugas selaras dengan Tatacara Operasi Standard (SOP) yang telah ditetapkan.

**KAEDAH PENILAIAN & HURAIAN****Semakan Bahan**

Penilaian dapat dibuat berdasarkan contoh yang berikut:

- kamera litar tertutup
- soal selidik
- bahan-bahan lain yang berkaitan

**Temu Bual**

Penilaian dapat dibuat berdasarkan contoh yang berikut:

- Adakah anda sentiasa mengutamakan pelanggan?

**Pemerhatian**

Penilaian dapat dibuat berdasarkan contoh yang berikut:

- komitmen
- konsisten
- bertanggungjawab
- prihatin
- berusaha
- nilai-nilai murni lain yang berkaitan

<b>RUBRIK</b>				
<b>CEMERLANG</b>	<b>BAIK</b>	<b>SEDERHANA</b>	<b>MEMUASKAN</b>	<b>LEMAH</b>
5	4	3	2	1
Mempamerkan komitmen semasa melaksanakan perkhidmatan kepada pelanggan dan berusaha memenuhi keperluan pelanggan dalam bidang tugas secara konsisten.	Mempamerkan komitmen semasa melaksanakan perkhidmatan kepada pelanggan dan berusaha memenuhi keperluan pelanggan dalam bidang tugas.	Mempamerkan komitmen semasa melaksanakan perkhidmatan kepada pelanggan tetapi kurang berusaha memenuhi keperluan pelanggan dalam bidang tugas.	Kurang mempamerkan komitmen semasa melaksanakan perkhidmatan kepada pelanggan dan kurang berusaha memenuhi keperluan pelanggan dalam bidang tugas.	Kurang mempamerkan komitmen semasa melaksanakan perkhidmatan kepada pelanggan dan tidak berusaha memenuhi keperluan pelanggan dalam bidang tugas.
<b>HURAIAN</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sentiasa bertanggungjawab dan bersedia menyantuni pelanggan yang memerlukan perkhidmatan berkaitan bidang tugas.</li> <li>• Sentiasa menunjukkan kesungguhan dan berusaha memenuhi keperluan/ kehendak pelanggan berkaitan bidang tugas selaras dengan SOP yang telah ditetapkan tetapi tidak secara berterusan.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bertanggungjawab dan bersedia menyantuni pelanggan yang memerlukan perkhidmatan berkaitan bidang tugas tetapi tidak secara berterusan.</li> <li>• Menunjukkan kesungguhan dan berusaha memenuhi keperluan/ kehendak pelanggan berkaitan bidang tugas selaras dengan SOP yang telah ditetapkan tetapi tidak secara berterusan.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bertanggungjawab dan bersedia menyantuni pelanggan yang memerlukan perkhidmatan berkaitan bidang tugas tetapi tidak secara berterusan.</li> <li>• Jarang-jarang dapat menunjukkan kesungguhan dan berusaha memenuhi keperluan/ kehendak pelanggan berkaitan bidang tugas selaras dengan SOP yang telah ditetapkan.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jarang-jarang bertanggungjawab dan bersedia menyantuni pelanggan yang memerlukan perkhidmatan berkaitan bidang tugas.</li> <li>• Jarang-jarang dapat menunjukkan kesungguhan dan berusaha memenuhi keperluan/ kehendak pelanggan berkaitan bidang tugas selaras dengan SOP yang telah ditetapkan.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jarang-jarang bertanggungjawab dan bersedia menyantuni pelanggan yang memerlukan perkhidmatan berkaitan bidang tugas.</li> <li>• Tidak dapat menunjukkan kesungguhan dan berusaha memenuhi keperluan/ kehendak pelanggan berkaitan bidang tugas selaras dengan SOP yang telah ditetapkan.</li> </ul>

**CATATAN:**

**E3 POTENSI****ASPEK A3.1: KEPIMPINAN BERWAWASAN DAN MEMBUAT KEPUTUSAN****HURAIAN**

- Menetapkan hala tuju dan menggerakkan sumber di organisasi untuk mencapai visi dan misi.
- Memimpin/ membimbing rakan sekerja
- Membuat keputusan untuk kepentingan organisasi

**DESKRIPSI & HURAIAN****• Keupayaan pegawai untuk menetapkan hala tuju/ matlamat organisasi/ sasaran**

- menentukan matlamat bagi memastikan kejayaan organisasi (Visi) dan merancang strategi bagi mencapai matlamat tersebut (Misi)
- keupayaan pegawai untuk mendepani cabaran, menyelesaikan isu-isu hari ini dan meletakkan diri sendiri pada situasi masa hadapan.

**• Keupayaan pegawai untuk membangkitkan komitmen pasukan**

- berupaya merangsang rakan sekerja untuk melibatkan diri secara aktif dalam kerja berkumpulan dalam menetapkan hala tuju organisasi.

**• Keupayaan pegawai untuk mempunyai keinginan untuk memimpin individu yang lain dalam usaha mencapai matlamat organisasi/ sasaran**

- bersedia untuk membimbing rakan sekerja dalam tugas bagi mencapai matlamat organisasi
- keupayaan mempengaruhi rakan sekerja ke arah mencapai matlamat organisasi
- berupaya mempengaruhi subordinat untuk mematuhi peraturan dan arahan dalam organisasi

**• Keupayaan pegawai untuk membuat keputusan secara berkesan mengikut organisasi/ agensi**

- Keupayaan membuat keputusan yang mampu mendatangkan impak positif kepada organisasi
- Keupayaan membuat keputusan yang selari dengan matlamat organisasi.

**KAEDAH PENILAIAN & HURAIAN****Semakan Bahan**

Penilaian dapat dibuat berdasarkan contoh yang berikut:

- visi dan misi
- perancangan strategik
- minit mesyuarat
- laporan tahunan
- analisis data
- sasaran keberhasilan
- bahan-bahan lain yang sesuai

**Temu Bual**

Penilaian dapat dibuat berdasarkan contoh yang berikut:

- Adakah keputusan yang dibuat memberikan impak kepada organisasi?
- Adakah anda faham hala tuju organisasi?

<b>RUBRIK</b>				
<b>CEMERLANG</b>	<b>BAIK</b>	<b>SEDERHANA</b>	<b>MEMUASKAN</b>	<b>LEMAH</b>
5	4	3	2	1
Mempamerkan kepimpinan berwawasan dalam menetapkan hala tuju yang jelas dan berusaha menggerakkan sumber serta membuat keputusan selari dengan matlamat/ sasaran organisasi secara konsisten.	Mempamerkan kepimpinan berwawasan dalam menetapkan hala tuju yang jelas dan berusaha menggerakkan sumber serta membuat keputusan selari dengan matlamat/ sasaran organisasi.	Mempamerkan kepimpinan berwawasan dalam menetapkan hala tuju yang jelas tetapi kurang berusaha menggerakkan sumber serta membuat keputusan selari dengan matlamat/ sasaran organisasi.	Kurang mempamerkan kepimpinan berwawasan dalam menetapkan hala tuju yang jelas dan kurang berusaha menggerakkan sumber serta membuat keputusan selari dengan matlamat/ sasaran organisasi.	Kurang mempamerkan kepimpinan berwawasan dalam menetapkan hala tuju yang jelas dan tidak berusaha menggerakkan sumber serta membuat keputusan selari dengan matlamat/ sasaran organisasi.
<b>HURAIAN</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sentiasa mempraktik kemahiran dalam melaksanakan tugas melalui perancangan kerja yang sistematik/ berfokus bagi mencapai hala tuju/ matlamat.</li> <li>• Sentiasa berusaha menggerakkan/ merangsang sumber/ rakan sekerja untuk mencapai matlamat/ sasaran organisasi.</li> <li>• Sentiasa membuat keputusan yang selari dengan matlamat/ sasaran organisasi.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mempraktik kemahiran dalam melaksanakan tugas melalui perancangan kerja yang sistematik/ berfokus bagi mencapai hala tuju/ matlamat tetapi tidak secara berterusan.</li> <li>• Berusaha menggerakkan/ merangsang sumber/ rakan sekerja untuk mencapai matlamat/ sasaran organisasi.</li> <li>• Membuat keputusan yang selari dengan matlamat/ sasaran organisasi tetapi tidak secara berterusan.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sentiasa mempraktik kemahiran dalam melaksanakan tugas melalui perancangan kerja yang sistematik/ berfokus bagi mencapai hala tuju/ matlamat tetapi tidak secara berterusan.</li> <li>• Jarang-jarang berusaha menggerakkan/ merangsang sumber/ rakan sekerja untuk mencapai matlamat/ sasaran organisasi.</li> <li>• Jarang-jarang dapat membuat keputusan yang selari dengan matlamat/ sasaran organisasi.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jarang-jarang mempraktik kemahiran dalam melaksanakan tugas melalui perancangan kerja yang sistematik/ berfokus bagi mencapai hala tuju/ matlamat.</li> <li>• Jarang-jarang berusaha menggerakkan/ merangsang sumber/ rakan sekerja untuk mencapai matlamat/ sasaran organisasi.</li> <li>• Jarang-jarang dapat membuat keputusan yang selari dengan matlamat/ sasaran organisasi.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jarang-jarang mempraktik kemahiran dalam melaksanakan tugas melalui perancangan kerja yang sistematik/ berfokus bagi mencapai hala tuju/ matlamat.</li> <li>• Tidak berusaha menggerakkan/ merangsang sumber/ rakan sekerja untuk mencapai matlamat/ sasaran organisasi.</li> <li>• Tidak dapat membuat keputusan yang selari dengan matlamat/ sasaran organisasi.</li> </ul>

CATATAN:

**ASPEK A3.2: PENYESUAIAN PERUBAHAN****HURAIAN**

- Menerima dan menyesuaikan diri dengan perubahan dan cabaran dalam tugas, kepimpinan dan dasar organisasi.
  - Perubahan merujuk pertukaran kepimpinan, dasar-dasar baharu, keadaan dan tugas yang berbeza
  - Cabaran merujuk sesuatu yang menguji kemampuan atau ketabahan seseorang pegawai dalam bidang tugas

**DESKRIPSI & HURAIAN****• Keupayaan pegawai untuk menerima perubahan dan menghadapi cabaran**

- menerima perubahan dan menghadapi cabaran
- menyesuaikan diri dengan perubahan
- menghadapi cabaran ketika menyelesaikan masalah

**KAEDAH PENILAIAN & HURAIAN****Semakan Bahan**

Penilaian dapat dibuat berdasarkan contoh yang berikut:

- minit mesyuarat
- buku program
- kertas kerja
- laporan program
- bahan-bahan lain yang sesuai

**Temu Bual**

Penilaian dapat dibuat berdasarkan contoh yang berikut:

- Bagaimakah anda dapat menerapkan elemen-elemen dalam Pelan Pembangunan Pendidikan Malaysia (PPPM) untuk memenuhi keperluan negara pada masa hadapan?

RUBRIK				
CEMERLANG	BAIK	SEDERHANA	MEMUASKAN	LEMAH
5	4	3	2	1
Mempamerkan kebolehan untuk menerima perubahan persekitaran tugas dan mampu menghadapi cabaran perubahan dalam melaksanakan bidang tugas secara konsisten.	Mempamerkan kebolehan untuk menerima perubahan persekitaran tugas dan mampu menghadapi cabaran perubahan dalam melaksanakan bidang tugas.	Mempamerkan kebolehan untuk menerima perubahan persekitaran tugas tetapi kurang mampu menghadapi cabaran perubahan dalam melaksanakan bidang tugas.	Kurang mempamerkan kebolehan untuk menerima perubahan persekitaran tugas dan kurang mampu menghadapi cabaran perubahan dalam melaksanakan bidang tugas.	Kurang mempamerkan kebolehan untuk menerima perubahan persekitaran tugas dan tidak mampu menghadapi cabaran perubahan dalam melaksanakan bidang tugas.
HURAIAN				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sentiasa peka dan responsif terhadap perubahan dasar/ kepimpinan/ perubahan persekitaran dalam menjalankan tugas.</li> <li>• Sentiasa bersedia menghadapi/ menyesuaikan diri dengan perubahan dasar/ kepimpinan/ perubahan persekitaran dalam menyelesaikan tugas/ masalah berdasarkan bidang tugas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Peka dan responsif terhadap perubahan dasar/ kepimpinan/ perubahan persekitaran dalam menjalankan tugas.tetapi tidak secara berterusan.</li> <li>• Bersedia menghadapi/ menyesuaikan diri dengan perubahan dasar/ kepimpinan/ perubahan persekitaran dalam menyelesaikan tugas/ masalah berdasarkan bidang tugas tetapi tidak secara berterusan.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Peka terhadap perubahan dasar/ kepimpinan/ perubahan persekitaran dalam menjalankan tugas tetapi tidak secara berterusan.</li> <li>• Jarang-jarang bersedia menghadapi/ menyesuaikan diri dengan perubahan dasar/ kepimpinan/ perubahan persekitaran dalam menyelesaikan tugas/ masalah berdasarkan bidang tugas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jarang-jarang peka terhadap perubahan dasar/ kepimpinan/ perubahan persekitaran dalam menjalankan tugas.</li> <li>• Jarang-jarang bersedia menghadapi/ menyesuaikan diri dengan perubahan dasar/ kepimpinan/ perubahan persekitaran dalam menyelesaikan tugas/ masalah berdasarkan bidang tugas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jarang-jarang peka terhadap perubahan dasar/ kepimpinan/ perubahan persekitaran dalam menjalankan tugas.</li> <li>• Tidak bersedia menghadapi/ menyesuaikan diri dengan perubahan dasar/ kepimpinan/ perubahan persekitaran dalam menyelesaikan tugas/ masalah berdasarkan bidang tugas.</li> </ul>

CATATAN:

**ASPEK A3.3: KEINGINAN MENIMBA PENGETAHUAN****HURAIAN**

- Mempelajari ilmu, kemahiran dan nilai yang baharu untuk meningkatkan pengetahuan/ kemahiran/ menyelesaikan masalah semasa menjalankan tugas.

**DESKRIPSI & HURAIAN****• Keupayaan pegawai untuk mempelajari perkara baharu untuk mendapat maklumat**

- menghadiri kursus atau bengkel untuk meningkatkan ilmu dan kemahiran
- meningkatkan ilmu, kemahiran dan nilai baharu untuk menyelesaikan masalah

**• Keupayaan pegawai untuk memperoleh pengetahuan untuk menyelesaikan sesuatu tugas atau masalah**

- menggunakan pengetahuan untuk menyelesaikan sesuatu tugas
- mengamalkan ilmu dan kemahiran yang diperoleh untuk menyelesaikan masalah dalam menjalankan tugas

**KAEDAH PENILAIAN & HURAIAN****Semakan Bahan**

Penilaian dapat dibuat berdasarkan contoh yang berikut:

- kertas kerja
- dokumen pekeliling/ dasar
- bahan ilmiah/ bukan ilmiah
- latihan/ LDP/ seminar/ kursus/ kejurulatihan
- bahan-bahan lain yang sesuai

**Pemerhatian**

Penilaian dapat dibuat berdasarkan contoh yang berikut:

- tindakan yang dilakukan dalam menyelesaikan masalah.

<b>RUBRIK</b>				
<b>CEMERLANG</b>	<b>BAIK</b>	<b>SEDERHANA</b>	<b>MEMUASKAN</b>	<b>LEMAH</b>
5	4	3	2	1
Mempamerkan kesediaan/ usaha mempelajari pengetahuan baharu dan mengaplikasi ilmu untuk menyelesaikan masalah dalam bidang tugas secara konsisten.	Mempamerkan kesediaan/ usaha mempelajari pengetahuan baharu dan mengaplikasi ilmu untuk menyelesaikan masalah dalam bidang tugas.	Mempamerkan kesediaan/ usaha mempelajari pengetahuan baharu tetapi kurang mengaplikasi ilmu untuk menyelesaikan masalah dalam bidang tugas.	Kurang mempamerkan kesediaan/ usaha mempelajari pengetahuan baharu dan kurang mengaplikasi ilmu untuk menyelesaikan masalah dalam bidang tugas.	Kurang mempamerkan kesediaan/ usaha mempelajari pengetahuan baharu dan tidak mengaplikasi ilmu untuk menyelesaikan masalah dalam bidang tugas.
<b>HURAIAN</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sentiasa berusaha meningkatkan ilmu pengetahuan dan kemahiran melalui pelbagai kaedah kursus, bengkel dan seminar.</li> <li>• Sentiasa bersedia mengaplikasikan ilmu yang diperoleh untuk menyelesaikan masalah dalam menjalankan tugas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Berusaha meningkatkan ilmu pengetahuan dan kemahiran melalui pelbagai kaedah kursus, bengkel dan seminar tetapi tidak secara berterusan.</li> <li>• Bersedia mengaplikasikan ilmu yang diperoleh untuk menyelesaikan masalah dalam menjalankan tugas tetapi tidak secara berterusan.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Berusaha meningkatkan ilmu pengetahuan dan kemahiran melalui pelbagai kaedah kursus, bengkel dan seminar tetapi tidak secara berterusan.</li> <li>• Jarang-jarang bersedia mengaplikasikan ilmu yang diperoleh untuk menyelesaikan masalah dalam menjalankan tugas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jarang-jarang berusaha meningkatkan ilmu pengetahuan dan kemahiran melalui pelbagai kaedah kursus, bengkel dan seminar.</li> <li>• Jarang-jarang bersedia mengaplikasikan ilmu yang diperoleh untuk menyelesaikan masalah dalam menjalankan tugas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jarang-jarang berusaha meningkatkan ilmu pengetahuan dan kemahiran melalui pelbagai kaedah kursus, bengkel dan seminar.</li> <li>• Tidak bersedia mengaplikasikan ilmu yang diperoleh untuk menyelesaikan masalah dalam menjalankan tugas.</li> </ul>

**CATATAN:**

**ASPEK A3.4: PEMIKIRAN KREATIF DAN INOVATIF****HURAIAN**

- Berfikiran luas dalam menyelesaikan masalah.
- Menghasilkan idea baharu, memperkenalkan sesuatu yang baharu atau melakukan penambahbaikan dalam bidang tugas.

**DESKRIPSI & HURAIAN**

- Keupayaan pegawai untuk menghasilkan idea baharu, memperkenalkan sesuatu yang baharu atau menambah baik keadaan sedia ada dengan mencabar status quo, mengambil risiko dan menggalakkan inovasi
  - pembentukan idea, pembentukan pengalaman dan penyusunan maklumat dalam bentuk tertentu
  - proses menggunakan minda untuk mencari makna, pemahaman tentang sesuatu, membuat pertimbangan dan keputusan atau menyelesaikan masalah
  - berfikir secara kreatif untuk menyelesaikan masalah dan menggalakkan inovasi

**KAEDAH PENILAIAN & HURAIAN****Semakan Bahan**

Penilaian dapat dibuat berdasarkan contoh yang berikut:

- minit mesyuarat
- buku program
- kertas kerja/ cadangan
- laporan program
- bahan-bahan lain yang sesuai

**Temu Bual**

Penilaian dapat dibuat berdasarkan contoh yang berikut:

- Apakah bentuk inovasi yang telah anda laksanakan dalam organisasi?

<b>RUBRIK</b>				
<b>CEMERLANG</b>	<b>BAIK</b>	<b>SEDERHANA</b>	<b>MEMUASKAN</b>	<b>LEMAH</b>
5	4	3	2	1
Mempamerkan inisiatif untuk menghasilkan idea baharu dan dapat memperkenalkan sesuatu yang baharu atau menambah baik situasi sedia ada dalam melaksanakan tugas secara konsisten.	Mempamerkan inisiatif untuk menghasilkan idea baharu dan dapat memperkenalkan memperkenalkan sesuatu yang baharu atau menambah baik situasi sedia ada dalam melaksanakan tugas.	Mempamerkan inisiatif untuk menghasilkan idea baharu dan dapat memperkenalkan tetapi kurang dapat memperkenalkan sesuatu yang baharu atau kurang menambah baik situasi sedia ada dalam melaksanakan tugas.	Kurang mempamerkan inisiatif untuk menghasilkan idea baharu dan kurang dapat menambah baik situasi sedia ada dalam melaksanakan tugas.	Kurang mempamerkan inisiatif untuk menghasilkan idea baharu dan tidak dapat memperkenalkan sesuatu yang baharu dalam melaksanakan tugas.
<b>HURAIAN</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sentiasa mencipta/ menjana idea baharu untuk tujuan penambahbaikan kualiti kerja dalam bidang tugas.</li> <li>• Sentiasa mengaplikasi idea/ pendekatan/ kaedah dalam menyelesaikan/ menjalankan tugas sama ada dalam bentuk idea baharu atau penambahbaikan idea/ kaedah sedia ada.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mencipta/ menjana idea baharu untuk tujuan penambahbaikan kualiti kerja dalam bidang tugas tetapi tidak secara berterusan.</li> <li>• Mengaplikasi idea/ pendekatan/ kaedah dalam menyelesaikan/ menjalankan tugas sama ada dalam bentuk idea baharu atau penambahbaikan idea/ kaedah sedia ada tetapi tidak secara berterusan.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mencipta/ menjana idea baharu untuk tujuan penambahbaikan kualiti kerja dalam bidang tugas tetapi tidak secara berterusan.</li> <li>• Jarang-jarang dapat mengaplikasi idea/ pendekatan/ kaedah dalam menyelesaikan/ menjalankan tugas sama ada dalam bentuk idea baharu atau penambahbaikan idea/ kaedah sedia ada.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jarang-jarang dapat mencipta/ menjana idea baharu untuk tujuan penambahbaikan kualiti kerja dalam bidang tugas.</li> <li>• Jarang-jarang dapat mengaplikasi idea/ pendekatan/ kaedah dalam menyelesaikan/ menjalankan tugas sama ada dalam bentuk idea baharu atau penambahbaikan idea/ kaedah sedia ada.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jarang-jarang dapat mencipta/ menjana idea baharu untuk tujuan penambahbaikan kualiti kerja dalam bidang tugas.</li> <li>• Tidak dapat mengaplikasi idea/ pendekatan/ kaedah dalam menyelesaikan/ menjalankan tugas sama ada dalam bentuk idea baharu atau penambahbaikan idea/ kaedah sedia ada.</li> </ul>

CATATAN:

**E4 KEILMUAN DAN PENGETAHUAN****ASPEK A4.1: DASAR-DASAR KERAJAAN****HURAIAN**

- Mengetahui, memahami dan mematuhi dasar-dasar kerajaan yang berkaitan dengan bidang tugas.

**DESKRIPSI & HURAIAN****• Keupayaan pegawai untuk mengetahui, memahami dan mematuhi dasar-dasar kerajaan**

- mengetahui dasar-dasar kerajaan yang berkaitan dengan bidang tugas
- memahami dasar-dasar kerajaan yang berkaitan dengan bidang tugas
- mematuhi dasar-dasar kerajaan yang berkaitan dengan tugas harian

**KAEDAH PENILAIAN & HURAIAN****Semakan Bahan**

Penilaian dapat dibuat berdasarkan contoh yang berikut:

- PPPM
- DTP
- 1M1S
- Transformasi Pendidikan
- LDP
- RIMUP
- MBMMBI
- PBS
- SSR
- KSSM
- NKEA
- KBAT
- NKRA
- MMI
- dasar-dasar lain yang berkaitan sebagai penjawat awam.

<b>RUBRIK</b>				
<b>CEMERLANG</b>	<b>BAIK</b>	<b>SEDERHANA</b>	<b>MEMUASKAN</b>	<b>LEMAH</b>
5	4	3	2	1
Mengetahui, memahami dan mematuhi dasar-dasar kerajaan yang berkaitan dengan bidang tugas secara konsisten.	Mengetahui, memahami dan mematuhi dasar-dasar kerajaan yang berkaitan dengan bidang tugas.	Mengetahui, memahami tetapi kurang mematuhi dasar-dasar kerajaan yang berkaitan dengan bidang tugas.	Kurang mengetahui, kurang memahami dan kurang mematuhi dasar-dasar kerajaan yang berkaitan dengan bidang tugas.	Kurang mengetahui, kurang memahami dan tidak mematuhi dasar-dasar kerajaan yang berkaitan dengan bidang tugas.
<b>HURAIAN</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sentiasa dapat menerangkan dasar-dasar kerajaan yang berkaitan bidang tugas dengan jelas</li> <li>• Sentiasa mempamerkan pematuhan/ pelaksanaan dasar-dasar kerajaan yang berkaitan dalam menjalankan tugas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dapat menerangkan dasar-dasar kerajaan yang berkaitan bidang tugas dengan jelas tetapi tidak secara berterusan.</li> <li>• Mempamerkan pematuhan/ pelaksanaan dasar-dasar kerajaan yang berkaitan dalam menjalankan tugas tetapi tidak secara berterusan.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dapat menerangkan dasar-dasar kerajaan yang berkaitan bidang tugas dengan jelas tetapi tidak secara berterusan.</li> <li>• Jarang-jarang dapat mempamerkan pematuhan/ pelaksanaan dasar-dasar kerajaan yang berkaitan dalam menjalankan tugas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jarang-jarang dapat menerangkan dasar-dasar kerajaan yang berkaitan bidang tugas dengan jelas.</li> <li>• Jarang-jarang dapat mempamerkan pematuhan/ pelaksanaan dasar-dasar kerajaan yang berkaitan dalam menjalankan tugas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jarang-jarang dapat menerangkan dasar-dasar kerajaan yang berkaitan bidang tugas dengan jelas.</li> <li>• Tidak dapat mempamerkan pematuhan/ pelaksanaan dasar-dasar kerajaan yang berkaitan dalam menjalankan tugas.</li> </ul>

**CATATAN:**

**ASPEK A4.2: PERATURAN DAN PEKELILING****HURAIAN**

- Mengetahui, memahami dan mematuhi pekeliling utama mengikut bidang tugas yang berkaitan.

**DESKRIPSI & HURAIAN**

- Keupayaan pegawai untuk mengetahui, memahami dan mematuhi peraturan dan pekeliling utama mengikut bidang tugas yang berkaitan**

- mengetahui peraturan dan pekeliling yang berkuat kuasa berkaitan dengan bidang tugas
- memahami peraturan dan pekeliling yang berkuat kuasa berkaitan dengan bidang tugas
- mematuhi peraturan dan pekeliling yang berkuat kuasa berkaitan dengan tugas harian

**KAEDAH PENILAIAN & HURAIAN****Semakan Bahan**

Penilaian dapat dibuat berdasarkan contoh yang berikut:

- peraturan dan pekeliling utama yang berkaitan seperti Akta Pendidikan 1996, Peraturan-peraturan Pendidikan, Surat Pekeliling Perkhidmatan dan Ikhtisas, Surat Siaran dan sebagainya

**Temu Bual**

Penilaian dapat dibuat berdasarkan contoh yang berikut:

- Jelaskan kandungan surat pekeliling tentang etika berpakaian penjawat awam?
- Soalan-soalan lain yang berkaitan dengan peraturan dan pekeliling utama

<b>RUBRIK</b>				
<b>CEMERLANG</b>	<b>BAIK</b>	<b>SEDERHANA</b>	<b>MEMUASKAN</b>	<b>LEMAH</b>
5	4	3	2	1
Mengetahui, memahami dan mematuhi peraturan dan pekeliling berkaitan bidang tugas dengan konsisten.				
<b>HURAIAN</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sentiasa dapat menerangkan peraturan dan pekeliling yang berkaitan bidang tugas dengan jelas.</li> <li>• Sentiasa mempamerkan pematuhan/ pelaksanaan peraturan dan pekeliling yang berkaitan dalam menjalankan tugas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dapat menerangkan peraturan dan pekeliling yang berkaitan bidang tugas dengan jelas tetapi tidak secara berterusan.</li> <li>• Mempamerkan pematuhan/ pelaksanaan peraturan dan pekeliling yang berkaitan dalam menjalankan tugas tetapi tidak secara berterusan.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dapat menerangkan peraturan dan pekeliling yang berkaitan bidang tugas dengan jelas tetapi tidak secara berterusan.</li> <li>• Jarang-jarang dapat mempamerkan pematuhan/ pelaksanaan peraturan dan pekeliling yang berkaitan dalam menjalankan tugas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jarang-jarang dapat menerangkan peraturan dan pekeliling yang berkaitan bidang tugas dengan jelas.</li> <li>• Jarang-jarang dapat mempamerkan pematuhan/ pelaksanaan peraturan dan pekeliling yang berkaitan dalam menjalankan tugas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jarang-jarang dapat menerangkan peraturan dan pekeliling yang berkaitan bidang tugas dengan jelas.</li> <li>• Tidak dapat mempamerkan pematuhan/ pelaksanaan peraturan dan pekeliling yang berkaitan dalam menjalankan tugas.</li> </ul>

CATATAN:

**ASPEK A4.3: PENGUSAAN BIDANG TUGAS****HURAIAN**

- Mengetahui, menguasai dan melaksanakan fungsi bidang tugas.

**DESKRIPSI & HURAIAN**

- Keupayaan pegawai untuk mengetahui dan menguasai fungsi bidang tugas serta melaksanakan tugas dengan berkesan**
  - menjelaskan fungsi bidang tugas dengan terperinci
  - melaksanakan tugas yang ditetapkan dengan berkesan

**KAEDAH PENILAIAN & HURAIAN****Semakan Bahan**

Penilaian dapat dibuat berdasarkan contoh yang berikut:

- perancangan tahunan
- KPI
- MyPortfolio Job Description (JD)*
- kertas cadangan
- kertas kerja
- laporan program
- gambar
- video
- bahan-bahan lain yang sesuai
- bahan-bahan lain yang berkaitan

**Temu Bual**

Penilaian dapat dibuat berdasarkan contoh yang berikut:

- Bagaimanakah anda menggunakan kepakaran anda untuk membantu pelanggan?

<b>RUBRIK</b>				
<b>CEMERLANG</b>	<b>BAIK</b>	<b>SEDERHANA</b>	<b>MEMUASKAN</b>	<b>LEMAH</b>
5	4	3	2	1
Mengetahui, menguasai dan melaksanakan fungsi bidang tugas yang berkaitan dengan berkesan secara konsisten.	Mengetahui, menguasai dan melaksanakan fungsi bidang tugas yang berkaitan dengan berkesan.	Mengetahui, menguasai fungsi bidang tugas yang berkaitan tetapi melaksanakan tugas dengan kurang berkesan.	Kurang mengetahui, kurang menguasai fungsi bidang tugas yang berkaitan dan melaksanakan tugas dengan kurang berkesan.	Kurang mengetahui, kurang menguasai fungsi bidang tugas yang berkaitan dan tidak melaksanakan tugas.
<b>HURAIAN</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sentiasa dapat menerangkan fungsi bidang tugas dengan jelas dan tepat.</li> <li>• Sentiasa menjalankan tugas dengan berkesan.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dapat menerangkan fungsi bidang tugas dengan jelas dan tepat tetapi tidak secara berterusan.</li> <li>• menjalankan tugas dengan berkesan tetapi tidak secara berterusan.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dapat menerangkan fungsi bidang tugas dengan jelas dan tepat tetapi tidak secara berterusan.</li> <li>• Jarang-jarang dapat menjalankan tugas dengan berkesan.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jarang-jarang dapat menerangkan fungsi bidang tugas dengan jelas dan tepat.</li> <li>• Jarang-jarang dapat menjalankan tugas dengan berkesan.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jarang-jarang dapat menerangkan fungsi bidang tugas dengan jelas dan tepat.</li> <li>• Tidak dapat menjalankan tugas dengan berkesan.</li> </ul>

CATATAN:

**ASPEK A4.4: TEKNOLOGI MAKLUMAT DAN KOMUNIKASI (TMK)****HURAIAN**

- Menguasai ilmu dan pengetahuan tentang TMK dan mengintegrasikan serta membudayakannya dalam bidang tugas.

**DESKRIPSI & HURAIAN**

- **Keupayaan pegawai untuk menguasai teknologi maklumat dalam bidang tugas**

- mengetahui dan memahami TMK dalam bidang tugas
- menguasai pengetahuan dan kemahiran dalam bidang TMK

- **Keupayaan pegawai untuk mengaplikasi TMK dalam bidang tugas**

- menggunakan kemahiran TMK yang sesuai secara optimum semasa melaksanakan tugas

- **Keupayaan pegawai untuk mengintegrasikan pelbagai komponen TMK dalam bidang tugas**

- menggabungkan beberapa komponen TMK dalam melaksanakan tugas

- **Keupayaan pegawai untuk membudayakan TMK dalam bidang tugas**

- membudayakan peningkatan ilmu TMK

**KAEDAH PENILAIAN & HURAIAN****Semakan Bahan**

Penilaian dapat dibuat berdasarkan contoh yang berikut:

- laman sesawang
- portal rasmi
- media sosial
- e-mel
- buku program
- minit mesyuarat
- aplikasi sistem
- blog
- Frog VLE
- Google Classroom
- brosur
- memo dalaman
- bahan-bahan lain yang berkaitan

<b>RUBRIK</b>				
<b>CEMERLANG</b>	<b>BAIK</b>	<b>SEDERHANA</b>	<b>MEMUASKAN</b>	<b>LEMAH</b>
5	4	3	2	1
Mempamerkan kemahiran TMK sesuai dengan bidang tugas dan membudayakan penguasaannya semasa menjalankan tugas secara konsisten.	Mempamerkan kemahiran TMK sesuai dengan bidang tugas dan membudayakan penguasaannya semasa menjalankan tugas.	Mempamerkan kemahiran TMK sesuai dengan bidang tugas tetapi kurang membudayakan penguasaannya semasa menjalankan tugas.	Kurang mempamerkan kemahiran TMK sesuai dengan bidang tugas dan kurang membudayakan penguasaannya semasa menjalankan tugas.	Kurang mempamerkan kemahiran TMK sesuai dengan bidang tugas dan tidak membudayakan penguasaannya semasa menjalankan tugas.
<b>HURAIAN</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sentiasa menguasai ilmu tentang TMK yang sesuai/ berkaitan dengan bidang tugas.</li> <li>• Sentiasa mempraktik kemahiran mengaplikasi/ mengintegrasikan kemahiran TMK yang sesuai secara cekap semasa menjalankan tugas untuk meningkatkan mutu perkhidmatan.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menguasai ilmu tentang TMK yang sesuai/ berkaitan dengan bidang tugas tetapi tidak secara berterusan.</li> <li>• Mempraktik kemahiran mengaplikasi/ mengintegrasikan kemahiran TMK yang sesuai secara cekap semasa menjalankan tugas untuk meningkatkan mutu perkhidmatan tetapi tidak secara berterusan.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menguasai ilmu tentang TMK yang sesuai/ berkaitan dengan bidang tugas tetapi tidak secara berterusan.</li> <li>• Jarang-jarang dapat mempraktik kemahiran mengaplikasi/ mengintegrasikan kemahiran TMK yang sesuai secara cekap semasa menjalankan tugas untuk meningkatkan mutu perkhidmatan.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jarang-jarang menguasai ilmu tentang TMK yang sesuai/ berkaitan dengan bidang tugas.</li> <li>• Jarang-jarang dapat mempraktik kemahiran mengaplikasi/ mengintegrasikan kemahiran TMK yang sesuai secara cekap semasa menjalankan tugas untuk meningkatkan mutu perkhidmatan.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jarang-jarang menguasai ilmu tentang TMK yang sesuai/ berkaitan dengan bidang tugas.</li> <li>• Tidak dapat mempraktik kemahiran mengaplikasi/ mengintegrasikan kemahiran TMK yang sesuai secara cekap semasa menjalankan tugas untuk meningkatkan mutu perkhidmatan.</li> </ul>

**CATATAN:**

**E5 KESEDIAAN DAN KEWIBAWAAN****ASPEK A5.1: KESEDIAAN MENJALANKAN ARAHAN/ TUGAS-TUGAS LAIN****HURAIAN**

- Mematuhi arahan yang berkaitan dengan tugas dan kepentingan organisasi.
- Tugas-tugas lain selain tugas hakiki merujuk kepada pelaksanaan tugas-tugas lain selain tugas hakiki dalam/ luar organisasi tempat bertugas sesuai dengan kemahiran pegawai/ kepentingan organisasi.

**DESKRIPSI & HURAIAN****• Keupayaan pegawai untuk melaksanakan tugas yang diarahkan oleh ketua jabatan/ penyelia dari semasa ke semasa**

- melaksanakan arahan/ tugas-tugas lain selain tugas hakiki yang diarahkan oleh ketua jabatan atau penyelia dari semasa ke semasa dalam/ luar organisasi yang meliputi:
  - i. tugas yang perlu dilaksanakan
  - ii. kepentingan institusi tempat bertugas
  - iii. tugas hakiki yang lain

Contoh tugas-tugas lain selain tugas hakiki anjuran agensi dalam dan luar organisasi:

- i. Guru Akademik dilantik menjadi:
  - jurulatih utama peringkat PPD/ JPN/ KPM
  - penceramah
  - fasilitator
  - hakim pertandingan
  - panel penggubal item
  - pengawas peperiksaan awam
  - pemeriksa kertas peperiksaan awam
  - tugas-tugas lain yang berkaitan
- ii. Guru Sukan dilantik menjadi:
  - pengadil bola sepak
  - pengadil MSSM
  - pengadil FAM
  - pengurus pasukan bola sepak daerah/ negeri
  - tugas-tugas lain yang berkaitan

**KAEDAH PENILAIAN & HURAIAN****Semakan Bahan**

Penilaian dapat dibuat berdasarkan contoh yang berikut:

- surat arahan
- perancangan program
- laporan
- minit mesyuarat
- bahan-bahan lain yang berkaitan

<b>RUBRIK</b>				
<b>CEMERLANG</b>	<b>BAIK</b>	<b>SEDERHANA</b>	<b>MEMUASKAN</b>	<b>LEMAH</b>
5	4	3	2	1
Mempamerkan kesediaan untuk menjalankan tugas-tugas selain tugas hakiki dan melaksanakan dengan cekap secara konsisten.	Mempamerkan kesediaan untuk menjalankan tugas-tugas selain tugas hakiki dan melaksanakan dengan cekap.	Mempamerkan kesediaan untuk menjalankan tugas-tugas selain tugas hakiki tetapi melaksanakan dengan kurang cekap.	Kurang mempamerkan kesediaan untuk menjalankan tugas-tugas selain tugas hakiki dan melaksanakan dengan kurang cekap.	Kurang mempamerkan kesediaan untuk menjalankan tugas-tugas selain tugas hakiki dan melaksanakan dengan tidak cekap.
<b>HURAIAN</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sentiasa bersedia menerima arahan melaksanakan tugas selain tugas hakiki dalam/ luar organisasi.</li> <li>• Sentiasa bersedia melaksanakan tugas selain tugas hakiki yang diarahkan.</li> <li>• Sentiasa melaksanakan tugas lain yang diarahkan dengan bertanggungjawab dan berkesan.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bersedia menerima arahan melaksanakan tugas selain tugas hakiki dalam/ luar organisasi tetapi tidak secara berterusan.</li> <li>• Bersedia melaksanakan tugas selain tugas hakiki yang diarahkan tetapi tidak secara berterusan.</li> <li>• Melaksanakan tugas lain yang diarahkan dengan bertanggungjawab dan berkesan tetapi tidak secara berterusan.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bersedia menerima arahan melaksanakan tugas selain tugas hakiki dalam/ luar organisasi tetapi tidak secara berterusan.</li> <li>• Bersedia melaksanakan tugas selain tugas hakiki yang diarahkan tetapi tidak secara berterusan.</li> <li>• Jarang-jarang dapat melaksanakan tugas lain yang diarahkan dengan bertanggungjawab dan berkesan.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jarang-jarang bersedia menerima arahan melaksanakan tugas selain tugas hakiki dalam/ luar organisasi.</li> <li>• Jarang-jarang bersedia melaksanakan tugas selain tugas hakiki yang diarahkan.</li> <li>• Jarang-jarang dapat melaksanakan tugas lain yang diarahkan dengan bertanggungjawab dan berkesan.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jarang-jarang bersedia menerima arahan melaksanakan tugas selain tugas hakiki dalam/ luar organisasi.</li> <li>• Jarang-jarang bersedia melaksanakan tugas selain tugas hakiki yang diarahkan.</li> <li>• Tidak dapat melaksanakan tugas lain yang diarahkan dengan bertanggungjawab dan berkesan.</li> </ul>

**CATATAN:**

**ASPEK A5.2: KEUPAYAAN MELAKSANAKAN BIMBINGAN DAN PEMENTORAN****HURAIAN**

- Berkongsi idea, memberikan tunjuk ajar, menggalakkan dan memotivasi orang lain bagi meningkatkan ilmu atau kemahiran terutamanya dalam bidang tugas.

**DESKRIPSI & HURAIAN**

- Keupayaan pegawai untuk berkongsi idea, memberi bimbingan atau konsultasi untuk meningkatkan ilmu atau kemahiran dalam bidang tugas
  - menggalakkan dan memotivasi rakan sekerja atau kakitangan bawah seliaan bagi meningkatkan ilmu serta kemahiran untuk kepentingan individu/ organisasi
  - bersedia untuk berkongsi idea dalam melaksanakan tugas-tugas harian
  - melaksanakan bimbingan kepada rakan sekerja atau kakitangan bawah seliaan untuk peningkatan ilmu/ kemahiran dalam bidang tugas

**KAEDAH PENILAIAN & HURAIAN****Semakan Bahan**

Penilaian dapat dibuat berdasarkan contoh yang berikut:

- laporan program
- kertas kerja/ cadangan
- minit mesyuarat
- program mentor mentee
- *Professional Learning Community*
- catatan dalam buku rekod mengajar
- surat lantikan
- sijil/ surat penghargaan
- kad pelaporan bimbingan
- rekod pencerapan/ bimbingan
- bahan-bahan lain yang berkaitan

RUBRIK				
CEMERLANG	BAIK	SEDERHANA	MEMUASKAN	LEMAH
5	4	3	2	1
Mempamerkan kebolehan untuk berkongsi idea/ pengetahuan/ pengalaman memberi bimbingan dan pementoran kepada orang lain dan melaksanakan perkongsian tersebut dengan pihak yang memerlukan secara konsisten.	Mempamerkan kebolehan untuk berkongsi idea/ pengetahuan/ pengalaman memberi bimbingan dan pementoran kepada orang lain dan melaksanakan perkongsian tersebut dengan pihak yang memerlukan.	Mempamerkan kebolehan untuk berkongsi idea/ pengetahuan/ pengalaman memberi bimbingan dan pementoran kepada orang lain tetapi kurang melaksanakan perkongsian tersebut dengan pihak yang memerlukan.	Kurang mempamerkan kebolehan untuk berkongsi idea/ pengetahuan/ pengalaman memberi bimbingan dan pementoran kepada orang lain dan kurang melaksanakan perkongsian tersebut dengan pihak yang memerlukan.	Kurang mempamerkan kebolehan untuk berkongsi idea/ pengetahuan/ pengalaman memberi bimbingan dan pementoran kepada orang lain dan tidak melaksanakan perkongsian tersebut dengan pihak yang memerlukan.
HURAIAN				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sentiasa menunjukkan kesediaan untuk berkongsi idea bagi meningkatkan ilmu atau kemahiran dalam bidang tugas.</li> <li>• Sentiasa berusaha memberikan tunjuk ajar/ bimbingan/ <i>coaching &amp; mentoring</i> bagi meningkatkan ilmu atau kemahiran dalam bidang tugas kepada rakan sekerja/ orang bawah seliaan.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menunjukkan kesediaan untuk berkongsi idea bagi meningkatkan ilmu atau kemahiran dalam bidang tugas tetapi tidak secara berterusan.</li> <li>• Berusaha memberikan tunjuk ajar/ bimbingan/ <i>coaching &amp; mentoring</i> bagi meningkatkan ilmu atau kemahiran dalam bidang tugas kepada rakan sekerja/ orang bawah seliaan tetapi tidak secara berterusan.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menunjukkan kesediaan untuk berkongsi idea bagi meningkatkan ilmu atau kemahiran dalam bidang tugas tetapi tidak secara berterusan.</li> <li>• Jarang-jarang berusaha memberikan tunjuk ajar/ bimbingan/ <i>coaching &amp; mentoring</i> bagi meningkatkan ilmu atau kemahiran dalam bidang tugas kepada rakan sekerja/ orang bawah seliaan.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jarang-jarang menunjukkan kesediaan untuk berkongsi idea bagi meningkatkan ilmu atau kemahiran dalam bidang tugas.</li> <li>• Jarang-jarang berusaha memberikan tunjuk ajar/ bimbingan/ <i>coaching &amp; mentoring</i> bagi meningkatkan ilmu atau kemahiran dalam bidang tugas kepada rakan sekerja/ orang bawah seliaan.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jarang-jarang menunjukkan kesediaan untuk berkongsi idea bagi meningkatkan ilmu atau kemahiran dalam bidang tugas.</li> <li>• Tidak berusaha memberikan tunjuk ajar/ bimbingan/ <i>coaching &amp; mentoring</i> bagi meningkatkan ilmu atau kemahiran dalam bidang tugas kepada rakan sekerja/ orang bawah seliaan.</li> </ul>

CATATAN:

**D1 PELIBATAN**  
**E1 HUBUNGAN LUAR**

**ASPEK A1.1: JALINAN DAN JARINGAN (NETWORKING AND LINKAGES)**

**HURAIAN**

- Mewujudkan hubungan dengan pihak luar bagi meningkatkan keupayaan melaksanakan tugas.
  - Jalinan ialah kerjasama/ kolaboratif/ perkongsian pintar antara organisasi/ pegawai dengan pihak luar yang bukan dalam bidang yang sama.  
Contoh: Pihak institusi pendidikan dengan bukan institusi pendidikan sama ada pihak kerajaan/ swasta/ NGO/ komuniti lain sama ada di dalam atau di luar negara.
  - Jaringan ialah kerjasama/ kolaboratif/ perkongsian pintar antara organisasi/ pegawai dengan pihak luar dalam bidang yang sama.  
Contoh: Pihak institusi pendidikan dengan institusi pendidikan lain sama ada pihak kerajaan/ swasta sama ada di dalam atau di luar negara.

**DESKRIPSI & HURAIAN**

- Keupayaan pegawai untuk mewujudkan dan membina hubungan secara kolaboratif, perkongsian pintar dan seumpamanya dengan pihak luar yang berkaitan dengan bidang tugas

- mewujudkan kerjasama bagi membantu pegawai untuk meningkatkan prestasi dalam bidang tugas dengan pelbagai cara
- mewujudkan kerjasama dengan organisasi luar untuk membantu mencapai keperluan/ kepentingan organisasi
- melaksanakan perkongsian pintar dengan pihak luar untuk mendapatkan keperluan/ kepentingan organisasi

**Semakan Bahan**

Penilaian dapat dibuat berdasarkan contoh yang berikut:

- laporan aktiviti
- buku program
- minit mesyuarat
- kertas kerja/ cadangan
- sijil/ surat penghargaan
- bahan-bahan lain yang berkaitan

**Pemerhatian**

Penilaian dapat dibuat berdasarkan contoh yang berikut:

- komitmen
- tingkah laku yang dapat dicontohi
- usaha-usaha membimbing/ memotivasi
- berkongsi idea
- dan lain-lain yang berkaitan

<b>RUBRIK</b>				
<b>CEMERLANG</b>	<b>BAIK</b>	<b>SEDERHANA</b>	<b>MEMUASKAN</b>	<b>LEMAH</b>
5	4	3	2	1
Mempamerkan kebolehan untuk mewujudkan jalinan/jaringan dan melaksanakannya mengikut keperluan organisasi secara konsisten.	Mempamerkan kebolehan untuk mewujudkan jalinan/jaringan dan melaksanakannya mengikut keperluan organisasi.	Mempamerkan kebolehan untuk mewujudkan jalinan/jaringan tetapi kurang melaksanakannya mengikut keperluan organisasi.	Kurang mempamerkan kebolehan untuk mewujudkan jalinan/jaringan dan kurang melaksanakannya mengikut keperluan organisasi.	Kurang mempamerkan kebolehan untuk mewujudkan jalinan/jaringan dan tidak melaksanakannya mengikut keperluan organisasi.
<b>HURAIAN</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sentiasa menunjukkan kesediaan untuk mewujudkan jalinan/jaringan yang diperlukan oleh organisasi.</li> <li>• Sentiasa mewujudkan jalinan/jaringan yang berkesan dengan pihak luar yang diperlukan oleh organisasi.</li> <li>• Sentiasa melaksanakan aktiviti jalinan/jaringan yang berkesan dengan pihak luar yang diperlukan oleh organisasi tetapi tidak secara berterusan.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menunjukkan kesediaan untuk mewujudkan jalinan/jaringan yang diperlukan oleh organisasi tetapi tidak secara berterusan.</li> <li>• Mewujudkan jalinan/jaringan yang berkesan dengan pihak luar yang diperlukan oleh organisasi tetapi tidak secara berterusan.</li> <li>• Melaksanakan aktiviti jalinan/jaringan yang berkesan dengan pihak luar yang diperlukan oleh organisasi tetapi tidak secara berterusan.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menunjukkan kesediaan untuk mewujudkan jalinan/jaringan yang diperlukan oleh organisasi tetapi tidak secara berterusan.</li> <li>• Jarang-jarang dapat mewujudkan jalinan/jaringan yang berkesan dengan pihak luar yang diperlukan oleh organisasi.</li> <li>• Jarang-jarang dapat melaksanakan aktiviti jalinan/jaringan yang berkesan dengan pihak luar yang diperlukan oleh organisasi.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jarang-jarang menunjukkan kesediaan untuk mewujudkan jalinan/jaringan yang diperlukan oleh organisasi.</li> <li>• Jarang-jarang dapat mewujudkan jalinan/jaringan yang berkesan dengan pihak luar yang diperlukan oleh organisasi.</li> <li>• Jarang-jarang dapat melaksanakan aktiviti jalinan/jaringan yang berkesan dengan pihak luar yang diperlukan oleh organisasi.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jarang-jarang menunjukkan kesediaan untuk mewujudkan jalinan/jaringan yang diperlukan oleh organisasi.</li> <li>• Tidak dapat mewujudkan jalinan/jaringan yang berkesan dengan pihak luar yang diperlukan oleh organisasi.</li> <li>• Tidak dapat melaksanakan aktiviti jalinan/jaringan dengan pihak luar yang diperlukan oleh organisasi.</li> </ul>

**CATATAN:**

**E2 SUMBANGAN****ASPEK A2.1: SUMBANGAN PROFESIONAL DAN/ ATAU SOSIAL****HURAIAN**

- Sumbangan tenaga dan kepakaran di luar tugas rasmi.
  - Sumbangan profesional ialah sumbangan yang melibatkan kepakaran individu.
  - Sumbangan sosial tidak semestinya melibatkan kepakaran individu.

**DESKRIPSI & HURAIAN**

- **Keupayaan pegawai untuk melibatkan diri dalam memberikan sumbangan profesional atau sosial atau kedua-duanya selain tugas hakiki dan tugasan sampingan (dilaksanakan dengan kebenaran ketua jabatan, pilihan pegawai, bukan kepentingan institusi tempat bertugas, ada kaitan dengan bidang tugas atau selain tugas hakiki)**

- melibatkan diri dalam memberikan sumbangan profesional dan/ atau sosial selain tugas hakiki dan tugasan sampingan
- sumbangan profesional merujuk semua yang berikut:
  - i. mempunyai kaitan bidang kepakaran
  - ii. pelibatan di dalam atau di luar organisasi
  - iii. mempunyai pilihan menerima atau menolak
  - iv. mendapat kebenaran ketua jabatan semasa waktu bekerja
  - v. memaklumkan ketua jabatan jika di luar waktu bekerja

Contoh sumbangan profesional:

Kegiatan dan sumbangan berdasarkan bidang kepakaran di luar tugas rasmi yang berfaedah kepada organisasi/ komuniti/ negara pada tahun yang dinilai tidak termasuk pertubuhan politik (merujuk Pekeliling Perkhidmatan Bil.13 /2012)

- i. Penceramah dalam atau luar organisasi berkaitan bidang kepakaran
  - ii. Jurulatih hoki peringkat PPD/ JPN/ KPM atau di luar organisasi
  - iii. Guru agama - menjadi hakim tilawah peringkat PPD/ JPN/ KPM atau di luar organisasi seperti daerah/ negeri/ kebangsaan/ antarabangsa
- sumbangan sosial merujuk kepada semua yang berikut:
    - i. ada/ tiada kaitan bidang kepakaran
    - ii. pelibatan di luar organisasi.
    - iii. mempunyai pilihan menerima atau menolak.
    - iv. mendapat kebenaran ketua jabatan semasa waktu bekerja
    - v. memaklumkan ketua jabatan jika di luar waktu bekerja

Contoh sumbangan sosial:

Kegiatan dan sumbangan yang ada/ tiada kaitan bidang kepakaran di luar tugas rasmi yang berfaedah kepada organisasi/ komuniti/ negara pada tahun yang dinilai tidak termasuk pertubuhan politik. (merujuk Pekeliling Perkhidmatan Bil.13 /2012)

- i. Penceramah untuk komuniti/ persatuan yang ada kaitan/ tiada kaitan dengan kepakaran
- ii. Guru agama – menjadi hakim/ menyampaikan kuliah agama/ imam/ bilal/ pegawai masjid dan lain-lain.
- iii. JK surau/ masjid, PIBG, Majlis Permuafakatan Penduduk dan lain-lain
- iv. Ahli/JK persatuan atau NGO dan lain-lain
- v. Melibatkan diri dalam program/ aktiviti kemasyarakatan anjuran pelbagai pihak

- Sumbangan merujuk bilangan pelibatan/ aktiviti yang disertai pegawai dalam sesuatu organisasi di luar jabatan dan berkualiti.

**KAEDAH PENILAIAN & HURAIAN****Semakan Bahan**

Penilaian dapat dibuat berdasarkan contoh yang berikut:

- surat
- sijil
- buku program
- bahan-bahan lain yang berkaitan

<b>RUBRIK</b>				
<b>CEMERLANG</b>	<b>BAIK</b>	<b>SEDERHANA</b>	<b>MEMUASKAN</b>	<b>LEMAH</b>
5	4	3	2	1
Mempamerkan kebolehan untuk melaksanakan sumbangan profesional/ sosial dan dilaksanakan dengan kebenaran ketua jabatan secara konsisten.	Mempamerkan kebolehan untuk melaksanakan sumbangan profesional/ sosial dan dilaksanakan dengan kebenaran ketua jabatan.	Mempamerkan kebolehan untuk melaksanakan sumbangan profesional/ sosial tetapi kadang-kadang dilaksanakan dengan kebenaran ketua jabatan.	Kurang mempamerkan kebolehan untuk melaksanakan sumbangan profesional/ sosial dan kerap kali dilaksanakan dengan kebenaran ketua jabatan.	Kurang mempamerkan kebolehan untuk melaksanakan sumbangan profesional/ sosial dan melaksanakannya dengan tiada kebenaran ketua jabatan.
<b>HURAIAN</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sentiasa menunjukkan kesediaan untuk melibatkan diri dalam memberi sumbangan profesional/ sosial.</li> <li>• Sentiasa memberikan sumbangan profesional/ sosial berdasarkan bidang kepakaran dan memberi kesan positif kepada pelbagai pihak.</li> <li>• Sentiasa melaksanakan tugas-tugas luar dengan kebenaran ketua jabatan.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menunjukkan kesediaan untuk melibatkan diri dalam memberi sumbangan profesional/ sosial tetapi tidak secara berterusan.</li> <li>• Memberikan sumbangan profesional/ sosial berdasarkan bidang kepakaran dan memberi kesan positif kepada pelbagai pihak tetapi tidak secara berterusan.</li> <li>• Melaksanakan tugas-tugas luar dengan kebenaran ketua jabatan tetapi tidak secara berterusan.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menunjukkan kesediaan untuk melibatkan diri dalam memberi sumbangan profesional/ sosial tetapi tidak secara berterusan.</li> <li>• Memberikan sumbangan profesional/ sosial berdasarkan bidang kepakaran dan memberi kesan positif kepada pelbagai pihak tetapi tidak secara berterusan.</li> <li>• Jarang-jarang melaksanakan tugas-tugas luar dengan kebenaran ketua jabatan.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jarang-jarang menunjukkan kesediaan untuk melibatkan diri dalam memberi sumbangan profesional/ sosial.</li> <li>• Jarang-jarang dapat memberikan sumbangan profesional/ sosial berdasarkan bidang kepakaran dan memberi kesan positif kepada pelbagai pihak.</li> <li>• Jarang-jarang melaksanakan tugas-tugas luar dengan kebenaran ketua jabatan.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jarang-jarang menunjukkan kesediaan untuk melibatkan diri dalam memberi sumbangan profesional/ sosial.</li> <li>• Jarang-jarang dapat memberikan sumbangan profesional/ sosial berdasarkan bidang kepakaran dan memberi kesan positif kepada pelbagai pihak.</li> <li>• Melaksanakan tugas-tugas luar tanpa kebenaran ketua jabatan.</li> </ul>

**CATATAN:**



KOD	DIMENSI, ELEMEN DAN ASPEK	DESKRIPSI	Kaedah Penilaian Penilaian dapat dibuat berdasarkan contoh yang berikut:	ARAS PENILAIAN						
				CEMERLANG	BAIK	SEDERHANA	MEMUASKAN	LEMAH		
				5	4	3	2	1		
D1	<b>PROFESIONALISME</b>									
E1	<b>NILAI PROFESIONAL</b>									
A1.1	AMALAN PROFESIONAL	<b>Keupayaan pegawai untuk:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>mengetahui, memahami, menghayati dan mempamerkan etika kerja penjawat awam</li> <li>mengetahui, memahami, menghayati dan mempamerkan patriotism, <i>non-partisan, neutrality</i> dan mematuhi tata kelakuan sebagai penjawat awam</li> <li>mengetahui, memahami, menghayati dan mempamerkan etika kerja keguruan</li> <li>mengetahui, memahami, menghayati dan mempamerkan etika kaunseling- berdasarkan Akta 580 (GBKSM dan Kaunselor)</li> </ul>	<b>Pemerhatian:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>jujur dan dapat dipertanggungjawabkan</li> <li>cara berpakaian mengikut peraturan semasa</li> <li>mengutamakan kepentingan negara berbanding dengan kepentingan peribadi</li> <li>mendukung dasar-dasar dan aspirasi kerajaan</li> <li>mempamerkan kesetiaan kepada negara</li> </ul> <p>Semakan bahan, temu bual, pencerapan atau kaedah-kaedah lain yang sesuai boleh digunakan.</p>	Mengetahui, dan memahami etika kerja yang berkaitan serta mempamerkan tingkah laku beretika dengan konsisten.	Mengetahui dan memahami etika kerja yang berkaitan serta mempamerkan tingkah laku beretika dengan konsisten.	Mengetahui dan memahami etika kerja yang berkaitan tetapi kurang mempamerkan tingkah laku beretika.	Kurang mengetahui dan kurang memahami etika kerja yang berkaitan serta kurang mempamerkan tingkah laku beretika.	Kurang mengetahui dan kurang memahami etika kerja yang berkaitan serta tidak mempamerkan tingkah laku beretika.		
A1.2	HUBUNGAN DENGAN PELANGGAN	<b>Keupayaan pegawai untuk:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>mewujudkan hubungan yang positif dengan pelanggan</li> </ul>	<b>Semakan Bahan:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>e-mel</li> <li>surat</li> <li>memo</li> <li>media sosial</li> <li>foto</li> <li>video</li> <li>keratan akhbar</li> <li>bahan-bahan lain</li> </ul> <b>Temu bual:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Bagaimakah anda melayan pelanggan?</li> </ul>	Mempamerkan interaksi dua hala secara positif dengan pelanggan dan menjaga nama baik pelanggan/ organisasi secara konsisten.	Mempamerkan interaksi dua hala secara positif dengan pelanggan dan menjaga nama baik pelanggan/ organisasi secara konsisten.	Mempamerkan interaksi dua hala secara positif dengan pelanggan tetapi kurang menjaga nama baik pelanggan/ organisasi.	Kurang mempamerkan interaksi dua hala secara positif dengan pelanggan dan kurang menjaga nama baik pelanggan/ organisasi.	Kurang mempamerkan interaksi dua hala secara positif dengan pelanggan dan tidak menjaga nama baik pelanggan/ organisasi.		



KOD	DIMENSI, ELEMEN DAN ASPEK	DESKRIPSI	Kaedah Penilaian Penilaian dapat dibuat berdasarkan contoh yang berikut:	Aras Penilaian				
				CEMERLANG	BAIK	SEDERHANA	MEMUASKAN	LEMAH
				5	4	3	2	1
			<b>Pemerhatian:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• memberi perhatian/ tumpuan tanpa mendiskriminasikan pelanggan</li> <li>• menerima pandangan dan menegur pelanggan secara berhemah</li> <li>• kesanggupan pegawai untuk bekerja lebih masa</li> <li>• perkara-perkara lain yang berkaitan</li> </ul> Pencerapan atau kaedah-kaedah lain yang sesuai boleh digunakan.					
E2	<b>SAHSIAH</b>							
A2.1	MENGUTAMAKAN PENCAPAIAN	<b>Keupayaan pegawai untuk:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• menunjukkan kesungguhan untuk mencapai matlamat dan prihatin akan kecekapan serta kecemerlangan penyampaian perkhidmatan</li> </ul>	<b>Semakan Bahan:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• surat arahan/ memo</li> <li>• dokumen program/ latihan</li> <li>• kertas maklum balas berkaitan sesuatu arahan</li> <li>• bahan-bahan lain yang sesuai</li> </ul> <b>Pemerhatian:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• komitmen</li> <li>• konsisten</li> <li>• bertanggungjawab</li> <li>• prihatin</li> <li>• berusaha</li> <li>• nilai-nilai murni lain yang berkaitan</li> </ul> Temu bual, pencerapan atau kaedah-kaedah lain yang sesuai boleh digunakan.	Mempamerkan kesungguhan dalam menyelesaikan tugas dan menunjukkan sikap yang positif ke arah pencapaian matlamat secara konsisten.	Mempamerkan kesungguhan dalam menyelesaikan tugas dan menunjukkan sikap yang positif ke arah pencapaian matlamat.	Mempamerkan kesungguhan dalam menyelesaikan tugas tetapi kurang menunjukkan sikap yang positif ke arah pencapaian matlamat.	Kurang mempamerkan kesungguhan dalam menyelesaikan tugas dan kurang menunjukkan sikap ke arah pencapaian matlamat.	Kurang mempamerkan kesungguhan dalam menyelesaikan tugas dan tidak menunjukkan sikap ke arah pencapaian matlamat.



KOD	DIMENSI, ELEMEN DAN ASPEK	DESKRIPSI	Kaedah Penilaian Penilaian dapat dibuat berdasarkan contoh yang berikut:	Aras Penilaian				
				CEMERLANG	BAIK	SEDERHANA	MEMUASKAN	LEMAH
				5	4	3	2	1
A2.2	KEPANTASAN BERTINDAK	Keupayaan pegawai untuk: <ul style="list-style-type: none"> <li>melaksanakan sesuatu arahan/ program/ sasaran kerja yang ditetapkan dengan segera</li> </ul>	<b>Semakan Bahan:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>audio</li> <li>video</li> <li>bahan bercetak</li> <li>bahan-bahan lain yang sesuai</li> </ul> <b>Temu bual:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Berapa lamakah masa yang diambil untuk menyelesaikan tugas yang diberikan?</li> </ul> <b>Pemerhatian:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>pemerhatian secara langsung berkaitan usaha-usaha yang dilakukan bagi menyelesaikan tugasan.</li> </ul> Pencerapan atau kaedah-kaedah lain yang sesuai boleh digunakan.	Berkebolehan untuk menyelesaikan tugas sebelum tempoh yang ditetapkan dan menepati sasaran kerja yang ditetapkan secara konsisten.	Berkebolehan untuk menyelesaikan tugas sebelum tempoh yang ditetapkan dan menepati sasaran kerja yang ditetapkan.	Berkebolehan untuk menyelesaikan tugas sebelum tempoh yang ditetapkan dan kurang menepati sasaran kerja yang ditetapkan.	Kurang berkebolehan untuk menyelesaikan tugas sebelum tempoh yang ditetapkan dan kurang menepati sasaran kerja yang ditetapkan.	Kurang berkebolehan untuk menyelesaikan tugas sebelum tempoh yang ditetapkan dan tidak menepati sasaran kerja yang ditetapkan.
A2.3	KEMATANGAN EMOSI DAN KEYAKINAN DIRI	Keupayaan pegawai untuk: <ul style="list-style-type: none"> <li>memahami emosi diri sendiri dan individu lain serta menggunakan pemahaman tersebut untuk kebaikan organisasi</li> <li>mempercayai kebolehan diri sendiri untuk melaksanakan tugas dan memilih tindakan yang berkesan bagi sebarang tugas atau masalah</li> </ul>	<b>Pemerhatian:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>berfikiran terbuka apabila berinteraksi</li> <li>tenang</li> <li>asertif (melahirkan tindakan dan perasaan secara jujur, terus terang dan ikhlas tanpa mencabuli hak orang lain)</li> <li>rasional</li> <li>sabar</li> <li>dan lain-lain</li> </ul> Semakan bahan, temu bual, pencerapan atau kaedah-kaedah lain yang sesuai boleh digunakan.	Mempamerkan kematangan emosi dan keyakinan diri yang tinggi semasa melaksanakan tugas secara konsisten.	Mempamerkan kematangan emosi dan keyakinan diri yang tinggi semasa melaksanakan tugas.	Mempamerkan kematangan emosi tetapi kurang keyakinan diri yang tinggi semasa melaksanakan tugas.	Kurang mempamerkan kematangan emosi dan kurang keyakinan diri yang tinggi semasa melaksanakan tugas.	Kurang mempamerkan kematangan emosi dan tidak ada keyakinan diri semasa melaksanakan tugas.



KOD	DIMENSI, ELEMEN DAN ASPEK	DESKRIPSI	Kaedah Penilaian Penilaian dapat dibuat berdasarkan contoh yang berikut:	ARAS PENILAIAN				
				CEMERLANG	BAIK	SEDERHANA	MEMUASKAN	LEMAH
				5	4	3	2	1
A2.4	BUDAYA KERJA SEPASUKAN	<b>Keupayaan pegawai untuk:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>mewujudkan suasana kerja sepasukan yang harmoni dan mesra</li> <li>menyesuaikan diri dalam semua keadaan ke arah mencapai matlamat sesuatu organisasi</li> </ul>	<b>Semakan Bahan:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>audio</li> <li>video</li> <li>bahan bercetak</li> <li>bahan-bahan lain yang sesuai</li> </ul> <b>Pemerhatian:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>pengendalian mesyuarat/ perjumpaan</li> <li>komunikasi dua hala</li> <li>terbuka kepada perbincangan</li> <li>menerima perbezaan pendapat</li> <li>membuat keputusan secara kolektif</li> <li>kriteria lain yang sesuai</li> </ul> <p>Temu bual, pencerapan atau kaedah-kaedah lain yang sesuai boleh digunakan.</p>	Mempamerkan pelibatan secara aktif dalam melaksanakan kerja sepasukan dan dapat menyesuaikan diri secara positif untuk mencapai matlamat organisasi secara konsisten.	Mempamerkan pelibatan secara aktif dalam melaksanakan kerja sepasukan dan dapat menyesuaikan diri secara positif untuk mencapai matlamat organisasi.	Mempamerkan pelibatan dalam melaksanakan kerja sepasukan dan kurang dapat menyesuaikan diri untuk mencapai matlamat organisasi.	Kurang mempamerkan pelibatan dalam melaksanakan kerja sepasukan dan kurang dapat menyesuaikan diri untuk mencapai matlamat organisasi.	Kurang mempamerkan pelibatan dalam melaksanakan kerja sepasukan dan tidak dapat menyesuaikan diri untuk mencapai matlamat organisasi.
A2.5	BERFOKUSKAN PELANGGAN	<b>Keupayaan pegawai untuk:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>memberikan tumpuan dan berusaha untuk memahami serta memenuhi kehendak dan keperluan semasa atau jangka panjang pelanggan</li> </ul>	<b>Semakan Bahan:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>kamera litar tertutup</li> <li>soal selidik</li> <li>bahan-bahan lain yang berkaitan</li> </ul> <b>Temu bual:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Adakah anda sentiasa mengutamakan pelanggan?</li> </ul> <b>Pemerhatian:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>komitmen</li> <li>konsisten</li> <li>bertanggungjawab</li> <li>prihatin</li> <li>berusaha</li> </ul>	Mempamerkan komitmen semasa melaksanakan perkhidmatan kepada pelanggan dan berusaha memenuhi keperluan pelanggan dalam bidang tugas secara konsisten.	Mempamerkan komitmen semasa melaksanakan perkhidmatan kepada pelanggan dan berusaha memenuhi keperluan pelanggan dalam bidang tugas.	Mempamerkan komitmen semasa melaksanakan perkhidmatan kepada pelanggan tetapi kurang berusaha memenuhi keperluan pelanggan dalam bidang tugas.	Kurang mempamerkan komitmen semasa melaksanakan perkhidmatan kepada pelanggan dan kurang berusaha memenuhi keperluan pelanggan dalam bidang tugas.	Kurang mempamerkan komitmen semasa melaksanakan perkhidmatan kepada pelanggan dan tidak berusaha memenuhi keperluan pelanggan dalam bidang tugas.



KOD	DIMENSI, ELEMEN DAN ASPEK	DESKRIPSI	Kaedah Penilaian Penilaian dapat dibuat berdasarkan contoh yang berikut:	Aras Penilaian				
				CEMERLANG	BAIK	SEDERHANA	MEMUASKAN	LEMAH
				5	4	3	2	1
			<ul style="list-style-type: none"> <li>nilai-nilai murni lain yang berkaitan</li> </ul> <p>Pencerapan atau kaedah-kaedah lain yang sesuai boleh digunakan.</p>					
E3	<b>POTENSI</b>							
A3.1	KEPIMPINAN BERWAWASAN DAN MEMBUAT KEPUTUSAN	<p><b>Keupayaan pegawai untuk:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>menetapkan hala tuju/ matlamat organisasi/ sasaran</li> <li>membangkitkan komitmen pasukan</li> <li>mempunyai keinginan untuk memimpin individu yang lain dalam usaha mencapai matlamat organisasi/ sasaran</li> <li>membuat keputusan secara berkesan mengikut organisasi/ agensi</li> </ul>	<p><b>Semakan Bahar:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>visi dan misi</li> <li>perancangan strategik</li> <li>minit mesyuarat</li> <li>laporan tahunan</li> <li>analisis data</li> <li>sasaran keberhasilan</li> <li>bahan-bahan lain yang sesuai</li> </ul> <p><b>Temu bual:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Adakah keputusan yang dibuat memberikan impak kepada organisasi?</li> <li>Adakah anda faham hala tuju organisasi?</li> </ul> <p>Pencerapan, pemerhatian atau kaedah-kaedah lain yang sesuai boleh digunakan.</p>	<p>Mempamerkan kepimpinan berwawasan dalam menetapkan hala tuju yang jelas dan berusaha menggerakkan sumber serta membuat keputusan selari dengan matlamat/ sasaran organisasi.</p>	<p>Mempamerkan kepimpinan berwawasan dalam menetapkan hala tuju yang jelas dan berusaha menggerakkan sumber serta membuat keputusan selari dengan matlamat/ sasaran organisasi.</p>	<p>Mempamerkan kepimpinan berwawasan dalam menetapkan hala tuju yang jelas tetapi kurang berusaha menggerakkan sumber serta membuat keputusan selari dengan matlamat/ sasaran organisasi.</p>	<p>Kurang mempamerkan kepimpinan berwawasan dalam menetapkan hala tuju yang jelas dan kurang berusaha menggerakkan sumber serta membuat keputusan selari dengan matlamat/ sasaran organisasi.</p>	<p>Kurang mempamerkan kepimpinan berwawasan dalam menetapkan hala tuju yang jelas dan tidak berusaha menggerakkan sumber serta membuat keputusan selari dengan matlamat/ sasaran organisasi.</p>
A3.2	PENYESUAIAN PERUBAHAN	<p><b>Keupayaan pegawai untuk:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Menerima perubahan dan menghadapi cabaran</li> </ul>	<p><b>Semakan Bahar:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>minit mesyuarat</li> <li>buku program</li> <li>kertas kerja</li> <li>laporan program</li> <li>bahan-bahan lain yang sesuai</li> </ul>	<p>Mempamerkan kebolehan untuk menerima perubahan persekitaran tugas dan mampu menghadapi cabaran perubahan dalam melaksanakan bidang tugas secara konsisten.</p>	<p>Mempamerkan kebolehan untuk menerima perubahan persekitaran tugas dan mampu menghadapi cabaran perubahan dalam melaksanakan bidang tugas.</p>	<p>Mempamerkan kebolehan untuk menerima perubahan persekitaran tugas tetapi kurang mampu menghadapi cabaran perubahan dalam melaksanakan bidang tugas.</p>	<p>Kurang mempamerkan kebolehan untuk menerima perubahan persekitaran tugas dan kurang mampu menghadapi cabaran perubahan dalam melaksanakan bidang tugas.</p>	<p>Kurang mempamerkan kebolehan untuk menerima perubahan persekitaran tugas dan tidak mampu menghadapi cabaran perubahan dalam melaksanakan bidang tugas.</p>



KOD	DIMENSI, ELEMEN DAN ASPEK	DESKRIPSI	Kaedah Penilaian Penilaian dapat dibuat berdasarkan contoh yang berikut:	ARAS PENILAIAN				
				CEMERLANG	BAIK	SEDERHANA	MEMUASKAN	LEMAH
				5	4	3	2	1
			<b>Temu bual:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bagaimanakah anda dapat menerapkan elemen-elemen dalam Pelan Pembangunan Pendidikan Malaysia (PPPM) untuk memenuhi keperluan negara pada masa hadapan?</li> </ul> <p>Pencerapan, pemerhatian atau kaedah-kaedah lain yang sesuai boleh digunakan.</p>					
A3.3	KEINGINAN MENIMBA PENGETAHUAN	<b>Keupayaan pegawai untuk:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• mempelajari perkara baharu untuk mendapat maklumat</li> <li>• memperoleh pengetahuan untuk menyelesaikan sesuatu tugas atau masalah</li> </ul>	<b>Semakan Bahan:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• kertas kerja</li> <li>• dokumen pekeliling/ dasar</li> <li>• bahan ilmiah/ bukan ilmiah</li> <li>• latihan/ LDP/ seminar/ kursus/ kejurulatihan</li> <li>• bahan-bahan lain yang sesuai</li> </ul> <b>Pemerhatian:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• tindakan yang dilakukan dalam menyelesaikan masalah.</li> </ul> <p>Temu bual, pencerapan atau kaedah-kaedah lain yang sesuai boleh digunakan.</p>	Mempamerkan kesediaan/ usaha mempelajari pengetahuan baharu dan mengaplikasi ilmu untuk menyelesaikan masalah dalam bidang tugas secara konsisten.	Mempamerkan kesediaan/ usaha mempelajari pengetahuan baharu dan mengaplikasi ilmu untuk menyelesaikan masalah dalam bidang tugas.	Mempamerkan kesediaan/ usaha mempelajari pengetahuan baharu tetapi kurang mengaplikasi ilmu untuk menyelesaikan masalah dalam bidang tugas.	Kurang mempamerkan kesediaan/ usaha mempelajari pengetahuan baharu dan kurang mengaplikasi ilmu untuk menyelesaikan masalah dalam bidang tugas.	Kurang mempamerkan kesediaan/ usaha mempelajari pengetahuan baharu dan tidak mengaplikasi ilmu untuk menyelesaikan masalah dalam bidang tugas.
A3.4	PEMIKIRAN KREATIF DAN INOVATIF	<b>Keupayaan pegawai untuk:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• menghasilkan idea baharu, memperkenalkan sesuatu yang baharu atau menambah baik keadaan sedia ada dengan mencabar status quo, mengambil risiko dan menggalakkan inovasi</li> </ul>	<b>Semakan Bahan:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• minit mesyuarat</li> <li>• buku program</li> <li>• kertas kerja/ cadangan</li> <li>• laporan program</li> <li>• bahan-bahan lain yang sesuai</li> </ul>	Mempamerkan inisiatif untuk menghasilkan idea baharu dan dapat memperkenalkan sesuatu yang baharu atau menambah baik situasi sedia ada dalam melaksanakan	Mempamerkan inisiatif untuk menghasilkan idea baharu dan dapat memperkenalkan sesuatu yang baharu atau menambah baik situasi sedia ada	Mempamerkan inisiatif untuk menghasilkan idea baharu dan dapat memperkenalkan tetapi kurang dapat memperkenalkan sesuatu yang baharu atau kurang menambah baik situasi sedia ada	Kurang mempamerkan inisiatif untuk menghasilkan idea baharu dan kurang dapat menambah baik situasi sedia ada dalam melaksanakan tugas.	Kurang mempamerkan inisiatif untuk menghasilkan idea baharu dan tidak dapat memperkenalkan sesuatu yang baharu dalam melaksanakan tugas.



KOD	DIMENSI, ELEMEN DAN ASPEK	DESKRIPSI	Kaedah Penilaian Penilaian dapat dibuat berdasarkan contoh yang berikut:	ARAS PENILAIAN				
				CEMERLANG	BAIK	SEDERHANA	MEMUASKAN	LEMAH
				5	4	3	2	1
			<b>Temu bual:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Apakah bentuk inovasi yang telah anda laksanakan dalam organisasi?</li> </ul> <p>Pencerapan, pemerhatian atau kaedah-kaedah lain yang sesuai boleh digunakan.</p>	tugas secara konsisten.	dalam melaksanakan tugas.	sedia ada dalam melaksanakan tugas.		
E4	<b>KEILMUAN DAN PENGETAHUAN</b>							
A4.1	DASAR-DASAR KERAJAAN	<b>Keupayaan pegawai untuk:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• mengetahui, memahami dan mematuhi dasar-dasar kerajaan.</li> </ul>	<b>Semakan Bahan:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• PPPM</li> <li>• DTP</li> <li>• 1M1S</li> <li>• Transformasi Pendidikan</li> <li>• LDP</li> <li>• RIMUP</li> <li>• MBMMBI</li> <li>• PBS</li> <li>• SSR</li> <li>• KSSM</li> <li>• NKEA</li> <li>• KBAT</li> <li>• NKRA</li> <li>• MMI</li> <li>• dasar-dasar lain yang berkaitan sebagai penjawat awam.</li> </ul> <p>Temu bual, pencerapan, pemerhatian atau kaedah-kaedah lain yang sesuai boleh digunakan.</p>	Mengetahui, memahami dan mematuhi dasar-dasar kerajaan yang berkaitan dengan bidang tugas secara konsisten.	Mengetahui, memahami dan mematuhi dasar-dasar kerajaan yang berkaitan dengan bidang tugas.	Mengetahui, memahami tetapi kurang mematuhi dasar-dasar kerajaan yang berkaitan dengan bidang tugas.	Kurang mengetahui, kurang memahami dan kurang mematuhi dasar-dasar kerajaan yang berkaitan dengan bidang tugas.	Kurang mengetahui, kurang memahami dan tidak mematuhi dasar-dasar kerajaan yang berkaitan dengan bidang tugas.



KOD	DIMENSI, ELEMEN DAN ASPEK	DESKRIPSI	Kaedah Penilaian Penilaian dapat dibuat berdasarkan contoh yang berikut:	ARAS PENILAIAN				
				CEMERLANG	BAIK	SEDERHANA	MEMUASKAN	LEMAH
				5	4	3	2	1
A4.2	PERATURAN DAN PEKELILING	Keupayaan pegawai untuk: <ul style="list-style-type: none"> <li>mengetahui, memahami dan mematuhi peraturan dan pekeliling utama mengikut bidang tugas yang berkaitan</li> </ul>	<b>Semakan Bahan:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>peraturan dan pekeliling utama yang berkaitan seperti Akta Pendidikan 1996, Peraturan-peraturan Pendidikan, Surat Pekeliling Perkhidmatan dan Ikhtisas, Surat Siaran dan sebagainya</li> </ul> <b>Temu bual:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Jelaskan kandungan surat pekeliling tentang etika berpakaian penjawat awam?</li> <li>Soalan-soalan lain yang berkaitan dengan peraturan dan pekeliling utama</li> </ul> Pencerapan, pemerhatian atau kaedah-kaedah lain yang sesuai boleh digunakan.	Mengetahui, memahami dan mematuhi peraturan dan pekeliling berkaitan bidang tugas dengan konsisten.	Mengetahui, memahami dan mematuhi peraturan dan pekeliling berkaitan bidang tugas.	Mengetahui, memahami tetapi kurang mematuhi peraturan dan pekeliling berkaitan bidang tugas.	Kurang mengetahui, kurang memahami dan kurang mematuhi peraturan dan pekeliling berkaitan bidang tugas.	Kurang mengetahui, kurang memahami dan tidak mematuhi peraturan dan pekeliling berkaitan bidang tugas.
A4.3	PENGUASAAN BIDANG TUGAS	Keupayaan pegawai untuk: <ul style="list-style-type: none"> <li>mengetahui dan menguasai fungsi bidang tugas serta melaksanakan tugas dengan berkesan</li> </ul>	<b>Semakan Bahan:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>perancangan tahunan</li> <li>KPI</li> <li><i>MyPortfolio/ Job Description (JD)</i></li> <li>kertas cadangan</li> <li>kertas kerja</li> <li>laporan program</li> <li>gambar</li> <li>video</li> <li>bahan-bahan lain yang sesuai</li> <li>bahan-bahan lain yang berkaitan</li> </ul>	Mengetahui, menguasai dan melaksanakan fungsi bidang tugas yang berkaitan dengan berkesan secara konsisten.	Mengetahui, menguasai dan melaksanakan fungsi bidang tugas yang berkaitan dengan berkesan.	Mengetahui, menguasai fungsi bidang tugas yang berkaitan tetapi melaksanakan tugas dengan kurang berkesan.	Kurang mengetahui, kurang menguasai fungsi bidang tugas yang berkaitan dan melaksanakan tugas dengan kurang berkesan.	Kurang mengetahui, kurang menguasai fungsi bidang tugas yang berkaitan dan tidak melaksanakan tugas.



KOD	DIMENSI, ELEMEN DAN ASPEK	DESKRIPSI	Kaedah Penilaian Penilaian dapat dibuat berdasarkan contoh yang berikut:	ARAS PENILAIAN				
				CEMERLANG	BAIK	SEDERHANA	MEMUASKAN	LEMAH
				5	4	3	2	1
			<b>Temu bual:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bagaimanakah anda menggunakan kepakaran anda untuk membantu pelanggan?</li> </ul> Pencerapan, pemerhatian atau kaedah-kaedah lain yang sesuai boleh digunakan.					
A4.4	TEKNOLOGI MAKLUMAT DAN KOMUNIKASI (TMK)	<b>Keupayaan pegawai untuk:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• menguasai teknologi maklumat dalam bidang tugas</li> <li>• mengaplikasi TMK dalam bidang tugas</li> <li>• mengintegrasikan pelbagai komponen TMK dalam bidang tugas</li> <li>• membudayakan TMK dalam bidang tugas</li> </ul>	<b>Semakan Bahan:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• laman sesawang</li> <li>• portal rasmi</li> <li>• media sosial</li> <li>• e-mel</li> <li>• buku program</li> <li>• minit mesyuarat</li> <li>• aplikasi sistem</li> <li>• blog</li> <li>• Frog VLE</li> <li>• Google Classroom</li> <li>• brosur</li> <li>• memo dalaman</li> <li>• bahan-bahan lain yang berkaitan</li> </ul> Temu bual, pencerapan, pemerhatian atau kaedah-kaedah lain yang sesuai boleh digunakan.	Mempamerkan kemahiran TMK sesuai dengan bidang tugas dan membudayakan penguasaannya semasa menjalankan tugas secara konsisten.	Mempamerkan kemahiran TMK sesuai dengan bidang tugas dan membudayakan penguasaannya semasa menjalankan tugas.	Mempamerkan kemahiran TMK sesuai dengan bidang tugas tetapi kurang membudayakan penguasaannya semasa menjalankan tugas.	Kurang mempamerkan kemahiran TMK sesuai dengan bidang tugas dan kurang membudayakan penguasaannya semasa menjalankan tugas.	Kurang mempamerkan kemahiran TMK sesuai dengan bidang tugas dan tidak membudayakan penguasaannya semasa menjalankan tugas.



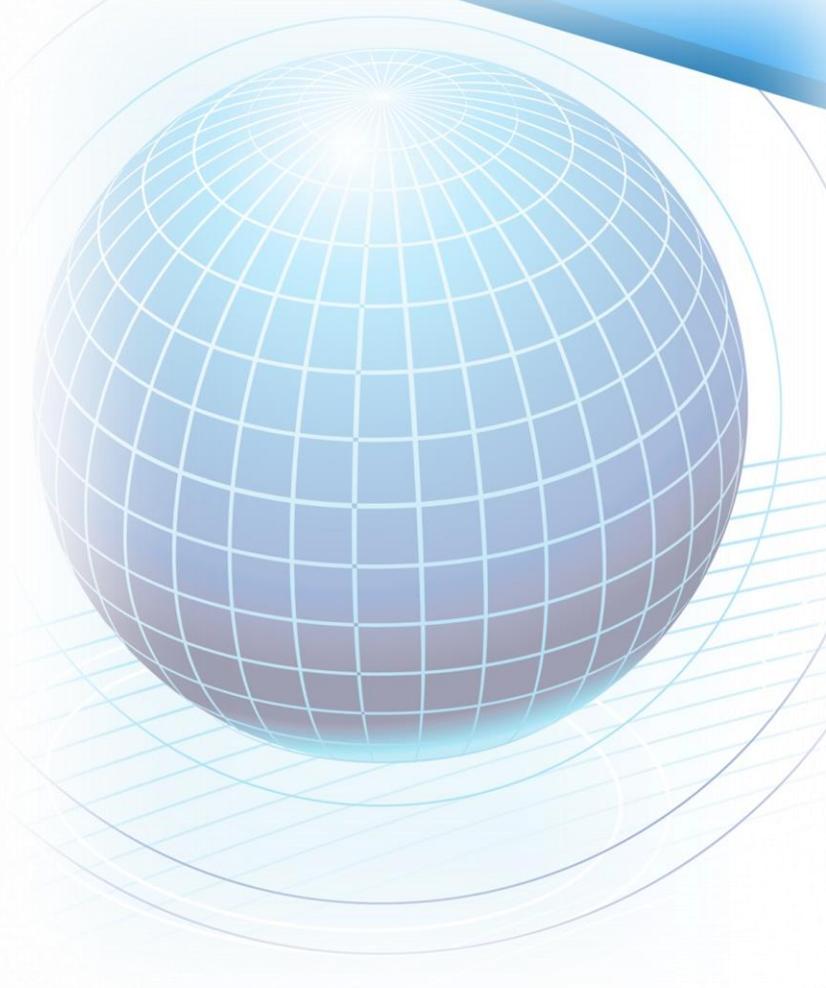
KOD	DIMENSI, ELEMEN DAN ASPEK	DESKRIPSI	Kaedah Penilaian Penilaian dapat dibuat berdasarkan contoh yang berikut:	ARAS PENILAIAN				
				CEMERLANG	BAIK	SEDERHANA	MEMUASKAN	LEMAH
				5	4	3	2	1
E5	<b>KESEDIAAN DAN KEWIBAWAAN</b>							
A5.1	KESEDIAAN MENJALANKAN ARAHAN/TUGAS-TUGAS LAIN	<b>Keupayaan pegawai untuk:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• melaksanakan tugas yang diarahkan oleh ketua jabatan/ penyelia dari semasa ke semasa           <ul style="list-style-type: none"> <li>- arahan ketua jabatan/ penyelia (pegawai yang mengetuai organisasi dan/ atau pegawai yang diberikan penurunan kuasa oleh ketua jabatan)</li> <li>- pegawai perlu melaksanakan tugas yang melibatkan kepentingan institusi tempat bertugas</li> <li>- selain tugas hakiki penilaian berdasarkan kualiti (keberkesan) dan kuantiti (bilangan) tugas</li> </ul> </li> </ul>	<b>Semakan Bahan:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• surat arahan</li> <li>• perancangan program</li> <li>• laporan</li> <li>• minit mesyuarat</li> <li>• bahan-bahan lain yang berkaitan</li> </ul> <p>Temu bual, pencerapan, pemerhatian atau kaedah-kaedah lain yang sesuai boleh digunakan.</p>	Mempamerkan kesediaan untuk menjalankan tugas-tugas selain tugas hakiki dan melaksanakan dengan cekap secara konsisten.	Mempamerkan kesediaan untuk menjalankan tugas-tugas selain tugas hakiki dan melaksanakan dengan cekap.	Mempamerkan kesediaan untuk menjalankan tugas-tugas selain tugas hakiki tetapi melaksanakan dengan kurang cekap.	Kurang mempamerkan kesediaan untuk menjalankan tugas-tugas selain tugas hakiki dan melaksanakan dengan kurang cekap.	Kurang mempamerkan kesediaan untuk menjalankan tugas-tugas selain tugas hakiki dan melaksanakan dengan tidak cekap.
A5.2	KEUPAYAAN MELAKSANAKAN BIMBINGAN DAN PEMENTORAN	<b>Keupayaan pegawai untuk:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• berkongsi idea, memberi bimbingan atau konsultasi untuk meningkatkan ilmu atau kemahiran dalam bidang tugas.</li> </ul>	<b>Semakan Bahan:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• laporan program</li> <li>• kertas kerja/ cadangan</li> <li>• minit mesyuarat</li> <li>• program mentor mentee</li> <li>• Professional Learning Community</li> <li>• catatan dalam buku rekod mengajar</li> <li>• surat lantikan</li> <li>• sijil/ surat penghargaan</li> <li>• kad pelaporan bimbingan</li> <li>• rekod Pencerapan/ Bimbingan</li> </ul>	Mempamerkan kebolehan untuk berkongsi idea/ pengetahuan/ pengalaman memberi bimbingan dan pementoran kepada orang lain dan melaksanakan perkongsian tersebut dengan pihak yang memerlukan secara konsisten	Mempamerkan kebolehan untuk berkongsi idea/ pengetahuan/ pengalaman memberi bimbingan dan pementoran kepada orang lain dan melaksanakan perkongsian tersebut dengan pihak yang memerlukan.	Mempamerkan kebolehan untuk berkongsi idea/ pengetahuan/ pengalaman memberi bimbingan dan pementoran kepada orang lain tetapi kurang melaksanakan perkongsian tersebut dengan pihak yang memerlukan.	Kurang mempamerkan kebolehan untuk berkongsi idea/ pengetahuan/ pengalaman memberi bimbingan dan pementoran kepada orang lain dan kurang melaksanakan perkongsian tersebut dengan pihak yang memerlukan.	Kurang mempamerkan kebolehan untuk berkongsi idea/ pengetahuan/ pengalaman memberi bimbingan dan pementoran kepada orang lain dan tidak melaksanakan perkongsian tersebut dengan pihak yang memerlukan.



KOD	DIMENSI, ELEMEN DAN ASPEK	DESKRIPSI	Kaedah Penilaian Penilaian dapat dibuat berdasarkan contoh yang berikut:	ARAS PENILAIAN				
				CEMERLANG	BAIK	SEDERHANA	MEMUASKAN	LEMAH
				5	4	3	2	1
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• bahan-bahan lain yang berkaitan</li> </ul> <p>Temu bual, pencerapan, pemerhatian atau kaedah-kaedah lain yang sesuai boleh digunakan.</p>					
D2	<b>PELIBATAN</b>							
E1	<b>HUBUNGAN LUAR</b>							
A1.1	JALINAN DAN JARINGAN (NETWORKING AND LINKAGES)	<p><b>Keupayaan pegawai untuk:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• mewujudkan dan membina hubungan secara kolaboratif, perkongsian pintar dan seumpamanya dengan pihak luar yang berkaitan dengan bidang tugas.</li> </ul>	<p><b>Semakan Bahan:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• laporan aktiviti</li> <li>• buku program</li> <li>• minit mesyuarat</li> <li>• kertas kerja/ cadangan</li> <li>• sijil/ surat penghargaan</li> <li>• bahan-bahan lain yang berkaitan</li> </ul> <p><b>Pemerhatian:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• komitmen</li> <li>• tingkah laku yang dapat dicontohi</li> <li>• usaha-usaha membimbing/ memotivasi</li> <li>• berkongsi idea</li> <li>• lain-lain yang berkaitan</li> </ul> <p>Temu bual, pencerapan atau kaedah-kaedah lain yang sesuai boleh digunakan.</p>	<p>Mempamerkan kebolehan untuk mewujudkan jalinan/jaringan dan melaksanakannya mengikut keperluan organisasi secara konsisten.</p>	<p>Mempamerkan kebolehan untuk mewujudkan jalinan/jaringan dan melaksanakannya mengikut keperluan organisasi.</p>	<p>Mempamerkan kebolehan untuk mewujudkan jalinan/jaringan tetapi kurang melaksanakannya mengikut keperluan organisasi.</p>	<p>Kurang mempamerkan kebolehan untuk mewujudkan jalinan/jaringan dan kurang melaksanakannya mengikut keperluan organisasi.</p>	<p>Kurang mempamerkan kebolehan untuk mewujudkan jalinan/jaringan dan tidak melaksanakannya mengikut keperluan organisasi.</p>



KOD	DIMENSI, ELEMEN DAN ASPEK	DESKRIPSI	Kaedah Penilaian Penilaian dapat dibuat berdasarkan contoh yang berikut:	ARAS PENILAIAN				
				CEMERLANG	BAIK	SEDERHANA	MEMUASKAN	LEMAH
				5	4	3	2	1
E2	<b>SUMBANGAN</b>							
A2.1	SUMBANGAN PROFESSIONAL DAN/ ATAU SOSIAL	Keupayaan pegawai untuk: <ul style="list-style-type: none"> <li>• melibatkan diri dalam memberikan sumbangan profesional atau sosial atau kedua-duanya selain tugas hakiki dan tugas sampingan:               <ul style="list-style-type: none"> <li>- dilaksanakan dengan kebenaran ketua jabatan</li> <li>- pilihan pegawai</li> <li>- bukan kepentingan institusi tempat bertugas</li> <li>- ada kaitan dengan bidang tugas atau selain tugas hakiki</li> </ul> </li> </ul>	<b>Semakan Bahagian:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• surat</li> <li>• sijil</li> <li>• buku program</li> <li>• bahan-bahan lain yang berkaitan</li> </ul> <p>Temu bual, pencerapan, pemerhatian atau kaedah-kaedah lain yang sesuai boleh digunakan.</p>	Mempamerkan kebolehan untuk melaksanakan sumbangan profesional/ sosial dan dilaksanakan dengan kebenaran ketua jabatan secara konsisten.	Mempamerkan kebolehan untuk melaksanakan sumbangan profesional/ sosial dan dilaksanakan dengan kebenaran ketua jabatan.	Mempamerkan kebolehan untuk melaksanakan sumbangan profesional/ sosial tetapi kadang-kadang dilaksanakan dengan kebenaran ketua jabatan.	Kurang mempamerkan kebolehan untuk melaksanakan sumbangan profesional/ sosial dan kerap kali dilaksanakan dengan kebenaran ketua jabatan.	Kurang mempamerkan kebolehan untuk melaksanakan sumbangan profesional/ sosial dan melaksanakannya dengan tiada kebenaran ketua jabatan.



# **KAUNSELOR**



Berikut adalah kandungan dan wajaran bagi instrumen Fungsional Kaunselor.



### E1 Perancangan (20%)

- A1.1 Perancangan Perkhidmatan
- A1.2 Perancangan Pemantauan



### E2 Pelaksanaan Aplikasi Psikologi Dan Kaunseling (30%)

- A2.1 Pelaksanaan Perkhidmatan Kaunseling (Sesi Kaunseling, Bimbingan/ Konsultasi/ Advokasi)
- A2.2 Aplikasi Instrumen Psikometrik / Ujian Psikologi
- A2.3 Pelaksanaan Perkhidmatan



### E3 Pentaksiran Psikologi Dan Kaunseling (10%)

- A3.1 Penilaian Perkhidmatan Kaunseling Dan Pemantauan

**E1 PERANCANGAN****ASPEK A1.1: PERANCANGAN PERKHIDMATAN KAUNSELING****HURAIAN**

- Proses merancang program atau aktiviti psikologi dan kaunseling dalam aspek 3PI (Pembangunan, Pencegahan, Pemulihan, dan Intervensi).
- Menggabungkan teori, kemahiran, pengetahuan, aplikasi, dan input kemahiran insaniah (*soft skills*) secara menyeluruh dalam organisasi bawah BPsk.

**DESKRIPSI & HURAIAN**

- **Keupayaan pegawai untuk merancang Sasaran Kerja Tahunan (SKT) atau Keberhasilan berdasarkan bidang tugas utama merujuk kepada Huraian Kerja (*Job Description*)**
  - perkhidmatan kaunseling (individu, kelompok)
  - perkhidmatan bimbingan/ konsultasi/ advokasi (individu, kelompok)
  - pengurusan Sistem Maklumat Perkhidmatan Psikologi dan Kaunseling (e-2PK)
  - pengurusan instrumen psikometrik atau ujian psikologi
  - pengurusan profesionalisme dan pelan operasi latihan kompetensi kaunselor
  - pelaksanaan dasar kaunseling KPM
  - pengurusan program modal insan (Jawatan Kumpulan (POOL), psikososial, CISM, persaraan, keibubapaan, AKRAB, OMBAK, pementoran, *sharing, caring & healing*, dan lain-lain)
  - pengurusan penyelidikan dan pembangunan
  - pengurusan pemantauan kes dan perkhidmatan
  - pengurusan dan pentadbiran
  - pengurusan inovasi dan kreativiti
  - pengurusan perkhidmatan bantuan (*outreach*) dan klinik kaunseling atau pusat sehenti (*one stop centre*)
  - melaksanakan tugas-tugas lain berkaitan psikologi dan kaunseling yang diarahkan dari semasa ke semasa
- **Keupayaan pegawai untuk merancang perkhidmatan yang akan dilaksanakan berdasarkan objektif perkhidmatan yang dikenal pasti melalui analisis keperluan organisasi**
  - objektif bertepatan dengan keperluan perkhidmatan dan organisasi
  - menggunakan kaedah seperti kajian keperluan (borang analisis keperluan), kajian Pelan Operasi Latihan (POL), pemerhatian, rujukan, anekdot, dan dapatan penyelidikan dan pembangunan (R&D) secara individu atau organisasi
- **Keupayaan pegawai untuk merancang strategi, pendekatan dan kaedah yang menepati kumpulan sasaran**
  - mengikut keperluan program
  - menggunakan kaedah seperti berikut: ujian psikologi, pemerhatian, temu bual, tapisan, rujukan, sesi kaunseling, psikososial, undangan dan lain-lain
- **Keupayaan pegawai untuk merancang Anggaran Belanja Mengurus**
  - menguruskan bajet yang telah dibida untuk melaksanakan perkhidmatan kaunseling

**KAEDAH PENILAIAN & HURAIAN****Semakan Bahan**

Penilaian dapat dibuat berdasarkan contoh yang berikut:

- Sasaran Kerja Tahunan (SKT) atau Keberhasilan
- *MyPortfolio*
- huraian kerja (*job description*)
- takwim
- bajet tahunan
- PP/ SPP/ surat/ memo berkaitan perkhidmatan psikologi dan kaunseling
- instrumen Analisis Keperluan (*needs assessment*)
- pelan strategik atau pelan operasi
- bahan-bahan lain yang sesuai

**Temu Bual**

Penilaian dapat dibuat berdasarkan contoh yang berikut:

- Terangkan langkah-langkah yang anda lakukan untuk membuat perancangan perkhidmatan kaunseling.
- Apakah keutamaan perkhidmatan yang anda lakukan?
- Bagaimanakah anda memastikan bajet yang diperuntukkan diuruskan secara optimum?
- Apakah asas perancangan SKT anda?
- Bagaimanakah anda menentukan kumpulan sasaran anda?
- Bagaimanakah anda menentukan bajet bagi program yang dilaksanakan?
- Bagaimanakah cara anda menguar-uarkan perkhidmatan kaunseling?

RUBRIK				
CEMERLANG	BAIK	SEDERHANA	MEMUASKAN	LEMAH
5	4	3	2	1
Merancang program/ aktiviti/ perkhidmatan dalam bidang tugas dan dapat menentukan pendekatan/ kaedah yang sesuai dengan kumpulan sasar secara konsisten.	Merancang program/ aktiviti/ perkhidmatan dalam bidang tugas dan dapat menentukan pendekatan/ kaedah yang sesuai dengan kumpulan sasar.	Merancang program/ aktiviti/ perkhidmatan yang sesuai dalam bidang tugas tetapi kurang dapat menentukan pendekatan/ kaedah yang sesuai dengan kumpulan sasar.	Kurang merancang program/ aktiviti/ perkhidmatan dalam bidang tugas dan kurang dapat menentukan pendekatan/ kaedah yang sesuai dengan kumpulan sasar.	Kurang merancang program/ aktiviti/ perkhidmatan dalam bidang tugas dan tidak dapat menentukan pendekatan/ kaedah yang sesuai dengan kumpulan sasar.
HURAIAN				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sentiasa menyediakan perancangan/ SKT yang menepati objektif, pelan strategik dan ABM secara spesifik, boleh diukur, realistik, boleh dicapai, dan mengikut tempoh masa yang ditetapkan secara sistematik.</li> <li>• Sentiasa dapat menentukan strategi/ pendekatan perancangan perkhidmatan yang menepati kumpulan sasaran.</li> <li>• Sentiasa mampu melaksanakan kerja dengan berkesan tanpa sebarang bimbingan atau pemantauan.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menyediakan perancangan/ SKT yang menepati objektif, pelan strategik dan ABM secara spesifik, boleh diukur, realistik, boleh dicapai, dan mengikut tempoh masa yang ditetapkan secara sistematik tetapi tidak secara berterusan.</li> <li>• Dapat menentukan strategi/ pendekatan perancangan perkhidmatan yang menepati kumpulan sasaran tetapi tidak secara berterusan.</li> <li>• Mampu melaksanakan kerja dengan berkesan tanpa sebarang bimbingan atau pemantauan.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menyediakan perancangan/ SKT yang menepati objektif, pelan strategik dan ABM secara spesifik, boleh diukur, realistik, boleh dicapai, dan mengikut tempoh masa yang ditetapkan secara sistematik tetapi tidak secara berterusan.</li> <li>• Jarang-jarang dapat menentukan strategi/ pendekatan perancangan perkhidmatan yang menepati kumpulan sasaran.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jarang-jarang dapat menyediakan perancangan/ SKT yang menepati objektif, pelan strategik dan ABM secara spesifik, boleh diukur, realistik, boleh dicapai, dan mengikut tempoh masa yang ditetapkan secara sistematik.</li> <li>• Jarang-jarang dapat menentukan strategi/ pendekatan perancangan perkhidmatan yang menepati kumpulan sasaran.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jarang-jarang dapat menyediakan perancangan/ SKT yang menepati objektif, pelan strategik dan ABM secara spesifik, boleh diukur, realistik, boleh dicapai, dan mengikut tempoh masa yang ditetapkan secara sistematik.</li> <li>• Tidak dapat menentukan strategi/ pendekatan perancangan perkhidmatan yang menepati kumpulan sasaran.</li> </ul>

**CATATAN:**

- Kumpulan sasaran terdiri daripada: sesi/ konsultasi/ advokasi, klien, latihan, kaunselor organisasi, GBK (3PI), guru, AKP, pelajar, ibu bapa/ penjaga

**ASPEK A1.2: PERANCANGAN PEMANTAUAN****HURAIAN**

- Pemantauan kes kaunseling ialah pemantauan atau melawat klien yang dilaksanakan oleh semua kaunselor di organisasi dengan menggunakan borang pemantauan serta dapat mengemukakan jadual pelaksanaan pemantauan; **dan/ atau**
- Pemantauan perkhidmatan merujuk kepada penyeliaan oleh Kaunselor BPsk, Kaunselor Organisasi BPTV, Ketua Sektor, dan Ketua Unit terhadap perkhidmatan yang dilaksanakan kepada kaunselor di organisasi masing-masing dengan menggunakan Instrumen Standard Kualiti Perkhidmatan Psikologi dan Kaunseling serta dapat mengemukakan jadual pelaksanaan pemantauan.

**DESKRIPSI & HURAIAN****• Keupayaan pegawai untuk merancang pemantauan perkhidmatan dan kes kaunseling berdasarkan kumpulan sasaran**

- merancang pemantauan perkhidmatan dan kes kaunseling berdasarkan kumpulan sasaran seperti yang berikut:

Bil	Pemantau	Kumpulan yang dipantau (Sasaran)
1	Kaunselor Organisasi Bahagian (BPsk)	BPTV, IPGM, BM, KS, KON, KOD, KOM, KOI dan Klien
2	Kaunselor Organisasi BPTV	Klien, GBK SMT/KV
3	Ketua Sektor (KS) JPN	KON, KOD dan Klien
4	Kaunselor Organisasi Negeri (KON)	KOD, dan Klien
5	Kaunselor Organisasi Daerah (KOD)	Klien
6	Ketua Unit Kaunselor Organisasi IPGM (KU IPGM)	KU KOI, KOI dan Klien
7	Ketua Unit Kaunselor Organisasi Matrikulasi (KU BM KPM)	KOM dan Klien
8	Ketua Unit Kaunselor Organisasi Kampus (KU KOI)	KOI dan Klien
9	Kaunselor Organisasi Matrikulasi (KOM)	Klien
10	Kaunselor Organisasi Kampus IPG (KOI)	Klien

**• Keupayaan pegawai untuk merancang instrumen pemantauan**

- merancang dan mengenal pasti instrumen pemantauan:
  - Instrumen Standard Kualiti Perkhidmatan Psikologi dan Kaunseling atau;
  - borang pemantauan

**• Keupayaan pegawai untuk merancang jadual pemantauan**

- merancang jadual pemantauan:
  - penetapan jadual atau takwim pemantauan pada tahun semasa
  - penetapan klien yang dikenal pasti
  - penetapan pemantau dan zon-zon pemantauan
  - surat atau memo arahan

**• Keupayaan pegawai untuk mematuhi Prosedur Operasi Standard (SOP) pemantauan**

- memastikan perancangan mematuhi Prosedur Operasi Standard (SOP) pemantauan:
  - akur kepada piawaian yang ditetapkan oleh Instrumen Standard Kualiti Perkhidmatan Psikologi dan Kaunseling  
\*Disediakan oleh Bahagian Psikologi dan Kaunseling (Buku Panduan Perkhidmatan Kaunseling)

**KAEDAH PENILAIAN & HURAIAN****Semakan Bahan**

Penilaian dapat dibuat berdasarkan contoh yang berikut:

- instrumen Standard Kualiti Perkhidmatan Psikologi dan Kaunseling (**SKPPK**)
- jadual pemantauan
- data kumpulan sasaran
- surat atau memo pekeliling berkaitan
- Sasaran Kerja Tahunan (SKT) atau keberhasilan

**Temu Bual**

Penilaian dapat dibuat berdasarkan contoh yang berikut:

- Adakah sesi pemantauan termasuk dalam bidang tugas anda?
- Apakah aspek yang dipantau dan instrumen yang digunakan dalam pemantauan?
- Siapakah yang terlibat dalam pemantauan?
- Bagaimanakah anda memantau perkhidmatan kaunseling?
- Bagaimanakah anda memantau kes kaunseling?
- Jika berlaku perubahan perancangan pemantauan perkhidmatan kaunseling atau kes kaunseling, apakah tindakan anda?

**Pemerhatian**

Penilaian dapat dibuat berdasarkan contoh yang berikut:

- penilaian dilakukan secara tidak formal (melalui mesyuarat dan temu bual dengan rakan sekerja)

RUBRIK				
CEMERLANG	BAIK	SEDERHANA	MEMUASKAN	LEMAH
5	4	3	2	1
Merancang pemantauan bagi kumpulan sasaran yang dipilih dan mematuhi SOP yang telah ditetapkan secara konsisten.	Merancang pemantauan bagi kumpulan sasaran yang dipilih dan mematuhi SOP yang telah ditetapkan.	Merancang pemantauan bagi kumpulan sasaran yang dipilih tetapi kurang mematuhi SOP yang telah ditetapkan.	Kurang merancang pemantauan bagi kumpulan sasaran yang dipilih dan kurang mematuhi SOP yang telah ditetapkan.	Kurang merancang pemantauan bagi kumpulan sasaran yang dipilih dan tidak mematuhi SOP yang telah ditetapkan.
HURAIAN				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sentiasa menyediakan perancangan bagi memenuhi elemen-elemen pelaksanaan pemantauan dalam SKPPK atau kes kaunseling.</li> <li>• Sentiasa menyediakan perancangan yang mematuhi SOP yang telah ditetapkan.</li> <li>• Sentiasa mampu melaksanakan kerja dengan berkesan tanpa sebarang bimbingan atau pemantauan.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menyediakan perancangan bagi memenuhi elemen-elemen pelaksanaan pemantauan dalam SKPPK atau kes kaunseling tetapi tidak secara berterusan.</li> <li>• Menyediakan perancangan yang mematuhi SOP yang telah ditetapkan tetapi tidak secara berterusan.</li> <li>• Mampu melaksanakan kerja dengan berkesan tanpa sebarang bimbingan atau pemantauan.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menyediakan perancangan bagi memenuhi elemen-elemen pelaksanaan pemantauan dalam SKPPK atau kes kaunseling tetapi tidak secara berterusan.</li> <li>• Jarang-jarang dapat menyediakan perancangan yang mematuhi SOP yang telah ditetapkan.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jarang-jarang dapat menyediakan perancangan bagi memenuhi elemen-elemen pelaksanaan pemantauan dalam SKPPK atau kes kaunseling.</li> <li>• Jarang-jarang dapat menyediakan perancangan yang mematuhi SOP yang telah ditetapkan.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jarang-jarang dapat menyediakan perancangan bagi memenuhi elemen-elemen pelaksanaan pemantauan dalam SKPPK atau kes kaunseling.</li> <li>• Tidak menyediakan perancangan yang mematuhi SOP yang telah ditetapkan.</li> </ul>

**CATATAN:**

- Perlu merujuk Deskripsi Tugas (JD atau punca kuasa lain untuk memastikan kaunselor terlibat dengan pemantauan perkhidmatan). Pemantauan boleh dijalankan secara bersemuka atau kaedah-kaedah lain yang sesuai.
- Perbezaan pemantauan mungkin berlaku berdasarkan tempat kaunselor berkhidmat.
- Arahan pelaksanaan oleh BPsk.

**E2 PELAKSANAAN APLIKASI PSIKOLOGI DAN KAUNSELING****ASPEK A2.1: PELAKSANAAN PERKHIDMATAN KAUNSELING (SESI KAUNSELING/ BIMBINGAN/ KONSULTASI/ ADVOKASI)****HURAIAN**

- Menjalankan perkhidmatan kaunseling (sesi kaunseling/ bimbingan/ konsultasi/ advokasi) secara profesional selaras dengan definisi-definisi yang berikut:
  - **Kaunseling** ialah suatu proses sistematik untuk membantu perhubungan berdasarkan prinsip-prinsip psikologi yang dilaksanakan oleh kaunselor berdaftar mengikut kod etika kaunseling untuk mencapai suatu perubahan, kemajuan, dan penyesuaian yang holistik, baik, dan sukarela pada diri klien supaya perubahan, kemajuan, dan penyesuaian itu akan berterusan sepanjang hayat klien. (Akta Kaunselor 580)
  - **Bimbingan** ialah proses untuk membantu individu memahami dirinya dan dunia di sekelilingnya supaya dia boleh menggunakan kebolehan, keupayaan, dan bakat dengan sepenuhnya.
  - **Konsultasi** ialah khidmat runding cara yang sistematik dalam bidang-bidang kepakaran psikologi dan kaunseling untuk keperluan klien. Contohnya: Guru Besar mendapatkan khidmat konsultasi daripada kaunselor berkaitan dengan permasalahan di sekolah.
  - **Advokasi** ialah khidmat rujukan yang sistematik dan telus dalam bidang-bidang kepakaran untuk memandu klien mendapatkan alternatif penyelesaian masalah. Contohnya: merujuk klien yang menghadapi isu rumah tangga kepada Jabatan Agama Islam.

**DESKRIPSI & HURAIAN****• Keupayaan pegawai untuk mengendalikan perkhidmatan bimbingan dan kaunseling secara profesional**

- bersemuka antara kaunselor dengan klien
- sesi melalui telefon/ dalam talian/ media sosial
- penstrukturran (etika kerahsiaan, jangka masa, persetujuan termaklum, jangkaan)
- tempat yang kondusif
- komunikasi dua hala
- menggunakan pendekatan psikologi dan humanistik
- klien ialah manusia normal (emosi, intelektual, spiritual, fizikal)
- ada perancangan dan hala tuju (sebelum, semasa, selepas)
- proses dinamik yang menunjukkan kemajuan secara berterusan
- pelan rawatan

**• Keupayaan pegawai untuk menyediakan laporan perkhidmatan kaunseling**

- menggunakan borang-borang yang khusus atau Sistem Maklumat (e-2PK)
- format laporan mengikut pendekatan yang digunakan oleh kaunselor
- secara manual (bertulis atau bercetak) atau melalui sistem maklumat
- laporan berstatus "SULIT" dan disimpan dalam almari berkunci
- borang perkhidmatan boleh diperoleh daripada Buku Panduan Perkhidmatan Kaunseling atau dimuat turun daripada sistem e-2PK

**• Keupayaan pegawai untuk mematuhi Akta 580 dan Kod Etika Kaunselor**

- akur kepada semua peraturan yang termaktub di dalam Akta 580 dan Kod Etika Kaunselor. Contoh: Akta 580: Bahagian IV : Pendaftaran Kaunselor dan Perakuan Amalan: Perkara 22 : Kaunselor hendaklah didaftarkan

**• Keupayaan pegawai untuk memberi konsultasi dan advokasi mengikut keperluan kes**

- akur kepada prosedur konsultasi dan advokasi mengikut keperluan klien
- mematuhi kod etika kaunseling dengan persetujuan klien

**DESKRIPSI & HURAIAN****• Keupayaan pegawai untuk memberikan maklum balas jika perlu**

- akur kepada prosedur maklum balas mengikut piagam pelanggan
- boleh memberikan maklum balas atau pelaporan sesi untuk kes rujukan
- maklum balas hanya diberikan kepada Ketua Jabatan untuk klien yang dirujuk atau atas permintaan klien

**KAEDAH PENILAIAN & HURAIAN****Semakan Bahan**

Penilaian dapat dibuat berdasarkan contoh yang berikut:

- borang-borang perkhidmatan kaunseling atau Sistem Maklumat (e-2PK)
- Kod Etika Kaunselor (Lembaga Kaunselor)
- Akta 580 (Akta Kaunselor 1998)
- surat atau memo arahan yang berkenaan
- Sasaran Kerja Tahunan (SKT) atau Keberhasilan
- Sistem Maklumat (e-2PK) atau buku log sesi atau rekod kaunseling

**Temu Bual**

Penilaian dapat dibuat berdasarkan contoh yang berikut:

- Jelaskan maksud sesi kaunseling yang profesional.
- Berapa lamakah anda menyediakan laporan sesi?
- Kepada siapakah maklum balas diberikan?
- Bagaimanakah anda mengekalkan kerahsiaan dalam sesi kaunseling?
- Berapakah sasaran sesi kaunseling yang dilaksanakan pada tahun ini?
- Adakah anda mengendalikan perkhidmatan bimbingan dan kaunseling?
- Buktikan anda mengendalikan bimbingan dan kaunseling secara profesional.
- Apakah prosedur yang diambil jika Ketua Jabatan memerlukan maklum balas berkaitan klien?

**Pemerhatian**

Penilaian dapat dibuat berdasarkan contoh yang berikut:

- penilaian dilakukan secara formal semasa kaunselor mengadakan sesi kaunseling individu atau kelompok dan penilaian tidak formal boleh dilakukan pada bila-bila masa tanpa memaklumkan PYD.

<b>RUBRIK</b>				
<b>CEMERLANG</b>	<b>BAIK</b>	<b>SEDERHANA</b>	<b>MEMUASKAN</b>	<b>LEMAH</b>
5	4	3	2	1
Mempamerkan kemahiran mengendalikan perkhidmatan B&K secara profesional, dan menyediakan laporan yang lengkap secara konsisten.	Mempamerkan kemahiran mengendalikan perkhidmatan B&K secara profesional, dan menyediakan laporan yang lengkap.	Mempamerkan kemahiran mengendalikan perkhidmatan B&K secara profesional, tetapi menyediakan laporan yang kurang lengkap.	Kurang mempamerkan kemahiran mengendalikan perkhidmatan B&K secara profesional, dan menyediakan laporan yang kurang lengkap.	Kurang mempamerkan kemahiran mengendalikan perkhidmatan B&K secara profesional, serta tidak menyediakan laporan.
<b>HURAIAN</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sentiasa mengendalikan sesi kaunseling secara profesional, penyediaan laporan perkhidmatan mengikut format yang ditetapkan serta pematuhan Akta 580 dan Kod Etika Kaunselor dengan efektif dan sistematik.</li> <li>• Sentiasa menyediakan laporan yang lengkap mengikut garis panduan yang telah ditetapkan.</li> <li>• Sentiasa merekodkan laporan dalam sistem e-2PK.</li> <li>• Sentiasa mampu melaksanakan kerja dengan berkesan tanpa sebarang bimbingan atau pemantauan.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mengendalikan sesi kaunseling secara profesional, penyediaan laporan perkhidmatan mengikut format yang ditetapkan serta pematuhan Akta 580 dan Kod Etika Kaunselor dengan efektif dan sistematik tetapi tidak secara berterusan.</li> <li>• Menyediakan laporan yang lengkap mengikut garis panduan yang telah ditetapkan.</li> <li>• Merekodkan laporan dalam sistem e-2PK tetapi tidak secara berterusan.</li> <li>• Mampu melaksanakan kerja dengan berkesan tanpa sebarang bimbingan atau pemantauan.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mengendalikan sesi kaunseling secara profesional, penyediaan laporan perkhidmatan mengikut format yang ditetapkan serta pematuhan Akta 580 dan Kod Etika Kaunselor dengan efektif dan sistematik tetapi tidak secara berterusan.</li> <li>• Jarang-jarang dapat menyediakan laporan yang lengkap mengikut garis panduan yang telah ditetapkan.</li> <li>• Merekodkan laporan dalam sistem e-2PK tetapi tidak lengkap.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jarang-jarang dapat mengendalikan sesi kaunseling secara profesional, penyediaan laporan perkhidmatan mengikut format yang ditetapkan serta pematuhan Akta 580 dan Kod Etika Kaunselor dengan efektif dan sistematik.</li> <li>• Jarang-jarang dapat menyediakan laporan yang lengkap mengikut garis panduan yang telah ditetapkan.</li> <li>• Merekodkan laporan dalam sistem e-2PK tetapi tidak lengkap.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jarang-jarang dapat mengendalikan sesi kaunseling secara profesional, penyediaan laporan perkhidmatan mengikut format yang ditetapkan serta pematuhan Akta 580 dan Kod Etika Kaunselor dengan efektif dan sistematik.</li> <li>• Tidak menyediakan laporan yang lengkap mengikut garis panduan yang telah ditetapkan.</li> <li>• Merekodkan laporan dalam sistem e-2PK tetapi tidak lengkap.</li> </ul>

**CATATAN:**

- Dokumentasi atau pelaporan boleh dilaksanakan dalam talian (sistem) atau secara bercetak

**ASPEK A2.2: APLIKASI INSTRUMEN PSIKOMETRIK ATAU UJIAN PSIKOLOGI****HURAIAN**

- Menggunakan instrumen psikometrik atau ujian psikologi secara profesional dan beretika.

**DESKRIPSI & HURAIAN****• Keupayaan pegawai untuk mengaplikasikan instrumen psikometrik atau ujian psikologi secara profesional dan beretika**

- mengenal pasti instrumen psikometrik atau ujian psikologi
  - i. menyenaraikan jenis instrumen dan kegunaan
  - ii. menyimpan instrumen-instrumen tersebut
- mentadbir instrumen psikometrik atau ujian psikologi
  - i. merancang penggunaan instrumen (sebelum, semasa dan selepas)
  - ii. mahir mentadbir (melaksana, pemarkahan, dan interpretasi) instrumen mengikut Prosedur Operasi Standard (SOP)
- menyediakan profil dan laporan instrumen psikometrik atau ujian psikologi
  - i. pelaporan mengikut manual yang ditetapkan
  - ii. menyediakan dan mengemas kini sistem maklumat (e-2PK) atau buku log penggunaan secara manual
- membuat tindakan susulan berdasarkan dapatan instrumen psikometrik atau ujian psikologi
  - i. akur kepada prosedur maklum balas mengikut piagam pelanggan
  - ii. boleh memberikan maklum balas atau pelaporan instrumen psikometrik atau ujian psikologi untuk kes yang dirujuk dan atas permintaan klien
- beretika semasa pengendalian instrumen psikometrik atau ujian psikologi
  - i. pematuhan Kod Etika Kaunselor dan Akta 580 – Penggunaan Instrumen Psikometrik

**• Keupayaan pegawai untuk mengemukakan maklum balas, konsultasi**

- mengemukakan maklum balas, konsultasi instrumen psikometrik atau ujian psikologi untuk klien yang dirujuk dan atas permintaan klien

**KAEDAH PENILAIAN & HURAIAN****Semakan Bahan**

Penilaian dapat dibuat berdasarkan contoh yang berikut:

- memo permohonan dan kebenaran penggunaan instrumen mengikut keperluan organisasi
- rekod penggunaan instrumen psikometrik atau ujian psikologi secara manual atau e-2PK.
- (i-2PK) instrumen psikometrik atau ujian psikologi
- bahan-bahan lain yang berkaitan (rekod dan dokumentasi)
- Sasaran Kerja Tahunan (SKT) atau keberhasilan

**Temu Bual**

Penilaian dapat dibuat berdasarkan contoh yang berikut:

- Adakah anda mengaplikasikan instrumen psikometrik atau ujian psikologi dalam tugas anda?
- Adakah anda merekodkan penggunaan instrumen?
- Mengapakah anda menggunakan instrumen psikometrik?
- Apakah yang anda lakukan selepas klien menjalani ujian psikometrik?
- Bagaimanakah anda melaporkan hasil ujian psikometrik?

### Pemerhatian

Penilaian dapat dibuat berdasarkan contoh yang berikut:

- penilaian boleh dilakukan secara formal dan tidak formal

### RUBRIK

CEMERLANG	BAIK	SEDERHANA	MEMUASKAN	LEMAH
5	4	3	2	1
Mengaplikasikan instrumen secara profesional dan mengemukakan maklum balas/konsultasi yang jelas kepada klien secara konsisten.	Mengaplikasikan instrumen secara profesional dan mengemukakan maklum balas/konsultasi yang jelas kepada klien.	Mengaplikasikan instrumen secara profesional tetapi mengemukakan maklum balas/konsultasi yang kurang jelas kepada klien.	Kurang mengaplikasikan instrumen secara profesional dan mengemukakan maklum balas/konsultasi yang kurang jelas kepada klien.	Kurang mengaplikasikan instrumen secara profesional dan mengemukakan maklum balas/konsultasi yang tidak jelas kepada klien.

### HURAIAN

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sentiasa mempraktik kemahiran dalam mentadbir instrumen atau ujian psikologi secara profesional dan beretika dengan berkesan.</li> <li>• Sentiasa menyediakan laporan dan maklum balas mengikut spesifikasi yang ditetapkan.</li> <li>• Sentiasa mampu melaksanakan kerja dengan sangat berkesan tanpa sebarang bimbingan atau pemantauan.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mempraktik kemahiran dalam mentadbir instrumen atau ujian psikologi secara profesional dan beretika dengan berkesan tetapi tidak secara berterusan.</li> <li>• Menyediakan laporan dan maklum balas mengikut spesifikasi yang ditetapkan tetapi tidak secara berterusan.</li> <li>• Mampu melaksanakan kerja dengan sangat berkesan tanpa sebarang bimbingan atau pemantauan.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mempraktik kemahiran dalam mentadbir instrumen atau ujian psikologi secara profesional dan beretika dengan berkesan tetapi tidak secara berterusan.</li> <li>• Jarang-jarang dapat menyediakan laporan dan maklum balas mengikut spesifikasi yang ditetapkan.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jarang-jarang dapat mempraktik kemahiran dalam mentadbir instrumen atau ujian psikologi secara profesional dan beretika dengan berkesan.</li> <li>• Jarang-jarang dapat menyediakan laporan dan maklum balas mengikut spesifikasi yang ditetapkan.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jarang-jarang dapat mempraktik kemahiran dalam mentadbir instrumen atau ujian psikologi secara profesional dan beretika dengan berkesan.</li> <li>• Tidak dapat menyediakan laporan dan maklum balas mengikut spesifikasi yang ditetapkan.</li> </ul>
--	---	---	--	--

#### CATATAN:

- Instrumen boleh ditadbir secara manual (bertulis) atau melalui sistem dalam talian

**ASPEK A2.3: PELAKSANAAN PERKHIDMATAN PEMBANGUNAN, PENCEGAHAN, PEMULIHAN, DAN INTERVENSI (3PI)**

**HURAIAN**

- Melaksanakan program dan aktiviti psikologi dan kaunseling berdasarkan perkhidmatan 3PI.

**DESKRIPSI & HURAIAN**

**• Keupayaan pegawai untuk melaksanakan perkhidmatan atau Program 3PI**

- melaksanakan perkhidmatan atau program 3PI
  - i. Sistem Maklumat Perkhidmatan Kaunseling (e-2PK)
  - ii. instrumen psikometrik atau ujian psikologi
  - iii. pembangunan modal insan (POOL, psikososial, Critical Incident Stress Management (CISM), persaraan, keibubapaan, AKRAB, Organisasi Mantap Berdasarkan Aplikasi Kaunseling (OMBAK), MUTIARA (prestasi sederhana), Cakna Guru, pementoran, *sharing, caring & healing*, dan lain-lain)
  - iv. program profesionalisme dan pelan operasi latihan kompetensi kaunselor
  - v. program penyelidikan dan pembangunan
  - vi. program pemantauan kes dan perkhidmatan
  - vii. program atau aktiviti pengurusan dan pentadbiran
  - viii. program inovasi dan kreativiti atau amalan terbaik
  - ix. program *out-reach* dan klinik kaunseling (*one stop centre*)
  - x. perkhidmatan kaunseling (individu, kelompok)
  - xi. perkhidmatan bimbingan/ konsultasi/ advokasi (individu, kelompok)
- mengenal pasti kumpulan sasaran menggunakan kaedah seperti yang berikut:
  - i. kaedah ujian psikologi, pemerhatian, temu bual, tapisan, rujukan, sesi kaunseling, psikososial, undangan dan advokasi.
  - ii. kumpulan sasaran terdiri daripada semua warga KPM (staf atau pelajar bergantung kepada bidang tugas/*Job Discription* yang ditetapkan)
- menyediakan kertas kerja atau cadangan berdasarkan format yang ditetapkan.
- melaksanakan perkhidmatan program atau aktiviti yang telah dirancang berdasarkan takwim yang ditetapkan (sebelum, semasa, dan selepas)
- menyediakan dokumentasi pelaporan program
  - i. format pelaporan program BPsk
  - ii. keperluan organisasi
  - iii. piawai *Star Rating MAMPU*
- penilaian program
  - i. mengumpulkan data penilaian program
  - ii. menganalisis data
  - iii. menyediakan laporan penilaian program
  - iv. membentangkan laporan
  - v. melaksanakan tindakan susulan

**KAEDAH PENILAIAN & HURAIAN****Semakan Bahan**

Penilaian dapat dibuat berdasarkan contoh yang berikut:

- PP/ SPP/ surat/ memo yang berkaitan dengan perkhidmatan psikologi dan kaunseling
- kertas kerja atau cadangan
- dokumentasi program
- takwim
- Sasaran Kerja Tahunan (SKT) atau keberhasilan
- perancangan strategik
- bajet

**Temu Bual**

Penilaian dapat dibuat berdasarkan contoh yang berikut:

- Apakah program utama yang anda laksanakan?
- Apakah yang anda faham tentang perkhidmatan atau program 3PI?
- Adakah anda terlibat dengan mana-mana perkhidmatan atau program unit lain?
- Apakah peranan anda dalam perkhidmatan atau program 3PI?
- Siapakah kumpulan sasaran yang terlibat dengan perkhidmatan anda?
- Bagaimanakah anda memastikan bajet yang diperuntukkan itu diuruskan secara optimum?
- Soalan-soalan lain yang berkaitan

<b>RUBRIK</b>				
<b>CEMERLANG</b>	<b>BAIK</b>	<b>SEDERHANA</b>	<b>MEMUASKAN</b>	<b>LEMAH</b>
5	4	3	2	1
Melaksanakan perkhidmatan 3PI dengan berkesan dan mengemukakan laporan yang lengkap secara konsisten.	Melaksanakan perkhidmatan 3PI dengan berkesan dan mengemukakan laporan yang lengkap.	Melaksanakan perkhidmatan 3PI dengan berkesan tetapi mengemukakan laporan yang kurang lengkap.	Kurang melaksanakan perkhidmatan 3PI dengan berkesan dan mengemukakan laporan yang kurang lengkap.	Kurang melaksanakan perkhidmatan 3PI dengan berkesan dan tidak mengemukakan laporan.
<b>HURAIAN</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sentiasa melaksanakan perkhidmatan atau program pembangunan, pencegahan, pemulihan dan intervensi kepada kumpulan sasaran dan dilaksanakan dengan efektif.</li> <li>• Sentiasa mengemukakan laporan yang lengkap mengikut garis panduan yang telah ditetapkan.</li> <li>• Mampu melaksanakan kerja dengan berkesan tanpa sebarang bimbingan atau pemantauan.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melaksanakan perkhidmatan atau program pembangunan, pencegahan, pemulihan dan intervensi kepada kumpulan sasaran dan dilaksanakan dengan efektif tetapi tidak secara berterusan.</li> <li>• Mengemukakan laporan yang lengkap mengikut garis panduan yang telah ditetapkan tetapi tidak secara berterusan.</li> <li>• Mampu melaksanakan kerja dengan berkesan tanpa sebarang bimbingan.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melaksanakan perkhidmatan atau program pembangunan, pencegahan, pemulihan dan intervensi kepada kumpulan sasaran dan dilaksanakan dengan efektif.</li> <li>• Jarang-jarang dapat mengemukakan laporan yang lengkap mengikut garis panduan yang telah ditetapkan.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jarang-jarang dapat melaksanakan perkhidmatan atau program pembangunan, pencegahan, pemulihan dan intervensi kepada kumpulan sasaran.</li> <li>• Jarang-jarang dapat mengemukakan laporan yang lengkap mengikut garis panduan yang telah ditetapkan.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jarang-jarang dapat melaksanakan perkhidmatan atau program pembangunan, pencegahan, pemulihan dan intervensi kepada kumpulan sasaran.</li> <li>• Tidak dapat mengemukakan laporan yang lengkap mengikut garis panduan yang telah ditetapkan.</li> </ul>

**CATATAN:**

- Pegawai boleh terlibat sebagai peneraju atau sebagai pelaksana program 3PI mengikut kesesuaian tugas (dalam JD) dan keperluan organisasi.

**E3 KEPIMPINAN INSTRUKSIONAL****ASPEK A3.1: PENTAKSIRAN PSIKOLOGI DAN KAUNSELING****HURAIAN**

- Penilaian perkhidmatan kaunseling dan pemantauan ialah melaksanakan penilaian perkhidmatan kaunseling dan pemantauan secara sistematis dengan menggunakan Instrumen Standard Kualiti Perkhidmatan Berpencapaian Tinggi Psikologi dan Kaunseling atau borang pemantauan, serta dapat mengemukakan laporan pelaksanaan pemantauan.  
dan/ atau
- Pelaksanaan penilaian perkhidmatan kes kaunseling ialah memantau klien yang dilaksanakan oleh semua Kaunselor Organisasi terhadap kes-kes yang menjadi keutamaan seperti sakit mental, sakit berpanjangan, jenayah, jawatan kumpulan (POOL) dan pegawai yang berprestasi rendah.  
dan/ atau
- Pemantauan sesi kaunseling (supervision) merujuk kepada penyeliaan oleh Kaunselor BPsK, Ketua Sektor, dan Ketua Unit terhadap perkhidmatan yang dilaksanakan kepada kaunselor di organisasi masing-masing.

**DESKRIPSI & HURAIAN**

- Keupayaan pegawai untuk menilai dan memantau perkhidmatan psikologi dan kaunseling berdasarkan kepada Standard Kualiti Perkhidmatan Psikologi dan Kaunseling KPM, pemantauan kes-kes dan penyeliaan (*Supervision*)**
  - menilai dan memantau perkhidmatan psikologi dan kaunseling berdasarkan:
    - Instrumen Pemantauan Standard Kualiti Perkhidmatan Psikologi dan Kaunseling.
    - Pemantauan kes-kes dengan menggunakan kaedah seperti yang berikut:
      - ujian psikologi
      - pemerhatian
      - temu bual
      - tapisan
      - rujukan
      - sesi kaunseling
      - psikososial
      - undangan
      - anekdot
      - soal selidik
      - Sistem Maklumat Perkhidmatan Psikologi Kaunseling (e-2PK)
      - bahan-bahan lain yang berkaitan
    - Supervision* atau Penyeliaan
      - hanya boleh dilaksanakan oleh kaunselor berdaftar yang telah ditauliahkan oleh KPM atau Lembaga Kaunselor Malaysia
      - boleh dilaksanakan secara bersemuka atau kaedah lain yang sesuai (dalam talian/ rakaman/ verbatim)
  - mengenal pasti kumpulan sasaran

Bil	Pemantau	Kumpulan yang dipantau (Sasaran)
1	Kaunselor Organisasi Bahagian (BPsK)	BPTV, BM, IPGM, KS,KON, KOD, KOM,KOI dan Klien
2	Kaunselor Organisasi BPTV	GBK KV,SMT ,Klien
3	Ketua Sektor (KS) JPN	KON,KOD dan Klien
4	Kaunselor Organisasi Negeri (KON)	KOD, dan Klien
5	Kaunselor Organisasi Daerah (KOD)	Klien
6	Ketua Unit Kaunselor Organisasi IPGM (KU IPGM)	KU KOI, KOI dan Klien
7	Ketua Unit Kaunselor Organisasi Matrikulasi (KU BM KPM)	KOM dan Klien
8	Ketua Unit Kaunselor Organisasi Kampus (KU KOI)	KOI & Klien
9	Kaunselor Organisasi Matrikulasi (KOM)	Klien
10	Kaunselor Organisasi Kampus IPG (KOI)	Klien

### DESKRIPSI & HURAIAN

- melaksanakan penilaian perkhidmatan kaunseling dan pemantauan berdasarkan prosedur yang ditetapkan
  - i. Instrumen Pemantauan Standard Kualiti Perkhidmatan Psikologi dan Kaunseling.
  - ii. prosedur pemantauan klien. Contoh: POOL, Guru/ Staf Sakit *berpanjangan*, *Exit Policy* dan lain-lain kes mengikut keperluan.

**• Keupayaan pegawai untuk membuat tindakan penambahbaikan, inovasi, atau kreativiti**

- membuat tindakan penambahbaikan, inovasi atau kreativiti
  - i. berdasarkan pelaporan pemantauan dan maklum balas pemantauan
  - ii. ulasan pihak pengurusan
  - iii. pembuktian bahan (hasil inovasi/ sijil/ keratan akhbar/ gambar)
  - iv. penulisan

### KAEADAH PENILAIAN & HURAIAN

#### Semakan Bahan

Penilaian dapat dibuat berdasarkan contoh yang berikut:

- PP/ SPP/ surat/ memo berkaitan perkhidmatan psikologi dan kaunseling
- kertas kerja atau kertas cadangan
- dokumentasi program
- Sasaran Kerja Tahunan (SKT) atau keberhasilan
- perancangan strategik
- bajet
- jadual pemantauan
- bahan-bahan lain yang berkaitan

#### Temu Bual

Penilaian dapat dibuat berdasarkan contoh yang berikut:

- Bagaimakah anda menilai sesuatu perkhidmatan itu berkualiti?
- Apakah isu-isu yang dapat dikenal pasti dalam menjalankan perkhidmatan?
- Adakah anda menjalankan penambahbaikan?

#### Pemerhatian

Penilaian dapat dibuat berdasarkan contoh yang berikut:

- dilakukan secara formal dan tidak formal

RUBRIK				
CEMERLANG	BAIK	SEDERHANA	MEMUASKAN	LEMAH
5	4	3	2	1
Berkemahiran menilai dan memantau perkhidmatan kaunseling psikologi mengikut standard yang ditetapkan serta melaksanakan tindakan penambahbaikan yang sesuai dengan klien/ kaunselor secara konsisten.	Berkemahiran menilai dan memantau perkhidmatan kaunseling psikologi mengikut standard yang ditetapkan serta melaksanakan tindakan penambahbaikan yang sesuai dengan klien/ kaunselor.	Berkemahiran menilai dan memantau perkhidmatan psikologi kaunseling mengikut standard yang ditetapkan tetapi kurang melaksanakan tindakan penambahbaikan yang sesuai dengan klien/ kaunselor.	Kurang berkemahiran menilai dan memantau perkhidmatan kaunseling psikologi mengikut standard yang ditetapkan dan kurang melaksanakan tindakan penambahbaikan yang sesuai dengan klien/ kaunselor.	Kurang berkemahiran menilai dan memantau perkhidmatan kaunseling psikologi mengikut standard yang ditetapkan dan tidak melaksanakan tindakan penambahbaikan yang sesuai dengan klien/ kaunselor.
HURAIAN				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sentiasa melaksanakan pemantauan dijalankan mengikut perancangan, jangka masa dan matlamat yang ditetapkan secara sistematik.</li> <li>• Sentiasa melaksanakan penambahbaikan/ inovasi/ kreativiti untuk menjadikan tugas lebih efektif.</li> <li>• Sentiasa mampu melaksanakan kerja dengan berkesan tanpa sebarang bimbingan atau pemantauan.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melaksanakan pemantauan dijalankan mengikut perancangan, jangka masa dan matlamat yang ditetapkan secara sistematik tetapi tidak secara berterusan.</li> <li>• Melaksanakan penambahbaikan/ inovasi/ kreativiti untuk menjadikan tugas lebih efektif tetapi tidak secara berterusan.</li> <li>• Mampu melaksanakan kerja dengan berkesan tanpa sebarang bimbingan atau pemantauan.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melaksanakan pemantauan dijalankan mengikut perancangan, jangka masa dan matlamat yang ditetapkan secara sistematik tetapi tidak secara berterusan.</li> <li>• Jarang-jarang dapat melaksanakan penambahbaikan/ inovasi/ kreativiti untuk menjadikan tugas lebih efektif.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jarang-jarang dapat melaksanakan pemantauan dijalankan mengikut perancangan, jangka masa dan matlamat yang ditetapkan secara sistematik.</li> <li>• Jarang-jarang dapat melaksanakan penambahbaikan/ inovasi/ kreativiti untuk menjadikan tugas lebih efektif.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jarang-jarang dapat melaksanakan pemantauan dijalankan mengikut perancangan, jangka masa dan matlamat yang ditetapkan secara sistematik.</li> <li>• Tidak dapat melaksanakan penambahbaikan/ inovasi/ kreativiti untuk menjadikan tugas lebih efektif.</li> </ul>

**CATATAN:**

- Pemantauan boleh dilaksanakan secara bersemuka atau mengikut keperluan (dalam talian/ rakaman/ verbatim)



KOD	DIMENSI, ELEMEN DAN ASPEK	DESKRIPSI	Kaedah Penilaian Penilaian dapat dibuat berdasarkan contoh yang berikut:	ARAS PENILAIAN						
				CEMERLANG	BAIK	SEDERHANA	MEMUASKAN	LEMAH		
				5	4	3	2	1		
D3	<b>KEMAHIRAN PROFESIONAL PSIKOLOGI DAN KAUNSELING</b>									
E1	<b>PERANCANGAN</b>									
A1.1	PERANCANGAN PERKHIDMATAN KAUNSELING	<p><b>Keupayaan pegawai untuk:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>merancang Sasaran Kerja Tahunan (SKT) atau Keberhasilan berdasarkan bidang tugas utama*</li> </ul> <p>*merujuk kepada Huraian Kerja (<i>Job Description</i>)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>merancang perkhidmatan yang akan dilaksanakan berdasarkan objektif perkhidmatan yang dikenal pasti melalui analisis keperluan organisasi</li> <li>merancang strategi, pendekatan dan kaedah yang menepati kumpulan sasaran</li> <li>merancang Anggaran Belanja Mengurus</li> </ul>	<p><b>Semakan Bahar:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Sasaran Kerja Tahunan (SKT) atau keberhasilan</li> <li><i>MyPortfolio</i></li> <li>Huraian kerja (<i>Job Discription</i>)</li> <li>takwim</li> <li>bajet tahunan</li> <li>PP/ SPP/ surat/ memo berkaitan perkhidmatan psikologi dan kaunseling</li> <li>instrumen Analisis Keperluan (<i>needs assessment</i>)</li> <li>pelan strategik atau pelan operasi</li> <li>bahan-bahan lain yang sesuai</li> </ul> <p><b>Temu bual:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Terangkan langkah-langkah yang anda lakukan untuk membuat perancangan perkhidmatan kaunseling.</li> <li>Apakah keutamaan perkhidmatan yang anda lakukan?</li> <li>Bagaimakah anda memastikan bajet yang diperlukan diuruskan secara optimum?</li> <li>Apakah asas perancangan SKT anda?</li> <li>Bagaimakah anda menentukan kumpulan sasaran anda?</li> </ul>	<p>Merancang program/ aktiviti/ perkhidmatan dalam bidang tugas dan dapat menentukan pendekatan/ kaedah yang sesuai dengan kumpulan sasaran secara konsisten.</p>	<p>Merancang program/ aktiviti/ perkhidmatan dalam bidang tugas dan dapat menentukan pendekatan/ kaedah yang sesuai dengan kumpulan sasaran.</p>	<p>Merancang program/ aktiviti/ perkhidmatan yang sesuai dalam bidang tugas tetapi kurang dapat menentukan pendekatan/ kaedah yang sesuai dengan kumpulan sasaran.</p>	<p>Kurang merancang program/ aktiviti/ perkhidmatan dalam bidang tugas dan kurang dapat menentukan pendekatan/ kaedah yang sesuai dengan kumpulan sasaran.</p>	<p>Kurang merancang program/ aktiviti/ perkhidmatan dalam bidang tugas dan tidak dapat menentukan pendekatan/ kaedah yang sesuai dengan kumpulan sasaran.</p>		

**INSTRUMEN PENILAIAN BERSEPADU PEGAWAI PERKHIDMATAN PENDIDIKAN  
FUNGSIONAL KAUNSELOR**



KEMENTERIAN PENDIDIKAN MALAYSIA

KOD	DIMENSI, ELEMEN DAN ASPEK	DESKRIPSI	Kaedah Penilaian Penilaian dapat dibuat berdasarkan contoh yang berikut:	ARAS PENILAIAN				
				CEMERLANG	BAIK	SEDERHANA	MEMUASKAN	LEMAH
				5	4	3	2	1
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bagaimakah anda menentukan bajet bagi program yang dilaksanakan?</li> <li>• Bagaimakah cara anda menguar-uarkan perkhidmatan kaunseling?</li> </ul> <p>Pencerapan, pemerhatian atau kaedah-kaedah lain yang sesuai boleh digunakan.</p>					
A1.2	PERANCANGAN PEMANTAUAN	<b>Keupayaan pegawai untuk:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• merancang pemantauan perkhidmatan dan kes kaunseling berdasarkan kumpulan sasaran</li> <li>• merancang instrumen pemantauan</li> <li>• merancang jadual pemantauan</li> <li>• mematuhi Prosedur Operasi Standard (SOP) pemantauan</li> </ul>	<b>Semakan Bahan:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• instrumen Standard Kualiti Perkhidmatan Psikologi dan Kaunseling (SKPPK)</li> <li>• jadual pemantauan</li> <li>• data kumpulan sasaran</li> <li>• surat atau memo pekeliling berkaitan</li> <li>• Sasaran Kerja Tahunan (SKT) atau keberhasilan</li> </ul> <b>Temu bual:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Adakah sesi pemantauan termasuk dalam bidang tugas anda?</li> <li>• Apakah aspek yang dipantau dan instrumen yang digunakan dalam pemantauan?</li> <li>• Siapakah yang terlibat dalam pemantauan?</li> <li>• Bagaimakah anda memantau perkhidmatan kaunseling?</li> <li>• Bagaimakah anda memantau kes kaunseling?</li> <li>• Jika berlaku perubahan perancangan pemantauan</li> </ul>	Merancang pemantauan bagi kumpulan sasaran yang dipilih dan mematuhi SOP yang telah ditetapkan secara konsisten.	Merancang pemantauan bagi kumpulan sasaran yang dipilih dan mematuhi SOP yang telah ditetapkan secara konsisten.	Merancang pemantauan bagi kumpulan sasaran yang dipilih tetapi kurang mematuhi SOP yang telah ditetapkan.	Kurang merancang pemantauan bagi kumpulan sasaran yang dipilih dan kurang mematuhi SOP yang telah ditetapkan.	Kurang merancang pemantauan bagi kumpulan sasaran yang dipilih dan tidak mematuhi SOP yang telah ditetapkan.



KOD	DIMENSI, ELEMEN DAN ASPEK	DESKRIPSI	Kaedah Penilaian Penilaian dapat dibuat berdasarkan contoh yang berikut:	ARAS PENILAIAN				
				CEMERLANG	BAIK	SEDERHANA	MEMUASKAN	LEMAH
				5	4	3	2	1
			<p>perkhidmatan kaunseling atau kes kaunseling, apakah tindakan anda?</p> <p><b>Pemerhatian:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>penilaian dilakukan secara tidak formal (melalui mesyuarat dan temu bual dengan rakan sekerja)</li> </ul> <p>Pencerapan atau kaedah-kaedah lain yang sesuai boleh digunakan.</p>					
E2	<b>PELAKSANAAN APLIKASI PSIKOLOGI DAN KAUNSELING</b>							
A2.1	PELAKSANAAN PERKHIDMATAN KAUNSELING (SESI KAUNSELING/ BIMBINGAN/ KONSULTASI/ ADVOKASI)	<p><b>Keupayaan pegawai untuk:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>mengendalikan perkhidmatan bimbingan dan kaunseling secara profesional</li> <li>menyediakan laporan perkhidmatan kaunseling</li> <li>mematuhi Akta 580 dan Kod Etika Kaunselor</li> <li>memberi konsultasi dan advokasi mengikut keperluan kes</li> <li>memberikan maklum balas jika perlu</li> </ul>	<p><b>Semakan Bahar:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>borang-borang perkhidmatan kaunseling atau Sistem Maklumat (e-2PK)</li> <li>Kod Etika Kaunselor (Lembaga Kaunselor)</li> <li>Akta 580 (Akta Kaunselor 1998)</li> <li>surat atau memo arahan yang berkenaan</li> <li>Sasaran Kerja Tahunan (SKT) atau Keberhasilan</li> <li>Sistem Maklumat (e-2PK) atau buku log sesi atau rekod kaunseling</li> </ul> <p><b>Temu bual:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Jelaskan maksud sesi kaunseling yang profesional?</li> <li>Berapa lamakah anda menyediakan laporan sesi?</li> <li>Kepada siapakah maklum balas diberikan?</li> </ul>	<p>Mempamerkan kemahiran mengendalikan perkhidmatan B&amp;K secara profesional, dan menyediakan laporan yang lengkap secara konsisten.</p>	<p>Mempamerkan kemahiran mengendalikan perkhidmatan B&amp;K secara profesional, dan menyediakan laporan yang lengkap.</p>	<p>Mempamerkan kemahiran mengendalikan perkhidmatan B&amp;K secara profesional, tetapi menyediakan laporan yang kurang lengkap.</p>	<p>Kurang mempamerkan kemahiran mengendalikan perkhidmatan B&amp;K secara profesional, dan menyediakan laporan yang kurang lengkap.</p>	<p>Kurang mempamerkan kemahiran mengendalikan perkhidmatan B&amp;K secara profesional, serta tidak menyediakan laporan.</p>

**INSTRUMEN PENILAIAN BERSEPADU PEGAWAI PERKHIDMATAN PENDIDIKAN  
FUNGSIONAL KAUNSELOR**



KEMENTERIAN PENDIDIKAN MALAYSIA

KOD	DIMENSI, ELEMEN DAN ASPEK	DESKRIPSI	Kaedah Penilaian Penilaian dapat dibuat berdasarkan contoh yang berikut:	ARAS PENILAIAN				
				CEMERLANG	BAIK	SEDERHANA	MEMUASKAN	LEMAH
				5	4	3	2	1
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bagaimanakah anda mengekalkan kerahsiaan dalam sesi kaunseling?</li> <li>• Berapakah sasaran sesi kaunseling yang dilaksanakan pada tahun ini?</li> <li>• Adakah anda mengendalikan perkhidmatan bimbingan dan kaunseling?</li> <li>• Buktikan anda mengendalikan bimbingan dan kaunseling secara profesional.</li> <li>• Apakah prosedur yang diambil jika Ketua Jabatan memerlukan maklum balas berkaitan klien?</li> </ul> <p><b>Pemerhatian:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• penilaian dilakukan secara formal semasa kaunselor mengadakan sesi kaunseling individu atau kelompok dan penilaian tidak formal boleh dilakukan pada bila-bila masa tanpa memaklumkan PYD</li> </ul> <p>Pencerapan atau kaedah-kaedah lain yang sesuai boleh digunakan.</p>					
A2.2	APLIKASI INSTRUMEN PSIKOMETRIK ATAU UJIAN PSIKOLOGI	<b>Keupayaan pegawai untuk:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• mengaplikasikan instrumen psikometrik atau ujian psikologi secara profesional dan beretika.</li> <li>• mengemukakan maklum balas, konsultasi</li> </ul>	<p><b>Semakan Bahar:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• memo permohonan dan kebenaran penggunaan instrumen mengikut keperluan organisasi</li> <li>• rekod penggunaan instrumen psikometrik atau ujian psikologi secara manual atau e-2PK (i-2PK)</li> </ul>	Mengaplikasikan instrumen secara profesional dan mengemukakan maklum balas/konsultasi yang jelas kepada klien secara konsisten.	Mengaplikasikan instrumen secara profesional dan mengemukakan maklum balas/konsultasi yang jelas kepada klien secara profesional tetapi mengemukakan maklum balas/konsultasi yang kurang jelas kepada klien.	Mengaplikasikan instrumen secara profesional dan mengemukakan maklum balas/konsultasi yang kurang jelas kepada klien.	Kurang mengaplikasikan instrumen secara profesional dan mengemukakan maklum balas/konsultasi yang kurang jelas kepada klien.	Kurang mengaplikasikan instrumen secara profesional dan mengemukakan maklum balas/konsultasi yang tidak jelas kepada klien.

**INSTRUMEN PENILAIAN BERSEPADU PEGAWAI PERKHIDMATAN PENDIDIKAN  
FUNGSIONAL KAUNSELOR**



KEMENTERIAN PENDIDIKAN MALAYSIA

KOD	DIMENSI, ELEMEN DAN ASPEK	DESKRIPSI	Kaedah penilaian Penilaian dapat dibuat berdasarkan contoh yang berikut:	ARAS PENILAIAN				
				CEMERLANG	BAIK	SEDERHANA	MEMUASKAN	LEMAH
				5	4	3	2	1
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• instrumen psikometrik atau ujian psikologi</li> <li>• bahan-bahan lain yang berkaitan (rekod dan dokumentasi)</li> <li>• Sasaran Kerja Tahunan (SKT) atau keberhasilan</li> </ul> <p><b>Temu bual:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Adakah anda mengaplikasikan instrumen psikometrik atau ujian psikologi dalam tugas anda?</li> <li>• Adakah anda merekodkan penggunaan instrumen?</li> <li>• Mengapakah anda menggunakan instrumen psikometrik?</li> <li>• Apakah yang anda lakukan selepas klien menjalani ujian psikometrik?</li> <li>• Bagaimanakah anda melaporkan hasil ujian psikometrik?</li> </ul> <p><b>Pemerhatian:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• penilaian boleh dilakukan secara formal dan tidak formal</li> </ul> <p>Pencerapan atau kaedah-kaedah lain yang sesuai boleh digunakan.</p>					
A2.3	PELAKSANAAN PERKHIDMATAN 3PI (PEMBANGUNAN, PENCEGAHAN, PEMULIHAN, DAN INTERVENSI)	Keupayaan pegawai untuk: <ul style="list-style-type: none"> <li>• melaksanakan perkhidmatan atau Program 3PI</li> </ul>	<p><b>Semakan Bahan:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• PP/ SPP/ surat/ memo yang berkaitan dengan perkhidmatan psikologi dan kaunseling</li> <li>• kertas kerja atau cadangan</li> <li>• dokumentasi program</li> <li>• takwim</li> </ul>	Melaksanakan perkhidmatan 3PI dengan berkesan dan mengemukakan laporan yang lengkap secara konsisten.	Melaksanakan perkhidmatan 3PI dengan berkesan dan mengemukakan laporan yang lengkap.	Melaksanakan perkhidmatan 3PI dengan berkesan tetapi mengemukakan laporan yang kurang lengkap.	Kurang melaksanakan perkhidmatan 3PI dengan berkesan dan mengemukakan laporan yang kurang lengkap.	Kurang melaksanakan perkhidmatan 3PI dengan berkesan dan tidak mengemukakan laporan.

**INSTRUMEN PENILAIAN BERSEPADU PEGAWAI PERKHIDMATAN PENDIDIKAN  
FUNGSIONAL KAUNSELOR**



KEMENTERIAN PENDIDIKAN MALAYSIA

KOD	DIMENSI, ELEMEN DAN ASPEK	DESKRIPSI	Kaedah Penilaian Penilaian dapat dibuat berdasarkan contoh yang berikut:	ARAS PENILAIAN				
				CEMERLANG	BAIK	SEDERHANA	MEMUASKAN	LEMAH
				5	4	3	2	1
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sasaran Kerja Tahunan (SKT) atau Keberhasilan</li> <li>• perancangan strategik</li> <li>• bajet</li> </ul> <p><b>Temu bual:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Apakah program utama yang anda laksanakan?</li> <li>• Apakah yang anda faham tentang perkhidmatan atau program 3PI?</li> <li>• Adakah anda terlibat dengan mana-mana perkhidmatan atau program unit lain?</li> <li>• Apakah peranan anda dalam perkhidmatan atau program 3PI?</li> <li>• Siapakah kumpulan sasaran yang terlibat dengan perkhidmatan anda?</li> <li>• Bagaimanakah anda memastikan bajet yang diperuntukkan itu diuruskan secara optimum?</li> <li>• Soalan-soalan lain yang berkaitan</li> </ul> <p>Pencerapan, pemerhatian atau kaedah-kaedah lain yang sesuai boleh digunakan.</p>					



KOD	DIMENSI, ELEMEN DAN ASPEK	DESKRIPSI	Kaedah Penilaian Penilaian dapat dibuat berdasarkan contoh yang berikut:	ARAS PENILAIAN				
				CEMERLANG	BAIK	SEDERHANA	MEMUASKAN	LEMAH
				5	4	3	2	1
E3	<b>PENTAKSIRAN PSIKOLOGI DAN KAUNSELING</b>							
A3.1	PENTAKSIRAN PSIKOLOGI DAN KAUNSELING	Keupayaan pegawai untuk: <ul style="list-style-type: none"> <li>menilai dan memantau perkhidmatan psikologi dan kaunseling berdasarkan kepada Standard Kualiti Perkhidmatan Psikologi dan Kaunseling KPM, Pemantauan kes-kes dan penyeliaan (<i>Supervision</i>)</li> <li>membuat tindakan penambahbaikan, inovasi, atau kreativiti.</li> </ul>	<b>Semakan Bahan:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>PP/ SPP/ surat/ memo berkaitan perkhidmatan psikologi dan kaunseling</li> <li>kertas kerja atau kertas cadangan</li> <li>dokumentasi program</li> <li>Sasaran Kerja Tahunan (SKT) atau keberhasilan</li> <li>perancangan strategik</li> <li>bajet</li> <li>jadual pemantauan</li> <li>bahan-bahan lain yang berkaitan</li> </ul> <b>Temu bual:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Bagaimakah anda menilai sesuatu perkhidmatan itu berkualiti?</li> <li>Apakah isu-isu yang dapat dikenal pasti dalam menjalankan perkhidmatan?</li> <li>Adakah anda menjalankan penambahbaikan?</li> </ul> <b>Pemerhatian:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>dilakukan secara formal dan tidak formal</li> </ul> Pencerapan atau kaedah-kaedah lain yang sesuai boleh digunakan.	Berkemahiran menilai dan memantau perkhidmatan kaunseling psikologi mengikut standard yang ditetapkan serta melaksanakan tindakan penambahbaikan yang sesuai dengan klien/ kaunselor secara konsisten.	Berkemahiran menilai dan memantau perkhidmatan kaunseling psikologi mengikut standard yang ditetapkan serta melaksanakan tindakan penambahbaikan yang sesuai dengan klien/ kaunselor.	Berkemahiran menilai dan memantau perkhidmatan psikologi kaunseling mengikut standard yang ditetapkan tetapi kurang melaksanakan tindakan penambahbaikan yang sesuai dengan klien/ kaunselor.	Kurang berkemahiran menilai dan memantau perkhidmatan kaunseling psikologi mengikut standard yang ditetapkan dan kurang melaksanakan tindakan penambahbaikan yang sesuai dengan klien/ kaunselor.	Kurang berkemahiran menilai dan memantau perkhidmatan kaunseling psikologi mengikut standard yang ditetapkan dan tidak melaksanakan tindakan penambahbaikan yang sesuai dengan klien/ kaunselor.