

**SUKATAN PEPERIKSAAN UJIAN KHAS
BAGI OPERATOR TELEFON (N11)
DI KEMENTERIAN PELAJARAN MALAYSIA**

1. Matlamat

Untuk mengukur kecekapan melaksana tugas-tugas berhubung dengan jawatan Operator Telefon.

2. Tujuan Ujian Khas

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

3. Pegawai Yang Layak Menduduki Ujian Khas Ini

Operator Telefon yang telah disahkan dalam perkhidmatan.

4. Sukatan Ujian Khas adalah terdiri daripada (3) aspek berikut :

- i. Pengetahuan
- ii. Kemahiran
- iii. Nilai-nilai Peribadi

4.1 I. ASPEK PENGETAHUAN

4.1.1. a. Maklumat Organisasi

- i) Carta Organisasi Jabatan;
- ii) Objektif/Fungsi Jabatan;
- iii) Pengurusan Atasan Jabatan

b. Peranan dan Tanggungjawab Opertor Telefon

- Tugas Operator Telefon
- Penyelenggaraan Sistem PABX
- Komponen-komponen peralatan PABX

- Perkara/rekod/boring-borang pentadbiran yang perlu dicatat
- Tanggungjawab kepada pelanggan
- Tatacara menjawab telefon
- Jenis-jenis panggilan
- Elaun dan tuntutan kerja lebih masa

c. Maklumat Kementerian/ Jabatan Kerajaan

- Nama-nama Kementerian /Jabatan Utama
- Kod-kod panggilan mengikut agensi

d. Panduan mengenai pengendalian telefon

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

4.2 II. ASPEK KEMAHIRAN

4.2.1. a. Asas teknikal penjagaan peralatan

- Bahagian-bahagian peralatan (papan switch, talian handset dan sebagainya)
- Menyemak keadaan peralatan di bawah jagaan operator telefon berkenaan (berkeadaan baik, kebersihan dan sebagainya)
- Mengenalpasti kerosakan
- Memperbaiki kerosakan kecil

b. Tatacara pentadbiran telefon

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

c. Tatacara pengendalian telefonberhemah

- Persediaan diri dan papan suis sebelum menjawab panggilan
- Cara menjawab panggilan
- Cara pengendalian panggilan
- Cara menamatkan panggilan

4.3 III. NILAI-NILAI PERIBADI

4.3.1 a. Keterampilan Diri

- i. Berpakaian Kemas dan bersih
- ii. Sopan dan berbudi bahasa

b. Disiplin dan Pengurusan Masa

- i. Menepati waktu bertugas
- ii. Sentiasa berada di tempat bertugas
- iii. Sanggup bertugas lebih masa

c. Pengendalian telefon berhemah

- Menghormati pelanggan
- Mesra dan menggunakan bahasa yang sesuai
- Cepak dan cepat dalam menepati permohonan membuat panggilan luar
- Memberi maklumat dengan tepat
- Elakkan emosi diri mempengaruhi tugas
- Senyum semasa bercakap

- Bersedia membantu tanpa dipinta

d. Komunikasi/interpersonal

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

e. Menghormati Rakan Sejawat dan Ketua

- Melayan rakan sejawat dengan baik

f. Mempunyai Ciri-ciri Penyeliaan

- Memberi arahan, bimbingan, tunjukajar
- Menyusun jadual bertugas
-

5. Soalan

Soalan yang akan ditanya kepada calon adalah merangkumi perkara di atas.

6. Keputusan

Lulus/Gagal

7. Bentuk Penilaian

Peperiksaan/Temuduga dan Pemerhatian

8. Pusat Peperiksaan

Bahagian/JPN/PPB/PPD/Maktab Perguruan/Politeknik/Kolej Matrikulasi/ Kolej Komuniti.

9. Kekerapan Penilaian

Sekali Setahun