SISTEM PENGURUSAN KUALITI ISO 9002 DI SEKOLAH : HUBUNGKAIT STATUS PELAKSANAAN DENGAN KUALITI DAN PRODUKTIVITI GURU

Projek/Tesis yang dikemukakan kepada Sekolah Siswazah
untuk memenuhi sebahagian daripada keperfuan ijazah
Sarjana Sains (Pengurusan)
Universiti Utara Malaysia

Oleh

ISMAIL BIN HJ. ABDULLAH

© Ismail bin Hj. Abdullah, Mei 1999. fiakcipta Terpefihara.

Sekolah Siswazah
(Graduate School)
Universiti Utara Malaysia

PERAKUAN KERJA KERTAS PROJEK
(Certification of Project Paper)

Saya, yang bertandatangan, memperakukan bahawa
(I, the undersigned, certify that)

ISMAIL BIN HJ. ABDULLAH

calon untuk Ijazah
(candidate for the degree of) Sarjana Sains (Pengurusan)

telah mengemukakan kertas projek yang bertajuk
(has presented his/her project paper of the following title)

~~SEKOLAH ISO 9002 SERTA KUALITI DAN PRODUKTIVITI GURU~~
SISTEM PENGURUSAN KUALITI ISO 9000 DI SEKOLAH : HUBUNGKAIT STATUS
PELAKSANAAN DENGAN KUALITI DAN PRODUKTIVITI GURU

seperti yang tercatat di muka surat tajuk dan kulit kertas projek
(as it appears on the title page and front cover of project paper)

bahawa kertas projek tersebut boleh diterima dari segi bentuk serta kandungan, dan meliputi bidang ilmu dengan memuaskan.
(that the project paper acceptable in form and content, and that a satisfactory knowledge of the field is covered by the project paper).

Nama Penyelia
(Name of Supervisor): Prof. Madya Dr. Rushami Zien Yusoff

Tandatangan
(Signature) :

Tarikh
(Date) : 25.5.1999

KEBENARAN PENGGUNAAN

Tesis ini merupakan sebahagian daripada keperluan pengijazahan Sekolah Siswazah, Universiti Utara Malaysia (UUM). Saya, dengan ini bersetuju memberi kebenaran kepada Perpustakaan Universiti mempamerkan tesis ini bagi tujuan rujukan. Saya juga bersetuju memberi kebenaran untuk membuat salinan, keseluruhan, atau sebahagian daripadanya bagi tujuan akademik mestilah mendapat kebenaran daripada Penyelia saya atau semasa ketiadaan beliau, kebenaran tersebut boleh diperolehi daripada Dekan Sekolah Siswazah. Sebarang penyalinan, penerbitan, atau penggunaan ke atas keseluruhan atau sebahagian daripada tesis ini untuk tujuan perolehan kewangan tanpa kebenaran bertulis daripada saya tidak dibenarkan. Di samping itu, pengiktirafan kepada saya dan UUM seharusnya diberikan dalam sebarang kegunaan bahan-bahan yang terdapat di dalam tesis ini.

Permohonan untuk kebenaran membuat salinan atau kegunaan lain sama ada secara keseluruhan atau sebahagiannya boleh dibuat dengabn menulis kepada :

Dekan Sekolah Siswazah,
Universiti Utara Malaysia,
06010 UUM Sintok,
Kedah Darul Aman.

ABSTRAK

Kajian ini bertujuan untuk melihat hubungkait di antara status pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti ISO 9000 di sekolah dengan Kualiti dan Produktiviti Guru (QPG). Kajian ini adalah kajian penerokaan awal berbentuk kajian kes. Tujuan lain kajian ini iaiah untuk melihat perbezaan dari dimensi-dimensi kualiti dan produktiviti guru di antara tiga jenis sekolah, iaitu Sekolah Yang Telah Mendapat Sijil IS0 9002 (Sekolah Gl), Sekoiah Dalam Proses Mendapatkan Pengiktirafan ISO 9002 (Sekolah G2), dan Sekolah Yang Tiada IS0 9002 (Sekolah G3). Kajian kes ini dijalankan di tiga buah sekolah di negeri Penis yang memenuhi tiga status pelaksanaan sistem kualiti ISO 9002 tersebut. Instrumen yang digunakan untuk mengukur kualiti dan produktiviti guru (QPG) ialah instrumen yang dibina oleh Rahmah Yusak di datam tahun 1997. Instrumen yang digunakan datam kajian ini ialah soalselidik oleh pentadbir sekolah sahaja. Hasil daripada kajian mendapati Sekolah Tanpa IS0 9002 (G3) mempunyai skor min yang lebih tinggi dan positif dari Sekolah Daiam Proses Mendapatkan ISO 9002 (G2), dan juga Sekolah Yang Telah Mendapat Persijilan IS0 9002. Antara dimensi-dimensi yang mendapat nilai tinggi bagi sekofah G1 ialah berdisiplin, akhlak murni, iltizam, semangat pasukan, dan pengurusan. Bagi Sekolah G2, dimensi-dimensi yang bernifai tinggi ialah akhlak murni, berdisipiin, iltizam, semangat pasukan, dan pengurusan. Sementara bagi Sekolah G3, antara dimensi-dimensi yang menonjol ialah berdisiplin, akhlak murni, semangat berpasukan, iltizam, dan proaktif. Kajian ini telah mencapai objektifnya di mana perbandingan di antara tiga status pelaksanaan ISO 9000 di sekolah, telah dapat dilihat perbezaan dari segi dimensi-dimensi kualiti dan produktiviti guru (QPG). Sebagai rumusan, ketiga-tiga sekolah yang berbeza status pelaksanaan sistem ISO 9000 mempunyai kualiti dan produktiviti guru (QPG) yang tinggi dari penitaian para pentadbir.

ABSTRACT

The aim of the study is to see the relationship between the application status of ISO 9000 Quality Management System in the school with the quality and productivity of teachers (QPT). This study is an early exploratory study in the form of a case study. The orientation of the study is to look at the differences of the dimensions of the quality and productivity of teachers with regards to 3 school systems, that is, School With ISO 9002 Certification (known as G1 School), School In The Process Of Achieving The ISO 9002 Certification (G2 School), and School Without the ISO 9062 system. This case study is carried out in the Perks State, as two of the subjects, G1 and G2 are in that state. The instrument used to measure the quality and productivity of teachers was developed by Rahmah Yusak (1997). The instrument used for this study is the school's administrators version. The result shows that the School Without IS0 9002 (G3) has a positive and high mean score than the School In The Process of Achieving ISO 9002 (G2), and also the School With ISO 9002 Certification (G1) , The dimensions in G1 that obtain high means were discipline, good morals, commitment, teamwork, and management. For G2 School, highly valued dimensions were good morals, discipline, commitment, teamwork, and management. Whereas G3 School, the dimensions that preceeded others were discipline, good morals, teamwork, commitment, and proactive. The research had fulfilled the purpose and objective where the comparison between the three different application status of IS0 9002 in the schools was contrasted in the dimensions of the quality and productivity of teachers. As a conclusion, the three schools with different status of the application of the ISO 9000 system, have a high quality dan productivity of teachers in the evaluation of the schools' administrators.

Firman Allah SWT (bermaksud) :
" Bacalah, dengan nama Tuhanmu yang menjadikan.."
(Al-'Alaq)

Sabda Rasulullah SAW (bermaksud):
"Tuntutlah ilmu dari buaian hingga ke liang lahad."

Dedikasi khas untuk :

Kedua ayahanda bondaku yang dikasihi,
Hj. Abdullah b. Hj. Daud & Hjh. Ishah bt. Ismail

Zaujahku yang dicintai,
Normahani bt. Muhamad

Dan tujuh orang anak-anakku yang disayangi,

Doa, pengorbanan,
dan jasa kalian semua tetap kukenang...
moga Allah SWT sahaja membalasnya.

Aamiin. Allahu Akbar, waliLlahil-hamd.

PENGHARGAAN

Syukur AlhamduliLlah, segala pujian ke atas Allah Subhanahu Wa Ta'ala, Ilah dan Rabb bagi langit, bumi, dan barang di antara keduanya. Selawat dan salam ke atas junjungan baginda Rasulullah SAW, para sahabat radhiyaLlahu'anhum, dan seluruh saf 'ulamak muktabar dari dulu hingga kini.

Ribuan terima kasih dan setinggi-tinggi penghargaan kepada Pengetua Maktab Perguruan Tuanku Bainun, Bukit Mertajam, En. Ariffin Yahaya, Pengarah Bahagian Pendidikan Guru (BPG), Hj. Ahmad Said, dan Pengarah Institut Aminuddin Baki (IAB), Dr. Ibrahim Ahmad Bajunid, serta semua staf Kementerian Pendidikan Malaysia yang terlibat meluluskan permohonan pengajian saya dengan biasiswa selama 12 bulan 1 hari. Tidak lupa kepada Pengarah IAB Cawangan Utara, Hj. Noor Bakar dan Penolong Penyelaras Program Kembar IAB/UUM Kohort 7 Pn. Norihan Hj. Azizan, Pak Su Hj. Shahabuddin, dan semua staf IAB Utara yang banyak memberi dorongan dan menguruskan segala hal ehwal kebajikan kami.

Berbanyak terima kasih juga ditujukan kepada Dekan Sekolah Siswazah, Prof. Madya Dr. Ibrahim bin Abd. Hamid, Timbalan Dekan, Pn. Pujawati serta seluruh staf akademik dan staf sokongan di atas tunjuk ajar, bimbingan, dan kerjasama yang dicurahkan kepada kami Kohort 7 ini. Penghargaan khas untuk Prof. Madya Dr. Rushamie Zien Yusoff, Pengarah Institut Pengurusan Kualiti (IPQ) selaku Penyelia Projek/Tesis saya, serta semua staf IPQ di atas susah payah dan motivasi berterusan membimbing saya menghabiskan projek yang tidak sepertinya ini.

Kerjasama erat juga saya perolehi terutama dalam soal kelulusan kajian, dan kutipan data dari pihak EPRD Kementerian Pendidikan, Jabatan Pendidikan Negeri Perlis, Pengetua-pengetua, Guru-guru Penolong Kanan di sekolah-sekolah yang terlibat dengan kajian saya, terima kasih banyak diucapkan.

Akhirnya, penghargaan istimewa buat isteri saya, anak-anak, dan seluruh keluarga saya yang banyak berkorban dan memberi perangsang untuk saya menghabiskan pengajian dan penulisan saya. Juga tidak lupa kepada rakan-rakan seKohort, rakan sekumpulan, khususnya En. Baharuddin Ahmad yang ke hulu ke hilir bersama-sama. Dikenang juga rakan-rakan seperbincangan terutama En. Mohd. Hashim Othman (MPTB) dan En. Othman Yusoff (AS) di dalam soal metodologi dan analisis data.

Doa saya agar kita semua diberkati Allah SWT selalu dalam semua urusan dunia dan akhirat.

Ismail bin Hj. Abdullah
Program Kembar IAB/UUM Kohort 7 1997/98
Sekolah Siswazah, Universiti Utara Malaysia.

KANDUNGAN

	Muka surat
Kebenaran Penggunaan	ii
Abstrak	iii
Abstract	iv
Penghargaan	vi
Kandungan	vii
Senarai Jadual	x
Senarai Rajah	xii
Senarai Singkatan	xiii

BAB 1 : PENDAHULUAN

1.1	Pengenalan	1
1.2	Pernyataan Masalah	5
1.3	Tujuan Kajian	6
1.4	Persoalan Kajian	6
1.5	Kepentingan Kajian	8
1.6	Batasan Kajian	10
1.7	Definisi Konsep	13

BAB 2 : TINJAUAN LITERATUR

2.1	Pengenalan	24
2.2	Kualiti (Q)	25
2.3	Produktiviti	44

2.4	Kualiti dan Produktiviti	50
2.5	Faktor –faktor Mempengaruhi Kualiti dan Produktiviti	53
2.6	Sistem Kualiti	56
2.7	Kesimpulan	65

BAB 3 : KERANGKA TEORETIKAL

3.1	Pengenalan	67
3.2	Pembolehubah Bebas	68
3.3	Pembolehubah Bersandar	69
3.4	Model Kerangka Teoretikal Kajian	71
3.5	Kesimpulan	72

BAB 4 : METODOLOGI KAJIAN

4.1	Pengenalan	73
4.2	Rekabentuk Kajian	73
4.3	Subjek Kes	76
4.4	Alat Kajian (Instrumen)	78
4.5	Kaedah Pengumpulan Data	87
4.6	Analisis Data	89

BAB 5 : **KEPUTUSAN KAJIAN**

5.1	Pengenalan	90
5.2	Profil Responden	92
5.3	Skor Pembolehubah Kajian	93
5.4	Pengujian Persoalan Kajian	97
5.5	Kesimpulan	125

BAB 6 : **PERBINCANGAN, KESIMPULAN, DAN CADANGAN**

6.1	Pengenalan	127
6.2	Perbincangan Dapatan Kajian	128
6.3	Implikasi Dapatan Kajian	133
6.4	Cadangan Kajian Lanjutan	136
6.5	Implikasi Ke Atas Praktik	138
6.6	Kesimpulan	140

BIBLIOGRAFI 144

LAMPIRAN 152

Instrumen Kajian

Surat-surat

SENARAI JADUAL

BILANGAN	TAJUK	HALAMAN
Jadual 1	Tujuan Organisasi	22
Jadual 2	14 Poin Crosby	31
Jadual 3	14 Poin Deming	32
Jadual 4	4 Poin Juran	33
Jadual 5	Lima Kualiti Guru Yang Unggul	42
Jadual 6	Gambar Rajah Kerangka Teoretikal	71
Jadual 7	Sekolah, Bilangan Subjek, & Bilangan Pegawai Penilai	77
Jadual 8	Jadual Dimensi dan Nilai Koefisien Kebolehpercayaan Alpha dalam Instrumen Penilaian Pentadbir Sekolah	79
Jadual 9	Maklumat Latar Belakang Responden	92
Jadual 10	Min dan Sisihan Piawai Pembolehubah Kualiti dan Produktiviti Guru (QPG)	95
Jadual 11	Keputusan Analisis Antara Pembolehubah QPG Berdasarkan Budaya Ilmu (Dimensi 1)	99
Jadual 12	Keputusan Analisis Antara Pembolehubah QPG Berdasarkan Latihan Guru (Dimensi 2)	101
Jadual 13	Keputusan Analisis Antara Pembolehubah QPG Berdasarkan Pengurusan (Dimensi 3)	102

Jadual 14	Keputusan Analisis Antara Pembolehubah QPG Berdasarkan Kepimpinan Guru (Dimensi 4)	105
Jadual 15	Keputusan Analisis Antara Pembolehubah QPG Berdasarkan Iltizam Guru (Dimensi 5)	107
Jadual 16	Keputusan Analisis Antara Pembolehubah QPG Berdasarkan Akhlak Murni (Dimensi 6)	109
Jadual 17	Keputusan Analisis Antara Pembolehubah QPG Berdasarkan Disiplin (Dimensi 7)	112
Jadual 18	Keputusan Analisis Antara Pembolehubah QPG Berdasarkan Semangat Berpasukan (Dimensi 8)	114
Jadual 19	Keputusan Analisis Antara Pembolehubah QPG Berdasarkan Proaktif (Dimensi 9)	116
Jadual 20	Keputusan Analisis Antara Pembolehubah QPG Berdasarkan Kreatif dan Inovatif (Dimensi 10)	119
Jadual 21	Keputusan Analisis Antara Pembolehubah QPG Secara Keseluruhan	121
Jadual 22	Dimensi QPG Berbanding Sistem Sekolah dan Kedudukan Nilai	123
Jadual 23	Perbandingan Kedudukan Dimensi QPG dengan Sistem Sekolah	124

SENARAI RAJAH

BILANGAN	TAJUK	HALAMAN
Rajah 1	Kitar PDCA	36
Rajah 2	Takrif Produktiviti	45
Rajah 3	Piramid Dokumen ISO 9000	59
Rajah 4	Langkah-langkah Pelaksanaan ISO 9000	60

SENARAI RINGKASAN

QPG	=	Kualiti dan Produktiviti Guru
JPA	=	Jabatan Perkhidmatan Awam
ISO	=	*nickname* bagi International Standard of Organisation
P & P	=	Pengajaran dan Pembelajaran
TQM	=	Total Quality Management

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Pengenalan

Di dalam dunia zaman siber kini, isu perkhidmatan dan produk kualiti menjadi fokus utama semua pengeluar dan pemberi perkhidmatan. Isu kualiti adalah isu global. Tanpa kualiti, pasaran global sukar ditembusi. Barangan atau perkhidmatan yang berkualiti menjadi ciri utama untuk agensi atau syarikat menjadi kompetitif atau berdayasaing. Di Malaysia, Sistem Pengurusan Kualiti, terutamanya Pengurusan Kualiti Menyeluruh (TQM) mula diperkenalkan secara rasmi di dalam sistem pentadbiran awam Malaysia pada 24 Jun 1990, dengan penerbitan buku *Panduan Pengurusan dan Peningkatan Kualiti Perkidmatan Awam.* Kemudian, Ketua Setiausaha Negara melalui Jabatan

The contents of the thesis is for internal user only

RUJUKAN

Abdul Rafie Mahat (1997). "TQM dan ISO 9000 Pelaksanaan dalam Sistem Pendidikan : Harapan dan Cabaran" dalam Jurnal Wacana Pendidikan '97. Kuala Trengganu : Maktab Perguruan Pasir Panjang.

Abulhasan M. Sadeq dan A. Khaliq Ahmad (1996) Ed. Quality Management – Islamic Perspectives. Kuala Lumpur : Leeds Publications.

Ahmad Mahdzan (1997) Ed. Ke-2. Kaedah Penyelidikan Sosioekonomi. Kuala Lumpur : Dewan Bahasa dan Pustaka.

Ahmad Merican Othman (1996). ISO untuk Pembaharuan Organisasi . Kertas kerja dibentangkan dalam Seminar Nasional Ke-6 Pengurusan dan Kepemimpinan Pendidikan, Institut Aminuddin Baki, Genting Highlands.

Al-Quran dan Terjemahnya (1971). Jakarta : Yayasan Penyelenggara Penterjemah/ Pentafsir Al-Quran.

American Psychological Association (1995). Publication Manual of the American Psychological Association (4^{th} Ed.). Washington D.C. : American Psychological Association.

Anderson, Al (1994). "Education – From Vision To Strategies" dalam The Total Quality Review. March/April

Arcaro,J. S. (1995). Quality In Education – An Implementation Handbook, Delray Beach : St. Lucie Press.

Atan Long (1991). Pedagogi Kaedah Am Mengajar. Petaling Jaya : Amiza Publishing Sdn. Bhd.

Bailey, K.D. (1992). *Kaedah Penyelidikan Sosial* (terj, oleh : Hashim Awang). Kuala Lumpur : Dewan Bahasa & Pustaka.

Beare, H., Caldwell, B.J. & Millikan, R.H. (1989). Creating An Excellent School. London: Routledge.

"Perlis Perintis MS ISO 9002 Dalam Pendidikan". (1997). Berita Pengurusan dan Kepemimpinan, Bil. 6 Jld. I, Julai-Ogos 1997. Genting Highlands : Institut Aminuddin Baki.

"Perlis Perintis MS ISO 9002 Dalam Pendidikan". (1997). Berita Pengurusan dan Kepemimpinan, Bil. 7 Jld. I, September-Oktober 1997. Genting Highlands : Institut Aminuddin Baki.

Boaden, R. J. (1997). "What Is Total Quality Management... and does it matter?" dalam Total Quality Management, *Vol. 8., No. 4, 1997.*

Bone, D. and Griggs, R. (1989). Quality at Work. London : Kogan Page .

Buletin Kualiti (1996, Bil. 5, November). Kuala Lumpur : Dewan Bahasa dan Pustaka.

Buletin Kualiti dan Standard (1996, Vol. 5, No. 1, May). Shah Alam : SIRIM Berhad.

Chek Mat (1996). Pengurusan Berkualiti Dalam Perkhidmatan. Kuala Lumpur : Utusan Publications & Distributors Sdn. Bhd.

Cascio, Wayne F.(1995). Pengurusan Sumber Manusia – Produktiviti, Kualiti Kehidupan Bekerja, Keuntungan. (terjemahan oleh Mohd. Salmi Mohd. Sohod dan Siti Nadzrah). Kuala Lumpur : Dewan Bahasa dan Pustaka.

Crosby, Philip B. (1989). Let's Talk Quality. New York : McGraw Hill Publishing Company.

English, F. W. dan Hill, J. C. (1994). Total Quality Education – Transforming Schools Into Learning Places. Thousand Oaks : Corwin Press Inc.

Fields, Joseph C. (1994). Total Quality for Schools- A guide for Implementation. *Milwaukee,* Wisconsin : ASQC Quality Press.

Gaither, N. (1996).7th Ed. Production and Operations Management. Belmont: Duxbury Press.

Garis Panduan bagi Melaksanakan MS ISO 9000 Dalam Perkhidmatan Awam (1995). Kuala Lumpur : Penerbit Pencetak Sdn. Bhd.

Ghazali Othman (1979). An Investigation of the Sources of Job Satisfaction of Malaysian School Teachers. Tesis PhD. The University of California (Belum Diterbitkan).

Goddard, D. and Leask, M.(1992). The Search for Quality. London : Paul Chapman Publishing Limited.

Goetsch, D. L. dan Stanley, D.(1994). Introduction to Total Quality: Quality, Productivity, Competitiveness. New York : Mac Millan College Publishing Company.

______________________________(1995). Implementing Total Quality. New Jersey: Prentice Hall

Halse,F. dan Humprey, J. (1986). Profits from Improved Productivity. London : Kogan Page.

Holt, Maurice. (1994). "The Educational Consequences of W. Edwards Deming" dalam Cortada, James. C. & Woods, John. A.(Eds.) The Quality Yearbook. New York : McGraw Hill.

Hoyle, D. (1994). ISO 9000 – Quality Systems Hand Book. 2nd ed.Oxford : Butterworth Heinemann.

Fitzsimmons, A.J. and Fitzsimmons, J.M. (1994). Service Management for Competitive Advantage. New York : Mc Graw Hill, Inc.

Jabatan Perdana Menteri (1991). PKPA Bil. 6 – Panduan Mengenai Peningkatan Produktiviti Dalam Perkhidmatan Awam. Kuala Lumpur : Percetakan Nasional.

Jabatan Perdana Menteri (1992). PKPA Jil. 2 - Panduan Pengurusan Kualiti Menyeluruh (TQM) Bagi Perkhidmatan Awam. Kuala Lumpur : Percetakan Nasional.

Jabatan Perdana Menteri (1996). PKPA Bil. 2 – Panduan Bagi Melaksanakan MS ISO 9000 Dalam Perkhidmatan Awam. Kuala Lumpur : Percetakan Nasional

Juran, J.M. (1988). On Planning for Quality. New York: The Free Press.

Kerlinger, F. N. (1973). 2nd Ed. Foundations of Behavioral Research. New York : Holt, Rinehart and Winston, Inc.

Khidmat (April, 1995). Kuala Lumpur: Unit Pemodenan Pentadbiran dan Berita Publishing Sdn. Bhd.

Krajewski, L.J. & Ritzman, L. P. (1996). 4th Ed. Operations Management – Strategy and Analysis. Reading, Massachusetts : Addison-Wesly Publishing Company.

LeBoeuf, Michael (1982). The Productivity Challenge. New York : McGraw Hill Book Company.

Leddick, Susan (1993). " Quality Management In Schools" dalam Journal For Quality and Participation. Jan/Feb .

Levin, Richard I. dan Rubin, David S. (1998). 7th Ed. Statistics for Management. New Jersey : Prentice-Hall International, Inc.

Mason, Emanuel J. dan Bramble, William J. (1989) 2nd Ed. Understanding and Conducting Research. New York : McGraw Hill Book Company.

Md. Ismail Zamzam. (1989). "Hubungan Manusia Dan Kemanusiaan Dalam Pengurusan Sekolah." Jurnal Guru. Mei 1989: 46 - 55.

Md. Noor Hashim (1997). "Pelaksanaan TQM MS ISO 9002" . kertas panduan SMK Derma, Kangar, Perlis.

Michael Yeap Teck Chong (1999, January 11). "Quality Is Everyone's Responsibility". The Star, p. 9

Mohd. Idris Jauzi (1991). Reformasi Pendidikan Di Malaysia. Kuala Lumpur : Nurin Enterprise.

Mohd. Tajudin Hj. Abd. Rahman (1997). "Pengurusan Kualiti Menyeluruh (PKM) – Pelaksanaan Dalam Sistem Pendidikan : Harapan dan Cabaran" dalam Jurnal Wacana Pendidikan. Kuala Trengganu : Maktab Perguruan Pasir Panjang.

Murgatroyd, S. dan Morgan, C. (1994). Total Quality Management and The School. Buckingham : Open University Press.

Mustafa Haji Daud (1994). Pengurusan Islam. Kuala Lumpur : Utusan Publications & Distributors Sdn. Bhd.

Nik Azis Nik Pa (1994). Penghayatan Wawasan Pembangunan Negara. Kuala Lumpur : Dewan Bahasa dan Pustaka.

Noran Fauziah Yaakub dan Ahmad Mahdzan (1992). Guru dan Perguruan. Kuala Lumpur : Dewan Bahasa dan Pustaka.

Novack, J.L. (1995). The ISO 9000 Quality Manual Developer. Upper Saddle River, New Jersey : Prentice-Hall.

Oakland, John. S. (1996). Pengurusan Kualiti Menyeluruh (terjemahan oleh Salmi Mohd. Sohod, UUM - 1995), Kuala Lumpur : Dewan Bahasa dan Pustaka.

Peach, Robert W. (Ed.)(1997). 3rd Ed. The ISO 9000 Handbook. Chicago : Irwin Professional Publishing.

Perbadanan Produktiviti Negara (NPC) (1995). Malaysia TQM Casebook Series No. 1. Petaling Jaya : Perbadanan Produktiviti Negara.

Petronas (1994, July). Engineering and Safety Unit.

Productivity and Quality (1994, Bil. 51, Jan/Feb). National Productivity Centre

Rafeedah Abd. Rahim (1996). "Kualiti Menyeluruh – Antara Impian dengan Realiti" dalam Buletin Kualiti , Bilangan 5 1/1996, *November 1996.* Kuala Lumpur : Dewan Bahasa dan Pustaka.

Rahmah Yusak (1997). Pembinaan Instrumen Untuk Mengukur Kualiti dan Produktiviti Guru Dalam Profesion Keguruan. Tesis Sarjana Sains Pengurusan UUM (belum diterbitkan).

Ramachandran A. (1990). "Productivity Improvement : The Quest for Organizational Excellence" dalam Buletin INTAN. Jil. 14:2, 1990.

Ramsay,P. dan Oliver, D. (1995). "Capacity and Behavior of Quality Classroom Teachers" dalam Journal of School Effectiveness and School Improvement, Vol. 6. N.4

Razali Mat Zin. (1993). Kepimpinan Dalam Pengurusan. Kuala Lumpur : Utusan Publications & Distributors Sdn. Bhd.

Render, B. & Heizer, J. (1997)2nd. Ed. Principles of Operations Management. New Jersey : Prentice Hall, International, Inc.

Riggs, James. L. and Felix, Glenn. H.(1983). Productivity By Objectives . New Jersey : Prentice-Hall, Inc.

Robbins, Stephen P. (1993). Organizational Behavior (6th Ed.). New Jersey : Prentice Hall International, Inc.

Ross, J. E. (1995).2nd Ed. Total Quality Management – text, Cases and Readings. Delray Beach : St. Lucie Press.

Rushami Zien Yusoff, et.al. (1998). *"ISO 9002 dalam Pendidikan – Buku Panduan Pelaksanaan ISO 9002 di SMK Teknik, Kangar, Perlis".*

Rushami Zien Yusoff, et.al. (1998). *"ISO 9002 dalam Pendidikan"* pembentangan dalam Bengkel ISO 9002 di Institut Pengurusan Kualiti, Universiti Utara Malaysia pada 30 September – 1 Oktober 1998.

Sallis, E. (1993). Total Quality Management in Education. London : Kogan Page Limited

Schmoker, Mike. & Wilson, Richard B. (1994). "Transforming Schools Through Total Quality Education." dalam Cortada, James. C. & Woods, John. A.(Eds.) The Quality Yearbook. New York : McGraw Hill.

Seidman dan Skenche (1991). Productivity – the Proven Path to Excellence in US Companies.....

Sekaran, Uma. (1992) 2nd Ed. Research Methods for Business: A Skill-Building Approach. New York : John Wiley & Sons, Inc.

Shetty, Y. K. dan Buehler, Vernon M. (Eds.) (1988). Competing Through Productivity and Quality. Cambridge : Productivity Press.

Stern, David (1996). "Quality Teachers, Quality Schools : International Perpectives and Policy Implications" dalam Teaching and Teacher Education, Vol. 12. No. 5, pp. 501-517.

Thomas, Brain. (1995). The Human Dimension of Quality. London : McGraw hill Book Company.

Tribus, Myron (1993). "Quality Management In Education" dalam Journal for Quality and Participation. Jan/Feb

Unnikrishnan Menon (1997). "TQM dan ISO 9000 Pelaksanaan dalam Sistem Pendidikan : Harapan dan Cabaran" dalam Jurnal Wacana Pendidikan '97. Kuala Trengganu : Maktab Perguruan Pasir Panjang.

Van Dalen, D.B. (1993). Ed. Ke-4. Memahami Penyelidikan Pendidikan – Satu Pengenalan. (terj. Oleh : Abd. Fatah & Mohd. Majid). Serdang : Penerbit Universiti Pertanian Malaysia.

Wan Mohd. Zahid Mohd. Noordin (1993). Wawasan Pendidikan –Agenda Pengisian. Kuala Lumpur : Nurin Enterprise.

Yusuf Al-Qardhawi (1996). Fiqh Keutamaan – Satu kajian Baru Dari Perspektif Al-Qur'an dan Al-Sunnah (terj. Oleh Ahmad Nuryadi Asmawi dari *Fiqh al-Awlawiyyat Dirasah Jadidah fi Dawī al-Qur'an wa al-Sunnah*). Batu Caves : Thinker's Library Sdn. Bhd.