



**PEKELILING AKADEMIK**  
**UNIVERSITI PERTAHANAN NASIONAL MALAYSIA**  
**Bilangan 02 Tahun 2023**

---

**GARIS PANDUAN**  
**PENGURUSAN PELAJAR ANTARABANGSA UPNM**

---

## **1.0 PENDAHULUAN**

1.1 Pekeliling ini bertujuan untuk memaklumkan penetapan Garis Panduan sebagai rujukan serta panduan kepada Fakulti/Pusat Pengajian dan pihak berkepentingan dalam Universiti tentang hal-hal berkaitan Pengurusan Pelajar Antarabangsa.

## **2.0 LATAR BELAKANG**

2.1 UPNM menumpukan usaha dan strategi terhadap faktor-faktor pengukuran yang telah ditetapkan oleh Kementerian Pendidikan Tinggi (KPT) dalam aktiviti-aktiviti pengantarabangsaan.

2.2 Justeru, Garis Panduan Amalan Terbaik Pengurusan Pelajar Antarabangsa yang telah dikeluarkan oleh Kementerian Pendidikan Tinggi diadaptasi dan disesuaikan dengan UPNM. Pewujudan Garis Panduan ini penting bagi menentukan skop dan aspirasi dalaman UPNM sebagai hab pendidikan antarabangsa berdasarkan bidang tujuan Pertahanan dan Keselamatan.

2.3 Garis Panduan ini hendaklah dijadikan panduan dan sumber rujukan utama kepada Fakulti/ Pusat/ Jabatan/ Bahagian (FPJB) dalam perancangan strategi serta pelaksanaan aktiviti pengantarabangsaan.

## **3.0 PUNCA KUASA**

3.1 Lembaga Pengarah Universiti.

## **4.0 TARIKH KUAT KUASA**

4.1 Garis Panduan ini berkuat kuasa mulai 11 Disember 2022 iaitu tarikh kelulusan Mesyuarat Lembaga Pengarah Universiti Kali ke-50 Bilangan 4 Tahun 2022.

4.2 Garis Panduan adalah seperti di **Lampiran 1**.

4.3 Fakulti/ Pusat/ Jabatan/ Bahagian (FPJB) hendaklah merujuk kepada pihak Pusat Jaringan Akademik dan Antarabangsa (PJAA) tentang hal-hal berkaitan Garis Panduan ini.



**PROF. DATO' TS DR. AHMAD MUJAHID BIN AHMAD ZAIDI**  
Timbalan Naib Canselor (Akademik dan Antarabangsa)

Dikelilingkan kepada:

- Penolong Naib Canselor (Jaringan Industri dan Perhubungan Korporat)
- Dekan Fakulti Kejuruteraan
- Dekan Fakulti Pengajian dan Pengurusan Pertahanan
- Dekan Fakulti Sains dan Teknologi Pertahanan
- Dekan Fakulti Perubatan dan Kesihatan Pertahanan
- Dekan Pusat Pengurusan Siswazah
- Pengarah Pusat Asasi Pertahanan
- Pengarah Pusat Bahasa
- Pengarah Akademi Kecergasan Pertahanan
- Pengarah Institut Pengajian Eksekutif UPNM (NIEEd)

Nombor Fail : UPNM(TNC)(A)01.03/04 (2)

Tarikh : 3 Mac 2023



## **GARIS PANDUAN PENGURUSAN PELAJAR ANTARABANGSA UNIVERSITI PERTAHANAN NASIONAL MALAYSIA**

---

### **1.0 PENGENALAN**

- 1.1** Garis Panduan ini disediakan sebagai rujukan kepada Fakulti/ Pusat. Jabatan/ Bahagian (FPJB) berkaitan dengan peranan dan tanggungjawab dalam Pengurusan Pelajar Antarabangsa.
- 1.2** Garis Panduan ini selaras dengan hasrat dan matlamat Kerajaan untuk menjadikan Malaysia sebagai hab pendidikan tinggi bertaraf antarabangsa seperti yang digariskan di bawah Lonjakan 8: Keunggulan Global, Pelan Pembangunan Pendidikan Malaysia 2015-2025 (Pendidikan Tinggi), Kementerian Pendidikan Tinggi (KPT) komited dalam usaha untuk menjadikan Malaysia sebagai destinasi pilihan utama pelajar antarabangsa untuk melanjutkan pengajian.
- 1.3** Dengan adanya Garis Panduan ini juga, pengurusan hal ehwal pelajar antarabangsa menjadi tumpuan dalam memastikan kesejahteraan dan keselamatan pelajar antarabangsa.

### **2.0 TAKRIF**

- 2.1** Garis Panduan ini mengguna pakai takrifan untuk terma-terma yang berikut:
  - 2.1.1** Kementerian Pendidikan Tinggi (KPT) merujuk kepada penggubal dan penyelaras dasar berkenaan dengan hal ehwal pendidikan tinggi;

- 2.1.2 Jabatan Pendidikan Tinggi (JPT) merujuk kepada agensi kawal selia IPT yang berdaftar di bawah KPT dan pelaksana dasar yang ditetapkan oleh KPT;
- 2.1.3 Jabatan Pendidikan Politeknik dan Kolej Komuniti (JPPKK) merujuk kepada agensi kawal selia Politeknik dan Kolej Komuniti di bawah KPT dan pelaksana dasar yang ditetapkan oleh KPT;
- 2.1.4 Institusi Pendidikan Tinggi (IPT) merujuk kepada entiti yang berikut:
- 2.1.4.1 Universiti Awam (UA) yang ditubuhkan di bawah Akta Universiti dan Kolej Universiti 1971 [Akta 30] termasuk International Islamic University of Malaysia (IIUM) yang ditubuhkan di bawah Akta Syarikat 1965 [Akta 125] dan Universiti Teknologi MARA (UiTM) yang ditubuhkan di bawah Akta Universiti Teknologi MARA 1976 [Akta 173];
- 2.1.5 Institusi Pendidikan Tinggi Swasta (IPTS) merupakan Universiti atau Kolej Universiti atau Kampus Cawangan Luar Negeri atau Kolej yang diluluskan penubuhan dan didaftarkan di bawah Akta Institusi Pendidikan Tinggi 1996 [Akta 555].
- 2.1.6 Pusat Jaringan Akademik dan Antarabangsa adalah entiti UPNM yang diberi tanggungjawab bagi menyelaraskan pelaksanaan aktiviti-aktiviti pengantarabangsaan yang melibatkan staf dan/ atau pelajar.
- 2.1.7 Pelajar antarabangsa merujuk kepada warga asing yang mengikuti pengajian atau program UPNM yang berikut:
- 2.1.7.1 pengajian secara sepenuh masa atau separuh masa, atau secara dalam talian, merangkumi peserta program mobility (*internship/ mentorship/ student exchange/ penyelidikan dsb.*) dan Edutourism secara jangka panjang atau jangka pendek di UPNM; atau
- 2.1.7.2 pelajar bukan warganegara yang mengikuti pengajian akademik sekurang-kurangnya satu semester (enrolmen) atau sehingga bergraduat di Malaysia secara fizikal dan/ atau virtual; atau

- 2.1.7.3 pelajar bukan warganegara yang berdaftar di IPT Luar Negara dan mengikuti program akademik yang dianjurkan oleh IPT di Malaysia, dihadiri secara fizikal dan/atau virtual yang boleh dilaksanakan secara berkredit dan tidak mengikut ketetapan UPNM dengan tempoh dua belas (12) bulan dan ke bawah yang menyertai program *mobility (inbound)* termasuk aktiviti akademik, pertukaran pelajar, *mobility/virtual mobility/mobility industry*, lawatan akademik, *summer/winter course*, *familiarisation trip*, *campus transfer*, pertukaran budaya, latihan industri dan lain-lain aktiviti yang berkaitan;
- 2.1.8 Agensi Kelayakan Malaysia (MQA) merujuk kepada satu-satunya agensi kerajaan di Malaysia di bawah KPT yang bertanggungjawab menyelia dan menyelaras jaminan kualiti dan akreditasi program pengajian yang ditawarkan oleh institusi pendidikan tinggi sektor awam dan swasta, seperti Universiti Awam (UA) dan Institusi Pendidikan Tinggi Swasta (IPTS), melalui sistem Kerangka Kelayakan Malaysia yang menjadi sumber rujukan kriteria dan kelayakan kebangsaan;
- 2.1.9 *Education Malaysia Global Services* (EMGS) merujuk kepada sebuah Syarikat Berhad Mengikut Jaminan (SBMJ – *Company Limited by Guarantee*) yang diletakkan di bawah kawalan KPT untuk menjalankan fungsi pemasaran, promosi dan pengurusan pengambilan pelajar antarabangsa ke Malaysia;
- 2.1.10 Kementerian Dalam Negeri (KDN) merujuk kepada penggubal dasar berkenaan dengan hal ehwal keselamatan negara yang meluluskan permohonan lesen pengambilan pelajar antarabangsa daripada PTS;
- 2.1.11 Jabatan Imigresen Malaysia (JIM) merujuk kepada pelaksana dasar yang ditetapkan oleh KDN berkenaan dengan hal ehwal imigresen dan bertanggungjawab memberi kelulusan dan pengeluaran Visa dan Pas Pelajar kepada pelajar antarabangsa;
- 2.1.12 Kementerian Luar Negeri (KLN) merujuk kepada penggubal dasar berkenaan dengan hal ehwal keselamatan negara di luar negara dan pelaksana proses legalisasi dokumen di bawah Akta Pegawai-Pegawai Diplomat dan Konsul (Sumpah dan Fi) 1959 (Semakan

1988) agar dokumen yang melalui proses legalisasi dapat digunakan secara rasmi di luar Malaysia kerana diiktiraf sah di sisi undang-undang negara yang berkenaan. Berdasarkan konteks Garis Panduan ini, dokumen yang dimaksudkan merujuk kepada dokumen akademik, iaitu sijil atau/dan transkrip akademik, yang dikeluarkan oleh IPT di Malaysia. Pengesahan dokumen akademik ataupun proses legalisasi dokumen di Kementerian Luar Negeri hanya akan dilakukan setelah kesahihan dokumen tersebut disemak dan diakui sah oleh pegawai-pegawai Bahagian Kecemerlangan Akademik (BKA) dan Bahagian Penguatkuasaan dan Inspektorat (BPI) di JPT selaku agensi kawal selia IPT. Bahagian Kecemerlangan Akademik (BKA) merujuk kepada bahagian di JPT yang menyemak kesahihan dan mengesahkan dokumen akademik yang dikeluarkan oleh Universiti Awam (UA) manakala Bahagian Penguatkuasaan dan Inspektorat (BPI) merujuk kepada bahagian di JPT yang menyemak kesahihan dan mengesahkan dokumen akademik yang dikeluarkan oleh Institusi Pendidikan Tinggi Swasta (IPTS);

2.1.13 Kementerian Kesihatan Malaysia (KKM) merujuk kepada penggubal dasar berkenaan dengan hal ehwal perubatan dan kesihatan awam yang bertanggungjawab dalam penentuan syarat saringan kesihatan dan rawatan bagi pelajar antarabangsa.

### **3.0 KESEJAHTERAAN DAN KESELAMATAN PELAJAR ANTARABANGSA**

#### **3.1 Penyediaan Pelan Pengurusan Krisis**

- 3.1.1 UPNM memastikan perancangan strategik dan pelan pengurusan krisis pelajar antarabangsa disediakan demi memastikan pengurusan kesejahteraan dan keselamatan pelajar antarabangsa.
- 3.1.2 Perancangan strategik serta pelan pengurusan krisis pelajar antarabangsa hendaklah disemak secara berkala bagi memastikan maklumat dan prosedur masih kekal relevan dan memenuhi keperluan dan situasi semasa.
- 3.1.3 UPNM sentiasa melibatkan pelajar dan pihak berkepentingan dalam usaha pembangunan perancangan strategik serta pelan pengurusan krisis pelajar antarabangsa bagi memastikan kesejahteraan dan keselamatan pelajar antarabangsa terjamin.

- 3.1.4 Cadangan Pelan Pengurusan Krisis yang boleh diguna pakai sebagai rujukan dan panduan UPNM adalah seperti di **Lampiran A**.
- 3.2** Penilaian Tahap Keberkesanan Pelaksanaan Perancangan Strategik dan Pelan Pengurusan Krisis
- 3.2.1 Penilaian tahap keberkesanan pelaksanaan perancangan strategik dan pelan pengurusan krisis hendaklah dibuat dari semasa ke semasa bagi memastikan pengurusan dan pemantauan kesejahteraan dan keselamatan pelajar antarabangsa dilaksanakan dengan berkesan.
- 3.2.2 Penilaian tahap keberkesanan pelaksanaan perancangan strategik dan pelan pengurusan krisis boleh dibuat melalui:
- 3.2.2.1 maklum balas daripada pelajar antarabangsa dan pihak berkepentingan lain yang berkaitan; dan
- 3.2.2.2 data kuantitatif mahupun kualitatif yang berkaitan (termasuk aduan pelajar).
- 3.2.3 UPNM akan mengambil tindakan segera yang sewajarnya bagi menangani sebarang kekurangan dalam amalan pengurusan kesejahteraan dan keselamatan pelajar antarabangsa setelah semakan berdasarkan Para 3.2.1 dan 3.2.2 selesai.
- 3.3** Pemakluman Mengenai Pelan Pengurusan Krisis
- 3.3.1 Maklumat tentang Pelan Pengurusan Krisis hendaklah sentiasa ada dalam pelbagai format yang mudah dicapai (termasuk ketersediaan di laman web rasmi UPNM) untuk kegunaan dan rujukan pelajar, kakitangan dan khalayak awam sekiranya berlaku krisis dalam kalangan pelajar antarabangsa atau pergolakan di negara luar yang boleh mempengaruhi hubungan diplomasi Malaysia dengan negara luar.
- 3.4** Pengurusan dan Komunikasi yang Berkesan
- 3.4.1 UPNM mengumpul maklumat daripada semua pihak berkepentingan yang berkaitan dan memastikan maklumat disampaikan merentas semua lapisan warga UPNM bagi tujuan mengenal pasti isu-isu yang boleh mengancam kesejahteraan, keselamatan dan mempengaruhi tingkah laku pelajar agar tindakan merujuk pelajar kepada

perkhidmatan sosial, perubatan dan kesihatan yang sewajarnya dapat dilakukan dengan berkesan.

3.4.2 UPNM menyediakan latihan secara berterusan dan sumber rujukan bahan/maklumat yang lengkap berkaitan peranan semua kakitangan di UPNM, yang merangkumi:

- a. tanggungjawab UPNM yang termaktub dalam Garis Panduan ini;
- b. pengenalpastian dan pelaporan segera berkaitan peristiwa/insiden diskriminasi dan pembulian;
- c. pencegahan dan tindak balas terhadap gangguan/keganasan fizikal dan seksual, termasuk kaedah menyokong budaya “tampil dan lapor”;
- d. privasi dan pengendalian selamat maklumat peribadi;
- e. laluan rujukan perkhidmatan yang diperlukan (termasuk penawar perkhidmatan tempatan) dan prosedur menaikkan pertanyaan/aduan kepada pihak yang sewajarnya;
- f. pengenalpastian dan pelaporan segera peristiwa/insiden dan tingkah laku yang merisaukan; dan
- g. kesedaran dan promosi kesejahteraan, termasuk dan tidak terhad kepada perkara-perkara yang berikut:
  - celik dan sokongan kehidupan sihat dan kesihatan mental;
  - kesedaran tentang bunuh diri dan pencederaan kendiri;
  - promosi kesedaran tentang dadah dan alkohol; dan
  - promosi cara hidup sihat.

3.4.3 UPNM mempunyai perancangan bertulis berkenaan dengan sokongan/ bantuan untuk pelajar antarabangsa dan tindakan sewajarnya yang berkesan semasa kecemasan berlaku dalam kalangan komuniti pembelajaran ataupun komuniti penginapan (sama ada setempat ataupun kawasan lebih luas), termasuk dan tidak terhad kepada perkara-perkara yang berikut:

memastikan pelan disediakan untuk pelajar antarabangsa pada permulaan pengajian mereka;

- a. memastikan terdapat warga kerja UPNM yang sentiasa bersedia dan dapat dihubungi oleh pelajar antarabangsa semasa kecemasan;
- b. menyelaraskan penetapan keputusan merentas semua lapisan UPNM bagi mengendalikan kecemasan;

- c. mengedarkan maklumat yang tepat dan persis dengan segera menerusi saluran yang mudah dicapai oleh pelajar antarabangsa dan warga kerja UPNM semasa kecemasan;
- d. memastikan warga kerja UPNM yang berkaitan sedar terhadap petanda ancaman bahaya yang boleh berlaku kepada pelajar antarabangsa atau sesiapa jua dan cakna akan tindakan sewajarnya yang seharusnya diambil bagi memastikan keselamatan mereka;
- e. menyimpan Garis Panduan prosedur peristiwa/insiden kritikal dan kecemasan terkini yang dikemas kini secara berkala untuk dijadikan rujukan utama warga kerja UPNM semasa menghadapi situasi kecemasan yang memperincikan tindakan segera dan selanjutnya yang wajib diambil, termasuk dan tidak terhad kepada perkara-perkara yang berikut:
  - Berhubung dengan agensi kerajaan dan entiti lain yang berkaitan (contohnya PDRM, JIM, KKM, MQA, JPT/KPT, KLN); dan
  - Tindakan susulan taklimat pascakecemasan bagi menyokong semua pelajar antarabangsa dan warga kerja UPNM yang berkaitan; serta
- f. merekodkan peristiwa/insiden kritikal dan kecemasan dan melaporkan kepada pengurusan tertinggi UPNM, pelajar, pihak berkepentingan dan JPT/KPT.

## **4.0 MAKLUM BALAS DAN INPUT PELAJAR ANTARABANGSA**

### **4.1 Input daripada Pelajar Antarabangsa**

- 4.1.1 UPNM mempunyai amalan untuk perkara-perkara yang berikut:
  - a. membina dan mengekalkan secara proaktif hubungan berkesan dengan kumpulan pelajar yang pelbagai yang terdapat di UPNM;
  - b. bekerjasama dengan pelajar, wakil persatuan dan komuniti mereka untuk menambah baik pengurusan pelajar antarabangsa bagi memastikan kesejahteraan dan keselamatan pelajar terjamin;
  - c. menyediakan saluran rasmi dan tidak rasmi untuk pelajar berkomunikasi secara aktif dengan pihak UPNM serta mengambil kira pandangan pelajar dan komuniti mereka; dan

- d. menyediakan pelajar maklumat yang boleh dicapai dengan segera bagi meningkatkan ketelusan UPNM dalam proses membuat keputusan.

#### **4.2 Aduan Pelajar**

- 4.2.1 UPNM melakukan perkara-perkara yang berikut:
  - a. memastikan saluran aduan mudah dicapai oleh pelajar dan menyediakan peluang kepada pelajar membuat aduan bagi tujuan menambah baik pengurusan pelajar antarabangsa di UPNM;
  - b. merekodkan aduan;
  - c. bekerjasama dengan pemegang taruh agar tindakan dan pemprosesan aduan diuruskan secara segera, cekap dan berkesan;
  - d. memaklumkan pelajar tentang proses pengurusan aduan dan status penyelesaian aduan yang dikemukakan;
  - e. membuat laporan tahunan kepada pengurusan UPNM, pelajar, pihak berkepentingan lain yang berkaitan, dan KPT/JPT (termasuk di laman web rasmi UPNM, jika ada) berdasarkan perkara-perkara yang berikut:
  - f. analisis data berdasarkan aduan yang diterima mengikut kategori bilangan, jenis, penyelesaian yang diberi serta pola (trend) aduan yang diterima; dan
  - g. keputusan kajian kepuasan pelajar terhadap proses aduan dan penyelesaian yang diterima; serta
  - h. sekiranya pelajar masih tidak berpuas hati dengan UPNM atas aduan yang dibuat, maka UPNM perlu memaklumkan langkah seterusnya kepada pelajar, iaitu berurusan dengan pihak JPT/KPT.

### **5.0 MAKLUMAT TUNTAS KEPADA BAKAL PELAJAR ANTARABANGSA BERPOTENSI**

#### **5.1 Pemasaran dan Promosi**

- 5.1.1 UPNM mempunyai amalan pemasaran dan promosi yang merangkumi sekurang-kurangnya semua perkara-perkara yang berikut:

- a. mengambil langkah proaktif dalam memahami dan mengenal pasti maklumat yang diperlukan oleh bakal pelajar antarabangsa yang berpotensi;
- b. membangunkan dan menyediakan maklumat kepada bakal pelajar antarabangsa berpotensi serta mengemas kini maklumat secara berkala bagi memastikan maklumat yang disediakan sentiasa relevan dan yang terkini. Penyediaan bahan promosi mestilah mengikut negara yang disasarkan. Contohnya memasukkan elemen-elemen tempatan seperti gambar, bahasa dan grafik yang boleh diterima atau bersesuaian dengan negara sasaran;
- c. memastikan bakal pelajar antarabangsa berpotensi menerima maklumat yang terkini, mudah dicapai dan tepat pada waktunya berkenaan dengan sekurang-kurangnya semua perkara-perkara yang berikut:
- d. keputusan penilaian jaminan kualiti UPNM;
- e. kaedah pengajaran, warga kerja UPNM, infrastruktur, kemudahan, dan peralatan yang disediakan untuk kegunaan pelajar antarabangsa; dan
- f. maklumat yang mudah dicapai, contohnya laman sesawang yang mesra pengguna agar maklumat cepat dan mudah dimuat turun;
- g. peluang pascapengajian berpotensi, termasuk laluan bagi melanjutkan pengajian ke peringkat yang lebih tinggi, peluang pekerjaan dan peluang latihan industri;
- h. anggaran perbelanjaan pengajian dan sara hidup untuk pelajar antarabangsa, termasuk yuran dan cukai tambahan selain daripada yuran pengajian asas serta maklumat berkaitan dengan kemudahan penajaan; dan
- i. perkongsian maklumat dengan bakal pelajar antarabangsa tentang kaedah mendapatkan maklumat lanjut berkenaan dengan hal ehwal penginapan dan pengangkutan;

## **5.2 Pengurusan dan Pemantauan Ejen Pengambilan Pelajar Antarabangsa**

- 5.2.1 UPNM mempunyai amalan dalam menguruskan dan memantau prestasi dan cara kerja ejen pengambilan pelajar antarabangsa secara berkesan, terutamanya yang berhubung dengan hal ehwal kesejahteraan dan keselamatan pelajar antarabangsa yang terkandung dalam Garis Panduan ini dengan menepati sekurang-kurangnya semua perkara-perkara yang berikut:

- a. menyemak silang dan merekod maklumat yang diberi oleh ejen pengambilan pelajar antarabangsa berpotensi dengan perujuk/pengadil mereka bagi memastikan sejauh yang mungkin perwatakan dan cara kerja ejen pengambilan pelajar antarabangsa tersebut tidak melibatkan perkara-perkara yang tidak benar, mengelirukan, menipu atau melanggar undang-undang Malaysia;
- b. menyimpan senarai ejen pengambilan pelajar antarabangsa dan kontrak bertulis yang dimeterai antara UPNM dengan setiap ejen pengambilan pelajar antarabangsa;
- c. memantau aktiviti dan prestasi ejen pengambilan pelajar antarabangsa sepanjang tempoh sah laku kontrak berdasarkan perkara-perkara yang berikut:
  - tanggungjawab ejen pengambilan pelajar antarabangsa seperti yang terkandung dalam kontrak yang dimeterai; dan
  - mendapatkan maklum balas daripada pelajar antarabangsa/pemegang taruh berhubung dengan keberkesanan perkhidmatan yang disediakan oleh ejen pengambilan pelajar antarabangsa;
- d. menguruskan ejen pengambilan pelajar antarabangsa melalui mekanisme kawalan yang berikut:
  - i. menamatkan kontrak ejen sekiranya terdapat bukti munasabah yang menunjukkan bahawa perkara-perkara ini telah berlaku:
    - ejen didapati terlibat dengan aktiviti yang serius, disengajakan dan masih berlangsung seperti pemalsuan, pengeliruan, penipuan, atau pelanggaran undang-undang Malaysia; atau
    - ejen didapati menyebabkan ketidakpatuhan UPNM terhadap Garis Panduan ini; atau
  - ii. mengambil tindakan yang sewajarnya bagi salah laku secara perbuatan atau penyembunyian oleh ejen pengambilan pelajar antarabangsa; dan
  - iii. menyediakan persada bagi penyaluran kes salah laku ejen pengambilan pelajar antarabangsa;
- e. memastikan ejen pengambilan pelajar antarabangsa diberi akses kepada maklumat untuk pengemaskinian berkala berkaitan dengan tanggungjawab ejen yang dinyatakan dengan jelas dalam kontrak yang dimeterai; dan

f. melaksanakan aktiviti pemerkasaan ejen pengambilan pelajar antarabangsa melalui penganjuran seminar, bengkel, mesyurat dan sebagainya.

5.2.2 Garis Panduan Pelantikan Ejen Pengambilan dan Pengurusan Pelajar Antarabangsa juga telah diwujudkan seperti di **Lampiran B**.

## **6.0 TAWARAN, PENDAFTARAN, DOKUMEN/ KONTRAK PERJANJIAN PENGAJIAN, INSURANS KESIHATAN DAN URUSAN VISA**

### **6.1 Tawaran Program Pengajian**

6.1.1 UPNM memastikan program pengajian yang ditawarkan kepada bakal pelajar antarabangsa adalah diiktiraf kelayakannya oleh Agensi Kelayakan Malaysia di bawah Kementerian Pendidikan Tinggi dan bertepatan dengan tahap penguasaan Bahasa Inggeris, keupayaan akademik, hasrat dan jangkaan tentang hasil pembelajaran bakal pelajar antarabangsa berpotensi; dan

6.1.2 UPNM memastikan akreditasi dan kesahihan sijil akademik yang dikemukakan oleh pelajar antarabangsa bersesuaian dengan tahap pendidikan yang dimohon.

### **6.2 Maklumat Wajib Diberi Sebelum Kontrak/ Perjanjian Dimeterai**

6.2.1 UPNM memastikan bakal pelajar antarabangsa berpotensi menerima sekurang-kurangnya maklumat yang tepat, terkini dan bersesuaian tentang perkara-perkara yang berikut sebelum kontrak/perjanjian dimeterai antara UPNM dengan bakal pelajar antarabangsa berpotensi tersebut:

- a. keputusan terkini penilaian jaminan kualiti pendidikan tinggi oleh pihak berkuasa seperti Agensi Kelayakan Malaysia;
- b. penambahbaikan kualiti atau notis pematuhan serta syarat-syarat berdasarkan Akta yang berkuat kuasa wajib dimaklumkan dengan jelas kepada bakal pelajar antarabangsa berpotensi;
- c. pengajian yang ditawarkan serta hasil pascapengajian, iaitu kelayakan yang akan dianugerahkan;
- d. syarat-syarat pembayaran balik yuran;
- e. warga kerja UPNM, kemudahan dan peralatan yang disediakan;
- f. perkhidmatan dan sokongan sedia ada;

- g. keperluan mengambil insurans dan syarat-syarat visa yang perlu dipatuhi bagi mendaftar sebagai pelajar antarabangsa dan melanjutkan pengajian di UPNM;
  - h. maklumat tentang Garis Panduan ini; dan
  - i. semua kos berkenaan dengan penerimaan tawaran program pengajian daripada UPNM.
- 6.2.2 UPNM memastikan bahawa setiap bakal pelajar antarabangsa yang berpotensi dimaklumkan tentang hak dan tanggungjawab pelajar antarabangsa yang melanjutkan pengajian di UPNM, termasuk hak di bawah Garis Panduan ini sebelum kontrak/perjanjian pendaftaran pengajian dimeterai antara bakal pelajar antarabangsa dengan UPNM ataupun proses pendaftaran sebagai pelajar antarabangsa di UPNM dilakukan.
- 6.3 Kontrak Pendaftaran Pengajian**
- 6.3.1 UPNM memastikan kontrak/perjanjian pendaftaran pengajian yang dimeterai antara UPNM dengan setiap pelajar antarabangsa mengandungi maklumat dan syarat-syarat yang berikut:
- a. maklumat jelas tentang tarikh mula dan tarikh tamat enrolmen pengajian;
  - b. sebab-sebab kontrak pendaftaran pengajian boleh ditamatkan;
  - c. situasi-situasi yang menunjukkan bahawa tingkah laku pelajar antarabangsa melanggar kontrak/perjanjian pendaftaran pengajian; dan
  - d. jenis tindakan disiplin selain penamatan kontrak/perjanjian pendaftaran pengajian yang boleh dikenakan oleh UPNM terhadap pelajar antarabangsa tersebut (seperti penggantungan atau larangan).
- 6.3.2 UPNM memastikan bahawa kontrak/perjanjian pendaftaran pengajian adalah adil dan wajar.

**6.4 Tindakan Disiplin**

- 6.4.1 Sebarang proses yang dilakukan dalam urusan penamatan kontrak/perjanjian pendaftaran pengajian mematuhi prinsip keadilan asasi (termasuk proses yang dapat memastikan penyelesaian yang cekap, dipertimbangkan sedalam-dalamnya dan adil dalam

pengurusan perkara tersebut yang juga merupakan sebab tindakan perlu diambil).

## 6.5 Perlindungan Insurans

- 6.5.1 UPNM memastikan bahawa setiap pelajar antarabangsa berdaftar yang mengikuti mana-mana program pengajian di UPNM memiliki perlindungan insurans yang mencukupi sekurang-kurangnya untuk perkara-perkara yang berikut:
  - a. kemudahan pesakit luar (outpatient);
  - b. kemudahan pesakit dalam (inpatient);
  - c. kemalangan persendirian dan kematian (personal accident and death); dan
  - d. repatriasi (repatriation).
- 6.5.2 Perlindungan insurans untuk pelajar antarabangsa hendaklah berkuat kuasa daritarikh pelajar memasuki Malaysia.

## 6.6 Hal Ehwal Imigresen

- 6.6.1 UPNM mempunyai amalan bagi memastikan pelajar antarabangsa yang melanjutkan pengajian di UPNM selaras dengan Akta Imigresen yang berkuat kuasa, termasuk perkara-perkara ini:
  - a. memastikan setiap pelajar antarabangsa yang mendaftar bagi mengikuti program pengajian secara fizikal di UPNM mempunyai status imigresen yang membenarkannya melanjutkan pengajian di Malaysia;
  - b. melaporkan pelanggaran syarat-syarat visa oleh pelajar antarabangsa kepada Jabatan Imigresen Malaysia;
  - c. melaporkan status pelajar antarabangsa yang telah tamat dengan jayanya/ diberhentikan/tarik diri daripada program pengajian kepada Jabatan Imigresen Malaysia untuk prosedur Memo Periksa Keluar / Check-Out Memo (COM) dan pemendekan Pas Pelajar.
  - d. IPT yang mempunyai kes pelajar antarabangsa yang didapati gagal menghadirkan diri ke kelas tanpa sebab yang munasabah dan gagal dikesan dalam tempoh 14 hari dikehendaki mengambil tindakan serta-merta mengikut prosedur yang berikut:
    - membuat laporan polis;
    - membuat semakan status pergerakan dengan JIM Negeri;

- mengemukakan senarai nama pelajar antarabangsa yang gagal dikesan kepada JIM Negeri untuk disenarai hitam dan serta mendapatkan pengesahan penerimaan secara bertulis daripada JIM Negeri ; dan
- memaklumkan kepada pihak Kedutaan yang berkenaan secara surat rasmi dan mendapatkan pengesahan penerimaan daripada pihak Kedutaan.

**6.7 Pembayaran Balik Yuran Pelajar Antarabangsa yang Menarik Diri Daripada Pengajian atau Penutupan UPNM**

**6.7.1 UPNM memastikan perkara-perkara yang berikut:**

- a. yuran yang dibayar oleh pelajar antarabangsa selamat dan terjamin sekiranya terdapat kes penarikan diri daripada program pengajian oleh pelajar antarabangsa ataupun penutupan kekal UPNM;
- b. dasar pembayaran balik yuran UPNM kepada pelajar antarabangsa adalah adil dan wajar; dan
- c. UPNM menyediakan dan memberi maklumat yang mencukupi kepada pelajar antarabangsa tentang hak dan tanggungjawab mereka di bawah dasar pembayaran balik yuran UPNM.

**6.7.2 UPNM perlu membuat pembayaran balik yuran kepada pelajar sekiranya pelajar layak mendapat bayaran balik yuran dan tertakluk kepada polisi pembayaran balik yang digariskan oleh Institusi masing-masing. Pembayaran balik yuran wajib termasuk syarat-syarat pembayaran balik untuk keadaan-keadaan yang berikut:**

- a. kegagalan pelajar antarabangsa mendapatkan visa pelajar;
- b. penarikan diri daripada program pengajian secara sukarela oleh pelajar antarabangsa;
- c. kegagalan UPNM menyambung pengoperasian program pengajian yang ditawarkan kepada pelajar antarabangsa sepetimana yang dimeterai antara kedua-dua pihak di bawah kontrak pendaftaran pengajian, sama ada akibat daripada keputusan IPT sendiri ataupun agensi jaminan kualiti pendidikan tinggi seperti Agensi Kelayakan Malaysia;
- d. penamatian IPT sebagai IPT di bawah Akta Universiti dan Kolej Universiti dan Akta 555; dan penutupan kekal IPT.

6.7.3 UPNM wajib menguruskan yuran yang telah dibayar untuk perkhidmatan yang gagal diberi atau bahagian yuran yang belum digunakan seperti yang berikut:

- a. membayar balik nilai yang telah dibayar untuk perkhidmatan yang gagal diberi atau bahagian yuran yang belum digunakan kepada pelajar antarabangsa; atau
- b. memindah nilai yang dipersetujui bersama dengan pelajar kepada IPT yang lain sekiranya diarahkan oleh pelajar antarabangsa sendiri atau agensi kerajaan yang bertanggungjawab terhadap mekanisme perlindungan yuran.

## **7.0 DOKUMEN KONTRAK PENGINAPAN PELAJAR ANTARABANGSA**

- 7.1 UPNM secara amnya tidak menyediakan penginapan kepada pelajar antarabangsa. Pihak ejen pengambilan pelajar bertanggungjawab untuk mencari penginapan atau pelajar menentukan sendiri penginapan yang dikehendaki. Walaubagaimanapun, selaras dengan dasar Pengantarabangsaan KPT, UPNM akan membantu semua pihak (ejen dan pelajar) untuk menyelaraskan keperluan penginapan di dalam dan/atau di luar campus.
- 7.2 Pihak ejen perlu memastikan dokumen kontrak penginapan perlu mengandungi perkara-perkara yang berikut:
  - a. pernyataan dalam dokumen perlu jelas, mudah dicapai dan mudah difahami;
  - b. senarai tanggungjawab UPNM dan pelajar antarabangsa;
  - c. pernyataan bahawa maklumat pelajar akan dikongsikan dengan pihak berkepentingan yang memohon;
  - d. kekerapan proses pemantauan terhadap penginapan pelajar antarabangsa; dan
  - e. proses aduan, penyelesaian konflik, dan kes disiplin yang berkaitan dengan pelajar antarabangsa.
- 7.3 Dokumen kontrak penginapan pelajar antarabangsa perlu dikemas kini secara berkala selaras dengan keperluan serta kehendak semasa berpandukan pandangan dan maklum balas pelajar antarabangsa dan wakil persatuan pelajar.

## **8.0 KEMUDAHAN DAN PERKHIDMATAN YANG LENGKAP**

- 8.1** UPNM memastikan kemudahan dan perkhidmatan yang disediakan mengambil kira perkara-perkara yang berikut:
- a. mengambil tindakan berdasarkan keperluan semasa pelajar antarabangsa mengikut kesesuaian;
  - b. menyediakan ruang bagi menganjurkan dan menjalankan aktiviti;
  - c. menyediakan ruang yang kondusif bagi menyokong aktiviti pembelajaran;
  - d. menyediakan utiliti, perkhidmatan dan kemudahan lain yang mencukupi dan sesuai dengan saiz dan bilangan residen;
  - e. menyediakan polisi denda dan ganti rugi kerosakan kemudahan yang disediakan;
  - f. menyediakan perancangan baik pulih dan kerja penyelenggaraan kemudahan pelajar; dan
  - g. mewujudkan kawalan proses pengurusan kewangan yang cekap dan berintegriti melalui amalan-amalan yang berikut:
  - h. memberikan resit transaksi kewangan pelajar;
  - i. menyediakan penyata kewangan semasa; dan
  - j. memberikan peringatan status bayaran atau denda tertunggak.
- 8.2** Pihak ejen dikehendaki memastikan sebarang penyenggaraan/penyelenggaraan penginapan pelajar antarabangsa yang dilakukan mengikut jadual berkala pada waktu yang sesuai. Mekanisma Penyelenggaran penginapan pelajar berdasarkan kontrak sewaan premis. Tanggungjawab penyelenggaran penginapan terperinci dalam dokumen tersebut. Ini termasuk kontrak di antara Ejen dengan syarikat Tuan punya premis dan/atau kontrak sewaan premis di antara Pelajar sendiri dengan Tuan punya premis tersebut.

## **9.0 PERSEKITARAN POSITIF, MEMBANTU DAN INKLUSIF DI PENGINAPAN PELAJAR**

- 9.1** Maklumat Tentang Persekitaran Penginapan Pelajar dan Tanggungjawab terhadap Komuniti
- 9.1.1 Ejen dikehendaki memastikan penginapan mempunyai amalan berkenaan dengan perkara-perkara yang berikut:
- a. memastikan pelajar antarabangsa menerima maklumat dan nasihat yang jelas, mencukupi, tepat dan telus berkenaan dengan jenis dan persekitaran penginapan dan perkhidmatan yang disediakan;

- b. menggunakan maklumat yang diberi oleh pelajar antarabangsa semasa permohonan penginapan bagi membantu merancang penempatan pelajar antarabangsa dan pembangunan pangkalan sumber maklumat;
- c. memastikan pelajar antarabangsa yang tinggal di penginapan yang disediakan memahami tanggungjawab masing-masing dalam persekitaran kehidupan berkomuniti berdasarkan pangkalan sumber maklumat yang dibangunkan;
- d. menyediakan perkhidmatan dan sokongan kepada pelajar antarabangsa yang tinggal di penginapan yang disediakan berkenaan dengan perkara-perkara yang berikut:
- e. sokongan pembelajaran, kesejahteraan dan keselamatan pelajar; dan
- f. program rakan sebaya yang mengiringi di penempatan yang sama; serta
- g. memberikan maklumat khidmat nasihat kepada pelajar antarabangsa yang tinggal di penginapan berkenaan dengan hal ehwal kesihatan dan keselamatan.
- h. UPNM bertanggungjawab untuk sentiasa memantau prestasi pengurusan Ejen.

## **9.2 Warga Kerja Pengurusan Penginapan Pelajar Antarabangsa**

- 9.2.1 Ejen dikehendaki memastikan perkara-perkara yang berikut:**
  - a. warga kerja yang terlibat hendaklah diberi latihan dan sumber secara berterusan serta bersesuaian dengan peranan mereka;
  - b. pengalaman dan latihan warga kerja mestilah bertepatan dengan jenis dan persekitaran penginapan yang disediakan;
  - c. pengawasan dan pemantauan oleh warga kerja penginapan pelajar antarabangsa sepanjang masa supaya tindakan sewajarnya dapat diambil segera apabila tercetus sesuatu isu;
  - d. UPNM bertanggungjawab untuk sentiasa memantau prestasi pengurusan Ejen.

## **9.3 Pemantauan Proaktif bagi Kesejahteraan dan Keselamatan Pelajar Antarabangsa di Tempat Penginapan**

- 9.3.1 Ejen dikehendaki memastikan bahawa penginapan pelajar antarabangsa mempunyai sekurang-kurangnya amalan untuk perkara-perkara yang berikut:**

- a. bekerjasama dengan penginap bagi menilai keperluan mereka supaya perancangan yang praktikal dapat dijalankan dan dipantau;
- b. mempunyai proses pelaporan dan aduan yang nyata dan jelas di pekarangan penginapan pelajar antarabangsa untuk perkara-perkara yang berikut:
  - pelajar antarabangsa, warga kerja dan pelawat boleh membuat laporan berkenaan dengan tingkah laku pelajar antarabangsa yang mencurigakan; dan
  - ejen mempunyai proses pelaporan dan aduan yang nyata dan jelas di pekarangan penginapan untuk pelajar, warga kerja dan pelawat serta membuat laporan berkenaan dengan tingkah laku pelajar antarabangsa yang mencurigakan dan berisiko terhadap diri sendiri mahupun orang lain; dan
- c. mempunyai perlindungan kebajikan yang bersesuaian, termasuk perkara-perkara yang berikut:
  - pembangunan dan pelaksanaan Pelan Pengurusan Kebajikan Pelajar Antarabangsa Yang Berisiko, termasuk semakan kebajikan yang menjadi rujukan kepada PTJ/perkhidmatan pihak ketiga;
  - sistem pemantauan aktiviti pelajar antarabangsa yang dilaksanakan secara kerap di penginapan pelajar sebagai rujukan apabila terdapat pelajar yang dikenal pasti sebagai berisiko;
  - pemantauan kesejahteraan boleh diguna pakai mengikut kesesuaian situasi (maklumat ini hendaklah dinyatakan sebagai salah satu klausa peraturan penginapan); dan
  - pemakluman pemantauan berkala hendaklah diberikan dalam tempoh 24 jam sekiranya warga kerja penginapan berhasrat memasuki bilik pelajar antarabangsa;
- d. UPNM bertanggungjawab untuk sentiasa memantau prestasi pengurusan Ejen.

- 9.3.2 Ejen dikehendaki mempunyai capaian sistem bersepodu yang merangkumi pelaporan menyeluruh tentang pelajar antarabangsa yang berisiko agar laporan dan tindakan dapat dilakukan dengan cepat dan cekap; dan
- 9.3.3 Ejen dikehendaki memastikan bahawa penginapan pelajar antarabangsa mempunyai manual prosedur insiden kritikal dan kecemasan.

## **9.4 Penginapan Pelajar Antarabangsa yang Selamat dan Inklusif**

- 9.4.1 Ejen dikehendaki memastikan penginapan pelajar antarabangsa mempunyai sekurang-kurangnya amalan untuk perkara-perkara yang berikut:
- a. memastikan peraturan penginapan jelas, wajar dan mudah dicapai oleh penginapan pelajar antarabangsa, di samping mempromosikan dan menggalakkan perkara-perkara yang berikut:
    - keselamatan pelajar antarabangsa;
    - semangat bekerjasama antara warga kerja dengan warga residen;
    - perasaan bermasyarakat;
    - elemen pembelajaran dan perkembangan diri individu; dan
    - suasana positif dan saling hormat-menghormati dalam kalangan warga residen dan warga kerja;
  - b. melibatkan pelajar antarabangsa dalam peranan-peranan yang berikut:
    - memberikan input untuk penambahbaikan pengurusan penginapan; melibatkan diri dalam aktiviti yang dirancang bagi mewujudkan semangat berkomuniti dalam kalangan pelajar; dan
    - melibatkan diri dalam mempromosi aktiviti pembangunan sahsiah dan kompetensi diri dalam kalangan warga residen.
  - c. UPNM bertanggungjawab untuk sentiasa memantau prestasi pengurusan Ejen.

## **10.0 PELAJAR ANTARABANGSA MENERIMA PROGRAM ORIENTASI, MAKLUMAT DAN NASIHAT SEWAJARNYA**

### **10.1 UPNM melakukan perkara-perkara yang berikut:**

- a. memastikan maklumat dan nasihat yang diberikan kepada pelajar antarabangsa oleh warga kerja UPNM sentiasa tepat, bersesuaian dengan umur pelajar, terkini dan dikongsikan dalam cara yang menepati keperluan semasa dan mengambil kira kepelbagaiannya pelajar antarabangsa yang ada;
- b. memastikan ketersediaan maklumat dan nasihat bersesuaian dengan keperluan pelajar antarabangsa dalam konteks khusus seperti

- persekitaran pembelajaran, komuniti dan penginapan pelajar antarabangsa;
- c. memberikan nama dan maklumat perhubungan warga kerja UPNM yang diberi tanggungjawab menyokong/membantu pelajar antarabangsa kepada pelajar antarabangsa;
  - d. memberikan maklumat yang sewajarnya berkenaan dengan kesihatan dan keselamatan pelajar antarabangsa (termasuk yang berkenaan dengan kekurangupayaan atau kekurangan fizikal pelajar antarabangsa);
  - e. memberikan maklumat tentang pelajar yang telah tamat dengan jayanya/ diberhentikan/tarik diri daripada pengajian;
  - f. memberikan maklumat kepada pelajar antarabangsa tentang hak mereka di sisi undang-undang, tanggungjawab mereka dan sejauh mana mungkin, risiko yang dihadapi apabila mereka bersetuju menerima nasihat atau perkhidmatan yang ditawarkan;
  - g. menyediakan maklumat tentang hak pelajar antarabangsa, termasuk hak pembayaran balik yuran, sekiranya pelajar antarabangsa menarik diri secara sukarela daripada program pengajian; dan
  - h. memberikan maklumat dan nasihat tuntas kepada pelajar antarabangsa tentang perkara-perkara yang berikut:
    - i. semua dasar dan polisi UPNM yang berkaitan;
    - ii. semua perkhidmatan, sokongan/bantuan dan kemudahan yang ditawarkan oleh UPNM;
    - iii. sejauh mana yang mungkin, tatacara menyesuaikan diri dalam persekitaran budaya yang berbeza; dan
    - iv. perkara-perkara khusus yang berikut, sekiranya berkaitan:
    - v. upah, jenis pekerjaan dan waktu bekerja maksimum yang dibenarkan tertakluk kepada syarat-syarat visa yang dipegang oleh pelajar antarabangsa;
    - vi. tatacara mendapatkan maklumat dan bantuan berkenaan dengan peluang pekerjaan; dan
    - vii. tatacara melaporkan salah laku oleh majikan.

## 11.0 KESEJAHTERAAN PELAJAR ANTARABANGSA

### 11.1 Maklumat Berkenaan dengan Bantuan yang disediakan untuk Pelajar Antarabangsa

11.1.1 UPNM mempunyai amalan bagi membolehkan semua pelajar sedia ada mahupun bakal pelajar mengenal pasti dan menguruskan

keperluan asas mereka contohnya makan minum dan pakaian, termasuk dan tidak terhad kepada maklumat tepat, terkini dan menepati keperluan pelajar berkenaan untuk perkara-perkara yang berikut:

- a. perkhidmatan yang diperlukan untuk keperluan asas boleh dicapai melalui pemberi perkhidmatan atau melalui komuniti mahupun perkhidmatan awam yang dapat membantu mereka mengekalkan tahap kesejahteraan dan keselamatan yang memadai;
- b. penginapan yang bersesuaian berserta maklumat berkenaan dengan hak dan tanggungjawab sebagai penyewa penginapan di Malaysia; dan
- c. amalan dan langkah untuk mengekalkan cara hidup yang sihat.

11.1.2 UPNM juga memastikan perkhidmatan makan minum yang disediakan di kampus merangkumi pilihan makan minum yang sihat dan berpatutan harganya.

## **11.2 Meningkatkan Kesedaran Kesihatan Fizikal dan Mental**

11.2.1 UPNM mempunyai amalan yang berikut:

- a. menyediakan peluang dan pengalaman untuk pelajar antarabangsa meningkatkan tahap kesihatan fizikal dan mental, insaniah dan rohani serta keselamatan mereka;
- b. berkongsi maklumat terkini yang boleh dipercayai dengan pelajar berkenaan dengan amalan yang menyokong kesihatan fizikal dan mental yang positif;
- c. menyokong hubungan pelajar dengan bahasa ibunda, identiti dan budaya mereka; dan
- d. menyediakan maklumat terkini yang tepat dan nasihat yang sewajarnya dengan kadar segera untuk pelajar antarabangsa berkenaan perkara-perkara yang berikut:
- e. tatacara mencapai perkhidmatan perubatan dan perkhidmatan kesihatan mental melalui pemberi perkhidmatan swasta, saluran komuniti mahupun perkhidmatan awam;
- f. tatacara melaporkan perkara-perkara atau kerisauan berkait dengan kesihatan dan/atau keselamatan rakan di UPNM;
- g. tatacara menguruskan kecemasan dan berhubung dengan pihak berkuasa tempatan yang berkaitan; dan
- h. panduan membuat pilihan yang dapat meningkatkan kesejahteraan mereka.

### **11.3 Pemantauan Proaktif dan Amalan Kesejahteraan dan Keselamatan yang Responsif**

- 11.3.1 UPNM mempunyai amalan untuk perkara-perkara yang berikut:
- a. mendapatkan nama waris terdekat dan maklumat perhubungan terkini daripada pelajar bagi tujuan kegunaan semasa kecemasan;
  - b. memperincikan situasi-situasi berkenaan dengan kesejahteraan dan keselamatan pelajar yang membolehkan UPNM menghubungi waris terdekat berdasarkan perkara Para 6.3.1d.;
  - c. menghubungi waris terdekat berdasarkan perkara Para 6.3.1d., atau atas dasar munasabah bahawa pemakluman kepada waris terdekat perlu bagi mengelakkan atau mengurangkan ancaman serius terhadap nyawa ataupun kesihatan pelajar;
  - d. membolehkan pelajar dengan penuh keyakinan terhadap kerahsiaan warga kerja UPNM menghubungi warga kerja UPNM (termasuk pegawai penginapan pelajar) berkenaan dengan keperluan kesihatan fizikal dan mental agar bantuan dan sokongan yang sewajarnya dapat diberikan kepada pelajar secara proaktif;
  - e. menyediakan ruang yang selamat kepada pelajar bagi melaporkan kerisauan berkenaan dengan hal sendiri maupun orang lain;
  - f. menyediakan mekanisme bersesuaian dalam mengenal pasti pelajar berisiko secara berkala;
  - g. mengenal pasti pelajar berisiko tinggi dalam mengancam atau membahayakan orang lain, dan;
    - mempunyai laluan yang sewajarnya untuk membantu pelajar mencapai perkhidmatan apabila diperlukan; dan
    - melindungi pelajar dan warga kerja UPNM yang mengalami gangguan atau/ dan ancaman daripada pelajar atau warga kerja UPNM yang lain, termasuk gangguan seksual;
  - h. memudah cara pelajar kurang upaya atau mereka yang terjejas akibat kesihatan dan hal ehwal kesejahteraan dari segi keperluan akademik dan pembelajaran, (termasuk pilihan pembelajaran dari luar kampus);
  - i. mengendalikan tingkah laku yang menimbulkan gangguan atau ancaman dengan mengambil kira situasi pelajar; dan

- j. membantu dan menyokong pelajar yang mengalami masalah meneruskan pengajian akibat malapetaka luar kawalan mereka serta menyediakan dan berkongsi maklumat dengan pelajar tentang proses kesinambungan pengajian yang inklusif dan mudah dicapai agar mereka dapat menyambung pengajian apabila bersedia kelak.
- 11.3.2 UPNM diwajibkan menyimpan rekod risiko yang dilaporkan, termasuk sebarang kerisauan yang dibangkitkan sebagai pematuhan kod Garis Panduan ini dan Akta Perlindungan Data Peribadi 2010.

## **12.0 PERSEKITARAN PEMBELAJARAN FIZIKAL DAN DIGITAL YANG SELAMAT, INKLUSIF, MEMBANTU DAN MUDAH DICAPAI**

### **12.1 Komuniti Selamat dan Kondusif**

- 12.1.1 UPNM mempunyai amalan untuk perkara-perkara yang berikut:
- a. mengurangkan bahaya kepada pelajar akibat diskriminasi, pembulian, gangguan dan penderaan;
  - b. melibatkan pelajar dan kakitangan bagi mengenal pasti dan mengambil tindakan sewajarnya yang berkesan dalam menangani diskriminasi, pembulian, gangguan dan penderaan;
  - c. mempromosikan budaya inklusif merentas persekitaran pembelajaran dengan menyediakan maklumat yang menyokong persefahaman, penerimaan dan tanggungjawab bersama; dan
  - d. menyediakan perkhidmatan bantuan dan sokongan budaya, rohani dan komuniti sedia ada yang boleh digunakan oleh pelajar antarabangsa;

### **12.2 Menyokong Penyertaan dan Penglibatan Pelajar**

- 12.2.1 UPNM menggalakkan penyertaan pelajar secara aktif dan perkongsian pendapat dalam kalangan pelajar antarabangsa untuk perkembangan jaringan sosial, rohani dan budaya;
- a. mengupayakan pelajar agar bersedia dan dapat menyesuaikan diri bagi mengikuti pengajian;
  - b. mengekalkan pemantauan sewajarnya terhadap pencapaian dan penglibatan pelajar;

- c. membina kepercayaan dan menyediakan peluang untuk pelajar antarabangsa berbincang tentang perkara yang menjelaskan pengajian mereka dan memberi maklum balas yang sewajarnya bagi isu yang dihadapi; dan
- d. menawarkan khidmat nasihat yang sewajarnya berkenaan dengan laluan pengajian lanjutan dan peluang pekerjaan.

12.2.2 UPNM mempunyai amalan bagi menyokong pelajar sepanjang perjalanan pengajian mereka, termasuk:

### **12.3 Kemudahan dan Ruang Fizikal dan Digital**

12.3.1 UPNM mempunyai amalan untuk perkara-perkara yang berikut:

- a. menyediakan persekitaran pembelajaran yang kondusif dan selamat;
- b. meningkatkan kemudahcapaian kemudahan dan perkhidmatan IPT; dan
- c. melibatkan pelajar dalam usaha penambahbaikan persekitaran fizikal dan digital.

## **13.0 PENGURUSAN ALUMNI ANTARABANGSA**

13.1 UPNM memahami peranan alumni antarabangsa sebagai duta promosi pendidikan tinggi Malaysia dan mempunyai amalan-amalan yang berikut bagi memastikan kesinambungan perhubungan dengan pelajar antarabangsa diteruskan sehingga peringkat pascapengajian:

- a. membina dan mengekalkan hubungan berkesan secara proaktif dengan kumpulan pelajar, terutamanya pelajar tahun akhir;
- b. data alumni antarabangsa sentiasa dikemas kini secara berkala dan tersedia;
- c. mengenal pasti keberadaan alumni antarabangsa melalui komunikasi dan hebahan secara berkala;
- d. menganjurkan program atau aktiviti untuk alumni antarabangsa; dan
- e. bekerjasama dengan EMLN dan EMGS dalam pelaksanaan program alumni sebagai duta promosi pendidikan tinggi negara.

## **14.0 PERANAN DAN TANGGUNGJAWAB PUSAT JARINGAN AKADEMIK DAN ANTARABANGSA**

- 14.1** Pegawai Pengurusan Pelajar Antarabangsa bertanggungjawab menyelaraskan pelaksanaan Garis Panduan ini di UPNM dan menyediakan laporan secara berkala mengikut ketetapan JPT/KPT.
- 14.2** Sebarang kes/isu yang timbul berkaitan dengan pelaksanaan Garis Panduan ini hendaklah diselesaikan di peringkat FPJB terlebih dahulu.
- 14.3** Pusat Jaringan Akademik dan Antarabangsa bertanggungjawab melaporkan kes/isu berbangkit yang memerlukan intervensi daripada agensi kerajaan yang berkaitan, sekiranya ada.

## **15.0 PERANAN KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI DAN JABATAN PENDIDIKAN TINGGI**

- 15.1** Kementerian/Jabatan berhak melaksanakan sebarang bentuk pemantauan dari semasa ke semasa bagi memastikan tahap pengurusan Pelajar Antarabangsa menepati Peraturan dan Garis Panduan yang sedang berkuat kuasa.
- 15.2** Kementerian/Jabatan bertanggungjawab melakukan pemantauan dan penyiasatan terhadap UPNM berdasarkan laporan dan aduan yang diterima daripada pejabat pengurusan pelajar antarabangsa atau daripada pelajar antarabangsa sendiri.

## **16.0 PEMAKAIAN**

- 16.1** Penggunaan Garis Panduan ini akan digunakan oleh semua FPJB UPNM dan berkuatkuasa setelah diluluskan oleh Mesyuarat LPU.

## **17.0 PENUTUP**

- 17.1** Garis Panduan ini diharap dapat memberikan panduan amalan terbaik kepada FPJB dalam pengurusan pelajar antarabangsa.
- 17.2** Garis panduan ini akan memperkasakan keterlihatan UPNM dan merealisasikan hasrat Kementerian Pendidikan Tinggi (KPT) dengan menjadikan Malaysia sebagai hab kecemerlangan pendidikan tinggi di persada nasional dan global.

---

**LAMPIRAN A**

**CADANGAN PELAN PENGURUSAN KRISIS PELAJAR  
ANTARABANGSA  
UNIVERSITI PERTAHANAN NASIONAL MALAYSIA**

---

---

## **Isi Kandungan**

---

1.0 Tujuan

---

2.0 Tafsiran Krisis

---

3.0 Kategori Krisis

---

    3.1 Kes Individu

---

    3.2 Kes Kelompok

---

4.0 Jawatankuasa Pengurusan Krisis UPNM

---

5.0 Pelan Pengurusan Krisis Prosedur Operasi

---

6.0 Piawai

---

    6.1 Kejadian Kritikal Inidvidu

---

        6.1.1 Penyakit/ Kecederaan Akibat Kemalangan

---

        6.1.2 Kemalangan

---

        6.1.3 Kematian

---

        6.1.4 Gangguan Kesihatan Mental

---

        6.1.5 Jenayah atau/dan Kesalahan Kecil

---

        6.1.6 Keberadaan Pelajar Tidak Dapat Dikesan

---

        6.1.7 Kesulitan Kewangan

---

        6.1.8 Kesulitan Visa

---

7.0 Hal-hal yang Berkaitan

---

    7.1 Penularan Penyakit Berjangkit

---

    7.2 Krisis di Negara Asal

---

    7.3 Diskriminasi/Rasisme/Ancaman Fahaman Melampau (Extremism)

---

8.0 Bantuan Kebajikan (Dana Kebajikan)

---

9.0 Insurans Kelompok

---

**PELAN PENGURUSAN KRISIS**  
**UNIVERSITI PERTAHANAN NASIONAL MALAYSIA**  
**(HAL EHWAL PELAJAR ANTARABANGSA)**

<b>1.0</b>	<b>OBJEKTIF</b> <p>Pelan pengurusan krisis Universiti Pertahanan Nasional Malaysia (<b>UPNM</b>) merupakan panduan dan rujukan tuntas warga <b>UPNM</b> dalam pengendalian kecemasan dan krisis yang menjelaskan pelajar antarabangsa serta pengoperasian institusi.</p> <p>Tujuan pelan ini adalah seperti yang berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1.1 Mengenal pasti kategori krisis dan respons sewajarnya;</li> <li>1.2 Mengenal pasti pejabat/pegawai bertanggungjawab untuk pelaporan kejadian;</li> <li>1.3 Menyediakan garis panduan yang jelas dan mudah difahami semasa respons krisis;</li> <li>1.4 Membantu pelajar antarabangsa menerima bantuan sewajarnya berdasarkan kejadian krisis; dan</li> <li>1.5 Mematuhi syarat-syarat tadbir urus yang baik.</li> </ul>								
<b>2.0</b>	<b>TAFSIRAN KRISIS</b> <p>Krisis secara umumnya ialah kecemasan yang berlaku tanpa dijangka. Krisis berkemungkinan juga kejadian atau faktor luaran yang tidak dapat dikawal. Krisis yang dialami pelajar antarabangsa sebagai pelanggan memerlukan pemahaman rentas-budaya. Pelajar antarabangsa berada di fasa peralihan ketika menyesuaikan diri dalam budaya dan persekitaran baharu. Pengalaman berada dalam budaya baharu dan berlainan daripada yang biasa berupaya menjadi pencetus krisis untuk sesetengah daripada mereka. Pengurusan krisis dapat membantu kita mengharungi krisis dengan jayanya tanpa kerugian besar.</p>								
<b>3.0</b>	<b>KATEGORI KRISIS</b> <p>Secara umumnya, krisis yang dialami oleh pelajar antarabangsa boleh dikelaskan kepada dua (2) kategori: kes individu dan kes kelompok.</p> <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 5%;"><b>3.1</b></td><td><b>KES INDIVIDU</b> <p>Berdasarkan laporan program libat urus 2019/2020, lapan (8) kategori krisis telah berjaya dikenal pasti, iaitu penyakit, kemalangan, kematian, gangguan kesihatan mental, jenayah atau/dan kesalahan kecil, keberadaan pelajar tidak dapat dikenal pasti, kewangan dan visa.</p><table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 5%;"><b>3.1.1</b></td><td><b>PENYAKIT</b> <p>Pelajar antarabangsa menghadapi penyakit berlarutan yang menjelaskan pengajiannya secara signifikan.</p></td></tr> <tr> <td style="width: 5%;"><b>3.1.2</b></td><td><b>KEMALANGAN</b> <p>Pelajar antarabangsa yang terlibat dalam kemalangan di dalam atau luar kampus yang memerlukan pertolongan kecemasan atau rawatan perubatan profesional.</p></td></tr> <tr> <td style="width: 5%;"><b>3.1.3</b></td><td><b>KEMATIAN</b> <p>Pelajar antarabangsa yang meninggal dunia secara mengejut berupaya menjadi satu kejadian traumatis yang mengakibatkan kesakitan fizikal dan kesengsaraan emosi kepada warga IPT yang lain.</p></td></tr> </table></td></tr> </table>	<b>3.1</b>	<b>KES INDIVIDU</b> <p>Berdasarkan laporan program libat urus 2019/2020, lapan (8) kategori krisis telah berjaya dikenal pasti, iaitu penyakit, kemalangan, kematian, gangguan kesihatan mental, jenayah atau/dan kesalahan kecil, keberadaan pelajar tidak dapat dikenal pasti, kewangan dan visa.</p> <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 5%;"><b>3.1.1</b></td><td><b>PENYAKIT</b> <p>Pelajar antarabangsa menghadapi penyakit berlarutan yang menjelaskan pengajiannya secara signifikan.</p></td></tr> <tr> <td style="width: 5%;"><b>3.1.2</b></td><td><b>KEMALANGAN</b> <p>Pelajar antarabangsa yang terlibat dalam kemalangan di dalam atau luar kampus yang memerlukan pertolongan kecemasan atau rawatan perubatan profesional.</p></td></tr> <tr> <td style="width: 5%;"><b>3.1.3</b></td><td><b>KEMATIAN</b> <p>Pelajar antarabangsa yang meninggal dunia secara mengejut berupaya menjadi satu kejadian traumatis yang mengakibatkan kesakitan fizikal dan kesengsaraan emosi kepada warga IPT yang lain.</p></td></tr> </table>	<b>3.1.1</b>	<b>PENYAKIT</b> <p>Pelajar antarabangsa menghadapi penyakit berlarutan yang menjelaskan pengajiannya secara signifikan.</p>	<b>3.1.2</b>	<b>KEMALANGAN</b> <p>Pelajar antarabangsa yang terlibat dalam kemalangan di dalam atau luar kampus yang memerlukan pertolongan kecemasan atau rawatan perubatan profesional.</p>	<b>3.1.3</b>	<b>KEMATIAN</b> <p>Pelajar antarabangsa yang meninggal dunia secara mengejut berupaya menjadi satu kejadian traumatis yang mengakibatkan kesakitan fizikal dan kesengsaraan emosi kepada warga IPT yang lain.</p>
<b>3.1</b>	<b>KES INDIVIDU</b> <p>Berdasarkan laporan program libat urus 2019/2020, lapan (8) kategori krisis telah berjaya dikenal pasti, iaitu penyakit, kemalangan, kematian, gangguan kesihatan mental, jenayah atau/dan kesalahan kecil, keberadaan pelajar tidak dapat dikenal pasti, kewangan dan visa.</p> <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 5%;"><b>3.1.1</b></td><td><b>PENYAKIT</b> <p>Pelajar antarabangsa menghadapi penyakit berlarutan yang menjelaskan pengajiannya secara signifikan.</p></td></tr> <tr> <td style="width: 5%;"><b>3.1.2</b></td><td><b>KEMALANGAN</b> <p>Pelajar antarabangsa yang terlibat dalam kemalangan di dalam atau luar kampus yang memerlukan pertolongan kecemasan atau rawatan perubatan profesional.</p></td></tr> <tr> <td style="width: 5%;"><b>3.1.3</b></td><td><b>KEMATIAN</b> <p>Pelajar antarabangsa yang meninggal dunia secara mengejut berupaya menjadi satu kejadian traumatis yang mengakibatkan kesakitan fizikal dan kesengsaraan emosi kepada warga IPT yang lain.</p></td></tr> </table>	<b>3.1.1</b>	<b>PENYAKIT</b> <p>Pelajar antarabangsa menghadapi penyakit berlarutan yang menjelaskan pengajiannya secara signifikan.</p>	<b>3.1.2</b>	<b>KEMALANGAN</b> <p>Pelajar antarabangsa yang terlibat dalam kemalangan di dalam atau luar kampus yang memerlukan pertolongan kecemasan atau rawatan perubatan profesional.</p>	<b>3.1.3</b>	<b>KEMATIAN</b> <p>Pelajar antarabangsa yang meninggal dunia secara mengejut berupaya menjadi satu kejadian traumatis yang mengakibatkan kesakitan fizikal dan kesengsaraan emosi kepada warga IPT yang lain.</p>		
<b>3.1.1</b>	<b>PENYAKIT</b> <p>Pelajar antarabangsa menghadapi penyakit berlarutan yang menjelaskan pengajiannya secara signifikan.</p>								
<b>3.1.2</b>	<b>KEMALANGAN</b> <p>Pelajar antarabangsa yang terlibat dalam kemalangan di dalam atau luar kampus yang memerlukan pertolongan kecemasan atau rawatan perubatan profesional.</p>								
<b>3.1.3</b>	<b>KEMATIAN</b> <p>Pelajar antarabangsa yang meninggal dunia secara mengejut berupaya menjadi satu kejadian traumatis yang mengakibatkan kesakitan fizikal dan kesengsaraan emosi kepada warga IPT yang lain.</p>								

	<b>3.1.4 KESIHATAN MENTAL</b> Pelajar antarabangsa menghadapi kesukaran menyesuaikan diri dalam budaya dan persekitaran baharu. Kesukaran sedemikian berupaya mengakibatkan masalah persendirian yang akan menyebabkan perubahan dalam tingkah laku pelajar tersebut.
	<b>3.1.5 JENAYAH ATAU/DAN PELANGGARAN UNDANG-UNDANG</b> Pelajar antarabangsa berkemungkinan seorang mangsa ataupun telah melakukan, dituduh melakukan atau disabit kesalahan jenayah. Antara contoh situasi jenayah atau/dan pelanggaran undang-undang yang telah dikenal pasti adalah seperti yang berikut: <ul style="list-style-type: none"> <li>● Vandalisme;</li> <li>● Kegiatan tunjuk perasaan;</li> <li>● Kegiatan gengster;</li> <li>● Penyalahgunaan dadah;</li> <li>● Kegiatan lucu/gangguan seksual;</li> <li>● Penculikan;</li> <li>● Pembunuhan; dan</li> <li>● Rompakan/pencurian.</li> </ul>
	<b>3.1.6 KEBERADAAN PELAJAR TIDAK DAPAT DIKESAN</b> Pelajar antarabangsa telah dilaporkan tidak hadir ke kuliah dan keberadaannya tidak dapat dikesan dalam tempoh masa 14 hari secara berturut-turut.
	<b>3.1.7 MASALAH KEWANGAN</b> Pelajar antarabangsa mengalamikekangan kewangan yang menjelaskan keupayaannya untuk menjelaskan yuran pengajian dan yuran penginapan.
	<b>3.1.8 MASALAH VISA</b> Pelajar antarabangsa yang mengalami situasi berikut: <ul style="list-style-type: none"> <li>● Overstay;</li> <li>● Tidak berdaftar: Keberadaan tidak dapat dikenal pasti setelah PasPelajar dikeluarkan kerana tidak berdaftar dengan IPT, berbeza dengan 3.1.6 Keberadaan Pelajar Tidak Dapat Dikesan;</li> <li>● Menangguh pengajian;</li> <li>● Bertukar IPT;</li> <li>● Tarik diri;</li> <li>● Check-Out Memo (COM);</li> <li>● Bekerja secara sambilan melebihi 20 jam di Malaysia atau pada cutiumum/semester yang kurang daripada 7 hari; dan</li> <li>● Bekerja sepenuh masa di Malaysia.</li> </ul>

	<b>3.2</b>	<b>KES KELOMPOK</b> Berdasarkan pandemik COVID-19 yang melanda dunia sejak akhir suku tahun 2019, tiga (3) kategori krisis yang menjelaskan lebih daripada seorang individu pada satu-satu masa telah dikenal pasti, iaitu penularan penyakit berjangkit, krisis di negara asal pelajar antarabangsa dan diskriminasi/rasisme/ancaman fahaman pelampau ( <i>extremism</i> ).
	<b>3.2.1</b>	<b>PENULARAN PENYAKIT BERJANGKIT</b> Keadaan di mana penyakit berjangkit menular dalam kalangan pelajar antarabangsa tanpa mengira kewarganegaraan mereka seperti keracunan makanan, batuk kering, ebola, meningitis, dll.
	<b>3.2.2</b>	<b>KRISIS DI NEGARA ASAL</b> Keadaan kritikal yang melanda negara asal pelajar antarabangsa yang berupaya menjelaskan kehidupan dan tingkah laku pelajar tersebut. Antara jenis keadaan kritikal yang mungkin berlaku disenaraikan seperti yang berikut: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ancaman semulajadi seperti gempar bumi, banjir, dll;</li> <li>• Ketidakstabilan politik atau awam seperti perperangan, perang saudara, tunjuk perasaan secara besar-besaran, dll;</li> <li>• Kegawatan ekonomi seperti sekatan nilai mata wang, sekatan pertukaran wang asing, dll; dan</li> <li>• Krisis di negara asal yang menyebabkan pelajar antarabangsa tidak dapat pulang ke negara asal dan pas pelajar tamat tempoh.</li> </ul>
	<b>3.2.3</b>	<b>DISKRIMINASI/RASISME/ANCAMAN FAHAMAN PELAMPAU (<i>EXTREMISM</i>)</b> Arah aliran untuk diskriminasi disebabkan ketaksamaan etnik/kewarganegaraan dalam kalangan pelajar di kampus.
<b>4.0</b>	<b>JAWATANKUASA PENGURUSAN KRISIS DI IPT</b> Pejabat Antarabangsa merupakan rujukan utama berkaitan krisis yang menimpa pelajar antarabangsa. Namun, pengurusan kebijakan pelajar antarabangsa hanya boleh dijayakandengan komitmen dan kerjasama semua warga <b>UPNM</b> .	
	Sehubungan dengan itu, semua entiti merentas <b>UPNM</b> perlu mengambil bahagian mengikut peranan dan tanggungjawab yang diperlukan. Oleh itu, penubuhan Jawatankuasa Pengurusan Krisis di <b>UPNM</b> yang memperincikan tanggungjawab dan tindakan amatlah penting agar semua yang terlibat dapat bekerjasama dengan baik semasa berhadapan dengan krisis.	

4.1	<b>PERANAN DAN TANGGUNGJAWAB</b>	<table border="1" data-bbox="235 278 1189 1296"> <thead> <tr> <th>BIL.</th><th>BAHAGIAN/PEJABAT</th><th>TANGGUNGJAWAB</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.</td><td>Pusat Jaringan Akademik dan Antarabangsa</td><td>Rujukan perhubungan utama pelajar antarabangsa, perwakilan asing di Malaysia dan syarikat insurans.</td></tr> <tr> <td>2.</td><td>Pejabat Naib Canselor</td><td>Mengucapkan takziah bagi pihak <b>UPNM</b> contohnya apabila pelajar meninggal dunia.</td></tr> <tr> <td>3.</td><td>Pejabat Penolong Naib Canselor (Jaringan Industri dan Perhubungan Korporat)</td><td>Menyediakan siaran/kenyataan media dan menerima semua pertanyaan media.</td></tr> <tr> <td>4.</td><td>Pusat Kesihatan</td><td>Rujukan kecemasan pertama di kampus untuk urusan kesihatan/perubatan dan kematian.</td></tr> <tr> <td>5.</td><td>Bahagian Undang-Undang</td><td>Menyediakan dokumen perundangan.</td></tr> <tr> <td>6.</td><td>Bahagian Keselamatan</td><td>Rujukan kecemasan pertama dalam pengumpulan bukti dalam isu keselamatan, jenayah dan pelanggaran undang-undang.</td></tr> <tr> <td>7.</td><td>Pejabat Timbalan Naib Canselor (Hal Ehwal Pelajar dan Alumni)</td><td>Rujukan kecemasan pertama di kampus berkenaan isu penginapan dalam kampus dan kebijakan pelajar.</td></tr> <tr> <td>8.</td><td>Bahagian Pengurusan Akademik</td><td>Pengesahan status akademik pelajar prasiswazah.</td></tr> <tr> <td>9.</td><td>Pusat Pengajian Siswazah</td><td>Pengesahan rekod dan status akademik pelajar siswazah.</td></tr> </tbody> </table>	BIL.	BAHAGIAN/PEJABAT	TANGGUNGJAWAB	1.	Pusat Jaringan Akademik dan Antarabangsa	Rujukan perhubungan utama pelajar antarabangsa, perwakilan asing di Malaysia dan syarikat insurans.	2.	Pejabat Naib Canselor	Mengucapkan takziah bagi pihak <b>UPNM</b> contohnya apabila pelajar meninggal dunia.	3.	Pejabat Penolong Naib Canselor (Jaringan Industri dan Perhubungan Korporat)	Menyediakan siaran/kenyataan media dan menerima semua pertanyaan media.	4.	Pusat Kesihatan	Rujukan kecemasan pertama di kampus untuk urusan kesihatan/perubatan dan kematian.	5.	Bahagian Undang-Undang	Menyediakan dokumen perundangan.	6.	Bahagian Keselamatan	Rujukan kecemasan pertama dalam pengumpulan bukti dalam isu keselamatan, jenayah dan pelanggaran undang-undang.	7.	Pejabat Timbalan Naib Canselor (Hal Ehwal Pelajar dan Alumni)	Rujukan kecemasan pertama di kampus berkenaan isu penginapan dalam kampus dan kebijakan pelajar.	8.	Bahagian Pengurusan Akademik	Pengesahan status akademik pelajar prasiswazah.	9.	Pusat Pengajian Siswazah	Pengesahan rekod dan status akademik pelajar siswazah.
BIL.	BAHAGIAN/PEJABAT	TANGGUNGJAWAB																														
1.	Pusat Jaringan Akademik dan Antarabangsa	Rujukan perhubungan utama pelajar antarabangsa, perwakilan asing di Malaysia dan syarikat insurans.																														
2.	Pejabat Naib Canselor	Mengucapkan takziah bagi pihak <b>UPNM</b> contohnya apabila pelajar meninggal dunia.																														
3.	Pejabat Penolong Naib Canselor (Jaringan Industri dan Perhubungan Korporat)	Menyediakan siaran/kenyataan media dan menerima semua pertanyaan media.																														
4.	Pusat Kesihatan	Rujukan kecemasan pertama di kampus untuk urusan kesihatan/perubatan dan kematian.																														
5.	Bahagian Undang-Undang	Menyediakan dokumen perundangan.																														
6.	Bahagian Keselamatan	Rujukan kecemasan pertama dalam pengumpulan bukti dalam isu keselamatan, jenayah dan pelanggaran undang-undang.																														
7.	Pejabat Timbalan Naib Canselor (Hal Ehwal Pelajar dan Alumni)	Rujukan kecemasan pertama di kampus berkenaan isu penginapan dalam kampus dan kebijakan pelajar.																														
8.	Bahagian Pengurusan Akademik	Pengesahan status akademik pelajar prasiswazah.																														
9.	Pusat Pengajian Siswazah	Pengesahan rekod dan status akademik pelajar siswazah.																														
<p><b>5.0 PELAN PENGURUSAN KRISIS</b></p> <p>Pelan pengurusan krisis fleksibel yang dibangunkan secara menyeluruh dengan penglibatan semua warga <b>UPNM</b> ialah kunci kepada kejayaan respons kepada sesuatu krisis. Pengurusan krisis boleh dilaksanakan dengan lancar melalui pembangunan aktiviti dan program yang dapat mengurangkan kebarangkalian sesuatu krisis itu berlaku.</p>																																
<p>5.1 Antara aktiviti yang telah dikenal pasti adalah seperti yang berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Perlengkapan praktekaan yang meliputi semua maklumat penting dan relevan;</li> <li>• Minggu orientasi;</li> <li>• Latihan kesedaran budaya untuk warga dan pelajar <b>UPNM</b>;</li> <li>• Sesi bimbingan; dan</li> <li>• Kaunseling.</li> </ul>																																

	<p>5.2 Antara sistem/program dan pengkalan data untuk pengemaskinian adalah seperti yang berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pengkalan Data Rekod Pelajar (mengandungi maklumat perhubungan terdekat di Malaysia dan di luar negara);</li> <li>• Pengkalan Data Direktori Sumber Produk/Perkhidmatan (mengandungi maklumat Pejabat Perwakilan Asing di Malaysia, Agensi Pengurusan Pengebumian, MAS KARGO, dll.); dan</li> <li>• Belanjawan Kontingensi <b>UPNM</b> untuk danakebajikan.</li> </ul>																
<b>6.0</b>	<p><b>PROSEDUR OPERASI PIAWAI</b> Proses dan pihak bertanggungjawab untuk perkara 3.1.1 hingga 3.1.8 dan perkara 3.2.1 hingga 3.2.3 diperincikan sebagai carta alir agar lebih jelas dan mudah difahami.</p>																
<b>6.1</b>	<p><b>KES INDIVIDU</b> Carta alir untuk perkara 3.1.1 hingga 3.1.8, iaitu kemalangan, penyakit/kecederaan akibat kemalangan, kematian, gangguan kesihatan mental, keberadaan pelajar tidak dapat dikesan, jenayah dan pelanggaran undang-undang, kesulitan kewangan dan masalah visa dikongsikan dari 6.1.1 hingga 6.1.8 masing-masing.</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 10%;">6.1.1</td><td><b>KEMALANGAN</b> (Rujuk Lampiran 1)</td></tr> <tr> <td>6.1.2</td><td><b>PENYAKIT/KECEDERAAN AKIBAT KEMALANGAN</b> (Rujuk Lampiran 2)</td></tr> <tr> <td>6.1.3</td><td><b>KEMATIAN</b> (Rujuk Lampiran 3)</td></tr> <tr> <td>6.1.4</td><td><b>GANGGUAN KESIHATAN MENTAL</b> (Rujuk Lampiran 4)</td></tr> <tr> <td>6.1.5</td><td><b>KEBERADAAN PELAJAR TIDAK DAPAT DIKESAN</b> (Rujuk Lampiran 5)</td></tr> <tr> <td>6.1.6</td><td><b>JENAYAH DAN PELANGGARAN UNDANG-UNDANG</b> (Rujuk Lampiran 6)</td></tr> <tr> <td>6.1.7</td><td><b>KESULITAN KEWANGAN</b></td></tr> <tr> <td>6.1.8</td><td><b>MASALAH VISA</b></td></tr> </table>	6.1.1	<b>KEMALANGAN</b> (Rujuk Lampiran 1)	6.1.2	<b>PENYAKIT/KECEDERAAN AKIBAT KEMALANGAN</b> (Rujuk Lampiran 2)	6.1.3	<b>KEMATIAN</b> (Rujuk Lampiran 3)	6.1.4	<b>GANGGUAN KESIHATAN MENTAL</b> (Rujuk Lampiran 4)	6.1.5	<b>KEBERADAAN PELAJAR TIDAK DAPAT DIKESAN</b> (Rujuk Lampiran 5)	6.1.6	<b>JENAYAH DAN PELANGGARAN UNDANG-UNDANG</b> (Rujuk Lampiran 6)	6.1.7	<b>KESULITAN KEWANGAN</b>	6.1.8	<b>MASALAH VISA</b>
6.1.1	<b>KEMALANGAN</b> (Rujuk Lampiran 1)																
6.1.2	<b>PENYAKIT/KECEDERAAN AKIBAT KEMALANGAN</b> (Rujuk Lampiran 2)																
6.1.3	<b>KEMATIAN</b> (Rujuk Lampiran 3)																
6.1.4	<b>GANGGUAN KESIHATAN MENTAL</b> (Rujuk Lampiran 4)																
6.1.5	<b>KEBERADAAN PELAJAR TIDAK DAPAT DIKESAN</b> (Rujuk Lampiran 5)																
6.1.6	<b>JENAYAH DAN PELANGGARAN UNDANG-UNDANG</b> (Rujuk Lampiran 6)																
6.1.7	<b>KESULITAN KEWANGAN</b>																
6.1.8	<b>MASALAH VISA</b>																
<b>6.2</b>	<p><b>KES KELOMPOK</b> Carta alir untuk perkara 3.2.1 hingga 3.2.3, iaitu penularan penyakit berjangkit, krisis di negara asal, dan diskriminasi/rasisme/ancaman fahaman pelampau (<i>extremism</i>) dikongsikan dari 6.2.1 hingga 6.2.3 masing-masing.</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 10%;">6.2.1</td><td><b>PENULARAN PENYAKIT BERJANGKIT</b></td></tr> <tr> <td>6.2.2</td><td><b>KRISIS DI NEGARA ASAL</b></td></tr> <tr> <td>6.2.3</td><td><b>DISKRIMINASI/RASISME/ANCAMAN FAHAMAN PELAMPAU (<i>EXTREMISM</i>)</b></td></tr> </table>	6.2.1	<b>PENULARAN PENYAKIT BERJANGKIT</b>	6.2.2	<b>KRISIS DI NEGARA ASAL</b>	6.2.3	<b>DISKRIMINASI/RASISME/ANCAMAN FAHAMAN PELAMPAU (<i>EXTREMISM</i>)</b>										
6.2.1	<b>PENULARAN PENYAKIT BERJANGKIT</b>																
6.2.2	<b>KRISIS DI NEGARA ASAL</b>																
6.2.3	<b>DISKRIMINASI/RASISME/ANCAMAN FAHAMAN PELAMPAU (<i>EXTREMISM</i>)</b>																

7.0	<b>HAL-HAL LAIN BERKAITAN</b>	
	<b>7.1</b>	<b>URUSAN PENGEBUMIAN</b>
	7.1.1	Pemakluman kepada keluarga pelajar dan Pejabat Perwakilan Asing diMalaysia diuruskan oleh Pejabat Antarabangsa.
	7.1.2	<b>UPNM</b> dikehendaki mendapatkan kebenaran daripada keluarga pelajar bagi mengendalikan urusan pengebumian.
	7.1.3	Pengebumian pelajar perlu diuruskan oleh keluarga pelajar sekiranya <b>UPNM</b> tidak diberi kebenaran oleh keluarga pelajar bagi menguruskan pengebumian pelajar tersebut.
	<b>7.2</b>	<b>PERBELANJAAN PENGEBUMIAN</b>
	7.2.1	Perbelanjaan pengebumian ditanggung oleh keluarga pelajar sekiranya pengebumian tersebut diuruskan oleh keluarga pelajar.
	7.2.2	Perbelanjaan pengebumian yang ditanggung oleh <b>UPNM</b> tidak melebihi RM500 untuk setiap kes tertakluk kepada peruntukan Dana Kebajikan Pelajar Antarabangsa. Untuk sebarang permohonan yang melebihi kemudahan yang disediakan, kelulusan muktamad tertakluk kepada budi bicara Pengurusan Tertinggi <b>UPNM</b> .
	7.2.3	Kemudahan pengebumian yang disediakan oleh pihak Insurans akan diberi/disalurkan kepada keluarga pelajar.
	7.2.4	Dokumen yang diperlukan untuk pembayaran Perbelanjaan Pengebumian adalah seperti yang berikut: <ol style="list-style-type: none"> <li>Sesalinan sijil kematian;</li> <li>Sesalinan permit pengebumian;</li> <li>Sesalinan kad pengenalan pelajar;</li> <li>Laporan polis untuk kes kemalangan;</li> <li>Laporan perubatan/Surat Rujukan Hospital (untuk kegunaan insurans); dan</li> <li>Sesalinan kad pengenalan penerima faedah yang mempunyai perhubungan terdekat dengan pelajar.</li> </ol>
	<b>7.3</b>	<b>PROSEDUR PENGHANTARAN BALIK KE NEGERI/NEGARA ASAL</b>
	7.3.1	Urusan penghantaran balik jenazah ke mana-mana destinasi di Semenanjung Malaysia akan menggunakan Kenderaan IPT. Kenderaan jenazah daripada agensi luar akan digunakan sekiranya Kenderaan IPT tidak dapat disediakan.

	7.3.2	Urusan penghantaran balik jenazah ke Sabah/Sarawak/luar Malaysia (lokasi asal pelajar) menggunakan perkhidmatan CARGO/penerbangan wajib dibuat melalui Perwakilan Asing di Malaysia berdasarkan kewarganegaraan pelajar, pengurusan lapangan terbang dan MAS KARGO. Proses ini bermula setelah proses dokumentasi perubatan dan perjalanan dengan pihak hospital, pihak berkuasa tempatan dan polis selesai dilakukan.
	7.3.3	Sebarang penghantaran balik jenazah ke luar Malaysia menggunakan perkhidmatan MAS KARGO dari lapangan terbang tempatan, proses tersebut akan dilakukan melalui agensi berlesen dalam urusan penghantaran jenazah yang termasuk pemprosesan dokumen penghantaran wajib yang diperlukan.
	7.3.4	<p>Penghantaran MAS KARGO boleh diselaraskan oleh pihak IPT sekiranya penghantaran balik dilakukan dari Lapangan Terbang Antarabangsa Kuala Lumpur (KLIA). Perincian proses penghantaran adalah seperti yang berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Penempahan kargo (tarikh dan masa penerbangan) melalui Unit Tempahan MAS 2-3 hari dari tarikh penerbangan. Proses penempahan memerlukan maklumat penuh beneficiari pelajar (nama penuh, alamat dan nombor telefon yang boleh dihubungi) yang dihantar kepada Unit Tempahan MAS KARGO semasa tempahan dilakukan.</li> <li>• Berurusan dengan Logistik MAS KARGO untuk urusan penghantaran setelah tempahan dibuat. Kos Penghantaran Caj Terminal (secara tunai) adalah berdasarkan muatan kargo dengan anggaran RM40.00/kiloutuk penghantaran antarabangsa.</li> <li>• Dokumen yang diperlukan adalah seperti yang berikut: <ul style="list-style-type: none"> <li>i. Sesalinan Sijil Kematian;</li> <li>ii. Sesalinan Permit Eksport;</li> <li>iii. Surat Pengesahan Perwakilan Asing di Malaysia (Kedutaan/ Pesuruhjaya Tinggi/Konsulat) berkaitan; dan</li> <li>iv. Sesalinan Sijil Pengawetan (daripada pihak hospital).</li> </ul> </li> </ul>
	7.3.5	Process penghantaran balik jenazah antarabangsa akan dilakukan melalui Bahagian Kesihatan KLIA (03-87872055) dengan rujukan kepada Jabatan Imigresen Malaysia, Polis diRaja Malaysia, dan Jabatan Kastam, KLIA.
	7.3.6	Kos penghantaran balik jenazah yang dibiayai oleh perlindungan insurans tertakluk kepada kadar yang telah dipersetujui dalam kontrak dan polisi insurans.
	7.3.7	Semua urusan visa dan imigresen akan diuruskan oleh Pejabat Antarabangsa Institusi Pendidikan Tinggi.
	7.3.8	Keluarga arwah boleh melakukan tuntutan insurans melalui Pejabat Antarabangsa Institusi Pendidikan Tinggi.
	7.3.9	Kadar pampasan insuran tertakluk kepada kadar yang dipersetujui dalam kontrak dan polisi insurans.

---

**8.0 Bantuan Kebajikan (Dana Kebajikan)**

Bantuan kebajikan yang disediakan melalui dana kebajikan pelajar antarabangsa diperincikan di jadual seperti yang berikut (mengikut kesesuaian IPT):

Bil.	Kategori	Faedah	(RM)
1	<b>PERBELANJAAN KEMATIAN SEGERA</b>	Kematian pelajar antarabangsa.	500.00
		Kematian ahli keluarga terdekat pelajar antarabangsa.	250.00
		Perbelanjaan urusan pengebumian.	500.00
		Pemindahan Akibat Kecemasan Kesihatan/Kos Penghantaran Balik Jenazah.	1000.00
		Kemudahan Lawatan Kemanusiaan Untuk Ahli Keluarga Terdekat.	500.00
2	<b>PELAJAR KURANG UPAYA (OKU)</b>	Bantuan Kewangan (sekali sahaja).	300.00
3	<b>MASALAH KESIHATAN</b>	Bantuan Kesihatan (Menghidapi salah satu Penyakit Kritikal dalam tempoh pengajian di IPT – (sekali sahaja).	200.00
		Bantuan Kecemasan Sewaktu Lawatan Ke Hospital (Kemalangan / penyakit serius).	100.00
		Bantuan Kewangan Untuk Kos Rawatan Perbuatan/Pembedahan (yang tidak dibayai oleh insurans).	300.00
4	<b>BENCANA ALAM</b>	Bencana Alam/Krisis di Negara Asal.	300.00
5	<b>KESULITAN KEWANGAN</b>	Skim Bantuan Pelajar Antarabangsa(Pembentukan Jangkama Pendek).	500.00
		Bantuan Yuran Pengajian –(sekali sahaja).	
		Bantuan Kos Sara Hidup – (sekali sahaja).	
6	<b>LAIN-LAIN</b>	Skim Penggajian Pelajar.	5.00/jam

Sebarang permohonan yang melebihi kemudahan yang disediakan seperti yang dinyatakan dalam jadual di atas, kelulusan adalah tertakluk kepada budi bicara Pengarah.

---

## **9.0 INSURANS KELOMPOK**

Pematuhan Kod Etika Kementerian Pendidikan Tinggi, semua pelajar antarabangsa diwajibkan memiliki perlindungan insurans sepanjang tempoh pengajian di Malaysia. Antara kriteria yang terkandung dalam garis panduan kementerian adalah seperti yang berikut:

- a. Premium minimum insurans ialah sekurang-kurangnya RM450.00 setiap tahun;
- b. Perlindungan insurans yang wajib disediakan adalah seperti yang berikut:
  - i. Kemalangan Persendirian dan Kematian;
  - ii. Perkhidmatan pesakit dalam (*in-patient*);
  - iii. Penghantaran balik ke negara asal; dan
  - iv. Perkhidmatan pesakit luar (*out-patient*).

Pelajar diwajibkan membayar yuran insurans selaras dengan syarat-syarat kelulusan permohonan pas pelajar yang ditetapkan oleh Jabatan Imigresen Malaysia. Pelajar yang gagal mendapatkan perlindungan insurans tidak akan dibenarkan memperbaharui pas pelajar.

Syarat-syarat minimum perlindungan insurans yang wajib pelajar antarabangsa adalah seperti jadual yang berikut (mengikut kesesuaian):

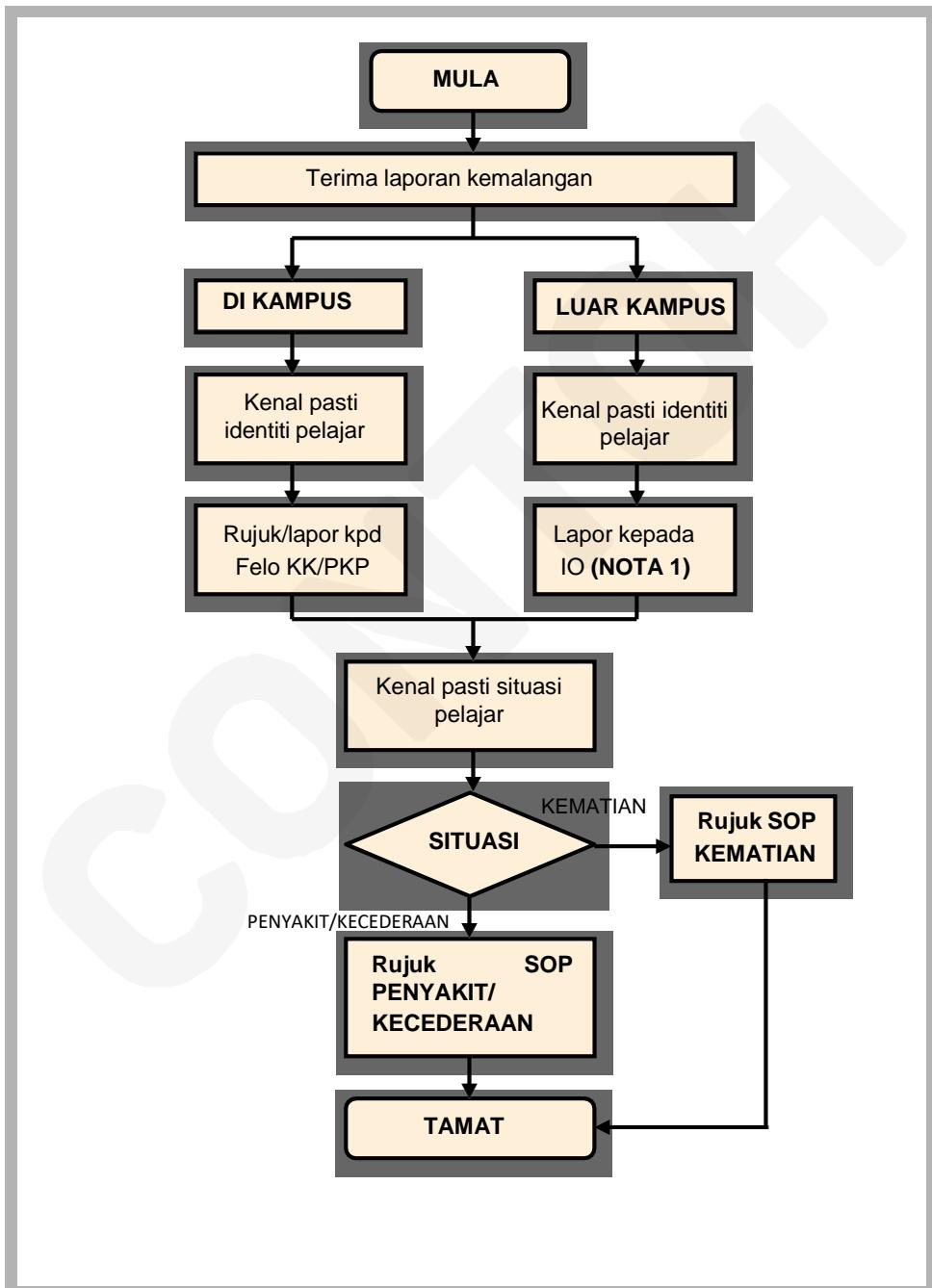
Bil.	SENARAI PERLINDUNGAN	NILAI PERLINDUNGAN (RM)
1	<b>KATEGORI 1 (KEMALANGAN PERSENDIRIAN KELOMPOK)</b>	
	Kematian (Akibat Kemalangan)	<b>30,000.00</b>
	Kehilangan Upaya Penuh Akibat Kemalangan	<b>30,000.00</b>
	Pemindahan Kecemasan Perubatan Akibat Kemalangan (Yuran Ambulans)	<b>200.00</b>
	Perbelanjaan Perubatan Akibat Kemalangan	<b>2,000.00</b>
	Perbelanjaan Pengebumian	<b>5,000.00</b>
	Penghantaran Balik Jenazah	<b>5,000.00</b>
2	<b>KATEGORI 2 (AHLI KELUARGA KELOMPOK)</b>	
	Kematian (Semulajadi/Akibat Penyakit)	<b>30,000.00</b>
	Kehilangan Upaya Penuh (Semulajadi/Akibat Penyakit)	<b>30,000.00</b>
	Perbelanjaan Pengebumian	<b>5,000.00</b>
	Penghantaran Balik Jenazah	<b>5,000.00</b>

Bil.	SENARAI PERLINDUNGAN	NILAI PERLINDUNGAN (RM)
<b>3</b>	<b>KATEGORI 3 (HOSPITAL DAN PEMBEDAHAN KELOMPOK)</b>	
	<b>PERKHIDMATAN PESAKIT LUAR</b>	
	Perkhidmatan Pesakit Luar (maksimum setiap tahun)	<b>500.00</b>
	<b>PERBELANJAAN HOSPITAL</b>	
	Bilik dan Makan (hingga 120 hari di Hospital Swasta/Awam)	<b>150.00</b>
	Unit Penjagaan Rapi (hingga 20 hari <i>bagi setiap penyakit</i> )	<b>Kadar yang dicaj</b>
	Perkhidmatan Hospital Lain (maksimum bagi setiap tahun)	<b>Kadar yang dicaj</b>
	Pakar Perubatan Di Wad (maksimum 2 kali lawatan setiap hari hingga maksimum 120 hari bagi setiap penyakit)	<b>Kadar yang dicaj</b>
	<b>PERBELANJAAN PEMBEDAHAN</b>	
	Yuran Pembedahan (maksimum bagi setiap penyakit)	<b>Kadar yang dicaj</b>
	Yuran Dewan Pembedahan	<b>Kadar yang dicaj</b>
	Yuran Ubat Pelali	<b>Kadar yang dicaj</b>
	Perkhidmatan Diagnostik Prapembedahan/Hospital (dalam tempoh masa 60 hari sebelum tarikh masuk hospital)	<b>Kadar yang dicaj</b>
	Perkhidmatan Perunding Pakar Prapembedahan/Hospital (dalam tempoh masa 60 hari sebelum tarikh masuk hospital)	<b>Kadar yang dicaj</b>
	Pandangan Pembedahan Kedua	<b>Kadar yang dicaj</b>
	Rawatan Selepas Dibenarkan Keluar Hospital (dalam tempoh masa 60 hari dari tarikh keluar hospital)	<b>Kadar yang dicaj</b>
	<b>PERBELANJAAN LAIN</b>	
	Rawatan Kecemasan Penyakit Pesakit Luar (dari 12 tengah malam hingga 6 pagi sahaja) bagi setiap penyakit	<b>Kadar yang dicaj</b>
	Rawatan Kecemasan Pergigian Akibat Kemalangan (dalam tempoh masa 24 jam selepas waktu kemalangan berserta rawatan susulan dalam tempoh masa maksimum 14 hari dari tarikh rawatan kecemasan yang diterima)	<b>Kadar yang dicaj</b>

	Rawatan Kecemasan Pesakit Luar Akibat Kecemasan (dalam tempoh masa 24 jam selepas waktu kemalangan berserta rawatan susulan dalam tempoh masa maksimum 14 hari daripada tarikh rawatan kecemasan yang diterima)	<b>Kadar yang dicaj</b>
	Faedah Tunai Hospital Awam (setiap hari hingga tempoh masa maksimum 60 hari bagi setiap penyakit)	<b>50.00 / hari</b>
	Yuran Perkhidmatan Ambulans	<b>Kadar yang dicaj</b>
	Faedah Penjaga Harian Anak Yang Dilindungi Polisi	<b>50.00 / hari</b>
	Faedah Lawatan Belas Kasihan	<b>5,000.00</b>
	Bayaran Balik Yuran Laporan Perubatan	<b>100.00</b>
<b>MAKSIMUM KESELURUHAN SETIAP TAHUN</b>		<b>20,000.00</b>

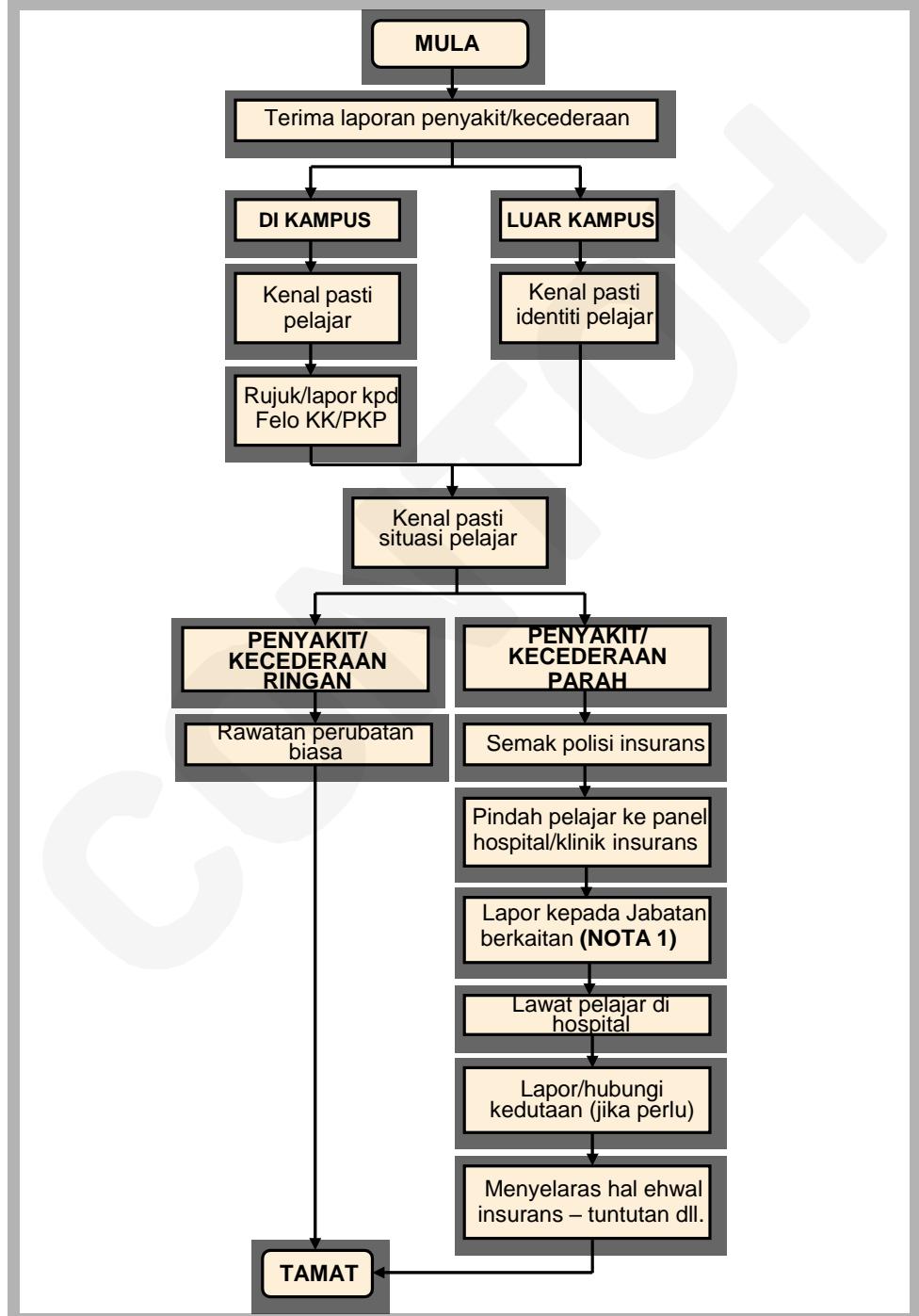
## KEMALANGAN

### CADANGAN CARTA ALIR PROSES



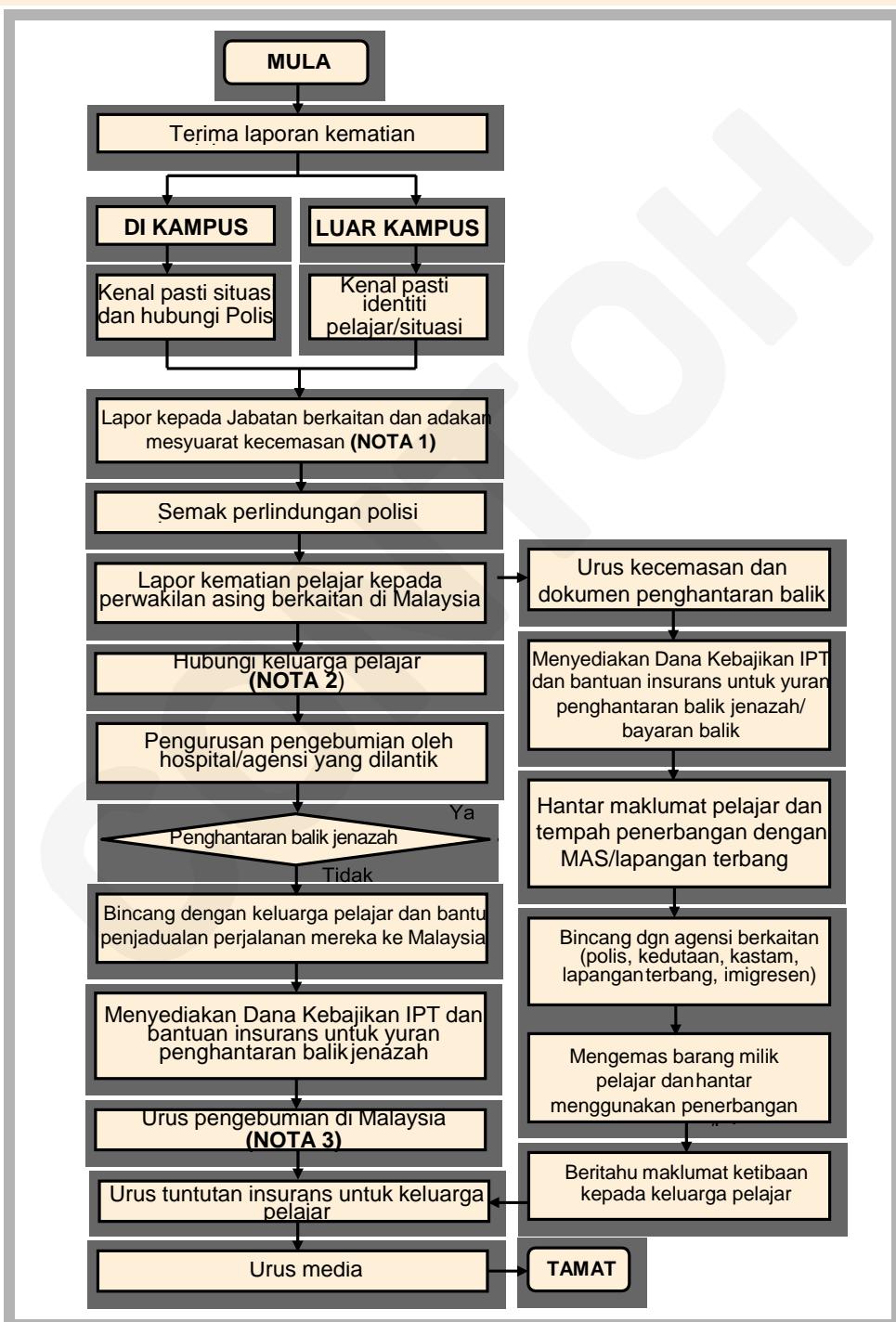
## PENYAKIT/KECEDERAAN AKIBAT KEMALANGAN

### CADANGAN CARTA ALIR PROSES



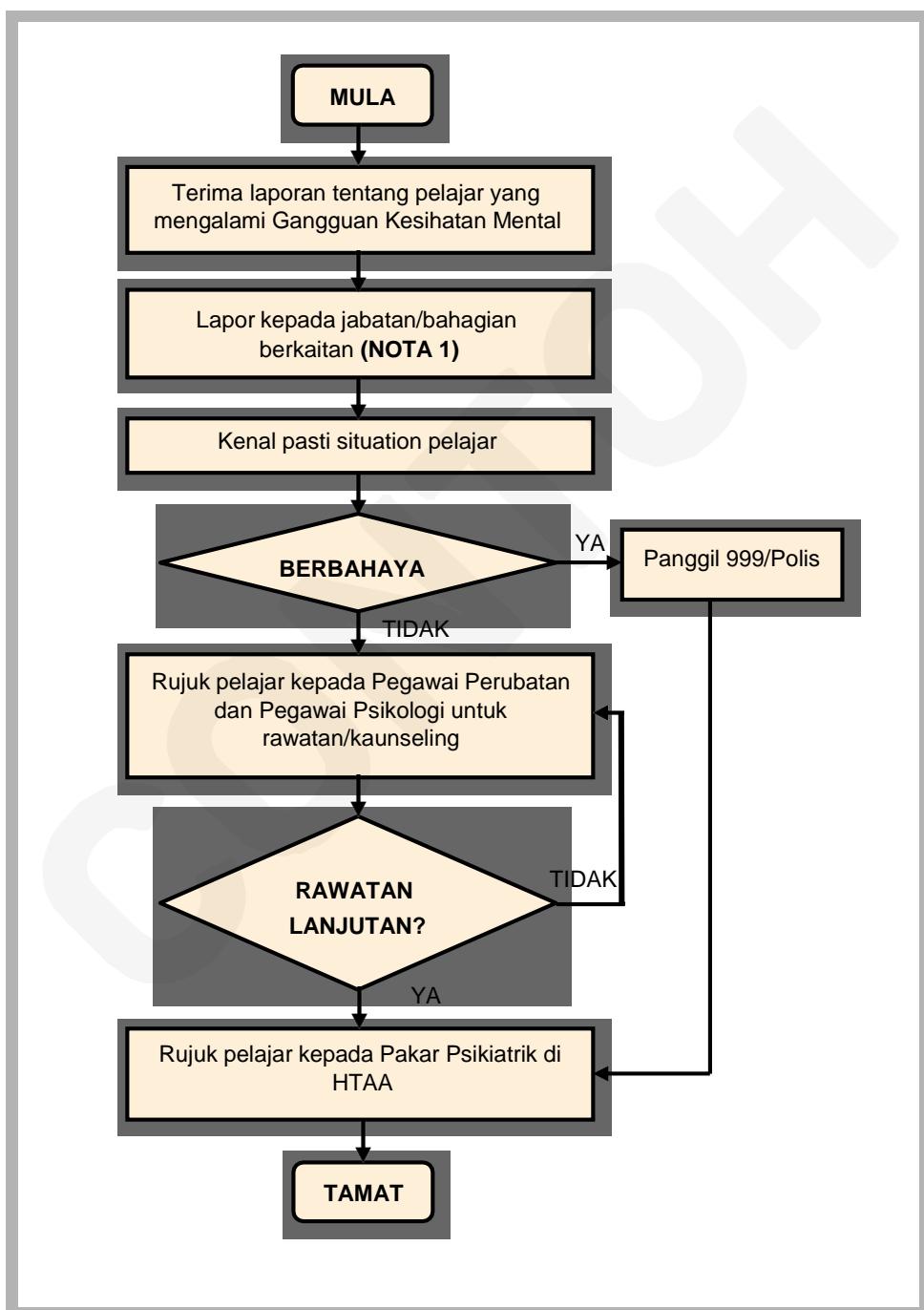
# KEMATIAN

## CADANGAN CARTA ALIR PROSES



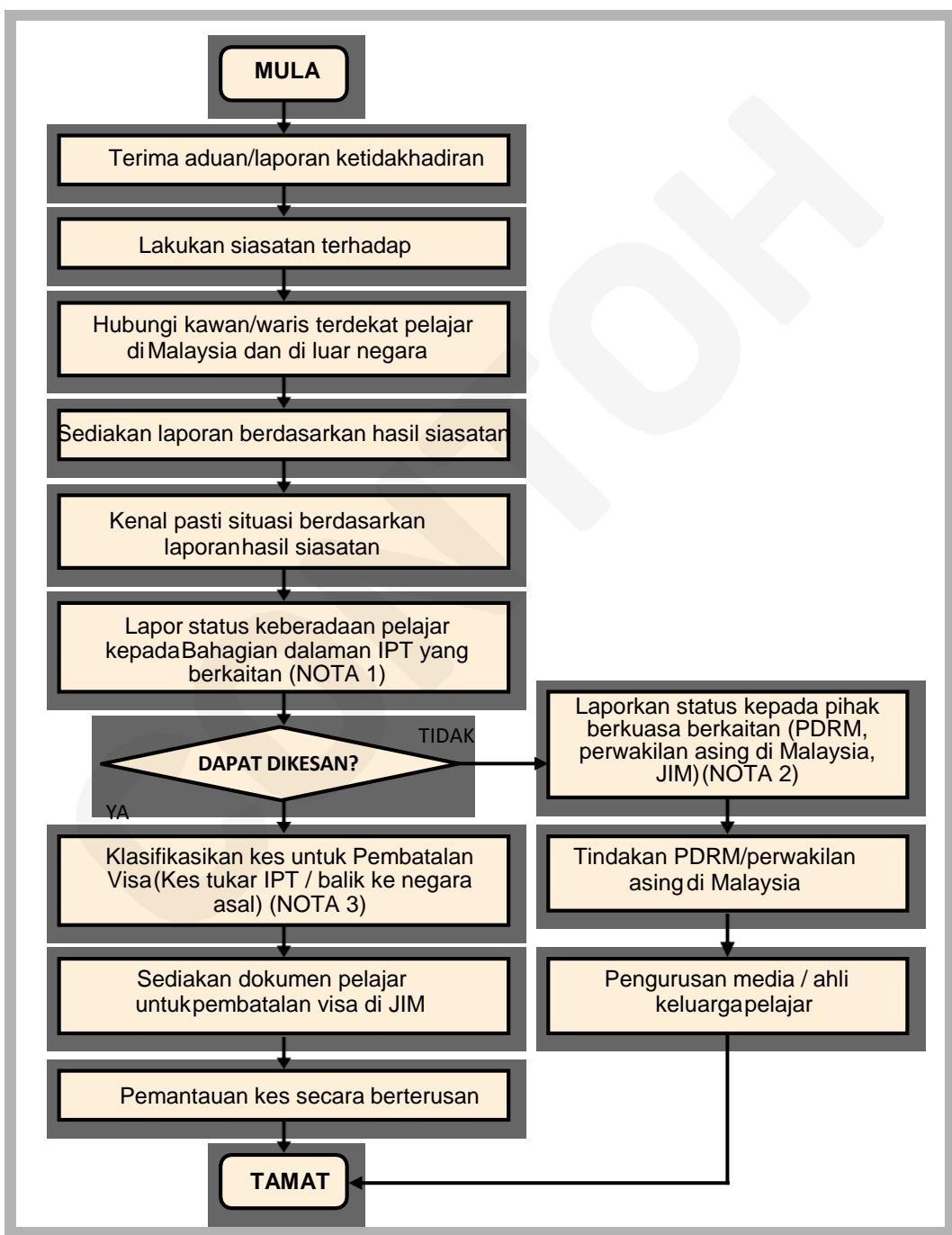
## GANGGUAN KESIHATAN MENTAL

### CADANGAN CARTA ALIR PROSES



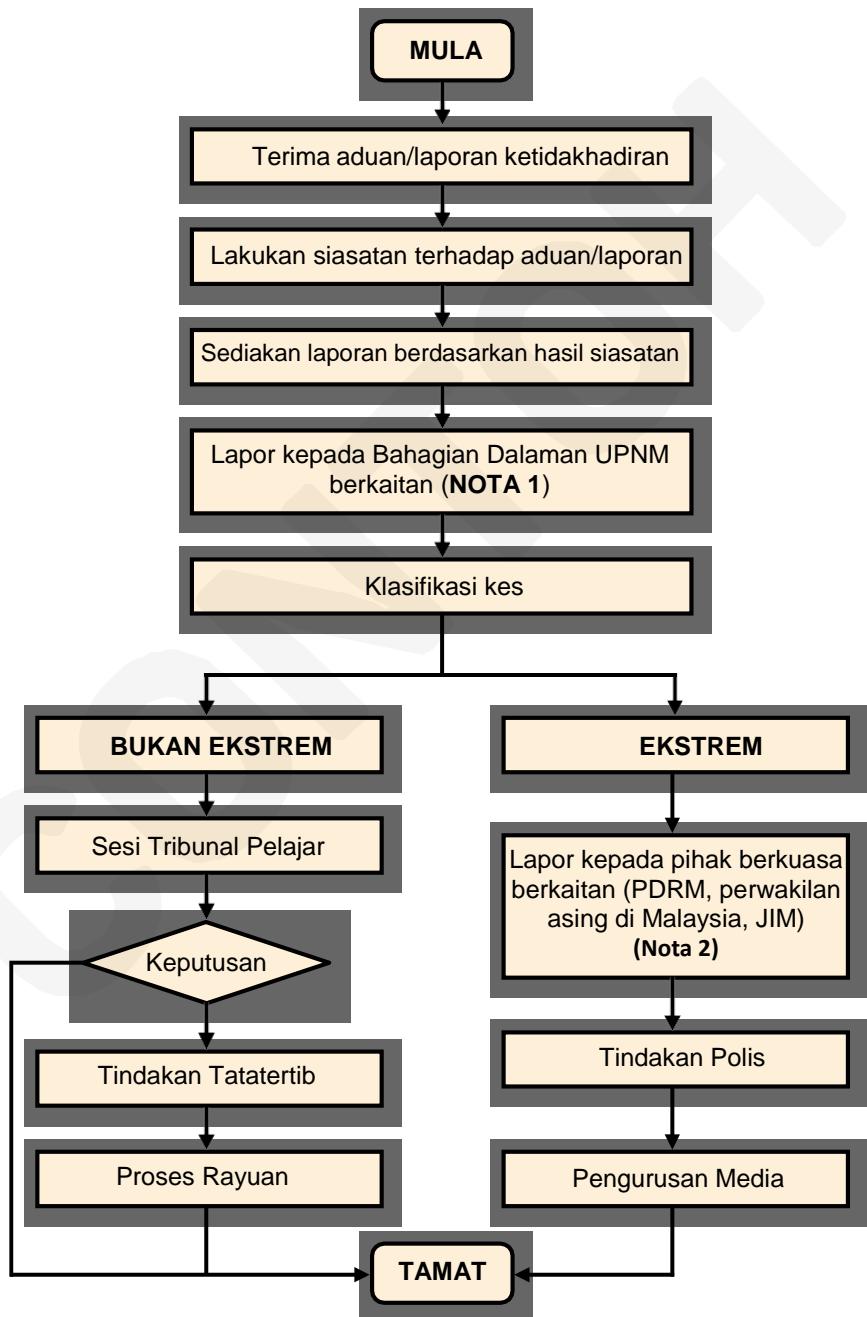
## KEBERADAAN PELAJAR TIDAK DAPAT DIKESAN

### CADANGAN CARTA ALIR PROSES



## JENAYAH DAN PELANGGARAN UNDANG-UNDANG

### CADANGAN CARTA ALIR PROSES





---

## **LAMPIRAN B**

### **PANDUAN PELANTIKAN EJEN PENGAMBILAN DAN PENGURUSAN PELAJAR ANTARABANGSA**

---

## **1.0 PENGENALAN**

- 1.1** Sesebuah institusi pendidikan tinggi yang ingin melantik ejen pengambilan dan pengurusan pelajar antarabangsa perlu mewujudkan garis panduan yang boleh diguna pakai dan dipatuhi oleh semua yang terlibat.
- 1.2** Panduan Pelantikan Ejen Pengambilan dan Pengurusan Pelajar Antarabangsa ini disediakan sebagai sumber rujukan kepada Fakulti/ Pusat. Jabatan/ Bahagian (FPJB) yang berhasrat untuk melantik ejen.
- 1.3** Langkah-langkah melantik ejen bagi tujuan pengambilan dan pengurusan pelajar antarabangsa dilihat dapat memberikan manfaat kepada UPNM kerana ejen yang dilantik ini berfungsi sebagai wakil UPNM dalam kemasukan pelajar dan mempromosikan UPNM.

## **2.0 OBJEKTIF**

- 2.1** Meningkatkan kadar pengambilan pelajar antarabangsa secara berkelompok melalui ejen yang dilantik.
- 2.2** Menggiatkan usaha pemasaran dan promosi untuk menarik minat pelajar antarabangsa supaya menjadikan UPNM sebagai pilihan universiti mereka.
- 2.3** Menjana hasil pendapatan universiti melalui kemasukan pelajar antarabangsa.
- 2.4** Menjadikan proses pelantikan ejen lebih sistematik dan dapat dikawal selia dengan lebih baik.

## **3.0 TAKRIFAN**

- 3.1** Dalam konteks panduan ini takrifan yang diguna pakai adalah seperti berikut:
  - 3.1.1** Universiti merujuk kepada Universiti Pertahanan Nasional Malaysia.
  - 3.1.2** Pusat Jaringan Akademik dan Antarabangsa adalah entiti UPNM yang diberi tanggungjawab bagi menyelaraskan pelaksanaan

aktiviti-aktiviti pengantarabangsaan yang melibatkan staf dan/ atau pelajar.

- 3.1.3 Pelajar antarabangsa merujuk kepada warga asing yang mengikuti pengajian atau program UPNM.
- 3.1.4 Ejen merujuk kepada syarikat atau organisasi yang berdaftar secara sah sama ada di dalam atau luar negara.
- 3.1.5 Penempatan merujuk kepada penginapan pelajar luar kampus UPNM.
- 3.1.6 Ketibaan merujuk kepada pelajar yang tiba di UPNM.
- 3.1.7 *Education Malaysia Global Services (EMGS)* merujuk kepada sebuah Syarikat Berhad Mengikut Jaminan (SBMJ – *Company Limited By Guarantee*) yang diletakkan di bawah kawalan KPT untuk menjalankan fungsi pemasaran, promosi dan pengurusan pengambilan pelajar antarabangsa ke Malaysia.
- 3.1.8 Jabatan Imigresen Malaysia (JIM) merujuk kepada pelaksana dasar yang ditetapkan oleh KDN berkenaan dengan hal ehwal imigresn dan bertanggungjawab memberi kelulusan dan pengeluaran Visa dan Pas Pelajar kepada pelajar antarabangsa.
- 3.1.9 Kementerian Dalam Negeri (KDN) merujuk kepada penggubal dasar berkenaan dengan hal ehwal keselamatan negara yang meluluskan permohonan lesen pengambilan pelajar antarabangsa daripada IPTS.

## 4.0 KADEAH PELAKSANAAN

- 4.1 Permohonan untuk pelantikan ejen pengambilan dan pengurusan pelajar hendaklah dikemukakan oleh FPJB kepada **Jawatankuasa Pelantikan Ejen Pengambilan Pelajar (JPE)** untuk tujuan semakan dan perakuan.
- 4.2 Keahlian JPE adalah seperti berikut:
  - 4.2.1 Pengerusi - TNC AA
  - 4.2.2 Setiausaha/ Urusetia – Pengarah PJAA
  - 4.2.3 Ahli - PNC JIPK/ Wakil

- 4.2.4 Ahli - Timbalan Bendahari/ Wakil
  - 4.2.5 Ahli - Pengarah Kanan HEPA/ Wakil
  - 4.2.6 Ahli - Pegawai Undang-undang/ Wakil
  - 4.2.7 Ahli – Dekan/ Pengarah (Akademik) FPJB
  - 4.2.8 Lain-lain ahli atas jemputan
- 4.3 Setelah pengesahan dibuat oleh JPE, kertas kerja kelulusan pelantikan ejen perlu disediakan untuk mendapatkan perakuan daripada Mesyuarat (EXCO).
- 4.4 Setelah Mesyuarat EXCO memperakukan cadangan pelantikan ejen, kertas kerja ini perlu dibentangkan untuk mendapat kelulusan Mesyuarat Lembaga Pengarah Universiti (LPU).
- 4.5 Implikasi kewangan pengambilan pelajar melalui Ejen harus dirakamkan melalui MoA diantara Ejen yang dilantik dengan pihak Universiti. MoA sedemikian perlu diperakukan oleh mesyuarat EXCO dan diluluskan oleh LPU.

## 5.0 FUNGSI DAN TANGGUNGJAWAB JPE

- 5.1 Membuat penilaian untuk setiap permohonan ejen sah (diperakui) yang diterima.
- 5.2 Menentukan skop perkhidmatan setiap ejen yang dilantik dan tempoh lantikan.
- 5.3 Bertanggungjawab membuat *due diligence* iaitu semakan latar belakang ejen sebelum lantikan dibuat sebagai langkah untuk memastikan kepentingan UPNM terjamin.
- 5.4 Memperaku permohonan pelantikan ejen baharu dan pembaharuan kontrak.
- 5.5 Menerima dan menyemak aduan dan laporan yang diterima berkaitan ejen.

## **6.0 SYARAT LANTIKAN**

- 6.1** Ejen yang sah dilantik mestilah di kalangan syarikat atau organisasi yang berdaftar secara sah sama ada di dalam atau luar negara.
- 6.2** Tempoh kontrak ejen adalah sekurang-kurangnya satu (1) tahun dan maksimum adalah dua (2) tahun.
- 6.3** Tempoh penyambungan kontrak ejen adalah satu (1) tahun setiap kali penyambungan kontrak baharu dluluskan.
- 6.4** Kontrak mestilah diwujudkan dalam Memorandum Perjanjian (*Memorandum of Agreement*) antara UPNM dan ejen yang dilantik secara berasingan dan perlu dibentangkan dalam Mesyuarat EXCO dan mendapat kelulusan LPU sebelum pelantikan dirasmikan.

## **7.0 BAYARAN KADAR KOMISYEN EJEN**

- 7.1** Setiap ejen akan diberi komisyen mengikut kadar yang telah ditetapkan tertakluk kepada persetujuan ejen dan ketetapan mesyuarat Jawatankuasa Tetap Kewangan (JKTK).
- 7.2** Kadar-kadar di atas akan disemak dan diubah mengikut keperluan dan kehendak pasaran dari semasa semasa.

## **8.0 TANGGUNGJAWAB EJEN DALAM PENGAMBILAN DAN PENGURUSAN PELAJAR ANTARABANGSA**

- 8.1** Ejen hendaklah mempunyai pegawai hal ehwal pelajar antarabangsa yang berkelayakan dan berpengalaman untuk menguruskan promosi dan pengurusan dokumentasi kemasukan pelajar ke Malaysia.
- 8.2** Ejen hendaklah mempunyai struktur organisasi yang jelas bagi pengurusan pelajar antarabangsa (rujuk Para 6.1).
- 8.3** Ejen hendaklah berfungsi pusat sehenti (*one stop center*) mengendalikan promosi dan menguruskan pertanyaan daripada pelajar antarabangsa.

- 8.4** Ejen hendaklah menjadi pemudahcara penyaluran informasi tepat dan memberi konsultasi sebelum ketibaan pelajar.
- 8.5** Ejen hendaklah berhubung (*point of contact*) dengan Pusat Jaringan Akademik dan Antarabangsa berkenaan isu-isu pengambilan pelajar.
- 8.6** Ejen hendaklah bertanggungjawab untuk menguruskan mencari penempatan pelajar.

## **9.0 TANGGUNGJAWAB PUSAT JARINGAN AKADEMIK DAN ANTARABANGSA**

- 9.1** Membantu dalam pengurusan visa dan pas pelajar termasuk pelanjutan, pemendekkan dan memo periksa keluar oleh Jabatan Imigresen Malaysia (JIM) dan *Education Malaysia Global Services (EMGS)*.
- 9.2** Mengadakan sesi orientasi kepada pelajar antarabangsa baharu.
- 9.3** Menyediakan pelan perancangan pengambilan dan pengurusan pelajar antarabangsa UPNM.
- 9.4** Menjadi penghubung Kedutaan mengenai pelajar antarabangsa.
- 9.5** Menjadi penghubung (*point of contact*) kepada semua ejen yang sah dilantik.
- 9.6** Membantu ejen dalam mencari penempatan pelajar antarabangsa.
- 9.7** Memastikan setiap pelajar melalui tapisan keselamatan untuk memasuki Kem Sungai Besi.

## **10.0 CARTA ALIR**

- 10.1** Carta Alir Pengambilan dan Pengurusan Pelajar Antarabangsa

Tindakan	Proses	Keterangan
Pelajar	<pre> graph TD     M([Mula]) --&gt; A[Permohonan dan Penghantaran dokumen kepada ejen]     A --&gt; B[Serah dokumen pelajar kepada Pusat Pengajian Siswazah (PPS)]     B -- Gagal --&gt; C{Semakan dibuat}     B -- Lulus --&gt; D[Penghantaran dokumen dan permohonan e-VAL kepada EMGS]     C --&gt; D     D --&gt; E[Permohonan baharu Pas Pelajar melalui Sistem STARS]     E --&gt; F[Pemakluman kelulusan e-VAL kepada ejen]     F --&gt; G[Ketibaan pelajar ke UPNM]     G --&gt; H[Pengurusan Visa dan Pas Pelajar]     H --&gt; T([Tamat])     </pre>	Pelajar perlu menghantar dokumen-dokumen berkaitan untuk permohonan Pas Pelajar Antarabangsa.
Ejen		Ejen perlu menyerahkan dokumen kepada PPS untuk dinilai.
PPS		PPS akan buat semakan dan nilai. Jika gagal, maklumkan kepada ejen.
Ejen		Permohonan tersebut akan diproses 2 hingga 3 minggu.
PJAA		Tamat tempoh e-VAL adalah 6 bulan daripada tarikh dikeluarkan.
PJAA		PJAA akan maklumkan kelulusan e-VAL kepada ejen.
Ejen		Pelajar perlu membuat Pemeriksaan Kesihatan dalam masa 7 hari.
PJAA		EMGS akan maklumkan untuk menghantar dokumen dan pasport pelajar ( <i>Sticker Endorsement</i> ).

## **11.0 PENARIKAN BALIK ATAU PEMBATALAN KONTRAK**

- 11.1** Ejen yang dilantik dan didapati tidak mematuhi syarat-syarat seperti yang digariskan dalam panduan ini atau menyalahi mana-mana peruntukan dalam akta dan peraturan yang berkuatkuasa:
  - 11.1.1** **Boleh ditarik balik atau dibatalkan** kontrak pelantikan sebagai ejen pengambilan dan pengurusan pelajar antarabangsa oleh UPNM: dan/ atau
  - 11.1.2** Dibatalkan kelulusan pengambilan pelajar antarabangsa oleh Kementerian Dalam Negeri.

## **12.0 PENUTUP**

- 12.1** Panduan ini diharap dapat memberikan sumber rujukan terbaik kepada FPJB dalam pelantikan ejen pengambilan dan pengurusan pelajar antarabangsa.