



M03 - KEMAHIRAN KEPIMPINAN

Sub-Modul 1

KAUNSELING DI TEMPAT KERJA

NUSS/JPK/KSM/JOGA/2017

PENGENALAN

- Kaunseling adalah satu cara percakapan terapi yang membolehkan seseorang untuk bercakap tentang masalah dan perasaan mereka dalam suasana yang *confidential* dan boleh diharapkan. Seorang kaunselor akan dilatih untuk mendengar dengan empati dan boleh dipercayai. Peranan dan kemahiran kaunseling seseorang kaunselor sangatlah penting untuk menentukan keberkesanan tugasnya.

1. KEMAHIRAN KOMUNIKASI

- Kemahiran berkomunikasi adalah sangat mustahak bagi kaunselor. Ia termasuk mendengar secara:
 - Aktif
 - Penjelasan
 - Renungan
 - kemahiran menyoal
- Gaya komunikasi yang anda perlu amalkan semasa kaunseling adalah **komunikasi empati**.



1.1 ELEMEN UTAMA KOMUNIKASI EMPATI

- ❖ Tanyalah soalan-soalan terbuka yang mengundang jawapan yang lebih mendalam, bukan soalan Ya / Tidak.
- ❖ Beri sepenuh perhatian anda kepada orang yang dikaunseling.
- ❖ Bertegaslah dengan yang orang yang anda kaunseling
- ❖ Jadi pendengar yang tekun.
- ❖ Mengamalkan tingkah laku seperti mengakui pembicara dengan mengangguk-angguk dan sentuhan mata.



2. KELAKUAN BERETIKA

- ❖ Kelakuan beretika cenderung untuk menjadi seorang yang baik serta menunjukkan sifat sifat menghormati prinsip-prinsip moral utama :

kejujuran

keadilan

kesaksamaan

maruah

Kepelbagaian

Hak-hak
individu

3. KEMAHIRAN MELATIH

- Kemahiran melatih ini menyenaraikan apa yang sepatutnya terdapat di dalam sesi kaunseling



4. KESEDARAN BUDAYA

- Perlu sedar bahawa jantina, bangsa dan gaya peribadi boleh memainkan peranan sama anda boleh menjadi kaunselor yang berkesan kepada pihak lain.
- Apabila menkaunseling seseorang dari latar belakang yang berbeza, maka hendaklah lebih berhati-hati untuk memahami konteks kehidupan mereka.
- Seseorang wanita tidak semestinya perlu diberi kaunseling oleh seorang wanita, atau kedua-dua mesti dari bangsa yang sama.



5. KEBOLEHAN KAUNSELING

- Lima kebolehan asas untuk menjadi seorang kaunselor yang baik:
 - ☐ berupaya untuk membina hubungan kepercayaan
 - ☐ Jika anda dan dia tidak dapat menyesuaikan diri, perlu mewakili kepada rakan sebaya lain.
 - ☐ komited kepada pemahaman dan benar-benar menolong orang yang sedang dikaunseling
 - ☐ mempunyai kecerdasan emosi
 - ☐ berperanan sebagai seorang model yang berkesan



SOALAN??

TERIMA KASIH



M03 - KEMAHIRAN KEPIMPINAN

Sub-Modul 2

TANGGUNGJAWAB DAN KUASA

PENGENALAN

- Seperti yang sedia maklum, pekerja adalah tulang belakang kepada sesebuah syarikat. Setiap pekerja perlu mengetahui tanggungjawab masing-masing terhadap tugas pekerjaan yang diberikan. Kejayaan sesebuah organisasi bergantung kepada prestasi dan hasil kerja pekerjanya



1. HIERARKI DI TEMPAT KERJA

- Hierarki di tempat kerja adalah satu sistem atau organisasi yang orang atau kumpulan yang diletakkan mengikut pangkat atau tanggungjawab atau kemahiran atau jawatan atau pangkat pekerjaan.
- Kedudukan telah dicipta untuk mengenal pasti peranan dan tanggungjawab seseorang dan hubungan tugas mereka kepada orang lain ketika mengatakan aliran kerja / arahan.

2. TANGGUNGJAWAB DAN KUASA

1. Setiap individu telah diterangkan tanggungjawab dan lingkungan pengaruh dan mungkin kuasa yang ada dengannya.

2. Kepimpinan bekerja memberi tumpuan proses mengarahkan tingkah laku orang bawahan ke arah pencapaian beberapa objektif yang sama

3. Tanggungjawab Kepimpinan ditakrifkan sebagai, keadaan atau fakta yang menjadi tanggungjawab, terhadap sesuatu dalam kuasa kawalan seseorang atau pengurusan.

4. Authoriti ditakrifkan sebagai kuasa untuk menentukan, menghakimi, atau menyelesaikan isu-isu atau pertikaian; bidang kuasa; hak untuk mengawal, perintah, atau menentukan.

2.TANGGUNGJAWAB DAN KUASA (samb.)

5. Peranan pemimpin adalah untuk memberi inspirasi dan mewujudkan pengikut yang juga pemimpin kepada diri sendiri.

6. Tugas pemimpin adalah untuk membawa perubahan yang membina dan perubahan diperlukan.

7. Tanggungjawab pemimpin korporat adalah untuk membawa perubahan dengan cara yang responsif kepada keperluan sebenar dan jangka panjang semua pemegang berkepentingan

8. Sumber paling besar kuasa yang ada kepada pemimpin adalah kepercayaan yang berasal dari pengikut setia yang sedang berkhidmat

3. PERBEZAAN KEBUDAYAAN DAN INDIVIDU

- Setiap organisasi mempunyai budaya kerja tersendiri yang ditetapkan oleh peringkat tertinggi yang mengambil kira pekerja sekarang dari pelbagai:

kaum

Agama

Budaya

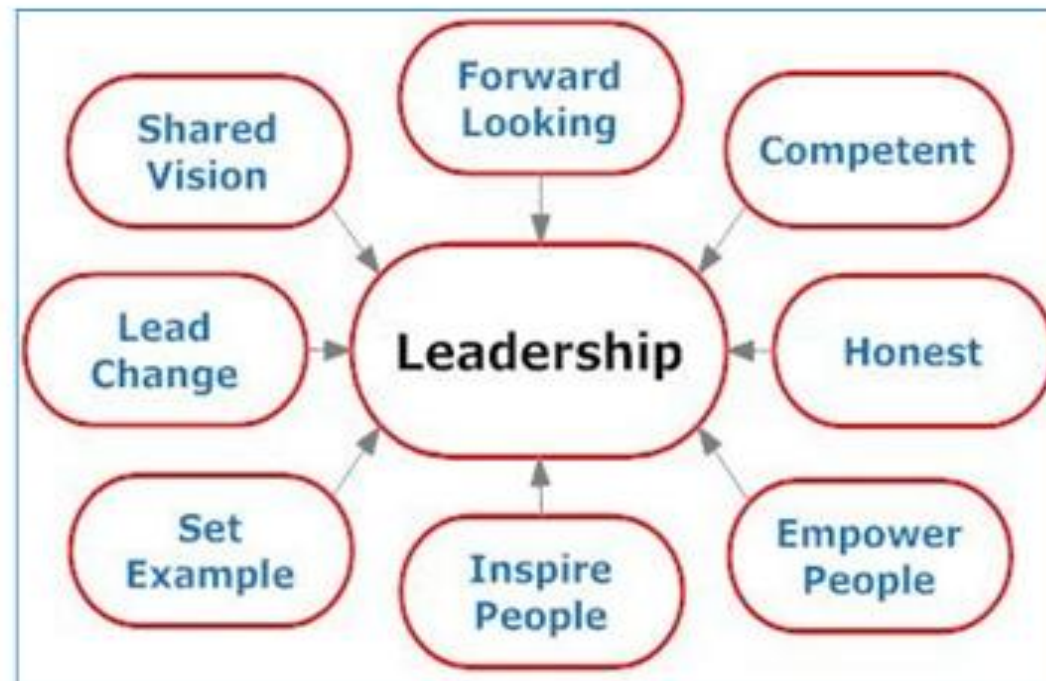
Negara

- Sebagai ketua kumpulan, kesedaran, sensitiviti dan bertanggungjawab kepada pekerja bawahan adalah ciri-ciri yang perlu wujud untuk hubungan kerja yang baik.

3.1 CONTOH KETUA KUMPULAN YANG BAIK

- i) Kerja-kerja dalam pembangunan piagam pasukan, matlamat dan harapan pasukan.
- ii) Berunding untuk mendapatkan sumber-sumber pasukan yang diperlukan.
- ii) Mewujudkan matlamat, objektif dan sasaran tarikh akhir untuk pasukan
- iv) Mewujudkan dan memperoleh kata sepakat mengenai peraturan asas pasukan.
- v) Menggalakkan keadilan dengan peraturan pasukan dan pastikan semua ahli pasukan bertanggungjawab atas tindakan mereka.

3.2 CONTOH STRUKTUR KEPIMPINAN



3.3 "THE ART OF LEADERSHIP ' MENERANGKAN:

- i) Seorang pemimpin adalah orang yang mempunyai pengikut.
- ii) Seorang pemimpin berhak untuk mempunyai pengikut jika dia telah memperoleh pengiktirafan.
- iii) Kuasa sahaja tidak cukup lama untuk dihormati.
- iv) Seorang pemimpin melihat perkara melalui penglihatan pengikut.
- v) Seorang pemimpin meletakkan dirinya untuk mengerakkan pengikut dan membantu menjadikan impian mereka menjadi kenyataan.

4. PENURUNAN KUASA TANGGUNGJAWAB DISOKONG OLEH PIHAK BERKUASA YANG SAH.

- Kebenaran yang diberikan oleh majikan adalah untuk memastikan tanggungjawab dilakukan secara betul dan mencapai objektif.
- Garis Panduan perlu diketahui dan difahami oleh ketua kumpulan



NOSS/JPK/KSM JULAI 2017
GCA02(CA03)

4.1 PEMIMPIN DALAM SESEBUAH ORGANISASI

Keperluan untuk semua peringkat

Wakil organisasi

Mengintergrasikan dan menyeleraskan matlamat peribadi dengan matlamat organisasi

Keperluan sokongan pelanggan

Sebagai rakan, ahli falsafah dan pembimbing

SOALAN??

TERIMA KASIH



M03 - KEMAHIRAN KEPIMPINAN

Sub-Modul 3

KEBOLEHAN KERJA BERPASUKAN

PENGENALAN

- Kebolehan Kerja berpasukan adalah bekerjasama atau menyelaraskan usaha bagi pihak sekumpulan orang yang bekerja bersama-sama sebagai satu pasukan.
- Pasukan kerja yang terbaik adalah sekumpulan pekerja yang mampu mengambil tanggungjawab untuk menguruskan kerja mereka bagi mencapai objektif dan sasaran sebagaimana yang telah ditetapkan .

1. KEBOLEHAN KERJA BERPASUKAN

KEBAIKAN	KELEMAHAN
❖ Sumbangan setiap individu. Kumpulan dapat menyumbang untuk mendapat penerimaan. <u>dan</u> komitmen. ❖ Ahli pasukan sentiasa menilai secara kritikal pemikiran di antara satu sama lain ❖ <u>dapat</u> meningkatkan kepuasan bekerja dan memerlukan kepuasan, seperti keperluan untuk penggabungan.	❖ Kumpulan dan pasukan sering bercakap terlalu banyak tetapi terlalu sedikit bertindak. ❖ Desakan ke arah pematuhan taraf prestasi dan tingkah laku yang boleh merosakkan organisasi. ❖ Sikap sebahagian ahli yang tidak menunjukkan kesungguhan dalam <u>persekitaran</u> . ❖ <u>mencetuskan</u> konflik dalam kumpulan.

1.2 CIRI-CIRI PASUKAN YANG BERKESAN

i) Keahlian: Dua atau lebih individu yang bekerjasama ke arah matlamat yang sama.



ii) Organisasi Sosial: Kumpulan tersebut membentuk atau secara aktif berunding



iii) Matlamat bersama: ahli-ahli telah berbincang tentang tujuan dan matlamat bersama.



iv) Saling bergantungandalam kalangan ahli: ahli akan berjaya hanya jika semua mereka berjaya.

1.2 CIRI-CIRI PASUKAN YANG BERKESAN (samb.)

v) **Penglibatan Produktif:** semua ahli disokong untuk menyumbang sama rata kepada beban kerja; sumber dan kemahiran yang telah dikenal pasti awal dan digunakan dengan berkesan. Keputusan akan dibuat secara konsensus.



vi) **Komunikasi yang berkesan dan interaksi:** Secara bersemuka dan lain-lain cara komunikasi untuk membantu memantau proses kumpulan, memacu kreativiti dan membolehkan amalan kerja yang produktif ditempat kerja.



vii) **Kepentingan bersama:** ahli-ahli memberi tumpuan kepada kepentingan kumpulan secara keseluruhan, dan mengelakkan masalah-masalah atau perbezaan pendapat.



viii) **kesedaran secara kolektif:** ahli-ahli melihat diri mereka sebagai milik kumpulan itu walaupun apabila kumpulan itu bukan bersama mereka

1.2 CIRI-CIRI PASUKAN YANG BERKESAN (samb.)

- **Cabaran utama dalam menjadi seorang ahli pasukan yang berkesan adalah dengan memilih peranan yang betul. Peranan positif yang sering diperhatikan adalah:**



2. KERJASAMA BERPASUKAN

- Di tempat kerja, kerjasama mewakili pengadunan pelbagai kemahiran untuk menghasilkan pencapaian yang kolektif. Walaupun dalam pasukan yang beberapa ahlinya bersikap kompetitif secara semula jadi, terdapat juga perkara-perkara mudah boleh dilakukan untuk memberi inspirasi kerjasama yang tulen.
- Semua pasukan tempat kerja mempunyai pekerja yang memiliki elemen kerja bersama-sama, berkerjasama dan mereka memiliki pelbagai kemahiran.



NOSS/JPIK/RSK/JULAI-2017
GCA02(CA03)

2.1 MENGURUSKAN PASUKAN KERJA BERSENDIRIAN

- Pasukan kerja paling terkenal adalah sekumpulan pekerja yang mengambil alih sebahagian besar tanggungjawab untuk menguruskan kerja mereka sendiri.
- Kumpulan kerja yang diuruskan sendiri ialah sekumpulan kecil pekerja yang bertanggungjawab untuk mengurus dan melaksanakan tugas-tugas teknikal untuk menghantar produk atau perkhidmatan kepada pelanggan luar atau dalaman.
- Sebahagian besar daripada firma besar – dan bersaiz sederhana telah menggunakan pengurusan pasukan kerja bersendirian. Pasukan itu telah melaksanakan pelbagai aktiviti perkilangan dan perkhidmatan.

2.2 PASUKAN PELBAGAI FUNGSI

- Satu pasukan yang mempunyai kepakaran adalah kumpulan kerja terdiri daripada pekerja yang memiliki kepakaran yang berbeza, pada organisasi yang sama taraf, dan bersama-sama untuk menyelesaikan tugas.
- Mereka yang berbeza kepakaran digabung kepakaran mereka. Pasukan yang memiliki pelbagai kepakaran telah digunakan secara meluas dalam pembangunan produk.



2.3 PASUKAN-PASUKAN MAYA

- Beberapa pasukan menjalankan sebahagian besar daripada kerja mereka dengan menghantar perutusan melalui peralatan elektronik antara satu sama lain dan bukannya bersemuka.
- Satu pasukan maya adalah sekumpulan kecil menjalankan hampir semua kerja mereka melalui komunikasi elektronik dan bukannya mengadakan mesyuarat secara bersemuka.



2.4 KERJASAMA BERPASUKAN



2.5 KAEDAH MUDAH UNTUK MENGKELASKAN AKTIVITI-AKTIVITI PASUKAN



3. KEBOLEHAN KOMUNIKASI

- Komunikasi adalah proses memindahkan isyarat atau mesej antara penghantar dan penerima melalui pelbagai kaedah seperti perkataan yang ditulis, bukan isyarat lisan, atau kata-kata.
- Untuk berfungsi dengan jayanya dalam kumpulan kecil, pelatih berkemampuan untuk berkomunikasi dengan jelas pada tahap intelektual dan emosi.



3.1 KOMUNIKATOR YANG BERKESAN

- i. Dapat menjelaskan ideanya sendiri.
- ii) Meluahkan perasaan mereka dengan cara yang
- iii) Mendengar orang lain dengan teliti.
- iv) Bertanya soalan untuk menjelaskan idea dan emosi orang lain
- v) Boleh mengesan bagaimana perasaan orang lain berdasarkan komunikasi bukan lisan mereka
- vi) Akan memulakan perbualan mengenai iklim kumpulan atau proses jika mereka rasa ketegangan

3.2 KEBOLEHAN KOMUNIKASI

- Untuk bekerja bersama-sama dengan jayanya, ahli-ahli kumpulan perlu menunjukkan semangat perpaduan. Perpaduan muncul apabila ahli-ahli kumpulan mempamerkan kemahiran berikut:

Keterbukaan

**Amanah dan
pendedahan
diri**

Sokongan

Hormat

3.2 KEBOLEHAN KOMUNIKASI (samb.)

- Pelatih perlu mengetahui bagaimana untuk berfungsi supaya mereka produktif dan dapat melaksanakan tugas-tugas mereka dengan berkesan. Satu proses yang berkesan akan muncul sebagai pelatih mempamirkan kemahiran ini:

Tanggungjawab individu dan akauntabiliti:

- Semua ahli kumpulan bersetuju mengenai apa yang perlu dilakukan

Maklum balas membina:

- memberi dan menerima maklum balas tentang idea-idea kumpulan.

Penyelesaian masalah:

- kumpulan membantu kumpulan untuk membangunkan dan menggunakan strategi utama untuk matlamat kumpulan

Organisasi dan Pengurusan:

- tahu bagaimana untuk merancang dan menguruskan suatu tugas

Peranan dan Pengentahuan:

- kumpulan tahu yang mana peranan boleh diisi dalam satu kumpulan

4. PROGRAM LATIHAN DAN PEMBANGUNAN PEKERJA

- **Tujuan latihan dan pembangunan pengurusan program ialah untuk meningkatkan keupayaan pekerja dan keupayaan organisasi.**
- **Program latihan dan pembangunan organisasi boleh diberi tumpuan kepada prestasi individu atau prestasi pasukan.**



SOALAN??

TERIMA KASIH



M03 – KEMAHIRAN KEPIMPINAN

Sub-Modul 4

**PENGAWALAN EMOSI DI TEMPAT
KERJA**

PENGENALAN

- **Emosi** ialah sesuatu ekspresi perasaan daripada naluri yang kuat seperti sayang, gembira, malu, sedih, takut dan sebagainya.
- Perasaan-perasaan yang kuat ini akan mempengaruhi tindak balas luaran sama ada pada perubahan tubuh fizikal terkawal seperti mimik muka dan tidak terkawal seperti badan berpeluh kerana ketakutan.
- Pengawalan emosi seseorang pekerja adalah penting agar tugas dan tanggungjawab mereka dapat disempurnakan dengan cemerlang.

1. PENGURUSAN KENDALIAN KONFLIK DI TEMPAT KERJA

Sebab berlaku konflik di tempat kerja

i) Konflik Peranan - apabila peranan dan skop-skop tanggungjawab bertembung

ii) Konflik Interpersonal – apabila seorang atau beberapa orang bertembung

iii) Konflik Luaran - apabila pasukan atau organisasi anda bertentangan dengan orang luar dan keperluan saingan mereka

iv) Konflik arah tuju - apabila ada perselisihan tentang arah tuju pasukan atau organisasi

v) Konflik Proses - apabila ada perselisihan atau gangguan fungsi dalam gerak kerja pasukan atau organisasi anda

1. PENGURUSAN KENDALIAN KONFLIK DI TEMPAT KERJA (samb.)

- Konflik biasanya dilihat sebagai buruk, perkara yang merosakkan, dan sesungguhnya banyak. Konflik yang kerap hampir pasti akan merosakkan prestasi perniagaan dan kepuasan pekerja.
- Walau bagaimanapun, konflik adalah juga sebahagian dalam alam pekerjaan, tanpanya tidak akan ada inovasi.
- Oleh itu, bahagian ini bertujuan untuk membantu penyelia memastikan bahawa konflik yang berlaku tidak mendorong ke arah "konflik buruk".



1.1 ALAT-ALAT UNTUK MENGURANGKAN "KONFLIK TIDAK PERLU"



1.2 ALAT UNTUK MENGHALAKAN KONFLIK KE DALAM "KONFLIK BAIK" DENGAN PELUANG POSITIF

**Kemahiran
Menyelesaikan
Masalah**

**Kemahiran
Kaunseling**

**Kemahiran
Komunikasi**

**Kemahiran
Kejurulatihan**

2. KEMAHIRAN PENYELESAIAN MASALAH

- **"Konflik yang tidak perlu" sering berpunca daripada pengurusan tekanan yang lemah di tempat kerja. Beberapa tekanan biasa di tempat kerja ialah:**
 - gaji yang rendah
 - beban kerja yang berlebihan
 - Kekurangan peluang untuk perkembangan
 - ketakutan jika diberhentikan
 - kerja yang tidak menarik atau mencabar
 - kekurangan sokongan sosial

2.1 LANGKAH-LANGKAH UNTUK MENGURANGKAN KESELURUHAN TAHAP TEKANAN DI TMPAT KERJA

- ❖ Mengambil tanggungjawab untuk mengembalikan dan meningkatkan kesihatan fizikal dan kesejahteraan emosi yang terjejas oleh tekanan, seperti bersenam, makan dengan betul dan berkongsi perasaan anda dengan pendengar yang baik.
- ❖ Bertenang dan bersabar. Semak reaksi anda terhadap tekanan, dan kawal sikap negatif dan kecenderungan untuk tindak balas spontan (seperti hilang sabar) yang menambah lebih tekanan.
- ❖ Amalkan kemahiran komunikasi yang lebih baik dan tingkatan kecerdasan emosi untuk memperbaiki hubungan anda dengan pihak pengurusan dan rakan sekerja
- ❖ Binakeupayaan untuk memenuhi cabaran dengan gurauan yang berpatutan.

2.2 AMALAN MENGURANGKAN TAHAP TEKANAN

**Meningkatkan dan
berkongsi komunikasi.**

**Runding dengan
pasukan anda dan beri
mereka peluang untuk
mengambil bahagian
dalam keputusan.**

**Beri pujian dan hargai
prestasi yang baik.**

**Selesaikan konflik
secara positif.**

**Memupuk iklim
kemesraan sosial di
tempat kerja.**

2.3 KEMAHIRAN PENYELESAIAN MASALAH

- Setiap konflik boleh menyebabkan salah satu daripada kemungkinan berikut:

Menang-kalah

- Ini bermakna anda menang dan pihak yang satu lagi kalah.

Kalah-menang.

- Ini bermakna bahawa anda kalah dan kemenangan bagi pihak lain.

Kalah-kalah.

- Kedua-dua pihak kalah akibat daripada konflik. Ini adalah senario yang paling buruk dan harus dielakkan

Menang-menang.

- Ini adalah keputusan yang kedua-dua pihak dalam konflik itu perlu berusaha untuk menikmati, kemenangan yang benar-benar berkekalan

2.3 KEMAHIRAN PENYELESAIAN MASALAH (samb.)

- **Menggunakan proses yang betul untuk selesai-masalah. Proses ini biasanya dibahagi kepada lima (5) bahagian, dan digunakan sama ada anda sedang cuba untuk menyelesaikan masalah ini sendiri atau dalam kumpulan:**
 - ☐ Definisikan masalah dan nyatakan penyelesaian ideal yang dikehendaki oleh semua pihak. Amalan ini seperti ini memberi harapan baharu yang benar-benar membantu dalam penyelesaian masalah.
 - ☐ Meneroka maklumat dan mencipta idea-idea / alternatif.
 - ☐ Pilih idea / alternatif yang terbaik.
 - ☐ Bina rancangan dan mengaplikasikan idea / alternatif
 - ☐ Menilai keputusan

2.3 KEMAHIRAN PENYELESAIAN MASALAH (samb.)

- Menggunakan alat yang sesuai untuk meneroka dan mewujudkan idea-idea yang berdaya maju / alternatif. Beberapa alat yang paling kerap digunakan ialah:

**Sumbang
saran**

**Analisis
Punca**

**Penyelidikan
dan Analogi**

3. KESEDARAN TINGKAH LAKU PERIBADI UNTUK MENCEGAH KONFLIK DARI MENJADI "KONFLIK BURUK".

Konflik boleh menjadi banyak perkara. Tetapi mereka sentiasa didorong oleh emosi. Jika tidak, semua pihak hanya akan duduk di meja, kerja secara rasional.

Jika anda adalah salah satu daripada pihak-pihak yang berkonflik, anda perlu menyedari sendiri peranan anda dalam mempromosi atau membesarkan konflik itu.

3.1 TINGKAH LAKU PERIBADI YANG HARUS DIELAKKAN

Mempunyai pendapat yang kukuh, tanpa cuba untuk menjelaskannya dengan baik agar orang lain boleh memahaminya.

Hilang pandangan kearah tujuan yang lebih penting, dan tumpukan untuk kemenangan kecil dengan segala kemampuan.

Bercakap terlalu banyak dan tidak mengawal kata-kata anda.

Menangguh permohonan maaf. Jika anda bersalah mintalah maaf, walaupun anda fikir pihak yang satu lagi juga bersalah.

Memberi syarahan kepada pihak yang lain, dan enggan untuk mendengar mereka.

4. KEMAHIRAN KOMUNIKASI, KEUPAYAAN KAUNSELING DAN KEMAHIRAN MEMBIMBING UNTUK MENUKAR KONFLIK KEPADA KOMFLIK YANG "BAIK".

Mempunyai Kemahiran Motivasi yang baik adalah salah satu penentu terbesar pemimpin yang baik..

Dalam konteks mengurangkan konflik yang tidak perlu, Kemahiran Motivasi yang perlu dimanfaatkan oleh pemimpin adalah Pengukuhan positif, bermakna mengiktiraf dan memuji ahli kumpulan secara umum.



5. KEMAHIRAN MOTIVASI UNTUK MENGURANGKAN "KONFLIK YANG TIDAK DIPERLUKAN"

Tingkah Laku yang mengelakkan konflik

Tingkah Laku yang berkesan yang boleh menyelesaikan konflik secara menang-menang.

Kerja berpasukan yang kuat dalam satu pasukan

Kerjasama di antara pasukan

Mengorbankan diri sendiri untuk manfaat orang lain.



6. KESEDARAN BUDAYA MENGURANGKAN KONFLIK YANG TIDAK PERLU

- Sebagai sebuah negara pelbagai bangsa, Malaysia adalah rumah kepada ramai penduduk pelbagai kaum dan agama yang bebas untuk mengamalkan budaya masing-masing.
- Selain itu, terdapat banyak perbezaan budaya yang nyata mengikut asal, jantina, umur dan juga dengan latar belakang sosio ekonomi juga.

6.1 MENGAMALKAN KESEDARAN BUDAYA DALAM INTERAKSI

Memahami bahawa persepsi dan reaksi kita terhadap perkara-perkara yang telah diwarnai oleh nilai budaya kita sendiri.

Menghargai bahawa orang lain menghargai perkara yang berbeza, sama sebanyak yang kami hargai apa yang penting bagi kami.

Memahami bahawa apa yang dianggap sesuai pada satu budaya mungkin dianggap tidak sesuai pada budaya lain.

SOALAN??

TERIMA KASIH



M03 – KEMAHIRAN KEPIMPINAN

Sub-Modul 5

PENGETAHUAN KERJA DAN KEHENDAK PELANGGAN

PENGENALAN

- Pengetahuan kerja yang cekap dan berkesan akan dapat memastikan penyampaian perkhidmatan yang responsif kepada kehendak dan keperluan pelanggan
- Kemahiran didalam menghasilkan produk dan memberikan servis yang diharapkan pelanggan adalah kunci kejayaan sesebuah organisasi.

1. HARAPAN

- Ada cabaran besar semasa melayani pelanggan di tempat kerja. Dalam usaha untuk mencapai kepuasan pelanggan, pekerja dijangka memberi cadangan untuk memperbaiki dan menangani kekurangan.

2. HARAPAN PELANGGAN

- Harapan pelanggan merujuk kepada jumlah faedah yang pelanggan harapkan daripada produk atau perkhidmatan syarikat.
- Jika pelanggan yang benar-benar berpengalaman menerima produk yang melebihi jangkaan, mereka akan berpuas hati.
- Jika prestasi sebenar jatuh di bawah harapan mereka akan merasa kecewa.



2. HARAPAN PELANGGAN

- Mengemukakan soalan secara terus kepada pelanggan melalui pelbagai teknik penyelidikan perkhidmatan pelanggan.
- Cari bagaimana dan apa yang anda boleh lakukan untuk member perkhidmatan yang lebih baik.
- Untuk mengenal pasti harapan pelanggan, semak dokumen bertulis, dan dengan melalui jabatan pengurusan, adakan dialog dengan pelanggan untuk mendedahkan harapan tidak bertulis.

2. HARAPAN PELANGGAN (Samb.)

Manfaat Memenuhi Harapan Pelanggan

**Pelanggan yang berubah
dari pengunjung kali
pertama kepada
pelanggan tetap**

**Peningkatan penjualan
disebabkan pelanggan
merasa lebih selesa
menjalankan perniagaan
dengannya.**

**Pertambahan bilangan
rujukan daripada
pelanggan yang puas hati
telah membawa masuk
lebih banyak perniagaan
melalui penyebaran dari
mulut kemulut**

NO 30113
(SPP/11/CAUS)

2. HARAPAN PELANGGAN (Samb.)

Alat Untuk Memenuhi Harapan Pelanggan

- Mengetahui keperluan pelanggan:
- Menetapkan harapan pelanggan
- Memenuhi harapan pelanggan
- Mengatur dan membetulkan semula harapan
- Membetulkan semula harapan pelanggan

3. KEUPAYAAN PRODUK DAN PENYEDIAAN PERKHIDMATAN

- Produk atau kualiti perkhidmatan ialah keupayaan perniagaan untuk mereka bentuk, membangun dan menyediakan produk atau perkhidmatan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan
- Kualiti perkhidmatan pelanggan adalah hampir keseluruhannya ditentukan oleh keupayaan untuk memenuhi harapan pelanggan

3. KEUPAYAAN PRODUK DAN PENYEDIAAN PERKHIDMATAN (Samb.)

- Memenuhi harapan pelanggan adalah bahagian yang penting.
- Ia bermakna menumpukan usaha seseorang untuk mencari dan memenuhi keperluan pelanggan / klien yang melibatkan pelbagai peringkat:
 - i) Susulan.
 - ii) Mengekalkan komunikasi yang jelas.
 - iii) Ambil Tanggungjawab sendiri.
 - iv) Ambil Tindakan bagi Pelanggan / klien.
 - v) kendalikan keperluan tersembunyi Pelanggan / klien.
 - vi) Gunakan Perspektif Jangka Panjang

3. KEUPAYAAN PRODUK DAN PENYEDIAAN PERKHIDMATAN (Samb.)

Strategi-strategi Penting Untuk Mempertingkatkan Kualiti Produk Atau Perkhidmatan

Mendapatkan penambahbaikan untuk menyampaikan perkhidmatan yang berkualiti

meningkatkan kepuasan mereka diatas perkhidmatan yang diberikan

Kefahaman yang tinggi tentang keperluan dan harapan mereka kepada perkhidmatan yang anda sediakan

Membantu mereka memahami perkhidmatan yang anda sediakan

Menguruskan keperluan mereka yang melebihi had atau mandat organisasi

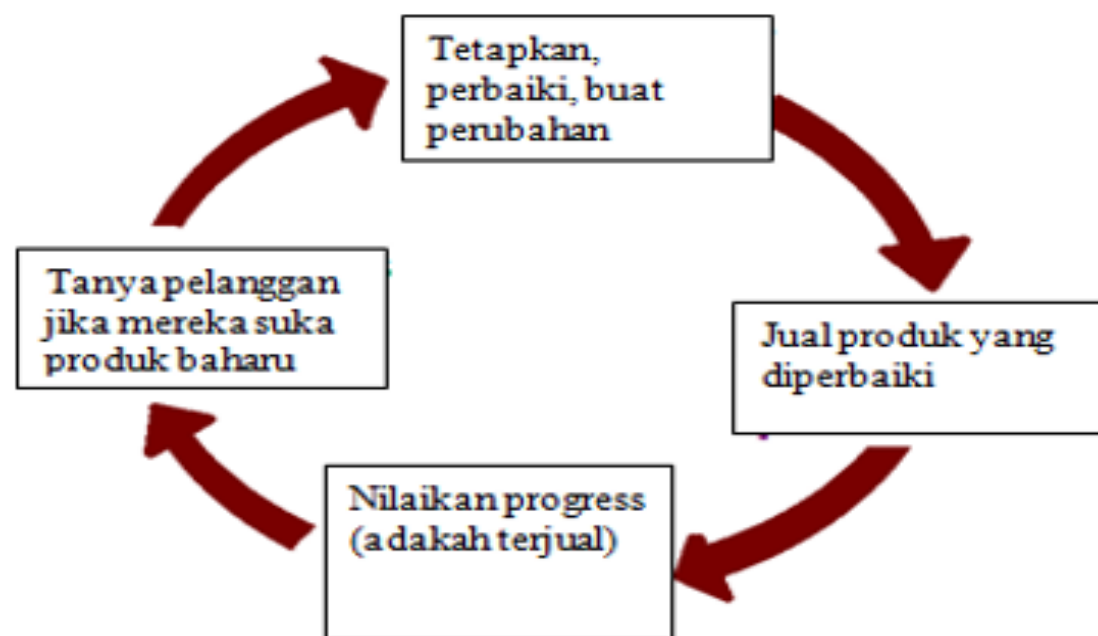
Memenuhi keinginan mereka untuk berunding tentang perkhidmatan yang mereka terima.

4. KEPUASAN PELANGGAN

- Kepuasan pelanggan adalah satu istilah yang sering digunakan dalam pemasaran.
- Ia adalah suatu ukuran bagaimana produk dan perkhidmatan yang dibekalkan oleh syarikat yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Kepuasan pelanggan ditakrifkan sebagai bilangan pelanggan, atau peratusan daripada jumlah pelanggan, yang melaporkan pengalaman dengan firma, produk, atau perkhidmatan (kadar) yang diberikan melebihi sasaran kepuasan yang spesifik.

4. KEPUASAN PELANGGAN (Samb.)

Kitaran Keperluan Pelanggan



4.1 ALAT-ALAT UNTUK MENGELAKKAN PELANGGAN DARIPADA RASA TIDAK BERPUAS HATI



Memahami harapan
pelanggan

Jelaskan nilai dan menentukan
perbezaan

Huraian kepentingan
berurusan secara saksama
dengan pelanggan

SOALAN??

TERIMA KASIH



JPK

M03 – KEMAHIRAN KEPIMPINAN

Sub-Modul 6

PENYAMPAIAN HASIL KERJA

PENGENALAN

- Dalam menentukan prestasi kerja, seseorang perlu berhati-hati dan memahami dalam bidang dan jenis-jenis kerjanya. Beliau sewajarnya mempunyai pengetahuan yang luas dalam tugasnya untuk menjadikannya cekap dan kompeten bagi memantau dan menilai prestasi kakitangan bawahannya agar produktiviti yang maksima dapat dicapai.

1. JENIS-JENIS KERJA

- Terdapat dua jenis kerja: produk dan perkhidmatan

Produk

- menjual produk fizikal dan ketara
- memberi jaminan bahawa produk ini akan menjadi sama daripada seorang pelanggan kepada pelanggan lain
- menjadikan pengalaman pelanggan senang diramalkan

Perkhidmatan

- menjual kemahiran/kepakaran sebagai produk utama
- potensi pelanggan melabur dalam juru jual atau pemilik
- bergantung kepada orang dan pengalaman pelanggan yang mungkin mempunyai risiko.

1.1 KONSEP UTAMA PRODUK DAN JENIS-JENIS KERJA BERASASKAN PERKHIDMATAN

- Produk dan perkhidmatan adalah sejajar, dan malah, kebanyakan produk mempunyai elemen Perkhidmatan di dalamnya.
- produk adalah sesuatu yang boleh diukur dan dikira.
- Perkhidmatan pula adalah hasil daripada aplikasi kemahiran dan kepakaran ke arah yang perlu dikenal pasti.
- Produk adalah sesuatu yang anda boleh tunjukkan

1.2 KEBAIKAN DAN KEBURUKAN PRODUK DAN JENIS KERJA YANG BERASASKAN PERKHIDMATAN

Keburukan

- Dalam syarikat-syarikat perkhidmatan mereka lebih cenderung untuk mencari kepakaran yang lebih umum, jadi ianya tidak sukar untuk mnceburinya jika anda mempunyai asas-asas yang bersesuaian
- Dalam syarikat-syarikat yang berorientasikan perkhidmatan beban tugas cenderung menjadi tidak sekadar disebabkan oleh anggaran yang tidak tepat atau kekurangan orang yang tepat menyebabkan pembahagian kerja boleh menjadi tidak seimbang

1.2 KEBAIKAN DAN KEBURUKAN PRODUK DAN JENIS KERJA YANG BERASASKAN PERKHIDMATAN (samb.)

Kebaikan

- Kebaikannya sentiasa mempunyai peluang yang lebih tinggi ke luar negara untuk bekerja di projek jangka pendek atau panjang. Kadang-kadang anda akan bekerja merentasi pelbagai teknologi dan mungkin akan menikmati pengalamannya.
- Dalam syarikat-syarikat yang berorientasikan produk alam kerja adalah lebih baik kerana anda akan cenderung untuk mengusahakan produk tertentu dalam tempoh yang agak lama, Ini meningkatkan kemahiran dan amat sesuai dengan keperluan kerja anda.

2. KRITERIA PRESTASI KERJA

- Penyelia akan membuat penilaian prestasi pekerja-pekerja di bawah tanggungjawab mereka yang biasanya dilakukan menjelang hujung tahun.
- Penilaian ini berdasarkan sasaran kerja yang ditetapkan yang biasanya di awal ahun. Penilaian prestasi kerja berdasarkan kriteria tertentu agar penilaian prestasi kerja dapat dilaksanakan secara objektif.

2.1 KRITERIA PENILAIAN / FAKTOR

CIRI-CIRI UTAMA PENILAIAN PRESTASI INDIVIDU BAGI KAKITANGAN ADALAH:

kecekapan vokasional.
Kemahiran, dinilai dengan merujuk kepada faktor-faktor pengetahuan, kemahiran, kaedah dan Penyelenggaraan kemahiran vokasional.

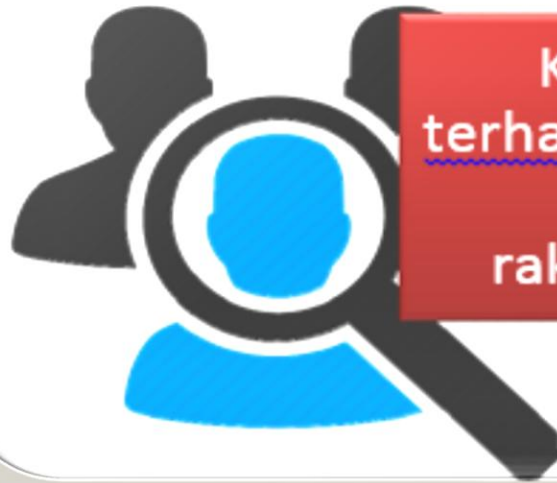
Pembangunan peribadi, dinilai dengan merujuk kepada faktor-faktor Bagaimana pekerja menghadapi n cabaran-cabaran baharu dan idea-idea, pandangan dan amalan serta tugas-tugas baru.

Kepelbagaian kemahiran / keupayaan khas, dinilai dengan merujuk kepada faktor seperti Kebolehan khas atau kepakaran, kepelbagaian am pada kemahiran pekerja.

2.2 TANGGUNGJAWAB PADA KERJA DAN AKTIVITI DI TEMPAT KERJA

Kespontanan

Kemahiran
bekerjasama



Komitmen
terhadap kerja dan
rakan-
rakan/pekerja

2.3 KUALITI DAN PRESTASI

Produktiviti

- dinilai dengan merujuk kepada faktor-faktor seperti: pencapaian, seperti objektif kuantitatif atau tarikh akhir yang dikenakan ke atas pekerja.

Kualiti kerja

- dinilai dengan merujuk kepada faktor-faktor seperti kualiti kerja berhubung dengan kehendak dan matlamat tugas.

Ekonomi

- dinilai dengan merujuk kepada faktor-faktor seperti: ekonomi keseluruhan dalam melaksanakan tugas dan penggunaan sumber-sumber dengan teliti.

3. PROSEDUR PEMANTAUAN

- Pemantauan boleh dilaksanakan samada secara langsung atau tidak langsung.
- **Pemantauan langsung** melibatkan seorang penyelia yang terus memerhati prestasi (contohnya membaca laporan, e-mel, minit atau surat-surat yang disediakan oleh pekerja).
- **Pemantauan secara tidak langsung** berlaku apabila penyelia peringkat pertama atau penyelia peringkat kedua menerima maklum balas tentang prestasi pekerja dari sumber lain (contohnya dari pelanggan, pelanggan, pemegang saham dan rakan sebaya)

3.1 BEBERAPA ASAS TEKNIK PEMANTAUAN SECARA LANGSUNG DAN TIDAK LANGSUNG



Pemerhatian	Bercakap dengan orang awam	Pemantauan prestasi kerja dan pencapaian
Kaji selidik-pekerja (sebelum, semasa dan selepas perubahan)	Rekod kewangan	Rekod kesilapan
Kertas maklum balas	Mengukur masa untuk menyelesaikan tugas	Borang soal selidik

3.2 PEMANTAUAN PRESTASI

- ☐ Pemantauan prestasi adalah satu bahagian penting dalam kerja-kerja harian seorang penyelia, dan tanggungjawab yang diletakkan di bahu ketua sebagai mana dalam perjanjian pekerja dan penyelia-penyelia peringkat pertama.
- ☐ Mereka mempunyai tanggungjawab untuk sentiasa memantau prestasi berbanding dengan apa yang dipersetujui oleh Angka Pencapaian Hasil (KER) pada Perjanjian prestasi pekerja. Kemudian pekerja diberi masa cukup untuk memberi maklum balas yang jujur dan sesuai tentang standard prestasi kerja mereka. Penyelia peringkat kedua berperanan menyokong dalam proses ini.

3.3 PANTAUAN PRESTASI LAWAN OBJEKTIF YANG BOLEH DIKIRA

Kaedah

Laporan
jualan

Tarikh akhir
bertemu

Laporan
kesilapan

Laporan
Ketepatan

Dokumen

Cadangan

Pelan

Ramalan
belanjawan

3.4 PEMANTAUAN PRESTASI TERHADAP OBJEKTIF TINGKAHLAKU

Pemerhatian

- Tujuannya ialah untuk anda memerhatikan tingkah laku tertentu yang anda telah nyatakan dalam objektif prestasinya

Lapor Balik

- Lapor Balik adalah tentang pekerja anda yang melaporkan semula kepada anda mengenai prestasi mereka

Maklum balas

- Maklum balas adalah kaedah untuk mendapatkan maklum balas dari orang ramai mengenai prestasi pekerja.

4. PENILAIAN PRESTASI

- ❑ Penilaian prestasi adalah suatu penentuan tugas yang formal bagi individu terhadap tindakan dan hasil kerja mereka dalam keadaan tertentu atau persekitaran.
- ❑ Dalam dagangan kewangan, objektifnya adalah untuk menilai setakat mana individu telah menambah kekayaan kepada firma dan/atau pelanggannya, dan sama ada pencapaian beliau adalah di atas atau di bawah norma-norma pasaran atau industri. Ia juga, dikenali sebagai ukuran prestasi.

4.1 SISTEM PENILAIAN PRESTASI PERIBADI

- ☐ Sistem penilaian prestasi yang merangkumi prosedur untuk menilai prestasi setiap individu, dengan faktor-faktor yang berkaitan penilaian dan skala penilaian
- ☐ Perbincangan mengenai penilaian merupakan elemen yang penting dalam kerja-kerja penyelia dan kakitangan pentadbiran, dan interaksi antara seseorang pekerja dan Ketua mereka.
- ☐ Prestasi peribadi pekerja dinilai semasa mengadakan perbincangan penilaian. Prestasi kerja individu yang dinilai berdasarkan penilaian keseluruhan pada skala 1-5

4.2 SKALA PENILAIAN

Penilaian dirujuk kepada Skala Penilaian seperti berikut:

Tahap 5:

- Prestasi pekerja adalah sangat baik dan jelas melebihi semua keperluan kerja dan objektif kuantitatif dan kualitatif yang diberikan.

Tahap 4:

- Prestasi pekerja memenuhi semua keperluan kerja dengan baik. Prestasi melebihi objektif kuantitatif dan kualitatif yang diberikan dalam banyak aspek

Tahap 3:

- Prestasi pekerja memenuhi keperluan kerja dan objektif yang diberikan dengan baik. Prestasi mencapai tahap kualiti yang tinggi dalam bidang-bidang utama tugas.

Tahap 2:

- Prestasi pekerja memenuhi keperluan pekerjaan asas dan matlamat utama yang diberikan. Walau bagaimanapun beberapa aspek prestasi perlu diperbaiki.

Tahap 1:

- Terdapat keperluan yang tinggi untuk peningkatan prestasi pekerja.

SOALAN??

TERIMA KASIH