

CA02

KEMAHIRAN TINGKAH LAKU PERSONAL

Sub-Modul 1

KEJUJURAN DAN INTEGRITI

Z-009-1:2015-M02/P(1/3)

PENGENALAN

Kejujuran dan Integriti merupakan dua sikap terpuji yang sepatutnya ada pada setiap pekerja tanpa mengira pangkat dan jawatan. Ia merangkumi sifat keikhlasan, keterbukaan, ketelusan, amanah, jujur, berpegang kepada prinsip tidak mudah di pengaruhi dan bolih dipercayai. Didalam melakukan tugas yang di amanahkan harus diikuti dengan kejujuran . Organisasi yang memiliki pekerja yang mempunyai Kejujuran dan Integriti boleh menyumbang dan membantu kepada kejayaan organisasi mencapai visi dan Misi.

1. KONSEP KEJUJURAN DAN INTEGRITI

- Menghargai kestabilan.
- Kebahagiaan, kenikmatan dan keselesaan.
- Huru-hara, pertelingkahan, pembunuhan, ketidakstabilan dan kacau bilau dilihat sebagai faktor negatif.
- Integriti akan sentiasa diuji terutamanya apabila kita perlu membuat keputusan.

1.1 DEFINISI INTEGRITI

- Kualiti untuk menjadi jujur dengan prinsip-prinsip moral yang kuat (*Oxford Advanced Learner*)
- Kualiti yang sentiasa berketelakuan mengikut prinsip-prinsip moral yang anda percayai, supaya orang akan menghormati dan dipercayai anda (*Macmillan*)

1.2 DEFINISI KEJUJURAN

Kejujuran" sebagai "sentiasa bercakap benar, tidak pernah mencuri atau menipu".(*Oxford Advanced Learner,s*)

"kejujuran" sebagai "seseorang yang tidak berbohong atau menipu dan mematuhi undang-undang".(*Macmillan*)

1.3 INTEGRITI DI TEMPAT KERJA

- Penting untuk persekitaran kerja yang sihat
- Tidak kira kedudukan atau jawatan
- Melahirkan rasa hormat dan profesionalisme
 - i. Bekerja tepat pada waktunya
 - ii. Mematuhi polisi syarikat
 - iii. Menghormati rakan sekerja dan membina kepercayaan
 - iv. Pamer kelakuan bertanggungjawab
 - v. Membina perwatakan belas kasihan, kewibawaan, murah hati, jujur, baik hati, kesetiaan, kematangan dll.

2. PRINSIP KERAHSIAAN

- Definisi Kerahsiaan
 - kerahsiaan maklumat atau data yang disimpan adalah rahsia atau bersifat peribadi dan tidak boleh diberitahu atau dikongsi dengan orang lain.
- Katagori Maklumat Sulit
 - Maklumat kakitangan
 - Maklumat pengurusan
 - Maklumat perniagaan

2. KEPENTINGAN KERAHSIAAN (samb.)

- Kegagalan untuk menjaga dan melindungi maklumat sulit perniagaan
- Disalahgunakan untuk melakukan aktiviti haram
- Kehilangan kepercayaan pekerja, keyakinan dan kesetiaan, seterusnya mengakibatkan kehilangan produktiviti.

3. KERAHSIAAN DI TEMPAT KERJA

- Kaedah-kaedah oleh majikan untuk memastikan kerahsiaan
 - Melaksanakan dasar-dasar dan prosedur kerahsiaan
 - Latihan kepada pihak pengurusan dan pekerja mengenai isu-isu kerahsiaan, polisi dan prosedur
 - Penguatkuasaan dasar, prosedur
 - Perjanjian tidak mendedahkan yang ditandatangani

3. KERAHSIAAN DI TEMPAT KERJA (samb.)

- Kaedah untuk mengamalkan kerahsiaan
 - Pastikan anda telah menjalani latihan mengenai dasar-dasar polisi
 - memahami latihan
 - rujuk kepada polisi dan prosedur
 - Mematuhi dasar dan prosedur
 - penambahbaikan berterusan atau menawarkan maklum balas yang membina

4.4. GARIS PANDUAN ETIKA

- Ada ganjaran apabila garis panduan etika diikuti dan dipatuhi dan hukuman apabila melanggar peraturan
- Cara Menggunakan Kod Etika
 - Memahami Kod Etika
 - Merujuk kepada Kod Etika secara berkala
 - Mematuhi Kod Etika
 - penambahbaikan yang berterusan

SOALAN ??

TERIMA KASIH

Sub-Modul 2

KETEPATAN MASA

Z-009-1:2015-M02/P(2/3)

Pengenalan

- Ketepatan masa adalah satu kemahiran yang paling penting dan berguna untuk mencapai ketepatan masa kerja yang semua orang patut miliki.
- Kemahiran ini penting dalam setiap kehidupan yang memberikan anda kuasa untuk berpegang kepada keputusan anda dan mengikutinya tanpa mengubah fikiran.



1. DISIPLIN DIRI

- Disiplin diri juga dikenali sebagai tingkah laku kuasa pendorong yang mempunyai keupayaan untuk menyudahkan tugas yang sukar atau tidak menyenangkan sehingga selesai tepat pada masanya.
- Mereka yang rendah disiplin diri suka belengah-lengah dan menunjukkan susulan yang lemah, sering gagal untuk menyelesaikan tugas-tugas dalam tempoh masa yang ditetapkan.

1.1 DISIPLIN DIRI DI TEMPAT KERJA

- Kejayaan pertama dan hasil yang paling penting tentang disiplin di tempat kerja adalah ia dapat membendung masalah kelakuan terutama ketepatan masa. Mengabaikan seorang pekerja yang mempamerkan tingkah laku tidak menentu adalah berbahaya. Mengabaikan orang yang menyemai perpecahan akan menurunkan moral pekr dan boleh mengurangkan produktiviti di masa akan datang.

2. TUGAS DAN TANGGUNGJAWAB

- Bagi menguruskan kakitangan anda dengan berkesan, adalah penting anda menyediakan definisi yang jelas dan memahami peranan, fungsi, tanggungjawab mereka serta jadual di tempat kerja.
- Ini akan memberikan mereka pemahaman yang baik mengenai kerja dan tugas-tugas yang mereka mesti laksanakan sebagai seorang individu dan dalam mana-mana pasukan/kumpulan yang mereka sertai.

3. GARIS PANDUAN KEHADIRAN KERJA

- Ketepatan masa mencerminkan imej anda sebagai seorang pekerja, dan ia tidak keterlaluan bahawa ia adalah satu kemahiran kerja yang penting yang akan memberi sumbangan besar kepada kejayaan anda.
- Walaupun ketepatan masa dalam hari-hari di luar tugas harian, ia akan memberi kesan ke atas imej anda.



NOSS/JPR/KSM/JULAI 2017
GCA02(CA02)

3.1 4 SEBAB UTAMA KEPENTINGAN KETEPATAN MASA

Berada tepat pada waktunya menunjukkan bahawa anda menghormati orang yang menyediakan acara dan juga orang yang menghadiri acara tersebut.

Ketepatan masa menunjukkan anda boleh dipercayai.

Ketepatan masa memberitahu orang lain bahawa di samping mengetahui kepentingan mesyuarat atau tugas, anda juga tahu betapa pentingnya tanggungjawab anda dalam pasukan.

Ketepatan masa anda secara konsisten dapat menambah nilai kepada acara atau tugas

4. KEPATUHAN MENYIAPKAN KERJA

- Ketepatan menyiapkan kerja melibatkan pengurusan masa. Pengurusan masa adalah tindakan atau proses perancangan dan melaksanakan kawalan sedar ke atas jumlah masa digunakan untuk aktiviti-aktiviti tertentu, terutama untuk meningkatkan keberkesanan, kecekapan atau productiviti.
- Ia adalah aktiviti meta dengan matlamat untuk memaksimumkan manfaat keseluruhan lain-lain aktiviti dalam keadaan jumlah masa yang terhad.

4. KEPATUHAN MENYIAPKAN KERJA

- Menyiapkan kerja mengikut ketepatan masa boleh dibantu dengan pelbagai kemahiran seperti alat, dan teknik yang digunakan untuk menguruskan masa apabila melakukan tugas-tugas tertentu, projek, dan matlamat mematuhi tarikh akhir.
- Pada mulanya, pengurusan masa disebut aktiviti perniagaan atau hanya aktiviti kerja, tetapi akhirnya istilah diperluaskan untuk merangkumi kemahiran peribadi

SOALAN ??

TERIMA KASIH

Sub-Modul 3
KERJA BERPASUKAN
Z-009-1:2015–M02/P(3/3)

PENGENALAN

- Kerja berpasukan adalah kumpulan-kumpulan formal terdiri daripada individu yang saling bergantung dan bertanggungjawab untuk mencapai matlamat. Semua pasukan kerja adalah satu kumpulan tetapi hanya kumpulan formal boleh menjadi pasukan kerja.

1. PASUKAN DI TEMPAT KERJA

- Pasukan boleh berbeza dari segi tujuan atau matlamat.
- **Pasukan Kekal:** Pasukan Jabatan mengikut fungsi dan lain-lain yang menjadi sebahagian daripada struktur formal organisasi
- **Pasukan Sementara:** pasukan petugas, pasukan projek, pasukan penyelesaian masalah dan mana-mana jenis pasukan jangka pendek yang dibentuk untuk membangun, menganalisis, atau mengkaji perniagaan atau isu yang berkaitan dengan kerja.

1. PASUKAN DI TEMPAT KERJA (samb.)

- Ahli dalam pasukan boleh sama ada daripada bidang tugas yang sama atau bercampuran.

Pasukan Sama:

- Pasukan sama fungsi terdiri daripada seorang pengurus dan orang bawahan beliau daripada satu bidang tugas yang sama.
- Pasukan sama fungsi sering terlibat dalam usaha meningkatkan aktiviti kerja atau menyelesaikan masalah-masalah tertentu dalam kawasan bidang tugas itu sahaja

1. PASUKAN DI TEMPAT KERJA (samb.)

Pasukan campuran:

- Pasukan campuran atau bersilang fungsi mempunyai ahli daripada pelbagai bidang tugas dengan pelbagai bidang kepakaran dan dari peringkat organisasi yang berbeza.
- Pasukan ini selalunya ditubuhkan untuk menangani isu-isu yang memberi kesan kepada keseluruhan organisasi
- Pasukan ini dipimpin oleh seorang fasilitator terdiri daripada seorang pengurus, dengan pemimpin-pemimpin yang dilantik untuk kumpulan kerja yang berbeza dalam pasukan.

1. PASUKAN DI TEMPAT KERJA (samb.)

- Pasukan boleh sama ada diselia atau diurus sendiri.
- **Pasukan selia** akan berada di bawah arahan seorang pengurus yang bertanggungjawab untuk membimbing, menetapkan matlamat, melaksanakan aktiviti-aktiviti kerja yang perlu dan menilai prestasi pasukan.
- **Pasukan kendiri** adalah pasukan formal pekerja yang beroperasi tanpa pengurus untuk melaksanakan proses kerja. Pasukan ini bertanggungjawab untuk menyiapkan kerja dan membuat pengurusan sendiri.

2. KONSEP KERJA BERPASUKAN

- Pasukan yang baik membolehkan setiap ahli bertindak lebih daripada sebagai individu.
- keputusan yang lebih baik dan lebih cepat dapat dibuat.
- menghasilkan idea-idea lebih inovatif dan keputusan yang lebih baik.



2.1 CIRI-CIRI PASUKAN YANG EFEKTIF

Semua ahli pasukan jelas tentang wawasan dan matlamat pasukan

mengetahui apa yang diharapkan daripada setiap ahli yang lain

Tahu mengapa dan apa yang mereka akan capai

Hubungan mantap antara semua ahli

Interaksi yang berkesan antara ahli pasukan dan pengurus

3. JENIS-JENIS PERANAN DALAM PASUKAN

- Peranan dalam pasukan boleh dibahagikan kepada:

Ketua Pasukan	Ahli Pasukan
➤ Menetapkan objektif pasukan. ➤ Bertanggungjawab ke atas strategi pasukan. ➤ Mendapat dan menyusun sumber-sumber yang diperlukan. ➤ Memberi motivasi kepada ahli-ahli pasukan. ➤ Memantau prestasi pasukan. ➤ Meningkatkan prestasi dengan membangunkan diri sendiri dan ahli-ahli pasukan. ➤ Menonjolkan pasukan dan bertanggungjawab ke atasnya.	➤ Menyokong Ketua Pasukan dalam melaksanakan tugas. ➤ Membekalkan idea-idea dan kepakaran mengikut kebolehan masing-masing. ➤ Perlaksanaan Strategi yang berkualiti tinggi. ➤ Bertanggungjawab sepenuhnya dalam melaksanakan tugas ➤ Komitmen kepada matlamat pasukan. ➤ Kerjasama rapat dan memberi sokongan kepada ahli-ahli pasukan. ➤ Mewujudkan budaya berpasukan yang sihat.

4. PERKONGSIAN MAKLUMAT

- Pasukan yang efektif bercirikan komunikasi yang baik. Ahli-ahli dapat menyampaikan mesej bukan lisan dan mesej pertuturan.
- Ahli-ahli mengambil tanggungjawab ke atas penyebaran maklumat yang berkaitan kepada pihak-pihak yang memerlukan.
- Ahli-ahli dapat dengan cepat dan cekap berkongsi idea dan perasaan secara terus dan diberi jaminan bahawa pandangan mereka diambil kira, tanpa prapertimbangan.
- Adanya maklum balas yang kerap, baik dan sihat daripada ahli-ahli membantu memberi panduan kepada rakan-rakan pasukan.



5. LANGKAH ASAS PENYELESAIAN MASALAH DAN PROSES

- Kemahiran yang paling penting yang perlu ada dalam semua pasukan adalah penyelesaian masalah.
- Teknik yang paling asas dan paling banyak digunakan untuk penyelesaian masalah adalah sumbang saran.



5.1 SUMBANG SARAN

- **Sumbang saran**

- ☐ Teknik sumbang saran menggalakkan ahli-ahli kumpulan mencadangkan penyelesaian alternatif tanpa mengira sama ada ia dilaksanakan ataupun tidak.
- ☐ Ahli-ahli digalakkan untuk berbincang penyelesaian yang berkemungkinan dengan lantang dan tanpa had.
- ☐ Matlamat sumbang saran adalah untuk menggalakkan pemikiran bebas, pemikiran yang lebih fleksibel dan membolehkan ahli-ahli kumpulan membangunkan kreativiti sesama sendiri.

INDOS/IFK/KSM JULAI 2017

GCA02(CA02)

5.2 SESI SUMBANG SARAN

Persediaan

- Isu yang jelas telah ditentukan
- Bersetuju dengan kenyataan masalah

Mengeluarkan data

- Mengeluarkan idea secara bebas
- Pengaliran idea tanpa kongkongan tanpa mengendahkan pertimbangan kritikal.

Penilaian

- Penilaian ke atas idea yang boleh dilaksanakan bagi permasalahan yang tidak munasabah
- Senarai pendek idea-idea ini boleh diperbaiki lagi dengan perbincangan lebih mendalam.

6. KOMUNIKASI SOSIO-BUDAYA

- Pasukan-pasukan yang ahli-ahlinya lebih pelbagai, lebih tinggi risiko terjadinya salah faham dan salah tafsir sama ada melalui komunikasi secara lisan atau bukan lisan.
- Ini kerana masing-masing terdiri daripada latar belakang yang berbeza yang mempunyai kebiasaan dalam komunikasi mereka sama ada secara lisan atau bukan lisan.



NOSS/JPK/KSM JULAI 2017
GCA02(CA02)

6. KOMUNIKASI SOSIO-BUDAYA (samb.)

- Menjadi tradisi di Malaysia, ia boleh dianggap tidak menghormati apabila mengkritik atau tidak setuju secara terbuka.
- Lebih halus komunikasi yang digunakan oleh mereka berlatarbelakangkan tradisi, lebih berkemungkinan ia tidak difahami dengan baik oleh mereka.
- Mereka yang berlatarbelakangkan tradisi mungkin juga berasa kecewa dengan kelangsungan dan ketegasan komunikasi mereka yang lebih moden.

6.1 PERATURAN ASAS DALAM KOMUNIKASI

Menjaga kejelasan apa yang dikatakan

Kelangsungan (terus ke maksud)

Kekhususan komitmen

SOALAN ??

TERIMA KASIH

PENILAIAN PENGETAHUAN CA02

