



# M04 – AMALAN ETIKA

Sub-Modul 1

## **KOD ETIKA DISIPLIN**

Z-009-4:2015–M04/P(1/5)

### **TAHAP 4**

Kertas Penerangan 1

## **KOD ETIKA DISIPLIN**

# ISI KANDUNGAN

- TUJUAN
- PENGENALAN
  1. PRINSIP DISIPLIN ETIKA
  2. PENAMPILAN
  3. KOMUNIKASI
  4. PERILAKU
  5. ETIKA PERILAKU

# PENGENALAN

- Pekerja/kakitangan perlu kompeten dalam mematuhi kod disiplin supaya tugas dilaksanakan berdasarkan piawaian pekerjaan dan prinsip-prinsip etika disiplin.
- Prinsip-prinsip tersebut mempengaruhi membuat keputusan, dan komunikasi tempat kerja.

# 1. PRINSIP DISIPLIN ETIKA

## Membuat keputusan

- Membuat keputusan beretika merujuk proses menilai dan memilih antara alternatif dalam cara yang konsisten dengan prinsip etika. Proses membuat keputusan beretika memerlukan:

**Komitmen: Keinginan untuk melakukan perkara yang betul tanpa mengira kos**



**Kesedaran: tindakan secara konsisten**



**Kecekapan : Keupayaan untuk mengumpulkan dan menilai maklumat**



# 1. PRINSIP DISIPLIN ETIKA (samb.)

- Keputusan yang baik tertakluk pada etika dan keberkesanan
  - Keputusan beretika melahirkan dan mengekalkan kepercayaan
  - Keputusan yang berkesan akan terlaksana jika mereka mencapai apa yang dikehendaki dan jika mereka terus melaung dengan tujuan itu

## 2. PENAMPILAN

- Penampilan melibatkan setiap aspek bagaimana seseorang individu itu dilihat.
- Dalam jangka waktu yang singkat, sebarang tanggapan terhadap seseorang akan dibuat berdasarkan rupa, bau badan, kebersihan diri dan kelakuannya.
- Bergantung pada bidang kerjaya, penampilan mungkin berbeza. Walau bagaimanapun, tidak kira apa jua pekerjaan, tiada sebab untuk tidak berhias, berpakaian kemas, menjaga kebersihan diri dan berlaku sopan.

### 3. KOMUNIKASI

- Komunikasi berlaku apabila pengirim meluahkan emosi atau perasaan, mencipta idea atau berasa ada keperluan untuk komunikasi
- Setiap perlakuan komunikasi adalah berdasarkan satu penyampaian yang mempunyai makna dan apa yang disampaikan itu dipanggil mesej



### 3. KOMUNIKASI (samb.)

- Setiap mesej dihantar dan diterima melalui salah satu daripada lima deria manusia iaitu lihat, dengar, sentuh, rasa atau bau.
- Media deria yang membolehkan mesej dihantar dan diterima dinamakan saluran komunikasi
- Mesej itu boleh berbentuk lisan atau bukan lisan.
- Di tempat kerja, mesej mungkin dilihat melalui gerak badan, surat, memo, emel dan sebagainya



### 3. KOMUNIKASI (samb.)

- Setiap mesej dihantar dan diterima melalui salah satu daripada lima deria manusia iaitu lihat, dengar, sentuh, rasa atau bau.
- Mesej itu boleh berbentuk lisan atau bukan lisan.
- Mesej juga boleh terhasil daripada konteks masa dan tempat komunikasi



### 3. KOMUNIKASI (samb.)

- Kegagalan bahasa badan pengirim yang bercanggah dengan mesej yang dituturkan
- Saluran komunikasi yang salah
- Contohnya menggunakan telefon untuk menyampaikan banyak maklumat statistik
- Caranya: menuliskan sekeping kertas

## 4. PERILAKU

Perilaku yang betul dan sopan merupakan perilaku yang boleh diterima untuk sesuatu pekerjaan. Ini menunjukkan rasa hormat kepada orang lain termasuklah:

- Tidak menyampuk orang lain semasa sedang bercakap
- Pertimbangkan perasaan dan keprihatinan orang lain
- Hormati pengajar dan rakan sekelas
- Elakkan perselisihan faham
- Saling bantu-membantu
- Gunakan istilah-istilah ajaib seperti “maafkan saya”, “silakan” dan “terima kasih”.



## 5. ETIKA PERILAKU

- Bertindak mengikut apa yang difikirkan baik oleh masyarakat dan individu
- Amalan pengurusan beretika menjamin standard undang-undang dan moral tertinggi yang diamalkan dalam hubungan dengan manusia dalam komuniti perniagaan.



## 5. ETIKA PERILAKU (samb.)

- Menjaga reputasi dalam membina kepercayaan dalam kalangan komuniti
- Menjaga moral dan kejujuran dalam berurusan
- Perilaku beretika ialah tindakan membuat keputusan pengurusan yang baik berdasarkan kod etika yang ditetapkan



## 5. ETIKA PERILAKU (samb.)

- Kod etika akan digunakan untuk semua jenis pengurusan termasuk berikut:
  - Pengurusan wang tunai dan cek daripada pelanggan
  - Tidak menjual barangan rosak
  - Memberi jaminan pada produk yang dijual
  - Mengamalkan dasar yang baik
  - Menangani masalah prestasi pekerja
  - Menjaga kebersihan premis





# M04 – AMALAN ETIKA

Sub-Modul 1

## **KESEDARAN BUDAYA**

Z-009-4:2015–M04/P(2/5)

### **TAHAP 4**

Kertas Penerangan 2

## **KESEDARAN BUDAYA**

# ISI KANDUNGAN

- TUJUAN
- PENGENALAN
  1. KESEDARAN KEBUDAYAAN
  2. PERILAKU SENSITIVITI BUDAYA
  3. PEMENCILAN SOSIAL
  4. PRASANGKA

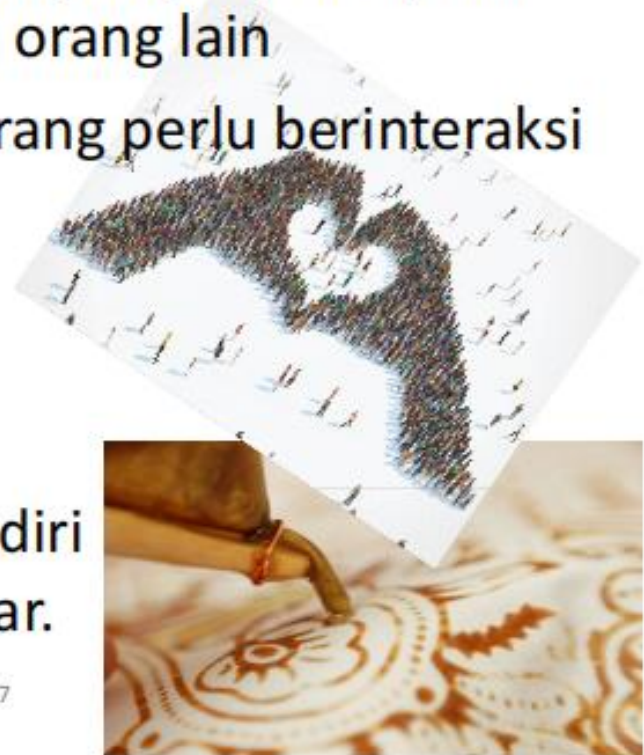
# PENGENALAN

- Kesedaran budaya merupakan salah satu elemen penting dalam mewujudkan persekitaran kerja yang beretika.
- Sensitiviti budaya juga penting dalam memastikan budaya kerja yang produktif dan mengelak pengasingan sosial.

# 1. KESEDARAN KEBUDAYAAN

- Merupakan asas komunikasi dan melibatkan keupayaan menilai erti kebudayaan, kepercayaan dan persepsi atau tanggapan orang lain
- Menjadi pusat apabila seseorang perlu berinteraksi dengan orang lain
- Apabila kurang kesedaran tentang tata susila perilaku, seseorang lebih cenderung untuk membuat andaian sendiri tanpa mengetahui hal sebenar.

NOSS/JPK/KSM JULAI 2017  
GCA03(CA04)





## 2. PERILAKU SENSITIVITI BUDAYA

- Pengambilan pekerja adalah berdasarkan latar belakang pendidikan, pengalaman dan kemahiran yang melayakkan individu tersebut diterima bekerja.
- Namun begitu, pengalaman dan pendidikan tidak mendidik mereka menjadi seorang yang sensitif kepada budaya orang lain.
- Kemahiran sensitiviti budaya dalam kalangan tenaga kerja boleh memberi kesan negatif kepada organisasi

## 2. PERILAKU SENSITIVITI BUDAYA (samb.)

### Definisi



- Sensitiviti budaya ialah kesedaran dan sensitiviti terhadap amalan dan budaya lain.
- Kemahiran sensitiviti budaya termasuklah menilai dan menghargai budaya yang berbeza, bagaimana ia harus didekati dan bagaimana untuk berkomunikasi sewajarnya.

## 2. PERILAKU SENSITIVITI BUDAYA (samb.)

Kepentingan sensitiviti budaya



- Kemahiran sensitiviti budaya adalah penting bagi mewujudkan sebuah pasukan yang saling menghormati budaya masing-masing
- Kemahiran ini penting interaksi dalam organisasi dan interaksi luar.
- Kegagalan dalam pelaksanaan kemahiran tersebut boleh merosakkan seluruh organisasi tersebut.

## 2. PERILAKU SENSITIVITI BUDAYA (samb.)

### Jenis Kemahiran



- Kemahiran sensitiviti budaya merangkumi pelbagai kebolehan iaitu:
  1. Kebolehan membina hubungan professional dengan pihak lain
  2. Berkomunikasi dengan sopan
  3. Bersikap terbuka terhadap had budaya
  4. Tata tertib dan pengamalan etika kerja yang baik

## 2. PERILAKU SENSITIVITI BUDAYA (samb.)

### Perlaksanaan



- Penyediaan latihan untuk pekerja boleh meningkatkan kemahiran sensitiviti budaya di tempat kerja.
- Sesi latihan atau bengkel diperlukan untuk menghalusi kemahiran itu.
- Ujian sensitiviti budaya pada hujung sesi latihan bagi memastikan keberkesanan sesi tersebut.



### 3. PEMENCILAN SOSIAL

#### Definisi



- Pemencilan sosial merujuk kekurangan hubungan dengan orang lain dan masyarakat.
- Ia tidak sama dengan kesepian yang berpunca daripada terputusnya hubungan sementara dengan orang lain.
- Pemencilan sosial boleh berlaku kepada sesiapa sahaja, tanpa mengira umur dan jantina.



### 3. PEMENCILAN SOSIAL (samb.)

#### Kesan

- Pemencilan sosial memberikan kesan kepada sosial seseorang dan perilaku dalam kawalan sosial.
- Hubungan sesama manusia mungkin menyebabkan konflik dengan teman rapat, dan masalah interaksi dengan ahli keluarga.

### 3. PEMENCILAN SOSIAL (samb.)

#### Kesan Mendalam

- Menyediri dan kurang akses kepada situasi sosial.
- Tidak berhubung dengan teman rapat atau ahli keluarga
- Gangguan emosi ataupun fizikal
- Memberi kesan kepada masyarakat sekeliling terutamanya warga emas

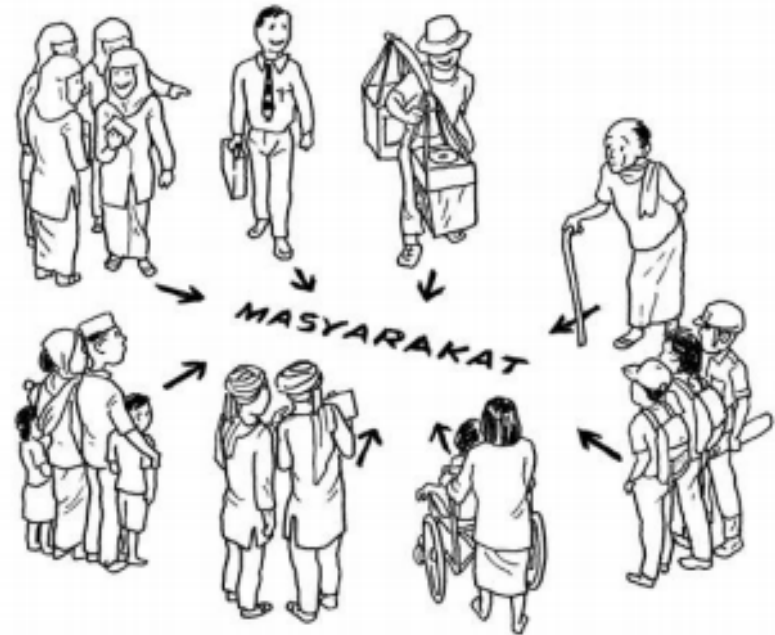
## 4. PRASANGKA

- Terdapat beberapa risiko yang menyebabkan sesetengah orang menjauhkan diri daripada masyarakat sekeliling
  1. Kesihatan dan ketidakupayaan
  2. Kematian pasangan
  3. Tinggal sendirian
  4. Menganggur
  5. Lanjut usia
  6. Masalah pengangkutan



## 5. KESUKARAN MASYARAKAT

- Menghindari rasa kurang selesa, bahaya, dan tanggungjawab yang timbul dalam kalangan masyarakat
- Sikap negatif seperti biadab, permusuhan, suka mengkritik, suka berkasar menyusahkan masyarakat.





## 5. KESUKARAN MASYARAKAT (samb.)

- Pertimbangan utama terhadap kesedaran budaya seperti berikut:
  1. Sedarilah pengaruh budaya sendiri.
  2. Fahami gelagat dan kepercayaan dalam setiap budaya berbeza.
  3. Tingkatkan pengetahuan tentang perbezaan budaya dan isu serta latihan kesedaran budaya.
  4. Fahami keperluan berkomunikasi yang betul.



# M04 – AMALAN ETIKA

Sub-Modul 2

## **PRESTASI KETELITIAN**

Z-009-4:2015–M04/P(3/5)

### **TAHAP 4**

Kertas Penerangan 3

## **PRESTASI KETELITIAN**

# ISI KANDUNGAN

- TUJUAN
- PENGENALAN
  1. PRESTASI KERJA TELITI
  2. PENYELESAIAN ALTERNATIF KEPADA PRESTASI TELITI
  3. MAKLUM BALAS YANG MEMBINA

# PENGENALAN

- Pekerja memerlukan penelitian prestasi kerja dimana sekiranya terdapat masalah, penyelesaian alternatif diperlukan.
- Maklum balas dikehendaki dalam memastikan peningkatan prestasi secara berterusan.



# 1. PRESTASI KERJA TELITI

- Teliti ditakrifkan sebagai sesuatu yang memberi perhatian secara khusus; sangat berhati-hati dan tepat dalam sebarang aktiviti.
- Prestasi kerja teliti pada dasarnya ialah sistem menepati proses yang berbeza dan bergabung untuk mencapai matlamat organisasi secara berkesan.

# 1. PRESTASI KERJA TELITI (samb.)

- Terdapat tiga aspek utama yang paling penting dalam sistem pengurusan prestasi

1. Perancangan
2. Pemantauan
3. Ganjaran





## 2. PENYELESAIAN ALTERNATIF

- Akibat daripada penyelesaian alternatif kepada prestasi adalah kemudahan kepada organisasi seperti kecuaian perilaku.
- Kecuaian perilaku bermaksud tidak mengambil berat tentang perasaan dan tunjuk ajar orang lain, serta tidak peduli tentang peraturan.

### 3. MAKLUM BALAS YANG MEMBINA

- Maklum balas merupakan unsur penting bagi setiap orang dalam kumpulan kerja sesebuah organisasi. Memberi maklum balas merupakan tugas berterusan seorang ketua kepada orang bawahan, memaklumkan status kedudukan pekerja dan jangkaan matlamat individu dan organisasi.

### 3. MAKLUM BALAS YANG MEMBINA (samb.)

- Matlamat memberi maklum balas adalah untuk memberi panduan dengan membekalkan maklumat dengan cara yang berguna, sama ada untuk menyokong perilaku yang berkesan, atau membimbing semula ke landasan yang betul untuk mencapai prestasi cemerlang.



### 3. MAKLUM BALAS YANG MEMBINA (samb.)

- Berikut merupakan keadaan yang memerlukan maklum balas yang membina
  1. Membincangkan prestasi yang berterusan
  2. Menyediakan petunjuk prestasi
  3. Membuat susulan terhadap perbincangan
  4. Memberi bimbingan pembetulan
  5. Memaklumkan kepada semua orang akibat berbangkit

### 3. MAKLUM BALAS YANG MEMBINA (samb.)

- Beberapa petunjuk yang memerlukan maklum balas konstruktif iaitu apabila mempunyai:
  1. Seseorang meminta pendapat tentang prestasi
  2. Masalah berterusan yang tidak dapat diselesaikan
  3. Kesilapan yang berulang
  4. Prestasi pekerja tidak mencapai jangkaan
  5. Gangguan daripada tabiat rakan sekerja

### 3. MAKLUM BALAS YANG MEMBINA (samb.)

- Maklum balas yang baik penting dalam komunikasi antara pengurus/penyelia dan orang bawahan. Oleh demikian, anda perlu mengetahui jenis maklum balas yang membina supaya ia bernilai.





### 3. MAKLUM BALAS YANG MEMBINA (samb.)

- Terdapat enam cara membuat maklum balas yang membina.
  1. Jangan memberi maklum balas jika tiada tujuan yang membina
  2. Fokus pada penerangan dan bukan pada pertimbangan
  3. Fokus pada pemerhatian dan bukan pada kesimpulan
  4. Fokus pada perilaku dan bukan pada orangnya
  5. Seimbangkan maklum balas positif dengan negatif
  6. Waspada dengan maklum balas yang berlebihan



# M04 – AMALAN ETIKA

## Sub-Modul 2

### **AMALAN BERORIENTASIKAN HASIL**

Z-009-4:2015–M04/P(4/5)

## **TAHAP 4**

Kertas Penerangan 4

**AMALAN BERORIENTASIKAN HASIL**

# ISI KANDUNGAN

- TUJUAN
- PENGENALAN
  1. AMALAN BERORIENTASIKAN HASIL
  2. PAMER PIAWAIAN PENSIJILAN KERJA YANG MANTAP
  3. PENYAMPAIAN KRITIKAN DAN CADANGAN MEMBINA
  4. PROSES PERBINCANGAN PRESTASI KERJA

# PENGENALAN

- Amalan Berorientasikan Hasil menjelaskan tentang keinginan untuk mencapai sasaran yang telah ditetapkan atau matlamat yang lebih mencabar.





# 1. AMALAN BERORIENTASIKAN HASIL

Amalan Utama untuk Mencapai Matlamat Berorientasikan hasil adalah:

**Persefahaman**

**Penilaian**

**Alat dan Teknik**

**Pendekatan  
penjimatan**

**Penyertan ahli  
pasukan**



# 1. AMALAN BERORIENTASIKAN HASIL (Samb.)

Pasukan yang berorientasikan hasil akan membawa banyak kelebihan kepada organisasi

Meningatkan semangat kerja berpasukan

Membina budaya usaha sama dalam pasukan

Menggabungkan kemahiran yang betul dalam pasukan

Perkemaskan prosedur dan aliran kerja

Beri tumpuan pada hasil strategik yang boleh diukur

## 2. PAMER PIAWAI PENSIJILAN KERJA YANG MANTAP

- Persijilan berdasarkan piawaian ISO 9001 perlu dipenuhi oleh syarikat yang berdaftar.
- syarikat perlu mempamerkan pensijilan bagi meningkatkan kualiti produk dan perkhidmatan

## **2. PAMER PIAWAI PENSIJILAN KERJA YANG MANTAP (Samb.)**

**Faktor mempengaruhi piawaian pensijilan**

**Memenuhi Keperluan Pelanggan**

**Mendapat banyak urusan perniagaan daripada pelanggan baru**

**Meningkatkan kualiti produk dan syarikat**

**Meningkatkan Kepuasan Pelanggan**

**Menerangkan, Memahami dan Menyampaikan Proses Syarikat**



## 2. PAMER PIAWAI PENSIJILAN KERJA YANG MANTAP (Samb.)

### Faedah daripada Pensijilan Piawaian Kerja

- Setiap piawaian mempunyai manfaat tersendiri dalam industri masing-masing. Faedah yang diperolehi adalah seperti berikut:
  1. Potensi pasaran
  2. Pematuhan tender perolehan
  3. Peningkatan kecekapan dan penjimatan kos
  4. Peningkatan tahap perkhidmatan dan kepuasan pelanggan
  5. Peningkatan moral dan motivasi kakitangan

## 2. PAMER PIAWAI PENSIJILAN KERJA YANG MANTAP (Samb.)

### Standard Pengurusan yang Diiktiraf

|                   |   |                                               |
|-------------------|---|-----------------------------------------------|
| ISO 9001          | { | • SISTEM PENGURUSAN KUALITI                   |
| ISO 14001         | { | • SISTEM PENGURUSAN ALAM SEKITAR              |
| BS EN 15713       | { | • KERANGKA KERJA UTAMA                        |
| BS OHSAS<br>18001 | { | • SISTEM PENGURUSAN KESIHATAN DAN KESELAMATAN |
| ISO 27001         | { | • SISTEM PENGURUSAN KESELAMATAN MAKLUMAT      |



### 3. PENYAMPAIAN KRITIKAN DAN CADANGAN MEMBINA

- Kritikan membina ialah teknik berkomunikasi yang bertujuan untuk mengenal pasti dan mencari penyelesaian terhadap masalah dengan cara yang positif.
- Cara seseorang respon kepada sesuatu kaedah yang digunakan berbeza berdasarkan pengalaman, keutamaan dan psikologi



### **3. PENYAMPAIAN KRITIKAN DAN CADANGAN MEMBINA (Samb.)**

#### **Tujuan Kritikan Membina**

- **Kritikan membina sangat penting bagi analisis kritikan yang konstruktif sesuai dengan matlamat untuk membina seseorang.**
- **Ia penting bagi menyelesaikan masalah dengan memikirkan punca isu tersebut.**
- **Ia juga mengajak orang itu mencari penyelesaian ke atas apa yang terjadi bagi matlamat kemajuan diri serta melonjakkan seseorang itu ke tahap perilaku atau pencapaian yang lebih tinggi.**

### 3. PENYAMPAIAN KRITIKAN DAN CADANGAN MEMBINA (Samb.)

#### Cara Penyampaian

- Cara penyampaian kritikan adalah penting bagi mendapatkan hasil yang positif. Ia boleh digunakan untuk melihat perilaku seseorang
- Penyampaian yang membina turut digunakan oleh ibu bapa dan rakan bagi membantu pembentukan perilaku atau kemahiran tertentu



## 4. PROSES PERBINCANGAN PRESTASI KERJA

- Prestasi kerja merupakan hal mustahak yang perlu dipantau melalui proses perbincangan.
- Hal tersebut membolehkan penyelia dan pekerja merujuk dan memperbaiki prestasi mereka dari masa ke semasa demi kepentingan syarikat

## 4. PROSES PERBINCANGAN PRESTASI KERJA (Samb.)

### Tujuan Perbincangan Prestasi Kerja

- Tujuan perbincangan prestasi kerja adalah untuk membolehkan penyelia dan pekerja melakukan perkara yang berikut:
  1. Mengkaji semula prestasi semasa
  2. Mengkaji prestasi tahun lepas
  3. Merekod pencapaian lepas
  4. Mengenalpasti bidang yang perlu ditambah baik
  5. Mencari peluang pembangunan profesional



## **4. PROSES PERBINCANGAN PRESTASI KERJA (Samb.)**

**Proses Kajian  
Tahunan**

**Menyemak  
Perlantikan**

**Penilaian  
Kendiri Kerja**

**Dokumen  
Kajian Prestasi**

**Mesyuarat  
Semakan  
Prestasi**



# **M04 – AMALAN ETIKA**

Sub-Modul 2

## **KEPERLUAN PROTOKOL**

Z-009-4:2015–M04/P(5/5)

### **TAHAP 4**

Kertas Penerangan 5

## **KEPERLUAN PROTOKOL**

# ISI KANDUNGAN

- TUJUAN
- PENGENALAN
  1. KEFAHAMAN PROTOKOL
  2. BAHASA PENGHUBUNG
  3. PERLAKSANAAN PROTOKOL
  4. KELEBIHAN MEMPUNYAI PROTOKOL

# PENGENALAN

- Protokol merupakan sebuah peraturan untuk memudahkan komunikasi. Ia merupakan prosedur dan sistem peraturan untuk digunakan dalam situasi yang formal.





# 1. KEFAHAMAN PROTOKOL

- Protokol ialah satu sistem peraturan yang menerangkan kelakuan dan prosedur yang betul untuk diikuti dalam situasi formal dan kefahaman bererti memahami sesuatu yang kompleks.
- Protokol diwujudkan sebagai panduan untuk membantu industri dan urusan pengambilan pekerja baru, induksi dan pengekalan pekerja.

## 1. KEFAHAMAN PROTOKOL (Samb.)

- Adalah penting untuk menyadari tentang protokol urusaniaga, ihsan korporat dan etika pengurusan yang baik.
- Kurang kesedaran untuk menghargai protokol sosial boleh menjejaskan hubungan kerja.



# 1. KEFAHAMAN PROTOKOL (Samb.)

- Majikan perlu memahami sejarah dan latar belakang sesuatu kawasan. Majikan perlu mengetahui protokol budaya yang betul bagi membina hubungan positif dalam masyarakat
- Dalam amalan etika, keperluan protokol sangat penting untuk memastikan suasana persekitaran dan tatacara komunikasi yang sihat di tempat kerja

## 2. BAHASA PENGHUBUNG

- Istilah tempatan sering digunakan sesama pekerja. Anggota masyarakat merujuk bahasa ini sebagai bahasa perutusan (mission), iaitu campuran perkataan tradisional dan slanga tempatan.





## 2. BAHASA PENGHUBUNG (Samb.)

- Biasakan diri dengan istilah yang biasa digunakan.
- Penyelia perlu menerima maklumat dan arahan daripada pengurus dan menyampaikannya kepada pekerja.



### 3. PERLAKSANAAN PROTOKOL

- Perlaksanaan ialah perihal penyempurnaan sesuatu tugas pelan, idea, model, reka bentuk, spesifikasi, standard, dan dasar.
- Setiap pekerja mempunyai tanggungjawab untuk mengetahui, memahami dan mematuhi pelaksanaan protokol di tempat kerja yang positif serta profesional.



Protokol

### 3. PERLAKSANAAN PROTOKOL (Samb.)

- Protokol yang diikuti menetapkan standard untuk mengorientasikan budaya organisasi yang bertanggungjawab dan produktiviti.
- Pelbagai interaksi dalaman dan juga luaran, dan dalam setiap hubungan dan perbualan, ia mencerminkan keperibadian organisasi.
- Penting bagi kualiti ketepatan masa kerja dan profesionalisme bagi memenuhi keperluan dan harapan organisasi.