



BAHAN PEMBELAJARAN

Z – 009 – 2 : 2015

KEBOLEHAN TERAS

**M01 : APLIKASI KOMUNIKASI
(SUB-MODUL 1, 2 & 3)**

JABATAN PEMBANGUNAN KEMAHIRAN
KEMENTERIAN SUMBER MANUSIA
ARAS 7 – 8, BLOK D4, KOMPLEKS D
PUSAT PENTADBIRAN KERAJAAN PERSEKUTUAN
62530 PUTRAJAYA

JULAI 2017



JABATAN PEMBANGUNAN KEMAHIRAN (JPK)
KEMENTERIAN SUMBER MANUSIA
62530 PUTRAJAYA, MALAYSIA

STANDARD KOMPETENSI KEBANGSAAN (KEBOLEHAN TERAS)

HAK CIPTA TERPELIHARA @ JPK 2017

*Copyright © JPK 2017
All rights reserved*

No part of this publication may be produced, stored in data base, retrieval system, or in any form by any means, electronic, mechanical, photocopying, recording or otherwise without prior written permission from Department of Skills Development (DSD)



BAHAN PEMBELAJARAN

TAHAP 2

M01 : APLIKASI KOMUNIKASI

SUB MODUL 1

KOMUNIKASI 2 HALA

JABATAN PEMBANGUNAN KEMAHIRAN
KEMENTERIAN SUMBER MANUSIA
ARAS 7 – 8, BLOK D4, KOMPLEKS D
PUSAT PENTADBIRAN KERAJAAN PERSEKUTUAN
62530 PUTRAJAYA

JULAI 2017

Z-009-2:2015-M01 APLIKASI KOMUNIKASI

KANDUNGAN

MUKASURAT

1. AHLI JAWATANKUASA PEMBANGUNAN	i
2. CARTA PROFIL KOMPETENSI	ii
3. KURIKULUM KEBOLEHAN TERAS	
Z-009-2:2015 (CoCA-Z-009-2:2015-CA01)	iii
4. JADUAL PEMBAHAGIAN WIM	
4.1 TEORI	iv
4.2 AMALI	v
5. SET WIM TEORI	
5.1 Z-009-2:2015-M01/P(1/3)	1
5.2 Z-009-2:2015-M01/T(1/3)	9
6. SET WIM AMALI	
6.1 Z-009-2:2015-M01/K(1/3)	13
7. JADUAL PEMBAHAGIAN PENILAIAN	16
8. LAMPIRAN	
8.1 BORANG PENILAIAN PRESTASI (JPK/CA/01)	17
8.2 REKOD PENILAIAN KUMULATIF (RPK)	19

BAHAN PEMBELAJARAN
Z-009-1:2015 M01 KOMUNIKASI ASAS PEKERJAAN

PANEL PEMBANGUN

EN. ISMAIL BIN ABDULLAH
INTERNATIONAL GREEN TRAINING CENTRE

EN. AWALDIN BIN MOHD ARIF
INDUSTRI TESTING & ENGINEERING INSPECTION SDN. BHD

EN. BAHRUDIN BIN MAMAT
JABATAN KESELAMATAN DAN KESIHATAN PEKERJAAN SELANGOR

EN. AHMAD BIN MOHAMAD
MONT SPHINX YBK SDN BHD (YAYASAN BASMI KEMISKINAN)

EN. SULAIMAN BIN OMAR
AINULNAIM RESOURCES (YAYASAN BASMI KEMISKINAN)

DR. AZLAN JUMAT BIN ABDUL GHANIE
AZLAN GHANIE (M) SDN. BHD

EN. MOHD FADLI ADHA BIN MOHAMAD RASHID
PERSATUAN GURU-GURU SENI BELADIRI MALAYSIA

EN. MOHD FAIRUZ BIN TALIB
PUSAT LATIHAN TEKNOLOGI TINGGI (ADTEC) BATU PAHAT

DR. NORLIHAWATI BINTI HAJIDAN
THE STEALTH ORGANISATION

EN. MOHD SAARI BIN CHE AWANG
INSTITUT LATIHAN PERINDUSTRIAN PEDAS

EN. MOHD ISA BIN SHAMSUDDIN
INSTITUT KEJURUTERAAN TENTERA DARAT (IJED)

TN. SYED ABDUL GHANI BIN SYED TUAN CHEK
ANF SYNERGY SDN. BHD.

EN. MOHD HERMAN BIN ROSLI
JABATAN KESELAMATAN DAN KESIHATAN PEKERJAAN WILAYAH PERSEKUTUAN

PN. TANJA BINTI JONID
PERSENDIRIAN

FASILITATOR
TN. HJ. ZAHARUDIN BIN ABDUL LATIF A.M.N.
JABATAN PEMBANGUNAN KEMAHIRAN (JPK)

PANEL PEMBANGUN SOALAN

EN. ISMAIL BIN ABDULLAH
INTERNATIONAL GREEN TRAINING CENTRE

TN. SYED ABDUL GHANI BIN SYED TUAN CHEK
ANF SYNERGY SDN. BHD.

EN. SULAIMAN BIN OMAR
AINULNAIM RESOURCES (YAYASAN BASMI KEMISKINAN)

DR. AZLAN JUMAT BIN ABDUL GHANIE
AZLAN GHANIE (M) SDN. BHD

DR. NORLIHAWATI BINTI HAJIDAN
THE STEALTH ORGANISATION

MOHD SAARI BIN CHE AWANG
INSTITUT LATIHAN PERINDUSTRIAN PEDAS

EN. MOHD FADLI ADHA BIN MOHAMAD RASHID
PERSATUAN GURU-GURU SENI BELADIRI MALAYSIA

EN. MOHD ISA BIN SHAMSUDDIN
PERSENDIRIAN

EN. HAMZAH BIN ZAKARIA
PERSENDIRIAN

DR. MALARVILI A/P RAMALINGAM
JABATAN KIMIA MALAYSIA

DR. SITI NUR NAZATUL SHIMA BINTI HASHIM
JABATAN KIMIA MALAYSIA

HAJJAH RASHIDAH BINTI HASSAN
KEMENTERIAN PENDIDIKAN MALAYSIA

FASILITATOR
TN. HJ. ZAHARUDIN BIN ABDUL LATIF A.M.N.
JABATAN PEMBANGUNAN KEMAHIRAN (JPK)

PANEL PENTERJEMAH

EN. AWALDIN BIN MOHD ARIF
INDUSTRI TESTING & ENGINEERING INSPECTION SDN. BHD

EN. SULAIMAN BIN OMAR
AINULNAIM RESOURCES (YAYASAN BASMI KEMISKINAN)

DR. AZLAN JUMAT BIN ABDUL GHANIE
AZLAN GHANIE (M) SDN. BHD

EN. MOHD FADLI ADHA BIN MOHAMAD RASHID
PERSATUAN GURU-GURU SENI BELADIRI MALAYSIA

DR. NORLIHAWATI BINTI HAJIDAN
THE STEALTH ORGANISATION

EN. MOHD ISA BIN SHAMSUDDIN
PERSENDIRIAN

TN. SYED ABDUL GHANI BIN SYED TUAN CHEK
ANF SYNERGY SDN. BHD.

EN. ABDUL KHALIK BIN SULAIMAN
DEWAN BAHASA DAN PUSTAKA

HAJAH ASIAH BINTI DAUD
DEWAN BAHASA DAN PUSTAKA

MD ARRIS BIN ABU YAMIN
WAKIL DEWAN BAHASA PUSTAKA

SABARIAH BINTI M SALLEH
WAKIL DEWAN BAHASA PUSTAKA

PN. MASHITAH BINTI TAHARIN
WAKIL DEWAN BAHASA PUSTAKA

PN. TANJA BINTI JONID
PERSENDIRIAN

ANIS AYUNI BINTI SUIED
PERSENDIRIAN

FASILITATOR
TN. HJ. ZAHARUDIN BIN ABDUL LATIF A.M.N.
JABATAN PEMBANGUNAN KEMAHIRAN (JPK)

PANEL PENTERJEMAH NCS-CA

TN. SYED ABDUL GHANI BIN SYED TUAN CHEK
ANF SYNERGY SDN. BHD.

EN. SULAIMAN BIN OMAR
AINULNAIM RESOURCES (YAYASAN BASMI KEMISKINAN)

DR. AZLAN JUMAT BIN ABDUL GHANIE
AZLAN GHANIE (M) SDN. BHD

PN. TANJA BINTI JONID
PERSENDIRIAN

EN. MOHD FADLI ADHA BIN MOHAMAD RASHID
PERSATUAN GURU-GURU SENI BELADIRI MALAYSIA

FASILITATOR
TN. HJ. ZAHARUDIN BIN ABDUL LATIF A.M.N.
JABATAN PEMBANGUNAN KEMAHIRAN (JPK)

PANEL PEMBANGUN SLAID

EN. MOHD FADLI ADHA BIN MOHAMAD RASHID
PERSATUAN GURU-GURU SENI BELADIRI MALAYSIA

SABARIAH BINTI M SALLEH
PERSENDIRIAN

ANIS AYUNI BINTI SUIED
PERSENDIRIAN

KHAIRUN NISA' BINTI MINHAD
JABATAN KEJURUTERAAN ELEKTIRK,ELEKTRONIK DAN SISTEM UKM

SHARIFAH ATIQA BINTI SYED ANUAR
PERSENDIRIAN

MUHAMMAD ARASH BIN MD ZAN
PERSENDIRIAN

FASILITATOR
TN. HJ. ZAHARUDIN BIN ABDUL LATIF A.M.N.
JABATAN PEMBANGUNAN KEMAHIRAN (JPK)

CARTA PROFIL KEBOLEHAN TERAS (CAPC)

SEKTOR	SEMUA SEKTOR		
SUB SEKTOR	SEMUA SUB SEKTOR		
BIDANG PEKERJAAN	SEMUA BIDANG PEKERJAAN		
TAJUK NCS	KEBOLEHAN TERAS		
TAHAP PEKERJAAN	DUA (2)	KOD BIDANG PEKERJAAN	Z-009-2:2015



CAPC bagi NOSS Z-009-2:2015 Kebolehan Teras

KURIKULUM KEBOLEHAN TERAS (CoCA)

SEKTOR	SEMUA SEKTOR				
SUB SEKTOR	SEMUA SUB SEKTOR				
BIDANG KERJA	SEMUA BIDANG KERJA				
BIDANG NCS	KEBOLEHAN TERAS				
TAJUK UNIT KEBOLEHAN	APLIKASI KOMUNIKASI				
HASIL PEMBELAJARAN	Calon yang terampil didalam CA ini berkebolehan untuk berkomunikasi secara berkesan dan jelas di tempat kerja Setelah melengkapkan unit keterampilan ini,calon perlu mampu untuk :- - Gunakan komunikasi 2 hala - Sebarkan maklumat secara elektronik - Sebarkan maklumat secara manual - Terapkan kerahsiaan maklumat				
ID UNIT KEBOLEHAN	Z-009-2:2015-CA01	TAHAP	2	JANGKAMASA LATIHAN	10
KEBOLEHAN	PENGETAHUAN	PRESTASI	MASA LATIHAN	MOD PEMBELAJARAN	KRITERIA PENILAIAN
1. Gunakan komunikasi 2 hala	1.1 Protokol komunikasi 1.2 Objektif maklumat 1.3 Jenis maklumat - Kesesuaian maklumat - Ketepatan maklumat 1.4 Prinsip etika komunikasi - Kerahsiaan - Keselamatan	1.1 Kenalpasti tujuan maklumat 1.2 Kenalpasti jenis maklumat 1.3 Menentukan kesesuaian maklumat 1.4 Patuhi prinsip etika 1.5 Berkongsi kesimpulan/keputusan	2	<u>Pengetahuan</u> - Kelas - Perbincangan berkumpulan	1.1 Tujuan maklumat dikenalpasti 1.2 Jenis maklumat dikenalpasti 1.3 Kesesuaian maklumat ditentukan 1.4 Prinsip etika dipatuhi 1.5 Kesimpulan/keputusan dikongsi

CoCA bagi Z-009-2:2015-CA01 Aplikasi Komunikasi

JADUAL PEMBAHAGIAN WIM (TEORI)

Z-009-2:2015 *KEBOLEHAN TERAS* M01 APLIKASI KOMUNIKASI

Kebolehan	Pelan Mengajar	Kertas Penerangan	Kertas Tugasan
1. Gunakan komunikasi 2 hala	*Z-009-2:2015-M01/P(1/3)PM Komunikasi 2 hala	Z-009-2:2015-M01/P(1/3) Komunikasi 2 hala	Z-009-2:2015-M01/T(1/3) Komunikasi 2 hala
2. Sebarkan maklumat secara elektronik	*Z-009-2:2015-M01/P(2/3)PM Penyebaran maklumat secara elektronik dan manual	Z-009-2:2015-M01/P(2/3) Penyebaran maklumat secara elektronik dan manual	Z-009-2:2015-M01/T(2/3) Penyebaran maklumat secara elektronik dan manual
3. Sebarkan maklumat secara manual			
4. Terapkan kerahsiaan maklumat	*Z-009-2:2015-M01/P(3/3)PM Kerahsiaan maklumat	Z-009-2:2015-M01/P(3/3) Kerahsiaan maklumat	Z-009-2:2015-M01/T(3/3) Kerahsiaan maklumat

* Dibangunkan oleh Pusat Bertauliah (PB)

JADUAL PEMBAHAGIAN WIM (AMALI)

Z-009-2:2015 *KEBOLEHAN TERAS* M01 – APLIKASI KOMUNIKASI

Kebolehan	Pelan Mengajar	Kertas Kerja
1. Gunakan komunikasi 2 hala	*Z-009-2:2015-M01/K(1/3)PM Guna komunikasi 2 hala	Z-009-2:2015-M01/K(1/3) Guna komunikasi 2 hala
2. Sebarkan maklumat secara elektronik	*Z-009-2:2015-M01/K(2/3)PM Penyebaran maklumat secara elektronik dan manual	Z-009-2:2015-M01/K(2/3) Sebar maklumat secara elektronik dan manual
3. Sebarkan maklumat secara manual		
4. Terapkan kerahsiaan maklumat	*Z-009-2:2015-M01/K(3/3)PM Terap kerahsiaan maklumat	Z-009-2:2015-M01/K(3/3) Terap kerahsiaan maklumat

* Dibangunkan oleh Pusat Bertauliah (PB)



JPK

**JABATAN PEMBANGUNAN KEMAHIRAN
KEMENTERIAN SUMBER MANUSIA
ARAS 7 & 8 BLOK D4, KOMPLEK D
PUSAT PENTADBIRAN KERAJAAN
PERSEKUTUAN
62530 PUTRAJAYA**

KERTAS PENERANGAN
(*INFORMATION SHEET*)

KOD DAN NAMA PROGRAM / <i>PROGRAM'S CODE AND NAME</i>	Z-009-2:2015 KEBOLEHAN TERAS	
TAHAP / LEVEL	DUA (2)	
NO. DAN TAJUK KEBOLEHAN TERAS / <i>CORE ABILITY NO. AND TITLE</i>	CA 01 APLIKASI KOMUNIKASI	
NO. DAN PENYATAAN KEBOLEHAN / <i>ABILITY NO. AND STATEMENT</i>	01.01 GUNAKAN KOMUNIKASI 2 HALA 01.02. SEBARKAN MAKLUMAT SECARA ELEKTRONIK 01.03 SEBARKAN MAKLUMAT SECARA MANUAL 01.04 TERAPKAN KERAHSIAAN MAKLUMAT	
NO. KOD / CODE NO.	Z-009-2:2015-M01/P(1/3)	Muka Surat / Page : 1 Drpd / of : 10

TAJUK/TITLE : KOMUNIKASI 2 HALA

TUJUAN/PURPOSE :

Kertas Penerangan ini bertujuan untuk menerangkan mengenai penggunaan komunikasi dua hala untuk mengenalpasti jenis dan kesesuaian maklumat serta mengikut panduan etika yang ditetapkan.

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-2:2015-M01/P(1/3)	Muka Surat / Page : Drpd / of : 10
---------------------------	--------------------------------	---

PENERANGAN/INFORMATION :

1. Protokol komunikasi

Untuk menjalinkan hubungan yang baik dan berharap jalinan itu berterusan, protokol atau dikenali juga etika diplomasi perlu diamalkan. Perkataan protokol itu sendiri membawa erti atau gambaran iaitu panduan yang menentukan bagaimana sesuatu aktiviti patut dilakukan dalam sesuatu keadaan.

Protokol berkaitan dalam bidang adat dan adab tertib dalam istana, diplomatik. Kerajaan, hubungan dalam dan luar organisasi dan termasuk hubungan dalam keluarga dan persahabatan. Protokol juga wujud dalam garis panduan tidak bertulis dalam organisasi untuk menjaga hubungan kerja dan kerahsiaan.

Dalam undang-undang antarabangsa dan hubungan antarabangsa, protokol adalah persetujuan atau perjanjian antarabangsa tambahan kepada perjanjian antarabangsa atau persetujuan yang terdahulu. Protokol juga diakui boleh memperbetulkan persetujuan sebelumnya, atau menambah peruntukan tambahan.

Protokol status komunikasi dalam dan luar organisasi berkaitan menekankan hubungan antara pihak atasan dengan bawahan dalam organisasi. Begitu juga dengan organisasi dengan pelanggan dalam menjalin hubungan.

2. Objektif maklumat

Maklumat yang tepat perlu diperolehi untuk memastikan rancangan yang telah disusun berjalan dengan lancar. Jika gagal memperolehi maklumat yang tepat atau maklumat yang diperolehi itu lemah, mungkin rancangan itu berkesudahan dengan kegagalan.

Untuk memperolehi objektif yang tepat, kebiasaan kumpulan kecil akan membuat pertemuan untuk berbincang mesej untuk disampaikan, begitu juga, sesebuah organisasi akan mengadakan perbincangan atau perjumpaan berkumpulan untuk memperolehi maklumat-maklumat penting atau berharga sebelum mesej disampaikan.

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-2:2015-M01/P(1/3)	Muka Surat / Page : Drpd / of : 10
---------------------------	--------------------------------	---

2.1 Dalam aktiviti-aktiviti itu, untuk tujuan menjalinkan hubungan protokol, antara tumpuan yang perlu diberikan perhatian;

i) Mengenali hubungan

Untuk meneruskan hubungan dengan pihak atasan atau pelanggan sama ada yang baru atau yang lama, perkembangan mereka perlu diketahui melalui bertanya khabar, kunjungan untuk memperolehi status terbaru yang berkaitan hubungan atau dengan memberi perkembangan organisasi yang membuat pelanggan sentiasa ingin mengambil tahu.

ii) Status individu

Yang berkedudukan mempunyai kuasa untuk membuat keputusan. Keputusan yang boleh menguntungkan kedua pihak dan untuk memperolehi keuntungan itu, hubungan yang baik dengan individu itu perlu dijalin.

Bagi seorang penyelia atau kedudukan ketua unit yang bertanggungjawab juga dalam mengeratkan hubungan itu. Mengenali atau sesudah mengenali individu di pihak atasan, antara peranan dan tanggungjawab adalah mencari, mengenalpasti dan mengamal cara disiplin etika hubungan seperti mengetahui nama jawatan dan panggilan hormat.

2.2 Kumpul dan susun maklumat

Sebelum diadakan perbincangan atau akan terus mengadakan hubungan. usaha mula antaranya seperti berikut;

i) Maklumat dalam organisasi atau pelanggan dikumpul dan disusun dalam format yang sesuai untuk analisis, pentafsiran dan penyebaran mengikut keperluan organisasi

ii) Maklumat yang disimpan oleh organisasi diakses dan dinilai untuk ketepatan dan kerelevanan selaras dengan keperluan organisasi yang telah ditetapkan

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-2:2015-M01/P(1/3)	Muka Surat / Page : Drpd / of : 10
---------------------------	--------------------------------	---

iii) Kaedah mengumpul maklumat yang boleh dipercayai dan gunakan sumber yang cekap selaras dengan keperluan organisasi

iv) Teknologi perniagaan digunakan untuk mengakses, menyusun dan memantau maklumat mengikut keperluan organisasi

v) Maklumat dikemaskinikan, diubahsuai, disenggarakan dan disimpan mengikut organisasi

2.3 Kajian dan analisa maklumat

Perbuatan terakhir sebelum menemui atau menyampaikan mesej kepada pelanggan adalah mengenai apa yang hendak disampaikan. Antaranya;

- i.) Objektif kajian dinyatakan dengan jelas dan selaras dengan keperluan organisasi
- ii) Data yang digunakan dalam kajian adalah sah dan relevan dengan tujuan penyelidikan
- iii) Strategi penyelidikan bersesuaian dengan keperluan penyelidikan dan penggunaan cekap terhadap sumber yang ada
- iv) Kaedah analisis data yang boleh dipercayai dan sesuai untuk tujuan penyelidikan
- v) Andaian yang digunakan dalam analisis yang jelas, wajar dan selaras dengan objektif kajian
- vi) Kesimpulan disokong oleh bukti dan menyumbang kepada pencapaian objektif perniagaan

2.4 Penyampaian maklumat dengan integriti

Apabila bertemu dengan pelanggan, penampilan pertemuan itu mewakili kedua-dua organisasi. Kedua-dua pihak itu pastinya bersikap dan bertutur sebagai wakil dan hormat-menghormati menjadi budaya untuk mencapai misi pertemuan.

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-2:2015-M01/P(1/3)	Muka Surat / Page : Drpd / of : 10
---------------------------	--------------------------------	---

Pertemuan mula dengan budaya hormat dan sikap serta tingkah laku yang sesuai dengan pertemuan dan tempat. Bahasa hormat, pertuturan yang jelas dengan mesej yang tepat disampaikan supaya wujud suasana mesra dan selesa.

Perbincangan masa kini ditentukan juga dengan memberikan maklumat yang diperlukan dan mungkin sulit melalui pembentangan dan e-mel yang boleh dijadikan bukti penghantaran data dokumen.

Sehubungan itu, antara usaha penting sebelum dokumen bentang atau di e-mel adalah;

- i) Cadangan dan isu-isu yang dibentangkan dalam format yang sesuai, gaya dan struktur menggunakan teknologi perniagaan yang sesuai.
- ii) Struktur dan format laporan yang jelas dan mengesahkan keperluan organisasi
- iii) Hasil penyelidikan dilaporkan dan dibahagikan mengikut keperluan organisasi
- iv) Maklum balas dan komen mengenai kesesuaian dan kecukupan penemuan diperoleh mengikut ketetapan yang jelas.

3. Jenis maklumat

Dalam kebanyakan organisasi, terdapat banyak bentuk maklumat seperti memo, surat dan laporan yang dihantar kepada pekerja dan termasuk pelanggan ikut prosedur.

Potensi untuk mewujudkan kesan yang positif hampir seimbang kepada risiko jika berkomunikasi tanpa batasan termasuk melalui kata-kata yang samar-samar atau nada biadab.

Secara umumnya, laporan adalah alat pengurusan. Matlamat membangunkan laporan adalah untuk menjadikan maklumat jelas dan mudah kerana masa adalah amat berharga. Ianya memberitahu pembaca apa-apa yang mereka perlu tahu; tidak lebih dan tidak kurang dan menyampaikan maklumat dengan cara yang menjurus kepada keperluan

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-2:2015-M01/P(1/3)	Muka Surat / Page : Drpd / of : 10
---------------------------	--------------------------------	---

mereka. Sesetengah menggunakan komputer untuk membandingkan maklumat daripada laporan yang diterima manakala sesetengah pengurus suka untuk mendapatkan laporan secara lisan, bersemuka tetapi ramai juga pengurus yang memilih laporan kertas bertulis.

3.1.Maklumat organisasi

Maklumat organisasi dalaman dan luaran disampaikan cara mudah tetapi wujud protokol. Namun maklumat tetapi wujud jenis rahsia, sulit dan terbuka.

- Rahsia : rahsia dalaman organisasi yang berhubung akta dan undang-undang
- Sulit : dokumen untuk pihak atau individu tertentu
- Terbuka : berita untuk semua pekerja organisasi dan yang terlibat

3.2 Kesesuaian maklumat

Jenis-jenis maklumat jika hendak disampaikan oleh organisasi kepada pekerja bergantung kepada maklumat itu. Pihak atasan ada prosedur sendiri jika ia rahsia atau sulit kepada pekerja atau pelanggan. Ia tetap kepada kesesuaian maklumat untuk disampaikan kepada penerima. Maklumat mungkin daripada;

- Memo : untuk tugas atau memberitahu
- Surat rasmi : untuk berita peribadi
- Surat Sulit :mengandungi dokumen sulit untuk pengetahuan pihak tertentu sahaja

3.3 Ketepatan maklumat

Maklumat juga zahir sebagai bahan-bahan bercetak dan menjadi bukti kepada pihak-pihak tertentu. Maklumat perlu disampaikan dengan tepat dan jelas tanpa kira ia laporang panjang atau pendek. Yang penting, penerima faham dan jelas mesej itu.

3.4 Kepentingan maklumat

Setiap organisasi mewujudkan jalinan hubungan bekerjasama dan mersa antara pekerja supaya maklumat tertentu dipertanggungjawab kepada pekerja tertentu. Antaranya;

- Untuk memantau dan mengawal operasi
- Untuk membantu melaksanakan dasar-dasar dan prosedur
- Untuk mematuhi keperluan undang-undang atau peraturan
- Untuk mendapatkan perniagaan atau pembiayaan baru
- Mendokumentasikan kerja yang dilakukan untuk pelanggan
- Untuk membimbing keputusan atau isu tertentu

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-2:2015-M01/P(1/3)	Muka Surat / Page : Drpd / of : 10
---------------------------	--------------------------------	---

4. Prinsip Etika Komunikasi

Etika merujuk juga kepada sikap dengan aspek-aspek moral dalam interaksi termasuk hubungan dua hala. Berkomunikasi dengan beretika meningkatkan nilai asasi dan maruah manusia dengan memupuk kebenaran, keadilan, tanggungjawab, integriti peribadi dan menghormati diri dan lain-lain. Oleh sebab itu, komunikasi beretika mengambil kira adab dan tanggungjawab diri sendiri dan ahli-ahli kumpulan yang lain.

Secara umumnya kekhuatiran yang sering melanda adalah mengenai menyelesaikan masalah dalam masa yang sama masih mengekalkan hubungan yang harmoni. Walaupun beberapa dilema etika lebih mudah diselesaikan daripada yang lain, kesemua ahli terlibat bersama-sama membuat penilaian dan pertimbangan mengenai perkara yang benar dan perkara yang salah, perkara yang adil dan sebaliknya, serta perkara yang menguntungkan dan yang memudaratkan.

4.1 Prinsip dan Etika

Dalam menjaga atau mengawal hubungan komunikasi dua hala, prinsip dan etika perlu di ketahui dan diamal untuk memastikan apajua kehendak organisasi berhasil. Sama ada bertemu atau berhubung cara berhadapan atau komputer, sikap menjadi teras. Kemesraan atau keselesaan hubungan erat dengan cepat apabila berlaku saling hormat menghormati.

Antara perinsip dan etika yang perlu wujud;

- i) Kebenaran, ketepatan, kejujuran, dan tujuan adalah penting demi integriti komunikasi.
- ii) Menyokong kebebasan bersuara, kepelbagaian perspektif, dan toleransi perbezaan pendapat demi mencapai keputusan yang bermaklumat dan bertanggungjawab adalah penting bagi masyarakat awam.
- iii) Berusaha untuk memahami dan menghormati perhubungan yang lain sebelum menilai dan bertindak balas kepada mesej mereka.
- iv) Akses kepada sumber komunikasi dan peluang adalah penting untuk memenuhi potensi manusia dan menyumbang kepada kesejahteraan keluarga, masyarakat dan masyarakat.
- v) Menggalakkan suasana komunikasi prihatin dan bersefahaman yang menghormati keperluan unik dan ciri-ciri individu.

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-2:2015-M01/P(1/3)	Muka Surat / Page : Drpd / of : 10
---------------------------	--------------------------------	---

- vi) Mengecam komunikasi yang mempersendakan individu dan kemanusiaan melalui penyelewengan, sikap tidak bertoleransi, ugutan, paksaan, kebencian dan keganasan.
- vii) Komited kepada komunikasi berani dan tegas dalam mengejar keadilan dan kesaksamaan.
- viii) Menyokong perkongsian maklumat, pendapat, dan perasaan apabila berhadapan dengan pilihan yang penting, di samping menghormati privasi dan kerahsiaan.
- ix) Komunikasi tidak beretika mengancam kualiti semua komunikasi dan seterusnya kesejahteraan individu dan masyarakat.
- x) Bertanggung jawab di atas komunikasi kita sendiri untuk jangka masa pendek dan panjang..

Prinsip-prinsip ini juga terpakai kepada aspek penting dalam komunikasi efektif bagi kumpulan berskala kecil seperti kerja berpasukan, pemikiran kritis, kreativiti, dan kepelbagaian. Komunikasi beretika dalam kumpulan berskala kecil membawa maksud ahli-ahli kumpulan perlu menghormati dan menggalakkan pelbagai pendapat, tidak bertolak ansur dengan komunikasi yang mempersendakan dan membahayakan orang lain, mengimbangi perkongsian maklumat dengan menghormati privasi, dan mendengar untuk memahami serta empati sebelum menilai dan mengkritik.

4.2 Rahsia dan Keselamatan

Tujuan menjaga prinsip dan etika adalah untuk mengelak sebarang kemungkinan yang tidak diingini. Dalam organisasi yang besar, rahsia dan keselamatan diumumkan rasmi dan ada yang melabel sulit kepada dokumen-dokumen tertentu.

Kumpulan kecil yang menduduki kedudukan tertinggi mengetahui yang mana amat sulit dan sulit mengikut tahap. Sehubungan itu menyampaikan sesebuah maklumat perlu mendapat kelulusan melalui tandatangan yang telah ditentukan.sulit tetapi tidak tertinggi kerana ia masih dapat digodam oleh pihak tidak bertanggungjawab.

Keselamatan dilakukan cara menghantar dengan iringan kawalan sekuriti dan jika melalui internet akan diberikan kata kunci supaya dokumen itu hanya sampai kepada yang sepatutnya. Namun penghantaran melalui internet atau menyimpan dalam pengisian komputer masih dianggap lemah dalam keselamatan. Sehubungan itu, untuk kekal hubungan baik dan mesra, kedua pihak perlu tanam sikap hormat dan adakala bertolak ansur.

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-2:2015-M01/P(1/3)	Muka Surat / Page : Drpd / of : 10
---------------------------	--------------------------------	---

SOALAN / QUESTION :

1. Apakah yang anda fahami tentang komunikasi?

.....

2. Nyatakan 5 jenis komunikasi.

.....

3. Terangkan secara ringkas apa yang anda fahami tentang prinsip komunikasi beretika.

.....

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-2:2015-M01/P(1/3)	Muka Surat / Page : Drpd / of : 10
---------------------------	--------------------------------	---

RUJUKAN / REFERENCE :

1. Gillis, T. L., (2006). *The IABC handbook of organizational communication*. San Francisco, Jossey-Bass.
2. Grunig, J.; Grunig, L., (2006). "Characteristics of excellent communication", In T. L. Gillis (Ed.), *the IABC handbook of organizational communication* (pp. 3-18). San Francisco: Jossey-Bass.
3. Gay, C.; Mahoney, M.; Graves, J., (2005). "Best practices in employee communication: A study of global challenges and approaches", San Francisco, IABC Research Foundation.
4. Jones, E.; Watson, B.; Gardner, J.; Gallois, C., (2004). "Organizational communication: Challenges for the new century". *Journal of Communication*, 54(4), 722-750.
5. Douglas E., (1998). "Straight Talk: Turning Communications Upside Down for Strategic Results at Work", Davies Black Publishing, ISBN-13 978-0891061175.



**JABATAN PEMBANGUNAN KEMAHIRAN
KEMENTERIAN SUMBER MANUSIA
ARAS 7 & 8 BLOK D4, KOMPLEK D
PUSAT PENTADBIRAN KERAJAAN PERSEKUTUAN
62530 PUTRAJAYA**

KERTAS TUGASAN
(ASSIGNMENT SHEET)

KOD DAN NAMA PROGRAM / <i>PROGRAM'S CODE AND NAME</i>	Z-009-2:2015 KEBOLEHAN TERAS	
TAHAP / LEVEL	DUA (2)	
NO. DAN TAJUK KEBOLEHAN TERAS / <i>CORE ABILITY NO. AND TITLE</i>	CA 01 APLIKASI KOMUNIKASI	
NO. DAN PENYATAAN KEBOLEHAN / <i>ABILITY NO. AND STATEMENT</i>	01.01 GUNAKAN KOMUNIKASI 2 HALA 01.02. SEBARKAN MAKLUMAT SECARA ELEKTRONIK 01.03 SEBARKAN MAKLUMAT SECARA MANUAL 01.04 TERAPKAN KERAHSIAAN MAKLUMAT	
NO. KOD / CODE NO.	Z-009-2:2015-M01/T(1/3)	Mukasurat / Page: 1 Drpd / Of : 4

TAJUK / TITLE : KOMUNIKASI 2 HALA

TUJUAN / PURPOSE :

Kertas Tugas ini bertujuan untuk memantapkan pengetahuan dan pemahaman pelatih mengenai penggunaan komunikasi dua hala yang berkesan.

ARAHAN / INSTRUCTION :

Pelatih hendaklah menjawab semua soalan dan dibenarkan merujuk Kertas Penerangan Z-009-2:2015-M01/P(1/3)

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-2:2015-M01/T(1/3)	Mukasurat / Page : 2 Drpd / of : 4
---------------------------	--------------------------------	---

SOALAN / QUESTION :

1. Kenapakah pembentang perlu ada data dan fakta sebelum membuat pembentangan?
 - A. Supaya maklumat yang disampaikan benar dan tepat
 - B. Untuk memberi gambaran yang meyakinkan
 - C. Untuk memahami maklumat sebelum sebarang kajian dilakukan
 - D. Supaya dapat berkomunikasi melalui pelbagai bahasa

(1 markah)
2. Kenapakah organisasi mencipta prosedur komunikasi ?
 - A. Untuk menyampaikan maklumat
 - B. Untuk berkomunikasi dengan staff secara efektif dan cekap
 - C. Supaya pekerja lebih berkomited bekerja
 - D. Supaya pekerja baru dapat menyerap peraturan dan arahan

(1 markah)
3. Apakah lagi yang ditakrifkan didalam spesifikasi protokol ?
 - A. Kenalpasti kumpulan kecil untuk bekerja
 - B. Terapkan peraturan dan undang-undang di tempat kerja
 - C. Memberitahu bagaimana protokol perlu dilaksanakan
 - D. Memahami keperluan dan nilai arahan organisasi

(1 markah)
4. Sesetengah pengurus suka menggunakan komputer untuk membandingkan maklumat dari laporan, ada pula yang menyukai laporan diberikan secara lisan tetapi kebanyakan pengurus menyukai cara yang mana ?
 - A. Komunikasi antara pekerja
 - B. Melalui laporan bertulis yang ada bukti dan boleh dirujuk kembali
 - C. Pentadbiran komunikasi yang pantas
 - D. Maklumat yang disediakan melalui penerangan lisan

(1 markah)
5. Komunikasi berkesan boleh dicapai jika mampu membuatkan pendengar _____ apa yang disampaikan.

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-2:2015-M01/T(1/3)	Mukasurat / Page : 3 Drpd / of : 4
---------------------------	--------------------------------	---

(1 markah)

6. Dalam komunikasi , penutur perlu memastikan maklumat yang disampaikan
_____ dan _____ dengan pendengar.

(2 markah)

7. Sesetengah tempat kerja agak tegas dengan peraturan komunikasinya supaya
_____ dapat disampaikan dengan tepat.

(1 markah)

8. Spesifikasi protokol ditakrifkan sebagai operasi protokol itu sendiri dan bagaimana ia
perlu _____ demi keputusan yang konsisten dan berkualiti.

(1 markah)

9. Sesetengah pekerja menggunakan komputer untuk mengumpulkan _____
untuk membuat laporan.

(1 markah)

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-2:2015-M01/T(1/3)	Mukasurat / Page : 4 Drpd / of : 4
---------------------------	--------------------------------	---

SKEMA JAWAPAN

1. A
2. B
3. C
4. B
5. percaya
6. jelas dan bersesuaian
7. maklumat
8. dilaksanakan
9. maklumat.



**JABATAN PEMBANGUNAN KEMAHIRAN
KEMENTERIAN SUMBER MANUSIA
ARAS 7 & 8 BLOK D4, KOMPLEK D
PUSAT PENTADBIRAN KERAJAAN PERSEKUTUAN
62530 PUTRAJAYA**

KERTAS KERJA (WORKSHEET)

KOD DAN NAMA PROGRAM / <i>PROGRAM'S CODE AND NAME</i>	Z-009-2:2015 KEBOLEHAN TERAS	
TAHAP / LEVEL	DUA (2)	
NO. DAN TAJUK KEBOLEHAN TERAS / <i>CORE ABILITY NO. AND TITLE</i>	CA01 APLIKASI KOMUNIKASI	
NO. DAN PENYATAAN KEBOLEHAN / <i>ABILITY NO. AND STATEMENT</i>	01.01 GUNAKAN KOMUNIKASI 2 HALA 01.02. SEBARKAN MAKLUMAT SECARA ELEKTRONIK 01.03 SEBARKAN MAKLUMAT SECARA MANUAL 01.04 TERAPKAN KERAHSIAAN MAKLUMAT	
NO. KOD / CODE NO.	Z-009-2:2015-M01/K(1/3)	Muka Surat / Page: 1 Drpd / Of : 3

TAJUK / TITLE : GUNA KOMUNIKASI 2 HALA

TUJUAN PEMBELAJARAN / INSTRUCTIONAL AIMS

Pelatih mesti boleh :-

1. Kenalpasti tujuan maklumat
2. Kenalpasti jenis maklumat
3. Menentukan kesesuaian maklumat
4. Patuhi prinsip etika
5. Berkongsi kesimpulan/keputusan

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-2:2015-M01/K(1/3)	Muka Surat / Page : 2 Drpd / of : 3
---------------------------	--------------------------------	--

ARAHAN / INSTRUCTION

Pelatih dikehendaki menerapkan kebolehan teras dalam bidang NOSS yang berkaitan mengikut tahap.

LUKISAN, DATA DAN JADUAL / DRAWING, DATA AND TABLE :

TIADA

PERALATAN, PERKAKASAN DAN BAHAN / TOOLS, EQUIPMENT AND MATERIAL

BIL.	BAHAN / Material	UKURAN/ Measurement	KUANTITI / Quantity (Bahan : Calon) / (Material : Candidate)
Rujuk TEM NOSS yang berkaitan			

LANGKAH KERJA / STEPS	BUTIRAN KERJA / DETAILS
Rujuk kertas kerja NOSS yang berkaitan	

SOALAN / QUESTION :

TIADA

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-2:2015-M01/K(1/3)	Muka Surat / Page : 3 Drpd / of : 3
---------------------------	--------------------------------	--

SENARAI SEMAK PENUNJUK KEBOLEHAN TERAS /

CORE ABILITY INDICATORS CHECKLIST

Bil / No.	Penunjuk Pencapaian / Performance Indicators	Patuh/ Complied	Tidak Patuh / Not Complied	Catatan / Remark
------------------	---	------------------------	-----------------------------------	-------------------------

Kebolehan 1.1

1	Tujuan maklumat dikenalpasti	☐	☐	_____
2	Jenis maklumat dikenalpasti	☐	☐	_____
3	Kesesuaian maklumat ditentukan	☐	☐	_____
4	Prinsip etika dipatuhi	☐	☐	_____
5	Kesimpulan/keputusan dikongsi	☐	☐	_____

.....

(Tandatangan dan Nama Pelatih)

Trainee's Name and Signature

Tarikh/Date: _____

.....

(Tandatangan dan Nama Pengajar)

Instructor's Name and Signature

Tarikh/Date: _____

JADUAL PEMBAHAGIAN PENILAIAN KERJA KURSUS

Z-009-2:2015 *KEBOLEHAN TERAS*

M01 – APLIKASI KOMUNIKASI

Kebolehan	Penilaian Pengetahuan	Pematuhan Penunjuk Prestasi
1. Gunakan komunikasi 2 hala	Z-009-2:2015-M01/KA(1/1)	Z-009-2:2015-M01/K(1/3)
2. Sebarkan maklumat secara elektronik		Z-009-2:2015-M01/K(2/3)
3. Sebarkan maklumat secara manual		
4. Terapkan kerahsiaan maklumat		Z-009-2:2015-M01/K(3/3)

PENILAIAN PRESTASI NCS-CORE ABILITY

(Borang ini perlu diisi oleh PP pada setiap kali menjalankan Penilaian Prestasi)

KEBOLEHAN TERAS – TAHAP 2

Nama Calon: _____

No Kad Pengenalan: _____

Nama Pusat Bertauliah: _____

Kod Pusat Bertauliah: _____

Nota: PP perlu menanda (✓) pada KEBOLEHAN berkaitan yang dinilai di ruangan skala yang disediakan .

PERKARA	KEBOLEHAN	1	2	3	4	5	CATATAN
CA01	APLIKASI KOMUNIKASI						
1.1	Gunakan komunikasi 2 hala						
1.2	Sebarkan maklumat secara elektronik						
1.3	Sebarkan maklumat secara manual						
1.4	Terapkan kerahsiaan maklumat						
CA02	TINGKAH LAKU INTERPERSONAL						
2.1	Pamerkan tanggungjawab di tempat kerja						
2.2	Terapkan kerjasama berpasukan						
2.3	Terapkan inisiatif kemahiran penyelesaian masalah di tempat kerja						
2.4	Pamerkan kesedaran prestasi kerja						
CA03	TINGKAH LAKU BUDAYA DI TEMPAT KERJA						
3.1	Praktikkan budaya kerja						
3.2	Respon pada situasi luar biasa di tempat kerja sewajarnya						
3.3	Pamerkan inisiatif dan fleksibiliti						
CA04	ADAPTASI KESIHATAN, KESELAMATAN DAN ALAM SEKITAR						
4.1	Pamerkan pematuhan kesihatan						
4.2	Pamerkan pematuhan keselamatan						
4.3	Pamerkan pematuhan alam sekitar						

Skala – Tahap Pencapaian

1	2	3	4	5
Sangat Lemah Langsung tidak mencapai kriteria	Lemah Tidak mencapai kriteria yg ditetapkan	Sederhana Mencapai kriteria yang minima	Baik Mencapai kriteria dalam banyak keadaan	Sangat Baik Mencapai kriteria dengan cemerlang

Tarikh Penilaian :		Nama PP:		T/tangan PP:	
KEPUTUSAN		LULUS/GAGAL			



REKOD PENILAIAN KUMULATIF (RPK) - TEORI
SIJIL KEMAHIRAN MALAYSIA (SKM): NCS – CORE ABILITIES (TAHAP 2)

JPK/CA/RPK-T2

NAMA CALON:	PUSAT BERTAULIAH:
--------------------	--------------------------

PERINGATAN:	1. RPK ini hendaklah diisi dan disimpan dalam Rekod Bukti Pencapaian (Portfolio) Calon. 2. Pegawai Penilai (PP) Tenaga Pengajar (TP) dan Pegawai Pengesahan Dalam (PPD) perlu menandatangani hanya setelah calon lulus penilaian teori Core Abilities. 3. Bukti-bukti pencapaian penilaian teori Core Abilities mesti disimpan dalam Portfolio Calon. PPD mesti menyemak bukti-bukti tersebut bagi tujuan pengesahan dalam. 4. Markah lulus penilaian Teori adalah 50%.
--------------------	---

Dilantik Sebagai :	Pegawai Pengesah Dalam	Pegawai Penilai/Tenaga Pengajar	Pegawai Penilai/Tenaga Pengajar	Pegawai Penilai/Tenaga Pengajar
Nama:				
Contoh T/Tangan:				

Z-009-2:2015-CA01	APLIKASI KOMUNIKASI	Z-009-2:2015-CA02	TINGKAH LAKU INTERPERSONAL	Z-009-2:2015-CA03	TINGKAH LAKU BUDAYA DI TEMPAT KERJA
	Markah Penilaian Teori:		Markah Penilaian Teori:		Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian		Tarikh Penilaian		Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP		T/tangan PP/TP		T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD		T/tangan PPD		T/tangan PPD	



REKOD PENILAIAN KUMULATIF (RPK) - TEORI
SIJIL KEMAHIRAN MALAYSIA (SKM): NCS – CORE ABILITIES (TAHAP 2)

JPK/CA/RPK-T2

NAMA CALON:

PUSAT BERTAULIAH:

Z-009- 2:2015-CA04	ADAPTASI KESIHATAN, KESELAMATAN DAN ALAM SEKITAR
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	



M01- APLIKASI KOMUNIKASI

Sub-Modul 1

KOMUNIKASI DUA HALA

Z-009-2:2015-M01/P(1/3)

Tahap 2

Kertas Penerangan 1

KOMUNIKASI DUA HALA

NATIONAL COMPETENCY STANDARD CORE ABILITIES



Copyright © DSD 2015

All rights reserved

No part of this publication may be produced, stored in data base, retrieval system, or in any form by any means, electronic, mechanical, photocopying, recording or otherwise without prior written permission from Department of Skills Development (DSD)

ISI KANDUNGAN

- TUJUAN
- PENGENALAN
 1. PROTOKOL KOMUNIKASI
 2. OBJEKTIF MAKLUMAT
 3. JENIS MAKLUMAT
 4. PRINSIP ETIKA KOMUNIKASI



TUJUAN

Kertas Penerangan ini bertujuan untuk menerangkan;

- ✓ Tujuan
- ✓ Jenis dan kesesuaian maklumat
- ✓ Prinsip etika
- ✓ Kongsian keputusan



PENGENALAN

Komunikasi dua hala menerangkan prosedur dan protokol komunikasi untuk menghasilkan hubungan berkesan di tempat kerja. Objektif dan jenis maklumat serta kesesuaiannya harus ditentukan. Prinsip etika perlu dipatuhi semasa berkomunikasi.

1. PROTOKOL KOMUNIKASI

Protokol komunikasi dalam dan luar organisasi berkaitan menekankan hubungan antara pihak atasan dengan bawahan dalam organisasi. Begitu juga dengan organisasi dengan pelanggan dalam menjalin hubungan.



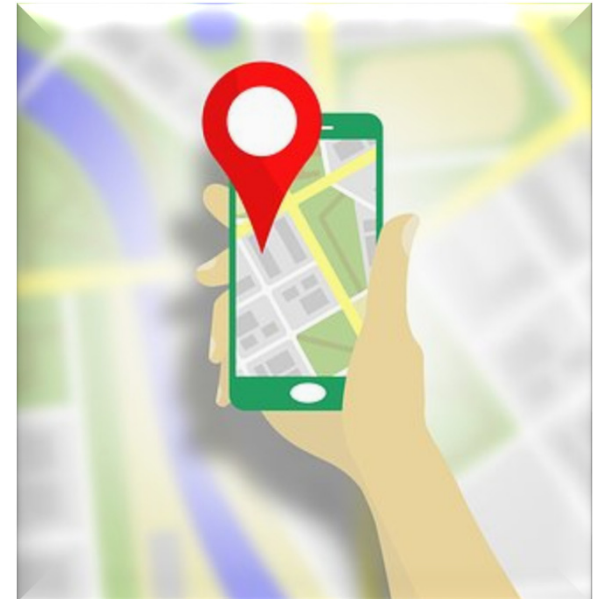
1. PROTOKOL KOMUNIKASI (samb.)

- Protokol berkaitan dalam bidang adat dan adab tertib dalam istana, diplomatik. Kerajaan, hubungan dalam dan luar organisasi dan termasuk hubungan dalam keluarga dan persahabatan. Protokol juga wujud dalam garis panduan tidak bertulis dalam organisasi untuk menjaga hubungan kerja dan kerahsiaan.



2. OBJEKTIF MAKLUMAT

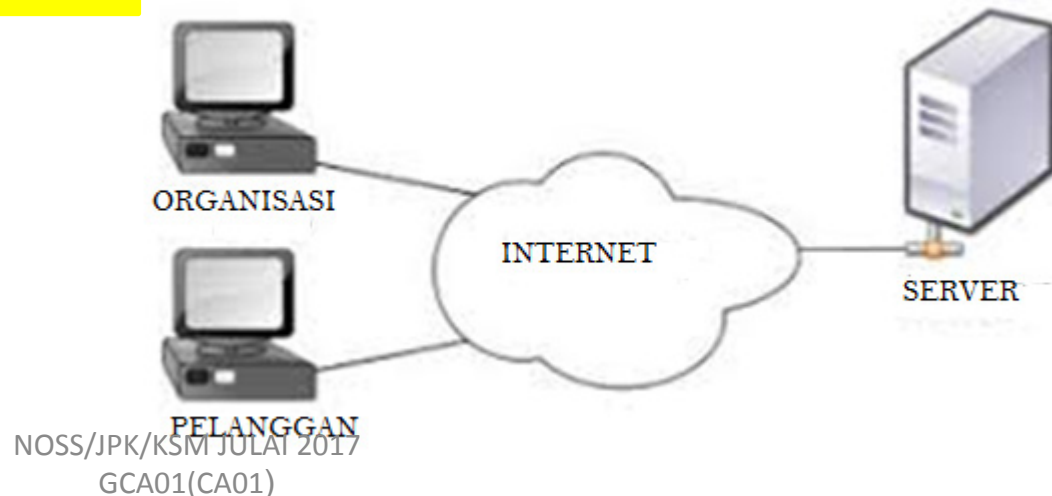
Maklumat yang tepat perlu diperolehi untuk memastikan rancangan yang telah disusun berjalan dengan lancar. Jika gagal memperolehi maklumat yang tepat atau maklumat yang diperolehi itu lemah, mungkin rancangan itu berkesudahan dengan kegagalan.



2. OBJEKTIF MAKLUMAT (samb.)

Dalam aktiviti-aktiviti untuk tujuan menjalinkan hubungan protokol, antara tumpuan yang perlu diberikan perhatian;

- **Mengenali hubungan**
- **Status individu**



2. OBJEKTIF MAKLUMAT (samb.)

- **Mengenali hubungan**

Untuk meneruskan hubungan dengan pihak atasan atau pelanggan sama ada yang baru atau yang lama, perkembangan mereka perlu diketahui ...

- tanya khabar
- kunjungan



2. OBJEKTIF MAKLUMAT (samb.)

- **Status individu**

Yang berkedudukan mempunyai kuasa untuk membuat keputusan. Keputusan yang boleh menguntungkan kedua pihak dan untuk memperolehi keuntungan itu, hubungan yang baik dengan individu itu perlu dijalin.



2. OBJEKTIF MAKLUMAT (samb.)

- **Penyampaian maklumat dengan integriti**

Apabila bertemu dengan pelanggan, penampilan pertemuan itu mewakili kedua-dua organisasi. Kedua-dua pihak itu pastinya bersikap dan bertutur sebagai wakil dan hormat-menghormati menjadi budaya untuk mencapai misi pertemuan.



3. JENIS MAKLUMAT

Dalam kebanyakan organisasi, terdapat banyak bentuk maklumat seperti memo, surat dan laporan yang dihantar kepada pekerja dan termasuk pelanggan ikut prosedur.

Potensi untuk mewujudkan kesan yang positif hampir seimbang kepada risiko jika berkomunikasi tanpa batasan termasuk melalui kata-kata yang samar-samar atau nada biadab.



3. JENIS MAKLUMAT (samb.)

Maklumat organisasi

Kesesuaian maklumat

Ketepatan maklumat

Kepentingan maklumat



3. JENIS MAKLUMAT (samb.)

Maklumat organisasi

Maklumat organisasi dalaman dan luaran disampaikan cara mudah tetapi wujud protokol. Namun maklumat tetapi wujud jenis rahsia, sulit dan terbuka.

- **Rahsia** : rahsia dalaman organisasi yang berhubung akta dan undang-undang
- **Sulit** : dokumen untuk pihak atau individu tertentu
- **Terbuka** : berita untuk semua pekerja organisasi dan yang terlibat



3. JENIS MAKLUMAT (samb.)

Kesesuaian maklumat

Jenis-jenis maklumat jika hendak disampaikan oleh organisasi kepada pekerja bergantung kepada maklumat itu. Pihak atasan ada prosedur sendiri jika ia rahsia atau sulit kepada pekerja atau pelanggan. Ia tetap kepada kesesuaian maklumat untuk disampaikan kepada penerima.



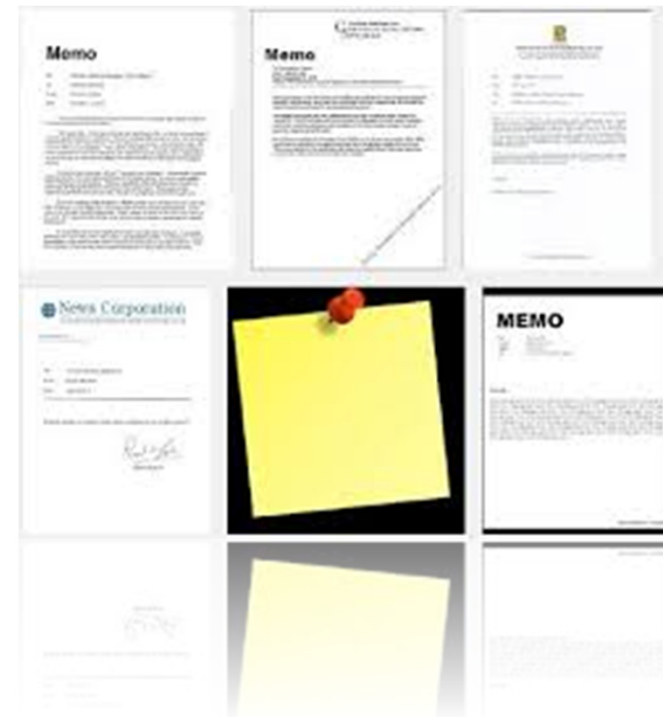
3. JENIS MAKLUMAT (samb.)

Maklumat mungkin daripada;

Memo : untuk tugas atau memberitahu

Surat rasmi : untuk berita peribadi.

Surat Sulit : mengandungi dokumen sulit untuk pengetahuan pihak tertentu sahaja.



4. PRINSIP ETIKA KOMUNIKASI

Etika merujuk juga kepada sikap dengan aspek-aspek moral dalam interaksi termasuk hubungan dua hala. Berkomunikasi dengan beretika meningkatkan nilai asasi dan maruah manusia dengan memupuk kebenaran, keadilan, tanggungjawab, integriti peribadi dan menghormati diri dan lain-lain.



4. PRINSIP ETIKA KOMUNIKASI (samb.)

Prinsip dan Etika

Dalam menjaga atau mengawal hubungan komunikasi dua hala, prinsip dan etika perlu di ketahui dan diamal untuk memastikan apajua kehendak organisasi berhasil. Sama ada bertemu atau berhubung cara berhadapan atau komputer, sikap menjadi teras...



4. PRINSIP ETIKA KOMUNIKASI (samb.)

Rahsia dan Keselamatan

Tujuan menjaga prinsip dan etika adalah untuk mengelak sebarang kemungkinan yang tidak diingini. Dalam organisasi yang besar, rahsia dan keselamatan diumumkan rasmi dan ada yang melabel sulit kepada dokumen-dokumen tertentu.



SOALAN ??

TERIMA KASIH

CONTOH SENARAI SEMAK PENUNJUK CA

*Pilih Penunjuk Pencapaian yang bersesuaian dengan bidang kemahiran

SENARAI SEMAK PENUNJUK KEBOLEHAN TERAS / CORE ABILITY INDICATORS CHECKLIST

Bil / No.	Penunjuk Pencapaian / Performance Indicators	Patuh/ Complied	Tidak Patuh / Not Complied	Catatan / Remark
<u>Kebolehan 1.1</u>				
1	<u>Tujuan maklumat dikenalpasti</u>	☐	☐	_____
2	<u>Jenis maklumat dikenalpasti</u>	☐	☐	_____
3	<u>Kesesuaian maklumat ditentukan</u>	☐	☐	_____
4	<u>Prinsip etika dipatuhi</u>	☐	☐	_____
5	<u>Kesimpulan/keputusan dikongsi</u>	☐	☐	_____

CONTOH BORANG CA01

JPK/CA/PP

PENILAIAN PRESTASI NCS-CORE ABILITY

(Borang ini perlu diisi oleh PP pada setiap kali menjalankan Penilaian Prestasi)

CORE ABILITIES – TAHAP 2

Nama Calon: _____

No Kad Pengenalan: _____

Nama Pusat Bertauliah: _____

Kod Pusat Bertauliah: _____

Nota: PP perlu menanda (✓) pada KEBOLEHAN berkaitan yang dinilai di ruangan skala yang disediakan.

PERKARA	KEBOLEHAN	1	2	3	4	5	CATATAN
CA01	APLIKASI KOMUNIKASI						
1.1	Gunakan komunikasi 2 hala						
1.2	Sebarkan maklumat secara elektronik						
1.3	Sebarkan maklumat secara manual						
1.4	Terapkan kerahsiaan maklumat						
CA02	TINGKAH LAKU INTERPERSONAL						

CONTOH BORANG RPK



REKOD PENILAIAN KUMULATIF (RPK) - TEORI
SIJIL KEMAHIRAN MALAYSIA (SKM): NCS – CORE ABILITIES (TAHAP 2)

JPK/CA/RPK-T2

NAMA CALON:		PUSAT BERTAULIAH:	
--------------------	--	--------------------------	--

PERINGATAN:	1. RPK ini hendaklah diisi dan disimpan dalam Rekod Bukti Pencapaian (Portfolio) Calon. 2. Pegawai Penilai (PP) Tenaga Pengajar (TP) dan Pegawai Pengesahan Dalam (PPD) perlu menandatangani hanya setelah calon lulus penilaian teori Core Abilities. 3. Bukti-bukti pencapaian penilaian teori Core Abilities mesti disimpan dalam Portfolio Calon. PPD mesti menyemak bukti-bukti tersebut bagi tujuan pengesahan dalaman. 4. Markah lulus penilaian Teori adalah 50%.
--------------------	--

Dilantik Sebagai :	Pegawai Pengesah Dalam	Pegawai Penilai/Tenaga Pengajar	Pegawai Penilai/Tenaga Pengajar	Pegawai Penilai/Tenaga Pengajar
Nama:				
Contoh T/Tangan:				

Z-009-2:2015-CA01	APLIKASI KOMUNIKASI	Z-009-2:2015-CA02	TINGKAH LAKU INTERPERSONAL	Z-009-2:2015-CA03	TINGKAH LAKU BUDAYA DI TEMPAT KERJA
	Markah Penilaian Teori:		Markah Penilaian Teori:		Markah Penilaian Teori:
	Tarikh Penilaian		Tarikh Penilaian		Tarikh Penilaian
	T/tangan PP/TP		T/tangan PP/TP		T/tangan PP/TP
	T/tangan PPD		T/tangan PPD		T/tangan PPD

SUMBER RUJUKAN

- Gillis, T. L., (2006). The IABC handbook of organizational communication. San Francisco, Jossey-Bass.
- Grunig, J.; Grunig, L., (2006). "Characteristics of excellent communication", In T. L. Gillis (Ed.), the IABC handbook of organizational communication (pp. 3-18). San Francisco: Jossey-Bass
- Gay, C.; Mahoney, M.; Graves, J., (2005). "Best practices in employee communication: A study of global challenges and approaches", San Francisco, IABC Research Foundation.
- Jones, E.; Watson, B.; Gardner, J.; Gallois, C., (2004). "Organizational communication: Challenges for the new century". Journal of Communication, 54(4), 722-750.
- Douglas E., (1998). "Straight Talk: Turning Communications Upside Down for Strategic Results at Work", Davies Black Publishing, ISBN-13 978-0891061175.



BAHAN PEMBELAJARAN

TAHAP 2

CA01 : APLIKASI KOMUNIKASI

SUB MODUL 2

PENYEBARAN MAKLUMAT SECARA ELEKTRONIK DAN MANUAL

JABATAN PEMBANGUNAN KEMAHIRAN
KEMENTERIAN SUMBER MANUSIA
ARAS 7 – 8, BLOK D4, KOMPLEKS D
PUSAT PENTADBIRAN KERAJAAN PERSEKUTUAN
62530 PUTRAJAYA

JULAI 2017

Z-009-2:2015-M01 APLIKASI KOMUNIKASI

KANDUNGAN

MUKASURAT

1. AHLI JAWATANKUASA PEMBANGUNAN	i
2. CARTA PROFIL KOMPETENSI	ii
3. <i>KURIKULUM KEBOLEHAN TERAS</i>	
Z-009-2:2015 (CoCA-Z-009-2:2015-CA01)	iii
4. JADUAL PEMBAHAGIAN WIM	
4.1 TEORI	v
4.2 AMALI	vi
5. SET WIM TEORI	
5.1 Z-009-2:2015-M01/P(2/3)	1
5.2 Z-009-2:2015-M01/T(2/3)	7
6. SET WIM AMALI	
6.1 Z-009-2:2015-M01/K(2/3)	12
7. JADUAL PEMBAHAGIAN PENILAIAN	16
8. LAMPIRAN	
8.1 BORANG PENILAIAN PRESTASI (JPK/CA/01)	17
8.2 REKOD PENILAIAN KUMULATIF (RPK)	19

BAHAN PEMBELAJARAN
Z-009-1:2015 M01 KOMUNIKASI ASAS PEKERJAAN

PANEL PEMBANGUN

EN. ISMAIL BIN ABDULLAH
INTERNATIONAL GREEN TRAINING CENTRE

EN. AWALDIN BIN MOHD ARIF
INDUSTRI TESTING & ENGINEERING INSPECTION SDN. BHD

EN. BAHRUDIN BIN MAMAT
JABATAN KESELAMATAN DAN KESIHATAN PEKERJAAN SELANGOR

EN. AHMAD BIN MOHAMAD
MONT SPHINX YBK SDN BHD (YAYASAN BASMI KEMISKINAN)

EN. SULAIMAN BIN OMAR
AINULNAIM RESOURCES (YAYASAN BASMI KEMISKINAN)

DR. AZLAN JUMAT BIN ABDUL GHANIE
AZLAN GHANIE (M) SDN. BHD

EN. MOHD FADLI ADHA BIN MOHAMAD RASHID
PERSATUAN GURU-GURU SENI BELADIRI MALAYSIA

EN. MOHD FAIRUZ BIN TALIB
PUSAT LATIHAN TEKNOLOGI TINGGI (ADTEC) BATU PAHAT

DR. NORLIHAWATI BINTI HAJIDAN
THE STEALTH ORGANISATION

EN. MOHD SAARI BIN CHE AWANG
INSTITUT LATIHAN PERINDUSTRIAN PEDAS

EN. MOHD ISA BIN SHAMSUDDIN
INSTITUT KEJURUTERAAN TENTERA DARAT (IJED)

TN. SYED ABDUL GHANI BIN SYED TUAN CHEK
ANF SYNERGY SDN. BHD.

EN. MOHD HERMAN BIN ROSLI
JABATAN KESELAMATAN DAN KESIHATAN PEKERJAAN WILAYAH PERSEKUTUAN

PN. TANJA BINTI JONID
PERSENDIRIAN

FASILITATOR
TN. HJ. ZAHARUDIN BIN ABDUL LATIF A.M.N.
JABATAN PEMBANGUNAN KEMAHIRAN (JPK)

PANEL PEMBANGUN SOALAN

EN. ISMAIL BIN ABDULLAH
INTERNATIONAL GREEN TRAINING CENTRE

TN. SYED ABDUL GHANI BIN SYED TUAN CHEK
ANF SYNERGY SDN. BHD.

EN. SULAIMAN BIN OMAR
AINULNAIM RESOURCES (YAYASAN BASMI KEMISKINAN)

DR. AZLAN JUMAT BIN ABDUL GHANIE
AZLAN GHANIE (M) SDN. BHD

DR. NORLIHAWATI BINTI HAJIDAN
THE STEALTH ORGANISATION

MOHD SAARI BIN CHE AWANG
INSTITUT LATIHAN PERINDUSTRIAN PEDAS

EN. MOHD FADLI ADHA BIN MOHAMAD RASHID
PERSATUAN GURU-GURU SENI BELADIRI MALAYSIA

EN. MOHD ISA BIN SHAMSUDDIN
PERSENDIRIAN

EN. HAMZAH BIN ZAKARIA
PERSENDIRIAN

DR. MALARVILI A/P RAMALINGAM
JABATAN KIMIA MALAYSIA

DR. SITI NUR NAZATUL SHIMA BINTI HASHIM
JABATAN KIMIA MALAYSIA

HAJJAH RASHIDAH BINTI HASSAN
KEMENTERIAN PENDIDIKAN MALAYSIA

FASILITATOR
TN. HJ. ZAHARUDIN BIN ABDUL LATIF A.M.N.
JABATAN PEMBANGUNAN KEMAHIRAN (JPK)

PANEL PENTERJEMAH

EN. AWALDIN BIN MOHD ARIF
INDUSTRI TESTING & ENGINEERING INSPECTION SDN. BHD

EN. SULAIMAN BIN OMAR
AINULNAIM RESOURCES (YAYASAN BASMI KEMISKINAN)

DR. AZLAN JUMAT BIN ABDUL GHANIE
AZLAN GHANIE (M) SDN. BHD

EN. MOHD FADLI ADHA BIN MOHAMAD RASHID
PERSATUAN GURU-GURU SENI BELADIRI MALAYSIA

DR. NORLIHAWATI BINTI HAJIDAN
THE STEALTH ORGANISATION

EN. MOHD ISA BIN SHAMSUDDIN
PERSENDIRIAN

TN. SYED ABDUL GHANI BIN SYED TUAN CHEK
ANF SYNERGY SDN. BHD.

EN. ABDUL KHALIK BIN SULAIMAN
DEWAN BAHASA DAN PUSTAKA

HAJAH ASIAH BINTI DAUD
DEWAN BAHASA DAN PUSTAKA

MD ARRIS BIN ABU YAMIN
WAKIL DEWAN BAHASA PUSTAKA

SABARIAH BINTI M SALLEH
WAKIL DEWAN BAHASA PUSTAKA

PN. MASHITAH BINTI TAHARIN
WAKIL DEWAN BAHASA PUSTAKA

PN. TANJA BINTI JONID
PERSENDIRIAN

ANIS AYUNI BINTI SUIED
PERSENDIRIAN

FASILITATOR
TN. HJ. ZAHARUDIN BIN ABDUL LATIF A.M.N.
JABATAN PEMBANGUNAN KEMAHIRAN (JPK)

PANEL PENTERJEMAH NCS-CA

TN. SYED ABDUL GHANI BIN SYED TUAN CHEK
ANF SYNERGY SDN. BHD.

EN. SULAIMAN BIN OMAR
AINULNAIM RESOURCES (YAYASAN BASMI KEMISKINAN)

DR. AZLAN JUMAT BIN ABDUL GHANIE
AZLAN GHANIE (M) SDN. BHD

PN. TANJA BINTI JONID
PERSENDIRIAN

EN. MOHD FADLI ADHA BIN MOHAMAD RASHID
PERSATUAN GURU-GURU SENI BELADIRI MALAYSIA

FASILITATOR
TN. HJ. ZAHARUDIN BIN ABDUL LATIF A.M.N.
JABATAN PEMBANGUNAN KEMAHIRAN (JPK)

PANEL PEMBANGUN SLAID

EN. MOHD FADLI ADHA BIN MOHAMAD RASHID
PERSATUAN GURU-GURU SENI BELADIRI MALAYSIA

SABARIAH BINTI M SALLEH
PERSENDIRIAN

ANIS AYUNI BINTI SUIED
PERSENDIRIAN

KHAIRUN NISA' BINTI MINHAD
JABATAN KEJURUTERAAN ELEKTIRK,ELEKTRONIK DAN SISTEM UKM

SHARIFAH ATIQA BINTI SYED ANUAR
PERSENDIRIAN

MUHAMMAD ARASH BIN MD ZAN
PERSENDIRIAN

FASILITATOR
TN. HJ. ZAHARUDIN BIN ABDUL LATIF A.M.N.
JABATAN PEMBANGUNAN KEMAHIRAN (JPK)

CARTA PROFIL KEBOLEHAN TERAS (CAPC)

SEKTOR	SEMUA SEKTOR		
SUB SEKTOR	SEMUA SUB SEKTOR		
BIDANG PEKERJAAN	SEMUA BIDANG PEKERJAAN		
TAJUK NCS	KEBOLEHAN TERAS		
TAHAP PEKERJAAN	DUA (2)	KOD BIDANG PEKERJAAN	Z-009-2:2015



CAPC bagi NOSS Z-009-2:2015 Kebolehan Teras

KURIKULUM KEBOLEHAN TERAS (CoCA)

SEKTOR	SEMUA SEKTOR						
SUB SEKTOR	SEMUA SUB SEKTOR						
BIDANG KERJA	SEMUA BIDANG KERJA						
BIDANG NCS	KEBOLEHAN TERAS						
TAJUK UNIT KEBOLEHAN	APLIKASI KOMUNIKASI						
HASIL PEMBELAJARAN	Calon yang terampil didalam CA ini berkebolehan untuk berkomunikasi secara berkesan dan jelas di tempat kerja Setelah melengkapkan unit keterampilan ini,calon perlu mampu untuk :- - Gunakan komunikasi 2 hala - Sebarkan maklumat secara elektronik - Sebarkan maklumat secara manual - Terapkan kerahsiaan maklumat						
ID UNIT KEBOLEHAN	Z-009-2:2015-CA01		TAHAP	2	JANGKAMASA LATIHAN	10	
KEBOLEHAN	PENGETAHUAN		PRESTASI		MASA LATIHAN	MOD PEMBELAJARAN	KRITERIA PENILAIAN
2.Sebarkan maklumat secara elektronik	2.1	Tujuan penyebaran maklumat	2.1	Kenalpasti tujuan penyebaran maklumat	4	<u>Pengetahuan</u>	2.1 Tujuan penyebaran maklumat di kenalpasti
	2.2	Prosedur dan proses penyebaran maklumat	2.2	Kenalpasti prosedur maklumat		- Kelas - Perbincangan berkumpulan	2.2 Prosedur penyebaran maklumat dikenalpasti
	2.3	Aplikasi bahasa Inggeris / Bahasa Kebangsaan dll..	2.3	Pilih bahasa yang bersesuaian			2.3 Bahasa yang sesuai digunakan
	2.4	Tatabahasa	2.4	Pastikan kemampuan perbendaharaan kata dan tatabahasa			2.4 Kemampuan perbendaharaan kata dan tatabahasa dipastikan
	2.5	Perbendaharaan kata					
	2.6	Kemahiran penulisan					
	2.7	Penggunaan computer					
	2.8	Pengetahuan e-mail	2.5	Gunakan kemahiran menulis laporan			
	2.9	Proses penyampaian					

KEBOLEHAN	PENGETAHUAN	PRESTASI	MASA LATIHAN	MOD PEMBELAJARAN	KRITERIA PENILAIAN
	maklumat secara elektronik	2.6 Serahkan maklumat secara elektronik. 2.7 Sebarkan maklumat sewajarnya			2.5 Kemahiran menulis digunakan 2.6 Proses penyebaran maklumat secara elektronik dikenalpasti 2.7 Prosedur penyebaran maklumat dikenalpasti 2.8 Maklumat diserahkan secara elektronik sewajarnya.
3. Sebarkan maklumat secara manual	3.1 Tujuan penyebaran maklumat 3.2 Prosedur dan proses penyebaran maklumat 3.3 Aplikasi bahasa Inggeris / Bahasa Kebangsaan dll.. 3.4 Tatabahasa 3.5 Perbendaharaan kata 3.6 Kemahiran penulisan 3.7 Penggunaan computer 3.8 Pengetahuan <i>e-mail</i> 3.9 Proses penyampaian maklumat secara manual	3.1 Kenalpasti tujuan penyebaran maklumat 3.2 Kenalpasti prosedur penyebaran maklumat 3.3 Gunakan kemahiran menulis laporan 3.4 Praktikan kemahiran komunikasi 3.5 Kenalpasti jenis maklumat untuk tujuan penyebaran secara elektronik	2		3.1 Tujuan penyebaran maklumat di kenalpasti 3.2 Prosedur penyebaran maklumat dikenalpasti 3.3 Kemahiran menulis digunakan 3.4 Kemahiran berkomunikasi dipraktikkan 3.5 Jenis maklumat untuk penyebaran secara manual dikenal pasti 3.6 Maklumat diserahkan secara manual sewajarnya

CoCA bagi Z-009-2:2015-CA01 Aplikasi Komunikasi

JADUAL PEMBAHAGIAN WIM (TEORI)

Z-009-2:2015 *KEBOLEHAN TERAS* M01 APLIKASI KOMUNIKASI

Kebolehan	Pelan Mengajar	Kertas Penerangan	Kertas Tugasan
1. Gunakan komunikasi 2 hala	*Z-009-2:2015-M01/P(1/3)PM Komunikasi 2 hala	Z-009-2:2015-M01/P(1/3) Komunikasi 2 hala	Z-009-2:2015-M01/T(1/3) Komunikasi 2 hala
2. Sebarkan maklumat secara elektronik	*Z-009-2:2015-M01/P(2/3)PM Penyebaran maklumat secara elektronik dan manual	Z-009-2:2015-M01/P(2/3) Penyebaran maklumat secara elektronik dan manual	Z-009-2:2015-M01/T(2/3) Penyebaran maklumat secara elektronik dan manual
3. Sebarkan maklumat secara manual			
4. Terapkan kerahsiaan maklumat	*Z-009-2:2015-M01/P(3/3)PM Kerahsiaan maklumat	Z-009-2:2015-M01/P(3/3) Kerahsiaan maklumat	Z-009-2:2015-M01/T(3/3) Kerahsiaan maklumat

* Dibangunkan oleh Pusat Bertauliah (PB)

JADUAL PEMBAHAGIAN WIM (AMALI)

Z-009-2:2015 *KEBOLEHAN TERAS* M01 – APLIKASI KOMUNIKASI

Kebolehan	Pelan Mengajar	Kertas Kerja
1. Gunakan komunikasi 2 hala	*Z-009-2:2015-M01/K(1/3)PM Guna komunikasi 2 hala	Z-009-2:2015-M01/K(1/3) Guna komunikasi 2 hala
2. Sebarkan maklumat secara elektronik	*Z-009-2:2015-M01/K(2/3)PM Penyebaran maklumat secara elektronik dan manual	Z-009-2:2015-M01/K(2/3) Sebar maklumat secara elektronik dan manual
3. Sebarkan maklumat secara manual		
4. Terapkan kerahsiaan maklumat	*Z-009-2:2015-M01/K(3/3)PM Terap kerahsiaan maklumat	Z-009-2:2015-M01/K(3/3) Terap kerahsiaan maklumat

* Dibangunkan oleh Pusat Bertauliah (PB)

JADUAL PEMBAHAGIAN PENILAIAN KERJA KURSUS

Z-009-2:2015 *KEBOLEHAN TERAS*

M01 – APLIKASI KOMUNIKASI

Kebolehan	Penilaian Pengetahuan	Pematuhan Penunjuk Prestasi
1. Gunakan komunikasi 2 hala	Z-009-2:2015-M01/KA(1/1)	Z-009-2:2015-M01/K(1/3)
2. Sebarkan maklumat secara elektronik		Z-009-2:2015-M01/K(2/3)
3. Sebarkan maklumat secara manual		
4. Terapkan kerahsiaan maklumat		Z-009-2:2015-M01/K(3/3)

PENILAIAN PRESTASI NCS-CORE ABILITY

(Borang ini perlu diisi oleh PP pada setiap kali menjalankan Penilaian Prestasi)

KEBOLEHAN TERAS – TAHAP 2

Nama Calon: _____

No Kad Pengenalan: _____

Nama Pusat Bertauliah: _____

Kod Pusat Bertauliah: _____

Nota: PP perlu menanda (✓) pada KEBOLEHAN berkaitan yang dinilai di ruangan skala yang disediakan .

PERKARA	KEBOLEHAN	1	2	3	4	5	CATATAN
CA01	APLIKASI KOMUNIKASI						
1.1	Gunakan komunikasi 2 hala						
1.2	Sebarkan maklumat secara elektronik						
1.3	Sebarkan maklumat secara manual						
1.4	Terapkan kerahsiaan maklumat						
CA02	TINGKAH LAKU INTERPERSONAL						
2.1	Pamerkan tanggungjawab di tempat kerja						
2.2	Terapkan kerjasama berpasukan						
2.3	Terapkan inisiatif kemahiran penyelesaian masalah di tempat kerja						
2.4	Pamerkan kesedaran prestasi kerja						
CA03	TINGKAH LAKU BUDAYA DI TEMPAT KERJA						
3.1	Praktikkan budaya kerja						
3.2	Respon pada situasi luar biasa di tempat kerja sewajarnya						
3.3	Pamerkan inisiatif dan fleksibiliti						
CA04	ADAPTASI KESIHATAN, KESELAMATAN DAN ALAM SEKITAR						
4.1	Pamerkan pematuhan kesihatan						
4.2	Pamerkan pematuhan keselamatan						
4.3	Pamerkan pematuhan alam sekitar						

Skala – Tahap Pencapaian

1	2	3	4	5
Sangat Lemah Langsung tidak mencapai kriteria	Lemah Tidak mencapai kriteria yg ditetapkan	Sederhana Mencapai kriteria yang minima	Baik Mencapai kriteria dalam banyak keadaan	Sangat Baik Mencapai kriteria dengan cemerlang

Tarikh Penilaian :		Nama PP:		T/tangan PP:	
KEPUTUSAN		LULUS/GAGAL			



REKOD PENILAIAN KUMULATIF (RPK) - TEORI
SIJIL KEMAHIRAN MALAYSIA (SKM): NCS – CORE ABILITIES (TAHAP 2)

JPK/CA/RPK-T2

NAMA CALON:	PUSAT BERTAULIAH:
--------------------	--------------------------

PERINGATAN:	1. RPK ini hendaklah diisi dan disimpan dalam Rekod Bukti Pencapaian (Portfolio) Calon. 2. Pegawai Penilai (PP) Tenaga Pengajar (TP) dan Pegawai Pengesahan Dalam (PPD) perlu menandatangani hanya setelah calon lulus penilaian teori Core Abilities. 3. Bukti-bukti pencapaian penilaian teori Core Abilities mesti disimpan dalam Portfolio Calon. PPD mesti menyemak bukti-bukti tersebut bagi tujuan pengesahan dalam. 4. Markah lulus penilaian Teori adalah 50%.
--------------------	---

Dilantik Sebagai :	Pegawai Pengesah Dalam	Pegawai Penilai/Tenaga Pengajar	Pegawai Penilai/Tenaga Pengajar	Pegawai Penilai/Tenaga Pengajar
Nama:				
Contoh T/Tangan:				

Z-009-2:2015-CA01	APLIKASI KOMUNIKASI	Z-009-2:2015-CA02	TINGKAH LAKU INTERPERSONAL	Z-009-2:2015-CA03	TINGKAH LAKU BUDAYA DI TEMPAT KERJA
	Markah Penilaian Teori:		Markah Penilaian Teori:		Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian		Tarikh Penilaian		Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP		T/tangan PP/TP		T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD		T/tangan PPD		T/tangan PPD	



REKOD PENILAIAN KUMULATIF (RPK) - TEORI
SIJIL KEMAHIRAN MALAYSIA (SKM): NCS – CORE ABILITIES (TAHAP 2)

JPK/CA/RPK-T2

NAMA CALON:

PUSAT BERTAULIAH:

Z-009- 2:2015-CA04	ADAPTASI KESIHATAN, KESELAMATAN DAN ALAM SEKITAR
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	



BAHAN PEMBELAJARAN

TAHAP 2

M01 : APLIKASI KOMUNIKASI

SUB MODUL 3

KERAHSIAAN MAKLUMAT

JABATAN PEMBANGUNAN KEMAHIRAN
KEMENTERIAN SUMBER MANUSIA
ARAS 7 – 8, BLOK D4, KOMPLEKS D
PUSAT PENTADBIRAN KERAJAAN PERSEKUTUAN
62530 PUTRAJAYA

JULAI 2017

Z-009-2:2015-M01 APLIKASI KOMUNIKASI

KANDUNGAN

MUKASURAT

1. AHLI JAWATANKUASA PEMBANGUNAN	i
2. CARTA PROFIL KOMPETENSI	ii
3. <i>KURIKULUM KEBOLEHAN TERAS</i>	
Z-009-2:2015 (CoCA-Z-009-2:2015-CA01)	iii
4. JADUAL PEMBAHAGIAN WIM	
4.1 TEORI	iv
4.2 AMALI	v
5. SET WIM TEORI	
5.1 Z-009-2:2015-M01/P(3/3)	1
5.2 Z-009-2:2015-M01/T(3/3)	10
6. SET WIM AMALI	
6.1 Z-009-2:2015-M01/K(3/3)	14
7. JADUAL PEMBAHAGIAN PENILAIAN	17
8. LAMPIRAN	
8.1 BORANG PENILAIAN PRESTASI (JPK/CA/01)	18
8.2 REKOD PENILAIAN KUMULATIF (RPK)	20

BAHAN PEMBELAJARAN
Z-009-1:2015 M01 KOMUNIKASI ASAS PEKERJAAN

PANEL PEMBANGUN

EN. ISMAIL BIN ABDULLAH
INTERNATIONAL GREEN TRAINING CENTRE

EN. AWALDIN BIN MOHD ARIF
INDUSTRI TESTING & ENGINEERING INSPECTION SDN. BHD

EN. BAHRUDIN BIN MAMAT
JABATAN KESELAMATAN DAN KESIHATAN PEKERJAAN SELANGOR

EN. AHMAD BIN MOHAMAD
MONT SPHINX YBK SDN BHD (YAYASAN BASMI KEMISKINAN)

EN. SULAIMAN BIN OMAR
AINULNAIM RESOURCES (YAYASAN BASMI KEMISKINAN)

DR. AZLAN JUMAT BIN ABDUL GHANIE
AZLAN GHANIE (M) SDN. BHD

EN. MOHD FADLI ADHA BIN MOHAMAD RASHID
PERSATUAN GURU-GURU SENI BELADIRI MALAYSIA

EN. MOHD FAIRUZ BIN TALIB
PUSAT LATIHAN TEKNOLOGI TINGGI (ADTEC) BATU PAHAT

DR. NORLIHAWATI BINTI HAJIDAN
THE STEALTH ORGANISATION

EN. MOHD SAARI BIN CHE AWANG
INSTITUT LATIHAN PERINDUSTRIAN PEDAS

EN. MOHD ISA BIN SHAMSUDDIN
INSTITUT KEJURUTERAAN TENTERA DARAT (IJED)

TN. SYED ABDUL GHANI BIN SYED TUAN CHEK
ANF SYNERGY SDN. BHD.

EN. MOHD HERMAN BIN ROSLI
JABATAN KESELAMATAN DAN KESIHATAN PEKERJAAN WILAYAH PERSEKUTUAN

PN. TANJA BINTI JONID
PERSENDIRIAN

FASILITATOR
TN. HJ. ZAHARUDIN BIN ABDUL LATIF A.M.N.
JABATAN PEMBANGUNAN KEMAHIRAN (JPK)

PANEL PEMBANGUN SOALAN

EN. ISMAIL BIN ABDULLAH
INTERNATIONAL GREEN TRAINING CENTRE

TN. SYED ABDUL GHANI BIN SYED TUAN CHEK
ANF SYNERGY SDN. BHD.

EN. SULAIMAN BIN OMAR
AINULNAIM RESOURCES (YAYASAN BASMI KEMISKINAN)

DR. AZLAN JUMAT BIN ABDUL GHANIE
AZLAN GHANIE (M) SDN. BHD

DR. NORLIHAWATI BINTI HAJIDAN
THE STEALTH ORGANISATION

MOHD SAARI BIN CHE AWANG
INSTITUT LATIHAN PERINDUSTRIAN PEDAS

EN. MOHD FADLI ADHA BIN MOHAMAD RASHID
PERSATUAN GURU-GURU SENI BELADIRI MALAYSIA

EN. MOHD ISA BIN SHAMSUDDIN
PERSENDIRIAN

EN. HAMZAH BIN ZAKARIA
PERSENDIRIAN

DR. MALARVILI A/P RAMALINGAM
JABATAN KIMIA MALAYSIA

DR. SITI NUR NAZATUL SHIMA BINTI HASHIM
JABATAN KIMIA MALAYSIA

HAJJAH RASHIDAH BINTI HASSAN
KEMENTERIAN PENDIDIKAN MALAYSIA

FASILITATOR
TN. HJ. ZAHARUDIN BIN ABDUL LATIF A.M.N.
JABATAN PEMBANGUNAN KEMAHIRAN (JPK)

PANEL PENTERJEMAH

EN. AWALDIN BIN MOHD ARIF
INDUSTRI TESTING & ENGINEERING INSPECTION SDN. BHD

EN. SULAIMAN BIN OMAR
AINULNAIM RESOURCES (YAYASAN BASMI KEMISKINAN)

DR. AZLAN JUMAT BIN ABDUL GHANIE
AZLAN GHANIE (M) SDN. BHD

EN. MOHD FADLI ADHA BIN MOHAMAD RASHID
PERSATUAN GURU-GURU SENI BELADIRI MALAYSIA

DR. NORLIHAWATI BINTI HAJIDAN
THE STEALTH ORGANISATION

EN. MOHD ISA BIN SHAMSUDDIN
PERSENDIRIAN

TN. SYED ABDUL GHANI BIN SYED TUAN CHEK
ANF SYNERGY SDN. BHD.

EN. ABDUL KHALIK BIN SULAIMAN
DEWAN BAHASA DAN PUSTAKA

HAJAH ASIAH BINTI DAUD
DEWAN BAHASA DAN PUSTAKA

MD ARRIS BIN ABU YAMIN
WAKIL DEWAN BAHASA PUSTAKA

SABARIAH BINTI M SALLEH
WAKIL DEWAN BAHASA PUSTAKA

PN. MASHITAH BINTI TAHARIN
WAKIL DEWAN BAHASA PUSTAKA

PN. TANJA BINTI JONID
PERSENDIRIAN

ANIS AYUNI BINTI SUIED
PERSENDIRIAN

FASILITATOR
TN. HJ. ZAHARUDIN BIN ABDUL LATIF A.M.N.
JABATAN PEMBANGUNAN KEMAHIRAN (JPK)

PANEL PENTERJEMAH NCS-CA

TN. SYED ABDUL GHANI BIN SYED TUAN CHEK
ANF SYNERGY SDN. BHD.

EN. SULAIMAN BIN OMAR
AINULNAIM RESOURCES (YAYASAN BASMI KEMISKINAN)

DR. AZLAN JUMAT BIN ABDUL GHANIE
AZLAN GHANIE (M) SDN. BHD

PN. TANJA BINTI JONID
PERSENDIRIAN

EN. MOHD FADLI ADHA BIN MOHAMAD RASHID
PERSATUAN GURU-GURU SENI BELADIRI MALAYSIA

FASILITATOR
TN. HJ. ZAHARUDIN BIN ABDUL LATIF A.M.N.
JABATAN PEMBANGUNAN KEMAHIRAN (JPK)

PANEL PEMBANGUN SLAID

EN. MOHD FADLI ADHA BIN MOHAMAD RASHID
PERSATUAN GURU-GURU SENI BELADIRI MALAYSIA

SABARIAH BINTI M SALLEH
PERSENDIRIAN

ANIS AYUNI BINTI SUIED
PERSENDIRIAN

KHAIRUN NISA' BINTI MINHAD
JABATAN KEJURUTERAAN ELEKTIRK,ELEKTRONIK DAN SISTEM UKM

SHARIFAH ATIQA BINTI SYED ANUAR
PERSENDIRIAN

MUHAMMAD ARASH BIN MD ZAN
PERSENDIRIAN

FASILITATOR
TN. HJ. ZAHARUDIN BIN ABDUL LATIF A.M.N.
JABATAN PEMBANGUNAN KEMAHIRAN (JPK)

CARTA PROFIL KEBOLEHAN TERAS (CAPC)

SEKTOR	SEMUA SEKTOR		
SUB SEKTOR	SEMUA SUB SEKTOR		
BIDANG PEKERJAAN	SEMUA BIDANG PEKERJAAN		
TAJUK NCS	KEBOLEHAN TERAS		
TAHAP PEKERJAAN	DUA (2)	KOD BIDANG PEKERJAAN	Z-009-2:2015



CAPC bagi NOSS Z-009-2:2015 Kebolehan Teras

KURIKULUM KEMAMPUAN TERAS (CoCA)

SEKTOR	SEMUA SEKTOR					
SUB SEKTOR	SEMUA SUB SEKTOR					
BIDANG KERJA	SEMUA BIDANG KERJA					
BIDANG NCS	KEBOLEHAN TERAS					
TAJUK UNIT KEMAMPUAN	APLIKASI KOMUNIKASI					
HASIL PEMBELAJARAN	Calon yang terampil didalam CA ini berkebolehan untuk berkomunikasi secara berkesan dan jelas di tempat kerja Setelah melengkapkan unit keterampilan ini,calon perlu mampu untuk :- 1. Gunakan komunikasi 2 hala 2. Sebarkan maklumat secara elektronik 3. Sebarkan maklumat secara manual 4. Terapkan kerahsiaan maklumat					
ID UNIT KEMAMPUAN	Z-009-2:2015-CA01	TAHAP	2	JANGKAMASA LATIHAN	10	
KEBOLEHAN	PENGETAHUAN	PRESTASI		MASA LATIHAN	MOD PEMBELAJARAN	KRITERIA PENILAIAN
4. Terapkan kerahsiaan maklumat	4.1 Konsep kerahsiaan 4.2 Skop kerahsiaan 4.3 Prosedur kerahsiaan 4.4 Tahap kejujuran dan integrity 4.5 Kod kerahsiaan	4.1 4.2 4.3 4.4 4.5	Kenal pasti konsep kerahsiaan Kenal pasti skop kerahsiaan Pantau prosedur kerahsiaan Kenal pasti tahap kejujuran dan integriti Amalkan kod kerahsiaan	2	<u>Pengetahuan</u> • Kelas • Perbincangan berkumpulan	4.1 Konsep kerahsiaan dikenal pasti 4.2 Skop kerahsiaan dikenal pasti 4.3 Prosedur kerahsiaan dipantau 4.4 Tahap kejujuran dan integrity dikenal pasti 4.5 Kod kerahsiaan diamalkan

CoCA bagi Z-009-2:2015-CA01 Aplikasi Komunikasi

JADUAL PEMBAHAGIAN WIM (TEORI)

Z-009-2:2015 *KEBOLEHAN TERAS* M01 APLIKASI KOMUNIKASI

Kebolehan	Pelan Mengajar	Kertas Penerangan	Kertas Tugasan
1. Gunakan komunikasi 2 hala	*Z-009-2:2015-M01/P(1/3)PM Komunikasi 2 hala	Z-009-2:2015-M01/P(1/3) Komunikasi 2 hala	Z-009-2:2015-M01/T(1/3) Komunikasi 2 hala
2. Sebarkan maklumat secara elektronik	*Z-009-2:2015-M01/P(2/3)PM Penyebaran maklumat secara elektronik dan manual	Z-009-2:2015-M01/P(2/3) Penyebaran maklumat secara elektronik dan manual	Z-009-2:2015-M01/T(2/3) Penyebaran maklumat secara elektronik dan manual
3. Sebarkan maklumat secara manual			
4. Terapkan kerahsiaan maklumat	*Z-009-2:2015-M01/P(3/3)PM Kerahsiaan maklumat	Z-009-2:2015-M01/P(3/3) Kerahsiaan maklumat	Z-009-2:2015-M01/T(3/3) Kerahsiaan maklumat

* Dibangunkan oleh Pusat Bertauliah (PB)

JADUAL PEMBAHAGIAN WIM (AMALI)

Z-009-2:2015 *KEBOLEHAN TERAS* M01 – APLIKASI KOMUNIKASI

Kebolehan	Pelan Mengajar	Kertas Kerja
1. Gunakan komunikasi 2 hala	*Z-009-2:2015-M01/K(1/3)PM Guna komunikasi 2 hala	Z-009-2:2015-M01/K(1/3) Guna komunikasi 2 hala
2. Sebarkan maklumat secara elektronik	*Z-009-2:2015-M01/K(2/3)PM Penyebaran maklumat secara elektronik dan manual	Z-009-2:2015-M01/K(2/3) Sebar maklumat secara elektronik dan manual
3. Sebarkan maklumat secara manual		
4. Terapkan kerahsiaan maklumat	*Z-009-2:2015-M01/K(3/3)PM Terap kerahsiaan maklumat	Z-009-2:2015-M01/K(3/3) Terap kerahsiaan maklumat

* Dibangunkan oleh Pusat Bertauliah (PB)



JPK

**JABATAN PEMBANGUNAN KEMAHIRAN
KEMENTERIAN SUMBER MANUSIA
ARAS 7 & 8 BLOK D4, KOMPLEK D
PUSAT PENTADBIRAN KERAJAAN
PERSEKUTUAN
62530 PUTRAJAYA**

KERTAS PENERANGAN
(*INFORMATION SHEET*)

KOD DAN NAMA PROGRAM / <i>PROGRAM'S CODE AND NAME</i>	Z-009-2:2015 KEBOLEHAN TERAS	
TAHAP / LEVEL	2(DUA)	
NO. DAN TAJUK KEBOLEHAN TERAS / <i>CORE ABILITY NO. AND TITLE</i>	CA01 APLIKASI KOMUNIKASI	
NO. DAN PENYATAAN KEBOLEHAN / <i>ABILITY NO. AND STATEMENT</i>	01.01. GUNAKAN KOMUNIKASI 2 HALA 01.02. SEBARKAN MAKLUMAT SECARA ELEKTRONIK 01.03. SEBARKAN MAKLUMAT SECARA MANUAL 01.03. TERAPKAN KERAHSIAAN MAKLUMAT	
NO. KOD / CODE NO.	Z-009-2:2015 M01/P(3/3)	Muka Surat / Page : 1 Drpd / of : 12

TAJUK/TITLE : KERAHSIAAN MAKLUMAT

TUJUAN/PURPOSE :

Kertas Penerangan ini bertujuan untuk menerangkan mengenai konsep, skop, prosedur dan kod kerahsiaan, tahap kejujuran dan integriti.

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-2:2015 M01/P(3/3)	Muka Surat / Page : Drpd / of : 12
---------------------------	--------------------------------	---

PENERANGAN/INFORMATION :

1. Konsep kerahsiaan

Kerahsiaan boleh dianggap bersamaan dengan privasi. Langkah yang diambil untuk memastikan kerahsiaan direka untuk mencegah maklumat sensitif daripada sampai ke pihak yang tidak sepatutnya, di samping memastikan maklumat sampai kepada orang yang disasarkan: Akses mestilah terhad kepada orang-orang yang diberi kuasa sahaja.

1.1 Amalan biasa, data dikategorikan mengikut tahap dan jenis kerosakan yang boleh berlaku jika ia jatuh ke pihak yang tidak sepatutnya. Langkah-langkah pengukuhan kemudiannya boleh dilaksanakan mengikut kategori tersebut.

1.2 Melindungi kerahsiaan data mungkin melibatkan latihan khas bagi mereka yang mempunyai akses untuk dokumen-dokumen tersebut. Latihan tersebut biasanya akan merangkumi risiko keselamatan yang boleh mengancam maklumat. Latihan boleh membantu membiasakan mereka yang diberi akses dengan faktor-faktor risiko dan bagaimana untuk melindungi data tersebut.

1.3 Aspek latihan lanjutan adalah termasuk konsep kata laluan yang kukuh dan amalan terbaik pembinaan kata laluan dan maklumat yang berkaitan tentang konsep kejuruteraan sosial sebagai menghalang sebarang percubaan untuk melentur peraturan pengendalian data walaupun dengan niat yang baik tetapi mungkin memberikan hasil yang merosakkan.



Rajah 1. Simbol rahsia besar

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-2:2015 M01/P(3/3)	Muka Surat / Page : Drpd / of : 12
---------------------------	--------------------------------	---

1.4 Satu contoh kaedah baik yang digunakan untuk memastikan kerahsiaan apabila menggunakan perbankan dalam talian adalah nombor akaun atau nombor penghalaan ganti (*routing*). Enkripsi data ialah kaedah umum dalam memastikan kerahsiaan.

1.5 ID pengguna dan kata laluan merupakan satu prosedur standard; pengesahan dua faktor menjadi kebiasaan. Pilihan lain termasuk pengesahbetulan biometrik dan token keselamatan, kekunci fob atau token digital. Selain itu, pengguna boleh juga mengambil langkah-langkah untuk meminimumkan bilangan tempat maklumat itu diakses dan jumlah transaksi dilakukan.

Langkah-langkah tambahan mungkin akan diambil dalam kes dokumen yang sangat sensitif, langkah berjaga-jaga seperti menyimpan hanya pada komputer sekuriti siber, yang tidak bersambung ke peranti penyimpanan data, atau untuk maklumat yang sangat sensitif, dalam bentuk salinan cetak sahaja.

2. Skop dan prosedur kerahsiaan

Maklumat yang telah dikategorikan sebagai maklumat rahsia perlu dijaga dan dihormati hak privasi organisasinya. Maklumat kerahsiaan perlu difahami etikanya seperti:

2.1 Maklumat adalah Sulit

Maklumat perlu disimpan dengan selamat dan tidak mudah diakses. Maklumat yang sudah berada dalam domain awam secara amnya sukar dilindungi. Walau bagaimanapun, apabila berlakunya pelanggaran kepercayaan di pihak defendan yang menyebabkan maklumat tersebar kepada umum, defendan sendiri perlu bertanggungjawab terhadap kerugian dan kerosakan yang dialami oleh plaintif yang timbul daripada pendedahan tersebut.

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-2:2015 M01/P(3/3)	Muka Surat / Page : Drpd / of : 12
---------------------------	--------------------------------	---



Rajah 2 – Cap Sulit dan Rahsia di sampul surat

2.2. Dikemukakan dengan pengimportan kerahsiaan.

Maklumat ini telah disampaikan dalam keadaan yang membawa kepada kewajipan kerahsiaan. Penerima maklumat sulit hanya akan terikat jika penerima yang sepatutnya sedar bahawa maklumat yang disampaikan kepadanya adalah atas dasar keyakinan. Contoh yang paling jelas adalah apabila seseorang memberi maklumat dengan syarat ianya dirahsiakan. Walau bagaimanapun, mungkin timbul tanggungjawab kerahsiaan bergantung pada keadaan. Salah satu daripada contoh hubungan tanggungjawab kerahsiaan yang akan timbul ialah hubungan antara majikan dengan pekerja. Secara umumnya, dalam tempoh perkhidmatan pekerja mesti mematuhi suatu "kewajipan kesetiaan" terhadap majikannya serta bertindak demi kepentingan majikan.



Rajah 3. Suasana bekerja.

Ini termasuk melindungi rahsia perdagangan apabila pekerja itu terdedah ketika menjalankan tugas masing-masing. Sebaik sahaja pekerja tamat perkhidmatannya, dia masih bertanggungjawab untuk menjaga rahsia perdagangan bekas majikannya. Oleh itu, majikan berhak untuk menghalang bekas pekerja daripada menggunakan senarai pelanggan yang diketahui ketika masih berkhidmat dahulu dengan niat atau sengaja. Klausula perlindungan seperti itu bagaimanapun tidak meliputi kemahiran dan pengetahuan yang diperoleh pekerja berkhidmat dengan majikannya dahulu.

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-2:2015 M01/P(3/3)	Muka Surat / Page : Drpd / of : 12
---------------------------	--------------------------------	---

2.3 Berlaku pendedahan maklumat atau penggunaan tanpa kebenaran

Jika berlaku penggunaan atau pendedahan maklumat tanpa kebenaran yang telah dijangkakan. Tiada tindakan boleh dikenakan jika tiada berlaku pecah amanah dan tiada berlaku pendedahan yang tidak dibenarkan.

Apabila pendedahan atau penggunaan tanpa kebenaran dijangkakan, mahkamah akan dalam keadaan yang sesuai memberikan injunksi interlokutori untuk menghalang penggunaan atau pendedahan tanpa kebenaran. Mahkamah juga boleh mengarahkan ganti rugi bagi apa-apa kerugian atau kerosakan yang dialami akibat daripada pecah amanah, atau dalam keadaan tertentu, kerugian masa depan sebagai ganti injunksi.

2.4 Melindungi maklumat sulit

Tidak ada sistem pendaftaran untuk maklumat sulit. Perlindungan hanyalah dengan merahsiakan maklumat tersebut. Apabila ia terdedah kepada umum, maklumat berkenaan tidak boleh lagi dirahsiakan. Walaupun pemilik maklumat rahsia itu mahu mengambil tindakan undang-undang dan meminta pampasan atas kerosakan yang dialami, ia tidak mungkin sebaik seperti merahsiakan maklumat tersebut dari awal-awal lagi. Aspek penting dalam mengekalkan perlindungan ialah pengurusan kawalan perniagaan yang secukupnya. Akses kepada maklumat sulit oleh kakitangan harus dihadkan oleh pihak pengurusan atas dasar "perlu tahu" sahaja, kerana punca utama kehilangan maklumat sulit sesebuah syarikat adalah apabila kakitangan berpindah ke syarikat lain dalam bidang kerja yang sama. Fasal yang sesuai perlu dimasukkan dalam kontrak pekerjaan dan kontrak dengan pihak ketiga seperti pembekal, sub-kontraktor dan sebagainya.

2.5 Perjanjian Tiada Pendedahan (NDA)

Perjanjian ini selalunya berlaku dalam perniagaan sesebuah syarikat yang perlu mendedahkan maklumat sulitnya kepada syarikat yang lain. Sebagai contoh, pengeluar mungkin perlu menghantar produk baharunya ke makmal ujian untuk penilaian teknikal dan kelulusan sebelum produk dilancarkan di pasaran. Kebiasaannya memang ada keperluan untuk berkongsi rahsia apabila dua buah syarikat mempertimbangkan untuk mengadakan beberapa bentuk kerjasama.

Dalam keadaan ini, memang dinasihatkan agar Perjanjian Tiada Pendedahan (NDA) digubal dan ditandatangani oleh pihak-pihak yang bersetuju untuk berkongsi

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-2:2015 M01/P(3/3)	Muka Surat / Page : Drpd / of : 12
---------------------------	--------------------------------	---

tanggungjawab atas apa-apa maklumat sulit yang perlu dikongsi bersama. NDA memberikan perlindungan sekiranya tindakan undang-undang perlu diambil disebabkan pecah amanah, maka perkara itu boleh diuruskan seperti penguatkuasaan mana-mana kontrak perniagaan lain.



Rajah 4 . Makmal ujian.

2.6 Perlindungan Perjanjian Tidak Dedah Maklumat Di Bawah Fasal Antarabangsa 39 Perjanjian TRIPS (Perdagangan Berkaitan Aspek Hak Harta Intelek), yang mengikat negara anggota Pertubuhan Perdagangan Dunia, memerlukan perlindungan nilai komersial dan data tertentu maklumat tidak dedah dikemukakan kepada kerajaan atau agensi-agensi kerajaan, demi memastikan perlindungan yang berkesan terhadap persaingan yang tidak adil.

3. Kejujuran dan integriti

Kerahsiaan, integriti dan ketersediaan, adalah model yang direka untuk memberi panduan mengenai dasar demi keselamatan maklumat dalam sesebuah organisasi. Model ini juga kadang-kadang dirujuk sebagai AIC (ketersediaan, integriti dan kerahsiaan data). Unsur-unsur AIC adalah dianggap tiga komponen keselamatan yang paling penting.

Kejujuran dan keikhlasan adalah perlu dalam diri pekerja untuk mengekalkan maklumat kerahsiaan sesebuah organisasi. Dalam konteks ini, kerahsiaan ialah satu set peraturan yang mengehadkan akses kepada maklumat, integriti ialah jaminan bahawa maklumat boleh dipercayai dan tepat, dan ketersediaan ialah jaminan akses yang boleh dipercayai kepada maklumat oleh orang yang diberi kuasa.

3.1 Kerahsiaan

Kerahsiaan boleh dianggap bersamaan dengan privasi. Langkah yang diambil untuk memastikan kerahsiaan direka untuk mencegah maklumat sensitif daripada

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-2:2015 M01/P(3/3)	Muka Surat / Page : Drpd / of : 12
---------------------------	--------------------------------	---

sampai kepada orang yang tak berkenaan, di samping memastikan bahawa yang berkenaan sahaja boleh mendapatkannya: Akses mesti terhad kepada mereka yang diberi kuasa untuk melihat data berkenaan. Adalah perkara biasa bagi data dikategorikan mengikut tahap dan jenis kerosakan yang boleh dilakukan jika ia jatuh ke tangan pihak yang tidak diingini. Kawalan ketat boleh dilaksanakan mengikut kategori berkenaan. Kadang-kadang demi melindungi kerahsiaan data mungkin melibatkan latihan khas bagi mereka yang ada akses khas untuk dokumen-dokumen berkenaan.

Latihan tersebut biasanya termasuk risiko keselamatan yang boleh mengancam maklumat berkenaan. Latihan boleh membantu mereka yang diberi kuasa membiasakan diri dengan faktor-faktor risiko dan bagaimana untuk mencegah risiko berkenaan.



Rajah 5. Data mesti dikriptografi.

3.2 Integriti

Integriti melibatkan mengekalkan ketekalan, ketepatan, dan kebolehpercayaan data melalui keseluruhan kitaran hidup data. Data tidak boleh berubah dalam transit, dan langkah-langkah perlu diambil untuk memastikan bahawa data tidak boleh diubah oleh orang yang tidak diberi kuasa (sebagai contoh, dalam pelanggaran kerahsiaan).

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-2:2015 M01/P(3/3)	Muka Surat / Page : Drpd / of : 12
---------------------------	--------------------------------	---

Langkah-langkah ini termasuk kebenaran fail dan kawalan capaian pengguna. Versi kawalan berbeza mungkin digunakan untuk mencegah masalah salah pindaan pemadaman tidak sengaja oleh pengguna yang diberi kuasa.

Di samping itu, beberapa cara perlu dilaksanakan untuk mengesan sebarang perubahan dalam data yang mungkin berlaku akibat daripada aktiviti yang bukan disebabkan oleh manusia seperti *electromagnet pulse* (EMP) atau kerosakan pelayan. Beberapa data mungkin perlu ada semakan semula atau semak kriptografi, untuk pengesahan integriti. Salinan data perlu disediakan untuk memulihkan data yang terjejas kepada keadaan yang betul jika berlaku kerosakan data.

3.3 Ketersediaan:

Cara terbaik memastikan ketersediaan adalah melalui penyelenggaraan semua perkakasan dengan rapi, melaksanakan pembaikan perkakasan serta-merta apabila diperlukan dan mengekalkan persekitaran sistem operasi yang berfungsi bebas daripada konflik perisian. Ia juga penting untuk memastikan peningkatan sistem yang diperlukan adalah yang terkini

Menyediakan komunikasi jalur lebar yang mencukupi dan mencegah berlakunya kejejalan komunikasi juga penting. Pengulangan, kegagalan, RAID dan gugusan ketersediaan yang tinggi boleh mengurangkan kesan yang serius apabila berlaku isu-isu perkakasan.

Tindakan pantas dan pemulihan bencana adalah penting jika berlaku senario kes terburuk; keupayaan tindakan itu bergantung pada kewujudan rancangan pemulihan bencana menyeluruh (DRP). Perlindungan terhadap kehilangan data atau gangguan dalam sambungan mesti mengambil kira kejadian tidak terduga seperti bencana alam dan kebakaran.

Untuk mengelakkan kehilangan data dari kejadian tidak terduga, satu salinan sokongan boleh disimpan di lokasi terpencil, selamat, bahkan dalam peti kalis api dan kalis air. Peralatan keselamatan tambahan atau perisian seperti *firewall* dan pelayan proksi boleh mengawal daripada kehilangan data ketika masa terhenti dan data tidak dapat dicapai disebabkan oleh tindakan yang berniat jahat seperti serangan penafian perkhidmatan (DoS) dan penerobosan rangkaian.

4. Kod kerahsiaan

Pekerja hendaklah melindungi maklumat yang diamanahkan kepada mereka dan tidak menyalahgunakan atau mendedahkannya secara salah. Kewajipan etika kerahsiaan mesti sentiasa seimbang terhadap pertimbangan etika persaingan atau undang-undang atau keperluan profesional yang memerlukan pendedahan maklumat yang diperoleh atau dicipta dalam konteks penyelidikan.

Sebagai contoh, dalam keadaan yang luar biasa dan terpaksa, pekerja atau penyelidik mungkin tertakluk kepada kewajipan untuk melaporkan maklumat kepada pihak berkuasa untuk melindungi kesihatan, nyawa atau keselamatan seseorang individu atau pihak ketiga. Penyelidik dikehendaki mengetahui kod etika (seperti kod tatakelakuan profesional) atau undang-undang (contohnya, mereka yang hendak melaporkan kanak-kanak yang memerlukan perlindungan) mungkin memerlukan pendedahan maklumat yang mereka peroleh dalam konteks penyelidikan. Dalam situasi lain pula, pihak ketiga mungkin akan cuba mendapatkan akses kepada maklumat yang diperoleh dan / atau diwujudkan keyakinan dalam konteks penyelidikan.

4.1 Penyelidik hendaklah juga memaklumkan kepada peserta dan dapatkan persetujuan mereka jika maklumat peribadi mereka mungkin akan dikongsi bersama dengan jabatan-jabatan kerajaan atau agensi, rakan-rakan komuniti dalam penyelidikan, anggota dari agensi yang memantau penyelidikan, penaja penyelidikan (seperti syarikat farmaseutikal), REB atau agensi kawal selia.



Rajah 6. Penyelidik di makmal.

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-2:2015 M01/P(3/3)	Muka Surat / Page : Drpd / of : 12
---------------------------	--------------------------------	---

Bagaimanapun, penyelidik boleh menyediakan data agregat yang tidak boleh dikaitkan dengan individu-individu kepada badan-badan pentadbiran untuk tujuan membuat dasar atau penilaian program. Apabila meminta keizinan, penyelidik hendaklah berbincang dengan peserta jika data terkumpul daripada projek boleh didedahkan, terutamanya jika pendedahan itu boleh menimbulkan risiko kepada peserta.

Sebagai contoh, data yang diberikan kepada pihak berkuasa mengenai penyelidikan mengenai penggunaan dadah haram dalam penjara yang boleh menimbulkan risiko tindakan balas kepada banduan, walaupun mereka tidak dikenal pasti secara individu.

4.2 Apabila merancang sesuatu kajian, penyelidik perlu mengaitkan mana-mana undang-undang berkaitan atau prinsip peraturan lain yang boleh memberi perlindungan terhadap privasi peserta dan kerahsiaan maklumat penyelidikan.

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-2:2015 M01/P(3/3)	Muka Surat / Page : Drpd / of : 12
---------------------------	--------------------------------	---

SOALAN/QUESTION :

1. Terangkan bagaimanakah caranya untuk memastikan maklumat kerahsiaan selamat?

.....

.....

2. Mengapakah kod kerahsiaan diperlukan?

.....

.....

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-2:2015 M01/P(3/3)	Muka Surat / Page : Drpd / of : 12
---------------------------	--------------------------------	---

RUJUKAN/REFERENCES:

1. Gillis, T. L., (2006). *The IABC handbook of organizational communication*. San Francisco, Jossey-Bass.
2. Grunig, J.; Grunig, L., (2006). "Characteristics of excellent communication", In T. L. Gillis (Ed.), *the IABC handbook of organizational communication* (pp. 3-18). San Francisco: Jossey-Bass.
3. Gay, C.; Mahoney, M.; Graves, J., (2005). "Best practices in employee communication: A study of global challenges and approaches", San Francisco, IABC Research Foundation.
4. Jones, E.; Watson, B.; Gardner, J.; Gallois, C., (2004). "Organizational communication: Challenges for the new century". *Journal of Communication*, 54(4), 722-750.
5. Douglas E., (1998). "Straight Talk: Turning Communications Upside Down for Strategic Results at Work", Davies Black Publishing, ISBN-13 978-0891061175.



**JABATAN PEMBANGUNAN KEMAHIRAN
KEMENTERIAN SUMBER MANUSIA
ARAS 7 & 8 BLOK D4, KOMPLEK D
PUSAT PENTADBIRAN KERAJAAN PERSEKUTUAN
62530 PUTRAJAYA**

KERTAS TUGASAN
(ASSIGNMENT SHEET)

KOD DAN NAMA PROGRAM / <i>PROGRAM'S CODE AND NAME</i>	Z-009-2: 2015 KEBOLEHAN TERAS	
TAHAP / LEVEL	DUA (2)	
NO. DAN TAJUK KEBOLEHAN TERAS / <i>CORE ABILITY NO. AND TITLE</i>	CA01 APLIKASI KOMUNIKASI	
NO. DAN PENYATAAN KEBOLEHAN / <i>ABILITY NO. AND STATEMENT</i>	01.01. GUNAKAN KOMUNIKASI 2 HALA 01.02. SEBARKAN MAKLUMAT SECARA ELEKTRONIK 01.03. SEBARKAN MAKLUMAT SECARA MANUAL 01.03. TERAPKAN KERAHSIAAN MAKLUMAT	
NO. KOD / CODE NO.	Z-009-2:2015 M01/T(3/3)	Muka Surat / Page: 1 Drpd / Of : 4

TAJUK / TITLE : KERAHSIAAN MAKLUMAT

TUJUAN / PURPOSE :

Kertas Tugas ini bertujuan untuk memantapkan pengetahuan dan pemahaman pelatih mengenai penerapan kerahsiaan maklumat dalam komunikasi kerja.

ARAHAN / INSTRUCTION :

Pelatih hendaklah menjawab semua soalan dan dibenarkan merujuk Kertas Penerangan **Z-009-2:2015 M01/P(3/3)**

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-2:2015 M01/T(3/3)	Muka Surat / Page : 2 Drpd / of : 4
---------------------------	--------------------------------	--

SOALAN / QUESTION :

1. Kenapakah langkah-langkah perlu diadakan untuk memastikan kerahsiaan kekal demi mengelakkan maklumat sensitif tersebar?
 - A. Supaya manusia boleh terus belajar
 - B. Untuk memastikan data boleh dilihat
 - C. Untuk mengelakkan dari tersebar kepada individu yang tidak sepatutnya
 - D. Untuk belajar bahasa baru

(1 markah)

2. Kenapakah perlunya latihan khas didalam penjagaan kerahsiaan maklumat?
 - B. Supaya dapat membaca maklumat
 - C. Untuk mencari perkataan yang betul
 - D. Untuk memahami prosedur kerja
 - E. Untuk memahami pekerja yang diberi akses dengan risiko yang hadir

(1 markah)

3. Apakah cara terbaik untuk mengenalpasti maklumat yang berciri-cirikan Sulit dan Rahsia?
 - A. Kenalpasti agen rahsia
 - B. Labelkan jelas dengan warna merah perkataan RAHSIA PENTING
 - C. Tulis "Jangan buka" diatas sampul surat
 - D. Mengaku sebagai penghantar surat rahsia

(1 markah)

4. Kenapakah persetujuan maklumat rahsia perlu dihormati oleh pelanggan?
 - A. Kerana maklumat rahsia boleh bocor dikedua-dua pihak
 - B. Kerana ada pihak lain yang sedang membida kontrak tersebut
 - C. Wujud perhubungan dan kerjasama diantara kedua organisasi
 - D. Pihak yang berkaitan masih boleh berunding untuk mengetahui maklumat perjanjian

(1 markah)

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-2:2015 M01/T(3/3)	Muka Surat / Page : 3 Drpd / of : 4
---------------------------	--------------------------------	--

5. Apakah langkah terbaik mengelakkan pekerja membocorkan rahsia?
 - A. Jangan berikan maklumat yang betul
 - B. Biarkan pekerja memilih maklumat yang betul.
 - C. Pekerja perlu menandatangani surat akur janji dan memahami peranan dan tanggungjawab
 - D. Mempunyai ingatan yang baik dan boleh menjalankan tugas bersendirian

(1 markah)

6. Pekerja yang telah dikenalpasti mempunyai sikap _____ dan _____ boleh diberikan tanggungjawab menjaga keselamatan kerahsiaan organisasi.

(2 markah)

7. Penjaga maklumat rahsia perlu _____ maklumat yang bercirikan sulit.

(1 markah)

8. Penjaga bahan rahsia mesti memastikan ianya dijaga dan dikawal, dan pelanggan yang berurusan perlu _____ dengan peraturan ketat supaya jika timbulkan pelanggaran perjanjian, pihak yang berkenaan dapat dikenalpasti.

(1 markah)

9. Di dalam pekerjaan yang memerlukan pendedahan maklumat rahsia, hanya pekerja yang telah ditapis dan berkelayakkan perlu hadir untuk memastikan _____.

(1 markah)

10. Untuk mengelakkan kehilangan data, pekerja yang _____ mesti sedar kepentingan salinan yang disimpan didalam tempat yang mengikut peraturan seperti peti kalis api.

(1 markah)

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-2:2015 M01/T(3/3)	Muka Surat / Page : 4 Drpd / of : 4
---------------------------	--------------------------------	--

SKEMA JAWAPAN

1. C
2. D
3. B
4. C
5. C
6. Jujur dan boleh percaya
7. mengenalpasti
8. Patuh
9. Keselamatan rahsia
10. bertanggungjawab



**JABATAN PEMBANGUNAN KEMAHIRAN
KEMENTERIAN SUMBER MANUSIA
ARAS 7 & 8 BLOK D4, KOMPLEK D
PUSAT PENTADBIRAN KERAJAAN PERSEKUTUAN
62530 PUTRAJAYA**

KERTAS KERJA (WORKSHEET)

KOD DAN NAMA PROGRAM / <i>PROGRAM'S CODE AND NAME</i>	Z-009-2:2015 KEBOLEHAN TERAS	
TAHAP / LEVEL	DUA (2)	
NO. DAN TAJUK KEBOLEHAN TERAS / <i>CORE ABILITY NO. AND TITLE</i>	CA01 APLIKASI KOMUNIKASI	
NO. DAN PENYATAAN KEBOLEHAN / <i>ABILITY NO. AND STATEMENT</i>	01.01. GUNAKAN KOMUNIKASI 2 HALA 01.02. SEBARKAN MAKLUMAT SECARA ELEKTRONIK 01.03. SEBARKAN MAKLUMAT SECARA MANUAL 01.03. TERAPKAN KERAHSIAAN MAKLUMAT	
NO. KOD / CODE NO.	Z-009-2:2015 M01/K(3/3)	Muka Surat / Page: 1 Drpd / Of : 3

TAJUK / TITLE : TERAP KERAHSIAAN MAKLUMAT

TUJUAN PEMBELAJARAN / INSTRUCTIONAL AIMS

Pelatih mesti boleh:-

1. Kenal pasti konsep kerahsiaan
2. Kenal pasti skop kerahsiaan
3. Pantau prosedur kerahsiaan
4. Kenal pasti tahap integriti dan kejujuran
5. Amalkan kod kerahsiaan

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-2:2015 M01/K(3/3)	Muka Surat / Page : 2 Drpd / of c : 3
---------------------------	--------------------------------	--

ARAHAN / INSTRUCTION

Pelatih dikehendaki menerapkan kebolehan teras dalam bidang NOSS yang berkaitan mengikut tahap.

LUKISAN, DATA DAN JADUAL / DRAWING, DATA AND TABLE :

TIADA

PERALATAN, PERKAKASAN DAN BAHAN / TOOLS, EQUIPMENT AND MATERIAL

BIL.	BAHAN / Material	UKURAN/ Measurement	KUANTITI / Quantity (Bahan : Calon) / (Material : Candidate)
Rujuk TEM NOSS yang berkaitan			

LANGKAH KERJA / STEPS	BUTIRAN KERJA / DETAILS
Rujuk kertas kerja NOSS yang berkaitan	

SOALAN / QUESTION :

TIADA

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-2:2015 M01/K(3/3)	Muka Surat / Page : 3 Drpd / of c : 3
---------------------------	--------------------------------	--

SENARAI SEMAK PENUNJUK KEMAMPUAN TERAS /
CORE ABILITY INDICATORS CHECKLIST

Bil / No.	Penunjuk Pencapaian / Performance Indicators	Patuh / Complied	Tidak Patuh / Not Complied	Catatan / Remark
------------------	---	-------------------------	-----------------------------------	-------------------------

Kebolehan 1.4

1	Konsep kerahsiaan diwujudkan	☐	☐	_____
2	Skop kerahsiaan dikenal pasti	☐	☐	_____
3	Tahap kejujuran dan integriti dipantau	☐	☐	_____
4	Komitmen terhadap kerja, rakan sekerja dan penyelia diperlihatkan	☐	☐	_____
5	Amalan pematuhan standard dan kod kerahsiaan dipatuhi.	☐	☐	_____

.....

(Tandatangan dan Nama Pelatih)

Trainee's Name and Signature

Tarikh/Date: _____

.....

(Tandatangan dan Nama Pengajar)

Instructor's Name and Signature

Tarikh/Date: _____

JADUAL PEMBAHAGIAN PENILAIAN KERJA KURSUS

Z-009-2:2015 *KEBOLEHAN TERAS*

M01 – APLIKASI KOMUNIKASI

Kebolehan	Penilaian Pengetahuan	Pematuhan Penunjuk Prestasi
1. Gunakan komunikasi 2 hala	Z-009-2:2015-M01/KA(1/1)	Z-009-2:2015-M01/K(1/3)
2. Sebarkan maklumat secara elektronik		Z-009-2:2015-M01/K(2/3)
3. Sebarkan maklumat secara manual		
4. Terapkan kerahsiaan maklumat		Z-009-2:2015-M01/K(3/3)

PENILAIAN PRESTASI NCS-CORE ABILITY

(Borang ini perlu diisi oleh PP pada setiap kali menjalankan Penilaian Prestasi)

KEBOLEHAN TERAS – TAHAP 2

Nama Calon: _____

No Kad Pengenalan: _____

Nama Pusat Bertauliah: _____

Kod Pusat Bertauliah: _____

Nota: PP perlu menanda (✓) pada KEBOLEHAN berkaitan yang dinilai di ruangan skala yang disediakan .

PERKARA	KEBOLEHAN	1	2	3	4	5	CATATAN
CA01	APLIKASI KOMUNIKASI						
1.1	Gunakan komunikasi 2 hala						
1.2	Sebarkan maklumat secara elektronik						
1.3	Sebarkan maklumat secara manual						
1.4	Terapkan kerahsiaan maklumat						
CA02	TINGKAH LAKU INTERPERSONAL						
2.1	Pamerkan tanggungjawab di tempat kerja						
2.2	Terapkan kerjasama berpasukan						
2.3	Terapkan inisiatif kemahiran penyelesaian masalah di tempat kerja						
2.4	Pamerkan kesedaran prestasi kerja						
CA03	TINGKAH LAKU BUDAYA DI TEMPAT KERJA						
3.1	Praktikkan budaya kerja						
3.2	Respon pada situasi luar biasa di tempat kerja sewajarnya						
3.3	Pamerkan inisiatif dan fleksibiliti						
CA04	ADAPTASI KESIHATAN, KESELAMATAN DAN ALAM SEKITAR						
4.1	Pamerkan pematuhan kesihatan						
4.2	Pamerkan pematuhan keselamatan						
4.3	Pamerkan pematuhan alam sekitar						

Skala – Tahap Pencapaian

1	2	3	4	5
Sangat Lemah Langsung tidak mencapai kriteria	Lemah Tidak mencapai kriteria yg ditetapkan	Sederhana Mencapai kriteria yang minima	Baik Mencapai kriteria dalam banyak keadaan	Sangat Baik Mencapai kriteria dengan cemerlang

Tarikh Penilaian :		Nama PP:		T/tangan PP:	
KEPUTUSAN		LULUS/GAGAL			



REKOD PENILAIAN KUMULATIF (RPK) - TEORI
SIJIL KEMAHIRAN MALAYSIA (SKM): NCS – CORE ABILITIES (TAHAP 2)

JPK/CA/RPK-T2

NAMA CALON:	PUSAT BERTAULIAH:
--------------------	--------------------------

PERINGATAN:	1. RPK ini hendaklah diisi dan disimpan dalam Rekod Bukti Pencapaian (Portfolio) Calon. 2. Pegawai Penilai (PP) Tenaga Pengajar (TP) dan Pegawai Pengesahan Dalam (PPD) perlu menandatangani hanya setelah calon lulus penilaian teori Core Abilities. 3. Bukti-bukti pencapaian penilaian teori Core Abilities mesti disimpan dalam Portfolio Calon. PPD mesti menyemak bukti-bukti tersebut bagi tujuan pengesahan dalam. 4. Markah lulus penilaian Teori adalah 50%.
--------------------	---

Dilantik Sebagai :	Pegawai Pengesah Dalam	Pegawai Penilai/Tenaga Pengajar	Pegawai Penilai/Tenaga Pengajar	Pegawai Penilai/Tenaga Pengajar
Nama:				
Contoh T/Tangan:				

Z-009-2:2015-CA01	APLIKASI KOMUNIKASI	Z-009-2:2015-CA02	TINGKAH LAKU INTERPERSONAL	Z-009-2:2015-CA03	TINGKAH LAKU BUDAYA DI TEMPAT KERJA
	Markah Penilaian Teori:		Markah Penilaian Teori:		Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian		Tarikh Penilaian		Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP		T/tangan PP/TP		T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD		T/tangan PPD		T/tangan PPD	



REKOD PENILAIAN KUMULATIF (RPK) - TEORI
SIJIL KEMAHIRAN MALAYSIA (SKM): NCS – CORE ABILITIES (TAHAP 2)

JPK/CA/RPK-T2

NAMA CALON:

PUSAT BERTAULIAH:

Z-009- 2:2015-CA04	ADAPTASI KESIHATAN, KESELAMATAN DAN ALAM SEKITAR
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	



M01- APLIKASI KOMUNIKASI

Sub-Modul 3

KERAHSIAAN MAKLUMAT

Z-009-1:2015-M01/P(3/3)

TAHAP 2

Kertas Penerangan 1:
KERAHSIAAN MAKLUMAT

NATIONAL COMPETENCY STANDARD CORE ABILITIES



Copyright © DSD 2015

All rights reserved

No part of this publication may be produced, stored in data base, retrieval system, or in any form by any means, electronic, mechanical, photocopying, recording or otherwise without prior written permission from Department of Skills Development (DSD)

ISI KANDUNGAN

- TUJUAN
- PENGENALAN
 1. KONSEP KERAHSIAAN
 2. SKOP DAN PROSEDUR KERAHSIAAN
 3. KEJUJURAN DAN INTEGRITI
 4. KOD KERAHSIAAN

TUJUAN

Kertas Penerangan ini bertujuan untuk menerangkan:

-  Konsep
-  Skop
-  Prosedur dan kod kerahsiaan
-  Tahap kejujuran dan integriti

PENGENALAN

Kerahsiaan maklumat menerangkan konsep, skop, dan prosedur kerahsiaan untuk difahami dan dipatuhi. Tahap kejujuran dan integriti perlu dikenal pasti dengan kod kerahsiaan maklumat di tempat kerja dilindungi agar maklumat tidak dicerobohi atau terdedah kepada umum.

**Rahsia
Sulit
Akta**

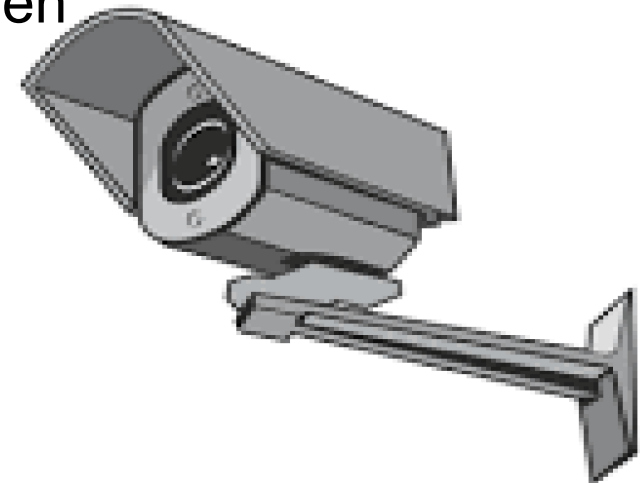
1.KONSEP KERAHSIAAN

Kerahsiaan boleh dianggap bersamaan dengan privasi. Langkah yang diambil untuk memastikan kerahsiaan direka untuk mencegah maklumat sensitif daripada sampai ke pihak yang tidak sepatutnya, di samping memastikan maklumat sampai kepada orang yang disasarkan...



1. KONSEP KERAHSIAAN (samb.)

Melindungi kerahsiaan data mungkin melibatkan latihan khas bagi mereka yang mempunyai akses untuk dokumen-dokumen tersebut. Latihan tersebut biasanya akan merangkumi risiko keselamatan yang boleh mengancam maklumat.



1. KONSEP KERAHSIAAN (samb.)

Satu contoh kaedah baik yang digunakan untuk memastikan kerahsiaan apabila menggunakan perbankan dalam talian adalah nombor akaun atau nombor penghalaan ganti (*routing*). Enkripsi data ialah kaedah umum dalam memastikan kerahsiaan.



2. SKOP DAN PROSEDUR KERAHSIAAN

Maklumat yang telah dikategorikan sebagai maklumat rahsia perlu dijaga dan dihormati hak privasi organisasinya.



2. SKOP DAN PROSEDUR KERAHSIAAN (samb.)

Maklumat kerahsiaan perlu difahami etikanya seperti;

- Maklumat adalah sulit
- Dikemukakan dengan pengimportan kerahsiaan
- Berlaku pendedahan maklumat
- Melindungi maklumat sulit
- Perjanjian Tiada Pendedahan (NDA)
- Perlindungan Perjanjian Tidak Dedah Maklumat

2. SKOP DAN PROSEDUR KERAHSIAAN (samb.)

Maklumat adalah sulit

Maklumat perlu disimpan dengan selamat dan tidak mudah diakses. Maklumat yang sudah berada dalam domain awam secara amnya sukar dilindungi...



2. SKOP DAN PROSEDUR KERAHSIAAN (samb.)

Berlaku pendedahan maklumat

Jika berlaku penggunaan atau pendedahan maklumat tanpa kebenaran yang telah dijangkakan. Tiada tindakan boleh dikenakan jika tiada berlaku pecah amanah dan tiada berlaku pendedahan yang tidak dibenarkan.

2.SKOP DAN PROSEDUR KERAHSIAAN (samb.)

Melindungi maklumat sulit

Tidak ada sistem pendaftaran untuk maklumat sulit. Perlindungan hanyalah dengan merahsiakan maklumat tersebut. Apabila ia terdedah kepada umum, maklumat berkenaan tidak boleh lagi dirahsiakan

3. KEJUJURAN DAN INTEGRITI

Kerahsiaan, integriti dan ketersediaan, adalah model yang direka untuk memberi panduan mengenai dasar demi keselamatan maklumat dalam sesebuah organisasi. Model ini juga kadang-kadang dirujuk sebagai AIC (ketersediaan, integriti dan kerahsiaan data).

3. KEJUJURAN DAN INTEGRITI (samb.)

- **Kerahsiaan**
- **Integriti**
- **Ketersediaan**

Kerahsiaan
Integriti
Ketersediaan
Kerahsiaan
Integriti
Ketersediaan

3. KEJUJURAN DAN INTEGRITI (samb.)

Kerahsiaan

Kerahsiaan boleh dianggap bersamaan dengan privasi. Langkah yang diambil untuk memastikan kerahsiaan direka untuk mencegah maklumat sensitif daripada sampai kepada orang yang tak berkenaan...

3. KEJUJURAN DAN INTEGRITI (samb.)

Integriti

Integriti melibatkan mengekalkan ketekalan, ketepatan, dan kebolehpercayaan data melalui keseluruhan kitaran hidup data. Data tidak boleh berubah dalam transit, dan langkah-langkah perlu diambil untuk memastikan bahawa data tidak boleh diubah oleh orang yang tidak diberi kuasa (sebagai contoh, dalam pelanggaran kerahsiaan).

4. KOD KERAHSIAAN

Kod kerahsiaan

Pekerja hendaklah melindungi maklumat yang diamanahkan kepada mereka dan tidak menyalahgunakan atau mendedahkannya secara salah. Kewajipan etika kerahsiaan mesti sentiasa seimbang terhadap pertimbangan etika persaingan atau undang-undang atau keperluan profesional yang memerlukan pendedahan maklumat...

4. KOD KERAHSIAAN (samb.)

4.1 Penyelidik hendaklah juga memaklumkan kepada peserta dan dapatkan persetujuan mereka jika maklumat peribadi mereka mungkin akan dikongsi bersama dengan jabatan-jabatan kerajaan atau agensi, rakan-rakan komuniti dalam penyelidikan...

4. KOD KERAHSIAAN (samb.)

4.2 Apabila merancang sesuatu kajian, penyelidik perlu mengaitkan mana-mana undang-undang berkaitan atau prinsip peraturan lain yang boleh memberi perlindungan terhadap privasi peserta dan kerahsiaan maklumat penyelidikan.

SOALAN ??

TERIMA KASIH

CONTOH SENARAI SEMAK PENUNJUK CA

*Pilih Penunjuk Pencapaian yang bersesuaian dengan bidang kemahiran

SENARAI SEMAK PENUNJUK KEBOLEHAN TERAS / CORE ABILITY INDICATORS CHECKLIST

Bil / No.	<u>Penunjuk Pencapaian /</u> <i>Performance Indicators</i>	<u>Patuh/</u> <i>Complied</i>	<u>Tidak Patuh /</u> <i>Not Complied</i>	<u>Catatan /</u> <i>Remark</i>
<u>Kebolehan 1.4</u>				
1	Konsep kerahsiaan diwujudkan	☐	☐	_____
2	Skop kerahsiaan dikenal pasti	☐	☐	_____
3	Tahap kejujuran dan integriti dipantau	☐	☐	_____
4	Komitmen terhadap kerja, rakan sekerja dan penyelia diperlihatkan	☐	☐	_____
5	Amalan pematuhan standard dan kod kerahsiaan dipatuhi.	☐	☐	_____

CONTOH BORANG CA01

JPK/CA/PP

PENILAIAN PRESTASI *NCS-CORE ABILITY*

(Borang ini perlu diisi oleh PP pada setiap kali menjalankan Penilaian Prestasi)

CORE ABILITIES – TAHAP 2

Nama Calon: _____

No Kad Pengenalan: _____

Nama Pusat Bertauliah: _____

Kod Pusat Bertauliah: _____

Nota: PP perlu menanda (✓) pada KEBOLEHAN berkaitan yang dinilai di ruangan skala yang disediakan.

PERKARA	KEBOLEHAN	1	2	3	4	5	CATATAN
CA01	APLIKASI KOMUNIKASI						
1.1	Gunakan komunikasi 2 hala						
1.2	Sebarkan maklumat secara elektronik						
1.3	Sebarkan maklumat secara manual						
1.4	Terapkan kerahsiaan maklumat						
CA02	TINGKAH LAKU INTERPERSONAL						

NOSS/JPK/KSM JULAI 2017

GCA01(CA01)

CONTOH BORANG RPK



REKOD PENILAIAN KUMULATIF (RPK) - TEORI
SIJIL KEMAHIRAN MALAYSIA (SKM): NCS – CORE ABILITIES (TAHAP 2)

JPK/CA/RPK-T2

NAMA CALON:		PUSAT BERTAULIAH:	
--------------------	--	--------------------------	--

PERINGATAN:	1. RPK ini hendaklah diisi dan disimpan dalam Rekod Bukti Pencapaian (Portfolio) Calon. 2. Pegawai Penilai (PP) Tenaga Pengajar (TP) dan Pegawai Pengesahan Dalam (PPD) perlu menandatangani hanya setelah calon lulus penilaian teori Core Abilities. 3. Bukti-bukti pencapaian penilaian teori Core Abilities mesti disimpan dalam Portfolio Calon. PPD mesti menyemak bukti-bukti tersebut bagi tujuan pengesahan dalaman. 4. Markah lulus penilaian Teori adalah 50%.
--------------------	--

Dilantik Sebagai :	Pegawai Pengesah Dalaman	Pegawai Penilai/Tenaga Pengajar	Pegawai Penilai/Tenaga Pengajar	Pegawai Penilai/Tenaga Pengajar
Nama:				
Contoh T/Tangan:				

Z-009-2:2015-CA01	APLIKASI KOMUNIKASI	Z-009-2:2015-CA02	TINGKAH LAKU INTERPERSONAL	Z-009-2:2015-CA03	TINGKAH LAKU BUDAYA DI TEMPAT KERJA
	Markah Penilaian Teori:		Markah Penilaian Teori:		Markah Penilaian Teori:
	Tarikh Penilaian		Tarikh Penilaian		Tarikh Penilaian
	T/tangan PP/TP		T/tangan PP/TP		T/tangan PP/TP
	T/tangan PPD		T/tangan PPD		T/tangan PPD

REKOD PENILAIAN KUMULATIF (RPK) - TEORI
GCA01(CA01)

SUMBER RUJUKAN

- Gillis, T. L., (2006). The IABC handbook of organizational communication. San Francisco, Jossey-Bass.
- Grunig, J.; Grunig, L., (2006). “Characteristics of excellent communication”, In T. L. Gillis (Ed.), the IABC handbook of organizational communication (pp. 3-18). San Francisco: Jossey-Bass.
- Gay, C.; Mahoney, M.; Graves, J., (2005). “Best practices in employee communication: A study of global challenges and approaches”, San Francisco, IABC Research Foundation.
- Jones, E.; Watson, B.; Gardner, J.; Gallois, C., (2004). “Organizational communication: Challenges for the new century”. Journal of Communication, 54(4), 722-750.
- Douglas E., (1998). “Straight Talk: Turning Communications Upside Down for Strategic Results at Work”, Davies Black Publishing, ISBN-13 978-0891061175.



JPK

**JABATAN PEMBANGUNAN KEMAHIRAN
KEMENTERIAN SUMBER MANUSIA
ARAS 7 & 8 BLOK D4, KOMPLEKS D
PUSAT PENTADBIRAN KERAJAAN PERSEKUTUAN
62530 PUTRAJAYA**

**KOD DAN NAMA PUSAT
BERTAULIAH**

SOALAN PENILAIAN PENGETAHUAN (SUBJEKTIF)

KOD UNIT CORE ABILITY

Z-009-2:2015 CA01

NAMA UNIT ABILITY

COMMUNICATION APPLICATION

NAMA CALON

NO.KAD PENGENALAN

MASA

TARIKH

MARKAH

Arahan kepada calon:

1. Tulis nama dan nombor kad pengenalan calon pada ruangan yang disediakan;
2. Calon tidak dibenarkan membuka kertas soalan sehingga dibenarkan;
3. Calon hendaklah menjawab semua soalan;
4. Calon dilarang membawa nota atau sebarang bahan rujukan kecuali yang dibenarkan.
5. Dilarang meniru semasa penilaian; dan
6. Dilarang membawa keluar kertas soalan dari bilik peperiksaan

KERTAS PENILAIAN INI MENGANDUNGI08.... MUKA SURAT BERCETAK

1. Apa objektif komunikasi dua hala?

- I. Untuk bersetuju.
- II. Untuk memujuk.
- III. Untuk memberitahu.
- IV. Untuk menyelesaikan masalah.

- A. I, II dan III
- B. I, II dan IV
- C. I, III dan IV
- D. II, III dan IV

2. Apa turutan langkah penting dalam proses komunikasi dua hala?

- A. Penghantar, penerima, maklum balas.
- B. Penghantar, maklum balas, penerima.
- C. Penerima, maklum balas, penghantar.
- D. Maklum balas, penghantar, penerima.

3. Pilih kenyataan yang betul mengenai maklum balas informasi?

- A. Respons penerima sahaja.
- B. Respons penghantar sahaja.
- C. Respons penerima yang sampai ke penghantar.
- D. Respons penerima dan penghantar secara serentak.

4. Apa prosedur dalam pemilihan bahasa yang sesuai bila berkomunikasi?

- I. Topik komunikasi
- II. Kumpulan sasaran
- III. Tujuan komunikasi
- IV. Teknik komunikasi

- A. I dan II
- B. II dan IV
- C. II dan III
- D. III dan IV

5. Bagaimana informasi boleh disampaikan kepada pekerja di tempat kerja?

- I. Elektronik
- II. Mekanikal
- III. Secara manual
- IV. Secara Elektronik

- A. I dan II
- B. II dan IV
- C. II dan III
- D. III dan IV

6. Manakah **bukan** merupakan cara berkomunikasi?

- A. Respons
- B. Mendengar
- C. Membentang
- D. Anggapan sendiri

7. Bagaimana kemahiran komunikasi dua hala boleh dipraktikkan di tempat kerja?

- A. Melalui mesyuarat.
- B. Melalui hubungan sosial.
- C. Melalui hubungan bertulis.
- D. Melalui hubungan pergerakan.

8. Bagaimana mesej boleh disampaikan oleh penyampai kepada penerima secara berkesan?

- A. Apabila panggilan berulang kali.
- B. Apabila disampaikan secara bersemuka.
- C. Apabila disampaikan dengan penuh keyakinan.
- D. Apabila ianya dapat difahami dan memenuhi matlamat.

9. Senaraikan objektif komunikasi.

- I. Untuk memujuk.
- II. Untuk menyelesaikan masalah.
- III. Untuk menyampaikan maklumat
- IV. Untuk menguruskan organisasi.

- A. I, II dan III
- B. I, II dan IV
- C. I, III dan IV
- D. II, III dan IV

10. Apa kebaikan apabila menyebarkan maklumat kepada pekerja?

- I. Membuat mempromosi.
- II. Melaksanakan keputusan.
- III. Membina perhubungan awam.
- IV. Membantu dalam perancangan.

- A. I, II dan III
- B. I, II dan IV
- C. I, III dan IV
- D. II, III dan IV

11. Apakah prinsip komunikasi yang perlu diikuti untuk maklumat elektronik?

- A. Adab komunikasi.
- B. Tidak menukar pesanan asal.
- C. Bercakap lembut dan perlahan.
- D. Jujur dalam memberikan pandangan.

12. Apakah cara paling senang untuk mengenal pasti dokumen yang dilabelkan sebagai dokumen sulit?

- A. Tulis di atas sampul "Jangan Buka".
- B. Dihantar sendiri menggunakan tangan.
- C. Disahkan sebagai sulit kepada syarikat penghantar.
- D. Dilabelkan menggunakan warna merah yang jelas tertulis "Sulit".

13. Pilih prosedur yang betul untuk mengedarkan maklumat secara manual.

- I. Terima dokumen.
- II. Rekod dokumen.
- III. Hantar kepada penerima.

IV. Diserahkan kepada ketua jabatan.

- A. I, II III, IV
- B. II, III, IV, I
- C. II, III, I, IV
- D. II, IV, III, I

14. Bagaimana maklumat boleh disampaikan kepada khalayak dengan efektif?

- A. Mempelajari bahasa sebelum digunakan
- B. Fahami maklumat sebelum menyampaikannya.
- C. Pesanan dikenal pasti dan disampaikan kepada penyelia.
- D. Padankan maksud maklumat dengan keperluan khalayak.

15. Apakah langkah yang perlu dihindarkan apabila berurusan dengan maklumat sulit?

- A. Memberitahu kawan.
- B. Rujuk kepada ketua jabatan.
- C. Memberitahu status maklumat.
- D. Bekal maklumat yang diperlukan.

16. Apakah tingkah laku yang perlu ada dalam menangani maklumat sulit?

- A. Memahami asas kerahsiaan.
- B. Memahami keperluan sendiri.
- C. Memahami keperluan syarikat.
- D. Memahami cara menangani dokumen sulit.

17. Bagaimana cara mengendali dokumen sulit?

- A. Simpan di fail pejabat.
- B. Simpan di fail peribadi.
- C. Kongsi diantara rakan sekerja.
- D. Rekod sebagai dokumen sulit.

18. Apakah cara terbaik untuk memastikan pekerja tidak berkongsi maklumat sulit?

- A. Jangan berikan maklumat yang betul.
- B. Memahami tugas dan tanggungjawab.
- C. Membiarkan pekerja memilih maklumat yang betul.
- D. Mempunyai memori yang baik dan boleh menjalankan kerja secara bersendirian.

19. Siapa bertanggungjawab apabila maklumat rahsia tersebar kepada umum?

- A. Pembekal eletronik kerana tidak sediakan kata laluan.
- B. Penghantar bertanggungjawab jika membaca maklumat itu.
- C. Penerima kerana menerima maklumat tanpa tapis terlebih dahulu.
- D. Penghantar bertanggungjawab terhadap segala kerugian dan kerosakan yang telah dialami oleh defenden.

20. Apakah yang mungkin berlaku jika berlaku penggunaan atau pendedahan maklumat tanpa kebenaran yang telah dijangkakan.

- A. Tiada tindakan boleh dikenakan jika tiada berlaku pecah amanah dan tiada berlaku pendedahan yang tidak dibenarkan.
- B. Tindakan boleh dikenakan jika tiada berlaku pecah amanah dan tiada berlaku pendedahan yang tidak dibenarkan.
- C. Apa yang telah berlaku boleh dibawa berunding dengan memberi pelbagai alasan supaya tiada tindakan diambil.

D. Boleh dikenakan jika tiada berlaku pecah amanah dan tiada berlaku pendedahan yang tidak dibenarkan kerana pendedahan itu sudah diketahui.

SKEMA JAWAPAN

- | | | | |
|------|-------|-------|-------|
| 1. D | 6. D | 11. B | 16. A |
| 2. A | 7. B | 12. D | 17. D |
| 3. C | 8. D | 13. A | 18. B |
| 4. B | 9. A | 14. D | 19. D |
| 5. B | 10. D | 15. A | 20. A |



BAHAN PEMBELAJARAN

Z – 009 – 2 : 2015

KEBOLEHAN TERAS

M02 : TINGKAH LAKU INTERPERSONAL **(SUB MODUL 1, 2, 3 & 4)**

JABATAN PEMBANGUNAN KEMAHIRAN
KEMENTERIAN SUMBER MANUSIA
ARAS 7 – 8, BLOK D4, KOMPLEKS D
PUSAT PENTADBIRAN KERAJAAN PERSEKUTUAN
62530 PUTRAJAYA

JULAI 2017



JABATAN PEMBANGUNAN KEMAHIRAN (JPK)
KEMENTERIAN SUMBER MANUSIA
62530 PUTRAJAYA, MALAYSIA

STANDARD KOMPETENSI KEBANGSAAN (KEBOLEHAN TERAS)

HAK CIPTA TERPELIHARA @ JPK 2017

*Copyright © JPK 2017
All rights reserved*

No part of this publication may be produced, stored in data base, retrieval system, or in any form by any means, electronic, mechanical, photocopying, recording or otherwise without prior written permission from Department of Skills Development (DSD)



BAHAN PEMBELAJARAN

TAHAP 2

M02 : TINGKAH LAKU INTERPERSONAL

SUB MODUL 1 TANGGUNGJAWAB DI TEMPAT KERJA

JABATAN PEMBANGUNAN KEMAHIRAN
KEMENTERIAN SUMBER MANUSIA
ARAS 7 – 8, BLOK D4, KOMPLEKS D
PUSAT PENTADBIRAN KERAJAAN PERSEKUTUAN
62530 PUTRAJAYA

JULAI 2017

Z-009-2:2015 M02 TINGKAH LAKU INTERPERSONAL

KANDUNGAN

MUKASURAT

1. AHLI JAWATANKUASA PEMBANGUNAN	i
2. CARTA PROFIL KOMPETENSI	ii
3. KURIKULUM KEBOLEHAN TERAS	
Z-009-1:2015 (CoCA-Z-009-2:2015-CA02)	iii
4. JADUAL PEMBAHAGIAN WIM	
4.1 TEORI	vi
4.2 AMALI	vii
5. SET WIM TEORI	
5.1 Z-009-2:2015-M02/P(1/4)	1
5.2 Z-009-2:2015-M02/T(1/4)	11
6. SET WIM AMALI	
6.1 Z-009-1:2015-M02/K(1/4)	22
7. JADUAL PEMBAHAGIAN PENILAIAN	25
8. LAMPIRAN	
8.1 BORANG PENILAIAN PRESTASI (JPK/CA/01)	26
8.2 REKOD PENILAIAN KUMULATIF (RPK)	28

BAHAN PEMBELAJARAN
Z-009-1:2015 M01 KOMUNIKASI ASAS PEKERJAAN

PANEL PEMBANGUN

EN. ISMAIL BIN ABDULLAH
INTERNATIONAL GREEN TRAINING CENTRE

EN. AWALDIN BIN MOHD ARIF
INDUSTRI TESTING & ENGINEERING INSPECTION SDN. BHD

EN. BAHRUDIN BIN MAMAT
JABATAN KESELAMATAN DAN KESIHATAN PEKERJAAN SELANGOR

EN. AHMAD BIN MOHAMAD
MONT SPHINX YBK SDN BHD (YAYASAN BASMI KEMISKINAN)

EN. SULAIMAN BIN OMAR
AINULNAIM RESOURCES (YAYASAN BASMI KEMISKINAN)

DR. AZLAN JUMAT BIN ABDUL GHANIE
AZLAN GHANIE (M) SDN. BHD

EN. MOHD FADLI ADHA BIN MOHAMAD RASHID
PERSATUAN GURU-GURU SENI BELADIRI MALAYSIA

EN. MOHD FAIRUZ BIN TALIB
PUSAT LATIHAN TEKNOLOGI TINGGI (ADTEC) BATU PAHAT

DR. NORLIHAWATI BINTI HAJIDAN
THE STEALTH ORGANISATION

EN. MOHD SAARI BIN CHE AWANG
INSTITUT LATIHAN PERINDUSTRIAN PEDAS

EN. MOHD ISA BIN SHAMSUDDIN
INSTITUT KEJURUTERAAN TENTERA DARAT (IJED)

TN. SYED ABDUL GHANI BIN SYED TUAN CHEK
ANF SYNERGY SDN. BHD.

EN. MOHD HERMAN BIN ROSLI
JABATAN KESELAMATAN DAN KESIHATAN PEKERJAAN WILAYAH PERSEKUTUAN

PN. TANJA BINTI JONID
PERSENDIRIAN

FASILITATOR
TN. HJ. ZAHARUDIN BIN ABDUL LATIF A.M.N.
JABATAN PEMBANGUNAN KEMAHIRAN (JPK)

PANEL PEMBANGUN SOALAN

EN. ISMAIL BIN ABDULLAH
INTERNATIONAL GREEN TRAINING CENTRE

TN. SYED ABDUL GHANI BIN SYED TUAN CHEK
ANF SYNERGY SDN. BHD.

EN. SULAIMAN BIN OMAR
AINULNAIM RESOURCES (YAYASAN BASMI KEMISKINAN)

DR. AZLAN JUMAT BIN ABDUL GHANIE
AZLAN GHANIE (M) SDN. BHD

DR. NORLIHAWATI BINTI HAJIDAN
THE STEALTH ORGANISATION

MOHD SAARI BIN CHE AWANG
INSTITUT LATIHAN PERINDUSTRIAN PEDAS

EN. MOHD FADLI ADHA BIN MOHAMAD RASHID
PERSATUAN GURU-GURU SENI BELADIRI MALAYSIA

EN. MOHD ISA BIN SHAMSUDDIN
PERSENDIRIAN

EN. HAMZAH BIN ZAKARIA
PERSENDIRIAN

DR. MALARVILI A/P RAMALINGAM
JABATAN KIMIA MALAYSIA

DR. SITI NUR NAZATUL SHIMA BINTI HASHIM
JABATAN KIMIA MALAYSIA

HAJJAH RASHIDAH BINTI HASSAN
KEMENTERIAN PENDIDIKAN MALAYSIA

FASILITATOR
TN. HJ. ZAHARUDIN BIN ABDUL LATIF A.M.N.
JABATAN PEMBANGUNAN KEMAHIRAN (JPK)

PANEL PENTERJEMAH

EN. AWALDIN BIN MOHD ARIF
INDUSTRI TESTING & ENGINEERING INSPECTION SDN. BHD

EN. SULAIMAN BIN OMAR
AINULNAIM RESOURCES (YAYASAN BASMI KEMISKINAN)

DR. AZLAN JUMAT BIN ABDUL GHANIE
AZLAN GHANIE (M) SDN. BHD

EN. MOHD FADLI ADHA BIN MOHAMAD RASHID
PERSATUAN GURU-GURU SENI BELADIRI MALAYSIA

DR. NORLIHAWATI BINTI HAJIDAN
THE STEALTH ORGANISATION

EN. MOHD ISA BIN SHAMSUDDIN
PERSENDIRIAN

TN. SYED ABDUL GHANI BIN SYED TUAN CHEK
ANF SYNERGY SDN. BHD.

EN. ABDUL KHALIK BIN SULAIMAN
DEWAN BAHASA DAN PUSTAKA

HAJAH ASIAH BINTI DAUD
DEWAN BAHASA DAN PUSTAKA

MD ARRIS BIN ABU YAMIN
WAKIL DEWAN BAHASA PUSTAKA

SABARIAH BINTI M SALLEH
WAKIL DEWAN BAHASA PUSTAKA

PN. MASHITAH BINTI TAHARIN
WAKIL DEWAN BAHASA PUSTAKA

PN. TANJA BINTI JONID
PERSENDIRIAN

ANIS AYUNI BINTI SUIED
PERSENDIRIAN

FASILITATOR
TN. HJ. ZAHARUDIN BIN ABDUL LATIF A.M.N.
JABATAN PEMBANGUNAN KEMAHIRAN (JPK)

PANEL PENTERJEMAH NCS-CA

TN. SYED ABDUL GHANI BIN SYED TUAN CHEK
ANF SYNERGY SDN. BHD.

EN. SULAIMAN BIN OMAR
AINULNAIM RESOURCES (YAYASAN BASMI KEMISKINAN)

DR. AZLAN JUMAT BIN ABDUL GHANIE
AZLAN GHANIE (M) SDN. BHD

PN. TANJA BINTI JONID
PERSENDIRIAN

EN. MOHD FADLI ADHA BIN MOHAMAD RASHID
PERSATUAN GURU-GURU SENI BELADIRI MALAYSIA

FASILITATOR
TN. HJ. ZAHARUDIN BIN ABDUL LATIF A.M.N.
JABATAN PEMBANGUNAN KEMAHIRAN (JPK)

PANEL PEMBANGUN SLAID

EN. MOHD FADLI ADHA BIN MOHAMAD RASHID
PERSATUAN GURU-GURU SENI BELADIRI MALAYSIA

SABARIAH BINTI M SALLEH
PERSENDIRIAN

ANIS AYUNI BINTI SUIED
PERSENDIRIAN

KHAIRUN NISA' BINTI MINHAD
JABATAN KEJURUTERAAN ELEKTIRK,ELEKTRONIK DAN SISTEM UKM

SHARIFAH ATIQA BINTI SYED ANUAR
PERSENDIRIAN

MUHAMMAD ARASH BIN MD ZAN
PERSENDIRIAN

FASILITATOR
TN. HJ. ZAHARUDIN BIN ABDUL LATIF A.M.N.
JABATAN PEMBANGUNAN KEMAHIRAN (JPK)

CARTA PROFIL KEBOLEHAN TERAS (CAPC)

SEKTOR	SEMUA SEKTOR		
SUB SEKTOR	SEMUA SUB SEKTOR		
BIDANG PEKERJAAN	SEMUA BIDANG PEKERJAAN		
TAJUK NCS	KEBOLEHAN TERAS		
TAHAP PEKERJAAN	DUA (2)	KOD BIDANG PEKERJAAN	Z-009-2:2015



CAPC bagi NOSS Z-009-2:2015 Kebolehan Teras

KURIKULUM KEMAMPUAN TERAS (CoCA)

SEKTOR	SEMUA SEKTOR				
SUB SEKTOR	SEMUA SUB SEKTOR				
BIDANG KERJA	SEMUA BIDANG KERJA				
BIDANG NCS	KEBOLEHAN TERAS				
TAJUK UNIT KEMAMPUAN	TINGKAH LAKU INTERPERSONAL				
HASIL PEMBELAJARAN	Calon yang terampil didalam CA ini berkemampuan untuk menunjukkan sikap yang baik di tempat kerja Setelah melengkapkan unit keterampilan ini,calon perlu mampu untuk :- 1. Pamerkan tanggungjawab di tempat kerja 2. Terapkan aplikasi kerja berpasukan 3. Terapkan inisiatif kemahiran penyelesaian masalah di tempat kerja 4. Pamerkan kesedaran prestasi kerja				
ID UNIT KEMAMPUAN	CA-009-02:2015-CA02	TAHAP	2	JANGKAMASA LATIHAN	11

KEBOLEHAN	PENGETAHUAN	PRESTASI	MASA LATIHAN	MOD PEMBELAJARAN	KRITERIA PENILAIAN
1. Pamerkan tanggungjawab di tempat kerja	1.1 Tugas di tempat kerja 1.2 Penunjuk standard kerja 1.3 Ketepatan • Kehadiran • Jadual kerja • Keperluan kerja 1.4 Rasa kepunyaan • Tugas kerja • Kualiti	1.1 Jangka tugas di tempat kerja. 1.2 Patuh ketepatan masa dalam melaksanakan tugas dan kehadiran. 1.3 Faham tugas yang dilaksanakan	2	<u>Pengetahuan</u>	1.1 Tugas di tempat kerja dijangka 1.2 Ketepatan masa dalam melaksanakan tugas dan kehadiran dipatuhi. 1.3 Tugas yang dilaksanakan difahami.

CoCA bagi Z-009-4:2015-CA02 Tingkah laku interpersonal

JADUAL PEMBAHAGIAN WIM (TEORI)

Z-009-2:2015 KEBOLEHAN TERAS M02 – TINGKAH LAKU INTERPERSONAL

KEBOLEHAN	PELAN MENGAJAR	KERTAS PENERANGAN	KERTAS TUGASAN
1. Pamerkan tanggungjawab di tempat kerja	*Z-009-2:2015-M02/P(1/4)PM Tanggungjawab di tempat kerja	Z-009-2:2015-M02/P(1/4) Tanggungjawab di tempat kerja	Z-009-2:2015-M02/T(1/4) Tanggungjawab di tempat kerja
2. Terapkan aplikasi kerja berpasukan	*Z-009-2:2015-M02/P(2/4)PM Aplikasi kerja berpasukan	Z-009-2:2015-M02/P(2/4) Aplikasi kerja berpasukan	Z-009-2:2015-M02/T(2/4) Aplikasi kerja berpasukan
3. Terapkan inisiatif kemahiran penyelesaian masalah di tempat kerja	*Z-009-2:2015-M02/P(3/4)PM Kemahiran menyelesaikan masalah	Z-009-2:2015-M02/P(3/4) Kemahiran menyelesaikan masalah	Z-009-2:2015-M02/T(3/4) Kemahiran menyelesaikan masalah
4. Pamerkan kesedaran prestasi kerja	*Z-009-2:2015-M02/P(4/4)PM Kesedaran prestasi kerja	Z-009-2:2015-M02/P(4/4) Kesedaran prestasi kerja	Z-009-2:2015-M02/T(4/4) Kesedaran prestasi kerja

* Dibangunkan oleh Pusat Bertauliah (PB)

JADUAL PEMBAHAGIAN WIM (AMALI)

Z-009-2:2015 KEBOLEHAN TERAS M02 – TINGKAH LAKU INTERPERSONAL

KEBOLEHAN	PELAN MENGAJAR	KERTAS KERJA
1. Pamerkan tanggungjawab di tempat kerja	*Z-009-2:2015-M02/K(1/4)PM Pamer tanggungjawab di tempat kerja	Z-009-2:2015-M02/K(1/4) Pamer tanggungjawab di tempat kerja
2. Terapkan aplikasi kerja berpasukan	*Z-009-2:2015-M02/K(2/4)PM Terap aplikasi kerja berpasukan	Z-009-2:2015-M02/K(2/4) Terap aplikasi kerja berpasukan
3. Terapkan inisiatif kemahiran penyelesaian masalah di tempat kerja	*Z-009-2:2015-M02/K(3/4)PM Kemahiran menyelesaikan masalah	Z-009-2:2015-M02/K(3/4) Kemahiran menyelesaikan masalah
4. Pamerkan kesedaran prestasi kerja	*Z-009-2:2015-M02/K(4/4)PM Pamer kesedaran prestasi kerja	Z-009-2:2015-M02/K(4/4) Pamer kesedaran prestasi kerja

* Dibangunkan oleh Pusat Bertauliah (PB)



JPK

**JABATAN PEMBANGUNAN KEMAHIRAN
KEMENTERIAN SUMBER MANUSIA
ARAS 7 & 8 BLOK D4, KOMPLEK D
PUSAT PENTADBIRAN KERAJAAN
PERSEKUTUAN
62530 PUTRAJAYA**

KERTAS PENERANGAN
(*INFORMATION SHEET*)

KOD DAN NAMA PROGRAM / <i>PROGRAM'S CODE AND NAME</i>	Z-009-2:2015 KEBOLEHAN TERAS	
TAHAP / LEVEL	DUA (2)	
NO. DAN TAJUK KEBOLEHAN TERAS / <i>CORE ABILITY NO. AND TITLE</i>	CA02 TINGKAH LAKU INTERPERSONAL	
NO. DAN PENYATAAN KEBOLEHAN / <i>ABILITY NO. AND STATEMENT</i>	02.01 PAMERKAN TANGGUNGJAWAB DI TEMPAT KERJA 02.02 TERAPKAN APLIKASI KERJA BERPASUKAN 02.03 TERAPKAN INISIATIF KEMAHIRAN MENYELESAIKAN MASALAH DI TEMPAT KERJA 02.04 PAMERKAN KESEDARAN PRESTASI KERJA	
NO. KOD / CODE NO.	Z-009-2:2015 M02/P(1/4)	Muka Surat / Page : 1 Drpd / of : 13

TAJUK/TITLE : TANGGUNGJAWAB DI TEMPAT KERJA

TUJUAN/PURPOSE :

Kertas Penerangan ini bertujuan untuk menerangkan mengenai tugas ditempat kerja, ketepatan masa melaksanakan tugas dan kefahaman tugasan

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-2:2015 M02/P(1/4)	Muka Surat / Page : 2 Drpd / of : 13
---------------------------	--------------------------------	---

PENERANGAN/INFORMATION :

1. Pengenalan

Tempat kerja adalah lokasi, majikan memberikan pelbagai kerja kepada pekerja. Tempat kerja terletak di pelbagai tempat termasuk pejabat, kemudahan perkilangan atau kilang-kilang, stor, ladang dan di mana-mana lokasi untuk lakukan kerja.

Pejabat di kediaman, aturan kerja telekomunikasi dan hubungan pekerjaan di seluruh dunia bermaksud bahawa hampir mana-mana lokasi, termasuk rumah pekerja, boleh berfungsi sebagai tempat kerja dengan menyediakan panduan dan peraturan bagi tempat kerja dalam bidang seperti pampasan pekerja, berhenti rehat dan keperluan makan tengah hari, keperluan cuti rehat, peluang pekerjaan sama rata, dan pampasan pengangguran.

2. Bagaimana untuk Mempamerkan Tanggungjawab

Tanggungjawab adalah sifat terpuji dan membawa kepada kebaikan seterusnya. Tanggungjawab tidak hanya melakukan kerja rumah anda atau memberi makan haiwan kesayangan anda; ia membuat pilihan yang betul dan melakukan perkara yang betul seperti yang dikehendaki.. Anda tidak boleh menunjukkan tanggungjawab tanpa melakukannya."Apabila kehidupan memberikan anda lemon ..." apa yang akan anda lakukan? Jawapannya berbeza antara satu sama lain, tetapi menunjukkan ia mempunyai tanggungjawab yang boleh membawa kejayaan.

2.1 Kenal pasti rutin harian anda

Setiap individu mempunyai tugas sendiri untuk diselesaikan setiap hari, dari perkara-perkara kecil seperti memberus gigi sehingga kepada perkara-perkara besar seperti membayar cukai tertunggak. Fikirkan kehidupan harian anda, dan buat senarai tanggungjawab anda. Kemudian letakkan nota di sebelah setiap perkara itu sebagai penting dan tugas penting untuk diselesaikan, atau tugas kecil yang boleh diabaikan atau menangguhkan tarikh Sesuatu yang mungkin penting atau tidak berdasarkan pandangan peribadi anda, tetapi tidak meninggalkan peristiwa yang anda tidak boleh terlepas. Membuat senarai ini akan membantu anda menjadi lebih teratur dan membantu anda menguruskan masa anda dengan bijak dan mempunyai apa yang perlu dilakukan dengan segera.

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-2:2015 M02/P(1/4)	Muka Surat / Page : 3 Drpd / of : 13
---------------------------	--------------------------------	---

2.2 Perancangan

Selepas menjana 'perkara yang boleh dilakukan' pastikan semua peristiwa ditandakan penting dan fikirkan tentang di mana peristiwa boleh dimuatkan ke dalam jadual anda. Adakah anda perlu fakskan beberapa kertas penting? Membawa mereka ke pejabat jika anda mempunyai mesin Faks Perlu membawa haiwan kesayangan anda ke doktor haiwan? Mencari kekosongan jadual anda dan mengisinya .Menentukan berapa lama setiap tugas akan mengambil masa dan apakah bahan-bahan yang anda mungkin perlukan untuk menyiapkannya. Merangka satu rantaian peristiwa dalam susunan penting, dan lakukanlah..

2.3 Penerimaan

Ia mungkin tidak selalunya mudah untuk melengkapkan matlamat anda, atau membetulkan kesilapan yang lalu.Tetapi ia boleh juga menjadi lebih teruk. Jika anda lupa, hanya berhenti selama satu minit dan berterima kasih kepada Tuhan dengan kuat (jika kamu percaya), untuk perkara-perkara kecil dalam kehidupan, yang kita cenderung mengambil mudah. Anda mempunyai keluarga dan kawan-kawan yang kasihkan anda, dan jika perlukan mereka, mintalah pertolongan untuk sokongan. Realitinya, anda perlu terima ialah bahawa anda tidak boleh melakukannya sendirian. Justeru, carilah seseorang yang anda percayai dan mintalah pertolongan mereka. Sesiapa yang cuba untuk menyekat atau merendahkan anda, itu tidak dapat membantu, abaikan mereka dan tumpukan dengan matlamat anda adalah perkara yang paling bertanggungjawab yang anda boleh lakukan.

2.4 Gunakan semua sumber anda

Jangan berterusan menyerah ; Jadilah penyelesaian masalah. Lihat jika anda boleh pinjam daripada orang lain, mencari sesuatu yang boleh digunakan, sama ada dengan menyewa atau menggantikan dengan alat-alat yang berbeza. Sedikit pertimbangan penting boleh menghindari diri dari tekanan dan kerugian masa.

2.5 Sentiasa beri tumpuan

Pastikan tumpuan anda dan cuba yang terbaik untuk menjaga emosi anda tidak terjejas. Kami semua rasa seperti hampir terlepas dari tekanan, perasaan marah atau sebaliknya pada masa-masa tertentu, tetapi menangani situasi dengan penuh kesabaran, bukannya pitching, bagi menunjukkan anda adalah orang yang bertanggungjawab. Jika anda tidak lagi dapat bertahan dengan lebih beban maka

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-2:2015 M02/P(1/4)	Muka Surat / Page : 4 Drpd / of : 13
---------------------------	--------------------------------	---

berkongsilah dengan seseorang. Lihat jika anda boleh menghapuskan beberapa tugas, sama ada dengan mengeluarkan mereka daripada jadual anda sepenuhnya atau berkongsi beban. Ini akan membantu anda menjadi lebih fokus dan menyelesaikan pekerjaan dengan lebih cepat.

2.6 . Jujur

Jika anda telah membuat janji-janji, tepati janji-janji tersebut. .Jangan membuat janji-janji yang anda tahu anda mungkin tidak mampu untuk menepatinya kerana ini adalah cara yang sangat tidak bertanggungjawab. Walaupun ia bukan janji, jika anda berkata anda akan melakukan sesuatu, maka hendaklah melaksanakannya.

3. Fakta-fakta yang mempamerkan kerja beretika tinggi

3.1 Integriti

Integriti meliputi kepada semua aspek pekerjaan seseorang pekerja. Seorang pekerja yang berintegriti memupuk hubungan kepercayaan dengan pelanggan, rakan sekerja dan penyelia. Rakan sekerja menghargai keupayaan pekerja yang memberi maklum balas dengan jujur. Pelanggan mempercayai nasihat pekerja. Penyelia bergantung kepada akhlak mulia pekerja bawahan mereka dan percaya mereka tidak akan menyalahgunakan harta syarikat atau menimbulkan sebarang masalah.

3.2 Rasa Tanggungjawab

Sikap rasa tanggungjawab yang tinggi mempengaruhi prestasi pekerja di tempat kerja dan jumlah kerja yang dilakukan. Apabila pekerja rasa bertanggungjawab ke atas prestasi kerja mereka; mereka akan datang tepat pada masa, melakukan usaha terbaik, melengkapkan tugas-tugas kerja dengan keupayaan terbaik.

3.3 Utamakan Kualiti

Sesetengah pekerja melakukan hanya pada minimum berbanding keupayaan sebenar mereka, sekadar cukup untuk mengekalkan pekerjaan mereka. Pekerja yang mempunyai etika kerja yang tinggi sentiasa mengambil berat tentang kualiti kerja mereka. Sentiasa melakukan yang terbaik untuk menghasilkan mutu yang tinggi dalam kerja-kerja, bukan semata-mata melahirkan apa yang diperlukan sahaja. Komitmen pekerja untuk mencapai kualiti yang baik akan meningkatkan prestasi dan nilai keseluruhan syarikat itu.

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-2:2015 M02/P(1/4)	Muka Surat / Page : 5 Drpd / of : 13
---------------------------	--------------------------------	---

3.4 Disiplin

Ia memerlukan satu tahap komitmen untuk menyelesaikan tugas-tugas anda setiap hari. Seorang pekerja yang memiliki disiplin yang tinggi akan memberi sepenuh tumpuan kepada matlamatnya untuk menyiapkan tugasannya. Pekerja ini sentiasa mempamirkan tahap komitmen yang tinggi dan sangat berdedikasi serta sentiasa memastikan dia dapat menyempurnakan kerja-kerja nya.

3.5 Kerja Berpasukan

Kebanyakan pekerja perlu bekerja bersama-sama untuk mencapai objektif syarikat. Seorang pekerja dengan rasa komited yang tinggi dalam kerja berpasukan membantu pasukan untuk memenuhi matlamat dan mutu kerja yang berkualiti. Pekerja ini menghargai kerja-kerja rakan sepasukan mereka dan dapat membantu rakan-rakan sekerja yang lain

4. Kebaikan Menepati Masa di tempat kerja

Adalah sangat penting untuk mendapat dan mengekalkan rasa hormat di tempat kerja. Berikut adalah beberapa sebab mengapa anda mesti datang tepat pada masa di tempat kerja.

4.1 Hormat

Ketepatan masa seseorang individu melahirkan rasa hormat daripada pekerja-pekerja lain. Dengan menghormati orang lain kita boleh mendapatkan kembali penghormatan mereka.

4.2 Tarikh Akhir

Pekerja yang tidak rasa tertekan apabila lewat datang kerja atau yang telah dating cukup awal sebelum memulakan kerja pada hari itu, mereka mempunyai peluang yang lebih baik untuk mendapatkan lebih banyak pencapaian daripada pekerja yang lewat datang kerana mereka menjadi lebih tertekan. Beberapa profesional, seperti penulis, wartawan, dan akauntan, mempunyai tarikh akhir harian, mingguan dan bulanan. Menyiapkan tugas dalam tempoh masa memberi jaminan kepada pelanggan bahawa mereka boleh bergantung kepada anda untuk menyiapkan tugas yang diberi. Tanpa ketepatan masapara profesional, pelanggan mungkin mencari alternatif lain untuk keperluan mereka .Bersungguh-sungguh untuk

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-2:2015 M02/P(1/4)	Muka Surat / Page : 6 Drpd / of : 13
---------------------------	--------------------------------	---

memenuhi tarikh akhir akan membantu mewujudkan etika kerja yang tinggi dan keinginan lebih produktif.

4.3 Matlamat Pasukan

Apabila anda menetapi masa untuk bermesyuarat, panggilan persidangan dan pertukaran syif, anda menunjukkan orang lain bahawa anda mempunyai pasukan berpusatkan matlamat. Ketepatan masa menunjukkan rasa hormat anda kepada rakan sekerja dan pelanggan dan dengan itu mengukuhkan kemahiran pengurusan masa anda. Pasukan kerja berfokus akan mengelak lanjutan masa rehat makan tengah hari, bertindak balas terhadap e-mel dengan cara yang tepat pada masanya dan mengelak, dari kelewatan memastikan untuk memberi sepenuh perhatian terhadap kerja. Jika anda mahu bos anda dan rakan sekerja melihat anda sebagai anggota pasukan yang bertanggungjawab, maka tepatilah masa.

4.4 .Kredibiliti

Ia mungkin tidak kelihatan seperti jaminan pekerjaan anda adalah berdasarkan ketepatan masa, tetapi ia sudah tentu tidak memberi kesan, terutama dalam ekonomi yang sukar. .Bilangan pekerja yang tiba lewat ke tempat kerja sekurang-kurangnya sekali seminggu telah merosot daripada 20 peratus kepada 15 peratus (Channel 2 laporan berita di Reno Nevada). Dalam pasaran kerja yang sukar, anda tidak mahu mengambil risiko kehilangan pekerjaan anda kerana bos anda melihat anda sebagai malas atau tidak bertanggungjawab. Ketepatan masa menunjukkan kesanggupan anda untuk bangun awal, merancang dan membuat segala usaha untuk menyiapkan kerja tepat pada masanya.

5. Profesionalisme

Ketepatan masa adalah tanda profesionalisme dan membantu anda menyerlah sebagai pekerja yang boleh dipercayai dan boleh diharapkan .Jika anda tidak dapat menyiapkan bahagian anda untuk projek yang perlu disiapkan mengikut jadual, anda telah menghalang orang lain daripada menyelesaikan bahagian mereka. Menepati masa membantu anda membina reputasi anda sebagai seorang pekerja yang boleh dipercayai dan konsisten. Dalam persekitaran kerja yang saling bergantung, semuanya berjalan seperti sebuah jentera yang berjalan lancar. Dengan menetapi

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-2:2015 M02/P(1/4)	Muka Surat / Page : 7 Drpd / of : 13
---------------------------	--------------------------------	---

masa, ini memastikan anda dapat melakukan yang terbaik untuk menentukan semua perkara berjalan dengan lancar.

5.1 Lewat

Seorang pekerja disifatkan sebagai Lewat apabila dia

- i) Gagal melaporkan diri untuk bekerja mengikut jadual yang telah ditetapkan
Dalam keadaan ini, pengurus boleh menggantikan pekerja tersebut daripada bekerja pada keseluruhan giliran tersebut.
- ii) Meninggalkan kerja sebelum tamat waktu kerja yang dijadualkan tanpa kelulusan penyelia.
- iii) Mengambil masa rehat makan melebihi masa atau melanggar masa tanpa kelulusan
- iv) Sampai bekerja melebihi / masa bermula jadual kerja beliau boleh digantikan dengan giliran penuh bekerja mengikut budi bicara penyeliannya.

5.2 Perakam waktu dan Kegagalan merakamkan masa masuk / keluar

Pekerja perlu mematuhi garis panduan yang ditetapkan untuk merakam waktu sebenar mereka bekerja. Tidak merakam waktu masuk/keluar melanggar dasar ini sebagaimana berikut:

- i) Gagal mengetip waktu masuk / keluar pada perakam waktu yang diperuntukkan mereka (iaitu stesen Kronos) pada awal dan / atau akhir peralihan kerja mereka;
- ii) Gagal untuk mengetip waktu masuk / keluar mengikut masa yang diperuntukkan untuk waktu makan;
- iii) Kegagalan untuk mengetip waktu mula/keluar kerja dengan tepat.
- iv) Mengetip waktu masuk / keluar awal (atau lewat) mengikut giliran kerja yang ditetapkan tanpa kelulusan terlebih dahulu.

5.3 Jabatan Prosedur Pemberitahuan

Pekerja dikehendaki mematuhi prosedur pemberitahuan jabatan jika mereka lewat datang kerja, tidak hadir kerja, atau meminta pelepasan. Hukuman bagi lewat melaporkan diri untuk bekerja biasanya dengan pemotongan gaji. Jumlah yang sesuai daripada gaji pekerja akan dipotong mengikut garis panduan standard yang ditetapkan oleh majikan. Pekerja mesti meminta kebenaran

terlebih dahulu melalui ketua mereka dan mengikut prosedur jabatan jika mereka ingin mengubah atau menyemak semula jadual kerja yang telah diberikan kepada mereka.

6. Kejadian

Sebarang kejadian akan didokumenkan sebagai tidak hadir, terlambat atau tidak mengetip waktu masuk / keluar .!Tidak hadir kerja merujuk kepada kegagalan untuk berada di tempat kerja dan kejadian tersebut boleh berturut-turut apabila seorang pekerja mengambil cuti rehat atas sebab yang sama.

Grid seperti yang ditunjukkan dalam Jadual 1, direka untuk menyediakan garis panduan ketika merujuk kepada jumlah kejadian dalam tempoh 12 bulan penuh, dengan syarat sebab bagi kejadian tersebut tidak bertentangan dengan kaedah-kaedah dan peraturan yang telah ditetapkan.

	Occurrences/Days	Discipline Step and Action
Occurrence 1 Occurrence is equal to: • 1 Absence • 2 Tardies • 2 Missed Clocks	4 Occurrences	Step 1: Verbal Warning
	6 Occurrences	Step 2: Written Warning
	8 Occurrences	Step 3: Final Written Warning
	10 Occurrences	Step 4: Termination
Total # of Days Absent • Consecutive or Non-Consecutive • Does Not Apply to Tardy	6 Days	Step 1: Verbal Warning
	9 Days	Step 2: Written Warning
	12 Days	Step 3: Final Written Warning
	15 Days	Step 4: Termination
Single Day of No Call / No Show	1 Occurrence	Step 2: Written Warning
	2 Occurrences	Step 3: Final Written Warning
	3 Occurrences	Step 4: Termination

Jadual 1: Contoh Tindakan disiplin

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-2:2015 M02/P(1/4)	Muka Surat / Page : 9 Drpd / of : 13
---------------------------	--------------------------------	---

7. Rasa Kepunyaan

Dalam persekitaran korporat moden, masa yang dihabiskan dalam satu syarikat telah dipendekkan secara drastik, ia menjadi semakin penting untuk memupuk semangat cinta kepada organisasi dalam kalangan pekerja bagi mengekalkan bakat mereka. Shreya Roy telah mendapati bagaimana pekerja boleh ditransformasikan untuk mempunyai sikap tersebut.

Kompromi kesilapan adalah bahagian yang sangat penting dalam membina rasa sayang kepada organisasi dalam kalangan pekerja. Maclean Raphael, Pengarah Eksekutif - Sumber manusia, 3M, India dan Sri Lanka berkata."Dalam perniagaan anda sendiri, anda terikat melalui percubaan dan kesilapan, dan anda belajar daripada mereka.Berbuatlah demikian dengan pekerja anda juga, Pekerja harus berasa terjamin dan berinovasi dengan mengambil peluang, "

7.1 Biar pekerja bersuara

Pekerja berasa seperti sebahagian daripada keseluruhan organisasi apabila mereka boleh menyumbang idea dan penyelesaian kepada masalah. Sebagai contoh, Intel, yang menggunakan sumber orang ramai sebagai input menunjukkan bagaimana ia boleh menjadi tempat yang lebih baik untuk bekerja. Preethi Madappa, pengarah HR, Intel India berkata, "Alat yang kita gunakan untuk mendapat sumber daripada orang ramai, membenarkan pekerja menilai input setiap rakan sekerja mereka masing-masing, dan mengembangkan idea masing-masing untuk menjadikan Intel sebagai tempat yang lebih baik untuk bekerja, "

7.2 Mengesahkan hala tuju sebenar

Tunjuk kepada pekerja 'gambaran besar' organisasi.. Kongsi berita baik dan juga berita buruk. ."Reka pencerahan, gunakan bahasa yang terang, bercakap mengenai cabaran dan jelaskan apa yang anda masih cuba untuk menerangkan dengan cara terbuka dan telus." tambah Madappa.

7.3 Jelaskan manfaat melangkaui kewangan

Pekerja perlu melihat manfaat jangka panjang, dan bukan hanya kewangan. Sangeetalala, naib presiden kanan dan pengasas bersama, pasukan Lease Services berkata, "Menyediakan mereka peluang pembelajaran dan pembangunan, meminta

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-2:2015 M02/P(1/4)	Muka Surat / Page : 10 Drpd / of : 13
---------------------------	--------------------------------	--

mereka menyumbang melalui tindakan, pemikiran, projek; melaksanakan perkara-perkara yang boleh dilakukan.".

7.4 Tunjukkan Hormat

Tiada dorongan lain sebaik melayani seseorang dengan baik dan menghormati mereka.. Ia adalah penting untuk mengamalkan kesamarataan dan kepelbagaian yang merentas seluruh organisasi. .Apa-apa pekerjaan yang anda lakukan akan anda kendalikan sendiri, .Itulah sebabnya ia begitu penting untuk ampunyai pekerjaan anda itu. . Apa sahaja yang anda lakukan, anda benar-benar memilikinya. Lakukan dengan serbaik mungkin, lakukan yang terbaik anda boleh lakukan,.Itulah caranya bagaimana anda mendapat kejayaan.

8. Angka Petunjuk Pekerja

8.1 Kompetensi

Kompetensi adalah tingkah laku yang boleh diperhatikan yang merangkumi pengetahuan, kemahiran dan ciri-ciri peribadi yang membezakan tahap prestasi dalam persekitaran kerja. Berikut adalah kecekapan yang dikenal pasti sebagai asas bagi setiap kerja di tempat kerja. Semua berikut sebagai asas kepada para penyelia menilai prestasi pekerja mereka.

i. Kompetensi Tambahan

Seorang penyelia boleh menambah kopetensi yang dia percaya adalah unik kepada jabatan atau pada pekerjaan tertentu. Kompetensi tambahan adalah pilihan dan tidak mungkin diperlukan dalam banyak jabatan; bagaimanapun, kompetensi bukan untuk dihapuskan.

ii Petunjuk Prestasi

Mengikuti setiap kompetensi adalah definisi ringkas kompetensi yang sejajar dengan senarai petunjuk prestasi. Pencapaian dalam bidang ini berkait secara langsung dengan kejayaan prestasi. Ia menjadi tanggungjawab penyelia untuk mengenal pasti petunjuk prestasi yang sesuai kepada pekerjaanya dengan mengubah suai, atau mereka petunjuk baru.Ia tidak diperlukan untuk menangani semua petunjuk.

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-2:2015 M02/P(1/4)	Muka Surat / Page : 11 Drpd / of : 13
---------------------------	--------------------------------	--

8.2 Kelas kompetensi.

Dalam struktur pengurusan, terdapat pelbagai kelas kompetensi..Hanya satu gred sahaja terpakai bagi semua jawatan kakitangan. Satu lagi adalah terhad kepada kakitangan yang berada dalam katagori pengurusan / penyeliaan dan / atau yang berperanan kepimpinan. Penyelia boleh menentukan sama ada seksyen ini terpakai kepada pekerja berdasarkan tanggungjawab mereka.

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-2:2015 M02/P(1/4)	Muka Surat / Page : 12 Drpd / of : 13
---------------------------	--------------------------------	--

SOALAN / QUESTIONS:

1. Senaraikan empat (4) jenis rasa empunyaan kepada organisasi. Terangkan setiap jenis dan beri contoh.

.....

.....

2. Senaraikan empat (4) faedah ketepatan masa di tempat kerja.dan terangkan setiap satu.

.....

.....

3. Nyatakan empat (4) faktor tanggungjawab dan terangkan bagaimana untuk mendemostrasi tanggungjawab.

.....

.....

4. Nyatakan empat (4) faktor yang menunjukkan etika kerja yang kuat.

.....

.....

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-2:2015 M02/P(1/4)	Muka Surat / Page : 13 Drpd / of : 13
---------------------------	--------------------------------	--

RUJUKAN / REFERENCES

1. Lippincott, Sharon. 1994. Meetings: Do's, Don'ts and Donuts. The Complete Handbook for Successful Meetings. Lighthouse Point Press. 203pp. Moore, Carl. 1990. Group Techniques for Idea Building. Applied Social Research Methods Series Volume 9. Sage Publications. 143pp.
2. Schwarz, Roger. 1994. The Skilled Facilitator. Practical Wisdom for Developing Effective Groups. Jossey-Bass Publishers. 314pp. Tagliere, Daniel. 1993. How to Meet, Think, and Work to Consensus. Pfeiffer and Company. 142pp. Tjosvald, Dean. 1986. Working Together to Get Things Done: Managing For Organizational Productivity. Lexington Books. 207pp.
3. Vrooman, Rona. 1994. Group Process Tools. INFO-LINE Issue Number 9407. Practical Guidelines for Training and Development Professionals. American Society for Training and Development. 15pp.



**JABATAN PEMBANGUNAN KEMAHIRAN
KEMENTERIAN SUMBER MANUSIA
ARAS 7 & 8 BLOK D4, KOMPLEK D
PUSAT PENTADBIRAN KERAJAAN PERSEKUTUAN
62530 PUTRAJAYA**

KERTAS TUGASAN (ASSIGNMENT SHEET)

KOD DAN NAMA PROGRAM / PROGRAM'S CODE AND NAME	Z-009-2:2015 KEBOLEHAN TERAS	
TAHAP / LEVEL	DUA (2)	
NO. DAN TAJUK KEBOLEHAN TERAS / CORE ABILITY NO. AND TITLE	CA02 TINGKAH LAKU INTERPERSONAL	
NO. DAN PENYATAAN KEBOLEHAN / ABILITY NO. AND STATEMENT	02.01 PAMERKAN TANGGUNGJAWAB DI TEMPAT KERJA 02.02 TERAPKAN APLIKASI KERJA BERPASUKAN 02.03 TERAPKAN INISIATIF KEMAHIRAN MENYELESAIKAN MASALAH DI TEMPAT KERJA 02.04 PAMERKAN KESEDARAN PRESTASI KERJA	
NO. KOD / CODE NO.	Z-009-2:2015 M02/T(1/4)	Mukasurat / Page: 1 Drpd / Of : 13

TAJUK / TITLE : TANGGUNGJAWAB DI TEMPAT KERJA

TUJUAN / PURPOSE :

Kertas Tugas ini bertujuan untuk memantapkan pengetahuan dan pemahaman pelatih mengenai tugas ditempat kerja, ketepatan masa melaksanakan tugas dan kefahaman tugas

ARAHAN / INSTRUCTION :

Pelatih hendaklah menjawab semua soalan dan dibenarkan merujuk Kertas Penerangan Z-009-2:2015-M02/P(1/4)

NO. KOD / CODE NO	Z-009-2:2015-M02/T(1/4)	Muka Surat / Page : 2 Drpd / of : 13
--------------------------	-------------------------	---

SOALAN / QUESTION :

Bahagian A: Isi Tempat Kosong.

1. Tempat kerja ialah sebuah tempat untuk _____ menyediakan kerja kepada _____.

(2 markah)

2. Tempat kerja terletak di kedudukan seperti _____, _____, _____, _____, _____, dan sebagainya, iaitu tempat kerja dilaksanakan.

(5 markah)

3. Seorang pekerja dengan disiplin yang baik akan _____ pada matlamat dan _____ untuk menyiapkan tugas.

(2 markah)

4. Terangkan secara ringkas pemahaman anda berkenaan SOHO.

(15 markah)

NO. KOD / CODE NO	Z-009-2:2015-M02/T(1/4)	Muka Surat / Page : 3 Drpd / of : 13
--------------------------	--------------------------------	---

Bahagian B: Pelbagai Pilihan

1. Selepas menjana “perkara-perkara yang boleh dilakukan”, semak semua perkara yang ditandakan “penting”, dan fikirkan di manakah ia akan dimasukkan ke dalam jadual anda.

- I. Melaksanakan tugas satu demi satu.
- II. Menganjurkan satu rangkaian acara mengikut mana yang lebih senang.
- III. Mencari satu ruang dalam jadual untuk melaksanakan kerja.
- IV. Menentukan masa dan bahan yang diperlukan untuk menyiapkan kerja.
- A. I, II dan III
- B. I, II dan IV
- C. I, III dan IV
- D. II, III dan IV

(1 markah)

2. Tanggungjawab ialah sifat terpuji yang membawa keuntungan. Ia bukan sahaja berlaku di kerja rumah atau sekadar memberi haiwan kesayangan makanan. Pilih kenyataan yang tepat untuk menggambarkan sifat tanggungjawab.

- A. Terima semua tugas.
- B. Berikan tugas kepada rakan-rakan.
- C. Pilih tugas yang mudah dan selesaikannya.
- D. Pilih pilihan yang sesuai dan lakukan perkara yang betul yang disuruh.

(1 markah)

NO. KOD / CODE NO	Z-009-2:2015-M02/T(1/4)	Muka Surat / Page : 4 Drpd / of : 13
--------------------------	-------------------------	---

3. Apakah yang dimaksudkan dengan rutin?

- A. Menyiapkan kerja tepat pada masa.
- B. Siapkan semua kerja untuk hari tersebut.
- C. Pilih tugas yang betul dan selesaikannya.
- D. Tetapkan tugas yang perlu disiapkan setiap hari atau dari semasa ke semasa dan selesaikannya.

(1 markah)

4. Bagaimanakah untuk menguruskan masa dengan berkesan?

- A. Menggunakan peralatan dan perkakas yang betul semasa bekerja.
- B. Berkongsi kerja dengan rakan sekerja dan bahagikan tugas sebagaimana yang diperlukan.
- C. Menyelesaikan semua tugas tepat pada masanya dengan melakukannya bersama dengan rakan-rakan.
- D. Tanda pada senarai tugas sebagai tugas yang penting, atau penting untuk tugas tersebut diselesaikan dengan segera, dan kecilkan tugas yang boleh ditangguhkan pada hari lain.

(1 markah)

5. Apakah maksud perancangan?

- A. Tiada arahan tiada kerja.
- B. Kerja dilakukan mengikut arahan pegawai atasan.
- C. Semua tugas dilayan dengan cara yang sama selagi anda menyelesaikannya tepat pada masa.
- D. Buat senarai tugas untuk kerja-kerja yang perlu dilakukan dan mengisinya dalam jadual kerja anda.

(1 markah)

NO. KOD / CODE NO	Z-009-2:2015-M02/T(1/4)	Muka Surat / Page : 5 Drpd / of : 13
--------------------------	--------------------------------	---

6. Berikut ialah kriteria untuk seorang pekerja yang mempunyai semangat kerja berpasukan yang tinggi.

- I. Menyampaikan produk yang berkualiti.
- II. Bekerja dengan penyeliaan yang tinggi.
- III. Membantu pasukan untuk mencapai matlamat.
- IV. Menghargai dan membantu kerja-kerja ahli pasukan.

- A. I, II dan III
- B. I, II dan IV
- C. I, III dan IV
- D. II, III dan IV

(1 markah)

7. Anda tidak mempunyai peralatan yang diperlukan untuk pekerjaan anda dan keadaan ini boleh menghalang anda untuk mencapai matlamat yang diinginkan. Sila nyatakan sumber yang dapat membantu anda dalam mencapai matlamat.

- I. Meminjam daripada orang lain.
- II. Menggantikan dengan alat yang berbeza.
- III. Mencari barang-barang alternatif yang boleh digunakan.
- IV. Membuat permintaan dengan serta-merta untuk membeli peralatan.

- A. I, II dan III
- B. I, II dan IV
- C. I, III dan IV
- D. II, III dan IV

(1 markah)

NO. KOD / CODE NO	Z-009-2:2015-M02/T(1/4)	Muka Surat / Page : 6 Drpd / of : 13
--------------------------	--------------------------------	---

8. Jika anda tidak mampu menanggung beban yang berlebihan dan menunjukkan wajah yang sangat tertekan, bagaimanakah anda akan bertindak untuk mengekalkan fokus anda dan menyiapkan pekerjaan dengan jayanya?

- I. Berhenti kerja.
- II. Sabar menangani masalah tersebut.
- III. Kongsi beban dengan orang lain.
- IV. Pilih beban dan keluarkan daripada jadual.

- A. I, II dan III
- B. I, II dan IV
- C. I, III dan IV
- D. II, III dan IV

9. Penting untuk mengamalkan kriteria berikut dan mengekalkan ketepatan masa di tempat kerja.

- I. Rasa hormat.
- II. Tarikh akhir.
- III. Kredibiliti.
- IV. Matlamat utama pasukan.

- A. I, II dan III
- B. I, II dan IV
- C. I, III dan IV
- D. II, III dan IV

(1 markah)

NO. KOD / CODE NO	Z-009-2:2015-M02/T(1/4)	Muka Surat / Page : 7 Drpd / of : 13
--------------------------	--------------------------------	---

10. Dalam memberikan penghormatan kepada orang lain, apakah yang anda akan dapat?

- A. Pensijilan.
- B. Pujian.
- C. Mendapatkan penghormatan kembali.
- D. Pampasan.

(1 markah)

11. Dalam organisasi berintegriti tinggi, penyelia bergantung kepada orang bawahan dan mempercayai mereka sepenuhnya dengan:

- I. Kerja mengikut peraturan.
- II. Tiada penyeludupan keluar.
- III. Berakhlak mulia.
- IV. Tiada masalah yang dicipta.

- A. I, II dan III
- B. I, II dan IV
- C. I, III dan IV
- D. II, III dan IV

(1 markah)

NO. KOD / CODE NO	Z-009-2:2015-M02/T(1/4)	Muka Surat / Page : 8 Drpd / of : 13
--------------------------	-------------------------	---

12. Apakah yang akan berlaku jika anda gagal memenuhi tarikh akhir dan menepati masa?

- A. Tidak mendatangkan sebarang mudarat.
- B. Kelewatan membayar pelanggan.
- C. Produk tidak akan dihantar.
- D. Pelanggan mungkin mencari pembekal lain.

(1 markah)

13. Sebagai seorang pekerja, apakah yang perlu anda lakukan jika anda hendak menukar atau menyemak semula giliran kerja anda yang telah ditetapkan?

- A. Pergi kerja mengikut pelan anda.
- B. Bertukar tugas dengan rakan-rakan.
- C. Menghubungi pejabat dan memaklumkan perubahan anda.
- D. Membuat permintaan terlebih dahulu melalui penyelia anda.

(1 markah)

NO. KOD / CODE NO	Z-009-2:2015-M02/T(1/4)	Muka Surat / Page : 9 Drpd / of : 13
--------------------------	--------------------------------	---

14. Apakah ciri-ciri yang perlu ada untuk menjadi seorang pekerja yang dipercayai?

- I. Simpan janji.
- II. Beritahu hanya perkara yang benar.
- III. Elakkan berjanji jika tidak dapat melaksanakannya.
- IV. Pegang pada janji.

- A. I, II dan III
- B. I, II dan IV
- C. I, III dan IV
- D. II, III dan IV

(1 markah)

15. Seorang pekerja yang memiliki tahap integriti yang tinggi menggalakkan hubungan saling percaya dengan:

- I. Rakan-rakan.
- II. Pelanggan.
- III. Orang atasan.
- IV. Orang bawahan

- A. I, II dan III
- B. I, II dan IV
- C. I, III dan IV
- D. II, III dan IV

(1 markah)

NO. KOD / CODE NO	Z-009-2:2015-M02/T(1/4)	Muka Surat / Page : 10 Drpd / of : 13
--------------------------	-------------------------	--

16. Apakah kriteria seorang pekerja yang hebat yang harus dicapai untuk mengekalkan rasa tanggungjawab di tempat kerja?

- I. Tiba di tempat kerja tepat pada masa.
 - II. Bilangan kerja yang dilakukan.
 - III. Prestasi pekerja itu sendiri.
 - IV. Berikan usaha yang terbaik dan siapkan kerja tepat pada masa.
- A. I, II dan III
 - B. I, II dan IV
 - C. I, III and IV
 - D. II, III and IV

(1 markah)

NO. KOD / CODE NO	Z-009-2:2015-M02/T(1/4)	Muka Surat / Page : 11 Drpd / of : 13
--------------------------	-------------------------	--

SKEMA JAWAPAN

1.

- Majikan
- Pekerja

2. -Pejabat

- Tingkat-tingkat pembuatan
- Kilang
- Kawasan penyimpanan
- Ladang
- Tapak binaan
- Kedai runcit
- Pasar raya

3. Tumpukan perhatian

- Berkeyakinan

4. Pejabat kecil / pejabat di rumah – merujuk kategori perniagaan atau industri kecil yang melibatkan seorang hingga sepuluh orang pekerja. Ia melibatkan penggunaan alat teknologi maklumat dan kebiasaannya beroperasi dari rumah.

SOHO telah melalui transformasi sejak kedatangan Internet yang membolehkan sesiapa yang bekerja dari rumah untuk bersaing pada peringkat global. Teknologi ini mungkin boleh dibuat melalui e-mel, laman web, e-dagang, persidangan video, *remote desktop*, sistem *webinar*, dan sebagainya.

NO. KOD / CODE NO	Z-009-2:2015-M02/T(1/4)	Muka Surat / Page : 12 Drpd / of : 13
--------------------------	-------------------------	--

Bahagian B: Pelbagai pilihan

1. C
2. D
3. D
4. D
5. D
6. C
7. D
8. A
9. D
10. C
11. D
12. D
13. D
14. D
15. D



**JABATAN PEMBANGUNAN KEMAHIRAN
KEMENTERIAN SUMBER MANUSIA
ARAS 7 & 8 BLOK D4, KOMPLEK D
PUSAT PENTADBIRAN KERAJAAN PERSEKUTUAN
62530 PUTRAJAYA**

KERTAS KERJA (WORKSHEET)

KOD DAN NAMA PROGRAM / <i>PROGRAM'S CODE AND NAME</i>	Z-009-2:2015 KEBOLEHAN TERAS	
TAHAP / LEVEL	DUA (2)	
NO. DAN TAJUK KEBOLEHAN TERAS / <i>CORE ABILITY NO. AND TITLE</i>	CA02 TINGKAH LAKU INTERPERSONAL	
NO. DAN PENYATAAN KEBOLEHAN / <i>ABILITY NO. AND STATEMENT</i>	02.01 PAMERKAN TANGGUNGJAWAB DI TEMPAT KERJA 02.02 TERAPKAN APLIKASI KERJA BERPASUKAN 02.03 TERAPKAN INISIATIF KEMAHIRAN MENYELESAIKAN MASALAH DI TEMPAT KERJA 02.04 PAMERKAN KESEDARAN PRESTASI KERJA	
NO. KOD / CODE NO.	Z-009-2:2015 M02/K(1/4)	Mukasurat / Page: 1 Drpd / Of : 3

TAJUK / TITLE : PAMER TANGGUNGJAWAB DI TEMPAT KERJA

TUJUAN PEMBELAJARAN / INSTRUCTIONAL AIMS

Pelatih mesti boleh:-

1. Jangka tugas di tempat kerja.
2. Patuh ketepatan masa dalam melaksanakan tugas dan kehadiran.
3. Faham tugas yang dilaksanakan.

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-2:2015 M02/K(1/4)	Mukasurat / Page : 2 Drpd / of : 3
---------------------------	--------------------------------	---

ARAHAN / INSTRUCTION

Pelatih dikehendaki menerapkan kebolehan teras didalam bidang NOSS yang berkaitan mengikut tahap.

LUKISAN, DATA DAN JADUAL / DRAWING, DATA AND TABLE :

TIADA

PERALATAN, PERKAKASAN DAN BAHAN / TOOLS, EQUIPMENT AND MATERIAL

BIL.	BAHAN / Material	UKURAN/ Measurement	KUANTITI / Quantity (Bahan : Calon) / (Material : Candidate)
Rujuk <i>TEM NOSS</i> yang berkaitan			

LANGKAH KERJA / STEPS	BUTIRAN KERJA / DETAILS
Rujuk kertas kerja <i>NOSS</i> yang berkaitan	

SOALAN / QUESTION :

TIADA

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-2:2015 M02/K(1/4)	Mukasurat / Page : 3 Drpd / of : 3
---------------------------	--------------------------------	---

SENARAI SEMAK PENUNJUK KEBOLEHAN TERAS /
CORE ABILITY INDICATORS CHECKLIST

Bil / No.	Penunjuk Pencapaian / Performance Indicators	Patuh/ Complied	Tidak Patuh / Not Complied	Catatan / Remark
------------------	---	------------------------	-----------------------------------	-------------------------

Kebolehan 2.1

1. Tugas di tempat kerja dijangka

2. Ketepatan masa dalam melaksanakan tugas dan kehadiran dipatuhi.

3. Tugas yang dilaksanakan difahami.

.....
(Tandatangan dan Nama Pelatih)

Trainee's Name and Signature

Tarikh/Date: _____

.....
(Tandatangan dan Nama Pengajar)

Instructor's Name and Signature

Tarikh/Date: _____

JADUAL PEMBAHAGIAN PENILAIAN KERJA KURSUS

Z-009-2:2015 KEBOLEHAN TERAS

M02 – TINGKAH LAKU INTERPERSONAL

KEBOLEHAN	PENILAIAN PENGETAHUAN	PEMATUHAN PENUNJUK PRESTASI
1. Pamerkan tanggungjawab di tempat kerja	Z-009-2:2015-M02/KA(1/1)	Z-009-2:2015-M02/K(1/4)
2. Terapkan aplikasi kerja berpasukan		Z-009-2:2015-M02/K(2/4)
3. Terapkan inisiatif kemahiran penyelesaian masalah di tempat kerja		Z-009-2:2015-M02/K(3/4)
4. Pamerkan kesedaran prestasi kerja		Z-009-2:2015-M02/K(4/4)

PENILAIAN PRESTASI NCS-CORE ABILITY

(Borang ini perlu diisi oleh PP pada setiap kali menjalankan Penilaian Prestasi)

KEBOLEHAN TERAS – TAHAP 2

Nama Calon: _____

No Kad Pengenalan: _____

Nama Pusat Bertauliah: _____

Kod Pusat Bertauliah: _____

Nota: PP perlu menanda (✓) pada KEBOLEHAN berkaitan yang dinilai di ruangan skala yang disediakan .

PERKARA	KEBOLEHAN	1	2	3	4	5	CATATAN
CA01	APLIKASI KOMUNIKASI						
1.1	Gunakan komunikasi 2 hala						
1.2	Sebarkan maklumat secara elektronik						
1.3	Sebarkan maklumat secara manual						
1.4	Terapkan kerahsiaan maklumat						
CA02	TINGKAH LAKU INTERPERSONAL						
2.1	Pamerkan tanggungjawab di tempat kerja						
2.2	Terapkan kerjasama berpasukan						
2.3	Terapkan inisiatif kemahiran penyelesaian masalah di tempat kerja						
2.4	Pamerkan kesedaran prestasi kerja						
CA03	TINGKAH LAKU BUDAYA DI TEMPAT KERJA						
3.1	Praktikkan budaya kerja						
3.2	Respon pada situasi luar biasa di tempat kerja sewajarnya						
3.3	Pamerkan inisiatif dan fleksibiliti						
CA04	ADAPTASI KESIHATAN, KESELAMATAN DAN ALAM SEKITAR						
4.1	Pamerkan pematuhan kesihatan						
4.2	Pamerkan pematuhan keselamatan						
4.3	Pamerkan pematuhan alam sekitar						

Skala – Tahap Pencapaian

1	2	3	4	5
Sangat Lemah Langsung tidak mencapai kriteria	Lemah Tidak mencapai kriteria yg ditetapkan	Sederhana Mencapai kriteria yang minima	Baik Mencapai kriteria dalam banyak keadaan	Sangat Baik Mencapai kriteria dengan cemerlang

Tarikh Penilaian :		Nama PP:		T/tangan PP:	
KEPUTUSAN		LULUS/GAGAL			



REKOD PENILAIAN KUMULATIF (RPK) - TEORI
SIJIL KEMAHIRAN MALAYSIA (SKM): NCS – CORE ABILITIES (TAHAP 2)

JPK/CA/RPK-T2

NAMA CALON:	PUSAT BERTAULIAH:
--------------------	--------------------------

PERINGATAN:	1. RPK ini hendaklah diisi dan disimpan dalam Rekod Bukti Pencapaian (Portfolio) Calon. 2. Pegawai Penilai (PP) Tenaga Pengajar (TP) dan Pegawai Pengesahan Dalam (PPD) perlu menandatangani hanya setelah calon lulus penilaian teori Core Abilities. 3. Bukti-bukti pencapaian penilaian teori Core Abilities mesti disimpan dalam Portfolio Calon. PPD mesti menyemak bukti-bukti tersebut bagi tujuan pengesahan dalam. 4. Markah lulus penilaian Teori adalah 50%.
--------------------	---

Dilantik Sebagai :	Pegawai Pengesah Dalam	Pegawai Penilai/Tenaga Pengajar	Pegawai Penilai/Tenaga Pengajar	Pegawai Penilai/Tenaga Pengajar
Nama:				
Contoh T/Tangan:				

Z-009-2:2015-CA01	APLIKASI KOMUNIKASI	Z-009-2:2015-CA02	TINGKAH LAKU INTERPERSONAL	Z-009-2:2015-CA03	TINGKAH LAKU BUDAYA DI TEMPAT KERJA
	Markah Penilaian Teori:		Markah Penilaian Teori:		Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian		Tarikh Penilaian		Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP		T/tangan PP/TP		T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD		T/tangan PPD		T/tangan PPD	



REKOD PENILAIAN KUMULATIF (RPK) - TEORI
SIJIL KEMAHIRAN MALAYSIA (SKM): NCS – CORE ABILITIES (TAHAP 2)

JPK/CA/RPK-T2

NAMA CALON:

PUSAT BERTAULIAH:

Z-009- 2:2015-CA04	ADAPTASI KESIHATAN, KESELAMATAN DAN ALAM SEKITAR
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	



M02 – TINGKAH LAKU INTERPERSONAL

Sub-Modul 1

TANGGUNGJAWAB DI TEMPAT KERJA

Z-009-2:2015–M02/P(1/4)

TAHAP 2

Kertas Penerangan 1

**TANGGUNGJAWAB DI TEMPAT
KERJA**

ISI KANDUNGAN

- TUJUAN
- PENGENALAN
 1. TUGASAN DI TEMPAT KERJA
 2. FAKTA-FAKTA YANG MEMPAMERKAN KERJA BERETIKA TINGGI.
 3. KEBAIKAN MENEPATI MASA DI TEMPAT KERJA
 4. PROFESIONALISME
 5. TINDAKAN TATATERTIB
 6. RASA KEPUNYAAN
 7. ANGKA PETUNJUK PRESTASI

TUJUAN

- Kertas Penerangan ini bertujuan untuk:
 - ✓ Menerangkan mengenai tugas di tempat kerja.
 - ✓ Standard Petunjuk prestasi.
 - ✓ Ketepatan dan rasa kepunyaan.

PENGENALAN

- Semua pekerja daripada pelbagai peringkat adalah bertanggungjawab kepada majikan mereka untuk menjalankan tugas sebagaimana yang ditetapkan. Tempat kerja adalah lokasi majikan memberikan pelbagai kerja kepada pekerja.
 - Pejabat
 - Kilang
 - Stor
 - Ladang
 - Mana-mana lokasi untuk lakukan kerja

1. TUGASAN DI TEMPAT KERJA

1. Kenal pasti rutin harian anda

- Buat senarai tanggungjawab anda
- Letakkan nota di sebelah setiap perkara itu sebagai tugas penting untuk diselesaikan

2. Perancangan

- Pastikan semua peristiwa ditandakan penting
- Menentukan berapa lama setiap tugas
- Merangka satu rantaian peristiwa dalam susunan penting

3. Penerimaan

- Anda perlu terima ialah bahawa jika anda tidak boleh melakukannya sendirian
- Carilah seseorang yang anda percayai dan mintalah pertolongan mereka.

1. TUGASAN DI TEMPAT KERJA (samb.)

4. Gunakan semua sumber

- Menyelesaikan masalah dengan mencari sesuatu yang boleh digunakan, sama ada dengan menyewa atau menggantikan dengan alat-alat yang berbeza

5. Sentiasa beri tumpuan

- Pastikan tumpuan anda dan cuba yang terbaik untuk menjaga emosi anda tidak terjejas.
- Jika anda tidak lagi dapat bertahan dengan lebih beban maka berkongsilah dengan seseorang

6. Jujur

- Tepati janji
- Melaksanakan janji

2. FAKTA-FAKTA YANG MEMPAMERKAN KERJA BERETIKA TINGGI

4. Disiplin

- memberi sepenuh tumpuan kepada matlamatnya untuk menyiapkan tugasannya
- Berdedikasi
- Pamer komitmen yang tinggi

5. Kerja Berpasukan

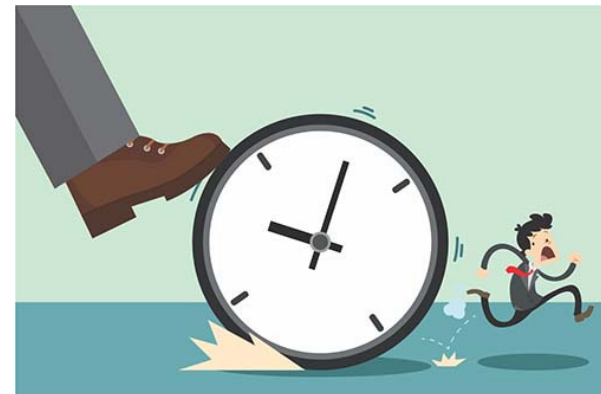
- Bekerja bersama-sama untuk mencapai objektif syarikat.
- Rasa komited yang tinggi dalam kerja berpasukan
- Membantu rakan-rakan sekerja yang lain

3. KEBAIKAN MENEPATI MASA DI TEMPAT KERJA

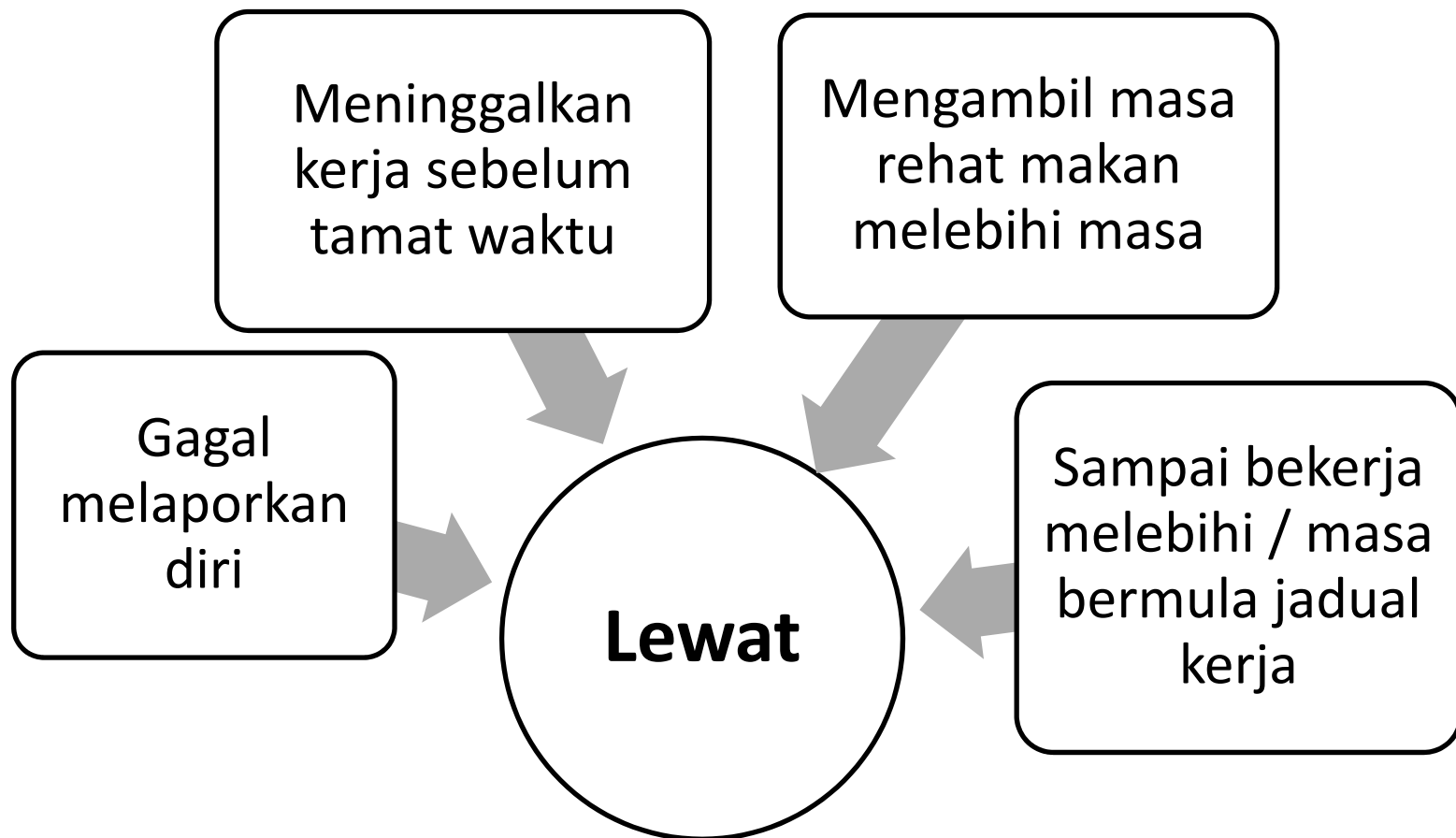
- **Hormat** -Ketepatan masa seseorang individu melahirkan rasa hormat daripada pekerja-pekerja lain.
- **Tarikh Akhir** -peluang yang lebih baik untuk mendapatkan lebih banyak pencapaian berbanding pekerja yang lewat datang kerana mereka menjadi lebih tertekan.
- **Matlamat Pasukan** -menunjukkan orang lain bahawa anda mempunyai pasukan berpusatkan matlamat
- **Kredibiliti**-menunjukkan kesanggupan anda untuk bangun awal, merancang dan membuat segala usaha untuk menyiapkan kerja tepat pada masanya.

4. PROFESIONALISME

- Ketepatan masa adalah tanda profesionalisme dan membantu anda menyerlah sebagai pekerja yang boleh dipercayai dan boleh diharapkan.
- Menepati masa membantu anda membina reputasi anda sebagai seorang pekerja yang boleh dipercayai dan konsisten



4. PROFESIONALISME (samb.)



4. PROFESIONALISME (samb.)

- **Perakam waktu dan Kegagalan merakamkan masa masuk / keluar**
 - ☐ Gagal mengetip waktu masuk / keluar pada awal dan / atau akhir peralihan kerja
 - ☐ Gagal untuk mengetip waktu masuk / keluar mengikut masa yang diperuntukkan untuk waktu makan
 - ☐ Kegagalan untuk mengetip waktu mula/keluar kerja dengan tepat.
 - ☐ Mengetip waktu masuk / keluar awal (atau lewat) mengikut giliran kerja yang ditetapkan tanpa kelulusan terlebih dahulu.

4. PROFESIONALISME (samb.)

- **Jabatan Prosedur Pemberitahuan**

- ☐ Mematuhi prosedur pemberitahuan jabatan jika pekerja:

- Lewat datang kerja
- Tidak hadir
- Meminta pelepasan

5. TINDAKAN TATATERTIB

- **Tindakan Tatatertib**

- ☐ Sebarang kejadian akan didokumenkan sebagai tidak hadir, terlambat atau tidak mengetip waktu masuk /keluar
- ☐ Tidak hadir kerja merujuk kepada kegagalan untuk berada di tempat kerja dan kejadian tersebut boleh berturut-turut apabila seorang pekerja mengambil cuti rehat atas sebab yang sama.

5. TINDAKAN TATATERTIB (samb.)

Contoh Tindakan disiplin

	Occurrences/Days	Discipline Step and Action
Occurrence 1 Occurrence is equal to: • 1 Absence • 2 Tardies • 2 Missed Clocks	4 Occurrences	Step 1: Verbal Warning
	6 Occurrences	Step 2: Written Warning
	8 Occurrences	Step 3: Final Written Warning
	10 Occurrences	Step 4: Termination
Total # of Days Absent • Consecutive or Non-Consecutive • Does Not Apply to Tardy	6 Days	Step 1: Verbal Warning
	9 Days	Step 2: Written Warning
	12 Days	Step 3: Final Written Warning
	15 Days	Step 4: Termination
Single Day of No Call / No Show	1 Occurrence	Step 2: Written Warning
	2 Occurrences	Step 3: Final Written Warning
	3 Occurrences	Step 4: Termination

6. RASA KEPUNYAAN

- **Rasa Kepunyaan**

- ☐ Dalam persekitaran korporat moden, masa yang dihabiskan dalam satu syarikat telah dipendekkan secara drastik, ia menjadi semakin penting untuk memupuk semangat cinta kepada organisasi dalam kalangan pekerja.
- ☐ Kompromi kesilapan adalah bahagian yang sangat penting dalam membina rasa sayang kepada organisasi dalam kalangan pekerja

6. RASA KEPUNYAAN (samb.)

- I. **Biar pekerja bersuara** -Pekerja berasa seperti sebahagian daripada keseluruhan organisasi apabila mereka boleh menyumbang idea
- II. **Mengesahkan hala tuju sebenar** -Tunjuk kepada pekerja 'gambaran besar' organisasi. Kongsi berita baik dan juga berita buruk.
- III. **Jelaskan manfaat melangkaui kewangan** -Pekerja perlu melihat manfaat jangka panjang, dan bukan hanya kewangan.
- IV. **Tunjukkan Hormat** -Tiada dorongan lain sebaik melayani seseorang dengan baik dan menghormati mereka..Ia adalah penting untuk mengamalkan kesamarataan dan kepelbagaian yang merentas seluruh organisasi

7. ANGKA PETUNJUK PEKERJAAN

- **Kompetensi**

Kompetensi adalah tingkah laku yang boleh diperhatikan yang merangkumi pengetahuan, kemahiran dan ciri-ciri peribadi yang membezakan tahap prestasi dalam persekitaran kerja.



7.1 ANGKA PETUNJUK PRESTASI

- Kecekapan yang dikenal pasti sebagai asas bagi setiap kerja di tempat kerja:

1. **Kompetensi Tambahan**

Kompetensi tambahan adalah pilihan dan tidak mungkin diperlukan dalam banyak jabatan; bagaimanapun, kompetensi bukan untuk dihapuskan.

2. **Petunjuk Prestasi**

menjadi tanggungjawab penyelia untuk mengenal pasti petunjuk prestasi yang sesuai kepada pekerjaanya dengan mengubah suai, atau mereka petunjuk baru. Ia tidak diperlukan untuk menangani semua petunjuk.

7.1 ANGKA PETUNJUK PRESTASI (samb.)

- **Kelas kompetensi**
 - Dalam struktur pengurusan, terdapat pelbagai kelas kompetensi..
 - Hanya satu gred sahaja terpakai bagi semua jawatan kakitangan sokongan. Satu lagi adalah terhad kepada kakitangan yang berada dalam katagori pengurusan / penyeliaan dan / atau yang berperanan kepimpinan.
 - Penyelia boleh menentukan sama ada seksyen ini terpakai kepada pekerja berdasarkan tanggungjawab mereka.

SOALAN ??

TERIMA KASIH

CONTOH SENARAI SEMAK PENUNJUK CA

*Pilih Penunjuk Pencapaian yang bersesuaian dengan bidang kemahiran

SENARAI SEMAK PENUNJUK KEBOLEHAN TERAS /

CORE ABILITY INDICATORS CHECKLIST

<u>Bil / No.</u>	<u>Penunjuk Pencapaian / Performance Indicators</u>	<u>Patuh/ Complied</u>	<u>Tidak Patuh / Not Complied</u>	<u>Catatan / Remark</u>
----------------------	---	----------------------------	---------------------------------------	-----------------------------

Kemahiran 2.1

1. Tugas di tempat kerja dijangka

☐☐

2. Ketepatan masa dalam melaksanakan tugas dan kehadiran dipatuhi.

☐☐

3. Tugas yang dilaksanakan difahami.

☐☐

CONTOH BORANG CA01

JPK/CA/PP

PENILAIAN PRESTASI NCS-CORE ABILITY

(Borang ini perlu diisi oleh PP pada setiap kali menjalankan Penilaian Prestasi)

KEBOLEHAN TERAS – TAHAP 2



Nama Calon: _____

No Kad Pengenalan: _____

Nama Pusat Bertauliah: _____

Kod Pusat Bertauliah: _____

Nota: PP perlu menanda (✓) pada KEBOLEHAN berkaitan yang dinilai di ruangan skala yang disediakan.

PERKARA	KEBOLEHAN	1	2	3	4	5	CATATAN
CA01	APLIKASI KOMUNIKASI						
1.1	Gunakan komunikasi 2 hala						
1.2	Sebarkan maklumat secara elektronik						
1.3	Sebarkan maklumat secara manual						
1.4	Terapkan kerahsiaan maklumat						
CA02	TINGKAH LAKU INTERPERSONAL						
2.1	Pamerkan tanggungjawab di tempat kerja						
2.2	Terapkan kerjasama berpasukan						
2.3	Terapkan inisiatif kemahiran penyelesaian masalah di tempat kerja						
2.4	Pamerkan kesedaran prestasi kerja						
CA03	TINGKAH LAKU BUDAYA DI TEMPAT KERJA						

NOSS/JPK/KSM JULAI 2017

GCA02(CA02)

CONTOH BORANG RPK



REKOD PENILAIAN KUMULATIF (RPK) - TEORI
SIJIL KEMAHIRAN MALAYSIA (SKM): NCS – CORE ABILITIES (TAHAP 2)

JPK/CA/RPK-T2

NAMA CALON:		PUSAT BERTAULIAH:	
--------------------	--	--------------------------	--

PERINGATAN:	1. RPK ini hendaklah diisi dan disimpan dalam Rekod Bukti Pencapaian (Portfolio) Calon. 2. Pegawai Penilai (PP) Tenaga Pengajar (TP) dan Pegawai Pengesahan Dalam (PPD) perlu menandatangani hanya setelah calon lulus penilaian teori Core Abilities. 3. Bukti-bukti pencapaian penilaian teori Core Abilities mesti disimpan dalam Portfolio Calon. PPD mesti menyemak bukti-bukti tersebut bagi tujuan pengesahan dalaman. 4. Markah lulus penilaian Teori adalah 50%.
--------------------	--

Dilantik Sebagai :	Pegawai Pengesah Dalam	Pegawai Penilai/Tenaga Pengajar	Pegawai Penilai/Tenaga Pengajar	Pegawai Penilai/Tenaga Pengajar
Nama:				
Contoh T/Tangan:				

Z-009-2:2015-CA01	APLIKASI KOMUNIKASI Markah Penilaian Teori:	Z-009-2:2015-CA02	TINGKAH LAKU INTERPERSONAL Markah Penilaian Teori:	Z-009-2:2015-CA03	TINGKAH LAKU BUDAYA DI TEMPAT KERJA Markah Penilaian Teori:	
	Tarikh Penilaian				Tarikh Penilaian	
	T/tangan PP/TP				T/tangan PP/TP	
	T/tangan PPD				T/tangan PPD	

SUMBER RUJUKAN

- Lippincott, Sharon. 1994. Meetings: Do's, Don'ts and Donuts. The Complete Handbook for Successful Meetings. Lighthouse Point Press. 203pp.
- Moore, Carl. 1990. Group Techniques for Idea Building. Applied Social Research Methods Series Volume 9. Sage Publications. 143pp.
- Vrooman, Rona. 1994. Group Process Tools. INFO-LINE Issue Number 9407. Practical Guidelines for Training and Development Professionals. American Society for Training and Development. 15pp.



BAHAN PEMBELAJARAN

TAHAP 2

M02 : TINGKAH LAKU INTERPERSONAL

SUB MODUL 2 APLIKASI KERJA BERPASUKAN

JABATAN PEMBANGUNAN KEMAHIRAN
KEMENTERIAN SUMBER MANUSIA
ARAS 7 – 8, BLOK D4, KOMPLEKS D
PUSAT PENTADBIRAN KERAJAAN PERSEKUTUAN
62530 PUTRAJAYA

JULAI 2017

Z-009-2:2015 M02 TINGKAH LAKU INTERPERSONAL

KANDUNGAN

MUKASURAT

1. AHLI JAWATANKUASA PEMBANGUNAN	i
2. CARTA PROFIL KOMPETENSI	ii
3. KURIKULUM KEBOLEHAN TERAS	
Z-009-2:2015 (CoCA-Z-009-2:2015-CA02)	iii
4. JADUAL PEMBAHAGIAN WIM	
4.1 TEORI	v
4.2 AMALI	vi
5. SET WIM TEORI	
5.1 Z-009-2:2015-M02/P(2/4)	1
5.2 Z-009-2:2015-M02/T(2/4)	16
6. SET WIM AMALI	
6.1 Z-009-2:2015-M02/K(2/4)	24
7. JADUAL PEMBAHAGIAN PENILAIAN	27
8. LAMPIRAN	
8.1 BORANG PENILAIAN PRESTASI (JPK/CA/01)	28
8.2 REKOD PENILAIAN KUMULATIF (RPK)	30

BAHAN PEMBELAJARAN
Z-009-1:2015 M01 KOMUNIKASI ASAS PEKERJAAN

PANEL PEMBANGUN

EN. ISMAIL BIN ABDULLAH
INTERNATIONAL GREEN TRAINING CENTRE

EN. AWALDIN BIN MOHD ARIF
INDUSTRI TESTING & ENGINEERING INSPECTION SDN. BHD

EN. BAHRUDIN BIN MAMAT
JABATAN KESELAMATAN DAN KESIHATAN PEKERJAAN SELANGOR

EN. AHMAD BIN MOHAMAD
MONT SPHINX YBK SDN BHD (YAYASAN BASMI KEMISKINAN)

EN. SULAIMAN BIN OMAR
AINULNAIM RESOURCES (YAYASAN BASMI KEMISKINAN)

DR. AZLAN JUMAT BIN ABDUL GHANIE
AZLAN GHANIE (M) SDN. BHD

EN. MOHD FADLI ADHA BIN MOHAMAD RASHID
PERSATUAN GURU-GURU SENI BELADIRI MALAYSIA

EN. MOHD FAIRUZ BIN TALIB
PUSAT LATIHAN TEKNOLOGI TINGGI (ADTEC) BATU PAHAT

DR. NORLIHAWATI BINTI HAJIDAN
THE STEALTH ORGANISATION

EN. MOHD SAARI BIN CHE AWANG
INSTITUT LATIHAN PERINDUSTRIAN PEDAS

EN. MOHD ISA BIN SHAMSUDDIN
INSTITUT KEJURUTERAAN TENTERA DARAT (IJED)

TN. SYED ABDUL GHANI BIN SYED TUAN CHEK
ANF SYNERGY SDN. BHD.

EN. MOHD HERMAN BIN ROSLI
JABATAN KESELAMATAN DAN KESIHATAN PEKERJAAN WILAYAH PERSEKUTUAN

PN. TANJA BINTI JONID
PERSENDIRIAN

FASILITATOR
TN. HJ. ZAHARUDIN BIN ABDUL LATIF A.M.N.
JABATAN PEMBANGUNAN KEMAHIRAN (JPK)

PANEL PEMBANGUN SOALAN

EN. ISMAIL BIN ABDULLAH
INTERNATIONAL GREEN TRAINING CENTRE

TN. SYED ABDUL GHANI BIN SYED TUAN CHEK
ANF SYNERGY SDN. BHD.

EN. SULAIMAN BIN OMAR
AINULNAIM RESOURCES (YAYASAN BASMI KEMISKINAN)

DR. AZLAN JUMAT BIN ABDUL GHANIE
AZLAN GHANIE (M) SDN. BHD

DR. NORLIHAWATI BINTI HAJIDAN
THE STEALTH ORGANISATION

MOHD SAARI BIN CHE AWANG
INSTITUT LATIHAN PERINDUSTRIAN PEDAS

EN. MOHD FADLI ADHA BIN MOHAMAD RASHID
PERSATUAN GURU-GURU SENI BELADIRI MALAYSIA

EN. MOHD ISA BIN SHAMSUDDIN
PERSENDIRIAN

EN. HAMZAH BIN ZAKARIA
PERSENDIRIAN

DR. MALARVILI A/P RAMALINGAM
JABATAN KIMIA MALAYSIA

DR. SITI NUR NAZATUL SHIMA BINTI HASHIM
JABATAN KIMIA MALAYSIA

HAJJAH RASHIDAH BINTI HASSAN
KEMENTERIAN PENDIDIKAN MALAYSIA

FASILITATOR
TN. HJ. ZAHARUDIN BIN ABDUL LATIF A.M.N.
JABATAN PEMBANGUNAN KEMAHIRAN (JPK)

PANEL PENTERJEMAH

EN. AWALDIN BIN MOHD ARIF
INDUSTRI TESTING & ENGINEERING INSPECTION SDN. BHD

EN. SULAIMAN BIN OMAR
AINULNAIM RESOURCES (YAYASAN BASMI KEMISKINAN)

DR. AZLAN JUMAT BIN ABDUL GHANIE
AZLAN GHANIE (M) SDN. BHD

EN. MOHD FADLI ADHA BIN MOHAMAD RASHID
PERSATUAN GURU-GURU SENI BELADIRI MALAYSIA

DR. NORLIHAWATI BINTI HAJIDAN
THE STEALTH ORGANISATION

EN. MOHD ISA BIN SHAMSUDDIN
PERSENDIRIAN

TN. SYED ABDUL GHANI BIN SYED TUAN CHEK
ANF SYNERGY SDN. BHD.

EN. ABDUL KHALIK BIN SULAIMAN
DEWAN BAHASA DAN PUSTAKA

HAJAH ASIAH BINTI DAUD
DEWAN BAHASA DAN PUSTAKA

MD ARRIS BIN ABU YAMIN
WAKIL DEWAN BAHASA PUSTAKA

SABARIAH BINTI M SALLEH
WAKIL DEWAN BAHASA PUSTAKA

PN. MASHITAH BINTI TAHARIN
WAKIL DEWAN BAHASA PUSTAKA

PN. TANJA BINTI JONID
PERSENDIRIAN

ANIS AYUNI BINTI SUIED
PERSENDIRIAN

FASILITATOR
TN. HJ. ZAHARUDIN BIN ABDUL LATIF A.M.N.
JABATAN PEMBANGUNAN KEMAHIRAN (JPK)

PANEL PENTERJEMAH NCS-CA

TN. SYED ABDUL GHANI BIN SYED TUAN CHEK
ANF SYNERGY SDN. BHD.

EN. SULAIMAN BIN OMAR
AINULNAIM RESOURCES (YAYASAN BASMI KEMISKINAN)

DR. AZLAN JUMAT BIN ABDUL GHANIE
AZLAN GHANIE (M) SDN. BHD

PN. TANJA BINTI JONID
PERSENDIRIAN

EN. MOHD FADLI ADHA BIN MOHAMAD RASHID
PERSATUAN GURU-GURU SENI BELADIRI MALAYSIA

FASILITATOR
TN. HJ. ZAHARUDIN BIN ABDUL LATIF A.M.N.
JABATAN PEMBANGUNAN KEMAHIRAN (JPK)

PANEL PEMBANGUN SLAID

EN. MOHD FADLI ADHA BIN MOHAMAD RASHID
PERSATUAN GURU-GURU SENI BELADIRI MALAYSIA

SABARIAH BINTI M SALLEH
PERSENDIRIAN

ANIS AYUNI BINTI SUIED
PERSENDIRIAN

KHAIRUN NISA' BINTI MINHAD
JABATAN KEJURUTERAAN ELEKTIRK,ELEKTRONIK DAN SISTEM UKM

SHARIFAH ATIQA BINTI SYED ANUAR
PERSENDIRIAN

MUHAMMAD ARASH BIN MD ZAN
PERSENDIRIAN

FASILITATOR
TN. HJ. ZAHARUDIN BIN ABDUL LATIF A.M.N.
JABATAN PEMBANGUNAN KEMAHIRAN (JPK)

CARTA PROFIL KEBOLEHAN TERAS (CAPC)

SEKTOR	SEMUA SEKTOR		
SUB SEKTOR	SEMUA SUB SEKTOR		
BIDANG PEKERJAAN	SEMUA BIDANG PEKERJAAN		
TAJUK NCS	KEBOLEHAN TERAS		
TAHAP PEKERJAAN	DUA (2)	KOD BIDANG PEKERJAAN	Z-009-2:2015



CAPC bagi NOSS Z-009-2:2015 Kebolehan Teras

KURIKULUM KEBOLEHAN TERAS (CoCA)

SEKTOR	SEMUA SEKTOR				
SUB SEKTOR	SEMUA SUB SEKTOR				
BIDANG KERJA	SEMUA BIDANG KERJA				
BIDANG NCS	KEBOLEHAN TERAS				
TAJUK UNIT KEBOLEHAN	TINGKAH LAKU INTERPERSONAL				
HASIL PEMBELAJARAN	Calon yang terampil didalam CA ini berkebolehan untuk menunjukkan sikap yang baik di tempat kerja Setelah melengkapkan unit keterampilan ini, calon perlu mampu untuk :- 1. Pamerkan tanggungjawab di tempat kerja 2. Terapkan aplikasi kerja berpasukan 3. Terapkan inisiatif kemahiran penyelesaian masalah di tempat kerja 4. Pamerkan kesedaran prestasi kerja				
ID UNIT KEBOLEHAN	CA-009-02:2015-CA02	TAHAP	2	JANGKAMASA LATIHAN	11

KEBOLEHAN	PENGETAHUAN	PRESTASI	MASA LATIHAN	MOD PEMBELAJARAN	KRITERIA PENILAIAN
2. Terapkan aplikasi kerja berpasukan	2.1 Objektif kerja 2.2 Teknik perbincangan berkesan 2.3 Konsep kerja berpasukan 2.4 Kemahiran perbincangan	2.1 Takrif objektif kerja. 2.2 Galak perbincangan yang membina. 2.3 Beritahu ahli pasukan pembangunan yang menjejaskan fungsi kerja. 2.4 Mematuhi peraturan.	4	<u>Pengetahuan</u>	2.1 Objektif kerja ditakrifkan 2.2 Perbincangan yang membina digalakkan 2.3 Ahli pasukan pembangunan yang menjejaskan fungsi kerja diberitahu 2.4 Peraturan dipatuhi

CoCA bagi Z-009-4:2015-CA02 Tingkah laku interpersonal

JADUAL PEMBAHAGIAN WIM (TEORI)

Z-009-2:2015 KEBOLEHAN TERAS M02 – TINGKAH LAKU INTERPERSONAL

KEBOLEHAN	PELAN MENGAJAR	KERTAS PENERANGAN	KERTAS TUGASAN
1. Pamerkan tanggungjawab di tempat kerja	*Z-009-2:2015-M02/P(1/4)PM Tanggungjawab di tempat kerja	Z-009-2:2015-M02/P(1/4) Tanggungjawab di tempat kerja	Z-009-2:2015-M02/T(1/4) Tanggungjawab di tempat kerja
2. Terapkan aplikasi kerja berpasukan	*Z-009-2:2015-M02/P(2/4)PM Aplikasi kerja berpasukan	Z-009-2:2015-M02/P(2/4) Aplikasi kerja berpasukan	Z-009-2:2015-M02/T(2/4) Aplikasi kerja berpasukan
3. Terapkan inisiatif kemahiran penyelesaian masalah di tempat kerja	*Z-009-2:2015-M02/P(3/4)PM Kemahiran menyelesaikan masalah	Z-009-2:2015-M02/P(3/4) Kemahiran menyelesaikan masalah	Z-009-2:2015-M02/T(3/4) Kemahiran menyelesaikan masalah
4. Pamerkan kesedaran prestasi kerja	*Z-009-2:2015-M02/P(4/4)PM Kesedaran prestasi kerja	Z-009-2:2015-M02/P(4/4) Kesedaran prestasi kerja	Z-009-2:2015-M02/T(4/4) Kesedaran prestasi kerja

* Dibangunkan oleh Pusat Bertauliah (PB)

JADUAL PEMBAHAGIAN WIM (AMALI)

Z-009-2:2015 KEBOLEHAN TERAS

M02 – TINGKAH LAKU INTERPERSONAL

KEBOLEHAN	PELAN MENGAJAR	KERTAS KERJA
1. Pamerkan tanggungjawab di tempat kerja	*Z-009-2:2015-M02/K(1/4)PM Pamer tanggungjawab di tempat kerja	Z-009-2:2015-M02/K(1/4) Pamer tanggungjawab di tempat kerja
2. Terapkan aplikasi kerja berpasukan	*Z-009-2:2015-M02/K(2/4)PM Terap aplikasi kerja berpasukan	Z-009-2:2015-M02/K(2/4) Terap aplikasi kerja berpasukan
3. Terapkan inisiatif kemahiran penyelesaian masalah di tempat kerja	*Z-009-2:2015-M02/K(3/4)PM Kemahiran menyelesaikan masalah	Z-009-2:2015-M02/K(3/4) Kemahiran menyelesaikan masalah
4. Pamerkan kesedaran prestasi kerja	*Z-009-2:2015-M02/K(4/4)PM Pamer kesedaran prestasi kerja	Z-009-2:2015-M02/K(4/4) Pamer kesedaran prestasi kerja

* Dibangunkan oleh Pusat Bertauliah (PB)



JPK

**JABATAN PEMBANGUNAN KEMAHIRAN
KEMENTERIAN SUMBER MANUSIA
ARAS 7 & 8 BLOK D4, KOMPLEK D
PUSAT PENTADBIRAN KERAJAAN
PERSEKUTUAN
62530 PUTRAJAYA**

KERTAS PENERANGAN
(*INFORMATION SHEET*)

KOD DAN NAMA PROGRAM / <i>PROGRAM'S CODE AND NAME</i>	Z-009-2:2015 KEBOLEHAN TERAS	
TAHAP / LEVEL	DUA (2)	
NO. DAN TAJUK KEBOLEHAN TERAS / <i>CORE ABILITY NO. AND TITLE</i>	CA02 TINGKAH LAKU INTERPERSONAL	
NO. DAN PENYATAAN KEBOLEHAN / <i>ABILITY NO. AND STATEMENT</i>	02.01 PAMERKAN TANGGUNGJAWAB DI TEMPAT KERJA 02.02 TERAPKAN APLIKASI KERJA BERPASUKAN 02.03 TERAPKAN INISIATIF KEMAHIRAN MENYELESAIKAN MASALAH DI TEMPAT KERJA 02.04 PAMERKAN KESEDARAN PRESTASI KERJA	
NO. KOD / CODE NO.	Z-009-2:2015 M02/P(2/4)	Muka Surat / Page : 1 Drpd / of : 19

TAJUK/TITLE : APLIKASI KERJA BERPASUKAN

TUJUAN/PURPOSE :

Kertas Penerangan ini bertujuan untuk menerangkan mengenai objektif kerja, perbincangan yang membina, pembangunan ahli pasukan dan pematuhan peraturan.

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-2:2015 M02/P(2/4)	Muka Surat / Page : 2 Drpd / of : 19
---------------------------	--------------------------------	---

PENERANGAN/INFORMATION :

1. PENGENALAN KERJA BERPASUKAN

Kerja berpasukan merupakan bahagian yang penting dalam perniagaan. Justeru, perlu bagi rakan-rakan sekerja untuk bekerjasama antara satu sama lain, dengan melakukan yang terbaik dalam apa-apa jua keadaan. Kerja berpasukan ialah proses bekerja bersama-sama dalam satu kumpulan pekerja untuk mencapai matlamat; yang bermaksud pekerja akan cuba untuk bekerjasama, dengan memberikan maklum balas yang konstruktif dan menggunakan kemahiran individu, walaupun mempunyai konflik peribadi antara sesama pekerja. Tugas-tugas profesional dan tanggungjawab akan merangkumi pelbagai tugas yang diberikan. Sebahagian besar daripada masa bekerja akan dihabiskan dengan bekerja dalam satu pasukan. Beberapa peringatan adalah seperti yang berikut:

1.1 Pasukan bukan hanya kumpulan

Kajian ke atas pasukan menunjukkan kerja berpasukan melebihi apa yang boleh dicapai oleh individu dalam beberapa kumpulan kerja. Kerja berpasukan yang sebenar ialah tahap prestasi yang lebih tinggi dan diterangkan dengan terma-terma seperti "sinergi" atau "prestasi tinggi". Kumpulan yang belajar untuk bekerja bersama-sama menjadi satu pasukan.

1.2 Kualiti bukan hanya satu pemberian

Sesetengah daripada ahli pasukan cuba untuk merasionalkan keupayaan prestasi pasukan mereka, bergantung kepada siapa yang ada dalam kumpulan. Prestasi pasukan boleh berubah dan akan sentiasa dipengaruhi oleh apa-apa yang dilakukan dan yang tidak dilakukan oleh individu mengikut cara ahli pasukan berinteraksi untuk menangani pelbagai cabaran prestasi (proses-proses kumpulan).

1.3 Kerja berpasukan bukan hanya tentang personaliti

Setiap pasukan mempunyai kombinasi personaliti yang berbeza. Kerja berpasukan tidak bergantung kepada personaliti ahli pasukan, tetapi bergantung kepada keupayaan pasukan itu untuk mengetahui bagaimana mereka dapat bekerja bersama-sama bagi memaksimumkan sumbangan setiap ahli pasukan agar sasaran projek dapat dicapai. Sebahagian daripada ahli pasukan akan terkejut

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-2:2015 M02/P(2/4)	Muka Surat / Page : 3 Drpd / of : 19
---------------------------	--------------------------------	---

bahawa seseorang yang sangat "berbeza" daripada mereka merupakan seorang ahli pasukan yang kompeten.

1.4 Lima objektif utama proses kerja berpasukan

- i) Mempelajari kepentingan perbincangan dan persetujuan tentang proses-proses pasukan.
- ii) Mengetahui kepentingan berkomunikasi antara ahli pasukan.
- iii) Belajar menyediakan aktiviti pasukan, kemudian membandingkannya dengan keputusan dan prestasi sebenar pasukan.
- iv) Memahami peranan pasukan dan hubungan antara ahli pasukan.
- v) Mempelajari kepentingan mendokumenkan proses dan keputusan,

2. KELEBIHAN KERJA BERPASUKAN

Gambar hiasan dinding yang memuji nilai "kerjasama" ada di kebanyakan pejabat, walaupun ia mungkin kedengaran agak klise. Walau bagaimanapun, organisasi kecil yang menyimpan konsep kerja berpasukan di barisan hadapan tentang bagaimana mereka beroperasi boleh memperoleh beberapa kelebihan. Kerja berpasukan memberikan makna bahawa keseluruhan bahagian jentera perniagaan berjalan dengan lancar.

2.1 Motivasi dan sokongan

Mengamalkan kerja berpasukan dalam sesebuah organisasi mampu menyokong kelemahan sesetengah pihak dengan kekuatan pihak yang lain. Jika seorang cemerlang dalam menguruskan persidangan, manakala seorang lagi mahir dalam kerja-kerja penaipan dokumen, maka masing-masing boleh membantu antara satu sama lain. Hasil kerja akan berkurangan jika mereka dipaksa bekerja secara berseorangan. Begitu juga, seorang pekerja kadang-kadang menghadapi hari yang tidak produktif; mereka kurang bersemangat, justeru ahli pasukan boleh membantu menggalakkan pekerja tersebut untuk melakukan kerja dengan lebih baik. Ahli pasukan yang bermotivasi boleh mewujudkan keakraban yang lebih baik antara satu sama lain, yang akhirnya akan membawa kepada pencapaian yang lebih besar dalam hubungan di tempat kerja.

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-2:2015 M02/P(2/4)	Muka Surat / Page : 4 Drpd / of : 19
---------------------------	--------------------------------	---

2.2 Akauntibiliti

Kerja berpasukan mewujudkan persekitaran pekerja yang bertanggungjawab atas apa-apa yang mereka hasilkan kerana ahli pasukan yang lain mengharapkan setiap individu untuk menyelesaikan masalah atau menjayakan projek yang dijalankan untuk kepuasan semua orang. Apabila semua pekerja memainkan peranan masing-masing, mereka pasti akan berasa bangga, dan ini menaikkan semangat kekitaan serta status antara pasukan. Pencapaian seseorang individu seperti iklan atau slogan yang mempunyai idea menarik boleh mendapat perhatian pekerja dan pengiktirafan dalam kalangan rakan sekerja.

2.3 Penyelesaian kreatif

Seperti kata pepatah, “dua kepala lebih baik daripada satu”; lebih-lebih lagi sebagai satu pasukan. Penyelesaian kepada masalah dan idea-idea baharu yang dihasilkan melalui sumbang saran menguatkan lagi kerja berpasukan. Ahli pasukan menyumbang kemahiran, pengetahuan, pendapat dan pengalaman untuk dikumpulkan bersama-sama bagi manfaat organisasi secara keseluruhannya. Ini membawa kepada produktiviti yang lebih baik untuk setiap ahli pasukan, dan setiap tugas yang diselesaikan oleh setiap pekerja membawa kepada keputusan yang menonjolkan seluruh pasukan yang boleh membanggakan syarikat.

2.4 Persaingan dan pertumbuhan

Kerja berpasukan membolehkan setiap pekerja melihat bagaimana pekerja lain melakukan kerja mereka; boleh dijadikan sumber inspirasi dan pendidikan. Pekerja yang kurang berpengalaman dapat belajar dan meningkat kemahiran hasil daripada interaksi mereka dengan ahli pasukan peringkat atasan. Peluang untuk belajar daripada kekuatan antara satu sama lain juga boleh membawa kepada suasana persaingan yang sihat dan dapat mendorong pasukan bagi menghasilkan kualiti atau kuantiti yang lebih baik untuk produk atau perkhidmatan mereka.

3. KEGUNAAN KERJA BERPASUKAN DALAM ORGANISASI

Kebanyakan pakar sumber manusia dan ahli pengurusan profesional sudah biasa dengan konsep penggunaan perkataan "pasukan" yang membawa maksud: Bersama, Setiap

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-2:2015 M02/P(2/4)	Muka Surat / Page : 5 Drpd / of : 19
---------------------------	--------------------------------	---

Orang Akan Mendapat Kelebihan. Konsep ini merupakan konsep yang ideal bagi kepentingan kerjasama dan kerja berpasukan di tempat kerja atau struktur organisasi yang lain. Malah, mengamalkan kerja berpasukan dalam sesebuah organisasi dapat memperbaiki dan meningkatkan produktiviti yang akhirnya dapat menambah keuntungan dan kejayaan kepada organisasi secara keseluruhannya.

3.1 Jenis-jenis Pasukan

Organisasi ensiklopedia dalam talian, organisasi untuk rujukan, membahagikan kerja berpasukan dalam sesebuah organisasi ke dalam beberapa jenis pasukan. Pasukan penyelesaian masalah yang terdiri daripada pekerja yang memiliki pelbagai kemahiran dibawa bersama-sama untuk menyelesaikan isu-isu dalam struktur organisasi. Kumpulan kepimpinan, termasuk ketua-ketua jabatan, mempunyai tugas khusus untuk membangunkan objektif dan matlamat syarikat serta hala tuju pemasaran yang strategik. Pasukan sendiri diberikan matlamat oleh organisasi dan mengikut budi bicara mereka sendiri untuk menentukan bagaimana mencapai matlamat tersebut. Pasukan maya terbentuk oleh syarikat-syarikat yang bergantung kepada teknologi untuk menguruskan organisasi jarak jauh, dengan mengadakan mesyuarat dan persidangan secara langsung.

3.2 Keperluan untuk Kerja Berpasukan

Keperluan-keperluan tertentu dan ciri-ciri yang wujud boleh menjadikan pengendalian pasukan yang efektif, menurut laman web Kualiti Kepimpinan. Salah satu komponen utama kerja berpasukan yang berjaya ialah matlamat yang jelas dan tepat, diikuti jalan yang mudah untuk mencapainya. Satu pasukan yang berjaya mempunyai pekerja yang berpengetahuan dan menjalankan tugas-tugas tertentu berkaitan dengan kepakaran mereka. Beberapa ciri sosial pasukan kerja profesional termasuklah keupayaan untuk mewujudkan hubungan kerja yang efektif dan boleh bekerjasama, memiliki kemahiran interpersonal yang baik dan kesediaan untuk berkongsi kejayaan ataupun kegagalan.

3.3 Manfaat Pekerja

Bekerja sebagai sebahagian daripada pasukan organisasi memberikan manfaat kepada pekerja dan ahli pasukan dalam beberapa cara, mengikut kerjaya *Post Magazine*. Peluang untuk mengembangkan pengetahuan profesional dan bekerjasama dengan ahli pasukan yang mempunyai kepakaran yang berbeza

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-2:2015 M02/P(2/4)	Muka Surat / Page : 6 Drpd / of : 19
---------------------------	--------------------------------	---

menyediakan banyak peluang pembelajaran. Seseorang pekerja juga akan mengalami kurang tanggungjawab peribadi apabila sesuatu projek gagal kerana sebagai satu pasukan, beban akan jatuh kepada semua ahli pasukan yang terlibat. Malah, peluang untuk gagal sentiasa dapat dikurangkan kerana projek dipantau oleh beberapa orang ahli pasukan; lebih banyak mata untuk mengenal pasti kesilapan. Faedah-faedah lain termasuklah peningkatan hubungan sosial di tempat kerja dan peluang-peluang untuk membangunkan profesionalisme.

3.4 Faedah Organisasi

Semangat yang tinggi dalam sesebuah organisasi membawa kepada peningkatan produktiviti, dan satu pasukan yang bersepadu membawa kepada moral yang baik. Banyak syarikat mendapati bahawa kerja berpasukan menggalakkan inovasi produk, meningkatkan semangat, meningkatkan produktiviti dan mewujudkan pekerja yang lebih bertanggungjawab. Kerja berpasukan menggalakkan kerjasama, komitmen, motivasi, kewibawaan dan akauntabiliti dalam kalangan pekerja atau ahli organisasi. Tanggungjawab pasukan adalah untuk membantu meningkatkan kekuatan individu, meningkatkan delegasi dan mengurangkan atau menghapuskan tahap tertentu dalam pengurusan pada peringkat rendah.

3.5 Kemahiran Kerja Berpasukan

(i) Sumbangan

- Menyediakan tugas individu.
- Mengambil bahagian sebagai rakan sebaya dalam mesyuarat pasukan.
- Mendengar suara ahli pasukan.
- Mengetahui secara jelas idea yang sewajarnya.

(ii) Menyelaras

- Membincangkan jangkaan pencapaian pasukan dan proses pasukan.
- Mengenal pasti peranan ketua pasukan dan ahli pasukan.
- Merancang mesyuarat pasukan.
- Menguruskan tarikh akhir.
- Menyediakan maklumat yang perlu untuk ahli pasukan atau mereka yang di luar pasukan.

(iv) Bekerjasama

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-2:2015 M02/P(2/4)	Muka Surat / Page : 7 Drpd / of : 19
---------------------------	--------------------------------	---

- Tahu bagaimana untuk menilai kualiti interaksi dan perbincangan pasukan.
- Mengkaji secara berkala proses pasukan dan menyesuaikan dengan tugas-tugas projek.
- Membincangkan pandangan yang bercanggah antara ahli pasukan.
- Membangunkan keupayaan pasukan untuk menyesuaikan diri dengan orang lain dan menghadapi masalah dalam pembangunan produk atau pasukan kerja.
- Pilih idea atau mencipta idea-idea baharu dengan berkesan dan cekap sebagai satu pasukan.

4. MATLAMAT KERJA DAN SASARAN

Apa-apa sahaja yang anda harapkan untuk mencapainya, anda tidak akan mengetahui caranya, kecuali anda telah menetapkan sasaran yang jelas dan mengukur sejauh mana dan bila anda akan mencapainya.

4.1 Mengapa Anda Perlu Menetapkan Sasaran?

Tujuan menetapkan sasaran melebihi penanda aras adalah untuk mengukur jika tahun 2016 ini merupakan tahun tugas yang memuaskan atau sebaliknya. Sasaran merupakan struktur untuk menilai prestasi organisasi secara berterusan. Pada peringkat tertinggi, sasaran perlu dijadikan sebagai visi untuk tahun tersebut. Selain itu, mereka harus mencari jalan untuk mencapai visi dengan menggariskan tindakan yang perlu dilakukan untuk mencapainya: Berapakah kadar pencapaian yang diharapkan dengan melihat kemajuannya secara suku tahunan, bulanan, mingguan dan sebagainya, serta jabatan dan individu mana atau fungsi organisasi yang bertanggungjawab mewujudkan struktur sasaran tersebut? Anda tidak akan dapat menetapkan belanjawan atau memperuntukkan sumber sehingga anda telah mengenal pasti apakah objektif untuk setiap sektor dalam organisasi. Anda tidak dapat berhenti menyemak sama ada anda berada di landasan yang betul di semua titik sasaran di semua sektor organisasi atau sebaliknya. Dan, sekiranya tidak pasti di mana anda harus berada, anda boleh menganalisis masalah yang berlaku. Anda juga akan dapat mengenal pasti bahagian-bahagian yang berpotensi maju dan menyediakan peluang yang lebih besar dengan lebih cepat. Mencapai sasaran juga menggalakkan rasa pemilikan dalam kalangan pekerja,

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-2:2015 M02/P(2/4)	Muka Surat / Page : 8 Drpd / of : 19
---------------------------	--------------------------------	---

terutamanya jika anda membayar gaji mengikut pencapaian, sebagaimana Arno melakukannya, “ia seperti pekerja kami yang telah memiliki sedikit organisasi mereka sendiri dalam organisasi kami, dan mereka cuba untuk mencapai matlamat untuk organisasi mereka”. Sasaran untuk masa terdekat ini membantu anda merancang untuk tahun-tahun berikutnya. Anda boleh mengukur prestasi sebenar mengikut matlamat yang anda tetapkan, dan mula mengesan perkembangan dalam tahun tersebut. Analisis pada akhir tahun membolehkan anda menetapkan sasaran yang seterusnya, dengan memiliki maklumat yang lebih lengkap, dengan satu set data untuk bekerja dengan harapan boleh memperbaikinya lagi.

4.2 Sebelum Anda Bermula

Sasaran tidak hanya perlu untuk pertumbuhan organisasi dan jualan. Anda boleh menumpukan pada latihan, penglibatan pekerja, perbelanjaan penyelidikan berbanding dengan pulangan, liputan media, kesedaran jenama, kesetiaan pelanggan, dan sebagainya. Apabila menilai keadaan semasa secara menyeluruh, analisis SWOT akan membantu anda untuk menilai bahagian mana yang perlu diberikan tumpuan dalam tempoh 12 bulan akan datang agar ia berkembang maju. Atau, anda akan memberikan tumpuan kepada semua bahagian organisasi. Beri tumpuan anda kepada cita-cita atau matlamat yang lebih besar dalam beberapa tahun yang akan datang untuk menjadi titik permulaan yang baik, dan anda juga perlu untuk memberikan tumpuan khusus kepada bahagian-bahagian organisasi yang memerlukan perhatian. Fikirkan cara yang berlainan dengan alat yang berbeza dalam organisasi untuk anda memulakan tindakan. Jika anda mahu lebih banyak jualan, anda mungkin perlu meningkatkan pemasaran dan melayari laman web dengan kerap. Jadi, anda perlu menetapkan sasaran kepada mereka untuk mencapai matlamat keseluruhan sebagai sasaran pertumbuhan organisasi. Sasaran anda mestilah “SMART” (*Specific, Measurable, Achievable, Realistic, Time*) untuk mana-mana bahagian yang diberikan tumpuan. Ini bermaksud penekanan diberikan kepada faktor-faktor berikut:

- (i) Khusus (Spesifik)

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-2:2015 M02/P(2/4)	Muka Surat / Page : 9 Drpd / of : 19
---------------------------	--------------------------------	---

Gunakan nombor yang betul dan matlamat yang pasti, bukan matlamat kabur. Berikan tumpuan kepada satu sasaran untuk satu bahagian organisasi. Ucapkan, “Saya mahu melihat peningkatan jualan sebanyak 10%”, dan bukannya “Saya mahu melihat organisasi berkembang maju”.

(ii) Boleh Diukur (Measurable)

Pastikan anda boleh mengukur matlamat anda. Gunakan peratusan atau nombor atau kaedah lain yang boleh mengukur matlamat. Ini membolehkan anda untuk menilai prestasi dan akan menunjukkan dengan tepat pencapaian sasaran anda.

(iii) Boleh Dicapai (Achievable)

Matlamat yang terlampau tinggi boleh merosakkan rancangan dan moral. Pastikan sasaran yang dibuat boleh dicapai.

(iv) Realistik (Realistic)

Bina matlamat yang boleh dicapai dengan sumber-sumber yang dimiliki.

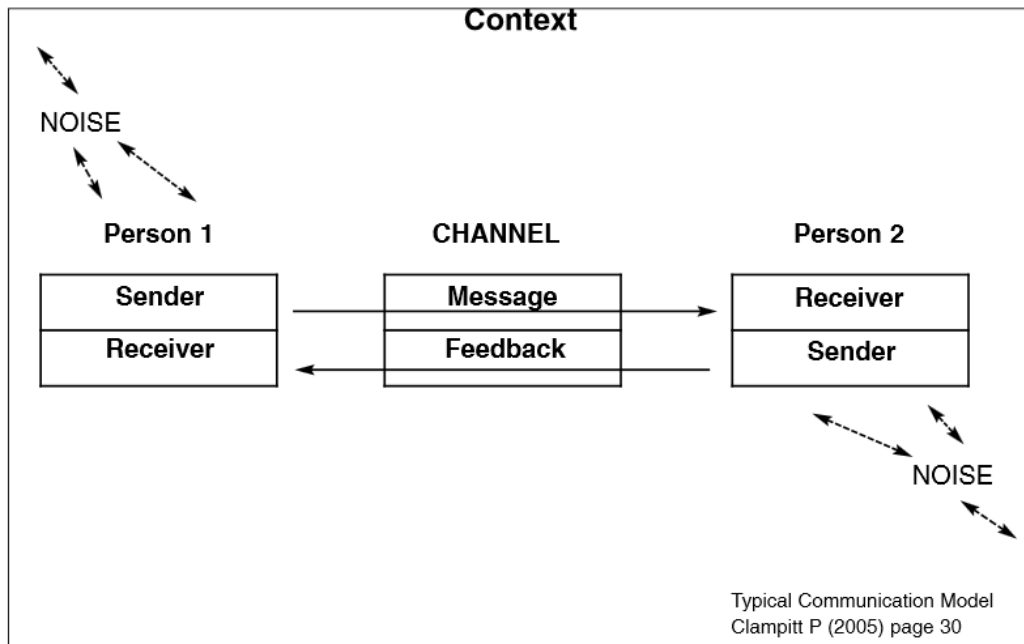
v) Masa (Time)

Tetapkan tarikh akhir bagi setiap objektif.

5. Kemahiran Komunikasi

Dapat berkomunikasi dengan berkesan merupakan kemahiran yang penting daripada semua kemahiran hidup yang lain. Cara yang lebih tepat melihat proses komunikasi sebagai satu yang dinamik adalah dengan melihat unsur-unsur seperti gaya tingkah laku bukan lisan dan pelbagai cara individu mentafsir serta menganggap makna kepada peristiwa yang mempunyai pengaruh yang penting. Pelbagai strategi, seperti membina satu ayat dengan jelas dan terang, boleh menggalakkan komunikasi yang berkesan, namun boleh juga memahami makna oleh pendengar melalui proses mendengar secara aktif sebagai maklum balas. Banyak model telah dibangunkan untuk memudahkan dan meringkaskan realiti kompleks proses komunikasi bagi membantu pemahaman kita. Sebahagian daripadanya amat membantu, namun semuanya mempunyai kelemahan

tersendiri. Model *Typical Communication* yang dibangunkan oleh Clappitt (2005) menunjukkan beberapa elemen penting dalam proses komunikasi.



Gambarajah 5.1 Model *Typical Communication*

5.1 Proses Komunikasi

Orang pertama membina dan menghantar perutusan. Perutusan ini ialah isyarat dan simbol yang digunakan untuk menyampaikan apa-apa yang dimaksudkan. Hal ini boleh berlaku dalam pelbagai cara, termasuk visual (bukan lisan, bertulis), pendengaran (ucapan lisan dan subvokal) dan sentuhan (sentuhan, hubungan badan). Untuk menghantar perutusan, ia mesti dikodkan ke dalam perkataan, juga nada suara, mimik muka dan bahasa bukan lisan yang lain. Manakala kemahiran seperti pemikiran yang jelas, ungkapan ringkas dalam bahasa Inggeris yang mudah, dan penyaluran idea yang logik adalah penting, terutama dalam konteks tertentu seperti semasa membuat ucapan. Dan, mereka ini tidak memastikan bahawa komunikasi yang berkesan akan berlaku. Maksud perutusan itu tidak terkandung semata-mata dalam perkataan, kerana sebagai isyarat bukan lisan, konteks dan mereka yang terlibat akan sangat mempengaruhi makna. Penting untuk diberi perhatian bahawa maksud yang diinginkan atau yang tidak diinginkan boleh disalurkan melalui bahasa isyarat.

Dalam model Clappitt (2005), ia merujuk kepada cara yang digunakan untuk menyampaikan mesej dan format yang berkaitan. Cara-cara yang digunakan untuk berkomunikasi termasuklah secara bersemuka, telefon, *pager*, bertulis, radio dan

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-2:2015 M02/P(2/4)	Muka Surat / Page : 11 Drpd / of : 19
---------------------------	--------------------------------	--

komunikasi video. Dalam menghadapi komunikasi secara berhadapan, pilihan komunikasi yang paling sering digunakan adalah melalui format visual dan auditori, manakala cara sentuhan mungkin atau tidak mungkin digunakan. Ahli komunikasi yang mahir akan memilih saluran yang paling sesuai untuk matlamat yang tertentu pada masa tersebut.

Menerima Perutusan

Untuk mempunyai komunikasi yang berkesan, perutusan mesti diterjemahkan dengan tepat dan dibina semula oleh orang kedua daripada isyarat yang diterima daripada orang pertama. Walaupun "pengekodan" dijalankan dengan baik, namun tidak semestinya ia akan "diterjemahkan" dengan tepat. Maksud yang disifatkan kepada mesej mungkin berbeza-beza mengikut orang yang melakukan pentafsiran itu; menurut konteks mesej itu diberikan dan jumlah maklumat yang disampaikan. Dari segi orang yang melakukan pentafsiran, kita semua mempunyai kepercayaan asas dan pemahaman yang akan mempengaruhi cara untuk memahami dan memberikan makna kepada maklumat yang diterima.

5.2 Komunikasi Berkesan

Kemampuan untuk berkomunikasi dengan orang lain adalah salah satu kemahiran hidup yang terbaik yang seseorang boleh amalkan. Seseorang yang boleh menyalurkan pemikiran, idea dan perasaan dengan berkesan mempunyai kelebihan untuk berjaya dalam kedua-dua bidang, sama ada di tempat kerja atau dalam hubungan peribadi. Komunikasi yang berkesan adalah lebih daripada kemampuan untuk bercakap. Ia juga keupayaan untuk mendengar dan memahami orang lain, selain untuk "membaca" dan mentafsir bahasa badan serta mengetahui cara terbaik menyuarakan pandangan mereka kepada umum.

(i) Untuk menjadi penutur yang lebih baik:

- Bertimbang rasa. Jangan menguasai perbualan dengan bercakap hanya mengenai diri sendiri. Gunakan soalan untuk mengetahui perasaan atau pendapat orang lain tentang topik perbualan.
- Bercakap dengan jelas. Jangan mengomel atau bercakap ke arah yang bertentangan dengan pendengar. Gunakan perkataan yang boleh difahami oleh pendengar.

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-2:2015 M02/P(2/4)	Muka Surat / Page : 12 Drpd / of : 19
---------------------------	--------------------------------	--

- Beri tumpuan kepada perbualan. Melakukan perkara lain ketika bercakap, seperti menaip dan menghantar mesej kepada orang lain, boleh menghalang tindak balas pendengar dengan apa yang diperkatakan. Jadikan perbualan itu ringkas. Jangan terlalu banyak bercakap kerana boleh menyebabkan orang lain hilang minat.

(ii) Untuk menjadi pendengar yang lebih baik:

- Hilangkan gangguan. Jika berasa sukar untuk menumpukan perhatian kerana masalah persekitaran, beralih ke kawasan lain atau menjadualkan masa lain untuk bercakap topik tersebut.
- Luangkan masa untuk mendengar. Jika sibuk atau tidak mempunyai masa, beritahu penutur untuk menjadualkan masa lain untuk bercakap hal tersebut. Lebih baik untuk melambatkan perbualan daripada mengambil risiko yang membuatkan perbualan penting dipendekkan.
- Amalan mendengar secara reflektif. Mengulangi apa yang difikirkan oleh penutur untuk memastikan perkara yang didengari adalah betul. Ini dipanggil "pendengaran yang aktif", dan ia dikenal pasti dengan kenyataan seperti, "Jika saya memahami anda dengan betul" Pendengaran yang aktif memberikan peluang kepada penutur untuk menjelaskan sesuatu perkara dan memastikan penutur dan pendengar berada di kawasan yang sama.
- Dengar untuk memahami. Jika tidak faham apa yang diperkatakan, jangan rasa malu untuk bertanya. Lebih baik untuk meminta penjelasan daripada risiko salah faham yang boleh membawa masalah pada kemudian hari.
- Tunggu sehingga penutur selesai bercakap. Jangan ganggu, walaupun jelas penutur sedang memikirkan sesuatu.
- Berikan perhatian kepada perkara yang diperkatakan. Apabila seseorang sedang bercakap, jangan menyampuk atau membuat kerja lain.
- Pastikan hubungan mata berlaku antara penutur dengan pendengar. Dengan berbuat demikian, ia menunjukkan pendengar

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-2:2015 M02/P(2/4)	Muka Surat / Page : 13 Drpd / of : 19
---------------------------	--------------------------------	--

berminat dalam apa yang sedang diperkatakan. Hal ini boleh menjadikan penutur berasa lebih selesa.

(iii) Pendapat yang bagus dengan alasan yang baik.

Semua orang pandai berhujah, tetapi penghujah yang baik tahu bagaimana untuk berhujah dengan adil. Berikut adalah garis panduan untuk berhujah dengan baik:

- Jangan mengambil jalan keluar dengan memanggil nama. Jangan sekali-kali memanggil rakan kongsi dengan nama yang menyakitkan hati. Cuba ikuti peraturan lima saat untuk memilih perkataan yang sesuai dan berkaitan apabila menghadapi perbezaan pendapat.
- Cuba peraturan lima saat. Kadang-kadang perkara yang diperkatakan dibuat tanpa memikirkan kesannya. Tunggu lima saat sebelum anda mengulas tentang apa yang anda perkatakan. Gunakan masa ini untuk mengawal pemikiran dan berfikir tentang apa yang perlu diperkatakan.
- Berpegang pada isu yang sedang diperkatakan. Bercakap hanya perkara yang bertentangan. Membesarkan masalah atau terlibat dalam perbincangan masalah lampau umpama mencurahkan minyak ke dalam api. Ia juga akan mengalihkan tumpuan daripada masalah kini; yang bererti masalah mungkin tidak dapat diselesaikan dan akan menyebabkan masalah lain.
- Kawal kemarahan. Kemarahan ialah emosi semula jadi, terutamanya apabila menghadapi perselisihan faham. Akan tetapi, jangan benarkan kemarahan bertukar ganas. Jika anda berasa kemarahan telah mencapai ke tahap itu, tinggalkan tempat kejadian dengan segera dan lakukan sesuatu yang selamat untuk menenangkan diri. Contohnya, membuat kiraan sehingga dua puluh (20) atau berjalan pantas atau bersenam. Jangan mengambil jalan keluar dengan mengambil dadah atau alkohol atau memandu kereta dengan kelajuan maksimum.
- Bercakap dan bertindak dengan menghormati orang lain. Ingat dengan siapa anda bertengkar. Mungkin orang itu jodoh anda atau seseorang yang anda cintai dan mengambil berat tentangnya. Walaupun itu mungkin perkara terakhir dalam fikiran anda apabila

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-2:2015 M02/P(2/4)	Muka Surat / Page : 14 Drpd / of : 19
---------------------------	--------------------------------	--

anda menghadapi perbezaan pendapat, namun ia mungkin menjadi perkara yang utama.

6. PERUNDINGAN

Perundingan ialah satu kaedah yang boleh menyelesaikan perbezaan. Ia satu proses kompromi atau persetujuan untuk mengelakkan perbalahan dan pertengkaran. Dalam mana-mana perselisihan, individu bertujuan untuk mencapai hasil yang terbaik bagi kedudukan mereka (atau mungkin untuk organisasi yang mereka wakili). Walau bagaimanapun, prinsip-prinsip keadilan, mencari kebaikan dan mengekalkan hubungan ialah kunci untuk mencapai kejayaan.

6.1 Mengapa Berunding?

Hal ini tidak dapat dielakkan bahawa, dari semasa ke semasa, konflik dan perselisihan akan timbul kerana keperluan, keinginan, matlamat dan kepercayaan seorang itu berbeza antara satu sama lain. Tanpa rundingan, konflik boleh membawa kepada perdebatan dan kebencian yang menyebabkan ada pihak berasa tidak puas hati. Titik rundingan adalah untuk mencapai perjanjian tanpa menyebabkan halangan untuk berkomunikasi pada masa hadapan.

6.2 Peringkat Perundingan

Dalam usaha untuk mencapai hasil yang diinginkan, ia mungkin berguna untuk mengikuti pendekatan yang berstruktur dalam rundingan. Contohnya, dalam satu situasi kerja, mesyuarat mungkin perlu diadakan untuk mengumpulkan semua pihak yang terlibat.

Proses rundingan termasuk peringkat berikut:

- Persediaan
- Perbincangan
- Penjelasan matlamat
- Berunding ke arah hasil menang – menang
- Perjanjian
- Pelaksanaan tindakan seterusnya

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-2:2015 M02/P(2/4)	Muka Surat / Page : 15 Drpd / of : 19
---------------------------	--------------------------------	--

(i) Persediaan

Sebelum rundingan dibuat, keputusan perlu diambil tentang bila dan di mana mesyuarat akan diadakan untuk membincangkan masalah, juga siapa yang akan hadir. Menetapkan skala masa yang terhad juga boleh membantu untuk mengelakkan perselisihan yang berterusan.

Peringkat ini adalah untuk memastikan semua fakta penting dalam situasi ini difahami untuk menjelaskan kedudukan anda sendiri. Dalam proses rundingan di atas, anda perlu mengetahui peraturan organisasi, juga kepada siapa bantuan diberikan. Dan, apabila bantuan dirasakan tidak sesuai, adakah wajar penolakan dibuat. Organisasi anda mungkin mempunyai dasar yang boleh dirujuk sebagai persediaan untuk rundingan.

Membuat persediaan sebelum membincangkan perbezaan pendapat akan membantu untuk mengelakkan konflik berlanjutan dan pembaziran masa semasa mesyuarat.

(ii) Perbincangan

Pada peringkat ini, individu atau anggota kedua-dua belah pihak akan mengemukakan kes yang mereka ketahui, iaitu pemahaman mereka tentang permasalahan yang berlaku. Kemahiran utama pada peringkat ini termasuklah soal siasat, mendengar dan memberikan penjelasan. Kadang-kadang pengambilan nota membantu sewaktu perbincangan, iaitu untuk merekodkan semua perkara yang dikemukakan, untuk keperluan yang memerlukan penjelasan lanjut. Sebab itulah sangat penting untuk mendengar, kerana apabila perbezaan pendapat berlaku, mudah untuk membuat kesalahan dengan bercakap terlalu banyak atau mendengar terlalu sedikit. Kedua-dua pihak harus mempunyai peluang yang sama untuk membentangkan permasalahan mereka.

(iii) Penjelasan Matlamat

Melalui perbincangan, matlamat, minat dan pandangan kedua-dua belah pihak yang berbeza dapat diperjelaskan. Hal ini membantu untuk

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-2:2015 M02/P(2/4)	Muka Surat / Page : 16 Drpd / of : 19
---------------------------	--------------------------------	--

menyenaraikan faktor-faktor dalam susunan mengikut keutamaan. Melalui penjelasan matlamat, ia biasanya mampu untuk mengenal pasti atau mewujudkan beberapa alasan yang sama. Penjelasan ialah bahagian yang penting dalam proses rundingan. Tanpa penjelasan, salah faham mungkin berlaku, dan boleh menyebabkan masalah dan halangan untuk mencapai satu keputusan yang bermanfaat.

(iv) Berunding ke Arah Hasil Menang – Menang

Peringkat ini memberikan tumpuan kepada apa yang dipanggil sebagai keputusan “menang – menang”, iaitu kedua-dua belah pihak merasakan mereka telah mendapat sesuatu yang positif melalui proses rundingan, dan kedua-dua belah pihak berasa pandangan mereka telah diambil kira. Situasi menang – menang biasanya hasil yang terbaik. Walaupun situasi ini mungkin tidak selalunya tercapai melalui rundingan, namun ia harus menjadi matlamat utama. Cadangan kepada strategi alternatif dan sikap berkompromi perlu dipertimbangkan pada peringkat ini. Kompromi ialah alternatif yang sentiasa positif, yang boleh mencapai manfaat yang lebih besar untuk semua pihak berbanding dengan berpegang pada kedudukan asal.

(v) Kemahiran yang Berguna dalam Perundingan

Kemahiran interpersonal yang baik adalah penting dan berguna untuk rundingan yang berkesan dalam situasi formal, kurang formal atau rundingan satu-sama-satu. Terdapat beberapa kemahiran yang mungkin digunakan sewaktu membuat rundingan:

- Komunikasi lisan yang berkesan.
- Kemahiran mendengar untuk mengurangkan salah faham.
- Meningkatkan hubungan baik bagi membina hubungan kerja yang lebih kukuh antara pihak yang berunding berdasarkan sikap saling menghormati.
- Kemahiran menyelesaikan masalah.
- Teknik dan kemahiran membuat keputusan.
- Ketegasan yang ditunjukkan akan membolehkan rakan atau pihak lain tahu yang anda faham tentang proses rundingan.
- Keupayaan untuk berurusan dengan tenang dan rasional dalam situasi yang sukar.

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-2:2015 M02/P(2/4)	Muka Surat / Page : 17 Drpd / of : 19
---------------------------	--------------------------------	--

(vi) Petua untuk Menjayakan Rundingan

- Membentangkan hujah-hujah dengan jelas, tepat dan yakin bagi mengelakkan sebarang kekeliruan atau konflik dengan pihak yang satu lagi.
- Kekal tenang semasa proses rundingan. Perlu bersabar jika perbincangan menjadi panas atau atas perkara yang anda tidak setuju.
- Berhati-hati dengan sebarang isyarat komunikasi lisan atau bukan lisan yang ditunjukkan oleh pihak yang satu lagi. Perhatikan bahasa badan dan isyarat bukan lisan yang lain.

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-2:2015 M02/P(2/4)	Muka Surat / Page : 18 Drpd / of : 19
---------------------------	--------------------------------	--

SOALAN / QUESTIONS:

1. Senaraikan dan terangkan empat (4) kelebihan kerjasama berpasukan.
2. Senaraikan dan terangkan empat (4) faedah proses komunikasi.
3. Nyatakan dan terangkan empat (4) peringkat perundingan.
4. Nyatakan dan terangkan empat (4) elemen dalam proses komunikasi.

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-2:2015 M02/P(2/4)	Muka Surat / Page : 19 Drpd / of : 19
---------------------------	--------------------------------	--

RUJUKAN/REFERENCES

1. Lippincott, Sharon. 1994. Meetings: Do's, Don'ts and Donuts. The Complete Handbook for Successful Meetings. Lighthouse Point Press. 203pp. Moore, Carl. 1990. Group Techniques for Idea Building. Applied Social Research Methods Series Volume 9. Sage Publications. 143pp.
2. Schwarz, Roger. 1994. The Skilled Facilitator. Practical Wisdom for Developing Effective Groups. Jossey-Bass Publishers. 314pp. Tagliere, Daniel. 1993. How to Meet, Think, and Work to Consensus. Pfeiffer and Company. 142pp. Tjosvald, Dean. 1986. Working Together to Get Things Done: Managing For Organizational Productivity. Lexington Books. 207pp.
3. Vrooman, Rona. 1994. Group Process Tools. INFO-LINE Issue Number 9407. Practical Guidelines for Training and Development Professionals. American Society for Training and Development. 15pp.



**JABATAN PEMBANGUNAN KEMAHIRAN
KEMENTERIAN SUMBER MANUSIA
ARAS 7 & 8 BLOK D4, KOMPLEK D
PUSAT PENTADBIRAN KERAJAAN PERSEKUTUAN
62530 PUTRAJAYA**

KERTAS TUGASAN
(ASSIGNMENT SHEET)

KOD DAN NAMA PROGRAM / <i>PROGRAM'S CODE AND NAME</i>	Z-009-2:2015 KEBOLEHAN TERAS	
TAHAP / LEVEL	DUA (2)	
NO. DAN TAJUK KEBOLEHAN TERAS / <i>CORE ABILITY NO. AND TITLE</i>	CA02 TINGKAH LAKU INTERPERSONAL	
NO. DAN PENYATAAN KEBOLEHAN / <i>ABILITY NO. AND STATEMENT</i>	02.01 PAMERKAN TANGGUNGJAWAB DI TEMPAT KERJA 02.02 TERAPKAN APLIKASI KERJA BERPASUKAN 02.03 TERAPKAN INISIATIF KEMAHIRAN MENYELESAIKAN MASALAH DI TEMPAT KERJA 02.04 PAMERKAN KESEDARAN PRESTASI KERJA	
NO. KOD / CODE NO.	Z-009-2:2015 M02/T(2/4)	Muka Surat / Page: 1 Drpd / Of : 7

TAJUK / TITLE : TERAP APLIKASI KERJA BERPASUKAN

TUJUAN / PURPOSE :

Kertas Tugasan ini bertujuan untuk memantapkan pengetahuan dan pemahaman **pelatih mengenai** objektif kerja, perbincangan yang membina, pembangunan ahli pasukan dan pematuhan peraturan.

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-2:2015 M02/T(2/4)	Muka Surat / Page : 2 Drpd / of : 7
---------------------------	--------------------------------	--

ARAHAN / INSTRUCTION :

Pelatih hendaklah menjawab semua soalan dan dibenarkan merujuk Kertas

Penerangan Z-009-2:2015-M02/P(2/4)

SOALAN / QUESTION :

1. Apakah definisi yang betul bagi kerja berpasukan?
 - A. Kerja berpasukan ialah proses bekerja secara bekerjasama dengan sekumpulan orang untuk mencapai matlamat.
 - B. Kerja berpasukan ialah proses pembuatan keputusan dengan sekumpulan orang untuk mencapai matlamat
 - C. Kerja berpasukan ialah proses keputusan secara bekerjasama dengan sekumpulan orang untuk mencapai matlamat
 - D. Kerja berpasukan ialah proses perancangan keputusan dengan sekumpulan orang untuk untuk mencapai matlamat

(1 Markah)

2. Antara pernyataan berikut, yang manakah salah mengenai objektif proses kerja berpasukan?
 - A. Mempelajari kepentingan pendokumentasian proses dan hasil.
 - B. Mempelajari kepentingan komunikasi antara kemahiran individu.
 - C. Mempelajari kepentingan perbincangan dan persetujuan terhadap proses pasukan.
 - D. Mempelajari persediaan untuk aktiviti pasukan, kemudian merenung keputusan dan menilai prestasi pasukan.

(1 Markah)

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-2:2015 M02/T(2/4)	Muka Surat / Page : 3 Drpd / of : 7
---------------------------	--------------------------------	--

3. Antara berikut yang manakah merupakan kelebihan kerja berpasukan?

- I Akauntabiliti
- II Penyelesaian yang kreatif
- III Tahap pendidikan
- IV Motivasi dan Sokongan

- A. I, II dan III
- B. I, II dan IV
- C. I, III dan IV
- D. II, III dan IV

(1 Markah)

4. Apakah kegunaan kerja berpasukan dalam organisasi?

- I Meningkatkan kejayaan.
- II Meningkatkan keuntungan keseluruhan.
- III Meningkatkan dan menambah baik kualiti.
- IV Meningkatkan kepuasan pelanggan dan nilai pemegang saham.

- A. I dan II
- B. I dan IV
- C. II dan III
- D. III dan IV

(1 Markah)

5. Apakah elemen untuk memastikan keberkesanan kerja berpasukan dalam organisasi?

- I Kolektif
- II Menyumbang
- III Menyelaras
- IV Bekerjasama

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-2:2015 M02/T(2/4)	Muka Surat / Page : 4 Drpd / of : 7
---------------------------	--------------------------------	--

- A. I, II dan III
- B. I, II dan IV
- C. I, III dan IV
- D. II, III dan IV

(1 Markah)

6. Apakah elemen untuk memastikan sumbangan dalam kerja berpasukan?

- I Mengawal ahli-ahli pasukan.
- II Mendengar ahli lain dalam pasukan.
- III Menyediakan tugas individu anda.
- IV Menyertai mesyuarat pasukan sebagai rakan sebaya.

- A. I, II dan III
- B. I, II dan IV
- C. I, III dan IV
- D. II, III dan IV

(1 Markah)

7. Apakah elemen untuk memastikan penyelarasan dalam kerja berpasukan?

- I Mengurus tarikh akhir.
- II Merancang mesyuarat pasukan.
- III Menyediakan tugas individu anda.
- IV Mengambil bahagian sebagai rakan sekerja dalam mesyuarat pasukan.

- A. I, II dan III
- B. I, II dan IV
- C. I, III dan IV
- D. II, III dan IV

(1 Markah)

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-2:2015 M02/T(2/4)	Muka Surat / Page : 5 Drpd / of : 7
---------------------------	--------------------------------	--

8. Apakah elemen untuk memastikan kerjasama dalam kerja berpasukan?

- I Menyiapkan tugas individu anda.
- II Merenung kembali secara berkala proses pasukan dan menyesuaikan dengan tugas projek.
- III Membincangkan pandangan yang bercanggah dan perbezaan dalam kalangan ahli pasukan.
- IV Memilih idea dan/atau mencipta idea baharu dengan berkesan dan cekap sebagai satu pasukan.

- A. I, II dan III
- B. I, II dan IV
- C. I, III dan IV
- D. II, III dan IV

(1 Markah)

9. Mengapakah organisasi perlu menetapkan sasaran mereka sendiri?

- A. Sasaran membangunkan kebolehan pasukan untuk mengerakkan orang lain
- B. Sasaran menyediakan perancangan dan pencapaian matlamat.
- C. Sasaran menyediakan pandangan yang bercanggah dan perbezaan antara ahli pasukan.
- D. Sasaran menyediakan struktur untuk sentiasa menilai prestasi organisasi anda.

(1 Markah)

10. Apakah elemen untuk menetapkan sasaran bagi mereka untuk mencapai matlamat keseluruhan untuk pertumbuhan organisasi?

- I Khusus
- II Fleksibel
- III Boleh dicapai
- IV Boleh diukur

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-2:2015 M02/T(2/4)	Muka Surat / Page : 6 Drpd / of : 7
---------------------------	--------------------------------	--

- A. I, II dan III
- B. I, II dan IV
- C. I, III dan IV
- D. II, III dan IV

(1 Markah)

11. Apakah maksud kemahiran komunikasi?

- A Komunikasi ialah perancangan mesej antara dua atau lebih orang, dengan semua peserta.
- B Komunikasi ialah pertukaran mesej antara dua atau lebih orang, dengan semua peserta.
- C Komunikasi ialah mempunyai peranan yang aktif dalam proses antara dua orang atau lebih, dengan semua peserta
- D Komunikasi ialah mempunyai perancangan dalam proses antara dua atau lebih orang, dengan semua peserta.

(1 Markah)

12. Apakah elemen yang diperlukan untuk mengimplementasikan komunikasi yang berkesan?

- A Penceramah yang baik
- B Pendengar yang baik
- C Pembentang yang baik
- D Penghubung yang baik

(1 Markah)

13. Senaraikan dua (2) dan terangkan kelebihan kerjasama dalam kerja berpasukan.

(6 Marks)

14. Senaraikan dua (2) dan terangkan elemen kerjasama dalam kerja berpasukan

(6 Marks)

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-2:2015 M02/T(2/4)	Muka Surat / Page : 7 Drpd / of : 7
---------------------------	--------------------------------	--

SKEMA JAWAPAN

1. A
2. B
3. B
4. A
5. D
6. D
7. A
8. D
9. D
10. C
11. C
12. B
13. -Akauntabiliti
- Penyelesaian Kreatif
- Tahap pendidikan
14. - Dari semasa ke semasa merenung kembali proses pasukan dan sesuai dengan tugas projek.
- Membincangkan pandangan yang bercanggah dan perbezaan antara ahli pasukan.
- Memilih idea dan/atau mencipta idea baharu secara berkesan dan cekap sebagai satu pasukan.



**JABATAN PEMBANGUNAN KEMAHIRAN
KEMENTERIAN SUMBER MANUSIA
ARAS 7 & 8 BLOK D4, KOMPLEK D
PUSAT PENTADBIRAN KERAJAAN PERSEKUTUAN
62530 PUTRAJAYA**

KERTAS KERJA (WORKSHEET)

KOD DAN NAMA PROGRAM / <i>PROGRAM'S CODE AND NAME</i>	Z-009-2:2015 KEBOLEHAN TERAS	
TAHAP / LEVEL	DUA (2)	
NO. DAN TAJUK KEBOLEHAN TERAS / <i>CORE ABILITY NO. AND TITLE</i>	CA02 TINGKAH LAKU INTERPERSONAL	
NO. DAN PENYATAAN KEBOLEHAN / <i>ABILITY NO. AND STATEMENT</i>	02.01 PAMERKAN TANGGUNGJAWAB DI TEMPAT KERJA 02.02 TERAPKAN APLIKASI KERJA BERPASUKAN 02.03 TERAPKAN INISIATIF KEMAHIRAN MENYELESAIKAN MASALAH DI TEMPAT KERJA 02.04 PAMERKAN KESEDARAN PRESTASI KERJA	
NO. KOD / CODE NO.	Z-009-2:2015 M02/K(2/4)	Muka Surat / Page: 1 Drpd / Of : 3

TAJUK / TITLE : TERAP APLIKASI KERJA BERPASUKAN

TUJUAN PEMBELAJARAN / INSTRUCTIONAL AIMS

Pelatih mesti boleh:-

1. Takrif objektif kerja.
2. Galak perbincangan yang membina.
3. Beritahu ahli pasukan pembangunan yang menjejaskan fungsi kerja.
4. Mematuhi peraturan.

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-2:2015 M02/K(2/4)	Muka Surat / Page : 2 Drpd / of : 3
---------------------------	--------------------------------	--

ARAHAN / INSTRUCTION

Pelatih dikehendaki menerapkan kebolehan teras didalam bidang NOSS yang berkaitan mengikut tahap.

LUKISAN, DATA DAN JADUAL / DRAWING, DATA AND TABLE :

TIADA

PERALATAN, PERKAKASAN DAN BAHAN / TOOLS, EQUIPMENT AND MATERIAL

BIL.	BAHAN / Material	UKURAN/ Measurement	KUANTITI / Quantity (Bahan : Calon) / (Material : Candidate)
Rujuk <i>TEM NOSS</i> yang berkaitan			

LANGKAH KERJA / STEPS	BUTIRAN KERJA / DETAILS
Rujuk kertas kerja <i>NOSS</i> yang berkaitan	

SOALAN / QUESTION :

TIADA

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-2:2015 M02/K(2/4)	Muka Surat / Page : 3 Drpd / of : 3
---------------------------	--------------------------------	--

SENARAI SEMAK PENUNJUK KEBOLEHAN TERAS /
CORE ABILITY INDICATORS CHECKLIST

Bil / No.	Penunjuk Pencapaian / Performance Indicators	Patuh/ Complied	Tidak Patuh / Not Complied	Catatan / Remark
------------------	---	------------------------	-----------------------------------	-------------------------

Kebolehan 2.2

1.	Objektif kerja ditakrifkan			_____
2.	Perbincangan yang membina digalakkan			_____
3.	Ahli pasukan pembangunan yang menjejaskan fungsi kerja diberitahu.			_____
4.	Peraturan dipatuhi.			_____

.....

(Tandatangan dan Nama Pelatih)

Trainee's Name and Signature

.....

(Tandatangan dan Nama Pengajar)

Instructor's Name and Signature

Tarikh/Date: _____

Tarikh/Date: _____

JADUAL PEMBAHAGIAN PENILAIAN KERJA KURSUS

Z-009-2:2015 KEBOLEHAN TERAS

M02 – TINGKAH LAKU INTERPERSONAL

KEBOLEHAN	PENILAIAN PENGETAHUAN	PEMATUHAN PENUNJUK PRESTASI
1. Pamerkan tanggungjawab di tempat kerja	Z-009-2:2015-M02/KA(1/1)	Z-009-2:2015-M02/K(1/4)
2. Terapkan aplikasi kerja berpasukan		Z-009-2:2015-M02/K(2/4)
3. Terapkan inisiatif kemahiran penyelesaian masalah di tempat kerja		Z-009-2:2015-M02/K(3/4)
4. Pamerkan kesedaran prestasi kerja		Z-009-2:2015-M02/K(4/4)

PENILAIAN PRESTASI NCS-CORE ABILITY

(Borang ini perlu diisi oleh PP pada setiap kali menjalankan Penilaian Prestasi)

KEBOLEHAN TERAS – TAHAP 2

Nama Calon: _____

No Kad Pengenalan: _____

Nama Pusat Bertauliah: _____

Kod Pusat Bertauliah: _____

Nota: PP perlu menanda (✓) pada KEBOLEHAN berkaitan yang dinilai di ruangan skala yang disediakan .

PERKARA	KEBOLEHAN	1	2	3	4	5	CATATAN
CA01	APLIKASI KOMUNIKASI						
1.1	Gunakan komunikasi 2 hala						
1.2	Sebarkan maklumat secara elektronik						
1.3	Sebarkan maklumat secara manual						
1.4	Terapkan kerahsiaan maklumat						
CA02	TINGKAH LAKU INTERPERSONAL						
2.1	Pamerkan tanggungjawab di tempat kerja						
2.2	Terapkan kerjasama berpasukan						
2.3	Terapkan inisiatif kemahiran penyelesaian masalah di tempat kerja						
2.4	Pamerkan kesedaran prestasi kerja						
CA03	TINGKAH LAKU BUDAYA DI TEMPAT KERJA						
3.1	Praktikkan budaya kerja						
3.2	Respon pada situasi luar biasa di tempat kerja sewajarnya						
3.3	Pamerkan inisiatif dan fleksibiliti						
CA04	ADAPTASI KESIHATAN, KESELAMATAN DAN ALAM SEKITAR						
4.1	Pamerkan pematuhan kesihatan						
4.2	Pamerkan pematuhan keselamatan						
4.3	Pamerkan pematuhan alam sekitar						

Skala – Tahap Pencapaian

1	2	3	4	5
Sangat Lemah Langsung tidak mencapai kriteria	Lemah Tidak mencapai kriteria yg ditetapkan	Sederhana Mencapai kriteria yang minima	Baik Mencapai kriteria dalam banyak keadaan	Sangat Baik Mencapai kriteria dengan cemerlang

Tarikh Penilaian :		Nama PP:		T/tangan PP:	
KEPUTUSAN		LULUS/GAGAL			



REKOD PENILAIAN KUMULATIF (RPK) - TEORI
SIJIL KEMAHIRAN MALAYSIA (SKM): NCS – CORE ABILITIES (TAHAP 2)

JPK/CA/RPK-T2

NAMA CALON:	PUSAT BERTAULIAH:
--------------------	--------------------------

<u>PERINGATAN:</u>	1. RPK ini hendaklah diisi dan disimpan dalam Rekod Bukti Pencapaian (Portfolio) Calon. 2. Pegawai Penilai (PP) Tenaga Pengajar (TP) dan Pegawai Pengesahan Dalam (PPD) perlu menandatangani hanya setelah calon lulus penilaian teori Core Abilities. 3. Bukti-bukti pencapaian penilaian teori Core Abilities mesti disimpan dalam Portfolio Calon. PPD mesti menyemak bukti-bukti tersebut bagi tujuan pengesahan dalam. 4. Markah lulus penilaian Teori adalah 50%.
---------------------------	--

Dilantik Sebagai :	Pegawai Pengesah Dalam	Pegawai Penilai/Tenaga Pengajar	Pegawai Penilai/Tenaga Pengajar	Pegawai Penilai/Tenaga Pengajar
Nama:				
Contoh T/Tangan:				

Z-009-2:2015-CA01	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%; text-align: center;">APLIKASI KOMUNIKASI</td> <td style="width: 50%; padding: 5px;">Markah Penilaian Teori:</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">Tarikh Penilaian</td> <td></td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">T/tangan PP/TP</td> <td></td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">T/tangan PPD</td> <td></td> </tr> </table>	APLIKASI KOMUNIKASI	Markah Penilaian Teori:	Tarikh Penilaian		T/tangan PP/TP		T/tangan PPD	
APLIKASI KOMUNIKASI	Markah Penilaian Teori:								
Tarikh Penilaian									
T/tangan PP/TP									
T/tangan PPD									

Z-009-2:2015-CA02	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%; text-align: center;">TINGKAH LAKU INTERPERSONAL</td> <td style="width: 50%; padding: 5px;">Markah Penilaian Teori:</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">Tarikh Penilaian</td> <td></td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">T/tangan PP/TP</td> <td></td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">T/tangan PPD</td> <td></td> </tr> </table>	TINGKAH LAKU INTERPERSONAL	Markah Penilaian Teori:	Tarikh Penilaian		T/tangan PP/TP		T/tangan PPD	
TINGKAH LAKU INTERPERSONAL	Markah Penilaian Teori:								
Tarikh Penilaian									
T/tangan PP/TP									
T/tangan PPD									

Z-009-2:2015-CA03	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%; text-align: center;">TINGKAH LAKU BUDAYA DI TEMPAT KERJA</td> <td style="width: 50%; padding: 5px;">Markah Penilaian Teori:</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">Tarikh Penilaian</td> <td></td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">T/tangan PP/TP</td> <td></td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">T/tangan PPD</td> <td></td> </tr> </table>	TINGKAH LAKU BUDAYA DI TEMPAT KERJA	Markah Penilaian Teori:	Tarikh Penilaian		T/tangan PP/TP		T/tangan PPD	
TINGKAH LAKU BUDAYA DI TEMPAT KERJA	Markah Penilaian Teori:								
Tarikh Penilaian									
T/tangan PP/TP									
T/tangan PPD									



REKOD PENILAIAN KUMULATIF (RPK) - TEORI
SIJIL KEMAHIRAN MALAYSIA (SKM): NCS – CORE ABILITIES (TAHAP 2)

JPK/CA/RPK-T2

NAMA CALON:

PUSAT BERTAULIAH:

Z-009- 2:2015-CA04	ADAPTASI KESIHATAN, KESELAMATAN DAN ALAM SEKITAR
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	



M02 - TINGKAH LAKU INTERPERSONAL

Sub-Modul 2

APLIKASI KERJA BERPASUKAN

Z-009-2:2015–M02/P(2/4)

TAHAP 2

Kertas Penerangan 2

APLIKASI KERJA BERPASUKAN

ISI KANDUNGAN

- TUJUAN
- PENGENALAN
 1. PENGENALAN KERJA BERPASUKAN
 2. KELEBIHAN KERJA BERPASUKAN
 3. KEGUNAAN KERJA BERPASUKAN DALAM ORGANISASI
 4. MATLAMAT KERJA DAN SASARAN
 5. KEMAHIRAN KOMUNIKASI
 6. KEMAHIRAN PERUNDINGAN

TUJUAN

Kertas Penerangan ini bertujuan untuk:

- ✓ Penerapan kerja berpasukan.
- ✓ Penakrifan objektif kerja.
- ✓ Penggalakkan perbincangan membina.
- ✓ Pematuhan undang-undang kerja.

1. PENGENALAN

- Aplikasi Kerja Berpasukan
 - Bahagian yang penting dalam perniagaan
 - Proses bekerja bersama-sama dalam satu kumpulan pekerja untuk mencapai matlamat
 - Tugas-tugas profesional dan tanggungjawab akan merangkumi pelbagai tugas yang diberikan



1. PENGENALAN (samb.)

- **Pasukan bukan hanya kumpulan:**
Kumpulan yang belajar untuk bekerja bersama-sama menjadi satu pasukan.
- **Kualiti bukan hanya satu pemberian:**
Prestasi pasukan boleh berubah dan akan sentiasa dipengaruhi oleh apa-apa yang dilakukan dan yang tidak dilakukan
- **Kerja berpasukan bukan hanya tentang personaliti**
tidak bergantung kepada personaliti ahli pasukan, tetapi bergantung kepada keupayaan pasukan itu untuk mengetahui bagaimana mereka dapat bekerja bersama-sama

1. PENGENALAN (samb.)

- **Lima objektif utama sasaran kerja berpasukan:**
 - i) Mempelajari kepentingan perbincangan dan persetujuan tentang proses-proses pasukan.
 - ii) Mengetahui kepentingan berkomunikasi antara ahli pasukan.
 - iii) Belajar menyediakan aktiviti pasukan, kemudian membandingkannya dengan keputusan dan prestasi sebenar pasukan.
 - iv) Memahami peranan pasukan dan hubungan antara ahli pasukan.
 - v) Mempelajari kepentingan mendokumenkan proses dan keputusan,

2. KELEBIHAN KERJA BERPASUKAN

1) Motivasi dan sokongan

mampu menyokong kelemahan sesetengah pihak dengan kekuatan pihak yang lain.

2) Akauntibiliti

Kerja berpasukan mewujudkan persekitaran pekerja yang bertanggungjawab atas apa-apa yang mereka hasilkan

3) Penyelesaian kreatif

Penyelesaian kepada masalah dan idea-idea baharu yang dihasilkan melalui sumbang saran menguatkan lagi kerja berpasukan

4) Persaingan dan pertumbuhan

membolehkan setiap pekerja melihat bagaimana pekerja lain melakukan kerja mereka; boleh dijadikan sumber inspirasi dan pendidikan

3. KEGUNAAN KERJA BERPASUKAN DALAM ORGANISASI

1) Jenis-jenis Pasukan

- ❖ Pasukan penyelesaian masalah- yang terdiri daripada pekerja yang memiliki pelbagai kemahiran dibawa bersama-sama untuk menyelesaikan isu-isu dalam struktur organisasi.
- ❖ Kumpulan kepimpinan-termasuk ketua-ketua jabatan, mempunyai tugas khusus untuk membangunkan objektif dan matlamat syarikat serta hala tuju pemasaran yang strategik.
- ❖ Pasukan sendiri -diberikan matlamat oleh organisasi dan mengikut budi bicara mereka sendiri untuk menentukan bagaimana mencapai matlamat.
- ❖ Pasukan maya -terbentuk oleh syarikat-syarikat yang bergantung kepada teknologi untuk menguruskan organisasi jarak jauh

3. KEGUNAAN KERJA BERPASUKAN DALAM ORGANISASI (samb.)

2) Keperluan untuk Kerja Berpasukan

- ❖ Pasukan penyelesaian masalah- yang terdiri daripada pekerja yang memiliki pelbagai kemahiran dibawa bersama-sama untuk menyelesaikan isu-isu dalam struktur organisasi.
- ❖ Kumpulan kepimpinan-termasuk ketua-ketua jabatan, mempunyai tugas khusus untuk membangunkan objektif dan matlamat syarikat serta hala tuju pemasaran yang strategik.
- ❖ Pasukan sendiri -diberikan matlamat oleh organisasi dan mengikut budi bicara mereka sendiri untuk menentukan bagaimana mencapai matlamat.
- ❖ Pasukan maya -terbentuk oleh syarikat-syarikat yang bergantung kepada teknologi untuk menguruskan organisasi jarak jauh

3. KEGUNAAN KERJA BERPASUKAN DALAM ORGANISASI (samb.)

3) Manfaat Pekerja

Peluang untuk mengembangkan pengetahuan profesional

Menyediakan banyak peluang pembelajaran

Peningkatan hubungan sosial di tempat kerja dan peluang-peluang untuk membangunkan profesionalisme

3. KEGUNAAN KERJA BERPASUKAN DALAM ORGANISASI (samb.)

4) Faedah Organisasi

Peningkatan produktiviti

Menggalakkan inovasi produk, meningkatkan semangat, meningkatkan produktiviti

Peningkatan hubungan sosial di tempat kerja dan peluang-peluang untuk membangunkan profesionalisme

Mewujudkan pekerja yang lebih bertanggungjawab

Menggalakkan kerjasama, komitmen, motivasi, kewibawaan dan akauntabiliti dalam kalangan pekerja atau ahli organisasi

3. KEGUNAAN KERJA BERPASUKAN DALAM ORGANISASI (samb.)

5) Kemahiran Kerja Berpasukan

Sumbangan- mendengar suara ahli pasukan, mengetahui secara jelas idea yang sewajarnya.

Menyelaras-
Mengenalpasti peranan ketua, merancang mesyuarat dan menguruskan tarikh akhir

Bekerjasama- Tahu bagaimana untuk menilai kualiti interaksi dan perbincangan pasukan.

4. MATLAMAT KERJA DAN SASARAN

Mengapa Anda Perlu Menetapkan Sasaran?

- ❖ Tujuan menetapkan sasaran adalah untuk mengukur jika tahun 2016 ini merupakan tahun tugas yang memuaskan atau sebaliknya.
- ❖ Mencapai sasaran juga menggalakkan rasa pemilikan dalam kalangan pekerja, terutamanya jika anda membayar gaji mengikut pencapaian.
- ❖ Sasaran untuk masa terdekat ini membantu anda merancang untuk tahun-tahun berikutnya

4.1 KONSEP KERJA BERPASUKAN

Khusus
(Spesifik)

Boleh Diukur
(Measurable)

Boleh Dicapai
(Achievable)

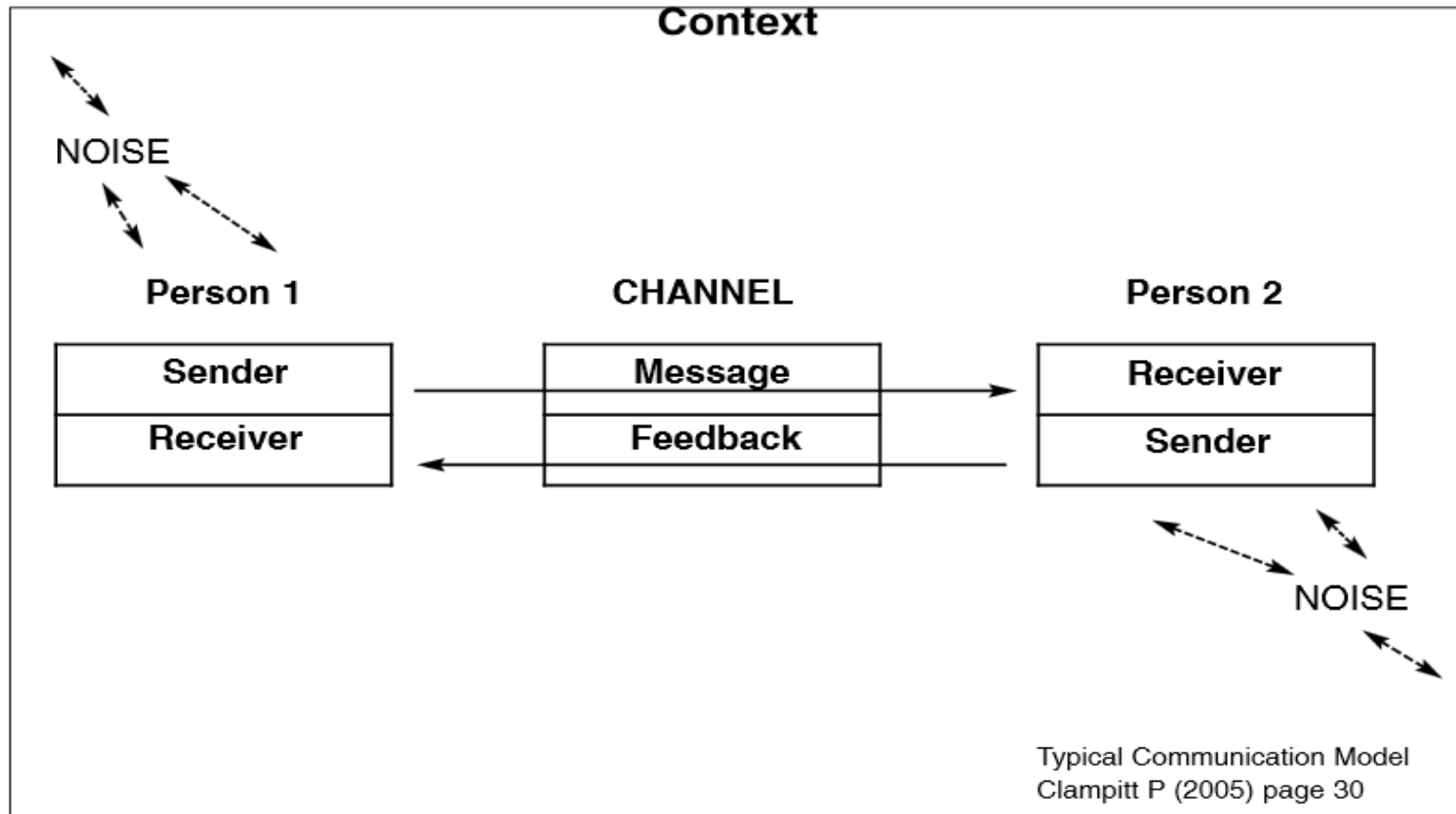
Realistik
(Realistic)

Masa (Time)

5. KEMAHIRAN KOMUNIKASI

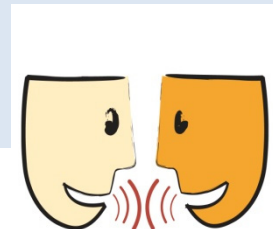
- ☐ Dapat berkomunikasi dengan berkesan merupakan kemahiran yang penting daripada semua kemahiran hidup yang lain.
- ☐ Cara yang lebih tepat melihat proses komunikasi sebagai satu yang dinamik adalah dengan melihat unsur-unsur seperti gaya tingkah laku bukan lisan.
- ☐ . Pelbagai strategi, seperti membina satu ayat dengan jelas dan terang, boleh menggalakkan komunikasi yang berkesan.
- ☐ . Banyak model telah dibangunkan untuk memudahkan dan meringkaskan realiti kompleks proses komunikasi bagi membantu pemahaman kita.

5.1 MODEL *TYPICAL COMMUNICATION*



5.2 PROSES KOMUNIKASI

- Isyarat dan simbol yang digunakan untuk menyampaikan apa-apa yang dimaksudkan.
- Hal ini boleh berlaku dalam pelbagai cara, termasuk visual (bukan lisan, bertulis), pendengaran (ucapan lisan dan subvokal) dan sentuhan (sentuhan, hubungan badan).
- Untuk menghantar perutusan, ia mesti dikodkan ke dalam perkataan, juga nada suara, mimik muka dan bahasa bukan lisan yang lain.



5.3 KOMUNIKASI BERKESAN

Untuk menjadi penutur yang lebih baik

- Bertimbang rasa
- Bercakap dengan jelas
- Beri tumpuan kepada perbualan

Untuk menjadi pendengar yang lebih baik:

- Hilangkan gangguan
- Luangkan masa untuk mendengar
- Amalan mendengar secara reflektif
- Dengar untuk memahami
- Tunggu sehingga penutur selesai bercakap
- Berikan perhatian kepada perkara yang diperkatakan

Pendapat yang bagus dengan alasan yang baik.

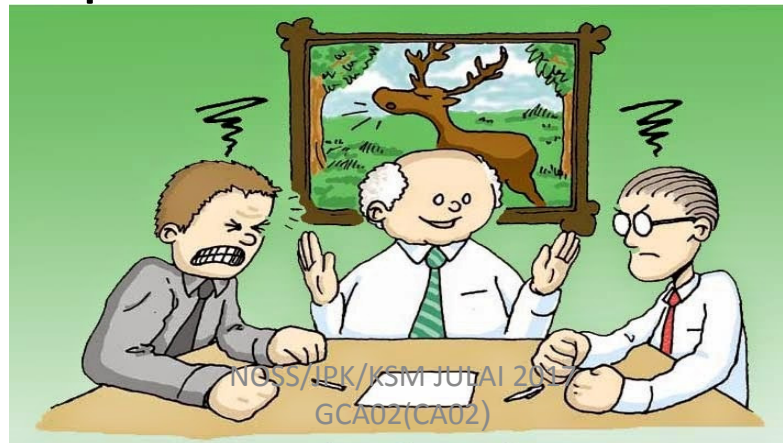
- Berpegang pada isu yang sedang diperkatakan. Kawal kemarahan.
- Bercakap dan bertindak dengan menghormati orang lain

6. KEMAHIRAN PERUNDINGAN

- **Mengapa Berunding?**

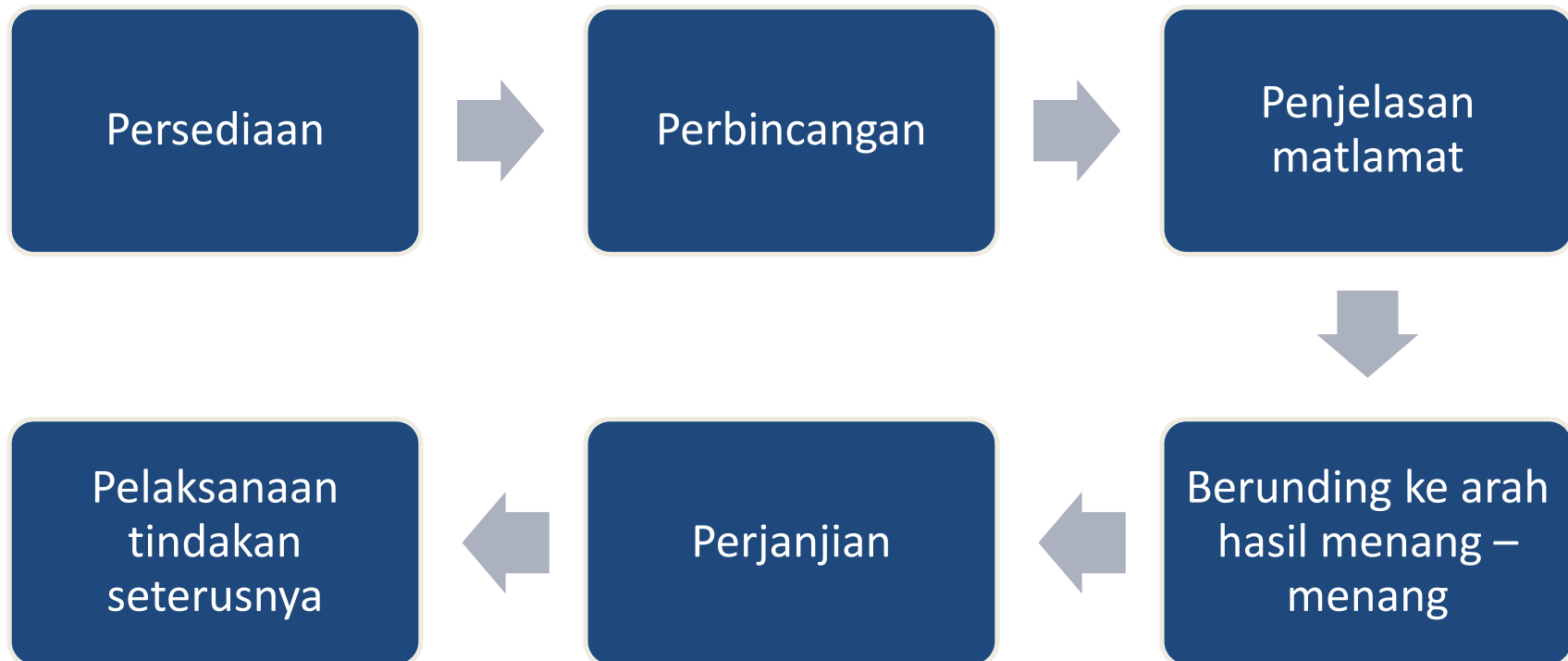
Tanpa rundingan, konflik boleh membawa kepada perdebatan dan kebencian yang menyebabkan ada pihak berasa tidak puas hati.

Titik rundingan adalah untuk mencapai perjanjian tanpa menyebabkan halangan untuk berkomunikasi pada masa hadapan.



6.1 PROSES RUNDINGAN

- **Peringkat Perundingan**



SOALAN??

TERIMA KASIH

CONTOH SENARAI SEMAK PENUNJUK CA

*Pilih Penunjuk Pencapaian yang bersesuaian dengan bidang kemahiran

SENARAI SEMAK PENUNJUK KEBOLEHAN TERAS /

CORE ABILITY INDICATORS CHECKLIST

<u>Bil / No.</u>	<u>Penunjuk Pencapaian / Performance Indicators</u>	<u>Patuh/ Complied</u>	<u>Tidak Patuh / Not Complied</u>	<u>Catatan / Remark</u>
<u>Kebolehan 2.2</u>				
1.	<u>Sasaran objektif kerja dikenal pasti</u>	☐	☐	_____
2.	<u>Teknik perbincangan membina digunakan</u>	☐	☐	_____
3.	<u>Konsep kerja berpasukan difahami</u>	☐	☐	_____
4.	<u>Kemahiran berkomunikasi digunakan</u>	☐	☐	_____
5.	<u>Kemahiran perundingan digunakan</u>	☐	☐	_____

CONTOH BORANG CA01

JPK/CA/PP

PENILAIAN PRESTASI NCS-CORE ABILITY

(Borang ini perlu diisi oleh PP pada setiap kali menjalankan Penilaian Prestasi)

KEBOLEHAN TERAS – TAHAP 2



Nama Calon: _____

No Kad Pengenalan: _____

Nama Pusat Bertauliah: _____

Kod Pusat Bertauliah: _____

Nota: PP perlu menanda (✓) pada KEBOLEHAN berkaitan yang dinilai di ruangan skala yang disediakan.

PERKARA	KEBOLEHAN	1	2	3	4	5	CATATAN
CA01	APLIKASI KOMUNIKASI						
1.1	Gunakan komunikasi 2 hala						
1.2	Sebarkan maklumat secara elektronik						
1.3	Sebarkan maklumat secara manual						
1.4	Terapkan kerahsiaan maklumat						
CA02	TINGKAH LAKU INTERPERSONAL						
2.1	Pamerkan tanggungjawab di tempat kerja						
2.2	Terapkan kerjasama berpasukan						
2.3	Terapkan inisiatif kemahiran penyelesaian masalah di tempat kerja						
2.4	Pamerkan kesedaran prestasi kerja						
CA03	TINGKAH LAKU BUDAYA DI TEMPAT KERJA						

NOSS/JPK/KSM JULAI 2017

GCA02(CA02)

CONTOH BORANG RPK



REKOD PENILAIAN KUMULATIF (RPK) - TEORI
SIJIL KEMAHIRAN MALAYSIA (SKM): NCS – CORE ABILITIES (TAHAP 2)

JPK/CA/RPK-T2

NAMA CALON:		PUSAT BERTAULIAH:	
--------------------	--	--------------------------	--

PERINGATAN:	1. RPK ini hendaklah diisi dan disimpan dalam Rekod Bukti Pencapaian (Portfolio) Calon. 2. Pegawai Penilai (PP) Tenaga Pengajar (TP) dan Pegawai Pengesahan Dalam (PPD) perlu menandatangani hanya setelah calon lulus penilaian teori Core Abilities. 3. Bukti-bukti pencapaian penilaian teori Core Abilities mesti disimpan dalam Portfolio Calon. PPD mesti menyemak bukti-bukti tersebut bagi tujuan pengesahan dalaman. 4. Markah lulus penilaian Teori adalah 50%.
--------------------	--

Dilantik Sebagai :	Pegawai Pengesah Dalam	Pegawai Penilai/Tenaga Pengajar	Pegawai Penilai/Tenaga Pengajar	Pegawai Penilai/Tenaga Pengajar
Nama:				
Contoh T/Tangan:				

Z-009-2:2015-CA01	APLIKASI KOMUNIKASI Markah Penilaian Teori:	Z-009-2:2015-CA02	TINGKAH LAKU INTERPERSONAL Markah Penilaian Teori:	Z-009-2:2015-CA03	TINGKAH LAKU BUDAYA DI TEMPAT KERJA Markah Penilaian Teori:	
	Tarikh Penilaian				Tarikh Penilaian	
	T/tangan PP/TP				T/tangan PP/TP	
	T/tangan PPD				T/tangan PPD	

SUMBER RUJUKAN

- Lippincott, Sharon. 1994. Meetings: Do's, Don'ts and Donuts. The Complete Handbook for Successful Meetings. Lighthouse Point Press. 203pp. Moore, Carl. 1990. Group Techniques for Idea Building. Applied Social Research Methods Series Volume 9. Sage Publications. 143pp.
- Schwarz, Roger. 1994. The Skilled Facilitator. Practical Wisdom for Developing Effective Groups. Jossey-Bass Publishers. 314pp. Tagliere, Daniel. 1993. How to Meet, Think, and Work to Consensus. Pfeiffer and Company. 142pp. Tjosvald, Dean. 1986. Working Together to Get Things Done: Managing For Organizational Productivity. Lexington Books. 207pp.
- Vrooman, Rona. 1994. Group Process Tools. INFO-LINE Issue Number 9407. Practical Guidelines for Training and Development Professionals. American Society for Training and Development. 15pp.



BAHAN PEMBELAJARAN

TAHAP 2

M02 : TINGKAH LAKU INTERPERSONAL

SUB MODUL 3 INISIATIF KEMAHIRAN MENYELESAIKAN MASALAH

JABATAN PEMBANGUNAN KEMAHIRAN
KEMENTERIAN SUMBER MANUSIA
ARAS 7 – 8, BLOK D4, KOMPLEKS D
PUSAT PENTADBIRAN KERAJAAN PERSEKUTUAN
62530 PUTRAJAYA

JULAI 2017

Z-009-2:2015 M02 TINGKAH LAKU INTERPERSONAL

KANDUNGAN

MUKASURAT

1. AHLI JAWATANKUASA PEMBANGUNAN	i
2. CARTA PROFIL KOMPETENSI	ii
3. <i>KURIKULUM KEBOLEHAN TERAS</i>	
Z-009-2:2015 (CoCA-Z-009-2:2015-CA02)	iii
4. JADUAL PEMBAHAGIAN WIM	
4.1 TEORI	v
4.2 AMALI	vi
5. SET WIM TEORI	
5.1 Z-009-2:2015-M02/P(3/4)	1
5.2 Z-009-2:2015-M02/T(3/4)	11
6. SET WIM AMALI	
6.1 Z-009-2:2015-M02/K(3/4)	19
7. JADUAL PEMBAHAGIAN PENILAIAN	22
8. LAMPIRAN	
8.1 BORANG PENILAIAN PRESTASI (JPK/CA/01)	23
8.2 REKOD PENILAIAN KUMULATIF (RPK)	25

BAHAN PEMBELAJARAN
Z-009-1:2015 M01 KOMUNIKASI ASAS PEKERJAAN

PANEL PEMBANGUN

EN. ISMAIL BIN ABDULLAH
INTERNATIONAL GREEN TRAINING CENTRE

EN. AWALDIN BIN MOHD ARIF
INDUSTRI TESTING & ENGINEERING INSPECTION SDN. BHD

EN. BAHRUDIN BIN MAMAT
JABATAN KESELAMATAN DAN KESIHATAN PEKERJAAN SELANGOR

EN. AHMAD BIN MOHAMAD
MONT SPHINX YBK SDN BHD (YAYASAN BASMI KEMISKINAN)

EN. SULAIMAN BIN OMAR
AINULNAIM RESOURCES (YAYASAN BASMI KEMISKINAN)

DR. AZLAN JUMAT BIN ABDUL GHANIE
AZLAN GHANIE (M) SDN. BHD

EN. MOHD FADLI ADHA BIN MOHAMAD RASHID
PERSATUAN GURU-GURU SENI BELADIRI MALAYSIA

EN. MOHD FAIRUZ BIN TALIB
PUSAT LATIHAN TEKNOLOGI TINGGI (ADTEC) BATU PAHAT

DR. NORLIHAWATI BINTI HAJIDAN
THE STEALTH ORGANISATION

EN. MOHD SAARI BIN CHE AWANG
INSTITUT LATIHAN PERINDUSTRIAN PEDAS

EN. MOHD ISA BIN SHAMSUDDIN
INSTITUT KEJURUTERAAN TENTERA DARAT (IJED)

TN. SYED ABDUL GHANI BIN SYED TUAN CHEK
ANF SYNERGY SDN. BHD.

EN. MOHD HERMAN BIN ROSLI
JABATAN KESELAMATAN DAN KESIHATAN PEKERJAAN WILAYAH PERSEKUTUAN

PN. TANJA BINTI JONID
PERSENDIRIAN

FASILITATOR
TN. HJ. ZAHARUDIN BIN ABDUL LATIF A.M.N.
JABATAN PEMBANGUNAN KEMAHIRAN (JPK)

PANEL PEMBANGUN SOALAN

EN. ISMAIL BIN ABDULLAH
INTERNATIONAL GREEN TRAINING CENTRE

TN. SYED ABDUL GHANI BIN SYED TUAN CHEK
ANF SYNERGY SDN. BHD.

EN. SULAIMAN BIN OMAR
AINULNAIM RESOURCES (YAYASAN BASMI KEMISKINAN)

DR. AZLAN JUMAT BIN ABDUL GHANIE
AZLAN GHANIE (M) SDN. BHD

DR. NORLIHAWATI BINTI HAJIDAN
THE STEALTH ORGANISATION

MOHD SAARI BIN CHE AWANG
INSTITUT LATIHAN PERINDUSTRIAN PEDAS

EN. MOHD FADLI ADHA BIN MOHAMAD RASHID
PERSATUAN GURU-GURU SENI BELADIRI MALAYSIA

EN. MOHD ISA BIN SHAMSUDDIN
PERSENDIRIAN

EN. HAMZAH BIN ZAKARIA
PERSENDIRIAN

DR. MALARVILI A/P RAMALINGAM
JABATAN KIMIA MALAYSIA

DR. SITI NUR NAZATUL SHIMA BINTI HASHIM
JABATAN KIMIA MALAYSIA

HAJJAH RASHIDAH BINTI HASSAN
KEMENTERIAN PENDIDIKAN MALAYSIA

FASILITATOR
TN. HJ. ZAHARUDIN BIN ABDUL LATIF A.M.N.
JABATAN PEMBANGUNAN KEMAHIRAN (JPK)

PANEL PENTERJEMAH

EN. AWALDIN BIN MOHD ARIF
INDUSTRI TESTING & ENGINEERING INSPECTION SDN. BHD

EN. SULAIMAN BIN OMAR
AINULNAIM RESOURCES (YAYASAN BASMI KEMISKINAN)

DR. AZLAN JUMAT BIN ABDUL GHANIE
AZLAN GHANIE (M) SDN. BHD

EN. MOHD FADLI ADHA BIN MOHAMAD RASHID
PERSATUAN GURU-GURU SENI BELADIRI MALAYSIA

DR. NORLIHAWATI BINTI HAJIDAN
THE STEALTH ORGANISATION

EN. MOHD ISA BIN SHAMSUDDIN
PERSENDIRIAN

TN. SYED ABDUL GHANI BIN SYED TUAN CHEK
ANF SYNERGY SDN. BHD.

EN. ABDUL KHALIK BIN SULAIMAN
DEWAN BAHASA DAN PUSTAKA

HAJAH ASIAH BINTI DAUD
DEWAN BAHASA DAN PUSTAKA

MD ARRIS BIN ABU YAMIN
WAKIL DEWAN BAHASA PUSTAKA

SABARIAH BINTI M SALLEH
WAKIL DEWAN BAHASA PUSTAKA

PN. MASHITAH BINTI TAHARIN
WAKIL DEWAN BAHASA PUSTAKA

PN. TANJA BINTI JONID
PERSENDIRIAN

ANIS AYUNI BINTI SUIED
PERSENDIRIAN

FASILITATOR
TN. HJ. ZAHARUDIN BIN ABDUL LATIF A.M.N.
JABATAN PEMBANGUNAN KEMAHIRAN (JPK)

PANEL PENTERJEMAH NCS-CA

TN. SYED ABDUL GHANI BIN SYED TUAN CHEK
ANF SYNERGY SDN. BHD.

EN. SULAIMAN BIN OMAR
AINULNAIM RESOURCES (YAYASAN BASMI KEMISKINAN)

DR. AZLAN JUMAT BIN ABDUL GHANIE
AZLAN GHANIE (M) SDN. BHD

PN. TANJA BINTI JONID
PERSENDIRIAN

EN. MOHD FADLI ADHA BIN MOHAMAD RASHID
PERSATUAN GURU-GURU SENI BELADIRI MALAYSIA

FASILITATOR
TN. HJ. ZAHARUDIN BIN ABDUL LATIF A.M.N.
JABATAN PEMBANGUNAN KEMAHIRAN (JPK)

PANEL PEMBANGUN SLAID

EN. MOHD FADLI ADHA BIN MOHAMAD RASHID
PERSATUAN GURU-GURU SENI BELADIRI MALAYSIA

SABARIAH BINTI M SALLEH
PERSENDIRIAN

ANIS AYUNI BINTI SUIED
PERSENDIRIAN

KHAIRUN NISA' BINTI MINHAD
JABATAN KEJURUTERAAN ELEKTIRK,ELEKTRONIK DAN SISTEM UKM

SHARIFAH ATIQA BINTI SYED ANUAR
PERSENDIRIAN

MUHAMMAD ARASH BIN MD ZAN
PERSENDIRIAN

FASILITATOR
TN. HJ. ZAHARUDIN BIN ABDUL LATIF A.M.N.
JABATAN PEMBANGUNAN KEMAHIRAN (JPK)

CARTA PROFIL KEBOLEHAN TERAS (CAPC)

SEKTOR	SEMUA SEKTOR		
SUB SEKTOR	SEMUA SUB SEKTOR		
BIDANG PEKERJAAN	SEMUA BIDANG PEKERJAAN		
TAJUK NCS	KEBOLEHAN TERAS		
TAHAP PEKERJAAN	DUA (2)	KOD BIDANG PEKERJAAN	Z-009-2:2015



CAPC bagi NOSS Z-009-2:2015 Kebolehan Teras

KURIKULUM KEBOLEHAN TERAS (CoCA)

SEKTOR	SEMUA SEKTOR				
SUB SEKTOR	SEMUA SUB SEKTOR				
BIDANG KERJA	SEMUA BIDANG KERJA				
BIDANG NCS	KEBOLEHAN TERAS				
TAJUK UNIT KEBOLEHAN	PERILAKU ANTARA PERSONAL				
HASIL PEMBELAJARAN	Calon yang terampil didalam CA ini berkebolehan untuk menunjukkan sikap yang baik di tempat kerja Setelah melengkapkan unit keterampilan ini,calon perlu mampu untuk :- 1. Pamerkan tanggungjawab di tempat kerja 2. Terapkan aplikasi kerja berpasukan 3. Terapkan inisiatif kemahiran penyelesaian masalah di tempat kerja 4. Pamerkan kesedaran prestasi kerja				
ID UNIT KEBOLEHAN	CA-009-02:2015-CA02	TAHAP	2	JANGKAMASA LATIHAN	11

KEBOLEHAN	PENGETAHUAN	PRESTASI	MASA LATIHAN	MOD PEMBELAJARAN	KRITERIA PENILAIAN
3. Terapkan inisiatif kemahiran menyelesaikan masalah di tempat kerja	3.1 Suasana masalah 3.2 Teknik penyelesaian masalah • Kelebihan • Kekurangan • Tindakan menyelesaikan masalah	3.1 Kenal pasti percanggahan antara situasi yang dirancang dengan situasi sebenar. 3.2 Gunakan sebab yang mungkin untuk mengenal pasti punca. 3.3 Bincangkan penyelesaian yang mungkin kepada masalah. 3.4 Tentukan kelebihan dan kekurangan bagi setiap penyelesaian.	3	<u>Pengetahuan</u>	3.1 Percanggahan antara situasi yang dirancang dengan situasi sebenar dikenal pasti 3.2 Sebab yang mungkin untuk mengenal pasti punca diberi perhatian 3.3 Penyelesaian yang mungkin kepada masalah dibincangkan 3.4 Kelebihan dan kekurangan setiap penyelesaian ditentukan

CoCA bagi Z-009-4:2015-CA02 Tingkah laku Interpersonal

JADUAL PEMBAHAGIAN WIM (TEORI)

Z-009-2:2015 KEBOLEHAN TERAS M02 – TINGKAH LAKU INTERPERSONAL

KEBOLEHAN	PELAN MENGAJAR	KERTAS PENERANGAN	KERTAS TUGASAN
1. Pamerkan tanggungjawab di tempat kerja	*Z-009-2:2015-M02/P(1/4)PM Tanggungjawab di tempat kerja	Z-009-2:2015-M02/P(1/4) Tanggungjawab di tempat kerja	Z-009-2:2015-M02/T(1/4) Tanggungjawab di tempat kerja
2. Terapkan aplikasi kerja berpasukan	*Z-009-2:2015-M02/P(2/4)PM Aplikasi kerja berpasukan	Z-009-2:2015-M02/P(2/4) Aplikasi kerja berpasukan	Z-009-2:2015-M02/T(2/4) Aplikasi kerja berpasukan
3. Terapkan inisiatif kemahiran penyelesaian masalah di tempat kerja	*Z-009-2:2015-M02/P(3/4)PM Kemahiran menyelesaikan masalah	Z-009-2:2015-M02/P(3/4) Kemahiran menyelesaikan masalah	Z-009-2:2015-M02/T(3/4) Kemahiran menyelesaikan masalah
4. Pamerkan kesedaran prestasi kerja	*Z-009-2:2015-M02/P(4/4)PM Kesedaran prestasi kerja	Z-009-2:2015-M02/P(4/4) Kesedaran prestasi kerja	Z-009-2:2015-M02/T(4/4) Kesedaran prestasi kerja

* Dibangunkan oleh Pusat Bertauliah (PB)

JADUAL PEMBAHAGIAN WIM (AMALI)

Z-009-2:2015 KEBOLEHAN TERAS M02 – TINGKAH LAKU INTERPERSONAL

KEBOLEHAN	PELAN MENGAJAR	KERTAS KERJA
1. Pamerkan tanggungjawab di tempat kerja	*Z-009-2:2015-M02/K(1/4)PM Pamer tanggungjawab di tempat kerja	Z-009-2:2015-M02/K(1/4) Pamer tanggungjawab di tempat kerja
2. Terapkan aplikasi kerja berpasukan	*Z-009-2:2015-M02/K(2/4)PM Terap aplikasi kerja berpasukan	Z-009-2:2015-M02/K(2/4) Terap aplikasi kerja berpasukan
3. Terapkan inisiatif kemahiran penyelesaian masalah di tempat kerja	*Z-009-2:2015-M02/K(3/4)PM Kemahiran menyelesaikan masalah	Z-009-2:2015-M02/K(3/4) Kemahiran menyelesaikan masalah
4. Pamerkan kesedaran prestasi kerja	*Z-009-2:2015-M02/K(4/4)PM Pamer kesedaran prestasi kerja	Z-009-2:2015-M02/K(4/4) Pamer kesedaran prestasi kerja

* Dibangunkan oleh Pusat Bertauliah (PB)

JADUAL PEMBAHAGIAN PENILAIAN KERJA KURSUS

Z-009-2:2015 KEBOLEHAN TERAS

M02 – TINGKAH LAKU INTERPERSONAL

KEBOLEHAN	PENILAIAN PENGETAHUAN	PEMATUHAN PENUNJUK PRESTASI
1. Pamerkan tanggungjawab di tempat kerja	Z-009-2:2015-M02/KA(1/1)	Z-009-2:2015-M02/K(1/4)
2. Terapkan aplikasi kerja berpasukan		Z-009-2:2015-M02/K(2/4)
3. Terapkan inisiatif kemahiran penyelesaian masalah di tempat kerja		Z-009-2:2015-M02/K(3/4)
4. Pamerkan kesedaran prestasi kerja		Z-009-2:2015-M02/K(4/4)

PENILAIAN PRESTASI NCS-CORE ABILITY

(Borang ini perlu diisi oleh PP pada setiap kali menjalankan Penilaian Prestasi)

KEBOLEHAN TERAS – TAHAP 2

Nama Calon: _____

No Kad Pengenalan: _____

Nama Pusat Bertauliah: _____

Kod Pusat Bertauliah: _____

Nota: PP perlu menanda (✓) pada KEBOLEHAN berkaitan yang dinilai di ruangan skala yang disediakan .

PERKARA	KEBOLEHAN	1	2	3	4	5	CATATAN
CA01	APLIKASI KOMUNIKASI						
1.1	Gunakan komunikasi 2 hala						
1.2	Sebarkan maklumat secara elektronik						
1.3	Sebarkan maklumat secara manual						
1.4	Terapkan kerahsiaan maklumat						
CA02	TINGKAH LAKU INTERPERSONAL						
2.1	Pamerkan tanggungjawab di tempat kerja						
2.2	Terapkan kerjasama berpasukan						
2.3	Terapkan inisiatif kemahiran penyelesaian masalah di tempat kerja						
2.4	Pamerkan kesedaran prestasi kerja						
CA03	TINGKAH LAKU BUDAYA DI TEMPAT KERJA						
3.1	Praktikkan budaya kerja						
3.2	Respon pada situasi luar biasa di tempat kerja sewajarnya						
3.3	Pamerkan inisiatif dan fleksibiliti						
CA04	ADAPTASI KESIHATAN, KESELAMATAN DAN ALAM SEKITAR						
4.1	Pamerkan pematuhan kesihatan						
4.2	Pamerkan pematuhan keselamatan						
4.3	Pamerkan pematuhan alam sekitar						

Skala – Tahap Pencapaian

1	2	3	4	5
Sangat Lemah Langsung tidak mencapai kriteria	Lemah Tidak mencapai kriteria yg ditetapkan	Sederhana Mencapai kriteria yang minima	Baik Mencapai kriteria dalam banyak keadaan	Sangat Baik Mencapai kriteria dengan cemerlang

Tarikh Penilaian :		Nama PP:		T/tangan PP:	
KEPUTUSAN		LULUS/GAGAL			



REKOD PENILAIAN KUMULATIF (RPK) - TEORI
SIJIL KEMAHIRAN MALAYSIA (SKM): NCS – CORE ABILITIES (TAHAP 2)

JPK/CA/RPK-T2

NAMA CALON:	PUSAT BERTAULIAH:
--------------------	--------------------------

PERINGATAN:	1. RPK ini hendaklah diisi dan disimpan dalam Rekod Bukti Pencapaian (Portfolio) Calon. 2. Pegawai Penilai (PP) Tenaga Pengajar (TP) dan Pegawai Pengesahan Dalam (PPD) perlu menandatangani hanya setelah calon lulus penilaian teori Core Abilities. 3. Bukti-bukti pencapaian penilaian teori Core Abilities mesti disimpan dalam Portfolio Calon. PPD mesti menyemak bukti-bukti tersebut bagi tujuan pengesahan dalam. 4. Markah lulus penilaian Teori adalah 50%.
--------------------	---

Dilantik Sebagai :	Pegawai Pengesah Dalam	Pegawai Penilai/Tenaga Pengajar	Pegawai Penilai/Tenaga Pengajar	Pegawai Penilai/Tenaga Pengajar
Nama:				
Contoh T/Tangan:				

Z-009-2:2015-CA01	APLIKASI KOMUNIKASI	Z-009-2:2015-CA02	TINGKAH LAKU INTERPERSONAL	Z-009-2:2015-CA03	TINGKAH LAKU BUDAYA DI TEMPAT KERJA
	Markah Penilaian Teori:		Markah Penilaian Teori:		Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian		Tarikh Penilaian		Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP		T/tangan PP/TP		T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD		T/tangan PPD		T/tangan PPD	



REKOD PENILAIAN KUMULATIF (RPK) - TEORI
SIJIL KEMAHIRAN MALAYSIA (SKM): NCS – CORE ABILITIES (TAHAP 2)

JPK/CA/RPK-T2

NAMA CALON:

PUSAT BERTAULIAH:

Z-009- 2:2015-CA04	ADAPTASI KESIHATAN, KESELAMATAN DAN ALAM SEKITAR
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	



M02 - TINGKAH LAKU INTERPERSONAL

Sub-Modul 3

KEMAHIRAN MENYELESAIKAN MASALAH

Z-009-2:2015–M02/P(3/4)

TAHAP 2

Kertas Penerangan 3

KEMAHIRAN MENYELESAIKAN MASALAH

ISI KANDUNGAN

- TUJUAN
- PENGENALAN
 1. MASALAH DAN PENYELESAIAN
 2. TEKNIK BERKESAN PENYELESAIAN MASALAH

TUJUAN

- **Menerangkan mengenai:**
 - ✓ Percanggahan antara situasi yang dirancang dengan situasi sebenar.
 - ✓ Sebab yang mungkin untuk mengenal pasti punca.
 - ✓ Penyelesaian yang mungkin kepada masalah
 - ✓ Kelebihan serta kekurangan setiap penyelesaian.

PENGENALAN

- Kemahiran menyelesaikan masalah akan dapat membantu pekerja mengaplikasikan langkah-langkah dalam membuat keputusan dengan tepat. Faedah kemahiran ini:
 - Akan bertindak secara rasional dan objektif
 - Akan menyelesaikan masalah dengan sistematik
 - Meningkatkan kemahiran berfikir dan keyakinan diri

1. MASALAH DAN PENYELESAIAN

Mengenal pasti Masalah:

Peringkat ini melibatkan mengesan dan mengenali bahawa;

- a. Mengenal pasti jenis masalah dan
- b. Menentukan punca masalah

1. MASALAH DAN PENYELESAIAN (samb.)

Menstruktur masalah:

Peringkat ini melibatkan mengesan dan mengenali bahawa;

- i. Tempoh pemerhatian.
- ii. Pemeriksaan yang teliti kepada perkara itu.
- iii. Fakta penemuan-penemuan
- iv. Membangunkan gambaran yang jelas mengenai masalah itu .

1. MASALAH DAN PENYELESAIAN (samb.)

Mencari Kemungkinan Penyelesaian:

- ❖ Mula berfikir tentang penyelesaian yang mungkin kepada masalah yang dikenal pasti.
- ❖ sering dijalankan sesi sumbang saran untuk setiap ahli kumpulan member pandangan mengenai penyelesaian yang mungkin

1. MASALAH DAN PENYELESAIAN (samb.)

Membuat Keputusan:

- ❖ melibatkan analisis yang teliti sebab mungkin berbeza tindakan sebelum memilih penyelesaian yang terbaik untuk dilaksanakan.
- ❖ membuat keputusan yang mana tindakan perlu diambil - membuat keputusan adalah satu kemahiran yang penting dalam dirinya sendiri
- ❖ Dicadangkan membuat rujukan untuk membuat keputusan.

1. MASALAH DAN PENYELESAIAN (samb.)

Pelaksanaan:

- ❖ Pelaksanaan bermakna bertindak ke atas kaedah pilihan untuk penyelesaian masalah.
- ❖ penstrukturan masalah asal tidak dilaksanakan sepenuhnya.

Pemantauan / Memperolehi Maklumbalas:

- ❖ mendapatkan maklum balas tentang kejayaan hasil penyelesaian yang dipilih.
- ❖ memeriksa bahawa proses itu berjaya. Ini boleh dicapai dengan memantau dan mendapat maklum balas

1. MASALAH DAN PENYELESAIAN (samb.)

Sumbang Saran:

- Sebelum sesi sumbang saran bermula, ketua atau fasilitator menggalakkan semua terlibat untuk menyumbang sebanyak idea yang mungkin, tidak kira ia tidak relevan atau kelihatan tidak masuk akal.



1. MASALAH DAN PENYELESAIAN (samb.)

Peraturan Sumbang Saran:

- a. kritikan terhadap cadangan individu tidak dibenarkan
- b. Tujuannya untuk menghasilkan seberapa banyak idea yang mungkin.
- c. Tujuannya untuk menjana suasana momentum kreatif
- d. Idea perlu saling menyubur dan bernas antara satu sama lain, semua perlu sentiasa mendengar untuk memperolehi percikan idea-idea baru.



2. TEKNIK BERKESAN PENYELESAIAN MASALAH

1. Pelan rangka

melaksanakan dan mengutamakan penyelesaian masalah dengan memaksimumkan masa, tenaga, dan tahap komitmen.

2. Kaedah Penyelesaian Masalah

-Tentukan Masalah

Keadaan yang dikehendaki juga perlu dinyatakan dengan: jelas, ringkas, bahasa tegas dan gandingan realistik dan berbaloi.

-Kenal pasti dan Tentukan Punca Asal

mengenal pasti dan menentukan puncanya seperti sebab-sebab kepada masalah, dan bukannya simptom yang menunjukkan adanya masalah

2. TEKNIK BERKESAN PENYELESAIAN MASALAH (samb.)

3. Menjana Penyelesaian Pilihan

- ❖ Fokuskan langkah ini dengan menjana idea, bukannya menilai.
- ❖ Jika kumpulan itu telah kehabisan idea untuk penyelesaian alternatif, maka menggabungkan hasil penyelesaian yang dijana sebelum ini.

4. Menilai Alternatif

- ❖ Sebelum menilai alternatif perlu terlebih dahulu menetapkan kriteria untuk menilai penyelesaian.
- ❖ Memberi tumpuan hanya kepada kriteria yang diperlukan atau dikehendaki untuk menyelesaikan masalah.

2. TEKNIK BERKESAN PENYELESAIAN MASALAH (samb.)

5. Bersetuju dengan Penyelesaian Yang Terbaik

- ❖ Memerlukan beberapa peraturan asas untuk membuat keputusan, sebagai contoh melalui persetujuan atau undi majority.



2. TEKNIK BERKESAN PENYELESAIAN MASALAH (samb.)

6. Membangun Pelan Tindakan

Soalan-soalan yang perlu dijawab semasa plan tindakan antaranya ialah;

**Apa yang mereka
hendak lakukan
(matlamat)**

**Bagaimana setiap
langkah perlu
dilakukan (strategi)**

**Bila mereka
hendak
melakukannya
(tempoh)**



**Siapa yang
bertanggungjawab
bagi setiap
langkah**

**Jangkaan hasil
daripada langkah
lengkap**

2. TEKNIK BERKESAN PENYELESAIAN MASALAH (samb.)

7. Melaksana dan Menilai Penyelesaian

- ☐ Langkah-langkah penyelesaian dilaksanakan mengikut pelan tindakan.
- ☐ Tujuan penilaian adalah untuk menentukan sejauh mana penyelesaian boleh berfungsi.
- ☐ Untuk menjadikan ia berkesan, penyelesaian masalah mestilah diperolehi pada ketika untuk penyelesaian masalah dan ini menjadikan kerja dapat dilakukan dengan cekap menggunakan sumber yang ada.

SOALAN ??

TERIMA KASIH

CONTOH SENARAI SEMAK PENUNJUK CA

*Pilih Penunjuk Pencapaian yang bersesuaian dengan bidang kemahiran

SENARAI SEMAK PENUNJUK KEBOLEHAN TERAS / CORE ABILITY INDICATORS CHECKLIST

<u>Bil / No.</u>	<u>Penunjuk Pencapaian / Performance Indicators</u>	<u>Patuh/ Complied</u>	<u>Tidak Patuh / Not Complied</u>	<u>Catatan / Remark</u>
	Kebolehan 2.3			
1.	Percanggahan antara situasi yang dirancang dengan situasi sebenar dikenal pasti			_____
2.	Sebab yang mungkin untuk mengenal pasti punca diberi perhatian			_____
3.	Penyelesaian yang mungkin kepada masalah dibincangkan			_____
4.	Kelebihan dan kekurangan setiap penyelesaian ditentukan			_____

CONTOH BORANG CA01

JPK/CA/PP

PENILAIAN PRESTASI NCS-CORE ABILITY

(Borang ini perlu diisi oleh PP pada setiap kali menjalankan Penilaian Prestasi)

KEBOLEHAN TERAS – TAHAP 2



Nama Calon: _____

No Kad Pengenalan: _____

Nama Pusat Bertauliah: _____

Kod Pusat Bertauliah: _____

Nota: PP perlu menanda (✓) pada KEBOLEHAN berkaitan yang dinilai di ruangan skala yang disediakan.

PERKARA	KEBOLEHAN	1	2	3	4	5	CATATAN
CA01	APLIKASI KOMUNIKASI						
1.1	Gunakan komunikasi 2 hala						
1.2	Sebarkan maklumat secara elektronik						
1.3	Sebarkan maklumat secara manual						
1.4	Terapkan kerahsiaan maklumat						
CA02	TINGKAH LAKU INTERPERSONAL						
2.1	Pamerkan tanggungjawab di tempat kerja						
2.2	Terapkan kerjasama berpasukan						
2.3	Terapkan inisiatif kemahiran penyelesaian masalah di tempat kerja						
2.4	Pamerkan kesedaran prestasi kerja						
CA03	TINGKAH LAKU BUDAYA DI TEMPAT KERJA						

NOSS/JPK/KSM JULAI 2017

GCA02(CA02)

CONTOH BORANG RPK



REKOD PENILAIAN KUMULATIF (RPK) - TEORI
SIJIL KEMAHIRAN MALAYSIA (SKM): NCS – CORE ABILITIES (TAHAP 2)

JPK/CA/RPK-T2

NAMA CALON:		PUSAT BERTAULIAH:	
--------------------	--	--------------------------	--

PERINGATAN:	1. RPK ini hendaklah diisi dan disimpan dalam Rekod Bukti Pencapaian (Portfolio) Calon. 2. Pegawai Penilai (PP) Tenaga Pengajar (TP) dan Pegawai Pengesahan Dalam (PPD) perlu menandatangani hanya setelah calon lulus penilaian teori Core Abilities. 3. Bukti-bukti pencapaian penilaian teori Core Abilities mesti disimpan dalam Portfolio Calon. PPD mesti menyemak bukti-bukti tersebut bagi tujuan pengesahan dalaman. 4. Markah lulus penilaian Teori adalah 50%.
--------------------	--

Dilantik Sebagai :	Pegawai Pengesah Dalaman	Pegawai Penilai/Tenaga Pengajar	Pegawai Penilai/Tenaga Pengajar	Pegawai Penilai/Tenaga Pengajar
Nama:				
Contoh T/Tangan:				

Z-009-2:2015-CA01	APLIKASI KOMUNIKASI Markah Penilaian Teori:	Z-009-2:2015-CA02	TINGKAH LAKU INTERPERSONAL Markah Penilaian Teori:	Z-009-2:2015-CA03	TINGKAH LAKU BUDAYA DI TEMPAT KERJA Markah Penilaian Teori:	
	Tarikh Penilaian				Tarikh Penilaian	
	T/tangan PP/TP				T/tangan PP/TP	
	T/tangan PPD				T/tangan PPD	

SUMBER RUJUKAN

- Lippincott, Sharon. 1994. Meetings: Do's, Don'ts and Donuts. The Complete Handbook for Successful Meetings. Lighthouse Point Press. 203pp. Moore, Carl. 1990. Group Techniques for Idea Building. Applied Social Research Methods Series Volume 9. Sage Publications. 143pp.
- Schwarz, Roger. 1994. The Skilled Facilitator. Practical Wisdom for Developing Effective Groups. Jossey-Bass Publishers. 314pp. Tagliere, Daniel. 1993. How to Meet, Think, and Work to Consensus. Pfeiffer and Company. 142pp. Tjosvald, Dean. 1986. Working Together to Get Things Done: Managing For Organizational Productivity. Lexington Books. 207pp.
- Vrooman, Rona. 1994. Group Process Tools. INFO-LINE Issue Number 9407. Practical Guidelines for Training and Development Professionals. American Society for Training and Development. 15pp



BAHAN PEMBELAJARAN

TAHAP 2

M02: TINGKAH LAKU INTERPERSONAL

SUB MODUL 4 KESEDARAN PRESTASI KERJA

JABATAN PEMBANGUNAN KEMAHIRAN
KEMENTERIAN SUMBER MANUSIA
ARAS 7 – 8, BLOK D4, KOMPLEKS D
PUSAT PENTADBIRAN KERAJAAN PERSEKUTUAN
62530 PUTRAJAYA

JANUARI 2017

Z-009-2:2015 M02 TINGKAH LAKU INTERPERSONAL

KANDUNGAN

MUKASURAT

1. AHLI JAWATANKUASA PEMBANGUNAN	i
2. CARTA PROFIL KOMPETENSI	ii
3. <i>KURIKULUM KEBOLEHAN TERAS</i>	
Z-009-2:2015 (CoCA-Z-009-2:2015-CA02)	iii
4. JADUAL PEMBAHAGIAN WIM	
4.1 TEORI	v
4.2 AMALI	vi
5. SET WIM TEORI	
5.1 Z-009-2:2015-M02/P(4/4)	1
5.2 Z-009-2:2015-M02/T(4/4)	9
6. SET WIM AMALI	
6.1 Z-009-2:2015-M02/K(4/4)	15
7. JADUAL PEMBAHAGIAN PENILAIAN	18
8. LAMPIRAN	
8.1 BORANG PENILAIAN PRESTASI (JPK/CA/01)	19
8.2 REKOD PENILAIAN KUMULATIF (RPK)	21

BAHAN PEMBELAJARAN
Z-009-1:2015 M01 KOMUNIKASI ASAS PEKERJAAN

PANEL PEMBANGUN

EN. ISMAIL BIN ABDULLAH
INTERNATIONAL GREEN TRAINING CENTRE

EN. AWALDIN BIN MOHD ARIF
INDUSTRI TESTING & ENGINEERING INSPECTION SDN. BHD

EN. BAHRUDIN BIN MAMAT
JABATAN KESELAMATAN DAN KESIHATAN PEKERJAAN SELANGOR

EN. AHMAD BIN MOHAMAD
MONT SPHINX YBK SDN BHD (YAYASAN BASMI KEMISKINAN)

EN. SULAIMAN BIN OMAR
AINULNAIM RESOURCES (YAYASAN BASMI KEMISKINAN)

DR. AZLAN JUMAT BIN ABDUL GHANIE
AZLAN GHANIE (M) SDN. BHD

EN. MOHD FADLI ADHA BIN MOHAMAD RASHID
PERSATUAN GURU-GURU SENI BELADIRI MALAYSIA

EN. MOHD FAIRUZ BIN TALIB
PUSAT LATIHAN TEKNOLOGI TINGGI (ADTEC) BATU PAHAT

DR. NORLIHAWATI BINTI HAJIDAN
THE STEALTH ORGANISATION

EN. MOHD SAARI BIN CHE AWANG
INSTITUT LATIHAN PERINDUSTRIAN PEDAS

EN. MOHD ISA BIN SHAMSUDDIN
INSTITUT KEJURUTERAAN TENTERA DARAT (IJED)

TN. SYED ABDUL GHANI BIN SYED TUAN CHEK
ANF SYNERGY SDN. BHD.

EN. MOHD HERMAN BIN ROSLI
JABATAN KESELAMATAN DAN KESIHATAN PEKERJAAN WILAYAH PERSEKUTUAN

PN. TANJA BINTI JONID
PERSENDIRIAN

FASILITATOR
TN. HJ. ZAHARUDIN BIN ABDUL LATIF A.M.N.
JABATAN PEMBANGUNAN KEMAHIRAN (JPK)

PANEL PEMBANGUN SOALAN

EN. ISMAIL BIN ABDULLAH
INTERNATIONAL GREEN TRAINING CENTRE

TN. SYED ABDUL GHANI BIN SYED TUAN CHEK
ANF SYNERGY SDN. BHD.

EN. SULAIMAN BIN OMAR
AINULNAIM RESOURCES (YAYASAN BASMI KEMISKINAN)

DR. AZLAN JUMAT BIN ABDUL GHANIE
AZLAN GHANIE (M) SDN. BHD

DR. NORLIHAWATI BINTI HAJIDAN
THE STEALTH ORGANISATION

MOHD SAARI BIN CHE AWANG
INSTITUT LATIHAN PERINDUSTRIAN PEDAS

EN. MOHD FADLI ADHA BIN MOHAMAD RASHID
PERSATUAN GURU-GURU SENI BELADIRI MALAYSIA

EN. MOHD ISA BIN SHAMSUDDIN
PERSENDIRIAN

EN. HAMZAH BIN ZAKARIA
PERSENDIRIAN

DR. MALARVILI A/P RAMALINGAM
JABATAN KIMIA MALAYSIA

DR. SITI NUR NAZATUL SHIMA BINTI HASHIM
JABATAN KIMIA MALAYSIA

HAJJAH RASHIDAH BINTI HASSAN
KEMENTERIAN PENDIDIKAN MALAYSIA

FASILITATOR
TN. HJ. ZAHARUDIN BIN ABDUL LATIF A.M.N.
JABATAN PEMBANGUNAN KEMAHIRAN (JPK)

PANEL PENTERJEMAH

EN. AWALDIN BIN MOHD ARIF
INDUSTRI TESTING & ENGINEERING INSPECTION SDN. BHD

EN. SULAIMAN BIN OMAR
AINULNAIM RESOURCES (YAYASAN BASMI KEMISKINAN)

DR. AZLAN JUMAT BIN ABDUL GHANIE
AZLAN GHANIE (M) SDN. BHD

EN. MOHD FADLI ADHA BIN MOHAMAD RASHID
PERSATUAN GURU-GURU SENI BELADIRI MALAYSIA

DR. NORLIHAWATI BINTI HAJIDAN
THE STEALTH ORGANISATION

EN. MOHD ISA BIN SHAMSUDDIN
PERSENDIRIAN

TN. SYED ABDUL GHANI BIN SYED TUAN CHEK
ANF SYNERGY SDN. BHD.

EN. ABDUL KHALIK BIN SULAIMAN
DEWAN BAHASA DAN PUSTAKA

HAJAH ASIAH BINTI DAUD
DEWAN BAHASA DAN PUSTAKA

MD ARRIS BIN ABU YAMIN
WAKIL DEWAN BAHASA PUSTAKA

SABARIAH BINTI M SALLEH
WAKIL DEWAN BAHASA PUSTAKA

PN. MASHITAH BINTI TAHARIN
WAKIL DEWAN BAHASA PUSTAKA

PN. TANJA BINTI JONID
PERSENDIRIAN

ANIS AYUNI BINTI SUIED
PERSENDIRIAN

FASILITATOR
TN. HJ. ZAHARUDIN BIN ABDUL LATIF A.M.N.
JABATAN PEMBANGUNAN KEMAHIRAN (JPK)

PANEL PENTERJEMAH NCS-CA

TN. SYED ABDUL GHANI BIN SYED TUAN CHEK
ANF SYNERGY SDN. BHD.

EN. SULAIMAN BIN OMAR
AINULNAIM RESOURCES (YAYASAN BASMI KEMISKINAN)

DR. AZLAN JUMAT BIN ABDUL GHANIE
AZLAN GHANIE (M) SDN. BHD

PN. TANJA BINTI JONID
PERSENDIRIAN

EN. MOHD FADLI ADHA BIN MOHAMAD RASHID
PERSATUAN GURU-GURU SENI BELADIRI MALAYSIA

FASILITATOR
TN. HJ. ZAHARUDIN BIN ABDUL LATIF A.M.N.
JABATAN PEMBANGUNAN KEMAHIRAN (JPK)

PANEL PEMBANGUN SLAID

EN. MOHD FADLI ADHA BIN MOHAMAD RASHID
PERSATUAN GURU-GURU SENI BELADIRI MALAYSIA

SABARIAH BINTI M SALLEH
PERSENDIRIAN

ANIS AYUNI BINTI SUIED
PERSENDIRIAN

KHAIRUN NISA' BINTI MINHAD
JABATAN KEJURUTERAAN ELEKTIRK,ELEKTRONIK DAN SISTEM UKM

SHARIFAH ATIQA BINTI SYED ANUAR
PERSENDIRIAN

MUHAMMAD ARASH BIN MD ZAN
PERSENDIRIAN

FASILITATOR
TN. HJ. ZAHARUDIN BIN ABDUL LATIF A.M.N.
JABATAN PEMBANGUNAN KEMAHIRAN (JPK)

CARTA PROFIL KEBOLEHAN TERAS (CAPC)

SEKTOR	SEMUA SEKTOR		
SUB SEKTOR	SEMUA SUB SEKTOR		
BIDANG PEKERJAAN	SEMUA BIDANG PEKERJAAN		
TAJUK NCS	KEBOLEHAN TERAS		
TAHAP PEKERJAAN	DUA (2)	KOD BIDANG PEKERJAAN	Z-009-2:2015



CAPC bagi NOSS Z-009-2:2015 Kebolehan Teras

KURIKULUM KEBOLEHAN TERAS (CoCA)

SEKTOR	SEMUA SEKTOR				
SUB SEKTOR	SEMUA SUB SEKTOR				
BIDANG KERJA	SEMUA BIDANG KERJA				
BIDANG NCS	CORE ABILITIES				
TAJUK UNIT KEBOLEHAN	TINGKAH LAKU INTERPERSONAL				
HASIL PEMBELAJARAN	Calon yang terampil didalam CA ini berkebolehan untuk menunjukkan sikap yang baik di tempat kerja Setelah melengkapkan unit keterampilan ini,calon perlu mampu untuk :- 1. Pamerkan tanggungjawab di tempat kerja 2. Terapkan aplikasi kerja berpasukan 3. Terapkan inisiatif kemahiran penyelesaian masalah di tempat kerja 4. Pamerkan kesedaran prestasi kerja				
ID UNIT KEBOLEHAN	CA-009-02:2015-CA02	TAHAP	2	JANGKAMASA LATIHAN	11

KEBOLEHAN	PENGETAHUAN	PRESTASI	MASA LATIHAN	MOD PEMBELAJARAN	KRITERIA PENILAIAN
4. Pamerkan kesedaran prestasi kerja	4.1 Prestasi kerja • Keperluan • Penyerahan kerja • Kualiti kerja 4.2 Ruang penambah baikkan	4.1 Perhati sasaran prestasi kerja. 4.2 Pantau penyerahan kerja . 4.3 Pastikan kualiti kerja yang dilakukan memenuhi keperluan pelanggan. 4.4 Kenal pasti bidang yang perlu dibaiki. 4.5 Kenal pasti keperluan prestasi.	2	<u>Pengetahuan</u>	4.1 Prestasi kerja diperhatikan 4.2 Perjalanan kerja dipantau 4.3 Kualiti tugas yang dibuat dipastikan 4.4 Ruang untuk dibaiki dikenal pasti 4.5 Keperluan prestasi dikenal pasti

CoCA bagi Z-009-4:2015-CA02 Tingkah laku Interpersonal

JADUAL PEMBAHAGIAN WIM (TEORI)

Z-009-2:2015 KEBOLEHAN TERAS M02 – TINGKAH LAKU INTERPERSONAL

KEBOLEHAN	PELAN MENGAJAR	KERTAS PENERANGAN	KERTAS TUGASAN
1. Pamerkan tanggungjawab di tempat kerja	*Z-009-2:2015-M02/P(1/4)PM Tanggungjawab di tempat kerja	Z-009-2:2015-M02/P(1/4) Tanggungjawab di tempat kerja	Z-009-2:2015-M02/T(1/4) Tanggungjawab di tempat kerja
2. Terapkan aplikasi kerja berpasukan	*Z-009-2:2015-M02/P(2/4)PM Aplikasi kerja berpasukan	Z-009-2:2015-M02/P(2/4) Aplikasi kerja berpasukan	Z-009-2:2015-M02/T(2/4) Aplikasi kerja berpasukan
3. Terapkan inisiatif kemahiran penyelesaian masalah di tempat kerja	*Z-009-2:2015-M02/P(3/4)PM Kemahiran menyelesaikan masalah	Z-009-2:2015-M02/P(3/4) Kemahiran menyelesaikan masalah	Z-009-2:2015-M02/T(3/4) Kemahiran menyelesaikan masalah
4. Pamerkan kesedaran prestasi kerja	*Z-009-2:2015-M02/P(4/4)PM Kesedaran prestasi kerja	Z-009-2:2015-M02/P(4/4) Kesedaran prestasi kerja	Z-009-2:2015-M02/T(4/4) Kesedaran prestasi kerja

* Dibangunkan oleh Pusat Bertauliah (PB)

JADUAL PEMBAHAGIAN WIM (AMALI)

Z-009-2:2015 KEBOLEHAN TERAS

M02 – TINGKAH LAKU INTERPERSONAL

KEBOLEHAN	PELAN MENGAJAR	KERTAS KERJA
1. Pamerkan tanggungjawab di tempat kerja	*Z-009-2:2015-M02/K(1/4)PM Pamer tanggungjawab di tempat kerja	Z-009-2:2015-M02/K(1/4) Pamer tanggungjawab di tempat kerja
2. Terapkan aplikasi kerja berpasukan	*Z-009-2:2015-M02/K(2/4)PM Terap aplikasi kerja berpasukan	Z-009-2:2015-M02/K(2/4) Terap aplikasi kerja berpasukan
3. Terapkan inisiatif kemahiran penyelesaian masalah di tempat kerja	*Z-009-2:2015-M02/K(3/4)PM Kemahiran menyelesaikan masalah	Z-009-2:2015-M02/K(3/4) Kemahiran menyelesaikan masalah
4. Pamerkan kesedaran prestasi kerja	*Z-009-2:2015-M02/K(4/4)PM Pamer kesedaran prestasi kerja	Z-009-2:2015-M02/K(4/4) Pamer kesedaran prestasi kerja

* Dibangunkan oleh Pusat Bertauliah (PB)



JPK

**JABATAN PEMBANGUNAN KEMAHIRAN
KEMENTERIAN SUMBER MANUSIA
ARAS 7 & 8 BLOK D4, KOMPLEK D
PUSAT PENTADBIRAN KERAJAAN
PERSEKUTUAN
62530 PUTRAJAYA**

KERTAS PENERANGAN
(*INFORMATION SHEET*)

KOD DAN NAMA PROGRAM / <i>PROGRAM'S CODE AND NAME</i>	Z-009-2:2015 CORE ABILITIES	
TAHAP / LEVEL	DUA (2)	
NO. DAN TAJUK KEBOLEHAN TERAS / <i>CORE ABILITY NO. AND TITLE</i>	CA02 TINGKAH LAKU INTERPERSONAL	
NO. DAN PENYATAAN KEBOLEHAN / <i>ABILITY NO. AND STATEMENT</i>	02.01 PAMERKAN TANGGUNGJAWAB DI TEMPAT KERJA 02.02 TERAPKAN APLIKASI KERJA BERPASUKAN 02.03 TERAPKAN INISIATIF KEMAHIRAN MENYELESAIKAN MASALAH DI TEMPAT KERJA 02.04 PAMERKAN KESEDARAN PRESTASI KERJA	
NO. KOD / CODE NO.	Z-009-2:2015 M02/P(4/4)	Muka surat / Page : 1 Drpd / of : 10

TAJUK/TITLE : KESEDARAN PRESTASI KERJA

TUJUAN/PURPOSE :

Kertas Penerangan ini bertujuan untuk menerangkan mengenai prestasi kerja,perjalan kerja,kualiti tugas dan keperluan prestasi.

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-2:2015 M02/P(4/4)	Muka Surat / Page : 2 Drpd / of : 10
---------------------------	--------------------------------	---

PENERANGAN/INFORMATION :

1. Gambaran keseluruhan

Banyak syarikat memberikan tumpuan kepada pertumbuhan dengan kos terendah. Untuk mencapai hasil dengan tahap keuntungan yang tinggi menerusi tahap kecekapan tenaga kerja yang tinggi. Pemimpin sedang mencari prestasi unggul dan perolehan produktiviti daripada pekerja. Untuk mencapai perolehan tersebut, organisasi perlu bersedia melaksanakan peralihan mendadak dalam persekitaran kerja dan menumpukan semula terhadap usaha membolehkan pencapaian tahap prestasi tenaga kerja yang lebih tinggi.

1.1 Menetapkan Piawai Prestasi/Jangkaan

Untuk menyediakan piawai prestasi dan jangkaan, pengurus perlu mematuhi perkara-perkara berikut:

- i) Semak huraian tugas jawatan
- ii) Tentukan keputusan yang dikehendaki bagi sebahagian besar tugas kakitangan
- iii) Terangkan prestasi kualiti yang diperlukan seperti komunikasi, perkhidmatan pelanggan, kemahiran interpersonal dan sebagainya.
- iv) Terangkan berapa banyak kerja yang perlu dicapai dalam tempoh yang ditetapkan dengan piawai yang tepat, gaya/format dokumen atau keberkesanan.
- v) Pastikan keputusan dapat dicapai dan realistik. Nyatakan sumber rujukan yang diperlukan
- vi) Tentukan bagaimana prestasi tugas akan diukur

1.2 Kelebihan menetapkan piawai prestasi / jangkaan

Menetapkan sasaran pencapaian untuk organisasi tidak menjamin peningkatan jumlah untung rugi. Penetapan matlamat yang tertentu akan membantu syarikat dan kakitangan bekerja untuk mendapatkan hasil yang sama. Memenuhi sasaran penting akan menjadi inisiatif kepada kejayaan semasa syarikat dan pertumbuhan masa depan. Matlamat mesti dapat diukur supaya anda dapat mencapai suatu analisis kuantitatif terhadap kemajuan anda. Mengenal pasti petunjuk penting kepada kejayaan syarikat akan membantu anda untuk menentukan sasaran prestasi yang tepat. Sebagai contoh, bilangan pelanggan yang anda ada mungkin tidak sepenting jumlah hasil jualan yang diperoleh.

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-2:2015 M02/P(4/4)	Muka Surat / Page : 3 Drpd / of : 10
---------------------------	--------------------------------	---

Mengukur kejayaan syarikat melalui sasaran yang dapat dicapai akan membantu pihak pengurusan dalam menganalisis urusan yang berjalan dengan baik atau yang memerlukan penambahbaikan. Jika pihak pengurusan bergantung semata-mata kepada perangkaan yang menunjukkan jumlah jualan, hasil atau keuntungan, hal ini tidak akan dapat mengesan dengan tepat pertumbuhan dan pengurangan dalam operasi.

2. Yang berikut ialah perkara utama yang dapat dicapai dalam menetapkan piawai prestasi dan jangkaan;

- i) Pekerja dapat membezakan keputusan yang boleh diterima dengan keputusan yang tidak boleh diterima
- ii) Pengurusan mempunyai kriteria tertentu untuk mengukur kualiti dan produktiviti
- iii) Sediakan objektif asas untuk berkomunikasi tentang prestasi
- iv) Galakkan hubungan yang terbuka dan kepercayaan terhadap pekerja
- v) Bantu pekerja memahami kepentingan tugas mereka dan menyenaraikan keutamaannya
- vi) Bantu pekerja mengukur tindakan mereka dan mengetahui bila hendak meminta bantuan
- vii) Bantu pekerja untuk membezakan di mana penambahbaikan penting dalam prestasi mereka

2.1 Contoh piawai/jangkaan

Yang berikut ialah beberapa contoh yang menunjukkan piawai dan jangkaan yang diharapkan oleh pihak pengurusan sesebuah organisasi.

- i) Berinteraksi secara profesional, bersopan, cekap dan mesra ketika berurusan dengan pelanggan, masyarakat umum dan rakan sekerja
- ii) Capai tahap produktiviti dan ketepatan yang tinggi
- iii) Tepat sewaktu kedatangan dan persembahan kerja
- iv) Hadir dan urus tugas yang diperlukan dan mesyuarat dengan berkesan
- v) Lengkapkan latihan/kursus pembangunan profesional yang berkaitan sewajarnya
- vi) Pamerkan keseriusan, kematangan, sikap positif dan yakin diri ketika berurusan dengan orang lain
- vii) Bekerja dengan bijak dan bersedia untuk berubah
- viii) Patuhi polisi perundangan tempatan dan peraturan.

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-2:2015 M02/P(4/4)	Muka Surat / Page : 4 Drpd / of : 10
---------------------------	--------------------------------	---

ix) Cekap dan mahir dalam kerja pentadbiran, penyediaan kertas kerja dan penulisan laporan

2.2 Cara mengukur piawai prestasi/jangkaan

Ukuran prestasi pada dasarnya berkaitan dengan hasil kerja yang dilakukan. Tujuannya adalah untuk mengurangkan kelainan dalam produk, perkhidmatan dan proses pengeluarannya. Ia membantu untuk memahami, mengurus dan meningkatkan aktiviti organisasi. Unit ukuran ini memberikan pentingnya perkaitan dengan pengukuran dan sentiasa terikat dengan objektif atau pengukuran sasaran.

Prestasi dapat diukur melalui;

- i) Pencerapan secara langsung
- ii) Hasil kerja yang khusus
- iii) Laporan dan rekod
- iv) Pujian atau komen yang diterima daripada orang lain

3. Memberikan Maklum Balas

Pulangan maklumat tentang hasil proses atau aktiviti. Ia biasanya digunakan untuk menilai maklum balas atau dapatan ke arah sesuatu yang lebih baik. Maklum balas perlu memenuhi kriteria ini.

- i) Perlu khusus
- ii) Perlu tepat pada masanya dan/atau serta-merta
- iii) Tumpukan pada tingkah laku atau prestasi dan bukan orangnya
- iv) berhasrat untuk membantu dan bukan untuk mengawal
- v) Jujur, ikhlas dan tepat dalam mengemukakan maklumat
- vi) Kerap dan tidak formal
- vii) Didokumenkan dengan baik

3.1 Borang maklum balas

Maklum balas dapat dikesan secara sengaja atau tidak sengaja. Maklum balas perlu membantu pekerja berasa bermotivasi untuk meningkatkan prestasi mereka. Maklum balas biasa disalurkan melalui:

- i) Komen lisan - pujian/kritikan
- ii) Gerak isyarat tanpa lisan dan isyarat atau maklum balas secara senyap

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-2:2015 M02/P(4/4)	Muka Surat / Page : 5 Drpd / of : 10
---------------------------	--------------------------------	---

iii) Memorandum atau e-mel

iv) Resap tembus dan pembetulan kerja bertulis

4. Bahagian Tambahan Yang Mempengaruhi Kejayaan Piawai Prestasi

4.1 Perubahan dan Ketangkasan

Menangani perubahan dan peralihan secara berkesan apabila diperlukan. Ia berhasil dan dapat meneruskan usaha tanpa mendapatkan semua maklumat dengan mengekalkan pandangan positif apabila perancangan dipertikaikan. Perubahan perlu dapat mengurus risiko dan ketidaktentuan melalui komunikasi dengan segala urusan tentang perubahan untuk mengelakkan tingkah laku yang negatif atau halangan untuk berubah.

4.2 Kreativiti

Membangunkan idea yang inovatif dan kaedah untuk melakukan sesuatu. Pencarian kaedah baharu dan yang lebih berkesan untuk menghubungkan idea masa lalu yang tidak berkaitan yang menyumbang dalam persekitaran sumbang saran. Kreativiti sangat bermakna apabila diuji oleh halangan.

4.3 Kepimpinan

Menjadi contoh teladan untuk orang lain. Menimbulkan rasa hormat dan kepercayaan; memupuk budaya dengan piawai etika yang tinggi. Kepimpinan yang baik bertindak balas dengan bijak di bawah tekanan; mengekalkan tumpuan dan keseriusan, mengekalkan sikap optimis dan tabah apabila menghadapi kesusahan. Pemimpin yang berkualiti tinggi cepat pulih daripada halangan.

Antara lain, seorang pemimpin berfungsi untuk mempengaruhi orang lain untuk memindahkan visi kepada tindakan. Dia merangka pandangan jangka panjang dan bertindak sebagai pemangkin untuk perubahan organisasi. Cekap dalam membentuk kata sepakat untuk menerima kerjasama demi pencapaian matlamat.

4.4 Mesyuarat

Bertanggungjawab untuk menyusun segala-galanya dengan teratur, mengambil bahagian secara aktif dan membuat susulan terhadap tindakan yang perlu. Mengurangkan mesyuarat sedaya mungkin dengan menggunakan mekanisme komunikasi alternatif.

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-2:2015 M02/P(4/4)	Muka Surat / Page : 6 Drpd / of : 10
---------------------------	--------------------------------	---

4.5 Penyelesaian Masalah

Penyelesaian masalah berhasil apabila gabungan logik, analisis, dan pengetahuan dipertimbangkan. Semak dengan teliti kesesuaian sumber untuk mengenal pasti kebaikan, kelemahan dan kemungkinan hasil bagi setiap penyelesaian yang dicadangkan.

4.6 Pengurusan Projek

Segmen ini membuat perancangan bagi setiap projek dan menguruskannya mengikut perancangan. Secara proaktif segmen ini mengendalikan isu dan memastikan pihak pengurusan dimaklumkan tentang jadual, bajet, atau subjek utama yang lain. Dapat menjelaskan skop kerja, keperluan dan pelaksanaan projek.

Pengurusan projek menyediakan garis masa untuk objektif projek dan mengenal pasti sumber yang diperlukan untuk mencapai sasaran. Ia juga menyediakan laporan status projek dan perkembangan projek atau apa-apa perubahan kepada perancangan.

5. Kualiti Kerja Terhadap Kemajuan Prestasi

Pastikan perbincangan berbentuk positif dan tidak formal. Tidak menimbulkan kebimbangan kepada pengurus dan pekerja hampir menyamai penilaian prestasi. Jika semuanya sempurna dan tiada ruang untuk penambahbaikan, kritikan membina perlu diberikan dan pekerja perlu mendengar. Kualiti kerja adalah sukar kerana anda ingin membantu pekerja menjadi bertambah baik tanpa menyebabkan mereka bersikap defensif. Perancangan dan penyusunan dengan membangunkan dan membentangkan kajian dapat membawa kepada peningkatan prestasi dan hubungan kerja yang lebih kukuh.

i) Langkah 1

Laksanakan temuduga dengan perancangan yang berfokus. Sediakan senarai kekuatan dan kelemahan, termasuk contoh jika perlu, dan strategi pertumbuhan untuk dibincangkan dengan pekerja. Susun urusan mengikut keutamaan supaya isu yang paling penting dapat diselesaikan terlebih dahulu.

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-2:2015 M02/P(4/4)	Muka Surat / Page : 7 Drpd / of : 10
---------------------------	--------------------------------	---

ii) **Langkah 2**

Bincangkan contoh terutamanya prestasi yang kukuh. Bermula dengan kekuatan, pekerja dapat membantu mereka untuk menjadi tenang dan bersikap lebih terbuka kepada maklum balas tentang bidang yang lemah. Di samping itu, ia membantu mereka fokus terhadap sesuatu yang anda suka bagi membolehkan mereka terus membangunkan kemahiran tersebut..

iii) **Langkah 3**

Susun kelemahan mengikut tema. Sebagai contoh, kakitangan mengalami kesukaran dengan perkhidmatan pelanggan. Kumpulkan mereka bersama-sama dalam perbincangan “khidmat pelanggan”, bukannya dengan berbincang menerusi panggilan telefon, membuat panggilan semula dan tindakan susulan secara berasingan. Beberapa bahagian penambahbaikan yang dikumpulkan dalam beberapa tema lebih mudah diserap daripada longgokan masalah tertentu yang tersenarai.

iv) **Langkah 4**

Minta pekerja mengulas perkara-perkara yang berkaitan. Dorong mereka membincangkan dua perkara, iaitu apa yang digemari tentang tugas dan apa yang menimbulkan kesukaran. Pendekatan ini menjadi permulaan kepada perbualan yang boleh digunakan untuk bekerja bersama-sama dalam membantu meningkatkan prestasi. Sebagai contoh, jika mereka menerima untuk tidak menggunakan panggilan susulan menerusi telefon, adakan perbincangan untuk mengetahui punca dan kemudiannya bekerja dengan mereka untuk menyediakan strategi tindak balas yang lebih baik.

v) **Langkah 5**

Ikuti komen pekerja dengan mencerapnya sendiri. Pastikan perbualan berbentuk membina dan proaktif untuk mengurangkan sikap mempertahankan diri. Gunakan hanya contoh yang khusus, jika perlu. Berikan tumpuan kepada peningkatan prestasi dengan menggunakan kelemahan mereka sebagai peluang untuk belajar. Sebagai contoh, jika anda tidak berpuas hati dengan cara mereka menyediakan paparan, tawarkan diri untuk meluangkan masa beberapa minit selepas berjam-jam memberikan penerangan tentang pendekatan anda atau cadangkan satu seminar tentang barang jualan.

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-2:2015 M02/P(4/4)	Muka Surat / Page : 8 Drpd / of : 10
---------------------------	--------------------------------	---

vi) **Langkah 6**

Berikan penekanan terhadap prestasi kerja kakitangan yang berhubung dengan matlamat peribadi mereka. Membantu mereka mengenal pasti hubungan antara kemahiran yang dipelajari dengan matlamat tersebut akan mendorong mereka untuk mengenali ruang kelemahan. Sebagai contoh, seorang pekerja yang ingin menyertai pemasaran, tetapi lemah dalam kemahiran organisasi, mungkin tidak menyedari kesan persembahannya yang tidak tersusun. Tunjukkan kepada mereka bahawa pelanggan sering menganggap keadaan yang tidak tersusun sebagai amat, menghasilkan penampilan imej yang buruk dan kesan pemasaran yang negatif.

vii) **Langkah 7**

Berikan tumpuan kepada padanan yang tidak sesuai, atau latihan yang tidak mampu disediakan sepenuhnya, jika beberapa pekerja perlu ditamatkan perkhidmatan. Berikan penekanan terhadap aspek positif prestasi mereka serta cadangkan kerja yang mungkin boleh dijadikan sebagai padanan yang lebih sesuai dengan kemahiran atau latihan tambahan yang mungkin berfaedah kepada mereka. Pastikan perbualan proaktif apabila kajian semula menjadi temuduga keluar serta dapat mengurangkan sikap suka memberi alasan dan mungkin membantu pekerja mencari kedudukan yang lebih memuaskan.

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-2:2015 M02/P(4/4)	Muka Surat / Page : 9 Drpd / of : 10
---------------------------	--------------------------------	---

SOALAN/QUESTION :

1. Apakah empat (4) jenis bidang prestasi yang biasa di tempat kerja?
2. Apakah tiga (3) peringkat peningkatan prestasi daripada kakitangan yang bekerja?
3. Bagaimanakah anda akan tahu bahawa pelaksanaan telah tercapai?

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-2:2015 M02/P(4/4)	Muka Surat / Page : 10 Drpd / of : 10
---------------------------	--------------------------------	--

RUJUKAN / REFERENCES:

1. Ian Atkinson (2014) The Creative Problem Solver. Pearson Education Limited.
ISBN: 978-1-292-01618-4
2. Stephen R. Covey (2004) The 7 Habits of highly Effective People. Simon & Schuster. ISBN: 978-1-4767-4005-8
3. <http://www.helpguide.org/articles/stress/stress-at-work.htm>
4. Stephen P Robbins & David A Decenzo; 3rd. Edition (2001), Fundamentals of Managements: Essential Concepts and Applications, Prentice-Hall. ISBN 0-13-065133-8
5. J. David Hunger & Thomas L. Wheelen; 3rd Edition (2003), Essentials of Strategic Managements; Prentice Hall.
6. Lecture Notes BB2120 Organisational Behaviour.
7. Don Hellriegel, Susan E. Jackson, John W Slocum, Jr. 8th Edition, (1999), Management, South-Western College Publishing, ISBN 0-538-87672-7
8. Richard L Daft, 4th Edition, (1997), Management, The Dryden Press, ISBN 0-03-017989-0
9. "Leadership: Do Traits Really Matter?" by S. A. Kirkpatrick and E. A. Locke by permission of Academy of Management Executive, May 1991, pp. 48-60. © 1991 by Academy of Management Executive.
10. "http://en.wikipedia.org/wiki/Operant_conditioning" 14:28, 24 April 2007



**JABATAN PEMBANGUNAN KEMAHIRAN
KEMENTERIAN SUMBER MANUSIA
ARAS 7 & 8 BLOK D4, KOMPLEK D
PUSAT PENTADBIRAN KERAJAAN PERSEKUTUAN
62530 PUTRAJAYA**

KERTAS TUGASAN
(ASSIGNMENT SHEET)

KOD DAN NAMA PROGRAM / <i>PROGRAM'S CODE AND NAME</i>	Z-009-2:2015 CORE ABILITIES	
TAHAP / LEVEL	2 (DUA)	
NO. DAN TAJUK KEBOLEHAN TERAS / <i>CORE ABILITY NO. AND TITLE</i>	CA02 TINGKAH LAKU INTERPERSONAL	
NO. DAN PENYATAAN KEBOLEHAN / <i>ABILITY NO. AND STATEMENT</i>	02.01 PAMERKAN TANGGUNGJAWAB DI TEMPAT KERJA 02.02 TERAPKAN APLIKASI KERJA BERPASUKAN 02.03 TERAPKAN INISIATIF KEMAHIRAN MENYELESAIKAN MASALAH DI TEMPAT KERJA 02.04 PAMERKAN KESEDARAN PRESTASI KERJA	
NO. KOD / CODE NO.	Z-009-2:2015 M02/T(4/4)	Mukasurat / Page: 1 Drpd / Of : 5

TAJUK / TITLE : KESEDARAN PENGHASILAN KERJA

TUJUAN / PURPOSE :

Kertas Tugas ini bertujuan untuk memantapkan pengetahuan dan pemahaman pelatih mengenai prestasi kerja,perjalan kerja,kualiti tugas dan keperluan prestasi

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-2:2015 M02/T(4/4)	Muka Surat / Page : 2 Drpd / of : 5
---------------------------	--------------------------------	--

ARAHAN / INSTRUCTION :

Pelatih hendaklah menjawab semua soalan dan dibenarkan merujuk Kertas

Penerangan Z-009-2:2015-M02/P(4/4)

SOALAN / QUESTION :

1. Kajian tentang ciri-ciri tingkah laku yang berkaitan dengan urusan ketidakhadiran, pusing ganti kakitangan, produktiviti, dan prestasi dikenali sebagai

- A. Kinetik
- B. Psikologi
- C. Ergonomik
- D. Kelakuan Organisasi

(1 markah)

2. Proses latihan merangkumi pembelajaran tentang cara untuk menjadi pendengar yang lebih baik dan cara untuk menjadi ahli pasukan yang lebih berkesan dikenali sebagai kemahiran.

- A. Kewangan
- B. Teknikal
- C. Interpersonal
- D. Penyelesaian masalah

(1 markah)

3. Terminologi berikut dirujuk sebagai satu insiden yang mewujudkan persekitaran kerja yang tidak menyenangkan dan menjejaskan keupayaan pekerja untuk melaksanakan tugas mereka.

- A. Kepelbagaian
- B. Gangguan seksual
- C. Gangguan seksual
- D. Ketidakseimbangan antara keluarga dengan kerja

(1 markah)

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-2:2015 M02/T(4/4)	Muka Surat / Page : 3 Drpd / of : 5
---------------------------	--------------------------------	--

4. Tentukan cara untuk membantu mangsa pengecilan kekuatan tenaga kerja untuk menghadapi tekanan baharu mereka

- A. Berikan kaunseling
- B. Hubungi pejabat sekali sekala
- C. Sediakan bantuan pencarian kerja
- D. Tawarkan beberapa bentuk gaji pemisahan

(1 markah)

5. Pilih satu jenis latihan yang menerapkan aktiviti interaksi kumpulan yang tinggi untuk meningkatkan kepercayaan dan keterbukaan dalam kalangan ahli pasukan

- A. Pembinaan pasukan
- B. Latihan kepekaan
- C. Proses perundingan
- D. Pembangunan antara kumpulan

(1 markah)

6. Secara amnya pengurus perlu membangunkan pendekatan yang akan memudahkan keberkesanannya dalam mencapai matlamat organisasi. Apakah fungsi seorang pengurus dalam mengawal dimensi bersaing pada nilai rangka kerja?

- A. Bertindak sebagai pencipta dan broker
- B. Bangunkan pementoran dan memudahkan kemahiran
- C. Tentukan matlamat yang jelas berkaitan jangkaan produktiviti
- D. Bina kemahiran yang akan mengekalkan fleksibiliti dan budi bicara

(1 markah)

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-2:2015 M02/T(4/4)	Muka Surat / Page : 4 Drpd / of : 5
---------------------------	--------------------------------	--

7. Apakah penampilan tingkah laku untuk yang kerap datang lewat bekerja?
- A. Pengesahan
 - B. Persamaan
 - C. Kata sepakat
 - D. Ketekalan
- (1 markah)
8. Apakah langkah-langkah yang perlu untuk mencapai amalan kerja berprestasi tinggi?
- A. Kurangkan motivasi pekerja
 - B. Benarkan pengurus untuk memimpin dengan gaya mereka sendiri
 - C. Tingkatkan pengetahuan, kemahiran, dan kebolehan kakitangan
 - D. Berikan penerangan kepada pekerja berpelesenan pada pekerjaan tetapi masih mengekalkan produktiviti harian
- (1 markah)
9. Pilih pernyataan yang menunjukkan amalan kerja berprestasi tinggi.
- A. Pasukan yang diurus sendiri
 - B. Penugasan kerja yang tegas
 - C. Komunikasi tertutup
 - D. Pembuatan keputusan yang berpusat
- (1 markah)
10. Namakan proses menetapkan tahap biasa dan mengukur prestasi pekerja untuk mencapai piawai prestasi.
- A. Masa dan kajian gerakan
 - B. Penandaarasan
 - C. Pengaturan pengaruh perundangan
 - D. Sistem pengurusan prestasi
- (1 markah)

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-2:2015 M02/T(4/4)	Muka Surat / Page : 5 Drpd / of : 5
---------------------------	--------------------------------	--

SKEMA JAWAPAN

- | | |
|----|----|
| 1 | D. |
| 2 | C. |
| 3 | B. |
| 4 | A |
| 5 | A |
| 6 | C |
| 7 | D |
| 8 | C |
| 9 | A |
| 10 | D |



**JABATAN PEMBANGUNAN KEMAHIRAN
KEMENTERIAN SUMBER MANUSIA
ARAS 7 & 8 BLOK D4, KOMPLEK D
PUSAT PENTADBIRAN KERAJAAN PERSEKUTUAN
62530 PUTRAJAYA**

KERTAS KERJA (WORKSHEET)

KOD DAN NAMA PROGRAM / <i>PROGRAM'S CODE AND NAME</i>	Z-009-2:2015 CORE ABILITIES	
TAHAP / LEVEL	DUA (2)	
NO. DAN TAJUK KEMAHIRAN TERAS / <i>CORE ABILITY NO. AND TITLE</i>	CA02 TINGKAH LAKU INTERPERSONAL	
NO. DAN PENYATAAN KEMAHIRAN / <i>ABILITY NO. AND STATEMENT</i>	02.01 PAMERKAN TANGGUNGJAWAB DI TEMPAT KERJA 02.02 TERAPKAN APLIKASI KERJA BERPASUKAN 02.03 TERAPKAN INISIATIF KEMAHIRAN MENYELESAIKAN MASALAH DI TEMPAT KERJA 02.04 PAMERKAN KESEDARAN PRESTASI KERJA	
NO. KOD / CODE NO.	Z-009-2:2015 M02/K(4/4)	Muka Surat / Page: 1 Drpd / Of : 3

TAJUK / TITLE : KESEDARAN PENGHASILAN KERJA

TUJUAN PEMBELAJARAN / INSTRUCTIONAL AIMS

Pelatih mesti boleh:-

1. Perhati sasaran prestasi kerja.
2. Pantau penyerahan kerja .
3. Pastikan kualiti kerja yang dilakukan memenuhi keperluan pelanggan.
4. Kenal pasti bidang yang perlu dibaiki.
5. Kenal pasti keperluan prestasi.

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-2:2015 M02/K(4/4)	Muka Surat / Page : 2 Drpd / of : 3
---------------------------	--------------------------------	--

ARAHAN / INSTRUCTION

Pelatih dikehendaki menerapkan kebolehan teras dalam bidang NOSS yang berkaitan mengikut tahap.

LUKISAN, DATA DAN JADUAL / DRAWING, DATA AND TABLE :

TIADA

PERALATAN, PERKAKASAN DAN BAHAN / TOOLS, EQUIPMENT AND MATERIAL

BIL.	BAHAN / Material	UKURAN/ Measurement	KUANTITI / Quantity (Bahan : Calon) / (Material : Candidate)
Rujuk TEM NOSS yang berkaitan			

LANGKAH KERJA / STEPS	BUTIRAN KERJA / DETAILS
Rujuk kertas kerja NOSS yang berkaitan	

SOALAN / QUESTION :

TIADA

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-2:2015 M02/K(4/4)	Muka Surat / Page : 3 Drpd / of : 3
---------------------------	--------------------------------	--

SENARAI SEMAK PENUNJUK KEBOLEHAN TERAS /
CORE ABILITY INDICATORS CHECKLIST

Bil / No.	Penunjuk Pencapaian / Performance Indicators	Patuh / Complied	Tidak Patuh / Not Complied	Catatan / Remark
	Kebolehan 2.4			
1.	Prestasi kerja diperhatikan			_____
2.	Perjalanan kerja dipantau			_____
3.	Kualiti tugas yang dibuat dipastikan			_____
4.	Ruang untuk dibaiki dikenal pasti			_____
5.	Keperluan prestasi dikenal pasti			_____

.....

(Tandatangan dan Nama Pelatih)

Trainee's Name and Signature

Tarikh/Date: _____

.....

(Tandatangan dan Nama Pengajar)

Instructor's Name and Signature

Tarikh/Date: _____

JADUAL PEMBAHAGIAN PENILAIAN KERJA KURSUS

Z-009-2:2015 KEBOLEHAN TERAS

M02 – TINGKAH LAKU INTERPERSONAL

KEBOLEHAN	PENILAIAN PENGETAHUAN	PEMATUHAN PENUNJUK PRESTASI
1. Pamerkan tanggungjawab di tempat kerja	Z-009-2:2015-M02/KA(1/1)	Z-009-2:2015-M02/K(1/4)
2. Terapkan aplikasi kerja berpasukan		Z-009-2:2015-M02/K(2/4)
3. Terapkan inisiatif kemahiran penyelesaian masalah di tempat kerja		Z-009-2:2015-M02/K(3/4)
4. Pamerkan kesedaran prestasi kerja		Z-009-2:2015-M02/K(4/4)

PENILAIAN PRESTASI NCS-CORE ABILITY

(Borang ini perlu diisi oleh PP pada setiap kali menjalankan Penilaian Prestasi)

KEBOLEHAN TERAS – TAHAP 2

Nama Calon: _____

No Kad Pengenalan: _____

Nama Pusat Bertauliah: _____

Kod Pusat Bertauliah: _____

Nota: PP perlu menanda (✓) pada KEBOLEHAN berkaitan yang dinilai di ruangan skala yang disediakan .

PERKARA	KEBOLEHAN	1	2	3	4	5	CATATAN
CA01	APLIKASI KOMUNIKASI						
1.1	Gunakan komunikasi 2 hala						
1.2	Sebarkan maklumat secara elektronik						
1.3	Sebarkan maklumat secara manual						
1.4	Terapkan kerahsiaan maklumat						
CA02	TINGKAH LAKU INTERPERSONAL						
2.1	Pamerkan tanggungjawab di tempat kerja						
2.2	Terapkan kerjasama berpasukan						
2.3	Terapkan inisiatif kemahiran penyelesaian masalah di tempat kerja						
2.4	Pamerkan kesedaran prestasi kerja						
CA03	TINGKAH LAKU BUDAYA DI TEMPAT KERJA						
3.1	Praktikkan budaya kerja						
3.2	Respon pada situasi luar biasa di tempat kerja sewajarnya						
3.3	Pamerkan inisiatif dan fleksibiliti						
CA04	ADAPTASI KESIHATAN, KESELAMATAN DAN ALAM SEKITAR						
4.1	Pamerkan pematuhan kesihatan						
4.2	Pamerkan pematuhan keselamatan						
4.3	Pamerkan pematuhan alam sekitar						

Skala – Tahap Pencapaian

1	2	3	4	5
Sangat Lemah Langsung tidak mencapai kriteria	Lemah Tidak mencapai kriteria yg ditetapkan	Sederhana Mencapai kriteria yang minima	Baik Mencapai kriteria dalam banyak keadaan	Sangat Baik Mencapai kriteria dengan cemerlang

Tarikh Penilaian :		Nama PP:		T/tangan PP:	
KEPUTUSAN		LULUS/GAGAL			



REKOD PENILAIAN KUMULATIF (RPK) - TEORI
SIJIL KEMAHIRAN MALAYSIA (SKM): NCS – CORE ABILITIES (TAHAP 2)

JPK/CA/RPK-T2

NAMA CALON:	PUSAT BERTAULIAH:
--------------------	--------------------------

<u>PERINGATAN:</u>	1. RPK ini hendaklah diisi dan disimpan dalam Rekod Bukti Pencapaian (Portfolio) Calon. 2. Pegawai Penilai (PP) Tenaga Pengajar (TP) dan Pegawai Pengesahan Dalam (PPD) perlu menandatangani hanya setelah calon lulus penilaian teori Core Abilities. 3. Bukti-bukti pencapaian penilaian teori Core Abilities mesti disimpan dalam Portfolio Calon. PPD mesti menyemak bukti-bukti tersebut bagi tujuan pengesahan dalam. 4. Markah lulus penilaian Teori adalah 50%.
---------------------------	--

Dilantik Sebagai :	Pegawai Pengesah Dalam	Pegawai Penilai/Tenaga Pengajar	Pegawai Penilai/Tenaga Pengajar	Pegawai Penilai/Tenaga Pengajar
Nama:				
Contoh T/Tangan:				

Z-009-2:2015-CA01	APLIKASI KOMUNIKASI	Z-009-2:2015-CA02	TINGKAH LAKU INTERPERSONAL	Z-009-2:2015-CA03	TINGKAH LAKU BUDAYA DI TEMPAT KERJA
	Markah Penilaian Teori:		Markah Penilaian Teori:		Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian		Tarikh Penilaian		Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP		T/tangan PP/TP		T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD		T/tangan PPD		T/tangan PPD	



REKOD PENILAIAN KUMULATIF (RPK) - TEORI
SIJIL KEMAHIRAN MALAYSIA (SKM): NCS – CORE ABILITIES (TAHAP 2)

JPK/CA/RPK-T2

NAMA CALON:

PUSAT BERTAULIAH:

Z-009- 2:2015-CA04	ADAPTASI KESIHATAN, KESELAMATAN DAN ALAM SEKITAR
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	



**JABATAN PEMBANGUNAN KEMAHIRAN
KEMENTERIAN SUMBER MANUSIA
ARAS 7 & 8 BLOK D4, KOMPLEKS D
PUSAT PENTADBIRAN KERAJAAN PERSEKUTUAN
62530 PUTRAJAYA**

KOD DAN NAMA PUSAT BERTAULIAH	
SOALAN PENILAIAN PENGETAHUAN (OBJEKTIF)	
KOD UNIT CORE ABILITY	
NAMA UNIT ABILITY	
NAMA CALON	
NO.KAD PENGENALAN	
MASA	
TARIKH	
MARKAH	

Arahan kepada calon:

1. Tulis nama dan nombor kad pengenalan calon pada ruangan yang disediakan;
2. Calon tidak dibenarkan membuka kertas soalan sehingga dibenarkan;
3. Calon hendaklah menjawab semua soalan;
4. Calon dilarang membawa nota atau sebarang bahan rujukan kecuali yang dibenarkan.
5. Dilarang meniru semasa penilaian; dan
6. Dilarang membawa keluar kertas soalan dari bilik peperiksaan

KERTAS PENILAIAN INI MENGANDUNGI ...09.. MUKA SURAT BERCETAK

1. Apakah cara yang betul untuk menyelesaikan masalah di tempat kerja?

- I. Periksa jenis masalah.
- II. Pilih penyelesaian alternatif.
- III. Kenal pasti dan tafsir masalah.
- IV. Laksana penyelesaian yang tepat.

- A. I, II, III, IV
- B. II, III, IV, I
- C. III, I, IV, II
- D. IV, I, III, II

2. Apakah elemen yang perlu diambil kira sebelum merancang program organisasi?

- I. Laksanakan tugas satu demi satu.
- II. Susun aliran program untuk memudahkan.
- III. Cari ruang kosong untuk melaksanakan tugas.
- IV. Kenal pasti masa dan keperluan untuk menyelesaikan tugas.

- A. I, II dan III
- B. I, II dan IV
- C. I, III dan IV
- D. II, III dan IV

3. Apakah unsur yang diperlukan untuk memastikan kolaborasi kerja berpasukan?

- I. Sediakan tugas individu.
- II. Berunding dengan rakan sepasukan tentang pendapat dan perbezaan.
- III. Pilih idea atau berikan idea baru yang efektif sebagai satu kumpulan.
- IV. Pantulkan proses pasukan secara berkala dan sesuaikan dengan tugas projek

- A. I, II dan III
- B. I, II dan IV

- C. I, II dan IV
- D. II, III dan IV

4. Apakah kriteria yang diperlukan oleh seorang pekerja untuk memperbaiki kualiti syarikat?

- I. Menjalankan kerja apabila disuruh oleh penyelia
- II. Melakukan yang terbaik untuk menghasilkan kerja yang bagus.
- III. Tidak hanya membuat semata-mata apa yang diperlukan sahaja.
- IV. Komitmen pekerja untuk menghasilkan satu kualiti kerja yang bagus.

- A. I, II dan III
- B. I, II dan IV
- C. I, III dan IV
- D. II, III dan IV

5. Yang manakah adalah kebaikan bekerjasama?

- I. Tahap pendidikan
- II. Bertanggungjawab
- III. Penyelesaian kreatif
- IV. Sokongan dan motivasi

- A. I, II dan III
- B. I, II dan IV
- C. I, II dan IV
- D. II, III dan IV

6. Apakah kriteria seorang yang boleh dipercayai?

- I. Mengotakan janji.
- II. Hanya bercakap benar.
- III. Mengotakan apa yang dikata.
- IV. Tidak berjanji jika tidak dapat dipenuhi.

- A. I, II dan III
- B. I, II dan IV
- C. I, III dan IV
- D. II, III dan IV

7. Pilih elemen yang betul untuk memastikan perkembangan organisasi?

- I. Khusus
- II. Fleksibel
- III. Boleh dikira
- IV. Boleh dicapai

- A. I, II dan III
- B. I, II dan IV
- C. I, III dan IV
- D. II, III dan IV

8. Apakah elemen yang perlu ada dalam kerjasama berkumpulan di tempat kerja?

- I. Mengawal ahli dalam kumpulan.
- II. Mendengar kepada ahli kumpulan.
- III. Menyiapkan tugas masing-masing.
- IV. Menyertai sebagai rakan sepasukan dalam mesyuarat.

- A. I, II dan III

- B. I, II dan IV
- C. I, III dan IV
- D. II, III dan IV

9. Mengapa organisasi perlu ada sasaran sendiri?

- A. Menyediakan Sasaran perancangan untuk pencapaian matlamat.
- B. Menyediakan Sasaran ruang percanggahan dan perbezaan ahli pasukan.
- C. Membentuk Sasaran kebolehan kumpulan untuk berinteraksi dengan yang lain.
- D. Menyediakan Sasaran struktur untuk sentiasa menilai prestasi organisasi anda.

10. Pilih pernyataan yang **salah** mengenai tingkah laku berpasukan?

- A. Belajar kepentingan berkomunikasi diantara kebolehan diri.
- B. Belajar kepentingan proses pengumpulan dokumen dan hasilnya.
- C. Belajar kepentingan perbincangandan persetujuan dalam proses berkumpul.
- D. Belajar menyediakan aktiviti berkumpul, tunjukkan keputusan dan uji prestasi kumpulan.

11. Apakah penyelesaian kepada perjanjian yang memerlukan penyelesaian masalah di tempat kerja?

- I. Kumpulan ada peraturan untuk membuat keputusan samada melalui majoriti atau undian.
- II. Percanggahan dan kontrovesi jika digunakan dengan betul boleh menghasilkan pilihan terbaik.
- III. Berpunca dari percanggahan, kumpulan mungkin dapat mengenal pasti cadangan baru yang disokong oleh ahli kumpulan.
- IV. Jika kumpulan menghadapi kesulitan dalam mencapai persetujuan bersama, fasilitator harus mengesahkan beberapa percanggahan dan mengenal pasti penyelesaian yang memberikan faedah kepada semua pihak.

- A. I, II dan III
- B. I, II dan IV
- C. I, III dan IV
- D. II, III dan IV

12. Pilih tiga (3) cara yang terbaik untuk menyelesaikan masalah.

- I. Membuat keputusan.
- II. Mengenalpasti masalah.
- III. Biarkan masalah dan terus bekerja.
- IV. Memantau atau mendapatkan maklum balas.

- A. I, II dan III
- B. I, II dan IV
- C. I, II dan IV
- D. II, III dan IV

13. Apakah tujuan menilai penyelesaian masalah di tempat kerja?

- I. Mengetahui cara menilai hasil kerja.
- II. Mempertahankan keberkesanan kos.
- III. Menyimpan keputusan dengan sempurna.
- IV. Menilai bagaimana penyelesaian kerja berjalan.

14. Apakah elemen yang mesti ada sebelum menimbang cara penyelesaian, mengaplikasi dan meneruskan penyelesaian tersebut?

- I. Pilihan alternatif dicari.
- II. Memahami situasi dengan baik.
- III. Perlu menghadapi masalah tersebut.

IV. Menolak idea yang tidak masuk akal.

- A. I, II dan III
- B. I, II dan IV
- C. I, II dan IV
- D. II, III dan IV

15. Apakah elemen yang perlu untuk menilai prestasi standard di tempat kerja?

- I. Kenal pasti hasil terbaik dari kerja tersebut
- II. Menukar tugas kerja untuk posisi tersebut.
- III. Jelaskan yang kerja perlu dihabiskan dalam masa yang tertentu.
- IV. Jelaskan apa kualiti prestasi yang diperlukan (seperti komunikasi, perkhidmatan pelanggan dan hubungan sesama manusia).

- A. I, II dan III
- B. I, II dan IV
- C. I, II dan IV
- D. II, III dan IV

16. Perancangan dan pembangunan organisasi dan pembentangan kajian boleh membawa kepada peningkatan prestasi dan hubungan kerja yang lebih kukuh.

Apakah elemen-elemen yang diperlukan dalam kenyataan di atas?

- I. Pendekatan temuduga dengan pelan yang berfokus.
- II. Bincang beberapa contoh pencapaian prestasi yang tinggi.
- III. Minta pandangan pengurus tentang bahagian yang memerlukan perhatian.
- IV. Pendekatan temuduga dengan pelan yang berfokus ancang bahagian kelemahan kepada beberapa tema.

- A. I, II dan III

- B. I, II dan IV
- C. I, II dan IV
- D. II, III dan IV

17. Apakah elemen yang perlu dipastikan bagi mengukur jangkaan prestasi?

- I. Kaji semula hasil kerja tertentu.
- II. Pemerhatian kerja secara praktikal.
- III. Siapkan laporan prestasi secara bulanan.
- IV. Kaji semula perkembangan laporan dan rekod.

- A. I, II dan III
- B. I, II dan IV
- C. I, II dan IV
- D. II, III dan IV

18. Yang manakah pernyataan yang **salah** tentang keperluan proses kerja berkumpulan?

- A. Mengetahui kepentingan skil berkomunikasi sesama rakan.
- B. Mengetahui kepentingan mendokumenkan proses dan keputusan.
- C. Mengetahui kepentingan perbincangan dan proses persetujuan dalam pasukan.
- D. Mengetahui cara penyediaan aktiviti kumpulan kemudian dapatkan hasil dan tafsir prestasi kumpulan.

19. Apakah pendekatan yang boleh digunakan untuk meningkatkan interaksi, amanah dan keterbukaan di kalangan ahli pasukan?

- A. Latihan kepekaan.
- B. Kerja berkumpulan.
- C. Proses perundingan.
- D. Perkembangan antara kumpulan

20. Apakah yang perlu dilakukan oleh pengurus untuk mencapai matlamat organisasi?

- A. Bertindak sebagai pembawa pembaharuan dan broker
- B. Bangunkan konsep mentor dan memudahkan latihan kemahiran.
- C. Menetapkan matlamat yang jelas mengenai jangkaan produktiviti.
- D. Membangunkan kemahiran yang akan mengekalkan fleksibiliti dan budi bicara.

SKEMA JAWAPAN

1. D
2. C
3. D
4. C
5. D
6. D
7. D
8. D
9. D
10. A
11. D
12. C
13. D
14. A
15. D
16. C
17. C
18. B
19. B
20. C



BAHAN PEMBELAJARAN

Z – 009 – 2 : 2015

KEBOLEHAN TERAS

M03 : TINGKAH LAKU BUDAYA DI TEMPAT KERJA (SUB MODUL 1, 2 & 3)

JABATAN PEMBANGUNAN KEMAHIRAN
KEMENTERIAN SUMBER MANUSIA
ARAS 7 – 8, BLOK D4, KOMPLEKS D
PUSAT PENTADBIRAN KERAJAAN PERSEKUTUAN
62530 PUTRAJAYA

JULAI 2017



JABATAN PEMBANGUNAN KEMAHIRAN (JPK)
KEMENTERIAN SUMBER MANUSIA
62530 PUTRAJAYA, MALAYSIA

STANDARD KOMPETENSI KEBANGSAAN (KEBOLEHAN TERAS)

HAK CIPTA TERPELIHARA @ JPK 2017

*Copyright © JPK 2017
All rights reserved*

No part of this publication may be produced, stored in data base, retrieval system, or in any form by any means, electronic, mechanical, photocopying, recording or otherwise without prior written permission from Department of Skills Development (DSD)



BAHAN PEMBELAJARAN

TAHAP 2

M03 : TINGKAH LAKU BUDAYA DI TEMPAT KERJA

SUB MODUL 1 BUDAYA KERJA

JABATAN PEMBANGUNAN KEMAHIRAN
KEMENTERIAN SUMBER MANUSIA
ARAS 7 – 8, BLOK D4, KOMPLEKS D
PUSAT PENTADBIRAN KERAJAAN PERSEKUTUAN
62530 PUTRAJAYA

JULAI 2017

Z-009– 2:2015-M03 TINGKAH LAKU BUDAYA DI TEMPAT KERJA

KANDUNGAN

MUKASURAT

1. AHLI JAWATANKUASA PEMBANGUNAN	i
2. CARTA PROFIL KOMPETENSI	v
3. <i>KURIKULUM KEBOLEHAN TERAS</i>	<i>vi</i>
Z-009-2:2015 (CoCA – Z-009-2:2015-CA03)	
4. JADUAL PEMBAHAGIAN WIM	
4.1 TEORI	viii
4.2 AMALI	ix
5. SET WIM TEORI	
5.1 Z-009-2:2015-M03/P(1/3)	1
5.2 Z-009-2:2015-M03/T(1/3)	11
6. SET WIM AMALI	
6.1 Z-009-1:2015-M03/K(1/3)	16
7. JADUAL PEMBAHAGIAN PENILAIAN	19
8. LAMPIRAN	
8.1 BORANG PENILAIAN PRESTASI (JPK/CA/01)	20
8.2 REKOD PENILAIAN KUMULATIF (RPK)	22

BAHAN PEMBELAJARAN
Z-009-1:2015 M01 KOMUNIKASI ASAS PEKERJAAN

PANEL PEMBANGUN

EN. ISMAIL BIN ABDULLAH
INTERNATIONAL GREEN TRAINING CENTRE

EN. AWALDIN BIN MOHD ARIF
INDUSTRI TESTING & ENGINEERING INSPECTION SDN. BHD

EN. BAHRUDIN BIN MAMAT
JABATAN KESELAMATAN DAN KESIHATAN PEKERJAAN SELANGOR

EN. AHMAD BIN MOHAMAD
MONT SPHINX YBK SDN BHD (YAYASAN BASMI KEMISKINAN)

EN. SULAIMAN BIN OMAR
AINULNAIM RESOURCES (YAYASAN BASMI KEMISKINAN)

DR. AZLAN JUMAT BIN ABDUL GHANIE
AZLAN GHANIE (M) SDN. BHD

EN. MOHD FADLI ADHA BIN MOHAMAD RASHID
PERSATUAN GURU-GURU SENI BELADIRI MALAYSIA

EN. MOHD FAIRUZ BIN TALIB
PUSAT LATIHAN TEKNOLOGI TINGGI (ADTEC) BATU PAHAT

DR. NORLIHAWATI BINTI HAJIDAN
THE STEALTH ORGANISATION

EN. MOHD SAARI BIN CHE AWANG
INSTITUT LATIHAN PERINDUSTRIAN PEDAS

EN. MOHD ISA BIN SHAMSUDDIN
INSTITUT KEJURUTERAAN TENTERA DARAT (IJED)

TN. SYED ABDUL GHANI BIN SYED TUAN CHEK
ANF SYNERGY SDN. BHD.

EN. MOHD HERMAN BIN ROSLI
JABATAN KESELAMATAN DAN KESIHATAN PEKERJAAN WILAYAH PERSEKUTUAN

PN. TANJA BINTI JONID
PERSENDIRIAN

FASILITATOR
TN. HJ. ZAHARUDIN BIN ABDUL LATIF A.M.N.
JABATAN PEMBANGUNAN KEMAHIRAN (JPK)

PANEL PEMBANGUN SOALAN

EN. ISMAIL BIN ABDULLAH
INTERNATIONAL GREEN TRAINING CENTRE

TN. SYED ABDUL GHANI BIN SYED TUAN CHEK
ANF SYNERGY SDN. BHD.

EN. SULAIMAN BIN OMAR
AINULNAIM RESOURCES (YAYASAN BASMI KEMISKINAN)

DR. AZLAN JUMAT BIN ABDUL GHANIE
AZLAN GHANIE (M) SDN. BHD

DR. NORLIHAWATI BINTI HAJIDAN
THE STEALTH ORGANISATION

MOHD SAARI BIN CHE AWANG
INSTITUT LATIHAN PERINDUSTRIAN PEDAS

EN. MOHD FADLI ADHA BIN MOHAMAD RASHID
PERSATUAN GURU-GURU SENI BELADIRI MALAYSIA

EN. MOHD ISA BIN SHAMSUDDIN
PERSENDIRIAN

EN. HAMZAH BIN ZAKARIA
PERSENDIRIAN

DR. MALARVILI A/P RAMALINGAM
JABATAN KIMIA MALAYSIA

DR. SITI NUR NAZATUL SHIMA BINTI HASHIM
JABATAN KIMIA MALAYSIA

HAJJAH RASHIDAH BINTI HASSAN
KEMENTERIAN PENDIDIKAN MALAYSIA

FASILITATOR
TN. HJ. ZAHARUDIN BIN ABDUL LATIF A.M.N.
JABATAN PEMBANGUNAN KEMAHIRAN (JPK)

PANEL PENTERJEMAH

EN. AWALDIN BIN MOHD ARIF
INDUSTRI TESTING & ENGINEERING INSPECTION SDN. BHD

EN. SULAIMAN BIN OMAR
AINULNAIM RESOURCES (YAYASAN BASMI KEMISKINAN)

DR. AZLAN JUMAT BIN ABDUL GHANIE
AZLAN GHANIE (M) SDN. BHD

EN. MOHD FADLI ADHA BIN MOHAMAD RASHID
PERSATUAN GURU-GURU SENI BELADIRI MALAYSIA

DR. NORLIHAWATI BINTI HAJIDAN
THE STEALTH ORGANISATION

EN. MOHD ISA BIN SHAMSUDDIN
PERSENDIRIAN

TN. SYED ABDUL GHANI BIN SYED TUAN CHEK
ANF SYNERGY SDN. BHD.

EN. ABDUL KHALIK BIN SULAIMAN
DEWAN BAHASA DAN PUSTAKA

HAJAH ASIAH BINTI DAUD
DEWAN BAHASA DAN PUSTAKA

MD ARRIS BIN ABU YAMIN
WAKIL DEWAN BAHASA PUSTAKA

SABARIAH BINTI M SALLEH
WAKIL DEWAN BAHASA PUSTAKA

PN. MASHITAH BINTI TAHARIN
WAKIL DEWAN BAHASA PUSTAKA

PN. TANJA BINTI JONID
PERSENDIRIAN

ANIS AYUNI BINTI SUIED
PERSENDIRIAN

FASILITATOR
TN. HJ. ZAHARUDIN BIN ABDUL LATIF A.M.N.
JABATAN PEMBANGUNAN KEMAHIRAN (JPK)

PANEL PENTERJEMAH NCS-CA

TN. SYED ABDUL GHANI BIN SYED TUAN CHEK
ANF SYNERGY SDN. BHD.

EN. SULAIMAN BIN OMAR
AINULNAIM RESOURCES (YAYASAN BASMI KEMISKINAN)

DR. AZLAN JUMAT BIN ABDUL GHANIE
AZLAN GHANIE (M) SDN. BHD

PN. TANJA BINTI JONID
PERSENDIRIAN

EN. MOHD FADLI ADHA BIN MOHAMAD RASHID
PERSATUAN GURU-GURU SENI BELADIRI MALAYSIA

FASILITATOR
TN. HJ. ZAHARUDIN BIN ABDUL LATIF A.M.N.
JABATAN PEMBANGUNAN KEMAHIRAN (JPK)

PANEL PEMBANGUN SLAID

EN. MOHD FADLI ADHA BIN MOHAMAD RASHID
PERSATUAN GURU-GURU SENI BELADIRI MALAYSIA

SABARIAH BINTI M SALLEH
PERSENDIRIAN

ANIS AYUNI BINTI SUIED
PERSENDIRIAN

KHAIRUN NISA' BINTI MINHAD
JABATAN KEJURUTERAAN ELEKTIRK,ELEKTRONIK DAN SISTEM UKM

SHARIFAH ATIQA BINTI SYED ANUAR
PERSENDIRIAN

MUHAMMAD ARASH BIN MD ZAN
PERSENDIRIAN

FASILITATOR
TN. HJ. ZAHARUDIN BIN ABDUL LATIF A.M.N.
JABATAN PEMBANGUNAN KEMAHIRAN (JPK)

CARTA PROFIL KEBOLEHAN TERAS (CAPC)

SEKTOR	SEMUA SEKTOR		
SUB SEKTOR	SEMUA SUB SEKTOR		
BIDANG PEKERJAAN	SEMUA BIDANG PEKERJAAN		
TAJUK NCS	KEBOLEHAN TERAS		
TAHAP PEKERJAAN	DUA (2)	KOD BIDANG PEKERJAAN	Z-009-2:2015



CAPC bagi NOSS Z-009-2:2015 Kebolehan Teras

PERILAKU BUDAYA TEMPAT KERJA - CoCA

SEKTOR	SEMUA SEKTOR				
SUB SEKTOR	SEMUA SUB SEKTOR				
BIDANG KERJA	SEMUA BIDANG KERJA				
BIDANG NCS	KEBOLEHAN TERAS				
TAJUK UNIT KEBOLEHAN	TINGKAH LAKU BUDAYA TEMPAT KERJA				
HASIL PEMBELAJARAN	Calon yang terampil di dalam CA ini berkebolehan untuk menerapkan penilaian sensitiviti perbezaan etika dalam pergaulan dan tindak balas sewajarnya kepada situasi yang berlaku Setelah melengkapkan unit keterampilan ini, calon perlu berkebolehan untuk :- 1. Praktikkan budaya kerja 2. Respon pada situasi luar biasa di tempat kerja sewajarnya 3. Pamerkan inisiatif dan fleksibiliti di tempat kerja				
ID UNIT KEBOLEHAN	Z-009-2:2015-CA03	TAHAP	2	JANGKAMASA LATIHAN	9

KEBOLEHAN	PENGETAHUAN	PRESTASI	JAM LATIHAN	MOD PEMBELAJARAN	KRITERIA PENILAIAN
1. Praktikkan budaya kerja	1.1 Adat dan budaya setempat 1.2 Agama/kepercayaan setempat 1.3 Isu sensitiviti setempat 1.4 Kemahiran interaksi sosial 1.5 Garis panduan sumber manusia 1.6 Kemahiran komunikasi	1.1 Kenal pasti kepercayaan dan adat resam pelbagai kumpulan etnik. 1.2 Hormati perbezaan budaya sesama ahli kumpulan. 1.3 Guna pakai sensitiviti budaya, etnik dan jantina. 1.4 Pamer gelagat tingkah laku yang mengurangkan ketegangan, pengasingan sosial dan prasangka.	3	<u>Pengetahuan</u> - Kelas - Perbincangan berkumpulan	1.1 Kepercayaan dan adat resam pelbagai kumpulan etnik dikenal pasti. 1.2 Perbezaan budaya sesama ahli kumpulan dihormati. 1.3 Sensitiviti budaya, etnik dan jantina diterapkan. 1.4 Gelagat tingkah laku yang mengurangkan ketegangan, pengasingan sosial dan prasangka dipamerkan.

CoCu bagi Z-009-2:2015-CA03 Tingkah laku budaya tempat kerja

JADUAL PEMBAHAGIAN WIM (TEORI)

Z-009-2:2015 KEBOLEHAN TERAS

M03 – TINGKAH LAKU BUDAYA TEMPAT KERJA

Kebolehan	Pelan Mengajar	Kertas Penerangan	Kertas Tugas
1. Praktikkan budaya kerja	*Z-009-2:2015-M03/P(1/3)/PM Budaya kerja	Z-009-2:2015-M03/P(1/3) Budaya kerja	Z-009-2:2015-M03/T(1/3) Budaya kerja
2. Respon pada situasi luar biasa sewajarnya	*Z-009-2:2015-M03/P(2/3)/PM Situasi luar biasa di tempat kerja	Z-009-2:2015-M03/P(2/3) Situasi luar biasa di tempat kerja	Z-009-2:2015-M03/T(2/3) Situasi luar biasa di tempat kerja
3. Pamerkan inisiatif dan fleksibiliti	*Z-009-2:2015-M03/P(3/3)/PM Inisiatif dan fleksibiliti	Z-009-2:2015-M03/P(3/3) Inisiatif dan fleksibiliti	Z-009-2:2015-M03/T(3/3) Inisiatif dan fleksibiliti

* Dibangunkan oleh Pusat Bertauliah (PB)

JADUAL PEMBAHAGIAN WIM (AMALI)

Z-009-2:2015 KEBOLEHAN TERAS

M03 – TINGKAH LAKU BUDAYA TEMPAT KERJA

KEBOLEHAN	PELAN MENGAJAR	KERTAS KERJA
1. Praktikkan budaya kerja	*Z-009-2:2015-M03/K(1/3)/PM Praktik budaya kerja	Z-009-2:2015-M03/K(1/3) Praktik budaya kerja
2. Respon pada situasi luar biasa sewajarnya	*Z-009-2:2015-M03/K(2/3)/PM Respon pada situasi luar biasa	Z-009-2:2015-M03/K(2/3) Respon pada situasi luar biasa
3. Pamerkan inisiatif dan fleksibiliti	*Z-009-2:2015-M03/K(3/3)/PM Pamer inisiatif dan fleksibiliti	Z-009-2:2015-M03/K(3/3) Pamer inisiatif dan fleksibiliti

* Dibangunkan oleh Pusat Bertauliah (PB)

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-2:2015–M03/P(1/3)	Muka Surat / Page : 1 Drpd / of : 10
---------------------------	--------------------------------	---

 JPK JABATAN PEMBANGUNAN KEMAHIRAN KEMENTERIAN SUMBER MANUSIA ARAS 7 & 8 BLOK D4, KOMPLEK D PUSAT PENTADBIRAN KERAJAAN PERSEKUTUAN 62530 PUTRAJAYA KERTAS PENERANGAN (INFORMATION SHEET)		
KOD DAN NAMA PROGRAM / <i>PROGRAM'S CODE AND NAME</i>	Z-009-2:2015 KEBOLEHAN TERAS	
TAHAP / LEVEL	DUA (2)	
NO. DAN TAJUK KEBOLEHAN TERAS / <i>CORE ABILITY NO. AND TITLE</i>	CA03 TINGKAH LAKU BUDAYA TEMPAT KERJA	
NO. DAN PENYATAAN KEBOLEHAN / <i>ABILITY NO. AND STATEMENT</i>	03.01 PRAKTIKKAN BUDAYA KERJA 03.02 RESPON PADA SITUASI LUAR BIASA SEWAJARNYA 03.03 PAMERKAN INISIATIF DAN FLEKSIBILITI	
NO. KOD / CODE NO.	Z-009-2:2015–M03/P(1/3)	Muka Surat / Page : 1 Drpd / of : 10

TAJUK/TITLE : BUDAYA KERJA

TUJUAN/PURPOSE :

Kertas Penerangan ini bertujuan untuk menerangkan mengenai kepercayaan dan adat resam pelbagai kumpulan etnik, perbezaan budaya sesama ahli kumpulan, sensitiviti budaya, etnik dan jantina dan gelagat tingkah laku yang mengurangkan ketegangan, pengasingan sosial dan prasangka.

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-2:2015–M03/P(1/3)	Muka Surat / Page : 2 Drpd / of : 10
---------------------------	--------------------------------	---

PENERANGAN/INFORMATION :

1. Budaya Kerja

Kebanyakan tempat kerja sekarang mengambil pekerja daripada pelbagai latar budaya. Sesetengah pekerja mungkin mempunyai keperluan budaya tertentu atau keperluan lain yang perlu diambil kira, seperti pakaian, amalan agama, adat resam, nilai-nilai sosial, tanggungjawab keluarga, dan perilaku bukan lisan.

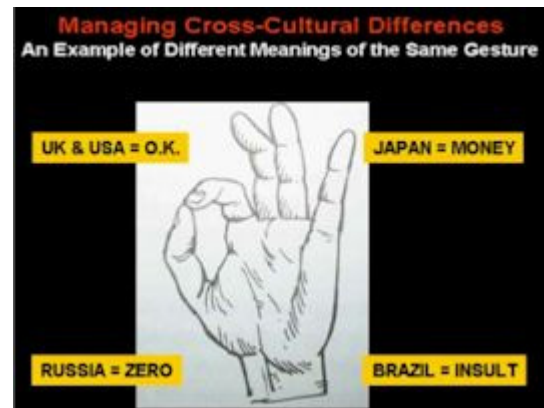
2. Adat Resam dan Budaya

Adat adalah apa yang biasa dilakukan oleh orang ramai sejak sekian lama. Biasanya, mereka ini datang dari negara, budaya, masa atau agama yang sama. Budaya sama erti dengan adat. Adat lebih mirip pada amalan, sedangkan budaya lebih mirip pada hal yang berkaitan dengan idea atau beberapa adat resam. Adat pada keseluruhannya sama dengan budaya, dan budaya bermakna cara hidup sesuatu kaum.

Adalah penting untuk memupuk budaya yang positif seawal mungkin kerana agak sukar untuk mengubah tingkah laku dan sikap yang telah menjadi amalan dan kelaziman.



Rajah 2.1: Contoh perbezaan adat dan budaya



Rajah 2.2: Contoh perbezaan budaya pakaian dan isyarat

3. Budaya Tempat Kerja

Setiap tempat kerja ada budaya kerja tersendiri. Ia cenderung untuk berkembang dan berubah dari masa ke masa. Namun, majikan boleh berusaha untuk mengubahnya jika difikirkan perlu.

- 3.1 Budaya tempat kerja boleh dibentuk oleh majikan dan jenis dasar serta prosedur yang mereka tetapkan. Begitu juga dengan jenis orang yang diambil kerja. Perkara seperti kod pakaian, jawatan, dasar tingkah laku pekerja malah jantina atau etnik, kumpulan tenaga kerja juga memainkan peranan dalam membentuk budaya.
- 3.2 Budaya kerja sesebuah syarikat mencerminkan kepercayaan, nilai dan tingkah laku setiap pekerja. Akibatnya, budaya syarikat mempunyai kesan yang besar pada kejayaan urusan kerja.
- 3.3 Budaya kerja boleh memainkan peranan penting dalam produktiviti. Contohnya, jika budaya kerja disitu menggalakkan pekerja untuk membantu antara satu sama lain, ia boleh memupuk semangat kerja berpasukan. Sebaliknya, jika budaya kerja cenderung untuk menyendiri, agak sukar bagi pekerja baru untuk menyesuaikan diri.
- 3.4 Pekerja dan majikan perlu mengambil kira perbezaan budaya sebagai punca yang mungkin menjadi masalah atau salah faham di tempat kerja. Melayani

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-2:2015–M03/P(1/3)	Muka Surat / Page : 4 Drpd / of : 10
---------------------------	--------------------------------	---

seseorang secara tidak adil kerana perbezaan budaya mungkin menyalahi undang-undang di bawah peraturan konsep sama rata.

- 3.5 Majikan bertanggungjawab ke atas kesihatan fizikal, sahsiah dan kesejahteraan pekerja mereka di samping menggalakkan toleransi dan rasa hormat pada perbezaan budaya di tempat kerja.

4. Agama / Kepercayaan



Rajah 3.1: Contoh Rumah Ibadat Berlainan Agama

Agama adalah satu koleksi kepercayaan terancang, sistem budaya dan pandangan dunia yang mengaitkan manusia dengan suatu perintah kewujudan. Banyak agama mempunyai kisah, simbol dan sejarah suci yang bertujuan untuk menjelaskan makna hidup, asal-usul kehidupan atau alam semesta.

Dari pada kepercayaan mereka tentang alam semesta dan alam semula jadi, manusia boleh memperoleh etika moral, undang-undang agama atau gaya hidup pilihan.

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-2:2015–M03/P(1/3)	Muka Surat / Page : 5 Drpd / of : 10
---------------------------	--------------------------------	---

5. Isu Sensitif Setempat

Isu-isu sensitif di tempat kerja boleh menjadi isu moral mahupun undang-undang. Ketidaksensitifan bukan sahaja boleh menyakiti perasaan dan menjatuhkan semangat, malah pekerja yang tersinggung boleh mengambil tindakan undang-undang terhadap majikan. Untuk memastikan tiada isu-isu sensitif timbul di tempat kerja seperti perkauman, gangguan, tingkah laku yang tidak sesuai dan seksisme, pekerja harus dilatih dengan betul dan tindakan yang sesuai perlu diambil sekiranya berlaku pelanggaran.

Social Interection Skill



Rajah 5.1: Contoh Imej Kemahiran Interaksi Sosial

6. Kemahiran Interaksi Sosial

Kemahiran bersosial berkait rapat dengan kejayaan dalam kehidupan. Orang yang mempunyai kemahiran interaksi sosial berasa lebih selesa untuk berinteraksi dengan orang lain. Mereka menjalin hubungan yang lebih baik, mendapat rakan yang baik dan berjaya mencapai matlamat dengan mudah. Cara yang paling berkesan untuk membina kemahiran interaksi sosial adalah:

6.1 Peramah

Berusaha untuk berinteraksi dengan orang lain terutamanya orang baru yang ditemui, berbual, dan membina hubungan yang erat dengan mereka.

6.2 Mengambil risiko

Risiko bermakna menyatakan fikiran dan perasaan anda dan ia perlu menyokong tingkah laku dan perbuatan anda. Tingkah laku semasa berinteraksi dengan orang lain menunjukkan sikap diri seseorang terhadap orang lain.

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-2:2015–M03/P(1/3)	Muka Surat / Page : 6 Drpd / of : 10
---------------------------	--------------------------------	---

6.3 Terima maklum balas

Bersedia untuk menerima maklum balas daripada orang yang berinteraksi dengan anda adalah cara terbaik untuk meningkatkan kemahiran interaksi sosial. Itu adalah cara terbaik untuk mendapatkan idea tentang kekuatan dan kelemahan diri yang berkaitan dengan hal positif dan negatif personaliti anda.

6.4 Berinteraksi dengan orang mahir sosial

Berinteraksi dengan orang yang baik dalam kemahiran interpersonal amatlah membantu. Cuba belajar adab dan kemahiran sosial daripada mereka.

6.5 Tentukan matlamat

Sentiasa tetapkan matlamat dan tujuan untuk mengukuhkan kemahiran yang ketara dan yang paling penting untuk pembangunan kemahiran interaksi sosial.

7. Garis Panduan Sumber Manusia



Rajah 7.1 Contoh Pusingan Sumber Manusia

Sumber manusia adalah set individu yang membentuk tenaga kerja bagi sesebuah organisasi, sektor perniagaan atau ekonomi. Entiti profesional dan pentadbiran yang menyelia bidang ini dipanggil Pengurusan Sumber Manusia (PSM atau hanya SM). Bahagian ini memberi tumpuan pada aktiviti yang berkaitan dengan pekerja. Aktiviti ini biasanya merangkumi kerja-kerja merekrut dan mengambil pekerja baru, orientasi dan latihan pekerja sedia ada, faedah untuk pekerja dan pengekalan kesetiaan pekerja.

8. Kemahiran Komunikasi



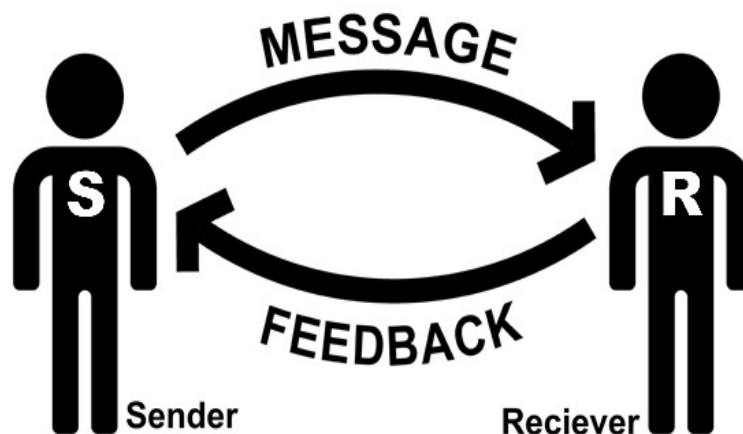
Rajah 8.1: Contoh Kemahiran Komunikasi

Takrif komunikasi lisan ialah bagaimana dan apa perkataan yang digunakan untuk berkomunikasi dengan individu. Ia adalah keupayaan untuk berkomunikasi melalui kata-kata dengan nada dan cara yang betul. Komunikasi bukan lisan terdiri daripada air muka, bahasa badan dan isyarat tangan.

Komunikasi dua hala sangat penting untuk membina satu set kemahiran interpersonal yang cemerlang.

8.1 Kepentingan Kemahiran Komunikasi

Bahagian yang penting dalam kemahiran komunikasi adalah untuk memahami corak komunikasi asas di tempat kerja. Beri sepenuh perhatian apabila bercakap dengan orang lain dan juga tindak balas mereka. Perhatikan isyarat bukan lisan seperti menguap, berpeluk tubuh dan tanda-tanda kebosanan atau kekecewaan. Ini adalah tanda-tanda yang perlu diperhatikan semasa berkomunikasi.



Rajah 8.2: Contoh komunikasi yang baik

- 8.2 Kepentingan dalam kemahiran komunikasi dapat dilihat apabila wujud komunikasi bermutu yang dapat menghalang salah faham, salah komunikasi dan konflik. Ia ternyata satucara yang produktif yang akhirnya dapat menguntungkan syarikat.
- 8.3 Kepentingan kemahiran komunikasi sering tersenarai sebagai 'empat teratas' dalam kepuasan kerja, pekerja dan majikan. Komunikasi yang lemah sering menyebabkan pekerja berhenti atau mencari kerja lain. Unsur paling penting dalam komunikasi ialah membuat pekerja berasa bernilai dan dihargai.



Rajah 8.3: Contoh komunikasi yang kurang baik

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-2:2015–M03/P(1/3)	Muka Surat / Page : 9 Drpd / of : 10
---------------------------	--------------------------------	---

SOALAN/QUESTIONS:

1. Apakah perbezaan antara adat dengan budaya?

.....

.....

2. Bagaimana budaya sesebuah syarikat memberi kesan pada kejayaan dalam urusan Kerja mereka?

.....

.....

3. Kenapa pekerja perlu memahami kemahiran komunikasi?

.....

.....

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-2:2015–M03/P(1/3)	Muka Surat / Page : 10 Drpd / of : 10
---------------------------	--------------------------------	--

RUJUKAN / REFERENCES:

1. Bredeson D.; Goree K., (2011). *"Ethics in the Workplace"*, Cengage Learning. ISBN-13 978-0538497770.
2. Beckett C.; Maynard A., (2012). *"Values and ethics in social work"*, Sage Publications Ltd. ISBN-978-1-4462-0319-4.
3. [Kotter J.;Rathgeber H.](#), (2006). *"Our Iceberg Is Melting: Changing and Succeeding Under Any Conditions"*, St. Martin's Press.
4. Baker T. L.; Hunt T. G.; Andrews C. M., (2006). *"Promoting ethical behavior and organizational citizenship behaviors: The influence of corporate ethical values"*, *Journal of Business Research*, Volume 59, Issue 7, pages 849–857.
5. Stephen B., (2004). *"Workplace participatory practices: Conceptualising workplaces as learning environments"*, *Journal of Workplace Learning*, Vol. 16 Issue: 6, pages 312 – 324.
6. Garavan T. N., (2002). *"Competencies and workplace learning: some reflections on the rhetoric and the reality"*, *Journal of Workplace Learning*, ISSN: 1366-5626.
7. Joyner B.E.; Payne D., (2002). *"Evolution and Implementation: A Study of Values, Business Ethics and Corporate Social Responsibility"* *Journal of Business Ethics* Volume 41, Issue 4, pp 297-311.
8. Chadsey J.; Beyer S., (2001). *"Social relationships in the workplace"*, *Mental Retardation and Developmental Disabilities Research Reviews*, Volume 7, Issue 2, page 128.
9. Heath C.; Knoblauch H.; Luff P., (2000). *"Technology and social interaction: the emergence of 'workplace studies'"*. *The British Journal of Sociology*, Volume 51, Issue 2, pages 299-320.
10. Carnegie D., (1998). *"How to Win Friends & Influence People"*. Pocket Books. ISBN: 0-671-02703-4.

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-2:2015–M03/T(1/3)	Muka Surat / Page : Drpd / of : 5
---------------------------	--------------------------------	--

 JABATAN PEMBANGUNAN KEMAHIRAN KEMENTERIAN SUMBER MANUSIA ARAS 7 & 8 BLOK D4, KOMPLEK D PUSAT PENTADBIRAN KERAJAAN PERSEKUTUAN 62530 PUTRAJAYA KERTAS TUGASAN (ASSIGNMENT SHEET)		
KOD DAN NAMA PROGRAM / <i>PROGRAM'S CODE AND NAME</i>	Z-009-2:2015 KEBOLEHAN TERAS	
TAHAP / LEVEL	DUA (2)	
NO. DAN TAJUK KEBOLEHAN TERAS / <i>CORE ABILITY NO. AND TITLE</i>	CA03 TINGKAH LAKU BUDAYA TEMPAT KERJA	
NO. DAN PENYATAAN KEBOLEHAN / <i>ABILITY NO. AND STATEMENT</i>	03.01 PRAKTIKKAN BUDAYA KERJA 03.02 RESPON PADA SITUASI LUAR BIASA SEWAJARNYA 03.03 PAMERKAN INISIATIF DAN FLEKSIBILITI	
NO. KOD / CODE NO.	Z-009-2:2015–M03/T(1/3)	Muka Surat / Page: 11 Drpd / Of : 5

TAJUK / TITLE : BUDAYA KERJA

TUJUAN / PURPOSE :

Kertas Tugas ini bertujuan untuk memantapkan pengetahuan dan pemahaman pelatih mengenai kepercayaan dan adat resam pelbagai kumpulan etnik, perbezaan budaya sesama ahli kumpulan, sensitiviti budaya, etnik dan jantina dan gelagat tingkah laku yang mengurangkan ketegangan, pengasingan sosial dan prasangka.

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-2:2015-M03/T(1/3)	Muka Surat / Page : Drpd / of : 5
---------------------------	--------------------------------	--

ARAHAN / INSTRUCTION :

Pelatih hendaklah menjawab semua soalan dan dibenarkan merujuk Kertas

Penerangan Z-009-2:2015-M03/P(1/3)

SOALAN / QUESTION :

1. Apakah yang dimaksudkan dengan adat?

- A. Budaya
- B. Autoriti yang mengawal barangan.
- C. Sesuatu yang menggembirakan pekerja.
- D. Sesuatu yang orang ramai buat dan amal sekian lama.

(1 Markah)

2. Mengapakah kita harus memupuk budaya yang positif sejak dari awal lagi?

- A. Pekerja degil.
- B. Untuk menjimatkan wang dan masa.
- C. Perkara ini tidak penting dan boleh diperbetulkan kemudian.
- D. Susah untuk tukar tingkah laku dan sikap yang telah menjadi kebiasaan.

(1 Markah)

3. Apakah nilai yang mempunyai kesan ketara bagi kejayaan sesebuah perniagaan?

- A. Ketua.
- B. Budaya tempat kerja.
- C. Bangunan yang besar dan ramai pekerja.
- D. Kawalan keselamatan bersistematik untuk tempat kerja selamat.

(1 Markah)

4. Mengapakah banyak agama ada kisah, simbol dan sejarah suci?

- A. Menuntut kekuasaan.
- B. Menunjukkan kuasa dan keberkesanan.
- C. Menerangkan makna dan asalusul kehidupan.

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-2:2015-M03/T(1/3)	Muka Surat / Page : Drpd / of : 5
---------------------------	--------------------------------	--

D. Sebagai koleksi dan menjadi warisan dari generasi terdahulu.

(1 Markah)

5. Apakah yang boleh dikaitkan dengan perkauman, gangguan jantina, tingkah laku yang tidak sesuai dan seksime?

- A. Orang gila.
- B. Isu sensitiviti
- C. Pengurusan yang lemah.
- D. Pekerja tidak berdisiplin.

(1 Markah)

6. Apakah yang menyebabkan orang berasa selesa untuk berinteraksi dengan pihak lain?

- A. Ada banyak wang.
- B. Senyuman yang menawan.
- C. Ada kemahiran interaksi sosial yang baik.
- D. Kod pakaian yang profesional dan aksesori mahal-mahal.

(1 Markah)

7. Mengapakah bahagian sumber manusia penting dalam organisasi?

- A. Mereka yang membayar gaji.
- B. Pekerja perlu ada kesatuan.
- C. Organisasi ada duit lebih untuk dibelanjakan.
- D. Setiap individu membentuk tenaga kerja sesebuah organisasi.

(1 Markah)

8. Apakah komunikasi tanpa lisan?

- A. Ekspresi muka.
- B. Bercakap dengan suara yang lantang.
- C. Keluarkan bunyi dengan gitar elektrik.
- D. Bercakap sambil menunjukkan isyarat tangan.

(1 Markah)

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-2:2015–M03/T(1/3)	Muka Surat / Page : Drpd / of : 5
---------------------------	--------------------------------	--

9. Apakah komponen penting apabila membangunkan kemahiran interpersonal yang cemerlang?

- A. Tiada komunikasi.
- B. Komunikasi sehalu.
- C. Komunikasi dua hala.
- D. Komunikasi tiga hala.

(1 Markah)

10. Antara berikut, yang manakah tanda komunikasi yang perlu dipertingkatkan.

- A. Senyuman.
- B. Menguap.
- C. Goyang kaki.
- D. Berhubung secara berdepan.

(1 Markah)

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-2:2015–M03/T(1/3)	Muka Surat / Page : Drpd / of : 5
---------------------------	--------------------------------	--

SKEMA JAWAPAN

OBJEKTIF

1. D
2. D
3. B
4. C
5. B
6. C
7. D
8. A
9. C
10. B

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-2:2015–M03/K(1/3)	Muka Surat / Page : Drpd / of : 3
---------------------------	--------------------------------	--

 JABATAN PEMBANGUNAN KEMAHIRAN KEMENTERIAN SUMBER MANUSIA ARAS 7 & 8 BLOK D4, KOMPLEK D PUSAT PENTADBIRAN KERAJAAN PERSEKUTUAN 62530 PUTRAJAYA KERTAS KERJA <i>(WORKSHEET)</i>		
KOD DAN NAMA PROGRAM / <i>PROGRAM'S CODE AND NAME</i>	Z-009-2:2015 KEBOLEHAN TERAS	
TAHAP / LEVEL	DUA (2)	
NO. DAN TAJUK KEBOLEHAN TERAS / <i>CORE ABILITY NO. AND TITLE</i>	CA03 TINGKAH LAKU BUDAYA DI TEMPAT KERJA	
NO. DAN PENYATAAN KEBOLEHAN / <i>ABILITY NO. AND STATEMENT</i>	03.01 PRAKTIKKAN BUDAYA KERJA 03.02 RESPON PADA SITUASI LUAR BIASA SEWAJARNYA 03.03 PAMERKAN INISIATIF DAN FLEKSIBILITI	
NO. KOD / CODE NO.	Z-009-2:2015–M03/K(1/3)	Muka Surat / Page: 16 Drpd / Of : 3

TAJUK / TITLE : PRAKTIK BUDAYA KERJA

TUJUAN PEMBELAJARAN / INSTRUCTIONAL AIMS

Pelatih mesti boleh:-

1. Kenal pasti kepercayaan dan adat resam pelbagai kumpulan etnik.
2. Hormat perbezaan budaya sesama ahli kumpulan.
3. Guna pakai sensitiviti budaya, etnik dan jantina.
4. Pamer gelagat tingkah laku yang mengurangkan ketegangan, pengasingan sosial dan prasangka.

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-2:2015–M03/K(1/3)	Muka Surat / Page : Drpd / of : 3
---------------------------	--------------------------------	--

ARAHAN / INSTRUCTION

Pelatih dikehendaki menerapkan kebolehan teras dalam bidang NOSS yang berkaitan mengikut tahap.

LUKISAN, DATA DAN JADUAL / DRAWING, DATA AND TABLE :

TIADA

PERALATAN, PERKAKASAN DAN BAHAN / TOOLS, EQUIPMENT AND MATERIAL

BIL.	BAHAN / Material	UKURAN/ Measurement	KUANTITI / Quantity (Bahan : Calon) / (Material : Candidate)
Rujuk <i>TEM NOSS</i> yang berkaitan			

LANGKAH KERJA / STEPS	BUTIRAN KERJA / DETAILS
Rujuk kertas kerja <i>NOSS</i> yang berkaitan	

SOALAN / QUESTION :

TIADA

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-2:2015–M03/K(1/3)	Muka Surat / Page : Drpd / of : 3
---------------------------	--------------------------------	--

SENARAI SEMAK PENUNJUK KEBOLEHAN TERAS /
CORE ABILITY INDICATORS CHECKLIST

Bil / No.	Penunjuk Pencapaian / Performance Indicators	Patuh/ Complied	Tidak Patuh / Not Complied	Catatan / Remark
Kebolehan 3.1				
1	Kepercayaan dan adat resam pelbagai kumpulan etnik dikenal pasti.			_____
2	Perbezaan budaya sesama ahli kumpulan dihormati.			_____
3	Sensitiviti budaya, etnik dan jantina diterapkan.			_____
4	Gelagat tingkah laku yang mengurangkan ketegangan, pengasingan sosial dan prasangka dipamerkan.			_____

.....

(Tandatangan dan Nama Pelatih)

Trainee's Name and Signature

Tarikh/Date: _____

.....

(Tandatangan dan Nama Pengajar)

Instructor's Name and Signature

Tarikh/Date: _____

JADUAL PEMBAHAGIAN PENILAIAN KERJA KURSUS

Z-009-2:2015 KEBOLEHAN TERAS

M03 – TINGKAH LAKU BUDAYA TEMPAT KERJA

KEBOLEHAN	PENILAIAN PENGETAHUAN	KEPATUHAN PENUNJUK PRESTASI
1. Praktikkan budaya kerja	Z-009-2:2015-M03/KA(1/1)	Z-009-2:2015-M03/K(1/3)
2. Respon pada situasi luar biasa sewajarnya		Z-009-2:2015-M03/K(2/3)
3. Pamerkan inisiatif dan fleksibiliti		Z-009-2:2015-M03/K(3/3)

PENILAIAN PRESTASI NCS-CORE ABILITY

(Borang ini perlu diisi oleh PP pada setiap kali menjalankan Penilaian Prestasi)

KEBOLEHAN TERAS – TAHAP 2

Nama Calon: _____

No Kad Pengenalan: _____

Nama Pusat Bertauliah: _____

Kod Pusat Bertauliah: _____

Nota: PP perlu menanda (✓) pada KEBOLEHAN berkaitan yang dinilai di ruangan skala yang disediakan .

PERKARA	KEBOLEHAN	1	2	3	4	5	CATATAN
CA01	APLIKASI KOMUNIKASI						
1.1	Gunakan komunikasi 2 hala						
1.2	Sebarkan maklumat secara elektronik						
1.3	Sebarkan maklumat secara manual						
1.4	Terapkan kerahsiaan maklumat						
CA02	TINGKAH LAKU INTERPERSONAL						
2.1	Pamerkan tanggungjawab di tempat kerja						
2.2	Terapkan kerjasama berpasukan						
2.3	Terapkan inisiatif kemahiran penyelesaian masalah di tempat kerja						
2.4	Pamerkan kesedaran prestasi kerja						
CA03	TINGKAH LAKU BUDAYA DI TEMPAT KERJA						
3.1	Praktikkan budaya kerja						
3.2	Respon pada situasi luar biasa di tempat kerja sewajarnya						
3.3	Pamerkan inisiatif dan fleksibiliti						
CA04	ADAPTASI KESIHATAN, KESELAMATAN DAN ALAM SEKITAR						
4.1	Pamerkan pematuhan kesihatan						
4.2	Pamerkan pematuhan keselamatan						
4.3	Pamerkan pematuhan alam sekitar						

Skala – Tahap Pencapaian

1	2	3	4	5
Sangat Lemah Langsung tidak mencapai kriteria	Lemah Tidak mencapai kriteria yg ditetapkan	Sederhana Mencapai kriteria yang minima	Baik Mencapai kriteria dalam banyak keadaan	Sangat Baik Mencapai kriteria dengan cemerlang

Tarikh Penilaian :		Nama PP:		T/tangan PP:	
KEPUTUSAN		LULUS/GAGAL			



REKOD PENILAIAN KUMULATIF (RPK) - TEORI
SIJIL KEMAHIRAN MALAYSIA (SKM): NCS – CORE ABILITIES (TAHAP 2)

JPK/CA/RPK-T2

NAMA CALON:	PUSAT BERTAULIAH:
--------------------	--------------------------

PERINGATAN:	1. RPK ini hendaklah diisi dan disimpan dalam Rekod Bukti Pencapaian (Portfolio) Calon. 2. Pegawai Penilai (PP) Tenaga Pengajar (TP) dan Pegawai Pengesahan Dalam (PPD) perlu menandatangani hanya setelah calon lulus penilaian teori Core Abilities. 3. Bukti-bukti pencapaian penilaian teori Core Abilities mesti disimpan dalam Portfolio Calon. PPD mesti menyemak bukti-bukti tersebut bagi tujuan pengesahan dalam. 4. Markah lulus penilaian Teori adalah 50%.
--------------------	---

Dilantik Sebagai :	Pegawai Pengesah Dalam	Pegawai Penilai/Tenaga Pengajar	Pegawai Penilai/Tenaga Pengajar	Pegawai Penilai/Tenaga Pengajar
Nama:				
Contoh T/Tangan:				

Z-009-2:2015-CA01	APLIKASI KOMUNIKASI	Z-009-2:2015-CA02	TINGKAH LAKU INTERPERSONAL	Z-009-2:2015-CA03	TINGKAH LAKU BUDAYA DI TEMPAT KERJA
	Markah Penilaian Teori:		Markah Penilaian Teori:		Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian		Tarikh Penilaian		Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP		T/tangan PP/TP		T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD		T/tangan PPD		T/tangan PPD	



REKOD PENILAIAN KUMULATIF (RPK) - TEORI
SIJIL KEMAHIRAN MALAYSIA (SKM): NCS – CORE ABILITIES (TAHAP 2)

JPK/CA/RPK-T2

NAMA CALON:

PUSAT BERTAULIAH:

Z-009- 2:2015-CA04	ADAPTASI KESIHATAN, KESELAMATAN DAN ALAM SEKITAR
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	



M03 – TINGKAH LAKU BUDAYA TEMPAT KERJA

Sub-Modul 1

BUDAYA KERJA

Z-009-2:2015–M03/P(1/3)

TAHAP 2

Kertas Penerangan 1

BUDAYA KERJA

NATIONAL COMPETENCY STANDARD CORE ABILITIES



Copyright © DSD 2015

All rights reserved

No part of this publication may be produced, stored in data base, retrieval system, or in any form by any means, electronic, mechanical, photocopying, recording or otherwise without prior written permission from Department of Skills Development (DSD)

ISI KANDUNGAN

- TUJUAN
- PENGENALAN
 1. BUDAYA KERJA
 2. ADAT RESAM DAN BUDAYA
 3. BUDAYA TEMPAT KERJA
 4. AGAMA/KEPERCAYAAN
 5. ISU SENSITIF SETEMPAT
 6. KEMAHIRAN INTERAKSI SOSIAL
 7. GARIS PANDUAN SUMBER MANUSIA
 8. KEMAHIRAN KOMUNIKASI

TUJUAN

Kertas Penerangan ini bertujuan untuk menerangkan:

- ✓ Kepercayaan dan adat resam pelbagai kumpulan etnik.
- ✓ Perbezaan budaya sesama ahli kumpulan.
- ✓ Sensitiviti budaya, etnik, jantina dan gelagat tingkah laku yang mengurangkan ketegangan.
- ✓ Pengasingan sosial dan prasangka.

PENGENALAN

- Pekerja perlu perlu memahami budaya kerja supaya mereka dapat bekerjasama mencapai matlamat organisasi.
- Memahami isu-isu sensitif, dan menghormati orang lain merupakan nilai murni yang perlu diamalkan di tempat kerja.
- Hal ini penting untuk memastikan tiada pengasingan sosial dan prasangka.

1. BUDAYA KERJA

- Pekerja mempunyai pelbagai latar budaya bagi memenuhi keperluan lain yang perlu diambil kira, seperti pakaian, amalan agama, adat resam, nilai-nilai sosial, tanggungjawab keluarga, dan perilaku bukan lisan

2. ADAT RESAM DAN BUDAYA

- Adat adalah apa yang biasa dilakukan oleh orang ramai sejak sekian lama. Biasanya mereka datang dari negara, budaya, masa atau agama yang sama
- Budaya sama erti dengan adat. Adat lebih mirip pada amalan, sedangkan budaya lebih mirip pada hal yang berkaitan dengan idea dan beberapa adat resam.
- Oleh demikian, budaya dapat disimpulkan sebagai cara hidup sesuatu kaum



3. BUDAYA TEMPAT KERJA

1. Setiap tempat kerja ada budaya tersendiri yang semakin berkembang dan berubah dari masa ke masa.
2. Budaya tempat kerja boleh dibentuk oleh majikan dan jenis dasar serta prosedur yang mereka tetapkan
3. Budaya kerja sesebuah syarikat mencerminkan kepercayaan, nilai dan tingkah laku setiap pekerja.
4. Budaya kerja boleh memainkan peranan penting dalam produktiviti
5. Pekerja dan Majikan perlu mengambil kira perbezaan budaya sebagai punca yang mungkin menjadi masalah atau salah faham di tempat kerja
6. Majikan bertanggungjawab ke atas kesihatan fizikal, sahsiah dan kesejahteraan pekerja mereka

4. AGAMA/KEPERCAYAAN

Agama adalah satu koleksi kepercayaan terancang, sistem budaya dan pandangan dunia yang mengaitkan manusia dengan suatu perintah kewujudan.

Banyak agama mempunyai kisah, simbol dan sejarah suci yang bertujuan untuk menjelaskan makna hidup, asal-usul kehidupan atau alam semesta.

CONTOH RUMAH IBADAT BERLAINAN AGAMA



5. ISU SENSITIF

- Isu-isu sensitif di tempat kerja boleh menjadi isu moral mahupun undang-undang
- Ketidaksensitifan bukan sahaja boleh menyakiti perasaan dan menjatuhkan semangat, malah pekerja yang tersinggung boleh mengambil tindakan undang-undang terhadap majikan.

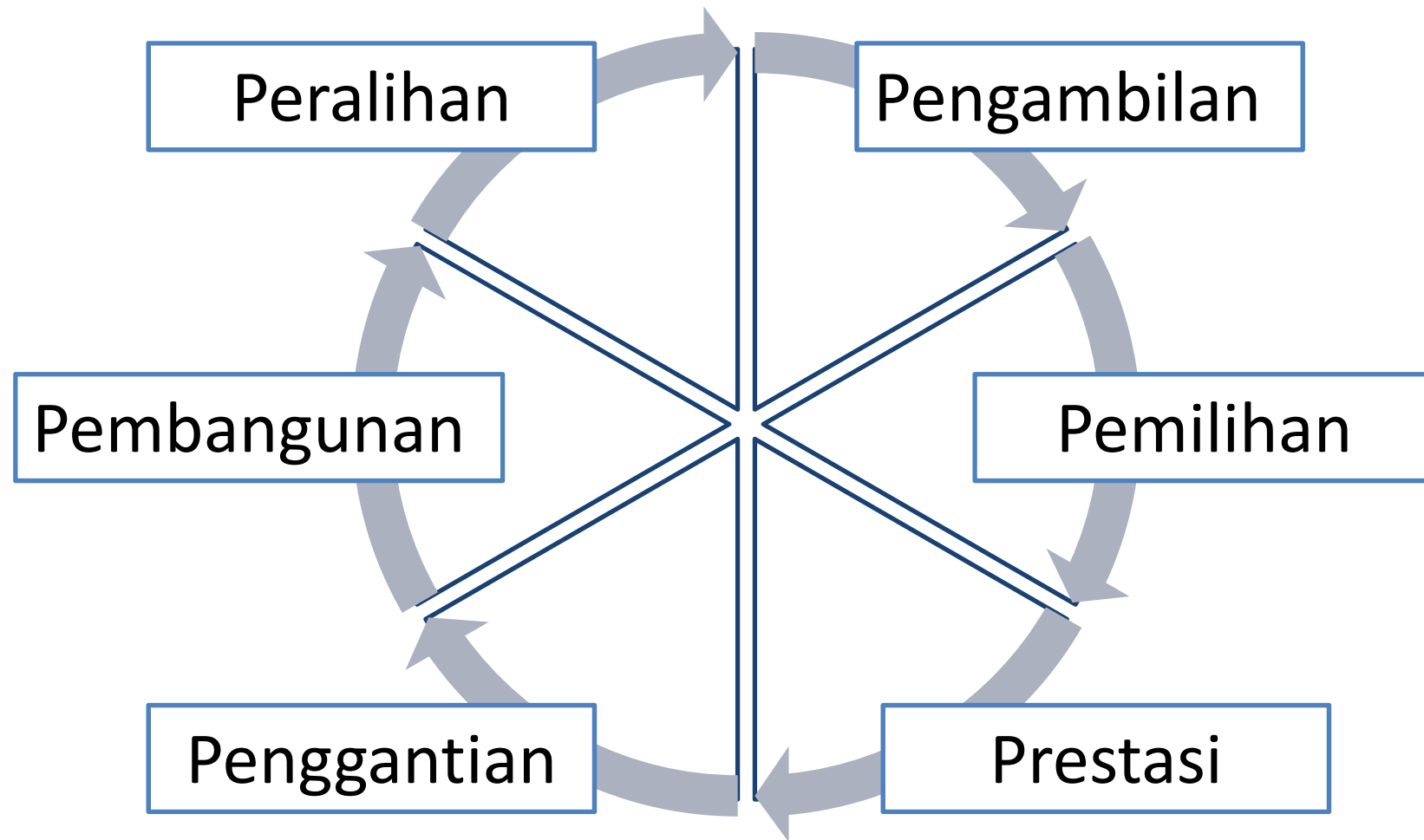
6. KEMAHIRAN INTERAKSI SOSIAL

- Kemahiran bersosial berkait rapat dengan kejayaan dalam kehidupan.
- Cara yang paling berkesan untuk membina kemahiran interaksi sosial adalah:
 - Peramah
 - Mengambil risiko
 - Terima maklum balas
 - Berinteraksi dengan orang mahir sosial
 - Tentukan matlamat

7. GARIS PANDUAN SUMBER MANUSIA

- Sumber manusia adalah set individu yang membentuk tenaga kerja bagi sesebuah organisasi, sektor perniagaan atau ekonomi.
- Entiti profesional dan pentadbiran yang menyelia bidang ini dipanggil Pengurusan Sumber Manusia (PSM atau hanya SM).

CONTOH PUSINGAN SUMBER MANUSIA



Kitaran Hayat Pekerja

NISS/HR/901/ULP/2027
GCA03(CA03)

8. KEMAHIRAN KOMUNIKASI

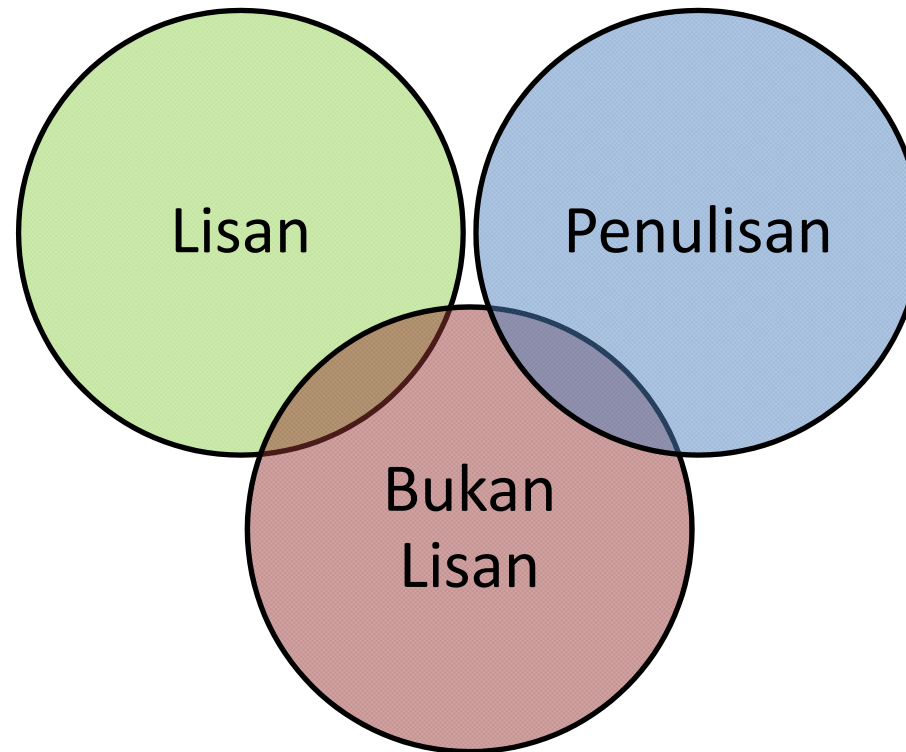
TAKRIF

- Takrif komunikasi lisan ialah bagaimana dan apa perkataan yang digunakan untuk berkomunikasi dengan individu
- Komunikasi bukan lisan terdiri daripada air muka, bahasa badan dan isyarat tangan.

KEPENTINGAN

- kemahiran komunikasi adalah untuk memahami corak komunikasi asas di tempat kerja.
- Kepentingan dalam kemahiran komunikasi dapat dilihat apabila wujud komunikasi bermutu yang dapat menghalang salah faham, salah komunikasi dan konflik.

CONTOH KEMAHIRAN KOMUNIKASI



Komunikasi dua hala sangat penting untuk membina satu set kemahiran interpersonal yang cemerlang.

SOALAN??

TERIMA KASIH

CONTOH SENARAI SEMAK PENUNJUK CA

*Pilih Penunjuk Pencapaian yang bersesuaian dengan bidang kemahiran

SENARAI SEMAK PENUNJUK KEBOLEHAN TERAS /

CORE ABILITY INDICATORS CHECKLIST



<u>Bil /</u> <u>No.</u>	<u>Penunjuk Pencapaian /</u> <u>Performance Indicators</u>	<u>Patuh/</u> <u>Complied</u>	<u>Tidak Patuh /</u> <u>Not Complied</u>	<u>Catatan /</u> <u>Remark</u>
	<u>Kebolehan 3.1</u>			
1	<u>Kepercayaan dan adat resam pelbagai</u> <u>kumpulan etnik dikenal pasti.</u>			
2	<u>Perbezaan budaya sesama ahli kumpulan</u> <u>dihormati.</u>			
3	<u>Sensitiviti budaya, etnik dan jantina</u> <u>diterapkan.</u>			
4	<u>Gelagat tingkah laku yang mengurangkan</u> <u>ketegangan, pengasingan sosial dan</u> <u>prasangka dipamerkan.</u>			



CONTOH BORANG CA01

JPK/CA/PP

PENILAIAN PRESTASI NCS-CORE ABILITY
(Borang ini perlu diisi oleh PP pada setiap kali menjalankan Penilaian Prestasi)

CORE ABILITIES – TAHAP 2

Nama Calon: _____

No Kad Pengenalan: _____

Nama Pusat Bertauliah: _____

Kod Pusat Bertauliah: _____

Nota: PP perlu menanda (✓) pada KEBOLEHAN berkaitan yang dinilai di ruangan skala yang disediakan .

PERKARA	KEBOLEHAN	1	2	3	4	5	CATATAN
CA03	TINGKAH LAKU BUDAYA DI TEMPAT KERJA						
3.1	Praktikkan budaya kerja						
3.2	Respon pada situasi luar biasa di tempat kerja sewajarnya						
3.3	Tunjukkan inisiatif dan fleksibiliti						

CONTOH BORANG RPK



REKOD PENILAIAN KUMULATIF (RPK) - TEORI SIJIL KEMAHIRAN MALAYSIA (SKM): NCS – CORE ABILITIES (TAHAP 2)

JPK/CA/RPK-T2

NAMA CALON: **PUSAT BERTAULIAH:**

PERINGATAN:

1. RPK ini hendaklah diisi dan disimpan dalam Rekod Bukti Pencapaian (Portfolio) Calon.
2. Pegawai Penilai (PP) Tenaga Pengajar (TP) dan Pegawai Pengesahan Dalamam (PPD) perlu menandatangani hanya setelah calon lulus penilaian teori Core Abilities.
3. Bukti-bukti pencapaian penilaian teori Core Abilities mesti disimpan dalam Portfolio Calon. PPD mesti menyemak bukti-bukti tersebut bagi tujuan pengesahan dalamam.
4. Markah lulus penilaian Teori adalah 50%.

Dilantik Sebagai :	Pegawai Pengesah Dalamam	Pegawai Penilai/Tenaga Pengajar	Pegawai Penilai/Tenaga Pengajar	Pegawai Penilai/Tenaga Pengajar
Nama:				
Contoh T/Tangan:				

	APLIKASI KOMUNIKASI
Z-009-2:2015-CA01	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

	TINGKAH LAKU INTERPERSONAL
Z-009-2:2015-CA02	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

	TINGKAH LAKU BUDAYA DI TEMPAT KERJA
Z-009-2:2015-CA03	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

SUMBER RUJUKAN

- Baker T. L.; Hunt T. G.; Andrews C. M., (2006). "Promoting ethical behavior and organizational citizenship behaviors: The influence of corporate ethical values", Journal of Business Research, Volume 59, Issue 7, pages 849–857.
- Stephen B., (2004). "Workplace participatory practices: Conceptualising workplaces as learning environments", Journal of Workplace Learning, Vol. 16 Issue: 6, pages 312 – 324.
- Garavan T. N., (2002). "Competencies and workplace learning: some reflections on the rhetoric and the reality", Journal of Workplace Learning, ISSN: 1366-5626.
- Joyner B.E.; Payne D., (2002). "Evolution and Implementation: A Study of Values, Business Ethics and Corporate Social Responsibility Journal of Business Ethics" Volume 41, Issue 4, pp 297-311.
- Chadsey J.; Beyer S., (2001). "Social relationships in the workplace", Mental Retardation and Developmental Disabilities Research Reviews, Volume 7, Issue 2, page 128.



BAHAN PEMBELAJARAN

TAHAP 2

M03 : TINGKAH LAKU BUDAYA TEMPAT KERJA

SUB MODUL 2 RESPON PADA SITUASI LUAR BIASA

JABATAN PEMBANGUNAN KEMAHIRAN
KEMENTERIAN SUMBER MANUSIA
ARAS 7 – 8, BLOK D4, KOMPLEKS D
PUSAT PENTADBIRAN KERAJAAN PERSEKUTUAN
62530 PUTRAJAYA

JULAI 2017

Z-009- 2:2015-M03 TINGKAH LAKU BUDAYA TEMPAT KERJA

KANDUNGAN

MUKASURAT

1. AHLI JAWATANKUASA PEMBANGUNAN	i
2. CARTA PROFIL KOMPETENSI	v
3. <i>KURIKULUM KEBOLEHAN TERAS</i>	vi
Z-009-2:2015 (CoCA – Z-009-2:2015-CA03)	
4. JADUAL PEMBAHAGIAN WIM	
4.1 TEORI	viii
4.2 AMALI	ix
5. SET WIM TEORI	
5.1 Z-009-2:2015-M03/P(2/3)	1
5.2 Z-009-2:2015-M03/T(2/3)	14
6. SET WIM AMALI	
6.1 Z-009-1:2015-M03/K(2/3)	19
7. JADUAL PEMBAHAGIAN PENILAIAN	22
8. LAMPIRAN	
8.1 BORANG PENILAIAN PRESTASI (JPK/CA/01)	23
8.2 REKOD PENILAIAN KUMULATIF (RPK)	25

BAHAN PEMBELAJARAN
Z-009-1:2015 M01 KOMUNIKASI ASAS PEKERJAAN

PANEL PEMBANGUN

EN. ISMAIL BIN ABDULLAH
INTERNATIONAL GREEN TRAINING CENTRE

EN. AWALDIN BIN MOHD ARIF
INDUSTRI TESTING & ENGINEERING INSPECTION SDN. BHD

EN. BAHRUDIN BIN MAMAT
JABATAN KESELAMATAN DAN KESIHATAN PEKERJAAN SELANGOR

EN. AHMAD BIN MOHAMAD
MONT SPHINX YBK SDN BHD (YAYASAN BASMI KEMISKINAN)

EN. SULAIMAN BIN OMAR
AINULNAIM RESOURCES (YAYASAN BASMI KEMISKINAN)

DR. AZLAN JUMAT BIN ABDUL GHANIE
AZLAN GHANIE (M) SDN. BHD

EN. MOHD FADLI ADHA BIN MOHAMAD RASHID
PERSATUAN GURU-GURU SENI BELADIRI MALAYSIA

EN. MOHD FAIRUZ BIN TALIB
PUSAT LATIHAN TEKNOLOGI TINGGI (ADTEC) BATU PAHAT

DR. NORLIHAWATI BINTI HAJIDAN
THE STEALTH ORGANISATION

EN. MOHD SAARI BIN CHE AWANG
INSTITUT LATIHAN PERINDUSTRIAN PEDAS

EN. MOHD ISA BIN SHAMSUDDIN
INSTITUT KEJURUTERAAN TENTERA DARAT (IJED)

TN. SYED ABDUL GHANI BIN SYED TUAN CHEK
ANF SYNERGY SDN. BHD.

EN. MOHD HERMAN BIN ROSLI
JABATAN KESELAMATAN DAN KESIHATAN PEKERJAAN WILAYAH PERSEKUTUAN

PN. TANJA BINTI JONID
PERSENDIRIAN

FASILITATOR
TN. HJ. ZAHARUDIN BIN ABDUL LATIF A.M.N.
JABATAN PEMBANGUNAN KEMAHIRAN (JPK)

PANEL PEMBANGUN SOALAN

EN. ISMAIL BIN ABDULLAH
INTERNATIONAL GREEN TRAINING CENTRE

TN. SYED ABDUL GHANI BIN SYED TUAN CHEK
ANF SYNERGY SDN. BHD.

EN. SULAIMAN BIN OMAR
AINULNAIM RESOURCES (YAYASAN BASMI KEMISKINAN)

DR. AZLAN JUMAT BIN ABDUL GHANIE
AZLAN GHANIE (M) SDN. BHD

DR. NORLIHAWATI BINTI HAJIDAN
THE STEALTH ORGANISATION

MOHD SAARI BIN CHE AWANG
INSTITUT LATIHAN PERINDUSTRIAN PEDAS

EN. MOHD FADLI ADHA BIN MOHAMAD RASHID
PERSATUAN GURU-GURU SENI BELADIRI MALAYSIA

EN. MOHD ISA BIN SHAMSUDDIN
PERSENDIRIAN

EN. HAMZAH BIN ZAKARIA
PERSENDIRIAN

DR. MALARVILI A/P RAMALINGAM
JABATAN KIMIA MALAYSIA

DR. SITI NUR NAZATUL SHIMA BINTI HASHIM
JABATAN KIMIA MALAYSIA

HAJJAH RASHIDAH BINTI HASSAN
KEMENTERIAN PENDIDIKAN MALAYSIA

FASILITATOR
TN. HJ. ZAHARUDIN BIN ABDUL LATIF A.M.N.
JABATAN PEMBANGUNAN KEMAHIRAN (JPK)

PANEL PENTERJEMAH

EN. AWALDIN BIN MOHD ARIF
INDUSTRI TESTING & ENGINEERING INSPECTION SDN. BHD

EN. SULAIMAN BIN OMAR
AINULNAIM RESOURCES (YAYASAN BASMI KEMISKINAN)

DR. AZLAN JUMAT BIN ABDUL GHANIE
AZLAN GHANIE (M) SDN. BHD

EN. MOHD FADLI ADHA BIN MOHAMAD RASHID
PERSATUAN GURU-GURU SENI BELADIRI MALAYSIA

DR. NORLIHAWATI BINTI HAJIDAN
THE STEALTH ORGANISATION

EN. MOHD ISA BIN SHAMSUDDIN
PERSENDIRIAN

TN. SYED ABDUL GHANI BIN SYED TUAN CHEK
ANF SYNERGY SDN. BHD.

EN. ABDUL KHALIK BIN SULAIMAN
DEWAN BAHASA DAN PUSTAKA

HAJAH ASIAH BINTI DAUD
DEWAN BAHASA DAN PUSTAKA

MD ARRIS BIN ABU YAMIN
WAKIL DEWAN BAHASA PUSTAKA

SABARIAH BINTI M SALLEH
WAKIL DEWAN BAHASA PUSTAKA

PN. MASHITAH BINTI TAHARIN
WAKIL DEWAN BAHASA PUSTAKA

PN. TANJA BINTI JONID
PERSENDIRIAN

ANIS AYUNI BINTI SUIED
PERSENDIRIAN

FASILITATOR
TN. HJ. ZAHARUDIN BIN ABDUL LATIF A.M.N.
JABATAN PEMBANGUNAN KEMAHIRAN (JPK)

PANEL PENTERJEMAH NCS-CA

TN. SYED ABDUL GHANI BIN SYED TUAN CHEK
ANF SYNERGY SDN. BHD.

EN. SULAIMAN BIN OMAR
AINULNAIM RESOURCES (YAYASAN BASMI KEMISKINAN)

DR. AZLAN JUMAT BIN ABDUL GHANIE
AZLAN GHANIE (M) SDN. BHD

PN. TANJA BINTI JONID
PERSENDIRIAN

EN. MOHD FADLI ADHA BIN MOHAMAD RASHID
PERSATUAN GURU-GURU SENI BELADIRI MALAYSIA

FASILITATOR
TN. HJ. ZAHARUDIN BIN ABDUL LATIF A.M.N.
JABATAN PEMBANGUNAN KEMAHIRAN (JPK)

PANEL PEMBANGUN SLAID

EN. MOHD FADLI ADHA BIN MOHAMAD RASHID
PERSATUAN GURU-GURU SENI BELADIRI MALAYSIA

SABARIAH BINTI M SALLEH
PERSENDIRIAN

ANIS AYUNI BINTI SUIED
PERSENDIRIAN

KHAIRUN NISA' BINTI MINHAD
JABATAN KEJURUTERAAN ELEKTIRK,ELEKTRONIK DAN SISTEM UKM

SHARIFAH ATIQAH BINTI SYED ANUAR
PERSENDIRIAN

MUHAMMAD ARASH BIN MD ZAN
PERSENDIRIAN

FASILITATOR
TN. HJ. ZAHARUDIN BIN ABDUL LATIF A.M.N.
JABATAN PEMBANGUNAN KEMAHIRAN (JPK)

CARTA PROFIL KEBOLEHAN TERAS (CAPC)

SEKTOR	SEMUA SEKTOR		
SUB SEKTOR	SEMUA SUB SEKTOR		
BIDANG PEKERJAAN	SEMUA BIDANG PEKERJAAN		
TAJUK NCS	KEBOLEHAN TERAS		
TAHAP PEKERJAAN	DUA (2)	KOD BIDANG PEKERJAAN	Z-009-2:2015



CAPC bagi NOSS Z-009-2:2015 Kebolehan Teras

TINGKAH LAKU BUDAYA TEMPAT KERJA - CoCA

SEKTOR	SEMUA SEKTOR				
SUB SEKTOR	SEMUA SUB SEKTOR				
BIDANG KERJA	SEMUA BIDANG KERJA				
BIDANG NCS	KEBOLEHAN TERAS				
TAJUK UNIT KEBOLEHAN	TINGKAH LAKU BUDAYA TEMPAT KERJA				
HASIL PEMBELAJARAN	Calon yang terampil di dalam CA ini berkebolehan untuk menerapkan penilaian sensitiviti perbezaan etika dalam pergaulan dan tindak balas sewajarnya kepada situasi yang berlaku Setelah melengkapkan unit keterampilan ini, calon perlu berkebolehan untuk :- 1. Praktikkan budaya kerja 2. Respon pada situasi luar biasa di tempat kerja sewajarnya 3. Pamerkan inisiatif dan fleksibiliti di tempat kerja				
ID UNIT KEBOLEHAN	Z-009-2:2015-CA03	TAHAP	2	JANGKAMASA LATIHAN	9

KEBOLEHAN	PENGETAHUAN	PRESTASI	JAM LATIHAN	MOD PEMBELAJARAN	KRITERIA PENILAIAN
2. Respon pada situasi luar biasa di tempat kerja sewajarnya	2.1 Standard kualiti 2.2 Prosedur respon 2.3 Kemahiran penyelesaian masalah 2.4 Kemahiran komunikasi 2.5 Prosedur laporan 2.6 Tahap autoriti	2.1 Kenal pasti tahap autoriti. 2.2 Kenal pasti punca masalah. 2.3 Kenali perbezaan antara realiti dengan jangkaan. 2.4 Patuhi prosedur dan piawaian kualiti. 2.5 Terapkan penyelesaian masalah 2.6 Wujudkan penyelesaian.	4	<u>Pengetahuan</u> - Kelas - Perbincangan berkumpulan	2.1 Tahap authoriti dikenal pasti. 2.2 Punca masalah dikenal pasti. 2.3 Perbezaan antara realiti dengan jangkaan dikenali. 2.4 Prosedur piawaian kualiti diikuti. 2.5 Penyelesaian masalah diguna pakai. 2.6 Penyelesaian dilaksanakan.

CoCu bagi Z-009-2:2015-CA03 Tingkah laku budaya tempat kerja

JADUAL PEMBAHAGIAN WIM (TEORI)

Z-009-2:2015 KEBOLEHAN TERAS

M03 – TINGKAH LAKU BUDAYA TEMPAT KERJA

Kebolehan	Pelan Mengajar	Kertas Penerangan	Kertas Tugas
1. Praktikkan budaya kerja	*Z-009-2:2015-M03/P(1/3)/PM Budaya kerja	Z-009-2:2015-M03/P(1/3) Budaya kerja	Z-009-2:2015-M03/T(1/3) Budaya kerja
2. Respon pada situasi luar biasa sewajarnya	*Z-009-2:2015-M03/P(2/3)/PM Situasi luar biasa di tempat kerja	Z-009-2:2015-M03/P(2/3) Situasi luar biasa di tempat kerja	Z-009-2:2015-M03/T(2/3) Situasi luar biasa di tempat kerja
3. Pamerkan inisiatif dan fleksibiliti	*Z-009-2:2015-M03/P(3/3)/PM Inisiatif dan fleksibiliti	Z-009-2:2015-M03/P(3/3) Inisiatif dan fleksibiliti	Z-009-2:2015-M03/T(3/3) Inisiatif dan fleksibiliti

* Dibangunkan oleh Pusat Bertauliah (PB)

JADUAL PEMBAHAGIAN WIM (AMALI)

Z-009-2:2015 KEBOLEHAN TERAS

M03 – TINGKAH LAKU BUDAYA TEMPAT KERJA

KEBOLEHAN	PELAN MENGAJAR	KERTAS KERJA
1. Praktikkan budaya kerja	*Z-009-2:2015-M03/K(1/3)/PM Praktik budaya kerja	Z-009-2:2015-M03/K(1/3) Praktik budaya kerja
2. Respon pada situasi luar biasa sewajarnya	*Z-009-2:2015-M03/K(2/3)/PM Respon pada situasi luar biasa	Z-009-2:2015-M03/K(2/3) Respon pada situasi luar biasa
3. Pamerkan inisiatif dan fleksibiliti	*Z-009-2:2015-M03/K(3/3)/PM Pamer inisiatif dan fleksibiliti	Z-009-2:2015-M03/K(3/3) Pamer inisiatif dan fleksibiliti

* Dibangunkan oleh Pusat Bertauliah (PB)



**JABATAN PEMBANGUNAN KEMAHIRAN
KEMENTERIAN SUMBER MANUSIA
ARAS 7 & 8 BLOK D4, KOMPLEK D
PUSAT PENTADBIRAN KERAJAAN PERSEKUTUAN
62530 PUTRAJAYA**

KERTAS TUGASAN
(ASSIGNMENT SHEET)

KOD DAN NAMA PROGRAM / <i>PROGRAM'S CODE AND NAME</i>	Z-009-2:2015 KEBOLEHAN TERAS	
TAHAP / LEVEL	DUA (2)	
NO. DAN TAJUK KEBOLEHAN TERAS / <i>CORE ABILITY NO. AND TITLE</i>	CA03 TINGKAH LAKU BUDAYA TEMPAT KERJA	
NO. DAN PENYATAAN KEBOLEHAN / <i>ABILITY NO. AND STATEMENT</i>	03.01 PRAKTIK BUDAYA KERJA 03.02 RESPON PADA SITUASI LUAR BIASA SEWAJARNYA 03.03 PAMERKAN INISIATIF DAN FLEKSIBILITI	
NO. KOD / CODE NO.	Z-009-2:2015-M03/T(2/3)	Muka Surat / Page: 14 Drpd / Of : 5

TAJUK / TITLE : SITUASI LUAR BIASA DI TEMPAT KERJA

TUJUAN / PURPOSE :

Kertas Tugas ini bertujuan untuk memantapkan pengetahuan dan pemahaman **pelatih mengenai** tahap authoriti, punca masalah, perbezaan antara realiti dengan jangkaan, prosedur piawaian kualiti dan penyelesaian masalah.

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-2:2015-M03/T(2/3)	Muka Surat / Page : Drpd / of : 5
---------------------------	--------------------------------	--

ARAHAN / INSTRUCTION :

Pelatih hendaklah menjawab semua soalan dan dibenarkan merujuk Kertas
Penerangan Z-009-2:2015-M03/P(2/3)

SOALAN / QUESTION :

1. Apakah Prosedur Operasi Standard (*SOP*)?
 - A. Mematuhi undang-undang dan peraturan.
 - B. Menunjukkan tanggungjawab kerja.
 - C. Menunjukkan hubungan antara pengarah dengan orang bawahan.
 - D. Arahan bertulis cara untuk melaksanakan kerja-kerja rutin.

(1 Markah)

2. Mengapakah *SOP* itu penting kepada organisasi?
 - A. Untuk menjalankan kewajipan dan tugas.
 - B. Untuk meningkatkan keselamatan dan kawalan.
 - C. Menunjukkan hubungan yang jelas antara pekerja.
 - D. Pekerja terbaik pun tidak punyai ingatan yang sempurna.

(1 Markah)

3. Nyatakan tempat *SOP* boleh digunakan.
 - A. Di dalam bilik persalinan.
 - B. Di dalam bilik setor.
 - C. Di dalam dewan perhimpunan.
 - D. Di lokasi kerja.

(1 Markah)

4. Di manakah persekitaran popular untuk *SOP* muncul pada mulanya?
 - A. Kafetaria.
 - B. Majlis taklimat.
 - C. Sekitar tempat kerja.

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-2:2015-M03/T(2/3)	Muka Surat / Page : Drpd / of : 5
---------------------------	--------------------------------	--

D. Kawasan perkilangan

(1 Markah)

5. Mengapakah prosedur tindak balas menjadi penting kepada organisasi?

- A. Untuk memisahkan antara bahagian dalam organisasi.
- B. Untuk menunjukkan hubungan antara satu bahagian dengan yang lain.
- C. Untuk memastikan organisasi melaksanakan misi utama dan matlamatnya.
- D. Untuk membolehkan organisasi menangani cabaran operasi jangka pendek dan jangka panjang.

(1 Markah)

6. Apakah yang dimaksudkan dengan 'masalah'?

- A. Salah faham antara rakan kerja.
- B. Sesuatu yang menghalang arahan kerja.
- C. Salah faham kawalan dalam organisasi.
- D. Keraguan atau perkara yang susah memerlukan penyelesaian.

(1 Markah)

7. Apakah yang anda faham dengan 'mencapai matlamat'?

- A. Tercapai apabila membuatnya sendiri.
- B. Satu objek pada kedudukan yang sama.
- C. Sasaran yang harus dicapai.
- D. Satu objek berkedudukan antara dua tahap.

(1 Markah)

8. Bagaimanakah anda menguruskan masalah?

- A. Berbincang dengan rakan kerja.
- B. Berbincang dengan penyelia.
- C. Berbincang untuk satu jangka masa pemerhatian dan pencarian fakta.
- D. Berbincang dengan pihak yang menguasai pentadbiran organisasi.

(1 Markah)

9. Pilih satu cara penyelesaian masalah.

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-2:2015-M03/T(2/3)	Muka Surat / Page : Drpd / of : 5
---------------------------	--------------------------------	--

- A. Menggambarkan masalah.
- B. Mengadakan sesi sumbangsaran.
- C. Memahami suasana masalah.
- D. Mendapatkan penjelasan berkaitan masalah.

(1 Markah)

10. Apakah proses terbaik dalam membuat keputusan?

- A. Perjumpaan harian.
- B. Idea yang inovatif.
- C. Pemikiran yang kreatif.
- D. Perbincangan individu.

(1 Markah)

11. Mengapakah kemahiran berkomunikasi sangat penting?

- A. Meningkatkan pengeluaran.
- B. Menghasilkan keputusan yang lebih baik.
- C. Menambahbaik hubungan dengan rakan kerja.
- D. Menghantar maklumat dengan jelas.

(1 Markah)

12. Mengapakah halangan dalam kemahiran berkomunikasi perlu ditangani?

- A. Untuk memisahkan antara bahagian dalam organisasi.
- B. Untuk mendapatkan kesefahaman yang jelas dalam struktur.
- C. Untuk mengelak salah faham dan kekeliruan.
- D. Untuk memastikan organisasi mengamalkan misi dan matlamat utama.

(1 Markah)

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-2:2015–M03/T(2/3)	Muka Surat / Page : Drpd / of : 5
---------------------------	--------------------------------	--

SKEMA JAWAPAN

OBJEKTIF

- | | |
|------|-------|
| 1. D | 7. C |
| 2. D | 8. C |
| 3. D | 9. B |
| 4. D | 10. C |
| 5. D | 11. D |
| 6. D | 12. C |



**JABATAN PEMBANGUNAN KEMAHIRAN
KEMENTERIAN SUMBER MANUSIA
ARAS 7 & 8 BLOK D4, KOMPLEK D
PUSAT PENTADBIRAN KERAJAAN PERSEKUTUAN
62530 PUTRAJAYA**

KERTAS KERJA (WORKSHEET)

KOD DAN NAMA PROGRAM / <i>PROGRAM'S CODE AND NAME</i>	Z-009-2:2015 KEBOLEHAN TERAS	
TAHAP / LEVEL	DUA (2)	
NO. DAN TAJUK KEBOLEHAN TERAS / <i>CORE ABILITY NO. AND TITLE</i>	CA03 TINGKAH LAKU BUDAYA TEMPAT KERJA	
NO. DAN PENYATAAN KEBOLEHAN / <i>ABILITY NO. AND STATEMENT</i>	03.01 PRAKTIKKAN BUDAYA KERJA 03.02 RESPON PADA SITUASI LUAR BIASA SEWAJARNYA 03.03 PAMERKAN INISIATIF DAN FLEKSIBILITI	
NO. KOD / CODE NO.	Z-009-2:2015-M03/K(2/3)	Muka Surat / Page: 19 Drpd / Of : 3

TAJUK / TITLE : RESPON PADA SITUASI LUAR BIASA

TUJUAN PEMBELAJARAN / INSTRUCTIONAL AIMS

Pelatih mesti boleh:-

1. Kenal pasti tahap autoriti.
2. Kenal pasti punca masalah.
3. Kenal perbezaan antara realiti dengan jangkaan.
4. Ikut prosedur piawaian kualiti.
5. Guna pakai penyelesaian masalah
6. Laksana penyelesaian.

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-2:2015–M03/K(2/3)	Muka Surat / Page : 20 Drpd / of : 3
---------------------------	--------------------------------	---

ARAHAN / INSTRUCTION

Pelatih dikehendaki menerapkan kebolehan teras dalam bidang NOSS yang berkaitan mengikut tahap.

LUKISAN, DATA DAN JADUAL / DRAWING, DATA AND TABLE :

TIADA

PERALATAN, PERKAKASAN DAN BAHAN / TOOLS, EQUIPMENT AND MATERIAL

BIL.	BAHAN / Material	UKURAN/ Measurement	KUANTITI / Quantity (Bahan : Calon) / (Material : Candidate)
Rujuk TEM NOSS yang berkaitan			

LANGKAH KERJA / STEPS	BUTIRAN KERJA / DETAILS
Rujuk kertas kerja NOSS yang berkaitan	

SOALAN / QUESTION :

TIADA

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-2:2015–M03/K(2/3)	Muka Surat / Page : 21 Drpd / of : 3
---------------------------	--------------------------------	---

SENARAI SEMAK PENUNJUK KEBOLEHAN TERAS /

CORE ABILITY INDICATORS CHECKLIST

Bil / No.	Penunjuk Pencapaian / Performance Indicators	Patuh/ Complied	Tidak Patuh / Not Complied	Catatan / Remark
	Kebolehan 3.2			
1	Tahap authoriti dikenal pasti.			_____
2	Punca masalah dikenal pasti.			_____
3	Perbezaan antara realiti dengan jangkaan dikenali.			_____
4	Prosedur piawaian kualiti diikuti.			_____
5	Penyelesaian masalah diguna pakai.			_____
6	Penyelesaian dilaksanakan.			_____

.....

(Tandatangan dan Nama Pelatih)

Trainee's Name and Signature

.....

(Tandatangan dan Nama Pengajar)

Instructor's Name and Signature

Tarikh/Date: _____

Tarikh/Date: _____

JADUAL PEMBAHAGIAN PENILAIAN KERJA KURSUS

Z-009-2:2015 KEBOLEHAN TERAS

M03 – TINGKAH LAKU BUDAYA TEMPAT KERJA

KEBOLEHAN	PENILAIAN PENGETAHUAN	KEPATUHAN PENUNJUK PRESTASI
1. Praktikkan budaya kerja	Z-009-2:2015-M03/KA(1/1)	Z-009-2:2015-M03/K(1/3)
2. Respon pada situasi luar biasa sewajarnya		Z-009-2:2015-M03/K(2/3)
3. Pamerkan inisiatif dan fleksibiliti		Z-009-2:2015-M03/K(3/3)

PENILAIAN PRESTASI NCS-CORE ABILITY

(Borang ini perlu diisi oleh PP pada setiap kali menjalankan Penilaian Prestasi)

KEBOLEHAN TERAS – TAHAP 2

Nama Calon: _____

No Kad Pengenalan: _____

Nama Pusat Bertauliah: _____

Kod Pusat Bertauliah: _____

Nota: PP perlu menanda (✓) pada KEBOLEHAN berkaitan yang dinilai di ruangan skala yang disediakan .

PERKARA	KEBOLEHAN	1	2	3	4	5	CATATAN
CA01	APLIKASI KOMUNIKASI						
1.1	Gunakan komunikasi 2 hala						
1.2	Sebarkan maklumat secara elektronik						
1.3	Sebarkan maklumat secara manual						
1.4	Terapkan kerahsiaan maklumat						
CA02	TINGKAH LAKU INTERPERSONAL						
2.1	Pamerkan tanggungjawab di tempat kerja						
2.2	Terapkan kerjasama berpasukan						
2.3	Terapkan inisiatif kemahiran penyelesaian masalah di tempat kerja						
2.4	Pamerkan kesedaran prestasi kerja						
CA03	TINGKAH LAKU BUDAYA DI TEMPAT KERJA						
3.1	Praktikkan budaya kerja						
3.2	Respon pada situasi luar biasa di tempat kerja sewajarnya						
3.3	Pamerkan inisiatif dan fleksibiliti						
CA04	ADAPTASI KESIHATAN, KESELAMATAN DAN ALAM SEKITAR						
4.1	Pamerkan pematuhan kesihatan						
4.2	Pamerkan pematuhan keselamatan						
4.3	Pamerkan pematuhan alam sekitar						

Skala – Tahap Pencapaian

1	2	3	4	5
Sangat Lemah Langsung tidak mencapai kriteria	Lemah Tidak mencapai kriteria yg ditetapkan	Sederhana Mencapai kriteria yang minima	Baik Mencapai kriteria dalam banyak keadaan	Sangat Baik Mencapai kriteria dengan cemerlang

Tarikh Penilaian :		Nama PP:		T/tangan PP:	
KEPUTUSAN		LULUS/GAGAL			



REKOD PENILAIAN KUMULATIF (RPK) - TEORI
SIJIL KEMAHIRAN MALAYSIA (SKM): NCS – CORE ABILITIES (TAHAP 2)

JPK/CA/RPK-T2

NAMA CALON:	PUSAT BERTAULIAH:
--------------------	--------------------------

<u>PERINGATAN:</u>	1. RPK ini hendaklah diisi dan disimpan dalam Rekod Bukti Pencapaian (Portfolio) Calon. 2. Pegawai Penilai (PP) Tenaga Pengajar (TP) dan Pegawai Pengesahan Dalam (PPD) perlu menandatangani hanya setelah calon lulus penilaian teori Core Abilities. 3. Bukti-bukti pencapaian penilaian teori Core Abilities mesti disimpan dalam Portfolio Calon. PPD mesti menyemak bukti-bukti tersebut bagi tujuan pengesahan dalam. 4. Markah lulus penilaian Teori adalah 50%.
---------------------------	--

Dilantik Sebagai :	Pegawai Pengesah Dalam	Pegawai Penilai/Tenaga Pengajar	Pegawai Penilai/Tenaga Pengajar	Pegawai Penilai/Tenaga Pengajar
Nama:				
Contoh T/Tangan:				

Z-009-2:2015-CA01	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%; text-align: center;">APLIKASI KOMUNIKASI</td> <td style="width: 50%; padding: 5px;">Markah Penilaian Teori:</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">Tarikh Penilaian</td> <td></td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">T/tangan PP/TP</td> <td></td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">T/tangan PPD</td> <td></td> </tr> </table>	APLIKASI KOMUNIKASI	Markah Penilaian Teori:	Tarikh Penilaian		T/tangan PP/TP		T/tangan PPD	
APLIKASI KOMUNIKASI	Markah Penilaian Teori:								
Tarikh Penilaian									
T/tangan PP/TP									
T/tangan PPD									

Z-009-2:2015-CA02	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%; text-align: center;">TINGKAH LAKU INTERPERSONAL</td> <td style="width: 50%; padding: 5px;">Markah Penilaian Teori:</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">Tarikh Penilaian</td> <td></td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">T/tangan PP/TP</td> <td></td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">T/tangan PPD</td> <td></td> </tr> </table>	TINGKAH LAKU INTERPERSONAL	Markah Penilaian Teori:	Tarikh Penilaian		T/tangan PP/TP		T/tangan PPD	
TINGKAH LAKU INTERPERSONAL	Markah Penilaian Teori:								
Tarikh Penilaian									
T/tangan PP/TP									
T/tangan PPD									

Z-009-2:2015-CA03	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%; text-align: center;">TINGKAH LAKU BUDAYA DI TEMPAT KERJA</td> <td style="width: 50%; padding: 5px;">Markah Penilaian Teori:</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">Tarikh Penilaian</td> <td></td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">T/tangan PP/TP</td> <td></td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">T/tangan PPD</td> <td></td> </tr> </table>	TINGKAH LAKU BUDAYA DI TEMPAT KERJA	Markah Penilaian Teori:	Tarikh Penilaian		T/tangan PP/TP		T/tangan PPD	
TINGKAH LAKU BUDAYA DI TEMPAT KERJA	Markah Penilaian Teori:								
Tarikh Penilaian									
T/tangan PP/TP									
T/tangan PPD									



REKOD PENILAIAN KUMULATIF (RPK) - TEORI
SIJIL KEMAHIRAN MALAYSIA (SKM): NCS – CORE ABILITIES (TAHAP 2)

JPK/CA/RPK-T2

NAMA CALON:

PUSAT BERTAULIAH:

Z-009- 2:2015-CA04	ADAPTASI KESIHATAN, KESELAMATAN DAN ALAM SEKITAR
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	



M03 – TINGKAH LAKU BUDAYA TEMPAT KERJA

Sub-Modul 2

SITUASI LUAR BIASA DI TEMPAT KERJA

Z-009-2:2015–M03/P(2/3)

TAHAP 2

Kertas Penerangan 2

SITUASI LUAR BIASA DI TEMPAT KERJA

NATIONAL COMPETENCY STANDARD CORE ABILITIES



Copyright © DSD 2015

All rights reserved

No part of this publication may be produced, stored in data base, retrieval system, or in any form by any means, electronic, mechanical, photocopying, recording or otherwise without prior written permission from Department of Skills Development (DSD)

ISI KANDUNGAN

- TUJUAN
- PENGENALAN
 1. STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP)
 2. PROSEDUR RESPONS
 3. KEMAHIRAN KOMUNIKASI
 4. TAHAP AUTHORITI

TUJUAN

Kertas Penerangan ini bertujuan untuk menerangkan:

- ✓ Mengenai tahap authoriti.
- ✓ Punca masalah.
- ✓ Perbezaan antara realiti dengan jangkaan.
- ✓ Prosedur piawaian kualiti dan penyelesaian masalah.

PENGENALAN

- Kemahiran komunikasi merupakan kemahiran yang penting untuk menentukan kelangsungan budaya kerja yang berkesan.
- Kakitangan organisasi mampu menyelesaikan masalah walaupun keadaan dan situasi sulit dan rumit

1. STANDARD OPERATING PROCEDURES (SOP)

- *Standard Operating Procedures (SOP)* atau Prosedur Operasi Standard ialah dokumen yang terdiri daripada langkah-langkah proses utama bagi memastikan pengeluaran yang konsisten dan berkualiti.

1. STANDARD OPERATING PROCEDURES (SOP)

DEFINISI SOP

- SOP adalah arahan bertulis yang bertujuan untuk mendokumentasikan cara melakukan aktiviti rutin

FAEDAH SOP

- SOP membantu untuk memastikan latihan mereka berfungsi sebagai alat rujukan yang penting (sebagai satu set arahan)

CONTOH SOP

- Sebarang proses atau tugas dalam organisasi yang diarahkan oleh pihak pengurusan boleh dicapai dengan cara yang sama dengan mengamalkan SOP.

2. PROSEDUR RESPONS

- Mengamalkan tindak balas yang baik dan mengoptimumkan perancangan akan membolehkan organisasi untuk menangani cabaran-cabaran operasi jangka panjang dan jangka pendek.

2. PROSEDUR RESPONS

Keperluan Responsif

Definisi Masalah

Penyelesaian Masalah

Peringkat Penyelesaian Masalah

Keperluan Responsif

Keupayaan untuk membuat respons yang dinamik kepada peristiwa luar jangka di samping mengekalkan tumpuan pada hal-hal lain menjadi semakin penting. Keupayaan ini lebih penting di semua peringkat perancangan, seperti bekalan, pengeluaran dan pengedaran.

Definisi Masalah

Masalah boleh ditakrifkan sebagai satu perkara yang ragu atau sukar, yang memerlukan penyelesaian, dan sesuatu yang sukar untuk difahami, atau dicapai atau berurusan dengannya.

Penyelesaian Masalah

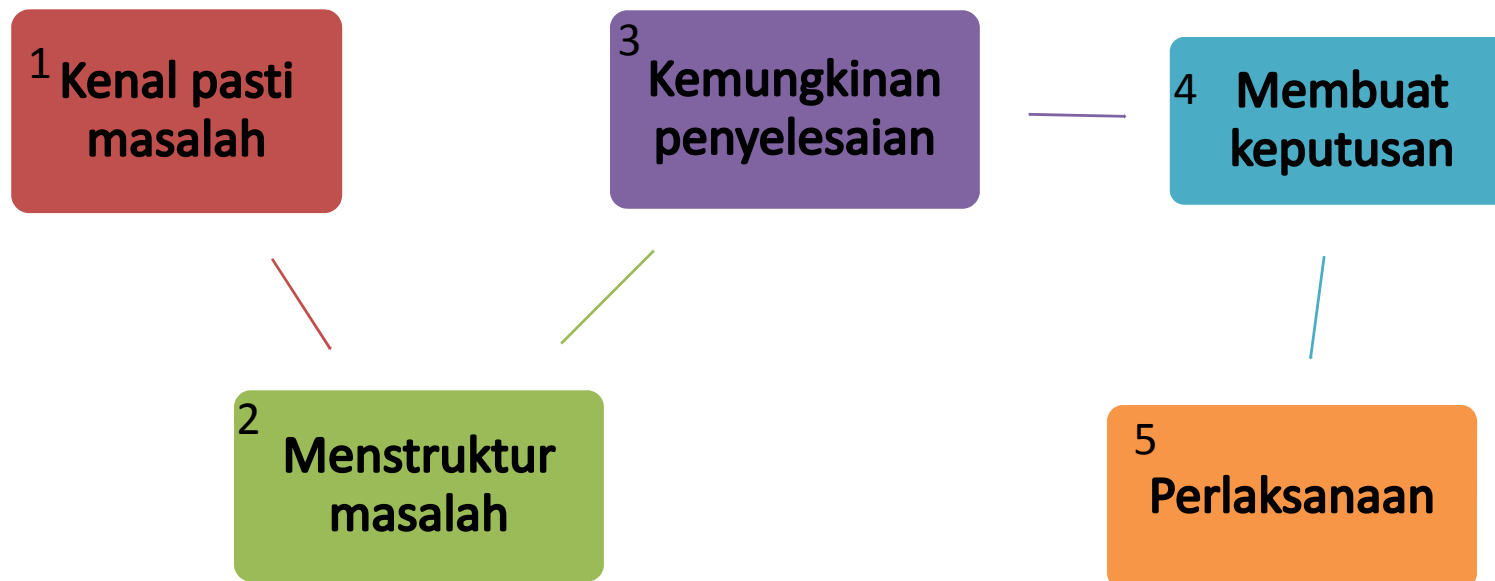
- Semua orang menghadapi masalah dalam kehidupan seharian. Ada masalah yang lebih teruk atau kompleks daripada yang lain. Agak mengagumkan jika memiliki keupayaan untuk menyelesaikan semua masalah dengan cekap dan kena pada masanya tanpa sebarang kesukaran.

Penyelesaian Masalah

- Kelemahan menyelesaikan masalah boleh menjejaskan hubungan interpersonal dan kegagalan perniagaan. Hal ini sering disebabkan oleh sama ada masalah tidak dikenal pasti atau pun telah dikenal pasti tetapi tidak diuruskan dengan sewajarnya.
- Penyelesaian masalah melibatkan risiko tertentu. Dan risiko ini perlu dipertimbangkan kemungkinannya jika tidak diselesaikan.
- Berkongsi masalah dengan orang lain bukan sahaja boleh menjadi terapi, malah boleh membantu untuk melihat dari sudut pandangan yang berbeza, dan membuka lebih banyak potensi jalan penyelesaian.

Peringkat Penyelesaian Masalah

- Langkah-langkah penyelesaian masalah yang berkesan seperti berikut:



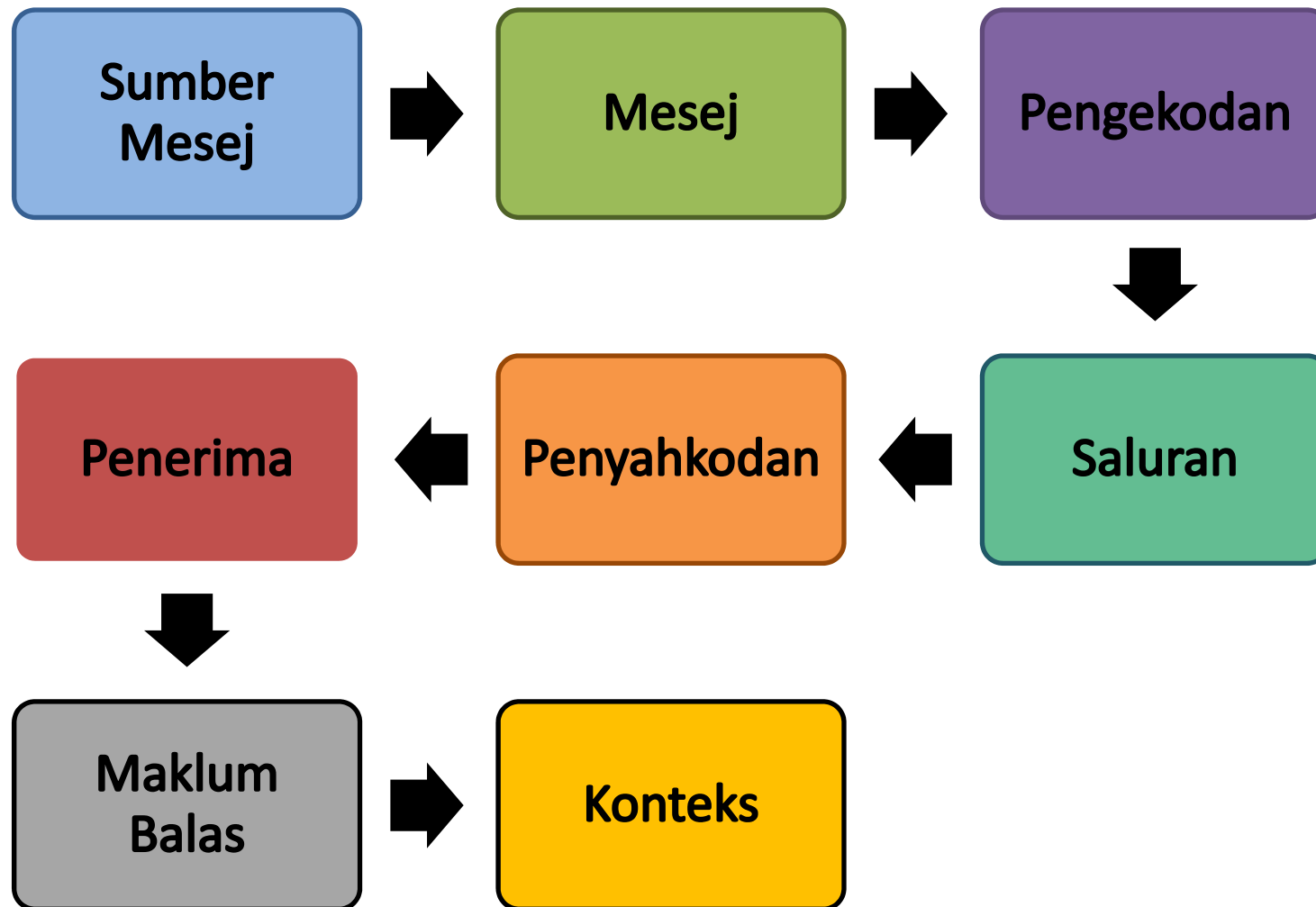
3. KEMAHIRAN KOMUNIKASI

- Tujuan komunikasi adalah untuk menghantar mesej kepada pihak yang satu lagi dengan jelas dan tanpa sebarang keraguan.
- Komunikasi dianggap berjaya apabila pengirim dan penerima memahami maklumat yang sama. Komunikasi gagal apabila mesej tidak sampai atau disalahditafsirkan oleh penerima.

HALANGAN KOMUNIKASI?

- Halangan komunikasi boleh timbul pada setiap peringkat proses komunikasi dan berpotensi untuk menimbulkan kekeliruan dan salah faham.
- Untuk menjadi seorang komunikator yang berkesan dandapat menghantar mesej tanpa salah faham dan kekeliruan, tetapkan sasaran untuk mengurangkan kekerapan halangan ini disetiap peringkat proses supaya boleh berkomunikasi dengan jelas, ringkas, tepat dan terancang

PROSES KOMUNIKASI?



MENGHAPUSKAN HALANGAN ?

- Untuk menyampaikan mesej secara berkesan, hapuskan halangan yang wujud di semua peringkat proses komunikasi. Jika mesej terlalu panjang, tidak tersusun, atau mengandungi kesilapan, ia mungkin akan disalah faham dan disalah tafsir.
- Halangan dalam konteks ini boleh berpunca daripada penghantaran maklumat yang terlalu banyak dan dibuat dengan pantas.

4. TAHAP AUTHORITI

- Terdapat tujuh tahap authoriti bagi setiap pekerja

Tahap 1 Maklum

- Putuskan dan maklumkan kepada pekerja

Tahap 2 Jual

- Putuskan dan cuba dapatkan komitmen daripada pekerja dengan cara “menjual” idea kepada mereka

Tahap 3 Runding

- Membuat rundingan sebelum membuat keputusan berdasarkan input

Tahap 4 Bersama

- Ajak pekerja untuk sama-sama berbincang dan bermuafakat dalam satu kumpulan

4. TAHAP AUTHORITI

Tahap 5 Nasihat

- Mempengaruhi pekerja dengan pandangan 'anda' tetapi kesudahannya biarkan mereka membuat keputusan sendiri

Tahap 6 Sahkan

- Biarkan pasukan membuat keputusan berdasarkan cadangan mereka, kalua-kalua keputusan itu meyakinkan

Tahap 7 Serah

- Biarkan hal itu diurus sepenuhnya oleh pasukan tanpa campur tangan pihak atasan

SOALAN??

TERIMA KASIH

CONTOH SENARAI SEMAK PENUNJUK CA

*Pilih Penunjuk Pencapaian yang bersesuaian dengan bidang kemahiran

SENARAI SEMAK PENUNJUK KEBOLEHAN TERAS /

CORE ABILITY INDICATORS CHECKLIST



Bil / No.	Penunjuk Pencapaian / Performance Indicators	Patuh/ Complied	Tidak Patuh / Not Complied	Catatan / Remark
Kecapaian 3.2				
1	Tahap autoriti dikenal pasti.	☐	☐	
2	Punca masalah dikenal pasti.	☐	☐	
3	Perbezaan antara realiti dengan jangkaan dikenali.	☐	☐	
4	Prosedur piawaian kualiti diikuti.	☐	☐	
5	Penyelesaian masalah diguna pakai.	☐	☐	
6	Penyelesaian dilaksanakan.	☐	☐	

CONTOH BORANG CA01

JPK/CA/PP

PENILAIAN PRESTASI NCS-CORE ABILITY
(Borang ini perlu diisi oleh PP pada setiap kali menjalankan Penilaian Prestasi)

CORE ABILITIES – TAHAP 2

Nama Calon: _____

No Kad Pengenalan: _____

Nama Pusat Bertauliah: _____

Kod Pusat Bertauliah: _____

Nota: PP perlu menanda (✓) pada KEBOLEHAN berkaitan yang dinilai di ruangan skala yang disediakan .

PERKARA	KEBOLEHAN	1	2	3	4	5	CATATAN
CA03	TINGKAH LAKU BUDAYA DI TEMPAT KERJA						
3.1	Praktikkan budaya kerja						
3.2	Respon pada situasi luar biasa di tempat kerja sewajarnya						
3.3	Tunjukkan inisiatif dan fleksibiliti						

CONTOH BORANG RPK



REKOD PENILAIAN KUMULATIF (RPK) - TEORI SIJIL KEMAHIRAN MALAYSIA (SKM): NCS – CORE ABILITIES (TAHAP 2)

JPK/CA/RPK-T2

NAMA CALON: **PUSAT BERTAULIAH:**

PERINGATAN:

1. RPK ini hendaklah diisi dan disimpan dalam Rekod Bukti Pencapaian (Portfolio) Calon.
2. Pegawai Penilai (PP) Tenaga Pengajar (TP) dan Pegawai Pengesahan Dalamam (PPD) perlu menandatangani hanya setelah calon lulus penilaian teori Core Abilities.
3. Bukti-bukti pencapaian penilaian teori Core Abilities mesti disimpan dalam Portfolio Calon. PPD mesti menyemak bukti-bukti tersebut bagi tujuan pengesahan dalamam.
4. Markah lulus penilaian Teori adalah 50%.

Dilantik Sebagai :	Pegawai Pengesah Dalamam	Pegawai Penilai/Tenaga Pengajar	Pegawai Penilai/Tenaga Pengajar	Pegawai Penilai/Tenaga Pengajar
Nama:				
Contoh T/Tangan:				

	APLIKASI KOMUNIKASI
Z-009-2:2015-CA01	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

	TINGKAH LAKU INTERPERSONAL
Z-009-2:2015-CA02	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

	TINGKAH LAKU BUDAYA DI TEMPAT KERJA
Z-009-2:2015-CA03	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

SUMBER RUJUKAN

- Baker T. L.; Hunt T. G.; Andrews C. M., (2006). "Promoting ethical behavior and organizational citizenship behaviors: The influence of corporate ethical values", Journal of Business Research, Volume 59, Issue 7, pages 849–857.
- Stephen B., (2004). "Workplace participatory practices: Conceptualising workplaces as learning environments", Journal of Workplace Learning, Vol. 16 Issue: 6, pages 312 – 324.
- Garavan T. N., (2002). "Competencies and workplace learning: some reflections on the rhetoric and the reality", Journal of Workplace Learning, ISSN: 1366-5626.
- Joyner B.E.; Payne D., (2002). "Evolution and Implementation: A Study of Values, Business Ethics and Corporate Social Responsibility Journal of Business Ethics" Volume 41, Issue 4, pp 297-311.
- Chadsey J.; Beyer S., (2001). "Social relationships in the workplace", Mental Retardation and Developmental Disabilities Research Reviews, Volume 7, Issue 2, page 128.
- Heath C.; Knoblauch H.; Luff P., (2000). "Technology and social interaction: the emergence of 'workplace studies'". The British Journal of Sociology, Volume 51, Issue 2, pages 299-320.



BAHAN PEMBELAJARAN

TAHAP 2

M03 : TINGKAH LAKU BUDAYA TEMPAT KERJA

SUB MODUL 3 INISIATIF DAN FLEKSIBILITI

JABATAN PEMBANGUNAN KEMAHIRAN
KEMENTERIAN SUMBER MANUSIA
ARAS 7 – 8, BLOK D4, KOMPLEKS D
PUSAT PENTADBIRAN KERAJAAN PERSEKUTUAN
62530 PUTRAJAYA

JULAI 2017

Z-009-2:2015-M03 TINGKAH LAKU BUDAYA TEMPAT KERJA

KANDUNGAN

MUKASURAT

1. AHLI JAWATANKUASA PEMBANGUNAN	i
2. CARTA PROFIL KOMPETENSI	v
3. <i>KURIKULUM KEBOLEHAN TERAS</i>	<i>vi</i>
Z-009-2:2015 (CoCA – Z-009-2:2015-CA03)	
4. JADUAL PEMBAHAGIAN WIM	
4.1 TEORI	viii
4.2 AMALI	ix
5. SET WIM TEORI	
5.1 Z-009-2:2015-M03/P(3/3)	1
5.2 Z-009-2:2015-M03/T(3/3)	11
6. SET WIM AMALI	
6.1 Z-009-1:2015-M03/K(3/3)	16
7. JADUAL PEMBAHAGIAN PENILAIAN	19
8. LAMPIRAN	
8.1 BORANG PENILAIAN PRESTASI (JPK/CA/01)	20
8.2 REKOD PENILAIAN KUMULATIF (RPK)	22

BAHAN PEMBELAJARAN
Z-009-1:2015 M01 KOMUNIKASI ASAS PEKERJAAN

PANEL PEMBANGUN

EN. ISMAIL BIN ABDULLAH
INTERNATIONAL GREEN TRAINING CENTRE

EN. AWALDIN BIN MOHD ARIF
INDUSTRI TESTING & ENGINEERING INSPECTION SDN. BHD

EN. BAHRUDIN BIN MAMAT
JABATAN KESELAMATAN DAN KESIHATAN PEKERJAAN SELANGOR

EN. AHMAD BIN MOHAMAD
MONT SPHINX YBK SDN BHD (YAYASAN BASMI KEMISKINAN)

EN. SULAIMAN BIN OMAR
AINULNAIM RESOURCES (YAYASAN BASMI KEMISKINAN)

DR. AZLAN JUMAT BIN ABDUL GHANIE
AZLAN GHANIE (M) SDN. BHD

EN. MOHD FADLI ADHA BIN MOHAMAD RASHID
PERSATUAN GURU-GURU SENI BELADIRI MALAYSIA

EN. MOHD FAIRUZ BIN TALIB
PUSAT LATIHAN TEKNOLOGI TINGGI (ADTEC) BATU PAHAT

DR. NORLIHAWATI BINTI HAJIDAN
THE STEALTH ORGANISATION

EN. MOHD SAARI BIN CHE AWANG
INSTITUT LATIHAN PERINDUSTRIAN PEDAS

EN. MOHD ISA BIN SHAMSUDDIN
INSTITUT KEJURUTERAAN TENTERA DARAT (IJED)

TN. SYED ABDUL GHANI BIN SYED TUAN CHEK
ANF SYNERGY SDN. BHD.

EN. MOHD HERMAN BIN ROSLI
JABATAN KESELAMATAN DAN KESIHATAN PEKERJAAN WILAYAH PERSEKUTUAN

PN. TANJA BINTI JONID
PERSENDIRIAN

FASILITATOR
TN. HJ. ZAHARUDIN BIN ABDUL LATIF A.M.N.
JABATAN PEMBANGUNAN KEMAHIRAN (JPK)

PANEL PEMBANGUN SOALAN

EN. ISMAIL BIN ABDULLAH
INTERNATIONAL GREEN TRAINING CENTRE

TN. SYED ABDUL GHANI BIN SYED TUAN CHEK
ANF SYNERGY SDN. BHD.

EN. SULAIMAN BIN OMAR
AINULNAIM RESOURCES (YAYASAN BASMI KEMISKINAN)

DR. AZLAN JUMAT BIN ABDUL GHANIE
AZLAN GHANIE (M) SDN. BHD

DR. NORLIHAWATI BINTI HAJIDAN
THE STEALTH ORGANISATION

MOHD SAARI BIN CHE AWANG
INSTITUT LATIHAN PERINDUSTRIAN PEDAS

EN. MOHD FADLI ADHA BIN MOHAMAD RASHID
PERSATUAN GURU-GURU SENI BELADIRI MALAYSIA

EN. MOHD ISA BIN SHAMSUDDIN
PERSENDIRIAN

EN. HAMZAH BIN ZAKARIA
PERSENDIRIAN

DR. MALARVILI A/P RAMALINGAM
JABATAN KIMIA MALAYSIA

DR. SITI NUR NAZATUL SHIMA BINTI HASHIM
JABATAN KIMIA MALAYSIA

HAJJAH RASHIDAH BINTI HASSAN
KEMENTERIAN PENDIDIKAN MALAYSIA

FASILITATOR
TN. HJ. ZAHARUDIN BIN ABDUL LATIF A.M.N.
JABATAN PEMBANGUNAN KEMAHIRAN (JPK)

PANEL PENTERJEMAH

EN. AWALDIN BIN MOHD ARIF
INDUSTRI TESTING & ENGINEERING INSPECTION SDN. BHD

EN. SULAIMAN BIN OMAR
AINULNAIM RESOURCES (YAYASAN BASMI KEMISKINAN)

DR. AZLAN JUMAT BIN ABDUL GHANIE
AZLAN GHANIE (M) SDN. BHD

EN. MOHD FADLI ADHA BIN MOHAMAD RASHID
PERSATUAN GURU-GURU SENI BELADIRI MALAYSIA

DR. NORLIHAWATI BINTI HAJIDAN
THE STEALTH ORGANISATION

EN. MOHD ISA BIN SHAMSUDDIN
PERSENDIRIAN

TN. SYED ABDUL GHANI BIN SYED TUAN CHEK
ANF SYNERGY SDN. BHD.

EN. ABDUL KHALIK BIN SULAIMAN
DEWAN BAHASA DAN PUSTAKA

HAJAH ASIAH BINTI DAUD
DEWAN BAHASA DAN PUSTAKA

MD ARRIS BIN ABU YAMIN
WAKIL DEWAN BAHASA PUSTAKA

SABARIAH BINTI M SALLEH
WAKIL DEWAN BAHASA PUSTAKA

PN. MASHITAH BINTI TAHARIN
WAKIL DEWAN BAHASA PUSTAKA

PN. TANJA BINTI JONID
PERSENDIRIAN

ANIS AYUNI BINTI SUIED
PERSENDIRIAN

FASILITATOR
TN. HJ. ZAHARUDIN BIN ABDUL LATIF A.M.N.
JABATAN PEMBANGUNAN KEMAHIRAN (JPK)

PANEL PENTERJEMAH NCS-CA

TN. SYED ABDUL GHANI BIN SYED TUAN CHEK
ANF SYNERGY SDN. BHD.

EN. SULAIMAN BIN OMAR
AINULNAIM RESOURCES (YAYASAN BASMI KEMISKINAN)

DR. AZLAN JUMAT BIN ABDUL GHANIE
AZLAN GHANIE (M) SDN. BHD

PN. TANJA BINTI JONID
PERSENDIRIAN

EN. MOHD FADLI ADHA BIN MOHAMAD RASHID
PERSATUAN GURU-GURU SENI BELADIRI MALAYSIA

FASILITATOR
TN. HJ. ZAHARUDIN BIN ABDUL LATIF A.M.N.
JABATAN PEMBANGUNAN KEMAHIRAN (JPK)

PANEL PEMBANGUN SLAID

EN. MOHD FADLI ADHA BIN MOHAMAD RASHID
PERSATUAN GURU-GURU SENI BELADIRI MALAYSIA

SABARIAH BINTI M SALLEH
PERSENDIRIAN

ANIS AYUNI BINTI SUIED
PERSENDIRIAN

KHAIRUN NISA' BINTI MINHAD
JABATAN KEJURUTERAAN ELEKTIRK,ELEKTRONIK DAN SISTEM UKM

SHARIFAH ATIQA BINTI SYED ANUAR
PERSENDIRIAN

MUHAMMAD ARASH BIN MD ZAN
PERSENDIRIAN

FASILITATOR
TN. HJ. ZAHARUDIN BIN ABDUL LATIF A.M.N.
JABATAN PEMBANGUNAN KEMAHIRAN (JPK)

CARTA PROFIL KEBOLEHAN TERAS (CAPC)

SEKTOR	SEMUA SEKTOR		
SUB SEKTOR	SEMUA SUB SEKTOR		
BIDANG PEKERJAAN	SEMUA BIDANG PEKERJAAN		
TAJUK NCS	KEBOLEHAN TERAS		
TAHAP PEKERJAAN	DUA (2)	KOD BIDANG PEKERJAAN	Z-009-2:2015



CAPC bagi NOSS Z-009-2:2015 Kebolehan Teras

PERILAKU BUDAYA TEMPAT KERJA - CoCA

SEKTOR	SEMUA SEKTOR				
SUB SEKTOR	SEMUA SUB SEKTOR				
BIDANG KERJA	SEMUA BIDANG KERJA				
BIDANG NCS	KEBOLEHAN TERAS				
TAJUK UNIT KEBOLEHAN	TINGKAH LAKU BUDAYA TEMPAT KERJA				
HASIL PEMBELAJARAN	Calon yang terampil di dalam CA ini berkebolehan untuk menerapkan penilaian sensitiviti perbezaan etika dalam pergaulan dan tindak balas sewajarnya kepada situasi yang berlaku. Setelah melengkapkan unit keterampilan ini, calon perlu berkebolehan untuk :- 1. Praktikkan budaya kerja 2. Respon pada situasi luar biasa di tempat kerja sewajarnya 3. Pamerkan inisiatif dan fleksibiliti di tempat kerja				
ID UNIT KEBOLEHAN	Z-009-2:2015-CA03	TAHAP	2	JANGKAMASA LATIHAN	9

KEBOLEHAN	PENGETAHUAN	PRESTASI	JAM LATIHAN	MOD PEMBELAJARAN	KRITERIA PENILAIAN
3. Pamerkan inisiatif dan fleksibiliti di tempat kerja	3.1 Tugas dan tanggungjawab 3.2 SOP 3.3 Prestasi kerja 3.4 Amalan kerja 3.5 Penghasilan kerja	3.1 Kenal pasti tugas. 3.2 Kenal pasti dan mencadangkan kaedah kerja alternatif. 3.3 Tunjukkan minat untuk membuat tugas baharu. 3.4 Terima pakai perubahan untuk fleksibiliti dalam amalan kerja.	3	<u>Pengetahuan</u> - Kelas - Perbincangan berkumpulan	3.1 Tugas dikenal pasti. 3.2 Kaedah kerja alternatif dikenal pasti dan disyorkan. 3.3 Kesanggupan menerima tugas baharu ditunjukkan. 3.4 Fleksibiliti dalam amalan kerja diterima pakai untuk perubahan.

CoCu bagi Z-009-2:2015-CA03 Tingkah laku budaya tempat kerja

JADUAL PEMBAHAGIAN WIM (TEORI)

Z-009-2:2015 KEBOLEHAN TERAS

M03 – TINGKAH LAKU BUDAYA TEMPAT KERJA

Kebolehan	Pelan Mengajar	Kertas Penerangan	Kertas Tugas
1. Praktikkan budaya kerja	*Z-009-2:2015-M03/P(1/3)/PM Budaya kerja	Z-009-2:2015-M03/P(1/3) Budaya kerja	Z-009-2:2015-M03/T(1/3) Budaya kerja
2. Respon pada situasi luar biasa sewajarnya	*Z-009-2:2015-M03/P(2/3)/PM Situasi luar biasa di tempat kerja	Z-009-2:2015-M03/P(2/3) Situasi luar biasa di tempat kerja	Z-009-2:2015-M03/T(2/3) Situasi luar biasa di tempat kerja
3. Pamerkan inisiatif dan fleksibiliti	*Z-009-2:2015-M03/P(3/3)/PM Inisiatif dan fleksibiliti	Z-009-2:2015-M03/P(3/3) Inisiatif dan fleksibiliti	Z-009-2:2015-M03/T(3/3) Inisiatif dan fleksibiliti

* Dibangunkan oleh Pusat Bertauliah (PB)

JADUAL PEMBAHAGIAN WIM (AMALI)

Z-009-2:2015 KEBOLEHAN TERAS

M03 – TINGKAH LAKU BUDAYA TEMPAT KERJA

KEBOLEHAN	PELAN MENGAJAR	KERTAS KERJA
1. Praktikkan budaya kerja	*Z-009-2:2015-M03/K(1/3)/PM Praktik budaya kerja	Z-009-2:2015-M03/K(1/3) Praktik budaya kerja
2. Respon pada situasi luar biasa sewajarnya	*Z-009-2:2015-M03/K(2/3)/PM Respon pada situasi luar biasa	Z-009-2:2015-M03/K(2/3) Respon pada situasi luar biasa
3. Pamerkan inisiatif dan fleksibiliti	*Z-009-2:2015-M03/K(3/3)/PM Pamer inisiatif dan fleksibiliti	Z-009-2:2015-M03/K(3/3) Pamer inisiatif dan fleksibiliti

* Dibangunkan oleh Pusat Bertauliah (PB)



JPK

**JABATAN PEMBANGUNAN KEMAHIRAN
KEMENTERIAN SUMBER MANUSIA
ARAS 7 & 8 BLOK D4, KOMPLEK D
PUSAT PENTADBIRAN KERAJAAN
PERSEKUTUAN
62530 PUTRAJAYA**

KERTAS PENERANGAN
(*INFORMATION SHEET*)

KOD DAN NAMA PROGRAM / <i>PROGRAM'S CODE AND NAME</i>	Z-009-2:2015 KEBOLEHAN TERAS	
TAHAP / LEVEL	DUA (2)	
NO. DAN TAJUK KEBOLEHAN TERAS / <i>CORE ABILITY NO. AND TITLE</i>	CA03 TINGKAH LAKU BUDAYA TEMPAT KERJA	
NO. DAN PENYATAAN KEBOLEHAN / <i>ABILITY NO. AND STATEMENT</i>	03.01 PRAKTIKKAN BUDAYA KERJA 03.02 RESPON PADA SITUASI LUAR BIASA SEWAJARNYA 03.03 PAMERKAN INISIATIF DAN FLEKSIBILITI	
NO. KOD / CODE NO.	Z-009-2:2015–M03/P(3/3)	Muka Surat / Page : 1 Drpd / of : 10

TAJUK/TITLE : INISIATIF DAN FLEKSIBILITI

TUJUAN/PURPOSE :

Kertas Penerangan ini bertujuan untuk menerangkan mengenai tugas, kaedah kerja alternatif, kesanggupan menerima tugas baharu dan fleksibiliti dalam amalan kerja.

PENERANGAN/INFORMATION :

1. Tugas dan tanggungjawab *Standard Operating Procedures* (SOP)

Terdapat perbezaan antara tanggungjawab dengan tugas.

Tanggungjawab	Tugasan
Turut serta dalam keputusan berpasukan	Hadiri mesyuarat pasukan
Berkomunikasi dengan pelanggan	Sediakan laporan bulanan
Dapatkan jajaran pasaran	Tulis artikel untuk jurnal perdagangan
Jalin hubungan dengan pihak media	Buat siaran akhbar

Tanggungjawab ialah tahap tertinggi dalam pengurusan, manakala tugas pula bersifat khusus. Setiap tanggungjawab boleh disandarkan kepada lima atau lebih tugas. Jika satu tanggungjawab disisihkan dengan penjelasan yang wajar, ia akan menyebabkan banyak tugas lain terbantut. Tugas dilaksanakan untuk memenuhi tanggungjawab tersebut.

Proses pengurusan prestasi yang berkesan yang menyokong prestasi, boleh membantu pencapaian pekerja. Pembangunan dan kejayaan pekerja hanya boleh dicapai dengan melibatkan setiap orang dalam organisasi itu. Pekerja yang terlibat dan yang mendapat maklumat sewajarnya akan menghasilkan kerja yang baik, di samping kadar penglibatan yang tinggi, dan pengurusan prestasi yang lebih bermutu. Segala maklumat, arahan dan huraian tugas perlu disampaikan dengan jelas kepada semua yang terlibat.

Setiap individu sama ada eksekutif, pemimpin, pengurus, pekerja dan pegawai sumber manusia atau pemimpin kanan perlu menyokong proses ini, terangkan nilai dan faedahnya serta libatkan pihak lain. Buktikan sokongan pihak pengurusan melalui pelbagai saluran komunikasi dan perlu bersedia untuk berhadapan dengan

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-2:2015–M03/P(3/3)	Muka Surat / Page : 3 Drpd / of : 10
---------------------------	--------------------------------	---

persoalan dalam menguruskan komitmen organisasi bagi tugas dan prosesitu. Asas prosedur operasi standard adalah seperti yang berikut:

1.1 Tugas dan Tanggungjawab Pengurus

Pengurus perlu main peranan dan bertanggungjawab untuk mengenal pasti dan mengukuhkan prestasi pekerja, menentukan dan menggalakkan peningkatan. Semakan prestasi tugas dan tanggungjawab perlu dibuat dalam perbincangan dua hala dan secara berterusan. Pekerja seharusnya redha dengan markah dan maklum balas dalam penilaian prestasinya. Antara perkara yang perlu diberi perhatian oleh Pengurus:

- i. Gunakan proses pengurusan prestasi sebagai pendekatan untuk menyokong pembangunan dan peningkatan pekerja.
- ii. Jika pekerja mendapati pihak pengurusan kurang berminat, mereka juga tidak akan menunjukkan minatnya.
- iii. Apabila bercakap dengan ahli pasukan tentang proses, beri penekanan pada manfaatnya dan galakkan pekerja untuk mengaku dan berbangga dengan prestasi serta kemajuan yang telah mereka capai.

1.2 Tetapkan jadual khusus untuk berbincang tentang prestasi pekerja bawahan.

- i. Adakan perbincangan ringkas secara tetap dan rekod pencapaian, kejayaan dan cabaran semasa ia berlaku, sementara maklumat itu masih segar dalam ingatan. Hal ini memungkinkan pemantauan yang lebih baik ke atas matlamat organisasi di samping menyediakan bimbingan yang perlu. Selain itu, perbincangan ini juga akan dapat mengurangkan bebanan dalam urusan penilaian prestasi tahunan.
- ii. Gunakan penilaian prestasi tahunan untuk mengkaji semula pencapaian, rintangan, perkembangan dan latihan yang telah dibincangkan sepanjang tahun. Kemudian, gunakan maklumat ini sebagai panduan untuk menetapkan matlamat dan pelan pembangunan tahun berikutnya.

1.3 Sampaikan maklum balas secara tetap, positif dan membina.

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-2:2015–M03/P(3/3)	Muka Surat / Page : 4 Drpd / of : 10
---------------------------	--------------------------------	---

- i. Beri maklum balas kepada pekerja secara peribadi dan tidak rasmi sekerap yang mungkin.
- ii. Puji pekerja di hadapan rakan sebaya mereka.
- iii. Buat nota prestasi setiap pekerja semasasesi perbualan supaya boleh dibincangkan dan dikongsi dalam sesi berikutnya.
- iv. Perlu diingat bahawa tujuan mendapatkan maklum balas ialah untuk menerangkan tingkah laku dan harapan yang diinginkan, bukan gelagat sebaliknya.

1.4 Tentukan kemajuan matlamat

- i. Dapatkan maklumbalas daripada pekerja tentang kemajuan matlamat sekerap mungkin; tawarkan tunjuk ajar dan bantuan, atau semak semula matlamat, jika perlu.

1.5 Berkomunikasi dan semak jangkaan prestasi

- i. Sampaikan matlamat prestasi standard dan hasrat organisasi kepada pekerja. Perkara ini akan membantu pekerja untuk membezakan antara tingkah laku dan keputusan yang boleh diterima atau sebaliknya dan juga boleh mengurangkan sebarang salah faham.
- ii. Kumpulkan maklum balas tentang prestasi pekerja daripada pelbagai sumber. Gunakan semua alat tinjauan yang ada untuk melengkapkan dan mengesahkan pemerhatian dan tanggapan pihak pengurusan.

1.6 Perbaiki kemahiran pengurusan dan kepimpinan

- i. Kemahiran pengurusan dan kepimpinan diperolehi melalui pendedahan dan latihan. Ia mengambil masa yang lama untuk menjadi seorang pengurus dan jurulatih yang cekap. Seseorang itu perlu melalui pelbagai rintangan untuk membina kemahiran ini.

1.7 Mengurus perubahan generasi

- i. Biasakan diri dengan keperluan pengurusan yang berbeza untuk generasi yang berbeza.

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-2:2015–M03/P(3/3)	Muka Surat / Page : 5 Drpd / of : 10
---------------------------	--------------------------------	---

- ii. Pekerja dari generasi alaf baru mungkin mempunyai keperluan dan harapan yang berbeza terhadap pengurus. Hasil kaji selidik menunjukkan pengurus memerlukan maklum balas dan pengesahan secara tetap, dan mengharapkan kemajuan kerjaya yang pantas. Pekerja dari generasi yang lain pula mempunyai keperluan yang berbeza. Pengurus masa kini perlu mengetahui perkara yang boleh mendorong setiap pekerja dan menyesuaikan pendekatan pengurusan dengan sewajarnya.

1.8 Membimbing pekerja

- i. Jadilah pembimbing yang baik kepada pekerja agar dapat mengukuhkan tahap komunikasi dua hala dan menambahbaik sikap yang diingini.
- ii. Beri bimbingan apabila ada tanda-tanda pada prestasi pekerja yang perlu diberi perhatian istimewa.
- iii. Maklumkan kepada pekerja terlebih dahulu isu yang akan dibincangkan.
- iv. Fokus pada perkara yang khusus apabila menerangkan jangkaan dan kelakuan yang dikehendaki dan bukan menggambarkan jurang yang ada.
- v. Ambil sedikit masa untuk memahami mengapa prestasi pekerja tidak berkembang, dan galakkan mereka untuk berusaha meningkatkan prestasi.

1.9 Sokongan terhadap pekerja

- i. Beri sokongan terhadap pembangunan profesional dan kerjaya pekerja dan pada masa yang sama jadikan mereka bertanggungjawab untuk itu.
- ii. Tanya pekerja sekerap mungkin tentang aspirasi kerjaya mereka dan bantu mereka mengenal pasti bidang yang ingin diceburi atau dibina, serta sumber yang ada.
- iii. Pastikan setiap pekerja mempunyai huraian skop kerja yang jelas dan faham tentang kemahiran serta keterampilan yang perlu dibina untuk terus maju dalam kerjaya.
- iv. Izinkan pekerja ambil sedikit masa dan fleksibiliti yang diperlukan untuk melengkapkan aktiviti pembelajaran dan pembangunan diri mereka.
- v. Pastikan yang pembangunan diri mempunyai kesan ke atas prestasi pekerja.

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-2:2015–M03/P(3/3)	Muka Surat / Page : 6 Drpd / of : 10
---------------------------	--------------------------------	---

1.10 Penilaian Semula Pekerja

- i. Serahkan penilaian semula yang lengkap untuk pekerja pada masa yang ditetapkan.
- ii. Kegagalan untuk melengkapkan dokumentasi rasmi tentang penilaian semula pekerja pada masa yang ditetapkan akan memberi gambaran seolah-olah kejayaan dan sokongan untuk perkembangan mereka tidak dianggap sebagai satu keutamaan. Hal ini boleh melewati bayaran ganjaran, peningkatan gaji atau bonus.
- iii. Fahami dan gunakan dengan betul skala penilaian organisasi.
- iv. Bersifat objektif dan sediakan fakta kuantitatif/kualitatif untuk menyokong penilaian yang diberi.
- v. Sediakan perincian tentang cara penarafan pekerja dibuat berdasarkan kemahiran asas dan keterampilan khusus mereka.
- vi. Sediakan perincian tentang cara pekerja mencapai matlamat mereka, kejayaan penting yang dicapai dan hasil kerja yang disempurnakan.
- vii. Berikan setiap pekerja pelan pembangunan untuk membantu mereka meningkatkan prestasi dan mendorong kejayaan organisasi.

2. Konsep Inisiatif dan Fleksibiliti

Konsep inisiatif adalah kebolehan untuk melihat apa yang perlu dilakukan dan berusaha pula untuk menjayakannya dalam keadaan fleksibel.

- 2.1 Tunjukkan semangat mahu belajar kaedah, prosedur, atau teknik baru dan menerima tugas baru sebagai cabaran.
- 2.2 Tunjukkan inisiatif dan sifat berdikari sementara mencari cara baru dalam melakukan sesuatu untuk mencapai objektif.
- 2.3 Buat cadangan untuk meningkatkan perubahan yang berkesan dengan membuat kesimpulan daripada maklumat yang baru.
- 2.4 Jadilah sebagai sumber rujukan yang positif, boleh merubah sikap dan mencari cara untuk membuat perubahan, dan bukannya mengenal pasti mengapa perubahan tidak berlaku.

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-2:2015–M03/P(3/3)	Muka Surat / Page : 7 Drpd / of : 10
---------------------------	--------------------------------	---

2.5 Beri respons dengan bersungguh-sungguh terhadap cabaran baru, sebarang bentuk perubahan, yang tidak biasa dan yang tidak dijangka dengan penyesuaian kepada kaedah baru untuk situasi yang berubah atau kecemasan yang berlaku.

2.6 Anjakkan keutamaan untuk memenuhi tuntutan mengikut keadaan dan jangan risau untuk melakukan penambahbaikan. Selesaikan diri untuk bertindak tanpa perancangan yang konsisten iaitu merancang secara spontan.

2.7 Bertolak ansurlah dengan tekanan masa, buat kerja dalam masa yang suntuk, bangkit semula dari kecundang dan kekalkan sikap yang positif.

2.8 Sentiasa bersikap terbuka untuk melihat gambaran yang lebih menyeluruh.

3. Fleksibiliti Dalam Amalan Kerja

Fleksibiliti ialah keadaan apabila seorang pekerja dan majikan membuat perubahan mengikut keperluan, mencari carayang terbaik untuk memenuhi kehendak individu dan keperluan organisasi. Fleksibiliti juga membolehkan kedua-dua pihak, pekerja dan organisasi melalui perubahan pada masa (ketika), lokasi (di mana) dan cara (bagaimana) pekerja menjalankan kerjanya. Fleksibiliti akan menguntungkan kedua-dua pihak, majikan dan pekerja disamping menghasilkan pencapaian yang unggul.

3.1 Fleksibiliti Rasmi

Fleksibiliti rasmi ialah dasar-dasar pengurusan yang diluluskan secara rasmi melalui dasar sumber manusia, dan juga sebarang dasar lain yang memberi kuasa kepada penyelia mengamalkan budi bicara untuk bersifat lebih fleksibel.

3.2 Fleksibiliti Tidak Rasmi

Fleksibiliti tidak rasmi merujuk dasar-dasar yang tidak rasmi dan tidak tertulis tetapi masih dipraktikkan terhadap pekerja atas dasar budi bicara. Walaupun kebanyakan urusan kerja rasmi biasanya boleh dikenal pasti, organisasi mengakui bahawa kepelbagaian kaedah dibawah anggaran yang hendak dicapai adalah lebih baik kerana mereka tidak boleh menjangka secara tepat kesan fleksibiliti tidak rasmi ini. Contohnya, pekerja yang kadang-kadang mengubah masa bekerja atau bekerja dari rumah.

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-2:2015–M03/P(3/3)	Muka Surat / Page : 8 Drpd / of : 10
--------------------	-------------------------	---

4. Petunjuk Prestasi Kerja

Petunjuk prestasi ialah sejenis petunjuk untuk mengukur prestasi. Ia menilai kejayaan organisasi atau aktiviti tertentu yang diceburinya. Biasanya kejayaan adalah ulangan pencapaian berkala beberapa tahap urusan (misalnya kecacatan sifar, 10/10 kepuasan pelanggan, dan lain-lain). Justeru, pemilihan petunjuk prestasi kerja yang betul amat bergantung pada pemahaman yang baik tentang apa yang penting bagi sesebuah organisasi.



Rajah 4: Gambarajah Penunjuk Prestasi Kerja

5. Amalan Kerja dan Kelancaran



Rajah 5.1: 6 ciri-ciri syarikat idaman

Amalan kerja ialah pendekatan cara kerja yang lazim dilakukan dalam syarikat atau organisasi tertentu. Ia merupakan strategi perniagaan yang baik untuk memastikan

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-2:2015–M03/P(3/3)	Muka Surat / Page : 9 Drpd / of : 10
---------------------------	--------------------------------	---

pekerja secara umumnya berpuas hati dengan keadaan kerja dan tempat kerja mereka. Hal ini bermakna ia mampu mengimbangi keperluan dan kehendak pekerja dengan keperluan dan keupayaan alam perniagaan.

Kelancaran di tempat kerja bermakna mengintegrasikan dan menyampaikan kerja baru yang berkesan yang membolehkan organisasi dan pekerja mencapai matlamat organisasi.

SOALAN/QUESTION :

1. Terangkan dengan ringkas tentang tugas dan tanggungjawab

.....

.....

2. Berikan dua contoh dalam proses mengenalpasti tugas.

.....

.....

3. Apakah keperluan bagi sesebuah organisasi untuk mempraktikan amalan fleksibel di tempat kerja?

.....

.....

RUJUKAN / REFERENCES

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-2:2015–M03/P(3/3)	Muka Surat / Page : 10 Drpd / of : 10
---------------------------	--------------------------------	--

1. Bredeson D.; Goree K., (2011). *"Ethics in the Workplace"*, Cengage Learning. ISBN-13978-0538497770.
2. Beckett C.; Maynard A., (2012). *"Values and ethics in social work"*, Sage Publications Ltd. ISBN-978-1-4462-0319-4.
3. Kotter J.; Rathgeber H., (2006). *"Our Iceberg Is Melting: Changing and Succeeding Under Any Conditions"*, St. Martin's Press.
4. Baker T. L.; Hunt T. G.; Andrews C. M., (2006). *"Promoting ethical behavior and organizational citizenship behaviors: The influence of corporate ethical values"*, *Journal of Business Research*, Volume 59, Issue 7, pages 849–857.
5. Stephen B., (2004). *"Workplace participatory practices: Conceptualising workplaces as learning environments"*, *Journal of Workplace Learning*, Vol. 16 Issue: 6, pages 312 – 324.
6. Garavan T. N., (2002). *"Competencies and workplace learning: some reflections on the rhetoric and the reality"*, *Journal of Workplace Learning*, ISSN: 1366-5626.
7. Joyner B.E.; Payne D., (2002). *"Evolution and Implementation: A Study of Values, Business Ethics and Corporate Social Responsibility"* *Journal of Business Ethics* Volume 41, Issue 4, pp 297-311.
8. Chadsey J.; Beyer S., (2001). *"Social relationships in the workplace"*, *Mental Retardation and Developmental Disabilities Research Reviews*, Volume 7, Issue 2, page 128.
9. Heath C.; Knoblauch H.; Luff P., (2000). *"Technology and social interaction: the emergence of 'workplace studies'"*. *The British Journal of Sociology*, Volume 51, Issue 2, pages 299-320.
10. Carnegie D., (1998). *"How to Win Friends & Influence People"*. Pocket Books. ISBN: 0-671-02703-4.



**JABATAN PEMBANGUNAN KEMAHIRAN
KEMENTERIAN SUMBER MANUSIA
ARAS 7 & 8 BLOK D4, KOMPLEK D
PUSAT PENTADBIRAN KERAJAAN PERSEKUTUAN
62530 PUTRAJAYA**

KERTAS TUGASAN
(ASSIGNMENT SHEET)

KOD DAN NAMA PROGRAM / <i>PROGRAM'S CODE AND NAME</i>	Z-009-2:2015 KEBOLEHAN TERAS	
TAHAP / LEVEL	2 (DUA)	
NO. DAN TAJUK KEBOLEHAN TERAS / <i>CORE ABILITY NO. AND TITLE</i>	CA03 TINGKAH LAKU BUDAYA TEMPAT KERJA	
NO. DAN PENYATAAN KEBOLEHAN / <i>ABILITY NO. AND STATEMENT</i>	03.01 PRAKTIK BUDAYA KERJA 03.02 RESPON PADA SITUASI LUAR BIASA SEWAJARNYA 03.03 PAMERKAN INISIATIF DAN FLEKSIBILITI	
NO. KOD / CODE NO.	Z-009-2:2015-M03/T(3/3)	Muka Surat / Page: 11 Drpd / Of : 5

TAJUK / TITLE : INISIATIF DAN FLEKSIBILITI

TUJUAN / PURPOSE :

Kertas Tugas ini bertujuan untuk memantapkan pengetahuan dan pemahaman pelatih mengenai tugas, kaedah kerja alternatif, kesanggupan menerima tugas baharu dan fleksibiliti dalam amalan kerja.

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-2:2015-M03/T(3/3)	Muka Surat / Page : 12 Drpd / of : 5
---------------------------	--------------------------------	---

ARAHAN / INSTRUCTION :

Pelatih hendaklah menjawab semua soalan dan dibenarkan merujuk Kertas

Penerangan Z-009-2:2015-M03/P(3/3)

SOALAN / QUESTION :

1. Apakah pengurusan prestasi yang berkesan?

- A. Petunjuk kepada tanggungjawab kerja.
- B. Hubungan baik antara pengarah dengan orang bawahan.
- C. Peraturan dan undang-undang yang mengatur organisasi.
- D. Proses yang menyokong prestasi, pembangunan dan kejayaan pekerja.

(1 Markah)

2. Bagaimanakah anda menentukan perbualan dengan orang yang anda uruskan secara terus?

- A. Melalui pelaksanaan tugas dan tanggungjawab.
- B. Menerusi prestasi perbualan biasa.
- C. Menerusi pekerja terbaik dengan ingatan yang kuat.
- D. Melalui tanda-tanda hubungan yang jelas antara pekerja.

(1 Markah)

3. Bagaimanakah anda sampaikan maklum balas yang positif and konstruktif?

- A. Semasa sesi panggil nama.
- B. Beri banyak contoh.
- C. Perjumpaan empat mata.
- D. Beri pujian di hadapan rakan kerja.

(1 Markah)

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-2:2015-M03/T(3/3)	Muka Surat / Page : 13 Drpd / of : 5
---------------------------	--------------------------------	---

4. Bagaimanakah mempertingkatkan kemahiran pengurusan dan kepimpinan?
- A. Mengadakan perjumpaan lebih kerap.
 - B. Tidak mempedulikan persekitaran.
 - C. Memberi tekanan yang lebih pada pekerja.
 - D. Mengambil masa untuk memahirkan diri dengan kemahiran mengurus dan melatih.
- (1 Markah)
5. Apakah yang harus dibuat untuk memperkukuhkan komunikasi dua hala?
- A. Menjadi seorang jurulatih yang baik kepada pekerja.
 - B. Menunjukkan hubungan yang baik antara bahagian.
 - C. Memastikan organisasi menjalankan misi dan visi utamanya.
 - D. Membolehkan organisasi tangani cabaran operasi jangka pendeknya.
- (1 Markah)
6. Bagaimakah cara untuk menyokong kemajuan profesion dan kerjaya pekerja anda?
- A. Tidak peduli hal ehwal mereka.
 - B. Laksanakan arahan baharu di tempat kerja.
 - C. Kerap bertanya aspirasi kerjaya mereka.
 - D. Kenal pasti masalah sebagai perkara yang meragukan dan susah, perlukan memerlukan penyelesaian yang baik.
- (1 Markah)
7. Apakah akibat kegagalan menyempurnakan dokumentasi kajian semula prestasi formal pada masanya?
- A. Tiada orang kisah mengenainya.
 - B. Mencapai matlamat ialah sesuatu yang dihayati.
 - C. Hal ini tidak memberi kesan apa-apa terhadap rekod prestasi saya.
 - D. Tangguh bayaran untuk prestasi/kenaikan merit atau bonus yang diperuntukkan oleh organisasi.
- (1 Markah)

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-2:2015–M03/T(3/3)	Muka Surat / Page : 14 Drpd / of : 5
---------------------------	--------------------------------	---

8. Bagaimanakah tugas dikenalpasti?
- A. Bincang dengan rakan kerja.
 - B. Bincang dengan orang atasan.
 - C. Kenal pasti dengan jangka masa pemerhatian dan pencarian fakta.
 - D. Cari jalan lain untuk lakukan sesuatu dan capai matlamat.
- (1 Markah)
9. Apakah yang dimaksudkan dengan ungkapan ‘kesediaan menerima tugas baharu’?
- A. Berfikiran terbuka.
 - B. Gambarkan masalah.
 - C. Fahamkan jenis tugas.
 - D. Dapatkan kefahaman yang jelas dengan tugas baharu.
- (1 Markah)
10. Apakah fleksibiliti dalam amalan pekerjaan?
- A. Ada banyak masa untuk berehat di tempat kerja.
 - B. Idea yang inovatif dan berfikir secara kreatif.
 - C. Keputusan dibuat melalui perbincangan dengan orang atasan.
 - D. Dasar yang diluluskan adalah daripada jabatan sumber manusia.
- (1 Markah)

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-2:2015–M03/T(3/3)	Muka Surat / Page : 15 Drpd / of : 5
---------------------------	--------------------------------	---

SKEMA JAWAPAN

OBJEKTIF

1. D
2. B
3. C
4. D
5. A
6. C
7. D
8. D
9. A
10. D



**JABATAN PEMBANGUNAN KEMAHIRAN
KEMENTERIAN SUMBER MANUSIA
ARAS 7 & 8 BLOK D4, KOMPLEK D
PUSAT PENTADBIRAN KERAJAAN PERSEKUTUAN
62530 PUTRAJAYA**

KERTAS KERJA (WORKSHEET)

KOD DAN NAMA PROGRAM / <i>PROGRAM'S CODE AND NAME</i>	Z-009-2:2015 KEBOLEHAN TERAS	
TAHAP / LEVEL	DUA (2)	
NO. DAN TAJUK KEBOLEHAN TERAS / <i>CORE ABILITY NO. AND TITLE</i>	CA03 TINGKAH LAKU BUDAYA TEMPAT KERJA	
NO. DAN PENYATAAN KEBOLEHAN / <i>ABILITY NO. AND STATEMENT</i>	03.01 PRAKTIKKAN BUDAYA KERJA 03.02 RESPON PADA SITUASI LUAR BIASA SEWAJARNYA 03.03 PAMERKAN INISIATIF DAN FLEKSIBILITI	
NO. KOD / CODE NO.	Z-009-2:2015-M03/K (3/3)	Muka Surat / Page: 16 Drpd / Of : 3

TAJUK / TITLE : PAMER INISIATIF DAN FLEKSIBILITI

TUJUAN PEMBELAJARAN / INSTRUCTIONAL AIMS

Pelatih mesti boleh:-

1. Kenal pasti tugas.
2. Kenal pasti dan mencadangkan kaedah kerja alternatif.
3. Tunjuk minat untuk membuat tugas baharu.
4. Terima pakai perubahan untuk fleksibiliti dalam amalan kerja.

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-2:2015–M03/K(3/3)	Muka Surat / Page : Drpd / of : 3
---------------------------	--------------------------------	--

ARAHAN / INSTRUCTION

Pelatih dikehendaki menerapkan kebolehan teras dalam bidang NOSS yang berkaitan mengikut tahap.

LUKISAN, DATA DAN JADUAL / DRAWING, DATA AND TABLE :

TIADA

PERALATAN, PERKAKASAN DAN BAHAN / TOOLS, EQUIPMENT AND MATERIAL

BIL.	BAHAN / Material	UKURAN/ Measurement	KUANTITI / Quantity (Bahan : Calon) / (Material : Candidate)
Rujuk TEM NOSS yang berkaitan			

LANGKAH KERJA / STEPS	BUTIRAN KERJA / DETAILS
Rujuk kertas kerja NOSS yang berkaitan	

SOALAN / QUESTION :

TIADA

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-2:2015–M03/K(3/3)	Muka Surat / Page : Drpd / of : 3
---------------------------	--------------------------------	--

SENARAI SEMAK PENUNJUK KEBOLEHAN TERAS /

CORE ABILITY INDICATORS CHECKLIST

Bil / No.	Penunjuk Pencapaian / Performance Indicators	Patuh/ Complied	Tidak Patuh / Not Complied	Catatan / Remark
	Kebolehan 3.3			
1	Tugas dikenal pasti.			_____
2	Kaedah kerja alternatif dikenal pasti dan disyorkan.			_____
3	Kesanggupan menerima tugas baharu ditunjukkan.			_____
4	Fleksibiliti dalam amalan kerja diterima pakai untuk perubahan.			_____

.....

(Tandatangan dan Nama Pelatih)

Trainee's Name and Signature

Tarikh/Date: _____

.....

(Tandatangan dan Nama Pengajar)

Instructor's Name and Signature

Tarikh/Date: _____

JADUAL PEMBAHAGIAN PENILAIAN KERJA KURSUS

Z-009-2:2015 KEBOLEHAN TERAS

M03 – TINGKAH LAKU BUDAYA TEMPAT KERJA

KEBOLEHAN	PENILAIAN PENGETAHUAN	KEPATUHAN PENUNJUK PRESTASI
1. Praktikkan budaya kerja	Z-009-2:2015-M03/KA(1/1)	Z-009-2:2015-M03/K(1/3)
2. Respon pada situasi luar biasa sewajarnya		Z-009-2:2015-M03/K(2/3)
3. Pamerkan inisiatif dan fleksibiliti		Z-009-2:2015-M03/K(3/3)

PENILAIAN PRESTASI NCS-CORE ABILITY

(Borang ini perlu diisi oleh PP pada setiap kali menjalankan Penilaian Prestasi)

KEBOLEHAN TERAS – TAHAP 2

Nama Calon: _____

No Kad Pengenalan: _____

Nama Pusat Bertauliah: _____

Kod Pusat Bertauliah: _____

Nota: PP perlu menanda (✓) pada KEBOLEHAN berkaitan yang dinilai di ruangan skala yang disediakan .

PERKARA	KEBOLEHAN	1	2	3	4	5	CATATAN
CA01	APLIKASI KOMUNIKASI						
1.1	Gunakan komunikasi 2 hala						
1.2	Sebarkan maklumat secara elektronik						
1.3	Sebarkan maklumat secara manual						
1.4	Terapkan kerahsiaan maklumat						
CA02	TINGKAH LAKU INTERPERSONAL						
2.1	Pamerkan tanggungjawab di tempat kerja						
2.2	Terapkan kerjasama berpasukan						
2.3	Terapkan inisiatif kemahiran penyelesaian masalah di tempat kerja						
2.4	Pamerkan kesedaran prestasi kerja						
CA03	TINGKAH LAKU BUDAYA DI TEMPAT KERJA						
3.1	Praktikkan budaya kerja						
3.2	Respon pada situasi luar biasa di tempat kerja sewajarnya						
3.3	Pamerkan inisiatif dan fleksibiliti						
CA04	ADAPTASI KESIHATAN, KESELAMATAN DAN ALAM SEKITAR						
4.1	Pamerkan pematuhan kesihatan						
4.2	Pamerkan pematuhan keselamatan						
4.3	Pamerkan pematuhan alam sekitar						

Skala – Tahap Pencapaian

1	2	3	4	5
Sangat Lemah Langsung tidak mencapai kriteria	Lemah Tidak mencapai kriteria yg ditetapkan	Sederhana Mencapai kriteria yang minima	Baik Mencapai kriteria dalam banyak keadaan	Sangat Baik Mencapai kriteria dengan cemerlang

Tarikh Penilaian :		Nama PP:		T/tangan PP:	
KEPUTUSAN		LULUS/GAGAL			



REKOD PENILAIAN KUMULATIF (RPK) - TEORI
SIJIL KEMAHIRAN MALAYSIA (SKM): NCS – CORE ABILITIES (TAHAP 2)

JPK/CA/RPK-T2

NAMA CALON:	PUSAT BERTAULIAH:
--------------------	--------------------------

PERINGATAN:	1. RPK ini hendaklah diisi dan disimpan dalam Rekod Bukti Pencapaian (Portfolio) Calon. 2. Pegawai Penilai (PP) Tenaga Pengajar (TP) dan Pegawai Pengesahan Dalam (PPD) perlu menandatangani hanya setelah calon lulus penilaian teori Core Abilities. 3. Bukti-bukti pencapaian penilaian teori Core Abilities mesti disimpan dalam Portfolio Calon. PPD mesti menyemak bukti-bukti tersebut bagi tujuan pengesahan dalam. 4. Markah lulus penilaian Teori adalah 50%.
--------------------	---

Dilantik Sebagai :	Pegawai Pengesah Dalam	Pegawai Penilai/Tenaga Pengajar	Pegawai Penilai/Tenaga Pengajar	Pegawai Penilai/Tenaga Pengajar
Nama:				
Contoh T/Tangan:				

Z-009-2:2015-CA01	APLIKASI KOMUNIKASI
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-2:2015-CA02	TINGKAH LAKU INTERPERSONAL
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-2:2015-CA03	TINGKAH LAKU BUDAYA DI TEMPAT KERJA
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	



REKOD PENILAIAN KUMULATIF (RPK) - TEORI
SIJIL KEMAHIRAN MALAYSIA (SKM): NCS – CORE ABILITIES (TAHAP 2)

JPK/CA/RPK-T2

NAMA CALON:

PUSAT BERTAULIAH:

Z-009- 2:2015-CA04	ADAPTASI KESIHATAN, KESELAMATAN DAN ALAM SEKITAR
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	



M03 – TINGKAH LAKU BUDAYA TEMPAT KERJA

Sub-modul 3

INISIATIF DAN FLEKSIBILITI

Z-009-2:2015–M03/P(3/3)

TAHAP 4

Kertas Penerangan 3

INISIATIF DAN FLEKSIBILITI

NATIONAL COMPETENCY STANDARD CORE ABILITIES



Copyright © DSD 2015

All rights reserved

No part of this publication may be produced, stored in data base, retrieval system, or in any form by any means, electronic, mechanical, photocopying, recording or otherwise without prior written permission from Department of Skills Development (DSD)

ISI KANDUNGAN

- TUJUAN
- PENGENALAN
 1. TUGAS DAN TANGGUNGJAWAB (SOP)
 2. KONSEP INISIATIF DAN FLEKSIBILITI
 3. FLEKSIBILITI DALAM AMALAN KERJA
 4. PETUNJUK PRESTASI KERJA
 5. AMALAN KERJA DAN KELANCARAN

TUJUAN

Kertas Penerangan ini bertujuan untuk menerangkan mengenai tugas:

- ✓ Kaedah kerja alternatif.
- ✓ Kesanggupan menerima tugas baharu.
- ✓ Fleksibiliti dalam amalan kerja.

PENGENALAN

- Dalam mencapai matlamat organisasi, pekerja perlu komited dan bertanggung jawab terhadap tugas yang diberikan.
- Mereka perlu berdaya saing dan mempunyai banyak penyelesaian kepada tugas yang diberikan
- Sekiranya terdapat tugas baharu, pekerja perlu mempunyai kesanggupan menerimanya dan fleksible menjalankan tugas tersebut.

1. TUGAS DAN TANGGUNGJAWAB (SOP)

Apakah perbezaan antara tanggungjawab dan tugas?

Tanggungjawab	Tugasan
Turut serta dalam keputusan berpasukan	Hadiri mesyuarat pasukan
Berkomunikasi dengan pelanggan	Sediakan laporan bulanan
Dapatkan jajaran pasaran	Tulis artikel untuk jurnal perdagangan
Jalin hubungan dengan pihak media	Buat siaran akhbar

1. TUGAS DAN TANGGUNGJAWAB (SOP) (samb.)

- Tanggungjawab ialah tahap tertinggi dalam pengurusan, manakala tugas pula bersifat khusus
- Asas prosedur operasi standard adalah seperti yang berikut:

1. TUGAS DAN TANGGUNGJAWAB (SOP) (samb.)

Asas prosedur operasi standard adalah seperti yang berikut:

1. Tugas dan tanggungjawab Pengurus
2. Jadual perbincangan prestasi
3. Maklum balas secara tetap, positif dan membina
4. Tentukan kemajuan matlamat
5. Komunikasi dan semak jangkaan prestasi
6. Perbaiki kemahiran dan kepimpinan
7. Mengurus perubahan generasi
8. Membimbing pekerja
9. Sokongan terhadap pekerja
10. Penilaian semuka pekerja

2. KONSEP INISIATIF DAN FLEKSIBILITI

1. Tunjukkan semangat mahu belajar kaedah, prosedur, atau teknik baru dan menerima tugas baru sebagai cabaran.
2. Tunjukkan inisiatif dan sifat berdikari sementara mencari cara baru dalam melakukan sesuatu untuk mencapai objektif.
3. Buat cadangan untuk meningkatkan perubahan yang berkesan dengan membuat kesimpulan daripada maklumat yang baru.

2. KONSEP INISIATIF DAN FLEKSIBILITI (samb.)

4. Jadilah sebagai sumber rujukan yang positif, boleh merubah sikap dan mencari cara untuk membuat perubahan, dan bukannya mengenal pasti mengapa perubahan tidak berlaku.
5. Beri respon dengan bersungguh-sungguh terhadap cabaran baru
6. Membuat anjakan untuk memenuhi tuntutan dan melakukan penambahbaikan
7. Bertolak ansur dengan tekanan masa dan kekalkan sikap yang positif
8. Sentiasa bersikap terbuka untuk melihat gambaran menyeluruh

3. FLEKSIBILITI DALAM AMALAN KERJA

- Fleksibiliti ialah keadaan apabila seorang pekerja dan majikan membuat perubahan mengikut keperluan, mencari cara yang terbaik untuk memenuhi kehendak individu dan keperluan organisasi
- Fleksibiliti akan menguntungkan kedua-dua pihak, majikan dan pekerja disamping menghasilkan pencapaian yang unggul.
- Fleksibiliti terbahagi kepada dua iaitu fleksibiliti rasmi dan fleksibiliti tidak rasmi

4. PETUNJUK PRESTASI KERJA

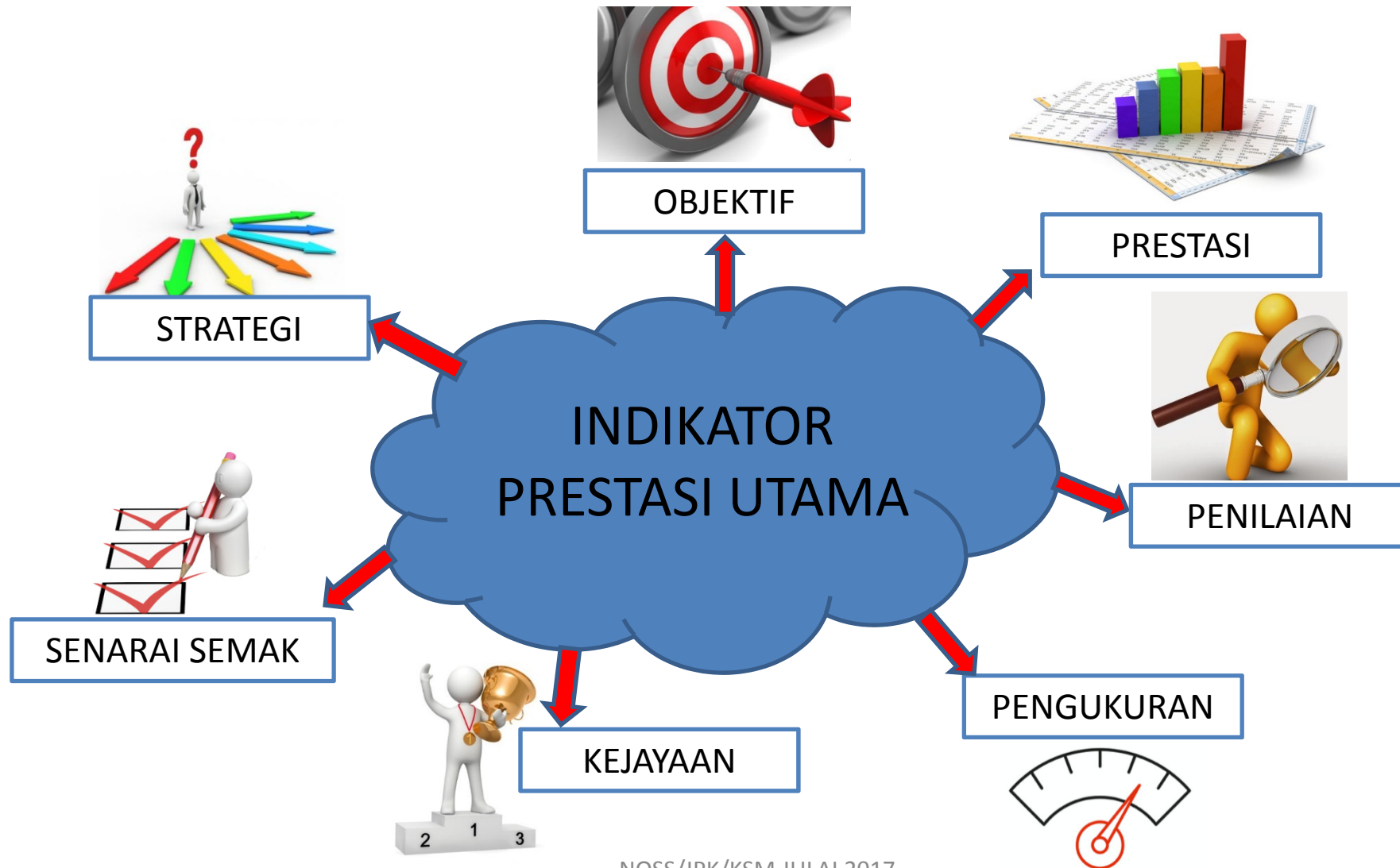
- Petunjuk prestasi ialah sejenis petunjuk untuk mengukur prestasi. Ia menilai kejayaan organisasi atau aktiviti tertentu yang diceburinya.
- pemilihan petunjuk prestasi kerja yang betul amat bergantung pada pemahaman yang baik tentang apa yang penting bagi sesebuah organisasi.



NOSS/JPK/KSM JULAI 2017
GCA03(CA03)



CONTOH PETUNJUK PRESTASI KERJA



5. AMALAN KERJA DAN KELANCARAN

- Amalan kerja ialah pendekatan cara kerja yang lazim dilakukan dalam syarikat atau organisasi tertentu. Ia merupakan strategi perniagaan yang baik untuk memastikan pekerja secara umumnya berpuas hati dengan keadaan kerja dan tempat kerja mereka.
- Kelancaran di tempat kerja bermakna mengintegrasikan dan menyampaikan kerja baru yang berkesan yang membolehkan organisasi dan pekerja mencapai matlamat organisasi.

CIRI-CIRI SYARIKAT IDAMAN



Anda boleh menjadi diri sendiri

Anda diberitahu apa yang sedang berlaku

Kekuatan anda diperbesarkan

Syarikat bertahan untuk sesuatu yang bermakna

Kerja seharian anda diberi ganjaran

Peraturan yang tidak wajar tidak wujud

SOALAN??

TERIMA KASIH

CONTOH SENARAI SEMAK PENUNJUK CA

*Pilih Penunjuk Pencapaian yang bersesuaian dengan bidang kemahiran

SENARAI SEMAK PENUNJUK KEBOLEHAN TERAS /

CORE ABILITY INDICATORS CHECKLIST

Bil / No.	Penunjuk Pencapaian / Performance Indicators	Patuh/ Complied	Tidak Patuh / Not Complied	Catatan / Remark
	<u>Kemahiran 3.3</u>			
1	<u>Tugas dikenal pasti.</u>			_____
2	<u>Kaedah kerja alternatif dikenal pasti dan disyorkan.</u>			_____
3	<u>Kesanggupan menerima tugas baharu ditunjukkan.</u>			_____
4	<u>Fleksibiliti dalam amalan kerja diterima pakai untuk perubahan.</u>			_____

CONTOH BORANG CA01

JPK/CA/PP

PENILAIAN PRESTASI NCS-CORE ABILITY
(Borang ini perlu diisi oleh PP pada setiap kali menjalankan Penilaian Prestasi)

CORE ABILITIES – TAHAP 2

Nama Calon: _____

No Kad Pengenalan: _____

Nama Pusat Bertauliah: _____

Kod Pusat Bertauliah: _____

Nota: PP perlu menanda (✓) pada KEBOLEHAN berkaitan yang dinilai di ruangan skala yang disediakan .

PERKARA	KEBOLEHAN	1	2	3	4	5	CATATAN
CA03	TINGKAH LAKU BUDAYA DI TEMPAT KERJA						
3.1	Praktikkan budaya kerja						
3.2	Respon pada situasi luar biasa di tempat kerja sewajarnya						
3.3	Tunjukkan inisiatif dan fleksibiliti						

CONTOH BORANG RPK



REKOD PENILAIAN KUMULATIF (RPK) - TEORI SIJIL KEMAHIRAN MALAYSIA (SKM): NCS – CORE ABILITIES (TAHAP 2)

JPK/CA/RPK-T2

NAMA CALON: **PUSAT BERTAULIAH:**

PERINGATAN:	1. RPK ini hendaklah diisi dan disimpan dalam Rekod Bukti Pencapaian (Portfolio) Calon. 2. Pegawai Penilai (PP) Tenaga Pengajar (TP) dan Pegawai Pengesahan Dalamam (PPD) perlu menandatangani hanya setelah calon lulus penilaian teori Core Abilities. 3. Bukti-bukti pencapaian penilaian teori Core Abilities mesti disimpan dalam Portfolio Calon. PPD mesti menyemak bukti-bukti tersebut bagi tujuan pengesahan dalamam. 4. Markah lulus penilaian Teori adalah 50%.
--------------------	--

Dilantik Sebagai :	Pegawai Pengesah Dalamam	Pegawai Penilai/Tenaga Pengajar	Pegawai Penilai/Tenaga Pengajar	Pegawai Penilai/Tenaga Pengajar
Nama:				
Contoh T/Tangan:				

	APLIKASI KOMUNIKASI
Z-009-2:2015-CA01	Markah Penilaian Teori
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

	TINGKAH LAKU INTERPERSONAL
Z-009-2:2015-CA02	Markah Penilaian Teori
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

	TINGKAH LAKU BUDAYA DI TEMPAT KERJA
Z-009-2:2015-CA03	Markah Penilaian Teori
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

SUMBER RUJUKAN

- Bredeson D.; Goree K., (2011). “Ethics in the Workplace”, Cengage Learning. ISBN-13978-0538497770.
- Beckett C.; Maynard A., (2012). “Values and ethics in social work”, Sage Publications Ltd. ISBN-978-1-4462-0319-4.
- Kotter J.; Rathgeber H., (2006). “Our Iceberg Is Melting: Changing and Succeeding Under Any Conditions”, St. Martin's Press.
- Baker T. L.; Hunt T. G.; Andrews C. M., (2006). “Promoting ethical behavior and organizational citizenship behaviors: The influence of corporate ethical values”, Journal of Business Research, Volume 59, Issue 7, pages 849–857.



JPK

**JABATAN PEMBANGUNAN KEMAHIRAN
KEMENTERIAN SUMBER MANUSIA
ARAS 7 & 8 BLOK D4, KOMPLEKS D
PUSAT PENTADBIRAN KERAJAAN PERSEKUTUAN
62530 PUTRAJAYA**

KOD DAN NAMA PUSAT BERTAULIAH	
--------------------------------------	--

SOALAN PENILAIAN PENGETAHUAN (OBJEKTIF)	
--	--

KOD UNIT CORE ABILITY	
------------------------------	--

NAMA UNIT ABILITY	
--------------------------	--

NAMA CALON	
-------------------	--

NO.KAD PENGENALAN	
--------------------------	--

MASA	
-------------	--

TARIKH	
---------------	--

MARKAH	
---------------	--

Arahan kepada calon:

1. Tulis nama dan nombor kad pengenalan calon pada ruangan yang disediakan;
2. Calon tidak dibenarkan membuka kertas soalan sehingga dibenarkan;
3. Calon hendaklah menjawab semua soalan;
4. Calon dilarang membawa nota atau sebarang bahan rujukan kecuali yang dibenarkan.
5. Dilarang meniru semasa penilaian; dan
6. Dilarang membawa keluar kertas soalan dari bilik peperiksaan

KERTAS PENILAIAN INI MENGANDUNGI ... 7... MUKA SURAT BERCETAK

1. Bagaimana nilai memainkan peranan dalam kejayaan perniagaan?
 - I. Sentiasa menurut perintah majikan.
 - II. Mempraktikkan budaya kerja yang baik.
 - III. Membina bangunan yang lebih besar dan ada lebih ramai pekerja.
 - IV. Gunakan kawalan keselamatan yang sistematik untuk tempat kerja yang selamat.
 - A. I, II dan III
 - B. I, II dan IV
 - C. I, III dan IV
 - D. II, III dan IV
2. Mengapa banyak agama mempunyai kisah-kisah sejarah suci dan simbol tersendiri?
 - A. Menuntut kebersamaan hak.
 - B. Menunjukkan kuasa dan keberkesanan.
 - C. Menerangkan maksud dan permulaan kehidupan.
 - D. Sebagai himpunan and diwariskan dari generasi terdahulu.
3. Apa yang boleh dikaitkan dengan perkauman, gangguan, tingkah laku yang tidak sesuai dan seksisme?
 - A. Isu yang sensitif.
 - B. Orang yang tidak siuman.
 - C. Pengurusan yang tidak baik.
 - D. Disiplin pekerja yang tidak baik.

4. Apa yang menyebabkan seseorang selesa berkomunikasi dengan orang lain?
- A. Duit yang banyak.
 - B. Senyuman yang manis.
 - C. Skil kemahiran interaksi sosial.
 - D. Kod pakaian yang professional dengan aksesori yang mahal.
5. Mengapa sumber manusia sangat penting dalam sesebuah organisasi?
- A. Mereka membayar gaji.
 - B. Pekerja perlu ada kesatuan.
 - C. Organisasi ada tambahan duit untuk dibelanjakan.
 - D. Individu-individu yang membentuk tenaga kerja sesebuah organisasi.
6. Apakah yang penting dalam mengadakan satu set skil kemahiran interaksi sosial?
- A. Tiada komunikasi.
 - B. Komunikasi satu hala
 - C. Komunikasi dua hala.
 - D. Komunikasi tiga hala.
7. Bagaimana kita menafsir komunikasi tanpa lisan?
- A. Ekspresi muka.
 - B. Bercakap dengan suara yang kuat.
 - C. Menghasilkan bunyi dengan gitar elektrik.
 - D. Bercakap sambil menunjukkan isyarat tangan.

8. Bagaimana kita menstrukturkan sesuatu permasalahan?

- I. Membincangkan dengan orang atasan.
- II. Membincangkan dalam lingkungan rakan sekerja.
- III. Berbincang dengan siapa yang mengawal seluruh organisasi kan
- IV. Berbincang dalam tempoh pemerhatian dan mencari fakta untuk dilaksanakan.

- A. I, II dan III.
- B. I, II dan IV
- C. I, III dan IV
- D. II, III dan IV

10. Bagaimana prosedur cara tindak balas menjadi penting untuk sesebuah organisasi?

- I. Memupuk panel kawalan, analisis dan laporan..
- II. Memastikan organisasi menjalankan matlamat dan misi penting.
- III. Bersikap dinamik dalam bertindakbalas kepada perkara yang tidak dijangka.
- IV. Membolehkan sesebuah organisasi menangani cabaran operasi jangka pendek dan jangka panjang.

- A. I, II dan III
- B. I, II dan IV
- C. I, III dan IV
- D. II, III dan IV

11. Bagaimana kita mentakrifkan masalah?

- A. Salah faham antara rakan sekerja.
- B. Sesuatu menghalang arahan kerja di tempat kerja.
- C. Salah faham kuasa dalam sesebuah organisasi.
- D. Sesuatu boleh ditentukan sebagai ragu atau sukar yang memerlukan

penyelesaian.

12. Mengapa halangan dalam kemahiran komunikasi mesti dihindarkan?

- A. Pembahagian di dalam organisasi.
- B. Mengelakkan salah faham dan kekeliruan.
- C. Mendapat struktur pemahaman yang jelas.
- D. Memastikan organisasi melaksanakan misi dan matlamatnya.

13. Mengapa kemahiran komunikasi sangat penting?

- A. Meningkatkan hasil pengeluaran.
- B. Menghasilkan keputusan yang lebih baik.
- C. Memperbaiki hubungan sesama rakan kerja.
- D. Mesej merentasi kepada orang lain dengan jelas.

14. Bagaimana kita mengenal pasti komunikasi dengan pekerja di bawah pengawasan anda?

- I. Komunikasi standard prestasi dan jangkaan organisasi.
- II. Dengan menyatakan hubungan yang jelas diantara kakitangan
- III. Mengumpulmaklum balas mengenai prestasi pekerja dari pelbagai sumber.
- IV. Membantu pekerja untuk membezakan antara tingkah laku yang diterima dan tidak diterima.

- A. I dan III.
- B. I dan IV
- C. II dan IV
- D. ,III dan IV

15. Bagaimana boleh kita memperbaiki skil pengurusan dan kepimpinan?

- I. Berkongsi sokongan melalui perantara komunikasi pekerja.
- II. Dapat maklumat melalui eksekutif, pengurus dan pekerja
- III. Ambil masa untuk mempelajari bagaimana menjadi pengurus dan jurulatih yang baik.
- IV. Berkomunikasi dengan semua pekerja tentang tanggungjawab masing-masing untuk hasil yang baik.

- A. I, II dan III
- B. I, II dan IV
- C. I, III dan IV
- D. II, III dan IV

16. Bagaimana cara untuk menyokong perkembangan karier dan profesional pekerja anda?

- I. Bertanya pekerja tentang inspirasi kerjaya secara berkala.
- II. Memastikan semua pekerja maklum tentang deskripsi kerja masing-masing.
- III. Menentukan masalah yang sukar atau diragui memerlukan penyelesaian yang baik.
- IV. Memberi pekerja masa dan fleksibiliti untuk melengkapkan pembelajaran dan pembangunan aktiviti.

- A. I, II dan III
- B. I, II dan IV
- C. I, III dan IV
- D. II, III dan IV

17. Apa akan terjadi apabila dokumen rasmi pengukur prestasi gagal disiapkan?
- A. Tiada siapa menhiraukan.
 - B. Mencapai matlamat yang diharapkan.
 - C. Tiada sebarang kesan ke atas rekod prestasi kerja.
 - D. Tangguhkan pembayaran bonus atau kenaikan gaji ke atas peruntukan organisasi.
18. Bagaimana tugas boleh dikenal pasti dengan jelas?
- A. Berunding dengan penyelia.
 - B. Berunding dengan rakan sekerja.
 - C. Cari cara baru untuk melakukan dan mencapai matlamat.
 - D. Tentukan tempoh pemerhatian dan pencarian fakta untuk dilaksanakan
19. Apakah yang dimaksudkan dengan fleksibiliti dalam amalan kerja?
- A. Idea yang inovatif dan pemikiran kreatif.
 - B. Lebih banyak masa rehat di tempat kerja.
 - C. Polisi rasmi yang diluluskan oleh sumber manusia.
 - D. Membuat keputusan melalui perbincangan dengan penyelia.
20. Apakah maksud kesediaan untuk menerima tugas baru di tempat kerja?
- A. Berfikiran terbuka pada setiap masa.
 - B. Membayangkan masalah di tempat kerja.
 - C. Amalkan diti dan tugas yang anda ditawarkan.
 - D. Mendapatkan pemahaman yang jelas tentang tugas baru.

SKEMA JAWAPAN

1	B
2	C
3	A
4	C
5	D
6	C
7	A
8	B
9	D
10	D
11	D
12	B
13	C
14	D
15	B
16	B
17	D
18	C
19	C
20	A



BAHAN PEMBELAJARAN

Z – 009 – 2 : 2015

KEBOLEHAN TERAS

**M04- ADAPTASI KESIHATAN,
KESELAMATAN DAN ALAM
SEKITAR**

JABATAN PEMBANGUNAN KEMAHIRAN
KEMENTERIAN SUMBER MANUSIA
ARAS 7 – 8, BLOK D4, KOMPLEKS D
PUSAT PENTADBIRAN KERAJAAN PERSEKUTUAN
62530 PUTRAJAYA

JULAI 2017



JABATAN PEMBANGUNAN KEMAHIRAN (JPK)
KEMENTERIAN SUMBER MANUSIA
62530 PUTRAJAYA, MALAYSIA

STANDARD KOMPETENSI KEBANGSAAN (KEBOLEHAN TERAS)

HAK CIPTA TERPELIHARA @ JPK 2017

*Copyright © JPK 2017
All rights reserved*

No part of this publication may be produced, stored in data base, retrieval system, or in any form by any means, electronic, mechanical, photocopying, recording or otherwise without prior written permission from Department of Skills Development (DSD)

**Z – 009 – 2:2015-M04 ADAPTASI KESIHATAN, KESELAMATAN DAN ALAM
SEKITAR**

KANDUNGAN	MUKASURAT
1. AHLI JAWATANKUASA PEMBANGUNAN	i
2. CARTA PROFIL KOMPETENSI	v
3. <i>KURIKULUM KEMAMPUAN TERAS</i>	vi
Z-009-2:2015 (CoCA – Z-009-2:2015-CA04)	
4. JADUAL PEMBAHAGIAN WIM	
4.1 TEORI	x
4.2 AMALI	xi
5. SET WIM TEORI	
5.1 Z-009-2:2015-M04/P(1/3)	1
5.2 Z-009-2:2015-M04/T(1/3)	13
5.3 Z-009-2:2015-M04/P(2/3)	18
5.4 Z-009-2:2015-M04/T(2/3)	29
5.5 Z-009-2:2015-M04/P(3/3)	33
5.6 Z-009-2:2015-M04/T(3/3)	42
6. SET WIM AMALI	
6.1 Z-009-2:2015-M04/K(1/1)	46
7. JADUAL PEMBAHAGIAN PENILAIAN	47
8. LAMPIRAN	
8.1 BORANG PENILAIAN PRESTASI (JPK/CA/01)	48
8.2 REKOD PENILAIAN KUMULATIF (RPK)	50

BAHAN PEMBELAJARAN
Z-009-1:2015 M01 KOMUNIKASI ASAS PEKERJAAN

PANEL PEMBANGUN

EN. ISMAIL BIN ABDULLAH
INTERNATIONAL GREEN TRAINING CENTRE

EN. AWALDIN BIN MOHD ARIF
INDUSTRI TESTING & ENGINEERING INSPECTION SDN. BHD

EN. BAHRUDIN BIN MAMAT
JABATAN KESELAMATAN DAN KESIHATAN PEKERJAAN SELANGOR

EN. AHMAD BIN MOHAMAD
MONT SPHINX YBK SDN BHD (YAYASAN BASMI KEMISKINAN)

EN. SULAIMAN BIN OMAR
AINULNAIM RESOURCES (YAYASAN BASMI KEMISKINAN)

DR. AZLAN JUMAT BIN ABDUL GHANIE
AZLAN GHANIE (M) SDN. BHD

EN. MOHD FADLI ADHA BIN MOHAMAD RASHID
PERSATUAN GURU-GURU SENI BELADIRI MALAYSIA

EN. MOHD FAIRUZ BIN TALIB
PUSAT LATIHAN TEKNOLOGI TINGGI (ADTEC) BATU PAHAT

DR. NORLIHAWATI BINTI HAJIDAN
THE STEALTH ORGANISATION

EN. MOHD SAARI BIN CHE AWANG
INSTITUT LATIHAN PERINDUSTRIAN PEDAS

EN. MOHD ISA BIN SHAMSUDDIN
INSTITUT KEJURUTERAAN TENTERA DARAT (IJED)

TN. SYED ABDUL GHANI BIN SYED TUAN CHEK
ANF SYNERGY SDN. BHD.

EN. MOHD HERMAN BIN ROSLI
JABATAN KESELAMATAN DAN KESIHATAN PEKERJAAN WILAYAH PERSEKUTUAN

PN. TANJA BINTI JONID
PERSENDIRIAN

FASILITATOR
TN. HJ. ZAHARUDIN BIN ABDUL LATIF A.M.N.
JABATAN PEMBANGUNAN KEMAHIRAN (JPK)

PANEL PEMBANGUN SOALAN

EN. ISMAIL BIN ABDULLAH
INTERNATIONAL GREEN TRAINING CENTRE

TN. SYED ABDUL GHANI BIN SYED TUAN CHEK
ANF SYNERGY SDN. BHD.

EN. SULAIMAN BIN OMAR
AINULNAIM RESOURCES (YAYASAN BASMI KEMISKINAN)

DR. AZLAN JUMAT BIN ABDUL GHANIE
AZLAN GHANIE (M) SDN. BHD

DR. NORLIHAWATI BINTI HAJIDAN
THE STEALTH ORGANISATION

MOHD SAARI BIN CHE AWANG
INSTITUT LATIHAN PERINDUSTRIAN PEDAS

EN. MOHD FADLI ADHA BIN MOHAMAD RASHID
PERSATUAN GURU-GURU SENI BELADIRI MALAYSIA

EN. MOHD ISA BIN SHAMSUDDIN
PERSENDIRIAN

EN. HAMZAH BIN ZAKARIA
PERSENDIRIAN

DR. MALARVILI A/P RAMALINGAM
JABATAN KIMIA MALAYSIA

DR. SITI NUR NAZATUL SHIMA BINTI HASHIM
JABATAN KIMIA MALAYSIA

HAJJAH RASHIDAH BINTI HASSAN
KEMENTERIAN PENDIDIKAN MALAYSIA

FASILITATOR
TN. HJ. ZAHARUDIN BIN ABDUL LATIF A.M.N.
JABATAN PEMBANGUNAN KEMAHIRAN (JPK)

PANEL PENTERJEMAH

EN. AWALDIN BIN MOHD ARIF
INDUSTRI TESTING & ENGINEERING INSPECTION SDN. BHD

EN. SULAIMAN BIN OMAR
AINULNAIM RESOURCES (YAYASAN BASMI KEMISKINAN)

DR. AZLAN JUMAT BIN ABDUL GHANIE
AZLAN GHANIE (M) SDN. BHD

EN. MOHD FADLI ADHA BIN MOHAMAD RASHID
PERSATUAN GURU-GURU SENI BELADIRI MALAYSIA

DR. NORLIHAWATI BINTI HAJIDAN
THE STEALTH ORGANISATION

EN. MOHD ISA BIN SHAMSUDDIN
PERSENDIRIAN

TN. SYED ABDUL GHANI BIN SYED TUAN CHEK
ANF SYNERGY SDN. BHD.

EN. ABDUL KHALIK BIN SULAIMAN
DEWAN BAHASA DAN PUSTAKA

HAJAH ASIAH BINTI DAUD
DEWAN BAHASA DAN PUSTAKA

MD ARRIS BIN ABU YAMIN
WAKIL DEWAN BAHASA PUSTAKA

SABARIAH BINTI M SALLEH
WAKIL DEWAN BAHASA PUSTAKA

PN. MASHITAH BINTI TAHARIN
WAKIL DEWAN BAHASA PUSTAKA

PN. TANJA BINTI JONID
PERSENDIRIAN

ANIS AYUNI BINTI SUIED
PERSENDIRIAN

FASILITATOR
TN. HJ. ZAHARUDIN BIN ABDUL LATIF A.M.N.
JABATAN PEMBANGUNAN KEMAHIRAN (JPK)

PANEL PENTERJEMAH NCS-CA

TN. SYED ABDUL GHANI BIN SYED TUAN CHEK
ANF SYNERGY SDN. BHD.

EN. SULAIMAN BIN OMAR
AINULNAIM RESOURCES (YAYASAN BASMI KEMISKINAN)

DR. AZLAN JUMAT BIN ABDUL GHANIE
AZLAN GHANIE (M) SDN. BHD

PN. TANJA BINTI JONID
PERSENDIRIAN

EN. MOHD FADLI ADHA BIN MOHAMAD RASHID
PERSATUAN GURU-GURU SENI BELADIRI MALAYSIA

FASILITATOR
TN. HJ. ZAHARUDIN BIN ABDUL LATIF A.M.N.
JABATAN PEMBANGUNAN KEMAHIRAN (JPK)

PANEL PEMBANGUN SLAID

EN. MOHD FADLI ADHA BIN MOHAMAD RASHID
PERSATUAN GURU-GURU SENI BELADIRI MALAYSIA

SABARIAH BINTI M SALLEH
PERSENDIRIAN

ANIS AYUNI BINTI SUIED
PERSENDIRIAN

KHAIRUN NISA' BINTI MINHAD
JABATAN KEJURUTERAAN ELEKTIRK,ELEKTRONIK DAN SISTEM UKM

SHARIFAH ATIQA BINTI SYED ANUAR
PERSENDIRIAN

MUHAMMAD ARASH BIN MD ZAN
PERSENDIRIAN

FASILITATOR
TN. HJ. ZAHARUDIN BIN ABDUL LATIF A.M.N.
JABATAN PEMBANGUNAN KEMAHIRAN (JPK)

CARTA PROFIL KEBOLEHAN TERAS (CAPC)

SEKTOR	SEMUA SEKTOR		
SUB SEKTOR	SEMUA SUB SEKTOR		
BIDANG PEKERJAAN	SEMUA BIDANG PEKERJAAN		
TAJUK NCS	KEBOLEHAN TERAS		
TAHAP PEKERJAAN	DUA (2)	KOD BIDANG PEKERJAAN	Z-009-2:2015



CAPC bagi NOSS Z-009-2:2015 Kebolehan Teras

KURIKULUM KEBOLEHAN TERAS (CoCA)

SEKTOR	SEMUA SEKTOR				
SUB SEKTOR	SEMUA SUB SEKTOR				
BIDANG KERJA	SEMUA BIDANG KERJA				
BIDANG NCS	KEBOLEHAN TERAS				
TAJUK UNIT KEBOLEHAN	ADAPTASI KESIHATAN, KESELAMATAN DAN ALAM SEKITAR				
HASIL PEMBELAJARAN	Calon yang terampil didalam CA ini berkebolehan untuk menjalankan tugas kerja sambil menerapkan faktor kesihatan,keselamatan dan alam sekitar dan mematuhi akta dan undang-undang yang berkenaan. Setelah melengkapkan unit keterampilan ini, calon akan boleh untuk:- 1. Pamerkan pematuhan kesihatan 2. Pamerkan pematuhan keselamatan 3. Pamerkan pematuhan alam sekitar				
ID UNIT KEBOLEHAN	Z-009-2:2015-CA04	TAHAP	2	JANGKAMASA LATIHAN	10

KEBOLEHAN	PENGETAHUAN	PRESTASI	JAM LATIHAN	MOD PEMBELAJARAN	KRITERIA PENILAIAN
1. Pamerkan pematuhan kesihatan	1.1 Keperluan kesihatan di tempat kerja 1.2 Kesedaran kesihatan di tempat kerja 1.3 Keperluan pengawasan kesihatan ditempat kerja 1.4 Potensi hazard di tempat kerja 1.5 Prosedur kecemasan kesihatan 1.6 Perundangan OSH • OSHA 1994 dan Peraturan - Tanggongjawab pekerja • FMA 1967 dan Peraturan - Keselamatan, Kesihatan dan Kebajikan 1.7 Penilaian hazard kesihatan • Penilaian risiko • Permit untuk kerja 1.8 Penggunaan arahan kerja, prosedur pengoperasian selamat dan pelan tindakan kecemasan 1.9 Penggunaan alat	1.1 Kenal pasti tabii keperluan kesihatan di tempat kerja 1.2 Periksa keperluan kesihatan di tempat kerja 1.3 Perhati kesedaran kesihatan 1.4 Cadang keperluan pengawasan pada kesihatan di tempat kerja. 1.5 Lapor potensi hazard di tempat kerja 1.6 Patuh prosedur kecemasan kesihatan 1.7 Periksa tugas pekerja 1.8 Periksa penilaian hazard kesihatan. 1.9 Pohon permit untuk kerja 1.10 Periksa arahan kerja, prosedur pengoperasian selamat dan pelan tindakan kecemasan 1.11 Periksa pemakaian PPE yang sesuai 1.12 Periksa operasi mesin	5	<u>Pengetahuan</u> • Syarahan • Perbincangan	1.1 Tabii keperluan kesihatan di tempat kerja dikenal pasti 1.2 Keperluan kesihatan di tempat kerja diperiksa 1.3 Kesedaran kesihatan diperhati 1.4 Keperluan pengawasan kesihatan di tempat kerja dicadang 1.5 Potensi hazard di tempat kerja dilapor 1.6 Prosedur kecemasan kesihatan dipatuhi 1.7 Tugas pekerja diperiksa 1.8 Penilaian hazard kesihatan diperiksa 1.9 Permit untuk kerja dipohon 1.10 Arahan kerja, prosedur operasi selamat dan pelan tindakan kecemasan diperiksa 1.11 Pemakaian PPE yang sesuai diperiksa 1.12 Pengoperasian mesin selamat diperiksa 1.13 Mesyuarat 'toolbox'

KEBOLEHAN	PENGETAHUAN	PRESTASI	JAM LATIHAN	MOD PEMBELAJARAN	KRITERIA PENILAIAN
	Keselamatan Personal 1.10 Penggunaan operasi mesin selamat	selamat 1.13 Sertai mesyuarat 'toolbox'			disertai
2. Pamerkan pematuhan keselamatan	2.1 Keperluan keselamatan di tempat kerja 2.2 Potensi hazard keselamatan di tempat kerja 2.3 Prosedur keselamatan kecemasan 2.4 Prosedur pemindahan kecemasan 2.5 Akta, Undang-undang dan Peraturan keselamatan 2.6 Perundangan OSH • Tanggongjawab pekerja 2.7 Penilaian hazard keselamatan • Penilaian risiko • Permit untuk kerja 2.8 Penggunaan arahan kerja, prosedur pengoperasian selamat dan pelan tindakan kecemasan 2.9 Penggunaan alat Keselamatan	2.1 Kenal pasti kepatuhan keselamatan 2.2 Perhati kepatuhan keselamatan 2.3 Lihat keperluan pengawasan keselamatan di tempat kerja 2.4 Kenal pasti potensi keselamatan hazard di tempat kerja 2.5 Patuh prosedur kecemasan keselamatan 2.6 Lihat prosedur pemindahan kecemasan keselamatan 2.7 Periksa tugas pekerja 2.8 Periksa penilaian keselamatan hazard. 2.9 Pohon permit untuk kerja. 2.10 Periksa arahan kerja, prosedur	2	<u>Pengetahuan</u> • <u>Syarahan</u> • <u>Perbincangan</u>	2.1 Keperluan kepatuhan keselamatan dipatuhi 2.2 Kepatuhan keselamatan diperhati 2.3 Keperluan pengawasan keselamatan di tempat kerja dicatat 2.4 Potensi keselamatan hazard di tempat kerja dikenal pasti 2.5 Prosedur kecemasan keselamatan dipatuhi 2.6 Prosedur pemindahan keselamatan kecemasan diperhati 2.7 Tugas pekerja diperiksa 2.8 Penilaian keselamatan hazard diperiksa 2.9 Arahan kerja, prosedur pengoperasian selamat dan plan tindakan kecemasan diperiksa 2.10 Pemakaian PPE berkaitan diperiksa 2.11 Pengoperasian mesin

KEBOLEHAN	PENGETAHUAN	PRESTASI	JAM LATIHAN	MOD PEMBELAJARAN	KRITERIA PENILAIAN
	Personal 2.10 Penggunaan pengoperasian mesin selamat 2.11 Mesyuarat 'toolbox'	pengoperasian selamat dan plan tindakan kecemasan. 2.11 Periksa pemakaian PPE sesuai 2.12 Periksa pengoperasian mesin selamat 2.13 Sertai mesyuarat 'toolbox'			selamat diperiksa 2.12 Mesyuarat 'toolbox' disertai
3. Pamerkan pematuhan alam sekitar	3.1 Keadaan tempat kerja 3.2 Tabii keperluan alam sekitar di tempat kerja 3.3 Kesedaran alam sekitar di tempat kerja 3.4 Keperluan pengawasan alam sekitar di tempat kerja 3.5 Potensi hazard alam sekitar di tempat kerja 3.6 Prosedur tindakan kecemasan alam sekitar 3.7 Prosedur pemindahan 3.8 Akta, Undang-undang dan Peraturan Alam sekitar	3.1 Kenal pasti keadaan tempat kerja 3.2 Kenal pasti tabii keperluan alam sekitar tempat kerja 3.3 Nilai keperluan alam sekitar di tempat kerja. 3.4 Patuh kesedaran alam sekitar di tempat kerja. 3.5 Kuat kuasa keperluan pengawasan alam sekitar di tempat kerja. 3.6 Lapor potensi hazard alam sekitar di tempat kerja. 3.7 Perhati prosedur tindakan kecemasan alam sekitar. 3.8 Patuh prosedur	3	<u>Pengetahuan</u> • <u>Syarahan</u> • <u>Perbincangan</u>	3.1 Keadaan tempat kerja dikenalpasti 3.2 Tabii keperluan alam sekitar tempat kerja dikenal pasti 3.3 Keperluan alam sekitar di tempat kerja dinilai 3.4 Kesedaran alam sekitar di tempat kerja dipatuhi 3.5 Keperluan pengawasan alam sekitar di tempat kerja dikuatkuasa 3.6 Potensi hazard alam sekitar di tempat kerja dilapor 3.7 Prosedur tindakan kecemasan alam sekitar diperhati 3.8 Prosedur pemindahan

KEBOLEHAN	PENGETAHUAN	PRESTASI	JAM LATIHAN	MOD PEMBELAJARAN	KRITERIA PENILAIAN
		pemindahan 3.9 Patuh Akta, Undang-undang dan Peraturan alam sekitar			dipatuhi 3.9 Akta, Undang-undang dan Peraturan alam sekitar dipatuhi

CoCu bagi Z-009-2:2015-CA03 ADAPTASI KESIHATAN, KESELAMATAN DAN ALAM SEKITAR

JADUAL PEMBAGIAN WIM (TEORI)

Z-009-2:2015 KEBOLEHAN TERAS

M04 – ADAPTASI KESIHATAN, KESELAMATAN DAN ALAM SEKITAR

Kebolehan	Pelan Mengajar	Kertas Penerangan	Kertas Tugas
1. Pamerkan pematuhan kesihatan	*Z-009-2:2015-M04/P(1a/2)PM Pematuhan perundangan kesihatan dan keselamatan di tempat kerja	Z-009-2:2015-M04/P (1a/2) Pematuhan perundangan kesihatan dan keselamatan di tempat kerja	Z-009-2:2015-M04/T(1a/2) Pematuhan perundangan kesihatan dan keselamatan di tempat kerja
2. Pamerkan pematuhan keselamatan	*Z-009-2:2015-M04/P(1b/2)PM Aplikasi kesihatan dan keselamatan di tempat kerja	Z-009-2:2015-M04/P(1b/2) Aplikasi kesihatan dan keselamatan di tempat kerja	Z-009-2:2015-M04/T(1a/2) Aplikasi kesihatan dan keselamatan di tempat kerja
3. Pamerkan pematuhan alam sekitar	*Z-009-2:2015-M04/P(2/2)PM Pematuhan pengawasan alam sekitar	Z-009-2:2015-M04/P(2/2) Pematuhan pengawasan alam sekitar	Z-009-2:2015-M04/T(2/2) Pematuhan pengawasan alam sekitar

* Dibangunkan oleh Pusat Bertauliah (PB)

JADUAL PEMBAHAGIAN WIM(AMALI)

Z-009-2:2015 KEBOLEHAN TERAS

M04 – ADAPTASI KESIHATAN,KESELAMATAN DAN ALAM SEKITAR

Kebolehan	Pelan Mengajar	Kertas Kerja
1. Pamerkan pematuhan kesihatan	*Z-009-2:2015-M04/P(1/1)PM Pamer adaptasi kesihatan,keselamatan dan alam sekitar	Z-009-2:2015-M04/K(1/1) Pamer adaptasi kesihatan,keselamatan dan alam sekitar
2. Pamerkan pematuhan keselamatan		
3. Pamerkan pematuhan alam sekitar		

*** Dibangunkan oleh Pusat Bertauliah (PB)**



JPK

**JABATAN PEMBANGUNAN KEMAHIRAN
KEMENTERIAN SUMBER MANUSIA
ARAS 7 & 8 BLOK D4, KOMPLEK D
PUSAT PENTADBIRAN KERAJAAN
PERSEKUTUAN
62530 PUTRAJAYA**

KERTAS PENERANGAN
(*INFORMATION SHEET*)

KOD DAN NAMA PROGRAM / <i>PROGRAM'S CODE AND NAME</i>	Z-009-2:2015 KEBOLEHAN TERAS	
TAHAP / LEVEL	DUA (2)	
NO. DAN TAJUK KEBOLEHAN TERAS / <i>CORE ABILITY NO. AND TITLE</i>	CA04 ADAPTASI KESIHATAN, KESELAMATAN DAN ALAM SEKITAR	
NO. DAN PENYATAAN KEBOLEHAN / <i>ABILITY NO. AND STATEMENT</i>	04.01 PAMERKAN PEMATUHAN KESIHATAN 04.02 PAMERKAN PEMATUHAN KESELAMATAN 04.02 PAMERKAN PEMATUHAN ALAM SEKITAR	
NO. KOD / CODE NO.	Z-009-2:2015-M04/P(1a/2)	Muka Surat / Page : 1 Drpd / of : 12

TAJUK/TITLE : PEMATUHAN PERUNDANGAN KESIHATAN DAN KESELAMATAN DI TEMPAT KERJA

TUJUAN/PURPOSE :

Kertas Penerangan ini bertujuan untuk menerangkan mengenai keperluan pematuhan OSH, perundangan OSH mengenai tanggungjawab pekerja, Akta Kilang dan Jentera mengenai keselamatan, kesihatan dan kebajikan.

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-2:2015–M04/P(1/3)	Muka Surat / Page : 2 Drpd / of : 12
---------------------------	--------------------------------	---

PENERANGAN/INFORMATION :

1. Keperluan kesihatan dan keselamatan di tempat kerja

Pematuhan kepada keselamatan dan kesihatan bermaksud tindakan yang mengikut standard, garis panduan, amalan, peraturan atau undang-undang keselamatan dan kesihatan yang telah ditetapkan.

1.1 Akta ini digubal bagi memastikan:-

- i) keselamatan, kesihatan dan kebajikan orang-orang yang sedang bekerja.
- ii) melindungi orang lain terhadap risiko kepada keselamatan atau kesihatan berkaitan dengan aktiviti orang-orang yang sedang bekerja.
- iii) untuk menubuhkan Majlis Negara bagi Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan dan perkara yang berkaitan dengannya.

2. Perundangan Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan (OSHA)

Di bawah seksyen 15 (1 dan 2), majikan dan orang yang bekerja sendiri bertanggung jawab bagi memastikan keselamatan, kesihatan dan kebajikan orang yang sedang bekerja.

2.1 Kewajipan itu termasuklah:-

- i) Menyediakan sistem kerja yang selamat dan tanpa risiko kepada kesihatan.
- ii) Menjamin keselamatan dan tiada risiko kepada kesihatan berkaitan dengan penggunaan, pengendalian, penyimpanan dan pengangkutan loji dan bahan.
- iii) Mengadakan maklumat, arahan, latihan dan penyeliaan untuk memastikan keselamatan dan kesihatan pekerja yang sedang bekerja ;
- iv) Menyenggara tempat kerja supaya berada dalam keadaan selamat dan tanpa risiko kepada kesihatan.
- v) Menyedia dan menyenggara cara masuk dan keluar ke tempat kerja yang selamat dan tanpa risiko.
- vi) Menyedia dan menyenggara persekitaran pekerjaan yang selamat dan tanpa risiko kepada kesihatan.
- vii) Menyedia dan menyenggara kemudahan bagi kebajikan orang yang sedang bekerja.

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-2:2015–M04/P(1/3)	Muka Surat / Page : 3 Drpd / of : 12
---------------------------	--------------------------------	---

3. Pematuhan OSHA Terhadap Tanggungjawab Pekerja

Pekerja bertanggungjawab menjaga keselamatan dan kesihatan di tempat kerja mereka sendiri. Mengikut Seksyen 24 (1), kewajipan setiap pekerja yang sedang bekerja adalah:-

- i) Memberi perhatian bagi menjamin keselamatan dan kesihatan dirinya dan orang lain yang mungkin terjejas atas tindakan atau peninggalannya semasa bekerja
- ii) Bekerjasama dengan majikannya atau orang lain dalam melakukan kewajipan atau kehendak-kehendak majikan.
- iii) Menggunakan kelengkapan atau pakaian perlindungan yang disediakan oleh majikan bagi mengelakkan risiko kepada keselamatan dan kesihatannya.
- iv) Mematuhi arahan atau kaedah keselamatan dan kesihatan pekerjaan yang diperkenalkan oleh majikannya.

3.1 Mengikut Seksyen 24 (2), orang yang melanggar peruntukan seksyen ini adalah melakukan suatu kesalahan dan, apabila disabitkan, boleh didenda tidak melebihi satu ribu ringgit atau dipenjarakan selama tempoh tidak melebihi tiga bulan atau kedua-duanya sekali.

3.2 Seksyen 25 mengatakan sesiapa yang dengan sengaja atau cuai mengganggu atau menyalahguna atau melakukan apa-apa kepentingan keselamatan, kesihatan dan kebajikan adalah melakukan suatu kesalahan dan, apabila disabitkan, boleh didenda tidak melebihi dua puluh ribu ringgit atau dipenjarakan selama tempoh tidak melebihi dua tahun atau kedua-duanya

4. Pematuhan Akta Kilang dan Jentera 1967 (FMA) terhadap Keselamatan, Kesihatan dan Kebajikan

Dalam Akta Kilang dan Jentera (FMA) 1967 Bahagian II telah menyediakan peruntukan bagi Keselamatan, Kesihatan dan Kebajikan ditempat kerja.

4.1 Seksyen 10 mengatakan tanpa menyentuh undang-undang berkaitan dengan pihak berkuasa tempatan berkaitan dengan kilang, peruntukan-peruntukan berikut

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-2:2015–M04/P(1/3)	Muka Surat / Page : 4 Drpd / of : 12
---------------------------	--------------------------------	---

yang berhubungan dengan keselamatan hendaklah digunakan:

- i) asas dan lantai hendaklah cukup kuat untuk menahan beban-beban yang direka bentuk; dan tiada asas atau lantai boleh dibeban lebih;
- ii) bumbung hendaklah cukup kuat untuk menampung beban.
- iii) semua lantai (lantai kerja, platform, dek, tangga lorong, laluan, titi sambung, tangga dan anak tangga) hendaklah dibina dengan selamat bagi mencegah risiko jatuh dan runtuh serta disenggara dan dijaga dengan baik.
- iv) akses yang selamat ke tempat orang akan bekerja hendaklah disediakan dan disenggara dengan baik.
- v) setiap bukaan, takungan bahan buangan, lubang atau bejana yang dilekatkan pada lantai atau lantai kerja hendaklah ditutup atau dipagar dengan selamat untuk mencegah risiko daripada jatuh.
- vi) semua barang, benda dan bahan hendaklah disimpan atau disusun:-
 - a) secara stabil bagi mencegah daripada runtuh.
 - b) tidak mengganggu sistem pencahayaan, sistem pengudaraan, pengendalian jentera dan laluan.

4.2 Seksyen 11 mengatakan di dalam setiap kilang yang terdedah kepada risiko kecederaan badan daripada bahan letupan, mudah terbakar, beracun atau menghakis atau pancaran ion hendaklah menyediakan langkah-langkah yang sesuai bagi menghapuskan risiko itu.

4.3 Seksyen 12 mengatakan tiada sesiapa pun boleh diambil bekerja untuk mengangkat, membawa atau memindahkan beban-beban yang begitu berat sehingga menyebabkan kecederaan.

4.4 Seksyen 13 mengatakan tanpa menjejaskan mana-mana undang-undang berkenaan dengan pihak berkuasa tempatan, di dalam tiap-tiap kilang hendaklah diambil langkah berjaga-jaga terhadap kebakaran, dan hendaklah disediakan dan disenggarakan, apa-apa kemudahan untuk menyelamatkan diri sekiranya berlaku kebakaran selain kemudahan pintu keluar dalam penggunaan biasa, dan apa-apa cara memadamkan api sebagaimana yang ditetapkan.

4.5 Seksyen 14 mengatakan semua jentera dan bahagian pemasangannya hendaklah dipasang dan disenggara dengan selamat.

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-2:2015–M04/P(1/3)	Muka Surat / Page : 5 Drpd / of : 12
---------------------------	--------------------------------	---

4.6 Seksyen 15 mengatakan tiap-tiap bahagian jentera yang berbahaya hendaklah dipagar dengan selamat melainkan jika bahagian itu berada dalam kedudukan atau dibina dengan cara yang selamat kepada tiap-tiap orang yang diambil kerja atau yang sedang bekerja atau yang memasuki premis itu sebagaimana ia akan selamat jika bahagian itu dipagar dengan selamat:

Dengan syarat bahawa setakat yang keselamatan bahagian yang berbahaya bagi mana-mana jentera tidak boleh dengan sebab keadaan pengendalian dijamin dengan cara pengadang tetap, kehendak seksyen ini hendaklah disifatkan telah dipatuhi jika suatu peranti disediakan yang secara automatik menghalang pengendali daripada bersentuhan atau menyebabkan tersentuh dengan bahagian itu.

4.7 Seksyen 16 mengatakan berkenaan dengan apa-apa jentera sebagaimana yang ditetapkan, mana-mana bahagian daripada mana-mana bahan yang dibawa oleh jentera itu semasa ia berjalan yang mengunjur melebihi mana-mana bahagian jentera itu hendaklah dipagar dengan berkesan melainkan jika ia berada dalam suatu kedudukan yang selamat kepada mana-mana orang yang diambil kerja atau yang sedang bekerja atau yang memasuki premis itu.

4.8 Seksyen 17 mengatakan jentera untuk disewa atau dijual mestilah mematuhi peraturan-peraturan. Tiada seorang pun boleh menjual atau membenarkan disewa mana-mana jentera selain jentera penghantaran yang tidak mematuhi mana-mana peraturan yang dibuat di bawah Akta ini yang terpakai bagi jentera itu.

4.9 Seksyen 18 mengatakan jentera yang dibuat atau dibaiki mestilah mematuhi peraturan-peraturan

(1) Tiada seorang pun boleh membuat, membaiki atau memasang jentera mengikut cara sedemikian yang tidak mematuhi peruntukan Akta ini dan mana-mana peraturan yang dibuat di bawahnya yang terpakai kepada jentera itu.

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-2:2015–M04/P(1/3)	Muka Surat / Page : 6 Drpd / of : 12
---------------------------	--------------------------------	---

(2) Tiada seorang pun boleh mengimport apa-apa jentera selain jentera penghantaran yang tidak mematuhi mana-mana peraturan yang dibuat di bawah Akta ini yang terpakai bagi jentera itu.

4.10 Seksyen 19 mengatakan:-

(1) Tiada seorang pun boleh mengendalikan atau menyebabkan atau membenarkan supaya dikendalikan apa-apa jentera yang berkenaan dengannya suatu perakuan kelayakan ditetapkan melainkan jika ada berkuat kuasa berhubung dengan pengendalian jentera itu suatu perakuan kelayakan yang sah yang dikeluarkan di bawah Akta ini.

(2) Dalam hal apa-apa pelanggaran subseksyen (1) seseorang Pemeriksa hendaklah dengan serta-merta menyampaikan kepada orang yang disebut dahulu suatu notis secara bertulis yang melarang pengendalian jentera itu atau boleh menyebabkan jentera itu tidak boleh dikendalikan sehingga suatu masa apabila perakuan kelayakan yang sah dikeluarkan.

(3) Perakuan kelayakan yang dikeluarkan di bawah Akta ini hendaklah masing-masing mengikut bentuk yang ditetapkan dan hendaklah sah tertakluk kepada Akta ini, bagi apa-apa tempoh yang ditetapkan.

4.11 Seksyen 20 mengatakan:-

(1) Tiada seorang pun yang diambil kerja di dalam mana-mana kilang atau di mana-mana tempat yang apa-apa jentera dipasang boleh dengan sengaja mengganggu atau menyalahgunakan apa-apa cara, alat, kemudahan atau benda lain yang diperuntukkan menurut Akta ini bagi menjamin keselamatan, kesihatan atau kebajikan orang yang diambil kerja di kilang atau di tempat yang jentera itu dipasang; dan jika apa-apa cara atau alat bagi menjamin keselamatan, kesihatan atau kebajikan disediakan untuk kegunaan orang di bawah Akta ini, dia hendaklah menggunakan cara atau alat itu.

(2) Tiada seorang pun yang diambil kerja di dalam mana-mana kilang atau di mana-mana tempat yang apa-apa jentera dipasang, boleh dengan sengaja dan tanpa sebab yang munasabah bertindak dalam apa-apa cara yang menyebabkan atau mungkin

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-2:2015–M04/P(1/3)	Muka Surat / Page : 7 Drpd / of : 12
---------------------------	--------------------------------	---

menyebabkan kecederaan badan kepada dirinya sendiri atau kepada orang lain atau kerosakan kepada apa-apa jentera atau harta lain.

4.12 Seksyen 21 mengatakan penghuni hendaklah pada setiap masa menyenggara semua alat keselamatan dan jentera.

4.13 Seksyen 22 mengatakan:-

(1) Tanpa menjejaskan mana-mana undang-undang yang berhubungan dengan kesihatan awam, berkenaan dengan mana-mana kilang, peruntukan yang berikut yang berhubungan dengan kesihatan orang hendaklah terpakai:

(a) tiap-tiap kilang hendaklah dijaga dalam keadaan bersih dan bebas dari bau busuk yang timbul daripada mana-mana parit, kemudahan kebersihan atau sumber lain dan hendaklah dibersihkan pada masa dan dengan cara yang ditetapkan dan cara ini bolehlah termasuk menyapu kapur atau menyapu warna, mengecat, memvarnis, membubuh ubat mencegah kuman atau mencegah bau;

(b) bilangan maksimum orang yang diambil kerja pada bila-bila masa di dalam mana-mana bilik kerja dalam mana-mana kilang hendaklah sebegitu rupa sehingga amaun ruang kaki padu dan permukaan kaki kawasan lantai yang dibenarkan dalam bilik kerja bagi setiap orang itu adalah tidak kurang daripada amaun ruang kaki padu dan permukaan kaki kawasan lantai yang ditetapkan sama ada secara am atau bagi kelas kerja tertentu yang dijalankan di dalam bilik kerja itu;

(c) (i) peruntukan yang berkesan dan sesuai hendaklah dibuat bagi menjamin dan menyenggara pengalihan udara yang mencukupi melalui peredaran udara segar dalam tiap-tiap bahagian kilang dan bagi menjadikan tidak berbahaya setakat yang dapat dilaksanakan, semua gas, wasap, habuk dan kekotoran lain yang boleh memudaratkan kesihatan yang berbangkit dalam perjalanan apa-apa proses atau kerja yang dijalankan di dalam sesuatu kilang;

(ii) Menteri boleh menetapkan suatu standard pengalihan udara yang mencukupi dan cara yang melalui standard itu boleh dicapai, bagi kilang atau bagi mana-mana kelas atau perihalan kilang atau bahagiannya;

(d) (i) peruntukan yang berkesan dan sesuai hendaklah dibuat bagi menjamin dan menyenggara suatu suhu yang akan memastikan keadaan keselesaan yang munasabah dan mencegah daripada kecederaan badan kepada mana-mana orang yang diambil kerja di dalam sesuatu kilang;

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-2:2015–M04/P(1/3)	Muka Surat / Page : 8 Drpd / of : 12
---------------------------	--------------------------------	---

(ii) Menteri boleh bagi kilang atau bagi mana-mana kelas kilang atau bahagiannya, menetapkan suatu standard suhu yang munasabah dan melarang penggunaan apaapa kaedah bagi menyenggara suatu suhu yang munasabah yang pada pendapatnya mungkin memudaratkan orang yang diambil kerja dan mengarahkan supaya jangka suhu disediakan dan disenggarakan di tempat dan kedudukan yang dinyatakan;

(e) (i) peruntukan yang berkesan hendaklah dibuat bagi menjamin dan menyenggara pencahayaan yang mencukupi dan sesuai, sama ada secara semula jadi atau tiruan, di tiap-tiap bahagian kilang yang orang itu sedang bekerja atau lalu;

(ii) Menteri boleh menetapkan suatu standard pencahayaan yang mencukupi dan sesuai bagi kilang atau bagi mana-mana kelas atau perihalan kilang atau bahagiannya atau bagi apa-apa proses; dan

(f) kemudahan kebersihan yang mencukupi dan sesuai yang ditetapkan, hendaklah disediakan dan disenggarakan untuk kegunaan orang di dalam sesuatu kilang.

(2) (a) Apabila ternyata pada seseorang Pemeriksa bahawa apa-apa proses dalam mana-mana kilang mungkin memudaratkan kesihatan mana-mana orang yang diambil kerja di dalamnya atau orang awam, dia hendaklah melaporkan hal keadaan itu secara bertulis kepada Ketua Pemeriksa yang boleh dengan itu menjalankan penyiasatan yang dia fikirkan perlu.

(b) Jika Ketua Pemeriksa berpuas hati—

(i) bahawa proses itu mungkin memudaratkan kesihatan mana-mana orang yang diambil kerja di dalam kilang atau orang awam; dan

(ii) bahawa proses itu boleh diubah suai atau cara disediakan untuk mengurangkan kemungkinan kemudatan kepada kesihatan orang itu atau kesihatan orang awam seperti yang disebut terdahulu,

dia hendaklah, setelah menimbangkan apa-apa representasi yang dibuat oleh penghuni kilang itu, memerintahkan supaya proses itu diubah suai mengikut cara atau cara yang disediakan itu yang diarahkan olehnya untuk mengurangkan kemungkinan kemudatan kepada kesihatan orang itu atau orang awam.

(c) Mana-mana orang yang terkilan dengan perintah yang dibuat di bawah perenggan (b) boleh dalam tempoh dua puluh satu hari dari penerimaan perintah itu merayu kepada Menteri yang hendaklah membuat perintah yang difikirkannya patut.

(d) Jika Ketua Pemeriksa berpuas hati—

(i) bahawa proses sedemikian mungkin memudaratkan kesihatan mana-mana orang yang diambil kerja di dalam kilang atau orang awam; dan

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-2:2015–M04/P(1/3)	Muka Surat / Page : 9 Drpd / of : 12
---------------------------	--------------------------------	---

(ii) bahawa proses itu tidak boleh diubah suai atau cara disediakan untuk mengurangkan kemungkinan kemudaratan kepada kesihatan orang itu atau orang awam yang disebut terdahulu,

dia hendaklah melaporkan hal keadaan itu secara bertulis kepada Menteri.

(e) Menteri boleh apabila menerima laporan itu sama ada—

(i) membuat apa-apa peraturan bagi mengawal selia atau melarang penggunaan proses itu sebagaimana yang difikirkan munasabah; atau

(ii) selepas menimbangkan apa-apa representasi yang dibuat oleh mana-mana orang yang mungkin terjejas olehnya melalui tulisan yang ditandatangani sendiri melarang penjalanan proses itu sama ada secara mutlak atau bersyarat atau penggunaan apaapa benda atau bahan yang berkaitan dengannya.

(f) Bagi maksud membolehkan mana-mana penghuni sesuatu kilang atau orang lain membuat representasi berkenaan dengan sesuatu perintah atau larangan yang dicadangkan di bawah perenggan (b) atau (e), Ketua Pemeriksa atau Menteri, mengikut mana-mana yang berkenaan, hendaklah menyebabkan disampaikan kepada penghuni atau orang lain suatu notis yang menyatakan tempoh yang representasi itu boleh dibuat dan yang mengandungi apa-apa butir sebagaimana yang dianggap oleh Ketua Pemeriksa atau Menteri, mengikut mana-mana yang berkenaan, mencukupi dalam hal keadaan itu.

(3) Seseorang Pemeriksa boleh menghendaki mana-mana orang yang diambil kerja di dalam manamana kilang yang penyakit yang dinamakan dalam Jadual Ketiga telah berlaku, atau mungkin berlaku supaya dikenakan pemeriksaan perubatan.

4.14 Seksyen 23 mengatakan peruntukan yang berkesan hendaklah dibuat bagi menjamin dan menyenggara cara yang mencukupi dan sesuai untuk melindungi mana-mana orang yang diambil kerja daripada terdedah kepada unsur, dan cara-cara itu boleh termasuk bumbung atap dan adang angin yang masing-masingnya bagi perlindungan terhadap hujan dan angin.

4.15 Seksyen 24 mengatakan jika di dalam mana-mana kilang, orang terdedah kepada proses yang basah atau berdebu, bising, berhaba atau kepada apa-apa bahan beracun, mengakis atau memudaratkan yang boleh menyebabkan kecederaan badan kepada orang itu, Menteri boleh menetapkan peruntukan dan penyenggaraan bagi kegunaan orang itu pakaian dan alat perlindungan diri yang mencukupi dan

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-2:2015–M04/P(1/3)	Muka Surat / Page : 10 Drpd / of : 12
---------------------------	--------------------------------	--

sesuai termasuklah, jika perlu pelindung mata, sarung tangan, sarung kaki, topi, alas kaki dan salap atau losyen pelindung.

4.16 Seksyen 25 mengatakan:-

(1) Berkenaan dengan mana-mana kilang, peruntukan yang berikut yang berhubungan dengan kebajikan orang hendaklah terpakai:

(a) hendaklah disediakan dan disenggarakan bagi kegunaan orang yang diambil kerja di dalamnya—

(i) tempat yang mencukupi dan sesuai untuk pakaian yang tidak dipakai semasa waktu kerja; dan

(ii) apa-apa perkiraan yang munasabah dapat dilaksanakan bagi mengeringkan pakaian itu;

(b) hendaklah disediakan dan disenggarakan di tempat yang sesuai yang mudah diperolehi secara munasabah oleh semua orang yang diambil kerja di dalamnya—

(i) bekalan air minum yang mencukupi yang selamat dan berkhasiat; dan

(ii) kemudahan yang mencukupi dan sesuai untuk membasuh yang hendaklah disimpan dalam keadaan yang bersih; dan

(c) hendaklah disediakan dan disenggarakan suatu peti atau almari pertolongan cemas yang akses kepadanya mudah mengikut standard yang ditetapkan dan apabila lebih daripada seratus lima puluh orang diambil kerja pada satu masa, suatu bilik pertolongan cemas yang sesuai mengikut standard yang ditetapkan hendaklah juga disediakan dan disenggarakan.

(2) Menteri boleh bagi kilang atau bagi mana-mana kelas kilang atau bahagiannya menetapkan standard untuk dipatuhi berkenaan dengan semua peruntukan dalam subseksyen yang terdahulu berhubungan dengan kebajikan orang yang diambil kerja.

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-2:2015–M04/P(1/3)	Muka Surat / Page : 11 Drpd / of : 12
---------------------------	--------------------------------	--

SOALAN/QUESTION :

1. Apakah misi OSHA dalam menyediakan tempat kerja yang selamat?

.....

.....

2. Apakah tugas dan tanggungjawab pekerja ditempat kerja berpandukan kepada OSHA?

.....

.....

3. Mengapakah Jawatankuasa Keselamatan dan Kesihatan perlu ditubuhkan ditempat kerja?

.....

.....

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-2:2015–M04/P(1/3)	Muka Surat / Page : 12 Drpd / of : 12
---------------------------	--------------------------------	--

RUJUKAN / REFERENCES:

1. Occupational Safety and Health Act 1994, (2010) Malaysia, Penerbitan Akta (M), ISBN-978-967-576-9221.
2. Chessebro T.; O'Connor L.; Rios F., (2009), Communicating in the Workplace. Prentice Hall. ISBN-13 978-0136136910.
3. Vergo P., (1974). Health and Safety at Work etc Act 1974, (Public General Acts – Elizabeth II), TSO. ISBN-13 978-0105437741
4. Health and Safety Executive, (1998), Workplace Health, Safety and Welfare: Workplace (Health, Safety and Welfare) Regulations 1992- Approved Code of Practice and Guidance (Health and Safety Commission). HSE Books. ISBN-13 978-0717604135.
5. Akta Kilang dan Jentera 967 (Disemak 1974)



JPK

**JABATAN PEMBANGUNAN KEMAHIRAN
KEMENTERIAN SUMBER MANUSIA
ARAS 7 & 8 BLOK D4, KOMPLEK D
PUSAT PENTADBIRAN KERAJAAN
PERSEKUTUAN
62530 PUTRAJAYA**

KERTAS TUGASAN
(ASSIGNMENT SHEET)

KOD DAN NAMA PROGRAM / <i>PROGRAM'S CODE AND NAME</i>	Z-009-2:2015 KEBOLEHAN TERAS	
TAHAP / LEVEL	DUA (2)	
NO. DAN TAJUK KEBOLEHAN TERAS / <i>CORE ABILITY NO. AND TITLE</i>	CA04 ADAPTASI KESIHATAN, KESELAMATAN DAN ALAM SEKITAR	
NO. DAN PENYATAAN KEBOLEHAN / <i>ABILITY NO. AND STATEMENT</i>	04.01 PAMERKAN PEMATUHAN KESIHATAN 04.02 PAMERKAN PEMATUHAN KESELAMATAN 04.02 PAMERKAN PENERAPAN PEMATUHAN ALAM SEKITAR	
NO. KOD / CODE NO.	Z-009-2:2015-M04/T(1a/2)	Muka Surat / Page : 1 Drpd / of : 5

TAJUK/TITLE : PEMATUHAN PERUNDANGAN KESELAMATAN DAN KESIHATAN DITEMPAT KERJA

TUJUAN/PURPOSE :

Kertas Tugas ini bertujuan untuk memantapkan pengetahuan dan pemahaman pelatih mengenai pengenalan kepada pmatuhan OSHA, keperluan pmatuhan kepada Akta Kesihatan dan Keselamatan pekerjaan dan Akta Kilang dan Jentera di tempat kerja.

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-2:2015-M04/T(1a/2)	Muka Surat / Page : Drpd / of : 5
---------------------------	---------------------------------	--

ARAHAN / INSTRUCTION :

Pelatih hendaklah menjawab semua soalan dan dibenarkan merujuk Kertas Penerangan Z-009-2:2015-M04/P(1a/2)

SOALAN/QUESTION :

Untuk soalan no. 1 – 3, jawab betul (B) atau salah (S) untuk kenyataan ini.

1. Akta Kilang dan Jentera 1967 hanya meliputi keselamatan mesin sahaja, _____
bukan kepada keselamatan pekerja-pekerja?
(1 markah)
2. Setiap bahagian berbahaya pada mesin hendaklah dipagar? _____
(1 markah)
3. Mana-mana orang yang dengan sengaja, melulu atau cuai mengganggu atau _____
menyalahgunakan apa-apa jua yang dibekalkan atau dilakukan untuk
kepentingan keselamatan, kesihatan dan kebajikan adalah melakukan suatu
kesalahan dan boleh, apabila disabitkan, dikenakan RM1,000 denda tidak
melebihi atau dipenjarakan selama tempoh tidak melebihi tiga bulan atau kedua-
duanya.
(1 markah)
4. Apakah kerjasama yang perlu diberikan oleh pekerja kepada majikan di bawah tugas
pekerja?
 - A. Penyertaan mana-mana mogok terhadap majikan.
 - B. Penyertaan jawatankuasa keselamatan dan kesihatan.
 - C. Penyertaan kelab sukan di tempat kerja.
 - D. Penyertaan kesatuan pekerja.
(1 markah)

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-2:2015–M04/T(1a/2)	Muka Surat / Page : Drpd / of : 5
---------------------------	---------------------------------	--

5. Manakah kenyataan berikut salah mengenai matlamat Akta OSHA 1994?

- A. Memastikan keselamatan, kesihatan dan kebajikan orang yang sedang bekerja.
- B. Melindungi orang di tempat kerja selain daripada pekerja.
- C. Menggalakkan persekitaran yang sesuai untuk orang yang sedang bekerja.
- D. Mengurangkan kes-kes keselamatan di tempat kerja.

(1 markah)

6. Kenyataan manakah berikut menunjukkan tugas pekerja mengenai keselamatan dan kesihatan?

- I. Ambil perhatian yang munasabah i terhadap keselamatan dan kesihatan diri dan orang lain.
- II. Bekerjasama dengan majikan untuk mematuhi Akta dan peraturan-peraturan
- III. Menggunakan peralatan perlindungan yang disediakan oleh majikan.
- IV. Mematuhi arahan yang diperkenalkan oleh majikannya tentang keselamatan dan kesihatan pekerjaan.

- A. I, II dan III
- B. I, II dan IV
- C. II, III dan IV
- D. I, II, III dan IV

(1 markah)

7. Berikan tiga kemudahan kebajikan yang perlu disediakan ditempat kerja berdasarkan peruntukan seksyen 25 Akta Kilang dan Jentera 1967.

(3 markah)

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-2:2015–M04/T(1a/2)	Muka Surat / Page : Drpd / of : 5
---------------------------	---------------------------------	--

8. Berikan peruntukan seksyen 24 i Akta Kilang dan Jentera 1967 mengenai alat perlindungan diri ?

(3 markah)

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-2:2015–M04/T(1a/2)	Muka Surat / Page : Drpd / of : 5
---------------------------	---------------------------------	--

SKEMA JAWAPAN

1. Salah
2. Betul
3. Salah
4. B
5. D
6. D
7. i. Tempat mengering pakaian.
ii. Bekalan air minum yang mencukupi yang selamat dan berkhasiat
iii. Kemudahan untuk membasuh.
iv. Peti atau almari pertolongan cemas.
8. Jika di dalam mana-mana kilang, orang terdedah kepada proses yang basah atau berdebu, bising, berhaba atau kepada apa-apa bahan beracun, mengakis atau memudaratkan yang boleh menyebabkan kecederaan badan kepada orang itu, Menteri boleh menetapkan peruntukan dan penyenggaraan bagi kegunaan orang itu pakaian dan alat perlindungan diri yang mencukupi dan sesuai termasuklah, jika perlu pelindung mata, sarung tangan, sarung kaki, topi, alas kaki dan salap atau losyen pelindung.



JPK

**JABATAN PEMBANGUNAN KEMAHIRAN
KEMENTERIAN SUMBER MANUSIA
ARAS 7 & 8 BLOK D4, KOMPLEK D
PUSAT PENTADBIRAN KERAJAAN
PERSEKUTUAN
62530 PUTRAJAYA**

KERTAS PENERANGAN
(*INFORMATION SHEET*)

KOD DAN NAMA PROGRAM / <i>PROGRAM'S CODE AND NAME</i>	Z-009-2:2015 KEBOLEHAN TERAS	
TAHAP / LEVEL	DUA (2)	
NO. DAN TAJUK KEBOLEHAN TERAS / <i>CORE ABILITY NO. AND TITLE</i>	CA04 ADAPTASI KESIHATAN, KESELAMATAN DAN ALAM SEKITAR	
NO. DAN PENYATAAN KEBOLEHAN / <i>ABILITY NO. AND STATEMENT</i>	04.01 PAMERKAN PEMATUHAN KESIHATAN 04.02 PAMERKAN PEMATUHAN KESELAMATAN 04.02 PAMERKAN PEMATUHAN ALAM SEKITAR	
NO. KOD / CODE NO.	Z-009-2:2015-M04/P(1b/2)	Muka Surat / Page : 1 Drpd / of : 11

TAJUK/TITLE : APLIKASI KESIHATAN DAN KESELAMATAN DI TEMPAT KERJA

TUJUAN/PURPOSE :

Kertas Penerangan ini bertujuan untuk menerangkan mengenai penilaian *hazard* keselamatan dan kesihatan, analisis risiko, penilaian risiko, permit untuk bekerja (PTW), amalan arahan kerja, prosedur pengoperasian selamat dan plan tindakan kecemasan, penggunaan alat perlindungan diri (PPE), operasi mesin selamat,

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-2:2015–M04/P(1b/2)	Muka Surat / Page : Drpd / of : 11
--------------------	--------------------------	---------------------------------------

PENERANGAN/INFORMATION :

1. Penilaian *Hazard* Keselamatan dan Kesihatan

Pengenalpastian hazard, Penaksiran Risiko dan Kawalan Risiko (HIRARC) amat penting dalam amalan untuk merancang, mengurus dan melaksanakan sesuatu operasi sesebuah organisasi kerana ia perkara asas kepada pengurusan risiko. Hazard sentiasa wujud persekitaran tempat kerja. Dengan mengenalpastian jenis-jenis hazard, tindakan yang sesuai boleh dilakukan bagi mengawal, mencegah atau menghapuskan kemalangan, kecederaan dan kerosakan hartabenda. Majikan hendaklah membangunkan kaedah atau teknik untuk mengenalpastian dan penilaian hazard.

Penilaian *hazard* ialah proses mengenal pasti kejadian yang tidak diingini yang membawa kepada wujudnya hazard dan mekanisme yang membolehkan kejadian yang tidak diingini itu berlaku

1.1 Teknik Pengenalpastian Hazard

Proses mengenalpastian hazard dilakukan oleh jawatankuasa kesihatan dan keselamatan, atau orang yang dilantik oleh jawatankuasa. Teknik mengenal pasti *hazard* bergantung kepada saiz tempat kerja. Pihak pengurusan boleh menentukan teknik yang sesuai digunakan bagi mengenal *hazard*.

1.2 Teknik-teknik yang digunakan untuk mengenalpastian *hazard* adalah:-

- i) Laporan siasatan kejadian berbahaya;
- ii) Rekod pertolongan cemas dan rekod kecederaan ringan;
- iii) Program perlindungan kesihatan tempat kerja;
- iv) Pemeriksaan dan lawatan tempat kerja;
- v) Aduan dan komen pekerja;
- vi) Laporan, kajian dan ujian kerajaan atau majikan mengenai kesihatan dan keselamatan pekerja;
- vii) Laporan mengikut Akta Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan, 1994
- viii) Rekod bahan-bahan berbahaya.

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-2:2015–M04/P(1b/2)	Muka Surat / Page : Drpd / of : 11
---------------------------	---------------------------------	---

- ix) Analisis kerja selamat.
- x) Audit keselamatan dan kesihatan.
- xi) Analisis kemalangan.
- xii) Menilai pengetahuan pekerja

2. Penaksiran Risiko Hazard

Penaksiran risiko ialah proses penilaian risiko terhadap keselamatan dan kesihatan yang timbul daripada bahaya di tempat kerja. Penilaian risiko yang relatif boleh digunakan untuk mengutamakan tindakan yang perlu diambil untuk menguruskan bahaya di tempat kerja dengan berkesan

2.1 Setelah *hazard* dikenal pasti, pasukan penyiasat perlulah melakukan analisis risiko. Ini dilakukan dengan mengenal pasti kesan-kesan keadaan *hazard* dan menilai potensi untuk berlaku kemalangan. Ketika melakukan analisis, pertimbangkan kesan dan tahap kerosakan yang mungkin terjadi kepada pekerja, pelawat dan alam sekitar.

2.2 Bagi setiap jenis hazard, pasukan penyiasat perlu menentukan:

- i) Kemungkinan *hazard* boleh terdedah pada orang ramai *dan* alam sekitar
- ii) Bagaimanakah orang ramai boleh terdedah dengan *hazard*?
- iii) Kekerapan *pendedahan* yang mungkin terjadi (berterusan atau sekali sekala)
- iv) Apakah akibat daripada pendedahan. Umpamanya kematian, kecederaan serius atau kemerosotan kesihatan yang kekal, kerosakan jentera, kecederaan kecil atau kehilangan masa pengeluaran.

3. Penilaian Risiko Hazard

Penilaian risiko dilakukan dengan membandingkan risiko yang mungkin berlaku dengan risiko yang terjadi sebelumnya . Ini dilakukan dengan menyenaraikannya, berpandukan kepada tahap keterukan. Dengan ini setiap *hazard* boleh diuruskan dengan berkesan berdasarkan kepada tahapnya. Apabila risiko-risiko telah dinilai, tindakan untuk menghapuskan atau mengurangkan risiko mudah dikenal pasti.

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-2:2015–M04/P(1b/2)	Muka Surat / Page : Drpd / of : 11
---------------------------	---------------------------------	---

4. Permit Untuk Bekerja (PTW)

Kebenaran untuk bekerja (PTW) merupakan keizinan yang diperolehi untuk melakukan kerja di tempat yang berbahaya bagi memastikan keselamatan dan kesihatan pekerja terpelihara. Kerja-kerja seperti penyenggaraan, pembersihan, pemasangan peralatan dan pengubahsuaian, memerlukan keizinan khas untuk dilakukan.

Sebagai langkah kawalan, permit untuk bekerja (PTW) diperlukan bagi aktiviti kerja-kerja berikut:

- i) Kerja berisiko yang dilakukan di luar persekitaran tempat kerja, yang boleh menimbulkan keadaan yang berbahaya. Bekerja dengan jentera yang boleh mendatangkan bahaya.
- ii) Bekerja di ruang terkurung atau memasuki ke dalam tempat yang ruangnya terhad, yang boleh mendatangkan kecederaan berikut;
 - a) Kecederaan akibat kebakaran atau letupan
 - b) Pengsan akibat peningkatan suhu badan, terhidu gas atau kekurangan oksigen.
 - c) Lemas.
- iii) Bekerja di ruang terhad perlu mematuhi Kod Industrial Amalan Bekerja Selamat di Ruang Terkurung 2010 (ICOP 2010).
 - a) Kerja pemasangan elektrik yang boleh menyebabkan kejutan, kebakaran dan letupan.
 - b) Kerja pengorekan yang boleh menyebabkan kerosakan pada perkhidmatan bawah tanah atau struktur berdekatan.
 - c) Kerja pemotongan yang menggunakan bahan mudah terbakar atau panas.
 - d) Kerja di tempat tinggi yang melibatkan risiko jatuh melebihi daripada 3m.

4.1 Kebenaran untuk bekerja ini digunapakai untuk pekerja, kontraktor dan pelawat-pelawat yang terlibat dengan kerja-kerja ini.

5. Kaedah Amalan Arahan Kerja, Prosedur Operasi Selamat dan Pelan Tindakan Kecemasan (ERP)

Arahan kerja selamat menggariskan kaedah yang sesuai diamalkan bagi menjalankan sesuatu proses kerja. Ia merupakan bahagian yang penting dalam sistem kerja terutamanya dalam program keselamatan dan kesihatan. Arahan kerja selamat tidak

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-2:2015-M04/P(1b/2)	Muka Surat / Page : Drpd / of : 11
---------------------------	---------------------------------	---

menggantikan latihan tetapi ia digunakan untuk menambah atau membimbing proses latihan dan mengingatkan pengurusan dan pelatih tentang protokol-protokol operasi dan kawalan.

5.1 Bagi menghasilkan arahan kerja yang lengkap dan mudah difahami, langkah-langkah untuk menjalankan kerja hendaklah merangkumi perkara-perkara berikut:-

- i) Tatacara kerja hendaklah disusun mengikut turutan dengan merujuk kepada manual penggunaan. Setiap kerja perlu dilakukan mengikut turutan yang sesuai dan betul bagi mengelakkan kesilapan dan membahaya.
- ii) Tatacara kerja hendaklah menunjukkan langkah-langkah kerja. Jika perlu, setiap langkah kerja hendaklah ditunjukkan melalui gambarajah agar tidak berlaku kesilapan atau keraguan.

5.2 Amalan Prosedur Operasi Selamat

Prosedur Kerja Selamat adalah dokumen yang menerangkan apa dan bila perlu dilakukan sesuatu kerja. Prosedur operasi yang selamat memberikan garis panduan terperinci mengenai langkah-langkah melakukan tugas, dan dikaitkan dengan *hazard-hazard* yang telah dikenal pasti. Oleh itu prosedur ini disyorkan untuk semua kerja yang menimbulkan risiko kesihatan dan keselamatan pekerja.

Dengan ini ia dapat membentuk dan melatih pekerja untuk bekerja secara konsisten pada tahap kecekapan dan keselamatan yang maksima.

Prosedur ini harus dikemaskini untuk menerapkan kepatuhan kepada kesedaran dan amalan kerja. Tempoh semakan yang disyorkan adalah sekurang-kurangnya setiap 3 tahun.

5.3 Amalan Plan Tindakan Kecemasan

Kecemasan dan malapetaka boleh berlaku tanpa amaran. Persediaan yang baik mengenai sesuatu kejadian dapat membantu mengurangkan keadaan panik dan kekeliruan apabila kemalangan berlaku. Langkah-langkah perancangan kecemasan adalah:-

- i) Kenal pasti hazard dan risiko.
- ii) Menilai plan tindakan kecemasan.
- iii) Tentukan objektif dan plan.
- iv) Pilih plan tindakan kecemasan.

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-2:2015–M04/P(1b/2)	Muka Surat / Page : Drpd / of : 11
---------------------------	---------------------------------	---

- v) Tentukan operasi tindakan keemasan
- vi) Tulis plan tindakan

5.4 Diantara persediaan yang perlu dilakukan dalam menyediakan pelan tindakan kecemasan adalah:-

- i) Menyediakan prosedur melaporkan insiden seperti senarai nombor telepon.
- ii) Menyediakan kaedah pemberitahuan situasi kecemasan seperti loceng penggera.
- iii) Membentuk pasukan tindakan kecemasan
- iv) Mengenalpasti tempat berkumpul yang ditetapkan
- v) Mengenalpasti pintu keluar (exit door) dan tanda arah keluar
- vi) Menyediakan pelan lantai tempat kerja
- vii) Mengadakan latihan tindakan kecemasan

5.5 Perancangan kecemasan adalah kaedah-kaedah yang perlu diamalkan apabila malapetaka terjadi. Kejayaan tindakan kecemasan bergantung kepada kecekapan anggota pasukan melaksanakan tugas secara individu atau pasukan. Plan yang berkesan mestilah mempunyai program latihan untuk memberikan kemahiran yang diperlukan. Ketika latihan, semua pekerja diberi peranan yang bersesuaian dengan kedudukan mereka di tempat kerja. Perkara yang penting semasa menjalani latihan adalah untuk membuat semua pekerja selesa dengan peranan masing-masing dan dapat membentuk keyakinan diri ketika berhadapan dengan bencana sebenar.

Amnya sebuah plan latihan yan berkesan mestilah menyatakan 'apa yang perlu dilakukan, siapa yang melakukan dan bagaimana ia dilakukan'.

5.6 Latihan Kecemasan

Terdapat tiga jenis latihan yang boleh dijalankan dalam merancang tindakan kecemasan di tempat kerja iaitu:-

- i) Latihan berasaskan perbincangan

Latihan berasaskan perbincangan adalah jenis latihan yang digunakan untuk menggubal dasar yang akan dilaksanakan berdasarkan kepada plan yang telah dirangka.

- ii) Latihan simulasi

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-2:2015–M04/P(1b/2)	Muka Surat / Page : Drpd / of : 11
---------------------------	---------------------------------	---

Latihan simulasi melibatkan senario dan masa sebenar. Dengan ini segala kelemahan perancangan terutamanya kelemahan komunikasi dan pelarasan dapat dikesan dan diperbaiki.

iii) Latihan Sebenar

Latihan sebenar merupakan latihan untuk memastikan perancangan dapat dilaksanakan dengan berkesan. Latihan ini melibatkan ujian logistik, komunikasi dan keupayaan fizikal. Ia dapat membantu peserta memperolehi pengalaman bagi membina keyakinan diri dan kemahiran ketika kejadian.

6. Penggunaan Alat Perlindungan Diri (PPE)

Alat perlindungan diri (PPE) dtakrifkan sebagai alat-alat yang digunakan untuk melindungi orang yang bekerja daripada risiko keselamatan dan kesihatan.

Pemilihan alat perlindungan diri yang sesuai merupakan satu tindakan penting dalam memastikan keselamatan dan kesihatan pekerja. Pemilihan ini perlu disesuaikan dengan persekitaran *hazard* yang wujud ditempat kerja.

6.1 Sebelum menentukan alat yang sesuai digunakan, faktor-faktor berikut perlu dipertimbangkan iaitu:-

- i) Gunakan alat yang bersesuaian dengan persekitaran tempat kerja. Umpamanya pelindung mata yang digunakan untuk pertanian tidak sesuai digunakan untuk kerja-kerja mengimpal.
- ii) Gunakan alat yang dapat mencegah dan mengawal risiko pada tahap yang sesuai. Umpamanya sarung tangan kain tidak sesuai digunakan untuk memegang bahan-bahan panas.
- iii) Gunakan alat yang bersesuaian mengikut saiz pekerja. Umpamanya kasut keselamatan bersaiz M tidak sesuai dipakai oleh pekerja bersaiz S.
- iv) Pertimbangkan alat yang bersesuaian dengan tahap kesihatan pekerja.
- v) Gunakan alat yang bersesuaian dengan kehendak kerja.



Pelindung Kepala



Pelindung Muka dan Mata



Pelindung Pendengaran



Pelindung Pernafasan



Pelindung Tangan



Pelindung Kaki



Pelindung Ketinggian



Pelindung Badan



Pelampung



Rompi Nyala



Sabuk Pengaman



Jas Hujan

Rajah 1 – Penggunaan Kelengkapan Pelindungan Diri (PPE)

6.2 Penyelenggaraan Alat Perlindungan Diri

- Simpan kelengkapan di tempat yang dihaskan.
- Pastikan alat sentiasa berada dalam keadaan bersih dan sedia untuk digunakan.
- Patuhi arahan pengeluar mengenai penjagaan dan jangka hayat.
- Ganti kelengkapan yang rosak

7. Amalan Operasi Mesin Selamat

Majikan atau penyelia tempat kerja perlulah memastikan sesiapa pun tidak dibenarkan menggunakan mesin kecuali telah menjalani latihan. Ini adalah untuk memastikan:-

- Mesin dapat dikendalikan dengan selamat
- bahaya dan potensi bahaya mesin dapat dikenal pasti.
- Langkah keselamatan dan kesihatan dikenal pasti

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-2:2015–M04/P(1b/2)	Muka Surat / Page : Drpd / of : 11
---------------------------	---------------------------------	---

7.1 Antara langkah-langkah yang perlu dilakukan ketika mengendalikan mesin adalah:-

- i) Periksa keadaan mesin sebelum digunakan
- ii) Mengetahui kaedah menghidup dan mematikan mesin
- iii) Memahami kaedah mesin bekerja
- iv) Memahami tugas mesin
- v) Mengetahui bahaya dan potensi bahaya penggunaan mesin dan kaedah sesuai untuk mengawal
- vi) Mengenal pasti kerosakan boleh menyebabkan bahaya
- vii) Mengetahui keupayaan mesin
- viii) Mengetahui prosedur kecemasan mengendalikan mesin.
- ix) Menggunakan pelindung mesin yang sesuai

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-2:2015–M04/P(1b/2)	Muka Surat / Page : Drpd / of : 11
---------------------------	---------------------------------	---

SOALAN/QUESTION :

1. Nyatakan langkah-langkah yang perlu dijalankan dalam melakukan penilaian risiko.
.....
.....
2. Senaraikan lima (5) aktiviti kerja yang memerlukan kebenaran untuk melakukan kerja
.....
.....
3. Mengapakah latihan idalam Plan Tindakan Kecemasan penting?
.....
.....

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-2:2015–M04/P(1b/2)	Muka Surat / Page : Drpd / of : 11
---------------------------	---------------------------------	---

RUJUKAN / REFERENCES:

1. Factories and Machinery Act 1967 and Regulations, Pindaan Ogos 2008, ISBN 967701156-1
2. Occupational Safety and Health Act 1994 and Regulation, (2009) Malaysia, Penerbitan Akta (M), ISBN-967701188-X.
3. Garis Panduan bagi Pengenalpastian Hazard, Penaksiran Risiko dan Kawalan Risiko (HIRARC), ISBN 978-983-2014-62-1



JPK

**JABATAN PEMBANGUNAN KEMAHIRAN
KEMENTERIAN SUMBER MANUSIA
ARAS 7 & 8 BLOK D4, KOMPLEK D
PUSAT PENTADBIRAN KERAJAAN
PERSEKUTUAN
62530 PUTRAJAYA**

KERTAS TUGASAN
(ASSIGNMENT SHEET)

KOD DAN NAMA PROGRAM / <i>PROGRAM'S CODE AND NAME</i>	Z-009-2:2015 KEBOLEHAN TERAS	
TAHAP / LEVEL	DUA (2)	
NO. DAN TAJUK KEBOLEHAN TERAS / <i>CORE ABILITY NO. AND TITLE</i>	CA04 ADAPTASI KESIHATAN, KESELAMATAN DAN ALAM SEKITAR	
NO. DAN PENYATAAN KEBOLEHAN / <i>ABILITY NO. AND STATEMENT</i>	04.01 PAMERKAN PEMATUHAN KESIHATAN 04.02 PAMERKAN PEMATUHAN KESELAMATAN 04.02 PAMERKAN PEMATUHAN ALAM SEKITAR	
NO. KOD / CODE NO.	Z-009-2:2015-M04/T(1b/2)	Muka Surat / Page : 1 Drpd / of : 4

TAJUK/TITLE : APLIKASI KESIHATAN DAN KESELAMATAN DI TEMPAT KERJA

TUJUAN/PURPOSE :

Kertas Tugas ini bertujuan untuk memantapkan pengetahuan dan pemahaman **pelatih mengenai** penilaian *hazard* keselamatan dan kesihatan, analisis dan anggaran risiko, penilaian risiko, prosedur kebenaran untuk bekerja (PTW), kaedah amalan kerja, prosedur pengoperasian selamat dan plan tindakan kecemasan, penggunaan kelengkapan perlindungan diri (PPE) dan pengoperasian mesin selamat

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-2:2015-M04/T(2/3)	Muka Surat / Page : Drpd / of : 4
---------------------------	--------------------------------	--

ARAHAN / INSTRUCTION :

Pelatih hendaklah menjawab semua soalan dan dibenarkan merujuk Kertas Penerangan Z-009-2:2015-M04/P(1b/2)

SOALAN / QUESTION :

1. Pelindung mata ialah PPE yang digunakan ketika bekerja dalam cuaca _____
yang panas.
(1 markah)
2. Analisis risiko dijalankan untuk mengenal pasti kesan bahaya dan menilai _____
potensi berlakunya kemalangan.
(1 markah)
3. Arahan kerja memberitahu apa yang perlu dilakukan apabila melakukan kerja. _____
(1 markah)
4. Apakah elemen utama yang diperlukan untuk mempunyai Permit Untuk Kerja?
 - I. Potensi bahaya telah dikenal pasti.
 - II. Huraian kerja.
 - III. PPE disediakan.
 - IV. Pekerja terlibat.
 - A. I, II dan III
 - B. I, II dan IV
 - C. II, III dan IV
 - D. I, II, III dan IV
(1 markah)
5. Aktiviti kerja manakah yang tidak memerlukan permit untuk kerja?
 - A. Kerja panas
 - B. Kerja pejabat.
 - C. Ruang terkurung
 - D. Kerja di tempat tinggi
(1 markah)

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-2:2015–M04/T(2/3)	Muka Surat / Page : Drpd / of : 4
---------------------------	--------------------------------	--

6. Apakah langkah-langkah yang diperlukan untuk mengenal pasti bahaya?

- I. Siapa yang akan bertanggungjawab untuk mengenalpastian.
- II. Cara laporan mengenalpastian diproses.
- III. Tempoh masa mengenalpastian.
- IV. Penyimpanan rekod bahaya.

- A. I, II dan III
- B. I, II dan IV
- C. II, III dan IV
- D. I, II, III dan IV

(1 markah)

7. Namakan tiga (3) jenis latihan utama bagi Pelan Tindakan Kecemasan?

(3 markah)

8. Namakan lima jenis PPE yang digunakan di tempat kerja?

(5 markah)

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-2:2015–M04/T(2/3)	Muka Surat / Page : Drpd / of : 4
---------------------------	--------------------------------	--

SKEMA JAWAPAN

1. Salah
2. Betul
3. Salah
4. D
5. B
6. D
7. i. Latihan berasaskan perbincangan
 - ii. Simulasi
 - iii. Latihan sebenar
8. i. Pelindung kepala
 - ii. Kasut keselamatan
 - iii. Pelindung mata
 - iv. Pelindung telinga
 - v. Sarung tangan
 - vi. Topi keselamatan
 - vii. Apron



JPK

**JABATAN PEMBANGUNAN KEMAHIRAN
KEMENTERIAN SUMBER MANUSIA
ARAS 7 & 8 BLOK D4, KOMPLEK D
PUSAT PENTADBIRAN KERAJAAN
PERSEKUTUAN
62530 PUTRAJAYA**

KERTAS PENERANGAN
(*INFORMATION SHEET*)

KOD DAN NAMA PROGRAM / <i>PROGRAM'S CODE AND NAME</i>	Z-009-2:2015 KEBOLEHAN TERAS	
TAHAP / LEVEL	DUA (2)	
NO. DAN TAJUK KEBOLEHAN TERAS / <i>CORE ABILITY NO. AND TITLE</i>	CA04 ADAPTASI KESIHATAN, KESELAMATAN DAN ALAM SEKITAR	
NO. DAN PENYATAAN KEBOLEHAN / <i>ABILITY NO. AND STATEMENT</i>	04.01 PAMERKAN PEMATUHAN KESIHATAN 04.02 PAMERKAN PEMATUHAN KESELAMATAN 04.02 PAMERKAN PEMATUHAN ALAM SEKITAR	
NO. KOD / CODE NO.	Z-009-2:2015-M04/P(2/2)	Muka Surat / Page : 1 Drpd / of : 9

TAJUK/TITLE : PEMATUHAN PENGAWASAN ALAM SEKITAR

TUJUAN/PURPOSE :

Kertas Penerangan ini bertujuan untuk menerangkan mengenai tabii alam sekitar ditempat kerja, keperluan dan kesedaran penjagaan alam sekitar ditempat kerja, hazard alam sekitar, tindakan kecemasan dan prosedur pemindahan alam sekitar serta Akta dan Peraturan alam sekitar.

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-2:2015–M04/P(2/2)	Muka Surat / Page : Drpd / of : 9
---------------------------	--------------------------------	--

PENERANGAN/INFORMATION :

1. Tabii Alam Sekitar di Tempat Kerja

Di akhir-akhir ini, alam sekitar kian terancam disebabkan oleh pencemaran atmosfera, pemanasan global dan bahaya-bahaya lain. Ianya berpunca dari kesan semula jadi dan aktiviti manusia. Antara punca-punca yang mengancam keadaan alam sekitar ini adalah:-

- i. Pencemaran bahan-bahan berbahaya.
- ii. Hakisan oleh tindakan air dan angin.
- iii. Penebangan hutan.
- iv. Pengurangan penduduk.
- v. Perubahan iklim.
- vi. Pengglasieran (muka bumi diselaputi oleh ais dan hasil daripada tindakannya)
- vii. Keadaan meteorologi (perubahan disebabkan oleh cuaca).

1.1 Terdapat banyak aktiviti yang boleh dilakukan untuk memulihara alam sekitar. Oleh itu meningkatkan pengetahuan dan kesedaran adalah penting bagi menjaga alam sekitar.

2. Kesedaran dan Penjagaan Alam Sekitar

Semua orang bertanggungjawab untuk melindungi dan memelihara alam sekitar. Segala aktiviti dan tindakan yang boleh menyebabkan kemerosotan alam sekitar perlulah dikurangkan. Berikut adalah beberapa kaedah yang boleh dilakukan untuk memulihara alam sekitar:

i) Kitar semula.

Antara barangan yang boleh dikitar semula adalah kertas, pakaian, mentol, komponen elektronik dan plastik. Bagi memudahkan kerja-kerja pelupusan, menjimatkan masa dan mengelakkan bahan kimia berbahaya, setiap barangan ini perlulah diasingkan dengan menyediakan tong-tong yang berasingan.

ii) Guna semula.

Antara barangan yang boleh digunakan semula adalah perabot lama, kasut, barangan elektronik dan pakaian. Dengan cara ini, alam sekitar bukan saja

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-2:2015–M04/P(2/2)	Muka Surat / Page : Drpd / of : 9
---------------------------	--------------------------------	--

dapat dilindungi tetapi juga dapat membantu kehidupan insan yang kurang bernasib baik.

iii) Menggunakan peralatan elektrik yang cekap tenaga.

Biasanya, tenaga elektrik dihasilkan daripada bahan api fosil yang tidak boleh diperbaharui. Proses penghasilan ini menyebabkan kesan rumah hijau apabila gas karbon dioksida dilepaskan ke dalam atmosfera bumi. Jadi dengan menggunakan peralatan elektrik yang cekap tenaga, ia dapat mengurangkan pemanasan global.

iv) Menggunakan air secara bertanggungjawab.

Air adalah punca pencemaran kepada tanah. Oleh itu menggunakan air secara bertanggungjawab dapat membantu memulihara alam sekitar. Umpamanya siram rumput menggunakan pemercik berbanding menggunakan paip getah dan tidak menyiram tumbuhan selepas hujan, membasuh pakaian menggunakan mesin basuh apabila mesin basuh cukup penuh dengan pakaian dan tidak membazir banyak air dan pastikan paip tidak bocor.

v) Mengurangkan penggunaan baja tak organik.

Menggunakan sisa-sisa makanan sebagai baja dapat mengurangkan penggunaan baja tak organik. Dengan menggunakan baja organik, kita dapat elakkan sisa tersumbat di tapak pelupusan.

vi) Mengurangkan pembakaran terbuka.

Pembakaran terbuka boleh menyebabkan pemanasan global, kepupusan sepsis menyebabkan jerebu; kualiti udara terjejas dan boleh membawa penyakit.

3. **Hazard Alam Sekitar**

Terdapat beberapa jenis pencemaran yang boleh mendatangkan *hazard* kepada alam sekitar :

i) Pencemaran udara

Udara boleh tercemar disebabkan faktor-faktor berikut:-

a) Ekzos kenderaan.

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-2:2015–M04/P(2/2)	Muka Surat / Page : Drpd / of : 9
---------------------------	--------------------------------	--

- b) Asap dari kilang-kilang perindustrian.
- c) Pembakaran hutan dan kawasan pertanian.
- d) Aktiviti gunung berapi

Pencemaran udara disebabkan gunung berapi menyebabkan atmosfera dipenuhi dengan gas rumah hijau seperti karbon dioksida, metana, nitrous oksida dan chlorofluorocarbon. Gas-gas tercemar ini akan memerangkap haba menyebabkan suhu global meningkat. Kenaikan suhu ini akan menjejaskan ekosistem bumi.

Pencemaran udara juga membawa kepada suasana berjerebu. Jerebu adalah satu keadaan disebabkan oleh zarah-zarah halus yang memenuhi atmosfera. Pada kepekatan yang tinggi, zarah-zarah ini akan menyerap cahaya matahari menyebabkan jarak penglihatan berkurang. Akhirnya jerebu ini bertukar menjadi hujan asid yang boleh menyebabkan kanser, asma dan kematian. Ini juga akan mengurangkan hasil tanaman disebabkan oleh pengurangan tahap oksigen.

ii) Pencemaran air

Pencemaran air ditakrifkan sebagai pencemaran sumber air seperti sungai, kolam dan tasik.

Air boleh tercemar disebabkan oleh faktor-faktor berikut:-

- a. Najis manusia dan haiwan.
- b. Aktiviti pertanian.
- c. Aktiviti penternakan
- d. Aktiviti kehidupan seharian hidupan seperti mandi dan mencuci.

Pencemaran air akan mengurangkan kapasiti air minuman penduduk bumi dan tanaman. Akhirnya sumber makanan akan berkurangan.

iii) Pencemaran tanah

Pencemaran tanah menyebabkan komponen-komponen tanah berubah. Bahan cemar di dalam tanah akan meresap ke dalam sumber air, mengakibatkan pencemaran air berlaku-

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-2:2015–M04/P(2/2)	Muka Surat / Page : Drpd / of : 9
---------------------------	--------------------------------	--

Pencemaran tanah boleh berlaku disebabkan faktor-faktor berikut:-

- i) Tumpahan minyak.
- ii) Penggunaan bahan kimia semasa aktiviti pertanian.
- iii) Najis manusia dan haiwan
- iv) Pelupusan bahan-bahan buangan yang tidak sempurna

iv) Pencemaran Nuklear

Pencemaran nuklear digambarkan sebagai tahap radiasi yang tinggi di sesuatu tempat.

Pencemaran nuklear boleh berlaku disebabkan faktor-faktor berikut:-

- i) Letupan bom nuklear.
- ii) Ketirisan loji kuasa nuklear.
- iii) Pelupusan sisa radioaktif yang tak sempurna.

v) Pencemaran cahaya, Pencemaran Bunyi, dan Pencemaran Visual

Pencemaran cahaya adalah satu keadaan apabila cahaya berlebihan digunakan pada sesuatu kawasan seperti lapangan terbang, lebuh raya dan stadium.

Pencemaran bunyi adalah satu keadaan apabila bunyi yang berlebihan dihasilkan pada sesuatu kawasan seperti kawasan perindustrian, kawasan pembinaan, dan pertunjukan hiburan.

Pencemaran visual adalah satu keadaan apabila pandangan keceriaan sesuatu kawasan terjejas seperti papan iklan, bangunan terbengkalai dan sampah tidak terurus.

Biasanya pencemaran cahaya, bunyi dan visual membawa kepada gangguan corak kehidupan seperti gangguan lena tidur, mengurangkan tumpuan dan kehilangan pendengaran.

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-2:2015–M04/P(2/2)	Muka Surat / Page : Drpd / of : 9
---------------------------	--------------------------------	--

4. Tindakan Kecemasan Alam Sekitar

Masa kini, banyak aktiviti masyarakat mempunyai hubungan dengan pengeluaran dan penggunaan bahan kimia. Selepas Perang Dunia Kedua, penyelidikan intensif di makmal-makmal kimia menyebabkan sebatian kimia baharu ditemui. Pada tahun 1942, hanya 600 000 bahan kimia diketahui. Pada tahun 1947, bilangan ini telah meningkat kepada empat juta. Seterusnya jumlah bahan kimia yang dikenal pasti telah meningkat kepada kira-kira 11 juta. Pada setiap proses pengeluaran, pengangkutan, penyimpanan dan penggunaan, terdapat risiko yang boleh berlaku. Keterukan kejadian dan kemalangan bergantung kepada jenis bahan kimia. Banyak kemalangan kimia telah memberi kesan kepada alam sekitar dan manusia.

4.1 Industri bertanggungjawab untuk mengambil langkah yang sesuai untuk mengendalikan bahan kimia dengan selamat. Manakala pihak berkuasa bertanggungjawab untuk memberi garis panduan yang sesuai.

4.2 Penilaian Kesan Alam Sekitar (EIA) adalah satu kaedah yang digunakan untuk menyelaraskan prosedur pembinaan projek-projek yang dirancang. Tujuannya adalah untuk menilai kesan atau impak terhadap alam sekitar apabila projek ini dibangunkan.

4.3 Penyediaan pelan pengurusan alam sekitar diperlukan untuk penggubalan, pelaksanaan dan pemantauan langkah-langkah perlindungan alam sekitar semasa dan selepas pentauliahan projek.

4.4 Pelan Pengurusan Alam Sekitar (EMP) menterjemahkan syarat kelulusan EIA untuk tindakan. Dokumen ini menyatakan dengan jelas bentuk tindakan yang akan diambil, langkah yang akan dimulakan, jenis struktur yang akan dibina, bahan yang akan dipasang, dan sebagainya agar aktiviti projek mematuhi syarat-syarat kelulusan EIA. Jadi EMP adalah pelan tindakan yang jelas, ilustratif, berorientasikan tindakan, terikat dengan masa dan muktamad. Walau bagaimanapun EMP boleh dikaji semula dan dikemas kini apabila wujud keadaan yang menuntut perubahan akibat daripada kesan semula jadi yang berlaku.

4.5 EMP juga adalah pelan khusus tapak yang dibangunkan untuk memastikan segala langkah yang perlu dikenal pasti dan dilaksanakan bagi melindungi alam

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-2:2015–M04/P(2/2)	Muka Surat / Page : Drpd / of : 9
---------------------------	--------------------------------	--

sekitar dan mematuhi undang-undang alam sekitar. Ia menyediakan jawapan kepada soalan-soalan penting berikut:

- i) Apakah isu-isu alam sekitar yang mungkin di tapak?
- ii) Apakah isu-isu yang mungkin membahayakan kepada alam sekitar?
- iii) Bagaimanakah isu-isu ini diuruskan bagi mengurangkan kemudaratan kepada alam sekitar?

5. Akta dan Peraturan Kawalan Alam Sekitar

Akta Kualiti Alam Sekeliling (EQA) 1974 adalah undang-undang utama yang berkaitan dengan perlindungan alam sekitar dan penguatkuasaan di Malaysia. Sehingga kini 38 set Peraturan-Peraturan dan Perintah (19 Peraturan-Peraturan, 16 Perintah dan 3 Peraturan) telah diperkenalkan dan dikuatkuasakan.

5.1 Pendekatan perundangan dalam pengurusan alam sekitar dan kawalan pencemaran menggunakan Akta Kualiti Alam Sekeliling 1974 telah berjaya mengurangkan pencemaran.

5.2 Jabatan Alam Sekitar (“DOE”) adalah sebuah agensi kerajaan yang bertanggungjawab untuk memastikan pematuhan dengan peruntukan EQA dan memulakan prosiding penguatkuasaan sekiranya berlaku pelanggaran. Salah satu peranannya adalah untuk menjalankan pemeriksaan tahunan di kilang-kilang yang melepaskan efluen perindustrian. JAS akan mendapatkan sampel efluen industri dan ujian untuk memastikan parameter efluen mematuhi peruntukan EQA dan perundangan subsidiari yang berkaitan, Kualiti Alam Sekeliling (Efluen Perindustrian) 2009 (“Peraturan”).

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-2:2015–M04/P(2/2)	Muka Surat / Page : Drpd / of : 9
---------------------------	--------------------------------	--

SOALAN/QUESTION :

1. Apakah yang boleh lakukan untuk memulihara alam sekitar?

.....

.....

2. Senaraikan lima (5) jenis *hazard alam* sekitar.

.....

.....

3. Bagaimanakah cara untuk memerangi pencemaran alam sekitar?

.....

.....

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-2:2015–M04/P(2/2)	Muka Surat / Page : Drpd / of : 9
---------------------------	--------------------------------	--

RUJUKAN / REFERENCES:

1. Environmental Quality Act 1974 (Act 127), PART IV.
2. EQA, 1974, Environmental Quality Act 1974 (Act.127) Environmental Quality (Prescribed Activities) (Environmental Impact Assessment) Order 1987.
3. EQA, 1974, Environmental Quality Act 1974 (Act.127) Environmental Quality (Sewage and Industrial Effluents) Regulations 1979
4. Department of Environment, Ministry of Science, Technology and Environment (2000). "A Handbook of Environmental Impact Assessment Guideline.": Department of Environment, Malaysia.



JPK

**JABATAN PEMBANGUNAN KEMAHIRAN
KEMENTERIAN SUMBER MANUSIA
ARAS 7 & 8 BLOK D4, KOMPLEK D
PUSAT PENTADBIRAN KERAJAAN
PERSEKUTUAN
62530 PUTRAJAYA**

KERTAS TUGASAN
(ASSIGNMENT SHEET)

KOD DAN NAMA PROGRAM / <i>PROGRAM'S CODE AND NAME</i>	Z-009-1:2015 KEBOLEHAN TERAS	
TAHAP / LEVEL	DUA (2)	
NO. DAN TAJUK KEBOLEHAN TERAS / CORE ABILITY NO. AND TITLE	CA04 ADAPTASI KESIHATAN, KESELAMATAN DAN ALAM SEKITAR	
NO. DAN PENYATAAN KEBOLEHAN / ABILITY NO. AND STATEMENT	04.01 PAMERKAN PEMATUHAN KESIHATAN 04.02 PAMERKAN PEMATUHAN KESELAMATAN 04.02 PAMERKAN PEMATUHAN ALAM SEKITAR	
NO. KOD / CODE NO.	Z-009-2:2015-M04/T(2/2)	Muka surat / Page : 1 Drpd / of : 4

TAJUK/TITLE : PEMATUHAN PENGAWASAN ALAM SEKITAR

TUJUAN/PURPOSE :

Kertas Tugas ini bertujuan untuk memantapkan pengetahuan dan pemahaman **pelatih mengenai** tabii alam sekitar ditempat kerja, keperluan dan kesedaran menjaga alam sekitar ditempat kerja, pengawasan untuk menjaga alam sekitar, hazard alam sekitar, tindakan kecemasan alam sekitar dan Akta dan Peraturan alam sekitar.

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-2:2015-M04/T(2/2)	Muka surat / Page : Drpd / of : 4
---------------------------	--------------------------------	--

ARAHAN / INSTRUCTION :

Pelatih hendaklah menjawab semua soalan dan dibenarkan merujuk Kertas Penerangan Z-009-2:2015-M04/P(2/2)

SOALAN / QUESTION :

Untuk soalan no. 1 – 2, jawab **betul (B)** atau **salah (S)** untuk pernyataan yang diberi.

1. Kitar semula merupakan satu kaedah pemuliharaan alam sekitar.
(1 markah)
2. Mendermakan perabot lama dapat mengurangkan kesan pencemaran udara.
(1 markah)
3. Undang-undang yang diwartakan oleh kerajaan untuk mengawal aktiviti pencemaran di negara ini ialah _____
(2 markah)
4. Gas yang menyebabkan pencemaran udara ialah _____
(1 markah)
5. Pencemaran tanah boleh disebabkan oleh faktor-faktor berikut, KECUALI
 - A. Tumpahan minyak
 - B. Gas tercemar
 - C. Sisa buangan mudarat
 - D. Racun perosak berbahaya
(1 markah)

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-2:2015–M04/T(2/2)	Muka surat / Page : Drpd / of : 4
---------------------------	--------------------------------	--

6. Yang manakah antara berikut merupakan cara memulihara alam semula jadi?

- I. Reka bentuk dan pembangunan kawasan perindustrian
- II. Bersihkan sungai daripada kotoran
- III. Menanam semula pokok-pokok yang ditebang
- IV. Kawalan pencemaran udara

- A. I dan II
- B. I dan IV
- C. II dan III
- D. III dan IV

(1 markah)

7. Terangkan tiga (3) jenis mudarat alam sekitar.

(3 markah)

8. Berikan tiga kesan yang dialami oleh masyarakat akibat daripada pencemaran bunyi.

(3 markah)

9. Terangkan aktiviti kesedaran alam sekitar yang sesuai dilakukan untuk industri.

(2 markah)

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-2:2015–M04/T(2/2)	Muka surat / Page : Drpd / of : 4
---------------------------	--------------------------------	--

SKEMA JAWAPAN

1. Betul
2. Betul
3. Akta Kualiti Alam Sekeliling 1974
4. Karbon Dioksida
5. B
6. C
7. Pencemaran udara
Pencemaran air
Pencemaran tanah
8. Gangguan tidur
Hilang tumpuan kerja
Hilangan pendengaran
9. Pertimbangkan untuk melabur dalam teknologi yang sesuai, seperti tenaga bersih (solar atau angin), jika tidak untuk rumah anda mungkin untuk pusat komuniti. Cara ini juga mengelakkan kita menggunakan bahan api fosil.
 - a. Mulakan pengomposan dan kitar semula, bagi membantu menurunkan pengeluaran sisa buangan.
 - b. Sokong perniagaan masyarakat dan petani setempat dengan hanya membeli makanan organik di pasar tani. Pastikan makanan bebas daripada racun perosak. Cara ini membantu komuniti anda berdikari.



**JABATAN PEMBANGUNAN KEMAHIRAN
KEMENTERIAN SUMBER MANUSIA
ARAS 7 & 8 BLOK D4, KOMPLEK D
PUSAT PENTADBIRAN KERAJAAN PERSEKUTUAN
62530 PUTRAJAYA**

KERTAS KERJA (WORKSHEET)

KOD DAN NAMA PROGRAM / <i>PROGRAM'S CODE AND NAME</i>	Z-009-2:2015 KEBOLEHAN TERAS	
TAHAP / LEVEL	DUA (2)	
NO. DAN TAJUK KEBOLEHAN TERAS / <i>CORE ABILITY NO. AND TITLE</i>	CA04 ADAPTASI KESIHATAN, KESELAMATAN DAN ALAM SEKITAR	
NO. DAN PENYATAAN KEBOLEHAN / <i>ABILITY NO. AND STATEMENT</i>	04.01 PAMERKAN PEMATUHAN KESIHATAN 04.02 PAMERKAN PEMATUHAN KESELAMATAN 04.02 PAMERKAN PEMATUHAN ALAM SEKITAR	
NO. KOD / CODE NO.	Z-009-2:2015-M04/K(1/1)	Muka Surat / Page: 46 Drpd / Of : 5

TAJUK / TITLE : PAMER ADAPTASI KESIHATAN,KESELAMATAN DAN PERSEKITARAN

TUJUAN PEMBELAJARAN / INSTRUCTIONAL AIMS

Pelatih mesti boleh :-

1. Kenal pasti tabii keperluan kesihatan di tempat kerja
2. Periksa keperluan kesihatan dan keselamatan di tempat kerja
3. Perhati kesedaran kesihatan,keselamatan dan alam sekitar

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-2:2015-M04/K(1/1)	Muka Surat / Page : 47 Drpd / of : 6
---------------------------	--------------------------------	--

4. Cadang pengawasan kesihatan, keselamatan dan alam sekitar di tempat kerja.
5. Laporan potensi hazard di tempat kerja
6. Patuh prosedur kecemasan kesihatan, keselamatan dan alam sekitar
7. Periksa tugas pekerja
8. Periksa penilaian hazard kesihatan, keselamatan dan alam sekitar
9. Pohon permit untuk kerja
10. Periksa arahan kerja, prosedur operasi selamat dan pelan tindakan kecemasan
11. Periksa pemakaian PPE yang sesuai
12. Periksa operasi mesin selamat
13. Hadir mesyuarat 'toolbox'
14. Kenal pasti kepatuhan keselamatan
15. Lihat prosedur pemindahan keselamatan kecemasan.
16. Kenal pasti keadaan tempat kerja
17. Nilai keperluan alam sekitar di tempat kerja.
18. Patuh kesedaran alam sekitar di tempat kerja.
19. Patuh prosedur pemindahan
20. Patuh Akta, Undang-undang dan Peraturan alam sekitar

ARAHAN / INSTRUCTION

Pelatih dikehendaki menerapkan kebolehan teras dalam bidang NOSS yang berkaitan mengikut tahap.

LUKISAN, DATA DAN JADUAL / DRAWING, DATA AND TABLE :

TIADA

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-2:2015-M04/K(1/1)	Muka Surat / Page : 48 Drpd / of : 6
---------------------------	--------------------------------	--

PERALATAN, PERKAKASAN DAN BAHAN / TOOLS, EQUIPMENT AND MATERIAL

BIL.	BAHAN / Material	UKURAN/ Measurement	KUANTITI / Quantity (Bahan : Calon) / (Material : Candidate)
Rujuk TEM NOSS yang berkaitan			

LANGKAH KERJA / STEPS	BUTIRAN KERJA / DETAILS
Rujuk kertas kerja NOSS yang berkaitan	

SOALAN / QUESTION :

TIADA

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-2:2015-M04/K(1/1)	Muka Surat / Page : 49 Drpd / of : 6
---------------------------	--------------------------------	--

SENARAI SEMAK PENUNJUK KEBOLEHAN TERAS /
CORE ABILITY INDICATORS CHECKLIST

Bil No.	Penunjuk Pencapaian / Performance Indicators	Patuh/ Complied	Tidak Patuh / Not Complied	Catatan / Remark
--------------------	---	----------------------------	---------------------------------------	-----------------------------

KEBOLEHAN 4.1

1.	Tabii keperluan kesihatan,keselamatan dan alam sekitar di tempat kerja dikenal pasti.	☐	☐	_____
2.	Keperluan kesihatan,keselamatan dan alam sekitar di tempat kerja diperiksa.	☐	☐	_____
3.	Kesedaran kesihatan,keselamatan dan alam sekitar diperhati.	☐	☐	_____
4.	Keperluan penjagaan kesihatan,keselamatan dan alam sekitar di tempat kerja dicadang.	☐	☐	_____
5.	Potensi bahaya kesihatan di tempat kerja dilaporkan.	☐	☐	_____
6.	Prosedur kecemasan kesihatan,keselamatan dan alam sekitar dipatuhi.	☐	☐	_____
7.	Tugas pekerja diperiksa.	☐	☐	_____
8.	Penilaian bahaya kesihatan,keselamatan dan alam sekitar diperiksa.	☐	☐	_____
9.	Pohon permit untuk kerja	☐	☐	_____
10.	Arahan kerja, prosedur operasi selamat dan pelan tindakan kecemasan diperiksa.	☐	☐	_____
11.	Pakai PPE yang bersesuaian diperiksa.	☐	☐	_____
12.	Operasi mesin selamat diperiksa	☐	☐	_____

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-2:2015-M04/K(1/1)	Muka Surat / Page : 50 Drpd / of : 6
---------------------------	--------------------------------	--

13 Mesyuarat 'toolbox' disertai

KEBOLEHAN 4.2

14. Keperluan kepatuhan keselamatan dikenal pasti.

15. Prosedur pemindahan kecemasan keselamatan diperhatikan.

16. Keadaan tempat kerja dikenal pasti

17. Keperluan alam sekitar di tempat kerja di nilai.

18. Kesedaran alam sekitar di tempat kerja dipatuhi

19. Prosedur pemindahan kecemasan keselamatan dipatuhi

20. Akta, Undang-undang dan Peraturan alam sekitar di patuhi

.....

(Tandatangan dan Nama Pelatih)

Trainee's Name and Signature

.....

(Tandatangan dan Nama Pengajar)

Instructor's Name and Signature

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-2:2015-M04/K(1/1)	Muka Surat / Page : 51 Drpd / of : 6
---------------------------	--------------------------------	--

Tarikh/Date: _____

Tarikh/Date: _____

JADUALPEMBAHAGIAN PENILAIAN KERJA KURSUS

Z-009-2:2015 KEBOLEHAN TERAS

M04- ADAPTASI KESIHATAN, KESELAMATAN DAN ALAM SEKITAR

KEBOLEHAN	PENILAIAN PENGETAHUAN	KEPATUHAN PENUNJUK PRESTASI
1. Pamerkan pematuhan kesihatan	Z-009-2:2015-M04/KA(1/1)	Z-009-2:2015-M04/K(1/1)
2. Pamerkan pematuhan keselamatan		
3. Pamerkan pematuhan alam sekitar		

PENILAIAN PRESTASI NCS-CORE ABILITY

(Borang ini perlu diisi oleh PP pada setiap kali menjalankan Penilaian Prestasi)

KEBOLEHAN TERAS – TAHAP 2

Nama Calon: _____

No Kad Pengenalan: _____

Nama Pusat Bertauliah: _____

Kod Pusat Bertauliah: _____

Nota: PP perlu menanda (✓) pada KEBOLEHAN berkaitan yang dinilai di ruangan skala yang disediakan .

PERKARA	KEBOLEHAN	1	2	3	4	5	CATATAN
CA01	APLIKASI KOMUNIKASI						
1.1	Gunakan komunikasi 2 hala						
1.2	Sebarkan maklumat secara elektronik						
1.3	Sebarkan maklumat secara manual						
1.4	Terapkan kerahsiaan maklumat						
CA02	TINGKAH LAKU INTERPERSONAL						
2.1	Pamerkan tanggungjawab di tempat kerja						
2.2	Terapkan kerjasama berpasukan						
2.3	Terapkan inisiatif kemahiran penyelesaian masalah di tempat kerja						
2.4	Pamerkan kesedaran prestasi kerja						
CA03	TINGKAH LAKU BUDAYA DI TEMPAT KERJA						
3.1	Praktikkan budaya kerja						
3.2	Respon pada situasi luar biasa di tempat kerja sewajarnya						
3.3	Pamerkan inisiatif dan fleksibiliti						
CA04	ADAPTASI KESIHATAN, KESELAMATAN DAN ALAM SEKITAR						
4.1	Pamerkan pematuhan kesihatan						
4.2	Pamerkan pematuhan keselamatan						
4.3	Pamerkan pematuhan alam sekitar						

Skala – Tahap Pencapaian

1	2	3	4	5
Sangat Lemah Langsung tidak mencapai kriteria	Lemah Tidak mencapai kriteria yg ditetapkan	Sederhana Mencapai kriteria yang minima	Baik Mencapai kriteria dalam banyak keadaan	Sangat Baik Mencapai kriteria dengan cemerlang

Tarikh Penilaian :		Nama PP:		T/tangan PP:	
KEPUTUSAN		LULUS/GAGAL			



REKOD PENILAIAN KUMULATIF (RPK) - TEORI
SIJIL KEMAHIRAN MALAYSIA (SKM): NCS – CORE ABILITIES (TAHAP 2)

JPK/CA/RPK-T2

NAMA CALON:	PUSAT BERTAULIAH:
--------------------	--------------------------

<u>PERINGATAN:</u>	1. RPK ini hendaklah diisi dan disimpan dalam Rekod Bukti Pencapaian (Portfolio) Calon. 2. Pegawai Penilai (PP) Tenaga Pengajar (TP) dan Pegawai Pengesahan Dalam (PPD) perlu menandatangani hanya setelah calon lulus penilaian teori Core Abilities. 3. Bukti-bukti pencapaian penilaian teori Core Abilities mesti disimpan dalam Portfolio Calon. PPD mesti menyemak bukti-bukti tersebut bagi tujuan pengesahan dalam. 4. Markah lulus penilaian Teori adalah 50%.
---------------------------	--

Dilantik Sebagai :	Pegawai Pengesah Dalam	Pegawai Penilai/Tenaga Pengajar	Pegawai Penilai/Tenaga Pengajar	Pegawai Penilai/Tenaga Pengajar
Nama:				
Contoh T/Tangan:				

Z-009-2:2015-CA01	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%; text-align: center;">APLIKASI KOMUNIKASI</td> <td style="width: 50%; padding: 5px;">Markah Penilaian Teori:</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">Tarikh Penilaian</td> <td></td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">T/tangan PP/TP</td> <td></td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">T/tangan PPD</td> <td></td> </tr> </table>	APLIKASI KOMUNIKASI	Markah Penilaian Teori:	Tarikh Penilaian		T/tangan PP/TP		T/tangan PPD	
APLIKASI KOMUNIKASI	Markah Penilaian Teori:								
Tarikh Penilaian									
T/tangan PP/TP									
T/tangan PPD									

Z-009-2:2015-CA02	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%; text-align: center;">TINGKAH LAKU INTERPERSONAL</td> <td style="width: 50%; padding: 5px;">Markah Penilaian Teori:</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">Tarikh Penilaian</td> <td></td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">T/tangan PP/TP</td> <td></td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">T/tangan PPD</td> <td></td> </tr> </table>	TINGKAH LAKU INTERPERSONAL	Markah Penilaian Teori:	Tarikh Penilaian		T/tangan PP/TP		T/tangan PPD	
TINGKAH LAKU INTERPERSONAL	Markah Penilaian Teori:								
Tarikh Penilaian									
T/tangan PP/TP									
T/tangan PPD									

Z-009-2:2015-CA03	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%; text-align: center;">TINGKAH LAKU BUDAYA DI TEMPAT KERJA</td> <td style="width: 50%; padding: 5px;">Markah Penilaian Teori:</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">Tarikh Penilaian</td> <td></td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">T/tangan PP/TP</td> <td></td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">T/tangan PPD</td> <td></td> </tr> </table>	TINGKAH LAKU BUDAYA DI TEMPAT KERJA	Markah Penilaian Teori:	Tarikh Penilaian		T/tangan PP/TP		T/tangan PPD	
TINGKAH LAKU BUDAYA DI TEMPAT KERJA	Markah Penilaian Teori:								
Tarikh Penilaian									
T/tangan PP/TP									
T/tangan PPD									



REKOD PENILAIAN KUMULATIF (RPK) - TEORI
SIJIL KEMAHIRAN MALAYSIA (SKM): NCS – CORE ABILITIES (TAHAP 2)

JPK/CA/RPK-T2

NAMA CALON:

PUSAT BERTAULIAH:

Z-009- 2:2015-CA04	ADAPTASI KESIHATAN, KESELAMATAN DAN ALAM SEKITAR
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	



M04 – ADAPTASI KESIHATAN, KESELAMATAN DAN ALAM SEKITAR

Sub-modul 1(a)

PEMATUHAN PERUNDANGAN KESELAMATAN DAN KESIHATAN DI TEMPAT KERJA

Z-009-2:2015–M04/P(1a/2)

TAHAP 2

Kertas Penerangan 1a

PEMATUHAN PERUNDANGAN KESELAMATAN DAN KESIHATAN DI TEMPAT KERJA

NATIONAL COMPETENCY STANDARD CORE ABILITIES



Copyright © DSD 2015

All rights reserved

No part of this publication may be produced, stored in data base, retrieval system, or in any form by any means, electronic, mechanical, photocopying, recording or otherwise without prior written permission from Department of Skills Development (DSD)

ISI KANDUNGAN

- TUJUAN
- PENGENALAN
 1. KEPERLUAN KESIHATAN DAN KESELAMATAN DI TEMPAT KERJA
 2. PERUNDANGAN KESELAMATAN DAN KESIHATAN PEKERJAAN (OSHA)
 3. PEMATUHAN OSHA TERHADAP KEWAJIPAN PEKERJA
 4. PEMATUHAN AKTA KILANG DAN JENTERA 1967 (FMA) TERHADAP KESELAMATAN, KESIHATAN DAN KEBAJIKAN

TUJUAN

Kertas Penerangan ini bertujuan untuk menerangkan mengenai

- ✓ keperluan pematuhan OSH
- ✓ Perundangan OSH mengenai tanggungjawab pekerja
- ✓ Akta kilang dan jentera mengenai keselamatan, kesihatan dan kebajikan

PENGENALAN

- OSHA merupakan garis panduan dan peraturan bagi menjaga keselamatan, kesihatan dan kebajikan pekerja.
- Sebarang risiko dan kemalangan perlu dikurangkan atau dielakkan bagi memastikan pekerja berkualiti dihasilkan supaya matlamat organisasi tercapai.



1. KEPERLUAN KESIHATAN DAN KESELAMATAN DI TEMPAT KERJA

- Pematuhan kepada keselamatan dan kesihatan bermaksud tindakan yang mengikut standard, garis panduan, amalan, peraturan atau undang-undang keselamatan dan kesihatan yang telah ditetapkan.
- Akta ini digubal bagi memastikan:-
 1. Keselamatan, kesihatan dan kebajikan orang-orang yang sedang bekerja.
 2. melindungi orang lain terhadap risiko kepada keselamatan atau kesihatan berkaitan dengan aktiviti orang-orang yang sedang bekerja.
 3. untuk menubuhkan Majlis Negara bagi Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan dan perkara yang berkaitan dengannya.

2. PERUNDANGAN KESELAMATAN DAN KESIHATAN PEKERJAAN (OSHA)

- Di bawah seksyen 15 (1 dan 2), majikan dan orang yang bekerja sendiri bertanggung jawab bagi memastikan keselamatan, kesihatan dan kebajikan orang yang sedang bekerja.



2. PERUNDANGAN KESELAMATAN DAN KESIHATAN PEKERJAAN (OSHA) (Samb.)

Kewajipan termasuklah:

Sistem Kerja

Jaminan Keselamatan

Mengadakan maklumat dan latihan

Menyenggara tempat kerja

Menyenggara kemudahan dan kebajikan



3. PEMATUHAN OSHA TERHADAP TANGGUNGJAWAB PEKERJA

- Mengikut Seksyen 24 (1), kewajipan setiap pekerja yang sedang bekerja adalah:-

**Menggunakan
kelengkapan dan
perlindungan diri untuk
mengelakkan risiko**

**Bekerjasama dengan
majikan dan orang lain**

**Jaminan Keselamatan
dan Kesihatan**

**Mematuhi arahan dan
kaedah keselamatan
dan kesihatan**

3. PEMATUHAN OSHA TERHADAP TANGGUNGJAWAB PEKERJA (Samb.)

- Mengikut Seksyen 24 (2), orang yang melanggar peruntukan seksyen ini adalah melakukan suatu kesalahan dan, apabila disabitkan, boleh didenda tidak melebihi satu ribu ringgit atau dipenjarakan selama tempoh tidak melebihi tiga bulan atau kedua-duanya sekali.
- Seksyen 25 mengatakan sesiapa yang dengan sengaja atau cuai mengganggu atau menyalahguna atau melakukan apa-apa kepentingan keselamatan, kesihatan dan kebajikan adalah melakukan suatu kesalahan dan, apabila disabitkan, boleh didenda tidak melebihi dua puluh ribu ringgit atau dipenjarakan selama tempoh tidak melebihi dua tahun atau kedua-duanya

4. PEMATUHAN AKTA KILANG DAN JENTERA 1967 (FMA) KESELAMATAN, KESIHATAN DAN KEBAJIKAN

Seksyen 10

- Undang-undang berkaitan dengan pihak berkuasa dan kilang

Seksyen 11

- Menyatakan di dalam setiap kilang yang terdedah kepada risiko kecederaan badan

Seksyen 12

- Menyatakan tiada sesiapa pun boleh diambil bekerja untuk mengangkat, membawa atau memindahkan beban-beban yang begitu berat sehingga menyebabkan kecederaan



4. PEMATUHAN AKTA KILANG DAN JENTERA 1967 (FMA) KESELAMATAN, KESIHATAN DAN KEBAJIKAN (Samb.)

Seksyen 13

- Undang-undang berkenaan dengan langkah berjaga-jaga pihak kilang terhadap kebakaran

Seksyen 14

- Semua jentera dan bahagian pemasangan perlu diselenggara dengan selamat

Seksyen 15 & 16

- Bahagian jentera berbahaya hendaklah dipagar dengan selamat dan berkedudukan baik.



4. PEMATUHAN AKTA KILANG DAN JENTERA 1967 (FMA) KESELAMATAN, KESIHATAN DAN KEBAJIKAN (Samb.)

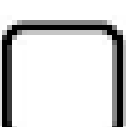
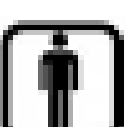
Seksyen 17: Sewa beli Jentera

Seksyen 19, 20 & 21:

Penyenggaraan, pembuatan dan keselamatan

Seksyen 24: Keselamatan dalaman kilang
(persekitaran dan perlindungan diri)

Seksyen 25: Kebajikan pekerja kilang

Sub Kelompok	Contoh Aplikasi (Warna Simbol)		Urutan	Uraian
1.1			HITAM	Rambu DILARANG MEROKOK di area ini
1.2			PUTIH	Rambu WAJIB MENGGUNAKAN PELINDUNG KESELAMATAN TANGAN di area kerja ini
2.0			HITAM	Rambu WASPADA di area ini
3.1			PUTIH	Rambu lokasi PERALATAN PERTOLONGAN PERTAMA PADA KECELAKAAN
3.2			PUTIH	Rambu lokasi ALAT PEMADAMAN API RINGAN
3.3			HITAM	Rambu lokasi TOILET UNTUK PRIA

Utamakan keselamatan diri



SOALAN??

TERIMA KASIH

CONTOH SENARAI SEMAK PENUNJUK CA

* Pilih Penunjuk pencapaian yang bersesuaian bidang kemahiran

SENARAI SEMAK PENUNJUK KEBOLEHAN TERAS / CORE ABILITY INDICATORS CHECKLIST

Bil No.	Penunjuk Pencapaian / Performance Indicators	Patuh/ Complied	Tidak Patuh / Not Complied	Catatan / Remark
Kemahiran 4.1, 4.2 dan 4.3				
1.	Tabii keperluan kesihatan, keselamatan dan alam sekitar di tempat kerja dikenal pasti.	☐	☐	_____
2.	Keperluan kesihatan dan keselamatan di tempat kerja diperiksa.	☐	☐	_____
3.	Kesedaran kesihatan, keselamatan dan alam sekitar diperhati.	☐	☐	_____
4.	Keperluan pengawasan kesihatan, keselamatan dan alam sekitar di tempat kerja dicadang.	☐	☐	_____
5.	Potensi hazard di tempat kerja dilaporkan.	☐	☐	_____

CONTOH SENARAI SEMAK PENUNJUK CA (samb.)

* Pilih Penunjuk pencapaian yang bersesuaian bidang kemahiran

SENARAI SEMAK PENUNJUK KEBOLEHAN TERAS / CORE ABILITY INDICATORS CHECKLIST

Bil No.	Penunjuk Pencapaian / Performance Indicators	Patuh/ Complied	Tidak Patuh / Not Complied	Catatan / Remark
Kebolehan 4.1, 4.2 dan 4.3				
6.	Prosedur kecemasan kesihatan, keselamatan dan alam sekitar dipatuhi.	☐	☐	_____
7.	Tugas pekerja diperiksa.	☐	☐	_____
8.	Penilaian hazard kesihatan, keselamatan dan alam sekitar diperiksa.	☐	☐	_____
9.	Pohon permit untuk kerja.	☐	☐	_____
10.	Arahan kerja, prosedur operasi selamat dan pelan tindakan kecemasan diperiksa.	☐	☐	_____
11.	Pemakaian PPE yang sesuai diperiksa.	☐	☐	_____
12.	Periksa pengoperasian mesin selamat	☐	☐	_____

CONTOH SENARAI SEMAK PENUNJUK CA (samb.)

* Pilih Penunjuk pencapaian yang bersesuaian bidang kemahiran

SENARAI SEMAK PENUNJUK KEBOLEHAN TERAS / CORE ABILITY INDICATORS CHECKLIST

Bil No.	Penunjuk Pencapaian / Performance Indicators	Patuh/ Complied	Tidak Patuh / Not Complied	Catatan / Remark
Kemahiran Kebolehan 4.1, 4.2 dan 4.3				
13.	Mesyuarat 'toolbox' disertai.	☐	☐	_____
14.	Keperluan kepatuhan keselamatan dikenal pasti.	☐	☐	_____
15.	Prosedur pemindahan kecemasan keselamatan diperhati.	☐	☐	_____
16.	Keadaan tempat kerja dikenal pasti	☐	☐	_____
17.	Keperluan alam sekitar di tempat kerja di nilai.	☐	☐	_____
18.	kesedaran alam sekitar di tempat kerja di patuhi.	☐	☐	_____
19.	Prosedur pemindahan di patuhi.	☐	☐	_____
20.	Akta, Undang-undang dan Peraturan alam sekitar di patuhi	☐	☐	_____

CONTOH BORANG RPK



REKOD PENILAIAN KUMULATIF (RPK) - TEORI
SIJIL KEMAHIRAN MALAYSIA (SKM): NCS – CORE ABILITIES (TAHAP 2)

JPK/CA/RPK-T2

NAMA CALON: PUSAT BERTAULIAH:

PERINGATAN:	1. RPK ini hendaklah diisi dan disimpan dalam Rekod Bukti Pencapaian (Portfolio) Calon. 2. Pegawai Penilai (PP) Tenaga Pengajar (TP) dan Pegawai Pengesahan Dalamam (PPD) perlu menandatangani hanya setelah calon lulus penilaian teori Core Abilities. 3. Bukti-bukti pencapaian penilaian teori Core Abilities mesti disimpan dalam Portfolio Calon. PPD mesti menyemak bukti-bukti tersebut bagi tujuan pengesahan dalamam. 4. Markah lulus penilaian Teori adalah 50%.
--------------------	--

Dilantik Sebagai :	Pegawai Pengesah Dalamam	Pegawai Penilai/Tenaga Pengajar	Pegawai Penilai/Tenaga Pengajar	Pegawai Penilai/Tenaga Pengajar
Nama:				
Contoh T/Tangan:				

Z-009-2:2015-CA01	APLIKASI KOMUNIKASI
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-2:2015-CA02	TINGKAH LAKU INTERPERSONAL
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-2:2015-CA04	ADAPTASI KESIHATAN, KESELAMATAN DAN ALAM SEKITAR
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

CONTOH BORANG CA01

JPK/CA/PP

PENILAIAN PRESTASI *NCS-CORE ABILITY*

(Borang ini perlu diisi oleh PP pada setiap kali menjalankan Penilaian Prestasi)

CORE ABILITIES – TAHAP 2

Nama Calon: _____

No Kad Pengenalan: _____

Nama Pusat Bertauliah: _____

Kod Pusat Bertauliah: _____

Nota: PP perlu menanda (✓) pada KEBOLEHAN berkaitan yang dinilai di ruangan skala yang disediakan .

PERKARA	KEBOLEHAN	1	2	3	4	5	CATATAN
CA04	ADAPTASI KESIHATAN, KESELAMATAN DAN PERSEKITARAN						
4.1	Tunjuk kepatuhan kesedaran kesihatan						
4.2	Tunjuk kepatuhan kesedaran keselamatan						
4.3	Tunjuk kepatuhan kesedaran persekitaran						

SUMBER RUJUKAN

- Occupational Safety and Health Act 1994, (2010) Malaysia, Penerbitan Akta (M), ISBN-978-967-576-9221.
- Chesebro T.; O'Connor L.; Rios F., (2009), Communicating in the Workplace. Prentice Hall. ISBN-13 978-0136136910.
- Vergo P., (1974). Health and Safety at Work etc Act 1974, (Public General Acts – Elizabeth II), TSO. ISBN-13 978-0105437741
- Health and Safety Executive, (1998), Workplace Health, Safety and Welfare: Workplace (Health, Safety and Welfare) Regulations 1992- Approved Code of Practice and Guidance (Health and Safety Commission). HSE Books. ISBN-13 978-0717604135.
- Akta Kilang dan Jentera 967 (Disemak 1974)



M04 – ADAPTASI KESIHATAN, KESELAMATAN DAN ALAM SEKITAR

Sub-modul 1(b)

PEMATUHAN KESELAMATAN DAN KESIHATAN DI TEMPAT KERJA

Z-009-2:2015–M04/P(1b/2)

TAHAP 2

Kertas Penerangan 1b

PEMATUHAN KESELAMATAN DAN KESIHATAN DI TEMPAT KERJA

NATIONAL COMPETENCY STANDARD CORE ABILITIES



Copyright © DSD 2015

All rights reserved

No part of this publication may be produced, stored in data base, retrieval system, or in any form by any means, electronic, mechanical, photocopying, recording or otherwise without prior written permission from Department of Skills Development (DSD)

ISI KANDUNGAN

- TUJUAN
- PENILAIAN
 1. PENILAIAN HAZARD KESELAMATAN DAN KESIHATAN
 2. PENAKSIRAN RISIKO HAZARD
 3. PENILAIAN RISIKO HAZARD
 4. PERMIT UNTUK BEKERJA (PTW)
 5. KAEDAH AMALAN ARAHAN KERJA,
 6. PROSEDUR OPERASI STANDARD
 7. PELAN TINDAKAN KECEMASAN (ERP)
 8. PENGGUNAAN ALAT PERLINDUNGAN DIRI (PPE)
 9. AMALAN OPERASI MESIN SELAMAT

TUJUAN

Kertas Penerangan ini bertujuan untuk menerangkan mengenai

- ✓ penilaian *hazard* keselamatan dan kesihatan,
- ✓ analisis risiko,
- ✓ penilaian risiko,
- ✓ permit untuk bekerja (PTW),
- ✓ amalan arahan kerja,
- ✓ prosedur pengoperasian standard (SOP)
- ✓ plan tindakan kecemasan,
- ✓ penggunaan alat perlindungan diri (PPE),
- ✓ operasi mesin selamat.

PENGENALAN

- Kesihatan dan keselamatan merupakan aspek utam dalam memastikan risiko di tempt kerja pada tahap minima.
- Setiap pekerja perlu berpengetahuan dan mengamalkan aspek tersebut pada setip langkah pekerjaan mereka.
- Organisasi perlu patuh kepada prosedur keselamatan dan kesihatan supaya persekitaran di tempat kerja dalah selamat dan selesa

1. PENILAIAN HAZARD KESELAMATAN DAN KESIHATAN

- Pengenalpastian hazard, iaitu penaksiran risiko dan kawalan risiko (HIRARC) penting dalam amalan untuk merancang, mengurus dan melaksanakan sesuatu operasi sesebuah organisasi.
- Ia adalah perkara asas kepada pengurusan risiko Hazard yang wujud di persekitaran tempat kerja



1. PENILAIAN HAZARD KESELAMATAN DAN KESIHATAN (Samb.)

- Penilaian hazard ialah proses mengenal pasti kejadian yang tidak diingini yang membawa kepada wujudnya hazard dan mekanisme yang membolehkan kejadian yang tidak diingini itu berlaku.
- Pengenalpastian hazard dilakukan oleh jawatankuasa kesihatan dan keselamatan.



NOSS/JPK/KSM JULAI 2017
GCA04(CA04)

1. PENILAIAN HAZARD KESELAMATAN DAN KESIHATAN (Samb.)

Teknik-Teknik yang digunakan untuk pengenalpastian hazard adalah:

Laporan siasatan kejadian berbahaya

Rekod pertolongan cemas dan rekod kecederaan

Program perlindungan kesihatan di tempat kerja

Pemeriksaan dan lawatan tempat kerja

Aduan dan komen pekerja



1. PENILAIAN HAZARD KESELAMATAN DAN KESIHATAN (Samb.)

Teknik-Teknik yang digunakan untuk pengenalpastian hazard adalah:

Laporan kajian dan ujian kerajaan mengenai keselamatan dan kesihatan pekerja

Laporan mengikut Akta

Rekod bahan berbahaya

Analisis kerja selamat dan Audit keselamatan&kesihatan

Analisis kemalangan dan menilai pengetahuan pekerja



HAZARD

2. PENAKSIRAN RISIKO HAZARD

- Penaksiran risiko ialah proses penilaian risiko terhadap keselamatan dan kesihatan yang timbul daripada bahaya di tempat kerja.
- Penilaian risiko yang relatif boleh digunakan untuk mengutamakan tindakan yang perlu diambil untuk menguruskan bahaya di tempat kerja dengan berkesan



2. PENAKSIRAN RISIKO HAZARD (Samb.)

- Bagi setiap jenis hazard, pasukan penyiasat perlu menentukan;

Kemungkinan hazard boleh terdedah

Bagaimanakah orang ramai boleh terdedah

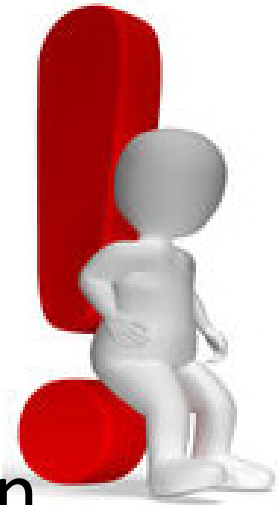
Kekerapan pendedahan yang mungkin terjadi

Apakah akibat terdiri daripada pendedahan



3. PENILAIAN RISIKO HAZARD

- Penilaian risiko dilakukan dengan membandingkan risiko yang mungkin berlaku dengan risiko yang terjadi sebelumnya
- Dengan ini setiap *hazard* boleh diuruskan dengan berkesan berdasarkan kepada tahapnya. Apabila risiko-risiko telah dinilai, tindakan untuk menghapuskan atau mengurangkan risiko mudah dikenal pasti



4. PERMIT UNTUK BEKERJA (PTW)

- Kebenaran untuk bekerja (PTW) merupakan keizinan yang diperolehi untuk melakukan kerja di tempat yang berbahaya bagi memastikan keselamatan dan kesihatan pekerja terpelihara.
- Kerja-kerja seperti penyenggaraan, pembersihan, pemasangan peralatan dan pengubahsuaian, memerlukan keizinan khas untuk dilakukan.



4. PERMIT UNTUK BEKERJA (PTW) (Samb.)

Sebagai langkah kawalan, permit untuk bekerja (PTW) diperlukan bagi aktiviti kerja-kerja berikut:

Kerja berisiko yang dilakukan di luar persekitaran tempat kerja

Bekerja diruang terkurung atau memasuki ke dalam ruang terhad yang mendatangkan kecederaan

Bekerja diruang terhad perlu mematuhi Kod Industrial Amalan bekerja selamat



5. KAEDAH AMALAN ARAHAN KERJA, PROSEDUR OPERASI STANDARD (SOP) DAN PELAN TINDAKAN KECEMASAN (ERP)

Amalan Arahan
Kerja

Amalan
Prosedur
Operasi Selamat

Amalan Plan
Tindakan
Kecemasan

Latihan
Kecemasan

5. KAEDAH AMALAN ARAHAN KERJA, PROSEDUR OPERASI STANDARD (SOP) DAN PELAN TINDAKAN KECEMASAN (ERP) (Samb.)

- Terdapat tiga jenis latihan yang boleh dijalankan dalam merancang kecemasan di tempat kerja iaitu:

Latihan berasaskan Perbincangan

Latihan Simulasi

Latihan Sebenar

6. PENGGUNAAN ALAT PERLINDUNGAN DIRI (PPE)

- Alat perlindungan diri (PPE) dtakrifkan sebagai alat-alat yang digunakan untuk melindungi orang yang bekerja daripada risiko keselamatan dan kesihatan
- Pemilihan ini perlu disesuaikan dengan persekitaran *hazard* yang wujud ditempat kerja



6. PENGGUNAAN ALAT PERLINDUNGAN DIRI (PPE) (Samb.)



Perlindungan Kepala



Perlindungan Muka dan Mata



Perlindungan Pendengaran



Perlindungan Pernafasan



Perlindungan Tangan



Perlindungan Kaki

6. PENGGUNAAN ALAT PERLINDUNGAN DIRI (PPE) (Samb.)



Penyelenggaraan Alat Perlindungan Diri

- i. Simpan kelengkapan di tempat yang dikhaskan.
- ii. Pastikan alat sentiasa berada dalam keadaan bersih dan sedia untuk digunakan.
- iii. Patuhi arahan pengeluar mengenai penjagaan dan jangka hayat.
- iv. Ganti kelengkapan yang rosak

9. AMALAN OPERASI MESIN SELAMAT

Majikan atau penyelia tempat kerja perlulah memastikan sesiapa pun tidak dibenarkan menggunakan mesin kecuali telah menjalani latihan. Ini adalah untuk memastikan:-

1. Mesin dapat dikendalikan dengan selamat
2. bahaya dan potensi bahaya mesin dapat dikenal pasti.
3. Langkah keselamatan dan kesihatan dikenal pasti



9. AMALAN OPERASI MESIN SELAMAT (Samb.)

Antara langkah-langkah yang perlu dilakukan ketika mengendalikan mesin adalah

- i. Periksa keadaan mesin sebelum digunakan
- ii. Mengetahui kaedah menghidup dan mematikan mesin
- iii. Memahami kaedah mesin bekerja
- iv. Memahami tugas mesin
- v. Mengetahui bahaya dan potensi bahaya penggunaan mesin dan kaedah sesuai untuk mengawal
- vi. Mengenal pasti kerosakan boleh menyebabkan bahaya
- vii. Mengetahui keupayaan mesin
- viii. Mengetahui prosedur kecemasan mengendalikan mesin.
- ix. Menggunakan pelindung mesin yang sesuai



SOALAN??

TERIMA KASIH

SUMBER RUJUKAN

- Factories and Machinery Act 1967 and Regulations, Pindaan Ogos 2008, ISBN 967701156-1
- Occupational Safety and Health Act 1994 and Regulation, (2009) Malaysia, Penerbitan Akta (M), ISBN-967701188-X.
- Garis Panduan bagi Pengenalpastian Hazard, Penaksiran Risiko dan Kawalan Risiko (HIRARC), ISBN 978-983-2014-62-1



M04 – KESEDARAN KESIHATAN, KESELAMATAN DAN ALAM SEKITAR

Sub-modul 2

PEMATUHAN PENGAWASAN ALAM SEKITAR

Z-009-2:2015–M04/P(2/2)

TAHAP 2

Kertas Penerangan 2

PEMATUHAN PENGAWASAN ALAM SEKITAR

NATIONAL COMPETENCY STANDARD CORE ABILITIES



Copyright © DSD 2015

All rights reserved

No part of this publication may be produced, stored in data base, retrieval system, or in any form by any means, electronic, mechanical, photocopying, recording or otherwise without prior written permission from Department of Skills Development (DSD)

ISI KANDUNGAN

- TUJUAN
- PENGENALAN
 1. TABII ALAM SEKITAR DI TEMPAT KERJA
 2. KESEDARAN PENJAGAAN ALAM SEKITAR
 3. HAZARD ALAM SEKITAR
 4. TINDAKAN KECEMASAN ALAM SEKITAR
 5. AKTA DAN PERATURAN KAWALAN ALAM SEKITAR

TUJUAN

Kertas Penerangan ini bertujuan untuk menerangkan mengenai

- ✓ Tabii alam sekitar ditempat kerja,
- ✓ Keperluan dan kesedaran penjagaan alam sekitar ditempat kerja,
- ✓ Hazard alam sekitar,
- ✓ Tindakan kecemasan
- ✓ prosedur pemindahan alam sekitar
- ✓ Akta dan Peraturan alam sekitar.

PENGENALAN

- Keperluan dan kesedaran terhadap penjagaan alam sekitar perlu diamalkan di tempat kerja berdasarkan akta dan peraturan alam sekitar.
- Prosedur dan amalan alam sekitar berpotensi mengurangkan risiko pencemaran alam akibat daripada kepesatan industri



1. TABII ALAM SEKITAR DI TEMPAT KERJA

- Alam sekitar semakin terancam oleh pencemaran atmosfera, pemanasan global dan bahaya-bahaya lain yang berpunca daripada aktiviti manusia.
- Terdapat banyak aktiviti yang boleh untuk memulihara alam sekitar. Oleh itu, aktiviti tersebut akan meningkatkan pengetahuan dan kesedaran tentang penjagaan alam sekitar

1. TABII ALAM SEKITAR DI TEMPAT KERJA (Samb.)

- Antara punca-punca yang mengancam keadaan alam sekitar ini adalah:

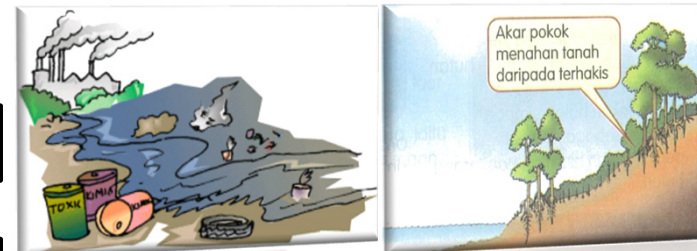
Pencemaran bahan berbahaya

Hakisan air dan angin

Perubahan iklim dan pengglasieran

Penambahan penduduk

Keadaan meteorologi



Perubahan Iklim...

Banjir Kekeringan
Kebakaran Hutan
Tanah Longsor
kenaikan permukaan laut
Mencairnya es di Kutub
Serangan Hama masalah kesehatan Wabah Penyakit
Gagal Panen Kelaparan Peningkatan intensitas Badai
Kerusakan Terumbu Karang Kepunahan



2. KESEDARAN PENJAGAAN ALAM SEKITAR

- Semua orang bertanggungjawab untuk melindungi dan memelihara alam sekitar. Segala aktiviti dan tindakan yang boleh menyebabkan kemerosotan alam sekitar perlulah dikurangkan



2. KESEDARAN PENJAGAAN ALAM SEKITAR (Samb.)

- Berikut adalah beberapa kaedah yang boleh dilakukan untuk memulihara alam sekitar:



Kitar semula

Guna semula

Guna baja organik

Kurangkan pembakaran terbuka



BAJA ORGANIK



2. KESEDARAN PENJAGAAN ALAM SEKITAR (Samb.)

- Berikut adalah beberapa kaedah yang boleh dilakukan untuk memulihara alam sekitar:

Jimat
elektrik

Jimat air

CARA BIJAK JIMAT TENAGA



Cabutkan plug peralatan elektrik untuk menjimatkan tenaga dan wang anda.



Membasuh dengan muatan penuh dapat menjimatkan tenaga dan masa.



Bersihkan penapis penyaman udara untuk lebih jimat dan lebih sejuk.



Jimat tenaga dengan memastikan tingkap dan pintu ditutup ketika penyaman udara berfungsi.



Berjimat dengan menggunakan mentol jimat tenaga.



3. HAZARD ALAM SEKITAR

- Terdapat beberapa jenis pencemaran yang boleh mendatangkan *hazard* kepada alam sekitar.



Pencemaran
Udara

Pencemaran
air

Pencemaran
Tanah

Pencemaran
Nuklear

Pencemaran
cahaya

Pencemaran
bunyi



4. TINDAKAN KECEMASAN ALAM SEKITAR

- Industri bertanggungjawab untuk mengambil langkah yang sesuai untuk mengendalikan bahan kimia dengan selamat.
- Penilaian Kesan Alam Sekitar (EIA) adalah satu kaedah yang digunakan untuk menyelaraskan prosedur pembinaan projek-projek yang dirancang. Tujuannya adalah untuk menilai kesan atau impak terhadap alam sekitar apabila projek ini dibangunkan

4. TINDAKAN KECEMASAN ALAM SEKITAR (Samb.)

- Pelan Pengurusan Alam Sekitar (EMP) menterjemahkan syarat kelulusan EIA untuk tindakan. Dokumen ini menyatakan dengan jelas bentuk tindakan yang akan diambil, langkah yang akan dimulakan, jenis struktur yang akan dibina, bahan yang akan dipasang, dan sebagainya agar aktiviti projek mematuhi syarat-syarat kelulusan EIA.
- EMP juga adalah pelan khusus tapak yang dibangunkan untuk memastikan segala langkah yang perlu dikenal pasti dan dilaksanakan bagi melindungi alam sekitar dan mematuhi undang-undang alam sekitar

5. AKTA DAN PERATURAN KAWALAN ALAM SEKITAR

- Akta Kualiti Alam Sekeliling (EQA) 1974 adalah undang-undang utama yang berkaitan dengan perlindungan alam sekitar dan penguatkuasaan di Malaysia.
- Sehingga kini 38 set Peraturan-Peraturan dan Perintah (19 Peraturan-Peraturan, 16 Perintah dan 3 Peraturan) telah diperkenalkan dan dikuatkuasakan.

KONSEP 4E

1. ENGINEERING (Kejuruteraan)
 - ✦ Jalan raya
 - ✦ Kenderaan(ciri-ciri keselamatan)
2. EDUCATION (Pendidikan)
 - ✦ Masyarakat
 - ✦ Sekolah
3. ENFORCEMENT (Penguatkuasaan)
 - ✦ PDAM
 - ✦ JPJ
4. ENVIRONMENT (Persekitaran)
 - ✦ Fizikal
 - ✦ Sosial



5. AKTA DAN PERATURAN KAWALAN ALAM SEKITAR (Samb.)

- Isu-isu alam sekitar tidak harus dipandang ringan kerana Jabatan Alam Sekitar bersama-sama dengan mahkamah Malaysia adalah komited untuk menguatkuasakan EQA itu. Pesalah yang mungkin terdedah kepada liabiliti yang berikut:
 - (a) pelanggaran utama EQA dan
 - (b) melanggar Seksyen 31 (2) Notis untuk membetulkan.



SOALAN??

TERIMA KASIH

SUMBER RUJUKAN

- Environmental Quality Act 1974 (Act 127), PART IV.
- EQA, 1974, Environmental Quality Act 1974 (Act.127) Environmental Quality (Prescribed Activities) (Environmental Impact Assessment) Order 1987.
- EQA, 1974, Environmental Quality Act 1974 (Act.127) Environmental Quality (Sewage and Industrial Effluents) Regulations 1979
- Department of Environment, Ministry of Science, Technology and Environment (2000). “A Handbook of Environmental Impact Assessment Guideline.”: Department of Environment, Malaysia.



**JABATAN PEMBANGUNAN KEMAHIRAN
KEMENTERIAN SUMBER MANUSIA
ARAS 7 & 8 BLOK D4, KOMPLEKS D
PUSAT PENTADBIRAN KERAJAAN PERSEKUTUAN
62530 PUTRAJAYA**

KOD DAN NAMA PUSAT BERTAULIAH	
--------------------------------------	--

SOALAN PENILAIAN PENGETAHUAN (OBJEKTIF)	
--	--

KOD UNIT CORE ABILITY	
------------------------------	--

NAMA UNIT ABILITY	
--------------------------	--

NAMA CALON	
-------------------	--

NO.KAD PENGENALAN	
--------------------------	--

MASA	
-------------	--

TARIKH	
---------------	--

MARKAH	
---------------	--

Arahan kepada calon:

1. Tulis nama dan nombor kad pengenalan calon pada ruangan yang disediakan;
2. Calon tidak dibenarkan membuka kertas soalan sehingga dibenarkan;
3. Calon hendaklah menjawab semua soalan;
4. Calon dilarang membawa nota atau sebarang bahan rujukan kecuali yang dibenarkan.
5. Dilarang meniru semasa penilaian; dan
6. Dilarang membawa keluar kertas soalan dari bilik peperiksaan

KERTAS PENILAIAN INI MENGANDUNGI ...08.. MUKA SURAT BERCETAK

1. Manakah di antara berikut amalan kesedaran kesihatan ditempat kerja?

- I. Memahami keperluan OSHA.
- II. Bekerja dalam persekitaran bersih.
- III. Bekerja tanpa menghiraukan kesihatan.
- IV. Menjalani pemeriksaan kesihatan berkala.

- A. I, II dan III
- B. I, II dan IV
- C. I, III dan IV
- D. II, III dan IV

2. Apakah tanggungjawab pekerja terhadap keselamatan dan kesihatan?

- I. Membuat dasar kesihatan dan keselamatan.
- II. Mematuhi peraturan keselamatan dan kesihatan pekerjaan.
- III. Menggunakan alat perlindungan diri yang disediakan majikan.
- IV. Memberi perhatian kepada keselamatan dan kesihatan diri dan orang lain.

- A. I, II dan III
- B. I, II dan IV
- C. I, III dan IV
- D. II, III dan IV

3. Pilih jenis tugas berikut tidak memerlukan permit untuk kerja (PTW).

- A. Kerja rutin
- B. Kerja elektrik
- C. Kerja penggalian
- D. Kerja ditempat tinggi

4. Apakah aktiviti kerja yang dilakukan untuk menilai risiko?
- A. Mengenal pasti dan memantau risiko.
 - B. Menghapuskan hazard di tempat kerja.
 - C. Membanding dan menentukan tahap risiko.
 - D. Melantik pekerja dengan tugas mengurus risiko.
5. Apakah metodologi bagi mengenalpastian dan menilai hazard di tempat kerja?
- I. Menyimpan rekod hazard.
 - II. Menetapkan tempoh masa.
 - III. Menetapkan langkah kerja.
 - IV. Mempelbagaikan kaedah metodologi.
- A. I, II dan III
 - B. I, II dan IV
 - C. I, III dan IV
 - D. II, III dan IV
6. Manakah kenyataan berikut betul mengenai penggunaan alat perlindungan diri ditempat kerja?
- A. Gogel digunakan untuk melindungi muka.
 - B. Apron digunakan untuk melindungi badan.
 - C. Topi keselamatan digunakan untuk melindungi rambut.
 - D. Sarung tangan digunakan untuk menjaga kebersihan tangan.

7. Pilih kenyataan yang salah mengenai matlamat Akta OSHA 1994.
- A. Mengurangkan kes-kes keselamatan di tempat kerja
 - B. Melindungi orang di tempat kerja selain daripada pekerja.
 - C. Menggalakkan persekitaran yang sesuai untuk orang yang sedang bekerja.
 - D. Memastikan keselamatan, kesihatan dan kebajikan orang yang sedang bekerja.
8. Apakah kerjasama yang perlu diberikan oleh pekerja kepada majikan di bawah tugas keselamatan pekerja?
- A. Penyertaan kesatuan sekerja.
 - B. Penyertaan mogok terhadap majikan.
 - C. Penyertaan kelab kebajikan kakitangan.
 - D. Penyertaan jawatankuasa keselamatan dan kesihatan.
9. Pilih kenyataan benar mengenai arahan kerja.
- I. Memerlukan permit untuk kerja.
 - II. Digunakan untuk membimbing ketika latihan.
 - III. Menunjukkan langkah-langkah melakukan kerja.
 - IV. Menggariskan kaedah menjalankan proses kerja.
- A. I dan II
 - B. I dan III
 - C. II dan IV
 - D. III dan IV

10. Mengapakah pekerja hanya dibenarkan mengendalikan mesin setelah menjalani latihan?

- I. Memastikan mesin tidak rosak.
- II. Mesin dapat dikendalikan dengan selamat.
- III. Langkah keselamatan dan kesihatan dapat dipatuhi.
- IV. Bahaya dan potensi bahaya mesin dapat dikenal pasti.

- A. I, II dan III
- B. I, II dan IV
- C. I, III dan IV
- D. II, III dan IV

11. Apakah faktor yang perlu dipertimbangkan sebelum menggunakan alat perlindungan diri (PPE)?

- I. Gunakan alat yang berjenama dan berkualiti.
- II. Gunakan alat yang bersesuaian mengikut saiz pekerja.
- III. Gunakan alat yang bersesuaian dengan kehendak kerja.
- IV. Gunakan alat yang bersesuaian dengan persekitaran tempat kerja.

- A. I, II dan III.
- B. I, II dan IV.
- C. I, III dan IV.
- D. II, III dan IV.

12. Apakah matlamat utama program kesedaran keselamatan dan kesihatan di tempat kerja?

- A. Mewujudkan situasi kerja sihat dan selamat
- B. Menyediakan persekitaran tempatan yang selamat
- C. Mewujudkan satu sistem pengurusan keselamatan dan kesihatan
- D. Membangunkan budaya kerja selamat di kalangan pekerja dan majikan

13. Apakah langkah utama yang perlu dilakukan semasa pemindahan ketika berlaku kecemasan?
- A. Teruskan aktiviti kerja.
 - B. Kosongkan kawasan bekerja.
 - C. Berhimpun ditempat ditetapkan.
 - D. Hentikan semua kerja dengan segera.
14. Apakah perkara yang perlu disediakan untuk memastikan keselamatan tempat kerja?
- I. Pastikan siren fungsi kecemasan.
 - II. Alat perlindungan diri disediakan.
 - III. Peralatan keselamatan diselenggara dan berfungsi.
 - IV. Menyediakan tempat berkumpul semasa kecemasan.
- A. I, II dan III
 - B. I, II dan IV
 - C. I, III dan IV
 - D. II, III dan IV
15. Apakah tanggungjawab Pegawai Keselamatan dan Kesihatan dalam program keselamatan dan kesihatan pekerja?
- I. Lantik jawatankuasa program.
 - II. Menyediakan pelan lantai dan laluan keselamatan.
 - III. Huraian langkah pencegahan kepada pekerja secara individu.
 - IV. Menerangkan langkah pengawasan sebelum, semasa dan selepas program dijalankan.
- A. I, II dan III

- B. I, II dan IV
- C. I, III dan IV
- D. II, III dan IV

16 Apakah pengetahuan yang perlu diberikan ketika menjalani latihan mengendalikan mesin?

- I. Kaedah mengenali kerosakan mesin.
- II. Kaedah mengawal keadaan hazard mesin.
- III. Kaedah menghidup dan mematikan mesin.
- IV. Kaedah mengawal situasi kecemasan mesin.

- A. I, II dan III.
- B. I, II dan IV.
- C. I, III dan IV.
- D. II, III dan IV.

17 Manakah kenyataan berikut **salah** mengenai pencemaran ditempat kerja.

- A. Kebocoran gas.
- B. Tangki minyak bocor
- C. Penyaman udara rosak.
- D. Longkang dipenuhi sisa berminyak.

18. Manakah diantara berikut faktor-faktor yang menyebabkan pencemaran tanah

- I. Gas tercemar.
- II. Tumpahan minyak.
- III. Tapak sisa berbahaya.
- IV. Racun perosak berbahaya.

- A. I, II dan III
- B. I, II dan IV
- C. I, III dan IV
- D. II, III dan IV

19. Manakah di antara berikut cara memulihara alam sekitar secara semula jadi?

- I. Bersihkan sungai.
- II. Tanam semula potong.
- III. Kawal pencemaran udara.
- IV. Reka bentuk dan pembangunan kawasan perindustrian.

- A. I dan II
- B. I dan IV
- C. II dan III
- D. III dan IV

20. Apakah aktiviti yang boleh dilakukan untuk memerangi pencemaran alam sekitar?

- I. Menganjurkan program riadah.
- II. Mengadakan amalan kitar semula
- III. Mengurangkan penggunaan bahan api
- IV. Menggalakkan penggunaan tenaga solar.

- A. I, II dan III
- B. I, II dan IV
- C. I, III dan IV
- D. II, III dan IV

SKEMA JAWAPAN

1. B
2. D
3. A
4. C
5. A
6. B
7. A
8. B
9. C
10. D
11. D
12. D
13. C
14. B
15. B
16. C
17. D
18. A
19. D
20. B

