BAHAN PEMBELAJARAN

Z – 009 – 4 : 2015

KEBOLEHAN TERAS

M01: KESEDARAN TINGKAH LAKU ORGANISASI
(SUB MODUL 1, 2, 3, 4, 5, 6 & 7)

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)

JPK

BAHAN PEMBELAJARAN

TAHAP 4

M01: KESEDARAN TINGKAH LAKU ORGANISASI

SUB MODUL 1
KONSEP RANGKA KERJA ORGANISASI

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

JULAI 2017

Z – 009-4:2015-M01 KESEDARAN TINGKAH LAKU ORGANISASI

KANDUNGAN **MUKASURAT**

1. AHLI JAWATANKUASA PEMBANGUNAN i
2. CARTA PROFIL KOMPETENSI v
3. KURIKULUM KEBOLEHAN TERAS *vi*
   Z-009-4:2015 (CoCA–Z-009-4:2015-CA01)
4. JADUAL PEMBAHAGIAN WIM
   - 4.1 TEORI x
   - 4.2 AMALI xi
5. SET WIM TEORI
   - 5.1 Z-009-4:2015-M01/P(1/7) 1
   - 5.2 Z-009-4:2015-M01/T(1/7) 16
6. SET WIM AMALI
   - 6.1 Z-009-4:2015-M01/K(1/7) 22
7. JADUAL PEMBAHAGIAN PENILAIAN 26
8. LAMPIRAN
   - 8.1 BORANG PENILAIAN PRESTASI (JPK/CA/01) 27
   - 8.2 REKOD PENILAIAN KUMULATIF (RPK) 30

BAHAN PEMBELAJARAN
Z–009-4:2015-M01 KESEDARAN TINGKAH LAKU ORGANISASI

PANEL PEMBANGUN

CIK RADIN HANIDA BINTI RADIN HARUN
JABATAN KESELAMATAN DAN KESIHATAN PEKERJAAN PUTRAJAYA

EN. RAMLAN BIN KASHAH
JABATAN KESELAMATAN DAN KESIHATAN PEKERJAAN PUTRAJAYA

IR. ROSLENDA BINTI HASAN
JABATAN KESELAMATAN DAN KESIHATAN PEKERJAAN PUTRAJAYA

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

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. JOHN A/K RAMPAI
ENVIRONMENT INSTITUTE OF MALAYSIA (EIMAS)

TUAN AHMAD BIN TUAN BESAR
ANF SYNERGY SDN. BHD.

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	**EMPAT (4)**	**KOD BIDANG PEKERJAAN**	**Z-009-4:2015**

TERAS				
	KESEDARAN TINGKAH LAKU ORGANISASI	**PEMANTAUAN KESIHATAN, KESELAMATAN DAN ALAM SEKITAR**	**KEUPAYAAN PENGURUSAN PERHUBUNGAN**	**AMALAN ETIKA**
	Z-009-4:2015-CA01	**Z-009-4:2015-CA02**	**Z-009-4:2015-CA03**	**Z-009-4:2015-CA04**
	KEMAHIRAN PEMIKIRAN STRATEGIK	**KERJASAMA KOMUNIKASI BERKESAN**	**KESEDARAN PENGURUSAN PERUBAHAN**	**APLIKASI SISTEM TEKNOLOGI MAKLUMAT**
	Z-009-4:2015-CA05	**Z-009-4:2015-CA06**	**Z-009-4:2015-CA07**	**Z-009-4:2015-CA08**

CAPC bagi Z-009-4:2015 Kebolehan Teras

KURIKULUM KEBOLEHAN TERAS (*CoCA*)

SEKTOR	**SEMUA SEKTOR**
SUB SEKTOR	**SEMUA SUB SEKTOR**
BIDANG PEKERJAAN	**SEMUA BIDANG PEKERJAAN**
BIDANG *NCS*	**KEBOLEHAN TERAS**
TAJUK UNIT KEBOLEHAN	**KESEDARAN TINGKAH LAKU ORGANISASI**
HASIL PEMBELAJARAN	Calon yang terampil didalam CA ini berkebolehan untuk mengendali kesedaran tingkah laku organisasi berlandaskan piawai yang dikehendaki dan amalan yang disyorkan. Setelah melengkapkan unit keterampilan ini, calon perlu mampu untuk; • Patuhi konsep rangka kerja organisasi • Tingkatkan keberkesanan kerja berpasukan • Pamerkan kemampuan agihan kerja • Pastikan dokumentasi sistematik • Selaraskan majlis organisasi • Patuhi prosedur keperluan kerja • Kenalpasti kenaikkan pangkat kakitangan yang berpotensi

ID UNIT KEBOLEHAN	**Z-009-4:2015-CA01**	**TAHAP**	4	**JANGKAMASA LATIHAN**	**15**

KEBOLEHAN	PENGETAHUAN	PRESTASI	JAM LATIHAN	MOD PENYAMPAIAN	KRITERIA PENILAIAN
1. Patuhi konsep rangka kerja organsasi	1.1 Jenis perniagaan. 1.2 Rangka kerja konsep perniagaan organisasi • saiz • visi • missi • pelaksanaan • penubuhan	1.1 Kenali jenis perniagaan. 1.2 Tentukan rangka kerja konsep perniagaan organisasi 1.3 Guna rangka kerja konsep prosedur organisasi 1.4 Tentukan wawasan perniagaan. 1.5 Laksanakan misi perniagaan.	Pengetahuan 2	Pengetahuan • Kelas • Perbincangan berkumpulan	1.1 Jenis perniagaan dijelaskan. 1.2 Saiz perniagaan ditentukan. 1.3 Rangka kerja konsep perniagaan organisasi ditentukan. 1.4 Rangka kerja konsep prosedur organisasi diguna 1.5 Wawasan perniagaan

KEBOLEHAN	PENGETAHUAN	PRESTASI	JAM LATIHAN	MOD PENYAMPAIAN	KRITERIA PENILAIAN
	1.3 Rangka kerja konsep prosedur organisasi • Manual	1.6 Wujudkan misi perniagaan.			ditetapkan.
2. Tingkatkan keberkesanan kerja berpasukan	2.1 Pembinaan kumpulan kerja yang efektif. • Pasukan kerja yang mantop • Perpaduan pasukan 2.2 Garis panduan organisasi. 2.3 Persefahaman pasukan. • Idea dari ahli pasukan. • Isu yang timbul dalam pasukan • Keputusan kumpulan 2.4 Nilai empati budaya.	2.1 Bina pasukan yang efektif. 2.2 Pamer kerja pasukan yang mantob. 2.3 Dapatkan perpaduan dalam pasukan. 2.4 ikut garis panduan organisasi. 2.5 Wujudkan persefahaman dalam pasukan. 2.6 Sumbang dan terima idea dari ahli pasukan. 2.7 Tangani isu dalam pasukan dengan tegas. 2.8 Pamer persepakatan dalam keputusan pasukan. 2.9 Amalkan nilai empati budaya.	Pengetahuan 2	Pengetahuan • Kelas • Perbincangan berkumpulan	2.1 Pasukan yang efektif dibina. 2.2 Pasukan kerja yang mantob dipamer. 2.3 Perpaduan dalam pasukan dicapai. 2.4 Garis panduan organisasi dijelaskan. 2.5 Persefahaman dalam pasukan dihurai. 2.6 Keputusan pasukan dipamer. 2.7 Nilai empati budaya diamal.
3. Pamerkan kemampuan agihan kerja	3.1 Kerja-kerja dan tanggung jawab. • Keupayaan kakitangan • Autoriti • Tanggung jawab 3.2 Nasihat butiran kerja. 3.3 Pengagihan kerja. 3.4 Jangkaan masa kerja.	3.1 Kenal pasti tugasan dan tanggung jawab. 3.2 Nilai keupayaan kakitangan. 3.3 Agih tanggung jawab kakitangan. 3.4 Bagi nasihat bersabit tugasan, prestasi dan kaedah kerja. 3.5 Pastikan kerja yang diagih siap mengikut jangka masa yang ditetapkan. 3.6 Pamerkan prestasi cemerlang.	Pengetahuan 3	Pengetahuan • Kelas • Perbincangan berkumpulan	3.1 Tugasan dan tanggung jawab ditetapkan. 3.2 Pengagihan kerja dijelaskan. 3.3 Jangka masa ditetapkan. 3.4 Tugasan dan tanggung jawab dikenal pasti. 3.5 Keupayaan dan kebolehan kakitangan dinilai. 3.6 Tanggung jawab dan kuasa diagih. 3.7 Prestasi cemerlang dipamer.

KEBOLEHAN	PENGETAHUAN	PRESTASI	JAM LATIHAN	MOD PENYAMPAIAN	KRITERIA PENILAIAN
		3.7 Dapatkan hasil yang dihajati.			
4. Pastikan dokumentasi bersistematik	4.1 Prosedur pendokumentasian • Pemfailan yang sistematik • Pengindeksan • Simpan rekod • Ambil semula 4.2 Prosedur ambilan data. 4.3 Prosedur semak dokumen. 4.4 Prosedur kemas kini dokumen.	4.1 Patuh pada prosedur pengdokumentasian. 4.2 Amal pemfailan bersistematik. 4.3 Laksanakan pengindeksan yang betul. 4.4 Adakan penyimpanan rekod yang betul. 4.5 Guna pakai cara ambilan data yang betul. 4.6 Dapatkan dan susun data. 4.7 Semak dokumen secara berkala. 4.8 Kemas kini dokumen sewajarnya.	Pengetahuan 2	Pengetahuan • Kelas • Perbincangan berkumpulan	4.1 Prosedur pengdokumentasian dijelaskan. 4.2 Pengambilan data dijelaskan. 4.3 Prosedur semakan data dijelaskan. 4.4 Sistem pemfailan yang betul diamal. 4.5 Data diambil dan disusun. 4.6 Dokumen dikemas kini sewajarnya. 4.7 Penyimpanan rekod yang betul diwujudkan.
5. Selaraskan majlis organisasi	5.1 Objektif acara organisasi. 5.2 Pasukan acara yang sah. 5.3 Kordinasi aca kumpulan. • Acara yang betul • Kerjasama acara • Penilaian hasil persembahan	5.1 Mengakui objektif acara organisasi. 5.2 Kenal pasti pasukan yang sah. 5.3 Perhatikan coordinasi kumpulan. 5.4 Nilai hasil persembahan.	Pengetahuan 2	Pengetahuan • Kelas • Perbincangan berkumpulan	5.1 Objektif acara organisasi dijelaskan. 5.2 Kumpulan yang berhak pada acara diperhati. 5.3 Coordinasi kumpulan diperhati. 5.4 Prestasi keputusan dinilai.
6. Patuhi prosedur keperluan kerja	6.1 Keperluan prosedur latihan • Prosedur latihan • Identiti jurulatih • Penilaian pelatih • penjadualan 6.2 Ukuran prestasi pelatih.	6.1 Ikut prosedur latihan. 6.2 Nilai prestasi pelatih. 6.3 Pantau prestasi system latihan melalui *KPI*.	Pengetahuan 2	Pengetahuan • Kelas • Perbincangan berkumpulan	6.1 Prosedur latihan diterangkan. 6.2 Ukuran prestasi pelatih ditentukan. 6.3 Sistem Pengurusan Prestasi *(PMS)* ditetapkan. 6.4 Prestasi pelatih dinilai dan dijelaskan.

KEBOLEHAN	PENGETAHUAN	PRESTASI	JAM LATIHAN	MOD PENYAMPAIAN	KRITERIA PENILAIAN
	6.3 Sistem pengurusan prestasi (*PMS*). • *Key Performance Indicator (KPI)*.				6.5 *KPI* dipantau.
7. Kenalpasti kenaikkan pangkat kakitangan yang berpotensi	7.1 Pergerakan menegak staf. • pengenalan • prestasi • penilaian • pengiktirafan 7.2 Potensi staf mobilisasi menegak. • pengenalan • prestasi • penilaian • pengiktirafan 7.3 Ganjaran bagi prestasi cemerlang.	7.1 Iktiraf staf mobiliti. 7.2 Nilai prestasi staf mobiliti. 7.3 Syorkan kenaikan menegak untuk staf. 7.4 Bagi ganjaran pada staf berprestasi cemerlang.	Pengetahuan 2	Pengetahuan • Kelas • Perbincangan berkumpulan	7.1 Kenaikan menegak bagi staf dijelaskan. 7.2 Staf berpotensi untuk pergerakan menegak ditentukan. 7.3 Ganjaran prestasi cemerlang dihurai. 7.4 Staf berprestasi menegak dinilai. 7.5 Staf untuk pergerakan menegak disyorkan. 7.6 Prestasi staf cemerlang dikenal pasti.

JADUAL PEMBAHAGIAN WIM (TEORI)
Z-009-4:2015 KEBOLEHAN TERAS
M01 – KESEDARAN TINGKAH LAKU ORGANISASI

KEBOLEHAN	PELAN MENGAJAR	KERTAS PENERANGAN	KERTAS TUGASAN
1. Patuhi konsep rangka kerja organisasi	*Z-009-4:2015-M01/P(1/7)/PM Konsep rangka kerja organisasi	Z-009-4:2015-M01/P(1/7) Konsep rangka kerja organisasi	Z-009-4:2015-M01/T(1/7) Konsep rangka kerja organisasi
2. Tingkatkan keberkesanan kerja berpasukan	*Z-009-4:2015-M01/P(2/7)/PM Keberkesanan kerja berpasukan	Z-009-4:2015-M01/P(2/7) Keberkesanan kerja berpasukan	Z-009-4:2015-M01/T(2/7) Keberkesanan kerja berpasukan
3. Pamerkan kemampuan agihan kerja	*Z-009-4:2015-M01/P(3/7)/PM Kemampuan agihan kerja	Z-009-4:2015-M01/P(3/7) Kemampuan agihan kerja	Z-009-4:2015-M01/T(3/7) Kemampuan agihan kerja
4. Pastikan dokumentasi sistematik	*Z-009-4:2015-M01/P(4/7)/PM Pastikan dokumentasi sistematik	Z-009-4:2015-M01/P(4/7) Pastikan dokumentasi sistematik	Z-009-4:2015-M01/T(4/7) Pastikan dokumentasi sistematik
5. Selaraskan majlis organisasi	*Z-009-4:2015-M01/P(5/7)/PM Penyelarasan majlis organisasi	Z-009-4:2015-M01/P(5/7) Penyelarasan majlis organisasi	Z-009-4:2015-M01/T(5/7) Penyelarasan majlis organisasi
6. Patuhi prosedur keperluan latihan	*Z-009-4:2015-M01/P(6/7)/PM Prosedur keperluan latihan	Z-009-4:2015-M01/P(6/7) Prosedur keperluan latihan	Z-009-4:2015-M01/T(6/7) Prosedur keperluan latihan
7. Kenalpasti kenaikkan pangkat kakitangan yang berpotensi	*Z-009-4:2015-M01/P(7/7)/PM Kenaikkan pangkat	Z-009-4:2015-M01/P(7/7) Kenaikkan pangkat	Z-009-4:2015-M01/T(7/7) Kenaikkan pangkat

*** Dibangunkan oleh Pusat Bertauliah (PB)**

JADUAL PEMBAHAGIAN WIM (AMALI)
Z-009-4:2015 CORE ABILITIES
M01 – KESEDARAN TINGKAH LAKU ORGANISASI

KEBOLEHAN	PELAN MENGAJAR	KERTAS KERJA
1. Patuhi konsep rangka kerja organisasi	*Z-009-4:2015-M01/K(1/7)/PM Patuh konsep rangka kerja organisasi	Z-009-4:2015-M01/K(1/7) Patuh konsep rangka kerja organisasi
2. Tingkatkan keberkesanan kerja berpasukan	*Z-009-4:2015-M01/K(2/7)/PM Tingkat keberkesanan kerja berpasukan	Z-009-4:2015-M01/K(2/7) Tingkat keberkesanan kerja berpasukan
3. Pamerkan kemampuan agihan kerja	*Z-009-4:2015-M01/K(3/7)/PM Pamer kemampuan agihan kerja	Z-009-4:2015-M01/K(3/7) Pamer kemampuan agihan kerja
4. Pastikan dokumentasi sistematik	*Z-009-4:2015-M01/K(4/7)/PM Pastikan dokumentasi sistematik	Z-009-4:2015-M01/K(4/7) Pastikan dokumentasi sistematik
5. Selaraskan majlis organisasi	*Z-009-4:2015-M01/K(5/7)/PM Selaras majlis organisasi	Z-009-4:2015-M01/K(5/7) Selaras majlis organisasi
6. Patuhi prosedur keperluan latihan	*Z-009-4:2015-M01/K(6/7)/PM Patuh prosedur keperluan latihan	Z-009-4:2015-M01/K(6/7) Patuh prosedur keperluan latihan
7. Kenalpasti kenaikkan pangkat kakitangan yang berpotensi	*Z-009-4:2015-M01/K(7/7)/PM Kenalpasti kenaikkan pangkat	Z-009-4:2015-M01/K(7/7) Kenalpasti kenaikkan pangkat

*** 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 / *PROGRAM'S CODE AND NAME*	**Z-009-4:2015 KEBOLEHAN TERAS**	
TAHAP / *LEVEL*	**EMPAT (4)**	
NO. DAN TAJUK KEBOLEHAN TERAS / *CORE ABILITY NO. AND TITLE*	**CA01 KESEDARAN TINGKAH LAKU ORGANISASI**	
NO. DAN PENYATAAN KEBOLEHAN / *ABILITY NO. AND STATEMENT*	**01.01 PATUHI KONSEP RANGKA KERJA ORGANISASI** 01.02 TINGKATKAN KEBERKESANAN KERJA BERPASUKAN 01.03 PAMERKAN KEMAMPUAN AGIHAN KERJA 01.04 PASTIKAN DOKUMENTASI SISTEMATIK 01.05 SELARASKAN MAJLIS ORGANISASI 01.06 PATUHI PROSEDUR KEPERLUAN KERJA 01.07 KENALPASTI KENAIKKAN PANGKAT KAKITANGAN YANG BERPOTENSI	
NO. KOD / *CODE NO.*	**Z-009-4:2015 M01/P(1/7)**	**Muka surat** / *Page* : 1 **Drpd** / *of* : 15

TAJUK*/TITLE* : **KONSEP RANGKA KERJA ORGANISASI**

TUJUAN*/PURPOSE* :

Kertas Penerangan ini bertujuan untuk menerangkan mengenai tabii pernigaan, konsep dan prosedur rangka kerja perniagaan.

PENERANGAN/*INFORMATION* :

1. Definisi Organisasi Perniagaan

Organisasi perniagaan ialah satu atau lebih perniagaan yang dikawal bersama-sama oleh seseorang atau sekumpulan orang. Sebuah organisasi mungkin mempunyai satu atau banyak perniagaan. Sebuah perniagaan tidak boleh mempunyai lebih daripada satu organisasi. Dalam kes francais, francais ialah model perniagaan yang berbeza daripada pemegang francais, walaupun mereka wujud secara simbiotik dalam sistem nilai yang sama. Hubungan kontrak yang mengikat mereka berbeza dengan ketara daripada hubungan majikan-pekerja yang wujud dalam organisasi. Perniagaan dan organisasi tidak dapat dipisahkan. Mereka hanya dua aspek dalam satu perkara. Sebagai contoh, perhatikan kesan budaya (DNA organisasi) kepada kejayaan atau kegagalan perniagaan. Justeru, perniagaan dan organisasi telah diisytiharkan bersama-sama dalam organisasi perniagaan sebagai subjek strategi dan pengurusan strategik.

1.1 Organisasi ialah kaedah pembelajaran secara kolektif, yang memberikan kebijaksanaan, keupayaan dan model perniagaan. Sebuah organisasi wujud dengan tujuan untuk menjalin kerjasama bagi menjamin kejayaan untuk jangka masa yang lebih lama.

1.2 Objektif Organisasi Perniagaan

Jika organisasi tidak mempunyai ketahanan prinsip memimpin, ahli-ahlinya tidak akan mendapat inspirasi untuk melibatkan diri dalam organisasi tersebut. Ahli organisasi sanggup menyumbang kepada organisasi atas apa yang organisasi sanggup lakukan untuk mereka. Komitmen organisasi adalah untuk membebaskan tenaga dan kreativiti ahli dengan menjanjikan pelbagai ganjaran kepada mereka untuk penglibatan jangka panjang.

1.3 Sifat Organisasi Perniagaan

Perniagaan bukanlah mesin, tetapi suatu sistem yang kompleks dan dianjurkan secara persendirian, merangkumi prinsip-prinsip dan kaedah untuk pengurusan yang berkesan, kepimpinan dan perubahan yang berleluasa dalam kebanyakan amalan latihan pengurusan.

1.4 Reka Bentuk Organisasi Perniagaan

Di sebalik strategi ialah reka bentuk perniagaan. Strategi ialah tindakan dan objektif perniagaan, manakala reka bentuk organisasi perniagaan merupakan keputusan yang dicadangkan daripada tindakan-tindakan tersebut. Reka bentuk perniagaan merupakan rangsangan untuk pembangunan strategi, pengesahan strategi; dan reka bentuk itu sendiri sebagai dokumentasi yang mengandungi idea-idea strategi.

Memandangkan kelebihan daya saing bersifat sementara, organisasi perniagaan mesti terus direka semula dan diubah untuk mengekalkan kelebihan. Dalam usaha untuk membangunkan proses reka bentuk yang berkesan, sifat-sifat yang penting dalam organisasi perniagaan mesti dikenal pasti. Daripada sistem-sistem yang saintifik, sebuah organisasi perniagaan yang paling baik digambarkan sebagai satu sistem sosial.

1. Jenis-jenis Organisasi Perniagaan

Setelah anda mengenal pasti sifat dan jenis operasi perniagaan yang dijalankan, perkara seterusnya yang perlu diketahui ialah, apakah jenis organisasi perniagaan yang ditubuhkan. Pembuatan, perdagangan dan perkhidmatan perniagaan biasanya dibentuk dan ditubuhkan sebagai salah satu daripada yang berikut:

2.1 Pemilik Tunggal

Satu jenis organisasi perniagaan yang dimiliki oleh seorang individu. Individu tersebut atau mereka yang memiliki jenis perniagaan ini dipanggil pemilik. Organisasi perniagaan ini adalah yang paling biasa dan paling popular kerana ia lebih mudah dan lebih murah untuk menubuhkannya. Walau bagaimanapun, kelemahan utama pemilikan tunggal adalah kerana sumber perniagaannya terhad kepada sumber pemilik tunggal. Juga, pemilik menanggung semua risiko, liabiliti dan keputusan perniagaan. Contoh perniagaan kecil adalah seperti kedai membaiki kasut, kedai dobi, restoran, dan perkhidmatan profesional yang ditubuhkan sebagai hak milik.

2.2 Perkongsian

Apabila sebuah perniagaan bertambah besar, ia memerlukan lebih banyak sumber kewangan, pekerja dan sumber pengurusan. Dua atau lebih individu boleh menubuhkan perniagaan bersama-sama dan membentuk perniagaan yang dipanggil perkongsian. Penubuhan organisasi perniagaan jenis ini lebih sukar dan lebih mahal jika dibandingkan dengan perniagaan milik tunggal. Walau bagaimanapun, kelebihan perniagaan ini ialah, risiko, liabiliti dan pengurusan dikongsi oleh sekumpulan individu, bergantung kepada peratusan pemilikan mereka sebagaimana yang telah dipersetujui.

Terdapat banyak perniagaan kecil dan sederhana seperti kedai-kedai pembaikan, kedai dobi, dan firma profesional yang ditubuhkan sebagai perkongsian. Perbezaannya dengan hak milik persendirian ialah, ia dimiliki oleh lebih daripada seorang individu

2.3 Perbadanan

Perbadanan ialah sejenis organisasi perniagaan yang dimiliki oleh pemegang saham dan distrukturkan sebagai entiti undang-undang yang berasingan di bawah operasi perundangan. Pemilikan perbadanan dibahagikan kepada saham. Perbadanan mengeluarkan saham kepada individu atau perniagaan lain, yang kemudiannya menjadi pemilik atau pemegang saham dalam perbadanan tersebut. Kebaikan perbadanan ialah, risiko dan liabiliti tidak ditanggung oleh pemilik yang dipanggil sebagai pemegang saham. Sebaliknya, pengurusan atau keputusan tersebut dikongsi bersama-sama ahli-ahli lembaga pengarah. Selain itu, perniagaan jenis ini lebih mudah untuk meningkatkan sumber modal, iaitu dengan cara mengeluarkan saham. Perniagaan-perniagaan besar biasanya menubuhkan perbadanan kerana kerumitan dan keperluan sumber kewangan yang tinggi.

2. Saiz dan Struktur Organisasi

Reka bentuk organisasi boleh ditakrifkan secara ringkas sebagai proses strategik untuk membentuk struktur dan peranan organisasi bagi membuat atau mengoptimumkan keupayaan berdaya saing dalam pasaran tertentu. Definisi ini menekankan mengapa ia penting untuk syarikat mengenal pasti faktor-faktor organisasi yang menentukan struktur yang ideal, khususnya saiz, skop dan inisiatif operasi syarikat.

Saiz syarikat memainkan peranan yang penting dalam menentukan struktur yang ideal untuk sesebuah organisasi: Semakin besar syarikat, semakin besar keperluan untuk meningkatlah kerumitan dan bahagian-bahagian untuk mencapai sinergi. Struktur organisasi perlu direka dalam cara yang khusus dengan mengoptimumkan usaha dan input berbanding dengan output. Syarikat yang lebih besar dan yang lebih banyak inisiatif operasinya memerlukan pertimbangan struktur yang sangat teliti untuk mencapai pengoptimuman tersebut.

2.1 Saiz Organisasi dan Keperluan Maklumat

(i) Organisasi Kecil

Organisasi kecil biasanya mempunyai struktur pengurusan yang mudah. Keperluan sentiasa tumbuh daripada lingkungan yang terhad dalam pengurusan operasi. Oleh sebab tugas yang dikendalikan biasanya terhad dan terkawal, justeru keperluan untuk memperkenalkan lebih banyak tahap tidak diperlukan. Oleh sebab operasi boleh diuruskan pada peringkat bahagian oleh seorang atau dua orang angguta pengurusan kanan, pegawai-pegawai dari peringkat yang lebih rendah daripada pengurusan biasanya tidak terlibat dalam membuat keputusan.

Contoh Keperluan Maklumat dalam Organisasi Kecil

- Transaksi harian
- Jualan Harian
- Pengurusan Tunai
- Penerimaan dan Pembayaran

(ii) Organisasi Saiz Sederhana

Organisasi saiz sederhana biasanya dimiliki dan dikendalikan oleh keluarga, adik-beradik atau bapa – anak. Terdapat banyak organisasi pada hari ini dijalankan oleh ahli keluarga. Kebimbangan utama mungkin sifat amanah yang dipupuk dalam kalangan keluarga, dan ini mungkin menimbulkan hubungan yang tidak rasmi antara mereka kerana semua jawatan pengurusan kritikal biasanya dikawal oleh ahli keluarga. Maklumat yang disediakan hanya untuk tujuan laporan luaran. Tahap laporan yang dapat memenuhi keperluan maklumat

pelanggan adalah paling sesuai untuk organisasi seperti ini. Organisasi saiz sederhana dijalankan di bawah penyeliaan langsung daripada ahli keluarga yang jarang-jarang membuat pembahagian tugas dan penurunan kuasa kepada orang lain.

- Keperluan Maklumat Organisasi Bersaiz Sederhana

  Oleh sebab saiz organisasi bertambah, kepentingan perancangan untuk maklumat juga meningkat. Rancangan untuk dasar jangka panjang dapat membantu dalam pemantauan maklumat terhadap perancangan.

(iii) Organisasi Besar

Kebiasaannya organisasi besar dikategorikan sebagai operasi bersaiz besar. Pelbagai kriteria boleh digunakan untuk tujuan ini:

- Bilangan pekerja
- Jumlah perolehan
- Bilangan cawangan
- Jumlah Keuntungan
- Nilai aset

- Jumlah perniagaan yang dijalankan oleh organisasi ini:

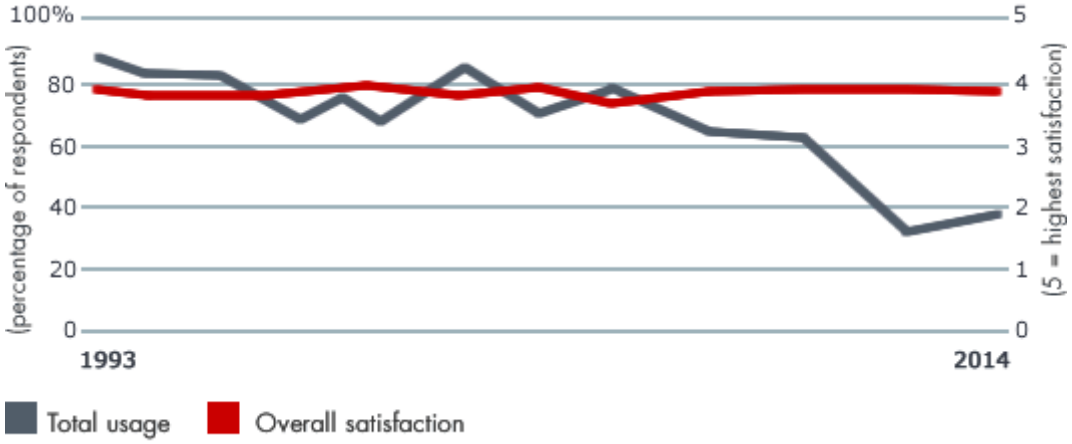
Dengan saiz organisasi yang besar, struktur pengurusan perlu mengandungi pelbagai peringkat untuk kawalan yang efisien dan mantap. Ini membawa kepada penggubalan pelbagai jabatan, tahap pengurusan, jawatan, peluang kenaikan pangkat dan kenaikan gaji.

Contoh: Syarikat Awam

3. Misi dan Visi Syarikat

Misi mentakrifkan perniagaan syarikat, objektif dan pendekatan untuk mencapai objektif syarikat. Visi pula menerangkan kedudukan masa depan yang diingini oleh syarikat. Unsur-unsur misi dan visi syarikat sering digabungkan untuk memberikan pernyataan tentang tujuan, matlamat dan nilai syarikat. Walau bagaimanapun, kadang-kadang kedua-dua istilah itu digunakan silih berganti.

Penggunaan dan kepuasan dalam kalangan responden kaji selidik.



3.1 Bagaimana misi dan visi berfungsi

Misi mentakrifkan perniagaan syarikat, objektif dan pendekatan untuk mencapai objektif syarikat. Visi pula menerangkan kedudukan masa depan yang diingini oleh syarikat. Unsur-unsur misi dan visi syarikat sering digabungkan untuk memberikan pernyataan tentang tujuan, matlamat dan nilai syarikat. Walau bagaimanapun, kadang-kadang kedua-dua istilah itu digunakan silih berganti.

3.2 Syarikat menggunakan misi dan visi untuk:

Biasanya, pengurus kanan yang akan menulis misi dan visi syarikat. Pengurus-pengurus lain pada tahap yang berbeza boleh menulis misi dan visi untuk bahagian atau unit-unit tertentu. Proses pembangunan misi dan visi memerlukan pengurus untuk:

- Mengenal pasti budaya korporat, nilai, strategi dan melihat masa hadapan syarikat dengan menemu bual pekerja, pembekal dan pelanggan.
- Menjelaskan komitmen syarikat yang ada pemilik utama, termasuk pelanggan, pekerja, pemegang saham dan anggota masyarakat.
- Memastikan matlamat boleh diukur, pendekatan yang diambil boleh bertindak, dan visi boleh dicapai.
- Menyampaikan mesej dalam bahasa yang jelas, ringkas dan tepat.
- Membangunkan sokongan di seluruh organisasi.

3.3 Misi dan visi syarikat biasanya digunakan untuk:

Dalaman

- Panduan kepada pengurusan tentang isu-isu strategik, terutama pada masa berlakunya perubahan yang ketara.
- Bantuan untuk menentukan standard prestasi.
- Galakan kepada pekerja untuk bekerja lebih produktif dengan menyediakan fokus dan matlamat bersama.
- Panduan untuk pekerja membuat keputusan.
- Wujudkan satu rangka kerja untuk kelakuan yang beretika.

Luaran

- Dapatkan sokongan dari luar.
- Wujudkan hubungan yang lebih erat dan komunikasi yang lebih baik dengan pelanggan, pembekal dan rakan pakatan.
- Jadikan misi dan visi sebagai alat perhubungan awam.

Pelaksanaan strategi sebagai satu proses.

Buku paling dikenali setakat ini mengenai pelaksanaan strategi adalah “Execution”: “The Disipline of Getting Things Done”, oleh Larry Bossidy dan Ram Charan.Bossidy, Ketua Pegawai Eksekutif yang telah bersara, dan Charan, seorang perunding pengurusan yang terkenal, menjadi kan kes bagi pelaksanaan sebagai satu disiplin atau cara yang bersistematik untuk mempamerkan yang sebenar serta tindakannya Mereka menjelaskan bahawa kunci pelaksanaan terletak pada tiga proses teras "Cara sistematik dalam mendedahkan realiti dan tindakan ke atasnya."

- Orang
- Strategi
- Operasi

4.1 Pelaksanaan Strategi sebagai satu sistem.

Maklumat yang ditunjukkan dalam Pelaksanaan sudah pasti berguna, tetapi penulis tidak menjelaskan sepenuhnya bagaimana organisasi boleh melaksanakan proses tiga teras mereka untuk mencapai kejayaan strategi.Terdapat kemajuan yang ketara di bahagian ini sejak Pelaksanaan yang telah diterbitkan pada tahun 2002. Sistem pengurusan yang

menempatkan enam peringkat berurutan bertujuan untuk membantu organisasi mengguna apa yang mereka panggil "Pelaksanaan Premiam" satu peningkatan dalam nilai yang diperolehi daripada pelaksanaan strategi yang berjaya. Mereka menggariskan enam peringkat dalam sistem ini:

Terdapat enam strategi dalam sistem ini:

- Bangunkan strategi
- Rancangkan strategi
- Sejajarkan organisasi
- Rancangkan operasi
- Pantau dan belajar
- Ujian dan penyesuaian

4.2 Pelaksanaan Strategi sebagai satu proses langkah demi langkah.

Kedua-dua model yang dinyatakan di atas adalah penting dan sesiapa yang serius tentang amalan pelaksanaan strategi perlu biasa dengannya, tetapi mereka mengalami apa yang boleh dipanggil masalah "Goldilocks" Pandangan proses tidak mengandungi maklumat yang cukup untuk membantu pengurus membina tiga proses didalam sesebuah organisasi.Sebaliknya, melihat sistem yang mengandungi begitu banyak langkah-langkah kecil, maka ia boleh memberikan galakan kepada pengurus.

Oleh itu, bagaimana kita boleh mencari penyelesaian yang "tepat"? Walaupun tidak ada jawapan yang mudah, yang terbaik daripada kedua-dua pendekatan boleh dirumuskan kepada 10 langkah yang digariskan di bawah. Langkah-langkah ini menyediakan kedua-dua arah tahap tinggi serta butiran nya.

Terdapat 10 langkah yang perlu untuk melaksanakan strategi dengan jayanya. Langkah tersebut adalah seperti berikut:

.

Langkah 1: Bayangkan strategi. Salah satu cabaran yang paling mendesak dalam semua strategi adalah untuk memahami apa maksud strategi. Satu cara yang berkesan untuk meningkatkan pemahaman adalah dengan menggambarkan strategi melalui ilustrasi yang menunjukkan kedua-dua elemen penting dalam strategi dan bagaimana ia berkaitan antara satu sama lain.

Langkah 2: Ukur strategi. Elemen utama strategi yang digambarkan perlu diberikan pengukuran prestasi untuk difahami. Langkah-langkah prestasi strategik boleh disusun pada papan pemuka, *balanced scorecard*, atau membuat beberapa rangka kerja lain supaya pembaca boleh menentukan langkah-langkah telah dibuat ke arah melengkapkan strategi.

Langkah 3: Lapor kemajuan. Dengan cara yang sama, peruntukan disemak setiap bulan untuk memastikan komitmen kewangan disimpan, Strategi perlu dikaji semula secara tetap, tetapi lebih tertumpu pada strategi yang menghasilkan keputusan yang baik, berbanding dengan mengawal prestasi.

Langkah 4: Buat keputusan. Pelaksanaan strategi adalah sama seperti melayarkan kapal ke arah destinasi yang dirancang. Hala tuju dan pandu arah pelayaran yang telah ditetapkan tidak akan menghapuskan keperluan untuk sentiasa berhati-hati, untuk menilai alam sekitar, dan untuk membuat pembetulan mengikut perubahan keadaan. Sebagai sebahagian daripada proses laporan tetap, pemimpin perlu membuat keputusan strategik yang berterusan untuk mengekalkan strategi semasa dan menuju sasaran.

Langkah 5: Kenal pasti projek strategi. Organisasi mungkin mempunyai skor, walaupun tidak sampai beratus, dari peringkat perancangan hingga selanjutnya. Akan tetapi, mereka jarang-jarang mempunyai pegangan teguh terhadap jenis dan projek-projek tersebut. Langkah pertama dalam meningkatkan pelaksanaan strategi berorientasikan projek adalah dengan mendapatkan semua projek dan menyusunnya semula, khususnya projek yang berstrategi yang sedang dijalankan di seluruh organisasi.

Langkah 6: Senaraikan projek yang berstrategi. Sebaik sahaja projek dikenal pasti, selaraskan dengan strategi atau matlamat organisasi.

Langkah ini memerlukan kita membandingkan setiap projek, sama ada cadangan atau projek yang dilaksanakan, dengan matlamat strategik untuk menentukan sama ada penjajaran wujud. Hanya projek-projek yang memberikan kesan strategi yang perlu dibiayai dan diteruskan.

Langkah 7: Mengurus projek. Organisasi perlu membangunkan keupayaan dalam pengurusan projek jika mereka mahu melaksanakan strategi secara berkesan. Dalam beberapa keadaan, projek tidak diuruskan dengan baik. Dalam keadaan lain pula, projek berjalan baik dan selesai sebelum masa yang ditetapkan. Keperluan projek dalam organisasi perlu diselaras dan dikawal oleh pejabat pusat atau pegawai yang bertanggungjawab untuk memantau kemajuan dan prestasi.

Langkah 8: Melaporkan strategi. Sukar untuk melaksanakan strategi sekiranya strategi itu sendiri tidak difahami dengan baik, atau strategi itu tidak dimaklumkan kepada pekerja. Pemimpin mesti memberitahu strategi kepada pekerja dengan cara yang dapat membantu mereka memahaminya, bukan sahaja tindakan yang perlu dilakukan, malah mengapa mereka mesti melakukannya.

Langkah 9: Selaraskan peranan individu. Pekerja ingin turut sama membuat sumbangan yang bermakna kepada kejayaan organisasi mereka. Hal ini terpulang kepada pemimpin kanan untuk memastikan pekerja di semua peringkat boleh menyatakan dengan jelas dan menilai peranan peribadi mereka ke arah pencapaian matlamat strategik tertentu. Ini mungkin salah satu aspek yang paling penting dalam proses pelaksanaan strategi.

Langkah 10: Ganjaran prestasi. Dalam pelaksanaan strategi, seperti dalam mana-mana bahagian pengurusan yang lain, apa yang diukur akan dilakukan, dan diberikan ganjaran kerana dilaksanakan dengan lebih cepat. Selepas menjelaskan strategi dan menjajarkan tenaga

kerja, pengurus-pengurus kanan akan memulakan insentif yang mendorong tingkah laku yang konsisten dengan strategi.

Pelaksanaan strategi adalah sukar dalam amalan kerana banyak sebab. Halangan utama kejayaan ialah, ramai pemimpin tidak tahu apakah pelaksanaan strategi atau bagaimana mereka harus mendekatinya. Pendekatan yang dibuat mungkin tidak lengkap jika mereka gagal untuk menggabungkan banyak aktiviti asas yang dinyatakan di atas.

5. **Bagaimanakah untuk Menubuhkan Organisasi?**

Sebuah organisasi mestilah berstruktur, terancang dan selaras entiti yang berorientasikan matlamat dan dikendalikan oleh dua orang atau lebih. Organisasi biasanya bukan bermotifkan keuntungan, dan status bukan keuntungan ini dibenarkan oleh kerajaan. Apabila organisasi diberikan status bukan bermotifkan keuntungan, maka ia boleh memohon untuk pengecualian cukai. Terdapat kaedah tertentu yang dikenakan kepada organisasi bukan untuk keuntungan dan organisasi yang dikecualikan cukai. Matlamat organisasi ditentukan oleh mereka yang menubuhkannya, sama ada untuk menikmati status pengecualian cukai atau sebaliknya.

Langkah 1: Buat pernyataan misi organisasi anda. Pernyataan misi menerangkan sebab mengapa organisasi diwujudkan, dan ia tidak boleh panjang melebihi setengah halaman. Pernyataan ini mengandungi matlamat, faedah yang akan diperoleh dan kepada siapa, nilai-nilai organisasi, dan bagaimana anda mahu organisasi dilihat oleh masyarakat.

Langkah 2: Sahkan penerima manfaat organisasi anda memerlukan bantuan dan mereka tidak dibiayai oleh organisasi lain. Menubuhkan sebuah organisasi perlu melalui kesulitan hanya untuk mendapati bahawa waris tidak memerlukan bantuan adalah satu pembaziran sumber. Sebagai alternatif, jika penerima manfaat itu sudah diambil oleh organisasi bukan bermotifkan keuntungan yang lain, maka anda terpaksa bersaing untuk mendapatkannya semula, dan hal ini mungkin menjejaskan penerima manfaat tersebut sewaktu proses itu berlangsung.

Langkah 3: Beri bantuan dana kepada organisasi yang bukan mencari keuntungan, sama ada anda boleh mendapatkan penaja atau mengumpulkan dana. Jika penaja

anda mempunyai status pengecualian cukai dan cukai boleh ditolak sendiri, maka ia boleh berkongsi dengan anda. Penaja amat berguna jika organisasi tidak mempunyai wang yang mencukupi untuk membayar yuran guaman yang berkaitan dengan pemfailkan status pengecualian cukai. Jika anda merancang untuk mengumpul dana, anda perlu memfailkan Artikel Penubuhan dengan Pejabat Pendaftaran Persatuan di negeri anda. Anda juga perlu membuka akaun bank. Jika anda bercadang untuk menjual barangan untuk mengumpul dana, anda perlu memohon permit jualan.

Langkah 4: Mohon status pengecualian cukai atau cukai boleh ditolak jika anda tidak ditaja oleh organisasi bukan bermotifkan keuntungan. Sebaik sahaja anda menubuhkan organisasi, anda boleh memohon status pengecualian cukai, atau cukai ditolak, daripada Perkhidmatan Hasil Dalam Negeri. Perlu diingat bahawa proses ini biasanya rumit.

SOALAN*/QUESTION:*

1. Senaraikan dan terangkan empat (4) elemen proses pelaksanaan strategi.

   .....

   .....

2. Senaraikan dan jelaskan empat (4) saiz organisasi.

   .....

   .....

3, Nyatakan dan jelaskan empat (4) pelaksanaan strategi proses organisasi perniagaan.

   .....

   .....

4. Nyatakan dan terangkan empat (4) faktor bagaimana untuk menubuhkan organisasi.

   .....

   .....

RUJUKAN / *References* **:**

1. www.successfactors.com.
2. http://smallbusiness.chron.com/factors-affecting-organizational-structure-2778.html
2. http://www.bain.com/publications/articles/management-tools-mission-and-vision-statements.aspx
3. http://www.zeepedia.com/read.php?size_of_the_organization_and_ information_requirements_information_systems&b=14&c=3
4. http://misscpa.com/types-of-business-organizations/

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 / *PROGRAM'S CODE AND NAME*	**Z-009-4: 2015 KEBOLEHAN TERAS**	
TAHAP / *LEVEL*	**EMPAT (4)**	
NO. DAN TAJUK KEBOLEHAN TERAS / *CORE ABILITY NO. AND TITLE*	**CA01 KESEDARAN TINGKAH LAKU ORGANISASI**	
NO. DAN PENYATAAN KEBOLEHAN / *ABILITY NO. AND STATEMENT*	**01.01 PATUHI KONSEP RANGKA KERJA ORGANISASI** 01.02 TINGKATKAN KEBERKESANAN KERJA BERPASUKAN 01.03 PAMERKAN KEMAMPUAN AGIHAN KERJA 01.04 PASTIKAN DOKUMENTASI SISTEMATIK 01.05 SELARASKAN MAJLIS ORGANISASI 01.06 PATUHI PROSEDUR KEPERLUAN KERJA 01.07 KENALPASTI KENAIKKAN PANGKAT KAKITANGAN YANG BERPOTENSI	
NO. KOD / *CODE NO.*	**Z-009-4:2015 M01/T(1/7)**	**Muka surat** / *Page:* 1 **Drpd** / *Of* : **6**

TAJUK / *TITLE* **: KONSEP RANGKA KERJA BERPASUKAN**

TUJUAN / *PURPOSE* **:**

Kertas Tugasan ini bertujuan untuk memantapkan pengetahuan dan pemahaman pelatih mengenai tabii pernigaan, konsep dan prosedur rangka kerja perniagaan.

ARAHAN / *INSTRUCTION* **:**

Pelatih hendaklah menjawab semua soalan dan dibenarkan merujuk Kertas Penerangan Z-009-4:2015-M01/P(1/7)

SOALAN / ***QUESTION*** **:**

1. Apakah definisi yang betul bagi organisasi perniagaan
   A. Sebuah organisasi perniagaan adalah satu atau lebih perniagaan yang diperhatikan bersama-sama oleh seseorang atau sekumpulan orang.
   B. Sebuah organisasi perniagaan adalah satu atau lebih perniagaan yang dikawal bersama-sama oleh seseorang atau sekumpulan orang.
   C. Sebuah organisasi perniagaan adalah satu atau lebih perniagaan yang diluluskan bersama-sama oleh seseorang atau sekumpulan orang.
   D. Sebuah organisasi perniagaan adalah satu atau lebih perniagaan yang diukur bersama-sama oleh seseorang atau sekumpulan orang.

(1 markah)

2. Antara pernyataan berikut yang manakah benar?
   A. Membentuk organisasi perniagaan untuk mengurangkan kos urus niaga yang melebihi kos transaksi rangkaian kontraktor bebas.
   B. Membentuk organisasi perniagaan untuk memaksimumkan kos urus niaga yang melebihi kos transaksi rangkaian kontraktor bebas.
   C. Membentuk organisasi perniagaan untuk menstabilkan kos urus niaga yang melebihi kos transaksi rangkaian kontraktor bebas.
   D. Membentuk organisasi perniagaan untuk melihat kos urus niaga yang melebihi kos transaksi rangkaian kontraktor bebas.

(1 markah)

3. Antara berikut yang manakah adalah jenis-jenis organisasi perniagaan?

I. Persendirian

II. Syarikat

III.Perkongsian

IV.Pemilikan Tunggal

A. I, II DAN III

B. I, II DAN IV

C. I, III DAN IV

D. II, III DAN IV

(1 markah)

4. Apakah definisi yang betul bagi Organisasi Perkongsian?

A. Perkongsian adalah sejenis organisasi perniagaan yang dimiliki oleh kerajaan.

B. Perkongsian adalah sejenis organisasi perniagaan yang dimiliki oleh seorang individu.

C. Perkongsian adalah sejenis organisasi perniagaan yang dimiliki oleh firma profesional.

D. Perkongsian adalah sejenis organisasi perniagaan yang dimiliki oleh dua atau lebih individu

(1 markah)

5. Apakah definisi yang betul bagi Organisasi Persendirian?

A. Ia adalah sejenis organisasi perniagaan yang dimiliki oleh sesuatu kumpulan.

B. Ia adalah sejenis organisasi perniagaan yang dimiliki oleh sesebuah kerajaan.

C. Ia adalah sejenis organisasi perniagaan yang dimiliki oleh seorang individu.

D. Ia adalah sejenis organisasi perniagaan yang dimiliki oleh sebuah firma profesional.

(1 markah)

6. Apakah definisi yang betul bagi Organisasi Syarikat?

A. Ia adalah sejenis organisasi perniagaan yang dimiliki oleh pemegang saham dan ia distrukturkan sebagai entiti undang-undang yang berasingan di bawah kuasa undang-undang.

B. Ia adalah sejenis organisasi perniagaan yang dimiliki oleh pemegang saham dan ia distrukturkan sebagai entiti undang-undang yang berasingan di bawah kuasa undang-undang.

C. Ia adalah sejenis organisasi perniagaan yang dimiliki oleh pemegang saham dan ia distrukturkan sebagai entiti undang-undang yang berasingan di bawah kuasa undang-undang.

D. Ia adalah sejenis organisasi perniagaan yang dimiliki oleh pemegang saham dan ia distrukturkan sebagai entiti undang-undang yang berasingan di bawah kuasa undang-undang.

(1 markah)

7. Apa jenis yang betul bagi organisasi saiz?

I Organisasi bersaiz kecil

II Organisasi bersaiz sederhana

III Organisasi bersaiz besar

IV Organisasi bersaiz terbesar

I, II DAN III

I, II DAN IV

I, III DAN IV

II, III DAN IV

(1 markah)

8. Apakah langkah-langkah bagi proses pelaksanaan organisasi strategi?

A. Laporan kemajuan

B. Membuat keputusan

C. Mengenalpasti strategi

D. Melaksanakan strategi

(1 markah)

9. Apakah langkah-langkah untuk mewujudkan sesebuah organisasi?

I Membiayai organisasi bukan untung.

II Membuat misi organisasi anda.

III Mengesahkan bahawa benefisiari anda memerlukan bantuan dan tidak dibantu oleh organisasi lain.

IV Memohon status pengecualian cukai atau penolakan cukai jika anda tidak ditaja oleh organisasi bukan keuntungan lain.

A. I, II, III DAN IV

B. II, III, IV DAN I

C. III, II, I dan IV

D. II, III, I DAN IV

(1 markah)

10. Apakah unsur dalam peringkat-peringkat strategi pelaksanaan?

I Rancangan operasi

II Mengkaji strategi

III Melaksanakan strategi

IV Menjajarkan organisasi

A. I, II DAN III

B. I, II DAN IV

C. I, III DAN IV

D. II, III DAN IV

(1 markah)

SKEMA JAWAPAN

1. B
2. D
3. D
4. D
5. C
6. C
7. A
8. D
9. B
10. C

1. B
2. D
3. D
4. D
5. C
6. C
7. A
8. D
9. B
10. C

JPK	**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 / *PROGRAM'S CODE AND NAME*	**Z-009-4:2015 KEBOLEHAN TERAS**	
TAHAP / *LEVEL*	**EMPAT (4)**	
NO. DAN TAJUK KEBOLEHAN TERAS / *CORE ABILITY NO. AND TITLE*	**CA01 KESEDARAN TINGKAH LAKU ORGANISASI**	
NO. DAN PENYATAAN KEBOLEHAN / *ABILITY NO. AND STATEMENT*	**01.01 PATUHI KONSEP RANGKA KERJA ORGANISASI** 01.02 TINGKATKAN KEBERKESANAN KERJA BERPASUKAN 01.03 PAMERKAN KEMAMPUAN AGIHAN KERJA 01.04 PASTIKAN DOKUMENTASI SISTEMATIK 01.05 SELARASKAN MAJLIS ORGANISASI 01.06 PATUHI PROSEDUR KEPERLUAN KERJA 01.07 KENALPASTI KENAIKKAN PANGKAT KAKITANGAN YANG BERPOTENSI	
NO. KOD / *CODE NO.*	**Z-009-4:2015 M01/K(1/7)**	**Muka surat /** *Page:* 1 **Drpd /** *Of* : **4**

TAJUK / *TITLE* **: KONSEP RANGKA KERJA ORGANISASI**

TUJUAN PEMBELAJARAN / INSTRUCTIONAL AIMS

Pelatih mesti boleh:-

1. Mengenali jenis perniagaan.
2. Menentukan konsep ukuran rangka kerja .
3. Menentukan visi perniagaan.

4. Melaksanakan misi perniagaan.
5. Menetapkan misi perniagaan.

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

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	Bentuk perniagaan di perakui	☐	☐	_____
2	Saiz perniagaan di ukur	☐	☐	_____
3	Visi telah di kenal pasti	☐	☐	_____
4	Misi telah di tentukan	☐	☐	_____
5	Misi telah di laksanakan	☐	☐	_____

....

(Tandatangan dan Nama Pelatih) (Tandatangan dan Nama Pengajar)

Trainee's Name and Signature *Instructor's Name and Signature*

Tarikh/Date: _____ Tarikh/Date: _____

JADUAL PEMBAHAGIAN PENILAIAN KERJA KURSUS

Z-009-4:2015 KEBOLEHAN TERAS

M01 – KESEDARAN TINGKAH LAKU ORGANISASI

KEBOLEHAN	PENILAIAN PENGETAHUAN	PEMATUHAN PENUNJUK PRESTASI
1. Patuhi konsep rangka kerja organisasi	Z-009-4:2015-M01/KA(1/1)	Z-009-4:2015-M01/K(1/7)
2. Tingkatkan keberkesanan kerja berpasukan		Z-009-4:2015-M01/K(2/7)
3. Pamerkan kemampuan agihan kerja		Z-009-4:2015-M01/K(3/7)
4. Pastikan dokumentasi sistematik		Z-009-4:2015-M01/K(4/7)
5. Selaraskan majlis organisasi		Z-009-4:2015-M01/K(5/7)
6. Patuhi prosedur keperluan latihan		Z-009-4:2015-M01/K(6/7)
7. Kenalpasti kenaikkan pangkat kakitangan yang berpotensi		Z-009-4:2015-M01/K(7/7)

PENILAIAN PRESTASI *NCS-CORE ABILITY*

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

KEBOLEHAN TERAS – TAHAP 4

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 berpandukan *Total Performance Indicator (TPI)*

PERKARA	KEBOLEHAN	1	2	3	4	5	CATATAN
CA01	**KESEDARAN TINGKAH LAKU ORGANISASI**						
1.1	Patuhi konsep rangka kerja organisasi						
1.2	Tingkatkan keberkesanan berpasukan						
1.3	Pamerkan kemampuan agihan kerja						
1.4	Pastikan dokumentasi bersistematik						
1.5	Galakkan penyelarasan majlis/acara organisasi						
1.6	Patuhi prosedur keperluan latihan						
1.7	Kenalpasti kenaikan pangkat kakitangan yang berpotensi						
CA02	**PEMANTAUAN KESIHATAN, KESELAMATAN DAN ALAM SEKITAR**						
2.1	Pastikan program kesedaran kesihatan						
2.2	Pastikan program kesedaran keselamatan						
2.3	Pastikan program kesedaran alam sekitar						
CA03	**KEUPAYAAN PENGURUSAN PERHUBUNGAN**						
3.1	Galakkan rangkaian kerja yang baik						
3.2	Tingkatkan kemahiran penyelesaian konflik antara personal						
3.3	Galakkan penerapan empati						
3.4	Sediakan sokongan motivasi						
3.5	Pamerkan tingkah laku inisiatif						
3.6	Patuhi keberkesanan pembelajaran yang berterusan						

CA04	**AMALAN ETIKA**						
4.1	Patuhi kod etika disiplin						
4.2	Patuhi kesedaran budaya						
4.3	Patuhi prestasi ketelitian						
4.4	Patuhi amalan berorentasikan hasil kerja						
4.5	Patuhi keperluan protokol						
CA05	**KEMAHIRAN PEMIKIRAN STRATEGIK**						
5.1	Galakkan pemikiran efektif						
5.2	Patuhi analisis efektif						
5.3	Terapkan teknik pengurusan stres						
5.4	Aplikasikan prosedur pengawalan belanjawan						
5.5	Terapkan teknik penyelesaian masalah						
CA06	**KERJASAMA KOMUNIKASI BERKESAN**						
6.1	Aplikasikan komunikasi efektif						
6.2	Amalkan persembahan yang membina						
6.3	Patuhi kaedah perbentangan yang efektif						
CA07	**KESEDARAN PENGURUSAN PERUBAHAN**						
7.1	Patuhi objektif pengurusan perubahan						
7.2	Pantau kaedah pengurusan perubahan						
7.3	Patuhi inisiatif pengurusan perubahan						
7.4	Patuhi perlaksanaan bimbingan dan mentor						
7.5	Tingkatkan penjenamaan organisasi						
CA08	**APLIKASI SISTEM TEKNOLOGI MAKLUMAT**						
8.1	Gunakan perisian yang bersesuaian						
8.2	Patuhi aplikasi analisis sistem						
8.3	Terapkan aplikasi teknologi maklumat terkini						
8.4	Patuhi peraturan dan undang-undang teknologi maklumat						

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	**TERAMPIL / TIDAK TERAMPIL**				

REKOD PENILAIAN KUMULATIF (RPK) - TEORI
SIJIL KEMAHIRAN MALAYSIA (SKM): NCS – CORE ABILITIES (TAHAP 4)

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 Dalaman (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-009-4:2015-CA01	**KESEDARAN TINGKAH LAKU ORGANISASI**
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-4:2015-CA02	**PEMANTAUAN KESIHATAN, KESELAMATAN DAN ALAM SEKITAR**
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-4:2015-CA03	**KEUPAYAAN PENGURUSAN PERHUBUNGAN**
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

NAMA CALON:		PUSAT BERTAULIAH:	

Z-009-4:2015-CA04	AMALAN ETIKA
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-4:2015-CA05	KEMAHIRAN PEMIKIRAN STRATEGIK
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-4:2015-CA06	KERJASAMA KOMUNIKASI BERKESAN
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-4:2015-CA07	**KESEDARAN PENGURUSAN PERUBAHAN**
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-4:2015-CA08	**APLIKASI SISTEM TEKNOLOGI MAKLUMAT**
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

M01 – KESEDARAN TINGKAH LAKU ORGANISASI

Sub-Modul 1

RANGKA KERJA ORGANISASI

Z-009-4:2015–M01/P(1/7)

TAHAP 4

Kertas Penerangan 1

RANGKA KERJA ORGANISASI

ISI KANDUNGAN

- TUJUAN
- PENGENALAN
    1. JENIS-JENIS ORGANISASI PERNIAGAAN
    2. SAIZ DAN STRUKTUR ORGANISASI
    3. MISI DAN VISI SYARIKAT
    4. PELAKSANAAN STRATEGI SEBAGAI SATU PROSES
    5. BAGAIMANAKAH UNTUK MENUBUHKAN ORGANISASI?

TUJUAN

Menerangkan mengenai:

- ☑ Kesedaran tingkah laku.
- ☑ Tingkah laku organisasi.
- ☑ Mematuhi konsep rangka kerja.
- ☑ Amalan organisasi.

PENGENALAN

- Organisasi perniagaan ialah satu atau lebih perniagaan yang dikawal bersama-sama oleh seseorang atau sekumpulan orang. Sebuah organisasi mungkin mempunyai satu atau banyak perniagaan. Sebuah perniagaan tidak boleh mempunyai lebih daripada satu organisasi

OBJEKTIF ORGANISASI PERNIAGAAN

- Jika organisasi tidak mempunyai ketahanan prinsip memimpin, ahli-ahlinya tidak akan mendapat inspirasi untuk melibatkan diri dalam organisasi tersebut.
- Ahli organisasi sanggup menyumbang kepada organisasi atas apa yang organisasi sanggup lakukan untuk mereka. Komitmen organisasi adalah untuk membebaskan tenaga dan kreativiti ahli dengan menjanjikan pelbagai ganjaran kepada mereka untuk penglibatan jangka panjang.



SIFAT ORGANISASI PERNIAGAAN

- Perniagaan bukanlah mesin, tetapi suatu sistem yang kompleks dan dianjurkan secara persendirian, merangkumi prinsip-prinsip dan kaedah untuk pengurusan yang berkesan, kepimpinan dan perubahan yang berleluasa dalam kebanyakan amalan latihan pengurusan.

REKA BENTUK ORGANISASI PERNIAGAAN

- Di sebalik strategi ialah reka bentuk perniagaan.
- Strategi ialah tindakan dan objektif perniagaan, manakala reka bentuk organisasi perniagaan merupakan keputusan yang dicadangkan daripada tindakan-tindakan tersebut.
- Reka bentuk perniagaan merupakan rangsangan untuk pembangunan strategi, pengesahan strategi; dan reka bentuk itu sendiri sebagai dokumentasi yang mengandungi idea-idea strategi.



1. JENIS-JENIS ORGANISASI PERNIAGAAN

Pemilik Tunggal	Perkongsian	Perbadanan
• Satu jenis organisasi perniagaan yang dimiliki oleh seorang individu. Individu tersebut atau mereka yang memiliki jenis perniagaan ini dipanggil pemilik.	• Apabila sebuah perniagaan bertambah besar, ia memerlukan lebih banyak sumber kewangan, pekerja dan sumber pengurusan. Dua atau lebih individu boleh menubuhkan perniagaan bersama-sama dan membentuk perniagaan yang dipanggil perkongsian	• Perbadanan ialah sejenis organisasi perniagaan yang dimiliki oleh pemegang saham dan distrukturkan sebagai entiti undang-undang yang berasingan di bawah operasi perundangan

2. SAIZ DAN STRUKTUR ORGANISASI

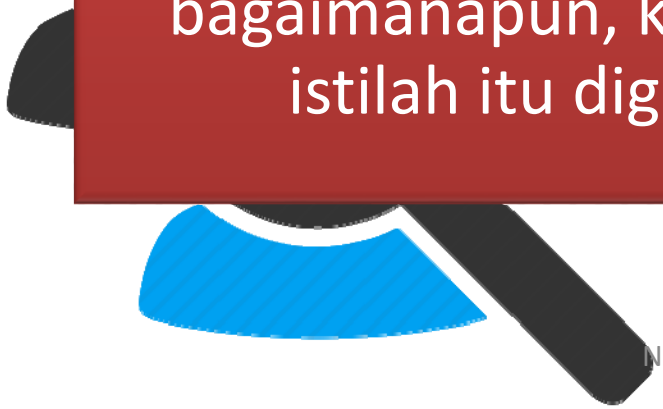
- Reka bentuk organisasi boleh ditakrifkan secara ringkas sebagai proses strategik untuk membentuk struktur dan peranan organisasi bagi membuat atau mengoptimumkan keupayaan berdaya saing dalam pasaran tertentu.
- Saiz syarikat memainkan peranan yang penting dalam menentukan struktur yang ideal untuk sesebuah organisasi.

SAIZ ORGANISASI DAN KEPERLUAN MAKLUMAT

Organisasi Kecil	Organisasi Saiz Sederhana	Organisasi Besar
• Transaksi harian • Jualan Harian • Pengurusan Tunai • Penerimaan dan Pembayaran	• dimiliki dan dikendalikan oleh keluarga, adik-beradik atau bapa – anak	• Bilangan pekerja • Jumlah perolehan • Bilangan cawangan • Jumlah Keuntungan • Nilai aset

3. MISI DAN VISI SYARIKAT

Misi mentakrifkan perniagaan syarikat, objektif dan pendekatan untuk mencapai objektif syarikat. Visi pula menerangkan kedudukan masa depan yang diingini oleh syarikat. Unsur-unsur misi dan visi syarikat sering digabungkan untuk memberikan pernyataan tentang tujuan, matlamat dan nilai syarikat. Walau bagaimanapun, kadang-kadang kedua-dua istilah itu digunakan silih berganti.



BAGAIMANA MISI DAN VISI BERFUNGSI

- Misi mentakrifkan perniagaan syarikat, objektif dan pendekatan untuk mencapai objektif syarikat. Visi pula menerangkan kedudukan masa depan yang diingini oleh syarikat.
- Unsur-unsur misi dan visi syarikat sering digabungkan untuk memberikan pernyataan tentang tujuan, matlamat dan nilai syarikat. Walau bagaimanapun, kadang-kadang kedua-dua istilah itu digunakan silih berganti.

SYARIKAT MENGGUNAKAN MISI DAN VISI UNTUK:

Mengenal pasti budaya korporat, nilai, strategi dan melihat masa hadapan syarikat dengan menemu bual pekerja, pembekal dan pelanggan.

Menjelaskan komitmen syarikat yang ada pemilik utama, termasuk pelanggan, pekerja, pemegang saham dan anggota masyarakat.

Memastikan matlamat boleh diukur, pendekatan yang diambil boleh bertindak, dan visi boleh dicapai.

Menyampaikan mesej dalam bahasa yang jelas, ringkas dan tepat.

Membangunkan sokongan di seluruh organisasi.

MISI DAN VISI SYARIKAT BIASANYA DIGUNAKAN UNTUK:

Dalaman	Luaran
• Panduan kepada pengurusan tentang isu-isu strategik, terutama pada masa berlakunya perubahan yang ketara. • Bantuan untuk menentukan standard prestasi. • Galakan kepada pekerja untuk bekerja lebih produktif dengan menyediakan fokus dan matlamat bersama. • Panduan untuk pekerja membuat keputusan. • Wujudkan satu rangka kerja untuk kelakuan yang beretika.	• Dapatkan sokongan dari luar. • Wujudkan hubungan yang lebih erat dan komunikasi yang lebih baik dengan pelanggan, pembekal dan rakan pakatan. • Jadikan misi dan visi sebagai alat perhubungan awam.

4. PELAKSANAAN STRATEGI SEBAGAI SATU PROSES

Buku paling dikenali setakat ini mengenai pelaksanaan strategi adalah “Execution”: “The Disipline of Getting Things Done”, oleh Larry Bossidy dan Ram Charan.Bossidy, Ketua Pegawai Eksekutif yang telah bersara, dan Charan, seorang perunding pengurusan yang terkenal, menjadi kan kes bagi pelaksanaan sebagai satu disiplin atau cara yang bersistematik untuk mempamerkan yang sebenar serta tindakannya Mereka menjelaskan bahawa kunci pelaksanaan terletak pada tiga proses teras "Cara sistematik dalam mendedahkan realiti dan tindakan ke atasnya.“

- Orang
- Strategi
- Operasi

PELAKSANAAN STRATEGI SEBAGAI SATU SISTEM



PELAKSANAAN STRATEGI SEBAGAI SATU PROSES LANGKAH DEMI LANGKAH

Langkah 1: Bayangkan strategi.

Langkah 2: Ukur strategi.

Langkah 3: Lapor kemajuan.

Langkah 4: Buat keputusan.

Langkah 5: Kenal pasti projek strategi.

Langkah 6: Senaraikan projek yang berstrategi.

Langkah 7: Mengurus projek.

Langkah 8: Melaporkan strategi

Langkah 9: Selaraskan peranan individu.

Langkah 10: Ganjaran prestasi.



5. BAGAIMANAKAH UNTUK MENUBUHKAN ORGANISASI?

Langkah 1: Buat pernyataan misi organisasi anda. Pernyataan misi menerangkan sebab mengapa organisasi diwujudkan, dan ia tidak boleh panjang melebihi setengah halaman.

Langkah 2: Sahkan penerima manfaat organisasi anda memerlukan bantuan dan mereka tidak dibiayai oleh organisasi lain

Langkah 3: Beri bantuan dana kepada organisasi yang bukan mencari keuntungan, sama ada anda boleh mendapatkan penaja atau mengumpulkan dana

Langkah 4: Mohon status pengecualian cukai atau cukai boleh ditolak jika anda tidak ditaja oleh organisasi bukan bermotifkan keuntungan.

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*
	Kebolehan 1.1			
1	Bentuk perniagaan di perakui			
2	Saiz perniagaan di ukur			
3	Visi telah di kenal pasti			
4	Misi telah di tentukan			
5	Misi telah di laksanakan			

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 4

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 berpandukan *Total Performance Indicator (TPI)*

PERKARA	KEBOLEHAN	1	2	3	4	5	CATATAN
CA01	**KESEDARAN TINGKAH LAKU ORGANISASI**						
1.1	Patuhi konsep rangka kerja organisasi						
1.2	Tingkatkan keberkesanan berpasukan						
1.3	Pamerkan kemampuan agihan kerja						
1.4	Pastikan dokumentasi bersistematik						
1.5	Galakkan penyelarasan majlis/acara organisasi						
1.6	Patuhi prosedur keperluan latihan						
1.7	Kenalpasti kenaikan pangkat kakitangan yang berpotensi						

CONTOH BORANG RPK

REKOD PENILAIAN KUMULATIF (RPK) - TEORI
SIJIL KEMAHIRAN MALAYSIA (SKM): NCS – CORE ABILITIES (TAHAP 4)

JPK/CA/RPK-T4

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 Dalaman (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-009-4:2015-CA01	KESEDARAN TINGKAH LAKU ORGANISASI
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-4:2015-CA02	PEMANTAUAN KESIHATAN, KESELAMATAN DAN ALAM SEKITAR
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-4:2015-CA03	KEUPAYAAN PENGURUSAN PERHUBUNGAN
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

SUMBER RUJUKAN

- www.successfactors.com.
- http://smallbusiness.chron.com/factors-affecting-organizational-structure-2778.html
- http://www.bain.com/publications/articles/management-tools-mission-and-vision-statements.aspx
- http://www.zeepedia.com/read.php?size_of_the_organization_and_information_requirements_information_systems&b=14&c=3
- http://misscpa.com/types-of-business-organizations/

JPK

BAHAN PEMBELAJARAN

TAHAP 4

M01: KESEDARAN TINGKAH LAKU ORGANISASI

SUB MODUL 2
KEBERKESANAN KERJA BERPASUKAN

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

JULAI 2017

Z – 009-4:2015-M01 KESEDARAN TINGKAH LAKU ORGANISASI

KANDUNGAN **MUKASURAT**

1. AHLI JAWATANKUASA PEMBANGUNAN i
2. CARTA PROFIL KOMPETENSI v
3. KURIKULUM KEBOLEHAN TERAS *vi*
   Z-009-4:2015 (CoCA–Z-009-4:2015-CA01)
4. JADUAL PEMBAHAGIAN WIM
   - 4.1 TEORI x
   - 4.2 AMALI xi
5. SET WIM TEORI
   - 5.1 Z-009-4:2015-M01/P(2/7) 1
   - 5.2 Z-009-4:2015-M01/T(2/7) 15
6. SET WIM AMALI
   - 6.1 Z-009-4:2015-M01/K(2/7) 20
7. JADUAL PEMBAHAGIAN PENILAIAN 24
8. LAMPIRAN
   - 8.1 BORANG PENILAIAN PRESTASI (JPK/CA/01) 25
   - 8.2 REKOD PENILAIAN KUMULATIF (RPK) 28

BAHAN PEMBELAJARAN
Z–009-4:2015-M01 KESEDARAN TINGKAH LAKU ORGANISASI

PANEL PEMBANGUN

CIK RADIN HANIDA BINTI RADIN HARUN
JABATAN KESELAMATAN DAN KESIHATAN PEKERJAAN PUTRAJAYA

EN. RAMLAN BIN KASHAH
JABATAN KESELAMATAN DAN KESIHATAN PEKERJAAN PUTRAJAYA

IR. ROSLENDA BINTI HASAN
JABATAN KESELAMATAN DAN KESIHATAN PEKERJAAN PUTRAJAYA

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

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. JOHN A/K RAMPAI
ENVIRONMENT INSTITUTE OF MALAYSIA (EIMAS)

TUAN AHMAD BIN TUAN BESAR
ANF SYNERGY SDN. BHD.

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	**EMPAT (4)**	**KOD BIDANG PEKERJAAN**	**Z-009-4:2015**

TERAS				
	KESEDARAN TINGKAH LAKU ORGANISASI	**PEMANTAUAN KESIHATAN, KESELAMATAN DAN ALAM SEKITAR**	**KEUPAYAAN PENGURUSAN PERHUBUNGAN**	**AMALAN ETIKA**
	Z-009-4:2015-CA01	**Z-009-4:2015-CA02**	**Z-009-4:2015-CA03**	**Z-009-4:2015-CA04**
	KEMAHIRAN PEMIKIRAN STRATEGIK	**KERJASAMA KOMUNIKASI BERKESAN**	**KESEDARAN PENGURUSAN PERUBAHAN**	**APLIKASI SISTEM TEKNOLOGI MAKLUMAT**
	Z-009-4:2015-CA05	**Z-009-4:2015-CA06**	**Z-009-4:2015-CA07**	**Z-009-4:2015-CA08**

CAPC bagi Z-009-4:2015 Kebolehan Teras

KURIKULUM KEBOLEHAN TERAS (*CoCA*)

SEKTOR	**SEMUA SEKTOR**
SUB SEKTOR	**SEMUA SUB SEKTOR**
BIDANG PEKERJAAN	**SEMUA BIDANG PEKERJAAN**
BIDANG *NCS*	**KEBOLEHAN TERAS**
TAJUK UNIT KEBOLEHAN	**KESEDARAN TINGKAH LAKU ORGANISASI**
HASIL PEMBELAJARAN	Calon yang terampil didalam CA ini berkebolehan untuk mengendali kesedaran tingkah laku organisasi berlandaskan piawai yang dikehendaki dan amalan yang disyorkan. Setelah melengkapkan unit keterampilan ini, calon perlu mampu untuk; • Patuhi konsep rangka kerja organisasi • Tingkatkan keberkesanan kerja berpasukan • Pamerkan kemampuan agihan kerja • Pastikan dokumentasi sistematik • Selaraskan majlis organisasi • Patuhi prosedur keperluan kerja • Kenalpasti kenaikkan pangkat kakitangan yang berpotensi

ID UNIT KEBOLEHAN	**Z-009-4:2015-CA01**	**TAHAP**	4	**JANGKAMASA LATIHAN**	**15**

KEBOLEHAN	PENGETAHUAN	PRESTASI	JAM LATIHAN	MOD PENYAMPAIAN	KRITERIA PENILAIAN
1. Patuhi konsep rangka kerja organsasi	1.1 Jenis perniagaan. 1.2 Rangka kerja konsep perniagaan organisasi • saiz • visi • missi • pelaksanaan • penubuhan	1.1 Kenali jenis perniagaan. 1.2 Tentukan rangka kerja konsep perniagaan organisasi 1.3 Guna rangka kerja konsep prosedur organisasi 1.4 Tentukan wawasan perniagaan. 1.5 Laksanakan misi perniagaan.	Pengetahuan 2	Pengetahuan • Kelas • Perbincangan berkumpulan	1.1 Jenis perniagaan dijelaskan. 1.2 Saiz perniagaan ditentukan. 1.3 Rangka kerja konsep perniagaan organisasi ditentukan. 1.4 Rangka kerja konsep prosedur organisasi diguna 1.5 Wawasan perniagaan

KEBOLEHAN	PENGETAHUAN	PRESTASI	JAM LATIHAN	MOD PENYAMPAIAN	KRITERIA PENILAIAN
	1.3 Rangka kerja konsep prosedur organisasi • Manual	1.6 Wujudkan misi perniagaan.			ditetapkan.
2. Tingkatkan keberkesanan kerja berpasukan	2.1 Pembinaan kumpulan kerja yang efektif. • Pasukan kerja yang mantop • Perpaduan pasukan 2.2 Garis panduan organisasi. 2.3 Persefahaman pasukan. • Idea dari ahli pasukan. • Isu yang timbul dalam pasukan • Keputusan kumpulan 2.4 Nilai empati budaya.	2.1 Bina pasukan yang efektif. 2.2 Pamer kerja pasukan yang mantob. 2.3 Dapatkan perpaduan dalam pasukan. 2.4 ikut garis panduan organisasi. 2.5 Wujudkan persefahaman dalam pasukan. 2.6 Sumbang dan terima idea dari ahli pasukan. 2.7 Tangani isu dalam pasukan dengan tegas. 2.8 Pamer persepakatan dalam keputusan pasukan. 2.9 Amalkan nilai empati budaya.	Pengetahuan 2	Pengetahuan • Kelas • Perbincangan berkumpulan	2.1 Pasukan yang efektif dibina. 2.2 Pasukan kerja yang mantob dipamer. 2.3 Perpaduan dalam pasukan dicapai. 2.4 Garis panduan organisasi dijelaskan. 2.5 Persefahaman dalam pasukan dihurai. 2.6 Keputusan pasukan dipamer. 2.7 Nilai empati budaya diamal.
3. Pamerkan kemampuan agihan kerja	3.1 Kerja-kerja dan tanggung jawab. • Keupayaan kakitangan • Autoriti • Tanggung jawab 3.2 Nasihat butiran kerja. 3.3 Pengagihan kerja. 3.4 Jangkaan masa kerja.	3.1 Kenal pasti tugasan dan tanggung jawab. 3.2 Nilai keupayaan kakitangan. 3.3 Agih tanggung jawab kakitangan. 3.4 Bagi nasihat bersabit tugasan, prestasi dan kaedah kerja. 3.5 Pastikan kerja yang diagih siap mengikut jangka masa yang ditetapkan. 3.6 Pamerkan prestasi cemerlang.	Pengetahuan 3	Pengetahuan • Kelas • Perbincangan berkumpulan	3.1 Tugasan dan tanggung jawab ditetapkan. 3.2 Pengagihan kerja dijelaskan. 3.3 Jangka masa ditetapkan. 3.4 Tugasan dan tanggung jawab dikenal pasti. 3.5 Keupayaan dan kebolehan kakitangan dinilai. 3.6 Tanggung jawab dan kuasa diagih. 3.7 Prestasi cemerlang dipamer.

KEBOLEHAN	PENGETAHUAN	PRESTASI	JAM LATIHAN	MOD PENYAMPAIAN	KRITERIA PENILAIAN
		3.7 Dapatkan hasil yang dihajati.			
4. Pastikan dokumentasi bersistematik	4.1 Prosedur pendokumentasian • Pemfailan yang sistematik • Pengindeksan • Simpan rekod • Ambil semula 4.2 Prosedur ambilan data. 4.3 Prosedur semak dokumen. 4.4 Prosedur kemas kini dokumen.	4.1 Patuh pada prosedur pengdokumentasian. 4.2 Amal pemfailan bersistematik. 4.3 Laksanakan pengindeksan yang betul. 4.4 Adakan penyimpanan rekod yang betul. 4.5 Guna pakai cara ambilan data yang betul. 4.6 Dapatkan dan susun data. 4.7 Semak dokumen secara berkala. 4.8 Kemas kini dokumen sewajarnya.	Pengetahuan 2	Pengetahuan • Kelas • Perbincangan berkumpulan	4.1 Prosedur pengdokumentasian dijelaskan. 4.2 Pengambilan data dijelaskan. 4.3 Prosedur semakan data dijelaskan. 4.4 Sistem pemfailan yang betul diamal. 4.5 Data diambil dan disusun. 4.6 Dokumen dikemas kini sewajarnya. 4.7 Penyimpanan rekod yang betul diwujudkan.
5. Selaraskan majlis organisasi	5.1 Objektif acara organisasi. 5.2 Pasukan acara yang sah. 5.3 Kordinasi aca kumpulan. • Acara yang betul • Kerjasama acara • Penilaian hasil persembahan	5.1 Mengakui objektif acara organisasi. 5.2 Kenal pasti pasukan yang sah. 5.3 Perhatikan coordinasi kumpulan. 5.4 Nilai hasil persembahan.	Pengetahuan 2	Pengetahuan • Kelas • Perbincangan berkumpulan	5.1 Objektif acara organisasi dijelaskan. 5.2 Kumpulan yang berhak pada acara diperhati. 5.3 Coordinasi kumpulan diperhati. 5.4 Prestasi keputusan dinilai.
6. Patuhi prosedur keperluan kerja	6.1 Keperluan prosedur latihan • Prosedur latihan • Identiti jurulatih • Penilaian pelatih • penjadualan 6.2 Ukuran prestasi pelatih.	6.1 Ikut prosedur latihan. 6.2 Nilai prestasi pelatih. 6.3 Pantau prestasi system latihan melalui *KPI*.	Pengetahuan 2	Pengetahuan • Kelas • Perbincangan berkumpulan	6.1 Prosedur latihan diterangkan. 6.2 Ukuran prestasi pelatih ditentukan. 6.3 Sistem Pengurusan Prestasi *(PMS)* ditetapkan. 6.4 Prestasi pelatih dinilai dan dijelaskan.

KEBOLEHAN	PENGETAHUAN	PRESTASI	JAM LATIHAN	MOD PENYAMPAIAN	KRITERIA PENILAIAN
	6.3 Sistem pengurusan prestasi (*PMS*). • *Key Performance Indicator (KPI)*.				6.5 *KPI* dipantau.
7. Kenalpasti kenaikkan pangkat kakitangan yang berpotensi	7.1 Pergerakan menegak staf. • pengenalan • prestasi • penilaian • pengiktirafan 7.2 Potensi staf mobilisasi menegak. • pengenalan • prestasi • penilaian • pengiktirafan 7.3 Ganjaran bagi prestasi cemerlang.	7.1 Iktiraf staf mobiliti. 7.2 Nilai prestasi staf mobiliti. 7.3 Syorkan kenaikan menegak untuk staf. 7.4 Bagi ganjaran pada staf berprestasi cemerlang.	Pengetahuan 2	Pengetahuan • Kelas • Perbincangan berkumpulan	7.1 Kenaikan menegak bagi staf dijelaskan. 7.2 Staf berpotensi untuk pergerakan menegak ditentukan. 7.3 Ganjaran prestasi cemerlang dihurai. 7.4 Staf berprestasi menegak dinilai. 7.5 Staf untuk pergerakan menegak disyorkan. 7.6 Prestasi staf cemerlang dikenal pasti.

JADUAL PEMBAHAGIAN WIM (TEORI)
Z-009-4:2015 KEBOLEHAN TERAS
M01 – KESEDARAN TINGKAH LAKU ORGANISASI

KEBOLEHAN	PELAN MENGAJAR	KERTAS PENERANGAN	KERTAS TUGASAN
1. Patuhi konsep rangka kerja organisasi	*Z-009-4:2015-M01/P(1/7)/PM Konsep rangka kerja organisasi	Z-009-4:2015-M01/P(1/7) Konsep rangka kerja organisasi	Z-009-4:2015-M01/T(1/7) Konsep rangka kerja organisasi
2. Tingkatkan keberkesanan kerja berpasukan	*Z-009-4:2015-M01/P(2/7)/PM Keberkesanan kerja berpasukan	Z-009-4:2015-M01/P(2/7) Keberkesanan kerja berpasukan	Z-009-4:2015-M01/T(2/7) Keberkesanan kerja berpasukan
3. Pamerkan kemampuan agihan kerja	*Z-009-4:2015-M01/P(3/7)/PM Kemampuan agihan kerja	Z-009-4:2015-M01/P(3/7) Kemampuan agihan kerja	Z-009-4:2015-M01/T(3/7) Kemampuan agihan kerja
4. Pastikan dokumentasi sistematik	*Z-009-4:2015-M01/P(4/7)/PM Pastikan dokumentasi sistematik	Z-009-4:2015-M01/P(4/7) Pastikan dokumentasi sistematik	Z-009-4:2015-M01/T(4/7) Pastikan dokumentasi sistematik
5. Selaraskan majlis organisasi	*Z-009-4:2015-M01/P(5/7)/PM Penyelarasan majlis organisasi	Z-009-4:2015-M01/P(5/7) Penyelarasan majlis organisasi	Z-009-4:2015-M01/T(5/7) Penyelarasan majlis organisasi
6. Patuhi prosedur keperluan latihan	*Z-009-4:2015-M01/P(6/7)/PM Prosedur keperluan latihan	Z-009-4:2015-M01/P(6/7) Prosedur keperluan latihan	Z-009-4:2015-M01/T(6/7) Prosedur keperluan latihan
7. Kenalpasti kenaikkan pangkat kakitangan yang berpotensi	*Z-009-4:2015-M01/P(7/7)/PM Kenaikkan pangkat	Z-009-4:2015-M01/P(7/7) Kenaikkan pangkat	Z-009-4:2015-M01/T(7/7) Kenaikkan pangkat

*** Dibangunkan oleh Pusat Bertauliah (PB)**

JADUAL PEMBAHAGIAN WIM (AMALI)
Z-009-4:2015 CORE ABILITIES
M01 – KESEDARAN TINGKAH LAKU ORGANISASI

KEBOLEHAN	PELAN MENGAJAR	KERTAS KERJA
1. Patuhi konsep rangka kerja organisasi	*Z-009-4:2015-M01/K(1/7)/PM Patuh konsep rangka kerja organisasi	Z-009-4:2015-M01/K(1/7) Patuh konsep rangka kerja organisasi
2. Tingkatkan keberkesanan kerja berpasukan	*Z-009-4:2015-M01/K(2/7)/PM Tingkat keberkesanan kerja berpasukan	Z-009-4:2015-M01/K(2/7) Tingkat keberkesanan kerja berpasukan
3. Pamerkan kemampuan agihan kerja	*Z-009-4:2015-M01/K(3/7)/PM Pamer kemampuan agihan kerja	Z-009-4:2015-M01/K(3/7) Pamer kemampuan agihan kerja
4. Pastikan dokumentasi sistematik	*Z-009-4:2015-M01/K(4/7)/PM Pastikan dokumentasi sistematik	Z-009-4:2015-M01/K(4/7) Pastikan dokumentasi sistematik
5. Selaraskan majlis organisasi	*Z-009-4:2015-M01/K(5/7)/PM Selaras majlis organisasi	Z-009-4:2015-M01/K(5/7) Selaras majlis organisasi
6. Patuhi prosedur keperluan latihan	*Z-009-4:2015-M01/K(6/7)/PM Patuh prosedur keperluan latihan	Z-009-4:2015-M01/K(6/7) Patuh prosedur keperluan latihan
7. Kenalpasti kenaikkan pangkat kakitangan yang berpotensi	*Z-009-4:2015-M01/K(7/7)/PM Kenalpasti kenaikkan pangkat	Z-009-4:2015-M01/K(7/7) Kenalpasti kenaikkan pangkat

*** 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 / *PROGRAM'S CODE AND NAME*	**Z-009-4:2015 KEBOLEHAN TERAS**	
TAHAP */ LEVEL*	**EMPAT (4)**	
NO. DAN TAJUK KEBOLEHAN TERAS / *CORE ABILITY NO. AND TITLE*	**CA01 KESEDARAN TINGKAH LAKU ORGANISASI**	
NO. DAN PENYATAAN KEBOLEHAN / *ABILITY NO. AND STATEMENT*	01.01 PATUHI KONSEP RANGKA KERJA ORGANISASI **01.02 TINGKATKAN KEBERKESANAN KERJA BERPASUKAN** 01.03 PAMERKAN KEMAMPUAN AGIHAN KERJA 01.04 PASTIKAN DOKUMENTASI SISTEMATIK 01.05 SELARASKAN MAJLIS ORGANISASI 01.06 PATUHI PROSEDUR KEPERLUAN KERJA 01.07 KENALPASTI KENAIKKAN PANGKAT KAKITANGAN YANG BERPOTENSI	
NO. KOD */ CODE NO.*	**Z-009-4:2015 M01/P(2/7)**	**Muka surat** / *Page* : 1 **Drpd** / *of* : 14

TAJUK*/TITLE* : **KEBERKESANAN KERJA BERPASUKAN**

TUJUAN*/PURPOSE* :

Kertas Penerangan ini bertujuan untuk menerangkan mengenai pembinaan kerja pasukan berkesan, garis panduan organisasi, pemahaman mutual dan nilai empati kebudayaan

PENERANGAN/*INFORMATION* :

1. Membina satu pasukan yang berkesan dan erat

Jelaskan matlamat dan tujuan bersama. Jadikan tujuan pasukan jelas. Ambil masa untuk menyatakan dengan jelas matlamat prestasi pasukan dan cara pasukan menyumbang kepada kejayaan syarikat. Walaupun sesebuah kumpulan kerja telah wujud sebelum ini, mungkin perkara ini tidak pernah dilakukan. Dalam mana-mana kes, tujuan dan syarat berubah mengikut masa. Jika anda seorang ketua yang baharu, anda akan meletakkan ciri yang tersendiri pada matlamat kumpulan.

1.1 Jelaskan peranan setiap orang dalam mencapai tujuan bersama. Tentukan tugas setiap orang dari segi sumbangannya kepada kumpulan dan matlamat keseluruhan syarikat. Perkara ini perlu dilakukan dengan syarat yang khusus, bukan secara umum yang samar-samar. Sebagai contoh, "Kita bekerja bawah jadual yang sangat ketat. Sulaiman, kamu akan bertanggungjawab terhadap penyelarasan projek secara keseluruhan, jadi kamu hendaklah menetapkan jadual untuk setiap fasa projek. Fadhlina, bolehkah saya meminta kamu mengambil tanggungjawab untuk menulis risalah dan mencetaknya? Noraini dan Ahmad, saya ingin kamu untuk bekerja bersama-sama menguruskan keperluan pengangkutan, boleh? Kita akan bertemu lagi esok pada pukul 3:00 petang esok untuk mengemas kini dan menyemak kemajuan. Adakah kamu semua setuju?

1.2 Meletakkan ahli pasukan berhubung dengan orang yang ada kaitan dengan apa yang dilakukan oleh mereka. Tentukan keperluan pelanggan luaran atau pelanggan dalaman pasukan secara berterusan. Sebagai contoh, "Lim, pastikan kamu bercakap dengan kedua-dua Bahagian Pengurusan Bahan dan pekerja di Bahagian Pengeluaran untuk memastikan mereka sedar akan perubahan yang kami rancang. Perubahan ini boleh menjejaskan kerja mereka jika kita semua bergerak tidak selaras."

1.3 Tumpukan perhatian kepada konflik apabila ia timbul. Konflik biasa timbul apabila orang bekerja dalam kumpulan. Konflik yang ditangani dengan baik, sebenarnya dapat menghasilkan idea yang membina. Kadang-kadang ahli pasukan akan menyakitkan hati antara satu sama lain, atau menyentuh perasaan sesama mereka. Perbezaan pendapat yang jujur boleh bertukar

menjadi peribadi dan hangat. Pentingnya untuk mengakui sedikit konflik dalam kalangan rakan sekerja adalah perkara biasa. Biarkan masalah datang. Lupakan perkara tersebut, atau usah ambil peduli.

1.4 Hasilkan cara untuk menyelesaikan konflik. Gaya yang berkesan untuk menyelesaikan konflik berlainan mengikut pasukan, dan mungkin berbeza dari masa ke masa pada pasukan yang sama. Di sini ada beberapa cara untuk menyelesaikan konflik dengan jayanya - Pastikan setiap ahli pasukan yang terlibat mempunyai peluang untuk menerangkan masalah tersebut mengikut pandangan mereka. - Wujudkan peraturan asas yang jelas supaya semua ahli pasukan dapat menyuarakan pendapat mereka tanpa diganggu, diejek atau diancam. - Galakkan pekerja untuk menyelesaikan masalah mereka sendiri selagi mereka mampu supaya anda tidak sentiasa menjadi orang tengah dalam setiap konflik yang berlaku dalam kalangan ahli pasukan. Walau bagaimanapun, jika mereka tidak dapat menyelesaikannya, penting untuk mereka bergantung pada anda untuk melatih mereka melalui satu rangka kerja penyelesaian konflik yang membolehkan mereka membangunkan kemahiran penyelesaian konflik pada masa yang akan datang.

1.5 Ingat peranan anda sebagai pemimpin. Anda perlu menggalakkan pekerja anda merasai “hak milik” terhadap kerja pasukan. Anda merupakan individu yang bertanggungjawab kepada ketua anda sendiri untuk mencapai matlamat pasukan. Anda diharapkan mampu mendapatkan hasil melalui ahli pasukan anda. Tentukan setiap kakitangan bertanggungjawab untuk memenuhi matlamat dan menyelesaikan atau membantu untuk menyelesaikan masalah.

1.6 Pastikan ahli pasukan berinteraksi dalam mesyuarat. Adakah ahli pasukan hanya mengemukakan pertanyaan dan cadangan kepada anda, atau adakah mereka berinteraksi secara langsung antara satu sama lain dalam setiap mesyuarat? Galakkan ahli pasukan untuk meminta bantuan dan menawarkannya sesama mereka, tanpa menyalurkan semuanya melalui anda. Sinergi pada pasukan tercapai apabila ahli pasukannya berasa selesa untuk bercakap dan mengemukakan cadangan yang membina kreativiti ahli pasukan. Hal ini memerlukan kerjasama, bukan persaingan. Penguasaan

kumpulan oleh pengurus atau penyelia dapat mengehadkan peluang kumpulan untuk mencapai sinergi yang sebenar.

1.7 Benarkan ahli pasukan memiliki input dalam pekerjaan mereka. Apabila termampu, beri kakitangan anda fleksibiliti untuk mereka mencapai matlamat kerja. Galakkan pekerja untuk membuat cadangan tentang perubahan dalam apa-apa yang dilakukan oleh mereka dan cara mereka melakukannya, berdasarkan pengalaman harian mereka secara langsung,

1.8 Pastikan anda memberikan ruang untuk pandangan yang minoriti atau tidak popular. Kumpulan majoriti ini juga mesti percaya bahawa mereka yang tidak bersetuju mempunyai niat yang baik dan jujur. Mereka yang berada dalam kumpulan minoriti juga mesti menaruh kepercayaan bahawa mereka boleh menyuarakan pandangan tanpa diambil tindakan atau dipinggirkan.

1.9 Berikan pujian dan ganjaran kepada pasukan secara keseluruhan. Seperti dalam kajian prestasi individu, bandingkan prestasi pasukan dengan apa yang diharapkan daripadanya. Rancang majlis sambutan yang kecil bagi pasukan yang melakar peristiwa penting. Berikan pengiktirafan atas kejayaan yang akan menjadikannya lebih bermotivasi berbanding pemberian ganjaran besar pada akhir projek. Sambutan boleh terdiri daripada jamuan pizza sewaku makan tengah hari kepada majlis makan malam di restoran yang hebat hinggalah kepada bonus, atau surat tahniah daripada eksekutif kanan yang akan dimasukkan ke dalam fail peribadi kakitangan. Perlu diingat bahawa kajian pasukan tidak boleh menggantikan kajian prestasi individu.

1.10 Nilai dan berikan ganjaran kepada setiap pekerja secara individu, termasuk kajian terhadap tahap kerja berpasukannya. Sebagai ahli sebuah pasukan, jangkaan dan kriteria prestasi mereka merangkumi usaha menunjukkan semangat kerjasama, membangunkan kemahiran menyelesaikan konflik, melibatkan diri dalam komunikasi yang baik dengan orang lain, dan sentiasa bersedia untuk membantu orang lain menyelesaikan masalah. Jika boleh dilaksanakan, galakkan semua ahli pasukan untuk memberikan maklum balas yang bermakna antara satu sama lain. Pastikan

anda memberi semua ahli pasukan maklum balas khusus tentang kekuatan mereka.

2. Kunci Kejayaan Kerja Berpasukan

Sampaikan kejayaan pasukan. Jika boleh, biarkan seluruh syarikat tahu apa yang telah pasukan anda capai. Sertakan penerangan khusus tentang apa yang anda lakukan, kepentingannya untuk syarikat, dan cabaran yang perlu diatasi. Orang yang membuat sumbangan utama termasuklah sesiapa yang berada di luar kumpulan anda. Pastikan anda memasukkan orang yang biasanya dipinggirkan daripada penghargaan, seperti penyambut tetamu yang mengendalikan banyak panggilan selepas kejayaan usaha perhubungan awam atau pekerja teknologi maklumat yang memasang perisian kompleks yang anda gunakan.

2.1 Pasukan hendaklah memahami matlamat dan mempunyai komitmen untuk mencapainya. Hala tuju yang jelas dan persetujuan terhadap misi dan matlamat ini penting bagi kerja berpasukan yang berkesan.

2.2 Pasukan mencipta persekitaran yang membolehkan orang selesa untuk mengambil risiko yang munasabah dalam berkomunikasi, menyokong kedudukan dan mengambil tindakan. Ahli pasukan mempercayai antara satu sama lain dan ahli pasukan tidak dihukum kerana tidak bersetuju.

2.3 Komunikasi bersifat terbuka, jujur dan dihormati. Mereka berasa bebas untuk menyatakan pemikiran, pendapat dan potensi penyelesaian kepada masalah. Mereka berasa bahawa diri mereka didengar oleh ahli pasukan yang sedang cuba untuk memahaminya. Ahli pasukan mengemukakan soalan untuk mendapat penjelasan dan menghabiskan masa mereka mendengar perbincangan dengan teliti dan bukan mempertikaikannya semasa rakan kerja mereka sedang bercakap.

2.4 Ahli pasukan mempunyai semangat kekitaan yang tinggi terhadap kumpulan. Mereka mempunyai rasa tanggungjawab yang mendalam terhadap segala tindakan dan keputusan kumpulan.

2.5 Ahli pasukan dilihat sebagai orang yang unik dengan pengalaman yang tidak dapat ditukar ganti, dari sudut pandangan, pengetahuan dan pendapat untuk disumbangkan.

2.6 Kreativiti, inovasi, dan pandangan yang berbeza memang telah dijangka dan digalakkan. Komen seperti, "kami sudah mencubanya dan tidak berjaya" dan "Itu suatu idea yang bodoh" tidak dibenarkan atau disokong.

2.7 Pasukan ini dapat sentiasa memeriksa sendiri dan secara berterusan menambah baik proses, amalan, dan interaksi ahli pasukan. Pasukan secara terbuka membincangkan norma pasukan dan apa yang dapat menghalang keupayaan untuk bergerak ke hadapan dan maju dalam bidang usaha, bakat, dan strategi.

2.8 Pasukan ini bersetuju terhadap prosedur untuk mengenal pasti, menganalisis dan menyelesaikan masalah kerja berpasukan dan konflik. Pasukan ini tidak menyokong konflik persendirian dan pertengkaran, begitu juga dengan ahli pasukan tidak berpihak dalam pertelingkahan. Sebaliknya, ahli yang bekerja ke arah resolusi bersama.

2.9 Kepimpinan penglibatan yang diamalkan dalam mengendalikan mesyuarat, memberikan tugas, merekodkan keputusan dan komitmen, menilai kemajuan, menentukan ahli pasukan yang bertanggungjawab, dan menyediakan hala tuju pasukan.

2.10 Ahli pasukan membuat keputusan berkualiti tinggi bersama-sama dan mempunyai sokongan dan komitmen kumpulan untuk melaksanakan keputusan yang dibuat.

3. Rahsia kejayaan kerja berpasukan: Amanah dan akauntabiliti

Pejabat atau tempat kerja merupakan tempat anda menghabiskan masa berjam-jam dalam hidup anda, jadi usaha menjalinkan kerjasama serta bekerja dengan produktif dengan rakan anda adalah sangat penting. Malangnya, banyak pekerja mengalami tekanan kerana ahli pasukan sering bertengkar, atau membenarkan hanya seorang pekerja untuk melakukan semua kerja.

Jadi, bagaimana anda dapat mencari jalan untuk bergerak bersama-sama dan mewujudkan satu pasukan yang berjaya? Kepercayaan dan rasa hormat merupakan dua elemen penting untuk membina perhubungan di tempat kerja. Semuanya berkaitan dengan hubungan kita dengan orang. Perhubungan dibina dari masa ke masa apabila seseorang mempunyai rasa hormat terhadap orang lain. Anda tidak perlu menjadi rakan peribadi yang rapat dengan semua orang di tempat kerja, tetapi anda sentiasa perlu menunjukkan kepada setiap orang rasa hormat dan profesionalisme.

Yang berikut merupakan beberapa garis panduan untuk memudahkan akauntabiliti dan membina kepercayaan dalam kalangan ahli pasukan anda:

3.1 Menentukan tugas

Lapan puluh peratus daripada kerja ditentukan oleh huraian tugas dan tanggungjawab anda. Dua puluh peratus daripada masa anda, walau bagaimanapun dihabiskan bagi membantu rakan dan pelanggan. Ahli pasukan yang berjaya dan boleh dipercayai serta dihormati menggunakan perkataan seperti tentunya, benar-benar atau pastinya apabila meminta bantuan. Cari perkara yang perlu dilakukan dan lakukannya tanpa diminta. Inilah definisi sebenar kerja berpasukan.

3.2 Pastikan anda jelas dengan bakal pekerja semasa proses temuduga. Apakah jangkaan anda? Pastikan semua pekerja yang sedia ada dan yang baharu konsisten dengan piawai yang digariskan dalam manual polisi anda. Kerja berpasukan yang sebenar menuntut semua kakitangan supaya tertakluk pada satu piawai yang sama, dan yang paling penting, melakukan apa sahaja yang perlu untuk menjaga pelanggan.

3.3 **Manual Polisi di Tempat Kerja**

Manual yang menjelaskan dasar kakitangan dan tempat kerja perlu melindungi tanggungjawab individu dan pasukan. Pastikan bahawa manual ini mengandungi perkara berikut:

- Huraian tugas
- Waktu bekerja
- Waktu makan/waktu rehat
- Penampilan professional dan etika berpakaian
- Gaji dan elaun

3.4 Untuk faedah lain, rujuk peguam anda tentang undang-undang pekerjaan negara dan sediakan manual dengan sewajarnya. Berhati-hati kerana perkara yang lebih penting daripada menentukan jangkaan anda: Anda perlu konsisten dengan menempatkan semua kakitangan pada taraf yang sama kerana jika tidak, anda akan menwujudkan suasana pilih kasih di tempat kerja.

3.5 Sediakan masa yang mencukupi untuk setiap tugas

Tidak adil untuk memberikan atau menerima sesuatu tanggungjawab dan kemudian tidak mempunyai masa untuk menyelesaikan tugas tersebut. Bersikap realistik terhadap tempoh, dan pastikan ahli pasukan anda peka akan tarikh akhir bagi setiap projek.

3.6 Berhati-hati supaya tidak membebankan kakitangan anda dengan terlalu banyak komitmen atau terlalu banyak gangguan. Mereka akan berasa tawar hati dan kehabisan tenaga. Sebaliknya, fokus pada mengagihkan satu tugas pada satu-satu masa, menyampaikan objektif dan tempoh dengan jelas.

3.7 Letakkan nota pada kalendar anda untuk menyemak perkembangan

Jika anda tidak menyemak perkembangan, tugas itu mungkin tidak dapat disiapkan. Ketahui cara projek tersebut berjalan, tanya soalan tentang tugas, dan tawarkan nasihat anda dan bantuan jika diperlukan. Berikan penghargaan kepada pekerja anda kerana mengambil tanggungjawab tersebut. Hal ini juga akan melemahkan semangat ahli pasukan untuk bekerja keras tanpa diberi sebarang pengiktirafan terhadap tugas yang disiapkan dengan baik.

3.8 Jauhi sikap pilih kasih terhadap ahli pasukan tertentu

Untuk membina kepercayaan dan akauntabiliti, perniagaan memerlukan kepimpinan yang konsisten. Salah satu cara adalah dengan mengadakan mesyuarat pasukan yang berkesan secara tetap untuk mendapatkan maklum balas dan input projek. Melalui mesyuarat pasukan, berikan kakitangan anda peluang menawarkan diri secara sukarela untuk tugas dan projek khas. Adakah kakitangan anda percaya bahawa mereka telah dilayan dengan adil? Adakah sebahagian daripada mereka berasa dikecualikan dalam proses membuat keputusan? Adakah hanya seorang "yang melakukan semuanya?" Apabila tiada akauntabiliti, sering kali satu orang sahaja yang akan mengambil terlalu banyak tanggungjawab.

3.9 Galakkan ahli pasukan anda untuk mengetuai

Tanya mereka tentang kebimbangan mereka terhadap pasukan. Selalunya, pasukan menyatakan kebimbangan tentang drama di tempat kerja, ahli pasukan lain membuat panggilan peribadi semasa waktu kerja, dan ahli pasukan membawa isu peribadi dari rumah ke tempat kerja. Kebimbangan lain sering melibatkan isu kekurangan latihan tentang sistem baharu, sikap negatif di pejabat atau pekerja yang tidak mahu memikul tanggungjawab. Sebagai seorang pemimpin, lakukan apa yang anda mampu untuk menyelesaikan isu ini sebelum mereka menjadi tempat pertelingkahan atau konflik.

3.10 Buka talian komunikasi dengan mewujudkan dasar pintu terbuka

Lihat kebimbangan pasukan anda dan berurusan dengan mereka secara bersemuka. Bersikap positif dalam pendekatan anda dan kawal kemarahan anda. Jika anda bertindak balas secara tidak wajar, sama ada disebabkan kemarahan atau cacian, ahli pasukan anda akan mengingat 10 peratus masa sewaktu anda tidak dapat mengawal perasaan, bukannya 90 peratus masa ketika anda melakukannya dengan baik.

3.11

Minta ahli pasukan anda untuk berusaha dengan gigih antara satu sama lain

Untuk melakukan ini, mulakan sesi mesyuarat pasukan dengan meminta kakitangan anda untuk menentukan kualiti kerja berpasukan yang mengagumkan mereka. Minta mereka berfikir tentang seseorang yang dikenali oleh mereka pada masa lalu atau kini yang mempamerkan pemain pasukan yang sebenar: Apakah sifat orang ini? Selalunya anda akan mendengar: Ketekalan, keadilan, keriangan umum, fleksibiliti, positif dan kesanggupan untuk berubah. Bagaimanakah anda menilai dalam kategori ini?

3.12

Tip Bonus

Kerja berpasukan yang sebenar bermaksud menggalakkan pembangunan kepimpinan individu. Untuk menguasai pasaran pada hari ini, anda perlu meningkatkan dan mengambil peranan kepimpinan dan meminta perkara yang sama daripada ahli pasukan anda. Minta ahli pasukan anda mendengarnya. Dalam mesyuarat pasukan anda, galakkan mereka untuk mendengar dengan penuh hormat. Berikan peluang

kepada orang lain untuk bercakap tanpa gangguan. Biarkan pandangan mereka didengar.

Ada empat perkara yang ahli pasukan perlu berasa bangga tentang tempat kerja mereka dan merasai diri seperti ahli pasukan:

a. Penghargaan dan pengiktirafan
b. Rasa kepunyaan terhadap pasukan yang rapat dan bersatu padu
c. Tanggungjawab dan merasai bahawa suara mereka penting
d. Wang: gaji dan faedah sampingan

Mendengar dengan ikhlas akan meningkatkan tahap kerjasama dalam pasukan. Untuk melakukannya, Tanya soalan dan berbanding memberikan arahan secara langsung. Tanya soalan untuk membimbing ahli pasukan anda berfikir melalui isu dan kemukakan penyelesaian dengan cara mereka sendiri. Akhir sekali, hargailah kakitangan anda. Yakinkan mereka bahawa sumbangan dan kepimpinan mereka telah memberikan kesan yang besar terhadap pertumbuhan dan kelangsungan syarikat.

4. Soal Selidik Personaliti Pelbagai Budaya (MPQ) ialah soal selidik penilaian personaliti yang dibina khusus untuk menjelaskan tingkah laku apabila seseorang itu berinteraksi dengan orang yang berbeza budaya. “MPQ” ini boleh digunakan untuk meramalkan sejauh mana mudahnya seseorang itu dapat menyesuaikan diri dengan budaya lain dan berasa selesa.

Di bawah ini ialah huraian pendek setiap satu daripada lima factor personality yang di nilai dengan menggunakan MPQ

4.1 **Huraian ringkas bagi setiap satu daripada lima faktor personaliti:**

4.1 **Empati Budaya**

Skala ini menilai keupayaan untuk mengenal pasti perasaan, pemikiran dan tingkah laku individu dari latar belakang budaya yang berbeza. Untuk berfungsi secara berkesan dengan individu yang berlainan budaya, penting untuk memperoleh sedikit pemahaman tentang budaya dan empati kebudayaan tersebut. Empati kebudayaan penting untuk "membaca" budaya lain. Individu yang memperoleh markah yang tinggi dapat mengenal pasti perasaan, pemikiran dan tingkah laku individu dan kumpulan yang merupakan sebahagian daripada budaya yang berbeza. Individu yang memperoleh markah yang rendah pula sukar mengenal

pasti perasaan, pemikiran dan tingkah laku individu dan kumpulan yang berbeza latar belakang budaya.

4.2 **Berfikiran Terbuka**

Skala ini menilai keupayaan seseorang untuk bersikap terbuka dan tidak berprasangka apabila menghadapi orang di luar kumpulan budaya mereka dan sesiapa yang mungkin mempunyai nilai dan norma yang berbeza. Keupayaan ini, sama seperti empati budaya, penting untuk memahami peraturan dan nilai budaya lain serta menghadapi mereka dengan cara yang berkesan. Individu yang memperoleh markah yang tinggi dalam berfikiran terbuka mempunyai sikap terbuka dan tidak prejudis terhadap kumpulan, nilai budaya dan norma serta terbuka kepada idea baharu. Individu yang memperoleh markah yang rendah disifatkan sebagai seorang yang mudah terpengaruh dan cenderung untuk menghukum dan menganggap kumpulan lain semuanya sama.

4.3 **Inisiatif Social**

Inisiatif sosial menandakan kecenderungan mereka untuk mendekati situasi sosial secara aktif dan mengambil inisiatif. Sikap ini menentukan sejauh mana mereka mudah berinteraksi dengan orang daripada budaya yang berbeza dan berkawan dengan mereka yang berlainan budaya. Individu yang memperoleh markah yang tinggi bagi skala ini cenderung untuk aktif dalam situasi sosial dan mengambil inisiatif. Mereka biasanya terbuka apabila berada dalam budaya lain. Mereka yang memperoleh markah yang rendah dalam skala ini kurang cenderung untuk mengambil inisiatif. Mereka akan lebih suka berdiam diri dan tidak menonjolkan diri.

4.4 Kestabilan emosi

Skala ini menilai tahap kecenderungan individu untuk kekal selesa dalam situasi tekanan. Apabila bekerja dalam budaya lain, penting kebolehan untuk menanganinya dengan baik dalam situasi psikologi dan emosi yang tidak selesa. Pelbagai faktor seperti sistem politik, prosedur, kekurangan cara dan sumber, dan halangan boleh menyebabkan sesuatu daripada budaya yang berbeza tidak dapat berfungsi dengan cara yang sama seperti yang dilakukan oleh mereka dalam budaya mereka sendiri. Apabila sesuatu perkara tidak berlaku sebagaimana cara yang dilakukan dalam sesuatu budaya, hal ini boleh membawa kepada kekecewaan, ketegangan, ketakutan, sikap mengasingkan diri, masalah kewangan

dan konflik peribadi. Individu yang memperoleh markah yang tinggi dalam skala ini cenderung untuk kekal selesa dalam situasi tekanan. Individu yang memperoleh markah yang rendah pula mempamerkan tindak balas emosi yang kuat terhadap tekanan.

4.5 **Fleksibiliti**

Skala ini berkait dengan keupayaan seseorang untuk menyesuaikan tingkah laku mereka untuk situasi yang baharu dan tidak diketahui. Apabila bekerja dalam budaya yang berlainan, kebolehan mengubah strategi penting kerana kebiasaan dan cara yang dipercayai untuk melakukan sesuatu tidak selalu berjaya dalam persekitaran budaya yang baharu. Individu yang memperoleh markah yang tinggi dalam fleksibiliti menanggap situasi baharu yang tidak diketahui sebagai cabaran. Mereka dapat mengubah corak tingkah laku sebagai tindak balas terhadap kekangan atau keadaan di luar jangka dalam budaya yang berlainan. Individu yang memperoleh markah yang rendah lebih mudah melihat situasi baharu dan tidak diketahui sebagai cabaran. Selain itu, mereka cenderung untuk tetap dengan corak tingkah laku yang dipercayai. Akibatnya, mereka kurang berupaya untuk menyesuaikan corak tingkah laku mereka sebagai tindak balas terhadap kekangan atau keadaan di luar jangka dalam budaya yang berlainan.

SOALAN / *QUESTION(S):*

1. Nyatakan dan terangkan dua (2) elemen Personaliti Pelbagai Budaya.

_____

_____

2. Nyatakan dan terangkan dua (2) elemen Kunci Kejayaan Kerja Berpasukan.

_____

_____

3. Nyatakan dan terangkan dua (2) faktor untuk mewujudkan pasukan yang berjaya dalam organisasi.

_____

_____

RUJUKAN / *REFERENCE:*

1. http://people.rice.edu/uploadedFiles/People/TEAMS
2. http://humanresources.about.com/od/teambuilding/f/team_work.htm
3. http://www.tamas.com/samples/source-docs/MPQ.pdf

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 / *PROGRAM'S CODE AND NAME*	**Z-009-4: 2015 KEBOLEHAN TERAS**	
TAHAP / *LEVEL*	**EMPAT (4)**	
NO. DAN TAJUK KEBOLEHAN TERAS / *CORE ABILITY NO. AND TITLE*	**CA01 KESEDARAN TINGKAH LAKU ORGANISASI**	
NO. DAN PENYATAAN KEBOLEHAN / *ABILITY NO. AND STATEMENT*	01.01 PATUHI KONSEP RANGKA KERJA ORGANISASI **01.02 TINGKATKAN KEBERKESANAN KERJA BERPASUKAN** 01.03 PAMERKAN KEMAMPUAN AGIHAN KERJA 01.04 PASTIKAN DOKUMENTASI SISTEMATIK 01.05 SELARASKAN MAJLIS ORGANISASI 01.06 PATUHI PROSEDUR KEPERLUAN KERJA 01.07 KENALPASTI KENAIKKAN PANGKAT KAKITANGAN YANG BERPOTENSI	
NO. KOD / *CODE NO.*	**Z-009-4:2015 M01/T(2/7)**	**Muka surat** / *Page:* 15 **Drpd** / *Of* : **5**

TAJUK / *TITLE* **: KEBERKESANAN KERJA BERPASUKAN**

TUJUAN / *PURPOSE* **:**

Kertas Tugasan ini bertujuan untuk memantapkan pengetahuan dan pemahaman pelatih mengenai

ARAHAN / *INSTRUCTION* **:**

Pelatih hendaklah menjawab semua soalan dan dibenarkan merujuk Kertas Penerangan Z-009-4:2015-M01/P(2/7)

SOALAN / ***QUESTION*** **:**

1. Nyatakan 3 elemen-elemen sebagai kunci untuk kerja berpasukan yang berjaya?

_____

_____

_____

(9 markah)

2. Nyatakan tiga (3) jenis untuk membina pasukan pasukan yang berkesan dan kohesif?

_____

_____

_____

(4 Markah)

3. Terangkan maksud empati budaya di dalam soalan-soalan personaliti kepelbagaian budaya.

_____

_____

_____

_____

_____

(6 Markah)

4. Nyatakan dan terangkan dua (2) elemen untuk Kunci kejayaan kerjasama pasukan yang berjaya.

_____

_____

(6 Markah)

5. Nyatakan dan terangkan dua (2) faktor untuk mewujudkan pasukan yang berjaya dalam sesebuah organisasi

_____

_____

_____

(6 Markah)

SKEMA JAWAPAN

1.

- Pasukan memahami matlamat dan komited untuk mencapainya.

- Pasukan mewujudkan persekitaran yang selesa untuk semua.

- Komunikasi yang terbuka, jujur, dan hormat menghormati

- Ahli pasukan mempunyai semangat kekitaan terhadap kumpulan

2.

- Mengesahkan matlamat dan tujuan

- Mengesahkan peranan setiap ahli pasukan dalam mencapai tujuan sebenar.

- Meletakkan ahli pasukan berhubung dengan orang-orang yang menggunakan apa yang mereka lakukan

- Memberi perhatian kepada konflik yang timbul

3.

- Mengenal pasti dengan perasaan, pemikiran dan tingkah laku individu dari pelbagai budaya.
- Untuk memperolehi sedikit pemahaman tentang budaya-budaya, dan empati kebudayaan, ia adalah penting untuk "membaca" budaya lain.

4.

- Pasukan memahami matlamat dan komited untuk mencapai mereka
- Pasukan mewujudkan persekitaran

- Komunikasi terbuka, jujur, dan hormat
- Ahli pasukan mempunyai semangat kekitaan kepada kumpulan

5.

- Memikirkan cara untuk menyelesaikan konflik
- Sentiasa ingat peranan kepimpinan anda
- Membenarkan ahli pasukan untuk mempunyai input ke dalam pekerjaan mereka
- Menilai dan memberi ganjaran kepada pasukan secara keseluruhan
- Pastikan ada ruang disediakan untuk pandangan minoriti atau yang tidak popular

JPK	**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 / *PROGRAM'S CODE AND NAME*	**Z-009-4:2015 KEBOLEHAN TERAS**	
TAHAP / *LEVEL*	**EMPAT (4)**	
NO. DAN TAJUK KEBOLEHAN TERAS / *CORE ABILITY NO. AND TITLE*	**CA01 KESEDARAN TINGKAH LAKU ORGANISASI**	
NO. DAN PENYATAAN KEBOLEHAN / *ABILITY NO. AND STATEMENT*	01.01 PATUHI KONSEP RANGKA KERJA ORGANISASI **01.02 TINGKATKAN KEBERKESANAN KERJA BERPASUKAN** 01.03 PAMERKAN KEMAMPUAN AGIHAN KERJA 01.04 PASTIKAN DOKUMENTASI SISTEMATIK 01.05 SELARASKAN MAJLIS ORGANISASI 01.06 PATUHI PROSEDUR KEPERLUAN KERJA 01.07 KENALPASTI KENAIKKAN PANGKAT KAKITANGAN YANG BERPOTENSI	
NO. KOD / *CODE NO.*	**Z-009-4:2015 M01/K(2/7)**	**Muka surat /** *Page:* 20 **Drpd /** *Of* : **4**

TAJUK / *TITLE* **: TINGKAT KEBERKESANAN KERJA BERPASUKAN**

TUJUAN PEMBELAJARAN / INSTRUCTIONAL AIMS

Pelatih mesti boleh:-

1. Kumpulkan pasukan yang efektif.
2. Tunjukkan kerja berpasukan yang teguh
3. Mencapai perpaduan dalam pasukan.

4. Mematuhi garis panduan organisasi.
5. Mewujudkan persefahaman.
6. Menawarkan dan menerima idea-idea dari ahli-ahli pasukan.
7. Mengadakan dan mengikuti isu-isu dalam pasukan.
8. Menunjukkan kefahaman terhadap keputusan Kumpulan.
9. Mengamalkan nilai budaya empati.

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

SENARAI SEMAK PENUNJUK KEBOLEHAN TERAS /

CORE ABILITY INDICATORS CHECKLIST

Bil / *No.*	**Penunjuk Pencapaian /** *Performance Indicators*	**Patuh/** *Complied*	**Tidak Patuh** / *Not Complied*	**Catatan /** *Remark*
	Kebolehan 1.2			
1	Pasukan yang efektif disediakan.			
2	Garis panduan organisasi diikuti.			
3	Persefahaman bersama ditegakkan			
4	Nilai budaya empati di amalkan			
5	Pandangan yang diberi dan diterima daripada ahli pasukan			
6	Isu-isu yang dibangkitkan dan di ikuti dengan tegas dalam pasukan			
7	Memahami keputusan kumpulan ditunjukkan			
8	Kerja berpasukan yang teguh di tunjukkan			
9	Perpaduan pasukan dicapai.			

....

(Tandatangan dan Nama Pelatih) (Tandatangan dan Nama Pengajar)

Trainee's Name and Signature *Instructor's Name and Signature*

Tarikh/Date: _____ Tarikh/Date: _____

JADUAL PEMBAHAGIAN PENILAIAN KERJA KURSUS

Z-009-4:2015 KEBOLEHAN TERAS

M01 – KESEDARAN TINGKAH LAKU ORGANISASI

KEBOLEHAN	PENILAIAN PENGETAHUAN	PEMATUHAN PENUNJUK PRESTASI
1. Patuhi konsep rangka kerja organisasi	Z-009-4:2015-M01/KA(1/1)	Z-009-4:2015-M01/K(1/7)
2. Tingkatkan keberkesanan kerja berpasukan		Z-009-4:2015-M01/K(2/7)
3. Pamerkan kemampuan agihan kerja		Z-009-4:2015-M01/K(3/7)
4. Pastikan dokumentasi sistematik		Z-009-4:2015-M01/K(4/7)
5. Selaraskan majlis organisasi		Z-009-4:2015-M01/K(5/7)
6. Patuhi prosedur keperluan latihan		Z-009-4:2015-M01/K(6/7)
7. Kenalpasti kenaikkan pangkat kakitangan yang berpotensi		Z-009-4:2015-M01/K(7/7)

JPK/CA/PP

PENILAIAN PRESTASI *NCS-CORE ABILITY*

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

KEBOLEHAN TERAS – TAHAP 4

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 berpandukan *Total Performance Indicator (TPI)*

PERKARA	KEBOLEHAN	1	2	3	4	5	CATATAN
CA01	**KESEDARAN TINGKAH LAKU ORGANISASI**						
1.1	Patuhi konsep rangka kerja organisasi						
1.2	Tingkatkan keberkesanan berpasukan						
1.3	Pamerkan kemampuan agihan kerja						
1.4	Pastikan dokumentasi bersistematik						
1.5	Galakkan penyelarasan majlis/acara organisasi						
1.6	Patuhi prosedur keperluan latihan						
1.7	Kenalpasti kenaikan pangkat kakitangan yang berpotensi						
CA02	**PEMANTAUAN KESIHATAN, KESELAMATAN DAN ALAM SEKITAR**						
2.1	Pastikan program kesedaran kesihatan						
2.2	Pastikan program kesedaran keselamatan						
2.3	Pastikan program kesedaran alam sekitar						
CA03	**KEUPAYAAN PENGURUSAN PERHUBUNGAN**						
3.1	Galakkan rangkaian kerja yang baik						
3.2	Tingkatkan kemahiran penyelesaian konflik antara personal						
3.3	Galakkan penerapan empati						
3.4	Sediakan sokongan motivasi						
3.5	Pamerkan tingkah laku inisiatif						
3.6	Patuhi keberkesanan pembelajaran yang berterusan						

CA04	**AMALAN ETIKA**						
4.1	Patuhi kod etika disiplin						
4.2	Patuhi kesedaran budaya						
4.3	Patuhi prestasi ketelitian						
4.4	Patuhi amalan berorentasikan hasil kerja						
4.5	Patuhi keperluan protokol						
CA05	**KEMAHIRAN PEMIKIRAN STRATEGIK**						
5.1	Galakkan pemikiran efektif						
5.2	Patuhi analisis efektif						
5.3	Terapkan teknik pengurusan stres						
5.4	Aplikasikan prosedur pengawalan belanjawan						
5.5	Terapkan teknik penyelesaian masalah						
CA06	**KERJASAMA KOMUNIKASI BERKESAN**						
6.1	Aplikasikan komunikasi efektif						
6.2	Amalkan persembahan yang membina						
6.3	Patuhi kaedah perbentangan yang efektif						
CA07	**KESEDARAN PENGURUSAN PERUBAHAN**						
7.1	Patuhi objektif pengurusan perubahan						
7.2	Pantau kaedah pengurusan perubahan						
7.3	Patuhi inisiatif pengurusan perubahan						
7.4	Patuhi perlaksanaan bimbingan dan mentor						
7.5	Tingkatkan penjenamaan organisasi						
CA08	**APLIKASI SISTEM TEKNOLOGI MAKLUMAT**						
8.1	Gunakan perisian yang bersesuaian						
8.2	Patuhi aplikasi analisis sistem						
8.3	Terapkan aplikasi teknologi maklumat terkini						
8.4	Patuhi peraturan dan undang-undang teknologi maklumat						

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	**TERAMPIL / TIDAK TERAMPIL**				

REKOD PENILAIAN KUMULATIF (RPK) - TEORI **JPK/CA/RPK-T4**
SIJIL KEMAHIRAN MALAYSIA (SKM): NCS – CORE ABILITIES (TAHAP 4)

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 Dalaman (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-009-4:2015-CA01	**KESEDARAN TINGKAH LAKU ORGANISASI**
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-4:2015-CA02	**PEMANTAUAN KESIHATAN, KESELAMATAN DAN ALAM SEKITAR**
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-4:2015-CA03	**KEUPAYAAN PENGURUSAN PERHUBUNGAN**
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

NAMA CALON:		PUSAT BERTAULIAH:	

Z-009-4:2015-CA04	AMALAN ETIKA
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-4:2015-CA05	KEMAHIRAN PEMIKIRAN STRATEGIK
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-4:2015-CA06	KERJASAMA KOMUNIKASI BERKESAN
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-4:2015-CA07	**KESEDARAN PENGURUSAN PERUBAHAN**
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-4:2015-CA08	**APLIKASI SISTEM TEKNOLOGI MAKLUMAT**
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

M01 – KESEDARAN TINGKAH LAKU ORGANISASI

Sub-Modul 2

KERJA BERPASUKAN DI TEMPAT KERJA

Z-009-4:2015–M01/P(2/7)

TAHAP 4

Kertas Penerangan 2

KERJA BERPASUKAN DI TEMPAT KERJA

ISI KANDUNGAN

- TUJUAN
- PENGENALAN
    1. MEMBINA SATU PASUKAN YANG BERKESAN DAN ERAT
    2. KUNCI KEJAYAAN KERJA BERPASUKAN
    3. RAHSIA KEJAYAAN KERJA BERPASUKAN: AMANAH DAN AKAUNTABILITI
    4. SOAL SELIDIK PERSONALITI PELBAGAI BUDAYA (MPQ)

TUJUAN

Kertas ini bertujuan untuk menerangkan:

- ☑ Pembinaan kerja pasukan berkesan.
- ☑ Garis panduan organisasi.
- ☑ Pemahaman mutual.
- ☑ Nilai empati kebudayaan.

PENGENALAN

- Secara ringkasnya kerja berpasukan merujuk kepada pekerja yang bekerja dalam satu kumpulan yang sering bekerjasama dan menjalankan tugas secara berganding bahu bagi mencapai matlamat pasukan. Sebuah pasukan terdiri daripada gabungan sebilangan individu yang mempunyai kompetensi yang saling bergantung iaitu dari segi keupayaan, kepakaran, kemahiran dan pengatahuan serta mempunyai akauntabiliti dan komitmen terhadap prestasi pasukan serta bersedia melaksanakan tugasan secara bersama.

1. MEMBINA SATU PASUKAN YANG BERKESAN DAN ERAT

1. **Jelaskan matlamat dan tujuan bersama.**
2. **Jelaskan peranan setiap orang dalam mencapai tujuan bersama**
3. **Meletakkan ahli pasukan berhubung dengan orang yang ada kaitan dengan apa yang dilakukan oleh mereka.**
4. **Tumpukan perhatian kepada konflik apabila ia timbul. Konflik biasa timbul apabila orang bekerja dalam kumpulan. Konflik yang ditangani dengan baik**
5. **Hasilkan cara untuk menyelesaikan konflik.**

1. MEMBINA SATU PASUKAN YANG BERKESAN DAN ERAT (samb.)

6. Ingat peranan anda sebagai pemimpin.
7. Pastikan ahli pasukan berinteraksi dalam mesyuarat.
8. Benarkan ahli pasukan memiliki input dalam pekerjaan mereka.
9. Pastikan anda memberikan ruang untuk pandangan yang minoriti atau tidak popular. Kumpulan majoriti ini juga mesti percaya bahawa mereka yang tidak bersetuju mempunyai niat yang baik dan jujur.
10. Berikan pujian dan ganjaran kepada pasukan secara keseluruhan. Seperti dalam kajian prestasi individu, bandingkan prestasi pasukan dengan apa yang diharapkan daripadanya.
11. Nilai dan berikan ganjaran kepada setiap pekerja secara individu, termasuk kajian terhadap tahap kerja berpasukannya

2. KUNCI KEJAYAAN KERJA BERPASUKAN

- Sampaikan kejayaan pasukan.
- Sertakan penerangan khusus tentang apa yang anda lakukan, kepentingannya untuk syarikat, dan cabaran yang perlu diatasi.
- Orang yang membuat sumbangan utama termasuklah sesiapa yang berada di luar kumpulan anda. Pastikan anda memasukkan orang yang biasanya dipinggirkan daripada penghargaan, seperti penyambut tetamu yang mengendalikan banyak panggilan selepas kejayaan usaha perhubungan awam atau pekerja teknologi maklumat yang memasang perisian kompleks yang anda gunakan.



2. KUNCI KEJAYAAN KERJA BERPASUKAN (samb.)

Pasukan hendaklah memahami matlamat dan mempunyai komitmen untuk mencapainya.
Pasukan mencipta persekitaran yang membolehkan orang selesa untuk mengambil risiko
Komunikasi bersifat terbuka, jujur dan dihormati
Ahli pasukan mempunyai semangat kekitaan yang tinggi terhadap kumpulan
Ahli pasukan dilihat sebagai orang yang unik dengan pengalaman yang tidak dapat ditukar ganti
Kreativiti, inovasi, dan pandangan yang berbeza memang telah dijangka dan digalakkan.
Pasukan ini dapat sentiasa memeriksa sendiri
Pasukan ini bersetuju terhadap prosedur untuk mengenal pasti, menganalisis dan menyelesaikan masalah kerja berpasukan
Kepimpinan penglibatan yang diamalkan dalam mengendalikan mesyuarat
Ahli pasukan membuat keputusan berkualiti tinggi

3. RAHSIA KEJAYAAN KERJA BERPASUKAN: AMANAH DAN AKAUNTABILITI

- Kepercayaan dan rasa hormat merupakan dua elemen penting untuk membina perhubungan di tempat kerja. Semuanya berkaitan dengan hubungan kita dengan orang.
- Perhubungan dibina dari masa ke masa apabila seseorang mempunyai rasa hormat terhadap orang lain

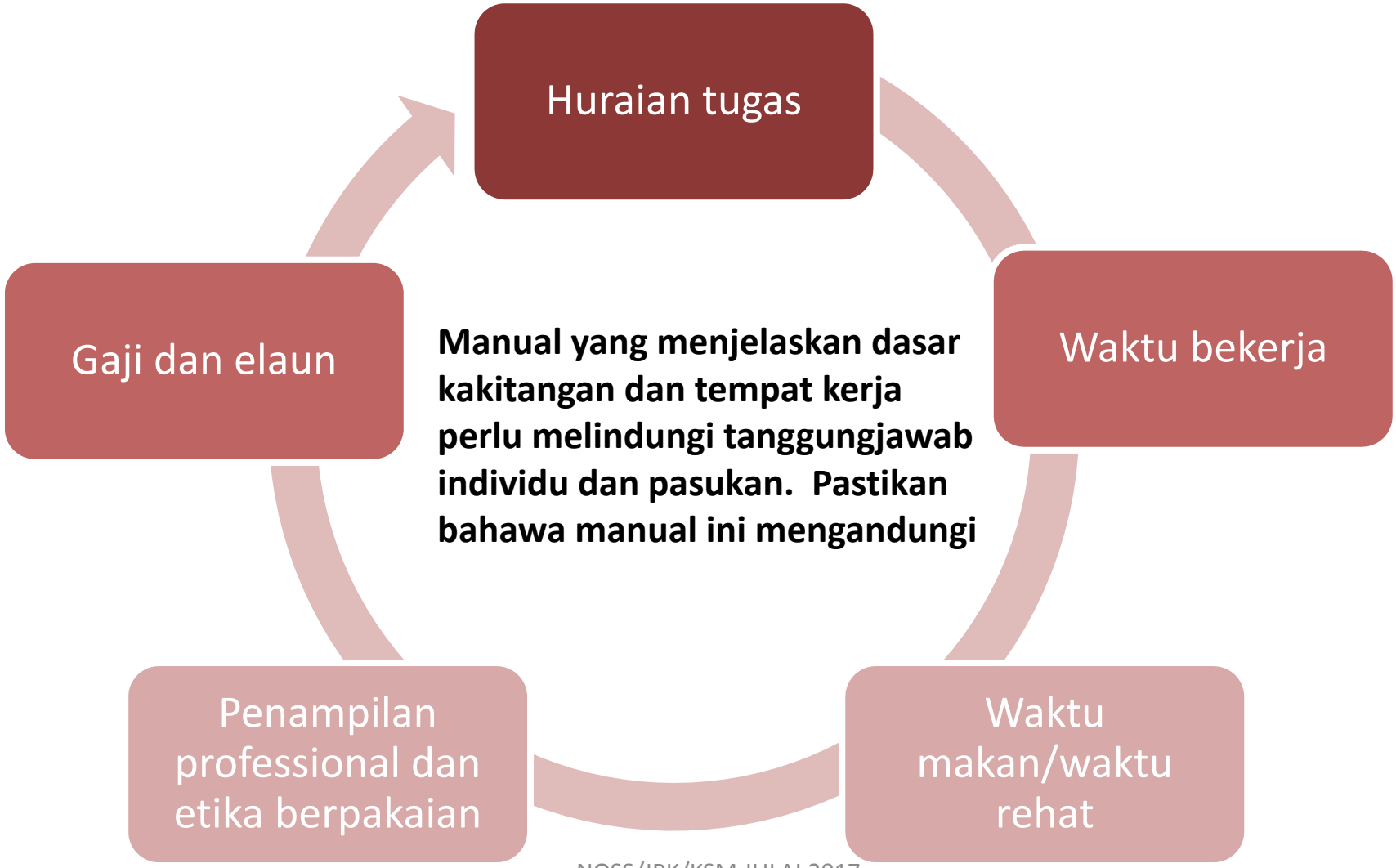
3.1 MENENTUKAN TUGAS

- Lapan puluh peratus daripada kerja ditentukan oleh huraian tugas dan tanggungjawab anda. Dua puluh peratus daripada masa anda, walau bagaimanapun dihabiskan bagi membantu rakan dan pelanggan.
- Ahli pasukan yang berjaya dan boleh dipercayai serta dihormati menggunakan perkataan seperti tentunya, benar-benar atau pastinya apabila meminta bantuan.
- Cari perkara yang perlu dilakukan dan lakukannya tanpa diminta. Inilah definisi sebenar kerja berpasukan.

3.2 PASTIKAN ANDA JELAS DENGAN BAKAL PEKERJA SEMASA PROSES TEMUDUGA

- **Apakah jangkaan anda?**
- Pastikan semua pekerja yang sedia ada dan yang baharu konsisten dengan piawai yang digariskan dalam manual polisi anda. Kerja berpasukan yang sebenar menuntut semua kakitangan supaya tertakluk pada satu piawai yang sama, dan yang paling penting, melakukan apa sahaja yang perlu untuk menjaga pelanggan.

3.3 MANUAL POLISI DI TEMPAT KERJA



3.4 SEDIAKAN MASA YANG MENCUKUPI UNTUK SETIAP TUGAS

- Tidak adil untuk memberikan atau menerima sesuatu tanggungjawab dan kemudian tidak mempunyai masa untuk menyelesaikan tugas tersebut.
- Bersikap realistik terhadap tempoh, dan pastikan ahli pasukan anda peka akan tarikh akhir bagi setiap projek.

3.5 LETAKKAN NOTA PADA KALENDAR ANDA UNTUK MENYEMAK PERKEMBANGAN

- Jika anda tidak menyemak perkembangan, tugas itu mungkin tidak dapat disiapkan. Ketahui cara projek tersebut berjalan, tanya soalan tentang tugas, dan tawarkan nasihat anda dan bantuan jika diperlukan.
- Berikan penghargaan kepada pekerja anda kerana mengambil tanggungjawab tersebut.



3.6 JAUHI SIKAP PILIH KASIH TERHADAP AHLI PASUKAN TERTENTU

- Untuk membina kepercayaan dan akauntabiliti, perniagaan memerlukan kepimpinan yang konsisten.
- Salah satu cara adalah dengan mengadakan mesyuarat pasukan yang berkesan secara tetap untuk mendapatkan maklum balas dan input projek.
- Melalui mesyuarat pasukan, berikan kakitangan anda peluang menawarkan diri secara sukarela untuk tugas dan projek khas.

3.7 GALAKKAN AHLI PASUKAN ANDA UNTUK MENGETUAI

- Tanya mereka tentang kebimbangan mereka terhadap pasukan. Selalunya, pasukan menyatakan kebimbangan tentang drama di tempat kerja, ahli pasukan lain membuat panggilan peribadi semasa waktu kerja, dan ahli pasukan membawa isu peribadi dari rumah ke tempat kerja.
- Kebimbangan lain sering melibatkan isu kekurangan latihan tentang sistem baharu, sikap negatif di pejabat atau pekerja yang tidak mahu memikul tanggungjawab.

3.8 BUKA TALIAN KOMUNIKASI DENGAN MEWUJUDKAN DASAR PINTU TERBUKA

- Lihat kebimbangan pasukan anda dan berurusan dengan mereka secara bersemuka. Bersikap positif dalam pendekatan anda dan kawal kemarahan anda.
- Jika anda bertindak balas secara tidak wajar, sama ada disebabkan kemarahan atau cacian, ahli pasukan anda akan mengingat 10 peratus masa sewaktu anda tidak dapat mengawal perasaan, bukannya 90 peratus masa ketika anda melakukannya dengan baik.

3.9 MINTA AHLI PASUKAN ANDA UNTUK BERUSAHA DENGAN GIGIH ANTARA SATU SAMA LAIN

- Untuk melakukan ini, mulakan sesi mesyuarat pasukan dengan meminta kakitangan anda untuk menentukan kualiti kerja berpasukan yang mengagumkan mereka. Minta mereka berfikir tentang seseorang yang dikenali oleh mereka pada masa lalu atau kini yang mempamerkan pemain pasukan yang sebenar:
- Apakah sifat orang ini? Selalunya anda akan mendengar: Ketekalan, keadilan, keriangan umum, fleksibiliti, positif dan kesanggupan untuk berubah

.

3.10 TIP BONUS

- Ada empat perkara yang ahli pasukan perlu berasa bangga tentang tempat kerja mereka dan merasai diri seperti ahli pasukan:

Penghargaan dan pengiktirafan	Rasa kepunyaan terhadap pasukan yang rapat dan bersatu padu
Tanggungjawab dan merasai bahawa suara mereka penting	Wang: gaji dan faedah sampingan

4. SOAL SELIDIK PERSONALITI PELBAGAI BUDAYA (MPQ)

- Soal Selidik Personaliti Pelbagai Budaya (MPQ) ialah soal selidik penilaian personaliti yang dibina khusus untuk menjelaskan tingkah laku apabila seseorang itu berinteraksi dengan orang yang berbeza budaya. "MPQ" ini boleh digunakan untuk meramalkan sejauh mana mudahnya seseorang itu dapat menyesuaikan diri dengan budaya lain dan berasa selesa.



4.1 LIMA FAKTOR PERSONALITI

Empati Budaya

Kestabilan emosi



Berfikiran terbuka

Fleksibiliti

Inisiatif Sosial

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*
	Kebolehan 1.2			
1	Pasukan yang efektif disediakan.			
2	Garis panduan organisasi diikuti.			
3	Persefahaman bersama ditegakkan			
4	Nilai budaya empati di amalkan			
5	Pandangan yang diberi dan diterima daripada ahli pasukan			
6	Isu-isu yang dibangkitkan dan di ikuti dengan tegas dalam pasukan			
7	Memahami keputusan kumpulan ditunjukkan			
8	Kerja berpasukan yang teguh di tunjukkan			
9	Perpaduan pasukan dicapai.			

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 4

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 berpandukan *Total Performance Indicator (TPI)*

PERKARA	KEBOLEHAN	1	2	3	4	5	CATATAN
CA01	**KESEDARAN TINGKAH LAKU ORGANISASI**						
1.1	Patuhi konsep rangka kerja organisasi						
1.2	Tingkatkan keberkesanan berpasukan						
1.3	Pamerkan kemampuan agihan kerja						
1.4	Pastikan dokumentasi bersistematik						
1.5	Galakkan penyelarasan majlis/acara organisasi						
1.6	Patuhi prosedur keperluan latihan						
1.7	Kenalpasti kenaikan pangkat kakitangan yang berpotensi						

CONTOH BORANG RPK

REKOD PENILAIAN KUMULATIF (RPK) - TEORI
SIJIL KEMAHIRAN MALAYSIA (SKM): NCS – CORE ABILITIES (TAHAP 4)

JPK/CA/RPK-T4

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 Dalaman (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-009-4:2015-CA01	KESEDARAN TINGKAH LAKU ORGANISASI
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-4:2015-CA02	PEMANTAUAN KESIHATAN, KESELAMATAN DAN ALAM SEKITAR
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-4:2015-CA03	KEUPAYAAN PENGURUSAN PERHUBUNGAN
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

SUMBER RUJUKAN

- http://people.rice.edu/uploadedFiles/People/TEAMS
- http://humanresources.about.com/od/teambuilding/f/team_work.htm
- http://www.tamas.com/samples/source-docs/MPQ.pdf

JPK

BAHAN PEMBELAJARAN

TAHAP 4

M01: KESEDARAN TINGKAH LAKU ORGANISASI

SUB MODUL 3
KEMAMPUAN AGIHAN KERJA

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

JULAI 2017

Z – 009-4:2015-M01 KESEDARAN TINGKAH LAKU ORGANISASI

KANDUNGAN **MUKASURAT**

1. AHLI JAWATANKUASA PEMBANGUNAN i
2. CARTA PROFIL KOMPETENSI v
3. KURIKULUM KEBOLEHAN TERAS *vi*
   Z-009-4:2015 (CoCA–Z-009-4:2015-CA01)
4. JADUAL PEMBAHAGIAN WIM
   - 4.1 TEORI x
   - 4.2 AMALI xi
5. SET WIM TEORI
   - 5.1 Z-009-4:2015-M01/P(3/7) 1
   - 5.2 Z-009-4:2015-M01/T(3/7) 22
6. SET WIM AMALI
   - 6.1 Z-009-4:2015-M01/K(3/7) 26
7. JADUAL PEMBAHAGIAN PENILAIAN 29
8. LAMPIRAN
   - 8.1 BORANG PENILAIAN PRESTASI (JPK/CA/01) 30
   - 8.2 REKOD PENILAIAN KUMULATIF (RPK) 33

BAHAN PEMBELAJARAN
Z–009-4:2015-M01 KESEDARAN TINGKAH LAKU ORGANISASI

PANEL PEMBANGUN

CIK RADIN HANIDA BINTI RADIN HARUN
JABATAN KESELAMATAN DAN KESIHATAN PEKERJAAN PUTRAJAYA

EN. RAMLAN BIN KASHAH
JABATAN KESELAMATAN DAN KESIHATAN PEKERJAAN PUTRAJAYA

IR. ROSLENDA BINTI HASAN
JABATAN KESELAMATAN DAN KESIHATAN PEKERJAAN PUTRAJAYA

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

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. JOHN A/K RAMPAI
ENVIRONMENT INSTITUTE OF MALAYSIA (EIMAS)

TUAN AHMAD BIN TUAN BESAR
ANF SYNERGY SDN. BHD.

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	**EMPAT (4)**	**KOD BIDANG PEKERJAAN**	**Z-009-4:2015**

TERAS				
	KESEDARAN TINGKAH LAKU ORGANISASI	**PEMANTAUAN KESIHATAN, KESELAMATAN DAN ALAM SEKITAR**	**KEUPAYAAN PENGURUSAN PERHUBUNGAN**	**AMALAN ETIKA**
	Z-009-4:2015-CA01	**Z-009-4:2015-CA02**	**Z-009-4:2015-CA03**	**Z-009-4:2015-CA04**
	KEMAHIRAN PEMIKIRAN STRATEGIK	**KERJASAMA KOMUNIKASI BERKESAN**	**KESEDARAN PENGURUSAN PERUBAHAN**	**APLIKASI SISTEM TEKNOLOGI MAKLUMAT**
	Z-009-4:2015-CA05	**Z-009-4:2015-CA06**	**Z-009-4:2015-CA07**	**Z-009-4:2015-CA08**

CAPC bagi Z-009-4:2015 Kebolehan Teras

KURIKULUM KEBOLEHAN TERAS (*CoCA*)

SEKTOR	**SEMUA SEKTOR**
SUB SEKTOR	**SEMUA SUB SEKTOR**
BIDANG PEKERJAAN	**SEMUA BIDANG PEKERJAAN**
BIDANG *NCS*	**KEBOLEHAN TERAS**
TAJUK UNIT KEBOLEHAN	**KESEDARAN TINGKAH LAKU ORGANISASI**
HASIL PEMBELAJARAN	Calon yang terampil didalam CA ini berkebolehan untuk mengendali kesedaran tingkah laku organisasi berlandaskan piawai yang dikehendaki dan amalan yang disyorkan. Setelah melengkapkan unit keterampilan ini, calon perlu mampu untuk; • Patuhi konsep rangka kerja organisasi • Tingkatkan keberkesanan kerja berpasukan • Pamerkan kemampuan agihan kerja • Pastikan dokumentasi sistematik • Selaraskan majlis organisasi • Patuhi prosedur keperluan kerja • Kenalpasti kenaikkan pangkat kakitangan yang berpotensi

ID UNIT KEBOLEHAN	**Z-009-4:2015-CA01**	**TAHAP**	4	**JANGKAMASA LATIHAN**	**15**

KEBOLEHAN	PENGETAHUAN	PRESTASI	JAM LATIHAN	MOD PENYAMPAIAN	KRITERIA PENILAIAN
1. Patuhi konsep rangka kerja organsasi	1.1 Jenis perniagaan. 1.2 Rangka kerja konsep perniagaan organisasi • saiz • visi • missi • pelaksanaan • penubuhan	1.1 Kenali jenis perniagaan. 1.2 Tentukan rangka kerja konsep perniagaan organisasi 1.3 Guna rangka kerja konsep prosedur organisasi 1.4 Tentukan wawasan perniagaan. 1.5 Laksanakan misi perniagaan.	Pengetahuan 2	Pengetahuan • Kelas • Perbincangan berkumpulan	1.1 Jenis perniagaan dijelaskan. 1.2 Saiz perniagaan ditentukan. 1.3 Rangka kerja konsep perniagaan organisasi ditentukan. 1.4 Rangka kerja konsep prosedur organisasi diguna 1.5 Wawasan perniagaan

KEBOLEHAN	PENGETAHUAN	PRESTASI	JAM LATIHAN	MOD PENYAMPAIAN	KRITERIA PENILAIAN
	1.3 Rangka kerja konsep prosedur organisasi • Manual	1.6 Wujudkan misi perniagaan.			ditetapkan.
2. Tingkatkan keberkesanan kerja berpasukan	2.1 Pembinaan kumpulan kerja yang efektif. • Pasukan kerja yang mantop • Perpaduan pasukan 2.2 Garis panduan organisasi. 2.3 Persefahaman pasukan. • Idea dari ahli pasukan. • Isu yang timbul dalam pasukan • Keputusan kumpulan 2.4 Nilai empati budaya.	2.1 Bina pasukan yang efektif. 2.2 Pamer kerja pasukan yang mantob. 2.3 Dapatkan perpaduan dalam pasukan. 2.4 ikut garis panduan organisasi. 2.5 Wujudkan persefahaman dalam pasukan. 2.6 Sumbang dan terima idea dari ahli pasukan. 2.7 Tangani isu dalam pasukan dengan tegas. 2.8 Pamer persepakatan dalam keputusan pasukan. 2.9 Amalkan nilai empati budaya.	Pengetahuan 2	Pengetahuan • Kelas • Perbincangan berkumpulan	2.1 Pasukan yang efektif dibina. 2.2 Pasukan kerja yang mantob dipamer. 2.3 Perpaduan dalam pasukan dicapai. 2.4 Garis panduan organisasi dijelaskan. 2.5 Persefahaman dalam pasukan dihurai. 2.6 Keputusan pasukan dipamer. 2.7 Nilai empati budaya diamal.
3. Pamerkan kemampuan agihan kerja	3.1 Kerja-kerja dan tanggung jawab. • Keupayaan kakitangan • Autoriti • Tanggung jawab 3.2 Nasihat butiran kerja. 3.3 Pengagihan kerja. 3.4 Jangkaan masa kerja.	3.1 Kenal pasti tugasan dan tanggung jawab. 3.2 Nilai keupayaan kakitangan. 3.3 Agih tanggung jawab kakitangan. 3.4 Bagi nasihat bersabit tugasan, prestasi dan kaedah kerja. 3.5 Pastikan kerja yang diagih siap mengikut jangka masa yang ditetapkan. 3.6 Pamerkan prestasi cemerlang.	Pengetahuan 3	Pengetahuan • Kelas • Perbincangan berkumpulan	3.1 Tugasan dan tanggung jawab ditetapkan. 3.2 Pengagihan kerja dijelaskan. 3.3 Jangka masa ditetapkan. 3.4 Tugasan dan tanggung jawab dikenal pasti. 3.5 Keupayaan dan kebolehan kakitangan dinilai. 3.6 Tanggung jawab dan kuasa diagih. 3.7 Prestasi cemerlang dipamer.

KEBOLEHAN	PENGETAHUAN	PRESTASI	JAM LATIHAN	MOD PENYAMPAIAN	KRITERIA PENILAIAN
		3.7 Dapatkan hasil yang dihajati.			
4. Pastikan dokumentasi bersistematik	4.1 Prosedur pendokumentasian • Pemfailan yang sistematik • Pengindeksan • Simpan rekod • Ambil semula 4.2 Prosedur ambilan data. 4.3 Prosedur semak dokumen. 4.4 Prosedur kemas kini dokumen.	4.1 Patuh pada prosedur pengdokumentasian. 4.2 Amal pemfailan bersistematik. 4.3 Laksanakan pengindeksan yang betul. 4.4 Adakan penyimpanan rekod yang betul. 4.5 Guna pakai cara ambilan data yang betul. 4.6 Dapatkan dan susun data. 4.7 Semak dokumen secara berkala. 4.8 Kemas kini dokumen sewajarnya.	Pengetahuan 2	Pengetahuan • Kelas • Perbincangan berkumpulan	4.1 Prosedur pengdokumentasian dijelaskan. 4.2 Pengambilan data dijelaskan. 4.3 Prosedur semakan data dijelaskan. 4.4 Sistem pemfailan yang betul diamal. 4.5 Data diambil dan disusun. 4.6 Dokumen dikemas kini sewajarnya. 4.7 Penyimpanan rekod yang betul diwujudkan.
5. Selaraskan majlis organisasi	5.1 Objektif acara organisasi. 5.2 Pasukan acara yang sah. 5.3 Kordinasi aca kumpulan. • Acara yang betul • Kerjasama acara • Penilaian hasil persembahan	5.1 Mengakui objektif acara organisasi. 5.2 Kenal pasti pasukan yang sah. 5.3 Perhatikan coordinasi kumpulan. 5.4 Nilai hasil persembahan.	Pengetahuan 2	Pengetahuan • Kelas • Perbincangan berkumpulan	5.1 Objektif acara organisasi dijelaskan. 5.2 Kumpulan yang berhak pada acara diperhati. 5.3 Coordinasi kumpulan diperhati. 5.4 Prestasi keputusan dinilai.
6. Patuhi prosedur keperluan kerja	6.1 Keperluan prosedur latihan • Prosedur latihan • Identiti jurulatih • Penilaian pelatih • penjadualan 6.2 Ukuran prestasi pelatih.	6.1 Ikut prosedur latihan. 6.2 Nilai prestasi pelatih. 6.3 Pantau prestasi system latihan melalui *KPI*.	Pengetahuan 2	Pengetahuan • Kelas • Perbincangan berkumpulan	6.1 Prosedur latihan diterangkan. 6.2 Ukuran prestasi pelatih ditentukan. 6.3 Sistem Pengurusan Prestasi *(PMS)* ditetapkan. 6.4 Prestasi pelatih dinilai dan dijelaskan.

KEBOLEHAN	PENGETAHUAN	PRESTASI	JAM LATIHAN	MOD PENYAMPAIAN	KRITERIA PENILAIAN
	6.3 Sistem pengurusan prestasi (*PMS*). • *Key Performance Indicator (KPI)*.				6.5 *KPI* dipantau.
7. Kenalpasti kenaikkan pangkat kakitangan yang berpotensi	7.1 Pergerakan menegak staf. • pengenalan • prestasi • penilaian • pengiktirafan 7.2 Potensi staf mobilisasi menegak. • pengenalan • prestasi • penilaian • pengiktirafan 7.3 Ganjaran bagi prestasi cemerlang.	7.1 Iktiraf staf mobiliti. 7.2 Nilai prestasi staf mobiliti. 7.3 Syorkan kenaikan menegak untuk staf. 7.4 Bagi ganjaran pada staf berprestasi cemerlang.	Pengetahuan 2	Pengetahuan • Kelas • Perbincangan berkumpulan	7.1 Kenaikan menegak bagi staf dijelaskan. 7.2 Staf berpotensi untuk pergerakan menegak ditentukan. 7.3 Ganjaran prestasi cemerlang dihurai. 7.4 Staf berprestasi menegak dinilai. 7.5 Staf untuk pergerakan menegak disyorkan. 7.6 Prestasi staf cemerlang dikenal pasti.

JADUAL PEMBAHAGIAN WIM (TEORI)
Z-009-4:2015 KEBOLEHAN TERAS
M01 – KESEDARAN TINGKAH LAKU ORGANISASI

KEBOLEHAN	PELAN MENGAJAR	KERTAS PENERANGAN	KERTAS TUGASAN
1. Patuhi konsep rangka kerja organisasi	*Z-009-4:2015-M01/P(1/7)/PM Konsep rangka kerja organisasi	Z-009-4:2015-M01/P(1/7) Konsep rangka kerja organisasi	Z-009-4:2015-M01/T(1/7) Konsep rangka kerja organisasi
2. Tingkatkan keberkesanan kerja berpasukan	*Z-009-4:2015-M01/P(2/7)/PM Keberkesanan kerja berpasukan	Z-009-4:2015-M01/P(2/7) Keberkesanan kerja berpasukan	Z-009-4:2015-M01/T(2/7) Keberkesanan kerja berpasukan
3. Pamerkan kemampuan agihan kerja	*Z-009-4:2015-M01/P(3/7)/PM Kemampuan agihan kerja	Z-009-4:2015-M01/P(3/7) Kemampuan agihan kerja	Z-009-4:2015-M01/T(3/7) Kemampuan agihan kerja
4. Pastikan dokumentasi sistematik	*Z-009-4:2015-M01/P(4/7)/PM Pastikan dokumentasi sistematik	Z-009-4:2015-M01/P(4/7) Pastikan dokumentasi sistematik	Z-009-4:2015-M01/T(4/7) Pastikan dokumentasi sistematik
5. Selaraskan majlis organisasi	*Z-009-4:2015-M01/P(5/7)/PM Penyelarasan majlis organisasi	Z-009-4:2015-M01/P(5/7) Penyelarasan majlis organisasi	Z-009-4:2015-M01/T(5/7) Penyelarasan majlis organisasi
6. Patuhi prosedur keperluan latihan	*Z-009-4:2015-M01/P(6/7)/PM Prosedur keperluan latihan	Z-009-4:2015-M01/P(6/7) Prosedur keperluan latihan	Z-009-4:2015-M01/T(6/7) Prosedur keperluan latihan
7. Kenalpasti kenaikkan pangkat kakitangan yang berpotensi	*Z-009-4:2015-M01/P(7/7)/PM Kenaikkan pangkat	Z-009-4:2015-M01/P(7/7) Kenaikkan pangkat	Z-009-4:2015-M01/T(7/7) Kenaikkan pangkat

*** Dibangunkan oleh Pusat Bertauliah (PB)**

JADUAL PEMBAHAGIAN WIM (AMALI)
Z-009-4:2015 KEBOLEHAN TERAS
M01 – KESEDARAN TINGKAH LAKU ORGANISASI

KEBOLEHAN	PELAN MENGAJAR	KERTAS KERJA
1. Patuhi konsep rangka kerja organisasi	*Z-009-4:2015-M01/K(1/7)/PM Patuh konsep rangka kerja organisasi	Z-009-4:2015-M01/K(1/7) Patuh konsep rangka kerja organisasi
2. Tingkatkan keberkesanan kerja berpasukan	*Z-009-4:2015-M01/K(2/7)/PM Tingkat keberkesanan kerja berpasukan	Z-009-4:2015-M01/K(2/7) Tingkat keberkesanan kerja berpasukan
3. Pamerkan kemampuan agihan kerja	*Z-009-4:2015-M01/K(3/7)/PM Pamer kemampuan agihan kerja	Z-009-4:2015-M01/K(3/7) Pamer kemampuan agihan kerja
4. Pastikan dokumentasi sistematik	*Z-009-4:2015-M01/K(4/7)/PM Pastikan dokumentasi sistematik	Z-009-4:2015-M01/K(4/7) Pastikan dokumentasi sistematik
5. Selaraskan majlis organisasi	*Z-009-4:2015-M01/K(5/7)/PM Selaras majlis organisasi	Z-009-4:2015-M01/K(5/7) Selaras majlis organisasi
6. Patuhi prosedur keperluan latihan	*Z-009-4:2015-M01/K(6/7)/PM Patuh prosedur keperluan latihan	Z-009-4:2015-M01/K(6/7) Patuh prosedur keperluan latihan
7. Kenalpasti kenaikkan pangkat kakitangan yang berpotensi	*Z-009-4:2015-M01/K(7/7)/PM Kenalpasti kenaikkan pangkat	Z-009-4:2015-M01/K(7/7) Kenalpasti kenaikkan pangkat

*** 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 / *PROGRAM'S CODE AND NAME*	**Z-009-4:2015 KEBOLEHAN TERAS**	
TAHAP / *LEVEL*	**EMPAT (4)**	
NO. DAN TAJUK KEBOLEHAN TERAS / *CORE ABILITY NO. AND TITLE*	**CA01 KESEDARAN TINGKAH LAKU ORGANISASI**	
NO. DAN PENYATAAN KEBOLEHAN / *ABILITY NO. AND STATEMENT*	01.01 PATUHI KONSEP RANGKA KERJA ORGANISASI 01.02 TINGKATKAN KEBERKESANAN KERJA BERPASUKAN **01.03 PAMERKAN KEMAMPUAN AGIHAN KERJA** 01.04 PASTIKAN DOKUMENTASI SISTEMATIK 01.05 SELARASKAN MAJLIS ORGANISASI 01.06 PATUHI PROSEDUR KEPERLUAN KERJA 01.07 KENALPASTI KENAIKKAN PANGKAT KAKITANGAN YANG BERPOTENSI	
NO. KOD / *CODE NO.*	**Z-009-4:2015 M01/P(3/7)**	**Muka surat** / *Page* : 1 **Drpd** / *of* : 21

TAJUK*/TITLE* : **KEMAMPUAN AGIHAN KERJA**

TUJUAN*/PURPOSE* :

Kertas Penerangan ini bertujuan untuk menerangkan mengenai tugas dan tanggungjawab, agihan ,arahan kerja, dan jangka masa menyelesaikan kerja

PENERANGAN/*INFORMATION* :

1. DEFINISI AGIHAN KERJA

Agihan kerja bukan tugas atau tugasan. Anda tidak hanya memberikan kerja kepada para pekerja yang termasuk dalam tugas kerja dan tanggungjawab mereka. Untuk mengagihkan, anda mesti memberi seseorang tanggungjawab dan kuasa untuk berbuat sesuatu yang biasanya sebahagian daripada tugas anda.

Agihan bukanlah "lambakan." Jika pekerja berfikir anda hanya menyerahkan tugasan yang tidak menyenangkan kepada mereka, mereka akan berasa kurang senang kerana perlu mencari masa tambahan untuk projek-projek yang membuntukan dan membosankan.

Agihan bukanlah pelepasan. Anda berkongsi akauntabiliti terhadap tugasan. Itulah sebabnya anda perlu mewujudkan kawalan dan tempat pemeriksaan yang sesuai untuk memantau kemajuan pekerja anda.

Peranan anda adalah untuk menetapkan matlamat dan harapan yang jelas terhadap tugasan - termasuk sebarang sempadan atau kriteria - tanpa memberitahu pekerja bagaimana untuk melakukannya. Dengan cara ini, anda membenarkan orang lain untuk mencari sendiri cara terbaik untuk meneruskannya.
Agihan melibatkan tiga unsur:
- Tanggungjawab
- Kuasa
- Akauntabiliti

Apabila anda agihkan, anda mengagihkan tanggungjawab dan kuasa kepada orang lain serta menentukan akauntabiliti terhadap prestasi mereka. Walau bagaimanapun, akauntabiliti yang muktamad masih terletak pada anda.

2. BELAJAR UNTUK MENGAGIHKAN

'Perkara yang paling sukar di dunia adalah mengetahui bagaimana untuk melakukan sesuatu dan melihat seseorang lain melakukannya dengan salah, tanpa komen.' – TH White

' Ia bukanlah tanda kelemahan apabila seorang lelaki yang berada pada kedudukan yang tinggi mengagihkan kuasa; Sebaliknya, ia adalah tanda kekuatan dan kapasiti beliau untuk mendapat kejayaan.' – Walter Lippman

Kebanyakan orang berikrar bahawa apabila mereka menjadi seorang pengurus mereka akan menjadi pengagih tugas yang baik. Walau bagaimanapun, apabila mereka sampai ke peringkat pengurusan tertinggi, mereka sering gagal untuk melaksanakan janji. Itulah sebabnya ramai pengurus yang enggan menagihkan tugasan walaupun yang paling mudah. Dengan beberapa pengecualian, sebabnya ialah psikologi semata-mata, seperti senarai berikut:

-Mengandaikan orang bawahan kekurangan keupayaan - sehingga anda menyedari kekuatan dan kelemahan kakitangan anda, ia adalah perkara semula jadi untuk menganggap bahawa mereka tidak mempunyai kemahiran yang diperlukan.

-Ia adalah lebih cepat untuk melakukannya sendiri - dalam jangka pendek, ya, tetapi tidak dalam jangka masa panjang. Jika suatu tugas mengambil masa anda selama satu jam setiap minggu, anda boleh menjimatkan diri anda sebanyak 45 jam hingga 50 jam setahun dengan mewakilkan kepada orang lain.

- Pengurus menikmati tugas - sehingga persaraannya baru-baru ini, pengerusi dan pengasas syarikat pengangkutan di Timur Selatan England sentiasa menyediakan jadual cuti untuk 230 pekerjanya. Sungguhpun keadaan cubaan rakan pengarah, dia tidak boleh dipujuk untuk mengaihkan tugas yang agak mudah ini. Dia gemar melakukannya.

- Pengurus sentiasa melakukannya - mengapa?Tidak tahu masa untuk perubahan?

- Keengganan untuk berkongsi pengetahuan – walau apa-apa pun, pengetahuan adalah kuasa.

- Ego - Pengurus mahu dianggap sebagai korban dan dilihat bekerja terlalu kuat.
- Takut - Takut orang yang mengambil tugas itu melakukannya dengan lebih baik daripada pengurus; bimbang kakitangan mungkin berasa bahawa terlalu merendahkan martabat mereka. Rasa takut untuk tidak diketahui.
- Lebih perlindungan terhadap kakitangan - tidak ingin kelihatan lebih membebankan kakitangan dengan kerja.
- Politik - Pengurusan atasan tidak akan meluluskan.
- Kurang kemahiran komunikasi - tidak mengetahui bagaimana untuk mewakilkan.

Penagihan melibatkan pemindahan tanggungjawab bagi menyiapkan kerja kepada orang lain. Bahagian ini mengkaji sebab anda harus mengagihkan, cara untuk mengagihkan , kegagalan untuk mengagihkan dan apakah tugas yang tidak boleh di agihkan.

3. MEMAHAMI MENGAPA PENAGIHAN ADALAH PENTING

Pengagihan yang baik akan memberikan banyak manfaat kepada anda sebagai pengurus dan kakitangan anda. Pengagihan yang baik akan menyediakan:

-Lebih banyak masa untuk mengurus.
- Pembangunan yang berharga untuk kakitangan.
-Satu cara untuk memotivasi kakitangan.
- Kepuasan kerja yang lebih bagi kakitangan.
-Rasa tanggungjawab untuk kakitangan.
-Persekitaran kerja yang baik.
- Lebih banyak penglibatan kakitangan.

Pengagihan berguna bagi sebab berikut:

i) Sebaik sahaja orang telah belajar bagaimana untuk bekerjasama dengan anda, mereka boleh mengambil tanggungjawab terhadap pekerjaan yang anda tidak mempunyai masa untuk melakukannya.

ii) Anda boleh membangunkan orang untuk tugas rutin yang tidak berkesan bagi anda menjalankannya.

iii) Megagihkan kerja kepada orang yang mempunyai kemahiran yang lebih baik daripada anda dalam bidang berkenaan , menjimatkan masa.

iv) Pengagihan tanggungjawab membangunkan kakitangan anda, dan boleh meningkatkan keseronokan terhadap kerja mereka.

4. MENGETAHUI CARA UNTUK MENGAGIHKAN

Penagihan yang baik akan sangat bermotivasi kepada semua yang terlibat, manakala Penagihan yang lemah akan menjadi sangat mengecewakan. Untuk mengagikan secara berkesan, ikut turutan langkah-langkah yang mudah ini:

-Tentukan tugas untuk pembahagian. Sebaik-baiknya ia sepatutnya tugas yang berterusan, bukan sekali sahaja.

-Pilih ahli kakitangan anda yang paling sesuai untuk diberikan pengagihan. Ini sebahagian besarnya bergantung pada tugas.

-Periksa beban kerja sedia ada kakitangan tersebut. Anda tidak akan dihargai jika mereka berfikir bahawa anda akan memberikan lambakan kerja tambahan kepada mereka. Ia mungkin perlu untuk mengagihkan sebahagian daripada kerja-kerja mereka kepada orang lain.

-Bincangkan cadangan anda dengan orang yang anda telah pilih. Jelaskan tugas, kepentingannya dan mengapa anda telah memilih mereka. Dapatkan persetujuan mereka untuk menerima tugas tersebut.

-Latih orang tersebut sehingga anda berdua gembira bahawa mereka boleh melakukan tugas itu.

-Wujudkan dan bersetuju mengadakan satu prosedur pemantauan.

-Peruntukkan kuasa yang diperlukan dan tanggungjawab untuk tugas.

-Jumlah pengagihan oleh pengurus harus seimbang antara pemerintahan diktator dengan penyerahan tersebut.

-Akauntabiliti perlu sentiasa seiring dengan tanggungjawab.

-Melepaskan tugas bila tiba masa yang tepat.

Perkara berikut mungkin membantu anda dalam mengagihkan kerja-kerja:

i) Putuskan apa yang perlu diagihkan

Salah satu cara untuk memutuskan apa yang perlu diagihkan adalah dengan menyenaraikan perkara yang anda lakukan yang mungkin lebih berkesan dilakukan oleh seseorang sama ada lebih mahir dalam bidang tertentu, atau

lebih murah. Selain itu, anda boleh memutuskan untuk menggunakan log aktiviti anda sebagai asas tentang keputusan anda untuk menagihkan: ini akan menunjukkan kepada anda di mana anda menghabiskan jumlah besar masa kepada kerja bermutu rendah.

ii) Pilih orang-orang yang mampu dan bersedia untuk menjalankan tugas:

Sejauh mana anda boleh menagihkan kerja bergantung pada kemampuan, pengalaman dan kebolehpercayaan pembantu anda. Orang yang baik akan dapat menjalankan kerja yang besar dengan tiada campur tangan daripada anda. Orang-orang yang tidak berpengalaman atau tidak boleh dipercayai akan memerlukan pengawasan rapi untuk melaksanakan pekerjaan mengikut standard yang betul. Walau bagaimanapun jika anda membimbing, memberi galakkan dan memberikan latihan kepadanya anda boleh meningkatkan keupayaan mereka untuk melakukan aktiviti yang lebih besar dan tugas yang lebih tinggi tanpa penyeliaan.

iii) Mengagihkan kerja-kerja yang lengkap:

Ia jauh lebih memuaskan untuk bekerja pada satu tugasan daripada pecahan-pecahan daripada tugas tertentu. Jika anda menagihkan tugas yang lengkap kepada seorang pembantu yang berkemampuan, anda juga lebih cenderung untuk menerima penyelesaian yang lebih elegan dan penyelesaian yang bersepadu.

iv) Terangkan mengapa kerja dilakukan, dan apakah keputusan yang dijangka:

Apabila anda menagihkan kerja, jelaskan bagaimana ia sesuai dalam gambaran keseluruhan apa yang anda cuba capai. Pastikan anda berkomunikasi secara berkesan:

- keputusan yang diperlukan.
- kepentingan kerja.
- kekangan yang perlu dilakukan
- Tarikh akhir untuk siap.

Tarikh laporan dalaman apabila anda mahu maklumat mengenai kemajuan projek.

v) Sebaik-baik sahaja anda telah memutuskan untuk menagihkan tugas, biarkan pembantu anda mendapatkannya. Kaji projek tersebut pada tarikh-tarikh

laporan yang telah dipersetujui, tetapi jangan sentiasa melihat tingkah laku mereka. Menyedari bahawa pembantu anda boleh tahu cara yang lebih baik melakukan sesuatu daripada apa-apa yang anda lakukan. Terima bahawa mungkin ada cara yang berbeza untuk menjalankan sesuatu tugas, dan juga bahawa salah satu cara terbaik untuk benar-benar belajar sesuatu adalah melalui kesilapan. Sentiasa menerima kesilapan yang tidak disebabkan oleh kemalasan.

vi) Berikan bantuan dan latihan apabila diminta:

Ia adalah penting untuk menyokong kakitangan bawahan anda apabila mereka menghadapi masalah, tetapi jangan melakukan kerja mereka. Jika anda berbuat demikian, maka mereka tidak akan membangunkan keyakinan untuk melakukan kerja sendiri.

vii) Terima hanya kerja yang siap

Anda mengagihkan tugas untuk mengambil beban kerja daripada anda. Jika anda menerima kembali sebahagian sahaja kerja yang siap, maka anda perlu meluangkan masa menyelesaikannya, dan pembantu anda tidak akan mendapat pengalaman yang diperlukan untuk menyiapkan projek.

4.2 Mengapa orang gagal untuk menagihkan?

Walaupun banyak kebaikan daripada pengagihan, beberapa pengurus tidak mengagihkan. Ini boleh berlaku atas sebab berikut:

i) Kekurangan masa:

Menagihkan kerja mengambil masa. Pada peringkat awal peralihan kerja, anda mungkin perlu menggunakan masa untuk melatih orang bagi mengambil alih tugas. Pekerjaan mungkin mengambil masa yang lebih lama untuk dicapai melalui perwakilan daripada anda melakukannya sendiri..

ii) Kesempurnaan - takut akan kesilapan:

Hanya kerana anda perlu membangunkan kakitangan untuk melakukan kerja dengan cepat tanpa penglibatan anda, anda perlu membiarkan mereka membuat kesilapan, dan membantu mereka untuk membetulkan

nya. Kebanyakan orang akan belajar untuk melakukan kerja dengan betul melalui masa.

Menikmati 'Mengotorkan tangan saya':

Dengan melakukan pekerjaan sendiri anda mungkin melakukannya dengan lebih berkesan.Walau bagaimanapun, pembantu anda hanya berdiri dan hanya memerhatikan semasa anda melakukannya, maka jabatan anda adalah tidak cekap.Perlu diingat bahawa kos masa anda dan kos masa jabatan anda apabila anda terdorong untuk melakukan kerja sendiri.

iv) Takut untuk menyerah kuasa:

Apabila anda menagihkann, anda menyerahkan beberapa unsur kuasa (tetapi bukan tanggungjawab) Ini tidak dapat dielakkan. Dengan penagihan yang berkesan, Walau bagaimanapun, anda akan mendapat manfaat masa yang mencukupi untuk melakukan kerja anda dengan benar-benar baik.

v) Takut untuk menjadi tidak kelihatan:

Di mana jabatan anda berjalan dengan lancar dengan semua kerja rutin yang ditugaskan secara berkesan, ia boleh muncul bahawa anda tidak mempunyai apa-apa kaitan.Sekarang anda mempunyai masa untuk berfikir dan merancang dan meningkatkan operasi (dan merancang langkah kerjaya anda seterusnya)

i) Percaya bahawa pekerja 'Tidak berminat untuk bekerja '.

Orang yang baik biasanya sentiasa bekerja di bawah prestasi sebenar jika mereka bosan.Pengagihan akan sering membawa yang terbaik daripada mereka. Orang-orang yang tidak begitu baik tidak akan berkesan melainkan jika anda melabur masa untuk mereka.

Menjadi satu kebiasaan bagi orang-orang yang baru dinaikkan pangkat kepada jawatan pengurusan menghadapi kesukaran untuk mengagihkan Lazimnya mereka dinaikkan pangkat kerana mereka bagus pada apa yang dilakukan oleh mereka. Ini mendorong mereka untuk terus cuba melakukan kerja mereka yang terdahulu, dan bukannya membangunkan kakitangan bawahan yang baharu untuk melakukan kerja dengan baik.

4.3 Apa yang tidak boleh diagihkann?

Sementara anda mengagihkan tugas seberapa banyak mungkin yang tidak berkesan untuk anda menjalankannya, pastikan bahawa anda tidak mengagihkan kawalan pasukan anda. Ingat bahawa anda mempunyai tanggungjawab yang utama bagi kejayaan atau kegagalan daripada apa yang anda cuba untuk capai.

Pengagihan yang berkesan melibatkan pencapaian imbangan yang betul antara kawalan yang berkesan terhadap kerja dan membiarkan pekerja yang meneruskan kerja dengan cara mereka sendiri.

5. Menimbangkan apa yang hendak Diagihkan

Salah satu masalah yang dihadapi oleh pengurus tentang pengagihan adalah mengetahui apa dan apa yang tidak boleh diagihkan. Sebagai peraturan, anda perlu dapat mengagihkan perkara berikut:

- Projek yang mengembangkan keupayaan individu, contohnya penyediaan data statistik, menyusun semula aliran kerja jabatan, cadangan aktiviti akan datang.
- Tugas lengkap dengan tanggungjawab. Memberikan hanya sebahagian daripada tugas akan menggambarkan tiada keinginan untuk berjaya.
- Keputusan tertutup dengan kriteria yang jelas.

5.1 Sebaliknya, tugas yang tidak sepatutnya diagihkan termasuk:

i) Prerogatif pengurusan dan tugas-tugas utama: misalnya kajian gaji, objektif jabatan, tugas yang sulit dan sensitif.

ii) Sebahagian tugas tanpa tanggungjawab secara keseluruhan.

iii) Tugas yang membosankan, biasa, dan tugas rutin.

5.2 Berikut senarai tugas yang boleh diagihkan kepada kakitangan:

i) Pengambilan kakitangan baharu.

ii) Projek di kawasan di mana anda mempunyai kecekapan.

iii) Penyediaan ramalan belanjawan.

iv) Cadangan perubahan masa hadapan.

v) Prosedur disiplin pekerja

vi) Kerja rutin.

PENGAGIHAN YANG BAIK	PENGAGIHAN YANG TIDAK BAIK
Pilih kakitangan yang sesuai.	Memberikan tugas tambahan kepada kakitangan yang berlebihan tugas.
Mengagihkan keseluruhan tugas.	Mengagihkan hanya sebahagian tugas.
Menyediakan latihan penuh untuk tugas.	Tiada latihan atau latihan yang tidak mencukupi.
Tentukan kedua-dua kamu dan kakitangan yang diagihkan.	Sentiasa menyemak kemajuan.
Kakitangan yang diagihkan berpuas hati yang mereka boleh menjalankan tugas.	Mengabaikan kakitangan setelah mengagihkann tugas.
Mengagihkan tugas yang akan menbangunkan kakitangan tersebut.	Gagal memberikan kuasa atau tangungjawab yang mengiringi tugas.
Aturkan untuk memantau perkembangan.	-
Wakilkan kuasa dan tanggungjawab bersama-sama dengan tugas.	-

Rajah 1:

6. PROSES PENGAGIHAN

6.1 Langkah 1: Pilih Apa yang Perlu Diagihkan

Kaji apa jenis pekerjaan yang anda berniat untuk mengagihkan. Rancang bagaimana anda akan membentangkan tugasan, termasuk keperluan anda, parameter, tahap kuasa, pusat pemeriksaan, dan jangkaan.

Tentukan tugas apa yang anda perlu agihkan, bermula dengan menyimpan buku log apa yang kamu lakukan pada siang hari. Selepas dua minggu, semak buku log aktiviti harian anda dan tanya diri anda jika ia benar-benar mencerminkan apa yang anda perlu lakukan.

Katakan anda membuat sumbangan yang paling besar untuk syarikat anda dengan memberikan tumpuan kepada lima tugas berikut:

- Memikat pelanggan baharu.
- Membuat pemetaan strategi pertumbuhan syarikat anda.
- Meneroka perolehan dan kerjasama pemasaran.
- Menganalisis pasaran baharu bagi produk atau perkhidmatan anda.
- Melatih pekerja.

Jika log aktiviti menunjukkan anda tidak menghabiskan sebahagian besar masa anda dalam lima bidang ini, ini harus merangsang anda untuk mengaihkan tugas. Membazirkan hari anda mengenai perkara kecil akan mengalihkan kamu daripada apa yang sebenarnya yang diambil kira untuk mengatasi kebuntuan pertumbuhan syarikat anda.

i} Agihkan:

- Semua tugas perkeranian rutin atau sekali-sekala (pemfailan, pengiraan, menyusun, laporan rutin).
- Membuat keputusan kecil.
- Menjawab soalan rutin.
- Masalah kecil kakitangan seperti penjadualan kerja.
- Sebarang perkara yang pekerja anda dijangka untuk melakukan apabila anda tidak berada di sana.
- Pekerjaan yang boleh membangunkan pekerja di tempat lain yang berpotensi

untuk dinaikkan pangkat.

(ii)Jangan agihkan:

- Tugas kecemasan atau tugas jangka pendek yang tidak ada masa untuk dijelaskan atau dilatih.
- Masalah Moral
- Pembentangan kepada pelabur mengenai prestasi kewangan syarikat anda dan perancangan masa hadapan.
-Pekerjaan yang tiada orang lain dalam syarikat itu layak untuk melaksanakannya.
- Isu sumber manusia seperti pengambilan, pemecatan atau perkara tatatertib.

6.2 Langkah 2: Pilih Kakitangan yang Tepat untuk Diagihkan

Andrew Carnegie pernah berkata, "Rahsia kejayaan bukanlah melaksanakan pekerjaan anda sendiri tetapi mengenal pasti orang yang betul untuk menyempurnakannya."

Kunci untuk mencari orang yang tepat untuk diagihkan adalah untuk memadankan kemahiran dan personaliti kepada tugas yang ada. Sebagai latihan awal, tanya setiap pekerja anda dengan soalan-soalan ini:

Apakah yang anda ingin ketahui dengan lebih lanjut mengenai syarikat ini?

- Apakah bidang yang anda ingin kembangkan kemahiran anda?
- Bahagian manakah dalam syarikat ini yang anda tahu paling banyak/ paling kurang?
- Adakah anda berminat untuk menukar tugas pekerjaan anda sekarang dalam apa-apa jua cara?Jika ya, bagaimana?

Berbekalkan dengan jawapan, anda boleh menagihkan tugas kepada kakitangan yang bersedia menerimanya.

Pertimbangkan tabiat kerja individu dalam pasukan anda. Sesetengah kakitangan mungkin memerlukan banyak penjelasan, manakala yang lain hanya ingin

mengetahui jangkaan anda dan mana-mana garis panduan sebelum mereka dibiarkan sahaja untuk "disiapkan."

6.3 Langkah 3: Terangkan Apa yang Anda Mahu Laksanakan

Perwakilan yang berkesan terdiri daripada penerangan APA dan MENGAPA:
APA yang anda ingin pekerja lakukan?
Mengapa anda memilih mereka untuk melakukannya?
Apabila anda mewakilkan, masukkan "Kenyataan APA-MENGAPA." Contoh:
Saya mahu anda membuat 10 panggilan kajian untuk mengetahui apa yang pelanggan fikirkan tentang produk baru kita. Memandangkan cara percakapan telefon anda yang sangat baik, saya rasa anda boleh mewakili kami dengan baik.
Kita perlu menyerahkan beberapa maklumat kewangan kepada pengawal selia negeri pada hari Jumaat akan datang, dan saya mahu anda mengesahkan semua nombor adalah terkini dan tepat dalam penyata kewangan kita. Anda seorang yang sangat teliti dengan maklumat, jadi saya bergantung pada anda untuk memeriksa kembali segala-galanya.
Bolehkah anda menulis surat kepada pembekal kita mengenai dasar pembelian baharu kita? Anda biasa dengan langkah-langkah kawalan perbelanjaan dan anda seorang penulis yang baik, jadi saya fikir anda merupakan orang yang tepat untuk menulis surat ini dan menyediakan konteks yang betul.

6.4 Langkah 4: Membuat Susulan

Tubuhkan pusat pemeriksaan untuk memantau kemajuan. Perbincangan ini harus menjadi proses kerjasama untuk mencapai persetujuan bersama mengenai bagaimana anda bercadang membuat susulan.
Anda mempunyai tiga pilihan untuk mengesan tugas seorang pekerja:
- Teliti dan luluskan setiap langkah tugasan sebelum pekerja meneruskan ke peringkat seterusnya.
Kebaikan: Anda memastikan projek disiapkan dengan memuaskan, dan anda boleh memenuhi keinginan anda untuk mengetahui apa-apa yang berlaku sepanjang proses. Banyak usahawan lebih suka memastikan dengan rapi tugasan selepas mereka mewakilkannya, terutamanya jika ia melibatkan banyak butiran atau langkah-langkah yang rumit.

Kelemahan: Anda mungkin membuat pekerja berasa bodoh dengan menandatangani setiap langkah. Risikonya menunjukkan anda tidak mempercayai orang lain untuk berfikir bagi diri mereka sendiri tanpa pengawasan yang berterusan .Tambahan pula, ia mengambil lebih banyak masa anda.

- Tetapkan tarikh untuk individu menyiapkan kerja itu. Arahkan pekerja untuk datang kepada anda dengan sebarang soalan sepanjang masa tersebut jika tidak, anda tinggalkan mereka.

Kebaikan: Anda memberi pekerja peluang untuk beroperasi secara bebas tanpa banyak gangguan. Peranan lepas tangan anda juga menyebabkan anda bebas untuk melakukan kerja yang paling penting.

Kelemahan: Anda mungkin mendapat kejutan yang tidak menyenangkan jika kerja itu tidak disiapkan sebelum tarikh tamat tempoh atau ia dilakukan dengan salah, dan anda mungkin tidak mempunyai cara untuk mengetahui bagaimana ia terjadi kecuali pekerja memilih untuk memaklumkan kepada anda.

Tentukan pengurus yang bertanggungjawab menyelia tugas pekerja. Ini merupakan perwakilan yang benar-benar berganda: anda memberikan tugas kepada seseorang dan menugaskan penyelia untuk memantau tugas tersebut.

Kebaikan: Anda meningkatkan kemungkinan kerja akan dapat dilakukan dengan betul - tanpa perlu menghabiskan masa mengesannya sendiri. Anda juga boleh memberi ketua pasukan anda peluang untuk mengembangkan peranan penyeliaan mereka dengan menjadikan mereka "orang perantaraan" untuk pekerja anda dan meminta mereka untuk mengikuti perkembangan pekerja.

Kelemahan: Dalam perniagaan yang berkembang pesat, anda mungkin tidak mempunyai kemewahan meletakkan pengurus yang bertanggungjawab untukmemantau tugas pekerja. Pengurus tersebut mungkin tidak mempunyai masa untuk mengesan

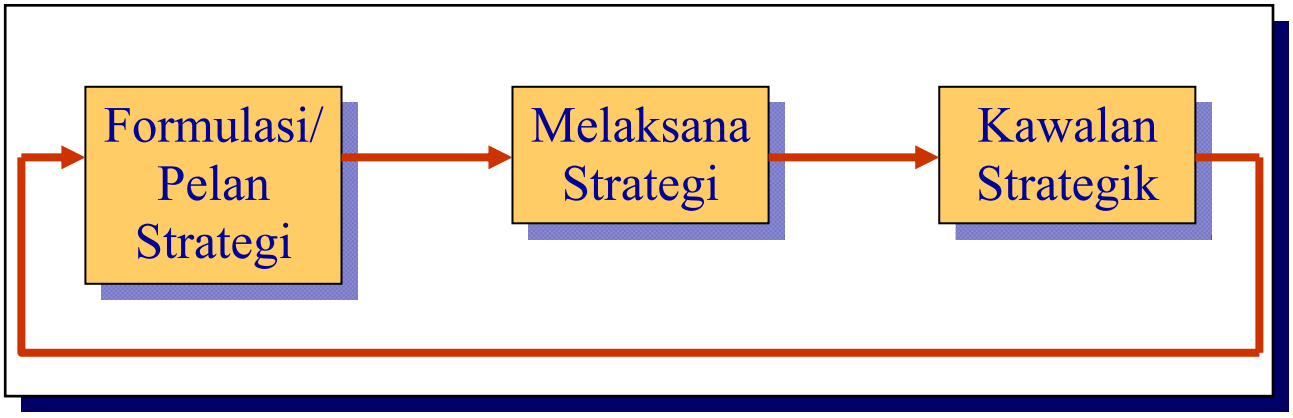
projek dengan teliti atau menyediakan bantuan yang bermakna kepada pekerja.

7.**Sistem Pemantauan**

Selepas mewakilkan tugas, kita perlu memastikan kerja dilaksanakan dengan sewajarnya. Oleh itu, kita mesti membangunkan dan mengekalkan sistem

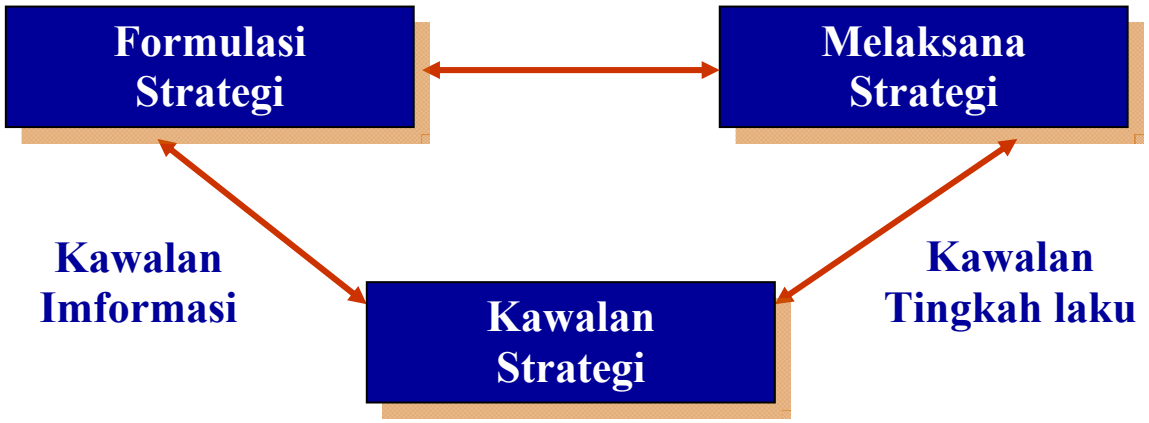
pemantauan tertentu untuk memantau dan mengawal tugas yang diwakilkan kepada kakitangan lain.

- Nilai sistem kawalan strategik yang berkesan.
- Perbezaan utama antara sistem kawalan "tradisional" dengan sistem kawalan "kontemporari".
- Keperluan "kontemporari" sistem kawalan dalam banyak persekitaran yang kompleks dan pesat berubah pada hari ini.
- Manfaat mempunyai imbangan yang betul antara tiga tahap untuk mengawal tingkah laku, budaya, ganjaran dan insentif.
- Mengapa tidak ada "satu cara terbaik" untuk membentuk sistem kawalan strategik dan peranan penting kontinjen dalam strategi perniagaan pada peringkat korporat.
- Peserta utama dalam tadbir urus korporat: pemegang saham, pengurusan (diketuai oleh Ketua Pegawai Eksekutif), dan lembaga pengarah.
- Peranan mekanisme tadbir urus korporat dalam menyeimbangkan kepentingan pengurus dengan pemegang saham.



Sistem Kawalan Kontemporari

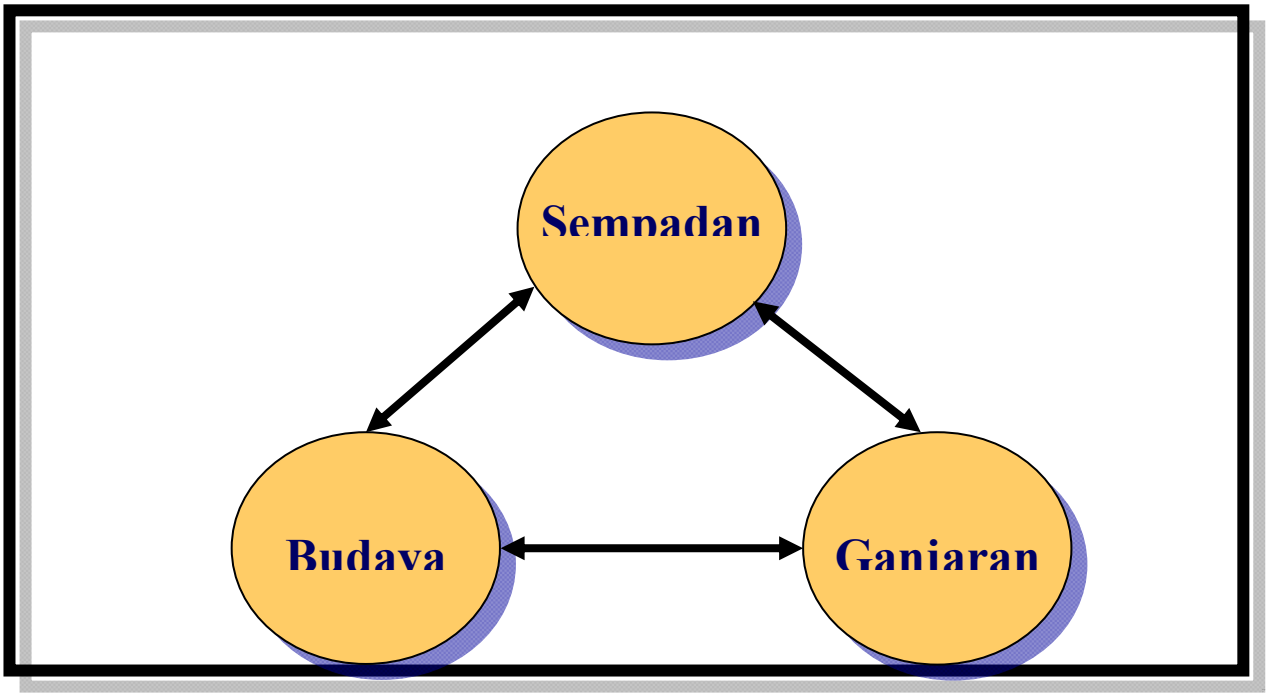
Rajah 1: Pendekatan tradisional untuk kawalan strategik.



Rajah 2: Elemen Terkini Kawalan Strategi

Sistem kawalan kontemporari yang berkesan

- Dorongan Missi
- Mempromosikan operasi secara sah
- Mempromosikan operasi secara beretika



Rajah 3: Elemen kawalan strategi

PERATURAN (EKSPLISIT) mengikut keadaan:	BUDAYA (TASIT) mengikut keadaan:
• Stabil • Pekerja yang kurang pendidikan "buruh" • Konsisten adalah kritical • Risiko salah laku adalah tinggi	• Di luar jangkaan • Pekerja yang berpendidikan" sumber manusia" • Penerimaan adalah kritikal

Jadual 2: Peraturan Organisasi lwn. Budaya

7.2 **Sistems Ganjaran yang Berkesan**

- Objektif hendaklah jelas, difahami dan dipersetujui.
- Objektif berada pada tahap kesukaran, spesifik, boleh diukur, dan dalam jangka masa yang tertentu.
- Ganjaran dikaitkan dengan prestasi dan tingkah laku yang dikehendaki.
- Pengukuran prestasi mestilah jelas dan boleh dilihat.
- Maklum balas hendaklah cepat dan jelas.
- Sistem ini adalah adil dan saksama.
- Sistem ini adalah fleksibel dan boleh dipertimbangkan.

7.3 Garis Panduan yang Berkesan dan Kekangan

- Tumpukan usaha individu terhadap keutamaan strategik.
- Terjemahkan objektif jangka panjang kepada objektif jangka pendek.
- Mewujudkan pelan tindakan untuk menyalurkan usaha dan menandakan kebertanggungjawaban.
- Meningkatkan kecekapan dan keberkesanan.

Tugas untuk mengurangkan salah laku dan kelakuan tidak beretika

Pengagihan yang berkesan ialah alat yang penting namun beberapa pengurus teragak-agak untuk menggunakannya. Hal ini mungkin disebabkan oleh kekurangan pengalaman dengan perwakilan, terutamanya bagi pengurus baharu, keengganan untuk melepaskan tugas kerana seronok melakukannya, ataupun pematuhan kepada pepatah lama, "Jika anda mahu sesuatu dilakukan dengan betul, lakukannya sendiri." Berikut lapan garis panduan asas untuk membantu anda mewakilkan kerja dengan lebih berkesan:

Tentukan apa yang anda akan agihkan. Anda membuat keputusan mana kah tugas yang anda ingin agihkankan. Perlu diingat bahawa menagihkan berbeza daripada hanya memberikan seseorang satu tugas yang sudah menjadi sebahagian daripada keperluan tugas yang biasa. Apabila anda menagihkann, anda memberi orang lain salah satu tugas anda, tetapi anda masih mengekalkan kawalan dan tanggungjawab.

Jelaskan hasil yang anda mahu. Tentukan hasil yang anda fikirkan perlu untuk menyiapkan tugas dengan berjaya. Secara umumnya, pekerja yang

anda agihkan kepadanya menggunakan kaedah mereka sendiri untuk menyelesaikan tugas itu. Jika anda mengharapkan penggunaan kaedah tertentu untuk mencapai keputusan, hubungi pekerja anda pada peringkat awal perwakilan.

1. Terangkan tanggungjawab pekerja dengan jelas. Anda, bukan pekerja, menentukan tahap tanggungjawab. Pastikan pekerja memahami tahap itu. Selepas anda memberikan pekerja maklumat tentang tugas yang diagihkan, minta pekerja tersebut memberitahu anda pemahamannya terhadap kedua-dua tugas dan matlamat. Jika jawapan yang diberikan oleh pekerja tidak sepadan dengan jangkaan anda, kaji semula perkara itu dengan lebih terperinci.

Jelaskan kuasa pekerja yang diagihkan tugasnya.Tentukan skop dan tahap kuasa yang diberikan kepada pekerja untuk tugas yang diagihkan. Terangkan keputusan mana yang boleh dibuat secara bebas dan yang memerlukan kelulusan anda. Hendaklah khusus. Jika anda memberitahu pekerja, "Buatlah apa-apa sahaja," anda mungkin berasa terkejut jika pekerja melanggar piawaian syarikat.

v) Walau bagaimanapun, kuasa yang terlalu terhad boleh menghalang pekerja daripada menyelesaikan tugas. Beri pekerja kuasa yang diperlukan untuk menyempurnakan tugas..Selain itu, jelaskan belanjawan yang disediakan dan kekangan belanjawan .

Pastikan pekerja memahami kuasa masing-masing. Sekali lagi, tentukan pekerja mengulang kembali kepada anda pemahaman beliau tentang kuasanya mengenai tugas. Selesaikan sebarang salah faham pada peringkat awal.

Tentukan had masa. Masa membawa maksud yang berbeza kepada orang yang berbeza. Jika anda mahu tugas yang diagihkan diselesaikan dalam tempoh tertentu, jelaskan kepada pekerja tersebut. Selain itu, sekiranya

anda ingin bahagian tertentutugas tersebut siap pada tarikh tertentu, jelaskan juga kepada pekerja tersebut.

7. Elakkan Masalah di Luar Jangkaan

Kebanyakan usahawan mengharapkan pekerja mereka memakai banyak topi yang berbeza.Namun, terdapat beberapa pekerja kurang fleksibel untuk mengambil peranan yang berbeza dalam syarikat yang baharu.

Walaupun mereka selesa melaksanakan pelbagai tugas, mereka mungkin tidak mempunyai dorongan untuk melakukan apa yang anda minta daripada mereka. Mereka boleh mengambil jalan mudah, iaitu mereka datang kembali dan bertanya anda apa yang perlu dilakukan.

Banyak usahawan jatuh ke dalam perangkap dengan mengambil tugasan belakang secara tidak sengaja. Mereka mungkin berkata, "Di sini, mari saya tunjukkan kepada anda," dan mereka akhiri dengan melaksanakankeseluruhan projek.

Untuk mengelakkan menjadi mangsa kepada sindrom perwakilan terbalik, biarkan pekerja fikir atau menyelesaikan masalah secara bersendirian. Mainkan peranan sebagai jurulatih. Mulakan dengan bertanya kepada pekerja pelbagai soalan terbuka untuk mengetahui apa yang telah dilakukan dan apa yang difikirkan akan datang berikutnya. Tawarkan bantuan dan sokongan, tetapi jangan ambil kembali tugasan yang telah diwakilkan kepada orang lain.

SOALAN / *QUESTION :*

1. Apakah yang dimaksudkan dengan penagihan?
2. Mengapakah orang gagal untuk mengaihkan?
3. Mengapakah pengagihan penting?

RUJUKAN / *REFERENCES:*

1. Patrick Forsyth P (2005) – Grolier Business Library. Managing Through People. Grolier International inc. Pages 47– 60
2. McGraw-Hill Companies,inc (2004) – Student CD-ROM for use with Strategic Management Text and Cases

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 / *PROGRAM'S CODE AND NAME*	**Z-009-4: 2015 KEBOLEHAN TERAS**	
TAHAP / *LEVEL*	**EMPAT (4)**	
NO. DAN TAJUK KEBOLEHAN TERAS / *CORE ABILITY NO. AND TITLE*	**CA01 KESEDARAN TINGKAH LAKU ORGANISASI**	
NO. DAN PENYATAAN KEBOLEHAN / *ABILITY NO. AND STATEMENT*	01.01 PATUHI KONSEP RANGKA KERJA ORGANISASI 01.02 TINGKATKAN KEBERKESANAN KERJA BERPASUKAN **01.03 PAMERKAN KEMAMPUAN AGIHAN KERJA** 01.04 PASTIKAN DOKUMENTASI SISTEMATIK 01.05 SELARASKAN MAJLIS ORGANISASI 01.06 PATUHI PROSEDUR KEPERLUAN KERJA 01.07 KENALPASTI KENAIKKAN PANGKAT KAKITANGAN YANG BERPOTENSI	
NO. KOD / *CODE NO.*	**Z-009-4:2015 M01/T(3/7)**	**Muka surat** / *Page:* 1 **Drpd** / *Of* : **4**

TAJUK / *TITLE* **: KEMAMPUAN AGIHAN KERJA**

TUJUAN / *PURPOSE* **:**

Kertas Tugasan ini bertujuan untuk memantapkan pengetahuan dan pemahaman pelatih mengenai kemampuan agihan kerja.

ARAHAN / *INSTRUCTION* **:**

Pelatih hendaklah menjawab semua soalan dan dibenarkan merujuk Kertas Penerangan Z-009-4:2015-M01/P(3/7)

SOALAN / ***QUESTION*** **:**

1. Apakah pengurusan projek?

a) Pengurusan projek bukanlah suatu tugas yang kecil.
b) Pengurusan projek tidak memerlukan tenaga kerja.
c) Pengurusan projek mempunyai permulaan dan pengakhiran yang jelas. Ia bukanlah satu proses yang berterusan.
d) Pengurusan projek menggunakan pelbagai alat pengukuran untuk mencapai dan mengesan tugasan projek. Ini termasuk carta gant dan carta pert.

(2 Markah)

2. Apakah kelebihan pengagihan?

a) Mengekalkan kecekapan kepada pekerja
b) Meningkatkan kecekapan keseluruhan di tempat kerja
c) Membuat semua pekerja merasa mempunyai tujuan yang lebih besar.
d) Melepaskan tekanan pekerja-pekerja yang berlebihan tugas

(2 Markah)

3. Pengagihan boleh menjadi punca suatu masalah.Apakah sebab mengapa pengurus dan orang lain gagal untuk mengamalkan pengagihan tugas?

a) Suka untuk dilihat membuat kerja yang berlebihan .
b) Rasa selesa dan kurang bertanggungjawab
c) Tidak mahu menghabiskan masa untuk melatih pekerja lain.
d) Takut orang lain akan melakukan kerja yang lebih baik daripada apa yang mereka lakukan

(2 Markah)

4. Apakah tiga perkara utama yang paling penting untuk menhasilkan projek yang berjaya?

a) Projek mestilah mengabaikan keperluan pelanggan, mestilah melebihi bajet dan mestilah siap tepat pada masa yang ditetapkan.

b) Projek mestilah memenuhi keperluan pelanggan,mestilah berada di bawah bajet, dan mestilah melebihi masa yang ditetapkan.

c) Projek mestilah memenuhi keperluan pelanggan, mestilah di bawah bajet dan mestilah siap tepat pada masanya yang ditetapkan.

d) Projek mesti memenuhi keperluan pelanggan.mestilah di bawah bajet dan mesti tepat pada masanya.

(2 Markah)

5. Nyatakan tiga (3) elemen kemahiran pengagihan

_____

_____

_____

(6 Markah)

6. Nyatakan tiga (3) fakta mengapa pengagihan adalah penting

_____

_____

_____

(9 markah)

SKEMA JAWAPAN

1. D

2. B

3. D

4. C

5. Tanggungjawab
   Authoriti
   Akauntibiliti

6. - Lebih masa untuk mengurus
   - Pembangunan berharga untuk kakitangan
   - Satu cara untuk memotivasikan kakitangan
   - Lebih kepuasan berkerja untuk kakitangan
   - Satu perasaan tanggungjawab untuk kakitangan
   - Persekitaran kerja yang baik

JPK	**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 / *PROGRAM'S CODE AND NAME*	**Z-009-4:2015 KEBOLEHAN TERAS**	
TAHAP / *LEVEL*	**EMPAT (4)**	
NO. DAN TAJUK KEBOLEHAN TERAS / *CORE ABILITY NO. AND TITLE*	**CA01 KESEDARAN TINGKAH LAKU ORGANISASI**	
NO. DAN PENYATAAN KEBOLEHAN / *ABILITY NO. AND STATEMENT*	01.01 PATUHI KONSEP RANGKA KERJA ORGANISASI 01.02 TINGKATKAN KEBERKESANAN KERJA BERPASUKAN **01.03 PAMERKAN KEMAMPUAN AGIHAN KERJA** 01.04 PASTIKAN DOKUMENTASI SISTEMATIK 01.05 SELARASKAN MAJLIS ORGANISASI 01.06 PATUHI PROSEDUR KEPERLUAN KERJA 01.07 KENALPASTI KENAIKKAN PANGKAT KAKITANGAN YANG BERPOTENSI	
NO. KOD / *CODE NO.*	**Z-009-4:2015 M01/K(3/7)**	**Muka surat** / *Page:* 1 **Drpd** / *Of* : **3**

TAJUK / *TITLE* **: KEMAMPUAN AGIHAN KERJA**

TUJUAN PEMBELAJARAN / INSTRUCTIONAL AIMS

Pelatih mesti boleh:-

1. Mengenal pasti tugasan kerja dan tanggungjawab.
2. Menilai keupayaan kakitangan.
3. Mengagihkan tanggungjawab kakitangan.

4. Menasihati wakil mengenai tugas, prestasi dan kaedah-kaedah kerja.
5. Kerja yang diagihkan selesai dalam tempoh masa yang diunjurkan.
6. Menunjukkan prestasi yang cemerlang.
7. Mencapai keputusan yang diingini.

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

SENARAI SEMAK PENUNJUK KEBOLEHAN TERAS /

CORE ABILITY INDICATORS CHECKLIST

Bil / *No.*	**Penunjuk Pencapaian /** *Performance Indicators*	**Patuh/** *Complied*	**Tidak Patuh** / *Not Complied*	**Catatan /** *Remark*
	Kebolehan 1.3			
1.	Tugas kerja dan tanggungjawab dikenalpasti.	☐	☐	_____
2	Keupayaan dan kebolihan kakitangan dinilai	☐	☐	_____
3	Tanggungjawab dan kuasa telah diagihkan	☐	☐	_____
4	Maklum balas dan nasihat berkaitan tugas-tugas, prestasi dan kaedah-kaedah kerja di agihkan kepada kakitangan	☐	☐	_____
5	Kerja yang telah di agihkan siap didalam masa yang diunjurkan.	☐	☐	_____
6	Prestasi yang cemerlang di tunjukkan	☐	☐	_____
7	Hasil yang di inginkan tercapai	☐	☐	_____

....

(Tandatangan dan Nama Pelatih) (Tandatangan dan Nama Pengajar)

Trainee's Name and Signature *Instructor's Name and Signature*

Tarikh/Date: _____ Tarikh/Date: _____

JADUAL PEMBAHAGIAN PENILAIAN KERJA KURSUS

Z-009-4:2015 KEBOLEHAN TERAS

M01 – KESEDARAN TINGKAH LAKU ORGANISASI

KEBOLEHAN	PENILAIAN PENGETAHUAN	PEMATUHAN PENUNJUK PRESTASI
1. Patuhi konsep rangka kerja organisasi	Z-009-4:2015-M01/KA(1/1)	Z-009-4:2015-M01/K(1/7)
2. Tingkatkan keberkesanan kerja berpasukan		Z-009-4:2015-M01/K(2/7)
3. Pamerkan kemampuan agihan kerja		Z-009-4:2015-M01/K(3/7)
4. Pastikan dokumentasi sistematik		Z-009-4:2015-M01/K(4/7)
5. Selaraskan majlis organisasi		Z-009-4:2015-M01/K(5/7)
6. Patuhi prosedur keperluan latihan		Z-009-4:2015-M01/K(6/7)
7. Kenalpasti kenaikkan pangkat kakitangan yang berpotensi		Z-009-4:2015-M01/K(7/7)

JPK/CA/PP

PENILAIAN PRESTASI *NCS-CORE ABILITY*

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

KEBOLEHAN TERAS – TAHAP 4

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 berpandukan *Total Performance Indicator (TPI)*

PERKARA	KEBOLEHAN	1	2	3	4	5	CATATAN
CA01	**KESEDARAN TINGKAH LAKU ORGANISASI**						
1.1	Patuhi konsep rangka kerja organisasi						
1.2	Tingkatkan keberkesanan berpasukan						
1.3	Pamerkan kemampuan agihan kerja						
1.4	Pastikan dokumentasi bersistematik						
1.5	Galakkan penyelarasan majlis/acara organisasi						
1.6	Patuhi prosedur keperluan latihan						
1.7	Kenalpasti kenaikan pangkat kakitangan yang berpotensi						
CA02	**PEMANTAUAN KESIHATAN, KESELAMATAN DAN ALAM SEKITAR**						
2.1	Pastikan program kesedaran kesihatan						
2.2	Pastikan program kesedaran keselamatan						
2.3	Pastikan program kesedaran alam sekitar						
CA03	**KEUPAYAAN PENGURUSAN PERHUBUNGAN**						
3.1	Galakkan rangkaian kerja yang baik						
3.2	Tingkatkan kemahiran penyelesaian konflik antara personal						
3.3	Galakkan penerapan empati						
3.4	Sediakan sokongan motivasi						
3.5	Pamerkan tingkah laku inisiatif						
3.6	Patuhi keberkesanan pembelajaran yang berterusan						

CA04	**AMALAN ETIKA**						
4.1	Patuhi kod etika disiplin						
4.2	Patuhi kesedaran budaya						
4.3	Patuhi prestasi ketelitian						
4.4	Patuhi amalan berorentasikan hasil kerja						
4.5	Patuhi keperluan protokol						
CA05	**KEMAHIRAN PEMIKIRAN STRATEGIK**						
5.1	Galakkan pemikiran efektif						
5.2	Patuhi analisis efektif						
5.3	Terapkan teknik pengurusan stres						
5.4	Aplikasikan prosedur pengawalan belanjawan						
5.5	Terapkan teknik penyelesaian masalah						
CA06	**KERJASAMA KOMUNIKASI BERKESAN**						
6.1	Aplikasikan komunikasi efektif						
6.2	Amalkan persembahan yang membina						
6.3	Patuhi kaedah perbentangan yang efektif						
CA07	**KESEDARAN PENGURUSAN PERUBAHAN**						
7.1	Patuhi objektif pengurusan perubahan						
7.2	Pantau kaedah pengurusan perubahan						
7.3	Patuhi inisiatif pengurusan perubahan						
7.4	Patuhi perlaksanaan bimbingan dan mentor						
7.5	Tingkatkan penjenamaan organisasi						
CA08	**APLIKASI SISTEM TEKNOLOGI MAKLUMAT**						
8.1	Gunakan perisian yang bersesuaian						
8.2	Patuhi aplikasi analisis sistem						
8.3	Terapkan aplikasi teknologi maklumat terkini						
8.4	Patuhi peraturan dan undang-undang teknologi maklumat						

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	**TERAMPIL / TIDAK TERAMPIL**				

REKOD PENILAIAN KUMULATIF (RPK) - TEORI
SIJIL KEMAHIRAN MALAYSIA (SKM): NCS – CORE ABILITIES (TAHAP 4)

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 Dalaman (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-009-4:2015-CA01	**KESEDARAN TINGKAH LAKU ORGANISASI**
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-4:2015-CA02	**PEMANTAUAN KESIHATAN, KESELAMATAN DAN ALAM SEKITAR**
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-4:2015-CA03	**KEUPAYAAN PENGURUSAN PERHUBUNGAN**
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

NAMA CALON:		PUSAT BERTAULIAH:	

Z-009-4:2015-CA04	AMALAN ETIKA
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-4:2015-CA05	KEMAHIRAN PEMIKIRAN STRATEGIK
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-4:2015-CA06	KERJASAMA KOMUNIKASI BERKESAN
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-4:2015-CA07	**KESEDARAN PENGURUSAN PERUBAHAN**
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-4:2015-CA08	**APLIKASI SISTEM TEKNOLOGI MAKLUMAT**
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

M01 - KESEDARAN TINGKAH LAKU ORGANISASI

Sub-Modul 3

KEMAMPUAN AGIHAN KERJA

Z-009-4:2015-M01/P(3/7)

TAHAP 4

Kertas Penerangan 3

KEMAMPUAN AGIHAN 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. BELAJAR UNTUK MENGAGIHKAN KERJA
  2. MEMAHAMI MENGAPA PENGAGIHAN ADALAH PENTING
  3. MENGETAHUI CARA UNTUK MENGAGIHKAN
  4. MENIMBANGKAN APA YANG HENDAK DIAGIHKAN
  5. PROSES PENGAGIHAN
  6. SISTEM PEMANTAUAN
  7. ELAKKAN MASALAH DI LUAR JANGKAAN

TUJUAN

- **Kertas Penerangan ini bertujuan untuk menerangkan:**
  - ☑ Tugas dan tanggungjawab.
  - ☑ Agihan.
  - ☑ Arahan kerja.
  - ☑ Jangka masa menyelesaikan kerja.

PENGENALAN

- Pengagihan bukan tugas atau tugasan. Anda tidak hanya memberikan kerja kepada para pekerja yang termasuk dalam tugas kerja dan tanggungjawab mereka. Untuk mengagihkan, anda mesti memberi seseorang tanggungjawab dan kuasa untuk berbuat sesuatu yang biasanya sebahagian daripada tugas anda.
- Pengagihan melibatkan tiga unsur:
  - Tanggungjawab
  - Kuasa
  - Akauntabiliti



1. BELAJAR UNTUK MENGAGIHKAN

- Kebanyakan orang berikrar bahawa apabila mereka menjadi seorang pengurus mereka akan menjadi pengagih tugas yang baik.
- Walau bagaimanapun, apabila mereka sampai ke peringkat pengurusan tertinggi, mereka sering gagal untuk melaksanakan janji. Itulah sebabnya ramai pengurus yang enggan mengagihkan tugasan walaupun yang paling mudah.

SEBAB RAMAI PENGURUS YANG ENGGAN MENGAGIHKAN TUGASAN

Mengandaikan orang bawahan kekurangan keupayaan	Ia adalah lebih cepat untuk melakukannya sendiri	Pengurus menikmati tugas
Pengurus sentiasa melakukannya	Keengganan untuk berkongsi pengetahuan	Ego
Takut	Lebih perlindungan terhadap kakitangan	Politik - Pengurusan atasan tidak akan meluluskan.

2. MEMAHAMI MENGAPA PENAGIHAN ADALAH PENTING



-Lebih banyak masa untuk mengurus.
- Pembangunan yang berharga untuk kakitangan.
-Satu cara untuk memotivasi kakitangan.
- Kepuasan kerja yang lebih bagi kakitangan.
-Rasa tanggungjawab untuk kakitangan.
-Persekitaran kerja yang baik.
- Lebih banyak penglibatan kakitangan.

3. MENGETAHUI CARA UNTUK MENGAGIHKAN

- Tentukan tugas untuk pembahagian.
- Pilih ahli kakitangan anda yang paling sesuai untuk diberikan perwakilan
- Periksa beban kerja sedia ada kakitangan tersebut
- Bincangkan cadangan anda dengan orang yang anda telah pilih
- Latih orang tersebut sehingga anda berdua gembira bahawa mereka boleh melakukan tugas itu.
- Wujudkan dan bersetuju mengadakan satu prosedur pemantauan.
- Peruntukkan kuasa yang diperlukan dan tanggungjawab untuk tugas.
- Jumlah perwakilan oleh pengurus harus seimbang
- Akauntabiliti perlu sentiasa seiring dengan tanggungjawab.
- Melepaskan tugas bila tiba masa yang tepat.

PERKARA BERIKUT MUNGKIN MEMBANTU ANDA DALAM MENGAGIHKAN KERJA-KERJA:

Putuskan apa yang perlu diwakilkan

Pilih orang-orang yang mampu dan bersedia untuk menjalankan tugas:

Mewakilkan kerja-kerja yang lengkap

Terangkan mengapa kerja dilakukan, dan apakah keputusan yang dijangka

Sebaik-baik sahaja anda telah memutuskan untuk mewakilkan tugas, biarkan pembantu anda mendapatkannya

Berikan bantuan danlatihan apabila diminta

Terima hanya kerja yang siap



MENGAPA ORANG GAGAL UNTUK MENGAGIHKAN?

Kekurangan masa

Kesempurnaan - takut akan kesilapan

Takut untuk menyerah kuasa

Takut untuk menjadi tidak kelihatan

Percaya bahawa pekerja ‘Tidak berminat untuk bekerja ’.

APA YANG TIDAK BOLEH DIAGIHKAN?

- Sementara anda mengagihkan tugas seberapa banyak mungkin yang tidak berkesan untuk anda menjalankannya, pastikan bahawa anda tidak mengagihkan kawalan pasukan anda. Ingat bahawa anda mempunyai tanggungjawab yang utama bagi kejayaan atau kegagalan daripada apa yang anda cuba untuk capai.
- Pengagihan yang berkesan melibatkan pencapaian imbangan yang betul antara kawalan yang berkesan terhadap kerja dan membiarkan pekerja yang meneruskan kerja dengan cara mereka sendiri.



4. MENIMBANGKAN APA YANG HENDAK DIAGIHKAN

- **Salah satu masalah yang dihadapi oleh pengurus tentang pengagihan adalah mengetahui apa yang boleh dan apa yang tidak boleh diwakilkan. Sebagai peraturan, anda perlu dapat mengagihkan perkara berikut:**

  - Projek yang mengembangkan keupayaan individu, contohnya penyediaan data statistik, menyusun semula aliran kerja jabatan, cadangan aktiviti akan datang.

  - Tugas lengkap dengan tanggungjawab. Memberikan hanya sebahagian daripada tugas akan menggambarkan tiada keinginan untuk berjaya.

  - Keputusan tertutup dengan kriteria yang jelas.

TUGAS YANG TIDAK SEPATUTNYA DIAGIHKAN



SENARAI TUGAS YANG BOLEH DIAGIHKAN

- i) Pengambilan kakitangan baharu.
- ii) Projek di kawasan di mana anda mempunyai kecekapan.
- iii) Penyediaan ramalan belanjawan.
- iv) Cadangan perubahan masa hadapan.
- v) Prosedur disiplin pekerja
- vi) Kerja rutin.



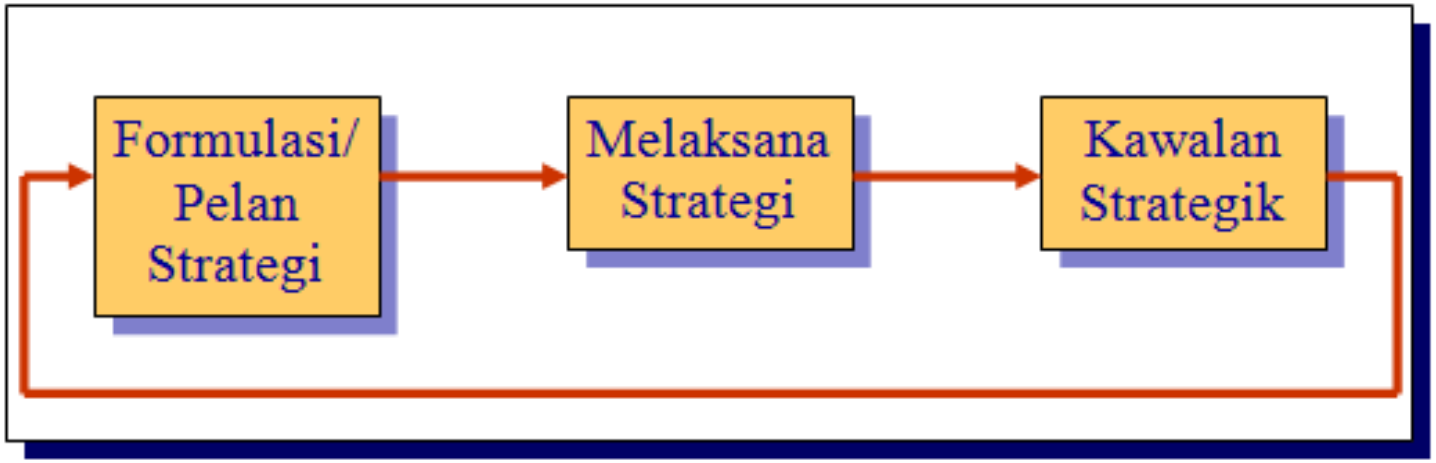
PENGAGIHAN YANG BAIK DAN TIDAK BAIK

PENGAGIHAN YANG BAIK	PENGAGIHAN YANG TIDAK BAIK
Pilih kakitangan yang sesuai.	Memberikan tugas tambahan kepada kakitangan yang berlebihan tugas.
Mewakilkan keseluruhan tugas.	Mengagihkan hanya sebahagian tugas.
Menyediakan latihan penuh untuk tugas.	Tiada latihan atau latihan yang tidak mencukupi.
Tentukan kedua-dua kamu dan kakitangan yang diwakilkan.	Sentiasa menyemak kemajuan.

5. PROSES PENGAGIHAN



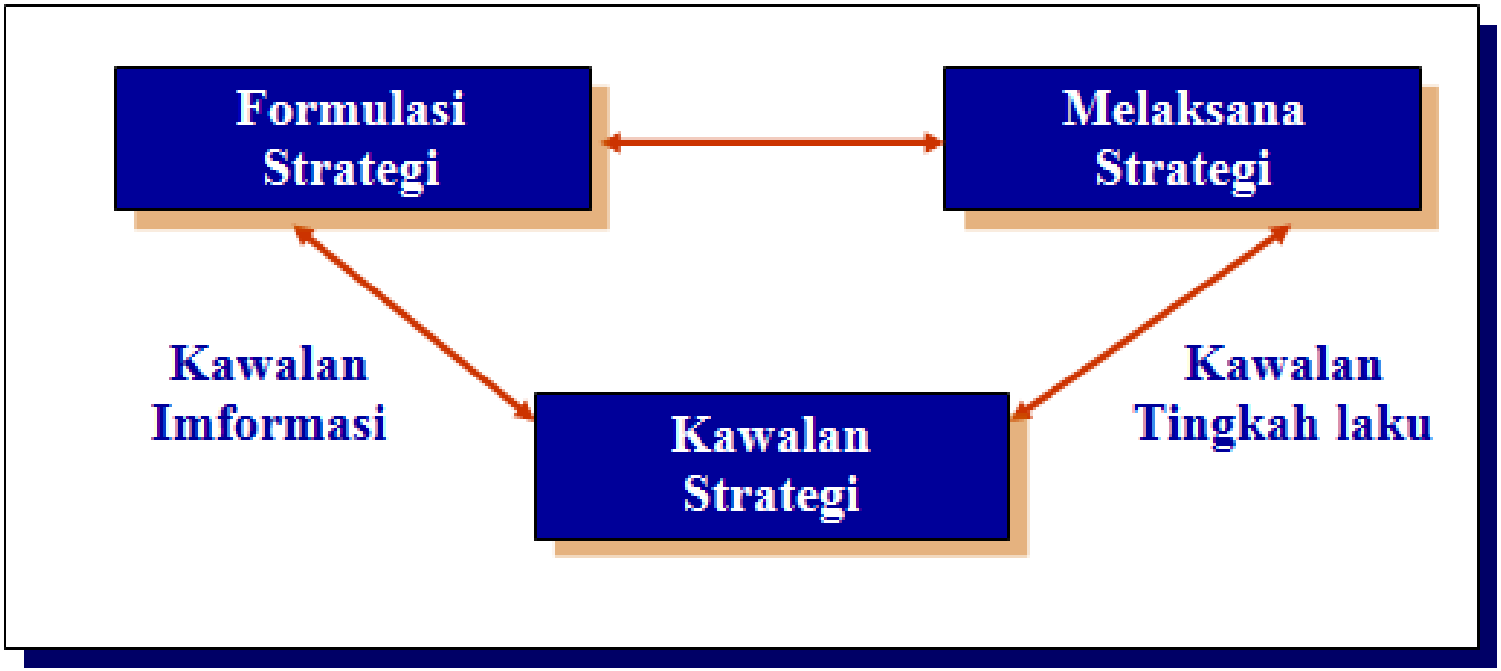
6. SISTEM PEMANTAUAN



Sistem Kawalan Kontemporari
Rajah 1: Pendekatan tradisional untuk kawalan strategik.

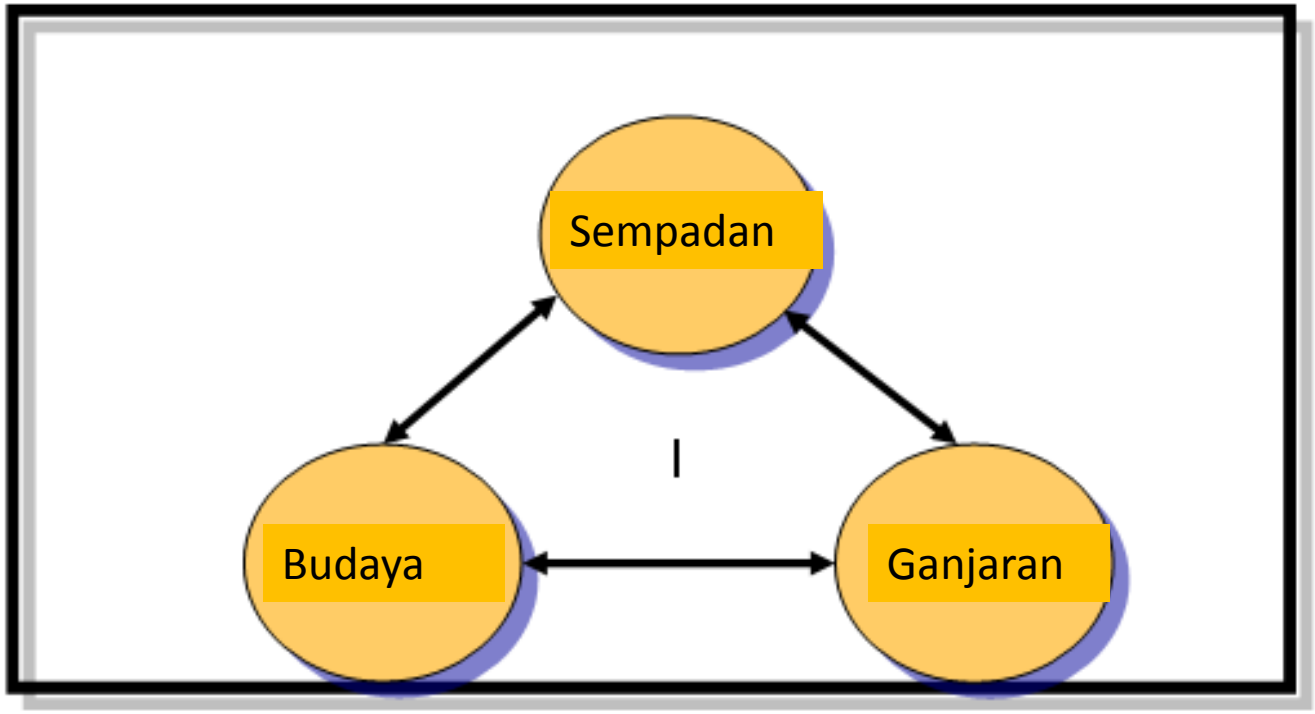
Sistem kawalan kontemporari yang berkesan
- Dorongan Missi
- Mempromosikan operasi secara sah
- Mempromosikan operasi secara beretika

6. SISTEM PEMANTAUAN (samb.)



Rajah 2: Elemen Terkini Kawalan Strategi

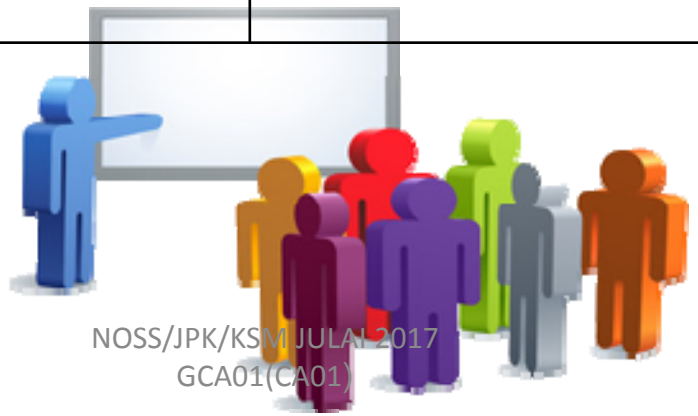
6. SISTEM PEMANTAUAN (samb.)



Rajah 3: Elemen kawalan strategi

PERATURAN ORGANISASI LWN BUDAYA

PERATURAN (EKSPLISIT) mengikut keadaan:	BUDAYA (TASIT) mengikut keadaan:
• Stabil • Pekerja yang kurang pendidikan "buruh" • Konsisten adalah kritical • Risiko salah laku adalah tinggi	• Di luar jangkaan • Pekerja yang berpendidikan" sumber manusia" • Penerimaan adalah kritikal



7. ELAKKAN MASALAH DI LUAR JANGKAAN

- Objektif hendaklah jelas, difahami dan dipersetujui.
- Objektif berada pada tahap kesukaran, spesifik, boleh diukur, dan dalam jangka masa yang tertentu.
- Ganjaran dikaitkan dengan prestasi dan tingkah laku yang dikehendaki.
- Pengukuran prestasi mestilah jelas dan boleh dilihat.
- Maklum balas hendaklah cepat dan jelas.
- Sistem ini adalah adil dan saksama.
- Sistem ini adalah fleksibel dan boleh dipertimbangkan.

GARIS PANDUAN YANG BERKESAN DAN KEKANGAN

Tumpukan usaha individu terhadap keutamaan strategik.

Mewujudkan pelan tindakan untuk menyalurkan usaha dan menandakan kebertanggungjawaban



Terjemahkan objektif jangka panjang kepada objektif jangka pendek.

Meningkatkan kecekapan dan keberkesanan.

TUGAS UNTUK MENGURANGKAN SALAH LAKU DAN KELAKUAN TIDAK BERETIKA

Tentukan apa yang anda akan agihkan.	Jelaskan hasil yang anda mahu.	Terangkan tanggungjawab pekerja dengan jelas.
Jelaskan kuasa pekerja yang diagihkan tugasnya.	Pastikan pekerja memahami kuasa masing-masing.	Tentukan had masa

7. ELAKKAN MASALAH DI LUAR JANGKAAN

- **Banyak usahawan jatuh ke dalam perangkap dengan mengambil tugasan belakang secara tidak sengaja. Mereka mungkin berkata, "Di sini, mari saya tunjukkan kepada anda," dan mereka akhiri dengan melaksanakankeseluruhan projek.**

- **Untuk mengelakkan menjadi mangsa kepada sindrom penagihan terbalik, biarkan pekerja fikir atau menyelesaikan masalah secara bersendirian. Mainkan peranan sebagai jurulatih.**

- **Mulakan dengan bertanya kepada pekerja pelbagai soalan terbuka untuk mengetahui apa yang telah dilakukan dan apa yang difikirkan akan datang berikutnya.**

- **Tawarkan bantuan dan sokongan, tetapi jangan ambil kembali tugasan yang telah diwakilkan kepada orang lain.**



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*
Kebolehan 1.3				
1.	Tugas kerja dan tanggungjawab dikenalpasti.			
2	Keupayaan dan kebolihan kakitangan dinilai			
3	Tanggungjawab dan kuasa telah diwakilkan			
4	Maklum balas dan nasihat berkaitan tugas-tugas, prestasi dan kaedah-kaedah kerja di wakilkan kepada kakitangan			
5	Kerja yang telah di wakilkan siap didalam masa yang diunjurkan.			
6	Prestasi yang cemerlang di tunjukkan			
7	Hasil yang di inginkan tercapai			

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 4

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 berpandukan *Total Performance Indicator (TPI)*

PERKARA	KEBOLEHAN	1	2	3	4	5	CATATAN
CA01	**KESEDARAN TINGKAH LAKU ORGANISASI**						
1.1	Patuhi konsep rangka kerja organisasi						
1.2	Tingkatkan keberkesanan berpasukan						
1.3	Pamerkan kemampuan agihan kerja						
1.4	Pastikan dokumentasi bersistematik						
1.5	Galakkan penyelarasan majlis/acara organisasi						
1.6	Patuhi prosedur keperluan latihan						
1.7	Kenalpasti kenaikan pangkat kakitangan yang berpotensi						

CONTOH BORANG RPK

REKOD PENILAIAN KUMULATIF (RPK) - TEORI
SIJIL KEMAHIRAN MALAYSIA (SKM): NCS – CORE ABILITIES (TAHAP 4)

JPK/CA/RPK-T4

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 Dalaman (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-009-4:2015-CA01	KESEDARAN TINGKAH LAKU ORGANISASI
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-4:2015-CA02	PEMANTAUAN KESIHATAN, KESELAMATAN DAN ALAM SEKITAR
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-4:2015-CA03	KEUPAYAAN PENGURUSAN PERHUBUNGAN
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

SUMBER RUJUKAN

- Patrick Forsyth P (2005) – Grolier Business Library. Managing Through People. Grolier International inc. Pages 47– 60
- McGraw-Hill Companies,inc (2004) – Student CD-ROM for use with Strategic Management Text and Cases

JPK

BAHAN PEMBELAJARAN

TAHAP 4

M01: KESEDARAN TINGKAH LAKU ORGANISASI

SUB MODUL 4
DOKUMENTASI SISTEMATIK

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

JULAI 2017

Z – 009-4:2015-M01 KESEDARAN TINGKAH LAKU ORGANISASI

KANDUNGAN **MUKASURAT**

1. AHLI JAWATANKUASA PEMBANGUNAN i
2. CARTA PROFIL KOMPETENSI v
3. KURIKULUM KEBOLEHAN TERAS *vi*
   Z-009-4:2015 (CoCA–Z-009-4:2015-CA01)
4. JADUAL PEMBAHAGIAN WIM
   - 4.1 TEORI x
   - 4.2 AMALI xi
5. SET WIM TEORI
   - 5.1 Z-009-4:2015-M01/P(4/7) 1
   - 5.2 Z-009-4:2015-M01/T(4/7) 16
6. SET WIM AMALI
   - 6.1 Z-009-4:2015-M01/K(4/7) 23
7. JADUAL PEMBAHAGIAN PENILAIAN 26
8. LAMPIRAN
   - 8.1 BORANG PENILAIAN PRESTASI (JPK/CA/01) 27
   - 8.2 REKOD PENILAIAN KUMULATIF (RPK) 30

BAHAN PEMBELAJARAN
Z–009-4:2015-M01 KESEDARAN TINGKAH LAKU ORGANISASI

PANEL PEMBANGUN

CIK RADIN HANIDA BINTI RADIN HARUN
JABATAN KESELAMATAN DAN KESIHATAN PEKERJAAN PUTRAJAYA

EN. RAMLAN BIN KASHAH
JABATAN KESELAMATAN DAN KESIHATAN PEKERJAAN PUTRAJAYA

IR. ROSLENDA BINTI HASAN
JABATAN KESELAMATAN DAN KESIHATAN PEKERJAAN PUTRAJAYA

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

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. JOHN A/K RAMPAI
ENVIRONMENT INSTITUTE OF MALAYSIA (EIMAS)

TUAN AHMAD BIN TUAN BESAR
ANF SYNERGY SDN. BHD.

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	**EMPAT (4)**	**KOD BIDANG PEKERJAAN**	**Z-009-4:2015**

TERAS				
	KESEDARAN TINGKAH LAKU ORGANISASI	**PEMANTAUAN KESIHATAN, KESELAMATAN DAN ALAM SEKITAR**	**KEUPAYAAN PENGURUSAN PERHUBUNGAN**	**AMALAN ETIKA**
	Z-009-4:2015-CA01	**Z-009-4:2015-CA02**	**Z-009-4:2015-CA03**	**Z-009-4:2015-CA04**
	KEMAHIRAN PEMIKIRAN STRATEGIK	**KERJASAMA KOMUNIKASI BERKESAN**	**KESEDARAN PENGURUSAN PERUBAHAN**	**APLIKASI SISTEM TEKNOLOGI MAKLUMAT**
	Z-009-4:2015-CA05	**Z-009-4:2015-CA06**	**Z-009-4:2015-CA07**	**Z-009-4:2015-CA08**

CAPC bagi Z-009-4:2015 Kebolehan Teras

KURIKULUM KEBOLEHAN TERAS (*CoCA*)

SEKTOR	**SEMUA SEKTOR**
SUB SEKTOR	**SEMUA SUB SEKTOR**
BIDANG PEKERJAAN	**SEMUA BIDANG PEKERJAAN**
BIDANG *NCS*	**KEBOLEHAN TERAS**
TAJUK UNIT KEBOLEHAN	**KESEDARAN TINGKAH LAKU ORGANISASI**
HASIL PEMBELAJARAN	Calon yang terampil didalam CA ini berkebolehan untuk mengendali kesedaran tingkah laku organisasi berlandaskan piawai yang dikehendaki dan amalan yang disyorkan. Setelah melengkapkan unit keterampilan ini, calon perlu mampu untuk; • Patuhi konsep rangka kerja organisasi • Tingkatkan keberkesanan kerja berpasukan • Pamerkan kemampuan agihan kerja • Pastikan dokumentasi sistematik • Selaraskan majlis organisasi • Patuhi prosedur keperluan kerja • Kenalpasti kenaikkan pangkat kakitangan yang berpotensi

ID UNIT KEBOLEHAN	**Z-009-4:2015-CA01**	**TAHAP**	4	**JANGKAMASA LATIHAN**	**15**

KEBOLEHAN	PENGETAHUAN	PRESTASI	JAM LATIHAN	MOD PENYAMPAIAN	KRITERIA PENILAIAN
1. Patuhi konsep rangka kerja organsasi	1.1 Jenis perniagaan. 1.2 Rangka kerja konsep perniagaan organisasi • saiz • visi • missi • pelaksanaan • penubuhan	1.1 Kenali jenis perniagaan. 1.2 Tentukan rangka kerja konsep perniagaan organisasi 1.3 Guna rangka kerja konsep prosedur organisasi 1.4 Tentukan wawasan perniagaan. 1.5 Laksanakan misi perniagaan.	Pengetahuan 2	Pengetahuan • Kelas • Perbincangan berkumpulan	1.1 Jenis perniagaan dijelaskan. 1.2 Saiz perniagaan ditentukan. 1.3 Rangka kerja konsep perniagaan organisasi ditentukan. 1.4 Rangka kerja konsep prosedur organisasi diguna 1.5 Wawasan perniagaan

KEBOLEHAN	PENGETAHUAN	PRESTASI	JAM LATIHAN	MOD PENYAMPAIAN	KRITERIA PENILAIAN
	1.3 Rangka kerja konsep prosedur organisasi • Manual	1.6 Wujudkan misi perniagaan.			ditetapkan.
2. Tingkatkan keberkesanan kerja berpasukan	2.1 Pembinaan kumpulan kerja yang efektif. • Pasukan kerja yang mantop • Perpaduan pasukan 2.2 Garis panduan organisasi. 2.3 Persefahaman pasukan. • Idea dari ahli pasukan. • Isu yang timbul dalam pasukan • Keputusan kumpulan 2.4 Nilai empati budaya.	2.1 Bina pasukan yang efektif. 2.2 Pamer kerja pasukan yang mantob. 2.3 Dapatkan perpaduan dalam pasukan. 2.4 ikut garis panduan organisasi. 2.5 Wujudkan persefahaman dalam pasukan. 2.6 Sumbang dan terima idea dari ahli pasukan. 2.7 Tangani isu dalam pasukan dengan tegas. 2.8 Pamer persepakatan dalam keputusan pasukan. 2.9 Amalkan nilai empati budaya.	Pengetahuan 2	Pengetahuan • Kelas • Perbincangan berkumpulan	2.1 Pasukan yang efektif dibina. 2.2 Pasukan kerja yang mantob dipamer. 2.3 Perpaduan dalam pasukan dicapai. 2.4 Garis panduan organisasi dijelaskan. 2.5 Persefahaman dalam pasukan dihurai. 2.6 Keputusan pasukan dipamer. 2.7 Nilai empati budaya diamal.
3. Pamerkan kemampuan agihan kerja	3.1 Kerja-kerja dan tanggung jawab. • Keupayaan kakitangan • Autoriti • Tanggung jawab 3.2 Nasihat butiran kerja. 3.3 Pengagihan kerja. 3.4 Jangkaan masa kerja.	3.1 Kenal pasti tugasan dan tanggung jawab. 3.2 Nilai keupayaan kakitangan. 3.3 Agih tanggung jawab kakitangan. 3.4 Bagi nasihat bersabit tugasan, prestasi dan kaedah kerja. 3.5 Pastikan kerja yang diagih siap mengikut jangka masa yang ditetapkan. 3.6 Pamerkan prestasi cemerlang.	Pengetahuan 3	Pengetahuan • Kelas • Perbincangan berkumpulan	3.1 Tugasan dan tanggung jawab ditetapkan. 3.2 Pengagihan kerja dijelaskan. 3.3 Jangka masa ditetapkan. 3.4 Tugasan dan tanggung jawab dikenal pasti. 3.5 Keupayaan dan kebolehan kakitangan dinilai. 3.6 Tanggung jawab dan kuasa diagih. 3.7 Prestasi cemerlang dipamer.

KEBOLEHAN	PENGETAHUAN	PRESTASI	JAM LATIHAN	MOD PENYAMPAIAN	KRITERIA PENILAIAN
		3.7 Dapatkan hasil yang dihajati.			
4. Pastikan dokumentasi bersistematik	4.1 Prosedur pendokumentasian • Pemfailan yang sistematik • Pengindeksan • Simpan rekod • Ambil semula 4.2 Prosedur ambilan data. 4.3 Prosedur semak dokumen. 4.4 Prosedur kemas kini dokumen.	4.1 Patuh pada prosedur pengdokumentasian. 4.2 Amal pemfailan bersistematik. 4.3 Laksanakan pengindeksan yang betul. 4.4 Adakan penyimpanan rekod yang betul. 4.5 Guna pakai cara ambilan data yang betul. 4.6 Dapatkan dan susun data. 4.7 Semak dokumen secara berkala. 4.8 Kemas kini dokumen sewajarnya.	Pengetahuan 2	Pengetahuan • Kelas • Perbincangan berkumpulan	4.1 Prosedur pengdokumentasian dijelaskan. 4.2 Pengambilan data dijelaskan. 4.3 Prosedur semakan data dijelaskan. 4.4 Sistem pemfailan yang betul diamal. 4.5 Data diambil dan disusun. 4.6 Dokumen dikemas kini sewajarnya. 4.7 Penyimpanan rekod yang betul diwujudkan.
5. Selaraskan majlis organisasi	5.1 Objektif acara organisasi. 5.2 Pasukan acara yang sah. 5.3 Kordinasi aca kumpulan. • Acara yang betul • Kerjasama acara • Penilaian hasil persembahan	5.1 Mengakui objektif acara organisasi. 5.2 Kenal pasti pasukan yang sah. 5.3 Perhatikan coordinasi kumpulan. 5.4 Nilai hasil persembahan.	Pengetahuan 2	Pengetahuan • Kelas • Perbincangan berkumpulan	5.1 Objektif acara organisasi dijelaskan. 5.2 Kumpulan yang berhak pada acara diperhati. 5.3 Coordinasi kumpulan diperhati. 5.4 Prestasi keputusan dinilai.
6. Patuhi prosedur keperluan kerja	6.1 Keperluan prosedur latihan • Prosedur latihan • Identiti jurulatih • Penilaian pelatih • penjadualan 6.2 Ukuran prestasi pelatih.	6.1 Ikut prosedur latihan. 6.2 Nilai prestasi pelatih. 6.3 Pantau prestasi system latihan melalui *KPI*.	Pengetahuan 2	Pengetahuan • Kelas • Perbincangan berkumpulan	6.1 Prosedur latihan diterangkan. 6.2 Ukuran prestasi pelatih ditentukan. 6.3 Sistem Pengurusan Prestasi *(PMS)* ditetapkan. 6.4 Prestasi pelatih dinilai dan dijelaskan.

KEBOLEHAN	PENGETAHUAN	PRESTASI	JAM LATIHAN	MOD PENYAMPAIAN	KRITERIA PENILAIAN
	6.3 Sistem pengurusan prestasi (*PMS*). • *Key Performance Indicator (KPI)*.				6.5 *KPI* dipantau.
7. Kenalpasti kenaikkan pangkat kakitangan yang berpotensi	7.1 Pergerakan menegak staf. • pengenalan • prestasi • penilaian • pengiktirafan 7.2 Potensi staf mobilisasi menegak. • pengenalan • prestasi • penilaian • pengiktirafan 7.3 Ganjaran bagi prestasi cemerlang.	7.1 Iktiraf staf mobiliti. 7.2 Nilai prestasi staf mobiliti. 7.3 Syorkan kenaikan menegak untuk staf. 7.4 Bagi ganjaran pada staf berprestasi cemerlang.	Pengetahuan 2	Pengetahuan • Kelas • Perbincangan berkumpulan	7.1 Kenaikan menegak bagi staf dijelaskan. 7.2 Staf berpotensi untuk pergerakan menegak ditentukan. 7.3 Ganjaran prestasi cemerlang dihurai. 7.4 Staf berprestasi menegak dinilai. 7.5 Staf untuk pergerakan menegak disyorkan. 7.6 Prestasi staf cemerlang dikenal pasti.

JADUAL PEMBAHAGIAN WIM (TEORI)
Z-009-4:2015 KEBOLEHAN TERAS
M01 – KESEDARAN TINGKAH LAKU ORGANISASI

KEBOLEHAN	PELAN MENGAJAR	KERTAS PENERANGAN	KERTAS TUGASAN
1. Patuhi konsep rangka kerja organisasi	*Z-009-4:2015-M01/P(1/7)/PM Konsep rangka kerja organisasi	Z-009-4:2015-M01/P(1/7) Konsep rangka kerja organisasi	Z-009-4:2015-M01/T(1/7) Konsep rangka kerja organisasi
2. Tingkatkan keberkesanan kerja berpasukan	*Z-009-4:2015-M01/P(2/7)/PM Keberkesanan kerja berpasukan	Z-009-4:2015-M01/P(2/7) Keberkesanan kerja berpasukan	Z-009-4:2015-M01/T(2/7) Keberkesanan kerja berpasukan
3. Pamerkan kemampuan agihan kerja	*Z-009-4:2015-M01/P(3/7)/PM Kemampuan agihan kerja	Z-009-4:2015-M01/P(3/7) Kemampuan agihan kerja	Z-009-4:2015-M01/T(3/7) Kemampuan agihan kerja
4. Pastikan dokumentasi sistematik	*Z-009-4:2015-M01/P(4/7)/PM Pastikan dokumentasi sistematik	Z-009-4:2015-M01/P(4/7) Pastikan dokumentasi sistematik	Z-009-4:2015-M01/T(4/7) Pastikan dokumentasi sistematik
5. Selaraskan majlis organisasi	*Z-009-4:2015-M01/P(5/7)/PM Penyelarasan majlis organisasi	Z-009-4:2015-M01/P(5/7) Penyelarasan majlis organisasi	Z-009-4:2015-M01/T(5/7) Penyelarasan majlis organisasi
6. Patuhi prosedur keperluan latihan	*Z-009-4:2015-M01/P(6/7)/PM Prosedur keperluan latihan	Z-009-4:2015-M01/P(6/7) Prosedur keperluan latihan	Z-009-4:2015-M01/T(6/7) Prosedur keperluan latihan
7. Kenalpasti kenaikkan pangkat kakitangan yang berpotensi	*Z-009-4:2015-M01/P(7/7)/PM Kenaikkan pangkat	Z-009-4:2015-M01/P(7/7) Kenaikkan pangkat	Z-009-4:2015-M01/T(7/7) Kenaikkan pangkat

*** Dibangunkan oleh Pusat Bertauliah (PB)**

JADUAL PEMBAHAGIAN WIM (AMALI)
Z-009-4:2015 KEBOLEHAN TERAS
M01 – KESEDARAN TINGKAH LAKU ORGANISASI

KEBOLEHAN	PELAN MENGAJAR	KERTAS KERJA
1. Patuhi konsep rangka kerja organisasi	*Z-009-4:2015-M01/K(1/7)/PM Patuh konsep rangka kerja organisasi	Z-009-4:2015-M01/K(1/7) Patuh konsep rangka kerja organisasi
2. Tingkatkan keberkesanan kerja berpasukan	*Z-009-4:2015-M01/K(2/7)/PM Tingkat keberkesanan kerja berpasukan	Z-009-4:2015-M01/K(2/7) Tingkat keberkesanan kerja berpasukan
3. Pamerkan kemampuan agihan kerja	*Z-009-4:2015-M01/K(3/7)/PM Pamer kemampuan agihan kerja	Z-009-4:2015-M01/K(3/7) Pamer kemampuan agihan kerja
4. Pastikan dokumentasi sistematik	*Z-009-4:2015-M01/K(4/7)/PM Pastikan dokumentasi sistematik	Z-009-4:2015-M01/K(4/7) Pastikan dokumentasi sistematik
5. Selaraskan majlis organisasi	*Z-009-4:2015-M01/K(5/7)/PM Selaras majlis organisasi	Z-009-4:2015-M01/K(5/7) Selaras majlis organisasi
6. Patuhi prosedur keperluan latihan	*Z-009-4:2015-M01/K(6/7)/PM Patuh prosedur keperluan latihan	Z-009-4:2015-M01/K(6/7) Patuh prosedur keperluan latihan
7. Kenalpasti kenaikkan pangkat kakitangan yang berpotensi	*Z-009-4:2015-M01/K(7/7)/PM Kenalpasti kenaikkan pangkat	Z-009-4:2015-M01/K(7/7) Kenalpasti kenaikkan pangkat

*** 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 / *PROGRAM'S CODE AND NAME*	**Z-009-4:2015 KEBOLEHAN TERAS**	
TAHAP / *LEVEL*	**EMPAT (4)**	
NO. DAN TAJUK KEBOLEHAN TERAS / *CORE ABILITY NO. AND TITLE*	**CA01 KESEDARAN TINGKAH LAKU ORGANISASI**	
NO. DAN PENYATAAN KEBOLEHAN / *ABILITY NO. AND STATEMENT*	01.01 PATUHI KONSEP RANGKA KERJA ORGANISASI 01.02 TINGKATKAN KEBERKESANAN KERJA BERPASUKAN 01.03 PAMERKAN KEMAMPUAN AGIHAN KERJA **01.04 PASTIKAN DOKUMENTASI SISTEMATIK** 01.05 SELARASKAN MAJLIS ORGANISASI 01.06 PATUHI PROSEDUR KEPERLUAN KERJA 01.07 KENALPASTI KENAIKKAN PANGKAT KAKITANGAN YANG BERPOTENSI	
NO. KOD / *CODE NO.*	**Z-009-4:2015 M01/P(4/7)**	**Muka surat** / *Page* : 1 **Drpd** / *of* : 15

TAJUK*/TITLE* : **DOKUMENTASI SISTEMATIK**

TUJUAN*/PURPOSE* :

Kertas penerangan ini bertujuan untuk menerangkan mengenai prosedur pendokumentasian, memperolehi data, pengkajian semula dan kesedaran mengemaskinikan dokumen. .

PENERANGAN / *INFORMATION*

1. Pendahuluan

Organisasi mementingkan penyediaan dokumentasi dalaman untuk mengurangkan berlakunya risiko seperti kerugian, kelemahan prestasi dalam perlaksanaan kontrak, kualiti yang lemah dan ketidakpatuhan peraturan.

1.1 Prosedur Dokumentasi

Prosedur dokumentasi ialah kaedah menyenarai dokumen-dokumen yang diperlukan oleh organisasi untuk melaksanakan sistem kawalan dan menetapkan tanggungjawab kakitangan dalam menjalankan tugas dan tindakan mereka. Organisasi yang kecil biasanya memerlukan dokumentasi atau kawalan yang rendah kerana setiap pekerja hanya menjalankan fungsi dan tanggungjawab yang kecil sahaja.

Prosedur pendokumentasian yang berkesan memerlukan kawalan yang cekap dalam menjalankan urusniaga untuk mencapai kelebihan yang kompetitif. Untuk menjadi lebih berkesan, prosedur dokumentasi perlu meliputi perkara-perkara berikut.

i) Prosedur dokumentasi biasanya menentukan bahawa manual pekerja mesti mengandungi semua dokumen yang berkaitan dengan dasar dan prosedur yang berkaitan.
ii) Manual yang terperinci mesti memasukkan dan dinyatakan dengan jelas individu yang bertanggungjawab untuk menulis dan mengemaskini dasar dan prosedur organisasi.
iii) Bagaimana organisasi menyampaikan perkara tersebut kepada pekerja mereka.

Prosedur dokumentasi biasanya menetapkan setiap pekerja menerima satu salinan manual apabila mereka memulakan tugasan, mengesahkan penerimaan dan bersetuju untuk mematuhi semua dasar dan prosedur. Mereka juga perlu menerima semua perubahan yang dilakukan dari semasa ke semasa.

1.2 Mengamalkan Pemfailan yang Betul dan Sistematik

Fail merujuk kepada unit fizikal maklumat yang terkandung dalam kertas atau folder elektronik. Rekod disimpan dalam fail untuk memudahkan kerja mengakses dan sebagai tanda pengenalan terhadap sesuatu maklumat.

Faill diwujudkan dan dimasukkan ke dalam sistem pemfailan untuk menyediakan bukti formal aktiviti yang dijalankan dalam organisasi. Tujuan pemfailan adalah untuk menyimpan, menyelenggara dan menyediakan akses kepada bukti transaksi dari semasa ke semasa mengikut akauntabiliti dan kerja yang telah dilakukan.

Penubuhan satu sistem pemfailan koheren menyediakan:

i) Pemfailan yang pantas dan sistematik
ii) Kepantasan mendapatkan semula maklumat
iii) Perlindungan maklumat yang terbaik
iv) Meningkatkan kestabilan dalam pentadbiran
v) Kesinambungan dan kecekapan

1.3 Skim Pemfailan yang baik dan sistematik

Keperluan skim pemfailan yang baik dan sistematik adalah dengan memastikan ia ringkas untuk mengurangkan kesilapan dan untuk memudahkan kebolehgunaan oleh semua peringkat kakitangan. Oleh itu, ia harus direka untuk keperluan biasa sesebuah organisasi.

1.4 Sistem Pemfailan

Fail harus mengandungi maklumat yang berkaitan dengan aktiviti-aktiviti dan fungsinya. Sistem pemfailan perlu mempunyai sistem rujukan angka atau abjad berangka di mana setiap elemen mempunyai identity mengikut tajuk pemfailan kepada empat elemen iaitu;

i) Abjad
ii) Angka
iii) Angka-Abjad (contoh: ABX; cy-12/1) n
iv) Kata-kunci

Yang paling biasa digunakan ialah abjad angka. Satu perkara yang baik pada sistem ini adalah, huruf boleh menunjukkan fungsi atau aktiviti proses yang ada di dalam fail.

1.5 Proses Pemfailan

Dalam proses pemfailan yang sistematik ia mesti mempunyai perkara-perkara berikut;

i) Kesesuaian

Sistem ini harus memenuhi keperluan pengguna individu / jabatan.

ii) Penyelenggaraan yang baik

Dalam usaha mengekalkan sistem pemfailan, perkara yang berikut diperlukan;

a. Sistem susulan yang baik (contohnya pengesanan kad)

b. Keselamatan yang mencukupi

c. Kawalan penciptaan rekod yang sempurna dan penambahan pemfailan

d. Tempat penyimpanan yang selamat dan mencukupi untuk bahan arkib.

iii) Keupayaan menyesuaikan diri (kebolehsesuaian)

Sistem ini hendaklah cukup fleksibel untuk memenuhi keperluan masa depan organisasi

2. Melaksanakan pengindeksan yang teratur

Pengindeksan adalah satu cara untuk meyusun rekod dalam pelbagai medan jadual. Membuat indeks pada medan dalam jadual mewujudkan struktur data yang lain, dan menjadi penunjuk kepada rekod yang berkaitan dengan nya.Struktur indeks ini kemudiannya disusun, membolehkan carian binari (bernombor) dilakukan ke atasnya.

2.1 Simpanan/Storan Data

Apabila data disimpan di dalam simpanan peranti, ia disimpan sebagai blok data. Blok data ini diakses secara keseluruhannya, menjadikannya operasi akses cakera atom. Blok cakera disusun sama seperti senarai berkaitan; mengandungi bahagian-

bahagian untuk data, penunjuk kepada lokasi nod atau blok, dan kedua-duanya tidak perlu disimpan bersama-sama.

2.2 Wujudkan Pengrekodan Rasmi

Sistem pemfailan mesti mempunyai teknik pengrekodan yang betul untuk mudah diakses dan mendapatkan semula maklumat dengan pantas. Terdapat beberapa rekod pemfailan yang menjadi amalan sekarang.

2.3 Pemfailan Eletronik

Pemfailan elektronik menjamin keselamatan dokument kakitangan dan pelbagai rekod penting yang lain ke dalam satu lokasi berpusat dengan nilai tambahan yang diperlukan. Ia mudah diakses oleh semua kakitangan yang dibenarkan. Jika rekod tersebut telah ditentukan untuk disiapkan dan kertas kerja tambahan didapati, maka dokumen-dokumen ini perlu ditambah sebagai lampiran.

2.4 Sistem Berdasarkan Kertas

Bagi sistem yang berasaskan kertas, pemfailan semua dokumen harus menjadi sebahagian daripada pengrekodan yang lengkap. Jika ada dokumen tambahan yang hendak direkodkan, pengesahkan statusnya perlu dilakukan sebelum memasukkan dokumen itu ke dalam rekod.

2.5 Sistem hibrid

Untuk sistem hybrid pula, dasar dan prosedur menentukan bahagian rekod yang mana berasaskan kertas dan bahagian-bahagian yang lain disimpan dalam gudang/pengkalan data. Dasar ini juga adalah menentukan sama ada perlu atau tidak dokumen tambahan ditambah sebagai dokumen berasaskan kertas atau diimbas ke dalam pengkalan data. Jika dokumen yang ditambah kedalam bahagian rekod elektronik, maka ia perlu ditambah sebagai lampiran.

Dalam proses pengrekodan data terdapat beberapa cara membuat tag yang biasanya diamalkan seperti mustahak, penting, berguna, tidak perlu, dan sebagainya.

2.6 Kaedah Aturan

Tiada satu kaedah aturan yang terbaik untuk semua pengrekodan. Berikut adalah beberapa cadangan asas:

i) Kronologi

Fail disusun mengikut tarikh. Ia amat berguna untuk fail bersaiz kecil dan mempunyai rekod jangka hayat yang pendek untuk mudah dipadam apabila tidak lagi diperlukan.

ii) Angka

Fail ini disusun mengikut nombor dan ia bentuk yang paling mudah. Ia adalah satu siri susunan/aturan bermula dengan jumlah yang paling rendah dan meningkat. Sistem yang lebih kompleks boleh digunakan untuk siri yang bersaiz besar. Ia kaedah terbaik untuk satu jenis fail kes dan yang sepertinya, permit dan borang-borang di mana nombor telah diperuntukkan.

iii) Mengikut Susunan Abjad

Fail ini disusun mengikut susunan abjad dari A ke Z. Ini adalah pengaturan asas untuk kebanyakan fail. Fail berabjad adalah sukar untuk diuruskan kecuali ia sangat difokuskan, dan pemfailan serta identiti folder tersebut adalah konsisten. Penggunaan terbaik untuk fail kecil atau fail yang sangat konsisten di mana tajuk folder mudah ditentukan, seperti fail surat-surat keluar diaturkan mengikut nama penerima.

iv) Angka-Abjad

Fail ini disusun mengikut gabungan huruf dan nombor. Jika boleh, bahagian-bahagian abjad dan angka pengecam/pengenal pasti.

2.7 Tip-tip Pemfailan

Untuk penyimpanan yang selamat dan mudah diakses, tip-tip berikut mungkin boleh membantu.

i) Pastikan pelan fail direka dengan seringkas yang mungkin

ii) Mendapatkan kakitangan pengatur cara program untuk membantu membangunkan pelan pemfailan.

iii) Gunakan pengekodan warna untuk fail atau folder khas untuk memudahkan pemfailan

iv) Jangan gunakan skim pemfailan angka-abjad untuk permit yang sudah mempunyai nombor.

2.8 Mengamalkan Dapatan Semula Dokumendengan teratur

Disyorkan proses mengesan lokasi dan pemegang rekod disediakan. Ini boleh dicapai melalui sistem daftar keluar rekod. Tempoh masa yang munasabah perlu dikenal pasti untuk rekod dibenarkan dibawa keluar.

2.9 Sistem Hibrid atau Electronik

Tahap akses yang sewajarnya perlu diberikan berdasarkan keperluan pengendali untuk melaksanakan kerja. Dalam kes sulit tertentu, rekod akan dikunci dan boleh didapati sebagai 'baca sahaja', dan terhad kepada kakitangan yang dibenarkan untuk mengakses. Perlu ada bilangan staf terhadyang dibenarkan.

2.10 Sistem Berasaskan Kertas

Setiap kemudahan hendaklah mempunyai proses untuk mendapatkan semula rekod selepas waktu pejabat dalam kes kecemasan. Penyelia perlu mempunyai kunci untuk mengakses jabatan dan dilatih dalam dapatan semula, proses pendaftaran keluar, dan langkah-langkah keselamatan yang lain. Prosedur jabatan perlu merekodkan individu yang mempunyai kunci jabatan dan dokumentasi akses mereka ke atas fail dan dapatan semula.

3. Memperoleh Dan Menyusun Data

Perolehan data akan menangkap data daripada sistem sebenar dan simpan maklumat ini dalam format yang boleh dengan mudah didapatkan semula. Satu lagi keperluan adalah data perlu boleh menangkap maklumat secara programatik (menggunakan program yang ada) atau automatik, tanpa sebarang campur tangan manusia atau panduan data.

Secara umumnya ada tujuh elemen atau fungsi yang mesti ada untuk satu struktur dalam satu perolehan data. Jika hanya beberapa elemen-elemen ini menjadi sebahagian daripada sistem, modul itu boleh ditakrifkan sebagai komponen data.

Tujuh elemen adalah seperti berikut:

- Pengumpulan data
- Pengukuran
- Masa dan ketepatan
- Masa sebenar jam
- Sistem Kawalan
- Komunikasi Data, dan
- Arkib Data

Data dipindahkan melalui isyarat logik atau bentuk analog berdasarkan aplikasi sistem. Perkakasan data biasanya tindakbalas antara isyarat dan komputer. Ia boleh terjadi dalam bentuk modul yang boleh disambungkan ke port komputer.

Menyusun data merupakan proses mengaturcara data ke dalam bentuk arahan bermakna supaya anda boleh menganalisis data tersebut dengan lebih berkesan. Sebagai contoh, anda mahu menghantar data jualan mengikut kalendar bulanan supaya anda boleh menghasilkan graf prestasi jualan. Anda boleh meneroka untuk menyusun data seperti berikut:

- Susun data teks mengikut susunan abjad
- Susun data berangka mengikut susuan angka
- Kumpulkan data yang telah disusun ke tahap yang lain
  - Mengikut bidang atau lokaliti
  - Mengikut bulan dalam tempoh setahun

Menyusun data juga memudahkan kerja untuk dianalisis. Sebagai contoh, anda mungkin mahu menyusun data jualan daripada jualan yang paling menguntungkan kepada yang paling kurang keuntungannya untuk menunjukkan kedudukan relatif produk jualan terbaik syarikat anda.

Anda mungkin menemukan lebih banyak fleksibiliti apabila menyusun data ke dalam data. Anda boleh melakukan perkara ini untuk pelbagai peringkat. Sebagai contoh, anda boleh menyusun mengikut bandar-bandar dalam wilayah.

Pada lembarankerja jadual, anda boleh menyusun lajur secara individu atau dalam kumpulan. Sebagai contoh, rajah di bawah menunjukkan lembaran kerja yang disusun pada satu item (Wilayah) dalam susunan daripada rendah ke tinggi (iaitu A ke Z).

No	Wilayah	Jabatan	Keuntungan (RM)
1	Kawasan Tengah	Alat Ganti	87,000.00
2		Minyak Pelincir	78,000.00
3	Pantai Timur	Alat Ganti	43,000.00
4		Minyak Pelincir	34,000.00
5	Wilayah Utara	Alat Ganti	64,000.00
6		Minyak Pelincir	46,000.00

Rajah 3: Susunan Jadual Mengikut Wilayah

Tip-tip berikut disyorkan untuk dipatuhi dalam usaha untuk melicinkan operasi ~~dalam~~ perolehan dan penyusunan data.

- Hapuskan halangan untuk menjadikan kerja lebih mudah
- Hapuskan kesilapan mendapatkan item-item yang salah
- Elakkan gangguan yang tidak perlu disebabkan perkara-perkara yang tidak diingini
- Cegah pengumpulan perkara yang tidak diperlukan

4. Semakan Semula Dokumen Secara Berkala

Penyemakan semula dokumen ialah proses mengenal pasti kesilapan tatabahasa dan kegagalan berfungsi. Proses ini adalah penting untuk meningkatkan kualiti dokumen dan sangat diperlukan. Ada masanya, dokumen sering diabaikan atau dilupakan tanpa dilakukan semakan.

Antara cabaran semasa penyemakan dokumen adalah:

- Tiada akauntabiliti tentang dokumen
- Ulasan penyemakan semula tidak boleh diterima oleh penulis
- Pengurus tidak selesa dengan perubahan
- Tiada senarai semak dokumen yang teratur

4.1 Proses Penyemakan Semula

Terdapat pelbagai jalan dan cara penyemakan semula dokumen. Berikut dicadangkan perkara dan senarai semak untuk rujukan:

i) Kaji keperluan dan skop dokumen
ii) Semak tarikh keluaran, versi dan tanda dagangan hak cipta
iii) Anggarkan masa yang diperlukan untuk disiapkan
iv) Cetak dokumen dan tanda untuk mengenal pasti perubahan
v) Integrasikan perubahan daripada pihak penyemak lain
vi) Serah dokumen yang telah disemak kepada penulis
vii) Bincangkan ulasan penyemakan semula edit jika perlu

4.2 Menyemak Senarai Semak

Berikut adalah langkah-langkah yang akan diambil untuk menyemak semula senarai semak kerja

- Gaya dan Format
- Kandungan
- Ketekalan/konsistensi dalam penomboran

- Elakkan ruang kosong

- Kemas kini medan maklumat

- Kemas kini dokumen

- Semak bahan rujukan

- Kesilapan tatabahasa

- Semak ejaan

- Semak aliran logik kandungan

- Semak kejelasan dan kebolehbacaan

- Pastikan penggunaan waktu yang konsisten dalam penulisan kata kerja

- Elakkan kenyataan pasif

- Jangan gunakan ayat singkatan (contohnya, dll, etc)

- Semak penyalahgunaan ayat yang biasa

- Semak spesifikasi jantina

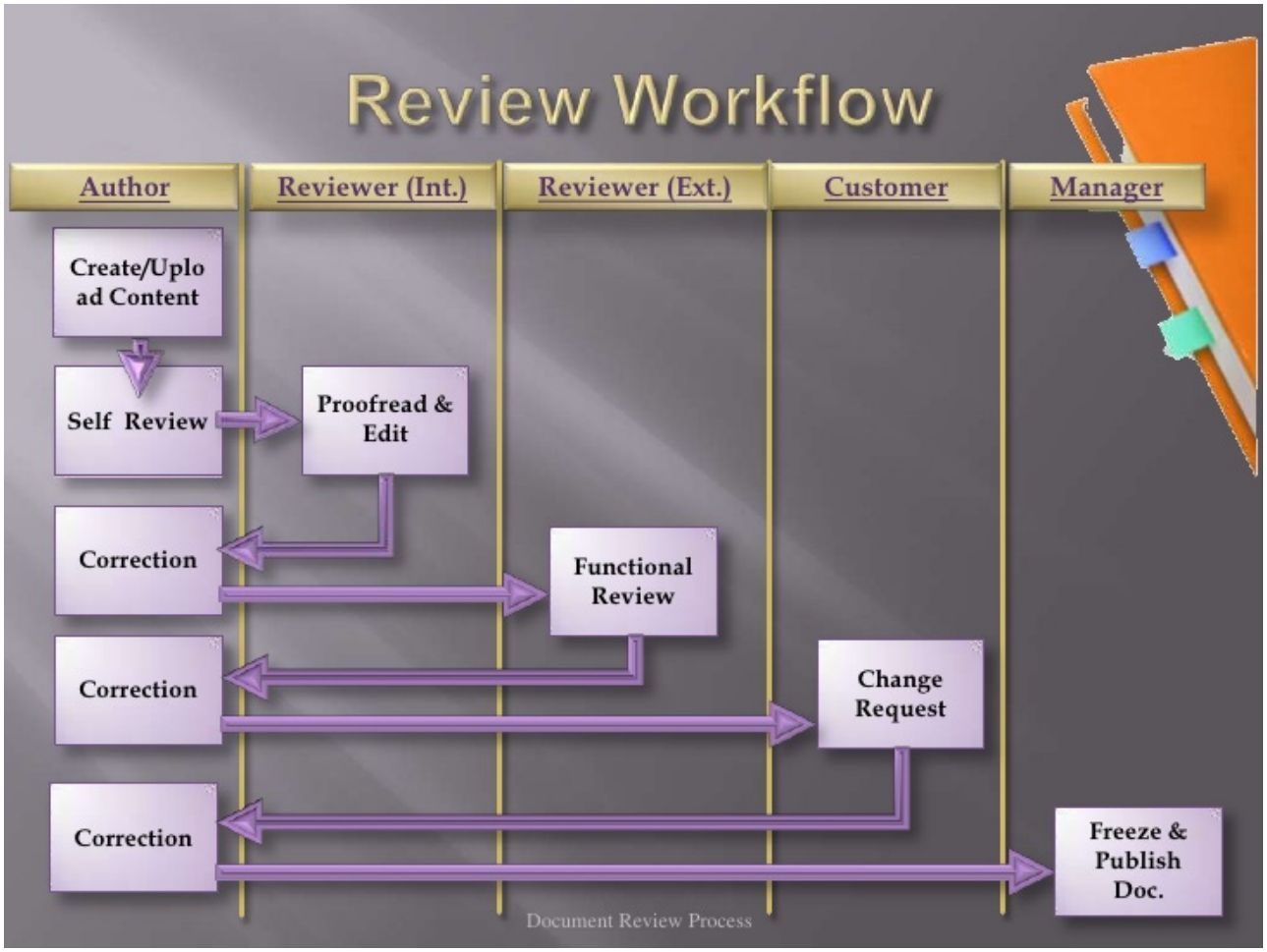
5. Kelebihan

Ketepatan dokumen dapat memberikan manfaat kepada organisasi dan pelanggan anda dengan menawarkan perkara-perkara berikut:

- Timbulkan kegunaan kefungsian-kefungsian yang tidak diketahui

- Manfaat kepada imej korporat organisasi

Peringkat-peringkat proses semakan dokumen ditunjukkan secara grafik dalam Rajah 2.



Rajah 2: Peringkat-peringkat Proses Dokumen

6 Kemas kini Dokumen Sewajarnya

Apabila selesai mengindeks kandungan yang anda perlukan, anda perlu mula fikirkan tentang strategi untuk menguruskan perubahan pada dokumen. Antara lain, terdapat dua pendekatan dalam mengemaskini dokumen yang berubahsebahagiannya sahaja (perubahan separa).

- Kemaskini Automatik

Pendekatan ini membolehkan penukaran hanya satu atau lebih bidang dalam dokumen tanpa perlu mengindeks semula keseluruhan dokumen.

- *Keserampakan/Keserentakan Optimistik atau Penguncian Optimistik*

Ini adalah ciri-ciri kebanyakan pengkalan data, dan membenarkan pengemaskinian dokumen dengan bersyarat berdasarkan versinya. Pendekatan ini termasuk pendekatan semantik dan peraturan-peraturan bagaimana menangani versi yang berpadanan atau yang tidak berpadanan.

Kemas kini automatik dan keserempakan optimistik mungkin digunakan sebagai strategi bebas untuk menguruskan perubahan dalam dokumen, atau is boleh digabungkan; anda boleh gunakan kesempakan optimistik untuk menggunakan kemas kini automatik secara bersyarat.

SOALAN / *QUESTION :*

1. Mengapa organisasi menyediakan kawalan dokumentasi dalaman?

_____

_____

2. Mengapa sistem pemfailan direka dan dilaksanakan dalam sesebuah organisasi?

_____

_____

3. Bagaimana anda memisahkan lokasi untuk rekod yang tidak lengkap?

_____

_____

4. Apakah cabaran semasa untuk membuat semakan semula dokumen?

_____

_____

RUJUKAN / *REFERENCES*

1. https://www.maynoothuniversity.ie/sites/default/files/assets/document/filingguidelines.pdf
2. http://stackoverflow.com/questions/1108/how-does-database-indexing-work(
3. https://cwiki.apache.org/confluence/display/solr/Updating+Parts+of+Documents
4. http://www.slideshare.net/tosujoydutta/document-review-process
5. http://docs.oracle.com/html/B13915_04/sorting.htm
6. https://www.engineersedge.com/instrumentation/data_acquisition_systems.htm

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 / *PROGRAM'S CODE AND NAME*	**Z-009-4: 2015 KEBOLEHAN TERAS**	
TAHAP / *LEVEL*	**EMPAT (4)**	
NO. DAN TAJUK KEBOLEHAN TERAS / *CORE ABILITY NO. AND TITLE*	**CA01 KESEDARAN TINGKAH LAKU ORGANISASI**	
NO. DAN PENYATAAN KEBOLEHAN / *ABILITY NO. AND STATEMENT*	01.01 PATUHI KONSEP RANGKA KERJA ORGANISASI 01.02 TINGKATKAN KEBERKESANAN KERJA BERPASUKAN 01.03 PAMERKAN KEMAMPUAN AGIHAN KERJA **01.04 PASTIKAN DOKUMENTASI SISTEMATIK** 01.05 SELARASKAN MAJLIS ORGANISASI 01.06 PATUHI PROSEDUR KEPERLUAN KERJA 01.07 KENALPASTI KENAIKKAN PANGKAT KAKITANGAN YANG BERPOTENSI	
NO. KOD / *CODE NO.*	**Z-009-4:2015 M01/T(4/7)**	**Muka surat** / *Page:* 1 **Drpd** / *Of* : **7**

TAJUK / *TITLE* **: DOKUMENTASI SISTEMATIK**

TUJUAN / *PURPOSE* **:**

Kertas Tugasan ini bertujuan untuk memantapkan pengetahuan dan pemahaman pelatih mengenai keupayaan pengurusan hubungan dalam organisasi dan yang berkaitan dengan kawal selia yang menjejaskan amalan. Sesiapa yang kompeten dalam CA ini akan dapat menyemai dan sentiasa berusaha untuk mempertingkatkan dokumentasi yang sistematik di tempat kerja dan berhati-hati dengan sebarang tindakan undang-undang yang berkaitan dengannya.

ARAHAN / *INSTRUCTION* **:**

Pelatih hendaklah menjawab semua soalan dan dibenarkan merujuk Kertas Penerangan Z-009-4:2015-M01/P(4/7)

SOALAN / ***QUESTION*** **:**

1. Mengapakah sesebuah organisasi meletakkan kawalan dokumen dalaman mereka di tempatnya?

_____

_____

_____

_____

(5 markah)

2. Mengapakah perniagaan kecil biasanya memerlukan kurang dokumentasi atau kawalan ?

_____

_____

_____

_____

_____

(5 markah)

3. Terangkan secara ringkas prosedur-prosedur dokumentasi.

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

(5 markah)

4. Apakah itu fail?

_____

_____

_____

(2 markah)

5. Mengapakah rekod-rekod disimpan di dalam fail-fail?

_____

_____

_____

(3 markah)

6. Apakah tujuan pemfailan?

_____

_____

_____

_____

(5 markah)

7. Mengapakah kita mengamalkan sistem angka alpha untuk memfailkan tajuk?

_____

_____

_____

_____

(5 markah)

8. Apakah di pemfailan elektronik?

_____

_____

_____

_____

(5 markah)

9. Apakah pemfailan berasaskan kertas ?

_____

_____

_____

_____

(2 markah)

10. Apakah sistem pemfailan hibrid?

_____

_____

_____

_____

(3 markah)

SKEMA JAWAPAN

1. Sesebuah organisasi meletakkan kawalan dokumen dalaman mereka di tempatnya untuk menghadkan risiko-risiko seperti kerugian, prestasi yang lemah pada kontrak, kualiti yang rendah dan tidak mematuhi peraturan-peraturan yang ditetapkan

2-.Perniagaan-perniagaan kecil biasanya memerlukan dokumentasi atau kawalan yang kurang kerana setiap seorang pekerja telah menjalankan beberapa tugas dan tanggungjawab.

3.Proses dokumentasi biasanya menetapkan bahawa pekerja menerima salinan manual apabila mereka memulakan kerja, mengesahkan penerimaan tersebut dan bersetuju untuk mematuhi polisi dan prosedur. Mereka juga akan menerima pengemaskinian jika terdapat perubahan yang telah dilakukan.

4. -Rekod disimpan di dalam fail bagi meningkatkan kebolehcapaian dan pengenalan

5. Fail merujuk kepada unit fizikal maklumat yang terkandung dalam kertas atau folder elektronik...

6. -Tujuan pemfailan adalah untuk memasukkan, menyelenggara dan menyediakan akses kepada bukti transaksi dari semasa ke semasa selaras dengan tanggungjawab dan kerja yang dilakukan.

7. -Yang paling biasa digunakan adalah abjad angka. Satu tujuan yang baik mengenai sistem ini adalah , abjad tersebut boleh menunjukkan fungsi atau proses-proses aktiviti yang dirangkumi oleh sesebuah fail...

8. -Pengisian elektronik melindungi dokumen kakitangan dan pelbagai lagi rekod-rekod lain yang penting di dalam satu lokasi berpusat dengan tambahan nilai-nilai lain seperti yang diperlukan. Ia lebih mudah diakses oleh semua anggota yang telah diluluskan

9. -Sistem berasaskan kertas, pemfailan kesemua dokumen haruslah menjadi sebahagian daripada rekod lengkap.Jika ada dokumen-dokumen tambahan lain yang ingin direkodkan, perhatian harus dilakukan untuk mengesahkan statusnya sebelum memasukkan dokumen dalam rekod.

10. -Untuk sistem hibrid, kemudahan polisi dan prosedur-prosedur perlu menentukan bahagian mana daripada rekod tersebut akan disimpan berasakan kertas dan bahagian-bahagian lain akan disimpan dalam repositori data.

JPK	**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 / *PROGRAM'S CODE AND NAME*	**Z-009-4:2015 KEBOLEHAN TERAS**	
TAHAP / *LEVEL*	**EMPAT (4)**	
NO. DAN TAJUK KEBOLEHAN TERAS / *CORE ABILITY NO. AND TITLE*	**CA01 KESEDARAN TINGKAH LAKU ORGANISASI**	
NO. DAN PENYATAAN KEBOLEHAN / *ABILITY NO. AND STATEMENT*	01.01 PATUHI KONSEP RANGKA KERJA ORGANISASI 01.02 TINGKATKAN KEBERKESANAN KERJA BERPASUKAN 01.03 PAMERKAN KEMAMPUAN AGIHAN KERJA **01.04 PASTIKAN DOKUMENTASI SISTEMATIK** 01.05 SELARASKAN MAJLIS ORGANISASI 01.06 PATUHI PROSEDUR KEPERLUAN KERJA 01.07 KENALPASTI KENAIKKAN PANGKAT KAKITANGAN YANG BERPOTENSI	
NO. KOD / *CODE NO.*	**Z-009-4:2015 M01/K(4/7)**	**Muka surat /** *Page:* 1 **Drpd /** *Of* : **3**

TAJUK / *TITLE* **: PASTIKAN DOKUMENTASI SISTEMATIK**

TUJUAN PEMBELAJARAN / INSTRUCTIONAL AIMS

Pelatih mesti boleh:-

1. Patuhi prosedur dokumentasi.
2. Amal pemfailan yang sistematik yang tetap.
3. Laksanakan pengindeksan yang tetap.
4. Wujudkan rakaman yang tetap.

5. Amalkan semula dokumen yang tetap.
6. Peroleh jenis data.
7. Lakukan semakan dokumen berkala.
8. Kemaskini dokumen sewajarnya.

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

SENARAI SEMAK PENUNJUK KEBOLEHAN TERAS /

CORE ABILITY INDICATORS CHECKLIST

Bil / *No.*	**Penunjuk Pencapaian /** *Performance Indicators*	**Patuh/** *Complied*	**Tidak Patuh** / *Not Complied*	**Catatan /** *Remark*
	Kebolehan 1.4			
1	Prosedur dokumentasi di patuhi	☐	☐	_____
2	Sistem pemfailkan yang teratur di amalkan	☐	☐	_____
3	Pengindeksan yang betul dilaksanakan	☐	☐	_____
4	Rekod yang teratur di perkenalkan	☐	☐	_____
5	Cara mendapatkan semula dokumen yang betul diguna pakai.	☐	☐	_____
6	Data diperolehi dan disusun	☐	☐	_____
7	Dokumen disemak secara berkala.	☐	☐	_____
8	Dokumen dikemaskini sewajarnya	☐	☐	_____

....

(Tandatangan dan Nama Pelatih) (Tandatangan dan Nama Pengajar)

Trainee's Name and Signature *Instructor's Name and Signature*

Tarikh/Date: _____ Tarikh/Date: _____

JADUAL PEMBAHAGIAN PENILAIAN KERJA KURSUS

Z-009-4:2015 KEBOLEHAN TERAS

M01 – KESEDARAN TINGKAH LAKU ORGANISASI

KEBOLEHAN	PENILAIAN PENGETAHUAN	PEMATUHAN PENUNJUK PRESTASI
1. Patuhi konsep rangka kerja organisasi	Z-009-4:2015-M01/KA(1/1)	Z-009-4:2015-M01/K(1/7)
2. Tingkatkan keberkesanan kerja berpasukan		Z-009-4:2015-M01/K(2/7)
3. Pamerkan kemampuan agihan kerja		Z-009-4:2015-M01/K(3/7)
4. Pastikan dokumentasi sistematik		Z-009-4:2015-M01/K(4/7)
5. Selaraskan majlis organisasi		Z-009-4:2015-M01/K(5/7)
6. Patuhi prosedur keperluan latihan		Z-009-4:2015-M01/K(6/7)
7. Kenalpasti kenaikkan pangkat kakitangan yang berpotensi		Z-009-4:2015-M01/K(7/7)

JPK/CA/PP

PENILAIAN PRESTASI *NCS-CORE ABILITY*

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

KEBOLEHAN TERAS – TAHAP 4

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 berpandukan *Total Performance Indicator (TPI)*

PERKARA	KEBOLEHAN	1	2	3	4	5	CATATAN
CA01	**KESEDARAN TINGKAH LAKU ORGANISASI**						
1.1	Patuhi konsep rangka kerja organisasi						
1.2	Tingkatkan keberkesanan berpasukan						
1.3	Pamerkan kemampuan agihan kerja						
1.4	Pastikan dokumentasi bersistematik						
1.5	Galakkan penyelarasan majlis/acara organisasi						
1.6	Patuhi prosedur keperluan latihan						
1.7	Kenalpasti kenaikan pangkat kakitangan yang berpotensi						
CA02	**PEMANTAUAN KESIHATAN, KESELAMATAN DAN ALAM SEKITAR**						
2.1	Pastikan program kesedaran kesihatan						
2.2	Pastikan program kesedaran keselamatan						
2.3	Pastikan program kesedaran alam sekitar						
CA03	**KEUPAYAAN PENGURUSAN PERHUBUNGAN**						
3.1	Galakkan rangkaian kerja yang baik						
3.2	Tingkatkan kemahiran penyelesaian konflik antara personal						
3.3	Galakkan penerapan empati						
3.4	Sediakan sokongan motivasi						
3.5	Pamerkan tingkah laku inisiatif						
3.6	Patuhi keberkesanan pembelajaran yang berterusan						

CA04	**AMALAN ETIKA**						
4.1	Patuhi kod etika disiplin						
4.2	Patuhi kesedaran budaya						
4.3	Patuhi prestasi ketelitian						
4.4	Patuhi amalan berorentasikan hasil kerja						
4.5	Patuhi keperluan protokol						
CA05	**KEMAHIRAN PEMIKIRAN STRATEGIK**						
5.1	Galakkan pemikiran efektif						
5.2	Patuhi analisis efektif						
5.3	Terapkan teknik pengurusan stres						
5.4	Aplikasikan prosedur pengawalan belanjawan						
5.5	Terapkan teknik penyelesaian masalah						
CA06	**KERJASAMA KOMUNIKASI BERKESAN**						
6.1	Aplikasikan komunikasi efektif						
6.2	Amalkan persembahan yang membina						
6.3	Patuhi kaedah perbentangan yang efektif						
CA07	**KESEDARAN PENGURUSAN PERUBAHAN**						
7.1	Patuhi objektif pengurusan perubahan						
7.2	Pantau kaedah pengurusan perubahan						
7.3	Patuhi inisiatif pengurusan perubahan						
7.4	Patuhi perlaksanaan bimbingan dan mentor						
7.5	Tingkatkan penjenamaan organisasi						
CA08	**APLIKASI SISTEM TEKNOLOGI MAKLUMAT**						
8.1	Gunakan perisian yang bersesuaian						
8.2	Patuhi aplikasi analisis sistem						
8.3	Terapkan aplikasi teknologi maklumat terkini						
8.4	Patuhi peraturan dan undang-undang teknologi maklumat						

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	**TERAMPIL / TIDAK TERAMPIL**				

REKOD PENILAIAN KUMULATIF (RPK) - TEORI
SIJIL KEMAHIRAN MALAYSIA (SKM): NCS – CORE ABILITIES (TAHAP 4)

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 Dalaman (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-009-4:2015-CA01	**KESEDARAN TINGKAH LAKU ORGANISASI**
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-4:2015-CA02	**PEMANTAUAN KESIHATAN, KESELAMATAN DAN ALAM SEKITAR**
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-4:2015-CA03	**KEUPAYAAN PENGURUSAN PERHUBUNGAN**
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

NAMA CALON:		PUSAT BERTAULIAH:	

Z-009-4:2015-CA04	AMALAN ETIKA
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-4:2015-CA05	KEMAHIRAN PEMIKIRAN STRATEGIK
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-4:2015-CA06	KERJASAMA KOMUNIKASI BERKESAN
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-4:2015-CA07	**KESEDARAN PENGURUSAN PERUBAHAN**
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-4:2015-CA08	**APLIKASI SISTEM TEKNOLOGI MAKLUMAT**
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

M01 – KESEDARAN TINGKAH LAKU ORGANISASI

Sub-Modul 4

DOKUMENTASI SISTEMATIK

Z-009-4:2015–M01/P(4/7)

TAHAP 4

Kertas Penerangan 4

DOKUMENTASI SISTEMATIK

ISI KANDUNGAN

- TUJUAN
- PENGENALAN
    1. MELAKSANAKAN PENGINDEKSAN YANG TERATUR
    2. MEMPEROLEH DAN MENYUSUN DATA
    3. SEMAKAN SEMULA DOKUMEN SECARA BERKALA
    4. KELEBIHAN
    5. KEMAS KINI DOKUMEN SEWAJARNYA

TUJUAN

Kertas kerja ini bertujuan untuk menerangkan:

- ☑ Prosedur pendokumentasian.
- ☑ Memperolihi data.
- ☑ Pengkajian semula.
- ☑ Kesedaran mengemaskinikan dokumen.

PENGENALAN

Organisasi mementingkan penyediaan dokumentasi dalaman untuk mengurangkan berlakunya risiko seperti kerugian, kelemahan prestasi dalam perlaksanaan kontrak, kualiti yang lemah dan ketidakpatuhan peraturan. Prosedur pendokumentasian yang betul dapat melindungi kerahsian sistem dokumentasi.

PROSEDUR DOKUMENTASI

Prosedur dokumentasi biasanya menentukan bahawa manual pekerja mesti mengandungi semua dokumen yang berkaitan dengan dasar dan prosedur yang berkaitan.

Manual yang terperinci mesti memasukkan dan dinyatakan dengan jelas individu yang bertanggungjawab untuk menulis dan mengemaskini dasar dan prosedur organisasi.

Bagaimana organisasi menyampaikan perkara tersebut kepada pekerja mereka

MENGAMALKAN PEMFAILAN YANG BETUL DAN SISTEMATIK

- Fail merujuk kepada unit fizikal maklumat yang terkandung dalam kertas atau folder elektronik.
- Rekod disimpan dalam fail untuk memudahkan kerja mengakses dan sebagai tanda pengenalan terhadap sesuatu maklumat.



PENUBUHAN SATU SISTEM PEMFAILAN KOHEREN MENYEDIAKAN:

- Pemfailan yang pantas dan sistematik
- Kepantasan mendapatkan semula maklumat
- Perlindungan maklumat yang terbaik
- Meningkatkan kestabilan dalam pentadbiran
- Kesinambungan dan kecekapan

SISTEM PEMFAILAN

Abjad

Angka

gka-Abjad (contoh: ABX; cy-12/1) n

Kata-kunci

PROSES PEMFAILAN

Kesesuaian

Sistem ini harus memenuhi keperluan pengguna individu / jabatan.

Penyelenggaraan yang baik

-Sistem susulan yang baik (contohnya pengesanan kad)

-Keselamatan yang mencukupi

-Kawalan penciptaan rekod yang sempurna dan penambahan pemfailan

-Tempat penyimpanan yang selamat dan mencukupi untuk bahan arkib

Keupayaan menyesuaikan diri (kebolehsesuaian)

Sistem ini hendaklah cukup fleksibel untuk memenuhi keperluan masa depan organisasi

1. MELAKSANAKAN PENGINDEKSAN YANG TERATUR

❖Pengindeksan adalah satu cara untuk meyusun rekod dalam pelbagai medan jadual. Membuat indeks pada medan dalam jadual mewujudkan struktur data yang lain, dan menjadi penunjuk kepada rekod yang berkaitan dengan nya. Struktur indeks ini kemudiannya disusun, membolehkan carian binari (bernombor) dilakukan ke atasnya.

SIMPANAN/STORAN DATA

- Apabila data disimpan di dalam simpanan peranti, ia disimpan sebagai blok data. Blok data ini diakses secara keseluruhannya, menjadikannya operasi akses cakera atom.
- Blok cakera disusun sama seperti senarai berkaitan; mengandungi bahagian-bahagian untuk data, penunjuk kepada lokasi nod atau blok, dan kedua-duanya tidak perlu disimpan bersama-sama.



WUJUDKAN PENGREKODAN RASMI

- Sistem pemfailan mesti mempunyai teknik pengrekodan yang betul untuk mudah diakses dan mendapatkan semula maklumat dengan pantas.
- Terdapat beberapa rekod pemfailan yang menjadi amalan sekarang.



PEMFAILAN ELETRONIK

- Pemfailan elektronik menjamin keselamatan dokument kakitangan dan pelbagai rekod penting yang lain ke dalam satu lokasi berpusat dengan nilai tambahan yang diperlukan. Ia mudah diakses oleh semua kakitangan yang dibenarkan.
- Jika rekod tersebut telah ditentukan untuk disiapkan dan kertas kerja tambahan didapati, maka dokumen-dokumen ini perlu ditambah sebagai lampiran.



SISTEM BERDASARKAN KERTAS

- Bagi sistem yang berasaskan kertas, pemfailan semua dokumen harus menjadi sebahagian daripada pengrekodan yang lengkap.
- Jika ada dokumen tambahan yang hendak direkodkan, pengesahkan statusnya perlu dilakukan sebelum memasukkan dokumen itu ke dalam rekod.



SISTEM HIBRID

Untuk sistem hybrid pula, dasar dan prosedur menentukan bahagian rekod yang mana berasaskan kertas dan bahagian-bahagian yang lain disimpan dalam gudang/pengkalan data.

Dalam proses pengrekodan data terdapat beberapa cara membuat tag yang biasanya diamalkan seperti mustahak, penting, berguna, tidak perlu, dan sebagainya.

KAEDAH ATURAN

Kronologi	Angka	Mengikut Susunan Abjad	Angka-Abjad
• Fail disusun mengikut tarikh. Ia amat berguna untuk fail bersaiz kecil.	• Fail ini disusun mengikut nombor dan ia bentuk yang paling mudah	• Fail ini disusun mengikut susunan abjad dari A ke Z	• Fail ini disusun mengikut gabungan huruf dan nombor. • Jika boleh, bahagian-bahagian abjad dan angka pengecam/pengenal pasti.

TIP-TIP PEMFAILAN

Pastikan pelan fail direka dengan seringkas yang mungkin

Mendapatkan kakitangan pengatur cara program untuk membantu membangunkan pelan pemfailan.

Gunakan pengekodan warna untuk fail atau folder khas untuk memudahkan pemfailan

Jangan gunakan skim pemfailan angka-abjad untuk permit yang sudah mempunyai nombor.

MENGAMALKAN DAPATAN SEMULA DOKUMEN DENGAN TERATUR

Disyorkan proses mengesan lokasi dan pemegang rekod disediakan. Ini boleh dicapai melalui sistem daftar keluar rekod.

Tempoh masa yang munasabah perlu dikenal pasti untuk rekod dibenarkan dibawa keluar.



SISTEM HIBRID ATAU ELECTRONIK

- Tahap akses yang sewajarnya perlu diberikan berdasarkan keperluan pengendali untuk melaksanakan kerja.
- Dalam kes sulit tertentu, rekod akan dikunci dan boleh didapati sebagai 'baca sahaja', dan terhad kepada kakitangan yang dibenarkan untuk mengakses.
- Perlu ada bilangan staf terhad yang dibenarkan.

2. MEMPEROLEHI DAN MENYUSUN DATA

- Perolehan data akan menangkap data daripada sistem sebenar dan simpan maklumat ini dalam format yang boleh dengan mudah didapatkan semula. Satu lagi keperluan adalah data perlu boleh menangkap maklumat secara programatik (menggunakan program yang ada) atau automatik, tanpa sebarang campur tangan manusia atau panduan data.

TUJUH ELEMEN DALAM SATU PEROLEHAN DATA



3. SEMAKAN SEMULA DOKUMEN SECARA BERKALA

Antara cabaran semasa penyemakan dokumen adalah:

-Tiada akauntabiliti tentang dokumen

-Ulasan penyemakan semula tidak boleh diterima oleh penulis

-Pengurus tidak selesa dengan perubahan

-Tiada senarai semak dokumen yang teratur

PROSES PENYEMAKAN SEMULA

Kaji keperluan dan skop dokumen

Semak tarikh keluaran, versi dan tanda dagangan hak cipta

Anggarkan masa yang diperlukan untuk disiapkan

Cetak dokumen dan tanda untuk mengenal pasti perubahan

Integrasikan perubahan daripada pihak penyemak lain

Serah dokumen yang telah disemak kepada penulis

Bincangkan ulasan penyemakan semula edit jika perlu

MENYEMAK SENARAI SEMAK

Gaya dan Format	Kemas kini medan maklumat	Kesilapan tatabahasa
• Kandungan • Ketekalan/konsistensi dalam penomboran • Elakkan ruang kosong	• Kemas kini dokumen • Semak bahan rujukan	• Semak ejaan • Semak aliran logik kandungan • Semak kejelasan dan kebolehbacaan

4. KELEBIHAN

- Ketepatan dokumen dapat memberikan manfaat kepada organisasi dan pelanggan anda dengan menawarkan perkara-perkara berikut:
  - -sumber produk yang boleh dipercayai
  - -Timbulkan kegunaan kefungsian-kefungsian yang tidak diketahui
  - -Manfaat kepada imej korporat organisasi



5. KEMAS KINI DOKUMEN SEWAJARNYA



Kemas kini Automatik-Pendekatan ini membolehkan penukaran hanya satu atau lebih bidang dalam dokumen tanpa perlu mengindeks semula keseluruhan dokumen

Keserampakan/Keserentakan Optimistik atau Penguncian Optimistik- Ini adalah ciri-ciri kebanyakan pengkalan data, dan membenarkan pengemaskinian dokumen dengan bersyarat berdasarkan versinya. Pendekatan ini termasuk pendekatan semantik dan peraturan-peraturan bagaimana menangani versi yang berpadanan atau yang tidak berpadanan.

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*
	Kebolehan 1.4			
1	Prosedur dokumentasi di patuhi			
2	Sistem pemfailkan yang teratur di amalkan			
3	Pengindeksan yang betul dilaksanakan			
4	Rekod yang teratur di perkenalkan			
5	Cara mendapatkan semula dokumen yang betul diguna pakai.			
6	Data diperolehi dan disusun			
7	Dokumen disemak secara berkala.			
8	Dokumen dikemaskini sewajarnya			

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 4

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 berpandukan *Total Performance Indicator (TPI)*

PERKARA	KEBOLEHAN	1	2	3	4	5	CATATAN
CA01	**KESEDARAN TINGKAH LAKU ORGANISASI**						
1.1	Patuhi konsep rangka kerja organisasi						
1.2	Tingkatkan keberkesanan berpasukan						
1.3	Pamerkan kemampuan agihan kerja						
1.4	Pastikan dokumentasi bersistematik						
1.5	Galakkan penyelarasan majlis/acara organisasi						
1.6	Patuhi prosedur keperluan latihan						
1.7	Kenalpasti kenaikan pangkat kakitangan yang berpotensi						

CONTOH BORANG RPK

REKOD PENILAIAN KUMULATIF (RPK) - TEORI
SIJIL KEMAHIRAN MALAYSIA (SKM): NCS – CORE ABILITIES (TAHAP 4)

JPK/CA/RPK-T4

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 Dalaman (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-009-4:2015-CA01	KESEDARAN TINGKAH LAKU ORGANISASI
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-4:2015-CA02	PEMANTAUAN KESIHATAN, KESELAMATAN DAN ALAM SEKITAR
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-4:2015-CA03	KEUPAYAAN PENGURUSAN PERHUBUNGAN
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

RUJUKAN

- *https://www.maynoothuniversity.ie/sites/default/files/assets/document/filingguidelines.pdf*
- *http://stackoverflow.com/questions/1108/how-does-database-indexing-work , t.th.American Health Information Management Association; Tempat dan nama penerbit.*
- *https://cwiki.apache.org/confluence/display/solr/Updating+Parts+of+Documents*
- *http://www.slideshare.net/tosujoydutta/document-review-process*
- *http://docs.oracle.com/html/B13915_04/sorting.htm*
- *https://www.engineersedge.com/instrumentation/data_acquisition_systems.htm*

JPK

BAHAN PEMBELAJARAN

TAHAP 4

M01: KESEDARAN TINGKAH LAKU ORGANISASI

SUB MODUL 5
PENYELARASAN MAJLIS ORGANISASI

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

JULAI 2017

Z – 009-4:2015-M01 KESEDARAN TINGKAH LAKU ORGANISASI

KANDUNGAN **MUKASURAT**

1. AHLI JAWATANKUASA PEMBANGUNAN i
2. CARTA PROFIL KOMPETENSI v
3. KURIKULUM KEBOLEHAN TERAS *vi*
   Z-009-4:2015 (CoCA–Z-009-4:2015-CA01)
4. JADUAL PEMBAHAGIAN WIM
   - 4.1 TEORI x
   - 4.2 AMALI xi
5. SET WIM TEORI
   - 5.1 Z-009-4:2015-M01/P(5/7) 1
   - 5.2 Z-009-4:2015-M01/T(5/7) 21
6. SET WIM AMALI
   - 6.1 Z-009-4:2015-M01/K(5/7) 26
7. JADUAL PEMBAHAGIAN PENILAIAN 29
8. LAMPIRAN
   - 8.1 BORANG PENILAIAN PRESTASI (JPK/CA/01) 30
   - 8.2 REKOD PENILAIAN KUMULATIF (RPK) 33

BAHAN PEMBELAJARAN
Z–009-4:2015-M01 KESEDARAN TINGKAH LAKU ORGANISASI

PANEL PEMBANGUN

CIK RADIN HANIDA BINTI RADIN HARUN
JABATAN KESELAMATAN DAN KESIHATAN PEKERJAAN PUTRAJAYA

EN. RAMLAN BIN KASHAH
JABATAN KESELAMATAN DAN KESIHATAN PEKERJAAN PUTRAJAYA

IR. ROSLENDA BINTI HASAN
JABATAN KESELAMATAN DAN KESIHATAN PEKERJAAN PUTRAJAYA

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

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. JOHN A/K RAMPAI
ENVIRONMENT INSTITUTE OF MALAYSIA (EIMAS)

TUAN AHMAD BIN TUAN BESAR
ANF SYNERGY SDN. BHD.

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	**EMPAT (4)**	**KOD BIDANG PEKERJAAN**	**Z-009-4:2015**

TERAS				
	KESEDARAN TINGKAH LAKU ORGANISASI	**PEMANTAUAN KESIHATAN, KESELAMATAN DAN ALAM SEKITAR**	**KEUPAYAAN PENGURUSAN PERHUBUNGAN**	**AMALAN ETIKA**
	Z-009-4:2015-CA01	**Z-009-4:2015-CA02**	**Z-009-4:2015-CA03**	**Z-009-4:2015-CA04**
	KEMAHIRAN PEMIKIRAN STRATEGIK	**KERJASAMA KOMUNIKASI BERKESAN**	**KESEDARAN PENGURUSAN PERUBAHAN**	**APLIKASI SISTEM TEKNOLOGI MAKLUMAT**
	Z-009-4:2015-CA05	**Z-009-4:2015-CA06**	**Z-009-4:2015-CA07**	**Z-009-4:2015-CA08**

CAPC bagi Z-009-4:2015 Kebolehan Teras

KURIKULUM KEBOLEHAN TERAS (*CoCA*)

SEKTOR	**SEMUA SEKTOR**
SUB SEKTOR	**SEMUA SUB SEKTOR**
BIDANG PEKERJAAN	**SEMUA BIDANG PEKERJAAN**
BIDANG *NCS*	**KEBOLEHAN TERAS**
TAJUK UNIT KEBOLEHAN	**KESEDARAN TINGKAH LAKU ORGANISASI**
HASIL PEMBELAJARAN	Calon yang terampil didalam CA ini berkebolehan untuk mengendali kesedaran tingkah laku organisasi berlandaskan piawai yang dikehendaki dan amalan yang disyorkan. Setelah melengkapkan unit keterampilan ini, calon perlu mampu untuk; • Patuhi konsep rangka kerja organisasi • Tingkatkan keberkesanan kerja berpasukan • Pamerkan kemampuan agihan kerja • Pastikan dokumentasi sistematik • Selaraskan majlis organisasi • Patuhi prosedur keperluan kerja • Kenalpasti kenaikkan pangkat kakitangan yang berpotensi

ID UNIT KEBOLEHAN	**Z-009-4:2015-CA01**	**TAHAP**	4	**JANGKAMASA LATIHAN**	**15**

KEBOLEHAN	PENGETAHUAN	PRESTASI	JAM LATIHAN	MOD PENYAMPAIAN	KRITERIA PENILAIAN
1. Patuhi konsep rangka kerja organsasi	1.1 Jenis perniagaan. 1.2 Rangka kerja konsep perniagaan organisasi • saiz • visi • missi • pelaksanaan • penubuhan	1.1 Kenali jenis perniagaan. 1.2 Tentukan rangka kerja konsep perniagaan organisasi 1.3 Guna rangka kerja konsep prosedur organisasi 1.4 Tentukan wawasan perniagaan. 1.5 Laksanakan misi perniagaan.	Pengetahuan 2	Pengetahuan • Kelas • Perbincangan berkumpulan	1.1 Jenis perniagaan dijelaskan. 1.2 Saiz perniagaan ditentukan. 1.3 Rangka kerja konsep perniagaan organisasi ditentukan. 1.4 Rangka kerja konsep prosedur organisasi diguna 1.5 Wawasan perniagaan

KEBOLEHAN	PENGETAHUAN	PRESTASI	JAM LATIHAN	MOD PENYAMPAIAN	KRITERIA PENILAIAN
	1.3 Rangka kerja konsep prosedur organisasi • Manual	1.6 Wujudkan misi perniagaan.			ditetapkan.
2. Tingkatkan keberkesanan kerja berpasukan	2.1 Pembinaan kumpulan kerja yang efektif. • Pasukan kerja yang mantop • Perpaduan pasukan 2.2 Garis panduan organisasi. 2.3 Persefahaman pasukan. • Idea dari ahli pasukan. • Isu yang timbul dalam pasukan • Keputusan kumpulan 2.4 Nilai empati budaya.	2.1 Bina pasukan yang efektif. 2.2 Pamer kerja pasukan yang mantob. 2.3 Dapatkan perpaduan dalam pasukan. 2.4 ikut garis panduan organisasi. 2.5 Wujudkan persefahaman dalam pasukan. 2.6 Sumbang dan terima idea dari ahli pasukan. 2.7 Tangani isu dalam pasukan dengan tegas. 2.8 Pamer persepakatan dalam keputusan pasukan. 2.9 Amalkan nilai empati budaya.	Pengetahuan 2	Pengetahuan • Kelas • Perbincangan berkumpulan	2.1 Pasukan yang efektif dibina. 2.2 Pasukan kerja yang mantob dipamer. 2.3 Perpaduan dalam pasukan dicapai. 2.4 Garis panduan organisasi dijelaskan. 2.5 Persefahaman dalam pasukan dihurai. 2.6 Keputusan pasukan dipamer. 2.7 Nilai empati budaya diamal.
3. Pamerkan kemampuan agihan kerja	3.1 Kerja-kerja dan tanggung jawab. • Keupayaan kakitangan • Autoriti • Tanggung jawab 3.2 Nasihat butiran kerja. 3.3 Pengagihan kerja. 3.4 Jangkaan masa kerja.	3.1 Kenal pasti tugasan dan tanggung jawab. 3.2 Nilai keupayaan kakitangan. 3.3 Agih tanggung jawab kakitangan. 3.4 Bagi nasihat bersabit tugasan, prestasi dan kaedah kerja. 3.5 Pastikan kerja yang diagih siap mengikut jangka masa yang ditetapkan. 3.6 Pamerkan prestasi cemerlang.	Pengetahuan 3	Pengetahuan • Kelas • Perbincangan berkumpulan	3.1 Tugasan dan tanggung jawab ditetapkan. 3.2 Pengagihan kerja dijelaskan. 3.3 Jangka masa ditetapkan. 3.4 Tugasan dan tanggung jawab dikenal pasti. 3.5 Keupayaan dan kebolehan kakitangan dinilai. 3.6 Tanggung jawab dan kuasa diagih. 3.7 Prestasi cemerlang dipamer.

KEBOLEHAN	PENGETAHUAN	PRESTASI	JAM LATIHAN	MOD PENYAMPAIAN	KRITERIA PENILAIAN
		3.7 Dapatkan hasil yang dihajati.			
4. Pastikan dokumentasi bersistematik	4.1 Prosedur pendokumentasian • Pemfailan yang sistematik • Pengindeksan • Simpan rekod • Ambil semula 4.2 Prosedur ambilan data. 4.3 Prosedur semak dokumen. 4.4 Prosedur kemas kini dokumen.	4.1 Patuh pada prosedur pengdokumentasian. 4.2 Amal pemfailan bersistematik. 4.3 Laksanakan pengindeksan yang betul. 4.4 Adakan penyimpanan rekod yang betul. 4.5 Guna pakai cara ambilan data yang betul. 4.6 Dapatkan dan susun data. 4.7 Semak dokumen secara berkala. 4.8 Kemas kini dokumen sewajarnya.	Pengetahuan 2	Pengetahuan • Kelas • Perbincangan berkumpulan	4.1 Prosedur pengdokumentasian dijelaskan. 4.2 Pengambilan data dijelaskan. 4.3 Prosedur semakan data dijelaskan. 4.4 Sistem pemfailan yang betul diamal. 4.5 Data diambil dan disusun. 4.6 Dokumen dikemas kini sewajarnya. 4.7 Penyimpanan rekod yang betul diwujudkan.
5. Selaraskan majlis organisasi	5.1 Objektif acara organisasi. 5.2 Pasukan acara yang sah. 5.3 Kordinasi aca kumpulan. • Acara yang betul • Kerjasama acara • Penilaian hasil persembahan	5.1 Mengakui objektif acara organisasi. 5.2 Kenal pasti pasukan yang sah. 5.3 Perhatikan coordinasi kumpulan. 5.4 Nilai hasil persembahan.	Pengetahuan 2	Pengetahuan • Kelas • Perbincangan berkumpulan	5.1 Objektif acara organisasi dijelaskan. 5.2 Kumpulan yang berhak pada acara diperhati. 5.3 Coordinasi kumpulan diperhati. 5.4 Prestasi keputusan dinilai.
6. Patuhi prosedur keperluan kerja	6.1 Keperluan prosedur latihan • Prosedur latihan • Identiti jurulatih • Penilaian pelatih • penjadualan 6.2 Ukuran prestasi pelatih.	6.1 Ikut prosedur latihan. 6.2 Nilai prestasi pelatih. 6.3 Pantau prestasi system latihan melalui *KPI*.	Pengetahuan 2	Pengetahuan • Kelas • Perbincangan berkumpulan	6.1 Prosedur latihan diterangkan. 6.2 Ukuran prestasi pelatih ditentukan. 6.3 Sistem Pengurusan Prestasi *(PMS)* ditetapkan. 6.4 Prestasi pelatih dinilai dan dijelaskan.

KEBOLEHAN	PENGETAHUAN	PRESTASI	JAM LATIHAN	MOD PENYAMPAIAN	KRITERIA PENILAIAN
	6.3 Sistem pengurusan prestasi (*PMS*). • *Key Performance Indicator (KPI)*.				6.5 *KPI* dipantau.
7. Kenalpasti kenaikkan pangkat kakitangan yang berpotensi	7.1 Pergerakan menegak staf. • pengenalan • prestasi • penilaian • pengiktirafan 7.2 Potensi staf mobilisasi menegak. • pengenalan • prestasi • penilaian • pengiktirafan 7.3 Ganjaran bagi prestasi cemerlang.	7.1 Iktiraf staf mobiliti. 7.2 Nilai prestasi staf mobiliti. 7.3 Syorkan kenaikan menegak untuk staf. 7.4 Bagi ganjaran pada staf berprestasi cemerlang.	Pengetahuan 2	Pengetahuan • Kelas • Perbincangan berkumpulan	7.1 Kenaikan menegak bagi staf dijelaskan. 7.2 Staf berpotensi untuk pergerakan menegak ditentukan. 7.3 Ganjaran prestasi cemerlang dihurai. 7.4 Staf berprestasi menegak dinilai. 7.5 Staf untuk pergerakan menegak disyorkan. 7.6 Prestasi staf cemerlang dikenal pasti.

JADUAL PEMBAHAGIAN WIM (TEORI)
Z-009-4:2015 KEBOLEHAN TERAS
M01 – KESEDARAN TINGKAH LAKU ORGANISASI

KEBOLEHAN	PELAN MENGAJAR	KERTAS PENERANGAN	KERTAS TUGASAN
1. Patuhi konsep rangka kerja organisasi	*Z-009-4:2015-M01/P(1/7)/PM Konsep rangka kerja organisasi	Z-009-4:2015-M01/P(1/7) Konsep rangka kerja organisasi	Z-009-4:2015-M01/T(1/7) Konsep rangka kerja organisasi
2. Tingkatkan keberkesanan kerja berpasukan	*Z-009-4:2015-M01/P(2/7)/PM Keberkesanan kerja berpasukan	Z-009-4:2015-M01/P(2/7) Keberkesanan kerja berpasukan	Z-009-4:2015-M01/T(2/7) Keberkesanan kerja berpasukan
3. Pamerkan kemampuan agihan kerja	*Z-009-4:2015-M01/P(3/7)/PM Kemampuan agihan kerja	Z-009-4:2015-M01/P(3/7) Kemampuan agihan kerja	Z-009-4:2015-M01/T(3/7) Kemampuan agihan kerja
4. Pastikan dokumentasi sistematik	*Z-009-4:2015-M01/P(4/7)/PM Pastikan dokumentasi sistematik	Z-009-4:2015-M01/P(4/7) Pastikan dokumentasi sistematik	Z-009-4:2015-M01/T(4/7) Pastikan dokumentasi sistematik
5. Selaraskan majlis organisasi	*Z-009-4:2015-M01/P(5/7)/PM Penyelarasan majlis organisasi	Z-009-4:2015-M01/P(5/7) Penyelarasan majlis organisasi	Z-009-4:2015-M01/T(5/7) Penyelarasan majlis organisasi
6. Patuhi prosedur keperluan latihan	*Z-009-4:2015-M01/P(6/7)/PM Prosedur keperluan latihan	Z-009-4:2015-M01/P(6/7) Prosedur keperluan latihan	Z-009-4:2015-M01/T(6/7) Prosedur keperluan latihan
7. Kenalpasti kenaikkan pangkat kakitangan yang berpotensi	*Z-009-4:2015-M01/P(7/7)/PM Kenaikkan pangkat	Z-009-4:2015-M01/P(7/7) Kenaikkan pangkat	Z-009-4:2015-M01/T(7/7) Kenaikkan pangkat

*** Dibangunkan oleh Pusat Bertauliah (PB)**

JADUAL PEMBAHAGIAN WIM (AMALI)
Z-009-4:2015 KEBOLEHAN TERAS
M01 – KESEDARAN TINGKAH LAKU ORGANISASI

KEBOLEHAN	PELAN MENGAJAR	KERTAS KERJA
1. Patuhi konsep rangka kerja organisasi	*Z-009-4:2015-M01/K(1/7)/PM Patuh konsep rangka kerja organisasi	Z-009-4:2015-M01/K(1/7) Patuh konsep rangka kerja organisasi
2. Tingkatkan keberkesanan kerja berpasukan	*Z-009-4:2015-M01/K(2/7)/PM Tingkat keberkesanan kerja berpasukan	Z-009-4:2015-M01/K(2/7) Tingkat keberkesanan kerja berpasukan
3. Pamerkan kemampuan agihan kerja	*Z-009-4:2015-M01/K(3/7)/PM Pamer kemampuan agihan kerja	Z-009-4:2015-M01/K(3/7) Pamer kemampuan agihan kerja
4. Pastikan dokumentasi sistematik	*Z-009-4:2015-M01/K(4/7)/PM Pastikan dokumentasi sistematik	Z-009-4:2015-M01/K(4/7) Pastikan dokumentasi sistematik
5. Selaraskan majlis organisasi	*Z-009-4:2015-M01/K(5/7)/PM Selaras majlis organisasi	Z-009-4:2015-M01/K(5/7) Selaras majlis organisasi
6. Patuhi prosedur keperluan latihan	*Z-009-4:2015-M01/K(6/7)/PM Patuh prosedur keperluan latihan	Z-009-4:2015-M01/K(6/7) Patuh prosedur keperluan latihan
7. Kenalpasti kenaikkan pangkat kakitangan yang berpotensi	*Z-009-4:2015-M01/K(7/7)/PM Kenalpasti kenaikkan pangkat	Z-009-4:2015-M01/K(7/7) Kenalpasti kenaikkan pangkat

*** 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 / *PROGRAM'S CODE AND NAME*	**Z-009-4:2015 KEBOLEHAN TERAS**	
TAHAP */ LEVEL*	**EMPAT (4)**	
NO. DAN TAJUK KEBOLEHAN TERAS / *CORE ABILITY NO. AND TITLE*	**CA01 KESEDARAN TINGKAH LAKU ORGANISASI**	
NO. DAN PENYATAAN KEBOLEHAN / *ABILITY NO. AND STATEMENT*	01.01 PATUHI KONSEP RANGKA KERJA ORGANISASI 01.02 TINGKATKAN KEBERKESANAN KERJA BERPASUKAN 01.03 PAMERKAN KEMAMPUAN AGIHAN KERJA 01.04 PASTIKAN DOKUMENTASI SISTEMATIK **01.05 SELARASKAN MAJLIS ORGANISASI** 01.06 PATUHI PROSEDUR KEPERLUAN KERJA 01.07 KENALPASTI KENAIKKAN PANGKAT KAKITANGAN YANG BERPOTENSI	
NO. KOD */ CODE NO.*	**Z-009-4:2015 M01/P(5/7)**	**Muka surat** / *Page* : 1 **Drpd** / *of* : 20

TAJUK*/TITLE* : **PENYELARASAN MAJLIS ORGANISASI**

TUJUAN*/PURPOSE* :

Kertas penerangan ini bertujuan untuk menerangkan mengenai objektif, jawatankuasa pengendalian, koordinasi dan hasil pencapaian acara organisasi.

PENERANGAN/ *INFORMATION :*

1. Penyelaras/Koordinator Acara

Juga dikenali sebagai pakar pengendali acara. Orang ini mengendalikan kerja-kerja perancangan dan perjalanan bagi setiap aspek acara. Secara umumnya, penyelaras/koordinator adalah untuk memastikan bahawa acara itu berjalan lancar, cekap dan boleh mengendalikan apa-apa krisis yang mungkin terjadi. Penyelaras acara mengawal acara daripada pembentukan konsep hingga acara selesai

Penyelaras acara perlu memiliki kemampuan dan kepakaran berikut.

i. Keupayaan Berkomunikasi

Keupayaan untuk berbincang dan mendengar keperluan pelanggan dan menyampaikan idea dan penyelesaian kepada keperluan mereka. Penyelaras juga bekerja dengan pembekal, kontraktor, kakitangan dan pihak-pihak lain. Perkhidmatan pelanggan, kemahiran bahasa dan kemahiran interpersonal adalah penting.

ii. Tenang dan boleh diharap

Berkemampuan untuk bekerja di bawah tekanan. Banyak kesilapan boleh berlaku semasa perjalanan acara. Penyelaras perlu kekal tenang dan stabil dalam kejadian seperti itu dan memastikan acara berlangsung dengan baik.

iii. Kemahiran Komputer

Penyelaras acara kini bergantung kepada komputer untuk berkomunikasi, merancang, membuat penyediaan belanjawan dan menganjurkan acara mereka.

iv. Kemahiran Berunding

Mereka mesti berupaya untuk berbincang dan berunding harga dan jadual acara dengan pelanggandan kontraktor.

v. Kemahiran Menganjur

Banyak perkara boleh berlaku semasa perancangan dan dalam mesyuarat.
Penyelaras acara perlu kekal fokus dan mampu menstrukturkan acara supaya ia dapat dilaksanakan tanpa sebarang halangan.

vi. Kemahiran Menyelesaikan Masalah

Bagaimanapun , kesilapan boleh berlaku dalam sesuatu acara. Penyelaras mesti mampu menangani dan menyelesaikan isu tersebut dengan cepat.

1.1 Menggalakkan Penyelarasan Penganjuran Acara

Berikut adalah antara tugas-tugas penyelaras acara:

i. Bercakap dengan pelanggan mengenai acara dan menawarkan cadangan untuk memastikan permintaan mereka dipenuhi.
ii. Berunding jenis dan kos perkhidmatan yang akan disediakan, selaras dengan belanjawan pelanggan.
iii. Atur tempat acara dan pastikan ia disusun dengan sempurna, dengan mengambil kira tempat duduk dan hiasan.
iv. Berunding dengan pihak pengurusan untuk memastikan kakitangan yang mencukupi diagihkan dengan tugasan, dan dengan kakitangan katering untuk merancang menu makanan.
v. Berunding dengan pembekal perkhidmatan seperti mereka yang membuat persembahan dan syarikat pengangkutan.
vi. Menyelaras kakitangan untuk memastikan atur cara dijalankan tepat pada masa (contohnya, ucapan dan hidangan makanan dan minuman).
vii. Menyelia kerja-kerja kontraktor dan melaporkan sebarang perubahan dalam arahan kerja.
viii. Mencari penyelesaian kepada sebarang masalah yang timbul berkaitan perkhidmatan atau program yang disediakan.
ix. Menasihat pihak pengurusan kanan mengenai perkara yang memerlukan perhatian mereka dan melaksanakan keputusan tersebut.
x. Buat susulan dengan pelanggan untuk menguruskan bayaran dan, selepas selesai acara , untuk menilai perkhidmatan yang telah diberikan.
xi. Mengumpul dan menganalisis data mengenai projek yang telah dilaksanakan, dan melaporkan hasil projek tersebut.

Bergantung kepada saiz pertubuhan, Penyelaras Acara boleh bekerja secara bebas atau sebagai sebahagian daripada ahli pasukan. Mereka sering bekerja tidak tentu masa, dan pada hujung minggu atau cuti umum.

1.2 Keperluan Peribadi

Kriteria berikut perlu dipatuhi oleh seorang penyelaras acara

i. Seronok bekerja dengan orang.
ii. Kemahiran pengurusan organisasi dan pengurusan masa yang baik.
iii. Peka terhadap butiran
iv. Kemahiran interpersonal dan penyeliaan yang baik
v. Kemahiran komunikasi yang baik.
vi. Personaliti yang kemas dan berketerampilan.
vii. Celik komputer.
viii. Boleh berunding, membuat agihan tugas dan bekerja di bawah tekanan.

2. Objektif Penganjuran Acara

2.1 Objektif-objektif Acara

Objektif sesuatu acara adalah sasaran yang pengurusan ingin capai pada tahap tertentu dalam masa yang ditetapkan. Membangun dan mengekalkan konsep sedia ada yang khusus kepada matlamat pengurusan serta menyediakan platform atau alternatif untuk perkembangan dan pembangunan seterusnya.

2.2 Objektif Sekunder

Objektif sekunder adalah untuk menganalisis dan menganggarkan matlamat yang disasarkan sama ada boleh dicapai atau tidak, dengan menggunakan sumber-sumber yang ada secara cekap dan meneroka pilihan yang mungkin mengenai permintaan semasa. Pertimbangan juga harus menyertakan permintaan masa depan dan berkemungkinan sepanjang perjalanan organisasi disebabkan oleh kekangan politik dan pemeliharaan alam semula jadi.

2.3 Perancangan Acara yang baik

Perancangan acara yang baik bermula dengan mengetahui apa yang anda cuba capai. Tentukan dengan Jelas matlamat anda. Ia akan menjadi sangat berguna untuk anda semasa anda melalui proses perancangan. Mengetahui matlamat anda boleh juga membantu ~~anda~~ mengelakkan pertumbuhan dan perkembangan acara yang tidak disengajakan. Berikut perkara-perkara perlu dipertimbangkan semasa perancangan acara:

i. Apakah tujuan utama?

ii. Apakah jenis pengalaman yang anda mahu tetamu anda dapat?

iii. Apakah persekitaran/ambien yang anda inginkan?

iv. Apakah matlamat acara?

- Pengumpulan dana
- Permulaan Kempen
- Sesi Latihan
- Pendidikan
- Perayaan dan lain-lain

2.4 Visi dan Matlamat

Visi adalah perancangan masa hadapan organisasi. Menyediakan objektif awal acara anda dengan 5 penunjuk “W” dapat mengelakkan kekecewaan dan kesusahan. Visi dan matlamat boleh dirancang dengan mudah dan dilaksanakan. Hasilnya adalah positif.

5 pelan penunjuk “W” adalah:

i. SIAPA (WHO) Siapa yang akan menghadiri acara anda, siapa yang mengendalikan, adakah anda memerlukan tajaan dan/atau rakan kongsi, dan adakah pelanggan akan menghadirinya? Anda perlu tahu berapa ramai dijangkakan akan hadir kerana ini akan memberi kesan kepada keputusan lain seperti penyediaan makanan, penyusunan tempat duduk, tempat acara diadakan, dan sebagainya.

ii. APA (WHAT) Istillah 'apa (what)' terdiri daripada beberapa aspek seperti:

a. Apakah nama acara tersebut?

b. Apakah tujuan acara; sebagai contoh; pameran kereta, festival antarabangsa, dan lain-lain?

c. Apakah obligasi ~~kepada~~ hadirin, jika ada?

- Apakah kod etika berpakaian?
- Adakah mereka perlu membeli tiket sebelum acara tersebut?
- Adakah ia melalui jemputan sahaja?
- Adakah ia percuma?
- Adakah ia acara berbayar?
- Apakah menu yang sesuai?

- Adakah ia juga sesuai untuk kanak-kanak?

d. Apakah tema acara, muzik, pakaian dan lain-lain

e. Apa yang anda lakukan dengan promosi acara

f. Apa belanjawan anda

iii. BILA (WHEN) Tarikh acara, perlu diingat. Adakah ia boleh diterima oleh pelanggan?

iv. DI MANA (WHERE) Mengetahui acara lain di kawasan yang sama.

a. Penutupan jalan, keselamatan, kemudahan penginapan

b. Cuaca?

v. MENGAPA (WHY) Sebab mengapa acara tersebut diadakan?

3. Pasukan Acara yang Betul

Untuk mendapatkan pengurusan pasukan yang terkawal dan berkesan bagi mengendalikan acara, kita perlu mematuhi langkah-langkah berikut dengan ketat.

3.1 Pengurusan Pasukan Acara

Pasukan diperlukan untuk menganjur sesuatu acara. Tidak ada sesiapa yang boleh melakukan segala-galanya secara persendirian. Ini menunjukkan betapa penting pasukan ditubuhkan untuk sesuatu acara. Kegagalan sesebuah acara dalam banyak keadaan adalah disebabkan oleh salah urus pasukan.



Rajah 1: Simbol Kebersamaan Pasukan

Sumber: www.mercadosdemedioambiente.com

3.2 Kenali Pasukan Anda

Hanya mengetahui nama, muka dan profil tugasan ahli-ahli pasukan anda adalah tidak mencukupi. Anda perlu tahu dengan baik personaliti mereka, gaya hidup, apa yang mereka gemari, apa yang mereka tidak suka, latar belakang keluarga, status, kelayakan pendidikan, tahap pengetahuan, adat, agama dan terutama keperluan dan kehendak mereka. Dengan memenuhi keperluan dan kemahuan seseorang , iaitu keperluan fisiologi, keperluan keselamatan, keperluan sosial, keperluan harga diri, keperluan kognitif dan keperluan aktualisasi diri, pasukan tersebut boleh menjadi sangat produktif.

Tidak semua orang mempunyai tahap keperluan dan keutamaan yang sama. Sesetengah mungkin meletakkan pengiktirafan sebagai lebih penting daripada jaminan kerja. Yang lain pula melihat jaminan pekerjaan adalah lebih penting daripada yang lain. Jika anda dapat menentukan keperluan ahli pasukan dan memenuhinya, anda boleh mendapatkan hasil yang optimum daripada mereka.

i. Keperluan Fisiologi

Ia adalah keperluan untuk mempunyai makanan, air, kemesraan, tempat tinggal dan keperluan lain untuk kemandirian hidup.

Ahli pasukan mungkin tidak begitu menghargai keperluan ini, tetapi ia akan menggentarkan mereka dengan ketidakselesaan yang dahsyat, penyakit dan kesakitan, jika keperluan ini tidak dipenuhi. Adalah menjadi tugas pengurus acara untuk memastikan semua keperluan fisiologi ahli pasukan dipenuhi sepanjang masa bagi mengekalkan prestasi mereka. Cuba bayangkan prestasi pekerjaan seseorang yang tidak makan atau minum sepanjang hari.

Untuk melindungi pasukan anda daripada bahaya psikologi, pastikan tidak ada konflik dalaman (seperti pertembungan ego, pertikaian, konflik kepentingan dan lain-lain) di kalangan ahli pasukan. Jika terdapat konflik, selesaikannya secara bijaksana.

ii. Keperluan Keselamatan

Ia merangkumi keperluan untuk selamat daripada bahaya fizikal dan psikologi. Termasuk juga jaminan kerja dan jaminan kewangan.

Sebagai Pengurus acara anda perlu memastikan keselamatan ahli pasukan terutama kaum wanita. Seseorang tidak dapat memberikan yang terbaik dalam persekitaran yang tidak selamat.

Menyediakan jaminan pekerjaan kepada pasukan anda juga sangat penting. Jangan biarkan ahli pasukan berasa pekerjaan mereka terancam sama ada dengan tindakan anda atau tindakan daripada orang lain.

Jaga pasukan anda walau di luar tempat kerja. Jika mana-mana anggota pasukan menghadapi masalah kewangan, beri seberapa yang anda mampu.

iii. Keperluan Sosial

Ia adalah keperluan untuk mempunyai rasa kekitaan dan rasa diterima. Perlu mengasihi dan disayangi oleh rakan-rakan, pasangan, keluarga dan kumpulan sosial seperti pasukan anda.

Untuk memenuhi keperluan ini, mesti ada hubungan baik antara anda dan pasukan dan di kalangan ahli pasukan. Ahli pasukan tidak akan melaksanakan yang terbaik jika dia mempunyai masalah keluarga yang besar. Cuba lakukan apa yang boleh untuk mengurangkan masalah keluarganya. Jika anda tidak mampu memberikan pertolongan sekurang-kurangnya terima masalah dan berempati dengannya. Cuba kurangkan tekanannya dengan memberikan dia cuti sehari atau melibatkan beliau dalam sukan yang paling dia gemari. Minta ahli-ahli pasukan untuk memberi sokongan kepadanya sebaik yang mungkin. Semua ini akan membantu.

Mereka yang mempunyai keperluan sosial yang kuat wajar diletakkan dalam pekerjaan yang mempunyai interaksi maksimum dengan orang. Pekerjaan mereka yang terbaik adalah dalam pemasaran atau Perhubungan Awam.

iv. Keperluan penghargaan

Ia adalah keperluan untuk mendapatkan penghormatan, pengiktirafan, kemasyhuran dan status.

Sesetengah orang mempunyai keperluan penghargaan yang lebih tinggi daripada yang lain. Anda perlu kenal pasti ahli-ahli pasukan yang mempunyai keperluan penghargaan yang tinggi dan mencari jalan untuk memenuhi keperluan tersebut. Contohnya, jika seseorang itu bekerja keras untuk mendapatkan pengiktirafan dikalangan ahli pasukan dan anda tidak memberi pengiktirafan selayaknya (dengan memberi pujian secara terbuka atau menaikkan pangkat), lambat laun tahap motivasi beliau akan menurun dan dia tidak akan memberikan hasil yang optimum atau lebih buruk lagi dia tidak akan melaksanakan tugasnya dan akhirnya berhenti kerja.

v. Keperluan kognitif

Ia adalah keperluan untuk memahami, belajar, mencari dan meneroka.

Mereka yang mempunyai keperluan kognitif yang tinggi sewajarnya diletakkan dalam pekerjaan yang tidak membosankan dan yang menawarkan pertumbuhan intelek. Mereka yang berkognitif tinggi ini tidak sesuai untuk kerja-kerja pengurusan acara.

vi. Keperluan Aktualisasi/Penghakikian Diri

Ia adalah keperluan untuk menjadi yang terbaik. Ia adalah keperluan untuk mendapat semuanya yang seseorang itu mampu peroleh.

Tidak ramai orang mempunyai keperluan jenis ini. Jika anda mempunyai ahli pasukan dengan keperluan ini, anda akan mempunyai kedua-dua kebaikan dan keburukan. Kelebihannya ialah anda sentiasa boleh mengharapkan keputusan yang optimum daripadanya. Kelemahannya pula, ahli tersebut tanpa mengenal penat lelah berusaha untuk menjadi ketua dan jika tidak memperolehnya, beliau akan meninggalkan anda dan mungkin akan menjadi pesaing anda.

4. Kumpulan Penyelaras Acara

Ada pendapat mengatakan bahawa untuk berjaya dalam sesuatu usaha, dia mesti berenang atau tenggelam. Pengalaman kehidupan sebenar adalah perangkap, dan tidak ada perkara seperti 'pemain utama'. Kedudukan 'pemain utama' hanya ilusi. Definisinya adalah mustahil untuk ditentukan kerana setiap manusia menawarkan ciri-ciri dan kekuatan yang unik.

Menjadi pemandiri (‘survivor’ - yang terselamat atau yang berikhtiar untuk hidup) tidak bermakna anda perlu menjadi satu-satunya yang akan dan yang boleh berjaya. Mengambil contoh pertandingan kecantikan, semua peserta berusaha untuk mendapatkan mahkota. Tetapi dalam realiti, setiap peserta yang berjaya berada dalam perjalanan untuk mendapatkan gelaran ratu cantik yang berprestij itu pemandiri dalam cara tersendiri. Ia mungkin kelihatan seolah-olah mereka bersaing untuk mahkota, tetapi pada hakikatnya, setiap daripada mereka bekerjasama dalam organisasi kecantikan untuk meningkatkan beberapa kesedaran.

Dalam struktur perniagaan, perkongsian perniagaan dijalin untuk meningkatkan kesedaran di kalangan pengguna, meraih potensi masing-masing dan memaksimumkan dengan sepenuhnya. Ini yang kita panggil **penyelarasan dalam persaingan; perpaduan dalam kepelbagaian**.

4.1 Membangunkan Kekuatan

Dengan membangunkan kekuatan dan bakat anda sendiri yang unik dan memberi tumpuan kepada kerjasama bukannya persaingan, kita memelihara ekologi dunia perniagaan berbagai-bagai/pelbagai dan sihat. Tidak ada keperluan bagi sesiapa sahaja untuk menuntut kedudukan teratas yang umum. Anda perlu bekerja bersama-sama untuk membuat sistem berfungsi.

4.2 Industri

Terdapat beberapa takrifan longgar dalam industri acara. Iaitu perkataan yang boleh ditafsirkan dengan cara yang berbeza. Perkataan 'acara' dengan sendirinya boleh bermakna apa-apa juga acara daripada majlis hari jadi ke konsert amal. Hakikatnya, kita semua bercakap dalam konteks kita sendiri, tetapi kadang-kadang kita perlu mengambil langkah ke belakang untuk memastikan semua orang memahami apa yang diperkatakan.

4.3 Perancangan Acara

Apabila memperkatakan tentang kerjaya merancang acara, sesetengah orang di luar industri boleh menjadi keliru perbezaan ~~di~~antara seorang perancang acara dan penyelaras acara. Secara umumnya, perancang membuat keputusan penting mengenai apa, bila, di mana, siapa dan bagaimana. Penyelaras acara pula, bertanggungjawab untuk memastikan semua perkara/butiran dilaksanakan, dan setiap vendor tiba tepat pada masa dan melakukan tugasan dengan betul.

4.4 Penyelaras Acara

Organisasi lebih besar mungkin mempunyai dua penyelaras bagi setiap perancang, manakala operasi yang lebih kecil mungkin hanya mempunyai satu penyelaras yang melaksanakan keperluan semua pembuat keputusan eksekutif. Walau bagaimanapun, biasanya jawatan penyelaras diselia secara langsung. Ini tidak bermakna penyelaras acara mempunyai pekerjaan yang mudah. Kebanyakan mereka mempunyai tugas yang sukar untuk mengatur segala-galanya di lokasi dengan mempunyai hanya beberapa jam sebelum acara bermula. Dalam masa inilah kebanyakan masalah berlaku. Sebab itu seorang penyelaras yang baik sentiasa fokus, membuat penyusunan dengan teliti dan bijaksana.

Penyelaras acara menjadi tunggak utama dalam mana-mana organisasi yang melibatkan acara. Mereka ini yang bertanggungjawab menyelia dan melaksanakan perincian butiran daripada persediaan hinggalah ke penutupan acara.

Penyelaras acara biasanya oarang yang turun padang dan lebih berpengalaman daripada perancang dan pentadbir. Peranan utama mereka adalah untuk menyelia pelaksanaan butiran yang diberikan oleh perancang utama. Oleh itu, perancang utama yang membuat keputusan muktamad mengenai pemilihan tempat, pilihan makanan dan itinerari acara, sementara penyelaras acara mempastikan semuanya berjalan sebagaimana yang dirancang.

Bergantung kepada syarikat atau organisasi, seorang penyelaras acara mungkin mempunyai tanggungjawab lain. Berikut adalah gambaran keseluruhan tugas tertentu yang mengiringi jawatan penyelaras ~~di~~ dalam pelbagai industri.

i. Perbadanan Korporat

Dalam persekitaran korporat, penyelaras melapor secara terus kepada perancang utama atau pembuat keputusan eksekutif. Penyelaras menjadi penghubung secara langsung antara vendor acara (hotel, katerer dan lain-lain) dan penyelia. Tugasnya adalah untuk menjalankan dengan berkesan perancangan yang telah direka oleh pihak pengurusan. Pada hari acara, adalah menjadi tanggungjawab beliau untuk memastikan semua teratur dan persediaan acara dibuat dengan betul.

ii.Hotel & tempat-tempat lain

Penyelaras acara untuk hotel dan tempat-tempat lain melaporkan kepada Pengurus Bankuet atau pengurus Jualan. Bagi pihak pengurusan fasiliti, penyelaras acara membincangkan semua butiran dengan pelanggan dan kemudian menyampaikan maklumat ini kepada ketua-ketua jabatan di tempat tersebut. Ini dilakukan semasa membuat pesanan bankuet untuk acara dan mesyuarat secara langsung dengan pasukan. Pada hari majlis itu, penyelaras tempat akan hadir untuk menyambut pelanggan dan mengadakan pengawasan umum terhadap kakitangannya.

ii. Badan Amal dan Kebajikan (Non-Profit Organisation - NGO)

Badan amal dan kebajikan yang besar seperti Persatuan Bulan Sabit Merah dan NGO lain mengadakan banyak aktiviti kerana mereka memberi perkhidmatan kepada banyak kumpulan yang berbeza. Bilangan acara, digabungkan dengan belanjawan yang terhad, bermakna Penyelaras Acara akan diminta untuk melakukan tugas yang lebih luas. Ini boleh termasuk perkara-perkara seperti menyelaraskan para sukarelawan, mengambil bahagian dalam pengumpulan dana dan mendapatkan bahan derma.Kerjaya tidak mendatangkan keuntungan ini tidak sesuai untuk semua orang, dan adalah penting untuk mempunyai semangat perjuangan kerana kebanyakan kerja-kerja yang dibuat adalah atas dasar sukarela beserta keperihatinan mereka.

iii. Pengendali Acara Bebas

Perancang-perancang acara yang berjaya dalam perniagaan akhirnya akan mengembangkan operasi mereka. Orang pertama yang mereka mungkin ambil bekerja adalah pembantu penyelaras. Pembantu ini bukan sahaja bekerja dengan penyelaras acara, pelanggan dan vendor, mereka juga perlu memenuhi keperluan

pemilik perniagaan. Ini bermakna menyediakan masa mengendalikan beberapa ltugas-tugas yang membantu pemilik mengembangkan lagi perniagaan. Bekerja untuk sebuah perancang bebas memberi peluang untuk anda belajar sebagai seorang penyelaras dan dapat memahami semua aspek perniagaan.

4.2 Acara yang Betul

Cara terbaik memilih acara adalah dengan mempertimbangkan kriteria yang akan membawa anda ke salah satu daripada dua kesimpulan asal:

- Ia kelihatan seperti perancangan yang baik ATAU
- Perlu kembali kepada perbincangan rancangan

i. Memilih Acara

Untuk melihat hala tuju anda, pertimbangkan kesukarannya. Sesetengah orang atau organisasi boleh berbincang panjang mengenai tujuan acara. Mereka akan berkata tidak semua orang akan menghadiri majlis itu kerana kekangan-kekangan seperti harga tiket terlalu tinggi. Tetapi jika matlamat utama anda adalah untuk mengumpul dana, anda perlu mengatasi kepercayaan yang anda sedang mengamalkan diskriminasi terhadap golongan yang berpendapatan rendah. Sebaliknya, jika tujuan utama acara ini adalah untuk meningkatkan kesedaran orang ramai, lebih ramai orang dapat –menghadiri pada harga yang lebih rendah boleh membantu anda mencapai matlamat tersebut. Jika anda mensasarkan acara tersebut kepada ahli perniagaan yang berjaya yang mahu menunjukkan sokongan kepada masyarakat dan berkemampuan menyumbang kepada perkara yang baik itu, harga tiket boleh disesuaikan.

ii. Jenis-jenis acara

a. Terdapat dua jenis acara, katakan A dan B. Jenis A secara umumnya mengumpulkan lebih banyak dana, tetapi kurang kesedaran awam. Dalam kes ini, ia seolah-olah mempunyai ciri-ciri berikut;

- Kos individu yang tinggi untuk mengambil bahagian
- kehadiran lebih kecil
- Pelaburan pentadbiran dan pengiklanan yang lebih rendah
- Prospek mendapat lebih penderma
- Kesetiaan yang lebih tinggi kepada organisasi.

b. Jenis acara B biasanya berjaya untuk meningkatkan kedudukan organisasi, tetapi memerlukan pelaburan masa yang lebih besar dan menghasilkan pulangan kewangan yang lebih kecil dalam jangka pendek. Ia mempunyai ciri-ciri berikut;

• Kos individu yang rendah untuk mengambil bahagian
• kehadiran yang lebih besar
• Kos pentadbiran dan pengiklanan yang lebih tinggi
• kurang prospek penderma
• kurang kesetiaan kepada organisasi

iii. Kelayakan

Kriteria berikut diperlukan dalam menilai kelayakan mendapatkan status kerjasama.

a. Kesesuaian Acara

Dalam status kerjasama ini, acara yang dijalankan adalah yang memberi manfaat kepada kedua-dua pihak. Topik yang dipilih untuk acara juga perlulah yang menarik minat komuniti rakan kongsi acara tersebut.

b. Nilai saintifik Acara

Pengatur acara mantap yang ingin mendapatkan status kerjasama akan diminta untuk memberikan bukti acara itu mempunyai nilai saintifik . Bukti-bukti tersebut termasuk;

- Maklumat mengenai kadar penerimaan acara-acara yang diadakan sebelumnya.
- Prosedur mengkaji semula (contohnya senarai anggota jawatankuasa program yang lepas, butiran mengenai bagaimana sumbangan dipilih untuk dimasukkan, dan lain-lain)
- Format Sumbangan
- Butiran laluan penyebaran (contohnya penerbit, kemudahan talian, dan lain-lain)

Pengatur acara baharu akan diminta untuk memberikan bukti yang menunjukkan kualiti acara yang dijangka. Bukti-bukti itu termasuk, butiran pengaturan publisiti, bakal-bakal penaja, proses kaji semula, dan anggaran saiz acara tersebut.

c. Latar belakang dan Pengalaman Penganjur

Pasukan penganjur perlu mempunyai hubungan yang jelas dengan pihak yang lain dan pada amnya termasuk individu yang mempunyai rekod penerbitan dan persidangan yang ditaja bersama. Bagi acara-acara yang lebih kecil, ahli-ahli utama bagi pasukan penganjur (misalnya pengerusi program) hendaklah mereka yang terkenal. Pasukan penganjur juga perlu mempunyai pengalaman menganjurkan aktiviti yang mempunyai saiz dan skop serupa

iv. Keputusan Penilaian Prestasi

Anda baharu sahaja dicalonkan untuk menyelaraskan acara syarikat. Ini adalah peluang hebat untuk anda menunjukkan kemahiran anda, dan berpotensi mendapat kenaikan gaji. Hanya ada satu masalah; anda tidak pernah terdedah kepada perancangan acara yang sebegitu sebelum ini. Tidak perlu bimbang. Ramai orang lain mendapati diri mereka dalam keadaan yang sama, dan anda akan berjaya kerana anda berkeyakinan dan teliti.

Sama seperti penganjuran acara-acara lain, pertama anda perlu menyusun semua maklumat yang anda ada dan kenal pasti perkara-perkara yang paling penting.

Sebelum memilih tempat atau mengambil penceramah, anda perlu tahu parameter asas acara anda. Hampir mustahil untuk bercakap tentang butiran dan kos dengan pihak ketiga sehingga anda memuktamadkan pelan anda.

Berikut adalah butiran penting yang anda perlu tentukan sebelum menghubungi vendor-vendor anda yang berpotensi.

i. Tarikh

Semuanya berkisar pada tarikh acara anda. Sebaik-baiknya anda ~~mahu~~ mempunyai tiga tarikh yang berpotensi dalam fikiran supaya anda boleh membuat perbandingan ketersediaan dan harga secara menyeluruh. Cuba masukkan hari yang berbeza dalam seminggu untuk fleksibiliti yang maksimum.

ii. Tempoh Masa

Perbezaan satu jam boleh memberi impak kepada perancangan anda. Anda perlu benar-benar spesifik mengenai jangkaan tempoh masa anda.

Sebagai contoh, bermula pada pukul 10 pagi dan bukannya 8:00 pagi bermakna anda mungkin tidak perlu memperuntukkan belanjawan untuk sarapan pagi.

iii. Bilangan kehadiran

Anggaran butiran ini selalunya dibuat berlebih-lebihan semasa proses perancangan. Dapatkan bilangan yang realistik untuk unjuran kehadiran anda. Bincangkan terlebih dahulu siapa yang anda akan jemput dan letakkan unjuran anda dalam lembaran hamparan. Kehadiran dan belanjawan berkait rapat secara langsung. Jangan hanya menjangka secara rambang bilangan orang yang akan hadir.

iv. Sesi Sampingan

Anda mungkin hanya memerlukan satu bilik bankuet jika anda menjadi tuan rumah majlis makan malam, tetapi persidangan yang besar mungkin memerlukan bilik perbincangan tambahan dan ruang pameran.Anda tidak akan dapat mengira kos sehingga anda menentukan berapa banyak ruang yang anda perlukan. Untuk persidangan, pendekatan yang terbaik adalah merancang contoh atau percubaan jadual perjalanan dalam mesyuarat pertama anda. Berkongsi idea dan menggabungkan semuanya di atas kertas akan membantu membawa anda membuat keputusan perancangan yang akan datang.

v. Bajet vs Kos

Ia mungkin kedengaran tidak praktikal untuk membuat belanjawan sebelum mengetahui tempat dan kos katering, tetapi dengan cara ini anda dapat menyediakan penanda aras untuk menilai semua cadangan vendor. Mulakan dengan sumber pendapatan anda.

a.Berapa banyak yang anda perlu kenakan bayaran untuk hadir?

b.Adakah kamu akan meminta penaja untuk membantu mengimbangi kos?

c.Apa yang akan peserta bayar untuk mengambil bahagian dalam pameran?

d.Pendapatan akan menentukan belanjawan anda, adalah logik untuk mengiranya terlebih dahulu.

vi. Pemasaran

Selepas kenal pasti sumber pendapatan anda, langkah seterusnya adalah untuk menggariskan pelan pemasaran anda. Apakah cara yang terbaik untuk mencapai dan melibatkan penjanaan pendapatan anda? Mungkin anda mempunyai senarai peserta yang berpotensi sebagai majikan atau ahli persatuan. Itu dengan jelas akan membantu, tetapi bagaimana pula dengan penaja dan peserta pameran? Jika anda merancang untuk menarik lebih ramai peserta pameran maka anda mesti berupaya mendapatkan mereka. Kempen pemasaran sasaran melibatkan wang yang banyak dan mengurangkan pendapatan anda.

vii. Pengangkutan dan Penginapan

Mengendalikan sidang tempatan biasanya menghapuskan apa-apa kebimbangan mengenai pengangkutan. Bagaimanapun, anda masih perlu memikirkan tentang penginapan untuk penceramah, peserta pameran dan tetamu khas. Beberapa hotel memberikan diskaun bagi bilik mesyuarat jika anda menempah bilik penginapan yang cukup. Satu-satunya cara untuk mengambil kesempatan daripada ini adalah dengan mengetahui keperluan penginapan anda terlebih dahulu. Semak data kehadiran anda dan unjurkan berapa ramai tetamu dari luar kawasan anda.

Semua ini mungkin berbunyi seperti banyak maklumat yang perlu dikumpul terlebih dahulu dan sememangnya begitu. Tetapi perlu diingat bahawa ini adalah butiran yang memberi kesan kepada proses perancangan. Anda mungkin pada mulanya tertarik dengan tugas yang lebih 'glamor', seperti lawatan tapak dan perancangan menu. Perlu diingat, masa untuk tugasan ~~itu~~ akan tiba. Buat masa ini tumpuan perlu diberikan kepada fakta-fakta agar anda dapat membuat keputusan yang terbaik kemudiannya.

SOALAN / *QUESTIONS* **:**

1. Penyelaras acara perlu memiliki beberapa syarat dan kebolehan. Nyatakan LIMA (5) dan huraikan secara ringkas setiap satu.

2. Nyata dan huraikan LIMA (5) fungsi penyelaras acara.

3. Jelaskan dengan ringkas apakah objektif mengadakan acara

4. Mengapa anda perlu tahu pasukan anda ?

RUJUKAN / *References* :

1. https://www.goshen.edu/oce/home/event-planning-bassics/event-objective/

2. http://www.cogreen.de/about/objective-of-the-event
3. http://www.cogreen.de/community/vision-and-goals
4. http://www.snagajob.com/job-descriptions/event-coordinator/
5. http://www.jobguide.thegoodguides.com.au/occupation/Events-Coordinator
6. http://www.ottawa-conventions.com/eventplanning/c1_theobjectivies.html
7. http://coverlettersandresume.com/planner/event-planner-resume-objectives/
8. http://www.eventeducation.com/event-team-management.php
9. http://www.entrepreneur.com/article/235229
10. http://eventplanning.about.com/od/eventcareers/a/Job-Spotlight-Event-Coordinator.htm
11. http://www.messe-stuttgart.de/en/organisers/event-cooperation-ventures/
12. http://sigir.org/general-information/in-cooperation/
13. https://www.tgci.com/sites/default/files/pdf/
14. http://eventplanning.about.com/b/2012/10/07/event-planning-vs-coordinating.htm?

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 / *PROGRAM'S CODE AND NAME*	**Z-009-4: 2015 KEBOLEHAN TERAS**	
TAHAP / *LEVEL*	**EMPAT (4)**	
NO. DAN TAJUK KEBOLEHAN TERAS / *CORE ABILITY NO. AND TITLE*	**CA01 KESEDARAN TINGKAH LAKU ORGANISASI**	
NO. DAN PENYATAAN KEBOLEHAN / *ABILITY NO. AND STATEMENT*	01.01 PATUHI KONSEP RANGKA KERJA ORGANISASI 01.02 TINGKATKAN KEBERKESANAN KERJA BERPASUKAN 01.03 PAMERKAN KEMAMPUAN AGIHAN KERJA 01.04 PASTIKAN DOKUMENTASI SISTEMATIK **01.05 SELARASKAN MAJLIS ORGANISASI** 01.06 PATUHI PROSEDUR KEPERLUAN KERJA 01.07 KENALPASTI KENAIKKAN PANGKAT KAKITANGAN YANG BERPOTENSI	
NO. KOD / *CODE NO.*	**Z-009-4:2015 M01/T(5/7)**	**Muka surat** / *Page:* 1 **Drpd** / *Of* : **5**

TAJUK / *TITLE* **: PENYELARASAN MAJLIS ORGANISASI**

TUJUAN / *PURPOSE* **:**

Kertas Tugasan ini bertujuan untuk memantapkan pengetahuan dan pemahaman pelatih mengenai tingkah laku interpersonal dalam organisasi dan peraturan berkaitan yang menjejaskan penggunaannya

ARAHAN / *INSTRUCTION* **:**

Pelatih hendaklah menjawab semua soalan dan dibenarkan merujuk Kertas Penerangan Z-009-4:2015-M01/P(5/7)

SOALAN / ***QUESTION*** **:**

1.Apakah dia penyelaras acara ?.

_____

_____

_____

_____

_____

(5 markah)

2. Terangkan secara ringkas lima (5) kebolehan yang diperlukan oleh seorang penyelaras acara.

i._____

ii._____

iii._____

iv._____

v._____

(10 markah)

3. Terangkan secara ringkas objektif acara itu.

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

(10 markah)

4. Terangkan secara ringkas pemahaman anda kepada tiga (3) konsep 5Ws dalam konsep visi dan matlamat.

_____

_____

_____

_____

_____

_____

(5 markah)

5. Terangkan secara ringkas pemahaman anda mengenai keperluan aktualisasi diri.

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

(10 markah)

SKEMA JAWAPAN

1. Orang yang mengambil alih perancangan dan menjalankan setiap aspek acara. Secara umumnya penyelaras akan memastikan acara berjalan lancar, efficien dan mengendalikan apa-apa krisis yang mungkin timbul. penyelaras acara mengawal acara dari segi konsepnya hinggalah ke peringkat pembersihan

2. i.Keupayaan komunikasi

ii.Tenang dan boleh dipercayai

iii.Kemahiran komputer

iv.Kemahiran perundingan

v. Kemahiran Penganjuran

vi.Kemahiran menyelesaikan masalah

3. acara ini adalah sasaran-sasaran yang pihak pengurusan ingin capai pada tahap tertentu dengan pengaturan masa yang ditetapkan.Membangunkan dan mengekalkan konsep sedia ada yang khusus kepada matlamat pengurusan serta menyediakan platform atau alternatif untuk pembesaran dan perkembangan seterusnya.

4. SIAPA
APA
BILA
MANA
KENAPA

5.Ia adalah keperluan untuk menjadi yang terbaik.Ia adalah keperluan untuk menjadi segala-galanya, yamg seseorang itu mampu jadi.Tidak ramai orang yang mempunyai keperluan seperti itu.Jika anda mempunyai seseorang dalam pasukan anda dengan keperluan ini, maka anda akan mempunyai kedua-dua kebaikan dan keburukan.Kelebihannya ialah anda sentiasa boleh mengharapkan keputusan yang optimum daripadanya. Kelemahannya adalah, beliau tanpa mengenal penat lelah akan berusaha untuk jawatan kepimpinan dan jika dia tidak mendapatkannya, maka dia akan meninggalkan anda tidak lama lagi dan mungkin menjadi pesaing anda.

JPK	**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 / *PROGRAM'S CODE AND NAME*	**Z-009-4:2015 KEBOLEHAN TERAS**	
TAHAP / *LEVEL*	**EMPAT (4)**	
NO. DAN TAJUK KEBOLEHAN TERAS / *CORE ABILITY NO. AND TITLE*	**CA01 KESEDARAN TINGKAH LAKU ORGANISASI**	
NO. DAN PENYATAAN KEBOLEHAN / *ABILITY NO. AND STATEMENT*	01.01 PATUHI KONSEP RANGKA KERJA ORGANISASI 01.02 TINGKATKAN KEBERKESANAN KERJA BERPASUKAN 01.03 PAMERKAN KEMAMPUAN AGIHAN KERJA 01.04 PASTIKAN DOKUMENTASI SISTEMATIK **01.05 SELARASKAN MAJLIS ORGANISASI** 01.06 PATUHI PROSEDUR KEPERLUAN KERJA 01.07 KENALPASTI KENAIKKAN PANGKAT KAKITANGAN YANG BERPOTENSI	
NO. KOD / *CODE NO.*	**Z-009-4:2015 M01/K(5/7)**	**Muka surat /** *Page:* 1 **Drpd /** *Of* : **3**

TAJUK / *TITLE* **: PENYELARASAN MAJLIS ORGANISASI**

TUJUAN PEMBELAJARAN / INSTRUCTIONAL AIMS

Pelatih mesti boleh:-

1. Mengenalpasti objektif acara organisasi.
2. Mengenal pasti pasukan yang berhak.
3. Perhatikan penyelarasan kumpulan.
4. Menilai keputusan prestasi.

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

SENARAI SEMAK PENUNJUK KEBOLEHAN TERAS /

CORE ABILITY INDICATORS CHECKLIST

Bil / *No.*	**Penunjuk Pencapaian /** *Performance Indicators*	**Patuh/** *Complied*	**Tidak Patuh** / *Not Complied*	**Catatan /** *Remark*
	Kebolehan 1.5			
1	Tujuan organisasi diiktiraf	☐	☐	_____
2	Pasukan yang betul di kenal pasti	☐	☐	_____
3	Penyelarasan kumpulan diperhatikan.	☐	☐	_____
4	Keputusan dinilai	☐	☐	_____

....

(Tandatangan dan Nama Pelatih) (Tandatangan dan Nama Pengajar)

Trainee's Name and Signature *Instructor's Name and Signature*

Tarikh/Date: _____ Tarikh/Date: _____

JADUAL PEMBAHAGIAN PENILAIAN KERJA KURSUS

Z-009-4:2015 KEBOLEHAN TERAS

M01 – KESEDARAN TINGKAH LAKU ORGANISASI

KEBOLEHAN	PENILAIAN PENGETAHUAN	PEMATUHAN PENUNJUK PRESTASI
1. Patuhi konsep rangka kerja organisasi	Z-009-4:2015-M01/KA(1/1)	Z-009-4:2015-M01/K(1/7)
2. Tingkatkan keberkesanan kerja berpasukan		Z-009-4:2015-M01/K(2/7)
3. Pamerkan kemampuan agihan kerja		Z-009-4:2015-M01/K(3/7)
4. Pastikan dokumentasi sistematik		Z-009-4:2015-M01/K(4/7)
5. Selaraskan majlis organisasi		Z-009-4:2015-M01/K(5/7)
6. Patuhi prosedur keperluan latihan		Z-009-4:2015-M01/K(6/7)
7. Kenalpasti kenaikkan pangkat kakitangan yang berpotensi		Z-009-4:2015-M01/K(7/7)

JPK/CA/PP

PENILAIAN PRESTASI *NCS-CORE ABILITY*

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

KEBOLEHAN TERAS – TAHAP 4

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 berpandukan *Total Performance Indicator (TPI)*

PERKARA	KEBOLEHAN	1	2	3	4	5	CATATAN
CA01	**KESEDARAN TINGKAH LAKU ORGANISASI**						
1.1	Patuhi konsep rangka kerja organisasi						
1.2	Tingkatkan keberkesanan berpasukan						
1.3	Pamerkan kemampuan agihan kerja						
1.4	Pastikan dokumentasi bersistematik						
1.5	Galakkan penyelarasan majlis/acara organisasi						
1.6	Patuhi prosedur keperluan latihan						
1.7	Kenalpasti kenaikan pangkat kakitangan yang berpotensi						
CA02	**PEMANTAUAN KESIHATAN, KESELAMATAN DAN ALAM SEKITAR**						
2.1	Pastikan program kesedaran kesihatan						
2.2	Pastikan program kesedaran keselamatan						
2.3	Pastikan program kesedaran alam sekitar						
CA03	**KEUPAYAAN PENGURUSAN PERHUBUNGAN**						
3.1	Galakkan rangkaian kerja yang baik						
3.2	Tingkatkan kemahiran penyelesaian konflik antara personal						
3.3	Galakkan penerapan empati						
3.4	Sediakan sokongan motivasi						
3.5	Pamerkan tingkah laku inisiatif						
3.6	Patuhi keberkesanan pembelajaran yang berterusan						

CA04	**AMALAN ETIKA**						
4.1	Patuhi kod etika disiplin						
4.2	Patuhi kesedaran budaya						
4.3	Patuhi prestasi ketelitian						
4.4	Patuhi amalan berorentasikan hasil kerja						
4.5	Patuhi keperluan protokol						
CA05	**KEMAHIRAN PEMIKIRAN STRATEGIK**						
5.1	Galakkan pemikiran efektif						
5.2	Patuhi analisis efektif						
5.3	Terapkan teknik pengurusan stres						
5.4	Aplikasikan prosedur pengawalan belanjawan						
5.5	Terapkan teknik penyelesaian masalah						
CA06	**KERJASAMA KOMUNIKASI BERKESAN**						
6.1	Aplikasikan komunikasi efektif						
6.2	Amalkan persembahan yang membina						
6.3	Patuhi kaedah perbentangan yang efektif						
CA07	**KESEDARAN PENGURUSAN PERUBAHAN**						
7.1	Patuhi objektif pengurusan perubahan						
7.2	Pantau kaedah pengurusan perubahan						
7.3	Patuhi inisiatif pengurusan perubahan						
7.4	Patuhi perlaksanaan bimbingan dan mentor						
7.5	Tingkatkan penjenamaan organisasi						
CA08	**APLIKASI SISTEM TEKNOLOGI MAKLUMAT**						
8.1	Gunakan perisian yang bersesuaian						
8.2	Patuhi aplikasi analisis sistem						
8.3	Terapkan aplikasi teknologi maklumat terkini						
8.4	Patuhi peraturan dan undang-undang teknologi maklumat						

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	**TERAMPIL / TIDAK TERAMPIL**				

REKOD PENILAIAN KUMULATIF (RPK) - TEORI
SIJIL KEMAHIRAN MALAYSIA (SKM): NCS – CORE ABILITIES (TAHAP 4)

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 Dalaman (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-009-4:2015-CA01	**KESEDARAN TINGKAH LAKU ORGANISASI**
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-4:2015-CA02	**PEMANTAUAN KESIHATAN, KESELAMATAN DAN ALAM SEKITAR**
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-4:2015-CA03	**KEUPAYAAN PENGURUSAN PERHUBUNGAN**
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

NAMA CALON:		PUSAT BERTAULIAH:	

Z-009-4:2015-CA04	AMALAN ETIKA
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-4:2015-CA05	KEMAHIRAN PEMIKIRAN STRATEGIK
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-4:2015-CA06	KERJASAMA KOMUNIKASI BERKESAN
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-4:2015-CA07	KESEDARAN PENGURUSAN PERUBAHAN
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-4:2015-CA08	APLIKASI SISTEM TEKNOLOGI MAKLUMAT
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

M01 – KESEDARAN TINGKAH LAKU ORGANISASI

Sub-Modul 5

PENYELARAS/KOORDINATOR ACARA

Z-009-4:2015–M01/P(3/7)

TAHAP 4

Kertas Penerangan 5

PENYELARAS/KOORDINATOR ACARA

ISI KANDUNGAN

- TUJUAN
- PENGENALAN
    1. OBJEKTIF PENGANJURAN ACARA
    2. PASUKAN ACARA YANG BETUL
    3. KUMPULAN PENYELARASAN ACARA

TUJUAN

- Objektif jawatankuasa
- Pengendalian koordinasi
- Hasil pencapaian acara organisasi

PENGENALAN

- Penyelaras/koordinator acara Juga dikenali sebagai pakar pengendali acara. Orang ini mengendalikan kerja-kerja perancangan dan perjalanan bagi setiap aspek acara. Secara umumnya, penyelaras/koordinator adalah untuk memastikan bahawa acara itu berjalan lancar, cekap dan boleh mengendalikan apa-apa krisis yang mungkin terjadi



PENYELARAS/KOORDINATOR ACARA

- Keupayaan Berkomunikasi
- Tenang dan boleh diharap
- Kemahiran Komputer
- Kemahiran Berunding
- Kemahiran Menganjur
- Kemahiran Menyelesaikan Masalah

MENGGALAKKAN PENYELARASAN PENGANJURAN ACARA

Bercakap dan menawarkan cadangan untuk memastikan permintaan mereka dipenuhi.	Berunding jenis dan kos perkhidmatan	Berunding dengan pihak pengurusan untuk memastikan kakitangan yang mencukupi
Memastikan atur cara dijalankan tepat pada masa	Menyelia dan melaporkan sebarang perubahan	Mencari penyelesaian
Menasihat pihak pengurusan kanan	Buat susulan dengan pelanggan untuk menguruskan bayaran	Mengumpul dan menganalisis data

KEPERLUAN PERIBADI

-Seronok bekerja dengan orang.
- Kemahiran pengurusan organisasi dan pengurusan masa yang baik
-Peka terhadap butiran.
- Kemahiran interpersonal dan penyeliaan yang baik
-Personaliti yang kemas dan berketerampilan.
-Kemahiran komunikasi yang baik.
- Boleh berunding dan agihan tugas

OBJEKTIF PENGANJURAN ACARA

- **Objektif-objektif Acara**

- Sasaran yang pengurusan ingin capai pada tahap tertentu dalam masa yang ditetapkan. Membangun dan mengekalkan konsep sedia ada yang khusus kepada matlamat pengurusan serta menyediakan platform atau alternatif untuk perkembangan dan pembangunan seterusnya.

OBJEKTIF PENGANJURAN ACARA(samb)

- **Objektif Sekunder**

- Menganalisis dan menganggarkan matlamat yang disasarkan sama ada boleh dicapai atau tidak, dengan menggunakan sumber-sumber yang ada secara cekap dan meneroka pilihan yang mungkin mengenai permintaan semasa

OBJEKTIF PENGANJURAN ACARA(samb)

- **Perancangan Acara yang baik**

I. Apakah tujuan utama?
II. Apakah jenis pengalaman yang anda mahu tetamu anda dapat?
III. Apakah persekitaran/ambien yang anda inginkan?
IV. Apakah matlamat acara?

- Pengumpulan dana
- Permulaan Kempen
- Sesi Latihan
- Pendidikan
- Perayaan dan lain-lain

VISI DAN MATLAMAT

5 pelan penunjuk “W” adalah :

BILA (WHEN)

MENGAPA (WHY)

APA (WHAT)

DI MANA (WHERE)

SIAPA (WHO)



PENGURUSAN PASUKAN ACARA

Pasukan diperlukan untuk menganjur sesuatu acara. Tidak ada sesiapa yang boleh melakukan segala-galanya secara persendirian. Ini menunjukkan betapa penting pasukan ditubuhkan untuk sesuatu acara. Kegagalan sesebuah acara dalam banyak keadaan adalah disebabkan oleh salah urus pasukan.

KENALI PASUKAN ANDA

KEPERLUAN FISIOLOGI	KEPERLUAN KESELAMATAN	KEPERLUAN SOSIAL
KEPERLUAN PENGHARGAAN	KEPERLUAN KOGNITIF	KEPERLUAN AKTUALISASI/PENGHAKIKIAN DIRI

KUMPULAN PENYELARASAN ACARA

Dalam struktur perniagaan, perkongsian perniagaan dijalin untuk meningkatkan kesedaran di kalangan pengguna, meraih potensi masing-masing dan memaksimumkan dengan sepenuhnya. Ini yang kita panggil **penyelarasan dalam persaingan; perpaduan dalam kepelbagaian**.



MEMBANGUNKAN KEKUATAN

- Dengan membangunkan kekuatan dan bakat anda sendiri yang unik dan memberi tumpuan kepada kerjasama bukannya persaingan, kita memelihara ekologi dunia perniagaan berbagai-bagai/pelbagai dan sihat. Tidak ada keperluan bagi sesiapa sahaja untuk menuntut kedudukan teratas yang umum. Anda perlu bekerja bersama-sama untuk membuat sistem berfungsi.

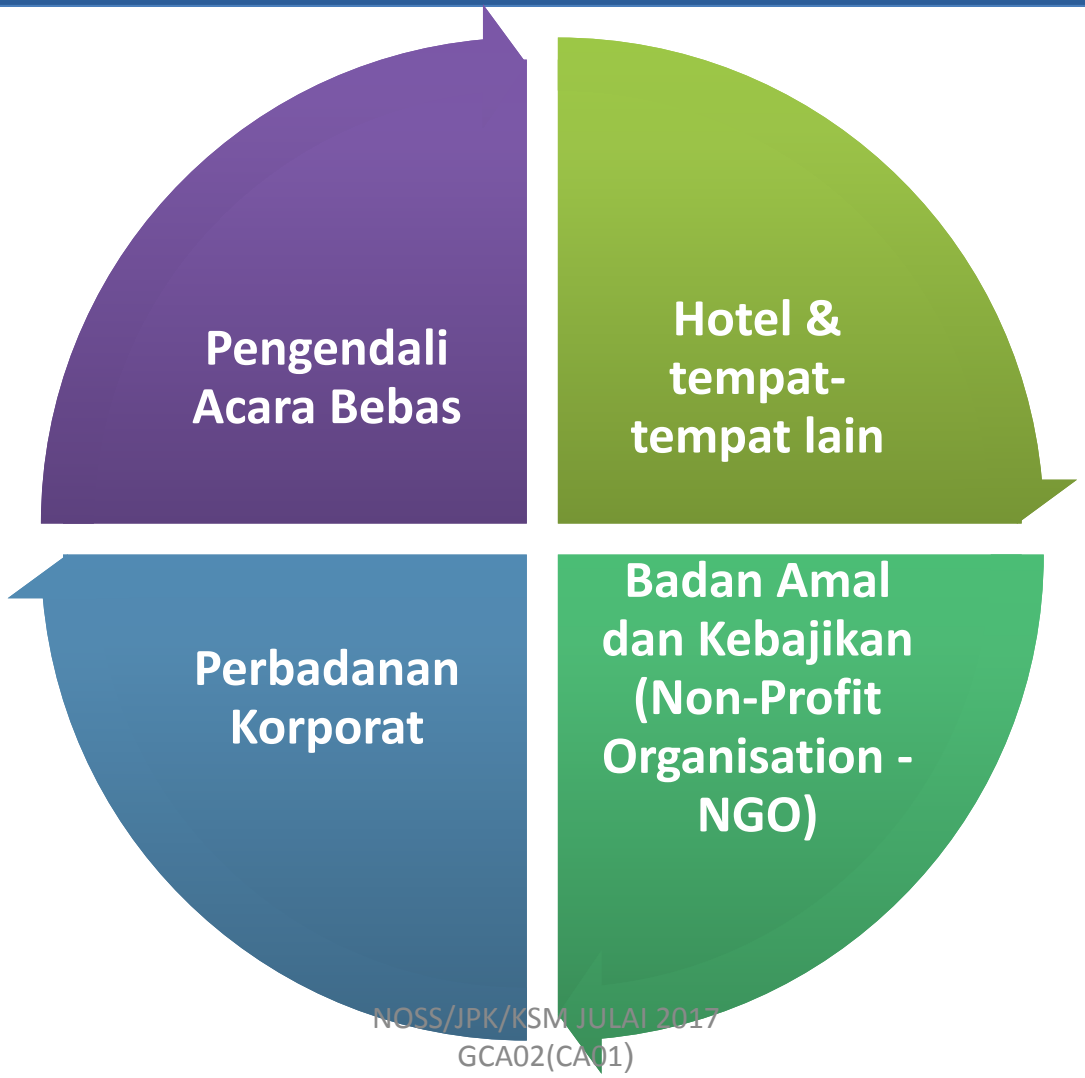
INDUSTRI

- Terdapat beberapa takrifan longgar dalam industri acara. Iaitu perkataan yang boleh ditafsirkan dengan cara yang berbeza. Perkataan 'acara' dengan sendirinya boleh bermakna apa-apa juga acara daripada majlis hari jadi ke konsert amal. Hakikatnya, kita semua bercakap dalam konteks kita sendiri, tetapi kadang-kadang kita perlu mengambil langkah ke belakang untuk memastikan semua orang memahami apa yang diperkatakan.

PERANCANGAN ACARA

Apabila memperkatakan tentang kerjaya merancang acara, sesetengah orang di luar industri boleh menjadi keliru perbezaan diantara seorang perancang acara dan penyelaras acara. Secara umumnya, perancang membuat keputusan penting mengenai apa, bila, di mana, siapa dan bagaimana. Penyelaras acara pula, bertanggungjawab untuk memastikan semua perkara/butiran dilaksanakan, dan setiap vendor tiba tepat pada masa dan melakukan tugasan dengan betul.

PENYELARAS ACARA



ACARA YANG BETUL

- Cara terbaik memilih acara adalah dengan mempertimbangkan kriteria yang akan membawa anda ke salah satu daripada dua kesimpulan asal:
- Ia kelihatan seperti perancangan yang baik ATAU
- Perlu kembali kepada perbin rancangan



JENIS-JENIS ACARA

– **Terdapat dua jenis acara, katakan A dan B. Jenis A secara umumnya mengumpulkan lebih banyak dana, tetapi kurang kesedaran awam. Dalam kes ini, ia seolah-olah mempunyai ciri-ciri berikut;**

Kos individu yang tinggi untuk mengambil bahagian

kehadiran lebih kecil

Pelaburan pentadbiran dan pengiklanan yang lebih rendah

Prospek mendapat lebih penderma

Kesetiaan yang lebih tinggi kepada organisasi.

JENIS-JENIS ACARA(samb)

– **Jenis acara B biasanya berjaya untuk meningkatkan kedudukan organisasi, tetapi memerlukan pelaburan masa yang lebih besar dan menghasilkan pulangan kewangan yang lebih kecil dalam jangka pendek. Ia mempunyai ciri-ciri berikut;**

Kos individu yang rendah untuk mengambil bahagian	kehadiran yang lebih besar	Kos pentadbiran dan pengiklanan yang lebih tinggi
kurang prospek penderma	kurang kesetiaan kepada organisasi	

KELAYAKAN

- Kriteria berikut diperlukan dalam menilai kelayakan mendapatkan status kerjasama.

❑ Kesesuaian Acara

❑ Nilai saintifik Acara

❑ Latar belakang dan Pengalaman Penganjur

KEPUTUSAN PENILAIAN PRESTASI

- Berikut adalah butiran penting yang anda perlu tentukan sebelum menghubungi vendor-vendor anda yang berpotensi.

Tarikh	Tempoh Masa	Bilangan kehadiran
Sesi Sampingan	Budget vs Kos	Pemasaran

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*
	Kebolehan 1.5			
1	Tujuan organisasi diiktiraf			
2	Pasukan yang betul di kenal pasti			
3	Penyelarasan kumpulan diperhatikan.			
4	Keputusan dinilai			

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 4

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 berpandukan *Total Performance Indicator (TPI)*

PERKARA	KEBOLEHAN	1	2	3	4	5	CATATAN
CA01	**KESEDARAN TINGKAH LAKU ORGANISASI**						
1.1	Patuhi konsep rangka kerja organisasi						
1.2	Tingkatkan keberkesanan berpasukan						
1.3	Pamerkan kemampuan agihan kerja						
1.4	Pastikan dokumentasi bersistematik						
1.5	Galakkan penyelarasan majlis/acara organisasi						
1.6	Patuhi prosedur keperluan latihan						
1.7	Kenalpasti kenaikan pangkat kakitangan yang berpotensi						

CONTOH BORANG RPK

REKOD PENILAIAN KUMULATIF (RPK) - TEORI
SIJIL KEMAHIRAN MALAYSIA (SKM): NCS – CORE ABILITIES (TAHAP 4)

JPK/CA/RPK-T4

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 Dalaman (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-009-4:2015-CA01	KESEDARAN TINGKAH LAKU ORGANISASI
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-4:2015-CA02	PEMANTAUAN KESIHATAN, KESELAMATAN DAN ALAM SEKITAR
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-4:2015-CA03	KEUPAYAAN PENGURUSAN PERHUBUNGAN
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

RUJUKAN

- https://www.goshen.edu/oce/home/event-planning-bassics/event-objective/
- http://www.cogreen.de/about/objective-of-the-event
- http://www.cogreen.de/community/vision-and-goals
- http://www.snagajob.com/job-descriptions/event-coordinator/
- http://www.jobguide.thegoodguides.com.au/occupation/Events-Coordinator
- http://www.ottawa-conventions.com/eventplanning/c1_theobjectivies.html
- http://coverlettersandresume.com/planner/event-planner-resume-objectives/
- http://www.eventeducation.com/event-team-management.php
- http://www.entrepreneur.com/article/235229
- http://eventplanning.about.com/od/eventcareers/a/Job-Spotlight-Event-Coordinator.htm

JPK

BAHAN PEMBELAJARAN

TAHAP 4

M01: KESEDARAN TINGKAH LAKU ORGANISASI

SUB MODUL 6
PROSEDUR KEPERLUAN LATIHAN

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

JULAI 2017

Z – 009-4:2015-M01 KESEDARAN TINGKAH LAKU ORGANISASI

KANDUNGAN **MUKASURAT**

1. AHLI JAWATANKUASA PEMBANGUNAN i
2. CARTA PROFIL KOMPETENSI v
3. KURIKULUM KEBOLEHAN TERAS *vi*
   Z-009-4:2015 (CoCA–Z-009-4:2015-CA01)
4. JADUAL PEMBAHAGIAN WIM
   - 4.1 TEORI x
   - 4.2 AMALI xi
5. SET WIM TEORI
   - 5.1 Z-009-4:2015-M01/P(6/7) 1
   - 5.2 Z-009-4:2015-M01/T(6/7) 10
6. SET WIM AMALI
   - 6.1 Z-009-4:2015-M01/K(6/7) 16
7. JADUAL PEMBAHAGIAN PENILAIAN 19
8. LAMPIRAN
   - 8.1 BORANG PENILAIAN PRESTASI (JPK/CA/01) 20
   - 8.2 REKOD PENILAIAN KUMULATIF (RPK) 23

BAHAN PEMBELAJARAN
Z–009-4:2015-M01 KESEDARAN TINGKAH LAKU ORGANISASI

PANEL PEMBANGUN

CIK RADIN HANIDA BINTI RADIN HARUN
JABATAN KESELAMATAN DAN KESIHATAN PEKERJAAN PUTRAJAYA

EN. RAMLAN BIN KASHAH
JABATAN KESELAMATAN DAN KESIHATAN PEKERJAAN PUTRAJAYA

IR. ROSLENDA BINTI HASAN
JABATAN KESELAMATAN DAN KESIHATAN PEKERJAAN PUTRAJAYA

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

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. JOHN A/K RAMPAI
ENVIRONMENT INSTITUTE OF MALAYSIA (EIMAS)

TUAN AHMAD BIN TUAN BESAR
ANF SYNERGY SDN. BHD.

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	**EMPAT (4)**	**KOD BIDANG PEKERJAAN**	**Z-009-4:2015**

TERAS				
	KESEDARAN TINGKAH LAKU ORGANISASI	**PEMANTAUAN KESIHATAN, KESELAMATAN DAN ALAM SEKITAR**	**KEUPAYAAN PENGURUSAN PERHUBUNGAN**	**AMALAN ETIKA**
	Z-009-4:2015-CA01	**Z-009-4:2015-CA02**	**Z-009-4:2015-CA03**	**Z-009-4:2015-CA04**
	KEMAHIRAN PEMIKIRAN STRATEGIK	**KERJASAMA KOMUNIKASI BERKESAN**	**KESEDARAN PENGURUSAN PERUBAHAN**	**APLIKASI SISTEM TEKNOLOGI MAKLUMAT**
	Z-009-4:2015-CA05	**Z-009-4:2015-CA06**	**Z-009-4:2015-CA07**	**Z-009-4:2015-CA08**

CAPC bagi Z-009-4:2015 Kebolehan Teras

KURIKULUM KEBOLEHAN TERAS (*CoCA*)

SEKTOR	**SEMUA SEKTOR**
SUB SEKTOR	**SEMUA SUB SEKTOR**
BIDANG PEKERJAAN	**SEMUA BIDANG PEKERJAAN**
BIDANG *NCS*	**KEBOLEHAN TERAS**
TAJUK UNIT KEBOLEHAN	**KESEDARAN TINGKAH LAKU ORGANISASI**
HASIL PEMBELAJARAN	Calon yang terampil didalam CA ini berkebolehan untuk mengendali kesedaran tingkah laku organisasi berlandaskan piawai yang dikehendaki dan amalan yang disyorkan. Setelah melengkapkan unit keterampilan ini, calon perlu mampu untuk; • Patuhi konsep rangka kerja organisasi • Tingkatkan keberkesanan kerja berpasukan • Pamerkan kemampuan agihan kerja • Pastikan dokumentasi sistematik • Selaraskan majlis organisasi • Patuhi prosedur keperluan kerja • Kenalpasti kenaikkan pangkat kakitangan yang berpotensi

ID UNIT KEBOLEHAN	**Z-009-4:2015-CA01**	**TAHAP**	4	**JANGKAMASA LATIHAN**	**15**

KEBOLEHAN	PENGETAHUAN	PRESTASI	JAM LATIHAN	MOD PENYAMPAIAN	KRITERIA PENILAIAN
1. Patuhi konsep rangka kerja organsasi	1.1 Jenis perniagaan. 1.2 Rangka kerja konsep perniagaan organisasi • saiz • visi • missi • pelaksanaan • penubuhan	1.1 Kenali jenis perniagaan. 1.2 Tentukan rangka kerja konsep perniagaan organisasi 1.3 Guna rangka kerja konsep prosedur organisasi 1.4 Tentukan wawasan perniagaan. 1.5 Laksanakan misi perniagaan.	Pengetahuan 2	Pengetahuan • Kelas • Perbincangan berkumpulan	1.1 Jenis perniagaan dijelaskan. 1.2 Saiz perniagaan ditentukan. 1.3 Rangka kerja konsep perniagaan organisasi ditentukan. 1.4 Rangka kerja konsep prosedur organisasi diguna 1.5 Wawasan perniagaan

KEBOLEHAN	PENGETAHUAN	PRESTASI	JAM LATIHAN	MOD PENYAMPAIAN	KRITERIA PENILAIAN
	1.3 Rangka kerja konsep prosedur organisasi • Manual	1.6 Wujudkan misi perniagaan.			ditetapkan.
2. Tingkatkan keberkesanan kerja berpasukan	2.1 Pembinaan kumpulan kerja yang efektif. • Pasukan kerja yang mantop • Perpaduan pasukan 2.2 Garis panduan organisasi. 2.3 Persefahaman pasukan. • Idea dari ahli pasukan. • Isu yang timbul dalam pasukan • Keputusan kumpulan 2.4 Nilai empati budaya.	2.1 Bina pasukan yang efektif. 2.2 Pamer kerja pasukan yang mantob. 2.3 Dapatkan perpaduan dalam pasukan. 2.4 ikut garis panduan organisasi. 2.5 Wujudkan persefahaman dalam pasukan. 2.6 Sumbang dan terima idea dari ahli pasukan. 2.7 Tangani isu dalam pasukan dengan tegas. 2.8 Pamer persepakatan dalam keputusan pasukan. 2.9 Amalkan nilai empati budaya.	Pengetahuan 2	Pengetahuan • Kelas • Perbincangan berkumpulan	2.1 Pasukan yang efektif dibina. 2.2 Pasukan kerja yang mantob dipamer. 2.3 Perpaduan dalam pasukan dicapai. 2.4 Garis panduan organisasi dijelaskan. 2.5 Persefahaman dalam pasukan dihurai. 2.6 Keputusan pasukan dipamer. 2.7 Nilai empati budaya diamal.
3. Pamerkan kemampuan agihan kerja	3.1 Kerja-kerja dan tanggung jawab. • Keupayaan kakitangan • Autoriti • Tanggung jawab 3.2 Nasihat butiran kerja. 3.3 Pengagihan kerja. 3.4 Jangkaan masa kerja.	3.1 Kenal pasti tugasan dan tanggung jawab. 3.2 Nilai keupayaan kakitangan. 3.3 Agih tanggung jawab kakitangan. 3.4 Bagi nasihat bersabit tugasan, prestasi dan kaedah kerja. 3.5 Pastikan kerja yang diagih siap mengikut jangka masa yang ditetapkan. 3.6 Pamerkan prestasi cemerlang.	Pengetahuan 3	Pengetahuan • Kelas • Perbincangan berkumpulan	3.1 Tugasan dan tanggung jawab ditetapkan. 3.2 Pengagihan kerja dijelaskan. 3.3 Jangka masa ditetapkan. 3.4 Tugasan dan tanggung jawab dikenal pasti. 3.5 Keupayaan dan kebolehan kakitangan dinilai. 3.6 Tanggung jawab dan kuasa diagih. 3.7 Prestasi cemerlang dipamer.

KEBOLEHAN	PENGETAHUAN	PRESTASI	JAM LATIHAN	MOD PENYAMPAIAN	KRITERIA PENILAIAN
		3.7 Dapatkan hasil yang dihajati.			
4. Pastikan dokumentasi bersistematik	4.1 Prosedur pendokumentasian • Pemfailan yang sistematik • Pengindeksan • Simpan rekod • Ambil semula 4.2 Prosedur ambilan data. 4.3 Prosedur semak dokumen. 4.4 Prosedur kemas kini dokumen.	4.1 Patuh pada prosedur pengdokumentasian. 4.2 Amal pemfailan bersistematik. 4.3 Laksanakan pengindeksan yang betul. 4.4 Adakan penyimpanan rekod yang betul. 4.5 Guna pakai cara ambilan data yang betul. 4.6 Dapatkan dan susun data. 4.7 Semak dokumen secara berkala. 4.8 Kemas kini dokumen sewajarnya.	Pengetahuan 2	Pengetahuan • Kelas • Perbincangan berkumpulan	4.1 Prosedur pengdokumentasian dijelaskan. 4.2 Pengambilan data dijelaskan. 4.3 Prosedur semakan data dijelaskan. 4.4 Sistem pemfailan yang betul diamal. 4.5 Data diambil dan disusun. 4.6 Dokumen dikemas kini sewajarnya. 4.7 Penyimpanan rekod yang betul diwujudkan.
5. Selaraskan majlis organisasi	5.1 Objektif acara organisasi. 5.2 Pasukan acara yang sah. 5.3 Kordinasi aca kumpulan. • Acara yang betul • Kerjasama acara • Penilaian hasil persembahan	5.1 Mengakui objektif acara organisasi. 5.2 Kenal pasti pasukan yang sah. 5.3 Perhatikan coordinasi kumpulan. 5.4 Nilai hasil persembahan.	Pengetahuan 2	Pengetahuan • Kelas • Perbincangan berkumpulan	5.1 Objektif acara organisasi dijelaskan. 5.2 Kumpulan yang berhak pada acara diperhati. 5.3 Coordinasi kumpulan diperhati. 5.4 Prestasi keputusan dinilai.
6. Patuhi prosedur keperluan kerja	6.1 Keperluan prosedur latihan • Prosedur latihan • Identiti jurulatih • Penilaian pelatih • penjadualan 6.2 Ukuran prestasi pelatih.	6.1 Ikut prosedur latihan. 6.2 Nilai prestasi pelatih. 6.3 Pantau prestasi system latihan melalui *KPI*.	Pengetahuan 2	Pengetahuan • Kelas • Perbincangan berkumpulan	6.1 Prosedur latihan diterangkan. 6.2 Ukuran prestasi pelatih ditentukan. 6.3 Sistem Pengurusan Prestasi *(PMS)* ditetapkan. 6.4 Prestasi pelatih dinilai dan dijelaskan.

KEBOLEHAN	PENGETAHUAN	PRESTASI	JAM LATIHAN	MOD PENYAMPAIAN	KRITERIA PENILAIAN
	6.3 Sistem pengurusan prestasi (*PMS*). • *Key Performance Indicator (KPI)*.				6.5 *KPI* dipantau.
7. Kenalpasti kenaikkan pangkat kakitangan yang berpotensi	7.1 Pergerakan menegak staf. • pengenalan • prestasi • penilaian • pengiktirafan 7.2 Potensi staf mobilisasi menegak. • pengenalan • prestasi • penilaian • pengiktirafan 7.3 Ganjaran bagi prestasi cemerlang.	7.1 Iktiraf staf mobiliti. 7.2 Nilai prestasi staf mobiliti. 7.3 Syorkan kenaikan menegak untuk staf. 7.4 Bagi ganjaran pada staf berprestasi cemerlang.	Pengetahuan 2	Pengetahuan • Kelas • Perbincangan berkumpulan	7.1 Kenaikan menegak bagi staf dijelaskan. 7.2 Staf berpotensi untuk pergerakan menegak ditentukan. 7.3 Ganjaran prestasi cemerlang dihurai. 7.4 Staf berprestasi menegak dinilai. 7.5 Staf untuk pergerakan menegak disyorkan. 7.6 Prestasi staf cemerlang dikenal pasti.

JADUAL PEMBAHAGIAN WIM (TEORI)
Z-009-4:2015 KEBOLEHAN TERAS
M01 – KESEDARAN TINGKAH LAKU ORGANISASI

KEBOLEHAN	PELAN MENGAJAR	KERTAS PENERANGAN	KERTAS TUGASAN
1. Patuhi konsep rangka kerja organisasi	*Z-009-4:2015-M01/P(1/7)/PM Konsep rangka kerja organisasi	Z-009-4:2015-M01/P(1/7) Konsep rangka kerja organisasi	Z-009-4:2015-M01/T(1/7) Konsep rangka kerja organisasi
2. Tingkatkan keberkesanan kerja berpasukan	*Z-009-4:2015-M01/P(2/7)/PM Keberkesanan kerja berpasukan	Z-009-4:2015-M01/P(2/7) Keberkesanan kerja berpasukan	Z-009-4:2015-M01/T(2/7) Keberkesanan kerja berpasukan
3. Pamerkan kemampuan agihan kerja	*Z-009-4:2015-M01/P(3/7)/PM Kemampuan agihan kerja	Z-009-4:2015-M01/P(3/7) Kemampuan agihan kerja	Z-009-4:2015-M01/T(3/7) Kemampuan agihan kerja
4. Pastikan dokumentasi sistematik	*Z-009-4:2015-M01/P(4/7)/PM Pastikan dokumentasi sistematik	Z-009-4:2015-M01/P(4/7) Pastikan dokumentasi sistematik	Z-009-4:2015-M01/T(4/7) Pastikan dokumentasi sistematik
5. Selaraskan majlis organisasi	*Z-009-4:2015-M01/P(5/7)/PM Penyelarasan majlis organisasi	Z-009-4:2015-M01/P(5/7) Penyelarasan majlis organisasi	Z-009-4:2015-M01/T(5/7) Penyelarasan majlis organisasi
6. Patuhi prosedur keperluan latihan	*Z-009-4:2015-M01/P(6/7)/PM Prosedur keperluan latihan	Z-009-4:2015-M01/P(6/7) Prosedur keperluan latihan	Z-009-4:2015-M01/T(6/7) Prosedur keperluan latihan
7. Kenalpasti kenaikkan pangkat kakitangan yang berpotensi	*Z-009-4:2015-M01/P(7/7)/PM Kenaikkan pangkat	Z-009-4:2015-M01/P(7/7) Kenaikkan pangkat	Z-009-4:2015-M01/T(7/7) Kenaikkan pangkat

*** Dibangunkan oleh Pusat Bertauliah (PB)**

JADUAL PEMBAHAGIAN WIM (AMALI)
Z-009-4:2015 KEBOLEHAN TERAS
M01 – KESEDARAN TINGKAH LAKU ORGANISASI

KEBOLEHAN	PELAN MENGAJAR	KERTAS KERJA
1. Patuhi konsep rangka kerja organisasi	*Z-009-4:2015-M01/K(1/7)/PM Patuh konsep rangka kerja organisasi	Z-009-4:2015-M01/K(1/7) Patuh konsep rangka kerja organisasi
2. Tingkatkan keberkesanan kerja berpasukan	*Z-009-4:2015-M01/K(2/7)/PM Tingkat keberkesanan kerja berpasukan	Z-009-4:2015-M01/K(2/7) Tingkat keberkesanan kerja berpasukan
3. Pamerkan kemampuan agihan kerja	*Z-009-4:2015-M01/K(3/7)/PM Pamer kemampuan agihan kerja	Z-009-4:2015-M01/K(3/7) Pamer kemampuan agihan kerja
4. Pastikan dokumentasi sistematik	*Z-009-4:2015-M01/K(4/7)/PM Pastikan dokumentasi sistematik	Z-009-4:2015-M01/K(4/7) Pastikan dokumentasi sistematik
5. Selaraskan majlis organisasi	*Z-009-4:2015-M01/K(5/7)/PM Selaras majlis organisasi	Z-009-4:2015-M01/K(5/7) Selaras majlis organisasi
6. Patuhi prosedur keperluan latihan	*Z-009-4:2015-M01/K(6/7)/PM Patuh prosedur keperluan latihan	Z-009-4:2015-M01/K(6/7) Patuh prosedur keperluan latihan
7. Kenalpasti kenaikkan pangkat kakitangan yang berpotensi	*Z-009-4:2015-M01/K(7/7)/PM Kenalpasti kenaikkan pangkat	Z-009-4:2015-M01/K(7/7) Kenalpasti kenaikkan pangkat

*** 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 / *PROGRAM'S CODE AND NAME*	**Z-009-4:2015 KEBOLEHAN TERAS**	
TAHAP / *LEVEL*	**EMPAT (4)**	
NO. DAN TAJUK KEBOLEHAN TERAS / *CORE ABILITY NO. AND TITLE*	**CA01 KESEDARAN TINGKAH LAKU ORGANISASI**	
NO. DAN PENYATAAN KEBOLEHAN / *ABILITY NO. AND STATEMENT*	01.01 PATUHI KONSEP RANGKA KERJA ORGANISASI 01.02 TINGKATKAN KEBERKESANAN KERJA BERPASUKAN 01.03 PAMERKAN KEMAMPUAN AGIHAN KERJA 01.04 PASTIKAN DOKUMENTASI SISTEMATIK 01.05 SELARASKAN MAJLIS ORGANISASI **01.06 PATUHI PROSEDUR KEPERLUAN LATIHAN** 01.07 KENALPASTI KENAIKKAN PANGKAT KAKITANGAN YANG BERPOTENSI	
NO. KOD / *CODE NO.*	**Z-009-4:2015 M01/P(6/7)**	**Muka surat** / *Page* : 1 **Drpd** / *of* : 9

TAJUK/*TITLE* : **PROSEDUR KEPERLUAN LATIHAN**

TUJUAN/*PURPOSE* :

Kertas Penerangan ini bertujuan untuk menerangkan mengenai prosedur, prestasi dan sistem pengurusan latihan.

PENERANGAN/*INFORMATION* :

1. **Gambaran Keseluruhan**

Dalam zaman kontemporari globalisasi, keintelektualan manusia semakin baik dari hari ke hari dengan pelbagai inovasi.Mentaliti manusia sedang berkembang kerana dalam zaman moden,kesedaran untuk menuntut ilmu dan menguasai kemahiran adalah pada tahap tertinggi.Terdapat kemajuan yang tinggi dalam kemahiran inovatif serta pengetahuan.Setiap golongan profesional berminat untuk memperoleh inovasi untuk memberikansumbangan yang besar dalam bidang kepakarannya.Sifat kemahiran dan pengetahuan memainkan peranan yang penting dalam pembangunan profesional dan peribadi golonganintelektual.Cabaran yang berkaitan dengan perubahan ciri-cirikerja dan persekitaran tempat kerja adalah satu realitibagisetiap golongan profesional.

Perubahan yang pesat memerlukan kemahiran, tenaga kerja yang berpengetahuan dalam organisasi yang terbuka, fleksibel, dan fokus kepada masa hadapan.Dalam zaman moden, organisasi yang mempunyai reputasi yang baik dan optimis sentiasa memberikan tumpuan kepada pembangunan keupayaan pekerja mereka.Majikan harus memberikan peluang dan tempat untuk latihan dan pembangunan kakitangan dari semasa ke semasa untuk menyokongpengetahuan dan kemahiran yang membolehkan tenaga kerja menyesuaikan diri dengan persekitaran baharu dalam pasaran kontemporari.

Latihan merupakanalat penting dengan matlamat untuk membantupara profesional dan

juga organisasi memindahkan kemahiran baharu dan penting yang muncul di pasaran semasa kepada tenaga kerja.Ia memberikan tumpuan menyediakan perkhidmatan yang terbaik untuk memastikan pertumbuhan dan pembangunanterbaik kerjaya pekerja melalui bimbingan, dan dengan membantu pekerja mencapai matlamat peribadi mereka dengan menyediakan latihan dan sokongan untuk pembangunan kakitangan, dan mendidik mereka mengenai peluang pertumbuhan yang pada masa inimenguasai pasaran.

Program latihan yang berkesan perlu dibinauntuk mengukuhkan keupayaan pengurusan dan kemampuan organisasi yang diperlukan untuk melaksanakan dengan berkesan (untuk mencapai matlamat yang telah ditetapkan) dan cekap (pada kos yang optimum).Di samping itu, latihan juga membantu memaksimumkan prestasi tenaga kerja serta memupuk keupayaan mereka.

Pembangunan kemahiran yang dicapai dan diperoleh daripada latihan mempunyai banyak manfaat yang penting termasuk:

i) mempertingkatkan produktiviti pekerja;

ii) pembangunan dan perkembangan diri;

iii) konsep kongsi, model dan rangka kerja yang boleh digunakan untuk menganalisis, memahami dan merancang peningkatan prestasi;

iv) meningkatkan kerjasama, sokongandan saling mempercayai;

v)memperkukuh hubungan merentasi seluruh jabatan dan peringkat pengurusan;

vi) teknik praktikal dan kaedah melaksanakanvisi hidup, misi dan pengukuhan nilai;

vii) kemahiran dan teknik untuk mengendalikan dan memisahkan antara aktiviti dengan pihak berkepentingan.

2. Keperluan Prosedur Latihan

Keperluan latihan, khususnya, prosedur latihan, pengenalpastian jurulatih, penilaian kepada pelatih dan jadual latihan yang sesuai khas untuk pekerja baharu, latihan semula pekerja dan pengesahan semula prestasi pekerja.

2.1 Prosedur Latihan untuk Pekerja

Majikan menyediakan program latihan dan pendidikan yang dibinauntuk memberi pekerja keupayaan untuk melaksanakan tugas pekerjaan dengan kemampuan terbaik yang mampu dilakukanoleh mereka.Majikan perlu mengenal pasti kaedah yang betul dan sesuai untuk mengaturkan program latihan.Terdapat beberapa jenis cara latihan seperti kuliah, pakej pembelajaran kendiri, kajiankes, kaedah pementoran, kursus latihan, bimbingan, kumpulan belajar bantuankendiri dan latihan berbantukan komputer.Kaedah latihan seperti arahan lisan, arahan bertulis, pemodelan prestasi, amalan prestasi dan maklum balas akan diperkenalkanbagi memastikan pembelajaran yang berkesan kepada pekerja semasa sesi latihan.Selain kaedah latihan, peruntukan sumbermerupakan perkarautama yang perlu dipertimbangkan.Majikan mestilahmengenal pasti sumber yang ada seperti alat bantuan audio visual, bahan kursus, tenaga pengajar yang berkelayakan dan kemudahan bilik darjah untuk menjalankan siri program latihan yang diperlukan.Latihan yang berkesan yangmematuhi keperluan yang berkaitan adalah

penting untuk memastikan pekerja memperoleh kecekapan dan kemahiran untuk menjalankan kerja/tugas sebaik-baik sahaja latihan selesai untuk memaksimumkan produktiviti mereka.

2.2 Pengenalpastian Jurulatih

Semasa memilih kaedah latihan yang sesuai, jurulatih atau pemimpin pasukan perlu mengambil kira beberapa aspek utama seperti budaya organisasi, gaya pembelajaran, kompetensi atau tahap kematangan ahli dan tahap kesukaran mata pelajaran.Ketua pasukan atau jurulatih mesti fleksibel dalam memilih kaedah latihan yang sesuai berdasarkan keperluan tertentu.

Pemilihan jurulatih hendaklah berasaskan kepada keupayaan jurulatih untuk memahami peranan dan fungsi latihan sebagai strategi pengurusan untuk membantu organisasi mencapai misinya, dan memahamitentang bagaimana latihan berasaskan kompetensi yang boleh menggalakkan "amalan terbaik" di seluruh sistem perkhidmatan.

Jurulatih hendaklah memahami kepentingan mengekalkan persekitaran latihan yang profesional, termasuk mengekalkan standard untuk pakaian, mematuhi tempoh masa yang ditetapkan bagi latihan dan bersedia sepenuhnya untuk latihan.

2.3 Penilaian Latihan

Kebanyakan organisasi menggunakan sistem penilaian untuk memastikan pekerja memenuhimutu kerja yang diperlukan.Sebaik-baik sahajasesi latihan selesai, pekerja perlu diuji tentang sejauhmana pemahaman mereka berhubung dengan bahan latihan dan konsepnya.Jika suatu pekerjaan itu melibatkan penggunaan jentera, ujian mesti mencerminkan keupayaan pekerja untuk menggunakan peralatan dengan selamat.Ujian ini boleh terdiri daripadatugasan bertulis atau pelaksanaan amali tentang apa yang telah diajar dalam sesi latihan.

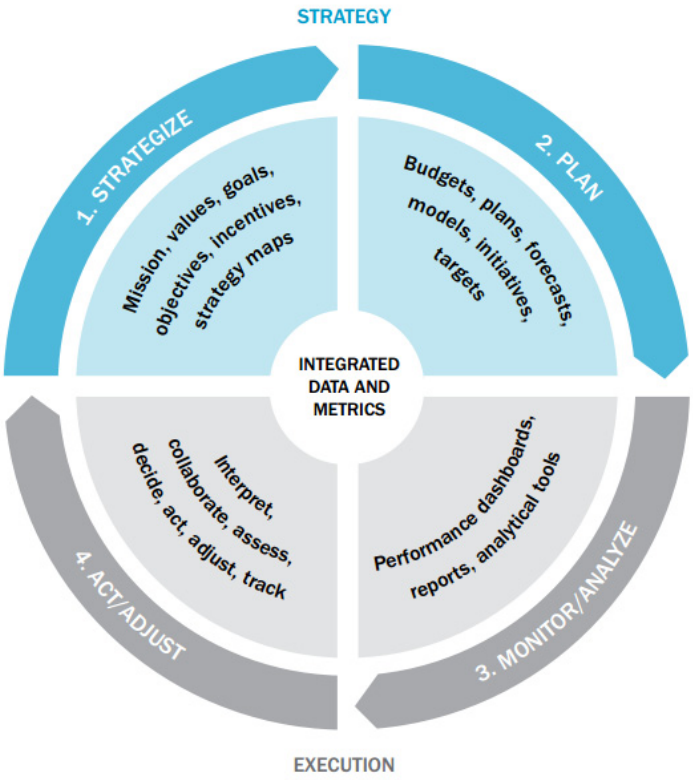
Selepas pekerja itu telah terlatih dan menjalankan tugasuntuk tempoh masa yang tertentu, kemahiran penilaianperlu dinilai.Penilaian menyediakan pekerja dengan maklum balas terhadap prestasi kerja sama ada pekerja itubenar-benar melaksanakan prosedur syarikat di mana pekerja tersebut dilatih.Jika pekerja itu tidak mengikuti latihannya, pekerja itu perlu dilatih semula mengikut prosedur tertentu.

2.4 Jadual Latihan

Tempoh latihan boleh mengambil masa selama beberapa hari atau beberapa minggu, bergantung pada jenis tugas dan kerumitan bidang tersebut. Sesi latihan juga perlu dinilai dari semasa ke semasauntuk memastikan pekerja adalah berkelayakan dan mempunyai keupayaan untuk melaksanakan tugas yang diperlukan.

3. Pengurusan Prestasi

Penunjuk prestasi ialah perkara penting bagi pengurusan prestasi, sistem yang menjajarkan prestasi dengan strategi.Pengurusan prestasi memanfaatkan teknologi maklumat untuk memantau pelaksanaan strategi organisasi dan membantu untuk mencapai matlamatnya.Rajah 1 menunjukkan pengurusan prestasi yang dikaitkan dengan empat langkah kitaran terbaik yang melibatkan pembinaan strategi dan perancangan, memantau pelaksanaan rancangan tersebut serta menyesuaikan aktiviti dan matlamat untuk mencapai hasil yang strategik. Roda empat langkah ini akan berkisar dan menghasilkan data dan petunjuk bersepadu, yang menyediakan rangka kerja pengukuran untuk mengukur keberkesanan strategi dan proses pengurusan .



Rajah 1: Kitaran Pengurusan Prestasi.

Sistem Pengurusan Prestasi (SPP) menyokong **Rajah 1**.Pengurusan prestasi membentuk kesan yang positif jika ia betul-betul dibuat dan dilaksanakan dalam sesebuah organisasi. Pada asasnya, pengurusan prestasi direka untuk memenuhi keperluan sesebuah organisasi untuk mengukur dan memantau prestasi pekerja secara berterusan dan untuk memastikan sistem ini berjalan dengan baik.

4.1 Penunjuk Prestasi Utama

Salah satu mekanisme untuk mengukur pengurusan prestasi sesebuah organisasi adalah melalui Penunjuk Prestasi Utama "*KPI*". Penunjuk Prestasi Utama ini merangkumi matlamatstrategik dan mengukur prestasi terhadap matlamat (hasil pencapaian).Matlamat yang dilampirkan kepada *"KPI"* adalah dalam pelbagai dimensi: lamempunyai julat yang dikodkan dalam perisian, tempoh masa matlamat perlu dicapai dan penanda aras terhadap mana-mana matlamat akan dibandingkan seperti yang ditunjukkan dlm Jadual 1.

Strategy **Strategi**	Indeks Penunjuk Prestasi – KPI merangkumi matlamat strategi.
Targets **Sasaran**	Indeks Penunjuk Prestasi mengukur prestasi terhadap sasaran yang khusus.Sasaran ditentukan dalam strategik, perancangan atau sesi belanjawandan boleh menggunakan pelbagai bentuk (contoh: pencapaian, pengurangan,mutlak, sifar)
Ranges **Julat**	Sasaran mengandungi beberapa julat prestasi(contoh: sasaran diatas atau di bawah).
Encodings **Pengekodan**	Julatdikodkan dengan mengaktifkan paparan visual prestasi (contoh: hijau, kuning, merah). Pengekodan boleh berdasarkan peratusan atau peraturan yang lebih kompleks.
Time frames **Tempoh masa**	Sasaran diberikan tempoh masa yang mesti dilengkapkan. Tempoh masa sering dibahagikan kepada selang masa yang lebih kecil untuk menyediakan prestasi pencapaian di sepanjang jalan.
Benchmarks **Penanda aras**	Sasaran diukur dengan garis dasar atau penanda aras. Keputusan tahun sebelumnya sering berfungsi sebagai penanda aras.

Jadual 1: Unsur KPI.

4.2 Jenis KPI

Terdapat dua jenis asas KPI:

i. Hasil

Hasil KPI dikenali sebagai penunjuk yang perlahan bagi mengukur output aktiviti yang lepas.Contohnya termasuklah hasil, kadar pencapaian, pulangan ke atas ekuiti, kepuasan pelanggan dan pengekalan pekerja.

ii.Pemandu

Pemandu “KPI” dikenali sebagai penunjuk utama atau penggerak nilai yang mengukur aktiviti yang mendatangkan kesanyang besar ke atas pencapaian “KPI”.KPI ini mengukur aktiviti dalam keadaan semasa atau keadaan masa hadapan.

Yang terakhir adalah lebih hebat, kerana ia memberi individu dan pengurus mereka lebih banyak masa untuk menyesuaikan dengan tingkah laku yang akan mempengaruhi keputusan yang diinginkan.

SOALAN*/QUESTION*:

1. Apakah mekanisme yang akan diperkenalkan kepada pekerja baharu supayamematuhi dasar dan prosedur sesebuah organisasi?
2. Terangkan bagaimana pematuhan latihan boleh membentuk corak produktiviti pekerja di tempat kerja?
3. Sejauh manakahkeberkesanan pelaksanaan latihan secara berkala terhadapkejayaan sesebuah organisasi?
4. Bagaimanakah pekerja yang cekap menjejaskan produktiviti syarikat tersebut?
5. Apakah Penunjuk Prestasi Utama (KPI)? Jelaskan hubunganantara Sistem Pengurusan Prestasi denganKPI?
6. Apakah komponen yang terdapat dalam KPI?

RUJUKAN / *REFERENCES*:

1. Bucklin, Barbara; Alvero, Alicia; Dickinson, Alyce; Austin, John; Jackson, Austin (2000), "Industrial-organisational psychology and organisational behavior management: An objective comparison". Journal of Organisational Behavior Management 20 (2): 27–75.

2. Butler, M. and Rose, E. (2011), Introduction to organisaationalbehaviour, SecondEdition, London: CIPD.

3. Clegg, S., Kornberger, M. and Pitsis, T. (2012), Managing and organisations: An introduction to theory and practice, Third Edition, London: Sage.

4. Linstead, S, Fulop, L, and Lilley, S. (2009), Mangement and organisation. Second Edition. Basingstoke: Palgrave.

5. Noon, M., Blyton, P., and K Morrell (2013), The Realities of Work: Experiencing Work and Employment in Contemporary Society, Fourth Edition (revised), Basingstoke: Palgrave.

6. Wayne W. Eckerson (2009), Performance management strategies; How to create and deploy effective metrics, The Data Warehousing Institute.

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 / *PROGRAM'S CODE AND NAME*	**Z-009-4: 2015 KEBOLEHAN TERAS**	
TAHAP / *LEVEL*	**EMPAT (4)**	
NO. DAN TAJUK KEBOLEHAN TERAS / *CORE ABILITY NO. AND TITLE*	**CA01 KESEDARAN TINGKAH LAKU ORGANISASI**	
NO. DAN PENYATAAN KEBOLEHAN / *ABILITY NO. AND STATEMENT*	01.01 PATUHI KONSEP RANGKA KERJA ORGANISASI 01.02 TINGKATKAN KEBERKESANAN KERJA BERPASUKAN 01.03 PAMERKAN KEMAMPUAN AGIHAN KERJA 01.04 PASTIKAN DOKUMENTASI SISTEMATIK 01.05 SELARASKAN MAJLIS ORGANISASI 01.06 **PROSEDUR KEPERLUAN LATIHAN** 01.07 KENALPASTI KENAIKKAN PANGKAT KAKITANGAN YANG BERPOTENSI	
NO. KOD / *CODE NO.*	**Z-009-4:2015 M01/T(6/7)**	**Muka surat** / *Page:* **Drpd** / *Of* : **6**

TAJUK / *TITLE* **: PROSEDUR KEPERLUAN LATIHAN**

TUJUAN / *PURPOSE* **:**

Kertas Tugasan ini bertujuan untuk memantapkan pengetahuan dan pemahaman pelatih mengenai prosedur keperluan latihan di dalam sesebuah organisasi serta peraturan berkaitan yang menjejaskan penggunaan.

ARAHAN / *INSTRUCTION* **:**

Pelatih hendaklah menjawab semua soalan dan dibenarkan merujuk Kertas Penerangan Z-009-4:2015-M01/P(6/7)

SOALAN / ***QUESTION*** **:**

1. Pilih komponen yang diperlukan untuk sistem pengurusan prestasi yang ditunjukkan di bawah.

I. Buat rancangan
II Selaraskan sistem
IIIBangunkan matlamat
IVAnalisis prestasi

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

(1 markah)

2. Apakah kaedah terbaik untuk memantau pengurusan prestasi organisasi?

A. Kunci Petunjuk Prestasi
B. Kunci Pengurusan Analisis
C. Kunci Pengukuran prestasi
D. Kunci Analisis Pemantauan

(1 markah)

3. Pilih topik yang betul jika acara latihan termasuk belajar untuk menjadi pendengar yang lebih baik atau belajar untuk berinteraksi secara berkesan dengan rakan kumpulan dan pelanggan.

A. Kemahiran teknikal
B. Kemahiran interpersonal
C. kemahiran menyelesaikan masalah
D.Kemahiran pemerhatian

(1 markah)

4. Apakah kaedah latihan tradisional melibatkan pekerja yang bekerja dengan pekerja berpengalaman yang memberikan maklumat, sokongan dan galakan?

A. E-pembelajaran
B. latihan ke atas tugasan
C. Latihan percubaan
D. Mentor dan bimbingan

(1 markah)

5. Nama adalah proses menetapkan standard dan mengukur prestasi pekerja untuk mencapai standard prestasi yang diunjurkan.

A. Penandaarasan
B. Masa dan kajian gerakan
C. Perkiraan pengaruh Undang-undang
D. Sistem pengurusan prestasi

(1 markah)

6. Mengenal pasti satu kajian yang berkaitan dengan kebimbangan seperti ketidakhadiran, pusing ganti kakitangan, produktiviti, dan prestasi.

A. Kinetik
B. Psikologi
C. Ergonomik
D. kelakuan Organisasi

(1 markah)

7. Pilih frasa yang betul untuk mengisi tempat kosong.'Metrik Prestasi, juga dikenali sebagai _____adalah penting untuk pengurusan terhadap sasaran prestasi dan penanda aras.

A. Pengurusan Prestasi
B. Pengukuran Prestasi
C. Kunci Petunjuk Prestasi
D. Kunci Prosedur Pengukuran

(1 markah)

Bahagian B

Jawab soalan-soalan dengan BENAR atau SALAH.

8. Pusingan kerja adalah pelaksanaan pemindahan mendatar yang membenarkan pekerja untuk bekerja dengan pekerjaan yang berbeza di dalam sesebuah organisasi

A. BETUL
B. SALAH

(1 markah)

9. Jenis-jenis kaedah penilaian prestasi termasuk esei bertulis, perbandingan berbilang orang dan penimbang Kedudukan grafik.

A. BETUL
B. SALAH

(1 markah)

Bahagian C (Karangan)

10. Mengenal pasti empat komponen kunci Petunjuk Prestasi.

……

……

……

……

……..

(4 markah)

11. Terangkan secara ringkas dengan contoh yang sesuai setiap komponen kunci Petunjuk Prestasi (KPI) yang telah anda pilih.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

(8 markah)

SKEMA JAWAPAN

S 1 C

S 2 A

S 3 B

S 4 D

S 5 D

S 6 D

S 7 C

S 8 BENAR

S 9 BENAR

JPK	**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 / *PROGRAM'S CODE AND NAME*	**Z-009-4:2015 KEBOLEHAN TERAS**	
TAHAP / *LEVEL*	**EMPAT (4)**	
NO. DAN TAJUK KEBOLEHAN TERAS / *CORE ABILITY NO. AND TITLE*	**CA01 KESEDARAN TINGKAH LAKU ORGANISASI**	
NO. DAN PENYATAAN KEBOLEHAN / *ABILITY NO. AND STATEMENT*	01.01 PATUHI KONSEP RANGKA KERJA ORGANISASI 01.02 TINGKATKAN KEBERKESANAN KERJA BERPASUKAN 01.03 PAMERKAN KEMAMPUAN AGIHAN KERJA 01.04 PASTIKAN DOKUMENTASI SISTEMATIK 01.05 SELARASKAN MAJLIS ORGANISASI **01.06 PATUHI PROSEDUR KEPERLUAN LATIHAN** 01.07 KENALPASTI KENAIKKAN PANGKAT KAKITANGAN YANG BERPOTENSI	
NO. KOD / *CODE NO.*	**Z-009-4:2015 M01/K(6/7)**	**Muka surat** / *Page:* 1 **Drpd** / *Of* : **3**

TAJUK / *TITLE* **: PROSEDUR KEPERLUAN LATIHAN**

TUJUAN PEMBELAJARAN / INSTRUCTIONAL AIMS

Pelatih mesti boleh:-

1.Mengilkuti prosedur latihan.

2. Menilai prestasi pelatih.

3. Memantau prestasi sistem latihan melalui KPI.

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

SENARAI SEMAK PENUNJUK KEBOLEHAN TERAS /

CORE ABILITY INDICATORS CHECKLIST

Bil / *No.*	**Penunjuk Pencapaian /** *Performance Indicators*	**Patuh/** *Complied*	**Tidak Patuh** / *Not Complied*	**Catatan /** *Remark*
	Kebolehan 1.6			
1	Prosedur latihan di ikuti	☐	☐	_____
2	Prestasi pelatih-pelatih di nilai	☐	☐	_____
3	Angka penunjuk prestasi di pantau	☐	☐	_____

....

(Tandatangan dan Nama Pelatih) (Tandatangan dan Nama Pengajar)

Trainee's Name and Signature *Instructor's Name and Signature*

Tarikh/Date: _____ Tarikh/Date: _____

JADUAL PEMBAHAGIAN PENILAIAN KERJA KURSUS

Z-009-4:2015 KEBOLEHAN TERAS

M01 – KESEDARAN TINGKAH LAKU ORGANISASI

KEBOLEHAN	PENILAIAN PENGETAHUAN	PEMATUHAN PENUNJUK PRESTASI
1. Patuhi konsep rangka kerja organisasi	Z-009-4:2015-M01/KA(1/1)	Z-009-4:2015-M01/K(1/7)
2. Tingkatkan keberkesanan kerja berpasukan		Z-009-4:2015-M01/K(2/7)
3. Pamerkan kemampuan agihan kerja		Z-009-4:2015-M01/K(3/7)
4. Pastikan dokumentasi sistematik		Z-009-4:2015-M01/K(4/7)
5. Selaraskan majlis organisasi		Z-009-4:2015-M01/K(5/7)
6. Patuhi prosedur keperluan latihan		Z-009-4:2015-M01/K(6/7)
7. Kenalpasti kenaikkan pangkat kakitangan yang berpotensi		Z-009-4:2015-M01/K(7/7)

JPK/CA/PP

PENILAIAN PRESTASI *NCS-CORE ABILITY*

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

KEBOLEHAN TERAS – TAHAP 4

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 berpandukan *Total Performance Indicator (TPI)*

PERKARA	KEBOLEHAN	1	2	3	4	5	CATATAN
CA01	**KESEDARAN TINGKAH LAKU ORGANISASI**						
1.1	Patuhi konsep rangka kerja organisasi						
1.2	Tingkatkan keberkesanan berpasukan						
1.3	Pamerkan kemampuan agihan kerja						
1.4	Pastikan dokumentasi bersistematik						
1.5	Galakkan penyelarasan majlis/acara organisasi						
1.6	Patuhi prosedur keperluan latihan						
1.7	Kenalpasti kenaikan pangkat kakitangan yang berpotensi						
CA02	**PEMANTAUAN KESIHATAN, KESELAMATAN DAN ALAM SEKITAR**						
2.1	Pastikan program kesedaran kesihatan						
2.2	Pastikan program kesedaran keselamatan						
2.3	Pastikan program kesedaran alam sekitar						
CA03	**KEUPAYAAN PENGURUSAN PERHUBUNGAN**						
3.1	Galakkan rangkaian kerja yang baik						
3.2	Tingkatkan kemahiran penyelesaian konflik antara personal						
3.3	Galakkan penerapan empati						
3.4	Sediakan sokongan motivasi						
3.5	Pamerkan tingkah laku inisiatif						
3.6	Patuhi keberkesanan pembelajaran yang berterusan						

CA04	**AMALAN ETIKA**						
4.1	Patuhi kod etika disiplin						
4.2	Patuhi kesedaran budaya						
4.3	Patuhi prestasi ketelitian						
4.4	Patuhi amalan berorentasikan hasil kerja						
4.5	Patuhi keperluan protokol						
CA05	**KEMAHIRAN PEMIKIRAN STRATEGIK**						
5.1	Galakkan pemikiran efektif						
5.2	Patuhi analisis efektif						
5.3	Terapkan teknik pengurusan stres						
5.4	Aplikasikan prosedur pengawalan belanjawan						
5.5	Terapkan teknik penyelesaian masalah						
CA06	**KERJASAMA KOMUNIKASI BERKESAN**						
6.1	Aplikasikan komunikasi efektif						
6.2	Amalkan persembahan yang membina						
6.3	Patuhi kaedah perbentangan yang efektif						
CA07	**KESEDARAN PENGURUSAN PERUBAHAN**						
7.1	Patuhi objektif pengurusan perubahan						
7.2	Pantau kaedah pengurusan perubahan						
7.3	Patuhi inisiatif pengurusan perubahan						
7.4	Patuhi perlaksanaan bimbingan dan mentor						
7.5	Tingkatkan penjenamaan organisasi						
CA08	**APLIKASI SISTEM TEKNOLOGI MAKLUMAT**						
8.1	Gunakan perisian yang bersesuaian						
8.2	Patuhi aplikasi analisis sistem						
8.3	Terapkan aplikasi teknologi maklumat terkini						
8.4	Patuhi peraturan dan undang-undang teknologi maklumat						

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	**TERAMPIL / TIDAK TERAMPIL**				

REKOD PENILAIAN KUMULATIF (RPK) - TEORI
SIJIL KEMAHIRAN MALAYSIA (SKM): NCS – CORE ABILITIES (TAHAP 4)

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 Dalaman (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-009-4:2015-CA01	**KESEDARAN TINGKAH LAKU ORGANISASI**
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-4:2015-CA02	**PEMANTAUAN KESIHATAN, KESELAMATAN DAN ALAM SEKITAR**
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-4:2015-CA03	**KEUPAYAAN PENGURUSAN PERHUBUNGAN**
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

NAMA CALON:		PUSAT BERTAULIAH:	

Z-009-4:2015-CA04	AMALAN ETIKA
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-4:2015-CA05	KEMAHIRAN PEMIKIRAN STRATEGIK
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-4:2015-CA06	KERJASAMA KOMUNIKASI BERKESAN
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-4:2015-CA07	**KESEDARAN PENGURUSAN PERUBAHAN**
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-4:2015-CA08	**APLIKASI SISTEM TEKNOLOGI MAKLUMAT**
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

M01 - KESEDARAN TINGKAH LAKU ORGANISASI

Sub-Modul 6

PROSEDUR KEPERLUAN LATIHAN

Z-009-4:2015-M01/P(6/7)

TAHAP 4

Kertas Penerangan 6

PROSEDUR KEPERLUAN LATIHAN

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 PROSEDUR LATIHAN
  2. PENGURUSAN PRESTASI

TUJUAN

- **Kertas Penerangan ini bertujuan untuk menerangkan:**
  - Prosedur.
  - Prestasi.
  - Sistem pengurusan latihan.

PENGENALAN

- Dalam zaman kontemporari globalisasi, keintelektualan manusia semakin baik dari hari ke hari dengan pelbagai inovasi. Mentaliti manusia sedang berkembang kerana dalam zaman moden,
- kesedaran untuk menuntut ilmu dan menguasai kemahiran adalah pada tahap tertinggi. Terdapat kemajuan yang tinggi dalam kemahiran inovatif serta pengetahuan.
- Setiap golongan profesional berminat untuk memperoleh inovasi untuk memberikan sumbangan yang besar dalam bidang kepakarannya.
- Sifat kemahiran dan pengetahuan memainkan peranan yang penting dalam pembangunan profesional dan peribadi golongan intelektual.
- Cabaran yang berkaitan dengan perubahan ciri-ciri kerja dan persekitaran tempat kerja adalah satu realiti bagi setiap golongan profesional.

MANFAAT PEMBANGUNAN KEMAHIRAN

mempertingkatkan produktiviti pekerja

pembangunan dan perkembangan diri

konsep kongsi, model dan rangka kerja yang boleh digunakan untuk menganalisis, memahami dan merancang peningkatan prestasi

meningkatkan kerjasama, sokongan dan saling mempercayai

memperkukuh hubungan merentasi seluruh jabatan dan peringkat pengurusan;

teknik praktikal dan kaedah melaksanakan visi hidup, misi dan pengukuhan nilai;

kemahiran dan teknik untuk mengendalikan dan memisahkan antara aktiviti dengan pihak berkepentingan.

1. KEPERLUAN PROSEDUR LATIHAN

- Keperluan latihan, khususnya, prosedur latihan, pengenalpastian jurulatih, penilaian kepada pelatih dan jadual latihan yang sesuai khas untuk pekerja baharu, latihan semula pekerja dan pengesahan semula prestasi pekerja.

PROSEDUR LATIHAN UNTUK PEKERJA

Majikan menyediakan program latihan dan pendidikan yang dibina untuk memberi pekerja keupayaan untuk melaksanakan tugas pekerjaan

Majikan perlu mengenal pasti kaedah yang betul dan sesuai untuk mengaturkan program latihan

Majikan mestilah mengenal pasti sumber yang ada seperti alat bantuan audio visual, bahan kursus, tenaga pengajar

Memastikan pekerja memperoleh kecekapan dan kemahiran untuk menjalankan kerja/tugas sebaik-baik sahaja latihan selesai untuk memaksimumkan produktiviti mereka.

PENGENALPASTIAN JURULATIH

- Jurulatih atau pemimpin pasukan perlu mengambil kira beberapa aspek utama seperti:

budaya organisasi	gaya pembelajaran	kompetensi atau tahap kematangan ahli
Tahap kesukaran mata pelajaran	Ketua pasukan	Jurulatih mesti fleksibel dalam memilih kaedah latihan yang sesuai

PENILAIAN LATIHAN

- Pekerja perlu diuji tentang sejauh mana pemahaman mereka berhubung dengan bahan latihan dan konsepnya.
- Jika suatu pekerjaan itu melibatkan penggunaan jentera, ujian mesti mencerminkan keupayaan pekerja untuk menggunakan peralatan dengan selamat.
- Ujian ini boleh terdiri daripada tugasan bertulis atau pelaksanaan amali tentang apa yang telah diajar dalam sesi latihan.

JADUAL LATIHAN

Tempoh latihan boleh mengambil masa selama beberapa hari atau beberapa minggu, bergantung pada jenis tugas dan kerumitan bidang tersebut. Sesi latihan juga perlu dinilai dari semasa ke semasa untuk memastikan pekerja adalah berkelayakan dan mempunyai keupayaan untuk melaksanakan tugas yang diperlukan.



2. PENGURUSAN PRESTASI

Pengurusan prestasi memanfaatkan teknologi maklumat untuk memantau pelaksanaan strategi organisasi dan membantu untuk mencapai matlamatnya. pengurusan prestasi dikaitkan dengan empat langkah kitaran terbaik yang melibatkan:

- ❑ pembinaan strategi dan perancangan,
- ❑memantau pelaksanaan rancangan tersebut
- ❑menyesuaikan aktiviti dan matlamat untuk
- ❑mencapai hasil yang strategik.

PENUNJUK PRESTASI UTAMA (KPI)

Strategi	**KPI merangkumi matlamat strategi.**
Sasaran	Indeks Penunjuk Prestasi mengukur prestasi terhadap sasaran yang khusus.
Julat	Sasaran mengandungi beberapa julat prestasi (contoh: sasaran di atas atau di bawah).
Pengekodan	Julat dikodkan dengan mengaktifkan paparan visual prestasi
Tempoh masa	Sasaran diberikan tempoh masa yang mesti dilengkapkan
Penanda aras	Sasaran diukur dengan garis dasar atau penanda aras.

JENIS KPI

Hasil

- Hasil KPI dikenali sebagai penunjuk yang perlahan bagi mengukur output aktiviti yang lepas
- Contohnya termasuklah hasil, kadar pencapaian, pulangan ke atas ekuiti, kepuasan pelanggan dan pengekalan pekerja.

Pemandu

- Pemandu “KPI” dikenali sebagai penunjuk utama atau penggerak nilai yang mengukur aktiviti yang mendatangkan kesan yang besar ke atas pencapaian “KPI”.
- KPI ini mengukur aktiviti dalam keadaan semasa atau keadaan masa hadapan.

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*
	Kebolehan 1.6			
1	Prosedur latihan di ikuti			
2	Prestasi pelatih-pelatih di nilai			
3	Angka penunjuk prestasi di pantau			

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 4

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 berpandukan *Total Performance Indicator (TPI)*

PERKARA	KEBOLEHAN	1	2	3	4	5	CATATAN
CA01	**KESEDARAN TINGKAH LAKU ORGANISASI**						
1.1	Patuhi konsep rangka kerja organisasi						
1.2	Tingkatkan keberkesanan berpasukan						
1.3	Pamerkan kemampuan agihan kerja						
1.4	Pastikan dokumentasi bersistematik						
1.5	Galakkan penyelarasan majlis/acara organisasi						
1.6	Patuhi prosedur keperluan latihan						
1.7	Kenalpasti kenaikan pangkat kakitangan yang berpotensi						

CONTOH BORANG RPK

REKOD PENILAIAN KUMULATIF (RPK) - TEORI
SIJIL KEMAHIRAN MALAYSIA (SKM): NCS – CORE ABILITIES (TAHAP 4)

JPK/CA/RPK-T4

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 Dalaman (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-009-4:2015-CA01	KESEDARAN TINGKAH LAKU ORGANISASI
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-4:2015-CA02	PEMANTAUAN KESIHATAN, KESELAMATAN DAN ALAM SEKITAR
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-4:2015-CA03	KEUPAYAAN PENGURUSAN PERHUBUNGAN
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

SUMBER RUJUKAN

- Bucklin, Barbara; Alvero, Alicia; Dickinson, Alyce; Austin, John; Jackson, Austin (2000), "Industrial-organisational psychology and organisational behavior management: An objective comparison". Journal of Organisational Behavior Management 20 (2): 27–75.
- Butler, M. and Rose, E. (2011), Introduction to organisaationalbehaviour, SecondEdition, London: CIPD.
- Clegg, S., Kornberger, M. and Pitsis, T. (2012), Managing and organisations: An introduction to theory and practice, Third Edition, London: Sage.
- Linstead, S, Fulop, L, and Lilley, S. (2009), Mangement and organisation. Second Edition. Basingstoke: Palgrave.
- Noon, M., Blyton, P., and K Morrell (2013), The Realities of Work: Experiencing Work and Employment in Contemporary Society, Fourth Edition (revised), Basingstoke: Palgrave.
- Wayne W. Eckerson (2009), Performance management strategies; How to create and deploy effective metrics, The Data Warehousing Institute.

JPK

BAHAN PEMBELAJARAN

TAHAP 4

M01: KESEDARAN TINGKAH LAKU ORGANISASI

SUB MODUL 7
KENAIKKAN PANGKAT

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

JULAI 2017

Z – 009-4:2015-M01 KESEDARAN TINGKAH LAKU ORGANISASI

KANDUNGAN **MUKASURAT**

1. AHLI JAWATANKUASA PEMBANGUNAN i
2. CARTA PROFIL KOMPETENSI v
3. KURIKULUM KEBOLEHAN TERAS *vi*
   Z-009-4:2015 (CoCA–Z-009-4:2015-CA01)
4. JADUAL PEMBAHAGIAN WIM
   - 4.1 TEORI x
   - 4.2 AMALI xi
5. SET WIM TEORI
   - 5.1 Z-009-4:2015-M01/P(7/7) 1
   - 5.2 Z-009-4:2015-M01/T(7/7) 8
6. SET WIM AMALI
   - 6.1 Z-009-4:2015-M01/K(7/7) 14
7. JADUAL PEMBAHAGIAN PENILAIAN 17
8. LAMPIRAN
   - 8.1 BORANG PENILAIAN PRESTASI (JPK/CA/01) 18
   - 8.2 REKOD PENILAIAN KUMULATIF (RPK) 21

BAHAN PEMBELAJARAN
Z–009-4:2015-M01 KESEDARAN TINGKAH LAKU ORGANISASI

PANEL PEMBANGUN

CIK RADIN HANIDA BINTI RADIN HARUN
JABATAN KESELAMATAN DAN KESIHATAN PEKERJAAN PUTRAJAYA

EN. RAMLAN BIN KASHAH
JABATAN KESELAMATAN DAN KESIHATAN PEKERJAAN PUTRAJAYA

IR. ROSLENDA BINTI HASAN
JABATAN KESELAMATAN DAN KESIHATAN PEKERJAAN PUTRAJAYA

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

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. JOHN A/K RAMPAI
ENVIRONMENT INSTITUTE OF MALAYSIA (EIMAS)

TUAN AHMAD BIN TUAN BESAR
ANF SYNERGY SDN. BHD.

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	**EMPAT (4)**	**KOD BIDANG PEKERJAAN**	**Z-009-4:2015**

TERAS				
	KESEDARAN TINGKAH LAKU ORGANISASI	**PEMANTAUAN KESIHATAN, KESELAMATAN DAN ALAM SEKITAR**	**KEUPAYAAN PENGURUSAN PERHUBUNGAN**	**AMALAN ETIKA**
	Z-009-4:2015-CA01	**Z-009-4:2015-CA02**	**Z-009-4:2015-CA03**	**Z-009-4:2015-CA04**
	KEMAHIRAN PEMIKIRAN STRATEGIK	**KERJASAMA KOMUNIKASI BERKESAN**	**KESEDARAN PENGURUSAN PERUBAHAN**	**APLIKASI SISTEM TEKNOLOGI MAKLUMAT**
	Z-009-4:2015-CA05	**Z-009-4:2015-CA06**	**Z-009-4:2015-CA07**	**Z-009-4:2015-CA08**

CAPC bagi Z-009-4:2015 Kebolehan Teras

KURIKULUM KEBOLEHAN TERAS (*CoCA*)

SEKTOR	**SEMUA SEKTOR**
SUB SEKTOR	**SEMUA SUB SEKTOR**
BIDANG PEKERJAAN	**SEMUA BIDANG PEKERJAAN**
BIDANG *NCS*	**KEBOLEHAN TERAS**
TAJUK UNIT KEBOLEHAN	**KESEDARAN TINGKAH LAKU ORGANISASI**
HASIL PEMBELAJARAN	Calon yang terampil didalam CA ini berkebolehan untuk mengendali kesedaran tingkah laku organisasi berlandaskan piawai yang dikehendaki dan amalan yang disyorkan. Setelah melengkapkan unit keterampilan ini, calon perlu mampu untuk; • Patuhi konsep rangka kerja organisasi • Tingkatkan keberkesanan kerja berpasukan • Pamerkan kemampuan agihan kerja • Pastikan dokumentasi sistematik • Selaraskan majlis organisasi • Patuhi prosedur keperluan kerja • Kenalpasti kenaikkan pangkat kakitangan yang berpotensi

ID UNIT KEBOLEHAN	**Z-009-4:2015-CA01**	**TAHAP**	4	**JANGKAMASA LATIHAN**	**15**

KEBOLEHAN	PENGETAHUAN	PRESTASI	JAM LATIHAN	MOD PENYAMPAIAN	KRITERIA PENILAIAN
1. Patuhi konsep rangka kerja organsasi	1.1 Jenis perniagaan. 1.2 Rangka kerja konsep perniagaan organisasi • saiz • visi • missi • pelaksanaan • penubuhan	1.1 Kenali jenis perniagaan. 1.2 Tentukan rangka kerja konsep perniagaan organisasi 1.3 Guna rangka kerja konsep prosedur organisasi 1.4 Tentukan wawasan perniagaan. 1.5 Laksanakan misi perniagaan.	Pengetahuan 2	Pengetahuan • Kelas • Perbincangan berkumpulan	1.1 Jenis perniagaan dijelaskan. 1.2 Saiz perniagaan ditentukan. 1.3 Rangka kerja konsep perniagaan organisasi ditentukan. 1.4 Rangka kerja konsep prosedur organisasi diguna 1.5 Wawasan perniagaan

KEBOLEHAN	PENGETAHUAN	PRESTASI	JAM LATIHAN	MOD PENYAMPAIAN	KRITERIA PENILAIAN
	1.3 Rangka kerja konsep prosedur organisasi • Manual	1.6 Wujudkan misi perniagaan.			ditetapkan.
2. Tingkatkan keberkesanan kerja berpasukan	2.1 Pembinaan kumpulan kerja yang efektif. • Pasukan kerja yang mantop • Perpaduan pasukan 2.2 Garis panduan organisasi. 2.3 Persefahaman pasukan. • Idea dari ahli pasukan. • Isu yang timbul dalam pasukan • Keputusan kumpulan 2.4 Nilai empati budaya.	2.1 Bina pasukan yang efektif. 2.2 Pamer kerja pasukan yang mantob. 2.3 Dapatkan perpaduan dalam pasukan. 2.4 ikut garis panduan organisasi. 2.5 Wujudkan persefahaman dalam pasukan. 2.6 Sumbang dan terima idea dari ahli pasukan. 2.7 Tangani isu dalam pasukan dengan tegas. 2.8 Pamer persepakatan dalam keputusan pasukan. 2.9 Amalkan nilai empati budaya.	Pengetahuan 2	Pengetahuan • Kelas • Perbincangan berkumpulan	2.1 Pasukan yang efektif dibina. 2.2 Pasukan kerja yang mantob dipamer. 2.3 Perpaduan dalam pasukan dicapai. 2.4 Garis panduan organisasi dijelaskan. 2.5 Persefahaman dalam pasukan dihurai. 2.6 Keputusan pasukan dipamer. 2.7 Nilai empati budaya diamal.
3. Pamerkan kemampuan agihan kerja	3.1 Kerja-kerja dan tanggung jawab. • Keupayaan kakitangan • Autoriti • Tanggung jawab 3.2 Nasihat butiran kerja. 3.3 Pengagihan kerja. 3.4 Jangkaan masa kerja.	3.1 Kenal pasti tugasan dan tanggung jawab. 3.2 Nilai keupayaan kakitangan. 3.3 Agih tanggung jawab kakitangan. 3.4 Bagi nasihat bersabit tugasan, prestasi dan kaedah kerja. 3.5 Pastikan kerja yang diagih siap mengikut jangka masa yang ditetapkan. 3.6 Pamerkan prestasi cemerlang.	Pengetahuan 3	Pengetahuan • Kelas • Perbincangan berkumpulan	3.1 Tugasan dan tanggung jawab ditetapkan. 3.2 Pengagihan kerja dijelaskan. 3.3 Jangka masa ditetapkan. 3.4 Tugasan dan tanggung jawab dikenal pasti. 3.5 Keupayaan dan kebolehan kakitangan dinilai. 3.6 Tanggung jawab dan kuasa diagih. 3.7 Prestasi cemerlang dipamer.

KEBOLEHAN	PENGETAHUAN	PRESTASI	JAM LATIHAN	MOD PENYAMPAIAN	KRITERIA PENILAIAN
		3.7 Dapatkan hasil yang dihajati.			
4. Pastikan dokumentasi bersistematik	4.1 Prosedur pendokumentasian • Pemfailan yang sistematik • Pengindeksan • Simpan rekod • Ambil semula 4.2 Prosedur ambilan data. 4.3 Prosedur semak dokumen. 4.4 Prosedur kemas kini dokumen.	4.1 Patuh pada prosedur pengdokumentasian. 4.2 Amal pemfailan bersistematik. 4.3 Laksanakan pengindeksan yang betul. 4.4 Adakan penyimpanan rekod yang betul. 4.5 Guna pakai cara ambilan data yang betul. 4.6 Dapatkan dan susun data. 4.7 Semak dokumen secara berkala. 4.8 Kemas kini dokumen sewajarnya.	Pengetahuan 2	Pengetahuan • Kelas • Perbincangan berkumpulan	4.1 Prosedur pengdokumentasian dijelaskan. 4.2 Pengambilan data dijelaskan. 4.3 Prosedur semakan data dijelaskan. 4.4 Sistem pemfailan yang betul diamal. 4.5 Data diambil dan disusun. 4.6 Dokumen dikemas kini sewajarnya. 4.7 Penyimpanan rekod yang betul diwujudkan.
5. Selaraskan majlis organisasi	5.1 Objektif acara organisasi. 5.2 Pasukan acara yang sah. 5.3 Kordinasi aca kumpulan. • Acara yang betul • Kerjasama acara • Penilaian hasil persembahan	5.1 Mengakui objektif acara organisasi. 5.2 Kenal pasti pasukan yang sah. 5.3 Perhatikan coordinasi kumpulan. 5.4 Nilai hasil persembahan.	Pengetahuan 2	Pengetahuan • Kelas • Perbincangan berkumpulan	5.1 Objektif acara organisasi dijelaskan. 5.2 Kumpulan yang berhak pada acara diperhati. 5.3 Coordinasi kumpulan diperhati. 5.4 Prestasi keputusan dinilai.
6. Patuhi prosedur keperluan kerja	6.1 Keperluan prosedur latihan • Prosedur latihan • Identiti jurulatih • Penilaian pelatih • penjadualan 6.2 Ukuran prestasi pelatih.	6.1 Ikut prosedur latihan. 6.2 Nilai prestasi pelatih. 6.3 Pantau prestasi system latihan melalui *KPI*.	Pengetahuan 2	Pengetahuan • Kelas • Perbincangan berkumpulan	6.1 Prosedur latihan diterangkan. 6.2 Ukuran prestasi pelatih ditentukan. 6.3 Sistem Pengurusan Prestasi *(PMS)* ditetapkan. 6.4 Prestasi pelatih dinilai dan dijelaskan.

KEBOLEHAN	PENGETAHUAN	PRESTASI	JAM LATIHAN	MOD PENYAMPAIAN	KRITERIA PENILAIAN
	6.3 Sistem pengurusan prestasi (*PMS*). • *Key Performance Indicator (KPI)*.				6.5 *KPI* dipantau.
7. Kenalpasti kenaikkan pangkat kakitangan yang berpotensi	7.1 Pergerakan menegak staf. • pengenalan • prestasi • penilaian • pengiktirafan 7.2 Potensi staf mobilisasi menegak. • pengenalan • prestasi • penilaian • pengiktirafan 7.3 Ganjaran bagi prestasi cemerlang.	7.1 Iktiraf staf mobiliti. 7.2 Nilai prestasi staf mobiliti. 7.3 Syorkan kenaikan menegak untuk staf. 7.4 Bagi ganjaran pada staf berprestasi cemerlang.	Pengetahuan 2	Pengetahuan • Kelas • Perbincangan berkumpulan	7.1 Kenaikan menegak bagi staf dijelaskan. 7.2 Staf berpotensi untuk pergerakan menegak ditentukan. 7.3 Ganjaran prestasi cemerlang dihurai. 7.4 Staf berprestasi menegak dinilai. 7.5 Staf untuk pergerakan menegak disyorkan. 7.6 Prestasi staf cemerlang dikenal pasti.

JADUAL PEMBAHAGIAN WIM (TEORI)
Z-009-4:2015 KEBOLEHAN TERAS
M01 – KESEDARAN TINGKAH LAKU ORGANISASI

KEBOLEHAN	PELAN MENGAJAR	KERTAS PENERANGAN	KERTAS TUGASAN
1. Patuhi konsep rangka kerja organisasi	*Z-009-4:2015-M01/P(1/7)/PM Konsep rangka kerja organisasi	Z-009-4:2015-M01/P(1/7) Konsep rangka kerja organisasi	Z-009-4:2015-M01/T(1/7) Konsep rangka kerja organisasi
2. Tingkatkan keberkesanan kerja berpasukan	*Z-009-4:2015-M01/P(2/7)/PM Keberkesanan kerja berpasukan	Z-009-4:2015-M01/P(2/7) Keberkesanan kerja berpasukan	Z-009-4:2015-M01/T(2/7) Keberkesanan kerja berpasukan
3. Pamerkan kemampuan agihan kerja	*Z-009-4:2015-M01/P(3/7)/PM Kemampuan agihan kerja	Z-009-4:2015-M01/P(3/7) Kemampuan agihan kerja	Z-009-4:2015-M01/T(3/7) Kemampuan agihan kerja
4. Pastikan dokumentasi sistematik	*Z-009-4:2015-M01/P(4/7)/PM Pastikan dokumentasi sistematik	Z-009-4:2015-M01/P(4/7) Pastikan dokumentasi sistematik	Z-009-4:2015-M01/T(4/7) Pastikan dokumentasi sistematik
5. Selaraskan majlis organisasi	*Z-009-4:2015-M01/P(5/7)/PM Penyelarasan majlis organisasi	Z-009-4:2015-M01/P(5/7) Penyelarasan majlis organisasi	Z-009-4:2015-M01/T(5/7) Penyelarasan majlis organisasi
6. Patuhi prosedur keperluan latihan	*Z-009-4:2015-M01/P(6/7)/PM Prosedur keperluan latihan	Z-009-4:2015-M01/P(6/7) Prosedur keperluan latihan	Z-009-4:2015-M01/T(6/7) Prosedur keperluan latihan
7. Kenalpasti kenaikkan pangkat kakitangan yang berpotensi	*Z-009-4:2015-M01/P(7/7)/PM Kenaikkan pangkat	Z-009-4:2015-M01/P(7/7) Kenaikkan pangkat	Z-009-4:2015-M01/T(7/7) Kenaikkan pangkat

*** Dibangunkan oleh Pusat Bertauliah (PB)**

JADUAL PEMBAHAGIAN WIM (AMALI)
Z-009-4:2015 KEBOLEHAN TERAS
M01 – KESEDARAN TINGKAH LAKU ORGANISASI

KEBOLEHAN	PELAN MENGAJAR	KERTAS KERJA
1. Patuhi konsep rangka kerja organisasi	*Z-009-4:2015-M01/K(1/7)/PM Patuh konsep rangka kerja organisasi	Z-009-4:2015-M01/K(1/7) Patuh konsep rangka kerja organisasi
2. Tingkatkan keberkesanan kerja berpasukan	*Z-009-4:2015-M01/K(2/7)/PM Tingkat keberkesanan kerja berpasukan	Z-009-4:2015-M01/K(2/7) Tingkat keberkesanan kerja berpasukan
3. Pamerkan kemampuan agihan kerja	*Z-009-4:2015-M01/K(3/7)/PM Pamer kemampuan agihan kerja	Z-009-4:2015-M01/K(3/7) Pamer kemampuan agihan kerja
4. Pastikan dokumentasi sistematik	*Z-009-4:2015-M01/K(4/7)/PM Pastikan dokumentasi sistematik	Z-009-4:2015-M01/K(4/7) Pastikan dokumentasi sistematik
5. Selaraskan majlis organisasi	*Z-009-4:2015-M01/K(5/7)/PM Selaras majlis organisasi	Z-009-4:2015-M01/K(5/7) Selaras majlis organisasi
6. Patuhi prosedur keperluan latihan	*Z-009-4:2015-M01/K(6/7)/PM Patuh prosedur keperluan latihan	Z-009-4:2015-M01/K(6/7) Patuh prosedur keperluan latihan
7. Kenalpasti kenaikkan pangkat kakitangan yang berpotensi	*Z-009-4:2015-M01/K(7/7)/PM Kenalpasti kenaikkan pangkat	Z-009-4:2015-M01/K(7/7) Kenalpasti kenaikkan pangkat

*** 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 / *PROGRAM'S CODE AND NAME*	**Z-009-4:2015 KEBOLEHAN TERAS**	
TAHAP / *LEVEL*	**EMPAT (4)**	
NO. DAN TAJUK KEBOLEHAN TERAS / *CORE ABILITY NO. AND TITLE*	**CA01 KESEDARAN TINGKAH LAKU ORGANISASI**	
NO. DAN PENYATAAN KEBOLEHAN / *ABILITY NO. AND STATEMENT*	01.01 PATUHI KONSEP RANGKA KERJA ORGANISASI 01.02 TINGKATKAN KEBERKESANAN KERJA BERPASUKAN 01.03 PAMERKAN KEMAMPUAN AGIHAN KERJA 01.04 PASTIKAN DOKUMENTASI SISTEMATIK 01.05 SELARASKAN MAJLIS ORGANISASI 01.06 PATUHI PROSEDUR KEPERLUAN KERJA **01.07 KENALPASTI KENAIKKAN PANGKAT KAKITANGAN YANG BERPOTENSI**	
NO. KOD / *CODE NO.*	**Z-009-4:2015 M01/P(7/7)**	**Muka surat** / *Page* : 1 **Drpd** / *of* : 7

TAJUK*/TITLE* : **KENAIKKAN PANGKAT**

TUJUAN*/PURPOSE* :

Kertas Penerangan ini bertujuan untuk menerangkan mengenai pergerakan kakitangan, pergerakan kakitangan yang berpotensi dan ganjaran prestasi kakitangan cemerlang.

PENERANGAN/*INFORMATION* :

1. Gambaran Keseluruhan

Mobiliti menegak kakitangan dapat mempertingkatkan prestasi pekerja dan memberikan kesan positif keatas keberkesanan keseluruhan organisasi. Pada masa ini banyak organisasi menghadapi kesukaran untuk mengenalpasti calon yang layak untuk kenaikan pangkat. Anjakan budaya yang menjurus kepada hak-hak pekerja,kemajuan teknologi, tenaga kerja yang berubah-ubah dan peranan pengurus, adalah amat sejajar dengan pembangunan kerjaya pekerja.Anjakan ini mencadangkan agar definisi pembangunan kerjaya diperluas daripada tanggapan tradisional, dan menjurus kepada pergerakan menaiki anak tangga kearah mewujudkan suasana yang menggalakkan pertumbuhan, cabaran dan pengayaan skop kerja.Pekerja mesti mempunyai keupayaan untuk menguruskan pembangunan kerjaya mereka sendiri, dan organisasi mestilah menyediakan sumber-sumber untuk menjayakan proses ini.

2. **Mobiliti Menegak (kenaikkan pangkat) Kakitangan**

Mobiliti menegak merujuk kepada keupayaan pekerja untuk memasuki satu tahap pekerjaan dan "memanjattangga" dalam kerjayanya secara progresif dengan memikul lebih tanggungjawab.Secara umumnya, potensi untuk mobility menegak seseorang pekerja dalam sesebuah organisasi dapat mengelakkan mereka berhijrah ketempat lain.

3 **Tanggungjawab mobiliti menegak (kenaikkan pangkat) kakitangan**

Mobiliti menegak merupakan tanggungjawab bersama antara pekerja dengan majikan.Pekerja mestilah dimotivasi untuk mencari peluang, menyediakan pelan pembangunan kerjaya formal, serta bersedia untuk bekerja keras bagi meningkatkan pengetahuan, kemahiran dan kebolehan untuk menjadi kompetitif dalam fungsi-fungsi kerja mereka.

4. Kriteria untuk memudahkan mobility menegak (kenaikkan pangkat) kakitangan

Mobiliti menegak akan menyediakan maklumat kepada pekerja bagaimana caranya mereka dapat menggunakan kelayakan mereka untuk bersaing dalam mencapai matlamat masing-masing. Cara-cara untuk memudahkan mobility menegak untuk kakitangan dalam sesebuah organisas iadalah seperti yang berikut:

4.1 PelanTindakan

Pelan tindakan hendaklah ditulis dengan menggariskan langkah-langkah sebenar yang diperlukan bagi menyediakan pekerja untuk peningkatan kerjaya mereka seterusnya.Pelan tindakan mestilah boleh dicapai dan diukur bagi membolehkan pekerja dan organisasi menilai kemajuan mereka.Ia mestilah khusus dan mengandungi objektif pembangunan yang boleh dicapai, serta sumber yang diperlukan untuk mencapai sasaran tersebut.Pelan tindakan juga mestilah cukup fleksibel bagi membolehkan pekerja menguruskan keperluan dan kemahuan sepanjang kerjaya mereka.

Suatu rangka masa untuk menjayakan aktiviti pelan tindakan perlu diwujudkan dan susulan berkala hendaklah dilakukan.Pemantauan dan penilaian yang berterusan adalah perlu, terutamanya pada peringkat awal kerjaya pekerja.Pekerjaan boleh diubah menjadi sesuatu yang lain daripada yang dijangkakan, atau prestasi pekerja mungkin menunjukkan perlunya perubahan dalam halatuju kerjaya mereka. Pembangunan pekerja adalah pelbagai dan perlu dilihat sebagai suatu proses jangka panjang.

4.2 Menduduki Peperiksaan Kenaikan Pangkat

Secara umumnya, kenaikan pangkat ialah pergerakan kearah klasifikasi tahap yang lebih tinggi dalam siri kelas yang sama,dan lazimnya memerlukan penyertaan dalam peperiksaan.Pekerja juga boleh mendaftar untuk peperiksaan akan dating dalam organisasi mereka.Cara pelaksanaan peperiksaan akan ditetapkan oleh organisasi berdasarkan jenis kerja.Lazimnya, bentuk peperiksaan merangkumi ujian lisan, temuduga atau ujian bertulis

4.3 Kemahiran Melalui Latihan Perkhidmatan

Kakitangan yang berpotensi untuk kenaikan pangkatmestilah menghadiri semua siri latihan.Latihan ini memberikan manfaat kepada organisasi dan pekerja dengan memastikan pekerja memahami semua tugas dan tanggungjawab yang terkini dalam bidang tugas semasa mereka.Ia juga memberikan peluang kepada pekerja untuk mengekalkan kemahiran dan kebolehan yang diperlukan dalam kerja yang mereka lakukan. Subjek-subjek dalam latihan kecekapan hendaklah mempunyai unsur-unsur program latihan yang asal dalam organisas idan operasinya.Jenis latihan ini adalah untuk tugas-tugasyang spesifik sahaja dan secaraamnya terhad kepada bidang-bidang yang diperlukan untuk keseluruhan fungsi tugas.

Dalam kes-kes tertentu, Latihan khusus disediakan oleh organisasi sebagai landasan untuk pekerja meningkatkan pengetahuan, kemahiran dan kebolehan yang diperlukan untuk melaksanakan tugas yang melebihi tahap minimum.Ia juga membolehkan pekerja meneroka bidang baharu yang mempunyai kaitan dan pengkhususan yang dapat meningkatkan kebolehan dan kemahiran dalam kerja yang memerlukan kepakaran.Kursus-kursus kepakaran ini biasanya dijalankan melalui arahan rasmi dan ditawarkan di institusi pengajian tinggi tempatan atau institusi lain yang ditetapkan.

5. **Pengiktirafan mobility menegak (kenaikkan pangkat) kakitangan**

Pengiktirafan mobility kakitangan merupakan sebahagian daripada kemajuan kerjaya dalam sesebuah organisasi, dengan tumpuan khusus diberikan kepada keputusan kenaikan pangkat mengikut syarat-syarat yang telah ditetapkan.Ia memberikan kefahaman yang lebih baik tentang apa yang cenderung dipertimbangkan oleh pengurus dalam mengiktiraf kakitangan untukpergerakan kerjaya apabila membuat keputusan kenaikan pangkat dan menila iprospek kerjaya pekerja mereka.

i) Mengenalpasti kakitangan yang berpotensi untuk mobility menegak(kenaikkan pangkat)

Pengecaman kakitangan yang berpotensi hendaklah dilaksanakan jika kakitangan dapat memenuhi criteria tertentu yang telah ditetapkan oleh organisasi.Sebagai contoh, kakitangan perlu mencapai pelan tindakan mereka, lulus peperiksaan dan menguasai kemahiran dalam siri latihan khusus yang mereka hadiri

ii) Penilaian Prestasi

Penilaian prestasi juga membantu pengurusan dalam membuat keputusan yang berkaitan dengan mobility menegak pekerja.Sebagai contoh, pengurus menilai prestasi kakitangan berdasarkan pencapaian melalui Petunjuk Prestasi Utama yang telah dipersetujui.

iii) Penilaian potensi

Bagi kerja yang berpotensi untuk kenaikan pangkat, kenaikan pangkat mungkin berlaku selepas penilaian keatas kakitangan dilaksanakan.Penilaian ini hendaklah meliputi kriteria samaada kakitangan telah dapat mencapa itahap kecekapan yang ditetapkan, telah menunjukkan kemampuan untuk melaksanakan kerja-kerja pada

gred lebih tinggi yang seterusnya serta mempunyai kelayakan dan pengalaman yang khusus.

iv) Mengenal past kakitangan yang berpotensi untuk ganjaran prestasi

Pengurus hendaklah memperakui kakitangan untuk mobility menegak berdasarkan hasil kerja mereka dan usaha yang boleh dicontohi.Sebagai contoh, pengurus hendaklah mencalonkan kakitangan yang berpotensi untuk Anugerah Pekerja Cemerlang. Hal ini boleh menggalakkan pekerja menghargai dan mengucapkan terimakasih secara terbuka kepada rakan setugas mereka atas usaha yang luar biasa, melaksanakan tugas dengan cemerlang, meningkatkan persekitaran kerja, menunjukkan semangat yang tinggi terhadap kerja atau untuk menyediakan kepimpinan.

SOALAN:

1. Apakah mobiliti menegak (kenaikkan pangkat) kakitangan?
2. Apakah peranan pengurusan dan pekerja dalam mobiliti menegak (kenaikkan pangkat) kakitangan?
3. Terangkan bagaimana pelan tindakan boleh mempengaruhi peningkatan kerjaya seseorang pekerja.
4. Bagaimanakah untuk mengiktiraf mobiliti menegak (kenaikkan pangkat) kakitangan?
5. Bagaimanakah untuk mengiktiraf dan menghargai usaha pekerja secara adil dan tepat pada masanya?

RUJUKAN / *REFERENCES*:

1. http://dictionary.reference.com/browse/vertical+mobility

2. Fairburn, J., and J. Malcomson (2001), “Performance, Promotion, and the Peter Principle”,Review of Economic Studies 68: 45-66.

3. Gibbs, M., and W. Hendricks (2004), “Do Formal Salary Systems Really Matters?”, Industrial and Labor Relations Review 58: 71-93.

4. Belzil, C. and M. Bonagnno (2004), “The Promotion Dynamics of American Executives”,Discussion Paper 1003, IZA.

5. Carrillo, J. (2003), “Job Assignment as a Screening Device”, International Journal of Industrial Organization 21: 881-905.

6. Gibbons, R., and M. Waldman (1999), “A Theory of Wage and Promotion Dynamics”,Quarterly Journal of Economics 114: 1351-1358.

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 / *PROGRAM'S CODE AND NAME*	**Z-009-4: 2015 KEBOLEHAN TERAS**	
TAHAP / *LEVEL*	**EMPAT (4)**	
NO. DAN TAJUK KEBOLEHAN TERAS / *CORE ABILITY NO. AND TITLE*	**CA01 KESEDARAN TINGKAH LAKU ORGANISASI**	
NO. DAN PENYATAAN KEBOLEHAN / *ABILITY NO. AND STATEMENT*	01.01 PATUHI KONSEP RANGKA KERJA ORGANISASI 01.02 TINGKATKAN KEBERKESANAN KERJA BERPASUKAN 01.03 PAMERKAN KEMAMPUAN AGIHAN KERJA 01.04 PASTIKAN DOKUMENTASI SISTEMATIK 01.05 SELARASKAN MAJLIS ORGANISASI 01.06 PATUHI PROSEDUR KEPERLUAN KERJA **01.07 KENAIKKAN PANGKAT**	
NO. KOD / *CODE NO.*	**Z-009-4:2015 M01/T(7/7)**	**Muka surat** / *Page:* **Drpd** / *Of* : **6**

TAJUK / *TITLE* **: KENAIKKAN PANGKAT**

TUJUAN / *PURPOSE* **:**

Kertas Tugasan ini bertujuan untuk memantapkan pengetahuan dan pemahaman pelatih mengenai kenaikkan pangkat

ARAHAN / *INSTRUCTION* **:**

Pelatih hendaklah menjawab semua soalan dan dibenarkan merujuk Kertas Penerangan Z-009-4:2015-M01/P(7/7)

SOALAN / ***QUESTION*** **:**

Bahagian A (Soalan pelbagai pilihan) (10 markah)

1. Apakah yang dimaksudkan dengan kriteria penting bagi moderator pada hubungan di dalam perolehan-kepuasan?

A. Gaya Pengurusan

B. Tahap prestasi pekerja

C. Nilai dan perangai pekerja

D. Tahap perbezaan sosial pekerja di tempat kerja

2. Apakah akibat patut baik antara pekerja dan pekerjaannya?

A, TekananTahap rendah

B. Pencapaian tahap tinggi

C. Kepuasan tinggi dan perolehan yang rendah.

D. Prestasi dan kecekapan maksimum

3. Antara berikut yang manakah adalah satu bentuk pengiktirafan?

A. Perkongsian tugas

B. Peningkatan kerja

C. Kepujian peribadi

D. Pakej faedah yang fleksibel

4. Nyatakan satu latihan yang membantu individu menjadi pemain berpasukan.

A. Rundingan

B. Menetapkan Objektif

C. Individualisme

D. Perancang acara

5. Apakah had yang kesannya menekankan kepada produktiviti dan kecekapan pekerja untuk melaksanakan kerja dalam harmoni dengan yang lain?

A. Nilai Organisasi
B. Budaya Organisasi
C. Kelakuan Organisasi
D. Struktur organisasi

6. Jika pengurus di zaman moden tidak positif menangani dan mengurus kepelbagaian tenaga kerja berikut yang boleh menjadi hasil negatif untuk sebuah organisasi kecuali:

A. Konflik yang lebih diantara Personaliti.
B. Komunikasi yang lebih sukar.
C. Peningkatan kreativiti dan inovasi.
D. Potensi penukar ganti pekerja yang lebih tinggi.

7. Nyatakan satu elemen untuk kepuasan kerja seseorang pekerja.

A. Sikap
B. Majikan
C. Kelakuan
D. Personaliti

8. Apakah ciri-ciri untuk kejayaan sesebuah organisasi?

A. Prestasi Penbekal
B. Prestasi Majikan
C. Prestasi pekerja
D. Prestasi pengurusan

9. Apakah yang boleh diharapkan daripada pekerja yang berpuas hati

   A. Motivator

   B. Pengurus

   C. Ketua Pasukan

   D. Prestasi yang tinggi

10. Pilih manfaat kepada pekerja yang mengakibatkan sikap positif seseorang pekerja.

   A. Promosi

   B. Kurang tekanan

   C. Keselamatan pekerjaan

   D. Menikmati kehidupan

Bahagian B (Karangan)

11. Apakah yang dimaksudkan dengan pergerakan menaik kakitangan?

.....

.....

.....

(2 markah)

12. Terangkan tiga kriteria (3) pilihan untuk pergerakan menaik kakitangan.

i. ……

……

……

……

ii. ……

……

……

……

iii. ……

……

……

……

……...

(12 markah)

SKALA JAWAPAN

S 1 B

S 2 C

S 3 C

S 4 A

S 5 C

S 6 C

S 7 A

S 8 C

S 9 D

S 10 A

S 11 lihat Kertas Penerangan yang berkaitan

S 12 lihat Kertas Penerangan yang berkaitan

JPK	**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 / *PROGRAM'S CODE AND NAME*	**Z-009-4:2015 KEBOLEHAN TERAS**	
TAHAP / *LEVEL*	**EMPAT (4)**	
NO. DAN TAJUK KEBOLEHAN TERAS / *CORE ABILITY NO. AND TITLE*	**CA01 KESEDARAN TINGKAH LAKU ORGANISASI**	
NO. DAN PENYATAAN KEBOLEHAN / *ABILITY NO. AND STATEMENT*	01.01 PATUHI KONSEP RANGKA KERJA ORGANISASI 01.02 TINGKATKAN KEBERKESANAN KERJA BERPASUKAN 01.03 PAMERKAN KEMAMPUAN AGIHAN KERJA 01.04 PASTIKAN DOKUMENTASI SISTEMATIK 01.05 SELARASKAN MAJLIS ORGANISASI 01.06 PATUHI PROSEDUR KEPERLUAN KERJA **01.07 KENALPASTI KENAIKKAN PANGKAT KAKITANGAN YANG BERPOTENSI**	
NO. KOD / *CODE NO.*	**Z-009-4:2015 M01/K(7/7)**	**Muka surat** / *Page:* 1 **Drpd** / *Of* : **3**

TAJUK / *TITLE* **: KENAIKKAN PANGKAT**

TUJUAN PEMBELAJARAN / INSTRUCTIONAL AIMS

Pelatih mesti boleh:-

1. Akui mobiliti kakitangan.
2. Nilai prestasi mobiliti kakitangan.
3. Sokong kakitangan mobilisasi menegak.
4. Ganjari prestasi kakitangan yang sangat baik.

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

SENARAI SEMAK PENUNJUK KEBOLEHAN TERAS /

CORE ABILITY INDICATORS CHECKLIST

Bil / *No.*	**Penunjuk Pencapaian /** *Performance Indicators*	**Patuh/** *Complied*	**Tidak Patuh** / *Not Complied*	**Catatan /** *Remark*
	Kebolehan 1.7			
1	Pergerakan kakitangan di perakui	☐	☐	_____
2	. Prestasi pergerakan kakitangan di nilai	☐	☐	_____
3	Kenaikan pangkat kakitangan di sokong	☐	☐	_____
4	Prestasi kakitangan yang cemerlang diberi ganjaran	☐	☐	_____

....

(Tandatangan dan Nama Pelatih) (Tandatangan dan Nama Pengajar)

Trainee's Name and Signature *Instructor's Name and Signature*

Tarikh/Date: _____ Tarikh/Date: _____

JADUAL PEMBAHAGIAN PENILAIAN KERJA KURSUS

Z-009-4:2015 KEBOLEHAN TERAS

M01 – KESEDARAN TINGKAH LAKU ORGANISASI

KEBOLEHAN	PENILAIAN PENGETAHUAN	PEMATUHAN PENUNJUK PRESTASI
1. Patuhi konsep rangka kerja organisasi	Z-009-4:2015-M01/KA(1/1)	Z-009-4:2015-M01/K(1/7)
2. Tingkatkan keberkesanan kerja berpasukan		Z-009-4:2015-M01/K(2/7)
3. Pamerkan kemampuan agihan kerja		Z-009-4:2015-M01/K(3/7)
4. Pastikan dokumentasi sistematik		Z-009-4:2015-M01/K(4/7)
5. Selaraskan majlis organisasi		Z-009-4:2015-M01/K(5/7)
6. Patuhi prosedur keperluan latihan		Z-009-4:2015-M01/K(6/7)
7. Kenalpasti kenaikkan pangkat kakitangan yang berpotensi		Z-009-4:2015-M01/K(7/7)

JPK/CA/PP

PENILAIAN PRESTASI *NCS-CORE ABILITY*

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

KEBOLEHAN TERAS – TAHAP 4

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 berpandukan *Total Performance Indicator (TPI)*

PERKARA	KEBOLEHAN	1	2	3	4	5	CATATAN
CA01	**KESEDARAN TINGKAH LAKU ORGANISASI**						
1.1	Patuhi konsep rangka kerja organisasi						
1.2	Tingkatkan keberkesanan berpasukan						
1.3	Pamerkan kemampuan agihan kerja						
1.4	Pastikan dokumentasi bersistematik						
1.5	Galakkan penyelarasan majlis/acara organisasi						
1.6	Patuhi prosedur keperluan latihan						
1.7	Kenalpasti kenaikan pangkat kakitangan yang berpotensi						
CA02	**PEMANTAUAN KESIHATAN, KESELAMATAN DAN ALAM SEKITAR**						
2.1	Pastikan program kesedaran kesihatan						
2.2	Pastikan program kesedaran keselamatan						
2.3	Pastikan program kesedaran alam sekitar						
CA03	**KEUPAYAAN PENGURUSAN PERHUBUNGAN**						
3.1	Galakkan rangkaian kerja yang baik						
3.2	Tingkatkan kemahiran penyelesaian konflik antara personal						
3.3	Galakkan penerapan empati						
3.4	Sediakan sokongan motivasi						
3.5	Pamerkan tingkah laku inisiatif						
3.6	Patuhi keberkesanan pembelajaran yang berterusan						

CA04	**AMALAN ETIKA**						
4.1	Patuhi kod etika disiplin						
4.2	Patuhi kesedaran budaya						
4.3	Patuhi prestasi ketelitian						
4.4	Patuhi amalan berorentasikan hasil kerja						
4.5	Patuhi keperluan protokol						
CA05	**KEMAHIRAN PEMIKIRAN STRATEGIK**						
5.1	Galakkan pemikiran efektif						
5.2	Patuhi analisis efektif						
5.3	Terapkan teknik pengurusan stres						
5.4	Aplikasikan prosedur pengawalan belanjawan						
5.5	Terapkan teknik penyelesaian masalah						
CA06	**KERJASAMA KOMUNIKASI BERKESAN**						
6.1	Aplikasikan komunikasi efektif						
6.2	Amalkan persembahan yang membina						
6.3	Patuhi kaedah perbentangan yang efektif						
CA07	**KESEDARAN PENGURUSAN PERUBAHAN**						
7.1	Patuhi objektif pengurusan perubahan						
7.2	Pantau kaedah pengurusan perubahan						
7.3	Patuhi inisiatif pengurusan perubahan						
7.4	Patuhi perlaksanaan bimbingan dan mentor						
7.5	Tingkatkan penjenamaan organisasi						
CA08	**APLIKASI SISTEM TEKNOLOGI MAKLUMAT**						
8.1	Gunakan perisian yang bersesuaian						
8.2	Patuhi aplikasi analisis sistem						
8.3	Terapkan aplikasi teknologi maklumat terkini						
8.4	Patuhi peraturan dan undang-undang teknologi maklumat						

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	**TERAMPIL / TIDAK TERAMPIL**				

REKOD PENILAIAN KUMULATIF (RPK) - TEORI **JPK/CA/RPK-T4**
SIJIL KEMAHIRAN MALAYSIA (SKM): NCS – CORE ABILITIES (TAHAP 4)

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 Dalaman (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-009-4:2015-CA01	**KESEDARAN TINGKAH LAKU ORGANISASI**
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-4:2015-CA02	**PEMANTAUAN KESIHATAN, KESELAMATAN DAN ALAM SEKITAR**
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-4:2015-CA03	**KEUPAYAAN PENGURUSAN PERHUBUNGAN**
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

NAMA CALON:		PUSAT BERTAULIAH:	

Z-009-4:2015-CA04	AMALAN ETIKA
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-4:2015-CA05	KEMAHIRAN PEMIKIRAN STRATEGIK
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-4:2015-CA06	KERJASAMA KOMUNIKASI BERKESAN
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-4:2015-CA07	**KESEDARAN PENGURUSAN PERUBAHAN**
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-4:2015-CA08	**APLIKASI SISTEM TEKNOLOGI MAKLUMAT**
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

M01 - KESEDARAN TINGKAH LAKU ORGANISASI

Sub-Modul 7

KENAIKKAN PANGKAT

Z-009-4:2015-M01/P(7/7)

TAHAP 4

Kertas Penerangan 7

KENAIKKAN PANGKAT

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. MOBILITI MENEGAK KAKITANGAN
  2. TANGGUNGJAWAB MOBILITI MENEGAK KAKITANGAN
  3. KRITERIA UNTUK MEMUDAHKAN MOBILITI MENEGAK KAKITANGAN
  4. PENGIKTIRAFAN MOBILITI MENEGAK KAKITANGAN

TUJUAN

- **Kertas Penerangan ini bertujuan untuk menerangkan:**
  - Pergerakan kakitangan.
  - Pergerakan kakitangan yang berpotensi.
  - Ganjaran prestasi kakitangan cemerlang.

PENGENALAN

- Gambaran Keseluruhan

  Mobiliti menegak kakitangan dapat mempertingkatkan prestasi pekerja dan memberikan kesan positif keatas keberkesanan keseluruhan organisasi. Pada masa ini banyak organisasi menghadapi kesukaran untuk mengenalpasti calon yang layak untuk kenaikan pangkat. Anjakan budaya yang menjurus kepada hak-hak pekerja,kemajuan teknologi, tenaga kerja yang berubah-ubah dan peranan pengurus, adalah amat sejajar dengan pembangunan kerjaya pekerja.

1. MOBILITI MENEGAK KAKITANGAN

- Mobiliti menegak merujuk kepada keupayaan pekerja untuk memasuki satu tahap pekerjaan dan "memanjattangga" dalam kerjayanya secara progresif dengan memikul lebih tanggungjawab.
- Secara umumnya, potensi untuk mobility menegak seseorang pekerja dalam sesebuah organisasi dapat mengelakkan mereka berhijrah ketempat lain.



2. TANGGUNGJAWAB MOBILITY MENEGAK KAKITANGAN

- Mobiliti menegak merupakan tanggungjawab bersama antara pekerja dengan majikan.
- Pekerja mestilah dimotivasi untuk mencari peluang, menyediakan pelan pembangunan kerjaya formal, serta bersedia untuk bekerja keras bagi meningkatkan pengetahuan, kemahiran dan kebolehan untuk menjadi kompetitif dalam fungsi-fungsi kerja mereka.

3. KRITERIA UNTUK MEMUDAHKAN MOBILITI MENEGAK KAKITANGAN

PelanTindakan	Menduduki Peperiksaan Kenaikan Pangkat	Kemahiran Melalui Latihan Perkhidmatan
• Pelan tindakan hendaklah ditulis dengan menggariskan langkah-langkah sebenar yang diperlukan • Pelan tindakan mestilah boleh dicapai dan	• bentuk peperiksaan merangkumi ujian lisan, temuduga atau ujian bertulis	• Kakitangan yang berpotensi untuk kenaikan pangkatmestilah menghadiri semua siri latihan.Latihan

4. PENGIKTIRAFAN MOBILITY MENEGAK KAKITANGAN

Mengenalpasti kakitangan yang berpotensi untuk mobility menegak-Pengecaman kakitangan yang berpotensi hendaklah dilaksanakan jika kakitangan dapat memenuhi criteria tertentu

Penilaian Prestasi-membantu pengurusan dalam membuat keputusan yang berkaitan dengan mobility menegak pekerja

Penilaian potensi-Bagi kerja yang berpotensi untuk kenaikan pangkat, kenaikan pangkat mungkin berlaku selepas penilaian keatas kakitangan dilaksanakan

Mengenal past kakitangan yang berpotensi untuk ganjaran prestasi-Pengurus hendaklah memperakui kakitangan untuk mobility menegak berdasarkan hasil kerja mereka dan usaha yang boleh dicontohi

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*
	Kebolehan 1.7			
1	Pergerakan kakitangan di perakui			
2	Prestasi pergerakan kakitangan di nilai			
3	Kenaikan pangkat kakitangan di sokong			
4	Prestasi kakitangan yang cemerlang diberi ganjaran			

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 4

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 berpandukan *Total Performance Indicator (TPI)*

PERKARA	KEBOLEHAN	1	2	3	4	5	CATATAN
CA01	**KESEDARAN TINGKAH LAKU ORGANISASI**						
1.1	Patuhi konsep rangka kerja organisasi						
1.2	Tingkatkan keberkesanan berpasukan						
1.3	Pamerkan kemampuan agihan kerja						
1.4	Pastikan dokumentasi bersistematik						
1.5	Galakkan penyelarasan majlis/acara organisasi						
1.6	Patuhi prosedur keperluan latihan						
1.7	Kenalpasti kenaikan pangkat kakitangan yang berpotensi						

CONTOH BORANG RPK

REKOD PENILAIAN KUMULATIF (RPK) - TEORI
SIJIL KEMAHIRAN MALAYSIA (SKM): NCS – CORE ABILITIES (TAHAP 4)

JPK/CA/RPK-T4

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 Dalaman (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-009-4:2015-CA01	KESEDARAN TINGKAH LAKU ORGANISASI
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-4:2015-CA02	PEMANTAUAN KESIHATAN, KESELAMATAN DAN ALAM SEKITAR
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-4:2015-CA03	KEUPAYAAN PENGURUSAN PERHUBUNGAN
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

SUMBER RUJUKAN

- http://dictionary.reference.com/browse/vertical+mobility
- Fairburn, J., and J. Malcomson (2001), “Performance, Promotion, and the Peter Principle”,Review of Economic Studies 68: 45-66.
- Gibbs, M., and W. Hendricks (2004), “Do Formal Salary Systems Really Matters?”, Industrial and Labor Relations Review 58: 71-93.
- Belzil, C. and M. Bonagnno (2004), “The Promotion Dynamics of American Executives”,Discussion Paper 1003, IZA.
- Carrillo, J. (2003), “Job Assignment as a Screening Device”, International Journal of Industrial Organization 21: 881-905.
- Gibbons, R., and M. Waldman (1999), “A Theory of Wage and Promotion Dynamics”,Quarterly Journal of Economics 114: 1351-1358.

M01 – KESEDARAN TINGKAH LAKU ORGANISASI

Sub-Modul 3

PERWAKILAN KERJA

Z-009-4:2015–M01/P(3/7)

TAHAP 4

Kertas Penerangan 3

PERWAKILAN KERJA

ISI KANDUNGAN

- TUJUAN
- PENGENALAN
    1. BELAJAR UNTUK MEWAKILKAN
    2. MEMAHAMI MENGAPA PERWAKILAN ADALAH PENTING
    3. MENGETAHUI CARA UNTUK MEWAKILKAN
    4. MENIMBANGKAN APA YANG HENDAK DIWAKILKAN
    5. PROSES PERWAKILAN
    6. SISTEM PEMANTAUAN
    7. ELAKKAN MASALAH DI LUAR JANGKAAN

TUJUAN

Menerangkan mengenai:

- Kesedaran tingkah laku organisasi dalam sesebuah organisasi.
- Peraturan berkaitan yang menjejaskan amalan ini.

PENGENALAN

- Perwakilan bukan tugas atau tugasan. Anda tidak hanya memberikan kerja kepada para pekerja yang termasuk dalam tugas kerja dan tanggungjawab mereka. Untuk mewakilkan, anda mesti memberi seseorang tanggungjawab dan kuasa untuk berbuat sesuatu yang biasanya sebahagian daripada tugas anda.
- Perwakilan melibatkan tiga unsur:
  - Tanggungjawab
  - Kuasa
  - Akauntabiliti



1. BELAJAR UNTUK MEWAKILKAN

- Kebanyakan orang berikrar bahawa apabila mereka menjadi seorang pengurus mereka akan menjadi pengagih tugas yang baik.
- Walau bagaimanapun, apabila mereka sampai ke peringkat pengurusan tertinggi, mereka sering gagal untuk melaksanakan janji. Itulah sebabnya ramai pengurus yang enggan mewakilkan tugasan walaupun yang paling mudah.

1.2 SEBAB RAMAI PENGURUS YANG ENGGAN MEWAKILKAN TUGASAN

Mengandaikan orang bawahan kekurangan keupayaan	Ia adalah lebih cepat untuk melakukannya sendiri	Pengurus menikmati tugas
Pengurus sentiasa melakukannya	Keengganan untuk berkongsi pengetahuan	Ego
Takut	Lebih perlindungan terhadap kakitangan	Politik - Pengurusan atasan tidak akan meluluskan.

2. MEMAHAMI MENGAPA PERWAKILAN ADALAH PENTING



-Lebih banyak masa untuk mengurus.
- Pembangunan yang berharga untuk kakitangan.
-Satu cara untuk memotivasi kakitangan.
- Kepuasan kerja yang lebih bagi kakitangan.
-Rasa tanggungjawab untuk kakitangan.
-Persekitaran kerja yang baik.
- Lebih banyak penglibatan kakitangan.

3. MENGETAHUI CARA UNTUK MEWAKILKAN

- Tentukan tugas untuk pembahagian.
- Pilih ahli kakitangan anda yang paling sesuai untuk diberikan perwakilan
- Periksa beban kerja sedia ada kakitangan tersebut
- Bincangkan cadangan anda dengan orang yang anda telah pilih
- Latih orang tersebut sehingga anda berdua gembira bahawa mereka boleh melakukan tugas itu.
- Wujudkan dan bersetuju mengadakan satu prosedur pemantauan.
- Peruntukkan kuasa yang diperlukan dan tanggungjawab untuk tugas.
- Jumlah perwakilan oleh pengurus harus seimbang
- Akauntabiliti perlu sentiasa seiring dengan tanggungjawab.
- Melepaskan tugas bila tiba masa yang tepat.

PERKARA BERIKUT MUNGKIN MEMBANTU ANDA DALAM MEWAKILKAN KERJA-KERJA:

Putuskan apa yang perlu diwakilkan

Pilih orang-orang yang mampu dan bersedia untuk menjalankan tugas:

Mewakilkan kerja-kerja yang lengkap

Terangkan mengapa kerja dilakukan, dan apakah keputusan yang dijangka

Sebaik-baik sahaja anda telah memutuskan untuk mewakilkan tugas, biarkan pembantu anda mendapatkannya

Berikan bantuan danlatihan apabila diminta

Terima hanya kerja yang siap



MENGAPA ORANG GAGAL UNTUK MEWAKILKAN?

Kekurangan masa

Kesempurnaan - takut akan kesilapan

Takut untuk menyerah kuasa

Takut untuk menjadi tidak kelihatan

Percaya bahawa pekerja ‘Tidak berminat untuk bekerja ’.

APA YANG TIDAK BOLEH DIWAKILKAN?

- Sementara anda mewakilkan tugas seberapa banyak mungkin yang tidak berkesan untuk anda menjalankannya, pastikan bahawa anda tidak mewakilkan kawalan pasukan anda. Ingat bahawa anda mempunyai tanggungjawab yang utama bagi kejayaan atau kegagalan daripada apa yang anda cuba untuk capai.
- Perwakilan yang berkesan melibatkan pencapaian imbangan yang betul antara kawalan yang berkesan terhadap kerja dan membiarkan pekerja yang meneruskan kerja dengan cara mereka sendiri.



4. MENIMBANGKAN APA YANG HENDAK DIWAKILKAN

- **Salah satu masalah yang dihadapi oleh pengurus tentang perwakilan adalah mengetahui apa dan apa yang tidak boleh diwakilkan. Sebagai peraturan, anda perlu dapat mewakilkan perkara berikut:**

  - Projek yang mengembangkan keupayaan individu, contohnya penyediaan data statistik, menyusun semula aliran kerja jabatan, cadangan aktiviti akan datang.

  - Tugas lengkap dengan tanggungjawab. Memberikan hanya sebahagian daripada tugas akan menggambarkan tiada keinginan untuk berjaya.

  - Keputusan tertutup dengan kriteria yang jelas.

TUGAS YANG TIDAK SEPATUTNYA DIWAKILKAN



SENARAI TUGAS YANG BOLEH DIWAKILKAN

- i) Pengambilan kakitangan baharu.
- ii) Projek di kawasan di mana anda mempunyai kecekapan.
- iii) Penyediaan ramalan belanjawan.
- iv) Cadangan perubahan masa hadapan.
- v) Prosedur disiplin pekerja
- vi) Kerja rutin.



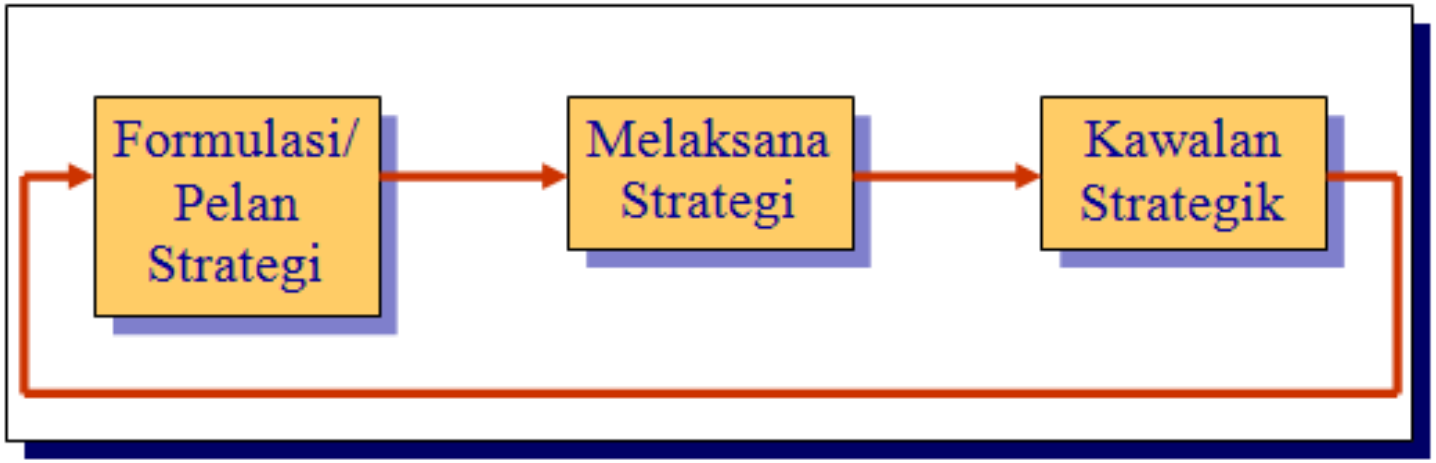
PERWAKILAN YANG BAIK DAN TIDAK BAIK

PERWAKILAN YANG BAIK	PERWAKILAN YANG TIDAK BAIK
Pilih kakitangan yang sesuai.	Memberikan tugas tambahan kepada kakitangan yang berlebihan tugas.
Mewakilkan keseluruhan tugas.	Mewakilkan hanya sebahagian tugas.
Menyediakan latihan penuh untuk tugas.	Tiada latihan atau latihan yang tidak mencukupi.
Tentukan kedua-dua kamu dan kakitangan yang diwakilkan.	Sentiasa menyemak kemajuan.

5. PROSES PERWAKILAN



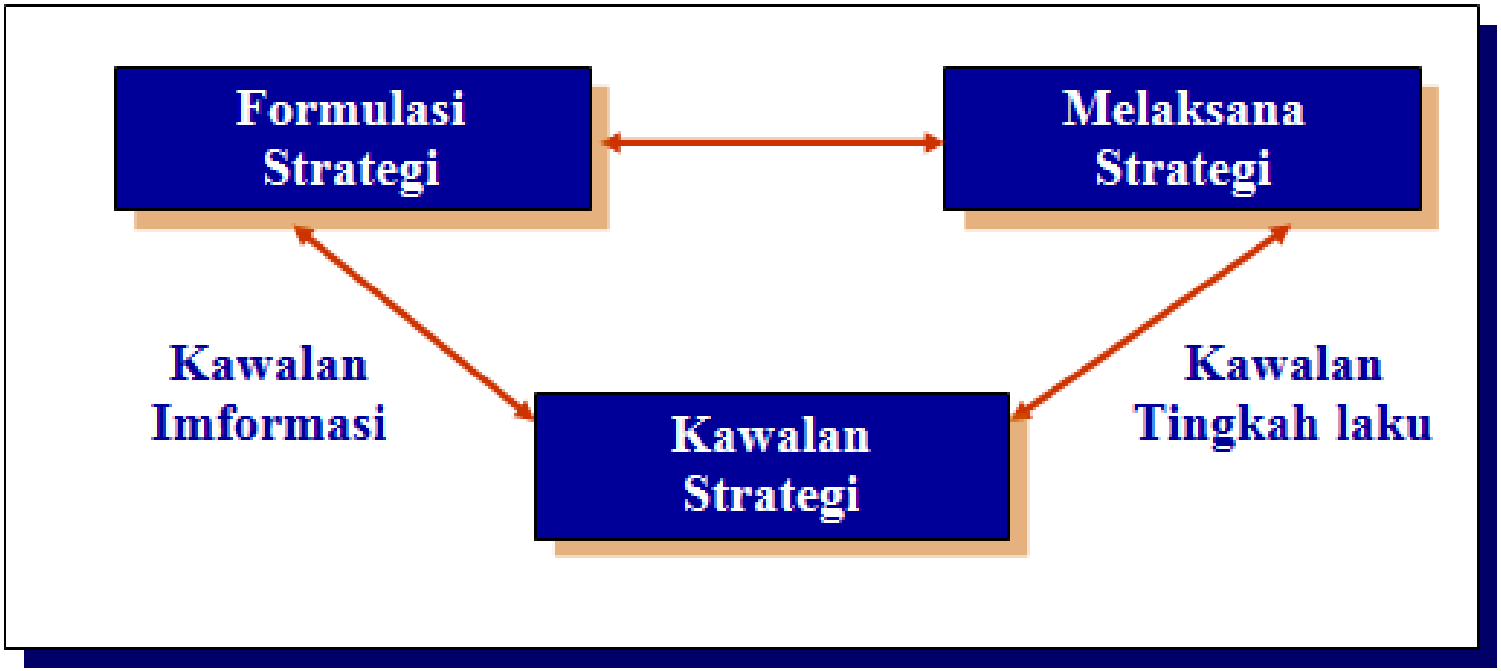
6. SISTEM PEMANTAUAN



Sistem Kawalan Kontemporari
Rajah 1: Pendekatan tradisional untuk kawalan strategik.

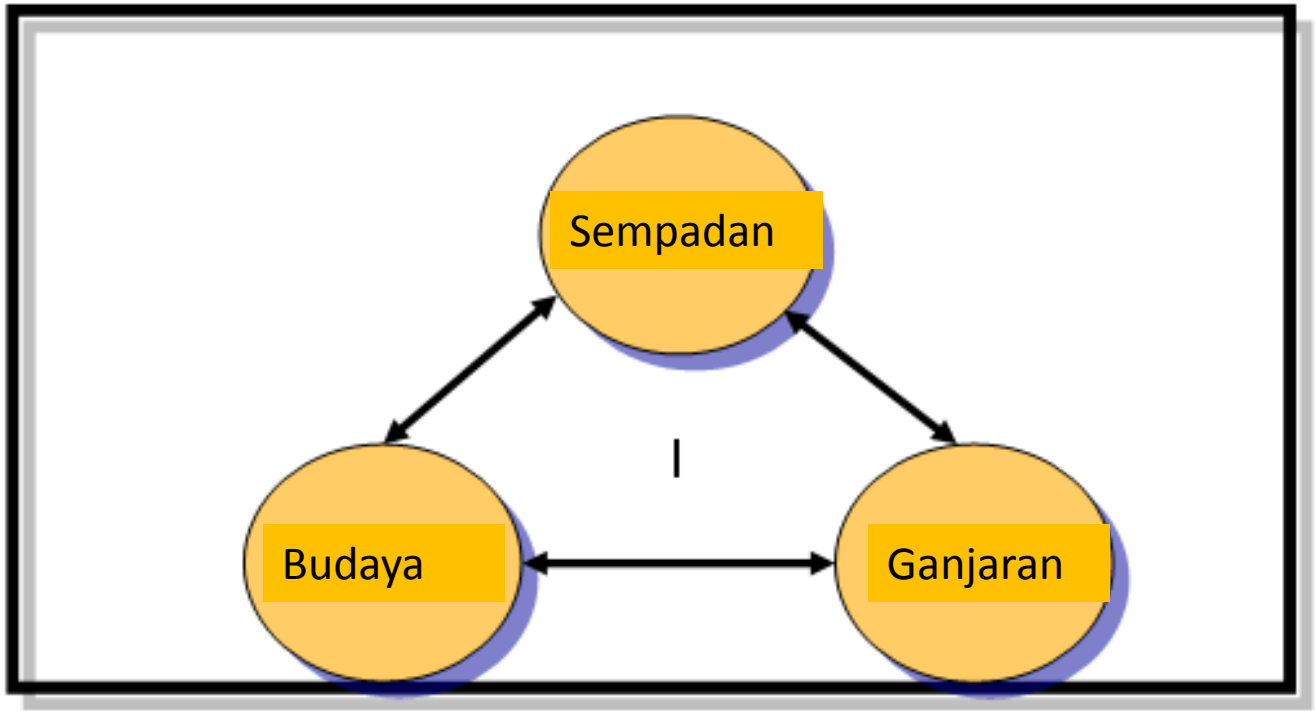
Sistem kawalan kontemporari yang berkesan
- Dorongan Missi
- Mempromosikan operasi secara sah
- Mempromosikan operasi secara beretika

SISTEM PEMANTAUAN



Rajah 2: Elemen Terkini Kawalan Strategi

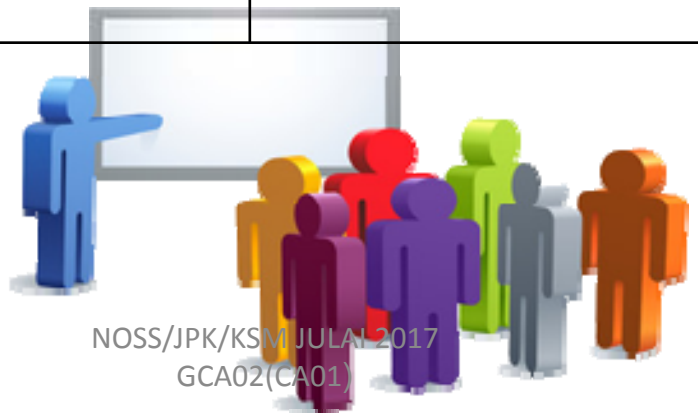
SISTEM PEMANTAUAN



Rajah 3: Elemen kawalan strategi

PERATURAN ORGANISASI LWN BUDAYA

PERATURAN (EKSPLISIT) mengikut keadaan:	BUDAYA (TASIT) mengikut keadaan:
• Stabil • Pekerja yang kurang pendidikan "buruh" • Konsisten adalah kritical • Risiko salah laku adalah tinggi	• Di luar jangkaan • Pekerja yang berpendidikan" sumber manusia" • Penerimaan adalah kritikal



7. ELAKKAN MASALAH DI LUAR JANGKAAN

- Objektif hendaklah jelas, difahami dan dipersetujui.
- Objektif berada pada tahap kesukaran, spesifik, boleh diukur, dan dalam jangka masa yang tertentu.
- Ganjaran dikaitkan dengan prestasi dan tingkah laku yang dikehendaki.
- Pengukuran prestasi mestilah jelas dan boleh dilihat.
- Maklum balas hendaklah cepat dan jelas.
- Sistem ini adalah adil dan saksama.
- Sistem ini adalah fleksibel dan boleh dipertimbangkan.

GARIS PANDUAN YANG BERKESAN DAN KEKANGAN

Tumpukan usaha individu terhadap keutamaan strategik.

Mewujudkan pelan tindakan untuk menyalurkan usaha dan menandakan kebertanggungjawaban



Terjemahkan objektif jangka panjang kepada objektif jangka pendek.

Meningkatkan kecekapan dan keberkesanan.

TUGAS UNTUK MENGURANGKAN SALAH LAKU DAN KELAKUAN TIDAK BERETIKA

Tentukan apa yang anda akan wakilkan.	Jelaskan hasil yang anda mahu.	Terangkan tanggungjawab pekerja dengan jelas.
Jelaskan kuasa pekerja yang diwakilkan tugasnya.	Pastikan pekerja memahami kuasa masing-masing.	Tentukan had masa

ELAKKAN MASALAH DI LUAR JANGKAAN

- **Banyak usahawan jatuh ke dalam perangkap dengan mengambil tugasan belakang secara tidak sengaja. Mereka mungkin berkata, "Di sini, mari saya tunjukkan kepada anda," dan mereka akhiri dengan melaksanakankeseluruhan projek.**

- **Untuk mengelakkan menjadi mangsa kepada sindrom perwakilan terbalik, biarkan pekerja fikir atau menyelesaikan masalah secara bersendirian. Mainkan peranan sebagai jurulatih.**

- **Mulakan dengan bertanya kepada pekerja pelbagai soalan terbuka untuk mengetahui apa yang telah dilakukan dan apa yang difikirkan akan datang berikutnya.**

- **Tawarkan bantuan dan sokongan, tetapi jangan ambil kembali tugasan yang telah diwakilkan kepada orang lain.**



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*
Kebolehan 1.3				
1.	Tugas kerja dan tanggungjawab dikenalpasti.			
2	Keupayaan dan kebolihan kakitangan dinilai			
3	Tanggungjawab dan kuasa telah diwakilkan			
4	Maklum balas dan nasihat berkaitan tugas-tugas, prestasi dan kaedah-kaedah kerja di wakilkan kepada kakitangan			
5	Kerja yang telah di wakilkan siap didalam masa yang diunjurkan.			
6	Prestasi yang cemerlang di tunjukkan			
7	Hasil yang di inginkan tercapai			

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 4

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 berpandukan *Total Performance Indicator (TPI)*

PERKARA	KEBOLEHAN	1	2	3	4	5	CATATAN
CA01	**KESEDARAN TINGKAH LAKU ORGANISASI**						
1.1	Patuhi konsep rangka kerja organisasi						
1.2	Tingkatkan keberkesanan berpasukan						
1.3	Pamerkan kemampuan agihan kerja						
1.4	Pastikan dokumentasi bersistematik						
1.5	Galakkan penyelarasan majlis/acara organisasi						
1.6	Patuhi prosedur keperluan latihan						
1.7	Kenalpasti kenaikan pangkat kakitangan yang berpotensi						

CONTOH BORANG RPK

REKOD PENILAIAN KUMULATIF (RPK) - TEORI
SIJIL KEMAHIRAN MALAYSIA (SKM): NCS – CORE ABILITIES (TAHAP 4)

JPK/CA/RPK-T4

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 Dalaman (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-009-4:2015-CA01	KESEDARAN TINGKAH LAKU ORGANISASI
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-4:2015-CA02	PEMANTAUAN KESIHATAN, KESELAMATAN DAN ALAM SEKITAR
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-4:2015-CA03	KEUPAYAAN PENGURUSAN PERHUBUNGAN
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

SUMBER RUJUKAN

- Patrick Forsyth P (2005) – Grolier Business Library. Managing Through People. Grolier International inc. Pages 47– 60
- McGraw-Hill Companies,inc (2004) – Student CD-ROM for use with Strategic Management Text and Cases



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	
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 penilian; dan
6. Dilarang membawa keluar kertas soalan dari bilik peperiksaan.

KERTAS PENILAIAN INI MENGANDUNGI ...02.... MUKA SURAT BERCETAK

Bahagian A

1. Terangkan tiga (3) langkah yang perlu dilakukan bagi menubuhkan sebuah organisasi.

(6 Markah)

2. Senaraikan empat (4) perkara yang boleh menyebabkan ahli kumpulan perlu berasa selesa berada di tempat kerja dan berasa dihargai sebagai satu kumpulan.

(12 Markah)

3. Huraikan dua (2) langkah untuk mengenal pasti tingkatan kerjaya pekerja dalam membuat keputusan tentang kenaikan pangkat dan menilai prospek karier pekerja.

(6 Markah)

4. Huraikan dan terangkan dua (2) elemen yang ada dalam Petunjuk Prestasi Utama (KPI).

(6 Markah)

Bahagian B

1. Bincangkan dua (2) sebab mengapakah individu gagal mewakilkan tanggungjawab atau tugasan walaupun tujuanya sangat baik.

(10 Markah)

2. Bincangkan dua (2) elemen penting sebelum berhubung dengan pihak pembekal yang berpotensi.

(10 markah)

SKEMA JAWAPAN

Bahagian A

1. Jawapan, pilih tiga dari empat (4) langkah di bawah :

Langkah 1

Cipta misi organisasi anda. Misi mesti menerangkan mengapa organisasi anda wujud. Cadangkan satu kenyataan berkaitan misi tidak melebihi setengah halaman dan masukkan nama waris utama, nilai kepercayaan organisasi, bagaimana ia akan membantu dan bagaimana anda mahu organisasi anda dilihat.

Langkah 2

Sahkan bahawa waris anda memerlukan bantuan dan tiada organisasi lain yang akan membantu. Permasalahan yang dilalui semasa memulakan sebuah organisasi baru dan menyedari bahawa waris tidak memerlukan bantuan adalah satu pembaziran sumber. Selain itu, sekiranya waris dilayan oleh orang yang tidak memberikan keuntungan, maka anda akan terpaksa bersaing dalam pasaran - dan mungkin merosakkan waris dalam

Langkah 3

Dana ini bukan keuntungan. Anda boleh mendapatkan penaja atau mengumpul dana. Jika penaja anda mempunyai status tersendiri dikecualikan cukai dan cukai boleh ditolak, maka ia boleh berkongsi dengan anda. Penaja sangat berguna jika organisasi tidak mempunyai wang yang cukup untuk membayar yuran guaman yang berkaitan dengan pemfailan untuk status pengecualian cukai. Jika anda bercadang untuk mengumpul dana, anda perlu memfailkan artikel pemerbadanan dengan wakil negeri anda am. Anda juga perlu membuka akaun bank. Jika anda bercadang untuk menjual barangan untuk mengumpul dana, anda perlu memohon permit jualan.

Langkah 4

Memohon untuk status pengecualian cukai atau cukai boleh ditolak jika anda tidak ditaja oleh yang lain bukan untung.Sebaik sahaja anda telah menubuhkan organisasi anda dalam keadaan anda, anda boleh memohon untuk status pengecualian cukai atau boleh ditolak dengan perkhidmatan hasil dalaman. Perlu diingat bahawa proses ini adalah selalunya rumit.

2. Jawapan

I. Penghargaan dan pengiktirafan
   - (huraian)

II. Perasaan yang kuat berada di dalam satu kumpulan
   - (huraian)

III. Bertanggungjawab dan merasai yang suara mereka didengari
   - (huraian)

IV. Wang; gaji dan faedah
   - (huraian)

3. Jawapan; perlu mengulas langkah-langkah berikut:

- Mengenalpasti potensi kakitangan mobiliti menegak
- Penilaian prestasi
- Penilaian potensi
- Mengenalpasti potensi kakitangan untuk ganjaran prestasi

4. Jawapan Kotak 1 : Elemen Petunjuk Prestasi Utama (KPI)

Strategy **Strategi**	**KPIs embody a strategic objective.** **KPI merangkumi objektif yang strategik**
Targets **Sasaran**	KPIs measure performance against specific targets. Targets are defined in strategic, planning or budget sessions and can take different forms (e.g., achievement, reduction, absolute, zero). KPI mengukur prestasi dan sasaran tertentu.Sasaran ditakrifkan dalam sesi strategi, perancangan atau bajet dan boleh mengambil bentuk yang berbeza (contohnya, pencapaian, pengurangan, mutlak, sifar).
Ranges **Julat**	Targets have ranges of performance (e.g., above, on, or below target). Sasaran mempunyai julat prestasi (cth., di atas, pada atau di bawah sasaran).
Encodings **Pengekodan**	Ranges are encoded by enabling the visual display of performance (e.g., green, yellow, red). Encodings can be based on percentages or more complex rules. Julat dikodkan dengan membolehkan paparan visual prestasi (contohnya, hijau, kuning, merah).Pengekodan boleh berdasarkan kepada peratusan atau kaedah-kaedah yang lebih kompleks.
Time frames **Tempoh masa**	Targets are assigned time frames by which they must be accomplished. A time frame is often divided into smaller intervals to provide mileposts of performance along the way. Sasaran akan memberikan tempoh masa yang mana perlu dicapai. Jangka masa sering dibahagikan kepada jangka masa yang lebih kecil memberi batu penanda prestasi di sepanjang jalan.
Benchmarks **Penanda aras**	Targets are measured against a baseline or benchmark. The previous year's results often serve as a benchmark. Sasaran dinilai terhadap asas atau penanda aras.Keputusan tahun sebelumnya sering dijadikan tanda aras.

Jenis-jenis petunjuk prestasi utama

Terdapat dua (2) jenis KPI yang asas: hasil dan pemandu.

KPI hasil yang dikenali sebagai petunjuk yang mengukur output aktiviti yang lepas. Umpamanya, pendapatan, margin, pulangan atas ekuiti, pengekalan pekerja dan kepuasan pelanggan.

KPI pemandu yang dikenali sebagai membawa petunjuk atau penjana nilai yang mengukur aktiviti yang mempunyai impak yang ketara keputusannya KPI ini mengukur aktiviti dalam keadaan semasa atau keadaan pada masa hadapan.

Bahgian B

1. Jawab : Pilih Diantara lima (5)

   i) Ketirisan masa:

   Mengagihkan kerja-kerja yang mengambil masa. Pada peringkat awal mengagihkan kerja anda mungkin perlu melabur masa pada latihan untuk orang mengambil alih tugas. Kerja mungkin mengambil masa lebih lama untuk mengagihkan kepada orang lain daripada yang anda lakukan sendiri, apabila mengambil kira latihan dan semakan kerja. Dengan masa dan orang yang betul, anda akan dapat merasa bahawa masa yang diambil semakin kurang dengan ketara sebagai pelaburan latihan yang anda telah berikan.

   ii) Kesempurnaan - takut kesilapan:

   Anda perlu melatih kakitangan melakukan pekerjaan dengan cepat tanpa penglibatan anda, anda perlu membiarkan mereka membuat kesilapan, dan membantu mereka untuk membetulkan kesilapan mereka. Kebanyakan orang akan belajar untuk melakukan kerja-kerja dengan betul.

   iii) Menikmati 'melakukan kerja sendiri':

   Dengan melakukan pekerjaan sendiri anda mungkin akan dapat meakukannya dengan lebih berkesan. Walau bagaimanapun, jabatan anda tidak akan menjadiefektif dan cekap. Perlu diingat kos masa anda dan kos masa jabatan anda akan rugi apabila anda terdorong untuk melakukan kerja sendiri.

iv) Takut menyerah kuasa:

Bila-bila masa anda mengagihkan kerja, anda menyerahkan beberapa elemen kuasa (tanggungjawab) Ini tidak dapat dielakkan dengan perwakilan yang berkesan, Walau bagaimanapun, anda akan mendapat manfaat daripada masa yang mencukupi untuk melakukan kerja anda yang benar-benar baik.

v) Takut untuk menjadi tidak kelihatan:

Jabatan anda berjalan dengan lancar dengan semua kerja rutin yang ditugaskan secara berkesan. Sekarang anda mempunyai masa untuk berfikir dan merancang dan meningkatkan operasi (dan merancang langkah kerjaya anda seterusnya)

vi) Kepercayaan bahawa 'pekerja anda tidak layak melakukan kerja':

Orang yang baik akan kurang berprestasi jika mereka bosan. Pegagihan kerja akan membawa yang terbaik daripada mereka. Orang yang tidak begitu baik tidak akan berkesan melainkan anda melabur masa dengan mereka. Hanya orang yang tidak boleh dipercayai tidakakan bekerjasama.

2. Ia adalah perkara biasa bagi orang yang baru dinaikkan pangkat ke jawatan pengurusan mengalami kesukaran untuk pengagihan kerja. Selalunya mereka akan dinaikkan pangkat kerana mereka baik dengan apa yang mereka lakukan. Ini membawa godaan untuk terus melakukan kerja mereka sebelumnya, dan bukannya membangunkan kakitangan bawahan mereka untuk melakukan kerja dengan baik.

a. Jawab, mana-mana lima (5)

I. Tarikh

Segala-galanya berkisar tarikh di majlis anda. Sebaik-baiknya anda mahu mempunyai tiga tarikh potensi supaya anda boleh membandingkan ketersediaan dan harga di seluruh negara. Cuba untuk memasukkan hari yang berlainan dalam seminggu untuk fleksibiliti yang maksimum.

II. Tempoh masa

Satu perbezaan satu jam boleh membuat kesan ke atas perancangan anda, samada anda benar-benar perlu atau arahan yang khusus mengenai tempoh masa jangkaan anda. Sebagai contoh, bermula pada 10 pagi dan bukannya bermaksud 8 pagi anda mungkin tidak perlu memperuntukkan bajet bagi sarapan pagi.

III. Kehadiran

Inilah satu butiran yang anggaran terlalu meluas untuk rundingan produktif. Dapatkan unjuran realistik dengan kehadiran. Bincangkan lebih awal jemputan dan letakkan unjuran anda bersama-sama di lembaran. Kehadiran dan bajet berkait langsung, jadi tentukan bilangan orang yang anda fikir akan hadir.

IV. Sesi rehat

Anda mungkin hanya perlu satu tempat jika anda mengadakan majlis makan malam tetapi sidang skala penuh mungkin akan memerlukan bilik tambahan dan sebuah ruang pameran. Sekali lagi, anda tidak akan dapat mengukur kos sehingga anda tentukan berapa banyak ruang yang anda perlukan. Bagi persidangan, pendekatan yang terbaik adalah merancang jadual dalam mesyuarat pertama anda. Perkongsian idea dan merekodkan atas kertas akan membantu membawa anda membuat keputusan-keputusan perancangan akan datang.

V. Ia mungkin kedengaran tidak praktikal untuk bekerja pada bajet sebelum mengetahui tempat dan kos katering, tetapi bekerja dengan cara ini menyediakan tanda aras untuk mengukur semua cadangan penjual. Bermula dengan sumber pendapatan anda.

- Berapa banyak anda perlu membayar untuk kehadiran?
- Adakah anda akan mendapatkan enaja untuk membantu mengimbangi kos?
- Apa kos bayaran untuk menyertai pameran?
- Hasil akhir akan menetapkan bajet anda, jadi ia hanya masuk akal untuk merancang terlebih dahulu.

VI. Pemasaran

Selepas anda telah mengenal pasti sumber pendapatan anda, langkah seterusnya adalah untuk menggariskan pelan pemasaran anda. Apakah cara terbaik untuk mencapai dan menjana pendapatan anda? Mungkin anda mempunyai senarai peserta

yang berpotensi sebagai majikan atau keahlian persatuan yang sudah tentu akan berguna, tetapi bagaimana pula dengan penaja-penaja dan pameran? Jika anda bercadang untuk menarik lebih banyak pameran anda mesti boleh mendapatkan mereka. Kempen pemasaran memerlukan kos yang disasarkan, yang mengurangkan pendapatan anda.

VII. Pengangkutan dan tempat tinggal

Menjalankan persidangan tempatan lazimnya mengurangkan pengangkutan. Walau bagaimanapun, anda masih perlukan penginapan untuk penceramah, pameran dan jemputan khas. Beberapa Hotel memberikan diskaun yang dapat memenuhi buget jika anda menempah lebih awal. Satu-satunya cara untuk meraih keuntungan adalah dengan mengetahui keperluan penginapan anda lebih awal melalui data kehadiran tetamu yang berada dari luar kawasan anda.

Perlu diingat bahawa ini adalah butir-butir yang boleh menjejaskan proses perancangan. Anda mungkin pada mulanya tertarik dengan tugas 'glamor' yang lebih banyak, seperti lawatan tapak dan perancangan menu. Cuma ingat dan beri tumpuan kepada fakta-fakta supaya anda boleh membuat keputusan yang terbaik nanti.

BAHAN PEMBELAJARAN

Z – 009 – 4 : 2015

KEBOLEHAN TERAS

M02 : PEMANTAUAN 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 – 4:2015-M02 PEMANTAUAN KESIHATAN,KESELAMATAN DAN ALAM SEKITAR

KANDUNGAN **MUKASURAT**

1. AHLI JAWATANKUASA PEMBANGUNAN i
2. CARTA PROFIL KOMPETENSI v
3. *KURIKULUM KEBOLEHAN TERAS* vi
   3.1 Z-009-4:2015 (CoCA – Z-009-4:2015-CA02)
4. JADUAL PEMBAHAGIAN WIM
   4.1 TEORI ix
   4.2 AMALI x
5. SET WIM TEORI
   5.1 Z-009-4:2015-M02/P(1/2) 1
   5.2 Z-009-4:2015-M02/T(1/2) 28
   5.3 Z-009-4:2015-M02/P(2/2) 34
   5.4 Z-009-4:2015-M02/T(2/2) 51
   5.5
6 SET WIM AMALI
   6.1 Z-009-4:2015-M02/K(1/1) 61
7 JADUAL PEMBAHAGIAN PENILAIAN 65
8 LAMPIRAN
   8.1 BORANG PENILAIAN PRESTASI (JPK/CA/01) 66
   8.2 REKOD PENILAIAN KUMULATIF (RPK) 68

BAHAN PEMBELAJARAN
Z–009-4:2015-M01 KESEDARAN TINGKAH LAKU ORGANISASI

PANEL PEMBANGUN

CIK RADIN HANIDA BINTI RADIN HARUN
JABATAN KESELAMATAN DAN KESIHATAN PEKERJAAN PUTRAJAYA

EN. RAMLAN BIN KASHAH
JABATAN KESELAMATAN DAN KESIHATAN PEKERJAAN PUTRAJAYA

IR. ROSLENDA BINTI HASAN
JABATAN KESELAMATAN DAN KESIHATAN PEKERJAAN PUTRAJAYA

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

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. JOHN A/K RAMPAI
ENVIRONMENT INSTITUTE OF MALAYSIA (EIMAS)

TUAN AHMAD BIN TUAN BESAR
ANF SYNERGY SDN. BHD.

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	**EMPAT (4)**	**KOD BIDANG PEKERJAAN**	**Z-009-4:2015**

TERAS				
	KESEDARAN TINGKAH LAKU ORGANISASI	**PEMANTAUAN KESIHATAN, KESELAMATAN DAN ALAM SEKITAR**	**KEUPAYAAN PENGURUSAN PERHUBUNGAN**	**AMALAN ETIKA**
	Z-009-4:2015-CA01	**Z-009-4:2015-CA02**	**Z-009-4:2015-CA03**	**Z-009-4:2015-CA04**
	KEMAHIRAN PEMIKIRAN STRATEGIK	**KERJASAMA KOMUNIKASI BERKESAN**	**KESEDARAN PENGURUSAN PERUBAHAN**	**APLIKASI SISTEM TEKNOLOGI MAKLUMAT**
	Z-009-4:2015-CA05	**Z-009-4:2015-CA06**	**Z-009-4:2015-CA07**	**Z-009-4:2015-CA08**

CAPC bagi Z-009-4:2015 Kebolehan Teras

KURIKULUM KEBOLEHAN TERAS - COCA

SEKTOR	**SEMUA SEKTOR**				
SUB SEKTOR	**SEMUA SUB SEKTOR**				
BIDANG PEKERJAAN	**SEMUA BIDANG PEKERJAAN**				
BIDANG *NCS*	***KEBOLEHAN TERAS***				
TAJUK UNIT KEBOLEHAN	**PEMANTAUAN KESIHATAN,KESELAMATAN DAN PERSEKITARAN**				
HASIL PEMBELAJARAN	Calon yang terampil didalam CA ini berkebolehan untuk pantau program kesedaran, keselamatan dan alam sekitar Setelah melengkapkan unit keterampilan ini, calon akan boleh:- • Pastikan Program Kesedaran Kesihatan. • Pastikan Program Kesedaran Keselamatan. • Pastikan Program Ksedaran Alam Sekitar.				
ID UNIT KEBOLEHAN	**Z-009-4:2015-CA02**	**TAHAP**	4	**JANGKAMASA LATIHAN**	**9**

KEBOLEHAN	PENGETAHUAN	PRESTASI	MASA LATIHAN	MOD PEMBELAJARAN	KRITERIA PENILAIAN
1. Pastikan Program Kesedaran Kesihatan	1.1 Objektif program kesedaran kesihatan. 1.2 Aktiviti program kesihatan. • Pemilihan program • Pemilihan tugas • Pantau program 1.3 Perundangan OSH • SHC • Bahan Kimia • Bising 1.4 Perancangan OSHMS	1.1 Kenal pasti objektif program kesedaran kesihatan 1.2 Laksana program kesedaran kesihatan 1.3 Pantau program kesedaran kesihatan. 1.4 Laksana tugas program kesedaran kesihatan. 1.5 Patuh perundangan OSH 1.6 Patuh standard OSHMS 1.7 Lakukan aktiviti pengurusan risiko	3	Pengetahuan • Syarahan • Perbincangan berkumpulan	1.1 Objektif program kesedaran kesihatan dinyatakan. 1.2 Program kesedaran kesihatan dikenal pasti. 1.3 Program kesedaran kesihatan dilaksanakan. 1.4 Program kesedaran kesihatan dipantau. 1.5 Perundangan OSH dipatuhi 1.6 Standard OSHMS di patuhi 1.7 Pengurusan risiko dilaksanakan 1.8 Program OSH dilaksanakan

KEBOLEHAN	PENGETAHUAN	PRESTASI	MASA LATIHAN	MOD PEMBELAJARAN	KRITERIA PENILAIAN
	1.5 Perancangan pengurusan risiko 1.6 Perancangan program OSH • Promosi • Pengawasan Kesihatan • Pengurusan bahan kimia • Pemantauan bising • Ergonomik • Ruang terhad • Audit • Pengurusan review • Latihan 1.7 Teknik laporan kemalangan dan siasatan 1.8 Perancangan program penyelenggaraan dan pemeriksaan 1.9 Perancangan kontrak dan perolehan 1.10 Pembangunan arahan kerja, prosedur pengoperasian selamat dan plan tindakan kecemasan	1.8 Lakukan program OSH 1.9 Lakukan laporan kemalangan dan siasatan 1.10 Lakukan program penyelenggaraan dan pemeriksaan 1.11 Patuh kepada kontrak dan perolehan 1.12 Bangunkan arahan kerja, prosedur pengoperasian selamat dan plan tindakan kecemasan			1.9 Laporan kemalangan dan siasatan dilaksanakan 1.10 Program penyelenggaraan dan pemeriksaan dilaksanakan 1.11 Kontrak dan perolehan dipatuhi 1.12 Arahan kerja, prosedur pengoperasian selamat dan plan tindakan kecemasan dibangunkan
2. Pastikan Program Kesedaran Keselamatan	2.1 Objektif program kesedaran keselamatan. 2.2 Aktiviti program keselamatan. • Pemilihan program • Pemilihan tugas • Pantau program 2.3 Perundangan OSH • SHC • Mesin 2.4 Perancangan OSHMS 2.5 Perancangan pengurusan	2.1 Kenal pasti program kesedaran keselamatan 2.2 Laksana program kesedaran keselamatan 2.3 Pantau program kesedaran keselamatan 2.4 Laksana tugas program kesedaran keselamatan 2.5 Patuh perundangan OSH 2.6 Patuh standard OSHMS 2.7 Lakukan pengurusan risiko 2.8 Lakukan program OSH	3	Pengetahuan • Syarahan • Perbincangan berkumpulan	2.1 Objektif program kesedaran keselamatan dinyatakan. 2.2 Program kesedaran keselamatan dikenal pasti. 2.3 Program kesedaran keselamatan dilaksanakan 2.4 Program kesedaran keselamatan dipantau. 2.5 Perundangan OSH dipatuhi 2.6 Standard OSHMS di patuhi 2.7 Pengurusan risiko dilaksanakan 2.8 Program OSH dilaksanakan

KEBOLEHAN	PENGETAHUAN	PRESTASI	MASA LATIHAN	MOD PEMBELAJARAN	KRITERIA PENILAIAN
	risiko 2.6 Perancangan program OSH • Promosi • Pengawasan Kesihatan • Pengurusan bahan kimia • Pemantauan bising • Ergonomik • Ruang terhad • Audit • Pengurusan review • Latihan 2.7 Teknik laporan kemalangan dan siasatan 2.8 Perancangan program penyelenggaraan dan pemeriksaan 2.9 Perancangan kontrak dan perolehan 2.10 Pembangunan arahan kerja, prosedur pengoperasian selamat dan plan tindakan kecemasan	2.9 Lakukan laporan kemalangan dan siasatan 2.10 Lakukan program penyelenggaraan dan pemeriksaan 2.11 Patuh kepada kontrak dan perolehan 2.12 Bangunkan arahan kerja, prosedur pengoperasian selamat dan plan tindakan kecemasan			2.9 Laporan kemalangan dan siasatan dilaksanakan 2.10 Program penyelenggaraan dan pemeriksaan dilaksanakan 2.11 Kontrak dan perolehan dipatuhi 2.12 Arahan kerja, prosedur pengoperasian selamat dan plan tindakan kecemasan dibangunkan
3. Pastikan Program Kesedaran Alam Sekitar	3.1 Objektif program kesedaran alam sekitar. 3.2 Aktiviti program alam sekitar. • Pemilihan program • Pemilihan tugas • Pantau program	3.1 Kenal pasti program kesedaran alam sekitar. 3.2 Laksana program kesedaran alam sekitar. 3.3 Pantaui program kesedaran alam sekitar. 3.4 Laksana tugas program kesedaran alam sekitar.	3	Pengetahuan • Syarahan • Perbincangan berkumpulan	3.1 Objektif program kesedaran alam sekitar dinyatakan. 3.2 program kesedaran alam sekitar di kenal pasti 3.3 program kesedaran alam sekitar dilaksana 3.4 program kesedaran alam sekitar dipantau

JADUAL PEMBAHAGIAN WIM (TEORI)

Z-009-4:2015 KEBOLEHAN TERAS

M02 – PEMANTAUAN KESIHATAN,KESELAMATAN DAN ALAM SEKITAR

KEBOLEHAN	PELAN MENGAJAR	KERTAS PENERANGAN	KERTAS TUGASAN
1. Pastikan program kesedaran kesihatan	*Z-009-4:2015-M02/P(1/2)/PM Program kesedaran kesihatan dan keselamatan pekerjaan	Z-009-4:2015-M02/P(1/2) Program kesedaran kesihatan dan keselamatan pekerjaan	Z-009-4:2015-M02/T(1/2) Program kesedaran kesihatan dan keselamatan pekerjaan
2. Pastikan program kesedaran keselamatan			
3. Pastikan program kesedaran alam sekitar	*Z-009-4:2015-M02/P(2/2)/PM Program kesedaran alam sekitar	Z-009-4:2015-M02/P(2/2) Program kesedaran alam sekitar	Z-009-4:2015-M02/T(2/2) Program kesedaran alam sekitar

*** Dibangunkan oleh Pusat Bertauliah (PB)**

JADUAL PEMBAHAGIAN WIM (AMALI)

Z-009-4:2015 KEBOLEHAN TERAS

M02 – PEMANTAUAN KESIHATAN,KESELAMATAN DAN ALAM SEKITAR

KEBOLEHAN	PELAN MENGAJAR	KERTAS KERJA
1. Pastikan program kesedaran kesihatan	*Z-009-4:2015-M02/P(1/1) Laksana program kesedaran kesihatan,keselamatan dan alam sekitar	Z-009-4:2015-M02/K(1/1) Laksana program kesedaran kesihatan,keselamatan dan alam sekitar
2. Pastikan program kesedaran keselamatan		
3. Pastikan program kesedaran 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 / *PROGRAM'S CODE AND NAME*	**Z-009-4:2015 KEBOLEHAN TERAS**	
TAHAP / *LEVEL*	**EMPAT (4)**	
NO. DAN TAJUK KEBOLEHAN TERAS / *CORE ABILITY NO. AND TITLE*	**CA02 PEMANTAUAN PROGRAM KESIHATAN, KESELAMATAN DAN ALAM SEKITAR**	
NO. DAN PENYATAAN KEBOLEHAN / *ABILITY NO. AND STATEMENT*	**02.01 PASTIKAN PROGRAM KESEDARAN KESIHATAN** **02.02 PASTIKAN PROGRAM KESEDARAN KESELAMATAN** 02.03 PASTIKAN PROGRAM KESEDARAN ALAM SEKITAR	
NO. KOD / *CODE NO.*	**Z-009-4:2015 M02/P(1/2)**	**Mukasurat** / *Page* : 1 **Drpd** / *of* : 27

TAJUK/*TITLE* : **PROGRAM KESEDARAN KESIHATAN DAN KESELAMATAN PEKERJAAN**

TUJUAN/*PURPOSE* :

Kertas Penerangan ini bertujuan untuk menerangkan mengenai objektif program kesedaran kesihatan dan keselamatan, aktiviti program kesihatan dan kesihatan yang meliputi pemilihan program, pemilihan tugas dan pemantauan program, perancangan program, perancangan OSHMS, pengurusan risiko dan program keselamatan dan kesihatan pekerjaan, siasatan dan laporan, penyelenggaraan dan pemeriksaan, mematuhi kontrak dan perolehan dan membangunkan arahan kerja, prosedur operasi standard (SOP) dan pelan tindakan kecemasan.

PENERANGAN/*INFORMATION* :

1. Pengenalan Kepada Program Kesedaran Kesihatan Dan Keselamatan Pekerjaan

Kesedaran kesihatan dan keselamatan pekerjaan ialah langkah-langkah yang menyedari isu kesihatan dan keselamatan di tempat kerja, dan potensi bahaya kepada semua orang terbaabit dengan tempat kerja itu, serta mengambil langkah berjaga-jaga yang perlu untuk melakukan perkara yang munasabah bagi melindungi kesihatan daan keselamatan pekerja di tempat kerja.

Isu kesihatan dan keselamatan pekerjaan tidak hanya terhad kepada persekitaran kerja industri yang secara langsung terdedah kepada bahaya di tempat kerja. Kerja-kerja pejabat juga terdedah kepada pelbagai risiko jika tiada langkah-langkah kesihatan yang sempurna dilaksanakan.

1.1 Hazard Kesihatan dan Keselamatan Pekerjaan

Hazad Kesihatan dan Keselamatan Pekerjaan ialah apa-apa yang boleh menyebabkan seseorang cedera atau jatuh sakit. Setiapa hari orang berdepan dengan hazad kesihatan dan keselamatan, sama ada berjalan di jalan-jalan yang sibuk, melaksanakan tugas kerja harian, bersukan dan lain-lain. Kebiasanya orang mengambil mudah dan beranggapan tiada perkara buruk akan berlaku.

Hazad kesihatan dan keselamatan di tempat kerja agak berbeza. Pada asasnya manusia diasuh oleh ibu bapa bagaimana untuk berdepan dengan suasana berbahaya setiap hari. Kemudian asuhan itu diterap oleh guru dan jurulatih, mengikut tahap dan jenis latihan. Mereka tidak dilatih secara khusus bagaimana untuk mengenal, menilai dan mengawal hazad bakal dihadapi semasa bekerja. Dan, dalam hal begini, kejahilan bukanlah satu kebahagiaan.

1.3 Jenis Hazard Kesihatan

i) Bahan kimia - seperti gasolin, larutan, bahan kimia letupan dan lain-lain.
ii) Fizikal - seperti elektrik, jentera bergerak tanpa pelindung, bunyi yang kuat, tumpahan cecair dan lain-lain.
iii) Biologi - seperti darah dan cecair badan, kulat , tumbuh-tumbuhan, gigitan serangga, najis haiwan dan lain-lain.
iv) Ergonomik - seperti lampu yang malap, postur yang lemah, pergerakan berulang dan lain-lain.

1.4 Jenis Hazard Keselamatan

i) Lantai licin dan ketinggian - tergelincir / jatuh
ii) Terlebih laku dalam tindakan - kecederaan fizikal
iii) Objek bergerak /static - terhantuk / dilanggar
iv) Mesin berkuasa tinggi - tiada penghadang
v) Kawasan kerja terhad - lemas, tersepit

1.5 Kecederaan

Ramai pekerja mengalami kesan buruk dari aktiviti kerja yang berpunca dari;

i) Pendedahan bahan kimia
ii) Tumpahan cecair
iii) Pendedahan pada bunti yang kuat
iv) Jangkitan biologi
v) Hentakan objek
vi) Tersempit celah mesin
vii) Terjatuh dlll

Panduan untuk menggalakkan dan memantau kesihatan, keselamatan dan kesejahteraan di tempat kerja perlu disokong oleh sumber tambahan, alat dan template untuk melaksanakan unsur-unsur teras kesihatan dan keselamatan di tempat kerja ke dalam program yang berkesan.



Rajah 1: Unsur untuk jadikan persekitaran kerja yang sihat dan selamat

Kesedaran kesihatan dan keselamatan di tempat kerja adalah penting untuk menlindungi dari penyakit 'industri' dan lebih penting lagi agar tidak menyebabkan kecederaan atau kematian.

Program kesedaran kesihatan dan keselamatan pekerjaan meliputi;

i) Kursus ulangan berkala
ii) Seminar keselamatan berkala
iii) Jurnal keselamatan berkala
iv) Bulletin keselamatan
v) Poster keselamatan

Pemantauan program kesedaran kesihatan dan keselamatan pekerjaan akan memupuk perubahan simbolik dan substantif kepada program kesihatan dan keselamatan yang ada. Terdapat tiga komponen utama untuk memantau program kesedaran kesihatan dan keselamatan pekerjaan.

i) Mengenal pasti dan berkomunikasi hazad kesihatan dan keselamatan pekerjaan
    a. Menerusi teknik analisis hazad, ia dipecahkan ke dalam elemen asas yang dinilai potensi kemudaratannya.
    b. Teknik Kajian Operasi (TOR) memberi tumpuan pada kemalangan yamg lepas dan sebab-sebab ia berlaku.
ii) Memperkukuhkan amalan yang selamat
iii) Menggalakkan amalan yang selamat ke peringkat antara bangsa

OSHA adalah satu set undang-undang yang menggariskan kewajipan majikan, penyelia serta hak dan tanggungjawab pekerja. Ada juga Peraturan-Peraturan lain yang melengkapi OSHA. Ia termasuk latihan, amaran pada label produk dan lembaran maklumat yang tersedia.

Pada keseluruhan OSHA dan Peraturan berkaitan adalah untuk menjaga kebajikan pekerja dari mendapat kecederaan atau penyakit di tempat kerja. Terdapat pemeriksa dari Kementerian terbabit yang mempastikan undang-undang dipatuhi. Jika seseorang didakwa melanggar undang-undang dan peraturan itu, dan sabit kesalahannya, terdapat hukuman yang sejajar seperti denda atau penjara.

OSHA memberikan tugas di tempat kerja. Tugas-tugas ini dihubung-kaitkankan dengan tahap kuasa seseorang yang berkedudukan di tempat kerja. Untuk mengurus tugas di tempat kerja, OSHA pecahkan kepada tiga tahap utama autoriti;

i) Majikan
ii) Penyelia
iii) Pekerja

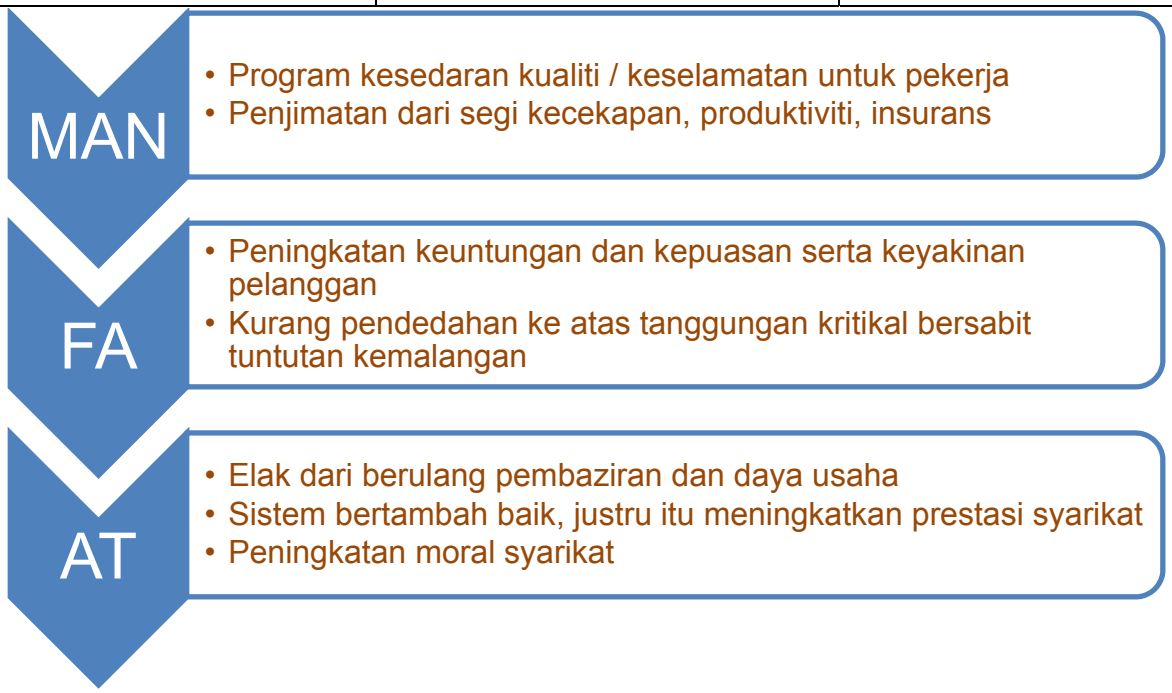
Di antara mereka bertiga, majikan memikul tanggung jawab tertinggi. Lagi tinggi kedudukan dan kuasa tanggungan seseorang di tempat kerja, begitulah juga tahap tanggungannya terhadap kesihatan dan keselamatan dalam organisasi itu.

Majikan mempunyai tanggungjawab untuk menjadikan tempat kerja seberapa selamat yang mungkin dan memaklumkan kepada pekerja tentang hazad yang dihadapi tertakluk pada kerja yang dilakukan. Penyelia juga mempunyai tanggungjawab yang sama. Majikan dan penyelia perlu mempastikan semua pekerja mengetahui bagaimana untuk menghindari dari bahaya dan bekerja dengan selamat. Di bawah perauran sedia ada, pekerja mempunyai hak untuk diberitahu tentang bahaya di tempat kerja dan menerima arahan bagaimana untuk melaksanakan kerja mereka dengan selamat.

Pekerja berhak untuk bersuara dan bertanya dan mendapatkan penjelasan di atas perkara yang diragui. Orang boleh tercedera di tempat kerja jika mereka tidak dimaklumkan dengan betul dan diberi latihan secukupnya.

S	E	D	A	R
Pakai Goggle Keselamatan	Tutup Mesen yang tidak diguna	Jangan terburu-buru dalam kerja	Tahu lokasi manual arahan bagi mesin	Simpan bahan kimia dengan betul
Guna papan tanda *Sign Out/Tag Out* yang betul	Pastikan pengudaraan yang cukup	Jangan jangkau mesin sedang berjalan	Jangan berlari	Hindar pakaian longgar
Matikan mesin antara dua tugasan	Jaga kebersihan tempat kerja	KOSONG	Tahu apa nak buat masa kecemasan	Pasang penghadang keselamatan
Tahu prosedur operasi mesin	Tahu cara angkat beban yang berat	Guna operasi dua tangan	Hormat ruang kerja rakan sebaya	Tahu laluan pengosongan
Jangan ubahsuai mesin	Simpan peralatan selepas guna	Pakai PPE yang betul	Bersih tumpahan	Pakai unifom yang betul

Jadual 1: Skematik tabulasi program pemantauan kesedaran keselamatan yang harus di amal.



Jadual 2: Manfaat diperolehi hasil pemantauan kesihatan dan keselamatan di tempat kerja.

2. Objektif Program Kesedaran Kesihatan dan Keselamatan di Tempat Kerja

Di tempat kerja, kesedaran kesihatan dan keselamatan (OSH) adalah penting untuk mencegah kemalangan, mengurangkan risiko kesihatan kepada pekerja. Oleh itu, majikan perlu bertanggung jawab mewujudkan program kesedaran OSH untuk semua pekerja.

Objektif program keselamatan dan kesihatan adalah untuk mempastikan:-

i) Mewujud dan melaksanakan program keselamatan dan kesihatan bagi mengurangkan kemalangan dan mengelakkan kecederaan, penyakit dan kematian dikalangan pekerja.

ii) Menyediakan pekerja dengan pengetahuan, sikap, nilai, komitmen dan kemahiran yang diperlukan untuk melindungi dan memperbaiki keadaan tempat kerja.

iii) Mewujudkan hala tuju dan komitmen untuk memberi kesedaran dan menjaga keselamatan dan kesihatan pekerja dan majikan;

iv) Mewujudkan kesedaran terhadap OSH kepada pekerja dan majikan;

v) Menanam sikap tanggung jawab kepada semua pekerja terhadap OSH di tempat kerja.

vi) Menjelaskan segala kekeliruan atau salah faham mengenai keselamatan dan kesihatan.

vii) Amalan keselamatan dan kesihatan di tempat kerja adalah sebahagian daripada pengukuran prestasi;

viii) Mempastikan segala peraturan dan prosedur keselamatan dan kesihatan dipatuhi;

ix) Semua aktibiti disepadukan dengan keperluan keselamatan dan kesihatan;

x) Alat komunikasi yang sesuai disediakan. .

Manakala bagi pihak pekerja, ia membolehkan:-

i) Mengenal pasti keadaan tidak selamat ditempat kerja.

ii) Mengetahui Peraturan dan Amalan kesihatan dan keselamatan di tempat kerja.

iii) Membentuk sikap yang baik mengenai kesihatan dan keselamatan dikalangan rakan sekerja.

iv) Mengelakkan kerosakan kepada harta syarikat.

v) Meningkat semangat dan motivasi bekerja.

vi) Membentuk sikap kewaspadaan dan penumpuan di kalangan pekerja

3. Perancangan Program Kesedaran

Perancangan yang baik adalah asas kepada kejayaan Program kesedaran OSH. Perkara utama yang perlu dipertimbangkan adalah:

i) Sokongan dan sumber

Kejayaan sesuatu program bergantung kepada kerjasama, penerimaan dan penglibatan semua pekerja organisasi. Sokongan yang berterusan daripada pihak pengurusan dengan mempromosikan program ini adalah kunci kejayaan.

Satu jawatankuasa yang diwakili oleh semua jabatan dalam organisasi seperti pengurusan, sumber manusia, kesatuan sekerja dan penyelenggaraan boleh ditubuhkan bagi merancang program. Penglibatan semua kategori pekerja-pekerja ini penting kerana ia dapat memastikan bahawa kandungan dan aktiviti program sesuai untuk semua peringkat pekerja.

ii) Mengetahui Situasi Semasa

Untuk merancang Program kesedaran OSH, jawatankuasa perlu menilai:-

a) Keadaan OSH semasa di tempat kerja dari segi pematuhan undang-undang dan peraturan, statistik kemalangan, kejadian berbahaya dan penyakit;
b) Tahap kesedaran semasa di kalangan pekerja terhadap OSH;
c) Masalah-masalah OSH yang telah dikenal pasti.

iii) Sasaran dan Matlamat Program

Menentukan sasaran dan matlamat adalah penting di dalam menyediakan aktiviti yang sesuai dan membangunkan mesej yang berkesan.

Program kesedaran boleh dirancang melalui maklumat yang diperolehi daripada laporan pematuhan OSH, statistik kemalangan, kejadian berbahaya dan penyakit dan input yang dikumpul dari pekerja.

iv) Plan Komunikasi

Komunikasi adalah penting dalam menentukan kejayaan program ini. Penggunaan bahasa yang tepat, mudah difahami, konsisten dan relevan dapat mempastikan semua pekerja mengetahui mesej yang disampaikan.

Kaedah komunikasi juga penting dalam mempastikan keberkesanan penyampaian mesej. Umpamanya komunikasi melalui bahan-bahan bercetak (memo, brosur, buletin, poster, risalah), internet (e-mel, blog, twitter, facebook, wassap) dan barang-barang promosi (baju-T, pelekat, topi)

v) Anugerah dan Ganjaran

Aktiviti seperti pertandingan dan cabaran boleh menggalakkan dan memberi motivasi kepada pekerja untuk mengambil bahagian dalam program kesedaran. Anugerah dan ganjaran dapat membina momentum, menjana minat dan mendorong perubahan tingkah laku. Anugerah boleh diberikan sebagai hadiah untuk pertandingan, insentif untuk mengambil bahagian atau untuk mengiktiraf sumbangan.

4. Aktiviti Program Kesedaran

Program kesedaran OSH kepada semua pekerja dan kontraktor harus dijalankan secara tetap dan berterusan bagi menunjukkan kepentingannya didalam organisasi.

5. Program Latihan Pekerja

Program latihan pekerja yang berkesan boleh mengurangkan kemalangan, kecederaan atau kematian, kerosakan harta benda, liabiliti undang-undang, menyebarkan penyakit, tuntutan pampasan dan meningkatkan produktiviti.

5.1 Ia juga membantu mewujudkan budaya mengutamakan keselamatan di mana prosedur keselamatan dan kesihatan sentiasa dipraktikkan semasa menjalani latihan.

i. Latihan Awal atau Orientasi

Semua pekerja yang baru menyertai organisasi atau dipindahkan kepada pekerjaan baru perlu di dedahkan pengetahuan mengenai kesihatan, dan keselamatan sekitar. Sesi latihan atau orientasi perlu dijalankan bagi menerangkan tanggongjawap, urusan pentadbiran, dasar dan peraturan organisasi.

Ketika menjalani latihan awal, pekerja akan diberikan pengetahuan yang perlu, iaitu:-

a) Perkenalkan polisi keselamatan dan kesihatan organisasi.
b) Perkenalkan Akta, Peraturan, Amalan dan Arahan OSH yang sedang diguna pakai;
c) Tonjolkan komitmen organisasi terhadap pengurusan keselamatan dan kesihatan;
d) Nyatakan kesungguhan organisasi untuk melaksanakan sistem pengurusan keselamatan dan kesihatan;
e) Bincangkan aktiviti-aktiviti keselamatan dan kesihatan;
f) Terangkan prosedur (baru atau diubahsuai) yang berkaitan dengan kerja;

g) Terangkan peraturan OSH organisasi (contohnya peraturan bekerja di tempat tinggi, peraturan mengendali bahan kimia dan mematikan bekalan elektrik apabila tidak digunakan).

ii. Latihan Normal atau Latihan Ketika Bekerja

Pekerja perlu sentiasa diberi latihan dari masa kesemasa bagi mengingatkan kesedaran dan sikap tanggung jawab berkaitan dengan keselamatan, dan kesihatan pekerjaan.

Diantara kandungan latihan ini adalah:-

a. Menerangkan maklumat terperinci mengenai sistem pengurusan keselamatan dan kesihatan pekerjaan.;
b. Menerangkan isu perundangan keselamatan dan kesihatan pekerjaan (umpamanya tidak mematuhi akta dan peraturan);
c. Menerangkan sistem dokumentasi dan prosedur keselamatan dan kesihatan pekerjaan;

iii. Program Kesedaran untuk Kontraktor

Kontraktor dan pembekal adalah sebahagian daripada organisasi sistem pengurusan keselamatan dan kesihatan. Jadi personel ini perlu mengikuti latihan kesedaran OSH.

Diantara aktiviti-aktiviti yang terdapat di dalam latihan ini adalah:-

a) Penerangan polisi keselamatan dan kesihatan;
b) Penerangan keperluan mengenai prosedur kerja selamat; dan
c) Penerangan mengenai isu alam sekitar ditempat kerja.

Untuk membuktikan bahawa kontraktor dan pembekal telah menerima latihan yang betul, satu perakuan menyatakan bahawa mereka telah menerima maklumat keselamatan dan kesihatan pekerjaan dikeluarkan.

5.2 Kempen Kesedaran

Satu kempen kesedaran keselamatan dan kesihatan pekerjaan boleh dilakukan untuk menguatkuasakan idea selamat dan sihat sebagai satu cara hidup untuk semua pihak berkepentingan utama termasuk majikan, pekerja dan wakil

keselamatan. Kempen boleh dilakukan dengan cara menggunakan komunikasi massa seperti poster, kain rentang dan insentif untuk mempunyai tempat kerja yang selamat atau sifar insiden insentif.

Objektif utama kempen ini adalah untuk menimbulkan kesedaran kepada pihak berkepentingan bahawa 'Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan Perlu Diutamakan' di dalam organisasi. Dengan ini ia dapat mengukuhkan sikap, nilai dan tindakan pekerja agar serasi dengan pembangunan mampan. Pihak pengurusan perlu mengambil inisiatif untuk merealisasikan visi ini dan diabadikan dalam Polisi keselamatan dan kesuhatan organisasi.

Kejayaan perubahan tingkah laku terhadap OSH ini boleh menyebabkan:-

i) Meningkatkan komunikasi dan penglibatan pengurusan dalam mewujudkan persekitaran tempat kerja yang kondusif;
ii) Meningkatkan semangat dan motivasi pekerja;
iii) Pematuhan kepada undang-undang berkaitan;
iv) Meningkatkan daya saing;
v) Meningkatkan perlindungan;
vi) Mengurangkan kos operasi (sisa lebih rendah, tenaga dan kos pengangkutan);
vii) Meningkatkan keuntungan dan reputasi perniagaan organisasi;
viii) Pencapaian matlamat Tanggungjawab Sosial Korporat (CSR).

6. Perlaksanaan, Pemantauan dan Penilaian Program Kesedaran

Dalam melaksanakan program kesedaran ini, jadual yang terperinci perlu dibangunkan. Merancang program pada hari cuti atau hujung minggu dapat menarik minat pekerja, keluarga pekerja dan orang ramai untuk menyertai program ini. Semakin lama atau kerap program kesedaran dijalankan adalah lebih baik kerana ia dapat menanam mesej kesedaran OSH dikalangan pekerja dan orang awam.

Program pemantauan dan pencegahan kemalangan secara tidak langsung menyumbang kepada peningkatan produktiviti dan kualiti, menghasilkan proses kerja yang bersistematik dan bebas dari gangguan yang tidak perlu.

Terdapat empat teknik pencegahan kemalangan di tempat kerja:

i) Analisis Hazad Kerja (JHA)
ii) Analisa Keselamatan Kerja (JSO)

iii) Program Penyelenggaraan Pencegahan (PMP)

iv) Program khas

Penilaian program kesedaran adalah satu kaedah yang sistematik untuk mengumpul, menganalisis dan menggunakan maklumat untuk menilai keberkesanan dan kecekapan program.

Tujuan utama penilaian kesedaran program diadakan ialah:-

i) Mendapat maklumat bagi memperbaiki program kesedaran masa depan;

ii) Menjustifikasikan kewujudan dan belanjawan jabatan latihan;

iii) Membuat keputusan sama ada untuk meneruskan atau tidak program latihan.

6.1 Program Kawalan Hazad Kimia

Bahan-bahan kimia adalah salah satu punca yang boleh menjejaskan kesihatan sekiranya tidak dikendalikan dengan baik dan berhati-hati. Oleh itu majikan perlu melaksanakan program pengurusan keselamatan bahan-bahan kimia dengan baik secara:-

i) Mengenal pasti hazard bahan kimia yang disimpan dan digunakan ditempat kerja.

ii) Mengadakan latihan pengendalian bahan kimia.

iii) Menyediakan tempat penyimpanan khas.

Program kawalan bahan kimia ditempat kerja hendaklah merangkumi:

i) Kerjasama antara majikan dan pekerja.

ii) Daftar dan rekod bahan kimia semasa.

Majikan perlu mengenal pasti dan merekodkan semua bahan kimia yang merbahaya kepada kesihatan. Rekod ini perlu dikemaskini dari semasa ke semasa dan boleh diakses oleh pekerja yang mungkin terdedah kepada bahaya kimia.

iii) Penilaian Kesihatan Risiko Kimia (CHRA)

Majikan perlu memastikan bahawa penilaian ini sentiasa dijalankan bagi mengenal pasti dan menilai risiko berkaitan dengan aktiviti penggunaan bahan kimia. Dengan ini langkah-langkah kawalan yang sesuai, latihan, pemantauan dan pengawasan kesihatan mudah dilakukan.

iv) Prosedur Pembelian, Pengkelasan dan Pelabelan

Setiap bahan kimia yang digunakan perlulah diklasifikasi, dilabel dan dilengkapi dengan helaian data keselamatan (CSDS) semasa.Tujuan pelabelan adalah untuk mengingatkan pekerja tentang potensi bahaya dan langkah penjagaan yang perlu dilakukan ketika kecemasan. Label bahan kimia harus mengandungi pengenalan produk, kenyataan hazard, kenyataan pengawasan, pengenalan pembekal dan simbol.

v) Sedia Helaian Data Keselamatan (chemical safety-data-sheet-CSDS)
Helaian Data Keselamatan digunakan untuk memberi penerangan kepada pekerja dan kakitangan kecemasan tentang cara kerja yang selamat ketika mengendalikan bahan berbahaya. Helaian ini mengandungi data fizikal (takat lebur, takat didih, takat kilat), kesan kepada kesihatan, kaedah melakukan pertolongan cemas, kaedah penyimpanan dan pelupusan, peralatan perlindungan dan prosedur pengendalian limpahan.

6.2 Program Kawalan Bunyi

Pekerja tidak boleh terdedah kepada bunyi berterusan melebihi 90 dB (A) selama 8 jam berterusan. Dan tidak boleh terdedah pada bunyi yang melebihi tahap 140dB pada bila-bilamasa.

Program Pemuliharaan Pendengaran (HCP) adalah satu aktiviti yang dijalankan untuk melindungi dan mengekalkan pendengaran pekerja. Ini berdasarkan pada keperluan di bawah Peraturan-Peraturan 'Noise Exposure 1989' iaitu:-

i) Majikan perlu sentiasa menjalankan pemantauan bunyi yang terdedah kepada pekerja.

ii) Mengawal bunyi bising

Kaedah yang disyorkan untuk mengawal bunyi bising adalah:-

a) Merancang reka bentuk dan susun atur bangunan atau perkakasan.
b) Penggantian (peralatan, proses, bahan)
c) Kejuruteraan kawalan
d) Mengguna Alat Perlindungan Pendengaran yang sesuai.

i) Menjalankan ujian audiometri

ii) Mengadakan latihan

iii) Menyimpan rekod

Menyimpan rekod ujian audiometrik adalah penting untuk pengawasan perubatan. Rekod ini dapat memastikan pekerja tidak terlalu terdedah kepada bunyi yang kuat dan mencederakan pendengarannyasamada sebelum dan selepas waktu bekerja.

6.3 Program Kawalan Hazard Ergonomik

Pekerja banyak terdedah kepada faktor persekitaran kerjaseperti mengangkat barangan berat, membongkok, menolak dan menarik beban berat, bekerja dalam kedudukan badan yang tak sesuai dan melaksanakan tugas-tugas yang berulang. Dengan ini peluang pekerja untuk terdedah kepada risiko hazad ergonomik adalah terlalu besar. Salah satu risiko yang sering berlaku adalah gangguan muskulo-skeletal (MSDS). Penyakit ini memberi kesan kepada otot, saraf dan tendon terutamanya pada leher, kaki dan pinggang.

Tujuan program kawalan hazad ergonomik adalah untuk mewujudkan satu sistem kawalan bagi mengenal pasti, menilai dan mengawal risiko ini di tempat kerja.

Matlamatnya adalah untuk menjaga kebajikan, kesihatan, keselamatan, kecekapan dan produktiviti dengan menyesuaikan keperluan pekerjaan dengan kebolehan pekerja.

Hasil dari program ini ialah:-

i. Produktiviti meningkat.
ii. Kos perubatan pekerja berkurang.
iii. Kadar ketidakhadiran pekerja menurun
iv. Semangat pekerja meningkat

6.4 Program Kawalan Hazad di Ruang Terkurung

Bekerja di ruang terkurung boleh mendedahkan pekerja kepada keadaan sangat berisiko sehingga boleh menyebabkan kemalangan, penyakit, kecederaan dan kematian. Statistik menunjukkan banyak kemalangan maut berlaku pada pekerja yang bekerja di dalam ruang terkurung seperti bekerja tangki simpanan, kebuk tekanan, sistem pembetungan, sistem komunikasi dan sistem perparitan.

Kebanyakan punca kematian adalah disebabkan oleh terhidu gas toksik atau kekurangan oksigen.

Program kawalan bekerja diruang terkurung hendaklah mempunyai elemen berikut:

i) Pengenalpastian bahaya.
   Bahaya-bahaya yang wujud di dalam ruang terkurung perlulah di kenal pasti dengan jelas.

ii) Menjalankan penilaian Risiko
   Penilaian risiko perlu dijalankan sebelum memulakan kerja.Mengadakan kawalan Risiko

iii) Prosedur dan amalan kawalan bahaya perlu disediakan. Umpamanya menyediakan sekurang-kurangnya seorang pekerja menjaga di luar ruang terkurung sepanjang tempoh bekerja. Satu prosedur untuk membolehkan pekerja ini bertindak balas dengan segera sekiranya kejadian kecemasan berlaku.

iv) Menyediakan arahan kerja.
v) Menyediakan Permit untuk kerja.
vi) Memasang papan tanda di tempat yang mudah dilihat.
vii) Menjalani latihan yang telah diluluskan oleh Ketua Pengarah JKKP.

viii) Menggunakan peralatan kerja yang sesuai.

ix) Mempunyai alat komunikasi yang sesuai seperti telefon, walkie-talkie atau isyarat-isyarat lain-lain.

x) Menyediakan alat halangan fizikal diluar ruang, yang berpotensi mendatangkan bahaya berpunca dari orang ramai atau kenderaan.

7. Kejayaan Program Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan

Kejayaan program keselamatan dan kesihatan ditentukan oleh empat faktor utama iaitu:-

i) Penglibatan pengurusan dan pekerja

Pengurusan perlu mewujudkan matlamat dan objektif yang jelas dalam usaha untuk menjayakan program keselamatan dan kesihatan ditempat kerja melalui:-

a. Komitmen kepada polisi keselamatan dan kesihatan.
b. Menubuhkan jawatankuasa keselamatan dan kesihatan.
c. Menyediakan sumber untuk program keselamatan dan kesihatan.

ii) Analisis tempat kerja

Analisis tempat kerja adalah aktiviti mengenal pasti hazad yang wujud atau mungkin wujud dalam proses melakukan kerja dan persekitarannya. Antara aktiviti yang boleh dilakukan untuk mengenal pasti hazad di tempat kerja ialah:-

a. Jalan kaji selidik berkala mengenai kewujudan hazad.
b. Analisis proses dan kaedah terhadap bahan, peralatan dan pemasangan baru.
c. Kenal pasti hazad, Penilaian Risiko dan Kawalan Risiko (HIRARC) atau analisis bahaya pekerjaan.
d. Jalan pemeriksaan keselamatan dan kesihatan secara tetap.
e. Sediakan satu sistem komunikasi antara pekerja dan pengurusan bagi memberitahu keadaan berbahaya.

iii) Pencegahan dan kawalan hazad (pengurusan risiko)

Dalam Akta Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan 1994 Seksyen 29 (2) dan (3) mengatakan suatu organisasi hendaklah mengambil pegawai keselamatan dan kesihatan pekerjaan. Pegawai ini diambil semata-mata untuk menjamin

pematuhan peruntukan dalam akta dan peraturan bagi menggalakkan penjalanan kerja yang selamat.

Tugas pegawai ini antara lain untuk mengena lpasti potensi hazad, menilai risiko dan membangunkan kawalan untuk menghapuskan atau mengurangkan risiko. Sebaik sahaja hazard atau potensi hazard dikenal pasti, pengurusan perlu mewujudkan prosedur untuk mengawalnya.

Hierarki prosedur kawalan untuk pencegahan hazad adalah seperti berikut: -

a. Penghapusan
b. Penggantian
c. Pengasingan
d. Kejuruteraan Kawalan
e. Pentadbiran Kawalan
f. Peralatan Perlindungan Peribadi (PPE)

iv) Latihan Keselamatan dan Kesihatan

Latihan perlu dijalankan bagi meningkatkan kesedaran terhadap keselamatan dan kesihatan di tempat kerja. Latihan yang berkesan dapat membantu organisasi untuk menangani perkara berikut;

a. Tanggung jawab pekerja dalam organisasi kepada program keselamatan dan kesihatan pekerjaan.
b. Mengintegrasikan latihan keselamatan dan kesihatan ke dalam bidang latihan yang lain.

8. Aktiviti Program Kesedaran Keselamatan dan Kesihatan Tempat Kerja

Program kesedaran keselamatan dan kesihatan pekerjaan yang boleh di praktikkan di tempat kerja adalah:-

i) Sistem pengurusan Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan (OSHMS)
ii) Audit Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan
iii) Pencegahan, persediaan dan tindakan kecemasan
iv) Promosi
v) Perbualan ‘toolbox’
vi) Permit untuk kerja (PTW)
vii) Sistem Lock-out-tag-out (LOTO)

viii) Pemeriksaan tempat kerja

ix) Program penyelenggaraan pencegahan (PMP)

x) Siasatan dan laporan kemalangan

i) Sistem pengurusan Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan (OSHMS)

Sistem pengurusan KKP terbentuk melalui lima komponen utama, iaitu:-

a. Polisi
b. Penganjur
c. Perancangan dan Pelaksanaan
d. Penilaian
e. Tindakan untuk Peningkatan

Program kesedaran OSHMS juga terpakai ke atas kontraktor selain dari pekerja organisasi sendiri.

ii) Audit Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan

Audit keselamatan dan kesihatan pekerjaan adalah penting dalam memastikan keselamatan dan kesihatan di tempat kerja, kelengkapan dan orang yang bekerja. Audit ini biasanya dilakukan atas sebab-sebab berikut;

a. Untuk mengenal pasti hazad.
b. Mempastikan pematuhan akta dan peraturan keselamatan dan kesihatan pekerjaan.
c. Mempastikan pematuhan keperluan autoriti berkaitan.
d. Menentukan keadaan keselamatan dan kesihatan tempat kerja.
e. Menentukan keadaan keselamatan dan kesihatan peralatan dan mesin.
f. Menentukan keadaan keselamatan dan kesihatan operasi.
g. Menentukan keberkesanan kawalan hazad di tempat kerja yang baru, peralatan baru atau proses baru.
h. Menilai prestasi pengurusan keselamatan dan kesihatan pekerjaan.
i. Menilai kesedaran penyelia terhadap keselamatan dan kesihatan pekerjaan.
j. Menilai prestasi pekerja berkenaan dengan keselamatan dan kesihatan pekerjaan.
k. Menilai kemajuan dan keberkesanan isu-isu keselamatan dan kesihatan pekerjaan.

iii) Pencegahan, persediaan dan tindakan kecemasan

Pencegahan, persediaan dan tindakan kecemasan adalah penting untuk mempastikan organisasi sentiasa bersedia untuk menghadapi sebarang situasi kecemasan di luar jangka. Aspek penting yang perlu dipertimbangkan ialah;

Aspek	Keterangan
Perancangan Kecemasan dan Persediaan	Ia meliputi persediaan, tindak balas dan proses pemindahan pekerja semasa kecemasan. Latihan pekerja untuk bertindak sewajarnya ketika kecemasan, seperti latihan pemindahan bagi membiasakan diri dengan laluan pemindahan kecemasan. Pihak pengurusan juga perlu menubuhkan pasukan tindakan kecemasan untuk mempastikan ada kakitangan yang terlatih untuk menangani situasi kecemasan.
Kelengkapan Kecemasan	Pastikan semua kelengkapan dan peralatan tersedia untuk digunakan semasa kecemasan. Kelengkapan dan peralatan itu mesti diuji, dan berfungsi, ditentukan dan diselenggara secara berkala untuk mempastikan sentiasa berkeadaan baik.
Program Perubatan	Pasukan perubatan hendaklah sentiasa bersedia, lengkap dan siap sedia untuk bertindak ketika berlaku kecemasan.

iv) Promosi

Promosi keselamatan dan kesihatan pekerjaan adalah penting didalam memberikan pengetahuan kepada pekerja ketika kecemasan. Program promosi boleh diwar-warkan dalam bentuk menganjurkan minggu keselamatan, poster, slogan pertandingan, skim anugerah keselamatan, paparan fotografi, lawatan keselamatan tapak, pameran peralatan keselamatan, ceramah keselamatan, tayangan filem dan sebagainya.

v) Perbualan '*Toolbox*'

Perbualan 'toolbox' adalah satu kaedah untuk mengingatkan kepentingan keselamatan dan kesihatan pekerja di tempat kerja. Melalui perbualan ini, pekerja diberi taklimat mengenai keperluan dan prosedur keselamatan dan kesihatan pekerjaan. Dengan ini ia dapat membantu pekerja mengenal dan mengawal bahaya di tempat kerja.

vi) Permit Untuk Kerja

Permit Untuk Kerja (PTW) adalah kebenaran yang diberikan oleh pihak berkuasa untuk menjalankan sesuatu kerja ditempat atau dalam situasi yang berbahaya seperti pada talian elektrik, di dalam ruang terkurung seperti terowong dan bilik voltan tinggi. Diantara jenis-jenis pekerjaan yang memerlukan PTW adalah:-

a. Kerja Kimpalan.
b. Kerja panas.
c. Kerja diruang terhad.
d. Kerja sejuk
e. Kerja elektrik
f. Kerja penggalian
g. Kerja di tempat tinggi

vii) Sistem 'Lock-out-tag-out' (LOTO)

Sistem LOTO adalah satu amalan melakukan kerja yang membolehkan pekerja menjalankan kerja tanpa risiko. Sistem LOTO biasanya dipraktikkan apabila melakukan kerja pada peralatan elektrik dan mekanikal. Ia dilakukan dengan mengunci dan menanda keseluruhan proses kerja.

viii) Pemeriksaan Tempat Kerja

Objektif pemeriksaan tempat kerja adalah:-

a) Untuk mengenal pasti keadaan berbahaya bagi memulakan proses pembetulan.
b) Untuk memperbaiki operasi dan keadaan.

Diantara jenis-jenis pemeriksaan tempat kerja yang boleh dipraktikkan adalah:-

a) Pemeriksaan Berkanun – Pemeriksaan untuk pematuhan peraturan dan undang-undang
b) Pemeriksaan Luaran – Pemeriksaan oleh Pegawai Penguatkuasa, syarikat Insurans dan perunding.
c) Pemeriksaan Eksekutif – Pemeriksan oleh pengurusan kanan
d) Pemeriksaan Berjadual – Pemeriksaan mengikut tempoh masa yang ditetapkan

e) Pemeriksaan Pengenalan – Pemeriksaan pendaftaran baru atau pemulihan

f) Pemeriksaan Berterusan – Pemeriksaan tanpa dirancang, atau tidak rasmi dan dibuat mengikut keperluan secara rawak.

ix) Program Penyelenggaraan Pencegahan (PMP)

Program penyelenggaraan pencegahan (PMP) adalah penyelenggaraan yang dilakukan mengikut jadual yang telah dirancang dan ditetapkan samada pada setiap hari, mingguan, bulanan atau tahunan. Penyelenggaran ini dibuat berpandukan pada senarai semak pemeriksaan yang disediakan bagi mengurangkan bahaya yang mungkin berlaku.

Diantara kelebihan melakukan penyelenggaraan pencegahan yang baik adalah:-

a. Meningkatkan kecekapan peralatan;
b. Meningkatkan amalan keselamatan pekerja;
c. Meningkatkan sikap tanggung jawap pekerja;
d. Dapat mengelakkan kemalangan.

x) Teknik Siasatan dan Melapur Kemalangan

Kemalangan adalah kecelakaan yang berlaku tanpa dirancang, yang boleh menyebabkan kecederaan fizikal, sakit atau penyakit, kerosakan pada harta benda atau alam sekitar dan kematian. Siasatan kemalangan adalah aktiviti penting bagi sesuatu organisasi kerana ia dapat membantu memperbaiki pengurusan keselamatan dan kesihatan pekerjaan.

Tujuan penyiasatan kemalangan dilakukan adalah:-

a. Untuk mengelakkan kemalangan yang sama berulang;
b. Untuk memantau dan menilai prestasi keselamatan dan kesihatan pekerjaan dalam organisasi secara berterusan;
c. Untuk memperbaiki prosedur pencegahan kemalangan dalam organisasi;
d. Untuk menentukan punca kemalangan;
e. Menyediakan tatacara melakukan siasatan kemalangan.

9. Pematuhan OSH

Occupational Health and Safety Management System (OHSMS) atau Sistem Pengurusan Kesihatan dan Keselamatan Pekerjaan adalah satu pendekatan yang selaras dan sistematik untuk mengurus risiko kesihatan dan keselamatan pekerjaan. OHSMS membantu organisasi untuk terus meningkatkan prestasi keselamatan dan pematuhan pada kesihatan dan undang-undang keselamatan dan standard yang terpakai.

9.1 Pengawasan Perubatan

Pengawasan perubatan adalah penilaian yang sistematik pekerja yang terdedah atau mungkin terdedah kepada hazad pekerjaan. Penilaian ini memantau individu untuk kesan kesihatan yang buruk dan menentukan keberkesanan strategi pencegahan pendedahan.

Di bawah AKKP dinyatakan keperluan bagi Pengawasan Perubatankeatas golongan pekerja yang tercatit dalam Akta Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan 1994 (Akta 514) Bahagian VII, Seksye 29.

Seseorang yang melanggar peruntukan seksyen ini atau mana-mana peraturan yang dibuat di bawahnya adalah melakukan suatu kesalahan dan boleh, apabila disabitkan, didenda tidak melebihi lima ribu ringgit atau dipenjarakan selama tempoh tidak melebihi enam bulan atau kedua-duanya.

9.2 Jawatankuasa Kesihatan dan Keselamatan Pekerjaan

Penubuhan jawatankuasa keselamatan dan kesihatan pekerjaan adalah tanggung jawab majikan, mengikut keperluan OSHA, jika terdapat empat puluh orang atau lebih pekerja atau diarahkan oleh Ketua Pengarah JKKP. Komposisi jawatankuasa keselamatan dan kesihatan adalah;

i)	Pengerusi	- dari pihak pengurusan
ii)	Setiausaha	- dari pihak pengurrusan
iii)	Committee members	- wakil pengurusan
		- wakil pekerja (sebaiknya dari setiap bahagian)

Fungsi jawatankuasa kesihatan dan keselamatan pekerjaan.

i) Pastikan persekitaran kerja dalam keadaan selamat dan selesa untuk bekerja.

ii) Menjalankan siasatan perihal tempat kerja bilamana;

a) Ahli jawatankuasa atau mana-mana pekerja mendapati suasana tempat kerja tidak selamat atau berisiko pada kesihatan;

b) Kes yang telah dibawa ke pengetahuan Pengurusan

iii) Cuba selesaikan masalah yang disebut dalam perkara (ii) diatas. Jikas tidak berselesaian, rujuk perkara tersebut kepada Ketua Pengarah JKKP.

iv) Menjalankan tugas-tugas lain bila mana diperlukan.

Seseorang yang melanggar peruntukan peraturan dan akta AKKP adalah melakukan suatu kesalahan dan boleh, apabila disabitkan, didenda tidak melebihi lima ribu ringgit atau dipenjara selama tempoh tidak melebihi enam bulan atau kedua-duanya.

Untuk maklumat lengkap sila rujuk Akta Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan 1994 (Akta 514) Bahagian VII, Seksyen 30 dan 31.

9.3 Perancangan OSHMS

Terdapat lima langkah untuk OSHMS yang berkesan, dan langkah-langkah ini membentuk satu kitaran penambahbaikan yang berterusan.

i) Komitmen Pengurusan Atasan dan Dasar

Dasar ini adalah pelan umum yang dihasrat untuk memberi petunjuk atau mempengaruhi keputusan masa depan. Ia adalah asas kepada objektif yang boleh diukur dan sasaran dalam pembangunan OSHMS.

ii) Perancangan

Rancang bagaimana untuk menyampaikan dasar OSH, objektif dan sasaran untuk mempastikan hazad yang timbul dari aktiviti kerja dikenal pasti supaya risiko boleh dinilai dan dikawal.

iii) Pelaksanaan

Melaksanakan rancangan dengan membangun keupayaan dan mekanisme sokongan yang perlu untuk mencapai dasar OSH, objektif dan sasaran.

iv) Pengukuran dan Penilaian

Mengukur, memantau dan menilai prestasi OSH, untuk menentukan keberkesanan pengurusan risiko, dan jika perlu ambil tindakan pencegahan dan pembetulan.

v) Semakan dan Peningkatan

Semak dan berterusan memperbaiki OSH dengan tujuan meningkatkan prestasi OSH.

SOALAN/*QUESTION* :

1. Apakah objektif diadakan program kesedaran OSH?

_____

_____

_____

2. Apakah perkara yang perlu dipertimbangkan dalam merancang program kesedaran?

_____

_____

_____

3. Apakah kebaikan mengadakan kempen kesedaran OSH?

_____

_____

_____

4. Nyatakan lima faktor yang mempengaruhi kejayaan pelaksanaan program keselamatan dan kesihatan pekerjaan.

_____

_____

5. Namakan tiga syarat yang perlu wujud untuk kejayaan program keselamatan dan kesihatan pekerjaan.

_____

_____

_____

6. Senaraikan lima faedah melaksanakan program keselamatan dan kesihatan pekerjaan.

_____

_____

_____

RUJUKAN / *REFERENCES*:

1. http://www.http://www.ask.com/science/environmental-awareness-important
2. http://www.yourarticlelibrary.com/essay/need-for-environmental-awareness
3. environmental education – UNESCO 2006
4. www.hotelier.org
5. WRAP – Your Guide To Environmental Management Systems
6. Ways to Increase Public Awareness About Environmental Problems – Brian Quick, Demand Media
7. Creating Awareness Campaign – Carbon Trust
8. Factories and Machinery Act 1967(Act 139), ILBS, ISBN 967-89-0418-8
9. Occupational Safety and Health Act 1994(Act 514).
10. Mohamad A`azizan Mustafa dan Azhar Ahmed Rifaie (2010).XBOH2103 Occupational, Safety and Health Management. OUM.
11. Guidelines on Occupational Safety and Health Management System 2011.ISBN 978-983-2014-75-1
12. Industry Code of Practice for Safe Working in A Confined Space 2010 ISBN 983201469-7
13. Guidelines on Occupational Safety and Health Management System 2011.ISBN 978-983-2014-75-1
14. Abu Bakar Che Man and David Gold 1993 A Training Manual of Safety in The Use Of Chemical, ILO.

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 / *PROGRAM'S CODE AND NAME*	**Z-009-4: 2015 KEBOLEHAN TERAS**	
TAHAP / *LEVEL*	**EMPAT (4)**	
NO. DAN TAJUK KEBOLEHAN TERAS / *CORE ABILITY NO. AND TITLE*	**CA02 PEMANTAUAN PROGRAM KESIHATAN, KESELAMATAN DAN ALAM SEKITAR**	
NO. DAN PENYATAAN KEBOLEHAN / *ABILITY NO. AND STATEMENT*	**02.01 PASTIKAN PROGRAM KESEDARAN KESIHATAN** **02.02 PASTIKAN PROGRAM KESEDARAN KESELAMATAN** 02.03 PASTIKAN PROGRAM KESEDARAN ALAM SEKITAR	
NO. KOD / *CODE NO.*	**Z-009-4:2015 M02/T(1/2)**	**Muka surat** / *Page:* 1 **Drpd** / *Of* : **6**

TAJUK / *TITLE* **: PROGRAM KESEDARAN KESIHATAN DAN KESELAMATAN PEKERJAAN**

TUJUAN / *PURPOSE* **:**

Kertas Tugasan ini bertujuan untuk memantapkan pengetahuan dan pemahaman pelatih mengenai objektif program kesedaran kesihatan dan keselamatan, aktiviti program kesihatan dan kesihatan yang meliputi pemilihan program, pemilihan tugas dan pemantauan program, perancangan program, perancangan OSHMS, pengurusan risiko dan program keselamatan dan kesihatan pekerjaan, siasatan dan laporan, penyelenggaraan dan pemeriksaan, mematuhi kontrak dan perolehan dan membangunkan arahan kerja, prosedur operasi standard (SOP) dan pelan tindakan kecemasan.

ARAHAN / *INSTRUCTION* **:**

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

SOALAN / ***QUESTION*** **:**

1. Apakah kriteria yang dapat menentukan kejayaan program keselamatan dan kesihatan?
   I. Keadaan kerja yang selamat
   II. Kepimpinan pengurusan
   III. Dijalan pemeriksaan kesihatan
   IV. Budaya kerja selamat

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

   (1 markah)

2. Apakah faktor-faktor yang menentukan kejayaan Program Kesihatan dan Keselamatan ditempat kerja.
   I. Analisis tempat kerja
   II. Latihan Keselamatan dan Kesihatan
   III. Pencegahan dan Kawalan hazard
   IV. Komitmen Pengurusan dan penglibatan pekerja

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

   (1 markah)

3. Apakah teknik yang boleh digunakan untuk mencegah kemalangan di tempat kerja

I. Analisis Keselamatan Pekerjaan (JSA)
II. Analisis Hazard Kerja (JHA)
III. Penilaian Kesihatan Risiko Kimia (CHRA)
IV. Program Penyelenggaraan Pencegahan (PMP)

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

(1 markah)

4 Berikut adalah aspek penting yang perlu dipertimbangkan dalam persediaan dan tindakan mencegah kecemasan, di tempat kerja KECUALI

A. Program Medical
B. Equipment Kecemasan
C. perancangan kecemasan dan penyediaan
D. Kuantiti bahan kimia yang digunakan di tempat kerja

(1 markah)

5. Mengapakah audit keselamatan dan kesihatan perlu dijalankan ditempat kerja?

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

(10 markah)

6. Mengapakah siasatan kemalangan dilakukan ditempat kerja?.

_____

_____

_____

_____

(5 markah)

7. Bagaimanakah sistem ‘lock-out-tag out’ (LOTO) boleh dipraktikkan di tempat kerja dalam mempastikan keselamatan dan kesihatan pekerja serta alam sekitar

_____

_____

_____

_____

(4 markah)

8. Apakah program kesedaran keselamatan yang boleh di praktikkan di tempat kerja?

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

(10 markah)

SKEMA JAWAPAN

1. B
2. D
3. B
4. D
5. i. Untuk mengenal pastian hazard.
   ii. Memastikan pematuhan akta dan peraturan OSH.
   iii. Memastikan pematuhan keperluan autoriti berkaitan.
   iv. Untuk menentukan keadaan keselamatan dan kesihatan tempat kerja.
   v. Untuk menentukan keadaan keselamatan dan kesihatan peralatan dan mesin.
   vi. Untuk menentukan keadaan keselamatan dan kesihatan operasi.
   vii. Untuk menentukan keberkesanan kawalan hazard di tempat kerja.
   viii. Untuk menilai prestasi pengurusan keselamatan dan kesihatan.
   ix. Untuk menilai kesedaran penyelia terhadap keselamatan dan kesihatan.
   x. Untuk menilai prestasi pekerja berkenaan dengan keselamatan dan kesihatan.
   xi. Untuk menilai kemajuan dan keberkesanan isu-isu keselamatan dan kesihatan

6. i. Untuk mengelakkan kemalangan yang sama berulang;
   ii. Untuk memantau dan menilai prestasi keselamatan dan kesihatan organisasi secara berterusan;
   iii. Untuk memperbaiki prosedur pencegahan kemalangan organisasi;
   iv. Untuk menentukan punca kemalangan dan;
   v. Menyediakan tatacara melakukan siasatan kemalangan.

7. Sistem LOTO adalah satu amalan melakukan kerja yang membolehkan pekerja menjalankan kerja tanpa risiko. Sistem LOTO biasanya dipraktikkan apabila melakukan kerja pada peralatan elektrik dan mekanikal. Ia dilakukan dengan mengunci dan menanda keseluruhan proses kerja.

8.

i. Sistem pengurusan Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan (OSHMS)
ii. Audit Keselamatan dan Kesihatan

iii. Pencegahan, persediaan dan tindakan kecemasan
iv. Promosi
v. Perbualan ‘toolbox’
vi. Permit untuk kerja (PTW)
vii. Sistem Lock-out-tag-out (LOTO)
viii. Pemeriksaan tempat kerja
ix. Program penyelenggaraan pencegahan (PMP)
x. Siasatan dan melapor kemalangan

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 / *PROGRAM'S CODE AND NAME*	**Z-009-4:2015 KEBOLEHAN TERAS**	
TAHAP / *LEVEL*	**EMPAT (4)**	
NO. DAN TAJUK KEBOLEHAN TERAS / *CORE ABILITY NO. AND TITLE*	**CA02 PEMANTAUAN PROGRAM KESIHATAN, KESELAMATAN DAN ALAM SEKITAR**	
NO. DAN PENYATAAN KEBOLEHAN / *ABILITY NO. AND STATEMENT*	02.01 PASTIKAN PROGRAM KESEDARAN KESIHATAN 02.02 PASTIKAN PROGRAM KESEDARAN KESELAMATAN **02.03 PASTIKAN PROGRAM KESEDARAN ALAM SEKITAR**	
NO. KOD / *CODE NO.*	**Z-009-4:2015 M02/P(2/2)**	**Muka surat** / *Page* : 1 **Drpd** / *of* : 17

TAJUK/*TITLE* : **PROGRAM KESEDARAN ALAM SEKITAR**

TUJUAN/*PURPOSE* :

Kertas Penerangan ini bertujuan untuk menerangkan mengenai objektif program kesedaran alam sekitar dan aktiviti program kesedaran alam sekitar yang meliputi pemilihan program, pemilihan tugas dan pemantauan program.

PENERANGAN/*INFORMATION* :

1. PROGRAM KESEDARAN ALAM SEKITAR

Salah satu dari halangan utama dalam pengurusan alam sekitar ialah kurang pendidikan di peringkat awal. Bila orang menjadi jahil mengenai perkara yang berbahaya kepada alam sekitar, mereka tidak mungkin boleh bertolak ansur dengan hal yang bersabit dengannya. Pendidikan awal memainkan peranan penting dalam membentuk sikap positif terhadap alam sekitar seawal zaman kanak-kanak.

Persekitaran hidup adalah satu idealogi yang menimbulkan keperluan dan tanggung jawab manusia untuk menghormati, melindungi dan memelihara alam semula jadi dari kesan tindakan manusia (*anthropogenic hardship*).

Kesedaran alam sekitar adalah sebahagian daripada kejayaan gerakan kempen. Dengan cara mengajar masyarakat sekeliling bahawa persekitaran fizikal adalah rapuh dan amat diperlukan untuk sama-sama mula memperbaiki masalah yang mengancam.

Pelbagai sumber yang disediakan untuk menggalakkan kesedaran alam sekitar; seperti mempelajarinya secara berkumpulan, seminar bermaklumat dan menjadi sumber inspirasi, buku-buku dan risalah bersabit alam sekitar dan lain-lain.

1.2 Pantau Kesedaran Alam Sekitar

Status alam sekitar yang kurang baik merupakan salah satu sebab kemerosotan kesihatan. Ia amat melemahkan, tetapi apa yang menjurus kita berjuang bagi alam dunia yang sihat adalah untuk generasi mendatang. Mereka tidak seharusnya mewarisi masalah alam sekitar dan untuk memastikan masa depan mereka yang lebih baik, adalah amat penting generasi masa kini menyebarkan kesedaran untuk memantau kerosakan alam sekitar.

Kesedaran alam sekitar terbukti sebagai perkara yang penting kerana beberapa sebab; ia memupuk rasa keberkaitan dengan alam semula jadi, menggalakkan pembangunan mampan dan menggalakkan pemuliharaan sumber asli tidak terganti dan tumbuhan serta spesisi haiwan yang terdedah kepada kerosakan dan kepupusan. Kesedaran alam sekitar pada dasarnya berfungsi sebagai alat pendidikan, membantu orang di pelosok dunia memahami kepentingan ekonomi,

estetik dan biologi memelihara sumber dan mengurangkan atau menghapuskan kesan berbahaya buatan manusia

Kesedaran alam sekitar atau pendidikan membantu orang ramai memahami akibat daripada aktiviti manusia ke atas pelbagai tanah dan mengenalpasti penyelesaian untuk pemuliharaan.

Untuk membuat perubahan, pendokong alam sekitar biasanya menjuarai satu isu. Mereka mengenal pasti kawasan tertentu, seperti tempat cari gali minyak atau penulenan air, kemudian mulakan kempen, dengan mendidik orang lain mengenai isu-isu bersabit alam sekitar.

Para penyokong membangunkan pemahaman yang kuat tentang topik-topik pilihan mereka, mendidik rakan sekerja dan kawan-kawan, dan masyarakat sekeliling dengan masalah itu bagi tajuk-tajuk tersebut. Apabila terlibat dalam hal kesedaran alam sekitar, para penyokong menunjukkan respon sifat reaktif dan proaktif. Mereka membangunkan perasaan membenci untuk sesetengah aktiviti manusia yang menjejaskan alam sekitar, yang boleh menimbulkan tindak balas beremosi.

Setelah memahami isu sedia ada, para penyokong mencari penyelesaian. Mereka mungkin menjalankan projek-projek pemulihan atau melaksanakan tugas asas seperti kitar semula, menggunakan beg boleh guna semula dan melabur dalam tenaga bersih kerana setiap langkah membawa penambahbaikan. Akhirnya, para penyokong membantu orang lain memahami kemudaratan aktiviti manusia atas bumi dan menggerak perubahan yang berharga melalui tindakan pembetulan dan pemantauan.

1.3 Pendidikan Alam Sekitar

Ia terdiri daripada objektif, matlamat dan prinsip pendidikan alam sekitar. Pendidikan alam sekitar adalah berkenaan dengan aspek-aspek tingkah laku manusia yang lebih secara langsung berkaitan dengan interaksi manusia dengan persekitaran bio-fizikal dan keupayaannya untuk memahami interaksi ini.

Salah satu masalah yang ketara yang dihadapi dunia masa kini ialah pencemaran alam sekitar. Manusia telah mengeksploitasi alam semula jadi tanpa mengambil kira keperluan alam sekitar. Sekarang telah timbul satu keperluan mendesak agar rakyat jelata sedar tentang kualiti kemerosotan alam sekitar. Pendidikan dan penyertaan dari segenap lapisan masyarakat boleh mengubah dan meningkatkan kualiti alam

sekitar. Pendidikan ke arah perlindungan dan peningkatan alam sekitar yang bertindak sebagai instrumen untuk membangunkan dan meningkatkan kualiti hidup manusia.

1.4 Objektif Pendidikan Alam Sekitar

Berikut adalah objektif pendidikan alam sekitar.

i) Kesedaran

Membantu kumpulan sosial dan individu untuk memperolehi pengetahuan tentang pencemaran dan kemerosotan alam sekitar.

ii) Pengetahuan

Membantu kumpulan sosial dan individu untuk memperolehi pengetahuan tentang alam sekitar di luar persekitaran sekeliling termasuklah persekitaran yang jauh.

iii) Sikap

Membantu kumpulan sosial dan individu untuk memperoleh satu set nilai bagi perlindungan alam sekitar.

iv) Kemahiran dan Keupayaan

Membantu kumpulan sosial dan individu untuk membangunkan kemahiran yang diperlukan bagi mengendali diskriminasi dalam soal, bentuk, bunyi, sentuhan, tabiat dan habitat. Selanjutnya, untuk membangunkan keupayaan bagi membuat kesimpulan yang saksama.

v) Penglibatan

Menyediakan kumpulan sosial dan individu dengan peluang untuk terlibat secara aktif di semua peringkat dalam membuat keputusan alam sekitar.

Terdapat empat bidang membuat keputusan

a. Jenis isu alam sekitar di mana keputusan mungkin dibuat;
b. Persekitaran fizikal alam sekitar yang bakal diputuskan, termasuk skala *spatial*;
c. Jenis kumpulan sosial dan individu yang mungkin berinteraksi dalam satu proses yang membawa kepada keputusan alam sekitar;
d. Tempoh masa di mana keputusan perlu dibuat.

1.5 Matlamat Pendidikan Alam Sekitar

Untuk menunjukkan kesaling-bergantungan ekonomi, sosial, politik dan ekologi dunia moden, di mana keputusan dan tindakan oleh negara-negara yang berbeza boleh memberi kesan antarabangsa. Pendidikan alam sekitar hendaklah, dalam hal ini, membantu untuk melahirkan rasa tanggung jawab dan perpaduan di kalangan negara-negara dan kawasan-kawasan sebagai asas untuk pesanan antarabangsa baru yang akan menjamin pemuliharaan dan pembaikan alam sekitar.

Matlamat utama pendidikan alam sekitar di peringkat akar umbi adalah untuk mempengaruhi individu dan masyarakat yang memahami sifat kompleks semulajadi dan persekitaran yang dibina. Selanjutnya, untuk memperoleh pengetahuan, nilai, sikap, dan kemahiran praktikal untuk mengambil bahagian secara berkesan dan bertanggungjawab dalam menjangka dan mengatasi masalah sosial, dan pengurusan kualiti alam sekitar.

Langkah-langkah perlu bagi pendidikan alam sekitar ialah;

i) Kesedaran;
ii) Pengetahuan
iii) Sikap yang membina motivasi untuk melindungi alam sekitar
iv) Langkah-langkah penilaian alam sekitar
v) Membina kemahiran dan keupayaan

1.6 Prinsip Pendidikan Alam Sekitar

Garis panduan bagi prinsip-prinsip pendidikan alam sekitar adalah seperti berikut;

i) Prinsip Sumber
   a) Penggunaan sumber memerlukan perancangan jangka panjang untuk mencapai pembangunan yang benar-benar mampan.
   b) Rasional penggunaan sumber yang boleh diperbaharui adalah satu cara yang wajar untuk memelihara sumber-sumber semasa mendapat manfaat yang maksimum daripadanya.

ii) Cara hidup yang sempurna sangat bergantung kepada kepesatan pengurangan sumber tenaga boleh diperbaharui (fosil) adalah goyah.

1.7 Prinsip Tanah

i) Perlindungan tanah dan penyenggaraan pertanian lestari adalah faktor penting kepada kewujudan tamadun dan penempatan.

ii) Hakisan tanah adalah satu kehilangan yang tidak boleh dipulihkan dan wajib dihalang.

iii) Perlindungan tumbuhan (rumput, hutan) adalah penting demi keseimbangan alam semulajadi dan pemuliharaan tanah, di samping sebagai sumber asli yang boleh diterokai.

1.8 Prinsip Perlindungan Hidupan Liar

i) Jumlah hidupan liar penting dari segi estetika, biologi dan ekonomi.

ii) Kawasan simpanan semula jadi dan kawasan gurun dan hutan belantara adalah amat bernilai dalam melindungi spesies terancam kerana habitat mereka terpelihara.

iii) Kelangsungan hidup manusia berkait rapat dengan kehidupan binatang liar yang mana kedua-dua makhluk ini bergantung kepada sistem sokongan hidup yang sama.

1.9 Prinsip Pengurusan Alam Sekitar

i) Pengurusan alam sekitar memberi manfaat kepada manusia dan alam sekitar.

ii) Pengurusan sumber alam semula jadi perlu dilakukan dengan cara yang rasional

iii) Penghapuan sisa melalui kitar semula dan pembangunan teknologi bersih amat penting kepada masyarakat moden bagi mengurangkan penggunaan bahan sumber.

iv) Perkembangan teknologi dan aktiviti manusia mempengaruhi dengan ketara persekitaran semula jadi dan boleh menjejaskan keupayaan bagi mengekalkan kehidupan, termasuk kehidupan manusia.

1.10 Lain-Lain Prinsip

i) Hubungan antara manusia dan persekitaran adalah diresapi oleh budaya mereka.

ii) Kebudayaan, sejarah dan warisan seni bina perlu dilindungi.

1.11 Konsep Pendidikan Alam Sekitar

Kurikulum hendaklah berdasarkan perkara yang difikir dengan teliti dan dihurai dengan jelas akan konsep yang ingin dipelajari. Beberapa konsep penting dalam pendidikan alam sekitar mempunyai kepentingan antara-disiplin, seperti pencemaran alam sekitar, keupayaan menyimpan, ekosistem, ekologi, pemuliharaan dan sebagainya.

1.12 Kesimpulan Kesedaran Alam Sekitar

Banyak perkara yang akan diamalan, bila ramai orang mesra alam sekitar menjangkakan ia akan berlaku secara realiti. Apabila orang menyedari pentingnya pemuliharaan alam sekitar, mereka akan;

i) Mula hidup selari dengan kehendak alam semulajadi.
ii) Mula tanampokok sekitar kediaman mereka.
iii) Kurang penggunaan barangan plastik.
iv) Berhenti menghasilkan banyak sisa pepejal.
v) Mula menggunakan sumber tenaga yang konservatif.
vi) Guna sepenuhnya sumber solar, angin, dan semua sumber tenaga boleh diperbaharui dan lain-lain.
vii) Mula menggunakan basikal dan bukannya motosikal.
viii) Jangan biarkan mana-mana faktor menyebabkan pencemaran kepada alam sekitar.

2. Program Kesedaran Alam Sekitar di Industri.

i) Majikan dan pekerja perlu mengetahui cara terbaik untuk memulihara alam sekitar dari pencemaran dalam tugas seharian. Antara jenis-jenis pencemaran alam sekitar yang berlaku ialah:-

a) Pemanasan Global

Pemanasan global ialah istilah yang digunakan untuk menggambarkan peningkatan suhu bumi secara beransur-ansur. Perubahan ini akan mengubah iklim secara kekal. Peningkatan karbon dioksida dan gas rumah hijau lain yang dikeluarkan daripada pembakaran bahan api fosil industri, pembersihan tanah, pertanian, dan aktiviti-aktiviti manusia lain dipercayai menjadi punca utama pemanasan global. Dalam sesetengah industri pembuatan, gas rumah hijau seperti hidro fluorokarbon metana dan nitrous oksida yang dikeluarkan sebagai produk sampingan daripada proses perindustrian, turut menjejaskan lapisan ozon lalu menyumbangkan kepada pemanasan global.

b) Pencemaran udara

Secara amnya, bahan pencemaran yang dilepaskan ke atmosfera dan memberi kesan terhadap hidupan dan persekitarannya dianggap sebagai pencemaran udara. Industri pembuatan telah melepaskan sejumlah besar karbon monoksida, hidrokarbon, sebatian organik dan bahan kimia ke udara. Ini menyebabkan kualiti udara merosot. Ammonia, yang digunakan secara meluas dalam aktiviti pertanian merupakan salah satu gas yang berbahaya. Penggunaan racun serangga, racun makhluk perosak dan baja dalam aktiviti pertanian telah menambahkan lagi pencemaran udara dengan mengeluarkan bahan kimia berbahaya ke udara.

Perlombongan ialah satu aktiviti perusahaan yang menggali bahan-bahan galian daripada bumi dengan menggunakan peralatan yang besar. Semasa proses ini, habuk dan bahan kimia dilepaskan ke udara, menyebabkan pencemaran udara yang teruk terjadi. Ini menyebabkan tahap kesihatan pekerja dan penduduk tempatan berdekatan mengalami kemerosotan.

c) Pencemaran air

Pencemaran air merupakan pencemaran sumber air semula jadi oleh bahan kimia, fizikal, radioaktif atau patogen mikrob. Secara amnya, pencemaran air berlaku melalui aktiviti kehidupan manusia. Umpamanya air dicemari dengan merkuri, yang terhasil daripada aktiviti perlombongan, sebatian nitrogen yang digunakan dalam aktiviti pertanian, molekul organik klorin dari kumbahan atau loji rawatan air, dan pelbagai asid yang terhasil daripada aktiviti perkilangan.

d) Pencemaran bunyi

Bising ialah bunyi yang tidak diingini.Punca utama bunyi bising adalah daripada sistem pengangkutan, operasi perkilangan, operasi pembinaan, aktiviti-aktiviti sosial dan penggunaan peralatan elektrik rumah. Kesan bunyi bising menyebabkan:-

- System komunikasi terganggu – dalam kawasan yang bising, komunikasi terganggu dengan sangat teruk.
- System pendengaran rosak – bunyi bising boleh menyebabkan kehilangan pendengaran sama ada secara sementara mahupun kekal. Hal ini bergantung pada keamatan dan tempoh pendedahan bunyi, terutamanya pada tahap bunyi melebihi 90 dB pada frekuensi tinggi.
- Fisiologi dan psikologi berubah – pendedahan yang berterusan kepada bunyi bising menyebabkan keupayaan fungsi sistem badan berubah.Hal ini boleh mengakibatkan tekanan darah tinggi, insomnia (tidur tidak lena), gangguan saluran gastrousus dan sistem penghadaman, perubahan tekanan darah, perubahan tingkah laku, perubahan emosi, dan sebagainya.

e) Pencemaran tanah

Amnya pencemaran tanah berlaku disebabkan bahan buangan industri. Bahan buangan industri ialah air buangan daripada industri kimia, kilang kertas dan pulpa, tempat penyamakan kulit binatang, kilang tekstil, industri

keluli, kilang penyulingan, industri penapisan, racun serangga dan baja, industri farmaseutikal, industri pemprosesan makanan, industri simen, loji haba dan tenaga nuklear, industri perlombongan dan sebagainya.Loji kuasa haba telah menjana kuantiti “abu terbang” yang banyak. Kuantiti yang banyak ini akan jatuh kebumi dan mencemarkan tanah. Racun perosak yang digunakan untuk memusnahkan perosak akan meresap masuk kedalam tanah dan kekal di situ untuk tempoh masa yang panjang. Racun perosak secara semula jadinya ialah hidrokarbon berklorin. Sisa racun makhluk perosak dalam tanah mempunyai kesan jangka panjang, terutama dalam suhu sederhana.

Sisa kumbahan mengandungi banyak organisma patogen, bakteria, virus dan cacing usus yang mencemarkan tanah.

Bahan-bahan radioaktif yang berpunca dari sisa industri seperti radium, uranium, torium, strontium, iodin dan sesium akan meresap dan kekal kedalam tanah untuk masa yang lama.

3. Aktiviti Kesedaran Alam Sekitar

3.1 Aktiviti kesedaran, amalan pendidikan dan budaya yang boleh dilakukan oleh industri ditempat kerja bagi memulihara alam sekitar adalah:-

i. Menggalakkan menanam tumbuh-tumbuhan dan pokok-pokok.

Tumbuh-tumbuhan dan pokok-pokok akan menyerap karbon dioksida dan membebaskan oksigen. Apabila berlaku pembasmian hutan, pokok-pokok akan berkurangan. Dengan itu kadar karbon dioksida akan meningkat, manakala oksigen berkurang. Selain itu, pokok-pokok dan tumbuhan juga bertindak sebagai penampan bunyi bising.

ii. Melaksanakan konsep 4R dalam pengurusan sisa.

Dasa rpengurusan sisa yang menggunakan konsep 4R (*Refuse, Reuse, Recycle dan Reduce*) dapat mengurangkan pelepasan gas rumah hijau. Pengurangan sampah dapat mengurangkan pelepasan gas rumah hijau daripada proses penguraian sisa boleh member kesan yang besar kepada pencemaran alam sekitar.

i. Menggalakkan perkongsian kenderaan atau mengguna pengangkutan awam.

Pengurangan kenderaan di jalan raya dapat mengurangkan pelepasan gas karbon dan pencemaran bunyi.

iv. Menggalakkan pekerja menggunakan basikal di sekitar tempat kerja.

v. Mereka-bentuk bangunan yang mesra alam.

Kehilangan haba merupakan salah satu daripada pembaziran sisa tenaga yang terbesar. Jadi reka bentuk bangunan yang baik dapat mengelakkan pembaziran tenaga ini.

vi. Mengubah penggunaan punca sistem pencahayaan.

Guna tiub lampu kalimantang dan LED dapat mengurangkan penggunaan tenaga elektrik berbanding dengan menggunakan mentol lampu biasa, iaitu 60% penjimatan tenaga.

vii. Menggunakan tenaga dengan cekap.

Sejumlah besar bahan api fosil akan dibakar untuk menghasilkan tenaga elektrik. Penggunaan bahan api fosil yang kurang dapat memulihara alam sekitar.

viii. Menggunakan bahan mentah yang dapat mengurangkan pencemaran

Menggantikan bahan mentah dengan bahan mentah bergred tulen dapat membantu mengurangkan pencemaran.

a. bahan api rendah sulfur mempunyai kesan pencemaran yang kurang berbanding dengan bahan api tinggi sulfur.
b. Cecair gas petroleum (LPG) atau cecair gas asli (LNG) lebih baik dari bahan api tradisional seperti arang batu.

4. Program Kesedaran Alam Sekitar (Peringkat Kebangsaan)

Disamping aktiviti kesedaran dan pendidikan yang dilakukan oleh industri pihak kerajaan juga menganjurkan beberapa program bagi menggalakkan pemuliharaan alam sekitar. Diantara program-program ini ialah:-

i. Sambutan Minggu Alam Sekitar Kebangsaan.

Acara ini merupakan acara tahunan yang dianjurkan oleh Jabatan Alam Sekitar (DOE). Objektif utama sambutan ini diadakan ialah untuk:-

a) Meningkatkan tahap kesedaran alam sekitar dalam kalangan orang ramai;
b) Memperkukuhkan dan mempertingkatkan kerjasama antara Kerajaan Persekutuan dengan Kerajaan Negeri dalam pengurusan alam sekitar;
c) Meningkatkan kerjasama antara agensi swasta, badan bukan kerajaan (NGO), individu dan sebagainya dalam pemuliharaan alam sekitar.

ii. Menganjurkan Anugerah Langkawi

Anugerah Langkawi telah diperkenalkan oleh kerajaan pada tahun 1991 untuk memberi pengiktirafan dan penghormatan kepada organisasi dan warga swasta yang telah memberi sumbangan besar kepada alam sekitar. Kriteria peanugerahan ini dilakukan berdasarkan kepada:

a) Sumbangan kepada penganjuran dan penyertaan masyarakat untuk melindungi alam sekitar;
b) Penyelesaian dalam masalah alam sekitar sama ada tempatan atau di luar negara;dan
c) Menggerakkan tindakan untuk menyelesaikan masalah-masalah alam sekitar.

iii. Menganjurkan Anugerah Alam Sekitar - Bandar Lestari

Jabatan Alam Sekitar dengan kerjasama Kementerian Perumahan dan Kerajaan Tempatan dan beberapa agensi kerajaan lain telah mewujudkan Anugerah Alam Sekitar - Bandar Lestari. Program ini telah dilancarkan oleh Menteri Sains dan Alam Sekitar sempena Hari Alam Sekitar Sedunia pada tahun 2003.

Objektif anugerah ini adalah untuk:

a) Menghargai usaha dan sumbangan pihak berkuasa tempatan yang telah diintegrasikan dalam dimensi alam sekitar ke dalam pembangunan dasar dan tindakan-tindakan;

b) Memupuk kesedaran alam sekitar dengan sokongan pihak berkuasa tempatan;

c) Menggalakkan pendekatan inovatif dan tindakan untuk mencapai pembangunan mampan.

Kriteria pemilihan anugerah ini dilakukan berdasarkan;

a) Persekitaran fizikal - meningkat tahap yang diperlukan untuk memperbaiki persekitaran fizikal seperti air dan kualiti udara dan mengurangkan masalah bunyi bising;

b) Inisiatif ekologi - unsur pemuliharaan alam sekitar semula jadi seperti peningkatan habitat dan peningkatan kepelbagaian biologi;

c) Perkhidmatan perbandaran - pentadbiran berdasarkan tadbir urus alam sekitar - penggunaan dasar-dasar dan prosedur-prosedur yang menggalakkan pentadbiran yang telus, komunikasi dua hala dengan masyarakat dan latihan untuk pengurusan alam sekitar;dan

d) Pendidikan dan kesedaran - melaksanakan aktiviti-aktiviti pendidikan dan komunikasi, yang dapat meningkatkan kesedaran awam.

iv. Menganjur Sekolah Bestari - Anugerah Alam Sekitar

Sekolah Lestari - Anugerah alam sekitar ialah program anjuran bersama-sama Jabatan Alam Sekitar, Kementerian Sumber Asli dan Alam Sekitar, Kementerian Pelajaran Malaysia, Institut Alam Sekitar dan Pembangunan, dan UniversitiKebangsaan Malaysia (UKM).Program ini telah dilancarkan oleh Menteri Sumber Asli dan Alam Sekitar dan Menteri Pendidikan pada Januari 2005.

Sekolah Lestari bertujuan untuk mewujudkan persekitaran sekolah yang menekankan pendekatan untuk melindungi dan memulihara alam sekitar.

Penglibatan tenaga kerja sekolah dalam aktiviti-aktiviti Sekolah Lestari membuka peluang untuk mengamal, menghayati dan memupuk ciri-ciri mesra alam di persekitaran sekolah, rumah, komuniti, masyarakat dan negara.

Sekolah Lestari bertujuan untuk mencapai objektif-objektif berikut:

a) Memupuk nilai alam sekitar dalam kalangan warga sekolah;

b) Meningkatkan kesedaran dalam kalangan sekolah-sekolah tentang kepentingan pemeliharaan dan pemuliharaan alam sekitar;
c) Menggalakkan sekolah melaksanakan aktiviti mesra alam dengan berkesan;
d) Menggalakkan kerjasama antara sekolah dengan masyarakat dalam menjayakan pendidikan alam sekitar;dan
e) Mewujudkan persekitaran sekolah yang kondusif untuk melahirkan sebuah sekolah yang mengamalkan cara hidup yang lestari.

v. Projek Wira Alam

Projek ini dilaksanakan antara Jabatan Alam Sekitar dengan Kementerian Pelajaran Malaysia dan Malaysian Nature Society (MNS). Projek ini telah dilancarkan pada tahun 1998.

Objektif Program:

a) Memberi peluang kepada para pelajar untuk mengambil bahagian sama ada secara individu atau berkumpulan dalam aktiviti-aktiviti alam sekitar;
b) Memupuk para pelajar untuk mengetahui lebih lanjut mengenai alam sekitar;
c) Memantapkan hubungan para pelajar dengan masyarakat selaras dengan konsep masyarakat penyayang;
d) Melahirkan generasi muda yang mempunyai kepakaran untuk mengambil tindakan yang berkesan, bertanggungjawab dan berkemahiran untuk melindungi alam sekitar pada masa akan datang;
e) Menyumbang ke arah melindungi dan memulihara alam sekitar.

Dalam program ini, setiap pelajar perlu menyelesaikan tugasan yang ditetapkan dalam buku aktiviti WiraAlam pada setiap peringkat sebelum boleh meneruskan ke peringkat seterusnya, tahap 1 (Wira Diri), tahap 2 (Wira Komuniti) dan aras 3 (Wira Alam).

vi. Debat Alam Sekitar

Jabatan Alam Sekitar telah menjalinkan kerjasama dengan Majlis Debat Universiti-Universiti Malaysia untuk menganjurkan Debat Alam Sekitar antara pusat pengajian tinggi awam Malaysia. Program ini telah diadakan sejak tahun 1991.

Objektif pertandingan debat ini adalah untuk:

a) Meningkatkan kesedaran dan pengetahuan tentang isu-isu alam sekitar dalam kalangan pelajar supaya mereka akan lebih peka terhadap masalah alam sekitar;

b) Melatih pelajar sebagai pemimpin masa hadapan supaya berfikir dan menyatakan diri mereka secara berkesan dan teliti;dan

c) Mencari bakat pembahas dalam kalangan para pelajar.

SOALAN*/QUESTION* :

1. Apakah langkah-langkah yang boleh dilakukan oleh majikan bagi melindungi alam sekitar ditempat kerja?

   ……

   ……

2. Namakan lima masalah alam sekitar yang terhasil daripada aktiviti industri.

   ……

   ……

3. Namakan enam program kesedaran alam sekitar yang dianjurkan oleh kerajaan bagi menyokong pemuliharaan alam sekitar.

   ……

   ……

RUJUKAN / *REFERENCES*:

1. http://www.climatehotmap.org/about/global-warming-causes.html
2. JabatanAlamSekitar Malaysia, *IMPAK.*
3. http://www.doe.gov.my
4. http://www.floodlondon.com/global-warming/
5. http://www.conserve-energy-future.com/causes-effects-solutions-of-air-pollution.php
6. Anubha Kaushik dan C.P Kaushik, .*Perspectives in Environmental Studies*.

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 / *PROGRAM'S CODE AND NAME*	**Z-009-4: 2015 KEBOLEHAN TERAS**	
TAHAP / *LEVEL*	**EMPAT (4)**	
NO. DAN TAJUK KEBOLEHAN TERAS / *CORE ABILITY NO. AND TITLE*	**CA02 PEMANTAUAN PROGRAM KESIHATAN, KESELAMATAN DAN ALAM SEKITAR**	
NO. DAN PENYATAAN KEBOLEHAN / *ABILITY NO. AND STATEMENT*	02.01 PASTIKAN PROGRAM KESEDARAN KESIHATAN 02.02 PASTIKAN PROGRAM KESEDARAN KESELAMATAN **02.03 PASTIKAN PROGRAM KESEDARAN ALAM SEKITAR**	
NO. KOD / *CODE NO.*	**Z-009-4:2015 M02/T(2/2)**	**Mukasurat** / *Page:* 51 **Drpd** / *Of* : **10**

TAJUK / *TITLE* **: PROGRAM KESEDARAN ALAM SEKITAR**

TUJUAN / *PURPOSE* **:**

Kertas Tugasan ini bertujuan untuk memantapkan pengetahuan dan pemahaman pelatih mengenai objektif program kesedaran alam sekitar dan aktiviti program kesedaran alam sekitar yang meliputi pemilihan program, pemilihan tugas dan pemantauan program.

ARAHAN / *INSTRUCTION* **:**

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

SOALAN / ***QUESTION*** **:**

1. Apakah punca yang menyebabkan masalah alam sekitar seperti banjir kilat, hakisan pantai dan gangguan bekalan air boleh terjadi?

_____

_____

_____

(2 markah)

2. Berikan tiga (3) komponen pendidikan alam sekitar?

_____

_____

_____

(3 markah)

3. Terangkan kaedah yang boleh berguna untuk meningkatkan kesedaran alam sekitar.

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

(8 markah)

4. Terangkan tiga (3) kategori pencemaran utama terjadi ditempat kerja.

_____

_____

_____

(6 markah)

5. Berikan lapan aktiviti kesedaran pendidikan yang boleh dilaksanakan di tempat kerja.

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

(8 markah)

6. Terangkan program kesedaran alam sekitar yang dianjurkan oleh Kerajaan di peringkat nasional yang boleh disertai oleh industri.

_____

_____

_____

(4 markah)

7. Apakah program kesedaran alam sekitar yang dijalankan untuk sekolah dan pelajar pengajian tinggi?

_____

_____

_____

(3 markah)

SKEMA JAWAPAN

1. Perkembangan pesat aktiviti ekonomi, terutama dalam sektor pertanian dan perindustrian, telah mempercepatkan proses urbanisasi dan pembangunan infrastruktur.Perubahan ekosistem bermula dengan perubahan dalam ekosistem hutan yang kemudiannya dibawa ke kawasan pertanian. Kemudian, kawasan-kawasan pertanian berubah menjadi kawasan bandar.Dalam beberapa cara, perubahan pesat adalah halangan kerana ekosistem terganggu.

2. Komponen pendidikan alam sekitar adalah:
   - Kesedaran dan kepekaan terhadap alam sekitar dan cabaran alam sekitar;
   - Pengetahuan dan pemahaman tentang alam sekitar dan cabaran alam sekitar;
   - sikap keprihatinan terhadap alam sekitar dan motivasi untuk memperbaiki atau mengekalkan kualiti alam sekitar;
   - kemahiran untuk mengenal pasti dan membantu menyelesaikan cabaran alam sekitar.

3.
   i. Melalui pendidikan.
   ii. Melalui media massa.
   iii. Kempen
   iv. Latihan.
   v. Bengkel.
   vi. Pertandingan

4.
   i. Pemanasan global adalah istilah yang digunakan untuk menggambarkan peningkatan beransur-ansur dalam suhu purata atmosfera Bumi dan lautan, satu perubahan yang dipercayai secara

kekal menukar iklim Bumi.Jumlah yang meningkat karbon dioksida dan gas rumah hijau lain yang dihasilkan oleh pembakaran bahan api fosil, pembersihan tanah, pertanian, dan aktiviti manusia lain, dipercayai menjadi punca utama pemanasan global yang telah berlaku sejak 50 tahun yang lalu.Dalam beberapa industri pembuatan, gas rumah hijau seperti hydrofluorocarbons, metana dan nitrus oksida dikeluarkan sebagai produk sampingan daripada proses industri pembuatan tertentu, yang menjejaskan lapisan ozon, dan membawa kepada pemanasan global.

ii. Pencemaran udara - Secara umumnya apa-apa bahan yang orang memasukkan ke dalam suasana yang mempunyai kesan buruk kepada hidupan dan alam sekitar dianggap pencemaran udara. Industri pembuatan melepaskan sejumlah besar karbon monoksida, hidrokarbon, sebatian organik, dan bahan kimia ke udara dengan itu semakin berkurangan kualiti udara. Ammonia adalah sangat biasa oleh-produk daripada aktiviti berkaitan pertanian dan adalah salah satu daripada gas yang paling berbahaya di atmosfera. Penggunaan racun serangga, racun perosak dan baja dalam aktiviti pertanian telah cukup banyak berkembang.Mereka mengeluarkan bahan kimia berbahaya ke udara. Perlombongan adalah satu proses di mana mineral bawah bumi diekstrak menggunakan peralatan besar. Semasa debu proses dan bahan kimia yang dilepaskan di udara dan menyebabkan pencemaran udara besar-besaran. Ini adalah salah satu sebab-sebab, yang bertanggungjawab bagi keadaan kesihatan semakin merosot pekerja dan penduduk berdekatan.

iii. Pencemaran air pencemaran - Air adalah pencemaran badan air semulajadi oleh bahan kimia, fizikal, radioaktif atau patogen bahan mikrob.Pencemaran air kimia biasanya atom atau molekul, yang telah dilepaskan ke dalam badan-badan air semulajadi, biasanya dengan aktiviti-aktiviti manusia. Contoh biasa bahan pencemar air kimia tersebut adalah merkuri yang berpunca daripada aktiviti perlombongan, sebatian nitrogen tertentu yang digunakan dalam bidang pertanian, molekul organik berklorin yang timbul daripada kumbahan atau rawatan air tumbuh-tumbuhan atau pelbagai asid yang merupakan luaran pelbagai aktiviti pembuatan. Pencemaran air fizikal adalah sama ada (a) zarah lebih besar atau (b) faktor fizikal seperti perubahan suhu, kedua-duanya manakala tidak biasanya toksik, menyebabkan pelbagai kesan berbahaya.

5.

i. Tanam seberapa banyak pokok-pokok dan tumbuh-tumbuhan sebagai permit ruang

anda dalam tempat kerja dan pokok menyerap karbon dioksida dan menukarkannya

menjadi oksigen, dengan itu membantu untuk mengekalkan tahap karbon dioksida,

tetapi dengan penebangan hutan berlaku, tahap karbon dioksida hanya meningkat.

Satu pokok boleh menyerap kira-kira satu tan karbon dioksida dalam hayatnya.Selain

daripada itu, pokok-pokok dan tumbuhan membantu sebagai penampan bunyi.

ii. Melaksanakan pengurusan sisa - dasar pengurusan sisa, yang mengurangkan

pelepasan gas rumah hijau termasuk tapak pelupusan menangkap gas dan

menggunakan dan 'Enggan, Guna Semula, Kitar Semula dan Mengurangkan' konsep

(4R).Mengurangkan pengeluaran enggan atau menggunakan cara lain bagi

pembuangan yang mengurangkan gas rumah hijau pelepasan daripada penguraian sisa

dan pemprosesan boleh mempunyai kesan yang besar.

iii. Menggalakkan penggunaan pengangkutan awam berbanding kenderaan persendirian –

ini boleh mengurangkan bilangan kenderaan di jalan raya pada satu masa, dengan itu

pelepasan karbon dapat dikurangkan.

iv. Menggalakkan pekerja menggunakan basikal dalam vacinity tempat kerja.

v. Mengurangkan dan memulihara haba kehilangan -Haba adalah salah satu daripada

bahan buangan tenaga terbesar.Ini boleh dikurangkan dengan mengurangkan

penggunaan kaca pada bangunan, menggantikan semua tetingkap kaca tunggal dengan

kaca dua atau menyimpan semua tingkap dan pintu ditutup semasa musim sejuk.

vi. Tukar lampu sistem - menggantikan mentol lampu dengan mentol lampu pendarfluor

padat yang menggunakan 60% kurang tenaga.

vii. Menggalakkan penggunaan pengangkutan awam berbanding kenderaan persendirian –

ini boleh mengurangkan bilangan kenderaan di jalan raya pada satu masa, dengan itu

pelepasan karbon dapat dikurangkan.

viii. Memelihara tenaga - matikan lampu dan kipas apabila tidak digunakan.Jumlah besar bahan api fosil dibakar untuk menghasilkan elektrik.Alam sekitar dapat diselamatkan dari kemusnahan dengan mengurangkan jumlah bahan api fosil untuk dibakar.

Penggantian bahan mentah -oleh lain bahan mentah gred yang lebih tulen, yang mengurangkan pembentukan bahan pencemar.

a. bahan api sulfur rendah, yang mempunyai potensi kurang pencemaran daripada sulfur tinggi bahan api

b. Refined gas petroleum cecair (LPG) atau gas asli cecair (LNG) daripada bahan api bahan cemar tinggi tradisional seperti arang batu.

c. Menghilangkan pembakaran terbuka - melaksanakan 'Enggan, Guna Semula, Kitar Semula dan Mengurangkan' (4R)

6. i. Anugerah Langkawi

Anugerah Langkawi telah diperkenalkan oleh Kerajaan Malaysia untuk mengiktiraf dan

menghargai sumbangan rakyat yang telah memberi sumbangan yang besar kepada

alam sekitar dan cemerlang, sama ada dalam pengurusan, perancangan,

perdagangan, penyelidikan, akademik, penerbitan atau bidang yang berkaitan dengan

alam sekitar.Kriteria pemilihan adalah berdasarkan kepada yang:

- Sumbangan kepada promosi dan penyertaan masyarakat untuk melindungi alam sekitar;
- menyelesaikan masalah alam sekitar tertentu yang serius memberi kesan di dalam dan di luar negara;dan
- menggerakkan tindakan untuk menyelesaikan masalah alam sekitar.

ii. Anugerah Bandar Lestari

Dianjurkan Jabatan Alam Sekitar dengan kerjasama Kementerian Perumahan dan Kerajaan Tempatan serta beberapa agensi kerajaan yang lain telah menubuhkan program Bandar Lestari - Anugerah Alam Sekitar, yang dilancarkan oleh Menteri Sains dan Alam Sekitar sempena Hari Alam Sekitar Sedunia pada 5 Jun 2003. objektif anugerah ini adalah untuk:

• menghargai usaha dan sumbangan pihak berkuasa tempatan yang bersepadu dimensi alam sekitar ke dalam dasar dan tindakan pembangunan mereka;

• memupuk kesedaran alam sekitar dengan sokongan pihak berkuasa tempatan;dan

• menggalakkan pendekatan dan tindakan inovatif untuk mencapai pembangunan mampan (lestari).

Kriteria pemilihan untuk memenangi anugerah ini adalah berdasarkan kepada:

• Persekitaran fizikal (persekitaran fizikal) - tahap yang diperlukan untuk membaiki persekitaran fizikal seperti air yang lebih baik dan kualiti udara dan mengurangkan masalah bunyi;

• Inisiatif ekologi (inisiatif ekologi) - elemen pemuliharaan alam semula jadi seperti peningkatan habitat dan peningkatan kepelbagaian biologi;

• perkhidmatan perbandaran (perkhidmatan bandar) - Pentadbiran berdasarkan alam

sekitar (tadbir urus alam sekitar) - pemakaian dasar dan prosedur yang menggalakkan

pentadbiran yang telus, komunikasi dua hala dengan orang ramai dan latihan pengurusan alam sekitar yang berkesan;dan

• pendidikan dan kesedaran - melaksanakan aktiviti pendidikan dan komunikasi yang

meningkatkan kesedaran awam.

7. i. Anugerah Sekolah Bestari

Sekolah Lestari - Anugerah Alam Sekitar adalah program bersama Jabatan Alam Sekitar, Kementerian Sumber Asli dan Alam Sekitar, Kementerian Pelajaran dan Institut Alam Sekitar dan Pembangunan (disatukan), Universiti Kebangsaan Malaysia (UKM).Program ini telah dirasmikan oleh YB Dato 'Sri Hj.Adenan Satem, Menteri

Sumber Asli dan Alam Sekitar dan Yang Berhormat Dato 'Sri Najib Tun Razak, Menteri Pendidikan pada 27 Januari, 2005. Sempena majlis itu, kedua-dua dokumen bertajuk "Pembentukan Asas Sekolah Lestari - Anugerah Alam Sekitar" dan "Garis Panduan pelaksanaan dan penilaian sekolah Lestari - Anugerah Alam Sekitar "telah dilancarkan untuk membantu pelaksanaan dan penilaian program ini di sekolah.

Sekolah Lestari adalah bertujuan untuk mewujudkan persekitaran sekolah yang menekankan pendekatan bersepadu kepada perlindungan alam sekitar dan pemuliharaan dalam pengurusan sekolah, kurikulum, kokurikulum dan penghijauan.Penglibatan tenaga kerja sekolah dalam aktiviti Sekolah Lestari memberi peluang kepada mereka untuk mengamal, menghayati dan memupuk ciri-ciri mesra alam di persekitaran sekolah, rumah, komuniti, masyarakat dan negara.Sekolah Lestari direka untuk mencapai objektif berikut:

• memupuk nilai-nilai alam sekitar di kalangan warga sekolah;

• meningkatkan kesedaran di kalangan sekolah-sekolah mengenai kepentingan pemeliharaan dan pemuliharaan alam sekitar;

• menggalakkan sekolah melaksanakan aktiviti mesra alam dengan berkesan;

• menggalakkan kerjasama antara sekolah dengan masyarakat dalam menjayakan pendidikan alam sekitar;dan

• mewujudkan persekitaran sekolah yang kondusif untuk melahirkan sekolah yang mengamalkan cara yang mampan kehidupan.

Memenangi anugerah Sekolah Lestari - Anugerah Alam Sekitar akan menerima trofi dan hadiah wang tunai bijih RM10,000.00.

ii. Projek Wira Alam

Ini adalah projek bersama antara Jabatan Alam Sekitar dengan Kementerian

Pendidikan dan Persatuan Pencinta Alam Malaysia (MNS). Ia telah dilancarkan pada 5

Jun 1998. Objektif program ini adalah:

• memberi peluang kepada pelajar untuk mengambil bahagian sama ada secara individu atau berkumpulan dalam aktiviti alam sekitar;

• untuk memupuk pelajar untuk belajar mengenai alam sekitar;

• mengukuhkan pelajar kepada komuniti selaras dengan konsep masyarakat penyayang;

• melahirkan generasi muda yang mempunyai kepakaran untuk mengambil tindakan

yang efektif, bertanggungjawab dan mahir untuk melindungi alam sekitar sebagai pemimoin masa hadapan;

- Sumbangan untuk melindungi dan menjaga alam sekitar.

iii. Perbahasan

Jabatan Alam Sekitar telah mengadakan kerjasama dengan Majlis Debat Universiti-universiti Malaysia untuk menganjurkan Debat Alam Sekitar antara institusi pengajian tinggi awam di Malaysia.Program ini telah diadakan sejak tahun 1991. Objektif perbahasan ini adalah untuk:

- meningkatkan kesedaran dan pengetahuan tentang isu-isu alam sekitar di kalangan pelajar agar mereka akan menjadi lebih sensitif kepada masalah alam sekitar;
- untuk melatih pelajar sebagai pemimpin masa depan untuk berfikir dan meluahkan dengan berkesan dan bijaksana;dan
- mendapatkan bakat perdebatan di kalangan pelajar.

JPK	**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 / *PROGRAM'S CODE AND NAME*	**Z-009-4:2015 KEBOLEHAN TERAS**	
TAHAP / *LEVEL*	**EMPAT (4)**	
NO. DAN TAJUK KEBOLEHAN TERAS / *CORE ABILITY NO. AND TITLE*	**CA02 PEMANTAUAN PROGRAM KESIHATAN, KESELAMATAN DAN ALAM SEKITAR**	
NO. DAN PENYATAAN KEBOLEHAN / *ABILITY NO. AND STATEMENT*	**02.01 PASTIKAN PROGRAM KESEDARAN KESIHATAN** **02.02 PASTIKAN PROGRAM KESEDARAN KESELAMATAN** **02.03 PASTIKAN PROGRAM KESEDARAN ALAM SEKITAR**	
NO. KOD / *CODE NO.*	**Z-009-4:2015 M02/K(1/1)**	**Mukasurat** / *Page:* 61 **Drpd** / *Of* : **4**

TAJUK / *TITLE* **: LAKSANA PROGRAM KESEDARAN KESIHATAN, KESELAMATAN DAN ALAM SEKITAR**

TUJUAN PEMBELAJARAN / INSTRUCTIONAL AIMS

Pelatih mesti boleh:-

1. Kenal pasti objektif program kesedaran kesihatan, keselamatan dan alam sekitar
2. Laksana program kesedaran kesihatan, keselamatan dan alam sekitar
3. Pantau program kesedaran kesihatan, keselamatan dan alam sekitar
4. Laksana tugas program kesedaran kesihatan, keselamatan dan alam sekitar

5. Patuh perundangan OSH
6. Patuh standard OSHMS
7. Lakukan aktiviti pengurusan risiko
8. Lakukan program OSH
9. Lakukan laporan kemalangan dan siasatan
10. Lakukan program penyelenggaraan dan pemeriksaan
11. Patuh kepada kontrak dan perolehan
12. Bangunkan arahan kerja, prosedur pengoperasian selamat dan plan tindakan kecemasan

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

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. 2.2 dan 2.3			
1.	Objektif program kesedaran kesihatan, keselamatan dan alam sekitar dikenal pasti	☐	☐	_____
2.	Program kesedaran kesihatan, keselamatan dan alam sekitar dilaksanakan	☐	☐	_____
3	Program kesedaran kesihatan, keselamatan dan alam sekitar dipantau .	☐	☐	_____
4.	Tugas program kesedaran kesihatan dan alam sekitar dilaksana	☐	☐	_____
5.	Perundangan KKP dipatuhi	☐	☐	_____
6.	Standard OSHMS dipatuhi	☐	☐	_____
7.	Aktiviti pengurusan risiko dilakukan	☐	☐	_____
8.	Program OSH dilakukan	☐	☐	_____
9.	Laporan kemalangan dan siatan dilakukan	☐	☐	_____
10.	Program penyelenggaraandan pemeriksaan dilakukan	☐	☐	_____
11.	Kontrak dan perolehan dipatuhi	☐	☐	_____
12.	Arahan kerja, prosedur operasi keselamatan dan plan tindakan kecemasan dibangunkan	☐	☐	_____

....

(Tandatangan dan Nama Pelatih) (Tandatangan dan Nama Pengajar)

Trainee's Name and Signature *Instructor's Name and Signature*

Tarikh/Date: _____ Tarikh/Date: _____

JADUAL PEMBAHAGIAN PENILAIAN KERJA KURSUS

Z-009-4:2015 KEBOLEHAN TERAS
M02 – PEMANTAUAN KESIHATAN, KESELAMATAN DAN ALAM SEKITAR

KEBOLEHAN	PENILAIAN PENGETAHUAN	PEMATUHAN PENUNJUK PRESTASI
1. Pastikan program kesedaran kesihatan	Z-009-4:2015-M02/P(1/1)	Z-009-4:2015-M02/K(1/1)
2. Pastikan program kesedaran keselamatan		
3. Pastikan program kesedaran alam sekitar		

*** Dibangunkan oleh Pusat Bertauliah (PB)**

JPK/CA/PP

PENILAIAN PRESTASI *NCS-CORE ABILITY*

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

KEBOLEHAN TERAS – TAHAP 4

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 berpandukan *Total Performance Indicator (TPI)*

PERKARA	KEBOLEHAN	1	2	3	4	5	CATATAN
CA01	**KESEDARAN TINGKAH LAKU ORGANISASI**						
1.1	Patuhi konsep rangka kerja organisasi						
1.2	Tingkatkan keberkesanan berpasukan						
1.3	Pamerkan kemampuan agihan kerja						
1.4	Pastikan dokumentasi bersistematik						
1.5	Galakkan penyelarasan majlis/acara organisasi						
1.6	Patuhi prosedur keperluan latihan						
1.7	Kenalpasti kenaikan pangkat kakitangan yang berpotensi						
CA02	**PEMANTAUAN KESIHATAN, KESELAMATAN DAN ALAM SEKITAR**						
2.1	Pastikan program kesedaran kesihatan						
2.2	Pastikan program kesedaran keselamatan						
2.3	Pastikan program kesedaran alam sekitar						
CA03	**KEUPAYAAN PENGURUSAN PERHUBUNGAN**						
3.1	Galakkan rangkaian kerja yang baik						
3.2	Tingkatkan kemahiran penyelesaian konflik antara personal						
3.3	Galakkan penerapan empati						
3.4	Sediakan sokongan motivasi						
3.5	Pamerkan tingkah laku inisiatif						
3.6	Patuhi keberkesanan pembelajaran yang berterusan						

CA04	**AMALAN ETIKA**						
4.1	Patuhi kod etika disiplin						
4.2	Patuhi kesedaran budaya						
4.3	Patuhi prestasi ketelitian						
4.4	Patuhi amalan berorentasikan hasil kerja						
4.5	Patuhi keperluan protokol						
CA05	**KEMAHIRAN PEMIKIRAN STRATEGIK**						
5.1	Galakkan pemikiran efektif						
5.2	Patuhi analisis efektif						
5.3	Terapkan teknik pengurusan stres						
5.4	Aplikasikan prosedur pengawalan belanjawan						
5.5	Terapkan teknik penyelesaian masalah						
CA06	**KERJASAMA KOMUNIKASI BERKESAN**						
6.1	Aplikasikan komunikasi efektif						
6.2	Amalkan persembahan yang membina						
6.3	Patuhi kaedah perbentangan yang efektif						
CA07	**KESEDARAN PENGURUSAN PERUBAHAN**						
7.1	Patuhi objektif pengurusan perubahan						
7.2	Pantau kaedah pengurusan perubahan						
7.3	Patuhi inisiatif pengurusan perubahan						
7.4	Patuhi perlaksanaan bimbingan dan mentor						
7.5	Tingkatkan penjenamaan organisasi						
CA08	**APLIKASI SISTEM TEKNOLOGI MAKLUMAT**						
8.1	Gunakan perisian yang bersesuaian						
8.2	Patuhi aplikasi analisis sistem						
8.3	Terapkan aplikasi teknologi maklumat terkini						
8.4	Patuhi peraturan dan undang-undang teknologi maklumat						

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	**TERAMPIL / TIDAK TERAMPIL**				

REKOD PENILAIAN KUMULATIF (RPK) - TEORI **JPK/CA/RPK-T4**
SIJIL KEMAHIRAN MALAYSIA (SKM): NCS – CORE ABILITIES (TAHAP 4)

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 Dalaman (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-009-4:2015-CA01	**KESEDARAN TINGKAH LAKU ORGANISASI**
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-4:2015-CA02	**PEMANTAUAN KESIHATAN, KESELAMATAN DAN ALAM SEKITAR**
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-4:2015-CA03	**KEUPAYAAN PENGURUSAN PERHUBUNGAN**
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

NAMA CALON:		PUSAT BERTAULIAH:	

Z-009-4:2015-CA04	AMALAN ETIKA
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-4:2015-CA05	KEMAHIRAN PEMIKIRAN STRATEGIK
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-4:2015-CA06	KERJASAMA KOMUNIKASI BERKESAN
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-4:2015-CA07	**KESEDARAN PENGURUSAN PERUBAHAN**
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-4:2015-CA08	**APLIKASI SISTEM TEKNOLOGI MAKLUMAT**
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

M02 – PEMANTAUAN KESIHATAN, KESELAMATAN DAN ALAM SEKITAR

Sub-Modul 1

PROGRAM KESEDARAN KESIHATAN DAN KESELAMATAN PEKERJAAN

Z-009-4:2015–M02/P(1/2)

TAHAP 4

Kertas Penerangan 1

PROGRAM KESEDARAN KESIHATAN DAN KESELAMATAN PEKERJAAN

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. PENGENALAN PROGRAM KESEDARAN KESIHATAN DAN KESELAMATAN PEKERJAAN
  2. OBJEKTIF PROGRAM KESEDARAN KESIHATAN DAN KESELAMATAN DI TEMPAT KERJA
  3. PERANCANGAN PROGRAM KESEDARAN
  4. AKTIVITI PROGRAM KESEDARAN
  5. PERLAKSANAAN, PEMNTAUAN DAN PENILAIAN PROGRAM KESEDARAN
  6. KEJAYAAN PROGRAM KESELAMATAN DAN KESIHATAN PEKERJAAN
  7. AKTIVITI PROGRAM KESEDARAN KESELAMATAN DAN KESIHATAN TEMPAT KERJA
  8. PEMANTAUAN OSH

TUJUAN

Kertas Penerangan ini bertujuan untuk menerangkan

- objektif perlaksanaan dan pemantauan
- pengenalan program kesedaran keselamatan,
- keselamatan dan kesihatan pekerjaan,
- undang-undang dan standard OSHMS,
- pengurusan risiko
- program keselamatan dan kesihatan pekerjaan,
- siasatan dan laporan,
- penyelenggaraan dan pemeriksaan,
- kontrak dan perolehan
- arahan kerja,
- prosedur operasi yang selamat
- pelan tindakan kecemasan.

PENGENALAN

- Program keselamatan dan kesihatan pekerjaan yang dilaksanakan di tempat kerja bukanlah satu jaminan bahawa kemalangan tidak akan berlaku. Keselamatan dan kesihatan pekerjaan adalah tanggung jawab semua pekerja dalam satu organisasi.
- Mengenal pasti program kesedaran dan memantau keselamatan dan kesihatan pekerjaan.

1. PENGENALAN PROGRAM KESEDARAN KESIHATAN DAN KESELAMATAN PEKERJAAN

- Kesedaran kesihatan dan keselamatan pekerja ialah langkah-langkah yang menyedari isu kesihatan dan keselamatan di tempat kerja serta potensi bahaya kepada semua yang terbabit dengan tempat kerja tersebut.
- Isu kesihatan dan keselamatan pekerjaan tidak hanya terhad kepada persekitaran kerja industri yang terdedah kepada bahaya tetapi juga bagi kerja pejabat yang berisiko.



Prosedur keselamatan diutamakan untuk elak kemalangan yang tidak diingini.

1. PENGENALAN PROGRAM KESEDARAN KESIHATAN DAN KESELAMATAN PEKERJAAN (Samb.)

Hazard Kesihatan Dan Keselamatan Pekerjaan

- Hazad Kesihatan dan Keselamatan Pekerjaan ialah apa-apa yang boleh menyebabkan seseorang cedera atau jatuh sakit.
- Setiap hari pekerja berdepan dengan hazard kesihatan dan keselamatan semasa melaksanakan pekerjaan atau tugasan yang dipertanggungjawabkan.
- Hazad kesihatan dan keselamatan di tempat kerja agak berbeza. Oleh demikian, pekerja memerlukan latihan dan kemahiran tertentu.

1. PENGENALAN PROGRAM KESEDARAN KESIHATAN DAN KESELAMATAN PEKERJAAN (Samb.)

Hazard Kesihatan Dan Keselamatan Pekerjaan

JENIS HAZARD KESIHATAN

- Bahan Kimia
- Fizikal
- Biologi
- Ergonomik

JENIS HAZARD KESELAMATAN

- Lantai licin
- Ketinggian
- Pergerakan Objek
- Penggunan Mesin
- Kawasan Kerja

1. PENGENALAN PROGRAM KESEDARAN KESIHATAN DAN KESELAMATAN PEKERJAAN (Samb.)

Hazard Kesihatan Dan Keselamatan Pekerjaan

Panduan untuk menggalakkan dan memantau kesihatan, keselamatan dan kesejahteraan di tempat kerja perlu disokong oleh sumber tambahan, alat dan template untuk melaksanakan unsur-unsur teras kesihatan dan keselamatan di tempat kerja ke dalam program yang berkesan.

UNSUR MENJADIKAN PERSEKITARAN KERJA SELAMAT

Pengetahuan dan Motivasi	Program Kesedaran	Penguatkuasaan Undang-undang	Siasatan dan Rekod Kemalangan

1. PENGENALAN PROGRAM KESEDARAN KESIHATAN DAN KESELAMATAN PEKERJAAN (Samb.)

Hazard Kesihatan Dan Keselamatan Pekerjaan

Program kesedaran kesihatan dan keselamatan pekerjaan meliputi;

- Kursus Ulangan Berkala
- Seminar Keselamatan Berkala
- Jurnal Keselamatan Berkala
- Bulletin Keselamatan
- Poster Keselamatan

1. PENGENALAN PROGRAM KESEDARAN KESIHATAN DAN KESELAMATAN PEKERJAAN (Samb.)

Hazard Kesihatan Dan Keselamatan Pekerjaan

- OSHA adalah satu set undang-undang yang menggariskan kewajipan majikan, penyelia serta hak dan tanggungjawab pekerja.
- Ada juga Peraturan-Peraturan lain yang melengkapi OSHA. Ia termasuk latihan, amaran pada label produk dan lembaran maklumat yang tersedia.
- Pada keseluruhan OSHA dan Peraturan berkaitan adalah untuk menjaga kebajikan pekerja dari mendapat kecederaan atau penyakit di tempat kerja.

1. PENGENALAN PROGRAM KESEDARAN KESIHATAN DAN KESELAMATAN PEKERJAAN (Samb.)

Hazard Kesihatan Dan Keselamatan Pekerjaan

Manfaat diperolehi hasil pemantauan kesihatan dan keselamatan di tempat kerja.

- Program kesedaran kualiti/keselamatan untuk pekerja
- Peningkatan kepuasan dan keyakinan pelanggan
- Sistem dan prestasi syarikat bertambah baik

2. OBJEKTIF PROGRAM KESIHATAN DAN KESELAMATAN DI TEMPAT KERJA

- Objektif program keselamatan dan kesihatan adalah untuk mempastikan

  - Mewujudkan dan melaksanakan program
  - Menyediakan pekerja dengan pengetahuan, sikap, nilai, komitmen
  - Mewujudkan hala tuju dan komitmen untuk memberi kesedaran
  - Mewujudkan kesedaran terhadap OSH kepada pekerja dan majikan

2. OBJEKTIF PROGRAM KESIHATAN DAN KESELAMATAN DI TEMPAT KERJA (Samb.)

- Objektif program keselamatan dan kesihatan adalah untuk mempastikan

  - Menanam sikap tanggung jawab kepada semua pekerja terhadap OSH di tempat kerja
  - Menjelaskan kekeliruan atau salah faham mengenai keselamatan dan kesihatan
  - Amalan keselamatan dan kesihatan di tempat kerja adalah sebahagian daripada pengukuran prestasi
  - Mempastikan segala peraturan dan prosedur keselamatan dan keselamatan dipatuhi

3. PERANCANGAN PROGRAM KESEDARAN

- Perancangan yang baik adalah asas kepada kejayaan Program kesedaran OSH. Perkara utama yang perlu dipertimbangkan adalah:



4. AKTIVITI PROGRAM KESEDARAN

- Program kesedaran OSH kepada semua pekerja dan kontraktor harus dijalankan secara tetap dan berterusan bagi menunjukkan kepentingannya didalam organisasi.

Program Latihan Pekerja

- Latihan Awal atau Orientasi
- Latihan Normal atau Latihan Ketika Bekerja
- Program Kesedaran untuk Kontraktor

Kempen Kesedaran

4. AKTIVITI PROGRAM KESEDARAN (Samb.)

Program Kesedaran

Satu kempen kesedaran keselamatan dan kesihatan pekerjaan boleh dilakukan untuk menguatkuasakan idea selamat dan sihat sebagai satu cara hidup untuk semua pihak berkepentingan utama termasuk majikan, pekerja dan wakil keselamatan. Kempen boleh dilakukan dengan cara menggunakan komunikasi massa seperti poster, kain rentang dan insentif untuk mempunyai tempat kerja yang selamat atau sifar insiden insentif.

4. AKTIVITI PROGRAM KESEDARAN (Samb.)

Program Kesedaran

- Objektif utama kempen ini adalah untuk menimbulkan kesedaran kepada pihak berkepentingan bahawa 'Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan Perlu Diutamakan' di dalam organisasi. Dengan ini ia dapat mengukuhkan sikap, nilai dan tindakan pekerja agar serasi dengan pembangunan mampan.

4. AKTIVITI PROGRAM KESEDARAN (Samb.)

Program Kesedaran

- Kejayaan perubahan tingkah laku terhadap OSH ini boleh menyebabkan peningkatan:-

Komunikasi	Motivasi	Patuhi peraturan
Daya saing	Keuntungan dan reputasi	Pencapaian matlamat CSR

5. PERLAKSANAAN, PEMANTAUAN DAN PENILAIAN PROGRAM KESEDARAN

- Dalam melaksanakan program kesedaran ini, jadual yang terperinci perlu dibangunkan. Merancang program pada hari cuti atau hujung minggu dapat menarik minat pekerja, keluarga pekerja dan orang ramai untuk menyertai program ini.
- Program pemantauan dan pencegahan kemalangan secara tidak langsung menyumbang kepada peningkatan produktiviti dan kualiti, menghasilkan proses kerja yang bersistematik dan bebas dari gangguan yang tidak perlu.

5. PERLAKSANAAN, PEMANTAUAN DAN PENILAIAN PROGRAM KESEDARAN (Samb.)

Terdapat empat teknik pencegahan kemalangan di tempat kerja

- Analisa Hazard Kerja (JHA)
- Analisa Keselamatan Kerja (JSO)
- Program Penyelenggaraan Pencegahan (PMP)
- Program Khas

Tujuan utama penilaian kesedaran program diadakan ialah:-

- Mendapat meklumat untuk penambah baikkan
- Justifikasi kewujudan dan belanjawan jabatan latihan
- Kelangsungan program Latihan

5. PERLAKSANAAN, PEMANTAUAN DAN PENILAIAN PROGRAM KESEDARAN (Samb.)

Program Kawalan Hazad Kimia

- Mengenal pasti hazard bahan kimia yang disimpan dan digunakan ditempat kerja
- Mengadakan latihan pengendalian bahan kimia
- Menyediakan tempat penyimpanan khas.

5. PERLAKSANAAN, PEMANTAUAN DAN PENILAIAN PROGRAM KESEDARAN (Samb.)

Program Kawalan Bunyi

- Pekerja tidak boleh terdedah kepada bunyi berterusan melebihi 90 dB (A) selama 8 jam berterusan. Dan tidak boleh terdedah pada bunyi yang melebihi tahap 140dB pada bila-bila masa.
- Program Pemuliharaan Pendengaran (HCP) adalah satu aktiviti yang dijalankan untuk melindungi dan mengekalkan pendengaran pekerja. Ini berdasarkan pada keperluan di bawah Peraturan-Peraturan 'Noise Exposure 1989'

5. PERLAKSANAAN, PEMANTAUAN DAN PENILAIAN PROGRAM KESEDARAN (Samb.)

Peraturan-Peraturan 'Noise Exposure 1989' iaitu

- Majikan perlu sentiasa menjalankan pemantauan bunyi yang terdedah kepada pekerja
- Mengawal bunyi bising
- Menjalankan ujian audiometri
- Mengadakan latihan dan menyimpan rekod

5. PERLAKSANAAN, PEMANTAUAN DAN PENILAIAN PROGRAM KESEDARAN (Samb.)

Program Kawalan Hazard Ergonomik

- Pekerja banyak terdedah kepada faktor persekitaran kerjaseperti mengangkat barangan berat, membongkok, menolak dan menarik beban berat, bekerja dalam kedudukan badan yang tak sesuai dan melaksanakan tugas-tugas yang berulang.
- Pekerja berisiko menghidap penyakit yang memberi kesan kepada otot, sarf dan tendon terutamanya pada leher, kaki dan pinggang.

5. PERLAKSANAAN, PEMANTAUAN DAN PENILAIAN PROGRAM KESEDARAN (Samb.)

Program Kawalan Hazard Ergonomik

- Tujuan program kawalan hazad ergonomik adalah untuk mewujudkan satu sistem kawalan bagi mengenal pasti, menilai dan mengawal risiko ini di tempat kerja.
- Matlamatnya adalah untuk menjaga kebajikan, kesihatan, keselamatan, kecekapan dan produktiviti dengan menyesuaikan keperluan pekerjaan dengan kebolehan pekerja.

5. PERLAKSANAAN, PEMANTAUAN DAN PENILAIAN PROGRAM KESEDARAN (Samb.)

Program Kawalan Hazard Ergonomik

- Hasil dari program ini ialah:

Produktiviti meningkat	Kos perubatan pekerja berkurangan	Kadar ketidakhadiran pekerja menurun
	Semangat pekerja meningkat	



5. PERLAKSANAAN, PEMANTAUAN DAN PENILAIAN PROGRAM KESEDARAN (Samb.)

Program Kawalan Hazard di Ruang Terkurung

- Bekerja di ruang terkurung boleh mendedahkan pekerja kepada keadaan sangat berisiko sehingga boleh menyebabkan kemalangan, penyakit, kecederaan dan kematian.
- Statistik menunjukkan banyak kemalangan maut berlaku pada pekerja yang bekerja di dalam ruang terkurung seperti bekerja tangki simpanan, kebuk tekanan, sistem pembetungan, sistem komunikasi dan sistem perparitan.

5. PERLAKSANAAN, PEMANTAUAN DAN PENILAIAN PROGRAM KESEDARAN (Samb.)

Elemen Program Kawalan Hazard di Ruang Terkurung

- ❑ Pengenalpastian bahaya
- ❑ Menjalankan penilaian Risiko
- ❑ Prosedur dan kawalan bahaya
- ❑ Menyediakan arahan kerja
- ❑ Menyediakan permit kerja
- ❑ Memasang papan tanda
- ❑ Menjalani latihan
- ❑ Menggunakan peralatan kerja yang sesuai
- ❑ Mempunyai alat komunikasi

6. KEJAYAAN PROGRAM KESELAMATAN DAN KESIHATAN PEKERJAAN

Kejayaan program keselamatan dan kesihatan ditentukan oleh empat faktor utama iaitu:

- **Penglibatan pengurusan dan pekerja**
- **Analisis tempat kerja**
- **Pencegahan dan kawalan hazard (pengurusan risiko)**
- **Latihan Keselamatan dan Kesihatan**

7. AKTIVITI PROGRAM KESEDARAN KESELAMATAN DAN KESIHATAN TEMPAT KERJA

- Program kesedaran keselamatan dan kesihatan pekerjaan yang boleh di praktikkan di tempat kerja adalah:-

Sistem Pengurusan

Audit

Pencegahan dan persediaan

Promosi

Perbualan 'Toolbox'

7. AKTIVITI PROGRAM KESEDARAN KESELAMATAN DAN KESIHATAN TEMPAT KERJA (samb.)

- Program kesedaran keselamatan dan kesihatan pekerjaan yang boleh di praktikkan di tempat kerja adalah:-

Permit Kerja (PTW)

Sistem Lock – out – tag – out (LOTO)

Pemeriksaan Tempat Kerja

Penyeleggaraan (PMP)

Siasatan dan Laporan Kemalangan

8. PEMATUHAN OSH

- *Occupational Health and Safety Management System* (OHSMS) atau Sistem Pengurusan Kesihatan dan Keselamatan Pekerjaan adalah satu pendekatan yang selaras dan sistematik untuk mengurus risiko kesihatan dan keselamatan pekerjaan. OHSMS membantu organisasi untuk terus meningkatkan prestasi keselamatan dan pematuhan pada kesihatan dan undang-undang keselamatan dan standard yang terpakai.

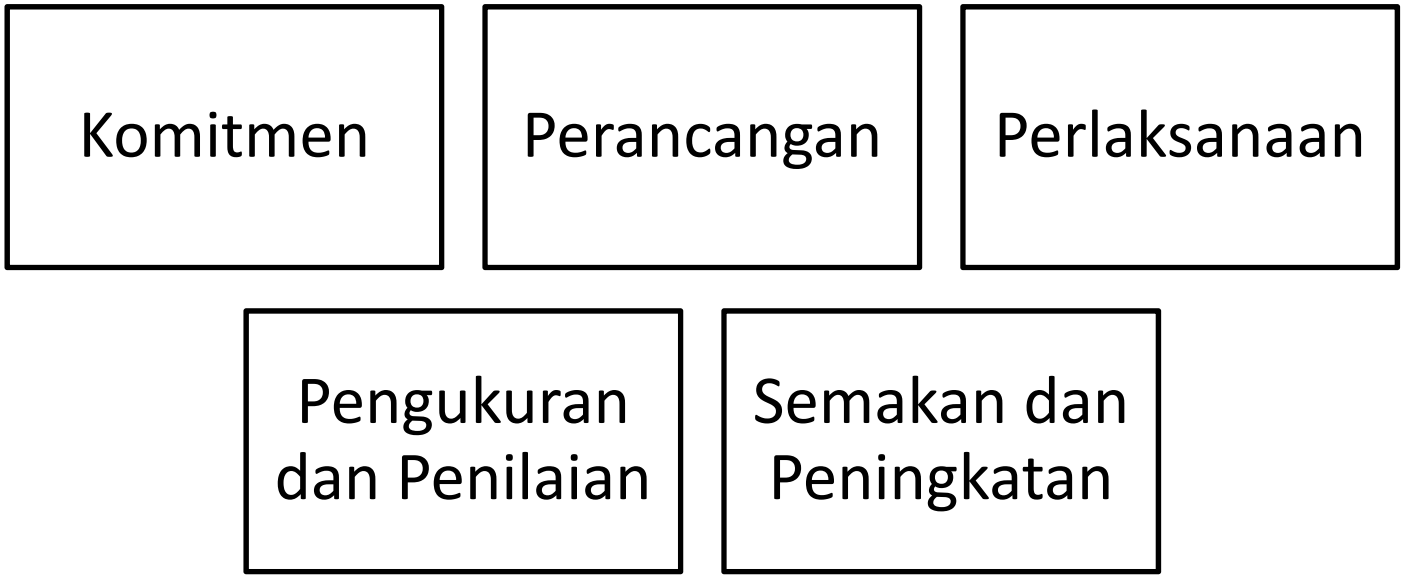
8. PEMATUHAN OSH (Samb.)

- Pengawasan Perubatan
- Jawatankuasa Kesihatan dan Keselamatan Pekerjaan
- Perancangan OSHMS

8. PEMATUHAN OSH (Samb.)

Perancangan OSHMS

Terdapat lima langkah untuk OSHMS yang berkesan, dan langkah-langkah ini membentuk satu kitaran penambahbaikan yang berterusan.



SOALAN??

TERIMA KASIH

CONTOH SENARAI SEMAK PENUNJUK CA

*** Pilih Penunjuk pencapaian yang bersesuaian bidang kemahiran**

SENARAI SEMAK PENUNJUKKEBOLEHAN TERAS/
CORE ABILITY INDICATORS CHECKLIST

Bil / *No.*	**PenunjukPencapaian /** *Performance Indicators*	**Patuh/** *Complied*	**TidakPatuh /** *Not Complied*	**Catatan /** *Remark*
	Kebolehan 2.1. 2.2 dan 2.3			
1.	Objektif program kesedaran kesihatan, keselamatan dan alam sekitar dikenal pasti			
2.	Program kesedaran kesihatan, keselamatan dan alam sekitar dilaksanakan			
3	Program kesedaran kesihatan, keselamatan dan alam sekitar dipantau			
4.	Tugas program kesedaran kesihatan dan alam sekitar dilaksana			
5.	Perundangan KKP dipatuhi			
6.	Standard OSHMS dipatuhi			

CONTOH SENARAI SEMAK PENUNJUK CA (samb.)

*** Pilih Penunjuk pencapaian yang bersesuaian bidang kemahiran**

SENARAI SEMAK PENUNJUKKEBOLEHAN TERAS/
CORE ABILITY INDICATORS CHECKLIST

Bil / *No.*	**PenunjukPencapaian /** *Performance Indicators*	**Patuh/** *Complied*	**TidakPatuh /** *Not Complied*	**Catatan /** *Remark*
	Kebolehan 2.1. 2.2 dan 2.3			
7.	Aktiviti pengurusan risiko dilakukan			
8.	Program OSH dilakukan			
9.	Laporan kemalangan dan siatan dilakukan			
10.	Program penyelenggaraandan pemeriksaan dilakukan			
11.	Kontrak dan perolehan dipatuhi			
12.	Arahan kerja, prosedur operasi keselamatan dan plan tindakan kecemasan dibangunkan			

CONTOH BORANG CA01

JPK/CA/01

PENILAIAN PRESTASI *NCS-CORE ABILITY*

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

KEBOLEHAN TERAS – TAHAP 4

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 berpand kepada *Total Performance Indicator (TPI)*

PERKARA	KEBOLEHAN	1	2	3	4	5	CATATAN
CA02	**PEMANTAUAN KESIHATAN, KESELAMATAN DAN ALAM SEKITAR**						
2.1	Pastikan program kesedaran kesihatan						
2.2	Pastikan program kesedaran keselamatan						
2.3	Pastikan program kesedaran alam sekitar						

CONTOH BORANG RPK

REKOD PENILAIAN KUMULATIF (RPK) - TEORI
SIJIL KEMAHIRAN MALAYSIA (SKM): NCS – CORE ABILITIES (TAHAP 4)

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 Dalaman (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-009-4:2015-CA01	KESEDARAN PERILAKU ORGANISASI
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-4:2015-CA02	PEMANTAUAN KESIHATAN, KESELAMATAN DAN ALAM SEKITAR
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-4:2015-CA03	KEUPAYAAN PENGURUSAN PERHUBUNGAN
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

SUMBER RUJUKAN

- Occupational Safety and Health Act 1994(Act 514).
- Mohamad A`azizan Mustafa dan Azhar Ahmed Rifaie (2010).XBOH2103 Occupational, Safety and Health Management. OUM.
- Guidelines on Occupational Safety and Health Management System 2011.ISBN 978-983-2014-75-1
- Industry Code of Practice for Safe Working in A Confined Space 2010 ISBN 983201469-7
- Guidelines on Occupational Safety and Health Management System 2011.ISBN 978-983-2014-75-1
- Abu Bakar Che Man and David Gold 1993 A Training Manual of Safety in The Use Of Chemical, ILO.

M02 – PANTAU KESIHATAN, KESELAMATAN DAN ALAM SEKITAR

Sub-Modul 2

PROGRAM KESEDARAN ALAM SEKITAR

Z-009-4:2015–M02/P(3/3)

TAHAP 4

Kertas Penerangan 2

PROGRAM KESEDARAN 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. PROGRAM KESEDARAN ALAM SEKITAR
  2. OBJEKTIF PROGRAM ALAM SEKITAR
  3. PROGRAM ALAM SEKITAR
  4. PROGRAM KESEDARAN ALAM SEKITAR

TUJUAN

Kertas Penerangan ini bertujuan untuk menerangkan

- ✓ Objektif Program Kesedaran Alam Sekitar,

- ✓ Aktiviti Program Alam Sekitar Meliputi Pemilihan Program Dan Tugasan.

KEPENTINGAN MEMELIHARA ALAM SEKITAR



PENGENALAN

- Program kesedaran penjagaan alam sekitar sangat penting untuk memulihara tiga elemen penting iaitu bumi (tanah), air dan udara.
- Setiap program harus dititik beratkan dengan menetapkan tujuan, matlamat, objektif berdasarkan prinsip dan konsep pendidikan alam sekitar.

1. PROGRAM KESEDARAN ALAM SEKITAR

- Salah satu dari halangan utama dalam pengurusan alam sekitar ialah kurang pendidikan di peringkat awal.
- Pendidikan awal memainkan peranan penting dalam membentuk sikap positif terhadap alam sekitar seawal zaman kanak-kanak.
- Kesedaran alam sekitar adalah sebahagian daripada kejayaan gerakan kempen.

1.2 Pantau Kesedaran Alam Sekitar

- Status alam sekitar yang kurang baik merupakan salah satu sebab kemerosotan kesihatan.
- Ia amat melemahkan, tetapi apa yang menjurus kita berjuang bagi alam dunia yang sihat adalah untuk generasi mendatang.
- Kesedaran alam sekitar pada dasarnya berfungsi sebagai alat pendidikan, membantu orang di pelosok dunia memahami kepentingan ekonomi, estetik dan biologi memelihara sumber dan mengurangkan atau menghapuskan kesan berbahaya buatan manusia



1.3 Pendidikan Alam Sekitar

- Pendidikan alam sekitar adalah berkenaan dengan aspek-aspek tingkah laku manusia yang lebih secara langsung berkaitan dengan interaksi manusia dengan persekitaran bio-fizikal dan keupayaannya untuk memahami interaksi ini.
- Pendidikan dan penyertaan dari segenap lapisan masyarakat boleh mengubah dan meningkatkan kualiti alam sekitar.



1.4 Objektif Pendidikan Alam Sekitar

- Kesedaran
- Pengetahuan
- Sikap
- Kemahiran dan Keupayaan
- Penglibatan



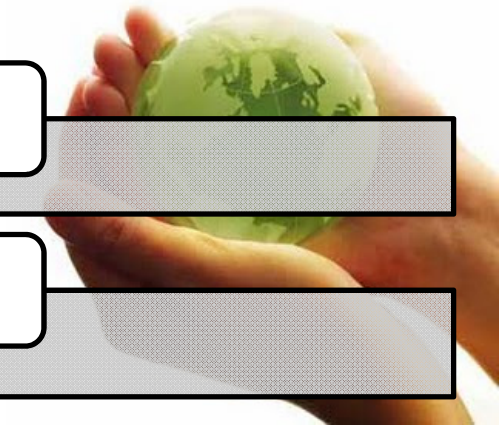
1.5 Matlamat Pendidikan Alam Sekitar

- Matlamat utama pendidikan alam sekitar di peringkat akar umbi adalah untuk mempengaruhi individu dan masyarakat yang memahami sifat kompleks semulajadi dan persekitaran yang dibina.

1.6 Prinsip Pendidikan Alam Sekitar

Prinsip Sumber

Penggunaan Sumber



1.7 Prinsip Tanah

- Perlindungan tanah dan penyenggaraan pertanian lestari adalah faktor penting kepada kewujudan tamadun dan penempatan.
- Hakisan tanah adalah satu kehilangan yang tidak boleh dipulihkan dan wajib dihalang.
- Perlindungan tumbuhan (rumput, hutan) adalah penting demi keseimbangan alam semulajadi dan pemuliharaan tanah, di samping sebagai sumber asli yang boleh diterokai.

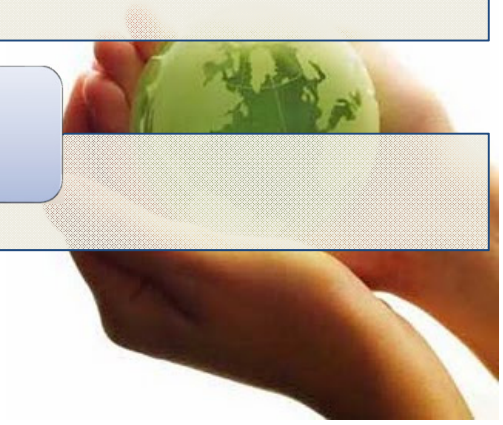


1.8 Prinsip Perlindungan Hidupan Liar

- Jumlah hidupan liar penting dari segi estetika, biologi dan ekonomi.
- Kawasan simpanan semula jadi dan kawasan gurun dan hutan belantara adalah amat bernilai dalam melindungi spesies terancam kerana habitat mereka terpelihara.
- Kelangsungan hidup manusia berkait rapat dengan kehidupan binatang liar yang mana kedua-dua makhluk ini bergantung kepada sistem sokongan hidup yang sama.

1.9 Prinsip Pengurusan Alam Sekitar

- Pengurusan yang bermanfaat
- Pengurusan sumber yang rasional
- Teknologi kitar semula dan teknologi bersih
- Perkembangan teknologi dan aktiviti manusia



1.10 Lain-lain Prinsip

- Hubungan antara manusia dan persekitaran adalah diresapi oleh budaya mereka.
- Kebudayaan, sejarah dan warisan seni bina perlu dilindungi

1.11 Konsep Pendidikan Alam Sekitar

Kurikulum hendaklah berdasarkan perkara yang difikir dengan teliti dan dihurai dengan jelas akan konsep yang ingin dipelajari. Beberapa konsep penting dalam pendidikan alam sekitar mempunyai kepentingan antara-disiplin, seperti pencemaran alam sekitar, keupayaan menyimpan, ekosistem, ekologi, pemuliharaan dan sebagainya.

1.12 Kesimpulan Kesedaran Alam Sekitar

Apabila orang menyedari pentingnya pemuliharaan alam sekitar, mereka akan;

- Hidup selari dengan alam semulajadi
- Aktiviti Penanaman
- Kurangkan penggunaan plastik
- Menggunakan sumber tenaga yang konservatif
- Guna semula sumber solar, angin dan tenaga boleh diperbaharui
- Kurangkan faktor-faktor pencemaran

2. PROGRAM KESEDARAN ALAM SEKITAR DI INDUSTRI

- Pendidikan alam sekitar ialah satu proses pembelajaran yang meningkatkan pengetahuan dan kesedaran alam sekitar dan cabarannya, membangunkan kemahiran dan kepakaran untuk menangani cabaran, memupuk sikap, motivasi dan komitmen untuk mengambil tindakan yang bertanggungjawab.
- Kesedaran alam sekitar perlu dibentuk melalui pendidikan secara formal dan tidak formal dalam semua lapisan masyarakat.

3. AKTIVITI KESEDARAN ALAM SEKITAR

- Aktiviti kesedaran dan amalan pendidikan dan budaya yang boleh dilakukan oleh industri ditempat kerja bagi memulihara alam sekitar adalah:

Tanaman	Konsep 4R bagi pengurusan sisa	Perkongsian Kenderaan
Pengangkutan awam	Bangunan Mesra Alam	Penggunaan tenaga dan bahan mentah yang cekap

3. AKTIVITI KESEDARAN ALAM SEKITAR (Samb.)

- Antara kaedah boleh digunakan untuk meningkatkan kesedaran alam sekitar kepada masyarakat termasuklah:

Pendidikan	Media Massa	Undang - undang



4. PROGRAM KESEDARAN ALAM SEKITAR (PERINGKAT KEBANGSAAN)

- Disamping aktiviti kesedaran dan pendidikan yang dilakukan oleh industri pihak kerajaan juga menganjurkan beberapa program bagi menggalakkan pemuliharaan alam sekitar. Diantara program-program ini ialah:

- Sambutan Minggu Alam Sekitar Kebangsaan
- Menganjurkan Anugerah Langkawi
- Menganjurkan Anugerah Alam Sekitar - Bandar Lestari

4. PROGRAM KESEDARAN ALAM SEKITAR (PERINGKAT KEBANGSAAN) (Samb.)

- Disamping aktiviti kesedaran dan pendidikan yang dilakukan oleh industri pihak kerajaan juga menganjurkan beberapa program bagi menggalakkan pemuliharaan alam sekitar. Diantara program-program ini ialah:

- Menganjur Sekolah Bestari - Anugerah Alam Sekitar
- Projek Wira Alam
- Debat Alam Sekitar

SOALAN??

TERIMA KASIH

SUMBER RUJUKAN

- http://www.http://www.ask.com/science/environmental-awareness-important
- http://www.yourarticlelibrary.com/essay/need-for-environmental-awareness
- environmental education – UNESCO 2006
- www.hotelier.org
- WRAP – Your Guide To Environmental Management Systems
- Ways to Increase Public Awareness About Environmental Problems – Brian Quick, Demand Media
- Creating Awareness Campaign – Carbon Trust



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	
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 penilian; dan
6. Dilarang membawa keluar kertas soalan dari bilik peperiksaan

KERTAS PENILAIAN INI MENGANDUNGI ....02.... MUKA SURAT BERCETAK

Bahagian A

1. Terangkan tiga (3) faedah program kesedaran HSE di tempat kerja.

(6 markah)

2. Terangkan tiga (2) cara pengurusan yang boleh memberikan gambaran dan kesan dalam melaksanakan keselamatan dan kesihatan pekerjaan di empat kerja.

(4 markah)

3. Terangkan tiga (3) cara untuk mengawal pendedahan kimia kepada pekerja-pekerja di tempat kerja dan kaedah boleh digunakan.

(6 markah)

4. Terangkan empat (4) jenis masalah alam sekitar yang terutamanya boleh disumbangkan oleh industri?

(12 markah)

Bahagian B

1. Bincangkan dua (2) perkara utama yang perlu dipertimbangkan apabila merancang program kesedaran kesihatan, keselamatan dan alam sekitar.

(10markah).

2. Bincangkan dua (2) program dan sekurang-kurangnya tiga (3) daripada kandungannya yang boleh dicadangkan bagi menjayakan program kesedaran kesihatan.

(10 markah)

SKEMA

Bahagian A

1. Ia membolehkan pekerja:
   • mengenal pasti amalan dan keadaan yang tidak selamat.Ia memerlukan berikut prosedur keselamatan, kesihatan dan alam sekitar.
   • mendapat tahu semua tentang syarat-syarat yang menggalakkan kesihatan, keselamatan dan persekitaran di tempat kerja.
   • menjadi kesediaan untuk mengambil masa untuk mengelakkan kemalangan.
   • mempunyai sikap yang betul tentang kesihatan, keselamatan dan alam sekitar, kedua-dua mereka sendiri dan rakan sekerja mereka.
   • mengelakkan kecederaan, penyakit dan kerosakan kepada harta syarikat.
   • meningkat pekerja semangat, kepuasan dan motivasi
   • kecerdasan yang lebih baik dan penumpuan di kalangan pekerja

2. Pengurusan boleh memberikan penglihatan dan penglibatan dalam melaksanakan keselamatan dan kesihatan melalui;
   - Komitmen dengan keselamatan dan kesihatan dasar
   - Penubuhan keselamatan dan kesihatan perundingan jawatankuasa
   - penglibatan dalam menyediakan sumber untuk keselamatan dan program kesihatan

3. Tiga (3) cara untuk mengawal pendedahan kimia kepada pekerja di tempat kerja dan kaedah boleh digunakan. adalah;
   (i) Kawalan di Source- Menghubungi;penggantian, proses Modify, Enclosure, ekzos Tempatan, Fugitive, kawalan pelepasan, Pengasingan
   (ii) Kawalan di Kaedah Path-;Pengawal, Pengasingan, Enclosure & Control Engineering, Khidmat pembersihan, kawasan berterusan, pemantauan, automasi atau kawalan jauh
   (iii) Kawalan di Kaedah penerima-;oleh Undang-undang & Peraturan, Pentadbiran dan PPE

4. Jenis-jenis masalah alam sekitar yang terutamanya boleh disumbangkan oleh industri adalah;
   a) Pemanasan global
   b) pencemaran udara
   c) pencemaran air
   d) pencemaran bunyi
   e) pencemaran tanah

Bahagian B

1. Empat perkara utama yang perlu dipertimbangkan apabila merancang program kesedaran HSE

   i) Menyokong dan sumber
   Kejayaan keseluruhan inisiatif bergantung kepada kerjasama, penerimaan dan penglibatan semua orang dalam organisasi.Sokongan awal dan berterusan daripada pihak pengurusan kanan adalah kunci kepada kejayaan program ini.Sokongan daripada pengurusan atasan dan kanan adalah kritikal dan boleh dilihat kepada semua kakitangan dalam organisasi.Apabila pihak pengurusan membawa program ini dan permintaan sokongan daripada pekerja, kredibiliti rogram yang dipertingkatkan.Komunikasi dari pengurusan kanan mempromosikan program ini adalah satu cara untuk menunjukkan komitmen.

   ii) Tahu keadaan semasa
   Untuk memilih atau memutuskan apa-apa program kesedaran HSE yang akan dijalankan, yang ditetapkan pasukan atau personel perlu dinilai:
   • keadaan HSE semasa di tempat kerja dari segi pematuhan kepada undang-undang dan prosedur;kemalangan, kewujudan berbahaya dan statistik penyakit kesihatan;
   • Tahap kesedaran semasa di kalangan pekerja mengenai isu-isu yang berkaitan dengan HSE di tempat kerja;dan
   • catagories pekerja yang isu-isu HSE telah ditentukan dan dikenalpasti sebagai masalah

iii) profil penonton sasaran dan matlamat

Adalah penting untuk mengesahkan yang sasaran adalah untuk program bertujuan kerana mekanisme mesej dan penghantaran akan berbeza mengikut penonton dimaksudkan.Ia adalah sama penting untuk mengiktiraf dan mengambil kira pelbagai keadaan, keperluan dan kebimbangan bahawa setiap kumpulan boleh mempunyai jika anda akan menyasarkan kumpulan yang berbeza.Jelas menentukan penonton akan membolehkan pembangunan mesej yang berkesan, aktiviti dan rancangan yang akan memenuhi keperluan setiap kumpulan.

iv) Pelan Komunikasi

Komunikasi adalah penting dalam memastikan kejayaan program kesedaran dimaksudkan.Terdapat banyak sumber yang boleh dipertimbangkan untuk menyokong dan meningkatkan usaha komunikasi.Bahasa tepat untuk penonton sasaran mesti digunakan.Penggunaan bahasa teknikal perlu dielakkan, melainkan berucap teknikal.Pastikan ia mudah dan sesuai, mudah difahami dan ingat, konsisten dan relevan, memberi tumpuan kepada satu idea dan diulang kerap.Pertimbangkan untuk menggunakan taklimat pekerja atau mesyuarat sebagai forum untuk komunikasi pertama.

2. Empat (4) program yang boleh dicadangkan bagi menjayakan program kesedaran kesihatan adalah;

(i) Program Kawalan kimia

Majikan mempunyai untuk membangunkan dan melaksanakan program-program yang menggariskan kaedah dan prosedur keselamatan dan kesihatan dalam penggunaan bahan kimia di tempat kerja termasuk;

a.Kerjasama majikan dan pekerja di tempat kerja

b.Ditubuhkan Inventori bahan kimia - Chemical Daftar

c.Menjalankan Chemical Health Risk Asessment (CHRA)

d.Memastikan Pembelian prosedur, Pengelasan dan Pelabelan

e.Pastikan Risalah Data Keselamatan untuk semua bahan kimia berbahaya kepada kesihatan

f.Memastikan kecukupan langkah-langkah kawalan dilaksanakan

2. Mengendalikan Pendengaran Program Pemuliharaan (HCP)

HCP adalah satu set aktiviti yang dirancang dengan teliti dijalankan daripada dengan tujuan untuk melindungi dan mengekalkan
pendengaran pekerja Aspek HCP adalah berdasarkan kepada keperluan di bawah Peraturan-Peraturan Noise Exposure 1989

a) Menjalankan pemantauan bunyi
b) Kawalan bunyi bising atau digunakan PPE
c) Ditubuhkan ujian audiometri
d) Latihan dan program pendidikan
e) penyimpanan rekod

iii. Program Ergonomics

Tujuan Program Ergonomik adalah untuk mewujudkan satu sistem untuk mengenal pasti, menilai, dan kawalan faktor risiko ergonomik di tempat kerja (1).
Komponen Program Ergonomik termasuk;

c) Tanggungjawab Pengurusan / Majikan Pekerja - Pekerja Penyelia, Perkhidmatan Kesihatan Pekerjaan, Alam Sekitar, Kesihatan, dan Jawatankuasa Keselamatan (EHS)

d) Program Element - Analisis Tapak kerja dan Pencegahan dan Strategi Intervention

e) Penyimpanan Rekod - bukti kecederaan atau gangguan yang berkaitan dengan gangguan trauma kumulatif.

iv. Program Ruang Terkurung

Bekerja di ruang terkurung boleh mendedahkan seseorang kepada keadaan sangat berisiko yang boleh menyebabkan penyakit dan kecederaan yang membawa kepada kemalangan dan kematian.
Program kemasukan ruang terkurung hendaklah sekurang-kurangnya mengandungi unsur-unsur berikut

a) Pengenalpastian hazad - Kenal pasti semua bahaya yang berkaitan dengan bekerja di dalam ruang terkurung.

b) Penilaian Risiko - Menjalankan penilaian risiko sebelum menjalankan kerja yang melibatkan kemasukan ke dalam ruang terkurung

c) Kawalan Risiko - Berdasarkan penilaian risiko, mengadakan dan melaksanakan prosedur dan amalan kawalan bahaya yang menyediakan kemasukan selamat ke dalam ruang terkurung.
d) Siap-orang - Sekurang-kurangnya satu berdiri oleh orang di luar ruang terkurung di mana kemasukan diberi kuasa bagi tempoh operasi kemasukan.
e) Pemantauan pelbagai ruang terkurung - Untuk pemantauan pelbagai ruang terkurung oleh satu stand-by seorang, program itu hendaklah termasuk cara-cara dan prosedur untuk membolehkan berdiri oleh orang yang bertindak balas terhadap kecemasan yang melibatkan satu atau lebih daripada ruang terkurung dipantau tanpa gangguan dari stand-by tanggungjawab orang
f) sistem permit - Membangunkan sistem bertulis untuk penyediaan, pengeluaran, pelaksanaan, dan pembatalan permit untuk bekerja.
g) Sign-posting - Terkurung papan tanda amaran ruang untuk ditempatkan di tempat yang mudah dilihat apabila kerja dijalankan selepas pengeluaran permit untuk bekerja.
h) Latihan Pekerja - Memastikan pekerja yang terlibat dalam operasi ruang terkurung telah menjalani latihan terhad kursus keselamatan ruang yang diluluskan oleh Ketua Pengarah JKKP dan lulus peperiksaan.
i) Equipment - Menyediakan penggunaan peralatan yang sesuai untuk ujian dan pemantauan;peralatan kecemasan dan menyelamat perlindungan peribadi;dan apa-apa kelengkapan lain yang perlu untuk m asuk dan menyelamat dari ruang terkurung.

JPK

BAHAN PEMBELAJARAN

Z – 009 – 4 : 2015

KEBOLEHAN TERAS

M03 : KEUPAYAAN PENGURUSAN PERHUBUNGAN
(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 PENGAJARAN BERTULIS

TAHAP 4

M03 : KEUPAYAAN PENGURUSAN PERHUBUNGAN

SUB MODUL 1
KEUPAYAAN RANGKAIAN KERJA

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

JULAI 2017

Z – 009-4:2015- M03 KEUPAYAAN PENGURUSAN PERHUBUNGAN

KANDUNGAN **MUKASURAT**

1. AHLI JAWATANKUASA PEMBANGUNAN i
2. CARTA PROFIL KOMPETENSI v
3. KURIKULUM KEBOLEHAN TERAS *vi*

   Z-009-4:2015 (CoCA-Z-009-4:2015-CA03)
4. JADUAL PEMBAHAGIAN WIM

   4.1 TEORI x

   4.2 AMALI xi
5. SET WIM TEORI

   5.1 Z-009-4:2015-M03/P(1/3) 1

   5.2 Z-009-4:2015-M03/T(1/3) 23

6 SET WIM AMALI

   6.1 Z-009-4:2015-M03/K(1/3) 36

7 JADUAL PEMBAHAGIAN PENILAIAN 39

8 LAMPIRAN

   8.1 BORANG PENILAIAN PRESTASI (JPK/CA/01) 40

   8.2 REKOD PENILAIAN KUMULATIF (RPK) 43

BAHAN PEMBELAJARAN
Z–009-4:2015-M01 KESEDARAN TINGKAH LAKU ORGANISASI

PANEL PEMBANGUN

CIK RADIN HANIDA BINTI RADIN HARUN
JABATAN KESELAMATAN DAN KESIHATAN PEKERJAAN PUTRAJAYA

EN. RAMLAN BIN KASHAH
JABATAN KESELAMATAN DAN KESIHATAN PEKERJAAN PUTRAJAYA

IR. ROSLENDA BINTI HASAN
JABATAN KESELAMATAN DAN KESIHATAN PEKERJAAN PUTRAJAYA

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

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. JOHN A/K RAMPAI
ENVIRONMENT INSTITUTE OF MALAYSIA (EIMAS)

TUAN AHMAD BIN TUAN BESAR
ANF SYNERGY SDN. BHD.

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	**EMPAT (4)**	**KOD BIDANG PEKERJAAN**	**Z-009-4:2015**

TERAS				
	KESEDARAN TINGKAH LAKU ORGANISASI	**PEMANTAUAN KESIHATAN, KESELAMATAN DAN ALAM SEKITAR**	**KEUPAYAAN PENGURUSAN PERHUBUNGAN**	**AMALAN ETIKA**
	Z-009-4:2015-CA01	**Z-009-4:2015-CA02**	**Z-009-4:2015-CA03**	**Z-009-4:2015-CA04**
	KEMAHIRAN PEMIKIRAN STRATEGIK	**KERJASAMA KOMUNIKASI BERKESAN**	**KESEDARAN PENGURUSAN PERUBAHAN**	**APLIKASI SISTEM TEKNOLOGI MAKLUMAT**
	Z-009-4:2015-CA05	**Z-009-4:2015-CA06**	**Z-009-4:2015-CA07**	**Z-009-4:2015-CA08**

CAPC bagi Z-009-4:2015 Kebolehan Teras

KURIKULUM KEBOLEHAN TERAS (*CoCA*)

SEKTOR	**SEMUA SEKTOR**				
SUB SEKTOR	**SEMUA SUB SEKTOR**				
BIDANG PEKERJAAN	**SEMUA BIDANG PEKERJAAN**				
BIDANG *NCS*	**KEBOLEHAN TERAS**				
TAJUK UNIT KEBOLEHAN	**KEUPAYAAN PENGURUSAN PERHUBUNGAN**				
HASIL PEMBELAJARAN	Calon yang terampil didalam CA ini berkebolehan untuk mengguna keupayaan pengurusan perhubungan dengan baik dan berkesan. Setelah melengkapkan unit keterampilan ini, calon perlu mampu untuk; • Galakkan rangkaian kerja yang baik • Tingkatkan kemahiran penyelesaian konflik interpersonal • Galakan penerapan empati • Sediakan sokongan motivasi • Pamerkan tingkah laku inisiatif • Patuhi pembelajaran berterusan yang berkesan				
ID UNIT KEBOLEHAN	**Z-009-4:2015-A03**	**TAHAP**	4	**JANGKAMASA LATIHAN**	**12**

KEBOLEHAN	PENGETAHUAN	PRESTASI	MASA LATIHAN	MOD PEMBELAJARAN	KRITERIA PENILAIAN
1. Galakkan rangkaian kerja yang baik	1.1 Kaedah berangkaian. 1.2 Pembangunan strategi berangkaian. • Kumpulan sasaran • Perumusan masalah	1.1 Kenal pasti kaedah berrangkaian 1.2 Amalkan pembangunan rangkaian. 1.3 Kenal pasti kumpulan sasaran.	Pengetahuan 2	Pengetahuan • Kelas • Perbincangan berkumpulan	1.1 Kaedah berangkaian dijelaskan. 1.2 Strategi berangkaian dikenal pasti. 1.3 Kaedah berangkaian dikenal pasti. 1.4 Pembangunan rangkaian

KEBOLEHAN	PENGETAHUAN	PRESTASI	MASA LATIHAN	MOD PEMBELAJARAN	KRITERIA PENILAIAN
	• Reka bentuk model dan penilaian data. • Pungutan dan kemasukan data. • Pengoptimuman dan analisis. • Penyampaian hasil.	1.4 Kenal pasti perumusan masalah. 1.5 Tentukan reka bentuk model dan penilaian data. 1.6 Kendali pungutan dan kemasukan data. 1.7 Laksanakan pengoptimuman dan analisis. 1.8 Sampaikan hasil rangkaian.			diamal. 1.5 Kumpulan sasar dikenal pasti. 1.6 Perumusan masalah dikenal pasti. 1.7 Reka bentuk model dan penilaian data dikemukakan. 1.8 Pungutan dan kemasukan data dijalankan. 1.9 Pengoptimuman daan analisis dilakukan. 1.10 Hasil berangkaian dipersembah.
2. Tingkatkan kemahiran penyelesaian konflik interpersonal	2.1 Penyelesaian keatas resolusi pertikaian interpersonal. • Tenang • Hormat • Keputusan 2.2 Keharmonian pasukan.	2.1 Kekalkan ketenangan. 2.2 Cari punca penyebab. 2.3 Tunjukkan rasa hormat. 2.4 Sabitkan membuat keputusan. 2.5 Selesaikan konflit. 2.6 Cipta keharmonian pasukan.	Pengetahuan 2	Pengetahuan • Kelas • Perbincangan berkumpulan	2.1 Penyelesaian resolusi konflik interpersonal dijelaskan. 2.2 Ketenangan dikekalkan. 2.3 Punca penyebab dihurai. 2.4 Konflik diselesaikan. 2.5 Keharmonian pasukan dijaga.
3. Galakan penerapan empati	3.1 Definii empati. 3.2 Sifat dan cirri-ciri empati. 3.3 Penerapan empati • Punca • Penilaian • Pembetulan	3.1 Kenal pasti sifat dan cirri-ciri empati. 3.2 Kenali penerapan empati. 3.3 Amalkan penerapan empati.	Pengetahuan 2	Pengetahuan • Kelas • Perbincangan berkumpulan	3.1 Kefahaman penerapan empati dijelaskan. 3.2 Penerapan empati dihurai. 3.3 Penerapan empati diamal.

KEBOLEHAN	PENGETAHUAN	PRESTASI	MASA LATIHAN	MOD PEMBELAJARAN	KRITERIA PENILAIAN
4. Sediakan sokongan motivasi	4.1 Insentif motivasi. • Konsep. • Buah fikiran • Hubungan analitik 4.2 Penyelesaian masalah motivasi. 4.3 Motivasi kendiri.	4.1 Terapkan amalan motivasi. 4.2 Kenal pasti masalah motivasi. 4.3 Tunjukkan kesanggupan untuk tugasan baru.	Pengetahuan 2	Pengetahuan • Kelas • Perbincangan berkumpulan	4.1 Insentif motivasi dijelaskan. 4.2 Masalah motivasi dikenal pasti. 4.3 Amalan motivasi diterapkan. 4.4 Kesanggupan untuk ambil tugasan baru ditunjuk. 4.5 Amalan motivasi kendiri dikongsi. 4.6 Masalah arahan ditempat kerja diselesaikan.
5. Pameran tingkah laku inisiatif	5.1 Keperluan pengurusan inisiatif perilaku. • Tunjukkan inovasi • Tunjukkan inisiatif 5.2 Penyelesaian pengurusan perilaku. • Kenal pasti risiko • Menilai risiko • Mengurus risiko	5.1 Pupuk inisiatif perilaku dalam pengurusan perhubungan. 5.2 Laksanakan penyelesaian inisiatif perilaku. 5.3 Syorkan penyelesaian kerja alternative.	Pengetahuan 2	Pengetahuan • Kelas • Perbincangan berkumpulan	5.1 Keperluan pengurusan inisiatif perilaku diterangkan. 5.2 Penyelesaian pengurusaan perilaku dilaksanakan. 5.3 Perilaku inisiatif kepada keperluan pengurusan perhubungan disahkan. 5.4 Penyelesaian perilaku alternative disyorka.
6. Patuhi pembelajaran berterusan yang berkesan	6.1 Analisis Keperluan Latihan (TNA) dan Pengenalan Keperluan Latihan (TNI) 6.2 Kaedah pembelajaran berkesan. 6.3 Pembelajaran berterusan yang efektif.	6.1 Kendali latihan TNA/TNI. 6.2 Terangkan bidang kerja dan tanggung jawab. 6.3 Kenal pasti pelbagai bidang kursus.	Pengetahuan 2	Pengetahuan • Kelas • Perbincangan berkumpulan	6.1 TNA/TNI dilaksanakan. 6.2 Kaedah pembelajaran yang berkesan dijelaskan. 6.3 Pembelaran berterusan yang berkesan diamalkan. 6.4 Maklumat bersabit bidang kerja dan tugasan diterangkan kepada pihak terbabit.

KEBOLEHAN	PENGETAHUAN	PRESTASI	MASA LATIHAN	MOD PEMBELAJARAN	KRITERIA PENILAIAN
					6.5 Pelbagai bidang kursus dikenal pasti.

JADUAL PEMBAHAGIAN WIM (TEORI)

Z-009-4:2015 KEBOLEHAN TERAS

M03 – KEUPAYAAN PENGURUSAN PERHUBUNGAN

KEBOLEHAN	PELAN MENGAJAR	KERTAS PENERANGAN	KERTAS TUGASAN
1. Galakkan rangkaian kerja yang baik	Z-009-4:2015-M03/P(1/3)/PM Keupayaan rangkaian kerja	Z-009-4:2015-M03/P(1/3) Keupayaan rangkaian kerja	Z-009-4:2015-M03/T(1/3) Keupayaan rangkaian kerja
2. Tingkatkan kemahiran penyelesaian konflik interpersonal	Z-009-4:2015-M03/P(2/3)/PM Pembangunan personal	Z-009-4:2015-M03/P(2/3) Pembangunan personal	Z-009-4:2015-M03/T(2/3) Pembangunan personal
3. Galakkan penerapan empati			
4. Sediakan sokongan motivasi			
5. Pamerkan tingkah laku inisiatif			
6. Patuhi pembelajaran berterusan yang berkesan	Z-009-4:2015-M03/P(3/3)/PM Pembelajaran berterusan yang berkesan	Z-009-4:2015-M03/P(3/3) Pembelajaran berterusan yang berkesan	Z-009-4:2015-M03/T(3/3) Pembelajaran berterusan yang berkesan

JADUAL WIM (AMALI)

Z-009-4:2015 KEBOLEHAN TERAS

M03 – KEUPAYAAN PENGURUSAN PERHUBUNGAN

<table>
<tr><th>KEBOLEHAN</th><th>PELAN MENGAJAR</th><th>KERTAS KERJA</th></tr>
<tr><td>1. Galakkan rangkaian kerja yang baik</td><td>Z-009-4:2015-M03/P(1/3)/PM
Galak keupayaan rangkaian kerja</td><td>Z-009-4:2015-M03/K(1/3)
Galak keupayaan rangkaian kerja</td></tr>
<tr><td>2. Tingkatkan kemahiran penyelesaian konflik interpersonal</td><td rowspan="4">Z-009-4:2015-M03/P(2/3)/PM
Tingkat pembangunan personal</td><td rowspan="4">Z-009-4:2015-M03/K(2/3)
Tingkat pembangunan personal</td></tr>
<tr><td>3. Galakkan penerapan empati</td></tr>
<tr><td>4. Sediakan sokongan motivasi</td></tr>
<tr><td>5. Pamerkan tingkah laku inisiatif</td></tr>
<tr><td>6. Patuhi pembelajaran berterusan yang berkesan</td><td>Z-009-4:2015-M03/P(3/3)/PM
Patuh pembelajaran berterusan yang berkesan</td><td>Z-009-4:2015-M03/K(3/3)
Patuh pembelajaran berterusan yang berkesan</td></tr>
</table>

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

KERTAS PENERANGAN

(*INFORMATION SHEET)*

KOD DAN NAMA PROGRAM / *PROGRAM CODE AND NAME*	**Z-009-1: 2015 KEBOLEHAN TERAS**	
TAHAP / *LEVEL*	**EMPAT (4)**	
NO. DAN TAJUK KEBOLEHAN TERAS / *CORE ABILITY NO. AND TITLE*	**CA03 KEUPAYAAN PENGURUSAN PERHUBUNGAN**	
NO. DAN PENYATAAN KEBOLEHAN / ABILITY *NO. AND STATEMENT*	**03.01 GALAKKAN RANGKAIAN KERJA YANG BAIK** **03.02** TINGKATKAN KEMAHIRAN PENYELESAIAN KONFLIK INTERPERSONAL **03.03** GALAKKAN PENERAPAN EMPATI **03.04** SEDIAKAN SOKONGAN MOTIVASI **03.05** PAMERKAN TINGKAH LAKU INISIATIF **03.06** PATUHI PEMBELAJARAN BERTERUSAN YANG BERKESAN	
NO. KOD *ICODE NO.*	**Z-009-4:2015-M03/P(1/3)**	**Muka Surat** / *Page* : 1 **Drpd** / *of* : 22

TAJUK*/TITLE*: **KEUPAYAAN RANGKAIAN KERJA**

TUJUAN*/PURPOSE*:

Kertas Penerangan ini bertujuan untuk menerangkan mengenai metodologi dan pembangunan strategi rangkaian kerja.

PENERANGAN/*INFORMATION*:

1. RANGKAIAN PERNIAGAAN

Rangkaian perniagaan adalah kaedah pemasaran kos rendah dalam membangunkan peluang-peluang jualan dan hubungan, berdasarkan rujukan dan pengenalan; sama ada berbincang secara bersemuka dalam mesyuarat dan perjumpaan-perjumpaan, atau dengan kaedah-kaedah perhubungan lain seperti telefon, e-mel dan peningkatan rangkaian laman web social dan perniagaan.

i. Perhubungan rangkaian perniagaan adalah laluan kepada pemasaran dan satu kaedah pemasaran. Jaringan perniagaan menawarkan satu cara untuk menemui pembuat keputusan yang mungkin susah untuk dihubungi melalui kaedah pengiklanan konvensional.

ii. Antara kelebihan rangkaian perniagaan ini adalah cadangan dan pengenalan peribadi yang diterima daripada ahli-ahli dalam rangkaian tersebut, yang sangat membantu dalam membangunkan peluang-peluang perniagaan.

iii. Rangkaian yang baik dihasilkan dan rangkaian berjaya melalui kerja keras. Rangkaian tanpa kerja keras tidak menghasilkan apa-apa yang bermanfaat.

Menggalakkan Rangkaian Yang Baik

Prinsip dan teknik rangkaian perniagaan kebanyakannya menggunakan akal fikiran. Banyak prinsip tingkah laku boleh juga digunakan untuk perniagaan dan hubungan secara amnya, dan khususnya untuk jualan, pengurusan, bimbingan, kemudahan dan lain-lain.

3. METODOLOGI RANGKAIAN

Apabila berada di majlis rangkaian atau acara sosial, perkara yang paling perlu diketahui adalah sama ada orang secara semula jadi tertarik kepada anda atau adakah anda secara tidak sedar menolak mereka?

3.1 Prosedur rangkaian

Beberapa teknik yang boleh digunakan dalam melaksanakan prosedur rangkaian:

i) Bersedia untuk Melibatkan Diri

"Approachability" atau "mudah didekati" merujuk kepada seseorang yang secara literal mudah dibawa berbual, mudah untuk berurusan dengannya, atau bersikap mesra. Ia adalah komunikasi dua hala. Apabila tiba di tempat mesyuarat, acara, parti atau dimana-mana perjumpaan yang melibatkan perbualan atau perbincangan, anda perlu bersedia untuk melibatkan diri dengan perbualan atau perbincangan tersebut. Siapkan diri anda dengan tajuk perbualan, pertanyaan dan cerita-cerita yang anda mahu utarakan. Ini membantu anda mengelakkan diri dalam suasana yang janggal seperti perbualan mengenai keadaan cuaca dan seumpamanya.

ii) Minat yang Sama (Common Point of Interest - CPI)

Ia adalah elemen penting untuk setiap perbualan dan interaksi. Tugas anda apabila bertemu kenalan baru atau berbicara dengan kenalan adalah menemukan kesamaan perkara yang diminati (Common Point of Interest - CPI). Ia menghubungkan orang dengan anda dan membuatkan mereka berasa lebih selesa berbual dengan anda. Ini meningkatkan keupayaan anda untuk mudah didekati. Ramai orang

akan tertarik untuk mendekati anda dengan adanya minat yang sama itu.

Dalam menemukan minat atau perkara yang sama, anda boleh utarakan beberapa soalan yang bermula dengan seperti “Apakah kaedah yang digunakan…", atau "Bilakah tarikh penyerahan...". Dengan soalan-soalan ini, anda pasti temui minat atau perkara yang sama (CPI) yang boleh diperbualkan.

iii) Jawapan Berperisa

Dalam menjawab soalan-soalan biasa seperti "Bagaimana dengan perjalanan?" "Apa yang berlaku?" atau "Anda apa khabar?", cuba tukar jawapan anda daripada jawapan yang biasa seperti “Semua adalah baik" kepada jawapan yang berperisa seperti "hebat!" atau "Semuanya indah". Jawapan yang biasa dengan menggunakan perkataan “baik” selalunya tidak dapat diperikan atau dihuraikan dengan lebih lanjut dan mematikan perbualan. Dengan jawapan yang berperisa, rakan perbualan anda itu akan serta-merta merubah penampilannya dengan senyuman dan akan bertanyakan lebih lanjut untuk mengetahui apa yang menyebabkan anda berkata sedemikian. Ia adalah jawapan di luar jangkaan. Secara tidak langsung jawapan anda menarik respons yang memperbesarkan apa yang anda rasakan dan cara sempurna untuk berkongsi perasaan anda dengan orang lain.

iv) Jangan Berpeluk Tubuh (menyilang tangan di dada)

Walaupun berada dalam kesejukan, bosan, letih dan enggan hadir, jangan sesekali berpeluk tubuh. Ia adalah perbuatan dibawah sedar yang menggambarkan ketidaksudian untuk berbicara yang menghalang anda untuk didekati, walaupun amalan biasa ramai orang.

Akibatnya, mereka tidak akan mendekati anda. Mereka mungkin mempunyai tanggapan bahawa anda seorang yang defensif, keresahan, mudah membuat andaian, berfikiran tertutup, atau berasa was-was. Selalunya seseseorang itu tidak akan mendekati mereka

yang berwatakkan sedemikian. Kata orang, bahasa badan bercakap lebih kuat daripada perkataan.

v) Jangan Membuat Anggapan

Apabila membuat anggapan, anda berkemungkinan membuat kesilapan. Berapa kerap orang mengutarakan ayat-ayat berikut?

a) Awak mesti orang baru di sini.
b) Bagaimana dengan kerja anda?
c) Anda ingat saya?

Perlu diingat, hanya kerana bertemu dengan seseorang yang belum pernah anda jumpa, tidak bermakna dia adalah orang baharu. Atau hanya kerana anda berada dalam perjumpaan rangkaian, tidak bermakna semua yang hadir mempunyai pekerjaan. Yang pasti, tidak semua orang yang anda ingat, mengingati anda.

Kebolehan didekati adalah satu keselesaan dan ia penting untuk mengelak detik-detik memalukan dengan penggunaan 'ayat kejayaan. Anda boleh gunakan frasa-frasa yang membolehkan anda menerima maklumat yang anda perlukan daripada seseorang secara langsung seperti; "Saya tidak pasti kita telah bertemu sebelum ini", "Apa yang anda buat pada minggu ini?", dan "Saya Omar, kita pernah bertemu di mesyuarat kelab bulan lalu."

3.2 Pilihan untuk Komunikasi

Rakan, rakan-sekerja, dan pelanggan akan memilih untuk berkomunikasi dengan cara yang berbeza. Ada yang memilih secara berdepan, melalui email atau panggilan telefon, atau kesemua cara tersebut. Pada dasarnya pastikan semua saluran komunikasi anda tersedia. Dalam kad bisnes, tandatangan e-mel, halaman web atau bahan-bahan pasaran, biarkan umum tahu bahawa anda boleh dihubungi dengan apa jua cara yang mereka pilih. Anda mungkin lebih suka dihubungi melalui e-mel, tetapi ~~apa~~ yang paling penting adalah keselesaan kepada orang lain dan keupayaan mereka untuk berkomunikasi dengan berkesan.

Satu idea yang baik adalah untuk memberi sebanyak mungkin cara untuk menghubungi anda. Ia mungkin menjengkelkan seseorang bila mendapati anda tidak dapat dihubungi kecuali melalui e-mel.

i) Tandatangan E-mel

Walau apapun aplikasi yang anda digunakan untuk e-mel, seragamkan tandatangan anda. Adalah sangat mengecewakan apabila menerima e-mel daripada seseorang yang anda mahu hubungi secara lanjut, mahu bertemu, atau mahukan anda menghantar sesuatu tetapi tidak menyertakan maklumat peribadi dalam e-mel mereka. Pastikan pada akhir e-mel anda, ada maklumat-maklumat berikut:

a) Nama
b) Jawatan
c) Syarikat / Organisasi
d) Alamat surat-menyurat
e) Sekurang-kurangnya dua nombor telefon
f) Nombor faksimili (faks)
g) Alamat e-mel
h) Laman Web
i) Sepatah dua perkataan tentang diri anda, syarikat atau kerja

Fikirkan cara ini: adakah anda pernah menerima surat bertulisan tangan daripada seseorang yang tidak mempunyai alamat kembali tertulis pada sampul surat?

ii) Kad perniagaan

Pernahkah anda mendengar kisah kejayaan pertemuan perniagaan yang tidak dijangka berakhir dengan ungkapan, "Mujur saya ada satu kad bisnes pada hari itu!" Kisah itu menceritakan kebolehan didekati. Jika pencerita tersebut tidak mempunyai kad bisnes tersebut, beliau mungkin kehilangan peluang dan keupayaan untuk menjalin hubungan perniagaan. Perkara ini sering terjadi; terlupa membawa kad bisnes, kehabisan, atau bertukar pekerjaan dan belum menerima kad bisnes

yang baharu. Apa yang pasti, hubungan rangkaian boleh dibuat bila-bila masa da dimana-mana sahaja. Anda perlu bersedia pada setiap masa kerana anda tidak tahu siapa yang anda akan temui.

iii) Jangan Takut

Mereka tidak akan menyapa dan menunjukkan sebarang minat terhadap anda. Ini penyebab utama mengapa seseorang itu tidak memulakan perbualan. Walau bagaimanapun, kerap berlatih akan membuatkan ketakutan ini beransur-ansur hilang. Semakin kerap anda memulakan perbualan, semakin baik anda dengannya. Jadilah orang yang pertama memperkenalkan diri atau bertanya khabar. Apabila anda mengambil langkah aktif, kemahiran anda akan meningkat dan peluang untuk ditolak berkurangan. Anda juga perlu faham tentang untung dan rugi. Contohnya, apa yang anda akan rugi jika menerima penolakan daripada seseorang yang anda tidak kenal.

iv) Memakai Tanda Nama

Banyak aduan mengenai pemakaian tanda nama. Antara yang boleh dibincangkan:

a)	Tanda nama nampak bodoh	Ya, ia benar. Tetapi ingat, semua orang pun memakainya juga.
b)	Tanda nama merosakkan pakaian saya	Tidak juga jika anda memakainya di pinggir lapel baju atau menggunakan penyangkut seperti lanyard atau dan klip plastik.
c)	Saya sudah mengenali semua orang	Tidak, anda tidak kenal semua orang. Anda mungkin fikir begitu, tetapi orang baharu datang dan pergi dalam perniagaan dan organisasi setiap masa.

d)	Tetapi semua orang sudah kenal saya	Tiada mereka tidak kenal. Mereka yang terbaik dalam menjalin hubungan melalui rangkaian perniagaan juga tahu adanya orang baharu akan mereta temui.

Tand kad nama anda adalah kawan anda yang terbaik kerana:

- Nama seseorang adalah konteks pertama dalam memori manusia paling mudah dilupakan. Seseorang itu tidak cenderung untuk mendekati anda jika tidak tahu atau ~~ter~~lupa nama anda.
- Ia adalah iklan percuma untuk anda dan syarikat anda.
- Tanda nama menggalakkan seseorang untuk bersikap lebih mesra dan boleh didekati.

4. PEMBANGUNAN STRATEGI RANGKAIAN

4.1 Golongan profesional di luar komuniti perniagaan boleh juga menjadi kenalan yang sangat berguna seperti ahli-ahli sains, pensyarah, pendidik, kaunselor dan sebagainya. Apabila membangunkan pelan rangkaian, fikir menjangkaui mereka yang anda sering temui di majlis-majlis perjumpaan rangkaian perniagaan. Beberapa penghubung yang penting bukannya dikalangan ahli perniagaan, dan anda perlu kreatif untuk temui mereka. Beberapa contoh situasi dibawah mungkin dapat membantu.

4.2 Tips berikut digunakan secara meluas untuk apa-apa jenis rangkaian perniagaan, sama ada secara bersemuka, acara yang dianjurkan, perniagaan laman web rangkaian sosial, dan sebagainya. Prinsip-prinsipnya adalah:

i) Pertuturan dalam Lif

Jika anda pertama kali bertemu seorang potensi kontak yang penting di dalam lif semasa di persidangan dan dia bertanya kepada anda: "Apa yang anda buat?" Anda hanya mempunyai tidak lebih daripada 20 saat, mungkin hanya 10-15 saat, untuk menerangkan dan memberikan tanggapan yang mengagumkan yang menjadikan orang itu meminta maklumat dan nombor anda untuk dihubungi.

Gunakan prinsip-prinsip yang juga digunakan untuk penerangan bertulis dalam laman web dan bahan cetakan, dan sebagainya. Jika anda bercakap atau menulis secara berlebihan, pendengar atau pembaca akan menjadi bosan, atau fikir anda kurang ajar atau terlalu penting diri sendiri. Gambarkan diri anda secara ringkas tetapi padat dan hebat. Anda akan menunjukkan pertimbangan dan kepakaran dengan menyampaikan perkara yang paling relevan dalam masa sesingkat mungkin.

Berikut adalah perkara utama untuk mewujudkan perbualan dalam lif:

a)	Nama Anda	Nama saya… Pandang mata orang itu sambil tersenyum. Tegakkan bahu. Bertutur dengan yakin. Ikhlas dan semangat adalah penting dalam memberikan tanggapan awal yang mengagumkan.
b)	Nama Perniagaan Anda	"Saya bekerja untuk Ladang Arnab Sendirian Berhad". Ucapkan dengan jelas dan berbangga. Jangan sekali-kali bertanya "Adakah anda pernah dengar tentang kami?" atau menunggu pengiktirafan.
c)	Pengkalan dan kawasan liputan	"Syarikat saya berpusat di Malaysia dan beroperasi di

seluruh Pantai Timur".

d)	Kepakaran anda	Buat sesuatu yang berbeza dan istimewa, dan lebih baik daripada pesaing anda dengan apa cara sekalipun. Buat sesuatu yang bermakna untuk acara atau situasi, atau kumpulan. dan seboleh-bolehnya, jadikan diri anda juga penuh bermakna kepada kenalan dan kontak. Nyatakan apa yang ditawarkan dengan penghasilan yang positif kepada mereka yang anda bantu atau bekal, bukan hanya menumpukan kepada butir-butir teknikal dari sudut pandangan anda sendiri. Memuatkan kenyataan dengan faedah tertentu atau kualiti. Tunjukkan yang anda bersikap positif, bangga dan bercita-cita tinggi dalam pemikiran dan dalam menyatakan apa yang anda lakukan. Masukkan dalam pernyataan matlamat anda, untuk menunjukkan anda mempunyai cita-cita dan tahu apa yang anda mahukan daripada kenalan rangkaian.

Bergantung kepada keadaan, sasarkan supaya anda dapat membuat penerangan dalam masa kurang daripada 20 saat. Perlu diingat, banyak fakta yang penting

disampaikan secara ringkas dan padat dapat memberikan impak yang lebih bermakna daripada pernyataan yang panjang.

Ia adalah tanda fikiran yang baik jika anda dapat sampaikan banyak maklumat penting dalam masa yang singkat. Sebaliknya, pernyataan berleret-leret menunjukkan kurang persediaan, profesionalisme dan pengalaman.

Semasa berbual, pandang mata, dan baca bahasa isyarat badannya untuk mengukur minat dan reaksi terhadap anda secara peribadi, juga untuk membantu anda menilai watak dan perasaan rakan berbicara tersebut. Ini akan membantu anda dalam mengakhiri perbualan. Banyak cara anda boleh tanyakan seperti perkara yang menarik daripada penerangan ringkas anda.

Ramai orang yang berkecekapan tinggi mempunyai tabiat mengganggu dan memotong perbincangan apabila mereka melihat peluang. Ini bermakna anda mungkin tidak dapat menghabiskan ucapan lif anda. Dalam situasi ini, biarkan perbincangan tersebut berterusan daripada menyelesaikan apa yang anda ingin sampaikan. Bersedia pada bila-bila masa untuk bertindak secara berkesan terhadap gangguan.

ii) Jadi yang berbeza

Jadikan diri anda seorang yang bezakan daripada orang lain. Bercita-cita tinggi dan menjadi yang terbaik dalam sesuatu. Jika tidak ada perbezaan istimewa antara anda dan pembekal lain, maka orang tidak mempunyai sebarang alasan untuk kembali kepada anda. Jika tidak ada, cari jalan untuk cipta satu keistimewaan buat diri anda. Kadang-kadang ini adalah sekadar mentakrifkan atau meletakkan penekanan yang berbeza kepada apa yang ada pada anda.

iii) Bantu yang Lain

Anda perlu memberi untuk menerima kembali. Bantu orang lain dan anda akan dibantu sebagai balasan. Rangkaian orangramai adalah sangat kompleks. Secara umum, ia tidak dapat dilihat dengan jelas bagaimana dan mengapa seseorang itu membantu anda. Anda hanya perlu percaya yang ganjaran akan diterima dengan berbuat baik. Gunakan prinsip 'apa yang dibuat, itu yang didapat', atau secara saintifik 'setiap perbuatan akan menghasilkan tindak balas yang setimpal'. Perbuatan baik sering menghasilkan kesan yang positif. Ia selalunya diingati dan dibalas.

Membantu orang lain menjangkau jauh di luar kepakaran peribadi anda atau garis kerja. Rangkaian adalah mengenai tindak tanduk dalam sistem atau sekumpulan orang untuk membolehkan hasilan pengenalan dan kerjasama yang berkualiti tinggi, yang memberikan keputusan yang baik kepada para peserta.

iv) Integriti peribadi

Integriti, kepercayaan dan reputasi adalah penting untuk rangkaian. Sentiasa kekalkan integriti anda.

Kadangkala terdapat situasi yang menghasut kita untuk melakukan perkara yang salah, menyebabkan kecederaan atau perkara yang mengecewakan yang sepatutnya boleh dielakkan. Membuat kesilapan sedemikian itu boleh merosakkan integriti peribadi. Kesilapan berlaku. Jika anda membuat kesilapan atau keputusan yang salah, sama ada ia melemahkan integriti anda atau tidak, akui dan mohon kemaafan. Gagal memohon maaf atas perbuatan yang salah sering merosakkan integriti dan reputasi seseorang itu lebih daripada kesilapan membuat pertimbangan itu sendiri.

Kesilapan yang mudah akan membawa kepada kehilangan sedikit integriti. Mengulanginya akan menyebabkan semua integriti hilang. Mereka yang berintegriti rendah lambat laun akan dapati rakan-rakan

yang mereka ada hanyalah yang mempunyai bahawa rakan-rakan mereka adalah orang-orang yang bersifat yang sama sepertinya, berintegrity rendah.

Integriti adalah penting untuk membina kepercayaan. Kepercayaan tidak mungkin diperoleh tanpa integriti. Membina kepercayaan adalah penting untuk membangunkan rangkaian yang kuat. Kurangnya kepercayaan menghalang rangkaian untuk berjaya. Hubungan tertentu sukar untuk dibinakan sehingga tahap kepercayaan yang tinggi terbentuk.

Memahami dan keberkesanan mendengar sangat membantu proses membina kepercayaan. Kualiti ini memerlukan anda untuk benar-benar berminat dengan orang lain; untuk mendengar dengan betul, dan membalas kembali dengan bermakna dan membantu.

Ada orang yang sentiasa menunaikan janji dan komitmen mereka. Mereka tidak pernah membuat komitmen yang mereka tidak dapat penuhi. Kebolehpercayaan dan kebolehharapan adalah kualiti bernilai tinggi dalam perhubungan, terutamanya apabila melibatkan rujukan dan cadangan, kerana reputasi seseorang dipertaruhkan. Itu tidak bermakna anda sentiasa tersedia untuk semua orang. Ia hanya bermaksud apa yang anda kata anda kota.

v) Sasaran yang relevan/berkaitan

Kenal pasti kumpulan dan hubungan yang relevan dengan matlamat dan keupayaan anda. Yang relevan boleh dibahagikan dalam skop yang berbeza dan kepentingan, seperti:

a) Lokasi geografi

b) Saiz

c) Sektor

d) Kumpulan sosial (contohnya, etnik, jantina, umur, kedudukan, dan lain-lain)

e) Kumpulan politik atau agama

f) Kumpulan perdagangan atau pertubuhan

g) Profesion, kumpulan akademik atau teknikal

h) Rangkaian hubungan yang dibuat secara khusus / kumpulan rujukan

i) Kepentingan minat bersama yang lain (contohnya, perusahaan sosial, alam sekitar, Pameran Perdagangan, dan lain-lain)

Lebih relevan kumpulan dan hubungan yang anda sasarkan, lebih berguna perjumpaan dan rujukan anda akan datang.

Dalam kebanyakan rangkaian ahli-ahli sering mempunyai beberapa rakan hubungan yang rapat dan dipercayai. Pilih rakan yang anda paling percayai dan rapat dengan berhati-hati. Reputasi dibina mengikut kenalan yang anda pilih dan tingkah laku anda. Tumpukanan usaha anda kepada kumpulan dan rakan yang berintegriti, serta relevan.

vi) Rancangan dan Matlamat

Perlu tahu secara tepat apa yang anda mahukan kerana anda mungkin ditanya mengenainya. Aktiviti yang tidak mempunyai kesimpulan yang jelas dirancang wajar dikeluarkan .

Jika anda masih belum tahu apa yang perlu dirancang, anda perlu buat kajian. Kajian anda boleh membawa kepada perkara-perkara berikut:

a) Apabila menilai dan memilih kumpulan rangkaian yang berpotensi, terutamanya jika berurusan dengan masyarakat yang besar, cuba dapatkan beberapa taktik yang biasa digunakan oleh ahli-ahli yang berjaya. Dapatkan beberapa petunjuk utama daripada sektor-sektor yang berkaitan. Ini akan membantu anda menilai kumpulan yang relevan dengan keperluan dan kekuatan anda.

b) Anda boleh kurangkan pembaziran masa dengan membuat beberapa penyelidikan sebelum melibatkan diri dengan lebih mendalam.

c) Rancangan adalah penting kerana menguruskan rangkaian boleh menjadi aktiviti yang memakan masa.

d) Buat beberapa sasaran yang boleh diukur dan pantau keputusannya dengan teliti.

Berikut adalah contoh mudah untuk perancangan dan pemantauan rangkaian, yang memanjangkan templat ucapan lif di atas. Hanya gunakan tajuk-tajuk sebagai panduan jika anda memilih untuk bekerja dengan lebih intuitif, atau jika anda menggemari kaedah perancangan tertentu.

Butir-butir	**Kumpulan 1**	**Kumpulan 2**	**Kumpulan 3**
Sasaran / Matlamat			
Hubungan yang Ideal (Manusia)			
Nama dan Jenis Kumpulan			

Profil/Sektor/Minat (Berkaitan) Kumpulan			
Nota Kumpulan yang Taktikal / Petua (Apa yang boleh digunakan dengan baik)			
Perbualan Lif (Untuk setiap kumpulan)			
Apa yang boleh dilakukan untuk mereka ini			
Apa yang dapat diperoleh daripada mereka ini			
Tarikh Dairi / Jadual Tugas			
Sasaran / Harapan			
Kenyataan			
Masa Digunakan			
Banding dengan aktiviti pasaran lain			

Rajah 1: Contoh Rancangan Rangkaian

Nota

a. Ubah saiz kotak untuk memenuhi keperluan anda.
b. Rangka kerja ini boleh dilanjutkan untuk menguruskan susulan tertentu, dan sebagainya.
c. Tentukan kumpulan anda atau batasan-batasan. Sebagai permulaan, anda mungkin mahu memilih satu laman web rangkaian perniagaan, dan satu kumpulan rangkaian yang membuat perjumpaan secara berhadapan atau melalui acara, dan lihat hasilnya sebelum meningkatkan aktiviti.
d. Untuk mengekalkan tumpuan dan usaha anda, adalah lebih baik menghadkan penglibatan dalam rangkaian dengan cara yang lebih adab. Jika anda pergi kepada terlalu banyak kumpulan dan rangkaian pada masa yang sama, anda

akan kelihatan berada di mana-mana, dan mendapati sukar untuk membuat impak dengan mana-mana kumpulan atau rangkaian pun.

vii) Susulan

Ikuti perkembangan dan buat mesyuarat susulan, kerana rujukan membuat sesuatu perkara berlaku. Terdapat dua sebab utama menjadikan susulan itu penting.

a. Rangkaian hanya menghasilkan keputusan yang baik dengan adanya tindakan susulan.
b. Membuat susulan dengan hubungan membina kepercayaan, reputasi dan perhubungan.

Mereka yang terlibat dengan rangkaian dan berjumpa dengan ramai orang tetapi tidak membuat susulan hanya membuang masa mereka. Susulan adalah satu perkara yang relevan dan menunjukkan komitmen. Jika kenalan atau orang yang dirujuk tidak relevan, abaikan sahaja. Jika ada kaitan, lakukan susulan, dalam apa juga cara yang sesuai dengan keadaan.

Jika berkaitan dan anda berasa ia membazirkan masa untuk meneruskan dengan mesyuarat dan membuat susulan dengan orang yang dirujuk, periksa semula strategi kumpulan sasaran anda. Anda mungkin mengejar kumpulan dan hubungan yang salah, dan mungkin anda perlu untuk takrifkan semula isu-isu itu.

viii) Bersikap Positif

Jadi seorang yang memberi pengaruh positif kepada semua orang dan segala-galanya. Gunakan bahasa positif. Sentiasa senyum. Lihat kebaikan pada setiap orang. Simpan kritikan emosi dan pendapat peribadi anda terhadap orang lain. Jangan memburukkan sesiapa. Kekal bersikap objektif. Jadi seorang yang ghairah dan bersemangat, tetapi tidak beremosi atau bersikap subjektif. Kenali sebagai seorang

yang benar-benar positif. Ia menyuntik semangat kepada orang lain dan mereka akan berasa mesra dengan anda.

Bertimbang rasa, sabar, tenteram dan tenang, terutama ketika orang lain menjadi gelisah.

Dapatkan maklum balas dan kritikan mengenai diri dan idea-idea anda daripada orang lain. Ia adalah penyelidikan pasaran paling berharga yang boleh anda diperoleh, dan ianya percuma.

Pengikut berkumpul di sekitar mereka yang kekal positif dan tenang di bawah tekanan, dan yang bertahan kecenderungan menggembalai jiwa yang lemah.

Dalam acara dan situasi rangkaian anda akan mempunyai peluang untuk membuat persembahan kepada kumpulan yang berkumpul. Ini adalah peluang yang baik untuk anda menunjukkan kepakaran dalam bidang anda, sikap berkeyakinan dan positif anda, dan juga untuk menyampaikan maklumat yang berguna.

Semasa membuat persembahan dalam keadaan ini, elak membuat penekanan jualan, kecuali anda pasti ia bersesuaian. Selalunya tidak. Sasarkan untuk mendidik khalayak daripada menjual. Tumpu kepada memberi penerangan dan mendidik hadiran daripada untuk menjual. Dalam banyak situasi rangkaian, membuat satu persembahan jualan yang menekan dianggap sebagai menghina mereka yang hadir. Lebih-lebih lagi jika anda adalah tetamu dalam kumpulan itu yang anda biasanya jarang bertemu. Anda akan menjual diri dengan terbaik melalui pemberian maklumat yang berguna secara profesional dan menghiburkan.

Yakin, positif dan bersemangat, tetapi jangan biarkan ini berkembang menjadi tekanan kepada penonton, atau dirasai anda mencuba terlalu keras.

Cuba cari dan persembahkan dalam kepakaran anda maklumat yang paling berguna untuk kumpulan berkenaan. Matlamat anda pada akhir pembentangan adalah untuk khalayak mempelajari sesuatu yang berguna mengenai bidang anda yang berkaitan dengan mereka, dan menggagumi profesionalisme dan kawalan anda terhadap subjek anda.

ix) Usaha Mengekalkan Fokus

Sentiasa fokus dan bersedia pada setiap masa. Semua bentuk pemasaran ~~yang~~ bermanfaat daripada aktiviti yang sangat fokus. Ini adalah perlu atas sebab-sebab:

a.untuk mewujudkan kesedaran, dan

b.untuk membina hubungan

Banyak usaha menghasilkan keputusan yang lebih baik apabila ditumpukan secara konsisten. Jumlah usaha yang sama tersebar ke seluruh aktiviti secara meluas, terutamanya jika tersebar beberapa lama. Dalam rangkaian, di mana seseorang yang jarang-jarang sertai sukar untuk menembusi teras dalaman ahli-ahli, tetapi penglibatan bersemangat yang kerap pasti memperoleh perhatian.

Peluang juga perlu terus terbuka kepada rangkaian yang tidak dirancang, yang boleh timbul pada bila-bila masa. Anda akan temui dan bangunkan hubungan dalam situasi yang tidak dirancang ini, jika anda:

- Membuat hubungan mata dengan seseorang dan senyum;
- Mengambil inisiatif;
- Memulakan perbualan;
- Mengambil pendekatan mesra terbuka kepada semua orang;
- Dan sentiasa membawa pen serta beberapa kad perniagaan.

Dalam kedua-dua kes, yang dirancang dan tidak dirancang, banyak bergantung kepada apa yang anda tawarkan kepada rakan niaga. Rangkaian penuh dengan orang yang mempunyai banyak hubungan tetapi sedikit nilai untuk ditawarkan. Oleh itu, mereka mencapai keputusan yang buruk. Keputusan yang baik hasil daripada sikap mesra dan terbuka, mengambil inisiatif, bekerja keras untuk mengekalkan sumbangan ikhlas di mana-mana sahaja bertemu.

Dalam perjumpaan rangkaian secara berhadapan, sering terdapat 'budaya kelompok', di mana ahli-ahli ada bersikap defensif atau kadang-kadang seolah-olah sombong. Ini sering menunjukkan satu keperluan untuk dikenali dan dipercayai, yang mengambil masa dan usaha. Rangkaian, seperti aktiviti-aktiviti lain, memerlukan daya tumpuan untuk menghasilkan keputusan yang baik. Jika anda anggap rangkaian seperti aktiviti sekali-sekala atau semata-mata aktiviti sosial, ia tidak akan menghasilkan keputusan yang ~~lebih~~ hebat.

Rangkaian memerlukan usaha yang berterusan untuk membuat sesuatu perkara berlaku. Usaha mengekalkan fokus atau tumpuan bermaksud bekerja keras untuk menjadi ahli tetap dengan kehadiran yang aktif membantu dalam kumpulan. Bina hubungan terlebih dahulu, dituruti dengan reputasi anda, rujukan dan pengenalan akan menyusul.

SOALAN/*QUESTION :*

1. Apakah rangkaian perniagaan ?

……
……

2. Apakah subjek paling biasa yang dihadapi semasa acara rangkaian?

……
……

3. Mengapa kebolehan didekati dipanggil sebagai jalan dua hala?

……
……

4. Apa yang anda faham dengan Minat Yang Sama (CPI)?

……
……

RUJUKAN / *REFERENCES* :

1. http://www.businessballs.com/business-networking.htm
2. www.hellomynameisscott.com.
3. James M. Kouzes and Barry Z. Posner (2012). *The Leadership Challenge - How to Make Extraordinary Things Happen in Organizations. Jossey Bass. ISBN:978-0-470-65172-8*
4. John P. Kotter *(1996). Leading Change Hardcover. Harvard Business School Press. ISBN-10: 0875847471, ISBN-13: 978-0875847474*
5. Paul Ekman (2003). *Unmasking the Face: A Guide to Recognizing Emotions From Facial Expressions. Malor Books. ISBN-10: 1883536367*

JPK	**JABATAN PEMBANGUNAN KEMAHIRAN** **KEMENTERIAN SUMBER MANUSIA** **ARAS 7 & 8 BLOK D4, KOMPLEKS D** **62530 PUTRAJAYA** **KERTAS TUGASAN** *(ASSIGNMENT SHEET)*	
KOD DAN NAMA PROGRAM / *PROGRAM CODE AND NAME*	**(Z-009-04:2015) KEBOLEHAN TERAS**	
TAHAP / *LEVEL*	**EMPAT (4)**	
NO. DAN TAJUK KEBOLEHAN TERAS / *CORE ABILITY NO. AND TITLE*	**CA03 KEUPAYAAN PENGURUSAN PERHUBUNGAN**	
NO. DAN PENYATAAN KEBOLEHAN / ABILITY *NO. AND STATEMENT*	**03.01 GALAKKAN RANGKAIAN KERJA YANG BAIK** **03.02** TINGKATKAN KEMAHIRAN PENYELESAIAN KONFLIK INTERPERSONAL **03.03** GALAKKAN PENERAPAN EMPATI **03.04** SEDIAKAN SOKONGAN MOTIVASI **03.05** PAMERKAN TINGKAH LAKU INISIATIF **03.06** PATUHI PEMBELAJARAN BERTERUSAN YANG BERKESAN	
NO. KOD *ICODE NO.*	**Z-009-4:2015-M03/T(1/3)**	**Muka Surat** / *Page* : 1 **Drpd** / *of* : 13

TAJUK*/TITLE* **: KEUPAYAAN RANGKAIAN KERJA**

TUJUAN/*PURPOSE* :

Kertas Tugasan ini bertujuan untuk memantapkan pengetahuan dan pemahaman pelatih mengenai metodologi rangkaian dan pembangunan strategi rangkaian.

ARAHAN/**INSTRUCTION:**

Pelatih hendaklah menjawab semua soalan dan dibenarkan merujuk Kertas Penerangan Z-009-4:2015-M03/P(1/3)

SOALAN / *QUESTIONS*:

Seksyen A: Esei

1. Apakah rangkaian perniagaan?

_____

_____

(2 markah)

2. Apakah subjek yang paling biasa ditimbulkan di perjumpaan rangkaian?

_____

_____

(2 markah)

3. Mengapa '*approachability*' atau 'mudah didekati' dipanggil komunikasi dua hala?

_____

_____

(2 markah)

4. Apa yang anda faham dengan minat yang sama (*Common Point of Interest* - CPI)?

_____

_____

(5 markah)

5. Bagaimana seseorang dapat memastikan penemuan minat yang sama (CPI)?

_____

_____

(5 markah)

6. Apakah jawapan berperisa dalam membina jaringan?

_____

_____

(4 markah)

Seksyen B: Beberapa Pilihan

7. Mengapa minat yang sama penting dalam membangunkan perbualan rangkaian?

I. Idea-idea dikongsi bersama

II. Menghubungkan orang dengan anda

III. Anda kelihatan tidak mudah didekati

IV. Ia membolehkan mereka lebih selesa berbicara dengan anda

A. I, II dan III

B. I, II dan IV

C. I, III dan IV

D. II, III dan IV

8. Kenapa anda tidak patut berpeluk tubuh (menyilangkan tangan didada) ketika berbicara dengan ahli rangkaian yang berpotensi?

A. Anda letih

B. Anda bosan

C. Cuaca terlalu sejuk

D. Petunjuk yang ia menghalang anda daripada didekati

9. Agar tidak menimbulkan gangguan dan rasa malu ketika berbicara dengan orang asing, pilih frasa yang betul untuk membolehkan mereka menawarkan anda maklumat yang diperlukan.

   A. Adakah anda mengingati saya?

   B. Anda pasti baru di sini

   C. Saya tidak pasti kita telah bertemu sebelum ini

   D. Anda berada di jabatan mana?

10. Orang yang berbeza akan memilih untuk berkomunikasi dengan anda dalam cara yang berbeza. Ada diantara mereka akan memilih

   I. Surat-surat dan e-mel

   II. Panggilan telefon

   III. Semuanya

   IV. Bersemuka / perbualan secara langsung

   A. I, II dan III

   B. I, II dan IV

   C. I, III dan IV

   D. II, III dan IV

11. Orang-orang disekitar anda akan berbicara kepada anda dalam cara;

   A. Cara berbeza-beza

   B. Sepatah demi sepatah perkataan

   C. Bersopan santun

   D. Perbualan biasa

12. Untuk memberitahu orang yang anda boleh dihubungi dengan apa cara juga yang mereka pilih, adalah penting untuk memiliki kad perniagaan dengan maklumat berikut.

I. Alamat surat-menyurat

II. Tandatangan e-mel

III. Nombor-nombor telefon

IV. Laman web atau bahan-bahan pemasaran

A. I, II dan III

B. I, II dan IV

C. I, III dan IV

D. II, III dan IV

13. Apakah yang akan terjadi bila anda membuat andaian?

A. Ramalan yang baik

B. Mendapat jawaban yang benar

C. Kecenderungan untuk membuat kesilapan

D. Semua orang teruja untuk mengetahui jawabannya

14. Ketika mengirim e-mel, sentiasa semak informasi berikut;

I. Nama dan Tajuk Pengirim

II. Telefon dan Faks nombor

III. Alamat E-mel dan web (jika ada)

IV. Nama keluarga dan alamat surat-menyurat

A. I, II dan III

B. I, II dan IV

C. I, III dan IV

D. II, III dan IV

15. Dalam menyampaikan kaedah komunikasi, anda mungkin suka e-mel, tetapi apa yang paling penting adalah;

A. Perbualan secara bersemuka

B. Jalan keluar yang paling mudah dan murah

C. Berbual dengan seseorang sambil minum secawan teh

D. Keselesaan orang lain dan kemampuan mereka untuk berkomunikasi dengan berkesan

16. Apa yang menjadi perkara utama dalam membuat ucapan dalam lif?

I. Nama anda

II. Kepakaran anda

III. Jangkaan perniagaan anda

IV. Pejabat dan kawasan liputan anda

A. I, II dan III

B. I, II dan IV

C. I, III dan IV

D. II, III dan IV

17. Apa yang dimaksudkan dengan 'kurang itu adalah lebih' dalam ucapan lif bagi struktur rangkaian?

    A. Kurangkan kerja dan lebihkan berehat

    B. Produk mahal kurang dalam magnitude dan lebih kepada nilai

    C. Pengendali melakukan kerja yang kurang apabila mesin-mesin itu berjalan mengikut ketetapan produksi

    D. Maksud penting dalam perkataan yang sedikit memberi impak yang lebih berbanding pernyataan yang panjang.

18. Ketika berbicara dengan seseorang, untuk mengukur minat dan reaksi terhadap anda secara pribadi anda perlu melihat tepat di mata dan memerhatikan _____, _____ dan _____nya.

    I. Telinga
    II. Mulut
    III. Tangan
    IV. Bahasa tubuh

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

19. Apa itu ucapan lif?

    A. Bertemu seseorang dalam lif dan berbicara dengannya

    B. Perbualan pada pertemuan pertama dengan seseorang

    C. Perbualan antara dua juruteknik lif

    D. Memberikan ceramah mengenai pemasangan dan penyelenggaraan lif

20. Tanda nama adalah teman terbaik anda untuk beberapa sebab

I. Tanda pengenalan di tempat kerja

II. Publisiti percuma untuk anda dan syarikat anda

III. Mendorong orang untuk lebih mesra dan lebih mudah didekati

IV. Orang kurang cenderung untuk mendekati anda jika mereka tidak tahu atau terlupa nama anda

A. I, II dan III

B. I, II dan IV

C. I, III dan IV

D. II, III dan IV

21. Mengapa harus sentiasa bersedia dengan kad perniagaan anda?

I. Untuk menguruskan perniagaan dalam pertemuan yang tidak dijangka

II. Anda tidak tahu siapa anda mungkin akan bertemu

III. Kehilangan hubungan dan peluang yang berharga

IV. Latihan untuk mudah dihubungi

A. I, II dan III

B. I, II dan IV

C. I, III dan IV

D. II, III dan IV

22. Bagaimana untuk menghindari rasa takut dalam penambaikan rangkaian?

A. Bercakap hanya bila ditanya

B. Menjadi pendiam dan bersendirian

C. Tidak takut dan bersedia untuk mulakan perbualan

D. Tidak menyapa sesiapa agar anda tidak terjebak dengan yang lain

23. Ramai orang yang berpengaruh mempunyai tabiat mengganggu dan memotong perbincangan apabila mereka nampak peluang. Dalam kes seperti itu apa yang perlu anda lakukan?

I. Hentikan perbincangan dan pergi

II. Biarkan perbincangan berlanjutan

III. Jangan cuba meneruskan apa yang anda rancang untuk katakan

IV. Bersedia pada bila-bila untuk bertindak secara berkesan ke atas gangguan

A. I, II dan III

B. I, II dan IV

C. I, III dan IV

D. II, III dan IV

24. Jadi seorang yang berbeza untuk menarik perhatian orang terhadap anda. Jika tidak ada, cari jalan untuk melakukan sesuatu. Bagaimana anda mencipta perbezaan?

A. Sengaja mengutuk orang lain dengan mengatakan perkara yang buruk tentang mereka

B. Beritahu mereka bahawa produk atau perkhidmatan anda adalah satu-satunya yang terdapat di pasaran

C. Belanjakan lebih kepada strategi pemasaran dan buat banner dan bunting

D. Ia sekadar mentakrifkan semula atau meletakkan penekanan yang berbeza kepada apa yang sedia ada

25. Membantu dan anda akan diberi bantuan. Gunakan prinsip 'apa dilakukan akan berbalik kepada pelaku'. Anda perlu memikirkan ini sebagai takdir dalam perniagaan. Bagaimana anda menjelaskan takdir atau kebetulan ini untuk menghasilkan hasil yang positif dari segi undang-undang saintifik?

A. Tidak ada perkara seperti takdir

B. Setiap tindakan mempunyai tindak balas yang sama

C. Bawa ia ke makmal untuk ujian

D. Lakukan pengiraan saintifik sebelum membantu orang lain

26. Apakan tindakan seterusnya jika anda membuat kesilapan atau keputusan yang salah, sama ada ia dengan ketara merendahkan integriti anda atau tidak?

A. Abaikan sahaja

B. Salahkan orang lain

C. Akui dan meminta maaf

D. Ketua dibenarkan untuk melakukan kesilapan

27. Peluang harus terus dibuka kepada rangkaian yang tidak dirancang. Bagaimana anda membangunkan jalinan dalam situasi yang tidak dirancang ini?

I. Ambil inisiatif

II. Mulakan perbualan

III. Mengambil pendekatan mesra terbuka kepada semua orang

IV. Membuat hubungan mata dengan orang dan sentiasa senyum

A. I, II dan III

B. I, II dan IV

C. I, III dan IV

D. Ii, iii dan IV

28. Aktiviti perniagaan yang sangat fokus memberi manfaat kepada pemasaran. Apakah sebab-sebabnya?

A. Sentiasa bergerak

B. Jual pelbagai produk

C. Kerap bertukar produk

D. Wujud kesedaran dan pembinaan hubungan

29. Apakah kriteria positif ahli rangkaian?

I. Sentiasa senyum
II. Tidak bercakap buruk terhadap sesiapa
III. Gunakan pelbagai bahasa
IV. Ghairah dan bersemangat

A. I, II dan III
B. I, II dan IV
C. I, III dan IV
D. Ii, iii dan IV

30. Semasa berbual, cuba tunjukkan kepakaran anda dalam bidang yang anda ceburi dengan keyakinan positif. Tugas utama anda adalah _____.

A. Untuk menjual produk

B. Hina orang yang menentang percakapan anda

C. Beri tekanan kepada pendengar untuk mempercayai apa yang anda katakan

D. Memaklum dan mendidik pendengar dan bukannya untuk menjual

SKEMA JAWAPAN

1. Rangkaian perniagaan adalah kaedah pemasaran kos rendah dalam membangunkan peluang-peluang jualan dan hubungan, berdasarkan rujukan dan pengenalan; sama ada berbincang secara berhadapan dalam mesyuarat dan perjumpaan-perjumpaan, atau dengan kaedah-kaedah perhubungan lain seperti telefon, e-mel dan peningkatan rangkaian laman web social dan perniagaan.
2. "Adalah orang secara semula jadi tertarik kepada anda atau adakah anda secara tidak sedar menolak mereka?"
3. Anda memerlukan seseorang untuk diajak berbual dan sebaliknya.
4. Ia menghubungkan orang dengan anda dan membuatkan mereka berasa lebih selesa berbual dengan anda. Ini meningkatkan keupayaan anda untuk mudah didekati. Ramai orang akan tertarik untuk mendekati anda dengan adanya minat yang sama itu.
5. Dalam menemukan minat atau perkara yang sama, anda boleh utarakan beberapa soalan yang bermula dengan seperti
   - "Apakah rancangan anda…"
   - “Apakah kaedah yang digunakan…”
   - "Bilakah tarikh penyerahan..."
6. Jawapan yang biasa dengan menggunakan perkataan “baik” selalunya tidak dapat diperikan atau dihuraikan dengan lebih lanjut dan mematikan perbualan. Dengan jawapan yang berperisa, rakan perbualan anda itu akan serta-merta merubah penampilannya dengan senyuman dan akan bertanyakan lebih lanjut untuk mengetahui apa yang menyebabkan anda berkata sedemikian..
7. B
8. D
9. C
10. B
11. A
12. C
13. C
14. A
15. D

16. B
17. D
18. A
19. B
20. A
21. B
22. C
23. D
24. D
25. B
26. C
27. A
28. D
29. B
30. D

JPK	**JABATAN PEMBANGUNAN KEMAHIRAN** **KEMENTERIAN SUMBER MANUSIA** **ARAS 7 & 8 BLOK D4, KOMPLEKS D** **PUSAT PENTADBIRAN KERAJAAN PERSEKUTUAN** **62530 PUTRAJAYA** **KERTAS KERJA** (*WORK SHEET)*	
KOD DAN NAMA PROGRAM / *PROGRAM CODE AND NAME*	**Z-009-4:2015 KEBOLEHAN TERAS**	
TAHAP / *LEVEL*	**EMPAT(4)**	
NO DAN TAJUK KEBOLEHAN TERAS / *CORE ABILITY NO. AND TITLE*	**CA03 KEUPAYAAN PENGURUSAN PERHUBUNGAN**	
NO DAN PENYATAAN KEBOLEHAN / *ABILITY NO AND STATEMENT*	**03.01 GALAKKAN RANGKAIAN KERJA YANG BAIK** **03.02** TINGKATKAN KEMAHIRAN PENYELESAIAN KONFLIK INTERPERSONAL **03.03** GALAKKAN PENERAPAN EMPATI **03.04** SEDIAKAN SOKONGAN MOTIVASI **03.05** PAMERKAN TINGKAH LAKU INISIATIF **03.06** PATUHI PEMBELAJARAN BERTERUSAN YANG BERKESAN	
NO. KOD / *CODE NO.*	**Z-009-4:2015-M03/K(1/3)**	**Muka Surat** / Page : 1 **Drpd** / Of : 3

TAJUK / *TITLE*: **GALAK KEUPAYAAN RANGKAIAN KERJA**

TUJUAN PEMBELAJARAN / *INSTRUCTIONAL AIMS :*

Pelatih mesti boleh:-

1. Kenal pasti metodologi rangkaian
2. Kenal pasti kumpulan sasaran
3. Pantau pembangunan rangkaian
4. Kenal pasti perumusan masalah
5. Tentukan reka bentuk model dan pengumpulan data

NO. KOD / *CODE NO.*	Z-009-4:2015-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 *TEM NOSS* yang berkaitan			

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

SOALAN / *QUESTION* :

TIADA

NO. KOD / *CODE NO.*	Z-009-4:2015-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 Patu /** *Not Complied*	**Catatan/** *Remarks*
	Keupayaan 1.1			
1	Metodologi Rangkaian dikenal pasti	☐	☐	_____
2	Kumpulan sasar dikenal pasti.	☐	☐	_____
3	Pembangunan rangkaian dipantau.	☐	☐	_____
4	Masalah perumusan dikenal pasti	☐	☐	_____
5	Reka bentuk model dan pengumpulan data ditentukan	☐	☐	_____

.....

(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-009-4:2015 KEBOLEHAN TERAS
M03 – KEUPAYAAN PENGURUSAN PERHUBUNGAN

KEBOLEHAN	PENILAIAN PENGETAHUAN	PEMATUHAN PENUNJUK PRESTASI
Galakkan rangkaian kerja yang baik	Z-009-4:2015-M08/KA(1/1)	Z-009-4:2015-M08/K(1/3)
1. Tingkatkan kemahiran penyelesaian konflik interpersonal		Z-009-4:2015-M08/K(2/3)
2. Galakkan penerapan empati		
3. Sediakan sokongan motivasi		
4. Pamerkan tingkah laku inisiatif		
5. Patuhi pembelajaran berterusan yang berkesan		Z-009-4:2015-M08/K(3/3)

JPK/CA/PP

PENILAIAN PRESTASI *NCS-CORE ABILITY*

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

KEBOLEHAN TERAS – TAHAP 4

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 berpandukan *Total Performance Indicator (TPI)*

PERKARA	KEBOLEHAN	1	2	3	4	5	CATATAN
CA01	**KESEDARAN TINGKAH LAKU ORGANISASI**						
1.1	Patuhi konsep rangka kerja organisasi						
1.2	Tingkatkan keberkesanan berpasukan						
1.3	Pamerkan kemampuan agihan kerja						
1.4	Pastikan dokumentasi bersistematik						
1.5	Galakkan penyelarasan majlis/acara organisasi						
1.6	Patuhi prosedur keperluan latihan						
1.7	Kenalpasti kenaikan pangkat kakitangan yang berpotensi						
CA02	**PEMANTAUAN KESIHATAN, KESELAMATAN DAN ALAM SEKITAR**						
2.1	Pastikan program kesedaran kesihatan						
2.2	Pastikan program kesedaran keselamatan						
2.3	Pastikan program kesedaran alam sekitar						
CA03	**KEUPAYAAN PENGURUSAN PERHUBUNGAN**						
3.1	Galakkan rangkaian kerja yang baik						
3.2	Tingkatkan kemahiran penyelesaian konflik antara personal						
3.3	Galakkan penerapan empati						
3.4	Sediakan sokongan motivasi						
3.5	Pamerkan tingkah laku inisiatif						
3.6	Patuhi keberkesanan pembelajaran yang berterusan						

CA04	**AMALAN ETIKA**						
4.1	Patuhi kod etika disiplin						
4.2	Patuhi kesedaran budaya						
4.3	Patuhi prestasi ketelitian						
4.4	Patuhi amalan berorentasikan hasil kerja						
4.5	Patuhi keperluan protokol						
CA05	**KEMAHIRAN PEMIKIRAN STRATEGIK**						
5.1	Galakkan pemikiran efektif						
5.2	Patuhi analisis efektif						
5.3	Terapkan teknik pengurusan stres						
5.4	Aplikasikan prosedur pengawalan belanjawan						
5.5	Terapkan teknik penyelesaian masalah						
CA06	**KERJASAMA KOMUNIKASI BERKESAN**						
6.1	Aplikasikan komunikasi efektif						
6.2	Amalkan persembahan yang membina						
6.3	Patuhi kaedah perbentangan yang efektif						
CA07	**KESEDARAN PENGURUSAN PERUBAHAN**						
7.1	Patuhi objektif pengurusan perubahan						
7.2	Pantau kaedah pengurusan perubahan						
7.3	Patuhi inisiatif pengurusan perubahan						
7.4	Patuhi perlaksanaan bimbingan dan mentor						
7.5	Tingkatkan penjenamaan organisasi						
CA08	**APLIKASI SISTEM TEKNOLOGI MAKLUMAT**						
8.1	Gunakan perisian yang bersesuaian						
8.2	Patuhi aplikasi analisis sistem						
8.3	Terapkan aplikasi teknologi maklumat terkini						
8.4	Patuhi peraturan dan undang-undang teknologi maklumat						

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	**TERAMPIL / TIDAK TERAMPIL**				

REKOD PENILAIAN KUMULATIF (RPK) - TEORI
SIJIL KEMAHIRAN MALAYSIA (SKM): NCS – CORE ABILITIES (TAHAP 4)

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 Dalaman (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-009-4:2015-CA01	**KESEDARAN TINGKAH LAKU ORGANISASI**
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-4:2015-CA02	**PEMANTAUAN KESIHATAN, KESELAMATAN DAN ALAM SEKITAR**
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-4:2015-CA03	**KEUPAYAAN PENGURUSAN PERHUBUNGAN**
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

NAMA CALON:		PUSAT BERTAULIAH:	

Z-009-4:2015-CA04	AMALAN ETIKA
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-4:2015-CA05	KEMAHIRAN PEMIKIRAN STRATEGIK
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-4:2015-CA06	KERJASAMA KOMUNIKASI BERKESAN
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-4:2015-CA07	**KESEDARAN PENGURUSAN PERUBAHAN**
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-4:2015-CA08	**APLIKASI SISTEM TEKNOLOGI MAKLUMAT**
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

M03 - KEUPAYAAN PENGURUSAN HUBUNGAN

Sub-Modul 1

KEUPAYAAN RANGKAIAN PERNIAGAAN

Z-009-4:2015-M03/P(1/3)

TAHAP 4

Kertas Penerangan 1

KEUPAYAAN RANGKAIAN PERNIAGAAN

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. RANGKAIAN PERNIAGAAN
  2. METODOLOGI RANGKAIAN
  3. PEMBANGUNAN STRATEGI RANGKAIAN

TUJUAN

- **Kertas Penerangan ini bertujuan untuk menerangkan:**
  - Rangkaian perniagaan
  - Metodologi rangkaian
  - Pembangunan strategi rangkaian

PENGENALAN

- Secara umumnya membina rangkaian perniagaan adalah penting bagi organisasi terutamanya organisasi yang terlibat dengan perniagaan. Pihak pengurusan organisasi ini perlu tahu dengan jelas keperluan, proses, metodologi dan pembangunan rangkaian bagi meningkatkan perkembangan organisasi.
- Kesedaran dalam pembangunan rangkaian ini juga dapat membantu kakitangan untuk meningkatkan kecekapan dalam pekerjaan yang memerlukan perhubungan rangkaian yang berkesan di tempat kerja dan dengan rakan perniagaan.

1. RANGKAIAN PERNIAGAAN

Kaedah Pemasaran Kos Rendah

- Membangunkan peluang-peluang jualan
- Membangunkan hubungan perniagaan



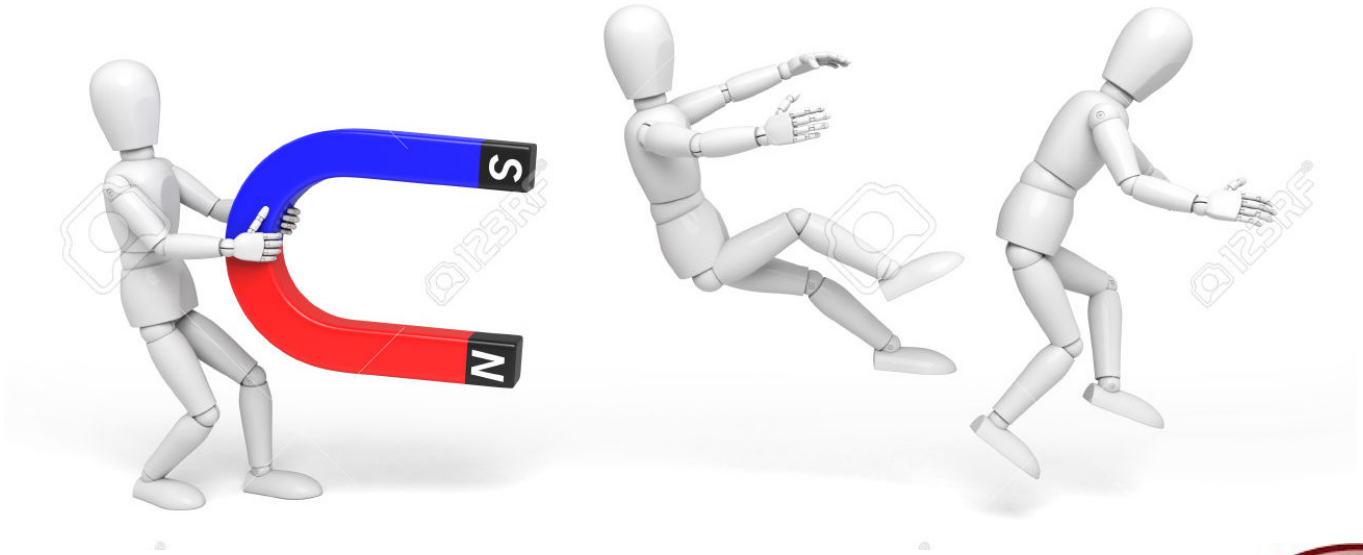
1.1 MENGGALAKKAN RANGKAIAN YANG BAIK

1. Menawarkan satu cara untuk menemui pembuat keputusan yang mungkin susah untuk dihubungi melalui kaedah pengiklanan konvensional.

2. Cadangan dan pengenalan peribadi yang diterima daripada ahli-ahli dalam rangkaian membantu membangunkan peluang-peluang perniagaan.

3. Menawarkan satu cara untuk menemui pembuat keputusan yang mungkin susah untuk dihubungi melalui kaedah pengiklanan konvensional.

2. METODOLOGI RANGKAIAN



Adakah anda secara semula jadi menarik perhatian orang untuk mendekati anda



2.1 PROSEDUR RANGKAIAN



2.2 PILIHAN UNTUK KOMUNIKASI

Kaedah Komunikasi

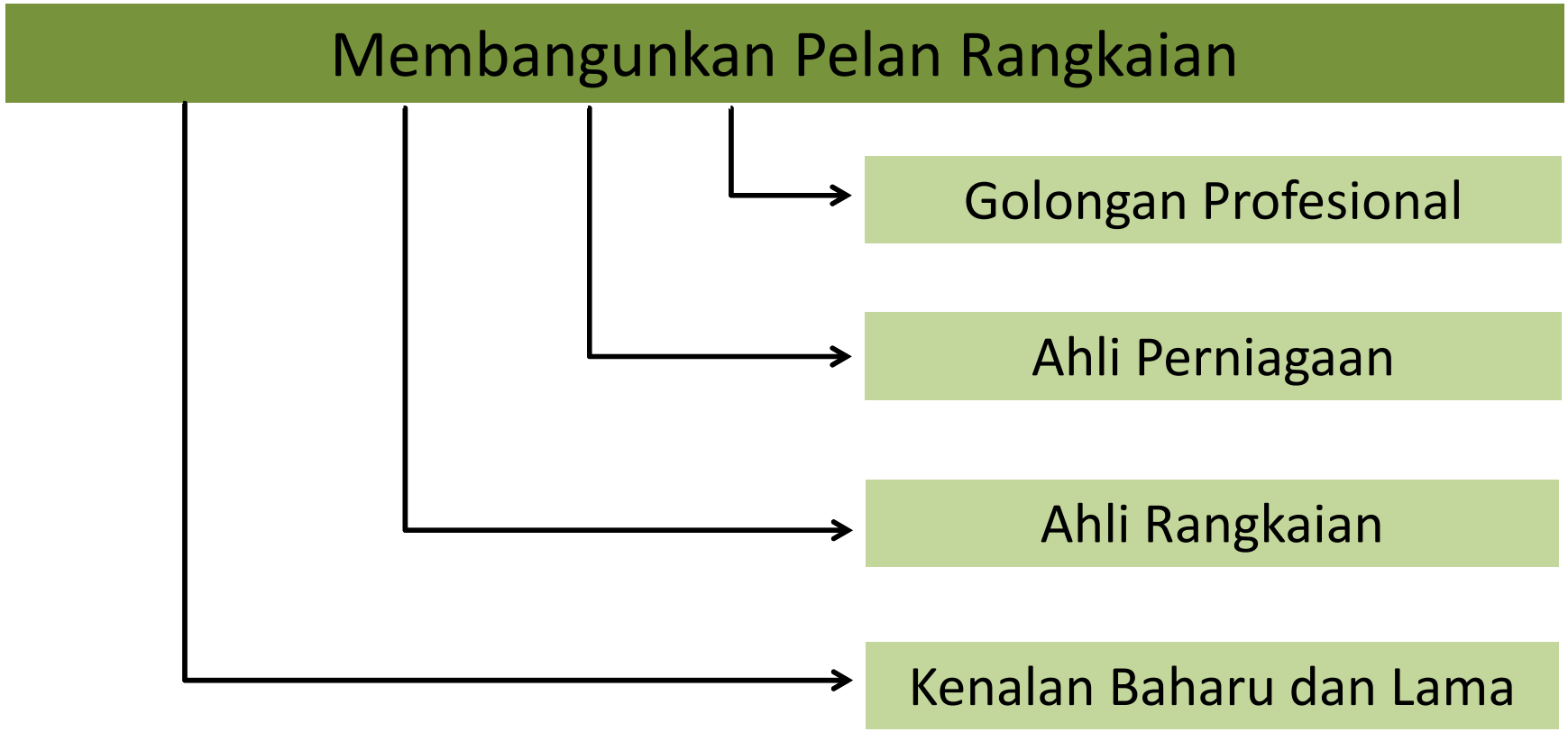
- Berhadapan
- E-mel
- Telefon

Komunikasi menjadi mudah



1. Tandatangan e-mel
2. Kad perniagaan tersedia
3. Berani bertindak
4. Memakai tanda nama

3. PEMBANGUNAN STRATEGI RANGKAIAN



3.1 PRINSIP-PRINSIP PEMBANGUNAN RANGKAIAN

Prinsip-prinsip pembangunan rangkaian:

- Pertuturan dalam lif
- Jadi yang berbeza
- Bantu yang lain
- Integriti peribadi
- Sasaran yang relevan/berkaitan
- Rancangan dan matlamat
- Susulan
- Bersikap Positif
- Usaha mengekalkan fokus



3.1 PRINSIP-PRINSIP PEMBANGUNAN RANGKAIAN (SAMB.)

1 Pertuturan dalam lif

Perkara utama mewujudkan perbualan dalam lif

- Nama anda
- Nama perniagaan anda
- Pejabat dan kawasan liputan
- Kepakaran anda





3.1 PRINSIP-PRINSIP PEMBANGUNAN RANGKAIAN (samb.)

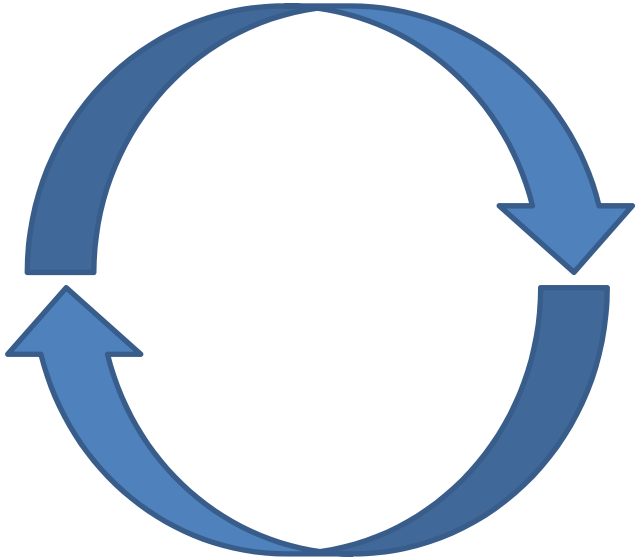
2 Jadi yang berbeza

- Bezakan diri anda daripada orang lain.
- Bercita-cita tinggi dan menjadi yang terbaik.
- Cipta keistimewaan buat diri anda.
- Letak penekanan yang berbeza kepada apa yang ada pada anda.



3.1 PRINSIP-PRINSIP PEMBANGUNAN RANGKAIAN (samb.)

3 Bantu yang lain



Setiap perbuatan akan menghasilkan tindak balas yang setimpal’

3.1 PRINSIP-PRINSIP PEMBANGUNAN RANGKAIAN (samb.)

4 Integriti peribadi



3.1 PRINSIP-PRINSIP PEMBANGUNAN RANGKAIAN (samb.)

5 Sasaran yang relevan/berkaitan



- Saiz
- Lokasi
- Sektor
- Profesion
- Kumpulan Politik/Agama
- Kumpulan Sosial
- Perdagangan/Pertubuhan
- Kumpulan Rujukan
- Kepentingan minat yang sama

3.1 PRINSIP-PRINSIP PEMBANGUNAN RANGKAIAN (samb.)

6 Rancangan dan matlamat

Butir-butir	Kumpulan 1	Kumpulan 2	Kumpulan 3
Sasaran / Matlamat			
Hubungan yang Ideal (Manusia)			
Nama dan Jenis Kumpulan			
Profil/Sektor/Minat (Berkaitan) Kumpulan			
Nota Kumpulan yang Taktikal / Petua (Apa yang boleh digunakan dengan baik)			
Perbualan Lif (Untuk setiap kumpulan)			
Apa yang boleh dilakukan untuk mereka ini			
Apa yang dapat diperoleh daripada mereka ini			
Tarikh Dairi / Jadual Tugas			
Sasaran / Harapan			
Kenyataan			
Masa Digunakan			
Banding dengan aktiviti pasaran lain			

Contoh Rancangan Rangkaian

3.1 PRINSIP-PRINSIP PEMBANGUNAN RANGKAIAN (samb.)

7 Susulan



3.1 PRINSIP-PRINSIP PEMBANGUNAN RANGKAIAN (samb.)

8 Bersikap Positif



3.1 PRINSIP-PRINSIP PEMBANGUNAN RANGKAIAN (samb.)

9 Fokus



Sentiasa fokus dan bersedia pada setiap masa.

- Mewujudkan kesedaran
- Membina hubungan
- Menghasilkan keputusan yang lebih baik
- Peluang pada bila-bila masa

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 Patu /** *Not Complied*	**Catatan/** *Remarks*
	Kebolehan 3.1			
1	Metodologi Rangkaian dikenal pasti	☐	☐	_____
2	Kumpulan sasar dikenal pasti.	☐	☐	_____
3	Pembangunan rangkaian dipantau.	☐	☐	_____
4	Masalah perumusan dikenal pasti	☐	☐	_____
5	Reka bentuk model dan pengumpulan data 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 4

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 berpandukan *Total Performance Indicator (TPI)*

PERKARA	KEBOLEHAN	1	2	3	4	5	CATATAN
CA03	KEUPAYAAN PENGURUSAN PERHUBUNGAN						
3.1	Galakkan rangkaian kerja yang baik						
3.2	Tingkatkan kemahiran penyelesaian konflik interpersonal						
3.3	Galakkan penerapan empati						
3.4	Sediakan sokongan motivasi						
3.5	Tunjukkan tingkah laku inisiatif						
3.6	Patuh pada keberkesanan pembelajaran yang berterusan						

CONTOH BORANG RPK

REKOD PENILAIAN KUMULATIF (RPK) - TEORI
SIJIL KEMAHIRAN MALAYSIA (SKM): NCS – CORE ABILITIES (TAHAP 4)

JPK/CA/RPK-T4

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 Dalaman (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-009-4:2015-CA01	KESEDARAN TINGKAH LAKU ORGANISASI
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-4:2015-CA02	PEMANTAUAN KESIHATAN, KESELAMATAN DAN ALAM SEKITAR
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-4:2015-CA03	KEUPAYAAN PENGURUSAN PERHUBUNGAN
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

SUMBER RUJUKAN

- http://www.businessballs.com/business-networking.htm
- www.hellomynameisscott.com.
- James M. Kouzes and Barry Z. Posner (2012). The Leadership Challenge - How to Make Extraordinary Things Happen in Organizations. Jossey Bass. ISBN:978-0-470-65172-8
- John P. Kotter (1996). Leading Change Hardcover. Harvard Business School Press. ISBN-10: 0875847471, ISBN-13: 978-0875847474
- Paul Ekman (2003). Unmasking the Face: A Guide to Recognizing Emotions From Facial Expressions. Malor Books. ISBN-10: 1883536367

JPK

BAHAN PENGAJARAN BERTULIS

TAHAP 4

M03 : KEUPAYAAN PENGURUSAN PERHUBUNGAN

SUB MODUL 2
PEMBANGUNAN PERSONAL

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

JULAI 2017

Z – 009-4:2015-M03 KEUPAYAAN PERNGURUSAN PERHUBUNGAN

KANDUNGAN **MUKASURAT**

1. AHLI JAWATANKUASA PEMBANGUNAN i
2. CARTA PROFIL KOMPETENSI v
3. KURIKULUM KEBOLEHAN TERAS vi

   Z-009-4:2015 (CoCA-Z-009-4:2015-CA03)
4. JADUAL PEMBAHAGIAN WIM

   4.1 TEORI x

   4.2 AMALI xi
5. SET WIM TEORI

   5.1 Z-009-4:2015-M03/P(2/3) 1

   5.2 Z-009-4:2015-M03/T(2/3) 20
6 SET WIM AMALI

   6.1 Z-009-4:2015-M03/K(2/3) 30
7 JADUAL PEMBAHAGIAN PENILAIAN 34
8 LAMPIRAN

   8.1 BORANG PENILAIAN PRESTASI (JPK/CA/01) 35

   8.2 REKOD PENILAIAN KUMULATIF (RPK) 38

BAHAN PEMBELAJARAN
Z–009-4:2015-M01 KESEDARAN TINGKAH LAKU ORGANISASI

PANEL PEMBANGUN

CIK RADIN HANIDA BINTI RADIN HARUN
JABATAN KESELAMATAN DAN KESIHATAN PEKERJAAN PUTRAJAYA

EN. RAMLAN BIN KASHAH
JABATAN KESELAMATAN DAN KESIHATAN PEKERJAAN PUTRAJAYA

IR. ROSLENDA BINTI HASAN
JABATAN KESELAMATAN DAN KESIHATAN PEKERJAAN PUTRAJAYA

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

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. JOHN A/K RAMPAI
ENVIRONMENT INSTITUTE OF MALAYSIA (EIMAS)

TUAN AHMAD BIN TUAN BESAR
ANF SYNERGY SDN. BHD.

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	**EMPAT (4)**	**KOD BIDANG PEKERJAAN**	**Z-009-4:2015**

TERAS				
	KESEDARAN TINGKAH LAKU ORGANISASI	**PEMANTAUAN KESIHATAN, KESELAMATAN DAN ALAM SEKITAR**	**KEUPAYAAN PENGURUSAN PERHUBUNGAN**	**AMALAN ETIKA**
	Z-009-4:2015-CA01	**Z-009-4:2015-CA02**	**Z-009-4:2015-CA03**	**Z-009-4:2015-CA04**
	KEMAHIRAN PEMIKIRAN STRATEGIK	**KERJASAMA KOMUNIKASI BERKESAN**	**KESEDARAN PENGURUSAN PERUBAHAN**	**APLIKASI SISTEM TEKNOLOGI MAKLUMAT**
	Z-009-4:2015-CA05	**Z-009-4:2015-CA06**	**Z-009-4:2015-CA07**	**Z-009-4:2015-CA08**

CAPC bagi Z-009-4:2015 Kebolehan Teras

KURIKULUM KEBOLEHAN TERAS (*CoCA*)

SEKTOR	**SEMUA SEKTOR**				
SUB SEKTOR	**SEMUA SUB SEKTOR**				
BIDANG PEKERJAAN	**SEMUA BIDANG PEKERJAAN**				
BIDANG *NCS*	**KEBOLEHAN TERAS**				
TAJUK UNIT KEBOLEHAN	**KEUPAYAAN PENGURUSAN PERHUBUNGAN**				
HASIL PEMBELAJARAN	Calon yang terampil didalam CA ini berkebolehan untuk mengguna keupayaan pengurusan perhubungan dengan baik dan berkesan. Setelah melengkapkan unit keterampilan ini, calon perlu mampu untuk; • Galakkan rangkaian kerja yang baik • Tingkatkan kemahiran penyelesaian konflik interpersonal • Galakan penerapan empati • Sediakan sokongan motivasi • Pamerkan tingkah laku inisiatif • Patuhi pembelajaran berterusan yang berkesan				
ID UNIT KEBOLEHAN	**Z-009-4:2015-A03**	**TAHAP**	4	**JANGKAMASA LATIHAN**	**12**

KEBOLEHAN	PENGETAHUAN	PRESTASI	MASA LATIHAN	MOD PEMBELAJARAN	KRITERIA PENILAIAN
1. Galakkan rangkaian kerja yang baik	1.1 Kaedah berangkaian. 1.2 Pembangunan strategi berangkaian. • Kumpulan sasaran • Perumusan masalah	1.1 Kenal pasti kaedah berrangkaian 1.2 Amalkan pembangunan rangkaian. 1.3 Kenal pasti kumpulan sasaran.	Pengetahuan 2	Pengetahuan • Kelas • Perbincangan berkumpulan	1.1 Kaedah berangkaian dijelaskan. 1.2 Strategi berangkaian dikenal pasti. 1.3 Kaedah berangkaian dikenal pasti. 1.4 Pembangunan rangkaian

KEBOLEHAN	PENGETAHUAN	PRESTASI	MASA LATIHAN	MOD PEMBELAJARAN	KRITERIA PENILAIAN
	• Reka bentuk model dan penilaian data. • Pungutan dan kemasukan data. • Pengoptimuman dan analisis. • Penyampaian hasil.	1.4 Kenal pasti perumusan masalah. 1.5 Tentukan reka bentuk model dan penilaian data. 1.6 Kendali pungutan dan kemasukan data. 1.7 Laksanakan pengoptimuman dan analisis. 1.8 Sampaikan hasil rangkaian.			diamal. 1.5 Kumpulan sasar dikenal pasti. 1.6 Perumusan masalah dikenal pasti. 1.7 Reka bentuk model dan penilaian data dikemukakan. 1.8 Pungutan dan kemasukan data dijalankan. 1.9 Pengoptimuman daan analisis dilakukan. 1.10 Hasil berangkaian dipersembah.
2. Tingkatkan kemahiran penyelesaian konflik interpersonal	2.1 Penyelesaian keatas resolusi pertikaian interpersonal. • Tenang • Hormat • Keputusan 2.2 Keharmonian pasukan.	2.1 Kekalkan ketenangan. 2.2 Cari punca penyebab. 2.3 Tunjukkan rasa hormat. 2.4 Sabitkan membuat keputusan. 2.5 Selesaikan konflit. 2.6 Cipta keharmonian pasukan.	Pengetahuan 2	Pengetahuan • Kelas • Perbincangan berkumpulan	2.1 Penyelesaian resolusi konflik interpersonal dijelaskan. 2.2 Ketenangan dikekalkan. 2.3 Punca penyebab dihurai. 2.4 Konflik diselesaikan. 2.5 Keharmonian pasukan dijaga.
3. Galakan penerapan empati	3.1 Definii empati. 3.2 Sifat dan cirri-ciri empati. 3.3 Penerapan empati • Punca • Penilaian • Pembetulan	3.1 Kenal pasti sifat dan cirri-ciri empati. 3.2 Kenali penerapan empati. 3.3 Amalkan penerapan empati.	Pengetahuan 2	Pengetahuan • Kelas • Perbincangan berkumpulan	3.1 Kefahaman penerapan empati dijelaskan. 3.2 Penerapan empati dihurai. 3.3 Penerapan empati diamal.

KEBOLEHAN	PENGETAHUAN	PRESTASI	MASA LATIHAN	MOD PEMBELAJARAN	KRITERIA PENILAIAN
4. Sediakan sokongan motivasi	4.1 Insentif motivasi. • Konsep. • Buah fikiran • Hubungan analitik 4.2 Penyelesaian masalah motivasi. 4.3 Motivasi kendiri.	4.1 Terapkan amalan motivasi. 4.2 Kenal pasti masalah motivasi. 4.3 Tunjukkan kesanggupan untuk tugasan baru.	Pengetahuan 2	Pengetahuan • Kelas • Perbincangan berkumpulan	4.1 Insentif motivasi dijelaskan. 4.2 Masalah motivasi dikenal pasti. 4.3 Amalan motivasi diterapkan. 4.4 Kesanggupan untuk ambil tugasan baru ditunjuk. 4.5 Amalan motivasi kendiri dikongsi. 4.6 Masalah arahan ditempat kerja diselesaikan.
5. Pameran tingkah laku inisiatif	5.1 Keperluan pengurusan inisiatif perilaku. • Tunjukkan inovasi • Tunjukkan inisiatif 5.2 Penyelesaian pengurusan perilaku. • Kenal pasti risiko • Menilai risiko • Mengurus risiko	5.1 Pupuk inisiatif perilaku dalam pengurusan perhubungan. 5.2 Laksanakan penyelesaian inisiatif perilaku. 5.3 Syorkan penyelesaian kerja alternative.	Pengetahuan 2	Pengetahuan • Kelas • Perbincangan berkumpulan	5.1 Keperluan pengurusan inisiatif perilaku diterangkan. 5.2 Penyelesaian pengurusaan perilaku dilaksanakan. 5.3 Perilaku inisiatif kepada keperluan pengurusan perhubungan disahkan. 5.4 Penyelesaian perilaku alternative disyorka.
6. Patuhi pembelajaran berterusan yang berkesan	6.1 Analisis Keperluan Latihan (TNA) dan Pengenalan Keperluan Latihan (TNI) 6.2 Kaedah pembelajaran berkesan. 6.3 Pembelajaran berterusan yang efektif.	6.1 Kendali latihan TNA/TNI. 6.2 Terangkan bidang kerja dan tanggung jawab. 6.3 Kenal pasti pelbagai bidang kursus.	Pengetahuan 2	Pengetahuan • Kelas • Perbincangan berkumpulan	6.1 TNA/TNI dilaksanakan. 6.2 Kaedah pembelajaran yang berkesan dijelaskan. 6.3 Pembelaran berterusan yang berkesan diamalkan. 6.4 Maklumat bersabit bidang kerja dan tugasan diterangkan kepada pihak terbabit.

KEBOLEHAN	PENGETAHUAN	PRESTASI	MASA LATIHAN	MOD PEMBELAJARAN	KRITERIA PENILAIAN
					6.5 Pelbagai bidang kursus dikenal pasti.

JADUAL PEMBAHAGIAN WIM (TEORI)

Z-009-4:2015 KEBOLEHAN TERAS

M03 – KEUPAYAAN PENGURUSAN PERHUBUNGAN

KEBOLEHAN	PELAN MENGAJAR	KERTAS PENERANGAN	KERTAS TUGASAN
1. Galakkan rangkaian kerja yang baik	Z-009-4:2015-M03/P(1/3)/PM Keupayaan rangkaian kerja	Z-009-4:2015-M03/P(1/3) Keupayaan rangkaian kerja	Z-009-4:2015-M03/T(1/3) Keupayaan rangkaian kerja
2. Tingkatkan kemahiran penyelesaian konflik interpersonal	Z-009-4:2015-M03/P(2/3)/PM Pembangunan personal	Z-009-4:2015-M03/P(2/3) Pembangunan personal	Z-009-4:2015-M03/T(2/3) Pembangunan personal
3. Galakkan penerapan empati			
4. Sediakan sokongan motivasi			
5. Pamerkan tingkah laku inisiatif			
6. Patuhi pembelajaran berterusan yang berkesan	Z-009-4:2015-M03/P(3/3)/PM Pembelajaran berterusan yang berkesan	Z-009-4:2015-M03/P(3/3) Pembelajaran berterusan yang berkesan	Z-009-4:2015-M03/T(3/3) Pembelajaran berterusan yang berkesan

JADUAL WIM (AMALI)

Z-009-4:2015 KEBOLEHAN TERAS

M03 – KEUPAYAAN PENGURUSAN PERHUBUNGAN

KEBOLEHAN	PELAN MENGAJAR	KERTAS KERJA
1. Galakkan rangkaian kerja yang baik	Z-009-4:2015-M03/P(1/3)/PM Galak keupayaan rangkaian kerja	Z-009-4:2015-M03/K(1/3) Galak keupayaan rangkaian kerja
2. Tingkatkan kemahiran penyelesaian konflik interpersonal	Z-009-4:2015-M03/P(2/3)/PM Tingkat pembangunan personal	Z-009-4:2015-M03/K(2/3) Tingkat pembangunan personal
3. Galakkan penerapan empati		
4. Sediakan sokongan motivasi		
5. Tunjukkan tingkah laku inisiatif		
6. Patuhi pembelajaran berterusan yang berkesan	Z-009-4:2015-M03/P(3/3)/PM Patuh pembelajaran berterusan yang berkesan	Z-009-4:2015-M03/K(3/3) Patuh pembelajaran berterusan yang berkesan

JPK	**JABATAN PEMBANGUNAN KEMAHIRAN** **KEMENTERIAN SUMBER MANUSIA** **ARAS 7 & 8 BLOK D4, KOMPLEKS D** **PUSAT PENTADBIRAN KERAJAAN PERSEKUTUAN** **62530 PUTRAJAYA** **KERTAS PENERANGAN** *(INFORMATION SHEET)*	
KOD DAN NAMA PROGRAM / *PROGRAM CODE AND NAME*	**(Z-009-04:2015) KEBOLEHAN TERAS**	
TAHAP / *LEVEL*	**EMPAT(4)**	
NO. DAN TAJUK KEBOLEHAN TERAS / *MODULE NO. AND TITLE*	**CA03 KEUPAYAAN PENGURUSAN PERHUBUNGAN**	
NO. DAN PENYATAAN KEBOLEHAN / *ABILITY NO. AND STATMENT*	**03.01** GALAKKAN RANGKAIAN KERJA YANG BAIK **03.02 TINGKATKAN KEMAHIRAN PENYELESAIAN KONFLIK INTERPERSONAL** **03.03 GALAKKAN PENERAPAN EMPATI** **03.04 SEDIAKAN SOKONGAN MOTIVASI** **03.05 PAMERKAN TINGKAH LAKU INISIATIF** **03.06** PATUHI PEMBELAJARAN BERTERUSAN YANG BERKESAN	
NO. KOD / *CODE NO.*	**Z-009-4:2015 –M03/P(2/3)**	**Muka Surat** / *Page* : 1 **Drpd** / *of* : 19

TAJUK / *TITLE*: **PEMBANGUNAN PERSONAL**

TUJUAN / *PURPOSE*:

Kertas Penerangan ini bertujuan untuk menerangkan mengenai penyelesaian konflik interpersonal, pemahaman, pentafsiran dan amalan penerapan empati, pemahaman konsep motivasi, penyelesaian masalah, pengurusan dan penyelesaian tingkah laku inisiatif.

PENERANGAN / *INFORMATION*

1. Pembangunan Peribadi

Pembangunan peribadi meliputi aktiviti-aktiviti yang meningkatkan kesedaran dan identiti/pengenalan diri, mengembangkan bakat dan potensi, membina modal insan dan memudahkan mendapat pekerjaan, meningkatkan kualiti hidup dan menyumbang kepada merealisasikan impian dan aspirasi. Pembangunan peribadi berlaku sepanjang seluruh hidup seseorang. Tidak terhad kepada membantu diri sendiri, konsep ini melibatkan aktiviti-aktiviti rasmi dan tidak rasmi untuk membangunkan diri orang lain dalam peranan seperti guru, pembimbing, kaunselor, pengurus, jurulatih kehidupan atau mentor. Apabila pembangunan peribadi berlaku dalam konteks institusi, ia merujuk kepada sistem kaedah, program, alatan, teknik, dan penilaian yang menyokong pembangunan manusia di peringkat individu dalam organisasi.

2. Penyelesaian Konflik Interpersonal

Apabila dua atau lebih ramai orang berada bersama-sama, terdapat kecenderungan untuk tercetusnya konflik. Dalam resolusi konflik, anda akan mempelajari kepentingan kemahiran pengurusan konflik, termasuk berurusan dengan kemarahan dan menggunakan rangka persetujuan. Berurusan dengan konflik adalah penting untuk setiap organisasi. Jika ia dibiarkan atau tidak diselesaikan dengan sebaik mungkin, ia boleh membawa kepada kerugian bahagian pengeluaran, ketidakhadiran, haus dan lusuh, juga tindakan undang-undang.

2.1 Konflik adalah subjek yang rumit. Tidak ramai yang dapat mengingati langkah yang perlu diambil semasa berada dalam perbualan konflik. Dengan ini, dalam penerangan pendek ini kita akan cuba tumpukan tenaga dan perhatian di tempat yang berkemungkinan kita dapat mengalih konflik kepada posisi yang lebih baik.

Dalam situasi konflik interpersonal yang melibatkan hubungan yang anda mahu kekalkan, berikut adalah selalunya matlamat utama setiap orang yang terlibat:

- Kurangkan ketegangan daripada berterusan supaya hubungan peribadi menjadi lebih menggembirakan atau hubungan profesional kembali produktif.

- Urus diri dengan cara yang boleh menggembirakan anda, supaya tiada kerosakan yang lebih teruk kepada hubungan dan, jika di tempat kerja, pupuk kerjaya anda.
- Cari jalan untuk menyelesaikan pertikaian utama dan, jika tidak, fikir bagaimana untuk bergerak ke hadapan tanpa penyelesaian.

2.2 Urus Respons/Tindak Balas Anda

Orang yang benar-benar boleh anda uruskan semasa konflik adalah diri anda sendiri. Semasa perbualan konflik, ramai orang menumpukan perhatian kepada tingkah laku pihak lain, salah laku , dan apa yang mereka tuntut pihak lain lakukan atau berhenti lakukan. Dari itu, hentikan membuat apa yang tidak menjadi dan menarik diri dalam proses ini. Apabila anda menyerahkan penyelesaian konflik kepada orang lain, anda sebenarnya menyerahkan kuasa kepada mereka untuk menentukan keadaan masa hadapan.

Cara anda bertindak dalam konflik banyak dipengaruhi dengan cara anda berfikir mengenai konflik dan resolusi-resolusinya, dengan kisah yang anda pilih untuk memberitahu diri sendiri dan orang lain mengenai keadaan tersebut. Dengan memilih kisah tertentu, anda membuka peluang untuk mengubah konflik tersebut dan kesannya ke atas perhubungan. Kisah-kisah ini menentukan kata-kata dan tindak tanduk anda.

Apakah yang dimaksudkan dengan menguruskan tindak balas anda dan memilih kisah yang sesuai? Guna garis panduan ini untuk memikirkan jenis respons/tindak balas anda yang terbaik.

i) Berusaha untuk memahami sikap manusia yang menjengkelkan anda. Memahami itu akan memberikan anda kunci untuk bertindak balas demi keselamatan diri.

ii) Kenal pasti 'penghalang', tindakan pantas yang menghentikan anda berbuat sesuatu yang anda tahu tidak membantu tetapi satu tabiat yang sukar untuk ditangani. Penghalang itu adalah jalan pintas mental untuk membantu anda merapatkan jurang antara apa yang anda tahu dan apa yang anda benar-benar lakukan.

iii) Perhatikan cara anda memberitahu diri sendiri dan orang lain tentang konflik itu. Adakah ia membantu atau menghalang anda untuk lebih memahami masalah tersebut?

Berhenti menyalahkan diri sendiri atau orang lain. Ia membazirkan tenaga, meningkatkan konflik, menyimpangkan perbualan, dan tidak mencapai apa-apa selain daripada memenuhi kehendak tingkah laku dalaman yang buruk.

Nota: Ingat ini bila bercakap mengenai isu konflik peribadi, “Setiap orang yang anda lawan terdapat ramai orang yang sehaluan dalam diri lawan tersebut. Anda tidak boleh hanya melihat lawan yang anda rasakan sukar untuk ditangani tanpa melihat ke dalam diri anda sendiri” - Jeffrey Kottler, psychologist

2.3 Penyelesaian Masalah Bersama

Apabila berlaku ketegangan yang berterusan, setiap tindakan kecil di luar kawalan didaftarkan dalam ingatan dan diungkit seperti mengutis kuping luka kecil boleh menyebabkan luka tersebut berdarah semula. Hubungan yang mengmabil masa yang lama untuk tengang dan tidak menggembirakan akan mengambil masa lama untuk sembuh. Salah satu tugas utama anda adalah untuk mencipta ruang untuk itu terjadi dan melindungi perhubungan daripada menjadi lebih buruk.

Berikut adalah beberapa cara yang berkesan dan yang terbaik anda boleh lakukan untuk mengelakkan peningkatan ketegangan mencari jalan menyelesaikan masalah-masalah yang menyebabkannya.

i) Jika perbualan menjadi tegang atau hilang punca, berhenti seketika sehingga anda memperoleh rentaknya kembali. Meneruskannya apabila anda hilang pertimbangan tidak dapat membantu sesiapa.

ii) Buka ruang untuk memulakan perbualan mengenai ketegangan, untuk menjemput orang lain memahaminya bersama anda. Jangan tumpukan untuk perbaiki, tumpu kepada memahaminya terlebih dahulu.

iii) Apabila anda perlu berhadapan dengan masalah, lakukan sesuatu untuk meningkatkan keberangkalian pihak lawan mahu kekal dalam perbualan. Pihak lawan itu boleh memilih untuk meninggalkan perbualan bila-bila masa mereka mahu.

iv) Jika melaksanakan beberapa tingkah laku yang baharu, amalkan ia semasa perbincangan yang kurang penting yang tidak melibatkan peningkatan emosi.

Anda memerlukan ruang untuk membiasakan diri dengan tabiat baru itu sebelum menggunakannya dalam situasi yang lebih mencabar.

2.4 Fokus Tenaga Apabila Ia Benar-benar Perlu

Apabila berada dalam ketegangan setiap tindak tanduk anda dan pihak lawan seolah-olah menambah ketegangan tersebut. Sebahagiannya, kerana anda terperangkap dalam gelung refleksif. Sebahagiannya lagi, kerana anda terlalu memberi tumpuan kepada masalah yang anda nampak, seperti terjatuh ke dalam lubang yang anda perhatikan untuk dihindari.

“Anda tidak dapat menghindari sesuatu apabila tindak tanduk anda membawa kepadanya. Tindak tanduk anda perlu kearah menjauhinya.” - Doug Conant, CEO, Campbell Soup.

Secara umum, anda mungkin memerlukan konflik interpersonal yang berkembang menjadi keadaan ketegangan berterusan mengikut urutan ini:

i. Tumpukan lebih tenaga untuk mengurangkan ketegangan dengan menekankan (i) dan (ii) sepertimana di atas. Mengubah cara penglibatan anda dengan konflik dapat membantu dikemudian hari untuk menangani perbezaan yang menjadi penyebab.
ii. Pastikan apa yang paling penting kepada anda dari segi hubungan dengan masalah / perbezaan yang mahu anda selesaikan. Ini adalah kerja mengenali diri dan anda sendiri yang melakukannya. Sehingga anda tahu apa yang paling penting, anda menghadapi risiko ~~dengan~~ menyelesaikan masalah yang salah.
iii. Kendalikan masalah kecil selepas menyelesaikan masalah yang lebih besar dan penting.

2.5 Bina Hubungan yang lebih kukuh di Tempat Kerja atau di Rumah

Banyak sektor, rakan kongsi perniagaan, pasangan dan individu-individu mengelakkan konflik daripada meninggalkan serpihan dalam hubungan, sebaliknya menggunakannya untuk mendalamkan ikatan perhubungan peribadi dan profesional. Untuk mencapai tujuan itu, kita perlu membangunkan proses transformasi yang inovatif, yang membuat orang berubah walaupun pada perkara-

perkara yang paling kompleks dan degil ke dalam hubungan yang lebih baik dan ketenangan fikiran.

3. **Penerapan Empati**

Empati adalah keupayaan untuk memahami atau merasai apa yang orang lain sedang alami dalam konteks perasaan orang itu; iaitu keupayaan untuk meletakkan diri dalam diri orang lain.

3.1 Belas kasihan dan simpati adalah dua istilah yang berkaitan dengan empati, tetapi ketiga-tiga istilah ini adalah unik. Belas kasihan adalah emosi yang kita rasai apabila melihat seseorang itu dalam keadaan memerlukan bantuan, yang mendorong kita untuk membantu mereka. Simpati adalah perasaan mengambil berat dan memahami seseorang yang dalam keadaan memerlukannya.

Empati berbeza daripada simpati, kasihan dan penularan emosi. Simpati atau kebimbangan empati adalah perasaan belas kasihan atau kebimbangan pada orang lain, hasrat untuk melihat mereka lebih baik atau lebih bahagia. Kasihan adalah perasaan apabila melihat orang lain dalam kesusahan dan memerlukan bantuan kerana mereka tidak dapat menyelesaikan masalah mereka sendiri, sering digambarkan sebagai 'perasaan maaf' untuk seseorang. Penularan emosi ialah apabila seseorang itu mudah terserap emosi yang orang lain tunjukkan tanpa perlu menyedari apa yang berlaku.

Berdasarkan definisi, empathi membawa kepada simpati, tidak seperti reaksi emosi berlebihan yang bertukar menjadi masalah peribadi dan menyebabkan menjauhkan diri daripada kesusahan orang lain. Dalam empati kita rasa apa yang kita percaya adalah emosi daripada orang lain, pada pendapat kebanyakan ahli psikologi menjadikan kedua-duanya berkesan dan kognitif. Dengan pengertian ini, rangsangan dan empati menggalakkan tingkah laku pro-sosial apabila kita menempatkan diri sesama kita untuk merasai emosi yang sama. Pengukuran empati menunjukkan cermin neuron diaktifkan semasa rangsangan tindak balas simpati dan pengaktifan berpanjangan menunjukkan peningkatan kebarangkalian ~~kepada~~ untuk membantu orang lain.

3.2 Komponen-komponen Empati

Empati boleh dibahagikan kepada dua komponen utama:

i)Empati Afektif

Juga dikenali sebagai empati beremosi iaitu keupayaan untuk bertindak balas dengan emosi yang sesuai kepada keadaan mental yang lain. Keupayaan untuk menjiwai emosi sepatutnya berdasarkan kepada penularan emosi yang dipengaruhi oleh keadaan emosi atau rangsangan orang lain.

Empati afektif boleh dibahagikan kepada skala berikut:

- Kebimbangan Empati

  Simpati dan belas kasihan untuk orang lain sebagai tindak balas kepada penderitaan mereka.
- Kerunsingan Peribadi

  Perasaan kendiri mengenai ketidakselesaan dan kebimbangan dalam tindak balas kepada penderitaan orang lain. Tidak ada kata sepakat sama ada kerungsingan peribadi adalah satu bentuk asas empati atau sebaliknya tidak dikira sebagai empati.

ii) Empati Kognitif

Ia adalah keupayaan untuk memahami perspektif atau keadaan mental orang lain. Frasa empati kognitif dan teori pemikiran sering digunakan seiring, tetapi kerana kekurangan kajian pembandingan teori pemikiran dengan jenis-jenis empati, tidak jelas sama ada ini adalah setara.

Empati kognitif boleh dibahagikan kepada skala berikut.

a. Penggambilan Perspektif

   Kecenderungan untuk secara spontan menerima pakai perspektif psikologi orang lain.

b.Fantasi

   Kecenderungan untuk mengaitkan diri dengan watak-watak fiksyen.

4. Menyediakan Motivasi

Motivasi adalah mengenai semangat intrinsik pekerja dan bergerak untuk melaksanakan mencapai aktiviti yang berkaitan dengan kerja. Motivasi adalah penggerak dalaman yang menyebabkan individu membuat keputusan untuk bertindak. Motivasi individu dipengaruhi oleh faktor-faktor biologi, intelektual, sosial dan emosi. Oleh itu, motivasi adalah kompleks, tidak mudah ditakrifkan, daya penggerak intrinsik yang juga boleh dipengaruhi oleh faktor-faktor luaran.

4.1 Tiga Teori Motivasi

Secara umumnya, pada masa ini kebanyakan pengurusan organisasi menggunakan tiga teori motivasi.

i) Teori Percanggahan Kognitif

Teori ini melibatkan bermotivasi untuk membuat keputusan berdasarkan ketidakselesaan membuat sesuatu atau beraksi secara tertentu.Secara lazimnya, manusia tidak suka berada dalam keadaan tidak selesa dan berada dalam percanggahan. Jika seseorang berasakan bahawa dia menonjol kerana sesuatu sebab, ia membuatkan dia berasa janggal. Untuk mengurangkan tekanan daripada keadaan itu, orang itu bermotivasi untuk membuat perubahan. Ia mungkin melibatkan fesyen pakaian atau gaya rambut atau sengaja membuat perubahan dalam penampilan atau gaya hidup untuk menyesuaikan diri.

ii) Kesan Progres

Dalam kehidupan, apa juga persepsi ke atas progres atau kemajuan adalah satu motivasi dengan sendirinya. Jika seseorang berasakan dia telah membuat satu kemajuan ke arah matlamat yang dia tetapkan, dia bermotivasi untuk meneruskan usahanya itu. Sebaliknya, jika tiada kemajuan dilihat, sudah tentu usaha itu diketepikan. Dalam sektor pendidikan, pelajar boleh bermotivasi semasa peperiksaan atau penyediaan tugasan. Terutamanya apabila mereka berasakan bagi sesetengah soalan dalam peperiksaan atau tugasan tersebut adalah mudah. Mereka berasa tidak mempunyai masalah untuk menjawabnya, berasa pasti dengan usaha yang dilakukan, melihat masalah tersebut dapat diselesaikan dengan cepat, dan bermotivasi untuk terus berusaha.

iii) Motivasi Ekstrinsik

Manusia terdorong untuk melakukan sesuatu kerana terdapat ganjaran ketara pada akhirnya. Kebanyakan orang melakukannya untuk ganjaran. Walau bagaimanapun, terdapat kes-kes di mana orang melakukannya untuk keseronokan. Seseorang boleh berkata yang dia melakukan sesuatu itu kerana dia seronok melakukannya. Itu bukan motivasi ekstrinsik. Orang pergi bekerja kerana mereka dapat bayaran. Melakukan sesuatu dan mendapat ganjaran pada akhirnya adalah ekstrinsik. Ada ganjaran yang ketara dan ia berlaku pada semua jenis orang. Begitu juga dengan kanak-kanak. Motivasi ekstrinsik sepatutnya berada dalam usaha berterusan supaya ia tidak menjadi kegagalan. Haiwan terlatih bermotivasi kerana mereka mendapat ganjaran (makanan) pada akhir perbuatan mereka adalah motivasi ekstrinsik.

4.2 Motivasi Tanpa Ganjaran Mata Wang

Ada lapan cara seorang pemimpin boleh memberikan motivasi kepada pekerja tanpa ganjaran mata wang. Kebanyakan usahawan yang berjaya akan memberitahu anda bahawa motivasi utama mereka adalah untuk 'mengubah dunia' dan untuk membina sesuatu yang berkekalan, tidak membuat wang yang banyak. Pegangan biasa adalah pekerja bekerja untuk wang mengatasi yang lain.

Sesetengah orang percaya bahawa motivasi tanpa wang tunai mungkin lebih berkesan dalam jangka masa panjang daripada insentif wang. Ada orang yang percaya bahawa motivasi disesuaikan untuk kepimpinan. Pekerja menghargai pemimpin berkualiti tinggi, yang merangsang mereka untuk melakukan yang terbaik, sama seperti atau melebihi pemberian ganjaran kewangan. Untuk tindakan, kita perlu dilatih bagaimana kita dapat membina semula semangat pekerja dalam keadaan ekonomi yang sukar dan dengan belanjawan yang terhad:

i) Naikkan/Tambahkan Tenaga Pasukan Anda

Daripada menjadi pemimpin yang menghisap tenaga orang lain, berazamlah untuk menjadi pemimpin yang berusaha untuk membawa semangat dan tenaga positif di tempat kerja. Pekerja anda baharu sahaja membantu syarikat melalui satu tempoh ekonomi yang teruk. Sudah tiba masanya untuk mereka diserapkan dengan sumber tenaga positif.

ii) Lebihkan Kehidupan Daripada Kerja

Pemimpin yang hebat mempunyai kekuatan dalaman pada tenaga fizikal, rohani dan tenaga emosi, dan tenaga itu selalunya didorong oleh hubungan yang kuat dan sokongan orang yang mereka sayang, kerap melakukan senaman, menjalani gaya hidup sihat, dan mengetepikan masa untuk membuat renungan.

iii) Keutamaan kepada Pekerja

Tiada organisasi yang lebih baik daripada mereka yang menjalankannya. Hakikatnya adalah anda berada dalam aktiviti yangg melibatkan manusia; pengambilan pekerja, memberi latihan dan menguruskan pekerja untuk menyampaikan produk atau perkhidmatan yang anda berikan. Jika mereka adalah enjin kejayaan anda, untuk menjadi pemimpin yang hebat anda perlu melayan pekerja anda dengan memberi tumpuan yang tinggi.

iv) Bertindak secara Berintegriti

Apabila terdapat laporan yang mendedahkan kepada umum kisah-kisah pemimpin yang telah bertindak secara tidak wajar dan tidak menitik beratkan kepentingan pekerja, menunjukkan kepada pekerja-pekerja anda yang anda menghargai integriti boleh membantu memberi motivasi kepada mereka dan mewujudkan rasa bangga dengan organisasi.

v) Menjadi Penghubung Hebat

Kepimpinan mempengaruhi orang lain. Ia tidak boleh dicapai tanpa komunikasi yang berkesan. Jika anda bergelut dengan komunikasi dengan pekerja anda, pertama sekali perbaiki kebolehan anda untuk mempengaruhi individu dengan memilih kata-kata yang berkesan untuk membawa mesej anda. Kemudian anda perlu memikirkan bagaimana untuk menyampaikan kepada khalayak yang lebih besar.

vi) Menjadi Pendengar Yang Hebat

Pemimpin yang paling berkesan adalah mereka yang boleh meluangkan masa untuk mendengar. Mereka tidak semata-mata hanya mendengar kata-kata ahli pasukan mereka tetapi juga mendalami makna tersembunyi yang berharga. Perlu diingat, pada masa-masa yang baik dan buruk, kadang-kadang pekerja

hanya memerlukan seseorang untuk bercakap. Maklumkan kepada mereka yang anda sentiasa bersedia untuk mendengar.

vii) Menjadi Penyelesai Masalah

Letak tanda pada pintu pejabat anda yang berbunyi; "Jangan bawa masalah kepada saya. Bawakan saya solusi”." Kemudian, tetapkan tugasan untuk membimbing ahli pasukan ke arah matlamat untuk menjadi penyelesai masalah terkemuka dalam tempoh genting.

Asas-asas kepimpinan tidak berubah antara masa yang baik dan buruk. Tetapi apabila wang berkurangan, prinsip-prinsip ini boleh menjadi perbezaan antara kejayaan dan kegagalan. Sekarang adalah masanya untuk mula memotivasikan pekerja anda dengan menggunakan prinsip-prinsip ini, dan pasukan anda akan membawa anda melalui masa-masa yang sukar.

5. Tingkah Laku Inisiatif

Tingkah laku adalah apa yang manusia lakukan. Ia boleh diperhatikan dan diukur. Sama ada berjalan dari satu tempat ke tempat yang lain atau apa juga yang kita lakukan, tingkah laku atau tindak tanduk kita mempunyai fungsi tertentu.

Analisis Tingkah Laku Gunaan (Applied Behaviour Analysis), penyelidikan berasaskan pendekatan untuk mengubah suai tingkah laku, pencarian untuk mendapatkan fungsi kelakuan yang tidak sesuai bagi mendapatkan tingkah laku ganti yang sesuai. Setiap tingkah laku ada fungsinya, dan menyediakan akibat atau pengukuhan pada kelakuan.

Pengukuhan adalah cara dengan mana kelakuan meningkat dan juga dikenali sebagai akibatnya. Pengukuhan positif menambahkan sesuatu yang membuatkan kecenderungan tingkah laku untuk berlaku. Pengukuhan negatif adalah apabila sesuatu dikeluarkan dan ia lebih cenderung untuk diteruskan.

5.1 Pengurusan Tingkah Laku/Kelakuan Inisiatif

Teras kecekapan pekerja adalah bahagian yang penting dalam perjanjian prestasi. Ciri-ciri tingkah laku bagi setiap kompetensi adalah tumpuan utama perbualan mengenai kemajuan dan dipantau sepanjang tahun oleh pihak atasan. Kekurangan dalam mana-mana indikator ini boleh

menunjukkan kepada bimbingan, latihan atau peluang pembelajaran lain yang ~~mana~~ pekerja mungkin perlu untuk pembaikan.

Berikut adalah beberapa kriteria tingkah laku yang biasa. Walau bagaimanapun ini tidak boleh dianggap sebagai senarai yang lengkap.

i) Tunjukkan Inisiatif dan membuat sesuatu berorientasikan tindakan. Perkara-perkara berikut adalah untuk keperluan tingkah laku inisiatif.

- Ikuti perkembangan semasa matlamat pasukan, proses kerja dan prestasi objektif.
- Terjemah arahan kepada aktiviti kerja padu, menggunakan sepenuhnya masa dan sumber yang berharga.
- Mengekalkan sikap yang membina dalam menghadapi perubahan, halangan atau keadaan tertekan, dan kekal keterbukaan kepada penyelesaian atau pendekatan baharu.
- Menyampaikan idea, pandangan dan kebimbangan dengan berkesan dan berhemah, dan menyertai secara aktif dalam bertukar-tukar idea dengan orang lain.
- Mengenal pasti tanda-tanda amaran awal potensi masalah, dan memberikan peringatan kepada pegawai atasan dan lain-lain seperti yang diperlukan.

ii) Bekerja secara berkesan dengan orang lain

- Berkongsi maklumat dengan rakan-rakan kerja.
- Mendengar dengan aktif pandangan orang lain, dan hormat, timbang dan terima pakai pandangan-pandangan tersebut.
- Mengiktiraf sumbangan dan meraikan kejayaan orang lain.
- Bekerjasama dan berhubung secara berkesan dengan orang lain, menerima dan menghargai kepelbagaian nilai.
- Menunjukkan dan memahami peranan, tanggungjawab dan beban kerja rakan-rakan, dan bersedia untuk menggantikan keperluan peribadi dengan ahli-ahli pasukan.
- Menyerlahkan amanah, terutamanya dengan melaksanakan komitmen.

- Berurusan secara proaktif dengan perkara interpersonal atau peribadi yang boleh menjejaskan prestasi mereka. Menguruskan keseimbangan kerja dan kehidupan, dan menghormati orang lain.

iii) Menunjukkan integriti dan penghormatan

- Bersikap konsisten dengan nilai-nilai dan kod etika.
- Bincangkan perihal etika dengan pegawai atasan atau rakan-rakan sekerja dan apabila perlu, mencari jalan keluar dan menggunakan prosedur pendedahan yang sesuai.
- Bekerja dengan cara yang mencerminkan komitmen untuk kecemerlangan khidmat pelanggan.
- Menyumbang secara aktif kepada kesejahteraan bekerja dan tempat kerja yang selamat, sihat dan dihormati.
- Sokong dan hargai kepelbagaian nilai dan bahasa.
- Bertindak dengan ketelusan dan keadilan.
- Menunjukkan rasa hormat kepada aset organisasi dan sumber-sumber serta bertanggungjawab termasuk memahami dan mengguna pakai polisi, dan peraturan dan undang-undang.

5.2 Pengurusan Solusi Tingkah Laku

i) Proses Pengurusan Risiko

Pengurusan Risiko ditakrifkan sebagai aplikasi sistematik polisi pengurusan, prosedur dan amalan tugas-tugas untuk mewujudkan konteks, mengenal pasti, menganalisis, menilai, merawat, memantau dan berkomunikasi. Pengurusan risiko boleh digunakan untuk semua peringkat organisasi, dalam kedua-dua konteks strategik dan operasi, untuk projek-projek tertentu, keputusan-keputusan dan risiko yang dikenalpasti

Ia adalah satu proses yang berulang, dengan setiap kitaran, boleh menyumbang secara beransur-ansur kepada pembaikan organisasi dengan menyediakan ~~juga~~ pengurusan dengan wawasan yang lebih besar ke atas risiko dan kesannya.

Risiko ditakrifkan sebagai peluang untuk sesuatu berlaku yang akan memberi kesan kepada objektif. Ia penting untuk memahami apa objektif sesebuah organisasi, jabatan, bahagian dan unit kerja atau kedudukan seseorang sebelum cuba untuk menganalisis risiko.

Analisis risiko paling baik dilakukan dalam satu kumpulan dengan setiap ahli kumpulan mempunyai pemahaman yang baik mengenai tugas dan objektif bagi bidang yang sedang dianalisis.

ii) Mengenal pasti Risiko

Sebagai satu kumpulan, senaraikan perkara-perkara yang mungkin menghalang keupayaan anda untuk memenuhi matlamat. Anda juga boleh melihat perkara-perkara yang boleh meningkatkan keupayaan anda untuk memenuhi objektif tersebut. Contohnya, peluang komersial penjanaan dana. Ada risiko yang akan anda hadapi seperti kehilangan ahli utama pasukan menjadikan gangguan berpanjangan rangkaian IT, penerimaan maklumat penting oleh unit kerja / individu lain tertangguh, kegagalan untuk merebut peluang perdagangan dan sebagainya.

iii) Mengenal pasti Punca

Cuba kenal pasti apa yang mungkin menyebabkan perkara-perkara itu berlaku, contohnya, ahli utama pasukan mungkin berasa kecewa dengan kedudukannya, mungkin berfikiran untuk pergi ke tempat lain; orang yang anda bergantung untuk memperoleh maklumat mungkin sangat sibuk, sedang bercuti atau begitu lambat dalam membekalkan data; penyelia yang diperlukan untuk meluluskan penerimaan komersial yang berisiko memerlukan diberikan keyakinan kuat sebelum mengambil risiko tersebut dan sebagainya.

iv) Mengenal Pasti Kawalan

Kenal pasti semua perkara (kawalan) yang ada yang digunakan untuk mengurangkan kemungkinan risiko daripada berlaku pada peringkat awal dan, jika ia berlaku, apa yang anda perlu lakukan untuk mengurangkan impaknya (akibat), contohnya, menyediakan persekitaran kerja yang mesra untuk pasukan anda; pelbagaikan kemahiran dalam pasukan untuk mengurangkan pergantungan kepada individu; tekankan keperluan untuk maklumat yang diperlukan dibekalkan pada masa yang tepat; menghantar peringatan sebelum tarikh akhir; menyediakan maklumat tambahan kepada penyelia sebelum diminta dan sebagainya.

v) Wujudkan Pengenal Pasti (Deskriptor) Kemungkinan dan Akibat

Ia bergantung kepada konteks analisis anda. Contoh, jika analisis anda berkaitan dengan unit kerja anda, apa juga kerugian dalam kewangan atau kehilangan kakitangan utama, sebagai contoh, akan memberi kesan yang lebih besar kepada unit

kerja daripada organisasi secara keseluruhan. Dengan itu, deskriptor/pengenal pasti yang digunakan untuk keseluruhan organisasi secara amnya tidak sesuai untuk jabatan atau unit kerja lain atau kepada individu. Contohnya, kerugian sebanyak RM 1.2 juta mungkin dianggap tidak penting kepada syarikat, tetapi ia mungkin menjadi bencana kepada unit kerja anda. Parameter ini perlu diwujudkan dalam perundingan dengan ketua unit kerja.

vi) Wujudkan Deskriptor Penilaian Risiko

Apa yang dimaksudkan dengan Risiko Rendah, Sederhana, Tinggi atau Ekstrem perlu diputuskan terlebih dahulu. Kerana ini adalah lebih generik dalam istilah, anda mungkin mendapati bahawa Deskriptor Renilaian Risiko syarikat perlu digunakan.

vii) Menambah Kawalan-kawalan Lain

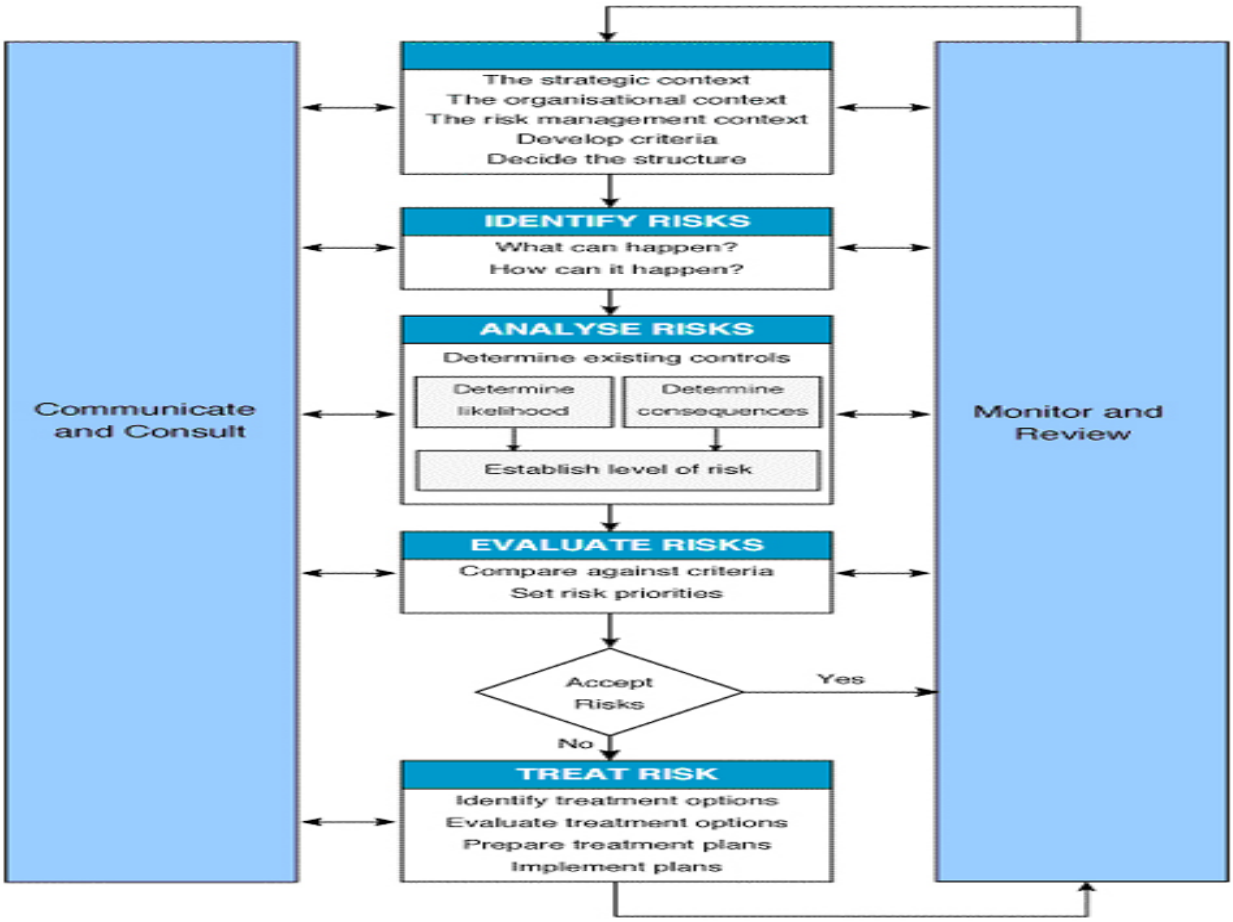
Secara umumnya, apa-apa risiko yang dinilai sebagai tinggi atau ekstrem harus mempunyai kawalan tambahan untuk mengurangkannya ke tahap yang boleh diterima. Apa jua kawalan tambahan yang sesuai, sama ada ia mampu didapati, apa keutamaan yang mungkin diletakkan ke atasnya dan lain-lain, adalah perkara untuk kumpulan itu tentukan dalam rundingan dengan ketua unit kerja, secara ideal, merupakan ahli kumpulan yang telah membuat analisis terlebih dahulu.

viii) Membuat Keputusan

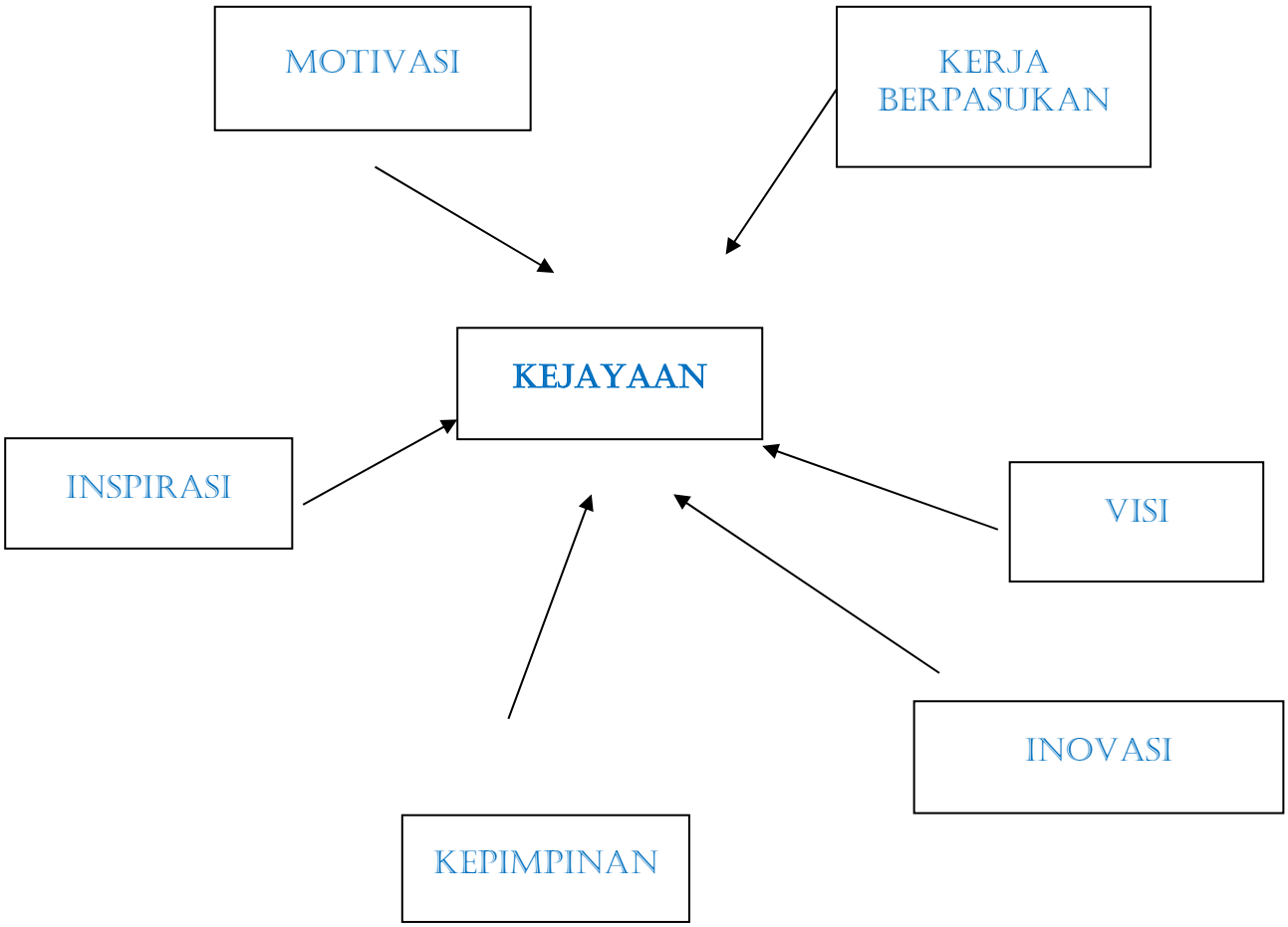
Setelah proses di atas selesai, jika masih terdapat beberapa risiko yang dinilai sebagai tinggi atau ekstrem, keputusan perlu dibuat sama ada aktiviti akan diteruskan. Akan ada kalanya apabila risiko lebih tinggi daripada jangkaan tetapi mungkin tiada apa-apa lagi yang boleh dilakukan untuk mengurangkan risiko itu. Contoh, risiko tersebut berada di luar kawalan unit kerja tetapi aktiviti tetap perlu dijalankan. Dalam situasi ini, memantau keadaan dan kajian semula yang kerap adalah penting.

x) Memantau dan Mengkaji Semula

Pemantauan semua risiko dan kajian semula profil risiko unit secara kerap adalah elemen penting untuk program pengurusan risiko yang berjaya.



Rajah 1: Carta Aliran Pengurusan Risiko



Rajah 2: Pelan Kejayaan Tingkah Laku

SOALAN / *QUESTIONS :*

1. Bilakah konflik berlaku?

   ……

   ……

2. Siapakah yang anda fikir boleh membantu ~~bergantung~~ apabila berhadapan dengan konflik?

   ……

   ……

3. Nyatakan secara ringkas apa itu empati.

   ……

   ……

4. Terangkan secara ringkas apa itu motivasi?

   ……

   ……

RUJUKAN / *REFERENCES* **:**

1. http://lenski.com/cornerstone/guide-to-interpersonal-resolution/
2. http://humanresources.about.com/od/glossarye/g/employee-motivation.htm
3. http://www.enotes.com/homework-help/what-are-three-motivation-theories-what-examples-489038
4. Martin Zwilling at http://www.forbes.com/sites/martinzwilling/2012/01/10/8-ways-leaders-can-motivate-employees-beyond-money/
5. http://scu.edu.au/risk_management/index.php/8/
6. http://www.tbs-sct.gc.ca/psm-fpfm/learning-apprentissage/ptm-grt/pmc-dgr/bi-ic-eng.asp
7. http://trillion.com.sg/es-wsq-demonstrate-initiative-enterprising-behaviours/
8. http://www.job-interview-site.com/taking-initiative-in-the-workplace.html
9. Dale Carnegie (1998). *How to Win Friends & Influence People. Pocket Books. ISBN: 0-671-02703-4*
10. *Gopalaswamy Ramesh and Mahadevan Ramesh (2010). The Ace of Soft Skills, Attitude, Communication and Etiquette for Success.Dorling Kindersley Pvt Ltd. ISBN:978-81-317-3285-4*
11. Stephen R. Covey. *(2013). The 7 Habits of Highly Effective People: Powerful Lessons in Personal Change. Simon & Schuster ISBN-10: 1451639619, ISBN-13: 978-1451639612*

<table>
<tr><td colspan="3"> 

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

KERTAS TUGASAN
(ASSIGNMENT SHEET)</td></tr>
<tr><td>KOD DAN NAMA PROGRAM / PROGRAM CODE AND NAME</td><td colspan="2">(Z-009-04:2015) KEBOLEHAN TERAS</td></tr>
<tr><td>TAHAP / LEVEL</td><td colspan="2">EMPAT (4)</td></tr>
<tr><td>NO. DAN TAJUK KEBOLEHAN TERAS / MODULE NO. AND TITLE</td><td colspan="2">CA03 KEUPAYAAN PENGURUSAN PERHUBUNGAN</td></tr>
<tr><td>NO. DAN PENYATAAN KEBOLEHAN / ABILITY NO. AND STATMENT</td><td colspan="2">03.01 GALAKKAN RANGKAIAN KERJA YANG BAIK
03.02 TINGKATKAN KEMAHIRAN PENYELESAIAN KONFLIK INTERPERSONAL
03.03 GALAKKAN PENERAPAN EMPATI
03.04 SEDIAKAN SOKONGAN MOTIVASI
03.05 PAMERKAN TINGKAH LAKU INISIATIF
03.06 PATUHI PEMBELAJARAN BERTERUSAN YANG BERKESAN</td></tr>
<tr><td>NO. KOD / CODE NO.</td><td>Z-009-4:2015-M03/T(2/3)</td><td>Muka Surat / Page : 1
Drpd / of : 10</td></tr>
</table>

TAJUK/*TITLE* **: PEMBANGUNAN PERSONAL**

TUJUAN/*PURPOSE* :

Kertas Tugasan ini bertujuan untuk memantapkan pengetahuan dan pemahaman pelatih mengenai penyelesaian konflik interpersonal, pemahaman, pentafsiran dan amalan penerapan empati, pemahaman konsep motivasi, penyelesaian masalah, pengurusan dan penyelesaian tingkah laku inisiatif.

ARAHAN/**INSTRUCTION:**

Pelatih hendaklah menjawab semua soalan dan dibenarkan merujuk Kertas Penerangan Z-009-4:2015-M03/P(2/3)

SOALAN / *QUESTIONS* **:**

SEKSYEN A : ESEI PENDEK

1. Bilakah konflik akan berlaku?.

_____

_____

_____

_____

(2 markah)

2. Terangkan secara ringkas apa Pengurusan Risiko?

_____

_____

_____

_____

(5 markah)

3. Terangkan secara ringkas ciri-ciri yang diperlukan oleh seseorang untuk berjaya.

_____

_____

_____

_____

_____

_____

(5 markah)

4. Terangkan secara ringkas bagaimana membina hubungan **lebih kuat** di tempat kerja

_____

_____

_____

_____

(5 markah)

Seksyen B: Pelbagai pilihan

5. Pilih jawapan yang betul berhubung apa yang menjadi tumpuan ramai orang dalam konflik perbualan.

I. Tingkah laku pihak lain

II. Salah laku pihak lain

III. Penerimaan yang betul daripada kedua-dua pihak

IV. Apa yang mereka tuntut pihak lain lakukan atau berhenti lakukan

A. I, II dan III

B. I, II dan IV

C. I, III dan IV

D. II, III dan IV

6. Setiap tingkah laku menyediakan beberapa fungsi dan memberikan akibat atau pengukuhan untuk tingkah laku. Apa yang akan membentuk pengukuhan positif?

A. Pengukuhan positif menjadikan semuanya mudah.

B. Pengukuhan positif membuatkan tingkah-laku lebih lemah

C. Pengukuhan positif mengurangkan kemungkinan tingkah laku berlaku

D. Pengukuhan positif membuat tingkah laku lebih cenderung terjadi

7. Siapakah yang anda benar-benar boleh uruskan semasa konflik?

   A. Diri sendiri
   B. Pihak atasan anda
   C. Seluruh pasukan
   D. Pihak pengurusan

8. Ada ketika bila tahap risiko lebih tinggi daripada nilai yang diutamakan tetapi tidak banyak yang boleh dilakukan untuk mengurangkan risiko itu kerana ia diluar kawalan unit kerja, walaupun aktiviti mesti terus dijalankan.

   A. Meninggalkan kerja dan menyelesaikannya
   B. Memberikan kerja tersebut kepada kumpulan lain
   C. Memantau keadaan dan semakan yang kerap adalah penting
   D. Meneruskan operasi dan menganggap perkara risiko tersebut

9. Tingkah laku adalah apa yang manusia lakukan dan ia...

   A. Boleh diperhatikan dan diukurkan
   B. Boleh dipasarkan dan dijualkan
   C. Boleh dicari daripada mana-mana sumber
   D. Boleh dilihat hanya oleh manusia

10. Pilih jawapan yang betul yang banyak mempengaruhi anda bila bertindak dalam situasi konflik.

   I. Cara anda berfikir tentang konflik
   II. Cara anda berfikir mengenai resolusinya

III. Cara semua orang mengatakan tentang hal itu

IV. Cara anda memberitahu orang lain tentang situasi itu

A. I, II dan III

B. I, II dan IV

C. I, III dan IV

D. II, III dan IV

11. Sila senaraikan perkara-perkara yang anda mahu teruskan apabila terlibat dalam situasi konflik interpersonal.

I. Mengurus konflik dan memutuskan hubungan dengan seluruh tenaga kerja dalam organisasi.

II. Lihat jika anda boleh menyelesaikan pertikaian utama dan, jika tidak, fikirkan bagaimana untuk bergerak ke hadapan tanpa resolusi.

III. Kurangkan ketegangan berterusan supaya hubungan peribadi menjadi lebih menggembirakan atau hubungan profesional kembali produktif.

IV. Kendalikan diri anda dengan cara yang menggembirakan anda supaya tidak ada kerosakan tambahan pada hubungan dan, jika di tempat kerja, memupuk kerjaya anda.

A. I, II dan III

B. I, II dan IV

C. I, III dan IV

D. II, III dan IV

12. Antara kriteria pengurusan tingkah-laku inisiatif adalah bekerjasama secara berkesan dengan orang lain. Sila nyatakan kenyataan berikut yang serasi dengan penyataan tersebut.

I. Maklumat berasingan dengan rakan-rakan kerja.

II. Mengenal pasti sumbangan dan meraikan kejayaan orang lain.

III. Mendengar secara aktif pandangan orang lain, dan hormati, timbang dan terima pakai pandangan-pandangan tersebut.

IV. Bekerjasama dan berhubung secara berkesan dengan orang lain, menerima dan menghargai kepelbagaian nilai.

A. I, II dan III

B. I, II dan IV

C. I, III dan IV

D. II, III dan IV

13. Pilih langkah-langkah berikut yang biasa digunakan dalam analisis risiko.

I. Mengenal pasti risiko

II. Mengenal pasti punca/sebab-sebab

III. Mengenal pasti kawalan

IV. Mengenal pasti manusia

A. I, II dan III

B. I, II dan IV

C. I, III dan IV

D. Semua di atas

14. Satu daripada fungsi utama seorang pemimpin ialah untuk mempengaruhi orang lain. Ini **tidak dapat** dicapai dengan ~~ber~~jaya jika kekurangan dalam keupayaan ini

A. Keupayaan membuat laporan

B. Pembentangan kerja

C. Prestasi kerja

D. Komunikasi berkesan

15. Pengurusan risiko boleh digunakan dalam semua peringkat organisasi, yang melibatkan:

I. Konteks strategik dan operasi

II. Projek spesifik

III. Pembuatan keputusan

IV. Mengenali bidang risiko

A. I, II dan III

B. I, II dan IV

C. I, III dan IV

D. II, III dan IV

16. Jika manusia adalah enjin kejayaan anda, untuk menjadi pemimpin yang hebat anda perlu _____

A. Menguruskan keuntungan anda terlebih dahulu

B. Melayan pekerja anda dengan memberi tumpuan yang tinggi

C. Membayar pekerja anda seperti pendapatan anda

D. Tidak mempedulikan hal mereka asalkan selagi gaji mereka dibayar.

17. Sebagai orang atasan, bila anda menghadapi masalah, lakukan sesuatu untuk meningkatkan peluang orang lain tetap mahu bersama berbual dengan anda. Jika tidak, mereka mungkin:

A. Menjemput anda untuk makan malam

B. Menawarkan anda secawan kopi

C. Menawarkan percutian ke luar negara

D. Mohon minta diri dan meninggalkan perbualan

18. Berikut adalah antara pertunjuk untuk keperluan kelakuan inisiatif .

I. Ikuti perkembangan semasa matlamat pasukan.

II. Mengenal pasti tanda amaran akhir potensi masalah.

III. Menerima perubahan dan mencari peluang secara aktif .

IV. Menyumbang dan turut serta dalam proses peningkatan dan pendekatan baharu.

A. I, II dan III

B. I, II dan IV

C. I, III dan IV

D. II, III dan IV

19. Perkara-perkara berikut bertujuan untuk mengeratkan hubungan antara pihak-pihak dalam konflik.

I. Mengurangkan tujuan yang lalu.

II. Cari jalan untuk menyelesaikan pertikaian utama.

III. Mengendalikan diri anda dengan cara yang membuatkan anda berasa gembira.

IV. Mengetahui bagaimana untuk maju ke hadapan tanpa resolusi.

A. I, II dan III

B. I, II dan IV

C. I, III dan IV

D. II, III dan IV

SKEMA JAWAPAN

1. Apabila terdapat dua atau lebih ramai orang hadir bersama, terdapat kecenderungan untuk berada dalam konflik.

2. Pengurusan Risiko ditakrifkan sebagai aplikasi sistematik polisi pengurusan, prosedur dan amalan tugas-tugas untuk mewujudkan konteks, mengenal pasti, menganalisis, menilai, merawat, memantau dan berkomunikasi.

3. - Motivasi
   - Bekerjasama
   - Visi
   - Inovasi
   - Kepimpinan
   - Inspirasi

4. Banyak sektor, rakan kongsi perniagaan, pasangan dan individu mengelakkan konflik daripada meninggalkan serpihan dalam hubungan dan sebaliknya menggunakannya untuk mendalamkan bon peribadi dan profesional. Dalam usaha untuk mencapai yang kita perlu membangunkan inovatif, proses transformasi yang membuat orang berubah walaupun pada perkara-perkara yang paling kompleks dan degil ke dalam hubungan yang lebih baik dan mendapat ketenangan fikiran.

5. B
6. D
7. A
8. C
9. A
10. B
11. D
12. D

13. A
14. D
15. C
16. B
17. D
18. C
19. D

JABATAN PEMBANGUNAN KEMAHIRAN **KEMENTERIAN SUMBER MANUSIA** **ARAS 7 & 8 BLOK D4, KOMPLEKS D** **62530 PUTRAJAYA** **KERTAS KERJA** *(WORKSHEET)*		
KOD DAN NAMA PROGRAM / *PROGRAM'S CODE & NAME*	**Z-009-4:2015 KEBOLEHAN TERAS**	
TAHAP / *LEVEL*	**EMPAT (4)**	
NO DAN TAJUK KEBOLEHAN TERAS / *CORE ABILITY NO AND TITLE*	**CA03 KEUPAYAAN PENGURUSAN PERHUBUNGAN**	
NO DAN PENYATAAN KEBOLEHAN / *ABILITY NO AND STATEMENT*	**03.01** GALAKKAN RANGKAIAN KERJA YANG BAIK **03.02 TINGKATKAN KEMAHIRAN PENYELESAIAN KONFLIK INTERPERSONAL** **03.03 GALAKKAN PENERAPAN EMPATI** **03.04 SEDIAKAN SOKONGAN MOTIVASI** **03.05 PAMERKAN TINGKAH LAKU INISIATIF** **03.06** PATUHI PEMBELAJARAN BERTERUSAN YANG BERKESAN	
NO. KOD / *CODE NO.*	**Z-009-4:2015-M03/K(2/3)**	**Muka Surat** / *Page* : 1 **Drpd** / *Of* : 4

TAJUK / *TITLE*: **TINGKAT PEMBANGUNAN PERSONAL**

TUJUAN PEMBELAJARAN / *INSTRUCTIONAL AIMS*

Pelatih mesti boleh:-

1. Kekal tenang.
2. Tafsir punca.
3. Tunjuk rasa hormat.
4. Guna pembuatan keputusan.
5. Selesai konflik.
6. Cipta keharmonian pasukan.
7. Kenal pasti ciri-ciri empati.

8. Kenal penerapan empati.
9. Amal penerapan empati .
10. Tanam amalan motivasi.
11. Kenal pasti masalah motivasi.
12. Tunjuk kesediaan untuk memikul tugas baharu
13. Tanam sikap inisiatif dalam pengurusan hubungan.
14. Laksana penyelesaian kelakuan inisiatif.
15. Cadang penyelesaian kerja alternatif.

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

SENARAI SEMAK PENUNJUK KEBOLEHAN TERAS /
CORE ABILITY INDICATORS CHECKLIST

Bil *No.*	**Penunjuk Pencapaian** / *Performance Indicators*	**Patuh/** *Complied*	**Tidak Patuh** / *Not Complied*	**Catatan/** *Remarks*
	Kebolehan 3.2			
1	Ketenangan dikekalkan.	☐	☐	_____
2	Punca ditafsirkan	☐	☐	_____
3	Konflik diuruskan dengan penuh hormat.	☐	☐	_____
4	Konflik diselesaikan.	☐	☐	_____
5	Keharmonian pasukan dikekalkan	☐	☐	_____
	Keupayaan 3.3			
6	Pemahaman penerapan empati ditafsirkan dan digunakan	☐	☐	_____
7	Empati ditunjukkan.	☐	☐	_____
8	Penerapan empati diamalkan	☐	☐	_____
9	Amalan empati dimantapkan	☐	☐	_____
	Kebolehan 3.4			
10	Kesediaan untuk mengambil tugas-tugas baharu ditunjukkan	☐	☐	_____
11	Amalan motivasi kendiri dikongsi.	☐	☐	_____
12	Masalah dalam tugasan kerja diselesaikan.	☐	☐	_____
	Kebolehan 3.5			
13	Kelakuan Inisiatif keperluan hubungan pengurusan dikenal pasti.	☐	☐	_____
14	Penyelesaian pengurusan tingkah laku dilaksanakan	☐	☐	_____
15	Keperluan Pengurusan tingkah laku inisiati ditentukan	☐	☐	_____

16	Penyelesaian tingkah laku alternatif dicadangkan.			_____

....

(Tandatangan dan Nama Pelatih) (Tandatangan dan Nama Pengajar)

Trainee's Name and Signature *Instructor's Name and Signature*

Tarikh/Date: _____ Tarikh/Date: _____

JADUAL PEMBAHAGIAN PENILAIAN KERJA KURSUS

Z-009-4:2015 KEBOLEHAN TERAS
M03 – KEUPAYAAN PENGURUSAN PERHUBUNGAN

KEBOLEHAN	PENILAIAN PENGETAHUAN	PEMATUHAN PENUNJUK PRESTASI
Galakkan rangkaian kerja yang baik	Z-009-4:2015-M08/KA(1/1)	Z-009-4:2015-M08/K(1/3)
1. Tingkatkan kemahiran penyelesaian konflik interpersonal		Z-009-4:2015-M08/K(2/3)
2. Galakkan penerapan empati		
3. Sediakan sokongan motivasi		
4. Pamerkan tingkah laku inisiatif		
5. Patuhi pembelajaran berterusan yang berkesan		Z-009-4:2015-M08/K(3/3)

JPK/CA/PP

PENILAIAN PRESTASI *NCS-CORE ABILITY*

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

KEBOLEHAN TERAS – TAHAP 4

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 berpandukan *Total Performance Indicator (TPI)*

PERKARA	KEBOLEHAN	1	2	3	4	5	CATATAN
CA01	**KESEDARAN TINGKAH LAKU ORGANISASI**						
1.1	Patuhi konsep rangka kerja organisasi						
1.2	Tingkatkan keberkesanan berpasukan						
1.3	Pamerkan kemampuan agihan kerja						
1.4	Pastikan dokumentasi bersistematik						
1.5	Galakkan penyelarasan majlis/acara organisasi						
1.6	Patuhi prosedur keperluan latihan						
1.7	Kenalpasti kenaikan pangkat kakitangan yang berpotensi						
CA02	**PEMANTAUAN KESIHATAN, KESELAMATAN DAN ALAM SEKITAR**						
2.1	Pastikan program kesedaran kesihatan						
2.2	Pastikan program kesedaran keselamatan						
2.3	Pastikan program kesedaran alam sekitar						
CA03	**KEUPAYAAN PENGURUSAN PERHUBUNGAN**						
3.1	Galakkan rangkaian kerja yang baik						
3.2	Tingkatkan kemahiran penyelesaian konflik antara personal						
3.3	Galakkan penerapan empati						
3.4	Sediakan sokongan motivasi						
3.5	Pamerkan tingkah laku inisiatif						
3.6	Patuhi keberkesanan pembelajaran yang berterusan						

CA04	**AMALAN ETIKA**						
4.1	Patuhi kod etika disiplin						
4.2	Patuhi kesedaran budaya						
4.3	Patuhi prestasi ketelitian						
4.4	Patuhi amalan berorentasikan hasil kerja						
4.5	Patuhi keperluan protokol						
CA05	**KEMAHIRAN PEMIKIRAN STRATEGIK**						
5.1	Galakkan pemikiran efektif						
5.2	Patuhi analisis efektif						
5.3	Terapkan teknik pengurusan stres						
5.4	Aplikasikan prosedur pengawalan belanjawan						
5.5	Terapkan teknik penyelesaian masalah						
CA06	**KERJASAMA KOMUNIKASI BERKESAN**						
6.1	Aplikasikan komunikasi efektif						
6.2	Amalkan persembahan yang membina						
6.3	Patuhi kaedah perbentangan yang efektif						
CA07	**KESEDARAN PENGURUSAN PERUBAHAN**						
7.1	Patuhi objektif pengurusan perubahan						
7.2	Pantau kaedah pengurusan perubahan						
7.3	Patuhi inisiatif pengurusan perubahan						
7.4	Patuhi perlaksanaan bimbingan dan mentor						
7.5	Tingkatkan penjenamaan organisasi						
CA08	**APLIKASI SISTEM TEKNOLOGI MAKLUMAT**						
8.1	Gunakan perisian yang bersesuaian						
8.2	Patuhi aplikasi analisis sistem						
8.3	Terapkan aplikasi teknologi maklumat terkini						
8.4	Patuhi peraturan dan undang-undang teknologi maklumat						

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	**TERAMPIL / TIDAK TERAMPIL**				

REKOD PENILAIAN KUMULATIF (RPK) - TEORI
SIJIL KEMAHIRAN MALAYSIA (SKM): NCS – CORE ABILITIES (TAHAP 4)

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 Dalaman (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-009-4:2015-CA01	**KESEDARAN TINGKAH LAKU ORGANISASI**
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-4:2015-CA02	**PEMANTAUAN KESIHATAN, KESELAMATAN DAN ALAM SEKITAR**
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-4:2015-CA03	**KEUPAYAAN PENGURUSAN PERHUBUNGAN**
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

NAMA CALON:		PUSAT BERTAULIAH:	

Z-009-4:2015-CA04	AMALAN ETIKA
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-4:2015-CA05	KEMAHIRAN PEMIKIRAN STRATEGIK
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-4:2015-CA06	KERJASAMA KOMUNIKASI BERKESAN
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-4:2015-CA07	**KESEDARAN PENGURUSAN PERUBAHAN**
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-4:2015-CA08	**APLIKASI SISTEM TEKNOLOGI MAKLUMAT**
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

M03 - KEUPAYAAN PENGURUSAN HUBUNGAN

Sub-Modul 2

PEMBANGUNAN SIKAP PERSONAL

Z-009-4:2015-M03/P(2/3)

TAHAP 4

Kertas Penerangan 2

PEMBANGUNAN SIKAP PERSONAL

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. PEMBANGUNAN SIKAP PERSONAL
  2. PENYELESAIAN KONFLIK INTERPERSONAL
  3. PENERAPAN EMPATI
  4. PENYEDIAAN MOTIVASI
  5. PERILAKU INISIATIF

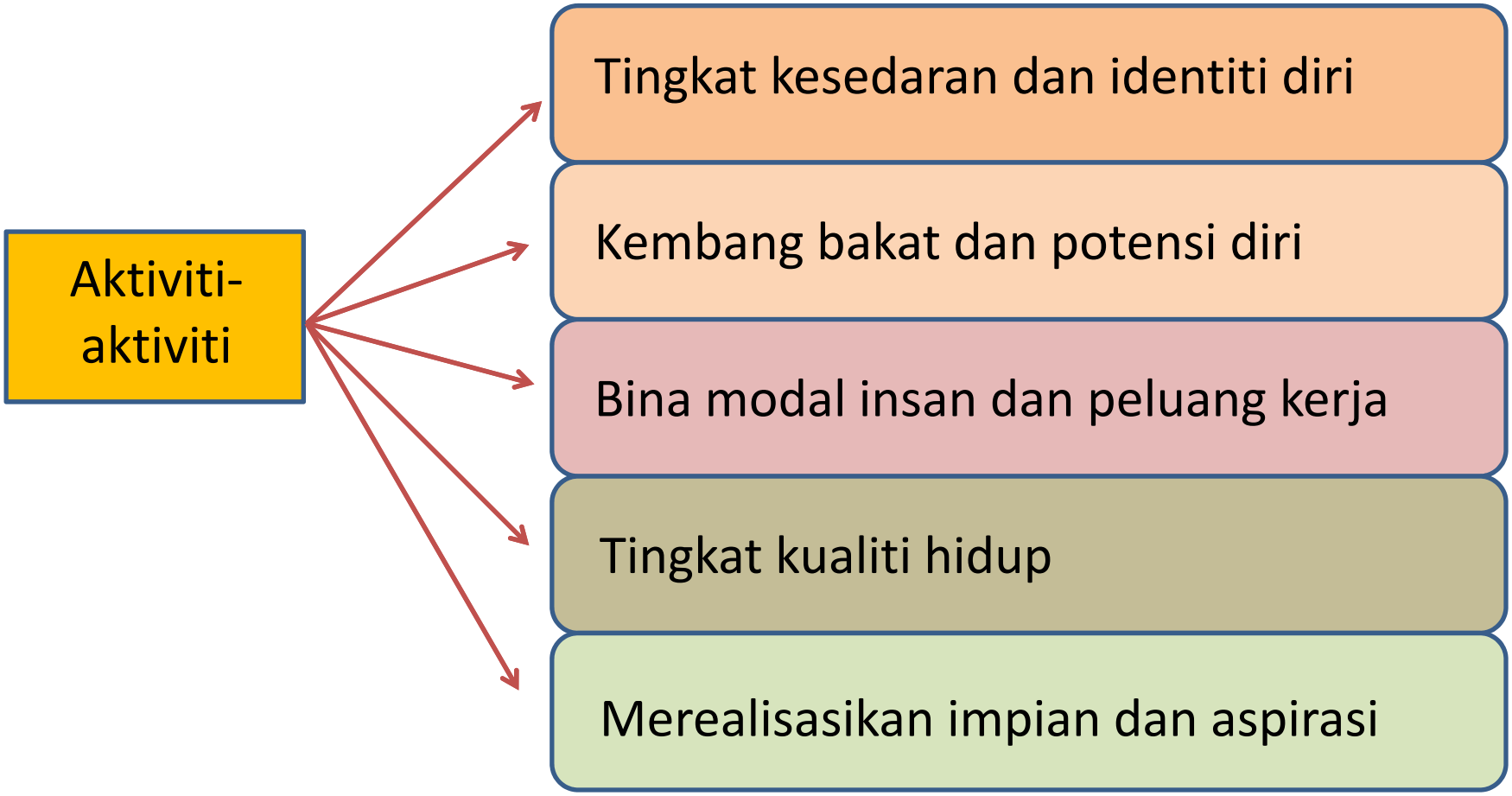
TUJUAN

- Kertas Penerangan ini bertujuan untuk menerangkan mengenai:
  - ☑ Penyelesaian konflik interpersonal.
  - ☑ Pemahaman, pentafsiran dan amalan penerapan empati.
  - ☑ Pemahaman konsep motivasi.
  - ☑ Penyelesaian masalah, pengurusan dan
  - ☑ Penyelesaian tingkah laku inisiatif.

PENGENALAN

- Pembangunan sikap personal atau pembangunan peribadi membantu organisasi dan diri kakitangan menangani masalah konflik interpersonal dan masalah-masalah hubungan lain. Dengan pemahaman dan penerapan empati dalam tindakan seharian berhadapan dengan rakan sekerja atau dengan pihak pelanggan, masalah dapat diselesaikan dengan cara yang terbaik.
- Pendekatan motivasi juga dapat membantu kakitangan membangunkan dan menerapkan sikap inisiatif dalam diri.

1. PEMBANGUNAN SIKAP PERSONAL



2. PENYELESAIAN KONFLIK INTERPERSONAL

Konflik Interpersonal

"Konflik yang terjadi dalam organisasi atau konflik di tempat kerja."



Selesaikan konflik dengan:

- Kurangkan ketegangan berterusan
- Penuhi diri dengan perkara-perkara menggembirakan
- Cari jalan penyelesaian

2.1 URUS RESPONS/TANDAK BALAS

Antara garis panduan menguruskan tindak balas:

- Berusaha memahami sikap orang lain
- Kenal pasti penghalang
- Berhenti menyalahkan diri anda/orang lain

"Setiap orang yang anda lawan terdapat ramai orang yang sehaluan dengan lawan tersebut. Anda tidak boleh hanya melihat lawan yang anda rasakan sukar untuk ditangani tanpa melihat ke dalam diri anda sendiri"

Jeffrey Kottler, pakar psikologi

2.2 PENYELESAIAN BERSAMA

- Berhenti sebentar bila perbualan menjadi tegang
- Fahami ketegangan dan puncanya
- Lakukan sesuatu agar pihak lawan mahu kekal dalam perbualan
- Amalkan tingkah laku baharu dalam perbualan yang kurang penting

2. PENYELESAIAN KONFLIK INTERPERSONAL

"Anda tidak dapat menghindari sesuatu apabila tindak tanduk anda membawa kepadanya. Tindak tanduk anda perlu kearah menjauhinya." - Doug Conant, CEO, Campbell Soup.

- Tumpukan tenaga untuk kurangkan ketegangan
- Kenal pasti perkara yang penting untuk diri anda
- Jangan abaikan masalah yang kelihatan kecil



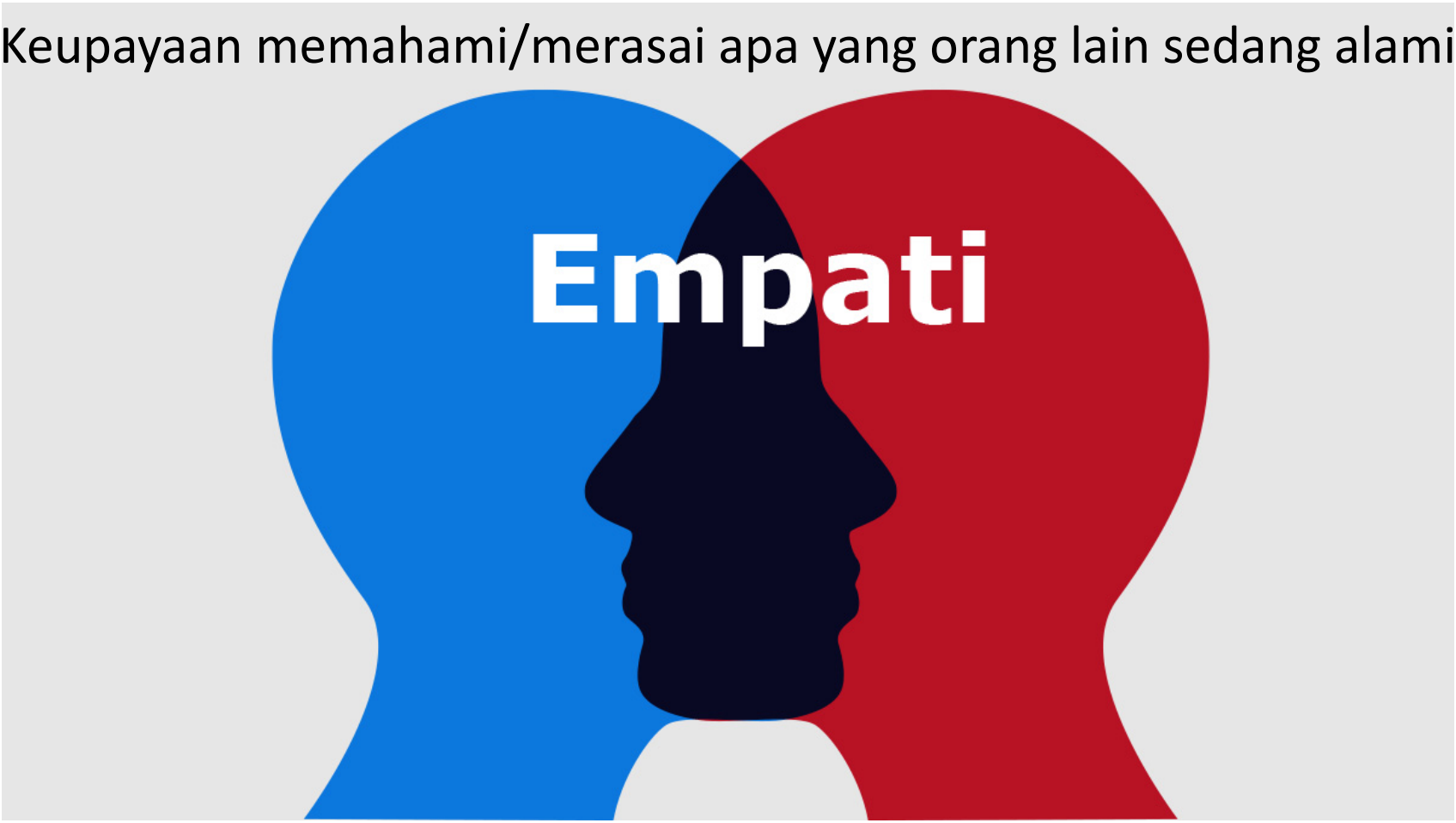
2.4 BINA HUBUNGAN



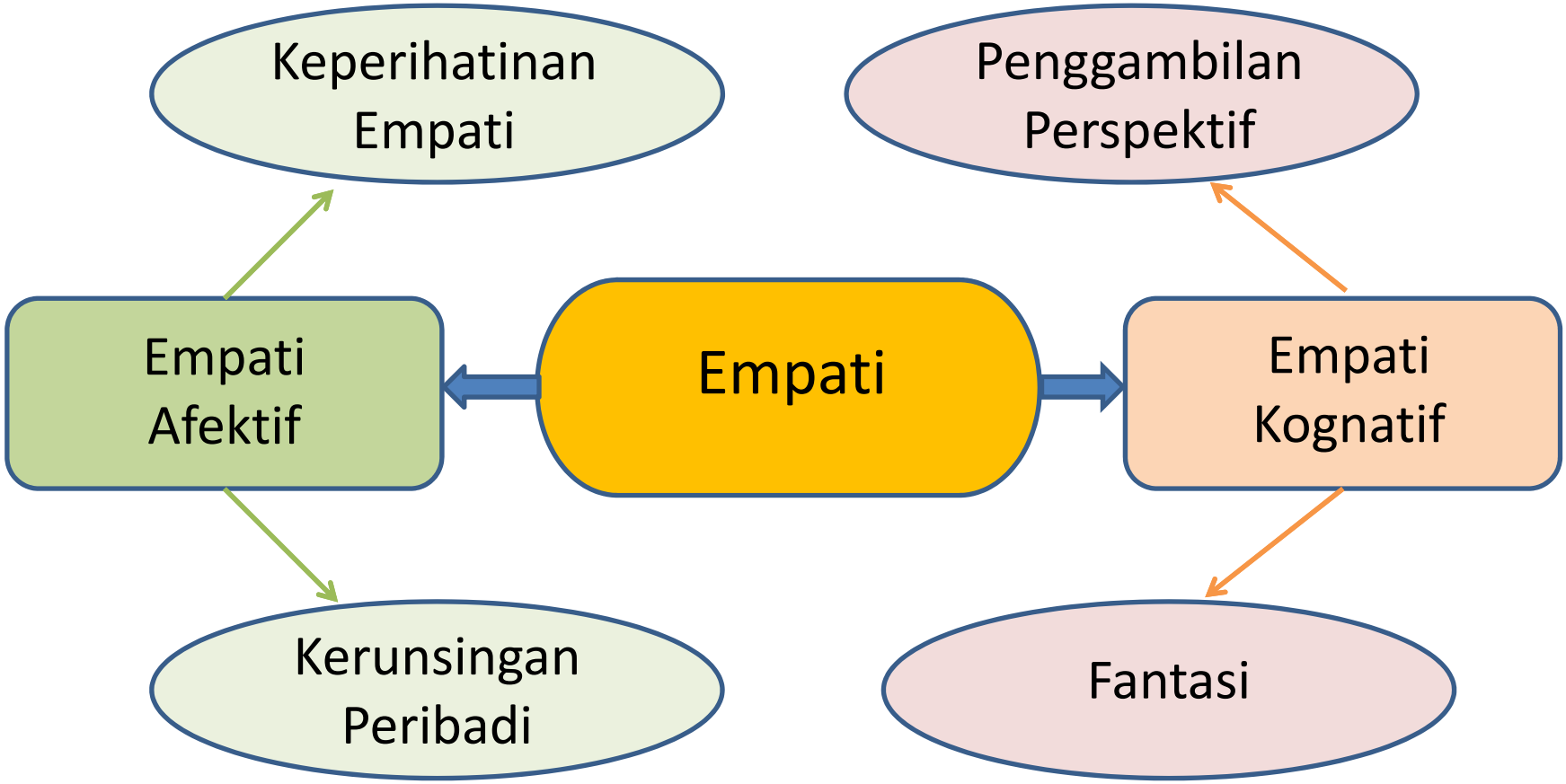
Bina Hubungan yang lebih kukuh di Tempat Kerja atau di Rumah

3. PENERAPAN EMPATI

Keupayaan memahami/merasai apa yang orang lain sedang alami



3.1 KOMPONEN-KOMPONEN EMPATI



4. PENYEDIAAN MOTIVASI



"Motivasi adalah penggerak dalaman yang menyebabkan individu membuat keputusan untuk bertindak"

4.1 TEORI MOTIVASI



1. Teori Percanggahan Kognitif
2. Kesan Progres
3. Motivasi Ekstrinsik

Motivasi, daya penggerak intrinsik untuk mencapai kejayaan

4.2 MOTIVASI
TANPA GANJARAN MATA WANG

Moivasi kepada pekerja	
Beri atau naikkan Tenaga Pasukan Anda	Dahulukan kehidupan daripada pekerjaan
Beri keutamaan kepada Pekerja	Bertindak secara berintegriti
Menjadi penghubung hebat	Menjadi pendengar yang hebat
Menjadi penyelesai masalah	

5. TINGKAH LAKU INISIATIF



Tingkah laku adalah apa yang manusia lakukan. Ia boleh diperhatikan dan diukur.

Tindakan atau tingkah laku inisiatif adalah apabila seseorang itu bertindak atau berusaha melebihi orang lain untuk mencapai apa yang diinginkan.

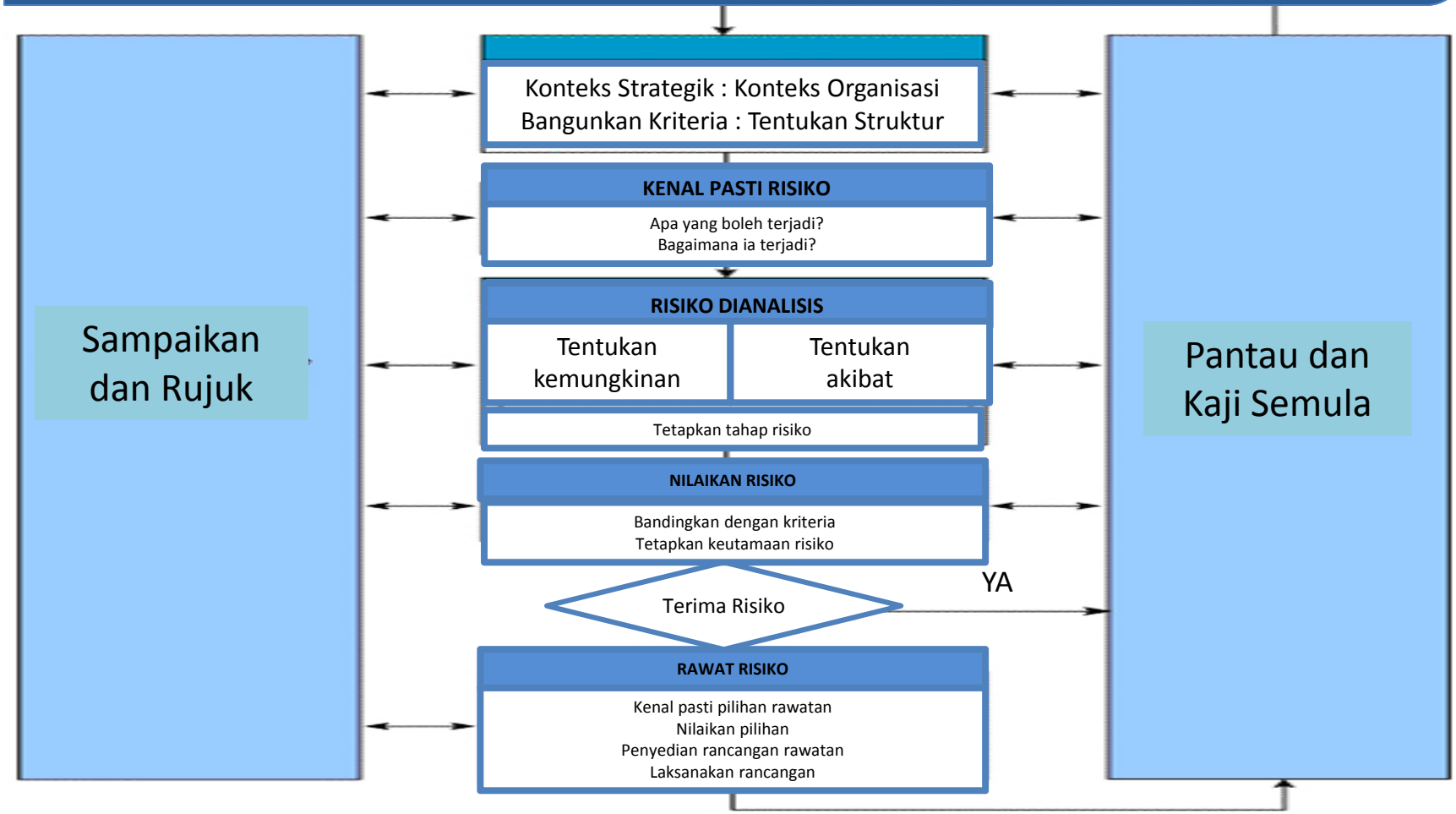
5.1 PENGURUSAN TNGKAH LAKU INISIATIF

Kriteria Tingkah Laku		
Berorentasikan Tindakan	Bekerja secara berkesan	Menunjukkan ntegriti dan penghormatan
Ikuti perkembangan semasa matlamat pasukan	Berkongsi maklumat dan Mendengar dengan aktif	Konsisten dengan nilai-nilai dan kod etika
Terjemah arahan kepada aktiviti kerja	Mengiktiraf sumbangan dan meraikan kejayaan	Bekerja mencerminkan komitmen
Mengekalkan sikap yang membina	Bekerjasama dan berhubung secara berkesan	Menyumbang secara aktif kepada kesejahteraan
Penyampaian yang berkesan dan berhemah	Menunjukkan dan memahami peranan	Sokong dan hargai kepelbagaian
Mengenal pasti tanda-tanda amaran awal	Berurusan secara proaktif dan amanah	hormati aset organisasi dan sumber-sumber

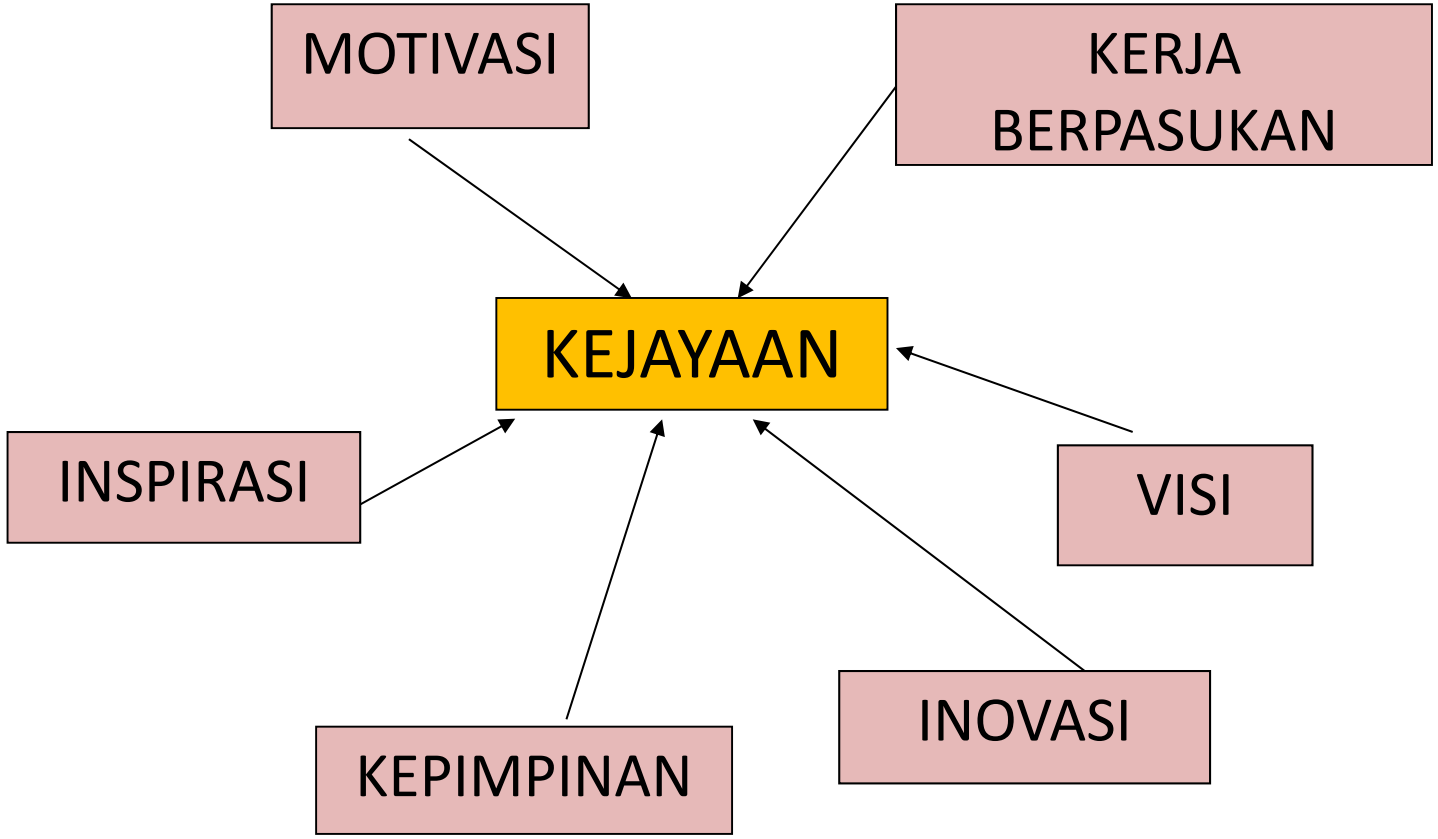
5.2 PENGURUSAN PENYELESAIAN TINGKAH LAKU

- Proses Pengurusan Risiko
- Mengenal pasti Risiko
- Mengenal pasti Punca
- Mengenal pasti kawalan
- Deskriptor Akibat
- Deskriptor Penilaian Risiko
- Menambah kawalan Lain
- Membuat Keputusan
- Pantau dan kaji Semula

5.2.1 CARTA ALIRAN PENGURUSAN RISIKO



5.2.2 PELAN KEJAYAAN TINGKAH LAKU



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/** *Remarks*
	Kebolehan 3.2			
1	Ketenangan dikekalkan.			
2	Punca ditafsirkan			
3	Konflik diuruskan dengan penuh hormat.			
4	Konflik diselesaikan.			
5	Keharmonian pasukan dikekalkan			

CONTOH SENARAI SEMAK PENUNJUK CA (samb.)

*** 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/** *Remarks*
	Kebolehan 3.2			
1	Ketenangan dikekalkan.	☐	☐	_____
2	Punca ditafsirkan	☐	☐	_____
3	Konflik diuruskan dengan penuh hormat.	☐	☐	_____
4	Konflik diselesaikan.	☐	☐	_____
5	Keharmonian pasukan dikekalkan	☐	☐	_____
	Kebolehan 3.3			
6	Pemahaman penerapan empati ditafsirkan dan digunakan	☐	☐	_____
7	Empati ditunjukkan.	☐	☐	_____
8	Penerapan empati diamalkan	☐	☐	_____
9	Amalan empati dimantapkan	☐	☐	_____

CONTOH SENARAI SEMAK PENUNJUK CA (samb.)

*** 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/** *Remarks*
	Kebolehan 3.4			
10	Kesediaan untuk mengambil tugas-tugas baharu ditunjukkan	☐	☐	_____
11	Amalan motivasi kendiri dikongsi.	☐	☐	_____
12	Masalah dalam tugasan kerja diselesaikan.	☐	☐	_____
	Kebolehan 3.5			
13	Perilaku Inisiatif keperluan pengurusan hubungan dikenal pasti.	☐	☐	_____
14	Penyelesaian pengurusan perilaku dilaksanakan	☐	☐	_____
15	Keperluan Pengurusan perilaku inisiatif ditentukan	☐	☐	_____
16	Penyelesaian perilaku alternatif dicadangkan.	☐	☐	_____

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 4

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 berpandukan *Total Performance Indicator (TPI)*

PERKARA	KEBOLEHAN	1	2	3	4	5	CATATAN
CA03	KEUPAYAAN PENGURUSAN PERHUBUNGAN						
3.1	Galakkan rangkaian kerja yang baik						
3.2	Tingkatkan kemahiran penyelesaian konflik interpersonal						
3.3	Galakkan penerapan empati						
3.4	Sediakan sokongan motivasi						
3.5	Tunjukkan tingkah laku inisiatif						
3.6	Patuh pada keberkesanan pembelajaran yang berterusan						

CONTOH BORANG RPK

REKOD PENILAIAN KUMULATIF (RPK) - TEORI
SIJIL KEMAHIRAN MALAYSIA (SKM): NCS – CORE ABILITIES (TAHAP 4)

JPK/CA/RPK-T4

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 Dalaman (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-009-4:2015-CA01	KESEDARAN TINGKAH LAKU ORGANISASI
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-4:2015-CA02	PEMANTAUAN KESIHATAN, KESELAMATAN DAN ALAM SEKITAR
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-4:2015-CA03	KEUPAYAAN PENGURUSAN PERHUBUNGAN
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

SUMBER RUJUKAN

- http://lenski.com/cornerstone/guide-to-interpersonal-resolution/
- http://humanresources.about.com/od/glossarye/g/employee-motivation.htm
- http://www.enotes.com/homework-help/what-are-three-motivation-theories-what-examples-489038
- Martin Zwilling at http://www.forbes.com/sites/martinzwilling/2012/01/10/8-ways-leaders-can-motivate-employees-beyond-money/
- http://trillion.com.sg/es-wsq-demonstrate-initiative-enterprising-behaviours/
- 8.http://www.job-interview-site.com/taking-initiative-in-the-workplace.html

JPK

BAHAN PEMBELAJARAN

TAHAP 4

M03 : KEUPAYAAN PENGURUSAN PERHUBUNGAN

SUB MODUL 3
PEMBELAJARAN BERTERUSAN YANG BERKESAN

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

JULAI 2017

Z – 009-4:2015-M03 KEUPAYAAN PENGURUSAN PERHUBUNGAN

KANDUNGAN **MUKASURAT**

1. AHLI JAWATANKUASA PEMBANGUNAN i
2. CARTA PROFIL KOMPETENSI v
3. KURIKULUM KEBOLEHAN TERAS vi

   Z-009-4:2015 (CoCA-Z-009-4:2015-CA03)
4. JADUAL PEMBAHAGIAN WIM

   4.1 TEORI x

   4.2 AMALI xi
5. SET WIM TEORI

   5.1 Z-009-4:2015-M03/P(3/3) 1

   5.2 Z-009-4:2015-M03/T(3/3) 27

6 SET WIM AMALI

   6.1 Z-009-4:2015-M03/K(3/3) 34

7 JADUAL PEMBAHAGIAN PENILAIAN 37

8 LAMPIRAN

   8.1 BORANG PENILAIAN PRESTASI (JPK/CA/01) 38

   8.2 REKOD PENILAIAN KUMULATIF (RPK) 41

BAHAN PEMBELAJARAN
Z–009-4:2015-M01 KESEDARAN TINGKAH LAKU ORGANISASI

PANEL PEMBANGUN

CIK RADIN HANIDA BINTI RADIN HARUN
JABATAN KESELAMATAN DAN KESIHATAN PEKERJAAN PUTRAJAYA

EN. RAMLAN BIN KASHAH
JABATAN KESELAMATAN DAN KESIHATAN PEKERJAAN PUTRAJAYA

IR. ROSLENDA BINTI HASAN
JABATAN KESELAMATAN DAN KESIHATAN PEKERJAAN PUTRAJAYA

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

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. JOHN A/K RAMPAI
ENVIRONMENT INSTITUTE OF MALAYSIA (EIMAS)

TUAN AHMAD BIN TUAN BESAR
ANF SYNERGY SDN. BHD.

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	**EMPAT (4)**	**KOD BIDANG PEKERJAAN**	**Z-009-4:2015**

TERAS				
	KESEDARAN TINGKAH LAKU ORGANISASI	**PEMANTAUAN KESIHATAN, KESELAMATAN DAN ALAM SEKITAR**	**KEUPAYAAN PENGURUSAN PERHUBUNGAN**	**AMALAN ETIKA**
	Z-009-4:2015-CA01	**Z-009-4:2015-CA02**	**Z-009-4:2015-CA03**	**Z-009-4:2015-CA04**
	KEMAHIRAN PEMIKIRAN STRATEGIK	**KERJASAMA KOMUNIKASI BERKESAN**	**KESEDARAN PENGURUSAN PERUBAHAN**	**APLIKASI SISTEM TEKNOLOGI MAKLUMAT**
	Z-009-4:2015-CA05	**Z-009-4:2015-CA06**	**Z-009-4:2015-CA07**	**Z-009-4:2015-CA08**

CAPC bagi Z-009-4:2015 Kebolehan Teras

KURIKULUM KEBOLEHAN TERAS (*CoCA*)

SEKTOR	**SEMUA SEKTOR**				
SUB SEKTOR	**SEMUA SUB SEKTOR**				
BIDANG PEKERJAAN	**SEMUA BIDANG PEKERJAAN**				
BIDANG *NCS*	**KEBOLEHAN TERAS**				
TAJUK UNIT KEBOLEHAN	**KEUPAYAAN PENGURUSAN PERHUBUNGAN**				
HASIL PEMBELAJARAN	Calon yang terampil didalam CA ini berkebolehan untuk mengguna keupayaan pengurusan perhubungan dengan baik dan berkesan. Setelah melengkapkan unit keterampilan ini, calon perlu mampu untuk; • Galakkan rangkaian kerja yang baik • Tingkatkan kemahiran penyelesaian konflik interpersonal • Galakan penerapan empati • Sediakan sokongan motivasi • Pamerkan tingkah laku inisiatif • Patuhi pembelajaran berterusan yang berkesan				
ID UNIT KEBOLEHAN	**Z-009-4:2015-A03**	**TAHAP**	4	**JANGKAMASA LATIHAN**	**12**

KEBOLEHAN	PENGETAHUAN	PRESTASI	MASA LATIHAN	MOD PEMBELAJARAN	KRITERIA PENILAIAN
1. Galakkan rangkaian kerja yang baik	1.1 Kaedah berangkaian. 1.2 Pembangunan strategi berangkaian. • Kumpulan sasaran • Perumusan masalah	1.1 Kenal pasti kaedah berrangkaian 1.2 Amalkan pembangunan rangkaian. 1.3 Kenal pasti kumpulan sasaran.	Pengetahuan 2	Pengetahuan • Kelas • Perbincangan berkumpulan	1.1 Kaedah berangkaian dijelaskan. 1.2 Strategi berangkaian dikenal pasti. 1.3 Kaedah berangkaian dikenal pasti. 1.4 Pembangunan rangkaian

KEBOLEHAN	PENGETAHUAN	PRESTASI	MASA LATIHAN	MOD PEMBELAJARAN	KRITERIA PENILAIAN
	• Reka bentuk model dan penilaian data. • Pungutan dan kemasukan data. • Pengoptimuman dan analisis. • Penyampaian hasil.	1.4 Kenal pasti perumusan masalah. 1.5 Tentukan reka bentuk model dan penilaian data. 1.6 Kendali pungutan dan kemasukan data. 1.7 Laksanakan pengoptimuman dan analisis. 1.8 Sampaikan hasil rangkaian.			diamal. 1.5 Kumpulan sasar dikenal pasti. 1.6 Perumusan masalah dikenal pasti. 1.7 Reka bentuk model dan penilaian data dikemukakan. 1.8 Pungutan dan kemasukan data dijalankan. 1.9 Pengoptimuman daan analisis dilakukan. 1.10 Hasil berangkaian dipersembah.
2. Tingkatkan kemahiran penyelesaian konflik interpersonal	2.1 Penyelesaian keatas resolusi pertikaian interpersonal. • Tenang • Hormat • Keputusan 2.2 Keharmonian pasukan.	2.1 Kekalkan ketenangan. 2.2 Cari punca penyebab. 2.3 Tunjukkan rasa hormat. 2.4 Sabitkan membuat keputusan. 2.5 Selesaikan konflit. 2.6 Cipta keharmonian pasukan.	Pengetahuan 2	Pengetahuan • Kelas • Perbincangan berkumpulan	2.1 Penyelesaian resolusi konflik interpersonal dijelaskan. 2.2 Ketenangan dikekalkan. 2.3 Punca penyebab dihurai. 2.4 Konflik diselesaikan. 2.5 Keharmonian pasukan dijaga.
3. Galakan penerapan empati	3.1 Definii empati. 3.2 Sifat dan cirri-ciri empati. 3.3 Penerapan empati • Punca • Penilaian • Pembetulan	3.1 Kenal pasti sifat dan cirri-ciri empati. 3.2 Kenali penerapan empati. 3.3 Amalkan penerapan empati.	Pengetahuan 2	Pengetahuan • Kelas • Perbincangan berkumpulan	3.1 Kefahaman penerapan empati dijelaskan. 3.2 Penerapan empati dihurai. 3.3 Penerapan empati diamal.

KEBOLEHAN	PENGETAHUAN	PRESTASI	MASA LATIHAN	MOD PEMBELAJARAN	KRITERIA PENILAIAN
4. Sediakan sokongan motivasi	4.1 Insentif motivasi. • Konsep. • Buah fikiran • Hubungan analitik 4.2 Penyelesaian masalah motivasi. 4.3 Motivasi kendiri.	4.1 Terapkan amalan motivasi. 4.2 Kenal pasti masalah motivasi. 4.3 Tunjukkan kesanggupan untuk tugasan baru.	Pengetahuan 2	Pengetahuan • Kelas • Perbincangan berkumpulan	4.1 Insentif motivasi dijelaskan. 4.2 Masalah motivasi dikenal pasti. 4.3 Amalan motivasi diterapkan. 4.4 Kesanggupan untuk ambil tugasan baru ditunjuk. 4.5 Amalan motivasi kendiri dikongsi. 4.6 Masalah arahan ditempat kerja diselesaikan.
5. Pameran tingkah laku inisiatif	5.1 Keperluan pengurusan inisiatif perilaku. • Tunjukkan inovasi • Tunjukkan inisiatif 5.2 Penyelesaian pengurusan perilaku. • Kenal pasti risiko • Menilai risiko • Mengurus risiko	5.1 Pupuk inisiatif perilaku dalam pengurusan perhubungan. 5.2 Laksanakan penyelesaian inisiatif perilaku. 5.3 Syorkan penyelesaian kerja alternative.	Pengetahuan 2	Pengetahuan • Kelas • Perbincangan berkumpulan	5.1 Keperluan pengurusan inisiatif perilaku diterangkan. 5.2 Penyelesaian pengurusaan perilaku dilaksanakan. 5.3 Perilaku inisiatif kepada keperluan pengurusan perhubungan disahkan. 5.4 Penyelesaian perilaku alternative disyorka.
6. Patuhi pembelajaran berterusan yang berkesan	6.1 Analisis Keperluan Latihan (TNA) dan Pengenalan Keperluan Latihan (TNI) 6.2 Kaedah pembelajaran berkesan. 6.3 Pembelajaran berterusan yang efektif.	6.1 Kendali latihan TNA/TNI. 6.2 Terangkan bidang kerja dan tanggung jawab. 6.3 Kenal pasti pelbagai bidang kursus.	Pengetahuan 2	Pengetahuan • Kelas • Perbincangan berkumpulan	6.1 TNA/TNI dilaksanakan. 6.2 Kaedah pembelajaran yang berkesan dijelaskan. 6.3 Pembelaran berterusan yang berkesan diamalkan. 6.4 Maklumat bersabit bidang kerja dan tugasan diterangkan kepada pihak terbabit.

KEBOLEHAN	PENGETAHUAN	PRESTASI	MASA LATIHAN	MOD PEMBELAJARAN	KRITERIA PENILAIAN
					6.5 Pelbagai bidang kursus dikenal pasti.

JADUAL PEMBAHAGIAN WIM (TEORI)

Z-009-4:2015 KEBOLEHAN TERAS

M03 – KEUPAYAAN PENGURUSAN PERHUBUNGAN

KEBOLEHAN	PELAN MENGAJAR	KERTAS PENERANGAN	KERTAS TUGASAN
1. Galakkan rangkaian kerja yang baik	Z-009-4:2015-M03/P(1/3)/PM Keupayaan rangkaian kerja	Z-009-4:2015-M03/P(1/3) Keupayaan rangkaian kerja	Z-009-4:2015-M03/T(1/3) Keupayaan rangkaian kerja
2. Tingkatkan kemahiran penyelesaian konflik interpersonal	Z-009-4:2015-M03/P(2/3)/PM Pembangunan personal	Z-009-4:2015-M03/P(2/3) Pembangunan personal	Z-009-4:2015-M03/T(2/3) Pembangunan personal
3. Galakkan penerapan empati			
4. Sediakan sokongan motivasi			
5. Pamerkan tingkah laku inisiatif			
6. Patuhi pembelajaran berterusan yang berkesan	Z-009-4:2015-M03/P(3/3)/PM Pembelajaran berterusan yang berkesan	Z-009-4:2015-M03/P(3/3) Pembelajaran berterusan yang berkesan	Z-009-4:2015-M03/T(3/3) Pembelajaran berterusan yang berkesan

JADUAL WIM (AMALI)

Z-009-4:2015 KEBOLEHAN TERAS

M03 – KEUPAYAAN PENGURUSAN PERHUBUNGAN

<table>
<tr><th>KEBOLEHAN</th><th>PELAN MENGAJAR</th><th>KERTAS KERJA</th></tr>
<tr><td>1. Galakkan rangkaian kerja yang baik</td><td>Z-009-4:2015-M03/P(1/3)/PM
Galak keupayaan rangkaian kerja</td><td>Z-009-4:2015-M03/K(1/3)
Galak keupayaan rangkaian kerja</td></tr>
<tr><td>2. Tingkatkan kemahiran penyelesaian konflik interpersonal</td><td rowspan="4">Z-009-4:2015-M03/P(2/3)/PM
Tingkat pembangunan personal</td><td rowspan="4">Z-009-4:2015-M03/K(2/3)
Tingkat pembangunan personal</td></tr>
<tr><td>3. Galakkan penerapan empati</td></tr>
<tr><td>4. Sediakan sokongan motivasi</td></tr>
<tr><td>5. Pamerkan tingkah laku inisiatif</td></tr>
<tr><td>6. Patuhi pembelajaran berterusan yang berkesan</td><td>Z-009-4:2015-M03/P(3/3)/PM
Patuh pembelajaran berterusan yang berkesan</td><td>Z-009-4:2015-M03/K(3/3)
Patuh pembelajaran berterusan yang berkesan</td></tr>
</table>

JADUAL PEMBAHAGIAN PENILAIAN KERJA KURSUS

Z-009-4:2015 KEBOLEHAN TERAS
M03 – KEUPAYAAN PENGURUSAN PERHUBUNGAN

KEBOLEHAN	PENILAIAN PENGETAHUAN	PEMATUHAN PENUNJUK PRESTASI
Galakkan rangkaian kerja yang baik	Z-009-4:2015-M08/KA(1/1)	Z-009-4:2015-M08/K(1/3)
1. Tingkatkan kemahiran penyelesaian konflik interpersonal		Z-009-4:2015-M08/K(2/3)
2. Galakkan penerapan empati		
3. Sediakan sokongan motivasi		
4. Pamerkan tingkah laku inisiatif		
5. Patuhi pembelajaran berterusan yang berkesan		Z-009-4:2015-M08/K(3/3)

JPK/CA/PP

PENILAIAN PRESTASI *NCS-CORE ABILITY*

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

KEBOLEHAN TERAS – TAHAP 4

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 berpandukan *Total Performance Indicator (TPI)*

PERKARA	KEBOLEHAN	1	2	3	4	5	CATATAN
CA01	**KESEDARAN TINGKAH LAKU ORGANISASI**						
1.1	Patuhi konsep rangka kerja organisasi						
1.2	Tingkatkan keberkesanan berpasukan						
1.3	Pamerkan kemampuan agihan kerja						
1.4	Pastikan dokumentasi bersistematik						
1.5	Galakkan penyelarasan majlis/acara organisasi						
1.6	Patuhi prosedur keperluan latihan						
1.7	Kenalpasti kenaikan pangkat kakitangan yang berpotensi						
CA02	**PEMANTAUAN KESIHATAN, KESELAMATAN DAN ALAM SEKITAR**						
2.1	Pastikan program kesedaran kesihatan						
2.2	Pastikan program kesedaran keselamatan						
2.3	Pastikan program kesedaran alam sekitar						
CA03	**KEUPAYAAN PENGURUSAN PERHUBUNGAN**						
3.1	Galakkan rangkaian kerja yang baik						
3.2	Tingkatkan kemahiran penyelesaian konflik antara personal						
3.3	Galakkan penerapan empati						
3.4	Sediakan sokongan motivasi						
3.5	Pamerkan tingkah laku inisiatif						
3.6	Patuhi keberkesanan pembelajaran yang berterusan						

CA04	**AMALAN ETIKA**						
4.1	Patuhi kod etika disiplin						
4.2	Patuhi kesedaran budaya						
4.3	Patuhi prestasi ketelitian						
4.4	Patuhi amalan berorentasikan hasil kerja						
4.5	Patuhi keperluan protokol						
CA05	**KEMAHIRAN PEMIKIRAN STRATEGIK**						
5.1	Galakkan pemikiran efektif						
5.2	Patuhi analisis efektif						
5.3	Terapkan teknik pengurusan stres						
5.4	Aplikasikan prosedur pengawalan belanjawan						
5.5	Terapkan teknik penyelesaian masalah						
CA06	**KERJASAMA KOMUNIKASI BERKESAN**						
6.1	Aplikasikan komunikasi efektif						
6.2	Amalkan persembahan yang membina						
6.3	Patuhi kaedah perbentangan yang efektif						
CA07	**KESEDARAN PENGURUSAN PERUBAHAN**						
7.1	Patuhi objektif pengurusan perubahan						
7.2	Pantau kaedah pengurusan perubahan						
7.3	Patuhi inisiatif pengurusan perubahan						
7.4	Patuhi perlaksanaan bimbingan dan mentor						
7.5	Tingkatkan penjenamaan organisasi						
CA08	**APLIKASI SISTEM TEKNOLOGI MAKLUMAT**						
8.1	Gunakan perisian yang bersesuaian						
8.2	Patuhi aplikasi analisis sistem						
8.3	Terapkan aplikasi teknologi maklumat terkini						
8.4	Patuhi peraturan dan undang-undang teknologi maklumat						

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	**TERAMPIL / TIDAK TERAMPIL**				

REKOD PENILAIAN KUMULATIF (RPK) - TEORI **JPK/CA/RPK-T4**
SIJIL KEMAHIRAN MALAYSIA (SKM): NCS – CORE ABILITIES (TAHAP 4)

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 Dalaman (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-009-4:2015-CA01	**KESEDARAN TINGKAH LAKU ORGANISASI**
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-4:2015-CA02	**PEMANTAUAN KESIHATAN, KESELAMATAN DAN ALAM SEKITAR**
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-4:2015-CA03	**KEUPAYAAN PENGURUSAN PERHUBUNGAN**
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

NAMA CALON:		PUSAT BERTAULIAH:	

Z-009-4:2015-CA04	AMALAN ETIKA
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-4:2015-CA05	KEMAHIRAN PEMIKIRAN STRATEGIK
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-4:2015-CA06	KERJASAMA KOMUNIKASI BERKESAN
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-4:2015-CA07	KESEDARAN PENGURUSAN PERUBAHAN
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-4:2015-CA08	APLIKASI SISTEM TEKNOLOGI MAKLUMAT
	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 (SUBJEKTIF)

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 penilian; dan
6. Dilarang membawa keluar kertas soalan dari bilik peperiksaan

KERTAS PENILAIAN INI MENGANDUNGI ....02.... MUKA SURAT BERCETAK

Bahgian A

1. Jelaskan tiga (3) contoh bagaimana seseorang boleh menemukan titik kepentingan bersama (IHP)?

(6 markah)

2. Terangkan empat (4) daripada pemahaman anda mengenai prosedur kaedah rangkaian.

(12 markah)

3. Terangkan tiga (3) konsep alam sekitar yang boleh mempengaruhi menggalakkan empati.

(6 markah)

4. Jelaskan dua (2) objektif pembelajaran yang boleh menjejaskan penilaian hasil latihan.

(6 markah)

Bahagian B

1. Bincangkan empat (4) kaedah-kaedah pengumpulan data kajian yang biasanya dipilih dalam organisasi dan institut yang menjalankan analisis.

(10 markah)

2. Bincangkan (4) langkah-langkah kitaran latihan.

(10 markah)

SKEMA JAWAPAN

Bahagian A

1. Ia adalah elemen penting untuk setiap perbualan dan berinteraksi semasa anda bertemu teman baru atau seperti anda bercakap dengan kenalan anda, adalah untuk menemui IHP secepat mungkin.
    - Ia menghubungkan orang kepada anda dan membolehkan mereka berasa lebih selesa berbincang dengan anda lalu meningkatkan keterbukaan dengan orang kerana berkongsi minat yang sama.
    - Satu lagi petua yang baik ini adalah untuk menanyakan jenis soalan yang betul. Anda mungkin bertanya soalan-soalan yang bermula dengan:
      -"Apakah kegemaran anda...
      -""Beritahu saya yang terbaik..."atau"
      -"Bilakah masa terakhir"

2. Terdapat beberapa teknik yang diguna pakai mengikut prosedur rangkaian.
    - Bersedia untuk melibatkan diri
    - Beri idea pertama untuk diingati adalah cara dua hala.Kedua-dua anda melangkah ke Anjung Menyambut orang lain dan anda menjemput seseorang untuk melangkah ke Anjung Menyambut anda.
    - Titik Kepentingan Bersama (IHP)
    - Ia adalah elemen penting untuk setiap perbualan dan interaksi. Tugas anda seperti anda bertemu dengan orang baru atau seperti anda bercakap dengan kenalan anda, adalah untuk menemui IHP secepat mungkin
    - Jawapan berperisa
    - Satu teknik adalah untuk menawarkan jawapan yang berperisa untuk soalan yang tidak berkesudahan. Cuba gunakan perkataan "halus", cuba perkataan "hebat!" atau frasa "Segala-galanya adalah indah."
    - Silangkan tangan anda
    - Mereka mungkin mempunyai tanggapan bahawa anda adalah orang yang suka mempertahankan pendapat, pertimbangan, berfikiran tertutup atau ragu-ragu. Secara umumnya, orang tidak mahu mendekati watak sebegini

- Jangan suka bersangka

  Bila-bila masa anda menganggap terdapat kecenderungan untuk membuat kesilapan. Berapa kerap orang menyebut ayat-ayat yang berikut?

  • Anda mesti baru di sini.

  • Bagaimana kerja?

  • Adakah anda masih ingat saya?

3. Komponen empati

   Empati boleh dibahagikan kepada dua komponen utama.

   i) Empati afektif

   - Tunjukkan kebimbangan

   Simpati dan belas kasihan orang lain sebagai tindak balas kepada penderitaan mereka.

   - Kesusahan peribadi

   Perasaan mementingkan diri sendiri rasa tidak selesa dan kebimbangan sebagai tindak balas kepada penderitaan lain.

   ii) Empati kognitif

   Empati kognitif boleh dibahagikan kepada skala berikut.

   -Perspektif mengambil

   Kecenderungan untuk meluluskan secara spontan perspektif psikologi lain-lain.

   -Fantasi

   Kecenderungan untuk mengenal pasti watak-watak fantasi.

4. Objektif pengetahuan

   -merujuk kepada pembelajaran konsep-konsep baru, peraturan, prinsip dan strategi, seperti konsep untuk strategi penyelarasan tanah atau perancangan bandar.Objektif-objektif kemahiran meragkumi teknikal, mental dan sosial.

   -Kemahiran teknikal termasuklah pembinaan sebatang jalan atau belajar bagaimana untuk menggunakan sistem pelaporan berkomputer. Menyelesaikan masalah dan membuat keputusan adalah contoh kemahiran

mental, manakala kepimpinan dan komunikasi adalah contoh kemahiran sosial.

Sikap objektif
-merujuk kepada cara pelatih melihat dan memberi maklum balas emosi, fizikal, secara lisan dan intelektual kepada orang lain.

Objektif pembelajaran
-Semasa reka bentuk latihan, objektif-objektif pembelajaran akan membimbing proses dan pastikan bahawa semua aktiviti akan menyumbang kepada pembelajaran yang berkaitan dengan pelatih.
-Matlamat pembelajaran adalah juga penting ketika menyampaikan dan menilai latihan.Dengan membandingkan hasil latihan objektif pembelajaran ia boleh ditentukan sama ada atau tidak latihan telah berjaya.

Objektif pembelajaran yang berkesan
-Menulis objektif pembelajaran berkesan Huraian paling penting bersama-sama dengan pelanggan.
-Mereka adalah pihak berkepentingan yang penting dalam latihan kerana mereka adalah orang-orang yang mesti mengaktifkan dan menyokong pelatih apabila tamat latihan, mengamalkan pembelajaran ke tempat kerja.

Bahagian B

Soalan 1

-Kaedah 1 – wawancara
-Ia membolehkan untuk memahami secara mendalam
-Fleksibel
-Penemuduga mungkin balas jawapan
-Kaedah 2 – temuduga/fokus kumpulan
-Peserta mengenali satu sama lain
-Keputusan bergantung kepada dinamik kumpulan (personaliti dominan)
-Penemuduga mungkin balas jawapan

-Memakan masa untuk menganalisis

-Kaedah 3 – borang soal selidik

-Mudah untuk mengedarkan

-jawapan mungkin

-alatan atas talian yang disediakan untuk kompilasi data

-Struktur soalan terbuka dan tertutup

-Biasanya kekerapan jawapan rendah

-Soalan-soalan mungkin tertinggal

-Biasanya kekerapan jawapan rendah

-Soalan-soalan mungkin akan disalah tafsir

-Soalan terbuka akan memakan masa untuk menganalisis

-Kaedah 4 – pemerhatian

-Baik untuk mengkaji tingkah laku sebenar

-Memberikan maklumat dalam konteks

-Orang mungkin mengubah tingkah laku apabila sedang diperhatikan

-Memakan masa untuk menganalisis

Soalan 2.

Penilaian

-Keperluan

-Pintu masuk berkesan

-Membina sebelumnya

-Reka bentuk

-Proses

-Bersemuka; peralatan

-Sesuai dengan keperluan pelanggan

-Penilaian

-Dokumen pengajaran

-Acara, pembelajaran dan prestasi

-Penghantaran

-Kualiti

-Perkaitan



BAHAN PEMBELAJARAN

Z – 009 – 4 : 2015

KEBOLEHAN TERAS

M04 : AMALAN ETIKA
(SUB MODUL 1 & 2)

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)

JPK

BAHAN PEMBELAJARAN

TAHAP 4

M04 : AMALAN ETIKA

SUB MODUL 1
KOD ETIKA DISIPLIN DAN KESEDARAN BUDAYA

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

JULAI 2017

Z–009-4:2015-M04 AMALAN ETIKA

KANDUNGAN **MUKASURAT**

1. AHLI JAWATANKUASA PEMBANGUNAN i
2. CARTA PROFIL KOMPETENSI v
3. KURIKULUM KEBOLEHAN TERAS *vi*

   Z-009-4:2015 (CoCA-Z-009-4:2015-CA04)
4. JADUAL PEMBAHAGIAN WIM

   4.1 TEORI ix

   4.2 AMALI x
5. SET WIM TEORI

   5.1 Z-009-4:2015-M04/P(1/5) 1

   5.2 Z-009-4:2015-M04/T(1/5) 10

   5.3 Z-009-4:2015-M04/P(2/5) 15

   5.4 Z-009-4:2015-M04/T(2/5) 24
6. SET WIM AMALI

   6.1 Z-009-4:2015-M04/K(1/2) 28
7. JADUAL PEMBAHAGIAN PENILAIAN 31
8. LAMPIRAN

   8.1 BORANG PENILAIAN PRESTASI (JPK/CA/01) 32

   8.2 REKOD PENILAIAN KUMULATIF (RPK) 35

BAHAN PEMBELAJARAN
Z–009-4:2015-M01 KESEDARAN TINGKAH LAKU ORGANISASI

PANEL PEMBANGUN

CIK RADIN HANIDA BINTI RADIN HARUN
JABATAN KESELAMATAN DAN KESIHATAN PEKERJAAN PUTRAJAYA

EN. RAMLAN BIN KASHAH
JABATAN KESELAMATAN DAN KESIHATAN PEKERJAAN PUTRAJAYA

IR. ROSLENDA BINTI HASAN
JABATAN KESELAMATAN DAN KESIHATAN PEKERJAAN PUTRAJAYA

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

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. JOHN A/K RAMPAI
ENVIRONMENT INSTITUTE OF MALAYSIA (EIMAS)

TUAN AHMAD BIN TUAN BESAR
ANF SYNERGY SDN. BHD.

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	**EMPAT (4)**	**KOD BIDANG PEKERJAAN**	**Z-009-4:2015**

TERAS				
	KESEDARAN TINGKAH LAKU ORGANISASI	**PEMANTAUAN KESIHATAN, KESELAMATAN DAN ALAM SEKITAR**	**KEUPAYAAN PENGURUSAN PERHUBUNGAN**	**AMALAN ETIKA**
	Z-009-4:2015-CA01	**Z-009-4:2015-CA02**	**Z-009-4:2015-CA03**	**Z-009-4:2015-CA04**
	KEMAHIRAN PEMIKIRAN STRATEGIK	**KERJASAMA KOMUNIKASI BERKESAN**	**KESEDARAN PENGURUSAN PERUBAHAN**	**APLIKASI SISTEM TEKNOLOGI MAKLUMAT**
	Z-009-4:2015-CA05	**Z-009-4:2015-CA06**	**Z-009-4:2015-CA07**	**Z-009-4:2015-CA08**

CAPC bagi Z-009-4:2015 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	**AMALAN BERETIKA**				
HASIL PEMBELAJARAN	Calon yang terampil didalam CA ini berkebolehan untuk mempamer amalan beretika yang baik dan berkesan semasa bertugas. Setelah melengkapkan unit keterampilan ini, calon perlu mampu untuk; • Patuhi disiplin kod etika • Patuhi kesedaran budaya • Patuhi prestasi ketelitian • Patuhi amalan berorientasikan hasil kerja • Patuhi keperluan protokol				
ID UNIT KEBOLEHAN	**Z-009-4:2015-CA04**	**TAHAP**	4	**JANGKAMASA LATIHAN**	**10**

KEBOLEHAN	PENGETAHUAN	PRESTASI	JAM LATIHAN	MOD PENYAMPAIAN	KRITERIA PENILAIAN
1. Patuhi disiplin kod etika	1.1 Prinsip disiplin beretika. • Buat keputusan. • Penampilan. • Komunikasi. • Tingkah Laku. 1.2 Tingkah laku beretika.	1.1 Terap prinsip disiplin beretika. 1.2 Amalkan prinsip beretika di kalangan pelangan dan rakan-rakan. 1.3 Guna kaedah membuat keputusan. 1.4 Tunjuk penampilan.	Pengetahuan 2	Pengetahuan • Kelas • Perbincangan berpasukan	1.1 Prinsip disiplin beretika dijelaskan 1.2 Cara membuat keputusan dinyatakan. 1.3 Kod etika di kalangan pelangan dan rakan-rakan digunakan. 1.4 Guna kaedah membuat

KEBOLEHAN	PENGETAHUAN	PRESTASI	JAM LATIHAN	MOD PENYAMPAIAN	KRITERIA PENILAIAN
		1.5 Amalkan komunikasi.			keputusan. 1.5 Penampilan ditonjolkan. 1.6 Komunikasi diamalkan
2. Patuhi kesedaran budaya	2.1 Kesedaran budaya. 2.2 Gelagat sensitiviti budaya. • Pengasingan sosial. • Prasangka.	2.1 Mengiktiraf sensitivity pelbagai kumpulan budaya. 2.2 Pamer gelagat sensitiviti budaya. 2.3 Kenal pasti pengasingan sosial.	Pengetahuan 2	Pengetahuan • Kelas • Perbincangan berpasukan	2.1 Sensitiviti pelbagai kumpulan budaya diterangkan. 2.2 Gelagat sensitiviti budaya dipamer. 2.3 Pengasingan social dikenal pasti.
3. Patuhi prestasi ketelitian	3.1 Prestasi kerja yang teliti. • Butiran prestasi. 3.2 Penyelesaian alternatif lanjutan dari prestasi teliti. 3.3 Maklum balas prestasi yang konstruktif.	3.1 Kenal pasti prestasi kerja teliti. 3.2 Kenal pasti kemungkinan hasil dari penyelesaian alternatif. 3.3 Urus maklum balas prestasi yang konstruktif.	Pengetahuan 2	Pengetahuan • Kelas • Perbincangan berpasukan	3.1 Prestasi kerja yang teliti dijelaskan. 3.2 Jangkaan akibat dari penyelesaian alternative diterangkan. 3.3 Maklum balas prestasi yang konstruktif di pamer.
4. Patuhi amalan berorientasikan hasil kerja	4.1 Amalan berorientasikan hasil. 4.2 Penerimaan kritik dan cadangan membangun. 4.3 Perbincangan proses prestasi kerja.	4.1 Memperakui kerja beresesuaian dengan standard sedia ada. 4.2 Laksana dan terima keritikan dan cadangan yang konstruktif tepat pada waktunya. 4.3 Bincang prestasi kerja.	Pengetahuan 2	Pengetahuan • Kelas • Perbincangan berpasukan	4.1 Amalan berorientasikan hasil diperjelaskan. 4.2 Pengakuan kerja berdasarkan standard sedia ada dipamer. 4.3 Keritikan dan cadangan membangun ditunjukkan. 4.4 Prestasi kerja dibincang.

KEBOLEHAN	PENGETAHUAN	PRESTASI	JAM LATIHAN	MOD PENYAMPAIAN	KRITERIA PENILAIAN
5. Patuhi keperluan protokol	5.1 Pemahaman protokol. • Bahasa persuratan yang sesuai. 5.2 Pelaksanaan protokol. 5.3 Pihak berkenaan.	5.1 Kenal pasti dan hubungi pihak berkenaan. 5.2 Rundingkan isu yang ada dengan pihak utama. 5.3 Guna bahasa yang sesuai. 5.4 Catit semua hasil keputusan.	<u>Pengetahuan</u> 2	<u>Pengetahuan</u> • Kelas • Perbincangan berpasukan	5.1 Pemahaman protocol dijelaska. 5.2 Pihak berkaitan dikenal pasti. 5.3 Perbincangan isu dengan pihak utama ditunjukkan. 5.4 Bahasa bersesuaian diguna. 5.5 Hasil keputusan dicatit.

JADUAL PEMBAHAGIAN WIM (TEORI)

Z-009-4:2015 KEBOLEHAN TERAS
M04 – AMALAN ETIKA

KEBOLEHAN	PELAN MENGAJAR	KERTAS PENERANGAN	KERTAS TUGASAN
1. Patuhi kod etika disiplin	*Z-009-4:2015-M04/P(1/5)/PM Kod etika disiplin	Z-009-4:2015-M04/P(1/5) Kod etika disiplin	Z-009-4:2015-M04/T(1/5) Kod etika disiplin
2. Patuhi kesedaran budaya	*Z-009-4:2015-M04/P(2/5)/PM Kesedaran budaya	Z-009-4:2015-M04/P(2/5) Kesedaran budaya	Z-009-4:2015-M04/T(2/5) Kesedaran budaya
3. Patuhi prestasi ketelitian	*Z-009-4:2015-M04/P(3/5)/PM Prestasi ketelitian	Z-009-4:2015-M04/P(3/5) Prestasi ketelitian	Z-009-4:2015-M04/T(3/5) Prestasi ketelitian
4. Patuhi amalan berorientasikan hasil kerja	*Z-009-4:2015-M04/P(4/5)/PM Amalan beoreintasikan hasil kerja	Z-009-4:2015-M04/P(4/5) Amalan beoreintasikan hasil kerja	Z-009-4:2015-M04/T(4/5) Amalan beoreintasikan hasil kerja
5. Patuhi keperluan protokol	*Z-009-4:2015-M04/P(5/5)/PM Keperluan protokol	Z-009-4:2015-M04/P(5/5) Keperluan protokol	Z-009-4:2015-M04/T(5/5) Keperluan protokol

*** Dibangunkan oleh Pusat Bertauliah (PB)**

JADUAL PEMBAHAGIAN WIM (AMALI)

Z-009-4:2015 KEBOLEHAN TERAS M04 –AMALAN ETIKA

KEBOLEHAN	PELAN MENGAJAR	KERTAS KERJA
1. Patuhi kod etika disiplin	*Z-009-4:2015-M04/K(1/2)/PM Patuh kod etika disiplin dan kesedaran budaya	Z-009-4:2015-M04/K(1/2) Patuh kod etika disiplin dan kesedaran budaya
2. Patuhi kesedaran budaya		
3. Patuhi prestasi ketelitian	*Z-009-4:2015-M04/K(2/2)/PM Patuh amalan etika di tempat kerja	Z-009-4:2015-M04/K(2/2) Patuh amalan etika di tempat kerja
4. Patuhi amalan berorientasikan hasil kerja		
5. Patuhi keperluan protokol		

*** Dibangunkan oleh Pusat Bertauliah (PB)**

JPK	**JABATAN PEMBANGUNAN KEMAHIRAN** **KEMENTERIAN SUMBER MANUSIA** **ARAS 7 & 8 BLOK D4, KOMPLEKS D** **PUSAT PENTADBIRAN KERAJAAN PERSEKUTUAN** **62502 PUTRAJAYA** **KERTAS PENERANGAN** ***(INFORMATION SHEET)***

KOD DAN NAMA PROGRAM / *PROGRAM'S CODE AND NAME*	**Z-009-4:2015 KEBOLEHAN TERAS**	
TAHAP / *LEVEL*	**EMPAT (4)**	
NO. DAN TAJUK KEBOLEHAN TERAS / *CORE ABILITY NO. AND TITLE*	**CA04 AMALAN ETIKA**	
NO. DAN PENYATAAN KEBOLEHAN / *ABILITY NO. AND STATEMENT*	**04.01 PATUHI KOD ETIKA DISIPLIN** 04.02 PATUHI KESEDARAN BUDAYA 04.03 PATUHI PRESTASI KETELITIAN 04.04 PATUHI AMALAN BERORIENTASIKAN HASIL KERJA 04.05 PATUHI KEPERLUAN PROTOKOL	
NO. KOD */ CODE NO.*	**Z-009-4:2015-M04/P(1/5)**	**Muka Surat/** Page : 1 **Drpd/** of : 9

TAJUK/ *TITLE* : **KOD ETIKA DISIPLIN**

TUJUAN/ *PURPOSE* :

Kertas Penerangan ini bertujuan untuk menerangkan mengenai prinsip-prinsip etika disiplin, membuat keputusan, penampilan, komunikasi dan kod etika dengan pelanggan dan rakan sekerja.

PENERANGAN/ *INFORMATION* :

1. Prinsip Disiplin Etika Dan Membuat Keputusan

Membuat keputusan beretika merujuk proses menilai dan memilih antara alternatif dalam cara yang konsisten dengan prinsip etika. Dalam membuat keputusan beretika, adalah perlu untuk melihat dan menyisihkan pilihan yang tidak beretika dan ambil alternatif etika yang terbaik.

1.1 Proses membuat keputusan beretika memerlukan:

i) Komitmen: Keinginan untuk melakukan perkara yang betul tanpa mengira kos.

ii) Kesedaran: Kesedaran untuk bertindak secara konsisten dan kenakan sabitan moral pada tingkah laku harian.

iii) Kecekapan: Keupayaan untuk mengumpulkan dan menilai maklumat, membina alternatif, dan meramalkan potensi kesan dan risiko.

1.2 Keputusan yang baik tertakluk pada etika dan keberkesanan

i) Keputusan beretika melahirkan dan mengekalkan kepercayaan; rasa hormat, tanggungjawab, adil dan prihatin; sesuai sebagai warganegara yang baik. Perilaku ini menjadi landasan untuk membuat keputusan yang lebih baik dengan menetapkan peraturan asas bagi perilaku masing-masing.

ii) Keputusan yang berkesan akan terlaksana jika mereka mencapai apa yang dihajati dan jika mereka terus mara dengan tujuan itu. Pilihan yang menghasilkan keputusan yang tidak disengajakan dan yang tidak diingini tidak akan berkesan. Kunci untuk membuat keputusan yang berkesan ialah berfikir tentang pilihan dari segi keupayaan untuk mencapai matlamat yang paling penting. Oleh itu adalah penting untuk memahami perbezaan antara matlamat segera dan jangka pendek dan matlamat jangka panjang.

2. Penampilan

Penampilan melibatkan setiap aspek bagaimana seseorang individu itu dilihat. Dalam jangka waktu yang singkat, sebarang tanggapan terhadap seseorang akan dibuat berdasarkan rupa, bau badan, kebersihan diri, dan kelakuannya. Detik-detik ringkas itu menggambarkan cara seseorang melayan orang lain atau cara dirinya dilayan. Begitu juga, penampilan diri merupakan cerminan persekitaran seseorang itu membesar, iaitu gambaran tentang ibu bapa dan keluarganya. Melalui kelakuan semula jadi dan rupa paras, ia akan meninggalkan kesan gambaran diri yang berkekalan dan sukar dilupakan.

2.1 Bergantung pada bidang kerjaya, penampilan yang boleh diterima mungkin berbeza.Walau bagaimanapun, tidak kira apa jua pekerjaan, tiada sebab untuk tidak berhias, berpakaian kemas, menjaga kebersihan diri, atau berlaku sopan. Kerjaya dan/atau perniagaan boleh terjejas jika aspek ini kurang diberi perhatian.

2.2 Seseorang yang mempunyai penampilan akan menggayakan potongan rambut yang sesuai dengan tugas atau tarafnya. Pakaian digosok, baju dimasukkan kedalam dan tali kasut diikat rapi. Begitu juga dengan pemilihan stoking dan tumit kasut yang sesuai. Manakala alat solek dan wangian digunakan secara bersahaja. Kuku pula bersih dan dijaga dengan rapi.

2.3 Amalan kebersihan diri yang baik adalah satu kemestian.Mandisetiap hari, terutama bagi yang tinggal di negara-negara tropika, adalah satu keperluan. Peluh boleh menyebabkan badan berbau dan boleh mengganggu keselesaan orang lain. Penggunaan deodoran dan antipeluh hanya berkesan jika badan itu bersih dan bebas daripada kotoran dan peluh. Menjaga kebersihan mulut dengan memberus gigi dan menggunakan flos setiap hari akan mencegah nafas berbau, kerosakan gigi dan penyakit gusi.

3. Komunikasi

Komunikasi berlaku apabila pengirim meluahkan emosi atau perasaan, mencipta idea, atau berasa ada keperluan untuk berkomunikasi. Proses komunikasi tercetus apabila pengirim membuat sesuatu keputusan sama ada secara sedar atau tidak sedar untuk berkongsi mesej itu dengan orang lain yang dipanggil penerima.

3.1 Setiap perlakuan komunikasi adalah berdasarkan satu penyampaian yang mempunyai makna, dan apa yang disampaikan itu dipanggil mesej. Mesej itu boleh berbentuk lisan (percakapan atau bertulis) atau bukan lisan (bahasa badan, penampilan fizikal, atau nada suara). Mesej juga boleh terhasil daripada konteks atau masa dan tempat berkomunikasi.

3.2 Setiap mesej dihantar dan diterima melalui salah satu daripada lima deria manusia, iaitu lihat, dengar, sentuh, rasa, atau bau. Media deria yang membolehkan mesej dihantar dan diterima dinamakan saluran komunikasi. Di tempat kerja, mesej mungkin dilihat melalui gerak badan, surat, memo, berita, papan kenyataan, buletin, papan tanda, e-mel, dan sebagainya. Mesej yang didengar datang daripada perbualan, temu bual, persembahan, telefon, radio, dan media audio yang lain. Penglihatan dan bunyi adalah dua saluran komunikasi yang paling kerap digunakan dalam masyarakat kita.

3.3 Apabila penerima mendapat mesej (melalui lihat, dengar, rasa, sentuh, atau bau), biasanya dia akan memberi maklum balas sama ada secara sedar atau tidak sedar. Lantas berlakulah proses komunikasi.

3.4 Pengirim biasanya mengandaikan yang penerima akan mendapat mesej yang dihantar seperti yang dimaksudkan. Banyak kesilapan boleh berlaku semasa proses komunikasi. Oleh itu, pengirim hendaklah sentiasa berwaspada dengan proses mudah silap ini dan mengambil langkah-langkah yang perlu untuk mencegahnya. Halangan untuk komunikasi yang baik sentiasa ada. Contohnya, bahasa itu sendiri boleh menjadi halangan, seperti kata-kata yang tidak jelas, slanga, jargon, nada, dan lain-lain.

3.5 Satu lagi halangan ialah kegagalan bahasa badan pengirim yang mungkin bercanggah dengan mesej yang dituturkan. Saluran yang digunakan untuk menyampaikan mesej mungkin salah. Contohnya, menggunakan telefon untuk menyampaikan banyak maklumat statistik. Cara yang betul untuk menyampaikan mesej itu ialah dengan menulisnya atas sekeping kertas. Kelemahan mendengar juga boleh menjadi penghalang.

4. Perilaku

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

i) Tidak menyampuk orang lain yang sedang bercakap;
ii) Tiada perbualan sampingan semasa seseorang sedang bercakap;
iii) Pertimbangkan perasaan dan keprihatinan orang lain apabila membuat satu-satu keputusan atau komen;
iv) Hormati pengajar dan rakan sekelas;
v) Elakkan pertikaman lidah dan perselisihan pendapat;
vi) Bantu apabila diminta;
vii) Gunakan 'istilah-istilah ajaib' seperti 'maafkan saya', 'silakan' dan 'terima kasih'.

5. Etika Perilaku

Bertindaklah mengikut apa yang difikirkan baik oleh masyarakat dan individu. Perilaku beretika amat perlu bagi sesebuah perniagaan kerana ia menampilkan rasa hormat pada prinsip-prinsip moral utama seperti kejujuran, keadilan, kesaksamaan, maruah diri, kepelbagaian dan hak-hak individu.

5.1 Amalan pengurusan beretika menjamin standard undang-undang dan moral tertinggi yang diamalkan dalam hubungan dengan manusia dalam komuniti perniagaan. Keuntungan jangka pendek yang diperoleh tetapi atas kehilangan pelanggan adalah kematian jangka panjang bagi perniagaan itu.

5.2 Reputasi membuat keputusan beretika membina kepercayaan dalam kalangan rakan perniagaan dan pembekal. Hubungan erat pelanggan dan pembekal adalah penting bagi kejayaan sesebuah perniagaan. Masalah mungkin timbul jika kehendak pelanggan tidak disampaikan pada masa yang tepat.

5.3 Seseorang usahawan ialah model contoh bagi pekerja. Jika usahawan itu tidak jujur, termasuk berbohong kepada pelanggan, mengambil wang daripada daftar tunai, atau membawa pulang sebahagian daripada inventori atau bekalan, tidak hairanlah kalau pekerja akan mengikuti perilaku majikannya. Ahli keluarga mungkin

menganggap perniagaan itu milik mereka sendiri dan dengan mudah mengambil apa sahaja barangan yang ada dalam kedai itu. Pekerja akan melihat perilaku ini sebagai tidak jujur, atau akan menimbulkan konflik dengan keperluan mereka untuk meminta kenaikan gaji.

5.4 Perilaku beretika ialah tindakan membuat keputusan pengurusan yang baik berdasarkan kod etika yang ditetapkan.Pihak pengurusan perlu mewujudkan satu kod etika bertulis yang menjadi panduan sebagai rangka kerja untuk membuat keputusan.Dalam membangunkan kod etika,perkara yang berikut perlu diberi pertimbangan:

i) Kenal pasti prinsip-prinsip umum yang akan membawa kepada amalan pengurusan yang adil.
ii) Semak Semak dengan persatuan industri berkaitan atau pihak berkuasa untuk standard asas.
iii) Ambil kira bahawa persoalan etika ini mungkin tidak sentiasa mempunyai jawapan yang unik dan bebas daripada kesilapan.
iv) Tuliskan kenyataan khusus yang boleh membantu untuk membuat keputusan beretika dalam urusan seharian.
v) Gunakan kod etika pada dasar dan manual prosedur bertulis yang mengenal pasti peraturan-peraturanutama dalam mengendalikan segala urusan.
vi) Latih pekerja (dan ahli keluarga) untuk membuat keputusan beretika dalam segala urusan.

5.5 Kod etika akan digunakan untuk semua jenis operasi pengurusan, termasuk yang berikut:

i) Menguruskan wang tunai dan cek daripada pelanggan.
ii) Merundingkan harga istimewa untuk kenalan rapat tanpa kebenaran.
iii) Menerima hadiah daripada pembekal dan rakan perniagaan.
iv) Menjual barangan rosak.
v) Memberi jaminan pada produk yang dijual.
vi) Mengamalkan dasar pulang balik barang dagangan yang telah dijual.
vii) Mengembalikan barang dagangan kepada pembekal.
viii) Menangani pencuri.
ix) Mengendalikan prosedur perakaunan untuk jualan tunai.
x) Menangani penyeludupan keluar oleh pekerja.

xi) Melindungi perniagaan dan pekerja dengan perlindungan insurans yang mencukupi.

xii) Menyokong janji-janji iklan.

xiii) Menyemak barangan yang diterima daripada pembekal.

xiv) Menjaga kebersihan premis upaya bebas daripada bahan berbahaya atau kuman.

xv) Menangani masalah prestasi pekerja.

xvi) Memberitahu pelanggan hakikat sebenar.

SOALAN/ *QUESTIONS* :

1. Apakah definisi membuat keputusan beretika?

   .....

   .....

2. Apakah syarat-syarat yang diperlukan untuk proses membuat keputusan beretika?

   .....

   .....

3. Apakah kod etika yang perlu diambil kira apabila membuat keputusan?

   .....

   .....

RUJUKAN/*REFERENCE* :

1. Gopalaswamy Ramesh and Mahadevan Ramesh, 2010. *The Ace of Soft Skills, Attitude, Communication and Etiquette for Success.* Dorling Kindersley Pvt Ltd. ISBN: 978-81-317-3285-4

2. James M. Kouzes and Barry Z. Posner, 2012. *The Leadership Challenge - How to Make Extraordinary Things Happen in Organizations.* Jossey Bass. ISBN:978-0-470-65172-8

3. Owen Hargie, David Dickson and Dennis Tourish, 2004. *Communication Skills for Effective management.* Palgrave Macmillan. ISBN-10:0333965752, ISBN-13: 978-0333965757

4. Paul Ekman, 2003. *Unmasking the Face: A Guide to Recognizing Emotions from Facial Expressions.* Malor Books. ISBN-10: 1883536367

5. Stephen R. Covey, 2013.*The 7 Habits of Highly Effective People: Powerful Lessons in Personal Change.* Simon & Schuster ISBN-10: 1451639619, ISBN-13: 978-1451639612

JPK	**JABATAN PEMBANGUNAN KEMAHIRAN** **KEMENTERIAN SUMBER MANUSIA** **ARAS 7 & 8 BLOK D4, KOMPLEKS D** **PUSAT PENTADBIRAN KERAJAAN PERSEKUTUAN** **62502 PUTRAJAYA** **KERTAS TUGASAN** ***(ASSIGNMENT SHEET)***	
KOD DAN NAMA PROGRAM/ *PROGRAM'S CODE AND NAME*	**Z-009-4:2015 KEBOLEHAN TERAS**	
TAHAP/ *LEVEL*	**EMPAT (4)**	
NO. DAN TAJUK KEBOLEHAN TERAS/ *CORE ABILITY NO. AND TITLE*	**CA04 AMALAN ETIKA**	
NO. DAN PENYATAAN KEBOLEHAN/ *ABILITY NO. AND STATEMENT*	**04.01 PATUHI KOD ETIKA DISIPLIN** 04.02 PATUHI KESEDARAN BUDAYA 04.03 PATUHI PRESTASI KETELITIAN 04.04 PATUHI AMALAN BERORIENTASIKAN HASIL KERJA 04.05 PATUHI KEPERLUAN PROTOKOL	
NO. KOD/ *CODE NO.*	**Z-009-4:2015-M04/T(1/5)**	**Muka Surat/** *Page* : 1 **Drpd/** *of* : 5

TAJUK/ *TITLE* : **KOD ETIKA DISIPLIN**

TUJUAN/ *PURPOSE* :

Kertas Tugasan ini bertujuan untuk memantapkan pengetahuan dan pemahaman pelatih mengenai prinsip-prinsip etika disiplin, membuat keputusan, penampilan, komunikasi dan kod etika dengan pelanggan dan rakan sekerja.

ARAHAN/ *INSTRUCTION* :

Pelatih hendaklah menjawab semua soalan dan dibenarkan merujuk Kertas Penerangan Z-009-4:2015-M04/P(1/5).

SOALAN/ *QUESTION* :

1. Apakah definisi membuat keputusan yang beretika?

   .....

   .....

   (2 markah)

2. Nyatakan tiga keperluan bagi proses membuat keputusan beretika.

   .....

   .....

   .....

   (3 markah)

3. Kenapa penampilan begitu penting dan terangkan bagaimana ia memberi kesan pada perhubungan sesama rakan kerja dan produktiviti?

   .....

   .....

   (2 markah)

4. Nyatakan tiga kekangan yang selalu timbul dalam komunikasi harian.

.....

.....

.....

(3 markah)

5. Bagi lima tingkah laku yang boleh diterima yang menunjukkan hormat terhadap individu dan juga orang lain.

.....

.....

.....

.....

.....

(5 markah)

6. Senaraikan lima tabiat beretika yang cenderong kepada perniagaan yang baik dan memainkan perinsip moral utama.

.....

.....

.....

.....

.....

(5 markah)

7. Senaraikan lima kod etika yang perlu dipertimbangkan bagi memenuhi rangka kerja untuk tujuan membuat keputusan.

.....

.....

.....

.....

.....

(5 markah)

SKEMA JAWAPAN

1. Proses menilai dan memilih dari pilihan yang ada dalam keadaan sejajar dengan dasar beretika.

3. Komitmen, sedar dan kemahiran.
   - Penampilan berkait dengan segala aspek bagaimana untuk menilai seseorang individu.
   - Pendapat mengenai seseorang berdasarkan penampilan dirinya, bau, kebersihan dan kesopanannya.

4. Bahasa itu sendiri
   - Bahasa badan mmungkin berlawanan dengan bahasa percakapan.
   - kemahiran mendengar yang lembam.

5. Tidak menyampok bila orang lain bercakap
   - Tidak ada perbincangan lain apabila seseorang lain sedang bercakap
   - Pertimbangkan perasaan orang lain bila buat keputusan atau komen
   - Hormati intruktor dan rakan sekerja
   - Cuba elak argumen dan perselisihan pendapat
   - Beri pertolongan bila diminta
   - Guna istilah sopan, seperti, ’maafkan saya’, ’tolong’ dan ’terima kasih’

6. Kejujuran, kesaksamaan, persamaan, maruah, kepelbagaian dan hak individu.

7. Mengendali tunai dan cek dari pelanggan
   - berunding harga untuk rakan tanpa kebenaran
   - terima hadiah dari pembekal dan rakan niaga
   - jual barang rosak
   - jaminan keatas barang jualan

<table>
<tr><td> 
</td><td colspan="2">JABATAN PEMBANGUNAN KEMAHIRAN
KEMENTERIAN SUMBER MANUSIA
ARAS 7 & 8 BLOK D4, KOMPLEKS D
PUSAT PENTADBIRAN KERAJAAN PERSEKUTUAN
62502 PUTRAJAYA

KERTAS PENERANGAN
(INFORMATION SHEET)</td></tr>
<tr><td>KOD DAN NAMA PROGRAM /
PROGRAM'S CODE AND NAME</td><td colspan="2">Z-009-4:2015 KEBOLEHAN TERAS</td></tr>
<tr><td>TAHAP / LEVEL</td><td colspan="2">EMPAT (4)</td></tr>
<tr><td>NO. DAN TAJUK KEBOLEHAN TERAS /
CORE ABILITY NO. AND TITLE</td><td colspan="2">CA04 AMALAN ETIKA</td></tr>
<tr><td>NO. DAN PENYATAAN KEBOLEHAN /
ABILITY NO. AND STATEMENT</td><td colspan="2">04.01 PATUHI KOD ETIKA DISIPLIN
04.02 PATUHI KESEDARAN BUDAYA
04.03 PATUHI PRESTASI KETELITIAN
04.04 PATUHI AMALAN BERORIENTASIKAN HASIL KERJA
04.05 PATUHI KEPERLUAN PROTOKOL</td></tr>
<tr><td>NO. KOD / CODE NO.</td><td>Z-009-4:2015-M04/P(2/5)</td><td>Muka Surat/ Page : 1
Drpd/ of : 9</td></tr>
</table>

TAJUK/ *TITLE* : **KESEDARAN BUDAYA**

TUJUAN/ *PURPOSE* :

Kertas Penerangan ini bertujuan untuk menerangkan mengenai sensitiviti pelbagai kumpulan budaya, tingkah laku sensitiviti budaya dan pengasingan sosial.

PENERANGAN/ *INFORMATION* :

1. Kesedaran Kebudayaan

Kesedaran kebudayaan ialah asas komunikasi dan ia melibatkan keupayaan berdiri tegak dan menilai erti kebudayaan, kepercayaan dan persepsi atau tanggapan orang lain. Kebanyakan orang tertanya-tanya mengapa sesuatu perkara itu dilakukan dengan cara tertentu, cara orang lain melihat dan menilai dunia, dan cara seseorang itu bertindak balas.

1.1 Kesedaran kebudayaan menjadi pusat apabila seseorang perlu berinteraksi dengan orang lain daripada budaya yang berbeza. Orang melihat, mentafsir dan menilai banyak perkara dengan cara yang berbeza. Apa yang dianggap perilaku yang sesuai dalam satu budaya mungkin tidak sesuai bagi budaya lain.

1.2 Salah tafsir boleh berlaku terutamanya apabila terdapat kurang kesedaran tentang tata susila perilaku dan menonjolkannya kepada pihak lain. Apabila seseorang tidak tahu perihal sebenar, mereka suka membuat andaian sendiri, dan bukannya untuk mengetahui apa yang dimaksudkan dengan perilaku itu. Contohnya, sendawa itu dianggap biadab dalam budaya barat manakala kentut pula boleh diterima, dan ia adalah sebaliknya bagi budaya Melayu.

1.3 Adalah satu tugas yang sukar untuk menyedari dinamik budaya kerana budaya berlaku tanpa sedar. Sejak dari kecil lagi seseorang itu belajar untuk melihat dan melakukan sesuatu perkara tanpa sedar. Pengalaman, nilai dan latar belakang budaya mengajar manusia untuk melihat dan melakukan sesuatu perkara dengan cara yang sama. Kadang-kadang orang mudah melampaui had budaya sebelum menyedari bahawa budaya itu mempunyai kesan ke atas perilaku seseorang. Mungkin boleh dikumpulkan maklum balas daripada warga asing untuk mendapatkan gambaran yang lebih jelas tentang ciri-ciri budaya sendiri.



Rajah 1: Imej Kesedaran Budaya

2. Perilaku Sensitiviti Budaya

Apabila ada pengambilan pekerja baru, ia biasanya bergantung pada kemahiran pekerja baru itu yang dipelajarinya daripada pendidikan atau pengalaman lalu untuk melayakkannya diterima bekerja. Malangnya, kadang-kadang pengalaman dan pendidikan itu tidak dapat mendidik seseorang untuk menjadi sensitif terhadap budaya orang lain. Manakala kurangnya kemahiran sensitiviti budaya dalam kalangan tenaga kerja boleh memberi kesan negatif kepada organisasi.

2.1 Definisi

Sensitiviti budaya ialah kesedaran dan sensitiviti terhadap amalan dan budaya lain. Kemahiran sensitiviti budaya termasuklah menilai dan menghargai budaya yang berbeza, bagaimana ia harus didekati dan bagaimana untuk berkomunikasi sewajarnya. Kemahiran juga termasuklah menilai bagaimana perbezaan budaya itu boleh menjejaskan orang lain di tempat kerja, dan bagaimana untuk menghargai perbezaan itu agar tidak berlaku diskriminasi dan gangguan, sama ada dengan sengaja atau tidak sengaja.

2.2 Kepentingan

Kemahiran sensitiviti budaya adalah penting bagi pekerja untuk berfungsi secara bersepadu sebagai satu pasukan yang beradab dan saling menghormati antara satu sama lain tanpa mengira kelainan budaya. Kemahiran ini menjadi penting bagi pekerja yang kerap berinteraksi dengan pelanggan luar, yang kebanyakannya mungkin mempunyai pelbagai latar belakang dan warisan budaya. Sebarang

kejadian sensitiviti budaya, meskipun kes terpencil, boleh merosakkan seluruh organisasi atau perniagaan itu.

2.3 Jenis Kemahiran

Kemahiransensitiviti budaya merangkumi pelbagai kebolehan, bergantung pada kepelbagaian pekerja dan pelanggan serta tahap kepekaan mereka terhadap budaya. Biasanya, kemahiran ini meliputi kebolehan untuk membina hubungan profesional dengan pihak lain, berkomunikasi dengan sopan mengikut budaya yang betul, bersikap terbuka terhadap had budaya, dan berinteraksi secara tetap demi kebaikan syarikat. Contohnya, dalam sesetengah budaya, adat menyambut tetamu cukup dengan menundukkan kepala sahaja dan bukannya berjabat tangan.

2.4 Pelaksanaan

Penyediaan latihan untuk pekerja boleh meningkatkan kemahiran sensitiviti budaya di tempat kerja. Adakan sesi pengajaran kemahiran sensitiviti budaya sama ada diperingkat dalaman atau luaran, yang membolehkan pekerja menghadiri sesi latihan atau bengkel untuk menghalusi kemahiran itu. Elok juga diadakan ujian sensitiviti budaya pada hujung sesi latihan untuk memastikan keberkesanan sesi tersebut. Kemudian perhatikan mereka di tempat kerja sama ada kemahiran sensitiviti budaya mereka meningkat atau tidak.

3. Pemencilan Sosial

Definisi pemencilan sosial merujuk kekurangan hubungan dengan orang lain dan masyarakat. Ia tidak sama dengan kesepian yang berpunca daripada terputusnya hubungan sementara dengan orang lain. Pemencilan sosial boleh berlaku kepada sesiapa sahaja, tanpa mengira umur dan jantina, meskipun gejala ini mungkin berbeza mengikut kumpulan umur.

3.1 Pemencilan sosial berlaku dalam suasana biasa seluruh spektrum sama ada disengajakan atau akibat daripada sejarah pemencilan hidupnya di sepanjang hayat. Semua jenis pemencilan sosial boleh menyebabkan seseorang itu tinggal di rumah secara berterusan berhari-hari atau berminggu-minggu, tanpa ada sebarang komunikasi dengan sesiapa pun, sama ada dengan ahli keluarga atau dengan sahabat karib; dan dengan

sengaja mengelakkan sebarang interaksi dengan orang lain. Jika orang yang suka memencilkan diri ini keluar dan cuba berinteraksi dengan orang lain, dan dia berjaya melakukannya, namun interaksi itu berlaku secara ringkas dan agak dangkal. Kesepian, takut kepada orang lain atau rasa rendah diri berpotensi menyebabkan kecederaan psikologi yang teruk.

3.2 Kesan

i) Pemencilan sosial yang bertahun-tahun, bahkan berdekad itu boleh menjadi kronik dan menjejaskan semua aspek kewujudan seseorang. Orang sebegini tidak mempunyai sesiapa untuk berpaling semasa kecemasan,untuk mengadu semasa krisis, dan untuk mengawasi perilakunya atau untuk mempelajari etika. Perkara ini disebut sebagai kawalan sosial, tetapi mudah ditafsirkan sebagai kebolehan untuk melihat bagaimana orang lain bertindak dan menyesuaikan diri dengan perilaku itu.

ii) Kurangnya ketekalan dalam hubungan sesama manusia boleh menyebabkan konflik antara orang terpencil itu dengan teman rapatnya, atau mungkin juga boleh menimbulkan masalah interaksi dengan ahli keluarganya. Hal ini juga boleh menyebabkan gangguan fikiran dan perilaku kepada orang yang terpencil itu.

3.3 Kesan mendalam daripada pemencilan sosial boleh bermaksud:

i) Duduk di rumah berhari-hari atau berminggu-minggu pada satu-satu masa kerana kurangnya akses kepada situasi sosial dan bukan atas kehendaknya untuk menyendiri;

ii) Mungkin kedua-duanya, tidak menghubungi, atau dihubungi, oleh sesiapa mahu pun teman rapat atau ahli keluarga, melalui telefon atau pun ziarah;

iii) Kurangnya hubungan yang bermakna dan keintiman, baik secara emosi mahu pun fizikal.

3.4 Pemencilan sosial juga memberi kesan kepada masyarakat sekeliling, terutamanya apabila ia melibatkan warga emas.

4. Prasangka

Faktor risiko yang berikut menerangkan sebab-sebab mengapa sesetengah orang menjauhkan diri daripada masyarakat sekeliling:

a) Kesihatan dan ketidakupayaan - Orang mungkin malu dengan ketidakupayaan mereka atau isu kesihatan yang membuatkan mereka lebih suka memencilkan diri dan mengelakkan interaksi sosial kerana bimbang dipersendakan dan dipandang serong.

b) Kematian pasangan – Apabila pasangannya meninggal, seseorang itu akan berasa sunyi dan tertekan.

c) Tinggal sendirian – Tiada orang untuk bersembang dan takut untuk bergaul dengan orang lain kerana bimbang akan dicemuh.

d) Menganggur – Suka bersendirian, terasa kekurangan dan rendah diri kerana menganggur.

e) Lanjut usia – Apabila seseorang itu dimamah usia, dia akan mengalami kemerosotan kognitif dan kurang upaya, lalu tidak dapat lagi keluar bersosial.

f) Masalah pengangkutan – Bagi seseorang yang tidak mempunyai pengangkutan sendiri untuk menghadiri sebarang perjumpaan, atau untuk bersantai di luar, mereka terpaksa duduk di rumah sepanjang hari dan hal ini boleh menyebabkannya menjadi murung.

4.1 Kesukaran masyarakat – Keinginan untuk menghindari rasa kurang selesa, bahaya, dan tanggungjawab yang timbul apabila berada dalam masyarakat. Hal ini boleh berlaku jika ada orang yang kadang-kadang, atau sering, biadab, suka bermusuhan, suka mengkritik atau menghukum, suka berkasar, atau tidak menyenangkan. Jadi, untuk mengelakkan susah

payah berurusan dengan orang seperti itu, ada orang lebih suka menyendiri.

4.2 Pertimbangan utama terhadap kesedaran budaya:

i) Sedarilah pengaruh budaya sendiri.

ii) Hati-hatilah apabila menilai gelagat dan kepercayaan orang lain berlandaskan standard budaya sendiri.

iii) Hati-hatilah apabila membuat tanggapan tentang pengaruh budaya dan menilai seseorang individu.

iv) Fahamilah bahawa gelagat dan kepercayaan seseorang dalam setiap budaya boleh berbeza.

v) Ingatlah bahawa manusia boleh menyesuaikan diri dengan amalan budaya di tempat barunya dan pada masa yang sama masih mengekalkan budaya asalnya. Tahap kebolehan ini mungkin berbeza antara ahli komuniti atau pun antara ahli keluarga sendiri.

vi) Fahamilah bahawa bukan semua orang boleh dikenali melalui latar belakang budaya atau agamanya.

vii) Fahamilah bahawa budaya itu sendiri adalah satu entiti yang mudah terlerai dan melalui proses transformasi akibat globalisasi, penghijrahan dan diaspora.

viii) Tingkatkanlah pengetahuan tentang perbezaan budaya dan isu yang berkaitan dengannya melalui sumber atau ceramah tentang latar belakang budaya dan juga latihan kesedaran budaya.

ix) Fahamilah akan keperluan berkomunikasi dengan betul.

SOALAN/ *QUESTIONS*

1. Apakah yang dimaksudkan dengan sensitiviti budaya?

   .....

   .....

2. Bagaimanakah majikan boleh memastikan yang setiap pekerjanya benar-benar memahami sensitiviti budaya?

   .....

   .....

3. Apakah yang dimaksudkan dengan pemencilan sosial?

   .....

   .....

RUJUKAN/ *REFERENCE*

1. http://smallbusiness.chron.com/cultural-sensitivity-skills-workplace-20375.html
   1 August 2015, 3.16pm
2. http://www.culturaldiversity.com.au/resources/practice-guides/cultural-awareness
   1 August 2015, 3.31pm
3. https://en.wikipedia.org/wiki/Social isolation
   1 August 2015, 3.45pm
4. *Gopalaswamy Ramesh and Mahadevan Ramesh (2010). The Ace of Soft Skills, Attitude, Communication and Etiquette for Success. Dorling Kindersley Pvt Ltd. ISBN: 978-81-317-3285-4*

JPK	**JABATAN PEMBANGUNAN KEMAHIRAN** **KEMENTERIAN SUMBER MANUSIA** **ARAS 7 & 8 BLOK D4, KOMPLEKS D** **PUSAT PENTADBIRAN KERAJAAN PERSEKUTUAN** **62502 PUTRAJAYA** **KERTAS TUGASAN** ***(ASSIGNMENT SHEET)***	
KOD DAN NAMA PROGRAM/ *PROGRAM'S CODE AND NAME*	**Z-009-4:2015 KEBOLEHAN TERAS**	
TAHAP/ *LEVEL*	**EMPAT (4)**	
NO. DAN TAJUK KEBOLEHAN TERAS/ *CORE ABILITY NO. AND TITLE*	**CA04 AMALAN ETIKA**	
NO. DAN PENYATAAN KEBOLEHAN/ *ABILITY NO. AND STATEMENT*	04.01 PATUHI KOD ETIKA DISIPLIN **04.02 PATUHI KESEDARAN BUDAYA** 04.03 PATUHI PRESTASI KETELITIAN 04.04 PATUHI AMALAN BERORIENTASIKAN HASIL KERJA 04.05 PATUHI KEPERLUAN PROTOKOL	
NO. KOD/ *CODE NO.*	**Z-009-4:2015-M04/T(2/5)**	**Muka Surat/** *Page* : 1 **Drpd/** *of* : 4

TAJUK/ *TITLE* : **KESEDARAN BUDAYA**

TUJUAN/ *PURPOSE* :

Kertas Tugasan ini bertujuan untuk memantapkan pengetahuan dan pemahaman pelatih mengenai sensitiviti dan tingkah laku pelbagai budaya dan pengasingan sosial.

ARAHAN/ *INSTRUCTION* :

Pelatih hendaklah menjawab semua soalan dan dibenarkan merujuk Kertas Penerangan Z-009-4:2015-M04/P(2/5).

SOALAN/ *QUESTION* :

1. Apakah definisi sensitiviti budaya?

   .....

   .....

   (2 markah)

2. Kenapakah sensitiviti budaya itu penting?

   .....

   .....

   (1 markah)

3. Bagaimanakah untuk pastikan setiap pekerja memahami sensitiviti budaya?

   .....

   .....

   (2 markah)

4. Apakah definisi pengasingan sosial?

   .....

   .....

   (2 markah)

5. Beri tiga kesan sampingan terhadap orang yang mengalami masalah pengasingan sosial.

.....

.....

(3 markah)

6. Senaraikan lima faktor yang membawa kepada individu suka menyendiri.

.....

.....

(5 markah)

SKEMA JAWAPAN

1. Kesedaraan dan sensitiviti terhadap amalan dan budaya orang lain.

2. Berfungsi cara bersepadu dalam satu pasukan yang menghormati dan beradab antara satu sama lain tanpa mengira perbezaan budaya.

3. Ambil ujian sensitiviti budaya di penghujung sesi latihan.

4. Tidak berhubung langsung atau separa langsung dengan orang lain dan masyarakat sekeliling.

5.
   - Memerap di rumah untuk sekian lama (beberapa hari/minggu) di sebabkan kurang pendedahan kepada aktiviti sosial dan bukannya disebabkan kerana terdesak
   - tidak menghubungi dan tidak pula dihubungi oleh kawan-kawan, bahkan rakan rapat pun tidak dipeduli. Contoh, tidak pernah dihubungi melalui telefon mahu pun menziarah di kediamannya.
   - Ketiadaan hubungan yang bermakna, terutama rakan akrab, baik dari segi imosi mahu pun fizikal.

6.
   - Kesihatan dan ketidak-upayaan
   - Kehilangan pasangan hidup – bila kematian pasangan, ia akan merasai kesunyian dan tertekan
   - Hidup bersendirian
   - Penganguran
   - Peningkatan usia
   - Masalah pengangkutan
   - Kesusahan bersosial

JPK	**JABATAN PEMBANGUNAN KEMAHIRAN** **KEMENTERIAN SUMBER MANUSIA** **ARAS 7 & 8 BLOK D4, KOMPLEKS D** **PUSAT PENTADBIRAN KERAJAAN PERSEKUTUAN** **62502 PUTRAJAYA** **KERTAS KERJA** ***(WORK SHEET)***	
KOD DAN NAMA PROGRAM/ *PROGRAM CODE & NAME*	**Z-009-4:2015 KEBOLEHAN TERAS**	
TAHAP/ *LEVEL*	**EMPAT (4)**	
NO. DAN TAJUK KEBOLEHAN TERAS/ *CORE ABILITY NO. AND TITLE*	**CA04 AMALAN ETIKA**	
NO. DAN PENYATAAN KEBOLEHAN/ *ABILITY NO. AND STATEMENT*	**04.01 PATUHI KOD ETIKA DISIPLIN** **04.02 PATUHI KESEDARAN BUDAYA** 04.03 PATUHI PRESTASI KETELITIAN 04.04 PATUHI AMALAN BERORIENTASIKAN HASIL KERJA 04.05 PATUHI KEPERLUAN PROTOKOL	
NO. KOD/ *CODE NO.*	**Z-009-4:2015-M04/K(1/2)**	**Mukasurat/** Page : 1 **Drpd/** of : 3

TAJUK/ *TITLE* : **PATUH KOD ETIKA DISIPLIN DAN KESEDARAN BUDAYA**

TUJUAN PEMBELAJARAN/ *INSTRUCTIONAL AIMS* :

Pelatih mesti boleh:-

1. Hurai prinsip etika disiplin.
2. Tunjuk prinsip etika, jujur dan integriti
3. Hormat aku janji peribadi dengan pelangan dan rakan sekerja.
4. Amal tingkah laku yang sejajar dengan standard etika dalam organisasi.
5. Tunjuk penampilan.
6. Tentu persefahaman budaya kumpulan.
7. Pamer tingkah laku yang boleh mengurangkan ketegangan, pengasingan sosial dan prasangka.
8. Kenal pasti sensitiviti pelbagai kumpulan budaya.
9. Kenal pasti pengasingan sosial.

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

SENARAI SEMAK PENUNJUK KEBOLEHAN TERAS

CORE ABILITY INDICATORS CHECKLIST

Bil/ *No.*	**Penunjuk Pencapaian** */ Performance Indicators*	**Patuh/** *Complied*	**Tidak Patuh/** *Not Complied*	**Catatan/** *Remark*
1	Kebolehan 4.1 Prinsip etika disiplin dihuraikan.	☐	☐	
2	Prinsip etika, jujur dan telus ditunjukkan.	☐	☐	
3	Aku janji peribadi dengan pelangan dan rakan sekerja sentiasa dihormati.	☐	☐	
4	Tingkah laku yang sejajar dengan standard etika dalam organisasi diamalkan.	☐	☐	
5	Penampilan ditunjukkan.	☐	☐	
6	Kebolehan 4.2 Persefahaman budaya kumpulan ditentukan.	☐	☐	
7	Tingkah laku yang boleh mengurangkan ketegangan, pengasingan sosial dan prasangka dipamer.	☐	☐	
8	Sensitiviti pelbagai kumpulan budaya dikenal pasti.	☐	☐	
9	Pengasingan sosial dikenal pasti.	☐	☐	

....

(Tandatangan dan Nama Pelatih) (Tandatangan dan Nama Pengajar)

Trainee's Name and Signature *Instructor's Name and Signature*

Tarikh/Date: _____ Tarikh/Date: _____

JADUAL PEMBAHAGIAN PENILAIAN KERJA KURSUS

Z-009-4:2015 KEBOLEHAN TERAS

M04 – AMALAN ETIKA

KEBOLEHAN	PENILAIAN PENGETAHUAN	PEMATUHAN PENUNJUK PRESTASI
1. Patuhi kod etika disiplin	Z-009-4:2015-M04/KA(1/1)	Z-009-4:2015-M04/K(1/2)
2. Patuhi kesedaran budaya		
3. Patuhi prestasi ketelitian		Z-009-4:2015-M04/K(2/2)
4. Patuhi amalan beroreintasikan hasil kerja		
5. Patuhi keperluan protokol		

JPK/CA/PP

PENILAIAN PRESTASI *NCS-CORE ABILITY*

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

KEBOLEHAN TERAS – TAHAP 4

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 berpandukan *Total Performance Indicator (TPI)*

PERKARA	KEBOLEHAN	1	2	3	4	5	CATATAN
CA01	**KESEDARAN TINGKAH LAKU ORGANISASI**						
1.1	Patuhi konsep rangka kerja organisasi						
1.2	Tingkatkan keberkesanan berpasukan						
1.3	Pamerkan kemampuan agihan kerja						
1.4	Pastikan dokumentasi bersistematik						
1.5	Galakkan penyelarasan majlis/acara organisasi						
1.6	Patuhi prosedur keperluan latihan						
1.7	Kenalpasti kenaikan pangkat kakitangan yang berpotensi						
CA02	**PEMANTAUAN KESIHATAN, KESELAMATAN DAN ALAM SEKITAR**						
2.1	Pastikan program kesedaran kesihatan						
2.2	Pastikan program kesedaran keselamatan						
2.3	Pastikan program kesedaran alam sekitar						
CA03	**KEUPAYAAN PENGURUSAN PERHUBUNGAN**						
3.1	Galakkan rangkaian kerja yang baik						
3.2	Tingkatkan kemahiran penyelesaian konflik antara personal						
3.3	Galakkan penerapan empati						
3.4	Sediakan sokongan motivasi						
3.5	Pamerkan tingkah laku inisiatif						
3.6	Patuhi keberkesanan pembelajaran yang berterusan						

CA04	**AMALAN ETIKA**						
4.1	Patuhi kod etika disiplin						
4.2	Patuhi kesedaran budaya						
4.3	Patuhi prestasi ketelitian						
4.4	Patuhi amalan berorentasikan hasil kerja						
4.5	Patuhi keperluan protokol						
CA05	**KEMAHIRAN PEMIKIRAN STRATEGIK**						
5.1	Galakkan pemikiran efektif						
5.2	Patuhi analisis efektif						
5.3	Terapkan teknik pengurusan stres						
5.4	Aplikasikan prosedur pengawalan belanjawan						
5.5	Terapkan teknik penyelesaian masalah						
CA06	**KERJASAMA KOMUNIKASI BERKESAN**						
6.1	Aplikasikan komunikasi efektif						
6.2	Amalkan persembahan yang membina						
6.3	Patuhi kaedah perbentangan yang efektif						
CA07	**KESEDARAN PENGURUSAN PERUBAHAN**						
7.1	Patuhi objektif pengurusan perubahan						
7.2	Pantau kaedah pengurusan perubahan						
7.3	Patuhi inisiatif pengurusan perubahan						
7.4	Patuhi perlaksanaan bimbingan dan mentor						
7.5	Tingkatkan penjenamaan organisasi						
CA08	**APLIKASI SISTEM TEKNOLOGI MAKLUMAT**						
8.1	Gunakan perisian yang bersesuaian						
8.2	Patuhi aplikasi analisis sistem						
8.3	Terapkan aplikasi teknologi maklumat terkini						
8.4	Patuhi peraturan dan undang-undang teknologi maklumat						

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	**TERAMPIL / TIDAK TERAMPIL**				

REKOD PENILAIAN KUMULATIF (RPK) - TEORI
SIJIL KEMAHIRAN MALAYSIA (SKM): NCS – CORE ABILITIES (TAHAP 4)

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 Dalaman (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-009-4:2015-CA01	**KESEDARAN TINGKAH LAKU ORGANISASI**
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-4:2015-CA02	**PEMANTAUAN KESIHATAN, KESELAMATAN DAN ALAM SEKITAR**
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-4:2015-CA03	**KEUPAYAAN PENGURUSAN PERHUBUNGAN**
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

NAMA CALON:		PUSAT BERTAULIAH:	

Z-009-4:2015-CA04	AMALAN ETIKA
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-4:2015-CA05	KEMAHIRAN PEMIKIRAN STRATEGIK
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-4:2015-CA06	KERJASAMA KOMUNIKASI BERKESAN
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-4:2015-CA07	**KESEDARAN PENGURUSAN PERUBAHAN**
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-4:2015-CA08	**APLIKASI SISTEM TEKNOLOGI MAKLUMAT**
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

M04 – AMALAN ETIKA

Sub-Modul 1

KOD ETIKA DISIPLIN

Z-009-4:2015–M04/P(1/5)

TAHAP 4

Kertas Penerangan 1

KOD ETIKA DISIPLIN

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. PRINSIP DISIPLIN ETIKA
  2. PENAMPILAN
  3. KOMUNIKASI
  4. PERILAKU
  5. ETIKA PERILAKU

TUJUAN

Kertas Penerangan ini bertujuan untuk menerangkan:

- ☑ Prinsip-prinsip etika disiplin.
- ☑ Membuat keputusan.
- ☑ Penampilan.
- ☑ Komunikasi.
- ☑ Kod disiplin etika dengan pelanggan dan rakan sekerja.

PENGENALAN

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

1. PRINSIP DISIPLIN ETIKA

Membuat keputusan

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

Komitmen: Keinginan untuk melakukan perkara yang betul tanpa mengira kos

↓

Kesedaran: tindakan secara konsisten

↓

Kecekapan : Keupayaan untuk mengumpulkan dan menilai maklumat

1. PRINSIP DISIPLIN ETIKA (samb.)

- Keputusan yang baik tertakluk pada etika dan keberkesanan
- Keputusan beretika melahirkan dan mengekalkan kepercayaan
- Keputusan yang berkesan akan terlaksana jika mereka mancapai apa yang dihajati dan jika mereka terus mara dengan tujuan itu

2. PENAMPILAN

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

3. KOMUNIKASI

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



3. KOMUNIKASI (samb.)

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

3. KOMUNIKASI (samb.)

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



3. KOMUNIKASI (samb.)

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

4. PERILAKU

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

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



5. ETIKA PERILAKU

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



5. ETIKA PERILAKU (samb.)

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

5. ETIKA PERILAKU (samb.)

- Kod etika akan digunakan untuk semua jenis pengurusan termasuk berikut:

-Pengurusan wang tunai dan cek daripada pelanggan



-Tidak menjual barangan rosak

-Memberi jaminan pada produk yang dijual

-Mengamalkan dasar yang baik

- Menangani masalah prestasi pekerja
- Menjaga kebersihan premis

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*
	Kebolehan 4.1			
1	Prinsip etika disiplin dihuraikan.	☐	☐	
2	Prinsip etika, jujur dan telus ditunjukkan.	☐	☐	
3	Aku janji peribadi dengan pelangan dan rakan sekerja sentiasa dihormati.	☐	☐	
4	Tingkah laku yang sejajar dengan standard etika dalam organisasi diamalkan.	☐	☐	
5	Penampilan ditunjukkan.	☐	☐	

CONTOH SENARAI SEMAK PENUNJUK CA (samb.)

SENARAI SEMAK PENUNJUK KEBOLEHAN TERAS

CORE ABILITY INDICATORS CHECKLIST

Bil/ *No.*	**Penunjuk Pencapaian** / *Performance Indicators*	**Patuh/** *Complied*	**Tidak Patuh** / *Not Complied*	**Catatan/** *Remark*
	Kebolehan 4.2			
6	Persefahaman budaya kumpulan ditentukan.	☐	☐	
7	Tingkah laku yang boleh mengurangkan ketegangan, pengasingan sosial dan prasangka dipamer.	☐	☐	
8	Sensitiviti pelbagai kumpulan budaya dikenal pasti.	☐	☐	
9	Pengasingan sosial dikenal pasti.	☐	☐	

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 4

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 berpandukan *Total Performance Indicator (TPI)*

CA04	AMALAN ETIKA						
4.1	Patuhi kod etika disiplin						
4.2	Patuhi kesedaran budaya						
4.3	Patuhi prestasi ketelitian						
4.4	Patuhi amalan berorentasikan hasil kerja						
4.5	Patuhi keperluan protokol						

CONTOH BORANG RPK

REKOD PENILAIAN KUMULATIF (RPK) - TEORI
SIJIL KEMAHIRAN MALAYSIA (SKM): NCS – CORE ABILITIES (TAHAP 4)

JPK/CA/RPK-T4

NAMA CALON:	

PUSAT BERTAULIAH:	

Z-009-4:2015-CA04	AMALAN ETIKA
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-4:2015-CA05	KEMAHIRAN PEMIKIRAN STRATEGIK
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-4:2015-CA06	KERJASAMA KOMUNIKASI EFEKTIF
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

SUMBER RUJUKAN

- Efraim Turban and Linda Volonino, 2011. Information Technology Management. Wiley; 8th Edition, International Student Version. ISBN-10: 1118092252, ISBN-13: 978-1118092255
- Gopalaswamy Ramesh and Mahadevan Ramesh, 2010. The Ace of Soft Skills, Attitude, Communication and Etiquette for Success. Dorling Kindersley Pvt Ltd. ISBN: 978-81-317-3285-4
- James M. Kouzes and Barry Z. Posner, 2010. The Leadership Challenge Activities Book. Wiley Imprint. ISBN:978-0-470-47713-7
- James M. Kouzes and Barry Z. Posner, 2012. The Leadership Challenge - How to Make Extraordinary Things Happen in Organizations. Jossey Bass. ISBN:978-0-470-65172-8

M04 – AMALAN ETIKA

Sub-Modul 1

KESEDARAN BUDAYA

Z-009-4:2015–M04/P(2/5)

TAHAP 4

Kertas Penerangan 2

KESEDARAN BUDAYA

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. KESEDARAN KEBUDAYAAN
  2. PERILAKU SENSITIVITI BUDAYA
  3. PEMENCILAN SOSIAL
  4. PRASANGKA

TUJUAN

Kertas Penerangan ini bertujuan untuk menerangkan:

- ☑ Sensitiviti pelbagai kumpulan budaya.
- ☑ Tingkah laku sensitiviti budaya.
- ☑ Pengasingan sosial.

PENGENALAN

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

1. KESEDARAN KEBUDAYAAN

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





2. PERILAKU SENSITIVITI BUDAYA

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

2. PERILAKU SENSITIVITI BUDAYA (samb.)

Definisi

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

2. PERILAKU SENSITIVITI BUDAYA (samb.)

Kepentingan sensitiviti budaya

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

2. PERILAKU SENSITIVITI BUDAYA (samb.)

Jenis Kemahiran

- Kemahiran sensitiviti budaya merangkumi pelbagai kebolehan iaitu:

1. Kebolehan membina hubungan professional dengan pihak lain
2. Berkomunikasi dengan sopan
3. Bersikap terbuka terhadap had budaya
4. Tata tertib dan pengamalan etika kerja yang baik

2. PERILAKU SENSITIVITI BUDAYA (samb.)

Perlaksanaan

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

3. PEMENCILAN SOSIAL

Definisi

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



3. PEMENCILAN SOSIAL (samb.)

Kesan

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

3. PEMENCILAN SOSIAL (samb.)

Kesan Mendalam

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

4. PRASANGKA

- Terdapat beberapa risiko yang menyebabkan sesetengah orang menjauhkan diri daripada masyarakat sekeliling

1. Kesihatan dan ketidakupayaan
2. Kematian pasangan
3. Tinggal sendirian
4. Menganggur
5. Lanjut usia
6. Masalah pengangkutan



5. KESUKARAN MASYARAKAT

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



5. KESUKARAN MASYARAKAT (samb.)

- Pertimbangan utama terhadap kesedaran budaya seperti berikut:

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

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*
	Kebolehan 4.1			
1	Prinsip etika disiplin dihuraikan.	☐	☐	
2	Prinsip etika, jujur dan telus ditunjukkan.	☐	☐	
3	Aku janji peribadi dengan pelangan dan rakan sekerja sentiasa dihormati.	☐	☐	
4	Tingkah laku yang sejajar dengan standard etika dalam organisasi diamalkan.	☐	☐	
5	Penampilan ditunjukkan.	☐	☐	
	Kebolehan 4.2			
6	Persefahaman budaya kumpulan ditentukan.	☐	☐	
7	Tingkah laku yang boleh mengurangkan ketegangan, pengasingan sosial dan prasangka dipamer.	☐	☐	
8	Sensitiviti pelbagai kumpulan budaya dikenal pasti.	☐	☐	
9	Pengasingan sosial dikenal pasti.	☐	☐	

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 4

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 berpandukan *Total Performance Indicator (TPI)*

CA04	AMALAN ETIKA						
4.1	Patuhi kod etika disiplin						
4.2	Patuhi kesedaran budaya						
4.3	Patuhi prestasi ketelitian						
4.4	Patuhi amalan berorentasikan hasil kerja						
4.5	Patuhi keperluan protokol						

CONTOH BORANG RPK

REKOD PENILAIAN KUMULATIF (RPK) - TEORI
SIJIL KEMAHIRAN MALAYSIA (SKM): NCS – CORE ABILITIES (TAHAP 4)

JPK/CA/RPK-T4

NAMA CALON:	

PUSAT BERTAULIAH:	

Z-009-4:2015-CA04	AMALAN ETIKA
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-4:2015-CA05	KEMAHIRAN PEMIKIRAN STRATEGIK
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-4:2015-CA06	KERJASAMA KOMUNIKASI EFEKTIF
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

SUMBER RUJUKAN

- Efraim Turban and Linda Volonino, 2011. *Information Technology Management.* Wiley; 8th Edition, International Student Version. ISBN-10: 1118092252, ISBN-13: 978-1118092255
- Gopalaswamy Ramesh and Mahadevan Ramesh, 2010. *The Ace of Soft Skills, Attitude, Communication and Etiquette for Success.* Dorling Kindersley Pvt Ltd. ISBN: 978-81-317-3285-4
- James M. Kouzes and Barry Z. Posner, 2010. *The Leadership Challenge Activities Book.* Wiley Imprint. ISBN:978-0-470-47713-7
- James M. Kouzes and Barry Z. Posner, 2012. *The Leadership Challenge - How to Make Extraordinary Things Happen in Organizations.* Jossey Bass. ISBN:978-0-470-65172-8

JPK

BAHAN PEMBELAJARAN

TAHAP 4

M04 : AMALAN ETIKA

SUB MODUL 2
AMALAN ETIKA 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–009-4:2015-M04 AMALAN ETIKA

KANDUNGAN **MUKASURAT**

1. AHLI JAWATANKUASA PEMBANGUNAN i
2. CARTA PROFIL KOMPETENSI v
3. KURIKULUM KEBOLEHAN TERAS vi

   Z-009-4:2015 (CoCA-Z-009-4:2015-CA04)
4. JADUAL PEMBAHAGIAN WIM
   - 4.1 TEORI ix
   - 4.2 AMALI x
5. SET WIM TEORI
   - 5.1 Z-009-4:2015-M04/P(3/5) 1
   - 5.2 Z-009-4:2015-M04/T(3/5) 8
   - 5.3 Z-009-4:2015-M04/P(4/5) 14
   - 5.4 Z-009-4:2015-M04/T(4/5) 24
   - 5.5 Z-009-4:2015-M04/P(5/5) 29
   - 5.6 Z-009-4:2015-M04/T(5/5) 37
6. SET WIM AMALI
   - 6.1 Z-009-4:2015-M04/K(2/2) 42
7. JADUAL PEMBAHAGIAN PENILAIAN 48
8. LAMPIRAN
   - 8.1 BORANG PENILAIAN PRESTASI (JPK/CA/01) 49
   - 8.2 REKOD PENILAIAN KUMULATIF (RPK) 52

BAHAN PEMBELAJARAN
Z–009-4:2015-M01 KESEDARAN TINGKAH LAKU ORGANISASI

PANEL PEMBANGUN

CIK RADIN HANIDA BINTI RADIN HARUN
JABATAN KESELAMATAN DAN KESIHATAN PEKERJAAN PUTRAJAYA

EN. RAMLAN BIN KASHAH
JABATAN KESELAMATAN DAN KESIHATAN PEKERJAAN PUTRAJAYA

IR. ROSLENDA BINTI HASAN
JABATAN KESELAMATAN DAN KESIHATAN PEKERJAAN PUTRAJAYA

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

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. JOHN A/K RAMPAI
ENVIRONMENT INSTITUTE OF MALAYSIA (EIMAS)

TUAN AHMAD BIN TUAN BESAR
ANF SYNERGY SDN. BHD.

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	**EMPAT (4)**	**KOD BIDANG PEKERJAAN**	**Z-009-4:2015**

TERAS				
	KESEDARAN TINGKAH LAKU ORGANISASI	**PEMANTAUAN KESIHATAN, KESELAMATAN DAN ALAM SEKITAR**	**KEUPAYAAN PENGURUSAN PERHUBUNGAN**	**AMALAN ETIKA**
	Z-009-4:2015-CA01	**Z-009-4:2015-CA02**	**Z-009-4:2015-CA03**	**Z-009-4:2015-CA04**
	KEMAHIRAN PEMIKIRAN STRATEGIK	**KERJASAMA KOMUNIKASI BERKESAN**	**KESEDARAN PENGURUSAN PERUBAHAN**	**APLIKASI SISTEM TEKNOLOGI MAKLUMAT**
	Z-009-4:2015-CA05	**Z-009-4:2015-CA06**	**Z-009-4:2015-CA07**	**Z-009-4:2015-CA08**

CAPC bagi Z-009-4:2015 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	**AMALAN BERETIKA**				
HASIL PEMBELAJARAN	Calon yang terampil didalam CA ini berkebolehan untuk mempamer amalan beretika yang baik dan berkesan semasa bertugas. Setelah melengkapkan unit keterampilan ini, calon perlu mampu untuk; • Patuhi disiplin kod etika • Patuhi kesedaran budaya • Patuhi prestasi ketelitian • Patuhi amalan berorientasikan hasil kerja • Patuhi keperluan protokol				
ID UNIT KEBOLEHAN	**Z-009-4:2015-CA04**	**TAHAP**	4	**JANGKAMASA LATIHAN**	**10**

KEBOLEHAN	PENGETAHUAN	PRESTASI	JAM LATIHAN	MOD PENYAMPAIAN	KRITERIA PENILAIAN
1. Patuhi disiplin kod etika	1.1 Prinsip disiplin beretika. • Buat keputusan. • Penampilan. • Komunikasi. • Tingkah Laku. 1.2 Tingkah laku beretika.	1.1 Terap prinsip disiplin beretika. 1.2 Amalkan prinsip beretika di kalangan pelangan dan rakan-rakan. 1.3 Guna kaedah membuat keputusan. 1.4 Tunjuk penampilan.	Pengetahuan 2	Pengetahuan • Kelas • Perbincangan berpasukan	1.1 Prinsip disiplin beretika dijelaskan 1.2 Cara membuat keputusan dinyatakan. 1.3 Kod etika di kalangan pelangan dan rakan-rakan digunakan. 1.4 Guna kaedah membuat

KEBOLEHAN	PENGETAHUAN	PRESTASI	JAM LATIHAN	MOD PENYAMPAIAN	KRITERIA PENILAIAN
		1.5 Amalkan komunikasi.			keputusan. 1.5 Penampilan ditonjolkan. 1.6 Komunikasi diamalkan
2. Patuhi kesedaran budaya	2.1 Kesedaran budaya. 2.2 Gelagat sensitiviti budaya. • Pengasingan sosial. • Prasangka.	2.1 Mengiktiraf sensitivity pelbagai kumpulan budaya. 2.2 Pamer gelagat sensitiviti budaya. 2.3 Kenal pasti pengasingan sosial.	Pengetahuan 2	Pengetahuan • Kelas • Perbincangan berpasukan	2.1 Sensitiviti pelbagai kumpulan budaya diterangkan. 2.2 Gelagat sensitiviti budaya dipamer. 2.3 Pengasingan social dikenal pasti.
3. Patuhi prestasi ketelitian	3.1 Prestasi kerja yang teliti. • Butiran prestasi. 3.2 Penyelesaian alternatif lanjutan dari prestasi teliti. 3.3 Maklum balas prestasi yang konstruktif.	3.1 Kenal pasti prestasi kerja teliti. 3.2 Kenal pasti kemungkinan hasil dari penyelesaian alternatif. 3.3 Urus maklum balas prestasi yang konstruktif.	Pengetahuan 2	Pengetahuan • Kelas • Perbincangan berpasukan	3.1 Prestasi kerja yang teliti dijelaskan. 3.2 Jangkaan akibat dari penyelesaian alternative diterangkan. 3.3 Maklum balas prestasi yang konstruktif di pamer.
4. Patuhi amalan berorientasikan hasil kerja	4.1 Amalan berorientasikan hasil. 4.2 Penerimaan kritik dan cadangan membangun. 4.3 Perbincangan proses prestasi kerja.	4.1 Memperakui kerja beresesuaian dengan standard sedia ada. 4.2 Laksana dan terima keritikan dan cadangan yang konstruktif tepat pada waktunya. 4.3 Bincang prestasi kerja.	Pengetahuan 2	Pengetahuan • Kelas • Perbincangan berpasukan	4.1 Amalan berorientasikan hasil diperjelaskan. 4.2 Pengakuan kerja berdasarkan standard sedia ada dipamer. 4.3 Keritikan dan cadangan membangun ditunjukkan. 4.4 Prestasi kerja dibincang.

KEBOLEHAN	PENGETAHUAN	PRESTASI	JAM LATIHAN	MOD PENYAMPAIAN	KRITERIA PENILAIAN
5. Patuhi keperluan protokol	5.1 Pemahaman protokol. • Bahasa persuratan yang sesuai. 5.2 Pelaksanaan protokol. 5.3 Pihak berkenaan.	5.1 Kenal pasti dan hubungi pihak berkenaan. 5.2 Rundingkan isu yang ada dengan pihak utama. 5.3 Guna bahasa yang sesuai. 5.4 Catit semua hasil keputusan.	Pengetahuan 2	Pengetahuan • Kelas • Perbincangan berpasukan	5.1 Pemahaman protocol dijelaska. 5.2 Pihak berkaitan dikenal pasti. 5.3 Perbincangan isu dengan pihak utama ditunjukkan. 5.4 Bahasa bersesuaian diguna. 5.5 Hasil keputusan dicatit.

JADUAL PEMBAHAGIAN WIM (TEORI)

Z-009-4:2015 KEBOLEHAN TERAS
M04 – AMALAN ETIKA

KEBOLEHAN	PELAN MENGAJAR	KERTAS PENERANGAN	KERTAS TUGASAN
1. Patuhi kod etika disiplin	*Z-009-4:2015-M04/P(1/5)/PM Kod etika disiplin	Z-009-4:2015-M04/P(1/5) Kod etika disiplin	Z-009-4:2015-M04/T(1/5) Kod etika disiplin
2. Patuhi kesedaran budaya	*Z-009-4:2015-M04/P(2/5)/PM Kesedaran budaya	Z-009-4:2015-M04/P(2/5) Kesedaran budaya	Z-009-4:2015-M04/T(2/5) Kesedaran budaya
3. Patuhi prestasi ketelitian	*Z-009-4:2015-M04/P(3/5)/PM Prestasi ketelitian	Z-009-4:2015-M04/P(3/5) Prestasi ketelitian	Z-009-4:2015-M04/T(3/5) Prestasi ketelitian
4. Patuhi amalan berorientasikan hasil kerja	*Z-009-4:2015-M04/P(4/5)/PM Amalan beoreintasikan hasil kerja	Z-009-4:2015-M04/P(4/5) Amalan beoreintasikan hasil kerja	Z-009-4:2015-M04/T(4/5) Amalan beoreintasikan hasil kerja
5. Patuhi keperluan protokol	*Z-009-4:2015-M04/P(5/5)/PM Keperluan protokol	Z-009-4:2015-M04/P(5/5) Keperluan protokol	Z-009-4:2015-M04/T(5/5) Keperluan protokol

*** Dibangunkan oleh Pusat Bertauliah (PB)**

JADUAL PEMBAHAGIAN WIM (AMALI)

Z-009-4:2015 KEBOLEHAN TERAS M04 –AMALAN ETIKA

KEBOLEHAN	PELAN MENGAJAR	KERTAS KERJA
1. Patuhi kod etika disiplin	*Z-009-4:2015-M04/K(1/2)/PM Patuh kod etika disiplin dan kesedaran budaya	Z-009-4:2015-M04/K(1/2) Patuh kod etika disiplin dan kesedaran budaya
2. Patuhi kesedaran budaya		
3. Patuhi prestasi ketelitian	*Z-009-4:2015-M04/K(2/2)/PM Patuh amalan etika di tempat kerja	Z-009-4:2015-M04/K(2/2) Patuh amalan etika di tempat kerja
4. Patuhi amalan berorientasikan hasil kerja		
5. Patuhi keperluan protokol		

*** Dibangunkan oleh Pusat Bertauliah (PB)**

JABATAN PEMBANGUNAN KEMAHIRAN
KEMENTERIAN SUMBER MANUSIA
ARAS 7 & 8 BLOK D4, KOMPLEKS D
PUSAT PENTADBIRAN KERAJAAN PERSEKUTUAN
62502 PUTRAJAYA

KERTAS PENERANGAN

(INFORMATION SHEET)

KOD DAN NAMA PROGRAM / *PROGRAM'S CODE AND NAME*	**Z-009-4:2015 KEBOLEHAN TERAS**	
TAHAP / *LEVEL*	**EMPAT (4)**	
NO. DAN TAJUK KEBOLEHAN TERAS/ *CORE ABILITY NO. AND TITLE*	**CA04 AMALAN ETIKA**	
NO. DAN PENYATAAN KEBOLEHAN / *ABILITY STATEMENT NO. AND TITLE*	04.01 PATUHI KOD ETIKA DISIPLIN 04.02 PATUHI KESEDARAN BUDAYA **04.03 PATUHI PRESTASI KETELITIAN** 04.04 PATUHI AMALAN BERORIENTASIKAN HASIL KERJA 04.05 PATUHI KEPERLUAN PROTOKOL	
NO. KOD / *CODE NO.*	**Z-009-4:2015-M04/P(3/5)**	**Muka Surat** / *Page* : 1 **Drpd** / *of* : 7

TAJUK/*TITLE* **: PRESTASI KETELITIAN**

TUJUAN/*PURPOSE* **:**

Kertas Penerangan ini bertujuan untuk menerangkan mengenai penelitian prestasi kerja, potensi alternatif penyelesaian dan membina prestasi maklumbalas.

PENERANGAN/*INFORMATION* **:**

1. Prestasi Kerja Teliti

Teliti ditakrifkan sebagai sesuatu yang memberi perhatian secara khusus; sangat berhati-hati dan tepat dalam sebarang aktiviti. Prestasi kerja teliti pada dasarnya ialah sistem menepati proses yang berbeza dan bergabung untuk mewujudkan tenaga kerja yang dapat mencapai matlamat organisasi dengan berkesan. Pada umumnya, terdapat tiga aspek utama yang paling penting dalam sistem pengurusan prestasi.

1.1 Perancangan

Langkah utama yang menjurus kepada kejayaan dalam proses pengurusan prestasi yang baik. Kegagalan merancang dengan baik akan berakhir dengan musibah. Langkah ini bukan sahaja digunakan untuk sistem pengurusan prestasi itu sendiri, bahkan juga untuk mekanisme dalaman pihak pengurusan. Perancangan yang baik bermula dengan menganalisis matlamat sebenar untuk mencapai dan membangunkan cara-cara yang realistik untuk mencapainya. Ambillah sedikit masa untuk merangka satu pelan sebenar yang boleh mencapai sasaran.

1.2 Pemantauan

Satu proses pemantauan yang sangat ketat diperlukan untuk berjaya dalam sistem pengurusan prestasi. Kaji seluruh status syarikat dengan teliti, setiap jabatan dan kakitangan merupakan sumber penting untuk pengurusan prestasi dan untuk mencapai matlamat syarikat. Pemantauan pengurusan prestasi melibatkan bukan sahaja kemajuan setiap jabatan dan pekerja bahkan juga menyediakan maklum balas yang berterusan kepada mereka, sama ada dalam bentuk pujian dan juga ganjaran atau kritikan yang membina. Pantaulah prestasi pengurusan dengan teliti mengikut rancangan sebenar. Bagi aspek yang ada kekurangan, ambillah langkah untuk memperbaikinya, seperti memberi latihan, dan sebagainya.

1.3 Ganjaran

Sesetengah pakar menganggap aspek ini kurang penting berbanding aspek-aspek lain dalam pengurusan prestasi. Hakikatnya, setiap pekerja layak mendapat sebarang bentuk ganjaran dan hal ini akan mempengaruhi bukan sahaja kejayaan usaha pengurusan prestasi malah seluruh organisasi. Sama ada ia berbentuk penghargaan awam atau ganjaran wang, proses pengurusan prestasi tidak akan berkesan tanpa amalan ganjaran yang baik atau lengkap. Ganjaran boleh meningkatkan kepuasan dan moral pekerja, produktiviti, dan akhirnya bergerak untuk mencapai matlamat.

2. Akibat daripada penyelesaian alternatif kepada prestasi teliti

Penyelesaian alternatif kepada prestasi teliti tidak akan membawa sebarang kemudaratan kepada organisasi kecuali jika ada tindakan yang bercanggah, seperti kecuaian perilaku. Kecuaian perilaku bermaksud tidak mengambil berat tentang perasaan dan tunjuk ajar orang lain, dan juga tidak peduli tentang peraturan. Ia akan merosakkan imej organisasi dan menyebabkan banyak kesan negatif.

2.1. Maklum balas prestasi yang membina

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

2.2 Maklumbalas merupakan alat berguna untuk menunjukkan semua urusan berjalan lancar atau untuk menyusun semula mana-mana prestasi yang bermasalah. Matlamat memberi maklum balas adalah untuk memberi panduan dengan membekalkan maklumat dengan cara yang berguna, sama ada untuk menyokong perilaku yang berkesan, atau membimbing semula seseorang ke landasan yang betul untuk mencapai prestasi cemerlang.

2.3 Beberapa keadaan yang perlu diberi maklum balas yang membina;

i) Membincangkan prestasi yang berterusan.

ii) Menyediakan petunjuk prestasi khusus.

iii) Membuat susulan terhadap perbincangan bimbingan yang telah dibuat.

iv) Memberi bimbingan pembetulan.

v) Memaklumkan kepada semua orang akibat berbangkit daripada perilaku mereka.

2.4 Beberapa petunjuk yang memerlukan maklum balas konstruktif, iaitu apabila ada:

i) Seseorang meminta pendapat tentang prestasinya.

ii) Masalah berterusan yang tidak dapat diselesaikan.

iii) Kesilapan yang berulang.

iv) Prestasi pekerja tidak mencapai jangkaan.

v) Gangguan daripada tabiat rakan sekerja.

3. Maklumbalas yang membina

Untuk menjadi seorang pengurus atau penyelia yang berkesan, anda perlu tahu jenis maklumbalas yang hendak diberi kepada orang bawahan. Belajarlah cara untuk memberi maklum balas yang membina supaya ia bernilai. Ia membuatkan seseorang itu tahu bahawa anda bersamanya. Terdapat enam cara membuat maklum balas yang membina.

i) Jika tiada sebarang tujuan yang membina untuk memberi maklum balas, jangan beri langsung.

ii) Fokus pada penerangan dan bukan pada pertimbangan.

Menerangkan perilaku adalah satu cara melaporkan apa yang berlaku, manakala menilai perilaku merupakan satu penilaian tentang apa yang telah berlaku dari segi "betul atau salah", atau "baik atau buruk". Dengan mengelakkan bahasa penilaian (*evaluative*), ia akan mengurangkan keperluan bagi individu itu memberi respons secara defensif.

iii) Fokus pada pemerhatian dan bukan pada kesimpulan

Pemerhatian merujuk apa yang dilihat atau didengar tentang perilaku seseorang individu. Manakala kesimpulan pula merujuk andaian dan tafsiran daripada pemerhatian itu.

iv) Fokus pada perilaku dan bukan pada orangnya

Rujuk pada apa yang individu itu buat dan bukannya membayangkan siapa orang itu. Untuk fokus pada tingkah perilakunya, gunakan kata sifat (*adverbs*), yang menerangkan tindakan, dan bukannya kata adjektif yang menerangkan kualiti.

v) Seimbangkan maklumbalas positif dengan negatif. Jika seseorang sering memberi maklumbalas positif atau negatif sahaja, orang akan berasa sangsi dengan maklum balas itu dan ia akan menjadi sia-sia.

vi) Waspada dengan maklumbalas yang berlebihan

Pilih dua atau tiga perkara penting sahaja untuk membuat maklum balas. Jika banyak sangat, si penerima akan terbeban dengan maklumbalas dan dia akan terkeliru untuk ambil sebarang tindakan.

3.1 Memberi maklum balas secara konstruktif akan mendatangkan manfaat kepada semua orang. Seseorang penyelia menggunakan pertukaran maklumat yang berterusan sebagai satu cara untuk mengenali orang bawahannya dan menyediakan panduan berharga untuk kerja mereka. Apabila semua orang mendapat data yang menjadikan kerja mereka lebih mudah, pihak organisasi akan dapat meningkatkan produktiviti.

SOALAN / *QUESTIONS*:

1. Apakah yang dimaksudkan dengan prestasi teliti?

   .....

   .....

2. Sebutkan empat cara untuk membuat maklum balas yang konstruktif.

   .....

   .....

3. Terangkan dua kebaikan kepada organisasi apabila mengamalkan prestasi teliti.

   .....

   .....

RUJUKAN/*REFERENCE*

1. Oxford Advanced Learner's Dictionary www.oxforddictionaries.com
2. Macmillan English Dictionaries www.macmillandictionary.com
3. Jules Halpern Associates LLC www.halpernadvisors.com
4. Calibrate Coaching www.calibrate.com
5. Global Post www.globalpost.com
6. James M. Kouzes and Barry Z. Posner (2012). The Leadership Challenge - How to Make Extraordinary Things Happen in Organizations. Jossey Bass. ISBN:978-0-470-65172-8
7. John P. Kotter and Dan S. Cohen (2012). The Heart of Change: Real-Life Stories of How People Change Their Organizations. Harvard Business Review Press. ISBN-10: 1422187330, ISBN-13: 978-1422187333

JPK	**JABATAN PEMBANGUNAN KEMAHIRAN** **KEMENTERIAN SUMBER MANUSIA** **ARAS 7 & 8 BLOK D4, KOMPLEKS D** **PUSAT PENTADBIRAN KERAJAAN PERSEKUTUAN** **62502 PUTRAJAYA** **KERTAS TUGASAN** ***(ASSIGNMENT SHEET)***	
KOD DAN NAMA PROGRAM/ *PROGRAM'S CODE AND NAME*	**Z-009-4:2015 KEBOLEHAN TERAS**	
TAHAP/ *LEVEL*	**EMPAT (4)**	
NO. DAN TAJUK KEBOLEHAN TERAS/ *CORE ABILITY NO. AND TITLE*	**CA04 AMALAN ETIKA**	
NO. DAN PENYATAAN KEBOLEHAN/ *ABILITY NO. AND STATEMENT*	04.01 PATUHI KOD ETIKA DISIPLIN 04.02 PATUHI KESEDARAN BUDAYA **04.03 PATUHI PRESTASI KETELITIAN** 04.04 PATUHI AMALAN BERORIENTASIKAN HASIL KERJA 04.05 PATUHI KEPERLUAN PROTOKOL	
NO. KOD/ *CODE NO.*	**Z-009-4:2015-M04/T(3/5)**	**Muka Surat/** Page : 1 **Drpd/** of : 6

TAJUK/*TITLE* **: PRESTASI KETELITIAN**

TUJUAN/*PURPOSE***:**

Kertas Tugasan ini bertujuan untuk memantapkan pengetahuan dan pemahaman pelatih mengenai penelitian prestasi kerja, potensi alternatif penyelesaian dan membina prestasi maklumbalas.

ARAHAN/ *INSTRUCTION* :

Pelatih hendaklah menjawab semua soalan dan dibenarkan merujuk Kertas Penerangan Z-009-4:2015-M04/P(3/5).

SOALAN/*QUESTION***:**

1. Huraikan makna prestasi teliti.
   A. Ikut jadual kerja dengan tegas
   B. Sentiasa beri tumpuan pada kemajuan kerja
   C. Beri tumpuan secara terperinci, cermat dan tepat dalam semua aktiviti
   D. Amat berkira pasal kebersihan kemudahan berkaitan produk keluaran

   (1 markah)
2. Huraikan elemen penting dalam pendekatan perancangan baik.
   A. Kenal pasti sumber manusia.
   B. Kaji keperluan sumber bahan mentah.
   C. Menganalisis visi syarikat dan sediakan sumber modal.
   D. Menganalisis matlamat dan bangunkan kaedah realistik untuk capainya.

   (1 markah)
3. Namakan satu usaha untuk memantau prosedur pengurusan prestasi.
   A. Kehadiran pekerja
   B. Maklum balas berterusan dari pekerja dan ganjaran.
   C. Maklum balas pekerja pada kuantiti dan kualiti produk.
   D. Lapuran pekerja dalam skem manfaat syarikat dan ganjaran.

   (1 markah)
4. Penyelesaian berikut tidak perlukan maklum balas yang konstruktif.
   A. Bagi panduan pembetulan.
   B. Perbincangan prestasi yang berterusan.
   C. Bimbingan pembetulan untuk pekerja.
   D. Sediakan petunjuk bagi prestasi khusus.

(1 markah)

5. Terangkan elemen penting dalam pemerhatian pekerja.
   A. Kehadiran pekerja.
   B. Ketepatan masa untuk penyerahan kerja.
   C. Beri tumpuan pada kerja yang dibuat dan reaksi anda.
   D. Fokus pada perangai kakitangan semasa latihan kecemasan kebakaran.

(1 markah)

6. ”Awak cakap agak panjang semasa perjumpaan kakitangan, yangmana telah menghalang saya untuk sampaikan fakta utama”, bukan ”Awak bercakap terlalu panjang”.
   Pilih kenyataan yang betul untuk ayat di atas.
   A. Tumpu pada ayat pendek.
   B. Tumpu pada watak yang kuat.
   C. Tumpu pada tingkah laku, bukan pada orang.
   D. Tumpu pada kemahiran interpersonal di kalangan kakitangan.

(1 markah)

7. Bagaimanakah cara untuk bangunkan dokumen maklum balas yang baik?
   A. Banyakkan maklum balas positif.
   B. Banyakkan maklum balas negatif.
   C. Tiada maklum balas sama sekali.
   D. Maklum balas yang seimbang, positif dan negatif.

(1 markah)

8. Apakah implikasi dari maklum balas yang berlebihan?
   A. Staf boleh pertingkatkan prestasi mereka.
   B. Staf boleh tambah tempoh serahan kerja.
   C. Staf boleh dapat lebih cadangan untuk perbaiki kerjanya.
   D. Staf keliru dengan apa yang diperlukan untuk penambah baikan dan perubahan.

(1 markah)

9. Perkara berikut adalah manfaat yang diperolehi dari maklum balas yang konstruktif kepada organisasi.

   A. Tingkatkan disiplin pekerja.
   B. Tingkatkan tempoh serahan kerja.
   C. Tingkatkan produktiviti di kalangan tenaga kerja.
   D. Tingkatkan prosedur dokumentasi pejabat.

(1 markah)

10. Namakan satu situasi bilamana maklum balas konstruktif diperkulan.

   A. Masalah dapat diselesaikan.
   B. Tiada kesilapan berlaku untuk seketika.
   C. Selesaikan tabiat kerja rakan sebaya untuk selama-lamanya.
   D. Prestasi kerja tidak menepati jangkaan.

(1 markah)

11. Namakan satu elemen pada menyediakan maklum balas yang konstruktif untuk staf.

   A. Sediakan keputusan yang tegas.
   B. Fokus pada keterangan, bukan pada penghakiman.
   C. Fokus pada hubungan antara pihak yang melapor.
   D. Perhatikan karakter peribadi pekerja untuk mendapat maklum balas yang tepat.

(1 markah)

12. Pilih satu contoh kenyataan perilaku penghakiman.

   A. ”Kemahiran komunikasi anda baik”.
   B. ”Anda menonjol satu perilaku yang baik semasa mengendali isu kritikal”.
   C. ”Anda menonjol akhlak yang baik semasa mengendali isu pertikaian hujah”.
   D. ”Anda mempamerkan tahap keyakinan diri yang tinggi bila menjawab soalan pelanggan”.

(1 markah)

13. Namakan tiga aspek utama dalam sistem pengurusan prestasi kerja.

    I. Perdaya
    II. Perancangan
    III. Pemantauan
    IV. Ganjaran

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

(1 markah)

14. Memberi ganjaran kepada pekerja boleh menyumbang pada manfaat berikut;

    I. Tingkatkan moral pekerja.
    II. Tingkatkan untung bersih syarikat.
    III. Tingkatkan produktiviti syarikat.
    IV. Tingkatkan kepuasan pekerja.

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

(1 markah)

15. Nyatakan perilaku staf, bukannya menghakim tingkah laku mereka dalam satu lapuran ringkas anda kepada pihak pengurusan untuk tujuan penilaian tahunan.

(6 markah)

SKEMA JAWAPAN

1. C
2. D
3. B
4. C
5. C
6. C
7. D
8. D
9. C
10. D
11. B
12. A
13. D
14. C
15. - laporan prestasi pekerja
    - penilaian kerja
    - tingkah laku pekerja semasa menangani permasalahan
    - usaha pekerja untuk kemajuan

JPK	**JABATAN PEMBANGUNAN KEMAHIRAN** **KEMENTERIAN SUMBER MANUSIA** **ARAS 7 & 8 BLOK D4, KOMPLEKS D** **PUSAT PENTADBIRAN KERAJAAN PERSEKUTUAN** **62502 PUTRAJAYA** **KERTAS PENERANGAN** ***(INFORMATION SHEET)***	
KOD DAN NAMA PROGRAM / *PROGRAM'S CODE AND NAME*	**Z-009-4:2015 KEBOLEHAN TERAS**	
TAHAP / *LEVEL*	**EMPAT (4)**	
NO. DAN TAJUK KEBOLEHAN TERAS/ *CORE ABILITY NO. AND TITLE*	**CA04 AMALAN ETIKA**	
NO. DAN PENYATAAN KEBOLEHAN / *ABILITY STATEMENT NO. AND TITLE*	04.01 PATUHI KOD ETIKA DISIPLIN 04.02 PATUHI KESEDARAN BUDAYA 04.03 PATUHI PRESTASI KETELITIAN **04.04 PATUHI AMALAN BERORIENTASIKAN HASIL KERJA** 04.05 PATUHI KEPERLUAN PROTOKOL	
NO. KOD / *CODE NO.*	**Z-009-4:2015-M04/P(4/5)**	**Muka surat** / *Page* : 1 **Drpd** / *of* : 10

TAJUK/*TITLE* : AMALAN BERORIENTASIKAN HASIL KERJA

TUJUAN/*PURPOSE* :

Kertas Penerangan ini bertujuan untuk menerangkan mengenai amalan yang berorientasikan hasil, kerja pensijilan mengikut piawaian, kritikan membina, cadangan dan prestasi kerja.

PENERANGAN/*INFORMATION* **:**

1. Amalan Berorientasikan Hasil

Amalan berorientasikan hasil menjelaskan tentang keinginan untuk mencapai sasaran yang telah ditetapkan atau matlamat yang lebih mencabar.

1.1 Amalan utama untuk mencapai matlamat berorientasikan hasil adalah:

i) Mengenal pasti dan menemui pihak yang berkaitan untuk membentuk satu persefahaman atas unjuran matlamat dan hasil yang dihajati.

ii) Membentuk dan menggunakan langkah-langkah untuk menilai pencapaian matlamat dan hasil yang diperoleh.

iii) Menggunakan alat dan teknik untuk memastikan projek kekal mengikut sasaran dan peruntukan yang ada.

iv) Mengamalkan pendekatan yang anjal untuk kerja dan projek bagi mencapai penjimatan kos dan matlamat.

v) Melibatkan penyertaan ahli pasukan untuk mencapai matlamat dengan mengenal pasti kekuatan mereka dan mengagihkan tugasan berdasarkan kekuatan mereka.

1.2 Pasukan yang berorientasikan hasil akan membawa banyak kelebihan kepada organisasi, seperti:

i) Meningkatkan semangat kerja berpasukan bagi setiap unit dan lokasi dalam organisasi. Ia boleh membantu pasukan mempelajari cara untuk mengatasi isu-isu yang timbul daripada perbezaan fungsi, kebudayaan, geografi dan operasi.

ii) Membina budaya usaha sama dalam pasukan. Membantu pasukan mencari dan menghapuskan halangan terhadap penyelesaian masalah secara kreatif, membentuk sistem komunikasi dan amalan yang lebih berkesan, dan menikmati hubungan yang lebih kukuh dan lebih beramanah.

iii) Dapatkan gabungan kemahiran yang betul dalam pasukan. Bantu ketua pasukan mengatur sumber mereka dengan lebih berkesan untuk meneroka potensi yang tersembunyi, lebih tepat lagi memadankan

pekerja dengan kemahiran berasaskan peranan dan tanggungjawab, dan mengurangkan kebergantungan pasukan pada anggota tertentu dalam pasukan itu.

iv) Perkemaskan prosedur pasukan dan aliran kerja. Bantu pasukan untuk mengagihkan kerja berasaskan potensi ahli pasukan dan ambil langkah-langkah untuk memastikan yang mereka itu dibantu oleh sistem, proses dan prosedur yang cekap dan berkesan.

v) Beri tumpuan pada hasil strategik yang boleh diukur. Bantu pasukan untuk mengejar objektif yang nyata dan menyampaikan keputusan yang lebih hebat secara konsisten selaras dengan matlamat organisasi.

2. Pamer Piawai Pensijilan Kerja yang Mantap

Faktor yang berikut diperlukan untuk syarikat memperoleh Piawaian Pensijilan Kerja mereka:

2.1 Memenuhi Keperluan Pelanggan

Banyak syarikat mendaftar dengan pensijilan ISO 9001 semata-mata untuk memenuhi keperluan pelanggan. Pelanggan biasanya mencari vendor yang disahkan akur pada ISO 9001 sebelum memulakan urus niaga.

2.2 Mendapat Banyak Urusan Perniagaan daripada Pelanggan Baru

Setelah berdaftar di bawah pensijilan ISO 9001, syarikat layak untuk meminta sebut harga daripada syarikat-syarikat yang mensyaratkan ISO 9001 sebagai sebahagian daripada keperluan. Pensijilan ISO 9001 boleh meluaskan lagi peluang perniagaan.

2.3 Meningkatkan Kualiti Produk dan Syarikat

Terdapat banyak definisi kualiti. Philip Crosby mentakrifkannya sebagai mengikut keperluan; manakala Joseph Juran menyifatkannya sebagai sesuai digunakan. Satu Sistem Pengurusan Kualiti ISO 9001 yang dirangka dengan baik dan dilaksanakan dengan berkesan akan membawa syarikat itu ‘ke arah kualiti'.

2.4 Meningkatkan Kepuasan Pelanggan

Kualiti bermakna apa jua produk atau perkhidmatan yang diberikan mengikut kehendak pelanggan, yang fizikal dan juga keperluan yang tersirat. Kualiti juga bermakna kurang aduan daripada pengguna dan menjadi lebih baik dalam menyelesaikan dan memperbaiki kerja. Jika sistem pengurusan kualiti berfungsi dengan baik dan pelanggan dapat apa yang dihajati, itulah kepuasan pelanggan.

2.5 Menerangkan, Memahami dan Menyampaikan Proses Syarikat

Standard Sistem Pengurusan Kualiti ISO 9001 mensyaratkan supaya mengenalpasti dan menerangkan proses metrik perniagaan untuk mengurus dan mengawal dengan lebih baik sistem pengurusan. Matlamat kualiti menjadi keutamaan sistem. Metrik digunakan untuk memahami dan menyampaikan prestasi sistem berhubung dengan objektiviti kualiti.

2.6 Membina Budaya Profesional dan Moral Pekerja

Pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti (SPK) atau Quality Management System (QMS) ISO 9001 boleh memperkasa pekerja. SPK akan menyediakan mereka dengan jangkaan yang jelas (matlamat kualiti dan huraian tugas), alat untuk bekerja (prosedur dan arahan kerja), dan maklum balas yang segera dan boleh laksana, tentang prestasi mereka (proses metrik). Hasilnya, ia akan meningkatkan budaya kerja syarikat dan membina lebih ramai kakitangan yang profesional.

2.7 Meningkatkan Konsistensi Operasi

Dari segi definisi, konsistensi (ketekalan) bermaksud mengurangkan jumlah kelainan dalam sesuatu proses. Pelanggan harus diberi layanan dengan bekalan produk yang konsisten dari segi magnitud dan toleransi yang sama, berserta rentak output yang diyakini atau ketersediaan produk.

Biasanya orang tidak dapat menerima kelainan. Justeru, tingkatkan kawalan proses bagi mengurangkan kelainan. Kawalan bermula dengan menentukan sasaran yang jelas untuk mencapai matlamat, mengumpulkan data tentang proses metrik, dan tahu bagaimana hendak menyesuaikan prosedur proses serta arahan kerja untuk mengekalkan output sasaran.

2.8 Fokus Pensijilan ISO 9001 Pengurusan dan Kakitangan

Setelah mempunyai objektif, metrik, dan prosedur yang tepat, pihak pengurusan dan kakitangan harus mampu memberi tumpuan kepada pilihan yang sangat penting.

Audit yang berkualiti dalam ISO 9001 QMS adalah satu cara untuk memastikan syarikat kekal fokus, sama ada audit dalaman, audit berdaftar dan pengawasan, atau proses audit kendiri. Pensijilan ISO 9001 memerlukan syarikat mengamalkan proses audit kualiti secara berkala. Proses audit yang dibuat secara tetap dan apabila perlu, boleh memberikan maklum balas untuk membetulkan sebarang penyimpangan daripada laluan kualiti dan memastikan syarikat fokus pada matlamatnya.

2.9 Meningkatkan kecekapan, mengurangkan pembaziran dan menjimatkan wang

Sistem Pengurusan Kualiti ISO 9001 ini tidaklah sempurna sepenuhnya. QMS yang berjalan dengan baik akan membantu syarikat mendekati kesempurnaan. Apabila proses terus dibaiki, ia menjadi lebih konsisten untuk mencapai objektif sasaran dengan kekerapan lebih tinggi dan hasil yang lebih nyata di samping mengurangkan sisa proses.

2.10 Pengiktirafan Kualiti Antarabangsa.

ISO 9001 ialah piawaian antarabangsa yang ditadbir oleh International Standard Organisation (ISO) dan berpangkalan di Switzerland. ISO 9001 digunakan oleh hampir satu juta pertubuhan di seluruh dunia. Ia sebenarnya satu standard kualiti bertaraf dunia. Pihak yang didaftarkan di bawah pensijilan ISO 9001 akan mendapat status kualiti yang cemerlang.

2.11 Faedah daripada Pensijilan Piawaian Kerja

i) Setiap piawaian mempunyai manfaat tersendiri dalam industri masing-masing. Walau bagaimanapun, biasanya faedah yang diperoleh daripada pensijilan ini termasuklah:
   a) Peluasan potensi pasaran
   b) Pematuhan pada tender perolehan

c) Peningkatan kecekapan dan penjimatan kos

d) Peningkatan tahap perkhidmatan dan kepuasan pelanggan

e) Peningkatan moral dan motivasi kakitangan

ii) Dengan memiliki standard pengurusan yang diiktiraf ia memberitahu pelanggan bahawa syarikat memandang serius tentang keperluan mereka. Antara piawaian yang ada:

a) ISO 9001 ialah sistem pengurusan kualiti, pelaksanaan yang sistematik dan mengambil pendekatan mendorong proses dalam menguruskan perniagaan.

b) ISO 14001 ialah sistem pengurusan alam sekitar untuk mengawal aspek perniagaan yang mempunyai impak ketara terhadap alam sekitar.

c) BS EN 15713 ialah kerangka kerja utama yang perlu dipatuhi oleh syarikat yang memusnahkan maklumat sulit bagi pihak pelanggannya; keselamatan maklumat adalah penting dalam hal ini.

d) BS OHSAS 18001 ialah sistem pengurusan kesihatan dan keselamatan bagi mengawal dan memantau risiko yang mungkin timbul daripada aktiviti harian syarikat.

e) ISO 27001 ialah sistem pengurusan keselamatan maklumat untuk mengurus secara berkesan segala risiko keselamatan ke atas maklumat sulit syarikat.

3. Penyampaian Kritikan dan Cadangan Membina

3.1 Kritikan membina ialah teknik berkomunikasi yang bertujuan untuk mengenal pasti dan mencari penyelesaian terhadap masalah dengan cara positif. Sesiapa sahaja boleh menggunakan strategi ini, meskipun dalam banyak kes, orang profesional mungkin boleh menyediakan analisis yang lebih mendalam. Ia biasanya digunakan untuk kerja yang dilakukan oleh seseorang, atau perilaku seseorang individu. Cara seseorang respons kepada sesuatu kaedah yang digunakan berbeza berdasarkan pengalaman, keutamaan dan psikologi, tetapi cara penyampaian yang baik boleh membuat seseorang itu menerimanya dengan baik.

3.2 Tujuan Kritikan Membina

Tidak seperti kritikan umum yang lebih bersifat negatif, analisis konstruktif, seperti tajuknya, membina seseorang. Ia mengenal pasti sekurang-kurangnya satu masalah dan menyerahkannya kepada seseorang untuk memikirkan punca isu itu. Ia juga mengajak orang itu mencari penyelesaian ke atas apa yang terjadi. Dengan menggalakkan penyelesaian masalah dan kemajuan diri, ia melonjakkan seseorang itu ke tahap perilaku atau pencapaian yang lebih tinggi.

3.3 Cara Penyampaian

Analisis jenis ini biasanya dikaitkan dengan kerja-kerja yang dibuat, terutamanya dalam bidang seni. Ia juga digunakan untuk melihat perilaku seseorang. Walaupun pakar dalam sesuatu bidang tertentu mungkin boleh memberikan analisis yang lebih mendalam, tidak perlulah menjadi seorang profesional untuk menggunakan teknik ini. Ibu bapa dan rakan, contohnya, menggunakannya untuk membimbing mereka yang tersayang mengharungi tempoh sukar atau membantu mereka membentuk perilaku atau kemahiran tertentu.

4. Proses Perbincangan Prestasi Kerja

Tujuan perbincangan prestasi kerja adalah untuk membolehkan penyelia dan pekerja melakukan perkara yang berikut:

i) Mengkaji semula prestasi semasa.
ii) Mengkaji prestasi tahun lepas.
iii) Merekodkan dan menonjolkan pencapaian yang lepas.
iv) Mengenalpasti bidang yang perlu ditambah baik.
v) Mengenalpasti matlamat kerja dan standard prestasi bagi tahun yang akan datang.
vi) Mencari peluang pembangunan profesional.

4.1 Proses Kajian Tahunan

Penyelia dikehendaki menjalankan kajian kemajuan tahunan dengan kakitangan tetap yang diselianya. Tempoh kajian meliputi satu tahun kalendar.

4.2 Menyemak Pelantikan

Buat janji temu dengan pekerja kira-kira dua minggu lebih awal untuk penilaian prestasi. Pastikan semakan itu diadakan pada tarikh yang dipilih kecuali jika ada aral melintang.

4.3 Penilaian Kendiri Pekerja

Pekerja digalakkan supaya melengkapkan penilaian kendiri sebelum pegawai atasan membuat penilaian. Jika dijangka ada isu prestasi yang akan berbangkit, bincangkan dahulu dengan pekerja sebelum menulis penilaian prestasi itu.

4.4 Dokumen Kajian Prestasi

Ketua akan menyediakan perkara yang sesuai dalam dokumen Penilaian Prestasi. Dokumen ini disediakan oleh bahagian pentadbiran sumber manusia. Borang Ringkasan Kajian Prestasi ini perlu disediakan bagi setiap pekerja. Pengarah atau ketua jabatan perlu meneliti semula dan menandatangani dokumen prestasi sebelum kajian sebenar dilakukan.

4.5 Mesyuarat Semakan Prestasi

Mesyuarat semakan prestasi diadakan secara sulit. Biarkan pekerja duduk dalam keadaan selesa. Semak pemarkahan dan galakkan pekerja itu terlibat dalam perbincangan dan membuat komen tentang prestasi yang lepas, pencapaian atau pun halangannya. Bincang hanya perkara yang berkaitan dengan kerja dan bukan isu peribadi. Komunikasi antara perorangan (*interpersonal*) dan perilaku boleh dibincangkan, tetapi terhad kepada perkara yang melibatkan pekerja lain yang terbabit dengan kerjanya. Jika perlu, mesyuarat ini boleh ditangguhkan ke satu tarikh lain atas seb-sebab yang munasabah.

SOALAN / *QUESTIONS*:

1. Namakan tiga jenis amalan untuk mencapai matlamat berorientasikan hasil.

.....

.....

2. Berikan tiga sebab mengapa syarikat perlu memperoleh persijilan kerja.

.....

.....

3. Apakah tujuan kritik membina?

.....

.....

RUJUKAN/*REFERENCE*

1. Oxford Advanced Learner's Dictionary www.oxforddictionaries.com
2. Macmillan English Dictionaries www.macmillandictionary.com
3. Jules Halpern Associates LLC www.halpernadvisors.com
4. Calibrate Coaching www.calibrate.com
5. Global Post www.globalpost.com
6. Paul Ekman (2008). Emotional Awareness. Danial Goleman. ISBN-13: 978-0-8050-9021-5
7. Steven C. Hayes and Spencer Smith (2005). Get Out of Your Mind and Into Your Life: The New Acceptance and Commitment Therapy. New Harbinger Publications. ISBN: 9781572247574
8. Stephen R. Covey. (2013). The 7 Habits of Highly Effective People: Powerful Lessons in Personal Change. Simon & Schuster ISBN-10: 1451639619, ISBN-13: 978-1451639612

JPK **JABATAN PEMBANGUNAN KEMAHIRAN** **KEMENTERIAN SUMBER MANUSIA** **ARAS 7 & 8 BLOK D4, KOMPLEKS D** **PUSAT PENTADBIRAN KERAJAAN PERSEKUTUAN** **62502 PUTRAJAYA** **KERTAS TUGASAN** ***(ASSIGNMENT SHEET)***		
KOD DAN NAMA PROGRAM/ *PROGRAM'S CODE AND NAME*	**Z-009-4:2015 KEBOLEHAN TERAS**	
TAHAP/ *LEVEL*	**EMPAT (4)**	
NO. DAN TAJUK KEBOLEHAN TERAS/ *CORE ABILITY NO. AND TITLE*	**CA04 AMALAN ETIKA**	
NO. DAN PENYATAAN KEBOLEHAN/ *ABILITY NO. AND STATEMENT*	04.01 PATUHI KOD ETIKA DISIPLIN 04.02 PATUHI KESEDARAN BUDAYA 04.03 PATUHI PRESTASI KETELITIAN **04.04 PATUHI AMALAN BERORIENTASIKAN HASIL KERJA** 04.05 PATUHI KEPERLUAN PROTOKOL	
NO. KOD/ *CODE NO.*	**Z-009-4:2015-M04/T(4/5)**	**Muka Surat/** *Page* : 1 **Drpd/** *of* : 5

TAJUK/*TITLE* **: AMALAN BERORIENTASIKAN HASIL KERJA**

TUJUAN/*PURPOSE***:**

Kertas Tugasan ini bertujuan untuk memantapkan pengetahuan dan pemahaman pelatih mengenai amalan yang berorientasikan hasil, kerja pensijilan mengikut piawaian, kritikan membina, cadangan dan prestasi kerja.

ARAHAN/ *INSTRUCTION* :

Pelatih hendaklah menjawab semua soalan dan dibenarkan merujuk Kertas Penerangan *Z*-009-4:2015-M04/P(4/5).

SOALAN/*QUESTION***:**

1. Apakah lima kekunci amalan untuk mencapai matlamat berorientasikan hasil?

   .....
   .....
   .....
   .....
   .....

   (5 markah)

2. Sebut 10 sebab kenapa sesebuah syarikat perlu mendapat persijilan kerja.

   .....
   .....
   .....
   .....
   .....
   .....
   .....
   .....
   .....
   .....

   (10 markah)

3. Apakah lima perkara untuk standard persijilan kerja?

.....

.....

.....

.....

.....

(5 markah)

4. Apakah lima perkara bersabit dengan proses perbincangan prestasi kerja?

.....

.....

.....

.....

.....

(5 markah)

SKEMA JAWAPAN

1.

i) Kenal pasti dan penuhi keperluan pihak terbabit untuk membina persefahaman atas matlamat projek atau program dan hasil yang diperlukan.

ii) Bangun dan gunakan langkah-langkah untuk mencapai matlamat dan pencapaian.

iii) Guna peralatan dan teknik untuk pastikan projet kekal sebagaimana disasar dan dengan bajet yang ada.

iv) Tunjukkan pendekatan yang fleksibel untuk bekerja dan projet mencapai tahap penjimatan kos serta sasaran matlamat.

v) Libatkan ahli kumpulan secara efektif untuk turut serta dalam mencapai matlamat dengan cara membahagikan tugas bersandarkan kekuatan ahli pasukan yang telah dikenal pasti.

2.

i) Penuhi keperluan pelanggan

ii) Dapatkan banyak pulangan hasil an peluang bisnes dari pelanggan baru

iii) Pertingkatkan kualiti syarikat dan produk

iv) Tingkatkan kepuasan pelanggan

v) Hurai, faham dan sampaikan proses syarikat

vi) Bangunkan budaya profesional dan moral pekerja yang lebih baik

vii) Tingkatkan ketekalan operasi

viii) Fokus pada persijilan ISO 9001 pengurusan dan pekerja

ix) Tingkatkan kecekapan, kurangkan pembaziran dan jimat wang

x) Dapatkan pengiktirafan kualiti antarabangsa

3.

i) ISO 9001
ii) ISO 14001
iii) BS EN 15713
iv) BS OHSAS 18001
v) ISO 27001

4.

i) Keperluan semakan tahunan
ii) Tetapkan apoinmen semakan
iii) Penilaian kendiri pekerja
vii) Dokumen semakan prestasi
viii) Mesyuarat semakan prestasi

JPK	**JABATAN PEMBANGUNAN KEMAHIRAN** **KEMENTERIAN SUMBER MANUSIA** **ARAS 7 & 8 BLOK D4, KOMPLEKS D** **PUSAT PENTADBIRAN KERAJAAN PERSEKUTUAN** **62502 PUTRAJAYA** **KERTAS PENERANGAN** ***(INFORMATION SHEET)***	
KOD DAN NAMA PROGRAM / *PROGRAM CODE & NAME*	**Z-009-4: 2015 KEBOLEHAN TERAS**	
TAHAP / *LEVEL*	**EMPAT (4)**	
NO. DAN TAJUK KEBOLEHAN TERAS / *CORE ABILITY NO. AND TITLE*	**CA04 AMALAN ETIKA**	
NO. DAN PENYATAAN KEBOLEHAN / *ABILITY STATEMENT NO. AND TITLE*	04.01 PATUHI KOD ETIKA DISIPLIN 04.02 PATUHI KESEDARAN BUDAYA 04.03 PATUHI PRESTASI KETELITIAN 04.04 PATUHI AMALAN BERORIENTASIKAN HASIL KERJA **04.05 PATUHI KEPERLUAN PROTOKOL**	
NO. KOD */ CODE NO.*	**Z-009-4:2015-M04/P(5/5)**	**Muka Surat** / *Page* : 1 **Drpd** / *of* : 8

TAJUK*/TITLE* : **KEPERLUAN PROTOKOL**

TUJUAN*/PURPOSE* :

Kertas Penerangan ini bertujuan untuk menerangkan mengenai kefahaman protokol, pihak yang berkaitan, perbincangan isu dengan pihak utama, bahasa yang sesuai dan hasil protokol.

PENERANGAN/*INFORMATION* :

1. Kefahaman Protokol

Mengikut kamus Merriam-Webster, protokol ialah satu sistem peraturan yang menerangkan kelakuan dan prosedur yang betul untuk diikuti dalam situasi formal dan kefahaman bererti memahami sesuatu seperti subjek yang sukar atau kompleks..



Rajah 1: Contoh definisi protokol

1.1 Dalam urusan harian sekarang ini, adalah penting untuk menyedari tentang protokol urusniaga, ihsan korporat dan etika pengurusan yang baik, disamping memahami dan sentiasa menghargai perbezaan budaya.

1.2 Kurangnya kesedaran untuk menghargai protokol sosial dan etika boleh menjejaskan hubungan kerja yang berkesan kerana ia boleh diertikan sebagai biadab, tidak menghormati atau tidak bertoleransi dengan orang yang berlainan budaya dan kepercayaan.

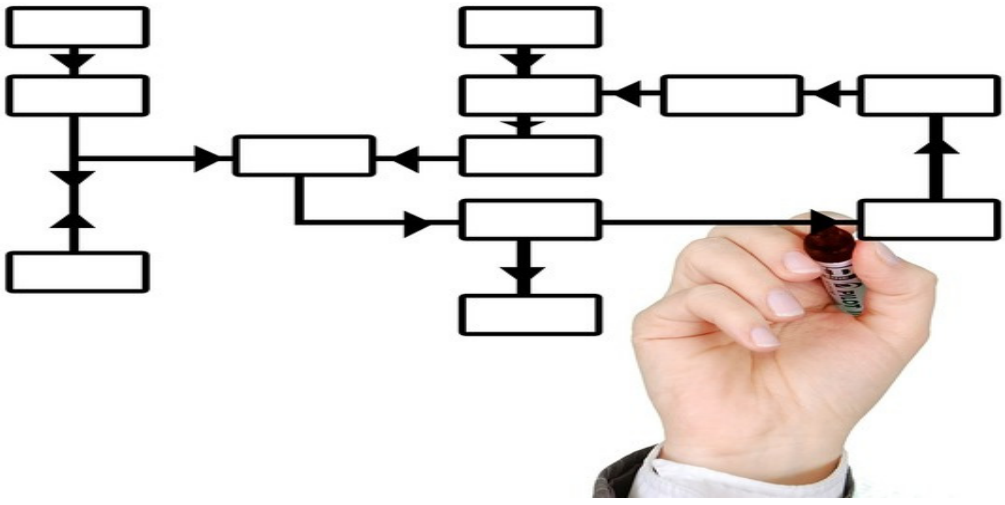
1.3 Protokol diwujudkan sebagai panduan untuk membantu industri dan urusan pengambilan pekerja baru, induksi dan pengekalan pekerja. Pekerjaan menawarkan banyak peluang dan faedah untuk urusniaga. Kedua-dua pihak, majikan dan pekerja akan dapat menikmati ganjaran tidak ternilai, bukan sahaja dari perspektif ekonomi bahkan juga dari sudut pandangan budaya dan sosial.

1.4 Adalah penting bagi majikan untuk memahami sejarah dan latar belakang sesuatu kawasan itu atau orang yang akan diambil bekerja. Majikan juga perlu mengetahui protokol budaya yang betul untuk membina hubungan positif dalam masyarakat dan juga antara majikan dengan pekerja.

1.5 Maklumatyang berikut disediakan untuk meningkatkan kesedaran mengenai isu kebudayaan yang mungkin dihadapi oleh majikan dan khususnya untuk menyediakan strategi bagi memastikan pekerjaan yang menyeronokkan dan mampan untuk pekerja serta hasil yang setimpal untuk majikan.

1.6 Sebagai sumber tambahan, sediakan direktori dengan pautan kepada maklumat lanjut tentang isu pekerjaan, sejarah, budaya dan tradisi. Secara umumnya, ia adalah satu cara standard yang dipersetujui dalam melaksanakan tugas, satu proses yang berulang dan diulang.

1.7 Dalam amalan etika, keperluan protokol sangat penting untuk memastikan suasana persekitaran dan tatacara komunikasi yang sihat di tempat kerja. Di peringkat penyeliaan, semua isu tempat kerja mesti boleh dirunding dan diselesaikan secara aman.



Rajah 1.2: Contoh struktur pelaksanaan protokol

2. Bahasa Penghubung

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

2.1 Jinakkan diri dengan istilah yang biasa digunakan. Rujuk bahasa biasa dan gunakan bahasa yang betul untuk berkomunikasi. Amalkan protokol yang betul apabila menggunakannya. Di peringkat penyeliaan, bahasa penghubung amat penting dalam kalangan pekerja.

2.5 Penyelia perlu menerima maklumat dan arahan daripada pengurus dan menyampaikannya kepada pekerja. Jika bahasa penghubung tidak digunakan dengan betul, ia boleh mengganggu keperluan protokol dalam organisasi. Bahasa penghubung yang sesuai, sikap disiplin beretika dan kesedaran budaya adalah penting dalam pelaksanaan protokol di tempat kerja.



Rajah 2.1: Contoh bahasa penghubung yang sesuai

3. Pelaksanaan Protokol

Pelaksanaan ialah perihal penyempurnaan sesuatu tugas pelan, idea, model, reka bentuk, spesifikasi, standard, algoritma atau dasar. Setiap pekerja mempunyai tanggungjawab untuk mengetahui, memahami dan mematuhi pelaksanaan protokol dan harapan tempat kerja yang menyokong persekitaran kerja yang positif di samping menggalakkan standard profesionalisme yang tinggi.

3.1 Protokol yang diikuti menetapkan standard untuk mengorientasikan pekerja kearah budaya organisasi dan mengingatkan setiap pekerja akan peranan serta tanggungjawab mereka dalam mengekalkan tempat kerja yang produktif dan sihat.

3.2 Tanpa mengambil kira di bahagian mana kerja dijalankan, ia adalah sangat penting dan ada kaitan dengan semua orang dalam organisasi itu. Setiap hari terdapat pelbagai interaksi dalaman dan juga luaran, dan dalam setiap hubungan dan perbualan, ia mencerminkan keperibadian organisasi.

3.3 Pelanggan, rakan sekerja dan rakan kongsi bergantung pada kualiti dan ketepatan masa kerja yang dilaksanakan dan profesionalisme. Hasilnya, pekerja berpegang pada standard perilaku yang tinggi dan menganggap diri mereka sebagai profesional yang mampu untuk memenuhi keperluan dan harapan organisasi.

3.4 Hasil daripada proses ini akan memastikan semua pihak yang berkaitan memahami keadaan dan jika terdapat sebarang percanggahan, hasil daripada pelaksanaan protokol itu akan direkodkan.



Rajah 3.1: Cari perbezaan dalam pelaksanaan protokol



Rajah 3.2: Contoh hasil pelaksanaan tidak berprotokol

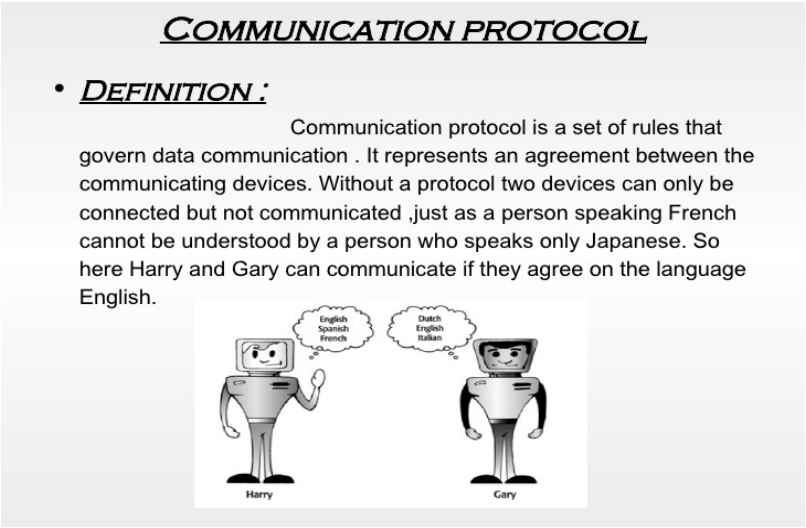
4. Kelebihan mempunyai protokol untuk pihak yang berkaitan

Protokol membolehkan semua prosedur dijalankan secara standard dan membawa kepada kebebasan antara operator, mana-mana kakitangan perlu menghasilkan keputusan yang sama/serupa.

4.1 Protokol juga membolehkan kakitangan baharu melalui proses pembelajaran dengan cepat dan semua kakitangan belajar dengan sedikit kajian tanpa bergantung pada hafalan.

4.2 Ia dapat menyediakan bekalan data yang konsisten dan menggalakkan keyakinan dalam keputusan yang dicapai, membolehkan prosedur mengaudit dan mencegah kejadian yang salah.

4.3 Menyediakan arahan bertulis untuk membolehkan kes-kes tatatertib yang kecil dan tindakan pemulihan diambil supaya tidak tersasar daripada amalan prosedur jabatan.



Rajah 4: Contoh protokol komunikasi

SOALAN*/QUESTION* :

1. Mengapa perlu ada protokol?

   .....

   .....

2. Huraikan kepentingan bahasa penghubung dalam sesebuah organisasi.

   .....

   .....

3. Mengapa hasil pelaksanaan protokol perlu direkodkan?

   .....

   .....

RUJUKAN / *REFERENCES*:

1. http://www.training.qld.gov.au/resources/industry/pdf/iep-protocol-guide-employers-of-indigenous.pdf
2. http://bmjopen.bmj.com/content/5/2/e007685.full
3. http://www.eanm.org/committees/technologist/tech_write_protocols.pdf
4. Joel M. Cohen and Robert D. Peterson. The Complete Guide to OSHA Compliance. CRC Press. ISBN: 978-0873716819
5. John P. Kotter (1996). Leading Change Hardcover. Harvard Business School Press. ISBN-10: 0875847471, ISBN-13: 978-0875847474
6. John C. Maxwell (2007). The 21 Irrefutable Laws of Leadership. Thomas Nelson. ISBN:978-0-7852-8837-4

JPK	**JABATAN PEMBANGUNAN KEMAHIRAN** **KEMENTERIAN SUMBER MANUSIA** **ARAS 7 & 8 BLOK D4, KOMPLEKS D** **PUSAT PENTADBIRAN KERAJAAN PERSEKUTUAN** **62502 PUTRAJAYA** **KERTAS TUGASAN** ***(ASSIGNMENT SHEET)***	
KOD DAN NAMA PROGRAM/ *PROGRAM'S CODE AND NAME*	**Z-009-4:2015 KEBOLEHAN TERAS**	
TAHAP/ *LEVEL*	**EMPAT (4)**	
NO. DAN TAJUK KEBOLEHAN TERAS/ *CORE ABILITY NO. AND TITLE*	**CA04 AMALAN ETIKA**	
NO. DAN PENYATAAN KEBOLEHAN/ *ABILITY NO. AND STATEMENT*	04.01 PATUHI KOD ETIKA DISIPLIN 04.02 PATUHI KESEDARAN BUDAYA 04.03 PATUHI PRESTASI KETELITIAN 04.04 PATUHI AMALAN BERORIENTASIKAN HASIL KERJA **04.05 PATUHI KEPERLUAN PROTOKOL**	
NO. KOD/ *CODE NO.*	**Z-009-4:2015-M04/T(5/5)**	**Muka Surat/** Page : 1 **Drpd/** of : 5

TAJUK/ *TITLE* : **KEPERLUAN PROTOKOL**

TUJUAN/ *PURPOSE* :

Kertas Tugasan ini bertujuan untuk memantapkan pengetahuan dan pemahaman pelatih mengenai kefahaman protokol, pihak yang berkaitan, perbincangan isu dengan pihak utama, bahasa yang sesuai dan hasil protokol.

ARAHAN/ *INSTRUCTION* :

Pelatih hendaklah menjawab semua soalan dan dibenarkan merujuk Kertas Penerangan Z-009-4:2015-M04/P(5/5).

SOALAN/ *QUESTION* :

1. Apa dia disiplin pekerja?
   A. Undang-undang dan peraturan
   B. Untuk tidak respek dan inkar arahan
   C. Keadaan pekerja menjadikan kerja siap
   D. Peraturan yang dikenakan keatas pekerja oleh pihak pengurusan

   (1 Markah)

2. Apakah tujuan disiplin pekerja?
   A. Untuk bantu syarikat
   B. Untuk perbaiki keselamatan syarikat
   C. Untuk membenar pekerja berperilaku sepatutnya
   D. Untuk pastikan pekerja menjalankan tugas seperti mana dikehendaki oleh organisasi.

   .(1 Markah)

3. Bagaimanakah organisasi boleh dilindungi daripada pekerja yang buruk disiplin?
   A. Lantik peguam
   B. Jadikan ia rahsia dan abaikan masalah
   C. Dokumentasi bersabit pencabulan undang-undang dan natijahnya
   D. Dokumentasi slip gaji hendaklah dinilai oleh jabatan sumber manusia

   (1 Markah)

4. Mengapakah disiplin tempat kerja perlu dikendalikan secara rahsia?
   A. Jimat kos
   B. Cekap dan betul dalam perniagaan
   C. Boleh fokus pada tingkah laku, bukan peribadi
   D. Untuk pastikan hukuman boleh dilakukan disitu jugak

(1 Markah)

5. Apakah disiplin?
   A. Untuk patuh kepada pemimpin yang baik.
   B. Satu latihan untuk bertindak mengikut peraturan.
   C. Untuk memastikan siapa pemimpin dalam organisasi besar.
   D. Untuk melakukan sesuatu dengan cepat dan menyelesaikan tugasan yang diberi.

(1 Markah)

6. Kenapakah disiplin kendiri itu penting?
   A. Untuk keseronokan.
   B. Boleh mendapat kenaikan gaji.
   C. Boleh meningkatkan pekerja dalam mencapai matlamat.
   D. Menjadikan pekerja terlalu bergantung kepada majikan untuk mencapai matlamat.

(1 Markah)

7. Apakah prinsip kerahsiaan?
   A. Satu kontrak untuk pekerja.
   B. Garis panduan keselamatan tempat kerja.
   C. Untuk pastikan orang bekerja sama-sama.
   D. Satu set peraturan yang menghadkan akses pada maklumat tertentu.

(1 Markah)

8. Perkara berikut bergantung pada kualiti dan ketepatan masa bagi kerja yang dibuat dan profesionalisme pekerja, KECUALI
   A. Pasangan
   B. Rakan kongsi
   C. Pelanggan
   D. Rakan sekerja

(1 Markah)

9. Apakah kelebihan mengamalkan protokol?
   A. Melindungi prestasi
   B. Melumpuhkan prosedur audit
   C. Melemahkan keyakinan pada hasilnya.
   D. Membolehkan semua prosedur dibuat dengan cara standard.

(1 Markah)

10. Senaraikan lima keperluan protokol di tempat kerja.
    i.
    ii.
    iii.
    iv.
    v.

(5 Markah)

<u>Perbincangan Berkumpulan dan Pembentangan</u>

11. Bincang dan bentangkan secara berkumpulan, bagaimana keperluan protokol di tempat kerja boleh memberi kesan pada prestasi aktiviti harian di tempat kerja.

(15 markah)

SKEMA JAWAPAN

1. D
2. D
3. C
4. C
5. B
6. C
7. D
8. A
9. D
10. - prosedur dijalankan secara standard
    - proses pembelajaran dengan cepat
    - bekalan data yang konsisten
    - prosedur dapat diaudit
    - cegah kejadian yang salah
11. - prosedur kerja yang standard
    - orientasi pekerja ke arah budaya organisasi
    - tempat kerja yang produktif dan sihat
    - mencerminkan keperibadian organisasi

JPK	**JABATAN PEMBANGUNAN KEMAHIRAN** **KEMENTERIAN SUMBER MANUSIA** **ARAS 7 & 8 BLOK D4, KOMPLEKS D** **PUSAT PENTADBIRAN KERAJAAN PERSEKUTUAN** **62502 PUTRAJAYA** **KERTAS KERJA** ***(WORK SHEET)***	
KOD DAN NAMA PROGRAM/ *PROGRAM CODE & NAME*	**Z-009-4:2015 KEBOLEHAN TERAS**	
TAHAP/ *LEVEL*	**EMPAT (4)**	
NO. DAN TAJUK KEBOLEHAN TERAS/ *CORE ABILITY NO. AND TITLE*	**CA04 AMALAN ETIKA**	
NO. DAN PENYATAAN KEBOLEHAN/ *ABILITY NO. AND STATEMENT*	04.01 PATUHI KOD ETIKA DISIPLIN 04.02 PATUHI KESEDARAN BUDAYA **04.03 PATUHI PRESTASI KETELITIAN** **04.04 PATUHI AMALAN BERORIENTASIKAN HASIL KERJA** **04.05 PATUHI KEPERLUAN PROTOKOL**	
NO. KOD/ *CODE NO.*	**Z-009-4:2015-M04/K(2/2)**	**Muka Surat/** Page : 1 **Drpd/** of : 3

TAJUK/ *TITLE* : **PATUH AMALAN ETIKA DI TEMPAT KERJA**

TUJUAN PEMBELAJARAN/ *INSTRUCTIONAL AIMS* :

Pelatih mesti boleh:-

1. Jelaskan subjek perbincangan.
2. Kenal pasti kesan potensi penyelesaian alternatif, proses dan keputusan.
3. Terus beri prestasi maklum balas yang konstruktif.
4. Tetap sahkan kerja mengikut piawaian.
5. Laksana kritikan membina dan cadangan diterima.
6. Amalkan perbincangan dengan penyelia dan/atau ahli pasukan berkenaan prestasi kerja.
7. Kenal pasti dan hubungi pihak yang berkaitan dengan kerja.
8. Runding apa-apa isu dengan pihak utama..
9. Fahami perutusan dan bahasa perantaraan yang sesuai.
10. Catat hasilnya.

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

SENARAI SEMAK PENUNJUK KEBOLEHAN TERAS

CORE ABILITY INDICATORS CHECKLIST

Bil/ *No.*	**Penunjuk Pencapaian** */ Performance Indicators*	**Patuh/** *Complied*	**Tidak Patuh/** *Not Complied*	**Catatan/** *Remark*
	Kebolehan 4.3			
1	Subjek perbincangan dijelaskan.	☐	☐	
2	Kesan potensi penyelesaian alternatif, proses dan keputusan dikenal pasti.	☐	☐	
3	Prestasi maklum balas yang konstruktif diteruskan.	☐	☐	
	Kebolehan 4.4			
4	Kerja disahkan mengikut piawaian yang ditetapkan.	☐	☐	
5	Kritikan membina dan cadangan diterima dan dilaksanakan pada masa yang sesuai.	☐	☐	
6	Perbincangan dengan penyelia dan/atau ahli pasukan berkenaan prestasi kerja selalu diamalkan.	☐	☐	
	Kebolehan 4.5			
7	Pihak berkaitan dengan kerja dikenal pasti dan selalu dihubungi.	☐	☐	
8	Apa-apa isu dengan pihak utama dirunding.	☐	☐	
9	Perutusan dan bahasa perantaraan yang sesuai difahami.	☐	☐	
10	Hasilnya dicatat.	☐	☐	

.....

(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-009-4:2015 KEBOLEHAN TERAS

M04 – AMALAN ETIKA

KEBOLEHAN	PENILAIAN PENGETAHUAN	PEMATUHAN PENUNJUK PRESTASI
1. Patuhi kod etika disiplin	Z-009-4:2015-M04/KA(1/1)	Z-009-4:2015-M04/K(1/2)
2. Patuhi kesedaran budaya		
3. Patuhi prestasi ketelitian		Z-009-4:2015-M04/K(2/2)
4. Patuhi amalan beroreintasikan hasil kerja		
5. Patuhi keperluan protokol		

JPK/CA/PP

PENILAIAN PRESTASI *NCS-CORE ABILITY*

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

KEBOLEHAN TERAS – TAHAP 4

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 berpandukan *Total Performance Indicator (TPI)*

PERKARA	KEBOLEHAN	1	2	3	4	5	CATATAN
CA01	**KESEDARAN TINGKAH LAKU ORGANISASI**						
1.1	Patuhi konsep rangka kerja organisasi						
1.2	Tingkatkan keberkesanan berpasukan						
1.3	Pamerkan kemampuan agihan kerja						
1.4	Pastikan dokumentasi bersistematik						
1.5	Galakkan penyelarasan majlis/acara organisasi						
1.6	Patuhi prosedur keperluan latihan						
1.7	Kenalpasti kenaikan pangkat kakitangan yang berpotensi						
CA02	**PEMANTAUAN KESIHATAN, KESELAMATAN DAN ALAM SEKITAR**						
2.1	Pastikan program kesedaran kesihatan						
2.2	Pastikan program kesedaran keselamatan						
2.3	Pastikan program kesedaran alam sekitar						
CA03	**KEUPAYAAN PENGURUSAN PERHUBUNGAN**						
3.1	Galakkan rangkaian kerja yang baik						
3.2	Tingkatkan kemahiran penyelesaian konflik antara personal						
3.3	Galakkan penerapan empati						
3.4	Sediakan sokongan motivasi						
3.5	Pamerkan tingkah laku inisiatif						
3.6	Patuhi keberkesanan pembelajaran yang berterusan						

CA04	**AMALAN ETIKA**						
4.1	Patuhi kod etika disiplin						
4.2	Patuhi kesedaran budaya						
4.3	Patuhi prestasi ketelitian						
4.4	Patuhi amalan berorentasikan hasil kerja						
4.5	Patuhi keperluan protokol						
CA05	**KEMAHIRAN PEMIKIRAN STRATEGIK**						
5.1	Galakkan pemikiran efektif						
5.2	Patuhi analisis efektif						
5.3	Terapkan teknik pengurusan stres						
5.4	Aplikasikan prosedur pengawalan belanjawan						
5.5	Terapkan teknik penyelesaian masalah						
CA06	**KERJASAMA KOMUNIKASI BERKESAN**						
6.1	Aplikasikan komunikasi efektif						
6.2	Amalkan persembahan yang membina						
6.3	Patuhi kaedah perbentangan yang efektif						
CA07	**KESEDARAN PENGURUSAN PERUBAHAN**						
7.1	Patuhi objektif pengurusan perubahan						
7.2	Pantau kaedah pengurusan perubahan						
7.3	Patuhi inisiatif pengurusan perubahan						
7.4	Patuhi perlaksanaan bimbingan dan mentor						
7.5	Tingkatkan penjenamaan organisasi						
CA08	**APLIKASI SISTEM TEKNOLOGI MAKLUMAT**						
8.1	Gunakan perisian yang bersesuaian						
8.2	Patuhi aplikasi analisis sistem						
8.3	Terapkan aplikasi teknologi maklumat terkini						
8.4	Patuhi peraturan dan undang-undang teknologi maklumat						

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	**TERAMPIL / TIDAK TERAMPIL**				

REKOD PENILAIAN KUMULATIF (RPK) - TEORI
SIJIL KEMAHIRAN MALAYSIA (SKM): NCS – CORE ABILITIES (TAHAP 4)

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 Dalaman (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-009-4:2015-CA01	**KESEDARAN TINGKAH LAKU ORGANISASI**
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-4:2015-CA02	**PEMANTAUAN KESIHATAN, KESELAMATAN DAN ALAM SEKITAR**
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-4:2015-CA03	**KEUPAYAAN PENGURUSAN PERHUBUNGAN**
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

NAMA CALON:		PUSAT BERTAULIAH:	

Z-009-4:2015-CA04	AMALAN ETIKA
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-4:2015-CA05	KEMAHIRAN PEMIKIRAN STRATEGIK
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-4:2015-CA06	KERJASAMA KOMUNIKASI BERKESAN
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-4:2015-CA07	**KESEDARAN PENGURUSAN PERUBAHAN**
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-4:2015-CA08	**APLIKASI SISTEM TEKNOLOGI MAKLUMAT**
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

M04 – AMALAN ETIKA

Sub-Modul 2

PRESTASI KETELITIAN

Z-009-4:2015–M04/P(3/5)

TAHAP 4

Kertas Penerangan 3

PRESTASI KETELITIAN

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. PRESTASI KERJA TELITI
  2. PENYELESAIAN ALTERNATIF KEPADA PRESTASI TELITI
  3. MAKLUM BALAS YANG MEMBINA

TUJUAN

Kertas Penerangan ini bertujuan untuk menerangkan

- ☑ Mengenai Penelitian Prestasi Kerja.
- ☑ Potensi Alternatif Penyelesaian.
- ☑ Membina Prestasi Maklumbalas.



PENGENALAN

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



1. PRESTASI KERJA TELITI

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

1. PRESTASI KERJA TELITI (samb.)

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

1. Perancangan
2. Pemantauan
3. Ganjaran



2. PENYELESAIAN ALTERNATIF

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

3. MAKLUM BALAS YANG MEMBINA

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

3. MAKLUM BALAS YANG MEMBINA (samb.)

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

3. MAKLUM BALAS YANG MEMBINA (samb.)

- Berikut merupakan keadaan yang memerlukan maklum balas yang membina

1. Membincangkan prestasi yang berterusan
2. Menyediakan petunjuk prestasi
3. Membuat susulan terhadap perbincangan
4. Memberi bimbingan pembetulan
5. Memaklumkan kepada semua orang akibat berbangkit

3. MAKLUM BALAS YANG MEMBINA (samb.)

- Beberapa petunjuk yang memerlukan maklum balas konstruktif iaitu apabila mempunyai:

1. Seseorang meminta pendapat tentang prestasi
2. Masalah berterusan yang tidak dapat diselesaikan
3. Kesilapan yang berulang
4. Prestasi pekerja tidak mencapai jangkaan
5. Gangguan daripada tabiat rakan sekerja

3. MAKLUM BALAS YANG MEMBINA (samb.)

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



3. MAKLUM BALAS YANG MEMBINA (samb.)

- Terdapat enam cara membuat maklum balas yang membina.

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

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*
	Kebolehan 4.3			
1	Subjek perbincangan dijelaskan.	☐	☐	
2	Kesan potensi penyelesaian alternatif, proses dan keputusan dikenal pasti.	☐	☐	
3	Prestasi maklum balas yang konstruktif diteruskan.	☐	☐	

CONTOH SENARAI SEMAK PENUNJUK CA (samb.)

SENARAI SEMAK PENUNJUK KEBOLEHAN TERAS

CORE ABILITY INDICATORS CHECKLIST

Bil/ *No.*	**Penunjuk Pencapaian** / *Performance Indicators*	**Patuh/** *Complied*	**Tidak Patuh** / *Not Complied*	**Catatan/** *Remark*
	Kebolehan 4.4			
4	Kerja disahkan mengikut piawaian yang ditetapkan.	☐	☐	
5	Kritikan membina dan cadangan diterima dan dilaksanakan pada masa yang sesuai.	☐	☐	
6	Perbincangan dengan penyelia dan/atau ahli pasukan berkenaan prestasi kerja selalu diamalkan.	☐	☐	
	Kebolehan 4.5			
7	Pihak berkaitan dengan kerja dikenal pasti dan selalu dihubungi.	☐	☐	
8	Apa-apa isu dengan pihak utama dirunding.	☐	☐	
9	Perutusan dan bahasa perantaraan yang sesuai difahami.	☐	☐	
10	Hasilnya dicatat.	☐	☐	

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 4

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 berpandukan *Total Performance Indicator (TPI)*

CA04	AMALAN ETIKA						
4.1	Patuhi kod etika disiplin						
4.2	Patuhi kesedaran budaya						
4.3	Patuhi prestasi ketelitian						
4.4	Patuhi amalan berorentasikan hasil kerja						
4.5	Patuhi keperluan protokol						

CONTOH BORANG RPK

REKOD PENILAIAN KUMULATIF (RPK) - TEORI
SIJIL KEMAHIRAN MALAYSIA (SKM): NCS – CORE ABILITIES (TAHAP 4)

JPK/CA/RPK-T4

NAMA CALON:	

PUSAT BERTAULIAH:	

Z-009-4:2015-CA04	AMALAN ETIKA
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-4:2015-CA05	KEMAHIRAN PEMIKIRAN STRATEGIK
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-4:2015-CA06	KERJASAMA KOMUNIKASI EFEKTIF
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

SUMBER RUJUKAN

- James M. Kouzes and Barry Z. Posner (2012). The Leadership Challenge - How to Make Extraordinary Things Happen in Organizations. Jossey Bass. ISBN:978-0-470-65172-8
- John P. Kotter and Dan S. Cohen (2012). The Heart of Change: Real-Life Stories of How People Change Their Organizations. Harvard Business Review Press. ISBN-10: 1422187330, ISBN-13: 978-1422187333

M04 – AMALAN ETIKA

Sub-Modul 2

AMALAN BERORIENTASIKAN HASIL

Z-009-4:2015–M04/P(4/5)

TAHAP 4

Kertas Penerangan 4

AMALAN BERORIENTASIKAN HASIL

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

TUJUAN

Kertas Penerangan ini bertujuan untuk menerangkan:

- ☑ Amalan yang berorientasikan hasil.
- ☑ Kerja pensijilan mengikut piawaian.
- ☑ Kritikan membina.
- ☑ Cadangan dan prestasi kerja.

PENGENALAN

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



1. AMALAN BERORIENTASIKAN HASIL

Amalan Utama untuk Mencapai Matlamat Berorientasikan hasil adalah:

- Persefahaman
- Penilaian
- Alat dan Teknik
- Pendekatan penjimatan
- Penyertan ahli pasukan

1. AMALAN BERORIENTASIKAN HASIL (Samb.)

Pasukan yang berorientasikan hasil akan membawa banyak kelebihan kepada organisasi

- Meningatkan semangat kerja berpasukan
- Membina budaya usaha sama dalam pasukan
- Menggabungkan kemahiran yang betul dalam pasukan
- Perkemaskan prosedure dan aliran kerja
- Beri tumpuan pada hasil strategik yang boleh diukur

2. PAMER PIAWAI PENSIJILAN KERJA YANG MANTAP

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

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

Faktor mempengaruhi piawaian pensijilan

- Memenuhi Keperluan Pelanggan
- Mendapat banyak urusan perniagaan daripada pelanggan baru
- Meningkatkan kualiti produk dan syarikat
- Meningkatkan Kepuasan Pelanggan
- Menerangkan, Memahami dan Menyampaikan Proses Syarikat

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

Faktor mempengaruhi piawaian pensijilan (Samb.)

- Membina Budaya Profesional dan Moral Pekerja
- Meningkatkan Konsisten Operasi
- Fokus Pensijilan ISO 9001 Pengurusan dan Kakitangan
- Meningkatkan kecekapan, mengurangkan pembaziran dan menjimatkan wang
- Pengiktirafan Kualiti Antarabangsa

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

Faedah daripada Pensijilan Piawaian Kerja

- Setiap piawaian mempunyai manfaat tersendiri dalam industri masing-masing. Faedah yang diperolehi adalah seperti berikut:

1. Potensi pasaran
2. Pematuhan tender perolehan
3. Peningkatan kecekapan dan penjimatan kos
4. Peningkatan tahap perkhidmatan dan kepuasan pelanggan
5. Peningkatan moral dan motivasi kakitangan

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

Standard Pengurusan yang Diiktiraf

ISO 9001	• SISTEM PENGURUSAN KUALITI
ISO 14001	• SISTEM PENGURUSAN ALAM SEKITAR
BS EN 15713	• KERANGKA KERJA UTAMA
BS OHSAS 18001	• SISTEM PENGURUSAN KESIHATAN DAN KESELAMATAN
ISO 27001	• SISTEM PENGURUSAN KESELAMATAN MAKLUMAT

3. PENYAMPAIAN KRITIKAN DAN CADANGAN MEMBINA

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



3. PENYAMPAIAN KRITIKAN DAN CADANGAN MEMBINA (Samb.)

Tujuan Kritikan Membina

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

3. PENYAMPAIAN KRITIKAN DAN CADANGAN MEMBINA (Samb.)

Cara Penyampaian

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

4. PROSES PERBINCANGAN PRESTASI KERJA

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

4. PROSES PERBINCANGAN PRESTASI KERJA (Samb.)

Tujuan Perbincangan Prestasi Kerja

- Tujuan perbincangan prestasi kerja adalah untuk membolehkan penyelia dan pekerja melakukan perkara yang berikut:

1. Mengkaji semula prestasi semasa
2. Mengkaji prestasi tahun lepas
3. Merekod pencapaian lepas
4. Mengenalpasti bidang yang perlu ditambah baik
5. Mencari peluang pembangunan profesional

4. PROSES PERBINCANGAN PRESTASI KERJA (Samb.)

Proses Kajian Tahunan

Menyemak Perlantikan

Penilaian Kendiri Kerja

Dokumen Kajian Prestasi

Mesyuarat Semakan Prestasi

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*
	Kebolehan 4.3			
1	Subjek perbincangan dijelaskan.	☐	☐	
2	Kesan potensi penyelesaian alternatif, proses dan keputusan dikenal pasti.	☐	☐	
3	Prestasi maklum balas yang konstruktif diteruskan.	☐	☐	

CONTOH SENARAI SEMAK PENUNJUK CA (samb.)

SENARAI SEMAK PENUNJUK KEBOLEHAN TERAS

CORE ABILITY INDICATORS CHECKLIST

Bil/ *No.*	**Penunjuk Pencapaian** / *Performance Indicators*	**Patuh/** *Complied*	**Tidak Patuh** / *Not Complied*	**Catatan/** *Remark*
	Kebolehan 4.4			
4	Kerja disahkan mengikut piawaian yang ditetapkan.	☐	☐	
5	Kritikan membina dan cadangan diterima dan dilaksanakan pada masa yang sesuai.	☐	☐	
6	Perbincangan dengan penyelia dan/atau ahli pasukan berkenaan prestasi kerja selalu diamalkan.	☐	☐	
	Kebolehan 4.5			
7	Pihak berkaitan dengan kerja dikenal pasti dan selalu dihubungi.	☐	☐	
8	Apa-apa isu dengan pihak utama dirunding.	☐	☐	
9	Perutusan dan bahasa perantaraan yang sesuai difahami.	☐	☐	
10	Hasilnya dicatat.	☐	☐	

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 4

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 berpandukan *Total Performance Indicator (TPI)*

CA04	AMALAN ETIKA						
4.1	Patuhi kod etika disiplin						
4.2	Patuhi kesedaran budaya						
4.3	Patuhi prestasi ketelitian						
4.4	Patuhi amalan berorentasikan hasil kerja						
4.5	Patuhi keperluan protokol						

CONTOH BORANG RPK

REKOD PENILAIAN KUMULATIF (RPK) - TEORI
SIJIL KEMAHIRAN MALAYSIA (SKM): NCS – CORE ABILITIES (TAHAP 4)

JPK/CA/RPK-T4

NAMA CALON:	

PUSAT BERTAULIAH:	

Z-009-4:2015-CA04	AMALAN ETIKA
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-4:2015-CA05	KEMAHIRAN PEMIKIRAN STRATEGIK
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-4:2015-CA06	KERJASAMA KOMUNIKASI EFEKTIF
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

SUMBER RUJUKAN

- Steven C. Hayes and Spencer Smith (2005). Get Out of Your Mind and Into Your Life: The New Acceptance and Commitment Therapy. New Harbinger Publications. ISBN: 9781572247574
- Stephen R. Covey. (2013). The 7 Habits of Highly Effective People: Powerful Lessons in Personal Change. Simon & Schuster ISBN-10: 1451639619, ISBN-13: 978-1451639612

M04 – AMALAN ETIKA

Sub-Modul 2

KEPERLUAN PROTOKOL

Z-009-4:2015–M04/P(5/5)

TAHAP 4

Kertas Penerangan 5

KEPERLUAN PROTOKOL

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. KEFAHAMAN PROTOKOL
    2. BAHASA PENGHUBUNG
    3. PERLAKSANAAN PROTOKOL
    4. KELEBIHAN MEMPUNYAI PROTOKOL

TUJUAN

Kertas Penerangan ini bertujuan untuk menerangkan:

- ☑ Kefahaman protokol.
- ☑ Pihak yang berkaitan.
- ☑ Perbincangan isu dengan pihak utama.
- ☑ Bahasa yang sesuai dan hasil protokol.

PENGENALAN

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





1. KEFAHAMAN PROTOKOL

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

1. KEFAHAMAN PROTOKOL (Samb.)

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

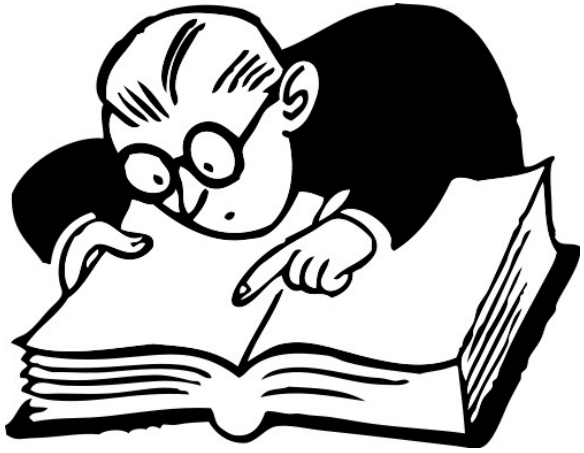
1. KEFAHAMAN PROTOKOL (Samb.)

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

2. BAHASA PENGHUBUNG

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





2. BAHASA PENGHUBUNG (Samb.)

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





3. PERLAKSANAAN PROTOKOL

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



3. PERLAKSANAAN PROTOKOL (Samb.)

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

4. KELEBIHAN PROTOKOL UNTUK PIHAK BERKAITAN

- Protokol membolehkan kakitangan melalui proses pembelajaran
- Menyediakan bekalan data yang konsisten dan menggalakkan keyakinan dalam keputusan yang dicapai
- Menyediakan arahan bertulis untuk membolehkan kes-kes tatatertib

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*
	Kebolehan 4.3			
1	Subjek perbincangan dijelaskan.	☐	☐	
2	Kesan potensi penyelesaian alternatif, proses dan keputusan dikenal pasti.	☐	☐	
3	Prestasi maklum balas yang konstruktif diteruskan.	☐	☐	

CONTOH SENARAI SEMAK PENUNJUK CA (samb.)

SENARAI SEMAK PENUNJUK KEBOLEHAN TERAS

CORE ABILITY INDICATORS CHECKLIST

Bil/ *No.*	**Penunjuk Pencapaian** / *Performance Indicators*	**Patuh/** *Complied*	**Tidak Patuh** / *Not Complied*	**Catatan/** *Remark*
	Kebolehan 4.4			
4	Kerja disahkan mengikut piawaian yang ditetapkan.	☐	☐	
5	Kritikan membina dan cadangan diterima dan dilaksanakan pada masa yang sesuai.	☐	☐	
6	Perbincangan dengan penyelia dan/atau ahli pasukan berkenaan prestasi kerja selalu diamalkan.	☐	☐	
	Kebolehan 4.5			
7	Pihak berkaitan dengan kerja dikenal pasti dan selalu dihubungi.	☐	☐	
8	Apa-apa isu dengan pihak utama dirunding.	☐	☐	
9	Perutusan dan bahasa perantaraan yang sesuai difahami.	☐	☐	
10	Hasilnya dicatat.	☐	☐	

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 4

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 berpandukan *Total Performance Indicator (TPI)*

CA04	AMALAN ETIKA						
4.1	Patuhi kod etika disiplin						
4.2	Patuhi kesedaran budaya						
4.3	Patuhi prestasi ketelitian						
4.4	Patuhi amalan berorentasikan hasil kerja						
4.5	Patuhi keperluan protokol						

CONTOH BORANG RPK

REKOD PENILAIAN KUMULATIF (RPK) - TEORI
SIJIL KEMAHIRAN MALAYSIA (SKM): NCS – CORE ABILITIES (TAHAP 4)

JPK/CA/RPK-T4

NAMA CALON:	

PUSAT BERTAULIAH:	

Z-009-4:2015-CA04	AMALAN ETIKA
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-4:2015-CA05	KEMAHIRAN PEMIKIRAN STRATEGIK
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-4:2015-CA06	KERJASAMA KOMUNIKASI EFEKTIF
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

SUMBER RUJUKAN

- Joel M. Cohen and Robert D. Peterson. The Complete Guide to OSHA Compliance. CRC Press. ISBN: 978-0873716819
- John P. Kotter (1996). Leading Change Hardcover. Harvard Business School Press. ISBN-10: 0875847471, ISBN-13: 978-0875847474
- John C. Maxwell (2007). The 21 Irrefutable Laws of Leadership. Thomas Nelson. ISBN:978-0-7852-8837-4



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	
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 penilian; dan
6. Dilarang membawa keluar kertas soalan dari bilik peperiksaan

KERTAS PENILAIAN INI MENGANDUNGI ....02.... MUKA SURAT BERCETAK

Bahagian A

1. Terangkan 3 (tiga) etika tingkah laku yang cenderung menjadi baik dalam persekitaran kerja.

(6 markah)

2. Senaraikan 3 (tiga) kod etika yang perlu dipertimbangkan dalam berkhidmat sebagai rangka kerja untuk tujuan membuat keputusan.

(6markah)

3. Terangkan empat (4) jenis standard kualiti pekerja yang diimplementasikan dalam lapangan pekerjaan.

(12 markah)

4. Terangkan 3 (tiga) perkara yang perlu dalam membincangkan tentang prestasi kerja dalam organisasi.

(6 markah)

Bahagian B

1. Bincangkan 4 (empat) faktor yang menyumbang kepada sebab mengapa seorang individu menjauhkan diri dari masyarakat.

(10 markah)

2. Bincangkan 4 (empat) protokol keperluan di tempat kerja anda.

(10 markah)

SKEMA JAWAPAN

Bahagian A

1. untuk kejujuran, keadilan, kesaksamaan, maruah, kepelbagaian dan hak-hak individu

2. untuk memasukkan
   • Pengendalian Wang Tunai dan cek daripada pelanggan
   • "Berunding" harga istimewa untuk rakan tanpa kebenaran
   • Menerima hadiah dari pembekal dan rakan niaga
   • Menjual barangan yang rosak
   • Jaminan atas produk

3. i) ISO 9001
   ii) ISO 14001
   iii) BS EN 15713
   iv) BS OHSAS 18001
   v) ISO 27001

4. i) Annual Review Requirement
   ii) Setting a Review Appointment
   iii) Employee Self-Assessment
   iv) Performance Review Documents
   v) The Performance Review Meeting

Bahagian B

1.

• Kesihatan dan hilang upaya.

• Kehilangan pasangan - apabila pasangan telah meninggal dunia, orang lain mungkin merasa kesepian dan tertekan

• Hidup berseorangan

• Pengangguran

• Penuaan

- Isu-isu pengangkutan

• Kesusahan masyarakat

2.

• Ia membolehkan semua prosedur dijalankan dalam cara yang standard.

• Ia membawa kepada persamaan standard kerja diantara operator, mana-mana kakitangan perlu menghasilkan keputusan yang sama / serupa.

• Ia membolehkan kakitangan baru untuk membiasakan diri dengan pembelajaran kerja dengan cepat.

• Ia membolehkan semua kakitangan untuk melaksanakan kajian yang dilakukan dengan selamat tanpa bergantung kepada ingatan.

• Ia menyediakan persembahan data yang konsisten.

• Ia menggalakkan keputusan yang menyakinkan..

• Menyediakan arahan bertulis membolehkan tindakan tatatertib / pembetulan dijalankan untuk membolehkan prosedur jabatan diterima.

• Ia membolehkan prosedur audit.

• Ia menghalang semua / beberapa kesilapan.

JPK

BAHAN PEMBELAJARAN

Z – 009 – 4 : 2015

KEBOLEHAN TERAS

M05 : KEMAHIRAN PEMIKIRAN STRATEGIK
(SUB-MODUL 1, 2, 3, 4 & 5)

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)

JPK

BAHAN PEMBELAJARAN

TAHAP 4

M05 : KEMAHIRAN PEMIKIRAN STRATEGIK

SUB MODUL 1

KEMAHIRAN PEMIKIRAN EFEKTIF

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

JULAI 2017

Z–009–4:2015-M05 KEMAHIRAN PEMIKIRAN STRATEGIK

KANDUNGAN **MUKASURAT**

1. AHLI JAWATANKUASA PEMBANGUNAN i
2. CARTA PROFIL KOMPETENSI v
3. *KURIKULUM KEBOLEHAN TERAS* *vi*

   Z-009-4:2015 (CoCA–Z-009-4:2015-CA05)
4. JADUAL PEMBAHAGIAN WIM

   4.1 TEORI ix

   4.2 AMALI x
5. SET WIM TEORI

   5.1 Z-009-4:2015-M05/P(1/5) 1

   5.2 Z-009-4:2015-M05/T(1/5) 13
6. SET WIM AMALI

   6.1 Z-009-4:2015-M05/K(1/5) 19
7. JADUAL PEMBAHAGIAN PENILAIAN 22
8. LAMPIRAN

   8.1 BORANG PENILAIAN PRESTASI (JPK/CA01) 23

   8.2 REKOD PENILAIAN KUMULATIF (RPK) 26

BAHAN PEMBELAJARAN
Z–009-4:2015-M01 KESEDARAN TINGKAH LAKU ORGANISASI

PANEL PEMBANGUN

CIK RADIN HANIDA BINTI RADIN HARUN
JABATAN KESELAMATAN DAN KESIHATAN PEKERJAAN PUTRAJAYA

EN. RAMLAN BIN KASHAH
JABATAN KESELAMATAN DAN KESIHATAN PEKERJAAN PUTRAJAYA

IR. ROSLENDA BINTI HASAN
JABATAN KESELAMATAN DAN KESIHATAN PEKERJAAN PUTRAJAYA

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

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. JOHN A/K RAMPAI
ENVIRONMENT INSTITUTE OF MALAYSIA (EIMAS)

TUAN AHMAD BIN TUAN BESAR
ANF SYNERGY SDN. BHD.

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	**EMPAT (4)**	**KOD BIDANG PEKERJAAN**	**Z-009-4:2015**

TERAS				
	KESEDARAN TINGKAH LAKU ORGANISASI	**PEMANTAUAN KESIHATAN, KESELAMATAN DAN ALAM SEKITAR**	**KEUPAYAAN PENGURUSAN PERHUBUNGAN**	**AMALAN ETIKA**
	Z-009-4:2015-CA01	**Z-009-4:2015-CA02**	**Z-009-4:2015-CA03**	**Z-009-4:2015-CA04**
	KEMAHIRAN PEMIKIRAN STRATEGIK	**KERJASAMA KOMUNIKASI BERKESAN**	**KESEDARAN PENGURUSAN PERUBAHAN**	**APLIKASI SISTEM TEKNOLOGI MAKLUMAT**
	Z-009-4:2015-CA05	**Z-009-4:2015-CA06**	**Z-009-4:2015-CA07**	**Z-009-4:2015-CA08**

CAPC bagi Z-009-4:2015 Kebolehan Teras

KURIKULUM KEBOLEHAN TERAS (*CoCA*)

SEKTOR	**SEMUA SEKTOR**				
SUB SEKTOR	**SEMUA SUB SEKTOR**				
BIDANG PEKERJAAN	**SEMUA BIDANG PEKERJAAN**				
BIDANG *NCS*	**KEBOLEHAN TERAS**				
TAJUK UNIT KEBOLEHAN	**KEMAHIRAN PEMIKIRAN STRATEGIK**				
HASIL PEMBELAJARAN	Calon yang terampil didalam CA ini berkebolehan untuk mempamer, mengamal dan mengguna pemikiran strategik untuk mempastikan penyelesaian yang berkesan. Setelah melengkapkan unit keterampilan ini, calon perlu mampu untuk; • Galakan kemahiran pemikiran efektif • Patuhi analisis kompetensi efektif • Terapkan teknik pengurusan stress • Aplikasikan prosedur pengawalan belanjawan • Terapkan teknik penyelesai masalah				
ID UNIT KEBOLEHAN	**Z-009-4:2015-CA05**	**TAHAP**	4	**JANGKASAMA LATIHAN**	**10**

KEBOLEHAN	PENGETAHUAN	PRESTASI	JAM LATIHAN	MOD PENYAMPAIAN	KRITERIA PENILAIAN
1. Galakan kemahiran pemikiran efektif	1.1 Prinsip pemikiran • Isu dan idea. • Penggunaan. 1.2 Strategi pemikiran. • Penyelesaiaan • Pelaksanaan	1.1 Tentukan perbezaan antara fakta dengan pendapat. 1.2 Kenal pasti dan guna pakai peraturan/prinsip yang mencetus hubungan dengan penyelesaian masalah. 1.3 Guna pakai kewajaran strategi berkesan.	Pengetahuan 2	Pengetahuan • Kelas • Perbincangan berkumpulan	1.1 Prinsip pemikiran dijelaskan. 1.2 Strategi pemikiran diterangkan. 1.3 Perbezaan antara fakta dengan pendapat ditunjuk. 1.4 Peraturan/prinsip yang mendasari hubungan dengan penyelesaian masalah dikenal pasti.

KEBOLEHAN	PENGETAHUAN	PRESTASI	JAM LATIHAN	MOD PENYAMPAIAN	KRITERIA PENILAIAN
2. Patuhi analisis kompetensi efektif	2.1 Idea maklumat. 2.2 Bahasa dan nada suara. 2.3 Analisis perancangan yang berkesan. 2.4 Analisis strategi yang berkesan.	2.1 Kenal pasti idea maklumat. 2.2 Kenal pasti ruang lingkup kecekapan. 2.3 Patuh dengan keperluan tarikh akhir yang keritikal. 2.4 Fahami cabaran persekitaran.	Pengetahuan 2	Pengetahuan • Kelas • Perbincangan berkumpulan	2.1 Idea maklumat dikenal pasti. 2.2 Analisis perancangan yang efektif diterangkan. 2.3 Analisis strategi yang efektif diterangkan. 2.4 Ruang lingkup kecekapan di kenal pasti. 2.5 Keperluan tarikh akhir yang keritikal dipamer.
3. Tearpkan teknik pengurusan stres	3.1 Masalah dan sebab. 3.2 Penglibatan pengantara. • Interaksi antara pihak berkaitan. 3.3 Pengurusan tekanan. • Pemahaman tekanan • Pengenalan tekanan • Penyelesaian tekanan	3.1 Laksanakan tindakan yang sesuai. 3.2 Menilai keputusan teknik pengurusan tekanan. 3.3 Kongsi keputusan dengan pihak berkaitan.	Pengetahuan 2	Pengetahuan • Kelas • Perbincangan berkumpulan	3.1 Pengurusan tekanan dijelaskan. 3.2 Penglibatan pengantara dijelaskan. 3.3 Tindakan bersesuaian dipamer. 3.4 Teknik pengurusan tekanan dinilai.
4. Aplikasikan prosedur pengawalan belanjawan	4.1 Objektif belanjawan. 4.2 Peruntukan belanjawan. 4.3 Tujuan strategic belanjawan. 4.4 Prosedur urusniaga.	4.1 Kenal pasti objektif belanjawan. 4.2 Patuh dengan garis panduan dan prosedur belanjawan. 4.3 Ikut prosedur urusniaga. 4.4 Kenal pasti peruntukan belanjawan.	Pengetahuan 2	Pengetahuan • Kelas • Perbincangan berkumpulan	4.1 Objektif belanjawan ditentukan. 4.2 Strategi belanjawan dijelaskan. 4.3 Peruntukan belanjawan dikenal pasti. 4.4 Garis panduan dan prosedur belanjawan dipatuhi. 4.5 Prosedur urusniaga diikuti.

KEBOLEHAN	PENGETAHUAN	PRESTASI	JAM LATIHAN	MOD PENYAMPAIAN	KRITERIA PENILAIAN
5. Terapkan teknik penyelesaian masalah	5.1 Fakta dan pendapat. 5.2 Prinsip hubungan. 5.3 Teknik penyelesaian masalah. 5.4 Strategi munasabah.	5.1 Kenal pasti hubungan. 5.2 Guna strategi yang munasabah. 5.3 Selesai masalah dan percangahan. 5.4 Kenal pasti masalah, pengiktirafan dan gejala.	Pengetahuan 2	Pengetahuan • Kelas • Perbincangan berkumpulan	5.1 Fakta dan pendapat dijelaskan. 5.2 Dasar hubungan dijelaskan. 5.3 Teknik menyelesai masalah diterangkan. 5.4 Strategi rasional diguna pakai. 5.5 Masalah dan percangahan diselesaikan.

JADUAL PEMBAHAGIAN WIM (TEORI)

Z-009-4:2015 KEBOLEHAN TERAS
M05 – KEMAHIRAN PEMIKIRAN STRATEGIK

KEBOLEHAN	PELAN MENGAJAR	KERTAS PENERANGAN	KERTAS TUGASAN
1. Galakkan kemahiran pemikiran efektif	*Z-009-4:2015-M05/P(1/5)PM Kemahiran pemikiran efektif	Z-009-4:2015-M05/P(1/5) Kemahiran pemikiran efektif	Z-009-4:2015-M05/T(1/5) Kemahiran pemikiran efektif
2. Patuhi analisis kompetensi efektif	*Z-009-4:2015-M05/P(2/5)PM Analisis kompetensi efektif	Z-009-4:2015-M05/P(2/5) Analisis kompetensi efektif	Z-009-4:2015-M05/T(2/5) Analisis kompetensi efektif
3. Terapkan teknik pengurusan stress	*Z-009-4:2015-M05/P(3/5)PM Teknik pengurusan stres	Z-009-4:2015-M05/P(3/5) Teknik pengurusan stres	Z-009-4:2015-M05/T(3/5) Teknik pengurusan stres
4. Aplikasikan prosedur pengawalan belanjawan	*Z-009-4:2015-M05/P(4/5)PM Prosedur pengawalan belanjawan	Z-009-4:2015-M05/P(4/5) Prosedur pengawalan belanjawan	Z-009-4:2015-M05/T(4/5) Prosedur pengawalan belanjawan
5. Terapkan teknik penyelesaian masalah	*Z-009-4:2015-M05/P(5/5)PM Teknik penyelesaian masalah	Z-009-4:2015-M05/P(5/5) Teknik penyelesaian masalah	Z-009-4:2015-M05/T(5/5) Teknik penyelesaian masalah

*** Dibangunkan oleh Pusat Bertauliah (PB)**

JADUAL PEMBAHAGIAN WIM (AMALI)

Z-009-4:2015 KEBOLEHAN TERAS
M05 – KEMAHIRAN PEMIKIRAN STRATEGIK

KEBOLEHAN	PELAN MENGAJAR	KERTAS KERJA
1. Galakkan kemahiran pemikiran efektif	*Z-009-4:2015-M05/K(1/5)PM Galakkan kemahiran pemikiran efektif	Z-009-4:2015-M05/K(1/5) Galakkan kemahiran pemikiran efektif
2. Patuhi analisis kompetensi efektif	*Z-009-4:2015-M05/K(2/5)PM Patuhi analisis kompetensi efektif	Z-009-4:2015-M05/K(2/5) Patuhi analisis kompetensi efektif
3. Terapkan teknik pengurusan stres	*Z-009-4:2015-M05/K(3/5)PM Terap teknik pengurusan stres	Z-009-4:2015-M05/K(3/5) Terap teknik pengurusan stres
4. Aplikasikan prosedur pengawalan belanjawan	*Z-009-4:2015-M05/K(4/5)PM Aplikasi prosedur pengawalan belanjawan	Z-009-4:2015-M05/K(4/5) Aplikasi prosedur pengawalan belanjawan
5. Terapkan teknik penyelesaian masalah	*Z-009-4:2015-M05/K(5/5)PM Terap teknik penyelesaian masalah	Z-009-4:2015-M05/K(5/5) Terap teknik penyelesaian masalah

*** 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 / *PROGRAM'S CODE AND NAME*	**Z-009-4: 2015 KEBOLEHAN TERAS**	
TAHAP / *LEVEL*	**EMPAT (4)**	
NO. DAN TAJUK KEBOLEHAN TERAS / *CORE ABILITY NO. AND TITLE*	**CA05 KEMAHIRAN PEMIKIRAN STRATEGIK**	
NO. DAN PENYATAAN KEBOLEHAN / *ABILITY NO. AND STATEMENT*	**05.01 GALAKKAN KEMAHIRAN PEMIKIRAN EFEKTIF** 05.02 PATUHI ANALISIS KOMPETENSI EFEKTIF 05.03 TERAPKAN TEKNIK PENGURUSAN STRES 05.04 APLIKASIKAN PROSEDUR PENGAWALAN BELANJAWAN 05.05 TERAPKAN TEKNIK PENYELESAIAN MASALAH	
NO. KOD *ICODE NO.*	**Z-009-4:2015-M05/P(1/5)**	**Muka Surat** / *Page* : 1 **Drpd** / *of* : 12

TAJUK/*TITLE*: **KEMAHIRAN PEMIKIRAN EFEKTIF**

TUJUAN/*PURPOSE*:

Kertas penerangan ini bertujuan untuk menerangkan mengenai cara menerangkan prinsip berfikir, strategi berfikir, mengenalpasti antara fakta atau pendapat dan mengetahui tentang perkara berkaitan peraturan atau prinsip hubungan dalam menyelesaikan masalah.

PENERANGAN/*INFORMATION*:

1. Prinsip Berfikir

Berfikir merupakan suatu aktiviti mental. Ia berperanan dalam menentu dan mengesahkan kefahaman, pemerhatian, kesimpulan daripada pencarian dalam kehidupan bagi tujuan pembelajaran, mencari rezeki, mewujudkan sesuatu isu atau idea-idea, dan penyelesaian masalah.



Rajah 1.1: Peta Pemikiran
Sumber dari: http://shardamohameddookie.doodlekit.com/home/using

1.1 Kemahiran berfikir adalah proses mental yang digunakan untuk memahami pengalaman seperti menyelesaikan masalah, membuat keputusan, bertanya soalan, membuat perancangan, menilai idea-idea, mengemaskini maklumat, dan mencipta objek. Ia integrasi setiap pengalaman baru ke dalam skim yang membina "bagaimana sesuatu berlaku". Kemahiran berfikir ini boleh dibahagikan kepada dua kategori; kognitif dan strategik / kemahiran pemikiran reflektif:

i) Kemahiran Berfikir Kognitif

Kemahiran pemikiran kognitif merujuk kepada kebolehan untuk mendapatkan pengertian dan pengetahuan daripada pengalaman dan informasi. Kognisi bukan sahaja sekadar informasi pembelajaran. Ia adalah keupayaan untuk memikirkan informasi, memproses dan bercakap mengenainya serta mengaplikasikan kepada informasi terdahulu. Ia juga membangunkan keupayaan berfikir pada

tahap yang lebih tinggi, memproses informasi dengan lebih cekap dan menghubungkan informasi-informasi lain dengan lebih mudah.

▪ **Maklumat:** ▪ Sensori- melihat, mendengar, menyentuh ▪ Dapatan- Kemahiran mengingat	▪ **Memahami asas:** ▪ Menganjurkan maklumat yang dikumpul ▪ membentuk konsep ▪ Menghubungkan idea bersama-sama	▪ **Pemikiran produktif:** ▪ Menggunakan maklumat dan pemahaman ▪ Mewujudkan, memutuskan, menganalisis, menilai

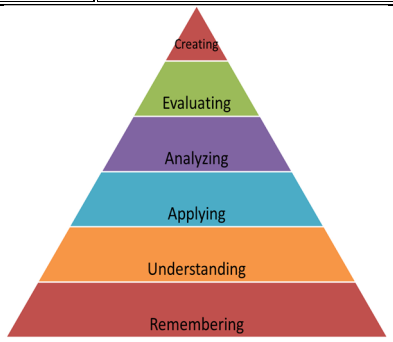
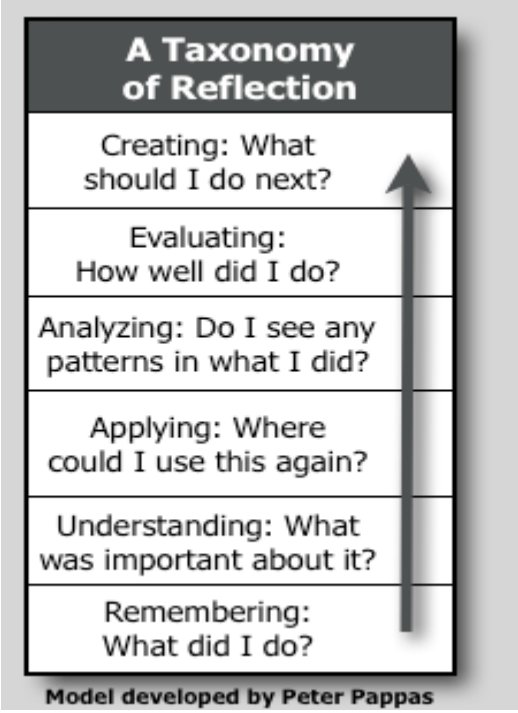




Figure 1.2(i): Rajah 1.2 (i): Domain Pemikiran Kognitif Taksonomi Bloom
Sumber dari: http://wikieducator.org/Foundation_Skills/DevelopingObjectives

ii) Kemahiran Berfikir Strategik/Reflektif:

Kemahiran berfikir secara strategik/reflektif adalah berbentuk metakognitif - mengetahui tentang proses pemikiran kendiri. Ia boleh melibatkan perancangan, pemantauan dan penilaian penggunaan kemahiran kognitif. Pemikiran reflektif ini merupakan suatu pertimbangan yang bersifat aktif, berterusan, dan berhati-hati, ke atas kepercayaan atau satu bentuk pengetahuan berdasarkan perkara yang menyokong pengetahuan itu, Bagaimanapun, pemikiran reflektif ini sangat penting dalam mendorong pembelajaran semasa penyelesaian masalah yang komplek. Ia memberi peluang untuk membuat pembetulan dan berfikir cara untuk menyelesaikan masalah, dan bagaimana satu kaedah penyelesaian masalah yang strategi sesuai untuk mencapai matlamat mereka.





Rajah 1.2 (ii): Domain Pemikiran Strategik/Reflektif Taksonomi Bloom
Sumber dari: http://wikieducator.org/Foundation_Skills/DevelopingObjectives

1.3 Pemikiran efektif bukan sahaja tentang bentuk pemikiran kreatif atau pemikiran lateral. Ia adalah satu kesedaran mengenainya dan usaha mempertingkatkan pemikiran kendiri. Pemikiran efektif adalah lebih luas menjangkaui pemikiran biasa dan pengalaman hidup yang terhad (Meyer, 1986). Secara ringkas, pemikiran efektif ini diperoleh dengan mengenal pasti perkara utama yang selalu kita lakukan semasa menangani isu:

i) Pemerhatian. Melalui satu siri pemerhatian, boleh kenal pasti;
ii) Fakta. Melalui fakta-fakta, atau dengan ketiadaan fakta boleh buat;
iii) Kesimpulan. Menguji kesahihan ke atas kesimpulan, kita boleh buat;
iv) Andaian. Melalui andaian, kita membentuk;
v) Pandangan. Dengan mengambil kira pandangan, kita gunakan prinsip logik untuk membentuk;
vi) Hujah. Apabila kita mahu mencabar hujah-hujah lain, kita gunakan;
vii) Analisis Kritikal (melaluinya kita cabar pemerhatian, fakta, kesimpulan, dan sebagainya, dalam hujah yang kita huraikan).

1.4 Seorang pemikir efektif secara tidak sedar berusaha menjadikan pemikirannya lebih rasional, jelas, tepat dan konsisten. Pemikir ini menggabungkan pemikiran kritikal dan kreatif dalam proses membuat pertimbangan. Pemikir Strategik pula berupaya untuk

menimbang dan mencipta peluang untuk masa hadapan dan melaksanakan tindakan yang menyokong matlamat perniagaan. Anda perlu tahu kualiti yang diperlukan untuk menjadi pemikir strategik. Bandingkan lapan (8) ciri-ciri berikut dan ciri-ciri yang bertentangan untuk menentukan gaya pemikiran strategik anda.

STRATEGIC THINKERS	NON-STRATEGIC THINKERS
Future-based: Anticipate change and look for opportunities that may arise, or looking through the turn.	**Reactive:** Often wait to be told what to do or what action to take, and rarely initiate ideas.
Curious: Interested in what is going on throughout their department, company, industry and the larger business environment.	**Isolated:** Typically work without input from others or without understanding others' goals and objectives.
Good steward of resources: Willing to put in extra time today in order to gain a better outcome tomorrow.	**Focusing on cost:** Sometimes unwilling to make a good investment and do not consider the potential overall impact or long-term goals.
Risk Taker: Are not limited to past or current thinking and are willing to try new methods. They brainstorm ideas and prefer to try something new.	**Cautious:** Normally are only interested in maintaining the status quo.
Urgent and important: Do not equate busy with effective and place a higher value on projects with potential for a greater impact and return.	**Unable to prioritize:** Often treat all tasks equally without regard to impact.
Nimble: Able to adjust and modify their approach based on circumstances.	**Inflexible:** May be unwilling to alter their plans even when adjustments could yield a better return.
Life-long learner: Willing to be taught, proactively seeking knowledge and skill, and willing to teach others.	**Satisfied:** Normally not interested in learning new things or methods and are content with their current capabilities.
Creative: Consider outrageous ideas and will think outside of the box.	**Predictable:** Often stick with paths that are familiar.

Rajah 1.3: 8 Ciri-ciri Pemikiran Strategik/Reflektif vs Pemikiran Konvensional
Sumber dari:http://finovate.com/four_of_the_top20_innovations/

1.5 Terdapat tiga (3) prisip asas yang perlu diambil kira dalam mengaplikasikan kemahiran berfikir:

Prinsip 1 - *"Pembentukan pengetahuan baru (untuk pemilik) tidak semestinya menghasilkan sesuatu inovasi tetapi ia adalah pelopor kepada pembangkitan proses tersebut."* Sifat pembangunan model konsepsual yang paling memberi kesan adalah apabila pemilik boleh mencipta dan membangunkan pengetahuan baharu melebihi pengetahuan sedia ada yang telah menyumbang kepada pembangunan model permulaan. Persoalan pemikiran tahap tinggi

adalah penting untuk menggalakkan pelajar membangunkan model/rangka kerja konsepsi kefahaman. Bagi membolehkan pelajar dapat berfikir secara lateral, mereka terlebih dahulu perlu merangka dalam pemikiran model konsepsi kefahaman ini. Hanya selepas itu mereka boleh membangunkan rangka kerja ini dan perbaikinya. Mereka tidak akan dapat mencipta informasi baharu hanya dengan fakta semata-mata.

Prinsip 2 - "*Berfikir adalah satu disiplin dan perlu diubah dalam menjalankan aktiviti harian kita dan dalam membuat keputusan, dan memerlukan kesedaran berfikir.*" Dalam erti kata lain, untuk pelajar berfikir mengenai apa yang mereka lakukan mereka perlu digalakkan berdisiplin dalam mengutarakan pertanyaan, ~~dan~~ mencerminkan pemikiran mereka, dan memikirkan tentang proses ~~berfikir~~ dan kandungannya. Ini sering dirujuk sebagai aktiviti metakognitif. Ia adalah keupayaan untuk berfikir tentang pemikiran kendiri.

Prinsip 3 - *"Pengetahuan juga boleh dianggap sebagai produk yang boleh dibina secara kolektif (pengetahuan baru)."* Sudah pasti ada pendidik tidak mempercayainya melainkan ada bukti kukuh dalam bentuk fizikal. Dengan itu, pelajar tidak dapat memahami konsep atau prinsipal yang dibincangkan. Semua peguam sedar kewujudan jelas harta intelek (IP), dan boleh dipatenkan serta dilindungi, walaupun tidak ada bentuk fizikal yang boleh dilihat untuk menunjukkan kapasiti intelek tersebut. Prinsip asas pemikiran efektif dengan lima elemen ini disokong oleh Burger dan Starbird:

a) Memahami secara mendalam
b) Gagal untuk berjaya
c) Menjadi seorang pemikir (Socrates)
d) Lihat kebelakang dan lihat kehadapan
e) Ubah diri sendiri.

1.6 Sandaran Prinsip Pemikiran - *“Enam Topi Pemikiran”*

Otak manusia berfikir dalam beberapa cara yang tersendiri dan boleh dicabar. Oleh itu, ia dirancang untuk digunakan dalam cara berstruktur yang membolehkan seseorang membangunkan taktik berfikir mengenai sesuatu isu. Edward de Bono telah mengenal pasti enam haluan tersendiri di mana akal manusia boleh dicabar. Dalam setiap haluan ini, otak akan kenal pasti dan membawa ke dalam pemikiran sedar aspek-aspek isu

tertentu yang dipertimbangkan (contohnya naluri, anggapan pesimis, fakta neutral).Tidak ada satu pun haluan ini benar-benar merupakan cara pemikiran semula jadi, tetapi ia lebih kepada bagaimana sebahagian daripada kita telah mempamerkan hasil pemikiran kita.

Setiap topi tidak mewakili mod tabii pemikiran dan mesti digunakan untuk tempoh masa yang terhad sahaja. Ramai yang akan berasakan penggunaan topi tersebut adalah di luar tabii, tidak selesa atau tidak produktif dan bertentangan dengan pertimbangan kendiri. Satu contoh menarik adalah sensitiviti terhadap rangsangan "tidak sepadan". Ini disampaikan sebagai naluri survival yang berharga kerana dalam dunia semula jadi: perkara yang lain daripada biasa boleh dikira berbahaya. Mod ini dikenal pasti sebagai punca pertimbangan yang negatif dan pemikiran kritikal. Enam haluan tersendiri ini telah dikenal pasti dan diberikan warna.

Enam halaun tersebut adalah:

i) Mengurus (Biru) - Apakah subjeknya? Apa yang kita fikirkan? Apakah matlamatnya?

ii) Maklumat (putih) – mempertimbangkan maklumat apa yang ada sahaja dan apakah fakta-faktanya?

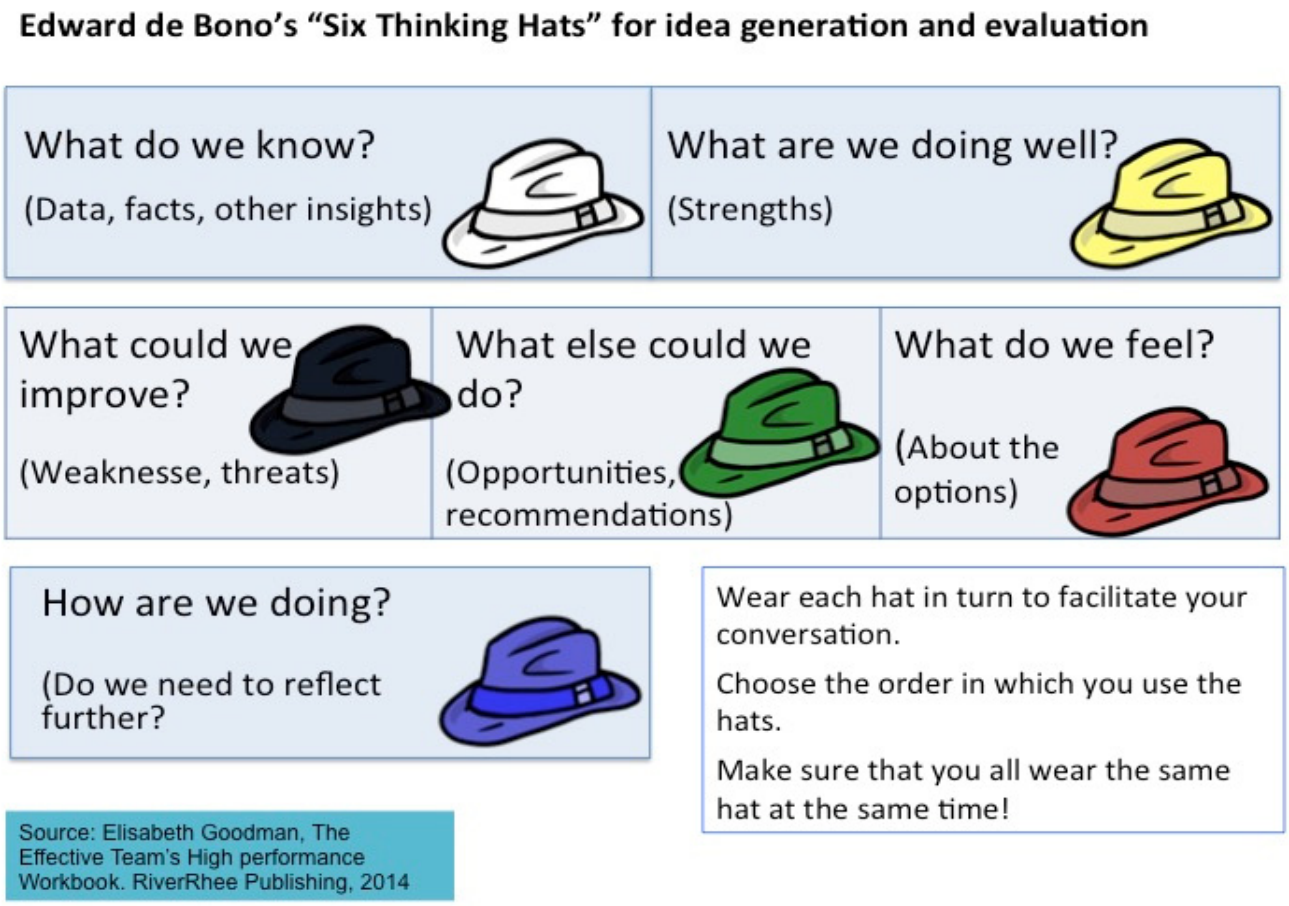
iii) Emosi (merah) - gerak hati atau, tindak balas naluri atau pernyataan perasaan emosi (tanpa justifikasi)

iv) Kearifan (Hitam) - logik digunakan untuk mengenal pasti sebab-sebab untuk berhati-hati dan konservatif

v) Tindabalas Optimistik (Kuning) - logik digunakan untuk mengenal pasti faedah, mencari keharmonian

vi) Kreativiti (Hijau) - pernyataan provokasi dan dapatan, melihat ke mana hala tuju pemikiran.

Topi berwarna digunakan sebagai metafora untuk setiap haluan. Beralih kepada satu haluan dilambangkan dengan memakai topi berwarna sama ada secara literal atau metafora. Metafora ini membolehkan pengasingan yang lebih lengkap dan terperinci bagi haluan-haluan pemikiran tersebut. Enam topi pemikiran ini menunjukkan idea mengenai masalah dan penyelesaian yang pemikir boleh keluarkan.



Rajah 1.5: Enam Topi Pemikiran Edward de Bono

Sumber dari: https://www.pinterest.com/explore/six-thinking-hats/

2 Strategi Berfikir dan Penerapan dalam Penyelesaian Masalah

2.1 Pemikiran strategik adalah alat kepemimpinan yang berkesan. Ia menjadikan organisasi berpandangan jauh dan berwawasan yang diperlukan untuk berjaya dalam jangka masa panjang, terutama apabila ia diterapkan di seluruh organisasi. Pemikiran strategik melibatkan penentuan matlamat, membangunkan rancangan jangka panjang, menjangkakan perkara diluar jangkaan, menganalisis keadaan persekitaran, dan kemungkinan bekerjasama dengan pihak pesaing. Apabila organisasi mula berfikir secara strategik, mereka berupaya mencapai:

i) Pemahaman, atau kemahiran menyelesaikan masalah, yang membantu mereka secara intuitif dalam memahami keadaan ketidakstabilan dalam persekitaran mereka.

ii) Keupayaan untuk lihat kemunculan keadaan-keadaan baharu yang berpotensi memberikan kelebihan daya saing dalam jangka masa panjang.

iii) Kemahiran menggambarkan, mentafsir dan mengimbas persekitaran untuk mendapatkan maklumat semasa dan masa hadapan organisasi.

iv) Keupayaan untuk mengenal pasti peluang pasaran baru dan mencipta penyelesaian sebenar yang memajukan perniagaan.

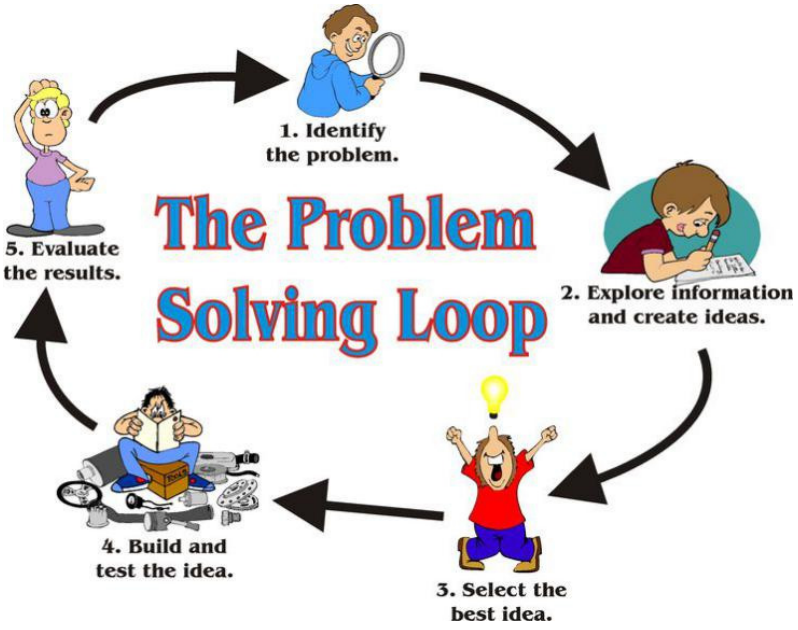
v) Keupayaan untuk memahami kepentingan membina hubungan dan keberkaitan dengan matlamat perniagaan.

2.2 Aktiviti kemahiran berfikir yang boleh digunakan secara berkesan dalam strategi berfikir adalah: -

a) Sumbang saran - untuk menggalakkan kelancaran pemikiran
b) Pemikiran fleksibel - aktiviti meluaskan minda dalam mempertimbangkan kemungkinan reaksi di luar daripada biasa.
c) Ramalan - ramalan apa yang boleh atau mungkin.
d) Pemikiran induktif - kumpul, susun dan tentukan sama ada anggapan mereka boleh diterima jika dibandingkan dengan data.
e) Membuat kesimpulan. menyediakan kesan yang berkemungkinan, kesimpulan, atau implikasi daripada satu rangkaian fakta atau premis tersebut.
f) Pemikiran Logik - aktiviti yang memerlukan pemikiran secara logik bermula dengan andaian atau konsep dan menjana idea langkah demi langkah untuk tiba ke penghujung atau penyelesaian.
g) Pemikiran deduktif - meminta diberikan pertimbangan untuk membuat generalisasi dan menyediakan data sokongan.
h) Penyelesaian Masalah - proses pemikiran yang kompleks melibatkan penyelesaian masalah dan membuat keputusan.
i) Membuat Keputusan - kemahiran berfikir yang diperlukan dalam memilih jawapan yang terbaik daripada beberapa pilihan.
j) Pemerhatian - lihat kepada tujuan dan perhatikan sebarang perubahan objektif, butiran, atau prosedur.
k) Tafsiran - gunakan persepsi sendiri dalam meneliti andaian apabila membuat pertimbangan atau menentukan sesuatu kesimpulan.

l) Perbandingan - periksa dua atau lebih situasi, objek, idea, atau peristiwa dan cari hubungan, persamaan, atau perbezaan.

m) Analysis - periksa masalah yang hendak diselesaikan, cerai-ceraikan, kenal pasti elemen, dan dapatkan hubungannya.



Rajah 1.6: Penyelesaian Masalah dan Kitaran Pemikiran Kritikal

Sumber dari: https://www.pinterest.com/.../critical-thinking-and-problem-solving/

SOALAN */ QUESTION*:

1. Apa yang anda faham tentang konsep pemikiran strategik?

   ……
   ……

2. Terangkan prinsip-prinsip asas pemikiran strategik dalam menyelesaikan masalah.

   ……
   ……

3. Bezakan pemikiran efektif dengan pemikiran strategik.

   ……
   ……

4. Terangkan bagaimana anda menyokong pemikiran efektif dalam pemikiran strategik.

   ……
   ……

RUJUKAN / *REFERENCES*:

1. Effective Thinking Definition. Retrieved from website: https://www.google.com/?gws_rd=ssl#q=effective+thinking+definition -

2. Vadim Kotelnikov (2013). Strategic Thinking: 7 Principles -. Retrieved from website: http://kotelnikov.biz/coach/thinking_strategic_7principles.html:

3. Strategic Thinking. Retrieved from website: *www.comp.nus.edu.sg/~ipng/mecon/sg/10strt_sg.pdf:*

4. Strategic Thinking Skills - The Great Courses. Retrieved from website: *www.thegreatcourses.com/courses/strategic-thinking-skills.html*

5. A Strategic Thinker. Retrieved from website: http://blog.mitchcommgroup.com/blake/8-characteristics-of-a-strategic-thinker

6. L. Guinn & A. Williamson (2014). Eight Habits of Effective Critical Thinkers Retrieved online from website: http://www.amanet.org/training/articles/Eight-Habits-of-Effective-Critical-Thinkers.aspx: **Last updated** 6/2/2014

7. K. Gerlach (2014). *Keys to Effective Thinking; Stay aware and focused, and avoid vague language.*

8. Peter Walsh (2014). Are You A Strategic Thinker? Retrieved online from website: http://www.harvardbusiness.org/blog/are-you-strategic-thinker

9. Karaali (2013). 5 Elements of Effective Thinking. Retrieved online from website: http://www.maa.org/press/maa-reviews/the-5-elements-of-effective- thinking

10. Fennis (2011). Classify with De Bono's thinking Hats - Underlying principles. Retrieved online from website: http://www.bloomingood.com.au/blog/six-thinking-hats/

JPK	**JABATAN PEMBANGUNAN KEMAHIRAN** **KEMENTERIAN SUMBER MANUSIA** **ARAS 7 & 8 BLOK D4, KOMPLEK D** **PUSAT PENTADBIRAN KERAJAAN PERSEKUTUAN** **62530 PUTRAJAYA** **KERTAS PENERANGAN** (***ASSIGNMENT SHEET***)	
KOD DAN NAMA PROGRAM / *PROGRAM'S CODE AND NAME*	**Z-009-4:2015 KEBOLEHAN TERAS**	
TAHAP / *LEVEL*	**EMPAT (4)**	
NO. DAN TAJUK KEBOLEHAN TERAS / *CORE ABILITY NO. AND TITLE*	**CA05 KEMAHIRAN PEMIKIRAN STRATEGIK**	
NO. DAN PENYATAAN KEBOLEHAN / *ABILITY NO. AND STATEMENT*	**05.01 GALAKKAN KEMAHIRAN PEMIKIRAN EFEKTIF** 05.02 PATUHI ANALISIS KOMPETENSI EFEKTIF 05.03 TERAPKAN TEKNIK PENGURUSAN STRES 05.04 APLIKASIKAN PROSEDUR PENGAWALAN BELANJAWAN 05.05 TERAPKAN TEKNIK PENYELESAIAN MASALAH	
NO. KOD / *CODE NO.*	**Z-009-4:2015-M05/T(1/5)**	**Mukasurat** / *Page :* 1 **Drpd** / *Of :* 6

TAJUK / *TITLE* **: KEMAHIRAN PEMIKIRAN EFEKTIF**

TUJUAN / *PURPOSE*

Kertas Tugasan ini bertujuan untuk memantapkan pengetahuan dan pemahaman pelatih mengenai cara menerangkan prinsip berfikir, strategi berfikir, mengenalpasti antara fakta atau pendapat dan mengetahui tentang perkara berkaitan peraturan atau prinsip hubungan dalam menyelesaikan masalah.

ARAHAN / *INSTRUCTION*

Pelatih hendaklah menjawab semua soalan dan dibenarkan merujuk Kertas Penerangan Z-009-4:2015-M05/P(1/5)

SOALAN / *QUESTION*

1. Apa yang dimaksudkan dengan konsep berfikir?

_____
_____
_____
_____

(3 mark)

2. Nyatakan dua (2) aktiviti utama minda yang dapat mengesahkan dan memastikan kefahaman terhadap sesuatu isu dalam menyelesaikan masalah.

_____
_____
_____
_____

(5 mark)

3. Nyatakan prinsip asas kemahiran berfikir De Bono yang dikenal pasti dan ditetapkan dengan warna yang boleh digunakan dalam penyelesaian masalah.

_____
_____
_____
_____
_____
_____

(12 mark)

4. Apakah perbezaan antara pemikir efektif berbanding dengan pemikir srategik?

(3 mark)

5. Apa yang dimaksudkan dengan konsep pemikiran strategik?

_____

_____

_____

_____

(3 mark)

6. Apakah aktiviti kemahiran pemikiran yang boleh diguna secara efektif dalam pemikiran strategik?

_____

_____

_____

_____

_____

(12 mark)

7. Berikut adalah amalan kemahiran berfikir yang sering digunakan dalam penyelesaian masalah **kecuali**

A. Tidak pasti

B. Sumbang saran

C. Susun data

D. Membuat andaian

8. Kualiti yang lebih diperlukan untuk menjadi seorang pemikir strategik.

A. Lincah

B. Terpencil

C. Pengambil Risiko

D Berasaskan masa hadapan

9. Penyataan yang manakah mentakrifkan pemikiran effektif?

I.Menggunakan kesedaran

II.Salah faham

III.Mengembangkan pemikiran

IV.Mengenal pasti keperluan utama semasa.

A. I, II & III.

B. I, II & IV.

C. I, III & IV.

D. II, III & IV

10. Apakah aktiviti-aktiviti yang perlu anda lakukan untuk memastikan kemahiran berfikir yang berkesan bagi menyelesaikan masalah?

I. Kemahiran mendengar .

II.Kemahiran berkompromi.

III.Kemahiran membuat pembentangan

IV.Kemahiran mengurus tekanan

A. I, II & III.

B. I, II & IV.

C. I, III & IV.

D. I, II, III & IV

SKEMA JAWAPAN

1. Satu aktiviti fikiran.

2. a) Pemprosesan maklumat
   b) Penaakulan
   c) Penilaian
   d) Kreativiti
   e) Pertanyaan

3. a) Apa yang kita tahu
   b) Apa yang kita lakukan dengan baik
   c) Apa yang kita boleh perbaiki
   d) Apa lagi yang kita boleh lakukan
   e) Apa yang kita buat.
   f) Bagaimana kita melakukan

4. a) Pemikiran efektif adalah pemikiran kreatif seperti pemerhatian, fakta, kesimpulan, andaian, pendapat, hujah-hujah dan analisis kritikal

   b) Pemikiran strategik adalah cara berfikir tentang ~~berfikir seperti~~ perancangan, pemantauan dan membuat penilaian.

5. Pemikiran strategik adalah alat kepemimpinan yang berkesan. Ia menjadikan organisasi berpandangan jauh dan berwawasan yang diperlukan untuk berjaya dalam jangka masa panjang, terutama apabila ia diterapkan di seluruh organisasi. Ia melibatkan penentuan matlamat, membangunkan rancangan jangka panjang, menjangkakan perkara diluar jangkaan, menganalisis keadaan persekitaran, dan kemungkinan bekerjasama dengan pihak pesaing.

6. a) Sumbang saran
   b) Pemikiran yang fleksibel.
   c) Ramalan
   d) Pemikiran Induktif
   e) Membuat Kesimpulan
   i) Pemikiran logik
   g) Pemikiran Deduktif
   h) Penyelesaian Masalah
   i) Membuat Keputusan
   j) Pemerhatian
   k) Tafsiran
   l) Perbandingan
   m) Analisis

7. A
8. B
9. C
10. A

JPK	**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 / *PROGRAM'S CODE AND NAME*	**Z-009-4 : 2015 KEBOLEHAN TERAS**	
TAHAP / *LEVEL*	**EMPAT (4)**	
NO. DAN TAJUK KEBOLEHAN TERAS / *CORE ABILITY NO. AND TITLE*	**CA05 KEMAHIRAN PEMIKIRAN STRATEGIK**	
NO. DAN PENYATAAN KEBOLEHAN / *ABILITY NO. AND STATEMENT*	**05.01 GALAKKAN KEMAHIRAN PEMIKIRAN EFEKTIF** 05.02 PATUHI ANALISIS KOMPETENSI EFEKTIF 05.03 TERAPKAN TEKNIK PENGURUSAN STRES 05.04 APLIKASIKAN PROSEDUR PENGAWALAN BELANJAWAN 05.05 TERAPKAN TEKNIK PENYELESAIAN MASALAH	
NO. KOD / *CODE NO.*	**Z-009-4:2015-M05/K(1/5)**	**Muka Surat** / *Page:* 1 **Drpd** / *Of :* **3**

TAJUK / *TITLE* **: GALAKKAN KEMAHIRAN PEMIKIRA EFEKTIF**

TUJUAN PEMBELAJARAN / INSTRUCTIONAL AIMS

Pelatih mesti boleh:-

1. Tentukan perbezaan antara fakta dan pendapat.
2. Kenal pasti dan menggunakan peraturan/prinsip yang menjadi dasar hubungan untuk menyelesaikan masalah.
3. Gunakan strategi rasional yang berkesan.
4. Akui hubungan dengan sumber-sumber maklumat yang lain.
5. Maklumkan isu dan idea

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

SENARAI SEMAK PENUNJUK KEBOLEHAN TERAS /

CORE ABILITY INDICATORS CHECKLIST

Bil / *No.*	**Penunjuk Pencapaian /** *Performance Indicators*	**Patuh/** *Complied*	**Tidak Patuh** / *Not Complied*	**Catatan /** *Remark*
	Kebolehan 5.1			
1	Perbezaan antara fakta dan pendapat ditetapkan.	☐	☐	_____
2	Peraturan/prinsip dasar perhubungan di kenal pasti	☐	☐	_____
3	Strategi rasional di gunakan	☐	☐	_____
4	Hubungan dengan sumber-sumber maklumat diakui	☐	☐	_____
5	Isu dan idea dimaklumkan	☐	☐	_____

.

....

(Tandatangan dan Nama Pelatih) (Tandatangan dan Nama Pengajar)

Trainee's Name and Signature *Instructor's Name and Signature*

Tarikh/Date: _____ Tarikh/Date: _____

JADUAL PEMBAHAGIAN PENILAIAN KERJA KURSUS

Z-009-4:2015 KEBOLEHAN TERAS
M05 – KEMAHIRAN PEMIKIRAN STRATEGIK

KEBOLEHAN	PENILAIAN PENGETAHUAN	PENUNJUK PEMATUHAN PRESTASI
1. Galakkan kemahiran pemikiran efektif	Z-009-4:2015-M05/KA(1/5)	Z-009-4:2015-M05/K(1/5)
2. Patuhi analisis kompetensi efektif		Z-009-4:2015-M05/K(2/5)
3. Terapkan teknik pengurusan stres		Z-009-4:2015-M05/K(3/5)
4. Aplikasikan prosedur pengawalan belanjawan		Z-009-4:2015-M05/K(4/5)
5. Terapkan teknik penyelesaian masalah		Z-009-4:2015-M05/K(5/5)

PENILAIAN PRESTASI *NCS-CORE ABILITY*

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

KEBOLEHAN TERAS – TAHAP 4

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 berpandukan *Total Performance Indicator (TPI)*

PERKARA	KEBOLEHAN	1	2	3	4	5	CATATAN
CA01	**KESEDARAN TINGKAH LAKU ORGANISASI**						
1.1	Patuhi konsep rangka kerja organisasi						
1.2	Tingkatkan keberkesanan berpasukan						
1.3	Pamerkan kemampuan agihan kerja						
1.4	Pastikan dokumentasi bersistematik						
1.5	Galakkan penyelarasan majlis/acara organisasi						
1.6	Patuhi prosedur keperluan latihan						
1.7	Kenalpasti kenaikan pangkat kakitangan yang berpotensi						
CA02	**PEMANTAUAN KESIHATAN, KESELAMATAN DAN ALAM SEKITAR**						
2.1	Pastikan program kesedaran kesihatan						
2.2	Pastikan program kesedaran keselamatan						
2.3	Pastikan program kesedaran alam sekitar						
CA03	**KEUPAYAAN PENGURUSAN PERHUBUNGAN**						
3.1	Galakkan rangkaian kerja yang baik						
3.2	Tingkatkan kemahiran penyelesaian konflik antara personal						
3.3	Galakkan penerapan empati						
3.4	Sediakan sokongan motivasi						
3.5	Pamerkan tingkah laku inisiatif						
3.6	Patuhi keberkesanan pembelajaran yang berterusan						

CA04	**AMALAN ETIKA**						
4.1	Patuhi kod etika disiplin						
4.2	Patuhi kesedaran budaya						
4.3	Patuhi prestasi ketelitian						
4.4	Patuhi amalan berorentasikan hasil kerja						
4.5	Patuhi keperluan protokol						
CA05	**KEMAHIRAN PEMIKIRAN STRATEGIK**						
5.1	Galakkan kemahiran pemikiran efektif						
5.2	Patuhi analisis kompetensi efektif						
5.3	Terapkan teknik pengurusan stres						
5.4	Aplikasikan prosedur pengawalan belanjawan						
5.5	Terapkan teknik penyelesaian masalah						
CA06	**KERJASAMA KOMUNIKASI BERKESAN**						
6.1	Aplikasikan komunikasi efektif						
6.2	Amalkan persembahan yang membina						
6.3	Patuhi kaedah perbentangan yang efektif						
CA07	**KESEDARAN PENGURUSAN PERUBAHAN**						
7.1	Patuhi objektif pengurusan perubahan						
7.2	Pantau kaedah pengurusan perubahan						
7.3	Patuhi inisiatif pengurusan perubahan						
7.4	Patuhi perlaksanaan bimbingan dan mentor						
7.5	Tingkatkan penjenamaan organisasi						
CA08	**APLIKASI SISTEM TEKNOLOGI MAKLUMAT**						
8.1	Gunakan perisian yang bersesuaian						
8.2	Patuhi aplikasi analisis sistem						
8.3	Terapkan aplikasi teknologi maklumat terkini						
8.4	Patuhi peraturan dan undang-undang teknologi maklumat						

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	**TERAMPIL / TIDAK TERAMPIL**				

REKOD PENILAIAN KUMULATIF (RPK) - TEORI **JPK/CA/RPK-T4**
SIJIL KEMAHIRAN MALAYSIA (SKM): NCS – CORE ABILITIES (TAHAP 4)

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 Dalaman (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-009-4:2015-CA01	**KESEDARAN TINGKAH LAKU ORGANISASI**
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-4:2015-CA02	**PEMANTAUAN KESIHATAN, KESELAMATAN DAN ALAM SEKITAR**
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-4:2015-CA03	**KEUPAYAAN PENGURUSAN PERHUBUNGAN**
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

NAMA CALON:		PUSAT BERTAULIAH:	

Z-009-4:2015-CA04	AMALAN ETIKA
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-4:2015-CA05	KEMAHIRAN PEMIKIRAN STRATEGIK
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-4:2015-CA06	KERJASAMA KOMUNIKASI BERKESAN
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-4:2015-CA07	KESEDARAN PENGURUSAN PERUBAHAN
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-4:2015-CA08	APLIKASI SISTEM TEKNOLOGI MAKLUMAT
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

M05 - KEMAHIRAN PEMIKIRAN STRATEGIK

Sub Modul 1

KEMAHIRAN PEMIKIRAN EFEKTIF

Z-009-4:2015-M05/P(1/5)

TAHAP 4

Kertas Penerangan 1

KEMAHIRAN PEMIKIRAN EFEKTIF

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. PRINSIP BERFIKIR
  2. STRATEGI BERFIKIR DAN PENYELESAIAN MASALAH

TUJUAN

- **Kertas Penerangan ini bertujuan untuk menerangkan:**

  - ☑ Menerangkan prinsip pemikiran berfikir.
  - ☑ Startegi kemahiran.
  - ☑ Perbezaan antara fakta dan pendapat.
  - ☑ Peraturan / prinsip yang penyelesaian masalah.

PENGENALAN

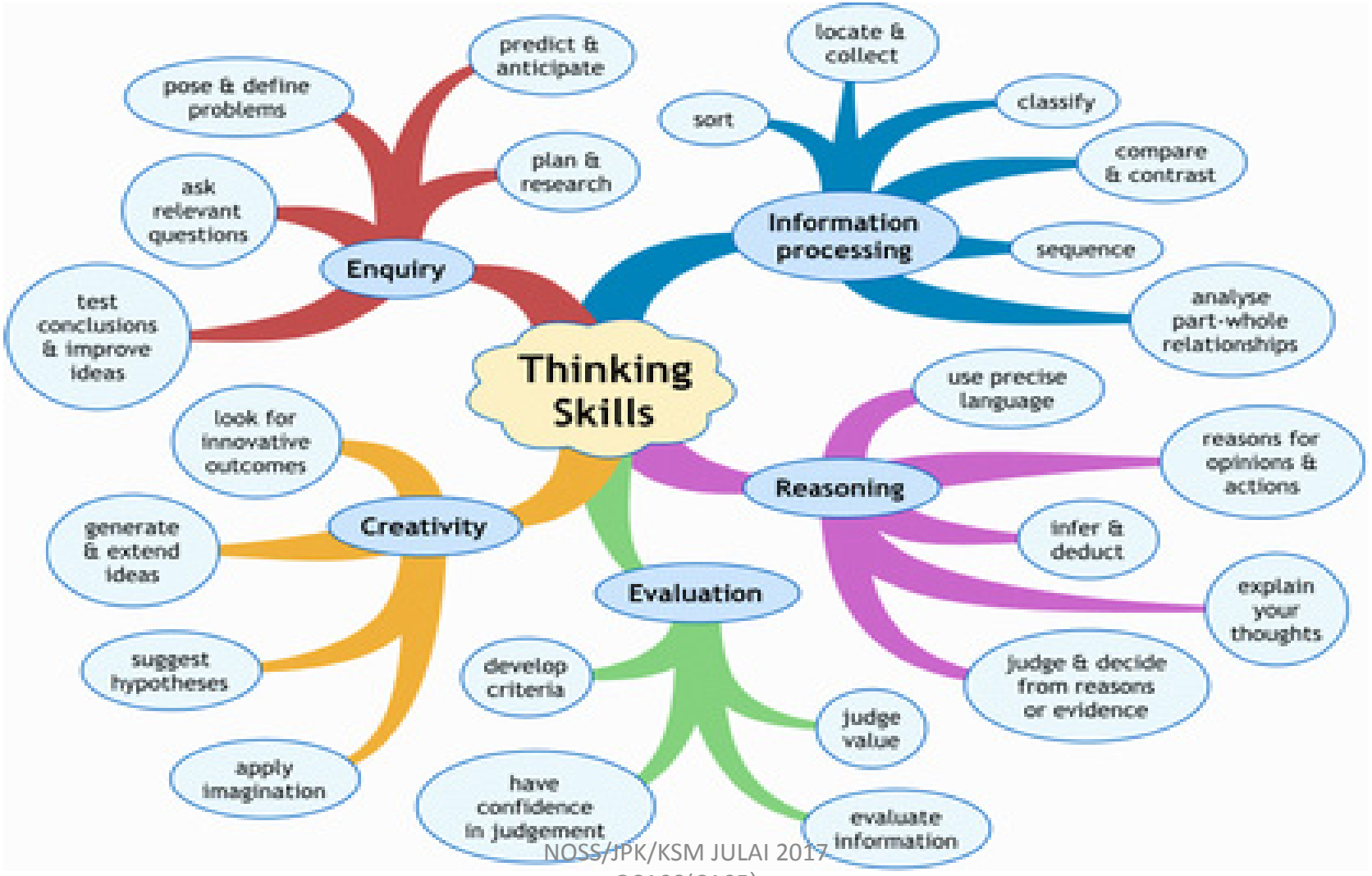
- Kertas penerangan ini menerangkan tentang kaedah kemahiran berfikir dalam menyelesaikan permasalahan dan isu secara efektif.
- Antara prinsip yang diajar dalam kertas penerangan ini ialah tentang kemahiran berfikir secara kognitif, kemahiran berfikir strategik/reflektif, prisip asas terhadap kemahiran berfikir, prinsip enam topi pemikiran dan strategi berfikir dalam penyelesaian masalah

1. PRINSIP BERFIKIR

- Berfikir merupakan suatu aktiviti mental. Ia berperanan dalam menentu dan mengesahkan:

  - Kefahaman
  - Pemerhatian
  - Wujudkan Isu / Idea-idea,
  - Penyelesaian Masalah

1.1 KERANGKA PRINSIP BERFIKIR



1.2 KEMAHIRAN BERFIKIR KOGNITIF

- Kebolehan Untuk Mendapatkan Pengertian Dan Pengetahuan Daripada Pengalaman Dan Informasi
- Keupayaan Untuk Memikirkan Informasi Baru, Memproses Dan Bercakap Mengenainya Serta Mengaplikasikan Kepada Informasi Terdahulu.
- Membangunkan Keupayaan Berfikir Pada Tahap Yang Lebih Tinggi,
- Memproses Informasi Dengan Lebih Cekap Dan Menghubungkan Informasi-informasi Lain Dengan Lebih Mudah.

1.2 KEMAHIRAN BERFIKIR KOGNITIF (samb.)

Maklumat:	Memahami asas:	Pemikiran produktif:
▪ Sensori- melihat, mendengar, menyentuh ▪ Dapatan- Kemahiran mengingat	• Menganjurkan maklumat yang dikumpul • membentuk konsep • Menghubungkan idea bersama-sama	• Menggunakan maklumat dan pemahaman • Mewujudkan, memutuskan, menganalisis, menilai

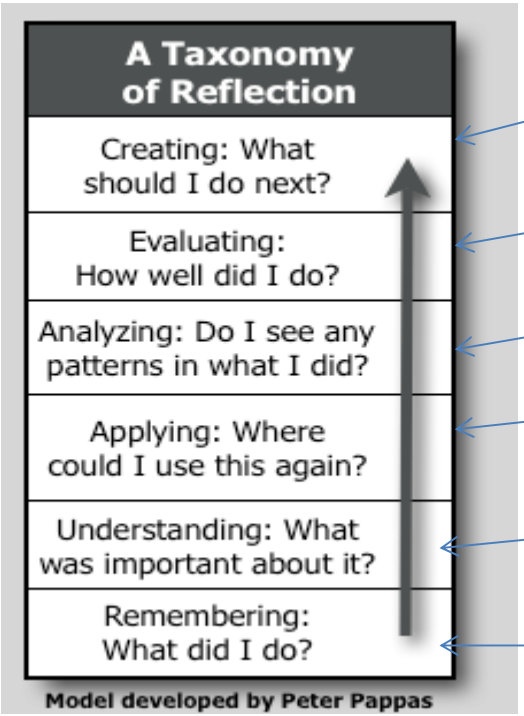
1.2 KEMAHIRAN BERFIKIR STRATEGIK/REFLEKTIF

- Kemahiran berfikir secara strategik/reflektif adalah berbentuk metakognitif I-mengetahui tentang proses pemikiran kendiri.
- Melibatkan perancangan, pemantauan dan penilaian penggunaan kemahiran kognitif.
- Pertimbangan yang bersifat aktif, berterusan, dan berhati-hati, ke atas kepercayaan atau satu bentuk pengetahuan berdasarkan perkara yang menyokong pengetahuan itu,

1.2 KEMAHIRAN BERFIKIR STRATEGIK/REFLEKTIF (samb.)

- Penting dalam mendorong pembelajaran semasa penyelesaian masalah yang komplek.
- Peluang untuk membuat pembetulan dan berfikir cara untuk menyelesaikan masalah,
- Kaedah penyelesaian masalah yang strategi sesuai-untuk mencapai matlamat mereka.

1. KEMAHIRAN BERFIKIR KOGNITIF



- Mencipta
- Menilai
- Menganalisis
- Menggunakan
- Kefahaman
- Peringatan

1. KEMAHIRAN BERFIKIR KOGNITIF (samb.)

Kemahiran efektif ini diperoleh dengan mengenal pasti perkara utama yang selalu kita lakukan semasa menangani isu:

- Pemerhatian. Melalui satu siri pemerhatian boleh kenal pasti:
- Fakta. Melalui fakta-fakta, atau dengan ketiadaan fakta boleh buat:
- Kesimpulan. Menguji kesahihan ke atas kesimpulan, kita boleh:

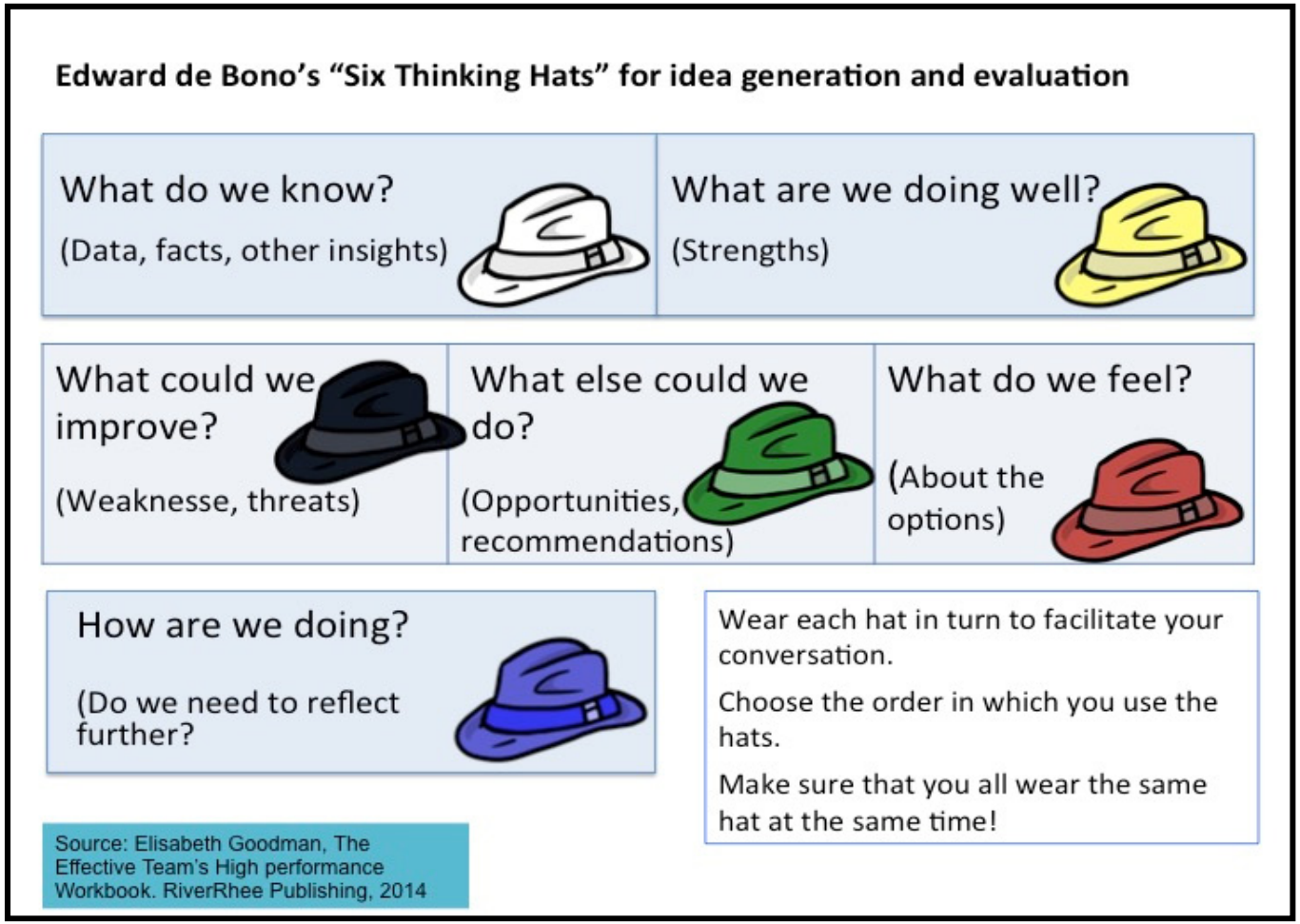
1. KEMAHIRAN BERFIKIR KOGNITIF (samb.)

- Andaian. Melalui andaian, kita membentuk
- Pandangan. Dengan mengambil kira pandangan kita, kita gunakan prinsip logik untuk membentuk:
- Hujah. Apabila kita mahu mencabar hujah-hujah lain, kita gunakan:

1.3 PRINSIP ASAS KEMAHIRAN BERFIKIR

STRATEGIC THINKERS	NON-STRATEGIC THINKERS
Future-based: Anticipate change and look for opportunities that may arise, or looking through the turn.	**Reactive:** Often wait to be told what to do or what action to take, and rarely initiate ideas.
Curious: Interested in what is going on throughout their department, company, industry and the larger business environment.	**Isolated:** Typically work without input from others or without understanding others' goals and objectives.
Good steward of resources: Willing to put in extra time today in order to gain a better outcome tomorrow.	**Focusing on cost:** Sometimes unwilling to make a good investment and do not consider the potential overall impact or long-term goals.
Risk Taker: Are not limited to past or current thinking and are willing to try new methods. They brainstorm ideas and prefer to try something new.	**Cautious:** Normally are only interested in maintaining the status quo.
Urgent and important: Do not equate busy with effective and place a higher value on projects with potential for a greater impact and return.	**Unable to prioritize:** Often treat all tasks equally without regard to impact.
Nimble: Able to adjust and modify their approach based on circumstances.	**Inflexible:** May be unwilling to alter their plans even when adjustments could yield a better return.
Life-long learner: Willing to be taught, proactively seeking knowledge and skill, and willing to teach others.	**Satisfied:** Normally not interested in learning new things or methods and are content with their current capabilities.
Creative: Consider outrageous ideas and will think outside of the box.	**Predictable:** Often stick with paths that are familiar.

1.4 ENAM PRINSIP TOPI PEMIKIRAN



1.5 3 ASAS PRISIP

- Prinsip 1 - *"Pembentukan pengetahuan baru (untuk pemilik) tidak semestinya menghasilkan sesuatu inovasi tetapi ia adalah pelopor kepada pembangkitan proses tersebut."*

- Prinsip 2 - "*Berfikir adalah satu disiplin dan perlu diubah dalam menjalankan aktiviti harian kita dan dalam membuat keputusan, danmemerlukan kesedaran berfikir.*"

- Prinsip 3 - *"Pengetahuan juga boleh dianggap sebagai produk yang boleh dibina secara kolektif (pengetahuan baru)."*

1.6 *"Enam Topi Pemikiran"*

Mengurus (Biru) - Apakah subjeknya? Apa yang kita fikirkan? Apakah matlamatnya?

Maklumat (putih) – mempertimbangkan maklumat apa yang ada sahaja dan apakah fakta-faktanya?

Emosi (merah) - gerak hati atau, tindak balas naluri atau pernyataan perasaan emosi (tanpa justifikasi)

Kearifan (Hitam) - logik digunakan untuk mengenal pasti sebab-sebab untuk berhati-hati dan konservatif

Tindabalas Optimistik (Kuning) - logik digunakan untuk mengenal pasti faedah, mencari keharmonian

2. STRATEGI BERFIKIR DAN PENYELESAIAN MASALAH

Pemahaman, atau kemahiran menyelesaikan masalah, yang membantu mereka secara intuitif dalam memahami keadaan ketidakstabilan dalam persekitaran mereka.

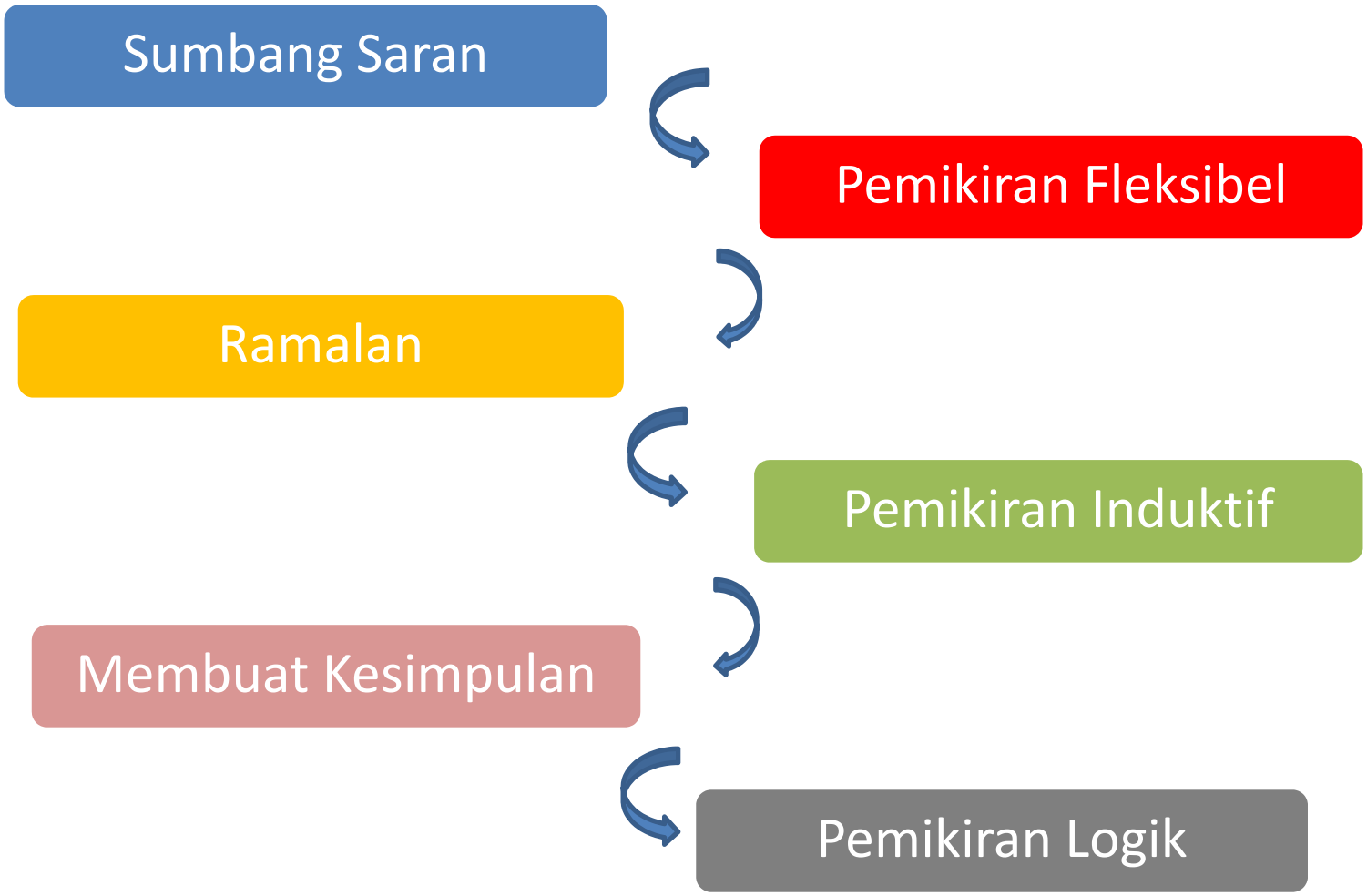
Keupayaan untuk lihat kemunculan keadaan-keadaan baharu yang berpotensi memberikan kelebihan daya saing dalam jangka masa panjang.

Kemahiran menggambarkan, mentafsir dan mengimbas persekitaran untuk mendapatkan masa hadapan organisasi.

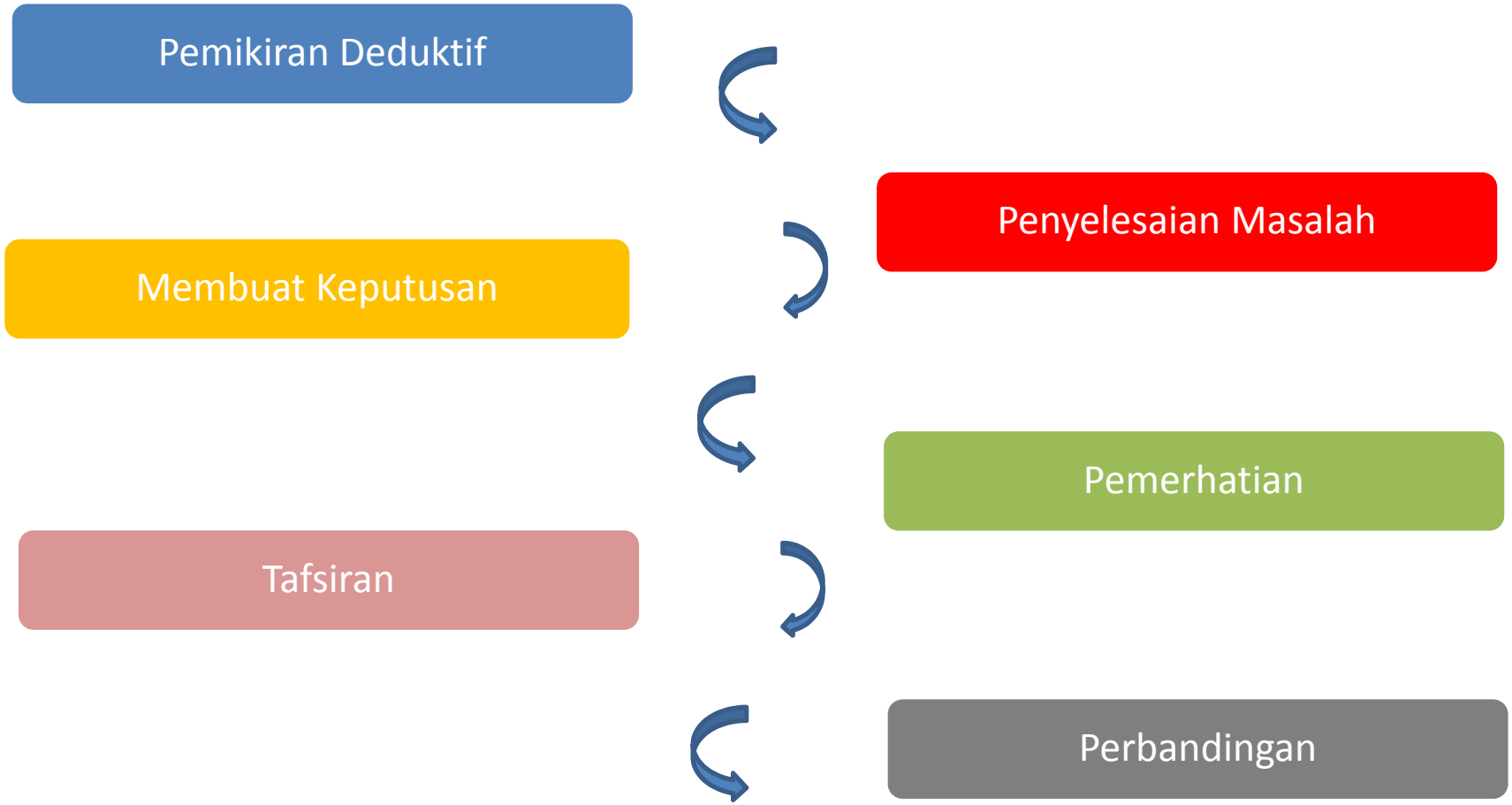
Keupayaan untuk mengenal pasti peluang pasaran baru dan mencipta penyelesaian sebenar yang memajukan perniagaan.

Keupayaan untuk memahami kepentingan membina hubungan dan keberkaitan dengan matlamat perniagaan.

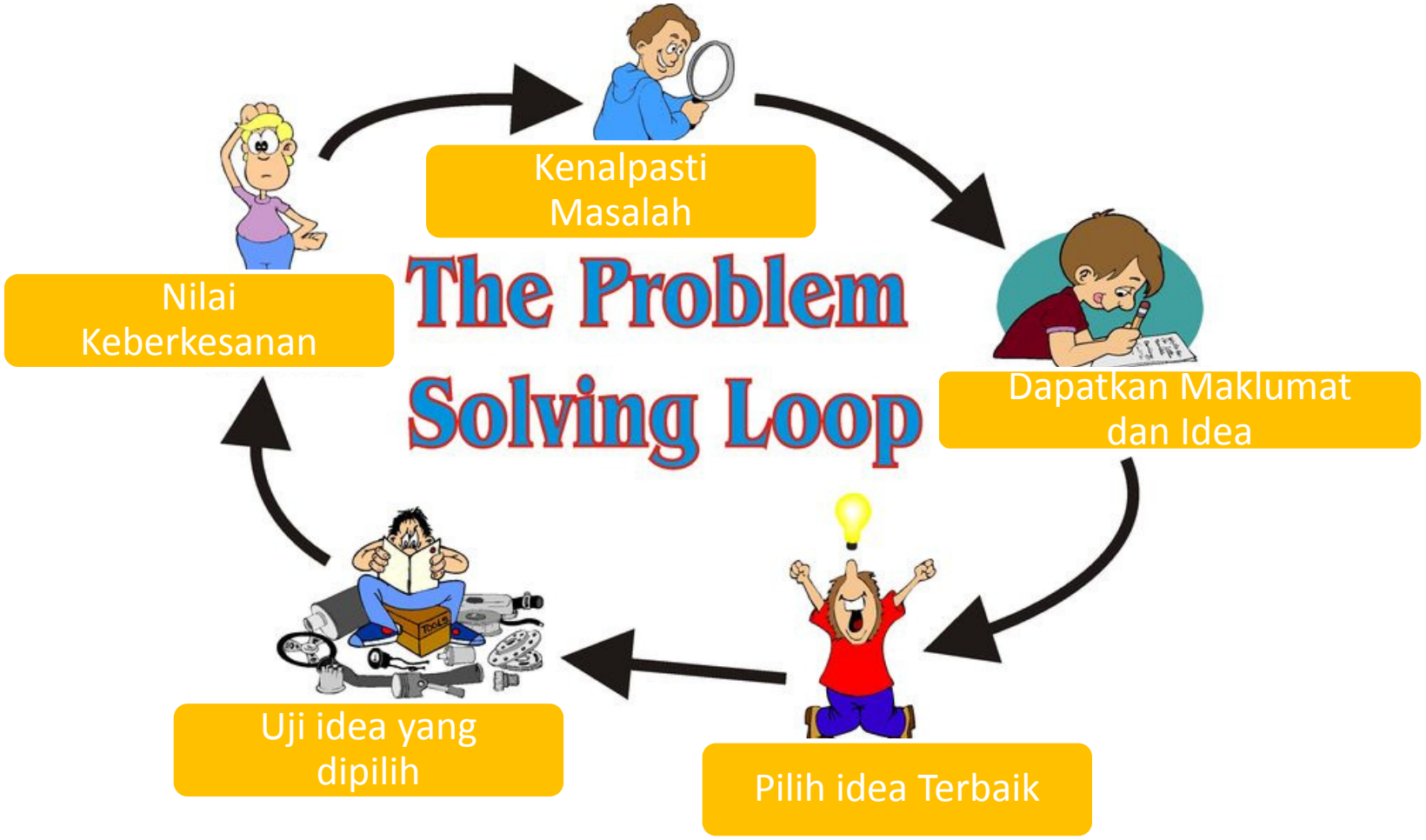
2.1 AKTIVITI KEMAHIRAN BERFIKIR



2.1 AKTIVITI KEMAHIRAN BERFIKIR (samb.)



2.1 AKTIVITI KEMAHIRAN BERFIKIR (samb.)



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*
	Kebolehan 5.1			
1	Perbezaan antara fakta dan pendapat ditetapkan.	☐	☐	_____
2	Hubungan dengan sumber maklumat lain diperakui.	☐	☐	_____
3	Peraturan / prinsip-prinsip yang menjadi dasar hubungan untuk penyelesaian masalah yang dikenal pasti	☐	☐	_____
4	Strategi efektif yang rasional/wajar ditunjukkan.	☐	☐	_____
5	Isu dan idea dimaklumkan kepada pihak-pihak yang berkenaan.	☐	☐	_____

CONTOH BORANG CA01

CA05	STRATEGIC THINKING SKILL							
5.1	Advocate effective thinking	5						
5.2	Comply with effective analysis	6						
5.3	Apply stress management techniques	5						
5.4	Apply budgetary control procedures	5						
5.5	Apply problem solving techniques	6						

CONTOH BORANG RPK

REKOD PENILAIAN KUMULATIF (RPK) - TEORI
SIJIL KEMAHIRAN MALAYSIA (SKM): NCS – CORE ABILITIES (TAHAP 4)

NAMA CALON:		PUSAT BERTAULIAH:	

Z-009-4:2015-CA04	ETIQUETTE PRACTICES
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-4:2015-CA05	STRATEGIC THINKING SKILL
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-4:2015-CA06	EFFECTIVE COMMUNICATION COLLABORATION
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/angan PP/TP	
T/angan PPD	

SUMBER RUJUKAN

- Effective Thinking Definition. Retrieved from website: https://www.google.com/?gws_rd=ssl#q=effective+thinking+definition - Vadim Kotelnikov (2013). Strategic Thinking: 7 Principles -. Retrieved from website: http://kotelnikov.biz/coach/thinking_strategic_7principles.html:
- Strategic Thinking. Retrieved from website: www.comp.nus.edu.sg/~ipng/mecon/sg/10strt_sg.pdf:
- Strategic Thinking Skills - The Great Courses. Retrieved from website: www.thegreatcourses.com/courses/strategic-thinking-skills.html
- A Strategic Thinker. Retrieved from website: http://blog.mitchcommgroup.com/blake/8-characteristics-of-a-strategic-thinker

SUMBER RUJUKAN (samb.)

- L. Guinn & A. Williamson (2014). Eight Habits of Effective Critical Thinkers Retrieved online from website: http://www.amanet.org/training/articles/Eight-Habits-of-Effective-Critical-Thinkers.aspx: Last updated 6/2/2014
- K. Gerlach (2014). Keys to Effective Thinking; Stay aware and focused, and
- avoid vague language. Retrieved online from website:
- Peter Walsh (2014). Are You A Strategic Thinker? Retrieved online from website:http://www.harvardbusiness.org/blog/are-you-strategic-thinker

JPK

BAHAN PEMBELAJARAN

TAHAP 4

M05 : KEMAHIRAN PEMIKIRAN STRATEGIK

SUB MODUL 2

ANALISIS KOMPETENSI EFEKTIF

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

JULAI 2017

Z–009–4:2015-M05 KEMAHIRAN PEMIKIRAN STRATEGIK

KANDUNGAN **MUKASURAT**

1. AHLI JAWATANKUASA PEMBANGUNAN i
2. CARTA PROFIL KOMPETENSI v
3. KURIKULUM KEBOLEHAN TERAS vi

   Z-009-4:2015 (CoCA–Z-009-4:2015-CA05)
4. JADUAL PEMBAHAGIAN WIM

   4.1 TEORI iv

   4.2 AMALI x
5. SET WIM TEORI

   5.1 Z-009-4:2015-M05/P(2/5) 1

   5.2 Z-009-4:2015-M05/T(2/5) 14
6. SET WIM AMALI

   6.1 Z-009-4:2015-M05/K(2/5) 20
7. JADUAL PEMBAHAGIAN PENILAIAN 24
8. LAMPIRAN

   8.1 BORANG PENILAIAN PRESTASI (JPK/CA01) 25

   8.2 REKOD PENILAIAN KUMULATIF (RPK) 28

BAHAN PEMBELAJARAN
Z–009-4:2015-M01 KESEDARAN TINGKAH LAKU ORGANISASI

PANEL PEMBANGUN

CIK RADIN HANIDA BINTI RADIN HARUN
JABATAN KESELAMATAN DAN KESIHATAN PEKERJAAN PUTRAJAYA

EN. RAMLAN BIN KASHAH
JABATAN KESELAMATAN DAN KESIHATAN PEKERJAAN PUTRAJAYA

IR. ROSLENDA BINTI HASAN
JABATAN KESELAMATAN DAN KESIHATAN PEKERJAAN PUTRAJAYA

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

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. JOHN A/K RAMPAI
ENVIRONMENT INSTITUTE OF MALAYSIA (EIMAS)

TUAN AHMAD BIN TUAN BESAR
ANF SYNERGY SDN. BHD.

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	**EMPAT (4)**	**KOD BIDANG PEKERJAAN**	**Z-009-4:2015**

TERAS				
	KESEDARAN TINGKAH LAKU ORGANISASI	**PEMANTAUAN KESIHATAN, KESELAMATAN DAN ALAM SEKITAR**	**KEUPAYAAN PENGURUSAN PERHUBUNGAN**	**AMALAN ETIKA**
	Z-009-4:2015-CA01	**Z-009-4:2015-CA02**	**Z-009-4:2015-CA03**	**Z-009-4:2015-CA04**
	KEMAHIRAN PEMIKIRAN STRATEGIK	**KERJASAMA KOMUNIKASI BERKESAN**	**KESEDARAN PENGURUSAN PERUBAHAN**	**APLIKASI SISTEM TEKNOLOGI MAKLUMAT**
	Z-009-4:2015-CA05	**Z-009-4:2015-CA06**	**Z-009-4:2015-CA07**	**Z-009-4:2015-CA08**

CAPC bagi Z-009-4:2015 Kebolehan Teras

KURIKULUM KEBOLEHAN TERAS (*CoCA*)

SEKTOR	**SEMUA SEKTOR**				
SUB SEKTOR	**SEMUA SUB SEKTOR**				
BIDANG PEKERJAAN	**SEMUA BIDANG PEKERJAAN**				
BIDANG *NCS*	**KEBOLEHAN TERAS**				
TAJUK UNIT KEBOLEHAN	**KEMAHIRAN PEMIKIRAN STRATEGIK**				
HASIL PEMBELAJARAN	Calon yang terampil didalam CA ini berkebolehan untuk mempamer, mengamal dan mengguna pemikiran strategik untuk mempastikan penyelesaian yang berkesan. Setelah melengkapkan unit keterampilan ini, calon perlu mampu untuk; • Galakan kemahiran pemikiran efektif • Patuhi analisis kompetensi efektif • Terapkan teknik pengurusan stress • Aplikasikan prosedur pengawalan belanjawan • Terapkan teknik penyelesai masalah				
ID UNIT KEBOLEHAN	**Z-009-4:2015-CA05**	**TAHAP**	4	**JANGKASAMA LATIHAN**	**10**

KEBOLEHAN	PENGETAHUAN	PRESTASI	JAM LATIHAN	MOD PENYAMPAIAN	KRITERIA PENILAIAN
1. Galakan kemahiran pemikiran efektif	1.1 Prinsip pemikiran • Isu dan idea. • Penggunaan. 1.2 Strategi pemikiran. • Penyelesaiaan • Pelaksanaan	1.1 Tentukan perbezaan antara fakta dengan pendapat. 1.2 Kenal pasti dan guna pakai peraturan/prinsip yang mencetus hubungan dengan penyelesaian masalah. 1.3 Guna pakai kewajaran strategi berkesan.	Pengetahuan 2	Pengetahuan • Kelas • Perbincangan berkumpulan	1.1 Prinsip pemikiran dijelaskan. 1.2 Strategi pemikiran diterangkan. 1.3 Perbezaan antara fakta dengan pendapat ditunjuk. 1.4 Peraturan/prinsip yang mendasari hubungan dengan penyelesaian masalah dikenal pasti.

KEBOLEHAN	PENGETAHUAN	PRESTASI	JAM LATIHAN	MOD PENYAMPAIAN	KRITERIA PENILAIAN
2. Patuhi analisis kompetensi efektif	2.1 Idea maklumat. 2.2 Bahasa dan nada suara. 2.3 Analisis perancangan yang berkesan. 2.4 Analisis strategi yang berkesan.	2.1 Kenal pasti idea maklumat. 2.2 Kenal pasti ruang lingkup kecekapan. 2.3 Patuh dengan keperluan tarikh akhir yang keritikal. 2.4 Fahami cabaran persekitaran.	Pengetahuan 2	Pengetahuan • Kelas • Perbincangan berkumpulan	2.1 Idea maklumat dikenal pasti. 2.2 Analisis perancangan yang efektif diterangkan. 2.3 Analisis strategi yang efektif diterangkan. 2.4 Ruang lingkup kecekapan di kenal pasti. 2.5 Keperluan tarikh akhir yang keritikal dipamer.
3. Tearpkan teknik pengurusan stres	3.1 Masalah dan sebab. 3.2 Penglibatan pengantara. • Interaksi antara pihak berkaitan. 3.3 Pengurusan tekanan. • Pemahaman tekanan • Pengenalan tekanan • Penyelesaian tekanan	3.1 Laksanakan tindakan yang sesuai. 3.2 Menilai keputusan teknik pengurusan tekanan. 3.3 Kongsi keputusan dengan pihak berkaitan.	Pengetahuan 2	Pengetahuan • Kelas • Perbincangan berkumpulan	3.1 Pengurusan tekanan dijelaskan. 3.2 Penglibatan pengantara dijelaskan. 3.3 Tindakan bersesuaian dipamer. 3.4 Teknik pengurusan tekanan dinilai.
4. Aplikasikan prosedur pengawalan belanjawan	4.1 Objektif belanjawan. 4.2 Peruntukan belanjawan. 4.3 Tujuan strategic belanjawan. 4.4 Prosedur urusniaga.	4.1 Kenal pasti objektif belanjawan. 4.2 Patuh dengan garis panduan dan prosedur belanjawan. 4.3 Ikut prosedur urusniaga. 4.4 Kenal pasti peruntukan belanjawan.	Pengetahuan 2	Pengetahuan • Kelas • Perbincangan berkumpulan	4.1 Objektif belanjawan ditentukan. 4.2 Strategi belanjawan dijelaskan. 4.3 Peruntukan belanjawan dikenal pasti. 4.4 Garis panduan dan prosedur belanjawan dipatuhi. 4.5 Prosedur urusniaga diikuti.

KEBOLEHAN	PENGETAHUAN	PRESTASI	JAM LATIHAN	MOD PENYAMPAIAN	KRITERIA PENILAIAN
5. Terapkan teknik penyelesaian masalah	5.1 Fakta dan pendapat. 5.2 Prinsip hubungan. 5.3 Teknik penyelesaian masalah. 5.4 Strategi munasabah.	5.1 Kenal pasti hubungan. 5.2 Guna strategi yang munasabah. 5.3 Selesai masalah dan percangahan. 5.4 Kenal pasti masalah, pengiktirafan dan gejala.	Pengetahuan 2	Pengetahuan • Kelas • Perbincangan berkumpulan	5.1 Fakta dan pendapat dijelaskan. 5.2 Dasar hubungan dijelaskan. 5.3 Teknik menyelesai masalah diterangkan. 5.4 Strategi rasional diguna pakai. 5.5 Masalah dan percangahan diselesaikan.

JADUAL PEMBAHAGIAN WIM (TEORI)

Z-009-4:2015 KEBOLEHAN TERAS
M05 – KEMAHIRAN PEMIKIRAN STRATEGIK

KEBOLEHAN	PELAN MENGAJAR	KERTAS PENERANGAN	KERTAS TUGASAN
1. Galakkan kemahiran pemikiran efektif	*Z-009-4:2015-M05/P(1/5)PM Kemahiran pemikiran efektif	Z-009-4:2015-M05/P(1/5) Kemahiran pemikiran efektif	Z-009-4:2015-M05/T(1/5) Kemahiran pemikiran efektif
2. Patuhi analisis kompetensi efektif	*Z-009-4:2015-M05/P(2/5)PM Analisis kompetensi efektif	Z-009-4:2015-M05/P(2/5) Analisis kompetensi efektif	Z-009-4:2015-M05/T(2/5) Analisis kompetensi efektif
3. Terapkan teknik pengurusan stress	*Z-009-4:2015-M05/P(3/5)PM Teknik pengurusan stres	Z-009-4:2015-M05/P(3/5) Teknik pengurusan stres	Z-009-4:2015-M05/T(3/5) Teknik pengurusan stres
4. Aplikasikan prosedur pengawalan belanjawan	*Z-009-4:2015-M05/P(4/5)PM Prosedur pengawalan belanjawan	Z-009-4:2015-M05/P(4/5) Prosedur pengawalan belanjawan	Z-009-4:2015-M05/T(4/5) Prosedur pengawalan belanjawan
5. Terapkan teknik penyelesaian masalah	*Z-009-4:2015-M05/P(5/5)PM Teknik penyelesaian masalah	Z-009-4:2015-M05/P(5/5) Teknik penyelesaian masalah	Z-009-4:2015-M05/T(5/5) Teknik penyelesaian masalah

*** Dibangunkan oleh Pusat Bertauliah (PB)**

JADUAL PEMBAHAGIAN WIM (AMALI)

Z-009-4:2015 KEBOLEHAN TERAS
M05 – KEMAHIRAN PEMIKIRAN STRATEGIK

KEBOLEHAN	PELAN MENGAJAR	KERTAS KERJA
1. Galakkan kemahiran pemikiran efektif	*Z-009-4:2015-M05/K(1/5)PM Galakkan kemahiran pemikiran efektif	Z-009-4:2015-M05/K(1/5) Galakkan kemahiran pemikiran efektif
2. Patuhi analisis kompetensi efektif	*Z-009-4:2015-M05/K(2/5)PM Patuhi analisis kompetensi efektif	Z-009-4:2015-M05/K(2/5) Patuhi analisis kompetensi efektif
3. Terapkan teknik pengurusan stres	*Z-009-4:2015-M05/K(3/5)PM Terap teknik pengurusan stres	Z-009-4:2015-M05/K(3/5) Terap teknik pengurusan stres
4. Aplikasikan prosedur pengawalan belanjawan	*Z-009-4:2015-M05/K(4/5)PM Aplikasi prosedur pengawalan belanjawan	Z-009-4:2015-M05/K(4/5) Aplikasi prosedur pengawalan belanjawan
5. Terapkan teknik penyelesaian masalah	*Z-009-4:2015-M05/K(5/5)PM Terap teknik penyelesaian masalah	Z-009-4:2015-M05/K(5/5) Terap teknik penyelesaian masalah

*** 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 / *PROGRAM'S CODE AND NAME*	**Z-009-4: 2015 KEBOLEHAN TERAS**	
TAHAP */ LEVEL*	**EMPAT (4)**	
NO. DAN TAJUK KEBOLEHAN TERAS / *CORE ABILITY NO. AND TITLE*	**CA05 KEMAHIRAN PEMIKIRAN STRATEGIK**	
NO DAN PENYATAAN KEBOLEHAN / *ABILITY NO. AND STATEMENT*	05.01 GALAKKAN KEMAHIRAN PEMIKIRAN EFEKTIF **05.02 PATUHI ANALISIS KOMPETENSI EFEKTIF** 05.03 TERAPKAN TEKNIK PENGURUSAN STRES 05.04 APLIKASIKAN PROSEDUR PENGAWALAN BELANJAWAN 05.05 TERAPKAN TEKNIK PENYELESAIAN MASALAH	
NO. KOD *ICODE NO.*	**Z-009-4:2015-M05/P(2/5)**	**Muka Surat** / *Page* : 1 **Drpd** / *of* :13

TAJUK*/TITLE*: **ANALISIS KOMPETENSI EFEKTIF**

TUJUAN*/PURPOSE*:

Kertas penerangan ini bertujuan untuk menerangkan mengenai cara mengenalpasti maklumat idea, menggambarkan analisis perancangan yang berkesan, menerangkan analisis strategi yang berkesan, kenalpasti skop kecekapan dan keperluan menentukan tarikh kritikal akhir dalam membuat analisis.

PENERANGAN*/INFORMATION*:

1. Kompetensi/Kecekapan

Kompetensi merupakan keupayaan individu untuk melakukan kerja dengan sempurna Ia adalah set tingkah laku yang jelas yang memberikan panduan berstruktur bagi membolehkan pengenalpastian, penilaian dan pembangunan tingkah laku pada setiap pekerja.

1.1 Kompetensi boleh diukur atau pemerhatian pengetahuan, kemahiran, kebolehan dan tingkah laku kritis terhadap prestasi pekerjaan yang berjaya. Memilih kompetensi yang sesuai akan dapat memberi manfaat kepada majikan dalam melaksanakan tugasan berikut;

a) Merancang bagaimana menyusun dan membangunkan tenaga kerja mereka.
b) Tentukan kategori pekerjaan paling sesuai dengan keperluan perniagaan mereka.
c) Latih dan pilih pekerja dikalangan yang terbaik.
d) Urus dan latih kakitangan dengan berkesan.
e) Siap sediakan kakitangan untuk mengisi kekosongan jawatan pada masa hadapan.

1.2 Ada tiga jenis kecekapan yang boleh dijangka akan diperoleh~~i~~ oleh semua orang.

a) Kompetensi pengetahuan – pemahaman terhadap sesuatu perkara secara praktikal atau teori
b) Kopetensi kemahiran dan kebolehan – secara semula jadi atau keupayaan yang dipelajari untuk melaksanakan tugasan.
c) Kompetensi sikap atau tingkah laku - bentuk tindakan atau kelakuan.

2. Ideas

2.1 Idea umumnya ditafsirkan sebagai imej sesuatu objek yang dijelmakan melalui mental. Idea juga boleh dalam bentuk konsep abstrak yang tidak digambarkan sebagai imej mental. Ramai ahli falsafah telah menganggap idea sebagai kategori asas ontology kewujudan manusia. Keupayaan untuk mencipta dan memahami makna idea dianggap sebagai satu ciri penting dan ciri untuk mengenali manusia. Dalam erti kata lain idea timbul secara refleksif, spontan, tanpa difikirkan atau diamati dengan serius. Contohnya, apabila kita bercakap tentang idea mengenai seseorang atau tempat.

2.2 Menjana Idea

Proses mencipta, membangun, dan berkomunikasi idea-idea yang yang bersifat abstrak, konkrit, atau visual adalah dikenali sebagai penjanaan idea. Proses ini termasuk proses pembangunan melalui penjanaan idea, menginovasi konsep, membangun proses, dan membawa konsep ke alam realiti. Idea selalunya terhasil dengan niat, tetapi boleh juga diwujudkan secara tidak sengaja. Idea sering terbentuk:

i. Semasa sesi sumbang saran atau melalui perbincangan
ii. Sebagai gambaran atau anggapan yang cuba untuk menggambarkan skop menyeluruh atau garis panduan.
iii. Sebagai pendapat atau kepercayaan.



Rajah 1.2: Penjanaan Idea
Sumber dari: www.123rf.com/stock-photo/open_minded.html

2.3 Maklumat

Maklumat adalah fakta-fakta yang diberikan atau yang dipelajari mengenai sesuatu atau seseorang. Maklumat disampaikan atau diwakili melalui aturan tertentu atau urutan perkara-perkara dan memberi makna kepada penerima.

2.4 Bahasa dan Intonasi.

Intonasi adalah penggunaan nada dalam bahasa pertuturan untuk membezakan leksikal atau makna tatabahasa iaitu bagi membezakan atau memfleksikan perkataan. Semua bahasa lisan menggunakan nada untuk menggambarkan emosi dan maklumat paralinguistik yang lain, dan untuk menggambarkan penekanan, kontras dan ciri-ciri lain yang dikenali sebagai intonasi. Namun, tidak semua bahasa menggunakan intonasi untuk membezakan kata-kata atau infleksi, tamsilan kepada konsonan dan vokal. Bahasa yang mempunyai ciri ini dipanggil bahasa yg memgunakan gaya suara dan nada tersendiri. Nada suara yang digunakan dalam komunikasi adalah merangkumi kira-kira 35-40 peratus daripada mesej yang dihantar. Intonasi melibatkan jumlah ketinggian suara, tahap dan jenis emosi yang digunakan semasa berkomunikasi dan penekanan pada kata-kata yang dipilih.

2.5 Idea dan Sumber Maklumat

Sumber idea dan maklumat sangat berguna dalam aktiviti-aktiviti projek seperti penjanaan konsep, reka bentuk yang terperinci, sumbang saran, matriks penilaian, penerapan kualiti fungsi dan kaedah morfologi. Sumber ini termasuk:

i. Buku

a) Buku panduan: Buku panduan untuk data, prosedur dan maklumat teknikal yang meliputi pelbagai topik seperti bahan-bahan, kemasan dan lapisan, pemesinan, dan reka bentuk untuk penghasilan produk.

ii. Buku teks: Buku adalah sumber informasi yang baik. Walaupun informasi teknikal tidak yang terkini bila masa buku itu diterbitkan, teks lama ada kalanya masih boleh menyediakan atau merangsang sesuatu idea yang menarik. Beberapa idea lama boleh diperbaharui melalui kaedah pemilihan bahan, pemprosesan atau merekabentuk.

iii. Manual Industri: Banyak persatuan kejuruteraan mengeluarkan manual yang menyediakan informasi secara umum (seperti prosedur reka bentuk)

dan berbentuk khusus (seperti galas, motor) mengenai produk standard, komponen dan prosedur. Nat dan bolt, sebagai contoh, diperikan dalam Buku Panduan SAE.

iv) Terbitan Berkala dan Laporan Teknikal

a) Majalah Perdagangan: Terdapat beberapa majalah perdagangan yang menulis tentang isu-isu reka bentuk secara umum atau disasarkan kepada bidang teknikal yang khusus. Majalah ini sering dijadikan sumber penyelesaian bagi masalah semasa. Selain daripada artikel dalam majalah ini, iklan juga boleh menyediakan sumber kepada penghasilan idea. Adalah sukar untuk menentukan maklumat khusus dalam majalah perdagangan. Membiasakan diri dengan kerap membaca atau sekurang-kurangnya mengimbas penerbitan-penerbitan ini agar informasi dapat ditemui bila diperlukan adalah satu amalan yang baik.

b) Jurnal Penyelidikan: Jurnal Penyelidikan berkaitan secara langsung dengan bentuk masalah tertentu yang hendak diselesaikan yang mungkin menghasilkan model dan analisis permasalahan tertentu dan maklumat umum juga yang boleh membawa kepada bentuk penyelesaiannya.

v) Pangkalan data: Pangkalan data menyediakan satu mekanisme di mana artikel daripada beratus-ratus jurnal teknikal yang terdahulu boleh didapati untuk perkara yang spesifik. Kebolehgunaan pangkalan data ini telah dipertingkatkan dengan hebatnya beberapa tahun kebelakangan ini dengan pengunaan komputer. Contoh pangkalan data tersebut termasuk:

a. Indeks Kejuruteraan dan Perkhidmatan Maklumat Teknikal Nasional (*The National Technical Information Service)*

   Pangkalan data ini boleh didapati dengan membuat carian dalam kategori umum atau menggunakan kata kunci yang spesifik untuk carian yang lebih spesifik.

b. Daftar Thomas: Daftar Pengilang-pengilang Amerika Thomas (*Thomas Register: The Thomas Register of American Manufacturers)* adalah satu jilid yang menyediakan maklumat mengenai pengeluar pelbagai produk

dan perkhidmatan. Ia biasanya boleh didapati di perpustakaan tetapi kini boleh didapati dengan mudah di Internet di www.thomasregister.com.

c. Buku Panduan Perdagangan Kanada Fraser (*Fraser's Canadian Trade Directory)*: Seperti *Thomas Register, Fraser's Canadian Trade Directory* menyediakan maklumat mengenai pembekal produk dan perkhidmatan Kanada. Ia boleh didapati dalam salinan cetakan dan cakera padat-ingatan, (CD-ROM), dan boleh juga diakses melalui Internet di www.frasers.com. Carian boleh dijalankan dalam kategori syarikat, produk/perkhidmatan atau jenama.

d. *Yellow Pages*: Halaman Kuning (*Yellow Pages)* adalah satu lagi sumber maklumat bagi pembekal dan pengeluar. Jika didapati pembekalan daripada pembekal tempatan tidak mencukupi, *yellow pages* dari bandar-bandar lain boleh didapati di perpustakaan atau di Internet.

e. Katalog: Terdapat beratus-ratus katalog mengenai komponen, pemasangan dan bahan-bahan yang boleh didapati melalui vendor. Katalog ini boleh didapati melalui bengkel dan pusat sumber, atau boleh dipesan dengan mengepos kad permintaan yang selalu ada dalam penerbitan perdagangan.

f. Laman Web: Carian di internet boleh membawa ke laman web yang dimiliki oleh vendor, pengeluar, perunding, syarikat reka bentuk, organisasi profesional dan pusat-pusat pendidikan, dan lain-lain.

g. Brosur: Penerbitan pemasaran yang didapati daripada pesaing atau produk yang berkaitan ada kalanya boleh memberi maklumat yang berharga.

vi) Manusia sebagai sumber idea dan maklumat: Satu sumber idea yang sangat berharga dan sering terlepas pandang adalah manusia. Idea yang pelbagai boleh didapati bukan sahaja daripada pakar pada subjek tertentu, malahan daripada sumber yang diluar jangka seperti individu yang duduk disebelah semasa di dalam kapal terbang atau kanak-kanak kecil. Pereka cipta tidak perlu segan untuk meminta pendapat atau idea daripada orang lain. Walaupun seseorang itu tidak mempunyai jalan penyelesaian untuk diberikan, mereka mungkin tahu dimana maklumat boleh diperoleh atau seseorang yang boleh memberi maklumat tersebut. Ini dipanggil rangkaian

dan boleh menjadi salah satu alat yang paling berkuasa dalam perniagaan hari ini.

a) Rakan Sekerja: Rakan sekerja biasanya sumber yang sangat mudah didekati untuk mendapatkan idea. Mereka mungkin dikalangan rakan sekerja dalam syarikat yang sama, kenalan dalam organisasi lain atau bekas rakan sekelas.

b) Konsultant: Konsultan atau perunding secara umumnya adalah mereka yang pakar dalam bidang tertentu. Walaupun kebanyakannya dibayar untuk kepakaran tersebut, ramai secara rela akan menjawab soalan-soalan dan memberikan maklumat selagi ia tidak bercanggah dengan komitmen mereka dan tidak memerlukan banyak masa. Perunding selalunya boleh ditemui melalui maklumat mulut ke mulut, direktori profesional, *yellow pages*, institusi pendidikan atau Internet.

c) Vendor: Walaupun vendor biasanya berminat untuk menjual produk mereka, ramai yang menghargai pembangunan perhubungan dan sering bersedia memberi idea dan sampel-sampel. Vendor adalah sumber idea yang sangat baik kerana mereka mempunyai maklumat yang terkini dalam teknologi dan mempunyai peluang untuk melawat syarikat-syarikat lain di mana mereka boleh melihat kaedah dan cara yang berbeza dalam melakukan sesuatu.

d) Pelanggan: Pelanggan adalah sumber untuk mendapatkan idea yang sangat baik. Selalunya mereka telah menjalankan kajian sebelum bersedia untuk bekerjasama dengan pasukan pereka bagi tugasan projek tertentu. Mereka mungkin telah melihat produk yang serupa dari segi kegunaan dan mempunyai idea mengenai konsep yang berbeza yang boleh digunakan.

e) Pengguna Utama: Mereka adalah kumpulan yang memerlukan produk tersebut lebih dahulu daripada pengguna-pengguna yang lain. Pengguna utama sering mengadaptasi atau mencipta penyelesaian mereka sendiri untuk memenuhi keperluan mereka sehingga produk baru dikeluarkan.

vii) Organisasi sebagai Sumber Idea dan Maklumat

a) Kerajaan: Terdapat banyak sumber di semua peringkat kerajaan telah dijadikan standard dan garis panduan berdasarkan kajian yang menyeluruh.

b) Organisasi Profesional: Kumpulan seperti Persatuan Jurutera Profesional selalunya mempunyai penerbitan dan kod tersendiri. Organisasi ini berupaya untuk mengenal pasti dan memberi maklumat kepada pakar-pakar subjek yang diberikan.

vii) Idea lain dan Sumber Maklumat

a) Semulajadi: Banyak penyelesaian teknikal yang inovatif berasaskan prinsip didapati secara semulajadi. Penerbangan bersayap mendapat inspirasi daripada burung dan kapal selam mendapat inspirasi daripada ikan. Sarang lebah menjadi contoh kepada suatu struktur ringan tetapi kuat dan lengkungan kaki manusia pula menunjukkan keberkesanan struktur jambatan bagi menyokong beban berat.

b) Paten: Paten adalah sumber terbaik bagi menjana idea-idea teknikal. Walaupun produk yang dilindungi mungkin dilarang penggunaannya atau memerlukan pembayaran royalty, paten yang telah tamat tempoh dan paten luar negara yang tidak dilindungi secara global boleh digunakan. Mengkaji paten terlarang boleh melahirkan idea-idea baru yang inovatif yang tidak termasuk dalam sekatan paten tersebut.

c) Analogi: Teknik kreatif menggunakan analogi melibatkan penelitian persamaan antara masalah reka bentuk semasa dan masalah lain yang serupa..

2.6 Kemahiran analitikal

Kemahiran analitikal adalah keupayaan untuk menggambarkan, mengumpul maklumat, membuat penjelasan, menganalisis, menyelesaikan masalah yang kompleks, dan membuat keputusan. Kemahiran ini termasuk mendemonstrasi keupayaan dengan menggunakan pemikiran logik untuk mengumpul dan menganalisis sesuatu maklumat, merekabentuk dan menguji penyelesaian kepada masalah, dan merumuskan rancangan. Kemahiran ini adalah penting diamalkan di tempat kerja untuk memastikan penyelesaian masalah yang diperlukan tersedia untuk mengekalkan produktiviti dan tenaga kerja berfungsi dengan lancar.

Dalam semua keadaan kemahiran analitikal memerlukan sesuatu masalah dikaji dan mendapatkan penyelesaian untuk masalah tersebut. Terdapat banyak kemahiran yang

diperlukan dalam syarikat dan tenaga kerja, namun kemahiran analitikal adalah penting dalam setiap organisasi.

i) Kemahiran Ujian Analitikal

Jika anda diuji mengenai kemahiran analitikal, anda mungkin diminta untuk mengambil beberapa siri peristiwa dan menyusun peristiwa-peristiwa tersebut dalam turutan yang betul, mencari ketidakseragaman dalam pengiklanan, atau membaca esei dengan mata kritikal. Selalunya ada ujian standard yang digunakan sebagai garis panduan. Ada banyak contoh kemahiran analitikal yang boleh diaplikasikan dalam persekitaran ~~pek~~erja~~an~~. Contohnya:

a) Kebolehan Menganalisis: Keupayaan untuk menganalisis trend pada sejumlah data yang besar dan menghasilkan keputusan yang relevan.
b) Menangani masalah: Memberikan contoh penyelesaian masalah di tempat kerja
c) Pengaturcaraan: Menulis program sistem dengan keputusan output yang tepat
d) Laporan : Laporan bertulis mengenai keberkesanan sesuatu peristiwa seperti kempen politik dan seumpanya.
e) Pengendalian Tugasan dengan berkesan: Menemukan cara yang lebih cekap dan produktif untuk menyelesaikan tugasan tertentu.
f) Proses: Mewujudkan langkah-langkah untuk melaksanakan proses yang menghasilkan keputusan sama ada ya atau tidak.
g) Pengendali masalah: Mengenalpasti masalah dan membuat pembaikan untuk mengelakkan ia daripada menjadi satu masalah yang lebih besar.
h) Mengumpul maklumat: Menganalisis data daripada maklumat yang dikumpul, dan menghasilkan penyelesaian kepada sesuatu masalah.

2.7 Analisis Efektif

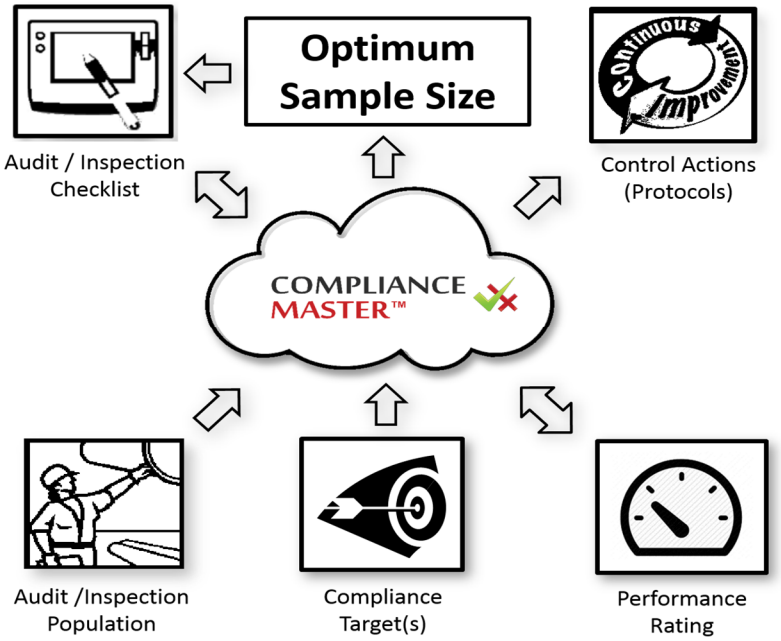
Walaupun banyak idea terhasil daripada sumbang saran, analisis kes dan proses kreatif yang lain, kebanyakannya berlaku secara langsung atau berdasarkan idea-idea sedia ada daripada pelbagai sumber. Sebagai contoh, menganalisis pesaingan, legasi atau produk yang serupa, atau fungsi individu, ataukomponen produk-produk ini, boleh membawa kepada penyelesaian terhadap sesuatu rekabentuk.

Terdapat beberapa pendekatan bagi penyusunan, penilaian idea yang boleh dimanipulasi yang diterangkan oleh Pahl dan Beitz seperti gabungan sistematik, dan penggabungan kotak morfologi dan carta, dengan bantuan kaedah-kaedah matematik dan Kotak Morfologi - Hyman. Penggunaan senarai semak adalah satu lagi teknik untuk pemikiran kreatif dan memanipulasi idea. Senarai semak A memberikan contoh senarai semak penjanaan idea yang mencadangkan garis panduan asas dalam mendapatkan maklumat.

Nos.	Basic Guidelines Garis Panduan Asas
1.	Ambil masa untuk tentukan dengan jelas maklumat yang diperlukan.
2.	Ia selalunya mengambil masa lebih lama daripada yang dijangkakan untuk mendapatkan maklumat. Luangkan masa untuk mencarinya.
3.	Tentukan apa yang sudah diketahui seperti individu atau syarikat-syarikat yang terlibat dalam bidang yang berkaitan. Gunakan tarikh yang relevan untuk membantu carian (contohnya, maklumat mengenai sinaran laser boleh ditemui dalam penerbitan dari tahun 1960 dan terkini).
4.	Rujuk alatan yang paling senang dan paling mudah diperoleh terlebih dahulu.
5.	Buat setepat mungkin. Walau bagaimanapun, jika carian spesifik sia-sia, carian yang lebih meluas mungkin perlu dilakukan..
6.	Jangan berasa cukup dengan satu laporan sahaja. Buat carian juga untuk sumber alternatif dan terkini. -
7.	Jika carian menemui kebuntuan, nilai semula kriteria carian dan/atau sumber. Lebih baik meminta bantuan daripada daripada membuang masa. Bayangan lain yang perlu dipertimbangkan ketika mencari idea dan maklumat.
8	Pertimbangkan nilai maklumat yang diperoleh.
9	Gunakan semula rujukan yang digunakan dalam dokumen sebagai potensi sumber maklumat.

2.8 Strategi Analisis Efektif.

Analisis efektif (*Effective Analysis* - EA) melibatkan penafsiran keatas akibat kegagalan dengan memastikan semua kegagalan itu dapat dikesan, menentukan kekerapan kegagalan mungkin berlaku dan mengenalpasti potensi kegagalan yang harus diberikan keutamaan.



Rajah 1.8: Pematuhan kepada Analisis Efektif
Sumber dari : www.compliance-master.com/how-it-works.html

SOALAN*/QUESTION*:

1. Terangkan perbezaan antara idea dan maklumat.

   ……..

   ……..

2. Apa yang anda faham dengan kemahiran analitikal?

   ……..

   ……..

3. Senaraikan 10 garis panduan asas yang anda boleh mempertimbangkan dalam menghasilkan senarai semak penjanaan idea analisis efektif.

   ……..

   ……..

4. Dengan bantuan gambar rajah, terangkan strategi yang anda mungkin gunakan untuk mematuhi analisis efektif.

   ……..

   ……..

5. Terangkan secara ringkas mengenai kecekapan?

   ……..

   ……..

RUJUKAN / *REFERENCES*:

1. (Prentice Hall, 2002). *Strategic and Competitive Analysis*: Methods and Techniques for Analyzing Business Competition. Retrieved online from website: http://mindshifts.com.au/downloads/strategiccompetitive.pdf

2. Retrieved online from website: http://study.com/academy/lesson/organizing-and-categorizing-ideas-concepts-and-information.html 3: Organizing and Categorizing Ideas, Concepts and Information.

3. Retrieved online from website: http://www.businessdictionary.com/definition/idea.html

4. Retrieved online from website: http://bookboon.com/blog/2013/03/Do you use your tone of voice and body language to your advantage?

5. Retrieved online from website: http://www.businessdictionary.com/definition/idea.html- Sources of Ideas & Information.doc Page 1 of 9 V0.0

6. Peter Walsh (2014). Are You A Strategic Thinker? Retrieved online from website: http://www.harvardbusiness.org/blog/are-you-strategic-thinker

7. Karaali (2013). 5 Elements of Effective Thinking. Retrieved online from website: http://www.maa.org/press/maa-reviews/the-5-elements-of-effective- thinking

8. Retrieved online from website: http://bookboon.com/blog/2013/03/do-you-use-your-tone-of-voice-and-body-language-to-your-advantage

9. K. Gerlach (2014). Keys to Effective Thinking; Stay aware and focused, and avoid vague language.

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 / *PROGRAM'S CODE AND NAME*	**Z-009-4: 2015 KEBOLEHAN TERAS**	
TAHAP / *LEVEL*	**EMPAT (4)**	
NO DAN TAJUK KEBOLEHAN TERAS / *CORE ABILITY NO AND TITLE*	**CA05 KEMAHIRAN PEMIKIRAN STRATEGIK**	
NO DAN PENYATAAN KEBOLEHAN / *ABILITY NO AND STATEMENT*	05.01 GALAKKAN KEMAHIRAN PEMIKIRAN EFEKTIF **05.02 PATUHI ANALISIS KOMPETENSI EFEKTIF** 05.03 TERAPKAN TEKNIK PENGURUSAN STRES 05.04 APLIKASIKAN PROSEDUR PENGAWALAN BELANJAWAN 05.05 TERAPKAN TEKNIK PENYELESAIAN MASALAH	
NO KOD / *CODE NO*	**Z-009-4:2015-M05/T(2/5)**	**Muka Surat** / *Page* :1 **Drpd** / *of* : 6

TAJUK / *TITLE* **ANALISIS KOMPETENSI EFEKTIF**

TUJUAN / *PURPOSE*

Kertas Tugasan ini bertujuan untuk memantapkan pengetahuan dan pemahaman pelatih mengenai cara mengenalpasti maklumat idea, menggambarkan analisis perancangan yang berkesan, menerangkan analisis strategi yang berkesan, kenalpasti skop kecekapan dan keperluan menentukan tarikh kritikal akhir dalam membuat analisis.

ARAHAN / *INSTRUCTION*

Pelatih hendaklah menjawab semua soalan dan dibenarkan merujuk Kertas Penerangan Z-009-4:2015-M05/P(2/5).

SOALAN / *QUESTION*

1. Bagaimana idea-idea boleh dijelmakan dengan baik?

_____
_____
_____

(3 mark)

2. Nyatakan perbezaan ~~di~~ antara idea dan maklumat?

_____
_____
_____

(3 mark)

3. Senaraikan tiga sumber untuk mendapatkan idea dan maklumat

_____
_____
_____
_____

(3 mark)

4. Apakah yang dimaksudkan dengan kemahiran analitikal?

_____

_____

_____

_____

(2 mark)

5. Bagaimana analisis analitikal boleh digunakan dalam persekitaran pekerjaan?.

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

(5 mark)

6. Penyataan di bawah menerangkan tentang informasi maklumat **kecuali**

A. Maklumat adalah fakta-fakta yang diberikan atau dipelajari.
B. Maklumat adalah idea-idea yang diberikan atau dipelajari.
C. Dalam beberapa keadaan maklumat mempunyai makna kepada penerima.
D. Maklumat disampaikan melalui aturan tertentu atau urutan perkara-perkara.

7. Kemahiran analitikal merujuk kepada keupayaan di bawah, **kecuali**..
A. Untuk menggambarkan
B Untuk membuat penjelasan
C. Untuk mengkonsepsikan/membuat tanggapan
D. Untuk membuat keputusan

.

8. Pilih beberapa garis panduan asas yang perlu diikuti dalam usaha mendapatkan maklumat:

I. Pertimbangkan sumber
II. Setepat yang mungkin.
III. Merujuk kepada satu sumber sahaja.
IV. Luangkan masa untuk mencarinya.

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

9. Apakah aktiviti-aktiviti yang terlibat dalam mematuhi analisis efektif?
I. Mematuhi audit/pemeriksaan
II. Mematuhi kawalan tindakan/protokol.

III. Mematuhi kedudukan prestasi

IV. Mematuhi saiz sampel yang optimum.

A. I, II & III.

B. I, II & IV.

C. I, III & IV.

D. I, II, III & IV

SKEMA JAWAPAN

1. a) Seamasa sumbang saran atau perbincangan.
   b) Suatu gambaran atau tanggapan.
   c) Pendapat atau kepercayaan.

2. Idea adalah imej sesuatu objek yang dijelmakan melalui mental. Maklumat adalah fakta-fakta yang diberikan atau yang dipelajari mengenai sesuatu atau seseorang.

3. a) Buku
   b) Orang
   c) Organisasi

4. Kemahiran analitikal adalah keupayaan untuk menggambarkan, mengumpul maklumat, membuat penjelasan, menganalisis, menyelesaikan masalah yang kompleks, dan membuat keputusan.

5. a) **K**ebolehan menganalisis .
   b) Menangani masalah
   c) Pengaturcaraan
   d) Laporan
   e) Pengendalian Tugasan dengan berkesan
   f) Mewujudkan langkah-langkah untuk melaksanakan satu proses.
   g) Pengendali masalah
   h) Mengumpul maklumat

6. B
7. C
8. B
9. A

JPK	**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 / *PROGRAM'S CODE AND NAME*	**Z-009-4 : 2015 KEBOLEHAN TERAS**	
TAHAP / *LEVEL*	**EMPAT (4)**	
NO. DAN TAJUK KEBOLEHAN TERAS / *CORE ABILITY NO. AND TITLE*	**CA05 KEMAHIRAN PEMIKIRAN STRATEGIK**	
NO. DAN PENYATAAN KEBOLEHAN / *ABILITY NO. AND STATEMENT*	05.01 GALAKKAN KEMAHIRAN PEMIKIRAN EFEKTIF **05.02 PATUHI ANALISIS KOMPETENSI EFEKTIF** 05.03 TERAPKAN TEKNIK PENGURUSAN STRES 05.04 APLIKASIKAN PROSEDUR PENGAWALAN BELANJAWAN 05.05 TERAPKAN TEKNIK PENYELESAIAN MASALAH	
NO. KOD / *CODE NO.*	**Z-009-4:2015-M05/K(2/5)**	**Muka Surat** / *Page :* **1** **Drpd** / *Of* *:* 4

TAJUK / *TITLE* **: ANALISIS KOMPETENSI EFEKTIF**

TUJUAN PEMBELAJARAN / INSTRUCTIONAL AIMS

Pelatih mesti boleh :-

1. Kenal pasti idea maklumat.
2. Guna nada dan bahasa ringkas
3. Nilai kemahiran kecekapan dan pengetahuan
4. Kenal pasti skop kompetensi/kecekapan.
5. Patuh keperluan tarikh akhir yang kritikal.
6. Faham cabaran persekitaran.

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

SENARAI SEMAK PENUNJUK KEBOLEHAN TERAS /

CORE ABILITY INDICATORS CHECKLIST

Bil / *No.*	**Penunjuk Pencapaian /** *Performance Indicators*	**Patuh/** *Complied*	**Tidak Patuh** / *Not Complied*	**Catatan /** *Remark*
	Keupayaan 5.2			
1	Maklumat daripada idea asal disusun, diatur dan disahkan.	☐	☐	_____
2	Bahasa dan nada yang ringkas digunakan	☐	☐	_____
3	Kemahiran kompetensi dan pengetahuan yang dikenal pasti dinilai	☐	☐	_____
4	Matlamat ditentukan untuk memperluaskan skop kompetensi/kecekapan.	☐	☐	_____
5	Tarikh akhir kritikal dicapai dalam masa yang ditetapkan.	☐	☐	_____
6	Cabaran terhadap sensitiviti persekitaran dalam parameter operasi organisasi dicapai.	☐	☐	_____

....

(Tandatangan dan Nama Pelatih) (Tandatangan dan Nama Pengajar)

Trainee's Name and Signature *Instructor's Name and Signature*

Tarikh/Date: _____ Tarikh/Date: _____

JADUAL PEMBAHAGIAN PENILAIAN KERJA KURSUS

Z-009-4:2015 KEBOLEHAN TERAS
M05 – KEMAHIRAN PEMIKIRAN STRATEGIK

KEBOLEHAN	PENILAIAN PENGETAHUAN	PENUNJUK PEMATUHAN PRESTASI
1. Galakkan kemahiran pemikiran efektif	Z-009-4:2015-M05/KA(1/5)	Z-009-4:2015-M05/K(1/5)
2. Patuhi analisis kompetensi efektif		Z-009-4:2015-M05/K(2/5)
3. Terapkan teknik pengurusan stres		Z-009-4:2015-M05/K(3/5)
4. Aplikasikan prosedur pengawalan belanjawan		Z-009-4:2015-M05/K(4/5)
5. Terapkan teknik penyelesaian masalah		Z-009-4:2015-M05/K(5/5)

JPK/CA/PP

PENILAIAN PRESTASI *NCS-CORE ABILITY*

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

KEBOLEHAN TERAS – TAHAP 4

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 berpandukan *Total Performance Indicator (TPI)*

PERKARA	KEBOLEHAN	1	2	3	4	5	CATATAN
CA01	**KESEDARAN TINGKAH LAKU ORGANISASI**						
1.1	Patuhi konsep rangka kerja organisasi						
1.2	Tingkatkan keberkesanan berpasukan						
1.3	Pamerkan kemampuan agihan kerja						
1.4	Pastikan dokumentasi bersistematik						
1.5	Galakkan penyelarasan majlis/acara organisasi						
1.6	Patuhi prosedur keperluan latihan						
1.7	Kenalpasti kenaikan pangkat kakitangan yang berpotensi						
CA02	**PEMANTAUAN KESIHATAN, KESELAMATAN DAN ALAM SEKITAR**						
2.1	Pastikan program kesedaran kesihatan						
2.2	Pastikan program kesedaran keselamatan						
2.3	Pastikan program kesedaran alam sekitar						
CA03	**KEUPAYAAN PENGURUSAN PERHUBUNGAN**						
3.1	Galakkan rangkaian kerja yang baik						
3.2	Tingkatkan kemahiran penyelesaian konflik antara personal						
3.3	Galakkan penerapan empati						
3.4	Sediakan sokongan motivasi						
3.5	Pamerkan tingkah laku inisiatif						
3.6	Patuhi keberkesanan pembelajaran yang berterusan						

CA04	**AMALAN ETIKA**						
4.1	Patuhi kod etika disiplin						
4.2	Patuhi kesedaran budaya						
4.3	Patuhi prestasi ketelitian						
4.4	Patuhi amalan berorentasikan hasil kerja						
4.5	Patuhi keperluan protokol						
CA05	**KEMAHIRAN PEMIKIRAN STRATEGIK**						
5.1	Galakkan pemikiran efektif						
5.2	Patuhi analisis kompetensi efektif						
5.3	Terapkan teknik pengurusan stres						
5.4	Aplikasikan prosedur pengawalan belanjawan						
5.5	Terapkan teknik penyelesaian masalah						
CA06	**KERJASAMA KOMUNIKASI BERKESAN**						
6.1	Aplikasikan komunikasi efektif						
6.2	Amalkan persembahan yang membina						
6.3	Patuhi kaedah perbentangan yang efektif						
CA07	**KESEDARAN PENGURUSAN PERUBAHAN**						
7.1	Patuhi objektif pengurusan perubahan						
7.2	Pantau kaedah pengurusan perubahan						
7.3	Patuhi inisiatif pengurusan perubahan						
7.4	Patuhi perlaksanaan bimbingan dan mentor						
7.5	Tingkatkan penjenamaan organisasi						
CA08	**APLIKASI SISTEM TEKNOLOGI MAKLUMAT**						
8.1	Gunakan perisian yang bersesuaian						
8.2	Patuhi aplikasi analisis sistem						
8.3	Terapkan aplikasi teknologi maklumat terkini						
8.4	Patuhi peraturan dan undang-undang teknologi maklumat						

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	**TERAMPIL / TIDAK TERAMPIL**				

REKOD PENILAIAN KUMULATIF (RPK) - TEORI
SIJIL KEMAHIRAN MALAYSIA (SKM): NCS – CORE ABILITIES (TAHAP 4)

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 Dalaman (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-009-4:2015-CA01	**KESEDARAN TINGKAH LAKU ORGANISASI**
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-4:2015-CA02	**PEMANTAUAN KESIHATAN, KESELAMATAN DAN ALAM SEKITAR**
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-4:2015-CA03	**KEUPAYAAN PENGURUSAN PERHUBUNGAN**
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

NAMA CALON:		PUSAT BERTAULIAH:	

Z-009-4:2015-CA04	AMALAN ETIKA
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-4:2015-CA05	KEMAHIRAN PEMIKIRAN STRATEGIK
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-4:2015-CA06	KERJASAMA KOMUNIKASI BERKESAN
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-4:2015-CA07	**KESEDARAN PENGURUSAN PERUBAHAN**
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-4:2015-CA08	**APLIKASI SISTEM TEKNOLOGI MAKLUMAT**
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

M05 - KEMAHIRAN PEMIKIRAN STRATEGIK

Sub Modul 2

ANALISIS KOMPETENSI EFEKTIF

Z-009-4:2015-M05/P(2/5)

TAHAP 4

Kertas Penerangan 2

ANALISIS KOMPETENSI EFEKTIF

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. PENGENALAN KEPADA KOMPETENSI
  2. MENJANA IDEAS
  3. KEMAHIRAN ANALITIKAL
  4. STRATEGI ANALISIS EFEKTIF
  5. ANALISIS EFEKTIF

TUJUAN

- **Kertas Penerangan ini bertujuan untuk menerangkan:**

  - ☑ Mengenalpasti idea maklumat.
  - ☑ Analisis perancangan berkesan.
  - ☑ Strategi analisis berkesan.
  - ☑ Kenapasti skop kecekapan.
  - ☑ Keperluan tarikh akhir kritikal.

PENGENALAN

- Kertas penerangan ini menerangkan tentang kaedah kemahiran untuk memperolehi informasi dan maklumat tentang idea yang berkesan.
- Antara prinsip yang diajar dalam kertas penerangan ini ialah tentang kemahiran membuat analisis dan bagaimana merancang sebelum membuat sesuatu analisis kerja.

1. PENGENALAN KOPETENSI

Merancang bagaimana menyusun dan membangunkan tenaga kerja mereka

Tentukan kategori pekerjaan paling sesuai dengan keperluan perniagaan mereka.

Latih dan pilih pekerja dikalangan yang terbaik.

Urus dan latih kakitangan dengan.

Siap sediakan kakitangan untuk mengisi kekosongan jawatan pada masa hadapan.

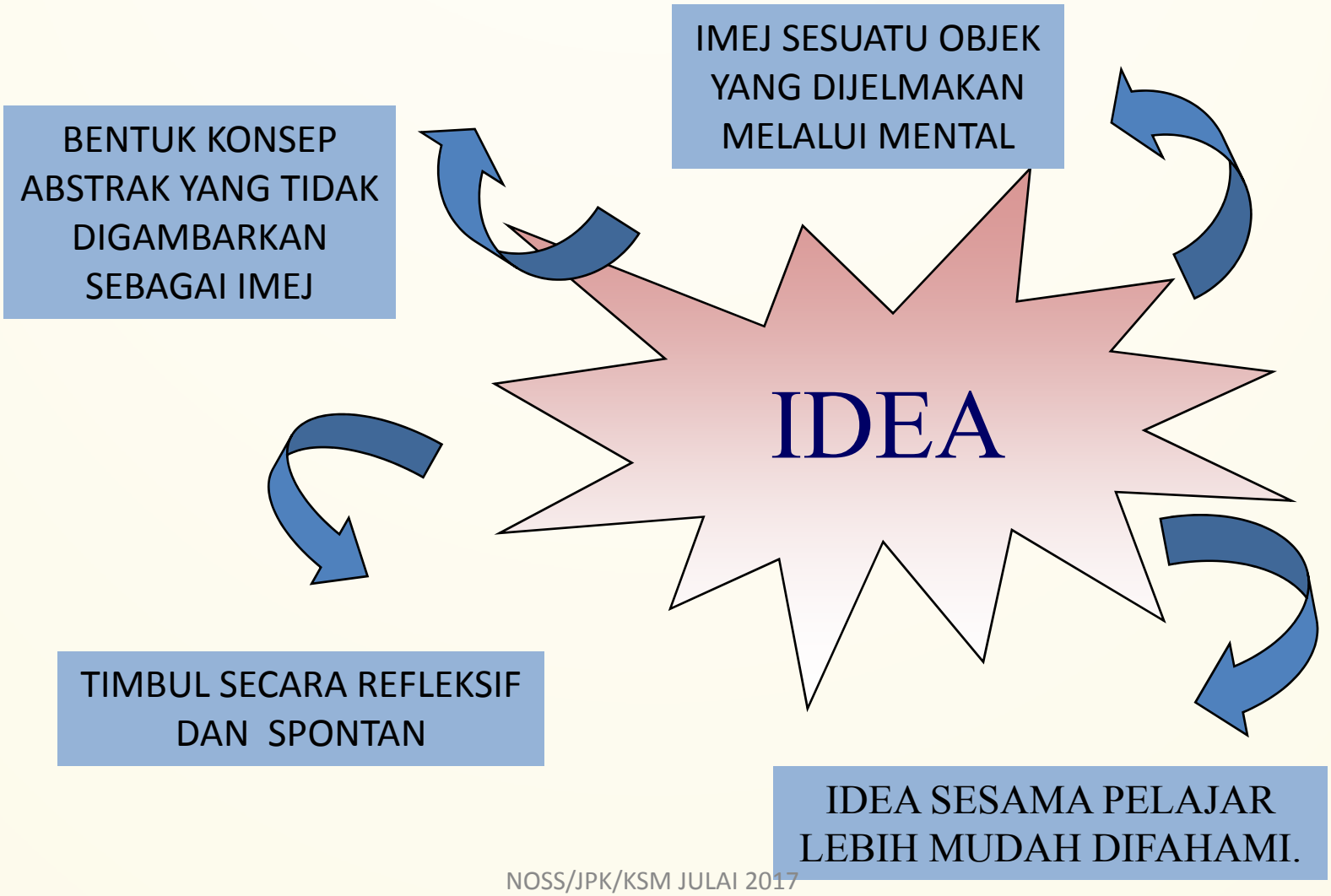
1.1 TIGA KECEKAPAN BOLEH JANGKA

Kompetensi pengetahuan – pemahaman secara praktikal atau teori

Kopetensi kemahiran dan kebolehan – secara semula jadi atau keupayaan.

Kompetensi sikap atau tingkah laku - bentuk tindakan atau kelakuan

2. MENJANA IDEA



TUJUAN PENJANAAN IDEA



SEMASA SESI SUMBANG SARAN ATAU MELALUI PERBINCANGAN

SEBAGAI GAMBARAN ATAU ANGGAPAN GAMBARAN SKOP MENYELURUH ATAU GARIS PANDUAN

SEBAGAI PENDAPAT ATAU KEPERCAYAAN

2.3 "MAKLUMAT"

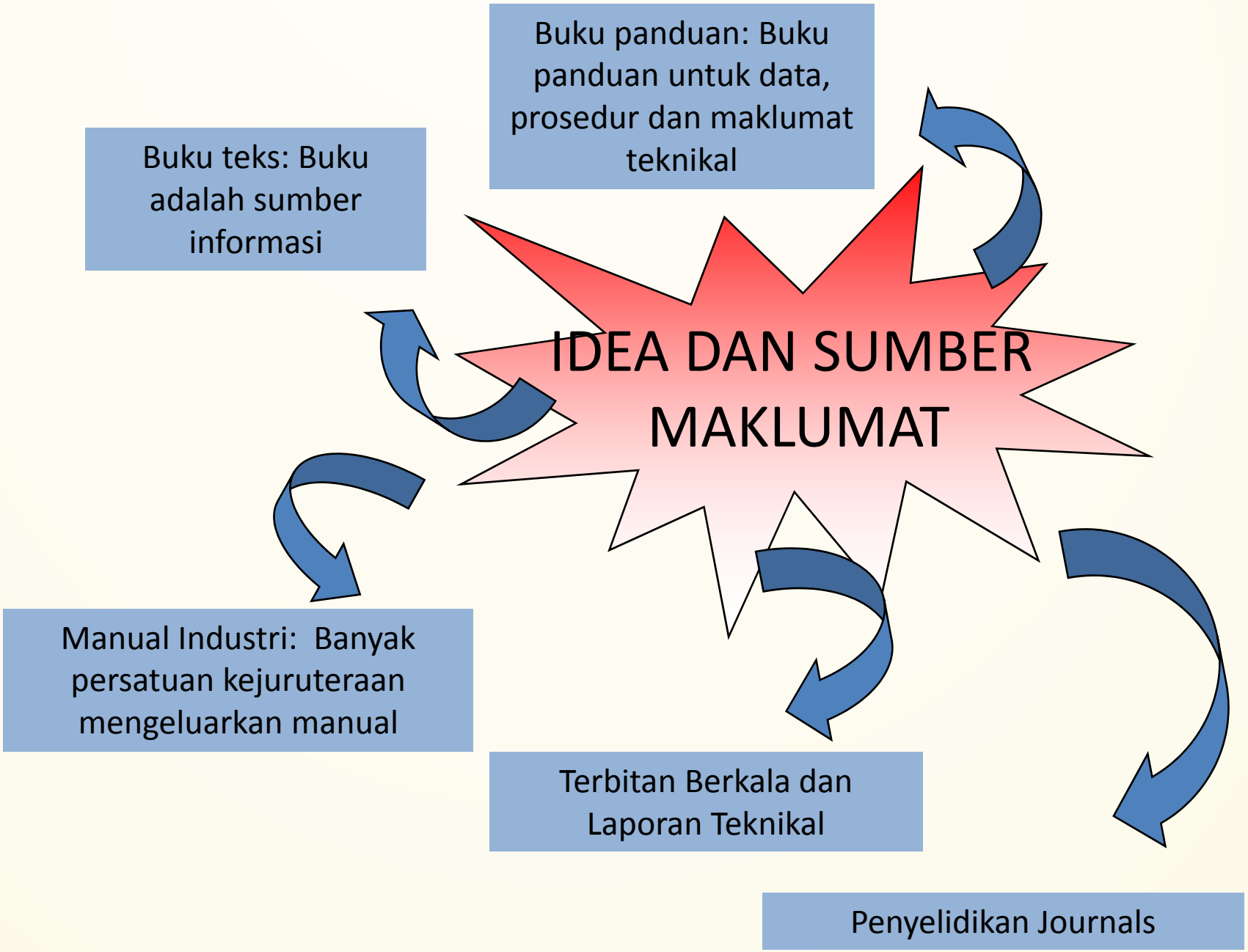
MEMBEZAKAN LEKSIKAL ATAU MAKNA TATABAHASA

MEMBEZAKAN ATAU MEMFLEKSIKAN PERKATAAN.

MENGGAMBARKAN EMOSI DAN MAKLUMAT PARALINGUISTIK

MEMBEZAKAN KATA-KATA ATAU INFLEKSI, TAMSILAN KEPADA KONSONAN DAN VOCAL

JUMLAH KETINGGI SUARA YANG GUNAKAN, TAHAP DAN JENIS EMOSI .


Buku panduan: Buku panduan untuk data, prosedur dan maklumat teknikal
Buku teks: Buku adalah sumber informasi
IDEA DAN SUMBER MAKLUMAT
Manual Industri: Banyak persatuan kejuruteraan mengeluarkan manual
Terbitan Berkala dan Laporan Teknikal
Penyelidikan Journals

3. KEMAHIRAN ANALITIKAL

- Kemahiran analitikal adalah keupayaan untuk menggambarkan, mengumpul maklumat, penjelasan, menganalisis, menyelesaikan masalah yang kompleks, dan membuat keputusan.

- Mendemonstrasi keupayaan dengan menggunakan pemikiran logik untuk mengumpul dan menganalisis sesuatu maklumat, merekabentuk dan menguji penyelesaian kepada masalah, dan merumuskan rancangan

3.1 KEMAHIRAN UJIAN ANALITIKAL

Kebolehan Menganalisis: Keupayaan untuk menganalisis trend pada sejumlah data yang besar

Menangani masalah: Memberikan contoh penyelesaian masalah di tempat kerja

Pengaturcaraan: Menulis program sistem dengan keputusan output yang tepat

Kearifan (Hitam) - logik digunakan untuk mengenal pasti sebab-sebab untuk berhati-hati dan konservatif

Laporan : Laporan bertulis mengenai keberkesanan sesuatu peristiwa seperti kempen politik

3.1 KEMAHIRAN UJIAN ANALITIKAL (samb.)

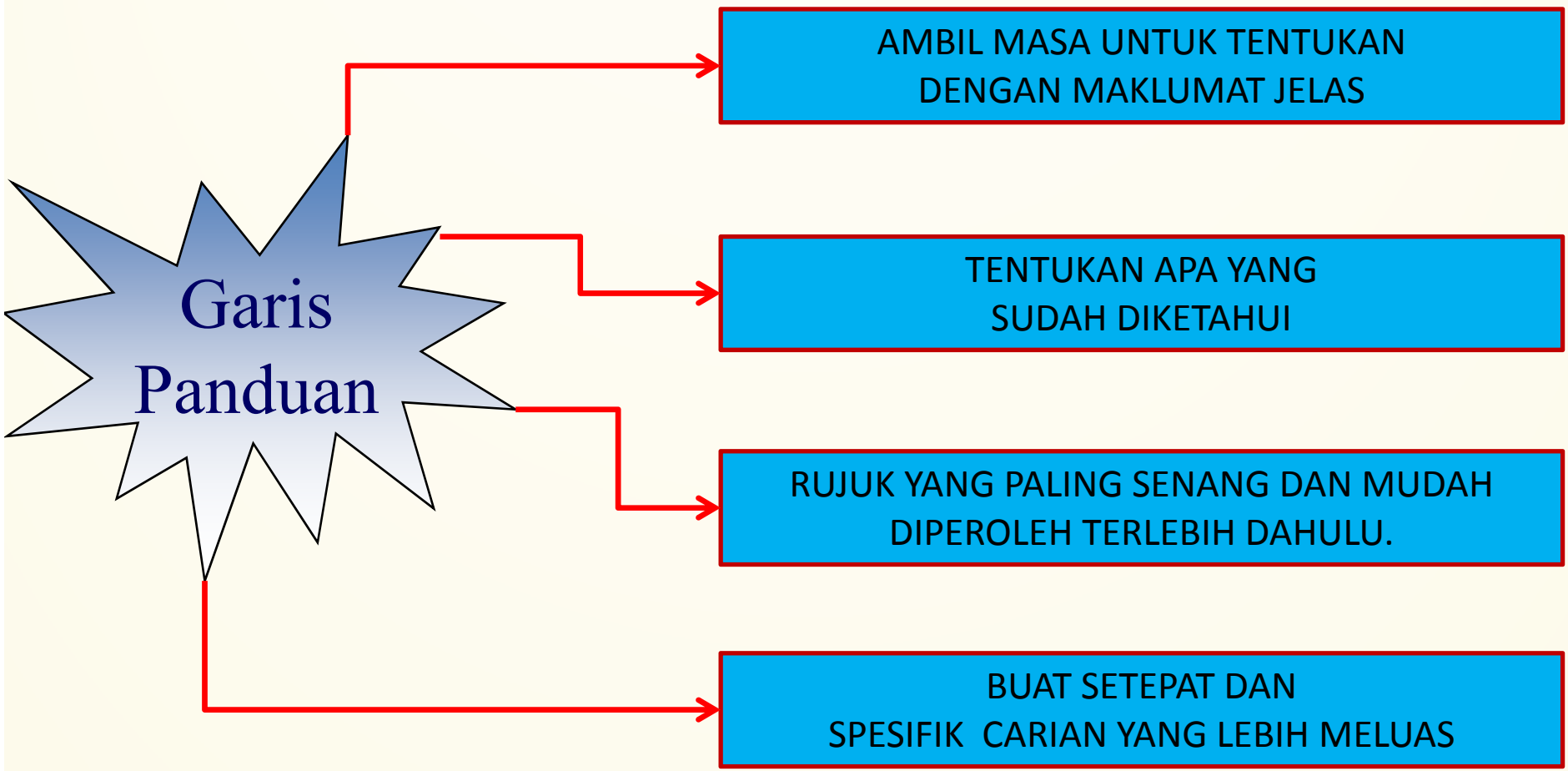
Pengendalian Tugasan dengan berkesan:
Menemukan cara yang lebih cekap dan produktif

Proses: Mewujudkan langkah-langkah untuk melaksanakan proses yang menghasilkan keputusan

Pengendali masalah: Mengenalpasti masalah dan-membuat pembaikan

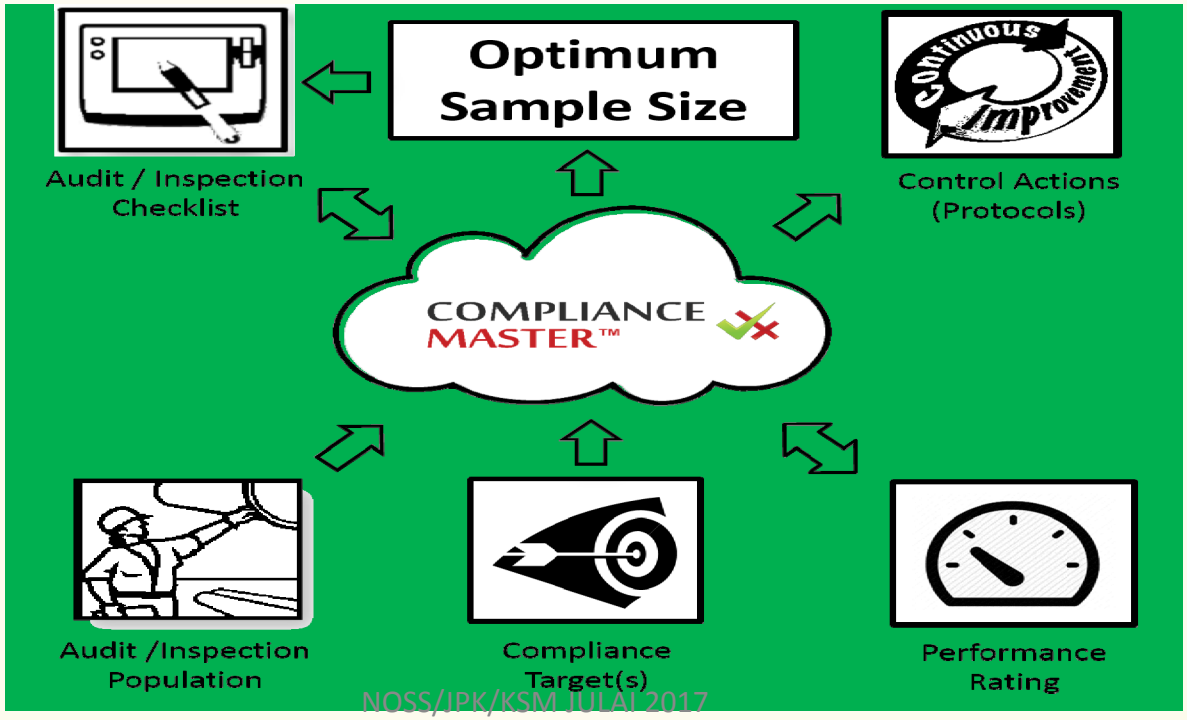
Mengumpul maklumat: Menganalisis data daripada maklumat yang dikumpul, dan menghasilkan penyelesaian

4. STRATEGI ANALISIS EFEKTIF

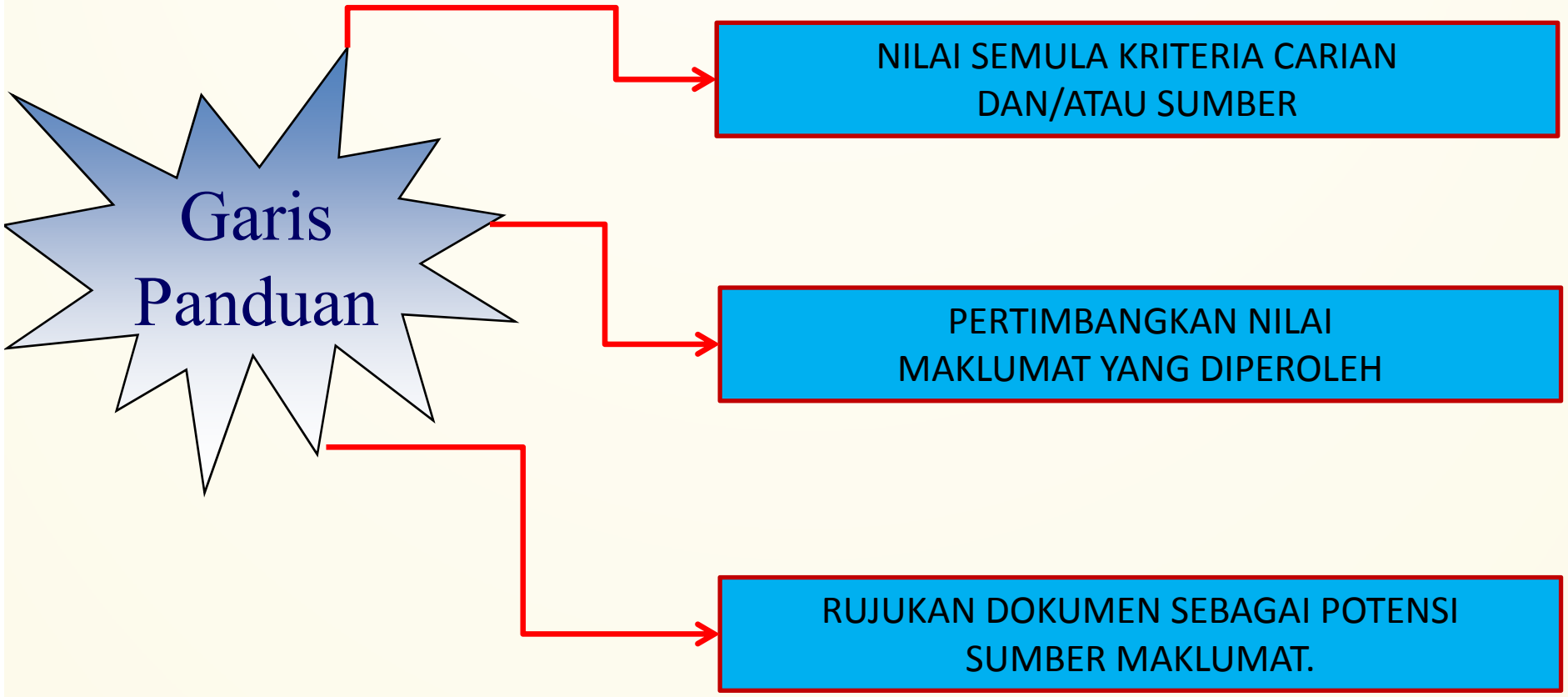


4. STRATEGI ANALISIS EFEKTIF (samb.)

4.1 Analisis efektif (EA) melibatkan penafsiran keatas akibat kegagalan dengan memastikan semua kegagalan itu dapat dikesan,



5. ANALISIS EFEKTIF



SOALAN ??

TERIMA KASIH

CONTOH SENARAI SEMAK PENUNJUK CA

***Pilih Penunjuk Pencapaian yang bersesuaian dengan bidang kemahiran**

SENARAI SEMAK PENUNJUK KEBOLEHAN TERAS /

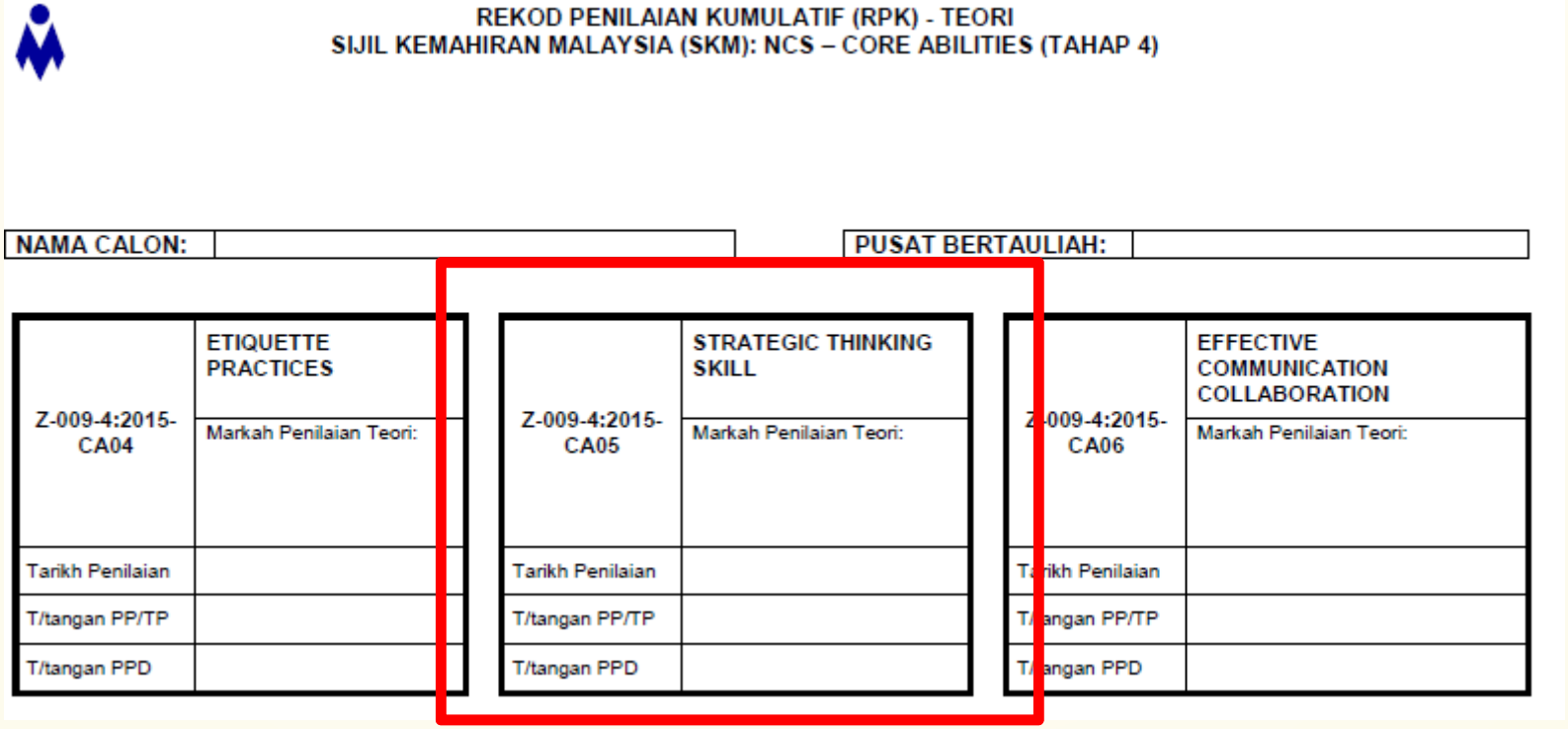
CORE ABILITY INDICATORS CHECKLIST

Bil / *No.*	**Penunjuk Pencapaian /** *Performance Indicators*	**Patuh/** *Complied*	**Tidak Patuh /** *Not Complied*	**Catatan /** *Remark*
	Keupayaan 5.2			
1	Maklumat daripada idea asal disusun, diatur dan disahkan.	☐	☐	_____
2	Bahasa dan nada yang ringkas digunakan	☐	☐	_____
3	Kemahiran kompetensi dan pengetahuan yang dikenal pasti dinilai	☐	☐	_____
4	Matlamat ditentukan untuk memperluaskan skop kompetensi/kecekapan.	☐	☐	_____
5	Tarikh akhir kritikal dicapai dalam masa yang ditetapkan.	☐	☐	_____
6	Cabaran terhadap sensitiviti persekitaran dalam parameter operasi organisasi dicapai.	☐	☐	_____

CONTOH BORANG CA01

CA05	STRATEGIC THINKING SKILL							
5.1	Advocate effective thinking	5						
5.2	Comply with effective analysis	6						
5.3	Apply stress management techniques	5						
5.4	Apply budgetary control procedures	5						
5.5	Apply problem solving techniques	6						

CONTOH BORANG RPK



REKOD PENILAIAN KUMULATIF (RPK) - TEORI
SIJIL KEMAHIRAN MALAYSIA (SKM): NCS – CORE ABILITIES (TAHAP 4)

NAMA CALON:		PUSAT BERTAULIAH:	

Z-009-4:2015-CA04	ETIQUETTE PRACTICES
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-4:2015-CA05	STRATEGIC THINKING SKILL
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-4:2015-CA06	EFFECTIVE COMMUNICATION COLLABORATION
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/angan PP/TP	
T/angan PPD	

SUMBER RUJUKAN

- (Prentice Hall, 2002). Strategic and Competitive Analysis: Methods and Techniques for Analyzing Business Competition. Retrieved online from website: http://mindshifts.com.au/downloads/strategiccompetitive.pdf

- Retrieved online from website: http://study.com/academy/lesson/organizing-and-categorizing-ideas-concepts-and-information.html 3: Organizing and Categorizing Ideas, Concepts and Information.

- Retrieved online from website: http://www.businessdictionary.com/definition/idea.html

- Retrieved online from website: http://bookboon.com/blog/2013/03/Do you use your tone of voice and body language to your advantage?

- Retrieved online from website: http://www.businessdictionary.com/definition/idea.html- Sources of Ideas & Information.doc Page 1 of 9 V0.0

SUMBER RUJUKAN (samb.)

- Peter Walsh (2014). Are You A Strategic Thinker? Retrieved online from website: http://www.harvardbusiness.org/blog/are-you-strategic-thinker

- Karaali (2013). 5 Elements of Effective Thinking. Retrieved online from website: http://www.maa.org/press/maa-reviews/the-5-elements-of-effective-thinking

- Retrieved online from website: http://bookboon.com/blog/2013/03/do-you-use-your-tone-of-voice-and-body-language-to-your-advantage

- K. Gerlach (2014). Keys to Effective Thinking; Stay aware and focused, and avoid vague language.

JPK

BAHAN PEMBELAJARAN

TAHAP 4

M05 : KEMAHIRAN PEMIKIRAN STRATEGIK

SUB MODUL 3

TEKNIK PENGURUSAN STRESS

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

JULAI 2017

Z–009–4:2015-M05 KEMAHIRAN PEMIKIRAN STRATEGIK

KANDUNGAN **MUKASURAT**

1. AHLI JAWATANKUASA PEMBANGUNAN i
2. CARTA PROFIL KOMPETENSI v
3. KURIKULUM KEBOLEHAN TERAS vi

   Z-009-4:2015 (CoCA–Z-009-4:2015-CA05)
4. JADUAL PEMBAHAGIAN WIM

   4.1 TEORI ix

   4.2 AMALI x
5. SET WIM TEORI

   5.1 Z-009-4:2015-M05/P(3/5) 1

   5.2 Z-009-4:2015-M05/T(3/5) 12
6. SET WIM AMALI

   6.1 Z-009-4:2015-M05/K(3/5) 16
7. JADUAL PEMBAHAGIAN PENILAIAN 19
8. LAMPIRAN

   8.1 BORANG PENILAIAN PRESTASI (JPK/CA01) 20

   8.2 REKOD PENILAIAN KUMULATIF (RPK) 23

BAHAN PEMBELAJARAN
Z–009-4:2015-M01 KESEDARAN TINGKAH LAKU ORGANISASI

PANEL PEMBANGUN

CIK RADIN HANIDA BINTI RADIN HARUN
JABATAN KESELAMATAN DAN KESIHATAN PEKERJAAN PUTRAJAYA

EN. RAMLAN BIN KASHAH
JABATAN KESELAMATAN DAN KESIHATAN PEKERJAAN PUTRAJAYA

IR. ROSLENDA BINTI HASAN
JABATAN KESELAMATAN DAN KESIHATAN PEKERJAAN PUTRAJAYA

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

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. JOHN A/K RAMPAI
ENVIRONMENT INSTITUTE OF MALAYSIA (EIMAS)

TUAN AHMAD BIN TUAN BESAR
ANF SYNERGY SDN. BHD.

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	**EMPAT (4)**	**KOD BIDANG PEKERJAAN**	**Z-009-4:2015**

TERAS				
	KESEDARAN TINGKAH LAKU ORGANISASI	**PEMANTAUAN KESIHATAN, KESELAMATAN DAN ALAM SEKITAR**	**KEUPAYAAN PENGURUSAN PERHUBUNGAN**	**AMALAN ETIKA**
	Z-009-4:2015-CA01	**Z-009-4:2015-CA02**	**Z-009-4:2015-CA03**	**Z-009-4:2015-CA04**
	KEMAHIRAN PEMIKIRAN STRATEGIK	**KERJASAMA KOMUNIKASI BERKESAN**	**KESEDARAN PENGURUSAN PERUBAHAN**	**APLIKASI SISTEM TEKNOLOGI MAKLUMAT**
	Z-009-4:2015-CA05	**Z-009-4:2015-CA06**	**Z-009-4:2015-CA07**	**Z-009-4:2015-CA08**

CAPC bagi Z-009-4:2015 Kebolehan Teras

KURIKULUM KEBOLEHAN TERAS (*CoCA*)

SEKTOR	**SEMUA SEKTOR**				
SUB SEKTOR	**SEMUA SUB SEKTOR**				
BIDANG PEKERJAAN	**SEMUA BIDANG PEKERJAAN**				
BIDANG *NCS*	**KEBOLEHAN TERAS**				
TAJUK UNIT KEBOLEHAN	**KEMAHIRAN PEMIKIRAN STRATEGIK**				
HASIL PEMBELAJARAN	Calon yang terampil didalam CA ini berkebolehan untuk mempamer, mengamal dan mengguna pemikiran strategik untuk mempastikan penyelesaian yang berkesan. Setelah melengkapkan unit keterampilan ini, calon perlu mampu untuk; • Galakan kemahiran pemikiran efektif • Patuhi analisis kompetensi efektif • Terapkan teknik pengurusan stress • Aplikasikan prosedur pengawalan belanjawan • Terapkan teknik penyelesai masalah				
ID UNIT KEBOLEHAN	**Z-009-4:2015-CA05**	**TAHAP**	4	**JANGKASAMA LATIHAN**	**10**

KEBOLEHAN	PENGETAHUAN	PRESTASI	JAM LATIHAN	MOD PENYAMPAIAN	KRITERIA PENILAIAN
1. Galakan kemahiran pemikiran efektif	1.1 Prinsip pemikiran • Isu dan idea. • Penggunaan. 1.2 Strategi pemikiran. • Penyelesaiaan • Pelaksanaan	1.1 Tentukan perbezaan antara fakta dengan pendapat. 1.2 Kenal pasti dan guna pakai peraturan/prinsip yang mencetus hubungan dengan penyelesaian masalah. 1.3 Guna pakai kewajaran strategi berkesan.	Pengetahuan 2	Pengetahuan • Kelas • Perbincangan berkumpulan	1.1 Prinsip pemikiran dijelaskan. 1.2 Strategi pemikiran diterangkan. 1.3 Perbezaan antara fakta dengan pendapat ditunjuk. 1.4 Peraturan/prinsip yang mendasari hubungan dengan penyelesaian masalah dikenal pasti.

KEBOLEHAN	PENGETAHUAN	PRESTASI	JAM LATIHAN	MOD PENYAMPAIAN	KRITERIA PENILAIAN
2. Patuhi analisis kompetensi efektif	2.1 Idea maklumat. 2.2 Bahasa dan nada suara. 2.3 Analisis perancangan yang berkesan. 2.4 Analisis strategi yang berkesan.	2.1 Kenal pasti idea maklumat. 2.2 Kenal pasti ruang lingkup kecekapan. 2.3 Patuh dengan keperluan tarikh akhir yang keritikal. 2.4 Fahami cabaran persekitaran.	Pengetahuan 2	Pengetahuan • Kelas • Perbincangan berkumpulan	2.1 Idea maklumat dikenal pasti. 2.2 Analisis perancangan yang efektif diterangkan. 2.3 Analisis strategi yang efektif diterangkan. 2.4 Ruang lingkup kecekapan di kenal pasti. 2.5 Keperluan tarikh akhir yang keritikal dipamer.
3. Tearpkan teknik pengurusan stres	3.1 Masalah dan sebab. 3.2 Penglibatan pengantara. • Interaksi antara pihak berkaitan. 3.3 Pengurusan tekanan. • Pemahaman tekanan • Pengenalan tekanan • Penyelesaian tekanan	3.1 Laksanakan tindakan yang sesuai. 3.2 Menilai keputusan teknik pengurusan tekanan. 3.3 Kongsi keputusan dengan pihak berkaitan.	Pengetahuan 2	Pengetahuan • Kelas • Perbincangan berkumpulan	3.1 Pengurusan tekanan dijelaskan. 3.2 Penglibatan pengantara dijelaskan. 3.3 Tindakan bersesuaian dipamer. 3.4 Teknik pengurusan tekanan dinilai.
4. Aplikasikan prosedur pengawalan belanjawan	4.1 Objektif belanjawan. 4.2 Peruntukan belanjawan. 4.3 Tujuan strategic belanjawan. 4.4 Prosedur urusniaga.	4.1 Kenal pasti objektif belanjawan. 4.2 Patuh dengan garis panduan dan prosedur belanjawan. 4.3 Ikut prosedur urusniaga. 4.4 Kenal pasti peruntukan belanjawan.	Pengetahuan 2	Pengetahuan • Kelas • Perbincangan berkumpulan	4.1 Objektif belanjawan ditentukan. 4.2 Strategi belanjawan dijelaskan. 4.3 Peruntukan belanjawan dikenal pasti. 4.4 Garis panduan dan prosedur belanjawan dipatuhi. 4.5 Prosedur urusniaga diikuti.

KEBOLEHAN	PENGETAHUAN	PRESTASI	JAM LATIHAN	MOD PENYAMPAIAN	KRITERIA PENILAIAN
5. Terapkan teknik penyelesaian masalah	5.1 Fakta dan pendapat. 5.2 Prinsip hubungan. 5.3 Teknik penyelesaian masalah. 5.4 Strategi munasabah.	5.1 Kenal pasti hubungan. 5.2 Guna strategi yang munasabah. 5.3 Selesai masalah dan percangahan. 5.4 Kenal pasti masalah, pengiktirafan dan gejala.	Pengetahuan 2	Pengetahuan • Kelas • Perbincangan berkumpulan	5.1 Fakta dan pendapat dijelaskan. 5.2 Dasar hubungan dijelaskan. 5.3 Teknik menyelesai masalah diterangkan. 5.4 Strategi rasional diguna pakai. 5.5 Masalah dan percangahan diselesaikan.

JADUAL PEMBAHAGIAN WIM (TEORI)

Z-009-4:2015 KEBOLEHAN TERAS
M05 – KEMAHIRAN PEMIKIRAN STRATEGIK

KEBOLEHAN	PELAN MENGAJAR	KERTAS PENERANGAN	KERTAS TUGASAN
1. Galakkan kemahiran pemikiran efektif	*Z-009-4:2015-M05/P(1/5)PM Kemahiran pemikiran efektif	Z-009-4:2015-M05/P(1/5) Kemahiran pemikiran efektif	Z-009-4:2015-M05/T(1/5) Kemahiran pemikiran efektif
2. Patuhi analisis kompetensi efektif	*Z-009-4:2015-M05/P(2/5)PM Analisis kompetensi efektif	Z-009-4:2015-M05/P(2/5) Analisis kompetensi efektif	Z-009-4:2015-M05/T(2/5) Analisis kompetensi efektif
3. Terapkan teknik pengurusan stress	*Z-009-4:2015-M05/P(3/5)PM Teknik pengurusan stres	Z-009-4:2015-M05/P(3/5) Teknik pengurusan stres	Z-009-4:2015-M05/T(3/5) Teknik pengurusan stres
4. Aplikasikan prosedur pengawalan belanjawan	*Z-009-4:2015-M05/P(4/5)PM Prosedur pengawalan belanjawan	Z-009-4:2015-M05/P(4/5) Prosedur pengawalan belanjawan	Z-009-4:2015-M05/T(4/5) Prosedur pengawalan belanjawan
5. Terapkan teknik penyelesaian masalah	*Z-009-4:2015-M05/P(5/5)PM Teknik penyelesaian masalah	Z-009-4:2015-M05/P(5/5) Teknik penyelesaian masalah	Z-009-4:2015-M05/T(5/5) Teknik penyelesaian masalah

*** Dibangunkan oleh Pusat Bertauliah (PB)**

JADUAL PEMBAHAGIAN WIM (AMALI)

Z-009-4:2015 KEBOLEHAN TERAS
M05 – KEMAHIRAN PEMIKIRAN STRATEGIK

KEBOLEHAN	PELAN MENGAJAR	KERTAS KERJA
1. Galakkan kemahiran pemikiran efektif	*Z-009-4:2015-M05/K(1/5)PM Galakkan kemahiran pemikiran efektif	Z-009-4:2015-M05/K(1/5) Galakkan kemahiran pemikiran efektif
2. Patuhi analisis kompetensi efektif	*Z-009-4:2015-M05/K(2/5)PM Patuhi analisis kompetensi efektif	Z-009-4:2015-M05/K(2/5) Patuhi analisis kompetensi efektif
3. Terapkan teknik pengurusan stres	*Z-009-4:2015-M05/K(3/5)PM Terap teknik pengurusan stres	Z-009-4:2015-M05/K(3/5) Terap teknik pengurusan stres
4. Aplikasikan prosedur pengawalan belanjawan	*Z-009-4:2015-M05/K(4/5)PM Aplikasi prosedur pengawalan belanjawan	Z-009-4:2015-M05/K(4/5) Aplikasi prosedur pengawalan belanjawan
5. Terapkan teknik penyelesaian masalah	*Z-009-4:2015-M05/K(5/5)PM Terap teknik penyelesaian masalah	Z-009-4:2015-M05/K(5/5) Terap teknik penyelesaian masalah

*** 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 / *PROGRAM'SCODE AND NAME*	**Z-009-4: 2015 KEBOLEHAN TERAS**	
TAHAP / *LEVEL*	**EMPAT (4)**	
NO. DAN TAJUK KEBOLEHAN TERAS / *CORE ABILITY NO. AND TITLE*	**CA05 KEMAHIRAN PEMIKIRAN STRATEGIK**	
NO. DAN PENYATAAN KEBOLEHAN / *ABILITY NO. AND STATEMENT*	05.01 GALAKKAN KEMAHIRAN PEMIKIRAN EFEKTIF 05.02 PATUHI ANALISIS KOMPETENSI EFEKTIF **05.03 TERAPKAN TEKNIK PENGURUSAN STRES** 05.04 APLIKASIKAN PROSEDUR PENGAWALAN BELANJAWAN 05.05 TERAPKAN TEKNIK PENYELESAIAN MASALAH	
NO. KOD *ICODE NO.*	**Z-009-4:2015-M05/P(3/5)**	**Muka Surat** / *Page* : 1 **Drpd** / *of* : 10

TAJUK*/TITLE*: **TEKNIK PENGURUSAN STRES**

TUJUAN*/PURPOSE*:

Kertas penerangan ini bertujuan untuk menerangkan mengenai cara menjelaskan tentang pengurusan tekanan, penglibatan sebagai perantara, menunjukkan tindakan bersesuaian dan menilai teknik pengurusan tekanan yang digunakan.

PENERANGAN/*INFORMATION*:

1. Punca Tekanan

Tekanan adalah sesuatu yang keadaan tidak dapat dielakkan berlaku di tempat kerja. Majikan perlu menyediakan persekitaran kerja yang bebas tekanan, mengenalpasti dimana dan bagaimana tekanan menjadi satu masalah untuk kakitangan, dan mengambil tindakan bagi mengurangkan tekanan. Tekanan di tempat kerja mampu mengurangkan produktiviti, meningkatkan tekanan pengurusan, dan mendatangkan kemudaratan kepada pekerja.

Tekanan di tempat kerja memberi kesan terhadap prestasi mental, termasuk prestasi kerja seperti daya ingatan, penumpuan, dan pembelajaran. Melalui kaji selidik yang dijalankan, tekanan dipercayai mencetuskan 70% daripada jumlah pesakit yang mendapatkan rawatan doktor, dan 85% daripadanya adalah diperingkat yang serius. Tekanan di tempat kerja juga mendatangkan risiko tindakan undang-undang yang serius kepada semua majikan dan organisasi, mempunyai liabiliti penting dalam tuntutan ganti rugi, publisiti buruk dan kehilangan reputasi. Menguruskan tuntutan yang berkaitan dengan tekanan juga menggunakan masa pengurusan yang banyak.

1.1 Menurut kaji selidik, tekanan kerja adalah sumber terbesar berlakunya tekanan dalam kehidupan kita. Ada beberapa faktor yang boleh menyumbang kepada tekanan di tempat kerja dan menjurus kepada ketidakpuasan melaksanakan kerja:

i) Mempunyai beban kerja yang berat atau tanggungjawab terlalu banyak
ii) Masa bekerja yang panjang
iii) Mempunyai pengurusan yang lemah, jangkaan tugasan yang tidak jelas, dan bekerja dalam keadaan dan persekitaran yang berbahaya.
iv) Tidak ada jaminan kenaikan pangkat atau risiko penamatan perkhidmatan.
v) Perlu menyampaikan ucapan dihadapan rakan sekerja.
vi) Berhadapan dengan diskriminasi atau gangguan di tempat kerja, terutamanya apabila tidak mendapat sokongan daripada majikan.

1.2 Tekanan hidup adalah antara satu sebab yang boleh menyumbang kepada tekanan yang teruk di luar tempat kerja. Contoh tekanan hidup adalah:

i) Kematian seseorang yang dikasihi

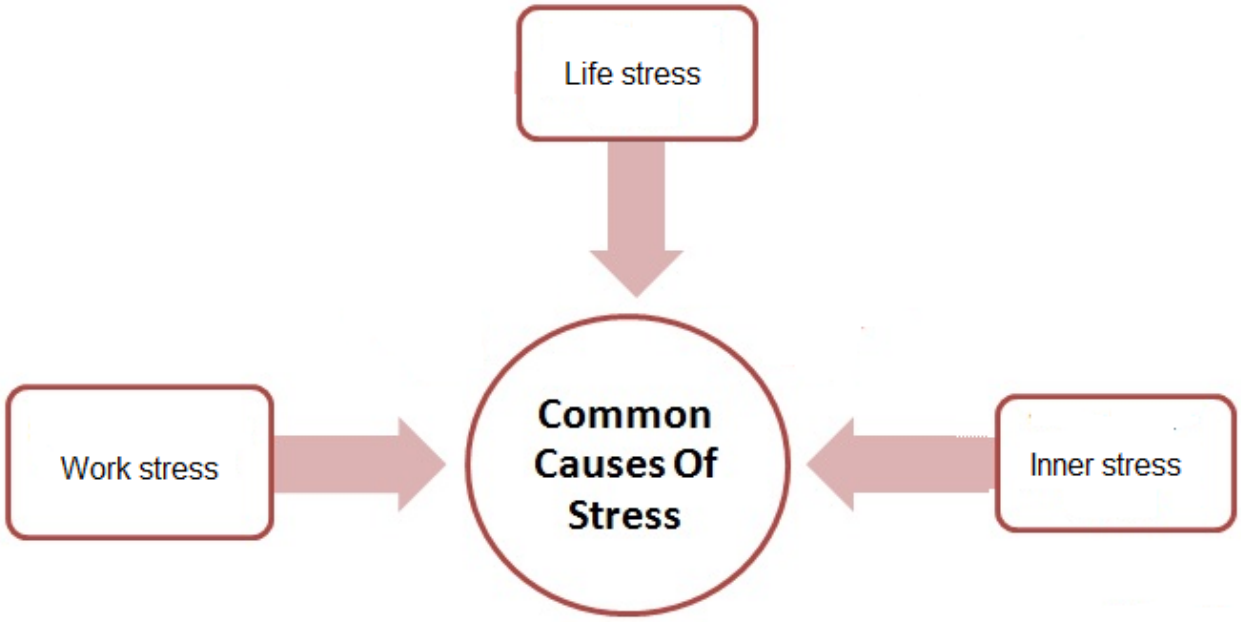
ii) Penceraian
iii) Kehilangan kerja
iv) Pertambahan pada tanggungjawab kewangan
v) Mendirikan rumahtangga
vi) Berpindah ke kediaman baru
vii) Penyakit kronik atau kecederaan
viii) Masalah emosi (kemurungan, kebimbangan, kemarahan, kesedihan, rasa bersalah, rasa rendah diri)
ix) Menjaga orang tua atau ahli keluarga yang sakit
x) Mengalami trauma, seperti bencana alam, kecurian, rogol, atau keganasan terhadap anda atau orang yang disayangi.

1.3 Ada kalanya tekanan itu datang dari dalaman. Contohnya bimbang tentang sesuatu. Faktor-faktor tekanan dalaman ini boleh menyebabkan:

i) Ketakutan dan ketidakpastian. Sering mendengar tentang rompakan, ragutan, pemanasan global atau tidak akan mempunyai wang yang cukup untuk membayar bil-bil boleh menyebabkan perasaan tertekan.
ii) Sikap dan persepsi. Mereka yang melakukan kerja dengan baik di tempat kerja biasanya kurang menghadapi tekanan berbanding mereka yang tidak cekap dalam pekerjaannya.
iii) Jangkaan yang tidak realistik. Tidak ada sesiapa pun yang sempurna. Menjangkakan sesuatu dibuat dengan betul dalam masa yang ditetapkan boleh memberi tekanan apabila yang berlaku tidak seperti yang diharapkan.
~~iv)~~ Perubahan. Perubahan besar dalam hidup boleh memberi tekanan. Terutamanya bagi kebanyakan perkara yang tidak menyenangkan, seperti perceraian, masalah kewangan yang besar, atau kematian dalam keluarga.

1.4 Tahap tekanan adalah berbeza berdasarkan personaliti dan tindakbalas terhadap situasi. Sesetengah orang membiarkan segala-galanya berlalu begitu sahaja. Bagi mereka, tekanan kerja dan tekanan hidup sekadar liku-liku kecil di jalanan.

1.5 Gagal untuk memahami dan menghapuskan elemen-elemen yang menyebabkan tekanan boleh membawa kepada akibat yang buruk. Elemen-elemen ini selalunya dikenali sebagai pemberi atau penyebab tekanan dan didapati banyak terdapat di tempat kerja. Bukan sahaja pekerja, organisasi juga perlu mengenal pasti dan mengambil langkah-langkah yang relevan.



Rajah 1.7 - Punca Tekanan

Sumber dari: https://www.slideshare.net/Shvms1/project-selection-44990095

2. Kesan Stress Terhadap Kesihatan

Dalam situasi mengalami tekanan, tubuh badan manusia melancarkan tindak balas fizikal. Sistem saraf melepaskan hormon yang bersedia untuk melawan atau melarikan diri. Ia dipanggil tindak balas “lawan atau lari” ("*fight or flight*"). Denyutan jantung berdegup denga lebih pantas, pernafasan menjadi lebih cepat, otot menegang, dan badan mula berpeluh.

2.1 Dalam keadaan tekanan akut, badan boleh pulih dengan cepat. Tetapi dalam tekanan kronik, ia boleh membawa kepada masalah kesihatan yang lebih serius. Kekerapan peningkatan hormon tekanan boleh menyebabkan kesan fizikal pada tubuh badan, menyebabkan badan menjadi cepat tua dan mudah diserang penyakit.

2.2 Jika tekanan dipulihkan dalam masa yang singkat, beberapa penyakit fizikal berkemungkinan boleh berlaku:

i) Sakit kepala

ii) Keletihan

iii) Kesukaran tidur

iv) Kesukaran menumpukan perhatian

v) Ketidakselesaan perut

vi) Kebengkengan (Mudah marah)

2.3 Jika tekanan tidak ditangani dengan baik, ia boleh membawa kepada kesan kesihatan yang serius, termasuk:

i) Kemurungan

Ii) Tekanan darah tinggi

Iii) Denyutan jantung yang tidak normal (aritmia)

Iv) Pengerasan arteri (aterosklerosis)

V) Penyakit jantung

Vi) Serangan jantung

Vii) Pedih ulu hati, ulser, sindrom perut bermasalah

Viii) Sakit perut - kekejangan, sembelit dan cirit-birit

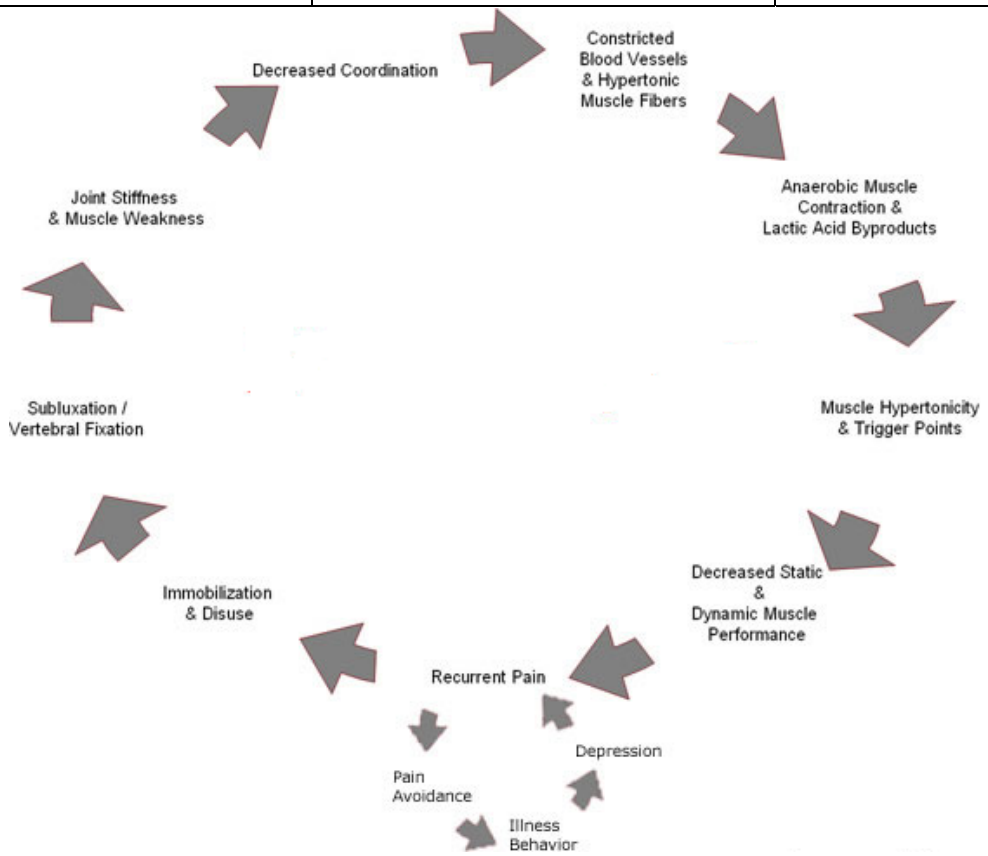
Ix) Penambahan berat badan atau kehilangan berat badan

X) Perubahan dalam nafsu seks

Xi) Masalah kesuburan

Xii) Peningkatan serangan asma atau arthritis

Xiii) Masalah kulit seperti jerawat, ekzema, dan psoriasis



Rajah 1 - Kesan Kitaran Tekanan

Sumber dari: https://catalystinspiration.wordpress.com/

3. Pengenalan Tekanan

Di peringkat klinikal, tekanan boleh dinilai secara saintifik dengan mengukur tahap kedua-dua hormon yang dihasilkan oleh kelenjar adrenal: kortisol dan DHEA (dehydroepiandrosterone).

3.1 Terdapat sepuluh punca utama tekanan sebagai ujian awal tekanan .

i) Kesukaran tidur
ii) Hilang selera makan
iii) Tumpuan yang rendah atau ingatan yang lemah
vii) Keganasan atau tingkah laku anti-sosial
viii) Ledakan emosi
ix) Penyalahgunaan alkohol atau dadah
x) Perasaan gementar

4. Penyelesaian Tekanan

Idea dan teknik pengurangan tekanan adalah berdasarkan prinsip yang mudah. Teknik-teknik ini tidak mampu mengubah situasi yang menyebabkan tekanan, tetapi apa yang lebih penting, boleh mengubah reaksi dan perhubungan terhadap situasi tertekan tersebut.

4.1 Kemahiran paling asas untuk menguruskan penyelesaian kepada tekanan adalah berupaya berfikiran secara positif. Pemikiran positif membawa kepada kesejahteraan dan membantu mengurus tekanan. Walaupun mengambil masa untuk menguasai cara pemikiran yang positif, kemahiran ini akan dapat mengatasi perasaan yang bersifat negatif.

4.2 Menjadi individu yang mempunyai sikap yang baik kerana ia menggambarkan watak seseorang. Seseorang itu boleh sama ada bersifat optimistic atau pesimistik. Kajian menunjukkan menjadi seorang yang optimistik boleh mempengaruhi kehidupan kepada yang lebih positif.

4.3 Terdapat enam teknik bagi mengurangkan tekanan dengan cepat

i) Jenaka atau Humor

a) Humor adalah salah satu kaedah yang popular dan paling cepat untuk mengurangkan tekanan.

b) Humor berkesan kerana gelak ketawa menghasilkan bahan-bahan kimia yang membantu pengurangan tekanan di dalam otak.

c) Humor menyebabkan otak berfikir dan bekerja dengan cara yang berbeza. Ia mengalih perhatian daripada mempunyai minda yang tertekan. Gangguan adalah contoh yang mudah dan berkesan dalam mengurangkan tekanan. Ia mengalihkan pemikiran daripada tekanan, dan menghapuskan perasaan tertekan. Oleh itu kebanyakan orang akan berasa agak berbeza dan perubahan dalam pemikiran boleh dilihat selepas ketawa dan terganggu oleh sesuatu yang bersifat lucu.

ii) Berjalan cepat dan bercakap sendirian

a) Ubah persekitaran dengan berjalan cepat di luar bangunan tempat

bekerja.

b) Bernafas dengan udara yang segar dan menghidu kesegaran atmosfera. Pokok-pokok, hujan, bunga, asap kenderaan mampu merangsang deria dengan perkara-perkara yang baru.

c) Berkata-kata dengan suara yang kuat semasa berjalan keluar.

d) Panjangkan senaman dengan pergi ke taman dan berjoging sedikit atau melakukan sesuatu yang bertenaga bagi membuat badan bergerak dan berehat.

iii) Rehidrasi

a) Minum secawan besar atau sebotol air kosong.

b) Semua organ-organ termasuk otak, amat bergantung kepada air untuk berfungsi dengan betul. Jika kekurangan, tubuh badan tidak dapat berfungsi dengan yang terbaik secara mental dan fizikal.

c) Kebanyakan tempat kerja biasanya mempunyai suasana yang sangat kering kerana penggunaan penyaman udara yang boleh meningkatkan kecenderungan penghidratan pekerja.

d) Apabila minum dengan banyak badan perlu merembeskan keluar bahan buangan (kencing). Ini memberikan sedikit rehat dan sedikit senaman dari semasa ke semasa yang juga mengurangkan tekanan.

iv) Tidur sejenak atau tidur lena sebentar yang menyegarkan

a) Tidur sebentar. Ia adalah cara semulajadi untuk mengembalikan semula dan menambah tenaga. 10-20 minit tidur sangat membantu untuk mengurangkan tekanan.

v) Bancuh air minuman

a) Buat secawan minuman panas terutamanya teh atau kopi. Ia boleh mengalihkan fikiran daripada memikirkan tentang masalah.

vi) Menangis

a) Menangis dan mengeluarkan air mata berkesan dalam mengurangkan tahap tekanan. Menangis dalam keadaan teresak-esak mampu melepaskan ketegangan dan tekanan bagi kebanyakan orang.

vii) Komunikasi

a) Komunikasi yang baik mampu menghindarkan andaian. Berkomunikasi dengan baik dengan rakan sekerja atau orang bawahan.

b) Jawab soalan sebaik yang mungkin dengan sabar dan terperinci dengan atau apa yang diperlukan sahaja. Soalan yang banyak mengelakkan berlakunya banyak kesilapan. Kesilapan yang kurang bermakna akan kurangnya berlaku tekanan.

5. Tips Menghadapi Tekanan

Jika menghadapi tekanan dan telah kenal pasti punca, cuba teknik yang berbeza untuk membantu menangani masalah tersebut.

- Bersikap positif dan tenang. Cuba untuk tidak berasa bimbang mengenai perkara-perkara yang tidak penting.
- Jika ada sebarang pertanyaan atau sebarang masalah yang berkaitan dengan kerja, pendekatan yang terbaik ialah dengan mengajukan kepada majikan dan cuba mendapatkan jalan penyelesaian.
- Adalah penting untuk berehat secara teratur di tempat kerja atau apabila tiba di rumah.
- Mengambil bahagian dalam aktiviti-aktiviti santai seperti yoga, membaca buku atau majalah, atau meminum secawan kopi atau teh.
- Buat jadual dan rancang bagaimana untuk mengimbangi kehidupan kerja dan kehidupan keluarga.
- Tidur malam adalah suatu kaedah gaya hidup yang sihat selain melakukan diet pemakanan

SOALAN / *QUESTION*:

1. Apa yang menyebabkan boleh berlakunya tekanan?

   ……

   ……

2. Bagaimana tekanan boleh memberi kesan dan menjejaskan prestasi kerja?

   ……

   ……

3. Bagaimana cara yang pantas untuk mengurangkan tekanan?.

   ……

   ……

RUJUKAN / *REFERENCES*:

1. Stephen R. Covey. (2013). The 7 Habits of Highly Effective People: Powerful Lessons in Personal Change.Simon & Schuster ISBN-10: 1451639619, ISBN-13: 978-1451639612
2. Wallace Stegner (2002). Crossing to Safety. Modern Library. ISBN: 0-375-75931-X
3. Warren Bennis (2009). On Becoming a Leader. Perseus Books Group.ISBN: 978-0-465-01408; 0-7382-0817-5

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 / *PROGRAM'S CODE AND NAME*	**Z-009-4:2015 KEBOLEHAN TERAS**	
TAHAP / *LEVEL*	**EMPAT (4)**	
NO. DAN TAJUK KEBOLEHAN TERAS / *CORE ABILITY NO. AND TITLE*	**CA05 KEMAHIRAN PEMIKIRAN STRATEGIK**	
NO. DAN PENYATAAN KEBOLEHAN / *ABILITY NO. AND STATEMENT*	05.01 GALAKKAN KEMAHIRAN PEMIKIRAN EFEKTIF 05.02 PATUHI ANALISIS KOMPETENSI EFEKTIF **05.03 TERAPKAN TEKNIK PENGURUSAN STRES** 05.04 APLIKASIKAN PROSEDUR PENGAWALAN BELANJAWAN 05.05 TERAPKAN TEKNIK PENYELESAIAN MASALAH	
NO KOD / *CODE NO*	**Z-009-4:2015-M05/T(3/5)**	**Muka Surat** / *Page:* 1 **Drpd** / *Of* : 1

TAJUK / *TITLE* **: TEKNIK PENGURUSAN STRES**

TUJUAN / *PURPOSE*

Kertas penerangan ini bertujuan untuk menerangkan mengenai cara menjelaskan tentang pengurusan tekanan, penglibatan sebagai perantara, menunjukkan tindakan bersesuaian dan menilai teknik pengurusan tekanan yang digunakan.

ARAHAN / *INSTRUCTION*

Pelatih hendaklah menjawab semua soalan dan dibenarkan merujuk Kertas Penerangan Z-009-4:2015-M05/P(3/5)

SOALAN / *QUESTION*

1. Apakah yang boleh menyebabkan berlakunya tekanan kerja?

_____
_____
_____
_____

(2 mark)

2. Berikan tiga (3) sebab atau punca tekanan?

_____
_____
_____
_____
_____

(3 mark)

3. Bagaimanakah mengurangkan tekanan di tempat kerja?

_____
_____
_____
_____
_____

(5 mark)

4. Terangkan secara ringkas kesan tekanan kepada tubuh badan manusia?

_____
_____
_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

(10 mark)

SKEMA

1. a) Tidak gembira dengan pekerjaan anda
   b) Mempunyai beban kerja yang berat atau tanggungjawab terlalu banyak
   c) Masa bekerja yang panjang
   d) Mempunyai pengurusan yang lemah, jangkaan kerja tidak jelas
   e) Bekerja dalam keadaan berbahaya
   f) Tidak ada jaminan kenaikan pangkat atau risiko penamatan perkhidmatan.
   g) Perlu menyampaikan ucapan dihadapan rakan sekerja.
   h) Berhadapan dengan diskriminasi atau gangguan di tempat kerja, terutamanya apabila tidak mendapat sokongan daripada majikan.

2. a) Mengurangkan produktiviti
   b) Meningkatkan tekanan pengurusan
   c) mendatangkan kemudaratan

3. a) Jenaka
   b) berjalan kaki pantas dan bercakap sendirian
   c) Rehidrasi
   d) Tidur sejenak atau tidur lena sebentar yang menyegarkan
   e) Buat minuman
   f) Menangis

4. Apabila berada dalam keadaan tertekan;
   Tubuh badan anda melancarkan tindak balas fizikal.
   - Sistem saraf anda melepaskan hormon yang bersedia untuk melawan atau melarikan diri.
   - Denyutan jantung anda berdegup dengan
   - Pernafasan anda menjadi lebih cepat,
   - Otot-otot anda menegang
   - badan anda mula berpeluh

JPK	**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 / *PROGRAM'S CODE AND NAME*	**Z-009-4 : 2015 KEBOLEHAN TERAS**	
TAHAP / *LEVEL*	**EMPAT (4)**	
NO. DAN TAJUK KEBOLEHAN TERAS / *CORE ABILITY NO. AND TITLE*	**CA05 KEMAHIRAN PEMIKIRAN STRATEGIK**	
NO. DAN PENYATAAN KEBOLEHAN / *ABILITY NO. AND STATEMENT*	05.01 GALAKKAN KEMAHIRAN PEMIKIRAN EFEKTIF 05.02 PATUHI ANALISIS KOMPETENSI EFEKTIF **05.03 TERAPKAN TEKNIK PENGURUSAN STRES** 05.04 APLIKASIKAN PROSEDUR PENGAWALAN BELANJAWAN 05.05 TERAPKAN TEKNIK PENYELESAIAN MASALAH	
NO. KOD / *CODE NO.*	**Z-009-4:2015-M05/K(3/5)**	**Muka Surat** / *Page :* 1 **Drpd** / *Of :* 1

TAJUK / *TITLE* **: TEKNIK PENGURUSAN STRES**

TUJUAN PEMBELAJARAN / INSTRUCTIONAL AIMS

Pelatih mesti boleh:-

1. Kenal pasti kemungkinan dan punca tekanan.
2. Laksanakan tindakan yang sewajarnya.
3. Nilai keputusan teknik pengurusan tekanan
4. Kongsi keputusan dengan pihak yang berkenaan.
5. Tangani isu-isu, idea-idea dan tindak balas.

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

SENARAI SEMAK PENUNJUK KEBOLEHAN TERAS /

CORE ABILITY INDICATORS CHECKLIST

Bil / *No.*	**Penunjuk Pencapaian /** *Performance Indicators*	**Patuh/** *Complied*	**Tidak Patuh** / *Not Complied*	**Catatan /** *Remark*
	Kebolehan 5.3			
1	Masalah dan punca-punca yang berkemungkinan dikenal pasti.	☐	☐	_____
2	Tindakan bersesuaian dilaksanakan dan hasil dinilai.	☐	☐	_____
3	Keputusan dikongsi dengan pihak yang berkenaan.	☐	☐	_____
4	Penglibatan pengantara untuk campur tangan dalam sesuatu situasi bila perlu	☐	☐	_____
5	Isu-isu, idea-idea dan tindak balas ditangani semasa berinteraksi antara pihak-pihak yang berkaitan	☐	☐	_____

....

(Tandatangan dan Nama Pelatih) (Tandatangan dan Nama Pengajar)

Trainee's Name and Signature *Instructor's Name and Signature*

Tarikh/Date: _____ Tarikh/Date: _____

JADUAL PEMBAHAGIAN PENILAIAN KERJA KURSUS

Z-009-4:2015 KEBOLEHAN TERAS
M05 – KEMAHIRAN PEMIKIRAN STRATEGIK

KEBOLEHAN	PENILAIAN PENGETAHUAN	PENUNJUK PEMATUHAN PRESTASI
1. Galakkan kemahiran pemikiran efektif	Z-009-4:2015-M05/KA(1/5)	Z-009-4:2015-M05/K(1/5)
2. Patuhi analisis kompetensi efektif		Z-009-4:2015-M05/K(2/5)
3. Terapkan teknik pengurusan stres		Z-009-4:2015-M05/K(3/5)
4. Aplikasikan prosedur pengawalan belanjawan		Z-009-4:2015-M05/K(4/5)
5. Terapkan teknik penyelesaian masalah		Z-009-4:2015-M05/K(5/5)

PENILAIAN PRESTASI *NCS-CORE ABILITY*

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

KEBOLEHAN TERAS – TAHAP 4

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 berpandukan *Total Performance Indicator (TPI)*

PERKARA	KEBOLEHAN	1	2	3	4	5	CATATAN
CA01	**KESEDARAN TINGKAH LAKU ORGANISASI**						
1.1	Patuhi konsep rangka kerja organisasi						
1.2	Tingkatkan keberkesanan berpasukan						
1.3	Pamerkan kemampuan agihan kerja						
1.4	Pastikan dokumentasi bersistematik						
1.5	Galakkan penyelarasan majlis/acara organisasi						
1.6	Patuhi prosedur keperluan latihan						
1.7	Kenalpasti kenaikan pangkat kakitangan yang berpotensi						
CA02	**PEMANTAUAN KESIHATAN, KESELAMATAN DAN ALAM SEKITAR**						
2.1	Pastikan program kesedaran kesihatan						
2.2	Pastikan program kesedaran keselamatan						
2.3	Pastikan program kesedaran alam sekitar						
CA03	**KEUPAYAAN PENGURUSAN PERHUBUNGAN**						
3.1	Galakkan rangkaian kerja yang baik						
3.2	Tingkatkan kemahiran penyelesaian konflik antara personal						
3.3	Galakkan penerapan empati						
3.4	Sediakan sokongan motivasi						
3.5	Pamerkan tingkah laku inisiatif						
3.6	Patuhi keberkesanan pembelajaran yang berterusan						

CA04	**AMALAN ETIKA**						
4.1	Patuhi kod etika disiplin						
4.2	Patuhi kesedaran budaya						
4.3	Patuhi prestasi ketelitian						
4.4	Patuhi amalan berorentasikan hasil kerja						
4.5	Patuhi keperluan protokol						
CA05	**KEMAHIRAN PEMIKIRAN STRATEGIK**						
5.1	Galakkan pemikiran efektif						
5.2	Patuhi analisis efektif						
5.3	Terapkan teknik pengurusan stres						
5.4	Aplikasikan prosedur pengawalan belanjawan						
5.5	Terapkan teknik penyelesaian masalah						
CA06	**KERJASAMA KOMUNIKASI BERKESAN**						
6.1	Aplikasikan komunikasi efektif						
6.2	Amalkan persembahan yang membina						
6.3	Patuhi kaedah perbentangan yang efektif						
CA07	**KESEDARAN PENGURUSAN PERUBAHAN**						
7.1	Patuhi objektif pengurusan perubahan						
7.2	Pantau kaedah pengurusan perubahan						
7.3	Patuhi inisiatif pengurusan perubahan						
7.4	Patuhi perlaksanaan bimbingan dan mentor						
7.5	Tingkatkan penjenamaan organisasi						
CA08	**APLIKASI SISTEM TEKNOLOGI MAKLUMAT**						
8.1	Gunakan perisian yang bersesuaian						
8.2	Patuhi aplikasi analisis sistem						
8.3	Terapkan aplikasi teknologi maklumat terkini						
8.4	Patuhi peraturan dan undang-undang teknologi maklumat						

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	**TERAMPIL / TIDAK TERAMPIL**				

REKOD PENILAIAN KUMULATIF (RPK) - TEORI **JPK/CA/RPK-T4**
SIJIL KEMAHIRAN MALAYSIA (SKM): NCS – CORE ABILITIES (TAHAP 4)

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 Dalaman (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-009-4:2015-CA01	**KESEDARAN TINGKAH LAKU ORGANISASI**
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-4:2015-CA02	**PEMANTAUAN KESIHATAN, KESELAMATAN DAN ALAM SEKITAR**
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-4:2015-CA03	**KEUPAYAAN PENGURUSAN PERHUBUNGAN**
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

NAMA CALON:		PUSAT BERTAULIAH:	

Z-009-4:2015-CA04	AMALAN ETIKA
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-4:2015-CA05	KEMAHIRAN PEMIKIRAN STRATEGIK
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-4:2015-CA06	KERJASAMA KOMUNIKASI BERKESAN
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-4:2015-CA07	**KESEDARAN PENGURUSAN PERUBAHAN**
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-4:2015-CA08	**APLIKASI SISTEM TEKNOLOGI MAKLUMAT**
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

M05 - KEMAHIRAN PEMIKIRAN STRATEGIK

Sub Modul 3

TEKNIK PENGURUSAN STRES

Z-009-4:2015-M05/P(3/5)

TAHAP 4

Kertas Penerangan 3

TEKNIK PENGURUSAN STRES

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. FAKTOR UTAMA TEKANAN
  2. KESAN STRESS TERHADAP KESIHATAN
  3. PENGENALAN TEKANAN
  4. PENYELESAIAN TEKANAN
  5. TIPS MENGHADAPI TEKANAN

TUJUAN

- **Kertas Penerangan ini bertujuan untuk menerangkan:**

  - ☑ Menjelaskan pengurusan stres.
  - ☑ Menggambarkan situasi dan sumber stres.
  - ☑ Tindakan yang bersesuai yang ditunjukkan.
  - ☑ Menilai teknik pengurusan stres.

PENGENALAN

- Kertas penerangan ini menerangkan tentang kaedah kemahiran mengawal stres pada sesuatu yang keadaan tidak dapat dielakkan berlaku di tempat kerja. Majikan perlu menyediakan persekitaran kerja yang bebas tekanan, mengenalpasti dimana dan bagaimana stres menjadi satu masalah.

- Antara prinsip yang diajar dalam kertas penerangan ini ialah tentang kemahiran kenalpasti faktor utama tekanan, kesan stress terhadap kesihatan, pengenalan tekanan, penyelesaian dan tips menghadapi stres.

1. FAKTOR TEKANAN TEMPAT KERJA

Beban Kerja Yang Berat Atau Tanggungjawab Terlalu Banyak

Masa Bekerja Yang Panjang

Pengurusan Yang Lemah, Tugasan Yang Tidak Jelas, Keadaan Dan Persekitaran Kerja Berbahaya

Jaminan Kenaikan Pangkat Atau Risiko Penamatan Perkhidmatan

Diskriminasi Atau Gangguan Di Tempat Kerja

1. FAKTOR TEKANAN TEMPAT KERJA (samb.)

Tahap tekanan adalah berbeza berdasarkan personaliti dan tindakbalas terhadap situasi.

Gagal untuk memahami dan menghapuskan elemen-elemen yang menyebabkan tekanan boleh membawa kepada akibat yang buruk.

1.1 FAKTOR TEKANAN HIDUP

KEMATIAN SESEORANG DIKASIHI/
PENCERAIAN

KEHILANGAN PEKERJAAN/ PERTAMBAHAN
TANGGUNGJAWAB

PENYAKIT KRONIK/KECEDERAAN
MASALAH EMOSI

MENGALAMI TRAUMA/SEPERTI BENCANA ALAM

1.2 FAKTOR TEKANAN DALAMAN

KETAKUTAN DAN KETIDAKPASTIAN

SIKAP DAN PERSEPSI

JANGKAAN YANG TIDAK REALISTIK.

PERUBAHAN BESAR DALAM HIDUP
BOLEH MEMBERI TEKANAN

2. KESAN STRESS TERHADAP KESIHATAN

DENYUTAN JANTUNG PANTAS, PERNAFASAN CEPAT, OTOT MENEGANG, BADAN BERPELUH.

TEKANAN DIPULIHKAN DALAM MASA YANG SINGKAT, BEBERAPA PENYAKIT FIZIKAL BERKEMUNGKINAN → Sakit kepala, Keletihan, Kesukaran tidur, Kesukaran Penumpuan Ketidakselesaan Kebengkengan

JIKA TEKANAN TIDAK DITANGANI DENGAN BAIK BOLEH MEMBAWA KEPADA KESAN KESIHATAN YANG SERIUS → Kemurungan, Tekanan darah, Denyutan jantung yang tidak normal (aritmia), Pengerasan arteri (aterosklerosis), Penyakit jantung, Serangan jantung

3. PENYELESAIAN TEKANAN

IDEA DAN TEKNIK PENGURANGAN TEKANAN ADALAH BERDASARKAN PRINSIP YANG MUDAH

KEMAHIRAN MENGURUSKAN PENYELESAIAN KEPADA TEKANAN ADALAH BERFIKIRAN SECARA POSITIF.

BERSIFAT OPTIMISTIC ATAU PESIMISTIK. BOLEH MEMPENGARUHI KEHIDUPAN LEBIH POSITIF.

3.1 ENAM TEKNIK BAGI MENGURANGKAN TEKANAN

JENAKA ATAU HUMOR

BERJALAN CEPAT DAN BERCAKAP SENDIRIAN

REHIDRASI

TIDUR SEBENTAR ATAU TIDUR LENA

MENANGIS/KOMUNIKASI

4. TIPS MENGHADAPI TEKANAN



Jika menghadapi tekanan dan telah kenal pasti punca, cuba teknik yang berbeza untuk membantu menangani masalah tersebut

Bersikap Positif Dan Tenang. Cuba Untuk Tidak Berasa Bimbang Mengenai Perkara-perkara Yang Tidak Penting

Berehat Secara Teratur Di Tempat Kerja Atau Apabila Tiba Di Rumah

Mengambil Bahagian Dalam Aktiviti-aktiviti Santai Seperti Yoga, Membaca Buku Atau Majalah, Atau Meminum Secawan Kopi Atau Teh

Tidur Malam Adalah Suatu Kaedah Gaya Hidup Yang Sihat Selain Melakukan Diet Pemakanan

SOALAN ??

TERIMA KASIH

CONTOH SENARAI SEMAK PENUNJUK CA

***Pilih Penunjuk Pencapaian yang bersesuaian dengan bidang kemahiran**

SENARAI SEMAK PENUNJUK KEBOLEHAN TERAS /

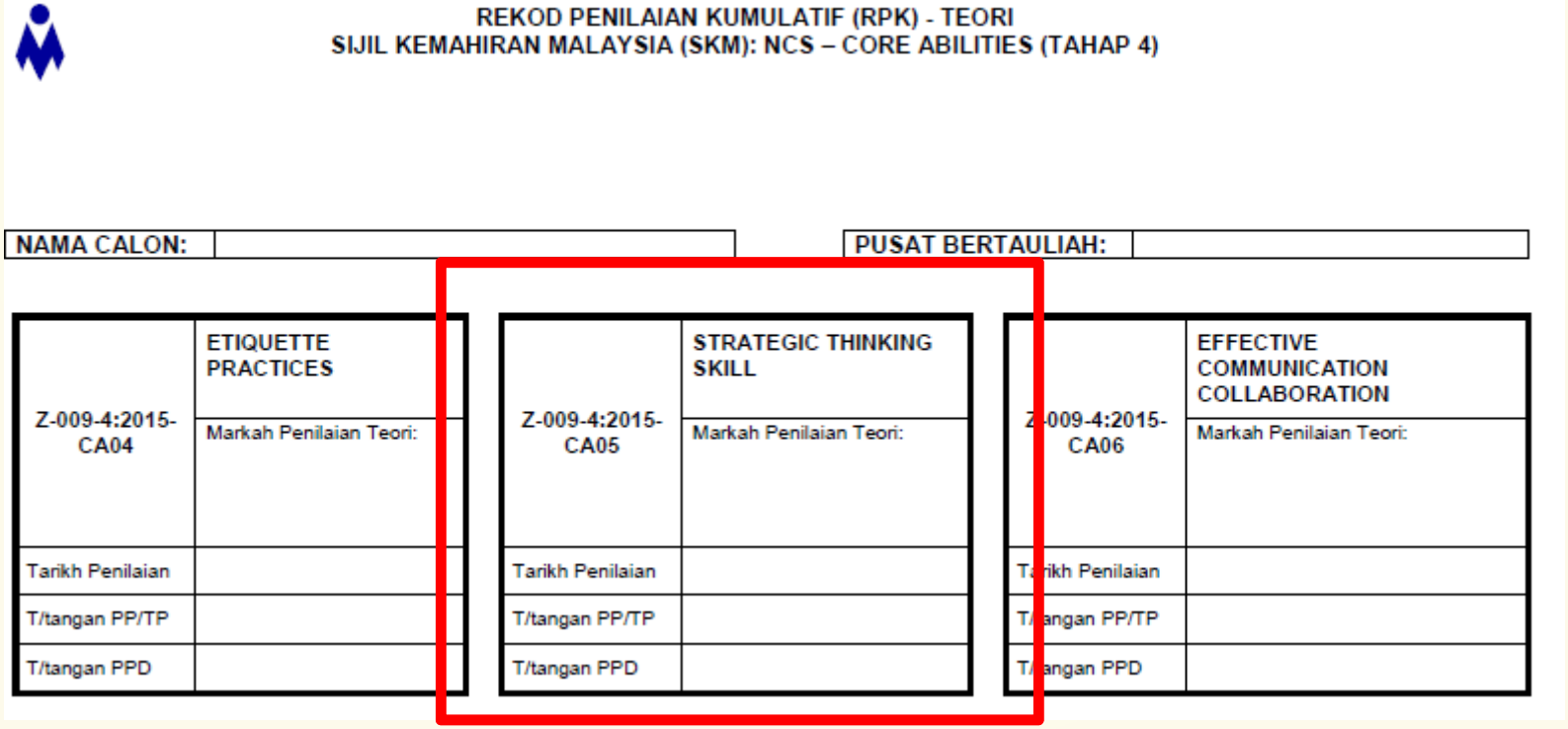
CORE ABILITY INDICATORS CHECKLIST

Bil / *No.*	**Penunjuk Pencapaian /** *Performance Indicators*	**Patuh/** *Complied*	**Tidak Patuh /** *Not Complied*	**Catatan /** *Remark*
	Kebolehan 5.3			
1	Masalah dan punca-punca yang berkemungkinan dikenal pasti.	☐	☐	_____
2	Tindakan bersesuaian dilaksanakan dan hasil dinilai.	☐	☐	_____
3	Keputusan dikongsi dengan pihak yang berkenaan.	☐	☐	_____
4	Penglibatan pengantara untuk campur tangan dalam sesuatu situasi bila perlu	☐	☐	_____
5	Isu-isu, idea-idea dan tindak balas ditangani semasa berinteraksi antara pihak-pihak yang berkaitan	☐	☐	_____

CONTOH BORANG CA01

CA05	STRATEGIC THINKING SKILL							
5.1	Advocate effective thinking	5						
5.2	Comply with effective analysis	6						
5.3	Apply stress management techniques	5						
5.4	Apply budgetary control procedures	5						
5.5	Apply problem solving techniques	6						

CONTOH BORANG RPK



REKOD PENILAIAN KUMULATIF (RPK) - TEORI
SIJIL KEMAHIRAN MALAYSIA (SKM): NCS – CORE ABILITIES (TAHAP 4)

NAMA CALON:		PUSAT BERTAULIAH:	

Z-009-4:2015-CA04	ETIQUETTE PRACTICES
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-4:2015-CA05	STRATEGIC THINKING SKILL
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-4:2015-CA06	EFFECTIVE COMMUNICATION COLLABORATION
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/angan PP/TP	
T/angan PPD	

SUMBER RUJUKAN

- Retrieved online from website: http://study.com/academy/lesson/organizing-and-categorizing-ideas-concepts-and-information.html 3: Organizing and Categorizing Ideas, Concepts and Information.

- Retrieved online from website: http://www.businessdictionary.com/definition/idea.html

- Retrieved online from website: http://bookboon.com/blog/2013/03/Do you use your tone of voice and body language to your advantage?

JPK

BAHAN PEMBELAJARAN

TAHAP 4

M05 : KEMAHIRAN PEMIKIRAN STRATEGIK

SUB MODUL 4

PROSEDUR PENGAWALAN PERUNTUKAN

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

JULAI 2017

Z–009–4:2015-M05 KEMAHIRAN PEMIKIRAN STRATEGIK

KANDUNGAN **MUKASURAT**

1. AHLI JAWATANKUASA PEMBANGUNAN i
2. CARTA PROFIL KOMPETENSI v
3. *KURIKULUM KEBOLEHAN TERAS* *vi*

   Z-009-4:2015 (CoCA–Z-009-4:2015-CA05)
4. JADUAL PEMBAHAGIAN WIM

   4.1 TEORI iv

   4.2 AMALI x
5. SET WIM TEORI

   5.1 Z-009-4:2015-M05/P(4/5) 1

   5.2 Z-009-4:2015-M05/T(4/5) 10
6. SET WIM AMALI

   6.1 Z-009-4:2015-M05/K(1/5) 16
7. JADUAL PEMBAHAGIAN PENILAIAN 19
8. LAMPIRAN

   8.1 BORANG PENILAIAN PRESTASI (JPK/CA01) 20

   8.2 REKOD PENILAIAN KUMULATIF (RPK) 23

BAHAN PEMBELAJARAN
Z–009-4:2015-M01 KESEDARAN TINGKAH LAKU ORGANISASI

PANEL PEMBANGUN

CIK RADIN HANIDA BINTI RADIN HARUN
JABATAN KESELAMATAN DAN KESIHATAN PEKERJAAN PUTRAJAYA

EN. RAMLAN BIN KASHAH
JABATAN KESELAMATAN DAN KESIHATAN PEKERJAAN PUTRAJAYA

IR. ROSLENDA BINTI HASAN
JABATAN KESELAMATAN DAN KESIHATAN PEKERJAAN PUTRAJAYA

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

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. JOHN A/K RAMPAI
ENVIRONMENT INSTITUTE OF MALAYSIA (EIMAS)

TUAN AHMAD BIN TUAN BESAR
ANF SYNERGY SDN. BHD.

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	**EMPAT (4)**	**KOD BIDANG PEKERJAAN**	**Z-009-4:2015**

TERAS				
	KESEDARAN TINGKAH LAKU ORGANISASI	**PEMANTAUAN KESIHATAN, KESELAMATAN DAN ALAM SEKITAR**	**KEUPAYAAN PENGURUSAN PERHUBUNGAN**	**AMALAN ETIKA**
	Z-009-4:2015-CA01	**Z-009-4:2015-CA02**	**Z-009-4:2015-CA03**	**Z-009-4:2015-CA04**
	KEMAHIRAN PEMIKIRAN STRATEGIK	**KERJASAMA KOMUNIKASI BERKESAN**	**KESEDARAN PENGURUSAN PERUBAHAN**	**APLIKASI SISTEM TEKNOLOGI MAKLUMAT**
	Z-009-4:2015-CA05	**Z-009-4:2015-CA06**	**Z-009-4:2015-CA07**	**Z-009-4:2015-CA08**

CAPC bagi Z-009-4:2015 Kebolehan Teras

KURIKULUM KEBOLEHAN TERAS (*CoCA*)

SEKTOR	**SEMUA SEKTOR**				
SUB SEKTOR	**SEMUA SUB SEKTOR**				
BIDANG PEKERJAAN	**SEMUA BIDANG PEKERJAAN**				
BIDANG *NCS*	**KEBOLEHAN TERAS**				
TAJUK UNIT KEBOLEHAN	**KEMAHIRAN PEMIKIRAN STRATEGIK**				
HASIL PEMBELAJARAN	Calon yang terampil didalam CA ini berkebolehan untuk mempamer, mengamal dan mengguna pemikiran strategik untuk mempastikan penyelesaian yang berkesan. Setelah melengkapkan unit keterampilan ini, calon perlu mampu untuk; • Galakan kemahiran pemikiran efektif • Patuhi analisis kompetensi efektif • Terapkan teknik pengurusan stress • Aplikasikan prosedur pengawalan belanjawan • Terapkan teknik penyelesai masalah				
ID UNIT KEBOLEHAN	**Z-009-4:2015-CA05**	**TAHAP**	4	**JANGKASAMA LATIHAN**	**10**

KEBOLEHAN	PENGETAHUAN	PRESTASI	JAM LATIHAN	MOD PENYAMPAIAN	KRITERIA PENILAIAN
1. Galakan kemahiran pemikiran efektif	1.1 Prinsip pemikiran • Isu dan idea. • Penggunaan. 1.2 Strategi pemikiran. • Penyelesaiaan • Pelaksanaan	1.1 Tentukan perbezaan antara fakta dengan pendapat. 1.2 Kenal pasti dan guna pakai peraturan/prinsip yang mencetus hubungan dengan penyelesaian masalah. 1.3 Guna pakai kewajaran strategi berkesan.	Pengetahuan 2	Pengetahuan • Kelas • Perbincangan berkumpulan	1.1 Prinsip pemikiran dijelaskan. 1.2 Strategi pemikiran diterangkan. 1.3 Perbezaan antara fakta dengan pendapat ditunjuk. 1.4 Peraturan/prinsip yang mendasari hubungan dengan penyelesaian masalah dikenal pasti.

KEBOLEHAN	PENGETAHUAN	PRESTASI	JAM LATIHAN	MOD PENYAMPAIAN	KRITERIA PENILAIAN
2. Patuhi analisis kompetensi efektif	2.1 Idea maklumat. 2.2 Bahasa dan nada suara. 2.3 Analisis perancangan yang berkesan. 2.4 Analisis strategi yang berkesan.	2.1 Kenal pasti idea maklumat. 2.2 Kenal pasti ruang lingkup kecekapan. 2.3 Patuh dengan keperluan tarikh akhir yang keritikal. 2.4 Fahami cabaran persekitaran.	Pengetahuan 2	Pengetahuan • Kelas • Perbincangan berkumpulan	2.1 Idea maklumat dikenal pasti. 2.2 Analisis perancangan yang efektif diterangkan. 2.3 Analisis strategi yang efektif diterangkan. 2.4 Ruang lingkup kecekapan di kenal pasti. 2.5 Keperluan tarikh akhir yang keritikal dipamer.
3. Tearpkan teknik pengurusan stres	3.1 Masalah dan sebab. 3.2 Penglibatan pengantara. • Interaksi antara pihak berkaitan. 3.3 Pengurusan tekanan. • Pemahaman tekanan • Pengenalan tekanan • Penyelesaian tekanan	3.1 Laksanakan tindakan yang sesuai. 3.2 Menilai keputusan teknik pengurusan tekanan. 3.3 Kongsi keputusan dengan pihak berkaitan.	Pengetahuan 2	Pengetahuan • Kelas • Perbincangan berkumpulan	3.1 Pengurusan tekanan dijelaskan. 3.2 Penglibatan pengantara dijelaskan. 3.3 Tindakan bersesuaian dipamer. 3.4 Teknik pengurusan tekanan dinilai.
4. Aplikasikan prosedur pengawalan belanjawan	4.1 Objektif belanjawan. 4.2 Peruntukan belanjawan. 4.3 Tujuan strategic belanjawan. 4.4 Prosedur urusniaga.	4.1 Kenal pasti objektif belanjawan. 4.2 Patuh dengan garis panduan dan prosedur belanjawan. 4.3 Ikut prosedur urusniaga. 4.4 Kenal pasti peruntukan belanjawan.	Pengetahuan 2	Pengetahuan • Kelas • Perbincangan berkumpulan	4.1 Objektif belanjawan ditentukan. 4.2 Strategi belanjawan dijelaskan. 4.3 Peruntukan belanjawan dikenal pasti. 4.4 Garis panduan dan prosedur belanjawan dipatuhi. 4.5 Prosedur urusniaga diikuti.

KEBOLEHAN	PENGETAHUAN	PRESTASI	JAM LATIHAN	MOD PENYAMPAIAN	KRITERIA PENILAIAN
5. Terapkan teknik penyelesaian masalah	5.1 Fakta dan pendapat. 5.2 Prinsip hubungan. 5.3 Teknik penyelesaian masalah. 5.4 Strategi munasabah.	5.1 Kenal pasti hubungan. 5.2 Guna strategi yang munasabah. 5.3 Selesai masalah dan percangahan. 5.4 Kenal pasti masalah, pengiktirafan dan gejala.	Pengetahuan 2	Pengetahuan • Kelas • Perbincangan berkumpulan	5.1 Fakta dan pendapat dijelaskan. 5.2 Dasar hubungan dijelaskan. 5.3 Teknik menyelesai masalah diterangkan. 5.4 Strategi rasional diguna pakai. 5.5 Masalah dan percangahan diselesaikan.

JADUAL PEMBAHAGIAN WIM (TEORI)

Z-009-4:2015 KEBOLEHAN TERAS
M05 – KEMAHIRAN PEMIKIRAN STRATEGIK

KEBOLEHAN	PELAN MENGAJAR	KERTAS PENERANGAN	KERTAS TUGASAN
1. Galakkan kemahiran pemikiran efektif	*Z-009-4:2015-M05/P(1/5)PM Kemahiran pemikiran efektif	Z-009-4:2015-M05/P(1/5) Kemahiran pemikiran efektif	Z-009-4:2015-M05/T(1/5) Kemahiran pemikiran efektif
2. Patuhi analisis kompetensi efektif	*Z-009-4:2015-M05/P(2/5)PM Analisis kompetensi efektif	Z-009-4:2015-M05/P(2/5) Analisis kompetensi efektif	Z-009-4:2015-M05/T(2/5) Analisis kompetensi efektif
3. Terapkan teknik pengurusan stress	*Z-009-4:2015-M05/P(3/5)PM Teknik pengurusan stres	Z-009-4:2015-M05/P(3/5) Teknik pengurusan stres	Z-009-4:2015-M05/T(3/5) Teknik pengurusan stres
4. Aplikasikan prosedur pengawalan belanjawan	*Z-009-4:2015-M05/P(4/5)PM Prosedur pengawalan belanjawan	Z-009-4:2015-M05/P(4/5) Prosedur pengawalan belanjawan	Z-009-4:2015-M05/T(4/5) Prosedur pengawalan belanjawan
5. Terapkan teknik penyelesaian masalah	*Z-009-4:2015-M05/P(5/5)PM Teknik penyelesaian masalah	Z-009-4:2015-M05/P(5/5) Teknik penyelesaian masalah	Z-009-4:2015-M05/T(5/5) Teknik penyelesaian masalah

*** Dibangunkan oleh Pusat Bertauliah (PB)**

JADUAL PEMBAHAGIAN WIM (AMALI)

Z-009-4:2015 KEBOLEHAN TERAS
M05 – KEMAHIRAN PEMIKIRAN STRATEGIK

KEBOLEHAN	PELAN MENGAJAR	KERTAS KERJA
1. Galakkan kemahiran pemikiran efektif	*Z-009-4:2015-M05/K(1/5)PM Galakkan kemahiran pemikiran efektif	Z-009-4:2015-M05/K(1/5) Galakkan kemahiran pemikiran efektif
2. Patuhi analisis kompetensi efektif	*Z-009-4:2015-M05/K(2/5)PM Patuhi analisis kompetensi efektif	Z-009-4:2015-M05/K(2/5) Patuhi analisis kompetensi efektif
3. Terapkan teknik pengurusan stres	*Z-009-4:2015-M05/K(3/5)PM Terap teknik pengurusan stres	Z-009-4:2015-M05/K(3/5) Terap teknik pengurusan stres
4. Aplikasikan prosedur pengawalan belanjawan	*Z-009-4:2015-M05/K(4/5)PM Aplikasi prosedur pengawalan belanjawan	Z-009-4:2015-M05/K(4/5) Aplikasi prosedur pengawalan belanjawan
5. Terapkan teknik penyelesaian masalah	*Z-009-4:2015-M05/K(5/5)PM Terap teknik penyelesaian masalah	Z-009-4:2015-M05/K(5/5) Terap teknik penyelesaian masalah

*** 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 / *PROGRAM'S CODE AND NAME*	**Z-009-4:2015 KEBOLEHAN TERAS**	
TAHAP / *LEVEL*	**EMPAT (4)**	
NO. DAN TAJUK KEBOLEHAN TERAS / *CORE ABILITY NO AND TITLE*	**CA05 KEMAHIRAN PEMIKIRAN STRATEGIK**	
NO. DAN PENYATAAN KEBOLEHAN / *ABILITY NO. AND STATEMENT*	05.01 GALAKKAN KEMAHIRAN PEMIKIRAN EFEKTIF 05.02 PATUHI ANALISIS KOMPETENSI EFEKTIF 05.03 TERAPKAN TEKNIK PENGURUSAN STRES **05.04 APLIKASIKAN PROSEDUR PENGAWALAN BELANJAWAN** 05.05 TERAPKAN TEKNIK PENYELESAIAN MASALAH	
NO. KOD / *CODE NO.*	**Z-009-4:2015-M05/P(4/5)**	**Muka Surat** / *Page* : 1 **Drpd** / *of* : 9

TAJUK/*TITLE* : **PROSEDUR PENGAWALAN BELANJAWAN**

TUJUAN / *PURPOSE* :

Kertas penerangan ini bertujuan untuk menerangkan mengenai cara mengenalpasti objektif bajet, menerangkan strategi, kenalpasti peruntukan, penyediaan panduan dan peraturan bajet dan pematuhan prosedur transaksi yang betul.

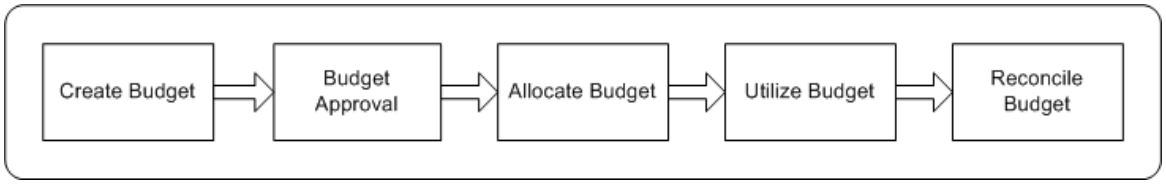
PENERANGAN/*INFORMATION* :

1**. Pengenalan Kepada Prosedur Kawalan Peruntukan Belanjawan**

Belanjawan adalah pelan kewangan yang digunakan untuk menganggarkan hasil dan perbelanjaan dalam menjalankan sesuatu aktiviti tertentu dalam tempoh yang ditetapkan. Ia adalah alat pengurusan dan perancangan, yang bukan dalam bentuk dokumen perakaunan sahaja. Belanjawan digunakan untuk merancang dan bertujuan mengukur prestasi yang melibatkan perbelanjaan untuk aset tetap, pelancaran baru produk, melatih pekerja, penyediaan pelan pemberian bonus, pengawalan operasi kerja, dan sebagainya. Lazimya, belanjawan dibahagikan mengikut peruntukan yang diberikan kepada komponen-komponen tertentu. Ia selalunya berdasarkan keutamaan asas organisasi. Contohnya, bagi universiti, komponen yang selalu diambil kira adalah pendaftaran pelajar dan penyelidikan.

1.1 Kawalan belanjawan adalah teknik kawalan dimana keputusan sebenar dibandingkan dengan belanjawan. Sebarang perbezaan (varians) yang dikenal pasti adalah tanggungjawab pegawai yang dipertanggungjawabkan untuk sama ada membuat tindakan kawalan atau menyemak semula belanjawan asal. Ini akan membolehkan pengurus-pengurus mengawasi bahagian-bahagian dalam organisasi. Kawalan belanjawan boleh ditakrifkan sebagai satu sistem pengawalan pengurusan dimana pendapatan dan perbelanjaan sebenar dibandingkan dengan pendapatan dan perbelanjaan yang dirancang. Dengan cara ini kita dapat melihat sama ada perlaksanaan aktiviti organisasi mengikut apa yang dirancang atau perancangan tersebut perlu diubah untuk menghasilkan keuntungan.

1.2 Aliran proses untuk belanjawan ditunjukkan dalam rajah 1.



Rajah 1 - Aliran proses untuk belanjawan

i. Penyediaan Belanjawan

Selepas menyediakan belanjawan, ia perlu diserahkan untuk kelulusan. Semasa proses kelulusan, pihak yang mempunyai kuasa meluluskan mungkin memberi kelulusan, menolak, atau menggantung perancangan belanjawan tersebut.

iii.Peruntukan Belanjawan

Peruntukan belanjawan melibatkan pengagihan peruntukan dana melalui perancangan yang dibuat.

iv.Penggunaan Belanjawan

Belanjawan digunakan apabila ada permintaan dan pemindahan peruntukan. Pemindahan peruntukan melibatkan pemindahan dana daripada satu peruntukan ke peruntukan yang lain.

v. Penyelarasan Belanjawan

Belanjawan boleh diselaraskan selepas semua tawaran yang berkaitan dengan belanjawan itu ditutup, dan peruntukan tidak lagi diperlukan. Jika ada tawaran berkaitan yang aktif, tawaran tersebut mesti ditutup sebelum penyelarasan peruntukan dibuat.

2. Objektif Belanjawan

2.1: Menyediakan struktur belanjawan.

Belanjawan adalah berguna untuk memberi paduan dan rujukan mengenai arah tuju organisasi. Oleh itu, ia membentuk asas untuk merancang apa yang perlu dilakukan dan apa belanjawan yang perlu ditekankan ke atas organisasi yang tidak mempunyai hala tuju yang jelas.

2.2 Ramalan aliran tunai.

Belanjawan adalah berguna untuk meramalkan aliran tunai pada masa hadapan.

2.3 Memperuntukan sumber.

Sesetengah organisasi menggunakan proses belanjawan sebagai alat untuk membuat keputusan memperuntukan dana kepada pelbagai aktiviti, seperti pembelian aset tetap.

2.4 Mengukur prestasi pekerja.
Belanjawan juga boleh digunakan sebagai asas menilai prestasi pekerja.

2.5 Menyediakan ramalan pendapatan dan perbelanjaan.
Ia membentuk model bagaimana sesebuah perniagaan dapat berjalan dari segi kewangan jika strategi tertentu, program dan rancangan dilaksanakan.

2.6 Menetapkan kekangan kos untuk projek, program atau operasi yang dijalankan

2.7 Membantu menyelaraskan aktiviti-aktiviti organisasi dengan mengarahkan pengurus-pengurus untuk mengkaji hubungan antara operasi mereka dengan jabatan-jabatan lain.

3. Strategi belanjawan

Ada empat gaya belanjawan yang berbeza untuk dipertimbangkan:

3.1 Kategori klasik

Gaya belanjawan klasik adalah dengan menjangkakan jumlah pendapatan anda dan tetapkan had perbelanjaan pada kategori yang paling lazim. Ini adalah untuk menghadkan perbelanjaan dalam setiap kategori.

3.2 Belanjawan berasaskan sifar
Gaya belanjawan ini mengambil kira setiap RM. Ia bersifat amat tegas dan paling sesuai untuk mereka yang tahu dengan tepat jumlah wang yang masuk setiap bulan dan bila. Perbelanjaan terlebih dahulu dikira dalam usaha mendapatkan sifar setiap bulan.

3.3 Sampul surat

Salah satu cara yang terbaik untuk mengesan perbelanjaan adalah dengan menggunakan sistem sampul surat , dan membuat pembayaran dengan tunai. Masukkan wang tunai dalam sampul surat dan labelkan dengan kategori untuk perbelanjaan-perbelanjaan yang berbeza. Anda boleh memindahkan wang tunai

daripada satu sampul surat kepada sampul surat yang lain, tetapi anda tidak akan mendapat sebarang penambahan wang tunai dari akaun anda. Ini memaksa anda untuk berbelanja dengan jimat cermat, berfikir sebelum membuat pembelian.

3.4: Berasaskan Keutamaan

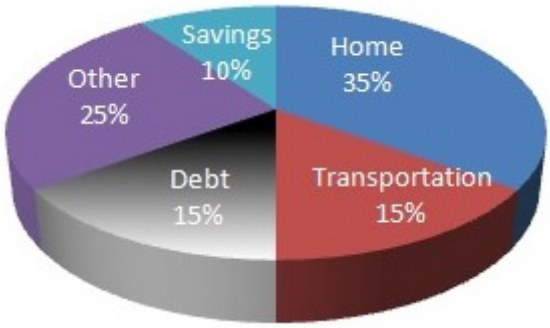
Perbelanjaan yang penting didahulukan mengikut keutamaan, dan menggunakan yang selebihnya untuk perbelanjaan lain dalam bulan tersebut sehingga habis. Ini memerlukan pengawasan supaya tidak terlebih guna wang yang ada dalam akaun. Namun, ia tidak memerlukan penetapan had bagi setiap kategori perbelanjaan.

4. Peruntukan Belanjawan

4.1: Peruntukan belanjawan adalah jumlah dana yang ditetapkan untuk setiap kategori perbelanjaan. Ia menentukan jumlah maksimum dana yang organisasi sedia untuk keluarkan bagi sesuatu barang atau program. Kakitangan yang diberikan kuasa untuk membuat pembayaran tidak boleh membuat pembayaran melebihi had yang ditentukan. Peruntukan belanjawan adalah komponen penting kepada pelan kewangan tahunan, atau belanjawan bagi semua organisasi. Ia menunjukkan tahap sumber-sumber sesebuah organisasi sedia keluarkan untuk jabatan atau program. Tanpa menetapkan had, perbelanjaan boleh melebihi pendapatan dan mengakibatkan kekurangan kewangan. Sesiapa yang terlibat dalam urusan belanjawan perlu memahami bagaimana ia digunakan dan batasan yang ada.



Rajah 4.1a - Jumlah peruntukan Belanjawan



Rajah 4.1b - Peruntukan pendapatan

4.2: Peruntukan Belanjawan mengikut Kategori

Belanjawan biasanya dibahagikan mengikut jabatan dan unit. Ini membolehkan kita mengenal pasti dengan lebih mudah sumber yang diperuntukan kepada program dan fungsi-fungsi tertentu. Setiap kategori boleh merangkumi beberapa peruntukan belanjawan untuk keperluan tertentu bagi menyokong perlaksanaan sesuatu program atau operasi jabatan secara keseluruhan

4.3: Menyelaraskan Peruntukan belanjawan

Peruntukan belanjawan tidak selalunya dianggarkan mencukupi keperluan. Ini boleh berlaku apabila dana yang mencukupi untuk perbelanjaan yang dijangka atau berulang tidak dimasukkan dalam belanjawan itu. Belanjawan tersebut mungkin perlu diubah selepas mengambil kira kekurangan yang ada dalam akaun. Tindakan pembetulan biasa dibuat dengan memindahkan dana peruntukan daripada kategori yang lain atau daripada lebihan atau simpanan organisasi. Seperti anggaran peruntukan belanjawan boleh tidak mencukupi, hasil/pendapatan juga boleh dipandang rendah. Pendapatan yang tidak mencukupi mungkin memerlukan pengurangan peruntukan belanjawan untuk memastikan perbelanjaan tidak melebihi pendapatan pada akhir tahun belanjawan.

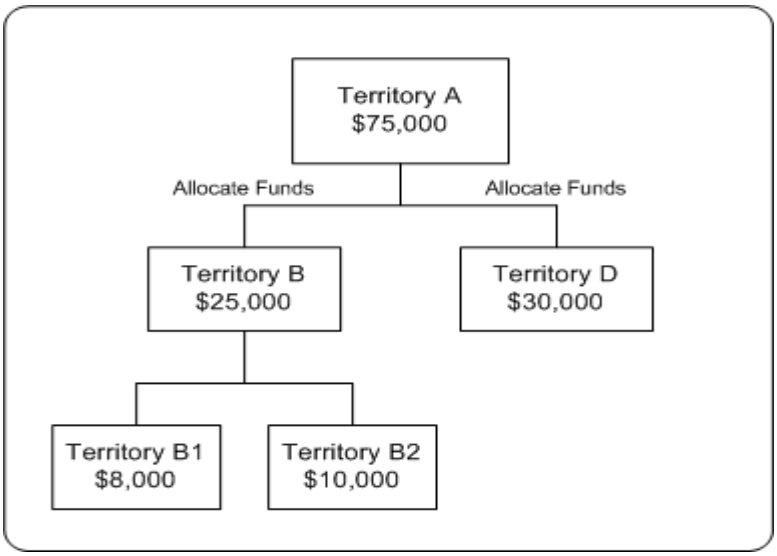
4.4: Pemantauan Peruntukan belanjawan

Peruntukan belanjawan perlu sentiasa dipantau untuk memastikan jumlah yang diperuntukan mencukupi untuk menampung perbelanjaan. Adalah penting untuk mengadakan sistem pemantauan untuk semua pesanan belian dan pembayaran

bil-bil. Pesanan belian dan bil perlu kerap dipadankan dengan peruntukan belanjawan untuk memastikan dana mencukupi hingga akhir tahun belanjawan.

5. Proses Peruntukan Belanjawan

Selepas belanjawan dilulus dan diaktifkan, dana boleh diagih-agihkan hingga ke unit yang berkaitan. Ini dipanggil peruntukan belanjawan. Setiap unit boleh menggunakan dana mereka untuk melaksanakan aktiviti yang dirancang. Sebagai contoh, belanjawan mempunyai RM75,000.00. Belanjawan ini boleh memperuntukan dana di bawah pentadbirannya berdasarkan permintaan di setiap jabatan seperti dalam Rajah 4.



Rajah 5 - Peruntukan Belanjawan

Jabatan boleh disusun mengikut hierarki. Belanjawan yang tetap boleh diperuntukan hingga ke unit naungan jabatan berkenaan. Peruntukan belanjawan membolehkan wujudnya peruntukan dana bertaraf tinggi dan pengagihan dana hingga ke hierarki lebih rendah. Apabila peruntukan selesai diagihkan, hierarki belanjawan seperti hierarki jabatan akan terbentuk. Semasa membuat peruntukan, perkara-perkara berikut perlu diambikira:

i) Nyatakan jumlah yang ditahan atau peratusan yang ditahan di setiap peringkat hierarki
ii) Buat pelarasan peruntukan
iii) Buat pemindahan dana
iv) Lepaskan dana yang ditahan

SOALAN*/QUESTION* :

1. Apakah yang dimaksudkan dengan kawalan belanjawan?

   ……

   ……

2. Bagaimana proses belanjawan berlaku?

   ……

   ……

3. Terangkan secara ringkas proses peruntukan belanjawan?

   ……

   ……

RUJUKAN / *REFERENCES*:

1. http://lexicon.ft.com/Term?term=budgetary-control
2. en.wikipedia.org/wiki/Budget
3. http://smallbusiness.chron.com/budgetary-allocation-31340.html
4. *John P. Kotter and Dan S. Cohen (2012). The Heart of Change: Real-Life Stories of How People Change Their Organizations. Harvard Business Review Press. ISBN-10: 1422187330, ISBN-13: 978-1422187333*
5. John Kotter *and* Holger Rathgeber *(2006). Our Iceberg Is Melting: Changing and Succeeding Under Any Conditions. St. Martin's Press. ISBN-10: 031236198X, ISBN-13: 978-0312361983*

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 / *PROGRAM'S CODE AND NAME*	**Z-009-4:2015 KEBOLEHAN TERAS**	
TAHAP / *LEVEL*	**EMPAT (4)**	
NO DAN TAJUK KEBOLEHAN TERAS / *CORE ABILITY NO AND TITLE*	**CA05 KEMAHIRAN PEMIKIRAN STRATEGIK**	
NO DAN PENYATAAN KEBOLEHAN / *ABILITY NO AND STATEMENT*	05.01 GALAKKAN KEMAHIRAN PEMIKIRAN EFEKTIF 05.02 PATUHI ANALISIS KOMPETENSI EFEKTIF 05.03 TERAPKAN TEKNIK PENGURUSAN STRES **05.04 APLIKASIKAN PROSEDUR PENGAWALAN BELANJAWAN** 05.05 TERAPKAN TEKNIK PENYELESAIAN MASALAH	
NO KOD / *CODE NO*	**Z-009-4:2015-M05/T(4/5)**	**Muka Surat** / *Page :* 1 **Drpd** / *Of* : 6

TAJUK / *TITLE* **: PROSEDUR PENGAWALAN BELANJAWAN**

TUJUAN / *PURPOSE*

Kertas Tugasan ini bertujuan untuk memantapkan pengetahuan dan pemahaman pelatih mengenai cara mengenalpasti objektif bajet, menerangkan strategi, kenalpasti peruntukan, penyediaan panduan dan peraturan bajet dan pematuhan prosedur transaksi yang betul.

ARAHAN / *INSTRUCTION*

Pelatih hendaklah menjawab semua soalan dan dibenarkan merujuk Kertas Penerangan Z-009-4:2015-M05/P(4/5)

SOALAN / *QUESTION*

1. Apakah tujuan belanjawan dalam organisasi?

_____
_____
_____
_____

(3 markah)

2. Terangkan secara ringkas peringkat-peringkat belanjawan?

_____
_____
_____

(5 markah)

3. Berikan lima (5) tujuan belanjawan.

_____
_____
_____
_____
_____

(5 markah)

4. Terangkan bagaimana proses belanjawan berlaku dalam sebuah organisasi?

_____
_____

(10 markah)

5. Penyataan yang manakah **BENAR** mengenai belanjawan?

I. Ia adalah anggaran pendapatan dan perbelanjaan dalam sesuatu tempoh masa.

II.Ia hanya satu dokumen perakaunan.

III.Ia boleh digunakan untuk pengukuran prestasi.

IV.Ia boleh digunakan sebagai asas untuk menilai prestasi pekerja

A. I, II & III.

B. I, II& IV.

C. I, III & IV.

D. II, III & IV.

(1 markah)

6. Apakah yang perlu dilakukan jika perbelanjaan sebenar projek lebih tinggi daripada jumlah belanjawan?

A. Hentikan projek.

B. Luluskan belanjawan baharu.

C. Teruskan projek tersebut sehingga siap.

D. Mengawal atau menyemak semula belanjawan asal.

(1 markah)

7. Penyataan yang manakah **SALAH** mengenai peruntukan belanjawan?

A. Ia tidak boleh diselaraskan selepas diluluskan.

B. Ia membandingkan pendapatan dan perbelanjaan sebenar.

C. Ia adalah proses memperuntukkan dana ke unit.

D. Belanjawan boleh diluluskan, ditolak, atau ditangguhkan semasa proses kelulusan.

(1 markah)

SKEMA

1. Belanjawan digunakan untuk tujuan perancangan dan pengukuran prestasi, yang melibatkan perbelanjaan untuk aset tetap, melancarkan produk baharu, latihan pekerja, menyediakan pelan bonus dan mengawal operasi.

2. a) Merangka Bajet

Belanjawan adalah satu kumpulan dana yang boleh gunakan untuk melaksanakan aktiviti-aktiviti organisasi.

b) Kelulusan Belanjawan

Selepas menyediakan belanjawan, ia perlu diserahkan untuk kelulusan. Semasa proses kelulusan, pihak yang mempunyai kuasa meluluskan mungkin memberi kelulusan, menolak, atau menggantung perancangan belanjawan tersebut.

c) Peruntukan Belanjawan

Peruntukan belanjawan melibatkan pengagihan peruntukan dana melalui perancangan yang dibuat.

d) Penggunaan Belanjawan

Belanjawan digunakan apabila ada permintaan dan pemindahan peruntukan. Pemindahan peruntukan melibatkan pemindahan dana dari satu peruntukan ke peruntukan yang lain.

e) Penyelarasan Belanjawan

Belanjawan boleh diselaraskan selepas semua tawaran yang berkaitan dengan belanjawan itu ditutup, dan peruntukan tidak lagi diperlukan. Jika ada tawaran berkaitan yang aktif, tawaran tersebut mesti ditutup sebelum penyelarasan peruntukan dibuat.

3. a) Menyediakan struktur.
b) Meramal aliran tunai.
c) Memperuntukkan sumber.
d) Mengukur prestasi pekerja.
e) Menyediakan ramalan pendapatan dan perbelanjaan.
f) Menetapkan kekangan kos untuk projek, program, atau operasi.
g) Membantu menyelaras aktiviti-aktiviti jabatan dalam organisasi.

4. a) Gaya klasik

Duduk, fikirkan jumlah pendapatan dan tetapkan had perbelanjaan dalam setiap kategori.

b) Belanjawan berasaskan sifar

Mengambil kira setiap RM yang terlibat. Sesuai untuk mereka yang tahu dengan tepat jumlah wang yang masuk dan bila perlu menjadi kosong pada setiap bulan.

c) Kaedah Sampul Surat

Menjejaki perbelanjaan dan membayar segala-galanya secara tunai. Idea ini adalah dengan menyediakan sampul surat yang diberi label dan kategori, untuk perbelanjaan yang berbeza. Tunai itu akan diambil dari sampul surat yang berkenaan sahaja.

d) Kaedah berasaskan keutamaan

Perbelanjaan utama didahulukan. Perbelanjaan perlu dikesan supaya tidak terlebih membuat pengeluaran dalam akaun.

5. C
6. D
7. A

JPK	**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 / *PROGRAM'S CODE AND NAME*	**Z-009-4 : 2015 KEBOLEHAN TERAS**	
TAHAP / *LEVEL*	**EMPAT (4)**	
NO DAN TAJUK KEBOLEHAN TERAS / *CORE ABILITY NO AND TITLE*	**CA05 KEMAHIRAN PEMIKIRAN STRATEGIK**	
NO DAN PENYATAAN KEBOLEHAN / *ABILITY NO AND STATEMENT*	05.01 GALAKKAN KEMAHIRAN PEMIKIRAN EFEKTIF 05.02 PATUHI ANALISIS KOMPETENSI EFEKTIF 05.03 TERAPKAN TEKNIK PENGURUSAN STRES **05.04 APLIKASIKAN PROSEDUR PENGAWALAN BELANJAWAN** 05.05 TERAPKAN TEKNIK PENYELESAIAN MASALAH	
NO KOD / *CODE NO*	**Z-009-4:2015-M05/K(4/4)**	**Muka Surat** / *Page :* 1 **Drpd** / *Of* : **3**

TAJUK / *TITLE* **: PROSEDUR PENGAWALAN BELANJAWAN**

TUJUAN PEMBELAJARAN / INSTRUCTIONAL AIMS

Pelatih mesti boleh:-

1. Kenal pasti objektif belanjawan.
2. Patuh garis panduan dan prosedur belanjawan.
3. Ikut prosedur transaksi.
4. Kenal pasti belanjawan

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

SENARAI SEMAK PENUNJUK KEBOLEHAN TERAS /

CORE ABILITY INDICATORS CHECKLIST

Bil / *No.*	**Indikator Pencapaian /** *Performance Indicators*	**Patuh/** *Complied*	**Tidak Patuh** / *Not Complied*	**Catatan /** *Remark*
	Kebolehan 3.4			
1	Objektif belanjawan dikenal pasti	☐	☐	_____
2	Garis panduan dan prosedur belanjawan di patuhi	☐	☐	_____
3	Prosedur transaksi diikuti	☐	☐	_____
4	Belanjawan dikenal pasti	☐	☐	_____

....

(Tandatangan dan Nama Pelatih) (Tandatangan dan Nama Pengajar)

Trainee's Name and Signature *Instructor's Name and Signature*

Tarikh/Date: _____ Tarikh/Date: _____

JADUAL PEMBAHAGIAN PENILAIAN KERJA KURSUS

Z-009-4:2015 KEBOLEHAN TERAS
M05 – KEMAHIRAN PEMIKIRAN STRATEGIK

KEBOLEHAN	PENILAIAN PENGETAHUAN	PENUNJUK PEMATUHAN PRESTASI
1. Galakkan kemahiran pemikiran efektif	Z-009-4:2015-M05/KA(1/5)	Z-009-4:2015-M05/K(1/5)
2. Patuhi analisis kompetensi efektif		Z-009-4:2015-M05/K(2/5)
3. Terapkan teknik pengurusan stres		Z-009-4:2015-M05/K(3/5)
4. Aplikasikan prosedur pengawalan belanjawan		Z-009-4:2015-M05/K(4/5)
5. Terapkan teknik penyelesaian masalah		Z-009-4:2015-M05/K(5/5)

PENILAIAN PRESTASI *NCS-CORE ABILITY*

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

KEBOLEHAN TERAS – TAHAP 4

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 berpandukan *Total Performance Indicator (TPI)*

PERKARA	KEBOLEHAN	1	2	3	4	5	CATATAN
CA01	**KESEDARAN TINGKAH LAKU ORGANISASI**						
1.1	Patuhi konsep rangka kerja organisasi						
1.2	Tingkatkan keberkesanan berpasukan						
1.3	Pamerkan kemampuan agihan kerja						
1.4	Pastikan dokumentasi bersistematik						
1.5	Galakkan penyelarasan majlis/acara organisasi						
1.6	Patuhi prosedur keperluan latihan						
1.7	Kenalpasti kenaikan pangkat kakitangan yang berpotensi						
CA02	**PEMANTAUAN KESIHATAN, KESELAMATAN DAN ALAM SEKITAR**						
2.1	Pastikan program kesedaran kesihatan						
2.2	Pastikan program kesedaran keselamatan						
2.3	Pastikan program kesedaran alam sekitar						
CA03	**KEUPAYAAN PENGURUSAN PERHUBUNGAN**						
3.1	Galakkan rangkaian kerja yang baik						
3.2	Tingkatkan kemahiran penyelesaian konflik antara personal						
3.3	Galakkan penerapan empati						
3.4	Sediakan sokongan motivasi						
3.5	Pamerkan tingkah laku inisiatif						
3.6	Patuhi keberkesanan pembelajaran yang berterusan						

CA04	**AMALAN ETIKA**						
4.1	Patuhi kod etika disiplin						
4.2	Patuhi kesedaran budaya						
4.3	Patuhi prestasi ketelitian						
4.4	Patuhi amalan berorentasikan hasil kerja						
4.5	Patuhi keperluan protokol						
CA05	**KEMAHIRAN PEMIKIRAN STRATEGIK**						
5.1	Galakkan pemikiran efektif						
5.2	Patuhi analisis efektif						
5.3	Terapkan teknik pengurusan stres						
5.4	Aplikasikan prosedur pengawalan belanjawan						
5.5	Terapkan teknik penyelesaian masalah						
CA06	**KERJASAMA KOMUNIKASI BERKESAN**						
6.1	Aplikasikan komunikasi efektif						
6.2	Amalkan persembahan yang membina						
6.3	Patuhi kaedah perbentangan yang efektif						
CA07	**KESEDARAN PENGURUSAN PERUBAHAN**						
7.1	Patuhi objektif pengurusan perubahan						
7.2	Pantau kaedah pengurusan perubahan						
7.3	Patuhi inisiatif pengurusan perubahan						
7.4	Patuhi perlaksanaan bimbingan dan mentor						
7.5	Tingkatkan penjenamaan organisasi						
CA08	**APLIKASI SISTEM TEKNOLOGI MAKLUMAT**						
8.1	Gunakan perisian yang bersesuaian						
8.2	Patuhi aplikasi analisis sistem						
8.3	Terapkan aplikasi teknologi maklumat terkini						
8.4	Patuhi peraturan dan undang-undang teknologi maklumat						

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	**TERAMPIL / TIDAK TERAMPIL**				

REKOD PENILAIAN KUMULATIF (RPK) - TEORI **JPK/CA/RPK-T4**
SIJIL KEMAHIRAN MALAYSIA (SKM): NCS – CORE ABILITIES (TAHAP 4)

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 Dalaman (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-009-4:2015-CA01	**KESEDARAN TINGKAH LAKU ORGANISASI**
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-4:2015-CA02	**PEMANTAUAN KESIHATAN, KESELAMATAN DAN ALAM SEKITAR**
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-4:2015-CA03	**KEUPAYAAN PENGURUSAN PERHUBUNGAN**
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

NAMA CALON:		PUSAT BERTAULIAH:	

Z-009-4:2015-CA04	AMALAN ETIKA
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-4:2015-CA05	KEMAHIRAN PEMIKIRAN STRATEGIK
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-4:2015-CA06	KERJASAMA KOMUNIKASI BERKESAN
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-4:2015-CA07	**KESEDARAN PENGURUSAN PERUBAHAN**
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-4:2015-CA08	**APLIKASI SISTEM TEKNOLOGI MAKLUMAT**
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

M05 - KEMAHIRAN PEMIKIRAN STRATEGIK

Sub Modul 4

PROSEDUR KAWALAN BELANJAWAN

Z-009-4:2015-M05/P(4/5)

TAHAP 4

Kertas Penerangan 4

PROSEDUR KAWALAN BELANJAWAN

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. PENGENALAN KEPADA PROSEDUR KAWALAN DAN PERUNTUKAN BELANJAWAN
  2. OBJEKTIF BELANJAWAN
  3. STRATEGI BELANJAWAN
  4. PERUNTUKAN BELANJAWAN
  5. PROSES PERUNTUKAN BELANJAWAN

TUJUAN

- **Kertas Penerangan ini bertujuan untuk menerangkan:**

  - ☑ Objektif belanjawan.
  - ☑ Menjelaskan strategi belanjawan.
  - ☑ Mengenalpasti peruntukan belanjawan.
  - ☑ Pematuhan garis panduan dan prosedur belanjawan.
  - ☑ Pematuhan prosedur transaksi.

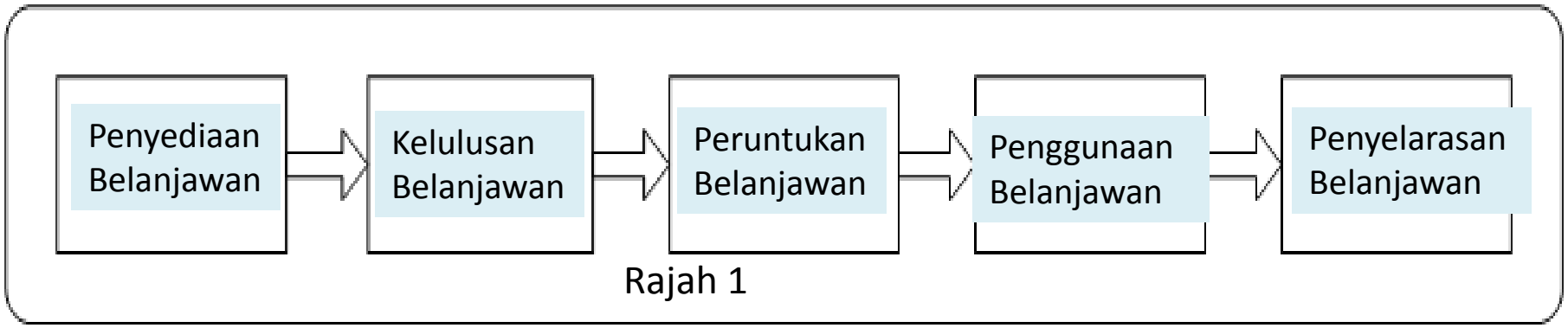
PENGENALAN

- Kertas penerangan ini menerangkan tentang kaedah kemahiran mengenalpasti objektif dan strategi belanjawan.
- Antara prinsip yang diajar dalam kertas penerangan ini ialah tentang kemahiran memperuntukkan belanjawan, pematuhan prosedur belanjawan dan transaksi.

1. PENGENALAN KEPADA PROSEDUR KAWALAN PERUNTUKAN BELANJAWAN

- Belanjawan adalah pelan kewangan yang digunakan untuk menganggarkan hasil dan perbelanjaan dalam menjalankan sesuatu aktiviti tertentu dalam tempoh yang ditetapkan.
- Ia adalah alat pengurusan dan perancangan, yang bukan dalam bentuk dokumen perakaunan sahaja.
- Belanjawan digunakan untuk merancang dan bertujuan mengukur prestasi yang melibatkan perbelanjaan untuk aset tetap, pelancaran baru produk, melatih pekerja, penyediaan pelan pemberian bonus, pengawalan operasi kerja, dan sebagainya.

1.1 ALIRAN PROSES UNTUK BELANJAWAN



Rajah 1

Aliran proses untuk belanjawan ditunjukkan dalam rajah 1.

2. OBJEKTIF BELANJAWAN



3. STRATEGI BELANJAWAN

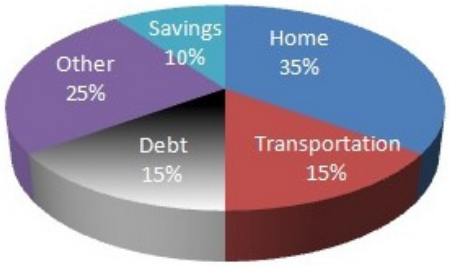
Ada empat gaya belanjawan yang berbeza untuk dipertimbangkan:

Kategori klasik Gaya belanjawan klasik adalah dengan menjangkakan jumlah pendapatan anda
Belanjawan berasaskan sifar Gaya belanjawan ini mengambil kira setiap RM
Salah satu cara yang terbaik untuk mengesan perbelanjaan adalah dengan menggunakan sistem sampul surat , dan membuat pembayaran dengan tunai.
Keutamaan Asas Perbelanjaan yang penting didahulukan mengikut keutamaan, dan menggunakan yang selebihnya untuk perbelanjaan lain dalam bulan tersebut sehingga habis

4. PERUNTUKAN BELANJAWAN

- Peruntukan belanjawan adalah jumlah dana yang ditetapkan untuk setiap kategori perbelanjaan. Ia menentukan jumlah maksimum dana yang sedia untuk keluarkan bagi sesuatu barang atau program.
- Sesiapa yang terlibat dalam urusan belanjawan perlu memahami bagaimana ia digunakan dan batasan yang ada.





4.1 PERUNTUKAN BELANJAWAN MENGIKUT KATEGORI

- Belanjawan biasanya dibahagikan mengikut jabatan dan unit. Ini membolehkan kita mengenalpasti dengan lebih mudahsumber yang diperuntukkan kepada program dan fungsi-fungsi tertentu.
- Setiap kategori boleh merangkumi beberapa peruntukan belanjawan untuk keperluan tertentu menyokong perlaksanaan sesuatu program atau operasi jabatan secara keseluruhan

4.3 MENYELARASKAN PERUNTUKAN BELANJAWAN

- Peruntukan belanjawan tidak selalunya dianggarkan mencukupi keperluan. Ini boleh berlaku apabila dana yang mencukupi untuk perbelanjaan yang dijangka atau berulang tidak dimasukkan dalam belanjawan itu.
- Belanjawan tersebut mungkin perlu diubah selepas mengambil kira kekurangan yang ada dalam akaun. Tindakan pembetulan biasa dibuat dengan memindahkan dana peruntukan daripada kategori yang lain atau daripada lebihan atau simpanan organisasl.

4.4 PEMANTAUAN PERUNTUKAN BELANJAWAN

- Peruntukan belanjawan perlu sentiasa dipantau untuk memastikan jumlah yang diperuntukkan adalah mencukupi untuk menampung perbelanjaanIa.
- Adalah penting untuk mengadakan sistem pemantauan untuk semua pesanan belian dan pembayaran bil-bil. Pesanan belian dan bil perlu kerap dipadankan dengan peruntukan belanjawan untuk memastikan dana mencukupi hingga akhir tahun belanjawan.

5. PROSES PERUNTUKAN BELANJAWAN

Selepas belanjawan dilulus dan diaktifkan, dana boleh diagih-agihkan hingga ke unit yang berkaitan. Ini dipanggil peruntukan belanjawan. Setiap unit boleh menggunakan dana mereka untuk melaksanakan aktiviti yangdirancang. Sebagai contoh, belanjawan mempunyai RM75,000.00. Belanjawan ini boleh memperuntukkan dana di bawah pentadbirannya berdasarkan permintaan di setiap jabatan.

5. PROSES PERUNTUKAN BELANJAWAN (samb.)

Jabatan boleh disusun mengikut hierarkiBelanjawan yang tetap boleh diperuntukkan hingga ke unit naungan jabatan berkenaan. Peruntukan belanjawan ini membolehkan wujudnya peruntukan dana bertaraf tinggi dan pengagihan dana hingga ke hierarki lebih rendah. Apabila peruntukan selesai diagihkan, hierarki belanjawan seperti hierarki jabatan akan terbentuk Semasa membuat peruntukan, perkara-perkara berikut perlu diambikira:

i) Nyatakan jumlah yang ditahan atau peratusan yang ditahan di setiap peringkat hierarki

ii) Buat pelarasan peruntukan

iii) Buat pemindahan dana

iv) Lepaskan dana yang ditahan

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.*	**Indikator Pencapaian** / *Performance Indicators*	**Patuh**/ *Complied*	**Tidak Patuh** / *Not Complied*	**Catatan** / *Remark*
	Kebolehan 3.4			
1	Objektif belanjawan dikenal pasti	☐	☐	_____
2	Strategi belanjawan ditentukan.	☐	☐	_____
3	Peruntukan belanjawan dikenal pasti dan digunakan.	☐	☐	_____
4	Garis panduan dan prosedur belanjawan dipatuhi.	☐	☐	_____
5	Transaksi yang dibenarkan dibuat mengikut prosedur	☐	☐	_____

CONTOH BORANG CA01

CA05	STRATEGIC THINKING SKILL							
5.1	Advocate effective thinking	5						
5.2	Comply with effective analysis	6						
5.3	Apply stress management techniques	5						
5.4	Apply budgetary control procedures	5						
5.5	Apply problem solving techniques	6						

CONTOH BORANG RPK

REKOD PENILAIAN KUMULATIF (RPK) - TEORI
SIJIL KEMAHIRAN MALAYSIA (SKM): NCS – CORE ABILITIES (TAHAP 4)

NAMA CALON:		PUSAT BERTAULIAH:	

Z-009-4:2015-CA04	ETIQUETTE PRACTICES
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-4:2015-CA05	STRATEGIC THINKING SKILL
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-4:2015-CA06	EFFECTIVE COMMUNICATION COLLABORATION
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/angan PP/TP	
T/angan PPD	

SUMBER RUJUKAN

- http://lexicon.ft.com/Term?term=budgetary-control
- en.wikipedia.org/wiki/Budget
- http://smallbusiness.chron.com/budgetary-allocation-31340.html

JPK

BAHAN PEMBELAJARAN

TAHAP 4

M05 : KEMAHIRAN PEMIKIRAN STRATEGIK

SUB MODUL 5

TEKNIK PENYELESAIAN MASALAH

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

JULAI 2017

Z–009–4:2015-M05 KEMAHIRAN PEMIKIRAN STRATEGIK

KANDUNGAN **MUKASURAT**

1. AHLI JAWATANKUASA PEMBANGUNAN i
2. CARTA PROFIL KOMPETENSI v
3. KURIKULUM KEBOLEHAN TERAS vi

   Z-009-4:2015 (CoCA–Z-009-4:2015-CA05)
4. JADUAL PEMBAHAGIAN WIM

   4.1 TEORI iv

   4.2 AMALI x
5. SET WIM TEORI

   5.1 Z-009-4:2015-M05/P(5/5) 1

   5.2 Z-009-4:2015-M05/T(5/5) 13
6. SET WIM AMALI

   6.1 Z-009-4:2015-M05/K(5/5) 18
7. JADUAL PEMBAHAGIAN PENILAIAN 21
8. LAMPIRAN

   8.1 BORANG PENILAIAN PRESTASI (JPK/CA01) 22

   8.2 REKOD PENILAIAN KUMULATIF (RPK) 25

BAHAN PEMBELAJARAN
Z–009-4:2015-M01 KESEDARAN TINGKAH LAKU ORGANISASI

PANEL PEMBANGUN

CIK RADIN HANIDA BINTI RADIN HARUN
JABATAN KESELAMATAN DAN KESIHATAN PEKERJAAN PUTRAJAYA

EN. RAMLAN BIN KASHAH
JABATAN KESELAMATAN DAN KESIHATAN PEKERJAAN PUTRAJAYA

IR. ROSLENDA BINTI HASAN
JABATAN KESELAMATAN DAN KESIHATAN PEKERJAAN PUTRAJAYA

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

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. JOHN A/K RAMPAI
ENVIRONMENT INSTITUTE OF MALAYSIA (EIMAS)

TUAN AHMAD BIN TUAN BESAR
ANF SYNERGY SDN. BHD.

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	**EMPAT (4)**	**KOD BIDANG PEKERJAAN**	**Z-009-4:2015**

TERAS				
	KESEDARAN TINGKAH LAKU ORGANISASI	**PEMANTAUAN KESIHATAN, KESELAMATAN DAN ALAM SEKITAR**	**KEUPAYAAN PENGURUSAN PERHUBUNGAN**	**AMALAN ETIKA**
	Z-009-4:2015-CA01	**Z-009-4:2015-CA02**	**Z-009-4:2015-CA03**	**Z-009-4:2015-CA04**
	KEMAHIRAN PEMIKIRAN STRATEGIK	**KERJASAMA KOMUNIKASI BERKESAN**	**KESEDARAN PENGURUSAN PERUBAHAN**	**APLIKASI SISTEM TEKNOLOGI MAKLUMAT**
	Z-009-4:2015-CA05	**Z-009-4:2015-CA06**	**Z-009-4:2015-CA07**	**Z-009-4:2015-CA08**

CAPC bagi Z-009-4:2015 Kebolehan Teras

KURIKULUM KEBOLEHAN TERAS (*CoCA*)

SEKTOR	**SEMUA SEKTOR**				
SUB SEKTOR	**SEMUA SUB SEKTOR**				
BIDANG PEKERJAAN	**SEMUA BIDANG PEKERJAAN**				
BIDANG *NCS*	**KEBOLEHAN TERAS**				
TAJUK UNIT KEBOLEHAN	**KEMAHIRAN PEMIKIRAN STRATEGIK**				
HASIL PEMBELAJARAN	Calon yang terampil didalam CA ini berkebolehan untuk mempamer, mengamal dan mengguna pemikiran strategik untuk mempastikan penyelesaian yang berkesan. Setelah melengkapkan unit keterampilan ini, calon perlu mampu untuk; • Galakan kemahiran pemikiran efektif • Patuhi analisis kompetensi efektif • Terapkan teknik pengurusan stress • Aplikasikan prosedur pengawalan belanjawan • Terapkan teknik penyelesai masalah				
ID UNIT KEBOLEHAN	**Z-009-4:2015-CA05**	**TAHAP**	4	**JANGKASAMA LATIHAN**	**10**

KEBOLEHAN	PENGETAHUAN	PRESTASI	JAM LATIHAN	MOD PENYAMPAIAN	KRITERIA PENILAIAN
1. Galakan kemahiran pemikiran efektif	1.1 Prinsip pemikiran • Isu dan idea. • Penggunaan. 1.2 Strategi pemikiran. • Penyelesaiaan • Pelaksanaan	1.1 Tentukan perbezaan antara fakta dengan pendapat. 1.2 Kenal pasti dan guna pakai peraturan/prinsip yang mencetus hubungan dengan penyelesaian masalah. 1.3 Guna pakai kewajaran strategi berkesan.	Pengetahuan 2	Pengetahuan • Kelas • Perbincangan berkumpulan	1.1 Prinsip pemikiran dijelaskan. 1.2 Strategi pemikiran diterangkan. 1.3 Perbezaan antara fakta dengan pendapat ditunjuk. 1.4 Peraturan/prinsip yang mendasari hubungan dengan penyelesaian masalah dikenal pasti.

KEBOLEHAN	PENGETAHUAN	PRESTASI	JAM LATIHAN	MOD PENYAMPAIAN	KRITERIA PENILAIAN
2. Patuhi analisis kompetensi efektif	2.1 Idea maklumat. 2.2 Bahasa dan nada suara. 2.3 Analisis perancangan yang berkesan. 2.4 Analisis strategi yang berkesan.	2.1 Kenal pasti idea maklumat. 2.2 Kenal pasti ruang lingkup kecekapan. 2.3 Patuh dengan keperluan tarikh akhir yang keritikal. 2.4 Fahami cabaran persekitaran.	Pengetahuan 2	Pengetahuan • Kelas • Perbincangan berkumpulan	2.1 Idea maklumat dikenal pasti. 2.2 Analisis perancangan yang efektif diterangkan. 2.3 Analisis strategi yang efektif diterangkan. 2.4 Ruang lingkup kecekapan di kenal pasti. 2.5 Keperluan tarikh akhir yang keritikal dipamer.
3. Tearpkan teknik pengurusan stres	3.1 Masalah dan sebab. 3.2 Penglibatan pengantara. • Interaksi antara pihak berkaitan. 3.3 Pengurusan tekanan. • Pemahaman tekanan • Pengenalan tekanan • Penyelesaian tekanan	3.1 Laksanakan tindakan yang sesuai. 3.2 Menilai keputusan teknik pengurusan tekanan. 3.3 Kongsi keputusan dengan pihak berkaitan.	Pengetahuan 2	Pengetahuan • Kelas • Perbincangan berkumpulan	3.1 Pengurusan tekanan dijelaskan. 3.2 Penglibatan pengantara dijelaskan. 3.3 Tindakan bersesuaian dipamer. 3.4 Teknik pengurusan tekanan dinilai.
4. Aplikasikan prosedur pengawalan belanjawan	4.1 Objektif belanjawan. 4.2 Peruntukan belanjawan. 4.3 Tujuan strategic belanjawan. 4.4 Prosedur urusniaga.	4.1 Kenal pasti objektif belanjawan. 4.2 Patuh dengan garis panduan dan prosedur belanjawan. 4.3 Ikut prosedur urusniaga. 4.4 Kenal pasti peruntukan belanjawan.	Pengetahuan 2	Pengetahuan • Kelas • Perbincangan berkumpulan	4.1 Objektif belanjawan ditentukan. 4.2 Strategi belanjawan dijelaskan. 4.3 Peruntukan belanjawan dikenal pasti. 4.4 Garis panduan dan prosedur belanjawan dipatuhi. 4.5 Prosedur urusniaga diikuti.

KEBOLEHAN	PENGETAHUAN	PRESTASI	JAM LATIHAN	MOD PENYAMPAIAN	KRITERIA PENILAIAN
5. Terapkan teknik penyelesaian masalah	5.1 Fakta dan pendapat. 5.2 Prinsip hubungan. 5.3 Teknik penyelesaian masalah. 5.4 Strategi munasabah.	5.1 Kenal pasti hubungan. 5.2 Guna strategi yang munasabah. 5.3 Selesai masalah dan percangahan. 5.4 Kenal pasti masalah, pengiktirafan dan gejala.	Pengetahuan 2	Pengetahuan • Kelas • Perbincangan berkumpulan	5.1 Fakta dan pendapat dijelaskan. 5.2 Dasar hubungan dijelaskan. 5.3 Teknik menyelesai masalah diterangkan. 5.4 Strategi rasional diguna pakai. 5.5 Masalah dan percangahan diselesaikan.

JADUAL PEMBAHAGIAN WIM (TEORI)

Z-009-4:2015 KEBOLEHAN TERAS
M05 – KEMAHIRAN PEMIKIRAN STRATEGIK

KEBOLEHAN	PELAN MENGAJAR	KERTAS PENERANGAN	KERTAS TUGASAN
1. Galakkan kemahiran pemikiran efektif	*Z-009-4:2015-M05/P(1/5)PM Kemahiran pemikiran efektif	Z-009-4:2015-M05/P(1/5) Kemahiran pemikiran efektif	Z-009-4:2015-M05/T(1/5) Kemahiran pemikiran efektif
2. Patuhi analisis kompetensi efektif	*Z-009-4:2015-M05/P(2/5)PM Analisis kompetensi efektif	Z-009-4:2015-M05/P(2/5) Analisis kompetensi efektif	Z-009-4:2015-M05/T(2/5) Analisis kompetensi efektif
3. Terapkan teknik pengurusan stress	*Z-009-4:2015-M05/P(3/5)PM Teknik pengurusan stres	Z-009-4:2015-M05/P(3/5) Teknik pengurusan stres	Z-009-4:2015-M05/T(3/5) Teknik pengurusan stres
4. Aplikasikan prosedur pengawalan belanjawan	*Z-009-4:2015-M05/P(4/5)PM Prosedur pengawalan belanjawan	Z-009-4:2015-M05/P(4/5) Prosedur pengawalan belanjawan	Z-009-4:2015-M05/T(4/5) Prosedur pengawalan belanjawan
5. Terapkan teknik penyelesaian masalah	*Z-009-4:2015-M05/P(5/5)PM Teknik penyelesaian masalah	Z-009-4:2015-M05/P(5/5) Teknik penyelesaian masalah	Z-009-4:2015-M05/T(5/5) Teknik penyelesaian masalah

*** Dibangunkan oleh Pusat Bertauliah (PB)**

JADUAL PEMBAHAGIAN WIM (AMALI)

Z-009-4:2015 KEBOLEHAN TERAS
M05 – KEMAHIRAN PEMIKIRAN STRATEGIK

KEBOLEHAN	PELAN MENGAJAR	KERTAS KERJA
1. Galakkan kemahiran pemikiran efektif	*Z-009-4:2015-M05/K(1/5)PM Galakkan kemahiran pemikiran efektif	Z-009-4:2015-M05/K(1/5) Galakkan kemahiran pemikiran efektif
2. Patuhi analisis kompetensi efektif	*Z-009-4:2015-M05/K(2/5)PM Patuhi analisis kompetensi efektif	Z-009-4:2015-M05/K(2/5) Patuhi analisis kompetensi efektif
3. Terapkan teknik pengurusan stres	*Z-009-4:2015-M05/K(3/5)PM Terap teknik pengurusan stres	Z-009-4:2015-M05/K(3/5) Terap teknik pengurusan stres
4. Aplikasikan prosedur pengawalan belanjawan	*Z-009-4:2015-M05/K(4/5)PM Aplikasi prosedur pengawalan belanjawan	Z-009-4:2015-M05/K(4/5) Aplikasi prosedur pengawalan belanjawan
5. Terapkan teknik penyelesaian masalah	*Z-009-4:2015-M05/K(5/5)PM Terap teknik penyelesaian masalah	Z-009-4:2015-M05/K(5/5) Terap teknik penyelesaian masalah

*** Dibangunkan oleh Pusat Bertauliah (PB)**

<table>
<tr><td colspan="3"> 

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

KERTAS PENERANGAN
(*INFORMATION SHEET*)</td></tr>
<tr><td>**KOD DAN NAMA PROGRAM /** *PROGRAM'S CODE AND NAME*</td><td colspan="2">**Z-009-4:2015 KEBOLEHAN TERAS**</td></tr>
<tr><td>**TAHAP /** *LEVEL*</td><td colspan="2">**EMPAT (4)**</td></tr>
<tr><td>**NO. DAN TAJUK KEBOLEHAN TERAS /** *CORE ABILITY NO. AND TITLE*</td><td colspan="2">**CA05 KEMAHIRAN PEMIKIRAN STRATEGIK**</td></tr>
<tr><td>**NO. DAN PENYATAAN KEBOLEHAN /** *ABILITY NO. AND STATEMENT*</td><td colspan="2">05.01 GALAKKAN KEMAHIRAN PEMIKIRAN EFEKTIF
05.02 PATUHI ANALISIS KOMPETENSI EFEKTIF
05.03 TERAPKAN TEKNIK PENGURUSAN STRES
05.04 APLIKASIKAN PROSEDUR PENGAWALAN BELANJAWAN
05.05 TERAPKAN TEKNIK PENYELESAIAN MASALAH</td></tr>
<tr><td>**NO. KOD** */ CODE NO.*</td><td>**Z-009-4:2015-M05/P(5/5)**</td><td>**Muka Surat** / *Page* : 1
Drpd / *of* : 12</td></tr>
</table>

TAJUK*/TITLE* : **TEKNIK PENYELESAIAN MASALAH**

TUJUAN*/PURPOSE* :

Kertas penerangan ini bertujuan untuk menerangkan mengenai cara menerangkan fakta dan pendapat, menerangkan prinsip hubungan, teknik penyelesaiaan masalah, strategi yang rasional dan masalah percanggahan yang berlaku dalam penyelesaian masalah.

PENERANGAN / *INFORMATION* :

1 Definisi Fakta dan Pendapat

1.1: Fakta adalah maklumat yang boleh ditakrifkan, diperhatikan dan dibuktikan kebenarannya.

1.2: Pendapat adalah penyataan atau pandangan yang menyatakan kepercayaan, nilai, perasaan, pemikiran, pertimbangan, anggaran dan tidak boleh dibuktikan benar atau palsu.

1.3: Sebagai contoh, umur seseorang adalah fakta, tetapi jika seseorang itu ditanya berapakah umur mereka, ia adalah mustahil untuk membuktikan jawapan seseorang itu sama ada benar atau palsu.

2 Prinsip Hubungan

2.1: Segala-galanya dalam kehidupan bermula dan berakhirnya perhubungan. Kewujudan kita bermula dari rahim dan mempunyai hubungan dengan orang lain. Oleh itu hubungan adalah perkara asas dalam kehidupan, percintaan dan perniagaan.

2.2: Terdapat beberapa prinsip hubungan dalam kehidupan.

i) Bina satu rangkaian. Membina rangkaian hubungan mestilah dalam konsep toleransi saling memberi dan menerima. Membantu orang lain mengikut keperluan, isu, cabaran atau masalah yang dihadapi dan bina satu hubungan.

ii) Bermurah hati dengan masa dan kebijaksanaan, dan bantu orang lain tanpa mengharapkan sebarang balasan. Bina reputasi sebagai seorang pemurah yang sentiasa memikirkan tentang orang lain, dan rangkaian perhubungan akan meningkat.

iii) Mulakan hubungan dengan membuat perbualan yang bermakna dan berkesan. Berkomunikasi dengan orang lain dengan mencari persamaan, memahami isu yang mereka kemukakan dan berkongsi padangan atau idea.

iv) Ikuti seseorang itu, bukan jawatannya. Beri tumpuan kepada membangunkan hubungan dengan bijaksana, menarik, bermotivasi, individu yang bercita-cita tinggi dan contohi kejayaan mereka.

v) Memupuk minat yang sama juga dapat meningkatkan kualiti hubungan yang baik antara satu sama lain. Kaedah ini dapat mengeratkan lagi hubungan melalui aktiviti yang sama.

vi) Berpendirian tersendiri terhadap sesuatu yang bernilai kepada orang lain. Dalam kehidupan peribadi pula, cuba cari minat yang sama, keserasian, kesukaan, dan kualiti yang tidak nampak.

vii) Sentiasa bersemangat, ghairah dalam melaksanakan tugasan dan aktiviti.

viii) Jadi yang tulen.

ix). Benar-benar berminat dan prihatin terhadap orang lain. Anda akan lebih berjaya dengan mengambil berat kejayaan orang lain daripada cuba menarik minat mereka terhadap kejayaan anda. Jika anda tidak mempunyai minat berurusan dengan orang, anda tidak sepatutnya bertugas menghadapi pelanggan.

x) Berikan kepercayaan untuk memulakan proses membina kepercayaan. Kepercayaan merupakan perekat yang mengikat suatu ikatan yang dipegang bersama-sama bagi setiap hubungan jangka panjang. Untuk memulakan proses membangunkan kepercayaan, anda perlu mempercayai orang lain. Anda perlu menganggap mereka berniat positif dalam apa juga tindakan mereka.

xi) Tunjukkan sikap integriti anda pada setiap masa. Integriti adalah suatu sikap yang utuh di mana anda bertindak mengikut suatu nilai atau prinsip. Dalam erti kata lain, anda tahu apa yang betul, anda jelas tentang apa yang anda percaya, dan sering bertindak mengikut apa yang anda percayai. Integriti mesti dipraktikkan, bukan kelihatan dipraktikkan. Terdapat empat dimensi utama integriti:

a. Jujuran

b. Bijaksana

c. Boleh dipercayai

d. Sentiasa konsisten

xii) Dilihat sebagai penyumbang secara langsung kepada matlamat penting pelanggan anda. Anda boleh menggunakan kemahiran membina hubungan yang hebat sebagai seorang penasihat individu.

3 Penyelesaian Masalah

3.1 Masalah merujuk kepada situasi, keadaan, atau isu yang tidak dapat diselesaikan atau yang tidak diingini. Selalunya sifat sesuatu masalah adalah apabila jawapan atau penyelesaian diperlukan. Dalam kes ini, apa keadaan,kaedah penyelesaian masalah digunakan untuk memahami aspek penting masalah supaya jawapan atau penyelesaian boleh diperoleh.

3.2 Penyelesaian masalah membentuk sebahagian daripada pemikiran. Ia adalah keupayaan untuk menyelesaikan masalah. Proses pemikiran melibatkan kaedah bagaimana memikirkan jalan penyelesaian. Ia merupakan satu kaedah mengatur maklumat yang diberikan dan menggunakan maklumat itu untuk mendapatkan keputusan atau penyelesaian yang dikehendaki.

3.2: Teknik penyelesaian masalah

i. Terdapat beberapa teknik penyelesaian masalah

a) Cuba jaya

b) Sumbang saran

c) Kotak morfologi

d) Kaedah memfokuskan objek

e) Pemikiran Lateral

f) Kaji selidik.

g) Pembalikan andaian (tuliskan andaian anda tentang masalah tersebut dan terbalikkan dengan meletakkan permasalahan yang mungkin bagi andai-andaian itu)

h) Analogi (masalah serupa yang telah diselesaikan sebelum ini)

i) Hipotesis.

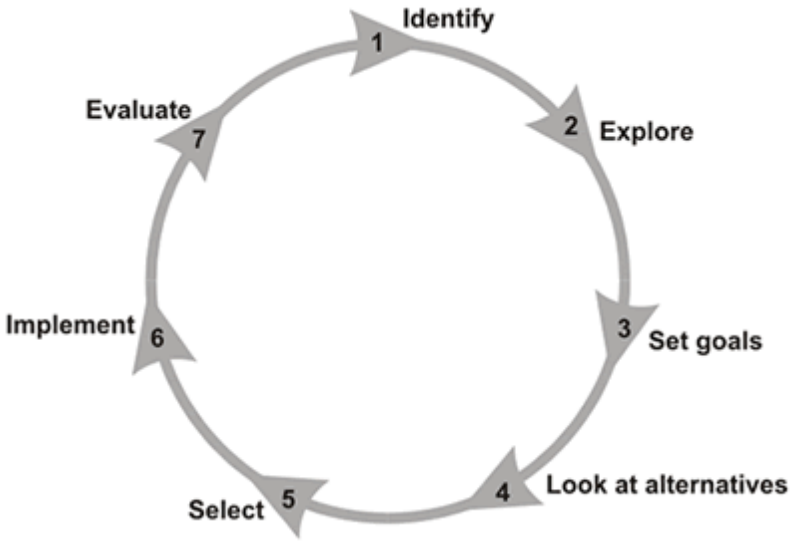
j) Pemeriksaan kekangan.

k) Mengambil lebih banyak masa.

l) Analisis Punca

3.3 Langkah Menyelesaikan Masalah

Terdapat tujuh langkah untuk menyelesaikan masalah tersebut.



Rajah 3 - Tujuh langkah Penyelesaian Masalah

a. Mengenal pasti masalah

Langkah pertama dalam penyelesaian masalah adalah menyenaraikan masalah tersebut supaya jalan penyelesaian boleh difikirkan. Ini adalah peringkat yang paling penting dalam strategi penyelesaian masalah dan akan mengambil masa untuk menyediakan penyata masalah.

Pertimbangkan soalan-soalan berikut:

- Apakah masalahnya?
- Adakah ini masalah saya?
- Bolehkah saya menyelesaikannya?

- Adakah ia berbaloi untuk diselesaikan?
- Adakah ini masalah yang sebenar, atau hanya gejala untuk masalah yang lebih besar?
- Jika ini masalah yang lama, apa yang salah dengan kaedah penyelesaian yang terdahulu?
- Adakah ia memerlukan penyelesaian segera, atau ia boleh ditangguhkan?
- Adakah ia mungkin hilang dengan sendirinya?
- Bolehkah saya mengambil risiko mengabaikannya?
- Apakah syarat yang penyelesaian perlu puaskan?
- Adakah penyelesaian akan menjejaskan sesuatu perkara yang mesti tidak berubah?

b. Meneroka permasalahan

Langkah seterusnya adalah menganalisis punca. Analisis punca masalah ini hendaklah dilakukan sebelum mencari jalan untuk penyelesaiannya. Sesetengah masalah sangat ketara, namun yang lain tidak begitu mudah untuk dikenal pasti. Terdapat beberapa teknik untuk meneroka sesuatu masalah seperti analisis PEST, Analisis SWOT, Analisis Ishikawa, Analisis Pareto, Analisis Risiko, Analisis Mod Kegagalan dan Kesan, dan Selepas Semakan Semula Tindakan.

c. Tetapkan matlamat

Langkah seterusnya adalah untuk menetapkan matlamat. Berusaha mencapai matlamat adalah bahagian utama dalam proses menyelesaikan masalah. Kenal pasti matlamat atau apa yang ingin anda capai?

d. Lihat pada penyelesaian alternatif

Apabila membuat keputusan apa matlamat yang hendak dicapai, lihat pada jalan penyelesaian yang mungkin. Lebih banyak penyelesaian yang mungkin lebih mudah untuk mendapatkan penyelesaian yang berkesan. Lihat pada masalah dengan cara yang berbeza, cari prespektif baharu yang belum difikirkan sebelum ini. Sumbang saran atau perbincangan mengenai penyelesaian alternatif adalah proses penemuan penyelesaian yang sangat

baik. Tujuannya adalah untuk mengumpul seberapa banyak penyelesaian alternatif yang boleh didapati kerana penyelesaian terbaik mungin diperoleh daripada pemikiran kreatif semasa sumbang saran.

Kaedah lain adalah Teknik Kumpulan Nominal *"Nominal Group Technique"* (NGT) di mana ahli-ahli kumpulan menulis idea-idea pada sehelai kertas yang kemudian dipindahkan ke papan putih atau carta flip untuk dirujuk oleh semua ahli kumpulan.

e. Pilih cara penyelesaian yang mungkin

Daripada senarai penyelesaian yang mungkin, pilih yang paling sesuai dengan keadaan dan yang realistik serta mudah dikendalikan. Kenal pasti penyelesaian yang paling relevan dan berkemungkinan memberi keputusan yang terbaik.

Pertimbangkan soalan-soalan berikut:

- Adakah kelebihan dan keburukan semua penyelesaian yang mungkin telah dipertimbangkan?
- Adakah semua penyelesaian yang mungkin telah dinilai dari segi impak pada seluruh organisasi dan bukan hanya pada satu pasukan atau jabatan tertentu?
- Adakah maklumat yang diperlukan untuk membuat keputusan yang baik antara alternatif tersedia?

Membangunkan rancangan pelaksanaan.

- Proses langkah demi langkah atau tindakan untuk menyelesaikan masalah
- Pengenalan/peruntukan Sumber
- Garis masa untuk pelaksanaan

f. Melaksanakan satu penyelesaian sesuai

Sebaik sahaja penyelesaian yang sesuai dipilih, buat pelan pelaksanaan dan putuskan unsur-unsur yang diperlukan untuk penyelesaian yang realistik dan praktikal. Fikirkan tentang kriteria yang digunakan untuk memilih potensi penyelesaian.Tenaga dan motivasi diperlukan kerana dalam melaksanakan penyelesaian masalah mungkin mengambil sedikit masa dan usaha.

g. Menilai

Menilai penyelesaian masalah adalah sangat penting. Jika masalah berjaya diselesaikan, ia bermakna masalah telah dapat diselesaikan secara berkesan. Sebaliknya jika hasilnya tidak baik, maka pilihan lain daripada senarai sumbang saran yang dibincangkan perlu digunakan untuk menghasilkan keputusan yang dikehendaki. Teknik berguna seperti Analisis Perbandingan Berpasangan (Paired Comparison Analysis), Analisis Keputusan Matrik (Decision Matrix Analysis) dan Analisis Risiko (Risk Analysis) adalah antara teknik-teknik yang boleh digunakan dalam usaha membuat keputusan.

4. Membuat Keputusan

4.1 Penyelesaian masalah dan membuat keputusan adalah kemahiran penting dalam organisasi dan dalam kehidupan seharian. Penyelesaian masalah sering melibatkan pembuatan keputusan dan penting bagi pengurusan juga kepimpinan.Terdapat proses dan teknik untuk memperbaiki pembuatan keputusan dan meningkatkan kualiti keputusan tersebut.

4.2 Penyelesaian masalah dan membuat keputusan adalah sangat berkait rapat. Setiap satu memerlukan kreativiti dalam mengenal pasti dan mencipta pilihan-pilihan melalui teknik sumbang saran yang digunakan. Bagi penyelesaian masalah dan pembuatan keputusan secara berkumpulan, atau bila konsensus diperlukan, maka perlu diadakan satu bengkel bagi tujuan tersebut.

4.3 Pembuatan keputusan yang baik memerlukan gabungan beberapa kemahiran antaranya kaedah pembangunan kreatif dan pengenalpastian pilihan, kejelasan pertimbangan, ketegasan keputusan, dan keberkesanan pelaksanaan.

4.4 Dalam pendekatan membuat keputusan yang rasional, data kuantitatif diperoleh melalui pemerhatian atau analisis statistik, atau pemodelan, yang dikumpul secara sistematik untuk membuat keputusan jangka panjang.

4.5 Terdapat kaedah berguna atau langkah-langkah untuk membuat keputusan dan proses penyelesaian masalah yang berkesan.

i) Tentukan dan jelaskan isu tersebut. Adakah perkara itu perlu disegera, penting atau kedua-duanya. Keputusan ini boleh dibuat melalui analisis seperti analisis Prinsip Pareto (Pareto Principle).

ii) Kumpul semua fakta dan fahami punca-puncanya.

iii) Fikirkan atau sumbang saran pilihan penyelesaian yang mungkin.

iv) Timbang dan bandingkan kebaikan dan keburukan pada setiap pilihan. Bagi keputusan yang kompleks dimana terdapat beberapa pilihan, buat template yang membolehkan pengukuran mengikut faktor-faktor strategik yang berbeza seperti analisis SWOT, PEST atau Analisis Porter.

v) Pilih pilihan yang terbaik. Elak kekaburan dan kompromi yang lemah dalam memuaskan hati semua orang.

vi) Terangkan keputusan anda kepada mereka yang terlibat dan terjejas, dan buat susulan untuk memastikan pelaksanaan yang betul dan berkesan.

5. Strategi Rasional

5.1 Rasional adalah penjelasan pada alasan yang logik atau prinsip yang digunakan dalam pembuatan keputusan atau pertimbangan.

5.2 Ia biasanya didokumentasikan atas mengapa pilihan tertentu itu dibuat, bagaimana dasar pemilihannya dibangunkan, mengapa dan bagaimana maklumat atau andaian tertentu itu digunakan, dan mengapa kesimpulan yang dimuktamatkan dianggap boleh dipercayai atau realistik.

i. Langkah 1:

Memahami masalah:

- Adakah anda faham masalah tersebut?
- Bolehkah anda menyatakan semula masalah tersebut.?
- Apakah yang anda cuba cari atau lakukan?
- Apakah maklumat yang anda dapat daripada masalah tersebut?
- Apakah yang tidak diketahui?
- Apakah maklumat yang tiada atau tidak diperlukan?

ii. Langkah 2:

Merancang strategi Soalan-soalan berikut boleh dijadikan panduan ketika merancang strategi penyelesaian masalah:

- Apakah perhubungan antara data dengan perkara yang tidak diketahui?
- Adakah masalah ini sama dengan masalah yang pernah anda selesaikan sebelum ini?
- Apakah strategi yang boleh anda gunakan?

iii. Langkah 3:

Melaksanakan strategi. Berikut adalah panduan yang boleh digunakan dalam melaksanakan strategi penyelesaian masalah

- Laksanakan strategi yang telah dipilih dan selesaikan masalah tersebut.
- Semak setiap langkahyang telah dilaksanaka.
- Pastikan langkahlangkah yang dipilih adalah tepat

SOALAN / QUESTION :

1. Apa yang membezakan fakta dengan pendapat?

……

……

2. Apakah prinsip hubungan dalam kehidupan?

……

……

3. Terangkan secara ringkas langkah menyelesaikan masalah?

……

……

RUJUKAN / *REFERENCES*:

1. en.wikipedia.org/wiki/Budget
2. http://andrewsobel.com/articles/12-relationship-principles-for-life/
3. http://w3.unisa.edu.au/counsellingservices/balance/problem.asp
4. http://www.businessdictionary.com/definition/rationale.html#ixzz3j7xKaotp
5. Thomas S. Bateman, Scott A.Snell, Management (Leading & Collaborating in a Competitive World), Mc Graw-Hill International Edition, pg 76-85
6. Richard L.Hughes, Robert C. Ginnett, Gordon J. Curphy, Leadership (Enhancing The Lessons of Experience), Mc Graw-Hill Irwin, pg 490-495
7. http://www.studygs.net/problem/problemsolvingV1.htm, 4/4/2007 3:30p.m.

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 / *PROGRAM'S CODE AND NAME*	**Z-009-4: 2015 KEBOLEHAN TERAS**	
TAHAP / *LEVEL*	**EMPAT (4)**	
NO. DAN TAJUK KEBOLEHAN TERAS / *CORE ABILITY NO. AND TITLE*	**CA05 KEMAHIRAN PEMIKIRAN STRATEGIK**	
NO. DAN PENYATAAN KEBOLEHAN / *ABILITY NO. AND STATEMENT*	05.01 GALAKKAN KEMAHIRAN PEMIKIRAN EFEKTIF 05.02 PATUHI ANALISIS KOMPETENSI EFEKTIF 05.03 TERAPKAN TEKNIK PENGURUSAN STRES 05.04 APLIKASIKAN PROSEDUR PENGAWALAN BELANJAWAN **05.05 TERAPKAN TEKNIK PENYELESAIAN MASALAH**	
NO. KOD / *CODE NO.*	**Z-009-4:2015-M05/T(5/5)**	**Muka Surat** / *Page* : 1 **Drpd** / *Of* : **5**

TAJUK / *TITLE* **: TEKNIK PENYELESAIAN MASALAH**

TUJUAN / *PURPOSE*

Kertas Tugasan ini bertujuan untuk memantapkan pengetahuan dan pemahaman pelatih mengenai cara menerangkan fakta dan pendapat, menerangkan prinsip

hubungan, teknik penyelesaiaan masalah, strategi yang rasional dan masalah percanggahan yang berlaku dalam penyelesaian masalah.

ARAHAN / *INSTRUCTION*

Pelatih hendaklah menjawab semua soalan dan dibenarkan merujuk Kertas Penerangan Z-009-4:2015-CA05/P(5/5)

SOALAN / *QUESTION* :

1. Apa yang dimaksudkan dengan fakta dan pendapat?

_____
_____
_____
_____

(2 markah)

2. Terangkan secara ringkas lima (5) prinsip hubungan kehidupan.

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

(10 markah)

3. Terangkan teknik dalam menyelesaikan masalah

_____
_____
_____

(20 markah)

4. Bagaimana melaksanakan pembuatan keputusan yang berkesan dan proses penyelesaian masalah?

(20 markah)

SKEMA JAWAPAN

1. Fakta adalah maklumat yang boleh ditakrifkan, diperhatikan dan dibuktikan kebenarannya. Pendapat adalah penyataan atau pandangan yang menyatakan kepercayaan, nilai, perasaan, pemikiran, pertimbangan, anggaran dan tidak boleh dibuktikan benar atau palsu.

2. i) Bina rangkaian anda.
ii) Bermurah hati dengan masa dan kebijaksanaan anda, dan bantu orang lain
iii) Mulakan hubungan dengan membuat perbualan yang bermakna dan berkesan.
iv) Ikuti seseorang itu, bukan jawatannya.
v) Pupuk minat/hobi anda.
vi) Berpendirian tersendiri terhadap sesuatu yang bernilai kepada orang lain.
vii) Sentiasa bersemangat, ghairah dalam melaksanakan tugasan anda dan apa-apa juga yang anda lakukan.
viii) Jadi yang tulen
ix) Benar-benar berminat dan prihatin terhadap orang lain.
x) Berikan kepercayaan untuk memulakan proses membina kepercayaan.
xi) Tunjukkan sikap integriti pada setiap masa.
xii) Dilihat sebagai penyumbang secara langsung kepada matlamat penting pelanggan anda.

3. Terdapat tujuh langkah untuk menyelesaikan masalah tersebut.
a. Kenal pasti masalah.
b. Teroka masalah tersebut.
c. Tetapkan matlamat.
d. Lihat kepada alternatif.
e. Pilih penyelesaian yang mungkin.
f. Melaksanakan penyelesaian yang mungkin.
g. Penilaian

4. i) Tentukan dan jelaskan isu tersebut.
   ii) Kumpul semua fakta dan fahami punca-puncanya.
   iii) Fikirkan atau sumbang saran pilihan penyelesaian yang mungkin mungkin.
   iv) Timbang dan bandingkan kebaikan dan keburukan pada setiap pilihan.
   v) Pilih pilihan yang terbaik.
   vi) Terangkan keputusan dan buat susulan untuk memastikan pelaksanaan yang betul dan berkesan.

JPK	**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 / *PROGRAM CODE AND NAME*	**Z-009-4 : 2015 KEBOLEHAN TERAS**	
TAHAP / *LEVEL*	**EMPAT (4)**	
NO. DAN TAJUK KEBOLEHAN TERAS / *CORE ABILITY NO. AND TITLE*	**CA05 KEMAHIRAN PEMIKIRAN STRATEGIK**	
NO. DAN PENYATAAN KEBOLEHAN / *ABILITY NO. AND STATEMENT*	05.01 GALAKKAN KEMAHIRAN PEMIKIRAN EFEKTIF 05.02 PATUHI ANALISIS KOMPETENSI EFEKTIF 05.03 TERAPKAN TEKNIK PENGURUSAN STRES 05.04 APLIKASIKAN PROSEDUR PENGAWALAN BELANJAWAN **05.05 TERAPKAN TEKNIK PENYELESAIAN MASALAH**	
NO. KOD / *CODE NO.*	**Z-009-4:2015-M05/K(5/5)**	**Muka Surat /** *Page :* 1 **Drpd /** *Of* *:* **3**

TAJUK / *TITLE* **: TEKNIK PENYELESAIAN MASALAH**

TUJUAN PEMBELAJARAN / INSTRUCTIONAL AIMS

Pelatih mesti boleh :-

1. Tentukan fakta dan pendapat.
2. Kenal pasti hubungan.
3. Guna teknik penyelesaian masalah.
4. Akui hubungan dengan sumber maklumat lain
5. Tunjukkan strategi yang rasional.

6. Kenal pasti masalah, pengiktirafan dan gejala.

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

SENARAI SEMAK PENUNJUK KEBOLEHAN TERAS /

CORE ABILITY INDICATORS CHECKLIST

Bil / *No.*	**Indikator Pencapaian /** *Performance Indicators*	**Patuh/** *Complied*	**Tidak Patuh** / *Not Complied*	**Catatan /** *Remark*
	Kebolehan 5.5			
1	Perbezaan antara fakta dan pendapat ditetapkan.	☐	☐	_____
2	Peraturan/prinsip yang menjadi dasar hubungan dikenal pasti.	☐	☐	_____
3	Teknik penyelesaian masalah digunakan dan disampaikan dengan kaedah penyelesaian yang sesuai dalam organisasi.	☐	☐	_____
4	Hubungan dengan sumber maklumat lain diperakui.	☐	☐	_____
5	Strategi rasional ditunjukkan.	☐	☐	_____
6	Masalah dan percanggahan dikenal pasti dan disampaikan dalam organisasi itu dengan penyelesaian yang sesuai.	☐	☐	_____

....

(Tandatangan dan Nama Pelatih) (Tandatangan dan Nama Pengajar)

Trainee's Name and Signature *Instructor's Name and Signature*

Tarikh/Date: _____ Tarikh/Date: _____

JADUAL PEMBAHAGIAN PENILAIAN KERJA KURSUS

Z-009-4:2015 KEBOLEHAN TERAS
M05 – KEMAHIRAN PEMIKIRAN STRATEGIK

KEBOLEHAN	PENILAIAN PENGETAHUAN	PENUNJUK PEMATUHAN PRESTASI
1. Galakkan kemahiran pemikiran efektif	Z-009-4:2015-M05/KA(1/5)	Z-009-4:2015-M05/K(1/5)
2. Patuhi analisis kompetensi efektif		Z-009-4:2015-M05/K(2/5)
3. Terapkan teknik pengurusan stres		Z-009-4:2015-M05/K(3/5)
4. Aplikasikan prosedur pengawalan belanjawan		Z-009-4:2015-M05/K(4/5)
5. Terapkan teknik penyelesaian masalah		Z-009-4:2015-M05/K(5/5)

PENILAIAN PRESTASI *NCS-CORE ABILITY*

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

KEBOLEHAN TERAS – TAHAP 4

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 berpandukan *Total Performance Indicator (TPI)*

PERKARA	KEBOLEHAN	1	2	3	4	5	CATATAN
CA01	**KESEDARAN TINGKAH LAKU ORGANISASI**						
1.1	Patuhi konsep rangka kerja organisasi						
1.2	Tingkatkan keberkesanan berpasukan						
1.3	Pamerkan kemampuan agihan kerja						
1.4	Pastikan dokumentasi bersistematik						
1.5	Galakkan penyelarasan majlis/acara organisasi						
1.6	Patuhi prosedur keperluan latihan						
1.7	Kenalpasti kenaikan pangkat kakitangan yang berpotensi						
CA02	**PEMANTAUAN KESIHATAN, KESELAMATAN DAN ALAM SEKITAR**						
2.1	Pastikan program kesedaran kesihatan						
2.2	Pastikan program kesedaran keselamatan						
2.3	Pastikan program kesedaran alam sekitar						
CA03	**KEUPAYAAN PENGURUSAN PERHUBUNGAN**						
3.1	Galakkan rangkaian kerja yang baik						
3.2	Tingkatkan kemahiran penyelesaian konflik antara personal						
3.3	Galakkan penerapan empati						
3.4	Sediakan sokongan motivasi						
3.5	Pamerkan tingkah laku inisiatif						
3.6	Patuhi keberkesanan pembelajaran yang berterusan						

CA04	**AMALAN ETIKA**						
4.1	Patuhi kod etika disiplin						
4.2	Patuhi kesedaran budaya						
4.3	Patuhi prestasi ketelitian						
4.4	Patuhi amalan berorentasikan hasil kerja						
4.5	Patuhi keperluan protokol						
CA05	**KEMAHIRAN PEMIKIRAN STRATEGIK**						
5.1	Galakkan pemikiran efektif						
5.2	Patuhi analisis efektif						
5.3	Terapkan teknik pengurusan stres						
5.4	Aplikasikan prosedur pengawalan belanjawan						
5.5	Terapkan teknik penyelesaian masalah						
CA06	**KERJASAMA KOMUNIKASI BERKESAN**						
6.1	Aplikasikan komunikasi efektif						
6.2	Amalkan persembahan yang membina						
6.3	Patuhi kaedah perbentangan yang efektif						
CA07	**KESEDARAN PENGURUSAN PERUBAHAN**						
7.1	Patuhi objektif pengurusan perubahan						
7.2	Pantau kaedah pengurusan perubahan						
7.3	Patuhi inisiatif pengurusan perubahan						
7.4	Patuhi perlaksanaan bimbingan dan mentor						
7.5	Tingkatkan penjenamaan organisasi						
CA08	**APLIKASI SISTEM TEKNOLOGI MAKLUMAT**						
8.1	Gunakan perisian yang bersesuaian						
8.2	Patuhi aplikasi analisis sistem						
8.3	Terapkan aplikasi teknologi maklumat terkini						
8.4	Patuhi peraturan dan undang-undang teknologi maklumat						

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	**TERAMPIL / TIDAK TERAMPIL**				

REKOD PENILAIAN KUMULATIF (RPK) - TEORI
SIJIL KEMAHIRAN MALAYSIA (SKM): NCS – CORE ABILITIES (TAHAP 4)

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 Dalaman (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-009-4:2015-CA01	**KESEDARAN TINGKAH LAKU ORGANISASI**
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-4:2015-CA02	**PEMANTAUAN KESIHATAN, KESELAMATAN DAN ALAM SEKITAR**
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-4:2015-CA03	**KEUPAYAAN PENGURUSAN PERHUBUNGAN**
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

NAMA CALON:		PUSAT BERTAULIAH:	

Z-009-4:2015-CA04	AMALAN ETIKA
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-4:2015-CA05	KEMAHIRAN PEMIKIRAN STRATEGIK
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-4:2015-CA06	KERJASAMA KOMUNIKASI BERKESAN
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-4:2015-CA07	KESEDARAN PENGURUSAN PERUBAHAN
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-4:2015-CA08	APLIKASI SISTEM TEKNOLOGI MAKLUMAT
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

M05 - KEMAHIRAN PEMIKIRAN STRATEGIK

Sub Modul 5

TEKNIK PENYELESAIAN MASALAH

Z-009-4:2015-M05/P(5/5)

TAHAP 4

Kertas Penerangan 5

TEKNIK PENYELESAIAN MASALAH

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. DEFINISI FAKTA DAN PENDAPAT
  2. PRINSIP HUBUNGAN
  3. PENYELESAIAN MASALAH
  4. MEMBUAT KEPUTUSAN
  5. STRATEGI RASIONAL

TUJUAN

- **Kertas Penerangan ini bertujuan untuk menerangkan mengenai :**

  - ☑ Megenalpasti fakta dan pendapat.
  - ☑ Menerangkan prinsip hubungan masalah.
  - ☑ Teknik meyelsaikan masalah.
  - ☑ Menggunakan strategi masalah yang rasional.
  - ☑ Teknik menyelesaikan percanggahan masalah.

PENGENALAN

- Kertas penerangan ini menerangkan tentang kaedah kemahiran mengenalpasti antara fakta da pendapat.
- Antara prinsip yang diajar dalam kertas penerangan ini teknik menyelesaikan masalah, strategi yang rasional dan meyelesaikan percanggahan terhadap sesuatu masalah yang berlaku.

1. DEFINISI FAKTA DAN PENDAPAT

- Fakta adalah maklumat yang boleh ditakrifkan, diperhatikan dan dibuktikan kebenarannya.

- Pendapat adalah kenyataan atau pandangan yang menyatakan kepercayaan, nilai, perasaan, pertimbangan, anggaran dan tidak boleh dibuktikan benar atau palsu.

- Sebagai contoh, umur seseorang adalah fakta, tetapi jika seseorang itu ditanya berapakah umur mereka, ia adalah mustahil untuk membuktikan jawapan seseorang itu sama ada benar atau palsu.

2. PRINSIP HUBUNGAN KEHIDUPAN

Bina satu rangkaian. Membina rangkaian hubungan mestilah dalam konsep toleransi saling memberi dan menerima

Bermurah hati dengan masa dan kebijaksanaan, dan orang lain tanpa mengharapkan balasan

Mulakan hubungan dengan membuat perbualan yang bermakna dan berkesan

Ikuti seseorang itu, bukan jawatannya.

Berpendirian tersendiri pada sesuatu yang bernilai kepada orang lain

Sentiasa bersemangat, ghairah dalam melaksanakan tugasan dan aktiviti.

Jadi yang tulen

3. PENYELESAIAN MASALAH

- Masalah merujuk kepada situasi, keadaan, atau isu yang tidak dapat diselesaikan atau yang tidak diingini. Selalunya sifat sesuatu masalah adalah apabila jawapan atau penyelesaian diperlukan. Dalam kes ini, apa keadaan,kaedah penyelesaian masalah digunakan untuk memahami aspek penting masalah jawapan atau penyelesaian boleh diperoleh.



3. PENYELESAIAN MASALAH

Cuba jaya

Sumbang saran

Kotak morfologi

Kaedah memfokuskan objek

Pemikiran Lateral

Kaji selidik.

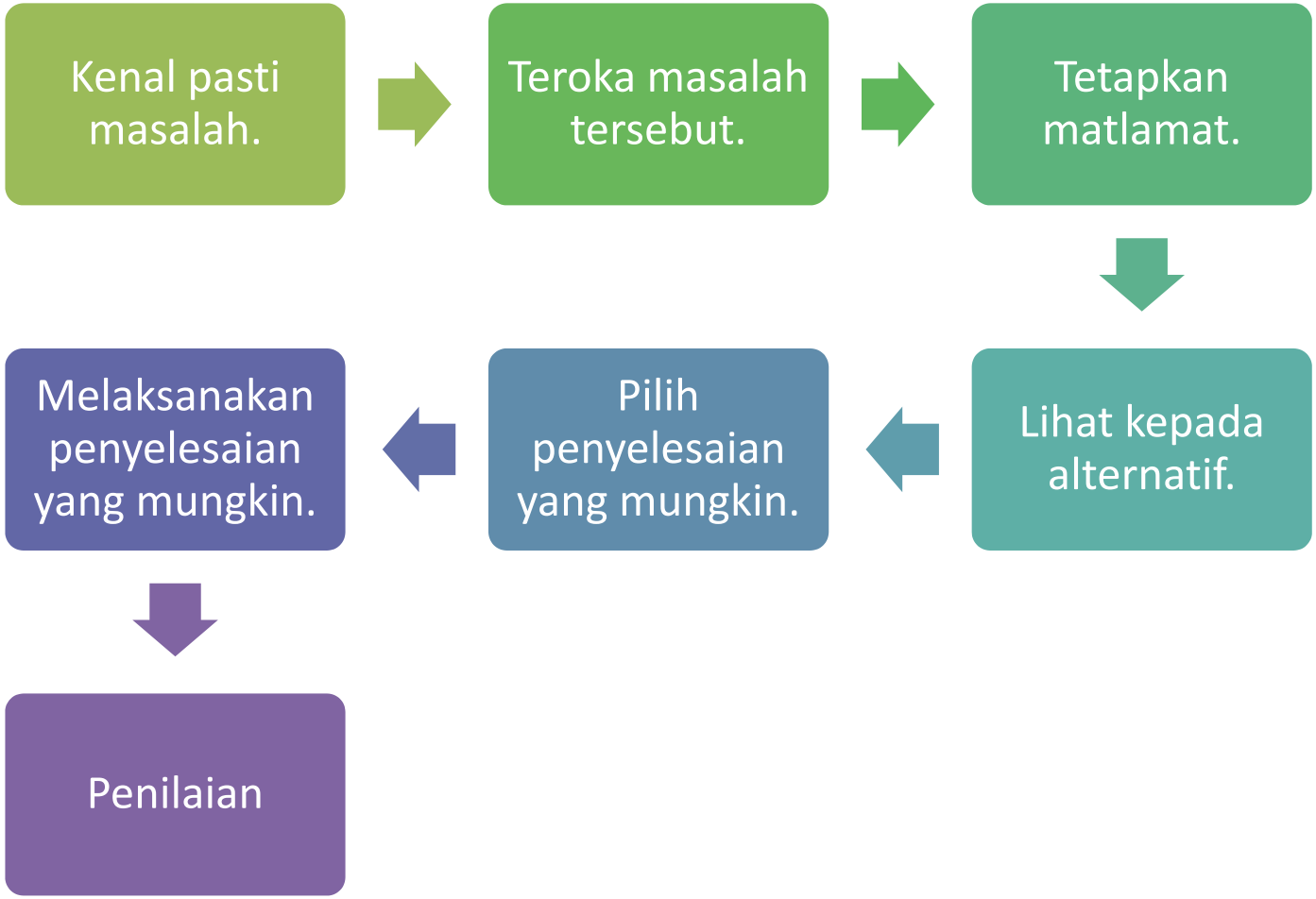
Pembalikan andaian (tuliskan andaian anda tentang masalah tersebut dan terbalikkan dengan meletakkan permasalahan yang mungkin bagi andai-andaian itu)

Analogi (masalah serupa sama telah diselesaikan sebelum ini)

Analisis Punca



3.1 LANGKAH MENYELESAIKAN MASALAH



4. MEMBUAT KEPUTUSAN

Penyelesaian masalah dan membuat keputusan adalah sangat berkait rapat. Setiap satu memerlukan kreativiti dalam mengenal pasti dan mencipta pilihan-pilihan melalui teknik sumbang saran yang digunakan

Pembuatan keputusan yang baik memerlukan gabungan beberapa kemahiran antaranya kaedah pembangunan kreatif dan pengenalpastian pilihan, kejelasan pertimbangan, ketegasan keputusan, dan keberkesanan pelaksanaan.

Dalam pendekatan membuat keputusan yang rasional, data (kuantitatif) yang diperoleh melalui pemerhatian atau analisis statistik, atau pemodelan, yang dikumpul secara sistematik untuk membuat keputusan jangka panjang.



4.1 LANGKAH-LANGKAH UNTUK MEMBUAT KEPUTUSAN

- Tentukan dan jelaskan isu tersebut
- Kumpul semua fakta dan punca-puncanya
- Fikirkan atau sumbang saran pilihan penyelesaian yang mungkin.
- Timbang dan bandingkan kebaikan dan keburukan pada setiap pilihan. Bagi keputusan yang kompleks dimana terdapat beberapa pilihan, buat template yang membolehkan pengukuran mengikut faktor-faktor strategik yang berbeza seperti analisis SWOT, PEST atau Porter.
- Pilih pilihan yang terbaik. Elak~~kan~~ kekaburan dan kompromi yang lemah dalam memuaskan hati semua orang.
- Terangkan keputusan anda kepada ~~bagi~~ mereka yang terlibat dan terjejas, dan buat susulan untuk memastikan pelaksanaan yang betul dan berkesan.

5. STRATEGI RASIONAL

Rasional adalah penjelasan pada alasan yang logik atau prinsip yang digunakan dalam pembuatan keputusan atau pertimbangan.

Ia biasanya didokumentasikan atas mengapa pilihan tertentu itu dibuat, bagaimana dasar pemilihannya dibangunkan, mengapa dan bagaimana maklumat atau andaian tertentu itu digunakan, dan mengapa kesimpulan yang dimuktamatkan dianggap boleh dipercayai atau realistik.

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.*	Indikator Pencapaian / *Performance Indicators*	Patuh/ *Complied*	Tidak Patuh / *Not Complied*	Catatan / *Remark*
	Kebolehan 5.5			
1	Perbezaan antara fakta dan pendapat ditetapkan.	☐	☐	_____
2	Peraturan/prinsip yang menjadi dasar hubungan dikenal pasti.	☐	☐	_____
3	Teknik penyelesaian masalah digunakan dan disampaikan dengan kaedah penyelesaian yang sesuai dalam organisasi.	☐	☐	_____
4	Hubungan dengan sumber maklumat lain diperakui.	☐	☐	_____
5	Strategi rasional ditunjukkan.	☐	☐	_____
6	Masalah dan percanggahan dikenal pasti dan disampaikan dalam organisasi itu dengan penyelesaian yang sesuai.	☐	☐	_____

CONTOH BORANG CA01

CA05	STRATEGIC THINKING SKILL							
5.1	Advocate effective thinking	5						
5.2	Comply with effective analysis	6						
5.3	Apply stress management techniques	5						
5.4	Apply budgetary control procedures	5						
5.5	Apply problem solving techniques	6						

CONTOH BORANG RPK

REKOD PENILAIAN KUMULATIF (RPK) - TEORI
SIJIL KEMAHIRAN MALAYSIA (SKM): NCS – CORE ABILITIES (TAHAP 4)

NAMA CALON:		PUSAT BERTAULIAH:	

Z-009-4:2015-CA04	ETIQUETTE PRACTICES
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-4:2015-CA05	STRATEGIC THINKING SKILL
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-4:2015-CA06	EFFECTIVE COMMUNICATION COLLABORATION
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/angan PP/TP	
T/angan PPD	

SUMBER RUJUKAN

- en.wikipedia.org/wiki/Budget
- http://andrewsobel.com/articles/12-relationship-principles-for-life/
- http://w3.unisa.edu.au/counsellingservices/balance/problem.asp
- http://www.businessdictionary.com/definition/rationale.html#ixzz3j7xKaotp
- Thomas S. Bateman, Scott A.Snell, Management (Leading & Collaborating in a Competitive World), Mc Graw-Hill International Edition, pg 76-85
- Richard L.Hughes, Robert C. Ginnett, Gordon J. Curphy, Leadership (Enhancing The Lessons of Experience), Mc Graw-Hill Irwin, pg 490-495

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-009-4:2015 CA05**
NAMA UNIT ABILITY	**STRATEGIC THINKING SKILL**
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 penilian; dan
6. Dilarang membawa keluar kertas soalan dari bilik peperiksaan

KERTAS PENILAIAN INI MENGANDUNGI ...02.... MUKA SURAT BERCETAK

Bahagian A

1. Terangkan tiga (3) prinsip-prinsip asas kemahiran berfikir.

(6 markah)

2. Jelaskan tiga (3) jenis gaya belanjawan yang disediakan di bawah strategi belanjawan

(5 markah)

3. Terangkan maksud kompetensi dan kemahiran analitikal.

(6 markah)

4. Terangkan empat (4) faktor tekanan kerja yang merupakan merupakan sumber terbesar punca stress dalam kehidupan kita.

(12 markah).

Bahagian B

1. Bincangkan empat (4) teknik mengurangkan tekanan kerja?

(10 markah)

2. Bincangkan empat (4) langkah untuk menyelesaikan masalah yang menggunakan model penyelesaian masalah.

(10 arkah)

SKEMA JAWAPAN

Bahagian A

Saoalan 1

Terangkan tiga (3) prinsip-prinsip asas kemahiran berfikir:

Prinsip 1 - "penciptaan pengetahuan baru (kepada pemilik) tidak semestinya mengakibatkan inovasi tetapi ia adalah pelopor kepada hasutan daripada proses itu. Sifat yang paling berkuasa menggunakan model SERVQUAL adalah bahawa pemunya sebenarnya boleh mencipta dan membina pengetahuan baru lebih daripada yang yang menyumbang kepada pembangunan model awal. supaya pelajar dapat berfikir, mereka mestilah mencipta terlebih dahulu dalam minda mereka model SERVQUAL dalam rangka kerja/pemahaman. Mereka boleh membina rangka kerja ini dan meningkatkannya.

Prinsip 2 – "pemikiran suatu disiplin dan panggilan untuk perubahan dalam cara kita menjalankan aktiviti harian dan membuat keputusan, dan yang memerlukan satu kesedaran pemikiran. Dalam erti kata lain dalam usaha pelajar untuk berfikir tentang apa yang mereka lakukan mereka perlu digalakkan mempersoalkan, dan mencerminkan pemikiran dan proses pemikiran kandungan mereka. Ini sering dirujuk sebagai aktiviti metakognitif. Ia adalah keupayaan untuk berfikir tentang pemikiran anda sendiri.

Prinsip 3 – "pengetahuan boleh juga dianggap sebagai produk yang boleh secara kolektif dibina/dicipta (ilmu baru)."Tidak dapat dielakkan sesetengah pendidik akan membuat kesilapan mempercayai bahawa melainkan terdapat bukti yang kukuh di dalam format fizikal,maka pelajar tersebut tidak memahami konsep atau keutamaan yang sedang dibincangkan.

Soalan 2

Nyatakan dan jelaskan jenis-jenis gaya belanjawan yang disediakan di bawah strategi bajet

Kategori klasik

- Gaya klasik belanjawan adalah untuk duduk, memikirkan pendapatan anda, dan kemudian memperuntukkan had perbelanjaan kepada kategori perbelanjaan anda paling biasa. Ideanya adalah untuk cuba untuk mengehadkan perbelanjaan dalam setiap kategori.

- Pangkalan sifar

  Dengan gaya belanjawan ini, anda memberi setiap pekerjaan dengan nilai ringgit . Ianya sangat tepat dan terbaik bagi mereka yang tahu dengan tepat berapa banyak wang yang akan datang dalam setiap bulan, dan apabila ia datang. Akaun anda untuk semua perbelanjaan dalam usaha untuk ke sifar setiap bulan.

- Sampul surat

  Salah satu cara terbaik untuk mengesan perbelanjaan anda adalah dengan menggunakan sistem sampul surat dan membayar untuk segala-galanya dalam bentuk wang tunai. Ideanya adalah untuk menyediakan sampul surat, dilabel dengan kategori, bagi perbelanjaan. Sebaik sahaja Wang Tunai itu pergi dari dalam sampul surat yang sesuai, anda telah selesai.Anda boleh memindahkan Wang Tunai daripada sampul surat untuk lain, tetapi anda tidak mendapat lebih banyak wang tunai dari akaun anda.Ini memaksa anda untuk berhati-hati berfikir melalui pembelian anda.

- Berasaskan keutamaan

  Semua keutamaan penting dilitupi terlebih dahulu, dan kemudian hanya menghabiskan sehingga seluruh bulan. Ini untuk mengesan satu perbelanjaan supaya ia tiada dalam akaun, tetapi tidak memerlukan untuk menghadkan kategori.

Soalan 3

- Kompetensi adalah kelompok berkaitan pengetahuan, kemahiran dan sikap yang memberi kesan yang utama sebahagian daripada salah satu tugas (peranan atau tanggungjawab), yang menyambung dengan prestasi di dalam kerja, yang boleh diukur berbanding dengan piawaian yang diterima baik, dan yang boleh diperbaiki melalui latihan dan pembangunan.Sebagai contoh - anda mungkin mempunyai kemahiran interpersonal yang baik (kemahiran), tetapi tidak kompeten untuk menyertai sebuah syarikat sebagai Pengurus Projek melainkan anda memperolehi pendidikan yang mencukupi / pengalaman (pengetahuan) dan bergantung kepada keperibadian kanan / kelakuan (sikap).

Soalan 4

- Kemahiran analitikal

  Kemahiran analitikal adalah keupayaan untuk menggambarkan, mengumpul maklumat, terperinci terhadap, menganalisis, menyelesaikan masalah kompleks, dan membuat keputusan.Kemahiran-kemahiran tersebut termasuk demonstrasi keupayaan mengaplikasikan pemikiran logik untuk pengumpulan dan penganalisisan maklumat, mereka bentuk dan menguji penyelesaian kepada masalah, dan menggubal pelan.Kemahiran ini adalah penting di tempat kerja untuk memastikan penyelesaian masalah perlu berlaku untuk memastikan produktiviti dan kawasan-kawasan lain daripada tenaga kerja berfungsi dengan lancar.

  i) yang tidak berpuas hati dalam pekerjaan anda
  ii) mempunyai beban kerja yang berat atau terlalu banyak tanggungjawab
  iii) bekerja berjam-jam
  iv) mempunyai pengurusan yang lemah, tidak jelas jangkaan kerja anda, atau tidak dalam proses membuat keputusan
  v) bekerja di bawah keadaan yang berbahaya
  vi) menjadi tidak selamat dan tiada peluang untuk kemajuan atau risiko penamatan
  vii) perlu memberi ucapan di hadapan rakan-rakan
  viii) menghadapi diskriminasi atau gangguan di tempat kerja, terutamanya jika syarikat anda tidak menyokong

Bahagian B

Soalan 1

i) jenaka

a) humor adalah salah satu peranti yang terbesar dan paling cepat untuk mengurangkan tekanan.

b) humor bekerja kerana ketawa menghasilkan bahan-bahan kimia yang berguna di dalam otak.

c) jenaka juga mendapat otak anda berfikir dan bekerja dengan cara yang berbeza.Ia distracts anda mempunyai minda yang tertekan.Adalah gangguan yang mudah berkesan mengurangkan tekanan ia mengambil fikiran anda dari tekanan, dan dengan itu meresap dalam tekanan perasaan.Oleh itu kebanyakan orang akan berasa agak berbeza dan notis yang menukar minda selepas ketawa dan terganggu oleh sesuatu yang lucu.

ii) Berjalan dan bercakap sendiri

a) Menukar persekitaran anda. Pergi berjalan kaki di luar bangunan dengan kebenaran pihak majikan.

b) Bernafas dengan udara segar dan bau atmosfera. Pokok-pokok, hujan, bunga, trafik akan merangsang deria anda dengan perkara-perkara baru.

c) Bercakap dengan kuat pada diri sendiri.

d) Anda boleh pergi ke sebuah taman dan berjoging sedikit atau melakukan sesuatu yang bertenaga untuk mendapatkan tubuh bergerak dan berehat.

e) Anda boleh menggunakan cara lain bergantung kepada apa yang anda mahu lakukan dan sejauh mana anda mahu melarikan diri daripada punca stres.

f) Ketidaksiuman juga boleh mengurangkan tekanan dan mengeluarkan anda dari tekanan dalam minda dan badan.

iii) Penghidratan

a) Dapatkan secawan besar atau sebotol air kosong. Sebahagian besar daripada kita gagal untuk minum cukup air.

b) Semua organ termasuk otak adalah bergantung kepada air untuk berfungsi dengan betul. Jika anda kebuluran, badan anda akan berfungsi di bawah kawalan dari segi fizikal dan mental.

c) Kebanyakan tempat kerja biasanya mempunyai suasana yang sangat kering kerana penyaman udara meningkatkan kecenderungan kehilangan lembapan badan.

d) Apabila minum banyak air, ini membuatkan anda pergi ke tandas. Ini boleh berehat sebentar dan sedikit latihan yang mengurangkan tekanan.

iv) Tidur sebentar

a) Tidur sekejap. Ia adalah cara semulajadi dan mengecas semula badan. Hanya 10-30 minit tidur adalah sangat membantu untuk mengurangkan tekanan.

v) Membuat minuman

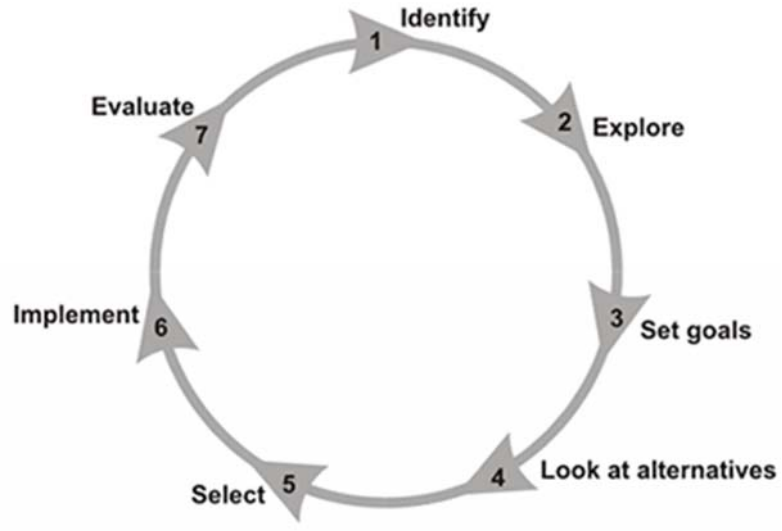
a) Membuat secawan minuman panas terutamanya teh dan kopi memberikan ruang untuk keluar dari masalah.

vi) Menangis

a) Menangis mempunyai kesan membantu tahap tekanan yang kuat.

Menangis teresak-esak seolah-olah melepaskan ketegangan dan tekanan bagi kebanyakan orang.

a. mengenal pasti masalah.
b. meneroka masalah.
c. menetapkan matlamat.
d. melihat alternatif.
e. pilih penyelesaian yang mungkin.
f. melaksanakan penyelesaian yang mungkin.
g. menilai



Saoalan 2

a. Mengenalpasti masalah

Apabila anda sudah ditimpa masalah, anda rasa bimbang tentang banyak perkara. Adalah sangat penting untuk mencari titik sumber kebimbangan anda. Senaraikan masalah anda supaya anda boleh cari penyelesaian. Inilah peringkat yang paling penting dalam strategi menyelesaikan masalah. Berfikir tentang apa yang merangsang dan di mana tempat yang bermasalah. Jangan takut akibat dari masalah yang dihadapi. Berfikiran positif dan percaya gerak hati anda.

b. Meneroka masalah

Anda perlu jelas tentang apa masalah anda dan berfikir dari sudut yang berbeza. Menganalisis masalah dengan cara yang berbeza boleh membantu anda mencari satu penyelesaian yang berkesan. Terdapat beberapa teknik untuk meneroka masalah seperti analisis perosak, penggunaan SWOT analisis, analisis Ishikawa, analisis PARETO, risiko analisis, analisis mod kegagalan dan kesan dan selepas kajian tindakan

c. Menetapkan matlamat

Sebaik sahaja anda telah fikir tentang masalah itu dari sudut yang berbeza, anda boleh mengenal pasti matlamat anda atau apa yang anda mahu capai? Bekerja dengan matlamat adalah sebahagian penting daripada proses penyelesaian masalah tersebut.

d. Melihat alternatif

Apabila anda telah membuat keputusan, anda perlu mencari penyelesaian. Penyelesaian yang mungkin dapat menemui penyelesaian efektif. .Tujuannya adalah untuk mengumpul seberapa banyak penyelesaian alternatif yang mungkin kerana beberapa penyelesaian yang terbaik mungkin timbul daripada pemikiran kreatif semasa perbincangan. Dengan mengambil masa untuk menghasilkan pelbagai penyelesaian kreatif akan meningkatkan jalan penyelesaian yang terbaik mungkin,

e. Pilih penyelesaian yang mungkin

Daripada senarai penyelesaian permasalahan, pilih paling relevan kepada situasi dan yang realistik serta mudah diurus. Anda boleh mengenal pasti penyelesaian yang paling berkaitan dengan anda dan mempunyai hasil yang terbaik untuk situasi anda.

f.Melaksanakan penyelesaian yang mungkin

Sebaik sahaja anda telah memilih penyelesaian yang mungkin, banyak pilihannya, lakukan tindakan. Apakah yang diperlukan mesti realistik dan praktikal. Fikir tentang kriteria yang anda akan gunakan untuk memilih di antara potensi penyelesaian. Anda perlu mempunyai tenaga dan motivasi untuk melaksanakan penyelesaian yang mungkin mengambil sedikit masa dan usaha. Anda boleh menyiapkan diri anda dengan membuat perancangan bila dan bagaimana untuk melakukannya.

g. Menilai

Menilai penyelesaian adalah sangat penting.Jika penyelesaian berjaya dalam menyelesaikan masalah, secara berkesan ia dapat menyelesaikan masalah anda. Jika anda tidak berpuas hati dengan keputusan, maka anda boleh memilih satu lagi pilihan dari senarai perbincangan yang paling berkemungkinan untuk menghasilkan keputusan yang diingini. Teknik yang berguna seperti analisis perbandingan berpasangan, keputusan matriks, analisis dan analisis risiko boleh didapati dalam membuat keputusan.

JPK

BAHAN PEMBELAJARAN

Z – 009 – 4 : 2015

KEBOLEHAN TERAS

M06 : KERJASAMA KOMUNIKASI BERKESAN
(SUB-MODUL1 1 & 2)

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)

JPK

BAHAN PEMBELAJARAN

TAHAP 4

M06 : KERJASAMA KOMUNIKASI BERKESAN

SUB-MODUL 1

KEMAHIRAN KOMUNIKASI BERKESAN

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

JULAI 2017

Z–009–4:2015-M06 KEMAHIRAN KOMUNIKASI BERKESAN

KANDUNGAN **MUKASURAT**

1. AHLI JAWATANKUASA PEMBANGUNAN i
2. CARTA PROFIL KOMPETENSI v
3. KURIKULUM KEBOLEHAN TERAS vi

   Z-009-4:2015 (CoCA–Z-009-4:2015-CA06)
4. JADUAL PEMBAHAGIAN WIM

   4.1 TEORI viii

   4.2 AMALI ix
5. SET WIM TEORI

   5.1 Z-009-4:2015-M06/P(1/2) 1

   5.2 Z-009-4:2015-M06/T(1/2) 16
6. SET WIM AMALI

   6.1 Z-009-4:2015-M06/K(1/2) 22
7. JADUAL PEMBAHAGIAN PENILAIAN 26
8. LAMPIRAN

   8.1 BORANG PENILAIAN PRESTASI (JPK/CA01) 27

   8.2 REKOD PENILAIAN KUMULATIF (RPK) 30

BAHAN PEMBELAJARAN
Z–009-4:2015-M01 KESEDARAN TINGKAH LAKU ORGANISASI

PANEL PEMBANGUN

CIK RADIN HANIDA BINTI RADIN HARUN
JABATAN KESELAMATAN DAN KESIHATAN PEKERJAAN PUTRAJAYA

EN. RAMLAN BIN KASHAH
JABATAN KESELAMATAN DAN KESIHATAN PEKERJAAN PUTRAJAYA

IR. ROSLENDA BINTI HASAN
JABATAN KESELAMATAN DAN KESIHATAN PEKERJAAN PUTRAJAYA

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

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. JOHN A/K RAMPAI
ENVIRONMENT INSTITUTE OF MALAYSIA (EIMAS)

TUAN AHMAD BIN TUAN BESAR
ANF SYNERGY SDN. BHD.

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	**EMPAT (4)**	**KOD BIDANG PEKERJAAN**	**Z-009-4:2015**

TERAS				
	KESEDARAN TINGKAH LAKU ORGANISASI	**PEMANTAUAN KESIHATAN, KESELAMATAN DAN ALAM SEKITAR**	**KEUPAYAAN PENGURUSAN PERHUBUNGAN**	**AMALAN ETIKA**
	Z-009-4:2015-CA01	**Z-009-4:2015-CA02**	**Z-009-4:2015-CA03**	**Z-009-4:2015-CA04**
	KEMAHIRAN PEMIKIRAN STRATEGIK	**KERJASAMA KOMUNIKASI BERKESAN**	**KESEDARAN PENGURUSAN PERUBAHAN**	**APLIKASI SISTEM TEKNOLOGI MAKLUMAT**
	Z-009-4:2015-CA05	**Z-009-4:2015-CA06**	**Z-009-4:2015-CA07**	**Z-009-4:2015-CA08**

CAPC bagi Z-009-4:2015 Kebolehan Teras

KURIKULUM KEBOLEHAN TERAS (*CoCA*)

SEKTOR	**SEMUA SEKTOR**				
SUB SEKTOR	**SEMUA SUB SEKTOR**				
BIDANG PEKERJAAN	**SEMUA BIDANG PEKERJAAN**				
BIDANG *NCS*	**KEBOLEHAN TERAS**				
TAJUK UNIT KEBOLEHAN	**KERJASAMA KOMUNIKASI BERKESAN**				
HASIL PEMBELAJARAN	Calon yang terampil didalam CA ini berkebolehan untuk menunjukkan komunikasi yang konstruktif dan member kerjasama berlandaskan tata cara dan prosedur yang termaktub. Setelah melengkapkan unit keterampilan ini, calon perlu mampu untuk; • Aplikasikan komunikasi berkesan • Amalkan persembahan yang membina • Patuhi kaedah pembentangan yang berkesan				
ID UNIT KEBOLEHAN	**Z-009-4:2015-CA06**	**TAHAP**	4	**JANGKAMASA LATIHAN**	**6**

KEBOLEHAN	PENGETAHUAN	PRESTASI	JAM LATIHAN	MOD PENYAMPAIAN	KRITERIA PENILAIAN
1. Aplikasikan komunikasi berkesan	1.1 Pengetahuan komunikasi berkesan. 1.2 Kemahiran komunikasi berkesan. • Kemahiran mendengar dan maklum balas. • Bahasa komunikasi yang betul.	1.1 Sampaikan buah fikiran dan maklumat dengan tepat dan jelas. 1.2 Guna bahasa yang betul. 1.3 Rekod semua mesej mengikut prosedur. 1.4 Guna komunikasi berkesan dalam rundingan.	Pengetahuan 2	Pengetahuan • Kelas • Perbincangan berkumpulan	1.1 Pengetahuan komunikasi berkesan dijelaskan. 1.2 Kemahiran mendengar dan bercakap ditonjol. 1.3 Bahasa komunikasi yang tepat dan jelas dipamer. 1.4 Komunikasi berkesan dalam rundingan diguna pakai.

KEBOLEHAN	PENGETAHUAN	PRESTASI	JAM LATIHAN	MOD PENYAMPAIAN	KRITERIA PENILAIAN
2. Amalkan persembahan yang membina	2.1 Objektif komunikasi. 2.2 Idea dan maklumat. 2.3 Format yang betul. 2.4 Pengiktirafan audien. • Pendengar.	2.1 Atur idea dan maklumat. 2.2 Guna format yang betul. 2.3 Guna struktur bahasa yang standard. 2.4 Guna bahasa yang jelas, tepat dan nada yang betul.	Pengetahuan 2	Pengetahuan • Kelas • Perbincangan berkumpulan	2.1 Objektif komunikasi dijelaskan. 2.2 Idea dan maklumat disusun. 2.3 Struktur bahasa standard diguna. 2.4 Pengiktirafan audien diterangkan.
3. Patuhi kaedah pembentangan yang berkesan	3.1 Struktur persembahan. 3.2 Kandungan persembahan dan audien. 3.3 Teknologi persembahan. 3.4 Sumber maklumat. 3.5 Peraturan standard untuk bahasa 'grafik'. • Tujuan maklumat grafik. • Interpretasi symbol dan tanda. • Format grafik yang betul.	3.1 Guna peralatan dan teknologi yang betul. 3.2 Kenal pasti sumber maklumat. 3.3 Guna strategi pembacaan dan pemerhatian yang efektif. 3.4 Kenal pasti bentuk tindakan dan maklum balas grafik yang betul. 3.5 Semak ketepatan maklumat grafik.	Pengetahuan 2	Pengetahuan • Kelas • Perbincangan berkumpulan	3.1 Struktur persembahan diterangkan. 3.2 Kandungan persembahan dan audien dijelaskan. 3.3 Teknologi persembahan dinyatakan. 3.4 Sumber maklumat dikenal pasti. 3.5 Arahan grafik dan maklum balas yang betul dikenal pasti.

JADUAL PEMBAHAGIAN WIM (TEORI)

Z-009-4:2015 KEBOLEHAN TERAS
M06 – KERJASAMA KOMUNIKASI BERKESAN

KEBOLEHAN	PELAN PENGAJAR	KERTAS PENERANGAN	KERTAS TUGASAN
1. Aplikasikan komunikasi berkesan	*Z-009-4:2015-M06/P(1/2)PM Kemahiran komunikasi berkesan	Z-009-4:2015-M06/P(1/3) Kemahiran komunikasi berkesan	Z-009-4:2015-M06/T(1/3) Kemahiran komunikasi berkesan
2. Amalkan persembahan yang membina			
3. Patuhi kaedah pembentangan berkesan	*Z-009-4:2015-M06/P(2/2)PM Kaedah pembentangan berkesan	Z-009-4:2015-M06/P(3/3) Kaedah pembentangan berkesan	Z-009-4:2015-M06/T(3/3) Kaedah pembentangan berkesan

*** Dibangunkan oleh Pusat Bertauliah (PB)**

JADUAL PEMBAHAGIAN WIM (AMALI)

Z-009-4:2015 KEBOLEHAN TERAS
M06 – KERJASAMA KOMUNIKASI BERKESAN

KEBOLEHAN	PELAN MENGAJAR	KERTAS KERJA
1. Aplikasikan komunikasi berkesan	*Z-009-4:2015-M06/K(1/2)PM AMAL KEMAHIRAN KOMUNIKASI BERKESAN	Z-009-4:2015-M06/K(1/2) AMAL KEMAHIRAN KOMUNIKASI BERKESAN
2. Amalkan persembahan yang membina		
3. Patuhi kaedah pembentangan berkesan	*Z-009-4:2015-M06/K(2/2)PM PATUH KAEDAH PEMBENTANGAN BERKESAN	Z-009-4:2015-M06/K(2/2) PATUH KAEDAH PEMBENTANGAN BERKESAN

*** 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 / *PROGRAM'S CODE AND NAME*	**Z-009-4:2015 KEBOLEHAN TERAS**	
TAHAP / *LEVEL*	**EMPAT (4)**	
NO DAN TAJUK KEBOLEHAN TERAS / *CORE ABILITY NO AND TITLE*	**CA06 KERJASAMA KOMUNIKASI BERKESAN**	
NO DAN PENYATAAN KEBOLEHAN / *ABILITY NO. AND STATEMENT*	**06.01. APLIKASIKAN KOMUNIKASI BERKESAN** **06.02. AMALKAN PERSEMBAHAN YANG MEMBINA** 06.03. PATUHI KAEDAH PEMBENTANGAN YANG BERKESAN	
NO. KOD */ CODE NO.*	**Z-009-4:2015-M06/P(1/2)**	**Muka Surat** / *Page* : 1 **Drpd** / *of* : 15

TAJUK*/TITLE* : **KEMAHIRAN KOMUNIKASI BERKESAN**

TUJUAN*/PURPOSE* :

Kertas Penerangan ini bertujuan untuk menerangkan mengenai komunikasi berkesan, kemahiran komunikasi berkesan, objektif komunikasi, penyusunan idea dan maklumat, format yang betul serta keperluan mengenali khalayak.

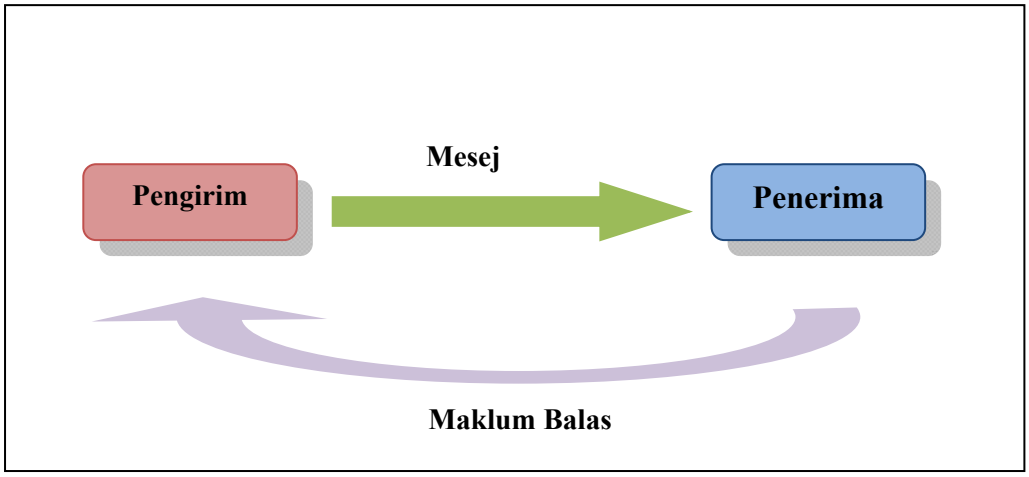
PENERANGAN/*INFORMATION* :

1. Komunikasi berkesan

Komunikasi ialah penyampaian maklumat antara dua pihak atau lebih. Setiap pihak menyampaikan dan menerima maklumat. Tujuan komunikasi ialah supaya penutur atau pengirim menyampaikan mesejnya kepada penerima dengan jelas. Pendengar atau penerima pula menerima dan membalas mesej itu.

1.1 Komunikasi berkesan hanya dapat berlaku apabila pendengar atau penerima memahami mesej penutur/pengirim dengan jelas. Penyampaian meseja secara jelas akan memastikan penyampaian idea dan maklumat berjalan dengan lancar antara kedua-dua pihak, dan akan mengelakkan salah faham.

1.2 Komunikasi berkesan menggabungkan beberapa set kemahiran, termasuk kemahiran komunikasi bukan lisan dan pendengaran aktif.



Rajah 1 Komunikasi Berkesan

1.3 Kelebihan Komunikasi Berkesan di Tempat Kerja

Ramai orang tidak dapat menyampaikan fikiran dan idea mereka dengan berkesan, sama ada dalam bentuk lisan mahupun bertulis. Tanpa kebolehan berkomunikasi dengan berkesan mungkin menjejaskan kemajuan kerjaya di tempat kerja.

Kebolehan berkomunikasi dengan berkesan ada banyak kelebihan. Di tempat kerja, kebolehan berkomunikasi dengan berkesan membantu untuk:

i) **Mengurangkan konflik**

Sebab utama berlakunya konflik atau pertikaian di tempat kerja ialah salah faham akibat komunikasi tidak jelas. Kemahiran berkomunikasi dengan berkesan membantu menyelesaikan konflik, membina suasani harmoni, dan mengelakkan jurang komunikasi yang boleh menyebabkan konflik.

ii) **Mencapai matlamat**

Komunikasi berkesan membantu seseorang mencapai impian hidup mereka. Mereka mampu menyampaikan fikiran mereka dengan cara yang mudah difahami orang lain. Oleh itu, komunikasi berkesan mampu membolehkan anda mencapai semua matlamat dengan mudah.

iii) **Mengukuhkan hubungan**

Komunikasi berkesan membantu seseorang memahami tuntutan orang lain terhadap dirinya, serta apa yang mereka sendiri inginkan daripada orang lain. Ini dapat membina hubungan yang kukuh antara mereka.

iv) **Membenarkan idea diterima dengan lebih baik**

Komunikasi berkesan membolehkan seseorang mengenali kehendak dan keperluan orang lain. Apabila orang lain tahu bahawa kita berusaha memahami mereka, dan bukan hanya menghendaki mereka memahami keperluan kita, mereka pun akan menerima idea kita dengan baik.

v) **Meningkatkan kepuasan kerja**

Komunikasi berkesan antara pekerja membantu meningkatkan kepuasan kerja. Semua pekerja menganggap kehadiran mereka dihargai oleh organisasi. Ketua pula berpuas hati kerana merasakan arahan dan permintaan mereka dilaksanakan.

vi) **Menjimatkan masa**

Masa itu emas. Komunikasi berkesan melalui saluran yang sesuai menjimatkan masa dan wang.

vii) **Cepat naik pangkat**

Seseorang yang mampu berkomunikasi dengan berkesan lebih cepat mendapat kenaikan pangkat**.**

2. Kemahiran Komunikasi Dengan Berkesan

Seseorang yang mempunyai kemahiran berkomunikasi dengan baik biasanya juga mempunyai hubungan yang lebih baik dengan orang lain. Kemahiran berkomunikasi adalah punca kejayaan hidup. Kemahiran ini amat penting terutamanya di tempat kerja, kerana banyak jenis perkerjaan memerlukan seseorang itu mempunyai kemahiran kemahiran berkomunikasi dengan baik.

2.1 Berikut ialah kemahiran utama yang diperlukan untuk menjadi komunikator yang berkesan:

i) Tumpukan kepada topik

Apabila berlakunya pertikaian, seringkali perbincangan akan keluar daripada topik dan keadaan menjadi rumit. Pastikan perbincangan tidak lari daripada topik. Sekiranya hilang tumpuan, kemungkinan besar komunikasi akan terjejas.

ii) Dengar dengan teliti

Mendengar bermaksud memahami maklumat dan emosi yang disampaikan. Apabila benar-benar mendengar, anda terlibat dengan mesej yang disampaikan dan anda juga akan dapat mengesan nada suara pengucap yang mendedahkan perasaannya, serta emosi yang ingin disampaikan.

iii) Perhatikan isyarat bukan lisan (bahasa gerak-geri)

Sebahagian besar komunikasi ialah penggunaan isyarat bukan lisan seperti riak wajah, pergerakan badan dan gerak isyarat, hubungan mata, postur badan, nada suara dan pernafasan. Cara anda melihat, mendengar, bergerak dan bereaksi kepada orang lain banyak mendedahkan perasaan anda.

Membina kebolehan untuk memahami dan menggunakan komunikasi bukan lisan akan membantu anda berhubung dengan orang lain, menyampaikan maksud sebenar yang ingin dikomunikasikan, menangani keadaan yang rumit, serta

membina hubungan yang lebih baik dalam kehidupan peribadi dan di tempat kerja anda.

iv) Memahami sudut pandangan orang lain

Jika benar-benar dapat melihat sudut pandangan orang lain, anda lebih berupaya menerangkan sudut pandangan anda sendiri kepada mereka dengan jelas dan berkesan.

v) Bertimbang rasa ketika mengkritik

Apabila dikritik, sudah tentu kita akan cuba membela diri. Bagaimana pun, dalam berkomunikasi amatlah penting kita mengambil tahu tentang masalah orang lain dan bertimbang rasa. Pada masa yang sama, perlu juga mencari kebenaran di sebalik kata-kata mereka.

vi) Tonjolkan diri

Nyatakan fikiran, perasaan dan keperluan anda dengan cara terbuka dan jujur tetapi kekalkan pendirian anda sambil tetap menghormati orang lain. Membuat pernyataan dengan tegas akan menyebabkan komunikasi menjadi lebih jelas, di samping meningkatkan keyakinan diri dan kemahiran dalam membuat keputusan.

vii) Berkompromi apabila perlu

Komunikasi bukanlah tentang menang atau kalah tetapi bertujuan untuk memastikan segala tugas dilaksanakan. Hakikatnya, ada ketika anda perlu berkompromi.

viii) Berehatlah seketika jika perlu

Dalam berkomunikasi dengan berkesan, kita mesti tahu cara-cara menangani tekanan. Apabila mengalami tekanan, kita sering menyalah tafsir, atau menyampaikan isyarat bukan lisan yang membingungkan atau tidak disenangi orang lain. Pelajarilah cara supaya cepat bertenang. Dengan cara ini, anda akan juga dapat menenangkan orang lain.

Berehatlah seketika jika komunikasi mula menunjukkan tanda-tanda tidak berkesan. Selepas waktu rehat, semua pihak yang terlibat akan kembali menyumbang kepada perbincangan dengan komen yang membina.

ix) Perjuangkan objektif anda

Jangan mudah putus asa dalam menyampaikan mesej anda walaupun banyak menemui halangan. Mungkin perlu berkompromi akhirnya, tetapi perjuangkan pendirian anda selagi boleh.

3. Halangan Komunikasi Berkesan

Apabila pengirim dan penerima tidak dapat menyampaikan atau memproses sesuatu mesej dengan betul, komunikasi menjadi tidak berkesan dan akhirnya gagal. Semua pihak saling tidak memahami dan tidak dapat bekerjasama. Oleh itu, tanpa komunikasi yang baik di tempat kerja, tiadalah kerjasama, dan akan berlaku salah faham serta konflik.

3.1 Komunikasi tidak berkesan dilihat sebagai masalah yangn disebabkan oleh ‘halangan’. Halangan komunikasi termasuk:

i) **Gangguan fizikal**

Persekitaran seperti cahaya yang malap, bunyi latar yang bising dan suasana boleh menjejaskan tumpuan semasa berkomunikasi.

ii) Sikap

Anda mungkin tidak selesa mendengar atau bercakap dengan orang ketika mengalami emosi yang kuat seperti perasaan marah atau dukacita. Ini bukan sahaja mengurangkan keberkesanan komunikasi malah menjejaskan produktiviti dan kerjasama. Emosi mampu menggangu keyakinan diri bila berhadapan dengan orang, di samping menyebabkan diri sendiri tampak kurang boleh diharapkan pada mata kasar orang lain.

iii) Halangan saluran

Ada kalanya sesuatu mesej lebih elok disampaikan secara bertulis. Misalnya, memberi arahan secara lisan mungkin akan menyebabkan arahan tersebut sukar diikuti. Pastikan saluran komunikasi yang terbaik bagi mesej yang ingin disampaikan. Salah memilih saluran berkomunikasi bakal menyebabkan pelbagai masalah.

iv) Menstereotaip orang

Anda akan bermasalah berkomunikasi secara berkesan jika anda menaruh prasangka terhadap orang tertentu disebabkan latar belakang atau budaya mereka, kerana anda tidak cukup mempercayai mereka. Menstereotaip orang akan menjadi penghalang kepada komunikasi berkesan.

v) Masalah bahasa

Masalah bahasa boleh timbul pada bila-bila masa. Setiap orang mempunyai bahasa ibundanya sendiri, di samping mempunyai pemahaman sendiri tentang perkataan atau ungkapan tertentu. Masalah bahasa mungkin mengakibatkan salah faham antara pihak-pihak yang berkomunikasi.

vi) **Salah masa**

Amat penting memilih masa yang sesuai untuk berbincang kerana jika salah memilih waktu mungkin menyebabkan orang tidak berminat untuk mendengar apa yang anda sampaikan.

vii) Masalah struktur dalam organisasi

Jika struktur organisasi tidak jelas, pekerja akan menghadapi masalah komunikasi kerana tidak tahu kepada siapa atau bila waktu yang sesuai untuk berkomunikasi. Oleh itu, struktur organisasi perlu diterangkan dengan jelas kepada pekerja baru supaya tidak berlaku masalah komunikasi atau kekeliruan.

viii) Kurang pengetahuan

Kurang pengetahuam tentang perkara yang ingin disampaikan akan menyulitkan komunikasi antara pengirim mesej dengan penerima. Biasanya, komunikasi menjadi lebih mudah jika kedua-dua pihak arif tentang perkaranya. Jika pengirim mesej tidak berapa mengenali perkara yang ingin disampaikan, penerima mesej juga sukar memahaminya.

ix) Terlalu banyak maklumat

Memproses maklumat memerlukan masa dan jika kedua-dua pihak tidak mempunyai masa yang cukup untuk memproses maklumat, komunikasi akan gagal kerana hilang tumpuan dan minat.

x) Andaian

Mengandaikan sesuatu tanpa mendapatkan penerangan adalah seuatu yang amat berbahaya. Andaian yang salah akan menyebabkan keputusan atau kesimpulan yang dibuat juga akan salah. Ini boleh menimbulkan pelbagai masalah dan mungkin juga mengakibatkan konflik.

3.2 Halangan komunikasi boleh dielakkan sekiranya menanganinya dengan betul. Berikut ialah beberapa cara mengatasi halangan komunikasi:

i) Kenal pasti penerima. Jika penerima berkemungkinan bermasalah memahami mesej yang ingin disampaikan, ubah suai cara berkomunikasi supaya mesej anda sampai kepada mereka.

ii) Kesabaran ialah kunci komunikasi berkesan. Jangan terburu-buru. Ambil sedikit masa supaya komunikasi berjaya.

iii) Jangan buat andaian kerana anda mungkin tersalah tafsir maklumat dan membuat keputusan yang salah, atau memberi respon yang salah. Dapatkan penerangan terlebih dahulu jika anda tidak jelas.

iv) Sentiasalah bersikap mesra dan berfikiran terbuka terhadap mereka yang bekerjasama dengan anda. Jangan menilai orang lain, atau membiarkan perasaaan terhadap seseorang menjejaskan kerja.

v) Bertimbang rasalah terhadap orang lain dan berusahalah untuk menyelesaikan masalah. Jangan dibiarkan begitu sahaja. Tempat kerja ialah tempat untuk bekerjasama dengan baik, tidak kira apa yang berlaku.

vi) Kenali orang yang berkomunikasi dengan anda dan cara berkomunikasi dengannya. Ini akan membantu anda mendekati orang tersebut dengan cara yang lebih sesuai dan mengelakkan daripada berlakunya masalah.

4. Kemahiran Mendengar dan Maklum Balas (*Feedback*)

Mendengar ialah kemahiran paling penting yang perlu kita ada. Walaupun kita banyak mendengar setiap hari, kajian menunjukkan kebanyakan orang tidak begitu pandai

mendengar dan melupakan sekurang-kurangnya separuh daripada apa yang mereka dengar. Memperbaiki cara mendengar ialah kemahiran yang banya membawa kelebihan kerana ia juga mempengaruhi keberkesanan di tempat kerja, serta hubungan kita dengan orang lain. Menjadi pendengar yang lebih mahir akan memperbaiki kebolehan kita untuk mempengaruhi, memujuk dan berunding dengan orang lain, seterusnya akan meningkatkan produktiviti kita. Di samping itu, konflik dan salah faham boleh dielakkan. Perkara ini sangat perlu untuk menjamin kejayaan di tempat kerja.

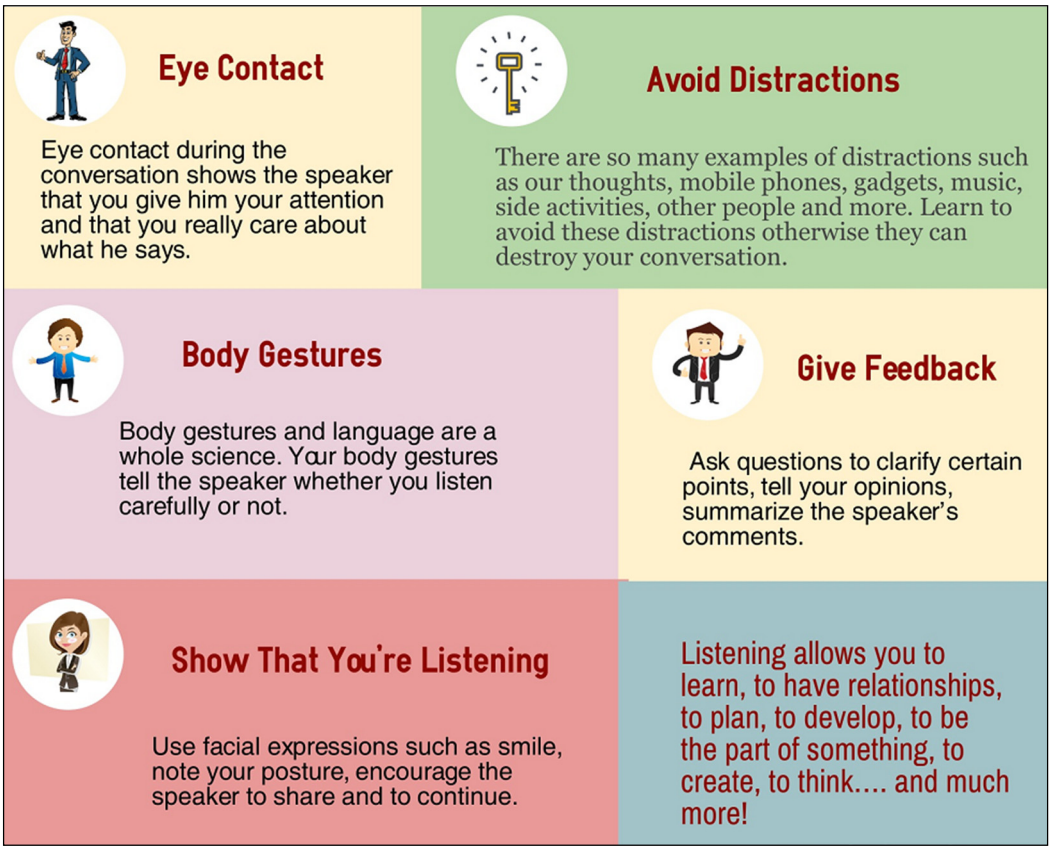
4.1 Mendengar ialah usaha yang dilakukan secara sedar dan memerlukan tumpuan mental dan fizikal. Apabila benar-benar mendengar, anda bukan sahaja mendengar apa yang diucapkan oleh pihak lain tetapi juga memerhatikan isyarat bukan lisan mereka. Kemampuan mendengar secara berkesan bergantung sejauh mana anda dapat mengesan dan memahami isyarat ini.

4.2 Mendengar bukanlah proses yang dilakukan secara pasif. Ia melibatkan kedua-dua pihak, iaitu penutur dan pendengar. Inilah yang dipanggil ‘pendengaran aktif’. Pendengar aktif memberi sepenuh perhatian kepada penutur. Jika tidak, penutur akan menganggap pendengar tidak berminat.

4.3 Paling penting, pendengar perlu ‘kelihatan mendengar’. Minat terhadap apa yang diucapkan penutur boleh ditunjukkan melalui isyarat lisan dan bukan lisan, seperti mengekalkan hubungan mata, mengangguk dan senyum. Pendengar harus juga menunjukkan bahawa dia memberi perhatian dengan menyebut “ya” atau mengeluarkan bunyiyang sesuai tanda bersetuju dengan beberapa perkara. ‘Maklum balas’ seperti ini berfungsi untuk mengalakkan penutur dan menjadikannya selesa bercakap.

4.4 Sebagai pendengar, anda harus bersikap berkecuali dan berfikiran terbuka. Jangan berpihak kepada siapa-siapa, dan jangan tetapkan pendapat daripada awal lagi. Jangan bertanya atau buat komen setiap kali penutur berhenti bercakap seketika. Pendengaran aktif melibatkan memberi masa kepada penutur untuk menjelajah fikiran dan perasaannya sendiri. Berilah masa kepada penutur untuk melakukan penjelajahan sebegini.

4.5 Beri jawapan atau komen yang sesuai. Tiada untung sekiranya mencemuh atau mengkritik penutur dengan hebat. Berilah jawapan atau komen yang jujur dan ikhlas. Sentiasa kekalkan sikap hormat.



Rajah 2 Kemahiran pendengaran aktif

5. Bahasa Komunikasi yang Sesuai

Gunakan bahasa komunikasi yang sejelas dan setepat mungkin tanpa terlalu banyak mempermudahkannya. Cuba cari jalan untuk mengekalkan ketepatan bahasa walaupun menggunakan perkataan mudah. Lebih baik pendengar atau penerima memahami mesej anda secara am daripada hanya memahami sebahagian isinya.

5.1 Komunikasi seelok-eloknya dalam bahasa kebangsaan atau bahasa yang digunakan di tempat kerja anda.

5.2 Elakkan penggunaan jargon dan istilah khusus seperti istilah teknikal sejauh mana yang boleh. Sekiranya jargon atau istilah khusus perlu digunakan tetapi dijangka sukar difahami oleh orang yang bukan pakar bidang, cuba terangkan melalui penggunaan perumpamaan untuk membantu pendengar memahami maksud yang ingin disampaikan.

6. Objektif Komunikasi

Jangan abaikan objektif komunikasi pada setiap masa. Obkektif serta pengetahuan anda tentang pendengar akan membantu anda menyesuaikan mesej buat keperluan mereka.

6.1 Sentiasa ukur dan nilaikan reaksi orang yang menerima komunikasi anda. Dengan ini, anda akan mengenali cara berkomunikasi yang berkesan dan cara yang tidak. Seterusnya, anda dapat menyesuaikan komunikasi anda pada masa akan datang.

7. Menyusun Idea dan Maklumat

Persediaan ialah asas komunikasi berkesan dalam semua keadaan. Jika bersedia, akan menjamin komunikasi yang lebih baik dengan rakan sekerja. Tidak kira sama ada komunikasi akan dilakukan secara bertulis atau bercakap, susun semua idea dan maklumat yang ada.

7.1 Ingatkan diri akan semua butiran yang diperlukan setiap kali sebelum membuat panggilan telefon, mesyuarat kerja, sidang, temu ramah atau perbualan yang dirancang. Catatkan perkara yang perlu dibincang dan soalan yang anda ingin tanya atau hujah yang ingin ditekankan.

7.2 Anda boleh menyediakan garis kasar atau rajah sebagai merakam idea serta maklumat penting, jikay perlu.

7.3 Kenal pasti sama ada tujuan anda ialah untuk memaklumkan, memujuk, atau menerangkan sebuah proses:

i) Sekiranya bertujuan untuk memaklumkan tentang sesuatu, kenal pasti terlebih dahulu pembahagian kategori maklumat. Susun kategori mengikut kepentingannya, kemudian senaraikan maklumat mengikut urutuan ini.

ii) Sekiranya bertujuan untuk memujuk, catat hujah terbaik anda. Fikirkan juga hujah yang mungkin dibangkitkan orang lain supaya anda bersedia untuk menjawab hujahnya.

iii) Sekiranya bertujuan untuk menerangkan sebuah proses, senaraikan langkah-langkah yang mesti diikuti.

8. Format Yang Sesuai

Telitilah gaya atau format bahasa yang lazim digunakan dalam saluran komunikasi yang anda pilih, dan sesuaikan gaya bahasa anda dengannya.

8.1 Gunakan ragam aktif dan pernyataan yang bersifat peribadi (misalnya, elakkan menulis “pertimbangan anda sangat dihargai”, sebaliknya gantikan dengan “Terima kasih atas pertimbangan anda”). Ayat ragam pasif tidak mesra bunyinya dan agak kurang jelas tentang tanggungjawab bagi sesuatu tindakan atau perasaan.

8.2 Bahasa dan nada keseluruhan komunikasi anda seharusnya memberi tekanan kepada tindakan dan pemberdayaan, serta menyampaikan semangat yang optimistik. Elakkan penggunaan bahasa yang hanya menyorot unsur-unsur negatif.

8.3 Apabila ingin membuat cadangan, elakkan bahasa yang berbunyi seolah-olah kurang pasti (misalnya, “mungkin”, “bukti mencadangkan” dan “kemungkinan boleh”).

9. Mengenali Khalayak

Kunci komunikasi yang berjaya ialah memahami khalayak yang akan menjadi penerima komunikasi anda, di samping menyedari hakikat bahawa setiap orang berbeza. Ingatlah bahawa anda berkomunikasi dengan manusia. Bahasa dan gaya berkomunikasi haruslah mencerminkan bahawa anda bertukar maklumat dengan kumpulan sasaran yang ada hubungan dengan anda. Misalnya, dalam industri teknologi maklumat, anda mungkin perlu berkomunikasi dengan rakan dan pelanggan dari bidang teknikal mahupun bukan teknikal. Apabila berhubungan dengan pelanggan bukan teknikal, bahasa yang anda gunakan haruslah disesuaikan untuk menerangkan sesuatu dengan cara supaya mereka faham. Apabila berkomunikasi dengan rakan daripada bidang teknikal pula, anda boleh dan harus menggunakan istilah teknikal untuk memberi penerangan.

9.1 Telitilah bahasa yang sering digunakan oleh khalayak atau kumpulan sasaran dalam komunikasi mereka sendiri (seperti surat berita atau laman web bidang). Sesuaikan bahasa anda sendiri dengan bahasa yang mereka gunakan.

9.2 Pastikan kata kunci dalam komunikasi anda mempunyai makna yang sesuai dalam penggunaannya oleh kumpulan sasaran anda. Ini akan mengelakkan kekeliruan atau situasi yang memalukan.

9.3 Arahkan bahasa kepada kumpulan sasaran sebanyak mungkin. Misalnya, gunakan tajuk seperti “Tingkatkan Jualan!” dan elakkan tajuk yang kurang menarik seperti “Memahami Pasaran”.

9.4 Kenal pasti perasaan atau emosi dan minat utama kumpulan sasaran anda berkaitan mesej yang anda ingin sampaikan dan sesuaikan komunikasi anda dengannya. Kenal pasti emosi yang akan ‘memenangi hati’ mereka. Salah satu cara ialah dengan mengenal pasti perasaan atau emosi anda sendiri tentang perkara yang ingin disampaikan, dan menggunakannya sebagai penghubung dengan khalayak anda.

SOALAN*/QUESTIONS* :

1. Bagaimanakah komunikasi berkesan berlaku?

   _____

   _____

2. Apakah faedah komunikasi berkesan di tempat kerja?

   _____

   _____

3. Terangkan makna halangan komunikasi.

   _____

   _____

RUJUKAN / *REFERENCES*:

1. Ludden, M. (2002). *Effective Communication Skills: Essential Skills for Success in Work and Life*. JIST Publishing. ISBN 1563708523
2. Nielson, J. (2008). *Effective Communication Skills*. Xlibris USA. ISBN 978-1-4363-0467-2
3. https://fleximize.com/articles/000592/communication-styles
4. http://www.businessphrases.net/active-listening-skills/
5. http://www.helpguide.org/articles/relationships/effective-communication.htm
6. https://www.icre.pitt.edu/mentoring/effective.html
7. http://maxcommunicationmotivation.weebly.com/communication-effective-vs-ineffective.html
8. http://www.tutorialspoint.com/

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 / *PROGRAM'S CODE AND NAME*	**Z-009-4:2015 KEBOLEHAN TERAS**	
TAHAP / *LEVEL*	**EMPAT (4)**	
NO DAN TAJUK KEBOLEHAN TERAS / *CORE ABILITY NO AND TITLE*	**CA06 KERJASAMA KOMUNIKASI BERKESAN**	
NO DAN PENYATAAN KEBOLEHAN / *ABILITY NO AND STATEMENT*	**06.01. APLIKASIKAN KOMUNIKASI BERKESAN** **06.02. AMALKAN PERSEMBAHAN YANG MEMBINA** 06.03. PATUHI KAEDAH PERSEMBAHAN BERKESAN	
NO KOD / *CODE NO*	**Z-009-4:2015-M06/T(1/2)**	**Muka Surat** / *Page:* 1 **Drpd** / *Of* : 6

TAJUK / *TITLE* **: KEMAHIRAN KOMUNIKASI BERKESAN**

TUJUAN / *PURPOSE*

Kertas Tugasan ini bertujuan untuk memantapkan pengetahuan dan pemahaman pelatih mengenai kemahiran komunikasi berkesan

ARAHAN/ *INSTRUCTION* :

Pelatih hendaklah menjawab semua soalan dan dibenarkan merujuk Kertas Penerangan Z-009-4:2015-M06/P(1/2)

SOALAN / *QUESTION*

Seksyen A (Soalan Objektif)

1. Komunikasi berkesan menggabungkan beberapa set kemahiran, termasuk kemahiran komunikasi bukan lisan dan pendengaran aktif.

(1markah)

I. Komunikasi bukan lisan
II. Pendengaran aktif
III. Komunikasi secara kuat
IV. Komunikasi lisan

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

2. Kebolehan berkomunikasi dengan berkesan ada banyak kelebihan. Sila pilih ayat yang tidak membantu kebolehan berkomunikasi. (1markah)

A. Mengurangkan koflik
B. Mengukuhkan hubungan
C. Menjimatkan masa
D. Menjimatkan wang

3. Sila pilih kemahiran utama yang diperlukan untuk menjadi komunikator yang berkesan: (1markah)

A. Tumpukan kepada topik
B. Tumpukan pada grafik
C. Tumpukan pada mikrofon
D. Tumpukan pada lokasi

4. Sila pilih contoh ‘gangguan fizikal’ yang menghalang komunikasi yang berkesan
   A. Emosi penceramah
   B. Persekitaran yang malap
   C. Jantina penceramah
   D. Dewan yang penuh

(1markah)

5.Elakkan pengunaan _____bagi menerangkan sesuatu topik yang sukar difahami pendengar.

(1markah)

   A. Lagu
   B. Music
   C. Jargon
   D. Grafik

5. Apakah format gaya ayat dan format bahasa yang sesuai di dalam saluran komunikasi.

(1markah)

   A. Ragam aktif
   B. Ragam pasif
   C. Bukti mencadangkan
   D. Kemungkinan boleh

6. Dibawah adalah contoh-contoh menyusun dan membuat persediaan maklumat sebelum berkomunikasi, kecuali ? (1markah / marks)
   A. Catatkan perkara yang perlu dibincang
   B. Catatkan soalan
   C. Susun idea
   D. Pastikan mikrofon disediakan

(1markah)

Section B

Jawab soalan dengan BENAR atau SALAH

7. Anda patut menggunakan bahasa yang sering digunakan oleh khalayak atau kumpulan sasaran dalam komunikasi mereka sendiri (seperti surat berita atau laman web bidang). Sesuaikan bahasa anda sendiri dengan bahasa yang mereka gunakan

(1markah)

BENAR
SALAH

8. Arahkan bahasa kepada kumpulan sasaran sebanyak mungkin. Misalnya, gunakan tajuk seperti “Tingkatkan Jualan!” dan elakkan tajuk yang kurang menarik sepert“Memahami Pasaran” (1markah)

BENAR
SALAH

Seksyen C (Esei)

1. Apakah faedah komunikasi berkesan di tempat kerja?

_____
_____
_____
_____
_____
_____

(4markah)

2. Terangkan makna halangan komunikasi.

(8markah)

SKEMA JAWAPAN

1 A
2 D
3 A
4 B
5 C
6 D
7 BENAR
8 BENAR

9.

i) Mengurangkan konflik
ii) Mencapai matlamat
iii) Mengukuhkan hubungan
iv) Membenarkan idea diterima dengan lebih baik
v) Meningkatkan kepuasan kerja
vi) Menjimatkan masa
vii) Cepat naik pangkat

10.

i) Gangguan fizikal
ii) Sikap
iii) Halangan saluran
iv) Menstereotaip orang
v) Masalah bahasa
vi) Salah masa
vii) Masalah struktur dalam organisasi
viii) Kurang pengetahuan
ix) Terlalu banyak maklumat
x) Andaian

JPK	**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 / *PROGRAM/S CODE AND NAME*	**Z-009-4:2015 KEBOLEHAN TERAS**	
TAHAP / *LEVEL*	**EMPAT (4)**	
NO. DAN TAJUK UNIT KEBOLEHAN TERAS / *CORE ABILITY UNIT NO. AND TITLE*	**CA06 KERJASAMA KOMUNIKASI BERKESAN**	
NO. DAN PENYATAAN KEBOLEHAN / *ABILITY STATEMENT AND NO.*	**06.01. APLIKASIKAN KOMUNIKASI BERKESAN** **06.02. AMALKAN PERSEMBAHAN YANG MEMBINA** 06.03. PATUHI KAEDAH PERSEMBAHAN BERKESAN	
NO KOD / *CODE NO*	**Z-009-4:2015-M06/K(1/2)**	**Mukasurat** / *Page:* 1 **Drpd** / *Of* : **4**

TAJUK / *TITLE* **: KEMAHIRAN KOMUNIKASI BERKESAN**

TUJUAN PEMBELAJARAN / INSTRUCTIONAL AIMS

Pelatih mesti boleh:-

1. Kenal pasti cara mendengar yang berkesan
2. Gunakan bahasa komunikasi
3. Nyatakan fikiran dan maklumat dengan jelas dan ringkas
4. Lakukan pertukaran maklumat dengan tepat dan jelas
5. Aplikasi komunikasi berkesan dalam perundingan
6. Tetapkan mesej dirakam
7. Kenal pasti tujun komunikasi
8. Kenal pasti khalayak

9. Kenal pati penerima

10. Kenal pasti sumber maklumat

11. Kumpul dan gabungkan ide dan maklumat

12. Kenal pasti format yang betul

13. Aplikasikan peraturan bahasa yang standard

14. Gunakan pemproses bahasa yang tepat dan jelas

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

SENARAI SEMAK PENUNJUK KEBOLEHAN TERAS /

CORE ABILITY INDICATORS CHECKLIST

Bil / *No.*	Indikator Pencapaian / *Performance Indicators*	Patuh/ *Complied*	Tidak Patuh / *Not Complied*	Catatan / *Remark*
	Kebolehan 6.1			
1	Cara mendengar secara berkesan dan memberi maklum balas dikenal pasti.	☐	☐	_____
2	Bahasa komunikasi digunakan untuk penerimaan yang baik.	☐	☐	_____
3	Fikiran dan maklumat dinyatakan dengan jelas dan ringkas.	☐	☐	_____
4	Pertukaran maklumat dibuat dengan tepat dan jelas.	☐	☐	_____
5	Komunikasi berkesan diaolikasikan dalam perundingan.	☐	☐	_____
6	Mesej dirakam mengikut prosedur yang ditetapkan.	☐	☐	_____
7	Tujuan komunikasi dikenal pasti.	☐	☐	_____
8	Khalayak dikenal pasti.	☐	☐	_____
9	Penerima dikenal pasti.	☐	☐	_____
10	Sumber maklumat dikenal pasti.	☐	☐	_____
11	Idea dan maklumat dikumpul, digabungkan dan disusun.	☐	☐	_____
12	Format yang betul dikenal pasti.	☐	☐	_____

13	Peraturan bahasa yang standard diaplikasikan.	☐	☐	_____
14	Pemprosesan bahasa digunakan secara tepat dan jelas, dan dengan nada yang sesuai.	☐	☐	_____

....

(Tandatangan dan Nama Pelatih) (Tandatangan dan Nama Pengajar)

Trainee's Name and Signature *Instructor's Name and Signature*

Tarikh/Date: _____ Tarikh/Date: _____

JADUAL PEMBAHAGIAN PENILAIAN KERJA KURSUS

Z-009-4:2015 KEBOLEHAN TERAS
M06 – KERJASAMA KOMUNIKASI BERKESAN

KEBOLEHAN	PENILAIAN PENGETAHUAN	PEMATUHAN PENUNJUK PRESTASI
1. Aplikasikan komunikasi berkesan	Z-009-4:2015-M06/KA(1/2)	Z-009-4:2015-M06/K(1/2)
2. Amalkan persembahan yang membina		
3. Patuhi kaedah pembentangan berkesan		Z-009-4:2015-M06/K(2/2)

PENILAIAN PRESTASI *NCS-CORE ABILITY*

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

KEBOLEHAN TERAS – TAHAP 4

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 berpandukan *Total Performance Indicator (TPI)*

PERKARA	KEBOLEHAN	1	2	3	4	5	CATATAN
CA01	**KESEDARAN TINGKAH LAKU ORGANISASI**						
1.1	Patuhi konsep rangka kerja organisasi						
1.2	Tingkatkan keberkesanan berpasukan						
1.3	Pamerkan kemampuan agihan kerja						
1.4	Pastikan dokumentasi bersistematik						
1.5	Galakkan penyelarasan majlis/acara organisasi						
1.6	Patuhi prosedur keperluan latihan						
1.7	Kenalpasti kenaikan pangkat kakitangan yang berpotensi						
CA02	**PEMANTAUAN KESIHATAN, KESELAMATAN DAN ALAM SEKITAR**						
2.1	Pastikan program kesedaran kesihatan						
2.2	Pastikan program kesedaran keselamatan						
2.3	Pastikan program kesedaran alam sekitar						
CA03	**KEUPAYAAN PENGURUSAN PERHUBUNGAN**						
3.1	Galakkan rangkaian kerja yang baik						
3.2	Tingkatkan kemahiran penyelesaian konflik antara personal						
3.3	Galakkan penerapan empati						
3.4	Sediakan sokongan motivasi						
3.5	Pamerkan tingkah laku inisiatif						
3.6	Patuhi keberkesanan pembelajaran yang berterusan						

CA04	**AMALAN ETIKA**						
4.1	Patuhi kod etika disiplin						
4.2	Patuhi kesedaran budaya						
4.3	Patuhi prestasi ketelitian						
4.4	Patuhi amalan berorentasikan hasil kerja						
4.5	Patuhi keperluan protokol						
CA05	**KEMAHIRAN PEMIKIRAN STRATEGIK**						
5.1	Galakkan pemikiran efektif						
5.2	Patuhi analisis kompetensi efektif						
5.3	Terapkan teknik pengurusan stres						
5.4	Aplikasikan prosedur pengawalan belanjawan						
5.5	Terapkan teknik penyelesaian masalah						
CA06	**KERJASAMA KOMUNIKASI BERKESAN**						
6.1	Aplikasikan komunikasi berkesan						
6.2	Amalkan persembahan yang membina						
6.3	Patuhi kaedah perbentangan yang berkesan						
CA07	**KESEDARAN PENGURUSAN PERUBAHAN**						
7.1	Patuhi objektif pengurusan perubahan						
7.2	Pantau kaedah pengurusan perubahan						
7.3	Patuhi inisiatif pengurusan perubahan						
7.4	Patuhi perlaksanaan bimbingan dan mentor						
7.5	Tingkatkan penjenamaan organisasi						
CA08	**APLIKASI SISTEM TEKNOLOGI MAKLUMAT**						
8.1	Gunakan perisian yang bersesuaian						
8.2	Patuhi aplikasi analisis sistem						
8.3	Terapkan aplikasi teknologi maklumat terkini						
8.4	Patuhi peraturan dan undang-undang teknologi maklumat						

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	**TERAMPIL / TIDAK TERAMPIL**				

REKOD PENILAIAN KUMULATIF (RPK) - TEORI
SIJIL KEMAHIRAN MALAYSIA (SKM): NCS – CORE ABILITIES (TAHAP 4)

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 Dalaman (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-009-4:2015-CA01	**KESEDARAN TINGKAH LAKU ORGANISASI**
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-4:2015-CA02	**PEMANTAUAN KESIHATAN, KESELAMATAN DAN ALAM SEKITAR**
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-4:2015-CA03	**KEUPAYAAN PENGURUSAN PERHUBUNGAN**
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

NAMA CALON:		PUSAT BERTAULIAH:	

Z-009-4:2015-CA04	AMALAN ETIKA
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-4:2015-CA05	KEMAHIRAN PEMIKIRAN STRATEGIK
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-4:2015-CA06	KERJASAMA KOMUNIKASI BERKESAN
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-4:2015-CA07	**KESEDARAN PENGURUSAN PERUBAHAN**
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-4:2015-CA08	**APLIKASI SISTEM TEKNOLOGI MAKLUMAT**
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

M06 – KERJASAMA KOMUNIKASI BERKESAN

Sub–Modul 1

KERJASAMA KOMUNIKASI BERKESAN

Z-009-4:2015-M06/P(1/2)

TAHAP 4

Kertas Penerangan 1

KEMAHIRAN KOMUNIKASI BERKESAN

NATIONAL COMPETENCY STANDARD
CORE ABILITIES



JPK

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. KOMUNIKASI BERKESAN
    2. KEMAHIRAN UTAMA KOMUNIKASI
    3. HALANGAN KEBERKESANAN KOMUNIKASI
    4. KEMAHIRAN MENDENGAR DAN MAKLUM BALAS
    5. BAHASA KOMUNIKASI YANG SESUAI
    6. OBJEKTIF KOMUNIKASI
    7. MENYUSUN IDEA DAN MAKLUMAT
    8. FORMAT YANG SESUAI
    9. MENGENALI KHALAYAK

TUJUAN

Kertas penerangan ini bertujuan untuk menerangkan;

- Komunikasi berkesan (faedah komunikasi berkesan di tempat kerja).
- Kemahiran komunikasi berkesan (halangan komunikasi berkesan, kemahiran mendengar dan maklum balas, bahasa komunikasi yang sesuai).
- Objektif komunikasi.
- Penyusunan idea dan maklumat.
- Format komunikasi yang sesuai.
- Mengenali khalayak.

PENGENALAN

Kemahiran komunikasi berkesan membolehkan penyampaian dan penerimaan mesej dengan jelas melalui penggunaan struktur bahasa yang baik untuk memastikan idea dan maklumat disampaikan dengan lancar agar salah faham tidak berlaku.



1. KOMUNIKASI BERKESAN

- Tujuan komunikasi ialah supaya penutur atau pengirim menyampaikan mesejnya kepada penerima dengan jelas. Pendengar atau penerima pula menerima dan membalas mesej itu.
- Komunikasi berkesan hanya dapat berlaku apabila pendengar atau penerima memahami mesej penutur/pengirim dengan jelas. Penyampaian meseja secara jelas akan memastikan penyampaian ide dan maklumat berjalan dengan lancar antara kedua-dua pihak, dan akan mengelakkan salah faham.

1. KOMUNIKASI BERKESAN (samb.)

1.3 Kebolehan berkomunikasi dengan berkesan membantu untuk:

I. Mengurangkan Konflik.
II. Mencapai matlamat.
III. Mengukuhkan hubungan.
IV. Membenarkan idea diterima dengan lebih baik.
V. Menigkatkan kepuasan kerja.
VI. Menjimatkan masa.
VII. Cepat naik pangkat.

2. KEMAHIRAN UTAMA KOMUNIKASI

2.1 Kemahiran utama yang diperlukan untuk menjadi komunikator yang berkesan:

i) Tumpukan kepada topik.

ii) Dengar dengan teliti.

iii) Perhatikan isyarat bukan lisan (bahasa gerak-geri).

iv) Memahami sudut pandangan orang lain.

v) Bertimbang rasa ketika mengkritik.

2. KEMAHIRAN UTAMA KOMUNIKASI (samb.)

vi) Tonjolkan diri.

vii) Berkompromi apabila perlu.

viii) Berehatlah seketika jika perlu.

ix) Perjuangkan objektif anda.



3. HALANGAN KOMUNIKASI BERKESAN

3.1 Komunikasi tidak berkesan dilihat sebagai masalah yangn disebabkan oleh ‘halangan’. Halangan komunikasi termasuk:

i) Gangguan fizikal.

ii) Sikap.

iii) Halangan Saluran.

iv) Menstereotaip orang.

v) Masalah bahasa.



3. HALANGAN KOMUNIKASI BERKESAN (samb.)

vi) Salah masa.

vii) Masalah struktur dalam organisasi.

viii) Kurang pengetahuan.

ix)Terlalu banyak maklumat.

x) Andaian.

3. CARA-CARA MENAGATASI HALANGAN KOMUNIKASI

3.2 Halangan komunikasi boleh dielakkan sekiranya menanganinya dengan betul. Berikut ialah beberapa cara mengatasi halangan komunikasi:

i) Kenal pasti penerima.

ii) Kesabaran ialah kunci komunikasi berkesan.

iii) Jangan buat andaian kerana anda mungkin tersalah tafsir maklumat dan membuat keputusan yang salah, atau memberi respon yang salah.

3. CARA-CARA MENAGATASI HALANGAN KOMUNIKASI (samb.)

iv) Sentiasalah bersikap mesra dan berfikiran terbuka terhadap mereka yang bekerjasama dengan anda.

v) Bertimbang rasalah terhadap orang lain dan berusahalah untuk menyelesaikan masalah. Jangan dibiarkan begitu sahaja.

iv) Kenali orang yang berkomunikasi dengan anda dan cara berkomunikasi dengannya.



4. KEMAHIRAN MENDENGAR DAN MAKLUM BALAS

Mendengar ialah usaha yang dilakukan secara sedar dan memerlukan tumpuan mental dan fizikal.

- Mendengar bukanlah proses yang dilakukan secara pasif. Ia melibatkan kedua-dua pihak, iaitu penutur dan pendengar.
- Pendengar perlu ‘kelihatan mendengar’.
- Sebagai pendengar, anda harus bersikap berkecuali dan berfikiran terbuka.
- Beri jawapan atau komen yang sesuai.

5.BAHASA KOMUNIKASI YANG SESUAI

- Penggunaan bahasa komunikasi yang sejelas dan setepat mungkin tanpa terlalu banyak mempermudahkannya.
- Komunikasi seelok-eloknya dalam bahasa kebangsaan atau bahasa yang digunakan di tempat kerja anda.
- Elakkan penggunaan jargon dan istilah khusus seperti istilah teknikal sejauh mana yang boleh.



6. OBJEKTIF KOMUNIKASI

Objektif serta pengetahuan anda tentang pendengar akan membantu anda menyesuaikan mesej buat keperluan mereka.

- Jangan abaikan objektif komunikasi pada setiap masa.
- Objektif serta pengetahuan anda tentang pendengar akan membantu anda menyesuaikan mesej buat keperluan mereka.
- Sentiasa ukur dan nilaikan reaksi orang yang menerima komunikasi anda.

7. MENYUSUN IDEA DAN MAKLUMAT

7.3 Kenal pasti sama ada tujuan anda ialah untuk memaklumkan, memujuk, atau menerangkan sebuah proses:

I. Catatkan perkara yang perlu dibincang dan soalan yang anda ingin tanya atau hujah yang ingin ditekankan.

II. Boleh menyediakan garis kasar atau rajah sebagai merakam ide serta maklumat penting, jika perlu.

III. Kenal pasti sama ada tujuan anda ialah untuk memaklumkan, memujuk, atau menerangkan sebuah proses.

8. FORMAT YANG SESUAI

- Gunakan ragam aktif dan pernyataan yang bersifat peribadi (misalnya, elakkan menulis “pertimbangan anda sangat dihargai”, sebaliknya gantikan dengan “Terima kasih atas pertimbangan anda”).
- Bahasa dan nada keseluruhan komunikasi anda seharusnya memberi tekanan kepada tindakan dan pemberdayaan, serta menyampaikan semangat yang optimistik.
- Apabila ingin membuat cadangan, elakkan bahasa yang berbunyi seolah-olah kurang pasti (misalnya, “mungkin”, “bukti mencadangkan” dan “kemungkinan boleh”).

9. MENGENALI KHALAYAK

Kunci komunikasi yang berjaya ialah memahami khalayak yang akan menjadi penerima komunikasi anda, di samping menyedari hakikat bahawa setiap orang berbeza.

- Telitilah bahasa yang sering digunakan oleh khalayak atau kumpulan sasaran dalam komunikasi mereka sendiri (seperti surat berita atau laman web bidang).
- Pastikan kata kunci dalam komunikasi anda mempunyai makna yang sesuai dalam penggunaannya oleh kumpulan sasaran anda.

9. MENGENALI KHALAYAK (samb.)

- Arahkan bahasa kepada kumpulan sasaran sebanyak mungkin.
- Kenal pasti perasaan atau emosi dan minat utama kumpulan sasaran anda berkaitan mesej yang anda ingin sampaikan dan sesuaikan komunikasi anda dengannya.



SOALAN ??

TERIMA KASIH

CONTOH SENARAI SEMAK PENUNJUK CA

*Pilih Penunjuk Pencapaian yang bersesuaian dengan bidang kemahiran

Bil / *No.*	Indikator Pencapaian / *Performance Indicators*	Patuh/ *Complied*	Tidak Patuh / *Not Complied*	Catatan / *Remark*
	Ability 6.1 & 6.2			
1	Effective listening skills and feedback are demonstrated.	☐	☐	_____
2	Appropriate communication language is utilized for good reception.	☐	☐	_____
3	Thoughts and information are expressed clearly and concisely.	☐	☐	_____
4	Information exchanged is accurate and clearly communicated.	☐	☐	_____
5	Effective communication in negotiation is applied.	☐	☐	_____
6	Messages are recorded and forwarded according to established procedures.	☐	☐	_____
7	The purpose of communication is established.	☐	☐	_____
8	Audience is recognised.	☐	☐	_____
9	Addressees are ascertained.	☐	☐	_____
10	Information sources are identified.	☐	☐	_____
11	Ideas and information are gathered, compiled and organized.	☐	☐	_____
12	Proper format is established.	☐	☐	_____
13	Standard rules of language structure are applied.	☐	☐	_____
14	Language processing clarity, preciseness and proper tone are used.	☐	☐	_____

CONTOH BORANG CA01

4.5	Patuh pada keperluan protokol						
CA05	**KEMAHIRAN PEMIKIRAN STRATEGIK**						
5.1	Menggalakkan pemikiran efektif						
5.2	Patuh dengan analisa efektif						
5.3	Gunakan teknik pengurusan tekanan kerja						
5.4	Terapkan prosedur kawalan belanjawan						
5.5	Gunakan teknik penyelesaian masalah						
CA06	**KERJASAMA KOMUNIKASI EFEKTIF**						
6.1	Amalkan komunikasi efektif						
6.2	Rumuskan perbentangan yang membina						
6.3	Patuh pada kaedah perbentangan yang efektif						
CA07	**KESEDARAN PENGURUSAN PERUBAHAN**						
7.1	Patuh pada objektif pengurusan perubahan						
7.2	Pantau kaedah pengurusan perubahan						
7.3	Patuh pada inisiatif pengurusan perubahan						
7.4	Patuh pada perlaksanaan bimbingan dan mentor						
7.5	Tingkatkan penjenamaan organisasi						
CA08	**APLIKASI SISTEM TEKNOLOGI MAKLUMAT**						

CONTOH BORANG RPK

REKOD PENILAIAN KUMULATIF (RPK) - TEORI
SIJIL KEMAHIRAN MALAYSIA (SKM): NCS – CORE ABILITIES (TAHAP 4)

JPK/CA/RPK-T4

NAMA CALON:		PUSAT BERTAULIAH:	

Z-009-4:2015-CA04	AMALAM ETIKA
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-4:2015-CA05	KEMAHIRAN PEMIKIRAN STRATEGIK
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-4:2015-CA06	KERJASAMA KOMUNIKASI EFEKTIF
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

SUMBER RUJUKAN

- Ludden, M. (2002). *Effective Communication Skills: Essential Skills for Success in Work and Life*. JIST Publishing. ISBN 1563708523
- Nielson, J. (2008). *Effective Communication Skills*. Xlibris USA. ISBN 978-1-4363-0467-2
- https://fleximize.com/articles/000592/communication-styles
- http://www.businessphrases.net/active-listening-skills/
- http://www.helpguide.org/articles/relationships/effective-communication.htm
- https://www.icre.pitt.edu/mentoring/effective.html
- http://maxcommunicationmotivation.weebly.com/communication-effective-vs-ineffective.html
- http://www.tutorialspoint.com/

JPK

BAHAN PEMBELAJARAN

TAHAP 4

M06 : KERJASAMA KOMUNIKASI BERKESAN

SUB MODUL 2

KAEDAH PEMBENTANGAN BERKESAN

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

JULAI 2017

Z–009–4:2015-M06 KERJASAMA KOMUNIKASI BERKESAN

KANDUNGAN **MUKASURAT**

1. AHLI JAWATANKUASA PEMBANGUNAN i
2. CARTA PROFIL KOMPETENSI v
3. *KURIKULUM KEBOLEHAN TERAS* *vi*

   Z-009-4:2015 (CoCA–Z-009-4:2015-CA06)
4. JADUAL PEMBAHAGIAN WIM

   4.1 TEORI viii

   4.2 AMALI ix
5. SET WIM TEORI

   5.1 Z-009-4:2015-M06/P(2/2) 1

   5.2 Z-009-4:2015-M06/T(2/2) 17
6. SET WIM AMALI

   6.1 Z-009-4:2015-M06/K(2/2) 23
7. JADUAL PEMBAHAGIAN PENILAIAN 26
8. LAMPIRAN

   8.1 BORANG PENILAIAN PRESTASI (JPK/CA01) 27

   8.2 REKOD PENILAIAN KUMULATIF (RPK) 30

BAHAN PEMBELAJARAN
Z–009-4:2015-M01 KESEDARAN TINGKAH LAKU ORGANISASI

PANEL PEMBANGUN

CIK RADIN HANIDA BINTI RADIN HARUN
JABATAN KESELAMATAN DAN KESIHATAN PEKERJAAN PUTRAJAYA

EN. RAMLAN BIN KASHAH
JABATAN KESELAMATAN DAN KESIHATAN PEKERJAAN PUTRAJAYA

IR. ROSLENDA BINTI HASAN
JABATAN KESELAMATAN DAN KESIHATAN PEKERJAAN PUTRAJAYA

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

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. JOHN A/K RAMPAI
ENVIRONMENT INSTITUTE OF MALAYSIA (EIMAS)

TUAN AHMAD BIN TUAN BESAR
ANF SYNERGY SDN. BHD.

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	**EMPAT (4)**	**KOD BIDANG PEKERJAAN**	**Z-009-4:2015**

TERAS				
	KESEDARAN TINGKAH LAKU ORGANISASI	**PEMANTAUAN KESIHATAN, KESELAMATAN DAN ALAM SEKITAR**	**KEUPAYAAN PENGURUSAN PERHUBUNGAN**	**AMALAN ETIKA**
	Z-009-4:2015-CA01	**Z-009-4:2015-CA02**	**Z-009-4:2015-CA03**	**Z-009-4:2015-CA04**
	KEMAHIRAN PEMIKIRAN STRATEGIK	**KERJASAMA KOMUNIKASI BERKESAN**	**KESEDARAN PENGURUSAN PERUBAHAN**	**APLIKASI SISTEM TEKNOLOGI MAKLUMAT**
	Z-009-4:2015-CA05	**Z-009-4:2015-CA06**	**Z-009-4:2015-CA07**	**Z-009-4:2015-CA08**

CAPC bagi Z-009-4:2015 Kebolehan Teras

KURIKULUM KEBOLEHAN TERAS (*CoCA*)

SEKTOR	**SEMUA SEKTOR**				
SUB SEKTOR	**SEMUA SUB SEKTOR**				
BIDANG PEKERJAAN	**SEMUA BIDANG PEKERJAAN**				
BIDANG *NCS*	**KEBOLEHAN TERAS**				
TAJUK UNIT KEBOLEHAN	**KERJASAMA KOMUNIKASI BERKESAN**				
HASIL PEMBELAJARAN	Calon yang terampil didalam CA ini berkebolehan untuk menunjukkan komunikasi yang konstruktif dan member kerjasama berlandaskan tata cara dan prosedur yang termaktub. Setelah melengkapkan unit keterampilan ini, calon perlu mampu untuk; • Aplikasikan komunikasi berkesan • Amalkan persembahan yang membina • Patuhi kaedah pembentangan yang berkesan				
ID UNIT KEBOLEHAN	**Z-009-4:2015-CA06**	**TAHAP**	4	**JANGKAMASA LATIHAN**	**6**

KEBOLEHAN	PENGETAHUAN	PRESTASI	JAM LATIHAN	MOD PENYAMPAIAN	KRITERIA PENILAIAN
1. Aplikasikan komunikasi berkesan	1.1 Pengetahuan komunikasi berkesan. 1.2 Kemahiran komunikasi berkesan. • Kemahiran mendengar dan maklum balas. • Bahasa komunikasi yang betul.	1.1 Sampaikan buah fikiran dan maklumat dengan tepat dan jelas. 1.2 Guna bahasa yang betul. 1.3 Rekod semua mesej mengikut prosedur. 1.4 Guna komunikasi berkesan dalam rundingan.	Pengetahuan 2	Pengetahuan • Kelas • Perbincangan berkumpulan	1.1 Pengetahuan komunikasi berkesan dijelaskan. 1.2 Kemahiran mendengar dan bercakap ditonjol. 1.3 Bahasa komunikasi yang tepat dan jelas dipamer. 1.4 Komunikasi berkesan dalam rundingan diguna pakai.

KEBOLEHAN	PENGETAHUAN	PRESTASI	JAM LATIHAN	MOD PENYAMPAIAN	KRITERIA PENILAIAN
2. Amalkan persembahan yang membina	2.1 Objektif komunikasi. 2.2 Idea dan maklumat. 2.3 Format yang betul. 2.4 Pengiktirafan audien. • Pendengar.	2.1 Atur idea dan maklumat. 2.2 Guna format yang betul. 2.3 Guna struktur bahasa yang standard. 2.4 Guna bahasa yang jelas, tepat dan nada yang betul.	Pengetahuan 2	Pengetahuan • Kelas • Perbincangan berkumpulan	2.1 Objektif komunikasi dijelaskan. 2.2 Idea dan maklumat disusun. 2.3 Struktur bahasa standard diguna. 2.4 Pengiktirafan audien diterangkan.
3. Patuhi kaedah pembentangan yang berkesan	3.1 Struktur persembahan. 3.2 Kandungan persembahan dan audien. 3.3 Teknologi persembahan. 3.4 Sumber maklumat. 3.5 Peraturan standard untuk bahasa 'grafik'. • Tujuan maklumat grafik. • Interpretasi symbol dan tanda. • Format grafik yang betul.	3.1 Guna peralatan dan teknologi yang betul. 3.2 Kenal pasti sumber maklumat. 3.3 Guna strategi pembacaan dan pemerhatian yang efektif. 3.4 Kenal pasti bentuk tindakan dan maklum balas grafik yang betul. 3.5 Semak ketepatan maklumat grafik.	Pengetahuan 2	Pengetahuan • Kelas • Perbincangan berkumpulan	3.1 Struktur persembahan diterangkan. 3.2 Kandungan persembahan dan audien dijelaskan. 3.3 Teknologi persembahan dinyatakan. 3.4 Sumber maklumat dikenal pasti. 3.5 Arahan grafik dan maklum balas yang betul dikenal pasti.

JADUAL PEMBAHAGIAN WIM (TEORI)

Z-009-4:2015 KEBOLEHAN TERAS
M06 – KERJASAMA KOMUNIKASI BERKESAN

KEBOLEHAN	PELAN PENGAJAR	KERTAS PENERANGAN	KERTAS TUGASAN
1. Aplikasikan komunikasi berkesan	*Z-009-4:2015-M06/P(1/2)PM Kemahiran komunikasi berkesan	Z-009-4:2015-M06/P(1/3) Kemahiran komunikasi berkesan	Z-009-4:2015-M06/T(1/3) Kemahiran komunikasi berkesan
2. Amalkan persembahan yang membina			
3. Patuhi kaedah pembentangan berkesan	*Z-009-4:2015-M06/P(2/2)PM Kaedah pembentangan berkesan	Z-009-4:2015-M06/P(3/3) Kaedah pembentangan berkesan	Z-009-4:2015-M06/T(3/3) Kaedah pembentangan berkesan

*** Dibangunkan oleh Pusat Bertauliah (PB)**

JADUAL PEMBAHAGIAN WIM (AMALI)

Z-009-4:2015 KEBOLEHAN TERAS
M06 – KERJASAMA KOMUNIKASI BERKESAN

KEBOLEHAN	PELAN MENGAJAR	KERTAS KERJA
1. Aplikasikan komunikasi berkesan	*Z-009-4:2015-M06/K(1/2)PM AMAL KEMAHIRAN KOMUNIKASI BERKESAN	Z-009-4:2015-M06/K(1/2) AMAL KEMAHIRAN KOMUNIKASI BERKESAN
2. Amalkan persembahan yang membina		
3. Patuhi kaedah pembentangan berkesan	*Z-009-4:2015-M06/K(2/2)PM PATUH KAEDAH PEMBENTANGAN BERKESAN	Z-009-4:2015-M06/K(2/2) PATUH KAEDAH PEMBENTANGAN BERKESAN

*** 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 PENERANGAN
(*INFORMATION SHEET*)

KOD DAN NAMA PROGRAM / *PROGRAM'S CODE AND NAME*	**Z-009-4: 2015 KEBOLEHAN TERAS**	
TAHAP / *LEVEL*	**EMPAT (4)**	
NO. DAN TAJUK KEBOLEHAN TERAS / *CORE ABILITY NO. AND TITLE*	**CA06 KERJASAMA KOMUNIKASI BERKESAN**	
NO DAN PENYATAAN KEBOLEHAN / *ABILITY NO. AND STATEMENT*	06.01. APLIKASIKAN KOMUNIKASI BERKESAN 06.02. AMALKAN PERSEMBAHAN YANG MEMBINA **06.03. PATUHI KAEDAH PEMBENTANGAN BERKESAN**	
NO. KOD */ CODE NO.*	**Z-009-4:2015-M06/P(2/2)**	**Mukasurat** / *Page* : 1 **Drpd** / *of* : 16

TAJUK*/TITLE* : **PATUH KAEDAH PEMBENTANGAN BERKESAN**

TUJUAN*/PURPOSE* :

Kertas Penerangan ini bertujuan untuk menerangkan mengenai struktur pembentangan, subjek dan khalayak, teknologi pembentangan, sumber maklumat, peraturan standard untuk bahasa grafik, serta format grafik.

PENERANGAN/*INFORMATION* :

1. Pengenalan

Pembentangan ialah cara berkomunikasi yang boleh disesuaikan mengikut pelbagai keadaan, misalnya berucap kepada kumpulan orang tertentu, bercakap dalam mesyuarat atau memberi taklimat pasukan. Keyakinan untuk bercakap dengan baik apabila menghadap khalayak ialah kemahiran yang amat bernilai, bukan sahaja di tempat kerja malah dalam suasana sosial. Kemahiran membuat pembentangan dan kemampuan berucap di hadapan khalayak bukanlah keistimewaan yang terhad kepada orang tertentu sahaja: sesiapa sahaja boleh mempelajari cara-cara membuat pembentangan yang baik, cuma memerlukan persediaan dan latihan.

1.1 Pembentangan melibatkan penyampaian sesuatu mesej kepada pendengar dan biasanya mengandungi unsur yang bertujuan untuk ‘mempengaruhi’ khalayak. Misalnya, ceramah motivasi tentang usaha positif yang dilakukan oleh sesuatu organisasi, pembentangan calon pekerja tentang kelebihannya kepada bakal majikan, ataupun untuk menunjukkan keperluan dana tambahan bagi sesuatu projek.

1.2 Terdapat beberapa format dan tujuan pembentangan seperti pembentangan oral (lisan) dan ucapan, pembentangan powerpoint dan multimedia, sesi latihan dan syarahan, dan juga ceramah.

1.3 Persediaan langkah demi langkah adalah penting untuk menghasilkan pembentangan yang berkesan. Persediaan akan mengurangkan kemungkinan berlakunya kesilapan atau sesuatu yang tidak disangka yang akan menjejaskan keyakinan pembentang dan imej pembentang di mata khalayak.

2. Objektif dan Kaedah Pembentangan

Kaedah pembentangan perlu diambil kira ketika membuat persediaan untuk pembentangan. Seelok-eloknya, perlu sentiasa ingat akan objektif pembentangan.

2.1 Tanyakan diri anda tentang tujuan pembentangan, objektif, serta hasil yang diingini. Catatkan dan gunakan catatan ini sebagai peringatan ketika membuat persediaan pembentangan. Terdapat banyak sebab untuk membuat pembentangan, oleh itu, amatlah penting untuk sentiasa ingat akan objektif pembentangan.

2.2 Apabila memilih kaedah pembentangan, beberapa aspek penting perlu diambil kira. Aspek-aspek ini termasuk:

i) **Kemudahan yang disediakan, misalnya alat pandang, sistem bunyi dan lampu.**

Tidak mungkin boleh menggunakan kemudahan yang tidak disediakan. Sekiranya diberitahu tidak ada projektor untuk membuat pembentangan, anda perlu memilih kaedah pembentangan tanpa menggunakan slaid.

ii) **Keadaan**

Persidangan rasmi yang melibatkan 200 orang peserta memerlukan pendekatan yang amat berbeza daripada pembentangan kepada pasukan seramai enam orang sahaja; pendekatan untuk memberi ucapan sempena majlis kakitangan juga berbeza. Pertimbangkan norma yang menjadi kebiasaan dalam sesuatu keadaan. Misalnya, ada ketika tidak sesuai menggunakan slaid atau alat pandang yang lain.

iii) **Khalayak dan topik**

Anda boleh menggunakan kaedah yang kurang formal bagi pembentangan buat khalayak kecil. Misalnya, anda mungkin memilih untuk mengedarkan kertas sebaran atau grafik maklumat yang mengandungi ringkasan isi pembentangan, di samping memberi penerangan. Jika acaranya agak formal, lebih sesuai untuk membuat pembentangan menggunakan slaid.

iv) **Pengalaman dalam membuat pembentangan.**

Pembentang yang berpengalaman tidak memerlukan nota yang banyak dan mampu menambah maklumat serta menjawab soalan tanpa persediaan. Sekiranya masih kurang pengalaman, eloklah membuat persediaan dengan menggunakan nota yang sangat terperinci. Cuba fikirkan soalan yang mungkin akan ditanyakan oleh peserta dan sediakan jawapannya terlebih dahulu.

v) **Pengetahuan mendalam tentang topik**

Pengetahuan mendalam tentang topik atau tajuk yang anda bentangkan akan memberi anda keyakinan, dan seterusnya akan meningkatkan keyakinan khalayak terhadap anda. Pengetahuan yang mendalam tentang topik pembentangan juga akan membolehkan anda memberi maklumat atau penerangan tambahan ketika membuat pembentangan untuk membantu khalayak memahami perkara-perkara tertentu dalam pembentangan anda.

vi) **Pilihan peribadi**

Sesetengah orang lebih gemar membuat pembentangan dari belakang rostrum pengucap kerana dapat menggunakan nota, sesetengah orang pula lebih gemar berjalan ulang-alik tanpa adanya sesuatu yang menghalang mereka daripada pandangan khalayak. Kenali kegemaran peridadi anda dan gunakannya untuk memilih kaedah pembentangan yang paling sesuai buat diri anda.

2.3 Tempat turut mempengaruhi pembentangan. Cuba lihat sendiri tempatnya sebelum membuat pembentangan kerana mengenali persekitaran dapat membantu dalam membuat pembentangan yang baik. Di samping berpeluang menguji jangkauan suara, anda juga dapat melihat sendiri kekurangan kemudahan, jika ada. Sekiranya boleh, cuba pastikan:

i) Saiz bilik
ii) Susunan tempat duduk, juga sama ada boleh diubah atau tidak susunan tersebut, sesuai keperluan.
iii) Kemudahan yang ada, seperti mikrofon, projektor overhed, carta selak, peralatan komputer.
iv) Ketersediaan soket elektrik, serta perlu atau tidak menggunakan kabel sambungan bagi peralatan yang ingin anda gunakan.
v) Sama ada tingkap bilik bertirai atau berbidai. Perkara ini penting jika ingin menggunakan alat pandang dalam membuat pembentangan.
vi) Kedudukan suis lampu. Pastikan sama ada memerlukan bantuan jika merancang menggunakan alat pandang/dengar dan perlu mematikan lampu.
vii) Gangguan luar, seperti bunyi bising dari bilik lain.
viii) Lokasi tempat letak kereta, supaya anda tidak perlu berjalan kaki sambil membawa peralatan buat jarak yang jauh.

3. Subjek, Khalayak dan Waktu

Subjek atau topik pembentangan mungkin ditetapkan berdasarkan bidang kepakaran anda oleh organisasi yang membuat undangan. Ada kalanya pula, anda bebas memilih topik pembentangan. Khalayak pendengar mungkin mempunyai sedikit pengetahuan tentang subjek yang dibentangkan, atau langsung tidak tahu apa-apa mengenai subjek tersebut. Untuk membuat pembentangan yang berkesan, anda seharusnya mempunyai pengetahuan yang cukup baik tentang subjek yang ingin dibentangkan. Anda perlu juga mengenali keperluan khalayak supaya dapat memenuhinya dengan sempurna.

3.1 Subjek

Tidak kira sama ada subjek ditetapkan terlebih dahulu, atau anda sendiri yang memilihnya: anda perlu mendapatkan sebanyak maklumat yang mungkin berkenaan subjek tersebut. Perkara utama yang mampu menjejaskan pembentangan anda ialah jika anda sendiri kelihatan seolah-olah bergelut dengan subjek pembentangan, kerana akan meninggalkan kesan negatif pada keyakinan diri, serta menjejaskan keyakinan orang lain terhadap anda.

Jika anda tidak mempunyai pengetahuan yang cukup tentang subjek atau topik yang dibicarakan, pembentangan akan menjadi kabur dan mengelirukan. Akibatnya, khalayak akan hilang minat. Kekurangan pengetahuan juga akan kelihatan apabila menjawab soalan daripada khalayak. Oleh itu, pengetahuan tentang subjek amatlah penting.

3.2 Khalayak

Sebelum membuat persediaan, eloklah sekiranya memberi sedikit pertimbangan tentang khalayak yang bakal anda hadapi. Cuba sesuaikan pembentangan anda mengikut keperluan mereka dengan mengambil kira:

i) Anggaran saiz kumpulan atau khalayak.
ii) Julat umur—ceramah buat remaja tentulah akan berbeza daripada ceramah buat pesara.
iii) Jantina—adakah khalayak lebih ramai lelaki ataupun wanita?
iv) Adakah khalayak berminat dengan subjeknya atau hadir kerana terpaksa?

v) Adakah pembentangan akan dibuat pada waktu kerja atau waktu lapang khalayak?

vi) Adakah khalayak mempunyai sedikit pengetahuan tentang subjek, atau tidak sama sekali? Adakah subjek mempunyai kaitan dengan bidang kerja mereka?

vii) Apakah tujuan pembentangan—untuk menerangkan, mengajar, merangsang atau memprovokasi?

viii) Adakah keadaannya sesuai untuk melawak? Apakah jenis lawak jenaka yang sesuai?

3.3 Waktu

Sekiranya boleh memilih sendiri waktu pembentangan, anda harus mengambil kira perkara berikut:

i) Pagi: Waktu pagi ialah waktu yang paling sesuai kerana kebanyakan orang berasa segar pada waktu pagi. Bagaimana pun, apabila sudah menghampiri waktu tengah hari, perhatian khalayak akan berkurangan kerana akan mula berasa lapar dan memikirkan makan tengah hari.

ii) Petang: Waktu awal petang bukanlah waktu yang sesuai untuk membuat pembentangan kerana selepas makan tengah hari, kebanyakan orang akan rasa malas dan mengantuk. Sekitar pukul 3 petang ialah waktu yang sesuai tetapi pada waktu lewat petang pula kebanyakan orang akan mula risau tentang perjalanan balik ke rumah, keadaan lalu lintas, atau memikirkan mengambil anak di sekolah.

iii) Waktu malam atau hujung minggu: selain waktu pejabat, lebih ramai orang akan hadir secara suka rela sekiranya pembentangan dibuat pada waktu malam atau pada hujung minggu. Khalayak juga cenderung memberi perhatian dengan baik pada waktu malam, selagi pembentangan tidak berlarutan terlalu lama hinggakan ada yang terpaksa pulang sebelum pembentangan berakhir.

4. Sumber Maklumat

Sumber maklumat boleh ditakrifkan sebagai segala apa yang menyampaikan maklumat atau pengetahuan tentang sesuatu kepada seseorang. Dalam usaha mencari maklumat

untuk dijadikan isi pembentangan, anda perlu memahami tajuk pembentangan dan mengenali sumber yang sesuai bagi maklumat yang diperlukan.

4.1 Subjek yang berlainan memerlukan sumber maklumat yang berbeza. Sumber maklumat mungkin merupakan dokumen, buku, kajian, laman web dan sebagainya. Anda perlu memilih sumber maklumat yang paling sesuai bagi topik pembentangan.

4.2 Sumber maklumat yang digunakan bergantung kepada objektif pembentangan. Bagi pembentangan tentang jumlah jualan atau pencapaian prestasi, laporan atau dokumen yang berkaitan merupakan sumber maklumat yang terbaik. Jika pembentangan berkaitan latihan, maklumat boleh didapati daripada pelbagai sumber, misalnya buku, buku panduan dan sumber internet.

4.3 Nyatakan sumber maklumat yang digunakan. Khalayak perlu mengetahui sumber fakta, angka atau grafik yang anda gunakan.

5. Struktur Pembentangan

Struktur pembentangan yang jelas ialah asas kepada pembentangan yang berkesan. Pembentangan seharusnya bertumpukan beberapa perkara utama yang disokong oleh butir-butir yang mencukupi. Pembentangan seelok-eloknya tidak berbelit-belit dan harus bersifat logik. Elakkan struktur yang rumit dan tumpukan pada keperluan untuk memberi penerangan yang jelas.

5.1 Pembentangan yang baik seharusnya mengandungi pengenalan yang mesra dan bermaklumat, perkara-perkara utama yang disusun mengikut urutan yang logik, serta kesimpulan yang jelas dan bermanfaat.

i) Pengenalan

Pengenalan memperkenalkan isi dan menerangkan tujuan pembentangan, dan merupakan bahagian penting kerana pada peringkat inilah khalayak akan memutuskan sama ada pembentangan anda menarik atau tidak, seterusnya sama ada anda layak mendapat keyakinan mereka. Cadangan kandungan pengenalan yang berkesan ialah:

a) sapaan mesra
b) kenyataan tentang pokok perbincangan (*"Saya akan meneliti..."*)

c) kenyataan tentang cara topik digarap, misalnya, membuat bandingan, membezakan, menilai atau membuat huraian.

d) kenyataan tentang hasil yang ingin dicapai (*"Saya berharap agar kita akan dapat…")*

e) kenyataan tentang apa yang diharapkan daripada peserta, misalnya, waktu bila boleh bertanya soalan, atau jika perlu membuat catatan (*"Saya telah mengedarkan borang untuk diisi dan akan menjawab soalan pada akhir pembentangan.")*

ii) Perkara utama

Perkara utama ialah isi pembentangan anda. Ketika membuat persediaan pembentangan, senaraikan perkara-perkara utama menggunakan perkataan atau ayat ringkas.

Setelah mengenal pasti perkara utama, beri maklumat sokongan tetapi elakkan memberi terlalu banyak maklumat yang mengelirukan. Anda boleh menggunakan grafik untuk menjelaskan butir-butir tertentu.

iii) Peralihan

Peralihan memudahkan khalayak mengikuti pembentangan. Peralihan membahagi-bahagikan maklumat kepada bahagian yang kebih kecil, dan juga menggabungkan bahagian-bahagian pembentangan yang berlainan.

Anda boleh menandakan peralihan melalui kata-kata seperti "Sekarang kita akan beralih kepada…" *tetapi peralihan juga boleh dibuat dengan cara bukan lisan. Peralihan bukan lisan termasuk berhenti bercakap seketika, beralih kepada slaid seterusnya, berjalan ke bahagian bilik atau pentas yang lain sebelum menyambung pembentangan,* atau beralih pandangan daripada sebahagian khalayak kepada bahagian lain.

iv) Kesimpulan

Kesimpulan ialah bahagian pembentangan yang penting tetapi sering diabaikan. Di peringkat inilah anda boleh meringkaskan sekali lagi isi dan tujuan pembentangan anda, memberi gambaran menyeluruh tentang pencapaian yang telah dibuat, dan

meninggalkan kesan yang mendalam. Unsur penting yang boleh dimuatkan dalam kesimpulan ialah:

a) ulasan topik dan tujuan pembentangan ("Dalam pembentangan ini, saya bertujuan meneliti …")
b) pernyataan kesimpulan atau cadangan yang dapat dibuat berdasarkan pembentangan ("Saya berharap pembentangan ini telah menunjukkan...")
c) cadangan untuk langkah seterusnya ("Pembentangan ini menunjukkan keperluan untuk…")
d) arahan bagi tindakan seterusnya ("Sekarang, saya menjemput para hadirin untuk bertanya soalan…")
e) ucapan terima kasih ("Setakat ini sahaja buat masa ini. Sekian, terima kasih atas perhatian anda.")

Pengenalan dan kesimpulan haruslah diarahkan kepada khalayak secara langsung untuk memberi tanggapan bahawa anda pembentang yang yakin.

5.1 Di tempat kerja, anda mungkin dikehendaki membuat pembentangan untuk melaporkan kemajuan, mencadangkan strategi, mempengaruhi pendengar (seperti bual niaga), memilih salah satu daripada beberapa alternatif, dan mengajar sesuatu proses atau kemahiran tertentu. Berikut adalah cara-cara bagaimana untuk menyusun pembentangan bagi kelima-lima kemungkinan tersebut. Pilih cara yang paling sesuai bagi situasi anda:

i) Melaporkan kemajuan:
   a) Huraikan isu atau tugas, termasuk memberi sebab mengapa isu atau tugas itu penting.
   b) Terangkan masalah kritikal yang masih belum diselesaikan.
   c) Utamaan masalah dan huraikan cara yang sedang diambil untuk mengatasinya.
   d) Bentangkan kemajuan positif yang telah dicapai.
   e) Akhiri dengan langkah tindakan.

ii) Mencadangkan strategi:
   a) Takrifkan objektif.
   b) Terangkan keadaan semasa.

c) Terangkan keadaan yang ingin dicapai.
d) Senaraikan strategi yang boleh digunakan dengan menyebut kebaikan dan keburukannya masing-masing. Kenal pasti strategi yang terbaik.
e) Terangkan langkah yang perlu diambil seterusnya.

iii) Mempengaruhi pendengar:
a) Kenal pasti keperluan yang dipenuhi oleh produk, perkhidmatan atau idea tertentu.
b) Terangkan keperluan ini dengan lebih terperinci.
c) Terangkan cara bagaimana penyelesaian yang anda tawarkan memenuhi keperluan ini.
d) Terangkan kebaikan penyelesaian yang anda tawarkan.
e) Dapatkan persetujuan bagi langkah seterusnya.

iv) Memilih salah satu daripada beberapa alternatif:
a) Kenal pasti keadaan.
b) Terangkan kriteria untuk mencapai kejayaan dan senaraikan mengikut keutamaan.
c) Terangkan alternatifnya.
d) Bandingkan kriteria dan singkirkan alternatif yang tidak memenuhi kriteria ini.
e) Cadangkan alternatif terbaik.

v) Mengajar sesuatu proses atau kemahiran:
a) Kenal pasti proses atau kemahiran dan tonjolkan kepentingannya kepada peserta.
b) Terangkan langkah-langkah dalam proses atau kemahiran tersebut.
c) Ajak peserta supaya mencuba sendiri sebahagian daripada proses atau kemahiran itu.
d) Ringkaskan sekali lagi langkah-langkahnya, termasuk langkah yang tidak dicuba oleh peserta.
e) Terangkan semua langkah yang boleh diambil oleh peserta sendiri untuk menguasai sepenuhnya proses atau kemahiran tersebut.

3. Cadangan Bagi Pembentangan Slaid

Pembentangan slaid telah menjadi suatu kelaziman akibat kemajuan teknologi. Perisian pembentangan memudahkan rekaan slaid yang menarik dan berkesan. Bagaimanapun, apabila menggunakan slaid dalam pembentangan, pemilihan warna amat penting untuk menghasilkan pembentangan yang berkesan.

3.1 Secara amnya, matlamat pembentang ialah supaya khalayak dapat membaca teks yang dipaparkan. Berikut adalah cadangan untuk menghasilkan pembentangan slaid yang berkesan:

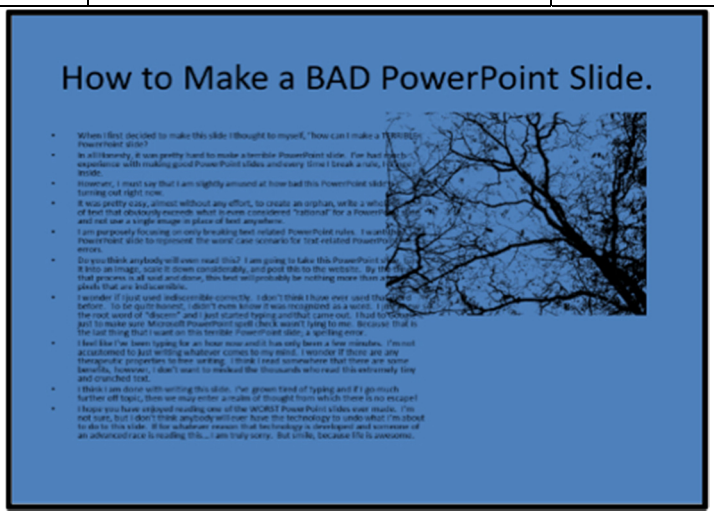
i) Pilih warna latar yang berkontras dengan warna teks supaya mesejnya menonjol dan menarik perhatian.

ii) Elakkan penggunaan warna teks yang terang melainkan ada sebab tertentu. Seelok-eloknya, gunakan teks berwarna putih atau kuning air pada latar gelap, atau teks berwarna hitam (atau warna gelap seakan-akan hitam) pada latar berwarna cerah. Slaid anda akan kelihatan lebih profesional.

iii) Menggunakan teks dengan berlatarkan gambar foto amat popular tetapi mungkin menjadikan teks sukar dibaca. Pastikan warna teks berkontras dengan warna utama gambar yang digunakan. Tambahkan efek bebayang atau kilauan pada teks supaya lebih menonjol.

v) Elakkan menggunakan teks berwarna merah. Warna merah sering kelihatan pudar apabila diprojeksi pada skrin, terutamanya jika ada gangguan cahaya seperti silau matahari.

vi) Elakkan menggunakan teks dengan gradasi warna melainkan bagi perkataan yang bersaiz besar dan berfungsi sekadar hiasan. Jika ingin juga menggunakan gradasi warna, hadkan bilangan warna yang digunakan dan gunakan warna yang berilhamkan alam semula jadi.



Rajah 1 Terlalu banyak teks dan pemilihan teks berwarna gelap pada latar gelap menyebabkan teks sukar dibaca.

4. Grafik

Grafik mampu membuatkan pembentangan menjadi lebih menarik tetapi tidak patut digunakan semata-mata sebagai hiasan. Jika digunakan dengan betul, grafik boleh membantu khalayak memahami perkara tertentu dalam pembentangan yang mungkin sukar diterangkan menggunakan perkataan sahaja.

4.1 Peraturan standard bagi penggunaan grafik dalam pembentangan ialah grafik harus ringkas, jelas dan berkaitan dengan mesej. Grafik yang digunakan seelok-eloknya menyokong dan menguatkan mesej yang disampaikan. Elakkan menggunakan grafik yang rumit. Jangan gunakan grafik semata-mata untuk menunjukkan kemahiran menggunakan teknologi kerana ini akan menjejaskan kejelasan dan imej profesional pembentangan anda.

4.2 Pilih format yang sesuai bagi grafik yang anda muatkan dalam pembentangan. Cuba gunakan grafik yang agak jelas dan boleh difahami tanpa banyak penerangan. Fikirkan cara yang lebih baik untuk mempersembahkan maklumat tertentu. Jadual yang sarat dengan angka tampak membosankan. Cuba gunakan graf, carta palang, carta pai, rajah venn ataupun peta untuk mempersembahkan maklumat secara visual. Graf atau carta palang biasanya digunakan untuk menunjukkan jumlah, manakala penyertaan sering digambarkan menggunakan carta pai. Proses biasanya digambarkan menggunakan carta aliran untuk menunjukkan dengan jelas langkah-langkah proses. Peta taburan boleh digunakan untuk menunjukkan sebaran.

4.3 Bahasa yang digunakan dalam grafik termasuk tajuk dan kapsyen juga memainkan peranan penting. Gunakan bahasa yang mudah.

4.4 Berikut ialah garis panduan ringkas tentang penggunaan grafik dalam pembentangan:

i) Gunakan grafik untuk menggambarkan perbandingan jumlah.
Penggunaan grafik sangat ideal untuk menunjukkan perbezaan jumlah. Dengan cara ini, khalayak tidak perlu lagi membuat perkiraan. Malah, grafik menonjolkan perbezaan jumlah walaupun yang sangat sedikit.

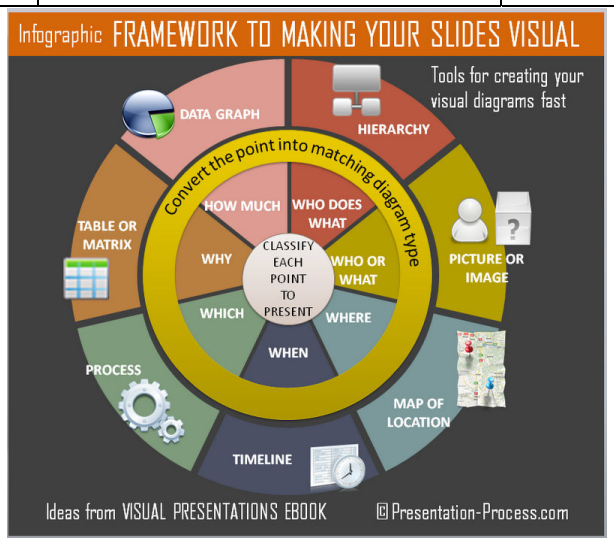
ii) Gunakan grafik untuk meringkaskan. Jika data mengandungi maklumat yang pelbagai (seperti menunjukkan jumlah jualan pada waktu berlainan), maklumat ini mungkin lebih mudah disampaikan dalam bentuk graf. Jangan penuhkan slaid dengan data. Biarkan slaid kelihatan ringkas.

iii) Tunjukkan konsep yang sukar pada grafik yang berlainan.
Khalayak sukar memahami grafik yang rumit. Elakkan grafik yang sarat dengan data. Pecahkan grafik kepada bahagian yang lebih mudah difahami dan tunjukkan hubungan antara setiap bahagian.

iv) Elakkan penggunaan foto stok.
Foto hiasan yang diambil dari internet akan mengurangkan imej profesional pembentangan anda. Hadkan penggunaan foto kepada yang berkaitan dengan pembentangan anda sahaja. Gunalah foto sebenar daripada organisasi anda, jika perlu.

3.3 Grafik Maklumat atau Infografik

Grafik maklumat atau infografik merupakan cara menggambarkan maklumat, data atau pengetahuan secara visual supaya dapat disampaikan dengan cepat dan jelas. Infografik dapat membantu pemahaman dengan menggunakan kemampuan semula jadi manusia untuk mengenali corak dan trend.



Rajah 2 Contoh Infografik

3.4 Tanda dan simbol

Tanda dan simbol lukisan klip (*Clipart*) boleh dimuat turun secara percuma di internet. Kebanyakan simbol ini mudah dikenali. Dengan sedikit kemahiran, lukisan klip boleh diubah suai khusus buat pembentangan anda.

SOALAN/*QUESTIONS* :

1. Apakah aspek utama yang perlu diambil kira apabila memilih kaedah pembentangan?

   _____

   _____

   _____

   _____

   _____

   _____

2. Nyatakan contoh sumber maklumat bagi pembentangan.

   _____

   _____

3. Apakah peraturan standard bagi penggunaan grafik yang harus diikuti untuk menghasilkan pembentangan yang berkesan?

   _____

   _____

RUJUKAN / *REFERENCES*:

1. Kosslyn, S.M. (2007) *Clear and to the Point.* OUP. ISBN 0195320697
2. Lane, R. (2007) Relational Presentation: A Visually Interactive Approach. Aspire Communications. ISBN 0979415624
3. http://www2.le.ac.uk/offices/ld/resources/presentations/structuring-presentation
4. http://www.skillsyouneed.com/present/what-is-a-presentation.html#ixzz3h64l7hMD
5. http://www.webopedia.com/TERM/G/graphics.html

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 / *PROGRAM'S CODE AND NAME*	**Z-009-4: 2015 KEBOLEHAN TERAS**	
TAHAP / *LEVEL*	**EMPAT (4)**	
NO. DAN TAJUK KEBOLEHAN TERAS / *CORE ABILITY NO. AND TITLE*	**CA06 KERJASAMA KOMUNIKASI BERKESAN**	
NO. DAN PENYATAAN KEBOLEHAN / *ABILITY NO. AND STATEMENT*	06.01. APLIKASIKAN KOMUNIKASI BERKESAN 06.02. AMALKAN PERSEMBAHAN YANG MEMBINA **06.03. PATUHI KAEDAH PEMBENTANGAN BERKESAN**	
NO. KOD / *CODE NO.*	**Z-009-4:2015-M06/T(2/2)**	**Mukasurat /** *Page:* 1 **Drpd /** *Of* *:* 6

TAJUK / *TITLE* **: KAEDAH PEMBENTANGAN BERKESAN**

TUJUAN / *PURPOSE*

Kertas Tugasan ini bertujuan untuk memantapkan pengetahuan dan pemahaman pelatih mengenai kaedah pembentangan efektif

ARAHAN/ *INSTRUCTION* :

Pelatih hendaklah menjawab semua soalan dan dibenarkan merujuk Kertas Penerangan Z-009-4:2015-M06/P(2/2)

SOALAN / *QUESTION :*

Bahagian A (Soalan objektif)

1. Kaedah pembentangan perlu diambil kira ketika membuat persediaan untuk pembentangan.
   I. Tujuan pembentangan
   II. Pendapat rakan sekerja
   III. Hasil yang diingini
   IV. Tempat Kerja yang selesa

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

   (1markah)

2. Apabila memilih kaedah pembentangan, apakah aspek penting perlu diambil kira?
   A. Kemudahan, Keadaan, Khalayak dan Pengalaman
   B. Kemudahan, kepayahan, kesusahan
   C. Keadaan, Khalayak
   D. Pengalaman, Keadaan,Lokasi, siapa yang hadir

   (1markah)

3. Apakah kemudahan alat pandang dengar yang perlu di uji sebelum pembentangan.
   A. Susunan muzik
   B. Kedudukan suiz lampu
   C. Projector overhead dan mikrofon
   D. Lokasi tempat letak kereta

   (1markah)

4. Apakah pertimbangan tentang khalayak yang perlu anda lakukan sebagai persediaan sebelum pembentangan?
   A. Emosi
   B. Pekerjaan mereka
   C. Jantina
   D. Dewan yang selesa beriadah

(1markah)

4. Anda boleh menggunakan _____untuk menjelaskan lagi pembentangan.
   A. Lagu
   B. Music
   C. Lakunan
   D. Grafik

(1markah)

5. Apabila melakukan pembentangan, anda disarankan untuk menggunakan grafik jenis apa untuk menunjukkan perbagai maklumat.
   A. Foto
   B. Grafik ringkas
   C. Grafik yang berwarna warni
   D. Graf

(1markah)

6. Apakah Nama grafik yang boleh dimuat turun dari internet ?(1markah / marks)
   A. Lukisan Klip
   B. Bar graf
   C. Lukisan
   D. Grafik

(1markah)

Bahagian B

Jawab soalan dengan menyatakan BENAR atau SALAH.

7. Anda patut menggunakan sebanyak mungkin foto dari internet yang berkaitan dengan tajuk pembentangan.
   A. BENAR
   B. SALAH

(1markah)

8. Anda harus menggunakan bahasa yang senang difahami dalam grafik dan kapsyen pembentangan.
   A. BENAR
   B. SALAH

(1markah)

Bahagian C (Esei)

1. Apakah aspek utama yang perlu diambil kira apabila memilih kaedah pembentangan?

_____

_____

_____

_____

_____

_____

(4 markah)

2. Nyatakan contoh sumber maklumat bagi pembentangan.

_____

_____

_____

_____

_____

_____

(8markah)

SKEMA JAWAPAN

1 A

2 A

3 C

4 C

5 D

6 A

7 SALAH

8 BENAR

JPK	**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 / *PROGRAM'S CODE AND NAME*	**Z-009-4 : 2015 KEBOLEHAN TERAS**	
TAHAP / *LEVEL*	**EMPAT (4)**	
NO DAN TAJUK KEBOLEHAN TERAS / *CORE ABILITY NO AND TITLE*	**CA06 KERJASAMA KOMUNIKASI BERKESAN**	
NO DAN PENYATAAN KEBOLEHAN / *ABILITY NO AND STATEMENT*	06.01. APLIKASIKAN KOMUNIKASI BERKESAN 06.02. AMALKAN PERSEMBAHAN YANG MEMBINA **06.03. PATUHI KAEDAH PEMBENTANGAN BERKESAN**	
NO KOD / *CODE NO*	**Z-009-4:2015-M06/K(2/2)**	**Muka Surat** / *Page:* 1 **Drpd** / *Of* *:* 3

TAJUK / *TITLE* **: PATUH KAEDAH PEMBENTANGAN BERKESAN**

TUJUAN PEMBELAJARAN / INSTRUCTIONAL AIMS

Pelatih mesti boleh :-

1. Gunakan komunikasi berkesan
2. Gusun pembentangan/ucapan yang membina
3. Patuhi kaedah pembentangan berkesan

NO. KOD / *CODE NO.*	**Z-009-4:2015-M06/K(2/2)**	**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

SENARAI SEMAK PENUNJUK KEBOLEHAN TERAS /

CORE ABILITY INDICATORS CHECKLIST

Bil / *No.*	**Indikator Pencapaian /** *Performance Indicators*	**Patuh/** *Complied*	**Tidak Patuh** / *Not Complied*	**Catatan /** *Remark*
1	Komunikasi berkesan digunakan	☐	☐	_____
2	Pembentangan membina disusun	☐	☐	_____
3	Kaedah pembentangan berkesan dipatuhi	☐	☐	_____

....

(Tandatangan dan Nama Pelatih) (Tandatangan dan Nama Pengajar)

Trainee's Name and Signature *Instructor's Name and Signature*

Tarikh/Date: _____ Tarikh/Date: _____

JADUAL PEMBAHAGIAN PENILAIAN KERJA KURSUS

Z-009-4:2015 KEBOLEHAN TERAS
M06 – KERJASAMA KOMUNIKASI BERKESAN

KEBOLEHAN	PENILAIAN PENGETAHUAN	PEMATUHAN PENUNJUK PRESTASI
1. Aplikasikan komunikasi berkesan	Z-009-4:2015-M06/KA(1/2)	Z-009-4:2015-M06/K(1/2)
2. Amalkan persembahan yang membina		
3. Patuhi kaedah pembentangan berkesan		Z-009-4:2015-M06/K(2/2)

JPK/CA/PP

PENILAIAN PRESTASI *NCS-CORE ABILITY*

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

KEBOLEHAN TERAS – TAHAP 4

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 berpandukan *Total Performance Indicator (TPI)*

PERKARA	KEBOLEHAN	1	2	3	4	5	CATATAN
CA01	**KESEDARAN TINGKAH LAKU ORGANISASI**						
1.1	Patuhi konsep rangka kerja organisasi						
1.2	Tingkatkan keberkesanan berpasukan						
1.3	Pamerkan kemampuan agihan kerja						
1.4	Pastikan dokumentasi bersistematik						
1.5	Galakkan penyelarasan majlis/acara organisasi						
1.6	Patuhi prosedur keperluan latihan						
1.7	Kenalpasti kenaikan pangkat kakitangan yang berpotensi						
CA02	**PEMANTAUAN KESIHATAN, KESELAMATAN DAN ALAM SEKITAR**						
2.1	Pastikan program kesedaran kesihatan						
2.2	Pastikan program kesedaran keselamatan						
2.3	Pastikan program kesedaran alam sekitar						
CA03	**KEUPAYAAN PENGURUSAN PERHUBUNGAN**						
3.1	Galakkan rangkaian kerja yang baik						
3.2	Tingkatkan kemahiran penyelesaian konflik antara personal						
3.3	Galakkan penerapan empati						
3.4	Sediakan sokongan motivasi						
3.5	Pamerkan tingkah laku inisiatif						
3.6	Patuhi keberkesanan pembelajaran yang berterusan						

CA04	**AMALAN ETIKA**						
4.1	Patuhi kod etika disiplin						
4.2	Patuhi kesedaran budaya						
4.3	Patuhi prestasi ketelitian						
4.4	Patuhi amalan berorentasikan hasil kerja						
4.5	Patuhi keperluan protokol						
CA05	**KEMAHIRAN PEMIKIRAN STRATEGIK**						
5.1	Galakkan kemahiran pemikiran efektif						
5.2	Patuhi analisis kompetensi efektif						
5.3	Terapkan teknik pengurusan stres						
5.4	Aplikasikan prosedur pengawalan belanjawan						
5.5	Terapkan teknik penyelesaian masalah						
CA06	**KERJASAMA KOMUNIKASI BERKESAN**						
6.1	Aplikasikan komunikasi berkesan						
6.2	Amalkan persembahan yang membina						
6.3	Patuhi kaedah perbentangan yang berkesan						
CA07	**KESEDARAN PENGURUSAN PERUBAHAN**						
7.1	Patuhi objektif pengurusan perubahan						
7.2	Pantau kaedah pengurusan perubahan						
7.3	Patuhi inisiatif pengurusan perubahan						
7.4	Patuhi perlaksanaan bimbingan dan mentor						
7.5	Tingkatkan penjenamaan organisasi						
CA08	**APLIKASI SISTEM TEKNOLOGI MAKLUMAT**						
8.1	Gunakan perisian yang bersesuaian						
8.2	Patuhi aplikasi analisis sistem						
8.3	Terapkan aplikasi teknologi maklumat terkini						
8.4	Patuhi peraturan dan undang-undang teknologi maklumat						

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	**TERAMPIL / TIDAK TERAMPIL**				

REKOD PENILAIAN KUMULATIF (RPK) - TEORI
SIJIL KEMAHIRAN MALAYSIA (SKM): NCS – CORE ABILITIES (TAHAP 4)

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 Dalaman (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-009-4:2015-CA01	**KESEDARAN TINGKAH LAKU ORGANISASI**
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-4:2015-CA02	**PEMANTAUAN KESIHATAN, KESELAMATAN DAN ALAM SEKITAR**
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-4:2015-CA03	**KEUPAYAAN PENGURUSAN PERHUBUNGAN**
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

NAMA CALON:		PUSAT BERTAULIAH:	

Z-009-4:2015-CA04	AMALAN ETIKA
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-4:2015-CA05	KEMAHIRAN PEMIKIRAN STRATEGIK
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-4:2015-CA06	KERJASAMA KOMUNIKASI BERKESAN
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-4:2015-CA07	**KESEDARAN PENGURUSAN PERUBAHAN**
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-4:2015-CA08	**APLIKASI SISTEM TEKNOLOGI MAKLUMAT**
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

M06 – KERJASAMA KOMUNIKASI BERKESAN

Sub-Modul 2

KAEDAH PEMBENTANGAN BERKESAN

Z-009-4:2015-M06/P(2/2)

TAHAP 4

Kertas Penerangan 2

KAEDAH PEMBENTANGAN BERKESAN

NATIONAL COMPETENCY STANDARD
CORE ABILITIES



JPK

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. OBJEKTIF DAN KAEDAH PEMBENTANGAN
    2. SUBJEK, KHALAYAK DAN WAKTU
    3. SUMBER MAKLUMAT
    4. STRUKTUR PEMBENTANGAN
    5. CADANGAN BAGI PEMBENTANGAN SLAID
    6. GRAFIK

TUJUAN

Kertas penerangan ini bertujuan untuk menerangkan;

- Tujuan struktur persembahan.
- Mengenal pasti maklumat dan khalayak.
- Pengetahuan dalam penggunaan teknologi.
- Memperolehi sumber dan peraturan standard bahasa dalam penyampaian grafik termasuk tujuan maklumat.
- Memahami symbol dan isyarat.
- Format grafik yang sesuai.

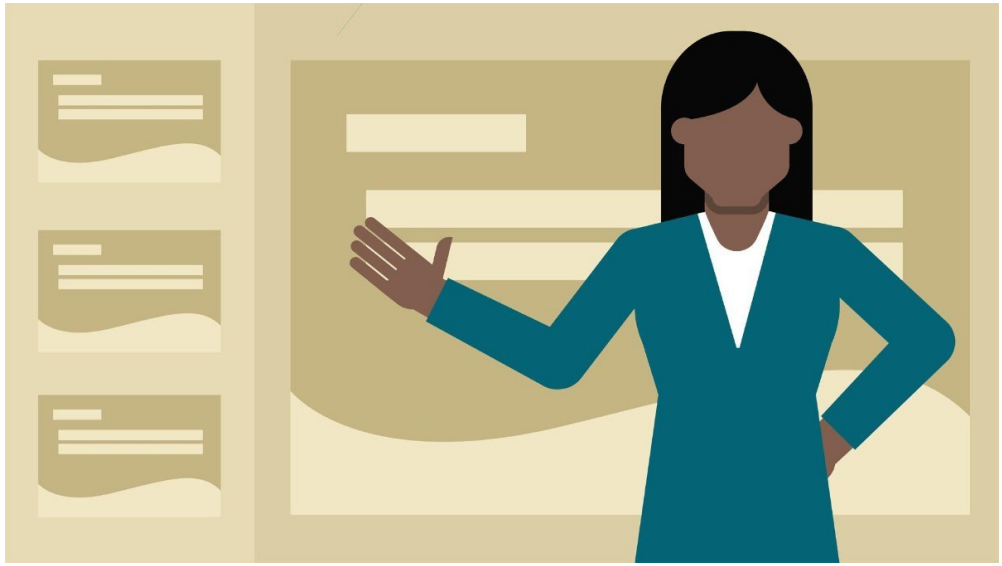
PENGENALAN

- Kemahiran pembentangan berkesan merangkumi mengenali khalayak dan menguasai teknik-teknik pembentangan menggunakan teknologi. Ia memberi kelebihan tambahan di tempat kerja dengan membina keyakinan untuk bercakap dengan baik apabila menghadap khalayak dalam apa jua keadaan.



1. OBJEKTIF DAN KAEDAH PEMBENTANGAN

- Tanyakan diri anda tentang tujuan pembentangan, objektif, serta hasil yang diingini. Catatkan dan gunakan catatan ini sebagai peringatan ketika membuat persediaan pembentangan.



2. ASPEK-ASPEK UNTUK KAEDAH PEMBENTANGAN

2.2 Apabila memilih kaedah pembentangan, beberapa aspek penting perlu diambil kira iaitu:

i) Kemudahan yang disediakan.

ii) Keadaan.

iii) Khalayak dan topik.

iv) Pengalaman dalam membuat pembentangan.

v) Pengetahuan mendalam tentang topi.

vi) Pilihan peribadi.

vii) Tempat Pembentangan.

2. ASPEK-ASPEK UNTUK KAEDAH PEMBENTANGAN (samb.)

2.3 Tempat turut mempengaruhi pembentangan. Sekiranya boleh, cuba pastikan:

- Saiz bilik
- Susunan tempat duduk, juga sama ada boleh diubah atau tidak susunan tersebut, sesuai keperluan.
- Kemudahan yang ada, seperti mikrofon, projektor overhed, carta selak, peralatan komputer.
- Ketersediaan soket elektrik, serta perlu atau tidak menggunakan kabel sambungan bagi peralatan yang ingin anda gunakan.

2. ASPEK-ASPEK UNTUK KAEDAH PEMBENTANGAN (samb.)

- Sama ada tingkap bilik bertirai atau berbidai. Perkara ini penting jika ingin menggunakan alat pandang dalam membuat pembentangan.
- Kedudukan suis lampu. Pastikan sama ada memerlukan bantuan jika merancang menggunakan alat pandang/dengar dan perlu mematikan lampu.
- Gangguan luar, seperti bunyi bising dari bilik lain.
- Lokasi tempat letak kereta, supaya anda tidak perlu berjalan kaki sambil membawa peralatan buat jarak yang jauh.

3. SUBJEK, KHALAYAK DAN WAKTU

Subjek

- Tidak kira sama ada subjek ditetapkan terlebih dahulu, atau anda sendiri yang memilihnya: anda perlu mendapatkan sebanyak maklumat yang mungkin berkenaan subjek tersebut.

Khalayak

- Sesuaikan pembentangan mengikut keperluan khalayak;
  i. Anggaran saiz kumpulan atau khalayak.
  ii. Julat umur.
  iii. Jantina.
  iv. Berminat atau terpaksa?
  v. Waktu kerja atau waktu lapang?
  vi. Pengetahuan khalayak dan bidang kemahiran.
  vii. Tujuan pembentangan.
  viii. Adakah sesuai untuk membuat lawak atau jenaka?

3. SUBJEK, KHALAYAK DAN WAKTU (samb.)

Waktu

1) Pagi:

Waktu pagi ialah waktu yang paling sesuai kerana kebanyakan orang berasa segar pada waktu pagi. Bagaimana pun, apabila sudah menghampiri waktu tengah hari, perhatian khalayak akan berkurangan kerana akan mula berasa lapar dan memikirkan makan tengah hari.

2)Petang:

Waktu awal petang bukanlah waktu yang sesuai untuk membuat pembentangan kerana selepas makan tengah hari, kebanyakan orang akan rasa malas dan mengantuk. Sekitar pukul 3 petang ialah waktu yang sesuai tetapi pada waktu lewat petang pula kebanyakan orang akan mula risau tentang perjalanan balik ke rumah, keadaan lalu lintas, atau memikirkan mengambil anak di sekolah.

3. SUBJEK, KHALAYAK DAN WAKTU (samb.)

3) Waktu malam atau hujung minggu:

Selain waktu pejabat, lebih ramai orang akan hadir secara suka rela sekiranya pembentangan dibuat pada waktu malam atau pada hujung minggu. Khalayak juga cenderung memberi perhatian dengan baik pada waktu malam, selagi pembentangan tidak berlarutan terlalu lama hinggakan ada yang terpaksa pulang sebelum pembentangan berakhir.

4. SUMBER MAKLUMAT

I. Subjek yang berlainan memerlukan sumber maklumat yang berbeza

II. Sumber maklumat yang digunakan bergantung kepada objektif pembentangan.

III. Nyatakan sumber maklumat yang digunakan.



5. STRUKTUR PEMBENTANGAN

- Struktur pembentangan yang jelas ialah asas kepada pembentangan yang berkesan.
- Pembentangan yang baik seharusnya mengandungi pengenalan yang mesra dan bermaklumat, perkara-perkara utama yang disusun mengikut urutan yang logik, serta kesimpulan yang jelas dan bermanfaat;
  I. Pengenalan
  II. Perkara utama
  III. Peralihan
  IV. Kesimpulan

5. CARA-CARA UNTUK MENYUSUN PEMBENTANGAN (samb.)

i) Melaporkan kemajuan:

a) Huraikan isu atau tugas, termasuk memberi sebab mengapa isu atau tugas itu penting.

b) Terangkan masalah kritikal yang masih belum diselesaikan.

c) Utamaan masalah dan huraikan cara yang sedang diambil untuk mengatasinya.

d) Bentangkan kemajuan positif yang telah dicapai.

e) Akhiri dengan langkah tindakan.

5. CARA-CARA UNTUK MENYUSUN PEMBENTANGAN (samb.)

ii) Mencadangkan Strategi:

a) Takrifkan objektif.

b) Terangkan keadaan semasa.

c) Terangkan keadaan yang ingin dicapai.

d) Senaraikan strategi yang boleh digunakan dengan menyebut kebaikan dan keburukannya masing-masing. Kenal pasti strategi yang terbaik.

e) Terangkan langkah yang perlu diambil seterusnya.

5. CARA-CARA UNTUK MENYUSUN PEMBENTANGAN (samb.)

iii) Mempengaruhi pendengar

a) Kenal pasti keperluan yang dipenuhi oleh produk, perkhidmatan atau idea tertentu.

b) Terangkan keperluan ini dengan lebih terperinci.

c) Terangkan cara bagaimana penyelesaian yang anda tawarkan memenuhi keperluan ini.

d) Terangkan kebaikan penyelesaian yang anda tawarkan.

e) Dapatkan persetujuan bagi langkah seterusnya.

5. CARA-CARA UNTUK MENYUSUN PEMBENTANGAN (samb.)

iv) Memilih salah satu daripada beberapa alternatif:

a) Kenal pasti keadaan.

b) Terangkan kriteria untuk mencapai kejayaan dan senaraikan mengikut keutamaan.

c) Terangkan alternatifnya.

d) Bandingkan kriteria dan singkirkan alternatif yang tidak memenuhi kriteria ini.

e) Cadangkan alternatif terbaik.

5. CARA-CARA UNTUK MENYUSUN PEMBENTANGAN (samb.)

iv) Memilih salah satu daripada beberapa alternatif:

a) Kenal pasti keadaan.

b) Terangkan kriteria untuk mencapai kejayaan dan senaraikan mengikut keutamaan.

c) Terangkan alternatifnya.

d) Bandingkan kriteria dan singkirkan alternatif yang tidak memenuhi kriteria ini.

e) Cadangkan alternatif terbaik.

5. CARA-CARA UNTUK MENYUSUN PEMBENTANGAN (samb.)

v) Mengajar sesuatu proses atau kemahiran:

a) Kenal pasti proses atau kemahiran dan tonjolkan kepentingannya kepada peserta.

b) Terangkan langkah-langkah dalam proses atau kemahiran tersebut.

c) Ajak peserta supaya mencuba sendiri sebahagian daripada proses atau kemahiran itu.

d) Ringkaskan sekali lagi langkah-langkahnya, termasuk langkah yang tidak dicuba oleh peserta.

e) Terangkan semua langkah yang boleh diambil oleh peserta sendiri untuk menguasai sepenuhnya proses atau kemahiran tersebut.

6. CADANGAN BAGI PEMBENTANGAN SLAID (samb.)

i) Pilih warna latar yang berkontras dengan warna teks supaya mesejnya menonjol dan menarik perhatian.

ii) Elakkan penggunaan warna teks yang terang melainkan ada sebab tertentu. Seelok-eloknya, gunakan teks berwarna putih atau kuning air pada latar gelap, atau teks berwarna hitam (atau warna gelap seakan-akan hitam) pada latar berwarna cerah. Slaid anda akan kelihatan lebih profesional.

6. CADANGAN BAGI PEMBENTANGAN SLAID (samb.)

iii) Menggunakan teks dengan berlatarkan gambar foto amat popular tetapi mungkin menjadikan teks sukar dibaca. Pastikan warna teks berkontras dengan warna utama gambar yang digunakan. Tambahkan efek bebayang atau kilauan pada teks supaya lebih menonjol.

iv) Elakkan menggunakan teks berwarna merah. Warna merah sering kelihatan pudar apabila diprojeksi pada skrin, terutamanya jika ada gangguan cahaya seperti silau matahari.

6. CADANGAN BAGI PEMBENTANGAN SLAID (samb.)

v) Elakkan menggunakan teks dengan gradasi warna melainkan bagi perkataan yang bersaiz besar dan berfungsi sekadar hiasan. Jika ingin juga menggunakan gradasi warna, hadkan bilangan warna yang digunakan dan gunakan warna yang berilhamkan alam semula jadi.



7. GRAFIK

Garis panduan ringkas tentang penggunaan grafik dalam pembentangan:

i) Gunakan grafik untuk menggambarkan perbandingan jumlah.

ii) Gunakan grafik untuk meringkaskan.

iii) Tunjukkan konsep yang sukar pada grafik yang berlainan.

iv) Elakkan penggunaan foto stok.

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.*	Indikator Pencapaian / *Performance Indicators*	Patuh/ *Complied*	Tidak Patuh / *Not Complied*	Catatan / *Remark*
	Ability 6.3			
1	The purpose of graphic information is established.	☐	☐	_____
2	The meaning of symbols and signs are understood and clarified.	☐	☐	_____
3	Appropriate graphic format is selected according to purpose and suitability.	☐	☐	_____
4	Appropriate tools and technology are utilized.	☐	☐	_____
5	Information sources are identified.	☐	☐	_____
6	Reading strategies and effective observations are demonstrated.	☐	☐	_____
7	Appropriate action and feedback of graphic instruction are demonstrated.	☐	☐	_____
8	Standard rules of graphic language and structure are applied.	☐	☐	_____
9	Graphic information is checked for accuracy.	☐	☐	_____

CONTOH BORANG CA01

4.5	Patuh pada keperluan protokol						
CA05	**KEMAHIRAN PEMIKIRAN STRATEGIK**						
5.1	Menggalakkan pemikiran efektif						
5.2	Patuh dengan analisa efektif						
5.3	Gunakan teknik pengurusan tekanan kerja						
5.4	Terapkan prosedur kawalan belanjawan						
5.5	Gunakan teknik penyelesaian masalah						
CA06	**KERJASAMA KOMUNIKASI EFEKTIF**						
6.1	Amalkan komunikasi efektif						
6.2	Rumuskan perbentangan yang membina						
6.3	Patuh pada kaedah perbentangan yang efektif						
CA07	**KESEDARAN PENGURUSAN PERUBAHAN**						
7.1	Patuh pada objektif pengurusan perubahan						
7.2	Pantau kaedah pengurusan perubahan						
7.3	Patuh pada inisiatif pengurusan perubahan						
7.4	Patuh pada perlaksanaan bimbingan dan mentor						
7.5	Tingkatkan penjenamaan organisasi						
CA08	**APLIKASI SISTEM TEKNOLOGI MAKLUMAT**						

CONTOH BORANG RPK

REKOD PENILAIAN KUMULATIF (RPK) - TEORI
SIJIL KEMAHIRAN MALAYSIA (SKM): NCS – CORE ABILITIES (TAHAP 4)

JPK/CA/RPK-T4

NAMA CALON:	

PUSAT BERTAULIAH:	

Z-009-4:2015-CA04	AMALAM ETIKA
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-4:2015-CA05	KEMAHIRAN PEMIKIRAN STRATEGIK
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-4:2015-CA06	KERJASAMA KOMUNIKASI EFEKTIF
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

SUMBER RUJUKAN

- Kosslyn, S.M. (2007) *Clear and to the Point.* OUP. ISBN 0195320697
- Lane, R. (2007) Relational Presentation: A Visually Interactive Approach. Aspire Communications. ISBN 0979415624
- http://www2.le.ac.uk/offices/ld/resources/presentations/structuring-presentation
- http://www.skillsyouneed.com/present/what-is-a-presentation.html#ixzz3h64l7hMD
- http://www.webopedia.com/TERM/G/graphics.html



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

KOD DAN NAMA PUSAT BERTAULIAH	

SOALAN PENILAIAN PENGETAHUAN (OBJEKTIF)

KOD UNIT CORE ABILITY	**Z-009-4: 2015 CORE ABILITIES**
NAMA UNIT ABILITY	**KEMAHIRAN KEBOLEHAN TERAS**
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 penilian; dan
6. Dilarang membawa keluar kertas soalan dari bilik peperiksaan

KERTASPENILAIAN INI MENGANDUNGI ....02.... MUKA SURAT BERCETAK

Bahagian A

1. Terangkan tiga (3) kesan yang boleh berlaku sekiranya seseorang tidak boleh berkomunikasi dengan berkesan?

(6 markah)

2. Terangkan empat (4) aspek utama yang perlu diambil kira apabila memilih kaedah pembentangan.

(12 markah)

3. Terangkan tiga (3) contoh sumber maklumat bagi pembentangan.

(6 markah)

4. Terangkan tiga (3) jenis halangan komunikasi yang lazim diamalkan di tempat kerja.

(6 markah)

Bahagian B

1. Bincangkan dua (2) kesan terhadap komunikasi berkesan di tempat kerja.

(10 markah)

2. Bincangkan dua (2) perkara yang diperlukan apabila membuat pembentangan umum.

(10 markah)

SKEMA JAWAPAN

Bahagian A

.1. Tanpa kebolehan berkomunikasi dengan berkesan mungkin menjejaskan kemajuan kerjaya di tempat kerja.

2. Mana-mana EMPAT

i) Kemudahan yang disediakan, misalnya alat pandang, sistem bunyi dan lampu.
ii) Keadaan
iii) Khalayak dan topik
iv) Pengalaman dalam membuat pembentangan.
v) Pengetahuan mendalam tentang topik
vi) Pilihan peribadi

3. Dokumen seperti laporan, jurnal, buku, manual. Jika pembentangan berkaitan latihan, maklumat boleh didapati daripada pelbagai sumber, misalnya buku, buku panduan dan sumber internet. Maklumat juga boleh berupa hasil kajian.

4.

i) Gangguan fizikal
ii) Sikap
iii) Halangan saluran
iv) Menstereotaip orang
v) Masalah bahasa
vi) Salah masa
vii) Masalah struktur dalam organisasi
viii) Kurang pengetahuan
ix) Terlalu banyak maklumat
x) Andaian

Bahagian B

1. Kebolehan berkomunikasi dengan berkesan ada banyak kelebihan. Di tempat kerja, kebolehan berkomunikasi dengan berkesan membantu untuk:

i) **Mengurangkan konflik**

Kemahiran berkomunikasi dengan berkesan membantu menyelesaikan konflik, membina suasani harmoni, dan mengelakkan jurang komunikasi yang boleh menyebabkan konflik sebab konflik atau pertikaian di tempat kerja berlaku disebabkan ialah salah faham akibat komunikasi tidak jelas.

ii) **Mencapai matlamat**

Komunikasi berkesan membantu seseorang mencapai impian hidup mereka. Mereka mampu menyampaikan fikiran mereka dengan cara yang mudah difahami orang lain. Oleh itu, komunikasi berkesan mampu membolehkan anda mencapai semua matlamat dengan mudah.

iii) **Mengukuhkan hubungan**

Komunikasi berkesan membantu seseorang memahami tuntutan orang lain terhadap dirinya, serta apa yang mereka sendiri inginkan daripada orang lain. Ini dapat membina hubungan yang kukuh antara mereka.

iv) **Membenarkan idea diterima dengan lebih baik**

Komunikasi berkesan membolehkan seseorang mengenali kehendak dan keperluan orang lain. Apabila orang lain tahu bahawa kita berusaha memahami mereka, dan bukan hanya menghendaki mereka memahami keperluan kita, mereka pun akan menerima idea kita dengan baik.

v) **Meningkatkan kepuasan kerja**

Komunikasi berkesan antara pekerja membantu meningkatkan kepuasan kerja. Semua pekerja menganggap kehadiran mereka dihargai oleh organisasi. Ketua

pula berpuas hati kerana merasakan arahan dan permintaan mereka dilaksanakan.

vi) **Menjimatkan masa**

Masa itu emas. Komunikasi berkesan melalui saluran yang sesuai menjimatkan masa dan wang.

vii) **Cepat naik pangkat**

Seseorang yang mampu berkomunikasi dengan berkesan lebih cepat mendapat kenaikan pangkat**.**

2. Subjek atau topik pembentangan mungkin ditetapkan berdasarkan bidang kepakaran anda oleh organisasi yang membuat undangan. Ada kalanya pula, kita bebas memilih topik pembentangan. Khalayak pendengar mungkin mempunyai sedikit pengetahuan tentang subjek yang dibentangkan, atau langsung tidak tahu apa-apa mengenai subjek tersebut. Untuk membuat pembentangan yang berkesan, kita seharusnya mempunyai pengetahuan yang cukup baik tentang subjek yang ingin dibentangkan. Kita perlu juga mengenali keperluan khalayak supaya dapat memenuhinya dengan sempurna.

   Kita perlu mendapatkan sebanyak maklumat yang mungkin berkenaan subjek tersebut. Perkara utama yang mampu menjejaskan pembentangan ialah jika kita sendiri kelihatan seolah-olah bergelut dengan subjek pembentangan, kerana akan meninggalkan kesan negatif pada keyakinan diri, serta menjejaskan keyakinan orang lain terhadap anda.

   Jika kita tidak mempunyai pengetahuan yang cukup tentang subjek atau topik yang dibicarakan, pembentangan akan menjadi kabur dan mengelirukan. Akibatnya, khalayak akan hilang minat. Kekurangan pengetahuan juga akan kelihatan apabila menjawab soalan daripada khalayak. Oleh itu, pengetahuan tentang subjek amatlah penting.

   Kita juga harus mengambil kira waktu untuk membuat pembentangan, kerana waktu mempengaruhi minat dan perhatian khalayak. Misalnya, waktu pagi ialah

waktu yang paling sesuai kerana kebanyakan orang berasa segar pada waktu pagi. Bagaimana pun, apabila sudah menghampiri waktu tengah hari, perhatian khalayak akan berkurangan kerana akan mula berasa lapar dan memikirkan makan tengah hari. Waktu awal petang bukanlah waktu yang sesuai untuk membuat pembentangan kerana selepas makan tengah hari, kebanyakan orang akan rasa malas dan mengantuk. Sekitar pukul 3 petang ialah waktu yang sesuai tetapi pada waktu lewat petang pula kebanyakan orang akan mula risau tentang perjalanan balik ke rumah, keadaan lalu lintas, atau memikirkan mengambil anak di sekolah. Waktu malam atau hujung minggu ialah waktu lebih ramai orang akan hadir secara suka rela sekiranya pembentangan dibuat pada waktu malam atau pada hujung minggu. Khalayak juga cenderung memberi perhatian dengan baik pada waktu malam, selagi pembentangan tidak berlarutan terlalu lama hinggakan ada yang terpaksa pulang sebelum pembentangan berakhir.

JPK

BAHAN PEMBELAJARAN

Z – 009 – 4 : 2015

KEBOLEHAN TERAS

M07 : KESEDARAN PENGURUSAN PERUBAHAN
(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)

JPK

BAHAN PEMBELAJARAN

TAHAP 4

M07 : KESEDARAN PENGURUSAN PERUBAHAN

SUB MODUL 1
OBJEKTIF DAN KAEDAH PENGURUSAN PERUBAHAN

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

JULAI 2017

Z–009-4:2015-M07 KESEDARAN PENGURUSAN PERUBAHAN

KANDUNGAN **MUKASURAT**

1. AHLI JAWATANKUASA PEMBANGUNAN i
2. CARTA PROFIL KOMPETENSI v
3. KURIKULUM KEBOLEHAN TERAS vi

   Z-009-4:2015 (CoCA-Z-009-4:2015-CA07)
4. JADUAL PEMBAHAGIAN WIM
   - 4.1 TEORI ix
   - 4.2 AMALI x
5. SET WIM TEORI
   - 5.1 Z-009-4:2015-M07/P(1/5) 1
   - 5.2 Z-009-4:2015-M07/T(1/5) 19
   - 5.3 Z-009-4:2015-M07/P(2/5) 23
   - 5.4 Z-009-4:2015-M07/T(2/5) 41
6. SET WIM AMALI
   - 6.1 Z-009-4:2015-M07/K(1/3) 45
7. JADUAL PEMBAHAGIAN PENILAIAN 48
8. LAMPIRAN
   - 8.1 BORANG PENILAIAN PRESTASI (JPK/CA/01) 49
   - 8.2 REKOD PENILAIAN KUMULATIF (RPK) 52

BAHAN PEMBELAJARAN
Z–009-4:2015-M01 KESEDARAN TINGKAH LAKU ORGANISASI

PANEL PEMBANGUN

CIK RADIN HANIDA BINTI RADIN HARUN
JABATAN KESELAMATAN DAN KESIHATAN PEKERJAAN PUTRAJAYA

EN. RAMLAN BIN KASHAH
JABATAN KESELAMATAN DAN KESIHATAN PEKERJAAN PUTRAJAYA

IR. ROSLENDA BINTI HASAN
JABATAN KESELAMATAN DAN KESIHATAN PEKERJAAN PUTRAJAYA

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

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. JOHN A/K RAMPAI
ENVIRONMENT INSTITUTE OF MALAYSIA (EIMAS)

TUAN AHMAD BIN TUAN BESAR
ANF SYNERGY SDN. BHD.

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	**EMPAT (4)**	**KOD BIDANG PEKERJAAN**	**Z-009-4:2015**

TERAS				
	KESEDARAN TINGKAH LAKU ORGANISASI	**PEMANTAUAN KESIHATAN, KESELAMATAN DAN ALAM SEKITAR**	**KEUPAYAAN PENGURUSAN PERHUBUNGAN**	**AMALAN ETIKA**
	Z-009-4:2015-CA01	**Z-009-4:2015-CA02**	**Z-009-4:2015-CA03**	**Z-009-4:2015-CA04**
	KEMAHIRAN PEMIKIRAN STRATEGIK	**KERJASAMA KOMUNIKASI BERKESAN**	**KESEDARAN PENGURUSAN PERUBAHAN**	**APLIKASI SISTEM TEKNOLOGI MAKLUMAT**
	Z-009-4:2015-CA05	**Z-009-4:2015-CA06**	**Z-009-4:2015-CA07**	**Z-009-4:2015-CA08**

CAPC bagi Z-009-4:2015 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	**KESEDARAN PENGURUSAN PERUBAHAN**				
HASIL PEMBELAJARAN	Calon yang terampil didalam CA ini berkebolehan untuk melaksanakan pengurusan perubahan mengikut kaedah yand dicadangkan. Setelah melengkapkan unit keterampilan ini, calon perlu mampu untuk; • Patuhi objetif pengurusan perubahan. • Pantau kaedah pengurusan perubahan • Patuhi inisiatif pengurusan perubahan • Patuhi perlaksanaan bimbingan dan mentor • Tingkatkan penjenamaan organisasi				
ID UNIT KEBOLEHAN	**Z-009-4:2015-CA07**	**TAHAP**	4	**JANGKAMASA LATIHAN**	**11**

KEBOLEHAN	PENGETAHUAN	PRESTASI	JAM LATIHAN	MOD PENYAMPAIAN	KRITERIA PENILAIAN
1. Patuhi objetif pengurusan perubahan.	1.1 Keadaan dan kerumitan kerja. 1.2 Sumber projek. 1.3 Jadual kerja • Pencapaian • Tarikh akhir	1.1 Maklumkan keadaan dan kerumitan kerja. 1.2 Peruntukkan sumber projek. 1.3 Adakan jadual kerja.	Pengetahuan 2	Pengetahuan • Kelas • Perbincangan berpasukan	1.1 Keadaan dan kerumitan kerja dimaklumkan. 1.2 Sumber projek diperuntukkan. 1.3 Jadual kerja dibuat.

KEBOLEHAN	PENGETAHUAN	PRESTASI	JAM LATIHAN	MOD PENYAMPAIAN	KRITERIA PENILAIAN
2. Pantau kaedah pengurusan perubahan	2.1 Kaedah pengurusan perubahan yang sesuai. 2.2 Garis panduan dan prosedur untuk prestasi kakitangan. • Pelan pengambilan kakitangan. 2.3 Faktor kemungkinan risiko. • Bantahan kakitangan. • Kewangan.	2.1 Guna kaedah yang sesuai. 2.2 Patuh pada garis panduan dan prosedur prestasi kakitangan. 2.3 Patuh pada pelan kakitangan. 2.4 Kenal pasti kemungkinan factor risiko. 2.5 Patuh pada pelan kerja.	<u>Pengetahuan</u> 2	<u>Pengetahuan</u> • Kelas • Perbincangan berpasukan	2.1 Kaedah pengurusan perubahan dihurai. 2.2 Prestasi kakitangan terhadap garis panduan dan prosedur diikuti. 2.3 Perancangan kakitangan dipatuhi. 2.4 Kemungkinan factor risiko yang timbul dari pengurusan perubahan dikenal pasti.
3. Patuhi inisiatif pengurusan perubahan	3.1 Sikap positif. 3.2 Inisiatif pengurusan tingkah laku. 3.3 Prosedur tebatan dan penyesuaian.	3.1 Tunjuk kesediaan terima tanggung jawab baru. 3.2 Kenal pasti masalah arahan bersabit penyiapan kerja. 3.3 Guna prosedur penebatan dan penyesuaian.	<u>Pengetahuan</u> 3	<u>Pengetahuan</u> • Kelas • Perbincangan berpasukan	3.1 Sikap positif dihurai. 3.2 Inisiatif pengurusan tingkah laku dijelaskan. 3.3 Prosedur tebatan dan penyesuaian dihurai. 3.4 Masalah arahan bersabit penyiapan kerja dikenal pasti.
4. Patuhi perlaksanaan bimbingan dan mentor	4.1 Amalan kaunseling. • Kaedah 4.2 Latihan dan bimbingan • Peluang belajar. • Pembangunan kakitangan	4.1 Tunjukkan latihan dan bimbingan. 4.2 Sesuaikan dengan sumbangan kerja dan/atau cadangan. 4.3 Pantau pelan kerja. 4.4 Patuh dengan pelan kerja yang lengkap.	<u>Pengetahuan</u> 2	<u>Pengetahuan</u> • Kelas • Perbincangan berpasukan	4.1 Amalan kaunseling dihurai. 4.2 Latihan dan bimbingan ditonjol. 4.3 Peluang pembelajaran dihurai. 4.4 Sumbangan kerja dan/atau cadangan ditunjuk. 4.5 Pelan kerja yang lengkap dipatuhi.

KEBOLEHAN	PENGETAHUAN	PRESTASI	JAM LATIHAN	MOD PENYAMPAIAN	KRITERIA PENILAIAN
5. Tingkatkan penjenamaan organisasi	5.1 Kepelbagaian peribadi dan budaya. 5.2 Bahasa yang berkesan. 5.3 Maklumat dan pandangan penjenamaan.	5.1 Laksanakan penjenamaan melalui bahasa yang berkesan dan persembahan visual yang jelas. 5.2 Hargai maklum balas pelanggan. 5.3 Kumpul maklumat dan idea branding.	Pengetahuan 2	Pengetahuan • Kelas • Perbincangan berpasukan	5.1 Kepelbagaian peribadi dan budaya dijelaskan. 5.2 Penggunaan bahasa yang efektif dihurai. 5.3 Maklumat dan idea untuk branding diterangkan. 5.4 Bahasa branding yang efektif dan persembahan visual yang jelas disampaikan. 5.5 Maklum balas pelanggan dihargai. 5.6 Maklumat dan idea penjenamaan ditunjukan.

JADUAL PEMBAHAGIAN WIM (TEORI)

Z-009-4:2015 KEBOLEHAN TERAS

M07 – KESEDARAN PENGURUSAN PERUBAHAN

KEBOLEHAN	PELAN MENGAJAR	KERTAS PENERANGAN	KERTAS TUGASAN
1. Patuhi objektif pengurusan perubahan	*Z-009-4:2015-M07/PM(1/5)/PM Objektif pengurusan perubahan	Z-009-4:2015-M07/P(1/5) Objektif pengurusan perubahan	Z-009-4:2015-M07/T(1/5) Objektif pengurusan perubahan
2. Pantau kaedah pengurusan perubahan	*Z-009-4:2015-M07/PM(2/5)/PM Kaedah pengurusan perubahan	Z-009-4:2015-M07/P(2/5) Kaedah pengurusan perubahan	Z-009-4:2015-M07/T(2/5) Kaedah pengurusan perubahan
3. Patuhi inisiatif pengurusan perubahan	*Z-009-4:2015-M07/PM(3/5)/PM Inisiatif pengurusan perubahan	Z-009-4:2015-M07/P(3/5) Inisiatif pengurusan perubahan	Z-009-4:2015-M07/T(3/5) Inisiatif pengurusan perubahan
4. Patuhi perlaksanaan bimbingan dan mentor	*Z-009-4:2015-M07/PM(4/5)/PM Bimbingan dan mentor	Z-009-4:2015-M07/P(4/5) Bimbingan dan mentor	Z-009-4:2015-M07/T(4/5) Bimbingan dan mentor
5. Tingkatkan penjenamaan organisasi	*Z-009-4:2015-M07/PM(5/5)/PM Penjenamaan Organisasi	Z-009-4:2015-M07/P(5/5) Penjenamaan Organisasi	Z-009-4:2015-M07/T(5/5) Penjenamaan Organisasi

- **Dibangunkan oleh Pusat Bertauliah (PB)**

JADUAL PEMBAHAGIAN WIM (AMALI)

Z-009-4:2015 KEBOLEHAN TERAS

M07 – KESEDARAN PENGURUSAN PERUBAHAN

KEBOLEHAN	PELAN MENGAJAR	KERTAS KERJA
1. Patuhi objektif pengurusan perubahan	*Z-009-4:2015-M07/PM(1/3)/PM Patuh objektif dan kaedah pengurusan perubahan	Z-009-4:2015-M07/K(1/3) Patuh objektif dan kaedah pengurusan perubahan
2. Pantau kaedah pengurusan perubahan		
3. Patuhi inisiatif pengurusan perubahan	*Z-009-4:2015-M07/PM(2/3)/PM Patuh perlaksanaan pengurusan perubahan	Z-009-4:2015-M07/K(2/3) Patuh perlaksanaan pengurusan perubahan
4. Patuhi perlaksanaan bimbingan dan mentor		
5. Tingkatkan penjenamaan organisasi	*Z-009-4:2015-M07/PM(3/3)/PM Tingkat penjenamaan organisasi	Z-009-4:2015-M07/K(3/3) Tingkat penjenamaan organisasi

*** Dibangunkan oleh Pusat Bertauliah (PB)**

JPK	**JABATAN PEMBANGUNAN KEMAHIRAN** **KEMENTERIAN SUMBER MANUSIA** **ARAS 7 & 8 BLOK D4, KOMPLEKS D** **PUSAT PENTADBIRAN KERAJAAN PERSEKUTUAN** **62502 PUTRAJAYA** **KERTAS PENERANGAN** ***(INFORMATION SHEET)***	
KOD DAN NAMA PROGRAM/ *PROGRAM CODE & NAME*	**Z-009-4:2015 KEBOLEHAN TERAS**	
TAHAP/ *LEVEL*	**EMPAT (4)**	
NO. DAN TAJUK KEBOLEHAN TERAS/ *CORE ABILITY NO. AND TITLE*	**CA07 KESEDARAN PENGURUSAN PERUBAHAN**	
NO. DAN PENYATAAN KEBOLEHAN/ *ABILITY NO. AND STATEMENT*	**07.01 PATUHI OBJEKTIF PENGURUSAN PERUBAHAN** 07.02 PANTAU KAEDAH PENGURUSAN PERUBAHAN 07.03 PATUHI INISIATIF PENGURUSAN PERUBAHAN 07.04 PATUHI PERLAKSANAAN BIMBINGAN DAN MENTOR 07.05 TINGKATKAN PENJENAMAAN ORGANISASI	
NO. KOD/ *CODE NO.*	**Z-009-4:2015-M07/P(1/5)**	**Muka Surat/** *Page* : 1 **Drpd/** *of* : 18

TAJUK/ *TITLE* : **OBJEKTIF PENGURUSAN PERUBAHAN**

TUJUAN/ *PURPOSE* :

Kertas Penerangan ini bertujuan untuk menerangkan mengenai sifat dan kerumitan kerja, sumber projek dan jadual kerja.

PENERANGAN/ *INFORMATION* :

1. Kerumitan Alam Pekerjaan

Perubahan pengurusan merupakan pendekatan yang berstruktur untuk memastikan bahawa perubahan secara menyeluruh dan lancar dapat dilaksanakan, serta manfaat perubahan yang berterusan dapat dicapai.

1.1 Fokus ditumpukan pada impak perubahan, yang lebih luas terutama keatas orang ramai dan bagaimana mereka sebagai individu dan kumpulan, berubah daripada keadaan semasa kepada keadaan baharu. Perubahan dalam hal ini boleh terdiri daripada perubahan proses yang mudah hinggalah kepada perubahan besar dalam dasar atau strategi yang diperlukan jika sesebuah organisasi ingin mencapai potensinya.

1.2 Teori-teori mengenai bagaimana perubahan organisasi melibatkan pelbagai disiplin, daripada psikologi dan sains tingkah laku, sehinggalah kepada perekayasaan dan proses berfikir. Prinsip asasnya ialah perubahan tidak akan berlaku secara berasingan – ia memberi kesan pada seluruh organisasi (sistem) sekelilingnya, dan juga pada semua orang yang terlibat dengannya.

1.3 Untuk mengurus perubahan dengan jayanya, adalah perlu untuk memberi perhatian terhadap kesan perubahan yang lebih luas. Selain mempertimbangkan kesan ketara perubahan, adalah juga penting untuk dipertimbangkan kesan peribadi ke atas mereka yang terlibat, dan peralihan mereka dalam pekerjaan serta tingkah laku mereka untuk mengurus perubahan dengan cara baharu. ”Kelok Perubahan” merupakan model yang berguna yang menerangkan proses perubahan perseorangan dan organisasi dengan lebih terperinci.

1.4 Pengurusan perubahan merupakan medan yang amat luas dan berbeza-beza pendekatanya untuk menguruskan perubahan secara meluas, daripada satu organisasi kepada organisasi dan daripada projek kepada projek. Banyak organisasi dan pakar runding melanggan metodologi formal pengurusan perubahan. Metodologi ini berfungsi sebagai set alat, senarai semak dan kerangka rancangan daripada perkara yang perlu dilakukan untuk menguruskan perubahan dengan jayanya.

1.6 Apabila kita ditugaskan dengan "pengurusan perubahan" (tanpa mengira sama ada atau tidak, kita melanggan satu pendekatan pengurusan perubahan tertentu), soalan pertama untuk dipertimbangkan adalah, dalam situasi kita, apakah sebenarnya maksud pengurusan perubahan ini. Pengurusan perubahan tertumpu pada perubahan orang, serta tentang memastikan perubahan secara menyeluruh dapat dilaksanakan dengan lancar dan berterusan.

1.7 Objektif-objektif berikut (matlamat) adalah cara bagaimana organisasi menyampaikan perubahan:

i) Mewujudkan budaya inovasi

Jika budaya kita gemar menentang perubahan – setiap perubahan akan menjadi sukar. Mewujudkan satu budaya yang kreatif dan menerima perubahan merupakan satu keutamaan objektif bagi setiap amalan pengurusan perubahan.

ii) Mewujudkan prinsip-prinsip bagi perubahan

Prinsip-prinsip pengurusan perubahan ialah nadi budaya inovasi kita. Prinsip tersebut menetapkan jangkaan untuk semua orang dalam organisasi kita. Oleh itu, kita dengan giatnya membuat pembaharuan dan perubahan mengikut prinsip-prinsip yang ditetapkan.

iii) Mewujudkan Amalan Terbaik untuk Inovasi

Membangunkan amalan terbaik pengurusan perubahan taktikal

iv) Melatih Pemimpin Perubahan

Perubahan merupakan satu aktiviti kepimpinan pada setiap peringkat organisasi. Oleh itu, beri latihan ke arah pemimpin perubahan.

v) Memperkasakan Agen Perubahan

Beri mandat yang mencukupi kepada pemimpin perubahan dan beri mereka sokongan penuh.

vi) Mengenal pasti Tanggungjawab dan Akauntabiliti Perubahan

Tetapkan jangkaan yang jelas untuk tanggungjawab dan akauntabiliti perubahan.

vii) Selaraskan Objektif Pekerja dengan Perubahan

Buat rancangan untuk mengukur keupayaan semua pekerja mengikut objektif perubahan. Tetapkan jangkaan prestasi bagi setiap pekerja dan dapatkan komitmen setiap pekerja.

viii) Perubahan Berkomunikasi dan Pergaulan

Perubahan komunikasi dan sosialisasi adalah penting untuk mengurangkan rintangan kepada perubahan

ix) Tangani hal yang membimbangkan dan Tingkatkan Perubahan

Perubahan dalam pergaulan dengan niat ikhlas dapat memperbaiki peningkatan pergaulan. Tangani masalah pekerja berkenaan dan bertindaklah berdasarkan maklum balas yang yang diterima.

x) Terapkan Ilmu untuk Perubahan

Ilmu pengetahuan mendokong semua perubahan. Pastikan pengetahuan dipertingkatkan dan dimanfaatkan semaksimum mungkin.

xi) Latih Pekerja untuk Menghadapi Perubahan

Latihan akan mengurangkan masalah pelaksanaan perubahan dan meningkatkan penerimaan perubahan.

xii) Dapatkan Penyertaan Pekerja dalam Perubahan

Adalah tidak mencukupi untuk hanya memberi pekerja sasaran bagi menyokong perubahan. Perubahan pengurusan memerlukan penglibatan pekerja. Gunakan strategi untuk memberi daya kekuatan

xiii) Timbulkan Keinginan Bertindak Segera demi Perubahan

Pupuk rasa empati kepada pekerja untuk perubahan. Berkomunikasi antara satu sama lain untuk memastikan para pekerja kita sedar akan desakan luar (contohnya: pertandingan) yang menjadikan perubahan satu keperluan yang mendesak.

xiv) Kekalkan Momentum Perubahan

Selalunya perubahan bermula dengan begitu drastik, tetapi kemudianya hilang momentum. Pastikan kakitangan dimaklumkan tentang perubahan terkini, dan dilibatkan setiap hari.

xv) Iktiraf dan Raikan Pencapaian Perubahan

Raikan segala kemenangan sekalipun kecil untuk mengekalkan halaju perubahan.

xvi) Mengurus Prestasi

Pengurusan perubahan amat berkait rapat dengan pengurusan prestasi.

xvii) Beri Ganjaran kepada Agen Perubahan

Sediakan insentif awalan bagi agen-agen perubahan. Beri ganjaran kepada setiap pencapaian.

xviii) Capai Penerimaan Perubahan

Lancarkan perubahan dan capai penerimaan perubahan.

xix) Belajar daripada Perubahan

Gunakan kegagalan dan kejayaan untuk membangunkan pengetahuan organisasi.

xx) Ukur Hasil Perubahan

Ukur hasil perniagaan yang dicapai selepas perubahan.

xxi) Mengekalkan Perubahan

Perubahan ialah strategi mapan jangka panjang. Elakkan daripada memusnahkan masa depan akibat perubahan yang dilakukan hari ini.

2. Sumber Projek

Sumber-sumber organisasi terdiri daripada pekerja, bahan, peralatan, pengetahuan dan masa. Organisasi biasanya mempunyai sumber yang terhad; oleh itu, perimbangan pada sumber projek diperluas dalam organisasi. Pelan peruntukan sumber adalah satu alat yang penting dalam pengurusan yang berkesan, dengan sumber yang terhad.

2.1 Pengaturan masa akan keperluan sumber-sumber tertentu seharusnya ditentukan dalam jadual projek. Pelan sumber, yang menerangkan jenis sumber yang diperlukan, dan waktu ia diperlukan, amat penting untuk pengurusan sumber yang berkesan. Oleh sebab ada perubahan dalam jadual projek, pelan sumber juga perlulah fleksibel untuk disesuaikan dengan perubahan yang berlaku.

2.2 Dalam membangunkan pelan sumber, untuk permulaan, pengurus projek mungkin tidak dapat mengenal pasti semua sumber-sumber yang perlu diperuntukkan. Pada hakikatnya, apabila memulakan sebuah projek, butir-butir terperinci tentang projek tersebut, biasanya tidak diketahui. Oleh itu, mengenal pasti jenis-jenis dan tempoh sumber itu diperlukan memang selalunya sukar.

2.3 Perkara yang diketahui semua merupakan perkara yang boleh dibuat perancangan. Dalam membangun jadual, beberapa bahan boleh serah boleh dibahagi-bahagikan dalam tugas-tugas terperinci, manakala bahan boleh serah (*deliverables*) lain hanya akan diketahui di peringkat tertinggi. Apabila bahan boleh serah tidak diketahui sepenuhnya, pakej perancangan harus digunakan.

2.4 Butiran mengenai bahan boleh serah yang dinyatakan dalam pakej perancangan boleh dianggap maklumat yang diketahui dan yang tidak diketahui, atau risiko. Dalam keadaan ini, kerja-kerja belum dibahagi-bahagikan sepenuhnya.

2.5 Aktiviti perancangan yang diketahui, serta pakej perancangan, boleh diberi ketetapan sebagai sumber individu dan tempoh masa yang ditetapkan oleh mereka yang melaksanakan kerja. Satu-satunya perbezaan dalam pakej

perancangan, adalah tempoh masa dan sumber anggaran, yang biasanya maklumat ini didapati kurang tepat. Penggunaan sejarah maklumat atau piawaian industri boleh menguatkan tahap keyakinan yang lebih tinggi dalam anggaran, apabila diperlukan nanti.

2.6 Tidak perlu untuk semua bahan boleh serah dibahagi-bahagikan dan diberi kepada individu sebelum kerja projek bermula. Malah, adalah perkara biasa untuk menetapkan jadual asas dan pelan sumber, berdasarkan anggaran pakej perancangan.

2.7 Ketika projek dilaksanakan, segala yang diketahui dan tidak diketahui, akan menjadi lebih jelas kepada pasukan projek bagi mewajarkan perubahan dalam pelan jadual projek dan sumber.

2.8 Peristiwa yang tidak boleh dirancang dipanggil “tidak diketahui dan yang tidak dikenali” (*unknown-unknowns*). Peristiwa-peristiwa ini tidak diketahui di alam kemungkinan, namun ia boleh berlaku. Satu contoh ialah kebakaran gudang yang memusnahkan inventori dan mengakibatkan kelewatan penyiapan projek. Perkara ini biasanya tidak diambil kira sebagai acara yang dikenali semasa perancangan projek itu, jadi ia dipanggil tidak “diketahui dan tidak dikenali”.

2.9 Disebabkan projek adalah unik dan urusan sementara, pengurus projek akan sentiasa bekerja dalam alam yang tidak diketahui (*unknowns*). Oleh itu, pengurusan sumber dan perancangan perlu diteruskan sepanjang hayat projek.

3 Jadual Kerja

Dari semasa ke semasa pasukan pelaksanaan akan memberi tumpuan kepada keputusan ”Teruskan” dan ”Batalkan” yang memberi penekanan khas untuk melaksanakan perubahan dalam cara yang teknikal dan cekap yang mungkin, tanpa semestinya mengambil kira kesan ke atas mereka yang terlibat.

i) Kita tahu bahawa pekerja pada umumnya mengikuti jalan yang boleh dijangka apabila berurusan dengan perubahan dan peralihan.

ii) Yang berikut adalah lima peristiwa penting yang dapat membantu kumpulan pengurusan perubahan untuk memastikan bahawa orang yang cenderung membuat peralihan dan perubahan akan lebih mudah berjaya:

a) Kita telah menyampaikan sepenuhnya perihal keperluan projek supaya semua pekerja ”SEDAR” tentang perlunya perubahan.

b) Kita telah membuat garis panduan dan memberitahu visi masa hadapan, supaya pekerja BERKEINGINAN akan perubahan tersebut.

c) Kita telah mengenal pasti kepentingan umum daripada semua yang terlibat, dan menyediakan petugas yang mempunyai pengetahuan untuk menumpukan perhatian mereka dan memberi sumbangan penting kepada projek.

d) Kita telah memberi pekerja KEUPAYAAN untuk mengambil bahagian, menguji, dan meneroka pilihan dalam projek di samping memaksimumkan potensinya.

e) Kita telah menyediakan PENGKUKUHAN dan ganjaran supaya semua yang terlibat boleh memiliki, menghayati dan meraikan kejayaan projek.

iii) Fikirkan ini sebagai pernyataan Teruskan dan Batalkan, iaitu pasukan hanya boleh bergerak ke langkah seterusnya dalam projek ini, jika mereka berpuas hati dengan penyata jadual perkembangan.

iv) Model yang dikenali sebagai ADKAR (Kesedaran, Keinginan, Pengetahuan, Keupayaan, Pengukuhan /*Awareness, Desire, Knowledge, Ability, Reinforcement*), ialah satu kajian yang menyeluruh dan telah lama diguna pakai. Kita boleh lihat dari gambar rajah bagaimana jadual perkembangan boleh disesuaikan dengan pelbagai peringkat tindak balas manusia terhadap perubahan.

3.1 Aktiviti Pengurusan Perubahan

i) Apabila kita telah mempertimbangkan objektif dan skop pengurusan perubahan, kita juga perlu mengambil kira tugas-tugas tertentu. Bermakna, ruang pelbagai aktiviti yang boleh di lakukan adalah luas. Ia memerlukan perancangan untuk mengenal pasti bentuk bantuan yang diperlukan untuk menangani cabaran perubahan yang dihadapi.

ii) Intipatinya adalah untuk mengenal pasti tugas-tugas yang diperlukan jika kita hendak memberi peluang kejayaan yang besar kepada perubahan. Dengan ini aktiviti-aktiviti yang terlibat dalam menguruskan perubahan termasuk:

a) Memastikan terdapat penerangan yang jelas, bagi alasan untuk perubahan, dan membantu penaja untuk menerangkannya.

b) Mengenal pasti "ejen perubahan" dan orang lain yang perlu terlibat dalam aktiviti perubahan tertentu, seperti reka bentuk, ujian, dan penyelesaian masalah, dan siapakah yang kemudiannya boleh bertindak sebagai penyelaras untuk perubahan.

c) Merancang penglibatan pekerja dan aktiviti projek perubahan.

d) Merancang bagaimana dan bila perubahan akan dimaklumkan, serta mengatur jadual bila mesej perlu disampaikan.

e) Menilai kesan perubahan ke atas pekerja dan struktur organisasi.

f) Membuat perancangan aktiviti yang diperlukan untuk menangani kesan perubahan.

g) Memastikan bahawa pekerja yang terlibat dengan perubahan memahami proses perubahan.

h) Memastikan mereka yang terlibat atau terjejas mempunyai bantuan dan sokongan semasa keadaan yang tidak menentu dan masa pergolakan.

i) Menilai keperluan latihan yang didorong oleh perubahan dan membuat perancangan bila dan bagaimana ia akan dilaksanakan.

j) Mengenal pasti dan mempersetujui petunjuk kejayaan untuk perubahan dan memastikan mereka sentiasa dinilai dan dilaporkan.

3.2 Proses Pengurusan Perubahan

i) Proses pengurusan perubahan bermula dari susunan langkah-langkah atau aktiviti-akitiviti kumpulan pengurusan perubahan atau dari ketua projek yang akan mengikuti pelaksanaan pengurusan projek perubahan. Berdasarkan kajian Prosci, perubahan yang paling berkesan dan biasa digunakan, ialah seperti yang telah dicipta melalui satu proses pengurusan perubahan yang mengandungi tiga fasa seperti berikut:



Rajah 3.1: Persediaan Untuk Perubahan
(Persedian, penilaian dan pembangunan sepadu)

ii) Fasa pertama dalam metodologi Prosci adalah bertujuan untuk bersiap-sedia. Ia menjawab soalan, "Berapa banyak pengurusan

perubahan yang tertentu diperlukan untuk projek ini?" Fasa pertama ialah memberi kesedaran situasi yang kritikal untuk pengurusan perubahan yang berkesan.

Output Fasa 1

a) Ciri-ciri profil perubahan
b) Profil atribut organisasi
c) Strategi pengurusan perubahan
d) Pasukan pengurusan perubahan
e) Penaja penilaian, struktur dan peranan



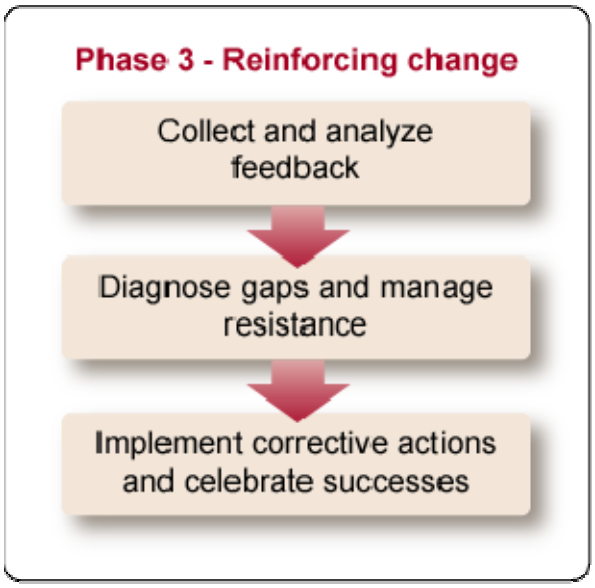
Rajah 3.2 : Menangani Perubahan
(Perancangan terperinci dan pelaksanaan penukaran pengurusan)

iii) Fasa kedua proses Prosci ini memberi tumpuan kepada mewujudkan pelan yang bersepadu dalam aktiviti-aktiviti projek biasanya difikirkan apabila orang bercakap tentang pengurusan perubahan. Berdasarkan kajian Prosci ini, terdapat lima pelan yang perlu diwujudkan untuk membantu individu bergerak melalui Model ADKAR.

Output Fasa 2

a) Rancangan Komunikasi
b) Rancangan Penaja
c) Rancangan Latihan

d) Rancangan pengurusan rintangan



Rajah 3.3 – Penguatkuasaan Penukaran
(Pengumpulan data, tindakan membaiki dan pengiktirafan)

iv) Sama-sama kritikal tetapi yang paling sering terlepas pandang, ialah fasa ketiga proses Prosci membantu kumpulan projek mewujudkan pelan tindakan khusus bagi memastikan perubahan dapat bertapak kuat. Dalam fasa ini, kumpulan projek membangunkan langkah-langkah dan mekanisme untuk melihat sama ada perubahan itu telah memegang, untuk melihat jika pekerja sebenarnya melakukan kerja mereka dengan cara yang baharu dan untuk meraikan kejayaan.

Output Fasa 3

a) Mekanisme Pengukuhan
b) Laporan audit pematuahan
c) Pelan tindakan pembetulan
d) Individu dan pengiktirafan kumpulan pendekatan
e) Sambutan kejayaan
f) Selepas kajian tindakan

3.3 Tarikh Akhir

i) Konsep-konsep berikut akan membantu menangani organisasi dengan tarikh akhir mereka.

a) Komunikasi Dua hala

Perkara pertama yang perlu disampaikan dengan kumpulan, tentang tarikh akhir mesyuarat adalah untuk berkomunikasi. Ia amat penting untuk semua ahli dalam kumpulan memahami kepentingan komunikasi dua hala dalam memenuhi tarikh akhir. Keperluan untuk memenuhi tarikh akhir perlu disampaikan terlebih awal dan kerap oleh pengurus, supaya semua orang mengetahui tarikh akhir yang ditetapkan. Pada masa yang sama, kumpulan itu dikehendaki memahami yang mereka perlu berkomunikasi perihal kemajuan dan status untuk memenuhi tarikh akhir mereka. Pengurus akan diberikan sokongan yang diperlukan bagi menepati tarikh akhir.

b) Pecahan Tugas

Dalam rancangan itu, tugas-tugas perlu dipecahkan kepada bahagian-bahagian yang paling kecil yang boleh dikesan. Semua tugas akan mempunyai tarikh akhir, tetapi dalam rancangan ini, terdapat beberapa tarikh akhir yang lebih penting daripada yang lain. Seperti jadual yang dibangunkan, beberapa tugasan dipecahkan kepada unit kerja yang mana pekerja akan melaksanakanya dan pengurus perlu berusaha untuk mengenal pasti tarikh akhir utama yang perlu dipenuhi oleh pekerja. Tarikh akhir ini mungkin berada dalam laluan kritikal (critical path), atau mungkin ditentukan dalam kontrak, atau juga dikenal pasti oleh beberapa cara lain semasa fasa perancangan. Semua maklumat perlu disampaikan dengan jelas kepada pekerja.

c) Masa Pencapaian dan Masa Ketinggalan

Pengurus mungkin menghabiskan banyak masa bekerja dengan kumpulan untuk memahami masa yang tercapai dan masa yang ketinggalan dalam melakukan tugas. Ini akan membantu mereka melihat gambaran yang lebih besar dan sentiasa fokus dalam menepati tarikh akhir. Jika mereka tahu mengapa mereka perlu menunggu sebelum memulakan tugas yang tertentu, atau mengapa beberapa tugas bertindih dan ada yang tidak, maka mereka akan dapat mengesan lebih baik daripada apa yang sedang berlaku dengan kerja mereka, kerana mereka dapat memahami gambaran yang sepenuhnya.

d) Pelbagai tugas Berbanding Fokus

- Dalam dunia hari ini, hampir semua orang membuat kerja pelbagai tugas. Ia seolah-olah sesuatu yang berterusan dalam hidup kita. Telefon bimbit berbunyi di atas meja kita, pada waktu malam kita menerima isyarat e-mel, dan walaupun kita berada jauh dari pejabat, kita boleh menjalankan tugas dengan alat yang berada di tangan kita. Perlu dibincangkan dengan kumpulan projek anda bahawa memberi tumpuan kepada satu tugas pada satu masa boleh menjadi manfaat besar dalam menyiapkan kerja tepat pada masanya dan dengan hasil yang berkualiti. Mengelakkan gangguan e-mel dapat membantu semua orang menyiapkan tugas memang sukar untuk menjauhkan diri daripada pelbagai gangguan, namun adalah berbaloi untuk memberi tumpuan kepada kerja yang ditugaskan demi menepati tarikh akhir yang ditetapkan.
- Pengurusan perubahan merupakan satu disiplin yang luas yang melibatkan jaminan perubahan dilaksanakan dengan lancar, dengan manfaat yang berpanjangan, serta mempertimbangkan kesan yang lebih luas pada organisasi dan pekerjanya. Setiap inisiatif perubahan

yang kita hadapi dan uruskan mempunyai set objektif dan aktiviti yang tersendiri yang perlu diselaraskan.

- Sebagai pengurus perubahan, peranan ini adalah untuk memudahkan perjalanan ke arah cara-cara baharu bekerja, dan memerlukan satu set alat disepanjang kerjaya.

SOALAN/ *QUESTIONS* :

1. Apakah yang dimaksudkan dengan pengurusan perubahan?

   .....

   .....

2. Apakah soalan pertama yang perlu dipertimbangkan, apabila anda ditugaskan untuk menguruskan perubahan?

   .....

   .....

3. Bincangkan, bagaimana pengurusan perubahan akan berlaku dalam organisasi.

   .....

   .....

4. Senaraikan 5 (lima) peristiwa penting yang membantu pasukan pengurusan perubahan memastikan perubahan yang lebih mudah dan cenderung untuk berjaya.

   .....

   .....

5. Nyatakan aktiviti yang terlibat dalam perubahan pengurusan.

   .....

   .....

6. Berdasarkan kajian Prosci, apakah aktiviti yang paling berkesan untuk melaksanakan proses pengurusan perubahan?

   .....

   .....

7. Senaraikan konsep tarikh akhir, demi memastikan proses pengurusan perubahan dapat dicapai.

   .....

   .....

RUJUKAN/ *REFERENCE* :

1. John P. Kotter (1996). Leading Change Hardcover. Harvard Business School Press. ISBN-10: 0875847471, ISBN-13: 978-0875847474
2. John C. Maxwell (2007). The 21 Irrefutable Laws of Leadership. Thomas Nelson. ISBN:978-0-7852-8837-4
3. John P. Kotter and Dan S. Cohen (2012). The Heart of Change: Real-Life Stories of How People Change Their Organizations. Harvard Business Review Press. ISBN-10: 1422187330, ISBN-13: 978-1422187333
4. https://en.wikipedia.org/wiki/Change_management 1 August 2015, 9.35pm
5. http://management.simplicable.com/management/new/22-change-management-objectives 1 August 2015, 4.08pm
6. http://www.mindtools.com/pages/article/newPPM_87.htm 1 August 2015, 4.12pm
7. http://farrarsfaucet.blogspot.com/2009/06/change-management-milestones.html 1 August 2015, 5.03pm
8. https://www.projectsmart.co.uk/teaching-your-team-to-deal-with-deadlines.php 1 August 2015, 5.39pm
9. http://www.change-management.com/tutorial-methodology-overview.htm 3 August 2015, 11.14am

JPK	**JABATAN PEMBANGUNAN KEMAHIRAN** **KEMENTERIAN SUMBER MANUSIA** **ARAS 7 & 8 BLOK D4, KOMPLEKS D** **PUSAT PENTADBIRAN KERAJAAN PERSEKUTUAN** **62502 PUTRAJAYA** **KERTAS TUGASAN** ***(ASSIGNMENT SHEET)***	
KOD DAN NAMA PROGRAM/ *PROGRAM'S CODE AND NAME*	**Z-009-4:2015 KEBOLEHAN TERAS**	
TAHAP/ *LEVEL*	**EMPAT (4)**	
NO. DAN TAJUK KEBOLEHAN TERAS/ *CORE ABILITY NO. AND TITLE*	**CA07 KESEDARAN PENGURUSAN PERUBAHAN**	
NO. DAN PENYATAAN KEBOLEHAN/ *ABILITY NO. AND STATEMENT*	**07.01 PATUHI OBJEKTIF PENGURUSAN PERUBAHAN** 07.02 PANTAU KAEDAH PENGURUSAN PERUBAHAN 07.03 PATUHI INISIATIF PENGURUSAN PERUBAHAN 07.04 PATUHI PERLAKSANAAN BIMBINGAN DAN MENTOR 07.05 TINGKATKAN PENJENAMAAN ORGANISASI	
NO. KOD/ *CODE NO.*	**Z-009-4:2015-M07/T(1/5)**	**Muka Surat/** *Page* : 1 **Drpd/** *of* : 4

TAJUK/ *TITLE* : **OBJEKTIF PENGURUSAN PERUBAHAN**

TUJUAN/ *PURPOSE* :

Kertas Tugasan ini bertujuan untuk memantapkan pengetahuan dan pemahaman pelatih mengenai sifat dan kerumitan kerja, sumber projek dan jadual kerja.

ARAHAN/ *INSTRUCTION* :

Pelatih hendaklah menjawab semua soalan dan dibenarkan merujuk Kertas Penerangan Z-009-4:2015-M07/P(1/5).

SOALAN/ *QUESTION* :

1. Apakah yang dimaksudkan dengan pengurusan perubahan?

   .....

   .....

   (1 markaah)

2. Apakah soalan pertama yang perlu dipertimbangkan apabila anda ditugaskan untuk menguruskan perubahan?

   .....

   .....

   (2 Markah)

3. Bincangkan bagaimana pengurusan perubahan akan berlaku dalam organisasi.

   .....

   .....

   (3 markah)

4. Senaraikan lima (5) peristiwa yang membantu pihak pengurusan perubahan memastikan perubahan lebih mudah dan lebih cenderung untuk berjaya.

   .....

   .....

   (5 markah)

5. Nyatakan tiga (3) aktiviti yang terlibat dalam pengurusan perubahan.

   .....

   .....

(3 markah)

6. Berdasarkan kepada kajian Prosci, apakah tiga (3) aktiviti yang paling berkesan untuk melaksanakan proses pengurusan perubahan?

   .....

   .....

   (3 markah)

7. Senaraikan tiga (3) konsep tarikh akhir untuk memastikan proses pengurusan perubahan dicapai.

   .....

   .....

   (3 markah)

SKEMA JAWAPAN

1. Pendekatan berstruktur untuk memastikan perubahan secara menyeluruh dan lancar dilaksanakan
2. Apakah yang sebenarnya dimaksudkan dengan pengurusan perubahan dalam situasi kita
3. bincangkan
4. kesedaran, keinginan, pengetahuan, keupayaan dan pengukuhan
5. - Memastikan terdapat ungkapan sebab-
   sebab perubahan yang jelas, dan membantu penganjur ini berkomunikasi.
   - Mengenal pasti 'agen perubahan' dan orang-orang lain yang perlu untuk melibatkan diri dalam aktiviti-aktiviti perubahan tertentu seperti rekabentuk, pengujian, menyelesaikan masalah dan kemudian boleh bertindak sebagai duta untuk perubahan.
   - Menilai semua pihak berkepentingan dan menentukan jenis tajaan, penglibatan dan komunikasi yang diperlukan.
6. – bersiap sedia
   - Memberi tumpuan kepada penghasilan rancangan
   - Mewujudkan perancangan tindakan khusus
7. – Komunikasi dua hala
   - Pecahan tugas
   - Waktu garap dan waktu selang

JPK	**JABATAN PEMBANGUNAN KEMAHIRAN** **KEMENTERIAN SUMBER MANUSIA** **ARAS 7 & 8 BLOK D4, KOMPLEKS D** **PUSAT PENTADBIRAN KERAJAAN PERSEKUTUAN** **62502 PUTRAJAYA** **KERTAS PENERANGAN** ***(INFORMATION SHEET)***	
KOD DAN NAMA PROGRAM/ *PROGRAM'S CODE AND NAME*	**Z-009-4:2015 CORE KEBOLEHAN TERAS**	
TAHAP/ *LEVEL*	**EMPAT (4)**	
NO. DAN TAJUK KEBOLEHAN TERAS/ *CORE ABILITY NO. AND TITLE*	**CA07 KESEDARAN PENGURUSAN PERUBAHAN**	
NO. DAN PENYATAAN KEBOLEHAN/ *ABILITY NO. AND STATEMENT*	07.01 PATUHI OBJEKTIF PENGURUSAN PERUBAHAN **07.02 PANTAU KAEDAH PENGURUSAN PERUBAHAN** 07.03 PATUHI INISIATIF PENGURUSAN PERUBAHAN 07.04 PATUHI PERLAKSANAAN BIMBINGAN DAN MENTOR 07.05 TINGKATKAN PENJENAMAAN ORGANISASI	
NO. KOD/ *CODE NO.*	**Z-009-4:2015-M07/P(2/5)**	**Mukasurat/** Page : 1 **Drpd/** of : 18

TAJUK/ *TITLE* : **KAEDAH PENGURUSAN PERUBAHAN**

TUJUAN/ *PURPOSE* :

Kertas Penerangan ini bertujuan untuk menerangkan mengenai metodologi perubahan pengurusan, prestasi kakitangan mengikut garis panduan dan peraturan, perancangan kakitangan dan faktor risiko yang mungkin timbul dari perubahan pengurusan.

PENERANGAN/ *INFORMATION* :

1. Metodologi Pengurusan Perubahan yang Bersesuaian

Dalam persekitaran perniagaan yang dinamik hari ini, perubahan organisasi dan kaedah menanganinya tersebar luas dalam usaha kita untuk menstabilkan dan mengekalkan transformasi ke merata tempat. Cara menguruskan perubahan perniagaan dan sejauh mana ia berjaya, bergantung pada jenis perniagaan, perubahan dan juga pada mereka yang terlibat. Ia juga bergantung rapat pada bagaimana organisasi dan orang ramai memahami keperluan untuk perubahan dan proses yang terlibat.

1.1 Aktiviti pengurusan perubahan boleh memainkan peranan penting dalam merealisasikan matlamat, untuk perubahan yang dirancang dan juga tidak dirancang, secara dalaman dan luaran. Ia juga dapat membantu kita mengesan masalah yang berkaitan dengan peralihan, sebelum ia menjadi krisis. Oleh itu, adalah amat penting untuk terlebih dahulu, memahami beberapa teori dan metodologi yang berkaitan dengan pengurusan perubahan.

1.2 Pengurusan perubahan organisasi bermula dengan memahami bagaimana hendak menguruskan perubahan, seperti model ADKAR yang dibangunkan oleh Prosci, seorang peneraju dunia dalam penyelidikan pengurusan perubahan dan penciptaan kandungannya, yang diguna pakai oleh orang ramai. ADKAR ialah singkatan bagi ”awareness, desire, knowledge, ability, reinforcement” (kesedaran, keinginan, pengetahuan, keupayaan, dan pengukuhan)

1.3 Pada dasarnya, untuk menjadikan perubahan berjaya, seseorang individu itu perlu mempunyai keupayaan berikut:

i) Kesedaran tentang perlunya perubahan
ii) Keinginan untuk menyertai dan menyokong perubahan
iii) Pengetahuan tentang cara untuk membuat perubahan
iv) Keupayaan untuk melaksanakan kemahiran dan tindakan yang

diperlukan

v) Peneguhan usaha untuk mengekalkan perubahan

1.4 ADKAR menerangkan perubahan yang membawa kejayaan di peringkat individu dan menggariskan matlamat atau hasil perubahan yang berjaya. Ia merupakan satu alat yang berkesan untuk merancang aktiviti-aktiviti pengurusan perubahan, mengesan jurang, menyediakan tindakan pembetulan, serta membantu para pengurus dan penyelia.

1.5 Teori perubahan melengkapkan peningkatan pemikiran yang diperlukan untuk mencapai satu matlamat jangka panjang. Terdapat beberapa teori tentang bagaimana untuk menjalankan perubahan. Kebanyakan teori ini berasal daripada guru pemimpin dan perubahan pengurusan, John P. Kotter. Walau bagaimanapun, menurut majalah Usahawan, semua model proses diperoleh daripada model perubahan organisasi oleh Kurt Lewin P. Satu lagi model popular dan berpengaruh, yang digunakan untuk memahami peringkat peralihan peribadi dan perubahan organisasi ialah Kelok Perubahan ”The Change Curve”, yang dikaitkan dengan Elisabeth Kübler-Ross.

1.6 8 Langkah Model Perubahan Kotter

i) Kotter memperkenalkan lapan langkah proses perubahan dalam buku beliau yang diterbitkan pada tahun 1996, *Leading Change* (Menerajui Perubahan). Beliau mencadangkan bahawa untuk perubahan berjaya, 75 peratus daripada pengurusan syarikat perlu menerima perubahan, dan dia memperkenalkan proses lapan langkah diambil tindakan untuk melaksanakan transformasi yang berjaya.

Step	Name	Description
Step 1	Establishing a sense of urgency	▪ Help others see the need for change and they will be convinced of the importance of acting immediately
Step 2	Creating the guiding coalition	▪ Assemble a group with enough power to lead the change effort ▪ Encourage the group to work as a team
Step 3	Developing a change vision	▪ Create a vision to help direct the change effort ▪ Develop strategies for achieving that vision
Step 4	Communicating the vision for buy-in	▪ Make sure as many as possible understand and accept the vision and the strategy
Step 5	Empowering broad-based action	▪ Remove obstacles to change, change systems or structures that seriously undermine the vision ▪ Encourage risk-taking and non-traditional ideas and activities
Step 6	Generating short-term wins	▪ Plan for achievements that can easily be made visible ▪ Follow-through with those achievements and recognize and reward employees who were involved
Step 7	Never letting up	▪ Use increased credibility to change systems, structures, and policies that are not aligned to the vision ▪ Hire, promote, and develop employees who can implement the vision ▪ Reinvigorate the process with new projects, themes, and change agents
Step 8	Incorporating changes into the culture	▪ Articulate connections between new behaviors and organizational success ▪ Develop means to ensure leadership development and succession

Rajah 1.6: 8 Langkah Model Perubahan Kotter

ii) Langkah Kotter adalah berdasarkan asas komunikasi yang kukuh, penguasaan dan fokus. Berikutan daripada perubahan itu, adalah amat penting untuk menanamkan pendekatan baharu supaya orang tidak kembali kepada tabiat lama. Pemantauan, maklum balas, dan campur tangan adalah perlu, untuk sesuatu tempoh selepas perubahan berlaku.

1.7 3 Peringkat Model Perubahan Lewin

i) Salah satu model asas untuk memahami perubahan organisasi telah dibangunkan pada tahun 1947 oleh Kurt Lewin, seorang ahli fizik dan ahli sains sosial. Modelnya, yang masih diguna pakai sehingga ke hari ini, dikenali sebagai Pencairan –Perubahan - Pembekuan semula, (Unfreeze-

Change-Refreeze) dan merujuk tiga peringkat proses perubahan. Beliau menyifatkan perubahan organisasi menggunakan analogi bentuk yang berubah-ubah seperti perubahan blok ais.

Stage	Description
Unfreeze	▪ Prepare the organization to accept that change is necessary ▪ Break down existing status quo to build up a new way of operating ▪ Develop compelling messages for why the existing way of doing things cannot continue ▪ Challenge the organizational beliefs, values, attitudes, and behaviors ▪ Expect uncertainty
Change	▪ People begin to resolve their uncertainty and look for new ways to do things ▪ People start to believe and act in ways that support the new direction ▪ They take time to embrace the new direction and participate proactively in the change ▪ They need to understand the benefits of the change ▪ Realize that not everyone will fall in line just to support the change and its benefit
Refreeze	▪ Changes begin to take shape and people embrace the new ways of working ▪ Outward signs include a stable organization chart, consistent job descriptions, and so on ▪ Changes are internalized or institutionalized through incorporation into everyday business ▪ Acknowledgement of people's efforts reinforces their belief in future changes ▪ Celebration of the success of the change helps people find closure

Rajah 1.7 : 3 Peringkat Bentuk Perubahan Lewin

ii) Model perubahan Lewin ialah rangka kerja mudah dan senang difahami untuk menguruskan perubahan melalui tiga peringkat yang berbeza. Ia bermula dengan mewujudkan motivasi untuk berubah (pencairan ”unfreeze”) dan bergerak melalui proses perubahan dengan menggalakkan komunikasi yang berkesan dan memberi kuasa kepada orang ramai untuk menggunakan cara bekerja yang baharu (perubahan, ”change”). Proses ini berakhir apabila organisasi ini kembali kepada suasana kestabilan (pembekuan semula, ”refreeze”), yang mana terdapat kewujudan keyakinan untuk memulakan, perubahan yang tidak dapat dielakkan. Setiap satu daripada tiga fasa di atas mencadangkan aktiviti khusus bagi menangani motivasi, pelaksanaan, dan pematuhan kepada perubahan organisasi.

1.8 Keluk Perubahan

i) Keluk Perubahan adalah berdasarkan model asalnya yang dibangunkan pada 1960-an oleh Elisabeth Kübler-Ross untuk menerangkan proses merasa kesedihan. Ia merupakan model yang kuat untuk menggambarkan peringkat peralihan peribadi yang terlibat dalam kebanyakan perubahan

organisasi. Ia membantu memahami bagaimana orang akan bertindak balas kepada perubahan, memberikan bantuan untuk peralihan peribadi mereka sendiri, dan memastikan mereka mempunyai bantuan dan sokongan yang mereka perlukan. Jadual 3 menyenaraikan tingkah laku dan penukaran tindakan pada setiap peringkat keluk perubahan.

Stage	State	Reaction	Behaviors	Change Actions
Stage 1	Status Quo	Shock/Denial	▪ Introduction to change ▪ Reaction to challenging the status quo ▪ Tendency to react negatively	▪ Communicate often since it is a critical stage for communication ▪ Avoid overwhelming people ▪ Provide tools to access more information ▪ Take time to answer questions

Stage 2	Disruption	Anger/Fear	▪ Reality sets in
			  ▪ Potential fear of the impact
			  ▪ Feelings of anger
			▪ Resist change actively or protest against the changes
			  ▪ Some wrongly fear the negative consequences of change
			  ▪ Some correctly identify real threats to their position
			▪ Results in the organization experiencing disruption
			▪ Cascades into chaos if not carefully managed
			▪ Change resistance leads to unsuccessful change
			▪ Stressful and unpleasant stage
				▪ Plan and prepare carefully
				▪ Consider the impact and objections that people may have
				▪ Address early with clear communication and support
				▪ Take action to minimize and mitigate problems that people will experience
				▪ Pay close attention to respond to the unexpected

Stage 3	Exploration	Acceptance	▪ Pessimism and resistance give way to some optimism and acceptance ▪ Acceptance of changes and letting go of what was lost	▪ Provide support and training ▪ Offer early opportunities to experience what the changes will result in
Stage	State	Reaction	Behaviors	Change Actions
			▪ Testing and exploring the impact of changes begins ▪ The reality of what is good and not so good and how to adapt to it should be clear	▪ Build contingency time so people can learn and explore without too much pressure
Stage 4	Rebuilding	Commitment	▪ Accept and embrace the changes ▪ Rebuild ways of working ▪ Observe the organization begin to reap the benefits of change	▪ Track benefits ▪ Record lessons learned ▪ Celebrate success

Rajah 1.8 : Keluk Perubahan

ii) Pengetahuan Keluk Perubahan boleh mengurangkan kesan negatif perubahan dan membantu orang ramai menyesuaikan diri dengan lebih cepat. Dengan adanya maklumat ini dan penyediaan laluan yang betul, ia boleh membantu mempercepatkan perubahan dan meningkatkan pencapaian ke arah kejayaan. Seterusnya apabila organisasi matang, ramai yang menimbulkan corak negatif, terhadap proses, dan tabiat yang telah membawa kepada penciptaan perubahan pengurusan organisasi. Terdapat banyak teori perubahan organisasi. Antara perubahan yang terbaik bagi sesebuah organisasi bergantung pada banyak perkara, termasuk cara mengatasi halangan dalam organisasi untuk berubah.

1.9 Kaedah Pengurusan Perubahan

i) Sesetengah penyelidik meletakkan kadar kegagalan perubahan organisasi sebanyak 70 peratus, kadar tinggi yang tak dapat diterima. Oleh itu, ia tidak menghairankan bahawa ketua organisasi mencari cara untuk mengurangkan risiko dan mengurangkan kegagalan. Malangnya, ramai pemimpin percaya bahawa hanya dengan menggunakan metodologi pengurusan perubahan, mereka sudah 'melakukan' pengurusan perubahan.

ii) Metodologi pengurusan perubahan membantu syarikat menyediakan ~~untuk~~ perubahan yang dirancang dan juga yang tidak dirancang. Sesuatu metodologi juga membantu mengurangkan risiko dengan mewujudkan satu pelan tindakan bagaimana untuk berurusan secara proaktif dengan kumpulan pembangkang atau mana-mana masalah lain yang mungkin timbul semasa dan selepas pelaksanaan. Risiko halangan terbesar adalah penerimaan - Penerimaan oleh pekerja, kakitangan, pengurusan, dan pemegang amanah harta harus menjadi keutamaan tertinggi apabila memulakan perubahan.

1.10 Pengurusan Perubahan Metodologi Prosci

i) Pada tahun 2002, berikutan kajian penanda aras pengurusan perubahan ketiga

mereka, Prosci membuat satu pembangunan proses pengurusan perubahan organisasi. Ia telah dibangunkan mengikut dasar kajian dengan lebih 1600 peserta dalam masa sepuluh tahun lebih. Ia adalah penyatuan pelajaran kolektif yang dipelajari oleh mereka yang memperkenalkan perubahan di seluruh dunia. Ia dibina dalam beberapa rangkapan yang mana satu pasukan projek boleh melengkapkan perubahan tertentu atau dengan inisiatif yang disokong.

Phases	Description	Notes
Phase 1	Preparing for change	▪ Aimed at getting ready. ▪ Answers the question, "How much change management does this specific project need?" ▪ Provides situational awareness that is critical for effective change management.
Phase 2	Managing change	▪ Focuses on creating plans that are integrated into the project activities – what people typically associate with change management. ▪ Provides five plans that should be created to help individuals move through the ADKAR model (individual change).
Phase 3	Reinforcing change	▪ Reinforcement is most often overlooked ▪ Helps project teams create specific action plans for ensuring that the change is sustained. ▪ Project teams develop measures and mechanisms to see if the change has been implemented, if employees are doing their jobs the new way, and to celebrate success.

Rajah 1.10 : Metodologi Pengurusan Perubahan Prosci

ii) Metodologi Prosci mengintegrasikan pengurusan perubahan individu dengan pengurusan perubahan organisasi untuk memastikan pencapaian keputusan dalam perniagaan. Pautan ini antara pengurusan perubahan individu dengan pengurusan perubahan organisasi adalah perbezaan utama daripada kebanyakan metodologi pengurusan perubahan.

2 Garis Panduan dan Prosedur Layanan Kakitangan

Rancangan Pengambilan Kakitangan –Tanpa mengira aktiviti yang berlaku dalam sesebuah organisasi, kakitangan tetap diperlukan untuk melaksanakan tugas kerja dan aktiviti. Sebagai pengurus, kita perlu menyediakan kakitangan yang mencukupi untuk melaksanakan aktiviti-aktiviti projek. Dengan hanya mempunyai bilangan staf yang diperlukan untuk sesuatu projek, ia tidak

bermakna akan menolong kita untuk berjaya melaksanakan aktiviti projek tersebut. Pekerja-pekerja yang terpilih untuk projek kita perlu mempunyai kemahiran yang diperlukan untuk melaksanakan tanggungjawab projek. Di samping itu, mereka perlu mempunyai motivasi dan ketersediaan. Oleh itu, pengambilan kakitangan projek, perlu dilakukan dengan perancangan yang betul dan tepat.

2.1 Memahami Tujuan hakiki

i) Sebelum mula mengambil pekerja untuk perjawatan projek, kita perlu memahami tujuan projek. Pertama sekali, kita perlu memahami matlamat perniagaan projek dan objektif lain yang berkaitan. Tanpa kita kenal pasti dengan jelas mengenai matlamat projek, kita tidak mungkin dapat menyediakan sumber kakitangan yang terbaik untuk projek.
ii) Luangkan masa dan adakan sesi sumbang saran tentang tujuan projek kita dan kemudian cuba rancang sesuatu untuk memahami keperluan kakitangan berkaitan. Memahami jenis kemahiran yang diperlukan untuk pelaksanaan projek, ia dapat memberi gambaran, apa jenis kakitangan yang kita perlukan.

2.2 Lakukan dengan Tepat

Lakukan dengan tepat apabila kita menyediakan pelan pengurusan kakitangan. Buat rancangan kakitangan kita secara rasmi dengan bertulis. Jangan buat sesuatu hanya untuk membuat orang senang hati dan suka. Sentiasa utamakan peranan kebenaran dalam rancangan kita dengan cara berani. Apabila ada keperluan, terangkan peranan dan tanggungjawab kakitangan dan juga dasar organisasi. Tenaga kerja perlu berdisiplin untuk melaksanakan projek dengan jayanya. Oleh itu, kita perlu masukkan keperluan disiplin dalam perancangan kakitangan juga.

2.3 Gunakan Templat yang Baik

Apabila membuat rancangan, kita perlu menggunakan templat yang baik. Selalunya, kita berpeluang mencari satu templat yang sesuai dari organisasi kita sendiri. Buat perbincangan dengan rakan-rakan kita dan lihat sama ada terdapat

templat yang mereka telah gunakan pada masa lalu. Dalam kes yang sama, jika organisasi kita mempunyai sistem pengurusan pengetahuan, bolehlah kita cari templat itu. Apabila kita mempunyai templat yang baik, nyatakan dengan jelas segala-galanya dalam bahasa yang mudah. Audiens rancangan ini ialah pihak pengurusan dan kakitangan dalaman. Oleh itu, penyataan isi kandung templat perlu jelas dan mudah.

2.4 Berhubung

Sering berhubung dengan kakitangan kita adalah penting. Apabila berhubung dengan cara yang betul, kita dapat mengukur kemahiran dan sikap mereka . Menemu duga kakitangan adalah cara terbaik untuk mengenali mereka. Dengan cara ini, kita dapat mengukur kemahiran mereka dan kita dapat menilai sama ada mereka sesuai dengan keperluan projek kita. Untuk temu duga, kita boleh bangunkan jadual temu duga dan buat satu set soalan kritikal untuk dikemukakan. Sekiranya ada perkara yang anda tidak dapat dinilai melalui temu bual, minta bantuan daripada bahagian sumber manusia.

2.5 Latihan

Sebelum mula mengambil kakitangan untuk projek, kita perlu tahu kemahiran apakah yang diperlukan untuk projek kita. Dengan cara ini, kita dapat mengukur kemahiran bakal petugas semasa temu duga. Dalam kebanyakan kes, kita tidak akan menemui semua kakitangan mempunyai kemahiran yang dikehendaki. Dalam kes seperti ini, kita perlu meminta jabatan latihan untuk melaksanakan program latihan seperti yang diperlukan. Pastikan kakitangan berkenaan dilatih dalam kemahiran yang diperlukan terlebih dahulu sebelum projek bermula.

2.6 Ganjaran dan Kesan

Dalam pelan pengurusan pekerjaan, perlu dijelaskan dengan terang tentang ganjaran kakitangan serta akibat sebaliknya. Pelan ini harus menggambarkan ganjaran secara terperinci dan bagaimana kakitangan atau seluruh kakitangan layak untuk menerima ganjaran. Sebagai contoh, dapat menyiapkan projek dengan lebih awal akan diberi ganjaran dengan membayar bonus kepada

kakitangan, yang terlibat dalam projek itu. Ini adalah salah satu daripada beberapa cara terbaik untuk mengekalkan motivasi kakitangan serta fokus kepada aktiviti projek.

2.7 Pertimbangan

i) Sebagai tambahan kepada insentif di atas, ada beberapa pertimbangan lain. Seseorang kakitangan mungkin diperlukan dalam tempoh projek berjalan. Namun, jarang berlaku bahawa sesuatu projek itu akan memerlukan semua kakitangan serentak sepanjang projek itu dilaksanakan. Selalunya, kakitangan dengan kemahiran yang berbeza diperlukan pada fasa projek yang berbeza. Rujuk rajah berikut untuk mengenal pasti keperluan kakitangan yang berbeza mengikut fasa projek.

ii) Biasanya, semasa fasa awal projek , bilangan kakitangan yang diperlukan terhad kepada beberapa orang sahaja . Semasa dalam fasa pembangunan atau pembinaan, mungkin lebih ramai kakitangan yang diperlukan. Sekali lagi, apabila sampai pada fasa akhir projek, bilangan kakitangan yang diperlukan semakin kurang.

iii) Pelan pengurusan kakitangan memainkan peranan yang amat penting dalam pengurusan projek. Memandangkan sumber manusia ialah faktor yang paling penting untuk melaksanakan aktiviti-aktiviti projek, kita perlu jelas tentang bilangan kakitangan yang diperlukan. Sebaik sahaja kita mengetahui bilangan kakitangan yang diperlukan, sediakan rancangan untuk menangani pelan pengurusan projek.

3 Kemungkinan Faktor Risiko

Objektif komponen pengurusan risiko, isu dan perubahan, adalah untuk memberi kefahaman kepada pengurus berkenaan tentang keperluan pada setiap fasa dan objektifnya.

3.1 Dalam seksyen ini kedua-dua pengetahuan dan instrumen untuk dapat menghadapi sebarang aktiviti yang mungkin memberi kesan kepada produk projek, sumber pengurusan risiko dan isu ke atas prosedur perubahan pengurusan akan ditakrifkan serta dikategorikan untuk memudahkan pengenalpastian, penilaian dan resolusi keadaan yang tidak menentu atau tak dapat diramalkan. Aktiviti-aktiviti ini adalah tanggungjawab pengurus dan harus dilakukan dengan cara yang proaktif.

3.2 Pengurus harus aktif memantau konteks projek dan persekitaran, untuk mengenal pasti sebarang ancaman yang mungkin berlaku dan menangani sebarang masalah yang mungkin memberi kesan ke atas kemajuan projek. Selain itu pengurus perlu merancang bagaimana aktiviti-aktiviti ini akan dilakukan semasa projek berjalan, serta mendokumentasikan mana-mana standard dan dasar-dasar yang hendak dipakai.

3.3 Prosedur, peralatan, teknik dan tanggungjawab yang terlibat dalam aktiviti-aktiviti pengurusan risiko, isu & perubahan, akan didokumentasikan dalam pelan pengurusan risiko dan isu yang diwujudkan semasa proses permulaan projek.

3.4 Kedua-dua prosedur risiko dan pengurusan isu adalah tanggungjawab seorang pengurus. Walau bagaimanapun, adalah sangat penting untuk dilaksanakan dengan betul, dan dengan kakitangan yang bijak terlibat semasa membuat pelbagai langkah-langkah prosedur untuk membantu pengurus dengan menyertai aktiviti membuat keputusan, kesan dan kebarangkalian penilaian dan pemantauan keseluruhan kesan aktiviti pada objektif projek untuk memastikan kejayaannya.

4 Pengurusan Risiko

Risiko merupakan kejadian tidak menentu yang boleh memberi kesan ke atas objektif projek. Ketidakpastian ini diukur dari segi kebarangkalian risiko dan kesan daripada kemungkinan ancaman atau peluang yang berada dalam projek ini. Kesan keadaan pada projek itu boleh menjadi sama ada bermanfaat atau merosakkan dan untuk tujuan ini apabila menghampiri pengurusan risiko yang

merangkumi kedua-dua ancaman dan peluang, pengurus perlu sedar perbezaan antara pengurusan ancaman dan pengurusan peluang.

4.1 Risiko perlu dikenal pasti, dinilai, dan dikawal dengan mengambil kira sifat risiko itu sendiri, konteks projek dan kerumitan, dan objektif berisiko; tambahan pula, tindak balas yang memuaskan perlu dirancang jika perkara ini perlu dilaksanakan. Pengurus boleh dibantu dengan langkah perlaksanaan dengan kakitangan dalaman yang sesuai dari pihak berkepentingan projek.

4.2 Sebelum meneruskan dengan sebarang aktiviti pengurusan risiko, pengurus harus faham pendedahan risiko yang boleh diterima untuk projek ini seperti yang dinyatakan oleh Pertubuhan Korporat atau Program Organisasi, kerana pengetahuan ini akan dapat menyediakan asas bagi sebarang analisis impak yang akan dilakukan.

4.3 Tahap ini boleh berbeza dari projek ke projek dan tertakluk kepada pengaruh luar seperti perundangan, faktor-faktor komersial, dasar, pertimbangan sosioekonomi atau keutamaan pihak berkepentingan. Memandangkan sikap ini mengarah kepada pengambilan risiko ia berkait rapat dengan pilihan subjektif dan pengurus perlu bersedia untuk mengkaji semula keadaan secara berkala, untuk memastikan aktiviti-aktiviti pengurusan risiko yang dilaksanakan masih selaras dengan objektif projek.

i) Mengenal pasti

a) Risiko perlu dikenal pasti dan direkodkan dalam log risiko. Semua pihak yang berkepentingan, Pengurus Kumpulan dan orang yang terlibat dalam projek ini mempunyai tanggungjawab untuk memaklumkan pengurus tentang Risiko yang mungkin memberi kesan kepada objektif projek.

b) Sebelum mengenal pasti sebarang risiko, pengurus perlu menerangkan tentang pengenalpastian konteks objektif berisiko. Konteks tersebut mungkin berkenaan keseluruhan projek, untuk mengenal pasti risiko peringkat tinggi, dengan memberi tumpuan kepada rancangan projek yang saling bergantung antara peringkat projek. Jika konteksnya ialah penciptaan rancangan

berperingkat, maka perhatian khusus harus diberikan kepada risiko tersebut yang mungkin memberi kesan ke atas peringkat yang sedang disediakan untuk produk dan objektif yang berkaitan.

c) Sebaik sahaja konteks telah dikenal pasti, pengurus perlu terus mengenal pasti sumber yang terkenal dengan risiko. Sebagai contoh, pengetahuan peningkatan dalam kadar cukai akan berlaku dari bank negara, akan dapat membantu kita mengenal pasti risiko kewangan yang mungkin tidak kita pertimbangkan. Langkah pengenalpastian risiko menghasilkan penerangan yang baik tentang risiko, termasuk penerangan punca dan kesannya.

ii) Menilai

a) Setelah Risiko dikenal pasti, pengurus perlu mendapatkan sokongan orang yang berkenaan, pihak berkepentingan serta ahli lembaga pengarah projek, untuk menentukan apakah kebarangkalian dan akibat yang akan berlaku ke atas projek. Ini termasuk analisis impak yang mengambil kira semua objektif yang mungkin mengalami masalah, apabila berlakunya risiko.

b) Di samping itu, pengurus juga perlu mengambil kira nilai risiko sebaik sahaja sesuatu kejadian tersebut dikenal pasti sehingga ia tidak lagi memberi kesan kepada objektif dan / atau manfaat projek (kategori seperti "mungkin berlaku" "jangka pendek" "jangka panjang". Walaupun menjadi tanggungjawab pengurus, Penilaian Risiko dilakukan oleh pengurus dengan kerjasama pihak-pihak berkepentingan, yang akan dipanggil untuk membuat keputusan mengenai rancangan untuk bertindak balas kepada risiko. Yang mungkin mempunyai kuasa untuk memutuskan apa yang dikatakan keutamaan risiko besar dengan strategik tertentu , politik dan sosioekonomi.

iii) Kawalan

a) Sebaik sahaja kesan dan kebarangkalian dan kemungkinan untuk risiko dinilai, pengurus akan bekerjasama dengan pihak-pihak berkepentingan

untuk merancang tindak balas yang sesuai menangani risiko tersebut. Tindakan yang diambil untuk mengurus risiko, ialah tindakan untuk mengurangkan kemungkinan ia berlaku, walau bagaimanapun ia boleh menimbulkan risiko lagi dan seterusnya boleh memberi kesan dalam projek ini.

b) Risiko mesti dikawal dan dikaji semula untuk memastikan kesahihan dan kejayaan berterusan, atau dengan tindak balas yang dirancang atau merancang tindakan baru..

iv) Tindak Balas

Maklum balas terhadap risiko terdiri daripada dua jenis: Tindakan yang proaktif (dilaksanakan tanpa mengira risiko akan berlaku atau tidak, dan sering bertujuan untuk mengelakkan atau mengurangkan kemungkinan ia berulang dan tindak balas reaktif (dilaksanakan sebaik sahaja risiko telah berlaku).

a) Aktiviti untuk bertindak balas terhadap kejadian berisiko perlu dinilai dari kesannya sendiri dalam sesuatu projek itu, kerana ia boleh meningkatkan lagi risiko, seperti kos tambahan untuk projek (sesetengah projek boleh mengadakan peruntukan bagi membolehkan belanjawan risiko menjadi tambahan kepada belanjawan asal projek). Bagi memudahkan pemilihan dan penilaian kesan, pengurus digalakkan untuk mengkategorikan maklum balas seperti berikut:

b) Tindak Balas terhadap Ancaman

- Cegah: singkirkan risiko sepenuhnya
- Kurangkan: Kurangkan Kesan dan / atau kebarangkalian risiko yang berlaku
- Pindahkan: Pindahkan risiko kesan kewangan kepada pihak ketiga
- Kontingensi: Sediakan alternatif sekiranya risiko menjadi kenyataan
- Terima: Tiada tindak balas akan dilaksanakan

c) Tindak Balas Peluang

- Eksploit: Ambil kesempatan daripada peluang yang ada

- Perbaiki: Tingkatkan kemungkinan peluang yang berlaku
- Tolak: Peluang akan ditolak.

d) Pengurus mungkin tidak mempunyai pengetahuan atau kemahiran teknikal untuk menguruskan semua risiko yang mungkin terdapat dalam projek, terutamanya apabila risiko berkaitan dengan aspek teknikal kerja-kerja pembangunan.

v) Pembiayaan

a) Tujuan utama kes perniagaan konvensional biasanya untuk mendapatkan kelulusan pembiayaan bagi perbelanjaan kewangan. Walau bagaimanapun, hari ini ia adalah diperlukan untuk mempunyai kes perniagaan yang menyeluruh dan mantap untuk mendapatkan pembiayaan. Pelan kesedaran manfaat perlu dibangunkan untuk memastikan komitmen daripada pengurus untuk mencapai manfaat, dan juga asas kajian pelan manfaat dicadangkan apabila pelaburan selesai. John, Elizabeth & Joe (2007) membangunkan pendekatan 6 langkah-langkah untuk membina kes perniagaan yang lebih ketat dan mantap seperti berikut:

- Langkah 1: Kenal pasti pengemudi perniagaan dan objektif pelaburan
- Langkah 2: Kenal pasti faedah, langkah-langkah dan pemilik
- Langkah 3: Sediakan struktur manfaat
- Langkah 4: Kenal pasti perubahan organisasi membolehkan manfaat
- Langkah 5: Tentukan nilai yang jelas daripada setiap manfaat
- Langkah 6: Kenal pasti kos dan risiko.

b) Dirumuskan bahawa dengan mengikut langkah-langkah di atas untuk kes perniagaan bukan sahaja satu cara untuk mendapatkan pembiayaan, tetapi juga mempunyai tujuan lain, iaitu menunjukkan bagaimana manfaat bergantung pada perubahan perniagaan serta teknologi, serta mendapat komitmen untuk mencapai manfaat dan membolehkan kejayaan pelaburan yang hendak dinilai secara objektif..

SOALAN/ *QUESTIONS* :

1. Bagaimanakah caranya bagi pengurus sesebuah organisasi melaksanakan pengurusan perubahan yang berjaya?

.....

.....

2. Apakah yang dimaksudkan dengan 3-Peringkat Model Perubahan Lewin?

.....

.....

3. Apakah Keluk Perubahan?

.....

.....

4. Apakah Metodologi Pengurusan Perubahan Prosci?

.....

.....

5. Mengapa kita memerlukan pelan pengurusan kakitangan?

.....

.....

RUJUKAN/ *REFERENCE* :

1. Dale Carnegie (1998). How to Win Friends & Influence People. Pocket Books. ISBN: 0-671-02703-4
2. Gopalaswamy Ramesh and Mahadevan Ramesh (2010). The Ace of Soft Skills, Attitude, Communication and Etiquette for Success. Dorling Kindersley Pvt Ltd. ISBN: 978-81-317-3285-4
3. Steven C. Hayes and Spencer Smith (2005). Get Out of Your Mind and Into Your Life: The New Acceptance and Commitment Therapy. New Harbinger Publications. ISBN: 9781572247574
4. http://www.tcs.com/SiteCollectionDocuments/White%20Papers/EntSol-Whitepaper-Change-Management-Theories-Methodologies-0213-1.pdf 1 August 2015, 10.01pm
5. http://www.tutorialspoint.com/management_concepts/staffing_management_plan.htm 1 August 2015, 10.49pm
6. http://www.changefirst.com/sites/default/files/Knowledge%20Centre/Whitepapers/white_paper_-_our_change_management_methodology.pdf 1 August 2015, 10.58pm
7. http://www.umsl.edu/~sauterv/analysis/2006_RM_Guide__4_Aug_06Final.doc_3 August 2015, 11.56pm
8. http://manager4esd.eu/the-method/components-3/risk-issue-and-change-movement/ 3 August 2015, 12.56pm

JPK	**JABATAN PEMBANGUNAN KEMAHIRAN** **KEMENTERIAN SUMBER MANUSIA** **ARAS 7 & 8 BLOK D4, KOMPLEKS D** **PUSAT PENTADBIRAN KERAJAAN PERSEKUTUAN** **62502 PUTRAJAYA** **KERTAS TUGASAN** ***(ASSIGNMENT SHEET)***	
KOD DAN NAMA PROGRAM/ *PROGRAM'S CODE AND NAME*	**Z-009-4:2015 KEBOLEHAN TERAS**	
TAHAP/ *LEVEL*	**EMPAT (4)**	
NO. DAN TAJUK KEBOLEHAN TERAS/ *CORE ABILITY NO. AND TITLE*	**CA07 KESEDARAN PENGURUSAN PERUBAHAN**	
NO. DAN PENYATAAN KEBOLEHAN/ *ABILITY NO. AND STATEMENT*	07.01 PATUHI OBJEKTIF PENGURUSAN PERUBAHAN **07.02 PANTAU KAEDAH PENGURUSAN PERUBAHAN** 07.03 PATUHI INISIATIF PENGURUSAN PERUBAHAN 07.04 PATUHI PERLAKSANAAN BIMBINGAN DAN MENTOR 07.05 TINGKATKAN PENJENAMAAN ORGANISASI	
NO. KOD/ *CODE NO.*	**Z-009-4:2015-M07/T(2/5)**	**Muka Surat/** Page : 1 **Drpd/** of : 4

TAJUK/ *TITLE* : **KAEDAH PENGURUSAN PERUBAHAN**

TUJUAN/ *PURPOSE* :

Kertas Tugasan ini bertujuan untuk memantapkan pengetahuan dan pemahaman pelatih mengenai metodologi perubahan pengurusan, prestasi kakitangan mengikut garis panduan dan peraturan, perancangan kakitangan dan faktor risiko yang mungkin timbul dari perubahan pengurusan.

ARAHAN/ *INSTRUCTION* :

Pelatih hendaklah menjawab semua soalan dan dibenarkan merujuk Kertas Penerangan Z-009-4:2015-M07/P(2/5).

SOALAN/ *QUESTION* :

1. Terangkan apakah model ADKAR?

.....

.....

(2 markah)

2. Terangkan, apakah 8-langkah model perubahan Kotter?

.....

.....

(8 markah)

3. Terangkan, apakah 3 langkah model perubahan Lewin?

.....

.....

(3 markah)

4. Apakah keluk perubahan?

.....

.....

(2 markah)

5. Apakah yang dimaksudkan metodologi pengurusan perubahan Prosci?

.....

.....

(2 markah)

6. Mengapakah kita perlu mengetahui tentang pengurusan risiko?

.....

.....

(2 markah)

7. Senaraikan aktiviti pengurusan risiko.

.....

.....

(3 markah)

SKEMA JAWAPAN

1. AKDAR - singkatan bagi Awareness, Knowledge, Desire, Ability, and Reinforcement /kesedaran, pengetahuan, keinginan, keupayaan dan pengukuhan.
2. Rujuk Rajah 1.1 Z-009-4:2015-M07/P(2/5)
3. Rujuk Rajah 1.2 Z-009-4:2015-M07/P(2/5)
4. Keluk Perubahan adalah berdasarkan model asalnya yang dibangunkan pada 1960-an oleh Elisabeth Kübler-Ross untuk menerangkan proses merasa kesedihan. Ia merupakan model yang kuat untuk menggambarkan peringkat peralihan peribadi yang terlibat dalam kebanyakan perubahan organisasi.
5. Rujuk Rajah 1.4 Z-009-4:2015-M07/P(2/5)
6. Pengurus perlu mengenal pasti sebarang ancaman yang mungkin berlaku dan menangani sebarang masalah yang mungkin memberi kesan ke atas kemajuan projek. Risiko merupakan kejadian tidak menentu yang boleh memberi kesan ke atas objektif projek. Kesan keadaan pada projek itu boleh menjadi sama ada bermanfaat atau merosakkan dan untuk tujuan ini apabila menghampiri pengurusan risiko yang merangkumi kedua-dua ancaman dan peluang, pengurus perlu sedar perbezaan antara pengurusan ancaman dan pengurusan peluang.
7. Mengenal pasti, menilai, mengawal, memberi maklum balas, pembiayaan.

JADUAL PEMBAHAGIAN PENILAIAN KERJA KURSUS

Z-009-4:2015 KEBOLEHAN TERAS

M07 – KESEDARAN PENGURUSAN PERUBAHAN

KEBOLEHAN	PENILAIAN PENGETAHUAN	PEMATUHAN PENUNJUK PRESTASI
1. Patuhi objektif pengurusan perubahan	Z-009-4:2015-M07/KA(1/1)	Z-009-4:2015-M07/K(1/3)
2. Pantau kaedah pengurusan perubahan		
3. Patuhi inisiatif pengurusan perubahan		Z-009-4:2015-M07/K(2/3)
4. Patuhi perlaksanaan bimbingan dan mentor		
5. Tingkatkan penjenamaan organisasi		Z-009-4:2015-M07/K(3/3)

PENILAIAN PRESTASI *NCS-CORE ABILITY*

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

KEBOLEHAN TERAS – TAHAP 4

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 berpandukan *Total Performance Indicator (TPI)*

PERKARA	KEBOLEHAN	1	2	3	4	5	CATATAN
CA01	**KESEDARAN TINGKAH LAKU ORGANISASI**						
1.1	Patuhi konsep rangka kerja organisasi						
1.2	Tingkatkan keberkesanan berpasukan						
1.3	Pamerkan kemampuan agihan kerja						
1.4	Pastikan dokumentasi bersistematik						
1.5	Galakkan penyelarasan majlis/acara organisasi						
1.6	Patuhi prosedur keperluan latihan						
1.7	Kenalpasti kenaikan pangkat kakitangan yang berpotensi						
CA02	**PEMANTAUAN KESIHATAN, KESELAMATAN DAN ALAM SEKITAR**						
2.1	Pastikan program kesedaran kesihatan						
2.2	Pastikan program kesedaran keselamatan						
2.3	Pastikan program kesedaran alam sekitar						
CA03	**KEUPAYAAN PENGURUSAN PERHUBUNGAN**						
3.1	Galakkan rangkaian kerja yang baik						
3.2	Tingkatkan kemahiran penyelesaian konflik antara personal						
3.3	Galakkan penerapan empati						
3.4	Sediakan sokongan motivasi						
3.5	Pamerkan tingkah laku inisiatif						
3.6	Patuhi keberkesanan pembelajaran yang berterusan						

CA04	AMALAN ETIKA						
4.1	Patuhi kod etika disiplin						
4.2	Patuhi kesedaran budaya						
4.3	Patuhi prestasi ketelitian						
4.4	Patuhi amalan berorentasikan hasil kerja						
4.5	Patuhi keperluan protokol						
CA05	**KEMAHIRAN PEMIKIRAN STRATEGIK**						
5.1	Galakkan pemikiran efektif						
5.2	Patuhi analisis efektif						
5.3	Terapkan teknik pengurusan stres						
5.4	Aplikasikan prosedur pengawalan belanjawan						
5.5	Terapkan teknik penyelesaian masalah						
CA06	**KERJASAMA KOMUNIKASI BERKESAN**						
6.1	Aplikasikan komunikasi efektif						
6.2	Amalkan persembahan yang membina						
6.3	Patuhi kaedah perbentangan yang efektif						
CA07	**KESEDARAN PENGURUSAN PERUBAHAN**						
7.1	Patuhi objektif pengurusan perubahan						
7.2	Pantau kaedah pengurusan perubahan						
7.3	Patuhi inisiatif pengurusan perubahan						
7.4	Patuhi perlaksanaan bimbingan dan mentor						
7.5	Tingkatkan penjenamaan organisasi						
CA08	**APLIKASI SISTEM TEKNOLOGI MAKLUMAT**						
8.1	Gunakan perisian yang bersesuaian						
8.2	Patuhi aplikasi analisis sistem						
8.3	Terapkan aplikasi teknologi maklumat terkini						
8.4	Patuhi peraturan dan undang-undang teknologi maklumat						

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	**TERAMPIL / TIDAK TERAMPIL**				

REKOD PENILAIAN KUMULATIF (RPK) - TEORI **JPK/CA/RPK-T4**
SIJIL KEMAHIRAN MALAYSIA (SKM): NCS – CORE ABILITIES (TAHAP 4)

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 Dalaman (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-009-4:2015-CA01	**KESEDARAN TINGKAH LAKU ORGANISASI**
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-4:2015-CA02	**PEMANTAUAN KESIHATAN, KESELAMATAN DAN ALAM SEKITAR**
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-4:2015-CA03	**KEUPAYAAN PENGURUSAN PERHUBUNGAN**
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

NAMA CALON:		PUSAT BERTAULIAH:	

Z-009-4:2015-CA04	AMALAN ETIKA
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-4:2015-CA05	KEMAHIRAN PEMIKIRAN STRATEGIK
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-4:2015-CA06	KERJASAMA KOMUNIKASI BERKESAN
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-4:2015-CA07	KESEDARAN PENGURUSAN PERUBAHAN
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-4:2015-CA08	APLIKASI SISTEM TEKNOLOGI MAKLUMAT
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

M07 – KESEDARAN PENGURUSAN PERUBAHAN

Sub-Modul 1

OBJEKTIF PENGURUSAN PERUBAHAN

Z-009-4:2015–M07/P(1/5)

TAHAP 4

Kertas Penerangan 1

OBJEKTIF PENGURUSAN PERUBAHAN

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. KERUMITAN ALAM PEKERJAAN
  2. SUMBER PROJEK
  3. JADUAL KERJA

TUJUAN

- **Kertas Penerangan ini bertujuan untuk menerangkan mengenai** sifat dan kerumitan kerja, sumber projek dan jadual kerja.

PENGENALAN

Pengurusan perubahan memberi panduan berhubung cara mengatasi kerumitan alam pekerjaan dengan memberikan pendekatan berstruktur yang menyeluruh agar manfaat perubahan berterusan dapat dicapai.




CHALLENGES
AHEAD

1. KERUMITAN ALAM PEKERJAAN



1.3 TEORI

Teori

Melibatkan pelbagai disiplin

- Psikologi
- Sains tingkah laku
- Perekayasaan
- Proses berfikir

Prinsip

Proses perubahan holistik

- Kesan terhadap sistem
- Kesan terhadap individu dan kumpulan
- Model "*Kelok Perubahan*"

1.7 OBJEKTIF DAN MATLAMAT PERUBAHAN

- Mewujudkan budaya inovasi.
- Mewujudkan prinsip-prinsip perubahan.
- Mewujudkan amalan terbaik untuk inovasi.
- Melatih pemimpin perubahan.
- Memperkasakan agen perubahan.

1.7 OBJEKTIF DAN MATLAMAT PERUBAHAN (SAMB.)

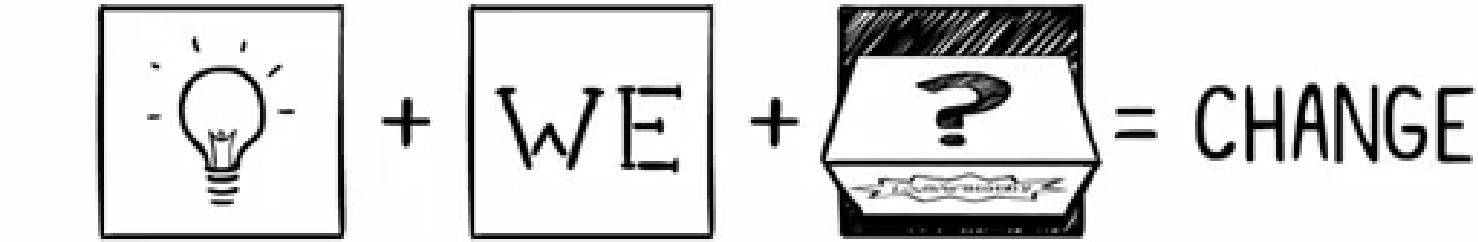
- Mengenalpasti tanggungjawab dan akauntabiliti perubahan.
- Selaraskan objektif pekerja dengan perubahan.
- Perubahan berkomunikasi dan pergaulan .
- Tangani hal yang membimbangkan dan tingkatkan perubahan.
- Terapkan ilmu untuk perubahan.

1.7 OBJEKTIF DAN MATLAMAT PERUBAHAN (SAMB.)

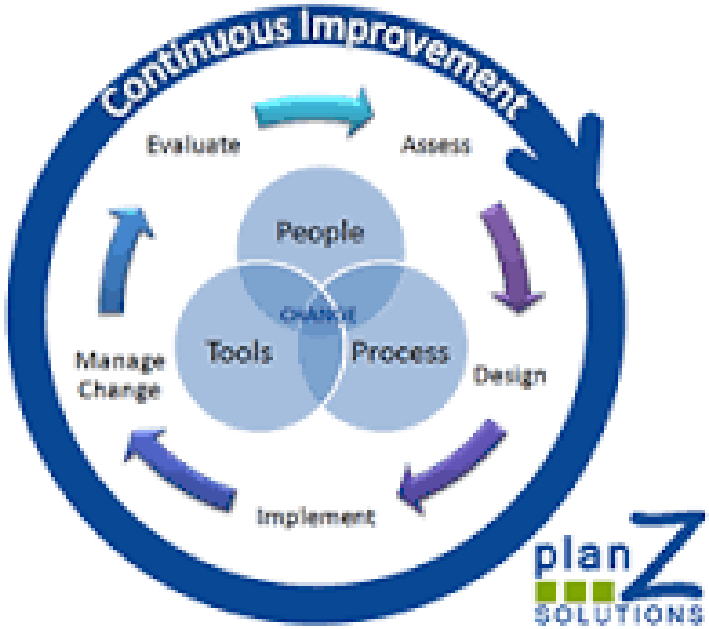
- Latih pekerja untuk menghadapi perubahan.
- Dapatkan penyertaan pekerja dalam perubahan.
- Timbulkan keinginan bertindak segera.
- Kekalkan momentum perubahan.
- Iktiraf dan raikan pencapaian perubahan.

1.7 OBJEKTIF DAN MATLAMAT PERUBAHAN (SAMB.)

- Mengurus prestasi.
- Beri ganjaran kepada agen perubahan.
- Capai penerimaan perubahan.
- Belajar daripada perubahan.
- Ukur hasil perubahan.
- Mengekalkan perubahan.



Change Management Model



2. SUMBER PROJEK

Sumber

Sumber dalam organisasi

- Pekerja
- Bahan
- Peralatan
- Pengetahuan
- Masa

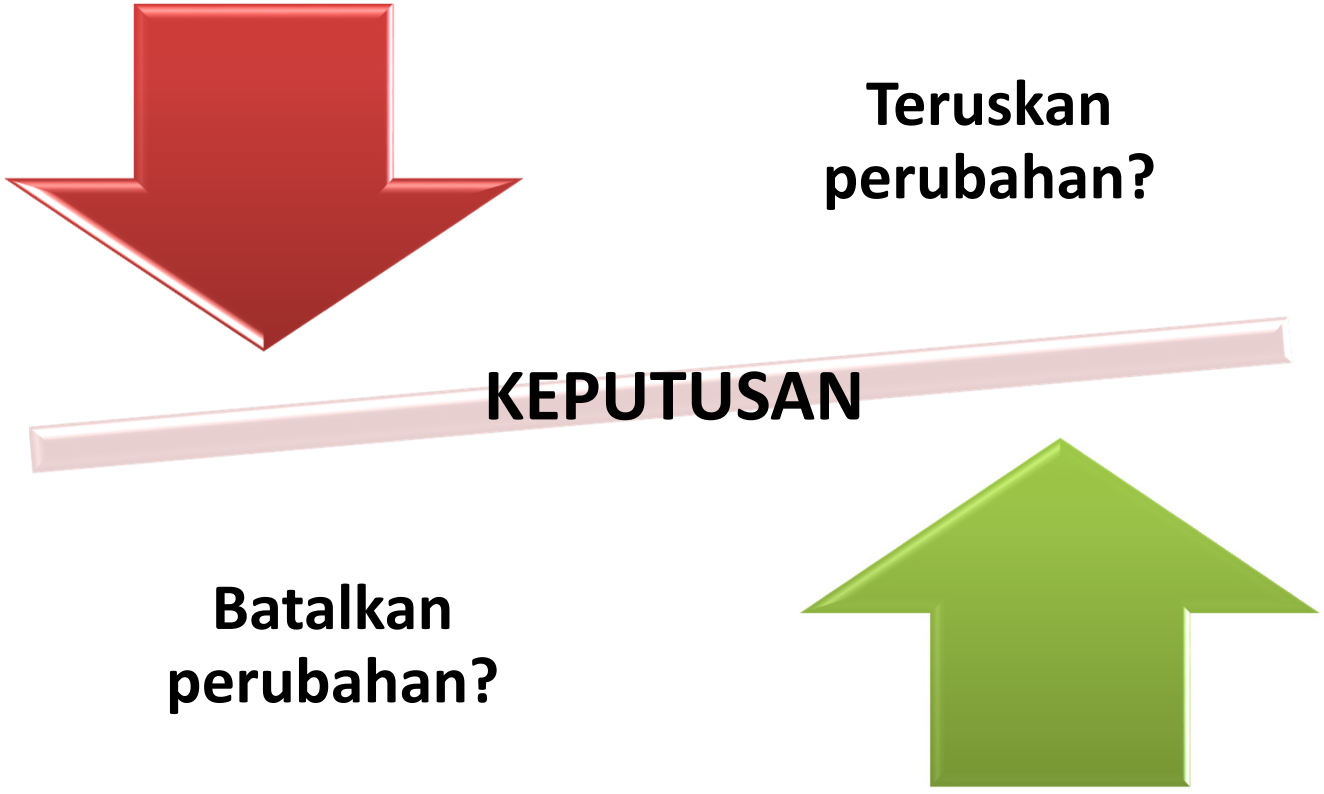
Pelan

Pelan peruntukan sumber berkesan

- Jenis sumber yang diperlukan
- Waktu sumber diperlukan
- Perlu fleksibel


CE·C
1
2
0
00
000

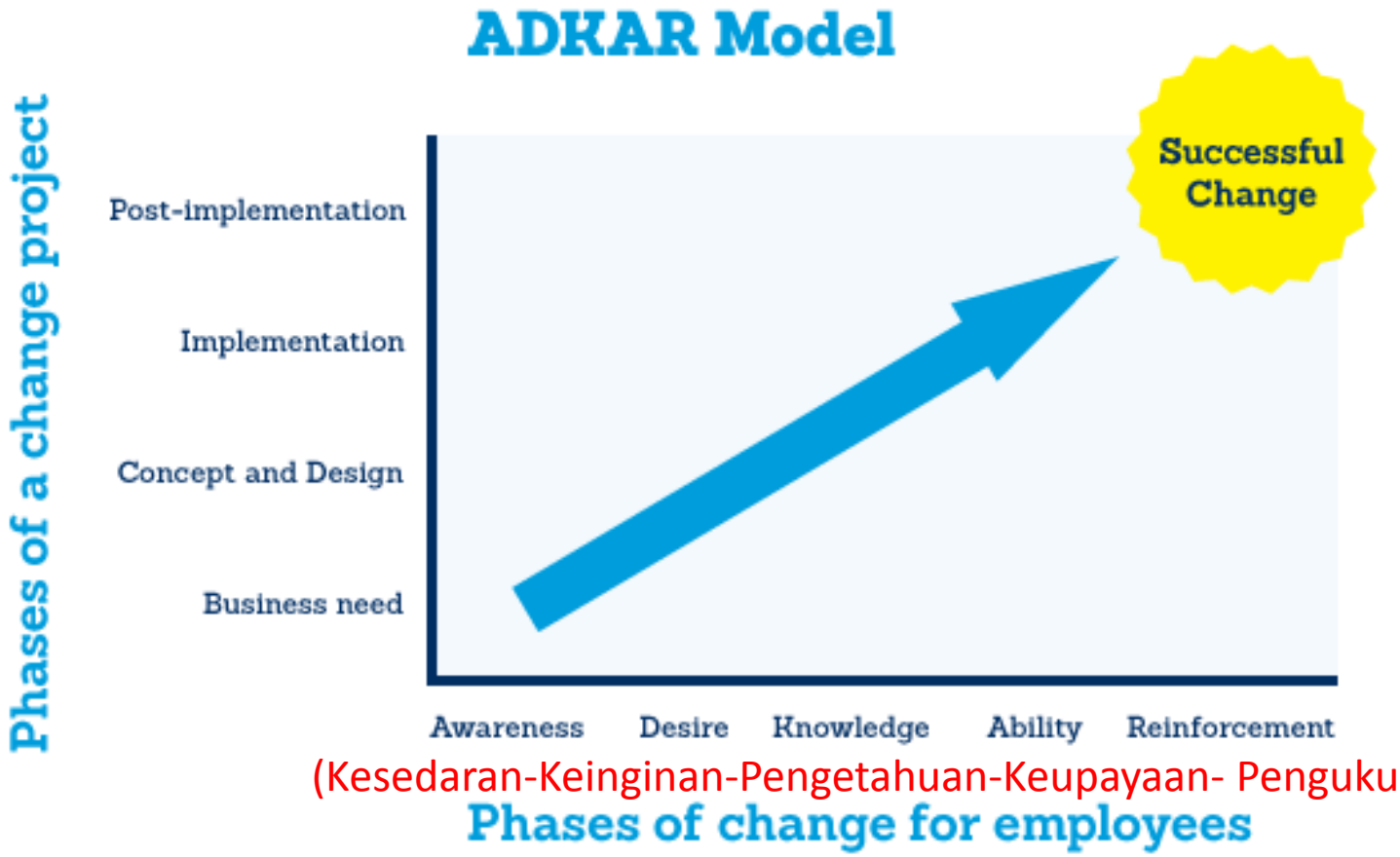
3. JADUAL KERJA



3.1 5 PERISTIWA PENTING



3.1 JADUAL PERKEMBANGAN



(Kesedaran-Keinginan-Pengetahuan-Keupayaan- Pengukuhan)

Source: https://www.change-management.com/tutorial-adkar-overview.htm

3. AKTIVITI PENGURUSAN PERUBAHAN

Memastikan penerangan yang jelas.

Mengenalpasti ejen perubahan:

- Siapa terlibat dalam aktiviti perubahan tertentu?
- Siapa bertugas sebagai penyelaras projek?

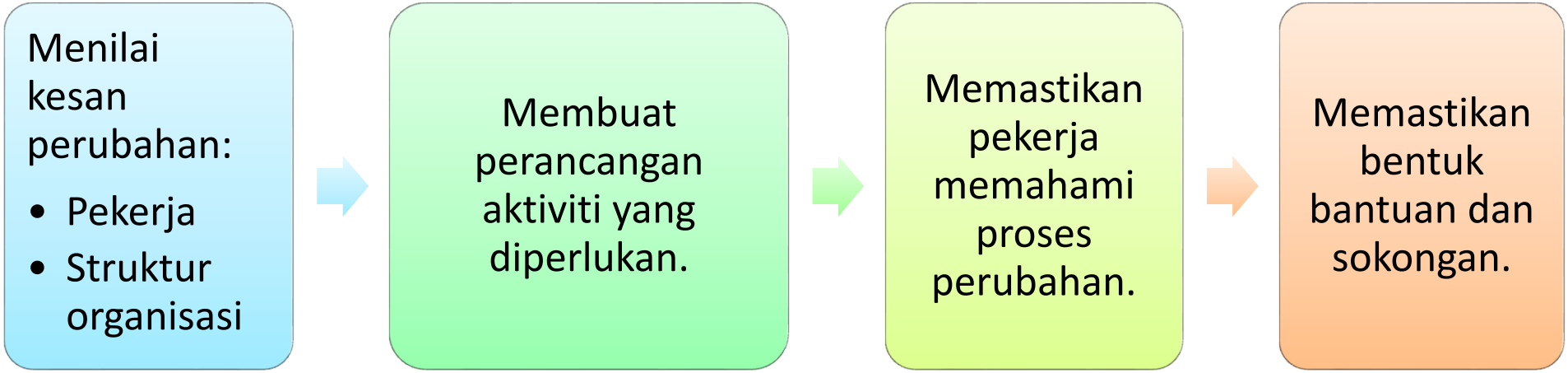
Merancang penglibatan

- Pekerja
- Aktiviti

Merancang perubahan dimaklumkan

- Bagaimana
- Bila
- Apa mesej

3.1 AKTIVITI PENGURUSAN PERUBAHAN



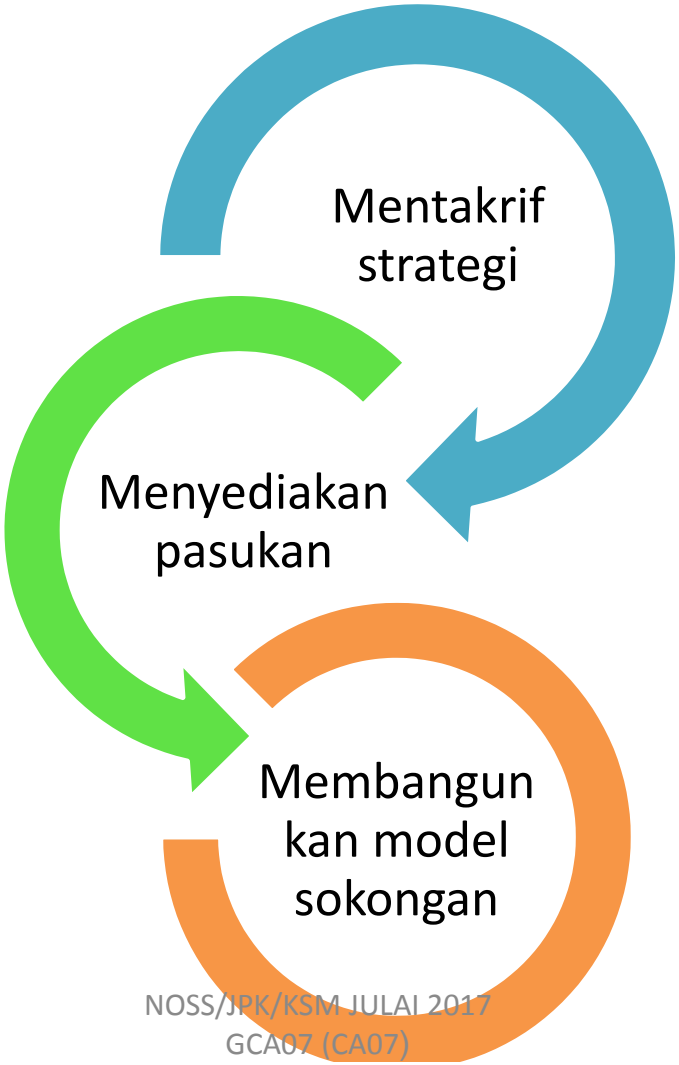
3.1 AKTIVITI PENGURUSAN PERUBAHAN (SAMB.)

Menilai keperluan latihan dan perlaksanaan perubahan.

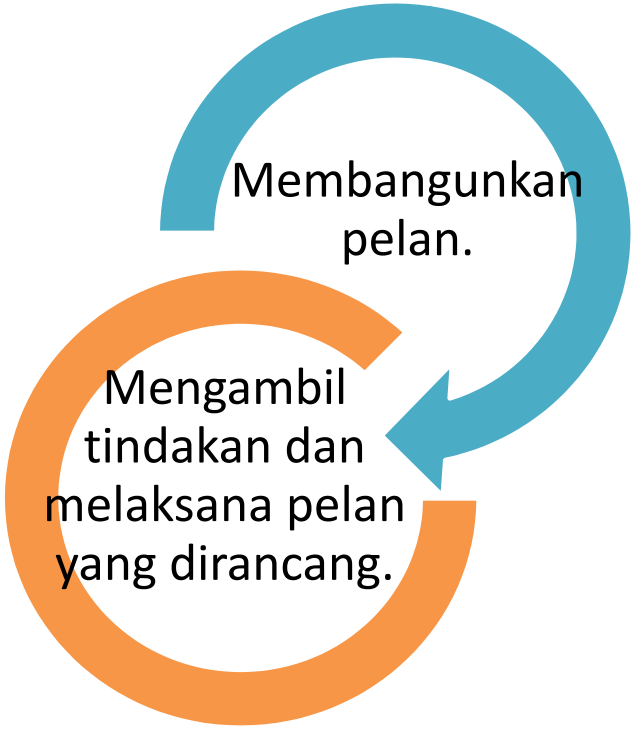
Mengenalpasti dan mempersetujui petunjuk kejayaan serta mempunyai proses penilaian berkesan.

Merancang dengan teliti dan penting untuk menyelaras dengan orang lain yang terlibat.

3.2 PROSES PENGURUSAN PERUBAHAN



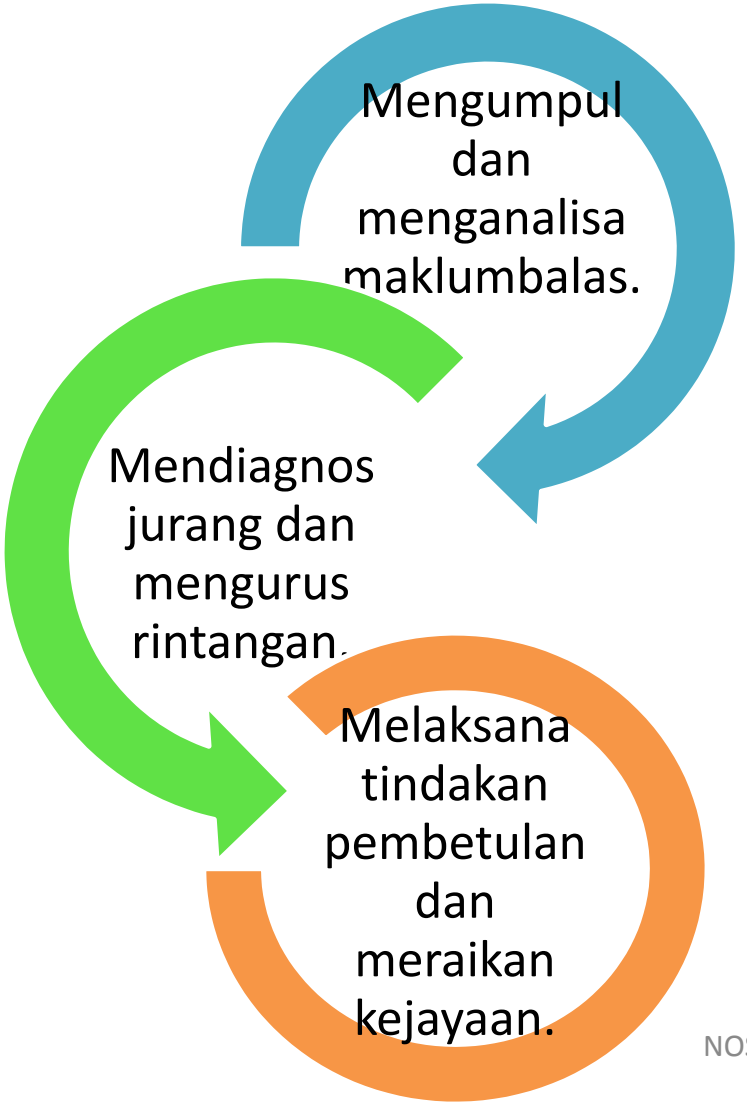
3.2 PROSES PENGURUSAN PERUBAHAN (SAMB.)



OUTPUT FASA 2

- Rancangan Komunikasi
- Rancangan Penaja
- Rancangan Latihan
- Rancangan latihan
- Rancangan pengurusan rintangan

3.2 PROSES PENGURUSAN PERUBAHAN (SAMB.)



OUTPUT FASA 3

- Mekanisme pengukuhan.
- Laporan audit pematuhan.
- Pelan tindakan pembetulan.
- Pendekatan pengiktirafan individu dan kumpulan.
- Meraikan kejayaan.
- Kajian semula selepas tindakan.

3.3 TARIKH AKHIR



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*
	Kebolehan 7.1			
1	Jenis dan kerumitan kerja dikenal pasti	☐	☐	
2	Sumber untuk perubahan pengurusan diperolehi	☐	☐	
3	Batas waktu kerja ditetapkan	☐	☐	
4	Jadual kerja ditentukan	☐	☐	
	Kebolehan 7.2			
5	Kaedah atau teknologi yang sesuai dikenal pasti	☐	☐	
6	Pencapaian kakitangan berdasarkan garis panduan dikendali	☐	☐	
7	Rancangan perjawatan dirangka	☐	☐	
8	Faktor-faktor risiko dikenal pasti	☐	☐	
9	Perancangan kerja mengikut peraturan dipantau	☐	☐	

CONTOH BORANG CA01

PENILAIAN PRESTASI *NCS-CORE ABILITY*

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

KEBOLEHAN TERAS – TAHAP 4

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 berpandukan *Total Performance Indicator (TPI)*

CA07	KESEDARAN PENGURUSAN PERUBAHAN						
7.1	Patuh pada objektif pengurusan perubahan						
7.2	Pantau kaedah pengurusan perubahan						
7.3	Patuh pada inisiatif pengurusan perubahan						
7.4	Patuh pada perlaksanaan bimbingan dan mentor						
7.5	Tingkatkan penjenamaan organisasi						
CA08	**APLIKASI SISTEM TEKNOLOGI MAKLUMAT**						
8.1	Gunakan perisian yang bersesuaian						
8.2	Patuh pada aplikasi analisa sistem						
8.3	Terapkan aplikasi teknologi maklumat terkini						
	Patuh pada peraturan dan undang-undang						

CONTOH BORANG RPK

REKOD PENILAIAN KUMULATIF (RPK) - TEORI
SIJIL KEMAHIRAN MALAYSIA (SKM): NCS – CORE ABILITIES (TAHAP 4)

JPK/CA/RPK-T4

Z-009-4:2015-CA07	KESEDARAN PENGURUSAN PERUBAHAN
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-4:2015-CA08	APLIKASI SISTEM TEKNOLOGI MAKLUMAT
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

SUMBER RUJUKAN

- John P. Kotter (1996). Leading Change Hardcover. Harvard Business School Press. ISBN-10: 0875847471, ISBN-13: 978-0875847474
- John C. Maxwell (2007). The 21 Irrefutable Laws of Leadership. Thomas Nelson. ISBN:978-0-7852-8837-4
- John P. Kotter and Dan S. Cohen (2012). The Heart of Change: Real-Life Stories of How People Change Their Organizations. Harvard Business Review Press. ISBN-10: 1422187330, ISBN-13: 978-1422187333
- https://en.wikipedia.org/wiki/Change_management 1 August 2015, 9.35pm
- http://management.simplicable.com/management/new/22-change-management-objectives 1 August 2015, 4.08pm

SUMBER RUJUKAN (samb.)

- http://www.mindtools.com/pages/article/newPPM_87.htm 1 August 2015, 4.12pm
- http://farrarsfaucet.blogspot.com/2009/06/change-management-milestones.html 1 August 2015, 5.03pm
- https://www.projectsmart.co.uk/teaching-your-team-to-deal-with-deadlines.php 1 August 2015, 5.39pm
- http://www.change-management.com/tutorial-methodology-overview.htm 3 August 2015, 11.14am

JPK

BAHAN PEMBELAJARAN

TAHAP 4

M07 : KESEDARAN PENGURUSAN PERUBAHAN

SUB MODUL 2
PERLAKSANAAN PENGURUSAN PERUBAHAN

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

JULAI 2017

Z–009-4:2015-M07 KESEDARAN PENGURUSAN PERUBAHAN

KANDUNGAN **MUKASURAT**

1. AHLI JAWATANKUASA PEMBANGUNAN i
2. CARTA PROFIL KOMPETENSI v
3. KURIKULUM KEBOLEHAN TERAS vi

   Z-009-4:2015 (CoCA-Z-009-4:2015-CA07)
4. JADUAL PEMBAHAGIAN WIM
   - 4.1 TEORI ix
   - 4.2 AMALI x
5. SET WIM TEORI
   - 5.1 Z-009-4:2015-M07/P(3/5) 1
   - 5.2 Z-009-4:2015-M07/T(3/5) 12
   - 5.3 Z-009-4:2015-M07/P(4/5) 16
   - 5.4 Z-009-4:2015-M07/T(4/5) 26
6. SET WIM AMALI
   - 6.1 Z-009-4:2015-M07/K(2/3) 31
7. JADUAL PEMBAHAGIAN PENILAIAN 35
8. LAMPIRAN
   - 8.1 BORANG PENILAIAN PRESTASI (JPK/CA/01) 36
   - 8.2 REKOD PENILAIAN KUMULATIF (RPK) 39

BAHAN PEMBELAJARAN
Z–009-4:2015-M01 KESEDARAN TINGKAH LAKU ORGANISASI

PANEL PEMBANGUN

CIK RADIN HANIDA BINTI RADIN HARUN
JABATAN KESELAMATAN DAN KESIHATAN PEKERJAAN PUTRAJAYA

EN. RAMLAN BIN KASHAH
JABATAN KESELAMATAN DAN KESIHATAN PEKERJAAN PUTRAJAYA

IR. ROSLENDA BINTI HASAN
JABATAN KESELAMATAN DAN KESIHATAN PEKERJAAN PUTRAJAYA

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

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. JOHN A/K RAMPAI
ENVIRONMENT INSTITUTE OF MALAYSIA (EIMAS)

TUAN AHMAD BIN TUAN BESAR
ANF SYNERGY SDN. BHD.

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	**EMPAT (4)**	**KOD BIDANG PEKERJAAN**	**Z-009-4:2015**

TERAS				
	KESEDARAN TINGKAH LAKU ORGANISASI	**PEMANTAUAN KESIHATAN, KESELAMATAN DAN ALAM SEKITAR**	**KEUPAYAAN PENGURUSAN PERHUBUNGAN**	**AMALAN ETIKA**
	Z-009-4:2015-CA01	**Z-009-4:2015-CA02**	**Z-009-4:2015-CA03**	**Z-009-4:2015-CA04**
	KEMAHIRAN PEMIKIRAN STRATEGIK	**KERJASAMA KOMUNIKASI BERKESAN**	**KESEDARAN PENGURUSAN PERUBAHAN**	**APLIKASI SISTEM TEKNOLOGI MAKLUMAT**
	Z-009-4:2015-CA05	**Z-009-4:2015-CA06**	**Z-009-4:2015-CA07**	**Z-009-4:2015-CA08**

CAPC bagi Z-009-4:2015 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	**KESEDARAN PENGURUSAN PERUBAHAN**				
HASIL PEMBELAJARAN	Calon yang terampil didalam CA ini berkebolehan untuk melaksanakan pengurusan perubahan mengikut kaedah yand dicadangkan. Setelah melengkapkan unit keterampilan ini, calon perlu mampu untuk; • Patuhi objetif pengurusan perubahan. • Pantau kaedah pengurusan perubahan • Patuhi inisiatif pengurusan perubahan • Patuhi perlaksanaan bimbingan dan mentor • Tingkatkan penjenamaan organisasi				
ID UNIT KEBOLEHAN	**Z-009-4:2015-CA07**	**TAHAP**	4	**JANGKAMASA LATIHAN**	**11**

KEBOLEHAN	PENGETAHUAN	PRESTASI	JAM LATIHAN	MOD PENYAMPAIAN	KRITERIA PENILAIAN
1. Patuhi objetif pengurusan perubahan.	1.1 Keadaan dan kerumitan kerja. 1.2 Sumber projek. 1.3 Jadual kerja • Pencapaian • Tarikh akhir	1.1 Maklumkan keadaan dan kerumitan kerja. 1.2 Peruntukkan sumber projek. 1.3 Adakan jadual kerja.	Pengetahuan 2	Pengetahuan • Kelas • Perbincangan berpasukan	1.1 Keadaan dan kerumitan kerja dimaklumkan. 1.2 Sumber projek diperuntukkan. 1.3 Jadual kerja dibuat.

KEBOLEHAN	PENGETAHUAN	PRESTASI	JAM LATIHAN	MOD PENYAMPAIAN	KRITERIA PENILAIAN
2. Pantau kaedah pengurusan perubahan	2.1 Kaedah pengurusan perubahan yang sesuai. 2.2 Garis panduan dan prosedur untuk prestasi kakitangan. • Pelan pengambilan kakitangan. 2.3 Faktor kemungkinan risiko. • Bantahan kakitangan. • Kewangan.	2.1 Guna kaedah yang sesuai. 2.2 Patuh pada garis panduan dan prosedur prestasi kakitangan. 2.3 Patuh pada pelan kakitangan. 2.4 Kenal pasti kemungkinan factor risiko. 2.5 Patuh pada pelan kerja.	<u>Pengetahuan</u> 2	<u>Pengetahuan</u> • Kelas • Perbincangan berpasukan	2.1 Kaedah pengurusan perubahan dihurai. 2.2 Prestasi kakitangan terhadap garis panduan dan prosedur diikuti. 2.3 Perancangan kakitangan dipatuhi. 2.4 Kemungkinan factor risiko yang timbul dari pengurusan perubahan dikenal pasti.
3. Patuhi inisiatif pengurusan perubahan	3.1 Sikap positif. 3.2 Inisiatif pengurusan tingkah laku. 3.3 Prosedur tebatan dan penyesuaian.	3.1 Tunjuk kesediaan terima tanggung jawab baru. 3.2 Kenal pasti masalah arahan bersabit penyiapan kerja. 3.3 Guna prosedur penebatan dan penyesuaian.	<u>Pengetahuan</u> 3	<u>Pengetahuan</u> • Kelas • Perbincangan berpasukan	3.1 Sikap positif dihurai. 3.2 Inisiatif pengurusan tingkah laku dijelaskan. 3.3 Prosedur tebatan dan penyesuaian dihurai. 3.4 Masalah arahan bersabit penyiapan kerja dikenal pasti.
4. Patuhi perlaksanaan bimbingan dan mentor	4.1 Amalan kaunseling. • Kaedah 4.2 Latihan dan bimbingan • Peluang belajar. • Pembangunan kakitangan	4.1 Tunjukkan latihan dan bimbingan. 4.2 Sesuaikan dengan sumbangan kerja dan/atau cadangan. 4.3 Pantau pelan kerja. 4.4 Patuh dengan pelan kerja yang lengkap.	<u>Pengetahuan</u> 2	<u>Pengetahuan</u> • Kelas • Perbincangan berpasukan	4.1 Amalan kaunseling dihurai. 4.2 Latihan dan bimbingan ditonjol. 4.3 Peluang pembelajaran dihurai. 4.4 Sumbangan kerja dan/atau cadangan ditunjuk. 4.5 Pelan kerja yang lengkap dipatuhi.

KEBOLEHAN	PENGETAHUAN	PRESTASI	JAM LATIHAN	MOD PENYAMPAIAN	KRITERIA PENILAIAN
5. Tingkatkan penjenamaan organisasi	5.1 Kepelbagaian peribadi dan budaya. 5.2 Bahasa yang berkesan. 5.3 Maklumat dan pandangan penjenamaan.	5.1 Laksanakan penjenamaan melalui bahasa yang berkesan dan persembahan visual yang jelas. 5.2 Hargai maklum balas pelanggan. 5.3 Kumpul maklumat dan idea branding.	Pengetahuan 2	Pengetahuan • Kelas • Perbincangan berpasukan	5.1 Kepelbagaian peribadi dan budaya dijelaskan. 5.2 Penggunaan bahasa yang efektif dihurai. 5.3 Maklumat dan idea untuk branding diterangkan. 5.4 Bahasa branding yang efektif dan persembahan visual yang jelas disampaikan. 5.5 Maklum balas pelanggan dihargai. 5.6 Maklumat dan idea penjenamaan ditunjukan.

JADUAL PEMBAHAGIAN WIM (TEORI)

Z-009-4:2015 KEBOLEHAN TERAS

M07 – KESEDARAN PENGURUSAN PERUBAHAN

KEBOLEHAN	PELAN MENGAJAR	KERTAS PENERANGAN	KERTAS TUGASAN
1. Patuhi objektif pengurusan perubahan	*Z-009-4:2015-M07/PM(1/5)/PM Objektif pengurusan perubahan	Z-009-4:2015-M07/P(1/5) Objektif pengurusan perubahan	Z-009-4:2015-M07/T(1/5) Objektif pengurusan perubahan
2. Pantau kaedah pengurusan perubahan	*Z-009-4:2015-M07/PM(2/5)/PM Kaedah pengurusan perubahan	Z-009-4:2015-M07/P(2/5) Kaedah pengurusan perubahan	Z-009-4:2015-M07/T(2/5) Kaedah pengurusan perubahan
3. Patuhi inisiatif pengurusan perubahan	*Z-009-4:2015-M07/PM(3/5)/PM Inisiatif pengurusan perubahan	Z-009-4:2015-M07/P(3/5) Inisiatif pengurusan perubahan	Z-009-4:2015-M07/T(3/5) Inisiatif pengurusan perubahan
4. Patuhi perlaksanaan bimbingan dan mentor	*Z-009-4:2015-M07/PM(4/5)/PM Bimbingan dan mentor	Z-009-4:2015-M07/P(4/5) Bimbingan dan mentor	Z-009-4:2015-M07/T(4/5) Bimbingan dan mentor
5. Tingkatkan penjenamaan organisasi	*Z-009-4:2015-M07/PM(5/5)/PM Penjenamaan Organisasi	Z-009-4:2015-M07/P(5/5) Penjenamaan Organisasi	Z-009-4:2015-M07/T(5/5) Penjenamaan Organisasi

- **Dibangunkan oleh Pusat Bertauliah (PB)**

JADUAL PEMBAHAGIAN WIM (AMALI)

Z-009-4:2015 KEBOLEHAN TERAS

M07 – KESEDARAN PENGURUSAN PERUBAHAN

Ability	Lesson Plan	Work Sheet
1. Patuhi objektif pengurusan perubahan	*Z-009-4:2015-M07/PM(1/3)/PM Patuh objektif dan kaedah pengurusan perubahan	Z-009-4:2015-M07/K(1/3) Patuh objektif dan kaedah pengurusan perubahan
2. Pantau kaedah pengurusan perubahan		
3. Patuhi inisiatif pengurusan perubahan	*Z-009-4:2015-M07/PM(2/3)/PM Patuh perlaksanaan pengurusan perubahan	Z-009-4:2015-M07/K(2/3) Patuh perlaksanaan pengurusan perubahan
4. Patuhi perlaksanaan bimbingan dan mentor		
5. Tingkatkan penjenamaan organisasi	*Z-009-4:2015-M07/PM(3/3)/PM Tingkat penjenamaan organisasi	Z-009-4:2015-M07/K(3/3) Tingkat penjenamaan organisasi

*** Dibangunkan oleh Pusat Bertauliah (PB)**

JPK	**JABATAN PEMBANGUNAN KEMAHIRAN** **KEMENTERIAN SUMBER MANUSIA** **ARAS 7 & 8 BLOK D4, KOMPLEKS D** **PUSAT PENTADBIRAN KERAJAAN PERSEKUTUAN** **62502 PUTRAJAYA** **KERTAS PENERANGAN** ***(INFORMATION SHEET)***	
KOD DAN NAMA PROGRAM/ *PROGRAM'S CODE AND NAME*	**Z-009-4:2015 KEBOLEHAN TERAS**	
TAHAP/ *LEVEL*	**EMPAT (4)**	
NO. DAN TAJUK KEBOLEHAN TERAS/ *CORE ABILITY NO. AND TITLE*	**CA07 KESEDARAN PENGURUSAN PERUBAHAN**	
NO. DAN PENYATAAN KEBOLEHAN/ *ABILITY NO. AND STATEMENT*	07.01 PATUHI OBJEKTIF PENGURUSAN PERUBAHAN 07.02 PANTAU KAEDAH PENGURUSAN PERUBAHAN **07.03 PATUHI INISIATIF PENGURUSAN PERUBAHAN** 07.04 PATUHI PERLAKSANAAN BIMBINGAN DAN MENTOR 07.05 TINGKATKAN PENJENAMAAN ORGANISASI	
NO. KOD/ *CODE NO.*	**Z-009-4:2015-M07/P(3/5)**	**Muka Surat/** Page : 1 **Drpd/** of : 11

TAJUK/ *TITLE* : **INISIATIF PENGURUSAN PERUBAHAN**

TUJUAN/ *PURPOSE* :

Kertas Penerangan ini bertujuan untuk menerangkan mengenai sikap positif, inisiatif tingkah laku pengurusan, mitigasi dan penyesuaian prosedur dan masalah penyiapan kerja.

PENERANGAN/ *INFORMATION* :

1. Falsafah Sikap Positif

Sikap mental positif (PMA) ialah falsafah yang mempunyai keadaan optimis dalam setiap kehidupan seseorang yang menerima perubahan positif dan meningkatkan pencapaian. Pengikut falsafah ini menggunakan keadaan pemikiran yang terus-menerus mencari cara pelaksanaan untuk berjaya, atau mendapatkan hasil yang dihajati, tanpa mengira keadaan. Ia bertentangan dengan perasaan negatif, sikap kalah dan putus asa. Keyakinan dan harapan adalah amat penting kepada pembangunan PMA.

1.1 Pengurusan perubahan ialah perspektif sikap. Apabila agensi dan syarikat mengalami kemerosotan yang dramatik dan membuat beberapa pemindahan pekerjaan, perancangan untuk perubahan menjadi lebih penting berbanding dengan sebelum ini.

1.2 Sikap terbina, bukan diajar. Tetapi bagaimana harus kita menyediakan kumpulan pekerja untuk perubahan yang tidak mempengaruhi kehidupan mereka?

1.3 Kepimpinan perlu menangani isu yang lebih utama tentang mewujudkan sikap positif akan perubahan. Perubahan pengurusan adalah sikap, dan sikap terbina, bukan diajar. Mari kita lihat satu kajian kes:

i) Du Pont baru-baru ini telah mengambil langkah besar dalam penstrukturan sikap terhadap perubahan. Latihan dan Pembangunan, yang diterbitkan oleh American Society of Training and Development (ASTD), melaporkan bahawa Du Pont baru memindahkan 300 kakitangan di pejabat swasta ke stesen kerja yang terbuka di bahagian “Floor Productions”. Pekerja mereka kini bekerja di kubikel Corian bertutup berukuran 8x8 kaki. Bukan sahaja kamar ini menggalakkan kerja berkumpulan, tetapi mereka menghasilkan produktiviti yang lebih tinggi. Sungguh pun begitu, pekerja tidak berapa gembira dengan perubahan itu. Oleh itu, Du Pont

menerbangkan semua pekerjanya ke Grand Rapids Michigan untuk melawat Steelcase, firma yang akan melengkapkan pejabat barunya. Semasa di Steelcase, pekerja Du Pont dapat belajar bahasa baharu:

a) Migrasi - bergerak dari pejabat peribadi kepada stesen kerja berskrin individu.
b) Zon Bekerjasama - Bilik mesyuarat.
c) Stesen Penyambungan – meja kerja.
d) Ruang terbuka luas untuk semua - ruang tidak diperuntukkan kepada mana-mana pekerja.

ii) Du Pont menyediakan pengalaman. Pengalaman merupakan satu langkah dalam proses membangunkan sikap perubahan. Pengalaman lain yang berjaya membina sikap, adalah seperti mengadakan kem semangat berpasukan di tempat-tempat peranginan, sesi perancangan strategik, kumpulan fokus dan berbengkel interaktif bersama-sama pihak pengurus kanan.

1.4 Sekiranya perlu mengadakan perubahan dalam pengurusan atau penyusunan semula, seorang pengurus perlu bertanya dirinya sendiri:

i) Apakah yang perlu dilakukan untuk membangunkan sikap perubahan dalam kalangan kakitangan anda?

ii) Apakah yang perlu dilakukan untuk membantu kakitangan anda menangani pelbagai perubahan dalam kehidupan profesional dan peribadi mereka?

2. Langkah Inisiatif Pengurusan

Berikut adalah 5 langkah inisiatif pengurusan yang boleh dilakukan untuk mengurangkan kesan pengurusan perubahan:

i) Tanamkan sikap yang betul untuk pemikiran yang positif

Sewajarnya semua orang memulakan setiap harinya dengan sikap yang betul. Jika kita melihat keadaan dengan cara yang positif, kita lebih dapat menerima hakikat perkara yang berlaku, dan tidak akan menyalahkan orang lain atau diri kita sendiri.

Jika kita boleh membangunkan sikap yang sihat untuk 'mengawal segala yang boleh dikawal' semasa kita bekerja, dan dalam kehidupan secara umumnya, kita mungkin ~~i~~ lebih berdaya tahan apabila berlaku kesusahan ~~l~~. Kita tidak akan menyalahkan diri sendiri atau orang lain semasa dalam keadaan tertekan, tetapi melihat dengan perspektif yang lebih seimbang. Ia amat membantu, jika kita dapat memahami dan membangunkan faktor-faktor daya ketahanan dan kepercayaan diri, yang mampu untuk mendapatkan sokongan, menyesuaikan diri dan mengawal emosi.

ii) Sokong pekerja untuk menjadi lebih positif

Membantu pekerja untuk membangunkan tahap daya tahan mereka adalah perkara asas, apabila menangani suasana kebimbangan dan ketidaktentuan yang berpunca daripada sesuatu kejadian. Ini termasuklah penerimaan, bahawa kejayaan tidak mungkin sentiasa tercapai.

Apabila kakitangan merasakan bahawa pemikiran negatif dirasai akibat kekecewaan atau kehampaan, adalah penting bagi mereka untuk menyedari bahawa mereka berada dalam emosi yang tidak baik. Mereka perlu sedar bahawa perasaan itu tidak akan membantu mereka untuk menyelesaikan masalah tersebut.

Mereka juga perlu dipupuk dengan satu bentuk mekanisme penyelesaian. Hal ini mungkin melibatkan sokongan daripada orang lain, boleh mengubah cara mereka berfikir tentang masalah dan halangan, dengan pendekatan dan perspektif yang lebih positif.

iii) Memperkenalkan skim mentor untuk membantu kakitangan berkelakuan lebih positif.

Apabila individu terlibat dalam aktiviti-aktiviti yang disukai dia boleh memberi tumpuan kemahiran serta tenaga dengan berkesan dan berkecenderungan untuk lebih berjaya, kurang menghadapi tekanan serta berasa lebih sejahtera.

Walau bagaimanapun, terdapat banyak tekanan di tempat kerja hingga boleh mengalihkan perhatian kakitangan daripada memberi tumpuan sepenuhnya. Disiplin dan ketegasan diperlukan untuk berbuat demikian, di samping menggalakkan mereka untuk mendapatkan bantuan orang lain dalam bidang yang mereka agak lemah.

Hasilnya, terbukti bahawa adalah bermanfaat untuk seseorang bekerja dengan ahli kumpulan lain dalam mencerminkan keupayaan kekuatan peribadi mereka. Untuk menjayakannya, skim pementoran boleh dilaksanakan. Bahkan, belum ada lagi jaguh atau pasukan sukan bertaraf bintang yang berjaya pada hari ini tanpa adanya jurulatih.

iv) Galakkan pekerja untuk merekodkan pencapaian mereka

Adalah penting untuk memperkenalkan, langkah-langkah praktikal yang boleh dicapai, dan tidak mengambil terlalu banyak masa untuk membantu pekerja meningkatkan pembangunan profesionalisme dan/atau peribadi pekerja. Ini adalah antara beberapa cara membantu mereka dalam mendapatkan kelayakan untuk memegang jawatan baharu atau mencari keseimbangan antara kerjaya dengan kehidupan yang lebih baik.

Dengan adanya hala tuju, dapat membantu seseorang untuk terus memberi tumpuan ketika dalam kesukaran, dan mereka dapat menjadikan kesukaran dan cabaran dalam konteks yang lebih luas untuk mencapai matlamat mereka.

Galakkan kakitangan untuk mencatat pencapaian mereka setakat ini, serta berkongsi matlamat dengan pekerja lain untuk mengukuhkan lagi komitmen mereka. Adalah bermanfaat bagi mereka untuk menyimpan diari

peribadi dan mencatat beberapa minit setiap hari, mencatatkan mana-mana kejayaan atau halangan yang dilalui.

v) Galakkan pekerja untuk menyumbang sesuatu

Sebagai manusia biasa, kita menghargai kerjasama dan sokongan orang lain – tiada sesiapa yang boleh hidup sendirian Semestinya kita juga suka untuk menyumbang balik sesuatu. Ramai orang yang mempunyai keazaman untuk sampai ke puncak kerjaya mereka, dalam pekerjaan atau sukan, memberi sumbangan balik sesuatu dalam profesion mereka.

Sebagai contoh, kita lihat usahawan seperti Bill Gates menubuhkan sebuah yayasan bantuan global, manakala Alan Sugar pula, membantu usahawan muda untuk mengambil langkah pertama mereka.

Adalah penting untuk membantu kakitangan sedar, bahawa bukan sahaja mereka boleh meminta sokongan daripada orang lain, sebaliknya mereka juga boleh memberi bantuan Bahkan pekerja-pekerja baharu juga, boleh memberi idea-idea baharu kepada pasukan, dan, jika pekerja melihat bahawa mereka boleh menyumbangkan sesuatu semula, ini akan meningkatkan harga diri mereka.

3. Mitigasi dan Adaptasi

Setiap syarikat perlu melalui perubahan yang berterusan dalam prosedur dan struktur asas untuk berkembang maju dan menghadapi perubahan keadaan. Kadang-kadang, pekerja merasa terhalang atas perubahan ini kerana ia mungkin memberi kesan pada urusan rutin mereka atau membuat mereka berasa terancam. Perubahan yang mudah seperti bertukar premis pejabat, atau yang susah seperti menukar struktur organisasi boleh menjejaskan pemikiran pekerja syarikat.

3.1 Walau bagaimanapun, kunci bagi menghadapi masalah ini terletak pada tindakan dan keupayaan pengurus untuk mengendalikan kakitangannya. Yang paling penting bagi pengurus adalah untuk mengendalikan

keseluruhan perubahan, apa pun perubahannya mestilah dengan sikap yang positif. Begini caranya:

i) Bertindak sebagai sokongan kepada kakitangan

Mana-mana kakitangan bawahan akan melihat kepada pengurus mereka sebagai petunjuk dan panduan dalam masa krisis atau perubahan. Adalah penting untuk mengetahui bagaimana untuk menangani perubahan dengan positif supaya kakitangan boleh memahami tanpa sebarang kekangan. Jika pengurus sendiri mula bertindak dengan kekeliruan dan berkelakuan tidak rasional ia mungkin memberi kesan kepada keseluruhan aliran kerja dan juga minda kakitangan. Perubahan latihan merupakan satu elemen penting dalam memahami rancangan yang lebih besar.

ii) Lakukan sesuatu untuk membantu pekerja faham

Apabila kita mula membuat perubahan dalam mana-mana struktur korporat, pekerja juga memerlukan masa untuk menyesuaikan diri. Apabila kita mula memperkenalkan perubahan, pekerja mungkin berasa takut dan mereka mungkin tidak menyukainya. Sebagai pengurus, berpandangan positif akan membantu mereka memahami, bagaimana perubahan itu penting dan bagaimana ia akan memberi manfaat kepada organisasi secara keseluruhannya.

Perbincangan yang positif, akan membantu pekerja mengutamakan matlamat syarikat daripada matlamat sendiri, hingga dapat membantu mereka menyesuaikan diri dan memahami akan perlunya perubahan.

iii) Jadikan mereka selesa

Jika kita memulakan sesuatu yang baharu tanpa memberi kaunseling kepada pekerja, semestinya mereka berasa tidak selesa; bahkan akan tersebar ura-ura tentang ketidakstabilan dalam organisasi, walaupun sebenarnya tidak.

Adalah menjadi tanggungjawab pengurus untuk membuat kakitangan berasa selesa dalam tempoh peralihan, di samping membantu mereka menyesuaikan diri. Adalah perkara biasa bagi sesetengah pekerja untuk menyesuaikan diri dengan sesuatu struktur serta pekerja baharu. Sesuatu sistem baharu atau perubahan dalam aliran kerja boleh memberi kesan buruk kepada mereka.

iv) Laksanakan peralihan dengan lancar

Peralihan mengambil masa, dan jika tidak ditangani dengan baik, ia mungkin membawa masalah. Kakitangan di mana-mana organisasi mungkin tidak dapat belajar menyesuaikan diri dengan perubahan baharu atau bekerja dengan baik dan berkesan. Di samping perubahan itu relevan bahkan perlu dalam beberapa keadaan, peralihan yang lancar akan membantu pekerja untuk terus maju ke hadapan. Di sinilah kaunseling dan sikap positif anda akan dapat membantu sepenuhnya.

v) Menjimatkan masa dalam tempoh penyesuaian

Tanpa sikap yang betul dengan tahap positif atau kaunseling yang baik, pekerja akan mengambil lebih banyak masa untuk menyesuaikan diri dengan perubahan. Ia mungkin menjejaskan keupayaan mereka untuk menyesuaikan diri dan mengambil masa yang lebih lama bagi sesebuah organisasi untuk memulakan pekerjaan mengikut struktur baharu. Adalah menjadi tanggungjawab pengurus untuk memastikan masalah ini tidak berlaku, dengan memupuk sikap yang betul-betul positif .

4. Mengenal pasti Masalah Arahan tentang Penyiapan Kerja

Setelah selesai semua langkah di atas, pengurus yang bijak akan mendapat gambaran yang lebih luas tentang bagaimana kakitangannya, menyesuaikan

diri, tentang masalah yang mungkin berlaku, calon pekerja yang berpotensi untuk dinaikkan pangkat, bahagian yang berpotensi untuk diperbaiki, mewujudkan hubungan yang lebih baik dalam organisasi, penyelesaian kepada pelbagai masalah serta lain-lain pandangan yang tidak ketara sebelum ini.

4.1 Selepas mengumpul maklumat, pengurus boleh menilai kesan pengurusan perubahan dari segi kerja pengeluaran dan bagaimana ia boleh menjejaskan penyiapan kerja keseluruhannya.

4.2 Ini membawa kepada situasi lebih kondusif, dengan penilaian yang lebih mudah tentang kemungkinan berlakunya masalah yang akan menyebabkan kadar penyiapan kerja yang rendah, dan sekali gus memberi peluang kepada pihak pengurusan untuk membuat perancangan awal bagi mengatasi masalah.

SOALAN/ *QUESTIONS* :

1. Apakah yang dimaksudkan dengan Sikap Mental Positif (PMA)?

.....

.....

2. Apakah 5 inisiatif pengurusan yang boleh membantu mengatasi kesan pengurusan perubahan?

.....

.....

3. Apakah prosedur mitigasi dan adaptasi yang pengurusan boleh tawarkan?

.....

.....

RUJUKAN/ *REFERENCE* :

1. Stephen R. Covey. (2013). The 7 Habits of Highly Effective People: Powerful Lessons in Personal Change. Simon & Schuster ISBN-10: 1451639619, ISBN-13: 978-1451639612
2. Wallace Stegner (2002). Crossing to Safety. Modern Library. ISBN: 0-375-75931-X
3. Steven C. Hayes and Spencer Smith (2005). Get Out of Your Mind and Into Your Life: The New Acceptance and Commitment Therapy. New Harbinger Publications. ISBN: 9781572247574
4. http://www.managerwise.com/article.phtml?id=37 (19 August 2015, 15.11pm)
5. http://www.hrzone.com/talent/development/in-a-nutshell-five-ways-to-encourage-a-positive-attitude (19 August 2015, 15.31pm)
6. https://www.illumine.co.uk/2014/01/reasons-why-managers-need-to-address-changes-within-the-organisation-with-a-positive-attitude/ (19 August 2015, 17.00pm)
7. http://www.managerwise.com/articlecat.phtml?c=Change%20Management (19 August 2015, 18.23pm)

JPK	**JABATAN PEMBANGUNAN KEMAHIRAN** **KEMENTERIAN SUMBER MANUSIA** **ARAS 7 & 8 BLOK D4, KOMPLEKS D** **PUSAT PENTADBIRAN KERAJAAN PERSEKUTUAN** **62502 PUTRAJAYA** **KERTAS TUGASAN** ***(ASSIGNMENT SHEET)***	
KOD DAN NAMA PROGRAM/ *PROGRAM'S CODE AND NAME*	**Z-009-4:2015 KEBOLEHAN TERAS**	
TAHAP/ *LEVEL*	**EMPAT (4)**	
NO. DAN TAJUK KEBOLEHAN TERAS/ *CORE ABILITY NO. AND TITLE*	**CA07 KESEDARAN PENGURUSAN PERUBAHAN**	
NO. DAN PENYATAAN KEBOLEHAN/ *ABILITY NO. AND STATEMENT*	07.01 PATUHI OBJEKTIF PENGURUSAN PERUBAHAN 07.02 PANTAU KAEDAH PENGURUSAN PERUBAHAN **07.03 PATUHI INISIATIF PENGURUSAN PERUBAHAN** 07.04 PATUHI PERLAKSANAAN BIMBINGAN DAN MENTOR 07.05 TINGKATKAN PENJENAMAAN ORGANISASI	
NO. KOD/ *CODE NO.*	**Z-009-4:2015-M07/T(3/5)**	**Muka Surat/** Page : 1 **Drpd/** of : 4

TAJUK/ *TITLE* : **INISIATIF PENGURUSAN PERUBAHAN**

TUJUAN/ *PURPOSE* :

Kertas Tugasan ini bertujuan untuk memantapkan pengetahuan dan pemahaman pelatih mengenai sikap positif, inisiatif tingkah laku pengurusan, mitigasi dan penyesuaian prosedur dan masalah penyiapan kerja.

ARAHAN/ *INSTRUCTION* :

Pelatih hendaklah menjawab semua soalan dan dibenarkan merujuk Kertas Penerangan Z-009-4:2015-M07/P(3/5).

SOALAN/ *QUESTION* :

1. Apakah yang dimaksudkan dengan sikap mental positif (PMA)?

   .....

   .....

   (2 markah)

2. Apakah 5 inisiatif yang pihak pengurusan boleh tawarkan untuk mengurangkan kesan pengurusan perubahan?

   .....

   .....

   (5 markah)

3. Apakah langkah-langkah mitigasi dan adaptasi yang boleh ditawarkan oleh pihak pengurusan?

   .....

   .....

   (5 markah)

4. Mengapa kita memerlukan set minda yang betul untuk menjadi positif?

   .....

   .....

   (2 markah)

5. Mengapakah kita perlu menggalakkan pekerja untuk merekodkan pencapaian mereka?

.....

.....

(2 markah)

6. Adakah sikap pengurus penting dalam mewujudkan persekitaran positif? Bincangkan.

.....

.....

(4 markah)

SKEMA JAWAPAN

1. Sikap mental positif (PMA) ialah falsafah yang mempunyai keadaan optimis dalam setiap kehidupan seseorang yang menerima perubahan positif dan meningkatkan pencapaian.

2. 5 inisiatif yang pihak pengurusan:
   - Tanamkan sikap yang betul untuk pemikiran yang positif
   - Sokong pekerja untuk menjadi lebih positif
   - Memperkenalkan skim mentor untuk membantu kakitangan berkelakuan lebih positif.
   - Menggalakkan pekerja untuk merekodkan pencapaian mereka
   - Menggalakkan pekerja untuk menyumbangkan sesuatu kepada organisasi

3. 5 langkah-langkah mitigasi dan adaptasi
   – Bertindak sebagai sokongan kepada kakitangan
   - Lakukan sesuatu untuk membantu pekerja faham
   - Jadikan mereka selesa
   - Laksanakan peralihan dengan lancar
   - Menjimatkan masa dalam tempoh penyesuaian

4. Pemikiran yang betul akan terus memandang kehadapan, mencari dan melaksanakan cara-cara untuk menang, atau mencari hasil yang diingini tanpa mengira keadaan.
5. Lebih adil dan penilaian lebih mudah
6. Ya, sangat penting. Terangkan beberapa sikap seperti jujur, bertanggungjawab, amanah, telus dan sebagainya

JPK	**JABATAN PEMBANGUNAN KEMAHIRAN** **KEMENTERIAN SUMBER MANUSIA** **ARAS 7 & 8 BLOK D4, KOMPLEKS D** **PUSAT PENTADBIRAN KERAJAAN PERSEKUTUAN** **62502 PUTRAJAYA** **KERTAS PENERANGAN** ***(INFORMATION SHEET)***	
KOD DAN NAMA PROGRAM/ *PROGRAM'S CODE AND NAME*	**Z-009-4:2015 KEBOLEHAN TERAS**	
TAHAP/ *LEVEL*	**EMPAT (4)**	
NO. DAN TAJUK KEBOLEHAN TERAS/ *CORE ABILITY NO. AND TITLE*	**CA07 KESEDARAN PENGURUSAN PERUBAHAN**	
NO. DAN PENYATAAN KEBOLEHAN/ *ABILITY NO. AND STATEMENT*	07.01 PATUHI OBJEKTIF PENGURUSAN PERUBAHAN 07.02 PANTAU KAEDAH PENGURUSAN PERUBAHAN 07.03 PATUHI INISIATIF PENGURUSAN PERUBAHAN **07.04 PATUHI PERLAKSANAAN BIMBINGAN DAN MENTOR** 07.05 TINGKATKAN PENJENAMAAN ORGANISASI	
NO. KOD/ *CODE NO.*	**Z-009-4:2015-M07/P(4/5)**	**Muka Surat/** Page : 1 **Drpd/** of : 10

TAJUK/ *TITLE* : **PERLAKSANAAN BIMBINGAN DAN MENTOR**

TUJUAN/ *PURPOSE* :

Kertas Penerangan ini bertujuan untuk menerangkan mengenai amalan kaunseling, kejurulatihan dan mentor, peluang pembelajaran, sumbangan kerja dan/atau cadangan dan pelan kerja terperinci.

PENERANGAN/ *INFORMATION* :

1 Bimbingan dan mentor semasa Pengurusan Perubahan

Kaunseling ditakrifkan sebagai perbincangan mengenai masalah emosi pekerja, dengan tujuan untuk mengurangkannya. Oleh itu, kaunseling:

a) Berurusan dengan masalah emosi.
b) Adalah satu tindakan komunikasi.
c) Secara umumnya untuk memahami dan/atau mengurangkan gangguan emosi pekerja.
d) Boleh dilakukan oleh kedua-duanya, pengurus dan kaunselor yang terlatih secara professional.

1.1 Kaunseling menjadi wajar apabila seseorang menyedari ketidakupayaan untuk menghadapi persekitaran yang, dalam kes ini; perubahan dalam pengurusan. Ketidakupayaan ini menjelma dalam gangguan tingkah laku yang seterusnya tidak membawa mudarat kepada diri sendiri, organisasi dan lain-lain yang bekerja di dalamnya. Perasaan tidak boleh diabaikan. Ianya nyata dan lebih-lebih lagi kepada individu yang berkenaan. Pengurus menginginkan pekerja untuk mengekalkan keseimbangan emosi yang munasabah dan menyalurkan emosi kepada aktiviti-aktiviti yang membina.

i) Pada apa jua keadaan, ketika atau bukan waktu bekerja, mungkin memerlukan kaunseling. Keadaan ini boleh menyebabkan:
   a) Ketidakpuasaan terhadap kerja
   b) Rintangan terhadap perubahan atau,
   c) Pengasingan, kekeliruan dan sebagainya

ii) Syarat utama lain yang perlu difahami dengan jelas ialah:
   a) Konflik, atau,
   b) Tekanan.

iii) Kekecewaan berlaku apabila motivasi disekat dan mencegah seseorang dari mencapai matlamat yang diingini. Kekecewaan boleh berada dalam

keadaan jangka pendek atau jangka panjang. Semakin lama kekecewaan, semakin besar masalah. Kekecewaan kebiasaannya boleh terjadi pada keadaan yang berikut:

a) Pencerobohan,
b) Sikap acuh tak acuh,
c) Pengeluaran,
d) Regresi,
e) Penetapan,
f) Gangguan fizikal, atau,
g) Penggantian matlamat.

iv) Kaunseling boleh membantu mengurangkan kekecewaan, dengan membantu pekerja untuk memilih kursus yang bersesuaian dan bertindak sebagai menghapuskan halangan untuk mencapai matlamat atau dengan membantu mereka untuk berdamai dengan realiti. Kaunselor akan perlu bekerja dengan kedua-duanya, pekerja dan pihak Pengurusan.

v) Konflik: Kedua-dua konflik interpersonal dan konflik antara kumpulan boleh menyebabkan gangguan emosi. Apabila orang yang mempunyai perbezaan latar belakang, pandangan, nilai, keperluan dan personaliti berinteraksi antara satu sama lain mungkin boleh menimbulkan pelbagai konflik.

vi) Konflik bukan selalunya tidak bagus. Sebaik-baiknya, semasa mengendalikan konflik, cuba untuk mengurangkan kelemahan dan meningkatkan manfaat. Konflik merangsang seseorang untuk mencari pendekatan yang lebih baik untuk mendapatkan hasil yang baik. Kebiasaannya, masalah yang tersembunyi akan muncul dan membangunkan pemahaman yang lebih mendalam.

xi) Sebaliknya, kerjasama dan kerja berpasukan boleh menderita, pertumbuhan rasa tidak percaya, dan yang kalah meneruskan konflik untuk menyelesaikan matlamat. Matlamat asas sesebuah organisasi adalah untuk menggerakkan suatu konflik kepada situasi menang-

menang, supaya tidak ada yang merasa kehilangan dan sebenarnya merasakan kemenangan.

xii) Kaunseling membantu menyelesaikan konflik dengan mengurangkan emosi yang terpendam.

xiii) Objektif kaunseling boleh dicapai melalui perlaksanaan salah satu fungsi kaunseling yang berikut :

a) Menasihati.
b) Meyakinkan.
c) Berkomunikasi,
d) Pelepasan ketegangan emosi,
e) Pemikiran yang jelas, dan
f) Orientasi semula.

xiii) Siapa yang patut melakukan kaunseling? Kebiasaannya ia adalah tugas unggul seperti penyelia, pengurus atau sesiapa yang unggul dalam hierarki tetapi membantu secara professional kadangkala dicari seperti konsultan atau profesional kaunselor.

xii) Sesiapa yang menjadi kaunselor, dia perlu memenuhi syarat-syarat dalam hubungan kaunseling :

a) Counselee harus menerima kaunselor secara psikologi
b) Kaunselor mesti boleh menjadi pendengar yang baik dan juga berkomunikasi dengan baik
c) Suasana kepercayaan dan keyakinan.
d) Kredibiliti & Kepekaan kaunselor.

1.2 Metodologi Kaunseling

Kaedah kaunseling terdiri daripada bimbingan dan mentor

1.2.1 Apa itu bimbingan?

i) Ia ditakrifkan sebagai kaedah pengarahan, mengarahkan dan melatih seseorang atau satu kumpulan, dengan tujuan untuk mencapai matlamat

atau membangunkan kemahiran tertentu. Terdapat banyak cara untuk membimbing, jenis bimbingan dan kaedah untuk membimbing. Arahan boleh termasuk ceramah motivasi dan latihan mungkin termasuk seminar, bengkel, dan amalan yang diselia.

ii) Faedah bimbingan ialah dapat meningkatkan prestasi dan kemahiran seseorang dengan menerima satu per satu latihan bagi mengembangkan prospek kerjaya.

iii) Kebiasaannya bimbingan disampaikan oleh penyelia segera atau pengurus di dalam sesebuah organisasi. Walaubagaimanapun, kini kebanyakan organisasi menggunakan jurulatih luar yang professional untuk menyediakan perkhidmatan ini. Pebimbing perlu bersedia untuk mendengar, memerhati dan menyokong keupayaan, pengetahuan dan kepintaran coachee.

Pebimbing luar dilatih untuk menyampaikan sesi bimbingan individu untuk memenuhi keperluan individu, dengan mematuhi kaedah piawian yang jelas, matlamat, penggunaan pembelajaran, maklum balas dan penilaian.

1.2.2 Apa itu Mentor?

i) Secara umumnya mentor mengikut format nasihat umum dan bimbingan pembangunan kerjaya. Mentor adalah membangunkan hubungan antara mentor yang lebih senior dan berpengalaman dengan mentee yang tiada pengalaman untuk membimbing dan membangunkan pengetahuan dan perkembangan kerjaya mentee. Mentor kebiasaannya bukan menjadi pengurus/penyelia anda atau berada dalam organisasi anda yang boleh memberi peluang untuk mendengar isu, berpeluang melepaskan tanpa had, dan menyokong dan membantu mencapai matlamat anda.

ii) Bagaimanapun, beberapa organisasi yang menawarkan program mentor untuk pekerja, mungkin boleh memperuntukkan seorang mentor di kalangan organisasi yang mempunyai kedudukan, status dan kuasa yang serupa sebagai penyelia segera.

1.3 Perbezaan antara Coaching dan Mentoring?

Perbezaan antara bimbingan dan mentor adalah cukup jelas:

Secara umumnya panduan bimbingan individu memberi tumpuan kepada prestasi kerja dan bertujuan untuk seorang sahaja. Pebimbing secara khususnya menasihati orang itu bagaimana untuk menangani dan melaksanakan tugas tertentu, mereka menyediakan maklumbalas yang membina dan mewakilkan tugas yang serupa, menetapkan matlamat atau peringkat tugas yang lebih tinggi untuk seseorang selesaikan. Pebimbing dalam kebanyakan kes akan menjadi penyelia segera atau pengurus yang akan mempunyai tanggungjawab menyeluruh ke atas prestasi keseluruhan jabatan. Bimbingan adalah tentang mempunyai hubungan yang positif di mana orang yang dibimbing menghormati, percaya dan mengenali pembimbing.

1.4 Kenapa bimbingan penting semasa pengurusan perubahan?

i) Untuk memahami bila pendekatan bimbingan akan menjadi sesuai dan efektif.

ii) Untuk mewujudkan persekitaran yang sesuai untuk bimbingan berkesan - berdasarkan kepercayaan dan kredibiliti.

iii) Untuk bekerjasama melalui membina hubungan dan berkomunikasi dengan berkesan.

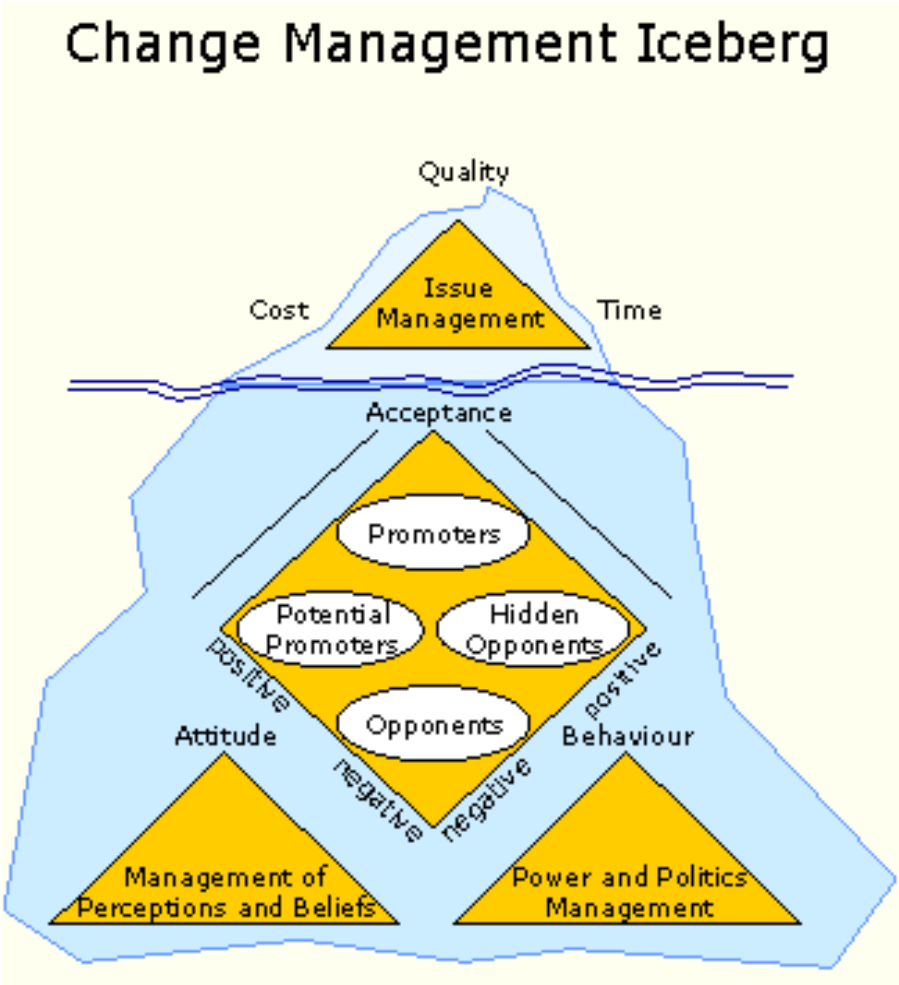
iv) Untuk memahami kekangan organisasi dan bagaimana untuk menguruskan untuk membangunkan satu budaya kejurulatihan.

v) Untuk memahami hubungan antara gaya kepimpinan semula jadi anda dan bimbingan yang berkesan.

vi) Untuk menetapkan objektif yang boleh diukur dan pautan ke model GROW untuk menawarkan pendekatan bimbingan yang menyeluruh.

vii) Untuk mengiktirak kepentingan peranan model, dan kemahiran komunikasi yang terbaik.

viii) Untuk menyampaikan maklum balas untuk meningkatkan prestasi walaupun keadaan menjadi tegang.



Rajah 1.1: Iceberg pengurusan perubahan

2 Peluang Dalam Pengurusan Perubahan

Pengurusan perlu mengambil kesempatan daripada peluang masa semasa perubahan persekitaran berlaku.

2.1 Beberapa faedah peluang yang boleh dimanfaatkan/direalisasikan seperti :

i) Mengetahui pengetahuan, kemahiran dan kebolehan seseorang individu

ii) Mengenal pasti potentsi pekerja dengan ciri-ciri kepimpinan

iii) Mengenalpasti kekuatan / kelemahan dalam organisasi

iv) Boleh menangani pengetahuan tertentu dan jurang kemahiran untuk orang tertentu.

v) Peluang untuk melaksanakan perancangan dan polisi yang baru/ lebih baik

vi) Meningkatkan produktiviti dan mengurangkan liability

vii) Menyampaikan visi organisasi

viii) Mewujudkan budaya kerja yang lebih baik

SOALAN/ *QUESTIONS* :

1. Apakah itu kaunseling?

.....

.....

2. Apakah itu bimbingan?

.....

.....

3. Apakah perbezaan di antara bimbingan dan mentor?

.....

.....

RUJUKAN/ *REFERENCE* :

1. Dale Carnegie (1998). How to Win Friends & Influence People. Pocket Books. ISBN: 0-671-02703-4
2. Gopalaswamy Ramesh and Mahadevan Ramesh (2010). The Ace of Soft Skills, Attitude, Communication and Etiquette for Success. Dorling Kindersley Pvt Ltd. ISBN: 978-81-317-3285-4
3. John C. Maxwell (2007). The 21 Irrefutable Laws of Leadership. Thomas Nelson. ISBN:978-0-7852-8837-4
4. John Kotter and Holger Rathgeber (2006). Our Iceberg Is Melting: Changing and Succeeding Under Any Conditions. St. Martin's Press. ISBN-10: 031236198X, ISBN-13: 978-0312361983
5. https://www.illumine.co.uk/meetings-facilitation-and-coaching/high-performance-coaching/
6. http://www.hrwale.com/counselling-skills/counseling-strategies/
7. http://www.hrzone.com/lead/change/three-things-to-avoid-when-facing-change
8. http://www.managerwise.com/article.phtml?id=155
9. http://hrinz.org.nz/Site/My_HR_Career/Coaching/What_is_Coaching.aspx
10. http://opportunityculture.org/wp-content/uploads/2012/05/Change_Management-Public_Impact.pdf

JPK	**JABATAN PEMBANGUNAN KEMAHIRAN** **KEMENTERIAN SUMBER MANUSIA** **ARAS 7 & 8 BLOK D4, KOMPLEKS D** **PUSAT PENTADBIRAN KERAJAAN PERSEKUTUAN** **62502 PUTRAJAYA** **KERTAS TUGASAN** ***(ASSIGNMENT SHEET)***	
KOD DAN NAMA PROGRAM/ *PROGRAM'S CODE AND NAME*	**Z-009-4:2015 KEBOLEHAN TERAS**	
TAHAP/ *LEVEL*	**EMPAT (4)**	
NO. DAN TAJUK KEBOLEHAN TERAS/ *CORE ABILITY NO. AND TITLE*	**CA07 KESEDARAN PENGURUSAN PERUBAHAN**	
NO. DAN PENYATAAN KEBOLEHAN/ *ABILITY NO. AND STATEMENT*	07.01 PATUHI OBJEKTIF PENGURUSAN PERUBAHAN 07.02 PANTAU KAEDAH PENGURUSAN PERUBAHAN 07.03 PATUHI INISIATIF PENGURUSAN PERUBAHAN **07.04 PATUHI PERLAKSANAAN BIMBINGAN DAN MENTOR** 07.05 TINGKATKAN PENJENAMAAN ORGANISASI	
NO. KOD/ *CODE NO.*	**Z-009-4:2015-M07/T(4/5)**	**Mukasurat/** Page : 1 **Drpd/** of : 5

TAJUK/ *TITLE* : **PERLAKSANAAN BIMBINGAN DAN MENTOR**

TUJUAN/ *PURPOSE* :

Kertas Tugasan ini bertujuan untuk memantapkan pengetahuan dan pemahaman pelatih mengenai amalan kaunseling, kejurulatihan dan mentor, peluang pembelajaran, sumbangan kerja dan/atau cadangan dan pelan kerja terperinci.

ARAHAN/ *INSTRUCTION* :

Pelatih hendaklah menjawab semua soalan dan dibenarkan merujuk Kertas Penerangan Z-009-4:2015-M07/P(4/5).

SOALAN/ *QUESTION* :

1. Apakah itu kaunseling?

   .....

   .....

   (2 markah)

2. Apakah 4 ciri-ciri kaunseling?

   .....

   .....

   (4 markah)

3. Apakah 6 fungsi kaunseling?

   .....

   .....

   (6 markah)

4. Apakah itu kejurulatihan?

   .....

   .....

   (2 markah)

5. Apakah perbezaan antara bimbingan dengan pementoran?

.....

.....

(8 markah)

6. Namakan 3 peluang daripada pemahaman anda dalam pengurusan perubahan

.....

.....

(3 markah)

SKEMA JAWAPAN

1. Perbincangan tentang masalah emosi dengan pekerja

2. – memperkatakan masalah emosi
   - Merupakan satu tindakan emosi
   - Secara amnya untuk memahami dan/atau mengurangkan gangguan emosi seseorang pekerja
   - Boleh dilakukan oleh para pengurus dan kaunselor yang terlatih secara profesional

3. Enam fungsi kaunseling:
   a. memberi nasihat
   b. Meyakinkan,
   c. Berkomunikasi,
   d. Melepaskan ketegangan emosi,
   e . Menjelaskan pemikiran,
   f. Orientasi semula

4. Kaedah memberi arahan, mengajar dan melatih, sama ada individu atau kumpulan, dengan matlamat untuk mencapai beberapa objektif atau membangunkan kemahiran yang tertentu.

5. Perbezaan antara kejurulatihan/bimbingan dengan pementoran:
   Kejurulatihan atau bimbingan menjurus kepada kaedah memberi arahan, menunjuk ajar, dan melatih seseorang atau satu kumpulan orang, dengan tujuan untuk mencapai matlamat atau membangunkan kemahiran tertentu. Terdapat banyak cara untuk membimbing, jenis bimbingan dan kaedah untuk membimbing. Arahan boleh termasuk ceramah motivasi, dan latihan mungkin termasuk seminar, bengkel, dan amali yang diselia. Manakala, pementoran mengikut format nasihat umum dan bimbingan pembangunan kerjaya. Pementoran adalah tentang mewujudkan hubungan antara mentor yang lebih senior dan berpengalaman

dengan menti yang tiada pengalaman bagi membimbing dan membangunkan pengetahuan dan perkembangan kerjaya menti. (Mentor kebiasaannya bukan pengurus/penyelia dalam organisasi, dengan ini memberi peluang untuk mentor mendengar isu menti, berpeluang mengemukakan pendapat tanpa had, serta menyokong dan membantu menti mencapai matlamat).

6. Tiga peluang daripada pengurusan perubahan:
   i. Dapat mengesan individu yang berpengetahuan, berkemahiran dan berkebolehan
   ii. Mengenal pasti pekerja yang berpotensi dengan sifat-sifat kepimpinan
   iii. Mengenal pasti kekuatan/kelemahan dalam organisasi

JPK	**JABATAN PEMBANGUNAN KEMAHIRAN** **KEMENTERIAN SUMBER MANUSIA** **ARAS 7 & 8 BLOK D4, KOMPLEKS D** **PUSAT PENTADBIRAN KERAJAAN PERSEKUTUAN** **62502 PUTRAJAYA** **KERTAS KERJA** ***(WORK SHEET)***	
KOD DAN NAMA PROGRAM/ *PROGRAM'S CODE AND NAME*	**Z-009-4:2015 KEBOLEHAN TERAS**	
TAHAP/ *LEVEL*	**EMPAT (4)**	
NO. DAN TAJUK KEBOLEHAN TERAS/ *CORE ABILITY NO. AND TITLE*	**CA07 KESEDARAN PENGURUSAN PERUBAHAN**	
NO. DAN PENYATAAN KEBOLEHAN/ *ABILITY NO. AND STATEMENT*	07.01 PATUHI OBJEKTIF PENGURUSAN PERUBAHAN 07.02 PANTAU KAEDAH PENGURUSAN PERUBAHAN **07.03 PATUHI INISIATIF PENGURUSAN PERUBAHAN** **07.04 PATUHI PERLAKSANAAN BIMBINGAN DAN MENTOR** 07.05 TINGKATKAN PENJENAMAAN ORGANISASI	
NO. KOD/ *CODE NO.*	**Z-009-4:2015-M07/K(2/3)**	**Mukasurat/** Page : 1 **Drpd/** of : 4

TAJUK/ *TITLE* : **PATUH PERLAKSANAAN PENGURUSAN PERUBAHAN**

TUJUAN PEMBELAJARAN/ *INSTRUCTIONAL AIMS* :

Pelatih mesti boleh:-

1. Amal sikap positif dalam membangunkan inisiatif.
2. Tunjuk inisiatif tindakan pengurusan.
3. Tunjuk kesediaan untuk pikul tanggungjawab baharu.
4. Kenal pasti masalah arahan yang berhubung dengan penyiapan kerja.
5. Guna prosedur mitigasi dan adaptasi.
6. Tadbir amalan kaunseling bagi hasil yang dikehendaki.
7. Cari dan galakkan sumbangan kerja dan/atau cadangan.
8. Sedia peluang pembelajaran untuk pembangunan kakitangan.

9. Sampai rancangan kerja dalam organisasi secara terperinci
10. Pantau rancangan kerja mengikut peraturan-peraturan.

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

SENARAI SEMAK PENUNJUK KEBOLEHAN TERAS

CORE ABILITY INDICATORS CHECKLIST

Bil/ *No.*	Penunjuk Pencapaian / *Performance Indicators*	Patuh/ *Complied*	Tidak Patuh/ *Not Complied*	Catatan/ *Remark*
	Kebolehan 7.3			
1	Sikap positif dalam membangunkan inisiatif diamalkan	☐	☐	
2	Inisiatif tindakan pengurusan ditunjukkan	☐	☐	
3	Kesediaan untuk pikul tanggungjawab baharu ditunjukkan	☐	☐	
4	Masalah arahan yang berhubung dengan penyiapan kerja dikenal pasti	☐	☐	
5	Prosedur mitigasi dan adaptasi digunakan	☐	☐	
	Kebolehan 7.4			
6	Amalan kaunseling bagi hasil yang dikehendaki ditadbir	☐	☐	
7	Sumbangan dan/atau cadangan kerja dicari dan digalakkan	☐	☐	
8	Peluang pembelajaran untuk pembangunan kakitangan disediakan	☐	☐	
9	Rancangan kerja dalam organisasi secara terperinci disampaikan	☐	☐	
10	Rancangan kerja mengikut peraturan-peraturan dipantau	☐	☐	

.....	.....
(Tandatangan dan Nama Pelatih)	(Tandatangan dan Nama Pengajar)
Trainee's Name and Signature	Instructor's Name and Signature
Tarikh/Date: _____	Tarikh/Date: _____

JADUAL PEMBAHAGIAN PENILAIAN KERJA KURSUS

Z-009-4:2015 KEBOLEHAN TERAS

M07 – KESEDARAN PENGURUSAN PERUBAHAN

KEBOLEHAN	PENILAIAN PENGETAHUAN	PEMATUHAN PENUNJUK PRESTASI
1. Patuhi objektif pengurusan perubahan	Z-009-4:2015-M07/KA(1/1)	Z-009-4:2015-M07/K(1/3)
2. Pantau kaedah pengurusan perubahan		
3. Patuhi inisiatif pengurusan perubahan		Z-009-4:2015-M07/K(2/3)
4. Patuhi perlaksanaan bimbingan dan mentor		
5. Tingkatkan penjenamaan organisasi		Z-009-4:2015-M07/K(3/3)

JPK/CA/PP

PENILAIAN PRESTASI *NCS-CORE ABILITY*

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

KEBOLEHAN TERAS – TAHAP 4

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 berpandukan *Total Performance Indicator (TPI)*

PERKARA	KEBOLEHAN	1	2	3	4	5	CATATAN
CA01	**KESEDARAN TINGKAH LAKU ORGANISASI**						
1.1	Patuhi konsep rangka kerja organisasi						
1.2	Tingkatkan keberkesanan berpasukan						
1.3	Pamerkan kemampuan agihan kerja						
1.4	Pastikan dokumentasi bersistematik						
1.5	Galakkan penyelarasan majlis/acara organisasi						
1.6	Patuhi prosedur keperluan latihan						
1.7	Kenalpasti kenaikan pangkat kakitangan yang berpotensi						
CA02	**PEMANTAUAN KESIHATAN, KESELAMATAN DAN ALAM SEKITAR**						
2.1	Pastikan program kesedaran kesihatan						
2.2	Pastikan program kesedaran keselamatan						
2.3	Pastikan program kesedaran alam sekitar						
CA03	**KEUPAYAAN PENGURUSAN PERHUBUNGAN**						
3.1	Galakkan rangkaian kerja yang baik						
3.2	Tingkatkan kemahiran penyelesaian konflik antara personal						
3.3	Galakkan penerapan empati						
3.4	Sediakan sokongan motivasi						
3.5	Pamerkan tingkah laku inisiatif						
3.6	Patuhi keberkesanan pembelajaran yang berterusan						

CA04	**AMALAN ETIKA**						
4.1	Patuhi kod etika disiplin						
4.2	Patuhi kesedaran budaya						
4.3	Patuhi prestasi ketelitian						
4.4	Patuhi amalan berorentasikan hasil kerja						
4.5	Patuhi keperluan protokol						
CA05	**KEMAHIRAN PEMIKIRAN STRATEGIK**						
5.1	Galakkan pemikiran efektif						
5.2	Patuhi analisis efektif						
5.3	Terapkan teknik pengurusan stres						
5.4	Aplikasikan prosedur pengawalan belanjawan						
5.5	Terapkan teknik penyelesaian masalah						
CA06	**KERJASAMA KOMUNIKASI BERKESAN**						
6.1	Aplikasikan komunikasi efektif						
6.2	Amalkan persembahan yang membina						
6.3	Patuhi kaedah perbentangan yang efektif						
CA07	**KESEDARAN PENGURUSAN PERUBAHAN**						
7.1	Patuhi objektif pengurusan perubahan						
7.2	Pantau kaedah pengurusan perubahan						
7.3	Patuhi inisiatif pengurusan perubahan						
7.4	Patuhi perlaksanaan bimbingan dan mentor						
7.5	Tingkatkan penjenamaan organisasi						
CA08	**APLIKASI SISTEM TEKNOLOGI MAKLUMAT**						
8.1	Gunakan perisian yang bersesuaian						
8.2	Patuhi aplikasi analisis sistem						
8.3	Terapkan aplikasi teknologi maklumat terkini						
8.4	Patuhi peraturan dan undang-undang teknologi maklumat						

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	**TERAMPIL / TIDAK TERAMPIL**				

REKOD PENILAIAN KUMULATIF (RPK) - TEORI
SIJIL KEMAHIRAN MALAYSIA (SKM): NCS – CORE ABILITIES (TAHAP 4)

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 Dalaman (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-009-4:2015-CA01	**KESEDARAN TINGKAH LAKU ORGANISASI**
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-4:2015-CA02	**PEMANTAUAN KESIHATAN, KESELAMATAN DAN ALAM SEKITAR**
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-4:2015-CA03	**KEUPAYAAN PENGURUSAN PERHUBUNGAN**
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

NAMA CALON:		PUSAT BERTAULIAH:	

Z-009-4:2015-CA04	AMALAN ETIKA
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-4:2015-CA05	KEMAHIRAN PEMIKIRAN STRATEGIK
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-4:2015-CA06	KERJASAMA KOMUNIKASI BERKESAN
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-4:2015-CA07	**KESEDARAN PENGURUSAN PERUBAHAN**
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-4:2015-CA08	**APLIKASI SISTEM TEKNOLOGI MAKLUMAT**
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

M07 – KESEDARAN PENGURUSAN PERUBAHAN

Sub-Modul 2

INISIATIF PENGURUSAN PERUBAHAN

Z-009-4:2015–M07/P(3/5)

TAHAP 4

Kertas Penerangan 3

INISIATIF PENGURUSAN PERUBAHAN

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. FALSAFAH SIFAT POSITIF
    2. LANGKAH INISIATIF PENGURUSAN
    3. MITIGASI DAN ADAPTASI
    4. MENGENAL PASTI MASALAH ARAHAN TENTANG PENYIAPAN KERJA

TUJUAN

Kertas penerangan ini bertujuan untuk menerangkan:

- ☑ Sikap positif.
- ☑ Inisiatif tingkah laku pengurusan.
- ☑ Mitigasi dan penyesuaian prosedur.
- ☑ Masalah penyiapan kerja.

PENGENALAN

Inisiatif pengurusan perubahan menghuraikan sikap mental positif perlu wujud dengan kesediaan menerima tanggungjawab baru dan mengenal pasti usaha menyiapkan kerja mengikut prosedur.




WHAT'S MY LEVEL TODAY?
I WON'T DO IT
I CAN'T DO IT
I WANT TO DO IT
HOW DO I DO IT?
I'LL TRY TO DO IT
I CAN DO IT
I WILL DO IT
YES, I DID IT!
How about you?

1. FALSAFAH SIKAP POSITIF



1.5 SOALAN PERUBAHAN PENGURUSAN

Faktor 1

Apakah yang perlu dilakukan untuk membangunkan sikap perubahan dalam kalangan kakitangan anda?

Faktor 2

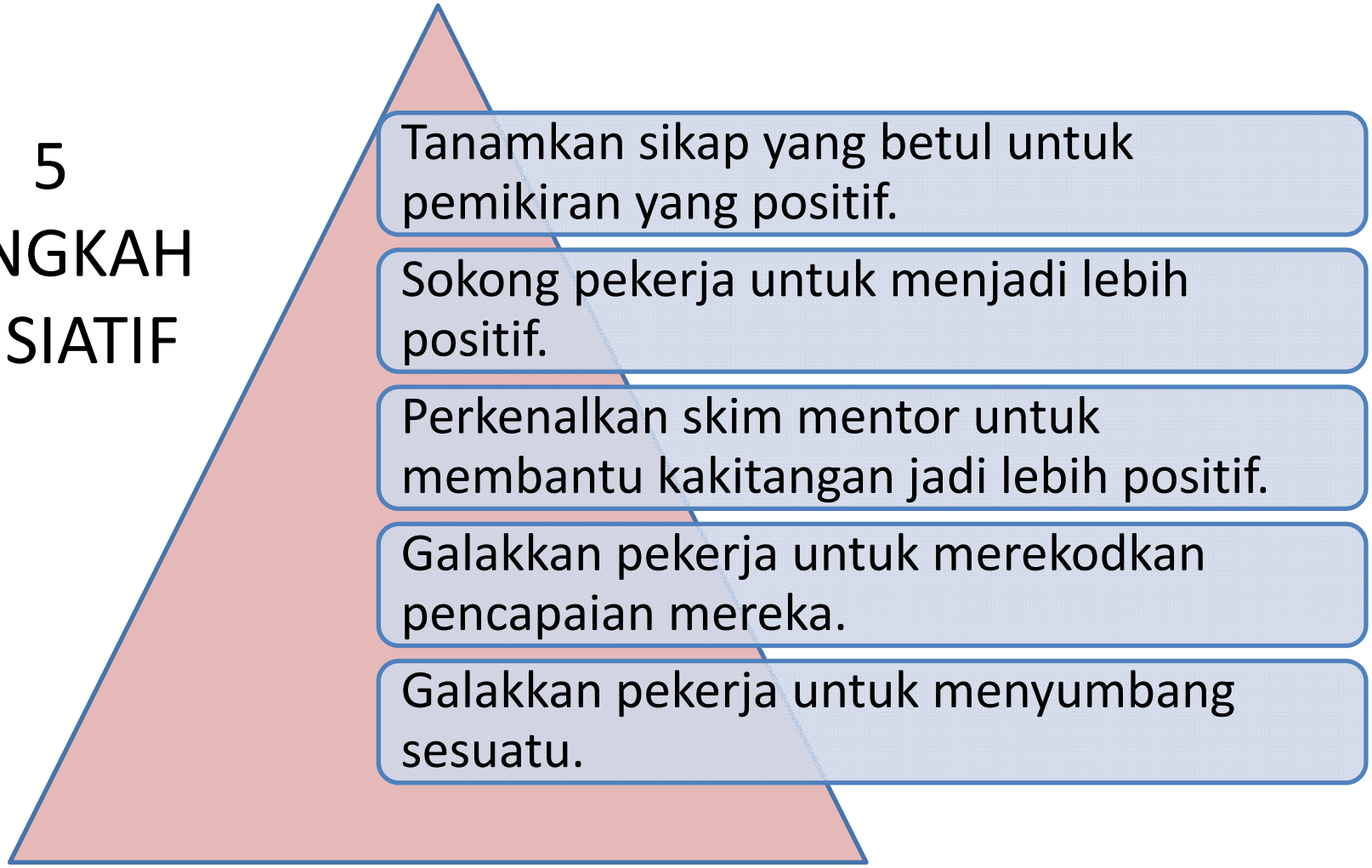
Apakah yang perlu dilakukan untuk membantu kakitangan anda menangani pelbagai perubahan dalam kehidupan profesional dan peribadi mereka?

2. LANGKAH INISIATIF PENGURUSAN

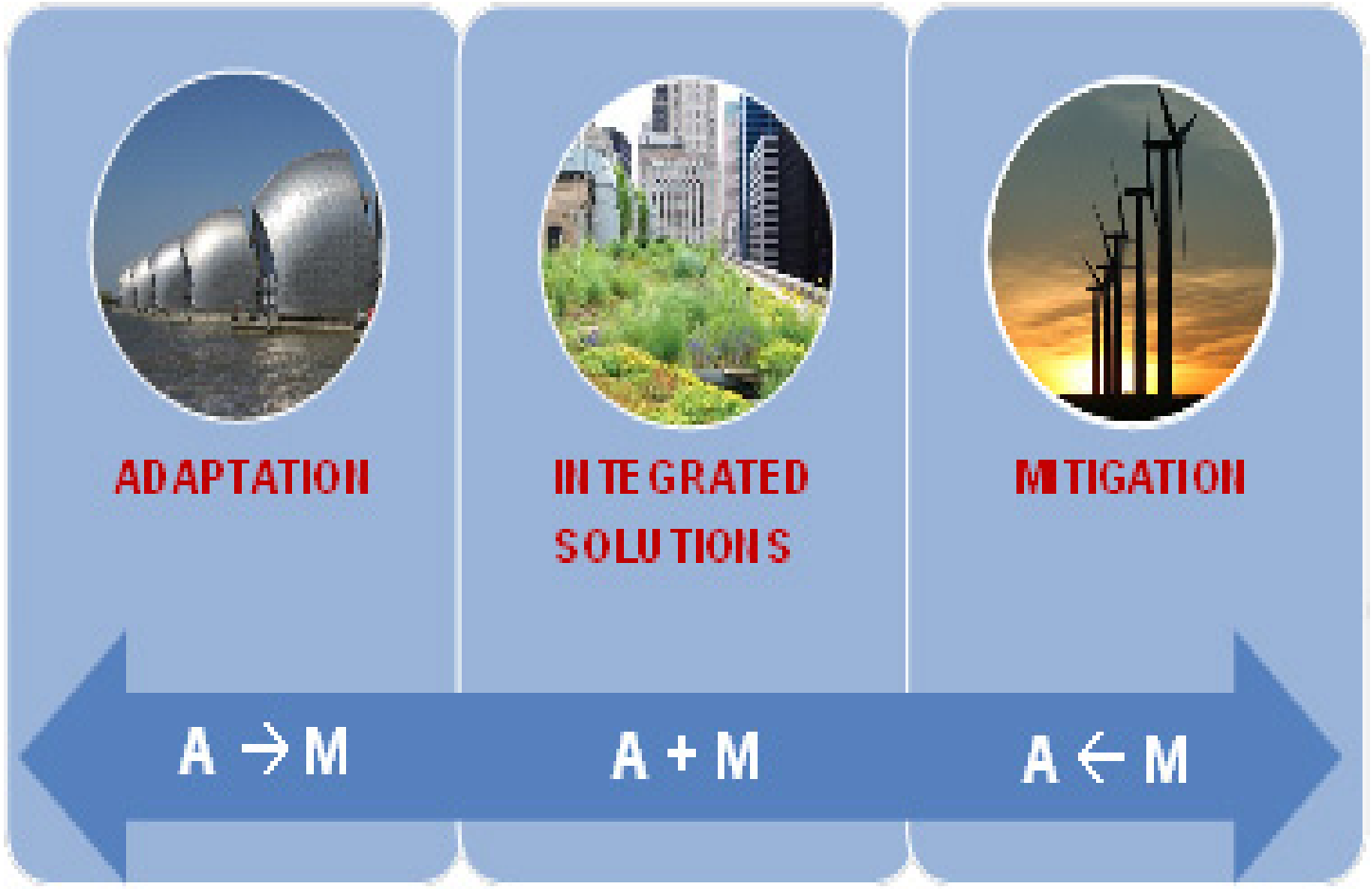


2. LANGKAH INISIATIF PENGURUSAN (samb.)

5 LANGKAH INISIATIF



2. LANGKAH INISIATIF PENGURUSAN (samb.)



3. MITIGASI & ADAPTASI

Bertindak sebagai sokongan kepada kakitangan

- Menangani perubahan dengan positif supaya kakitangan boleh memahami

Lakukan sesuatu untuk membantu pekerja faham

- Memberi masa kepada pekerja untuk menyesuaikan diri
- Membantu pekerja mengutamakan matlamat syarikat daripada matlamat sendiri

Jadikan pekerja selesa

- Kaunseling kepada pekerja

Laksanakan peralihan dengan lancar

Menjimatkan masa dalam tempoh penyesuaian

- Sikap yang betul
- Proses kaunseling yang baik


INSTRUCTIONS
JUST AHEAD

4. MENGENALPASTI MASALAH ARAHAN TENTANG PENYIAPAN KERJA



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*
	Ability 7.3			
1	Positive attitude in developing initiative towards excellence is practiced	☐	☐	
2	Initiative management behavior is demonstrated	☐	☐	
3	Willingness to take on new responsibilities is demonstrated	☐	☐	
4	Instruction problems concerning work completion are identified	☐	☐	
5	Mitigation and adaptation procedures are applied	☐	☐	
	Ability 7.4			
6	Counselling practices for desired outcomes are administered	☐	☐	
7	Work contributions and/or suggestions are continuously sought and encouraged	☐	☐	
8	Learning opportunities for staff development are provided	☐	☐	
9	Detailed work plans are communicated within the organization	☐	☐	
10	Work plans are monitored according to regulations	☐	☐	

CONTOH BORANG CA01

PENILAIAN PRESTASI *NCS-CORE ABILITY*

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

KEBOLEHAN TERAS – TAHAP 4

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 berpandukan *Total Performance Indicator (TPI)*

CA07	KESEDARAN PENGURUSAN PERUBAHAN						
7.1	Patuh pada objektif pengurusan perubahan						
7.2	Pantau kaedah pengurusan perubahan						
7.3	Patuh pada inisiatif pengurusan perubahan						
7.4	Patuh pada perlaksanaan bimbingan dan mentor						
7.5	Tingkatkan penjenamaan organisasi						
CA08	**APLIKASI SISTEM TEKNOLOGI MAKLUMAT**						
8.1	Gunakan perisian yang bersesuaian						
8.2	Patuh pada aplikasi analisa sistem						
8.3	Terapkan aplikasi teknologi maklumat terkini						
	Patuh pada peraturan dan undang-undang						

CONTOH BORANG RPK

REKOD PENILAIAN KUMULATIF (RPK) - TEORI
SIJIL KEMAHIRAN MALAYSIA (SKM): NCS – CORE ABILITIES (TAHAP 4)

JPK/CA/RPK-T4

Z-009-4:2015-CA07	KESEDARAN PENGURUSAN PERUBAHAN
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-4:2015-CA08	APLIKASI SISTEM TEKNOLOGI MAKLUMAT
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

SUMBER RUJUKAN

- Stephen R. Covey. (2013). The 7 Habits of Highly Effective People: Powerful Lessons in Personal Change. Simon & Schuster ISBN-10: 1451639619, ISBN-13: 978-1451639612
- Wallace Stegner (2002). Crossing to Safety. Modern Library. ISBN: 0-375-75931-X
- Steven C. Hayes and Spencer Smith (2005). Get Out of Your Mind and Into Your Life: The New Acceptance and Commitment Therapy. New Harbinger Publications. ISBN: 9781572247574
- http://www.managerwise.com/article.phtml?id=37 (19 August 2015, 15.11pm)

SUMBER RUJUKAN (samb.)

- http://www.hrzone.com/talent/development/in-a-nutshell-five-ways-to-encourage-a-positive-attitude (19 August 2015, 15.31pm)
- https://www.illumine.co.uk/2014/01/reasons-why-managers-need-to-address-changes-within-the-organisation-with-a-positive-attitude/ (19 August 2015, 17.00pm)
- http://www.managerwise.com/articlecat.phtml?c=Change%20Management (19 August 2015, 18.23pm)

M07 – KESEDARAN PENGURUSAN PERUBAHAN

Sub-Modul 2

PELAKSANAAN BIMBINGAN & MENTOR

Z-009-4:2015–M07/P(4/5)

TAHAP 4

Kertas Penerangan 4

PELAKSANAAN BIMBINGAN & MENTOR

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. BIMBINGAN & MENTOR SEMASA PENGURUSAN PERUBAHAN
2. PELUANG DALAM PENGURUSAN PENGURUSAN

TUJUAN

Kertas Penerangan ini bertujuan untuk menerangkan:

- ☑ Amalan kaunseling.
- ☑ Kejurulatihan dan mentor.
- ☑ Peluang pembelajaran.
- ☑ Sumbangan kerja dan/atau cadangan.
- ☑ Pelan kerja terperinci.

PENGENALAN

Perlaksanaan bimbingan dan mentor menerangkan caramana latihan dan bimbingan dilakukan dengan memperolehi kerja atau cadangan yang sesuai ditunjukkan serta mematuhi pelan kerja yang lengkap.




HELP
SUPPORT
ADVICE
ASSISTANCE
GUIDANCE

1. BIMBINGAN & MENTOR SEMASA PENGURUSAN PERUBAHAN

Kaunseling → Perbincangan mengenai masalah emosi pekerja, dengan tujuan untuk mengurangkan masalah



1.1 KAUNSELING

Ketidakpuasaan terhadap kerja

- Pencerobohan
- Gangguan fizikal
- Penggantian matlamat

Rintangan terhadap perubahan

Pengasingan, kekeliruan dan sebagainya

Konflik

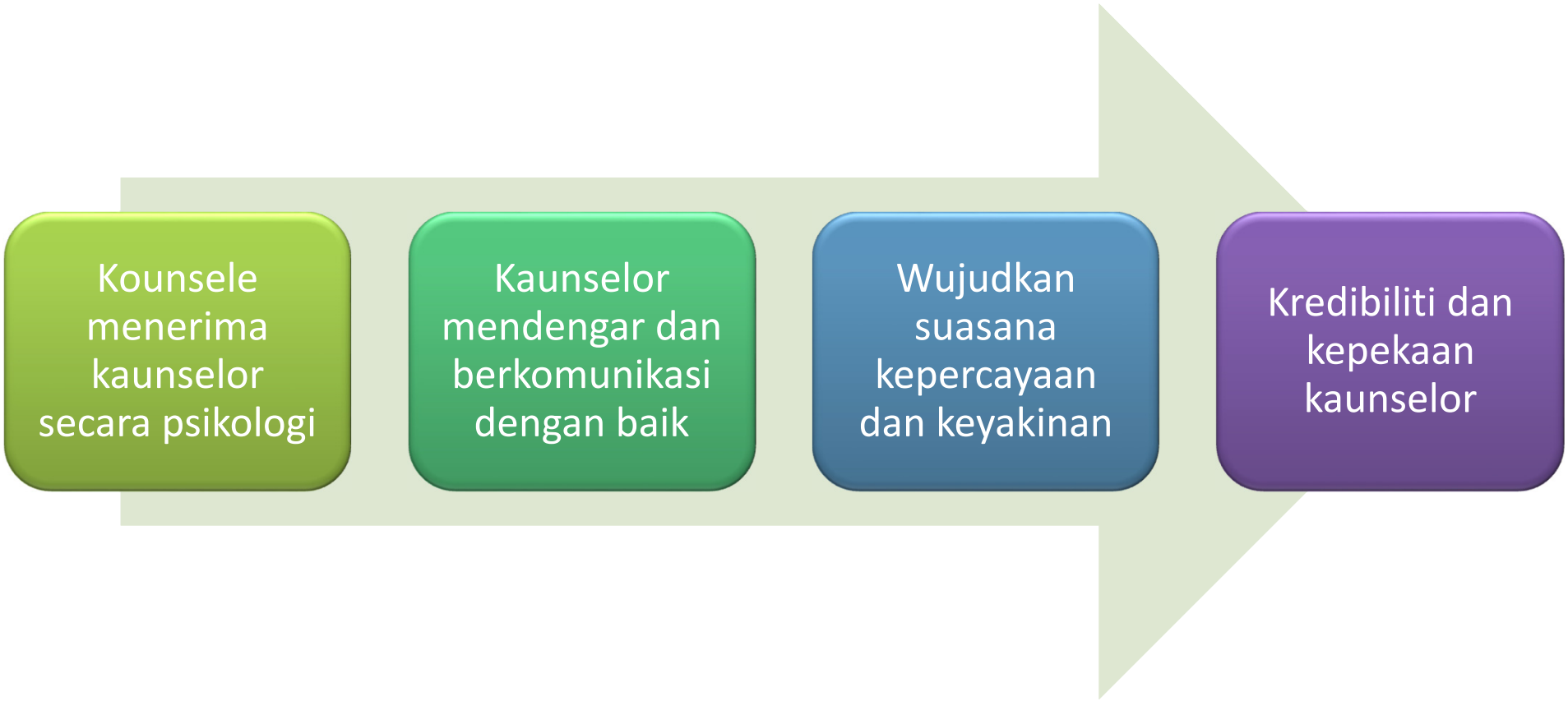
- Konflik interpersonal (peribadi)
- Konflik antara kumpulan
- Merangsang individu mencari pendekatan terbaik

Tekanan

1.1 xiii) Objektif Kaunseling



1.1 XV) SYARAT KAUNSELING



1.2 KAEDAH KAUNSELING

BIMBINGAN

- Kaedah pengarahan, melatih, tunjukajar
  - Ceramah
  - Seminar
  - Amal selia
- Faedah: Membangunkan kemahiran tertentu dan meningkatkan prestasi

PEMENTORAN

- Satu format nasihat sebagai pembangun kerjaya
- Biasanya bukan pengurus/penyelia dalam organisasi
- Mentor biasanya lebih senior dan berpengalaman
- Membantu mencapai matlamat

1.2 KAEDAH KAUNSELING (SAMB.)

BIMBINGAN

- Bimbingan individu
  - Menangani masalah
  - Melaksana tugas tertentu
  - Menetapkan matlamat
  - Pembimbing biasanya pengurus yang positif

PEMENTORAN

- Mempunyai pengalaman sebenar dan luas
- Menjawab secara terus
- Memberi pilihan jawapan
- Berstruktur
- Jangka masa panjang

1.4 KENAPA BIMBINGAN PENTING?

Memahami kesesuaian masa memerlukan pendekatan bimbingan efektif

Mewujudkan persekitaran berdasarkan kepercayaan dan kredibiliti

Membina hubungan dan berkomunikasi berkesan

Memahami kekangan organisasi, cara menguruskan dan membangunkan satu budaya kejurulatihan

Memahami gaya kepimpinan semula jadi dan bimbingan yang berkesan

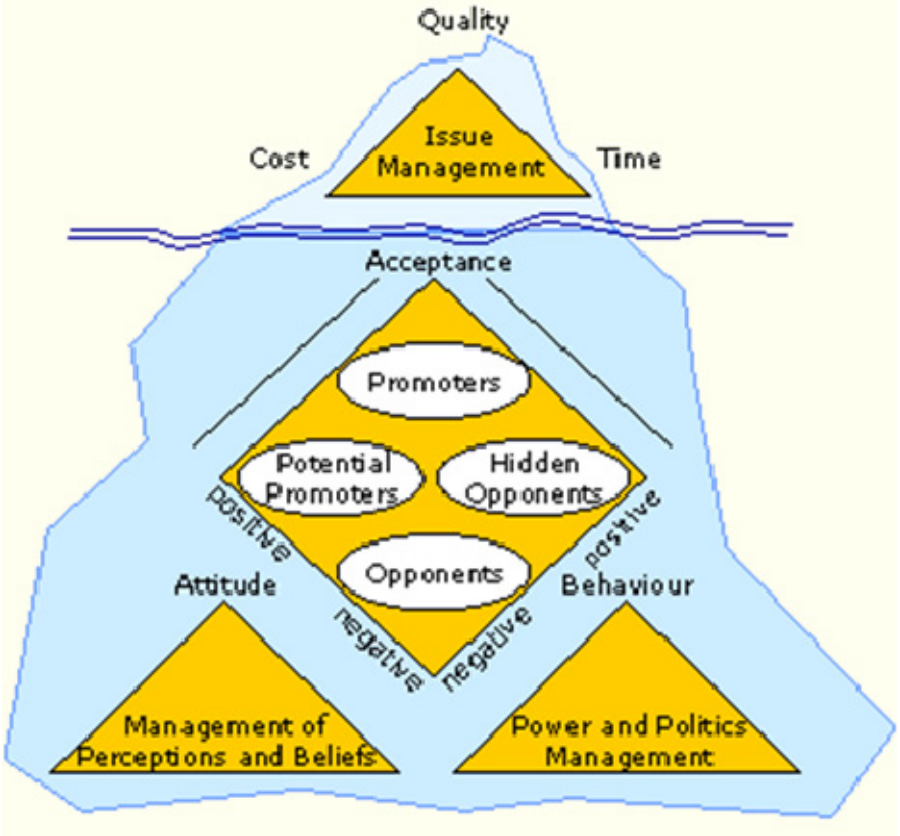
1.4 KENAPA BIMBINGAN PENTING? (SAMB.)

Menetapkan objektif yang boleh diukur untuk menawarkan pendekatan bimbingan yang menyeluruh

Mengiktiraf peranan model yang dipilih semasa pengurusan perubahan

Menyampaikan maklum balas tahap prestasi setiap masa

Rajah 1.1 ICEBERG PENGURUSAN PERUBAHAN



Model Aisberg oleh Hay Mcber


opportunity.

2. PELUANG DALAM PENGURUSAN PERUBAHAN

Mengetahui pengetahuan, kemahiran dan kebolehan seseorang individu

Mengenal pasti potentsi pekerja dengan ciri-ciri kepimpinan

Mengenalpasti kekuatan atau kelemahan dalam organisasi

Menangani pengetahuan dan jurang kemahiran seseorang

Peluang melaksanakan perancangan dan polisi yang baru/lebih baik

Meningkatkan produktiviti dan mengurangkan liabiliti (kemudaratan)

Menyampaikan visi organisasi

Mewujudkan budaya kerja yang lebih baik

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*
	Ability 7.3			
1	Positive attitude in developing initiative towards excellence is practiced	☐	☐	
2	Initiative management behavior is demonstrated	☐	☐	
3	Willingness to take on new responsibilities is demonstrated	☐	☐	
4	Instruction problems concerning work completion are identified	☐	☐	
5	Mitigation and adaptation procedures are applied	☐	☐	
	Ability 7.4			
6	Counselling practices for desired outcomes are administered	☐	☐	
7	Work contributions and/or suggestions are continuously sought and encouraged	☐	☐	
8	Learning opportunities for staff development are provided	☐	☐	
9	Detailed work plans are communicated within the organization	☐	☐	
10	Work plans are monitored according to regulations	☐	☐	

CONTOH BORANG CA01

PENILAIAN PRESTASI *NCS-CORE ABILITY*

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

KEBOLEHAN TERAS – TAHAP 4

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 berpandukan *Total Performance Indicator (TPI)*

CA07	KESEDARAN PENGURUSAN PERUBAHAN						
7.1	Patuh pada objektif pengurusan perubahan						
7.2	Pantau kaedah pengurusan perubahan						
7.3	Patuh pada inisiatif pengurusan perubahan						
7.4	Patuh pada perlaksanaan bimbingan dan mentor						
7.5	Tingkatkan penjenamaan organisasi						
CA08	**APLIKASI SISTEM TEKNOLOGI MAKLUMAT**						
8.1	Gunakan perisian yang bersesuaian						
8.2	Patuh pada aplikasi analisa sistem						
8.3	Terapkan aplikasi teknologi maklumat terkini						
	Patuh pada peraturan dan undang-undang						

CONTOH BORANG RPK

REKOD PENILAIAN KUMULATIF (RPK) - TEORI
SIJIL KEMAHIRAN MALAYSIA (SKM): NCS – CORE ABILITIES (TAHAP 4)

JPK/CA/RPK-T4

Z-009-4:2015-CA07	KESEDARAN PENGURUSAN PERUBAHAN
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-4:2015-CA08	APLIKASI SISTEM TEKNOLOGI MAKLUMAT
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

SUMBER RUJUKAN

- Dale Carnegie (1998). How to Win Friends & Influence People. Pocket Books. ISBN: 0-671-02703-4
- Gopalaswamy Ramesh and Mahadevan Ramesh (2010). The Ace of Soft Skills, Attitude, Communication and Etiquette for Success. Dorling Kindersley Pvt Ltd. ISBN: 978-81-317-3285-4
- John C. Maxwell (2007). The 21 Irrefutable Laws of Leadership. Thomas Nelson. ISBN:978-0-7852-8837-4
- John Kotter and Holger Rathgeber (2006). Our Iceberg Is Melting: Changing and Succeeding Under Any Conditions. St. Martin's Press. ISBN-10: 031236198X, ISBN-13: 978-0312361983

SUMBER RUJUKAN (samb.)

- https://www.illumine.co.uk/meetings-facilitation-and-coaching/high-performance-coaching/
- http://www.hrwale.com/counselling-skills/counseling-strategies/
- http://www.hrzone.com/lead/change/three-things-to-avoid-when-facing-change
- http://www.managerwise.com/article.phtml?id=155
- http://hrinz.org.nz/Site/My_HR_Career/Coaching/What_is_Coaching.aspx
- http://opportunityculture.org/wp-content/uploads/2012/05/Change_Management-Public_Impact.pdf

JPK

BAHAN PEMBELAJARAN

TAHAP 4

M07 : KESEDARAN PENGURUSAN PERUBAHAN

SUB MODUL 3
PENJENAMAAN ORGANISASI

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

JULAI 2017

Z–009-4:2015-M07 KESEDARAN PENGURUSAN PERUBAHAN

KANDUNGAN **MUKASURAT**

1. AHLI JAWATANKUASA PEMBANGUNAN i
2. CARTA PROFIL KOMPETENSI v
3. KURIKULUM KEBOLEHAN TERAS vi

   Z-009-4:2015 (CoCA-Z-009-4:2015-CA07)
4. JADUAL PEMBAHAGIAN WIM

   4.1 TEORI ix

   4.2 AMALI x
5. SET WIM TEORI

   5.1 Z-009-4:2015-M07/P(5/5) 1

   5.2 Z-009-4:2015-M07/T(5/5) 11
6. SET WIM AMALI

   6.1 Z-009-4:2015-M07/K(3/3) 17
7. JADUAL PEMBAHAGIAN PENILAIAN 20
8. LAMPIRAN

   8.1 BORANG PENILAIAN PRESTASI (JPK/CA/01) 21

   8.2 REKOD PENILAIAN KUMULATIF (RPK) 24

BAHAN PEMBELAJARAN
Z–009-4:2015-M01 KESEDARAN TINGKAH LAKU ORGANISASI

PANEL PEMBANGUN

CIK RADIN HANIDA BINTI RADIN HARUN
JABATAN KESELAMATAN DAN KESIHATAN PEKERJAAN PUTRAJAYA

EN. RAMLAN BIN KASHAH
JABATAN KESELAMATAN DAN KESIHATAN PEKERJAAN PUTRAJAYA

IR. ROSLENDA BINTI HASAN
JABATAN KESELAMATAN DAN KESIHATAN PEKERJAAN PUTRAJAYA

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

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. JOHN A/K RAMPAI
ENVIRONMENT INSTITUTE OF MALAYSIA (EIMAS)

TUAN AHMAD BIN TUAN BESAR
ANF SYNERGY SDN. BHD.

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	**EMPAT (4)**	**KOD BIDANG PEKERJAAN**	**Z-009-4:2015**

TERAS				
	KESEDARAN TINGKAH LAKU ORGANISASI	**PEMANTAUAN KESIHATAN, KESELAMATAN DAN ALAM SEKITAR**	**KEUPAYAAN PENGURUSAN PERHUBUNGAN**	**AMALAN ETIKA**
	Z-009-4:2015-CA01	**Z-009-4:2015-CA02**	**Z-009-4:2015-CA03**	**Z-009-4:2015-CA04**
	KEMAHIRAN PEMIKIRAN STRATEGIK	**KERJASAMA KOMUNIKASI BERKESAN**	**KESEDARAN PENGURUSAN PERUBAHAN**	**APLIKASI SISTEM TEKNOLOGI MAKLUMAT**
	Z-009-4:2015-CA05	**Z-009-4:2015-CA06**	**Z-009-4:2015-CA07**	**Z-009-4:2015-CA08**

CAPC bagi Z-009-4:2015 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	**KESEDARAN PENGURUSAN PERUBAHAN**				
HASIL PEMBELAJARAN	Calon yang terampil didalam CA ini berkebolehan untuk melaksanakan pengurusan perubahan mengikut kaedah yand dicadangkan. Setelah melengkapkan unit keterampilan ini, calon perlu mampu untuk; • Patuhi objetif pengurusan perubahan. • Pantau kaedah pengurusan perubahan • Patuhi inisiatif pengurusan perubahan • Patuhi perlaksanaan bimbingan dan mentor • Tingkatkan penjenamaan organisasi				
ID UNIT KEBOLEHAN	**Z-009-4:2015-CA07**	**TAHAP**	4	**JANGKAMASA LATIHAN**	**11**

KEBOLEHAN	PENGETAHUAN	PRESTASI	JAM LATIHAN	MOD PENYAMPAIAN	KRITERIA PENILAIAN
1. Patuhi objetif pengurusan perubahan.	1.1 Keadaan dan kerumitan kerja. 1.2 Sumber projek. 1.3 Jadual kerja • Pencapaian • Tarikh akhir	1.1 Maklumkan keadaan dan kerumitan kerja. 1.2 Peruntukkan sumber projek. 1.3 Adakan jadual kerja.	Pengetahuan 2	Pengetahuan • Kelas • Perbincangan berpasukan	1.1 Keadaan dan kerumitan kerja dimaklumkan. 1.2 Sumber projek diperuntukkan. 1.3 Jadual kerja dibuat.

KEBOLEHAN	PENGETAHUAN	PRESTASI	JAM LATIHAN	MOD PENYAMPAIAN	KRITERIA PENILAIAN
2. Pantau kaedah pengurusan perubahan	2.1 Kaedah pengurusan perubahan yang sesuai. 2.2 Garis panduan dan prosedur untuk prestasi kakitangan. • Pelan pengambilan kakitangan. 2.3 Faktor kemungkinan risiko. • Bantahan kakitangan. • Kewangan.	2.1 Guna kaedah yang sesuai. 2.2 Patuh pada garis panduan dan prosedur prestasi kakitangan. 2.3 Patuh pada pelan kakitangan. 2.4 Kenal pasti kemungkinan factor risiko. 2.5 Patuh pada pelan kerja.	<u>Pengetahuan</u> 2	<u>Pengetahuan</u> • Kelas • Perbincangan berpasukan	2.1 Kaedah pengurusan perubahan dihurai. 2.2 Prestasi kakitangan terhadap garis panduan dan prosedur diikuti. 2.3 Perancangan kakitangan dipatuhi. 2.4 Kemungkinan factor risiko yang timbul dari pengurusan perubahan dikenal pasti.
3. Patuhi inisiatif pengurusan perubahan	3.1 Sikap positif. 3.2 Inisiatif pengurusan tingkah laku. 3.3 Prosedur tebatan dan penyesuaian.	3.1 Tunjuk kesediaan terima tanggung jawab baru. 3.2 Kenal pasti masalah arahan bersabit penyiapan kerja. 3.3 Guna prosedur penebatan dan penyesuaian.	<u>Pengetahuan</u> 3	<u>Pengetahuan</u> • Kelas • Perbincangan berpasukan	3.1 Sikap positif dihurai. 3.2 Inisiatif pengurusan tingkah laku dijelaskan. 3.3 Prosedur tebatan dan penyesuaian dihurai. 3.4 Masalah arahan bersabit penyiapan kerja dikenal pasti.
4. Patuhi perlaksanaan bimbingan dan mentor	4.1 Amalan kaunseling. • Kaedah 4.2 Latihan dan bimbingan • Peluang belajar. • Pembangunan kakitangan	4.1 Tunjukkan latihan dan bimbingan. 4.2 Sesuaikan dengan sumbangan kerja dan/atau cadangan. 4.3 Pantau pelan kerja. 4.4 Patuh dengan pelan kerja yang lengkap.	<u>Pengetahuan</u> 2	<u>Pengetahuan</u> • Kelas • Perbincangan berpasukan	4.1 Amalan kaunseling dihurai. 4.2 Latihan dan bimbingan ditonjol. 4.3 Peluang pembelajaran dihurai. 4.4 Sumbangan kerja dan/atau cadangan ditunjuk. 4.5 Pelan kerja yang lengkap dipatuhi.

KEBOLEHAN	PENGETAHUAN	PRESTASI	JAM LATIHAN	MOD PENYAMPAIAN	KRITERIA PENILAIAN
5. Tingkatkan penjenamaan organisasi	5.1 Kepelbagaian peribadi dan budaya. 5.2 Bahasa yang berkesan. 5.3 Maklumat dan pandangan penjenamaan.	5.1 Laksanakan penjenamaan melalui bahasa yang berkesan dan persembahan visual yang jelas. 5.2 Hargai maklum balas pelanggan. 5.3 Kumpul maklumat dan idea branding.	Pengetahuan 2	Pengetahuan • Kelas • Perbincangan berpasukan	5.1 Kepelbagaian peribadi dan budaya dijelaskan. 5.2 Penggunaan bahasa yang efektif dihurai. 5.3 Maklumat dan idea untuk branding diterangkan. 5.4 Bahasa branding yang efektif dan persembahan visual yang jelas disampaikan. 5.5 Maklum balas pelanggan dihargai. 5.6 Maklumat dan idea penjenamaan ditunjukan.

JADUAL PEMBAHAGIAN WIM (TEORI)

Z-009-4:2015 KEBOLEHAN TERAS

M07 – KESEDARAN PENGURUSAN PERUBAHAN

KEBOLEHAN	PELAN MENGAJAR	KERTAS PENERANGAN	KERTAS TUGASAN
1. Patuhi objektif pengurusan perubahan	*Z-009-4:2015-M07/PM(1/5)/PM Objektif pengurusan perubahan	Z-009-4:2015-M07/P(1/5) Objektif pengurusan perubahan	Z-009-4:2015-M07/T(1/5) Objektif pengurusan perubahan
2. Pantau kaedah pengurusan perubahan	*Z-009-4:2015-M07/PM(2/5)/PM Kaedah pengurusan perubahan	Z-009-4:2015-M07/P(2/5) Kaedah pengurusan perubahan	Z-009-4:2015-M07/T(2/5) Kaedah pengurusan perubahan
3. Patuhi inisiatif pengurusan perubahan	*Z-009-4:2015-M07/PM(3/5)/PM Inisiatif pengurusan perubahan	Z-009-4:2015-M07/P(3/5) Inisiatif pengurusan perubahan	Z-009-4:2015-M07/T(3/5) Inisiatif pengurusan perubahan
4. Patuhi perlaksanaan bimbingan dan mentor	*Z-009-4:2015-M07/PM(4/5)/PM Bimbingan dan mentor	Z-009-4:2015-M07/P(4/5) Bimbingan dan mentor	Z-009-4:2015-M07/T(4/5) Bimbingan dan mentor
5. Tingkatkan penjenamaan organisasi	*Z-009-4:2015-M07/PM(5/5)/PM Penjenamaan Organisasi	Z-009-4:2015-M07/P(5/5) Penjenamaan Organisasi	Z-009-4:2015-M07/T(5/5) Penjenamaan Organisasi

- **Dibangunkan oleh Pusat Bertauliah (PB)**

JADUAL PEMBAHAGIAN WIM (AMALI)

Z-009-4:2015 KEBOLEHAN TERAS

M07 – KESEDARAN PENGURUSAN PERUBAHAN

Ability	Lesson Plan	Work Sheet
1. Patuhi objektif pengurusan perubahan	*Z-009-4:2015-M07/PM(1/3)/PM Patuh objektif dan kaedah pengurusan perubahan	Z-009-4:2015-M07/K(1/3) Patuh objektif dan kaedah pengurusan perubahan
2. Pantau kaedah pengurusan perubahan		
3. Patuhi inisiatif pengurusan perubahan	*Z-009-4:2015-M07/PM(2/3)/PM Patuh perlaksanaan pengurusan perubahan	Z-009-4:2015-M07/K(2/3) Patuh perlaksanaan pengurusan perubahan
4. Patuhi perlaksanaan bimbingan dan mentor		
5. Tingkatkan penjenamaan organisasi	*Z-009-4:2015-M07/PM(3/3)/PM Tingkat penjenamaan organisasi	Z-009-4:2015-M07/K(3/3) Tingkat penjenamaan organisasi

*** Dibangunkan oleh Pusat Bertauliah (PB)**

JPK	**JABATAN PEMBANGUNAN KEMAHIRAN** **KEMENTERIAN SUMBER MANUSIA** **ARAS 7 & 8 BLOK D4, KOMPLEKS D** **PUSAT PENTADBIRAN KERAJAAN PERSEKUTUAN** **62502 PUTRAJAYA** **KERTAS PENERANGAN** ***(INFORMATION SHEET)***	
KOD DAN NAMA PROGRAM / *PROGRAM'S CODE AND NAME*	**Z-009-4: 2015 KEBOLEHAN TERAS**	
TAHAP / *LEVEL*	**EMPAT (4)**	
NO. DAN TAJUK KEBOLEHAN TERAS / *CORE ABILITY NO. AND TITLE*	**CA07 KESEDARAN PENGURUSAN PERUBAHAN**	
NO. DAN PENYATAAN KEBOLEHAN / *ABILITY STATEMENT NO. AND TITLE*	07.01 PATUHI OBJEKTIF PENGURUSAN PERUBAHAN 07.02 PANTAU KAEDAH PENGURUSAN PERUBAHAN 07.03 PATUHI INISIATIF PENGURUSAN PERUBAHAN 07.04 PATUHI PERLAKSANAAN BIMBINGAN DAN MENTOR **07.05 TINGKATKAN PENJENAMAAN ORGANISASI**	
NO. KOD */ CODE NO.*	**Z-009-4:2015 M07/P(5/5)**	**Muka Surat** / *Page* : 1 **Drpd** / *of* : 10

TAJUK*/TITLE* : **PENJENAMAAN ORGANISASI**

TUJUAN*/PURPOSE* :

Kertas Penerangan ini bertujuan untuk menerangkan mengenai kepelbagaian individu dan budaya, penggunaan bahasa yang berkesan, maklumat dan idea-idea penjenamaan, penjenamaan bahasa dan maklumat yang berkesan, pembentangan visual dan idea yang jelas dan maklumbalas pelanggan.

PENERANGAN/*INFORMATION* :

1. Organisasi

Sebuah organisasi merupakan sebuah entiti yang terdiri daripada beberapa orang seperti sebuah institusi atau sebuah pertubuhan yang mempunyai matlamat bersama. Sudah diakui secara meluas bahawa organisasi yang berbeza mempunyai budaya tersendiri. Definisi yang biasa digunakan bagi budaya organisasi ialah “cara kita melihat dan melakukannya di sini”

1.1 Melalui tradisi, sejarah dan struktur, organisasi membina budaya mereka sendiri. Oleh itu, budaya memberi organisasi semangat jati diri – “siapa kita”, “apa pendirian kita” dan “apa yang kita lakukan”. Ia ditentukan melalui legenda, ritual, kepercayaan, pengertian, makna, nilai, kebiasaan dan bahasa, iaitu kaedah bagaimana “pelbagai kerja dilaksanakan di sini”.



Rajah 1.1: Contoh imej bagi organisasi

2. Penjenamaan

Penjenamaan merupakan strategi pemasaran yang melibatkan ciptaan nama dan imej yang berbeza, selalunya menggunakan sesuatu logo dan / atau kata tanda bagi mengukuhkan kewujudan sesebuah organisasi dalam pemikiran pelanggan demi menarik perhatian dan mengekalkan pelanggan.

2.1 Penjenamaan perlu mendahului dan mendasari sebarang usaha pemasaran. Penjenamaan bukannya memaksa tetapi menarik. Penjenamaan ialah penyataan tentang produk atau perkhidmatan yang penting sesebuah organisasi.

2.2 Ia merupakan komunikasi berkenaan ciri, nilai dan sifat yang menjelaskan sesuatu yang benar dan yang tidak benar tentang sesuatu jenama.



Rajah 2.1: Contoh makna penjenamaan

2.3 Sesuatu jenama akan membantu menggalakkan seseorang untuk membeli sesuatu produk, dan secara tidak langsung menyokong sebarang aktiviti penjualan atau pemasaran yang dijalankan, tetapi jenama tidak menyatakan “belilah” secara terang-terangan.

2.4 Sebaliknya, jenama menyatakan “Inilah saya. Sebab inilah saya wujud. Jika anda setuju, jika anda sukakan saya, anda boleh beli saya, sokong saya dan syorkan kepada rakan-rakan anda”.

2.5 Jenama ialah apa-apa yang kekal selepas pemasaran menembusinya. Ia kekal dalam pemikiran anda mengenai produk, perkhidmatan atau organisasi - sama ada, pada masa anda membelinya atau tidak.

2.6 Jenama akhirnya yang menentukan sama ada anda akan menjadi pelanggan yang setia atau tidak. Pemasaran mungkin meyakinkan anda untuk membeli Toyota tertentu, dan mungkin ia kereta luar pertama yang anda miliki, tetapi ia merupakan jenama yang akan menentukan sama ada anda hanya membeli Toyota untuk seumur hidup anda.

2.7 Jenama dibina daripada pelbagai perkara. Yang sangat penting antara perkara tersebut adalah pengalaman sendiri menggunakan jenama tersebut.

2.8 Adakah kereta itu diserahkan atas janji atau kebolehpercayaan jenama tersebut? Adakah pembuat dapat mengekalkan standard kualiti yang merupakan ciri mereka? Adakah jurujual atau mekanik pusat perkhidmatan tahu apa yang mereka sampaikan?



Rajah 2.2: Contoh jenama korporat terkenal di seluruh dunia

3. Budaya

Lama-kelamaan sesebuah organisasi akan menghasilkan “norma” iaitu pola tingkah laku mantap yang dijangkakan dalam organisasi. Sesuatu norma merupakan pola tingkah laku yang mantap, iaitu sebahagian daripada budaya.

3.1 Yang menjadi asas identiti sesebuah organisasi ialah budaya organisasi itu sendiri. Sesebuah budaya merangkumi nilai yang kongsi, adat, tradisi, ritual, tingkah laku dan kepercayaan yang dikongsi dalam kelompok sosial. Budaya juga berkongsi bahasa atau cara bercakap.

3.2 Daripada perspektif komunikasi, budaya dihasilkan dan dihasilkan semula melalui perkataan yang kita tuturkan untuk menggambarkan dunia (persekitaran) kita. Budaya berubah dengan masa tetapi kelajuan perubahan budaya antara sesuatu institusi berbeza sama sekali.

3.3 Budaya organisasi memainkan beberapa peranan penting iaitu:

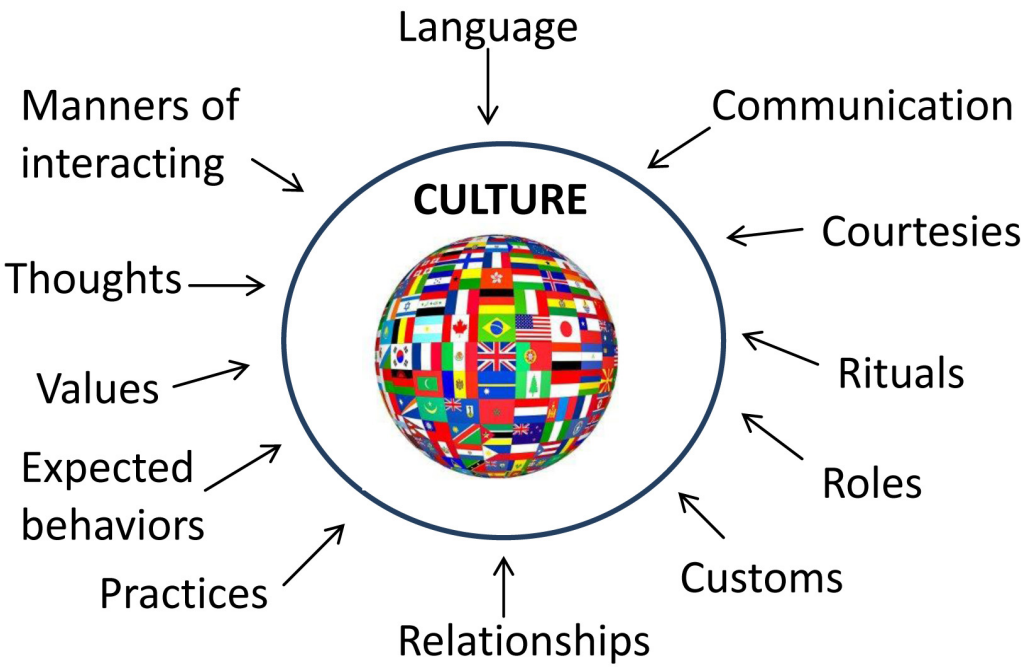
i) Budaya menyatukan pekerja melalui rasa kebersamaan identiti dalam sesebuah organisasi.

ii) Budaya membolehkan organisasi untuk membezakan antara sesebuah organisasi dengan organisasi lain.

iii) Budaya selalunya menimbulkan komitmen, mengatasi kepentingan peribadi.

iv) Budaya membentuk norma organisasi, peraturan dan standard. Dengan itu, budaya membolehkan pekerja berfungsi dalam sesebuah organisasi dengan mengajar mereka bagaimana untuk berkelakuan baik.

v) Budaya menjadi sangat penting dalam program / projek berdasarkan organisasi. Dalam sesebuah organisasi, hierarki adalah mendatar dan proses membuat keputusan bergerak mengikut matlamat projek / program sesebuah unit dan jabatan. Dalam konteks ini, budaya membekalkan panduan untuk mencapai matlamat dan objektif.



Rajah 3.1: Contoh perkaitan budaya

4. Kepelbagaian Budaya Organisasi

Organisasi membentuk budaya sendiri. Budaya sesebuah organisasi terdiri daripada elemen-elemen yang dihargai dan diamalkan secara meluas.

4.1 Cabaran yang muncul dalam komunikasi dan organisasi di peringkat global / persekitaran operasi tempatan adalah berdasarkan pemahaman perkaitan hubungan antara perbezaan budaya; sifat komunikasi dan hubungan organisasi sama ada dalam atau luar organisasi

4.2 Cabaran untuk seorang penyelia adalah untuk melihat budaya semasa dan cara berkomunikasi dalam sesebuah organisasi membangunkan kemahiran komunikasi yang membentuk wawasan, keprihatinan, visi, sifat serba boleh, tumpuan dan kesabaran yang diperlukan dalam persekitaran kerja yang rumit pada masa ini.

4.3 Bahasa yang berkesan dan pembentangan visual yang jelas berkaitan dengan pelbagai budaya dalam organisasi dapat membantu menaikkan penjenamaan organisasi.



Rajah 4.3: Contoh budaya organisasi

5. Idea Penjenamaan

Penjenamaan ialah salah satu daripada aspek yang penting dalam sebarang perniagaan. Strategi jenama yang berkesan memberikan kelebihan untuk maju dalam pasaran yang bersaing hebat.

5.1 Jenama adalah janji kepada pelanggan. Ia memberitahu mereka tentang apa-apa yang mereka boleh harapkan daripada produk dan perkhidmatan yang ditawarkan, serta ia membezakan tawaran anda dari pesaing. Jenama dihasilkan daripada siapakah kita, dan apakah tanggapan orang terhadap kita.

5.2 Kebiasaannya, pengguna mempunyai lebih daripada satu keperluan, dan menganalisis pelbagai keperluan memberi kefahaman tentang pasaran. Konsep sikap membawa kepada beberapa pemahaman yang menarik dan berguna tentang pengguna kerana konsep sikap berurusan dengan kedua-dua aspek minda pengguna serta niat mereka untuk membeli produk dan jenama.

5.3 Sikap menjadi rujukan yang pantas kepada sifat pengguna. Bagi produk yang mempunyai konsep baharu, pengguna mempunyai satu sikap terhadap kategori produk.

5.4 Apabila mereka menerima kategori sesuatu produk, mereka mempunyai satu sikap terhadap jenama tersebut yang boleh diukur dengan teknik kajian

pasaran yang sesuai. Ada pertalian rapat antara kepercayaan, sikap dan nilai seseorang pengguna.

5.5 Panduan bagi penjenamaan yang boleh bertahan lama:

i. Buat reka bentuk logo yang hebat

ii. Catatkan mesej jenama

iii. Integrasikan jenama kita

iv. Cipta suatu “suara” bagi syarikat yang boleh mencerminkan jenama kita

v. Cipta satu slogan iklan

vi. Reka bentuk templat dan cipta jenama standard untuk pasaran.

vii. Bersikap jujur dengan jenama yang dicipta

viii. Tekal (konsisten) dengan jenama

5.6 Buat kajian. Kaji tentang keperluan, tabiat, kehendak pelanggan semasa anda dan bakal pelanggan. Jangan bergantung dengan apa yang anda fikirkan. Ketahui apa yang mereka fikirkan.

SOALAN*/QUESTION* :

1. Terangkan apakah itu organisasi.

.....

.....

2. Bolehkah penjenamaan mendorong pelanggan?

.....

.....

3. Mengapakah budaya organisasi itu penting?

.....

.....

RUJUKAN / *REFERENCES*:

1. John Kotter and Holger Rathgeber (2006). Our Iceberg Is Melting: Changing and Succeeding Under Any Conditions. St. Martin's Press. ISBN-10: 031236198X, ISBN-13: 978-0312361983
2. Owen Hargie, David Dickson and Dennis Tourish (2004). Communication Skills for Effective management. Palgrave Macmillan. ISBN-10:0333965752, ISBN-13: 978-0333965757
3. James M. Kouzes and Barry Z. Posner (2012). The Leadership Challenge - How to Make Extraordinary Things Happen in Organizations. Jossey Bass. ISBN:978-0-470-65172-8
4. http://businesscasestudies.co.uk/business-theory/strategy/corporate-and-organisational-culture.html
5. https://en.wikibooks.org/wiki/Development_Cooperation_Handbook/The_development_aid_organization/Organizational_Culture
6. http://www.tronviggroup.com/the-difference-between-marketing-and-branding/
7. http://www.entrepreneur.com/article/77408
8. Book : Consumer Behaviour and Branding: Concepts, Readings and Cases – The Indian Contect by S. Ramesh Kumar (Pearson Education India, 2009 – ISBN 8131722368,9788131722367)

JPK	**JABATAN PEMBANGUNAN KEMAHIRAN** **KEMENTERIAN SUMBER MANUSIA** **ARAS 7 & 8 BLOK D4, KOMPLEKS D** **PUSAT PENTADBIRAN KERAJAAN PERSEKUTUAN** **62502 PUTRAJAYA** **KERTAS TUGASAN** ***(ASSIGNMENT SHEET)***	
KOD DAN NAMA PROGRAM/ *PROGRAM'S CODE AND NAME*	**Z-009-4:2015 KEBOLEHAN TERAS**	
TAHAP/ *LEVEL*	**EMPAT (4)**	
NO. DAN TAJUK KEBOLEHAN TERAS/ *CORE ABILITY NO. AND TITLE*	**CA07 KESEDARAN PENGURUSAN PERUBAHAN**	
NO. DAN PENYATAAN KEBOLEHAN/ *ABILITY NO. AND STATEMENT*	07.01 PATUHI OBJEKTIF PENGURUSAN PERUBAHAN 07.02 PANTAU KAEDAH PENGURUSAN PERUBAHAN 07.03 PATUHI INISIATIF PENGURUSAN PERUBAHAN 07.04 PATUHI PERLAKSANAAN BIMBINGAN DAN MENTOR **07.05 TINGKATKAN PENJENAMAAN ORGANISASI**	
NO. KOD/ *CODE NO.*	**Z-009-4:2015-M07/T(5/5)**	**Mukasurat/** Page : 1 **Drpd/** of : 6

TAJUK/ *TITLE* : **PENJENAMAAN ORGANISASI**

TUJUAN/ *PURPOSE* :

Kertas Tugasan ini bertujuan untuk memantapkan pengetahuan dan pemahaman pelatih mengenai kepelbagaian individu dan budaya, penggunaan bahasa yang berkesan, maklumat dan idea-idea penjenamaan, penjenamaan bahasa dan maklumat yang berkesan, pembentangan visual dan idea yang jelas dan maklumbalas pelanggan.

ARAHAN/ *INSTRUCTION* :

Pelatih hendaklah menjawab semua soalan dan dibenarkan merujuk Kertas Penerangan Z-009-4:2015-M07/P(5/5).

SOALAN/ *QUESTION* :

1. Apakah itu organisasi?
   A. Kumpulan pekerja.
   B. Pekerja profesional.
   C. Ketua jabatan dam pemimpin-pemimpin.
   D. Sebuah entiti yang terdiri daripada beberapa orang yang mempunyai matlamat yang sama.

   (1 markah)

2. Budaya memberikan satu identiti organisasi seperti?
   A. Apa yang kita lakukan.
   B. Apa yang kita suka.
   C. Siapa yang kita mahu jadi.
   D. Ke mana kita akan pergi

   (1 markah)

3. Mengapakah kita perlukan penjenamaan?
   A. Untuk berbelanja lebih.
   B. Untuk meningkatkan jualan.
   C. Menarik dan mengekalkan pelanggan.
   D. Itu adalah trend perniagaan hari ini.

   (1 markah)

4. Apakah yang menentukan anda sebagai pelanggan setia atau tidak?
   A. Harga.
   B. Penjenamaan.
   C. Gaya dan fesyen.
   D. Produk dan kualiti.

(1 markah)

5. Budaya organisasi memainkan beberapa peranan yang penting, salah satu daripadanya adalah:
   A. Budaya menetapkan jadual gaji organisasi.
   B. Budaya menyatukan majikan dengan kesedaran identiti.
   C. Budaya selalunya menghasilkan komitmen dan kepentingan peribadi.
   D. Budaya membolehkan organisasi untuk membezakan antara sesebuah organisasi dengan organisasi lain.

(1 markah)

6. Antara yang berikut, yang manakah dapat dikaitkan dengan budaya?
   I. Nilai-nilai.
   II. Keagamaan.
   III. Pelanggan.
   IV. Adab berinteraksi.

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

(1 markah)

7. Antara yang berikut, yang manakah merupakan panduan untuk penjenamaan?

   I. Buat logo yang hebat.
   II. Cipta slogan.
   III. Tidak berlaku jujur tentang jenama.
   IV. Catatkan mesej jenama.

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

(1 markah)

8. Apakah yang membezakan perniagaan kita dengan pesaing-pesaing lain?

   A. Duit.
   B. Jenama.
   C. Pelanggan.
   D. Komunikasi.

(1 markah)

9. Bagaimanakah pejenamaan boleh memberi kesan kepada pelanggan?

   A. Ia boleh mengurangkan harga.
   B. Ia boleh menjadikan mereka berpuas hati dengan kualiti.
   C. Produk / perkhidmatan akan menjadi "barangan panas" dan mewujudkan nilai pasaran.
   D. Ia merupakan apa-apa yang berkaitan dengan produk, perkhidmatan atau organisasi yang melekat dalam fikiran mereka.

(1 markah)

10. Senaraikan sekurang-kurangnya 5 nama jenama yang terkenal di seluruh dunia:

i.

ii.

iii.

iv.

v.

(5 markah)

11. **Perbincangan kumpulan dan Pembentangan**

Bincangkan dan bentangkan aliran kerja penjenamaan organisasi untuk memperkenalkan produk baharu dalam organisasi anda.

(15 markah)

SKEMA JAWAPAN

1. D
2. A
3. C
4. B
5. D
6. B
7. B
8. B
9. D
10. Mana-mana jenama antarabangsa yang terkenal
11. Rujuk perbincangan tentang Panduan bagi penjenamaan yang boleh bertahan lama.

JPK	**JABATAN PEMBANGUNAN KEMAHIRAN** **KEMENTERIAN SUMBER MANUSIA** **ARAS 7 & 8 BLOK D4, KOMPLEKS D** **PUSAT PENTADBIRAN KERAJAAN PERSEKUTUAN** **62502 PUTRAJAYA** **KERTAS KERJA** ***(WORK SHEET)***

KOD DAN NAMA PROGRAM/ *PROGRAM'S CODE AND NAME*	**Z-009-4:2015 KEBOLEHAN TERAS**	
TAHAP/ *LEVEL*	**EMPAT (4)**	
NO. DAN TAJUK KEBOLEHAN TERAS/ *CORE ABILITY NO. AND TITLE*	**CA07 KESEDARAN PENGURUSAN PERUBAHAN**	
NO. DAN PENYATAAN KEBOLEHAN/ *ABILITY NO. AND STATEMENT*	07.01 PATUHI OBJEKTIF PENGURUSAN PERUBAHAN 07.02 PANTAU KAEDAH PENGURUSAN PERUBAHAN 07.03 PATUHI INISIATIF PENGURUSAN PERUBAHAN 07.04 PATUHI PERLAKSANAAN BIMBINGAN DAN MENTOR **07.05 TINGKATKAN PENJENAMAAN ORGANISASI**	
NO. KOD/ *CODE NO.*	**Z-009-4:2015-M07/K(3/3)**	**Muka Surat/** Page : 1 **Drpd/** of : 3

TAJUK/ *TITLE* : **TINGKAT PENJENAMAAN ORGANISASI**

TUJUAN PEMBELAJARAN/ *INSTRUCTIONAL AIMS* :

Pelatih mesti boleh:-

1. Kenal individu dan kepelbagaian budaya ke arah penjenamaan.
2. Sampai dengan bahasa yang berkesan dan pembentangan visual penjenamaan yang jelas.
3. Semak maklum balas pelanggan
4. Bentang idea dan maklumat penjenamaan

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

SENARAI SEMAK PENUNJUK KEBOLEHAN TERAS

CORE ABILITY INDICATORS CHECKLIST

Bil/ *No.*	**Penunjuk Pencapaian** */ Performance Indicators*	**Patuh/** *Complied*	**Tidak Patuh/** *Not Complied*	**Catatan/** *Remark*
	Kebolehan 7.5			
1	Individu dan kepelbagaian budaya ke arah penjenamaan dikenali	☐	☐	
2	Bahasa yang berkesan dan pembentangan visual penjenamaan yang jelas disampaikan	☐	☐	
3	Maklum balas pelanggan disemak	☐	☐	
4	Idea dan maklumat penjenamaan dibentangkan	☐	☐	

.....

(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-009-4:2015 KEBOLEHAN TERAS

M07 – KESEDARAN PENGURUSAN PERUBAHAN

KEBOLEHAN	PENILAIAN PENGETAHUAN	PEMATUHAN PENUNJUK PRESTASI
1. Patuhi objektif pengurusan perubahan	Z-009-4:2015-M07/KA(1/1)	Z-009-4:2015-M07/K(1/3)
2. Pantau kaedah pengurusan perubahan		
3. Patuhi inisiatif pengurusan perubahan		Z-009-4:2015-M07/K(2/3)
4. Patuhi perlaksanaan bimbingan dan mentor		
5. Tingkatkan penjenamaan organisasi		Z-009-4:2015-M07/K(3/3)

PENILAIAN PRESTASI *NCS-CORE ABILITY*

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

KEBOLEHAN TERAS – TAHAP 4

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 berpandukan *Total Performance Indicator (TPI)*

PERKARA	KEBOLEHAN	1	2	3	4	5	CATATAN
CA01	**KESEDARAN TINGKAH LAKU ORGANISASI**						
1.1	Patuhi konsep rangka kerja organisasi						
1.2	Tingkatkan keberkesanan berpasukan						
1.3	Pamerkan kemampuan agihan kerja						
1.4	Pastikan dokumentasi bersistematik						
1.5	Galakkan penyelarasan majlis/acara organisasi						
1.6	Patuhi prosedur keperluan latihan						
1.7	Kenalpasti kenaikan pangkat kakitangan yang berpotensi						
CA02	**PEMANTAUAN KESIHATAN, KESELAMATAN DAN ALAM SEKITAR**						
2.1	Pastikan program kesedaran kesihatan						
2.2	Pastikan program kesedaran keselamatan						
2.3	Pastikan program kesedaran alam sekitar						
CA03	**KEUPAYAAN PENGURUSAN PERHUBUNGAN**						
3.1	Galakkan rangkaian kerja yang baik						
3.2	Tingkatkan kemahiran penyelesaian konflik antara personal						
3.3	Galakkan penerapan empati						
3.4	Sediakan sokongan motivasi						
3.5	Pamerkan tingkah laku inisiatif						
3.6	Patuhi keberkesanan pembelajaran yang berterusan						

CA04	**AMALAN ETIKA**						
4.1	Patuhi kod etika disiplin						
4.2	Patuhi kesedaran budaya						
4.3	Patuhi prestasi ketelitian						
4.4	Patuhi amalan berorentasikan hasil kerja						
4.5	Patuhi keperluan protokol						
CA05	**KEMAHIRAN PEMIKIRAN STRATEGIK**						
5.1	Galakkan pemikiran efektif						
5.2	Patuhi analisis efektif						
5.3	Terapkan teknik pengurusan stres						
5.4	Aplikasikan prosedur pengawalan belanjawan						
5.5	Terapkan teknik penyelesaian masalah						
CA06	**KERJASAMA KOMUNIKASI BERKESAN**						
6.1	Aplikasikan komunikasi efektif						
6.2	Amalkan persembahan yang membina						
6.3	Patuhi kaedah perbentangan yang efektif						
CA07	**KESEDARAN PENGURUSAN PERUBAHAN**						
7.1	Patuhi objektif pengurusan perubahan						
7.2	Pantau kaedah pengurusan perubahan						
7.3	Patuhi inisiatif pengurusan perubahan						
7.4	Patuhi perlaksanaan bimbingan dan mentor						
7.5	Tingkatkan penjenamaan organisasi						
CA08	**APLIKASI SISTEM TEKNOLOGI MAKLUMAT**						
8.1	Gunakan perisian yang bersesuaian						
8.2	Patuhi aplikasi analisis sistem						
8.3	Terapkan aplikasi teknologi maklumat terkini						
8.4	Patuhi peraturan dan undang-undang teknologi maklumat						

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	**TERAMPIL / TIDAK TERAMPIL**				

REKOD PENILAIAN KUMULATIF (RPK) - TEORI **JPK/CA/RPK-T4**
SIJIL KEMAHIRAN MALAYSIA (SKM): NCS – CORE ABILITIES (TAHAP 4)

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 Dalaman (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-009-4:2015-CA01	**KESEDARAN TINGKAH LAKU ORGANISASI**
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-4:2015-CA02	**PEMANTAUAN KESIHATAN, KESELAMATAN DAN ALAM SEKITAR**
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-4:2015-CA03	**KEUPAYAAN PENGURUSAN PERHUBUNGAN**
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

NAMA CALON:		PUSAT BERTAULIAH:	

Z-009-4:2015-CA04	AMALAN ETIKA
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-4:2015-CA05	KEMAHIRAN PEMIKIRAN STRATEGIK
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-4:2015-CA06	KERJASAMA KOMUNIKASI BERKESAN
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-4:2015-CA07	**KESEDARAN PENGURUSAN PERUBAHAN**
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-4:2015-CA08	**APLIKASI SISTEM TEKNOLOGI MAKLUMAT**
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

M07 – KESEDARAN PENGURUSAN PERUBAHAN

Sub-Modul 3

PENJENAMAAN ORGANISASI

Z-009-4:2015–M07/P(5/5)

TAHAP 4

Kertas Penerangan 5

PENJENAMAAN ORGANISASI

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. ORGANISASI
    2. PENJENAMAAN
    3. BUDAYA
    4. KEPELBAGAIAN BUDAYA ORGANISASI
    5. IDEA PENJENAMAAN

TUJUAN

Kertas Penerangan ini bertujuan untuk menerangkan:

- Kepelbagaian individu dan budaya.
- Penggunaan bahasa yang berkesan.
- Maklumat dan idea-idea penjenamaan
- Penjenamaan bahasa dan maklumat yang berkesan.
- Pembentangan visual dan idea yang jelas.
- Maklumbalas pelanggan.

PENGENALAN

Penjenamaan Organisasi menerangkan perlaksanaan melalui bahasa yang berkesan serta persembahan visual yang jelas. Mendapat maklum balas dan mengumpul maklumat serta idea yang berkesan daripada pelanggan.





1. ORGANISASI



Contoh imej organisasi


CORPORATE
BRANDING
Branding your business is what identifies you,
your services and what you have to offer.

2. PENJENAMAAN

Strategi pemasaran yang melibatkan ciptaan **nama dan imej** yang berbeza, selalunya menggunakan **logo** dan/atau **kata tanda** supaya **diingati**, **menarik perhatian** dan **mengekalkan** pelanggan.

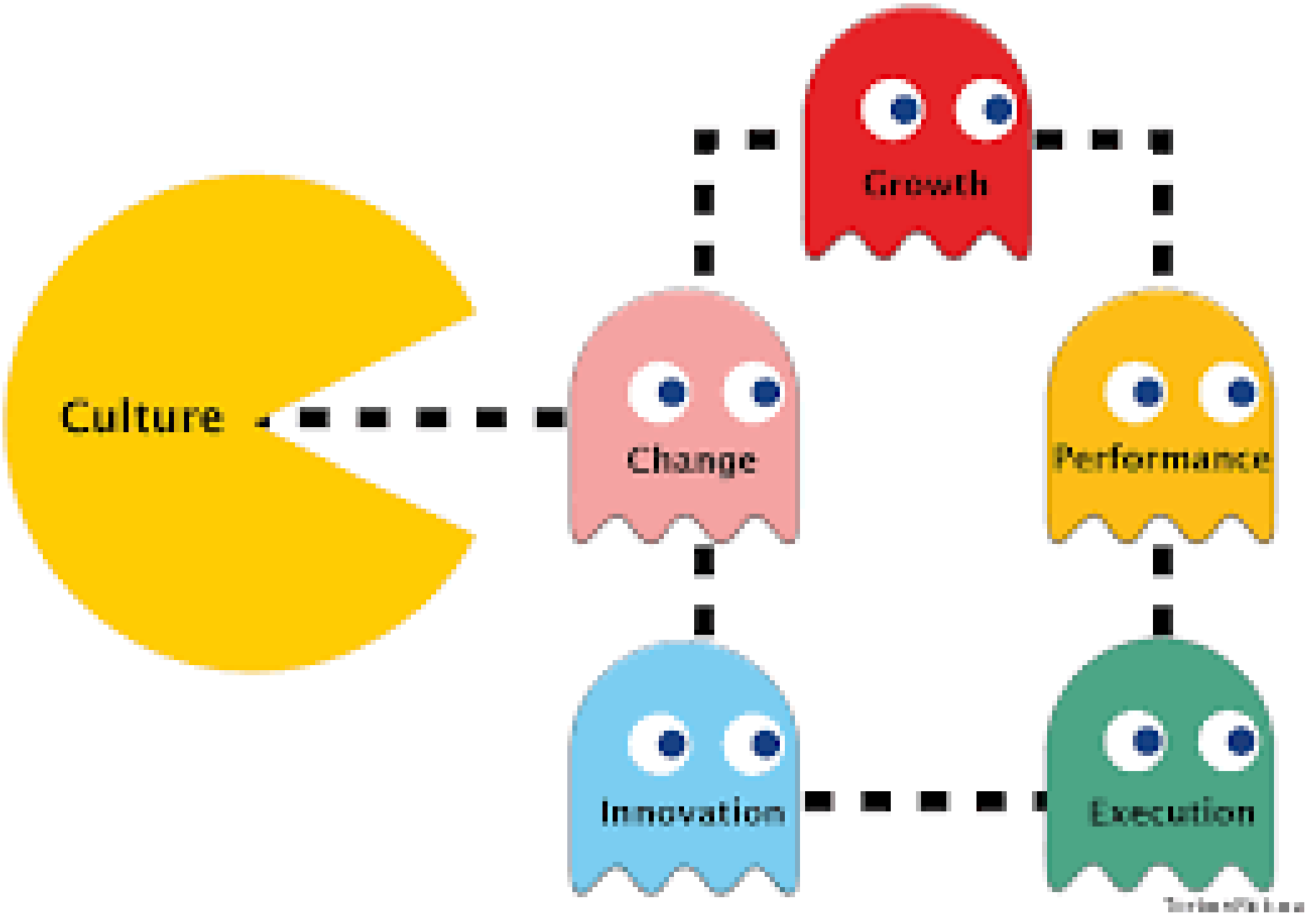
2. PENJENAMAAN (samb.)



2. PENJENAMAAN (samb.)



Contoh jenama koperat dikenali seluruh dunia


Growth
Culture
Change
Performance
Innovation
Execution

3. BUDAYA

Organisasi menghasilkan “norma” iaitu membangunkan **pola tingkah laku** yang dalam sebuah organisasi dan norma tersebut menjadi sebahagian daripada budaya syarikat.

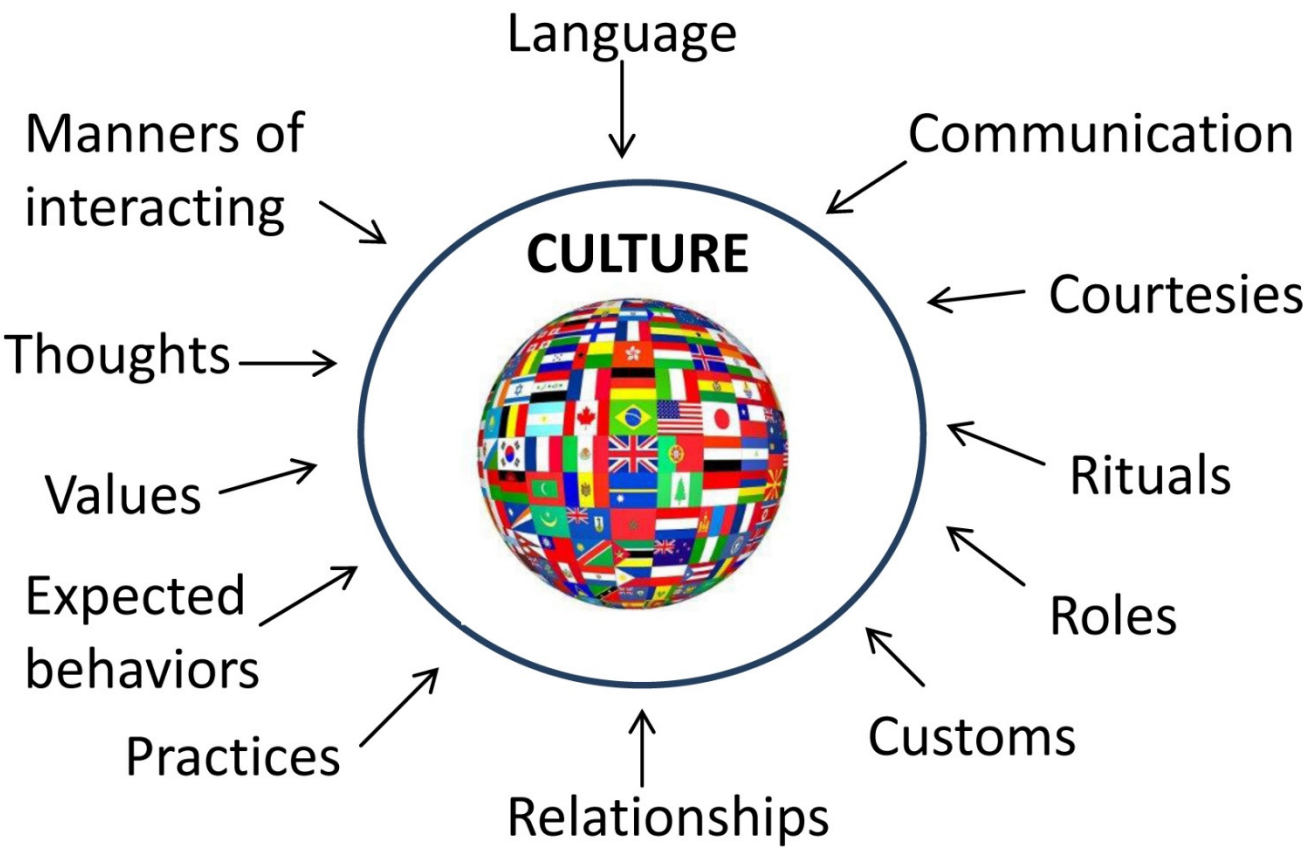
3. BUDAYA (samb.)



3.6 PERANAN BUDAYA

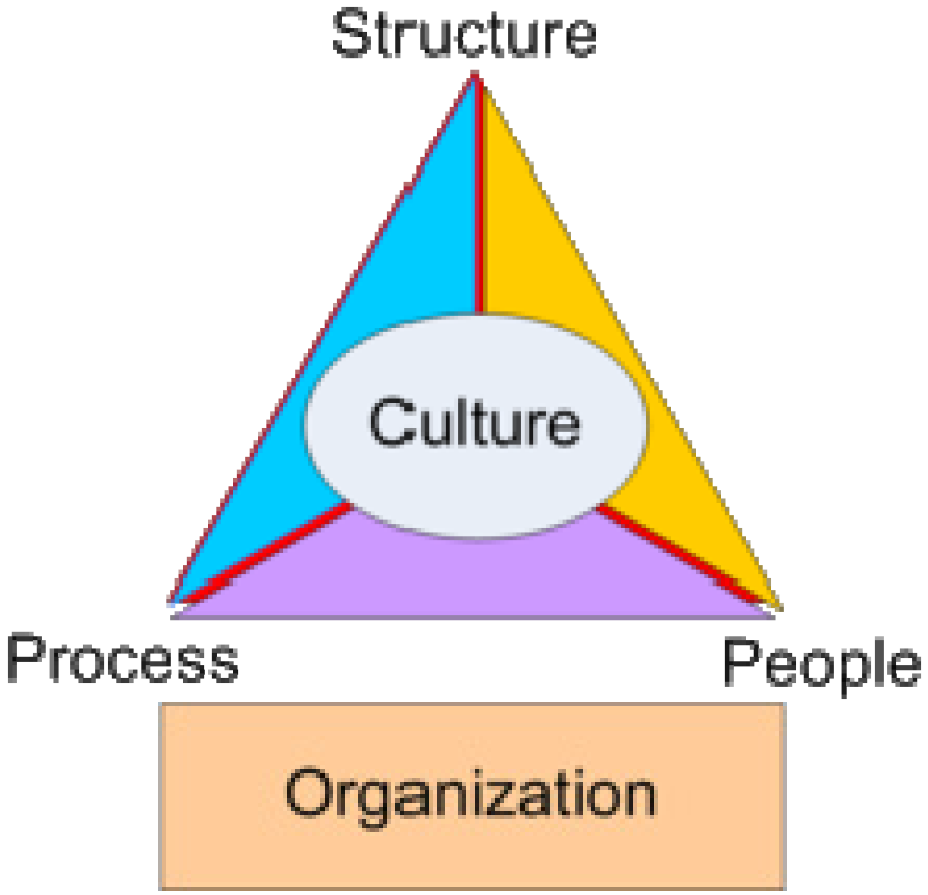
- Menyatukan pekerja dan identiti organisasi.
- Membezakan organisasi dengan organisasi yang lain.
- Melibatkan komitmen, mengatasi kepentingan peribadi.
- Membentuk norma organisasi, peraturan dan piawaian.
- Membekalkan panduan untuk mencapai matlamat dan objektif.

Rajah 3.1 : CONTOH PERKAITAN BUDAYA




core
help
MAKE
Diversity
people
life
Principles
integrity
work
customers
company
personal
difference
BELIEVE
service
employees
team
results
clients
Foundation
PROVIDE
way
BEST
success
culture
TIME
RIGHT
VALUES
PRODUCTS
IDEAS
GREAT

4. KEPELBAGAIAN BUDAYA ORGANISASI



Contoh budaya organisasi


BRAND

5. IDEA PENJENAMAAN



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*
	Kebolehan 7.5			
1	Individu dan kepelbagaian budaya ke arah penjenamaan dikenali	☐	☐	
2	Bahasa yang berkesan dan pembentangan visual penjenamaan yang jelas disampaikan	☐	☐	
3	Maklum balas pelanggan disemak	☐	☐	
4	Idea dan maklumat penjenamaan dibentangkan	☐	☐	

CONTOH BORANG CA01

PENILAIAN PRESTASI *NCS-CORE ABILITY*

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

KEBOLEHAN TERAS – TAHAP 4

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 berpandukan *Total Performance Indicator (TPI)*

CA07	KESEDARAN PENGURUSAN PERUBAHAN						
7.1	Patuh pada objektif pengurusan perubahan						
7.2	Pantau kaedah pengurusan perubahan						
7.3	Patuh pada inisiatif pengurusan perubahan						
7.4	Patuh pada perlaksanaan bimbingan dan mentor						
7.5	Tingkatkan penjenamaan organisasi						
CA08	**APLIKASI SISTEM TEKNOLOGI MAKLUMAT**						
8.1	Gunakan perisian yang bersesuaian						
8.2	Patuh pada aplikasi analisa sistem						
8.3	Terapkan aplikasi teknologi maklumat terkini						
	Patuh pada peraturan dan undang-undang						

CONTOH BORANG RPK

REKOD PENILAIAN KUMULATIF (RPK) - TEORI
SIJIL KEMAHIRAN MALAYSIA (SKM): NCS – CORE ABILITIES (TAHAP 4)

JPK/CA/RPK-T4

Z-009-4:2015-CA07	KESEDARAN PENGURUSAN PERUBAHAN
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-4:2015-CA08	APLIKASI SISTEM TEKNOLOGI MAKLUMAT
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

SUMBER RUJUKAN

- John Kotter and Holger Rathgeber (2006). Our Iceberg Is Melting: Changing and Succeeding Under Any Conditions. St. Martin's Press. ISBN-10: 031236198X, ISBN-13: 978-0312361983
- Owen Hargie, David Dickson and Dennis Tourish (2004). Communication Skills for Effective management. Palgrave Macmillan. ISBN-10:0333965752, ISBN-13: 978- 0333965757
- James M. Kouzes and Barry Z. Posner (2012). The Leadership Challenge - How to Make Extraordinary Things Happen in Organizations. Jossey Bass. ISBN:978-0-470-65172-8
- http://businesscasestudies.co.uk/business-theory/strategy/corporate-and-organisational-culture.html

SUMBER RUJUKAN (samb.)

- https://en.wikibooks.org/wiki/Development_Cooperation_Handbook/The_development_aid_organization/Organizational_Culture
- http://www.tronviggroup.com/the-difference-between-marketing-and-branding/
- http://www.entrepreneur.com/article/77408
- Book : Consumer Behaviour and Branding: Concepts, Readings and Cases – The Indian Contect by S. Ramesh Kumar (Pearson Education India, 2009 – ISBN 8131722368,9788131722367)



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	
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 penilian; dan
6. Dilarang membawa keluar kertas soalan dari bilik peperiksaan

KERTAS PENILAIAN INI MENGANDUNGI ....02.... MUKA SURAT BERCETAK

Bahagian A

1. Jelaskan perbezaan antara kejurulatihan dan mentor?

(10 markah)

2. Terangkan empat (4) perkara yang membantu pihak pengurusan dalam memastikan perubahan lebih mudah dan cenderung untuk berjaya.

(12 markah)

3. Jelaskan tiga (3) peranan budaya yang berperanan penting dalam sesebuah organisasi.

(6 markah)

4. Jelaskan tiga (3) peranan budaya yang berperanan penting dalam sesebuah organisasi.

(6 markah)

Bahagian B

1. Bincangkan dua (2) nama jenama yang terkenal di seluruh dunia dan kesannya kepada kehidupan anda.

(10 markah)

2. Bincangkan dua (2) inisiatif pengurusan yang boleh menawarkan kesan dalam perubahan pengurusan?

(10 markah)

SKEMA JAWAPAN

Bahagian A

1. Tulis dari segi format latihan , menasihati / membangunkan dan tanggungjawab

2. Tulis untuk merangkumi kesedaran, keinginan, pengetahuan, keupayaan & peneguhan

3. Budaya organisasi memainkan beberapa peranan penting iaitu.

   i) budaya menyatukan pekerja dengan menyediakan rasa identiti dengan organisasi.

   ii) budaya membolehkan organisasi untuk membezakan diri mereka daripada satu sama lain.

   iii) Budaya sering menjana komitmen, superceding kepentingan peribadi.

   iv) Kebudayaan menetapkan organisasi norma, peraturan dan standard.Dengan itu, budaya membolehkan pekerja untuk berfungsi dalam organisasi dengan mengajar mereka bagaimana untuk bertindak.

4. Idea-idea Penjenamaan

   - Branding adalah salah satu aspek yang paling penting dalam mana-mana perniagaan.Strategi jenama berkesan memberikan anda kelebihan utama dalam pasaran yang semakin kompetitif.

   - Jenama anda adalah janji anda kepada pelanggan anda.Ia memberitahu mereka apa yang mereka boleh harapkan dari produk dan perkhidmatan anda, dan ia membezakan persembahan anda dari pertandingan anda.

   - Jenama anda berasal dari siapa anda, siapa yang anda mahu dan yang orang melihat anda untuk menjadi.

- pengguna Biasanya mempunyai lebih daripada satu keperluan, dan menganalisis kepelbagaian keperluan memberikan pandangan bagi pemasar.

- Konsep sikap akan membawa kita kepada beberapa pandangan yang menarik dan berguna mengenai pengguna kerana tawaran konsep dengan kedua-dua aspek dalaman pemikiran dan keinginan pengguna untuk membeli produk dan jenama.

Bahagian B

1. Menulis dari segi strategi pemasaran yang melibatkan kewujudan perbezaan nama dan imej, selalunya menggunakan logo dan / atau tag line bagi mewujudkan ingatan dalam fikiran pengguna, menarik dan mengekalkan pelanggan

2. Butir-butir hendaklah termasuk
   • Amalkan penetapan minda yang betul untuk menjadi positif
   • Sokongan pekerja menjadi lebih positif
   • Memperkenalkan satu skim mentor untuk membantu kakitangan yang berkelakuan lebih positif
   • Menggalakkan pekerja untuk merekodkan pencapaian mereka
   • Menggalakkan pekerja untuk memberikan balasan yang baik

BAHAN PEMBELAJARAN

Z – 009 – 4 : 2015

KEBOLEHAN TERAS

M08 : APLIKASI SISTEM TEKNOLOGI MAKLUMAT

(SUB MODUL 1 & 2)

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)

JPK

BAHAN PEMBELAJARAN

TAHAP 4

M08 : APLIKASI SISTEM TEKNOLOGI MAKLUMAT

SUB MODUL 1

PENGGUNAAN SISTEM TEKNOLOGI MAKLUMAT TERKINI

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

JULAI 2017

Z–009–4:2015-M08 APLIKASI SISTEM TEKNOLOGI MAKLUMAT

KANDUNGAN **MUKASURAT**

1. AHLI JAWATANKUASA PEMBANGUNAN i
2. CARTA PROFIL KOMPETENSI v
3. KURIKULUM KEBOLEHAN TERAS vi

   Z-009-4:2015 (CoCA–Z-009-4:2015-CA08)
4. JADUAL PEMBAHAGIAN WIM

   4.1 TEORI viii

   4.2 AMALI ix
5. SET WIM TEORI

   5.1 Z-009-4:2015-M08/P(1/4) 1

   5.2 Z-009-4:2015-M08/T(1/4) 9

   5.3 Z-009-4:2015-M08/P(2/4) 13

   5.4 Z-009-4:2015-M08/T(2/4) 27

   5.5 Z-009-4:2015-M08/P(3/4) 32

   5.6 Z-009-4:2015-M08/T(3/4) 41

6 SET WIM AMALI

   6.1 Z-009-4:2015-M08/K(1/2) 45

7 JADUAL PEMBAHAGIAN PENILAIAN 49

8 LAMPIRAN

   8.1 BORANG PENILAIAN PRESTASI (JPK/CA/01) 50

   8.2 REKOD PENILAIAN KUMULATIF (RPK) 53

BAHAN PEMBELAJARAN
Z–009-4:2015-M01 KESEDARAN TINGKAH LAKU ORGANISASI

PANEL PEMBANGUN

CIK RADIN HANIDA BINTI RADIN HARUN
JABATAN KESELAMATAN DAN KESIHATAN PEKERJAAN PUTRAJAYA

EN. RAMLAN BIN KASHAH
JABATAN KESELAMATAN DAN KESIHATAN PEKERJAAN PUTRAJAYA

IR. ROSLENDA BINTI HASAN
JABATAN KESELAMATAN DAN KESIHATAN PEKERJAAN PUTRAJAYA

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

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. JOHN A/K RAMPAI
ENVIRONMENT INSTITUTE OF MALAYSIA (EIMAS)

TUAN AHMAD BIN TUAN BESAR
ANF SYNERGY SDN. BHD.

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	**EMPAT (4)**	**KOD BIDANG PEKERJAAN**	**Z-009-4:2015**

TERAS				
	KESEDARAN TINGKAH LAKU ORGANISASI	**PEMANTAUAN KESIHATAN, KESELAMATAN DAN ALAM SEKITAR**	**KEUPAYAAN PENGURUSAN PERHUBUNGAN**	**AMALAN ETIKA**
	Z-009-4:2015-CA01	**Z-009-4:2015-CA02**	**Z-009-4:2015-CA03**	**Z-009-4:2015-CA04**
	KEMAHIRAN PEMIKIRAN STRATEGIK	**KERJASAMA KOMUNIKASI BERKESAN**	**KESEDARAN PENGURUSAN PERUBAHAN**	**APLIKASI SISTEM TEKNOLOGI MAKLUMAT**
	Z-009-4:2015-CA05	**Z-009-4:2015-CA06**	**Z-009-4:2015-CA07**	**Z-009-4:2015-CA08**

CAPC bagi Z-009-4:2015 Kebolehan Teras

CoCA APLIKASI SISTEM TEKNOLOGI MAKLUMAT

SEKTOR	**SEMUA SEKTOR**				
SUB SEKTOR	**SEMUA SUB SEKTOR**				
BIDANG PEKERJAAN	**SEMUA BIDANG PEKERJAAN**				
BIDANG *NCS*	***CORE ABILITIES***				
TAJUK UNIT KEBOLEHAN	**APLIKASI SISTEM TEKNOLOGI MAKLUMAT**				
HASIL PEMBELAJARAN	**Calon yang terampil didalam CA ini berkebolehan untuk** menerapkan aplikasi teknologi maklumat mengikut amalan standard. **Setelah melengkapkan unit keterampilan ini,calon perlu mampu untuk** • Gunakan perisian yang bersesuaian • Patuhi aplikasi analisis sistem • Terapkan aplikasi teknologi maklumat terkini • Patuhi peraturan dan undang-undang teknologi maklumat				
ID UNIT KEBOLEHAN	Z-009-4:2015-CA08	**TAHAP**	4	**JANGKAMASA LATIHAN**	8

KEBOLEHAN	PENGETAHUAN	PRESTASI	MASA LATIHAN	MOD PEMBELAJARAN	KRITERIA PENILAIAN
1. Gunakan perisian yang bersesuaian	1.1 Aplikasi IT • Tujuan • Perkakasan 1.2 Aplikasi perisian • Program • Kaedah 1.3 Masalah teknologi maklumat 1.4 Cetakan dokumen	1.1 Kenal pasti tujuan aplikasi Teknologi Maklumat 1.2 Kenal pasti komponen asas komputer 1.3 Faham aplikasi perisian 1.4 Kenal pasti masalah berkaitan IT 1.5 Kenal pasti pencetakan dokumen	<u>Pengetahuan</u> 2	<u>Pengetahuan</u> • Kelas • Perbincangan kumpulan	1.1 Tujuan aplikasi Teknologi Maklumat dikenal pasti 1.2 Komponen asas komputer dikenal pasti 1.3 Aplikasi perisian difahami 1.4 Masalah berkaitan teknologi maklumat dikenal pasti 1.5 Pencetakan dokumen dikenal pasti

2. Patuhi aplikasi analisis sistem	2.1 Aplikasi analisis sistem. 2.2 Pengetahuan dan kemahiran analisis 2.3 Dokumentasi perisian 2.4 Perisian dan perkakasan 2.5 Masalah berkaitan komputer 2.6 Pengurusan dokumen digital	2.1 Fahami aplikasi analisis sistem 2.2 Kenal pasti pengetahuan dan kemahiran analisis. 2.3 Fahami dokumen perisian 2.4 Kenal pasti perisian dan perkakasan 2.5 Kenal pasti masalah komputer 2.6 Fahami dokumen digital	2	<u>Pengetahuan</u> • Kelas • Perbincangan kumpulan	2.1 Aplikasi analisis sistem difahami 2.2 Pengetahuan dan kemahiran analisis dikenal pasti 2.3 Dokumen perisian dikenal pasti 2.4 Perisian dan perkakasan dikenal pasti 2.5 Masalah komputer dikenal pasti 2.6 Dokumen digital difahami
3. Terapkan aplikasi teknologi maklumat terkini	3.1 Sistem teknikal aplikasi IT 3.2 Fungsi perisian sistem 3.3 Enjin carian bersesuaian 3.4 Kemudahan internet	3.1 Faham sistem operasi 3.2 Kenal pasti fungsi perisian sistem 3.3 Kenal pasti dan guna enjin carian yang sesuai. 3.4 Terap kemudahan internet	2	<u>Pengetahuan</u> • Kelas • Perbincangan kumpulan	3.1 Sistem operasi difahami 3.2 Kenal pasti fungsi perisian sistem 3.3 Enjin carian yang sesuai dikenal pasti dan diguna 3.4 Kemudahan internet diterapkan

JADUAL PEMBAHAGIAN WIM (TEORI)

Z-009-4:2015 KEBOLEHAN TERAS
M08 – APLIKASI SISTEM TEKNOLOGI MAKLUMAT

KEBOLEHAN	PELAN MENGAJAR	KERTAS PENERANGAN	KERTAS TUGASAN
1. Gunakan perisian yang bersesuaian	Z-009-4:2015-M08/P(1/4)PM Perisian yang bersesuaian	Z-009-4:2015-M08/P(1/4) Perisian yang bersesuaian	Z-009-4:2015-M08/T(1/4) Perisian yang bersesuaian
2. Patuhi aplikasi analisis sistem	Z-009-4:2015-M08/P(2/4)PM Kepatuhan analisis sistem	Z-009-4:2015-M08/P(2/4) System Kepatuhan analisis sistem	Z-009-4:2015-M08/T(2/4) Kepatuhan analisis sistem
3. Terapkan aplikasi teknologi maklumat terkini	Z-009-4:2015-M08/P(3/4)PM Aplikasi teknologi maklumat terkini	Z-009-4:2015-M08/P(3/4) Aplikasi teknologi maklumat terkini	Z-009-4:2015-M08/T(3/4) Aplikasi teknologi maklumat terkini
4. Patuhi peraturan dan undang-undang teknologi maklumat	*Z-009-4:2015-M05/P(4/4)PM Peraturan dan undang-undang maklumat	Z-009-4:2015-M08/P(4/4) Peraturan dan undang-undang maklumat	Z-009-4:2015-M08/T(4/4) Peraturan dan undang-undang maklumat

*** Dibangunkan oleh Pusat Bertauliah (PB**

JADUAL PEMBAHAGIAN WIM (AMALI)

Z-009-4:2015 CORE ABILITIES
M08 – APLIKASI SISTEM TEKNOLOGI MAKLUMAT

KEBOLEHAN	PELAN MENGAJAR	KERTAS KERJA
1. Gunakan perisian yang bersesuaian	*Z-009-4:2015-M08/K(1/2)/PM Penggunaan sistem teknologi maklumat terkini	Z-009-4:2015-M08/K(1/2) Penggunaan sistem teknologi maklumat terkini
2. Patuhi aplikasi analisis sistem		
3. Terapkan aplikasi teknologi maklumat terkini		
4. Patuhi peraturan dan undang-undang teknologi maklumat	*Z-009-4:2015-M08/K(2/2)/PM Patuh peraturan dan undang-undang teknologi maklumat	Z-009-4:2015-M08/K(2/2) Patuh peraturan dan undang-undang teknologi maklumat

- **Dibangunkan oleh Pusat Bertaulaih (PB)**

JPK	**JABATAN PEMBANGUNAN KEMAHIRAN** **KEMENTERIAN SUMBER MANUSIA** **ARAS 7 & 8 BLOK D4, KOMPLEKS D** **PUSAT PENTADBIRAN KERAJAAN PERSEKUTUAN** **62530 PUTRAJAYA** **KERTAS PENERANGAN** *(INFORMATION SHEET)*

KOD DAN NAMA PROGRAM / *PROGRAM'S CODE AND NAME*	**Z-009-4: 2015 KEBOLEHAN TERAS**	
TAHAP / *LEVEL*	**EMPAT (4)**	
NO. DAN TAJUK KEBOLEHAN TERAS / *CORE ABILITY NO. AND TITLE*	**CA08 APLIKASI SISTEM TEKNOLOGI MAKLUMAT**	
NO. DAN PENYATAAN KEBOLEHAN / *ABILITY NO. AND STATEMENT*	**08.01 GUNAKAN PERISIAN YANG BERSESUAIAN** 08.02 PATUHI APLIKASI ANALISIS SISTEM 08.03 TERAPKAN APLIKASI TEKNOLOGI MAKLUMAT TERKINI 08.04 PATUHI PERATURAN DAN UNDANG-UNDANG TEKNOLOGI MAKLUMAT	
NO. KOD / *CODE NO.*	**Z-009-4:2015 –M08/P(1/4)**	**Muka Surat** / *Page* : 1 **Drpd** / *of* : 8

TAJUK/*TITLE*: **PERISIAN YANG BERSESUAIAN**

TUJUAN/*PURPOSE* :

Kertas Penerangan ini bertujuan untuk menerangkan mengenai penggunaan dan tujuan teknologi maklumat, komponen asas komputer, aplikasi perisian, masalah berkaitan teknologi maklumat dan pencetakan dokumen .

PENERANGAN/*INFORMATION***:**

1. Prinsip asas komponen komputer

Terdapat dua prinsip asas komponen komputer :

1.1 Perkakasan komputer

Perkakasan ialah bahan fizikal dalam sistem komputer seperti bekas komputer, monitor, papan kekunci dan tetikus. Perkakasan juga meliputi semua bahagian di dalam bekas computer seperti pemacu cakera keras, papan induk, kad program dan lain-lain. Perkakasan komputer ialah sesuatu yang boleh disentuh secara fizikal.

1.1 Perisian komputer

Perisian ialah set arahan yang boleh dibaca mesin, yang mengarahkan pemprosesan komputer untuk melaksanakan operasi tertentu. Kombinasi perkakasan dan perisian membentuk satu sistem berkomputer yang boleh diguna pakai.

2. Aplikasi Teknologi Maklumat

Aplikasi ialah program yang direka untuk kegunaan pengguna. Perisian aplikasi terbahagi kepada dua, iaitu **perisian aplikasi** dan **perisian sistem**:

2.1 Perisian aplikasi (juga dikenali sebagai program untuk pengguna) terdiri daripada program pangkalan data, pemproses perkataan pelayar web, dan hamparan. Perisian aplikasi lebih tinggi daripada perisian sistem kerana perisian ini tidak dapat dijalankan tanpa sistem operasi dan sistem utiliti.

2.2 Perisian sistem terdiri daripada program dari peringkat rendah yang berinteraksi dengan komputer pada peringkat paling asas. Perisian ini merangkumi sistem operasi, penyusun dan utiliti untuk menguruskan sumber komputer.



Gambar 2.1 Contoh penggunaan aplikasi IT.

3. Aplikasi perisian

Aplikasi perisian ialah satu set daripada satu atau lebih program yang direka untuk menjalankan operasi bagi sebuah aplikasi khusus. Aplikasi perisian tidak dapat berfungsi sendiri tetapi bergantung pada perisian sistem untuk melaksanakannya. Contoh aplikasi perisian ialah MS Word, MS Excel, permainan konsol, sistem pengurusan perpustakaan, sistem bil dan lain-lain.

3.1 Terdapat banyak aplikasi meja yang mengandungi pelbagai kategori yang berbeza. Ada yang berciri penuh (seperti Microsoft Word), manakala yang lain hanya boleh melakukan satu atau dua fungsi (seperti peralatan khusus). Berikut ialah beberapa jenis aplikasi yang anda boleh gunakan:

i) Perisian Pejabat: Perisian pejabat digunakan untuk mengurus, mencipta dan mengedit dokumentasi menggunakan perisian persembahan pemprosesan kata dan hamparan. Antara perisian pejabat yang terkenal termasuklah Microsoft Word, Excel dan Powerpoint. Terdapat perisian pejabat yang diberikan percuma atau dikenakan bayaran.



Gambar 3.2 a Ikon Microsoft Word, Excel dan Powerpoint.

ii) Kewangan: Perisian kewangan seperti Quicken boleh memantau pendapatan, perbelanjaan dan membuat belanjawan. Kebanyakan program kewangan boleh memuat turun maklumat daripada bank secara automatic.

iii) Pelayar web: Pelayar web ialah alat yang digunakan untuk mengakses Internet. Contoh pelayar ialah Internet Explorer, Firefox, Google Chrome, Opera dan Safari.



Gambar 3.2 b Contoh pelayar web yang popular.

iv) Permainan: Terdapat beberapa kad permainan yang popular seperti Solitaire dan Halo 2. Banyak kad permainan ini memerlukan kuasa komputer yang tinggi dan tidak boleh berfungsi melainkan anda mempunyai spesifikasi komputer yang lebih tinggi.

v) Pemain media: Pemain media digunakan untuk mendengar MP3 atau menonton filem yang dimuat turun.

vi) Alatan: Adakala dikenali juga sebagai widget, alatan ini ialah aplikasi mudah yang boleh diletakkan pada papan pemuka komputer (*desktop* pada komputer peribadi dan *dashboard* pada Mac). Terdapat pelbagai

jenis alatan seperti kalendar, kalkulator, peta dan tajuk berita.

vii) Multimedia mengedit/pengeluaran/manipulasi: Perisian ini khusus memberi tumpuan kepada tujuan utama penggunaanya. Contoh perisian yang paling popular dalam penyuntingan grafik ialah Adobe Photoshops. Perisian ini bersifat khusus dan kompleks algoritma/pengaturcaraan yang memanipulasi perkakasan dan perisian untuk kegunaan pengguna.

viii) Pengaturcaraan: Aplikasi ini khusus menggunakan kod pengetahuan pengaturcaraan dan algoritma untuk menghasilkan siri-siri perintah, arahan, perisian atau aplikasi.

4. Permasalahan Teknologi Maklumat

Semasa menggunakan aplikasi teknologi maklumat, masalah biasa adalah dari segi teknikal. Masalah ini biasanya dikendalikan oleh Jabatan Teknologi Maklumat untuk menyelesaikannya.

4.1 Walau bagaimanapun, terdapat beberapa langkah yang boleh diambil untuk menyelesaikan sebarang masalah yang mungkin timbul sebelum pakar mengendalikan aspek teknikalnya. Langkah-langkah tersebut terdiri daripada:

i) Pertama, adakah terdapat sebarang masalah?
ii) Kenal pasti masalah.
iii) Rujuk kakitangan yang sepatutnya.
iv) Betulkan masalah tersebut.
v) Belajar daripada pengajaran selepas menyelesaikan masalah.



Gambar 4.1 Proses menyelesaikan masalah.

5. Percetakan digital

Percetakan digital ialah proses pemindahan dokumen daripada komputer peribadi atau peranti simpanan digital lain kepada suatu substrat percetakan yang boleh membaca teks dan output grafik. Sama seperti proses digital yang lain, maklumat akan ditukar kepada kod perduaan atau “didigitalkan” untuk memudahkan simpanan dan pengeluaran semula. Percetakan digital ini telah menggantikan percetakan litografi, terutama pada peringkat pengguna dan perniagaan kerana kos pengeluaran yang lebih rendah.

5.1 Perisian berikut boleh digunakan untuk percetakan digital:

i) Pencetak inkjet

ii) Pencetak laser

iii) Komponen perisian pelbagai fungsi

5.2 Dalam penyediaan dokumentasi, perisian Words, Excels atau PowerPoint ialah aplikasi yang biasa digunakan dan output ini boleh dicetak selain disimpan dalam bentuk salinan lembut.



Gambar 5.2 Contoh kemudahan mencetak dengan mudah.

5.3 Pertimbangan sewajarnya perlu diberi perhatian sebelum mencetak sebarang dokumen bagi mengelakkan pembaziran. Cetak dokumen yang sudah muktamad sahaja. Hal ini selaras dengan falsafah Konsep Hijau.

SOALAN / *QUESTION(S):*

1. Apakah aplikasi Teknologi Maklumat?

   .....

   .....

2. Apakah perkakasan komputer?

   .....

   .....

3. Apakah perisian komputer?

.....

.....

4. Apakah aplikasi perisian?

.....

.....

RUJUKAN / *REFERENCE:*

1. Rowley J. E., 1988. *The Basics of Information Technology*. Clive Bingley. ISBN-0851573967, 9780851573960
2. Valerie B., 2008. *Internet, the Creative Company*. ISBN-1583415572, 9781583415573
3. Preston G., Joshua E., 1996. *How The Internet Work*. Ziff-Davis Press. ISBN-1562764047, 9781562764043
4. http://study.com/academy/lesson/what-is-computer-hardware-components-definition-examples.html (9 Mac 2016)
5. http://www.ask.com/technology/facilities-internet-provide-14d1eba167fb5492 (9 Mac 2016)
6. http://whatis.techtarget.com/definition/digital-printing (9 Mac 2016)
7. http://www.computerhope.com/jargon/s/searengi.htm (9 Mac 2016)
8. https://en.wikipedia.org/wiki/Web_search_engine (9 Mac 2016)
9. http://www.gcflearnfree.org/computerbasics/3 (9 Mac 2016)

JPK	**JABATAN PEMBANGUNAN KEMAHIRAN** **KEMENTERIAN SUMBER MANUSIA** **ARAS 7 & 8 BLOK D4, KOMPLEKS D** **PUSAT PENTADBIRAN KERAJAAN PERSEKUTUAN** **62530 PUTRAJAYA** **KERTAS TUGASAN** *(ASSIGNMENT SHEET)*	
KOD DAN NAMA PROGRAM / *PROGRAM'S CODE AND NAME*	**Z-009-4: 2015 KEBOLEHAN TERAS**	
TAHAP / *LEVEL*	**EMPAT (4)**	
NO. DAN TAJUK KEBOLEHAN TERAS / *CORE ABILITY NO. AND TITLE*	**CA08 APLIKASI SISTEM TEKNOLOGI MAKLUMAT**	
NO. DAN PENYATAAN KEBOLEHAN / *ABILITY NO. AND STATEMENT*	**08.01 GUNAKAN PERISIAN YANG BERSESUAIAN** 08.02 PATUHI APLIKASI ANALISIS SISTEM 08.03 TERAPKAN APLIKASI TEKNOLOGI MAKLUMAT TERKINI 08.04 PATUHI PERATURAN DAN UNDANG-UNDANG TEKNOLOGI MAKLUMAT	
NO. KOD / *CODE NO.*	**Z-009-4:2015–M08/T(1/4)**	**Muka Surat** / *Page* : 1 **Drpd** / *of* : 4

TAJUK/ *TITLE*: **PERISIAN YANG BERSESUAIAN**

TUJUAN/ *OBJECTIVE(S)*:

Kertas Tugasan ini bertujuan untuk memantapkan pengetahuan dan pemahaman pelatih mengenai penggunaan dan tujuan teknologi maklumat, komponen asas komputer, aplikasi perisian, perkakasan komputer, kemudahan internet, mencetak dokumen dan masalah dan kesilapan berkaitan teknologi maklumat.

ARAHAN/ *INSTRUCTION* :

Pelatih hendaklah menjawab semua soalan dan dibenarkan merujuk Kertas Penerangan Z-009-4:2015–M08/P(1/4).

SOALAN / *QUESTIONS:*

Kertas ini mengandungi enam soalan. Jawab semua soalan dalam ruangan yang disediakan.

1. Apakah aplikasi Teknologi Maklumat (TM)?

   .....

   .....

   (2 Markah)

2. Senaraikan dua prinsip asas komponen komputer.

   .....

   .....

   (2 Markah)

3. Apakah definisi aplikasi perisian?

   .....

   .....

   (3 Markah)

4. Namakan lima enjin carian yang popular.

.....

.....

.....

.....

(5 Markah)

5. Apakah enam langkah dalam pencarisilapan masalah TM?

.....

.....

.....

.....

(6 Markah)

6. Apakah cetakan dokumen digital?

.....

.....

(2 Markah)

SKEMA JAWAPAN

1. Aplikasi ialah program atau sekumpulan program yang direka untuk pengguna akhir.
2. Perisian komputer dan perkakasan komputer
3. Satu atau lebih set program yang direka untuk menjalankan operasi bagi satu aplikasi khusus.

4. Internet Explorer, Firefox, Chrome, Opera dan Safari

5. Enam langkah ialah:

i) Pertama, tanya diri anda: adakah masalah di sini?

ii) Akui masalah itu.

iii) Minta bantuan daripada kakitangan yang betul.

iv) Guna 80 peratus daripada masa anda untuk mencari penyelesaian dan bukannya mengadu.

v) Bahagikan masalah kepada bahagian yang kecil.

vi) Cari peluang dan/atau pengajaran daripada masalah itu.

6. Proses memindahkan dokumen dari komputer peribadi atau peranti simpanan digital lain kepada suatu cetakan substrat menggunakan peranti yang menerima teks dan output grafik

	**JABATAN PEMBANGUNAN KEMAHIRAN** **KEMENTERIAN SUMBER MANUSIA** **ARAS 7 & 8 BLOK D4, KOMPLEKS D** **PUSAT PENTADBIRAN KERAJAAN PERSEKUTUAN** **62530 PUTRAJAYA** **KERTAS PENERANGAN** *(INFORMATION SHEET)*	
KOD DAN NAMA PROGRAM / *PROGRAM'S CODE AND NAME*	**Z-009-4: 2015 KEBOLEHAN TERAS**	
TAHAP / *LEVEL*	**EMPAT (4)**	
NO. DAN TAJUK KEBOLEHAN TERAS *ICORE ABILITY NO. AND TITLE*	**CA08 APLIKASI SISTEM TEKNOLOGI MAKLUMAT**	
NO. DAN PENYATAAN KEBOLEHAN / *ABILITY NO. AND STATEMENT*	08.01 GUNAKAN PERISIAN YANG BERSESUAIAN **08.02 PATUHI APLIKASI ANALISIS SISTEM** 08.03 TERAPKAN APLIKASI TEKNOLOGI MAKLUMAT TERKINI 08.04 PATUHI PERATURAN DAN UNDANG-UNDANG TEKNOLOGI MAKLUMAT	
NO. KOD *ICODE NO.*	**Z-009-4:2015–M08/P(2/4)**	**Muka Surat** / *Page* : 1 **Drpd** / *of* : 14

TAJUK*/TITLE*: **KEPATUHAN S ANALISIS SISTEM**

TUJUAN*/PURPOSE*:

Kertas Penerangan ini bertujuan untuk menerangkan mengenai aplikasi sistem analisis, pengetahuan dan kemahiran analisis, masalah berkaitan komputer, dokumen perisian dan sistem fail digital.

PENERANGAN/*INFORMATION*:

1. Analisis sistem

Analisis sistem adalah satu proses dimana sistem diuraikan fungsi/komponen/kaedahnya dan dikenalpasti bagaimana ia berfungsi dan apakah langkah-langkah penyelesaian masalah jika timbul kerosakan atau tidak berfungsi.

1.1 Analisis sistem (biasanya dilakukan oleh jurutera perisian atau pengaturcara) memeriksa pengaliran dokumen,maklumat dan bahan untuk mereka cipta sistem yang terbaik menepati kos,prestasi dan objektif penjadualan.

1.2 Tugas Juru Analisa Sistem adalah untuk memahami bagaimana menerapkan teknologi untuk menyelesaikan masalah. Juru analisa sistem juga berfungsi sebagai pihak yang mengenal pasti penambah baikkan sesebuah organisasi tersebut.

1.3 Ciri-ciri yang perlu ada pada seorang juru analisa sistem adalah :

1. Penyelesai masalah
2. Boleh berkomunikasi
3. Mempunyai keperibadian yang baik
4. Beretika profesional
5. Berdisiplin
6. Bermotivasi

1.4 Penguraian sistem biasanya terbahagi kepada 3 tahap :

1. Penilaian dan perancangan
2. Kajian dan analisis
3. Penakrifan objektif

1.5 Juru analisa sistem kebiasaannya menjaga pelbagai tahap penggunaan sistem seperti:

i) Tahap operasi
   - Tahap dimana data dalam jumlah besar digunakan dalam transaksi perniagaan

- Ditahap ini, juru analisa sistem berfungsi sebagai penyelia sistem operasi harian

ii) Tahap pengetahuan

- Tahap dimana pekerja berkongsi maklumat kerja

iii) Tahap tinggi

- Tahap dimana pengetahuan digunakan oleh pakar untuk menyelesaikan masalah
- Juru analisa sistem diperingkat ini perlu memastikan sistem yang digunakan berjalan lancar tanpa gangguan yang boleh menyebabkan penyelesaian masalah atau pergerakkan arahan terganggu.

iv) Tahap strategik

- Tahap dimana pihak eksekutif membuat keputusan perniagaan diperingkat tinggi dan kritikal untuk organisasi

1.6 Antara skop lain analisis sistem adalah :

i) Perancangan dan penggunaan e-dagang dan sistem web
ii) Sistem Perancangan Sumber Perusahaan
iii) Sistem rangkaian tanpa wayar
iv) Perisian sumber terbuka
v) Integrasi teknologi baru ke lama

1.7 Tahap analisis dilakukan setelah tahap perancangan sistem dan sebelum tahap rekabentuk sistem. Dapat dilakukan dengan 2 cara :

1. Analisis terstruktur *(structured analysis)*
2. Analisis aliran data *(data flow analysis)*

2. Dokumentasi perisian

Dokumentasi perisian adalah penulisan atau ilustrasi yang mengiringi perisian tersebut. Ia menerangkan bagaimana perisian itu berfungsi,cara-cara menggunakannya dan kadang-kala kemungkinan masalah dan cara-cara menyelesaikannya.

2.1 Jenis-jenis dokumen perisian :

i) Spesifikasi keperluan – Menyatakan sifat-sifat,keupayaan, karakter atau kualti perisian tersebut.

ii) Rekabentuk – Rumusan perisian. Bersangkut paut kepada perhubungan antara alam sekitar,perkakas dan prinsip rekabentuk.

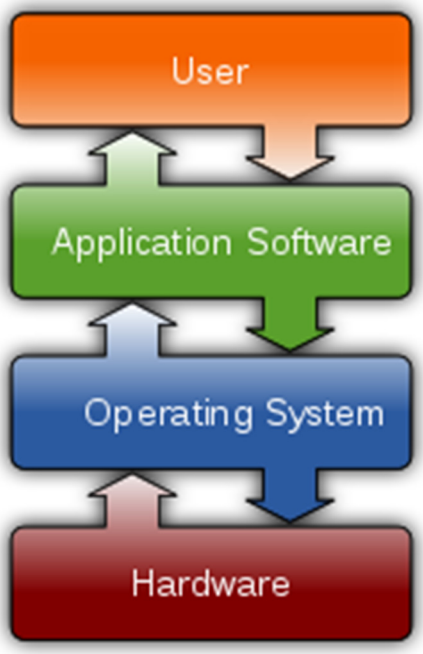
iii) Teknikal – Kod dokumentasi,algoritma,perantara muka dan APIs.

iv) Penguna akhir – Manual untuk pengguna akhir,pentadbir sistem dan kakitangan sokongan.

v) Pemasaran – Cara pemasaran dan analisis pasaran

3. Perisian dan perkakasan

Perisian adalah nadi kepada komputer. Ia menghubungkan perkakasan melalui pengaturcaraan data dan maklumat dan dijadikan satu pakej berbentuk perisian tertentu.



Gambarajah 3. Perhubungan diantara pengguna,perisian dan perkakas.

3.1 Terdapat 2 jenis perisian :

i) Perisian sistem
   a) Perisian yang dicipta khas untuk mengendali komputer seperi Operating System (OS). Ia menguruskan perhubungan perkakasan dan sistem aplikasi. Tanpa perisian sistem, arahan pada komputer perlu dijalankan secara manual dan sangat membebankan.
   b) Contoh OS – WINDOWS, LINUX, MAC OS

ii) Perisian aplikasi
   a) Perisian untuk pengguna dimana ia dicipta untuk melaksanakan tugas seperti mencipta dokumen,data,menjalankan pencarian atas talian, menhantar email, mereka bentuk dan menlancarkan tugasa-tugasan khas yang lain.
   b) Contoh perisian aplikasi : Microsoft Office , Adobe, Chrome

3.2 Secara umumnya, perisian dibahagian kepada fungsi seperti :

i) Sistem Operasi
ii) Pemprosesan Word
iii) Spreadsheets
iv) Perisian persembahan
v) Sistem pengurusan data
vi) Perisian editor gambar
vii) Perisian permainan
viii) Perisian penerbitan
ix) Perisian rekabentuk kejuruteraan
x) Web browsers
xi) Klien e-mail

3.3 Ada juga perisian lain yang dicipta berfungsi khusus seperti

i) Mengatur jadual pekerja
ii) Meng kod maklumat rahsia
iii) Menukar pertuturan kepada tulisan
iv) Mencipta muzik
v) Mereka bentuk websites
vi) Dan lain lain

3.4 Perkakasan komputer pula adalah koleksi peralatan fizikal sebuah komputer. Ia terdiri daripada :

i) Papan induk
ii) *Central Processing Unit* (CPU)
iii) Memori (RAM)
iv) Sumber kuasa
v) Kad Grafik
vi) Cakera keras (HDD dan SSD)
vii) Cakera optik
viii) Pembaca kad
ix) Monitor
x) Papan kekunci
xi) Tetikus
xii) Bateri sandaran
xiii) Mesin pencetak
xiv) Mesin pengimbas
xv) Pembesar suara
xvi) Cakera keras luaran
xvii) Pen tablet
xviii) Kad bunyi
xix) Modem
xx) Projektor
xxi) Video web
xxii) Microfon
xxiii) Router
xxiv) Dan lain-lain

4. Masalah berkaitan komputer

Pengguna komputer kadang-kala akan berhadapan dengan masalah berkenaan operasi dan penggunaan komputer. Masalah-masalah biasanya terbahagi kepada 2 tahap :

1. Tahap pengguna
2. Tahap pakar

4.1 Jenis-jenis masalah yang sering berlaku berlaku kepada :

1. Operasi
2. Perisian
3. Perkakas

4.2 Antara masalah-masalah umum yang sering timbul adalah :

1. Komputer menjadi lambat
2. Internet perlahan
3. Komputer sering mati dan hidup semula
4. Sering terputus dengan internet
5. Amaran sekuriti
6. Pencetak tidak beroperasi
7. Perisian tidak berfungsi / tidak boleh dipasang
8. *Blue screen*

4.3 Apabila timbul masalah , jika tiada kemahiran , perlulah diserahkan kepada pakar IT untuk membaiki. Dinasihatkan jangan diperbaiki sendiri jika tiada pengetahuan yang baik. Ia mungkin boleh mengakibatkan kerosakan yang lebih teruk jika salah cara diagnostik dan pembaikkannya.

5. Dokumen Digital

Dokumen digital seperti juga kertas, perlu disimpan supaya dokumen ini boleh diambil dan digunakan apabila diperlukan. Bagi pejabat tanpa kertas atau lebih cenderung, yang hampir tanpa kertas akan memerlukan satu cara untuk menjadikan dokumen tersebut ke dokumen elektronik atau digital.

5.1 Transformasi komunikasi jenis ini dikendalikan oleh sistem pengimejan dokumen. Oleh sebab agak mustahil untuk tidak mempunyai kertas, jadi terdapat satu keperluan yang berterusan untuk menukarkan dokumen tersebut ke fail elektronik. Sistem pengurusan dokumen biasanya menjangkau transformasi tersebut untuk berurusan dengan dokumen yang dijana oleh komputer, sama juga dengan dokumen yang menggunakan faks, imbasan atau e-mel.

5.2 Sistem pengimejan dokumen yang asas terdiri daripada pengimbas dan perisian yang membolehkan kertas atau dokumen diimbas dan ditukar kepada imej elektronik. Dokumen ini boleh disimpan dalam bentuk PDF, TIFF atau format lain untuk simpanan di dalam CD, DVD, cakera keras komputer atau pelayan rangkaian.

5.3 Kebanyakan sistem pengimejan dokumen termasuk pengecaman aksara optik (OCR). OCR membolehkan imej dikenal pasti sebagai teks apabila disimpan sebagai PDF atau disalin ke dalam program seperti Microsoft Word atau Excel. Sistem OCR juga membolehkan pencarian perkataan khusus atau frasa dalam sesuatu dokumen yang diimbas.

5.4 Sistem pengurusan dokumen menyediakan fail kabinet elektronik dan alat sistem pemfailan. Peralatan ini menggabungkan ruang simpanan data dengan perisian yang menjangkau pengimejan dokumen, yang memberikan fungsi-fungsi seperti jejak audit dan alat untuk pelaporan, dokumen yang mempunyai tempoh tamat dan boleh dipadam sendiri pada tarikh yang ditetapkan dan melihat dokumen berasaskan Web.

5.5 Sistem pengurusan dokumen termaju menawarkan fasiliti tambahan seperti berikut:

i) pengesahan pengguna untuk meningkatkan keselamatan.

ii) pemberitahuan e-mel secara automatik.

iii) tandatangan digital.

iv) penyulitan data untuk penghantaran yang selamat.

v) kekunci khusus untuk mendapatkan indeks yang betul dengan segera.

vi) sasaran penyelesaian untuk industri seperti penjagaan kesihatan, dan kewangan dan pengilangan.

vii) fail multimedia menghimpunkan pelbagai jenis fail seperti imej visual, video, teks dan hamparan.

5.6 Jika anda mempunyai kuantiti dokumen kertas yang besar untuk disimpan menjadi fail elektronik atau kerja yang perlu disiapkan dengan cepat, anda mungkin mahu menggunakan khidmat luar untuk pengimejan dokumen seperti syarikat besar seperti MEDIA. Salah satu tempat projek penukaran ini termasuk OCR dan fail PDF dicari sepenuhnya dengan imej lebih daripada 25 juta.

5.7 Jika anda tidak mempunyai pelayan yang cukup mantap atau mahu menyimpan fail elektronik di luar tapak, terdapat banyak syarikat imej dokumen yang menawarkan penyelesaian hos pelayan. Hos dokumen berdasarkan web membolehkan anda menyimpan atau menumpangkan fail anda pada pelayan mereka dan dapat mengakses fail tersebut dengan selamat di mana-mana sahaja dan pada bila-bila masa. Kelebihannya ialah fail penting disimpan di luar tapak sekiranya pelayan syarikat rosak atau tidak boleh digunakan, contohnya ketika bencana taufan berlaku.

5.8 Di sebalik keperluan syarikat tanpa kertas, pekerja mungkin boleh mempunyai sebuah pejabat rumah.

5.9 Terdapat banyak manfaat diperoleh daripada sistem pejabat tanpa kertas, bukan setakat kurang berurusan dengan kertas. Walaupun agak mustahil untuk mempunyai sebuah pejabat tanpa kertas sepenuhnya, komunikasi elektronik dan sistem lain boleh menjadikannya kenyataan. Mari lihat dengan lebih dekat manfaat perkara ini terhadap beberapa perniagaan:

i) Pengurangan kos dan dapat mengakses maklumat dengan lebih cepat. MajesticInvites.com merupakan sebuah syarikat yang mereka bentuk jemputan dalam talian. Alina Uzilov, Presiden syarikat mengatakan

bahawa tanpa penggunaan kertas, syarikat telah menjimatkan kira-kira $100,000 setahun untuk kos percetakan, pengeposan kertas dan ruang penyimpanan. Oleh sebab pekerja boleh mengakses dokumen elektronik lebih cepat, mereka boleh memberi respons segera terhadap soalan pelanggan atau membuat sebarang perubahan. [sumber: pengkomputeran perniagaan kecil].

ii) Penjimatan ruang pejabat. Apabila broker hartanah Ed Branson dari Branson's Hartanah California bersedia untuk menukar lokasi selepas membuat keputusan menjadikan syarikatnya pejabat tanpa kertas, beliau perasan bahawa beliau mempunyai hampir separuh ruang kosong yang sebelum ini digunakan bagi menyimpan kabinet fail. [sumber: Microsoft.com].Jurugambar: Peterfactor |Agensi: Dreamstime). Semakin banyak pejabat doktor yang telah beralih kepada penyimpanan rekod perubatan elektronik.

iii) Keselamatan dokumen dan perkongsian maklumat yang mudah. Pakar obstrerik Rose Kung, MD, mendapati menyimpan dan mendapatkan semula slip carta pesakit memakan masa untuk pengurusan beliau di Hospital Kolej Wanita di Toronto. Peralihan kepada sistem pengurusan dokumen elektronik telah berjaya mengurangkan masa untuk menfailkan carta dan mencari fail pesakit, serta meningkatkan keselamatan maklumat pesakit. Perlindungan kata laluan pada tahap yang berbeza mengehadkan capaian maklumat oleh kakitangan pejabat. Kung juga boleh menghantar salinan rekod elektronik pesakit kepada pakar perubatan di mana-mana di dunia [sumber: A & A&L Computer Software Limited

iv) Keupayaan untuk mengendalikan pertumbuhan syarikat. Transervice Logistik di Lake Success N.Y., membantu syarikat-syarikat menguruskan sistem penghantaran mereka. Kakitangan sumber manusia mendapati mereka mengendali lebih daripada 30 000 keping kertas untuk menjejaki dan menyimpan rekod 1000 orang pekerja. Dengan maklumat tersebut kini disimpan secara elektronik, syarikat berupaya mengendalikan penambahan 500 pekerja (bersamaan dengan penggunaan tambahan 15 000 keping kertas) tanpa memerlukan ruang tambahan.

v) Kebolehan mengakses di mana-mana sahaja dan memberi preskripsi elektronik. South Shore Skin Care Center berhampiran Boston, telah

bertukar kepada sistem rekod perubatan elektronik (EMR) daripada carta pesakit menggunakan kertas. EMR membolehkan doktor mengakses maklumat pesakit dari mana-mana sahaja dan pada bila-bila masa. Mereka juga boleh menghantar preskripsi elektronik terus ke farmasi [sumber: dBusiness News].

vi) Pengurangan bilangan kertas yang dihantar. Sebuah syarikat merancang untuk menerima kertas faksimili daripada pelanggan. Walau bagaimanapun, syarikat menggunakan faks elektronik untuk memintas faksimili itu dan mengubahnya menjadi dokumen elektronik lalu dapat mengurangkan penggunaan kertas di ~~ke~~ tempat mereka.

vii) Pengurangan penggunaan kertas sementara. Pejabat pergigian Kambiz Moin di Manchester, N.H., bukan sahaja menggunakan carta pesakit secara elektronik, malah sistem kehadiran pesakit juga dibuat secara elektronik. Pesakit yang tiba untuk janji temu akan memasukkan nama ke dalam komputer di bilik menunggu dan meletakkan jari pada pembaca biometric. Ketibaan mereka dirakam dan dihantar ke komputer pejabat. Warna dikodkan untuk menunjukkan pesakit yang datang awal, tepat pada masanya atau lewat. [sumber: ortodontik produk popular].

viii) Pengurangan kertas yang keluar. Pencukai professional, Joseph Anthony di Portland, Ore memfailkan penyata cukai pelanggan secara elektronik, dengan menghapuskan penyata dalam bentuk kertas. Seterusnya, beliau mengubah penyata tersebut dalam dokumen PDF dan diberikan kepada pelanggan dalam bentuk CD.



Gambar 6.7 Contoh dokumen digital.

SOALAN / *QUESTION(S):*

1. Apakah definisi analisis computer?

   .....

   .....

2. Terdapat berapa jenis perisian?

   .....

   .....

RUJUKAN / *REFERENCE:*

1. Rowley J. E., 1988. *The Basics of Information Technology*. Clive Bingley. ISBN-0851573967, 9780851573960
2. Valerie B., 2008. *Internet, the Creative Company*. ISBN-1583415572, 9781583415573
3. Preston G., Joshua E., 1996. *How The Internet Work*. Ziff-Davis Press. ISBN-1562764047, 9781562764043
4. http://study.com/academy/lesson/what-is-computer-hardware-components-definition-examples.html (9 Mac 2016)
5. http://www.ask.com/technology/facilities-internet-provide-14d1eba167fb5492(9 Mac 2016)
6. http://whatis.techtarget.com/definition/digital-printing (9 Mac 2016)
7. http://www.computerhope.com/jargon/s/searengi.htm (9 Mac 2016)
8. https://en.wikipedia.org/wiki/Web_search_engine (9 Mac 2016)
9. http://www.gcflearnfree.org/computerbasics/3 (9 Mac 2016)

JPK	**JABATAN PEMBANGUNAN KEMAHIRAN** **KEMENTERIAN SUMBER MANUSIA** **ARAS 7 & 8 BLOK D4, KOMPLEKS D** **PUSAT PENTADBIRAN KERAJAAN PERSEKUTUAN** **62530 PUTRAJAYA** **KERTAS TUGASAN** *(ASSIGNMENT SHEET)*	
KOD DAN NAMA PROGRAM / *PROGRAM'S CODE AND NAME*	**Z-009-4: 2015 KEBOLEHAN TERAS**	
TAHAP / *LEVEL*	**EMPAT (4)**	
NO. DAN TAJUK KEBOLEHAN TERAS *ICORE ABILITY NO. AND TITLE*	**CA08 APLIKASI SISTEM TEKNOLOGI MAKLUMAT**	
NO. DAN PENYATAAN KEBOLEHAN / *ABILITY NO. AND STATEMENT*	08.01 GUNAKAN PERISIAN YANG BERSESUAIAN **08.02 PATUHI APLIKASI ANALISIS SISTEM** 08.03 TERAPKAN APLIKASI TEKNOLOGI MAKLUMAT TERKINI 08.04 PATUHI PERATURAN DAN UNDANG-UNDANG TEKNOLOGI MAKLUMAT	
NO. KOD / *CODE NO.*	**Z-009-4:2015 –M08/T(2/4)**	Muka Surat / *Page* : 1 Drpd / *of* : 5

TAJUK/ *TITLE*: **KEPATUHAN ANALISIS SISTEM**

TUJUAN/ *OBJECTIVE(S)*:

Kertas Tugasan ini bertujuan untuk memantapkan pengetahuan dan pemahaman pelatih mengenai aplikasi sistem analisis, perisian dan peralatan, pengetahuan dan kemahiran analisis, masalah berkaitan komputer, dokumen dan sistem fail digital

ARAHAN/ *INSTRUCTION* :

Pelatih hendaklah menjawab semua soalan dan dibenarkan merujuk Kertas Penerangan

Z-009-4:2015–M08/P(2/4)

SOALAN / *QUESTIONS:*

Kertas ini mengandungi enam soalan. Jawab semua soalan dalam ruangan yang disediakan.

1. Apakah penakrifan analisis system?

   .....

   .....

   (2 Markah)

2. Apakah dua tugas utama juru analisis sistem?

   .....

   .....

   (2 Markah)

3. Apakah dokumentasi perisian?

   .....

   .....

   (2 Markah)

4. Berikan tujuh (7) perkakas komputer

.....

.....

(7 Markah)

5. Mengapakah dokumentasi digital penting?

.....

.....

(4 Markah)

6. Nyatakan tiga contoh masalah-masalah umum.

.....

.....

(3 Markah)

SKEMA JAWAPAN.

1. Satu proses dimana sistem diuraikan fungsi/komponen/kaedahnya dan dikenalpasti bagaimana ia berfungsi dan apakah langkah-langkah penyelesaian masalah jika timbul kerosakan atau tidak berfungsi

2. Tugas Juru Analisa Sistem adalah untuk memahami bagaimana menerapkan teknologi untuk menyelesaikan masalah. Juru analisa sistem juga berfungsi sebagai pihak yang mengenal pasti penambah baikkan sesebuah organisasi tersebut.

3. Dokumentasi perisian adalah penulisan atau ilustrasi yang mengiringi perisian tersebut. Ia menerangkan bagaimana perisian itu berfungsi,cara-cara menggunakannya dan kadang-kala kemungkinan masalah dan cara-cara menyelesaikannya

4. Mana-mana 7 komponen :

i) Papan induk
ii) *Central Processing Unit* (CPU)
iii) Memori (RAM)
iv) Sumber kuasa
v) Kad Grafik
vi) Cakera keras (HDD dan SSD)
vii) Cakera optik
viii) Pembaca kad
ix) Monitor
x) Papan kekunci
xi) Tetikus
xii) Bateri sandaran
xiii) Mesin pencetak
xiv) Mesin pengimbas
xv) Pembesar suara

xvi) Cakera keras luaran
xvii) Pen tablet
xviii) Kad bunyi
xix) Modem
xx) Projektor
xxi) Video web
xxii) Microfon
xxiii) Router
xxiv) Dan lain-lain

4. Mudah untuk penyimpanan, mendapatkannya semula, digunakan mengikut keperluan dan disimpan dengan selamat.

5. Tiga jawapan daripada jawapan berikut :
   a. Komputer menjadi lambat
   b. Internet perlahan
   c. Komputer sering mati dan hidup semula
   d. Sering terputus dengan internet
   e. Amaran sekuriti
   f. Pencetak tidak beroperasi
   g. Perisian tidak berfungsi / tidak boleh dipasang
   h. Blue screen

JPK	**JABATAN PEMBANGUNAN KEMAHIRAN** **KEMENTERIAN SUMBER MANUSIA** **ARAS 7 & 8 BLOK D4, KOMPLEKS D** **PUSAT PENTADBIRAN KERAJAAN PERSEKUTUAN** **62530 PUTRAJAYA** **KERTAS PENERANGAN** *(INFORMATION SHEET)*	
KOD DAN NAMA PROGRAM / *PROGRAM'S CODE AND NAME*	**Z-009-4: 2015 KEBOLEHAN TERAS**	
TAHAP / *LEVEL*	**EMPAT (4)**	
NO. DAN TAJUK KEBOLEHAN TERAS / *CORE ABILITY NO. AND TITLE*	**CA08 APLIKASI SISTEM TEKNOLOGI MAKLUMAT**	
NO. DAN PENYATAAN KEBOLEHAN / *ABILITY NO. AND STATEMENT*	08.01 GUNAKAN PERISIAN YANG BERSESUAIAN 08.02 PATUHI APLIKASI ANALISIS SISTEM **08.03 TERAPKAN APLIKASI TEKNOLOGI MAKLUMAT TERKINI** 08.04 PATUHI PERATURAN DAN UNDANG-UNDANG TEKNOLOGI MAKLUMAT	
NO. KOD / *CODE NO.*	**Z-009-4:2015 –M08/P(3/4)**	**Muka Surat** / *Page* : 1 **Drpd** / *of* : 9

TAJUK/*TITLE*: **APLIKASI TEKNOLOGI MAKLUMAT TERKINI**

TUJUAN/*PURPOSE* :

Kertas Penerangan ini bertujuan untuk menerangkan mengenai sistem operasi, enjin carian yang sesuai, asas arahan operasi sistem aplikasi perisian dan kemudahan internet.

PENERANGAN/*INFORMATION*:

1. Sistem operasi (Fungsi dan aplikasi)

Sistem operasi (OS) ialah satu kumpulan program yang menguruskan sumber perkakasan komputer dan menyediakan perkhidmatan yang biasa untuk perisian aplikasi. Sistem operasi ialah perisian sistem yang terpenting dalam sistem komputer. Tanpa sistem operasi, pengguna tidak boleh menjalankan program aplikasi pada komputer mereka (kecuali program aplikasi semula).

1.1 Jadual sistem operasi perkongsian masa digunakan untuk penggunaan sistem yang cekap termasuk perakaunan bagi peruntukan kos masa proses, storan massa, cetak dan lain-lain sumber.

1.2 Untuk fungsi perkakasan seperti *input/output* dan pengurusan memori utama sistem operasi bertindak sebagai orang tengah antara program aplikasi dengan perkakasan komputer, Walaupun kod aplikasi biasanya dilaksanakan secara langsung oleh perkakasan, ia akan kerap berhubung dengan OS atau diganggu olehnya. Sistem pengoperasian boleh didapati pada hampir semua peranti yang berkomputer, daripada telefon bimbit dan konsol permainan video kepada superkomputer dan pelayan web.

1.3 Contoh sistem operasi moden yang popular ialah Android, iOS, Linux, Mac OS X dan Microsoft Windows



Gambar 1.3 Contoh beberapa OS dalam pasaran

1.4 Kita biasa mendengar perkataan sumber terbuka apabila membaca tentang sistem operasi. Linux OS ialah contoh sumber terbuka OS yang terkenal dan Windows OS pula ialah contoh sumber tertutup OS yang terkenal. Apakah perbezaannya?

i) Program sumber terbuka ialah program yang membolehkan kita melihat kod (sumber), mengedit, menyalin dan menggunakannya seperti yang dikehendaki anda mahu dalam lingkungan lesen sumber terbuka. Kita boleh menjualnya tetapi orang akan lebih suka untuk mendapatkan kod secara percuma jika mereka mahu. Hasil daripada ini, Linux tidak dibangunkan oleh seorang atau satu syarikat tetapi menggunakan kod yang dibangunkan oleh beribu-ribu orang, bekerja untuk organisasi-organisasi berlainan di seluruh dunia. Dan hasilnya terdapat pelbagai versi (dikenali sebagai pengagihan) Linux termasuk Ubuntu, Slackware dan Fedora. Sistem Android juga dibina menggunakan kod Linux.

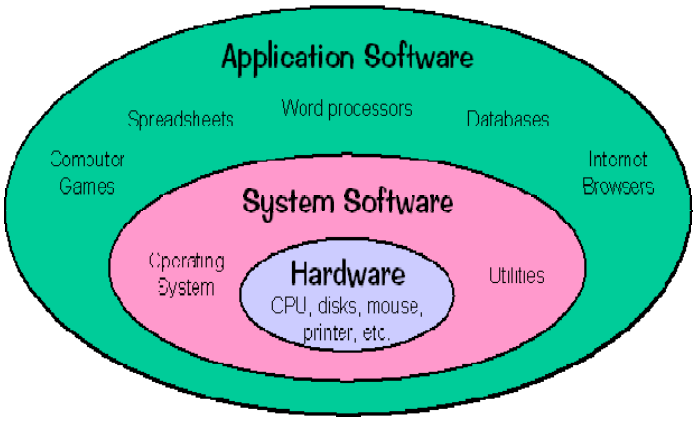
ii) Perisian sumber tertutup tidak membenarkan orang ramai untuk melihat kod atau mengubahnya. Syarikat terbabit biasanya menjual produk sumber tertutup dan kita perlu membayar untuk mendapatkan salinan Windows. Pada masa ini terdapat kira-kira 83% pada papan pemuka komputer menggunakan Windows OS.

Terjemahan

Perisian aplikasi

Perisian sistem

Perkakasan

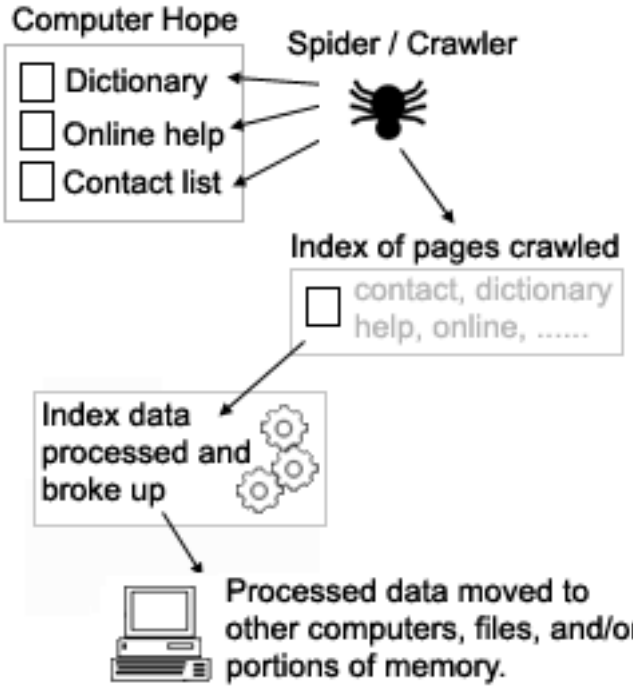


Gambarajah 1.4 Skematik Teknologi Maklumat

2. Enjin carian

Enjin carian ialah program perisian atau skrip yang boleh didapati melalui Internet untuk mencari dokumen dan fail bagi mendapatkan kata kunci dan keputusan carian sebarang fail yang mengandungi kata kunci tersebut. Kini, terdapat beribu-ribu enjin carian yang berbeza di internet, semuanya dengan ciri-ciri dan kebolehan mereka tersendiri. Enjin carian yang pertama yang dibangunkan dipanggil Archie, yang telah digunakan untuk mencari fail FTP dan enjin carian berasaskan teks pertama dipanggil Veronica. Hari ini, enjin carian yang paling popular dan terkenal ialah Google.

2.1 Bagaimanakah enjin carian berfungsi? Oleh sebab enjin carian yang besar mengandungi berjuta-juta dan kadang-kadang berbilion halaman, banyak enjin carian bukan sahaja mencari halaman tetapi juga memaparkan keputusan yang bergantung pada kepentingan mereka. Kepentingan ini biasanya ditentukan dengan menggunakan algoritma yang pelbagai.



Terjemahan
Labah-labah atau perangkak
Indek kandungan
Data yang telah diproses dipindahkan ke computer lain, fail atau memori

Gambar 2.1 Cara enjin carian beroperasi.

2.2 Seperti yang ditunjukkan pada ilustrasi di atas, sumber data enjin carian ialah labah-labah atau perangkak yang melawat halaman dan mengindeks kandungannya secara automatik. Apabila halaman telah dilawati, data yang terkandung di dalam laman tersebut akan diproses.

2.3 Lazimnya, proses ini melibatkan langkah-langkah di bawah.

i) Jalur keluar kata-kata berhenti.

ii) Rekod perkataan lain dalam halaman dan kekerapannya berlaku.

iii) Rekod pautan ke halaman lain.

iv) Rekod maklumat tentang imej atau lain-lain media yang terbenam.

2.4 Data yang dikumpulkan di atas akan digunakan untuk menentukan kedudukan halaman dan merupakan kaedah utama penggunaan enjin carian untuk menentukan jika halaman hendak ditunjukkan dan dalam urutan.

2.5 Akhir sekali, data yang diproses ~~ia~~ dipecahkan kepada satu atau lebih fail, dipindahkan ke komputer yang lain, atau dimuatkan ke dalam ingatan, tempat yang membolehkan carian dicapai.

2.6 Enjin carian telah menggantikan kamus, ensiklopedia dan rujukan ilmu lain kerana maklumat dengan hujung jari dan pulangan hasil carian berlaku sekelip mata.



Gambar 2.6 Contoh enjin carian yang popular.

3. Kemudahan Internet

Internet terdiri daripada peralatan yang menyimpan, menerima dan menghantar maklumat secara elektronik. Teknologi maklumat dan komunikasi yang merupakan produk Internet, telah menjadikannya lebih mudah untuk diakses dan perkongsian maklumat daripada kaedah konvensional menulis surat dan menghantar surat melalui pejabat pos. Perkhidmatan Internet seperti mesej segera, Skype, e-mel dan teleperbincangan membolehkan pengguna untuk berkomunikasi dengan serta-merta dengan orang dari mana-mana bahagian dunia dengan kos yang murah. Teknologi ini membolehkan orang untuk bekerjasama dalam sesuatu projek tanpa mengira lokasi geografi mereka.



Gambar 3 Komunikasi melalui email.

3.1 Internet telah mengubah cara menjalankan perniagaan dalam pelbagai bidang. Internat menjadi alat yang sangat penting bagi para penyelidik untuk mendapatkan maklumat dan penyelesaian kepada permasalahan. Internet membolehkan orang ramai melanjutkan pelajaran dari mana-mana bahagian dunia melalui dalam talian bagi ijazah dan program e-pembelajaran. Perbankan Internet membolehkan orang untuk melakukan transaksi kewangan tanpa perlu pergi ke bank.

3.2 Internet juga telah meningkatkan peluang pekerjaan. Sebagai contoh, organisasi mengupah orang untuk membina dan menguruskan tapak web dan blog, yang menawarkan operasi mereka kepada dunia. Banyak institusi perpustakaan juga mengambil kesempatan daripada Internet untuk meningkatkan capaian maklumat pengguna. Sebagai contoh, penggantian katalog secara manual dengan katalog elektronik telah meningkat kecekapan dalam carian buku dan jurnal di banyak perpustakaan. Penggunaan perkhidmatan Internet yang inovatif dalam perniagaan seperti kesihatan, pendidikan, perdagangan, perbankan dan sukan telah meningkatkan kecekapan dalam penyampaian perkhidmatan. Rangkaian sosial seperti Facebook membolehkan orang ramai berhubung dengan rakan-rakan dan seluruh dunia. Akhirnya, orang menghabiskan masa terluang bermain permainan dalam talian dengan orang lain dari seluruh dunia.



Gambar 3.2 Contoh media sosial.

3.3 Teknologi komunikasi yang disediakan menggunakan Internet seperti e-mel, membolehkan komunikasi yang dilakukan lebih mudah, murah dan serentak ~~di~~ antara ramai orang dari pelbagai negara di dunia. Kumpulan surat-menyurat yang disesuaikan dan papan buletin bagi satu kumpulan pengguna dapat mempertingkatkan kerjasama pelbagai tugasan seperti kerja rumah. Selain itu, Internet membolehkan orang untuk mempunyai akses kepada folder atau fail yang biasa, ini meningkatkan ketetapan tempoh melaksanakan.



Gambar 3.3 Gambaran dunia tanpa sempadan IT

SOALAN / *QUESTION(S):*

1. Apakah perisian sistem?

.....

.....

2. Apakah enjin carian?

.....

.....

3. Apakah kemudahan Internet?

.....

.....

RUJUKAN / *REFERENCE:*

1. Rowley J. E., 1988. *The Basics of Information Technology*. Clive Bingley. ISBN-0851573967, 9780851573960
2. Valerie B., 2008. *Internet, the Creative Company*. ISBN-1583415572, 9781583415573
3. Preston G., Joshua E., 1996. *How The Internet Work*. Ziff-Davis Press. ISBN-1562764047, 9781562764043
4. http://study.com/academy/lesson/what-is-computer-hardware-components-definition-examples.html (9 Mac 2016)
5. http://www.ask.com/technology/facilities-internet-provide-14d1eba167fb5492(9 Mac 2016)
6. http://whatis.techtarget.com/definition/digital-printing (9 Mac 2016)
7. http://www.computerhope.com/jargon/s/searengi.htm (9 Mac 2016)
8. https://en.wikipedia.org/wiki/Web_search_engine (9 Mac 2016)
9. http://www.gcflearnfree.org/computerbasics/3 (9 Mac 2016)

<table>
<tr><td> 
JPK</td><td colspan="2">JABATAN PEMBANGUNAN KEMAHIRAN
KEMENTERIAN SUMBER MANUSIA
ARAS 7 & 8 BLOK D4, KOMPLEKS D
PUSAT PENTADBIRAN KERAJAAN PERSEKUTUAN
62530 PUTRAJAYA

KERTAS TUGASAN
(ASSIGNMENT SHEET)</td></tr>
<tr><td>KOD DAN NAMA PROGRAM /
PROGRAM'S CODE AND NAME</td><td colspan="2">Z-009-4: 2015 KEBOLEHAN TERAS</td></tr>
<tr><td>TAHAP / LEVEL</td><td colspan="2">EMPAT (4)</td></tr>
<tr><td>NO. DAN TAJUK KEBOLEHAN TERAS /
CORE ABILITY NO. AND TITLE</td><td colspan="2">CA08 APLIKASI SISTEM TEKNOLOGI MAKLUMAT</td></tr>
<tr><td>NO. DAN PENYATAAN KEBOLEHAN /
ABILITY NO. AND STATEMENT</td><td colspan="2">08.01 GUNAKAN PERISIAN YANG BERSESUAIAN
08.02 PATUHI APLIKASI ANALISIS SISTEM
08.03 TERAPKAN APLIKASI TEKNOLOGI MAKLUMAT TERKINI
08.04 PATUHI PERATURAN DAN UNDANG-UNDANG TEKNOLOGI MAKLUMAT</td></tr>
<tr><td>NO. KOD / CODE NO.</td><td>Z-009-4:2015–M08/T(3/4)</td><td>Muka Surat / Page : 1
Drpd / of : 4</td></tr>
</table>

TAJUK/ *TITLE*: **APLIKASI TEKNOLOGI MAKLUMAT TERKINI**

TUJUAN/ *OBJECTIVE(S)*:

Kertas Tugasan ini bertujuan untuk memantapkan pengetahuan dan pemahaman pelatih mengenai sistem operasi, enjin carian yang sesuai, asas arahan operasi sistem aplikasi perisian dan kemudahan internet.

ARAHAN/ *INSTRUCTION* :

Pelatih hendaklah menjawab semua soalan dan dibenarkan merujuk Kertas Penerangan Z-009-4:2015–M08/P(3/4).

SOALAN / *QUESTIONS:*

Kertas ini mengandungi lima soalan. Jawab semua soalan dalam ruangan yang disediakan.

1. Apakah perisian sistem?

.....

.....

(2 Markah)

2. Senaraikan lima sistem pengendalian moden.

.....

.....

.....

.....

(5 Markah)

3. Apakah enjin carian?

.....

.....

(3 Markah)

4. Namakan enam enjin carian yang popular.

.....

.....

.....

.....

(6 Markah)

5. Namakan empat produk kemudahan Internet yang memudahkan kerja.

.....

.....

.....

.....

(4 Markah)

SKEMA JAWAPAN

1. Set program yang menguruskan sumber perkakasan komputer dan menyediakan perkhidmatan untuk perisian aplikasi.
2. Microsoft Windows, Linux, Android, iOS dan Mac OS
3. Perisian program/skrip – carian dokumen dan fail dengan kata kunci – dapat hasil.
4. Google, Yahoo, MSN, Bing, ASK dan About
5. E-mel, teleperbincangan, enjin carian dan tapak web

JPK	**JABATAN PEMBANGUNAN KEMAHIRAN** **KEMENTERIAN SUMBER MANUSIA** **ARAS 7 & 8 BLOK D4, KOMPLEKS D** **PUSAT PENTADBIRAN KERAJAAN PERSEKUTUAN** **62530 PUTRAJAYA** ***KERTAS KERJA*** *(WORK SHEET)*	
KOD DAN NAMA PROGRAM */ PROGRAM'S CODE AND NAME*	**Z-009-4: 2015 KEBOLEHAN TERAS**	
TAHAP */ LEVEL*	**EMPAT (4)**	
NO. DAN TAJUK KEBOLEHAN TERAS */CORE ABILITY TITLE AND NO.*	**CA08 APLIKASI SISTEM TEKNOLOGI MAKLUMAT**	
NO. DAN PENYATAAN KEBOLEHAN */ ABILITY NO. AND STATEMENT*	**08.01 GUNAKAN PERISIAN YANG BERSESUAIAN** **08.02 PATUHI APLIKASI ANALISIS SISTEM** **08.03 TERAPKAN APLIKASI TEKNOLOGI MAKLUMAT TERKINI** 08.04 PATUHI PERATURAN DAN UNDANG-UNDANG TEKNOLOGI MAKLUMAT	
NO. KOD */CODE NO.*	**Z-009-4:2015–M08/K(1/2)**	**Muka Surat**/ *Page*: 1 **Drpd** / *of* : 4

TAJUK/*TITLE*: **PENGGUNAAN SISTEM TEKNOLOGI MAKLUMAT TERKINI**

TUJUAN PEMBELAJARAN/*INSTRUCTIONAL AMS:*

Pelajar mesti boleh :-

1. Kenal pasti tujuan aplikasi Teknologi Maklumat
2. Kenal pasti komponen asas computer
3. Faham aplikasi perisian
4. Kenal pasti masalah berkaitan IT
5. Kenal pasti pencetakan dokumen
6. Fahami aplikasi analisis sistem
7. Kenal pasti pengetahuan dan kemahiran analisis.
8. Fahami dokumen perisian
9. Kenal pasti perisian dan perkakasan computer

10. Kenal pasti masalah komputer

11. Fahami dokumen digital
12. Fahami sistem operasi
13. Kenal pasti fungsi perisian sistem
14. Kenal pasti dan guna enjin carian yang sesuai.
15. Terap kemudahan internet

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

SENARAI SEMAK KERJA PENUNJUK KEBOLEHAN TERAS

CORE ABILITY INDICATORS CHECKLIST

BIL/ *No.*	**Penunjuk Pencapaian** / *Performance Indicator*	**Patuh** / *Complied*	**Tidak Patuh** / *Not Complied*	**Catatan** / *Remark*
	Kebolehan 8.1			
1	Tujuan aplikasi Teknologi Maklumat dikenal pasti	☐	☐	
2	Komponen asas computer dikenal pasti	☐	☐	
3	Aplikasi perisian difahami	☐	☐	
4	Masalah berkaitan teknologi maklumat dikenal pasti	☐	☐	
5	Pencetakan dokumen dikenal pasti	☐	☐	
	Kebolehan 8.2			
1	Aplikasi analisis sistem difahami	☐	☐	
2	Pengetahuan dan kemahiran analisis dikenal pasti	☐	☐	
3	Dokumen perisian difahami	☐	☐	
4	Perisian dan perkakasan dikenal pasti	☐	☐	
5	Masalah computer dikenal pasti	☐	☐	
6	Dokumen digital difahami	☐	☐	
	Kebolehan 8.3			
1	Sistem operasi difahami	☐	☐	
2	Fungsi perisian sistem dikenal pasti	☐	☐	
3	Penggunaan enjin carian dikenal pasti	☐	☐	
4	Kemudahan internet diterapkan	☐	☐	

.....	…….....
(Tandatangan dan Nama Pelatih)	(Tandatangan dan Nama Pengajar)
Trainee's Name and Signature	*Instructor's Name and Signature*
Tarikh/Date: _____	Tarikh/Date: _____

JADUAL PEMBAHAGIAN PENILAIAN KERJA KURSUS

Z-009-4:2015 KEBOLEHAN TERAS
M08 – APLIKASI SISTEM TEKNOLOGI MAKLUMAT

KEBOLEHAN	PENILAIAN PENGETAHUAN	KEPATUHAN PENUNJUK PRESTASI
1. Gunakan perisian yang bersesuaian	Z-009-4:2015-M08/KA(1/1)	Z-009-4:2015-M08/K(1/2)
2. Patuhi aplikasi analisis sistem		
3. Terapkan aplikasi teknologi maklumat terkini		
4. Patuhi peraturan dan undang-undang teknologi maklumat		Z-009-4:2015-M03/K(2/2)

PENILAIAN PRESTASI *NCS-CORE ABILITY*

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

KEBOLEHAN TERAS – TAHAP 4

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 berpandukan *Total Performance Indicator (TPI)*

PERKARA	KEBOLEHAN	1	2	3	4	5	CATATAN
CA01	**KESEDARAN TINGKAH LAKU ORGANISASI**						
1.1	Patuhi konsep rangka kerja organisasi						
1.2	Tingkatkan keberkesanan berpasukan						
1.3	Pamerkan kemampuan agihan kerja						
1.4	Pastikan dokumentasi bersistematik						
1.5	Galakkan penyelarasan majlis/acara organisasi						
1.6	Patuhi prosedur keperluan latihan						
1.7	Kenalpasti kenaikan pangkat kakitangan yang berpotensi						
CA02	**PEMANTAUAN KESIHATAN, KESELAMATAN DAN ALAM SEKITAR**						
2.1	Pastikan program kesedaran kesihatan						
2.2	Pastikan program kesedaran keselamatan						
2.3	Pastikan program kesedaran alam sekitar						
CA03	**KEUPAYAAN PENGURUSAN PERHUBUNGAN**						
3.1	Galakkan rangkaian kerja yang baik						
3.2	Tingkatkan kemahiran penyelesaian konflik antara personal						
3.3	Galakkan penerapan empati						
3.4	Sediakan sokongan motivasi						
3.5	Pamerkan tingkah laku inisiatif						
3.6	Patuhi keberkesanan pembelajaran yang berterusan						

CA04	**AMALAN ETIKA**						
4.1	Patuhi kod etika disiplin						
4.2	Patuhi kesedaran budaya						
4.3	Patuhi prestasi ketelitian						
4.4	Patuhi amalan berorentasikan hasil kerja						
4.5	Patuhi keperluan protokol						
CA05	**KEMAHIRAN PEMIKIRAN STRATEGIK**						
5.1	Galakkan pemikiran efektif						
5.2	Patuhi analisis efektif						
5.3	Terapkan teknik pengurusan stres						
5.4	Aplikasikan prosedur pengawalan belanjawan						
5.5	Terapkan teknik penyelesaian masalah						
CA06	**KERJASAMA KOMUNIKASI BERKESAN**						
6.1	Aplikasikan komunikasi efektif						
6.2	Amalkan persembahan yang membina						
6.3	Patuhi kaedah perbentangan yang efektif						
CA07	**KESEDARAN PENGURUSAN PERUBAHAN**						
7.1	Patuhi objektif pengurusan perubahan						
7.2	Pantau kaedah pengurusan perubahan						
7.3	Patuhi inisiatif pengurusan perubahan						
7.4	Patuhi perlaksanaan bimbingan dan mentor						
7.5	Tingkatkan penjenamaan organisasi						
CA08	**APLIKASI SISTEM TEKNOLOGI MAKLUMAT**						
8.1	Gunakan perisian yang bersesuaian						
8.2	Patuhi aplikasi analisis sistem						
8.3	Terapkan aplikasi teknologi maklumat terkini						
8.4	Patuhi peraturan dan undang-undang teknologi maklumat						

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	**TERAMPIL / TIDAK TERAMPIL**				

REKOD PENILAIAN KUMULATIF (RPK) - TEORI **JPK/CA/RPK-T4**
SIJIL KEMAHIRAN MALAYSIA (SKM): NCS – CORE ABILITIES (TAHAP 4)

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 Dalaman (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-009-4:2015-CA01	**KESEDARAN TINGKAH LAKU ORGANISASI**
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-4:2015-CA02	**PEMANTAUAN KESIHATAN, KESELAMATAN DAN ALAM SEKITAR**
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-4:2015-CA03	**KEUPAYAAN PENGURUSAN PERHUBUNGAN**
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

NAMA CALON:		PUSAT BERTAULIAH:	

Z-009-4:2015-CA04	AMALAN ETIKA
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-4:2015-CA05	KEMAHIRAN PEMIKIRAN STRATEGIK
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-4:2015-CA06	KERJASAMA KOMUNIKASI BERKESAN
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-4:2015-CA07	**KESEDARAN PENGURUSAN PERUBAHAN**
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-4:2015-CA08	**APLIKASI SISTEM TEKNOLOGI MAKLUMAT**
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

M08 – APLIKASI SISTEM TEKNOLOGI MAKLUMAT

Sub-Modul 1

PENGGUNAAN SISTEM TEKNOLOGI MAKLUMAT TERKINI

Z-009-4:2015–M08/P(1/4)

TAHAP 4

Kertas Penerangan 1

PENGGUNAAN PERISIAN YANG BERSESUAIAN

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. PRINSIP ASAS KOMPONEN KOMPUTER
  2. APLIKASI TEKNOLOGI MAKLUMAT
  3. APLIKASI PERISIAN
  4. PEMASALAHAN TEKNOLOGI MAKLUMAT
  5. PERCETAKAN DIGITAL

TUJUAN

- **Kertas Penerangan ini bertujuan untuk menerangkan mengenai** penggunaan dan tujuan teknologi maklumat, komponen asas komputer, aplikasi perisian, masalah berkaitan teknologi maklumat dan pencetakan dokumen.

PENGENALAN

- Pemilihan perisian yang sesuai boleh menjimat kos dan tenaga dan mampu melancarkan pekerjaan.
- Pengenalan kepada komponen-komponen komputer memudahkan kefahaman penggunaan dan mengurangkan risiko masalah.


KOMPONEN
KOMPUTER

1. PRINSIP ASAS KOMPONEN KOMPUTER

PERKAKASAN KOMPUTER

BAHAN FIZIKAL DALAM SISTEM KOMPUTER

PERISIAN KOMPUTER

SET ARAHAN YANG BOLEH DIBACA MESIN DAN MENGARAHKAN PEMPROSESAN KOMPUTER UNTUK MELAKSANAKAN OPERASI TERTENTU



APLIKASI I.T.

2. APLIKASI TEKNOLOGI MAKLUMAT

PROGRAM YANG DIREKA UNTUK KEGUNAAN PENGGUNA

Perisian Aplikasi

- Program untuk pengguna

Perisian Sistem

- Perisian yang merangkumi sistem operasi,penyusun dan utiliti pengurusan sumber komputer

PERISIAN

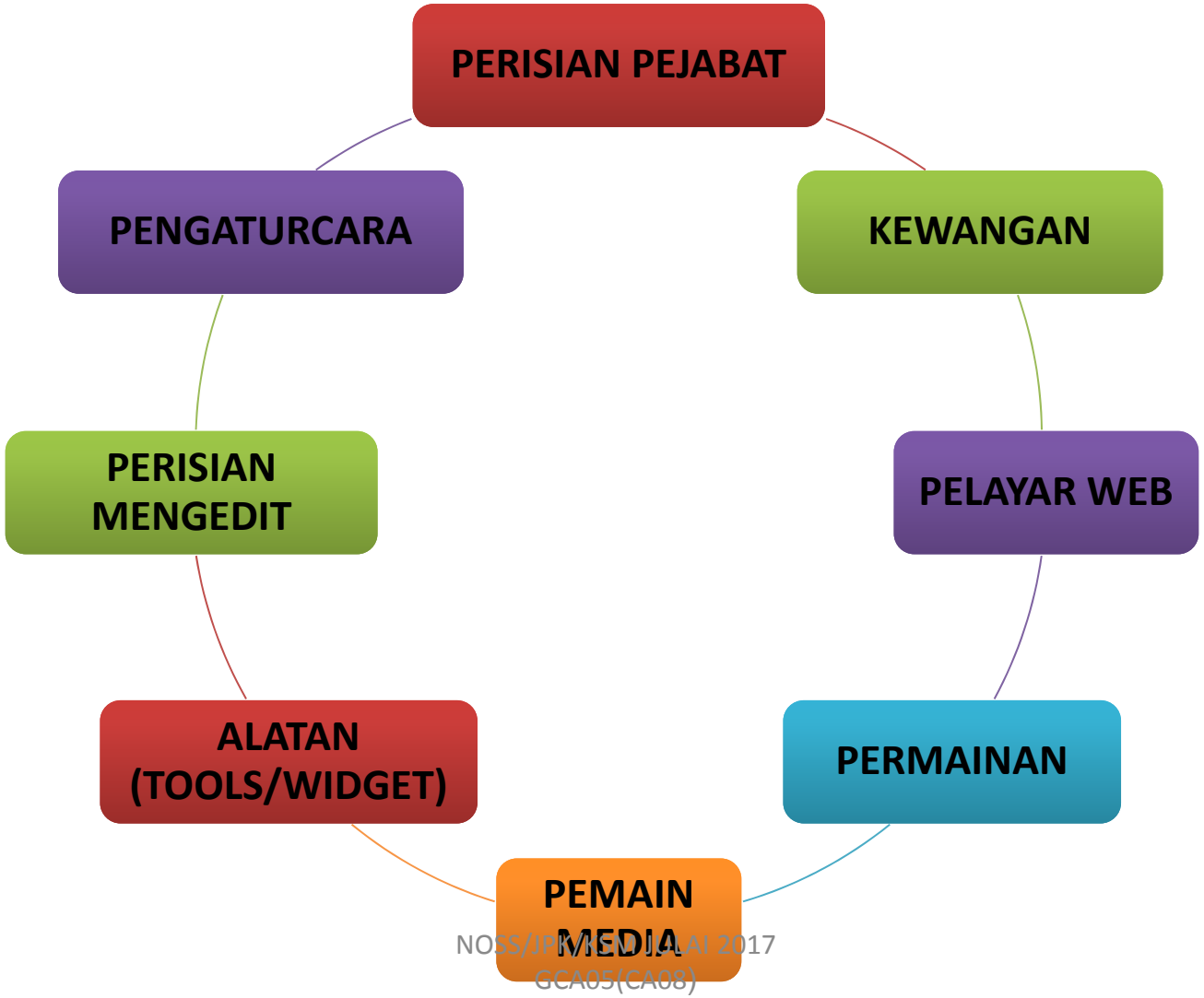


3. APLIKASI PERISIAN

SATU ATAU LEBIH PROGRAM YANG DIREKA UNTUK MENJALANKAN OPERASI

TIDAK DAPAT BERFUNGSI SENDIRI TETAPI BERGANTUNG KEPADA PERISIAN SISTEM

3.1 CONTOH PERISIAN APLIKASI





MASALAH BERKAITAN TEKNOLOGI MAKLUMAT

4. PERMASALAHAN TEKNOLOGI MAKLUMAT

1. ADAKAH WUJUD MASALAH?
2. KENAL PASTI MASALAH
3. RUJUK NASIHAT PAKAR
4. SELESAIKAN MASALAH MENGIKUT NASIHAT
5. RUJUK BANTUAN PAKAR JIKA GAGAL


Digital
Printing

5. PERCETAKAN DIGITAL

PROSES PEMINDAHAN DOKUMEN DIGITAL KEPADA SUATU SUBSTRAT PERCETAKAN YANG BOLEH MEMBACA TEKS DAN *OUTPUT* GRAFIK

MAKLUMAT DIGITAL AKAN DICETAK MENGGUNAKAN MESIN PENCETAK DAN MENGELUARKAN DOKUMEN BERBENTUK FIZIKAL

SOALAN ??

TERIMA KASIH

CONTOH SENARAI SEMAK PENUNJUK CA

***Pilih Penunjuk Pencapaian yang bersesuaian dengan bidang kemahiran**

SENARAI SEMAK KERJA PENUNJUK KEBOLEHAN TERAS

CORE ABILITY INDICATORS CHECKLIST

BIL/ *No.*	**Penunjuk Pencapaian** */ Performance Indicator*	**Patuh** */ Complied*	**Tidak Patuh** */ Not Complied*	**Catatan** */ Remark*
	Kebolehan 8.1			
1	Kenal pasti tujuan aplikasi Teknologi Maklumat			
2	Kenal pasti komponen asas komputer			
3	Faham aplikasi perisian			
4	Kenal pasti masalah berkaitan teknologi maklumat			
5	Kenal pasti pencetakan dokumen			

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 4

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 berpandukan *Total Performance Indicator (TPI)*

PERKARA	KEBOLEHAN	1	2	3	4	5	CATATAN
CA08	**APLIKASI SISTEM TEKNOLOGI MAKLUMAT**						
8.1	Gunakan perisian yang bersesuaian						
8.2	Patuh pada aplikasi analisa sistem						
8.3	Terapkan aplikasi teknologi maklumat terkini						
8.4	Patuh pada peraturan dan undang-undang teknologi maklumat						

CONTOH BORANG RPK

REKOD PENILAIAN KUMULATIF (RPK) - TEORI
SIJIL KEMAHIRAN MALAYSIA (SKM): NCS – CORE ABILITIES (TAHAP 4)

JPK/CA/RPK-T4

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 Dalaman (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-009-4:2015-CA07	KESEDARAN PENGURUSAN PERUBAHAN
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-4:2015-CA08	APLIKASI SISTEM TEKNOLOGI MAKLUMAT
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

SUMBER RUJUKAN

- Rowley J. E., 1988. *The Basics of Information Technology*. Clive Bingley. ISBN- 0851573967, 9780851573960
- Valerie B., 2008. *Internet, the Creative Company*. ISBN-1583415572, 9781583415573
- Preston G., Joshua E., 1996. *How The Internet Work*. Ziff-Davis Press. ISBN- 1562764047, 9781562764043

M08 – APLIKASI SISTEM TEKNOLOGI MAKLUMAT

Sub-Modul 1

PENGGUNAAN SISTEM TEKNOLOGI MAKLUMAT TERKINI

Z-009-4:2015–M08/P(2/4)

TAHAP 4

Kertas Penerangan 2

KEPATUHAN SISTEM ANALISIS

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. ANALISIS SISTEM
2. DOKUMENTASI PERISIAN
3. PERISIAN DAN PERKAKASAN
4. MASALAH BERKAITAN KOMPUTER
5. DOKUMEN DIGITAL

TUJUAN

- **Kertas Penerangan ini bertujuan untuk menerangkan mengenai** penggunaan dan tujuan teknologi maklumat, komponen asas komputer, aplikasi perisian, masalah berkaitan teknologi maklumat dan pencetakan dokumen

PENGENALAN

- Dalam penggunaan sistem teknologi maklumat, perlu ada satu sistem analisis yang menjaga dan memahami keseluruhan sistem dalam organisasi

1. ANALISIS SISTEM

SATU PROSES DIMANA SISTEM DIURAIKAN MENGIKUT FUNGSI/KOMPONEN/KAEDAH DAN DIKENAL PASTI BAGAIMANA IA BERFUNGSI DAN APAKAH LANGKAH-LANGKAH PENYELESAIAN JIKA TIMBUL MASALAH

3 TAHAP PENGURAIAN SISTEM



1. ANALISIS SISTEM (samb.)

P.I.C : **JURU ANALISIS SISTEM**

TAHAP OPERASI

- DATA DALAM TRANSAKSI PERNIAGAAN

TAHAP PENGETAHUAN

- PERKONGSIAN MAKLUMAT

TAHAP TINGGI

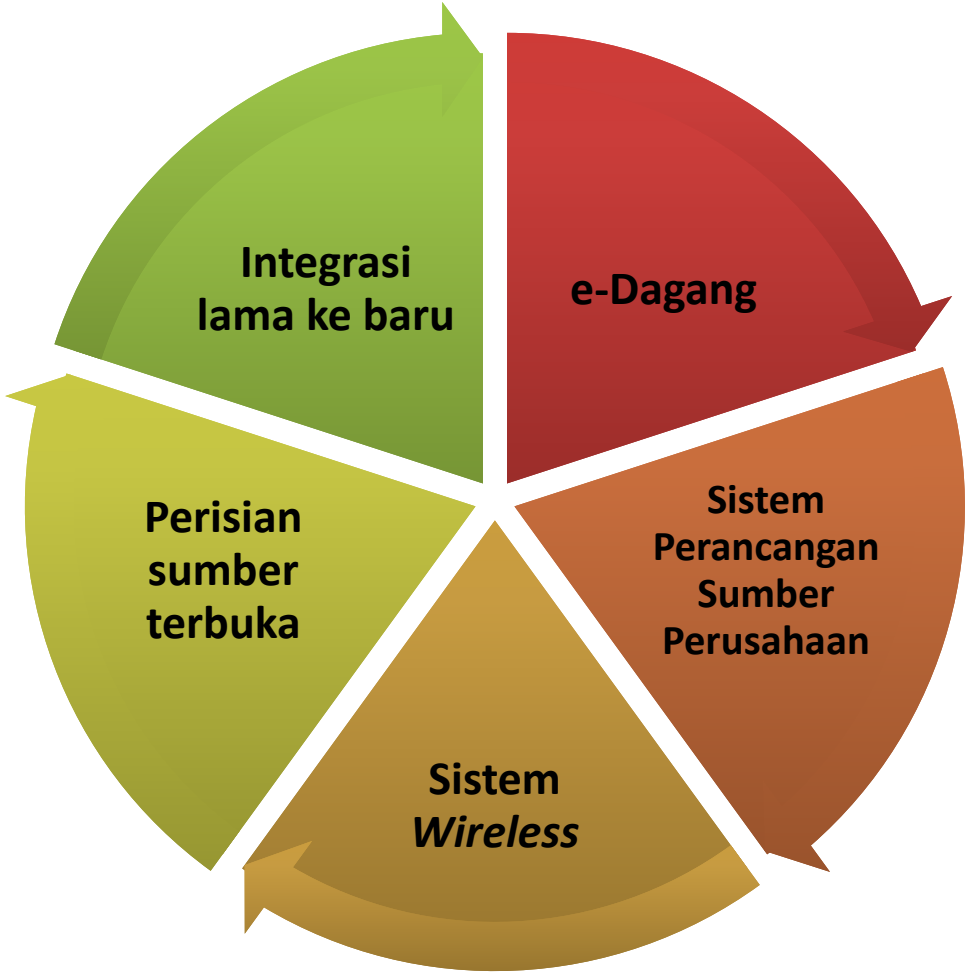
- PENGETAHUAN UNTUK SELESAI MASALAH

TAHAP STRATEGIK

- KEPUTUSAN PERNIAGAAN

1. ANALISIS SISTEM (samb.)

SKOP LAIN



2. DOKUMENTASI PERISIAN

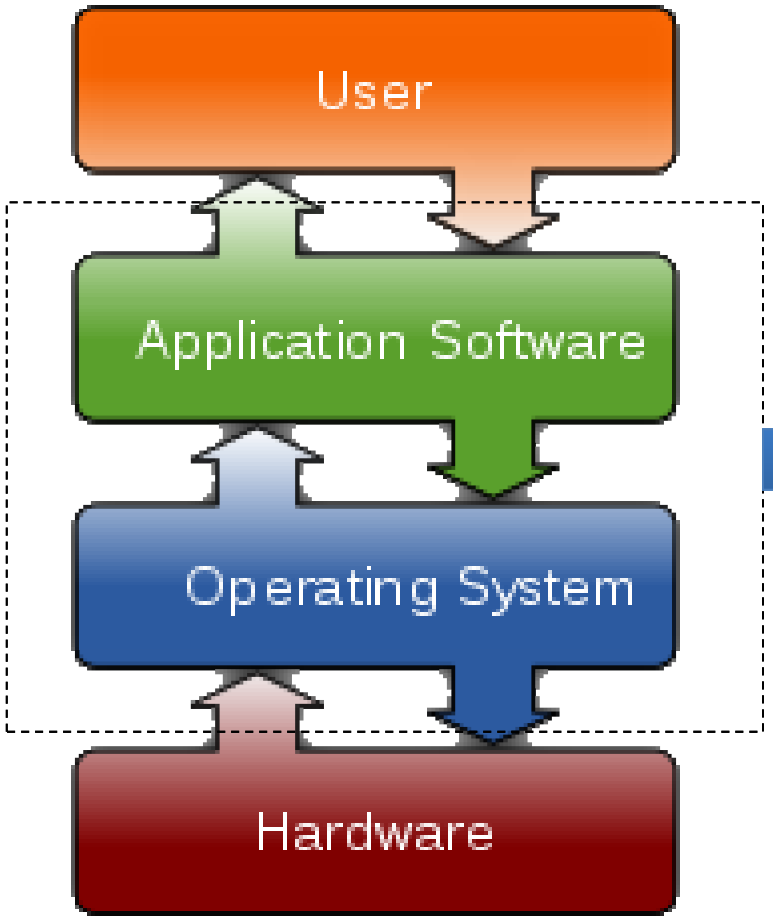
PENULISAN ATAU ILUSTRASI YANG MENERANGKAN BAGAIMANA PERISIAN BERFUNGSI, CARA-CARA MENGGUNAKANNYA DAN *TROUBLESHOOTING*



2. DOKUMENTASI PERISIAN (samb.)



3. PERISIAN DAN PERKAKASAN



PERISIAN

MENGHUBUNGKAN ANTARA PENGGUNA DAN PERKAKAS

3.1 2 JENIS PERISIAN

PERISIAN SISTEM

UNTUK KENDALI KOMPUTER

Cth. WINDOWS, MAC OS, LINUX

PERISIAN APLIKASI

LAKSANA TUGAS SPESIFIK

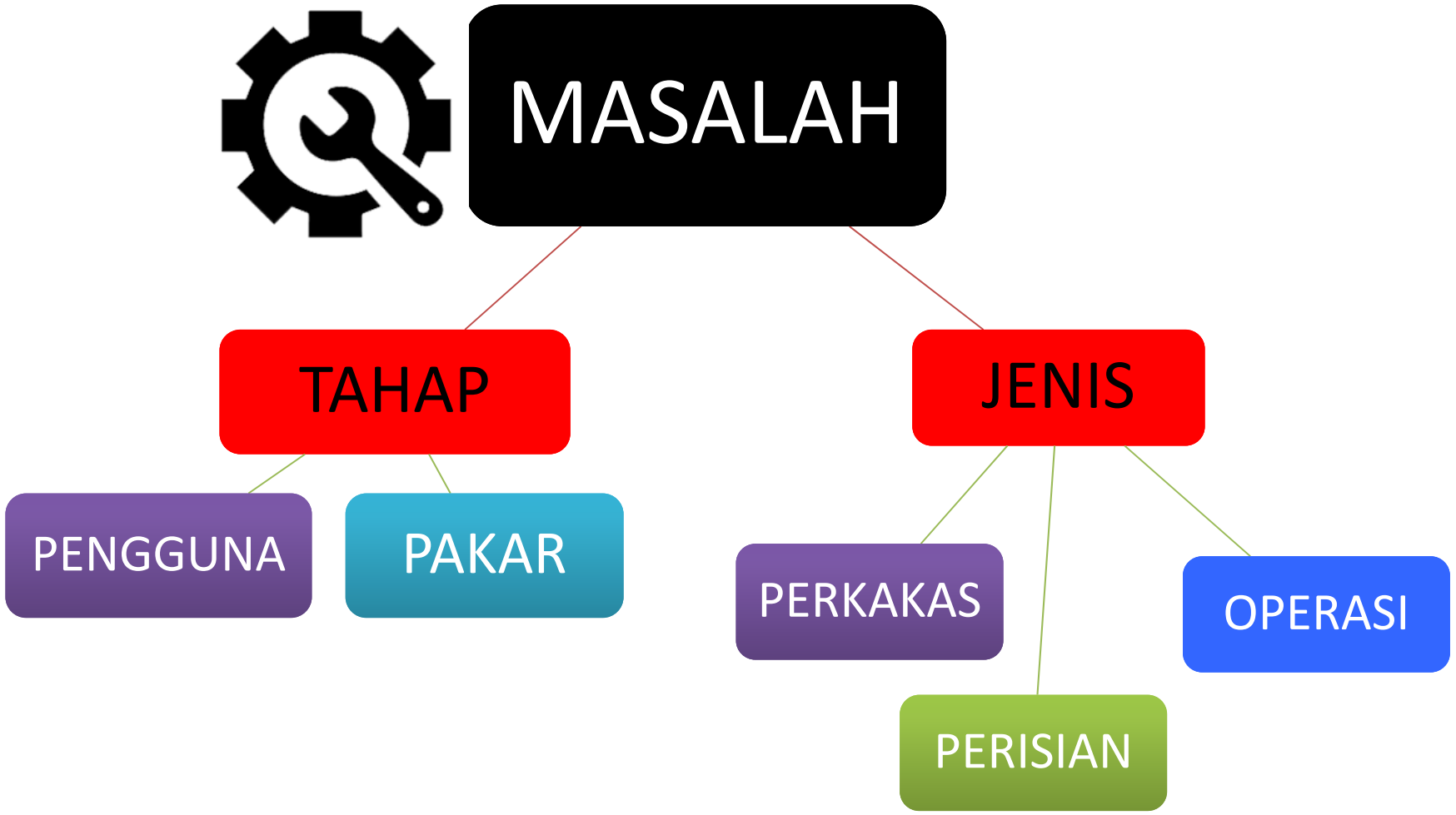
Cth. Microsoft Office, Chrome, AutoCAD

3.4 PERKAKASAN KOMPUTER



PERKAKASAN

4. MASALAH BERKAITAN KOMPUTER



4.2 MASALAH-MASALAH UMUM KOMPUTER





5. DOKUMEN DIGITAL

TUJUAN

- SALINAN
- PENJIMATAN KOS KERTAS
- PENGURUSAN MAKLUMAT
- PENYULITAN DATA
- KEPILAN MAKLUMAT MULTIMEDIA
- KESELAMATAN
- KESAN ALAM SEKITAR

CONTOH KEMUDAHAN

- PENGIMBAS
- FAX
- CAKERA KERAS
- PELAYAN

SOALAN ??

TERIMA KASIH

CONTOH SENARAI SEMAK PENUNJUK CA

***Pilih Penunjuk Pencapaian yang bersesuaian dengan bidang kemahiran**

SENARAI SEMAK KERJA PENUNJUK KEBOLEHAN TERAS

CORE ABILITY INDICATORS CHECKLIST

BIL/ *No.*	**Penunjuk Pencapaian** */ Performance Indicator*	**Patuh** */ Complied*	**Tidak Patuh** */ Not Complied*	**Catatan** */ Remark*
	Kebolehan 8.2			
1	Faham aplikasi analisis sistem	☐	☐	———
2	Kenal pasti pengetahuan dan kemahiran analisis.	☐	☐	———
3	Faham dokumen perisian	☐	☐	———
4	Kenal pasti perisian dan perkakasan	☐	☐	———
5	Kenal pasti masalah komputer	☐	☐	———
6	Faham dokumen digital	☐	☐	———

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 4

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 berpandukan *Total Performance Indicator (TPI)*

PERKARA	KEBOLEHAN	1	2	3	4	5	CATATAN
CA08	**APLIKASI SISTEM TEKNOLOGI MAKLUMAT**						
8.1	Gunakan perisian yang bersesuaian						
8.2	Patuh pada aplikasi analisa sistem						
8.3	Terapkan aplikasi teknologi maklumat terkini						
8.4	Patuh pada peraturan dan undang-undang teknologi maklumat						

CONTOH BORANG RPK

REKOD PENILAIAN KUMULATIF (RPK) - TEORI
SIJIL KEMAHIRAN MALAYSIA (SKM): NCS – CORE ABILITIES (TAHAP 4)

JPK/CA/RPK-T4

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 Dalaman (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-009-4:2015-CA07	KESEDARAN PENGURUSAN PERUBAHAN
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-4:2015-CA08	APLIKASI SISTEM TEKNOLOGI MAKLUMAT
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

SUMBER RUJUKAN

- Rowley J. E., 1988. *The Basics of Information Technology*. Clive Bingley. ISBN- 0851573967, 9780851573960
- Valerie B., 2008. *Internet, the Creative Company*. ISBN-1583415572, 9781583415573
- Preston G., Joshua E., 1996. *How The Internet Work*. Ziff-Davis Press. ISBN- 1562764047, 9781562764043
- http://study.com/academy/lesson/what-is-computer-hardware-components-definition-examples.html (9 Mac 2016)
- http://www.ask.com/technology/facilities-internet-provide-14d1eba167fb5492 (9 Mac 2016)

M08 – APLIKASI SISTEM TEKNOLOGI MAKLUMAT

Sub-Modul 1

PENGGUNAAN SISTEM TEKNOLOGI MAKLUMAT TERKINI

Z-009-4:2015–M08/P(3/4)

TAHAP 4

Kertas Penerangan 3

APLIKASI TEKNOLOGI MAKLUMAT TERKINI

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. SISTEM OPERASI (FUNGSI DAN APLIKASI)
  2. ENJIN CARIAN
  3. KEMUDAHAN INTERNET

TUJUAN

- **Kertas Penerangan ini bertujuan untuk menerangkan mengenai** sistem operasi, enjin carian yang sesuai, asas arahan operasi sistem aplikasi perisian dan kemudahan internet.

PENGENALAN

- Aplikasi teknologi maklumat terkini ada pelbagai fungsi dan objektif. Setiap satu memberikan tujuan dan fokus yang berlainan.
- Kefahama sistem operasi yang bersesuaian memudahkan pemilihan dan penggunaan perisian yang tepat
- Kemudahan internet adalah satu revolusi dimana ia boleh digunakan dalam pelbagai aspek kehidupan terutama sekali dalam pekerjaan

1. SISTEM OPERASI

- SATU KUMPULAN PROGRAM YANG MENGURUSKAN PERKAKASAN KOMPUTER
- MENYEDIAKAN PERKHIDMATAN BIASA UNTUK PERISIAN APLIKASI
- PERISIAN TERPENTING DALAM SISTEM KOMPUTER
- TANPANYA, TIADA PROGRAM APLIKASI BOLEH DIJALANKAN
- PADA HAMPIR SEMUA PERANTI YG BERKOMPUTER (KOMPUTER, PELAYAN WEB,TELEFON PINTAR, KONSOL PERMAINAN DLL.

1.3 CONTOH SISTEM OPERASI



MAC OS



LINUX



WINDOWS



iOS



ANDROID



FREE BSD

1.4 KATEGORI SISTEM OPERASI

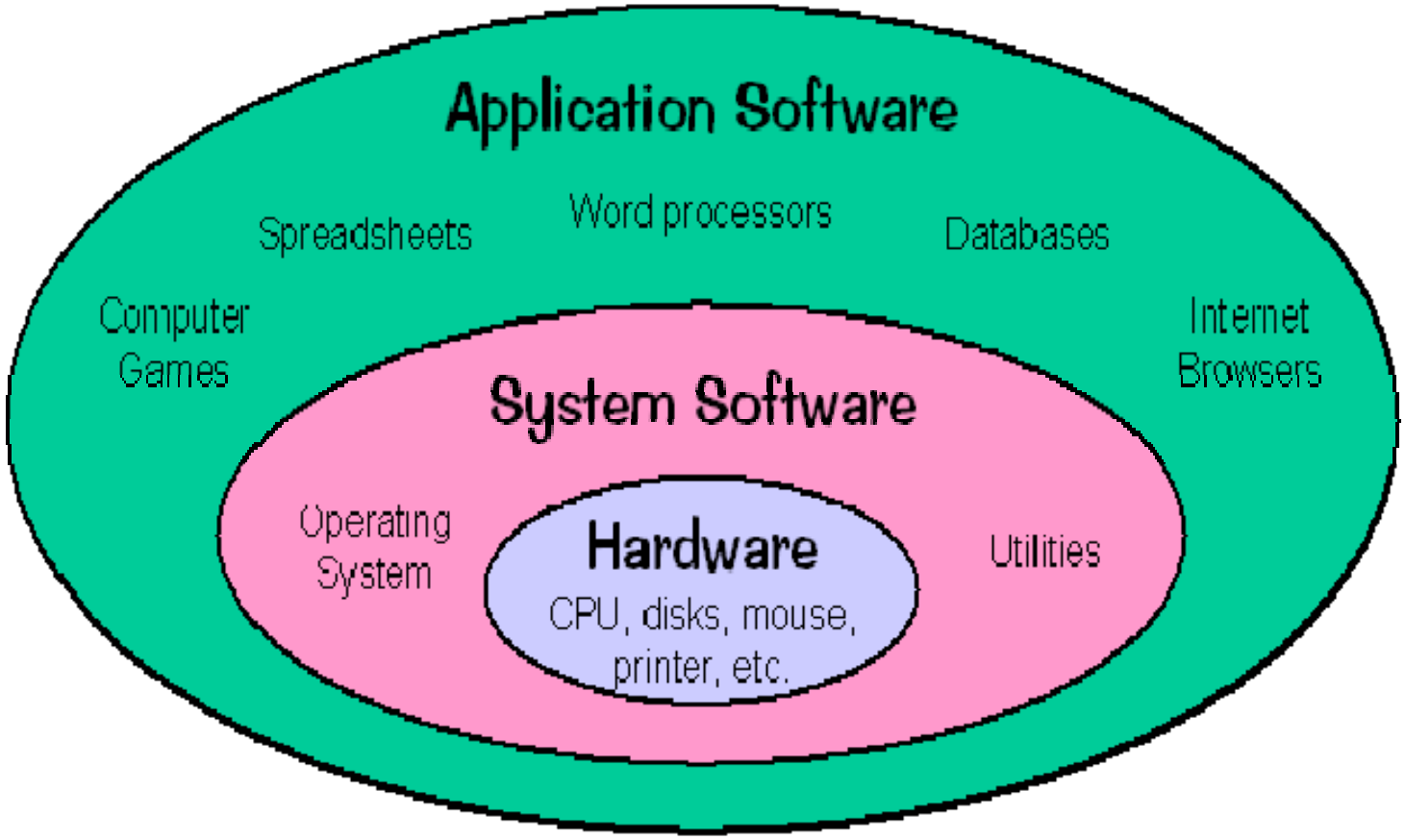
SUMBER TERBUKA

- Kod boleh dilihat,diedit,disalin dan digunakan
- Tidak dibangunkan oleh 1 pihak sahaja
- Kebiasaannya percuma
- Contohnya : Linux Ubuntu,Fedora dll

SUMBER TERTUTUP

- Kod tidak boleh dilihat atau diolah
- Satu pengeluar perisian spesifik
- Berbayar
- Contohnya : WINDOWS, MAC OS

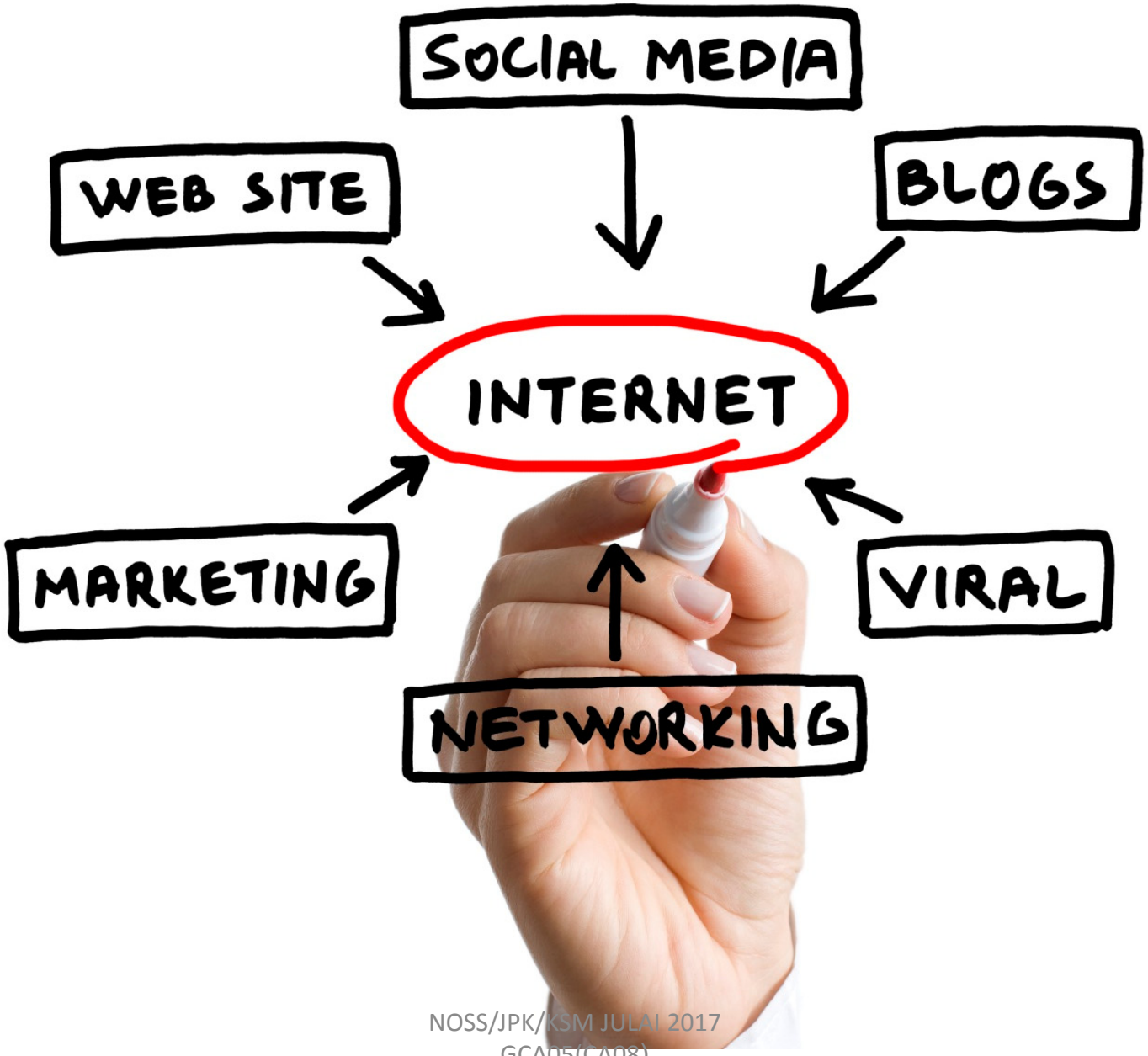
GAMBARAJAH 1.4 SKEMATIK TEKNOLOGI MAKLUMAT



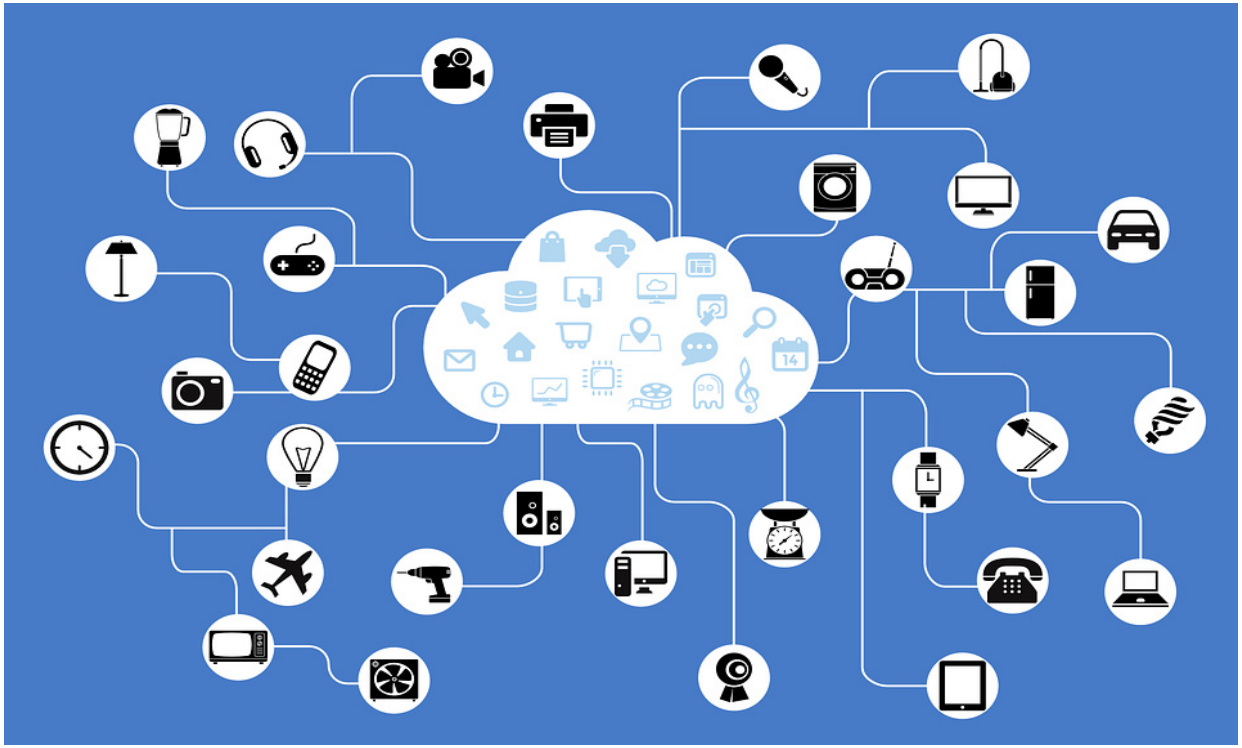
2. ENJIN CARIAN

PROGRAM PERISIAN ATAU SKRIP UNTUK MENCARI SEBARANG MAKLUMAT ANG DIKEHENDAKI SAMADA CARIAN DALAMAN ATAU CARIAN LUARAN




SOCIAL MEDIA
WEB SITE
BLOGS
INTERNET
MARKETING
VIRAL
NETWORKING

3. KEMUDAHAN INTERNET



TEKNOLOGI MAKLUMAT DAN KOMUNIKASI ADALAH PRODUK INTERNET

TERDIRI DARI PERALATAN YANG MENYIMPAN,MENERIMA DAN MENGHANTAR MAKLUMAT SECARA ELEKTRONIK

LEBIH MUDAH DIAKSES DAN PERKONGSIKAN MAKLUMAT LEBIH EFISIEN

3.1 FUNGSI INTERNET

PENCARIAN MAKLUMAT (Google dll.)

PENDIDIKAN ATAS TALIAN (OUM dll...)

KOMUNIKASI (Gmail)

MESYUARAT *REAL TIME* *(Skype dll)*

PERBANKAN ATAS TALIAN (Maybank2u.com.my)

PELUANG KERJA (Jobstreet dll..)

PERPUSTAKAAN ATAS TALIAN (www.u-library.com.my)

PERMAINAN ATAS TALIAN (www.kizi.com dll..)

LAMAN WEB (www.wix.com dll...)

SOALAN ??

TERIMA KASIH

CONTOH SENARAI SEMAK PENUNJUK CA

***Pilih Penunjuk Pencapaian yang bersesuaian dengan bidang kemahiran**

SENARAI SEMAK KERJA PENUNJUK KEBOLEHAN TERAS

CORE ABILITY INDICATORS CHECKLIST

BIL/ *No.*	**Penunjuk Pencapaian** */ Performance Indicator*	**Patuh** */ Complied*	**Tidak Patuh** */ Not Complied*	**Catatan** */ Remark*
	Kebolehan 8.3			
1	Sistem operasi difahami	☐	☐	
2	Fungsi perisian sistem dikenal pasti	☐	☐	
3	Penggunaan enjin carian dikenal pasti	☐	☐	
4	Kemudahan internet diterapkan	☐	☐	

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 4

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 berpandukan *Total Performance Indicator (TPI)*

PERKARA	KEBOLEHAN	1	2	3	4	5	CATATAN
CA08	**APLIKASI SISTEM TEKNOLOGI MAKLUMAT**						
8.1	Gunakan perisian yang bersesuaian						
8.2	Patuh pada aplikasi analisa sistem						
8.3	Terapkan aplikasi teknologi maklumat terkini						
8.4	Patuh pada peraturan dan undang-undang teknologi maklumat						

CONTOH BORANG RPK

REKOD PENILAIAN KUMULATIF (RPK) - TEORI
SIJIL KEMAHIRAN MALAYSIA (SKM): NCS – CORE ABILITIES (TAHAP 4)

JPK/CA/RPK-T4

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 Dalaman (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-009-4:2015-CA07	KESEDARAN PENGURUSAN PERUBAHAN
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-4:2015-CA08	APLIKASI SISTEM TEKNOLOGI MAKLUMAT
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

SUMBER RUJUKAN

- Rowley J. E., 1988. *The Basics of Information Technology*. Clive Bingley. ISBN- 0851573967, 9780851573960
- Valerie B., 2008. *Internet, the Creative Company*. ISBN-1583415572, 9781583415573
- Preston G., Joshua E., 1996. *How The Internet Work*. Ziff-Davis Press. ISBN- 1562764047, 9781562764043
- http://study.com/academy/lesson/what-is-computer-hardware-components-definition-examples.html (9 Mac 2016)
- http://www.ask.com/technology/facilities-internet-provide-14d1eba167fb5492 (9 Mac 2016)

JPK

BAHAN PEMBELAJARAN

TAHAP 4

M08 : APLIKASI SISTEM TEKNOLOGI MAKLUMAT

SUB MODUL 2

KEPATUHAN PERATURAN DAN UNDANG-UNDANG TEKNOLOGI MAKLUMAT

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

JULAI 2017

Z–009–4:2015-M08 APLIKASI SISTEM TEKNOLOGI MAKLUMAT

KANDUNGAN **MUKASURAT**

1. AHLI JAWATANKUASA PEMBANGUNAN i
2. CARTA PROFIL KOMPETENSI v
3. KURIKULUM KEBOLEHAN TERAS vi

   Z-009-4:2015 (CoCA–Z-009-4:2015-CA08)
4. JADUAL PEMBAHAGIAN WIM

   4.1 TEORI viii

   4.2 AMALI ix
5. SET WIM TEORI

   5.1 Z-009-4:2015-M08/P(4/4) 1

   5.2 Z-009-4:2015-M08/T(4/4) 20
6 SET WIM AMALI

   6.1 Z-009-4:2015-M08/K(2/2) 25
7 JADUAL PEMBAHAGIAN PENILAIAN 28
8 LAMPIRAN

   8.1 BORANG PENILAIAN PRESTASI (JPK/CA/01) 29

   8.2 REKOD PENILAIAN KUMULATIF (RPK) 32

BAHAN PEMBELAJARAN
Z–009-4:2015-M01 KESEDARAN TINGKAH LAKU ORGANISASI

PANEL PEMBANGUN

CIK RADIN HANIDA BINTI RADIN HARUN
JABATAN KESELAMATAN DAN KESIHATAN PEKERJAAN PUTRAJAYA

EN. RAMLAN BIN KASHAH
JABATAN KESELAMATAN DAN KESIHATAN PEKERJAAN PUTRAJAYA

IR. ROSLENDA BINTI HASAN
JABATAN KESELAMATAN DAN KESIHATAN PEKERJAAN PUTRAJAYA

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

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. JOHN A/K RAMPAI
ENVIRONMENT INSTITUTE OF MALAYSIA (EIMAS)

TUAN AHMAD BIN TUAN BESAR
ANF SYNERGY SDN. BHD.

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	**EMPAT (4)**	**KOD BIDANG PEKERJAAN**	**Z-009-4:2015**

TERAS				
	KESEDARAN TINGKAH LAKU ORGANISASI	**PEMANTAUAN KESIHATAN, KESELAMATAN DAN ALAM SEKITAR**	**KEUPAYAAN PENGURUSAN PERHUBUNGAN**	**AMALAN ETIKA**
	Z-009-4:2015-CA01	**Z-009-4:2015-CA02**	**Z-009-4:2015-CA03**	**Z-009-4:2015-CA04**
	KEMAHIRAN PEMIKIRAN STRATEGIK	**KERJASAMA KOMUNIKASI BERKESAN**	**KESEDARAN PENGURUSAN PERUBAHAN**	**APLIKASI SISTEM TEKNOLOGI MAKLUMAT**
	Z-009-4:2015-CA05	**Z-009-4:2015-CA06**	**Z-009-4:2015-CA07**	**Z-009-4:2015-CA08**

CAPC bagi Z-009-4:2015 Kebolehan Teras

CoCA APLIKASI SISTEM TEKNOLOGI MAKLUMAT

SEKTOR	**SEMUA SEKTOR**				
SUB SEKTOR	**SEMUA SUB SEKTOR**				
BIDANG PEKERJAAN	**SEMUA BIDANG PEKERJAAN**				
BIDANG *NCS*	***CORE ABILITIES***				
TAJUK UNIT KEBOLEHAN	**APLIKASI SISTEM TEKNOLOGI MAKLUMAT**				
HASIL PEMBELAJARAN	**Calon yang terampil didalam CA ini berkebolehan untuk** mengurus aplikasi teknologi maklumat mengikut amalan standard. **Setelah melengkapkan unit keterampilan ini,calon perlu mampu untuk** :- • Gunakan perisian yang bersesuaian • Patuhi aplikasi analisis sistem • Terapkan aplikasi teknologi maklumat terkini • **Patuhi peraturan dan undang-undang teknologi maklumat**				
ID UNIT KEBOLEHAN	Z-009-4:2015-CA08	**TAHAP**	4	**JANGKAMASA LATIHAN**	8

KEBOLEHAN	PENGETAHUAN	PRESTASI	MASA LATIHAN	MOD PEMBELAJARAN	KRITERIA PENILAIAN
4. Patuhi peraturan dan undang-undang teknologi maklumat	4.1 Peraturan dan undang-undang teknologi maklumat 4.2 Prinsip etika,tingkah laku dan undang-undang penggunaan internet 4.3 Kawalan rangkaian keselamatan	4.1 Kenal pasti tujuan peraturan dan undang-undang teknologi maklumat 4.2 Patuh pada undang-undang dan prinsip tingkah laku beretika penggunaan internet 4.3 Perhati keperluan rangkaian keselamatan	<u>Pengetahuan</u> 2	<u>Pengetahuan</u> • Kelas • Perbincangan kumpulan	4.1 Tujuan peraturan dan undang-undang teknologi maklumat dikenal pasti 4.2 Undang-undang dan prinsip tingkah laku beretika penggunaan internet dipatuhi 4.3 Keperluan rangkaian keselamatan diperhatikan

JADUAL PEMBAHAGIAN WIM (TEORI)

Z-009-4:2015 KEBOLEHAN TERAS
M08 – APLIKASI SISTEM TEKNOLOGI MAKLUMAT

KEBOLEHAN	PELAN MENGAJAR	KERTAS PENERANGAN	KERTAS TUGASAN
1. Gunakan perisian yang bersesuaian	Z-009-4:2015-M08/P(1/4)PM Perisian yang berseuaian	Z-009-4:2015-M08/P(1/4) Perisian yang berseuaian	Z-009-4:2015-M08/T(1/4) Perisian yang berseuaian
2. Patuhi aplikasi analisis sistem	Z-009-4:2015-M08/P(2/4)PM Kepatuhan sistem analisis	Z-009-4:2015-M08/P(2/4) System Kepatuhan sistem analisis	Z-009-4:2015-M08/T(2/4) Kepatuhan sistem analisis
3. Aplikasikan teknologi maklumat terkini	Z-009-4:2015-M08/P(3/4)PM Aplikasi teknologi maklumat terkini	Z-009-4:2015-M08/P(3/4) Aplikasi teknologi maklumat terkini	Z-009-4:2015-M08/T(3/4) Aplikasi teknologi maklumat terkini
4. Patuhi peraturan dan undang-undang teknologi maklumat	*Z-009-4:2015-M05/P(4/4)PM Peraturan dan undang-undang maklumat	Z-009-4:2015-M08/P(4/4) Peraturan dan undang-undang maklumat	Z-009-4:2015-M08/T(4/4) Peraturan dan undang-undang maklumat

*** Dibangunkan oleh Pusat Bertauliah (PB)**

JADUAL PEMBAHAGIAN WIM (AMALI)

Z-009-4:2015 KEBOLEHAN TERAS
M08 – APLIKASI SISTEM TEKNOLOGI MAKLUMAT

Ability	Lesson Plan	Work Sheet
1. Gunakan perisian yang bersesuaian	*Z-009-4:2015-M08/K(1/2)/PM Penggunaan sistem teknologi maklumat terkini	Z-009-4:2015-M08/K(1/2) Penggunaan sistem teknologi maklumat terkini
2. Patuhi aplikasi analisis sistem		
3. Aplikasikan teknologi maklumat terkini		
4. Patuhi peraturan dan undang-undang teknologi maklumat	*Z-009-4:2015-M08/K(2/2)/PM Patuh peraturan dan undang-undang teknologi maklumat	Z-009-4:2015-M08/K(2/2) Patuh peraturan dan undang-undang teknologi maklumat

- **Dibangunkan oleh Pusat Bertaulaih (PB)**

JADUAL PEMBAHAGIAN PENILAIAN KERJA KURSUS

Z-009-4:2015 KEBOLEHAN TERAS
M08 – APLIKASI SISTEM TEKNOLOGI MAKLUMAT

KEBOLEHAN	PENILAIAN PENGETAHUAN	KEPATUHAN PENUNJUK PRESTASI
1. Gunakan perisian yang bersesuaian	Z-009-4:2015-M08/KA(1/1)	Z-009-4:2015-M08/K(1/2)
2. Patuhi aplikasi analisis sistem		
~~3.~~ Kemaskini aplikasi teknologi maklumat terkini		
4. Patuhi peraturan dan undang-undang teknologi maklumat		Z-009-4:2015-M03/K(2/2)

PENILAIAN PRESTASI *NCS-CORE ABILITY*

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

KEBOLEHAN TERAS – TAHAP 4

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 berpandukan *Total Performance Indicator (TPI)*

PERKARA	KEBOLEHAN	1	2	3	4	5	CATATAN
CA01	**KESEDARAN TINGKAH LAKU ORGANISASI**						
1.1	Patuhi konsep rangka kerja organisasi						
1.2	Tingkatkan keberkesanan berpasukan						
1.3	Pamerkan kemampuan agihan kerja						
1.4	Pastikan dokumentasi bersistematik						
1.5	Galakkan penyelarasan majlis/acara organisasi						
1.6	Patuhi prosedur keperluan latihan						
1.7	Kenalpasti kenaikan pangkat kakitangan yang berpotensi						
CA02	**PEMANTAUAN KESIHATAN, KESELAMATAN DAN ALAM SEKITAR**						
2.1	Pastikan program kesedaran kesihatan						
2.2	Pastikan program kesedaran keselamatan						
2.3	Pastikan program kesedaran alam sekitar						
CA03	**KEUPAYAAN PENGURUSAN PERHUBUNGAN**						
3.1	Galakkan rangkaian kerja yang baik						
3.2	Tingkatkan kemahiran penyelesaian konflik antara personal						
3.3	Galakkan penerapan empati						
3.4	Sediakan sokongan motivasi						
3.5	Pamerkan tingkah laku inisiatif						
3.6	Patuhi keberkesanan pembelajaran yang berterusan						

CA04	**AMALAN ETIKA**						
4.1	Patuhi kod etika disiplin						
4.2	Patuhi kesedaran budaya						
4.3	Patuhi prestasi ketelitian						
4.4	Patuhi amalan berorentasikan hasil kerja						
4.5	Patuhi keperluan protokol						
CA05	**KEMAHIRAN PEMIKIRAN STRATEGIK**						
5.1	Galakkan pemikiran efektif						
5.2	Patuhi analisis efektif						
5.3	Terapkan teknik pengurusan stres						
5.4	Aplikasikan prosedur pengawalan belanjawan						
5.5	Terapkan teknik penyelesaian masalah						
CA06	**KERJASAMA KOMUNIKASI BERKESAN**						
6.1	Aplikasikan komunikasi efektif						
6.2	Amalkan persembahan yang membina						
6.3	Patuhi kaedah perbentangan yang efektif						
CA07	**KESEDARAN PENGURUSAN PERUBAHAN**						
7.1	Patuhi objektif pengurusan perubahan						
7.2	Pantau kaedah pengurusan perubahan						
7.3	Patuhi inisiatif pengurusan perubahan						
7.4	Patuhi perlaksanaan bimbingan dan mentor						
7.5	Tingkatkan penjenamaan organisasi						
CA08	**APLIKASI SISTEM TEKNOLOGI MAKLUMAT**						
8.1	Gunakan perisian yang bersesuaian						
8.2	Patuhi aplikasi analisis sistem						
8.3	Terapkan aplikasi teknologi maklumat terkini						
8.4	Patuhi peraturan dan undang-undang teknologi maklumat						

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	**TERAMPIL / TIDAK TERAMPIL**				

REKOD PENILAIAN KUMULATIF (RPK) - TEORI
SIJIL KEMAHIRAN MALAYSIA (SKM): NCS – CORE ABILITIES (TAHAP 4)

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 Dalaman (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-009-4:2015-CA01	**KESEDARAN TINGKAH LAKU ORGANISASI**
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-4:2015-CA02	**PEMANTAUAN KESIHATAN, KESELAMATAN DAN ALAM SEKITAR**
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-4:2015-CA03	**KEUPAYAAN PENGURUSAN PERHUBUNGAN**
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

NAMA CALON:		PUSAT BERTAULIAH:	

Z-009-4:2015-CA04	AMALAN ETIKA
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-4:2015-CA05	KEMAHIRAN PEMIKIRAN STRATEGIK
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-4:2015-CA06	KERJASAMA KOMUNIKASI BERKESAN
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-4:2015-CA07	**KESEDARAN PENGURUSAN PERUBAHAN**
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-4:2015-CA08	**APLIKASI SISTEM TEKNOLOGI MAKLUMAT**
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

CURRICULUM of CORE ABILITIES (CoCA)

SECTOR	**ALL SECTORS**						
SUB SECTOR	**ALL SUB SECTORS**						
JOB AREA	**ALL JOB AREAS**						
NCS AREA	**CORE ABILITIES**						
ABILITY UNIT TITLE	**SYSTEM TECHNOLOGY APPLICATION**						
LEARNING OUTCOME	The person who is competent in this CU shall be able to perform all System Technology Application. Upon completion of this competency unit trainees will be able to: • Adopt appropriate software application. • Update IT application. • Comply with system analysis application. • Adhere to IT rules & regulations.						
ABILITY UNIT ID	**Z-009-4:2015-CA08**	**Level**	4	**Training Duration**	**8**	**Credit Hours**	**0.8**

Ability	Knowledge	Performance	Training Hours	Delivery Mode	Assessment Criteria
1. Adopt appropriate software application	1.1 IT application. • Purpose • hardware 1.2 Software application. • Program • Method 1.3 IT problems and errors.	1.1 Identify purpose of IT application 1.2 Identify basic computer components 1.3 Understand software applications 1.4 Identify IT related problems 1.5 Identify computer's hardware and internet software application 1.6 Identify document printing	Knowledge 2	Knowledge • Lecture • Group discussion	1.1 Purpose of IT application identified 1.2 Basic computer components identified 1.3 Software applications understood 1.4 IT related problems identified 1.5 Computer's hardware and internet software application identified 1.6 Document printing identified

Ability	Knowledge	Performance	Training Hours	Delivery Mode	Assessment Criteria
2. Comply to system analysis application	2.1 System analysis application. • Compose • Format • Edit 2.2 Software and equipment. 2.3 Knowledge and skills 2.4 Computer related problems. 2.5 System analysis information requirements. 2.6 Digital filing systems management.	2.1 Understand application of system analysis 2.2 Identify knowledge and skills of analysis 2.3 Identify computer related problems. 2.4 Understand software's documentation 2.5 Observe digital filing systems.	Knowledge 2	Knowledge • Lecture • Group discussion	2.1 Application of system analysis understood 2.2 Knowledge and skills of analysis identified 2.3 Computer related problems identified 2.4 Software's documentation understood 2.5 Digital filing systems observed
3. Adopt IT application	3.1 Technical IT application systems. 3.2 Functions of systems software. 3.3 Appropriate search engines. 3.4 Basic commands of operating system software applications.	3.1 Understand operating system software 3.2 Identify and utilise search engine. 3.3 Understand basic command of operating system 3.4 Utilize internet facilities	Knowledge 2	Knowledge • Lecture • Group discussion	3.1 Operating system software understood 3.2 Search engine identified and utilised 3.3 Basic command of operating system understood 3.4 Internet facilities utilized
4. Adhere to IT rules & regulations	4.1 IT rules and regulations. 4.2 Legal ethical behaviour principles of Internet usage. 4.3 Statutory requirements.	4.1 Identify purpose of IT rules and regulations. 4.2 Adhere to legal ethical behaviour principles of Internet usage. 4.3 Observe network security requirement	Knowledge 2	Knowledge • Lecture • Group discussion	4.1 IT rules and regulations are explained. 4.2 IT rules and regulations are identified. 4.3 Legal ethical behaviour principles of Internet usage are adhered. 4.4 Network security requirement observed

TOOL, EQUIPMENT AND MATERIAL (TEM)

ITEMS	RATIO (TEM:Trainees)
1. Note computer	1:2
2. Wifi broadband	1:25
3. Scanner	1:25
4. LCD Projector	1:25
5. Screen LCD Projector	1:25
6. Printer	1:25
7. Whiteboard	1:25
8. Whiteboard marker	1:25
9. Chart board	1:25
10. Photocopy machine	1:25
11. Telephone	1:25
12. Fax machine	1:25

REFERENCES

1. *Dale Carnegie (1998). How to Win Friends & Influence People. Pocket Books. ISBN: 0-671-02703-4*
2. *Efraim Turban and Linda Volonino (2011). Information Technology Management. Wiley; 8th Edition, International Student Version. ISBN-10: 1118092252, ISBN-13: 978-1118092255*
3. *Gopalaswamy Ramesh and Mahadevan Ramesh (2010). The Ace of Soft Skills, Attitude, Communication and Etiquette for Success. Dorling Kindersley Pvt Ltd. ISBN: 978-81-317-3285-4*
4. *James M. Kouzes and Barry Z. Posner (2010). The Leadership Challenge Activities Book. Wiley Imprint. ISBN:978-0-470-47713-7*
5. *James M. Kouzes and Barry Z. Posner (2012). The Leadership Challenge - How to Make Extraordinary Things Happen in Organizations. Jossey Bass. ISBN:978-0-470-65172-8*
6. *Joel M. Cohen and Robert D. Peterson. The Complete Guide to OSHA Compliance. CRC Press. ISBN: 978-0873716819*
7. *John P. Kotter (1996). Leading Change Hardcover. Harvard Business School Press. ISBN-10: 0875847471, ISBN-13: 978-0875847474*
8. *John C. Maxwell (2007). The 21 Irrefutable Laws of Leadership. Thomas Nelson. ISBN:978-0-7852-8837-4*
9. *John P. Kotter and Dan S. Cohen (2012). The Heart of Change: Real-Life Stories of How People Change Their Organizations. Harvard Business Review Press. ISBN-10: 1422187330, ISBN-13: 978-1422187333*
10. *John Kotter and Holger Rathgeber (2006). Our Iceberg Is Melting: Changing and Succeeding Under Any Conditions. St. Martin's Press. ISBN-10: 031236198X, ISBN-13: 978-0312361983*
11. *Owen Hargie, David Dickson and Dennis Tourish (2004). Communication Skills for Effective management. Palgrave Macmillan. ISBN-10:0333965752, ISBN-13: 978- 0333965757*
12. *Paul Ekman (2003). Unmasking the Face: A Guide to Recognizing Emotions From Facial Expressions. Malor Books. ISBN-10: 1883536367*
13. *Paul Ekman (2008). Emotional Awareness. Danial Goleman. ISBN-13: 978-0-8050-9021-5*
14. *Steven C. Hayes and Spencer Smith (2005). Get Out of Your Mind and Into Your Life: The New Acceptance and Commitment Therapy. New Harbinger Publications. ISBN: 9781572247574*
15. *Stephen R. Covey. (2013). The 7 Habits of Highly Effective People: Powerful Lessons in Personal Change. Simon & Schuster ISBN-10: 1451639619, ISBN-13: 978-1451639612*
16. *Wallace Stegner (2002). Crossing to Safety. Modern Library. ISBN: 0-375-75931-X*
17. *Warren Bennis (2009). On Becoming a Leader. Perseus Books Group.ISBN: 978-0-465-01408; 0-7382-0817-5*



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	
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 penilian; dan
6. Dilarang membawa keluar kertas soalan dari bilik peperiksaan

KERTAS PENILAIAN INI MENGANDUNGI ....2.... MUKA SURAT BERCETAK

Bahagian A

1. Terangkan dua (2) jenis aplikasi am yang digunakan dalam Teknologi Maklumat.

(6 markah)

2. Terangkan tiga (3) jenis jenis aplikasi perisian yang biasa digunakan dalam Teknologi Maklumat

(6 markah)

3. Terangkan dengan jelas tiga (3) contoh perisian operasi dalam Teknologi Maklumat.

(12 markah)

4. Terangkan dua (2) faktor tentang masalah keselamatan rangkaian sistem maklumat.

(6 markah)

Bahagian B

1. Bincangkan dua (2) faktor yang boleh memberikan kesan yang positif terhadap mempraktikkan pembudayaan dalam organisasi.

(10 markah)

2. Bincangkan dua (2) faktor bagi mengenalpasti masalah selepas sesuatu kerja disiapkan.

(10 markah)

SKEMA PEMARKAHAN

BAHAGIAN A

1. - Aplikasi perisian
   - Sistem perisian

2. 8 common types of software applications
   - Office software
   - Financial
   - Web browsers
   - Games
   - Media player
   - Widgets
   - Multimedia editing/production/manipulation
   - Programming

3. jenis perisian aplikasi yang biasa
   - Perisian pejabat
   - Kewangan
   - Pelayar web
   - Permainan
   - Media player
   - Widget
   - Multimedia mengedit/pengeluaran/manipulasi
   - Pengaturcaraan

3. a. Windows
   b. Linux
   c. Mac OS
   d. Android
   e. iOS

4. i. Sharing
   ii. Complexity of systems
   iii. Unknown parameter
   iv. Many points of attack
   v. Anonymity
   i. Perkongsian
   ii. Kerumitan sistem
   iii. Parameter tidak diketahui
   iv. Banyak serangan
   v. Tidak diketahui

BAHAGIAN B

1.

a. Organisasi Kebudayaan penggandaan
b. 4.1 Organizations membangunkan budaya mereka sendiri.Budaya organisasi terdiri daripada unsur-unsur yang dinilai dan diamalkan dalam pelbagai jenis.
c. Cabaran yang muncul untuk berkomunikasi dan mengatur dalam persekitaran global / tempatan operasi adalah berdasarkan memahami hubungkait di antara perbezaan budaya, tingkah laku komunikasi dan hubungan organisasi di dalam dan di luar organisasi.
d. 4.3 Cabaran bagi penyelia adalah untuk melihat budaya semasa dan gaya komunikasi dalam sesebuah organisasi dan untuk membangunkan kemahiran komunikasi yang akan membolehkan wawasan, kepekaan, penglihatan, serba boleh, tumpuan, kesabaran dan global-kepentingan daerah dipanggil dalam kerja yang kompleks hari ini alam sekitar.
e. 4,4 bahasa yang berkesan dan persembahan visual yang jelas berkaitan dengan penggandaan budaya dalam organisasi boleh

membantu untuk meningkatkan penjenamaan organisasi.Networking and security considerations

- Requirement vs. users
- Budget and monthly/yearly cost
- Network provider
- Required bandwidth
- Security options

2. Pengenalan Daripada Masalah Instruction Mengenai Kerja Siap

- Setelah selesai semua langkah di atas, pengurus yang baik akan mempunyai gambaran yang lebih besar bagaimana kakitangan sedang menghadapi, masalah yang mungkin berlaku, mungkin potensi calon untuk menaik taraf, kawasan yang berpotensi untuk memperbaiki, mewujudkan hubungan yang lebih baik dalam organisasi, penyelesaian yang mungkin untuk masalah dan pandangan lain yang tidak jelas sebelum

- Selepas mengumpul maklumat, pengurus boleh menilai kesan pengurusan perubahan untuk kerja keluaran dan bagaimana ia boleh menjejaskan penyiapan kerja.

- Ini membawa kepada yang lebih adil, penilaian yang lebih mudah daripada masalah yang mungkin berlaku yang boleh menyebabkan siap kerja yang rendah sekali gus memberi pengurusan peluang untuk merancang lebih awal untuk mengatasi masalah