

# CA03

# TINGKAH LAKU BUDAYA DI TEMPAT KERJA

Sub-Modul 1

**BUDAYA KERJA**

Z-009-2:2015-M03/P(1/3)

## PENGENALAN

- Pekerja perlu memahami budaya kerja supaya mereka dapat bekerjasama mencapai matlamat organisasi.
- Memahami isu-isu sensitif, dan menghormati orang lain merupakan nilai murni yang perlu diamalkan di tempat kerja.
- Hal ini penting untuk memastikan tiada pengasingan sosial dan prasangka.

## 1. BUDAYA KERJA

- Pekerja mempunyai pelbagai latar budaya bagi memenuhi keperluan lain yang perlu diambil kira, seperti pakaian, amalan agama, adat resam, nilai-nilai sosial, tanggungjawab keluarga, dan perilaku bukan lisan

## 2. ADAT RESAM DAN BUDAYA

- Adat adalah apa yang biasa dilakukan oleh orang ramai sejak sekian lama. Biasanya mereka datang dari negara, budaya, masa atau agama yang sama
- Budaya sama erti dengan adat. Adat lebih mirip pada amalan, sedangkan budaya lebih mirip pada hal yang berkaitan dengan idea dan beberapa adat resam.
- Oleh demikian, budaya dapat disimpulkan sebagai cara hidup sesuatu kaum



NOSS/IPK/KSM JULAI 2017

### 3. BUDAYA TEMPAT KERJA

1. Setiap tempat kerja ada budaya tersendiri yang semakin berkembang dan berubah dari masa ke masa.
2. Budaya tempat kerja boleh dibentuk oleh majikan dan jenis dasar serta prosedur yang mereka tetapkan
3. Budaya kerja sesebuah syarikat mencerminkan kepercayaan, nilai dan tingkah laku setiap pekerja.
4. Budaya kerja boleh memainkan peranan penting dalam produktiviti
5. Pekerja dan Majikan perlu mengambil kira perbezaan budaya sebagai punca yang mungkin menjadi masalah atau salah faham di tempat kerja
6. Majikan bertanggungjawab ke atas kesihatan fizikal, sahsiah dan kesejahteraan pekerja mereka

## 4. AGAMA/KEPERCAYAAN

Agama adalah satu koleksi kepercayaan terancang, sistem budaya dan pandangan dunia yang mengaitkan manusia dengan suatu perintah kewujudan.

Banyak agama mempunyai kisah, simbol dan sejarah suci yang bertujuan untuk menjelaskan makna hidup, asal-usul kehidupan atau alam semesta.

## CONTOH RUMAH IBADAT BERLAINAN AGAMA



## 5. ISU SENSITIF

- Isu-isu sensitif di tempat kerja boleh menjadi isu moral mahupun undang-undang
- Ketidaksensitifan bukan sahaja boleh menyakiti perasaan dan menjatuhkan semangat, malah pekerja yang tersinggung boleh mengambil tindakan undang-undang terhadap majikan.



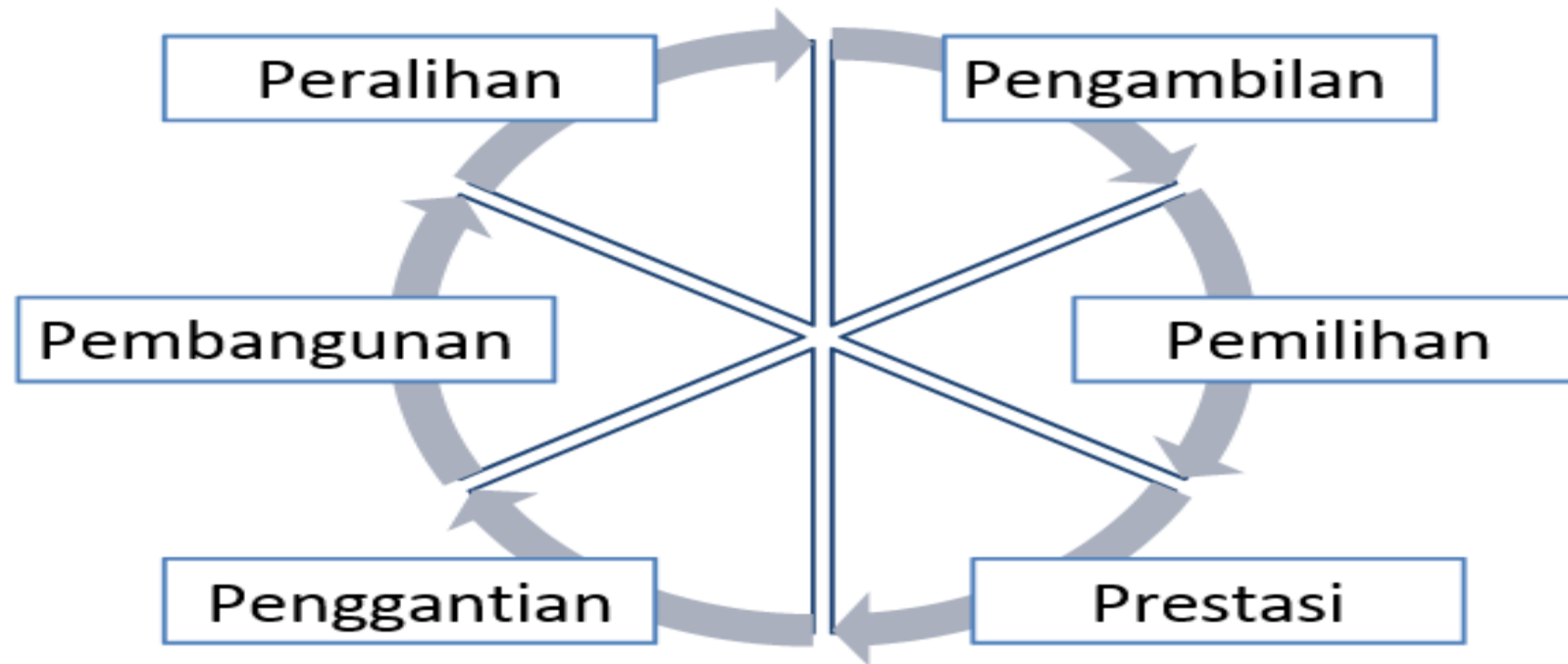
## 6. KEMAHIRAN INTERAKSI SOSIAL

- Kemahiran bersosial berkait rapat dengan kejayaan dalam kehidupan.
- Cara yang paling berkesan untuk membina kemahiran interaksi sosial adalah:
  - Peramah
  - Mengambil risiko
  - Terima maklum balas
  - Berinteraksi dengan orang mahir sosial
  - Tentukan matlamat

## 7. GARIS PANDUAN SUMBER MANUSIA

- Sumber manusia adalah set individu yang membentuk tenaga kerja bagi sesebuah organisasi, sektor perniagaan atau ekonomi.
- Entiti profesional dan pentadbiran yang menyelia bidang ini dipanggil Pengurusan Sumber Manusia (PSM atau hanya SM).

## CONTOH PUSINGAN SUMBER MANUSIA



Kitaran Hayat Pekerja

Kitaran Hayat Pekerja

Penggantian

Prestasi

## 8. KEMAHIRAN KOMUNIKASI

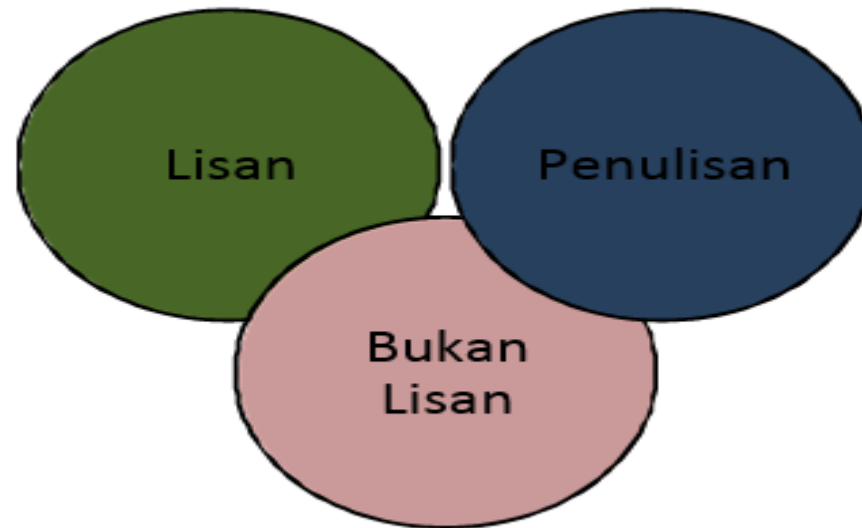
### TAKRIF

- Takrif komunikasi lisan ialah bagaimana dan apa perkataan yang digunakan untuk berkomunikasi dengan individu
- Komunikasi bukan lisan terdiri daripada air muka, bahasa badan dan isyarat tangan.

### KEPENTINGAN

- kemahiran komunikasi adalah untuk memahami corak komunikasi asas di tempat kerja.
- Kepentingan dalam kemahiran komunikasi dapat dilihat apabila wujud komunikasi bermutu yang dapat menghalang salah faham, salah komunikasi dan konflik.

## CONTOH KEMAHIRAN KOMUNIKASI



Komunikasi dua hala sangat penting untuk membina satu set kemahiran interpersonal yang cemerlang.

kemahiran interpersonal yang cemerlang.

Komunikasi dua hala sangat penting untuk membina satu set

Sub-Modul 2

**SITUASI LUAR BIASA DI TEMPAT KERJA**

Z-009-2:2015–M03/P(2/3)

## PENGENALAN

- Kemahiran komunikasi merupakan kemahiran yang penting untuk menentukan kelangsungan budaya kerja yang berkesan.
- Kakitangan organisasi mampu menyelesaikan masalah walaupun keadaan dan situasi sulit dan rumit

## 1. STANDARD OPERATING PROCEDURES (SOP)

- *Standard Operating Procedures (SOP)* atau *Prosedur Operasi Standard* ialah dokumen yang terdiri daripada langkah-langkah proses utama bagi memastikan pengeluaran yang konsisten dan berkualiti.



# 1. STANDARD OPERATING PROCEDURES (SOP)

## DEFINISI SOP

- SOP adalah arahan bertulis yang bertujuan untuk mendokumentasikan cara melakukan aktiviti rutin

## FAEDAH SOP

- SOP membantu untuk memastikan latihan mereka berfungsi sebagai alat rujukan yang penting (sebagai satu set arahan)

## CONTOH SOP

- Sebarang proses atau tugasan dalam organisasi yang diarahkan oleh pihak pengurusan boleh dicapai dengan cara yang sama dengan mengamalkan SOP.

## 2. PROSEDUR RESPONS

- Mengamalkan tindak balas yang baik dan mengoptimumkan perancangan akan membolehkan organisasi untuk menangani cabaran-cabaran operasi jangka panjang dan jangka pendek.

## 2. PROSEDUR RESPONS

Keperluan Responsif

Definisi Masalah

Penyelesaian Masalah

Peringkat Penyelesaian Masalah

Peringkat Penyelesaian Masalah

## Keperluan Responsif

Keupayaan untuk membuat respons yang dinamik kepada peristiwa luar jangka di samping mengekalkan tumpuan pada hal-hal lain menjadi semakin penting. Keupayaan ini lebih penting di semua peringkat perancangan, seperti bekalan, pengeluaran dan pengedaran.

## Definisi Masalah

Masalah boleh ditakrifkan sebagai satu perkara yang ragu atau sukar, yang memerlukan penyelesaian, dan sesuatu yang sukar untuk difahami, atau dicapai atau berurusan dengannya.

## Penyelesaian Masalah

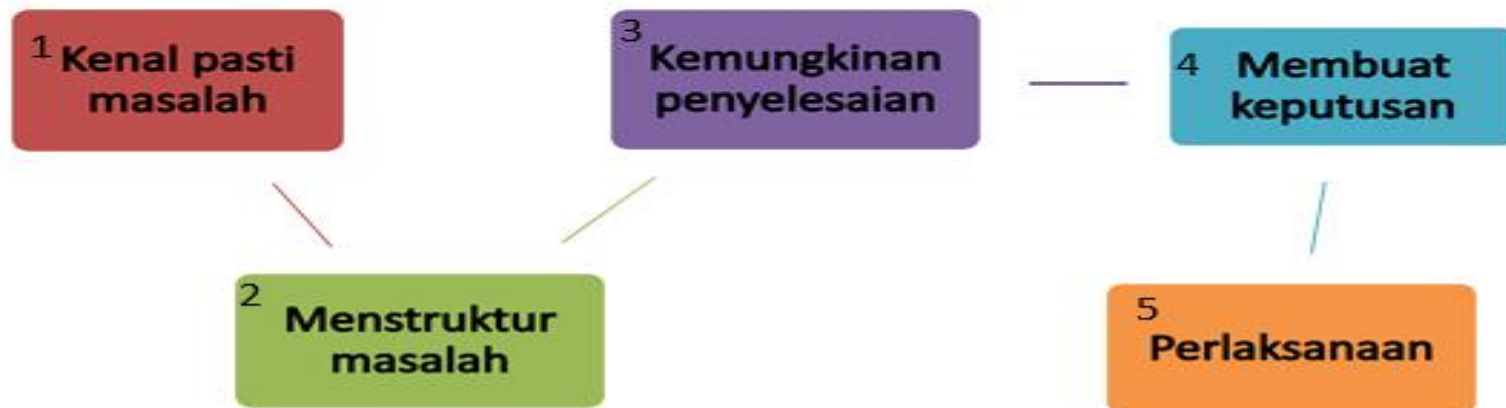
- Semua orang menghadapi masalah dalam kehidupan seharian. Ada masalah yang lebih teruk atau kompleks daripada yang lain. Agak mengagumkan jika memiliki keupayaan untuk menyelesaikan semua masalah dengan cekap dan kena pada masanya tanpa sebarang kesukaran.

## Penyelesaian Masalah

- Kelemahan menyelesaikan masalah boleh menjejaskan hubungan interpersonal dan kegagalan perniagaan. Hal ini sering disebabkan oleh sama ada masalah tidak dikenal pasti atau pun telah dikenal pasti tetapi tidak diuruskan dengan sewajarnya.
- Penyelesaian masalah melibatkan risiko tertentu. Dan risiko ini perlu dipertimbangkan kemungkinannya jika tidak diselesaikan.
- Berkongsi masalah dengan orang lain bukan sahaja boleh menjadi terapi, malah boleh membantu untuk melihat dari sudut pandangan yang berbeza, dan membuka lebih banyak potensi jalan penyelesaian.

## Peringkat Penyelesaian Masalah

- Langkah-langkah penyelesaian masalah yang berkesan seperti berikut:



### 3. KEMAHIRAN KOMUNIKASI

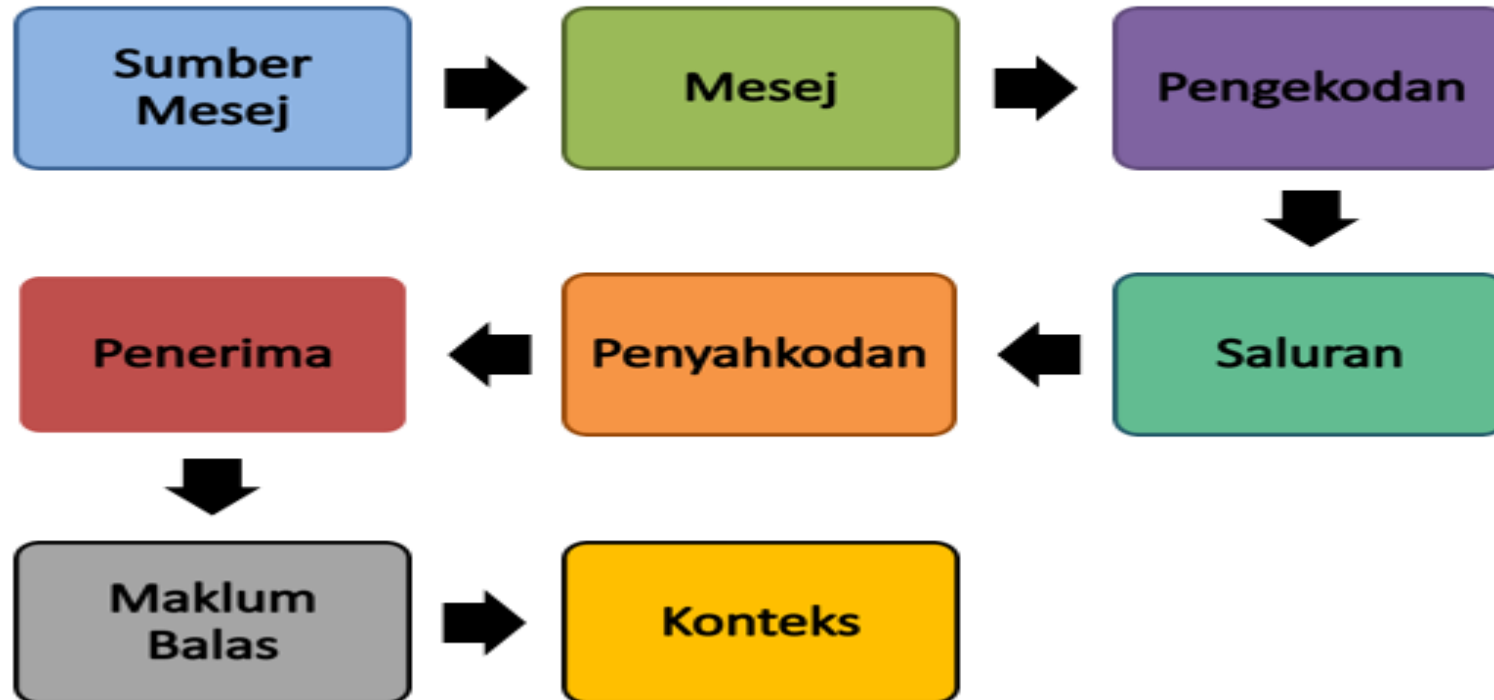
- Tujuan komunikasi adalah untuk menghantar mesej kepada pihak yang satu lagi dengan jelas dan tanpa sebarang keraguan.
- Komunikasi dianggap berjaya apabila pengirim dan penerima memahami maklumat yang sama. Komunikasi gagal apabila mesej tidak sampai atau disalahditafsirkan oleh penerima.



## HALANGAN KOMUNIKASI?

- Halangan komunikasi boleh timbul pada setiap peringkat proses komunikasi dan berpotensi untuk menimbulkan kekeliruan dan salah faham.
- Untuk menjadi seorang komunikator yang berkesan dandapat menghantar mesej tanpa salah faham dan kekeliruan, tetapkan sasaran untuk mengurangkan kekerapan halangan ini disetiap peringkat proses supaya boleh berkomunikasi dengan jelas, ringkas, tepat dan terancang

# PROSES KOMUNIKASI?



NOSS/JPK/KSM/JULAI 2017

GCA03 CA03

NOSS/JPK/KSM/JULAI 2017

GCA03 CA03



## MENGHAPUSKAN HALANGAN ?

- Untuk menyampaikan mesej secara berkesan, hapuskan halangan yang wujud di semua peringkat proses komunikasi. Jika mesej terlalu panjang, tidak tersusun, atau mengandungi kesilapan, ia mungkin akan disalah faham dan disalah tafsir.
- Halangan dalam konteks ini boleh berpunca daripada penghantaran maklumat yang terlalu banyak dan dibuat dengan pantas.

## 4. TAHAP AUTHORITY

- Terdapat tujuh tahap authority bagi setiap pekerja

### Tahap 1 Maklum

- Putuskan dan maklumkan kepada pekerja

### Tahap 2 Jual

- Putuskan dan cuba dapatkan komitmen daripada pekerja dengancara “menjual” idea kepada mereka

### Tahap 3 Runding

- Membuat rundingan sebelum membuat keputusan berdasarkan input

### Tahap 4 Bersama

- Ajak pekerja untuk sama-sama berbincang dan bermuafakat dalam satu kumpulan

NO33/JPK/KSM JULAI 2017

NO33/JPK/KSM JULAI 2017

- Ajak pekerja untuk sama-sama berbincang dan bermuafakat dalam satu kumpulan

### Tahap 4 Bersama

## 4. TAHAP AUTHORITY

### Tahap 5 Nasihat

- Mempengaruhi pekerja dengan pandangan 'anda' tetapi kesudahannya biarkan mereka membuat keputusan sendiri

### Tahap 6 Sahkan

- Biarkan pasukan membuat keputusan berdasarkan cadangan mereka, kalau-kalua keputusan itu meyakinkan

### Tahap 7 Serah

- Biarkan hal itu diurus sepenuhnya oleh pasukan tanpa campur tangan pihak atasan

Sub-modul 3

**INISIATIF DAN FLEKSIBILITI**

Z-009-2:2015–M03/P(3/3)

## PENGENALAN

- Dalam mencapai matlamat organisasi, pekerja perlu komited dan bertanggung jawab terhadap tugas yang diberikan.
- Mereka perlu berdaya saing dan mempunyai banyak penyelesaian kepada tugas yang diberikan
- Sekiranya terdapat tugas baharu, pekerja perlu mempunyai kesanggupan menerimanya dan fleksible menjalankan tugas tersebut.

# 1. TUGAS DAN TANGGUNGJAWAB (SOP)

Apakah perbezaan antara tanggungjawab dan tugas?

Tanggungjawab	Tugasan
Turut serta dalam keputusan berpasukan	Hadiri mesyuarat pasukan
Berkomunikasi dengan pelanggan	Sediakan laporan bulanan
Dapatkan jajaran pasaran	Tulis artikel untuk jurnal perdagangan
Jalin hubungan dengan pihak media	Buat siaran akhbar



## 1. TUGAS DAN TANGGUNGJAWAB (SOP) (samb.)

- Tanggungjawab ialah tahap tertinggi dalam pengurusan, manakala tugas pula bersifat khusus
- Asas prosedur operasi standard adalah seperti yang berikut:

Yang berikut:

## 1. TUGAS DAN TANGGUNGJAWAB (SOP) (samb.)

Asas prosedur operasi standard adalah seperti yang berikut:

1. Tugas dan tanggungjawab Pengurus
2. Jadual perbincangan prestasi
3. Maklum balas secara tetap, positif dan membina
4. Tentukan kemajuan matlamat
5. Komunikasi dan semak jangkaan prestasi
6. Perbaiki kemahiran dan kepimpinan
7. Mengurus perubahan generasi
8. Membimbing pekerja
9. Sokongan terhadap pekerja
10. Penilaian semuka pekerja

## 2. KONSEP INISIATIF DAN FLEKSIBILITI

1. Tunjukkan semangat mahu belajar kaedah, prosedur, atau teknik baru dan menerima tugas baru sebagai cabaran.
2. Tunjukkan inisiatif dan sifat berdikari sementara mencari cara baru dalam melakukan sesuatu untuk mencapai objektif.
3. Buat cadangan untuk meningkatkan perubahan yang berkesan dengan membuat kesimpulan daripada maklumat yang baru.

## 2. KONSEP INISIATIF DAN FLEKSIBILITI (samb.)

4. Jadilah sebagai sumber rujukan yang positif, boleh merubah sikap dan mencari cara untuk membuat perubahan, dan bukannya mengenal pasti mengapa perubahan tidak berlaku.
5. Beri respon dengan bersungguh-sungguh terhadap cabaran baru
6. Membuat anjakan untuk memenuhi tuntutan dan melakukan penambahbaikan
7. Bertolak ansur dengan tekanan masa dan kekalkan sikap yang positif
8. Sentiasa bersikap terbuka untuk melihat gambaran menyeluruh

NOSS/JPK/KSM JULAI 2017  
GCA03(CA03)

GCA03(CA03)  
NOSS/JPK/KSM JULAI 2017

gambaran menyeluruh

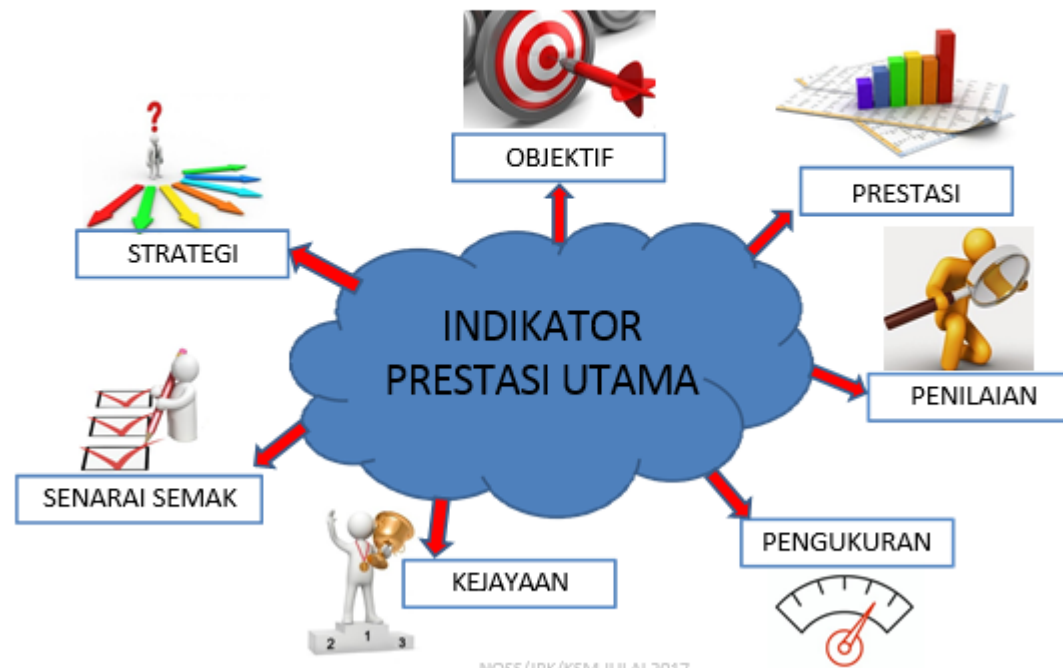
8. Sentiasa bersikap terbuka untuk melihat  
kekalkan sikap yang positif

### 3. FLEKSIBILITI DALAM AMALAN KERJA

- Fleksibiliti ialah keadaan apabila seorang pekerja dan majikan membuat perubahan mengikut keperluan, mencari cara yang terbaik untuk memenuhi kehendak individu dan keperluan organisasi
- Fleksibiliti akan menguntungkan kedua-dua pihak, majikan dan pekerja disamping menghasilkan pencapaian yang unggul.
- Fleksibiliti terbahagi kepada dua iaitu fleksibiliti rasmi dan fleksibiliti tidak rasmi



## CONTOH PETUNJUK PRESTASI KERJA



## 5. AMALAN KERJA DAN KELANCARAN

- Amalan kerja ialah pendekatan cara kerja yang lazim dilakukan dalam syarikat atau organisasi tertentu. Ia merupakan strategi perniagaan yang baik untuk memastikan pekerja secara umumnya berpuas hati dengan keadaan kerja dan tempat kerja mereka.
- Kelancaran di tempat kerja bermakna mengintegrasikan dan menyampaikan kerja baru yang berkesan yang membolehkan organisasi dan pekerja mencapai matlamat organisasi.

NOSS/JPK/KSM JULAI 2017

GC803(CA03)

000007(CV03)

NOSS/JPK/KSM JULAI 2017

pekerja mencapai matlamat organisasi.

yang berkesan yang membolehkan organisasi dan

menintegrasikan dan menyampaikan kerja baru



## CIRI-CIRI SYARIKAT IDAMAN



**Anda boleh menjadi diri sendiri**

**Anda diberitahu apa yang sedang berlaku**

**Kekuatan anda diperbesarkan**

**Syarikat bertahan untuk sesuatu yang bermakna**

**Kerja seharian anda diberi ganjaran**

**Peraturan yang tidak wajar tidak wujud**

NOSS/JPK/KSM JULAI 2017

GC&O3(CA03)

GC&O3(CV02)

NOSS/JPK/KSM JULAI 2017

**Peraturan yang tidak wajar tidak wujud**

**Kerja seharian anda diberi ganjaran**

**SOALAN??**

**TERIMA KASIH**

# PENILAIAN PENGETAHUAN CA03

