

# CA 02 : TINGKAHLAKU INTERPERSONAL

Sub-Modul 1

**TANGGUNGJAWAB DI TEMPAT KERJA**

Z-009-2:2015-M02/P(1/4)

## PENGENALAN

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

# 1. TUGASAN DI TEMPAT KERJA

## 1. Kenal pasti rutin harian anda

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

## 2. Perancangan

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

## 3. Penerimaan

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

# 1. TUGASAN DI TEMPAT KERJA (samb.)

## 4. Gunakan semua sumber

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

## 5. Sentiasa beri tumpuan

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

## 6. Jujur

- Tepati janji
- Melaksanakan janji

## 2. FAKTA-FAKTA YANG MEMPAMERKAN KERJA BERETIKA TINGGI

### 4. Disiplin

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

### 5. Kerja Berpasukan

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

### 3. KEBAIKAN MENEPATI MASA DI TEMPAT KERJA

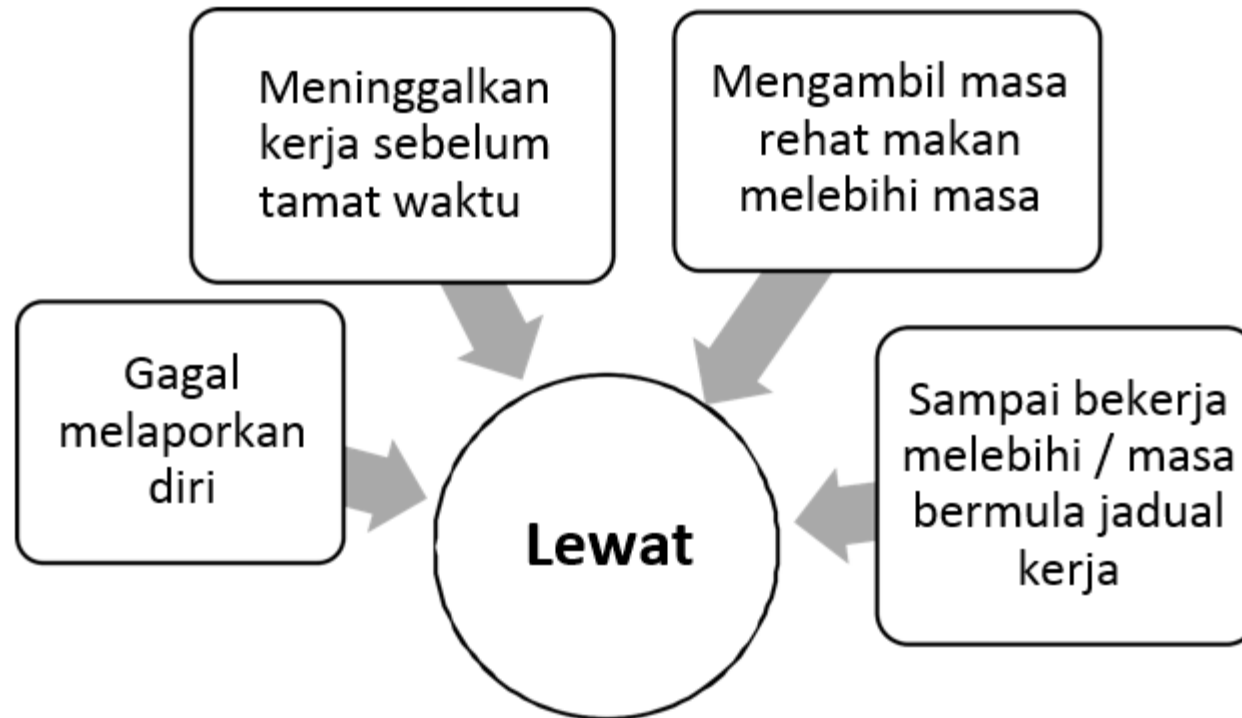
- **Hormat** -Ketepatan masa seseorang individu melahirkan rasa hormat daripada pekerja-pekerja lain.
- **Tarikh Akhir** -peluang yang lebih baik untuk mendapatkan lebih banyak pencapaian berbanding pekerja yang lewat datang kerana mereka menjadi lebih tertekan.
- **Matlamat Pasukan** -menunjukkan orang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

## 4. PROFESIONALISME

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



## 4. PROFESIONALISME (samb.)





## 4. PROFESIONALISME (samb.)

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

## 4. PROFESIONALISME (samb.)

- **Jabatan Prosedur Pemberitahuan**
  - Mematuhi prosedur pemberitahuan jabatan jika pekerja:
    - Lewat datang kerja
    - Tidak hadir
    - Meminta pelepasan

## 5. TINDAKAN TATATERTIB

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

## 5. TINDAKAN TATATERTIB (samb.)

### Contoh Tindakan disiplin

	Occurrences/Days	Discipline Step and Action
<b>Occurrence</b> 1 Occurrence is equal to: <ul style="list-style-type: none"><li>• 1 Absence</li><li>• 2 Tardies</li><li>• 2 Missed Clocks</li></ul>	4 Occurrences	Step 1: Verbal Warning
	6 Occurrences	Step 2: Written Warning
	8 Occurrences	Step 3: Final Written Warning
	10 Occurrences	Step 4: Termination
<b>Total # of Days Absent</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Consecutive or Non-Consecutive</li><li>• Does Not Apply to Tardy</li></ul>	6 Days	Step 1: Verbal Warning
	9 Days	Step 2: Written Warning
	12 Days	Step 3: Final Written Warning
	15 Days	Step 4: Termination
<b>Single Day of No Call / No Show</b>	1 Occurrence	Step 2: Written Warning
	2 Occurrences	Step 3: Final Written Warning
	3 Occurrences	Step 4: Termination

## 6. RASA KEPUNYAAN

- **Rasa Kepunyaan**

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

## 6. RASA KEPUNYAAN (samb.)

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

## 7. ANGKA PETUNJUK PEKERJAAN

- **Kompetensi**

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



## 7.1 ANGKA PETUNJUK PRESTASI

- Kecekapan yang dikenal pasti sebagai asas bagi setiap kerja di tempat kerja:
  1. **Kompetensi Tambahan**

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

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



## 7.1 ANGKA PETUNJUK PRESTASI (samb.)

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

Sub-Modul 2

**APLIKASI KERJA BERPASUKAN**

Z-009-2:2015–M02/P(2/4)

# 1. PENGENALAN

- Aplikasi Kerja Berpasukan
  - Bahagian yang penting dalam perniagaan
  - Proses bekerja bersama-sama dalam satu kumpulan pekerja untuk mencapai matlamat
  - Tugas-tugas profesional dan tanggungjawab akan merangkumi pelbagai tugas yang diberikan



## 1. PENGENALAN (samb.)

- **Pasukan bukan hanya kumpulan:**  
Kumpulan yang belajar untuk bekerja bersama-sama menjadi satu pasukan.
- **Kualiti bukan hanya satu pemberian:**  
Prestasi pasukan boleh berubah dan akan sentiasa dipengaruhi oleh apa-apa yang dilakukan dan yang tidak dilakukan
- **Kerja berpasukan bukan hanya tentang personaliti**  
tidak bergantung kepada personaliti ahli pasukan, tetapi bergantung kepada keupayaan pasukan itu untuk mengetahui bagaimana mereka dapat bekerja bersama-sama

## 1. PENGENALAN (samb.)

- **Lima objektif utama sasaran kerja berpasukan:**
  - i) Mempelajari kepentingan perbincangan dan persetujuan tentang proses-proses pasukan.
  - ii) Mengetahui kepentingan berkomunikasi antara ahli pasukan.
  - iii) Belajar menyediakan aktiviti pasukan, kemudian membandingkannya dengan keputusan dan prestasi sebenar pasukan.
  - iv) Memahami peranan pasukan dan hubungan antara ahli pasukan.
  - v) Mempelajari kepentingan mendokumentenkan proses dan keputusan,

## 2. KELEBIHAN KERJA BERPASUKAN

### 1) Motivasi dan sokongan

mampu menyokong kelemahan sesetengah pihak dengan kekuatan pihak yang lain.

### 2) Akauntibiliti

Kerja berpasukan mewujudkan persekitaran pekerja yang bertanggungjawab atas apa-apa yang mereka hasilkan

### 3) Penyelesaian kreatif

Penyelesaian kepada masalah dan idea-idea baharu yang dihasilkan melalui sumbang saran menguatkan lagi kerja berpasukan

### 4) Persaingan dan pertumbuhan

mbolehkan setiap pekerja melihat bagaimana pekerja lain melakukan kerja mereka; boleh dijadikan sumber inspirasi dan pendidikan

### 3. KEGUNAAN KERJA BERPASUKAN DALAM ORGANISASI

#### 1) Jenis-jenis Pasukan

- ❖ Pasukan penyelesaian masalah- yang terdiri daripada pekerja yang memiliki pelbagai kemahiran dibawa bersama-sama untuk menyelesaikan isu-isu dalam struktur organisasi.
- ❖ Kumpulan kepimpinan-termasuk ketua-ketua jabatan, mempunyai tugas khusus untuk membangunkan objektif dan matlamat syarikat serta hala tuju pemasaran yang strategik.
- ❖ Pasukan sendiri -diberikan matlamat oleh organisasi dan mengikut budi bicara mereka sendiri untuk menentukan bagaimana mencapai matlamat.
- ❖ Pasukan maya -terbentuk oleh syarikat-syarikat yang bergantung kepada teknologi untuk menguruskan organisasi jarak jauh

### 3. KEGUNAAN KERJA BERPASUKAN DALAM ORGANISASI (samb.)

#### 2) Keperluan untuk Kerja Berpasukan

- ❖ Pasukan penyelesaian masalah- yang terdiri daripada pekerja yang memiliki pelbagai kemahiran dibawa bersama-sama untuk menyelesaikan isu-isu dalam struktur organisasi.
- ❖ Kumpulan kepimpinan-termasuk ketua-ketua jabatan, mempunyai tugas khusus untuk membangunkan objektif dan matlamat syarikat serta hala tuju pemasaran yang strategik.
- ❖ Pasukan sendiri -diberikan matlamat oleh organisasi dan mengikut budi bicara mereka sendiri untuk menentukan bagaimana mencapai matlamat.
- ❖ Pasukan maya -terbentuk oleh syarikat-syarikat yang bergantung kepada teknologi untuk menguruskan organisasi jarak jauh



### 3. KEGUNAAN KERJA BERPASUKAN DALAM ORGANISASI (samb.)

#### 3) Manfaat Pekerja

Peluang untuk mengembangkan pengetahuan profesional

Menyediakan banyak peluang pembelajaran

Peningkatan hubungan sosial di tempat kerja dan peluang-peluang untuk membangun profesionalisme

### 3. KEGUNAAN KERJA BERPASUKAN DALAM ORGANISASI (samb.)

#### 4) Faedah Organisasi

Peningkatan produktiviti

Menggalakkan inovasi produk, meningkatkan semangat,  
meningkatkan produktiviti

Peningkatan hubungan sosial di tempat kerja dan  
peluang-peluang untuk membangunkan profesionalisme

Mewujudkan pekerja yang lebih bertanggungjawab

Menggalakkan kerjasama, komitmen, motivasi,  
kewibawaan dan akauntabiliti dalam kalangan pekerja  
atau ahli organisasi

### 3. KEGUNAAN KERJA BERPASUKAN DALAM ORGANISASI (samb.)

#### 5) Kemahiran Kerja Berpasukan

**Sumbangan-** mendengar suara ahli pasukan, mengetahui secara jelas idea yang sewajarnya.

**Menyelaras-** Mengenalpasti peranan ketua, merancang mesyuarat dan menguruskan tarikh akhir

**Bekerjasama-** Tahu bagaimana untuk menilai kualiti interaksi dan perbincangan pasukan.

## 4. MATLAMAT KERJA DAN SASARAN

### **Mengapa Anda Perlu Menetapkan Sasaran?**

- ▶  Tujuan menetapkan sasaran adalah untuk mengukur jika tahun 2016 ini merupakan tahun tugas yang memuaskan atau sebaliknya.
- Mencapai sasaran juga menggalakkan rasa pemilikan dalam kalangan pekerja, terutamanya jika anda membayar gaji mengikut pencapaian.
- ❖ Sasaran untuk masa terdekat ini membantu anda merancang untuk tahun-tahun berikutnya

## 4.1 KONSEP KERJA BERPASUKAN

Khusus  
(Spesifik)

Boleh Diukur  
(Measurable)

Boleh Dicapai  
(Achievable)

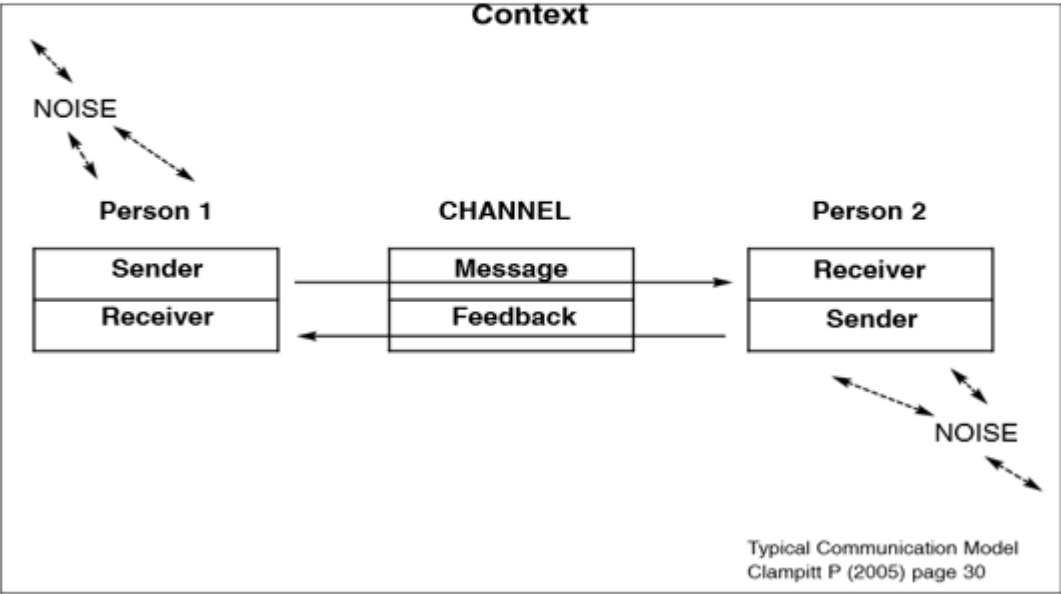
Realistik  
(Realistic)

Masa (Time)

## 5. KEMAHIRAN KOMUNIKASI

- Dapat berkomunikasi dengan berkesan merupakan kemahiran yang penting daripada semua kemahiran hidup yang lain.
- Cara yang lebih tepat melihat proses komunikasi sebagai satu yang dinamik adalah dengan melihat unsur-unsur seperti gaya tingkah laku bukan lisan.
- . Pelbagai strategi, seperti membina satu ayat dengan jelas dan terang, boleh menggalakkan komunikasi yang berkesan.
- . Banyak model telah dibangunkan untuk memudahkan dan meringkaskan realiti kompleks proses komunikasi bagi membantu pemahaman kita.

# 5.1 MODEL *TYPICAL* COMMUNICATION



## 5.2 PROSES KOMUNIKASI

- Isyarat dan simbol yang digunakan untuk menyampaikan apa-apa yang dimaksudkan.
- Hal ini boleh berlaku dalam pelbagai cara, termasuk visual (bukan lisan, bertulis), pendengaran (ucapan lisan dan subvokal) dan sentuhan (sentuhan, hubungan badan).
- Untuk menghantar perutusan, ia mesti dikodkan ke dalam perkataan, juga nada suara, mimik muka dan bahasa bukan lisan yang lain.





## 5.3 KOMUNIKASI BERKESAN

Untuk menjadi penutur yang lebih baik

- Bertimbang rasa
- Bercakap dengan jelas
- Beri tumpuan kepada perbualan

Untuk menjadi pendengar yang lebih baik:

- Hilangkan gangguan
- Luangkan masa untuk mendengar
- Amalan mendengar secara reflektif
- Dengar untuk memahami
- Tunggu sehingga penutur selesai bercakap
- Berikan perhatian kepada perkara yang diperkatakan

Pendapat yang bagus dengan alasan yang baik.

- Berpegang pada isu yang sedang diperkatakan. Kawal kemarahan.
- Bercakap dan bertindak dengan menghormati orang lain

## 6. KEMAHIRAN PERUNDINGAN

- **Mengapa Berunding?**

Tanpa rundingan, konflik boleh membawa kepada perdebatan dan kebencian yang menyebabkan ada pihak berasa tidak puas hati.

Titik rundingan adalah untuk mencapai perjanjian tanpa menyebabkan halangan untuk berkomunikasi pada masa hadapan.



## 6.1 PROSES RUNDINGAN

- **Peringkat Perundingan**



Sub-Modul 3

**KEMAHIRAN MENYELESAIKAN  
MASALAH**

Z-009-2:2015-M02/P(3/4)

## PENGENALAN PENGENALAN

- Kemahiran menyelesaikan masalah akan dapat membantu pekerja mengaplikasikan langkah-langkah dalam membuat keputusan dengan tepat. Faedah kemahiran ini:
  - Akan bertindak secara rasional dan objektif
  - Akan menyelesaikan masalah dengan sistematik
  - Meningkatkan kemahiran berfikir dan keyakinan diri

# 1. MASALAH DAN PENYELESAIAN

## **Mengenal pasti Masalah:**

Peringkat ini melibatkan mengesan dan mengenali bahawa;

- a. Mengenal pasti jenis masalah dan
- b. Menentukan punca masalah

## 1. MASALAH DAN PENYELESAIAN (samb.)

### **Menstruktur masalah:**

Peringkat ini melibatkan mengesan dan mengenali bahawa;

- i. Tempoh pemerhatian.
- ii. Pemeriksaan yang teliti kepada perkara itu.
- iii. Fakta penemuan-penemuan
- iv. Membangunkan gambaran yang jelas mengenai masalah itu .

## 1. MASALAH DAN PENYELESAIAN (samb.)

### **Mencari Kemungkinan Penyelesaian:**

- Mula berfikir tentang penyelesaian yang mungkin kepada masalah yang dikenal pasti.
- sering dijalankan sesi sumbang saran untuk setiap ahli kumpulan member pandangan mengenai penyelesaian yang mungkin



## 1. MASALAH DAN PENYELESAIAN (samb.)

### **Membuat Keputusan:**

- melibatkan analisis yang teliti sebab mungkin berbeza tindakan sebelum memilih penyelesaian yang terbaik untuk dilaksanakan.
- ❖ membuat keputusan yang mana tindakan perlu diambil - membuat keputusan adalah satu kemahiran yang penting dalam dirinya sendiri
- Dicadangkan membuat rujukan untuk membuat keputusan.

## 1. MASALAH DAN PENYELESAIAN (samb.)

### **Pelaksanaan:**

- Pelaksanaan bermakna bertindak ke atas kaedah pilihan untuk penyelesaian masalah.
- penstrukturan masalah asal tidak dilaksanakan sepenuhnya.

### **Pemantauan / Memperolehi Maklumbalas:**

- mendapatkan maklum balas tentang kejayaan hasil penyelesaian yang dipilih.
- memeriksa bahawa proses itu berjaya. Ini boleh dicapai dengan memantau dan mendapat maklum balas

## 1. MASALAH DAN PENYELESAIAN (samb.)

### Sumbang Saran:

- Sebelum sesi sumbang saran bermula, ketua atau fasilitator menggalakkan semua terlibat untuk menyumbang sebanyak idea yang mungkin, tidak kira ia tidak relevan atau kelihatan tidak masuk akal.



NOSS/JPK/KSM JULAI 2017

[GCA02\(CA02\)](#)

## 1. MASALAH DAN PENYELESAIAN (samb.)

### Peraturan Sumbang Saran:

- a. kritikan terhadap cadangan individu tidak dibenarkan
- b. Tujuannya untuk menghasilkan seberapa banyak idea yang mungkin.
- c. Tujuannya untuk menjana suasana momentum kreatif
- d. Idea perlu saling menyubur dan bernas antara satu sama lain, semua perlu sentiasa mendengar untuk memperolehi percikan idea-idea baru.



## 2. TEKNIK BERKESAN PENYELESAIAN MASALAH

### 1. Pelan rangka

melaksanakan dan mengutamakan penyelesaian masalah dengan memaksimumkan masa, tenaga, dan tahap komitmen.

### 2. Kaedah Penyelesaian Masalah

#### -Tentukan Masalah

Keadaan yang dikehendaki juga perlu dinyatakan dengan: jelas, ringkas, bahasa tegas dan gandingan realistik dan berbaloi.

#### -Kenal pasti dan Tentukan Punca Asal

mengenal pasti dan menentukan puncanya seperti sebab-sebab kepada masalah, dan bukannya simptom yang menunjukkan adanya masalah

## 2. TEKNIK BERKESAN PENYELESAIAN MASALAH (samb.)

### 3. Menjana Penyelesaian Pilihan

- Fokuskan langkah ini dengan menjana idea, bukannya menilai.
- Jika kumpulan itu telah kehabisan idea untuk penyelesaian alternatif, maka menggabungkan hasil penyelesaian yang dijana sebelum ini.

### 4. Menilai Alternatif

- Sebelum menilai alternatif perlu terlebih dahulu menetapkan kriteria untuk menilai penyelesaian.
- Memberi tumpuan hanya kepada kriteria yang diperlukan atau dikehendaki untuk menyelesaikan masalah.

## 2. TEKNIK BERKESAN PENYELESAIAN MASALAH (samb.)

### 5. Bersetuju dengan Penyelesaian Yang Terbaik

- Memerlukan beberapa peraturan asas untuk membuat keputusan, sebagai contoh melalui persetujuan atau undi majority.



## 2. TEKNIK BERKESAN PENYELESAIAN MASALAH (samb.)

### 6. Membangun Pelan Tindakan

Soalan-soalan yang perlu dijawab semasa plan tindakan antaranya ialah;

**Apa yang mereka hendak lakukan (matlamat)**

**Bagaimana setiap langkah perlu dilakukan (strategi)**

**Bila mereka hendak melakukannya (tempoh)**



**Siapa yang bertanggungjawab bagi setiap langkah**

**Jangkaan hasil daripada langkah lengkap**



## 2. TEKNIK BERKESAN PENYELESAIAN MASALAH (samb.)

### 7. Melaksana dan Menilai Penyelesaian

- Langkah-langkah penyelesaian dilaksanakan mengikut pelan tindakan.
- Tujuan penilaian adalah untuk menentukan sejauh mana penyelesaian boleh berfungsi.
- Untuk menjadikan ia berkesan, penyelesaian masalah mestilah diperolehi pada ketika untuk penyelesaian masalah dan ini menjadikan kerja dapat dilakukan dengan cekap menggunakan sumber yang ada.



**SOALAN ??**

**TERIMA KASIH**

# PENILAIAN PENGETAHUAN CA02

