



BAHAN PEMBELAJARAN

Z – 009 – 3 : 2015

KEBOLEHAN TERAS

**M01 : KOMUNIKASI EFEKTIF
(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)



BAHAN PEMBELAJARAN

TAHAP 3

M01 : KOMUNIKASI EFEKTIF

SUB MODUL 1

AMALAN KOMUNIKASI PERHUBUNGAN

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

JULAI 2017

Z-009-3:2015-M01 KOMUNIKASI EFEKTIF

KANDUNGAN

MUKASURAT

1. AHLI JAWATANKUASA PEMBANGUNAN	i
2. CARTA PROFIL KOMPETENSI	v
3. KURIKULUM KEBOLEHAN TERAS	vi
Z-009-3:2015 (CoCA-Z-009-3:2015-CA01)	
4. JADUAL PEMBAHAGIAN WIM	
4.1 TEORI	viii
4.2 AMALI	ix
5. SET WIM TEORI	
5.1 Z-009-3:2015-M01/P(1/2)	1
5.2 Z-009-3:2015-M01/T(1/2)	11
6. SET WIM AMALI	
6.1 Z-009-3:2015-M01/K(1/2)	16
7. JADUAL PEMBAHAGIAN PENILAIAN	19
8. LAMPIRAN	
8.1 BORANG PENILAIAN PRESTASI (JPK/CA/01)	20
8.2 REKOD PENILAIAN KUMULATIF (RPK)	22

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

PANEL PEMBANGUN

EN. ISMAIL BIN ABDULLAH
INTERNATIONAL GREEN TRAINING CENTRE

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

EN. BAHRUDIN BIN MAMAT
JABATAN KESELAMATAN DAN KESIHATAN PEKERJAAN SELANGOR

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

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

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

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

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

DR. NORLIHAWATI BINTI HAJIDAN
THE STEALTH ORGANISATION

EN. MOHD SAARI BIN CHE AWANG
INSTITUT LATIHAN PERINDUSTRIAN PEDAS

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

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

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

PN. TANJA BINTI JONID
PERSENDIRIAN

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

PANEL PEMBANGUN SOALAN

EN. ISMAIL BIN ABDULLAH
INTERNATIONAL GREEN TRAINING CENTRE

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

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

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

DR. NORLIHAWATI BINTI HAJIDAN
THE STEALTH ORGANISATION

MOHD SAARI BIN CHE AWANG
INSTITUT LATIHAN PERINDUSTRIAN PEDAS

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

EN. MOHD ISA BIN SHAMSUDDIN
PERSENDIRIAN

EN. HAMZAH BIN ZAKARIA
PERSENDIRIAN

DR. MALARVILI A/P RAMALINGAM
JABATAN KIMIA MALAYSIA

DR. SITI NUR NAZATUL SHIMA BINTI HASHIM
JABATAN KIMIA MALAYSIA

HAJJAH RASHIDAH BINTI HASSAN
KEMENTERIAN PENDIDIKAN MALAYSIA

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

PANEL PENTERJEMAH

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

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

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

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

DR. NORLIHAWATI BINTI HAJIDAN
THE STEALTH ORGANISATION

EN. MOHD ISA BIN SHAMSUDDIN
PERSENDIRIAN

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

EN. ABDUL KHALIK BIN SULAIMAN
DEWAN BAHASA DAN PUSTAKA

HAJAH ASIAH BINTI DAUD
DEWAN BAHASA DAN PUSTAKA

MD ARRIS BIN ABU YAMIN
WAKIL DEWAN BAHASA PUSTAKA

SABARIAH BINTI M SALLEH
WAKIL DEWAN BAHASA PUSTAKA

PN. MASHITAH BINTI TAHARIN
WAKIL DEWAN BAHASA PUSTAKA

PN. TANJA BINTI JONID
PERSENDIRIAN

ANIS AYUNI BINTI SUIED
PERSENDIRIAN

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

PANEL PENTERJEMAH NCS-CA

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

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

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

PN. TANJA BINTI JONID
PERSENDIRIAN

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

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

PANEL PEMBANGUN SLAID

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

SABARIAH BINTI M SALLEH
PERSENDIRIAN

ANIS AYUNI BINTI SUIED
PERSENDIRIAN

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

SHARIFAH ATIQA BINTI SYED ANUAR
PERSENDIRIAN

MUHAMMAD ARASH BIN MD ZAN
PERSENDIRIAN

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

CARTA PROFIL *KEBOLEHAN TERAS (CAPC)*

SEKTOR	SEMUA SEKTOR		
SUB SEKTOR	SEMUA SUB SEKTOR		
BIDANG PEKERJAAN	SEMUA BIDANG PEKERJAAN		
TAJUK NCS	KEBOLEHAN TERAS		
TAHAP PEKERJAAN	TIGA (3)	KOD BIDANG PEKERJAAN	Z-009-3:2015



CAPC bagi NOSS Z-009-3:2015 KEBOLEHAN TERAS

CoCA KOMUNIKASI EFEKTIF

SEKTOR	SEMUA SEKTOR				
SUB SEKTOR	SEMUA SUB SEKTOR				
BIDANG KERJA	SEMUA BIDANG KERJA				
BIDANG NCS	KEBOLEHAN TERAS				
TAJUK UNIT KEBOLEHAN	KOMUNIKASI EFEKTIF				
HASIL PEMBELAJARAN	Calon yang terampil didalam CA ini berkebolehan untuk bekerjasama berkongsi maklumat dan berunding untuk mencapai objektif. Setelah melengkapkan unit keterampilan ini,calon perlu mampu untuk :- • Pamerkan amalan komunikasi perhubungan • Gunakan kemahiran asas perundingan				
ID UNIT KEBOLEHAN	Z-009-3:2015-CA01	TAHAP	3	JANGKAMASA LATIHAN	10

KEBOLEHAN	PENGETAHUAN	PRESTASI	MASA LATIHAN	MOD PEMBELAJARAN	KRITERIA PENILAIAN
1. Pamerkan amalan komunikasi perhubungan	1.1 Jenis maklumat •Teks •Grafik •Data Statistik •Maklumat web •Maklumat Bergambar 1.2 Jenis bahasa •Pertuturan • Bahasa isyarat	1.1 Wujudkan tujuan mendapatkan maklumat 1.2 Wujudkan tujuan perhubungan 1.3 Perhatikan protokol komunikasi mendatar 1.4 Perhatikan protokol komunikasi menegak 1.5 Fahami bahasa yg dituturkan 1.6 Fahami bahasa bertulis	<u>Pengetahuan</u> 5	<u>Pengetahuan</u> • Kelas • Perbincangan berkumpulan	1.1 Tujuan mendapatkan maklumat diwujudkan 1.2 Tujuan perhubungan diwujudkan 1.3 Protokol komunikasi mendatar diperhatikan 1.4 Protokol komunikasi menegak diperhatikan 1.5 Bahasa yg dituturkan difahami 1.6 Bahasa bertulis difahami

KEBOLEHAN	PENGETAHUAN	PRESTASI	MASA LATIHAN	MOD PEMBELAJARAN	KRITERIA PENILAIAN
		1.7 Bincangkan perbezaan pendapat 1.8 Kongsikan keputusan komunikasi			1.7 Perbezaan pendapat dibincangkan 1.8 Keputusan komunikasi dikongsi
2. Gunakan kemahiran asas perundingan	2.1 Kemahiran perundingan • Jenis • Teknik 2.2 Keputusan perundingan • Kompromi	2.1 Kenal pasti objektif perundingan. 2.2 Wujudkan tugas, peranan dan tanggungjawab. 2.3 Berunding tentang tujuan dan pendapat dalam persekitaran yang kondusif. 2.4 Berkompromi dengan keputusan yang munasabah.	<u>Pengetahuan</u> 5	<u>Pengetahuan</u> • Kelas • Perbincangan berkumpulan	2.1 Objektif perundingan dikenal pasti 2.2 Tugas, peranan dan tanggungjawab diwujudkan 2.3 Tujuan dan pendapat dalam persekitaran yang kondusif dirundingkan 2.4 Keputusan yang munasabah dikompromi

CoCA bagi Z-009-3:2015-CA01 Komunikasi Efektif

JADUAL PEMBAHAGIAN WIM (TEORI)

Z-009-3:2015 KEBOLEHAN TERAS M01- KOMUNIKASI EFEKTIF

Kebolehan	Pelan Mengajar	Kertas Penerangan	Kertas Tugas
1. Pamerkan amalan komunikasi perhubungan	*Z-009-3:2015-M01/P(1/2)PM Amalan komunikasi perhubungan	Z-009-3:2015-M01/P(1/2) Amalan komunikasi perhubungan	Z-009-3:2015-M01/T(1/2) Amalan komunikasi perhubungan
2. Gunakan kemahiran asas perundingan	*Z-009-3:2015-M01/P(2/2)PM Kemahiran asas perundingan	Z-009-3:2015-M01/P(2/2) Kemahiran asas perundingan	Z-009-3:2015-M01/T(2/2) Kemahiran asas perundingan

* Dibangunkan oleh Pusat Bertauliah (PB)

JADUAL PEMBAHAGIAN WIM (AMALI)

Z-009-3:2015 KEBOLEHAN TERAS M01 – KOMUNIKASI EFEKTIF

Kebolehan	Pelan Mengajar	Kertas Kerja
1. Pamerkan amalan komunikasi perhubungan	*Z-009-3:2015-M01/K(1/2)PM Pamer amalan komunikasi perhubungan	Z-009-3:2015-M01/K(1/2) Pamer amalan komunikasi perhubungan
2. Gunakan kemahiran asas perundingan	*Z-009-3:2015-M01/K(2/2)PM Guna kemahiran asas perundingan	Z-009-3:2015-M01/K(2/2) Guna kemahiran asas perundingan

*** 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 / <i>PROGRAM'S CODE AND NAME</i>	Z-009-3:2015 KEBOLEHAN TERAS	
TAHAP / LEVEL	TIGA (3)	
NO. DAN TAJUK KEBOLEHAN TERAS / <i>CORE ABILITY NO. AND TITLE</i>	CA01 KOMUNIKASI EFEKTIF	
NO. DAN PENYATAAN KEBOLEHAN / <i>ABILITY NO. AND STATEMENT</i>	01.01. PAMERKAN AMALAN KOMUNIKASI PERHUBUNGAN 01.02. GUNAKAN KEMAHIRAN ASAS PERUNDINGAN	
NO. KOD / CODE NO.	Z-009-3:2015-M01/P(1/2)	Muka Surat / Page : 1 Drpd / of : 10

TAJUK/TITLE: AMALAN KOMUNIKASI PERHUBUNGAN

TUJUAN/PURPOSE:

Kertas Penerangan ini bertujuan untuk menerangkan mengenai mengenai komunikasi berkesan, komunikasi oral dan bertulis, komunikasi horizontal dan vertikal, protokol komunikasi serta hasil komunikasi.

PENERANGAN/INFORMATION:**1. Apakah Komunikasi Berkesan?**

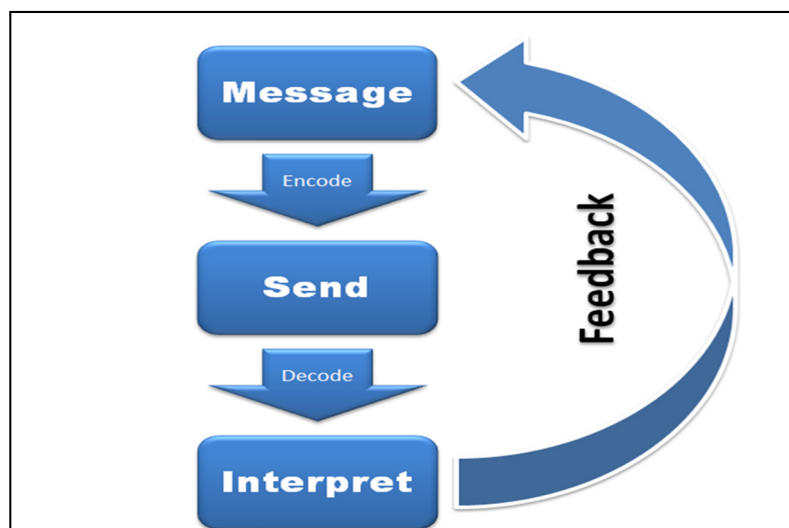
Komunikasi berkesan ialah penyampaian maklumat dengan cara yang mudah difahami oleh penerima. Komunikasi berkesan sangat penting, terutamanya ketika berhubung dengan orang lain di tempat kerja kerana dapat menyelesaikan atau mengelakkan konflik serta menggalakkan persekitaran kerja yang menyenangkan. Komunikasi yang berkesan juga membolehkan maklum balas daripada penerima mesej kepada penyampai.

1.1 Komunikasi lisan ialah penyampaian maklumat menggunakan bahasa yang difahami secara berkesan oleh penyampai dan penerima. Komunikasi lisan merangkumi komunikasi oral dan bertulis.

1.2 Komunikasi oral ialah penyampaian maklumat melalui percakapan, sementara komunikasi bertulis ialah penyampaian maklumat dalam bentuk bertulis.

1.3 Di tempat kerja, kedua-dua komunikasi oral dan bertulis digunakan dengan meluas baik antara pihak dalaman mahupun dengan pihak di luar organisasi. Sehubungan itu, setiap organisasi ada saluran dan format tertentu yang diterima untuk berkomunikasi.

1.4 Sifat komunikasi bertulis yang lebih kekal daripada komunikasi oral menjadikannya sesuai untuk digunakan bagi komunikasi yang perlu dirakam.



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

Rajah 1 Kitaran Komunikasi Berkesan

2. Saluran Komunikasi Formal

Dalam sesebuah organisasi, wujud saluran komunikasi formal dan tidak formal. Struktur organisasi menentukan saluran komunikasinya. Organisasi yang berstruktur tradisional, dengan ketua di tahap teratas, para pengurus di tahap pertengahan dan pekerja di tahap paling bawah, berkemungkinan besar akan menggunakan saluran maklumat formal dan terkawal. Sebaliknya, saluran maklumat tidak formal berada di luar hierarki organisasi.

Saluran komunikasi formal ditubuhkan oleh pengurusan dan merupakan cara rasmi untuk berkongsi maklumat di dalam organisasi dan dengan pihak luar. Komunikasi yang dilakukan melalui saluran formal terhad kepada mesej organisasi dan tidak boleh digunakan untuk mesej peribadi. Peraturan, prosedur atau standard tertentu yang mencerminkan hierarki organisasi perlu diikuti dalam menggunakan saluran komunikasi formal. Komunikasi formal boleh berbentuk komunikasi bertulis atau oral, dan mengikut arah aliran vertikal (ke atas atau ke bawah) dan lateral/horizontal (ke sisi atau mendatar).

2.1 Komunikasi ke bawah

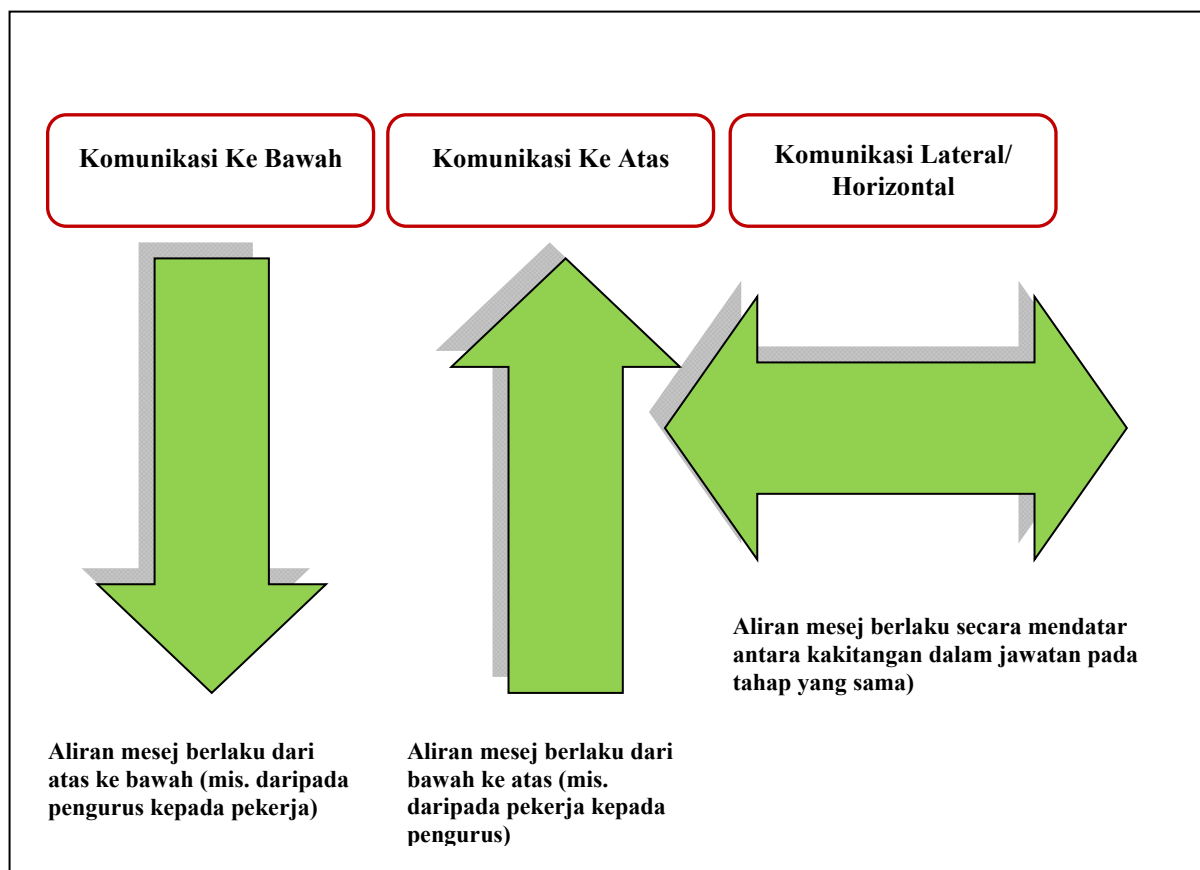
Aliran komunikasi ke bawah berlaku dari tahap atas ke tahap di bawahnya, seperti komunikasi dari pihak pengurusan kepada kakitangan. Komunikasi aliran ke bawah ini ialah aliran komunikasi organisasi yang tradisional. Jenis komunikasi aliran ini ialah polisi, peraturan dan prosedur. Di samping perjumpaan bersemuka dan mesyuarat berkumpulan, komunikasi ke bawah boleh juga dilakukan melalui surat berita, blog, media sosial, manual prosedur, laporan, memo dan surat.

2.2 Komunikasi ke atas

Ada komunikasi tertentu yang disalurkan ke atas dalam rangkaian perintah. Ini termasuk komunikasi seperti maklum balas, laporan prestasi dan aduan yang disampaikan oleh pekerja bawahan kepada pengurus. Alat yang menggalakkan komunikasi seperti ini termasuk soal selidik, mesyuarat tetap, polisi pintu terbuka, serta memberi peluang kepada kakitangan mengambil bahagian sebagai ahli dalam panel penasihat.

3.3 Komunikasi Lateral atau Horizontal

Komunikasi lateral ialah komunikasi yang dilakukan untuk meningkatkan usaha koordinasi. Dalam komunikasi lateral atau horizontal, staf dari tahap yang sama saling berkomunikasi. Komunikasi horizontal juga termasuk perhubungan dengan pembekal dan pelanggan. Maklumat yang dikumpulkan dengan cara ini kemudiannya boleh dikongsikan dengan jabatan atau ahli pasukan. Di samping hubungan langsung dan mesej bertulis, komunikasi horizontal bergantung kepada



alat seperti emel.

Rajah 2 Komunikasi Vertikal dan Lateral/Horizontal

2.3 Komunikasi bertulis atau oral dalam organisasi mesti dilakukan menurut arah aliran komunikasi formal, serta format komunikasi yang diterima oleh organisasi.

2.4 Kakitangan baru perlu dibiasakan dengan protokol yang terlibat dalam berkomunikasi dengan rakan sekerja dan pihak atasan. Mereka harus tahu cara dan jenis maklumat yang mereka perlu sampaikan, dan juga waktu untuk berbuat demikian. Sebagai pekerja, patuhi saluran komunikasi rasmi yang ditubuhkan, dan

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

pelajarilah format komunikasi formal yang diterima dalam organisasi supaya tidak melanggar apa-apa batas atau menyebabkan salah faham.

3. Apakah perhubungan (*liaison*)?

Perhubungan (*liaison*) ialah kemahiran interpersonal yang digunakan apabila berhubungan dengan orang di luar bidang tugas, baik dalam mahupun di luar organisasi.

3.1 Perhubungan melibatkan rangkaian dan menghubungkan orang dengan sumber. Sumber yang dimaksudkan dalam konteks perhubungan ialah orang lain, wang, maklumat, ruang atau barangan serta kelengkapan.

3.2 Sesetengah organisasi menggajikan pekerja tertentu untuk berfungsi sebagai pegawai perhubungan tetapi ada juga organisasi yang mengharapakan pekerjaanya melakukan tugas perhubungan apabila perlu. Secara keseluruhannya, tugas utama pegawai perhubungan ialah menjadi pengantara antara dua pihak. Adalah penting seseorang pegawai perhubungan bersifat neutral dan tidak berpihak kepada sesiapa. Ini mungkin sukar jika anda seorang kakitangan biasa yang hanya melakukan tugas perhubungan sekali-sekala.

3.3 Perhubungan dalam organisasi melibatkan penggunaan saluran komunikasi yang berlainan.

4. Kemahiran Komunikasi Perhubungan

Kemahiran perhubungan yang baik termasuk kebolehan bekerjasama dengan orang lain, bekerja dalam pasukan, komunikasi yang baik, dan berbaik dengan orang lain. Kemahiran ini sangat berguna dan anda boleh mempelajarinya dengan sedikit latihan.

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

4.1 Tunjukkan sikap yakin dan serius ketika berkomunikasi dengan orang lain. Kurang keyakinan akan memberi tanggapan seolah-olah anda tidak pasti tentang apa yang anda sampaikan , lantas mesej anda akan diabaikan.

4.2 Elakkan suasana tegang. Anda perlu mewujudkan suasana yang menyenangkan untuk berkomunikasi secara berkesan. Apabila berkomunikasi dengan terlalu bersungguh-sungguh, mesej yang anda cuba sampaikan mungkin tidak akan difahami dengan betul atau dilupakan begitu sahaja. Apabila suasana tidak mesra dan tegang, melawak sedikit mungkin dapat melegakan suasana. Bagaimanapun, janganlah terlalu banyak melawak kerana tugas anda bukan untuk menjadi pelawak.

4.3 Terdapat beberapa cara untuk berkomunikasi, termasuk:

i) Mesyuarat terbuka

Pendekatan ini masih merupakan salah satu cara terbaik dan berkesan untuk berkomunikasi dengan pasukan.

ii) Emel

Dalam keadaan rasmi, komunikasi melalui emel akan membolehkan anda menyampaikan mesej kepada ahli pasukan tanpa memerlukan mereka meninggalkan tempat duduk.

iii) Mesyuarat bersemuka

Pakar telah membuktikan bahawa ada orang yang lebih mudah memahami komunikasi jika disampaikan dengan cara bersemuka. Kekalkan hubungan mata semasa bercakap dan biarkan mesejnya meresap.

iv) Pembentangan

Sesetengah orang dapat menangkap mesej dengan lebih mudah kalau bersertakan gambar dan bunyi. Gunakan pembentangan menggunakan perisian seperti Microsoft PowerPoint untuk berkomunikasi untuk memberi mereka peluang bertanya sekiranya kurang jelas tentang sesuatu perkara.

4.4 Dalam berkomunikasi dengan orang lain, ingatlah bahawa anda harus:

i) Menggunakan bahasa yang mudah

Jangan cuba menunjuk-nunjukkan kemahiran berbahasa. Bahasa yang digunakan harus mudah dan jelas untuk menghasilkan komunikasi berkesan. Jika anda menggunakan bahasa berbunga, mesej anda mungkin menjadi kabur dan tidak dapat difahami. Ini akan menyebabkan pembaziran masa kerana anda perlu menjelaskannya. Lebih buruk lagi, anda mungkin terpaksa menanggung akibat jika berlaku sesuatu yang tidak diingini kerana arahan anda tidak difahami.

ii) Awasi bahasa gerak-geri

Bahasa gerak-geri ialah sebahagian penting komunikasi. Pelajari kemahiran menggunakan bahasa gerak-geri dalam komunikasi. Berdiri atau duduklah dengan tegak, berikan senyuman, bersalam tangan dan buat hubungan mata. Gunakan tangan untuk menggambarkan mesej anda. Gunakan pergerakan tangan dan isyarat untuk mengukuhkan keseriusan perkara yang anda sampaikan. Akan tetapi, jangan gunakan pergerakan badan yang keterlaluan.

iii) Jaga nada suara

Maksud sesebuah perkataan dapat berubah jika disebut dengan nada suara yang berlainan. Oleh itu, pastikan bercakap menggunakan nada suara yang sesuai supaya orang lain tidak salah faham. Elakkan juga menggumam. Bercakaplah dengan terang dan jelas supaya kata-kata anda difahami dan anda kelihatan yakin.

iv) Dengar dan galakkan maklum balas

Komunikasi ialah interaksi dua hala. Beri peluang untuk menerima maklum balas supaya dapat menilai gaya komunikasi anda. Ini akan membantu anda menilai sama ada mesej difahami dengan jelas.

v) Ucapkan terima kasih

Setelah selesai berkomunikasi dengan cara apa pun, jangan lupa untuk mengucapkan terima kasih sebagai tanda menghargai kesudian pendengar meluangkan masa mereka untuk bercakap dengan anda.

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

5. Hasil Komunikasi

Maklumat tertentu harus dikongsi dengan ahli pasukan yang lain. Ini termasuk arahan atau pengumuman dan maklumat yang diperoleh melalui komunikasi horizontal, kerana ada kemungkinan maklumat tersebut sangat penting. Komunikasi berkesan amat penting, misalnya untuk memastikan tugas dilaksanakan mengikut arahan. Dengan itu, ketua dan pekerja bawahan mereka sama-sama berpuas hati. Sebaliknya, jika komunikasi tidak berkesan, maklumat tidak akan sampai. Jika keadaan ini berlaku, persekitaran mungkin akan menjadi kurang selesa kerana kakitangan akan menyimpan perasaan syak terhadap ketua mereka, manakala pengurus mungkin marah dan geram kerana arahan mereka tidak dilaksanakan.

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

SOALAN/QUESTIONS:

1. Mengapakah komunikasi berkesan itu penting di tempat kerja?

2. Apakah kelebihan komunikasi bertulis?

3. Terangkan makna perhubungan (*liaison*).

4. Apakah perbezaan antara komunikasi formal dan tidak formal?

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

RUJUKAN / REFERENCES:

1. Matthew M.K.; Martha D.; Fanning P., (2009). *Messages: The Communication Skills Book*, New Harbinger Publications. ISBN-13 978-1572245921.
2. Perkins P. S.; Brown L., (2008). *The Art and Science of Communication: Tools for Effective Communication in the Workplace*. Wiley, ISBN-13 978-0470247594.



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

KERTAS TUGASAN (ASSIGNMENT SHEET)

KOD DAN NAMA PROGRAM / <i>PROGRAM'S CODE AND NAME</i>	Z-009-3:2015 KEBOLEHAN TERAS	
TAHAP / LEVEL	TIGA (3)	
NO. DAN TAJUK KEBOLEHAN TERAS / <i>CORE ABILITY NO. AND TITLE</i>	CA01 KOMUNIKASI EFEKTIF	
NO DAN PENYATAAN KEBOLEHAN / <i>ABILITY NO. AND STATEMENT</i>	01.01. PAMERKAN AMALAN KOMUNIKASI PERHUBUNGAN 01.02. GUNAKAN KEMAHIRAN ASAS PERUNDINGAN	
NO KOD / CODE NO.	Z-009-3:2015 M01/T(1/2)	Muka Surat / Page : 1 Drpd / of : 5

TAJUK / TITLE: AMALAN KOMUNIKASI PERHUBUNGAN

TUJUAN / PURPOSE :

Kertas Tugas ini bertujuan untuk memantapkan pengetahuan dan pemahaman pelatih mengenai amalan perundingan dalam komunikasi mengikut protokol dan bahasa yang bersesuaian

ARAHAN / INSTRUCTION :

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

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-3:2015 M01/T(1/2)	Mukasurat / Page : Drpd/of : 5

SOALAN / QUESTION

1. Berikan takrif komunikasi berkesan.

(2 markah)

2. Berikan takrif komunikasi lisan.

(2 markah)

3. Apakah tujuan organisasi menubuhkan saluran komunikasi formal?

(2 markah)

4. Sebut dan huraikan arah aliran komunikasi formal.

(5 markah)

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-3:2015 M01/T(1/2)	Mukasurat / Page : Drpd/of : 5

5. Sebutkan **lima** perkara yang harus diingat ketika berkomunikasi dengan orang lain.

(5 markah)

6. Pernyataan di bawah adalah benar bagi mewujudkan suasana komunikasi yang berkesan KECUALI:

- A. Pilih masa yang sesuai.
- B. Gunakan bahasa isyarat.
- C. Elakkan memulakan perbincangan tentang topik berat pada lewat petang.
- D. Wujudkan suasana selesa untuk menggalakkan berkomunikasi terbuka.

(1markah)

7. Cara berkomunikasi secara oral termasuk semua cara berikut KECUALI:

- A. Mesyuarat
- B. Emel
- C. Panggilan telefon
- D. Pembentangan

(1markah)

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-3:2015 M01/T(1/2)	Mukasurat / Page : Drpd/of : 5

8. Kemahiran perhubungan yang baik termasuk kebolehan

- I. bekerjasama dengan orang lain
- II. bekerja dalam pasukan
- III. komunikasi yang baik
- IV. bersikap yakin dan serius
- A. I, II & III.
- B. I, II & IV.
- C. I, III & IV.
- D. II, III & IV

(1markah)

9. Apakah yang perlu dilakukan dengan hasil komunikasi?

- A. Rahsiakan daripada orang lain.
- B. Simpan untuk kegunaan sendiri
- C. Kongsi dengan ahli pasukan lain.
- D. Umumkan kepada orang ramai.

(1markah)

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-3:2015 M01/T(1/2)	Mukasurat / Page : Drpd/of : 5

SKEMA JAWAPAN

1. Komunikasi berkesan ditakrifkan sebagai ucapan lisan atau kaedah lain untuk menyampaikan maklumat/mesej supaya mudah difahami oleh pihak yang menerimanya.

2. Komunikasi lisan ialah penyampaian maklumat menggunakan bahasa yang difahami secara berkesan oleh pengirim mesej/penyampai dan penerima. Komunikasi lisan merangkumi komunikasi oral dan bertulis.

3. Untuk berkongsi maklumat di dalam organisasi dan dengan pihak luar

4. Arah aliran komunikasi formal ialah aliran vertikal (ke atas atau ke bawah) dan lateral/horizontal (ke sisi).

5.
 - i) Gunakan bahasa yang mudah
 - ii) Awasi bahasa gerak-geri
 - iii) Jaga nada suara
 - iv) Dengar dan galakkan maklum balas
 - v)Ucap terima kasih

6. B

7. B

8. A

9. C



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

KERTAS KERJA (WORKSHEET)

KOD DAN NAMA PROGRAM / <i>PROGRAM'S CODE AND NAME</i>	Z-009-3:2015 KEMAHIRAN TERAS	
TAHAP / LEVEL	TIGA (3)	
NO. DAN TAJUK KEMAHIRAN TERAS / <i>CORE ABILITY NO. AND TITLE</i>	CA01 KOMUNIKASI EFEKTIF	
NO. DAN PENYATAAN KEMAHIRAN / <i>ABILITY NO. AND STATEMENT</i>	01.01. PAMERKAN AMALAN KOMUNIKASI PERHUBUNGAN 01.02. GUNAKAN KEMAHIRAN ASAS PERUNDINGAN	
NO. KOD / CODE NO.	Z-009-3:2015-M01/K(1/2)	Muka Surat / Page: 1 Drpd / Of : 3

TAJUK / TITLE : PAMER AMALAN KOMUNIKASI PERHUBUNGAN

TUJUAN PEMBELAJARAN / INSTRUCTIONAL AIMS

Pelatih mesti boleh:-

1. Wujudkan tujuan mendapatkan maklumat
2. Wujudkan tujuan perhubungan
3. Perhatikan protokol komunikasi mendatar
4. Perhatikan protokol komunikasi menegak
5. Fahami bahasa yg dituturkan

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-3:2015-M01/K(1/2)	Muka Surat / Page : 17 Drpd / of : 3

6. Fahami bahasa bertulis
7. Bincangkan perbezaan pendapat
8. Kongsikan keputusan komunikasi

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-009-3:2015-M01/K(1/2)	Muka Surat / Page : 18 Drpd / of : 3

SENARAI SEMAK PENUNJUK KEBOLEHAN TERAS /
CORE ABILITY INDICATORS CHECKLIST

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

Kebolehan 3.1

1	Tujuan mendapatkan maklumat tercapai.	☐	☐	_____
2	Jenis maklumat dikenal pasti.	☐	☐	_____
3	Protokol komunikasi mendatar diamalkan.	☐	☐	_____
4	Protokol komunikasi menegak diamalkan	☐	☐	_____
5	Mesej secara lisan disampaikan dengan jelas	☐	☐	_____
6	Bahasa isyarat digunakan dengan betul	☐	☐	_____
7	Perbezaan pendapat dibincangkan	☐	☐	_____
8	Keputusan komunikasi dikongsikan	☐	☐	_____

.....

(Tandatangan dan Nama Pelatih)

Trainee's Name and Signature

Tarikh/Date: _____

.....

(Tandatangan dan Nama Pengajar)

Instructor's Name and Signature

Tarikh/Date: _____

JADUALPEMBAHAGIAN PENILAIAN KERJA KURSUS

Z-009-3:2015 KEBOLEHAN TERAS

M01 – KOMUNIKASI EFEKTIF

Kebolehan	Penilaian Pengetahuan	Pematuhan Penunjuk Prestasi
1. Pamerkan amalan komunikasi perhubungan	Z-009-3:2015-M01/KA(1/1)	Z-009-3:2015-M01/K(1/2)
2. Gunakan kemahiran asas perundingan		Z-009-3:2015-M01/K(2/2)

PENILAIAN PRESTASI NCS-CORE ABILITY

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

KEBOLEHAN TERAS – TAHAP 3

Nama Calon: _____

No Kad Pengenalan: _____

Nama Pusat Bertauliah: _____

Kod Pusat Bertauliah: _____

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

PERKARA	KEBOLEHAN	1	2	3	4	5	CATATAN
CA01	KOMUNIKASI EFEKTIF						
1.1	Pamerkan amalan komunikasi perhubungan						
1.2	Gunakan kemahiran asas perundingan						
CA02	KESEDARAN TEKNOLOGI MAKLUMAT						
2.1	Pamerkan kesedaran teknologi maklumat						
2.2	Pamerkan kesedaran peraturan teknologi maklumat						
CA03	KEMAHIRAN KEPIMPINAN						
3.1	Pamerkan kebolehan kaunseling di tempat kerja						
3.2	Pamerkan tanggungjawab dan kuasa						
3.3	Pamerkan kebolehan kerja berpasukan						
3.4	Pamerkan kebolehan pengawalan emosi di tempat kerja						
3.5	Terapkan pengetahuan kerja dan kenalpasti kehendak pelanggan						
3.6	Pantau penyampaian hasil kerja						
CA04	ETIKA DI TEMPAT KERJA						
4.1	Pamerkan keperluan budaya kerja						
4.2	Tangani situasi yang memerlukan perhatian						
CA05	KEMAHIRAN PENTADBIRAN						

PERKARA	KEBOLEHAN	1	2	3	4	5	CATATAN
5.1	Pamerkan kesedaran penggunaan aset kerja						
5.2	Runding penerimaan dan serahan produk/servis						
5.3	Laksanakan amalan sumber tenaga kerja						
CA06	KESEDARAN PELAKSANAAN KESIHATAN,KESELAMATAN DAN ALAM SEKITAR						
6.1	Laksanakan kesedaran kesihatan						
6.2	Laksanakan kesedaran keselamatan						
6.3	Laksanakan kesedaranalam sekitar						

Skala – Tahap Pencapaian

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

Tarikh Penilaian :		Nama PP:		T/tangan PP:	
KEPUTUSAN		TERAMPIL / TIDAK TERAMPIL			



REKOD PENILAIAN KUMULATIF (RPK) - TEORI
SIJIL KEMAHIRAN MALAYSIA (SKM): NCS – CORE ABILITIES (TAHAP 3)

JPK/CA/RPK-T3

NAMA CALON:	PUSAT BERTAULIAH:

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

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

Z-009-3:2015-CA01	KOMUNIKASI EFEKTIF
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-3:2015-CA02	KESEDARAN TEKNOLOGI MAKLUMAT
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-3:2015-CA03	KEMAHIRAN KEPIMPINAN
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	



REKOD PENILAIAN KUMULATIF (RPK) - TEORI
SIJIL KEMAHIRAN MALAYSIA (SKM): NCS – CORE ABILITIES (TAHAP 3)

JPK/CA/RPK-T3

NAMA CALON:

PUSAT BERTAULIAH:

Z-009-3:2015- CA04	ETIKA TEMPAT KERJA
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-3:2015- CA05	KEMAHIRAN PENTADBIRAN
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-3:2015- CA06	KESEDARAN PERLAKSANAAN KESIHATAN, KESELAMATAN DAN ALAM SEKITAR
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	



M01 - KOMUNIKASI BERKESAN

Sub-Modul 1

AMALAN KOMUNIKASI PERHUBUNGAN

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

TAHAP 3

Kertas Penerangan 1

**AMALAN
KOMUNIKASI PERHUBUNGAN**

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. KOMUNIKASI BERKESAN
 2. SALURAN KOMUNIKASI FORMAL
 3. PERHUBUNGAN (LIAISON)
 4. KEMAHIRAN KOMUNIKASI PERHUBUNGAN
 5. HASIL KOMUNIKASI

TUJUAN

Kertas Penerangan ini menerangkan;

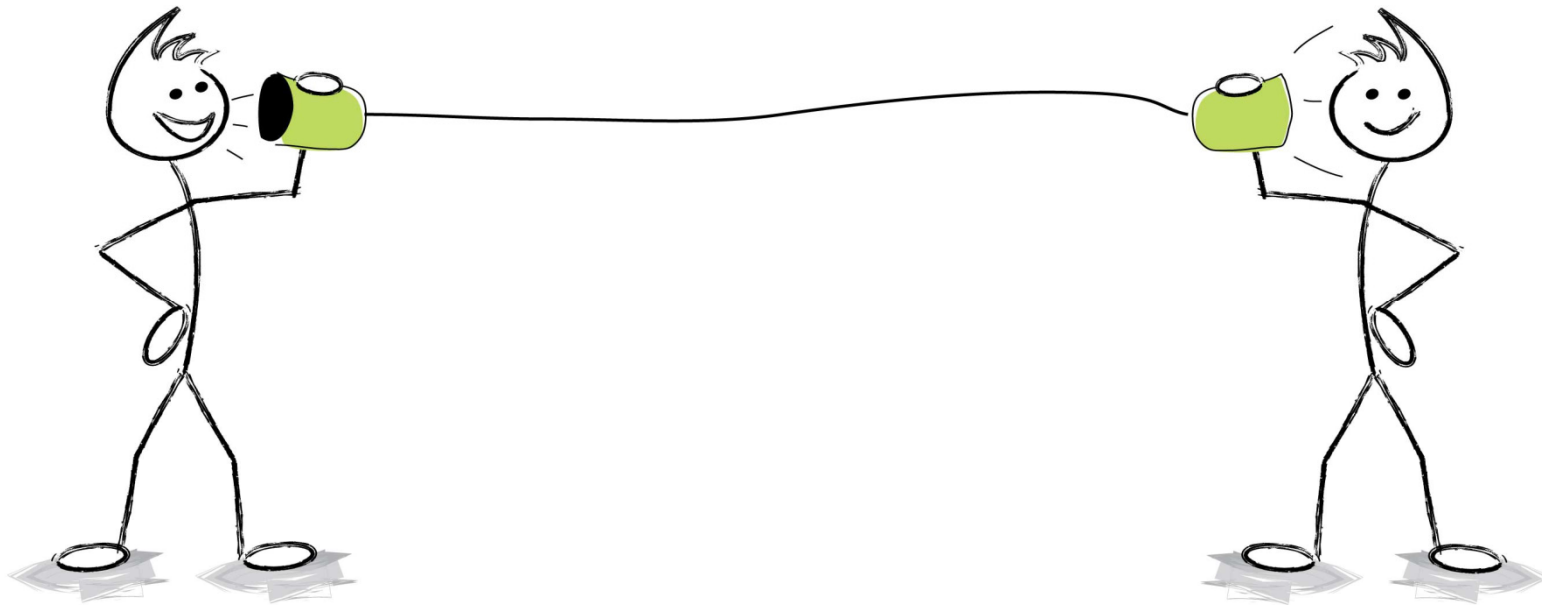
-  Komunikasi berkesan.
-  Komunikasi oral dan bertulis.
-  Komunikasi horizontal dan vertikal.
-  Protokol komunikasi dan hasil komunikasi.

PENGENALAN

Amalan komunikasi perhubungan menerangkan cara berkomunikasi yang berkesan dan arah aliran komunikasi menggunakan protokol komunikasi yang betul untuk memastikan kelancaran komunikasi dan pengekalan keharmonian hubungan dalam organisasi.

1. KOMUNIKASI BERKESAN

Komunikasi berkesan ialah penyampaian maklumat dengan cara yang mudah difahami oleh penerima.



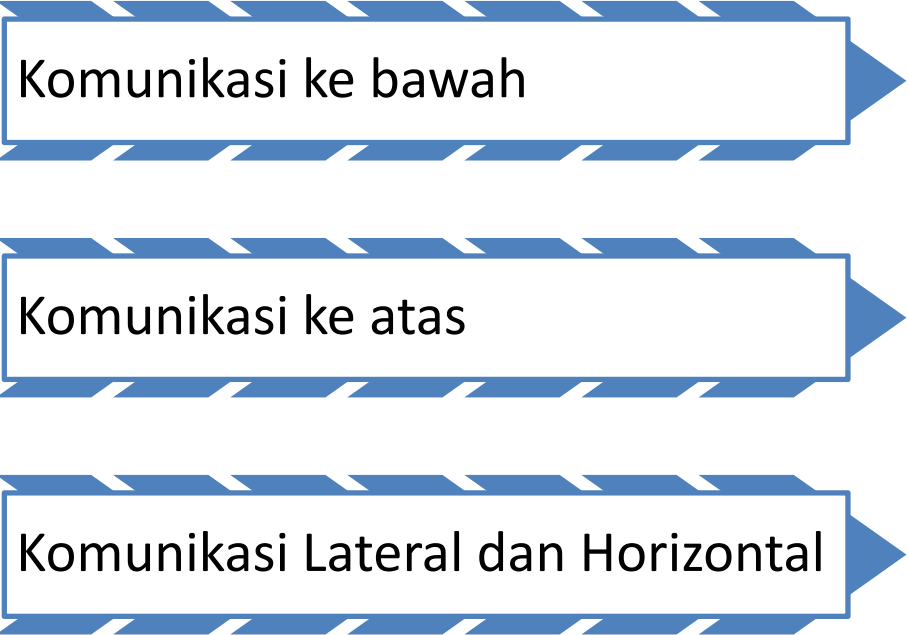
2. SALURAN KOMUNIKASI FORMAL

Organisasi yang berstruktur tradisional berkemungkinan akan menggunakan saluran maklumat formal dan terkawal. Sebaliknya, saluran maklumat tidak formal berada di luar hierarki organisasi.



2. SALURAN KOMUNIKASI FORMAL (samb.)

Komunikasi formal boleh berbentuk komunikasi bertulis atau oral, dan mengikut arah aliran;



Komunikasi ke bawah

Komunikasi ke atas

Komunikasi Lateral dan Horizontal

2. SALURAN KOMUNIKASI FORMAL (samb.)

2.1 Komunikasi ke bawah

Aliran komunikasi ke bawah berlaku dari tahap atas ke tahap di bawahnya, seperti komunikasi dari pihak pengurusan kepada kakitangan.

Komunikasi aliran ke bawah ini ialah aliran komunikasi organisasi yang tradisional. Jenis komunikasi aliran ini ialah polisi, peraturan dan prosedur.

2. SALURAN KOMUNIKASI FORMAL (samb.)

2.2 Komunikasi ke atas

Ada komunikasi tertentu yang disalurkan ke atas dalam rantai perintah. Ini termasuk komunikasi seperti maklum balas, laporan prestasi dan aduan yang disampaikan oleh pekerja bawahan kepada pengurus.

2. SALURAN KOMUNIKASI FORMAL (samb.)

2.3 Komunikasi Lateral dan Horizontal

Komunikasi lateral ialah komunikasi yang dilakukan untuk meningkatkan usaha koordinasi. Dalam komunikasi lateral atau horizontal, staf dari tahap yang sama saling berkomunikasi. Komunikasi horizontal juga termasuk perhubungan dengan pembekal dan pelanggan.

3. PERHUBUNGAN (LIASON)

Perhubungan (*liaison*) ialah kemahiran interpersonal yang digunakan apabila berhubungan dengan orang di luar bidang tugas, baik dalam mahupun di luar organisasi.



4. KEMAHIRAN KOMUNIKASI PERHUBUNGAN

Kemahiran perhubungan yang baik termasuk;

- 1)Kebolehan bekerjasama dengan orang lain.
- 2)Bekerja dalam pasukan.
- 3)Komunikasi yang baik.
- 4)Berbaik dengan orang lain.



4. KEMAHIRAN KOMUNIKASI PERHUBUNGAN (samb.)

4.3 Terdapat beberapa cara untuk berkomunikasi, termasuk:

- i) Mesyuarat terbuka
- ii) Emel
- iii) Mesyuarat bersemuka
- iv) Pembentangan



4. KEMAHIRAN KOMUNIKASI PERHUBUNGAN (samb.)

4.4 Apabila berkomunikasi dengan orang lain, anda harus:

i) Menggunakan bahasa yang mudah

- Jangan cuba menunjuk-nunjukkan kemahiran berbahasa. Bahasa yang digunakan harus mudah dan jelas untuk menghasilkan komunikasi berkesan.

ii) Awasi bahasa gerak-geri

- Bahasa gerak-geri ialah sebahagian penting komunikasi. Pelajari kemahiran menggunakan bahasa gerak-geri dalam komunikasi.

iii) Jaga nada suara

- Maksud sesebuah perkataan dapat berubah jika disebut dengan nada suara yang berlainan.

4. KEMAHIRAN KOMUNIKASI PERHUBUNGAN (samb.)

iv) Dengar dan galakkan maklum balas

- Komunikasi ialah interaksi dua hala. Beri peluang untuk menerima maklum balas supaya dapat menilaikan gaya komunikasi anda.

v) Ucapkan terima kasih

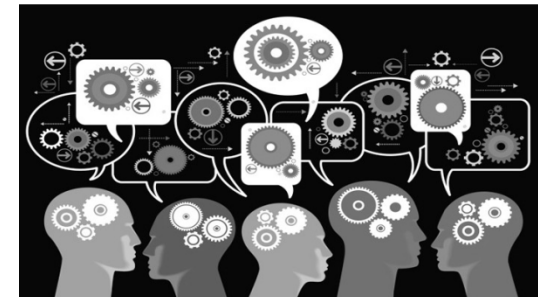
- Setelah selesai berkomunikasi dengan cara apa pun, jangan lupa untuk mengucapkan terima kasih sebagai tanda menghargai kesudian pendengar meluangkan masa mereka untuk bercakap dengan anda.

5. HASIL KOMUNIKASI

- Maklumat tertentu harus dikongsi dengan ahli pasukan yang lain. Ini termasuk arahan atau pengumuman dan maklumat yang diperolehi melalui komunikasi horizontal, kerana ada kemungkinan maklumat tersebut sangat penting. Komunikasi berkesan amat penting untuk memastikan tugas dilaksanakan mengikut arahan.

5. HASIL KOMUNIKASI (samb.)

- Jika komunikasi tidak berkesan, maklumat tidak akan sampai. Jika keadaan ini berlaku, persekitaran mungkin akan menjadi kurang selesa kerana kakitangan akan menyimpan perasaan syak terhadap ketua mereka, manakala pengurus mungkin marah dan geram kerana arahan mereka tidak dilaksanakan.



SOALAN ??

TERIMA KASIH

CONTOH SENARAI SEMAK PENUNJUK CA

*Pilih Penunjuk Pencapaian yang bersesuaian dengan bidang kemahiran

SENARAI SEMAK PENUNJUK KEBOLEHAN TERAS /

CORE ABILITY INDICATORS CHECKLIST



<u>Bil /</u> <u>No.</u>	<u>Penunjuk Pencapaian /</u> <u>Performance Indicators</u>	<u>Patuh /</u> <u>Complied</u>	<u>Tidak Patuh /</u> <u>Not Complied</u>	<u>Catatan /</u> <u>Remark</u>
<u>Kebolehan 3.1</u>				
1	Tujuan mendapatkan maklumat tercapai.	☐	☐	_____
2	Jenis maklumat dikenal pasti.	☐	☐	_____
3	Protokol komunikasi mendatar diamalkan.	☐	☐	_____
4	Protokol komunikasi menegak diamalkan	☐	☐	_____
5	Mesej secara lisan disampaikan dengan jelas	☐	☐	_____
6	Bahasa isyarat digunakan dengan betul	☐	☐	_____ □
7	Perbezaan pendapat dibincangkan	☐	☐	_____
8	Keputusan komunikasi dikongsikan	☐	☐	_____

CONTOH BORANG CA01

JPK/CA/PP

PENILAIAN PRESTASI *NCS-CORE ABILITY*

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

CORE ABILITIES – TAHAP 3

Nama Calon: _____

No Kad Pengenalan: _____

Nama Pusat Bertauliah: _____

Kod Pusat Bertauliah: _____

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

PERKARA	KEBOLEHAN	1	2	3	4	5	CATATAN
CA01	KOMUNIKASI EFEKTIF						
1.1	Tunjuk amalan perundingan komunikasi						
1.2	Guna kemahiran asas perundingan						
CA02	KESEDARAN TEKNOLOGI MAKLUMAT						
2.1	Pamer kesedaran teknologi maklumat						
2.2	Pamer kesedaran peraturan teknologi maklumat						

CONTOH BORANG RPK



REKOD PENILAIAN KUMULATIF (RPK) - TEORI
SIJIL KEMAHIRAN MALAYSIA (SKM): NCS – CORE ABILITIES (TAHAP 3)

JPK/CA/RPK-T3

NAMA CALON:		PUSAT BERTAULIAH:	

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

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

Z-009-3:2015-CA01	KOMUNIKASI EFEKTIF	Z-009-3:2015-CA02	KESEDARAN TEKNOLOGI MAKLUMAT	Z-009-3:2015-CA03	KEMAHIRAN KEPIMPINAN
	Markah Penilaian Teori:		Markah Penilaian Teori:		Markah Penilaian Teori:
	Tarikh Penilaian		Tarikh Penilaian		Tarikh Penilaian
	T/tangan PP/TP		T/tangan PP/TP		T/tangan PP/TP
	T/tangan PPD		T/tangan PPD		T/tangan PPD

5. SUMBER RUJUKAN

- <http://www.yourarticlelibrary.com/business-communication/formal-communication-meaning-characteristics-advantages-limitations-and-types/996/><https://www.quora.com/What-is-difference-between-horizontal-and-vertical-communication>
- <https://thebusinesscommunication.com/vertical-communication-advantages-and-disadvantages/>
- http://www.ehow.com/how_12136459_good-liaison-work.html
- <http://maxcommunicationmotivation.weebly.com/communication-effective-vs-ineffective.html>
- <http://www.helpguide.org/articles/relationships/effective-communication.htm>
- <http://www.businessdictionary.com/definition/effective-communication.html>
- http://www.open.ac.uk/safari/php_pages/s01t01p010000.php - understanding information
- <http://www.lib.vt.edu/help/research/info-sources.html> - types of information sources
- <http://www.01.sil.org/lingualinks/languagelearning/OtherResources/CommnPrpssOrFnctnsOfLnngg/contents.html> - Common purposes or functions of language
- <http://www.wikihow.com/Communicate-Effectively> -How to Communicate Effectively
- <http://www.gouldtraining.co.uk/training-needs-met-by-this-course/customer-liaison-training>



BAHAN PEMBELAJARAN

TAHAP 3

M01 : KOMUNIKASI EFEKTIF

SUB MODUL 2

GUNA KEMAHIRAN ASAS PERUNDINGAN

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

JULAI 2017

Z-009-3:2015-M01 KOMUNIKASI EFEKTIF

KANDUNGAN

MUKASURAT

1. AHLI JAWATANKUASA PEMBANGUNAN	i
2. CARTA PROFIL KOMPETENSI	v
3. KURIKULUM <i>CORE ABILITY</i>	vi
Z-009-3:2015 (CoCA-Z-009-3:2015-CA01)	
4. JADUAL PEMBAHAGIAN WIM	
4.1 TEORI	viii
4.2 AMALI	ix
5. SET WIM TEORI	
5.1 Z-009-3:2015-M02/P(2/2)	1
5.2 Z-009-3:2015-M02/T(2/2)	18
6. SET WIM AMALI	
6.1 Z-009-3:2015-M02/K(2/2)	23
7. JADUAL PEMBAHAGIAN PENILAIAN	26
8. LAMPIRAN	
8.1 BORANG PENILAIAN PRESTASI (JPK/CA/01)	27
8.2 REKOD PENILAIAN KUMULATIF (RPK)	29

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

PANEL PEMBANGUN

EN. ISMAIL BIN ABDULLAH
INTERNATIONAL GREEN TRAINING CENTRE

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

EN. BAHRUDIN BIN MAMAT
JABATAN KESELAMATAN DAN KESIHATAN PEKERJAAN SELANGOR

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

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

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

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

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

DR. NORLIHAWATI BINTI HAJIDAN
THE STEALTH ORGANISATION

EN. MOHD SAARI BIN CHE AWANG
INSTITUT LATIHAN PERINDUSTRIAN PEDAS

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

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

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

PN. TANJA BINTI JONID
PERSENDIRIAN

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

PANEL PEMBANGUN SOALAN

EN. ISMAIL BIN ABDULLAH
INTERNATIONAL GREEN TRAINING CENTRE

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

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

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

DR. NORLIHAWATI BINTI HAJIDAN
THE STEALTH ORGANISATION

MOHD SAARI BIN CHE AWANG
INSTITUT LATIHAN PERINDUSTRIAN PEDAS

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

EN. MOHD ISA BIN SHAMSUDDIN
PERSENDIRIAN

EN. HAMZAH BIN ZAKARIA
PERSENDIRIAN

DR. MALARVILI A/P RAMALINGAM
JABATAN KIMIA MALAYSIA

DR. SITI NUR NAZATUL SHIMA BINTI HASHIM
JABATAN KIMIA MALAYSIA

HAJJAH RASHIDAH BINTI HASSAN
KEMENTERIAN PENDIDIKAN MALAYSIA

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

PANEL PENTERJEMAH

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

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

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

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

DR. NORLIHAWATI BINTI HAJIDAN
THE STEALTH ORGANISATION

EN. MOHD ISA BIN SHAMSUDDIN
PERSENDIRIAN

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

EN. ABDUL KHALIK BIN SULAIMAN
DEWAN BAHASA DAN PUSTAKA

HAJAH ASIAH BINTI DAUD
DEWAN BAHASA DAN PUSTAKA

MD ARRIS BIN ABU YAMIN
WAKIL DEWAN BAHASA PUSTAKA

SABARIAH BINTI M SALLEH
WAKIL DEWAN BAHASA PUSTAKA

PN. MASHITAH BINTI TAHARIN
WAKIL DEWAN BAHASA PUSTAKA

PN. TANJA BINTI JONID
PERSENDIRIAN

ANIS AYUNI BINTI SUIED
PERSENDIRIAN

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

PANEL PENTERJEMAH NCS-CA

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

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

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

PN. TANJA BINTI JONID
PERSENDIRIAN

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

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

PANEL PEMBANGUN SLAID

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

SABARIAH BINTI M SALLEH
PERSENDIRIAN

ANIS AYUNI BINTI SUIED
PERSENDIRIAN

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

SHARIFAH ATIQAH BINTI SYED ANUAR
PERSENDIRIAN

MUHAMMAD ARASH BIN MD ZAN
PERSENDIRIAN

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

CARTA PROFIL *KEBOLEHAN TERAS (CAPC)*

SEKTOR	SEMUA SEKTOR		
SUB SEKTOR	SEMUA SUB SEKTOR		
BIDANG PEKERJAAN	SEMUA BIDANG PEKERJAAN		
TAJUK NCS	KEBOLEHAN TERAS		
TAHAP PEKERJAAN	TIGA (3)	KOD BIDANG PEKERJAAN	Z-009-3:2015

TERAS	KOMUNIKASI EFEKTIF Z-009-3:2015-CA01	KESEDARAN TEKNOLOGI MAKLUMAT Z-009-3:2015-CA02	KEMAHIRAN KEPIMPINAN Z-009-3:2015-CA03	ETIKA DI TEMPAT KERJA Z-009-3:2015-CA04
	KEMAHIRAN PENTADBIRAN Z-009-3:2015-CA05	KESEDARAN PERLAKSANAAN KESIHATAN, KESELAMATAN DAN ALAM SEKITAR Z-009-3:2015-CA06		

CAPC bagi NOSS Z-009-3:2015 KEBOLEHAN TERAS

CoCA KOMUNIKASI EFEKTIF

SEKTOR	SEMUA SEKTOR				
SUB SEKTOR	SEMUA SUB SEKTOR				
BIDANG KERJA	SEMUA BIDANG KERJA				
BIDANG NCS	KEBOLEHAN TERAS				
TAJUK UNIT KEBOLEHAN	KOMUNIKASI EFEKTIF				
HASIL PEMBELAJARAN	Calon yang terampil didalam CA ini berkebolehan untuk bekerjasama berkongsi maklumat dan berunding untuk mencapai objektif. Setelah melengkapkan unit keterampilan ini,calon perlu mampu untuk :- • Pamerkan amalan komunikasi perhubungan • Gunakan kemahiran asas perundingan				
ID UNIT KEBOLEHAN	Z-009-3:2015-CA01	TAHAP	3	JANGKAMASA LATIHAN	10

KEBOLEHAN	PENGETAHUAN	PRESTASI	MASA LATIHAN	MOD PEMBELAJARAN	KRITERIA PENILAIAN
1. Pamerkan amalan komunikasi perhubungan	1.1 Jenis maklumat •Teks •Grafik •Data Statistik •Maklumat web •Maklumat Bergambar 1.2 Jenis bahasa •Pertuturan • Bahasa isyarat	1.1 Wujudkan tujuan mendapatkan maklumat 1.2 Wujudkan tujuan perhubungan 1.3 Perhatikan protokol komunikasi mendatar 1.4 Perhatikan protokol komunikasi menegak 1.5 Fahami bahasa yg dituturkan 1.6 Fahami bahasa bertulis	<u>Pengetahuan</u> 5	<u>Pengetahuan</u> • Kelas • Perbincangan berkumpulan	1.1 Tujuan mendapatkan maklumat diwujudkan 1.2 Tujuan perhubungan diwujudkan 1.3 Protokol komunikasi mendatar diperhatikan 1.4 Protokol komunikasi menegak diperhatikan 1.5 Bahasa yg dituturkan difahami 1.6 Bahasa bertulis difahami

KEBOLEHAN	PENGETAHUAN	PRESTASI	MASA LATIHAN	MOD PEMBELAJARAN	KRITERIA PENILAIAN
		1.7 Bincangkan perbezaan pendapat 1.8 Kongsikan keputusan komunikasi			1.7 Perbezaan pendapat dibincangkan 1.8 Keputusan komunikasi dikongsi
2. Gunakan kemahiran asas perundingan	2.1 Kemahiran perundingan • Jenis • Teknik 2.2 Keputusan perundingan • Kompromi	2.1 Kenal pasti objektif perundingan. 2.2 Wujudkan tugas, peranan dan tanggungjawab. 2.3 Berunding tentang tujuan dan pendapat dalam persekitaran yang kondusif. 2.4 Berkompromi dengan keputusan yang munasabah.	<u>Pengetahuan</u> 5	<u>Pengetahuan</u> • Kelas • Perbincangan berkumpulan	2.1 Objektif perundingan dikenal pasti 2.2 Tugas, peranan dan tanggungjawab diwujudkan 2.3 Tujuan dan pendapat dalam persekitaran yang kondusif dirundingkan 2.4 Keputusan yang munasabah dikompromi

CoCA bagi Z-009-3:2015-CA01 Komunikasi Efektif

JADUAL PEMBAHAGIAN WIM (TEORI)

Z-009-3:2015 KEBOLEHAN TERAS M01- KOMUNIKASI EFEKTIF

Kebolehan	Pelan Mengajar	Kertas Penerangan	Kertas Tugas
1. Pamerkan amalan komunikasi perhubungan	*Z-009-3:2015-M01/P(1/2)PM Amalan komunikasi perhubungan	Z-009-3:2015-M01/P(1/2) Amalan komunikasi perhubungan	Z-009-3:2015-M01/T(1/2) Amalan komunikasi perhubungan
2. Gunakan kemahiran asas perundingan	*Z-009-3:2015-M01/P(2/2)PM Kemahiran asas perundingan	Z-009-3:2015-M01/P(2/2) Kemahiran asas perundingan	Z-009-3:2015-M01/T(2/2) Kemahiran asas perundingan

* Dibangunkan oleh Pusat Bertauliah (PB)

JADUAL PEMBAHAGIAN WIM (AMALI)

Z-009-3:2015 KEBOLEHAN TERAS M01 – KOMUNIKASI EFEKTIF

Kebolehan	Pelan Mengajar	Kertas Kerja
1. Pamerkan amalan komunikasi perhubungan	*Z-009-3:2015-M01/K(1/2)PM Pamer amalan komunikasi perhubungan	Z-009-3:2015-M01/K(1/2) Pamer amalan komunikasi perhubungan
2. Gunakan kemahiran asas perundingan	*Z-009-3:2015-M01/K(2/2)PM Guna kemahiran asas perundingan	Z-009-3:2015-M01/K(2/2) Guna kemahiran asas perundingan

*** 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 / <i>PROGRAM'S CODE AND NAME</i>	Z-009-3:2015 CORE ABILITIES	
TAHAP / LEVEL	TIGA (3)	
NO. DAN TAJUK KEMAHIRAN TERAS / <i>CORE ABILITY NO. AND TITLE</i>	CA01 KOMUNIKASI EFEKTIF	
NO. DAN PENYATAAN KEMAHIRAN / <i>ABILITY NO AND STATEMENT</i>	01.01. PAMERKAN AMALAN KOMUNIKASI PERHUBUNGAN 01.02. GUNAKAN KEMAHIRAN ASAS PERUNDINGAN	
NO. KOD / CODE NO.	Z-009-3:2015-M01/P(2/2)	Muka Surat / Page : 1 Drpd / of : 17

TAJUK/TITLE : KEMAHIRAN ASAS PERUNDINGAN

TUJUAN/PURPOSE :

Kertas Penerangan ini bertujuan untuk menerangkan mengenai aplikasi kemahiran rundingan dan kejayaan rundingan.

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-3:2015-M01/P(2/2)	Muka Surat / Page : Drpd / of : 17

PENERANGAN/INFORMATION :

1. Definisi Rundingan

Rundingan boleh ditakrifkan sebagai proses tawar-menawar antara dua pihak atau lebih untuk mencari titik persamaan dan mencapai persetujuan bagi menyelesaikan perbezaan demi kepentingan bersama atau bagi menyelesaikan konflik. Ia merupakan satu proses untuk mencapai suatu kompromi atau perjanjian, di samping mengelakkan hujah yang tidak produktif dan pertikaian. Dalam pengertian yang lebih mudah, rundingan ialah proses tawar-menawar sesuatu yang anda mahukan sambil mengelakkan konflik. Rundingan berlaku dalam perniagaan, organisasi, kerajaan, prosiding undang-undang, antara negara dan juga dalam situasi peribadi.

1.1 Kepentingan perundingan

Perundingan ialah satu kemahiran yang penting dalam kehidupan. Perbezaan dalam kepentingan, pandangan dan pendapat memungkinkan konflik berlaku. Kemahiran perundingan ialah alat untuk mencapai keputusan, dan pada masa yang sama menyelesaikan isu-isu yang berlarutan.

1.2 Kadang-kadang tidak dapat dielakkan timbulnya konflik dan perselisihan dari semasa ke semasa, kerana adanya perbezaan keperluan, matlamat dan kepercayaan. Tanpa rundingan, konflik itu boleh membawa kepada perbalahan dan kebencian menyebabkan satu atau semua pihak akan berasa tidak berpuas hati.

Objektif rundingan adalah untuk mencapai persetujuan bersama tanpa menyebabkan halangan masa depan untuk pembangunan atau kerja-kerja selanjutnya. Sebarang salah faham yang timbul antara pihak berkenaan hanya akan menyebabkan menularnya prasangka mereka dan mencetuskan emosi yang tidak diingini.

2. Ciri-ciri Perunding yang Baik

Peribadi perunding adalah penting dan perlu diambil kira.

2.1 Terdapat tujuh ciri asas perunding yang baik:

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-3:2015-M01/P(2/2)	Muka Surat / Page : Drpd / of : 17

- i) Pendengar yang baik.
- ii) Komunikator yang baik
- iii) Memiliki pengetahuan yang sesuai
- iv) Boleh membuat keputusan
- v) Yakin dengan diri sendiri
- vi) Memahami dan menghargai akan nilai hubungan

3. Gaya Perundingan

Gaya perundingan yang digunakan bergantung kecenderungan individu serta matlamat yang ingin dicapai.

3.1 Terdapat lima gaya perundingan:

i) Mudah bertolak ansur

Bagi individu yang gemar menyelesaikan masalah di samping memelihara hubungan peribadi. Individu ini sensitif dengan keadaan emosi, bahasa badan dan isyarat lisan daripada pihak-pihak lain. Namun, kadang-kadang mereka terasa seolah-olah diambil kesempatan dalam situasi apabila pihak yang satu lagi kurang memberi perhatian pada hubungan.

ii) Mengelak

Bagi individu yang tidak suka berunding, akan mengelak kecuali terpaksa. Apabila berunding, mereka cenderung untuk menunda dan mengelak aspek perundingan berhadapan. Walau bagaimanapun, mereka boleh dianggap sebagai bijaksana dan diplomatik.

iii) Bekerjasama

Bagi individu yang gemar perundingan yang melibatkan penyelesaian masalah yang sukar dengan cara yang kreatif. Mereka pandai menggunakan rundingan untuk memahami permasalahan dan kepentingan pihak-pihak lain. Bagaimanapun, mereka boleh menimbulkan masalah apabila menyebabkan situasi menjadi lebih kompleks.

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-3:2015-M01/P(2/2)	Muka Surat / Page : Drpd / of : 17

iv) Bersaing

Sesetengah individu gemar aktiviti perundingan kerana mereka berpeluang untuk memenangi sesuatu. Perunding kompetitif mempunyai naluri yang kuat untuk semua aspek rundingan dan selalunya ada strategi. Kerana gaya mereka yang boleh menguasai proses tawar-menawar, perunding kompetitif sering mengabaikan kepentingan hubungan.

v) Bertolak-ansur

Bagi individu yang tidak sabar-sabar untuk menutup perjanjian itu dengan melakukan apa yang adil dan sama rata untuk semua pihak yang terlibat dalam rundingan tersebut. Mereka berguna apabila terdapat masa yang terhad untuk melengkapkan perjanjian itu. Walau bagaimanapun, mereka sering tergesa-gesa dalam proses rundingan dan membuat konsesi terlalu cepat.

4. Prinsip Asas Perundingan

Proses perundingan yang baik dan berjaya beralaskan beberapa prinsip penting.

4.1 Terdapat lima prinsip asas dalam proses perundingan yang baik:

i) Persediaan (pengumpulan maklumat)

Maklumat ialah asas rundingan. Tanpa mengetahui dengan siapa rundingan itu akan berjalan, agak mustahil untuk menyediakan apa-apa bahan rundingan yang penting. Latar belakang pihak perunding perlu diketahui dan apakah isu serta matlamat mereka. Satu strategi yang baik untuk mengumpul maklumat adalah dengan menjawab soalan-soalan berikut:

- a) Apakah jenis maklumat yang ingin diketahui?
- b) Di manakah maklumat ini boleh diperoleh?
- c) Apakah yang boleh dipelajari dari sejarah perundingan dengan pihak tersebut?
- d) Berapa banyakkah perniagaan yang kita lakukan dengan pihak tersebut, atau berapa lamakah akan kita menjalin hubungan dengan pihak tersebut?
- e) Apakah prestasi syarikat/situasi pihak tersebut?
- f) Apakah maklumat pihak kita yang perlu diketahui oleh pihak tersebut?

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-3:2015-M01/P(2/2)	Muka Surat / Page : Drpd / of : 17

ii) Mewujudkan hubungan

Kepercayaan adalah penting dalam menangani mana-mana konflik. Ia perlu diwujudkan melalui hubungan atau persahabatan tetapi membangunkan hubungan mengambil masa dan dedikasi.



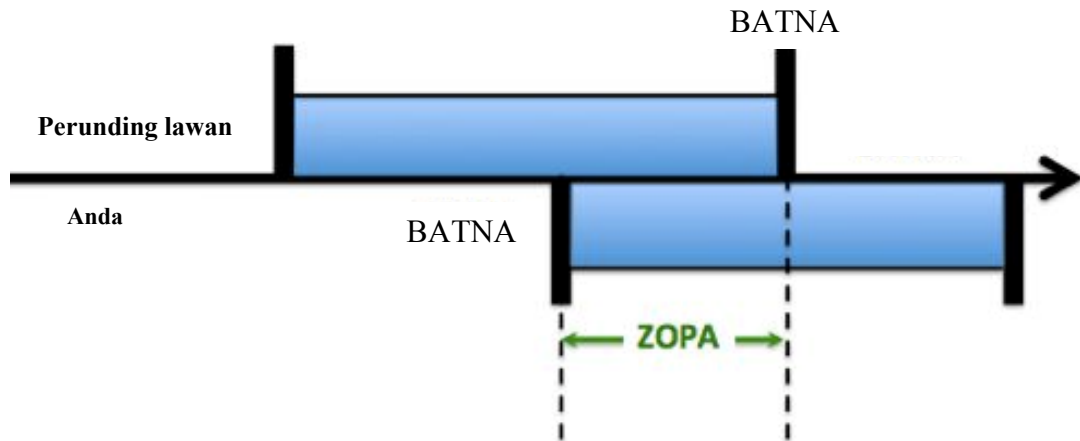
Rajah 1 Kitaran membina kepercayaan

iii) Objektiviti

Fikirkan apa yang boleh dilakukan sekiranya tidak dapat mencapai persetujuan, atau ketika menilaikan sejauh mana suatu pilihan adalah yang terbaik. Inilah yang dipanggil “Alternatif Terbaik untuk Persetujuan Rundingan” (*Best Alternative To Negotiated Agreement*, atau BATNA). Mengetahui BATNA, kita boleh menentukan had rundingan (perkara yang sanggup diberi atau yang boleh diperoleh untuk mencapai keputusan yang dipersetujui).

Kita perlu tahu BATNA kita dan BATNA pihak lawan kerana akan membantu kita menentukan “Zon Perjanjian Berpotensi” (*Zone Of Possible Agreement* atau ZOPA). Dalam perundingan, ZOPA ialah ruang untuk mencapai persetujuan yang boleh diterima kedua-dua pihak. Di dalam zon ini, persetujuan boleh dicapai. Di luar zon ini, persetujuan tidak mungkin tercapai, tidak kira berapa lama berunding.

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-3:2015-M01/P(2/2)	Muka Surat / Page : Drpd / of : 17



Rajah 2 ZOPA ialah ruang untuk kedua-dua pihak mencapai persetujuan

iv) Strategi

Apabila membuat persediaan untuk rundingan, beri tumpuan kepada perbincangan / kompromi. Beri perhatian pada komunikasi lisan dan bukan lisan. Rancang tindakan realistik berdasarkan persediaan yang kukuh dan objektif sumber-sumber yang ada.

v) Teknik / Meneliti sasaran

Sasaran adalah hasil munasabah sesuatu rundingan. Jangan dedahkan sasaran dari peringkat awal rundingan kerana ia boleh memberi kelebihan kepada pihak lawan. Atas sebab itu, seseorang itu perlu membentangkan tawaran pertama dan konsesi dengan cermat. Selepas tawaran pertama, perunding perlu membuat konsesi untuk membolehkan pihak-pihak untuk bergerak ke arah zon perjanjian berpotensi (ZOPA).

5. Jenis Rundingan

Adalah penting untuk mempertimbangkan jenis rundingan yang anda akan hadapi kerana setiapnya menuntut strategi yang berbeza.

5.1 Terdapat 7 jenis rundingan:

- Rundingan Menang-Kalah

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-3:2015-M01/P(2/2)	Muka Surat / Page : Drpd / of : 17

Dalam teori permainan ia disebut sebagai rundingan *zero-sum*. Analogi biasa untuk permainan *zero-sum* adalah seperti pembahagian pai. Pemain bermain permainan untuk memutuskan siapa yang mendapat bahagian yang lebih besar. Jika menghadapi rundingan menang-kalah, tumpukan strategi yang menentukan keperluan minimum pihak lawan.

- Rundingan Menang-Menang

Rundingan Menang-Menang melibatkan cara mendapatkan bahagian pai yang lebih besar. Sebagai contoh, jika dua orang membuat keputusan untuk terlibat dalam perniagaan bersama-sama: rundingan perkongsian mereka adalah menang-menang. Rundingan berkenaan gaji dan jualan perniagaan biasanya boleh dianggap rundingan menang-menang.

Rundingan menang-menang mungkin hanya bertumpu kepada membina pai yang lebih besar berbanding membahagikan pai dengan adil. Setiap usaha perlu dibuat untuk memastikan rundingan mesra dan membina.

- Rundingan Kalah-Kalah

Rundingan kalah-kalah melibatkan satu keadaan apabila kedua-dua pihak akan kalah. Perundingan kalah-kalah boleh dengan cepat bertukar tegang dan mengakibatkan permusuhan. Walaupun kedua-dua pihak akan kerugian, namun adalah penting untuk cuba mengekalkan pendekatan bekerjasama.

- Rundingan Persaingan

Rundingan persaingan adalah sangat kompetitif. Ia merupakan jenis rundingan yang memerlukan strategi peperangan.

Rundingan menang-kalah dan kalah-kalah adalah berkemungkinan persaingan paling sengit. Tiada siapa yang mahu kalah dan ia akan mendorong kepada persaingan sengit. Dalam beberapa kes, ada juga rundingan menang-menang menjadi rundingan persaingan. Sebagai contoh, rundingan jualan perniagaan berkepentingan tinggi sering menjadi rundingan persaingan (pelanggan lwn penjual).

Dalam kes yang melampau, rundingan menjadi permusuhan kerana pihak yang

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-3:2015-M01/P(2/2)	Muka Surat / Page : Drpd / of : 17

terlibat saling membenci antara satu sama lain. Bagi kes sedemikian, perunding mungkin tidak berminat untuk menang. Sebaliknya, mereka mahu berusaha untuk memaksimumkan kerugian pihak yang satu lagi. Rundingan agresif antara pesaing politik adalah contoh jenis rundingan ini.

- **Rundingan Kerjasama**

Rundingan kerjasama adalah kreatif dan mesra. Sebagai contoh, rundingan perkongsian perniagaan selalunya merupakan rundingan kerjasama. Rundingan menang-menang yang dijangkakan menghasilkan kemenangan besar cenderung berupa kerjasama. Rundingan kerjasama bergantung pada teknik persuasif, keyakinan dan kreativiti.

- **Rundingan Pelbagai Pihak**

Rundingan pelbagai pihak adalah rundingan kompleks antara dua atau lebih pihak. Rundingan jenis ini boleh menjadi sangat mencabar dan boleh mengambil masa bertahun untuk selesai. Perjanjian antarabangsa antara negara selalunya merupakan rundingan pelbagai pihak. Jenis rundingan ini memerlukan teknik diplomatik yang lebih maju.

vii) **Rundingan Berniat Jahat**

Rundingan berniat jahat berlaku apabila ada pihak yang berpura-pura untuk berunding tetapi dalam diam mempunyai niat untuk tidak berkompromi. Rundingan berniat jahat sering digunakan sebagai bertanggung atau taktik mengalih perhatian. Sebagai contoh, sebuah negara yang menandatangani perjanjian alam sekitar yang tiada niat untuk melaksanakan, tetapi sekadar untuk melegakan tekanan politik daripada rakyat.

Jika anda mengesyaki bahawa pihak lain sedang berunding dengan niat jahat, itulah masa untuk mula memikirkan tentang mengenakan syarat atau penalti dalam perjanjian.

6. Teknik Perundingan

Teknik perundingan adalah penting dalam mendapatkan hasil yang terbaik. Pengetahuan tentang teknik perundingan yang baik akan meningkatkan keyakinan diri dan keharmonian

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-3:2015-M01/P(2/2)	Muka Surat / Page : Drpd / of : 17

dalam kalangan pasukan, membawa kepada hasil yang diinginkan, dan pada masa yang sama mengekalkan hubungan kerja yang berkesan ke arah kejayaan masa depan.

6.1 Terdapat beberapa teknik perundingan asas untuk pelbagai keadaan:

- i) Menilai keperluan dan kehendak serta matlamat sebenarnya.
- ii) Mengetahui keperluan dan kemahuan pihak lain.
- iii) Melakukan perbincangan berperingkat.
- iv) Mengenal pasti perkara yang perlu dikompromikan.
- v) Melakukan susulan dengan pelan tindakan.

6.2 Sebelum memulakan sebarang rundingan, pastikan segala keperluan telah dipertimbangkan dan perkara yang ingin dicapai telah dikenalpasti. Kenal pasti setiap keperluan dan kehendak dari pelbagai sudut seperti punca, implikasi, dan beberapa kemungkinan penyelesaian.

6.3 Dokumentasikan idea/isi penting semasa dalam mesyuarat rundingan formal. Ini akan membantu untuk fokus pada perbincangan dan memberi kredibiliti kepada hujah anda. Jangan tinggalkan isi penting sebelum disampaikan kerana ia boleh menyebabkan kesulitan dan halangan yang tidak mudah diatasi.

6.4 Fokus pada isi perbincangan. Jika timbul topik perbincangan baharu, jangan masukkan ke dalam agenda mesyuarat tersebut. Bersopan, tenang dan rehat seketika jika perbincangan menjadi hangat.

6.5 Jangan sekali-kali mulakan perbincangan dengan tawaran akhir. Sediakan ruang tawar-menawar yang mencukupi antara perkara yang diminta dengan perkara yang sebenarnya diinginkan.

Beberapa isi rundingan akan digunakan dalam proses tawar-menawar sebagai pertukaran demi mencapai sebahagian daripada objektif utama. Ini akan membolehkan kompromi dibuat tanpa mengorbankan apa-apa yang penting, dan menunjukkan kepada pihak lawan bahawa kita fleksibel.

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-3:2015-M01/P(2/2)	Muka Surat / Page : Drpd / of : 17

Jika pihak lawan tidak mahu berkompromi, pertimbangkan sama ada bermanfaat untuk diteruskan rundingan tersebut atau lebih baik ditamatkan sahaja.

7. Proses Rundingan

Memahami proses rundingan meningkatkan kemungkinan keputusan positif bagi kedua-dua pihak sambil mengekalkan hubungan kerja yang berkesan.

7.1 Untuk mencapai hasil yang diinginkan, mungkin berguna untuk mengikuti pendekatan rundingan berstruktur. Terdapat lima peringkat proses rundingan:

i) Persediaan dan perancangan

Sebelum apa-apa rundingan berlaku, keputusan perlu dibuat tentang bila, di mana mesyuarat itu diadakan dan siapakah yang akan mengambil bahagian. Menetapkan tempoh masa boleh mengelakkan percanggahan pendapat daripada berterusan.

Membuat persediaan sebelum membincangkan perbezaan pendapat akan membantu untuk mengelakkan konflik berlanjutan, dan daripada membuang masa.

ii) Penjelasan dan justifikasi

Penjelasan dan justifikasi adalah bahagian yang penting dalam proses perundingan. Kedua-dua pihak akan membincangkan dengan panjang lebar. Setiap pihak akan mendapat peluang untuk menjelaskan, mewajarkan dan menyokong cadangan asal mereka. Kemahiran utama pada peringkat ini termasuk soal selidik, mendengar dan memberi penjelasan. Tanpa kemahiran tersebut, salah faham mungkin berlaku dan boleh menyebabkan masalah dan halangan dalam mencapai keputusan yang berfaedah.

Daripada perbincangan, matlamat, minat dan pandangan kedua-dua belah pihak yang berunding perlu diperjelas. Amat membantu jika disenaraikan perkara-perkara yang hendak dibincangkan mengikut urutan keutamaan. Melalui senarai ini memungkinkan untuk mengenal pasti atau mencapai pendirian yang sama.

iii) Tawar-Menawar

Peringkat tawar-menawar adalah peringkat yang paling penting, iaitu kedua-dua pihak merasakan mereka telah mendapat sesuatu yang positif melalui proses

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-3:2015-M01/P(2/2)	Muka Surat / Page : Drpd / of : 17

rundingan dan kedua-dua pihak berasa pandangan mereka telah diambil kira. Ini bermakna bahawa setiap pihak perlu melepaskan sesuatu untuk mendapatkan yang lain. Adalah penting untuk sentiasa mempunyai fikiran yang terbuka dan bijaksana, dan pada masa yang sama tidak terlalu bertolak ansur, sehingga mencapai keputusan yang merugikan

Di peringkat inilah bermulanya tawaran yang sebenar dengan penetapan terma dan syarat sebagai hasil rundingan. Kedua-dua pihak perlu untuk berkompromi dalam beberapa aspek untuk mencapai persetujuan muktamad.

Cadangan bagi strategi alternatif dan kompromi perlu dipertimbangkan pada peringkat ini. Kompromi biasanya merupakan satu alternatif yang positif yang selalunya boleh mencapai manfaat yang lebih besar bagi semua pihak, berbanding dengan mempertahankan pendirian awal.

iv) Persetujuan

Persetujuan boleh dicapai apabila pandangan dan kepentingan kedua-dua belah pihak difahami dan dipertimbangkan. Adalah penting bagi semua orang yang terlibat untuk sentiasa membuka minda demi mencapai penyelesaian yang boleh diterima. Mana-mana perjanjian perlu dibuat dengan sejelas-jelasnya supaya kedua-dua pihak tahu akan sebarang keputusan yang dibuat.

v) Pelaksanaan tindakan

Pada peringkat ini, tindakan perlu diambil bagi pelaksanaan keputusan yang dibuat.

8. Gagal untuk Bersetuju

Jika proses rundingan gagal dan persetujuan tidak dapat dicapai, maka penjadualan semula mesyuarat boleh dilakukan. Ini boleh mengelakkan semua pihak daripada terlibat dalam perbincangan atau perdebatan hangat, yang bukan sahaja membuang masa tetapi juga boleh merosakkan hubungan masa depan.

8.1 Pada mesyuarat yang berikutnya, peringkat rundingan perlu diulangi. Apa-apa idea atau kepentingan baharu perlu diambil kira dan situasi ini perlu dilihat semula dari

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-3:2015-M01/P(2/2)	Muka Surat / Page : Drpd / of : 17

peringkat awal. Pada peringkat ini, amat membantu untuk mencari penyelesaian alternatif dan / atau membawa masuk orang lain sebagai pengantara.

9. Hasil Rundingan

Hasil rundingan ialah keputusan pada akhir rundingan.

9.1 Semua rundingan berakhir dengan satu daripada empat kemungkinan:

i) Satu pihak menang, dan satu pihak kalah.

Hasil ini dikenali sebagai senario menang-kalah. Dalam senario ini, satu pihak menang, manakala satu pihak lagi kalah. Tiada langsung kompromi. Ia merupakan satu keputusan berat sebelah, satu pihak mendapat semua yang dihajati, manakala satu pihak lagi hilang segala-galanya.

Pihak yang menang mungkin sangat gembira dengan hasilnya, manakala pihak yang kalah pula menaruh dendam kerana mereka tidak beroleh sebarang hasil. Ini biasanya berakhir dengan kemungkinan tiada lagi sebarang rundingan pada masa depan, dan putusya hubungan.

ii) Kedua-dua pihak kalah

Hasil ini dikenali sebagai senario kalah-kalah. Salah satu daripada dua perkara yang berlaku, sama ada kedua-dua pihak mengakui kedudukan tawar-menawar berada di luar julat sasaran mereka, atau tiada urus janji tercapai. Kedua-dua pihak mungkin berakhir pada kedudukan lebih teruk daripada situasi ketika memulakan rundingan.

Dalam keputusan jenis begini, ego menjadi sebab terbantutnya proses rundingan. Kedua-dua pihak tidak mahu beralah dan tidak bersedia untuk berkompromi antara satu dengan lain. Akhirnya, kedua-dua pihak mengalami kerugian dalam urus janji itu. Rasa dendam mungkin wujud antara kedua-dua pihak akibat daripada keputusan tersebut dan berkemungkinan tidak akan ada lagi rundingan antara kedua-dua pihak.

iii) Berada di jalan buntu

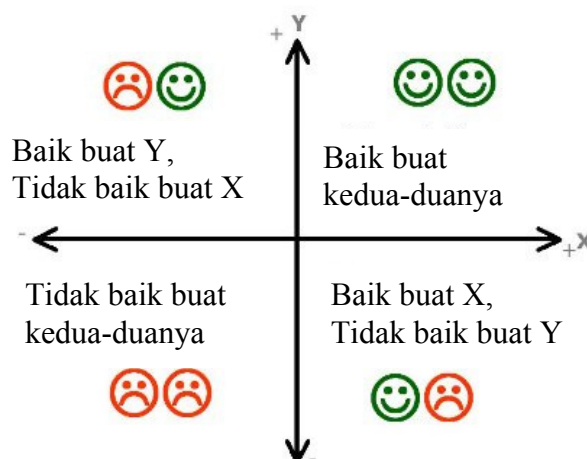
NO. KOD / CODE NO.	Z-009-3:2015-M01/P(2/2)	Muka Surat / Page : Drpd / of : 17

Kedua-dua pihak tidak menang atau kalah, dan selepas rundingan yang berlarutan, kedua-dua pihak berada di tempat yang sama sebagaimana mereka bermula. Ini disebabkan tidak dapat menjaga kepentingan, dan hanya memikirkan kedudukan. Jalan buntu berlaku apabila kedua-dua pihak secara agresif mempertahankan kedudukan mereka dan tidak ada pihak yang mahu beralah.

iv) Kedua-dua pihak menang

Keputusan ini dikenali sebagai senario menang-menang. Kedua-dua pihak mendapat hasil minimum berdasarkan kehendak awal. Dalam sesetengah kes, keputusan menang-menang bermakna bahawa penyelesaian baharu dapat memperbaiki kedudukan kedua-dua pihak.

Dalam keputusan sebegini, kedua-dua pihak pulang dengan kepentingan dan keperluan mereka dipenuhi. Kedua-dua pihak meninggalkan meja rundingan dengan berpuas hati kerana di akhir rundingan hasil yang diperoleh lebih daripada yang mereka mulakan. Hubungan terus dipelihara kerana kedua-dua pihak bekerjasama dalam menentukan penyelesaian yang adil. Keputusan ini juga menguatkan kepercayaan antara kedua-dua pihak bagi rundingan pada masa hadapan kerana mereka telah mewujudkan hubungan yang positif.



Rajah 3 Kuadran Hasil Rundingan

10. Rundingan Yang Berjaya

Memandangkan rundingan biasanya urusan sementara, matlamat biasanya ke arah situasi menang-menang. Apabila kedua-dua pihak beredar dengan perasaan positif

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-3:2015-M01/P(2/2)	Muka Surat / Page : Drpd / of : 17

tentang matlamat yang tercapai, mereka mungkin lebih bersedia untuk berunding lagi. Kedua-dua pihak menggunakan segala kemahiran untuk memastikan semua pihak berasa seperti pemenang.

10.1 Strategi untuk rundingan yang berjaya:

- i) Tahu akan keperluan. Tetapkan dengan jelas kepentingan dan matlamat.
- ii) Kenali pihak lain. Belajar seberapa banyak yang mungkin tentang semua pihak yang akan berunding. Ketahui gaya perundingan mereka, kemahiran perundingan, latar belakang, harapan, kebimbangan, aspirasi, dan kepentingan.
- iii) Dengar dengan teliti akan hujah-hujah pihak lawan dan nilaikan alasan mereka secara logik. Minta penjelasan tentang isu-isu yang kurang jelas dengan bertanyakan soalan “bagaimana”, “mengapa”, “di mana”, “bila” dan “apa”.
- iv) Sediakan hujah demi hujah. Senaraikan semua isu yang penting kepada kedua-dua pihak dan kenal pasti isu-isu utama. Kenal pasti sebarang agenda peribadi. Persoalkan generalisasi dan cabar sebarang andaian.
- v) Kenal pasti mana-mana isu/matlamat yang sama.
- vi) Fahami sebarang kuasa luar yang mungkin mempengaruhi keadaan.
- vii) Cuba bertenang tetapi tegas dan elakkan tingkah laku agresif. Gunakan kebijaksanaan dan diplomasi untuk melegakan ketegangan.
- viii) Ingat: **TIDAK** ialah satu perkataan yang mungkin remeh tetapi berkuasa!
- ix) Gunakan kedua-dua kemahiran pujukan lisan dan bukan lisan. Gunakan bahasa gerak-geri yang mempamerkan sikap terbuka dan menggalakkan perbincangan konstruktif, dan bukan yang defensif atau yang memberi tanggapan sikap tidak fleksibel.

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-3:2015-M01/P(2/2)	Muka Surat / Page : Drpd / of : 17

- x) Sediakan pilihan untuk faedah bersama. Mesti tahu bila untuk berkompromi. Tawarkan konsesi apabila perlu, tetapisedikit dahulu. Bezakan antara keperluan, iaitu perkara penting yang anda tidak boleh berkompromi, dan perkara yang kurang penting yang boleh dilepaskan.
- xi) Pastikan ada tarikh akhir yang dipersetujui untuk penyelesaian.
- xii) Tentukan tindakan susulan untuk mencapai persetujuan.
- xiii) Perjanjian akhir perlu diringkaskan dan ditulis pada akhir rundingan.
- xiv) Rancang keputusan alternatif sekiranya persetujuan tidak dapat dicapai.

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-3:2015-M01/P(2/2)	Muka Surat / Page : Drpd / of : 17

SOALAN/QUESTIONS :

1. Apakah tujuan perundingan di tempat kerja?

2. Apakah jenis-jenis perundingan yang boleh diaplikasikan di tempat kerja?

3. Bagaimanakah proses rundingan dilakukan?

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-3:2015-M01/P(2/2)	Muka Surat / Page : Drpd / of : 17

RUJUKAN / REFERENCES:

1. Douglas, E. F. (1998), *Straight Talk: Turning Communications Upside Down for Strategic Results at Work*, Davies Black Publishing, ISBN-13 978-0891061175.
2. Fisher, R., Ury, W.L. and Patton, B. (1991). *Getting to Yes* (2nd ed.), Penguin, ISBN 0-14-015735-2
3. McKay, M., Davis, M. and Fanning, P. (2009), *Messages: The Communication Skills Book*. New Harbinger Publications. ISBN-13 978-1572245921.
4. Perkins, P.S. and Brown, L. (2008), *The Art and Science of Communication: Tools for Effective Communication in The Workplace*, Wiley, ISBN-13 978-0470247594.



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

KERTAS TUGASAN (ASSIGNMENT SHEET)

KOD DAN NAMA PROGRAM / <i>PROGRAM'S CODE AND NAME</i>	Z-009-3:2015 CORE ABILITIES	
TAHAP / LEVEL	TIGA (3)	
NO. DAN TAJUK KEMAHIRAN TERAS / <i>CORE ABILITY NO. AND TITLE</i>	CA01 KOMUNIKASI EFEKTIF	
NO. DAN PENYATAAN KEMAHIRAN / <i>ABILITY NO AND STATEMENT</i>	01.01. PAMERKAN AMALAN KOMUNIKASI PERHUBUNGAN 01.02. GUNAKAN KEMAHIRAN ASAS PERUNDINGAN	
NO. KOD / CODE NO.	Z-009-3:2015-M01/T(2/2)	Muka Surat / Page: 1 Drpd / Of : 5

TAJUK / TITLE : KEMAHIRAN ASAS PERUNDINGAN

TUJUAN / PURPOSE :

Kertas Tugas ini bertujuan untuk memantapkan pengetahuan dan pemahaman pelatih mengenai penggunaan kemahiran komunikasi asas perundingan.

ARAHAN / INSTRUCTION :

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

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-3:2015-M01/T(2/2)	Muka Surat / Page : Drpd / of : 5

SOALAN / QUESTION :

1. Peringkat yang paling penting dalam proses rundingan adalah _____
(1 markah)

2. _____ ialah gaya rundingan bagi individu yang gemar menyelesaikan masalah di samping memelihara hubungan peribadi.
(1 markah)

3. Hasil rundingan yang terbaik adalah _____.
(1 markah)

4. Namakan empat (4) jenis hasil rundingan.

(4 markah)

5. Nyatakan lapan (8) strategi rundingan.

(8 markah)

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-3:2015-M01/T(2/2)	Muka Surat / Page : Drpd / of : 5

6. Berikut ialah ciri-ciri asas perunding yang baik, KECUALI

- A. Pendengar yang baik
- B. Komunikator yang baik
- C. Boleh membuat keputusan
- D. Gemar memberi pendapat

(1 markah)

7. Pernyataan berikut adalah benar tentang rundingan, KECUALI

- A. Rundingan ialah proses tawar-menawar antara dua pihak.
- B. Rundingan diadakan bagi mencapai persetujuan.
- C. Proses tawar-menawar bagi menyelesaikan perbezaan.
- D. Urus niaga yang adil dan menguntungkan.

(1 markah)

8. Pernyataan berikut adalah benar tentang kepentingan perundingan, KECUALI

- A. Bagi mengelakkan konflik.
- B. Untuk mencapai keputusan.
- C. Bagi menyelesaikan isu-isu yang berlarutan.
- D. Bagi membentangkan hujah-hujah.

(1 markah)

9. _____ berlaku apabila sesebuah negara menandatangani perjanjian tetapi tiada niat untuk melaksanakannya.

- A. Rundingan berniat jahat.
- B. Rundingan pelbagai parti.
- C. Rundingan menang-kalah.
- D. Rundingan kerjasama.

(1 markah)

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-3:2015-M01/T(2/2)	Muka Surat / Page : Drpd / of : 5

10. Jika anda mengesyaki bahawa pihak lain sedang berunding dengan niat jahat, apakah yang patut dilakukan?

- A. Mengelak daripada meneruskan rundingan.
- B. Bersaing secara sihat untuk memujuk.
- C. Beri kerjasama untuk menarik minatnya.
- D. Fikirkan tentang syarat-syarat dan dendaan dalam perjanjian.

(1 markah)

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-3:2015-M01/T(2/2)	Muka Surat / Page : Drpd / of : 5

SKEMA JAWAPAN

1. Tawar- menawar
2. (Mudah) bertolak ansur
3. Kedua-dua pihak menang/mencapai persetujuan.
4.
 - i. Rundingan menang-kalah
 - ii. Rundingan menang-menang
 - iii. Rundingan kalah-kalah
 - iv. Rundingan Persaingan
 - v. Rundingan Kerjasama
 - vi. Rundingan Pelbagai Pihak
 - vii. Rundingan Berniat Jahat
5.
 - i) Tahu akan keperluan. Tetapkan dengan jelas kepentingan dan matlamat.
 - ii) Kenali pihak lain.
 - iii) Dengar dengan teliti hujah-hujah pihak lawan, nilaikan alasan mereka.
 - iv) Sediakan hujah demi hujah. Senaraikan semua isu penting.
 - v) Kenal pasti mana-mana isu/matlamat yang sama.
 - vi) Fahami sebarang kuasa luar yang mungkin mempengaruhi keadaan.
 - vii) Bertenang tetapi tegas, elakkan tingkah laku agresif, gunakan kebijaksanaan dan diplomasi.
 - viii) Gunakan pujukan lisan dan bukan lisan, dan bahasa gerak-geri yang mempamerkan sikap terbuka dan menggalakkan perbincangan konstruktif
6. D
7. D
8. D
9. A
10. D



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

KERTAS KERJA (WORKSHEET)

KOD DAN NAMA PROGRAM / <i>PROGRAM'S CODE AND NAME</i>	Z-009-3:2015 CORE ABILITIES	
TAHAP / LEVEL	TIGA (3)	
NO. DAN TAJUK KEMAHIRAN TERAS / <i>CORE ABILITY NO. AND TITLE</i>	CA01 KOMUNIKASI EFEKTIF	
NO. DAN PENYATAAN KEMAHIRAN / <i>ABILITY NO. AND STATEMENT</i>	01.01. PAMERKAN AMALAN KOMUNIKASI PERHUBUNGAN 01.02. GUNAKAN KEMAHIRAN ASAS PERUNDINGAN	
NO. KOD / CODE NO.	Z-009-3:2015-M01/K(2/2)	Muka Surat / Page: 1 Drpd / Of : 3

TAJUK / TITLE : GUNA KEMAHIRAN ASAS PERUNDINGAN

TUJUAN PEMBELAJARAN / INSTRUCTIONAL AIMS

Pelatih mesti boleh:-

1. Kenal pasti objektif perundingan.
2. Wujudkan tugas, peranan dan tanggungjawab.
3. Berunding tentang tujuan dan pendapat dalam persekitaran yang kondusif.
4. Berkompromi dengan keputusan yang munasabah.

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-3:2015-M01/K(2/2)	Muka Surat / Page : 24 Drpd / of : 3

ARAHAN / INSTRUCTION

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

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

TIADA

PERALATAN, PERKAKASAN DAN BAHAN / TOOLS, EQUIPMENT AND MATERIAL

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

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

SOALAN / QUESTION :

TIADA

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-3:2015-M01/K(2/2)	Muka Surat / Page : 25 Drpd / of : 3

SENARAI SEMAK PENUNJUK KEBOLEHAN TERAS /
CORE ABILITY INDICATORS CHECKLIST

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

Kebolehan 1.2

1	Objektif perundingan dikenal pasti.	☐	☐	_____
2	Tugas, peranan dan tanggungjawab dikenal pasti.	☐	☐	_____
3	Tujuan dan pendapat daripada pihak berkenaan dirundingkan dengan jelas dalam persekitaran yang kondusif.	☐	☐	_____
4	Kompromi yang munasabah dirundingkan.	☐	☐	_____

.....

(Tandatangan dan Nama Pelatih)

Trainee's Name and Signature

Tarikh/Date: _____

.....

(Tandatangan dan Nama Pengajar)

Instructor's Name and Signature

Tarikh/Date: _____

JADUALPEMBAHAGIAN PENILAIAN KERJA KURSUS

Z-009-3:2015 KEBOLEHAN TERAS

M01 – KOMUNIKASI EFEKTIF

Kebolehan	Penilaian Pengetahuan	Pematuhan Penunjuk Prestasi
1. Pamerkan amalan komunikasi perhubungan	Z-009-3:2015-M01/KA(1/1)	Z-009-3:2015-M01/K(1/2)
2. Gunakan kemahiran asas perundingan		Z-009-3:2015-M01/K(2/2)

PENILAIAN PRESTASI NCS-CORE ABILITY

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

KEBOLEHAN TERAS – TAHAP 3

Nama Calon: _____

No Kad Pengenalan: _____

Nama Pusat Bertauliah: _____

Kod Pusat Bertauliah: _____

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

PERKARA	KEBOLEHAN	1	2	3	4	5	CATATAN
CA01	KOMUNIKASI EFEKTIF						
1.1	Pamerkan amalan komunikasi perhubungan						
1.2	Gunakan kemahiran asas perundingan						
CA02	KESEDARAN TEKNOLOGI MAKLUMAT						
2.1	Pamerkan kesedaran teknologi maklumat						
2.2	Pamerkan kesedaran peraturan teknologi maklumat						
CA03	KEMAHIRAN KEPIMPINAN						
3.1	Pamerkan kebolehan kaunseling di tempat kerja						
3.2	Pamerkan tanggungjawab dan kuasa						
3.3	Pamerkan kebolehan kerja berpasukan						
3.4	Pamerkan kebolehan pengawalan emosi di tempat kerja						
3.5	Terapkan pengetahuan kerja dan kenalpasti kehendak pelanggan						
3.6	Pantau penyampaian hasil kerja						
CA04	ETIKA DI TEMPAT KERJA						
4.1	Pamerkan keperluan budaya kerja						
4.2	Tangani situasi yang memerlukan perhatian						
CA05	KEMAHIRAN PENTADBIRAN						
5.1	Pamerkan kesedaran penggunaan aset kerja						

PERKARA	KEBOLEHAN	1	2	3	4	5	CATATAN
5.2	Runding penerimaan dan serahan produk/servis						
5.3	Laksanakan amalan sumber tenaga kerja						
CA06	KESEDARAN PELAKSANAAN KESIHATAN, KESELAMATAN DAN ALAM SEKITAR						
6.1	Laksanakan kesedaran kesihatan						
6.2	Laksanakan kesedaran keselamatan						
6.3	Laksanakan kesedaran alam sekitar						

Skala – Tahap Pencapaian

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

Tarikh Penilaian :		Nama PP:		T/tangan PP:	
KEPUTUSAN		TERAMPIL / TIDAK TERAMPIL			



REKOD PENILAIAN KUMULATIF (RPK) - TEORI
SIJIL KEMAHIRAN MALAYSIA (SKM): NCS – CORE ABILITIES (TAHAP 3)

JPK/CA/RPK-T3

NAMA CALON:	PUSAT BERTAULIAH:

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

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

Z-009-3:2015-CA01	KOMUNIKASI EFEKTIF Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-3:2015-CA02	KESEDARAN TEKNOLOGI MAKLUMAT Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-3:2015-CA03	KEMAHIRAN KEPIMPINAN Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	



REKOD PENILAIAN KUMULATIF (RPK) - TEORI
SIJIL KEMAHIRAN MALAYSIA (SKM): NCS – CORE ABILITIES (TAHAP 3)

JPK/CA/RPK-T3

NAMA CALON:

PUSAT BERTAULIAH:

Z-009-3:2015- CA04	ETIKA TEMPAT KERJA
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-3:2015- CA05	KEMAHIRAN PENTADBIRAN
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-3:2015- CA06	KESEDARAN PERLAKSANAAN KESIHATAN, KESELAMATAN DAN ALAM SEKITAR
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	



M01 – KOMUNIKASI BERKESAN

Sub-Modul 2

KEMAHIRAN ASAS PERUNDINGAN

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

TAHAP 3

Kertas Penerangan 2

**KEMAHIRAN ASAS
PERUNDINGAN**

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 RUNDINGAN
 2. CIRI-CIRI PERUNDING YANG BAIK
 3. GAYA PERUNDINGAN
 4. PRINSIP ASAS PERUNDINGAN
 5. JENIS RUNDINGAN
 6. TEKNIK PERUNDINGAN
 7. PROSES RUNDINGAN
 8. GAGAL UNTUK BERSETUJU
 9. HASIL RUNDINGAN
 10. RUNDINGAN YANG BERJAYA

TUJUAN

Kertas Penerangan ini bertujuan untuk menerangkan;

- ✓ Definisi rundingan.
- ✓ Ciri-ciri perunding yang baik.
- ✓ Gaya Perundingan.
- ✓ Prinsip Perundingan.
- ✓ Hasil Rundingan.



PENGENALAN

Kemahiran asas perundingan menerangkan kemahiran yang perlu dalam membuat rundingan yang berjaya sekiranya berlaku pertikaian atau perbezaan pendapat, di samping mengelakkan situasi yang menjejaskan produktiviti dan keharmonian organisasi.



1. DEFINISI RUNDINGAN

- Rundingan boleh ditakrifkan sebagai proses tawar-menawar antara dua pihak atau lebih untuk mencari titik persamaan dan mencapai persetujuan bagi menyelesaikan perbezaan demi kepentingan bersama atau bagi menyelesaikan konflik.

1. DEFINISI RUNDINGAN (samb.)

- Objektif rundingan adalah untuk mencapai persetujuan bersama tanpa menyebabkan halangan masa depan untuk pembangunan atau kerja-kerja selanjutnya.

2. CIRI-CIRI PERUNDINGAN YANG BAIK

2.1 Terdapat tujuh ciri asas perunding yang baik:

- i) Pendengar yang baik.
- ii) Komunikator yang baik.
- iii) Memiliki pengetahuan yang sesuai.
- iv) Boleh membuat keputusan.
- v) Yakin dengan diri sendiri.
- vi) Memahami dan menghargai akan nilai hubungan.

3. GAYA PERUNDINGAN

3.1 Terdapat lima gaya perundingan:

- i) Mudah bertolak ansur.
- ii) Mengelak.
- iii) Bekerjasama.
- iv) Bersaing.
- v) Bertolak-ansur.



4. PRINSIP ASAS PERUNDINGAN

4.1 Terdapat lima prinsip asas dalam proses perundingan yang baik:

- i. Persedian (Pengumpulan Maklumat).
- ii. Mewujudkan hubungan.
- iii. Objektiviti.
- iv. Strategi.
- v. Teknik / Meneliti sasaran.



5. JENIS RUNDINGAN

5.1 Terdapat 7 jenis rundingan:

- i. Rundingan Menang-Kalah.
- ii. Rundingan Menang-Menang.
- iii. Rundingan Kalah-Kalah.
- iv. Rundingan Persaingan.
- v. Rundingan Kerjasama.
- vi. Rundingan Pelbagai Pihak.
- vii. Rundingan Berniat Jahat.



6. TEKNIK PERUNDINGAN

6.1 Terdapat beberapa teknik perundingan asas untuk pelbagai keadaan:

- i) Menilai keperluan dan kehendak serta matlamat sebenarnya.

- ii) Mengetahui keperluan dan kemahuan pihak lain.

6. TEKNIK PERUNDINGAN (samb.)

- iii) Melakukan perbincangan berperingkat.
- iv) Mengenal pasti perkara yang perlu dikompromikan.
- v) Melakukan susulan dengan pelan tindakan.

7. PROSES RUNDINGAN

7.1 Untuk mencapai hasil yang diinginkan, mungkin berguna untuk mengikuti pendekatan rundingan berstruktur. Terdapat lima peringkat proses rundingan:

- i. Persediaan dan perancangan.
- ii. Penjelasan dan justifikasi.
- iii. Tawar-Menawar.
- iv. Persetujuan.
- v. Pelaksanaan tindakan.



8. GAGAL UNTUK BERSETUJU

Jika proses rundingan gagal dan persetujuan tidak dapat dicapai, maka penjadualan semula mesyuarat boleh dilakukan. Ini boleh mengelakkan semua pihak daripada terlibat dalam perbincangan atau perdebatan hangat, yang bukan sahaja membuang masa tetapi juga boleh merosakkan hubungan masa depan.

9. HASIL RUNDINGAN

9.1 Semua rundingan berakhir dengan satu daripada empat kemungkinan:

- i) Satu pihak menang, dan satu pihak kalah.
- ii) Kedua-dua pihak kalah.
- iii) Berada di jalan buntu.
- iv) Kedua-dua pihak menang.



10. RUNDINGAN YANG BERJAYA

10.1 Strategi untuk rundingan yang berjaya:

- Tahu akan keperluan.
- Kenali pihak lain.
- Dengar dengan teliti akan hujah-hujah pihak lawan dan nilaikan alasan mereka secara logik.
- Sediakan hujah demi hujah. Senaraikan semua isu yang penting kepada kedua-dua pihak dan kenal pasti isu-isu utama.

10. RUNDINGAN YANG BERJAYA (samb.)

- Kenal pasti mana-mana isu/matlamat yang sama.
- Fahami sebarang kuasa luar yang mungkin mempengaruhi keadaan.
- Cuba bertenang tetapi tegas dan elakkan tingkah laku agresif. Gunakan kebijaksanaan dan diplomasi untuk melegakan ketegangan.
- Ingat: **TIDAK** ialah satu perkataan yang mungkin remeh tetapi berkuasa!
- Gunakan kedua-dua kemahiran pujukan lisan dan bukan Sediakan pilihan untuk faedah bersama.

10. RUNDINGAN YANG BERJAYA (samb.)

- Pastikan ada tarikh akhir yang dipersetujui untuk penyelesaian.
- Tentukan tindakan susulan untuk mencapai persetujuan.
- Perjanjian akhir perlu diringkaskan dan ditulis pada akhir rundingan.
- Rancang keputusan alternatif sekiranya persetujuan tidak dapat dicapai.

10. RUNDINGAN YANG BERJAYA (samb.)

- Tentukan tindakan susulan untuk mencapai persetujuan.
- Perjanjian akhir perlu diringkaskan dan ditulis pada akhir rundingan.
- Rancang keputusan alternatif sekiranya persetujuan tidak dapat dicapai.

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	Objektif perundingan dikenal pasti.	☐	☐	_____
2	Tugas, peranan dan tanggungjawab dikenal pasti.	☐	☐	_____
3	Tujuan dan pendapat daripada pihak berkenaan dirundingkan dengan jelas dalam persekitaran yang kondusif.	☐	☐	_____
4	Kompromi yang munasabah dirundingkan.	☐	☐	_____

CONTOH BORANG CA01

JPK/CA/PP

PENILAIAN PRESTASI NCS-CORE ABILITY

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

CORE ABILITIES – TAHAP 3

Nama Calon: _____

No Kad Pengenalan: _____

Nama Pusat Bertauliah: _____

Kod Pusat Bertauliah: _____

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

PERKARA	KEBOLEHAN	1	2	3	4	5	CATATAN
CA01	KOMUNIKASI EFEKTIF						
1.1	Tunjuk amalan perundingan komunikasi						
1.2	Guna kemahiran asas perundingan						
CA02	KESEDARAN TEKNOLOGI MAKLUMAT						

NOSS/JPK/KSM JULAI 2017

GCA01(CA01)

CONTOH BORANG RPK



REKOD PENILAIAN KUMULATIF (RPK) - TEORI SIJIL KEMAHIRAN MALAYSIA (SKM): NCS – CORE ABILITIES (TAHAP 3)

JPK/CA/RPK-T3

NAMA CALON: **PUSAT BERTAULIAH:**

PERINGATAN:

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



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

Z-009-3:2015-CA01	KOMUNIKASIEFEKTIF
	Markah Penilaian Teori:
	Tarikh Penilaian:
	T/tangan PP/TP:
	T/tangan PPD:

Z-009-3:2015-CA02	KESEDARAN TEKNOLOGI MAKLUMAT
	Markah Penilaian Teori:
	Tarikh Penilaian:
	T/tangan PP/TP:
	T/tangan PPD:

Z-009-3:2015-CA03	KEMAHIRAN KEPIMPINAN
	Markah Penilaian Teori:
	Tarikh Penilaian:
	T/tangan PP/TP:
	T/tangan PPD:

SUMBER RUJUKAN

- Douglas, E. F. (1998), Straight Talk: Turning Communications Upside Down for Strategic Results at Work, Davies Black Publishing, ISBN-13 978-0891061175.
- Fisher, R., Ury, W.L. and Patton, B. (1991). Getting to Yes (2nd ed.), Penguin, ISBN 0-14-015735-2
- McKay, M., Davis, M. and Fanning, P. (2009), Messages: The Communication Skills Book. New Harbinger Publications. ISBN-13 978-1572245921.
- Perkins, P.S. and Brown, L. (2008), The Art and Science of Communication: Tools for Effective Communication in The Workplace, Wiley, ISBN-13 978-0470247594.
- <http://www.kent.ac.uk/careers/sk/persuading.html>
- <http://www.skillsyouneed.com/ips/negotiation.html>
- <http://training.simplicable.com/training/new/7-types-of-negotiation-and-1-big-myth>
- <https://en.wikipedia.org/wiki/Negotiation>



JPK

**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-009-3:2015 CA01

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 penilaian; dan
6. Dilarang membawa keluar kertas soalan dari bilik peperiksaan

KERTAS PENILAIAN INI MENGANDUNGI 6.... MUKA SURAT BERCETAK

1. Pilih pernyataan yang salah bagi mewujudkan suasana komunikasi yang berkesan.
 - A. Pilih masa yang sesuai.
 - B. Gunakan bahasa isyarat.
 - C. Wujudkan suasana selesa untuk menggalakkan berkomunikasi terbuka.
 - D. Elakkan memulakan perbincangan tentang topik berat pada lewat petang.

2. Pilih perkara yang **bukan** merupakan cara berkomunikasi secara oral yang betul.
 - A. Emel
 - B. Mesyuarat
 - C. Pembentangan
 - D. Panggilan telefon

3. Yang manakah diantara berikut **bukan** pernyataan berikut adalah benar tentang kepentingan saluran komunikasi formal?
 - A. Saluran komunikasi formal merupakan cara untuk berkongsi maklumat.
 - B. Saluran komunikasi formal merupakan cara untuk berkongsi mesej peribadi .
 - C. Komunikasi melalui saluran formal terhadap kepada mesej organisasi.
 - D. Peraturan, prosedur atau standard tertentu perlu diikuti dalam menggunakan saluran komunikasi formal.

4. Apakah bentuk komunikasi yang diperlukan untuk menyampaikan maklumat semasa bermesyuarat?
 - A. Berbahas
 - B. Berpidato
 - C. Menerangkan
 - D. Mendemonstrasikan

5. Apakah yang dimaksudkan dengan istilah komunikasi lateral atau horizontal?
- A. Dilakukan antara staf dari tahap yang sama.
 - b. Dilakukan dengan pembekal atau pelanggan.
 - c. Dilakukan antara pengurus dengan kakitangan.
 - d. Dilakukan untuk meningkatkan usaha koordinasi.
6. Apakah tugas utama pegawai perhubungan?
- A. Menentukan polisi.
 - B. Menerangkan prosedur.
 - C. Membuat laporan prestasi.
 - D. Menjadi pengantara antara dua pihak.
7. Pilih kenyataan yang bukan merupakan kaedah kemahiran perhubungan yang baik.
- A. Kebolehan bekerja dalam pasukan
 - B. Kemampuan berkomunikasi dengan baik.
 - C. Kebolehan bekerjasama dengan orang lain.
 - D. Kemampuan menggunakan perkataan yang susah.
8. Apakah teknik untuk menjadi seorang komunikator yang baik?
- A. Menggumam apabila bercakap.
 - b. Menggunakan bahasa berbunga.
 - c. Menggunakan bahasa yang mudah difahami.
 - d. Menggunakan suara yang lantang pada setiap masa.
9. Apakah perkara yang boleh berlaku sekiranya komunikasi yang dilakukan tidak berkesan?
- A. Pengurus berpuas hati.
 - B. Maklumat akan sampai kepada penerima.
 - C. Arahan pengurus mungkin tidak dilaksanakan.
 - D. Kakitangan akan mengikut cakap ketua mereka.

10. Apakah yang perlu dilakukan dengan sekiranya mempunyai teknik komunikasi yang baik?
- A. Rahsiakan daripada orang lain.
 - B. Umumkan kepada orang ramai.
 - C. Simpan untuk kegunaan sendiri.
 - D. Kongsi dengan ahli pasukan lain.
11. Pilih ciri-ciri asas bagi seorang perunding yang baik.
- I. Pendengar yang baik.
 - II. Komunikator yang baik.
 - III. Boleh membuat keputusan.
 - IV. Gemar memberi pendapat.
- A. I, II dan III
 - B. I, II dan IV
 - C. I, III dan IV
 - D. II, III dan IV
12. Apakah perkara yang melibatkan teknik perundingan asas?
- I. Melakukan perbincangan berperingkat.
 - II. Mengenal pasti keperluan dan kemahuan pihak.
 - III. Mengenal pasti perkara yang perlu dikompromikan.
 - IV. Menilai keperluan dan kehendak serta matlamat sebenarnya.
- A. I, II dan III
 - B. I, II dan IV
 - C. I, III dan IV
 - D. II, III dan IV

13. Pilih pernyataan bukan berkaitan dengan rundingan.
- A. Urus niaga yang adil dan menguntungkan.
 - B. Rundingan diadakan bagi mencapai persetujuan.
 - C. Proses tawar-menawar bagi menyelesaikan perbezaan.
 - D. Rundingan ialah proses tawar-menawar antara dua pihak.
14. Pilih pernyataan bukan berkaitan dengan kepentingan perundingan.
- A. Bagi mengelakkan konflik.
 - B. Untuk mencapai keputusan.
 - C. Bagi membentangkan hujah-hujah.
 - D. Bagi menyelesaikan isu-isu yang berlarutan.
15. Apakah jenis rundingan sekiranya sesebuah negara menandatangani perjanjian tetapi tiada niat untuk melaksanakannya?
- A. Rundingan kalah-kalah.
 - B. Rundingan berniat jahat.
 - C. Rundingan menang-kalah.
 - D. Rundingan menang-menang.
16. Apakah jenis rundingan untuk menubuhkan perkongsian perniagaan?
- A. Rundingan niat jahat.
 - B. Rundingan kalah-kalah.
 - C. Rundingan menang-kalah.
 - D. Rundingan menang-menang.
17. Apakah jenis rundingan sekiranya berkaitan gaji pekerja.
- A. Rundingan niat jahat.
 - B. Rundingan kalah-kalah.
 - C. Rundingan menang-kalah.
 - D. Rundingan menang-menang.

18. Apakah perkara yang perlu dipastikan apabila membuat sebarang rundingan?
- A. Membiarkan perbincangan menjadi hangat.
 - B. Bersetuju dengan semua syarat pihak lawan.
 - C. Memulakan perbincangan dengan tawaran akhir.
 - D. Mengenali punca, implikasi, dan beberapa kemungkinan penyelesaian.
19. Apakah yang patut dilakukan jika anda mengesyaki bahawa pihak lain sedang berunding dengan niat jahat,?
- A. Bersaing secara sihat untuk memujuk.
 - B. Beri kerjasama untuk menarik minatnya.
 - C. Mengelak daripada meneruskan rundingan.
 - D. Fikirkan tentang syarat-syarat dan dendaan dalam perjanjian.
20. Apakah hasil rundingan yang mungkin?
- I. Kedua-dua pihak kalah
 - II. Kedua-dua pihak menang.
 - III. Rundingan menemui jalan buntu
 - IV. Satu pihak menang, dan satu pihak kalah.
- A. I, II dan III
 - B. I, II dan IV
 - C. I, III dan IV
 - D. II, III dan IV

SKEMA JAWAPAN

1. B

3. B

5. D

7. D

9. C

11. A

13. D

15. B

17. D

19. C

2. B

4. C

6. D

8. C

10. D

12. C

14. A

16. D

18. C

20. A



BAHAN PEMBELAJARAN

Z – 009 – 3 : 2015
KEBOLEHAN TERAS

M02 : KESEDARAN 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)



BAHAN PEMBELAJARAN

TAHAP 3

M02 : KESEDARAN TEKNOLOGI MAKLUMAT

SUB MODUL 1 KESEDARAN 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-009-3:2015-M02 KESEDARAN TEKNOLOGI MAKLUMAT

KANDUNGAN

MUKASURAT

1. AHLI JAWATANKUASA PEMBANGUNAN	i
2. CARTA PROFIL KOMPETENSI	v
3. KURIKULUM KEBOLEHAN TERAS	vi
Z-009-3:2015 (CoCA-Z-009-3:2015-CA02)	
4. JADUAL PEMBAHAGIAN <i>WIM</i>	
4.1 TEORI	viii
4.2 AMALI	ix
5. SET WIM TEORI	
5.1 Z-009-3:2015-M02/P(1/2)	1
5.2 Z-009-3:2015-M02/T(1/2)	12
6 SET WIM AMALI	
6.1 Z-009-3:2015-M02/K(1/2)	18
7 JADUAL PEMBAHAGIAN PENILAIAN	21
8 LAMPIRAN	
8.1 BORANG PENILAIAN PRESTASI (JPK/CA/01)	22
8.2 REKOD PENILAIAN KUMULATIF (RPK)	24

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

PANEL PEMBANGUN

EN. ISMAIL BIN ABDULLAH
INTERNATIONAL GREEN TRAINING CENTRE

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

EN. BAHRUDIN BIN MAMAT
JABATAN KESELAMATAN DAN KESIHATAN PEKERJAAN SELANGOR

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

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

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

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

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

DR. NORLIHAWATI BINTI HAJIDAN
THE STEALTH ORGANISATION

EN. MOHD SAARI BIN CHE AWANG
INSTITUT LATIHAN PERINDUSTRIAN PEDAS

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

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

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

PN. TANJA BINTI JONID
PERSENDIRIAN

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

PANEL PEMBANGUN SOALAN

EN. ISMAIL BIN ABDULLAH
INTERNATIONAL GREEN TRAINING CENTRE

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

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

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

DR. NORLIHAWATI BINTI HAJIDAN
THE STEALTH ORGANISATION

MOHD SAARI BIN CHE AWANG
INSTITUT LATIHAN PERINDUSTRIAN PEDAS

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

EN. MOHD ISA BIN SHAMSUDDIN
PERSENDIRIAN

EN. HAMZAH BIN ZAKARIA
PERSENDIRIAN

DR. MALARVILI A/P RAMALINGAM
JABATAN KIMIA MALAYSIA

DR. SITI NUR NAZATUL SHIMA BINTI HASHIM
JABATAN KIMIA MALAYSIA

HAJJAH RASHIDAH BINTI HASSAN
KEMENTERIAN PENDIDIKAN MALAYSIA

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

PANEL PENTERJEMAH

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

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

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

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

DR. NORLIHAWATI BINTI HAJIDAN
THE STEALTH ORGANISATION

EN. MOHD ISA BIN SHAMSUDDIN
PERSENDIRIAN

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

EN. ABDUL KHALIK BIN SULAIMAN
DEWAN BAHASA DAN PUSTAKA

HAJAH ASIAH BINTI DAUD
DEWAN BAHASA DAN PUSTAKA

MD ARRIS BIN ABU YAMIN
WAKIL DEWAN BAHASA PUSTAKA

SABARIAH BINTI M SALLEH
WAKIL DEWAN BAHASA PUSTAKA

PN. MASHITAH BINTI TAHARIN
WAKIL DEWAN BAHASA PUSTAKA

PN. TANJA BINTI JONID
PERSENDIRIAN

ANIS AYUNI BINTI SUIED
PERSENDIRIAN

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

PANEL PENTERJEMAH NCS-CA

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

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

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

PN. TANJA BINTI JONID
PERSENDIRIAN

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

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

PANEL PEMBANGUN SLAID

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

SABARIAH BINTI M SALLEH
PERSENDIRIAN

ANIS AYUNI BINTI SUIED
PERSENDIRIAN

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

SHARIFAH ATIQA BINTI SYED ANUAR
PERSENDIRIAN

MUHAMMAD ARASH BIN MD ZAN
PERSENDIRIAN

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

CARTA PROFIL *KEBOLEHAN TERAS (CAPC)*

SEKTOR	SEMUA SEKTOR		
SUB SEKTOR	SEMUA SUB SEKTOR		
BIDANG PEKERJAAN	SEMUA BIDANG PEKERJAAN		
TAJUK NCS	KEBOLEHAN TERAS		
TAHAP PEKERJAAN	TIGA (3)	KOD BIDANG PEKERJAAN	Z-009-3:2015



CAPC bagi NOSS Z-009-3:2015 CORE ABILITIES

CoCA KOMUNIKASI EFEKTIF

SEKTOR	SEMUA SEKTOR				
SUB SEKTOR	SEMUA SUB SEKTOR				
BIDANG KERJA	SEMUA BIDANG KERJA				
BIDANG NCS	KEBOLEHAN TERAS				
TAJUK UNIT KEBOLEHAN	KESEDARAN TEKNOLOGI MAKLUMAT				
HASIL PEMBELAJARAN	Calon yang terampil didalam CA ini berkebolehan untuk menerap dan menggunakan teknologi maklumat dalam pekerjaan harian dan sedar kemajuan teknologi maklumat terkini. Setelah melengkapkan unit keterampilan ini,calon perlu mampu untuk :- • Pamerkan kesedaran teknologi maklumat terkini • Pamerkan kesedaran peraturan teknologi maklumat				
ID UNIT KEBOLEHAN	Z-009-3:2015-CA01	TAHAP	3	JANGKAMASA LATIHAN	6

KEBOLEHAN	PENGETAHUAN	PRESTASI	MASA LATIHAN	MOD PEMBELAJARAN	KRITERIA PENILAIAN
1. Pamerkan kesedaran teknologi maklumat terkini	1.1 Polisi Teknologi Maklumat 1.2 Prosedur penggunaan Teknologi Maklumat 1.3 Sistem Teknologi Maklumat 1.4 Prosedur pemasukkan data 1.5 SOP 1.6 Pemahaman Teknologi Maklumat	1.1 Kenal pasti kegunaan teknologi maklumat 1.2 Perhati perkembangan Teknologi Maklumat 1.3 Perhati pengetahuan Teknologi Maklumat terkini 1.4 Fahami interaksi antara teknologi dengan sistem 1.5 Tunjukkan operasi sistem teknologi secara berkesan.	<u>Pengetahuan</u> 3	<u>Pengetahuan</u> • Kelas • Perbincangan berkumpulan	1.1 Kegunaan teknologi maklumat dikenal pasti 1.2 Perkembangan Teknologi Maklumat diperhatikan 1.3 Pengetahuan Teknologi Maklumat terkini diperhatikan 1.4 Interaksi antara teknologi dengan system difahami 1.5 Operasi sistem teknologi secara berkesan.ditunjukkan

KEBOLEHAN	PENGETAHUAN	PRESTASI	MASA LATIHAN	MOD PEMBELAJARAN	KRITERIA PENILAIAN
	1.7 Aplikasi perisian				
2. Pamerkan kesedaran peraturan teknologi maklumat	2.1 Akta Multimedia dan Komunikasi 2.2 Prosedur Multimedia dan Komunikasi 2.3 Undang-undang Multimedia dan Komunikasi	2.1 Tentukan undang-undang dan peraturan Teknologi Maklumat 2.2 Tentukan dan mematuhi akta/undang-undang dan peraturan Multimedia dan Komunikasi. 2.3 Patuhi etika teknologi maklumat. 2.4 Perhatikan pematuhan teknologi pada badan-badan kawal selia.	<u>Pengetahuan</u> 3	<u>Pengetahuan</u> - Kelas - Perbincangan berkumpulan	2.1 Undang-undang dan peraturan Teknologi Maklumat 2.2 Tentukan dan akta/undang-undang dan peraturan Multimedia dan Komunikasi.dipatuhi 2.3 Etika teknologi maklumat dipatuhi 2.4 Pematuhan teknologi pada badan-badan kawal selia diperhatikan

CoCA bagi Z-009-3:2015-CA01 Kesedaran teknologi maklumat

JADUAL PEMBAHAGIAN WIM (TEORI)
Z-009-3:2015 KEBOLEHAN TERAS
M02 – KESEDARAN TEKNOLOGI MAKLUMAT

Kebolehan	Pelan Mengajar	Kertas Penerangan	Kertas Tugas
1. Pamerkan kesedaran teknologi maklumat terkini	*Z-009-3:2015-M02/P(1/2)/PM Kesedaran teknologi maklumat terkini	Z-009-3:2015-M02/P(1/2) Kesedaran teknologi maklumat terkini	Z-009-3:2015-M02/T(1/2) Kesedaran teknologi maklumat terkini
2. Pamerkan kesedaran peraturan teknologi maklumat	*Z-009-3:2015-M02/P(2/2)/PM Kesedaran peraturan teknologi maklumat	Z-009-3:2015-M02/P(2/2) Kesedaran peraturan teknologi maklumat	Z-009-3:2015-M02/T(2/2) Kesedaran peraturan teknologi maklumat

* Dibangunkan oleh Pusat Bertauliah (PB)

JADUAL PEMBAHAGIAN WIM (AMALI)
Z-009-3:2015 KEBOLEHAN TERAS
M02 – KESEDARAN TEKNOLOGI MAKLUMAT

Kebolehan	Pelan Mengajar	Kertas Kerja
1. Pamerkan kesedaran teknologi maklumat terkini	*Z-009-3:2015-M02/K(1/2)/PM Pamer kesedaran teknologi maklumat terkini	Z-009-3:2015-M02/K(1/2) Pamer kesedaran teknologi maklumat terkini
2. Pamerkan kesedaran peraturan teknologi maklumat	Z-009-3:2015-M02/K(2/2)/PM Pamer peraturan teknologi maklumat	Z-009-3:2015-M02/K(2/2) Pamer peraturan teknologi maklumat

* Dibangunkan oleh Pusat Bertauliah (PB)



**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 / <i>PROGRAM'S CODE AND NAME</i>	Z-009-3:2015 KEBOLEHAN TERAS	
TAHAP / LEVEL	TIGA (3)	
NO. DAN TAJUK KEBOLEHAN TERAS / <i>CORE ABILITY NO. AND TITLE</i>	CA02 KESEDARAN TEKNOLOGI MAKLUMAT	
NO. DAN PENYATAAN KEBOLEHAN / <i>ABILITY NO. AND STATEMENT</i>	02.01 PAMERKAN KESEDARAN TEKNOLOGI MAKLUMAT TERKINI 02.02 PAMERKAN KESEDARAN PERATURAN TEKNOLOGI MAKLUMAT	
NO. KOD ICODE NO.	Z-009-3:2015-M02/P(1/2)	Muka Surat / Page : 1 Drpd / of : 11

TAJUK/TITLE : KESEDARAN TEKNOLOGI MAKLUMAT TERKINI

TUJUAN/PURPOSE :

Kertas Penerangan ini bertujuan untuk menerangkan mengenai pemahaman penggunaan teknologi maklumat terkini, perkembangan terkini teknologi maklumat, pengetahuan teknologi terkini, pemahaman interaksi diantara teknologi dan sistem dan operasi yang efektif.

PENERANGAN/INFORMATION :

1. Polisi Teknologi Maklumat

Secara umumnya, setiap negara mempunyai polisi dan dasar Teknologi Maklumat mereka sendiri. Sesuai dengan polisi Kementerian Tenaga, Komunikasi dan Multimedia iaitu *“Memastikan pembangunan, pembekalan dan perkhidmatan industri-industri terlibat berada di tahap yang dikehendaki untuk kepentingan negara di samping untuk meregulasi dan memastikan kualiti perkhidmatan tenaga komunikasi **dan** multimedia berada di tahap yang ditetapkan”*

Keputusan yang telah diambil oleh kerajaan untuk meliberasasi dan tanpa kawalseliaan industri pada pertengahan tahun 1980an telah menyebabkan kepada peningkatan pelaburan dan pertumbuhan di dalam industri ini. Ia merupakan satu perubahan industri yang menjurus kepada kualiti perkhidmatan komunikasi dan multimedia yang sangat-sangat diharapkan.

Dengan wujudnya polisi teknologi maklumat negara, konsep-konsep teknologi maklumat mula dikenalpasti, difahami dan digunakan secara meluas.

2. Teknologi Maklumat (IT)

Ia ditakrifkan sebagai penggunaan komputer dan alat telekomunikasi untuk menyimpan, mendapatkan semula, menghantar dan memanipulasi data. Ia juga sering digunakan dalam konteks perniagaan atau perusahaan lain.



Terjemahan
Teknologi Maklumat
Pengurusan
Integrasi
Pembangunan
Pemasangan
Perlaksanaan
Perniagaan

Gambar 1.1: Contoh Hubungan Teknologi Maklumat

2.1 Antara tujuan Teknologi Maklumat adalah :

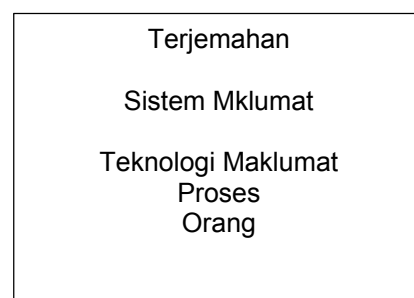
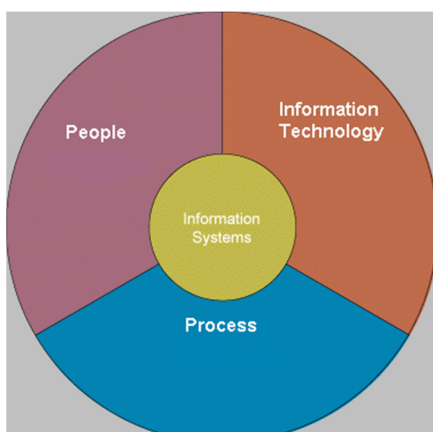
- i) Pemahaman penggunaan
- ii) Perkembangan terkini
- iii) Pengetahuan terkini
- iv) Pemahaman interaksi antara teknologi dan sistem
- v) Operasi yang efektif

2.2 Penggunaan teknologi maklumat (IT) dipantau dengan ketat oleh dasar dan prosedur IT yang dikuatkuasakan. Dasar digunakan untuk menetapkan standard prestasi. Melalui dasar tersebut, sesebuah organisasi boleh membina misi yang jelas untuk pengguna dan pentadbirnya. Ia dapat menyediakan rangka kerja bagi tindakan yang konsisten.

2.3 Dasar yang betul dapat melindungi sesebuah institusi atau organisasi daripada menyalahi undang-undang. Garis panduan organisasi yang jelas membolehkan pengurusan organisasi bersedia untuk mengelakkan sebarang tindakan undang-undang yang mungkin diambil. Di samping itu, organisasi juga perlu memastikan bahawa orang kurang upaya juga boleh berkomunikasi dan belajar menggunakan teknologi maklumat. Penggunaan dan akses menyeluruh kepada teknologi maklumat sepatutnya memberi manfaat kepada semua orang.

3. Sistem Teknologi Maklumat (IS)

Sistem maklumat terdiri daripada orang dan komputer yang memproses atau mentafsir maklumat. Ia juga merujuk perisian yang digunakan untuk menjalankan pangkalan data berkomputer atau untuk merujuk satu sistem komputer sahaja.



Carta Pie 2.1: Carta Hubungan Sistem Maklumat

3.1 Sistem maklumat pada dasarnya adalah juga kajian akademik tentang sistem dengan rujukan khusus kepada maklumat dan rangkaian pelengkap perkakasan dan perisian yang digunakan untuk mengumpulkan, menapis, memproses, membuat dan juga mengedarkan data.

3.2 Sebarang sistem maklumat khusus bertujuan untuk menyokong operasi, pengurusan dan membuat keputusan. Sistem maklumat juga ditakrifkan sebagai teknologi maklumat dan komunikasi (ICT) yang digunakan oleh sesebuah organisasi, dan juga cara orang berinteraksi dengan teknologi ini bagi menyokong proses perniagaan.

4. Prosedur dan Celik Teknologi Maklumat

Pada abad ke-21 ini, penggunaan teknologi maklumat merupakan pengetahuan dan kemahiran sepanjang hayat bagi seseorang individu. Baik secara individu mahupun berkumpulan, seseorang individu itu perlu bertanggungjawab dalam menggunakan alat teknologi untuk mengakses, mengurus, mengintegrasikan, menilai, mereka bentuk, membuat dan menyampaikan maklumat dengan baik dan berkesan.

4.1 Celik komputer dianggap sebagai kemahiran yang sangat penting dalam persekitaran kerja semasa. Majikan akan memastikan pekerja mereka mempunyai kemahiran asas komputer kerana ia amat membantu dalam pekerjaan dan menjimatkan banyak masa. Banyak syarikat berusaha menggunakan komputer untuk melicinkan operasi syarikat mereka dengan lebih cepat dan murah.

4.2 Interaksi antara pengguna dengan teknologi/sistem tidak dapat dielakkan. Pekerja perlu sedar bahawa kerjayanya banyak bergantung pada teknologi maklumat sama ada secara langsung atau tidak langsung. Trend teknologi maklumat sentiasa berubah dan dikemas kini dari semasa ke semasa.

Penggunaan teknologi terkini dapat meningkatkan produktiviti kerja dan komunikasi manakala pengendalian pangkalan data yang tidak cekap akan menjejaskan operasi dan pengeluaran. Dalam proses peningkatan kerjaya, keperluan untuk menggunakan teknologi maklumat akan seiring dengan peningkatan teknologi yang sentiasa dikemas kini demi kelancaran tugas.

4.3 Sebelum ini, semua kertas kerja, laporan, carta, pembentangan, minit mesyuarat dan sebagainya disampaikan secara manual menggunakan kertas sepenuhnya. Apabila peralihan teknologi yang mengurangkan penggunaan kertas berlaku, pekerja yang menggunakan komputer / perisian perlu tahu bagaimana untuk mengubah format dan maklumat ke dalam versi salinan lembut (*softcopy*). Contohnya, jika sebelum ini laporan disediakan dengan menggunakan mesin taip, tapi sekarang pekerja perlu tahu bagaimana untuk menggunakan perisian teknologi maklumat untuk tujuan yang sama. Dengan menggunakan perisian itu, pembentangan laporan yang sebelum ini menggunakan kertas dapat dibuat dengan canggih menggunakan skrin komputer dan bahan boleh dikemas kini secara berterusan tanpa perlu dibuat berkali-kali melalui mesin taip. Pekerja juga perlu mengikuti perkembangan terkini teknologi maklumat dan kesannya pada kerjaya mereka. Kesedaran ini meliputi semua jenis / tahap teknologi.

4.4 Antara contoh maklumat teknologi yang perlu diberi perhatian:

- i) Penggunaan perisian dan keupayaannya.
- ii) Pengetahuan komponen IT yang sesuai / sistem yang mengoptimumkan pekerjaan dan penyampaian.
- iii) Jenis penyelesaian sistem / mesin / komputer / perisian yang optimum.
- iv) Trend pasaran semasa / pengguna.
- iv) Kos untuk penyelesaian.

4.5 Komponen Sistem Teknologi Maklumat

Pada umumnya terdapat enam komponen dalam Sistem Teknologi Maklumat iaitu:

- i) Perkakasan

Perkakasan merujuk jentera. Ia meliputi komputer, yang sering dirujuk

sebagai unit pemprosesan pusat (*central processing unit* - CPU) dan semua alat sokongannya. Antaranya ialah peranti “input”, peranti “output”, peranti penyimpanan dan peranti komunikasi.

ii) Perisian

Perisian merujuk program komputer dan manualnya (jika ada). Program komputer ialah arahan yang dibaca oleh mesin melalui litar dalam bahagian-bahagian perkakasan daripada *Computer Based Information System* (CBIS) untuk berfungsi melalui cara yang menghasilkan maklumat berguna daripada data. Program biasanya disimpan dalam beberapa medium “input / output”, seperti cakera atau pita.

iii) Data

Data ialah fakta yang digunakan oleh program untuk menghasilkan maklumat. Ia disimpan dalam bentuk yang boleh dibaca oleh mesin pada cakera atau pita sehinggalah komputer memerlukannya.

iv) Prosedur

Prosedur ialah dasar yang mengawal operasi sistem komputer. “Prosedur digunakan kepada orang manakala perisian digunakan kepada perkakasan” adalah analogi biasa yang digunakan untuk menggambarkan peranan prosedur dalam CBIS.

v) Rangkaian

Rangkaian ialah sistem yang menghubungkan pelbagai komputer untuk mengagihkan sumber.

vi) Orang

Setiap CBIS memerlukan orang untuk beroperasi. Selalunya yang sering terlepas pandang dalam CBIS ialah orang, iaitu elemen yang mempengaruhi sebahagian besar kejayaan atau kegagalan komponen sistem maklumat tersebut.

5. Prosedur kemasukan data

Kemasukan data merujuk tindakan pengguna yang memasukkan data ke dalam komputer dan respons komputer terhadap data tersebut. Kemasukan data yang paling mudah ialah dengan menunjukkan pada sesuatu, memilih item atau menetapkan kedudukan pada paparan komputer yang dihasilkan. Dalam mode

kemasukan data yang lebih rumit, pengguna perlu mengawal format data dan juga isi kandungannya. Oleh itu urusan berkaitan kawalan format dalam kemasukan teks / suntingan dan interaksi grafik boleh juga dianggap sebagai urusan kemasukan data.



Carta alir 5.1 Aliran Kemasukan Data

5.1 Pada zaman kemasukan data, hampir semua perisian yang ada di pasaran terdiri daripada beberapa yang boleh diguna pakai oleh semua. Bagaimanapun, ada juga beberapa perisian yang direka khusus untuk operasi pangkalan data seperti Microsoft Access, Snappii, Vikingsoft, Peoplesoft, QuickBooks, Microsoft Excel, Visio, SAP dan lain-lain. Pemilihan penggunaan perisian ini berbeza mengikut keperluan individu dan syarikat kerana setiap perisian mempunyai kebolehan yang berlainan sesuai dengan keperluan dan kehendak mereka. Dalam

semua entiti perdagangan / perniagaan, kemasukan data adalah penting kerana ia menyimpan pelbagai data secara sistematik, sejarah transaksi, pangkalan data pelanggan, rekod pembelian, arahan / permintaan, aliran kewangan dan rekod jejak, aliran belanjawan, arahan kerja dan sebagainya. Semua ini mestilah selamat, mudah diuruskan dan diperoleh semula oleh pegawai yang dibenarkan



Gambar 5.2 : Contoh-Contoh Perisian Pangkalan Data

6. Pemahaman teknologi maklumat dan pemilihan perisian yang betul.

Terdapat LAPAN pertimbangan dalam memilih perisian yang betul iaitu:

- i) Ciri-ciri terhadap keperluan - kebanyakan perisian menawarkan lebih daripada apa yang diperlukan sebagai strategi yang baik dengan kos yang tepat
- ii) Analisis kos / faedah:
 - a) kos persediaan awal
 - b) (Utama) caj-bulanan atau tahunan (bergantung pada modul tertentu)
 - c) Surcaj keahlian
 - d) Caj setiap transaksi (% atau \$)
 - e) Yuran sokongan teknikal
 - f) Caj kemas kini

Naik taraf masa depan - Semua perisian biasanya mempunyai kitaran waktu maklumatnya dan kadang-kadang ada menawarkan kemudahan menaik taraf. Salah satu pertimbangan semasa perancangan membuat

perisian ialah sama ada perlu menaik taraf perisian atau menggantikan keseluruhannya dengan program baru. Hal ini akan memberi kesan kepada kos berbanding fungsi.

- iii) Keserasian perkakasan - spesifikasi semasa atau spesifikasi keserasian.
- iv) Keserasian sistem - Apakah perisian itu berfungsi dalam Sistem Operasi? Jika berfungsi, bagaimana ia beroperasi dalam Sistem Operasi?
- v) Sokongan pelanggan dan pembekal kebolehpercayaan – Hal ini penting kerana ia mentakrifkan hubungan antara vendor / penjual / pembuat dan pembeli perisian. Ia melibatkan jaminan, perkhidmatan teknikal dan kos. Apabila berlaku kerosakan perisian, pengguna perlu merujuk pakar untuk mencari penyelesaiannya.
- vi) Keselamatan - Tahap keselamatan perisian terhadap penceroboh sangatlah penting untuk mengelakkan data berharga daripada hilang atau disalahgunakan. Ia juga merangkumi perlindungan pencerobohan dan perlindungan virus.
- vii) Keluk pembelajaran dan kakitangan (Kemudahan penggunaan) - Orang yang bertanggungjawab dan diberi kuasa untuk menggunakan perisian perlu diberi latihan yang betul untuk menggunakan perisian dengan cekap. Kemudahan penggunaan juga merupakan faktor yang perlu dipertimbangkan kerana ia akan memberi kesan kepada keseluruhan proses.
- viii) Pelaporan – Setiap proses perlu mampu menghasilkan laporan/ringkasan dalam format yang mencukupi untuk pengguna.

7. Kesedaran Teknologi Maklumat

Kesedaran Teknologi Maklumat perlu ada pada setiap lapisan masyarakat. Ini adalah kerana :

- i) Boleh meningkatkan pengeluaran dan komunikasi yang efisien
- ii) Teknologi Maklumat telah diintegrasikan kedalam kesemua aspek kehidupan dan kerja.
- iii) Peralihan dari analog ke digital tidak dapat dielakkan.
- iv) Jimat kos untuk keseluruhan dan jangka masa panjang
- v) *IoT (Internet of Things)* sudah tiba dan akan menjadi konsep utama
- vi) Supaya kekal relevan, ketara dan kompetitif.

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-3:2015-M02/P(1/2)	Muka Surat / Page : Drpd / of : 11

SOALAN/QUESTION:

1. Apakah hubungan antara Teknologi Maklumat dan Sistem Maklumat?

.....

2. Namakan enam komponen sistem teknologi maklumat.

.....

3. Mengapa kita memerlukan kesedaran perkembangan teknologi?

.....

4. Apakah kemasukan data?

.....

5. Berapa banyakkah pertimbangan yang diperlukan untuk memilih perisian yang betul?

.....

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-3:2015-M02/P(1/2)	Muka Surat / Page : Drpd / of : 11

RUJUKAN / REFERENCES:

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



**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 / <i>PROGRAM'S CODE AND NAME</i>	Z-009-3:2015 KEBOLEHAN TERAS	
TAHAP / LEVEL	TIGA (3)	
NO. DAN TAJUK KEBOLEHAN TERAS / <i>CORE ABILITY NO. AND TITLE</i>	CA02 KESEDARAN TEKNOLOGI MAKLUMAT	
NO. DAN PENYATAAN KEBOLEHAN / <i>ABILITY NO. AND STATEMENT</i>	02.01 PAMERKAN KESEDARAN TEKNOLOGI MAKLUMAT TERKINI 02.02 PAMERKAN KESEDARAN PERATURAN TEKNOLOGI MAKLUMAT	
NO. KOD / CODE NO.	Z-009-3:2015-M02/T(1/2)	Muka Surat / Page : 1 Drpd / of : 6

TAJUK/TITLE : KESEDARAN TEKNOLOGI MAKLUMAT TERKINI

TUJUAN/PURPOSE:

Kertas Tugas ini bertujuan untuk memantapkan pengetahuan dan pemahaman pelatih mengenai pemahaman penggunaan teknologi maklumat terkini, perkembangan terkini teknologi maklumat, pengetahuan teknologi terkini, pemahaman interaksi diantara teknologi dan sistem dan operasi yang efektif.

NO. KOD / CODE NUM.	Z-009-3:2015-M02/T(1/2)	Muka Surat / Page : 13 Drpd / of : 6

ARAHAN/INSTRUCTION:

Pelatih hendaklah menjawab semua soalan dan dibenarkan merujuk Kertas Penerangan Z-009-3:2015-M02/P(1/2)

SOALAN/QUESTION:

1. Apakah definisi Teknologi Maklumat?
 - A. Sistem yang menghubungkan komunikasi
 - B. Perkhidmatan antara komputer dengan manusia
 - C. Teknologi yang mengawal selia penggunaan data antara komputer dengan peralatan mudah alih.
 - D. Penggunaan komputer dan peralatan telekomunikasi untuk menyimpan, mendapatkan semula, menghantar dan memanipulasi data

(1 markah)

2. Apakah definisi Sistem Maklumat?
 - A. Teknologi yang diperlukan untuk menyampaikan maklumat
 - B. Kajian berkenaan sistem dengan interaksi perkakasan tertentu.
 - C. Sistem perisian yang bertujuan untuk mengendali dan menyimpan data sahaja.
 - D. Sistem yang terdiri daripada manusia dan komputer untuk memproses atau menterjemah maklumat.

(1 markah)

3. Berapakah komponen yang terdapat dalam Sistem Teknologi Maklumat?
 - A. 4
 - B. 5
 - C. 6
 - D. 7

(1 markah)

NO. KOD / CODE NUM.	Z-009-3:2015-M02/T(1/2)	Muka Surat / Page : 14 Drpd / of : 6

4. Manakah gabungan komponen teknologi sistem maklumat yang betul?
- A. Perkakasan, data, teknologi dan manusia
 - B. Perisian, mesin, Internet, peralatan mudah alih dan rangkaian
 - C. Perkakasan, perisian, data, prosedur, rangkaian dan manusia.
 - D. Prosedur, sistem, manusia, komputer, teknologi dan peralatan mudah alih
- (1 markah)
5. Mengapakah kita memerlukan teknologi?
- A. Untuk mengurangkan kos
 - B. Untuk membuat lebih banyak wang
 - C. Untuk mengelakkan kegagalan komunikasi
 - D. Untuk meningkatkan kecekapan pengeluaran/komunikasi dan pengendalian pangkalan data
- (1 markah)
6. Apakah yang membentuk perkakasan?
- A. Jentera
 - B. Komputer sahaja
 - C. Prinsip pengaturcaraan
 - D. Sambungan sistem yang membolehkan pelbagai komputer untuk mengagihkan sumber
- (1 markah)
7. Apakah kemasukan data?
- A. Program pengiraan kos
 - B. Pemilihan data yang bertindak balas terhadap objektif
 - C. Tindakan meletakkan nombor ke dalam kerangka yang telah ditetapkan.
 - D. Tindakan pengguna yang melibatkan kemasukan data komputer dan maklum balas komputer terhadap kepada data tersebut.

NO. KOD / CODE NUM.	Z-009-3:2015-M02/T(1/2)	Muka Surat / Page : 15 Drpd / of : 6

(1 markah)

8. Pilih 4 pertimbangan yang wajar dalam memilih perisian yang sesuai
- A. Ciri-ciri, kos, perisian, rangkaian
 - B. Perkakasan, tempoh masa, jenis kemasukan, kos
 - C. Monitor, caj kemas kini, penggunaan tetikus
 - D. Analisis kos/faedah, keserasian sistem, keselamatan, boleh dipertingkatkan pada masa hadapan.

(1 markah)

9. Pilih contoh perisian kemasukan data yang betul
- A. Firefox
 - B. Wordpad
 - C. Photo gallery
 - D. Microsoft Access

(1 markah)

10. Berapakah pertimbangan yang perlu dibuat dalam memilih perisian data yang betul?
- A. 5
 - B. 8
 - C. 9
 - D. 10

(1 markah)

NO. KOD / CODE NUM.	Z-009-3:2015-M02/T(1/2)	Muka Surat / Page : 16 Drpd / of : 6

11. Apakah matlamat sistem maklumat?

.....

.....

.....

(2 markah)

12. Berikan 6 komponen Sistem Teknologi Maklumat.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

(6 markah)

13. Mengapakah kita memerlukan kesedaran teknologi yang terkini?

.....

.....

.....

(2 markah)

NO. KOD / CODE NUM.	Z-009-3:2015-M02/T(1/2)	Muka Surat / Page : 17 Drpd / of : 6

SKEMA JAWAPAN

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

11. Sistem maklumat bertujuan untuk menyokong operasi, pengurusan dan membuat keputusan.
12. Perkakasan, perisian, data, prosedur, rangkaian dan manusia
13. Teknologi meningkatkan pengeluaran/komunikasi dan pengendalian pangkalan data. Teknologi lama boleh menjejaskan kecekapan dan pengeluaran.



**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 / <i>PROGRAM'S CODE AND NAME</i>	Z-009-3:2015 KEBOLEHAN TERAS	
TAHAP / LEVEL	TIGA (3)	
NO. DAN TAJUK KEBOLEHAN TERAS / <i>CORE ABILITY NO. AND TITLE</i>	CA02 KESEDARAN TEKNOLOGI MAKLUMAT	
NO. DAN PENYATAAN KEBOLEHAN / <i>ABILITY NO. AND STATEMENT</i>	02.01 PAMERKAN KESEDARAN TEKNOLOGI MAKLUMAT TERKINI 02.02 PAMERKAN KESEDARAN PERATURAN TEKNOLOGI MAKLUMAT	
NO. KOD / CODE NO.	Z-009-3:2015-M02/K(1/2)	Muka Surat/ Page : 1 Drpd / of : 3

TAJUK / TITLE: PAMER KESEDARAN TEKNOLOGI MAKLUMAT TERKINI

TUJUAN PEMBELAJARAN / INSTRUCTIONAL AIMS:

Pelatih mesti boleh:-

1. Kenal pasti kegunaan teknologi maklumat
2. Perhati perkembangan Teknologi Maklumat
3. Perhati pengetahuan Teknologi Maklumat terkini
4. Fahami interaksi antara teknologi dengan sistem
5. Tunjuk operasi sistem teknologi secara berkesan.

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-3:2015-M02/K(1/2)	Muka Surat/ Page : 19 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.	Penunjuk Pencapaian / Performance Indicators	Patuh/ Complied	Tidak Patuh / Not Complied	Catatan / Remark
Kebolehan 2.1				
1	Kegunaan teknologi maklumat (TM) dikenal pasti	☐	☐	
2	Perkembangan TM diperhatikan.	☐	☐	
3	Pengetahuan TM terkini diperhatikan	☐	☐	
4	Interaksi antara teknologi dengna sistem difahami.	☐	☐	
5	Operasi dalam organisasi dan sistem teknologi yang berkesan ditunjukkan.	☐	☐	

.....
(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-009-3:2015 KEBOLEHAN TERAS
M02 – KESEDARAN TEKNOLOGI MAKLUMAT

Kebolehan	Penilaian Pengetahuan	Pematuhan Penunjuk Prestasi
1. Pamerkan kesedaran teknologi maklumat terkini	Z-009-3:2015-M05 KA(1/1)	Z-009-3:2015-M05/K(1/2)
2. Pamerkan kesedaran peraturan teknologi maklumat		Z-009-3:2015-M05/K(2/2)

PENILAIAN PRESTASI NCS-CORE ABILITY

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

KEBOLEHAN TERAS – TAHAP 3

Nama Calon: _____

No Kad Pengenalan: _____

Nama Pusat Bertauliah: _____

Kod Pusat Bertauliah: _____

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

PERKARA	KEBOLEHAN	1	2	3	4	5	CATATAN
CA01	KOMUNIKASI EFEKTIF						
1.1	Pamerkan amalan komunikasi perhubungan						
1.2	Gunakan kemahiran asas perundingan						
CA02	KESEDARAN TEKNOLOGI MAKLUMAT						
2.1	Pamerkan kesedaran teknologi maklumat						
2.2	Pamerkan kesedaran peraturan teknologi maklumat						
CA03	KEMAHIRAN KEPIMPINAN						
3.1	Pamerkan kebolehan kaunseling di tempat kerja						
3.2	Pamerkan tanggungjawab dan kuasa						
3.3	Pamerkan kebolehan kerja berpasukan						
3.4	Pamerkan kebolehan pengawalan emosi di tempat kerja						
3.5	Terapkan pengetahuan kerja dan kenalpasti kehendak pelanggan						
3.6	Pantau penyampaian hasil kerja						
CA04	ETIKA DI TEMPAT KERJA						
4.1	Pamerkan keperluan budaya kerja						
4.2	Tangani situasi yang memerlukan perhatian						
CA05	KEMAHIRAN PENTADBIRAN						
5.1	Pamerkan kesedaran penggunaan aset kerja						

PERKARA	KEBOLEHAN	1	2	3	4	5	CATATAN
5.2	Runding penerimaan dan serahan produk/servis						
5.3	Laksanakan amalan sumber tenaga kerja						
CA06	KESEDARAN PELAKSANAAN KESIHATAN, KESELAMATAN DAN ALAM SEKITAR						
6.1	Laksanakan kesedaran kesihatan						
6.2	Laksanakan kesedaran keselamatan						
6.3	Laksanakan kesedaran alam sekitar						

Skala – Tahap Pencapaian

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

Tarikh Penilaian :		Nama PP:		T/tangan PP:	
KEPUTUSAN		TERAMPIL / TIDAK TERAMPIL			



REKOD PENILAIAN KUMULATIF (RPK) - TEORI
SIJIL KEMAHIRAN MALAYSIA (SKM): NCS – CORE ABILITIES (TAHAP 3)

JPK/CA/RPK-T3

NAMA CALON:	PUSAT BERTAULIAH:

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

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

Z-009-3:2015-CA01	KOMUNIKASI EFEKTIF
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-3:2015-CA02	KESEDARAN TEKNOLOGI MAKLUMAT
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-3:2015-CA03	KEMAHIRAN KEPIMPINAN
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	



REKOD PENILAIAN KUMULATIF (RPK) - TEORI
SIJIL KEMAHIRAN MALAYSIA (SKM): NCS – CORE ABILITIES (TAHAP 3)

JPK/CA/RPK-T3

NAMA CALON:

PUSAT BERTAULIAH:

Z-009-3:2015- CA04	ETIKA TEMPAT KERJA
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-3:2015- CA05	KEMAHIRAN PENTADBIRAN
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-3:2015- CA06	KESEDARAN PERLAKSANAAN KESIHATAN, KESELAMATAN DAN ALAM SEKITAR
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	



M02 - KESEDARAN TEKNOLOGI MAKLUMAT

Sub-Modul 1

KESEDARAN TEKNOLOGI MAKLUMAT TERKINI

Z-009-3:2015–M02/P(1/2)

TAHAP 3

Kertas Penerangan 1

**KESEDARAN 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. POLISI TEKNOLOGI MAKLUMAT
 2. TEKNOLOGI MAKLUMAT
 3. SISTEM TEKNOLOGI MAKLUMAT
 4. PROSEDUR + CELIK TEKNOLOGI MAKLUMAT
 5. PROSEDUR KEMASUKKAN DATA
 6. PEMAHAMAN TEKNOLOGI MAKLUMAT & PEMILIHAN PERISIAN YANG BETUL
 7. KESEDARAN TEKNOLOGI MAKLUMAT

TUJUAN

- **Kertas Penerangan ini bertujuan untuk menerangkan mengenai :**



Pemahaman penggunaan teknologi maklumat terkini.



Perkembangan terkini teknologi maklumat.



Pengetahuan teknologi terkini, pemahaman.



Interaksi diantara teknologi dan sistem dan operasi yang efektif.

PENGENALAN

- Secara umumnya, Kesedaran Teknologi Maklumat Terkini perlu ada disetiap tahap pekerjaan kerana tiada pekerjaan yang tidak dapat lari dari penggunaan teknologi maklumat samada secara langsung atau pun tidak langsung
- Kesedaran ini adalah penting bagi membuatkan pelatih lebih kompeten dan **kekal relevan** dalam arus pembangunan semasa yang boleh digunakan untuk menambah baik sebarang pekerjaan atau projek

TEKNOLOGI MAKLUMAT



1. POLISI TEKNOLOGI MAKLUMAT

Polisi Kementerian Tenaga, Komunikasi dan Multimedia Malaysia

*“Memastikan pembangunan, pembekalan dan perkhidmatan industri-industri terlibat berada di tahap yang dikehendaki untuk kepentingan negara di samping untuk meregulasi dan memastikan kualiti perkhidmatan tenaga komunikasi **dan** multimedia berada di tahap yang ditetapkan”*

1. POLISI TEKNOLOGI MAKLUMAT

Tujuan Polisi

MELIBERALISASI &
TANPA KAWAL
SELIAAN INDUSTRI

TINGKATKAN
PELABURAN &
PERTUMBUHAN
DALAM INDUSTRI

TINGKATKAN KUALITI
PERKHIDMATAN
KOMUNIKASI &
MULTIMEDIA

2. TEKNOLOGI MAKLUMAT

- Aplikasi penggunaan komputer dan kelengkapan telekomunikasi untuk menyimpan, mendapatkan, menghantar dan manipulasi data, selalunya didalam konteks penggunaan bisnes dan perusahaan



2.1 TUJUAN TEKNOLOGI MAKLUMAT



A close-up of a hand reaching out, surrounded by numerous glowing, semi-transparent digital icons. These icons include a magnifying glass with a plus sign, a speech bubble, a music note, a smartphone, a laptop with an envelope, a camera, a document with a checkmark, a person in a speech bubble, and a pair of headphones. The background is a deep blue with soft, out-of-focus light spots, creating a high-tech, digital atmosphere.

3. SISTEM TEKNOLOGI MAKLUMAT

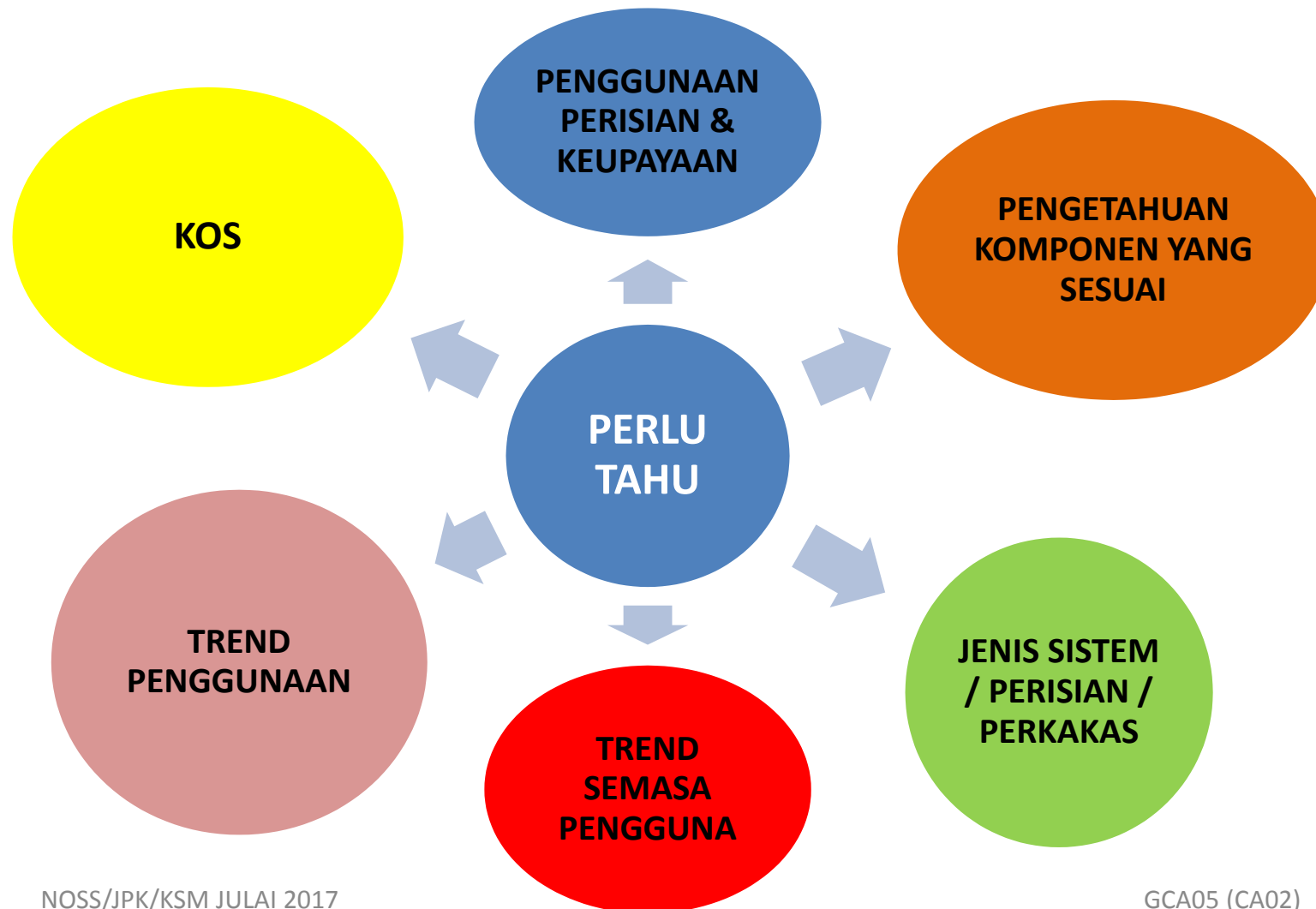
- Satu **kajian akademik** tentang **sistem informasi** dan **jaringan sokongan** pelbagai perkakasan dan perisian yang digunakan manusia dan organisasi untuk mengumpul, menapis, memproses, mencipta and menyebarkan data.



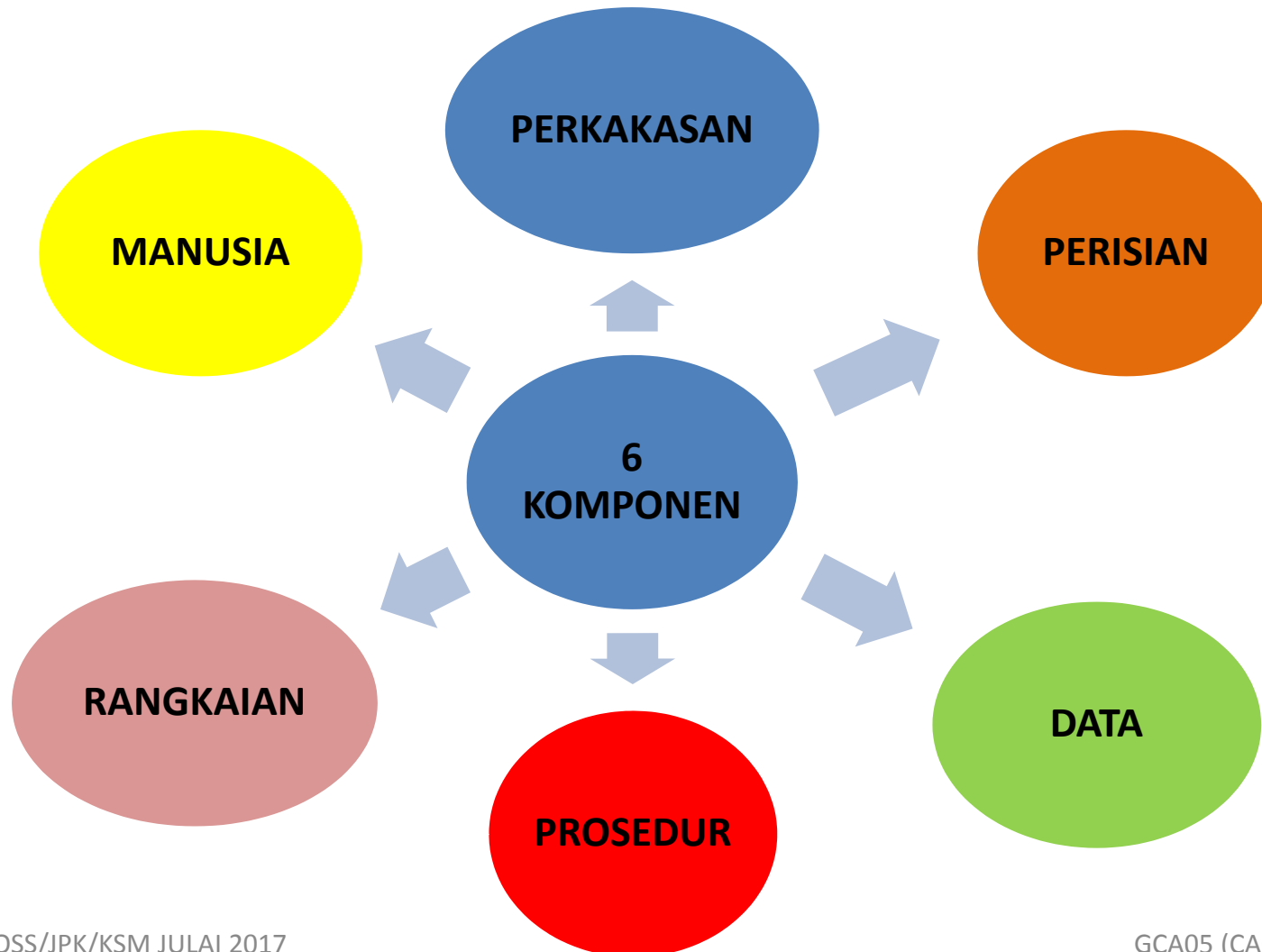
EARNING



4. PROSEDUR & CELIK TEKNOLOGI MAKLUMAT



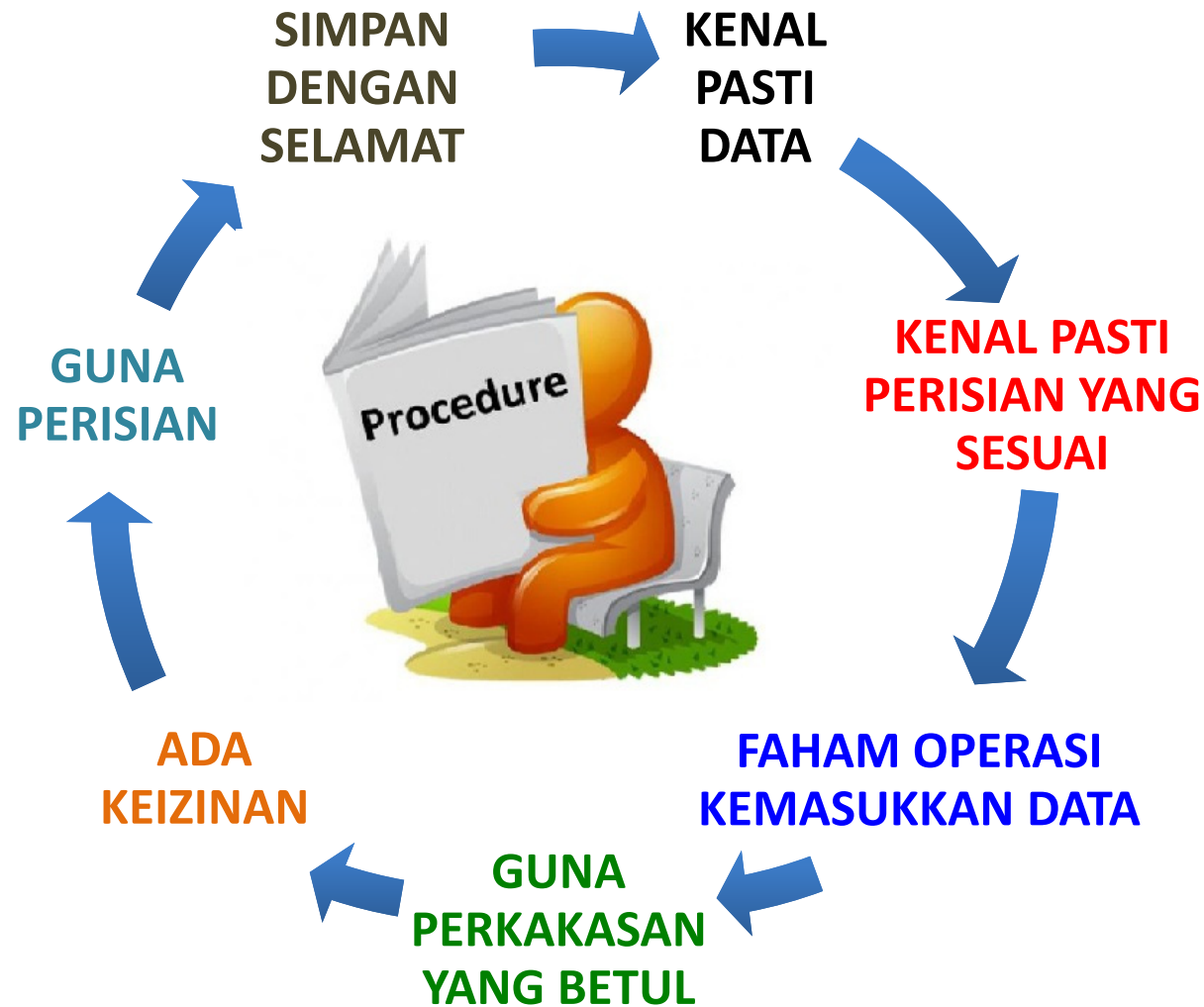
4.5 KOMPONEN SISTEM TEKNOLOGI MAKLUMAT





DATA

5. PROSEDUR KEMASUKAN DATA



PEMAHAMAN I.T.



**“The computer says I need to upgrade my brain
to be compatible with the new software.”**

6. PEMAHAMAN TEKNOLOGI MAKLUMAT & PEMILIHAN PERISIAN YANG BETUL

CIRI-CIRI TERHADAP SPESIFIKASI

ANALISIS KOS/FAEDAH

KESERASIAN PERKAKASAN

KESERASIAN SISTEM

SOKONGAN PELANGGAN DAN PEMBEKAL

KESELAMATAN

KEMUDAHAN PENGGUNA

PELAPORAN

7. KESEDARAN TEKNOLOGI MAKLUMAT

I.T. meningkatkan pengeluaran & komunikasi yang efisien

I.T. telah diintegrasikan kedalam kesemua aspek kehidupan dan kerja

Peralihan dari analog ke digital tidak dapat dielakkan

Jimat kos untuk keseluruhan dan jangka masa panjang

IoT (Internet of Things) sudah tiba dan akan menjadi konsep utama

Kekal relevan, ketara dan kompetitif

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 2.1				
1	Kegunaan teknologi maklumat (TM) dikenal pasti	☐	☐	
2	Perkembangan TM diperhatikan.	☐	☐	
3	Pengetahuan TM terkini diperhatikan	☐	☐	
4	Interaksi antara teknologi dengan sistem difahami.	☐	☐	
5	Operasi dalam organisasi dan sistem teknologi yang berkesan ditunjukkan.	☐	☐	

CONTOH BORANG CA01

JPK/CA/PP

PENILAIAN PRESTASI NCS-CORE ABILITY
(Borang ini perlu diisi oleh PP pada setiap kali menjalankan Penilaian Prestasi)

CORE ABILITIES – TAHAP 3



Nama Calon: _____

No Kad Pengenalan: _____

Nama Pusat Bertauliah: _____

Kod Pusat Bertauliah: _____

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

PERKARA	KEBOLEHAN	1	2	3	4	5	CATATAN
CA01	KOMUNIKASI EFEKTIF						
1.1	Tunjuk amalan perundingan komunikasi.						
1.2	Guna kemahiran asas perundingan.						
CA02	KESEDARAN TEKNOLOGI MAKLUMAT						
2.1	Pamer kesedaran teknologi maklumat.						
2.2	Pamer kesedaran peraturan teknologi maklumat.						GCA05 (CA02)

CONTOH BORANG RPK



REKOD PENILAIAN KUMULATIF (RPK) - TEORI SIJIL KEMAHIRAN MALAYSIA (SKM): NCS – CORE ABILITIES (TAHAP 3)

JPK/CA/RPK-T3

NAMA CALON:		PUSAT BERTAULIAH:	

PERINGATAN:	- RPK ini hendaklah diisi dan disimpan dalam Rekod Bukti Pencapaian (Portfolio) Calon. - Pegawai Penilai (PP)/Tenaga Pengajar (TP) dan Pegawai Pengesahan Dalam (PPD) perlu menandatangani hanya setelah calon lulus penilaian teori Core Abilities. - Bukti-bukti pencapaian penilaian teori Core Abilities mesti disimpan dalam Portfolio Calon. <u>PPD mesti menyemak bukti-bukti tersebut bagi tujuan pengesahan dalaman.</u> - 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:				

KOMUNIKASI EFEKTIF	
Z-009-3:2015-CA01	<u>Markah Penilaian Teori:</u>
<u>Tarikh Penilaian</u>	
<u>T/tangan PP/TP</u>	
<u>T/tangan PPD</u>	NOSS/JPK/KSM JULAI 2017

KESEDARAN TEKNOLOGI MAKLUMAT	
Z-009-3:2015-CA02	<u>Markah Penilaian Teori:</u>
<u>Tarikh Penilaian</u>	
<u>T/tangan PP/TP</u>	
<u>T/tangan PPD</u>	

KEMAHIRAN KEPIMPINAN	
Z-009-3:2015-CA03	<u>Markah Penilaian Teori:</u>
<u>Tarikh Penilaian</u>	
<u>T/tangan PP/TP</u>	
<u>T/tangan PPD</u>	GCA05 (CA02)

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



BAHAN PEMBELAJARAN

TAHAP 3

M02 : KESEDARAN TEKNOLOGI MAKLUMAT

SUB MODUL 1 KESEDARAN PERATURAN TEKNOLOGI MAKLUMAT

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

JULAI 2017

Z-009-3:2015-M02 KESEDARAN TEKNOLOGI MAKLUMAT

KANDUNGAN

MUKASURAT

1. AHLI JAWATANKUASA PEMBANGUNAN	i
2. CARTA PROFIL KOMPETENSI	v
3. KURIKULUM <i>KEBOLEHAN TERAS</i> Z-009-3:2015 (CoCA-Z-009-3:2015-CA02)	vi
4. JADUAL PEMBAHAGIAN <i>WIM</i>	
4.1 TEORI	viii
4.2 AMALI	ix
5. SET WIM TEORI	
5.1 Z-009-3:2015-M02/P(1/2)	1
5.2 Z-009-3:2015-M02/T(1/2)	10
6 SET WIM AMALI	
6.1 Z-009-3:2015-M02/K(1/2)	16
7 JADUAL PEMBAHAGIAN PENILAIAN	19
8 LAMPIRAN	
8.1 BORANG PENILAIAN PRESTASI (JPK/CA/01)	20
8.2 REKOD PENILAIAN KUMULATIF (RPK)	22

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

PANEL PEMBANGUN

EN. ISMAIL BIN ABDULLAH
INTERNATIONAL GREEN TRAINING CENTRE

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

EN. BAHRUDIN BIN MAMAT
JABATAN KESELAMATAN DAN KESIHATAN PEKERJAAN SELANGOR

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

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

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

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

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

DR. NORLIHAWATI BINTI HAJIDAN
THE STEALTH ORGANISATION

EN. MOHD SAARI BIN CHE AWANG
INSTITUT LATIHAN PERINDUSTRIAN PEDAS

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

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

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

PN. TANJA BINTI JONID
PERSENDIRIAN

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

PANEL PEMBANGUN SOALAN

EN. ISMAIL BIN ABDULLAH
INTERNATIONAL GREEN TRAINING CENTRE

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

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

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

DR. NORLIHAWATI BINTI HAJIDAN
THE STEALTH ORGANISATION

MOHD SAARI BIN CHE AWANG
INSTITUT LATIHAN PERINDUSTRIAN PEDAS

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

EN. MOHD ISA BIN SHAMSUDDIN
PERSENDIRIAN

EN. HAMZAH BIN ZAKARIA
PERSENDIRIAN

DR. MALARVILI A/P RAMALINGAM
JABATAN KIMIA MALAYSIA

DR. SITI NUR NAZATUL SHIMA BINTI HASHIM
JABATAN KIMIA MALAYSIA

HAJJAH RASHIDAH BINTI HASSAN
KEMENTERIAN PENDIDIKAN MALAYSIA

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

PANEL PENTERJEMAH

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

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

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

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

DR. NORLIHAWATI BINTI HAJIDAN
THE STEALTH ORGANISATION

EN. MOHD ISA BIN SHAMSUDDIN
PERSENDIRIAN

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

EN. ABDUL KHALIK BIN SULAIMAN
DEWAN BAHASA DAN PUSTAKA

HAJAH ASIAH BINTI DAUD
DEWAN BAHASA DAN PUSTAKA

MD ARRIS BIN ABU YAMIN
WAKIL DEWAN BAHASA PUSTAKA

SABARIAH BINTI M SALLEH
WAKIL DEWAN BAHASA PUSTAKA

PN. MASHITAH BINTI TAHARIN
WAKIL DEWAN BAHASA PUSTAKA

PN. TANJA BINTI JONID
PERSENDIRIAN

ANIS AYUNI BINTI SUIED
PERSENDIRIAN

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

PANEL PENTERJEMAH NCS-CA

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

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

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

PN. TANJA BINTI JONID
PERSENDIRIAN

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

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

PANEL PEMBANGUN SLAID

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

SABARIAH BINTI M SALLEH
PERSENDIRIAN

ANIS AYUNI BINTI SUIED
PERSENDIRIAN

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

SHARIFAH ATIQA BINTI SYED ANUAR
PERSENDIRIAN

MUHAMMAD ARASH BIN MD ZAN
PERSENDIRIAN

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

CARTA PROFIL *KEBOLEHAN TERAS (CAPC)*

SEKTOR	SEMUA SEKTOR		
SUB SEKTOR	SEMUA SUB SEKTOR		
BIDANG PEKERJAAN	SEMUA BIDANG PEKERJAAN		
TAJUK NCS	KEBOLEHAN TERAS		
TAHAP PEKERJAAN	TIGA (3)	KOD BIDANG PEKERJAAN	Z-009-3:2015



CAPC bagi NOSS Z-009-3:2015 KEBOLEHAN TERAS

CoCA KOMUNIKASI EFEKTIF

SEKTOR	SEMUA SEKTOR				
SUB SEKTOR	SEMUA SUB SEKTOR				
BIDANG KERJA	SEMUA BIDANG KERJA				
BIDANG NCS	KEBOLEHAN TERAS				
TAJUK UNIT KEBOLEHAN	KESEDARAN TEKNOLOGI MAKLUMAT				
HASIL PEMBELAJARAN	Calon yang terampil didalam CA ini berkebolehan untuk menerap dan menggunakan teknologi maklumat dalam pekerjaan harian dan sedar kemajuan teknologi maklumat terkini. Setelah melengkapkan unit keterampilan ini,calon perlu mampu untuk :- • Pamerkan kesedaran teknologi maklumat terkini • Pamerkan kesedaran peraturan teknologi maklumat				
ID UNIT KEBOLEHAN	Z-009-3:2015-CA01	TAHAP	3	JANGKAMASA LATIHAN	6

KEBOLEHAN	PENGETAHUAN	PRESTASI	MASA LATIHAN	MOD PEMBELAJARAN	KRITERIA PENILAIAN
1. Pamerkan kesedaran teknologi maklumat terkini	1.1 Polisi Teknologi Maklumat 1.2 Prosedur penggunaan Teknologi Maklumat 1.3 Sistem Teknologi Maklumat 1.4 Prosedur pemasukkan data 1.5 SOP 1.6 Pemahaman Teknologi Maklumat	1.1 Kenal pasti kegunaan teknologi maklumat 1.2 Perhati perkembangan Teknologi Maklumat 1.3 Perhati pengetahuan Teknologi Maklumat terkini 1.4 Fahami interaksi antara teknologi dengan sistem 1.5 Tunjukkan operasi sistem teknologi secara berkesan.	<u>Pengetahuan</u> 3	<u>Pengetahuan</u> • Kelas • Perbincangan berkumpulan	1.1 Kegunaan teknologi maklumat dikenal pasti 1.2 Perkembangan Teknologi Maklumat diperhatikan 1.3 Pengetahuan Teknologi Maklumat terkini diperhatikan 1.4 Interaksi antara teknologi dengan system difahami 1.5 Operasi sistem teknologi secara berkesan.ditunjukkan

KEBOLEHAN	PENGETAHUAN	PRESTASI	MASA LATIHAN	MOD PEMBELAJARAN	KRITERIA PENILAIAN
	1.7 Aplikasi perisian				
2. Pamerkan kesedaran peraturan teknologi maklumat	2.1 Akta Multimedia dan Komunikasi 2.2 Prosedur Multimedia dan Komunikasi 2.3 Undang-undang Multimedia dan Komunikasi	2.1 Tentukan undang-undang dan peraturan Teknologi Maklumat 2.2 Tentukan dan mematuhi akta/undang-undang dan peraturan Multimedia dan Komunikasi. 2.3 Patuhi etika teknologi maklumat. 2.4 Perhatikan pematuhan teknologi pada badan-badan kawal selia.	<u>Pengetahuan</u> 3	<u>Pengetahuan</u> - Kelas - Perbincangan berkumpulan	2.1 Undang-undang dan peraturan Teknologi Maklumat 2.2 Tentukan dan akta/undang-undang dan peraturan Multimedia dan Komunikasi.dipatuhi 2.3 Etika teknologi maklumat dipatuhi 2.4 Pematuhan teknologi pada badan-badan kawal selia diperhatikan

CoCA bagi Z-009-3:2015-CA01 Kesedaran teknologi maklumat

JADUAL PEMBAHAGIAN WIM (TEORI)
Z-009-3:2015 KEBOLEHAN TERAS
M02 – KESEDARAN TEKNOLOGI MAKLUMAT

Kebolehan	Pelan Mengajar	Kertas Penerangan	Kertas Tugas
1. Pamerkan kesedaran teknologi maklumat terkini	*Z-009-3:2015-M02/P(1/2)/PM Kesedaran teknologi maklumat terkini	Z-009-3:2015-M02/P(1/2) Kesedaran teknologi maklumat terkini	Z-009-3:2015-M02/T(1/2) Kesedaran teknologi maklumat terkini
2. Pamerkan kesedaran peraturan teknologi maklumat	*Z-009-3:2015-M02/P(2/2)/PM Kesedaran peraturan teknologi maklumat	Z-009-3:2015-M02/P(2/2) Kesedaran peraturan teknologi maklumat	Z-009-3:2015-M02/T(2/2) Kesedaran peraturan teknologi maklumat

* Dibangunkan oleh Pusat Bertauliah (PB)

JADUAL PEMBAHAGIAN WIM (AMALI)
Z-009-3:2015 KEBOLEHAN TERAS
M02 – KESEDARAN TEKNOLOGI MAKLUMAT

Kebolehan	Pelan Mengajar	Kertas Kerja
1. Pamerkan kesedaran teknologi maklumat terkini	*Z-009-3:2015-M02/K(1/2)/PM Pamer kesedaran teknologi maklumat	Z-009-3:2015-M02/K(1/2) Pamer kesedaran teknologi maklumat
2. Pamerkan kesedaran peraturan teknologi maklumat	Z-009-3:2015-M02/K(2/2)/PM Pamer peraturan teknologi maklumat	Z-009-3:2015-M02/K(2/2) Pamer peraturan teknologi maklumat

* Dibangunkan oleh Pusat Bertauliah (PB)



**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 / <i>PROGRAM'S CODE AND NAME</i>	Z-009-3:2015 KEBOLEHAN TERAS	
TAHAP / LEVEL	TIGA (3)	
NO. DAN TAJUK KEBOLEHAN TERAS / <i>CORE ABILITY NO. AND TITLE</i>	CA02 KESEDARAN TEKNOLOGI MAKLUMAT	
NO. DAN PENYATAAN KEBOLEHAN / <i>ABILITY NO. AND STATEMENT</i>	02.01 PAMERKAN KESEDARAN TEKNOLOGI MAKLUMAT TERKINI 02.02 PAMERKAN KESEDARAN PERATURAN TEKNOLOGI MAKLUMAT	
NO. KOD ICODE NO.	Z-009-3:2015-M02/P(2/2)	Muka Surat / Page : 1 Drpd / of : 9

TAJUK/TITLE : KESEDARAN PERATURAN TEKNOLOGI MAKLUMAT

TUJUAN/PURPOSE :

Kertas Penerangan ini bertujuan untuk menerangkan mengenai undang-undang dan peraturan teknologi maklumat,akta Multimedia dan Komunikasi ,etika penggunaan teknologi maklumat dan pematuhan badan kawal selia..

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-3:2015-M02/P(1/2)	Muka Surat / Page : 2 Drpd / of : 9

PENERANGAN/INFORMATION :

1. Akta Komunikasi dan Multimedia di Malaysia

1.1 Pada pertengahan tahun 1990-an, satu paradigma baru dalam dasar dan peraturan media menjadi satu keperluan dengan meledaknya industri komunikasi dan multimedia di Malaysia. Sehubungan itu, Malaysia menerima pakai model peraturan penumpuan berkaitan dengan industri komunikasi dan multimedia pada bulan November 1998.

1.2 Dua undang-undang telah digubal untuk memberi kesan kepada model kawal selia baru: Akta Komunikasi dan Multimedia 1998 yang menetapkan satu rangka kerja baru pelesenan pengawalseliaan bagi industry, dan Akta Suruhanjaya Komunikasi dan Multimedia (1998) yang mencipta satu badan kawal selia baru, iaitu Suruhanjaya Komunikasi dan Multimedia Malaysia.

1.3 Akta Komunikasi dan Multimedia (1998) mula berkuat kuasa pada 1 April 1999, manakala Akta Telekomunikasi (1950) dan Akta Penyiaran (1988) telah dimansuhkan.

1.4 Dengan penggubalan tersebut, Suruhanjaya telah menetapkan 10 matlamat dasar kebangsaan untuk:

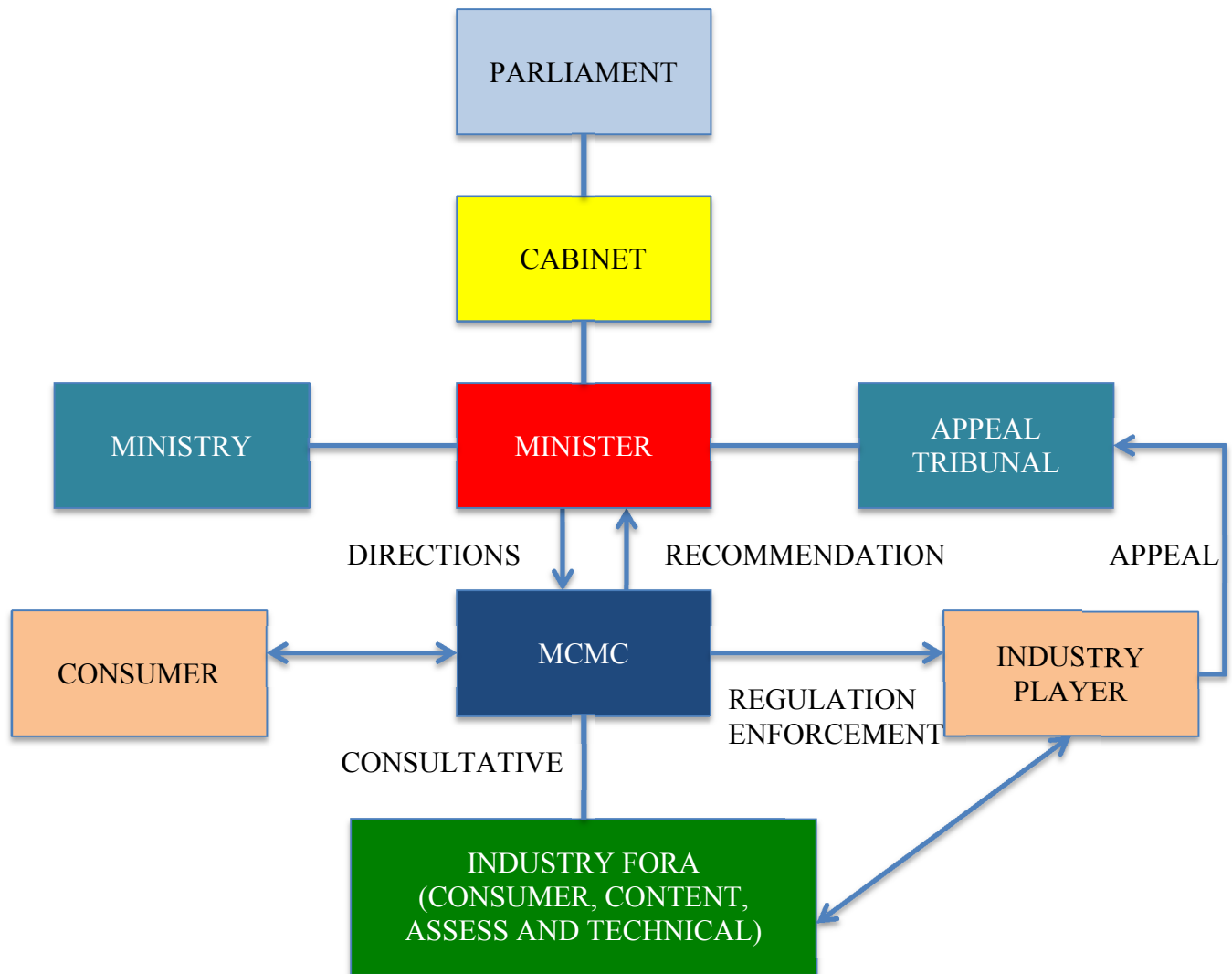
- i) Menjadikan Malaysia sebagai pusat dan hub tumpuan utama dunia bagi perkhidmatan komunikasi, maklumat multimedia dan perkhidmatan kandungan;
- ii) Menggalakkan kewujudan masyarakat madani yang celik maklumat dalam perkhidmatan dengan menyediakan kemudahan asas bagi peningkatan yang berterusan pada kualiti kerja dan hidup;
- iii) Menambah dan memupuk sumber maklumat dan perkembangan budaya tempatan yang membantu mengetengahkan identiti kebangsaan dan kepelbagaian di dunia;
- iv) Mengawal selia bagi faedah jangka panjang pengguna;
- v) Meningkatkan tahap keyakinan pengguna dalam perkhidmatan industri itu;
- vi) Memastikan penyediaan perkhidmatan sama rata yang mampu dibayar melalui infrastruktur negara yang tersedia;
- vii) Mewujudkan suasana penggunaan yang kuat bagi pengguna;

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-3:2015-M02/P(1/2)	Muka Surat / Page : 3 Drpd / of : 9

- viii) Memudahkan peruntukan sumber dengan berkesan seperti tenaga buruh mahir, modal, pengetahuan dan aset negara;
- ix) Menggalakkan pembangunan keupayaan dan kecekapan dalam industri di Malaysia; dan
- x) Memastikan keselamatan maklumat, kebolehpercayaan dan keutuhan rangkaian.

1.5 Sepuluh matlamat dasar negara adalah asas pengawalseliaan rangka kerja kawal selia SKMM yang merangkumi peraturan ekonomi, peraturan teknikal, perlindungan pengguna, dan peraturan sosial. Pada 1 November 2001, SKMM juga mengambil alih fungsi kawal selia Akta Perkhidmatan Pos 1991 dan Akta Tandatangan Digital 1997.

2. PROSEDUR DAN RANGKA KERJA INSTITUSI DI BAWAH AKTA KOMUNIKASI DAN MULTIMEDIA (CMA) 1998



Carta alir 2 :Carta Aliran Proses Rangka Kerja Institusi di Bawah Akta Komunikasi Dan Multimedia (AKM) 1998

3. Undang-undang di bawah kawalan Suruhanjaya Komunikasi dan Multimedia Malaysia

Terdapat 5 undang-undang yang terbabit :

i) Akta Komunikasi dan Multimedia Malaysia 1998 [Akta 589]

Akta untuk menyediakan peruntukan bagi penubuhan Suruhanjaya Komunikasi dan Multimedia yang mempunyai kuasa untuk menyelia dan mengawal aktiviti komunikasi dan multimedia di Malaysia, dan menguatkuasakan undang-undang komunikasi dan multimedia Malaysia bagi hal yang berkaitan.

ii) Akta Perkhidmatan Pos 2012 [Akta 741]

Akta untuk menyediakan peruntukan bagi pelesenan perkhidmatan pos dan pengawalseliaan industri perkhidmatan pos, dan hal yang berkaitan.

iii) Akta Komunikasi dan Multimedia 1998 [Akta 588]

Akta untuk menyediakan peruntukan bagi mengawal selia industri komunikasi dan multimedia, dan bagi hal berkaitan.

iv) Akta Tandatangan Digital 1997 [Akta 562]

Akta untuk menyediakan peruntukan mengawal selia penggunaan, tandatangan digital dan menyediakan peruntukan bagi hal yang berkaitan dengannya.

v) Akta Perdagangan Strategik 2010 (STA) [Akta 708]

Akta untuk menyediakan kawalan ke atas eksport, pemindahan kapal, transit dan pembrokeran barangan strategik, termasuk senjata dan bahan berkaitan serta aktiviti lain yang akan atau boleh memudahkan reka bentuk, pembangunan dan pengeluaran senjata pemusnah besar-besaran dan sistem penyampaianya. Ia juga memberi peruntukan pada perkara lain yang berkaitan dengannya, selaras dengan keselamatan negara Malaysia dan kewajipan antarabangsa.

4. Inisiatif cara penggunaan teknologi maklumat

Dalam usaha untuk menjadikan teknologi maklumat yang digunakan mengikut peraturan dan pengawalan yang ditetapkan oleh badan pengawal dan untuk mempromosikan penggunaannya, beberapa inisiatif telah diperkenal seperti:

i) Klik dengan Bijak

Perkembangan pesat teknologi multimedia dan komunikasi, serta pertumbuhan positif penembusan jalur lebar di seluruh negara mungkin telah menjejaskan nilai-nilai Malaysia dan budaya yang tidak diingini jika tindakan segera tidak diambil untuk memupuk penggunaan internet yang positif berdasarkan Rukun Negara. Peningkatan membimbangkan jenayah siber menyebabkan penguatkuasaan yang terbaik perlu diambil melalui pendekatan berasaskan pendidikan untuk rakyat. Antara tindakan proaktif yang diambil oleh SKMM adalah memulakan kesedaran orang ramai tentang

kempen keselamatan Internet yang dipanggil Klik dengan Bijak, yang menekankan keselamatan dan tanggungjawab pengguna internet.

ii) Netbook 1Malaysia

Menerusi Program Pemberian Perkhidmatan Sejagat (*Universal Service Provision* - USP), SKMM telah memperuntukkan satu juta netbook 1Malaysia untuk diagihkan kepada penerima yang layak seperti pelajar sekolah menengah dan penuntut universiti dari kumpulan berpendapatan rendah bagi memastikan mereka juga berpeluang untuk mengakses internet dan mempertingkatkan penggunaan jalur lebar di seluruh negara. Usaha ini akan menyumbang kepada kadar penembusan jalur lebar negara serta memperluas manfaat penggunaan jalur lebar kepada pelajar dan negara.

iii) Kampung Tanpa Wayar

Inisiatif Kampung Tanpa Wayar telah diilhamkan oleh Menteri Penerangan, Komunikasi dan Kebudayaan, sebagai sebahagian daripada inisiatif berterusan SKMM ke arah merealisasikan matlamat PPS seperti yang digariskan dalam Akta Komunikasi dan Multimedia 1998, Peraturan-Peraturan PPS 2002 iaitu penyediaan capaian secara kolektif dan individu kepada perkhidmatan capaian Internet di kawasan-kawasan yang kurang liputan perkhidmatan.

iv) U-Pustaka

Peranan u-Pustaka dalam konteks pembangunan, perpaduan negara dan persaingan di peringkat global adalah penting. Ia adalah satu maklumat inovatif dan perkhidmatan penyampaian pengetahuan yang juga menggalakkan pengalaman pembelajaran sepanjang hayat pada bila-bila masa dan di mana sahaja untuk meningkatkan kualiti kerja dan kualiti hidup secara berterusan.

v) Skim Komunikasi Belia

Belia yang berumur 21 tahun hingga 30 tahun boleh memohon rebat RM200 untuk telefon pintar 3G yang terpilih daripada pihak celco yang berdaftar. Pakej Komunikasi Belia (PKB) adalah berdasarkan siapa cepat dia dapat

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-3:2015-M02/P(1/2)	Muka Surat / Page : 7 Drpd / of : 9

dan layak bagi 1.5 juta belia yang boleh mendapatkan telefon pintar sementara stok masih ada.

vi) Pusat Internet 1Malaysia

Pusat Internet 1Malaysia merupakan satu inisiatif yang berterusan untuk membantu meningkatkan sosio ekonomi negeri bagi kumpulan yang tidak berkemampuan dalam masyarakat dengan menyediakan perkhidmatan rangkaian dan perkhidmatan aplikasi di kawasan yang kurang liputan perkhidmatannya.

vii) Perniagaan di Malaysia Secara Dalam Talian

Belanjawan 2013 mengumumkan bahawa pemberian geran Perniagaan di Malaysia Secara Online ditawarkan atas dasar siapa cepat dia dapat untuk 50,000 peniaga, dan berakhir apabila had ini dicapai pada 31 Disember 2013. Geran ini hanya diberi kepada syarikat yang berpendapatan tidak lebih daripada RM200,000 setahun dengan pekerja yang kurang daripada 10 orang, untuk membantu meningkatkan pendapatan peniaga tempatan.

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-3:2015-M02/P(1/2)	Muka Surat / Page : 8 Drpd / of : 9

SOALAN/QUESTION

1. Apakah dua undang-undang yang digubal untuk memberi kesan kepada model undang-undang baru?
2. Berapa banyakkah dasar yang telah ditubuhkan oleh Suruhanjaya?
3. Berapa banyakkah sistem perundangan di bawah Suruhanjaya Komunikasi dan Multimedia Malaysia?

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-3:2015-M02/P(1/2)	Muka Surat / Page : 9 Drpd / of : 9

RUJUKAN / REFERENCES

1. <http://www.skmm.gov.my/Legal/Acts/Communications-and-Multimedia-Act-1998-Reprint-200.aspx>
2. <http://www.skmm.gov.my/Legal/Acts/Malaysian-Communications-And-Multimedia-Commission.aspx>
3. <http://www.agc.gov.my/Akta/Vol.%2012/Act%20588.pdf>
4. http://www.ubifrance.com/medias/press/mcmc-overview-of-malaysian-communication-and-broadcast-industry-24.09.2012_3_10_2012_19_24.pdf
5. https://www.itu.int/ITU-D/asp/CMS/Events/2010/ITU-ADB/Malaysia/S1-Mr_Ooi_Seong_Hoe.pdf
6. <http://www.itu.int/ITUD/treg/Events/Seminars/2005/Thailand/11%20Regulatory%20Framework%20-%20Malaysia.pdf>
7. <http://www.skmm.gov.my/skmmgovmy/files/attachments/ContentCode.pdf>
8. Malaysia, 2002. *Communications and Multimedia Act 1998 (Act 588); Malaysian Communications and Multimedia Commission Act 1998 (Act 589)*: as at 15th January 2002 (Laws of Malaysia). Golden Books Centre. ISBN 10 – 9678909804, ISBN 13 - 978-9678909808
9. Rowley J. E., 1988. *The Basics of Information Technology*. Clive Bingley, ISBN-0851573967, 9780851573960
10. Valerie B., 2008. *Internet, the Creative Company*. ISBN-1583415572, 9781583415573
11. Preston G., Joshua E., 1996. *How the Internet Work*. Ziff-Davis Press. ISBN-1562764047, 9781562764043



**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 / <i>PROGRAM'S CODE AND NAME</i>	Z-009-3:2015 KEBOLEHAN TERAS	
TAHAP / LEVEL	TIGA (3)	
NO. DAN TAJUK KEBOLEHAN TERAS / <i>CORE ABILITY NO. AND TITLE</i>	CA02 KESEDARAN TEKNOLOGI MAKLUMAT	
NO. DAN PENYATAAN KEBOLEHAN / <i>ABILITY NO. AND STATEMENT</i>	02.01 PAMERKAN KESEDARAN TEKNOLOGI MAKLUMAT TERKINI 02.02 PAMERKAN KESEDARAN PERATURAN TEKNOLOGI MAKLUMAT	
NO. KOD / CODE NO.	Z-009-3:2015-M02/T(2/2)	Muka Surat / Page : 1 Drpd / of : 6

TAJUK/TITLE : KESEDARAN PERATURAN TEKNOLOGI MAKLUMAT

TUJUAN/PURPOSE:

Kertas Tugas ini bertujuan untuk memantapkan pengetahuan dan pemahaman pelatih mengenai undang-undang dan peraturan teknologi maklumat,akta Multimedia dan Komunikasi ,etika penggunaan teknologi maklumat dan pematuhan badan kawal selia.

NO. KOD / CODE NUM.	Z-009-3:2015-M02/T(2/2)	Muka Surat / Page : Drpd / of : 6

ARAHAN/INSTRUCTION:

Pelatih hendaklah menjawab semua soalan dan dibenarkan merujuk Kertas Penerangan Z-009-3:2015-M02/P(2/2)

SOALAN/QUESTION:

1. Berapakah undang-undang yang digubal di Malaysia berkaitan dengan industri komunikasi dan multimedia?

A. 2
B. 3
C. 4
D. 5

(1 markah)

2. Siapakah badan yang bertanggungjawab untuk komunikasi dan multimedia di Malaysia?

A. Suruhanjaya Multimedia Malaysia
B. Badan Penasihat Teknologi Malaysia
C. Badan Komunikasi dan Multimedia Kebangsaan
D. Suruhanjaya Komunikasi dan Multimedia Malaysia

(1 markah)

3. Manakah perundangan yang betul?

A. Akta Penyiaran (1998) dan Akta Telekomunikasi (1950)
B. Dasar negara bagi Strategi Komunikasi dan Multimedia 1997
C. Akta Suruhanjaya Multimedia 1999 dan Akta Komunikasi Multimedia 1998
D. Akta Komunikasi dan Multimedia 1998 dan Akta Suruhanjaya Komunikasi dan Multimedia Malaysia 1998

(1 markah)

NO. KOD / CODE NUM.	Z-009-3:2015-M02/T(2/2)	Muka Surat / Page : Drpd / of : 6

4. Berapakah polisi nasional yang telah diperkenalkan oleh suruhanjaya?

- A. 5
- B. 7
- C. 10
- D. 11

(1 markah)

5. Berapakah pihak yang berhubung dengan SKMM secara terus?

- A. 2
- B. 3
- C. 4
- D. 5

(1 markah)

6. Siapakah 4 pihak yang terlibat?

- A. Kabinet, pengguna, Perdana Menteri dan SKMM
- B. Menteri, pengguna, pengguna industri dan industri FORA
- C. Pengguna, tribunal rayuan, pengguna TM dan industri FORA
- D. Menteri, majlis perniagaan, pengguna industri dan industri FORA

(1 markah)

7. Berapakah undang-undang yang berada di bawah Suruhanjaya Komunikasi dan Multimedia Malaysia?

- A. 2
- B. 4
- C. 5
- D. 10

(1 markah)

NO. KOD / CODE NUM.	Z-009-3:2015-M02/T(2/2)	Muka Surat / Page : Drpd / of : 6

8. Apakah tujuan penubuhan Akta Suruhanjaya Komunikasi dan Multimedia Malaysia 1998?
- A. Menguruskan undang-undang dan peraturan-peraturan TM
 - B. Untuk mengawal penggunaan multimedia
 - C. Untuk menguatkuasakan penggunaan Internet dalam kehidupan seharian
 - D. Menyelia, mengawal dan menyelaraskan aktiviti/undang-undang komunikasi dan multimedia di Malaysia

(1 markah)

9. Apakah objektif Akta Komunikasi dan Multimedia 1988?
- A. Mengawal penggunaan tandatangan digital
 - B. Menguatkuasakan undang-undang dan peraturan multimedia.
 - C. Untuk menyelia pelaksanaan dasar TM
 - D. Mengawal selia industri komunikasi dan multimedia, dan perkara berkaitan

(1 markah)

10. Berapakah inisiatif yang telah diperkenalkan untuk menggalakkan penggunaan TM?
- A. 6
 - B. 7
 - C. 8
 - D. 10

(1 markah)

NO. KOD / CODE NUM.	Z-009-3:2015-M02/T(2/2)	Muka Surat / Page : Drpd / of : 6

11. Apakah 5 undang-undang yang terletak di bawah Suruhanjaya Komunikasi dan Multimedia?

.....

.....

.....

.....

.....

(5 markah)

12. Apakah 10 dasar yang ditubuhkan oleh Suruhanjaya?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

(10 markah)

NO. KOD / CODE NUM.	Z-009-3:2015-M02/T(2/2)	Muka Surat / Page : Drpd / of : 6

SKEMA JAWAPAN

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

11. Akta Suruhanjaya Komunikasi dan Multimedia Malaysia 1998 [Akta 589]
 Akta Perkhidmatan Pos 2012 [Akta 741]
 Akta Komunikasi dan Multimedia 1998 [Akta 588]
 Akta Tandatangan Digital 1997 [Akta 562]
 Akta Perdagangan Strategik 2010 (STA) [Akta 708]

12.
 - 1) Menjadikan Malaysia sebagai sebuah pusat dan tumpuan utama dunia komunikasi dan multimedia yang bermaklumat dan perkhidmatan kandungan;
 - 2) Menggalakkan masyarakat sivil, iaitu perkhidmatan berasaskan maklumat akan menyediakan asas untuk terus mempertingkatkan mutu kerja dan kehidupan;
 - 3) Mencambahkan dan memupuk sumber maklumat tempatan dan perlambangan budaya yang membantu mengetengahkan identiti kebangsaan dan kepelbagaian dunia;
 - 4) Mengawal selia bagi faedah jangka panjang pengguna akhir;
 - 5) Menggalakkan tahap keyakinan yang tinggi pengguna dalam penyampaian perkhidmatan daripada industri itu.

JADUAL PEMBAHAGIAN PENILAIAN KERJA KURSUS

Z-009-3:2015 KEBOLEHAN TERAS

M02 – KESEDARAN TEKNOLOGI MAKLUMAT

Kebolehan	Penilaian Pengetahuan	Pematuhan Penunjuk Prestasi
1. Pamerkan kesedaran teknologi maklumat terkini	Z-009-3:2015-M02 KA(1/1)	Z-009-3:2015-M02/K(1/2)
2. Pamerkan kesedaran peraturan teknologi maklumat		Z-009-3:2015-M02/K(2/2)

PENILAIAN PRESTASI NCS-CORE ABILITY

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

KEBOLEHAN TERAS – TAHAP 3

Nama Calon: _____

No Kad Pengenalan: _____

Nama Pusat Bertauliah: _____

Kod Pusat Bertauliah: _____

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

PERKARA	KEBOLEHAN	1	2	3	4	5	CATATAN
CA01	KOMUNIKASI EFEKTIF						
1.1	Pamerkan amalan komunikasi perhubungan						
1.2	Gunakan kemahiran asas perundingan						
CA02	KESEDARAN TEKNOLOGI MAKLUMAT						
2.1	Pamerkan kesedaran teknologi maklumat						
2.2	Pamerkan kesedaran peraturan teknologi maklumat						
CA03	KEMAHIRAN KEPIMPINAN						
3.1	Pamerkan kebolehan kaunseling di tempat kerja						
3.2	Pamerkan tanggungjawab dan kuasa						
3.3	Pamerkan kebolehan kerja berpasukan						
3.4	Pamerkan kebolehan pengawalan emosi di tempat kerja						
3.5	Terapkan pengetahuan kerja dan kenalpasti kehendak pelanggan						
3.6	Pantau penyampaian hasil kerja						
CA04	ETIKA DI TEMPAT KERJA						
4.1	Pamerkan keperluan budaya kerja						
4.2	Tangani situasi yang memerlukan perhatian						
CA05	KEMAHIRAN PENTADBIRAN						

PERKARA	KEBOLEHAN	1	2	3	4	5	CATATAN
5.1	Pamerkan kesedaran penggunaan aset kerja						
5.2	Runding penerimaan dan serahan produk/servis						
5.3	Laksanakan amalan sumber tenaga kerja						
CA06	KESEDARAN PELAKSANAAN KESIHATAN,KESELAMATAN DAN ALAM SEKITAR						
6.1	Laksanakan kesedaran kesihatan						
6.2	Laksanakan kesedaran keselamatan						
6.3	Laksanakan kesedaranalam sekitar						

Skala – Tahap Pencapaian

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

Tarikh Penilaian :		Nama PP:		T/tangan PP:	
KEPUTUSAN		TERAMPIL / TIDAK TERAMPIL			



REKOD PENILAIAN KUMULATIF (RPK) - TEORI
SIJIL KEMAHIRAN MALAYSIA (SKM): NCS – CORE ABILITIES (TAHAP 3)

JPK/CA/RPK-T3

NAMA CALON:	PUSAT BERTAULIAH:

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

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

Z-009-3:2015-CA01	KOMUNIKASI EFEKTIF
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-3:2015-CA02	KESEDARAN TEKNOLOGI MAKLUMAT
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-3:2015-CA03	KEMAHIRAN KEPIMPINAN
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	



REKOD PENILAIAN KUMULATIF (RPK) - TEORI
SIJIL KEMAHIRAN MALAYSIA (SKM): NCS – CORE ABILITIES (TAHAP 3)

JPK/CA/RPK-T3

NAMA CALON:

PUSAT BERTAULIAH:

Z-009-3:2015- CA04	ETIKA TEMPAT KERJA
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-3:2015- CA05	KEMAHIRAN PENTADBIRAN
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-3:2015- CA06	KESEDARAN PERLAKSANAAN KESIHATAN, KESELAMATAN DAN ALAM SEKITAR
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	



M02 - KESEDARAN TEKNOLOGI MAKLUMAT

Sub-Modul 2

KESEDARAN PERATURAN TEKNOLOGI MAKLUMAT

Z-009-3:2015–M02/P(2/2)

TAHAP 3

Kertas Penerangan 2

KESEDARAN PERATURAN TEKNOLOGI MAKLUMAT

NATIONAL COMPETENCY STANDARD CORE ABILITIES



Copyright © DSD 2015

All rights reserved

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

ISI KANDUNGAN

- TUJUAN
- PENGENALAN
 1. AKTA KOMUNIKASI DAN MULTIMEDIA MALAYSIA
 2. PROSEDUR DAN RANGKA KERJA DIBAWAH AKTA
 3. UNDANG-UNDANG BAWAH BADAN KAWAL SELIA
 4. INISIATIF CARA PENGGUNAAN TEKNOLOGI MAKLUMAT

TUJUAN

- **Kertas Penerangan ini bertujuan untuk menerangkan mengenai undang-undang dan peraturan teknologi maklumat,akta Multimedia dan Komunikasi ,etika penggunaan teknologi maklumat dan pematuhan badan kawal selia..**

PENGENALAN

- Penggunaan teknologi maklumat tidak boleh secara sembarono. Perlu ada kesedaran akan sebarang undang-undang/akta yang meliputi pelbagai sudut dalam penggunaan teknologi maklumat
- Penggunaan teknologi maklumat didalam negara tertakluk kepada akta yang wujud

1. AKTA KOMUNIKASI & MULTIMEDIA MALAYSIA

AKTA KOMUNIKASI & MULTIMEDIA 1998

- Perlesenan pengawal seliaan

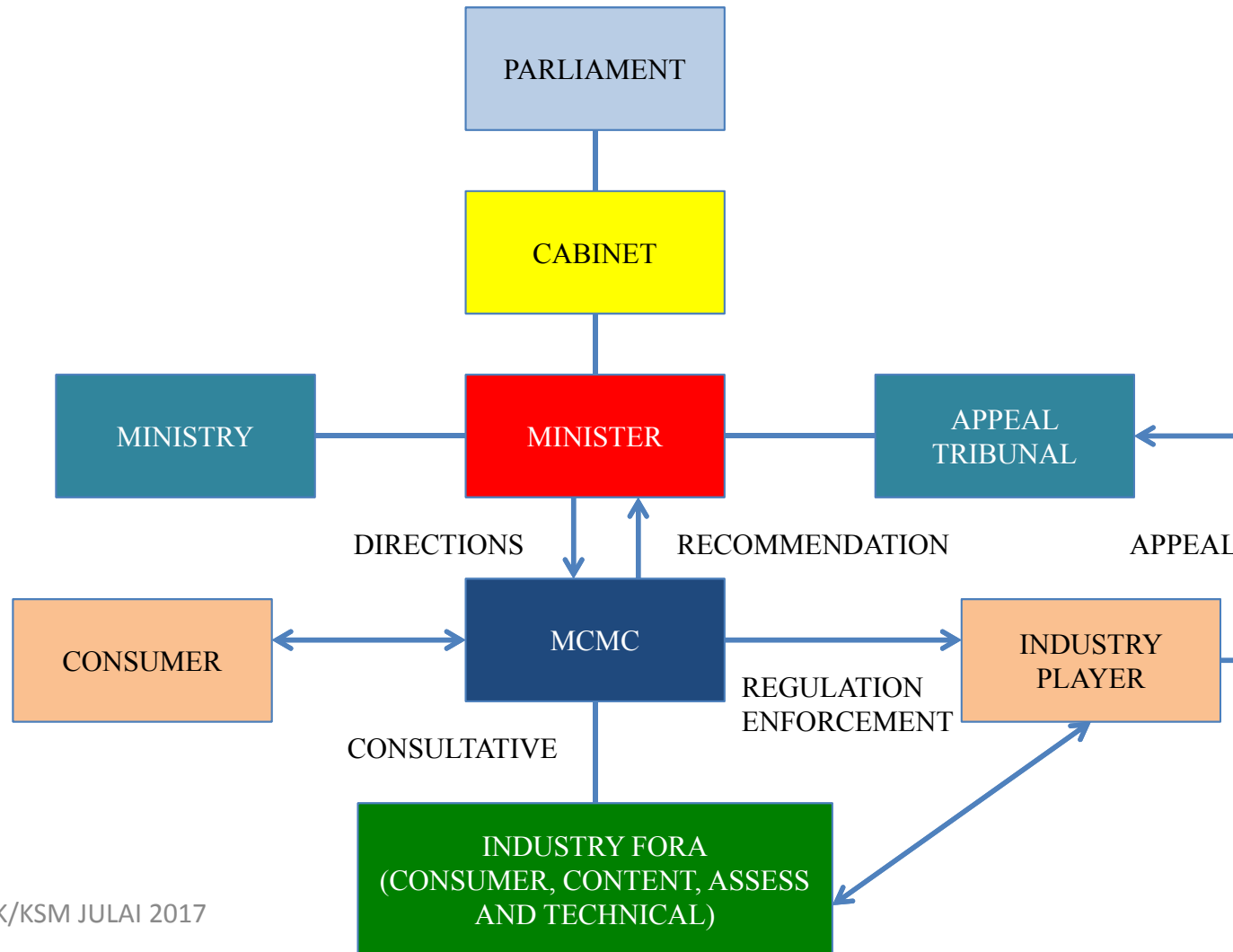
AKTA SURUHANJAYA KOMUNIKASI & MULTIMEDIA 1998

- Suruhanjaya Komunikasi & Multimedia Malaysia (SKMM)

1.4 10 MATLAMAT DASAR KEBANGSAAN



2. PROSEDUR & RANGKA KERJA DIBAWAH AKTA



3. UNDANG-UNDANG BAWAH BADAN KAWAL SELIA

AKTA 589

- AKTA KOMUNIKASI & MULTIMEDIA MALAYSIA 1998

AKTA 741

- AKTA PERKHIDMATAN POS 2012

AKTA 588

- AKTA KOMUNIKASI & MULTIMEDIA

AKTA 562

- AKTA TANDATANGAN DIGITAL 1997

AKTA 708

- AKTA PERDAGANGAN STRATEGIK 2010 (STA)

4. INISIATIF PENGGUNA TEKNOLOGI MAKLUMAT

KLIK DENGAN BIJAK

NETBOOK 1MALAYSIA

KAMPUNG TANPA WAYAR

U-PUSTAKA

SKIM KOMUNIKASI BELIA

PUSAT INTERNET 1MALAYSIA

PERNIAGAAN SECARA ATAS TALIAN

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 2.2

1	Undang-undang dan peraturan Teknologi Maklumat (TM) ditentukan.	☐	☐	
2	Akta / undang-undang dan peraturan Komunikasi dan Multimedia ditetapkan dan dipatuhi.	☐	☐	
3	Etika TM dipatuhi	☐	☐	
4	Pematuhan teknologi pada badan-badan kawal selia diperhati.	☐	☐	

CONTOH BORANG CA01

JPK/CA/PP

PENILAIAN PRESTASI NCS-CORE ABILITY
(Borang ini perlu diisi oleh PP pada setiap kali menjalankan Penilaian Prestasi)

CORE ABILITIES – TAHAP 3



Nama Calon: _____

No Kad Pengenalan: _____

Nama Pusat Bertauliah: _____

Kod Pusat Bertauliah: _____

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

PERKARA	KEBOLEHAN	1	2	3	4	5	CATATAN
CA01	KOMUNIKASI EFEKTIF						
1.1	Tunjuk amalan perundingan komunikasi.						
1.2	Guna kemahiran asas perundingan.						
CA02	KESEDARAN TEKNOLOGI MAKLUMAT						
2.1	Pamer kesedaran teknologi maklumat.						
2.2	Pamer kesedaran peraturan teknologi maklumat.						

CONTOH BORANG RPK



REKOD PENILAIAN KUMULATIF (RPK) - TEORI SIJIL KEMAHIRAN MALAYSIA (SKM): NCS – CORE ABILITIES (TAHAP 3)

JPK/CA/RPK-T3

NAMA CALON: _____

PUSAT BERTAULIAH: _____

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

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

KOMUNIKASI EFEKTIF	
Z-009-3:2015-CA01	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

KESEDARAN TEKNOLOGI MAKLUMAT	
Z-009-3:2015-CA02	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

KEMAHIRAN KEPIMPINAN	
Z-009-3:2015-CA03	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

SUMBER RUJUKAN

- <http://www.skmm.gov.my/Legal/Acts/Communications-and-Multimedia-Act-1998-Reprint-200.aspx>
- <http://www.skmm.gov.my/Legal/Acts/Malaysian-Communications-And-Multimedia-Commission.aspx>
- <http://www.skmm.gov.my/skmmgovmy/files/attachments/ContentCode.pdf>
- Malaysia, 2002. *Communications and Multimedia Act 1998 (Act 588); Malaysian Communications and Multimedia Commission Act 1998 (Act 589)*: as at 15th January 2002 (Laws of Malaysia). Golden Books Centre. ISBN 10 – 9678909804, ISBN 13 - 978-9678909808



JPK

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

KOD DAN NAMA PUSAT BERTAULIAH	

SOALAN PENILAIAN PENGETAHUAN (OBJEKTIF)	

KOD UNIT CORE ABILITY	

NAMA UNIT ABILITY	

NAMA CALON	

NO.KAD PENGENALAN	

MASA	

TARIKH	

MARKAH	

Arahan kepada calon:

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

KERTAS PENILAIAN INI MENGANDUNGI 8.... MUKA SURAT BERCETAK

1. Apakah turutan proses yang betul semasa mewujudkan satu rangkaian aliran?

- I. Merancang sistem informasi.
- II. Tentukan reka bentuk sistem.
- III. Tentukan keperluan pengguna.
- IV. Mengenal pasti keperluan pengguna.

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

2. Apakah turutan prosedur awal dalam memilih perisian yang terbaik?

- I. Ciri-ciri vs keperluan.
- II. Ambil analisa kos/faedah.
- III. Timbangkan kesesuaian perkakasan.
- IV. Timbangkan peningkatan di masa hadapan.

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

3. Apakah tututan langkah yang betul dalam memahami perkembangan teknologi maklumat?

- I. Mengenal pasti kegunaan teknologi maklumat.
- II. Mematuhi perkembangan teknologi maklumat.
- III. Mematuhi pengetahuan terkini teknologi maklumat.
- IV. Memahami perhubungan antara sistem dan teknologi.

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

4. Apakah langkah yang perlu diambil dalam peningkatan di masa hadapan?

- A. Mengetahui spesifikasi semasa, bersesuaian dan kos.
- B. Mengenal pasti perisian yang digunakan, fungsi dan kos analisis.
- C. Mengetahui peningkatan, fungsi, kos menaik taraf dan keperluan semasa.
- D. Mengenal pasti kos persediaan awal, ciri-ciri yang boleh digunakan dan fungsinya.

5. Apakah kebaikan proses analisis kos?

- I. Memahami kos persediaan awal.
- II. Kenalpasti pertambahan bayaran.
- III. Selaras perbelanjaan secara bulanan atau tahunan.
- IV. Bayaran urus niaga sama dibuat dengan pantas dan tepat.

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

6. Apa yang dipanggil interaksi manusia dengan komputer menggunakan kumpulan perkataan, simbol atau kod?

- A. Aplikasi
- B. Operasian
- C. Komputeran
- D. Pemrograman

7. Apakah aplikasi yang biasa digunakan seharian?

- I. *Microsoft Words*
- II. *Microsoft Excel*
- III. *Microsoft Scheme*
- IV. *Microsoft Power Point*

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

8. Apakah definasi teknologi maklumat?

- A. Khidmat diantara komputer dan manusia.
- B. Sistem yang menghubungkan komunikasi.
- C. Teknologi yang mengawal selia penggunaan data antara komputer dan telefon bimbit.
- D. Aplikasi komputer dan peralatan telekomunikasi untuk dokumentasi dan memanipulasi data.

9. Pilih gabungan komponen sistem teknologi maklumat adalah betul.

- A. Perkakasan, data, teknologi dan manusia.
- B. Perisian, mesin, internet, telefon bimbit dan rangkaian.
- C. Perkakasan, perisian, data, prosedur, rangkaian dan manusia.
- D. Prosedur, sistem, manusia, komputer, teknologi dan mudah alih.

10. Pilih tiga (3) pernyataan yang betul dalam memilih aplikasi.

- I. Kos/faedah analisis.
- II. Keperluan perkakasan.
- III. Keupayaan boleh dicetak.
- IV. Ciri-ciri terhadap keperluan.

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

11. Pilih contoh yang betul untuk menggunakan aplikasi memasukkan data.

- A. *Firefox*
- B. *Wordpad*
- C. *Photo gallery*
- D. *Microsoft Access*

12. Mengapa kita perlu menyedari tentang perkembangan teknologi maklumat?

- I. Memperbaiki hasil kerja.
- II. Memperbaiki sistem analisis.

- III. Memahami kos yang terbabit.
- IV. Memperbaiki kecekapan kerja.

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

13. Bagaimana untuk mempromosikan penggunaan teknologi maklumat?

- A. Memperkenalkan etika peraturan teknologi maklumat dan menguatkuasa peraturan.
- B. Memulakan kempen, menyemai nilai positif penggunaan internet dan promosi kesedaran awam.
- C. Mempromosikan pertandingan secara maya, memupuk kesedaran penggunaan media sosial dan mengadakan kempen.
- D. Mereka bentuk poster etika teknologi maklumat, mencipta pertandingan teknologi maklumat dan tawar hadiah untuk pengguna teknologi maklumat terbaik.

14. Apakah kaedah untuk mempromosikan perniagaan atas talian?

- A. Promosi pakej komunikasi dan tawaran laman *web hosting*.
- B. Cipta pendaftaran perniagaan secara atas talian dan bantu pendaftaran.
- C. Tawarkan geran, promosikan pendaftaran dan bantu menambahkan pendaftaran.
- D. Promosi "*Click Wisely*", menyiapkan pendaftaran atas talian dan tawar geran perniagaan.

15. Apakah langkah yang perlu diambil untuk memastikan pemain industri mematuhi polisi Kerajaan?
- A. Cadangkan akta baharu dan kuatkuasakan undang-undang.
 - B. Umumkan akta, kuatkuasakan peraturan dan tawarkan nasihat .
 - C. Menyediakan majlis rayuan, cadangkan akta baharu dan kuatkuasakan undang-undang baharu.
 - D. Menyediakan khidmat rundingan, kuatkuasa undang-undang dan ambil tindakan ke atas pembuat kesalahan undang-undang.
16. Bagaimanakan proses aliran di dalam rangka kerja institusi di bawah Akta Komunikasi dan Multimedia?
- I. Arahan dari Kementerian
 - II. MCMC menghebahkan akta
 - III. MCMC menguatkuasakan akta
 - IV. MCMC memproses cadangan berdasarkan maklum balas
- A. I, II, III, IV
 - B. I, II, IV, III
 - C. I, III, II, IV
 - D. I, III, IV, II
17. Apakah badan yang mengawal komunikasi dan multimedia di Malaysia?
- A. Suruhanjaya Multimedia Malaysia
 - B. Badan Penasihat Teknologi Malaysia
 - C. Badan Komunikasi dan Multimedia Kebangsaan
 - D. Suruhanjaya Komunikasi dan Multimedia malaysia

18. Apakah nama bagi perundangan yang betul berkaitan komunikasi?
- A. Dasar Komunikasi dan Strategi Multimedia 1997.
 - B. Akta Penyiaran (1998) dan Akta Telekomunikasi (1950).
 - C. Akta Suruhanjaya Multimedia 1999 dan Akta Multimedia 1998.
 - D. Akta Komunikasi dan Multimedia 1998 dan Suruhanjaya Komunikasi dan Multimedia 1998.
19. Mengapa terdapat keperluan untuk mengadakan perundangan Komunikasi dan Multimedia di Malaysia?
- A. Mengisi kuota perundangan yang diperlukan.
 - B. Atas permintaan dari pemain industri komunikasi dan multimedia.
 - C. Untuk mengisi keperluan dari peningkatan tumpuan industri komunikasi dan multimedia.
 - D. Untuk mengisi keperluan prosedur yang ditetapkan oleh badan pengawal luar yang mengawal seli penggunaan internet di luar negara.
20. Mana diantara akta di bawah yang mematuhi undang-undang semasa Suruhanjaya Komunikasi dan Multimedia Malaysia?
- I. Menggunakan perkhidmatan pos nasional.
 - II. Mengawal maklumat sulit di bawah undang-undang tertentu
 - III. Mendaftarkan perniagaan dalam talian dengan Pendaftar Syarikat.
 - IV. Mengelakkan tohmahan dan menjatuhkan maruah semasa dalam talian.
- A. I, II dan III
 - B. I, II dan IV
 - C. I, III dan IV
 - D. II, III dan IV

SKEMA JAWAPAN

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



BAHAN PEMBELAJARAN

Z – 009 – 3 : 2015

KEBOLEHAN TERAS

M02 : KEMAHIRAN KEPIMPINAN
(SUB MODUL 1,2,3,4,5 & 6)

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

JULAI 2017



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

STANDARD KOMPETENSI KEBANGSAAN (KEBOLEHAN TERAS)

HAK CIPTA TERPELIHARA @ JPK 2017

*Copyright © JPK 2017
All rights reserved*

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



BAHAN PEMBELAJARAN

TAHAP 3

M03 : KEMAHIRAN KEPIMPINAN

SUB MODUL 1 KEBOLEHAN KAUNSELING 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-009-3:2015-M03 KEMAHIRAN KEPIMPINAN

KANDUNGAN

MUKASURAT

1. AHLI JAWATANKUASA PEMBANGUNAN	i
2. CARTA PROFIL KOMPETENSI	v
3. KURIKULUM <i>KEBOLEHAN TERAS</i> Z-009-3:2015 (CoCA-Z-009-3:2015-CA03)	vi
4. JADUAL PEMBAHAGIAN <i>WIM</i>	
4.1 TEORI	ix
4.2 AMALI	x
5. SET WIM TEORI	
5.1 Z-009-3:2015-M03/P(1/6)	1
5.2 Z-009-3:2015-M03/T(1/6)	11
6 SET WIM AMALI	
6.1 Z-009-3:2015-M03/K(1/6)	15
7 JADUAL PEMBAHAGIAN PENILAIAN	18
8 LAMPIRAN	
8.1 BORANG PENILAIAN PRESTASI (JPK/CA/01)	19
8.2 REKOD PENILAIAN KUMULATIF (RPK)	21

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

PANEL PEMBANGUN

EN. ISMAIL BIN ABDULLAH
INTERNATIONAL GREEN TRAINING CENTRE

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

EN. BAHRUDIN BIN MAMAT
JABATAN KESELAMATAN DAN KESIHATAN PEKERJAAN SELANGOR

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

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

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

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

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

DR. NORLIHAWATI BINTI HAJIDAN
THE STEALTH ORGANISATION

EN. MOHD SAARI BIN CHE AWANG
INSTITUT LATIHAN PERINDUSTRIAN PEDAS

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

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

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

PN. TANJA BINTI JONID
PERSENDIRIAN

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

PANEL PEMBANGUN SOALAN

EN. ISMAIL BIN ABDULLAH
INTERNATIONAL GREEN TRAINING CENTRE

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

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

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

DR. NORLIHAWATI BINTI HAJIDAN
THE STEALTH ORGANISATION

MOHD SAARI BIN CHE AWANG
INSTITUT LATIHAN PERINDUSTRIAN PEDAS

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

EN. MOHD ISA BIN SHAMSUDDIN
PERSENDIRIAN

EN. HAMZAH BIN ZAKARIA
PERSENDIRIAN

DR. MALARVILI A/P RAMALINGAM
JABATAN KIMIA MALAYSIA

DR. SITI NUR NAZATUL SHIMA BINTI HASHIM
JABATAN KIMIA MALAYSIA

HAJJAH RASHIDAH BINTI HASSAN
KEMENTERIAN PENDIDIKAN MALAYSIA

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

PANEL PENTERJEMAH

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

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

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

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

DR. NORLIHAWATI BINTI HAJIDAN
THE STEALTH ORGANISATION

EN. MOHD ISA BIN SHAMSUDDIN
PERSENDIRIAN

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

EN. ABDUL KHALIK BIN SULAIMAN
DEWAN BAHASA DAN PUSTAKA

HAJAH ASIAH BINTI DAUD
DEWAN BAHASA DAN PUSTAKA

MD ARRIS BIN ABU YAMIN
WAKIL DEWAN BAHASA PUSTAKA

SABARIAH BINTI M SALLEH
WAKIL DEWAN BAHASA PUSTAKA

PN. MASHITAH BINTI TAHARIN
WAKIL DEWAN BAHASA PUSTAKA

PN. TANJA BINTI JONID
PERSENDIRIAN

ANIS AYUNI BINTI SUIED
PERSENDIRIAN

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

PANEL PENTERJEMAH NCS-CA

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

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

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

PN. TANJA BINTI JONID
PERSENDIRIAN

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

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

PANEL PEMBANGUN SLAID

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

SABARIAH BINTI M SALLEH
PERSENDIRIAN

ANIS AYUNI BINTI SUIED
PERSENDIRIAN

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

SHARIFAH ATIQA BINTI SYED ANUAR
PERSENDIRIAN

MUHAMMAD ARASH BIN MD ZAN
PERSENDIRIAN

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

CARTA PROFIL *KEBOLEHAN TERAS (CAPC)*

SEKTOR	SEMUA SEKTOR		
SUB SEKTOR	SEMUA SUB SEKTOR		
BIDANG PEKERJAAN	SEMUA BIDANG PEKERJAAN		
TAJUK NCS	KEBOLEHAN TERAS		
TAHAP PEKERJAAN	TIGA (3)	KOD BIDANG PEKERJAAN	Z-009-3:2015

TERAS	KOMUNIKASI EFEKTIF Z-009-3:2015-CA01	KESEDARAN TEKNOLOGI MAKLUMAT Z-009-3:2015-CA02	KEMAHIRAN KEPIMPINAN Z-009-3:2015-CA03	ETIKA DI TEMPAT KERJA Z-009-3:2015-CA04
	KEMAHIRAN PENTADBIRAN Z-009-3:2015-CA05	KESEDARAN PERLAKSANAAN KESIHATAN, KESELAMATAN DAN ALAM SEKITAR Z-009-3:2015-CA06		

CAPC bagi NOSS Z-009-3:2015 CORE ABILITIES

KURIKULUM KEMAMPUAN TERAS (CoCA)

SEKTOR	SEMUA SEKTOR				
SUB SEKTOR	SEMUA SUB SEKTOR				
BIDANG PEKERJAAN	SEMUA BIDANG PEKERJAAN				
BIDANG NCS	KEBOLEHAN TERAS				
TAJUK UNIT KEMAMPUAN	KEMAMPUAN KEPEMIMPINAN				
HASIL PEMBELAJARAN	Calon yang terampil didalam CA ini berkebolehan untuk mengendali koordinasi pekerjaan dengan bertanggungjawab dan membimbing pekerja memberikan penghasilan kerja yang dikehendaki di suasana kerja yang terkawal Setelah melengkapkan unit keterampilan ini,calon perlu mampu untuk :- • Pamerkan kebolehan kaunseling di tempat kerja • Pamerkan tanggungjawab dan kuasa • Pamerkan kebolehan kerja berpasukan • Pamerkan kebolehan pengawalan emosi di tempat kerja • Pamerkan pengetahuan kerja dan kenal pasti kehendak pelanggan • Pantau penyampaian hasil kerja				
ID UNIT KEMAMPUAN	Z-009-3:2015-CA03	TAHAP	3	JANGKAMASA LATIHAN	31
KEBOLEHAN	PENGETAHUAN	PRESTASI	MASA LATIHAN	MOD PEMBELAJARAN	KRITERIA PENILAIAN
1. Pamerkan kebolehan kaunseling di tempat kerja	1.1 Kemahiran komunikasi 1.2 Kemahiran membimbing 1.3 Kesedaran budaya 1.4 Kebolehan kaunseling	1.1 Kenal pasti keperluan kaunseling 1.2 Perhati perbezaan tabiat peribadi dan budaya 1.3 Pamer kelakuan yang beretika 1.4 Laksana sesi kaunseling 1.5 Sempurna sesi kaunseling	<u>Pengetahuan</u> 5	<u>Pengetahuan</u> • Kelas • Perbincangan berkumpulan	1.1 Keperluan kaunseling dikenal pasti 1.2 Perbezaan tabiat peribadi dan budaya diperhati. 1.3 Kelakuan yang beretika dipamer 1.4 Sesi kaunseling dilaksana 1.5 Sesi kaunseling disempurnakan

KEBOLEHAN	PENGETAHUAN	PRESTASI	MASA LATIHAN	MOD PEMBELAJARAN	KRITERIA PENILAIAN
2. Pamerkan tanggungjawab dan kuasa	2.1 Carta organisasi 2.2 Tanggungjawab kerja a. Kebolehan komunikasi b. Kemahiran menyelia 2.3 Kesedaran budaya 2.4 Penurunan kuasa dan tanggungjawab	2.1 Tubuh hierarki dan kuasa 2.2 Kenal pasti tanggungjawab dan kuasa 2.3 Tahu perbezaan budaya 2.4 Wakil tanggungjawab sewajarnya	<u>Pengetahuan</u> 5	<u>Pengetahuan</u> • Kelas • Perbincangan berkumpulan	2.1 Hierarki dan kuasa ditubuhkan 2.2 Tanggungjawab dan kuasa dikenal pasti 2.3 Perbezaan budaya diketahui 2.4 Tanggungjawab sewajarnya diwakili
3. Pamerkan kebolehan kerja berpasukan	3.1 Kebolehan kerja berpasukan 3.2 Kerjasama berpasukan 3.3 Kebolehan komunikasi 3.4 Program latihan dan pembangunan pekerja	3.1 Hadiri latihan dan program pembangunan. 3.2 Aplikasi kebolehan komunikasi. 3.3 Amal semangat kerja berpasukan. 3.4 Tunjuk kerjasama berpasukan.	<u>Pengetahuan</u> 5	<u>Pengetahuan</u> • Kelas • Perbincangan berkumpulan	3.1 Latihan dan program pembangunan dihadiri 3.2 Kebolehan komunikasi diaplikasi 3.3 Semangat kerja berpasukan diamalkan 3.4 Kerjasama berpasukan ditunjukkan
4. Pamerkan kebolehan pengawalan emosi di tempat kerja	4.1 Pengurusan kendalian tekanan kerja 4.2 Kemahiran Penyelesaian masalah 4.3 Sikap personal 4.4 Kemahiran komunikasi 4.5 Kebolehan kaunseling 4.6 Kebolehan membimbing 4.7 Kemahiran motivasi 4.8 Kesedaran budaya	4.1 Kenal pasti konflik di tempat kerja. 4.2 Fahami asas pengurusan tekanan. 4.3 Fahami.kemahiran komunikasi 4.4 Fahami konsep kemahiran motivasi. 4.5 Fahami peralatan menyelesaikan masalah. 4.6 Perhatikan kesedaran tingkah laku peribadi. 4.7 Perhatikan kaedah kaunseling dan latihan. 4.8 Perhatikan kesedaran kebudayaan.	<u>Pengetahuan</u> 6	<u>Pengetahuan</u> • Kelas • Perbincangan berkumpulan	4.1 Konflik di tempat kerja dikenal pasti 4.2 Asas pengurusan tekanan difahami 4.3 Kemahiran komunikasi difahami 4.4 Konsep kemahiran motivasi difahami 4.5 Peralatan menyelesaikan masalah difahami 4.6 Kesedaran tingkah laku peribadi diperhatikan 4.7 Kaedah kaunseling dan latihan diperhatikan 4.8 Kesedaran kebudayaan diperhatikan
5. Terapkan pengetahuan kerja dan	5.1 Kehendak pelanggan 5.2 Keupayaan produk dan perkhidmatan	5.1 Pasti jangkaan pelanggan. 5.2 Tentu kehendak dan jangkaan pelanggan.	<u>Pengetahuan</u> 5	<u>Pengetahuan</u> • Kelas • Perbincangan	5.1 Jangkaan pelanggan dipastikan 5.2 Kehendak dan jangkaan pelanggan ditentukan

KEBOLEHAN	PENGETAHUAN	PRESTASI	MASA LATIHAN	MOD PEMBELAJARAN	KRITERIA PENILAIAN
kenal pasti kehendak pelanggan	5.3 Kepuasan pelanggan	5.3 Beri nasihat yang sesuai.		berkumpulan	5.3 Nasihat yang sesuai diberi
6. Pantau penyampaian hasil kerja	6.1 Jenis kerja 6.2 Prosedur pemantauan 6.3 Penilaian prestasi	6.1 Kenal pasti jenis kerja. 6.2 Tahkik kriteria prestasi kerja. 6.3 Kumpul maklum balas prestasi kerja. 6.4 Laksana amalan prestasi kerja. 6.5 Pantau penyampaian prestasi kerja.	<u>Pengetahuan</u> 5	<u>Pengetahuan</u> • Kelas • Perbincangan berkumpulan	6.1 Jenis kerja dikenal pasti 6.2 Kriteria prestasi kerja ditahkik 6.3 Maklum balas prestasi kerja dikumpul 6.4 Amalan prestasi kerja dilaksanakan 6.5 Penyampaian prestasi kerja dipantau

CoCA bagi Z-009-3:2015-CA03 KEMAHIRAN KEPIMPINAN

JADUAL PEMBAHAGIAN WIM (TEORI)

Z-009-3:2015 KEBOLEHAN TERAS

M03 – KEMAHIRAN KEPIMPINAN

Kebolehan	Pelan Mengajar	Kertas Penerangan	Kertas Tugas
1. Pamerkan kebolehan kaunseling di tempat kerja	*Z-009-3:2015-M03/P(1/6)/PM Kaunseling di tempat kerja	Z-009-3:2015-M03/P(1/6) Kaunseling di tempat kerja	Z-009-3:2015-M03/T(1/6) Kaunseling di tempat kerja
2. Pamerkan tanggungjawab dan kuasa	*Z-009-3:2015-M03/P(2/6)/PM Tanggungjawab dan kuasa	Z-009-3:2015-M03/P(2/6) Tanggungjawab dan kuasa	Z-009-3:2015-M03/T(2/6) Tanggungjawab dan kuasa
3. Pamerkan kebolehan kerja berpasukan	*Z-009-3:2015-M03/P(3/6)/PM Kebolehan kerja berpasukan	Z-009-3:2015-M03/P(3/6) Kebolehan kerja berpasukan	Z-009-3:2015-M03/T(3/6) Kebolehan kerja berpasukan
4. Pamerkan kebolehan pengawalan emosi di tempat kerja	*Z-009-3:2015-M03/P(4/6)/PM Kebolehan pengawalan emosi di tempat kerja	Z-009-3:2015-M03/P(4/6) Kebolehan pengawalan emosi di tempat kerja	Z-009-3:2015-M03/T(4/6) Kebolehan pengawalan emosi di tempat kerja
5. Terapkan pengetahuan kerja dan kenal pasti kehendak pelanggan	*Z-009-3:2015-M03/P(5/6)/PM Pengetahuan kerja dan kehendak pelanggan	Z-009-3:2015-M03/P(5/6) Pengetahuan kerja dan kehendak pelanggan	Z-009-3:2015-M03/T(5/6) Pengetahuan kerja dan kehendak pelanggan
6. Pantau penyampaian hasil kerja	*Z-009-3:2015-M03/P(6/6)/PM Penyampaian hasil kerja	Z-009-3:2015-M03/P(6/6) Penyampaian hasil kerja	Z-009-3:2015-M03/T(6/6) Penyampaian hasil kerja

* Dibangunkan oleh Pusat Bertauliah (PB)

JADUAL PEMBAHAGIAN WIM (AMALI)

Z-009-3:2015 KEBOLEHAN TERAS

M03 – KEMAHIRAN KEPIMPINAN

Kebolehan	Pelan Mengajar	Kertas Kerja
1. Pamerkan kebolehan kaunseling di tempat kerja	*Z-009-3:2015-M03/P(1/6)/PM Kaunseling di tempat kerja	Z-009-3:2015-M03/K(1/6) Pamer Kaunseling di tempat kerja
2. Pamerkan tanggungjawab dan kuasa	*Z-009-3:2015-M03/P(2/6)/PM Tanggungjawab dan kuasa	Z-009-3:2015-M03/K(2/6) Pamer Tanggungjawab dan kuasa
3. Pamerkan kebolehan kerja berpasukan	*Z-009-3:2015-M03/P(3/6)/PM Kebolehan kerja berpasukan	Z-009-3:2015-M03/K(3/6) Pamer Kebolehan kerja berpasukan
4. Pamerkan kebolehan pengawalan emosi di tempat kerja	*Z-009-3:2015-M03/P(4/6)/PM Kebolehan pengawalan emosi di tempat kerja	Z-009-3:2015-M03/K(4/6) Pamer Kebolehan pengawalan emosi di tempat kerja
5. Terapkan pengetahuan kerja dan kenal pasti kehendak pelanggan	*Z-009-3:2015-M03/P(5/6)/PM Pengetahuan kerja dan kehendak pelanggan	Z-009-3:2015-M03/K(5/6) Terap Pengetahuan kerja dan kehendak pelanggan
6. Pantau penyampaian hasil kerja	*Z-009-3:2015-M03/P(6/6)/PM Penyampaian hasil kerja	Z-009-3:2015-M03/K(6/6) Pantau Penyampaian hasil kerja

* Dibangunkan oleh Pusat Bertauliah (PB)



**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 / <i>PROGRAM'S CODE AND NAME</i>	Z-009-3:2015 KEBOLEHAN TERAS	
TAHAP / LEVEL	TIGA (3)	
NO. DAN TAJUK KEBOLEHAN TERAS / <i>CORE ABILITY NO. AND TITLE</i>	CA03 KEMAHIRAN KEPIMPINAN	
NO. DAN PENYATAAN KEBOLEHAN / <i>ABILITY NO. AND STATEMENT</i>	03.01 PAMERKAN KEBOLEHAN KAUNSELING DI TEMPAT KERJA 03.02 PAMERKAN TANGGUNGJAWAB DAN KUASA 03.03 PAMERKAN KEBOLEHAN KERJA BERPASUKAN 03.04 PAMERKAN KEBOLEHAN PENGAWALAN EMOSI DI TEMPAT KERJA 03.05 TERAPKAN PENGETAHUAN KERJA DAN KENAL PASTI KEHENDAK PELANGGAN 03.06 PANTAU PENYAMPAIAN HASIL KERJA	
NO. KOD / CODE NO.	Z-009-3:2015-M03/P(1/6)	Muka Surat / Page : 1 Drpd / of : 10

TAJUK/TITLE : KAUNSELING DI TEMPAT KERJA

TUJUAN/PURPOSE :

Kertas Penerangan ini bertujuan untuk menerangkan mengenai keperluan kaunseling, perbezaan tabiat peribadi dan budaya, kelakuan yang beretika dan sesi kaunseling.

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-3:2015-M03/P(1/6)	Muka Surat / Page : 2 Drpd / of : 10

PENERANGAN/INFORMATION :

1. Pengenalan Kepada Kaunseling

- 1.1 Kaunseling adalah satu cara percakapan terapi yang membolehkan seseorang untuk bercakap tentang masalah dan perasaan mereka dalam suasana yang confidential dan boleh diharapkan Seorang kaunselor akan dilatih untuk mendengar dengan empati dan dipercayai. Sebahagian besar daripada kita telah menjadi kaunselor tidak rasmi sama ada kepada rakan-rakan atau adik-beradik tetapi sebilangan kita tidak mempunyai sebarang panduan tentang bagaimana untuk melaksanakan peranan kaunselor dengan berkesan bagi faedah pihak yang satu lagi.
- 1.2 Di tempat kerja, kaunseling sering dijalankan oleh profesional yang berkelayakan. Walau bagaimanapun, penyelia yang baik harus membangunkan kemahiran melatih mereka dan kebolehan kaunseling dan menggunakannya dalam semua situasi di mana mereka memberikan sekali nasihat kepada rakan-rakan atau orang bawahan mereka atau menjad jurulatih atau mentor kepada orang lain untuk tempoh yang panjang. Selain daripada membantu meningkatkan kemajuan pasukan mereka dan prestasi, kemahiran melatih yang baik dan kebolehan kaunseling membantu mewujudkan budaya penyayang dalam pasukan dan hubungan baik di antara pemimpin-pemimpin dan ahli-ahli,yang merangsang pengekatan kakitangan serta prestasi pasukan.

2. Kemahiran Komunikasi

- 2.1 Memang jelas bahawa kemahiran berkomunikasi adalah sangat mustahak bagi kaunselor. Ia termasuk mendengar secara aktif, penjelasan, renungan dan kemahiran menyoal yang berkesan.
- 2.2 Gaya komunikasi yang anda perlu amalkan semasa kaunseling adalah komunikasi empati. Berkomunikasi empati mempunyai kapasiti untuk memahami pengalaman unik orang lain, dan bertindak balas kepada mereka dengan berkesan. Beberapa elemen utama komunikasi jenis ini adalah:

- i) Tanyalah soalan-soalan terbuka yang mengundang jawapan yang lebih mendalam, bukan soalan Ya / Tidak. Contohnya Tanya soalan seperti "Jadi beri tahu saya lebih lanjut mengenai", dan "Beri tahu saya lebih lanjut mengapa ia penting kepada anda". Ini membolehkan anda menerokai isu itu bersama dengan orang yang anda kaunseling.

- ii) Dengan tenang beri sepenuh perhatian anda kepada orang yang dikaunseling dan biar cerita terungkap . Elakkan godaan untuk mengesyorkan penyelesaian segera atau memberitahu kesalahan mereka, walaupun ia sangat jelas kepada anda.

- iii) Bertegaslah. Orang yang anda kaunseling sering akan membatu, atau cuba menukar cerita apabila topik itu menjadi tidak selesa. Anda perlu tonjolkan dan menekankan bahawa ia adalah penting untuk meneruskan topik. Tiada kesangsaraan dan tiada keuntungan.

- iv) Jadilah pendengar yang tekun .Anda harus berusaha untuk mendengar rakan sekerja anda 80% daripada masa itu, dan bercakap hanya 20% daripada masa tersebut..Pendengar yang tekun bermakna anda tidak membiarkan fikiran anda merayau-rayau di luar apabila orang itu sedang bercakap, atau sudah memikirkan jawapan anda, atau hanya mendengar beberapa bahagian, atau menapis apa yang kamu tidak suka dengar berdasarkan prasangka peribadi anda.

- v) Pendengar tekun mengamalkan tingkah laku seperti mengakui pembicara dengan mengangguk-angguk dan sentuhan mata, cuba mendapat maklumat yang lebih, mempamerkan sentuhan perasaan (contohnya "Ia seolah-olah seperti anda berasa _____ semasa keadaan yang") dan merumuskan apa yang anda dengar dan meminta pengesahan untuk memastikan anda benar-benar faham.

3. Kelakuan Beretika

Kelakuan beretika boleh dikatakan sebagai tindakan seseorang terhadap masyarakat dan individu dengan berfikir perkara-perkara yang mempunyai nilai-nilai baik secara tetap. Kelakuan beretika cenderung untuk menjadi seorang yang baik serta menunjukkan sifat menghormati prinsip-prinsip moral utama seperti kejujuran, keadilan, kesaksamaan, maruah, kepelbagaian dan hak-hak individu. Seorang kaunselor akan menghadapi pelbagai perbezaan budaya dan peribadi. Sebelum sesi kaunseling kaunselor hendaklah kenal pasti perbezaan budaya dan peribadi orang yang akan dikaunseling terlebih dahulu supaya sesi kaunseling dapat dilaksanakan dengan kaedah tersendiri dan berjaya.

4. Kemahiran Melatih

3.1 Dengan kebolehan kaunseling dan kemahiran komunikasi yang betul, anda sudah bersedia untuk menjalankan satu sesi kaunseling. Kemahiran melatih ini menyenaraikan apa yang sepatutnya terdapat di dalam sesi kaunseling

3.2 Sesi kaunseling biasanya boleh dibahagikan kepada empat langkah:

i) Kenal pasti keperluan.

Ini adalah apabila anda membuat keputusan sama ada anda adalah orang yang tepat untuk menjadi kaunselor, atau wakilkan rakan sebaya anda. Anda lakukan penyelidikan anda untuk mengumpul data dan maklumat dari counsellee semasa sesi anda, memerhati keadaan (peristiwa atau isu), membandingkan keadaan semasa dan memberi tumpuan kepada dua sesi komunikasi dua hala.

ii) Bersedia untuk kaunseling

a) Pilih tempat yang sesuai.

b) Mewujudkan suasana yang betul, pencahayaan dan pengenalan terbuka, perkenalkan berbual ringan dan pastikan keselesaan counsellee tersebut.

c) Nyatakan komponen sesi. Mulai dengan menyatakan sebab bagi sesi, contohnya "Saya perhatikan anda mempunyai beberapa isu berkaitan kualiti kerja dalam bulan terakhir ini. Sebelum ini, anda adalah seorang yang paling boleh diharapkan dalam kalangan ahli-ahli dalam pasukan saya "

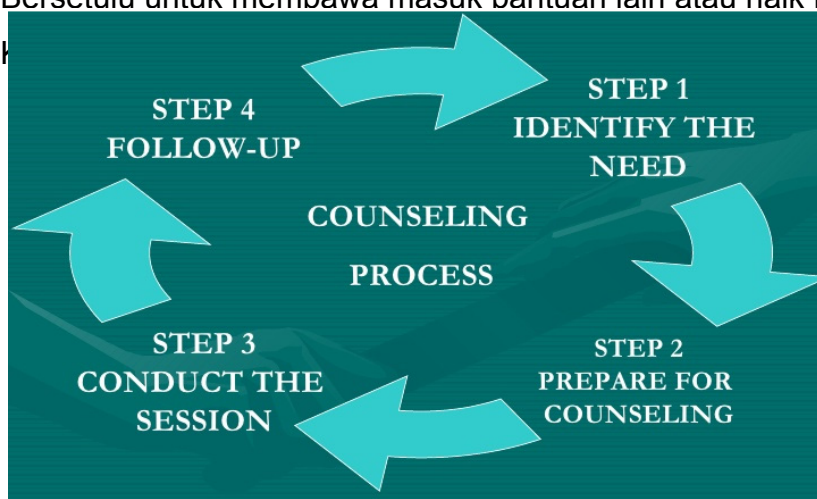
- d) Dengan menyatakan hasil yang diinginkan daripada sesi, contohnya "Saya mahu memahami mengapa ini berlaku dan melihat bagaimana kita boleh bekerja bersama-sama untuk menyelesaikan apa-apa isu, bukan sahaja untuk kembali ke bagaimana perkara itu berlaku, tetapi supaya anda boleh maju ke peringkat seterusnya dalam kerjaya anda. Sebelum ini, anda adalah seorang yang paling boleh diharapkan dalam kalangan ahli-ahli pasukan saya.
- e) Dengan menyatakan bagaimana anda melaksanakan sesi, contohnya "Ini adalah satu sesi tidak rasmi, segala-galanya adalah sulit dan tidak direkod. Saya akan banyak mendengar dan akan bertanya beberapa soalan. Saya tidak akan menghakimi. Hanya apabila anda telah selesai berkongsi, kita akan mula melihat penyelesaiannya. Saya mahu kita bersama-sama usaha ke arah penyelesaiannya. "

iii) Mengendalikan sesi kaunseling

- a) Mulakan sesi dengan membincangkan isunya.
 - Apa yang menyebabkan puncanya
 - Apa emosi yang dia alami
 - Apakah/ harapan dia dan keutamaannya
- b) Membangunkan pelan tindakan.
- c) Merakam dan menutup sesi

iv) Susulan

- a) Perbincangan penyelesaian yang mungkin. Ia adalah yang terbaik untuk membolehkan pekerja itu mengetuainya tetapi anda boleh buat cadangan.
- b) Pengambilan penyelesaian terbaik, dan hasilkan Pelan Tindakan. Sekali lagi, beri counsellee mengetuai, dan anda pastikan mereka berada dalam parameter yang munasabah.
- c) Bersetui untuk membawa masuk bantuan lain atau naik ke peringkat seterusnya jika
- d) k



e) Bersetuju

Rajah 1 – Proses Kaunseling

4. Kesedaran Budaya

- 4.1 Perlu sedar bahawa jantina, bangsa dan gaya peribadi boleh memainkan peranan sama anda boleh menjadi kaunselor yang berkesan kepada pihak lain.

- 4.2 Seseorang wanita tidak semestinya perlu diberi kaunseling oleh seorang wanita, atau kedua-dua mesti dari bangsa yang sama. Kebiasaannya ia membantu seorang pekerja bercakap dengan seseorang dari latar belakang yang berbeza, yang memungkinkan dapat melihat isu ini dari perspektif yang baharu, atau mempunyai penyelesaian baharu. Keputusan ini perlu dinilai berdasarkan kes demi kes.

- 4.3 Apabila menkaunseling seseorang dari latar belakang yang berbeza, maka hendaklah lebih berhati-hati untuk memahami konteks kehidupan mereka, dan lebih berhati-hati memeriksa prasangka anda sendiridan dan sikap berat sebelah. Kaunselor terbaik akan dapat meletakkan diri mereka ke dalam situasi orang yang sedang dikaunseling dan akan dapat melatih rasa hormat dan empati kepada sesiapa sahaja dari mana-mana latar belakang.

5. Kebolehan Kaunseling

- 5.1 Kemahiran Kaunseling ialah kemahiran insaniah tertentu yang anda perlu semai dalam usaha untuk menjadi kaunselor yang berkesan apabila diperlukan. Anda boleh fikirkan mereka sebaga prasyarat untuk memulakan dan meneruskan sesi kaunseling. Ada lima kebolehan asas untuk menjadi seorang kaunselor yang baik:

- i) Anda perlu berupaya untuk membina hubungan kepercayaan dan selamat dengan orang tersebut.
- ii) Anda sedang menjalankan kaunseling. Jika anda dan dia tidak dapat menyesuaikan diri, maka anda mungkin bukan orang yang tepat untuk memberi dia kaunseling dan anda mungkin perlu mewakili kepada rakan sebaya lain
- iii) Anda perlu komited kepada pemahaman dan benar-benar menolong orang yang sedang dikaunseling. Ini bermakna anda perlu berupaya untuk mendengar tanpa menghakimi atau mengkritik, dan mengekalkan minda terbuka sehingga anda mempunyai semua fakta, memahami emosi beliau dan memahami keseluruhan konteks masalahnya. Jangan terus berusaha ke arah penyelesaian sehingga anda telah melakukan semua ini. Jangan berpura-pura yang anda telah mempunyai penyelesaian tetapi sebenarnya tidak, dan adalah lebih baik untuk meminta pertolongan.
- iv) Anda perlu mempunyai kecerdasan emosi. Ini bermakna anda boleh memahami emosi yang berbeza yang anda sedang perhati, mengawal mereka dan menggunakan maklumat ini mengenai emosi untuk membimbing sesi kaunseling anda.
- v) Anda perlu berperanan sebagai seorang model yang berkesan, dan mengamalkan apa yang anda sampaikan. Contohnya anda tidak boleh menasihati seseorang untuk mengambil perkara yang positif jika anda sendiri sentiasa negatif. Pamir tingkah laku yang baik yang anda ajarkan kepada orang lain. Orang awam tidak mempercayai seseorang yang tidak kelihatan tulen.
- vi) Anda perlu mengawal sepenuhnya emosi anda sendiri, seperti marah, mempertahankan diri, kegusaran, tanpa mengira apa yang dikatakan atau yang sedang dipersalahkan oleh pekerja.

5.2 Sebagai Kaunselor, anda perlu sedar kelemahan dan keupayaan diri anda sendiri. Apabila anda berpuas hati dengan kemahiran kaunseling anda sendiri, maka anda

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-3:2015-M03/P(1/6)	Muka Surat / Page : 8 Drpd / of : 10

boleh teruskan sesi kaunseling, dengan menggunakan kemahiran komunikasi yang sesuai dan kemahiran melatih bagi menyesuaikan dengan keadaan.

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-3:2015-M03/P(1/6)	Muka Surat / Page : 9 Drpd / of : 10

SOALAN/QUESTION :

1. Apakah Kemahiran Kaunseling utama yang perlu milikii oleh kaunselor?

.....

2. Apakah teknik-teknik untuk pendengaran empati?

.....

3. Apakah 4 peringkat untuk menjalankan sesi kaunseling?

.....

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-3:2015-M03/P(1/6)	Muka Surat / Page : 10 Drpd / of : 10

RUJUKAN / REFERENCES:

1. Stephen E. Kohn & Vincent D. O' Connell. (2015) 9 Powerful Practices of Really Great Mentors. Advantage Quest Publications. ISBN-13: 978-967-0789-24-8
2. Paul Ekman, PhD., (2008), *Emotional Awareness*. Danial Goleman. ISBN-13: 978-0-8050-9021-5.
3. Paul Ekman, (2003), *Unmasking the Face: A Guide to Recognizing Emotions from Facial Expressions*. Malor Books. ISBN-10: 1883536367.
4. [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.
5. Sirinam S. Khalsa, (1996), *Group Exercises for Enhancing Social Skills and Self Esteem*, Professional Resource Exchange, ISBN-13 978-1568870205.
6. Matthew McKay, Jeffrey C. Wood and Jeffrey Bantley, (2007), *The Dialectical Behaviour Therapy Skills Workbook*, New Harbinger Publications. ISBN-13 978-1572245136.



**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 / <i>PROGRAM'S CODE AND NAME</i>	Z-009-3:2015 KEMAHIRAN TERAS	
TAHAP / LEVEL	TIGA (3)	
NO. DAN TAJUK KEMAHIRAN TERAS / <i>CORE ABILITY NO. AND TITLE</i>	CA03 KEMAHIRAN KEPIMPINAN	
NO. DAN PENYATAAN KEMAHIRAN / <i>ABILITY NO. AND STATEMENT</i>	03.01 PAMERKAN KEMAHIRAN KAUNSELING DI TEMPAT KERJA 03.02 PAMERKAN TANGGUNGJAWAB DAN KUASA 03.03 PAMERKAN KEMAHIRAN KERJA BERPASUKAN 03.04 PAMERKAN KEMAHIRAN PENGAWALAN EMOSI DI TEMPAT KERJA 03.05 TERAPKAN PENGETAHUAN KERJA DAN KENAL PASTI KEHENDAK PELANGGAN 03.06 PANTAU PENYAMPAIAN HASIL KERJA	
NO. KOD / CODE NO.	Z-009-3:2015-M03/T(1/6)	Muka Surat / Page : 1 Drpd / of : 4

TAJUK/TITLE : KAUNSELING DI TEMPAT KERJA

TUJUAN/PURPOSE:

Kertas Tugas ini bertujuan untuk memantapkan pengetahuan dan pemahaman pelatih mengenai keperluan kaunseling, perbezaan tabiat peribadi dan budaya, kelakuan yang beretika dan sesi kaunseling.

NO. KOD / CODE NUM.	Z-009-3:2015-M03/T(1/6)	Muka Surat / Page : 12 Drpd / of : 4

ARAHAN/INSTRUCTION:

Pelatih hendaklah menjawab semua soalan dan dibenarkan merujuk Kertas Penerangan Z-009-3:2015-M03/P(1/6)

SOALAN/QUESTION:

1. Apakah kaunseling?

- A. Kaunseling hanya boleh dilakukan profesional.
- B. Kaunseling membantu orang - untuk meneroka perasaan dan emosi.
- C. Kaunselor perlu mendengar dengan simpati dan empati.
- D. Letakkan diri mereka dalam keadaan kaunselor.

(1 markah)

2. Apakah amalan yang baik dalam proses kaunseling?

- A. Lebih bercakap daripada mendengar.
- B. Lebih mendengar daripada bercakap0
- C. Jangan tegas dengan keputusan anda.
- D. Tanya soalan "betul" atau "salah" sahaja.

(1 markah)

3. Apakah ciri-ciri untuk menjadi kaunselor?

- I. Dipercayai dan komited.
- II. Mempunyai emosi yang bijak.
- III. Boleh menjadi contoh
- IV. Mengawal emosi pelanggan

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

(1 markah)

NO. KOD / CODE NUM.	Z-009-3:2015-M03/T(1/6)	Muka Surat / Page : 13 Drpd / of : 4

4. Kemahiran paling penting untuk menjadi kaunselor ialah_____ dan _____.

(2 markah)

5. Nyatakan elemen utama yang penting dalam komunikasi kaunseling?

.....
.....

(5 markah)

6. Namakan bahagian-bahagian dalam sesi kaunseling?

.....
.....

(4 markah)

7. Mengapakah kaunselor yang terbaik akan dapat meletakkan dirinya ke dalam tempat orang yang mereka sedang kaunseling?

.....
.....

(2 markah)

8. Namakan lima kebolehan asas yang perlu ada pada seorang kaunselor?

.....
.....

(5 markah)

NO. KOD / CODE NUM.	Z-009-3:2015-M03/T(1/6)	Muka Surat / Page : 14 Drpd / of : 4

SKEMA JAWAPAN

1. B
2. B
3. A
4. Kemahiran komunikasi dan kejurulatihan
5. Tanya soalan-soalan terbuka yang mengundang jawapan
Berilah sepenuh perhatian
Bertegas
Jadilah pendengar yang tekun
Respon seperti mengakui pembicara
6. Kenal pasti keperluan
Bersedia untuk kaunseling
Mengendalikan sesi kaunseling
Susulan
7. Supaya faham konteks kehidupan dan latar belakang mereka dan dapat melatih
rasa hormat dan empati
8. Berupaya membina hubungan kepercayaan
Boleh menyesuaikan diri mengikut keadaan
Komited kepada pemahaman
Mempunyai kecerdasan emosi
Berperanan sebagai model yang berkesan



**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 / <i>PROGRAM'S CODE AND NAME</i>	Z-009-3:2015 KEBOLEHAN TERAS	
TAHAP / LEVEL	TIGA (3)	
NO. DAN TAJUK KEBOLEHAN TERAS / <i>CORE ABILITY NO. AND TITLE</i>	CA03 KEMAHIRAN KEPIMPINAN	
NO. DAN PENYATAAN KEBOLEHAN / <i>ABILITY NO. AND STATEMENT</i>	03.01 PAMERKAN KEBOLEHAN KAUNSELING DI TEMPAT KERJA 03.02 PAMERKAN TANGGUNGJAWAB DAN KUASA 03.03 PAMERKAN KEBOLEHAN KERJA BERPASUKAN 03.04 PAMERKAN KEBOLEHAN PENGAWALAN EMOSI DI TEMPAT KERJA 03.05 TERAPKAN PENGETAHUAN KERJA DAN KENAL PASTI KEHENDAK PELANGGAN 03.06 PANTAU PENYAMPAIAN HASIL KERJA	
NO. KOD / CODE NO.	Z-009-3:2015-M03/K(1/6)	Muka Surat/ Page : 1 Drpd / of : 3

TAJUK / TITLE: PAMER KEBOLEHAN KAUNSELING DI TEMPAT KERJA

TUJUAN PEMBELAJARAN / INSTRUCTIONAL AIMS:

Pelatih mesti boleh:-

1. Kenal pasti keperluan kaunseling
2. Kenal pasti perbezaan tabiat peribadi dan budaya
3. Pamir kelakuan yang beretika
4. Laksana sesi kaunseling
5. Sempurna sesi kaunseling

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 3.1

1	Keperluan kaunseling dikenal pasti	☐	☐	_____
2	Perbezaan tabiat peribadi dan budaya diperhatikan	☐	☐	_____
3	Tingkah laku beretika di tempat kerja dipamerkan	☐	☐	_____
4	Sesi kaunseling dilaksanakan	☐	☐	_____
5	Sesi kaunseling disempurnakan	☐	☐	_____

.....
(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-009-3:2015 KEBOLEHAN TERAS M03 – KEMAHIRAN KEPIMPINAN

Kebolehan	Penilaian Pengetahuan	Pematuhan Penunjuk Prestasi
1. Pamerkan kebolehan kaunseling di tempat kerja	Z-009-3:2015-M03/KA(1/1)	Z-009-3:2015-M03/K(1/6) Pamer kebolehan kaunseling di tempat kerja
2. Pamerkan tanggungjawab dan kuasa		Z-009-3:2015-M03/K(2/6) Pamer tanggungjawab dan Kuasa
3. Pamerkan kebolehan kerja berpasukan		Z-009-3:2015-M03/K(3/6) Pamer kebolehan kerja berpasukan
4. Pamerkan kebolehan pengawalan emosi di tempat kerja		Z-009-3:2015-M03/K(4/6) Pamer kebolehan pengawalan emosi di tempat kerja
5. Terapkan pengetahuan kerja dan kenal pasti kehendak pelanggan		Z-009-3:2015-M03/K(5/6) Terap pengetahuan kerja dan kehendak pelanggan
6. Pantau penyampaian hasil kerja		Z-009-3:2015-M03/K(6/6) Pantau penyampaian hasil kerja

PENILAIAN PRESTASI NCS-CORE ABILITY

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

KEBOLEHAN TERAS – TAHAP 3

Nama Calon: _____

No Kad Pengenalan: _____

Nama Pusat Bertauliah: _____

Kod Pusat Bertauliah: _____

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

PERKARA	KEBOLEHAN	1	2	3	4	5	CATATAN
CA01	KOMUNIKASI EFEKTIF						
1.1	Pamerkan amalan komunikasi perhubungan						
1.2	Gunakan kemahiran asas perundingan						
CA02	KESEDARAN TEKNOLOGI MAKLUMAT						
2.1	Pamerkan kesedaran teknologi maklumat						
2.2	Pamerkan kesedaran peraturan teknologi maklumat						
CA03	KEMAHIRAN KEPIMPINAN						
3.1	Pamerkan kebolehan kaunseling di tempat kerja						
3.2	Pamerkan tanggungjawab dan kuasa						
3.3	Pamerkan kebolehan kerja berpasukan						
3.4	Pamerkan kebolehan pengawalan emosi di tempat kerja						
3.5	Terapkan pengetahuan kerja dan kenalpasti kehendak pelanggan						
3.6	Pantau penyampaian hasil kerja						
CA04	ETIKA DI TEMPAT KERJA						
4.1	Pamerkan keperluan budaya kerja						
4.2	Tangani situasi yang memerlukan perhatian						
CA05	KEMAHIRAN PENTADBIRAN						

PERKARA	KEBOLEHAN	1	2	3	4	5	CATATAN
5.1	Pamerkan kesedaran penggunaan aset kerja						
5.2	Runding penerimaan dan serahan produk/servis						
5.3	Laksanakan amalan sumber tenaga kerja						
CA06	KESEDARAN PELAKSANAAN KESIHATAN, KESELAMATAN DAN ALAM SEKITAR						
6.1	Laksanakan kesedaran kesihatan						
6.2	Laksanakan kesedaran keselamatan						
6.3	Laksanakan kesedaran alam sekitar						

Skala – Tahap Pencapaian

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

Tarikh Penilaian :		Nama PP:		T/tangan PP:	
KEPUTUSAN		TERAMPIL / TIDAK TERAMPIL			



REKOD PENILAIAN KUMULATIF (RPK) - TEORI
SIJIL KEMAHIRAN MALAYSIA (SKM): NCS – CORE ABILITIES (TAHAP 3)

JPK/CA/RPK-T3

NAMA CALON:	PUSAT BERTAULIAH:

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

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

Z-009-3:2015-CA01	KOMUNIKASI EFEKTIF
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-3:2015-CA02	KESEDARAN TEKNOLOGI MAKLUMAT
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-3:2015-CA03	KEMAHIRAN KEPIMPINAN
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	



REKOD PENILAIAN KUMULATIF (RPK) - TEORI
SIJIL KEMAHIRAN MALAYSIA (SKM): NCS – CORE ABILITIES (TAHAP 3)

JPK/CA/RPK-T3

NAMA CALON:

PUSAT BERTAULIAH:

Z-009-3:2015- CA04	ETIKA TEMPAT KERJA
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-3:2015- CA05	KEMAHIRAN PENTADBIRAN
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-3:2015- CA06	KESEDARAN PERLAKSANAAN KESIHATAN, KESELAMATAN DAN ALAM SEKITAR
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	



M03 - KEMAHIRAN KEPIMPINAN

Sub-Modul 1

KAUNSELING DI TEMPAT KERJA

Z-009-3:2015–M03/P(1/6)

TAHAP 3

Kertas Penerangan 1 KAUNSELING DI TEMPAT KERJA

ISI KANDUNGAN

- TUJUAN
- PENGENALAN
 1. KEMAHIRAN KOMUNIKASI
 2. KELAKUAN BERETIKA
 3. KEMAHIRAN MELATIH
 4. KESEDARAN BUDAYA
 5. KEBOLEHAN KAUNSELING

TUJUAN

Menerangkan mengenai:

- ✓ Keperluan kaunseling.
- ✓ Perbezaan tabiat peribadi dan budaya.
- ✓ Kelakuan yang beretika dipamer.
- ✓ Sesi kaunseling.

PENGENALAN

- Kaunseling adalah satu cara percakapan terapi yang membolehkan seseorang untuk bercakap tentang masalah dan perasaan mereka dalam suasana yang *confidential* dan boleh diharapkan. Seorang kaunselor akan dilatih untuk mendengar dengan empati dan boleh dipercayai. Peranan dan kemahiran kaunseling seseorang kaunselor sangatlah penting untuk menentukan keberkesanan tugasnya.

1. KEMAHIRAN KOMUNIKASI

- Kemahiran berkomunikasi adalah sangat mustahak bagi kaunselor. Ia termasuk mendengar secara:
 - Aktif
 - Penjelasan
 - Renungan
 - kemahiran menyoal
- Gaya komunikasi yang anda perlu amalkan semasa kaunseling adalah **komunikasi empati**.



1.1 ELEMEN UTAMA KOMUNIKASI

EMPATI

- ❖ Tanyalah soalan-soalan terbuka yang mengundang jawapan yang lebih mendalam, bukan soalan Ya / Tidak.
- ❖ Beri sepenuh perhatian anda kepada orang yang dikaunseling.
- ❖ Bertegaslah dengan yang orang yang anda kaunseling
- ❖ Jadi pendengar yang tekun.
- ❖ Mengamalkan tingkah laku seperti mengakui pembicara dengan mengangguk-angguk dan sentuhan mata.



2. KELAKUAN BERETIKA

- ❖ Kelakuan beretika cenderung untuk menjadi seorang yang baik serta menunjukkan sifat sifat menghormati prinsip-prinsip moral utama :

kejujuran

keadilan

kesaksamaan

maruah

Kepelbagaian

Hak-hak
individu

3. KEMAHIRAN MELATIH

- Kemahiran melatih ini menyenaraikan apa yang sepatutnya terdapat di dalam sesi kaunseling



4. KESEDARAN BUDAYA

- Perlu sedar bahawa jantina, bangsa dan gaya peribadi boleh memainkan peranan sama anda boleh menjadi kaunselor yang berkesan kepada pihak lain.
- Apabila menkaunseling seseorang dari latar belakang yang berbeza, maka hendaklah lebih berhati-hati untuk memahami konteks kehidupan mereka.
- Seseorang wanita tidak semestinya perlu diberi kaunseling oleh seorang wanita, atau kedua-dua mesti dari bangsa yang sama.



5. KEBOLEHAN KAUNSELING

- Lima kebolehan asas untuk menjadi seorang kaunselor yang baik:
 - ☐ berupaya untuk membina hubungan kepercayaan
 - ☐ Jika anda dan dia tidak dapat menyesuaikan diri, perlu mewakili kepada rakan sebaya lain.
 - ☐ komited kepada pemahaman dan benar-benar menolong orang yang sedang dikaunseling
 - ☐ mempunyai kecerdasan emosi
 - ☐ berperanan sebagai seorang model yang berkesan



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

Kemahiran 3.1

1	<u>Keperluan kaunseling dikenal pasti</u>	☐	☐	_____
2	<u>Perbezaan tabiat peribadi dan budaya diperhatikan</u>	☐	☐	_____
3	<u>Tingkah laku beretika di tempat kerja dipamerkan</u>	☐	☐	_____
4	<u>Sesi kaunseling dilaksanakan</u>	☐	☐	_____
5	<u>Sesi kaunseling disempurnakan</u>	☐	☐	_____



CONTOH BORANG CA01

JPK/CA/PP

PENILAIAN PRESTASI NCS-CORE ABILITY
(Borang ini perlu diisi oleh PP pada setiap kali menjalankan Penilaian Prestasi)

KEBOLEHAN TERAS – TAHAP 3



Nama Calon: _____

No Kad Pengenalan: _____

Nama Pusat Bertauliah: _____

Kod Pusat Bertauliah: _____

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

PERKARA	KEBOLEHAN	1	2	3	4	5	CATATAN
CA01	KOMUNIKASI EFEKTIF						
1.1	Pamerkan amalan komunikasi perhubungan						
1.2	Gunakan kemahiran asas perundingan						
CA02	KESEDARAN TEKNOLOGI MAKLUMAT						
2.1	Pamerkan kesedaran teknologi maklumat						
2.2	Pamerkan kesedaran peraturan teknologi maklumat						
CA03	KEMAHIRAN KEPIMPINAN						
3.1	Pamerkan kebolehan kaunseling di tempat kerja						
3.2	Pamerkan tanggungjawab dan kuasa						
3.3	Pamerkan kebolehan kerja berpasukan						
3.4	Pamerkan kebolehan pengawalan emosi di tempat kerja						
3.5	Terapkan pengetahuan kerja dan kenalpasti kehendak pelanggan						
3.6	Pantau penvampaian hasil kerja						

NCS/JPK/RSM JULAI 2017

GCA02(CA03)

CONTOH BORANG RPK



REKOD PENILAIAN KUMULATIF (RPK) - TEORI SIJIL KEMAHIRAN MALAYSIA (SKM): NCS – CORE ABILITIES (TAHAP 3)

JPK/CA/RPK-T3

NAMA CALON:					PUSAT BERTAULIAH:				
PERINGATAN: - RPK ini hendaklah diisi dan disimpan dalam Rekod Bukti Pencapaian (Portfolio) Calon. - Pegawai Penilai (PP)/Tenaga Pengajar (TP) dan Pegawai Pengesahan Dalam (PPD) perlu menandatangani hanya setelah calon lulus penilaian teori Core Abilities. - Bukti-bukti pencapaian penilaian teori Core Abilities mesti disimpan dalam Portfolio Calon. PPD mesti menyemak bukti-bukti tersebut bagi tujuan pengesahan dalam. - Markah lulus penilaian Teori adalah 50%.									
Dilantik Sebagai :	Pegawai Pengesah Dalam	Pegawai Penilai/Tenaga Pengajar	Pegawai Penilai/Tenaga Pengajar	Pegawai Penilai/Tenaga Pengajar					
Nama:									
Contoh T/Tangan:									

Z-009-3:2015-CA01	KOMUNIKASIEFEKTIF	Z-009-3:2015-CA02	KESEDARAN TEKNOLOGI MAKLUMAT	Z-009-3:2015-CA03	KEMAHIRAN KEPIMPINAN
	Markah Penilaian Teori:		Markah Penilaian Teori:		Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian		Tarikh Penilaian		Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP		T/tangan PP/TP		T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD		T/tangan PPD		T/tangan PPD	

NOSS/JPK/KSM JULAI 2017
GCA02(CA03)

SUMBER RUJUKAN

- Stephen E. Kohn & Vincent D. O' Connell. (2015) 9 Powerful Practices of Really Great Mentors. Advantage Quest Publications. ISBN-13: 978-967-0789-24-8
- *Paul Ekman, PhD., (2008), Emotional Awareness. Danial Goleman. ISBN-13: 978-0-8050-9021-5.*
- Paul Ekman, (2003), Unmasking the Face: A Guide to Recognizing Emotions from Facial Expressions. Malor Books. ISBN-10: 1883536367.



BAHAN PEMBELAJARAN

TAHAP 3

M03 : KEMAHIRAN KEPIMPINAN

SUB MODUL 2 TANGGUNGJAWAB DAN KUASA

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

JULAI 2017

Z-009-3:2015-M03 KEMAHIRAN KEPIMPINAN

KANDUNGAN

MUKASURAT

1. AHLI JAWATANKUASA PEMBANGUNAN	i
2. CARTA PROFIL KOMPETENSI	v
3. KURIKULUM <i>KEBOLEHAN TERAS</i> Z-009-3:2015 (CoCA-Z-009-3:2015-CA03)	vi
4. JADUAL PEMBAHAGIAN <i>WIM</i>	
4.1 TEORI	ix
4.2 AMALI	x
5. SET WIM TEORI	
5.1 Z-009-3:2015-M03/P(2/6)	1
5.2 Z-009-3:2015-M03/T(2/6)	10
6 SET WIM AMALI	
6.1 Z-009-3:2015-M03/K(2/6)	14
7 JADUAL PEMBAHAGIAN PENILAIAN	17
8 LAMPIRAN	
8.1 BORANG PENILAIAN PRESTASI (JPK/CA/01)	18
8.2 REKOD PENILAIAN KUMULATIF (RPK)	20

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

PANEL PEMBANGUN

EN. ISMAIL BIN ABDULLAH
INTERNATIONAL GREEN TRAINING CENTRE

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

EN. BAHRUDIN BIN MAMAT
JABATAN KESELAMATAN DAN KESIHATAN PEKERJAAN SELANGOR

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

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

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

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

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

DR. NORLIHAWATI BINTI HAJIDAN
THE STEALTH ORGANISATION

EN. MOHD SAARI BIN CHE AWANG
INSTITUT LATIHAN PERINDUSTRIAN PEDAS

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

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

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

PN. TANJA BINTI JONID
PERSENDIRIAN

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

PANEL PEMBANGUN SOALAN

EN. ISMAIL BIN ABDULLAH
INTERNATIONAL GREEN TRAINING CENTRE

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

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

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

DR. NORLIHAWATI BINTI HAJIDAN
THE STEALTH ORGANISATION

MOHD SAARI BIN CHE AWANG
INSTITUT LATIHAN PERINDUSTRIAN PEDAS

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

EN. MOHD ISA BIN SHAMSUDDIN
PERSENDIRIAN

EN. HAMZAH BIN ZAKARIA
PERSENDIRIAN

DR. MALARVILI A/P RAMALINGAM
JABATAN KIMIA MALAYSIA

DR. SITI NUR NAZATUL SHIMA BINTI HASHIM
JABATAN KIMIA MALAYSIA

HAJJAH RASHIDAH BINTI HASSAN
KEMENTERIAN PENDIDIKAN MALAYSIA

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

PANEL PENTERJEMAH

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

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

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

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

DR. NORLIHAWATI BINTI HAJIDAN
THE STEALTH ORGANISATION

EN. MOHD ISA BIN SHAMSUDDIN
PERSENDIRIAN

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

EN. ABDUL KHALIK BIN SULAIMAN
DEWAN BAHASA DAN PUSTAKA

HAJAH ASIAH BINTI DAUD
DEWAN BAHASA DAN PUSTAKA

MD ARRIS BIN ABU YAMIN
WAKIL DEWAN BAHASA PUSTAKA

SABARIAH BINTI M SALLEH
WAKIL DEWAN BAHASA PUSTAKA

PN. MASHITAH BINTI TAHARIN
WAKIL DEWAN BAHASA PUSTAKA

PN. TANJA BINTI JONID
PERSENDIRIAN

ANIS AYUNI BINTI SUIED
PERSENDIRIAN

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

PANEL PENTERJEMAH NCS-CA

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

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

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

PN. TANJA BINTI JONID
PERSENDIRIAN

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

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

PANEL PEMBANGUN SLAID

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

SABARIAH BINTI M SALLEH
PERSENDIRIAN

ANIS AYUNI BINTI SUIED
PERSENDIRIAN

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

SHARIFAH ATIQA BINTI SYED ANUAR
PERSENDIRIAN

MUHAMMAD ARASH BIN MD ZAN
PERSENDIRIAN

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

CARTA PROFIL *KEBOLEHAN TERAS (CAPC)*

SEKTOR	SEMUA SEKTOR		
SUB SEKTOR	SEMUA SUB SEKTOR		
BIDANG PEKERJAAN	SEMUA BIDANG PEKERJAAN		
TAJUK NCS	KEBOLEHAN TERAS		
TAHAP PEKERJAAN	TIGA (3)	KOD BIDANG PEKERJAAN	Z-009-3:2015

TERAS	KOMUNIKASI EFEKTIF Z-009-3:2015-CA01	KESEDARAN TEKNOLOGI MAKLUMAT Z-009-3:2015-CA02	KEMAHIRAN KEPIMPINAN Z-009-3:2015-CA03	ETIKA DI TEMPAT KERJA Z-009-3:2015-CA04
	KEMAHIRAN PENTADBIRAN Z-009-3:2015-CA05	KESEDARAN PERLAKSANAAN KESIHATAN, KESELAMATAN DAN ALAM SEKITAR Z-009-3:2015-CA06		

CAPC bagi NOSS Z-009-3:2015 CORE ABILITIES

KURIKULUM KEMAHIRAN TERAS (CoCA)

SEKTOR	SEMUA SEKTOR				
SUB SEKTOR	SEMUA SUB SEKTOR				
BIDANG PEKERJAAN	SEMUA BIDANG PEKERJAAN				
BIDANG NCS	KEBOLEHAN TERAS				
TAJUK UNIT KEMAHIRAN	KEMAHIRAN KEPIMPINAN				
HASIL PEMBELAJARAN	Calon yang terampil didalam CA ini berkebolehan untuk mengendali koordinasi pekerjaan dengan bertanggungjawab dan membimbing pekerja memberikan penghasilan kerja yang dikehendaki di suasana kerja yang terkawal Setelah melengkapkan unit keterampilan ini,calon perlu mampu untuk :- • Pamerkan kebolehan kaunseling di tempat kerja • Pamerkan tanggungjawab dan kuasa • Pamerkan kebolehan kerja berpasukan • Pamerkan kebolehan pengawalan emosi di tempat kerja • Pamerkan pengetahuan kerja dan kenal pasti kehendak pelanggan • Pantau penyampaian hasil kerja				
ID UNIT KEMAHIRAN	Z-009-3:2015-CA03	TAHAP	3	JANGKAMASA LATIHAN	31
KEBOLEHAN	PENGETAHUAN	PRESTASI	MASA LATIHAN	MOD PEMBELAJARAN	KRITERIA PENILAIAN
1. Pamerkan kebolehan kaunseling di tempat kerja	1.1 Kemahiran komunikasi 1.2 Kemahiran membimbing 1.3 Kesedaran budaya 1.4 Kebolehan kaunseling	1.1 Kenal pasti keperluan kaunseling 1.2 Perhati perbezaan tabiat peribadi dan budaya 1.3 Pamer kelakuan yang beretika 1.4 Laksana sesi kaunseling 1.5 Sempurna sesi kaunseling	<u>Pengetahuan</u> 5	<u>Pengetahuan</u> • Kelas • Perbincangan berkumpulan	1.1 Keperluan kaunseling dikenal pasti 1.2 Perbezaan tabiat peribadi dan budaya diperhati. 1.3 Kelakuan yang beretika dipamer 1.4 Sesi kaunseling dilaksana 1.5 Sesi kaunseling disempurnakan

KEBOLEHAN	PENGETAHUAN	PRESTASI	MASA LATIHAN	MOD PEMBELAJARAN	KRITERIA PENILAIAN
2. Pamerkan tanggungjawab dan kuasa	2.1 Carta organisasi 2.2 Tanggungjawab kerja a. Kebolehan komunikasi b. Kemahiran menyelia 2.3 Kesedaran budaya 2.4 Penurunan kuasa dan tanggungjawab	2.1 Tubuh hierarki dan kuasa 2.2 Kenal pasti tanggungjawab dan kuasa 2.3 Tahu perbezaan budaya 2.4 Wakil tanggungjawab sewajarnya	<u>Pengetahuan</u> 5	<u>Pengetahuan</u> • Kelas • Perbincangan berkumpulan	2.1 Hierarki dan kuasa ditubuhkan 2.2 Tanggungjawab dan kuasa dikenal pasti 2.3 Perbezaan budaya diketahui 2.4 Tanggungjawab sewajarnya diwakili
3. Pamerkan kebolehan kerja berpasukan	3.1 Kebolehan kerja berpasukan 3.2 Kerjasama berpasukan 3.3 Kebolehan komunikasi 3.4 Program latihan dan pembangunan pekerja	3.1 Hadiri latihan dan program pembangunan. 3.2 Aplikasi kebolehan komunikasi. 3.3 Amal semangat kerja berpasukan. 3.4 Tunjuk kerjasama berpasukan.	<u>Pengetahuan</u> 5	<u>Pengetahuan</u> • Kelas • Perbincangan berkumpulan	3.1 Latihan dan program pembangunan dihadiri 3.2 Kebolehan komunikasi diaplikasi 3.3 Semangat kerja berpasukan diamalkan 3.4 Kerjasama berpasukan ditunjukkan
4. Pamerkan kebolehan pengawalan emosi di tempat kerja	4.1 Pengurusan kendalian tekanan kerja 4.2 Kemahiran Penyelesaian masalah 4.3 Sikap personal 4.4 Kemahiran komunikasi 4.5 Kebolehan kaunseling 4.6 Kebolehan membimbing 4.7 Kemahiran motivasi 4.8 Kesedaran budaya	4.1 Kenal pasti konflik di tempat kerja. 4.2 Fahami asas pengurusan tekanan. 4.3 Fahami.kemahiran komunikasi 4.4 Fahami konsep kemahiran motivasi. 4.5 Fahami peralatan menyelesaikan masalah. 4.6 Perhatikan kesedaran tingkah laku peribadi. 4.7 Perhatikan kaedah kaunseling dan latihan. 4.8 Perhatikan kesedaran kebudayaan.	<u>Pengetahuan</u> 6	<u>Pengetahuan</u> • Kelas • Perbincangan berkumpulan	4.1 Konflik di tempat kerja dikenal pasti 4.2 Asas pengurusan tekanan difahami 4.3 Kemahiran komunikasi difahami 4.4 Konsep kemahiran motivasi difahami 4.5 Peralatan menyelesaikan masalah difahami 4.6 Kesedaran tingkah laku peribadi diperhatikan 4.7 Kaedah kaunseling dan latihan diperhatikan 4.8 Kesedaran kebudayaan diperhatikan
5. Terapkan pengetahuan kerja dan	5.1 Kehendak pelanggan 5.2 Keupayaan produk dan perkhidmatan	5.1 Pasti jangkaan pelanggan. 5.2 Tentu kehendak dan jangkaan pelanggan.	<u>Pengetahuan</u> 5	<u>Pengetahuan</u> • Kelas • Perbincangan	5.1 Jangkaan pelanggan dipastikan 5.2 Kehendak dan jangkaan pelanggan ditentukan

KEBOLEHAN	PENGETAHUAN	PRESTASI	MASA LATIHAN	MOD PEMBELAJARAN	KRITERIA PENILAIAN
kenal pasti kehendak pelanggan	5.3 Kepuasan pelanggan	5.3 Beri nasihat yang sesuai.		berkumpulan	5.3 Nasihat yang sesuai diberi
6. Pantau penyampaian hasil kerja	6.1 Jenis kerja 6.2 Prosedur pemantauan 6.3 Penilaian prestasi	6.1 Kenal pasti jenis kerja. 6.2 Tahkik kriteria prestasi kerja. 6.3 Kumpul maklum balas prestasi kerja. 6.4 Laksana amalan prestasi kerja. 6.5 Pantau penyampaian prestasi kerja.	<u>Pengetahuan</u> 5	<u>Pengetahuan</u> • Kelas • Perbincangan berkumpulan	6.1 Jenis kerja dikenal pasti 6.2 Kriteria prestasi kerja ditahkik 6.3 Maklum balas prestasi kerja dikumpul 6.4 Amalan prestasi kerja dilaksanakan 6.5 Penyampaian prestasi kerja dipantau

CoCA bagi Z-009-3:2015-CA03 KEMAHIRAN KEPIMPINAN

JADUAL PEMBAHAGIAN WIM (TEORI)

Z-009-3:2015 KEBOLEHAN TERAS

M03 – KEMAHIRAN KEPIMPINAN

Kebolehan	Pelan Mengajar	Kertas Penerangan	Kertas Tugas
1. Pamerkan kebolehan kaunseling di tempat kerja	*Z-009-3:2015-M03/P(1/6)/PM Kaunseling di tempat kerja	Z-009-3:2015-M03/P(1/6) Kaunseling di tempat kerja	Z-009-3:2015-M03/T(1/6) Kaunseling di tempat kerja
2. Pamerkan tanggungjawab dan kuasa	*Z-009-3:2015-M03/P(2/6)/PM Tanggungjawab dan kuasa	Z-009-3:2015-M03/P(2/6) Tanggungjawab dan kuasa	Z-009-3:2015-M03/T(2/6) Tanggungjawab dan kuasa
3. Pamerkan kebolehan kerja berpasukan	*Z-009-3:2015-M03/P(3/6)/PM Kebolehan kerja berpasukan	Z-009-3:2015-M03/P(3/6) Kebolehan kerja berpasukan	Z-009-3:2015-M03/T(3/6) Kebolehan kerja berpasukan
4. Pamerkan kebolehan pengawalan emosi di tempat kerja	*Z-009-3:2015-M03/P(4/6)/PM Kebolehan pengawalan emosi di tempat kerja	Z-009-3:2015-M03/P(4/6) Kebolehan pengawalan emosi di tempat kerja	Z-009-3:2015-M03/T(4/6) Kebolehan pengawalan emosi di tempat kerja
5. Terapkan pengetahuan kerja dan kenal pasti kehendak pelanggan	*Z-009-3:2015-M03/P(5/6)/PM Pengetahuan kerja dan kehendak pelanggan	Z-009-3:2015-M03/P(5/6) Pengetahuan kerja dan kehendak pelanggan	Z-009-3:2015-M03/T(5/6) Pengetahuan kerja dan kehendak pelanggan
6. Pantau penyampaian hasil kerja	*Z-009-3:2015-M03/P(6/6)/PM Penyampaian hasil kerja	Z-009-3:2015-M03/P(6/6) Penyampaian hasil kerja	Z-009-3:2015-M03/T(6/6) Penyampaian hasil kerja

* Dibangunkan oleh Pusat Bertauliah (PB)

JADUAL PEMBAGIAN WIM (AMALI)

Z-009-3:2015 KEBOLEHAN TERAS

M03 – KEMAHIRAN KEPIMPINAN

Kebolehan	Pelan Mengajar	Kertas Kerja
1. Pamerkan kebolehan kaunseling di tempat kerja	*Z-009-3:2015-M03/P(1/6)/PM Kaunseling di tempat kerja	Z-009-3:2015-M03/K(1/6) Pamer Kaunseling di tempat kerja
2. Pamerkan tanggungjawab dan kuasa	*Z-009-3:2015-M03/P(2/6)/PM Tanggungjawab dan kuasa	Z-009-3:2015-M03/K(2/6) Pamer Tanggungjawab dan kuasa
3. Pamerkan kebolehan kerja berpasukan	*Z-009-3:2015-M03/P(3/6)/PM Kebolehan kerja berpasukan	Z-009-3:2015-M03/K(3/6) Pamer Kebolehan kerja berpasukan
4. Pamerkan kebolehan pengawalan emosi di tempat kerja	*Z-009-3:2015-M03/P(4/6)/PM Kebolehan pengawalan emosi di tempat kerja	Z-009-3:2015-M03/K(4/6) Pamer Kebolehan pengawalan emosi di tempat kerja
5. Terapkan pengetahuan kerja dan kenal pasti kehendak pelanggan	*Z-009-3:2015-M03/P(5/6)/PM Pengetahuan kerja dan kehendak pelanggan	Z-009-3:2015-M03/K(5/6) Terap Pengetahuan kerja dan kehendak pelanggan
6. Pantau penyampaian hasil kerja	*Z-009-3:2015-M03/P(6/6)/PM Penyampaian hasil kerja	Z-009-3:2015-M03/K(6/6) Pantau Penyampaian hasil kerja

* Dibangunkan oleh Pusat Bertauliah (PB)



**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 / <i>PROGRAM'S CODE AND NAME</i>	Z-009-3:2015 KEBOLEHAN TERAS	
TAHAP / LEVEL	TIGA (3)	
NO. DAN TAJUK KEBOLEHAN TERAS / <i>CORE ABILITY NO. AND TITLE</i>	CA03 KEMAHIRAN KEPIMPINAN	
NO. DAN PENYATAAN KEBOLEHAN / <i>ABILITY NO. AND STATEMENT</i>	03.01 PAMERKAN KEBOLEHAN KAUNSELING DI TEMPAT KERJA 03.02 PAMERKAN TANGGUNGJAWAB DAN KUASA 03.03 PAMERKAN KEBOLEHAN KERJA BERPASUKAN 03.04 PAMERKAN KEBOLEHAN PENGAWALAN EMOSI DI TEMPAT KERJA 03.05 TERAPKAN PENGETAHUAN KERJA DAN KENAL PASTI KEHENDAK PELANGGAN 03.06 PANTAU PENYAMPAIAN HASIL KERJA	
NO. KOD / CODE NO.	Z-009-3:2015-M03/P(2/6)	Muka surat / Page : 1 Drpd / of : 9

TAJUK/TITLE : TANGGUNGJAWAB DAN KUASA

TUJUAN/PURPOSE :

Kertas Penerangan ini bertujuan untuk menerangkan mengenai hierarki di tempat kerja, tanggungjawab dan kuasa, perbezaan budaya dan agihan tanggungjawab .

PENERANGAN/INFORMATION :

1. Hierarki/carta organisasi di tempat kerja

Hierarki di tempat kerja adalah satu sistem atau organisasi yang orang atau kumpulan yang diletakkan mengikut pangkat atau tanggungjawab atau kemahiran atau jawatan atau pangkat pekerjaan. Kedudukan telah dicipta untuk mengenal pasti peranan dan tanggungjawab seseorang dan hubungan tugas mereka kepada orang lain ketika mengatakan aliran kerja / arahan.

2. Tanggungjawab Dan Kuasa

Setiap individu telah diterangkan tanggungjawab dan lingkungan pengaruh dan mungkin kuasa yang ada dengannya.

- 2.1 Kepimpinan bekerja memberi tumpuan proses mengarahkan tingkah laku orang bawahan ke arah pencapaian beberapa objektif yang sama
- 2.2 Tanggungjawab Kepimpinan ditakrifkan sebagai, keadaan atau fakta yang menjadi tanggungjawab, terhadap sesuatu dalam kuasa kawalan seseorang atau pengurusan.
- 2.3 Authoriti ditakrifkan sebagai kuasa untuk menentukan, menghakimi, atau menyelesaikan isu-isu atau pertikaian; bidang kuasa; hak untuk mengawal, perintah, atau menentukan.
- 2.4 Peranan pemimpin adalah untuk memberi inspirasi dan mewujudkan pengikut yang juga pemimpin kepada diri sendiri.
- 2.5 Tugas pemimpin adalah untuk membawa perubahan yang membina dan perubahan diperlukan.
- 2.6 Tanggungjawab pemimpin korporat adalah untuk membawa perubahan dengan cara yang responsif kepada keperluan sebenar dan jangka panjang semua pemegang berkepentingan.
- 2.7 Sumber paling besar kuasa yang ada kepada pemimpin adalah kepercayaan yang berasal dari pengikut setia yang sedang berkhidmat

3. Perbezaan Kebudayaan Dan Individu

Setiap organisasi mempunyai budaya kerja tersendiri yang ditetapkan oleh peringkat tertinggi yang mengambil kira pekerja sekarang dari pelbagai kaum, agama, budaya dan negara.

3.1 Sebagai ketua kumpulan, kesedaran, sensitiviti dan bertanggungjawab kepada pekerja bawahan adalah ciri-ciri yang perlu wujud untuk hubungan kerja yang baik.

3.2 Beberapa contoh ketua kumpulan yang baik adalah seperti berikut:

- i) Kerja-kerja dalam pembangunan piagam pasukan, matlamat dan harapan pasukan.
- ii) Berunding untuk mendapatkan sumber-sumber pasukan yang diperlukan.
- iii) Mewujudkan matlamat, objektif dan sasaran tarikh akhir untuk pasukan
- iv) Mewujudkan dan memperoleh kata sepakat mengenai peraturan asas pasukan.
- v) Menggalakkan keadilan dengan peraturan pasukan dan pastikan semua ahli pasukan bertanggungjawab atas tindakan mereka.
- vi) Terangkan kehendak pasukan dan kepentingan menyiapkan tugas pasukan tepat pada masa.
- vii) Memastikan matlamat yang boleh diukur.
- viii) Membantu pasukan dengan resolusi konflik dan mendidik mereka tentang bagaimana untuk menyelesaikan masalah secara konstruktif.
- ix) Menyemak dan memantau kemajuan pasukan ke arah matlamat.
- x) Menggalakkan aktiviti meraikan bagi tugas yang telah berjaya disiapkan.



Rajah 1: Contoh struktur kepimpinan

3.3 "The Art Of Leadership" menerangkan:

- i) Seorang pemimpin adalah orang yang mempunyai pengikut.
- ii) Seorang pemimpin berhak untuk mempunyai pengikut jika dia telah memperoleh pengiktirafan.
- iii) Kuasa sahaja tidak cukup lama untuk dihormati.
- iv) Seorang pemimpin melihat perkara melalui penglihatan pengikut.
- v) Seorang pemimpin meletakkan dirinya untuk mengerakkan pengikut dan membantu menjadikan impian mereka menjadi kenyataan.
- vi) Seorang pemimpin tidak mengatakan, "Bangun bergeraklah!" Sebaliknya, pemimpin yang berkata "Mari kita bergerak!" dan mengetuai pergerakan.
- vii) Seorang pemimpin tidak berjalan dibelakang dengan cemeti, tetapi di hadapan dengan panji-panji.
- viii) Seorang pemimpin menganggap bahawa pengikut bekerja dengan pemimpin, bukan untuk pemimpin. Seorang pemimpin menganggap pengikut untuk menjadi rakan kongsi dalam kerja dan melihat kepadanya bahawa semua orang berkongsi ganjaran.
- xvi) Seorang pemimpin mengagungkan semangat berpasukan.
- xvii) Seorang menduplikasi dirinya menjadi orang lain.
- xviii) Seorang pemimpin adalah pembina seorang, membantu pengikut berkembang besar kerana lebih banyak orang besar di sana, semakin kuat organisasi.
- xix) Seorang pemimpin tidak menjatukan orang lain ke bawah, tetapi mengangkat mereka.

- xx) Seorang pemimpin mengulurkan tangannya untuk membantu pengikut mendaki puncak.
- xxi) Seorang pemimpin mempunyai kepercayaan, yakin kepada mereka, percaya mereka, justru dengan menonjolkan yang terbaik dalam kalangan mereka, membolehkan mereka untuk meningkat kepada harapan yang tinggi.
- xxii) Seorang pemimpin mempunyai daya usaha sendiri .
- xxxi) Seorang pemimpin mewujudkan rancangan dan menetapkan mereka dalam gerakan.
- xxiv) Seorang pemimpin adalah orang yang berfikir dan bertindak.
- xxv) Seorang pemimpin mempunyai naluri jenaka.
- xxiv) Seorang pemimpin yang suka merendah diri dan tidak suka berlagak.
- xxvii) Seorang pemimpin yang boleh ketawa pada dirinya sendiri.
- xxxviii) Seorang pemimpin yang mempunyai perasaan rendah diri.
- xxix) Seorang pemimpin yang boleh dipimpin oleh orang lain.
- xxx) Seorang pemimpin tidak berminat untuk mempunyai cara sendiri, tetapi berusaha untuk mencari cara terbaik.
- xxv) Seorang pemimpin sentiasa mempunyai minda terbuka.
- xxvi) Seorang pemimpin mempunyai matlamat yang tinggi, berusaha untuk membuatnya sendiri dan pengikut masing-masing menyumbang kepada peningkatan seluruh kumpulan.

4. Penurunan kuasa dan tanggungjawab

Kebenaran yang diberikan oleh majikan adalah untuk memastikan tanggungjawab dilakukan secara betul dan mencapai objektif.

4.1 Garis Panduan perlu diketahui dan difahami oleh ketua kumpulan. Antara idea-idea utama pemimpin dalam sesebuah organisasi ialah:

i) Keperluan untuk semua peringkat

Kepimpinan adalah fungsi yang penting di semua peringkat pengurusan. Di peringkat atasan, adalah penting untuk mendapatkan kerjasama dalam penggubalan pelan dan dasar. Di peringkat pertengahan dan rendah. Ia

perlukan tafsiran dan pelaksanaan rancangan dan program yang telah dirancang oleh pihak pengurusan atasan. Kepimpinan boleh dilaksanakan melalui bimbingan dan kaunseling daripada orang bawahan pada masa pelaksanaan rancangan.

ii) Wakil organisasi

Seorang pemimpin, contohnya pengurus dikatakan sebagai wakil perusahaan. Beliau mewakili syarikat di seminar, persidangan, mesyuarat agung, dan lain-lain. Peranannya adalah untuk berkomunikasi rasional perusahaannya kepada orang ramai. Beliau adalah juga wakil jabatan yang diketuainya

iii) Mengintergrasikan dan menyeleraskan matlamat peribadi dengan matlamat organisasi. Seorang pemimpin melalui ciri-ciri kepimpinan membantu dalam menyeleras/mengintergrasikan antara matlamat peribadi pekerja dengan matlamat organisasi. Beliau perlu menyelaraskan usaha semua pekerja ke arah tujuan yang sama dan dengan itu mencapai objektif. Ini boleh dilakukan hanya jika dia boleh mempengaruhi dan mendapatkan kerjasama.

iv) Keperluan sokongan pelanggan

Pengurus adalah seorang pemimpin dan dia juga adalah manusia yang berkemampuan memujuk rayu bagi mendapat sokongan dan kerjasama daripada orang bawahan. Seorang pemimpin sentiasa menggalakkan cadangan dan jika boleh melaksanakannya ke dalam rancangan dan program perusahaan jika ia adalah cadangan yang baik. Justeru, dia boleh mendapatkan sokongan penuh daripada para pekerja yang bersedia untuk melaksanakan dalam kerja dan dengan itu meningkatkan keberkesanan dalam menangani kebimbangan.

v) Sebagai rakan, ahli falsafah dan pembimbing

Seorang pemimpin mesti mempunyai tiga ciri-ciri dimensi di dalam dirinya. Dia boleh menjadi rakan yang dapat berkongsi perasaan, pendapat dan keinginan dengan pekerja. Dia boleh menjadi ahli falsafah dengan menggunakan kepintaran dan pengalamannya dan dengan itu dapat membimbing para pekerja bila mereka memerlukan. Dia boleh menjadi panduan dengan menyelia dan memberitahu pekerja pelan dan dasar-dasar pengurusan atasan dan

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-3:2015-M03/P(2/6)	Muka Surat / Page : 7 Drpd / of : 9

mendapatkan kerjasama mereka untuk mencapai matlamat yang diharapkan. Kadang-kadang dia juga boleh memainkan peranan sebagai kaunselor dengan mengkaunseling dan pendekatan penyelesaian-masalah. Dia boleh mendengar masalah pekerja dan cuba menyelesaikannya

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-3:2015-M03/P(2/6)	Muka Surat / Page : 8 Drpd / of : 9

SOALAN/QUESTION :

1. Apakah tanggungjawab dan kuasa dalam kemahiran kepimpinan?

.....

.....

2. Takrifkan perbezaan individu dan perbezaan budaya.

.....

.....

3. Mengapa penurunan tanggungjawab disokong oleh pihak berkuasa yang berkenaan?

.....

.....

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-3:2015-M03/P(2/6)	Muka Surat / Page : 9 Drpd / of : 9

RUJUKAN / REFERENCES:

1. Stephen E. Kohn & Vincent D. O' Connell. (2015) 9 Powerful Practices of Really Great Mentors. Advantage Quest Publications. ISBN-13: 978-967-0789-24-8
1. Paul Ekman, PhD., (2008), *Emotional Awareness*. Danial Goleman. ISBN-13: 978-0-8050-9021-5.
2. Paul Ekman, (2003), *Unmasking the Face: A Guide to Recognizing Emotions from Facial Expressions*. Malor Books. ISBN-10: 1883536367.
3. [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.
4. Sirinam S. Khalsa, (1996), *Group Exercises for Enhancing Social Skills and Self Esteem*, Professional Resource Exchange, ISBN-13 978-1568870205.
5. Matthew McKay, Jeffrey C. Wood and Jeffrey Bantley, (2007), *The Dialectical Behaviour Therapy Skills Workbook*, New Harbinger Publications. ISBN-13 978-1572245136.



**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 / <i>PROGRAM'S CODE AND NAME</i>	Z-009-3:2015 KEMAHIRAN TERAS	
TAHAP / LEVEL	TIGA (3)	
NO. DAN TAJUK KEMAHIRAN TERAS / <i>CORE ABILITY NO. AND TITLE</i>	CA03 KEMAHIRAN KEPIMPINAN	
NO. DAN PENYATAAN KEMAHIRAN / <i>ABILITY NO. AND STATEMENT</i>	03.01 PAMERKAN KEMAHIRAN KAUNSELING DI TEMPAT KERJA 03.02 PAMERKAN TANGGUNGJAWAB DAN KUASA 03.03 PAMERKAN KEMAHIRAN KERJA BERPASUKAN 03.04 PAMERKAN KEMAHIRAN PENGAWALAN EMOSI DI TEMPAT KERJA 03.05 TERAPKAN PENGETAHUAN KERJA DAN KENAL PASTI KEHENDAK PELANGGAN 03.06 PANTAU PENYAMPAIAN HASIL KERJA	
NO. KOD / CODE NO.	Z-009-3:2015-M03/T(2/6)	Muka Surat / Page : 1 Drpd / of : 4

TAJUK/TITLE : TANGGUNGJAWAB DAN KUASA

TUJUAN/PURPOSE:

Kertas Tugas ini bertujuan untuk memantapkan pengetahuan dan pemahaman pelatih mengenai hierarki di tempat kerja, tanggungjawab dan kuasa, perbezaan budaya dan agihan tanggungjawab .

NO. KOD / CODE NUM.	Z-009-3:2015-M03/T(2/6)	Muka surat / Page : Drpd / of : 4

ARAHAN/INSTRUCTION:

Pelatih hendaklah menjawab semua soalan dan dibenarkan merujuk Kertas Penerangan Z-009-3:2015-M03/P(2/6)

SOALAN/QUESTION:

1. Sistem kedudukan diperlukan dalam organisasi, supaya semua jawatan diberikan _____ dengan tugas yang diberi.

(1 markah)

2. Pemimpin yang dipilih sebagai penyelia mesti menunjukkan _____ melakukan sikap kerja berpasukan dan individu.

(1 markah)

3. Sumber kuasa yang terbesar yang ada pada pemimpin ialah _____ yang berpunca daripada pengikut yang setia berkhidmat.

(1 markah)

4. Sebagai pemimpin kumpulan, sikap sedar, sensitif dan bertanggungjawab terhadap pekerja bawahan perlu wujud supaya _____ kerja yang baik diperoleh.

(1 markah)

5. Usaha pemimpin kumpulan adalah untuk memastikan bahawa terdapat satu pasukan dengan _____ yang kuat dalam kalangan objektif kerja pekerja.

(1 markah)

NO. KOD / CODE NUM.	Z-009-3:2015-M03/T(2/6)	Muka surat / Page : Drpd / of : 4

6. Kumpulan 5 orang pelajar untuk berbincang dan mengenal pasti kuasa-kuasa dalam kemahiran kepimpinan.

.....
.....

(10 markah)

7. Terangkan secara ringkas "Gaya dalam kepimpinan" yang berkaitan.

.....
.....

(10 markah)

NO. KOD / CODE NUM.	Z-009-3:2015-M03/T(2/6)	Muka surat / Page : Drpd / of : 4

SKEMA JAWAPAN

1. Tanggungjawab
2. Kebolehan
3. Percaya
4. Hubungan
5. Kerjasama
- 6.

- i) Setiap individu telah diterangkan tanggungjawab dan lingkungan pengaruh dan mungkin kuasa yang ada dengannya.
- ii) Kepimpinan bekerja memberi tumpuan proses mengarahkan tingkah laku orang bawahan ke arah pencapaian beberapa objektif yang sama
- iii) Tanggungjawab Kepimpinan ditakrifkan sebagai, keadaan atau fakta yang menjadi tanggungjawab, terhadap sesuatu dalam kuasa kawalan seseorang atau pengurusan.
- iv) Authoriti ditakrifkan sebagai kuasa untuk menentukan, menghakimi, atau menyelesaikan isu-isu atau pertikaian; bidang kuasa; hak untuk mengawal, perintah, atau menentukan.
- v) Peranan pemimpin adalah untuk memberi inspirasi dan mewujudkan pengikut yang juga pemimpin kepada diri sendiri.

7.

- i)Keperluan untuk semua peringkat
- ii) Wakil organisasi
- iii) Mengintergrasikan dan menyeleraskan matlamat peribadi dengan matlamat
- iv) Keperluan sokongan pelanggan
- v) Sebagai rakan, ahli falsafah dan pembimbing



**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 / <i>PROGRAM'S CODE AND NAME</i>	Z-009-3:2015 KEBOLEHAN TERAS	
TAHAP / LEVEL	TIGA (3)	
NO. DAN TAJUK KEBOLEHAN TERAS / <i>CORE ABILITY NO. AND TITLE</i>	CA03 KEMAHIRAN KEPIMPINAN	
NO. DAN PENYATAAN KEBOLEHAN / <i>ABILITY NO. AND STATEMENT</i>	03.01 PAMERKAN KEBOLEHAN KAUNSELING DI TEMPAT KERJA 03.02 PAMERKAN TANGGUNGJAWAB DAN KUASA 03.03 PAMERKAN KEBOLEHAN KERJA BERPASUKAN 03.04 PAMERKAN KEBOLEHAN PENGAWALAN EMOSI DI TEMPAT KERJA 03.05 TERAPKAN PENGETAHUAN KERJA DAN KENAL PASTI KEHENDAK PELANGGAN 03.06 PANTAU PENYAMPAIAN HASIL KERJA	
NO. KOD / CODE NO.	Z-009-3:2015-M03/K(2/6)	Muka Surat/ Page : 1 Drpd / of : 3

TAJUK / TITLE: PAMER TANGGUNGJAWAB DAN KUASA

TUJUAN PEMBELAJARAN / INSTRUCTIONAL AIMS:

Pelatih mesti boleh:-

1. Tubuh hierarki dan kuasa
2. Kenal pasti tanggungjawab dan kuasa
3. Kenal perbezaan budaya
4. Agih tanggungjawab 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 3.2

1	Hierarki dan kuasa ditubuhkan	☐	☐	_____
2	Tanggungjawab dan kuasa dikenal pasti	☐	☐	_____
3	Perbezaan budaya dikenal pasti	☐	☐	_____
4	Tanggungjawab sewajarnya diagihlkan	☐	☐	_____

.....
 (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-009-3:2015 KEBOLEHAN TERAS M03 – KEMAHIRAN KEPIMPINAN

Kebolehan	Penilaian Pengetahuan	Pematuhan Penunjuk Prestasi
1. Pamerkan kebolehan kaunseling di tempat kerja	Z-009-3:2015-M03/KA(1/1)	Z-009-3:2015-M03/K(1/6) Pamer kebolehan kaunseling di tempat kerja
2. Pamerkan tanggungjawab dan kuasa		Z-009-3:2015-M03/K(2/6) Pamer tanggungjawab dan Kuasa
3. Pamerkan kebolehan kerja berpasukan		Z-009-3:2015-M03/K(3/6) Pamer kebolehan kerja berpasukan
4. Pamerkan kebolehan pengawalan emosi di tempat kerja		Z-009-3:2015-M03/K(4/6) Pamer kebolehan pengawalan emosi di tempat kerja
5. Terapkan pengetahuan kerja dan kenal pasti kehendak pelanggan		Z-009-3:2015-M03/K(5/6) Terap pengetahuan kerja dan kehendak pelanggan
6. Pantau penyampaian hasil kerja		Z-009-3:2015-M03/K(6/6) Pantau penyampaian hasil kerja

PENILAIAN PRESTASI NCS-CORE ABILITY

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

KEBOLEHAN TERAS – TAHAP 3

Nama Calon: _____

No Kad Pengenalan: _____

Nama Pusat Bertauliah: _____

Kod Pusat Bertauliah: _____

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

PERKARA	KEBOLEHAN	1	2	3	4	5	CATATAN
CA01	KOMUNIKASI EFEKTIF						
1.1	Pamerkan amalan komunikasi perhubungan						
1.2	Gunakan kemahiran asas perundingan						
CA02	KESEDARAN TEKNOLOGI MAKLUMAT						
2.1	Pamerkan kesedaran teknologi maklumat						
2.2	Pamerkan kesedaran peraturan teknologi maklumat						
CA03	KEMAHIRAN KEPIMPINAN						
3.1	Pamerkan kebolehan kaunseling di tempat kerja						
3.2	Pamerkan tanggungjawab dan kuasa						
3.3	Pamerkan kebolehan kerja berpasukan						
3.4	Pamerkan kebolehan pengawalan emosi di tempat kerja						
3.5	Terapkan pengetahuan kerja dan kenalpasti kehendak pelanggan						
3.6	Pantau penyampaian hasil kerja						
CA04	ETIKA DI TEMPAT KERJA						
4.1	Pamerkan keperluan budaya kerja						
4.2	Tangani situasi yang memerlukan perhatian						
CA05	KEMAHIRAN PENTADBIRAN						

PERKARA	KEBOLEHAN	1	2	3	4	5	CATATAN
5.1	Pamerkan kesedaran penggunaan aset kerja						
5.2	Runding penerimaan dan serahan produk/servis						
5.3	Laksanakan amalan sumber tenaga kerja						
CA06	KESEDARAN PELAKSANAAN KESIHATAN,KESELAMATAN DAN ALAM SEKITAR						
6.1	Laksanakan kesedaran kesihatan						
6.2	Laksanakan kesedaran keselamatan						
6.3	Laksanakan kesedaranalam sekitar						

Skala – Tahap Pencapaian

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

Tarikh Penilaian :		Nama PP:		T/tangan PP:	
KEPUTUSAN		TERAMPIL / TIDAK TERAMPIL			



REKOD PENILAIAN KUMULATIF (RPK) - TEORI
SIJIL KEMAHIRAN MALAYSIA (SKM): NCS – CORE ABILITIES (TAHAP 3)

JPK/CA/RPK-T3

NAMA CALON:	PUSAT BERTAULIAH:

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

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

Z-009-3:2015-CA01	KOMUNIKASI EFEKTIF	Z-009-3:2015-CA02	KESEDARAN TEKNOLOGI MAKLUMAT	Z-009-3:2015-CA03	KEMAHIRAN KEPIMPINAN
	Markah Penilaian Teori:		Markah Penilaian Teori:		Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian		Tarikh Penilaian		Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP		T/tangan PP/TP		T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD		T/tangan PPD		T/tangan PPD	



REKOD PENILAIAN KUMULATIF (RPK) - TEORI
SIJIL KEMAHIRAN MALAYSIA (SKM): NCS – CORE ABILITIES (TAHAP 3)

JPK/CA/RPK-T3

NAMA CALON:

PUSAT BERTAULIAH:

Z-009-3:2015-CA04	ETIKA TEMPAT KERJA
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-3:2015-CA05	KEMAHIRAN PENTADBIRAN
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-3:2015-CA06	KESEDARAN PERLAKSANAAN KESIHATAN, KESELAMATAN DAN ALAM SEKITAR
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	



M03 - KEMAHIRAN KEPIMPINAN

Sub-Modul 2

TANGGUNGJAWAB DAN KUASA

Z-009-3:2015–M03/P(2/6)

TAHAP 3

Kertas Penerangan 2

TANGGUNGJAWAB DAN KUASA

ISI KANDUNGAN

- TUJUAN
- PENGENALAN
 1. HIERARKI DI TEMPAT KERJA
 2. TANGGUNGJAWAB DAN KUASA
 3. PERBEZAAN KEBUDAYAAN DAN INDIVIDU
 4. PENURUNAN KUASA TANGGUNGJAWAB
DISOKONG OLEH PIHAK BERKUASA YANG SAH

TUJUAN

Menerangkan mengenai:

- ✓ Hierarki di tempat kerja.
- ✓ Tanggungjawab dan kuasa.
- ✓ Pengenalan kehendak.
- ✓ Agihan tanggungjawab .

PENGENALAN

- Seperti yang sedia maklum, pekerja adalah tulang belakang kepada sesebuah syarikat. Setiap pekerja perlu mengetahui tanggungjawab masing-masing terhadap tugas pekerjaan yang diberikan. Kejayaan sesebuah organisasi bergantung kepada prestasi dan hasil kerja pekerjaanya



1. HIERARKI DI TEMPAT KERJA

- Hierarki di tempat kerja adalah satu sistem atau organisasi yang orang atau kumpulan yang diletakkan mengikut pangkat atau tanggungjawab atau kemahiran atau jawatan atau pangkat pekerjaan.
- Kedudukan telah dicipta untuk mengenal pasti peranan dan tanggungjawab seseorang dan hubungan tugas mereka kepada orang lain ketika mengatakan aliran kerja / arahan.

2. TANGGUNGJAWAB DAN KUASA

1. Setiap individu telah diterangkan tanggungjawab dan lingkungan pengaruh dan mungkin kuasa yang ada dengannya.

2. Kepimpinan bekerja memberi tumpuan proses mengarahkan tingkah laku orang bawahan ke arah pencapaian beberapa objektif yang sama

3. Tanggungjawab Kepimpinan ditakrifkan sebagai, keadaan atau fakta yang menjadi tanggungjawab, terhadap sesuatu dalam kuasa kawalan seseorang atau pengurusan.

4. Authoriti ditakrifkan sebagai kuasa untuk menentukan, menghakimi, atau menyelesaikan isu-isu atau pertikaian; bidang kuasa; hak untuk mengawal, perintah, atau menentukan.

2.TANGGUNGJAWAB DAN KUASA (samb.)

5. Peranan pemimpin adalah untuk memberi inspirasi dan mewujudkan pengikut yang juga pemimpin kepada diri sendiri.

6. Tugas pemimpin adalah untuk membawa perubahan yang membina dan perubahan diperlukan.

7. Tanggungjawab pemimpin korporat adalah untuk membawa perubahan dengan cara yang responsif kepada keperluan sebenar dan jangka panjang semua pemegang berkepentingan.

8. Sumber paling besar kuasa yang ada kepada pemimpin adalah kepercayaan yang berasal dari pengikut setia yang sedang berkhidmat

3. PERBEZAAN KEBUDAYAAN DAN INDIVIDU

- Setiap organisasi mempunyai budaya kerja tersendiri yang ditetapkan oleh peringkat tertinggi yang mengambil kira pekerja sekarang dari pelbagai:

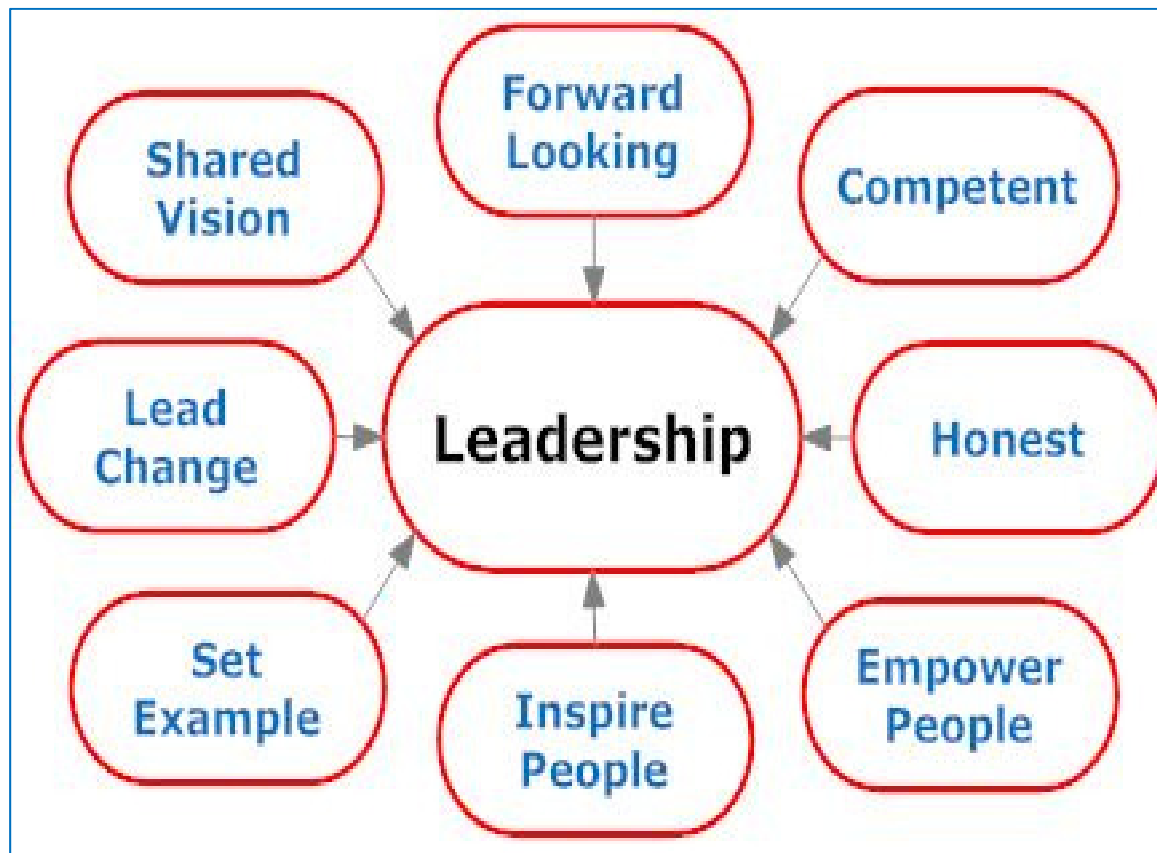


- Sebagai ketua kumpulan, kesedaran, sensitiviti dan bertanggungjawab kepada pekerja bawahan adalah ciri-ciri yang perlu wujud untuk hubungan kerja yang baik.

3.1 CONTOH KETUA KUMPULAN YANG BAIK

- i) Kerja-kerja dalam pembangunan piagam pasukan, matlamat dan harapan pasukan.
- ii) Berunding untuk mendapatkan sumber-sumber pasukan yang diperlukan.
- ii) Mewujudkan matlamat, objektif dan sasaran tarikh akhir untuk pasukan
- iv) Mewujudkan dan memperoleh kata sepakat mengenai peraturan asas pasukan.
- v) Menggalakkan keadilan dengan peraturan pasukan dan pastikan semua ahli pasukan bertanggungjawab atas tindakan mereka.

3.2 CONTOH STRUKTUR KEPIMPINAN



3.3 "THE ART OF LEADERSHIP ' MENERANGKAN:

- i) Seorang pemimpin adalah orang yang mempunyai pengikut.
- ii) Seorang pemimpin berhak untuk mempunyai pengikut jika dia telah memperoleh pengiktirafan.
- iii) Kuasa sahaja tidak cukup lama untuk dihormati.
- iv) Seorang pemimpin melihat perkara melalui penglihatan pengikut.
- v) Seorang pemimpin meletakkan dirinya untuk mengerakkan pengikut dan membantu menjadikan impian mereka menjadi kenyataan.

4. PENURUNAN KUASA TANGGUNGJAWAB DISOKONG OLEH PIHAK BERKUASA YANG SAH.

- Kebenaran yang diberikan oleh majikan adalah untuk memastikan tanggungjawab dilakukan secara betul dan mencapai objektif.
- Garis Panduan perlu diketahui dan difahami oleh ketua kumpulan



4.1 PEMIMPIN DALAM SESEBUAH ORGANISASI

Keperluan untuk semua peringkat

Wakil organisasi

Mengintergrasikan dan menyeleraskan matlamat peribadi dengan matlamat organisasi

Keperluan sokongan pelanggan

Sebagai rakan, ahli falsafah dan pembimbing

SOALAN??
TERIMA KASIH

CONTOH SENARAI SEMAK PENUNJUK CA

*Pilih Penunjuk Pencapaian yang bersesuaian dengan bidang kemahiran

SENARAI SEMAK PENUNJUK KEBOLEHAN TERAS /

CORE ABILITY INDICATORS CHECKLIST

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

Kemahiran 3.2

1	<u>Hierarki dan kuasa ditubuhkan</u>	☐	☐	_____
2	<u>Tanggungjawab dan kuasa dikenal pasti</u>	☐	☐	_____
3	<u>Perbezaan budaya dikenal pasti</u>	☐	☐	_____
4	<u>Tanggungjawab sewajarnya diagihlkan</u>	☐	☐	_____

CONTOH BORANG CA01

JPK/CA/PP

PENILAIAN PRESTASI NCS-CORE ABILITY
(Borang ini perlu diisi oleh PP pada setiap kali menjalankan Penilaian Prestasi)

KEBOLEHAN TERAS – TAHAP 3



Nama Calon: _____

No Kad Pengenalan: _____

Nama Pusat Bertauliah: _____

Kod Pusat Bertauliah: _____

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

PERKARA	KEBOLEHAN	1	2	3	4	5	CATATAN
CA01	KOMUNIKASI EFEKTIF						
1.1	Pamerkan amalan komunikasi perhubungan						
1.2	Gunakan kemahiran asas perundingan						
CA02	KESEDARAN TEKNOLOGI MAKLUMAT						
2.1	Pamerkan kesedaran teknologi maklumat						
2.2	Pamerkan kesedaran peraturan teknologi maklumat						
CA03	KEMAHIRAN KEPIMPINAN						
3.1	Pamerkan kebolehan kaunseling di tempat kerja						
3.2	Pamerkan tanggungjawab dan kuasa						
3.3	Pamerkan kebolehan kerja berpasukan						
3.4	Pamerkan kebolehan pengawalan emosi di tempat kerja						
3.5	Terapkan pengetahuan kerja dan kenalpasti kehendak pelanggan						
3.6	Pantau penyampaian hasil kerja						

GCA01(CA06)

CONTOH BORANG RPK



REKOD PENILAIAN KUMULATIF (RPK) - TEORI
SIJIL KEMAHIRAN MALAYSIA (SKM): NCS – CORE ABILITIES (TAHAP 3)

JPK/CA/RPK-T3

NAMA CALON:					PUSAT BERTAULIAH:				
PERINGATAN: - RPK ini hendaklah diisi dan disimpan dalam Rekod Bukti Pencapaian (Portfolio) Calon. - Pegawai Penilai (PP)/Tenaga Pengajar (TP) dan Pegawai Pengesahan Dalam (PPD) perlu menandatangani hanya setelah calon lulus penilaian teori Core Abilities. - Bukti-bukti pencapaian penilaian teori Core Abilities mesti disimpan dalam Portfolio Calon. PPD mesti menyemak bukti-bukti tersebut bagi tujuan pengesahan dalam. - Markah lulus penilaian Teori adalah 50%.									
Dilantik Sebagai :	Pegawai Pengesah Dalam	Pegawai Penilai/Tenaga Pengajar	Pegawai Penilai/Tenaga Pengajar	Pegawai Penilai/Tenaga Pengajar					
Nama:									
Contoh T/Tangan:									

	KOMUNIKASI EFEKTIF		KESEDARAN TEKNOLOGI MAKLUMAT		KEMAHIRAN KEPIMPINAN
Z-009-3:2015-CA01	Markah Penilaian Teori:	Z-009-3:2015-CA02	Markah Penilaian Teori:	Z-009-3:2015-CA03	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian		Tarikh Penilaian		Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP		T/tangan PP/TP		T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD		T/tangan PPD		T/tangan PPD	

SUMBER RUJUKAN

- Stephen E. Kohn & Vincent D. O' Connell. (2015) 9 Powerful Practices of Really Great Mentors. Advantage Quest Publications. ISBN-13: 978-967-0789-24-8
- *Paul Ekman, PhD., (2008), Emotional Awareness. Danial Goleman. ISBN-13: 978-0-8050-9021-5.*
- *Paul Ekman, (2003), Unmasking the Face: A Guide to Recognizing Emotions from Facial Expressions. Malor Books. ISBN-10: 1883536367*



BAHAN PEMBELAJARAN

TAHAP 3

M03 : KEMAHIRAN KEPIMPINAN

SUB MODUL 3 KEBOLEHAN KERJA BERPASUKAN

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

JANUARI 2017

Z-009-3:2015-M03 KEMAHIRAN KEPIMPINAN

KANDUNGAN

MUKASURAT

1. AHLI JAWATANKUASA PEMBANGUNAN	i
2. CARTA PROFIL KOMPETENSI	v
3. KURIKULUM <i>CORE ABILITIES</i> Z-009-3:2015 (CoCA-Z-009-3:2015-CA03)	vi
4. JADUAL PEMBAHAGIAN <i>WIM</i>	
4.1 TEORI	ix
4.2 AMALI	x
5. SET WIM TEORI	
5.1 Z-009-3:2015-M03/P(3/6)	1
5.2 Z-009-3:2015-M03/T(3/6)	13
6 SET WIM AMALI	
6.1 Z-009-3:2015-M03/K(3/6)	18
7 JADUAL PEMBAHAGIAN PENILAIAN	21
8 LAMPIRAN	
8.1 BORANG PENILAIAN PRESTASI (JPK/CA/01)	22
8.2 REKOD PENILAIAN KUMULATIF (RPK)	24

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

PANEL PEMBANGUN

EN. ISMAIL BIN ABDULLAH
INTERNATIONAL GREEN TRAINING CENTRE

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

EN. BAHRUDIN BIN MAMAT
JABATAN KESELAMATAN DAN KESIHATAN PEKERJAAN SELANGOR

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

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

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

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

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

DR. NORLIHAWATI BINTI HAJIDAN
THE STEALTH ORGANISATION

EN. MOHD SAARI BIN CHE AWANG
INSTITUT LATIHAN PERINDUSTRIAN PEDAS

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

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

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

PN. TANJA BINTI JONID
PERSENDIRIAN

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

PANEL PEMBANGUN SOALAN

EN. ISMAIL BIN ABDULLAH
INTERNATIONAL GREEN TRAINING CENTRE

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

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

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

DR. NORLIHAWATI BINTI HAJIDAN
THE STEALTH ORGANISATION

MOHD SAARI BIN CHE AWANG
INSTITUT LATIHAN PERINDUSTRIAN PEDAS

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

EN. MOHD ISA BIN SHAMSUDDIN
PERSENDIRIAN

EN. HAMZAH BIN ZAKARIA
PERSENDIRIAN

DR. MALARVILI A/P RAMALINGAM
JABATAN KIMIA MALAYSIA

DR. SITI NUR NAZATUL SHIMA BINTI HASHIM
JABATAN KIMIA MALAYSIA

HAJJAH RASHIDAH BINTI HASSAN
KEMENTERIAN PENDIDIKAN MALAYSIA

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

PANEL PENTERJEMAH

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

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

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

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

DR. NORLIHAWATI BINTI HAJIDAN
THE STEALTH ORGANISATION

EN. MOHD ISA BIN SHAMSUDDIN
PERSENDIRIAN

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

EN. ABDUL KHALIK BIN SULAIMAN
DEWAN BAHASA DAN PUSTAKA

HAJAH ASIAH BINTI DAUD
DEWAN BAHASA DAN PUSTAKA

MD ARRIS BIN ABU YAMIN
WAKIL DEWAN BAHASA PUSTAKA

SABARIAH BINTI M SALLEH
WAKIL DEWAN BAHASA PUSTAKA

PN. MASHITAH BINTI TAHARIN
WAKIL DEWAN BAHASA PUSTAKA

PN. TANJA BINTI JONID
PERSENDIRIAN

ANIS AYUNI BINTI SUIED
PERSENDIRIAN

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

PANEL PENTERJEMAH NCS-CA

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

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

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

PN. TANJA BINTI JONID
PERSENDIRIAN

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

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

PANEL PEMBANGUN SLAID

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

SABARIAH BINTI M SALLEH
PERSENDIRIAN

ANIS AYUNI BINTI SUIED
PERSENDIRIAN

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

SHARIFAH ATIQA BINTI SYED ANUAR
PERSENDIRIAN

MUHAMMAD ARASH BIN MD ZAN
PERSENDIRIAN

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

CARTA PROFIL *KEBOLEHAN TERAS (CAPC)*

SEKTOR	SEMUA SEKTOR		
SUB SEKTOR	SEMUA SUB SEKTOR		
BIDANG PEKERJAAN	SEMUA BIDANG PEKERJAAN		
TAJUK NCS	KEBOLEHAN TERAS		
TAHAP PEKERJAAN	TIGA (3)	KOD BIDANG PEKERJAAN	Z-009-3:2015



CAPC bagi NOSS Z-009-3:2015 KEBOLEHAN TERAS

KURIKULUM KEMAHIRAN TERAS (CoCA)

SEKTOR	SEMUA SEKTOR				
SUB SEKTOR	SEMUA SUB SEKTOR				
BIDANG PEKERJAAN	SEMUA BIDANG PEKERJAAN				
BIDANG NCS	KEBOLEHAN TERAS				
TAJUK UNIT KEMAHIRAN	KEMAHIRAN KEPIMPINAN				
HASIL PEMBELAJARAN	Calon yang terampil didalam CA ini berkebolehan untuk mengendali koordinasi pekerjaan dengan bertanggungjawab dan membimbing pekerja memberikan penghasilan kerja yang dikehendaki di suasana kerja yang terkawal Setelah melengkapkan unit keterampilan ini,calon perlu mampu untuk :- • Pamerkan kebolehan kaunseling di tempat kerja • Pamerkan tanggungjawab dan kuasa • Pamerkan kebolehan kerja berpasukan • Pamerkan kebolehan pengawalan emosi di tempat kerja • Pamerkan pengetahuan kerja dan kenal pasti kehendak pelanggan • Pantau penyampaian hasil kerja				
ID UNIT KEMAHIRAN	Z-009-3:2015-CA03	TAHAP	3	JANGKAMASA LATIHAN	31
KEBOLEHAN	PENGETAHUAN	PRESTASI	MASA LATIHAN	MOD PEMBELAJARAN	KRITERIA PENILAIAN
1. Pamerkan kebolehan kaunseling di tempat kerja	1.1 Kemahiran komunikasi 1.2 Kemahiran membimbing 1.3 Kesedaran budaya 1.4 Kebolehan kaunseling	1.1 Kenal pasti keperluan kaunseling 1.2 Perhati perbezaan tabiat peribadi dan budaya 1.3 Pamer kelakuan yang beretika 1.4 Laksana sesi kaunseling 1.5 Sempurna sesi kaunseling	<u>Pengetahuan</u> 5	<u>Pengetahuan</u> • Kelas • Perbincangan berkumpulan	1.1 Keperluan kaunseling dikenal pasti 1.2 Perbezaan tabiat peribadi dan budaya diperhati. 1.3 Kelakuan yang beretika dipamer 1.4 Sesi kaunseling dilaksana 1.5 Sesi kaunseling disempurnakan

KEBOLEHAN	PENGETAHUAN	PRESTASI	MASA LATIHAN	MOD PEMBELAJARAN	KRITERIA PENILAIAN
2. Pamerkan tanggungjawab dan kuasa	2.1 Carta organisasi 2.2 Tanggungjawab kerja a. Kebolehan komunikasi b. Kemahiran menyelia 2.3 Kesedaran budaya 2.4 Penurunan kuasa dan tanggungjawab	2.1 Tubuh hierarki dan kuasa 2.2 Kenal pasti tanggungjawab dan kuasa 2.3 Tahu perbezaan budaya 2.4 Wakil tanggungjawab sewajarnya	<u>Pengetahuan</u> 5	<u>Pengetahuan</u> • Kelas • Perbincangan berkumpulan	2.1 Hierarki dan kuasa ditubuhkan 2.2 Tanggungjawab dan kuasa dikenal pasti 2.3 Perbezaan budaya diketahui 2.4 Tanggungjawab sewajarnya diwakili
3. Pamerkan kebolehan kerja berpasukan	3.1 Kebolehan kerja berpasukan 3.2 Kerjasama berpasukan 3.3 Kebolehan komunikasi 3.4 Program latihan dan pembangunan pekerja	3.1 Hadiri latihan dan program pembangunan. 3.2 Aplikasi kebolehan komunikasi. 3.3 Amal semangat kerja berpasukan. 3.4 Tunjuk kerjasama berpasukan.	<u>Pengetahuan</u> 5	<u>Pengetahuan</u> • Kelas • Perbincangan berkumpulan	3.1 Latihan dan program pembangunan dihadiri 3.2 Kebolehan komunikasi diaplikasi 3.3 Semangat kerja berpasukan diamalkan 3.4 Kerjasama berpasukan ditunjukkan
4. Pamerkan kebolehan pengawalan emosi di tempat kerja	4.1 Pengurusan kendalian tekanan kerja 4.2 Kemahiran Penyelesaian masalah 4.3 Sikap personal 4.4 Kemahiran komunikasi 4.5 Kebolehan kaunseling 4.6 Kebolehan membimbing 4.7 Kemahiran motivasi 4.8 Kesedaran budaya	4.1 Kenal pasti konflik di tempat kerja. 4.2 Fahami asas pengurusan tekanan. 4.3 Fahami.kemahiran komunikasi 4.4 Fahami konsep kemahiran motivasi. 4.5 Fahami peralatan menyelesaikan masalah. 4.6 Perhatikan kesedaran tingkah laku peribadi. 4.7 Perhatikan kaedah kaunseling dan latihan. 4.8 Perhatikan kesedaran kebudayaan.	<u>Pengetahuan</u> 6	<u>Pengetahuan</u> • Kelas • Perbincangan berkumpulan	4.1 Konflik di tempat kerja dikenal pasti 4.2 Asas pengurusan tekanan difahami 4.3 Kemahiran komunikasi difahami 4.4 Konsep kemahiran motivasi difahami 4.5 Peralatan menyelesaikan masalah difahami 4.6 Kesedaran tingkah laku peribadi diperhatikan 4.7 Kaedah kaunseling dan latihan diperhatikan 4.8 Kesedaran kebudayaan diperhatikan
5. Terapkan pengetahuan kerja dan	5.1 Kehendak pelanggan 5.2 Keupayaan produk dan perkhidmatan	5.1 Pasti jangkaan pelanggan. 5.2 Tentu kehendak dan jangkaan pelanggan.	<u>Pengetahuan</u> 5	<u>Pengetahuan</u> • Kelas • Perbincangan	5.1 Jangkaan pelanggan dipastikan 5.2 Kehendak dan jangkaan pelanggan ditentukan

KEBOLEHAN	PENGETAHUAN	PRESTASI	MASA LATIHAN	MOD PEMBELAJARAN	KRITERIA PENILAIAN
kenal pasti kehendak pelanggan	5.3 Kepuasan pelanggan	5.3 Beri nasihat yang sesuai.		berkumpulan	5.3 Nasihat yang sesuai diberi
6. Pantau penyampaian hasil kerja	6.1 Jenis kerja 6.2 Prosedur pemantauan 6.3 Penilaian prestasi	6.1 Kenal pasti jenis kerja. 6.2 Tahkik kriteria prestasi kerja. 6.3 Kumpul maklum balas prestasi kerja. 6.4 Laksana amalan prestasi kerja. 6.5 Pantau penyampaian prestasi kerja.	<u>Pengetahuan</u> 5	<u>Pengetahuan</u> • Kelas • Perbincangan berkumpulan	6.1 Jenis kerja dikenal pasti 6.2 Kriteria prestasi kerja ditahkik 6.3 Maklum balas prestasi kerja dikumpul 6.4 Amalan prestasi kerja dilaksanakan 6.5 Penyampaian prestasi kerja dipantau

CoCA bagi Z-009-3:2015-CA03 KEMAHIRAN KEPIMPINAN

JADUAL PEMBAHAGIAN WIM (TEORI)

Z-009-3:2015 KEBOLEHAN TERAS

M03 – KEMAHIRAN KEPIMPINAN

Kebolehan	Pelan Mengajar	Kertas Penerangan	Kertas Tugas
1. Pamerkan kebolehan kaunseling di tempat kerja	*Z-009-3:2015-M03/P(1/6)/PM Kaunseling di tempat kerja	Z-009-3:2015-M03/P(1/6) Kaunseling di tempat kerja	Z-009-3:2015-M03/T(1/6) Kaunseling di tempat kerja
2. Pamerkan tanggungjawab dan kuasa	*Z-009-3:2015-M03/P(2/6)/PM Tanggungjawab dan kuasa	Z-009-3:2015-M03/P(2/6) Tanggungjawab dan kuasa	Z-009-3:2015-M03/T(2/6) Tanggungjawab dan kuasa
3. Pamerkan kebolehan kerja berpasukan	*Z-009-3:2015-M03/P(3/6)/PM Kebolehan kerja berpasukan	Z-009-3:2015-M03/P(3/6) Kebolehan kerja berpasukan	Z-009-3:2015-M03/T(3/6) Kebolehan kerja berpasukan
4. Pamerkan kebolehan pengawalan emosi di tempat kerja	*Z-009-3:2015-M03/P(4/6)/PM Kebolehan pengawalan emosi di tempat kerja	Z-009-3:2015-M03/P(4/6) Kebolehan pengawalan emosi di tempat kerja	Z-009-3:2015-M03/T(4/6) Kebolehan pengawalan emosi di tempat kerja
5. Terapkan pengetahuan kerja dan kenal pasti kehendak pelanggan	*Z-009-3:2015-M03/P(5/6)/PM Pengetahuan kerja dan kehendak pelanggan	Z-009-3:2015-M03/P(5/6) Pengetahuan kerja dan kehendak pelanggan	Z-009-3:2015-M03/T(5/6) Pengetahuan kerja dan kehendak pelanggan
6. Pantau penyampaian hasil kerja	*Z-009-3:2015-M03/P(6/6)/PM Penyampaian hasil kerja	Z-009-3:2015-M03/P(6/6) Penyampaian hasil kerja	Z-009-3:2015-M03/T(6/6) Penyampaian hasil kerja

* Dibangunkan oleh Pusat Bertauliah (PB)

JADUAL PEMBAGIAN WIM (AMALI)

Z-009-3:2015 KEBOLEHAN TERAS

M03 – KEMAHIRAN KEPIMPINAN

Kebolehan	Pelan Mengajar	Kertas Kerja
1. Pamerkan kebolehan kaunseling di tempat kerja	*Z-009-3:2015-M03/P(1/6)/PM Kaunseling di tempat kerja	Z-009-3:2015-M03/K(1/6) Pamer Kaunseling di tempat kerja
2. Pamerkan tanggungjawab dan kuasa	*Z-009-3:2015-M03/P(2/6)/PM Tanggungjawab dan kuasa	Z-009-3:2015-M03/K(2/6) Pamer Tanggungjawab dan kuasa
3. Pamerkan kebolehan kerja berpasukan	*Z-009-3:2015-M03/P(3/6)/PM Kebolehan kerja berpasukan	Z-009-3:2015-M03/K(3/6) Pamer Kebolehan kerja berpasukan
4. Pamerkan kebolehan pengawalan emosi di tempat kerja	*Z-009-3:2015-M03/P(4/6)/PM Kebolehan pengawalan emosi di tempat kerja	Z-009-3:2015-M03/K(4/6) Pamer Kebolehan pengawalan emosi di tempat kerja
5. Terapkan pengetahuan kerja dan kenal pasti kehendak pelanggan	*Z-009-3:2015-M03/P(5/6)/PM Pengetahuan kerja dan kehendak pelanggan	Z-009-3:2015-M03/K(5/6) Terap Pengetahuan kerja dan kehendak pelanggan
6. Pantau penyampaian hasil kerja	*Z-009-3:2015-M03/P(6/6)/PM Penyampaian hasil kerja	Z-009-3:2015-M03/K(6/6) Pantau Penyampaian hasil kerja

* Dibangunkan oleh Pusat Bertauliah (PB)



**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 / <i>PROGRAM'S CODE AND NAME</i>	Z-009-3:2015 CORE ABILITIES	
TAHAP / LEVEL	TIGA (3)	
NO. DAN TAJUK KEMAHIRAN TERAS / <i>CORE ABILITY NO. AND TITLE</i>	CA03 KEMAHIRAN KEPIMPINAN	
NO. DAN PENYATAAN KEMAHIRAN / <i>ABILITY NO. AND STATEMENT</i>	03.01 PAMERKAN KEMAHIRAN KAUNSELING DI TEMPAT KERJA 03.02 PAMERKAN TANGGUNGJAWAB DAN KUASA 03.03 PAMERKAN KEMAHIRAN KERJA BERPASUKAN 03.04 PAMERKAN KEMAHIRAN PENGAWALAN EMOSI DI TEMPAT KERJA 03.05 TERAPKAN PENGETAHUAN KERJA DAN KENAL PASTI KEHENDAK PELANGGAN 03.06 PANTAU PENYAMPAIAN HASIL KERJA	
NO. KOD / CODE NO.	Z-009-3:2015-M03/P(3/6)	Muka Surat / Page : 1 Drpd / of : 12

TAJUK/TITLE : KEMAHIRAN KERJA BERPASUKAN

TUJUAN/PURPOSE :

Kertas Penerangan ini bertujuan untuk menerangkan mengenai latihan dan program pembangunan, kemahiran komunikasi dan kerjasama berpasukan

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-3:2015-M03/P(3/6)	Muka Surat / Page : Drpd / of : 12

PENERANGAN/INFORMATION :

1. Kebolehan Kerja Berpasukan

1.1 Kerja berpasukan adalah bekerjasama atau menyelaraskan usaha bagi pihak sekumpulan orang yang bekerja bersama-sama sebagai satu pasukan atau demi kepentingan dan tujuan yang sama.

1.2 Pasukan kerja yang terbaik adalah sekumpulan pekerja yang mampu mengambil tanggungjawab untuk menguruskan kerja mereka sendiri. Satu pasukan kerja urus sendiri ialah kumpulan kecil pekerja yang bertanggungjawab untuk mengurus dan melaksanakan tugas teknikal untuk membekalkan produk atau perkhidmatan kepada pelanggan luaran atau dalaman.

1.3 Kebaikan dan kelemahan kerja berpasukan adalah:

Kebaikan: Sekumpulan orang berpenggetahuan yang boleh membawa sinergi, yang jumlah pengeluaran kumpulan itu melebihi jumlah sumbangan setiap individu. Kumpulan dapat menyumbang untuk mendapat penerimaan dan komitmen. Ahli pasukan sentiasa menilai secara kritikal pemikiran di antara satu sama lain, sekali gus mengelakkan berlakunya kesilapan utama. Bekerja dalam pasukan dan kumpulan lain juga dapat meningkatkan kepuasan bekerja dan memerlukan kepuasan, seperti keperluan untuk penggabungan.

Kelemahan: Kumpulan dan pasukan sering bercakap terlalu banyak tetapi terlalu sedikit bertindak. Masaalah utama dalam kumpulan-kumpulan adalah desakan ke arah pematuhan taraf prestasi dan tingkah laku yang boleh merosakkan organisasi. Sikap sebahagian ahli yang tidak menunjukkan kesungguhan dalam persekitaran juga boleh mengurangkan prestasi kumpulan. Paling teruk ialah, mencetuskan konflik dalam kumpulan, iaitu berlakunya pertengkaran tentang perkara-perkara seperti pembahagian tugas yang saksama. Ahli-ahli kumpulan juga boleh bersikap xenofobia iaitu rasa benci kepada mereka yang berlainan budaya atau orang asing, justeru boleh mendatangkan pertelingkahan dengan kumpulan-kumpulan lain.

1.4 Ciri-ciri pasukan yang berkesan adalah:

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-3:2015-M03/P(3/6)	Muka Surat / Page : Drpd / of : 12

- i) Keahlian: Dua atau lebih individu yang bekerjasama ke arah matlamat yang sama.
- ii) Matlamat bersama: ahli-ahli telah berbincang tentang tujuan dan matlamat bersama.
- iii) Organisasi Sosial: Kumpulan tersebut membentuk atau secara aktif berunding berkaitan fungsi-fungsi norma, peranan, dan hubungan;
- iv) Saling bergantungandalam kalangan ahli: ahli akan berjaya hanya jika semua mereka berjaya.
- v) Penglibatan Produktif: semua ahli disokong untuk menyumbang sama rata kepada beban kerja; sumber dan kemahiran yang telah dikenal pasti awal dan digunakan dengan berkesan. Keputusan akan dibuat secara konsensus.
- vi) Komunikasi yang berkesan dan interaksi: Secara bersemuka dan lain-lain cara komunikasi untuk membantu memantau proses kumpulan, memacu kreativiti dan membolehkan amalan kerja yang produktif ditempat kerja.
- vii) Kepentingan bersama: ahli-ahli memberi tumpuan kepada kepentingan kumpulan secara keseluruhan, dan mengelakkan masalah-masalah atau perbezaan pendapat.
- viii) kesedaran secara kolektif: ahli-ahli melihat diri mereka sebagai milik kumpulan itu walaupun apabila kumpulan itu bukan bersama mereka
- ix) Amanah Bersama: Ahli mendengar antara satu sama lain, menghormati sumbangan, membantu antara satu sama lain untuk menjelaskan idea-idea, dan menunjukkan minat terhadap satu sama lain
- x) Perpaduan: Proses kumpulan akan berfungsi dengan lancar tanpa perlu campur tangan, Ahli dapat menyumbang sama untuk menghasilkan sesuatu yang lebih besar daripada bahagian-bahagian individu. Sumbangan individu dibawa bersama-sama dengan lancar dan menepati tempoh tarikh akhir yang telah ditetapkan. Ahli-ahli juga merasakan mereka telah mempelajari sesuatu daripada proses dan daripada ahli-ahli kumpulan yang lain.

1.5 Cabaran utama dalam menjadi seorang ahli pasukan yang berkesan adalah dengan memilih peranan yang betul. .Peranan positif yang sering diperhatikan adalah:

- i) Penyumbang Ilmu : Penyumbang ilmu menyediakan kumpulan dengan maklumat yang berguna dan boleh diterima, dan berkongsi kepakaran teknikal dengan ahli-ahli

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-3:2015-M03/P(3/6)	Muka Surat / Page : Drpd / of : 12

pasukan. Seseorang yang berkongsi peranan ini akan memberi perhatian yang cukup kepada elemen kemanusiaan untuk menentukan tugas dilaksanakan..

ii) Pemerhati Proses : Proses kerja berpasukan termasuklah transaksi yang berlaku dalam kalangan dan antara ahli pasukan. Pemerhati Proses memaksa kumpulan untuk melihat bagaimana ia berfungsi dengan bersemuka orang lain tentang urusan niaga yang berlaku.

iii) Rakan Usaha sama: usaha sama ini membolehkan pasukan itu memberi tumpuan kepada matlamat dan sentiasa mengingatkan kumpulan untuk melakukan apa yang perlu agar kekal di landasan yang betul.

iv) Penyokong: Para Penyokong menganggap sebahagian daripada tanggungjawab pemimpin ialah untuk menyediakan sokongan emosi kepada rakan sepasukan dan menyelesaikan pertelingkahan. Dia berkhidmat sebagai model pendengar aktif, dan merupakan model kepada etika dan profesionalisme.

v) Pencabar: Pencabar menghadapi mencabar idea-idea yang buruk, tetapi mempunyai kemahiran hubungan dua hala yang baik. Dia akan mengkritik apa-apa keputusan atau pemikiran awal yang tidak berkualiti, termasuk masalah etika.

vi) Pendengar: Mendengar adalah sebahagian daripada peranan lain, namun ia menyumbang begitu ketara kepada kejayaan pasukan yang mengandungi peranan yang berasingan. Ketua pasukan mesti kerap bertukar peranan sebagai pendengar. Pendengar ini akan menyediakan ringkasan bagi kumpulan

vii) Pengantara: Perantara cuba untuk menyelesaikan konflik dengan meminta kebenaran untuk mentafsir setiap kedudukan, kemudian membuat tafsiran. Setiap kumpulan diberi peluang untuk memperbaiki atau membetulkan pernyataan kedudukan masing-masing. Pengantara boleh mengerakan sesuatu kumpulan daripada terhenti, dan seterusnya menumpukan kepada aktiviti yang lebih produktif.

viii) Penjaga: Apabila peluang yang diberi untuk bercakap tidak diberi kepada beberapa ahli, penjaga dengan boleh membuka peluang untuk bercakap. Penjaga tersebut akan meminta ahli pasukan tertentu dibenarkan untuk menyumbang, atau meminta sumbangan mereka terdahulu diiktiraf.

2. Kerjasama Berpasukan

2.1 Di tempat kerja, kerjasama mewakili pengadunan pelbagai kemahiran untuk menghasilkan pencapaian yang kolektif. Walaupun dalam pasukan yang beberapa ahlinya bersikap kompetitif secara semula jadi, terdapat juga perkara-perkara mudah boleh dilakukan untuk memberi inspirasi kerjasama yang tulen

2.2 Semua pasukan tempat kerja mempunyai pekerja yang memiliki elemen kerja bersama-sama, berkerjasama dan mereka memiliki pelbagai kemahiran.

Menguruskan Pasukan Kerja bersendirian: Pasukan kerja paling terkenal adalah sekumpulan pekerja yang mengambil alih sebahagian besar tanggungjawab untuk menguruskan kerja mereka sendiri. Kumpulan kerja yang diuruskan sendiri ialah sekumpulan kecil pekerja yang bertanggungjawab untuk mengurus dan melaksanakan tugas-tugas teknikal untuk menghantar produk atau perkhidmatan kepada pelanggan luar atau dalaman. Sebahagian besar daripada firma besar – dan bersaiz sederhana telah menggunakan pengurusan pasukan kerja bersendirian. Pasukan itu telah melaksanakan pelbagai aktiviti perkilangan dan perkhidmatan.

Pasukan Pelbagai fungsi: Satu pasukan yang mempunyai kepakaran adalah kumpulan kerja terdiri daripada pekerja yang memiliki kepakaran yang berbeza, pada organisasi yang sama taraf, dan bersama-sama untuk menyelesaikan tugas. Mereka yang berbeza kepakaran digabung kepakaran mereka. Pasukan yang memiliki pelbagai kepakaran telah digunakan secara meluas dalam pembangunan produk.

Pasukan-pasukan Maya : Beberapa pasukan menjalankan sebahagian besar daripada kerja mereka dengan menghantar perutusan melalui peralatan elektronik antara satu sama lain dan bukannya bersemuka. Satu pasukan maya adalah sekumpulan kecil menjalankan hampir semua kerja mereka melalui komunikasi elektronik dan bukannya mengadakan mesyuarat secara bersemuka.

2.3 Dalam mewujudkan kerjasama pasukan yang baik, ahli pasukan perlu:

- i. Fokus kepada Matlamat pasukan –Menentukan matlamat utama pasukan itu, dan menerangkan kepada setiap orang bagaimana untuk melakukan dan menyumbang kepada misi pasukan, menggalakkan ahli pasukan untuk menjalin kerjasama yang lebih supaya berdaya saing sebagai satu pasukan.
- ii. Beri tumpuan kepada ahli pasukan untuk melakukan yang terbaik. Pastikan semua ahli tahu bahawa mereka telah dimasukkan ke dalam pasukan untuk tidak menunjukkan apa yang mereka boleh lakukan sendirian, tetapi lebih kepada untuk membantu dalam membuat PASUKAN berjaya. Mengenal pasti setiap kekuatan seseorang itu dari sudut pandangan bagaimana kelebihan-kelebihan tersebut yang

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-3:2015-M03/P(3/6)	Muka Surat / Page : Drpd / of : 12

akan diadunkan dengan yang lain untuk membantu pasukan mencapai keputusan yang dikehendaki.

iii. Beri ganjaran kepada pasukan dengan mengagihkan ganjaran kerana bekerjasama dan bukan kerana kompetitif.

- Raikan sebagai satu kumpulan apabila pasukan itu menewaskan "lawan" (seperti menyelesaikan masalah utama) serta mengiktiraf sumbangan individu ke arah kejayaan tersebut.

iv. Jangan Bendung Kerjasama - Galakkan ahli-ahli pasukan untuk mencari cara-cara untuk bekerjasama dengan jabatan lain dan entiti-entiti luar untuk mendapatkan pemahaman yang baharu dan cara-cara terkini dalam melakukan sesuatu kerja.

2.4 Keberkesanan sebagai anggota pasukan boleh dipertingkatkan dengan memahami kemahiran, tindakan, dan sikap yang diperlukan untuk menjadi anggota pasukan yang berkesan. Satu kaedah mudah untuk mengelaskan aktiviti-aktiviti pasukan dalam usaha mencapai matlamat adalah yang berkaitan manusia berbanding berkaitan tugas.

i) Mempercayai Ahli-Ahli Pasukan: Sikap kerja kuat anggota pasukan yang cemerlang adalah dengan mempercayai ahli pasukan termasuk pemimpin. Bekerja dalam pasukan adalah serupa dengan satu perkongsian perniagaan kecil. Mempercayai anggota pasukan juga termasuk percaya bahawa buah fikiran mereka secara teknikal tepat dan rasional sehingga dibuktikan sebaliknya

ii) Kerjasama dan perpaduan Tahap Tinggi: Kerjasama dan perpaduan adalah sinonim dengan kerja berpasukan. Perpaduan di peringkat pasukan merujuk kepada bekerja bersama dengan orang lain untuk menyelesaikan masalah bersama. Mencapai semangat kerjasama berpasukan sering menjadi persoalan untuk memulakan langkah pertama.

iii) Mengiktiraf Minat dan Pencapaian orang lain: Satu taktik asas untuk menjadikan diri sendiri sebagai ahli pasukan yang kental adalah dengan sentiasa mengiktiraf akan kepentingan dan pencapaian orang lain. Maklumkan orang lain bahawa anda mengambil berat tentang kepentingan mereka. Bersedia untuk beri pujian kepada sebarang pencapaian yang ketara.

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-3:2015-M03/P(3/6)	Muka Surat / Page : Drpd / of : 12

iv) Kongsi Kegembiraan: Seseorang ahli pasukan yang berjaya berkongsi pujian dan ganjaran atas pencapaiannya walaupun dia adalah yang paling layak. Biasanya berkongsi pujian terima merit sedikit kerana rakan sepasukannya mungkin telah membuat sekurang-kurangnya beberapa sumbangan kepada pencapaian yang telah diterima pujian tersebut.

v) Jangan Mengganggu Kegembiraan Orang lain: Kita semua mempunyai pencapaian dan pengiktirafan yang menjadi sumber kebanggaan. Memperkecilkan pencapaian orang lain tanpa alasan yang sah akan membawa ketegangan dan kemarahan. Hindarkan perasaan cemburu yang menyedihkan itu.

3. Kebolehan Komunikasi

3.1 Komunikasi adalah proses memindahkan isyarat atau mesej antara penghantar dan penerima melalui pelbagai kaedah seperti perkataan yang ditulis, bukan isyarat lisan, atau kata-kata. Kemahiran komunikasi adalah asas kepada kejayaan dalam banyak aspek kehidupan. Banyak pekerjaan memerlukan kemahiran komunikasi yang tinggi dan orang yang bersosial dengan peningkatan kemahiran berkomunikasi biasanya menikmati interpersonal yang lebih baik dengan rakan-rakan dan keluarga.

3.2 Untuk berfungsi dengan jayanya dalam kumpulan kecil, pelatih berkemampuan untuk berkomunikasi dengan jelas pada tahap intelektual dan emosi. Komunikator yang berkesan:

- i. Dapat menjelaskan ideanya sendiri.
- ii) Meluahkan perasaan mereka dengan cara yang terbuka tetapi bukan mengancam
- iii) Mendengar orang lain dengan teliti.
- iv) Bertanya soalan untuk menjelaskan idea dan emosi orang lain
- v) Boleh mengesan bagaimana perasaan orang lain berdasarkan komunikasi bukan lisan mereka
- vi) akan memulakan perbualan mengenai iklim kumpulan atau proses jika mereka rasa ketegangan
 - a) Menunjukkan mengenai aktiviti dan interaksi kumpulan mereka dan menggalakkan orang lain
 - b) Ahli-ahli kumpulan sama-sama melakukan perkara yang sama

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-3:2015-M03/P(3/6)	Muka Surat / Page : Drpd / of : 12

3.3 Untuk bekerja bersama-sama dengan jayanya, ahli-ahli kumpulan perlu menunjukkan semangat perpaduan. Perpaduan muncul apabila ahli-ahli kumpulan mempamerkan kemahiran berikut:

i) Keterbukaan: Ahli kumpulan sanggup untuk mengenali satu sama lain, terutamanya mereka yang mempunyai minat dan latar belakang yang berbeza. Mereka adalah terbuka kepada idea-idea baru, pelbagai pandangan, dan pelbagai individu di dalam kumpulan. Mereka mendengar pandangan orang lain dan mendapatkan idea mereka. Mereka tahu bagaimana untuk mengimbangi keperluan untuk perpaduan dalam kumpulan dengan keperluan untuk pandangan individu.

ii) Amanah dan pendedahan diri: Siakap mempercayai sesama ahli kumpulan cukupi untuk mereka berkongsi pandangan dan perasaan. Perasaan saling mempercayai timbul hanya apabila semua orang bersedia mendedahkan diri dengan jujur dan hormat. Amanah juga berkembang sebagaimana ahli-ahli kumpulan menunjukkan akauntabiliti diri untuk tugas-tugas yang telah diberikan.

iii) Sokongan: Ahli kumpulan hendaklah mempamirkan sokongan antara satu sama lain apabila telah mencapai matlamat mereka. Mereka akan menjadi contoh rasa kesetiaan kepada pasukan dan semuanya menyokong kepada kumpulan secara keseluruhan dan membantu ahli yang mengalami kesukaran. Mereka melihat satu sama lain bukan sebagai pesaing (yang biasa dalam kebiasaan sistem pendidikan individualistik) tetapi sebagai rakan usaha sama.

iv) Hormat: Ahli kumpulan menyalurkan pendapat mereka dengan cara menghormati orang lain, memberi tumpuan kepada "Apa yang boleh kita belajar?" daripada "Siapa yang patut dipersalahkan?" Lihat maklum balas yang membina dalam seksyen proses untuk maklumat lanjut.

3.4 Selain mengetahui bagaimana untuk membangunkan iklim kumpulan yang sihat, pelatih juga perlu mengetahui bagaimana untuk berfungsi supaya mereka produktif dan dapat melaksanakan tugas-tugas mereka dengan berkesan. Satu proses yang berkesan akan muncul sebagai pelatih mempamirkan kemahiran ini:

i. Tanggungjawab individu dan akauntabiliti: Semua ahli kumpulan bersetuju mengenai apa yang perlu dilakukan dan siapa melakukannya. Setiap pelajar

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-3:2015-M03/P(3/6)	Muka Surat / Page : Drpd / of : 12

kemudian menentukan apa yang dia perlu lakukan dan mengambil tanggungjawab untuk menyelesaikan tugas. Mereka boleh dipertanggungjawabkan untuk tugas-tugas mereka, dan mereka memastikan orang lain bertanggungjawab kepada tugas mereka.

- ii. Maklum balas membina: Ahli kumpulan dapat memberi dan menerima maklum balas tentang idea-idea kumpulan. Memberi maklum balas yang membina memerlukan tumpuan kepada idea dan tingkah laku, dan bukannya individu, mempunyai sikap positif yang tinggi dan menawarkan cadangan untuk penambahbaikan. Menerima maklum balas memerlukan pendengaran yang baik, meminta penjelasan sekiranya komen tidak jelas, dan bersikap terbuka kepada perubahan dan idea lain.
- iii. Penyelesaian masalah: Ahli kumpulan membantu kumpulan untuk membangunkan dan menggunakan strategi utama untuk matlamat kumpulan. Justru, mereka boleh memudahkan kumpulan membuat keputusan dan menangani konflik dengan bijaksana. Dalam kes-kes yang teruk, mereka tahu bila untuk mendekati profesor bagi mendapatkan nasihat dan bantuan tambahan.
- iv Organisasi dan Pengurusan: Ahli kumpulan tahu bagaimana untuk merancang dan menguruskan suatu tugas, bagaimana untuk menguruskan masa mereka, dan bagaimana untuk menjalankan mesyuarat. Sebagai contoh, mereka memastikan matlamat mesyuarat ditetapkan, agenda yang telah disediakan dan diikuti, dan semua orang mempunyai peluang untuk mengambil bahagian. Mereka kekal fokus kepada tugas dan membantu orang lain untuk melakukannya juga.
- v. Peranan dan Pengentahuan: Ahli kumpulan tahu yang mana peranan boleh diisi dalam satu kumpulan (contohnya, pemudah cara, pencetus idea, peringkasan, penilai, pengantara, penggalak) dan menyedari apakah peranan mereka dan lain-lain yang paling sesuai. Mereka juga bersedia untuk bertukar peranan bagi memaksimumkan pengalaman pembelajaran daripada kumpulan lain.

4. Program Latihan dan Pembangunan Pekerja

4.1 Tujuan latihan dan pembangunan pengurusan program ialah untuk meningkatkan

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-3:2015-M03/P(3/6)	Muka Surat / Page : Drpd / of : 12

keupayaan pekerja dan keupayaan organisasi. Program latihan dan pembangunan organisasi boleh diberi tumpuan kepada prestasi individu atau prestasi pasukan.

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-3:2015-M03/P(3/6)	Muka Surat / Page : Drpd / of : 12

SOALAN/QUESTION :

1. Apakah kebaikan dan keburukan amalan kerja berpasukan?

.....

2. Apakah ciri-ciri kerja berpasukan yang berkesan?

.....

3. Bagaimana untuk memilih peranan sebagai seorang ahli kumpulan?

.....

4. Apakah jenis-jenis kerja berpasukan?

.....

5. Bagaimanakah cara untuk membentuk kerjasama pasukan yang bagus?

.....

6. Apakah kemahiran komunikasi dan bagaimana untuk menguasai kemahiran tersebut?

.....

7. Mengapakah program latihan dan pembangunan penting kepada organisasi?

.....

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-3:2015-M03/P(3/6)	Muka Surat / Page : Drpd / of : 12

RUJUKAN / REFERENCES:

1. Patrick Lencioni. (2002) The Five Dysfunctions of a Team: A Leadership Fable. ISBN-13:978-078-7960-75-9
2. John C.Maxwell. (2001) The 17 Indisputable Laws of Teamwork. ISBN-13: 978-078-5274-34-6



**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 / <i>PROGRAM'S CODE AND NAME</i>	Z-009-3:2015 CORE ABILITIES	
TAHAP / LEVEL	TIGA (3)	
NO. DAN TAJUK KEMAHIRAN / <i>CORE ABILITY NO. AND TITLE</i>	CA03 KEMAHIRAN KEPIMPINAN	
NO. DAN PENYATAAN KEMAHIRAN / <i>ABILITY NO. AND STATEMENT</i>	03.01 PAMERKAN KEMAHIRAN KAUNSELING DI TEMPAT KERJA 03.02 PAMERKAN TANGGUNGJAWAB DAN KUASA 03.03 PAMERKAN KEMAHIRAN KERJA BERPASUKAN 03.04 PAMERKAN KEMAHIRAN PENGAWALAN EMOSI DI TEMPAT KERJA 03.05 TERAPKAN PENGETAHUAN KERJA DAN KENAL PASTI KEHENDAK PELANGGAN 03.06 PANTAU PENYAMPAIAN HASIL KERJA	
NO. KOD / CODE NO.	Z-009-3:2015-M03/T(3/6)	Muka Surat / Page : 1 Drpd / of : 5

TAJUK/TITLE : KEMAHIRAN KERJA BERPASUKAN

TUJUAN/PURPOSE:

Kertas Tugas ini bertujuan untuk memantapkan pengetahuan dan pemahaman pelatih mengenai latihan dan program pembangunan, kemahiran komunikasi dan kerjasama berpasukan

NO. KOD / CODE NUM.	Z-009-3:2015-M03/T(3/6)	Muka Surat / Page : Drpd / of : 5

ARAHAN/INSTRUCTION:

Pelatih hendaklah menjawab semua soalan dan dibenarkan merujuk Kertas Penerangan Z-009-3:2015-M03/P(3/6)

SOALAN/QUESTION:

1. Apabila sekumpulan kerja berpasukan telah mencapai sinergi.

- A. semua ahli bersetuju dengan tindakan.
- B. setiap ahli bersetuju dengan penyelesaian masalah.
- C. ahli-ahli menyelesaikan masalah pada kadar melebihi purata.
- D. jumlah pengeluaran melebihi jumlah sumbangan individu.

(1 markah)

2. Antara yang berikut, manakah peranan yang paling mungkin untuk mengelakkan sikap berpuas hati dan pemikiran kelompok?

- A. Penyokong
- B. Pencabar
- C. Pendengar
- D. Pengantara

(1 markah)

3. Apakah yang menjadi penyumbang utama kepada peranan penyaring maklumat ?

- A. Menyaring ahli-ahli baharu untuk kumpulan.
- B. Mendorong kreativiti ahli-ahli kumpulan.
- C. Mewujudkan sumbangan yang seimbang dengan ahli-ahli kumpulan.
- D. Mencabar pemikiran kumpulan.

(1 markah)

NO. KOD / CODE NUM.	Z-009-3:2015-M03/T(3/6)	Muka Surat / Page : Drpd / of : 5

4. Apakah ciri-ciri asas sikap seorang ahli pasukan yang cemerlang?

- A. Pastikan dia mendapat pengiktirafan individu.
- B. Mempunyai sikap berdaya saing terhadap kumpulan lain.
- C. Keinginan untuk menjadi pemimpin pasukan.
- D. Mempercayai ahli pasukan

(1 markah)

5. Mengapakah dalam taktik pasukan, berkongsi kegemilangan biasanya wajar?

- A. Gaji berdasarkan pasukan telah menggantikan gaji individu.
- B. Berkongsi kegemilangan sesuai dengan prinsip WIIFM.
- C. Kebanyakan pencapaian pasukan memerlukan maklum balas daripada beberapa ahli.
- D. Kebanyakan ahli mementingkan diri sendiri.

(1 markah)

6. Kerjasama dan _____ sinonim dengan kerja berpasukan.

(2 markah)

7. Apakah kebaikan dan keburukan kerja berpasukan?

(2 markah)

NO. KOD / CODE NUM.	Z-009-3:2015-M03/T(3/6)	Muka Surat / Page : Drpd / of : 5

8 Nyatakan lima (5) ciri-ciri kerja berpasukan yang berkesan?

(5 markah)

9. Jelaskan secara ringkas cara untuk mewujudkan kerjasama berpasukan yang baik.

(4 markah)

10. Apakah ciri komunikator yang berkesan?

(6 markah)

NO. KOD / CODE NUM.	Z-009-3:2015-M03/T(3/6)	Muka Surat / Page : Drpd / of : 5

SKEMA JAWAPAN

1. D
2. B
3. C
4. D
5. C
6. Pemuafakatan
7. Kebaikan: menyumbang untuk mendapat penerimaan dan meningkatkan kepuasan bekerja

Keburukan: sering bercakap terlalu banyak tetapi tidak fokus dan bersikap xenofobia iaitu rasa benci kepada mereka yang berlainan budaya
8.
 - i) Keahlian dua atau lebih individu
 - ii) Matlamat bersama:
 - iii) Organisasi Sosial:
 - iv) Saling bergantung gandalam kalangan ahli.
 - v) Penglibatan Produktif
 - vi) Komunikasi yang berkesan dan interaksi:
 - vii) Kepentingan bersama.
 - viii) kesedaran secara kolektif
 - ix) Amanah Bersama
 - x) Perpaduan:
9. Fokus kepada Matlamat pasukan, Beri tumpuan kepada ahli pasukan untuk melakukan yang terbaik, Beri ganjaran kepada pasukan, Elak Bendung Kerjasama
10.
 - i) Dapat menjelaskan ideanya sendiri.
 - ii) Meluahkan perasaan mereka dengan cara yang terbuka tetapi bukan mengancam
 - iii) Mendengar orang lain dengan teliti.
 - iv) Bertanya soalan untuk menjelaskan idea dan emosi orang lain



**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 / <i>PROGRAM'S CODE AND NAME</i>	Z-009-3:2015 CORE ABILITIES	
TAHAP / LEVEL	TIGA (3)	
NO. DAN TAJUK KEMAHIRAN TERAS / <i>CORE ABILITY NO. AND TITLE</i>	CA03 KEMAHIRAN KEPIMPINAN	
NO. DAN PENYATAAN KEMAHIRAN / <i>ABILITY NO. AND STATEMENT</i>	03.01 PAMERKAN KEMAHIRAN KAUNSELING DI TEMPAT KERJA 03.02 PAMERKAN TANGGUNGJAWAB DAN KUASA 03.03 PAMERKAN KEMAHIRAN KERJA BERPASUKAN 03.04 PAMERKAN KEMAHIRAN PENGAWALAN EMOSI DI TEMPAT KERJA 03.05 TERAPKAN PENGETAHUAN KERJA DAN KENAL PASTI KEHENDAK PELANGGAN 03.06 PANTAU PENYAMPAIAN HASIL KERJA	
NO. KOD / CODE NO.	Z-009-3:2015-M03/K(3/6)	Muka Surat/ Page : 1 Drpd / of : 3

TAJUK / TITLE: PAMER KEMAHIRAN KERJA BERPASUKAN

TUJUAN PEMBELAJARAN / INSTRUCTIONAL AIMS:

Pelatih mesti boleh:-

1. Hadiri latihan dan program pembangunan.
2. Aplikasi kemahiran komunikasi.
3. Amal semangat kerja berpasukan.
4. Tunjuk kerjasama berpasukan.

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 3.3

1	Program latihan dan pembangunan dihadiri	☐	☐	_____
2	Kebolehan komunikasi diaplikasikan	☐	☐	_____
3	Semangat kerja berpasukan diamalkan	☐	☐	_____
4	Kerjasama berpasukan ditunjukkan	☐	☐	_____

.....
(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-009-3:2015 KEBOLEHAN TERAS M03 – KEMAHIRAN KEPIMPINAN

Kebolehan	Penilaian Pengetahuan	Pematuhan Penunjuk Prestasi
1. Pamerkan kebolehan kaunseling di tempat kerja	Z-009-3:2015-M03/KA(1/1)	Z-009-3:2015-M03/K(1/6) Pamer kebolehan kaunseling di tempat kerja
2. Pamerkan tanggungjawab dan kuasa		Z-009-3:2015-M03/K(2/6) Pamer tanggungjawab dan Kuasa
3. Pamerkan kebolehan kerja berpasukan		Z-009-3:2015-M03/K(3/6) Pamer kebolehan kerja berpasukan
4. Pamerkan kebolehan pengawalan emosi di tempat kerja		Z-009-3:2015-M03/K(4/6) Pamer kebolehan pengawalan emosi di tempat kerja
5. Terapkan pengetahuan kerja dan kenal pasti kehendak pelanggan		Z-009-3:2015-M03/K(5/6) Terap pengetahuan kerja dan kehendak pelanggan
6. Pantau penyampaian hasil kerja		Z-009-3:2015-M03/K(6/6) Pantau penyampaian hasil kerja

PENILAIAN PRESTASI NCS-CORE ABILITY

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

KEBOLEHAN TERAS – TAHAP 3

Nama Calon: _____

No Kad Pengenalan: _____

Nama Pusat Bertauliah: _____

Kod Pusat Bertauliah: _____

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

PERKARA	KEBOLEHAN	1	2	3	4	5	CATATAN
CA01	KOMUNIKASI EFEKTIF						
1.1	Pamerkan amalan komunikasi perhubungan						
1.2	Gunakan kemahiran asas perundingan						
CA02	KESEDARAN TEKNOLOGI MAKLUMAT						
2.1	Pamerkan kesedaran teknologi maklumat						
2.2	Pamerkan kesedaran peraturan teknologi maklumat						
CA03	KEMAHIRAN KEPIMPINAN						
3.1	Pamerkan kebolehan kaunseling di tempat kerja						
3.2	Pamerkan tanggungjawab dan kuasa						
3.3	Pamerkan kebolehan kerja berpasukan						
3.4	Pamerkan kebolehan pengawalan emosi di tempat kerja						
3.5	Terapkan pengetahuan kerja dan kenalpasti kehendak pelanggan						
3.6	Pantau penyampaian hasil kerja						
CA04	ETIKA DI TEMPAT KERJA						
4.1	Pamerkan keperluan budaya kerja						
4.2	Tangani situasi yang memerlukan perhatian						
CA05	KEMAHIRAN PENTADBIRAN						

PERKARA	KEBOLEHAN	1	2	3	4	5	CATATAN
5.1	Pamerkan kesedaran penggunaan aset kerja						
5.2	Runding penerimaan dan serahan produk/servis						
5.3	Laksanakan amalan sumber tenaga kerja						
CA06	KESEDARAN PELAKSANAAN KESIHATAN, KESELAMATAN DAN ALAM SEKITAR						
6.1	Laksanakan kesedaran kesihatan						
6.2	Laksanakan kesedaran keselamatan						
6.3	Laksanakan kesedaran alam sekitar						

Skala – Tahap Pencapaian

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

Tarikh Penilaian :		Nama PP:		T/tangan PP:	
KEPUTUSAN		TERAMPIL / TIDAK TERAMPIL			



REKOD PENILAIAN KUMULATIF (RPK) - TEORI
SIJIL KEMAHIRAN MALAYSIA (SKM): NCS – CORE ABILITIES (TAHAP 3)

JPK/CA/RPK-T3

NAMA CALON:	PUSAT BERTAULIAH:

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

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

Z-009-3:2015-CA01	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th style="padding: 5px;">KOMUNIKASI EFEKTIF</th> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">Markah Penilaian Teori:</td> </tr> <tr> <td style="height: 40px;"></td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">Tarikh Penilaian</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">T/tangan PP/TP</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">T/tangan PPD</td> </tr> </table>	KOMUNIKASI EFEKTIF	Markah Penilaian Teori:		Tarikh Penilaian	T/tangan PP/TP	T/tangan PPD
KOMUNIKASI EFEKTIF							
Markah Penilaian Teori:							
Tarikh Penilaian							
T/tangan PP/TP							
T/tangan PPD							

Z-009-3:2015-CA02	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th style="padding: 5px;">KESEDARAN TEKNOLOGI MAKLUMAT</th> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">Markah Penilaian Teori:</td> </tr> <tr> <td style="height: 40px;"></td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">Tarikh Penilaian</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">T/tangan PP/TP</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">T/tangan PPD</td> </tr> </table>	KESEDARAN TEKNOLOGI MAKLUMAT	Markah Penilaian Teori:		Tarikh Penilaian	T/tangan PP/TP	T/tangan PPD
KESEDARAN TEKNOLOGI MAKLUMAT							
Markah Penilaian Teori:							
Tarikh Penilaian							
T/tangan PP/TP							
T/tangan PPD							

Z-009-3:2015-CA03	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th style="padding: 5px;">KEMAHIRAN KEPIMPINAN</th> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">Markah Penilaian Teori:</td> </tr> <tr> <td style="height: 40px;"></td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">Tarikh Penilaian</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">T/tangan PP/TP</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">T/tangan PPD</td> </tr> </table>	KEMAHIRAN KEPIMPINAN	Markah Penilaian Teori:		Tarikh Penilaian	T/tangan PP/TP	T/tangan PPD
KEMAHIRAN KEPIMPINAN							
Markah Penilaian Teori:							
Tarikh Penilaian							
T/tangan PP/TP							
T/tangan PPD							



REKOD PENILAIAN KUMULATIF (RPK) - TEORI
SIJIL KEMAHIRAN MALAYSIA (SKM): NCS – CORE ABILITIES (TAHAP 3)

JPK/CA/RPK-T3

NAMA CALON:

PUSAT BERTAULIAH:

Z-009-3:2015- CA04	ETIKA TEMPAT KERJA
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-3:2015- CA05	KEMAHIRAN PENTADBIRAN
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-3:2015- CA06	KESEDARAN PERLAKSANAAN KESIHATAN, KESELAMATAN DAN ALAM SEKITAR
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	



M03 - KEMAHIRAN KEPIMPINAN

Sub-Modul 3

KEBOLEHAN KERJA BERPASUKAN

Z-009-3:2015–M03/P(3/6)

TAHAP 3

Kertas Penerangan 3

KEBOLEHAN KERJA BERPASUKAN

ISI KANDUNGAN

- TUJUAN
- PENGENALAN
 1. KEBOLEHAN KERJA BERPASUKAN
 2. KERJASAMA BERPASUKAN
 3. KEBOLEHAN KOMUNIKASI
 4. PROGRAM LATIHAN DAN PEMBANGUNAN PEKERJA

TUJUAN

Kertas Penerangan ini bertujuan untuk menerangkan:

- ✓ Kebolehan kerja berpasukan.
- ✓ Kerjasama berpasukan.
- ✓ Kebolehan komunikasi.
- ✓ Program latihan dan pembangunan pekerja.

PENGENALAN

- Kebolehan Kerja berpasukan adalah bekerjasama atau menyelaraskan usaha bagi pihak sekumpulan orang yang bekerja bersama-sama sebagai satu pasukan.
- Pasukan kerja yang terbaik adalah sekumpulan pekerja yang mampu mengambil tanggungjawab untuk menguruskan kerja mereka bagi mencapai objektif dan sasaran sebagaimana yang telah ditetapkan .

1. KEBOLEHAN KERJA BERPASUKAN

KEBAIKAN	KELEMAHAN
❖ Sumbangan setiap individu. Kumpulan dapat menyumbang untuk mendapat penerimaan. dan komitmen. ❖ Ahli pasukan sentiasa menilai secara kritikal pemikiran di antara satu sama lain ❖ dapat meningkatkan kepuasan bekerja dan memerlukan kepuasan, seperti keperluan untuk penggabungan.	❖ Kumpulan dan pasukan sering bercakap terlalu banyak tetapi terlalu sedikit bertindak. ❖ Desakan ke arah pematuhan taraf prestasi dan tingkah laku yang boleh merosakkan organisasi. ❖ Sikap sebahagian ahli yang tidak menunjukkan kesungguhan dalam persekitaran . ❖ mencetuskan konflik dalam kumpulan.

1.2 CIRI-CIRI PASUKAN YANG BERKESAN

i) Keahlian: Dua atau lebih individu yang bekerjasama ke arah matlamat yang sama.



ii) Organisasi Sosial: Kumpulan tersebut membentuk atau secara aktif berunding



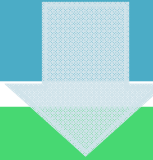
iii) Matlamat bersama: ahli-ahli telah berbincang tentang tujuan dan matlamat bersama.



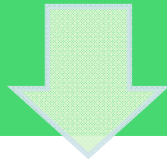
iv) Saling bergantung dalam kalangan ahli: ahli akan berjaya hanya jika semua mereka berjaya.

1.2 CIRI-CIRI PASUKAN YANG BERKESAN (samb.)

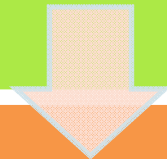
v) Penglibatan Produktif: semua ahli disokong untuk menyumbang sama rata kepada beban kerja; sumber dan kemahiran yang telah dikenal pasti awal dan digunakan dengan berkesan. Keputusan akan dibuat secara konsensus.



vi) Komunikasi yang berkesan dan interaksi: Secara bersemuka dan lain-lain cara komunikasi untuk membantu memantau proses kumpulan, memacu kreativiti dan membolehkan amalan kerja yang produktif ditempat kerja.



vii) Kepentingan bersama: ahli-ahli memberi tumpuan kepada kepentingan kumpulan secara keseluruhan, dan mengelakkan masalah-masalah atau perbezaan pendapat.



viii) kesedaran secara kolektif: ahli-ahli melihat diri mereka sebagai milik kumpulan itu walaupun apabila kumpulan itu bukan bersama mereka

1.2 CIRI-CIRI PASUKAN YANG BERKESAN (samb.)

- **Cabaran utama dalam menjadi seorang ahli pasukan yang berkesan adalah dengan memilih peranan yang betul. Peranan positif yang sering diperhatikan adalah:**



2. KERJASAMA BERPASUKAN

- Di tempat kerja, kerjasama mewakili pengadunan pelbagai kemahiran untuk menghasilkan pencapaian yang kolektif. Walaupun dalam pasukan yang beberapa ahlinya bersikap kompetitif secara semula jadi, terdapat juga perkara-perkara mudah boleh dilakukan untuk memberi inspirasi kerjasama yang tulen.
- Semua pasukan tempat kerja mempunyai pekerja yang memiliki elemen kerja bersama-sama, berkerjasama dan mereka memiliki pelbagai kemahiran.

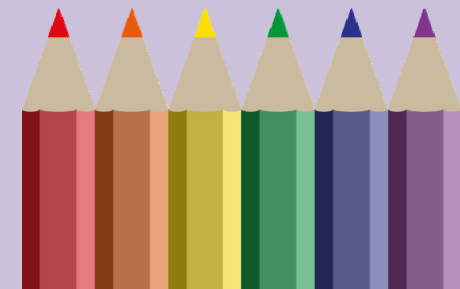


2.1 MENGURUSKAN PASUKAN KERJA BERSENDIRIAN

- Pasukan kerja paling terkenal adalah sekumpulan pekerja yang mengambil alih sebahagian besar tanggungjawab untuk menguruskan kerja mereka sendiri.
- Kumpulan kerja yang diuruskan sendiri ialah sekumpulan kecil pekerja yang bertanggungjawab untuk mengurus dan melaksanakan tugas-tugas teknikal untuk menghantar produk atau perkhidmatan kepada pelanggan luar atau dalaman.
- Sebahagian besar daripada firma besar – dan bersaiz sederhana telah menggunakan pengurusan pasukan kerja bersendirian. Pasukan itu telah melaksanakan pelbagai aktiviti perkilangan dan perkhidmatan.

2.2 PASUKAN PELBAGAI FUNGSI

- Satu pasukan yang mempunyai kepakaran adalah kumpulan kerja terdiri daripada pekerja yang memiliki kepakaran yang berbeza, pada organisasi yang sama taraf, dan bersama-sama untuk menyelesaikan tugas.
- Mereka yang berbeza kepakaran digabung kepakaran mereka. Pasukan yang memiliki pelbagai kepakaran telah digunakan secara meluas dalam pembangunan produk.



2.3 PASUKAN-PASUKAN MAYA

- Beberapa pasukan menjalankan sebahagian besar daripada kerja mereka dengan menghantar keputusan melalui peralatan elektronik antara satu sama lain dan bukannya bersemuka.
- Satu pasukan maya adalah sekumpulan kecil menjalankan hampir semua kerja mereka melalui komunikasi elektronik dan bukannya mengadakan mesyuarat secara bersemuka.



2.4 KERJASAMA BERPASUKAN

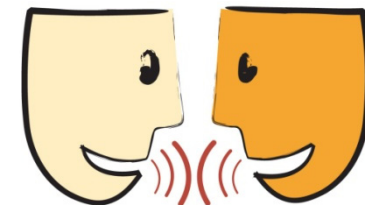


2.5 KAEDAH MUDAH UNTUK MENGKELASKAN AKTIVITI-AKTIVITI PASUKAN



3. KEBOLEHAN KOMUNIKASI

- **Komunikasi adalah proses memindahkan isyarat atau mesej antara penghantar dan penerima melalui pelbagai kaedah seperti perkataan yang ditulis, bukan isyarat lisan, atau kata-kata.**
- **Untuk berfungsi dengan jayanya dalam kumpulan kecil, pelatih berkemampuan untuk berkomunikasi dengan jelas pada tahap intelektual dan emosi.**



3.1 KOMUNIKATOR YANG BERKESAN

- i. Dapat menjelaskan ideanya sendiri.
- ii) Meluahkan perasaan mereka dengan cara yang
- iii) Mendengar orang lain dengan teliti.
- iv) Bertanya soalan untuk menjelaskan idea dan emosi orang lain
- v) Boleh mengesan bagaimana perasaan orang lain berdasarkan komunikasi bukan lisan mereka
- vi) Akan memulakan perbualan mengenai iklim kumpulan atau proses jika mereka rasa ketegangan

3.2 KEBOLEHAN KOMUNIKASI

- Untuk bekerja bersama-sama dengan jayanya, ahli-ahli kumpulan perlu menunjukkan semangat perpaduan. Perpaduan muncul apabila ahli-ahli kumpulan mempamerkan kemahiran berikut:



3.2 KEBOLEHAN KOMUNIKASI (samb.)

- Pelatih perlu mengetahui bagaimana untuk berfungsi supaya mereka produktif dan dapat melaksanakan tugas-tugas mereka dengan berkesan. Satu proses yang berkesan akan muncul sebagai pelatih mempamirkan kemahiran ini:

Tanggungjawab individu dan akauntabiliti:

- Semua ahli kumpulan bersetuju mengenai apa yang perlu dilakukan

Maklum balas membina:

- memberi dan menerima maklum balas tentang idea-idea kumpulan.

Penyelesaian masalah:

- kumpulan membantu kumpulan untuk membangunkan dan menggunakan strategi utama untuk matlamat kumpulan

Organisasi dan Pengurusan:

- tahu bagaimana untuk merancang dan menguruskan suatu tugas

Peranan dan Pengentahuan:

- kumpulan tahu yang mana peranan boleh diisi dalam satu kumpulan

4. PROGRAM LATIHAN DAN PEMBANGUNAN PEKERJA

- **Tujuan latihan dan pembangunan pengurusan program ialah untuk meningkatkan keupayaan pekerja dan keupayaan organisasi.**
- **Program latihan dan pembangunan organisasi boleh diberi tumpuan kepada prestasi individu atau prestasi pasukan.**



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 3.3

1	Program latihan dan pembangunan dihadiri	☐	☐	_____
2	Kebolehan komunikasi diaplikasikan	☐	☐	_____
3	Semangat kerja berpasukan diamalkan	☐	☐	_____
4	Kerjasama kerja berpasukan ditunjukkan	☐	☐	_____

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 3



Nama Calon: _____

No Kad Pengenalan: _____

Nama Pusat Bertauliah: _____

Kod Pusat Bertauliah: _____

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

PERKARA	KEBOLEHAN	1	2	3	4	5	CATATAN
CA01	KOMUNIKASI EFEKTIF						
1.1	Pamerkan amalan komunikasi perhubungan						
1.2	Gunakan kemahiran asas perundingan						
CA02	KESEDARAN TEKNOLOGI MAKLUMAT						
2.1	Pamerkan kesedaran teknologi maklumat						
2.2	Pamerkan kesedaran peraturan teknologi maklumat						
CA03	KEMAHIRAN KEPIMPINAN						
3.1	Pamerkan kebolehan kaunseling di tempat kerja						
3.2	Pamerkan tanggungjawab dan kuasa						
3.3	Pamerkan kebolehan kerja berpasukan						
3.4	Pamerkan kebolehan pengawalan emosi di tempat kerja						
3.5	Terapkan pengetahuan kerja dan kenalpasti kehendak pelanggan						
3.6	Pantau penvampaian hasil kerja						

NCS/JPK/RSM JULAI 2017

GCA02(CA03)

CONTOH BORANG RPK



REKOD PENILAIAN KUMULATIF (RPK) - TEORI
SIJIL KEMAHIRAN MALAYSIA (SKM): NCS – CORE ABILITIES (TAHAP 3)

JPK/CA/RPK-T3

NAMA CALON:					PUSAT BERTAULIAH:				
PERINGATAN: - RPK ini hendaklah diisi dan disimpan dalam Rekod Bukti Pencapaian (Portfolio) Calon. - Pegawai Penilai (PP)/Tenaga Pengajar (TP) dan Pegawai Pengesahan Dalam (PPD) perlu menandatangani hanya setelah calon lulus penilaian teori Core Abilities. - Bukti-bukti pencapaian penilaian teori Core Abilities mesti disimpan dalam Portfolio Calon. PPD mesti menyemak bukti-bukti tersebut bagi tujuan pengesahan dalam. - Markah lulus penilaian Teori adalah 50%.									
Dilantik Sebagai :	Pegawai Pengesah Dalam	Pegawai Penilai/Tenaga Pengajar	Pegawai Penilai/Tenaga Pengajar	Pegawai Penilai/Tenaga Pengajar					
Nama:									
Contoh T/Tangan:									

Z-009-3:2015-CA01	KOMUNIKASIEFEKTIF	Z-009-3:2015-CA02	KESEDARAN TEKNOLOGI MAKLUMAT	Z-009-3:2015-CA03	KEMAHIRAN KEPIMPINAN
	Markah Penilaian Teori:		Markah Penilaian Teori:		Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian		Tarikh Penilaian		Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP		T/tangan PP/TP		T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD		T/tangan PPD		T/tangan PPD	

NOSS/JPK/KSM JULAI 2017
GCA02(CA03)

SUMBER RUJUKAN

- Patrick Lencioni. (2002) The Five Dysfunctions of a Team: A Leadership Fable. ISBN-13:978-078-7960-75-9
- John C.Maxwell. (2001) The 17 Indisputable Laws of Teamwork. ISBN-13: 978-078-5274-34-6



BAHAN PEMBELAJARAN

TAHAP 3

M03 : KEMAHIRAN KEPIMPINAN

SUB MODUL 4 KEBOLEHAN PENGAWALAN EMOSI DI TEMPAT KERJA

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

JANUARI 2017

Z-009-3:2015-M03 KEMAHIRAN KEPIMPINAN

KANDUNGAN

MUKASURAT

1. AHLI JAWATANKUASA PEMBANGUNAN	i
2. CARTA PROFIL KOMPETENSI	v
3. KURIKULUM <i>CORE ABILITIES</i>	<i>vi</i>
Z-009-3:2015 (CoCA-Z-009-3:2015-CA03)	
4. JADUAL PEMBAHAGIAN <i>WIM</i>	
4.1 TEORI	ix
4.2 AMALI	x
5. SET WIM TEORI	
5.1 Z-009-3:2015-M03/P(4/6)	1
5.2 Z-009-3:2015-M03/T(4/6)	14
6 SET WIM AMALI	
6.1 Z-009-3:2015-M03/K(4/6)	20
7 JADUAL PEMBAHAGIAN PENILAIAN	23
8 LAMPIRAN	
8.1 BORANG PENILAIAN PRESTASI (JPK/CA/01)	24
8.2 REKOD PENILAIAN KUMULATIF (RPK)	26

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

PANEL PEMBANGUN

EN. ISMAIL BIN ABDULLAH
INTERNATIONAL GREEN TRAINING CENTRE

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

EN. BAHRUDIN BIN MAMAT
JABATAN KESELAMATAN DAN KESIHATAN PEKERJAAN SELANGOR

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

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

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

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

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

DR. NORLIHAWATI BINTI HAJIDAN
THE STEALTH ORGANISATION

EN. MOHD SAARI BIN CHE AWANG
INSTITUT LATIHAN PERINDUSTRIAN PEDAS

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

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

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

PN. TANJA BINTI JONID
PERSENDIRIAN

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

PANEL PEMBANGUN SOALAN

EN. ISMAIL BIN ABDULLAH
INTERNATIONAL GREEN TRAINING CENTRE

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

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

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

DR. NORLIHAWATI BINTI HAJIDAN
THE STEALTH ORGANISATION

MOHD SAARI BIN CHE AWANG
INSTITUT LATIHAN PERINDUSTRIAN PEDAS

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

EN. MOHD ISA BIN SHAMSUDDIN
PERSENDIRIAN

EN. HAMZAH BIN ZAKARIA
PERSENDIRIAN

DR. MALARVILI A/P RAMALINGAM
JABATAN KIMIA MALAYSIA

DR. SITI NUR NAZATUL SHIMA BINTI HASHIM
JABATAN KIMIA MALAYSIA

HAJJAH RASHIDAH BINTI HASSAN
KEMENTERIAN PENDIDIKAN MALAYSIA

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

PANEL PENTERJEMAH

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

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

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

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

DR. NORLIHAWATI BINTI HAJIDAN
THE STEALTH ORGANISATION

EN. MOHD ISA BIN SHAMSUDDIN
PERSENDIRIAN

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

EN. ABDUL KHALIK BIN SULAIMAN
DEWAN BAHASA DAN PUSTAKA

HAJAH ASIAH BINTI DAUD
DEWAN BAHASA DAN PUSTAKA

MD ARRIS BIN ABU YAMIN
WAKIL DEWAN BAHASA PUSTAKA

SABARIAH BINTI M SALLEH
WAKIL DEWAN BAHASA PUSTAKA

PN. MASHITAH BINTI TAHARIN
WAKIL DEWAN BAHASA PUSTAKA

PN. TANJA BINTI JONID
PERSENDIRIAN

ANIS AYUNI BINTI SUIED
PERSENDIRIAN

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

PANEL PENTERJEMAH NCS-CA

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

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

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

PN. TANJA BINTI JONID
PERSENDIRIAN

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

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

PANEL PEMBANGUN SLAID

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

SABARIAH BINTI M SALLEH
PERSENDIRIAN

ANIS AYUNI BINTI SUIED
PERSENDIRIAN

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

SHARIFAH ATIQA BINTI SYED ANUAR
PERSENDIRIAN

MUHAMMAD ARASH BIN MD ZAN
PERSENDIRIAN

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

CARTA PROFIL *KEBOLEHAN TERAS (CAPC)*

SEKTOR	SEMUA SEKTOR		
SUB SEKTOR	SEMUA SUB SEKTOR		
BIDANG PEKERJAAN	SEMUA BIDANG PEKERJAAN		
TAJUK NCS	KEBOLEHAN TERAS		
TAHAP PEKERJAAN	TIGA (3)	KOD BIDANG PEKERJAAN	Z-009-3:2015



CAPC bagi NOSS Z-009-3:2015 CORE ABILITIES

KURIKULUM KEMAHIRAN TERAS (CoCA)

SEKTOR	SEMUA SEKTOR				
SUB SEKTOR	SEMUA SUB SEKTOR				
BIDANG PEKERJAAN	SEMUA BIDANG PEKERJAAN				
BIDANG NCS	KEBOLEHAN TERAS				
TAJUK UNIT KEMAHIRAN	KEMAHIRAN KEPIMPINAN				
HASIL PEMBELAJARAN	Calon yang terampil didalam CA ini berkebolehan untuk mengendali koordinasi pekerjaan dengan bertanggungjawab dan membimbing pekerja memberikan penghasilan kerja yang dikehendaki di suasana kerja yang terkawal Setelah melengkapkan unit keterampilan ini,calon perlu mampu untuk :- • Pamerkan kebolehan kaunseling di tempat kerja • Pamerkan tanggungjawab dan kuasa • Pamerkan kebolehan kerja berpasukan • Pamerkan kebolehan pengawalan emosi di tempat kerja • Pamerkan pengetahuan kerja dan kenal pasti kehendak pelanggan • Pantau penyampaian hasil kerja				
ID UNIT KEMAHIRAN	Z-009-3:2015-CA03	TAHAP	3	JANGKAMASA LATIHAN	31
KEBOLEHAN	PENGETAHUAN	PRESTASI	MASA LATIHAN	MOD PEMBELAJARAN	KRITERIA PENILAIAN
1. Pamerkan kebolehan kaunseling di tempat kerja	1.1 Kemahiran komunikasi 1.2 Kemahiran membimbing 1.3 Kesedaran budaya 1.4 Kebolehan kaunseling	1.1 Kenal pasti keperluan kaunseling 1.2 Perhati perbezaan tabiat peribadi dan budaya 1.3 Pamer kelakuan yang beretika 1.4 Laksana sesi kaunseling 1.5 Sempurna sesi kaunseling	<u>Pengetahuan</u> 5	<u>Pengetahuan</u> • Kelas • Perbincangan berkumpulan	1.1 Keperluan kaunseling dikenal pasti 1.2 Perbezaan tabiat peribadi dan budaya diperhati. 1.3 Kelakuan yang beretika dipamer 1.4 Sesi kaunseling dilaksana 1.5 Sesi kaunseling disempurnakan

KEBOLEHAN	PENGETAHUAN	PRESTASI	MASA LATIHAN	MOD PEMBELAJARAN	KRITERIA PENILAIAN
2. Pamerkan tanggungjawab dan kuasa	2.1 Carta organisasi 2.2 Tanggungjawab kerja a. Kebolehan komunikasi b. Kemahiran menyelia 2.3 Kesedaran budaya 2.4 Penurunan kuasa dan tanggungjawab	2.1 Tubuh hierarki dan kuasa 2.2 Kenal pasti tanggungjawab dan kuasa 2.3 Tahu perbezaan budaya 2.4 Wakil tanggungjawab sewajarnya	<u>Pengetahuan</u> 5	<u>Pengetahuan</u> • Kelas • Perbincangan berkumpulan	2.1 Hierarki dan kuasa ditubuhkan 2.2 Tanggungjawab dan kuasa dikenal pasti 2.3 Perbezaan budaya diketahui 2.4 Tanggungjawab sewajarnya diwakili
3. Pamerkan kebolehan kerja berpasukan	3.1 Kebolehan kerja berpasukan 3.2 Kerjasama berpasukan 3.3 Kebolehan komunikasi 3.4 Program latihan dan pembangunan pekerja	3.1 Hadiri latihan dan program pembangunan. 3.2 Aplikasi kebolehan komunikasi. 3.3 Amal semangat kerja berpasukan. 3.4 Tunjuk kerjasama berpasukan.	<u>Pengetahuan</u> 5	<u>Pengetahuan</u> • Kelas • Perbincangan berkumpulan	3.1 Latihan dan program pembangunan dihadiri 3.2 Kebolehan komunikasi diaplikasi 3.3 Semangat kerja berpasukan diamalkan 3.4 Kerjasama berpasukan ditunjukkan
4. Pamerkan kebolehan pengawalan emosi di tempat kerja	4.1 Pengurusan kendalian tekanan kerja 4.2 Kemahiran Penyelesaian masalah 4.3 Sikap personal 4.4 Kemahiran komunikasi 4.5 Kebolehan kaunseling 4.6 Kebolehan membimbing 4.7 Kemahiran motivasi 4.8 Kesedaran budaya	4.1 Kenal pasti konflik di tempat kerja. 4.2 Fahami asas pengurusan tekanan. 4.3 Fahami.kemahiran komunikasi 4.4 Fahami konsep kemahiran motivasi. 4.5 Fahami peralatan menyelesaikan masalah. 4.6 Perhatikan kesedaran tingkah laku peribadi. 4.7 Perhatikan kaedah kaunseling dan latihan. 4.8 Perhatikan kesedaran kebudayaan.	<u>Pengetahuan</u> 6	<u>Pengetahuan</u> • Kelas • Perbincangan berkumpulan	4.1 Konflik di tempat kerja dikenal pasti 4.2 Asas pengurusan tekanan difahami 4.3 Kemahiran komunikasi difahami 4.4 Konsep kemahiran motivasi difahami 4.5 Peralatan menyelesaikan masalah difahami 4.6 Kesedaran tingkah laku peribadi diperhatikan 4.7 Kaedah kaunseling dan latihan diperhatikan 4.8 Kesedaran kebudayaan diperhatikan
5. Terapkan pengetahuan kerja dan	5.1 Kehendak pelanggan 5.2 Keupayaan produk dan perkhidmatan	5.1 Pasti jangkaan pelanggan. 5.2 Tentu kehendak dan jangkaan pelanggan.	<u>Pengetahuan</u> 5	<u>Pengetahuan</u> • Kelas • Perbincangan	5.1 Jangkaan pelanggan dipastikan 5.2 Kehendak dan jangkaan pelanggan ditentukan

KEBOLEHAN	PENGETAHUAN	PRESTASI	MASA LATIHAN	MOD PEMBELAJARAN	KRITERIA PENILAIAN
kenal pasti kehendak pelanggan	5.3 Kepuasan pelanggan	5.3 Beri nasihat yang sesuai.		berkumpulan	5.3 Nasihat yang sesuai diberi
6. Pantau penyampaian hasil kerja	6.1 Jenis kerja 6.2 Prosedur pemantauan 6.3 Penilaian prestasi	6.1 Kenal pasti jenis kerja. 6.2 Tahkik kriteria prestasi kerja. 6.3 Kumpul maklum balas prestasi kerja. 6.4 Laksana amalan prestasi kerja. 6.5 Pantau penyampaian prestasi kerja.	<u>Pengetahuan</u> 5	<u>Pengetahuan</u> • Kelas • Perbincangan berkumpulan	6.1 Jenis kerja dikenal pasti 6.2 Kriteria prestasi kerja ditahkik 6.3 Maklum balas prestasi kerja dikumpul 6.4 Amalan prestasi kerja dilaksanakan 6.5 Penyampaian prestasi kerja dipantau

CoCA bagi Z-009-3:2015-CA03 KEMAHIRAN KEPIMPINAN

JADUAL PEMBAHAGIAN WIM (TEORI)

Z-009-3:2015 KEBOLEHAN TERAS

M03 – KEMAHIRAN KEPIMPINAN

Kebolehan	Pelan Mengajar	Kertas Penerangan	Kertas Tugas
1. Pamerkan kebolehan kaunseling di tempat kerja	*Z-009-3:2015-M03/P(1/6)/PM Kaunseling di tempat kerja	Z-009-3:2015-M03/P(1/6) Kaunseling di tempat kerja	Z-009-3:2015-M03/T(1/6) Kaunseling di tempat kerja
2. Pamerkan tanggungjawab dan kuasa	*Z-009-3:2015-M03/P(2/6)/PM Tanggungjawab dan kuasa	Z-009-3:2015-M03/P(2/6) Tanggungjawab dan kuasa	Z-009-3:2015-M03/T(2/6) Tanggungjawab dan kuasa
3. Pamerkan kebolehan kerja berpasukan	*Z-009-3:2015-M03/P(3/6)/PM Kebolehan kerja berpasukan	Z-009-3:2015-M03/P(3/6) Kebolehan kerja berpasukan	Z-009-3:2015-M03/T(3/6) Kebolehan kerja berpasukan
4. Pamerkan kebolehan pengawalan emosi di tempat kerja	*Z-009-3:2015-M03/P(4/6)/PM Kebolehan pengawalan emosi di tempat kerja	Z-009-3:2015-M03/P(4/6) Kebolehan pengawalan emosi di tempat kerja	Z-009-3:2015-M03/T(4/6) Kebolehan pengawalan emosi di tempat kerja
5. Terapkan pengetahuan kerja dan kenal pasti kehendak pelanggan	*Z-009-3:2015-M03/P(5/6)/PM Pengetahuan kerja dan kehendak pelanggan	Z-009-3:2015-M03/P(5/6) Pengetahuan kerja dan kehendak pelanggan	Z-009-3:2015-M03/T(5/6) Pengetahuan kerja dan kehendak pelanggan
6. Pantau penyampaian hasil kerja	*Z-009-3:2015-M03/P(6/6)/PM Penyampaian hasil kerja	Z-009-3:2015-M03/P(6/6) Penyampaian hasil kerja	Z-009-3:2015-M03/T(6/6) Penyampaian hasil kerja

* Dibangunkan oleh Pusat Bertauliah (PB)

JADUAL PEMBAGIAN WIM (AMALI)

Z-009-3:2015 KEBOLEHAN TERAS

M03 – KEMAHIRAN KEPIMPINAN

Kebolehan	Pelan Mengajar	Kertas Kerja
1. Pamerkan kebolehan kaunseling di tempat kerja	*Z-009-3:2015-M03/P(1/6)/PM Kaunseling di tempat kerja	Z-009-3:2015-M03/K(1/6) Pamer Kaunseling di tempat kerja
2. Pamerkan tanggungjawab dan kuasa	*Z-009-3:2015-M03/P(2/6)/PM Tanggungjawab dan kuasa	Z-009-3:2015-M03/K(2/6) Pamer Tanggungjawab dan kuasa
3. Pamerkan kebolehan kerja berpasukan	*Z-009-3:2015-M03/P(3/6)/PM Kebolehan kerja berpasukan	Z-009-3:2015-M03/K(3/6) Pamer Kebolehan kerja berpasukan
4. Pamerkan kebolehan pengawalan emosi di tempat kerja	*Z-009-3:2015-M03/P(4/6)/PM Kebolehan pengawalan emosi di tempat kerja	Z-009-3:2015-M03/K(4/6) Pamer Kebolehan pengawalan emosi di tempat kerja
5. Terapkan pengetahuan kerja dan kenal pasti kehendak pelanggan	*Z-009-3:2015-M03/P(5/6)/PM Pengetahuan kerja dan kehendak pelanggan	Z-009-3:2015-M03/K(5/6) Terap Pengetahuan kerja dan kehendak pelanggan
6. Pantau penyampaian hasil kerja	*Z-009-3:2015-M03/P(6/6)/PM Penyampaian hasil kerja	Z-009-3:2015-M03/K(6/6) Pantau Penyampaian hasil kerja

* Dibangunkan oleh Pusat Bertauliah (PB)



**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 / <i>PROGRAM'S CODE AND NAME</i>	Z-009-3:2015 CORE ABILITIES	
TAHAP / LEVEL	TIGA (3)	
NO. DAN TAJUK KEMAHIRAN TERAS / <i>CORE ABILITY NO. AND TITLE</i>	CA03 KEMAHIRAN KEPIMPINAN	
NO. DAN PENYATAAN KEMAHIRAN / <i>ABILITY NO. AND STATEMENT</i>	03.01 PAMERKAN KEMAHIRAN KAUNSELING DI TEMPAT KERJA 03.02 PAMERKAN TANGGUNGJAWAB DAN KUASA 03.03 PAMERKAN KEMAHIRAN KERJA BERPASUKAN 03.04 PAMERKAN KEMAHIRAN PENGAWALAN EMOSI DI TEMPAT KERJA 03.05 TERAPKAN PENGETAHUAN KERJA DAN KENAL PASTI KEHENDAK PELANGGAN 03.06 PANTAU PENYAMPAIAN HASIL KERJA	
NO. KOD / CODE NO.	Z-009-3:2015-M03/T(4/6)	Muka Surat / Page : 1 Drpd / of : 6

TAJUK/TITLE : KEMAHIRAN PENGAWALAN EMOSI DITEMPAT KERJA

TUJUAN/PURPOSE:

Kertas Tugas ini bertujuan untuk memantapkan pengetahuan dan pemahaman pelatih mengenai konflik ditempat kerja, asas pengurusan tekanan kerja, kemahiran komunikasi, konsep kemahiran motivasi,kesedaran tingkah laku peribadi,kaedah kaunseling dan latihan dan kesedaran kebudayaan.

NO. KOD / CODE NUM.	Z-009-3:2015-M03/T(4/6)	Muka Surat /Page : 15 Drpd / of : 6

ARAHAN/INSTRUCTION:

Pelatih hendaklah menjawab semua soalan dan dibenarkan merujuk Kertas Penerangan Z-009-3:2015-M03/P(4/6)

SOALAN/QUESTION:

1. Berapa banyakkah jenis konflik yang ada di tempat kerja?

- A. 4
- B. 7
- C. 5
- D. 3

(1 markah)

2. Apakah tiga alat yang dapat mengurangkan "konflik yang tidak diperlukan?"

- A. Asas pengurusan tekanan, kesedaran kebudayaan dan kemahiran motivasi
- B. Kerja berpasukan, mengenal pasti keperluan pelanggan dan kaunseling
- C. Pengurusantekanan, pengenalan kebudayaan dan kejujuran
- D. Kemahiran motivasi, kemahiran pentadbiran dan perhatian kepada perincian

(1 markah)

3. Berapa banyakkah alat yang ada untuk menyalurkan konflik ke dalam "konflik baik"?

- A. 6
- B. 7
- C. 5
- D. 4

(1 markah)

NO. KOD / CODE NUM.	Z-009-3:2015-M03/T(4/6)	Muka Surat /Page : 16 Drpd / of : 6

4. Manakah antara berikut sebabkan ketegangan di tempat kerja?

- A. Makanan yang tidak bagus
- B. Pendapatan rendah
- C. Pencahayaan yang malap
- D. Kekurangan tempat letak kereta

(1 markah)

5. Berapa banyakkah langkah-langkah yang ada untuk mengurangkan tahap tekanan keseluruhan di tempat kerja?

- A. 6
- B. 5
- C. 7
- D. 10

(1 markah)

6. Bagaimanakah kita dapat mengurangkan konflik di tempat kerja yang disebabkan oleh perbezaan budaya?

- A. Kumpulkan pekerja-pekerja dalam kumpulan budaya yang mereka selesa.
- B. Menyemaikan budaya keadilan dan saling menghormati terhadap perbezaan budaya.
- C. Elakkan bekerja dalam kumpulan.
- D. Kurangkan waktu kerja.

(1 markah)

NO. KOD / CODE NUM.	Z-009-3:2015-M03/T(4/6)	Muka Surat /Page : 17 Drpd / of : 6

7. Apakah tiga aspek yang diperlukan untuk mengamalkan kesedaran budaya?

- A. Memahami, menghargai dan bertimbang rasa
- B. Dengar, bercakap dan bincang
- C. Elakkan, memelihara diri dan bekerja sendirian
- D. Faham, dengar dan abaikan

(1 markah)

8. Mengapakah kemahiran motivasi penting bagi pemimpin apabila dalam situasi konflik?

- A. Mengelakkan pembaziran masa.
- B. Memastikan dua pihak yang berhujah tidak bekerja dalam projek yang sama.
- C. Mengurangkan beban kerja Bahagian Sumber Manusia.
- D. Dapat mengetepikan perbezaan dan berusaha ke arah wawasan pasukan.

(1 markah)

9. Apakah dua kemahiran penyelesaian masalah yang paling asas?

- A. Menggunakan pengetahuan dan mengamalkan kesabaran.
- B. Mewujudkan pelan kontigensi dan mewakilkan kerja.
- C. Mengeluarkan rancangan pembetulan dan mengagihkan tanggungjawab.
- D. Menggunakan proses yang betul untuk menyelesaikan masalah dan menggunakan alat yang sesuai untuk meneroka dan mewujudkan idea-idea yang berdaya maju / alternatif.

(1 markah)

NO. KOD / CODE NUM.	Z-009-3:2015-M03/T(4/6)	Muka Surat /Page : 18 Drpd / of : 6

10. Apakah lima bahagian dalam penggunaan proses yang betul untuk penyelesaian masalah?

- A. Mengenal pasti, memanggil mesyuarat, berbincang, mengedat dan melaksanakan
- B. menjelaskan, meneroka, memilih, mencipta dan menilai
- C. Menilai, berbincang, meneroka, berhujah dan menyelesaikan
- D. Sumbang saran, menganalisis, meneroka, memeta minda dan penyelesaian

(1 markah)

11. Apakah alat yang paling banyak digunakan dalam Peralatan untuk Meneroka dan Mewujudkan idea berdaya maju / alternatif?

- A. Sumbang saran, analisis sebab utama dan penyelidikan serta analogi
- B. Perbincangan dan perundingan
- C. Kesabaran, perbincangan, perundingan dan mencari penyelesaian
- D. Penyelidikan, analisis dan membuat penyelesaian

(1 markah)

12. Apakah tiga kemahiran yang diperlukan oleh pengantara untuk membantu menyelesaikan konflik?

- A. Menganalisis, pengantara dan penyelesaian masalah
- B. Sabar, perbincangan dan rundingan
- C. Komunikasi, sumbang saran dan rundingan
- D. Kaunseling, komunikasi dan bimbingan

(1 markah)

NO. KOD / CODE NUM.	Z-009-3:2015-M03/T(4/6)	Muka Surat /Page : 19 Drpd / of : 6

SKEMA JAWAPAN

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



**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 / <i>PROGRAM'S CODE AND NAME</i>	Z-009-3:2015 CORE ABILITIES	
TAHAP / LEVEL	TIGA (3)	
NO. DAN TAJUK KEMAHIRAN TERAS / <i>CORE ABILITY NO. AND TITLE</i>	CA03 KEMAHIRAN KEPIMPINAN	
NO. DAN PENYATAAN KEMAHIRAN / <i>ABILITY NO. AND STATEMENT</i>	03.01 PAMERKAN KEMAHIRAN KAUNSELING DI TEMPAT KERJA 03.02 PAMERKAN TANGGUNGJAWAB DAN KUASA 03.03 PAMERKAN KEMAHIRAN KERJA BERPASUKAN 03.04 PAMERKAN KEMAHIRAN PENGAWALAN EMOSI DI TEMPAT KERJA 03.05 TERAPKAN PENGETAHUAN KERJA DAN KENAL PASTI KEHENDAK PELANGGAN 03.06 PANTAU PENYAMPAIAN HASIL KERJA	
NO. KOD / CODE NO.	Z-009-3:2015-M03/K(4/6)	Muka Surat/ Page : 1 Drpd / of : 3

TAJUK / TITLE: PAMER KEMAHIRAN PENGAWALAN EMOSI DITEMPAT KERJA

TUJUAN PEMBELAJARAN / INSTRUCTIONAL AIMS:

Pelatih mesti boleh:-

1. Kenal pasti konflik di tempat kerja.
2. Fahami asas pengurusan tekanan.
3. Fahami kemahiran komunikasi
4. Fahami konsep kemahiran motivasi.
5. Fahami peralatan menyelesaikan masalah.
6. Perhatikan kesedaran tingkah laku peribadi.
7. Perhatikan kaedah kaunseling dan latihan.
8. Perhatikan kesedaran kebudayaan.

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 KEMAMPUAN TERAS /
CORE ABILITY INDICATORS CHECKLIST

Bil / No.	Penunjuk Pencapaian / Performance Indicators	Patuh/ Complied	Tidak Patuh / Not Complied	Catatan / Remark
Kemahiran 3.4				
1	Konflik di tempat kerja dikenal pasti	☐	☐	_____
2	Asas pengurusan tekanan difahami	☐	☐	_____
3	Kemahiran komunikasi difahami	☐	☐	_____
4	Konsep kemahiran motivasi difahami	☐	☐	_____
5	Peralatan penyelesaian masalah difahami	☐	☐	_____
6	Kesedaran tingkah laku peribadi diperhati	☐	☐	_____
7	Kaedah kaunseling dan latihan diperhatikan	☐	☐	_____
8	Kesedaran kebudayaan diperhati	☐	☐	_____

.....
(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-009-3:2015 KEBOLEHAN TERAS M03 – KEMAHIRAN KEPIMPINAN

Kebolehan	Penilaian Pengetahuan	Pematuhan Penunjuk Prestasi
1. Pamerkan kebolehan kaunseling di tempat kerja	Z-009-3:2015-M03/KA(1/1)	Z-009-3:2015-M03/K(1/6) Pamer kebolehan kaunseling di tempat kerja
2. Pamerkan tanggungjawab dan kuasa		Z-009-3:2015-M03/K(2/6) Pamer tanggungjawab dan Kuasa
3. Pamerkan kebolehan kerja berpasukan		Z-009-3:2015-M03/K(3/6) Pamer kebolehan kerja berpasukan
4. Pamerkan kebolehan pengawalan emosi di tempat kerja		Z-009-3:2015-M03/K(4/6) Pamer kebolehan pengawalan emosi di tempat kerja
5. Terapkan pengetahuan kerja dan kenal pasti kehendak pelanggan		Z-009-3:2015-M03/K(5/6) Terap pengetahuan kerja dan kehendak pelanggan
6. Pantau penyampaian hasil kerja		Z-009-3:2015-M03/K(6/6) Pantau penyampaian hasil kerja

PENILAIAN PRESTASI NCS-CORE ABILITY

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

KEBOLEHAN TERAS – TAHAP 3

Nama Calon: _____

No Kad Pengenalan: _____

Nama Pusat Bertauliah: _____

Kod Pusat Bertauliah: _____

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

PERKARA	KEBOLEHAN	1	2	3	4	5	CATATAN
CA01	KOMUNIKASI EFEKTIF						
1.1	Pamerkan amalan komunikasi perhubungan						
1.2	Gunakan kemahiran asas perundingan						
CA02	KESEDARAN TEKNOLOGI MAKLUMAT						
2.1	Pamerkan kesedaran teknologi maklumat						
2.2	Pamerkan kesedaran peraturan teknologi maklumat						
CA03	KEMAHIRAN KEPIMPINAN						
3.1	Pamerkan kebolehan kaunseling di tempat kerja						
3.2	Pamerkan tanggungjawab dan kuasa						
3.3	Pamerkan kebolehan kerja berpasukan						
3.4	Pamerkan kebolehan pengawalan emosi di tempat kerja						
3.5	Terapkan pengetahuan kerja dan kenalpasti kehendak pelanggan						
3.6	Pantau penyampaian hasil kerja						
CA04	ETIKA DI TEMPAT KERJA						
4.1	Pamerkan keperluan budaya kerja						
4.2	Tangani situasi yang memerlukan perhatian						
CA05	KEMAHIRAN PENTADBIRAN						

PERKARA	KEBOLEHAN	1	2	3	4	5	CATATAN
5.1	Pamerkan kesedaran penggunaan aset kerja						
5.2	Runding penerimaan dan serahan produk/servis						
5.3	Laksanakan amalan sumber tenaga kerja						
CA06	KESEDARAN PELAKSANAAN KESIHATAN,KESELAMATAN DAN ALAM SEKITAR						
6.1	Laksanakan kesedaran kesihatan						
6.2	Laksanakan kesedaran keselamatan						
6.3	Laksanakan kesedaranalam sekitar						

Skala – Tahap Pencapaian

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

Tarikh Penilaian :		Nama PP:		T/tangan PP:	
KEPUTUSAN		TERAMPIL / TIDAK TERAMPIL			



REKOD PENILAIAN KUMULATIF (RPK) - TEORI
SIJIL KEMAHIRAN MALAYSIA (SKM): NCS – CORE ABILITIES (TAHAP 3)

JPK/CA/RPK-T3

NAMA CALON:	PUSAT BERTAULIAH:

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

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

Z-009-3:2015-CA01	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th style="padding: 5px;">KOMUNIKASI EFEKTIF</th> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">Markah Penilaian Teori:</td> </tr> <tr> <td style="height: 40px;"></td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">Tarikh Penilaian</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">T/tangan PP/TP</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">T/tangan PPD</td> </tr> </table>	KOMUNIKASI EFEKTIF	Markah Penilaian Teori:		Tarikh Penilaian	T/tangan PP/TP	T/tangan PPD
KOMUNIKASI EFEKTIF							
Markah Penilaian Teori:							
Tarikh Penilaian							
T/tangan PP/TP							
T/tangan PPD							

Z-009-3:2015-CA02	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th style="padding: 5px;">KESEDARAN TEKNOLOGI MAKLUMAT</th> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">Markah Penilaian Teori:</td> </tr> <tr> <td style="height: 40px;"></td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">Tarikh Penilaian</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">T/tangan PP/TP</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">T/tangan PPD</td> </tr> </table>	KESEDARAN TEKNOLOGI MAKLUMAT	Markah Penilaian Teori:		Tarikh Penilaian	T/tangan PP/TP	T/tangan PPD
KESEDARAN TEKNOLOGI MAKLUMAT							
Markah Penilaian Teori:							
Tarikh Penilaian							
T/tangan PP/TP							
T/tangan PPD							

Z-009-3:2015-CA03	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th style="padding: 5px;">KEMAHIRAN KEPIMPINAN</th> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">Markah Penilaian Teori:</td> </tr> <tr> <td style="height: 40px;"></td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">Tarikh Penilaian</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">T/tangan PP/TP</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">T/tangan PPD</td> </tr> </table>	KEMAHIRAN KEPIMPINAN	Markah Penilaian Teori:		Tarikh Penilaian	T/tangan PP/TP	T/tangan PPD
KEMAHIRAN KEPIMPINAN							
Markah Penilaian Teori:							
Tarikh Penilaian							
T/tangan PP/TP							
T/tangan PPD							



REKOD PENILAIAN KUMULATIF (RPK) - TEORI
SIJIL KEMAHIRAN MALAYSIA (SKM): NCS – CORE ABILITIES (TAHAP 3)

JPK/CA/RPK-T3

NAMA CALON:

PUSAT BERTAULIAH:

Z-009-3:2015-CA04	ETIKA TEMPAT KERJA
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-3:2015-CA05	KEMAHIRAN PENTADBIRAN
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-3:2015-CA06	KESEDARAN PERLAKSANAAN KESIHATAN, KESELAMATAN DAN ALAM SEKITAR
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	



M03 – KEMAHIRAN KEPIMPINAN

Sub-Modul 4

PENGAWALAN EMOSI DI TEMPAT KERJA

Z-009-2:2015–M03/P(4/6)

TAHAP 3

Kertas Penerangan 4

PENGAWALAN EMOSI DI TEMPAT KERJA

ISI KANDUNGAN

- TUJUAN
- PENGENALAN
 1. PENGURUSAN KENDALIAN KONFLIK DI TEMPAT KERJA
 2. KEMAHIRAN PENYELESAIAN MASALAH
 3. KESEDARAN TINGKAH LAKU PERIBADI UNTUK MENCEGAH KONFLIK DARI MENJADI "KONFLIK BURUK".
 4. KEMAHIRAN KOMUNIKASI, KEUPAYAAN KAUNSELING DAN KEMAHIRAN MEMBIMBING UNTUK MENUKAR KONFLIK KEPADA KOMFLIK YANG "BAIK".

ISI KANDUNGAN (samb.)

- 5. KEMAHIRAN MOTIVASI UNTUK MENGURANGKAN
"KONFLIK YANG TIDAK DIPERLUKAN"
- 6. KESEDARAN BUDAYA MENGURANGKAN KONFLIK
YANG TIDAK PERLU

TUJUAN

- TUJUAN SLIDE / KERTAS PENERANGAN
- **Kertas Penerangan ini bertujuan untuk menerangkan mengenai** pengurusan kendalian tekanan kerja, kemahiran Penyelesaian masalah, tingkah laku personal, kemahiran komunikasi, kebolehan kaunseling, kebolehan membimbing, kemahiran motivasi dan kesedaran budaya

PENGENALAN

- **Emosi** ialah sesuatu ekspresi perasaan daripada naluri yang kuat seperti sayang, gembira, malu, sedih, takut dan sebagainya.
- Perasaan-perasaan yang kuat ini akan mempengaruhi tindak balas luaran sama ada pada perubahan tubuh fizikal terkawal seperti mimik muka dan tidak terkawal seperti badan berpeluh kerana ketakutan.
- Pengawalan emosi seseorang pekerja adalah penting agar tugas dan tanggungjawab mereka dapat disempurnakan dengan cemerlang.

1. PENGURUSAN KENDALIAN KONFLIK DI TEMPAT KERJA

Sebab berlaku konflik di tempat kerja

i) Konflik Peranan - apabila peranan dan skop-skop tanggungjawab bertembung

ii) Konflik Interpersonal – apabila seorang atau beberapa orang bertembung

iii) Konflik Luaran - apabila pasukan atau organisasi anda bertentangan dengan orang luar dan keperluan saingan mereka

iv) Konflik arah tuju - apabila ada perselisihan tentang arah tuju pasukan atau organisasi

v) Konflik Proses - apabila ada perselisihan atau gangguan fungsi dalam gerak kerja pasukan atau organisasi anda

1. PENGURUSAN KENDALIAN KONFLIK DI TEMPAT KERJA (samb.)

- Konflik biasanya dilihat sebagai buruk, perkara yang merosakkan, dan sesungguhnya banyak. Konflik yang kerap hampir pasti akan merosakkan prestasi perniagaan dan kepuasan pekerja.
- Walau bagaimanapun, konflik adalah juga sebahagian dalam alam pekerjaan, tanpanya tidak akan ada inovasi.
- Oleh itu, bahagian ini bertujuan untuk membantu penyelia memastikan bahawa konflik yang berlaku tidak mendorong ke arah "konflik buruk".



1.1 ALAT-ALAT UNTUK MENGURANGKAN "KONFLIK TIDAK PERLU"



1.2 ALAT UNTUK MENGHALAKAN KONFLIK KE DALAM "KONFLIK BAIK" DENGAN PELUANG POSITIF

**Kemahiran
Menyelesaikan
Masalah**

**Kemahiran
Kaunseling**

**Kemahiran
Komunikasi**

**Kemahiran
Kejurulatihan**

2. KEMAHIRAN PENYELESAIAN MASALAH

- **"Konflik yang tidak perlu" sering berpunca daripada pengurusan tekanan yang lemah di tempat kerja. Beberapa tekanan biasa di tempat kerja ialah:**
- gaji yang rendah
- beban kerja yang berlebihan
- Kekurangan peluang untuk perkembangan
- ketakutan jika diberhentikan
- kerja yang tidak menarik atau mencabar
- kekurangan sokongan sosial

2.1 LANGKAH-LANGKAH UNTUK MENGURANGKAN KESELURUHAN TAHAP TEKANAN DI TMPAT KERJA

- ❖ Mengambil tanggungjawab untuk mengembalikan dan meningkatkan kesihatan fizikal dan kesejahteraan emosi yang terjejas oleh tekanan, seperti bersenam, makan dengan betul dan berkongsi perasaan anda dengan pendengar yang baik.
- ❖ Bertenang dan bersabar. Semak reaksi anda terhadap tekanan, dan kawal sikap negatif dan kecenderungan untuk tindak balas spontan (seperti hilang sabar) yang menambah lebih tekanan.
- ❖ Amalkan kemahiran komunikasi yang lebih baik dan tingkatkan kecerdasan emosi untuk memperbaiki hubungan anda dengan pihak pengurusan dan rakan sekerja
- ❖ Bina keupayaan untuk memenuhi cabaran dengan gurauan yang berpatutan.

2.2 AMALAN MENGURANGKAN TAHAP TEKANAN

**Meningkatkan dan
berkongsi komunikasi.**

**Runding dengan
pasukan anda dan beri
mereka peluang untuk
mengambil bahagian
dalam keputusan .**

**Beri pujian dan hargai
prestasi yang baik.**

**Selesaikan konflik
secara positif.**

**Memupuk iklim
kemesraan sosial di
tempat kerja.**

2.3 KEMAHIRAN PENYELESAIAN MASALAH

- Setiap konflik boleh menyebabkan salah satu daripada kemungkinan berikut:

Menang-kalah

- Ini bermakna anda menang dan pihak yang satu lagi kalah.

Kalah-menang.

- Ini bermakna bahawa anda kalah dan kemenangan bagi pihak lain.

Kalah-kalah.

- Kedua-dua pihak kalah akibat daripada konflik. Ini adalah senario yang paling buruk dan harus dielakkan

Menang-menang.

- Ini adalah keputusan yang kedua-dua pihak dalam konflik itu perlu berusaha untuk menikmati, kemenangan yang benar-benar berkekalan

2.3 KEMAHIRAN PENYELESAIAN MASALAH (samb.)

- **Menggunakan proses yang betul untuk selesai-masalah. Proses ini biasanya dibahagi kepada lima (5) bahagian, dan digunakan sama ada anda sedang cuba untuk menyelesaikan masalah ini sendiri atau dalam kumpulan:**
 - ☐ Definisikan masalah dan nyatakan penyelesaian ideal yang dikehendaki oleh semua pihak. Amalan ini seperti ini memberi harapan baharu yang benar-benar membantu dalam penyelesaian masalah.
 - ☐ Meneroka maklumat dan mencipta idea-idea / alternatif.
 - ☐ Pilih idea / alternatif yang terbaik.
 - ☐ Bina rancangan dan mengaplikasikan idea / alternatif
 - ☐ Menilai keputusan

2.3 KEMAHIRAN PENYELESAIAN MASALAH (samb.)

- Menggunakan alat yang sesuai untuk meneroka dan mewujudkan idea-idea yang berdaya maju / alternatif. Beberapa alat yang paling kerap digunakan ialah:

**Sumbang
saran**

**Analisis
Punca**

**Penyelidikan
dan Analogi**

3. KESEDARAN TINGKAH LAKU PERIBADI UNTUK MENCEGAH KONFLIK DARI MENJADI "KONFLIK BURUK".

Konflik boleh menjadi banyak perkara. Tetapi mereka sentiasa didorong oleh emosi. Jika tidak, semua pihak hanya akan duduk di meja, kerja secara rasional.

Jika anda adalah salah satu daripada pihak-pihak yang berkonflik, anda perlu menyedari sendiri peranan anda dalam mempromosi atau membesarkan konflik itu.

3.1 TINGKAH LAKU PERIBADI YANG HARUS DIELAKKAN

Mempunyai pendapat yang kukuh, tanpa cuba untuk menjelaskannya dengan baik agar orang lain boleh memahaminya.

Hilang pandangan kearah tujuan yang lebih penting, dan tumpukan untuk kemenangan kecil dengan segala kemampuan.

Bercakap terlalu banyak dan tidak mengawal kata-kata anda.

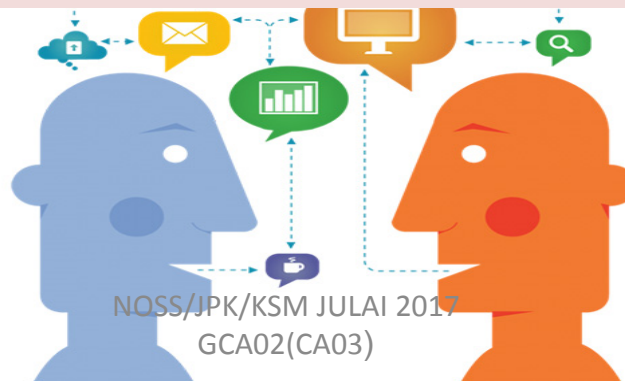
Menangguh permohonan maaf. Jika anda bersalah mintalah maaf, walaupun anda fikir pihak yang satu lagi juga bersalah.

Memberi syarahan kepada pihak yang lain, dan enggan untuk mendengar mereka.

4. KEMAHIRAN KOMUNIKASI, KEUPAYAAN KAUNSELING DAN KEMAHIRAN MEMBIMBING UNTUK MENUKAR KONFLIK KEPADA KOMFLIK YANG "BAIK".

Mempunyai Kemahiran Motivasi yang baik adalah salah satu penentu terbesar pemimpin yang baik..

Dalam konteks mengurangkan konflik yang tidak perlu, Kemahiran Motivasi yang perlu dimanfaatkan oleh pemimpin adalah Pengukuhan positif, bermakna mengiktiraf dan memuji ahli kumpulan secara umum.



5. KEMAHIRAN MOTIVASI UNTUK MENGURANGKAN "KONFLIK YANG TIDAK DIPERLUKAN"

Tingkah Laku yang mengelakkan konflik

Tingkah Laku yang berkesan yang boleh menyelesaikan konflik secara menang-menang.

Kerja berpasukan yang kuat dalam satu pasukan

Kerjasama di antara pasukan

Mengorbankan diri sendiri untuk manfaat orang lain.



6. KESEDARAN BUDAYA MENGURANGKAN KONFLIK YANG TIDAK PERLU

- Sebagai sebuah negara pelbagai bangsa, Malaysia adalah rumah kepada ramai penduduk pelbagai kaum dan agama yang bebas untuk mengamalkan budaya masing-masing.
- Selain itu, terdapat banyak perbezaan budaya yang nyata mengikut asal, jantina, umur dan juga dengan latar belakang sosio ekonomi juga.

6.1 MENGAMALKAN KESEDARAN BUDAYA DALAM INTERAKSI

Memahami bahawa persepsi dan reaksi kita terhadap perkara-perkara yang telah diwarnai oleh nilai budaya kita sendiri,.

Menghargai bahawa orang lain menghargai perkara yang berbeza, sama sebanyak yang kami hargai apa yang penting bagi kami.

Memahami bahawa apa yang dianggap sesuai pada satu budaya mungkin dianggap tidak sesuai pada budaya 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

Kemahiran 3.4

1	Konflik di tempat kerja dikenal pasti	☐	☐	_____
2	Asas pengurusan tekanan difahami	☐	☐	_____
3	Kemahiran komunikasi difahami	☐	☐	_____
4	Konsep kemahiran motivasi difahami	☐	☐	_____
5	Peralatan penyelesaian masalah difahami	☐	☐	_____
6	Kesedaran tingkah laku peribadi diperhatikan	☐	☐	_____
7	Kaedah kaunseling dan latihan diperhatikan	☐	☐	_____
8	Kesedaran kebudayaan diperhatikan	☐	☐	_____

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 3



Nama Calon: _____

No Kad Pengenalan: _____

Nama Pusat Bertauliah: _____

Kod Pusat Bertauliah: _____

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

PERKARA	KEBOLEHAN	1	2	3	4	5	CATATAN
CA01	KOMUNIKASI EFEKTIF						
1.1	Pamerkan amalan komunikasi perhubungan						
1.2	Gunakan kemahiran asas perundingan						
CA02	KESEDARAN TEKNOLOGI MAKLUMAT						
2.1	Pamerkan kesedaran teknologi maklumat						
2.2	Pamerkan kesedaran peraturan teknologi maklumat						
CA03	KEMAHIRAN KEPIMPINAN						
3.1	Pamerkan kebolehan kaunseling di tempat kerja						
3.2	Pamerkan tanggungjawab dan kuasa						
3.3	Pamerkan kebolehan kerja berpasukan						
3.4	Pamerkan kebolehan pengawalan emosi di tempat kerja						
3.5	Terapkan pengetahuan kerja dan kenalpasti kehendak pelanggan						
3.6	Pantau penyampaian hasil kerja						

GCA01(CA06)

CONTOH BORANG RPK



REKOD PENILAIAN KUMULATIF (RPK) - TEORI SIJIL KEMAHIRAN MALAYSIA (SKM): NCS – CORE ABILITIES (TAHAP 3)

JPK/CA/RPK-T3

NAMA CALON:					PUSAT BERTAULIAH:				
PERINGATAN: - RPK ini hendaklah diisi dan disimpan dalam Rekod Bukti Pencapaian (Portfolio) Calon. - Pegawai Penilai (PP)/Tenaga Pengajar (TP) dan Pegawai Pengesahan Dalam (PPD) perlu menandatangani hanya setelah calon lulus penilaian teori Core Abilities. - Bukti-bukti pencapaian penilaian teori Core Abilities mesti disimpan dalam Portfolio Calon. PPD mesti menyemak bukti-bukti tersebut bagi tujuan pengesahan dalam. - Markah lulus penilaian Teori adalah 50%.									
Dilantik Sebagai :	Pegawai Pengesah Dalam	Pegawai Penilai/Tenaga Pengajar	Pegawai Penilai/Tenaga Pengajar	Pegawai Penilai/Tenaga Pengajar					
Nama:									
Contoh T/Tangan:									

Z-009-3:2015-CA01	KOMUNIKASIEFEKTIF	Z-009-3:2015-CA02	KESEDARAN TEKNOLOGI MAKLUMAT	Z-009-3:2015-CA03	KEMAHIRAN KEPIMPINAN
	Markah Penilaian Teori:		Markah Penilaian Teori:		Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian		Tarikh Penilaian		Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP		T/tangan PP/TP		T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD		T/tangan PPD		T/tangan PPD	

SUMBER RUJUKAN

- Baker T. L.; Hunt T. G.; Andrews C. M., (2006). *"Promoting ethical behavior and organizational citizenship behaviors: The influence of corporate ethical values"*, *Journal of Business Research*, Volume 59, Issue 7, pages 849–857.
- Stephen B., (2004). *"Workplace participatory practices: Conceptualising workplaces as learning environments"*, *Journal of Workplace Learning*, Vol. 16 Issue: 6, pages 312 – 324.
- Garavan T. N., (2002). *"Competencies and workplace learning: some reflections on the rhetoric and the reality"*, *Journal of Workplace Learning*, ISSN: 1366-5626.
- Joyner B.E.; Payne D., (2002). *"Evolution and Implementation: A Study of Values, Business Ethics and Corporate Social Responsibility Journal of Business Ethics"* Volume 41, Issue 4, pp 297-311.
- Chadsey J.; Beyer S., (2001). *"Social relationships in the workplace"*, *Mental Retardation and Developmental Disabilities Research Reviews*, Volume 7, Issue 2, page 128.
- Heath C.; Knoblauch H.; Luff P., (2000). *"Technology and social interaction: the emergence of 'workplace studies'"*. *The British Journal of Sociology*, Volume 51, Issue 2, pages 299-320.



BAHAN PEMBELAJARAN

TAHAP 3

M03 : KEMAHIRAN KEPIMPINAN

SUB MODUL 5 PENGETAHUAN KERJA DAN KEHENDAK PELANGGAN

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

JANUARI 2017

Z-009-3:2015-M03 KEMAHIRAN KEPIMPINAN

KANDUNGAN

MUKASURAT

1. AHLI JAWATANKUASA PEMBANGUNAN	i
2. CARTA PROFIL KOMPETENSI	v
3. KURIKULUM <i>CORE ABILITIES</i>	<i>vi</i>
Z-009-3:2015 (CoCA-Z-009-3:2015-CA03)	
4. JADUAL PEMBAHAGIAN <i>WIM</i>	
4.1 TEORI	ix
4.2 AMALI	x
5. SET WIM TEORI	
5.1 Z-009-3:2015-M03/P(5/6)	1
5.2 Z-009-3:2015-M03/T(5/6)	13
6 SET WIM AMALI	
6.1 Z-009-3:2015-M03/K(5/6)	20
7 JADUAL PEMBAHAGIAN PENILAIAN	23
8 LAMPIRAN	
8.1 BORANG PENILAIAN PRESTASI (JPK/CA/01)	24
8.2 REKOD PENILAIAN KUMULATIF (RPK)	26

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

PANEL PEMBANGUN

EN. ISMAIL BIN ABDULLAH
INTERNATIONAL GREEN TRAINING CENTRE

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

EN. BAHRUDIN BIN MAMAT
JABATAN KESELAMATAN DAN KESIHATAN PEKERJAAN SELANGOR

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

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

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

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

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

DR. NORLIHAWATI BINTI HAJIDAN
THE STEALTH ORGANISATION

EN. MOHD SAARI BIN CHE AWANG
INSTITUT LATIHAN PERINDUSTRIAN PEDAS

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

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

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

PN. TANJA BINTI JONID
PERSENDIRIAN

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

PANEL PEMBANGUN SOALAN

EN. ISMAIL BIN ABDULLAH
INTERNATIONAL GREEN TRAINING CENTRE

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

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

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

DR. NORLIHAWATI BINTI HAJIDAN
THE STEALTH ORGANISATION

MOHD SAARI BIN CHE AWANG
INSTITUT LATIHAN PERINDUSTRIAN PEDAS

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

EN. MOHD ISA BIN SHAMSUDDIN
PERSENDIRIAN

EN. HAMZAH BIN ZAKARIA
PERSENDIRIAN

DR. MALARVILI A/P RAMALINGAM
JABATAN KIMIA MALAYSIA

DR. SITI NUR NAZATUL SHIMA BINTI HASHIM
JABATAN KIMIA MALAYSIA

HAJJAH RASHIDAH BINTI HASSAN
KEMENTERIAN PENDIDIKAN MALAYSIA

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

PANEL PENTERJEMAH

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

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

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

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

DR. NORLIHAWATI BINTI HAJIDAN
THE STEALTH ORGANISATION

EN. MOHD ISA BIN SHAMSUDDIN
PERSENDIRIAN

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

EN. ABDUL KHALIK BIN SULAIMAN
DEWAN BAHASA DAN PUSTAKA

HAJAH ASIAH BINTI DAUD
DEWAN BAHASA DAN PUSTAKA

MD ARRIS BIN ABU YAMIN
WAKIL DEWAN BAHASA PUSTAKA

SABARIAH BINTI M SALLEH
WAKIL DEWAN BAHASA PUSTAKA

PN. MASHITAH BINTI TAHARIN
WAKIL DEWAN BAHASA PUSTAKA

PN. TANJA BINTI JONID
PERSENDIRIAN

ANIS AYUNI BINTI SUIED
PERSENDIRIAN

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

PANEL PENTERJEMAH NCS-CA

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

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

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

PN. TANJA BINTI JONID
PERSENDIRIAN

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

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

PANEL PEMBANGUN SLAID

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

SABARIAH BINTI M SALLEH
PERSENDIRIAN

ANIS AYUNI BINTI SUIED
PERSENDIRIAN

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

SHARIFAH ATIQA BINTI SYED ANUAR
PERSENDIRIAN

MUHAMMAD ARASH BIN MD ZAN
PERSENDIRIAN

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

CARTA PROFIL *KEBOLEHAN TERAS (CAPC)*

SEKTOR	SEMUA SEKTOR		
SUB SEKTOR	SEMUA SUB SEKTOR		
BIDANG PEKERJAAN	SEMUA BIDANG PEKERJAAN		
TAJUK NCS	KEBOLEHAN TERAS		
TAHAP PEKERJAAN	TIGA (3)	KOD BIDANG PEKERJAAN	Z-009-3:2015

TERAS	KOMUNIKASI EFEKTIF Z-009-3:2015-CA01	KESEDARAN TEKNOLOGI MAKLUMAT Z-009-3:2015-CA02	KEMAHIRAN KEPIMPINAN Z-009-3:2015-CA03	ETIKA DI TEMPAT KERJA Z-009-3:2015-CA04
	KEMAHIRAN PENTADBIRAN Z-009-3:2015-CA05	KESEDARAN PERLAKSANAAN KESIHATAN, KESELAMATAN DAN ALAM SEKITAR Z-009-3:2015-CA06		

CAPC bagi NOSS Z-009-3:2015 KEBOLEHAN TERAS

KURIKULUM KEMAHIRAN TERAS (CoCA)

SEKTOR	SEMUA SEKTOR				
SUB SEKTOR	SEMUA SUB SEKTOR				
BIDANG PEKERJAAN	SEMUA BIDANG PEKERJAAN				
BIDANG NCS	KEBOLEHAN TERAS				
TAJUK UNIT KEMAHIRAN	KEMAHIRAN KEPIMPINAN				
HASIL PEMBELAJARAN	Calon yang terampil didalam CA ini berkebolehan untuk mengendali koordinasi pekerjaan dengan bertanggungjawab dan membimbing pekerja memberikan penghasilan kerja yang dikehendaki di suasana kerja yang terkawal Setelah melengkapkan unit keterampilan ini,calon perlu mampu untuk :- • Pamerkan kebolehan kaunseling di tempat kerja • Pamerkan tanggungjawab dan kuasa • Pamerkan kebolehan kerja berpasukan • Pamerkan kebolehan pengawalan emosi di tempat kerja • Pamerkan pengetahuan kerja dan kenal pasti kehendak pelanggan • Pantau penyampaian hasil kerja				
ID UNIT KEMAHIRAN	Z-009-3:2015-CA03	TAHAP	3	JANGKAMASA LATIHAN	31
KEBOLEHAN	PENGETAHUAN	PRESTASI	MASA LATIHAN	MOD PEMBELAJARAN	KRITERIA PENILAIAN
1. Pamerkan kebolehan kaunseling di tempat kerja	1.1 Kemahiran komunikasi 1.2 Kemahiran membimbing 1.3 Kesedaran budaya 1.4 Kebolehan kaunseling	1.1 Kenal pasti keperluan kaunseling 1.2 Perhati perbezaan tabiat peribadi dan budaya 1.3 Pamer kelakuan yang beretika 1.4 Laksana sesi kaunseling 1.5 Sempurna sesi kaunseling	<u>Pengetahuan</u> 5	<u>Pengetahuan</u> • Kelas • Perbincangan berkumpulan	1.1 Keperluan kaunseling dikenal pasti 1.2 Perbezaan tabiat peribadi dan budaya diperhati. 1.3 Kelakuan yang beretika dipamer 1.4 Sesi kaunseling dilaksana 1.5 Sesi kaunseling disempurnakan

KEBOLEHAN	PENGETAHUAN	PRESTASI	MASA LATIHAN	MOD PEMBELAJARAN	KRITERIA PENILAIAN
2. Pamerkan tanggungjawab dan kuasa	2.1 Carta organisasi 2.2 Tanggungjawab kerja a. Kebolehan komunikasi b. Kemahiran menyelia 2.3 Kesedaran budaya 2.4 Penurunan kuasa dan tanggungjawab	2.1 Tubuh hierarki dan kuasa 2.2 Kenal pasti tanggungjawab dan kuasa 2.3 Tahu perbezaan budaya 2.4 Wakil tanggungjawab sewajarnya	<u>Pengetahuan</u> 5	<u>Pengetahuan</u> • Kelas • Perbincangan berkumpulan	2.1 Hierarki dan kuasa ditubuhkan 2.2 Tanggungjawab dan kuasa dikenal pasti 2.3 Perbezaan budaya diketahui 2.4 Tanggungjawab sewajarnya diwakili
3. Pamerkan kebolehan kerja berpasukan	3.1 Kebolehan kerja berpasukan 3.2 Kerjasama berpasukan 3.3 Kebolehan komunikasi 3.4 Program latihan dan pembangunan pekerja	3.1 Hadiri latihan dan program pembangunan. 3.2 Aplikasi kebolehan komunikasi. 3.3 Amal semangat kerja berpasukan. 3.4 Tunjuk kerjasama berpasukan.	<u>Pengetahuan</u> 5	<u>Pengetahuan</u> • Kelas • Perbincangan berkumpulan	3.1 Latihan dan program pembangunan dihadiri 3.2 Kebolehan komunikasi diaplikasi 3.3 Semangat kerja berpasukan diamalkan 3.4 Kerjasama berpasukan ditunjukkan
4. Pamerkan kebolehan pengawalan emosi di tempat kerja	4.1 Pengurusan kendalian tekanan kerja 4.2 Kemahiran Penyelesaian masalah 4.3 Sikap personal 4.4 Kemahiran komunikasi 4.5 Kebolehan kaunseling 4.6 Kebolehan membimbing 4.7 Kemahiran motivasi 4.8 Kesedaran budaya	4.1 Kenal pasti konflik di tempat kerja. 4.2 Fahami asas pengurusan tekanan. 4.3 Fahami.kemahiran komunikasi 4.4 Fahami konsep kemahiran motivasi. 4.5 Fahami peralatan menyelesaikan masalah. 4.6 Perhatikan kesedaran tingkah laku peribadi. 4.7 Perhatikan kaedah kaunseling dan latihan. 4.8 Perhatikan kesedaran kebudayaan.	<u>Pengetahuan</u> 6	<u>Pengetahuan</u> • Kelas • Perbincangan berkumpulan	4.1 Konflik di tempat kerja dikenal pasti 4.2 Asas pengurusan tekanan difahami 4.3 Kemahiran komunikasi difahami 4.4 Konsep kemahiran motivasi difahami 4.5 Peralatan menyelesaikan masalah difahami 4.6 Kesedaran tingkah laku peribadi diperhatikan 4.7 Kaedah kaunseling dan latihan diperhatikan 4.8 Kesedaran kebudayaan diperhatikan
5. Terapkan pengetahuan kerja dan	5.1 Kehendak pelanggan 5.2 Keupayaan produk dan perkhidmatan	5.1 Pasti jangkaan pelanggan. 5.2 Tentu kehendak dan jangkaan pelanggan.	<u>Pengetahuan</u> 5	<u>Pengetahuan</u> • Kelas • Perbincangan	5.1 Jangkaan pelanggan dipastikan 5.2 Kehendak dan jangkaan pelanggan ditentukan

KEBOLEHAN	PENGETAHUAN	PRESTASI	MASA LATIHAN	MOD PEMBELAJARAN	KRITERIA PENILAIAN
kenal pasti kehendak pelanggan	5.3 Kepuasan pelanggan	5.3 Beri nasihat yang sesuai.		berkumpulan	5.3 Nasihat yang sesuai diberi
6. Pantau penyampaian hasil kerja	6.1 Jenis kerja 6.2 Prosedur pemantauan 6.3 Penilaian prestasi	6.1 Kenal pasti jenis kerja. 6.2 Tahkik kriteria prestasi kerja. 6.3 Kumpul maklum balas prestasi kerja. 6.4 Laksana amalan prestasi kerja. 6.5 Pantau penyampaian prestasi kerja.	<u>Pengetahuan</u> 5	<u>Pengetahuan</u> • Kelas • Perbincangan berkumpulan	6.1 Jenis kerja dikenal pasti 6.2 Kriteria prestasi kerja ditahkik 6.3 Maklum balas prestasi kerja dikumpul 6.4 Amalan prestasi kerja dilaksanakan 6.5 Penyampaian prestasi kerja dipantau

CoCA bagi Z-009-3:2015-CA03 KEMAHIRAN KEPIMPINAN

JADUAL PEMBAHAGIAN WIM (TEORI)

Z-009-3:2015 KEBOLEHAN TERAS

M03 – KEMAHIRAN KEPIMPINAN

Kebolehan	Pelan Mengajar	Kertas Penerangan	Kertas Tugas
1. Pamerkan kebolehan kaunseling di tempat kerja	*Z-009-3:2015-M03/P(1/6)/PM Kaunseling di tempat kerja	Z-009-3:2015-M03/P(1/6) Kaunseling di tempat kerja	Z-009-3:2015-M03/T(1/6) Kaunseling di tempat kerja
2. Pamerkan tanggungjawab dan kuasa	*Z-009-3:2015-M03/P(2/6)/PM Tanggungjawab dan kuasa	Z-009-3:2015-M03/P(2/6) Tanggungjawab dan kuasa	Z-009-3:2015-M03/T(2/6) Tanggungjawab dan kuasa
3. Pamerkan kebolehan kerja berpasukan	*Z-009-3:2015-M03/P(3/6)/PM Kebolehan kerja berpasukan	Z-009-3:2015-M03/P(3/6) Kebolehan kerja berpasukan	Z-009-3:2015-M03/T(3/6) Kebolehan kerja berpasukan
4. Pamerkan kebolehan pengawalan emosi di tempat kerja	*Z-009-3:2015-M03/P(4/6)/PM Kebolehan pengawalan emosi di tempat kerja	Z-009-3:2015-M03/P(4/6) Kebolehan pengawalan emosi di tempat kerja	Z-009-3:2015-M03/T(4/6) Kebolehan pengawalan emosi di tempat kerja
5. Terapkan pengetahuan kerja dan kenal pasti kehendak pelanggan	*Z-009-3:2015-M03/P(5/6)/PM Pengetahuan kerja dan kehendak pelanggan	Z-009-3:2015-M03/P(5/6) Pengetahuan kerja dan kehendak pelanggan	Z-009-3:2015-M03/T(5/6) Pengetahuan kerja dan kehendak pelanggan
6. Pantau penyampaian hasil kerja	*Z-009-3:2015-M03/P(6/6)/PM Penyampaian hasil kerja	Z-009-3:2015-M03/P(6/6) Penyampaian hasil kerja	Z-009-3:2015-M03/T(6/6) Penyampaian hasil kerja

* Dibangunkan oleh Pusat Bertauliah (PB)

JADUAL PEMBAHAGIAN WIM (AMALI)

Z-009-3:2015 KEBOLEHAN TERAS

M03 – KEMAHIRAN KEPIMPINAN

Kebolehan	Pelan Mengajar	Kertas Kerja
1. Pamerkan kebolehan kaunseling di tempat kerja	*Z-009-3:2015-M03/P(1/6)/PM Kaunseling di tempat kerja	Z-009-3:2015-M03/K(1/6) Pamer Kaunseling di tempat kerja
2. Pamerkan tanggungjawab dan kuasa	*Z-009-3:2015-M03/P(2/6)/PM Tanggungjawab dan kuasa	Z-009-3:2015-M03/K(2/6) Pamer Tanggungjawab dan kuasa
3. Pamerkan kebolehan kerja berpasukan	*Z-009-3:2015-M03/P(3/6)/PM Kebolehan kerja berpasukan	Z-009-3:2015-M03/K(3/6) Pamer Kebolehan kerja berpasukan
4. Pamerkan kebolehan pengawalan emosi di tempat kerja	*Z-009-3:2015-M03/P(4/6)/PM Kebolehan pengawalan emosi di tempat kerja	Z-009-3:2015-M03/K(4/6) Pamer Kebolehan pengawalan emosi di tempat kerja
5. Terapkan pengetahuan kerja dan kenal pasti kehendak pelanggan	*Z-009-3:2015-M03/P(5/6)/PM Pengetahuan kerja dan kehendak pelanggan	Z-009-3:2015-M03/K(5/6) Terap Pengetahuan kerja dan kehendak pelanggan
6. Pantau penyampaian hasil kerja	*Z-009-3:2015-M03/P(6/6)/PM Penyampaian hasil kerja	Z-009-3:2015-M03/K(6/6) Pantau Penyampaian hasil kerja

* Dibangunkan oleh Pusat Bertauliah (PB)



**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 / <i>PROGRAM'S CODE AND NAME</i>	Z-009-3:2015 CORE ABILITIES	
TAHAP / LEVEL	TIGA (3)	
NO. DAN TAJUK KEBOLEHAN TERAS / <i>CORE ABILITY NO. AND TITLE</i>	CA02 KEMAHIRAN KEPIMPINAN	
NO. DAN PENYATAAN KEBOLEHAN / <i>ABILITY NO. AND STATEMENT</i>	03.01 PAMERKAN KEBOLEHAN KAUNSELING DI TEMPAT KERJA 03.02 PAMERKAN TANGGUNGJAWAB DAN KUASA 03.03 PAMERKAN KEBOLEHAN KERJA BERPASUKAN 03.04 PAMERKAN KEBOLEHAN PENGAWALAN EMOSI DI TEMPAT KERJA 03.05 TERAPKAN PENGETAHUAN KERJA DAN KENAL PASTI KEHENDAK PELANGGAN 03.06 PANTAU PENYAMPAIAN HASIL KERJA	
NO. KOD ICODE NO.	Z-009-3:2015-M03/P(5/6)	Muka surat / Page : 1 Drpd / of : 12

TAJUK/TITLE : PENGETAHUAN KERJA DAN KEHENDAK PELANGGAN

TUJUAN/PURPOSE :

Kertas Penerangan ini bertujuan untuk menerangkan mengenai kehendak dan jangkaan pelanggan, kemampuan produk dan servis, dan kepuasan pelanggan.

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-3:2015-M03/P(5/6)	Muka Surat / Page : 2 Drpd / of : 12

PENERANGAN/INFORMATION :

1. Kehendak pelanggan

Ada cabaran besar semasa melayani pelanggan di tempat kerja. Dalam usaha untuk mencapai kepuasan pelanggan, pelatih dijangka memberi cadangan untuk memperbaiki dan menangani kekurangan.

2 Harapan Pelanggan

Harapan pelanggan merujuk kepada jumlah faedah yang pelanggan harapan daripada produk atau perkhidmatan syarikat. Jika pelanggan yang benar-benar berpengalaman menerima produk yang melebihi jangkaan, mereka akan berpuas hati. Jika prestasi sebenar jatuh di bawah harapan mereka akan merasa kecewa.

2.1 Mengenal pasti Harapan Pelanggan

Oleh kerana harapan pelanggan adalah proses yang sentiasa berubah, ia boleh menjadi sangat mencabar untuk mengetahui dengan tepat apa harapan yang mungkin terjadi. Tindakan yang terbaik adalah untuk mengemukakan soalan secara terus kepada pelanggan melalui pelbagai teknik penyelidikan perkhidmatan pelanggan.

Sebagai contoh, dapatkan kajian lengkap pelanggan tentang produk dan perkhidmatan. Sediakan insentif bagi mereka untuk melengkapkan kaji selidik itu, seperti masuk cabutan bertuah dengan hadiah menarik. Suatu masa nanti anda akan jumpa pelanggan, bertanyalah jika harapan urusan perniagaan telah dicapai. Jika tidak, cari bagaimana dan apa yang anda boleh lakukan untuk member perkhidmatan yang lebih baik.

Untuk mengenal pasti harapan pelanggan, semak dokumen bertulis, dan dengan melalui jabatan pengurusan, adakan dialog dengan pelanggan untuk mendedahkan harapan tidak bertulis. (Bertanya soalan dan mendengar jawapan). Urus harapan yang bertambah dengan mengingatkan kakitangan dan pelanggan terhadap objektif-objektif asal.

Bentuk nilai-nilai korporat ditentukan dengan memeriksa dokumen-dokumen bertulis dan menyemak tindakan yang berkaitan bersama nilai-nilai yang telah dinyatakan untuk melihat mana yang menjadi asas untuk tindakan. Cubaan untuk mengelakkan konflik nilai ialah dengan mengenal pasti perbezaan sebelum ia menjadi masalah.

Jangan mengambil kesempatan atas kesilapan pelanggan; sebaliknya bantu mereka untuk mencapai objektifnya walaupun itu adalah kesilapan mereka. Tunjukkan nilai-nilai keadilan yang anda miliki.

2.2 Harapan biasa untuk dipertimbangkan

Antara harapan yang paling asas dan biasa dimiliki pelanggan untuk kebanyakan perniagaan termasuk:

- i) Perkhidmatan yang cepat, cekap dan tepat.
- ii) Produk-produk berkualiti tinggi pada harga yang kompetitif.
- iii) Perkhidmatan yang mesra dan suka membantu untuk memberikan maklumat dan menjawab soalan-soalan.
- iv) Tindak balas yang segera kepada pertanyaan mereka, sama ada dalam talian, melalui telefon atau secara bersemuka.
- v) Stok yang mencukupi untuk memenuhi keperluan mereka tanpa menunggu lama
- vi) Kakitangan terlatih yang boleh mengendalikan persoalan mereka tanpa merujuk kepada sesiapa.
- vii) Satu fasiliti yang tiada masalah atau mudah untuk melayari laman web.

Semua harapan ini mengandungi sekurang-kurangnya apa yang perkhidmatan yang menyerlah harus kelihatan. Harapan-harapan tambahan mungkin timbul daripada kajian pelanggan, yang mana boleh menanganinya secara individu.

2.3 Manfaat Memenuhi Harapan Pelanggan

Apabila seseorang dapat mengenal pasti dengan tepat dan betul-betul memenuhi keinginan pelanggan mereka, Reputasi perkhidmatan pelanggannya secara automatik dapat ditingkatkan.

Beberapa manfaat apabila memenuhi kehendak pelanggan termasuk:

- i) Pelanggan yang berubah dari pengunjung kali pertama kepada pelanggan tetap
- ii) Peningkatan jualan disebabkan pelanggan merasa lebih selesa menjalankan perniagaan dengannya.
- iii) Pertambahan bilangan rujukan daripada pelanggan yang puas hati telah membawa masuk lebih banyak perniagaan melalui penyebaran dari mulut kemulut

2.4 Alat untuk memenuhi harapan pelanggan termasuk:

- i) Mengetahui keperluan pelanggan

Mengetahui keperluan pelanggan adalah punca utama kepada setiap perniagaan yang berjaya, sama ada ia menjual secara terus kepada individu atau lain-lain jenis perniagaan .Sebaik sahaja anda mempunyai pengetahuan ini, anda boleh menggunakannya untuk memujuk pelanggan yang berpotensi. Bagipelanggan sedia ada yang membeli daripada anda yang merupakan pilihan terbaik mereka. Lebih banyak anda mengetahui tentang pelanggan anda, lebih berkesan jualan dan usaha pemasaran anda .Ia cukup berbaloi berusaha untuk mengenal pasti

- a. Siapa mereka
- b. Apa yang mereka beli
- c. Mengapa mereka membelinya

- ii) Menetapkan harapan pelanggan

Dari masa ke semasa anda akan gagal untuk memenuhi harapan pelanggan. Ia adalah sifat manusia .Terdapat beberapa sebab mengapa ini mungkin berlaku daripada perkhidmatan pelanggan yang lemah, kakitangan yang kurang terlatih, harapan tidak ditetapkan dengan tepat, atau yang paling teruknya ialah harapan telah berubah.

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-3:2015-M03/P(5/6)	Muka Surat / Page : 5 Drpd / of : 12

Perkataan utama adalah bagaimana anda bolih mengakui anda telah memperbaiki dan bagaimana anda meletakkan sistem di tempat yang betul dan menetapkan semula harapan pelanggan. Sejurus selepas mengetahui anda telah gagal memenuhi harapan mereka, anda harus hubungi mereka. Dapatkan gambaran lengkap apa yang berlaku dan cuba hadapi mereka secara bersemuka di dalam mesyuarat.

iii) Memenuhi harapan pelanggan

Memenuhi harapan pelanggan adalah bahagian yang paling bernilai bagi kepuasan pelanggan. Seorang pelanggan yang berpuas hati adalah mereka yang mendapati kehendak mereka tercapai. Untuk melakukan ini, anda hendaklah memastikan telah menyampaikan tahap perkhidmatan yang konsisten berasaskan bidang-bidang utama dan Angka Petunjuk Prestasi yang telah ditentukan untuk setiap pelanggan apabila anda menetapkan harapan.

iv) Mengatur dan membetulkan semula harapan

Dari masa ke semasa anda akan gagal untuk memenuhi harapan pelanggan. Ia adalah sifat manusia .Terdapat beberapa sebab mengapa ini mungkin berlaku daripada perkhidmatan pelanggan yang lemah, kakitangan yang kurang terlatih, harapan tidak ditetapkan dengan tepat, atau yang paling teruknya ialah harapan telah berubah.

Perkataan utama adalah bagaimana anda bolih mengakui anda telah memperbaiki dan bagaimana anda meletakkan sistem di tempat yang betul dan menetapkan semula harapan pelanggan. Sejurus selepas mengetahui anda telah gagal memenuhi harapan mereka, anda harus hubungi mereka. Dapatkan gambaran lengkap apa yang berlaku dan cuba hadapi mereka secara bersemuka di dalam mesyuarat.

v) Membetulkan semula harapan pelanggan

Bermula daripada perhubungan pertama dengan pelanggan, ia adalah penting untuk menetapkan harapan.

Sebaik sahaja anda tahu keperluan pelanggan anda, anda boleh mula menetapkan harapan. Di sini anda boleh beritahu pelanggan, tahap perkhidmatan apa mereka boleh harapkan untuk diterima dan kearah Petunjuk Prestasi tahap apa yang hendak dicapai. Setiap industri dan juga setiap pelanggan mungkin mempunyai set harapan yang berbeza. Ini adalah kerana terdapat perbezaan keperluan untuk diselaraskan.

3. **Keupayaan Produk dan Penyediaan Perkhidmatan**

Produk atau kualiti perkhidmatan ialah keupayaan perniagaan untuk mereka bentuk, membangun dan menyediakan produk atau perkhidmatan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Pelanggan menjangkakan perkara-perkara tertentu apabila mereka melakukan perniagaan. Mereka yang memiliki tahap perkhidmatan yang tinggi akan tahu bagaimana untuk mengenal pasti matlamat yang ditetapkan.

Kualiti perkhidmatan pelanggan adalah hampir keseluruhannya ditentukan oleh keupayaan untuk memenuhi harapan pelanggan. Mereka boleh mempunyai pasukan perkhidmatan yang terbaik, tetapi jika pelanggan Nampak keperluan mereka tidak dipenuhi, reputasi perkhidmatan terjejas.

Dengan cara yang sama, syarikat-syarikat yang tidak menghabiskan banyak masa memikirkan tentang perkhidmatan pelanggan - tetapi berjaya memenuhi harapan pelanggan secara konsisten - dilihat sebagai menawarkan perkhidmatan pelanggan yang baik.

Produk atau kualiti perkhidmatan adalah sebahagian besarnya ditentukan oleh persepsi pelanggan. Itulah sebabnya memenuhi harapan pelanggan adalah bahagian yang penting dalam proses. Produk atau yang berorientasikan perkhidmatan; membayangkan keinginan untuk mengenal pasti dan memberi perkhidmatan kepada pelanggan, yang mungkin termasuk orang ramai, rakan sekerja, rakan niaga (contohnya institusi pendidikan, pertubuhan bukan kerajaan, dan lain-lain), rakan sekerja, rakan sebaya, cawangan, kementerian / agensi dan lain-lain organisasi kerajaan. Ia bermakna menumpukan usaha seseorang untuk mencari dan memenuhi keperluan pelanggan / klien yang melibatkan pelbagai peringkat:

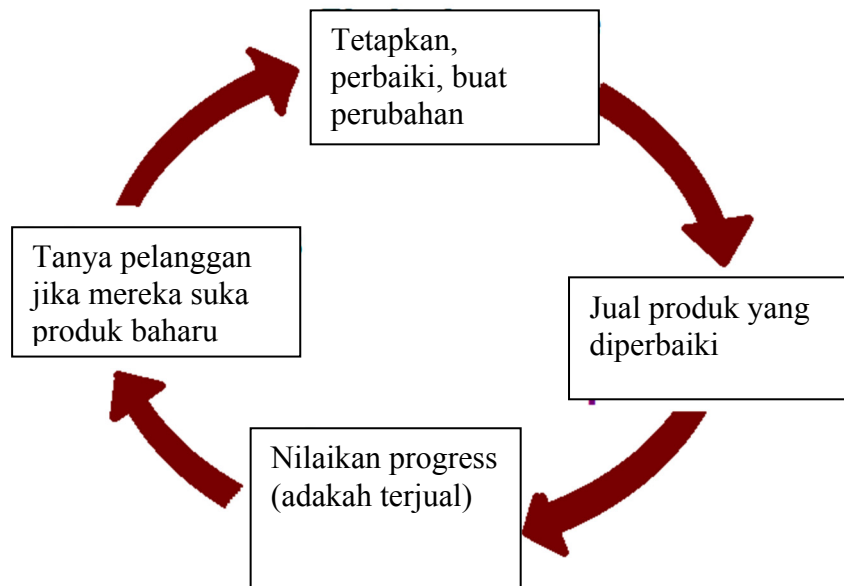
- i) Susulan.
- ii) Mengekalkan komunikasi yang jelas.
- iii) Ambil Tanggungjawab sendiri.
- iv) Ambil Tindakan bagi Pelanggan / klien.
- v) kendalikan keperluan tersembunyi Pelanggan / klien.
- vi) Gunakan Perspektif Jangka Panjang

Strategi-strategi penting untuk mempertingkatkan qualiti produk atau perkhidmatan berkualiti adalah:

- i) Mendapatkan penambahbaikan untuk menyampaikan perkhidmatan yang berkualiti;
- ii) meningkatkan kepuasan mereka diatas perkhidmatan yang diberikan;
- iii) Kefahaman yang tinggi tentang keperluan dan harapan mereka kepada perkhidmatan yang anda sediakan;
- iv) Membantu mereka memahami perkhidmatan yang anda sediakan;
- v) Menguruskan keperluan mereka yang melebihi had atau mandat organisasi;
- vi) Memenuhi keinginan mereka untuk berunding tentang perkhidmatan yang mereka terima.

4. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan adalah satu istilah yang sering digunakan dalam pemasaran. Ia adalah suatu ukuran bagaimana produk dan perkhidmatan yang dibekalkan oleh syarikat yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Kepuasan pelanggan ditakrifkan sebagai bilangan pelanggan, atau peratusan daripada jumlah pelanggan, yang melapurkan pengalaman dengan firma, produk, atau perkhidmatan (kadaran) yang diberikan melebihi sasaran kepuasan yang spesifik. Ia dilihat sebagai penunjuk prestasi utama dalam perniagaan yang menjadi sebahagian daripada kad skorimbangan yang diguna oleh pengurusan dalam menilai pencapaian matalamat organisasi.



Rajah 1: Kitaran Keperluan Pelanggan

Harapan pelanggan mempunyai ciri dinamik iaitu terhenti dan kerap mengalir menurut pelbagai faktor. Walau bagaimanapun, apabila harapan tidak dipenuhi oleh prestasi wakil-wakil perkhidmatan pelanggan, maka hasilnya ialah rasa tidak puas hati pelanggan.

$$\text{Harapan pelanggan} + \text{Prestasi Perkhidmatan} = \text{Kepuasan Pelanggan}$$

Kepuasan pelanggan adalah hasil daripada satu tahap perkhidmatan yang diberi berbanding apa yang pelanggan jangka terima. Dua daripada sumber-sumber tidak puas hati dalam interaksi peribadi dan perniagaan adalah harapan yang tidak dipenuhi dan salah faham atau tidak tahu nilai-nilai yang diamalkan oleh pihak lain. Penyelia mesti mengelakkan rasa tidak puas hati pelanggan kerana pertembungan nilai-nilai atau kegagalan memenuhi harapan pelanggan kerana ia boleh mewujudkan rasa tidak puas hati.

4.1 Ala-alat untuk mengelakkan pelanggan daripada rasa tidak berpuas hati termasuk:

- i) Memahami harapan pelanggan

Perkhidmatan pelanggan yang cemerlang dan kepuasan pelanggan yang tinggi mesti bermula dengan memahami harapan pelanggan. Anda perlu

tahu siapa pelanggan anda dan apa yang mereka mahu. Apabila mengukur kepuasan pelanggan, syarikat-syarikat umumnya bertanya kepada pelanggan sama ada produk atau perkhidmatan mereka telah memenuhi atau melebihi harapan. Ini adalah persoalan penting untuk ditanya dan merupakan faktor utama di sebalik kepuasan.

Faedah-faedah yang boleh diperolehi daripada memahami harapan pelanggan:

- a) Ia membolehkan seseorang mengetahui tahap perkhidmatan apa yang dijangka supaya dapat mengekalkan kesukaan dan mencapai rasa kepuasan yang tinggi kepada pelanggan.
- b) Ia membolehkan pekerja memberi tumpuan untuk memenuhi harapan pelanggan.
- c) Ia memberikan satu peluang yang melebihi harapan dan mewujudkan pelanggan yang boleh memberi sokongan.
- d) Ia boleh membantu seseorang menyelesaikan aduan pelanggan. Oleh kerana aduan adalah akibat kegagalan memenuhi harapan, maka anda mempunyai keupayaan untuk segera membetulkan masalah dan mengekalkan perniagaan.

ii) Jelaskan nilai dan menentukan perbezaan

Nilai ialah prinsip yang diingini atau kualiti. Perbezaan pendapat berdasarkan perbezaan nilai adalah amat sukar untuk diselesaikan kerana bertolak ansur boleh merendahkan nilai-nilai anda. Kebiasaannya organisasi telah membangunkan satu senarai nilai korporat. Kadang-kadang ia adalah sebenarnya dan kadang-kadang mereka lebih penting kepada jenama korporat. Penyelia perlu memahami nilai-nilai organisasi dan peribadi sebenar yang berkaitan dengan skop pekerjaan dan objektifnya.

iii) Huraian kepentingan berurusan secara saksama dengan pelanggan

Semasa penyediaan perkhidmatan atau pengendalian tugas yang melibatkan pelanggan yang dikenal pasti, organisasi selalunya akan mempunyai peluang untuk mengambil kesempatan daripada pelanggan. Dalam kebanyakan kes, pelanggan mahu dilayan dengan adil. Keadilan mempunyai ciri-ciri saksama dan

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-3:2015-M03/P(5/6)	Muka Surat / Page : 10 Drpd / of : 12

kejujuran yang bebas daripada kepentingan diri, prasangka, atau pilih kasih. Jika pelanggan menafsirkan tawaran sebagai adil, maka organisasi atau penyelia mempunyai peluang untuk membuat pelanggan berpuas hati. Jika pelanggan percaya tingkah laku penyelia tidak adil, maka ia adalah sukar untuk membuat pelanggan berpuas hati.

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-3:2015-M03/P(5/6)	Muka Surat / Page : 11 Drpd / of : 12

SOALAN/QUESTION:

1. Takrifkan harapan pelanggan.

.....

.....

2. Takrifkan kepuasan pelanggan

.....

.....

3. Apakah yang menentukan Perkhidmatan Pelanggan yang berkualiti.

.....

.....

4. Namakan lima (5) harapan paling biasa dan asas, yang diharapkan pelanggan dalam kebanyakan perniagaan.

.....

.....

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-3:2015-M03/P(5/6)	Muka Surat / Page : 12 Drpd / of : 12

RUJUKAN / REFERENCES:

1. Farris, Paul W.; Neil T. Bendle; Phillip E. Pfeifer; David J. Reibstein (2010). Marketing Metrics: The Definitive Guide to Measuring Marketing Performance. Upper Saddle River, New Jersey: Pearson Education, Inc. ISBN 0-13-705829-2.
2. Beard R (2013). Customer satisfaction, customer service-October 15
3. www.infoentrepreneurs.org/ennguides/know-your-customers-needs/
4. The Importance of Meeting Customer Expectations (And How to Meet Them). Posted by Meredith Estepon Tue, Dec 20, 2011 @ 10.08 Am
5. <http://www.unitiv.com/intelligent-help-desk-blog/bid>



**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 / <i>PROGRAM'S CODE AND NAME</i>	Z-009-3:2015 CORE ABILITIES	
TAHAP / LEVEL	TIGA (3)	
NO. DAN TAJUK KEMAHIRAN / <i>CORE ABILITY NO. AND TITLE</i>	CA03 KEMAHIRAN KEPIMPINAN	
NO. DAN PENYATAAN KEMAHIRAN / <i>ABILITY NO. AND STATEMENT</i>	03.01 PAMERKAN KEMAHIRAN KAUNSELING DI TEMPAT KERJA 03.02 PAMERKAN TANGGUNGJAWAB DAN KUASA 03.03 PAMERKAN KEMAHIRAN KERJA BERPASUKAN 03.04 PAMERKAN KEMAHIRAN PENGAWALAN EMOSI DI TEMPAT KERJA 03.05 TERAPKAN PENGETAHUAN KERJA DAN KENAL PASTI KEHENDAK PELANGGAN 03.06 PANTAU PENYAMPAIAN HASIL KERJA	
NO. KOD / CODE NO.	Z-009-3:2015-M03/T(5/6)	Muka Surat / Page : 1 Drpd / of : 7

TAJUK/TITLE : PENGETAHUAN KERJA DAN KEHENDAK PELANGGAN

TUJUAN/PURPOSE:

Kertas Tugas ini bertujuan untuk memantapkan pengetahuan dan pemahaman pelatih mengenai kehendak dan jangkaan pelanggan, kemampuan produk dan servis, dan kepuasan pelanggan.

NO. KOD / CODE NUM.	Z-009-3:2015-M03/T(5/6)	Muka surat / Page : Drpd / of : 7

ARAHAN/INSTRUCTION:

Pelatih hendaklah menjawab semua soalan dan dibenarkan merujuk Kertas Penerangan Z-009-3:2015-M03/P(5/6)

SOALAN/QUESTION:

1. Apakah jangkaan umum dan asas yang diperlukan oleh pelanggan bagi kebanyakan perniagaan?
 - A. Cekap tetapi perkhidmatan yang perlahan
 - B. Produk berkualiti tinggi pada harga yang kompetitif
 - C. Kemudahan yang baik dan sukar untuk melayari laman web
 - D. Stok yang mencukupi untuk memenuhi keperluan mereka dengan masa menunggu yang lama

(1 Markah)

2. Berapa banyakkah peralatan yang ada untuk memenuhi jangkaan pelanggan?
 - A. 3
 - B. 4
 - C. 5
 - D. 6

(1 Markah)

3. Apakah alat-alat untuk memenuhi jangkaan pelanggan?
 - A. Hujah
 - B. Sokongan moral
 - C. Mengkaji dokumen bertulis
 - D. Memperbaiki dan menetapkan semula jangkaan

(1 markah)

NO. KOD / CODE NUM.	Z-009-3:2015-M03/T(5/6)	Muka surat / Page : Drpd / of : 7

4. Apakah yang perlu ditemui untuk jualan dan pemasaran yang berkesan?
- A. Gaji pelanggan
 - B. Bagaimanakah pelanggan membeli
 - C. Siapakah pelanggan
 - D. Di manakah pelanggan tinggal
- (1 markah)
5. Apakah tindakan segera, apabila gagal memenuhi jangkaan pelanggan?
- A. Berkasar kepada pelanggan
 - B. Beri amaran kepada kakitangan
 - C. Berhujah dengan pelanggan
 - D. Hubungi pelanggan atau aturkan untuk mengadakan satu mesyuarat
- (1 markah)
6. Tahap manakah yang tidak terlibat dalam menentukan dan memenuhi keperluan pelanggan?
- A. Membuat susulan
 - B. Komunikasi yang jelas
 - C. Mengambil tanggungjawab peribadi
 - D. Menggunakan perspektif jangka pendek
- (1 markah)
7. Yang manakah bukan satu strategi penting untuk mempertingkatkan kualiti produk atau perkhidmatan?
- A. Elakkan, memelihara diri dan kerja berseorangan
 - B. Cari penambahbaikan untuk memberikan perkhidmatan yang berkualiti
 - C. Meningkatkan kepuasan pelanggan dengan perkhidmatan pelanggan yang diberikan
 - D. Penuhi keinginan pelanggan untuk berunding mengenai perkhidmatan yang diterima
- (1 markah)

NO. KOD / CODE NUM.	Z-009-3:2015-M03/T(5/6)	Muka surat / Page : Drpd / of : 7

8. Kita harus menggunakan semua alat ini untuk mengelakkan daripada pelanggan tidak berpuas hati kecuali

- A. Memahami jangkaan pelanggan
- B. Mengurangkan beban kerja Sumber Manusia
- C. Jelaskan nilai dan tentukan perbezaan
- D. Huraikan kepentingan dalam berurusan dengan pelanggan secara adil

(1 markah)

9. Apakah yang dianggap sebagai penunjuk prestasi utama dalam perniagaan?

- A. Kehendak pelanggan
- B. Kepentingan pelanggan
- C. Kepuasan pelanggan
- D. Jangkaan pelanggan

(1 markah)

10. Apakah dua sumber ketidakpuasan dalam interaksi peribadi dan perniagaan?

- A. Komunikasi
- B. Pendapat yang berbeza
- C. Kakitangan yang kurang terlatih
- D. Jangkaan yang tidak tercapai dan salah faham atau pengabaian nilai-nilai

(1 markah)

11. Apakah perkara utama dalam menentukan produk atau perkhidmatan yang berkualiti?

- A. Persepsi pelanggan
- B. Reputasi pelanggan
- C. Penunjuk prestasi utama
- D. Stok yang mencukupi dan kemudahan yang bersih

(1 markah)

NO. KOD / CODE NUM.	Z-009-3:2015-M03/T(5/6)	Muka surat / Page : Drpd / of : 7

12. Berikut beberapa manfaat apabila memenuhi jangkaan pelanggan kecuali

- A. Pelanggan mungkin mempunyai jangkaan yang berbeza
- B. Pelanggan berubah daripada pengunjung kali pertama kepada pelanggan setia
- C. Peningkatan jualan setelah pelanggan berasa lebih selesa menjalankan perniagaan dengannya
- D. Lebih rujukan daripada pelanggan yang berpuas hati dan membawa masuk perniagaan tambahan dari mulut ke mulut

(1 markah)

13. Kepuasan pelanggan ialah

- A. Kehendak pelanggan+ perkhidmatan yang berkualiti
- B. Kehendak pelanggan+ prestasi perkhidmatan
- C. Prestasi perkhidmatan + jangkaan pelanggan
- D. Kualiti produk + prestasi perkhidmatan

(1 markah)

14. Berikut faedah yang boleh diperolehi daripada memahami jangkaan pelanggan kecuali:

- A. Komunikasi yang jelas
- B. Membantu seseorang menyelesaikan aduan pelanggan
- C. Membolehkan pekerja untuk memberi tumpuan kepada memenuhi jangkaan pelanggan
- D. Memberikan seseorang peluang menjangkau jangkaan dan mewujudkan keseronokan penyokong

(1 markah)

NO. KOD / CODE NUM.	Z-009-3:2015-M03/T(5/6)	Muka surat / Page : Drpd / of : 7

15. Apakah yang dilihat sebagai penawaran perkhidmatan pelanggan yang baik?
- A. Syarikat yang meluangkan banyak masa memikirkan perkhidmatan pelanggan dan memenuhi jangkaan pelanggan secara konsisten
 - B. Syarikat yang meluangkan banyak masa memikirkan perkhidmatan pelanggan dan hampir memenuhi jangkaan pelanggan
 - C. Syarikat yang tidak meluangkan banyak masa memikirkan perkhidmatan pelanggan dan memenuhi jangkaan pelanggan secara tidak konsisten
 - D. Syarikat yang tidak meluangkan banyak masa memikirkan perkhidmatan pelanggan tetapi berjaya memenuhi jangkaan pelanggan secara konsisten
- (1 markah)

NO. KOD / CODE NUM.	Z-009-3:2015-M03/T(5/6)	Muka surat / Page : Drpd / of : 7

SKEMA JAWAPAN

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

JADUAL PEMBAHAGIAN PENILAIAN KERJA KURSUS Z-009-3:2015 KEBOLEHAN TERAS M03 – KEMAHIRAN KEPIMPINAN

Kebolehan	Penilaian Pengetahuan	Pematuhan Penunjuk Prestasi
1. Pamerkan kebolehan kaunseling di tempat kerja	Z-009-3:2015-M03/KA(1/1)	Z-009-3:2015-M03/K(1/6) Pamer kebolehan kaunseling di tempat kerja
2. Pamerkan tanggungjawab dan kuasa		Z-009-3:2015-M03/K(2/6) Pamer tanggungjawab dan Kuasa
3. Pamerkan kebolehan kerja berpasukan		Z-009-3:2015-M03/K(3/6) Pamer kebolehan kerja berpasukan
4. Pamerkan kebolehan pengawalan emosi di tempat kerja		Z-009-3:2015-M03/K(4/6) Pamer kebolehan pengawalan emosi di tempat kerja
5. Terapkan pengetahuan kerja dan kenal pasti kehendak pelanggan		Z-009-3:2015-M03/K(5/6) Terap pengetahuan kerja dan kehendak pelanggan
6. Pantau penyampaian hasil kerja		Z-009-3:2015-M03/K(6/6) Pantau penyampaian hasil kerja

PENILAIAN PRESTASI NCS-CORE ABILITY

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

KEBOLEHAN TERAS – TAHAP 3

Nama Calon: _____

No Kad Pengenalan: _____

Nama Pusat Bertauliah: _____

Kod Pusat Bertauliah: _____

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

PERKARA	KEBOLEHAN	1	2	3	4	5	CATATAN
CA01	KOMUNIKASI EFEKTIF						
1.1	Pamerkan amalan komunikasi perhubungan						
1.2	Gunakan kemahiran asas perundingan						
CA02	KESEDARAN TEKNOLOGI MAKLUMAT						
2.1	Pamerkan kesedaran teknologi maklumat						
2.2	Pamerkan kesedaran peraturan teknologi maklumat						
CA03	KEMAHIRAN KEPIMPINAN						
3.1	Pamerkan kebolehan kaunseling di tempat kerja						
3.2	Pamerkan tanggungjawab dan kuasa						
3.3	Pamerkan kebolehan kerja berpasukan						
3.4	Pamerkan kebolehan pengawalan emosi di tempat kerja						
3.5	Terapkan pengetahuan kerja dan kenalpasti kehendak pelanggan						
3.6	Pantau penyampaian hasil kerja						
CA04	ETIKA DI TEMPAT KERJA						
4.1	Pamerkan keperluan budaya kerja						
4.2	Tangani situasi yang memerlukan perhatian						
CA05	KEMAHIRAN PENTADBIRAN						

PERKARA	KEBOLEHAN	1	2	3	4	5	CATATAN
5.1	Pamerkan kesedaran penggunaan aset kerja						
5.2	Runding penerimaan dan serahan produk/servis						
5.3	Laksanakan amalan sumber tenaga kerja						
CA06	KESEDARAN PELAKSANAAN KESIHATAN,KESELAMATAN DAN ALAM SEKITAR						
6.1	Laksanakan kesedaran kesihatan						
6.2	Laksanakan kesedaran keselamatan						
6.3	Laksanakan kesedaranalam sekitar						

Skala – Tahap Pencapaian

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

Tarikh Penilaian :		Nama PP:		T/tangan PP:	
KEPUTUSAN		TERAMPIL / TIDAK TERAMPIL			



REKOD PENILAIAN KUMULATIF (RPK) - TEORI
SIJIL KEMAHIRAN MALAYSIA (SKM): NCS – CORE ABILITIES (TAHAP 3)

JPK/CA/RPK-T3

NAMA CALON:	PUSAT BERTAULIAH:

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

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

Z-009-3:2015-CA01	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th style="padding: 5px;">KOMUNIKASI EFEKTIF</th> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">Markah Penilaian Teori:</td> </tr> <tr> <td style="height: 40px;"></td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">Tarikh Penilaian</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">T/tangan PP/TP</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">T/tangan PPD</td> </tr> </table>	KOMUNIKASI EFEKTIF	Markah Penilaian Teori:		Tarikh Penilaian	T/tangan PP/TP	T/tangan PPD
KOMUNIKASI EFEKTIF							
Markah Penilaian Teori:							
Tarikh Penilaian							
T/tangan PP/TP							
T/tangan PPD							

Z-009-3:2015-CA02	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th style="padding: 5px;">KESEDARAN TEKNOLOGI MAKLUMAT</th> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">Markah Penilaian Teori:</td> </tr> <tr> <td style="height: 40px;"></td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">Tarikh Penilaian</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">T/tangan PP/TP</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">T/tangan PPD</td> </tr> </table>	KESEDARAN TEKNOLOGI MAKLUMAT	Markah Penilaian Teori:		Tarikh Penilaian	T/tangan PP/TP	T/tangan PPD
KESEDARAN TEKNOLOGI MAKLUMAT							
Markah Penilaian Teori:							
Tarikh Penilaian							
T/tangan PP/TP							
T/tangan PPD							

Z-009-3:2015-CA03	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th style="padding: 5px;">KEMAHIRAN KEPIMPINAN</th> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">Markah Penilaian Teori:</td> </tr> <tr> <td style="height: 40px;"></td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">Tarikh Penilaian</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">T/tangan PP/TP</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">T/tangan PPD</td> </tr> </table>	KEMAHIRAN KEPIMPINAN	Markah Penilaian Teori:		Tarikh Penilaian	T/tangan PP/TP	T/tangan PPD
KEMAHIRAN KEPIMPINAN							
Markah Penilaian Teori:							
Tarikh Penilaian							
T/tangan PP/TP							
T/tangan PPD							



REKOD PENILAIAN KUMULATIF (RPK) - TEORI
SIJIL KEMAHIRAN MALAYSIA (SKM): NCS – CORE ABILITIES (TAHAP 3)

JPK/CA/RPK-T3

NAMA CALON:

PUSAT BERTAULIAH:

Z-009-3:2015- CA04	ETIKA TEMPAT KERJA
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-3:2015- CA05	KEMAHIRAN PENTADBIRAN
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-3:2015- CA06	KESEDARAN PERLAKSANAAN KESIHATAN, KESELAMATAN DAN ALAM SEKITAR
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	



M03 – KEMAHIRAN KEPIMPINAN

Sub-Modul 5

PENGETAHUAN KERJA DAN KEHENDAK PELANGGAN

Z-009-3:2015–M03/P(5/6)

TAHAP 3

Kertas Penerangan 5

PENGETAHUAN KERJA DAN KEHENDAK PELANGGAN

ISI KANDUNGAN

- TUJUAN
- PENGENALAN
 1. HARAPAN
 2. HARAPAN PELANGAN
 3. KEUPAYAAN PRODUK DAN PENYEDIAAN PERKHIDMATAN
 4. KEPUASAN PELANGGAN

TUJUAN

Kertas Penerangan ini bertujuan untuk menerangkan mengenai

- kehendak pelanggan,
- kemampuan produk dan servis,
- kepuasan pelanggan.

PENGENALAN

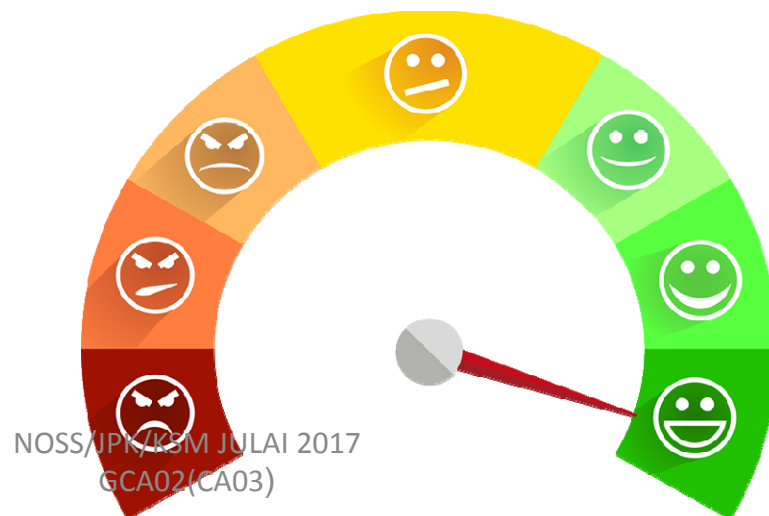
- Pengetahuan kerja yang cekap dan berkesan akan dapat memastikan penyampaian perkhidmatan yang responsif kepada kehendak dan keperluan pelanggan
- Kemahiran didalam menghasilkan produk dan memberikan servis yang diharapkan pelanggan adalah kunci kejayaan sesebuah organisasi.

1. HARAPAN

- Ada cabaran besar semasa melayani pelanggan di tempat kerja. Dalam usaha untuk mencapai kepuasan pelanggan, pekerja dijangka memberi cadangan untuk memperbaiki dan menangani kekurangan.

2. HARAPAN PELANGGAN

- Harapan pelanggan merujuk kepada jumlah faedah yang pelanggan harapkan daripada produk atau perkhidmatan syarikat.
- Jika pelanggan yang benar-benar berpengalaman menerima produk yang melebihi jangkaan, mereka akan berpuas hati.
- Jika prestasi sebenar jatuh di bawah harapan mereka akan merasa kecewa.



2. HARAPAN PELANGGAN (Samb.)

- Mengemukakan soalan secara terus kepada pelanggan melalui pelbagai teknik penyelidikan perkhidmatan pelanggan.
- Cari bagaimana dan apa yang anda boleh lakukan untuk member perkhidmatan yang lebih baik.
- Untuk mengenal pasti harapan pelanggan, semak dokumen bertulis, dan dengan melalui jabatan pengurusan, adakan dialog dengan pelanggan untuk mendedahkan harapan tidak bertulis.

2. HARAPAN PELANGAN (Samb.)

- i) Perkhidmatan yang cepat, cekap dan tepat.**
- ii) Produk-produk berkualiti tinggi pada harga yang kompetitif.**
- iii) Perkhidmatan yang mesra dan suka membantu untuk memberikan maklumat dan menjawab soalan-soalan.**
- iv) Tindak balas yang segera kepada pertanyaan mereka, sama ada dalam talian, melalui telefon atau secara bersemuka.**
- v) Stok yang mencukupi untuk memenuhi keperluan mereka tanpa menunggu lama**
- vi) Kakitangan terlatih yang boleh mengendalikan persoalan mereka tanpa merujuk kepada sesiapa.**
- vii) Satu fasiliti yang tiada masalah atau mudah untuk melayari laman web.**

2. HARAPAN PELANGGAN (Samb.)

Manfaat Memenuhi Harapan Pelanggan

**Pelanggan yang berubah
dari pengunjung kali
pertama kepada
pelanggan tetap**

**Peningkatan jualan
disebabkan pelanggan
merasa lebih selesa
menjalankan perniagaan
dengannya.**

**Pertambahan bilangan
rujukan daripada
pelanggan yang puas hati
telah membawa masuk
lebih banyak perniagaan
melalui penyebaran dari
mulut kemulut**

NOSS1KK/ISM/11/18/2017

GCA02(CA03)

2. HARAPAN PELANGGAN (Samb.)

Alat Untuk Memenuhi Harapan Pelanggan

- Mengetahui keperluan pelanggan:
- Menetapkan harapan pelanggan
- Memenuhi harapan pelanggan
- Mengatur dan membetulkan semula harapan
- Membetulkan semula harapan pelanggan

3. KEUPAYAAN PRODUK DAN PENYEDIAAN PERKHIDMATAN

- Produk atau kualiti perkhidmatan ialah keupayaan perniagaan untuk mereka bentuk, membangun dan menyediakan produk atau perkhidmatan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan
- Kualiti perkhidmatan pelanggan adalah hampir keseluruhannya ditentukan oleh keupayaan untuk memenuhi harapan pelanggan

3. KEUPAYAAN PRODUK DAN PENYEDIAAN PERKHIDMATAN (Samb.)

- Memenuhi harapan pelanggan adalah bahagian yang penting.
- Ia bermakna menumpukan usaha seseorang untuk mencari dan memenuhi keperluan pelanggan / klien yang melibatkan pelbagai peringkat:
 - i) Susulan.
 - ii) Mengekalkan komunikasi yang jelas.
 - iii) Ambil Tanggungjawab sendiri.
 - iv) Ambil Tindakan bagi Pelanggan / klien.
 - v) kendalikan keperluan tersembunyi Pelanggan / klien.
 - vi) Gunakan Perspektif Jangka Panjang

3. KEUPAYAAN PRODUK DAN PENYEDIAAN PERKHIDMATAN (Samb.)

Strategi-strategi Penting Untuk Mempertingkatkan Quality Produk Atau Perkhidmatan

Mendapatkan penambahbaikan untuk menyampaikan perkhidmatan yang berkualiti

meningkatkan kepuasan mereka diatas perkhidmatan yang diberikan

Kefahaman yang tinggi tentang keperluan dan harapan mereka kepada perkhidmatan yang anda sediakan

Membantu mereka memahami perkhidmatan yang anda sediakan

Menguruskan keperluan mereka yang melebihi had atau mandat organisasi

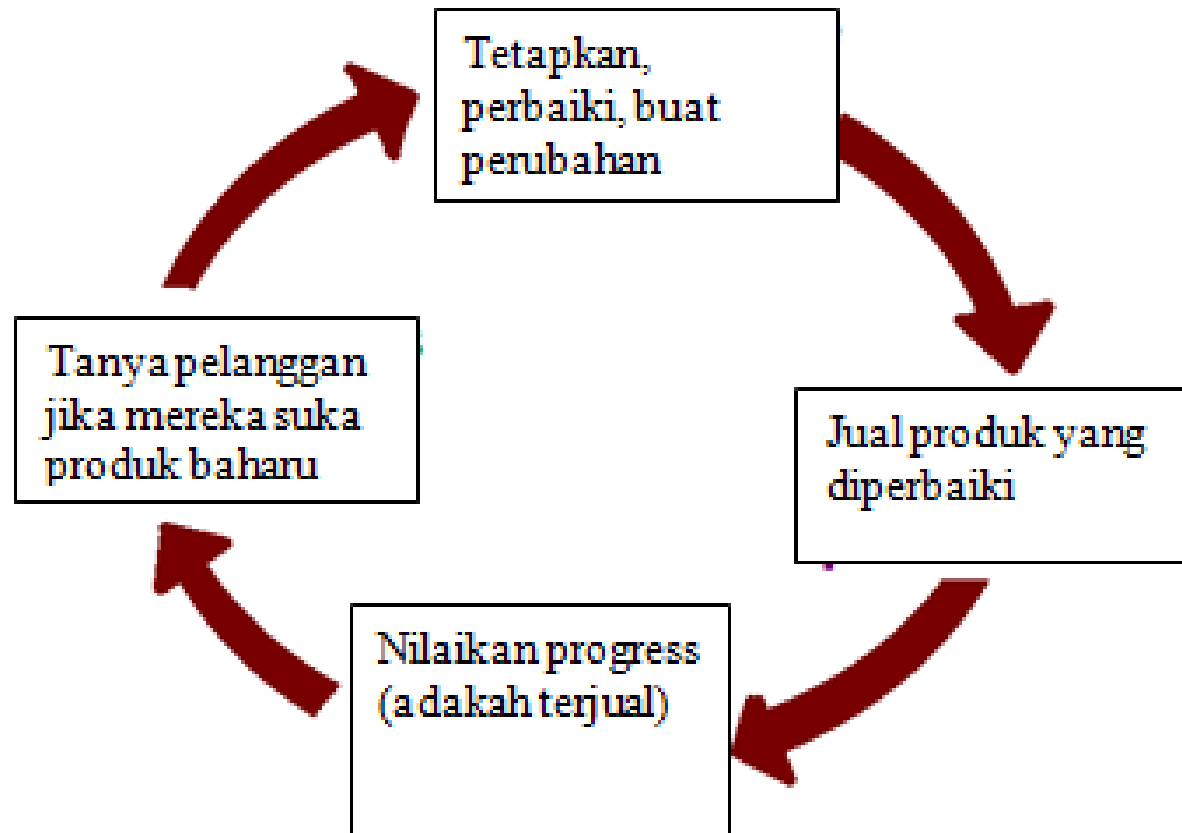
Memenuhi keinginan mereka untuk berunding tentang perkhidmatan yang mereka terima.

4. KEPUASAN PELANGGAN

- Kepuasan pelanggan adalah satu istilah yang sering digunakan dalam pemasaran.
- Ia adalah suatu ukuran bagaimana produk dan perkhidmatan yang dibekalkan oleh syarikat yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Kepuasan pelanggan ditakrifkan sebagai bilangan pelanggan, atau peratusan daripada jumlah pelanggan, yang melaporkan pengalaman dengan firma, produk, atau perkhidmatan (kadar) yang diberikan melebihi sasaran kepuasan yang spesifik.

4. KEPUASAN PELANGGAN (Samb.)

Kitaran Keperluan Pelanggan



4.1 ALAT-ALAT UNTUK MENGELAKKAN PELANGGAN DARIPADA RASA TIDAK BERPUAS HATI



Memahami harapan
pelanggan

Jelaskan nilai dan menentukan
perbezaan

Huraian kepentingan
berurusan secara saksama
dengan pelanggan

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

Kemahiran 3.5

1	Jangkaan pelanggan dipastikan	☐	☐	_____
2	Keperluan dan kehendak pelanggan ditentukan	☐	☐	_____
3	Nasihat yang sesuai diberikan	☐	☐	_____

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 3



Nama Calon: _____

No Kad Pengenalan: _____

Nama Pusat Bertauliah: _____

Kod Pusat Bertauliah: _____

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

PERKARA	KEBOLEHAN	1	2	3	4	5	CATATAN
CA01	KOMUNIKASI EFEKTIF						
1.1	Pamerkan amalan komunikasi perhubungan						
1.2	Gunakan kemahiran asas perundingan						
CA02	KESEDARAN TEKNOLOGI MAKLUMAT						
2.1	Pamerkan kesedaran teknologi maklumat						
2.2	Pamerkan kesedaran peraturan teknologi maklumat						
CA03	KEMAHIRAN KEPIMPINAN						
3.1	Pamerkan kebolehan kaunseling di tempat kerja						
3.2	Pamerkan tanggungjawab dan kuasa						
3.3	Pamerkan kebolehan kerja berpasukan						
3.4	Pamerkan kebolehan pengawalan emosi di tempat kerja						
3.5	Terapkan pengetahuan kerja dan kenalpasti kehendak pelanggan						
3.6	Pantau penyampaian hasil kerja						

GCA01(CA06)

CONTOH BORANG RPK



REKOD PENILAIAN KUMULATIF (RPK) - TEORI
SIJIL KEMAHIRAN MALAYSIA (SKM): NCS – CORE ABILITIES (TAHAP 3)

JPK/CA/RPK-T3

NAMA CALON:					PUSAT BERTAULIAH:				
PERINGATAN: - RPK ini hendaklah diisi dan disimpan dalam Rekod Bukti Pencapaian (Portfolio) Calon. - Pegawai Penilai (PP)/Tenaga Pengajar (TP) dan Pegawai Pengesahan Dalam (PPD) perlu menandatangani hanya setelah calon lulus penilaian teori Core Abilities. - Bukti-bukti pencapaian penilaian teori Core Abilities mesti disimpan dalam Portfolio Calon. PPD mesti menyemak bukti-bukti tersebut bagi tujuan pengesahan dalam. - Markah lulus penilaian Teori adalah 50%.									
Dilantik Sebagai :	Pegawai Pengesah Dalam	Pegawai Penilai/Tenaga Pengajar	Pegawai Penilai/Tenaga Pengajar	Pegawai Penilai/Tenaga Pengajar					
Nama:									
Contoh T/Tangan:									

Z-009-3:2015-CA01	KOMUNIKASIEFEKTIF	Z-009-3:2015-CA02	KESEDARAN TEKNOLOGI MAKLUMAT	Z-009-3:2015-CA03	KEMAHIRAN KEPIMPINAN
	Markah Penilaian Teori:		Markah Penilaian Teori:		Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian		Tarikh Penilaian		Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP		T/tangan PP/TP		T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD		T/tangan PPD		T/tangan PPD	

SUMBER RUJUKAN

- Baker T. L.; Hunt T. G.; Andrews C. M., (2006). *"Promoting ethical behavior and organizational citizenship behaviors: The influence of corporate ethical values"*, *Journal of Business Research*, Volume 59, Issue 7, pages 849–857.
- Stephen B., (2004). *"Workplace participatory practices: Conceptualising workplaces as learning environments"*, *Journal of Workplace Learning*, Vol. 16 Issue: 6, pages 312 – 324.
- Garavan T. N., (2002). *"Competencies and workplace learning: some reflections on the rhetoric and the reality"*, *Journal of Workplace Learning*, ISSN: 1366-5626.
- Joyner B.E.; Payne D., (2002). *"Evolution and Implementation: A Study of Values, Business Ethics and Corporate Social Responsibility"* *Journal of Business Ethics* Volume 41, Issue 4, pp 297-311.
- Chadsey J.; Beyer S., (2001). *"Social relationships in the workplace"*, *Mental Retardation and Developmental Disabilities Research Reviews*, Volume 7, Issue 2, page 128.
- Heath C.; Knoblauch H.; Luff P., (2000). *"Technology and social interaction: the emergence of 'workplace studies'"*. *The British Journal of Sociology*, Volume 51, Issue 2, pages 299-320.



BAHAN PEMBELAJARAN

TAHAP 3

M03 : KEMAHIRAN KEPIMPINAN

SUB MODUL 6 PENYAMPAIAN HASIL KERJA

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

JANUARI 2017

Z-009-3:2015-M03 KEMAHIRAN KEPIMPINAN

KANDUNGAN

MUKASURAT

1. AHLI JAWATANKUASA PEMBANGUNAN	i
2. CARTA PROFIL KOMPETENSI	v
3. KURIKULUM <i>CORE ABILITIES</i>	<i>vi</i>
Z-009-3:2015 (CoCA-Z-009-3:2015-CA03)	
4. JADUAL PEMBAHAGIAN <i>WIM</i>	
4.1 TEORI	ix
4.2 AMALI	x
5. SET WIM TEORI	
5.1 Z-009-3:2015-M03/P(6/6)	1
5.2 Z-009-3:2015-M03/T(6/6)	13
6 SET WIM AMALI	
6.1 Z-009-3:2015-M03/K(6/6)	18
7 JADUAL PEMBAHAGIAN PENILAIAN	21
8 LAMPIRAN	
8.1 BORANG PENILAIAN PRESTASI (JPK/CA/01)	22
8.2 REKOD PENILAIAN KUMULATIF (RPK)	24

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

PANEL PEMBANGUN

EN. ISMAIL BIN ABDULLAH
INTERNATIONAL GREEN TRAINING CENTRE

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

EN. BAHRUDIN BIN MAMAT
JABATAN KESELAMATAN DAN KESIHATAN PEKERJAAN SELANGOR

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

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

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

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

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

DR. NORLIHAWATI BINTI HAJIDAN
THE STEALTH ORGANISATION

EN. MOHD SAARI BIN CHE AWANG
INSTITUT LATIHAN PERINDUSTRIAN PEDAS

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

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

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

PN. TANJA BINTI JONID
PERSENDIRIAN

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

PANEL PEMBANGUN SOALAN

EN. ISMAIL BIN ABDULLAH
INTERNATIONAL GREEN TRAINING CENTRE

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

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

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

DR. NORLIHAWATI BINTI HAJIDAN
THE STEALTH ORGANISATION

MOHD SAARI BIN CHE AWANG
INSTITUT LATIHAN PERINDUSTRIAN PEDAS

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

EN. MOHD ISA BIN SHAMSUDDIN
PERSENDIRIAN

EN. HAMZAH BIN ZAKARIA
PERSENDIRIAN

DR. MALARVILI A/P RAMALINGAM
JABATAN KIMIA MALAYSIA

DR. SITI NUR NAZATUL SHIMA BINTI HASHIM
JABATAN KIMIA MALAYSIA

HAJJAH RASHIDAH BINTI HASSAN
KEMENTERIAN PENDIDIKAN MALAYSIA

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

PANEL PENTERJEMAH

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

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

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

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

DR. NORLIHAWATI BINTI HAJIDAN
THE STEALTH ORGANISATION

EN. MOHD ISA BIN SHAMSUDDIN
PERSENDIRIAN

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

EN. ABDUL KHALIK BIN SULAIMAN
DEWAN BAHASA DAN PUSTAKA

HAJAH ASIAH BINTI DAUD
DEWAN BAHASA DAN PUSTAKA

MD ARRIS BIN ABU YAMIN
WAKIL DEWAN BAHASA PUSTAKA

SABARIAH BINTI M SALLEH
WAKIL DEWAN BAHASA PUSTAKA

PN. MASHITAH BINTI TAHARIN
WAKIL DEWAN BAHASA PUSTAKA

PN. TANJA BINTI JONID
PERSENDIRIAN

ANIS AYUNI BINTI SUIED
PERSENDIRIAN

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

PANEL PENTERJEMAH NCS-CA

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

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

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

PN. TANJA BINTI JONID
PERSENDIRIAN

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

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

PANEL PEMBANGUN SLAID

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

SABARIAH BINTI M SALLEH
PERSENDIRIAN

ANIS AYUNI BINTI SUIED
PERSENDIRIAN

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

SHARIFAH ATIQA BINTI SYED ANUAR
PERSENDIRIAN

MUHAMMAD ARASH BIN MD ZAN
PERSENDIRIAN

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

CARTA PROFIL *KEBOLEHAN TERAS (CAPC)*

SEKTOR	SEMUA SEKTOR		
SUB SEKTOR	SEMUA SUB SEKTOR		
BIDANG PEKERJAAN	SEMUA BIDANG PEKERJAAN		
TAJUK NCS	KEBOLEHAN TERAS		
TAHAP PEKERJAAN	TIGA (3)	KOD BIDANG PEKERJAAN	Z-009-3:2015

TERAS	KOMUNIKASI EFEKTIF Z-009-3:2015-CA01	KESEDARAN TEKNOLOGI MAKLUMAT Z-009-3:2015-CA02	KEMAHIRAN KEPIMPINAN Z-009-3:2015-CA03	ETIKA DI TEMPAT KERJA Z-009-3:2015-CA04
	KEMAHIRAN PENTADBIRAN Z-009-3:2015-CA05	KESEDARAN PERLAKSANAAN KESIHATAN, KESELAMATAN DAN ALAM SEKITAR Z-009-3:2015-CA06		

CAPC bagi NOSS Z-009-3:2015 KEBOLEHAN TERAS

KURIKULUM KEMAHIRAN TERAS (CoCA)

SEKTOR	SEMUA SEKTOR				
SUB SEKTOR	SEMUA SUB SEKTOR				
BIDANG PEKERJAAN	SEMUA BIDANG PEKERJAAN				
BIDANG NCS	KEBOLEHAN TERAS				
TAJUK UNIT KEMAHIRAN	KEMAHIRAN KEPIMPINAN				
HASIL PEMBELAJARAN	Calon yang terampil didalam CA ini berkebolehan untuk mengendali koordinasi pekerjaan dengan bertanggungjawab dan membimbing pekerja memberikan penghasilan kerja yang dikehendaki di suasana kerja yang terkawal Setelah melengkapkan unit keterampilan ini,calon perlu mampu untuk :- • Pamerkan kebolehan kaunseling di tempat kerja • Pamerkan tanggungjawab dan kuasa • Pamerkan kebolehan kerja berpasukan • Pamerkan kebolehan pengawalan emosi di tempat kerja • Pamerkan pengetahuan kerja dan kenal pasti kehendak pelanggan • Pantau penyampaian hasil kerja				
ID UNIT KEMAHIRAN	Z-009-3:2015-CA03	TAHAP	3	JANGKAMASA LATIHAN	31
KEBOLEHAN	PENGETAHUAN	PRESTASI	MASA LATIHAN	MOD PEMBELAJARAN	KRITERIA PENILAIAN
1. Pamerkan kebolehan kaunseling di tempat kerja	1.1 Kemahiran komunikasi 1.2 Kemahiran membimbing 1.3 Kesedaran budaya 1.4 Kebolehan kaunseling	1.1 Kenal pasti keperluan kaunseling 1.2 Perhati perbezaan tabiat peribadi dan budaya 1.3 Pamer kelakuan yang beretika 1.4 Laksana sesi kaunseling 1.5 Sempurna sesi kaunseling	<u>Pengetahuan</u> 5	<u>Pengetahuan</u> • Kelas • Perbincangan berkumpulan	1.1 Keperluan kaunseling dikenal pasti 1.2 Perbezaan tabiat peribadi dan budaya diperhati. 1.3 Kelakuan yang beretika dipamer 1.4 Sesi kaunseling dilaksana 1.5 Sesi kaunseling disempurnakan

KEBOLEHAN	PENGETAHUAN	PRESTASI	MASA LATIHAN	MOD PEMBELAJARAN	KRITERIA PENILAIAN
2. Pamerkan tanggungjawab dan kuasa	2.1 Carta organisasi 2.2 Tanggungjawab kerja a. Kebolehan komunikasi b. Kemahiran menyelia 2.3 Kesedaran budaya 2.4 Penurunan kuasa dan tanggungjawab	2.1 Tubuh hierarki dan kuasa 2.2 Kenal pasti tanggungjawab dan kuasa 2.3 Tahu perbezaan budaya 2.4 Wakil tanggungjawab sewajarnya	<u>Pengetahuan</u> 5	<u>Pengetahuan</u> • Kelas • Perbincangan berkumpulan	2.1 Hierarki dan kuasa ditubuhkan 2.2 Tanggungjawab dan kuasa dikenal pasti 2.3 Perbezaan budaya diketahui 2.4 Tanggungjawab sewajarnya diwakili
3. Pamerkan kebolehan kerja berpasukan	3.1 Kebolehan kerja berpasukan 3.2 Kerjasama berpasukan 3.3 Kebolehan komunikasi 3.4 Program latihan dan pembangunan pekerja	3.1 Hadiri latihan dan program pembangunan. 3.2 Aplikasi kebolehan komunikasi. 3.3 Amal semangat kerja berpasukan. 3.4 Tunjuk kerjasama berpasukan.	<u>Pengetahuan</u> 5	<u>Pengetahuan</u> • Kelas • Perbincangan berkumpulan	3.1 Latihan dan program pembangunan dihadiri 3.2 Kebolehan komunikasi diaplikasi 3.3 Semangat kerja berpasukan diamalkan 3.4 Kerjasama berpasukan ditunjukkan
4. Pamerkan kebolehan pengawalan emosi di tempat kerja	4.1 Pengurusan kendalian tekanan kerja 4.2 Kemahiran Penyelesaian masalah 4.3 Sikap personal 4.4 Kemahiran komunikasi 4.5 Kebolehan kaunseling 4.6 Kebolehan membimbing 4.7 Kemahiran motivasi 4.8 Kesedaran budaya	4.1 Kenal pasti konflik di tempat kerja. 4.2 Fahami asas pengurusan tekanan. 4.3 Fahami.kemahiran komunikasi 4.4 Fahami konsep kemahiran motivasi. 4.5 Fahami peralatan menyelesaikan masalah. 4.6 Perhatikan kesedaran tingkah laku peribadi. 4.7 Perhatikan kaedah kaunseling dan latihan. 4.8 Perhatikan kesedaran kebudayaan.	<u>Pengetahuan</u> 6	<u>Pengetahuan</u> • Kelas • Perbincangan berkumpulan	4.1 Konflik di tempat kerja dikenal pasti 4.2 Asas pengurusan tekanan difahami 4.3 Kemahiran komunikasi difahami 4.4 Konsep kemahiran motivasi difahami 4.5 Peralatan menyelesaikan masalah difahami 4.6 Kesedaran tingkah laku peribadi diperhatikan 4.7 Kaedah kaunseling dan latihan diperhatikan 4.8 Kesedaran kebudayaan diperhatikan
5. Terapkan pengetahuan kerja dan	5.1 Kehendak pelanggan 5.2 Keupayaan produk dan perkhidmatan	5.1 Pasti jangkaan pelanggan. 5.2 Tentu kehendak dan jangkaan pelanggan.	<u>Pengetahuan</u> 5	<u>Pengetahuan</u> • Kelas • Perbincangan	5.1 Jangkaan pelanggan dipastikan 5.2 Kehendak dan jangkaan pelanggan ditentukan

KEBOLEHAN	PENGETAHUAN	PRESTASI	MASA LATIHAN	MOD PEMBELAJARAN	KRITERIA PENILAIAN
kenal pasti kehendak pelanggan	5.3 Kepuasan pelanggan	5.3 Beri nasihat yang sesuai.		berkumpulan	5.3 Nasihat yang sesuai diberi
6. Pantau penyampaian hasil kerja	6.1 Jenis kerja 6.2 Prosedur pemantauan 6.3 Penilaian prestasi	6.1 Kenal pasti jenis kerja. 6.2 Tahkik kriteria prestasi kerja. 6.3 Kumpul maklum balas prestasi kerja. 6.4 Laksana amalan prestasi kerja. 6.5 Pantau penyampaian prestasi kerja.	<u>Pengetahuan</u> 5	<u>Pengetahuan</u> • Kelas • Perbincangan berkumpulan	6.1 Jenis kerja dikenal pasti 6.2 Kriteria prestasi kerja ditahkik 6.3 Maklum balas prestasi kerja dikumpul 6.4 Amalan prestasi kerja dilaksanakan 6.5 Penyampaian prestasi kerja dipantau

CoCA bagi Z-009-3:2015-CA03 KEMAHIRAN KEPIMPINAN

JADUAL PEMBAHAGIAN WIM (TEORI)

Z-009-3:2015 KEBOLEHAN TERAS

M03 – KEMAHIRAN KEPIMPINAN

Kebolehan	Pelan Mengajar	Kertas Penerangan	Kertas Tugas
1. Pamerkan kebolehan kaunseling di tempat kerja	*Z-009-3:2015-M03/P(1/6)/PM Kaunseling di tempat kerja	Z-009-3:2015-M03/P(1/6) Kaunseling di tempat kerja	Z-009-3:2015-M03/T(1/6) Kaunseling di tempat kerja
2. Pamerkan tanggungjawab dan kuasa	*Z-009-3:2015-M03/P(2/6)/PM Tanggungjawab dan kuasa	Z-009-3:2015-M03/P(2/6) Tanggungjawab dan kuasa	Z-009-3:2015-M03/T(2/6) Tanggungjawab dan kuasa
3. Pamerkan kebolehan kerja berpasukan	*Z-009-3:2015-M03/P(3/6)/PM Kebolehan kerja berpasukan	Z-009-3:2015-M03/P(3/6) Kebolehan kerja berpasukan	Z-009-3:2015-M03/T(3/6) Kebolehan kerja berpasukan
4. Pamerkan kebolehan pengawalan emosi di tempat kerja	*Z-009-3:2015-M03/P(4/6)/PM Kebolehan pengawalan emosi di tempat kerja	Z-009-3:2015-M03/P(4/6) Kebolehan pengawalan emosi di tempat kerja	Z-009-3:2015-M03/T(4/6) Kebolehan pengawalan emosi di tempat kerja
5. Terapkan pengetahuan kerja dan kenal pasti kehendak pelanggan	*Z-009-3:2015-M03/P(5/6)/PM Pengetahuan kerja dan kehendak pelanggan	Z-009-3:2015-M03/P(5/6) Pengetahuan kerja dan kehendak pelanggan	Z-009-3:2015-M03/T(5/6) Pengetahuan kerja dan kehendak pelanggan
6. Pantau penyampaian hasil kerja	*Z-009-3:2015-M03/P(6/6)/PM Penyampaian hasil kerja	Z-009-3:2015-M03/P(6/6) Penyampaian hasil kerja	Z-009-3:2015-M03/T(6/6) Penyampaian hasil kerja

* Dibangunkan oleh Pusat Bertauliah (PB)

JADUAL PEMBAHAGIAN WIM (AMALI)

Z-009-3:2015 KEBOLEHAN TERAS

M03 – KEMAHIRAN KEPIMPINAN

Kebolehan	Pelan Mengajar	Kertas Kerja
1. Pamerkan kebolehan kaunseling di tempat kerja	*Z-009-3:2015-M03/P(1/6)/PM Kaunseling di tempat kerja	Z-009-3:2015-M03/K(1/6) Pamer Kaunseling di tempat kerja
2. Pamerkan tanggungjawab dan kuasa	*Z-009-3:2015-M03/P(2/6)/PM Tanggungjawab dan kuasa	Z-009-3:2015-M03/K(2/6) Pamer Tanggungjawab dan kuasa
3. Pamerkan kebolehan kerja berpasukan	*Z-009-3:2015-M03/P(3/6)/PM Kebolehan kerja berpasukan	Z-009-3:2015-M03/K(3/6) Pamer Kebolehan kerja berpasukan
4. Pamerkan kebolehan pengawalan emosi di tempat kerja	*Z-009-3:2015-M03/P(4/6)/PM Kebolehan pengawalan emosi di tempat kerja	Z-009-3:2015-M03/K(4/6) Pamer Kebolehan pengawalan emosi di tempat kerja
5. Terapkan pengetahuan kerja dan kenal pasti kehendak pelanggan	*Z-009-3:2015-M03/P(5/6)/PM Pengetahuan kerja dan kehendak pelanggan	Z-009-3:2015-M03/K(5/6) Terap Pengetahuan kerja dan kehendak pelanggan
6. Pantau penyampaian hasil kerja	*Z-009-3:2015-M03/P(6/6)/PM Penyampaian hasil kerja	Z-009-3:2015-M03/K(6/6) Pantau Penyampaian hasil kerja

* Dibangunkan oleh Pusat Bertauliah (PB)



**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 / <i>PROGRAM'S CODE AND NAME</i>	Z-009-3:2015 CORE ABILITIES	
TAHAP / LEVEL	TIGA (3)	
NO. DAN TAJUK KEBOLEHAN TERAS / <i>CORE ABILITY NO. AND TITLE</i>	CA02 KEMAHIRAN KEPIMPINAN	
NO. DAN PENYATAAN KEBOLEHAN / <i>ABILITY NO. AND STATEMENT</i>	03.01 PAMERKAN KEBOLEHAN KAUNSELING DI TEMPAT KERJA 03.02 PAMERKAN TANGGUNGJAWAB DAN KUASA 03.03 PAMERKAN KEBOLEHAN KERJA BERPASUKAN 03.04 PAMERKAN KEBOLEHAN PENGAWALAN EMOSI DI TEMPAT KERJA 03.05 TERAPKAN PENGETAHUAN KERJA DAN KENAL PASTI KEHENDAK PELANGGAN 03.06 PANTAU PENYAMPAIAN HASIL KERJA	
NO. KOD ICODE NO.	Z-009-3:2015-M03/P(6/6)	Muka surat / Page : 1 Drpd / of : 12

TAJUK/TITLE : PENYAMPAIAN HASIL KERJA

TUJUAN/PURPOSE :

Kertas Penerangan ini bertujuan untuk menerangkan mengenai jenis kerja, kriteria prestasi kerja, maklum balas prestasi kerja, amalan prestasi kerja dan penyampaian prestasi kerja.

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-3:2015-M03/P(6/6)	Muka Surat / Page : 2 Drpd / of : 12

PENERANGAN/INFORMATION :

1. Pengenalan

Dalam menentukan prestasi kerja, seseorang perlu berhati-hati dan memahami dalam bidang dan jenis-jenis kerjanya. Beliau sewajarnya mempunyai pengetahuan yang luas dalam tugasnya untuk menjadikannya cekap dan kompeten bagi memantau dan menilai prestasi kakitangan bawahannya.

Pekerja Atasan dijangka mempunyai pengetahuan tentang kerja-kerja di bawah seliaannya dan mengumpul maklumat di tempat kerja sebelum mengamalkan dan memantau prestasi dan keupayaan pekerja mereka.

2. Jenis-jenis kerja

Di tempat kerja hari ini, terdapat dua jenis kerja; produk dan kerja yang berasaskan perkhidmatan. Kedua-dua jenis perniagaan melibatkan penjualan produk. Perbezaan utama antara kedua-duanya adalah jenis produk yang sebenarnya menjual produk fizikal dan ketara, manakala jenis perkhidmatan ialah menjual kemahiran/kepakaran sebagai produk utama. Dalam kerja-kerja berasaskan Perkhidmatan, potensi pelanggan melabur dalam juru jual atau pemilik, yang menjadikan hubungan dengan klien itu lebih berharga dan penting dalam kerja-kerja berasaskan produk. Kerja-kerja jenis perkhidmatan bergantung kepada orang dan pengalaman pelanggan yang mungkin mempunyai risiko. Ia adalah sebuah perusahaan komersial yang menyediakan kerja-kerja yang dilakukan dalam menggunakan kepakaran oleh seseorang individu atau pasukan untuk faedah pelanggan-pelanggan dan menyediakan produk-produk yang tidak ketara, seperti perakaunan, kewangan, perundingan, pembersihan, lanskap, pendidikan, insurans, rawatan dan perkhidmatan pengangkutan.

Sementara itu, kerja-kerja yang berasaskan produk memberi jaminan bahawa produk ini akan menjadi sama daripada seorang pelanggan kepada pelanggan lain, menjadikan pengalaman pelanggan senang diramalkan. Produk di sini merujuk kepada jenis-jenis yang ketara dan yang dapat dilihat, yang di hasilkan oleh organisasi

2.1 Konsep utama produk dan jenis-jenis kerja berasaskan perkhidmatan

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-3:2015-M03/P(6/6)	Muka Surat / Page : 3 Drpd / of : 12

Produk dan perkhidmatan adalah sejajar, dan, malah, kebanyakan produk mempunyai elemen Perkhidmatan di dalamnya. Sebagai contoh, jika seorang pembeli kereta membeli pakej komprehensif manfaat perkhidmatan, selain daripada komponen kereta yang ketara. Walau bagaimanapun, terdapat perbezaan yang nyata antara mereka dan ia adalah penting untuk mewujudkan beberapa definisi kerja. Salah satu cara untuk memahaminya adalah dari sudut pandangan pelanggan. Apabila seorang pelanggan bertanya "apa anda boleh buat untuk saya?" mereka bertanya tentang produk; Apabila seorang pelanggan bertanya "apa yang anda boleh lakukan untuk saya?" mereka bertanya tentang perkhidmatan. Sementara itu produk adalah sesuatu yang boleh diukur dan dikira. Perkhidmatan pula adalah hasil daripada aplikasi kemahiran dan kepakaran ke arah yang perlu dikenal pasti. Produk adalah sesuatu yang anda boleh tunjukkan, manakala perkhidmatan, sebagai ahli ekonomi telah mentakrifkan, yang sebarang aktiviti "anda tidak boleh mengambil ringan seperti melepaskan batuk ditangga".

2.2 Kebaikan dan keburukan produk dan jenis kerja yang berasaskan perkhidmatan

Dalam Perkhidmatan, anda akan berpeluang untuk bekerja dalam pelbagai teknologi yang berbeza tetapi ia adalah amat sukar untuk memilih mana satu yang anda mahu ceburi dan ia bergantung kepada banyak faktor. Dalam syarikat-syarikat perkhidmatan mereka lebih cenderung untuk mencari kepakaran yang lebih umum, jadi ianya tidak sukar untuk mnceburinya jika anda mempunyai asas-asas yang bersesuaian.

Dalam syarikat-syarikat yang berorientasikan produk kriteria adalah lebih tegar, jadi anda perlu benar-benar memiliki kriteria yang diperlukan dan betul-betul mempunyai satu pegangan yang kukuh berkaitan kepakaran yang diperlukan untuk jawatan tersebut. Skala gaji juga menunjukkan perkara yang sama.

Dalam syarikat-syarikat yang berorientasikan perkhidmatan beban tugas cenderung menjadi tidak sekadar disebabkan oleh anggaran yang tidak tepat atau kekurangan orang yang tepat menyebabkan pembahagian kerja boleh menjadi tidak seimbang. Kebaikannya sentiasa mempunyai peluang yang lebih tinggi ke luar negara untuk bekerja di projek jangka pendek atau panjang. Kadang-kadang anda akan bekerja merentasi pelbagai teknologi dan mungkin menikmati pengalamannya.

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-3:2015-M03/P(6/6)	Muka Surat / Page : 4 Drpd / of : 12

Dalam syarikat-syarikat yang berorientasikan produk alam kerja adalah lebih baik kerana anda akan cenderung untuk mengusahakan produk tertentu dalam tempoh yang agak lama, Ini meningkatkan kemahiran dan amat sesuai dengan keperluan kerja anda.

3.0 Kriteria prestasi kerja

Penyelia akan membuat penilaian prestasi pekerja-pekerja di bawah tanggungjawab mereka yang biasanya dilakukan menjelang hujung tahun. Penilaian ini berdasarkan sasaran kerja yang ditetapkan yang biasanya di awal ahun. Penilaian prestasi kerja berdasarkan kriteria tertentu agar penilaian prestasi kerja dapat dilaksanakan secara objektif.

i) Kriteria penilaian / faktor

Ciri-ciri utama penilaian prestasi individu bagi kakitangan adalah:

a) kecekapan vokasional

- Kemahiran, dinilai dengan merujuk kepada faktor-faktor seperti:
 - Arahan keseluruhan tugas-tugas pekerja; pengetahuan, kemahiran, kaedah dan peralatan.
 - Penyelenggaraan kemahiran vokasional.
 - Keupayaan untuk memfokus kepada yang diperlukan.
- Pembangunan peribadi, dinilai dengan merujuk kepada faktor-faktor seperti:
 - Bagaimana pekerja menghadapi n cabaran-cabaran baharu dan idea-idea, pandangan dan amalan serta tugas-tugas baru.
 - Memainkan peranan aktif dalam meningkatkan kerja.
 - Bagaimana pekerja meningkatkan kemahiran diri.
- Kepelbagaian kemahiran / keupayaan khas, dinilai dengan merujuk kepada faktor seperti:
 - Sama ada pekerja mempunyai kemahiran yang melebihi tugas asas pekerja sendiri yang memberi manfaat di tempat kerja.
 - Kebolehan khas atau kepakaran.
 - kepelbagaian am pada kemahiran pekerja.

b) Tanggungjawab pada kerja dan aktiviti di tempat kerja

- Kespontanan, dinilai dengan merujuk kepada faktor-faktor seperti:

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-3:2015-M03/P(6/6)	Muka Surat / Page : 5 Drpd / of : 12

- Bagaimana spontan pekerja semasa menjalankan kerja mereka
 - Bagaimana pekerja mengambil inisiatif dalam meningkatkan cara-cara kerja dan tempat kerja
- Kemahiran bekerjasama, Dinilai dengan merujuk kepada faktor-faktor seperti:
 - Bagaimana pekerja bekerjasama di tempat kerja, dengan pihak luar dan dengan pihak-pihak yang berkepentingan.
 - Bagaimana pekerja mendampingi masyarakat dan mewujudkan suasana positif.
 - Bagaimana pekerja berhadapan dengan konflik.
 - Komitmen terhadap kerja dan rakan-rakan/pekerja boleh dinilai dengan merujuk kepada faktor-faktor seperti:
 - Bagaimana pekerja mengambil bahagian untuk memperbaiki tempat kerja.
 - Bagaimana pekerja mematuhi amalan-amalan yang telah dipersetujui bersama
 - Bagaimana pekerja menunjukkan komitmen kepada tugas dan matlamat pekerja ditempat bekerja
 - Tahap penglibatan pekerja dalam melaksanakan fungsi-fungsi komuniti kesejagatan.

Pekerja-pekerja yang bekerja dalam kapasiti penyeliaan akan dinilai kejayaan dan peningkatan dalam penyeliaan dan kepimpinan kerja (termasuk penyertaan dalam penyeliaan dan latihan kepimpinan) dan kemahiran penyeliaan secara umum. Penilaian akan juga mempertimbangkan bagaimana penyelia menyokong, menggalakkan dan mendorong pekerja untuk mencapai matlamat mereka dan bagaimana penyelia memupuk tempat kerja yang lebih positif, efektif dan produktif.

ii) Kualiti dan prestasi

- a) Produktiviti, dinilai dengan merujuk kepada faktor-faktor seperti:pencapaian, seperti objektif kuantitatif atau tarikh akhir yang dikenakan ke atas pekerja.
- b) Kualiti kerja, dinilai dengan merujuk kepada faktor-faktor seperti kualiti kerja berhubung dengan kehendak dan matlamat tugas.

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-3:2015-M03/P(6/6)	Muka Surat / Page : 6 Drpd / of : 12

- c) Ekonomi, dinilai dengan merujuk kepada faktor-faktor seperti: ekonomi keseluruhan dalam melaksanakan tugas.dan penggunaan sumber-sumber dengan teliti.

4. Prosedur Pemantauan

Pemantauan boleh dilaksanakan samada secara langsung atau tidak langsung. Pemantauan langsung melibatkan seorang penyelia yang terus memerhati prestasi (contohnya membaca laporan, e-mel, minit atau surat-surat yang disediakan oleh pekerja). Pemantauan secara tidak langsung berlaku apabila penyelia peringkat pertama atau penyelia peringkat kedua menerima maklum balas tentang prestasi pekerja dari sumber lain (contohnya dari pelanggan, pelanggan, pemegang saham dan rakan sebaya).

Berikut adalah beberapa asas teknik pemantauan secara langsung dan tidak langsung:

- i) Pemerhatian
- ii) Bercakap dengan orang awam
- iii) Pemantauan prestasi kerja dan pencapaian
- iv) Memantau ketidakhadiran dan kehadiran staf
- v) Kaji selidik-pekerja (sebelum, semasa dan selepas perubahan)
- vi) Garis asas mengukur sebelum dan selepas perubahan
- vii) Tanda araskan dengan unit kerja lain
- viii) Rekod kewangan
- ix) Rekod penggunaan
- x) Kumpulan utama yang memberi maklumbalas secara langsung
- xi) Borang soal selidik
- XII) Kertas maklum balas
- XIII) Mengukur masa untuk menyelesaikan tugas
- xiv) Rekod kesilapan
- xv) Rekod soalan yang diajukan
- xvi) Pemantauan pulangan (sebagai contoh, Barangan yang di pulang pelanggan)
- xvii) Merekodkankan tahap aduan.

4.1 Pemantauan prestasi

Pemantauan prestasi adalah satu bahagian penting dalam kerja-kerja harian seorang penyelia, dan tanggungjawab yang diletakkan di bahu ketua sebagai mana dalam

perjanjian pekerja dan penyelia-penyelia peringkat pertama. Mereka mempunyai tanggungjawab untuk sentiasa memantau prestasi berbanding dengan apa yang dipersetujui oleh Angka Pencapaian Hasil (KER) pada Perjanjian prestasi pekerja. Kemudian pekerja diberi masa cukup untuk memberi maklum balas yang jujur dan sesuai tentang standard prestasi kerja mereka. Penyelia peringkat kedua berperanan menyokong dalam proses ini.

Dengan menggunakan pelbagai kaedah dengan meluas pemantauan anda akan menjadi lebih berkesan kerana menggunakan pelbagai kaedah bermakna anda akan mendapat gambaran yang lebih seimbang tentang prestasi pekerja. Ini bermakna anda boleh memberikan jenis maklum balas yang diberitahu pekerja yang mereka mahu lebih, kerana mereka mendapati ia membina dan bermotivasi, serta meningkatkan prestasi.

4.2 Pantauan prestasi lawan objektif yang boleh dikira

- i) Kaedah
- ii) Laporan jualan
- iii) Tarikh akhir bertemu
- iv) Laporan kesilapan
- v) Laporan Ketepatan
- vi) Dokumen
- vii) Cadangan
- viii) Pelan
- ix) Ramalan belanjawan

Ini merupakan kaedah pemantauan yang kebanyakan ketua merasa selesa kerana ia adalah tentang apa yang pekerja lakukan. Ia adalah mudah untuk melihat jika pekerja anda mencapai sasaran jualan atau menyerah kerja yang betul dan ini adalah kaedah pemantauan dari segi kuantiti, kualiti dan masa sesuatu kerja.

Kesukaran timbul apabila ini adalah hanya kaedah pemantauan seorang pengurus/penyelia menggunakannya kerana kebanyakan pekerjaan bukan hanya kira 'apa', ia adalah juga tentang 'bagaimana' pekerja melakukan kerja mereka. Tentang:

- i) Bagaimana mereka bekerja sebagai ahli pasukan.
- ii) Bagaimana mereka bekerja dengan pelanggan.
- iii) Bagaimana mereka menangani masalah-masalah.

iv) Bagaimana mereka menangani perubahan dan sebagainya.

Jika anda hanya memantau 'apa' kerjanya, anda akan hanya perlu memantau separuh daripada kerja. Dan jika anda hanya memantau separuh daripada kerja maka kemungkinan hanya bahagian pekerja akan merasai ia adalah berfaedah untuk memberi tumpuan

4.3 Pemantauan Prestasi terhadap Objektif Tingkahlaku

Berikut adalah tiga cara untuk memantau tingkah laku;

i) Pemerhatian

Pemerhatian memerlukan langkah terancang untuk melihat pekerja yang sedang bertugas. Tujuannya ialah untuk anda memerhatikan tingkah laku tertentu yang anda telah nyatakan dalam objektif prestasinya. Sebagai contoh, jika anda telah bersetuju bahawa objektif prestasi untuk kerja berpasukan adalah 'membantuan kepada ahli pasukan' dan 'menyumbang kepada mesyuarat pasukan' maka itu adalah tingkah laku tertentu yang anda rancang untuk diperhatikan. Jadi ia adalah berkenaan untuk melihat objektif prestasi yang telah dipersetujui dan berkaitan dengan unsur-unsur tingkah laku tugas dan kemudian dirancang bagaimana anda akan melihat tingkah laku tersebut. Sebagai contoh, tumpukan perhatian khusus kepada tingkah laku pekerja dalam mesyuarat berpasukan yang seterusnya.

ii) Lapor Balik

Lapor Balik adalah tentang pekerja anda yang melaporkan semula kepada anda mengenai prestasi mereka. Ini adalah satu teknik yang benar-benar berguna yang pekerja bertanggungjawab untuk 'membuktikan' prestasi mereka berbanding dengan objektif-objektif yang telah dipersetujui.

iii) Maklum balas

Maklum balas adalah kaedah untuk mendapatkan maklum balas dari orang ramai mengenai prestasi pekerja. Kemungkinandari pada;

- a) Pelanggan
- b) Pembekal
- c) Anggota pasukan
- d) Jabatan lain

Adalah penting anda hanya melihat maklum balas;

- a) Seperti yang telah dipersetujui antara anda dan pekerja dan
- b) Dinyatakan dalam objektif prestasi

5. Penilaian Prestasi

Penilaian prestasi adalah suatu penentuan tugas yang formal bagi individu terhadap tindakan dan hasil kerja mereka dalam keadaan tertentu atau persekitaran. Dalam dagangan kewangan, objektifnya adalah untuk menilai setakat mana individu telah menambah kekayaan kepada firma dan/atau pelanggannya, dan sama ada pencapaian beliau adalah di atas atau di bawah norma-norma pasaran atau industri. Ia juga, dikenali sebagai ukuran prestasi.

5.1 Sistem Penilaian Prestasi Peribadi

Sistem penilaian prestasi yang merangkumi prosedur untuk menilai prestasi setiap individu, dengan faktor-faktor yang berkaitan penilaian dan skala penilaian. Impak daripada prestasi peribadi ialah gaji sebagaimana yang telah ditetapkan di dalam Perjanjian Bersama.

Perbincangan mengenai penilaian merupakan elemen yang penting dalam kerja-kerja penyelia dan kakitangan pentadbiran, dan interaksi antara seseorang pekerja dan Ketua mereka. Perbincangan penilaian yang berjaya memerlukan persediaan yang teliti. Seseorang pekerja boleh menyediakan sendiri, sebagai contoh, dengan membuat penilaian prestasi mereka sendiri lebih awal. Kedua-dua pihak mesti meluangkan masa untuk perbincangan di satu tempat khas jauh dari gangguan atau tugas-tugas lain.

Prestasi peribadi pekerja dinilai semasa mengadakan perbincangan penilaian. Tumpuan adalah kepada prestasi individu pekerja-pekerja dengan tugas-tugas yang diberi dalam perihal tugas dan tanggungjawab mereka dan yang ditentukan oleh majikan, serta objektif yang telah ditetapkan untuk kakitangan dalam penilaian prestasi yang terdahulu atau melalui lain-lain cara .

Prestasi kerja individu yang dinilai berdasarkan penilaian keseluruhan pada skala 1-5 berkaitan dengan tiga kriteria utama yang dinyatakan di bawah. Sub kriteria digunakan

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-3:2015-M03/P(6/6)	Muka Surat / Page : 10 Drpd / of : 12

untuk menilai setiap kriteria utama, tetapi tidak akan dinilai secara berasingan. Tahap prestasi individu ditentukan sebagai purata hasil penilaian untuk kriteria utama.

Seorang penyelia akan menilai prestasi pekerja. Penyelia akan merekodkan hasil daripada penilaian dan justifikasinya, dan ini akan disampaikan kepada pekerja. Penyelia berkenaan akan mencadangkan tahap prestasi berdasarkan penilaian. Jika hasil penilaian berlainan dengan prestasi pekerja itu, maka pekerja akan masukkan pandangan beliau sendiri dan sebab-sebabnya dalam ringkasan penilaian. Penilaian prestasi dan tahap prestasi akan disahkan oleh majikan berdasarkan faktor-faktor yang dijadikan asas untuk penilaian prestasi, dasar penilaian am dan prestasi pekerja yang bekerja dalam bidang tugas bagi jawatan yang setaraf dengannya.

Penilaian dirujuk kepada Skala Penilaian seperti berikut:

- Tahap 5:** Prestasi pekerja adalah sangat baik dan jelas melebihi semua keperluan kerja dan objektif kuantitatif dan kualitatif yang diberikan.
- Tahap 4:** Prestasi pekerja memenuhi semua keperluan kerja dengan baik. Prestasi melebihi objektif kuantitatif dan kualitatif yang diberikan dalam banyak aspek
- Tahap 3:** Prestasi pekerja memenuhi keperluan kerja dan objektif yang diberikan dengan baik. Prestasi mencapai tahap kualiti yang tinggi dalam bidang-bidang utama tugas.
- Tahap 2:** Prestasi pekerja memenuhi keperluan pekerjaan asas dan matlamat utama yang diberikan. Walau bagaimanapun beberapa aspek prestasi perlu diperbaiki
- Tahap 1:** Terdapat keperluan yang tinggi untuk peningkatan prestasi pekerja.

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-3:2015-M03/P(6/6)	Muka Surat / Page : 11 Drpd / of : 12

SOALAN/QUESTION:

1. Terangkan secara ringkas dua tahap dalam skala penilaian?
.....
.....
2. Apakah kriteria utama penilaian prestasi individu untuk kakitangan?
.....
.....
3. Huraikan satu cara untuk memantau kelakuan?
.....
.....
4. Jelaskan maksud *kaedah pemantauan tidak langsung* dan berikan dua contoh?
.....
.....
5. Berikan satu kelebihan jenis pekerjaan yang berorientasikan perkhidmatan.
.....
.....

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-3:2015-M03/P(6/6)	Muka Surat / Page : 12 Drpd / of : 12

RUJUKAN / REFERENCES:

1. "There are Five Ways to Monitor Employee Performance" Bruce Tulgan, employee performance. Posted by Bruce Tulgan on Thursday, 05/20/2010 9:55 am
2. <http://www.ulapland.fi/InEnglish/About-us/Vacancies/The-salary-system/General-staff/Evaluating-the-Personal-Work-Performance>
3. <http://www.performanceobjectivesnow.com/blog/monitoring-performance-against-performance-objectives/> Posted on July 20, 2011 by Joan Henshaw
4. Palmer, Adrian. Principles of Services Marketing. McGraw Hill. December 2007
Available online April 8. 2010
5. The Economist. Economics A- Z. Available online April 8, 2010



**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 / <i>PROGRAM'S CODE AND NAME</i>	Z-009-3:2015 CORE ABILITIES	
TAHAP / LEVEL	TIGA (3)	
NO. DAN TAJUK KEMAHIRAN TERAS / <i>CORE ABILITY NO. AND TITLE</i>	CA03 KEMAHIRAN KEPIMPINAN	
NO. DAN PENYATAAN KEMAHIRAN / <i>ABILITY NO. AND STATEMENT</i>	03.01 PAMERKAN KEMAHIRAN KAUNSELING DI TEMPAT KERJA 03.02 PAMERKAN TANGGUNGJAWAB DAN KUASA 03.03 PAMERKAN KEMAHIRAN KERJA BERPASUKAN 03.04 PAMERKAN KEMAHIRAN PENGAWALAN EMOSI DI TEMPAT KERJA 03.05 TERAPKAN PENGETAHUAN KERJA DAN KENAL PASTI KEHENDAK PELANGGAN 03.06 PANTAU PENYAMPAIAN HASIL KERJA	
NO. KOD / CODE NO.	Z-009-3:2015-M03/T(6/6)	Muka surat / Page : 1 Drpd / of : 5

TAJUK/TITLE : PENYAMPAIAN HASIL KERJA

TUJUAN/PURPOSE:

Kertas Tugas ini bertujuan untuk memantapkan pengetahuan dan pemahaman pelatih mengenai jenis kerja, kriteria prestasi kerja, maklum balas prestasi kerja, amalan prestasi kerja dan penyampaian prestasi kerja.

NO. KOD / CODE NUM.	Z-009-3:2015-M03/T(6/6)	Muka surat / Page : Drpd / of : 5

ARAHAN/INSTRUCTION:

Pelatih hendaklah menjawab semua soalan dan dibenarkan merujuk Kertas Penerangan Z-009-3:2015-M03/P(6/6)

SOALAN/QUESTION:

SOALAN/QUESTION:

1. Semua maklumat yang diberikan di bawah berkaitan dengan jenis produk kecuali
 - A. ketara
 - B. fizikal
 - C. tidak ketara
 - D. barangan yang dapat dilihat

(1 Markah)

2. Semua maklumat yang berikut berkaitan dengan jenis perkhidmatan kecuali
 - A. Ketara
 - B. Tidak ketara
 - C. Bergantung pada orang
 - D. Pengalaman Pelanggan

(1 Markah)

3. Antara senarai berikut manakah yang bukan kaedah yang digunakan untuk memantau prestasi terhadap objektif yang boleh diukur:
 - A. Laporan
 - B. Belanjawan
 - C. Pelanggan

NO. KOD / CODE NUM.	Z-009-3:2015-M03/T(6/6)	Muka surat / Page : Drpd / of : 5

D. Dokumen

(1 Markah)

4. Yang berikut merupakan 3 (tiga) cara untuk memantau tingkah laku, kecuali

- A. Cadangan
- B. Maklum balas
- C. Melaporkan kembali
- D. Pencerapan

(1 Markah)

5. Tiga (3) kriteria penilaian prestasi diri kakitangan ialah

- A. Kualiti prestasi, tingkah laku dan pencerapan
- B. Kecekapan vokasional, kelayakan dan kualiti prestasi
- C. Aktiviti di tempat kerja, kualiti prestasi dan pencerapan
- D. Kecekapan vokasional, tanggungjawab dan kualiti prestasi

(1 Markah)

6. Aspek yang tidak dinilai bawah kecekapan vokasional ialah

- A. Kebolehan
- B. Pengetahuan
- C. Kemahiran bekerjasama
- D. Pembangunan diri

(1 Markah)

7. Bagaimanakah kebolehan khusus dinilai?

- A. Dengan merujuk tahap spontan pekerja dalam kerjanya
- B. Dengan merujuk kemahiran pekerja yang melebihi tugas asas mereka sendiri
- C. Dengan merujuk usaha pekerja dalam memupuk rasa muhibah dan suasana positif
- D. Dengan merujuk usaha pekerja dalam mengambil inisiatif bagi meningkatkan cara kerja dan tempat kerja

(1 Markah)

NO. KOD / CODE NUM.	Z-009-3:2015-M03/T(6/6)	Muka surat / Page : Drpd / of : 5

8. Komitmen untuk bekerja dan rakan sekerja, dinilai dengan merujuk faktor yang berikut kecuali
- A. cara pekerja mematuhi amalan yang dipersetujui bersama
 - B. cara pekerja mengambil bahagian dalam meningkatkan tempat kerja
 - C. tahap penglibatan pekerja dalam melaksanakan program kemasyarakatan
 - D. cara pekerja bekerjasama di tempat kerja, dengan pihak luar dan pihak yang berkepentingan

(1 Markah)

9. Berapakah tahap skala penilaian?

- A. 8
- B. 10
- C. 9
- D. 5

(1 Markah)

10. Kualiti dan prestasi dikaitkan dengan

- A. Kualiti kerja, ekonomi, kebolehan
- B. Produktiviti, ekonomi, kualiti kerja
- C. Produktiviti, kualiti kerja, penambahbaikan kerja
- D. Spontan, kualiti kerja, pembangunan diri

(1 Markah)

NO. KOD / CODE NUM.	Z-009-3:2015-M03/T(6/6)	Muka surat / Page : Drpd / of : 5

SKEMA JAWAPAN

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



**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 / <i>PROGRAM'S CODE AND NAME</i>	Z-009-3:2015 CORE ABILITIES	
TAHAP / LEVEL	TIGA (3)	
NO. DAN TAJUK KEMAHIRAN TERAS / <i>CORE ABILITY NO. AND TITLE</i>	CA03 KEMAHIRAN KEPIMPINAN	
NO. DAN PENYATAAN KEMAHIRAN / <i>ABILITY NO. AND STATEMENT</i>	03.01 PAMERKAN KEMAHIRAN KAUNSELING DI TEMPAT KERJA 03.02 PAMERKAN TANGGUNGJAWAB DAN KUASA 03.03 PAMERKAN KEMAHIRAN KERJA BERPASUKAN 03.04 PAMERKAN KEMAHIRAN PENGAWALAN EMOSI DI TEMPAT KERJA 03.05 TERAPKAN PENGETAHUAN KERJA DAN KENAL PASTI KEHENDAK PELANGGAN 03.06 PANTAU PENYAMPAIAN HASIL KERJA	
NO. KOD / CODE NO.	Z-009-3:2015-M03/K(6/6)	Muka Surat/ Page : 1 Drpd / of : 3

TAJUK / TITLE: PENYAMPAIAN HASIL KERJA

TUJUAN PEMBELAJARAN / INSTRUCTIONAL AIMS:

Pelatih mesti boleh:-

1. Kenal pasti jenis kerja.
2. Tahkik kriteria prestasi kerja.
3. Kumpul maklum balas prestasi kerja.
4. Laksana amalan prestasi kerja.
5. Pantau penyampaian prestasi kerja.

ARAHAN / INSTRUCTION

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

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

TIADA

PERALATAN, PERKAKASAN DAN BAHAN / TOOLS, EQUIPMENT AND MATERIAL

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

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

SOALAN / QUESTION :

TIADA

SENARAI SEMAK PENUNJUK KEBOLEHAN TERAS /
CORE ABILITY INDICATORS CHECKLIST

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

Kebolehan 3.6

1	Jenis kerja dikenal pasti	☐	☐	_____
2	Kriteria prestasi kerja ditahkik	☐	☐	_____
3	Maklum balas prestasi kerja dikumpul	☐	☐	_____
4	Amalan prestasi kerja dilaksana	☐	☐	_____
5	Penyampaian prestasi kerja dipantau	☐	☐	_____

.....
(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-009-3:2015 KEBOLEHAN TERAS M03 – KEMAHIRAN KEPIMPINAN

Kebolehan	Penilaian Pengetahuan	Pematuhan Penunjuk Prestasi
1. Pamerkan kebolehan kaunseling di tempat kerja	Z-009-3:2015-M03/KA(1/1)	Z-009-3:2015-M03/K(1/6) Pamer kebolehan kaunseling di tempat kerja
2. Pamerkan tanggungjawab dan kuasa		Z-009-3:2015-M03/K(2/6) Pamer tanggungjawab dan Kuasa
3. Pamerkan kebolehan kerja berpasukan		Z-009-3:2015-M03/K(3/6) Pamer kebolehan kerja berpasukan
4. Pamerkan kebolehan pengawalan emosi di tempat kerja		Z-009-3:2015-M03/K(4/6) Pamer kebolehan pengawalan emosi di tempat kerja
5. Terapkan pengetahuan kerja dan kenal pasti kehendak pelanggan		Z-009-3:2015-M03/K(5/6) Terap pengetahuan kerja dan kehendak pelanggan
6. Pantau penyampaian hasil kerja		Z-009-3:2015-M03/K(6/6) Pantau penyampaian hasil kerja

PENILAIAN PRESTASI NCS-CORE ABILITY

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

KEBOLEHAN TERAS – TAHAP 3

Nama Calon: _____

No Kad Pengenalan: _____

Nama Pusat Bertauliah: _____

Kod Pusat Bertauliah: _____

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

PERKARA	KEBOLEHAN	1	2	3	4	5	CATATAN
CA01	KOMUNIKASI EFEKTIF						
1.1	Pamerkan amalan komunikasi perhubungan						
1.2	Gunakan kemahiran asas perundingan						
CA02	KESEDARAN TEKNOLOGI MAKLUMAT						
2.1	Pamerkan kesedaran teknologi maklumat						
2.2	Pamerkan kesedaran peraturan teknologi maklumat						
CA03	KEMAHIRAN KEPIMPINAN						
3.1	Pamerkan kebolehan kaunseling di tempat kerja						
3.2	Pamerkan tanggungjawab dan kuasa						
3.3	Pamerkan kebolehan kerja berpasukan						
3.4	Pamerkan kebolehan pengawalan emosi di tempat kerja						
3.5	Terapkan pengetahuan kerja dan kenalpasti kehendak pelanggan						
3.6	Pantau penyampaian hasil kerja						
CA04	ETIKA DI TEMPAT KERJA						
4.1	Pamerkan keperluan budaya kerja						
4.2	Tangani situasi yang memerlukan perhatian						
CA05	KEMAHIRAN PENTADBIRAN						

PERKARA	KEBOLEHAN	1	2	3	4	5	CATATAN
5.1	Pamerkan kesedaran penggunaan aset kerja						
5.2	Runding penerimaan dan serahan produk/servis						
5.3	Laksanakan amalan sumber tenaga kerja						
CA06	KESEDARAN PELAKSANAAN KESIHATAN,KESELAMATAN DAN ALAM SEKITAR						
6.1	Laksanakan kesedaran kesihatan						
6.2	Laksanakan kesedaran keselamatan						
6.3	Laksanakan kesedaranalam sekitar						

Skala – Tahap Pencapaian

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

Tarikh Penilaian :		Nama PP:		T/tangan PP:	
KEPUTUSAN		TERAMPIL / TIDAK TERAMPIL			



REKOD PENILAIAN KUMULATIF (RPK) - TEORI
SIJIL KEMAHIRAN MALAYSIA (SKM): NCS – CORE ABILITIES (TAHAP 3)

JPK/CA/RPK-T3

NAMA CALON:	PUSAT BERTAULIAH:

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

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

Z-009-3:2015-CA01	KOMUNIKASI EFEKTIF
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-3:2015-CA02	KESEDARAN TEKNOLOGI MAKLUMAT
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-3:2015-CA03	KEMAHIRAN KEPIMPINAN
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	



REKOD PENILAIAN KUMULATIF (RPK) - TEORI
SIJIL KEMAHIRAN MALAYSIA (SKM): NCS – CORE ABILITIES (TAHAP 3)

JPK/CA/RPK-T3

NAMA CALON:

PUSAT BERTAULIAH:

Z-009-3:2015-CA04	ETIKA TEMPAT KERJA
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-3:2015-CA05	KEMAHIRAN PENTADBIRAN
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-3:2015-CA06	KESEDARAN PERLAKSANAAN KESIHATAN, KESELAMATAN DAN ALAM SEKITAR
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	



M03 – KEMAHIRAN KEPIMPINAN

Sub-Modul 6

PENYAMPAIAN HASIL KERJA

Z-009-3:2015–M03/P(6/6)

TAHAP 3

Kertas Penerangan 6

PENYAMPAIAN HASIL KERJA

ISI KANDUNGAN

- TUJUAN
- PENGENALAN
 1. JENIS-JENIS KERJA
 2. KRITERIA PRESTASI KERJA
 3. PROSEDUR PEMANTAUAN
 4. PENILAIAN PRESTASI

TUJUAN

Menerangkan mengenai:

- ✓ Jenis kerja.
- ✓ Kriteria prestasi kerja.
- ✓ Maklum balas prestasi kerja.
- ✓ Amalan prestasi kerja.
- ✓ Penyampaian prestasi kerja.

PENGENALAN

- Dalam menentukan prestasi kerja, seseorang perlu berhati-hati dan memahami dalam bidang dan jenis-jenis kerjanya. Beliau sewajarnya mempunyai pengetahuan yang luas dalam tugasnya untuk menjadikannya cekap dan kompeten bagi memantau dan menilai prestasi kakitangan bawahannya agar produktiviti yang maksima dapat dicapai.

1. JENIS-JENIS KERJA

- Terdapat dua jenis kerja: produk dan perkhidmatan

Produk	Perkhidmatan
• menjual produk fizikal dan ketara • memberi jaminan bahawa produk ini akan menjadi sama daripada seorang pelanggan kepada pelanggan lain • menjadikan pengalaman pelanggan senang diramalkan	• menjual kemahiran/kepakaran sebagai produk utama • potensi pelanggan melabur dalam juru jual atau pemilik • bergantung kepada orang dan pengalaman pelanggan yang mungkin mempunyai risiko.

1.1 KONSEP UTAMA PRODUK DAN JENIS-JENIS KERJA BERASASKAN PERKHIDMATAN

- Produk dan perkhidmatan adalah sejajar, dan, malah, kebanyakan produk mempunyai elemen Perkhidmatan di dalamnya.
- produk adalah sesuatu yang boleh diukur dan dikira.
- Perkhidmatan pula adalah hasil daripada aplikasi kemahiran dan kepakaran ke arah yang perlu dikenal pasti.
- Produk adalah sesuatu yang anda boleh tunjukkan

1.2 KEBAIKAN DAN KEBURUKAN PRODUK DAN JENIS KERJA YANG BERASASKAN PERKHIDMATAN

Keburukan

- Dalam syarikat-syarikat perkhidmatan mereka lebih cenderung untuk mencari kepakaran yang lebih umum, jadi ianya tidak sukar untuk mnceburinya jika anda mempunyai asas-asas yang bersesuaian
- Dalam syarikat-syarikat yang berorientasikan perkhidmatan beban tugas cenderung menjadi tidak sekadar disebabkan oleh anggaran yang tidak tepat atau kekurangan orang yang tepat menyebabkan pembahagian kerja boleh menjadi tidak seimbang

1.2 KEBAIKAN DAN KEBURUKAN PRODUK DAN JENIS KERJA YANG BERASASKAN PERKHIDMATAN (samb.)

Kebaikan

- Kebaikannya sentiasa mempunyai peluang yang lebih tinggi ke luar negara untuk bekerja di projek jangka pendek atau panjang. Kadang-kadang anda akan bekerja merentasi pelbagai teknologi dan mungkin akan menikmati pengalamannya.
- Dalam syarikat-syarikat yang berorientasikan produk alam kerja adalah lebih baik kerana anda akan cenderung untuk mengusahakan produk tertentu dalam tempoh yang agak lama, Ini meningkatkan kemahiran dan amat sesuai dengan keperluan kerja anda.

2. KRITERIA PRESTASI KERJA

- Penyelia akan membuat penilaian prestasi pekerja-pekerja di bawah tanggungjawab mereka yang biasanya dilakukan menjelang hujung tahun.
- Penilaian ini berdasarkan sasaran kerja yang ditetapkan yang biasanya di awal ahun. Penilaian prestasi kerja berdasarkan kriteria tertentu agar penilaian prestasi kerja dapat dilaksanakan secara objektif.

2.1 KRITERIA PENILAIAN / FAKTOR

CIRI-CIRI UTAMA PENILAIAN PRESTASI INDIVIDU BAGI KAKITANGAN ADALAH:

kecekapan vokasional.
Kemahiran, dinilai dengan merujuk kepada faktor-faktor pengetahuan, kemahiran, kaedah dan Penyelenggaraan kemahiran vokasional.

Pembangunan peribadi, dinilai dengan merujuk kepada faktor-faktor Bagaimana pekerja menghadapi n cabaran-cabaran baharu dan idea-idea, pandangan dan amalan serta tugas-tugas baru.

Kepelbagaian kemahiran / keupayaan khas, dinilai dengan merujuk kepada faktor seperti Kebolehan khas atau kepakaran, kepelbagaian am pada kemahiran pekerja.

2.2 TANGGUNGJAWAB PADA KERJA DAN AKTIVITI DI TEMPAT KERJA

Kespontanan

Kemahiran
bekerjasama



Komitmen
terhadap kerja dan
rakan-
rakan/pekerja

2.3 KUALITI DAN PRESTASI

Produktiviti

- dinilai dengan merujuk kepada faktor-faktor seperti: pencapaian, seperti objektif kuantitatif atau tarikh akhir yang dikenakan ke atas pekerja.

Kualiti kerja

- dinilai dengan merujuk kepada faktor-faktor seperti kualiti kerja berhubung dengan kehendak dan matlamat tugas.

Ekonomi

- dinilai dengan merujuk kepada faktor-faktor seperti: ekonomi keseluruhan dalam melaksanakan tugas. dan penggunaan sumber-sumber dengan teliti.

3. PROSEDUR PEMANTAUAN

- Pemantauan boleh dilaksanakan samada secara langsung atau tidak langsung.
- **Pemantauan langsung** melibatkan seorang penyelia yang terus memerhati prestasi (contohnya membaca laporan, e-mel, minit atau surat-surat yang disediakan oleh pekerja).
- **Pemantauan secara tidak langsung** berlaku apabila penyelia peringkat pertama atau penyelia peringkat kedua menerima maklum balas tentang prestasi pekerja dari sumber lain (contohnya dari pelanggan, pelanggan, pemegang saham dan rakan sebaya)

3.1 BEBERAPA ASAS TEKNIK PEMANTAUAN SECARA LANGSUNG DAN TIDAK LANGSUNG



3.2 PEMANTAUAN PRESTASI

❑ Pemantauan prestasi adalah satu bahagian penting dalam kerja-kerja harian seorang penyelia, dan tanggungjawab yang diletakkan di bahu ketua sebagai mana dalam perjanjian pekerja dan penyelia-penyelia peringkat pertama.

❑ Mereka mempunyai tanggungjawab untuk sentiasa memantau prestasi berbanding dengan apa yang dipersetujui oleh Angka Pencapaian Hasil (KER) pada Perjanjian prestasi pekerja. Kemudian pekerja diberi masa cukup untuk memberi maklum balas yang jujur dan sesuai tentang standard prestasi kerja mereka. Penyelia peringkat kedua berperanan menyokong dalam proses ini.

3.3 PANTAUAN PRESTASI LAWAN OBJEKTIF YANG BOLEH DIKIRA

Kaedah

Laporan
jualan

Tarikh akhir
bertemu

Laporan
kesilapan

Laporan
Ketepatan

Dokumen

Cadangan

Pelan

Ramalan
belanjawan

3.4 PEMANTAUAN PRESTASI TERHADAP OBJEKTIF TINGKAHLAKU

Pemerhatian

- Tujuannya ialah untuk anda memerhatikan tingkah laku tertentu yang anda telah nyatakan dalam objektif prestasinya

Lapor Balik

- Lapor Balik adalah tentang pekerja anda yang melaporkan semula kepada anda mengenai prestasi mereka

Maklum balas

- Maklum balas adalah kaedah untuk mendapatkan maklum balas dari orang ramai mengenai prestasi pekerja.

4. PENILAIAN PRESTASI

- ❑ Penilaian prestasi adalah suatu penentuan tugas yang formal bagi individu terhadap tindakan dan hasil kerja mereka dalam keadaan tertentu atau persekitaran.
- ❑ Dalam dagangan kewangan, objektifnya adalah untuk menilai setakat mana individu telah menambah kekayaan kepada firma dan/atau pelanggannya, dan sama ada pencapaian beliau adalah di atas atau di bawah norma-norma pasaran atau industri. Ia juga, dikenali sebagai ukuran prestasi.

4.1 SISTEM PENILAIAN PRESTASI PERIBADI

- ❑ Sistem penilaian prestasi yang merangkumi prosedur untuk menilai prestasi setiap individu, dengan faktor-faktor yang berkaitan penilaian dan skala penilaian
- ❑ Perbincangan mengenai penilaian merupakan elemen yang penting dalam kerja-kerja penyelia dan kakitangan pentadbiran, dan interaksi antara seseorang pekerja dan Ketua mereka.
- ❑ Prestasi peribadi pekerja dinilai semasa mengadakan perbincangan penilaian. Prestasi kerja individu yang dinilai berdasarkan penilaian keseluruhan pada skala 1-5

4.2 SKALA PENILAIAN

Penilaian dirujuk kepada Skala Penilaian seperti berikut:

Tahap 5:

- Prestasi pekerja adalah sangat baik dan jelas melebihi semua keperluan kerja dan objektif kuantitatif dan kualitatif yang diberikan.

Tahap 4:

- Prestasi pekerja memenuhi semua keperluan kerja dengan baik. Prestasi melebihi objektif kuantitatif dan kualitatif yang diberikan dalam banyak aspek

Tahap 3:

- Prestasi pekerja memenuhi keperluan kerja dan objektif yang diberikan dengan baik. Prestasi mencapai tahap kualiti yang tinggi dalam bidang-bidang utama tugas.

Tahap 2:

- Prestasi pekerja memenuhi keperluan pekerjaan asas dan matlamat utama yang diberikan. Walau bagaimanapun beberapa aspek prestasi perlu diperbaiki.

Tahap 1:

- Terdapat keperluan yang tinggi untuk peningkatan prestasi pekerja.

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 3.6				
1	Jenis kerja dikenal pasti	☐	☐	_____
2	Kriteria prestasi kerja ditahkik	☐	☐	_____
3	Maklum balas prestasi kerja dikumpul	☐	☐	_____
4	Amalan prestasi kerja dilaksanakan	☐	☐	_____
5	Penyampaian prestasi kerja dipantau	☐	☐	_____

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 3



Nama Calon: _____

No Kad Pengenalan: _____

Nama Pusat Bertauliah: _____

Kod Pusat Bertauliah: _____

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

PERKARA	KEBOLEHAN	1	2	3	4	5	CATATAN
CA01	KOMUNIKASI EFEKTIF						
1.1	Pamerkan amalan komunikasi perhubungan						
1.2	Gunakan kemahiran asas perundingan						
CA02	KESEDARAN TEKNOLOGI MAKLUMAT						
2.1	Pamerkan kesedaran teknologi maklumat						
2.2	Pamerkan kesedaran peraturan teknologi maklumat						
CA03	KEMAHIRAN KEPIMPINAN						
3.1	Pamerkan kebolehan kaunseling di tempat kerja						
3.2	Pamerkan tanggungjawab dan kuasa						
3.3	Pamerkan kebolehan kerja berpasukan						
3.4	Pamerkan kebolehan pengawalan emosi di tempat kerja						
3.5	Terapkan pengetahuan kerja dan kenalpasti kehendak pelanggan						
3.6	Pantau penyampaian hasil kerja						

GCA01(CA06)

CONTOH BORANG RPK



REKOD PENILAIAN KUMULATIF (RPK) - TEORI
SIJIL KEMAHIRAN MALAYSIA (SKM): NCS – CORE ABILITIES (TAHAP 3)

JPK/CA/RPK-T3

NAMA CALON:					PUSAT BERTAULIAH:				
PERINGATAN: - RPK ini hendaklah diisi dan disimpan dalam Rekod Bukti Pencapaian (Portfolio) Calon. - Pegawai Penilai (PP)/Tenaga Pengajar (TP) dan Pegawai Pengesahan Dalam (PPD) perlu menandatangani hanya setelah calon lulus penilaian teori Core Abilities. - Bukti-bukti pencapaian penilaian teori Core Abilities mesti disimpan dalam Portfolio Calon. PPD mesti menyemak bukti-bukti tersebut bagi tujuan pengesahan dalam. - Markah lulus penilaian Teori adalah 50%.									
Dilantik Sebagai :	Pegawai Pengesah Dalam	Pegawai Penilai/Tenaga Pengajar	Pegawai Penilai/Tenaga Pengajar	Pegawai Penilai/Tenaga Pengajar					
Nama:									
Contoh T/Tangan:									

Z-009-3:2015-CA01	KOMUNIKASIEFEKTIF	Z-009-3:2015-CA02	KESEDARAN TEKNOLOGI MAKLUMAT	Z-009-3:2015-CA03	KEMAHIRAN KEPIMPINAN
	Markah Penilaian Teori:		Markah Penilaian Teori:		Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian		Tarikh Penilaian		Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP		T/tangan PP/TP		T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD		T/tangan PPD		T/tangan PPD	

SUMBER RUJUKAN

- "There are Five Ways to Monitor Employee Performance" Bruce Tulgan, employee performance. Posted by Bruce Tulgan on Thursday, 05/20/2010 9:55 am
- <http://www.ulapland.fi/InEnglish/About-us/Vacancies/The-salary-system/General-staff/Evaluating-the-Personal-Work-Performance>
- <http://www.performanceobjectivesnow.com/blog/monitoring-performance-against-performance-objectives/> Posted on July 20, 2011 by Joan Henshaw
- Palmer, Adrian. Principles of Services Marketing. McGraw Hill. December 2007 Available online April 8. 2010



JPK

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

**KOD DAN NAMA PUSAT
BERTAULIAH**

SOALAN PENILAIAN PENGETAHUAN (OBJEKTIF)

KOD UNIT CORE ABILITY

Z-009-3:2015 M03

NAMA UNIT ABILITY

LEADERSHIP 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 penilaian; dan
6. Dilarang membawa keluar kertas soalan dari bilik peperiksaan

KERTAS PENILAIAN INI MENGANDUNGI 07.... MUKA SURAT BERCETAK

1. Apa yang dimaksudkan kaunseling?

- A. Meletakkan diri dalam situasi kaunselor.
- B. Kaunseling perlu didengari dengan rasa simpati.
- C. Kaunseling hanya boleh dilakukan oleh professional.
- D. Kaunseling membantu manusia untuk meluahkan emosi dan perasaan.

2. Apakah tindakan yang sepatutnya dilakukan semasa sesi kaunseling?

- A. Banyak bercakap dari mendengar.
- B. Banyak mendengar dari bercakap.
- C. Terlalu yakin dengan keputusan sendiri.
- D. Bertanya hanya soalan dengan jawapan ya atau tidak.

3. Apa karektor yang diperlukan sebagai seorang kaunselor?

- I. Menjadi model contoh
- II. Boleh dipercayai dan komited
- III. Mempunyai kecerdikan kawalan emosi.
- IV. Mengawal emosi pelanggan

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

4. Apakah tanggungjawab seorang ketua dalam kumpulan?

- A. Proses memimpin tingkah laku untuk mencapai objektif yang sama.
- B. Tugas seorang ketua adalah untuk membawa perubahan yang perlu dan konstruktif.

- C. Fakta untuk bertanggungjawab dalam satu kawalan kuasa atau kawalan pengurusan.
 - D. Kuasa untuk mengenal pasti, menghakimi atau menyelesaikan permasalahan , kebenaran untuk mengawal, memerintaha dan kenal pasti.
5. Yang manakaha contoh tingkah laku seorang ketua kumpulan yang bertanggungjawab?
- A. Memastikan kumpulan meraikan kegagalan.
 - B. Tidak menggalakkan keadilan dengan peraturan kumpulan.
 - C. Berunding dengan kepimpinan untuk mendapatkan komitmen pihak bawahan bagi keperluan berpasukan.
 - D. Bekerjasama dengan pembangunan kepimpinan pasukan selari dengan piagam, matlamat dan harapan pasukan.
6. Apakah sifat tentang kepimpinan?
- I. Jujur dan amanah.
 - II. Menunjukkan contoh terbaik
 - III. Memperkasakan orang bawahan.
 - IV. Mempunyai sifat santun terhadap orang.
- A. I, II dan III
 - B. I, II dan IV
 - C. II, III dan IV
 - D. II, III dan IV
7. Apakah sifat yang penting bagi memastikan matlamat organisasi dapat dicapai dalam kerja berkumpulan?

- A. Kebolehan
- B. Kerjasama
- C. Kepercayaan
- D. Perhubungan

8. Apa yang dimaksudkan maksud bekerjasama dalam kumpulan?

- A. Satu kumpulan yang diketuai oleh ketua.
- B. Kegagalan untuk berkomunikasi dengan ahli kumpulan yang lain.
- C. Ketidakmampuan ahli kumpulan untuk bekerjasama bagi mencapai satu arah tujuan.
- D. Bekerjasama adalah hasil usaha bersama dalam satu kumpulan yang mempunyai kepentingan dan satu arah tujuan yang sama.

9. Yang manakah diantara berikut boleh menghalang sikap sambil lewa dalam kumpulan?

- A. Pesaing
- B. Pengantara
- C. Pendengar
- D. Penyokong

10. Apakah penyumbang utama kepada peranan penjaga?

- A. Menyaring ahli kumpulan baru.
- B. Mencabar pemikiran kumpulan.
- C. Mencetus kreativiti ahli kumpulan.
- D. Membawa sumbangan seimbang dalam kumpulan.

11. Apakah sikap dan tonggak ahli pasukan yang cemerlang?

- A. Mempercayai teman sepasukan.
- B. Inspirasi menjadi ketua kumpulan.
- C. Mempunyai semangat bersaing sesama kumpulan.
- D. Pastikan dirinya mendapat pengiktirafan individu.

12. Apakah tiga cara untuk mengurangkan konflik yang tidak perlu?

- A. Skil motivasi, pentadbiran dan ketelitian kerja.
- B. Menangani tekanan, mengenalpasti kebudayaan dan kejujuran.
- C. Kerjasama, mengenal pasti keperluan pelanggan dan kaunseling.
- D. Asas pengurusan tekanan, kesedaran kebudayaan dan skil motivasi.

13. Apakah tiga kaedah mengapa perlunya kesedaran kebudayaan?

- A. Dengar, cakap dan bincang.
- B. Memahami, dengar dan tidak peduli.
- C. Memahami, berterima kasih dan bertimbang rasa.
- D. Mengelak pelihara diri dan hanya bekerja semata-mata.

14. Berapakah langkah yang mengurangkan tekanan perasaan di tempat kerja?

- A. 6
- B. 5
- C. 7
- D. 10

15. Apakah kunci penilaian prestasi dalam perniagaan?

- A. Harapan pelanggan
- B. Kemahuan pelanggan
- C. Kehendak pelanggan
- D. Kepuasan pelanggan

16. Apakah yang dilihat sebagai menawarkan perkhidmatan pelanggan yang baik?

- A. Syarikat yang menghabiskan banyak masa bimbang tentang perkhidmatan pelanggan dan memenuhi ekspektasi pelanggan.
- B. Syarikat yang menghabiskan banyak masa bimbang tentang perkhidmatan pelanggan dan memenuhi jangkaan pelanggan secara konsisten.
- C. Syarikat-syarikat yang tidak menghabiskan banyak masa bimbang tentang perkhidmatan pelanggan dan tidak memenuhi jangkaan pelanggan seperti tersalah hantar.
- D. Syarikat-syarikat yang tidak menghabiskan banyak masa bimbang tentang perkhidmatan pelanggan tetapi menguruskan untuk memenuhi ekspektasi pelanggan secara konsisten.

17. Berikut adalah kebaikan dari memahami kehendak pelanggan kecuali

- A. Komunikasi yang jelas.
- B. Dapat membantu mengatasi aduan pelanggan.
- C. Dapat membolehkan pekerja fokus kepada memenuhi kehendak Pelanggan.
- D. Dapat memberikan peluang untuk melebihi jangkaan dan mencipta racauan penyokong.

18. Diantara berikut yang manakah **bukan** cara untuk memantau tingkah laku?
- A. Cadangan
 - B. Pemerhatian
 - C. Maklum balas
 - D. Laporan semula
19. Yang manakah tidak dinilai di bawah kompetensi vokasional?
- A. Kebolehan
 - B. Pengetahuan
 - C. Skil kerjasama
 - D. Perkembangan individu
20. Diantara berikut yang manakah **bukan** merupakan komitmen terhadap kerja dan rakan sekerja dinilai?
- A. Bagaimana pekerja mengambil bahagian dalam memperbaiki di tempat kerja.
 - B. Tahap penglibatan pekerja dalam melaksanakan fungsi-fungsi komuniti Bersama.
 - C. Bagaimana pekerja berpegang teguh kepada amalan-amalan yang dipersetujui.
 - D. Bagaimana pekerja bekerjasama di tempat kerja, dan dengan pihak luar dan pihak berkepentingan.

SKEMA JAWAPAN

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



BAHAN PEMBELAJARAN

TAHAP 3

M04 : 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



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-009-3:2015-M04 ETIKA DI TEMPAT KERJA

KANDUNGAN

MUKASURAT

1. AHLI JAWATANKUASA PEMBANGUNAN	i
2. CARTA PROFIL KOMPETENSI	v
3. KURIKULUM <i>KEBOLEHAN TERAS</i> Z-009-3:2015 (CoCA-Z-009-3:2015-CA04)	vi
4. JADUAL PEMBAHAGIAN <i>WIM</i>	
4.1 TEORI	viii
4.2 AMALI	ix
5. SET WIM TEORI	
5.1 Z-009-3:2015-M04/P(1/2)	1
5.2 Z-009-3:2015-M04/T(2/2)	8
5.3 Z-009-3:2015-M04/P(1/2)	14
5.4 Z-009-3:2015-M04/T(2/2)	22
6 SET WIM AMALI	
6.1 Z-009-3:2015-M04/K(1/1)	26
7 JADUAL PEMBAHAGIAN PENILAIAN	29
8 LAMPIRAN	
8.1 BORANG PENILAIAN PRESTASI (JPK/CA/01)	30
8.2 REKOD PENILAIAN KUMULATIF (RPK)	32

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

PANEL PEMBANGUN

EN. ISMAIL BIN ABDULLAH
INTERNATIONAL GREEN TRAINING CENTRE

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

EN. BAHRUDIN BIN MAMAT
JABATAN KESELAMATAN DAN KESIHATAN PEKERJAAN SELANGOR

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

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

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

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

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

DR. NORLIHAWATI BINTI HAJIDAN
THE STEALTH ORGANISATION

EN. MOHD SAARI BIN CHE AWANG
INSTITUT LATIHAN PERINDUSTRIAN PEDAS

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

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

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

PN. TANJA BINTI JONID
PERSENDIRIAN

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

PANEL PEMBANGUN SOALAN

EN. ISMAIL BIN ABDULLAH
INTERNATIONAL GREEN TRAINING CENTRE

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

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

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

DR. NORLIHAWATI BINTI HAJIDAN
THE STEALTH ORGANISATION

MOHD SAARI BIN CHE AWANG
INSTITUT LATIHAN PERINDUSTRIAN PEDAS

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

EN. MOHD ISA BIN SHAMSUDDIN
PERSENDIRIAN

EN. HAMZAH BIN ZAKARIA
PERSENDIRIAN

DR. MALARVILI A/P RAMALINGAM
JABATAN KIMIA MALAYSIA

DR. SITI NUR NAZATUL SHIMA BINTI HASHIM
JABATAN KIMIA MALAYSIA

HAJJAH RASHIDAH BINTI HASSAN
KEMENTERIAN PENDIDIKAN MALAYSIA

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

PANEL PENTERJEMAH

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

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

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

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

DR. NORLIHAWATI BINTI HAJIDAN
THE STEALTH ORGANISATION

EN. MOHD ISA BIN SHAMSUDDIN
PERSENDIRIAN

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

EN. ABDUL KHALIK BIN SULAIMAN
DEWAN BAHASA DAN PUSTAKA

HAJAH ASIAH BINTI DAUD
DEWAN BAHASA DAN PUSTAKA

MD ARRIS BIN ABU YAMIN
WAKIL DEWAN BAHASA PUSTAKA

SABARIAH BINTI M SALLEH
WAKIL DEWAN BAHASA PUSTAKA

PN. MASHITAH BINTI TAHARIN
WAKIL DEWAN BAHASA PUSTAKA

PN. TANJA BINTI JONID
PERSENDIRIAN

ANIS AYUNI BINTI SUIED
PERSENDIRIAN

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

PANEL PENTERJEMAH NCS-CA

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

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

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

PN. TANJA BINTI JONID
PERSENDIRIAN

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

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

PANEL PEMBANGUN SLAID

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

SABARIAH BINTI M SALLEH
PERSENDIRIAN

ANIS AYUNI BINTI SUIED
PERSENDIRIAN

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

SHARIFAH ATIQA BINTI SYED ANUAR
PERSENDIRIAN

MUHAMMAD ARASH BIN MD ZAN
PERSENDIRIAN

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

CARTA PROFIL *KEBOLEHAN TERAS (CAPC)*

SEKTOR	SEMUA SEKTOR		
SUB SEKTOR	SEMUA SUB SEKTOR		
BIDANG PEKERJAAN	SEMUA BIDANG PEKERJAAN		
TAJUK NCS	KEBOLEHAN TERAS		
TAHAP PEKERJAAN	TIGA (3)	KOD BIDANG PEKERJAAN	Z-009-3:2015

TERAS	KOMUNIKASI EFEKTIF Z-009-3:2015-CA01	KESEDARAN TEKNOLOGI MAKLUMAT Z-009-3:2015-CA02	KEMAHIRAN KEPIMPINAN Z-009-3:2015-CA03	ETIKA DI TEMPAT KERJA Z-009-3:2015-CA04
	KEMAHIRAN PENTADBIRAN Z-009-3:2015-CA05	KESEDARAN PERLAKSANAAN KESIHATAN, KESELAMATAN DAN ALAM SEKITAR Z-009-3:2015-CA06		

CAPC bagi NOSS Z-009-3:2015 KEBOLEHAN TERAS

CURRICULUM of KEBOLEHAN TERAS (CoCA)

SEKTOR	SEMUA SEKTOR				
SUB SEKTOR	SEMUA SUB SEKTOR				
BIDANG KERJA	SEMUA BIDANG KERJA				
BIDANG NCS	KEBOLEHAN TERAS				
TAJUK UNIT KEBOLEHAN	ETIKA DI TEMPAT KERJA				
HASIL PEMBELAJARAN	Calon yang terampil di dalam CA ini berkebolehan untuk menerapkan hormat dan percaya dengan rakan sekerja dan menangani situasi yang luar biasa Setelah melengkapkan unit keterampilan ini, calon perlu berkebolehan untuk :- - Pamerkan keperluan budaya kerja - Tangani situasi yang memerlukan perhatian				
ID UNIT KEBOLEHAN	Z-009-3:2015-CA04	TAHAP	3	JANGKAMASA LATIHAN	9
KEBOLEHAN	PENGETAHUAN	PRESTASI	MASA LATIHAN	MOD PEMBELAJARAN	KRITERIA PENILAIAN
1. Pamerkan keperluan budaya kerja	1.1 Amalan budaya kerja 1.2 Sensitiviti budaya 1.3 Kepelbagaian budaya	1.1 Patuhi amalan kerja biasa. 1.2 Amalkan rasa hormat dan amanah dalam kalangan ahli pasukan. 1.3 Akui kefahaman dan rasa hormat pada sesitiviti dalam pelbagai kumpulan budaya. 1.4 Sampaikan maklumat berkaitan dengan pelbagai kumpulan pelanggan untuk	<u>Pengetahuan</u> 4.5	<u>Pengetahuan</u> - Kelas - Perbincangan berkumpulan	1.1 Amalan kerja biasa dipatuhi 1.2 Rasa hormat dan amanah dalam kalangan ahli pasukan diamalkan. 1.3 Kefahaman dan rasa hormat pada sesitiviti dalam pelbagai kumpulan budaya diakui. 1.4 Maklumat berkaitan dengan pelbagai kumpulan pelanggan untuk profesional lain

KEBOLEHAN	PENGETAHUAN	PRESTASI	MASA LATIHAN	MOD PEMBELAJARAN	KRITERIA PENILAIAN
		profesional lain.			disampaikan
2. Tangani situasi yang memerlukan perhatian	2.1 Keutamaan kerja 2.2 Jenis situasi yang memerlukan perhatian 2.3 Prosedur situasi penting	2.1 Pastikan jenis situasi. 2.2 Kenal pasti dan mengklasifikasikan keutamaan kerja. 2.3 Kenal pasti jenis situasi yang mencemaskan di tempat kerja. 2.4 Kenali prosedur dalam menangani situasi yang memerlukan perhatian. 2.5 Mengendali susulan tindakan.	<u>Pengetahuan</u> 4.5	<u>Pengetahuan</u> • Kelas • Perbincangan berkumpulan	2.1 Jenis situasi dipastikan. 2.2 Keutamaan kerja dikenalpasti 2.3 Jenis situasi yang mencemaskan di tempat kerja dikenal pasti 2.4 Prosedur dalam menangani situasi yang memerlukan perhatian dikenali. 2.5 Susulan tindakan dikendalikan

CoCA bagi Z-009-3:2015-CA04 ETIKA DI TEMPAT KERJA

JADUAL PEMBAHAGIAN WIM (TEORI)

Z-009-3:2015 KEBOLEHAN TERAS

M04 – ETIKA DI TEMPAT KERJA

KEBOLEHAN	PELAN MENGAJAR	KERTAS PENERANGAN	KERTAS TUGASAN
1. Pamerkan keperluan budaya kerja	*Z-009-3:2015-M04/P(1/2)/PM Keperluan budaya kerja	Z-009-3:2015-M04/P(1/2) Keperluan budaya kerja	Z-009-3:2015-M04/T(1/2) Keperluan budaya kerja
2. Tangani situasi yang memerlukan perhatian	*Z-009-3:2015-M04/P(2/2)/PM Situasi yang memerlukan perhatian	Z-009-3:2015-M04/P(2/2) Situasi yang memerlukan perhatian	Z-009-3:2015-M04/T(2/2) Situasi yang memerlukan perhatian

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

JADUAL PEMBAHAGIAN WIM (AMALI)

Z-009-3:2015 KEBOLEHAN TERAS

M04 – ETIKA DI TEMPAT KERJA

KEBOLEHAN	PELAN MENGAJAR	KERTAS KERJA
1. Pamerkan keperluan budaya kerja	*Z-009-3:2015-M04/K(1/1)/PM Terap etika tempat kerja	Z-009-3:2015-M04/K(1/1) Terap etika tempat kerja
2. Tangani situasi yang memerlukan perhatian		

* Dibangunkan oleh Pusat Bertauliah (PB)



**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 / <i>PROGRAM'S CODE AND NAME</i>	Z-009-3:2015 KEBOLEHAN TERAS	
TAHAP / LEVEL	TIGA (3)	
NO. DAN TAJUK KEBOLEHAN TERAS / <i>CORE ABILITY NO. AND TITLE</i>	CA04 ETIKA DI TEMPAT KERJA	
NO. DAN PENYATAAN KEBOLEHAN / <i>ABILITY NO. AND STATEMENT</i>	04.01 PAMERKAN KEPERLUAN BUDAYA KERJA 04.02 TANGANI SITUASI YANG MEMERLUKAN PERHATIAN	
NO. KOD ICODE NO.	Z-009-3:2015-M04/P(1/2)	Muka Surat / Page : 1 Drpd / of : 7

TAJUK/TITLE : KEPERLUAN BUDAYA KERJA

TUJUAN/PURPOSE :

Kertas Penerangan ini bertujuan untuk menerangkan mengenai amalan budaya kerja, sensitiviti budaya dan kepelbagaian budaya di tempat kerja.

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-3:2015-M04/P(1/2)	Muka Surat / Page : 2 Drpd / of : 7

PENERANGAN/INFORMATION :

1. Amalan Budaya Kerja

Amalan kerja lazim meliputi landskap pelbagai etika, sesetengahnya melibatkan implikasi undang-undang, yang perlu disedari oleh semua kakitangan. Dasar dan misi syarikat, sikap dan tindakan majikan menjadi templat untuk dipatuhi oleh pekerja dalam urusan seharian mereka. Wujudkan templat budaya kerja yang beretika dengan menentukan apa yang menjadi amalan beretika. Nilai dan dasar etika syarikat akan menjadi panduan amalan beretika kepada pekerja.

1.1 Amalan Keadilan

Peraturan Penting ialah panduan ringkas untuk amalan yang adil di tempat kerja. Pengurus boleh bekerjasama dengan kakitangan dalam mentakrifkan apa yang dimaksudkan dengan keadilan. Gunakan definisi itu untuk setiap sektor dan keadaan operasi pengurusan yang kecil. Kriteria untuk keadilan terpakai ke atas semua orang dan dalam semua keadaan. Menurut Charles D. Kerns dalam karyanya, *Creating and Sustaining an Ethical Workplace Culture*, "Pekerja meletakkan panduan etika keadilan di tempat kerja sebagai amalan untuk melayan satu sama lain, para pelanggan dan pembeli secara adil dan saksama. Undang-undang anti-diskriminasi ialah contoh amalan pekerja adil.

1.2 Amalan Integriti

Integriti memerlukan keberanian untuk melakukan apa yang betul walaupun tidak disukai ramai. Pekerja yang berintegriti akan menyokong kerja-kerja yang betul dari segi moral dan apa yang mewakili kakitangan dan pelanggannya. Sebagai contoh, kakitangan jualan sebenarnya mewakili barisan produk keluaran atau perkhidmatan yang ditawarkan. Mereka menepati janji mereka kepada pelanggan kerana itu perkara yang betul untuk dilakukan dan kerana apa jua yang diperkatakan adalah mewakili majikannya. Integriti memerlukan latihan yang berterusan.

1.3 Kerahsiaan dan Amalan Privasi

Undang-undang kerahsiaan dan privasi dan amalan memainkan peranan dalam setiap urusan. Budaya kerja yang sihat menghormati privasi seseorang pekerja. Pekerja mengamalkan kerahsiaan dengan menahan diri daripada gosip soal peribadi

seseorang rakan kerja. Contohnya, pekerja penjagaan kesihatan kecil akur kepada undang-undang privasi sebagai amalan operasi harian.

1.4 Amalan Kawalan Kendiri (*Self-Control*)

Apabila situasi yang mencabar timbul, pekerja yang boleh mengawal emosi dan tindakan mempamerkan tingkah laku beretika di tempat kerja. Kawalan sendiri boleh menghalang situasi yang sukar menjadi lebih buruk dan mengganggu aliran kerja serta mengancam semangat kakitangan. Pekerja yang mampu mengawal diri dan berdisiplin akan sentiasa tenang dalam kesibukan mereka. Untuk mengelakkan timbunan kerja, mereka saling membantu antara satu sama lain untuk mengekalkan kelancaran kerja dan terus memberi sumbangan kepada keseluruhan produktiviti syarikat.

2. Budaya kerja, hormat dan percaya

Hormat dan percaya adalah dua perkataan yang berbeza tetapi saling melengkapi. Hormat ialah sesuatu yang diperoleh dan bukannya boleh diminta. Seseorang yang dihormati itu lazimnya diberi kepercayaan yang tinggi. Kenyataan ini mungkin tidak benar sepenuhnya kerana ada juga yang tidak boleh dipercayai. Hal ini menjurus kepada definisi perkataan percaya, yang bermakna apabila diberi kepercayaan kepada seseorang itu, dia akan melakukan yang terbaik untuk orang yang mempercayainya. Walau bagaimanapun, dalam sesetengah kes, seseorang itu boleh menghormati ramai orang, tetapi itu tidak bermakna orang yang dihormati itu akan membuat yang terbaik untuknya.

2.1 Percaya mempunyai maksud yang lebih mendalam apabila digunakan dalam konteks hubungan. Percaya bermakna meletakkan sepenuh keyakinan kepada seseorang. Orang yang percaya bahawa pihak yang dipercayainya itu tidak akan mencederakannya sama sekali akan sentiasa mencarinya. Percaya ialah satu konsep yang kekal, dan apabila seseorang itu dipercayai ia akan kekal seumur hidup, sehingga kepercayaan itu dikhianati. Jika salah satu pihak mengkhianati kepercayaan itu, lama akan dapat dipulihkan kembali.

2.2 Hormat ialah mempunyai pandangan yang tinggi terhadap esuatu entiti atau seseorang, atau menyanjung pendapatnya. Ringkasnya, menghormati seseorang ialah menyanjung tinggi orang itu dan yakin orang itu hebat. Hormat memerlukan

seseorang itu mengumpulkan sanjungan terhadap orang yang dihormati. Mereka menganggap orang tertentu, negara, kumpulan, organisasi, agama, dan lain-lain pada standard yang tertinggi. Mereka percaya bahawa entiti itu patut diberi perhatian atau tidak akan berbuat salah. Hormat dianggap sebagai satu konsep yang mesti diperoleh dan inilah antara yang paling sukar diperoleh. Ia memerlukan seseorang itu untuk melakukan sesuatu yang besar atau menjadi seseorang yang hebat. Untuk dihormati, seseorang itu harus menghormati orang lain.

3. Sensitiviti Budaya dan Kepelbagaian

Sensitiviti budaya ditakrifkan sebagai kesedaran dan kepekaan terhadap amalan dan budaya lain. Kemahiran sensitiviti budaya ini termasuklah menilai budaya yang berbeza, bagaimana ia harus didekati dan bagaimana untuk berkomunikasi sewajarnya. Kemahiran ini juga termasuklah menilai bagaimana perbezaan budaya boleh menjejaskan kerja orang lain, dan bagaimana untuk menghargai perbezaan itu supaya diskriminasi dan gangguan tidak berlaku, sama ada secara sengaja atau tidak sengaja.

3.1 Kepelbagaian budaya adalah kualiti budaya yang pelbagai atau berbeza, berbanding dengan budaya tunggal, iaitu budaya tunggal global atau keseragaman budaya, samalah seperti kerosakan budaya. Kepelbagaian budaya juga merujuk perbezaan budaya dan perasaan saling menghormati perbezaan masing-masing. Kadang-kadang ia juga dimaksudkan sebagai kepelbagaian masyarakat atau budaya di sesuatu kawasan tertentu, atau di serata pelosok dunia. Tindakan globalisasi secara amnya merosakkan budaya yang sering dikaitkan dengan kesan negatif ke atas kepelbagaian budaya di dunia.

3.2 Kepentingan sensitiviti budaya

Kemahiran sensitiviti budaya adalah penting agar pekerja dapat bekerja secara bersepadu dalam satu pasukan yang saling menghormati antara satu sama lain tanpa mengira perbezaan budaya. Kemahiran sensitiviti budaya juga penting bagi pekerja yang kerap berinteraksi dengan pelanggan luar, yang kebanyakannya mempunyai pelbagai latar belakang dan warisan.

3.3 Jenis kemahiran sensitiviti budaya

Kemahiran sensitiviti budaya boleh merangkumi pelbagai kebolehan, bergantung pada kepelbagaian pekerja dan pelanggan, dan bagaimana pekerja itu harus sensitif pada budaya. Bagaimanapun, kemahiran ini termasuklah kebolehan untuk sekurang-kurangnya membina hubungan profesional dengan orang lain, berkomunikasi dengan cara terhormat dan sopan mengikut budaya yang diamalkan, berupaya menangani sempadan budaya, dan berinteraksi secara berterusan demi kebaikan syarikat. Contohnya, dalam sesetengah budaya, ia dianggap biasa untuk memberi salam dengan pelukan. Jika hanya berjabat tangan, pelanggan itu mungkin akan rasa tersinggung.

3.4 Pelaksanaan sensitiviti budaya dan kepelbagaian

Kita tidak boleh belajar segala-galanya tentang budaya lain. Bagaimanapun, terdapat beberapa langkah praktikal yang boleh diambil untuk mewujudkan kesedaran budaya. Antaranya:

- i) Wujudkan kesedaran – lihat kemungkinan yang memihak dan prasangka, sedari norma budaya, sikap dan kepercayaan, dan hargai kepelbagaian;
- ii) Jangan jadikan perbezaan budaya sebagai asas bagi kritikan dan penilaian. Tidak ada baik buruknya perbezaan itu, hanya norma yang menjadi perbezaan;
- iii) Bina satu persahabatan yang saling menghormati dan hasrat untuk memahami;
- iv) Tunjukkan yang kita mengambil berat terhadap semua orang dan memang mahu membantu mereka;
- v) Terangkan dan bertanya apabila perlu. Jadilah pendengar yang prihatin.
- vi) Carilah ilmu tentang budaya lain dengan apa cara sekalipun.

3.5 Membina sikap kompeten budaya merupakan satu proses yang berterusan. Adalah penting untuk melihat semua orang sebagai individu yang unik dan sedar bahawa pengalaman, kepercayaan, nilai dan bahasa mereka mempengaruhi cara mereka berinteraksi dengan orang lain dan masyarakat secara amnya. Perlu juga disedari bahawa perbezaan juga wujud dalam budaya. Tanggapan bahawa budaya yang sama dikongsi oleh semua bangsa, bahasa atau agama adalah salah sama sekali.

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-3:2015-M04/P(1/2)	Muka Surat / Page : 6 Drpd / of : 7

SOALAN/QUESTION :

1. Namakan dua jenis amalan lazim di tempat kerja.

.....

.....

2. Apakah yang dimaksudkan dengan amalan percaya dalam kalangan ahli pasukan?

.....

.....

3. Bagaimana cara melaksanakan amalan sensitiviti budaya ditempat kerja?

.....

.....

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-3:2015-M04/P(1/2)	Muka Surat / Page : 7 Drpd / of : 7

RUJUKAN / REFERENCES

1. Bredeson D.; Goree K., (2011). *"Ethics in the Workplace"*, Cengage Learning. ISBN-13 978-0538497770.
2. Beckett C.; Maynard A., (2012). *"Values and ethics in social work"*, Sage Publications Ltd. ISBN-978-1-4462-0319-4.
3. Kotter J.; Rathgeber H., (2006). *"Our Iceberg Is Melting: Changing and Succeeding Under Any Conditions"*, St. Martin's Press.
4. Baker T. L.; Hunt T. G.; Andrews C. M., (2006). *"Promoting ethical behavior and organizational citizenship behaviors: The influence of corporate ethical values"*, *Journal of Business Research*, Volume 59, Issue 7, pages 849–857.
5. Stephen B., (2004). *"Workplace participatory practices: Conceptualising workplaces as learning environments"*, *Journal of Workplace Learning*, Vol. 16 Issue: 6, pages 312 – 324.
6. Garavan T. N., (2002). *"Competencies and workplace learning: some reflections on the rhetoric and the reality"*, *Journal of Workplace Learning*, ISSN: 1366-5626.
7. Joyner B.E.; Payne D., (2002). *"Evolution and Implementation: A Study of Values, Business Ethics and Corporate Social Responsibility"* *Journal of Business Ethics* Volume 41, Issue 4, pp 297-311.
8. Chadsey J.; Beyer S., (2001). *"Social relationships in the workplace"*, *Mental Retardation and Developmental Disabilities Research Reviews*, Volume 7, Issue 2, page 128.
9. Heath C.; Knoblauch H.; Luff P., (2000). *"Technology and social interaction: the emergence of 'workplace studies'"*. *The British Journal of Sociology*, Volume 51, Issue 2, pages 299-320.
10. Carnegie D., (1998). *"How to Win Friends & Influence People"*. Pocket Books. ISBN: 0-671-02703-4.



**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 / <i>PROGRAM'S CODE AND NAME</i>	Z-009-3:2015 KEBOLEHAN TERAS	
TAHAP / LEVEL	TIGA (3)	
NO. DAN TAJUK KEBOLEHAN TERAS / <i>CORE ABILITY NO. AND TITLE</i>	CA04 ETIKA DI TEMPAT KERJA	
NO. DAN PENYATAAN KEBOLEHAN / <i>ABILITY NO. AND STATEMENT</i>	04.01 PAMERKAN KEPERLUAN BUDAYA KERJA 04.02 TANGANI SITUASI YANG MEMERLUKAN PERHATIAN	
NO. KOD / CODE NO.	Z-009-3:2015-M04/T(1/2)	Muka Surat / Page : 1 Drpd / of : 6

TAJUK/TITLE : KEPERLUAN BUDAYA KERJA

TUJUAN/PURPOSE:

Kertas Tugas ini bertujuan untuk memantapkan pengetahuan dan pemahaman pelatih mengenai amalan budaya kerja, sensitiviti budaya dan kepelbagaian budaya di tempat kerja.

NO. KOD / CODE NUM.	Z-009-3:2015-M04/T(1/2)	Muka Surat / Page : Drpd / of : 6

ARAHAN/INSTRUCTION:

Pelatih hendaklah menjawab semua soalan dan dibenarkan merujuk Kertas Penerangan Z-009-3:2015-M04/P(1/2)

SOALAN/QUESTION:

1. Apakah amalan kerja biasa sesebuah syarikat?

- A. Jadual projek.
- B. Penilaian piawaian prestasi projek.
- C. Set manual untuk organisasi membuat tuntutan kemajuan.
- D. Panduan kerja untuk digunakan oleh pekerja dalam menjalankan tugas hariannya.

(1 Markah)

2. Sebutkan satu elemen yang terdapat dalam amalan integriti.

- A. Cuai.
- B. Pemikiran strategik.
- C. Amalan yang bermoral.
- D. Tingkahlaku bersandarkan emosi.

(1 Markah)

3. Namakan satu tindakan yang menggambarkan tingkah laku beretika di tempat kerja.

- A. Tunjukkan kemarahan.
- B. Kawal emosi dan tindakan.
- C. Jalankan kempen untuk menjejaskan operasi syarikat.
- D. Kumpul pekerja untuk memprotes tindakan majikan.

(1 Markah)

NO. KOD / CODE NUM.	Z-009-3:2015-M04/T(1/2)	Muka Surat / Page : Drpd / of : 6

4. Pilih kenyataan paling tepat.
- A. Seseorang boleh dihormati walaupun tidak boleh dipercayai.
 - B. Seseorang yang mempercayai orang lain lazimnya akan menghormati mereka.
 - C. Seseorang yang mempercayai orang lain tidak semestinya menghormati mereka.
 - D. Seseorang boleh mendapat penghormatan melalui pelantikan ke jawatan yang lebih tinggi.

(1 Markah)

5. Apakah definisi sensitiviti budaya?
- A. Boleh meraikan bersama-sama.
 - B. Sedar setiap tingkah laku etnik.
 - C. Sensitif dengan kepercayaan agama bagi etnik tertentu.
 - D. Kesedaran dan sensitiviti terhadap amalan dan budaya orang lain.

(1 Markah)

6. Namakan kaedah untuk mengguna pakai sensitiviti dan kepelbagaian budaya di tempat kerja.
- A. Mengetahui bahasa etnik yang biasa.
 - B. Mengetahui cara berkomunikasi dengan kumpulan yang berlainan.
 - C. Mengetahui tingkah laku setiap kumpulan etnik yang berkaitan dengan budaya.
 - D. Mengetahui norma budaya, sikap, kepercayaan dan menghargai kepelbagaian.

(1 Markah)

NO. KOD / CODE NUM.	Z-009-3:2015-M04/T(1/2)	Muka Surat / Page : Drpd / of : 6

7. Bagaimanakah cara meningkatkan sikap kemahiran berbudaya?

- A. Melalui proses yang berterusan.
- B. Melalui seminar yang menyeluruh.
- C. Melalui persefahaman semua budaya.
- D. Melalui seminar dan kuliah berkaitan kepelbagaian budaya.

(1 Markah)

8. Apakah elemen yang menyumbangkan kepada sifat menghormati orang lain?

- I. Hubungan baik.
- II. Orang yang mempunyai rasa hormat yang tinggi.
- III. Syok sendiri.
- IV. Bersungguh menghargai satu-satu pendapat.

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

(1 Markah)

9. Namakan kebolehan dalam kemahiran sensitiviti budaya.

- I. Berkomunikasi dengan penuh hormat dan bersopan.
- II. Mengendali keadaan berkaitan dengan isu budaya di luar kebiasaan dengan tenang.
- III. Bina hubungan profesional yang berfungsi dengan pihak lain.
- IV. Kebolehan untuk menghadapi sempadan budaya dan berinteraksi seperti biasa.

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

(1 Markah)

NO. KOD / CODE NUM.	Z-009-3:2015-M04/T(1/2)	Muka Surat / Page : Drpd / of : 6

10. Kepelbagaian budaya adalah kualiti yang pelbagai atau berbeza budaya, berbanding dengan monokultur, seperti dalam monokultur global, atau penyeragaman budaya, serupa dengan kerosakan budaya. Pilih pernyataan yang betul.

- I. Kepelbagaian budaya ialah menghormati budaya lain.
- II. Kepelbagaian budaya ialah persefahaman dalam kekayaan sosial.
- III. Kepelbagaian budaya juga bermakna kewujudan pelbagai umat sejagat.
- IV. Tindakan yang memusnahkan budaya akan memberi kesan terhadap kepelbagaian budaya global.

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

(1 Markah)

11. Tulis sebuah esei pendek yang menerangkan contoh konflik hormat dan amanah yang pernah anda alami di tempat kerja dan cadangan penyelesaian anda.

.....

.....

.....

(10 Markah)

NO. KOD / CODE NUM.	Z-009-3:2015-M04/T(1/2)	Muka Surat / Page : Drpd / of : 6

SKEMA JAWAPAN

OBJEKTIF

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

ESEI

- Hormati jadual kerja dan waktu kerja
- Hormati undang-undang dan peraturan kerja
- Amanah dalam tanggungjawab dan kerahsiaan
- Amanah dengan rakan kerja
- Kerap menghasilkan produk berkualiti dan tinggi standard



**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 / <i>PROGRAM'S CODE AND NAME</i>	Z-009-3:2015 KEBOLEHAN TERAS	
TAHAP / LEVEL	TIGA (3)	
NO. DAN TAJUK KEBOLEHAN TERAS / <i>CORE ABILITY NO. AND TITLE</i>	CA04 ETIKA DI TEMPAT KERJA	
NO. DAN PENYATAAN KEBOLEHAN / <i>ABILITY NO. AND STATEMENT</i>	04.01 PAMERKAN KEPERLUAN BUDAYA KERJA 04.02 TANGANI SITUASI YANG MEMERLUKAN PERHATIAN	
NO. KOD ICODE NO.	Z-009-3:2015-M04/P(2/2)	Muka Surat / Page : 1 Drpd / of : 8

TAJUK/TITLE : SITUASI YANG MEMERLUKAN PERHATIAN

TUJUAN/PURPOSE :

Kertas Penerangan ini bertujuan untuk menerangkan mengenai keutamaan kerja, jenis situasi yang memerlukan perhatian dan prosedur situasi penting.

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-3:2015-M04/P(2/2)	Muka Surat / Page : Drpd / of : 8

PENERANGAN/INFORMATION :

1. Keutamaan Kerja

Bagi kebanyakan orang, menguruskan keutamaan sering berpotensi menjadi sumber konflik. Tabiat kerja yang betul diringkaskan dalam ungkapan 'apa yang anda lakukan kemudian adalah sama penting dengan apa yang anda lakukan dahulu'. Rutin ini boleh dicapai jika masa diuruskan bagi tujuan keutamaan pengurusan. Modul ini meneliti keupayaan anda untuk memberi tumpuan kepada keutamaan objektif kerja dan masalah asas konflik antara keutamaan kepentingan dan keutamaan masa.

1.1 Tujuan pengurusan keutamaan kerja adalah untuk:

- i. Memastikan definisi objektif kerja dari segi 'A' keutamaan kerja.
- ii. Mengamalkan keutamaan masa dengan berkesan.
- iii. Meneliti cara-cara mengatasi kekurangan masa.
- iv. Menjelaskan konsep dan amalan 'A' Masa.
- v. Menentukan bagaimana untuk merancang 'A' keutamaan kerja peribadi.
- vi. Memahami bagaimana untuk menjadualkan 'A' keutamaan kerja dalam mengurangkan keutamaan konflik.
- vii. Merangka dan melaksanakan pelan tindakan untuk penambahbaikan.

1.2 Kluster Prestasi Pengurusan Keutamaan

Rajah dan carta menunjukkan skop kesan Pengurusan Keutamaan terhadap prestasi kemahiran lain dalam Model Kemahiran Prestasi.



Managing SELF	Managing PEOPLE	Managing WORK
Creativity and Originality	Delegation Management	Change Management
Ethical Leadership	Meetings Management	Decision Judgement
Personal Communication	Motivating People	Decision Management
Personal Contributions	Teamwork	Human Resource Management
Personal Organisation	Transforming Leadership	Information Management
Personal Values		Job Knowledge
Stress Management		Objective Setting
Work Personality		Organisation Knowledge
		Time Management

Rajah 1: Kelompok Keutamaan Pengurusan Prestasi

2. Jenis keadaan mendesak di tempat kerja

Keadaan genting adalah satu keadaan yang membawa risiko serta merta kepada kesihatan, nyawa, harta, atau alam sekitar. Kebanyakan kecemasan memerlukan campur tangan segera untuk mencegah situasi menjadi lebih teruk, meskipun dalam sesetengah situasi, pengurangan tidak mungkin dibuat dan agensi berkenaan hanya dapat menawarkan penjagaan paliatif.

Walaupun beberapa kecemasan nampak ketara (seperti bencana alam yang mengancam banyak nyawa), banyak insiden yang lebih kecil memerlukan pemerhati (atau pihak yang terlibat) membuat keputusan sama ada ia layak dikategorikan sebagai kecemasan. Takrif sebenar kecemasan, agensi ng terlibat, dan prosedur yang digunakan, berbeza mengikut bidang kuasa, dan ini biasanya ditetapkan oleh kerajaan, yang agensi (perkhidmatan kecemasan) bertanggungjawab dalam perancangan dan pengurusan kecemasan.

2.1 Jenis kecemasan diterangkan seperti yang berikut:

i) Bahaya kepada nyawa

Banyak kecemasan membahayakan nyawa. Ia boleh meliputi kes yang melibatkan orang perseorangan seperti serangan jantung, strok, jantung terhenti dan trauma, hinggalah insiden yang menjejaskan ramai orang seperti bencana alam termasuklah puting beliung, ribut taufan, banjir, tanah runtuh dan wabak penyakit seperti taun, ebola, dan malaria.

Kebanyakan agensi menganggap kes tersebut sebagai keutamaan kecemasan tertinggi dan mengambil pendirian bahawa tidak ada yang lebih penting daripada nyawa manusia.

ii) Bahaya kepada kesihatan

Sesetengah kecemasan tidak semestinya mengancam nyawa, tetapi mungkin mempunyai implikasi berpanjangan yang serius kepada kesihatan dan hayat manusia.

Punca kecemasan 'kesihatan' hampir sama dengan punca kecemasan yang mengancam kehidupan, termasuklah kecemasan perubatan dan bencana alam. Walaupun pelbagai insiden yang boleh dikategorikan di sini adalah jauh lebih banyak dari pada apa yang menyebabkan

bahaya kepada nyawa (seperti patah anggota yang biasanya tidak menyebabkan kematian, tindakan segera diperlukan untuk pulih sepenuhnya). Banyak kes kecemasan hayat, seperti serangan jantung termasuk dalam kategori kecemasan kesihatan.

iii) Bahaya kepada alam sekitar

Sesetengah kecemasan tidak membahayakan nyawa, kesihatan atau harta benda secara serta merta, tetapi boleh menjejaskan alam semula jadi dan hidupan lain. Tidak semua agensi menganggap hal ini sebagai kecemasan sebenar, tetapi ia boleh memberi kesan jangka panjang ke atas haiwan dan bumi. Contohnya, kebakaran hutan dan tumpahan minyak di laut.

3. Prosedur Situasi Segera

Apabila membina prosedur tindakan kecemasan, eloklah diteliti pelbagai jenis kecemasan yang berpotensi berlaku di tempat kerja. Pelan ini perlu disesuaikan dengan tapak kerja, termasuklah semua maklumat yang ada mengenai sumber potensi kecemasan. Membina pelan tindakan kecemasan dengan cara membuat penilaian bencana untuk menentukan jenis bahaya, fizikal atau kimia, di tempat kerja boleh menyebabkan kecemasan. Jika terdapat lebih daripada satu tapak kerja, setiap tapak perlu mempunyai pelan tindakan kecemasan tersendiri.

3.1 Pelan tindakan kecemasan itu perlu mengandungi sekurang-kurangnya:

- i) Satu kaedah pilihan untuk melaporkan kebakaran dan kecemasan lain.
- ii) Dasar dan prosedur pemindahan.
- i) Prosedur menyelamatkan diri semasa kecemasan dan laluan yang ditetapkan, seperti pelan lantai, peta tempat kerja, dan tempat berhimpun.
- iv) Nama, pangkat, jabatan, dan nombor telefon individu baik di dalam mahu pun diluar syarikat untuk dihubungi bagi mendapatkan maklumat tambahan atau huraian tugas dan tanggungjawab semasa berlaku kecemasan.
- ii) Prosedur bagi pekerja yang perlu terus bertugas semasa kecemasan seperti menutup loji operasi yang kritikal, mengendalikan alat pemadam

api, atau melakukan kerja-kerja penting yang lain yang tidak boleh dihentikan sebelum keluar dari bangunan.

- iii) Tugas penyelamat dan petugas perubatan yang ditetapkan.

3.2 Walaupun tidak dinyatakan secara khusus dalam OSHA, elok juga dimasukkan perkara yang berikut dalam pelan itu:

- i) Kerosakan bencana, kenderaan dan bangunan.
- ii) Pusat operasi dan komunikasi yang digunakan sekiranya berlaku kebakaran atau letupan.
- iii) Bilik kebal untuk menyimpan dokumen dan rekod penting.

3.3 Pelan ini mesti merangkumi cara-cara untuk memberi amaran kepada pekerja, termasuk pekerja kurang upaya, untuk berpindah atau mengambil tindakan yang perlu, dan ia mesti menerangkan tatacara yang betul untuk melaporkan perihai kecemasan. Antara langkah yang perlu diambil adalah seperti yang berikut:

- i) Pastikan alat penggera yang khusus dan boleh dicam oleh semua pekerja sebagai isyarat untuk mengosongkan tempat kerja atau mengambil tindakan sewajarnya seperti dalam pelan.
- ii) Sediakan sistem komunikasi kecemasan, seperti sistem siar raya, unit radio mudah alih, atau cara lain untuk memberitahu pekerja tentang kecemasan dan untuk menghubungi penguatkuasa tempatan, jabatan bomba dan sebagainya.

3.4 Pastikan alat penggera boleh didengari, dilihat, atau pun disedari oleh semua orang di tempat kerja. Mungkin perlu juga dipertimbangkan bekalan elektrik tambahan sebagai persediaan jika bekalan elektrik terputus. Mungkin boleh juga dipertimbangkan perkara yang berikut, walaupun ia tidak disebut secara khusus dalam OSHA:

- i) Menggunakan peranti sentuhan untuk memberi amaran kepada pekerja yang tidak dapat mengenali penggera bunyi visual.
- ii) Menyediakan senarai terkini kakitangan penting seperti pengurus loji atau pakar perubatan dan sebagainya, mengikut keutamaan, untuk dimaklumkan semasa kecemasan di luar waktu bertugas.

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-3:2015-M04/P(2/2)	Muka Surat / Page : Drpd / of : 8

SOALAN/QUESTION :

1. Apakah yang dimaksudkan dengan keutamaan kerja?

.....

.....

2. Namakan dua jenis situasi segera.

.....

.....

4. Terangkan dengan ringkas tindakan yang diperlukan dalam pelan tindakan kecemasan.

.....

.....

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-3:2015-M04/P(2/2)	Muka Surat / Page : Drpd / of : 8

RUJUKAN / REFERENCES:

1. *Dale Carnegie. (1998). How to Win Friends & Influence People. Pocket Books. ISBN: 0-671-02703-4.*
2. *John Kotter and Holger Rathgeber. (2006). Our Iceberg Is Melting: Changing and Succeeding Under Any Conditions. St. Martin's Press.*
3. *Dean Bredeson and Keith Goree, (2011), Ethics in The Workplace, Cengage Learning. ISBN-13 978-0538497770.*



**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 / <i>PROGRAM'S CODE AND NAME</i>	Z-009-3:2015 KEBOLEHAN TERAS	
TAHAP / LEVEL	TIGA (3)	
NO. DAN TAJUK KEBOLEHAN TERAS / <i>CORE ABILITY NO. AND TITLE</i>	CA04 ETIKA DI TEMPAT KERJA	
NO. DAN PENYATAAN KEBOLEHAN / <i>ABILITY NO. AND STATEMENT</i>	04.01 PAMERKAN KEPERLUAN BUDAYA KERJA 04.02 TANGANI SITUASI YANG MEMERLUKAN PERHATIAN	
NO. KOD / CODE NO.	Z-009-3:2015-M04/T(2/2)	Muka Surat / Page : 1 Drpd / of : 4

TAJUK/TITLE : SITUASI YANG MEMERLUKAN PERHATIAN

TUJUAN/PURPOSE:

Kertas Tugas ini bertujuan untuk memantapkan pengetahuan dan pemahaman pelatih mengenai keutamaan kerja, jenis situasi yang memerlukan perhatian dan prosedur situasi penting.

NO. KOD / CODE NUM.	Z-009-3:2015-M04/T(2/2)	Muka surat / Page : Drpd / of : 4

ARAHAN/INSTRUCTION:

Pelatih hendaklah menjawab semua soalan dan dibenarkan merujuk Kertas Penerangan Z-009-3:2015-M04/P(2/2)

SOALAN/QUESTION:

1. Ayat manakah yang menunjukkan tingkah laku kerja yang betul?
 - A. Perkara pertama yang dilakukansama penting dengan perkara pertama yang dilakukan dahulu.
 - B. Perkarapertama yang dilakukandahulu sama penting dengan perkara yang dilakukankemudian.
 - C. Perkara yang dilakukan kemudian sama penting dengan perkara pertamayang dilakukandahulu.
 - D. Perkara yang dilakukan kemudian sama penting dengan perkara yang dilakukan kemudian.

(1 Markah)

2. Bagaimanakah kita tentukan keutamaan kerja?
 - A. Tentukan masa ketika bekerja.
 - B. Rancang untuk penjimatan masa.
 - C. Kawal masa ketika kerja sedang berjalan.
 - D. Masa dikawal untuk tujuan keutamaan pengurusan.

(1 Markah)

3. Matlamat keutamaan kerja adalah seperti yang berikut, kecuali;
 - A. Untuk menepati masa.
 - B. Untuk mengguna keutamaan masa dengan berkesan.
 - C. Untuk menerangkan konsep dan kegunaan masa.
 - D. Untuk menentukan objektif kerjadari segi keutamaan kerja.

(1 Markah)

NO. KOD / CODE NUM.	Z-009-3:2015-M04/T(2/2)	Muka surat / Page : Drpd / of : 4

4. Apakah situasi kecemasan?

- A. Situasi yang berisiko rendah terhadap alam sekitar.
- B. Situasi yang menunjukkan tindakbalas kecemasan terhadap kesihatan.
- C. Situasi yang menunjukkan risiko tinggi terhadap kesihatan, nyawa, harta benda dan alam sekitar.
- D. Situasi yang menunjukkan risiko segera terhadap kesihatan, nyawa, harta benda dan alam sekitar.

(1 Markah)

5. Apakah pendapat umum berkenaan kecemasan yang membahayakan nyawa?

- A. Semua benda penting seperti nyawa manusia.
- B. Tiada yang lebih penting daripada diri kita sendiri.
- C. Tiada yang lebih penting daripada nyawa manusia.
- D. Kesedaran dan sensitiviti terhadap pihak lain adalah penting.

(1 Markah)

6. Bentuk satu pelan tindakan yang diperlukan semasa mengendalikan situasi kecemasan di tempat kerja.

.....

.....

.....

(10 Markah)

NO. KOD / CODE NUM.	Z-009-3:2015-M04/T(2/2)	Muka surat / Page : Drpd / of : 4

SKEMA JAWAPAN

OBJEKTIF

1. C
2. D
3. A
4. D
5. C
6. – kaedah melaporkan kecemasan
 - dasar atau prosedur
 - nama, orang, jabatan yang perlu dihubungi
 - prosedur bagi pekerja yang perlu terus bekerja
 - tugas penyelamat



**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 / <i>PROGRAM'S CODE AND NAME</i>	Z-009-3:2015 KEBOLEHAN TERAS	
TAHAP / LEVEL	TIGA (3)	
NO. DAN TAJUK KEBOLEHAN TERAS / <i>CORE ABILITY NO. AND TITLE</i>	CA04 ETIKA DI TEMPAT KERJA	
NO. DAN PENYATAAN KEBOLEHAN / <i>ABILITY NO. AND STATEMENT</i>	04.01 PAMERKAN KEPERLUAN BUDAYA KERJA 04.02 TANGANI SITUASI YANG MEMERLUKAN PERHATIAN	
NO. KOD / CODE NO.	Z-009-3:2015-M04/K(1/1)	Muka Surat/ Page : 1 Drpd / of : 3

TAJUK / TITLE: TERAP ETIKA TEMPAT KERJA

TUJUAN PEMBELAJARAN / INSTRUCTIONAL AIMS:

Pelatih mesti boleh:-

1. Patuh amalan kerja biasa.
2. Amal rasa hormat dan percaya dalam kalangan ahli pasukan.
3. Akui kefahaman dan rasa hormat pada sesitiviti dalam pelbagai kumpulan budaya.
4. Sampai maklumat berkaitan dengan pelbagai kumpulan pelanggan untuk profesional lain.
5. Kenal pasti jenis situasi.
6. Kenal pasti dan klasifikasikan keutamaan kerja.
7. Kenal pasti jenis situasi yang mencemaskan di tempat kerja.
8. Kenal pasti prosedur menangani situasi yang memerlukan perhatian.
9. Tangani tindakan susulan.

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 KEMAMPUAN TERAS /
CORE ABILITY INDICATORS CHECKLIST

Bil / No.	Penunjuk Pencapaian / Performance Indicators	Patuh/ Complied	Tidak Patuh / Not Complied	Catatan / Remark
Kemampuan 4.1				
1	Amalan kerja biasa dipatuhi.			_____
2	Hormat dan percaya dalam kalangan ahli pasukan diamalkan.			_____
3	Kefahaman dan rasa hormat pada sensitiviti dalam pelbagai kumpulan budaya diakui.			_____
4	Maklumat berkaitan dengan pelbagai kumpulan pelanggan kepada profesional lain disampaikan.			_____
Kemampuan 4.2				
5	Jenis situasi dikenal pasti.			_____
6	Keutamaan kerja dikenal pasti dan diklasifikasikan.			_____
7	Jenis situasi yang mencemaskan di tempat kerja dikenal pasti.			_____
8	Prosedur menangani situasi yang memerlukan perhatian dikenal pasti.			_____
9	Tindakan susulan ditangani.			_____

.....
(Tandatangan dan Nama Pelatih)
Trainee's Name and Signature
Tarikh/Date: _____

.....
(Tandatangan dan Nama Pengajar)
Instructor's Name and Signature
Tarikh/Date: _____

JADUALPEMBAHAGIAN PENILAIAN KERJA KURSUS

Z-009-3:2015 KEBOLEHAN TERAS

M04 – ETIKA DI TEMPAT KERJA

KEBOLEHAN	PENILAIAN PENGETAHUAN	PEMATUHAN PENUNJUK PRESTASI
1. Pamerkan keperluan budaya kerja	*Z-009-3:2015-M04/KA(1/1)	Z-009-3:2015-M04/K(1/1)
2. Tangani situasi yang memerlukan		

PENILAIAN PRESTASI NCS-CORE ABILITY

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

KEBOLEHAN TERAS – TAHAP 3

Nama Calon: _____

No Kad Pengenalan: _____

Nama Pusat Bertauliah: _____

Kod Pusat Bertauliah: _____

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

PERKARA	KEBOLEHAN	1	2	3	4	5	CATATAN
CA01	KOMUNIKASI EFEKTIF						
1.1	Pamerkan amalan komunikasi perhubungan						
1.2	Gunakan kemahiran asas perundingan						
CA02	KESEDARAN TEKNOLOGI MAKLUMAT						
2.1	Pamerkan kesedaran teknologi maklumat						
2.2	Pamerkan kesedaran peraturan teknologi maklumat						
CA03	KEMAHIRAN KEPIMPINAN						
3.1	Pamerkan kebolehan kaunseling di tempat kerja						
3.2	Pamerkan tanggungjawab dan kuasa						
3.3	Pamerkan kebolehan kerja berpasukan						
3.4	Pamerkan kebolehan pengawalan emosi di tempat kerja						
3.5	Terapkan pengetahuan kerja dan kenalpasti kehendak pelanggan						
3.6	Pantau penyampaian hasil kerja						
CA04	ETIKA DI TEMPAT KERJA						
4.1	Pamerkan keperluan budaya kerja						
4.2	Tangani situasi yang memerlukan perhatian						
CA05	KEMAHIRAN PENTADBIRAN						

PERKARA	KEBOLEHAN	1	2	3	4	5	CATATAN
5.1	Pamerkan kesedaran penggunaan aset kerja						
5.2	Runding penerimaan dan serahan produk/servis						
5.3	Laksanakan amalan sumber tenaga kerja						
CA06	KESEDARAN PELAKSANAAN KESIHATAN,KESELAMATAN DAN ALAM SEKITAR						
6.1	Laksanakan kesedaran kesihatan						
6.2	Laksanakan kesedaran keselamatan						
6.3	Laksanakan kesedaranalam sekitar						

Skala – Tahap Pencapaian

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

Tarikh Penilaian :		Nama PP:		T/tangan PP:	
KEPUTUSAN		TERAMPIL / TIDAK TERAMPIL			



REKOD PENILAIAN KUMULATIF (RPK) - TEORI
SIJIL KEMAHIRAN MALAYSIA (SKM): NCS – CORE ABILITIES (TAHAP 3)

JPK/CA/RPK-T3

NAMA CALON:	PUSAT BERTAULIAH:

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

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

Z-009-3:2015-CA01	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th style="padding: 5px;">KOMUNIKASI EFEKTIF</th> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">Markah Penilaian Teori:</td> </tr> <tr> <td style="height: 40px;"></td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">Tarikh Penilaian</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">T/tangan PP/TP</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">T/tangan PPD</td> </tr> </table>	KOMUNIKASI EFEKTIF	Markah Penilaian Teori:		Tarikh Penilaian	T/tangan PP/TP	T/tangan PPD
KOMUNIKASI EFEKTIF							
Markah Penilaian Teori:							
Tarikh Penilaian							
T/tangan PP/TP							
T/tangan PPD							

Z-009-3:2015-CA02	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th style="padding: 5px;">KESEDARAN TEKNOLOGI MAKLUMAT</th> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">Markah Penilaian Teori:</td> </tr> <tr> <td style="height: 40px;"></td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">Tarikh Penilaian</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">T/tangan PP/TP</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">T/tangan PPD</td> </tr> </table>	KESEDARAN TEKNOLOGI MAKLUMAT	Markah Penilaian Teori:		Tarikh Penilaian	T/tangan PP/TP	T/tangan PPD
KESEDARAN TEKNOLOGI MAKLUMAT							
Markah Penilaian Teori:							
Tarikh Penilaian							
T/tangan PP/TP							
T/tangan PPD							

Z-009-3:2015-CA03	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th style="padding: 5px;">KEMAHIRAN KEPIMPINAN</th> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">Markah Penilaian Teori:</td> </tr> <tr> <td style="height: 40px;"></td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">Tarikh Penilaian</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">T/tangan PP/TP</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">T/tangan PPD</td> </tr> </table>	KEMAHIRAN KEPIMPINAN	Markah Penilaian Teori:		Tarikh Penilaian	T/tangan PP/TP	T/tangan PPD
KEMAHIRAN KEPIMPINAN							
Markah Penilaian Teori:							
Tarikh Penilaian							
T/tangan PP/TP							
T/tangan PPD							



REKOD PENILAIAN KUMULATIF (RPK) - TEORI
SIJIL KEMAHIRAN MALAYSIA (SKM): NCS – CORE ABILITIES (TAHAP 3)

JPK/CA/RPK-T3

NAMA CALON:

PUSAT BERTAULIAH:

Z-009-3:2015-CA04	ETIKA TEMPAT KERJA
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-3:2015-CA05	KEMAHIRAN PENTADBIRAN
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-3:2015-CA06	KESEDARAN PERLAKSANAAN KESIHATAN, KESELAMATAN DAN ALAM SEKITAR
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	



M04 – ETIKA DI TEMPAT KERJA

Sub-Modul 1

KEPERLUAN BUDAYA KERJA

Z-009-3:2015–M04/P(1/2)

TAHAP 3

Kertas Penerangan 1

KEPERLUAN BUDAYA KERJA

ISI KANDUNGAN

- TUJUAN
- PENGENALAN
 1. AMALAN BUDAYA KERJA
 2. HORMAT DAN PERCAYA
 3. SENSITIVITI BUDAYA DAN KEPELBAGAIAN

TUJUAN

Kertas Penerangan ini bertujuan untuk menerangkan mengenai

- ✓ Amalan budaya kerja,
- ✓ Hormat dan kepercayaan tinggi
- ✓ Sensitiviti budaya dan kepelbagaian budaya di tempat kerja.

PENGENALAN

- Pekerja/kakitangan sesebuah organisasi perlu mempamerkan keperluan budaya kerja yang saling menghormati budaya dan kepercayaan rakan sekerja lain

1. AMALAN BUDAYA KERJA

1. Amalan Kerja Lazim
2. Amalan Keadilan
3. Amalan Integriti
4. Kerahsiaan dan Amalan Privasi
5. Amalan Kawalan Kendiri

2. HORMAT DAN PERCAYA

- Hormat dan percaya adalah dua perkataan yang berbeza tetapi saling melengkapi. Hormat ialah sesuatu yang diperoleh dan bukannya boleh diminta.
- Seseorang yang dihormati itu lazimnya diberi kepercayaan yang tinggi.
- Percaya mempunyai maksud yang lebih mendalam apabila digunakan dalam konteks hubungan.
- Percaya bermakna meletakkan sepenuh keyakinan kepada seseorang.

2. HORMAT DAN PERCAYA (samb.)

- Hormat ialah mempunyai pandangan yang tinggi terhadap sesuatu entiti atau seseorang, atau menyanjung pendapatnya. Ringkasnya, menghormati seseorang ialah menyanjung tinggi orang itu dan yakin orang itu hebat. Hormat memerlukan seseorang itu mengumpulkan sanjungan terhadap orang yang dihormati

3. SENSITIVITI BUDAYA DAN KEPELBAGAIAN

- Sensitiviti budaya ditakrifkan sebagai kesedaran dan kepekaan terhadap amalan dan budaya lain.
- Kepelbagaian budaya adalah kualiti budaya yang pelbagai atau berbeza. Kepelbagaian budaya juga merujuk perbezaan budaya dan perasaan saling menghormati perbezaan masing-masing.

3. SENSITIVITI BUDAYA DAN KEPELBAGAIAN (samb.)

Kepentingan sensitiviti budaya?

- Pekerja dapat bekerja secara bersepadu dalam satu pasukan yang saling menghormati antara satu sama lain tanpa mengira perbezaan budaya
- Pekerja berinteraksi dengan pelanggan luar yang mempunyai pelbagai latar belakang

3. SENSITIVITI BUDAYA DAN KEPELBAGAIAN (samb.)

Jenis kemahiran sensitiviti budaya

- Membina hubungan professional dengan orang lain
- Berkomunikasi dengan cara terhormat
- Sopan santun dengan budaya yang diamalkan
- Berupaya menangani sempadan budaya
- Berinteraksi secara berterusan

3. SENSITIVITI BUDAYA DAN KEPELBAGAIAN (samb.)

Perlaksanaan sensitiviti budaya dan kepelbagaian

Langkah praktikal yang boleh diambil untuk mewujudkan kesedaran budaya antaranya:

1. Wujudkan kesedaran
2. Jangan jadikan perbezaan sebagai asas kritikan dan penilaian
3. Saling menghormati dan memahami
4. Tunjukkan sifat mengambil berat
5. Terangkan dan bertanya apabila perlu
6. Carilah ilmu tentang budaya lain

SOALAN ??

TERIMA KASIH

CONTOH SENARAI SEMAK PENUNJUK CA

*Pilih Penunjuk Pencapaian yang bersesuaian dengan bidang kemahiran

SENARAI SEMAK PENUNJUK KEMAMPUAN TERAS / CORE ABILITY INDICATORS CHECKLIST

Bil / No.	Penunjuk Pencapaian / Performance Indicators	Patuh/ Complied	Tidak Patuh / Not Complied	Catatan / Remark
	<u>Kebolehan 4.1</u>			
1	<u>Amalan kerja biasa dipatuhi.</u>	☐	☐	_____
2	<u>Hormat dan percaya dalam kalangan ahli pasukan diamalkan.</u>	☐	☐	_____
3	<u>Kefahaman dan rasa hormat pada sensitiviti dalam pelbagai kumpulan budaya diakui.</u>	☐	☐	_____
4	<u>Maklumat berkaitan dengan pelbagai kumpulan pelanggan kepada profesional lain disampaikan.</u>	☐	☐	_____

CONTOH BORANG CA01

JPK/CA/PP

PENILAIAN PRESTASI *NCS-CORE ABILITY*

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

CORE ABILITIES – TAHAP 3

Nama Calon: _____

No Kad Pengenalan: _____

Nama Pusat Bertauliah: _____

Kod Pusat Bertauliah: _____

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

PERKARA	KEBOLEHAN	1	2	3	4	5	CATATAN
CA04	ETIKA DI TEMPAT KERJA						
4.1	Pamerkan keperluan budaya kerja						
4.2	Tangani situasi yang memerlukan perhatian						

CONTOH BORANG RPK



REKOD PENILAIAN KUMULATIF (RPK) - TEORI SIJIL KEMAHIRAN MALAYSIA (SKM): NCS – CORE ABILITIES (TAHAP 3)

JPK/CA/RPK-T3

NAMA CALON:		PUSAT BERTAULIAH:	

PERINGATAN:	- RPK ini hendaklah diisi dan disimpan dalam Rekod Bukti Pencapaian (Portfolio) Calon. - Pegawai Penilai (PP)/Tenaga Pengajar (TP) dan Pegawai Pengesahan Dalam (PPD) perlu menandatangani hanya setelah calon lulus penilaian teori Core Abilities. - Bukti-bukti pencapaian penilaian teori Core Abilities mesti disimpan dalam Portfolio Calon. PPD mesti menyemak bukti-bukti tersebut bagi tujuan pengesahan dalaman. - 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-009-3:2015-CA04	ETIKA TEMPAT KERJA	Z-009-3:2015-CA05	KEMAHIRAN PENTADBIRAN	Z-009-3:2015-CA06	KESEDARAN PERLAKSANAAN KESIHATAN, KESELAMATAN DAN ALAM SEKITAR
	Markah Penilaian Teori:		Markah Penilaian Teori:		Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian		Tarikh Penilaian		Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP		T/tangan PP/TP		T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD		T/tangan PPD		T/tangan PPD	

SUMBER RUJUKAN

- Baker T. L.; Hunt T. G.; Andrews C. M., (2006). "Promoting ethical behavior and organizational citizenship behaviors: The influence of corporate ethical values", Journal of Business Research, Volume 59, Issue 7, pages 849–857.
- Stephen B., (2004). "Workplace participatory practices: Conceptualising workplaces as learning environments", Journal of Workplace Learning, Vol. 16 Issue: 6, pages 312 – 324.
- Garavan T. N., (2002). "Competencies and workplace learning: some reflections on the rhetoric and the reality", Journal of Workplace Learning, ISSN: 1366-5626.
- Joyner B.E.; Payne D., (2002). "Evolution and Implementation: A Study of Values, Business Ethics and Corporate Social Responsibility Journal of Business Ethics" Volume 41, Issue 4, pp 297-311.
- Chadsey J.; Beyer S., (2001). "Social relationships in the workplace", Mental Retardation and Developmental Disabilities Research Reviews, Volume 7, Issue 2, page 128.
- Heath C.; Knoblauch H.; Luff P., (2000). "Technology and social interaction: the emergence of 'workplace studies'". The British Journal of Sociology, Volume 51, Issue 2, pages 299-320.



M04 – ETIKA DI TEMPAT KERJA

Sub-Modul 2

SITUASI YANG MEMERLUKAN PERHATIAN

Z-009-3:2015–M04/P(2/2)

TAHAP 3

Kertas Penerangan 2

SITUASI YANG MEMERLUKAN PERHATIAN

ISI KANDUNGAN

- TUJUAN
- PENGENALAN
 1. KEUTAMAAN KERJA
 2. JENIS KEADAAN MENDESAK DI TEMPAT KERJA
 3. PROSEDUR SITUASI SEGERA

TUJUAN

Kertas Penerangan ini bertujuan untuk menerangkan:

- ✓ Keutamaan kerja.
- ✓ Jenis situasi yang memerlukan perhatian.
- ✓ Prosedur situasi penting.

PENGENALAN

- Pekerja perlu menangani situasi yang memerlukan perhatian dengan mementingkan keutamaan kerja.
- Perhatian yang diberikan adalah berdasarkan jenis situasi tertentu berdasarkan prosedur berkenaan.

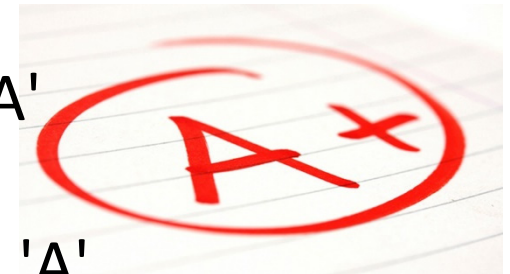
1. KEUTAMAAN KERJA

- Bagi kebanyakan orang, menguruskan keutamaan sering berpotensi menjadi sumber konflik.
- Tabiat kerja adalah apa yang anda lakukan kemudian adalah sama penting dengan apa yang anda lakukan terdahulu
- Rutin ini boleh dicapai jika masa diuruskan bagi tujuan keutamaan pengurusan.

1. KEUTAMAAN KERJA (samb.)

Tujuan pengurusan keutamaan kerja

- Memastikan definisi objektif kerja dari segi 'A' keutamaan kerja
- Mengamalkan keutamaan masa dengan berkesan
- Meneliti cara-cara mengatasi kekurangan masa
- Menjelaskan konsep dan amalan 'A' masa
- Menentukan bagaimana untuk merancang 'A' keutamaan kerja peribadi.
- Memahami bagaimana untuk menjadualkan 'A' keutamaan kerja dalam mengurangkan keutamaan konflik.
- Merangka dan melaksanakan pelan tindakan untuk penambahbaikan.



2. JENIS KEADAAN MENDESAK DI TEMPAT KERJA

- Keadaan genting adalah satu keadaan yang membawa risiko serta merta kepada kesihatan, nyawa, harta, atau alam sekitar.
- Kecemasan yang ketara adalah seperti bencana alam yang mengancam nyawa, kemalangan kecil atau besar iaitu perlu dipastikan layak dikategorikan sebagai kecemasan atau tidak

2. JENIS KEADAAN MENDESAK DI TEMPAT KERJA (Samb.)

Bahaya kepada:

Nyawa

- Kecemasan membahayakan nyawa
- Antara kes melibatkan orang perseorangan seperti serangan jantung, strok, trauma dan kemalangan alam sekitar (ribut, tanah runtuh, banjir)

Kesihatan

- Kecemasan mengancam nyawa
- Punca kecemasan kesihatan hampir sama dengan punca kecemasan nyawa. Kebanyakan kes kecemasan hayat, seperti serangan jantung termasuk dalam kategori kecemasan kesihatan

2. JENIS KEADAAN MENDESAK DI TEMPAT KERJA (Samb.)

Bahaya kepada:

**Alam
Sekitar**

- Terdapat kecemasan yang tidak membahayakan nyawa, kesihatan dan harta benda secara serta merta, tetapi boleh menjejaskan alam sekitar dan hidupan lain.
- Sebagai contoh, kebakaran hutan dan tumpahan minyak di laut

3. PROSEDUR SITUASI SEGERA

- Dalam membina prosedur tindakan kecemasan, pelbagai jenis kecemasan yang berpotensi berlaku di tempat kerja.
- Pelan tindakan kecemasan dibina berdasarkan penilaian bencana untuk menentukan jenis bahaya, fizikal atau kimia.
- Jika terdapat lebih daripada satu tapak kerja, setiap tapak perlu mempunyai pelan tindakan kecemasan tersendiri.

3. PROSEDURE SITUASI SEGERA (Samb.)

Pelan tindakan kecemasan perlu mengandungi:

1. Satu kaedah pilihan melaporkan kebakaran dan kecemasan lain
2. Dasar dan prosedur pemindahan
3. Prosedur menyelamatkan diri semasa kecemasan iaitu pelan lantai, peta tempat kerja dan tempat berhimpun
4. Maklumat peribadi serta maklumat tambahan serta tugastanggungjawab semasa berlaku kecemasan
5. Prosedur bagi pekerja yang perlu bertugas semasa kecemasan seperti menutup loji operasi, mengendali alat pemadam api dan sebagainya
6. Tugas penyelamat dan petugas perubatan yang ditetapkan

SOALAN ??

TERIMA KASIH

CONTOH SENARAI SEMAK PENUNJUK CA

*Pilih Penunjuk Pencapaian yang bersesuaian dengan bidang kemahiran

SENARAI SEMAK PENUNJUK KEBOLEHAN TERAS / CORE ABILITY INDICATORS CHECKLIST

<u>Bil / No.</u>	<u>Penunjuk Pencapaian / Performance Indicators</u>	<u>Patuh/ Complied</u>	<u>Tidak Patuh / Not Complied</u>	<u>Catatan / Remark</u>
	<u>Kemahiran 4.2</u>			
5	<u>Jenis situasi dikenal pasti.</u>			_____
6	<u>Keutamaan kerja dikenal pasti dan diklasifikasikan.</u>			_____
7	<u>Jenis situasi yang mencemaskan di tempat kerja dikenal pasti.</u>			_____
8	<u>Prosedur menangani situasi yang memerlukan perhatian dikenal pasti.</u>			_____
9	<u>Tindakan susulan ditangani.</u>			_____

CONTOH BORANG CA01

JPK/CA/PP

PENILAIAN PRESTASI *NCS-CORE ABILITY*

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

CORE ABILITIES – TAHAP 3

Nama Calon: _____

No Kad Pengenalan: _____

Nama Pusat Bertauliah: _____

Kod Pusat Bertauliah: _____

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

PERKARA	KEBOLEHAN	1	2	3	4	5	CATATAN
CA04	ETIKA DI TEMPAT KERJA						
4.1	Pamerkan keperluan budaya kerja						
4.2	Tangani situasi yang memerlukan perhatian						

CONTOH BORANG RPK



REKOD PENILAIAN KUMULATIF (RPK) - TEORI SIJIL KEMAHIRAN MALAYSIA (SKM): NCS – CORE ABILITIES (TAHAP 3)

JPK/CA/RPK-T3

NAMA CALON:		PUSAT BERTAULIAH:	

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

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

Z-009-3:2015-CA04	ETIKA TEMPAT KERJA	Z-009-3:2015-CA05	KEMAHIRAN PENTADBIRAN	Z-009-3:2015-CA06	KESEDARAN PERLAKSANAAN KESIHATAN, KESELAMATAN DAN ALAM SEKITAR
	Markah Penilaian Teori:		Markah Penilaian Teori:		Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian		Tarikh Penilaian		Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP		T/tangan PP/TP		T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD		T/tangan PPD		T/tangan PPD	

RUJUKAN

- Dale Carnegie. (1998). How to Win Friends & Influence People. Pocket Books. ISBN: 0-671-02703-4.
- [John Kotter](#) and [Holger Rathgeber](#). (2006). Our Iceberg Is Melting: Changing and Succeeding Under Any Conditions. St. Martin's Press.
- Dean Bredeson and Keith Goree, (2011), Ethics in The Workplace, Cengage Learning. ISBN-13 978-0538497770.



JPK

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

**KOD DAN NAMA PUSAT
BERTAULIAH**

SOALAN PENILAIAN PENGETAHUAN (OBJEKTIF)

KOD UNIT CORE ABILITY

NAMA UNIT ABILITY

NAMA CALON

NO.KAD PENGENALAN

MASA

TARIKH

MARKAH

Arahan kepada calon:

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

KERTAS PENILAIAN INI MENGANDUNGI 08.... MUKA SURAT BERCETAK

1. Namakan elemen polisi di tempat kerja yang lazim diamalkan dalam semua industri?
 - I. Memastikan kepatuhan kepada undang-undang.
 - II. Menetapkan keperluan, hak dan faedah pekerjaan.
 - III. Mempromosikan standard tingkah laku di tempat kerja.
 - IV. Membina reputasi yang baik untuk mempromosikan tempat kerja.

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



Rajah Komunikasi

2. Yang manakah memberikan gambaran berkaitan berkaitan rajah di atas?
 - A. Polisi dalam organisasi.
 - B. Undang-undang pengurusan.
 - C. Mengenal pasti hazard dan ambil kira risiko.
 - D. Menghormati kepelbagaian budaya di tempat kerja.

3. Manual prosedur memberitahu pengguna tentang siapa dan bagaimana untuk menjalankan polisi.

Apakah yang dirujuk dengan pernyataan di atas?

- A. Polisi dan prosedur.
- B. Undang-undang dan polisi.
- C. Prosder dan akta organisasi.
- D. Undang-undang dan aktabpengurusan.

4. Mana-mana tulisan, percakapan atau penggunaan fizikal yang dikenal pasti sebagai tidak baik, tidak sepatutnya dan menyakitkan hati seseorang.

Apakah polisi yang dirujuk berdasarkan kenyataan di atas?

- A. Polisi perniagaan
- B. Polisi pengurusan
- C. Polisi undang-undang
- D. Polisi gangguan di tempat kerja

5. Apakah elemen yang diperlukan untuk menghormati seseorang?

- I. Hubungan yang baik.
- II. Menghargai pendapat.
- III. Perasaan mempunyai entiti.
- IV. Seorang yang sangat tinggi keyakinannya.

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

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

6. Namakan keperluan untuk kemahiran sensitiviti budaya?

- I. Menangani isu budaya tanpa gentar.
- II. Membina hubungan profesional dengan yang lain.
- III. Berkomunikasi dengan berhemah dan rasa hormat.
- IV. Kebolehan untuk melihat di sebalik sempadan dan berhubung selalu.

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

7. Apakah cara untuk menyemai sifat sensitif pada budaya dan kepelbagaian di tempat kerja?

- A. Sedar tentang kepelbagaian bahasa etnik.
- B. Sedar cara untuk berkomunikasi dengan pelbagai kumpulan.
- C. Sedar tentang budaya yang biasa, perangai, kepercayaan dan kepelbagaian nilai.
- D. Sedar tentang tingkah laku pelbagai kumpulan etnik yang berhubung kait dengan budaya.

8. Apakah satu dari elemen yang diperlukan untuk integriti?

- A. Sambil lewa.
- B. Berfikiran strategi.
- C. Amalan moral yang betul.
- D. Tingkah laku berkaitan emosi.

9. Apakah yang merujuk kepada kepercayaan seseorang yang tidak ada orang lain akan membahayakan dirinya?
- A. Percaya
 - B. Kesedaran
 - C. Tepat masa
 - D. Kepercayaan
10. Apakah cara untuk mempelajari tentang budaya yang lain?
- A. Membaca majalah.
 - B. Mendapatkan konsultasi pakar.
 - C. Menghadiri temasya / majlis kebudayaan.
 - D. Mengadakan majlis mengikut sesuatu bangsa.
11. Jika seorang pelanggan membuat aduan tentang rakan sekerjanya, prosedur yang manakah perlu diambil bagi tujuan tersebut?
- A. Konflik kerja.
 - B. Produktiviti kerja.
 - C. Undang-undang sendiri.
 - D. Hubungan sesama manusia.
12. Apakah prosedur yang berkaitani memastikan laluan kecemasan ditanda dengan jelas, senang diakses dan tidak terhalang?
- A. Deskripsi kerja.
 - B. Prosedur keselamatan.
 - C. Manual undang-undang.

D. Prosedur berkaitan kecemasan.

13. Pilih pelan tindakan kecemasan yang perlu diketahui di tempat kerja.

- I. Kebolehan untuk mengawasi.
- II. Prosedur mengosongkan kawasan.
- III. Cara terbaik untuk melaporkan kecemasan.
- IV. Arahan dan tanda kecemasan yang jelas dan peta tempat kerja.

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



Rajah 1

14. Prosedur kerja yang manakah merujuk gambar pada rajah di atas?

- A. Pemerhatian kerja.
- B. Penerangan kerja.
- C. Kejadian mengejut.
- D. Keselamatan tempat kerja.

15. Bagaimana kita mengatur kerja?

- A. Kawal masa semasa kerja.
- B. Pasang masa semasa kerja.
- C. Rancang untuk lebih banyak masa.
- D. Kawal masa bertujuan untuk pengurusan keutamaan.

16. Apakah maksud bahaya kecemasan kepada kehidupan ?

- A. Tiada yang penting selain diri sendiri.
- B. Semua adalah penting seperti kehidupan manusia.
- C. Tiada yang penting selain dari kehidupan manusia.
- D. Kesedaran dan sensitiviti sekeliling adalah penting.

17. Apa yang dimaksudkan dengan situasi kecemasan?

- A. Situasi yang memberikan kecemasan terhadap kesihatan.
- B. Situasi yang memberikan kesan kecil kepada persekitaran.
- C. Situasi yang membahayakan kesihatan, kehidupan, harta atau persekitaran.
- D. Situasi yang memberikan risiko tinggi kepada kesihatan, kehidupan, harta atau persekitaran.

18. Pernyataan yang manakah betul mengenai tingkah laku kerja?

- A. Apa yang anda lakukan mula-mula adalah sama penting apa yang kedua
- B. Apa yang saya lakukan kedua adalah sama penting untuk apa yang kedua.
- C. Apa yang anda lakukan kedua adalah sama penting untuk apa yang anda lakukan terlebih dahulu.
- D. Apa yang saya lakukan terlebih dahulu adalah sama penting untuk apa yang saya lakukan dahulu.

19. Apa yang perlu dilakukan apabila mendengar bunyi penggera di tempat kerja?

- A. Berhenti kerja serta merta.
- B. Sambung kerja seperti biasa.
- C. Berhenti dan balik serta merta.
- D. Bekerja sambil menunggu arahan seterusnya.

20. Bencana alam boleh berlaku di tempat kerja yang mungkin membahayakan nyawa.

Apakah jenis bencana alam merujuk pernyataan di atas?

- A. Hujan.
- B. Catuan air.
- C. Puting beliung.
- D. Gelombang haba

SKEMA JAWAPAN

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



BAHAN PEMBELAJARAN

TAHAP 3

M05 : KEMAHIRAN PENTADBIRAN

MODUL 1 KEMAHIRAN PENTADBIRAN

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-009-3:2015-M05 KEMAHIRAN PENTADBIRAN

KANDUNGAN

MUKASURAT

1. AHLI JAWATANKUASA PEMBANGUNAN	i
2. CARTA PROFIL KOMPETENSI	v
3. KURIKULUM KEBOLEHAN TERAS	vi
Z-009-3:2015 (CoCA-Z-009-3:2015-CA05)	
4. JADUAL PEMBAHAGIAN WIM	
4.1 TEORI	ix
4.2 AMALI	x
5. SET WIM TEORI	
5.1 Z-009-3:2015-M05/P(1/3)	1
5.2 Z-009-3:2015-M05/T(1/3)	13
5.3 Z-009-3:2015-M05/P(2/3)	22
5.4 Z-009-3:2015-M05/T(2/3)	32
5.5 Z-009-3:2015-M05/P(3/3)	37
5.6 Z-009-3:2015-M05/T(3/3)	46
6 SET WIM AMALI	
6.1 Z-009-3:2015-M05/K(1/1)	50
7 JADUAL PEMBAHAGIAN PENILAIAN	54
8 LAMPIRAN	
8.1 BORANG PENILAIAN PRESTASI (JPK/CA/01)	55
8.2 REKOD PENILAIAN KUMULATIF (RPK)	57

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

PANEL PEMBANGUN

EN. ISMAIL BIN ABDULLAH
INTERNATIONAL GREEN TRAINING CENTRE

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

EN. BAHRUDIN BIN MAMAT
JABATAN KESELAMATAN DAN KESIHATAN PEKERJAAN SELANGOR

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

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

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

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

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

DR. NORLIHAWATI BINTI HAJIDAN
THE STEALTH ORGANISATION

EN. MOHD SAARI BIN CHE AWANG
INSTITUT LATIHAN PERINDUSTRIAN PEDAS

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

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

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

PN. TANJA BINTI JONID
PERSENDIRIAN

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

PANEL PEMBANGUN SOALAN

EN. ISMAIL BIN ABDULLAH
INTERNATIONAL GREEN TRAINING CENTRE

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

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

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

DR. NORLIHAWATI BINTI HAJIDAN
THE STEALTH ORGANISATION

MOHD SAARI BIN CHE AWANG
INSTITUT LATIHAN PERINDUSTRIAN PEDAS

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

EN. MOHD ISA BIN SHAMSUDDIN
PERSENDIRIAN

EN. HAMZAH BIN ZAKARIA
PERSENDIRIAN

DR. MALARVILI A/P RAMALINGAM
JABATAN KIMIA MALAYSIA

DR. SITI NUR NAZATUL SHIMA BINTI HASHIM
JABATAN KIMIA MALAYSIA

HAJJAH RASHIDAH BINTI HASSAN
KEMENTERIAN PENDIDIKAN MALAYSIA

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

PANEL PENTERJEMAH

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

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

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

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

DR. NORLIHAWATI BINTI HAJIDAN
THE STEALTH ORGANISATION

EN. MOHD ISA BIN SHAMSUDDIN
PERSENDIRIAN

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

EN. ABDUL KHALIK BIN SULAIMAN
DEWAN BAHASA DAN PUSTAKA

HAJAH ASIAH BINTI DAUD
DEWAN BAHASA DAN PUSTAKA

MD ARRIS BIN ABU YAMIN
WAKIL DEWAN BAHASA PUSTAKA

SABARIAH BINTI M SALLEH
WAKIL DEWAN BAHASA PUSTAKA

PN. MASHITAH BINTI TAHARIN
WAKIL DEWAN BAHASA PUSTAKA

PN. TANJA BINTI JONID
PERSENDIRIAN

ANIS AYUNI BINTI SUIED
PERSENDIRIAN

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

PANEL PENTERJEMAH NCS-CA

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

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

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

PN. TANJA BINTI JONID
PERSENDIRIAN

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

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

PANEL PEMBANGUN SLAID

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

SABARIAH BINTI M SALLEH
PERSENDIRIAN

ANIS AYUNI BINTI SUIED
PERSENDIRIAN

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

SHARIFAH ATIQA BINTI SYED ANUAR
PERSENDIRIAN

MUHAMMAD ARASH BIN MD ZAN
PERSENDIRIAN

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

CARTA PROFIL *KEBOLEHAN TERAS (CAPC)*

SEKTOR	SEMUA SEKTOR		
SUB SEKTOR	SEMUA SUB SEKTOR		
BIDANG PEKERJAAN	SEMUA BIDANG PEKERJAAN		
TAJUK NCS	KEBOLEHAN TERAS		
TAHAP PEKERJAAN	TIGA (3)	KOD BIDANG PEKERJAAN	Z-009-3:2015

TERAS	KOMUNIKASI EFEKTIF	KESEDARAN TEKNOLOGI MAKLUMAT	KEMAHIRAN KEPIMPINAN	ETIKA DI TEMPAT KERJA
	Z-009-3:2015-CA01	Z-009-3:2015-CA02	Z-009-3:2015-CA03	Z-009-3:2015-CA04
	KEMAHIRAN PENTADBIRAN	KEPEKAAN PERLAKSANAAN KESIHATAN, KESELAMATAN DAN ALAM SEKITAR		
	Z-009-3:2015-CA05	Z-009-3:2015-CA06		

CAPC bagi NOSS Z-009-3:2015 **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	KEMAHIRAN PENTADBIRAN				
HASIL PEMBELAJARAN	Calon yang terampil didalam CA ini berkebolehan untuk menangani tugas pentadbiran dan sampaikan maklumat dari pengurusan Setelah melengkapkan unit keterampilan ini,calon perlu mampu untuk :- • Pamerkan kesedaran penggunaan asset kerja • Rundingkan penerimaan dan serahan produk/servis • Laksanakan amalan sumber tenaga kerja				
ABILITY UNIT ID	Z-009-3:2015-CA05	Level	3	Training Duration	12

KEBOLEHAN	PENGETAHUAN	PRESTASI	MASA LATIHAN	MOD PEMBELAJARAN	KRITERIA PENILAIAN
1. Pamerkan kesedaran penggunaan aset kerja	1.1 Jenis aset 1.2 Penempatan sumber aset 1.3 Perlaksanaan pelan kerja	1.1 Kenal pasti jenis aset. 1.2 Atur sumber mengikut garis panduan berkaitan. 1.3 Laksana pelan kerja optimum . 1.4 Perhatikan peruntukan sumber.	<u>Pengetahuan</u> <u>2</u>	<u>Pengetahuan</u> • Kelas • Perbincangan berkumpulan	1.1 Jenis asset dikenal pasti 1.2 Sumber mengikut garis panduan berkaitan diatur 1.3 Pelan kerja optimum dilaksanakan. 1.4 Peruntukan sumber diperhatikan.
2. Rundingkan penerimaan dan serahan	2.1 Objektif dan strategi rundingan 2.2 Maklumat produk dan/atau	2.1 Draf objektif dan strategi.	<u>Pengetahuan</u> <u>5</u>	<u>Pengetahuan</u> • Kelas • Perbincangan	2.1 Draf objektif dan strategi rundingan.

KEBOLEHAN	PENGETAHUAN	PRESTASI	MASA LATIHAN	MOD PEMBELAJARAN	KRITERIA PENILAIAN
produk/servis	servis 2.3 Penglibatan pihak 2.4 Kemahiran berunding	2.2 Kenal pasti pihak yang berkenaan. 2.3 Draf tugas-tugas, peranan dan tanggungjawab pihak-pihak yang terlibat. 2.4 Maklum dan menjemput/mendapatkan pihak lain terlibat dalam proses perancangan dan pelaksanaan. 2.5 Bentang pelan dalam format yang sesuai kepada khalayak untuk memperoleh sokongan. 2.6 Runding dengan kompromi yang munasabah. 2.7 Masukkan hasil / keputusan ke dalam proses perancangan / pelaksanaan		berkumpulan	2.2 Kenal pasti pihak yang berkenaan. 2.3 Draf tugas-tugas, peranan dan tanggungjawab pihak-pihak yang terlibat. 2.4 Maklum dan menjemput/ mendapatkan pihak lain terlibat dalam proses perancangan dan pelaksanaan. 2.5 Bentang pelan dalam format yang sesuai kepada khalayak untuk memperoleh sokongan. 2.6 Runding dengan kompromi yang munasabah. 2.7 Masukkan hasil / keputusan ke dalam proses perancangan / pelaksanaan

KEBOLEHAN	PENGETAHUAN	PRESTASI	MASA LATIHAN	MOD PEMBELAJARAN	KRITERIA PENILAIAN
3. Laksanakan amalan sumber tenaga kerja	3.1 Standard dan prestasi kerja 3.2 Keperluan kompetensi 3.3 Pembangunan karier pekerja • Pelan karier • Keperluan latihan	3.1 Faham standard dan jangkaan prestasi. 3.2 Perhati keperluan kecekapan kakitangan. 3.3 Bincang masalah prestasi kerja secara konstruktif dan dalam masa yang ditetapkan. 3.4 Bincang pembangunan prestasi kerja kakitangan dengan pihak atasan. 3.5 Dapatkan kompromi yang munasabah. 3.6 Kenal pasti pengetahuan kerja dan pengalaman orang bawahan bagi pekerjaan yang sesuai. 3.7 Cadang proses latihan kakitangan. 3.8 Runding ketersediaan kakitangan dengan pihak berkaitan.	<u>Pengetahuan</u> 5	<u>Pengetahuan</u> • Kelas • Perbincangan berkumpulan	3.1 Standard dan jangkaan prestasi difahami. 3.2 Keperluan kecekapan kakitangan diperhatikan. 3.3 Masalah prestasi kerja secara konstruktif dan dalam masa yang ditetapkan dibincangkan. 3.4 Pembangunan prestasi kerja kakitangan dengan pihak atasan dibincangkan. 3.5 Kompromi yang munasabah didapatkan. 3.6 Pengetahuan kerja dan pengalaman orang bawahan bagi pekerjaan yang sesuai dikenal pasti. 3.7 Proses latihan kakitangan dicadangkan 3.8 Ketersediaan kakitangan dengan pihak berkaitan dirundingkan

JADUAL PEMBAHAGIAN WIM (TEORI)

Z-009-3:2015 KEBOLEHAN TERAS

M05 – KEMAHIRAN PENTADBIRAN

KEBOLEHAN	PELAN MENGAJAR	KERTAS PENERANGAN	KERTAS TUGASAN
1. Pamerkan kesedaran penggunaan aset kerja	*Z-009-3:2015-M05/P(1/3)/PM Kesedaran penggunaan aset kerja	Z-009-3:2015-M05/P(1/3) Kesedaran penggunaan aset kerja	Z-009-3:2015-M05/T(1/3) Kesedaran penggunaan aset kerja
2. Rundingkan penerimaan dan serahan produk/servis	*Z-009-3:2015-M05/P(2/3)/PM Penerimaan dan serahan produk/ servis	Z-009-3:2015-M05/P(2/3) Penerimaan dan serahan produk/ servis	Z-009-3:2015-M05/T(2/3) Penerimaan dan serahan produk/ servis
3. Laksanakan amalan sumber tenaga kerja	*Z-009-3:2015-M05/P(3/3)/PM Amalan sumber tenaga kerja	Z-009-3:2015-M05/P(2/3) Amalan sumber tenaga kerja	Z-009-3:2015-M05/T(3/3) Amalan sumber tenaga kerja

* Dibangunkan oleh Pusat Bertauliah (PB)

JADUAL PEMBAHAGIAN WIM (AMALI)

Z-009-3:2015 KEBOLEHAN TERAS

M05 – KEMAHIRAN PENTADBIRAN

KEBOLEHAN	PELAN MENGAJAR	KERTAS KERJA
1. Pamerkan kesedaran penggunaan asset kerja	*Z-009-3:2015-M05/K(1/1)/PM Terap kemahiran pentadbiran	Z-009-3:2015-M05/K(1/1) Terap kemahiran pentadbiran
2. Rundingkan penerimaan dan serahan produk/servis		
3. Laksanakan amalan sumber tenaga kerja		

* Dibangunkan oleh Pusat Bertauliah (PB)



**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 / <i>PROGRAM'S CODE AND NAME</i>	Z-009-3:2015 KEBOLEHAN TERAS	
TAHAP / LEVEL	TIGA (3)	
NO. DAN TAJUK KEBOLEHAN TERAS / <i>CORE ABILITY NO. AND TITLE</i>	CA05 KEMAHIRAN PENTADBIRAN	
NO. DAN PENYATAAN KEBOLEHAN / <i>ABILITY NO. AND STATEMENT</i>	05.01 PAMERKAN KESEDARAN PENGGUNAAN ASET KERJA 05.02 RUNDINGKAN PENERIMAAN DAN SERAHAN PRODUK/SERVIS 05.03 LAKSANAKAN AMALAN SUMBER TENAGA KERJA	
NO. KOD ICODE NO.	Z-009-3:2015-M05/P(1/3)	Muka Surat / Page : 1 Drpd / of : 12

TAJUK/TITLE : KESEDARAN PENGGUNAAN ASET KERJA

TUJUAN/PURPOSE :

Kertas Penerangan ini bertujuan untuk menerangkan mengenai jenis aset, penempatan sumber dan pelaksanaan pelan kerja.

PENERANGAN/INFORMATION :

1. Jenis Aset

Aset adalah sumber yang dikawal oleh entiti atas kesan peristiwa lalu dan manfaat ekonomi pada masa akan datang yang dijangka akan mengalir kepada entiti tersebut (Rangka kerja IASB). Dalam erti kata yang mudah, aset adalah sesuatu yang dimiliki atau dikawal oleh perniagaan untuk mendapat manfaat daripada penggunaannya. Ia mungkin sesuatu yang secara langsung menghasilkan pendapatan untuk entiti tersebut (contoh: mesin, inventori) atau sesuatu yang dapat menyokong operasi utama organisasi (contoh: bangunan pejabat).

1.1 Klasifikasi

Aset boleh dikelaskan kepada Aset Semasa dan Aset Tetap. Perbezaan dibuat berdasarkan kecairan dan tempoh masa manfaat ekonomi daripadanya diterima oleh entiti tersebut.

- i. Aset Semasa adalah aset sama ada tunai atau sumber yang dijangka diubah kepada tunai dalam masa satu tahun.
- ii. Aset Tetap adalah aset yang dibeli untuk kegunaan jangka masa panjang dan tidak dijangka diubah kepada tunai dalam masa singkat seperti tanah, bangunan, dan peralatan.

1.2 Jenis dan Contoh

Berikut adalah jenis-jenis aset dan klasifikasi serta faedah-faedah ekonomi yang diperoleh daripada aset tersebut.

Aset	Klasifikasi	Faedah Ekonomi
Mesin	Aset Tetap	Digunakan untuk pengeluaran barang-barang untuk dijual kepada pelanggan.
Bangunan Pejabat	Aset Tetap	Tempat untuk pengurusan hal-ehwal syarikat.

Aset	Klasifikasi	Faedah Ekonomi
Kenderaan	Aset Tetap	Untuk kegunaan harian dan pengangkutan produk syarikat.
Inventori	Aset Semasa	Tunai dijana daripada penjualan inventori.
Tunai	Aset Semasa	Tunai
Penghutang	Aset Semasa	Membawa kepada kemasukan aliran tunai.

1.3 Aset kerja

Dalam organisasi, pekerja atau kakitangan merupakan aset paling berharga kepada organisasi. Sumber manusia ini adalah suatu komponen yang penting kerana menjadi pelaksana utama aktiviti pengurusan dan operasi dalam organisasi tersebut. Aset-aset yang lain seperti wang tunai, mesin, modal dan sebagainya, tidak dapat berjalan dengan baik tanpa campur tangan daripada sumber manusia.

2. Prosedur Penempatan Sumber

Sokongan proaktif strategi kerja dan pengurusan oleh eksekutif bahagian sumber manusia amat penting. Sokongan ini mustahak kepada kejayaan organisasi dalam perancangan strategik dan proses penempatan sumber tersebut. Penempatan strategik bagi sumber adalah integrasi penuh dan penjajaran semua strategi syarikat, matlamat dan fungsi. Penyelidikan dan pembangunan, pengilangan, sumber manusia, kewangan, pemasaran, kualiti, dan matlamat perkhidmatan pelanggan akan dimasukkan ke dalam satu penyatuan visi, misi dan strategi utama. Semua yang terbabit dalam organisasi bergerak sehalu dan mereka boleh menjangkakan bentuk sumbangan yang mereka boleh berikan dan bagaimana ia akan diukur.

Kejayaan gabungan bahagian sumber manusia dengan proses penempatan strategik sumber akan:

- i. Mengurangkan kos operasi
- ii. Meningkatkan kepuasan pelanggan dan nilai pemilikan saham

- iii. Mewujudkan satu sistem kerja yang responsif, fleksibel dan berdisiplin
- iv. Menggalakkan kerjasama antara jabatan
- v. Menghasilkan peluang-peluang perintisan dalam prosedur operasi
- vi. Memberi kuasa kepada pengurus dan kakitangan untuk menyelesaikan kerja.
- vii. Menyingkirkan pembaziran usaha-usaha ke atas inisiatif dan projek yang bukan dalam perancangan strategik
- viii. Mengelakkan konflik dalam rancangan-rancangan untuk teknologi, pembuatan dan pemasaran
- ix. Fokus sumber-sumber ke arah mencapai matlamat kewangan.

2. 1 Langkah melaksanakan strategi

9 langkah-langkah untuk melaksanakan strategi ke dalam budaya dan operasi penuh sesebuah organisasi. Bahagian sumber manusia perlu melaksanakan semua langkah-langkah tersebut sebagaimana yang telah digariskan.

i. Mewujudkan visi

Penempatan strategik bermula dengan fokus terhadap pelanggan. Visi yang sama menjelaskan faedah yang boleh jangka oleh pelanggan, pekerja, pemegang saham, atau masyarakat daripada sesebuah organisasi. Jika ada persetujuan mengenai hala tuju keseluruhan, cara-cara untuk mencapainya boleh fleksibel. Bahagian sumber manusia perlu mengambil bahagian dengan menyediakan maklumat mengenai kebolehan organisasi menyampaikan visi.

ii. Persetujuan terhadap Misi

Kekeliruan sering berlaku terhadap visi. Penyataan Misi menerangkan jenis kerja yang dilaksanakan dan tujuan organisasi ditubuhkan. Bahagian sumber manusia boleh memainkan peranan utama dalam menentukan sama ada budaya organisasi berkenaan menyokong misi tersebut.

iii. Membangunkan Strategi Utama

Langkah pertama dalam menukarkan visi kepada rancangan yang boleh dicapai ialah pembangunan empat atau lima strategi yang menyumbang kepada keseluruhan visi. Mendapatkan, mengesahkan dan menilai data dalam lima bidang: kesetiaan dan kepuasan pelanggan, kos kualiti yang rendah, budaya syarikat dan kepuasan kakitangan, proses kerja-kerja dalaman

termasuk pembekal, dan penanda aras berdaya saing . Bahagian sumber manusia bertanggungjawab ke atas strategi-strategi pekerja untuk membolehkan visi dicapai dengan memastikan budaya penerapan tersedia.

iv. Membangunkan Matlamat Strategik

Khusus, boleh diukur dan dalam masa yang ditetapkan - biasanya 1 - 2 tahun. Tujuh kawasan mesti diteliti: prestasi produk, prestasi daya saing, peningkatan kualiti, kos terhadap kualiti yang rendah, prestasi proses kerja, kepuasan dan kesetiaan pelanggan, dan pengekal kakitangan. Bahagian sumber manusia bertanggung jawab untuk menentukan pendidikan, matlamat prestasi dan pengekal kakitangan untuk membolehkan strategi lain disempurnakan.

v. Mewujudkan Nilai-Nilai

Nilai-nilai adalah pegangan dan kepercayaan sesebuah organisasi, disokong oleh tindakan dan perbuatan pihak pengurusan. Latihan dan komunikasi mengenai nilai-nilai murni untuk semua kakitangan adalah satu keperluan asas. Ini adalah salah satu misi bahagian sumber manusia yang paling kritikal dalam pembangunan strategik. Bahagian sumber manusia boleh membuat penilaian ke atas nilai-nilai dan menyelaraskan pekerja ke dalam sistem nilai.

vi. Mengkomunikasi Dasar Syarikat

Pengisytiharan dasar sebagai panduan kepada tindakan pengurusan adalah perlu semasa perubahan, dan hasil daripada pertimbangan menyeluruh oleh pengurusan dengan kelulusan pada peringkat tertinggi. Terdapat satu lonjakan dalam penerbitan dasar-dasar yang berdasarkan kualiti dan fokus pelanggan. Komunikasi dengan kakitangan adalah satu komponen bahagian sumber manusia. Bahagian sumber manusia perlu mencari jalan secara pantas dalam menapis maklumat daripada pekerja dan menyediakan pihak pengurusan dengan gambaran perasaan dan idea-idea mereka.

vii. Kepimpinan Pihak Pengurusan Atasan

Satu langkah asas dalam mewujudkan mana-mana pelan strategik adalah penyertaan pengurusan kanan yang bertindak sebagai badan eksekutif. Badan ini bertanggungjawab untuk melaksanakan rancangan strategik kerja dan memantau petunjuk prestasi utama. Eksekutif sumber manusia dan yang

berkaitan seharusnya tidak hanya mendapatkan pekerja untuk bersedia. Mereka patut hadir di mesyuarat strategik yang penting untuk memastikan keseimbangan antara projek-projek teknologi dan projek-projek kebudayaan.

viii. Penerapan Matlamat

Penerapan matlamat jangka panjang dan jangka pendek adalah pertukaran kepada rancangan operasi dan projek - mensubbahagi matlamat dan mengagih matlamat kecil dengan memberi perhatian teliti terhadap butiran, peserta, jadual, dan pencapaian. Projek boleh berdasarkan pendekatan yang digunakan untuk metodologi kualiti yang dipanggil Enam Sigma untuk mengurangkan kos, bahan buangan, atau pembangunan prestasi proses dan produk. Sumber manusia juga harus menyediakan proses dan kakitangan mereka sendiri untuk memenuhi strategi dan matlamat baharu.

ix. Semakan Kemajuan

Satu semakan rasmi akan meningkatkan kebarangkalian bagi organisasi untuk mencapai matlamat. Organisasi harus melihat jurang antara pengukuran keadaan semasa dan keadaan sasaran. Alat asas yang penting bagi pihak pengurusan adalah audit atau penyemakan bebas ke atas prestasi. Pihak pengurusan mesti mengesahkan bahawa sistem yang digunakan tersedia, beroperasi dengan betul, dan keputusan yang diinginkan dicapai. Sumber manusia perlu membuat tindakan susulan setiap tahun untuk menilai keberkesanan rancangan.

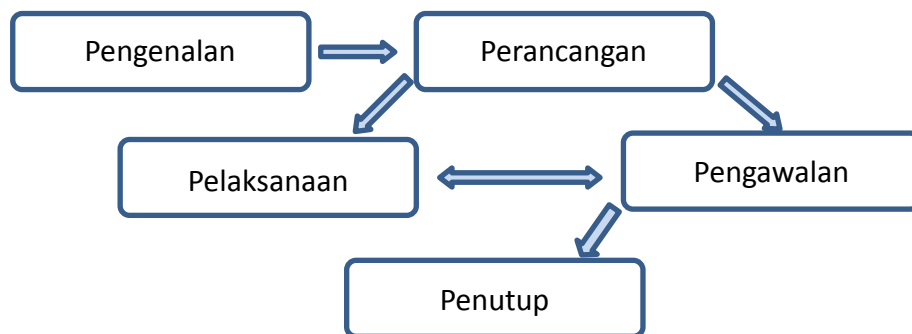
2.2 Faedah melaksanakan penempatan sumber

Antara faedah melaksanakan penempatan sumber aset adalah:

- i. Matlamat menjadi jelas - hilang kekaburan. Sumber manusia dilihat sebagai satu sumber nilai tambah .
- ii. Merancang membuat matlamat boleh dicapai. Perancangan boleh mengurangkan keperluan untuk pengambilan kakitangan.
- iii. Mengawal proses untuk memastikan matlamat boleh dicapai.
- iv. Mengurangkan pembaziran kronik.

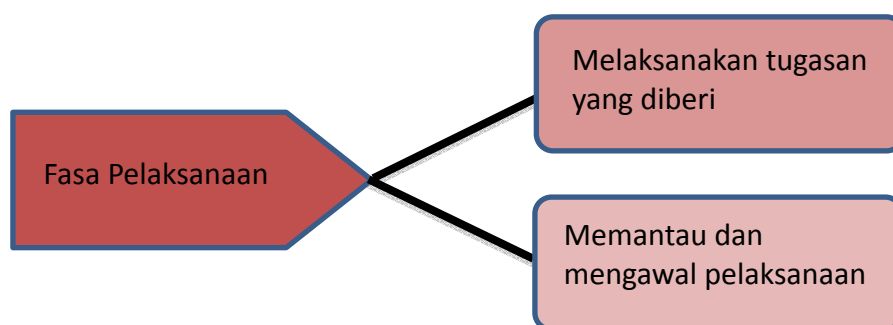
3. Pelaksanaan Pelan Kerja

Proses pelaksanaan pelan kerja memastikan aktiviti kerja-kerja yang dirancang dijalankan dengan cara efektif dan cekap disamping memastikan pengukuran terhadap kerja-kerja pelan, spesifikasi, dan konsep kebolehlaksanaan kerja-kerja asal terus dikumpul, dianalisis dan digunakan sepanjang kitaran hayat kerja. Tanpa proses pelaksanaan kerja-kerja yang ditetapkan setiap pasukan kerja akan melaksanakan kerja-kerja yang menggunakan amalan terbaik mereka sendiri, pengalaman, dan kaedah-kaedah; membenarkan kawalan tertentu, pengesanan dan tindakan pembetulan patut di lepaskan.



Rajah I: Struktur Pelaksanaan Pelan Kerja

Pelaksanaan kerja bergantung kepada rancangan yang dibangunkan semasa fasa perancangan. Banyak kerja perlu dibuat dalam tempoh Fasa Pelaksanaan kerja. Oleh itu mencari jalan untuk menangani risiko, menukar permintaan, latihan dan isu-isu sumber, dan halangan-halangan lain semasa fasa ini untuk bergerak adalah tidak praktikal dan tidak diingini.



Rajah 2: Fasa Pelaksanaan

Sokongan dan pemantauan Pengurus Kerja ke atas pelaksanaan pelan kerja lain yang penting seperti Pelan Komunikasi, Pelan Risiko dan Pelan Perolehan melalui pergaulan seharian dengan pasukan kerja dan pihak berkepentingan adalah penting.

3.1 Perancangan untuk Pelaksanaan Pelan Kerja

Pihak pengurusan lebih terlibat dan teruja dalam fasa ini untuk melihat perkara yang dihasilkan. Persediaan untuk memulakan kerja-kerja pelan kerja melibatkan tugas berikut:

- i. Memberi tugas kepada kakitangan
Mengesahkan individu yang akan melaksanakan kerja-kerja pelan kerja, dan berunding persetujuan dengan mereka dan Pengurus mereka untuk memastikan mereka boleh bekerja dalam pasukan kerja.
- ii. Memperkenalkan ahli-ahli pasukan kepada ahli-ahli yang lain dan kepada tugas.
Membantu kakitangan untuk membangunkan hubungan interpersonal antara satu sama lain. Membantu mereka untuk menghayati matlamat keseluruhan tugas dan bagaimana bahagian yang berbeza akan berinteraksi dan menyokong antara satu sama lain.
- iii. Memberikan dan menjelaskan tugas kepada setiap ahli pasukan.
Menerangkan kepada semua ahli-ahli pasukan kerja tugas masing-masing dan bagaimana menyelaraskan usaha-usaha mereka.
- iv. Mentakrifkan bagaimana pasukan ini menjalankan fungsi pentingnya.
Tentukan bagaimana pasukan ini kendalikan komunikasi rutin, membuat keputusan kerja yang berbeza dan menyelesaikan konflik. Bangunkan prosedur-prosedur yang memerlukan bimbingan pelaksanaan fungsi-fungsi tersebut
- v. Menubuhkan sistem pengesanan yang perlu.
Tentukan dan tetapkan elemen yang digunakan untuk mengesan jadual, usaha-usaha kerja, dan perbelanjaan.
- vi. Umumkan pelan kerja kepada organisasi.
Maklumkan kepada kakitangan kewujudan pelan kerja, apa yang ia akan hasilkan, dan bila ia akan bermula dan berakhir.

3.2 Membuat Pelaksanaan yang Efektif

Tiga keputusan yang anda boleh buat sebagai seorang pemimpin untuk memastikan keberkesanan pelaksanaan pelan kerja adalah mengetahui hasil daripada pelaksanaan pelan kerja tersebut, kenal kakitangan yang terlibat dalam pelan kerja dan mewujudkan garis masa pelaksanaan langkah-langkah untuk mencapai matlamat yang jelas.

i. Mengetahui hasil kerja

Wawasan disampaikan kepada ahli-ahli pasukan supaya mereka tahu arah tuju pada akhir tugas. Sentiasa berkomunikasi mengenai wawasan ini dan pastikan ahli pasukan menjadikan ia sebagai sandaran.

Berkeupayaan memberi bayangan visi dan membantu ahli pasukan tahu rupa kejayaan yang dapat dicapai setelah semua tugas selesai. Tidak mempunyai visi atau sasaran yang jelas akan mengundang bencana. Amatlah mengeciwakan jika mengikuti seseorang yang tak dapat menerangkan dengan jelas arah tujuan yang mereka mahu anda turut.

ii. Mengenali Kakitangan Utama yang terlibat

Seorang pemimpin perlu tahu kakitangan utama yang terlibat dalam tugas dan tugas utama mereka. Ini kerana kepimpinan adalah satu proses yang melibatkan kakitangan bawahan. Mengenali mereka akan dapat membantu anda menentukan peranan mereka dalam mengurangkan potensi kekeliruan dan kehilangan jam manusia semasa tugas berjalan.

Tuliskan nama mereka yang terlibat dan peranan yang mereka akan pegang dalam keseluruhan pelan tindakan anda. Kita bersemangat untuk bekerja, tetapi dengan tujuan. Sebagai pemimpin, sebahagian daripada peranan anda adalah mengariskasarkan peranan ahli pasukan dalam pelan kerja. Ini membantu semua yang terlibat sentiasa bersikap bertanggungjawab dan menyumbang kepada visi yang dikongsi.

iii. Buat Garis Masa Langkah yang boleh dilaksanakan

Tidak ada yang lebih penting daripada mengetahui apa yang paling penting apabila kita memulakan tugas. Garis masa bagi keutamaan langkah-

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-3:2015-M05/P(1/3)	Muka Surat / Page : 10 Drpd / of : 12

langkah yang boleh dilaksanakan selalunya dapat membezakan sama ada sesuatu pelan itu berjaya atau gagal. Memecahkan kerja dalam bentuk yang mudah diurus, langkah-langkah yang boleh dilaksanakan, akan membantu anda membina hala tuju untuk berjaya dan membantu anda sentiasa berada di landasan ke arah mencapai visi rangkuman yang diperlukan untuk memastikan organisasi bergerak ke hadapan.

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-3:2015-M05/P(1/3)	Muka Surat / Page : 11 Drpd / of : 12

SOALAN / QUESTIONS:

1. Senaraikan dan jelaskan empat (4) jenis aset dengan contoh-contoh.

.....

2. Senaraikan dan jelaskan empat (4) fungsi-fungsi sumber manusia yang paling berkesan.

.....

3. Nyatakan empat (4) faktor-faktor dan terangkan bagaimana merancang pelaksanaan pelan kerja.

.....

4. Nyatakan tiga (3) faktor-faktor yang diperlukan untuk membuat pelaksanaan yang efektif.

.....

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-3:2015-M05/P(1/3)	Muka Surat / Page : 12 Drpd / of : 12

Rujukan

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. Matthew McKay, Martha Davis and Patrick Fanning (2009), Messages: The Communication Skills Book. New Harbinger Publications. ISBN-13 978-1572245921
3. Eric Douglas, (1998), Straight Talk: Turning Communications Upside Down for Strategic Results at Work, Davies Black Publishing, ISBN-13 978-0891061175.
4. Karen Jacobs (2015). Managemenr and Administration for OTA : Leadership and Application Skills. Slack Incorporated, 1st Edition. ISBN-13 : 978-1630910655



**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 / <i>PROGRAM'S CODE AND NAME</i>	Z-009-3:2015 KEMAHIRAN TERAS	
TAHAP / LEVEL	TIGA (3)	
NO. DAN TAJUK KEMAHIRAN TERAS / <i>CORE ABILITY NO. AND TITLE</i>	CA05 KEMAHIRAN PENTADBIRAN	
NO. DAN PENYATAAN KEMAHIRAN / <i>ABILITY NO. AND STATEMENT</i>	05.01 PAMERKAN KESEDARAN PENGGUNAAN ASET KERJA 05.02 RUNDINGKAN PENERIMAAN DAN SERAHAN PRODUK/SERVIS 05.03 LAKSANAKAN AMALAN SUMBER TENAGA KERJA	
NO. KOD / CODE NO.	Z-009-3:2015-M05/T(1/3)	Muka surat / Page : 1 Drpd / of : 9

TAJUK/TITLE : KESEDARAN PENGGUNAAN ASET KERJA

TUJUAN/PURPOSE:

Kertas Tugas ini bertujuan untuk memantapkan pengetahuan dan pemahaman pelatih mengenai jenis aset, penempatan sumber dan pelaksanaan pelan kerja optimum.

NO. KOD / CODE NUM.	Z-009-3:2015-M05/T(1/3)	Muka Surat / Page : Drpd / of : 9

ARAHAN/INSTRUCTION:

Pelatih hendaklah menjawab semua soalan dan dibenarkan merujuk Kertas Penerangan Z-009-3:2015-M05/P(1/3)

SOALAN/QUESTION:

1. Apakah definisi aset yang betul?

- A. Aset adalah sumber yang dikawal oleh entiti akibat daripada peristiwa yang lepas dan dari mana manfaat ekonomi masa hadapan dijangka akan mengalir kepada entiti.
- B. Asset ialah program dikawal oleh entiti akibat daripada peristiwa yang lepas dan dari mana manfaat ekonomi masa hadapan dijangka akan mengalir kepada entiti.
- C. Asset ialah pengurusan dikawal oleh entiti akibat daripada peristiwa yang lepas dan dari mana manfaat ekonomi masa hadapan dijangka akan mengalir kepada entiti.
- D. Aset adalah perancangan dikawal oleh entiti akibat daripada peristiwa yang lepas dan dari mana manfaat ekonomi masa hadapan dijangka akan mengalir kepada entiti.

(2 markah)

2. Yang manakah di antara pernyataan berikut adalah palsu?

- A. Mesin → Aset Tetap → digunakan untuk pengeluaran barang-barang untuk dijual kepada pelanggan.
- B. Kenderaan → Aset Semasa → Untuk kegunaan harian dan pengangkutan produk syarikat.
- C. Inventori → Aset Semasa → Tunai dijana daripada penjualan inventori.
- D. Receivables → Aset Semasa → Membawa kepada kemasukan aliran tunai.

(2 markah)

NO. KOD / CODE NUM.	Z-009-3:2015-M05/T(1/3)	Muka Surat / Page : Drpd / of : 9

3. Manakah antara berikut adalah jenis klasifikasi aset?

- A. Aset Semasa
- B. Kemudahan Aset
- C. Aset Mesin
- D. Aset Equipment

(2 markah)

4. Apakah unsur integrasi yang berjaya kepada fungsi sumber manusia?

- I. Mengurangkan kos operasi.
 - ii. Meningkatkan kos operasi.
 - iii. Mengurangkan kepuasan pelanggan dan nilai pemegang saham.
 - iv. Meningkatkan kepuasan pelanggan dan nilai pemegang saham.
- A. I dan II
 - B. I dan IV
 - C. II dan III
 - D. III dan IV

(3 markah)

5. Apakah elemen keputusan untuk memastikan pelaksanaan berkesan di tempat kerja?

- I Mengetahui hasil daripada pelaksanaan pelan kerja.
 - II Tubuhkan garis masa yang jelas.
 - III Kenali mereka yang terlibat dalam tugas.
 - IV Berapa banyak pelaburan daripada pelabur.
- A. I, II dan III
 - B. I, II dan IV
 - C. I, III dan IV
 - D. II, III dan IV

NO. KOD / CODE NUM.	Z-009-3:2015-M05/T(1/3)	Muka Surat / Page : Drpd / of : 9

(3 markah)

6. Apakah manfaat menyemak strategi pelaksanaan kemajuan?

- A. Matlamat menjadi jelas
- B. Meningkatkan bajet.
- C. Perkara tidak berguna yang kronik disingkirkan.
- D. Perancangan mencapai matlamat.

(2 markah)

7. Apakah unsur-unsur untuk mengesahkan dan menilai strategi utama pembangunan?

- I Budaya Syarikat
- II Kos bagi kualiti yang rendah
- III Pelaburan Syarikat
- IV Kepuasan pekerja

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

(3 markah)

8. Apakah yang dimaksudkan dengan membentuk versi dalam prosedur penempatan sumber?

- A Penempatan strategik untuk memberi tumpuan kepada pelanggan.
- B Penempatan strategik untuk memberi tumpuan kepada pengurusan.
- C Penempatan strategik untuk memberi tumpuan kepada sumber manusia.
- D Penempatan strategik untuk memberi tumpuan kepada perancangan operasi.

(2 markah)

NO. KOD / CODE NUM.	Z-009-3:2015-M05/T(1/3)	Muka Surat / Page : Drpd / of : 9

9. Apakah elemen yang perlukan untuk mengkaji matlamat pembangunan strategik?

- A Peningkatan kualiti
- B Prestasi produk
- C Prestasi kerja pasukan
- D Prestasi berdaya saing

(2 markah)

10. Apakah elemen yang ~~yang~~ diperlukan untuk mengkaji strategik matlamat pembangunan ?

- A Peningkatan kualiti
- B Prestasi Produk
- C Prestasi kerja pasukan
- D Prestasi berdaya saing

(2 markah)

11. Apakah elemen matlamat penempatan ke dalam rancangan operasi dan projek?

- I Belanjawan/Bajet
- II Jadual
- III Pencapaian
- IV Peserta

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

(3 markah)

NO. KOD / CODE NUM.	Z-009-3:2015-M05/T(1/3)	Muka Surat / Page : Drpd / of : 9

12. Apakah elemen matlamat strategik pembangunan yang perlu untuk penelitian?

- I Keadaan politik
- II Peningkatan kualiti
- III Prestasi produk
- IV Prestasi berdaya saing

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

(3 markah)

13. Apakah tujuan untuk mengumumkan tugas/kerja-kerja kepada organisasi?

- I Untuk memaklumkan apa yang akan dihasilkan
- II Untuk memaklumkan kerja-kerja syarikat wujud
- III Untuk memaklumkan bila bermula dan berakhir
- IV Untuk memaklumkan siapa pemegang saham syarikat

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

(3 markah)

14. Apakah elemen-elemen untuk menentukan bagaimana pasukan akan melaksanakan fungsi-fungsi penting itu?

- I Mengendali dan menyelesaikan konflik.
- II Membuat keputusan kerja yang berbeza.
- III Melakukan komunikasi rutin

NO. KOD / CODE NUM.	Z-009-3:2015-M05/T(1/3)	Muka Surat / Page : Drpd / of : 9

IV Memaksa pekerja untuk mencapai sasaran

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

(3 markah)

15. Manakah pernyataan yang benar mengenai proses pelaksanaan pelan kerja?

- A. Untuk memastikan aktiviti kerja berkesan.
- B. Untuk mengawal pelaksanaan proses kerja
- C. Untuk memastikan pelan aktiviti kerja berkesan..
- D. Menguatkuasakan aktiviti pelaksanaan kerja berkesan.

(2 markah)

16. Apakah elemen pelaksanaan pelan kerja?

- A. Menugaskan orang untuk semua bidang kerja
- B. Mengumumkan kerja-kerja kepada pekerja
- C. Memberi dan menerangkan tugas-tugas kepada semua ahli pasukan
- D. Memperkenalkan ahli pasukan kepada ahli-ahli yang lain dan pekerjaan

(2 markah)

17. Apakah kenyataan yang betul dalam memberikan tugas kepada kakitangan?

- I Boleh bekerja dalam pasukan
- II Merunding persetujuan dengan mereka dan pengurus mereka.
- III Mengesahkan individu yang akan melaksanakan kerja-kerja pelan kerja.
- IV Membantu membangunkan hubungan interpersonal

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

NO. KOD / CODE NUM.	Z-009-3:2015-M05/T(1/3)	Muka Surat / Page : Drpd / of : 9

(3 markah)

18. Yang manakah antara berikut TIDAK merujuk kepada keputusan pelaksanaan berkesan?

- A. Mengetahui hasil kerja anda.
- B. Memberi dan menerangkan tugas-tugas kepada semua ahli pasukan.
- C. Memberi dan menerangkan tugas-tugas kepada pengurusan atasan.
- D. Memperkenalkan ahli pasukan kepada ahli-ahli pasukan yang lain dan pekerjaan.

(2 markah)

NO. KOD / CODE NUM.	Z-009-3:2015-M05/T(1/3)	Muka Surat / Page : Drpd / of : 9

SKEMA JAWAPAN

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



**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 / <i>PROGRAM'S CODE AND NAME</i>	Z-009-3:2015 KEBOLEHAN TERAS	
TAHAP / LEVEL	TIGA (3)	
NO. DAN TAJUK KEBOLEHAN TERAS / <i>CORE ABILITY NO. AND TITLE</i>	CA05 KEMAHIRAN PENTADBIRAN	
NO. DAN PENYATAAN KEBOLEHAN / <i>ABILITY NO. AND STATEMENT</i>	05.01 PAMERKAN KESEDARAN PENGGUNAAN ASET KERJA 05.02 RUNDINGKAN PENERIMAAN DAN SERAHAN PRODUK/SERVIS 05.03 LAKSANAKAN AMALAN SUMBER TENAGA KERJA	
NO. KOD ICODE NO.	Z-009-3:2015-M05/P(2/3)	Muka Surat / Page : 1 Drpd / of : 10

TAJUK/TITLE : PENERIMAAN DAN SERAHAN PRODUK/SERVIS

TUJUAN/PURPOSE :

Kertas Penerangan ini bertujuan untuk menerangkan mengenai objektif dan strategi rundingan, maklumat produk dan/atau servis, penglibatan pihak, dan kemahiran berunding.

PENERANGAN/INFORMATION :

1. Objektif Dan Strategi Rundingan

Berunding urusaniaga dengan pembekal atau pelanggan tidak semestinya hanya melibatkan harga yang anda inginkan. Anda mungkin mahu berunding faktor lain seperti masa penghantaran, tempoh pembayaran atau kualiti barangan.

Sebelum anda mula berunding, tetapkan objektif rundingan dengan menyediakan satu senarai faktor yang paling penting bagi anda. Tentukan apa yang anda sedia dan tidak bersedia untuk bertolak ansur. Kunci utama adalah untuk mewujudkan hasil yang anda inginkan tetapi realistik. Jika anda tidak bersedia untuk berkompromi, rundingan mungkin akan gagal.

Berikut antara faktor-faktor utama untuk dipertimbangkan apabila menetapkan objektif bagi rundingan pembelian. Ini termasuk:

- i. Harga
- ii. Nilai untuk wang
- iii. Penghantaran
- iv. Terma bayaran
- v. Pengaturan servis selepas jualan dan selenggaraan
- vi. Kualiti
- vii. Kos hayat produk dan perkhidmatan
- viii. Sama ada produk atau perkhidmatan itu diperlukan atau dikeluarkan oleh perniagaan anda

Anda juga perlu menimbang apa yang pihak pembekal atau pelanggan mungkin tawarkan dan tindak balas anda terhadap tawaran itu. Walaupun mendapatkan hasil rundingan yang terbaik dalam jangka masa pendek adalah penting, menjalin satu hubungan yang baik mungkin membantu anda mendapatkan hasil yang lebih baik pada masa akan datang.

Adalah penting untuk merancang strategi anda secara bertulis sebelum memulakan rundingan. Ini akan membantu anda menyediakan matlamat yang jelas dan mengusahakan had anda dan had yang anda boleh terima dalam perundingan tersebut. Pastikan setiap anggota pasukan anda biasa dengan strategi perundingan anda. Lebih berkeyakinan mereka tentang apa yang mereka mahukan, lebih berkemungkinan mereka akan mendapatkannya.

Memahami kehendak dan taktik pihak lain dalam rundingan adalah penting. Memilih strategi yang terbaik untuk memberikan tindak balas kepada kehendak dan taktik pihak tersebut akan dapat membantu anda mencapai hasil yang terbaik.

Beberapa strategi yang boleh digunakan dalam rundingan termasuk:

- i. Penyelesaian masalah - kedua-dua pihak sanggup untuk mengkaji dan membincangkan isu-isu dengan teliti sebelum menjalin perjanjian jangka panjang.
- ii. Bersaing - meyakinkan pihak yang berunding dengan anda untuk beralah dengan kehendak anda
- iii. Mengalah - beralah untuk perkara yang tidak berkepentingan bagi anda tetapi penting kepada pihak yang berunding dengan anda. Ia bernilai dalam rundingan berpanjangan.
- iv. Bertolak ansur - kedua-dua pihak melepaskan hasil terbaik yang diinginkan dan berpuas hati dengan keputusan yang diperoleh.
- v. Tidak bertindak - membeli masa memikirkan tentang cadangan, mengumpulkan lebih banyak maklumat atau memutuskan taktik-taktik untuk bertindak seterusnya.

Strategi yang anda pilih akan bergantung dengan siapa anda berunding dan jenis hubungan anda dengan mereka.

2. MAKLUMAT PRODUK DAN/ATAU SERVIS

Antara strategi yang terbaik dalam runding jualan adalah pengetahuan mengenai produk dan/atau servis anda. Ia adalah kemahiran menjual yang penting. Memahami ciri-ciri produk membolehkan anda mempersembahkan faedah produk tersebut dengan tepat dan meyakinkan. Pelanggan bertindak balas kepada jurujual yang bersemangat, teruja dengan produk mereka dan bersungguh-sungguh berkongsi faedahnya dengan mereka.

Pelanggan lebih mempercayai jurujual yang berkeyakinan dengan diri mereka dan apa yang mereka jual. Keyakinan boleh dibina dengan meningkatkan pengetahuan tentang produk dan servis yang ditawarkan.

Gunakan sumber maklumat yang lazim dan kreatif untuk mempelajari mengenai produk atau perkhidmatan anda, termasuk:

- i. Pengalaman anda menggunakan produk
- ii. Keterangan produk seperti brosur dan katalog
- iii. Forum dalam talian
- iv. Maklum balas daripada pelanggan
- v. Penerbitan perdagangan dan industri
- vi. Rekod dalaman penjualan
- vii. Ahli kumpulan anda
- viii. Melawat pengilang
- ix. Program latihan penjualan
- x. Maklumat pesaing

Jika produk dan perkhidmatan anda mempunyai kelemahan dalam situasi tertentu, perlu jujur kepada pelanggan anda mengenainya. Beritahu mereka jika anda fikir produk atau perkhidmatan anda tidak sesuai untuk mereka dan mereka akan lebih cenderung untuk mempercayai anda apabila mereka memerlukan sesuatu pada masa hadapan

Dengan melibatkan pelanggan, anda boleh menggunakan pengetahuan anda untuk membawa pelanggan anda melalui proses penjualan dan membuat pengalaman mereka pengalaman yang menyeronokkan sehingga mereka mahu datang semula. Jurujual yang berjaya mengetahui semua ciri-ciri produk mereka dan berkemahiran menukarkan ciri-ciri ini kepada faedah-faedah untuk pelanggan.

Untuk mengamalkan kemahiran ini, terlebih dahulu senaraikan ciri-ciri produk anda, potensi faedah, dan semua maklumat untuk pelanggan-pelanggan anda. Pertimbangkan bagaimana anda dapat menyampaikan potensi faedah, contohnya:

Ciri-ciri produk	Faedah yang mungkin untuk pelanggan

Ciri-ciri produk	Faedah yang mungkin untuk pelanggan
Tujuan	Ia akan memenuhi keperluan anda, menjimatkan masa dan wang
Bagaimana ia bekerja	Ia mudah digunakan supaya anda tidak kecewa dengan ciri-ciri yang rumit
Bagaimana ia dibangun atau dikilangkan	Ia menyokong industry tempatan dan membantu alam sekitar
Bagaimana kualiti disemak	Anda boleh yakin ia boleh digunakan
Bagaimana dengan penghantaran	Anda tidak perlu risau dengan penghantaran, kami mengaturnya untuk anda
Bagaimana ia diselenggara dan diservis	Dijamin jika anda memerlukan selenggaraan, kami akan melaksanakannya
Berapa lamakah ia boleh bertahan (termasuk mana-mana jaminan)	Anda boleh berasa yakin jika ada sebarang masalah, kami akan perbaiki atau gantikan selagi masih dalam tempoh jaminan
Harga	Anda mampu memilikinya
Bagaimana ia dibandingkan dengan produk yang sama dalam pasaran	Anda boleh buat keputusan anda berdasarkan reputasi perniagaan yang kami terima bagi produk-produk kami yang diterima baik oleh pelanggan-pelanggan
Bagaimana ia dibandingkan dengan produk pesaing	Anda menerima kualiti dan nilai untuk wang anda
Kekuatan dan hadnya	Anda membeli produk yang bersesuaian dengan keperluan anda
Produk lain yang	Membeli produk yang melengkapi ini

Ciri-ciri produk	Faedah yang mungkin untuk pelanggan

melengkapi

membolehkan anda keperluan keseluruhan isi rumah

3. PIHAK-PIHAK YANG TERLIBAT

Kebanyakan ahli perniagaan menganggap urusanniaga yang baik adalah yang memenuhi semua keperluan mereka. Tetapi, banyak faktor lain perlu dipertimbangkan, seperti sama ada anda mahu membuat urusanniaga dengan pembekal atau pelanggan tersebut dimasa hadapan ataupun tidak. Kedua-dua pihak perlu menamatkan perundingan dengan berasa selesa dan gembira dengan perjanjian yang dibuat. Rundingan boleh gagal jika salah satu pihak berasa terpaksa atau tertekan.

Panduan ini menggariskan membuat rundingan sesuatu urusanniaga, termasuk menetapkan objektif anda, memahami posisi pembekal dan menggunakan taktik yang tepat:

- Tetapkan objektif apabila membuat rundingan dengan pembekal atau pelanggan
- Fahami pembekal atau pelanggan anda
- Bangunkan strategi rundingan
- Pasukan rundingan
- Jalankan perundingan
- Rundingkan harga
- Semak pembekal atau pelanggan anda
- Lakarkan kontrak pembelian atau penjualan anda

Sebelum anda memulakan perundingan, senaraikan faktor-faktor penting kepada anda. Putuskan siapakah diri anda dan anda tidak bersedia untuk bertolak ansur. Sebagai contoh, jika anda memesan secara pukal, anda mungkin ingin mencari pembekal yang dapat menawarkan diskaun. Atau, jika anda terlibat dalam perisian

komputer yang rumit, anda mungkin ingin memastikan latihan diberikan sebagai sebahagian daripada urus niaga.

4. KEMAHIRAN BERUNDING

Kemahiran berunding untuk pentadbiran yang profesional membangunkan kuasa mempengaruhi anda, walaupun mempunyai autoriti terhad untuk mencapai keputusan yang produktif dalam persekitaran tempat kerja yang serba pantas dan pelbagai tugas. Professional pentadbiran mesti berunding secara berkesan tarikh akhir, sumber, belanjawan, boleh serah dan keperluan lain – selalunya dengan kakitangan yang mempunyai autoriti yang lebih.

Dalam kursus yang dinamik ini, pentadbiran yang professional dapat mempelajari bagaimana mengaplikasikan kaedah dan kemahiran perundingan yang berkuasa dengan lebih cekap dan yakin. Mereka akan memperoleh peralatan penting dan templat untuk digunakan dengan serta merta di tempat kerja bagi berunding keputusan terbaik untuk diri mereka dan kakitangan yang mereka sokong pada setiap tahap dalam organisasi. Langkah-langkah yang perlu diambil adalah seperti berikut:

- i. Takrifkan keutamaan rundingan dan matlamat anda dengan fokus yang jelas
- ii. Dapatkan pandangan baru berkenaan impak positif dan impak negative gaya perundingan anda berunding
- iii. Menjadikan lebih baik dan pantas dalam merancang perundingan anda, untuk meningkatkan potensi anda untuk berjaya
- iv. Kenal pasti, jangkaan dan sesuaikan dengan gaya rundingan orang lain.
- v. Tentukan strategi dan kaedah rundingan yang paling berkesan bagi situasi yang berbeza.
- vi. Dapatkan persetujuan dan komitmen daripada orang lain, walaupun mereka mempunyai autoriti yang lebih.
- vii. Gunakan kuasa menyoal proaktif dan mendengar secara kritikal untuk mempengaruhi orang lain secara konsisten.
- viii. Tunjukkan kefleksibelan perundingan dengan menggunakan penyelesaian masalah kreatif

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-3:2015-M05/P(2/3)	Muka Surat / Page : Drpd / of : 10

- ix. Berkomunikasi dengan tegas dan diplomatik untuk membina rakan kongsi rundingan yang kukuh
- x. Respons kepada perunding yang menyusahkan tanpa menjadi terlalu defensif (membela diri) atau menyerah
- xi. Tidak memperibadikan tindak balas emosi kepada ketegangan, perbezaan pendapat, kemarahan dan konflik
- xii. Dapatkan penutupan rundingan dengan lebih cekap, untuk mencapai perjanjian yang saling menguntungkan
- xiii. Dokumenkan rundingan tersebut bagi memastikan tindakan dan keperluan jelas dan tepat.
- xiv. Ketahui masa yang sesuai untuk meninggalkan rundingan tersebut
- xv. Pengaruhi orang lain pada semua tahap: pengurusan kanan, rakan sekerja, kakitangan, pelanggan-pelanggan dan pembekal

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-3:2015-M05/P(2/3)	Muka Surat / Page : Drpd / of : 10

SOALAN / QUESTIONS:

1. Namakan dua (2) objektif dan dua (2) strategi kemahiran mentadbir.

.....

2. Namakan tiga (3) faedah produk kepada pelanggan.

.....

3. Namakan tiga (3) faktor-faktor yang perlu dipertimbangkan untuk rundingan harga.

.....

4. Mengapakah kemahiran berunding adalah penting kepada organisasi?

.....

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-3:2015-M05/P(2/3)	Muka Surat / Page : Drpd / of : 10

RUJUKAN / REFERENCE(S):

1. Gary Armstrong, Philip Kotler, Marketing An Introduction, Pearson International Edition, ISBN: 0131424106, (pg 6-15)
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. Matthew McKay, Martha Davis and Patrick Fanning (2009), Messages: The Communication Skills Book. New Harbinger Publications. ISBN-13 978-1572245921
4. Eric Douglas, (1998), Straight Talk: Turning Communications Upside Down for Strategic Results at Work, Davies Black Publishing, ISBN-13 978-0891061175.
5. Karen Jacobs (2015). Management and Administration for OTA : Leadership and Application Skills. Slack Incorporated, 1st Edition. ISBN-13 : 978-1630910655



**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 / <i>PROGRAM'S CODE AND NAME</i>	Z-009-3:2015 KEBOLEHAN TERAS	
TAHAP / LEVEL	TIGA (3)	
NO. DAN TAJUK KEBOLEHAN TERAS / <i>CORE ABILITY NO. AND TITLE</i>	CA05 KEMAHIRAN PENTADBIRAN	
NO. DAN PENYATAAN KEBOLEHAN / <i>ABILITY NO. AND STATEMENT</i>	05.01 PAMERKAN KESEDARAN PENGGUNAAN ASET KERJA 05.02 RUNDINGKAN PENERIMAAN DAN SERAHAN PRODUK/SERVIS 05.03 LAKSANAKAN AMALAN SUMBER TENAGA KERJA	
NO. KOD / CODE NO.	Z-009-3:2015-M05/T(2/3)	Muka Surat / Page : 1 Drpd / of : 5

TAJUK/TITLE : PENERIMAAN DAN SERAHAN PRODUK/SERVIS

TUJUAN/PURPOSE:

Kertas Tugas ini bertujuan untuk memantapkan pengetahuan dan pemahaman pelatih mengenai objektif dan strategi rundingan, maklumat produk dan/atau servis, penglibatan pihak, dan kemahiran berunding.

NO. KOD / CODE NUM.	Z-009-3:2015-M05/T(2/3)	Muka surat / Page : Drpd / of : 5

ARAHAN/INSTRUCTION:

Pelatih hendaklah menjawab semua soalan dan dibenarkan merujuk Kertas Penerangan Z-009-3:2015-M06/P(2/3)

SOALAN/QUESTION:

1. Apakah yang diperlukan oleh pelanggan?

(2 markah)

2. Apakah jangkaan/harapan pelanggan?

(2 markah)

3. Senaraikan tiga (3) asas keperluan pembelian berkaitan dengan produk

(3 markah)

4. Apakah faedah utama kepuasan pelanggan?

(2 markah)

5. Berikan dua (2) faktor yang mempengaruhi jangkaan/harapan pelanggan.

(2 markah)

NO. KOD / CODE NUM.	Z-009-3:2015-M05/T(2/3)	Muka surat / Page : Drpd / of : 5

6. Berikan definisi kepada kepuasan pelanggan.

(2 markah)

7. Apakah sebab-sebab jangkaan/harapan pelanggan tidak penuhi?

(4 markah)

8. Senaraikan lima (5) jangkaan/harapan kebiasaan daripada pelanggan

(5 markah)

9. Apakah kunci membina hubungan berkekalan dengan pelanggan?

(2 markah)

10. Apa yang akan dilakukan oleh pelanggan yang tidak berpuas hati?

(2 markah)

NO. KOD / CODE NUM.	Z-009-3:2015-M05/T(2/3)	Muka surat / Page : Drpd / of : 5

SKEMA JAWAPAN

1. Keperluan pelanggan adalah perkara yang melibatkan keyakinan pelanggan terhadap produk.
2. Jangkaan pelanggan adalah berkaitan dengan cara guna dan kesannya.
3. Tiga asas keperluan pembelian berkaitan dengan produk adalah keterangan produk, maklum balas daripada pelanggan dan forum dalam talian.
4. Kaedah utama kepuasan pelanggan adalah layanan yang diberikan serta memperoleh info produk
5. Dua faktor yang mempengaruhi harapan pelanggan adalah menggunakan pengetahuan untuk membawa pelanggan melalui proses penjualan dan membuat pengalaman itu menyeronokkan.
6. Kepuasan pelanggan terjadi apabila jurujual berjaya membuatkan pelanggan rasa seronok dan ingin kembali semula.
7. Sebab-sebab harapan pelanggan tidak dipenuhi apabila jurujual tiada pengalaman, tidak mempunyai cukup pengetahuan mengenai produk dan kurang maklum balas dengan baik.
8. Lima jangkaan biasa daripada pelanggan antaranya adalah cara menggunakan produk, keterangan produk, forum talian, maklum balas daripada pelanggan dan penerbitan perdagangan dan industri.
9. Untuk membina hubungan berkekalan dengan pelanggan, kedua-dua pihak perlu menamatkan perundingan dengan berasa selesa dan gembira dengan perjanjian yang dibuat.

NO. KOD / CODE NUM.	Z-009-3:2015-M05/T(2/3)	Muka surat / Page : Drpd / of : 5

10. Apa akan dilakukan apabila pelanggan tidak puas hati? Apabila pelanggan tidak berpuashati, kenal pasti punca dan respon dengan menunjukkan diri mahu mendengar dan membantu.



**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 / <i>PROGRAM'S CODE AND NAME</i>	Z-009-3:2015 KEBOLEHAN TERAS	
TAHAP / LEVEL	TIGA (3)	
NO. DAN TAJUK KEBOLEHAN TERAS / <i>CORE ABILITY NO. AND TITLE</i>	CA05 KEMAHIRAN PENTADBIRAN	
NO. DAN PENYATAAN KEBOLEHAN / <i>ABILITY NO. AND STATEMENT</i>	05.01 PAMERKAN KESEDARAN PENGGUNAAN ASET KERJA 05.02 RUNDINGKAN PENERIMAAN DAN SERAHAN PRODUK/SERVIS 05.03 LAKSANAKAN AMALAN SUMBER TENAGA KERJA	
NO. KOD ICODE NO.	Z-009-3:2015-M05/P(3/3)	Muka surat / Page : 1 Drpd / of : 9

TAJUK/TITLE : AMALAN SUMBER TENAGA KERJA

TUJUAN/PURPOSE :

Kertas Penerangan ini bertujuan untuk menerangkan mengenai standard dan prestasi kerja, keperluan kompetensi, pembangunan karier pekerja dalam merancang karier dan keperluan latihan dan kompromi yang munasabah

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-3:2015-M05/P(3/3)	Muka Surat / Page : Drpd / of : 9

PENERANGAN/INFORMATION :

1. Standard dan Prestasi kerja

Tujuan standard prestasi ialah untuk menyampaikan jangkaan pekerjaan dan untuk menyediakan satu penanda aras yang boleh digunakan oleh kedua-dua penyelia dan pekerja menilai prestasi pekerja tersebut. Standard prestasi tidak sama dengan profil pekerjaan pekerja. Standard prestasi menerangkan seberapa baik seseorang pekerja perlu melaksanakan tugas mereka untuk mencapai sasaran. Profil pekerjaan pula menerangkan mengenai tanggung jawab utama pekerjaan tersebut.

Standard prestasi juga memberitahu pekerja apa yang patut dibuat dan menyediakan pekerja dengan jangkaan prestasi tertentu untuk setiap tugas. Dengan erti kata lain, standard sesuatu prestasi adalah tingkah laku dan tindakan yang diperhatikan yang menerangkan bagaimana tugas itu perlu diselesaikan, dan hasil yang dijangkakan untuk kepuasan atau mengatasi kepuasan sesuatu prestasi kerja.

Standard prestasi juga memberitahu pekerja bagaimana kerja yang bagus itu dinilai. Sesetengah penyelia lebih suka menjadikan ia sejitu yang mungkin, manakala yang lain lebih suka menggunakannya sebagai tajuk perbincangan dan menyatakannya dengan spesifik semasa perbincangan penilaian prestasi.

Perlu diingat, standard prestasi dibangunkan dengan kerjasama pekerja yang melaksanakan tugas dan diterangkan juga kepada pekerja baru dalam tempoh sebulan pertama bekerja. Anda mungkin tahu yang prestasi kebiasaannya melibatkan lebih daripada kepakaran teknikal.

Sebagai penyelia, anda juga boleh menjangkakan tingkah laku yang tertentu (contoh: kerja berkumpulan, koresponsifan, kreativiti, ketepatan masa, dan lain-lain). Selalunya tingkah laku ini yang menentukan sama ada prestasi sesuatu tugas itu boleh diterima.

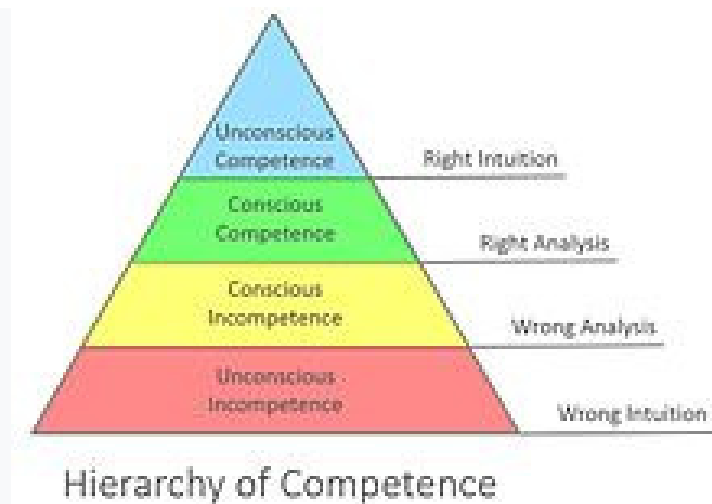
Standard prestasi adalah, berdasarkan jawatan, bukan individu dan haruslah:

- Dapat diperhatikan, penunjuk spesifik bagi sesuatu kejayaan
- Bermakna, munasabah dan boleh dicapai
- Menggambarkan prestasi “kepuasan menyeluruh” selepas dilatih
- Dinyatakan dalam terma Kuantiti, Kualiti, Ketepatan Masa, Kos, Keselamatan, atau Keputusan.

2. KEPERLUAN KOMPETENSI

Kompetensi/kompetensi adalah kebolehan seseorang untuk melakukan kerja dengan betul. Ia merujuk kepada tingkahlaku-tingkahlaku yang menyediakan panduan berstruktur yang membolehkan pengenalanpastian, penilaian dan perkembangan tingkah laku setiap pekerja. Terma “kompetensi” tersiar pertama kali dalam artikel yang ditulis oleh R.W. White pada tahun 1959 sebagai konsep untuk prestasi motivasi.

Kompetensi juga digunakan sebagai penerangan yang lebih umum sebagai keperluan manusia dalam organisasi dan komuniti.



Hierarki Kompetensi

Kompetensi kadangkala dianggap sebagai apa yang ditunjukkan melalui tindakan dalam situasi dan konteks, yang mungkin pada masa lain tindakan yang seseorang itu perlu lakukan, berbeza. Ketika kecemasan, seseorang yang kompeten mungkin

menunjukkan reaksi pada sesuatu situasi itu sebagaimana tingkah laku lalu yang pada mereka berjaya. Untuk menjadi seorang yang kompeten, seseorang itu perlu mampu mentafsir sesuatu situasi dalam konteksnya dan mempunyai repertoir/himpunan tindakan yang berkemungkinan untuk diambil, dan telah dilatih bagi tindakan yang berkemungkinan itu dalam himpunan tersebut jika ia relevan. Tanpa mengira latihan, Kompetensi mungkin berkembang melalui pengalaman dan sejauh mana seseorang itu belajar dan menyesuaikan.

Kompetensi juga diperlukan untuk seseorang itu berjaya dalam pekerjaan. Kompetensi pekerjaan tidak sama dengan tugas kerja. Kompetensi termasuk semua yang berkaitan dengan pengetahuan, kemahiran, keupayaan, dan sifat-sifat yang membentuk kerja seseorang. Konteks kualiti spesifik ini berkaitan dengan prestasi kerja yang bertaraf tinggi dan boleh digunakan sebagai standard untuk mengukur prestasi kerja serta membangunkan, merekrut, dan mengambil pekerja.

Model kompetensi mungkin boleh digunakan kepada semua kakitangan dalam organisasi atau ia berbentuk posisi tertentu. Mengenal pasti kompetensi kakitangan boleh menyumbang kepada penambahbaikan prestasi organisasi. Ia menjadi paling berkesan jika memenuhi beberapa standard kritikal, termasuk hubungan kepada, dan leveraj dalam sistem sumber manusia organisasi. Kompetensi teras membezakan sebuah organisasi daripada pesaingnya dan mencipta kelebihan persaingan dalam pasaran. Kompetensi teras sesebuah organisasi adalah kekuatannya yang strategik.

Kompetensi menyediakan organisasi cara untuk menentukan dari segi tingkah laku apa yang seseorang itu perlu lakukan bagi menghasilkan keputusan yang diinginkan oleh organisasi, yang selari dengan budaya organisasi tersebut. Dengan adanya kompetensi tertakrif dalam organisasi, ia membolehkan kakitangan untuk mengetahui apa yang mereka perlukan untuk menjadi kakitangan yang produktif. Apabila ditakrifkan dengan betul, Kompetensi, membolehkan organisasi menilai sejauh mana tingkah laku yang kakitangan tunjukkan dan dimana kekurangannya.

Kakitangan boleh belajar daripada kekurangan kompetensi. Ini membolehkan organisasi mengetahui potensi sumber yang mereka perlu bantu bagi

meningkatkan kompetensi kakitangan itu. Kompetensi boleh membezakan organisasi anda dengan organisasi pesaing. Walaupun dua organisasi mungkin mempunyai persamaan dalam keputusan kewangan, bagaimana keputusan itu diperoleh boleh berbeza berdasarkan kompetensi yang bersesuaian dengan strategi tersendiri dan budaya organisasi tersebut.

3. Pembangunan karier pekerja

3.1 Laluan kerjaya

Laluan kerjaya dan tangga kerjaya adalah dua kaedah tradisi di mana pekerja boleh berkembang dan meningkatkan diri dalam organisasi. Tangga kerjaya adalah perkembangan kerjaya dalam bidang tertentu dari kedudukan tinggi hingga kedudukan rendah berdasarkan tahap tanggungjawab dan gaji. Laluan kerjaya merangkumi pelbagai bentuk perkembangan kerjaya, termasuk tangga kerjaya tradisi yang mendatar, tangga kerjaya dual, kekisi kerjaya mendatar, perkembangan kerjaya di luar organisasi dan kerjaya.

Pekerja biasanya berasa lebih terlibat apabila mereka percaya yang majikan mengambil berat tentang perkembangan mereka dan menyediakan saluran untuk mencapai sasaran kerjaya individu disamping memenuhi misi syarikat. Laluan perkembangan kerjaya ini menyediakan pekerja dengan mekanisme berterusan untuk meningkatkan kemahiran dan pengetahuan mereka yang membawa kepada kenaikan pangkat dan perpindahan kepada kedudukan baharu atau yang berbeza. Perlaksanaan laluan kerjaya juga boleh memberi kesan secara langsung ke atas keseluruhan organisasi dengan meningkatkan semangat, kepuasan kerjaya, motivasi, produktiviti dan koresponsifan dalam mesyuarat jabatan dan objektif organisasi.

Artikel ini menangani topik berikut yang berkaitan dengan laluan dan tangga kerjaya pekerja:

- Sejarah perkembangan laluan kerjaya
- Kes perniagaan untuk mencipta laluan dan tangga kerjaya
- Tugas sumber manusia dalam perkembangan dan pelaksanaan laluan kerjaya
- Membangunkan tradisi laluan dan tangga kerjaya

- Cabaran yang biasa dihadapi dengan laluan kerjaya tradisi
- Kaedah bukan tradisional untuk kemajuan kerjaya
- Laluan kerjaya di luar organisasi
- Komunikasi, kebimbangan perundangan, metrik dan isu global yang berkaitan dengan laluan dan tangga kerjaya.

3.2 Keperluan latihan

Latihan adalah proses mendapat kemahiran (kompetensi) dan pengetahuan untuk melaksanakan sesuatu aktiviti dengan berkesan. Latihan biasanya mempunyai sasaran praktikal.

Jarang berlaku seseorang yang baru bekerja itu mempunyai kesemua kemahiran, pengetahuan dan sifat-sifat yang diperlukan untuk membuat kerja mereka ke tahap yang optimum dari hari pertama bekerja. Selalunya beberapa bentuk latihan dan pembangunan pengetahuan diperlukan. Latihan dan pembangunan ini juga membantu untuk meningkatkan kemahiran kakitangan sedia ada kepada kedudukan yang lebih tinggi atau untuk mengambil tugas yang berbeza dalam perniagaan.

Latihan adalah satu pelaburan dalam perniagaan dan boleh membawa kepada peningkatan produktiviti, kakitangan yang bersemangat, semangat yang tinggi, meningkatkan keuntungan dan reputasi perniagaan yang positif. Anda perlu tentukan apa bentuk latihan yang kakitangan perlukan, terutamanya pekerja baharu, untuk memastikan yang mereka mampu menyiapkan kerja yang anda mahu mereka lakukan. Proses ini biasanya dirujuk sebagai Analisis Keperluan Latihan (Training Need Analysis - TNA).

TNA akan membantu anda untuk mengenal pasti bentuk latihan yang diperlukan untuk menyambungkan jarak antara kemahiran yang sedia ada pada pekerja dan tahap kemahiran yang anda mahu mereka ada.

Untuk memastikan pelaburan latihan anda disasarkan dengan betul, pertimbangkan:

- Tugas setiap kakitangan dan apa yang anda mahu untuk mereka capai dan sumbangkan kepada perniagaan anda; dan

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-3:2015-M05/P(3/3)	Muka Surat / Page : Drpd / of : 9

- sama ada setiap kakitangan mempunyai kemahiran dan pengetahuan yang anda inginkan mereka ada. Jika tidak, kenal pasti apakah kemahiran atau pengetahuan yang mereka perlukan sediakan latihan dalam bidang ini untuk meningkatkan kemahiran mereka.

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-3:2015-M05/P(3/3)	Muka Surat / Page : Drpd / of : 9

SOALAN / QUESTION:

1. Apakah tujuan standard prestasi untuk pentadbiran tenaga kerja?

.....

2. Apakah maksud Kompetensi tenaga kerja?

.....

3. Apakah tujuan utama Analisis Keperluan Latihan (TNA)?

.....

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-3:2015-M05/P(3/3)	Muka Surat / Page : Drpd / of : 9

RUJUKAN / REFERENCES:

1. Tan Kwang How. (2001) Recruitment & Selection in Malaysian Organizations. McGraw Hill. ISBN 983-9340-48-4. Pg. 1- 61.
2. Maimunah Aminuddin.(2001) Effective Training in Malaysian Organizations. McGraw Hill. ISBN 983-9340-49-2. Pg. 10 – 19.
3. Gary Armstrong, Philip Kotler, Marketing An Introduction, Pearson International Edition, ISBN: [0131424106](#), (pg 6-15)
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.
5. Matthew McKay, Martha Davis and Patrick Fanning (2009), Messages: The Communication Skills Book. New Harbinger Publications. ISBN-13 978-1572245921
6. Eric Doughlas, (1998), Straight Talk: Turning Communications Upside Down for Strategic Results at Work, Davies Black Publishing, ISBN-13 978-0891061175.
7. Karen Jacobs (2015). Managemenr and Administration for OTA : Leadership and Application Skills. Slack Incorporated,1st Edition. ISBN-13 : 978-1630910655



**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 / <i>PROGRAM'S CODE AND NAME</i>	Z-009-3:2015 KEMAMPUAN TERAS	
TAHAP / LEVEL	TIGA (3)	
NO. DAN TAJUK KEMAMPUAN TERAS / <i>CORE ABILITY NO. AND TITLE</i>	CA05 AMALAN SUMBER TENAGA KERJA	
NO. DAN PENYATAAN KEMAMPUAN / <i>ABILITY NO. AND STATEMENT</i>	05.01 PAMERKAN KESEDARAN PENGGUNAAN ASET KERJA 05.02 RUNDINGKAN PENERIMAAN DAN SERAHAN PRODUK/SERVIS 05.03 LAKSANAKAN AMALAN SUMBER TENAGA KERJA	
NO. KOD / CODE NO.	Z-009-3:2015-M05/T(3/3)	Muka Surat / Page : 1 Drpd / of : 4

TAJUK/TITLE : AMALAN SUMBER TENAGA KERJA

TUJUAN/PURPOSE:

Kertas Tugas ini bertujuan untuk memantapkan pengetahuan dan pemahaman pelatih mengenai standard dan prestasi kerja, keperluan kompetensi, dan pembangunan kerjaya pekerja dalam merancang kerjaya dan keperluan latihan.

NO. KOD / CODE NUM.	Z-009-3:2015-M05/T(3/3)	Muka surat / Page : Drpd / of : 4

ARAHAN/INSTRUCTION:

Pelatih hendaklah menjawab semua soalan dan dibenarkan merujuk Kertas Penerangan Z-009-3:2015-M05/P(3/3)

SOALAN/QUESTION:

1. Terangkan tujuan standard prestasi pekerjaan?

(5 Markah)

2. Beri tiga standard prestasi berdasarkan jawatan.

(5 Markah)

3. Apa yang menjadi rujukan kepada kebolehan seseorang untuk melakukan kerja dengan betul?

(5 Markah)

NO. KOD / CODE NUM.	Z-009-3:2015-M05/T(3/3)	Muka surat / Page : Drpd / of : 4

4. Apa itu kecekapan dan apa yang anda faham dengan kecekapan pekerjaan?

(5 Markah)

5. Apa yang anda faham dengan laluan kerjaya dan tangga kerjaya?

(5 Markah)

6. Terangkan hasil lain latihan dan pembangunan pengetahuan dalam keperluan latihan.

(5 Markah)

NO. KOD / CODE NUM.	Z-009-3:2015-M05/T(3/3)	Muka surat / Page : Drpd / of : 4

SKEMA JAWAPAN

1. Tujuan standard prestasi adalah untuk menyampaikan jangkaan pekerjaan dan untuk menyediakan satu penanda aras yang boleh digunakan oleh kedua-dua penyelia dan pekerja menilai prestasi pekerja tersebut. Standard prestasi tidak sama dengan profil pekerjaan pekerja.
2. Tiga standard prestasi berdasarkan jawatan adalah dapat diperhatikan, penunjuk spesifik bagi sesuatu kejayaan, bermakna, munasabah dan boleh dicapai, dan menggambarkan prestasi “kepuasan menyeluruh” selepas dilatih
3. Kecekapan/kompetensi adalah kebolehan seseorang untuk melakukan kerja dengan betul. Ia merujuk kepada tingkah laku yang menyediakan panduan berstruktur yang membolehkan pengenalanpastian, penilaian dan perkembangan tingkah laku setiap pekerja.
4. Kecekapan juga diperlukan untuk seseorang itu berjaya dalam pekerjaan. Kecekapan pekerjaan tidak sama dengan tugas kerja. Kecekapan termasuk semua yang berkaitan dengan pengetahuan, kemahiran, keupayaan, dan sifat-sifat yang membentuk kerja seseorang.
5. Laluan kerjaya dan tangga kerjaya adalah dua kaedah tradisi di mana pekerja boleh berkembang dan meningkatkan diri dalam organisasi. Tangga kerjaya adalah perkembangan kerjaya dalam bidang tertentu dari kedudukan tinggi hingga kedudukan rendah berdasarkan tahap tanggungjawab dan gaji. Laluan kerjaya merangkumi pelbagai bentuk perkembangan kerjaya, termasuk tangga kerjaya tradisi yang mendatar, tangga kerjaya dual, kekisi kerjaya mendatar, perkembangan kerjaya di luar organisasi dan kerjaya encore.
6. Latihan dan pembangunan ini juga membantu untuk meningkatkan kemahiran kakitangan sedia ada kepada kedudukan yang lebih tinggi atau untuk mengambil tugas yang berbeza dalam perniagaan.



**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 / <i>PROGRAM'S CODE AND NAME</i>	Z-009-3:2015 KEBOLEHEN TERAS	
TAHAP / LEVEL	TIGA (3)	
NO. DAN TAJUK KEBOLEHAN TERAS / <i>CORE ABILITY NO. AND TITLE</i>	CA05 KEMAHIRAN PENTADBIRAN	
NO. DAN PENYATAAN KEBOLEHAN / <i>ABILITY NO. AND STATEMENT</i>	05.01 PAMERKAN KESEDARAN PENGGUNAAN ASET KERJA 05.02 RUNDINGKAN PENERIMAAN DAN SERAHAN PRODUK/SERVIS 05.03 LAKSANAKAN AMALAN SUMBER TENAGA KERJA	
NO. KOD / CODE NO.	Z-009-3:2015-M05/K(1/1)	Muka Surat/ Page : 1 Drpd / of : 4

TAJUK / TITLE: TERAP KEMAHIRAN PENTADBIRAN

TUJUAN PEMBELAJARAN / INSTRUCTIONAL AIMS:

Pelatih mesti boleh:-

1. Kenal pasti jenis aset.
2. Atur sumber mengikut garis panduan berkaitan.
3. Laksana pelan kerja optimum .
4. Perhatikan peruntukan sumber.
5. Draf objektif dan strategi.
6. Kenal pasti pihak yang berkenaan.
7. Draf tugas-tugas, peranan dan tanggungjawab pihak-pihak yang terlibat.
8. Maklum dan menjemput/mendapatkan pihak lain terlibat dalam proses perancangan dan pelaksanaan.
9. Bentang pelan dalam format yang sesuai (mencipta situasi menang-menang.).
10. Runding dengan kompromi yang munasabah.

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-3:2015-M05/K(1/1)	Muka Surat/ Page : Drpd / of : 4

11. Masukkan hasil / keputusan ke dalam proses perancangan / pelaksanaan
12. Faham standard dan jangkaan prestasi.
13. Perhati keperluan kecekapan kakitangan.
14. Bincang masalah prestasi kerja secara konstruktif dan dalam masa yang ditetapkan.
15. Bincang pembangunan prestasi kerja kakitangan dengan pihak atasan.
16. Dapatkan kompromi yang munasabah.
17. Kenal pasti pengetahuan kerja dan pengalaman orang bawahan bagi pekerjaan yang sesuai.
18. Cadang proses latihan kakitangan.
19. Runding ketersediaan kakitangan dengan pihak berkaitan.

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 KEMAHIRAN TERAS /

CORE ABILITY INDICATORS CHECKLIST

Bil / No.	Penunjuk Pencapaian / Performance Indicators	Patuh/ Complied	Tidak Patuh / Not Complied	Catatan / Remark
Kebolehan 6.1				
1.	Jenis aset dikenal pasti			
2.	Penempatan sumber mengikut garis panduan berkaitan diatur			
3.	Pelan kerja dioptimumkan dilaksanakan			
4.	Peruntukan sumber diperhatikan			
Kebolehan 6.2				
5.	Objektif dan strategi didraf.			
6.	Pihak yang terlibat dikenalpasti.			
7.	Tugas-tugas, peranan dan tanggungjawab pihak-pihak terlibat didraf.			
8.	Pihak-pihak terlibat dalam proses perancangan dan pelaksanaan dimaklum dan dijemput			
9.	Rancangan-rancangan yang sesuai untuk khalayak dengan cara yang dapat meraih sokongan dibentangkan			
10.	Kompromi yang munasabah dirundingkan			
11.	Hasil / keputusan dimasukkan			
Kebolehan 6.3				
12.	Standard dan jangkaan prestasi difahami.			
13.	Keperluan kecekapan kakitangan diperhatikan.			
14.	Masalah prestasi kerja dibincangkan			
15.	Pembangunan prestasi kerja kakitangan dibincangkan			
16.	Kompromi munasabah dicapai			
17.	Pengetahuan dan pengalaman kerja kakitangan bawahan dikenal pasti			
18.	Latihan untuk kakitangan dicadang			
19.	Ketersediaan kakitangan dirunding			

NO. KOD <i>ICODE NO.</i>	Z-009-3:2015-M05/K(1/1)	Muka Surat/ Page : Drpd / of : 4

.....
 (Tandatangan dan Nama Pelatih)
Trainee's Name and Signature
 Tarikh/Date: _____

.....
 (Tandatangan dan Nama Pengajar)
Instructor's Name and Signature
 Tarikh/Date: _____

JADUALPEMBAHAGIAN PENILAIAN KERJA KURSUS

Z-009-3:2015 KEBOLEHAN TERAS

M05 – KEMAHIRAN PENTADBIRAN

KEBOLEHAN	PENILAIAN PENGETAHUAN	PEMATUHAN PENUNJUK PRESTASI
1. Pamerkan kesedaran penggunaan asset kerja	*Z-009-3:2015-M05/KA(1/1)	Z-009-3:2015-M05/K(1/1)
2. Rundingkan penerimaan dan serahan produk/servis		
3. Laksanakan amalan sumber tenaga kerja		

PENILAIAN PRESTASI NCS-CORE ABILITY

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

KEBOLEHAN TERAS – TAHAP 3

Nama Calon: _____

No Kad Pengenalan: _____

Nama Pusat Bertauliah: _____

Kod Pusat Bertauliah: _____

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

PERKARA	KEBOLEHAN	1	2	3	4	5	CATATAN
CA01	KOMUNIKASI EFEKTIF						
1.1	Pamerkan amalan komunikasi perhubungan						
1.2	Gunakan kemahiran asas perundingan						
CA02	KESEDARAN TEKNOLOGI MAKLUMAT						
2.1	Pamerkan kesedaran teknologi maklumat						
2.2	Pamerkan kesedaran peraturan teknologi maklumat						
CA03	KEMAHIRAN KEPIMPINAN						
3.1	Pamerkan kebolehan kaunseling di tempat kerja						
3.2	Pamerkan tanggungjawab dan kuasa						
3.3	Pamerkan kebolehan kerja berpasukan						
3.4	Pamerkan kebolehan pengawalan emosi di tempat kerja						
3.5	Terapkan pengetahuan kerja dan kenalpasti kehendak pelanggan						
3.6	Pantau penyampaian hasil kerja						
CA04	ETIKA DI TEMPAT KERJA						
4.1	Pamerkan keperluan budaya kerja						
4.2	Tangani situasi yang memerlukan perhatian						
CA05	KEMAHIRAN PENTADBIRAN						

PERKARA	KEBOLEHAN	1	2	3	4	5	CATATAN
5.1	Pamerkan kesedaran penggunaan aset kerja						
5.2	Runding penerimaan dan serahan produk/servis						
5.3	Laksanakan amalan sumber tenaga kerja						
CA06	KEPEKAAN PELAKSANAAN KESIHATAN, KESELAMATAN DAN ALAM SEKITAR						
6.1	Laksanakan kesedaran kesihatan						
6.2	Laksanakan kesedaran keselamatan						
6.3	Laksanakan kesedaran alam sekitar						

Skala – Tahap Pencapaian

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

Tarikh Penilaian :		Nama PP:		T/tangan PP:	
KEPUTUSAN		TERAMPIL / TIDAK TERAMPIL			



REKOD PENILAIAN KUMULATIF (RPK) - TEORI
SIJIL KEMAHIRAN MALAYSIA (SKM): NCS – CORE ABILITIES (TAHAP 3)

JPK/CA/RPK-T3

NAMA CALON:	PUSAT BERTAULIAH:

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

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

Z-009-3:2015-CA01	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th style="padding: 5px;">KOMUNIKASI EFEKTIF</th> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">Markah Penilaian Teori:</td> </tr> <tr> <td style="height: 40px;"></td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">Tarikh Penilaian</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">T/tangan PP/TP</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">T/tangan PPD</td> </tr> </table>	KOMUNIKASI EFEKTIF	Markah Penilaian Teori:		Tarikh Penilaian	T/tangan PP/TP	T/tangan PPD
KOMUNIKASI EFEKTIF							
Markah Penilaian Teori:							
Tarikh Penilaian							
T/tangan PP/TP							
T/tangan PPD							

Z-009-3:2015-CA02	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th style="padding: 5px;">KESEDARAN TEKNOLOGI MAKLUMAT</th> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">Markah Penilaian Teori:</td> </tr> <tr> <td style="height: 40px;"></td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">Tarikh Penilaian</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">T/tangan PP/TP</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">T/tangan PPD</td> </tr> </table>	KESEDARAN TEKNOLOGI MAKLUMAT	Markah Penilaian Teori:		Tarikh Penilaian	T/tangan PP/TP	T/tangan PPD
KESEDARAN TEKNOLOGI MAKLUMAT							
Markah Penilaian Teori:							
Tarikh Penilaian							
T/tangan PP/TP							
T/tangan PPD							

Z-009-3:2015-CA03	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th style="padding: 5px;">KEMAHIRAN KEPIMPINAN</th> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">Markah Penilaian Teori:</td> </tr> <tr> <td style="height: 40px;"></td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">Tarikh Penilaian</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">T/tangan PP/TP</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">T/tangan PPD</td> </tr> </table>	KEMAHIRAN KEPIMPINAN	Markah Penilaian Teori:		Tarikh Penilaian	T/tangan PP/TP	T/tangan PPD
KEMAHIRAN KEPIMPINAN							
Markah Penilaian Teori:							
Tarikh Penilaian							
T/tangan PP/TP							
T/tangan PPD							



REKOD PENILAIAN KUMULATIF (RPK) - TEORI
SIJIL KEMAHIRAN MALAYSIA (SKM): NCS – CORE ABILITIES (TAHAP 3)

JPK/CA/RPK-T3

NAMA CALON:

PUSAT BERTAULIAH:

Z-009-3:2015-CA04	ETIKA TEMPAT KERJA
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-3:2015-CA05	KEMAHIRAN PENTADBIRAN
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-3:2015-CA06	KEPEKAA PERLAKSANAAN KESIHATAN, KESELAMATAN DAN ALAM SEKITAR
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	



M05 - KEMAHIRAN PENTADBIRAN

KESEDARAN PENGGUNAAN ASET KERJA
Z-009-3:2015–M05/P(1/3)

TAHAP 3

Kertas Penerangan 1

KESEDARAN PENGGUNAAN ASET 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. JENIS ASET
 2. PENEMPATAN SUMBER
 3. PELAKSANAAN PELAN KERJA

TUJUAN

- **Kertas Penerangan ini bertujuan untuk menerangkan:**



Jenis aset.



Penempatan sumber.



Pelaksanaan pelan kerja.

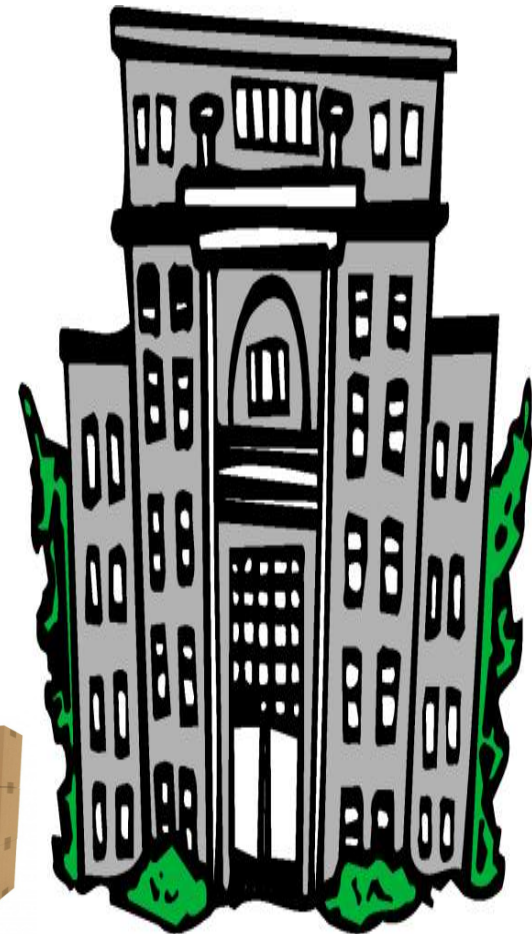
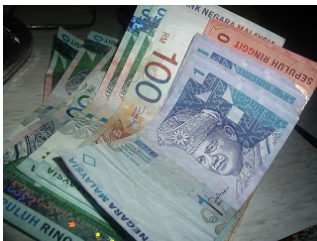
PENGENALAN

- Pihak pentadbiran dan mereka yang terlibat dalam urusan pentadbiran secara umumnya perlu sedar penggunaan aset kerja dalam organisasi.
- Dengan adanya pemahaman mengenai jenis aset dan aset kerja ini, penempatan sumber dan pelaksanaan pelan kerja dapat dijalankan secara efektif.

1. JENIS ASET

Aset:

- Aset adalah sumber yang dikawal oleh entiti atas kesan peristiwa lalu dan manfaat ekonomi pada masa akan datang yang dijangka akan mengalir kepada entiti tersebut (Rangka kerja IASB)



1.1 KLASIFIKASI ASET

Aset Semasa	Aset Tetap
Aset sama ada tunai atau sumber yang dijangka diubah kepada tunai dalam masa yang pendek	Aset yang dibeli untuk kegunaan jangka masa panjang dan tidak dijangka diubah kepada tunai dalam masa singkat seperti tanah, bangunan, dan peralatan

1.2 JENIS DAN CONTOH

Aset	Klasifikasi	Faedah Ekonomi
Kenderaan	Aset Tetap	Untuk kegunaan harian dan pengangkutan produk syarikat.
Inventori	Aset Semasa	Tunai dijana daripada penjualan inventori.
Penghutang	Aset Semasa	Membawa kepada kemasukan aliran tunai.

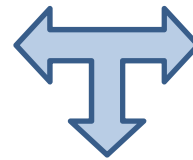
1.2 JENIS DAN CONTOH

Sumber manusia sebagai aset kerja paling berharga kepada Organisasi



3. PROSEDUR PENEMPATAN SUMBER

Sumber Manusia



Penempatan Sumber

Kejayaan Gabungan

➤ Kurangkan kos operasi ➤ Tingkat kepuasan pelanggan ➤ Sistem kerja responsif, fleksibel dan berdisiplin ➤ Galak kerjasama antara jabatan ➤ Peluang perintisan dalam prosedur operasi	➤ Beri pengurus dan kakitangan kuasa untuk menyelesaikan kerja ➤ Singkirkan pembaziran usaha ➤ Elak konflik ➤ Fokus sumber untuk capai matlamat kewangan

2.1 LANGKAH MELAKSANAKAN STRATEGI



1. Visi dan hala tuju yang sama
2. Persetujuan dan sokongan terhadap Misi
3. Membangunkan Strategi Utama
4. Membangunkan Matlamat Strategik
5. Mewujudkan Nilai-Nilai
6. Mengkomunikasi Dasar Syarikat
7. Kepimpinan Pihak Atasan
8. Penerapan Matlamat
9. Semak Kemajuan

2.2 FAEDAH MELAKSANAKAN PENEMPATAN SUMBER

Matlamat menjadi jelas

Matlamat boleh capai
dapat dirancang

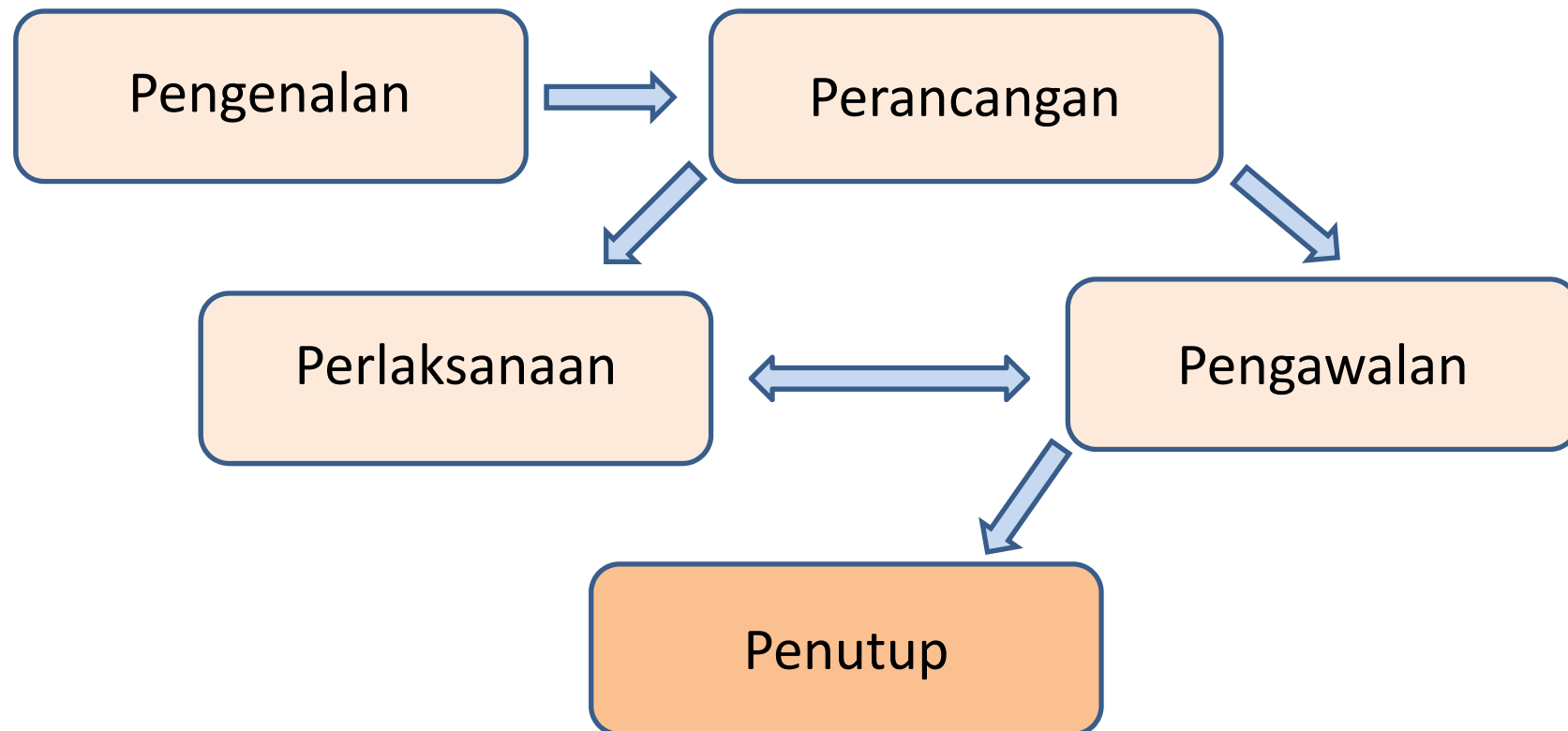


Proses memastikan
matlamat dicapai dapat
dikawal

Pembaziran kronik
dapat dikurangkan

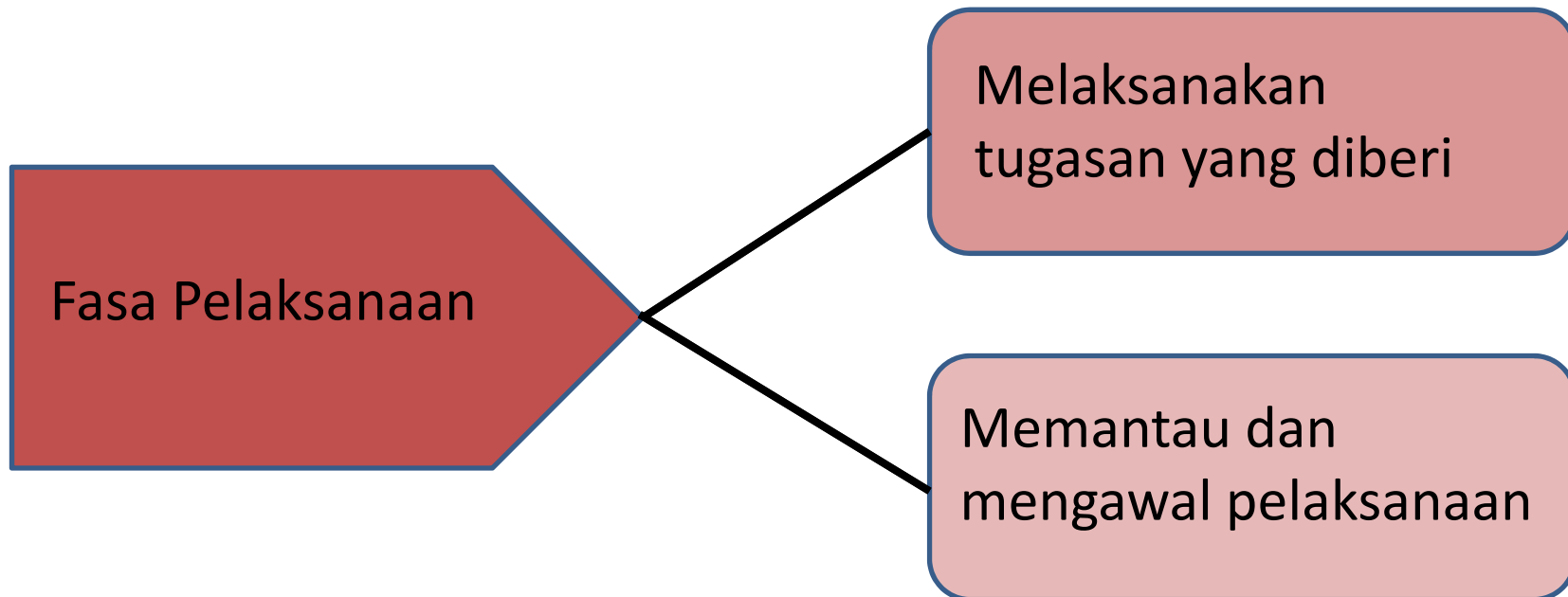
3. PELAKSANAAN PELAN KERJA

Struktur Pelaksanaan Pelan Kerja



3. PELAKSANAAN PELAN KERJA (samb.)

Fasa Pelaksanaan



3.1 PERANCANGAN PELAKSANAAN

Memberi tugas kepada kakitangan

Kenalkan ahli kepada ahli lain dan kepada tugas

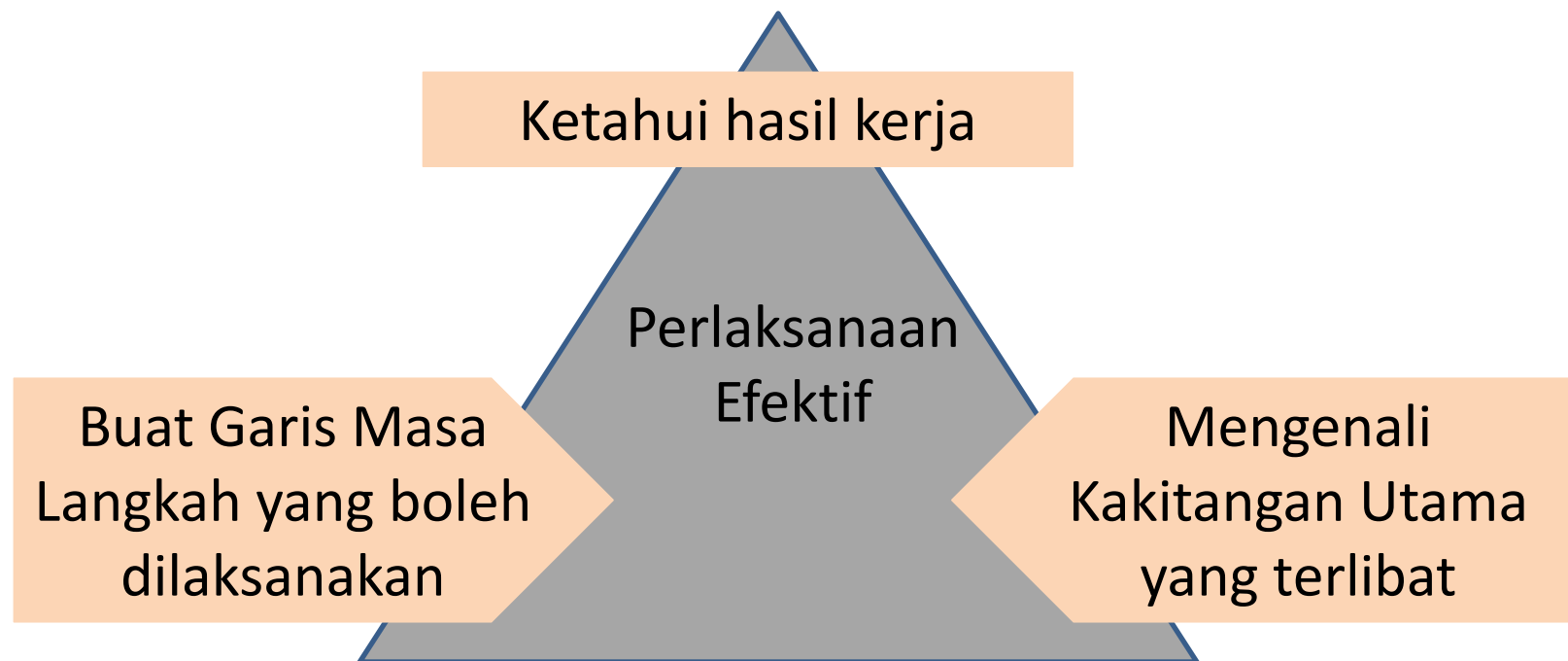
Beri dan jelaskan tugas kepada ahli pasukan

Tentukan fungsi pasukan

Tubuhkan sistem pengesanan yang perlu

Umumkan pelan kerja kepada organisasi

3.2 PELAKSANAAN 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

<u>Bil / No.</u>	<u>Penunjuk Pencapaian / Performance Indicators</u>	<u>Patuh/ Complied</u>	<u>Tidak Patuh / Not Complied</u>	<u>Catatan / Remark</u>
<u>Kemahiran 5.1</u>				
1.	<u>Jenis aset dikenal pasti</u>			
2.	<u>Penempatan sumber mengikut garis panduan yang ditetapkan.</u>			
3.	<u>Perlaksanaan pelan kerja dioptimumkan.</u>			
4.	<u>Peruntukan sumber diperhatikan</u>			

CONTOH BORANG CA01

JPK/CA/PP

PENILAIAN PRESTASI *NCS-CORE ABILITY*

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

CORE ABILITIES – TAHAP 3

Nama Calon: _____

No Kad Pengenalan: _____

Nama Pusat Bertauliah: _____

Kod Pusat Bertauliah: _____

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

PERKARA	KEBOLEHAN	1	2	3	4	5	CATATAN
CA05	KEMAHIRAN PENTADBIRAN						
5.1	Tunjukkan kesedaran penggunaan aset kerja						
5.2	Runding penerimaan dan serahan produk/servis						
5.3	Laksanakan amalan sumber tenaga kerja						

CONTOH BORANG RPK



REKOD PENILAIAN KUMULATIF (RPK) - TEORI
SIJIL KEMAHIRAN MALAYSIA (SKM): NCS – CORE ABILITIES (TAHAP 3)

JPK/CA/RPK-T3

NAMA CALON: _____ PUSAT BERTAULIAH: _____

PERINGATAN:

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

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

Z-009-3:2015-CA04	ETIKA TEMPAT KERJA	Z-009-3:2015-CA05	KEMAHIRAN PENTADBIRAN	Z-009-3:2015-CA06	KESEDARAN PERLAKSANAAN KESIHATAN, KESELAMATAN DAN PERSEKITARAN
	Markah Penilaian Teori:		Markah Penilaian Teori:		Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian		Tarikh Penilaian		Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP		T/tangan PP/TP		T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD		T/tangan PPD		T/tangan PPD	

SUMBER RUJUKAN

- 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.
- Matthew McKay, Martha Davis and Patrick Fanning (2009), Messages: The Communication Skills Book. New Harbinger Publications. ISBN-13 978-1572245921
- Eric Douglas, (1998), Straight Talk: Turning Communications Upside Down for Strategic Results at Work, Davies Black Publishing, ISBN-13 978-0891061175.



M05 - KEMAHIRAN PENTADBIRAN

PENERIMAAN DAN SERAHAN PRODUK/SERVIS

Z-009-3:2015–M05/P(2/3)

TAHAP 3

Kertas Penerangan 2

PENERIMAAN DAN SERAHAN PRODUK/SERVIS

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. OBJEKTIF DAN STRATEGI RUNDINGAN
 2. MAKLUMAT PRODUK DAN/ATAU SERVIS
 3. PIHAK-PIHAK YANG TERLIBAT
 4. KEMAHIRAN BERUNDING

TUJUAN

- **Kertas Penerangan ini bertujuan untuk menerangkan:**
 - ✓ Objektif dan strategi rundingan.
 - ✓ Maklumat produk dan/atau servis.
 - ✓ Penglibatan pihak.
 - ✓ Kemahiran berunding.

PENGENALAN

- Pihak pentadbiran dan mereka yang terlibat dalam urusan pentadbiran secara umumnya perlu tahu dengan jelas keperluan, proses dan pelaksanaan rundingan dalam urusan penerimaan dan serahan produk/servis.
- Pengetahuan produk/servis penting dalam organisasi terutama organisasi perniagaan. Ia adalah subjek penting dalam rundingan yang kejayaannya membawa kepada peningkatan bukan sahaja hasil jualan juga perhubungan jangka panjang.

1. OBJEKTIF DAN STRATEGI RUNDINGAN

Objektif:

- Mendapatkan hasil yang diinginkan
- Menjalin hubungan baik dalam jangka masa yang panjang

Strategi:

- Membantu menyediakan matlamat yang jelas dan had yang boleh beri dan terima dalam perundingan
- Lebih berkeyakinan tentang apa yang diinginkan lebih berkemungkinan akan mendapatkannya.

1.1 FAKTOR MENETAPKAN OBJEKTIF RUNDINGAN

Antara faktor untuk menetapkan objektif rundingan belian:

- Harga
- Nilai untuk wang
- Penghantaran
- Terma bayaran
- Pengaturan servis selepas jualan dan selenggaraan
- Kualiti
- Kos hayat produk dan perkhidmatan
- Sama ada produk atau perkhidmatan itu diperlukan atau dikeluarkan oleh perniagaan anda



1.2 STRATEGI DALAM RUNDINGAN

Antara strategi yang boleh digunakan dalam rundingan:

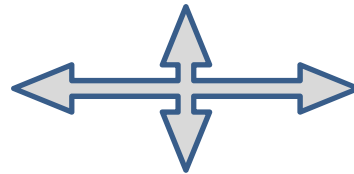
- Menyelesaikan masalah
- Bersaing
- Mengalah
- Bertolak ansur
- Tidak bertindak



Strategi yang dipilih bergantung dengan siapa anda berunding dan jenis hubungan anda dengan mereka.

2. MAKLUMAT PRODUK DAN/ATAU SERVIS

Kemahiran Jualan



Pengetahuan Produk/Servis



2. MAKLUMAT PRODUK DAN/ATAU SERVIS (samb.)

Kepentingan Pengetahuan Produk/Servis



Dapat memperkenalkan produk/servis dengan tepat dan menyakinkan

Dapat tunjukkan semangat dan kesungguhan semasa berkongsi faedah produk/servis dengan pelanggan

Dapat meningkatkan keyakinan diri pada produk/servis dan diri sendiri

2.1 SUMBER MAKLUMAT PRODUK/SERVIS



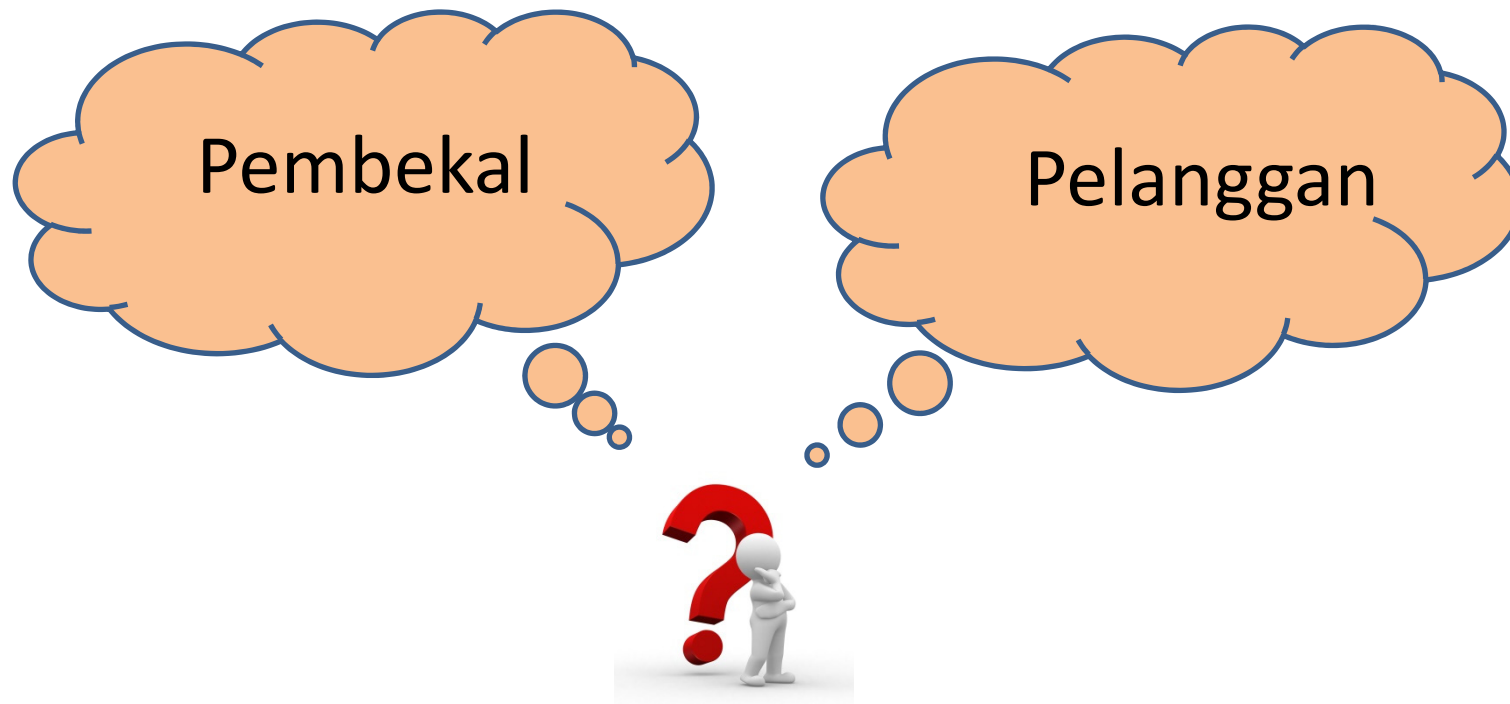
2.2 MEMAHAMI MAKLUMAT PRODUK/SERVIS

Ciri-Ciri	Faedah untuk Pelanggan
Tujuan	Memenuhi keperluan, menjimatkan masa dan wang
Fungsi	Tidak rumit dan mudah digunakan.
Pembangunan produk/servis	Menyokong industri tempatan dan membantu alam sekitar
Kualiti disemak	Yakin ia boleh digunakan
Penghantaran	Penghantaran diatur atau disediakan
Harga	Mampu milik

2.2 MEMAHAMI MAKLUMAT PRODUK/SERVIS (samb.)

Ciri-Ciri	Faedah untuk Pelanggan
Selenggara dan diservis	Perkhidmatan penyelenggaraan dan servis disediakan
Jaminan	Kerosakan dibaiki/diganti dalam tempoh jaminan
Perbandingan	Reputasi perniagaan, kualiti dan nilai wang
Kekuatan dan hadnya	Sesuai dengan keperluan
Melengkapi	Pelengkap kepada produk/servis lain

3. PIHAK-PIHAK YANG TERLIBAT



Tamatkan rundingan dengan berasa selesa dan gembira. Rundingan boleh gagal jika salah satu pihak berasa terpaksa atau tertekan.

3.1 GARIS PANDUAN SEBELUM MEMBUAT RUNDINGAN

Antara garis panduan melibatkan pihak yang terlibat dalam rundingan:

- Penetapan objektif rundingan
- Memahami pihak yang terlibat dalam rundingan
- Membuat strategi rundingan
- Menubuhkan pasukan rundingan
- Menjalankan perundingan
- Merundingkan harga
- Menyemak pihak yang terlibat dalam rundingan
- Melakarkan kontrak

4. KEMAHIRAN BERUNDING

Pentadbir yang professional perlu mempunyai **kemahiran berunding** untuk membangunkan kuasa mempengaruhi dalam diri pekerja.



4.1 MEMPEROLEH KEMAHIRAN BERUNDING

Antara langkah-langkah mendapatkan kemahiran berunding:

- 1) Takrifkan keutamaan rundingan dan matlamat dengan fokus yang jelas
- 2) Dapatkan pandangan baharu berkenaan impak positif dan impak negative gaya perundingan anda
- 3) Rancang perundingan yang lebih baik dan pantas bagi meningkatkan potensi anda untuk berjaya
- 4) Kenal pasti, jangkakan dan sesuaikan dengan gaya rundingan orang lain.
- 5) Tentukan strategi dan kaedah rundingan yang paling berkesan bagi situasi yang berbeza.

4.1 MEMPEROLEH KEMAHIRAN BERUNDING (samb.)

Langkah-langkah mendapatkan kemahiran berunding:

- 6) Dapatkan persetujuan dan komitmen daripada orang lain, walaupun mereka mempunyai autoriti lebih.
- 7) Gunakan kuasa menyoal proaktif dan mendengar secara kritikal untuk mempengaruhi orang lain secara konsisten.
- 8) Tunjukkan kefleksibelan perundingan dengan menggunakan penyelesaian masalah kreatif.
- 9) Berkomunikasi dengan tegas dan diplomatik untuk membina rakan kongsi rundingan yang kukuh.
- 10) Respons kepada perunding yang menyusahkan tanpa menjadi terlalu defensif (membela diri) atau menyerah.

4.1 MEMPEROLEH KEMAHIRAN BERUNDING (samb.)

Langkah-langkah mendapatkan kemahiran berunding:

- 11) Tidak memperibadikan tindak balas emosi kepada ketegangan, perbezaan pendapat, kemarahan dan konflik
- 12) Dapatkan penutupan rundingan dengan lebih cekap, untuk mencapai perjanjian yang saling menguntungkan
- 13) Dokumentkan rundingan tersebut bagi memastikan tindakan dan keperluan jelas dan tepat.
- 14) Ketahui masa yang sesuai untuk meninggalkan meja rundingan
- 15) Pengaruhi orang lain pada semua tahap: pengurusan kanan, rakan sekerja, kakitangan, pelanggan-pelanggan dan pembekal

SOALAN??

TERIMA KASIH

CONTOH SENARAI SEMAK PENUNJUK CA

* Pilih Penunjuk Pencapaian yang bersesuaian dengan bidang kemahiran

SENARAI SEMAK PENUNJUK KEBOLEHAN TERAS /

CORE ABILITY INDICATORS CHECKLIST

<u>Bil / No.</u>	<u>Penunjuk Pencapaian / Performance Indicators</u>	<u>Patuh/ Complied</u>	<u>Tidak Patuh / Not Complied</u>	<u>Catatan / Remark</u>
<u>Kebolehan 5.2</u>				
5.	<u>Objektif dan strategi didraf.</u>	☐	☐	_____
6.	<u>Pihak yang terlibat dikenalpasti.</u>	☐	☐	_____
7.	<u>Tugas-tugas, peranan dan tanggungjawab pihak-pihak terlibat didraf.</u>	☐	☐	_____
8.	<u>Pihak-pihak dimaklum dan dijemput/terlibat dalam proses perancangan dan pelaksanaan.</u>	☐	☐	_____
9.	<u>Rancangan-rancangan dibentangkan dalam format yang sesuai.</u>	☐	☐	_____
10.	<u>Kompromi yang munasabah dirundingkan</u>	☐	☐	_____
11.	<u>Hasil / keputusan digabungkan ke dalam proses perancangan / pelaksanaan.</u>	☐	☐	_____

CONTOH BORANG CA01

JPK/CA/PP

PENILAIAN PRESTASI *NCS-CORE ABILITY*

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

CORE ABILITIES – TAHAP 3

Nama Calon: _____

No Kad Pengenalan: _____

Nama Pusat Bertauliah: _____

Kod Pusat Bertauliah: _____

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

PERKARA	KEBOLEHAN	1	2	3	4	5	CATATAN
CA05	KEMAHIRAN PENTADBIRAN						
5.1	Tunjukkan kesedaran penggunaan aset kerja						
5.2	Runding penerimaan dan serahan produk/servis						
5.3	Laksanakan amalan sumber tenaga kerja						

CONTOH BORANG RPK



REKOD PENILAIAN KUMULATIF (RPK) - TEORI
SIJIL KEMAHIRAN MALAYSIA (SKM): NCS – CORE ABILITIES (TAHAP 3)

JPK/CA/RPK-T3

NAMA CALON: _____ PUSAT BERTAULIAH: _____

PERINGATAN:

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

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

Z-009-3:2015-CA04	ETIKA TEMPAT KERJA	Z-009-3:2015-CA05	KEMAHIRAN PENTADBIRAN	Z-009-3:2015-CA06	KESEDARAN PERLAKSANAAN KESIHATAN, KESELAMATAN DAN PERSEKITARAN
	Markah Penilaian Teori:		Markah Penilaian Teori:		Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian		Tarikh Penilaian		Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP		T/tangan PP/TP		T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD		T/tangan PPD		T/tangan PPD	

SUMBER RUJUKAN

- Gary Armstrong, Philip Kotler, Marketing An Introduction, Pearson International Edition, ISBN: 0131424106, (pg 6-15)
- 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.
- Matthew McKay, Martha Davis and Patrick Fanning (2009), Messages: The Communication Skills Book. New Harbinger Publications. ISBN-13 978-1572245921
- Eric Douglas, (1998), Straight Talk: Turning Communications Upside Down for Strategic Results at Work, Davies Black Publishing, ISBN-13 978-0891061175.
- Karen Jacobs (2015). Management and Administration for OTA : Leadership and Application Skills. Slack Incorporated, 1st Edition. ISBN-13 : 978-1630910655



M05 - KEMAHIRAN PENTADBIRAN

AMALAN PEMBANGUNAN SUMBER TENAGA KERJA Z-009-3:2015–M05/P(3/3)

TAHAP 3

Kertas Penerangan 3

AMALAN PEMBANGUNAN SUMBER TENAGA KERJA

NATIONAL COMPETENCY STANDARD CORE ABILITIES



Copyright © DSD 2015

All rights reserved

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

ISI KANDUNGAN

- TUJUAN
- PENGENALAN
 1. STANDARD DAN PRESTASI KERJA
 2. KEPERLUAN KOMPETENSI
 3. PEMBANGUNAN KERJAYA PEKERJA

TUJUAN

- **Kertas Penerangan ini bertujuan untuk menerangkan mengenai:**
 -  Standard dan prestasi kerja.
 -  Keperluan kompetensi.
 -  Pembangunan kerjaya pekerja dalam merancang kerjaya dan keperluan latihan.

PENGENALAN

- Secara umumnya, pihak pentadbiran dan mereka yang terlibat dengan pentadbiran perlu tahu dengan jelas keperluan, proses dan pelaksanaan standard prestasi kerja serta latihan yang diperlukan oleh pekerja untuk pembangunan kerjaya pekerja tersebut.
- Dengan adanya kemahiran dan kesedaran dalam amalan sumber tenaga kerja ini, kakitangan akan dapat melaksanakan tugas dan meningkat prestasi kerja serta menerima peluang membangunkan kerjaya masing-masing.

1. STANDARD DAN PRESTASI KERJA

Tujuan standard prestasi ialah untuk menyampaikan **jangkaan pekerjaan** dan untuk **menyediakan satu penanda aras** yang boleh digunakan oleh kedua-dua penyelia dan pekerja menilai prestasi pekerja tersebut.

Standard Prestasi Kerja



Profile Pekerjaan



Menerangkan mengenai
tanggung jawab utama pekerjaan

1.1 STANDARD PRESTASI KERJA

Tugas dilaksanakan untuk mencapai sasaran

Tahu tugas dan jangkaan prestasi tugas

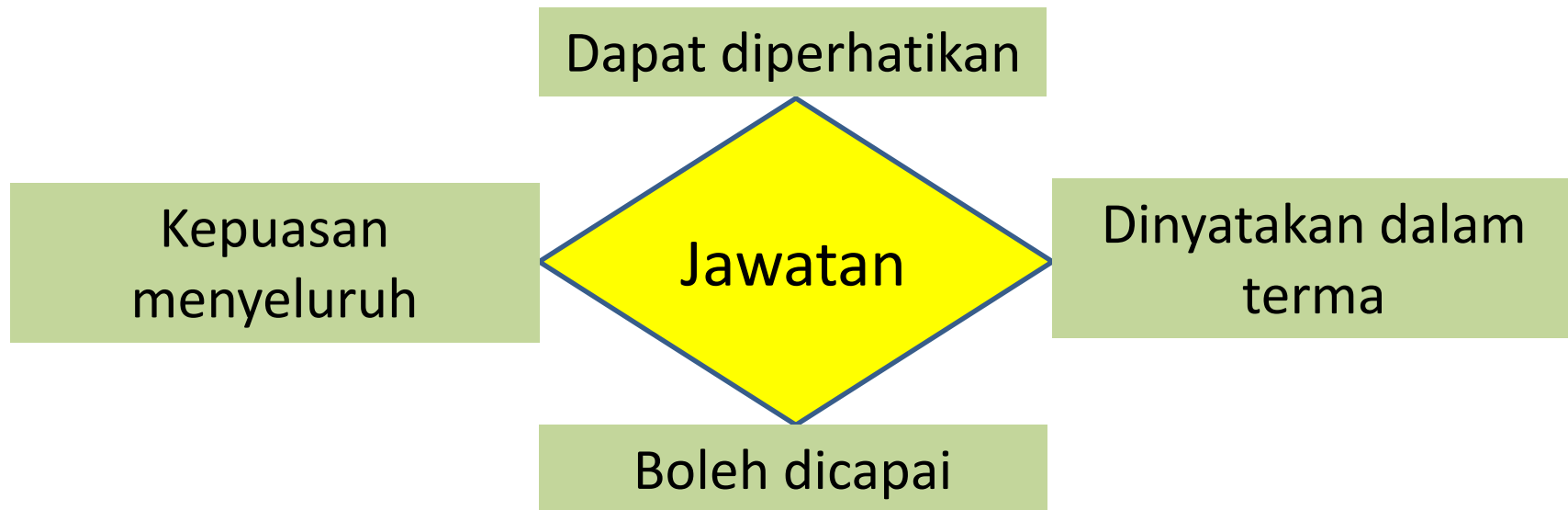
Tingkah laku dan tindakan diperhatikan. Hasil tugas dijangka.

Tahu bagaimana penilaian dibuat.

Dibangunkan dengan kerjasama pekerja.

Melibatkan lebih daripada kepakaran teknikal.

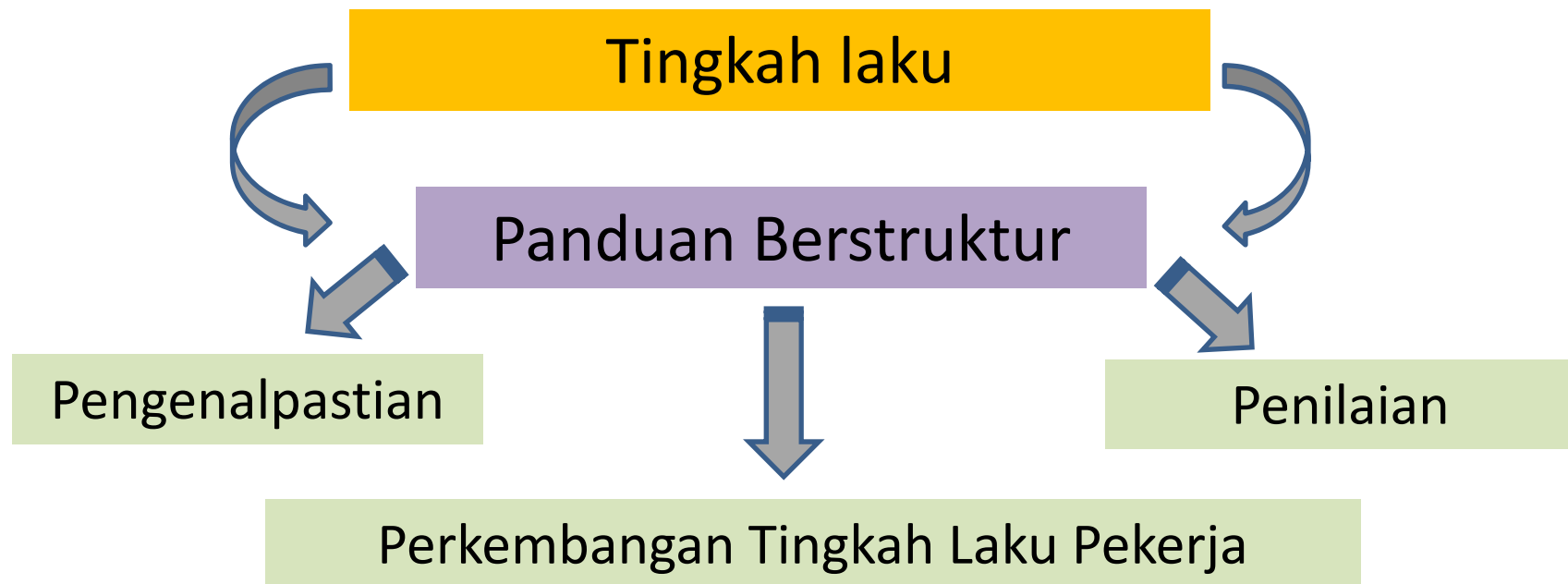
1.2 PENILAIAN STANDARD PRESTASI KERJA



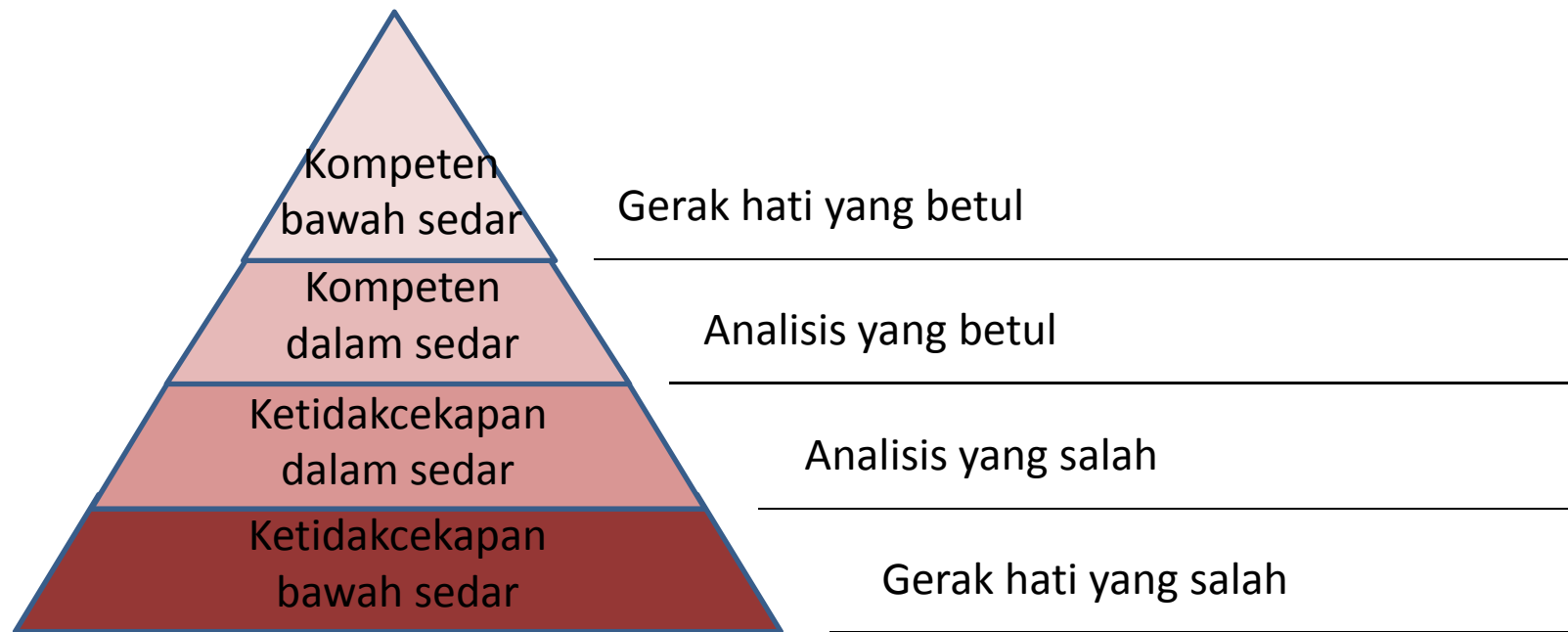
Berdasarkan jawatan, bukan individu

2. KEPERLUAN KOMPETENSI

Kompetensi adalah kebolehan seseorang untuk melakukan kerja dengan betul.



2.1 HERARKI KOMPETENSI



Herarki Kompetensi

Keperluan manusia dalam organisasi dan komuniti

2.2 KEPENTINGAN KOMPETENSI

Menyediakan cara:

Bagi Organisasi	Bagi Pekerja
Menentukan tingkah laku pekerja untuk mencapai sasaran	Pekerja tahu apa yang diperlukan untuk menjadi pekerja yang produktif
Membolehkan organisasi menilai tingkah laku pekerja	Pekerja dapat belajar daripada kekurangan diri
Organisasi dapat mengetahui potensi sumber (aset kerja)	
Dapat membuat perbezaan dengan organisasi pesaing	

3. PEMBANGUNAN KERJAYA PEKERJA

- Peluang kepada para pekerja untuk membangunkan kerjaya.
- Peluang untuk memikirkan kedudukan dan masa depan dalam organisasi.
- Pendekatan formal kebanyakan organisasi untuk membantu pekerja mendapatkan kemahiran.
- Membantu pekerja mendapatkan pengalaman bagi menjayakan pekerjaan masa kini dan pada masa hadapan.



3.1 LALUAN KERJAYA



Laluan kerjaya merangkumi pelbagai bentuk perkembangan kerjaya, termasuk tangga kerjaya.

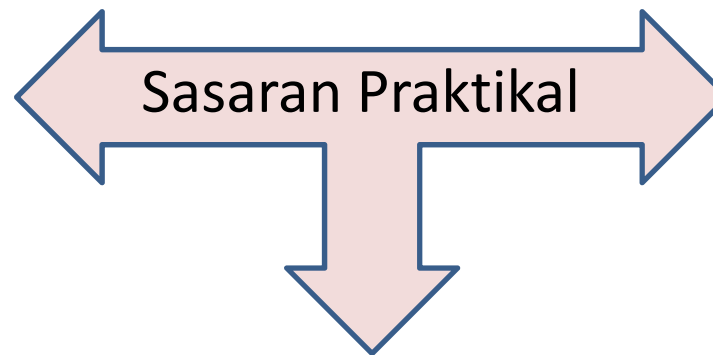


Tangga kerjaya adalah perkembangan kerjaya dalam bidang tertentu berdasarkan tahap tanggungjawab dan gaji.

3.2 KEPERLUAN LATIHAN

Proses mendapatkan kemahiran dan pengetahuan untuk melaksanakan tugas dengan berkesan.

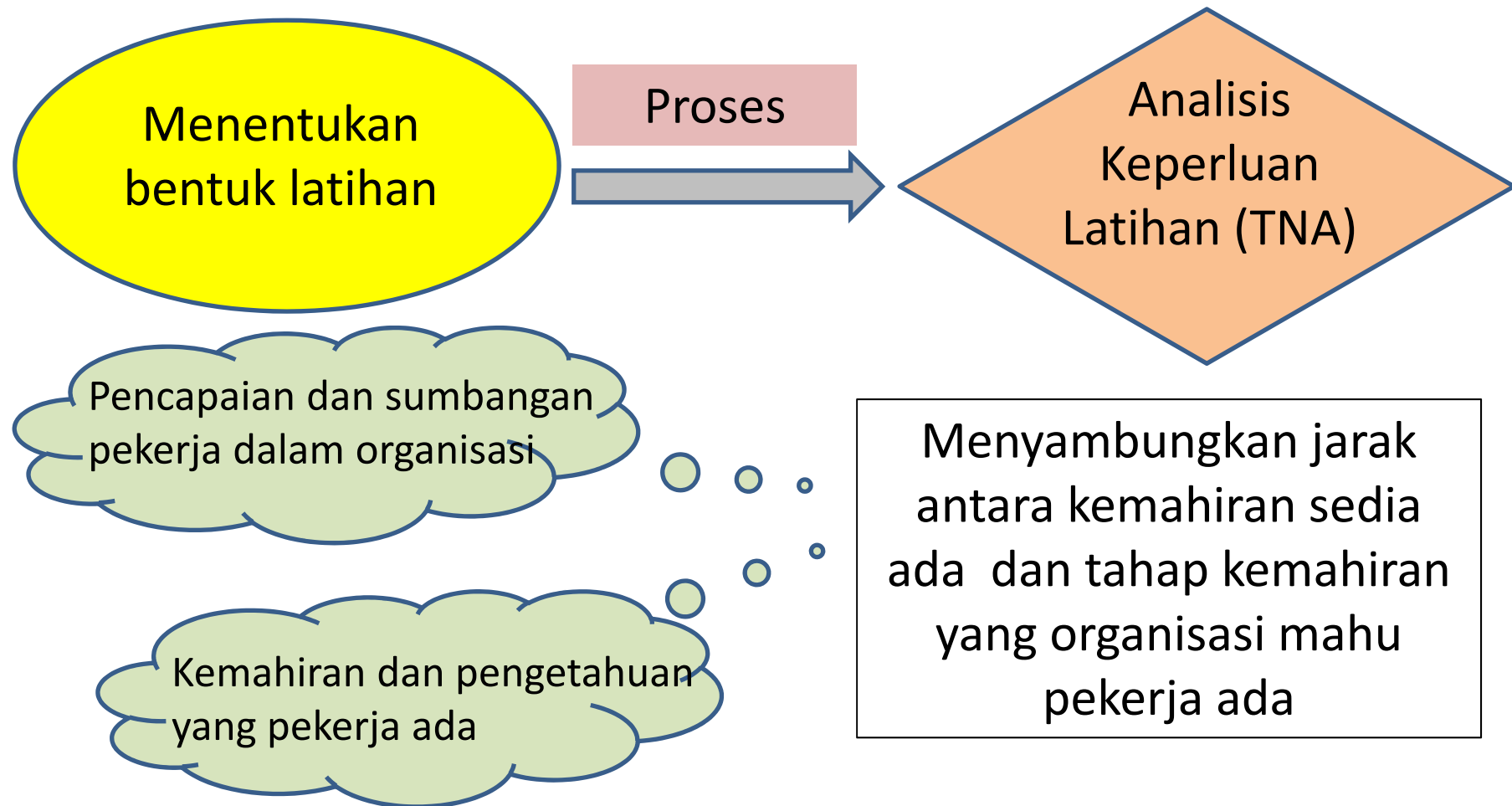
Membantu meningkatkan kemahiran untuk mengambil tugas yang berbeza dalam organisasi



Membantu meningkatkan kemahiran sedia ada kepada kedudukan yang lebih tinggi

Satu pelaburan dalam perniagaan

3.3 PENENTUAN BENTUK LATIHAN



SOALAN ??

TERIMA KASIH

CONTOH SENARAI SEMAK PENUNJUK CA

* Pilih Penunjuk Pencapaian yang bersesuaian dengan bidang kemahiran

SENARAI SEMAK PENUNJUK KEBOLEHAN TERAS /

CORE ABILITY INDICATORS CHECKLIST

<u>Bil / No.</u>	<u>Penunjuk Pencapaian / Performance Indicators</u>	<u>Patuh/ Complied</u>	<u>Tidak Patuh / Not Complied</u>	<u>Catatan / Remark</u>
<u>Kebolehan 5.3</u>				
12.	<u>Standard dan jangkaan prestasi difahami.</u>	☐	☐	_____
13.	<u>Keperluan kecekapan kakitangan diperhatikan.</u>	☐	☐	_____
14.	<u>Masalah prestasi kerja dibincangkan dengan konstruktif dalam masa ditetapkan.</u>	☐	☐	_____
15.	<u>Pembangunan prestasi kerja kakitangan dibincangkan dengan pihak atasan.</u>	☐	☐	_____
16.	<u>Mencapai kompromi munasabah.</u>	☐	☐	_____
17.	<u>Pengetahuan dan pengalaman kerja kakitangan bawahan dikenal pasti.</u>	☐	☐	_____
18.	<u>Mencadang latihan untuk kakitangan</u>	☐	☐	_____
19.	<u>Ketersediaan kakitangan dirunding dengan pihak-pihak yang berkaitan.</u>	☐	☐	_____

CONTOH BORANG CA01

JPK/CA/PP

PENILAIAN PRESTASI *NCS-CORE ABILITY*

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

CORE ABILITIES – TAHAP 3

Nama Calon: _____

No Kad Pengenalan: _____

Nama Pusat Bertauliah: _____

Kod Pusat Bertauliah: _____

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

PERKARA	KEBOLEHAN	1	2	3	4	5	CATATAN
CA05	KEMAHIRAN PENTADBIRAN						
5.1	Tunjukkan kesedaran penggunaan aset kerja						
5.2	Runding penerimaan dan serahan produk/servis						
5.3	Laksanakan amalan sumber tenaga kerja						

CONTOH BORANG RPK



REKOD PENILAIAN KUMULATIF (RPK) - TEORI
SIJIL KEMAHIRAN MALAYSIA (SKM): NCS – CORE ABILITIES (TAHAP 3)

JPK/CA/RPK-T3

NAMA CALON: _____ PUSAT BERTAULIAH: _____

PERINGATAN:

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

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

Z-009-3:2015-CA04	ETIKA TEMPAT KERJA	Z-009-3:2015-CA05	KEMAHIRAN PENTADBIRAN	Z-009-3:2015-CA06	KESEDARAN PERLAKSANAAN KESIHATAN, KESELAMATAN DAN PERSEKITARAN
	Markah Penilaian Teori:		Markah Penilaian Teori:		Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian		Tarikh Penilaian		Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP		T/tangan PP/TP		T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD		T/tangan PPD		T/tangan PPD	

SUMBER RUJUKAN

- Tan Kwang How. (2001) Recruitment & Selection in Malaysian Organizations. McGraw Hill. ISBN 983-9340-48-4. Pg. 1- 61.
- Maimunah Aminuddin.(2001) Effective Training in Malaysian Organizations. McGraw Hill. ISBN 983-9340-49-2. Pg. 10 – 19.
- Gary Armstrong, Philip Kotler, Marketing An Introduction, Pearson International Edition, ISBN: 0131424106, (pg 6-15)
- 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
62530 PUTRAJAYA**

**KOD DAN NAMA PUSAT
BERTAULIAH**

SOALAN PENILAIAN PENGETAHUAN (OBJEKTIF)

KOD UNIT CORE ABILITY

Z-009-3:2015 CA05

NAMA UNIT ABILITY

NAMA CALON

NO.KAD PENGENALAN

MASA

TARIKH

MARKAH

Arahan kepada calon:

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

KERTAS PENILAIAN INI MENGANDUNGI 09.... MUKA SURAT BERCETAK

1. Apa maksud yang tepat tentang definasi aset?
 - A. Aset ialah sumber yang dikawal oleh entiti yang disebabkan oleh peristiwa lepas daripada manfaat ekonomi masa hadapan yang dijangka akan mengalir kepada entiti tersebut.
 - B. Aset adalah satu program yang dikawal oleh entiti yang disebabkan oleh peristiwa lepas daripada manfaat ekonomi masa hadapan yang dijangka akan mengalir kepada entiti tersebut.
 - C. Aset adalah urusan yang dikawal oleh entiti yang disebabkan oleh peristiwa lepas daripada manfaat ekonomi masa hadapan yang dijangka akan mengalir kepada entiti tersebut.
 - D. Aset adalah perancangan yang dikawal oleh entiti yang disebabkan oleh peristiwa lepas daripada manfaat ekonomi masa hadapan yang dijangka akan mengalir kepada entiti tersebut.
2. Pilih perkara yang diklasifikasikan sebagai bentuk aset?
 - A. Aset semasa
 - B. Aset peralatan
 - C. Aset kemudahan
 - D. Aset pemesinan
3. Apakah elemen yang merupakan faktor kejayaan peranan terhadap sumber manusia?
 - I Menurunkan kos operasi.
 - II Menaikkan kos dan operasi.
 - III Mengurangkan kepuasan pelanggan dan nilai pemegang saham.
 - IV Menaikkan kepuasan pelanggan dan nilai sesuatu pemegang saham.

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

4. Apakah elemen untuk mengesahkan dan menilai strategi utama pembangunan?

- I Budaya syarikat
- II Pelaburan syarikat
- III Kepuasan pekerja
- IV Kos kualiti yang buruk

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

5. Yang manakah pernyataan **salah** mengenai keputusan eksekutif yang efektif?

- A. Mengetahui hasil keputusan kerja.
- B. Memperkenalkan rakan sepasukan dan bekerja
- C. Memberi dan menerangkan tugas kepada pengurusan atasan.
- D. Memberi dan menerangkan tugas kepada semua ahli kumpulan.

6. Pernyataan manakah yang betul mengenai proses pelaksanaan kerja?

- A. Mengawal selia progres kerja.
- B. Memastikan aktiviti kerja berjalan lancar.
- C. Mengarahkan aktiviti kerja berjalan lancar.

D. Memastikan aktiviti kerja yang dirancang berjalan lancar.

7. Pilih yang mana mesti ada pada kempen pemasaran.

- I. Kehendak pelanggan.
- II. Struktur penetapan harga untuk untung yang optimum.
- III. Memilih untuk bercakap dengan siapa yang dikehendaki.
- IV. Campuran produk yang pelbagai dan service memenuhi kehendak pelanggan.

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

8. Apakah perkara yang merupakan produk keperluan asas pelanggan?

- I. Hasil
- II. Tempoh
- III. Abiliti jualan
- IV. Penampilan

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

9. Sila susun mengikut peringkat harapan pelanggan

- I. Harapan yang tiada jaminan.
- II. Harapan dalam bentuk kesederhanaan
- III. Harapan dalam bentuk spesifikasi dan peraturan
- IV. Harapan paling minima dan kehendak pelanggan kepada produk.

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

10. Apakah elemen untuk menggambarkan bagaimana kumpulan berfungsi dengan sepatutnya?

- I Melakukan rutin komunikasi.
- II Tangani dan selesaikan konflik.
- III Paksa pekerja mencapai target.
- IV Membuat keputusan kerja yang berlainan.

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

11. Pernyataan yang manakah betul mengenai memberi pengagihan tugas kerja?

- I Boleh bekerjasama dalam satu pasukan.
- II Runding persetujuan dengan pekerja dan pengurus.
- III Bantu pekerja untuk membina hubungan sesama manusia.
- IV Mengesahkan individu yang akan menjalankan kerja tertentu.

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

12. Apakah elemen untuk merangka sesuatu tugas kerja?
- A. Tugaskan pekerja untuk semua tahap kerja.
 - B. Memberitahu pekerja tentang pekerjaan mereka.
 - C. Memperkenalkan ahli kumpulan dan tugas kerja.
 - D. Memberi penerangan tugas kepada semua ahli kumpulan.
13. Yang manakah tidak berkaitan dengan melaksanakan keputusan yang berkesan?
- A. Tahu hasil dari pekerjaan yang dibuat.
 - B. Memperkenalkan ahli kumpulan dan tugas kerja
 - C. Memberi dan menjelaskan tugas kepada ahli kumpulan.
 - D. Memberi dan menjelaskan tugas kepada pengurusan atasan.
14. Apakah kekurangan apabila melakukan latihan secara dalaman?
- I. Kos yang tinggi untuk sewa bilik dan persediaan.
 - II. Persekitaran tidak memberikan motivasi dan komitmen pelatih.
 - III. Pelatih lebih mudah terganggu dengan kehendak tugas harian.
 - IV. Bilik latihan tidak mampu menampung jumlah pelatih yang ramai dan kekurangan kemudahan.
- A. I, II dan III
 - B. I, II dan IV
 - C. I, III dan IV
 - D. II, III dan IV

15. Siapakah pihak yang layak untuk menjalankan latihan?

- I. Konsultan latihan dan penjual.
- II. Sesiapa yang boleh bercakap dan menyampaikan.
- III. Pekerja sepenuh masa yang disediakan oleh majikan.
- IV. Pekerja yang berpengalaman untuk berkongsi pengetahuan dan skil dengan rakan sekerja.

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

16. Apakah perkara yang perlu ditentukan sebelum menjalankan Analisis Keperluan Latihan (TNA) sebelum melaksanakan sesuatu tugas?

- I. Umur dan jantina bakal pelatih.
- II. Tahap pendidikan bakal pelatih.
- III. Kebolehan bahasa bakal pelatih.
- IV. Jangkaan jumlah peserta yang perlukan latihan.

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

17. Apakah maklumat yang perlu dikumpul untuk dianalisis semasa melakukan proses Analisis Keperluan Latihan (TNA)?

- I. Maklumat tugas kerja pekerja dalam fail peribadi.
- II. Borang penilaian prestasi yang mengenal pasti keperluan latihan.
- III. Soalan kepada pengurus untuk mengenal pasti keperluan latihan kepada pekerja.
- IV. Soalan kepada pekerja untuk mengenal pasti keperluan latihan yang diperlukan untuk membantu pekerjaan harian mereka.

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

18. Apakah keutamaan melakukan tugas analisis kerja?

- I. Kerja kosong.
- II. Tugas kerja.
- III. Spesifikasi kerja.
- IV. Pengambilan kerja.

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

19. Apakah sebab berlakunya kekosongan jawatan?

- I. Dipecat.
- II. Posisi baharu.
- III. Perletakan jawatan.

IV. Mengisi kekosongan.

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

20. Apakah tindakan yang sepatutnya diambil sebelum pengambilan pekerja baharu dibuat jika pengurusan merasakan yang perletakan jawatan seorang pekerja adalah sesuatu kerugian yang besar?

- I. Memeriksa sebab perletakan jawatan.
- II. Ingatkan pekerja supaya tidak berhenti kerja.
- III. Terdapat ramai pekerja yang bagus dipasaran.
- IV. Mengambil langkah-langkah tertentu bagi mengelakkan berulang.

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

SKEMA JAWAPAN

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



BAHAN PEMBELAJARAN

TAHAP 3

M06 : KEPEKAAN PERLAKSANAAN 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-009-3:2015-M06 KEPEKAAN PERLAKSANAAN
KESIHATAN,KESELAMATAN DAN ALAM SEKITAR**

KANDUNGAN	MUKASURAT
1. AHLI JAWATANKUASA PEMBANGUNAN	i
2. CARTA PROFIL KOMPETENSI	v
3. KURIKULUM KEBOLEHAN TERAS	vi
Z-009-3:2015 (CoCA-Z-009-3:2015-CA06)	
4. JADUAL PEMBAHAGIAN WIM	
4.1 TEORI	ix
4.2 AMALI	x
5. SET WIM TEORI	
5.1 Z-009-3:2015-M06/P(1a/2)	1
5.2 Z-009-3:2015-M06/T(1a/2)	21
5.3 Z-009-3:2015-M06/P(1b/2)	26
5.4 Z-009-3:2015-M06/T(1b/2)	38
5.5 Z-009-3:2015-M06/P(1c/2)	42
5.6 Z-009-3:2015-M06/T(1c/2)	58
5.7 Z-009-3:2015-M06/P(2/2)	63
5.8 Z-009-3:2015-M06/T(2/2)	82
6 SET WIM AMALI	
6.1 Z-009-3:2015-M06/K(1/1)	86
7 JADUAL PEMBAHAGIAN PENILAIAN	90
8 LAMPIRAN	
8.1 BORANG PENILAIAN PRESTASI (JPK/CA/01)	91
8.2 REKOD PENILAIAN KUMULATIF (RPK)	93

BAHAN PEMBELAJARAN
Z-009-3:2015 M06 KEPEKAAN PELAKSANAAN KESIHATAN, KESELAMATAN DAN ALAM
SEKITAR

PANEL PEMBANGUN

EN. ISMAIL BIN ABDULLAH
INTERNATIONAL GREEN TRAINING CENTRE

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

EN. BAHRUDIN BIN MAMAT
JABATAN KESELAMATAN DAN KESIHATAN PEKERJAAN SELANGOR

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

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

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

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

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

DR. NORLIHAWATI BINTI HAJIDAN
THE STEALTH ORGANISATION

EN. MOHD SAARI BIN CHE AWANG
INSTITUT LATIHAN PERINDUSTRIAN PEDAS

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

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

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

PN. TANJA BINTI JONID
PERSENDIRIAN

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

PANEL PEMBANGUN SOALAN

EN. ISMAIL BIN ABDULLAH
INTERNATIONAL GREEN TRAINING CENTRE

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

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

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

DR. NORLIHAWATI BINTI HAJIDAN
THE STEALTH ORGANISATION

MOHD SAARI BIN CHE AWANG
INSTITUT LATIHAN PERINDUSTRIAN PEDAS

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

EN. MOHD ISA BIN SHAMSUDDIN
PERSENDIRIAN

EN. HAMZAH BIN ZAKARIA
PERSENDIRIAN

DR. MALARVILI A/P RAMALINGAM
JABATAN KIMIA MALAYSIA

DR. SITI NUR NAZATUL SHIMA BINTI HASHIM
JABATAN KIMIA MALAYSIA

HAJJAH RASHIDAH BINTI HASSAN
KEMENTERIAN PENDIDIKAN MALAYSIA

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

PANEL PENTERJEMAH

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

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

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

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

DR. NORLIHAWATI BINTI HAJIDAN
THE STEALTH ORGANISATION

EN. MOHD ISA BIN SHAMSUDDIN
PERSENDIRIAN

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

EN. ABDUL KHALIK BIN SULAIMAN
DEWAN BAHASA DAN PUSTAKA

HAJAH ASIAH BINTI DAUD
DEWAN BAHASA DAN PUSTAKA

MD ARRIS BIN ABU YAMIN
WAKIL DEWAN BAHASA PUSTAKA

SABARIAH BINTI M SALLEH
WAKIL DEWAN BAHASA PUSTAKA

PN. MASHITAH BINTI TAHARIN
WAKIL DEWAN BAHASA PUSTAKA

PN. TANJA BINTI JONID
PERSENDIRIAN

ANIS AYUNI BINTI SUIED
PERSENDIRIAN

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

PANEL PENTERJEMAH NCS-CA

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

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

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

PN. TANJA BINTI JONID
PERSENDIRIAN

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

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

PANEL PEMBANGUN SLAID

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

SABARIAH BINTI M SALLEH
PERSENDIRIAN

ANIS AYUNI BINTI SUIED
PERSENDIRIAN

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

SHARIFAH ATIQA BINTI SYED ANUAR
PERSENDIRIAN

MUHAMMAD ARASH BIN MD ZAN
PERSENDIRIAN

FASILITATOR
TN. HJ. ZAHARUDIN BIN ABDUL LATIF A.M.N.

JABATAN PEMBANGUNAN KEMAHIRAN (JPK)

CARTA PROFIL KEBOLEHAN TERAS (CAPC)

SEKTOR	SEMUA SEKTOR		
SUB SEKTOR	SEMUA SUB SEKTOR		
BIDANG PEKERJAAN	SEMUA BIDANG PEKERJAAN		
TAJUK NCS	KEBOLEHAN TERAS		
TAHAP PEKERJAAN	TIGA (3)	KOD BIDANG PEKERJAAN	Z-009-3:2015



CAPC bagi NOSS Z-009-3:2015 KEBOLEHAN TERAS

KURIKULUM KEMAMPUAN TERAS (CoCA)

SEKTOR	SEMUA SEKTOR				
SUB SEKTOR	SEMUA SUB SEKTOR				
BIDANG KERJA	SEMUA BIDANG KERJA				
BIDANG NCS	KEBOLEHAN TERAS				
TAJUK UNIT KEMAMPUAN	KEPEKAAN PERLAKSANAAN KESIHATAN, KESELAMATAN DAN ALAM SEKITAR				
HASIL PEMBELAJARAN	Calon yang terampil didalam CA ini berkebolehan untuk melaksanakan tugas berpanduan keperluan kesihatan, keselamatan dan persekitaran Setelah melengkapkan unit keterampilan ini, calon akan boleh untuk:- • Aplikasi kepekaan kesihatan • Aplikasi kepekaan keselamatan • Aplikasikan kepekaan alam sekitar				
ID UNIT KEMAMPUAN	Z-009-3:2015-M06	TAHAP	3	JANGKAMASA LATIHAN	12

KEBOLEHAN	PENGETAHUAN	PRESTASI	MASA LATIHAN	MOD PEMBELAJARAN	KRITERIA PENILAIAN
1. Aplikasi kepekaan kesihatan	1.1 Akta keselamatan dan Kesihatan 1.2 Keperluan kesihatan di tempat kerja 1.3 Potensi hazard di tempat kerja 1.4 Prosedur kecemasan kesihatan 1.5 Perundangan OSH • OSHA 1994 dan Peraturan • FMA 1967 dan Peraturan • Kod Amalan Industri (ICP) • Garispanduan 1.6 Kawalan risiko kesihatan	1.1 Kenal pasti tabii keperluan kesihatan 1.2 Kaji keperluan kesihatan 1.3 Perhati kesedaran kesihatan 1.4 Cadang pengawasan kesihatan diperlukan 1.5 Lapor kejadian hazard 1.6 Patuh prosedur kecemasan kesihatan 1.7 Faham perundangan OSH 1.8 Sah kawalan risiko kesihatan 1.9 Sah permit untuk kerja	<u>Pengetahuan</u> 5	<u>Pengetahuan</u> • Syarahan • Perbincangan	1.1 Akta keselamatan dan kesihatan ditakrifkan 1.2 Tabii keperluan kesihatan dikenal pasti 1.3 Keperluan kesihatan diperiksa 1.4 Keperluan pengawasan kesihatan dicadang 1.5 Kejadian hazard dilaporkan 1.6 Prosedur kecemasan kesihatan dipatuhi 1.7 Tugas pekerja disahkan 1.8 Kawalan risiko kesihatan

KEBOLEHAN	PENGETAHUAN	PRESTASI	MASA LATIHAN	MOD PEMBELAJARAN	KRITERIA PENILAIAN
	Hieraki kawalan 1.7 Aplikasi permit untuk kerja 1.8 Pemantauan arahan kerja, prosedur pengoperasian selamat dan plan tindakan kecemasan 1.9 Pemantauan penggunaan alat perlindungan personal (PPE) 1.10 Pemantauan pengoperasian mesin selamat 1.11 Senarai semak pemeriksaan tempat kerja 1.12 Laporan kemalangan dan siasatan 1.13 Mesyuarat 'toolbox'	1.10 Sah penyeliaan arahan kerja, prosedur pengoperasian selamat dan pelan tindakan kecemasan 1.11 Sah pemakaian PPE sesuai 1.12 Sah pengoperasian mesin selamat 1.13 Sah pemeriksaan tempat kerja 1.14 Sertai siasatan dan melapor kemalangan 1.15 Sah mesyuarat 'toolbox'			disahkan 1.9 Permit untuk kerja disahkan 1.10 Arahan kerja, prosedur pengoperasian selamat dan pelan tindakan kecemasan disahkan 1.11 PPE sesuai dipakai disahkan 1.12 Pengoperasian mesin selamat disahkan 1.13 Senarai semak pemeriksaan tempat kerja disahkan 1.14 Siasatan dan melapor kemalangan disahkan 1.15 Mesyuarat 'toolbox' disahkan
2. Aplikasi kepekaan keselamatan	2.1 Akta keselamatan dan Kesihatan 2.2 Keperluan kesihatan di tempat kerja 2.3 Potensi hazard di tempat kerja 2.4 Prosedur kecemasan keselamatan 2.5 Prosedur pemindahan kecemasan kesihatan 2.6 Perundangan OSH - OSHA 1994 dan Peraturan - FMA 1967 dan Peraturan - Kod Amalan Industri (ICP) - Garis panduan 2.7 Kawalan risiko keselamatan - Hieraki kawalan 2.8 Aplikasi permit untuk kerja 2.9 Pemanuan penggunaan arahan kerja, orisedur	2.1 Kenal pasti tabii keperluan keselamatan 2.2 Periksa keperluan keselamatan 2.3 Perhati kesedaran keselamatan 2.4 Cadang keperluan pengawasan keselamatan 2.5 Patuh prosedur kecemasan keselamatan 2.6 Urus potensi hazard keselamatan 2.7 Perhati prosedur pemindahan kecemasan keselamatan 2.8 Faham perundangan OSH 2.9 Sah kawalan risiko keselamatan	<u>Pengetahuan</u> 3.5	<u>Pengetahuan</u> - Syarah - Perbincangan	2.1 Akta Keselamatan dan kesihatan ditakrifkan 2.2 Keadaan kecemasan diterangkan 2.3 Tabii keperluan kesihatan dikenal pasti 2.4 Keperluan keselamatan diperiksa 2.5 Keperluan pengawasan kesihatan dicadang 2.6 Prosedur kecemasan kesihatan dipatuhi 2.7 Kejadian hazard dilaporkan 2.8 Perosedur pemindahan kecemasan keselamatan diperhati 2.9 Tugas pekerja disahkan

KEBOLEHAN	PENGETAHUAN	PRESTASI	MASA LATIHAN	MOD PEMBELAJARAN	KRITERIA PENILAIAN
	pengoperasian selamat dan plan tindakan kecemasan 2.10 Pemantauan penggunaan alat perlindungan personal (PPE) 2.11 Pemantauan penggunaan pengoperasian mesin selamat 2.12 Senarai semak pemeriksaan tempat kerja 2.13 Laporan kemalangan dan siasatan 2.14 Mesyuarat 'toolbox'	2.10 Sah permit untuk kerja 2.11 Sah arahan kerja, prosedur pengoperasian selamat dan pelan tindakan kecemasan diikuti 2.12 Sah pemakaian PPE sesuai 2.13 Sah pengoperasian mesin selamat diikuti 2.14 Sah pemeriksaan tempat kerja 2.15 Sertai siasatan dan melapor kemalangan 2.16 Sah mesyuarat 'toolbox'			2.10 Kawalan risiko keselamatan disahkan 2.11 Permit untuk kerja disahkan 2.12 Arahan kerja, prosedur operasi selamat dan pelan tindakan kecemasan disahkan 2.13 Pemakaian PPE sesuai disahkan 2.14 Pengoperasian mesin selamat disahkan 2.15 Senarai semak pemeriksaan tempat kerja disahkan 2.16 Siasatan dan melapor kemalangan disahkan 2.17 Mesyuarat 'toolbox' disahkan
3. Aplikasi kepekaan alam sekitar	3.1 Akta dan Peraturan Alam Sekitar 3.2 Keperluan alam sekitar di tempat kerja 3.3 Potensi hazard ditempat kerja 3.4 Prosedur pemindahan kecemasan	3.1 Kenal pasti tabii keperluan alam sekitar 3.2 Periksa keadaan alam sekitar 3.3 Perhati kesedaran alam sekitar 3.4 Cadang keperluan pemuliharaan alam sekitar 3.5 Patuh prosedur kecemasan alam sekitar 3.6 Urus potensi keselamatan hazard 3.7 Perhati prosedur pengosongan kecemasan	<u>Pengetahuan</u> 3.5	<u>Pengetahuan</u> • Syarahan • Perbincangan	3.1 Akta dan peraturan alam sekitar ditakrifkan 3.2 Situasi kecemasan dinyatakan 3.3 Tabii keperluan alam sekitar dikenal pasti 3.4 Keadaan alam sekitar diperiksa 3.5 Keperluan pemuliharaan alam sekitar dicadang 3.6 Prosedur kecemasan alam sekitar dipatuhi 3.7 Kejadian hazard dilaporkan 3.8 Prosedur pengosongan kecemasan diperhatikan

CoCu bagi Z-009-3:2015-CA06 Kepekaan Perlaksanaan Kesihatan, Keselamatan dan Alam Sekitar

JADUAL PEMBAHAGIAN WIM (TEORI)

Z-009-3:2015 KEBOLEHAN TERAS

M06 KEPEKAAN PERLAKSANAAN KESIHATAN, KESELAMATAN DAN ALAM SEKITAR

KEBOLEHAN	PELAN MENGAJAR	KERTAS PENERANGAN	KERTAS TUGASAN
1. Aplikasi kepekaan kesihatan	*Z-009-3:2015-M06/P(1a/2)PM Perlaksanaan kesihatan dan keselamatan	Z-009-3:2015-M06/P(1a/2) Perlaksanaan kesihatan dan keselamatan	Z-009-3:2015-M06/T (1a/2) Perlaksanaan kesihatan dan keselamatan
2. Aplikasi kepekaan kesihatan	*Z-009-3:2015-M06/ P(1b/2)PM Perlaksanaan kesihatan dan keselamatan	Z-009-3:2015-M06/P(1b/2) Perlaksanaan kesihatan dan keselamatan	Z-009-3:2015-M06/T(1b/2) Perlaksanaan kesihatan dan keselamatan
3. Aplikasi kepekaan keselamatan	*Z-009-3:2015-M06/ P(1c/2)PM Perlaksanaan kesihatan dan keselamatan	Z-009-3:2015-M06/P(1c/2) Perlaksanaan kesihatan dan keselamatan	Z-009-3:2015-M06/T(1c/2) Perlaksanaan kesihatan dan keselamatan
4. Aplikasi kepekaan alam sekitar	*Z-009-3:2015-M06/ P(2/2)PM Pelaksanaan Kesedaran Alam Sekitar	Z-009-3:2015-M06/P(2/2) Pelaksanaan Kesedaran Alam Sekitar	Z-009-3:2015-M06/T(2/2) Pelaksanaan Kesedaran Alam Sekitar

* Dibangunkan oleh Pusat Bertauliah (PB)

JADUAL PEMBAHAGIAN WIM (AMALI)
Z-009-3:2015 KEBOLEHAN TERAS
M06 KEPEKAAN PERLAKSANAAN KESIHATAN, KESELAMATAN DAN
ALAM SEKITAR

KEBOLEHAN	PELAN MENGAJAR	KERTAS KERJA
1. Aplikasi kepekaan kesihatan	*Z-009-3:2015-M06/P(1/1)PM Laksana kesihatan, keselamatan dan alam sekitar	Z-009-3:2015-M06/K(1/1) Laksana kesihatan, keselamatan dan alam sekitar
2. Aplikasi kepekaan kesihatan		
3. Aplikasi kepekaan keselamatan		
4. Aplikasi kepekaan alam sekitar		

* Dibangunkan oleh Pusat Bertauliah (PB)



JPK

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

KERTAS PENERANGAN
(*INFORMATION SHEET*)

KOD DAN NAMA PROGRAM / <i>PROGRAM'S CODE AND NAME</i>	Z-009-3:2015 KEBOLEHAN TERAS	
TAHAP / LEVEL	TIGA (3)	
NO. DAN TAJUK KEBOLEHAN TERAS / <i>CORE ABILITY NO. AND TITLE</i>	CA06 KEPEKAAN PERLAKSANAAN KESIHATAN, KESELAMATAN DAN PERSEKITARAN	
NO. DAN PENYATAAN KEBOLEHAN / <i>ABILITY NO. AND STATEMENT</i>	06.01 APLIKASI KEPEKAAN KESIHATAN 06.02 APLIKASI KEPEKAAN KESELAMATAN 06.03 APLIKASI KEPEKAAN ALAM SEKITAR	
NO. KOD / CODE NO.	Z-009-3:2015 M06/P(1a/2)	Muka Surat / Page : 1 Drpd / of : 20

TAJUK/TITLE : **PELAKSANAAN KESELAMATAN DAN KESIHATAN (OSH)**

TUJUAN/PURPOSE :

Kertas Penerangan ini bertujuan untuk menerangkan mengenai keperluan peka kepada Kesihatan dan Keselamatan serta Akta dan Peraturan Keselamatan Dan Kesihatan Pekerjaan

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-3:2015 M06/P(1a/2)	Muka Surat / Page : 2 Drpd / of : 20

PENERANGAN/INFORMATION :

1. Keperluan Kesihatan dan Keselamatan

Keselamatan dan kesihatan pekerjaan adalah suatu keadaan di mana seseorang pekerja memerlukan persekitaran kerja yang selamat dan sihat untuk dirinya dan orang-orang lain yang mungkin terjejas oleh aktiviti-aktivitinya.

Perundangan keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan diperbuat pada tahun 1994. Akta Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan 1994 (Akta 514) telah mendapat kelulusan parlimen pada tahun 1993 dan diwartakan pada Februari 1994. Perundangan ini diperbuat kerana memandangkan Akta Kilang dan Jentera 1967 hanya meliputi keselamatan dan kesihatan pekerjaan sektor perkilangan, perlombongan dan pengkuarian dan pembinaan yang mana keselamatan dan kesihatan pekerja di sektor industri-industri lain tidak diliputi. Pekerja-pekerja yang terlibat di bawah Akta Kilang dan Jentera 1967 hanyalah 24% daripada jumlah tenaga kerja manakala Akta Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan 1994 merangkumi sejumlah 90% daripada tenaga kerja dan hanya pengecualian pekerjaan atas kapal dan angkatan tentera.

1.1 Akta Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan 1994 ini bertujuan untuk memupuk dan menggalakkan kesedaran keselamatan dan kesihatan dikalangan pekerja dan juga mewujudkan organisasi dan langkah-langkah keselamatan dan kesihatan yang berkesan. Ini dilaksanakan di bawah skim-skim pengaturan sendiri yang disesuaikan dengan industri atau organisasi yang berkaitan. Peruntukan Akta Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan 1994 ini melengkapi peruntukan undang-undang sedia ada dan sekiranya terdapat sebarang percanggahan, Akta Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan 1994 akan mengatasinya.

1.2 Akta ini mendefinisikan kewajipan-kewajipan am majikan, pengilang, pekerja, pekerja sendiri, perekabentuk, pengimport dan pembekal. Prinsip-prinsip utama yang diambil sebagai asas dalam penggubalan akta ini adalah seperti berikut:

Pertama - pengaturan sendiri yang bertujuan menangani perkara-perkara berkaitan dengan keselamatan dan kesihatan pekerjaan, pihak majikan perlu membangunkan

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-3:2015 M06/P(1a/2)	Muka Surat / Page : 3 Drpd / of : 20

satu sistem pengurusan yang baik dan kemas bermula dengan mengadakan satu polisi keselamatan dan kesihatan untuk pekerja-pekerjanya. Pihak majikan mengadakan satu perkiraan yang baik untuk dilaksanakan.

Kedua – Perundingan iaitu pihak majikan, pekerja dan kerajaan perlu berunding untuk menyelesaikan isu-isu dan masalah-masalah berkaitan keselamatan dan kesihatan pekerjaan di tempat-tempat kerja.

Ketiga – Kerjasama iaitu pihak majikan dan pihak pekerja perlu bekerjasama untuk menjaga, memelihara dan meningkatkan mutu keselamatan dan kesihatan pekerja di tempat kerja.

1.3 Dengan Akta Keselamatan mulai April 1994 Jabatan Kilang dan Jentera dikenali sebagai Jabatan Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan (JKKP) dan pemeriksa dikenali sebagai Pegawai Keselamatan dan Keselamatan Pekerjaan.

1.4 Misi utama Jabatan adalah untuk mewujudkan budaya kerja yang selamat dan sihat dikalangan semua majikan dan pekerja supaya keselamatan, kesihatan dan kebajikan mereka dan orang lain yang terdedah risiko keselamatan pekerjaan yang berpunca daripada aktiviti orang bekerja adalah terpelihara.

2. Akta Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan (OSHA) 1994

Kandungan OSHA 1994

BAHAGIAN I - PERMULAAN

Seksyen 1. Tajuk ringkas dan pemakaian.

Seksyen 2. Undang-undang yang mengatasi.

Seksyen 3. Tafsiran.

Seksyen 4. Tujuan Akta.

BAHAGIAN II - PERLANTIKAN PEGAWAI

Seksyen 5. Perlantikan pegawai.

Seksyen 6. Perlantikan badan pemeriksaan bebas.

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-3:2015 M06/P(1a/2)	Muka Surat / Page : 4 Drpd / of : 20

Seksyen 7. Perakuan pemberikuasaan.

BAHAGIAN III - MAJLIS NEGARA BAGI KESELAMATAN DAN KESIHATAN PEKERJAAN

Seksyen 8. Penubuhan Majlis.

Seksyen 9. Keanggotaan Majlis.

Seksyen 10. Jadual Kedua adalah terpakai.

Seksyen 11. Kuasa dan fungsi Majlis.

Seksyen 12. Perlantikan setiausaha kepada Majlis.

Seksyen 13. Jawatankuasa.

Seksyen 14. Laporan tahunan.

BAHAGIAN IV - KEWAJIPAN AM MAJIKAN DAN ORANG YANG BEKERJA SENDIRI

Seksyen 15. Kewajipan am majikan dan orang yang bekerja sendiri kepada pekerja mereka.

Seksyen 16. Kewajipan untuk membentuk dasar keselamatan dan kesihatan.

Seksyen 17. Kewajipan am majikan orang yang bekerja sendiri kepada orang-orang selain daripada pekerja mereka.

Seksyen 18. Kewajipan seseorang penghuni tempat kerja kepada orang-orang selain daripada pekerjanya.

Seksyen 19. Penalti bagi suatu kesalahan di bawah seksyen 15, 16, 17 atau 18.

BAHAGIAN V - KEWAJIPAN AM PEREKABENTUK, PENGILANG DAN PEMBEKAL

Seksyen 20. Kewajipan am pengilang, dsb. berkenaan dengan loji bagi kegunaan semasa bekerja.

Seksyen 21. Kewajipan am pengilang, dsb. berkenaan dengan bahan bagi kegunaan semasa bekerja.

Seksyen 22. Huraian seksyen 20 dan 21. Seksyen 23. Penalti bagi kesalahan di bawah seksyen 20 atau 21.

BAHAGIAN VI - KEWAJIPAN AM PEKERJA

Seksyen 24. Kewajipan am pekerja yang sedang bekerja.

Seksyen 25. Kewajipan untuk tidak mengganggu atau menyalahgunakan benda yang diadakan menurut peruntukan tertentu.

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-3:2015 M06/P(1a/2)	Muka Surat / Page : 5 Drpd / of : 20

Seksyen 26. Kewajipan untuk tidak mengenakan caj ke atas pekerja bagi benda yang dilakukan atau diadakan.

Seksyen 27. Diskriminasi terhadap pekerja, dsb.

BAHAGIAN VII - ORGANISASI KESELAMATAN DAN KESIHATAN

Seksyen 28. Pengawasan perubahan.

Seksyen 29. Pegawai keselamatan dan kesihatan.

Seksyen 30. Penubuhan jawatankuasa keselamatan dan kesihatan di tempat kerja.

Seksyen 31. Fungsi jawatankuasa keselamatan dan kesihatan.

BAHAGIAN VIII - PEMBERITAHUAN MENGENAI KEMALANGAN, KEJADIAN BERBAHAYA, KERACUNAN PEKERJAAN DAN PENYAKIT PEKERJAAN, DAN SIASATAN

Seksyen 32. Pemberitahuan mengenai kemalangan, kejadian berbahaya, keracunan pekerjaan dan penyakit pekerjaan, dan siasatan.

Seksyen 33. Ketua Pengarah boleh mengarahkan supaya siasatan diadakan.

Seksyen 34. Kuasa pegawai keselamatan dan kesihatan pekerjaan dalam siasatan.

BAHAGIAN IX - LARANGAN TERHADAP PENGGUNAAN LOJI ATAU BAHAN

Seksyen 35. Kuasa untuk melarang penggunaan loji atau bahan.

Seksyen 36. Orang terkilan boleh merayu.

BAHAGIAN X - TATAAMALAN INDUSTRI

Seksyen 37. Kelulusan tataamalan industri.

Seksyen 38. Penggunaan tataamalan industri dalam prosiding.

BAHAGIAN XI - PENGUATKUASAAN DAN PENYIASATAN

Seksyen 39. Kuasa untuk masuk, memeriksa, meneliti, menyita, dsb.

Seksyen 40. Kemasukan ke dalam premis dengan waran geledah dan kuasa untuk menyita.

Seksyen 41. Kemasukan ke dalam premis tanpa waran geledah dan kuasa untuk menyita.

Seksyen 42. Kuasa untuk masuk secara paksa dan penyampaian kepada penghuni salinan bertandatangan senarai benda yang disita dari premis.

Seksyen 43. Peruntukan lanjut berhubung dengan pemeriksaan.

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-3:2015 M06/P(1a/2)	Muka Surat / Page : 6 Drpd / of : 20

Seksyen 44. Kuasa untuk menyiasat.

Seksyen 45. Kuasa untuk memeriksa saksi.

Seksyen 46. Majikan, dsb., hendaklah membantu pegawai.

Seksyen 47. Kesalahan berhubungan dengan pemeriksaan.

Seksyen 48. Notis perbaikan dan notis larangan.

Seksyen 49. Penalti kerana tidak mematuhi notis.

Seksyen 50. Orang terkilan boleh merayu

BAHAGIAN XII - LIABILITI BAGI KESALAHAN

Seksyen 51. Penalti am.

Seksyen 52. Kesalahan yang dilakukan oleh pertubuhan perbadanan.

Seksyen 53. Kesalahan yang dilakukan oleh kesatuan sekerja.

Seksyen 54. Kesalahan yang dilakukan oleh ejen.

Seksyen 55. Pembelaan.

Seksyen 56. Pertubuhan perbadanan atau kesatuan sekerja boleh didenda

Seksyen 57. Pembantuan dan persubahatan.

Seksyen 58. Perlindungan terhadap liabiliti persendirian lanjut.

Seksyen 59. Liabiliti sivil tidak tersentuh oleh Bahagian IV, V dan VI.

Seksyen 60. Beban membuktikan had apa yang praktik.

Seksyen 61. Pendakwaan.

Seksyen 62. Pengkompaunan kesalahan.

BAHAGIAN XIII - RAYUAN

Seksyen 63. Jawatankuasa rayuan.

Seksyen 64. Kuasa jawatankuasa rayuan.

Seksyen 65. Keputusan jawatankuasa rayuan.

BAHAGIAN XIV - PERATURAN-PERATURAN

Seksyen 66. Peraturan-peraturan.

BAHAGIAN XV - PELBAGAI

Seksyen 67. Kewajipan untuk menyimpan rahsia.

JADUAL PERTAMA

JADUAL KEDUA

JADUAL KETIGA

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-3:2015 M06/P(1a/2)	Muka Surat / Page : 7 Drpd / of : 20

3. Organisasi Keselamatan dan Kesihatan

Seksyen 30 mengenai penubuhan jawatankuasa keselamatan dan kesihatan di tempat kerja. mengatakan:-

(1) Tiap-tiap majikan hendaklah menubuhkan jawatankuasa keselamatan dan kesihatan di tempat kerja mengikut seksyen ini jika

a) terdapat empat puluh orang atau lebih diambil kerja di tempat kerja ; atau

b) Ketua Pengarah mengarahkan penubuhan jawatankuasa sedemikian di tempat kerja.

(2) Keanggotaan jawatankuasa keselamatan dan kesihatan yang ditubuhkan di bawah subseksyen (1), pemilihan atau perlantikan orang-orang ke jawatankuasa itu, kuasa anggotaanggota jawatankuasa itu dan apa-apa perkara lain yang berhubungan dengan penubuhan atau prosedur jawatankuasa itu hendaklah sebagaimana yang ditetapkan.

(3) Tiap-tiap majikan hendaklah berunding dengan jawatankuasa keselamatan dan kesihatan itu dengan tujuan untuk membuat dan menyenggarakan perkiraan yang akan membolehkannya dan pekerja-pekerjanya bekerjasama dengan berkesan dalam menggalakkan dan membangunkan langkah-langkah untuk memastikan keselamatan dan kesihatan pekerja-pekerja di tempat kerja, dan dalam mengukur keberkesanan langkah-langkah itu.

(4) Seseorang yang melanggar peruntukan seksyen ini adalah melakukan suatu kesalahan dan, apabila disabitkan, boleh didenda tidak melebihi lima ribu ringgit atau dipenjarakan selama tempoh tidak melebihi enam bulan atau kedua-duanya.

Seksyen 31 mengenai fungsi jawatankuasa keselamatan dan kesihatan mengatakan:-.

Jawatankuasa keselamatan dan kesihatan yang ditubuhkan di tempat kerja menurut seksyen 30 -

a) hendaklah sentiasa mengkaji semula langkah-langkah yang diambil untuk memastikan keselamatan dan kesihatan orang-orang di tempat kerja ;

b) hendaklah menyiasat apa-apa perkara di tempat kerja -

i) yang dianggap oleh anggota jawatankuasa itu atau orang yang diambil kerja di tempat kerja itu adalah tidak selamat atau merupakan risiko kepada kesihatan

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-3:2015 M06/P(1a/2)	Muka Surat / Page : 8 Drpd / of : 20

ii) yang telah dibawa kepada perhatian majikan ;

- c) hendaklah cuba menyelesaikan apa-apa perkara yang disebut dalam perenggan
- b) dan, jika ia tidak berupaya berbuat demikian, hendaklah meminta Ketua Pengarah supaya menjalankan suatu pemeriksaan tempat kerja itu bagi maksud itu ; dan
- d) hendaklah mempunyai apa-apa fungsi lain yang boleh ditetapkan.

4. Pemberitahuan Kemalangan Kejadian Berbahaya, Keracunan Pekerjaan dan Penyakit.

Seksyen 32 mengenai pemberitahuan mengenai kemalangan, kejadian berbahaya, keracunan pekerjaan dan penyakit pekerjaan, dan siasatan mengatakan:-.

(1) Seseorang majikan hendaklah memberitahu pejabat keselamatan dan kesihatan pekerjaan yang terdekat mengenai apa-apa kemalangan, kejadian berbahaya, keracunan pekerjaan atau penyakit pekerjaan yang telah terjadi atau mungkin akan terjadi di tempat kerja.

(2) Tiap-tiap pengamal perubatan yang berdaftar atau pegawai perubatan yang merawat, atau dipanggil untuk melawat, seseorang pesakit yang dia percaya menghidap mana-mana penyakit yang disenaraikan dalam Jadual Ketiga Akta Kilang dan Jentera 1967 [Akta 139], atau manamana penyakit yang dinamakan dalam mana-mana peraturan atau perintah yang dibuat oleh Menteri di bawah Akta ini, atau keracunan pekerjaan hendaklah melaporkan perkara itu kepada Ketua Pengarah.

Seksyen 33 mengenai Ketua Pengarah boleh mengarahkan supaya siasatan diadakan mengatakan:-

1) Jika pada pendapat Ketua Pengarah, suatu siasatan patut diadakan mengenai sifat dan punca kemalangan, kejadian berbahaya, keracunan pekerjaan atau penyakit pekerjaan, dia boleh menyebabkan siasatan sedemikian diadakan oleh seorang pegawai keselamatan dan kesihatan pekerjaan.

2) Ketua Pengarah boleh melantik seorang atau lebih daripada seorang yang mempunyai kemahiran atau kepakaran kejuruteraan, perubatan atau kemahiran atau kepakaran lain yang sesuai untuk berkhidmat sebagai pengapit dalam mana-mana siasatan sedemikian.

3) Tiap-tiap orang yang bukan pegawai awam yang berkhidmat sebagai pengapit dalam siasatan itu boleh dibayar elaun pada kadar atau kadar-kadar yang ditentukan oleh Menteri.

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-3:2015 M06/P(1a/2)	Muka Surat / Page : 9 Drpd / of : 20

Seksyen 34 mengenai kuasa pegawai keselamatan dan kesihatan pekerjaan dalam siasatan mengatakan:-

Bagi maksud mengadakan suatu siasatan di bawah Akta ini, seseorang pegawai keselamatan dan kesihatan pekerjaan hendaklah mempunyai kuasa untuk mengendalikan sumpah dan ikrar dan hendaklah terletaklah dengan kuasa Majistret Kelas Pertama untuk memaksa kehadiran saksi-saksi dan memaksa pengemukaan dokumen-dokumen, memelihara keteraturan dan selainnya menjalankan siasatan dengan sewajarnya, dan semua orang yang dipanggil untuk menghadiri siasatan itu adalah terikat di sisi undang-undang untuk hadir.

5. Amalan Kod Industri (ICOP)

Seksyen 37 mengenai Kelulusan tataamalan industri mengatakan:-

(1) Menteri boleh, atas syor Majlis atau Ketua Pengarah, meluluskan tataamalan industri yang terdiri daripada arahan-arahan yang pada hematnya perlu atau patut untuk panduan orang-orang dalam mematuhi kehendak-kehendak peruntukan Akta ini.

(2) Menteri boleh, atas syor Majlis atau Ketua Pengarah, dari semasa ke semasa mengkaji semula tataamalan industri itu dengan meminda, memotong, mengubah atau menambah peruntukan tataamalan industri itu. (3) Suatu tataamalan industri boleh ---

(a) terdiri daripada apa-apa tata, standard, kaedah, spesifikasi atau peruntukan berhubungan dengan keselamatan atau kesihatan pekerjaan yang diluluskan oleh Menteri ; atau

(b) memakai, mengandungi atau merujuk kepada mana-mana dokumen yang dirumus atau disiarkan oleh mana-mana badan atau pihak berkuasa yang berkuasa pada masa tataamalan industri itu diluluskan atau sebagaimana yang dipinda, dirumus atau disiarkan dari semasa ke semasa.

(4) Menteri hendaklah menyebabkan disiarkan dalam Warta kelulusan sesuatu tataamalan industri dan pemindaan atau pembatalannya.

Seksyen 38 mengenai penggunaan tataamalan industri dalam prosiding mengatakan:-

Dalam mana-mana prosiding di bawah Akta ini atau mana-mana peraturan yang dibuat di bawahnya yang dalamnya dikatakan bahawa seseorang telah melanggar atau tidak

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-3:2015 M06/P(1a/2)	Muka Surat / Page : 10 Drpd / of : 20

mematuhi peruntukan Akta atau mana-mana peraturan yang dibuat di bawahnya yang berhubungan dengannya suatu tataamalan industri yang diluluskan berkuatkuasa pada masa pelanggaran atau ketidakpatuhan yang dikatakan itu ---

(a) tataamalan industri yang diluluskan itu hendaklah boleh diterima sebagai keterangan dalam prosiding itu ; dan

(b) jika mahkamah berpuas hati berhubungan dengan apa-apa perkara yang perlu dibuktikan oleh pihak pendakwa bagi membuktikan pelanggaran atau kegagalan yang dikatakan itu bahawa-

(i) peruntukan tataamalan industri yang diluluskan itu adalah relevan kepada perkara itu ; dan

(ii) orang itu pada bila-bila masa tidak mematuhi peruntukan tataamalan industri yang diluluskan itu, perkara itu hendaklah dikira sebagai terbukti melainkan jika mahkamah berpuas hati bahawa berkenaan dengan perkara itu orang itu telah mematuhi peruntukan Akta ini selain daripada dengan cara mematuhi peruntukan tataamalan industri yang diluluskan itu.

6. Penguatkuasaan dan Pegawai Pematuhan

Seksyen 39 mengenai kuasa untuk masuk, memeriksa, meneliti, menyita, dsb mengatakan:-

(1) Seseorang pegawai keselamatan dan kesihatan pekerjaan, dalam Bahagian ini disebut "Pegawai", boleh, bagi maksud melaksanakan tujuan Akta ini atau mana-mana peraturan yang dibuat di bawahnya, pada bila-bila masa yang munasabah dan apabila dikemukakan perakuan pemberikuasaannya memasuki, memeriksa dan meneliti mana-mana tempat kerja selain daripada tempat yang digunakan semata-mata bagi maksud kediaman :

Dengan syarat bahawa dia boleh memasuki tempat kediaman itu dengan kebenaran pemunya atau jika dia mempunyai sebab munasabah untuk mempercayai bahawa pelanggaran Akta ini atau mana-mana peraturan yang dibuat di bawahnya telah atau mungkin akan dilakukan.

(2) Dalam menjalankan kuasanya di bawah subseksyen (1), seseorang pegawai boleh---

(a) membuat pemeriksaan dan penyiasatan mengenai apa-apa loji, bahan, artikel atau benda lain jua pun sebagaimana yang perlu untuk menentukan sama ada

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-3:2015 M06/P(1a/2)	Muka Surat / Page : 11 Drpd / of : 20

atau tidak Akta ini atau mana-mana peraturan yang dibuat di bawahnya telah dipatuhi ;

(b) mengarahkan supaya tempat kerja itu atau mana-mana bahagiannya, atau apa-apa jua di dalamnya, hendaklah tidak diganggu, sama ada pada amnya atau dalam hal-hal tertentu, selama yang semunasabahnya perlu bagi maksud apa-apa pemeriksaan atau penyiasatan di bawah perenggan (a) ;

(c) mengambil apa-apa ukuran atau gambar dan membuat apa-apa rekod yang dianggapnya perlu bagi maksud apa-apa pemeriksaan atau penyiasatan di bawah perenggan (a) ;

(d) mengambil sampel apa-apa artikel atau bahan yang dijumpai dalam tempat kerja yang dia mempunyai kuasa untuk memasuki, dan udara dalam atau disekitar manamana tempat kerja itu ;

(e) menghendaki mana-mana orang yang diambil khidmat di sesuatu tempat kerja di mana mana-mana penyakit yang dinamakan dalam Jadual Ketiga Akta Kilang dan Jentera 1967 atau mana-mana penyakit yang dinamakan dalam mana-mana peraturan atau perintah yang dibuat oleh Menteri di bawah Akta ini telah terjadi atau mungkin akan terjadi, diperiksa secara perubatan oleh seorang pegawai perubatan atau pengamal perubatan berdaftar.

(3) Jika seseorang pegawai berpendapat bahawa loji atau bahan telah menyebabkan atau mungkin akan menyebabkan bahaya kepada keselamatan dan kesihatan, dia boleh---

(a) menyebabkannya dirombak atau dikenakan apa-apa proses atau ujian di mana-mana tempat yang sesuai dan pada bila-bila masa yang munasabah yang ditetapkan, tetapi tidak sehingga merosakkan atau memusnahkannya ;

(b) mengambil milik dan menahannya selama yang perlu bagi semua atau mana-mana maksud yang berikut :

(i) memeriksanya dan melakukan apa-apa jua padanya yang dia mempunyai kuasa untuk melakukannya ;

(ii) memastikan bahawa ia tidak diganggu sebelum dia selesai memeriksanya

(iii) memastikan bahawa ia tersedia untuk digunakan sebagai bukti dalam apaapa prosiding bagi sesuatu kesalahan di bawah mana-mana peruntukan Akta ini atau peraturan yang dibuat di bawahnya.

(4) Jika seseorang pegawai ialah seorang pegawai perubatan, dia boleh---

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-3:2015 M06/P(1a/2)	Muka Surat / Page : 12 Drpd / of : 20

(a) menjalankan apa-apa pemeriksaan perubatan yang perlu bagi maksud kewajipannya di bawah Akta ini atau peraturan yang dibuat di bawahnya ; dan

(b) menjalankan apa-apa kuasa lain yang perlu atau yang diberikan di bawah subseksyen (2) dan (3).

(5) Seseorang pegawai boleh bagi maksud seksyen ini meminta bilamasa perlu bantuan polis jika dia mempunyai sebab munasabah untuk mengkhuatiri apa-apa halangan serius dalam pelaksanaan tugasnya.

(6) Tanpa menjejaskan subseksyen (5), dalam memasuki mana-mana tempat kerja atau tempat kediaman alasan yang oleh sebab subseksyen (1), seseorang pegawai boleh membawa bersamanya---

(a) mana-mana orang lain yang diberikuasa dengan sewajarnya oleh Ketua Pengarah ; atau

(b) apa-apa kelengkapan atau benda yang dikehendaki bagi apa-apa maksud yang baginya kuasa untuk masuk dijalankan

7. Liabiliti bagi Kesalahan dan Penalti

Seksyen 51 mengenai Penalti am mengatakan seseorang yang melalui apa-apa perbuatan atau peninggalan melanggar mana-mana peruntukan Akta ini atau mana-mana peraturan yang dibuat di bawahnya adalah melakukan suatu kesalahan dan, jika tiada penalti dinyatakan secara nyata, apabila disabitkan, boleh didenda tidak melebihi sepuluh ribu ringgit atau dipenjarakan selama tempoh tidak melebihi satu tahun atau kedua-duanya dan, dalam hal kesalahan yang berterusan, boleh didenda tidak melebihi satu ribu ringgit bagi tiap-tiap hari atau sebahagian daripada sehari semasa kesalahan itu berterusan selepas sabitan.

8. Peraturan-peraturan yang dibuat di bawah OSHA 1994.

Diantara peraturan-peraturan OSHA adalah:-

1. Pemberitahuan Mengenai Kemalangan, Kejadian Berbahaya, Keracunan Pekerjaan dan Penyakit Pekerjaan 2004.
2. Penggunaan dan Standard Pendedahan Bahan Kimia Berbahaya Kepada Kesihatan 2000.
3. Pegawai Kesihatan dan Kesihatan 1997.
4. Jawatankuasa Keselamatan dan Kesihatan 1996.

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-3:2015 M06/P(1a/2)	Muka Surat / Page : 13 Drpd / of : 20

5. Kawalan Terhadap Bahaya Kemalangan Besar Dalam Perindustrian 1996.
6. Pernyataan Dasar Am Keselamatan dan Kesihatan Majikan (Pengecualian) 1995.
7. Pengelasan, Pelabelan dan helaian Data Keselamatan Bahan Kimia Berbahaya 2013.
8. Employer's Safety and Health General Policy Statement (Exception) 1995.
9. Control of Industrial Major Accident Hazards 1996.
10. Safety and Health Officer Order 1997.
11. Prohibition of Use of Substance 1999.
12. Use and Standards of Exposure of Chemicals Hazardous to Health 2000.
13. Notification of Accident, Dangerous Occurrence, Occupational Poisoning and Occupational Disease 2004

9. Garis panduan yang dibuat dibawah OSHA 1994

1. Guideline In Courier Services Industry 2015
2. Guidelines For The Protection Of Employees Against The Effects Of Haze At Workplaces 2013
3. Guidelines For Media Professionals 2012
4. Guidelines On Occupational Safety And Health Management Systems (OSHMS) 2011
5. Guidelines On Occupational Safety And Health Act 1994 (Act 514), 2006
6. Guidelines On Occupational Safety And Health (Notification Of Accident, Dangerous Occurrence, Occupational Poisoning & Occupational Disease) Regulations 2004 (NADOPOD) 2005
7. Guidelines On Occupational Safety And Health In The Service Sector 2004
8. Guidelines On Gender Issues In Occupational Safety & Health 2003
9. Guidelines On Occupational Safety And Health In The Office 1996
10. Guidelines On Occupational Vibration 2003
11. Guidelines On Occupational Safety And Health For Seating At Work 2003
12. Guidelines On Occupational Safety And Health For Working With Video Display Unit (VDU's) 2003
13. Guidelines On Occupational Safety And Health For Standing At Work 2002
14. Guidelines On Occupational Safety And Health In Logging Operations 2004
15. Guidelines On Occupational Safety And Health In Fishing And Aquaculture Operations 2003

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-3:2015 M06/P(1a/2)	Muka Surat / Page : 14 Drpd / of : 20

16. Guidelines On Occupational Safety And Health In Agriculture 2002
17. Guidelines On Occupational Safety And Health In Agriculture, (Mandarin Version) 2002
18. Guidelines On Occupational Safety And Health In Agriculture, (Tamil Version) 2002
19. Guidelines On The Safety Management Of Amusement Park Devices 2008
20. Guidelines For Preparation Of Demonstration Of Safe Operation Document (General) 2001
21. Guidelines For Preparation Of Demonstration Of Safe Operation Document (Storage Of Liquified Petroleum Gas In Cylinder) 2001
22. Guidelines On Mercury Management In Oil And Gas Industry 2001
23. Panduan bagi menggunakan penaksiran risiko bahan kimia berbahaya kepada kesihatan (CHRA) Secara Generik 2006
24. Guidelines On Storage Of Hazardous Chemicals: A Guide For Safe Warehousing Of Packaged Hazardous Chemicals 2005
25. Guidelines On The Use Of Personal Protective Equipment Against Chemicals Hazards 2005
26. Guidelines On The Monitoring Of Airborne Contaminant For Chemicals Hazardous To Health 2002
27. Guidelines On The Control Of Chemicals Hazardous To Health 2001
28. Guidelines For The Preparation Of A Chemical Register 2000
29. Assessment Of The Health Risks Arising From The Use Of Hazardous Chemical In The Workplace (2nd Edition) 2000
30. Guidelines On Method Of Sampling And Analysis For Airborne Lead 1997
31. Guidelines For Control Of Occupational Noise 2005
32. Guidelines On Occupational Safety And Health For Design, Inspection, Testing And Examination Of Local Exhaust Ventilation System 2008
33. Guidelines For Hazard Identification, Risk Assessment And Risk Control (HIRARC) 2008
34. Guidelines On Occupational Health Services 2005
35. Guidelines On Preventing And Responding To Drugs And Alcohol Problems In The Workplace 2004
36. Guidelines On First Aid In The Workplace (2nd Edition) 2004
37. Guidelines On Reproductive Health Policy & Programmes At The Workplace 2002
38. Guidelines On Medical Surveillance 2001
39. Guidance For The Prevention Of Stress And Violence At The Workplace 2001

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-3:2015 M06/P(1a/2)	Muka Surat / Page : 15 Drpd / of : 20

40. Garis Panduan Sistem Mata Bagi Program Pendidikan Berterusan 2012
41. Garis Panduan pendaftaran pusat pengajar penyelia keselamatan tapak bina 2011
42. Garis Panduan Latihan Pekerja, Pendaftaran pusat pengajar dan pengendalian kursus keselamatan dan kesihatan pekerjaan Di RuangTerkurung 2008
43. Garis Panduan Pengiktirafan Sebagai Pusat Pengajar Kursus Operator Kren 2004
44. Garis panduan untuk permohonan pengikitrafan sebagai pusat pengajar pengendali perancah 2003
45. Garis panduan untuk memohon sebagai pusat pengajar pegawai keselamatan dan kesihatan, 2003
46. Guidelines For The Registration Of Assessors, Hygiene Technician And Occupational Health Doctor, 2000
47. Examination Syllabus For Engineer's Certification Of Competency (Steam And Internal Combustion Engines) Examination, 1996
48. Guidelines For Public Safety And Health At Construction Sites, 2007
49. Guidelines For The Prevention Of Falls At Workplaces, 2007
50. Guidelines On Trenching For Construction Safety, 2000
51. Guidelines On Occupational Safety And Health In Tunnel Construction, 1998

10. Kod Amalan yang dibuat dibawah OSHA 1994

1. Approved Code Of Practice On HIV/AIDS In Workplace 2001
2. Kod Amalan Tentang Pencegahan dan Pengurusan HIV / AIDS Di tempat Kerja 2001
3. Industry Code Of Practice On Chemicals Classification And Hazard Communication, 2014
4. Industry Code Of Practice On Indoor Air Quality, 2010
5. Code Of Practice For Road Transport Activities, 2010
6. Code Of Practice On Safety, Health And Environment For Transportation Sector (She Code), 2007
7. Kod Amalan Pencegahan dan Pembasmian Penyalahgunaan Dadah, Alkohol dan Bahan Di tempat Kerja 2005
8. Code Of Practice On Prevention And Management Of Hiv/Aids At The Workplace, 2001
9. Industry Code Of Practice For Safe Working In A Confined Space, 2010

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-3:2015 M06/P(1a/2)	Muka Surat / Page : 16 Drpd / of : 20

11. Akta Kilang dan Jentera 1967

Tajuk Panjang & Mukadimah.

BAHAGIAN I - PERMULAAN

Seksyen 1. Tajuk ringkas

Seksyen 2. Takrif "kilang"

Seksyen 3. Tafsiran: am

Seksyen 4. Pelantikan Pegawai

Seksyen 5. Pengawasan Pegawai

Seksyen 6. Pegawai ialah pekhidmat awam

Seksyen 7. Kuasa seseorang Pemeriksa

Seksyen 8. Halangan suatu kesalahan

Seksyen 9. Orang yang tidak boleh mendedahkan rahsia

BAHAGIAN II - KESELAMATAN, KESIHATAN DAN KEBAJIKAN

Seksyen 10. Peruntukan yang berhubungan dengan keselamatan, dsb..

Seksyen 11. Orang yang terdedah kepada bahan letupan, mudah terbakar, dsb. .

Seksyen 12. Mengangkat benda berat

Seksyen 13. Persediaan terhadap kebakaran

Seksyen 14. Pembinaan jentera

Seksyen 15. Bahagian jentera yang berbahaya

Seksyen 16. Bahan yang mengunjur

Seksyen 17. Jentera untuk disewa atau dijual mestilah mematuhi peraturan-peraturan

Seksyen 18. Jentera yang dibuat atau dibaiki mestilah mematuhi peraturan-peraturan

Seksyen 19. Perakuan kelayakan

Seksyen 20. Kewajipan orang yang diambil kerja

Seksyen 21. Kewajipan penghuni

Seksyen 22. Peruntukan yang berhubungan dengan kesihatan

Seksyen 23. Pendedahan kepada unsur Seksyen 24. Pakaian dan alat perlindungan diri

Seksyen 25. Peruntukan yang berhubungan dengan kebajikan

BAHAGIAN III - ORANG YANG MENJAGA DAN PERAKUAN KEKOMPETENAN

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-3:2015 M06/P(1a/2)	Muka Surat / Page : 17 Drpd / of : 20

Seksyen 26. Latihan dan pengawasan pekerja yang tidak berpengalaman

Seksyen 27. Ketua Pemeriksa boleh membuat perintah dalam hal keadaan tertentu

Seksyen 28. Orang muda

Seksyen 29. Jentera tertentu tidak boleh dikendalikan tanpa kakitangan yang diperakukan

Seksyen 30. Panel Pemeriksa dan Lembaga Rayuan

BAHAGIAN IV - PEMBERITAHUAN KEMALANGAN, KEJADIAN BERBAHAYA DAN PENYAKIT BERBAHAYA

Seksyen 31. Kemalangan dan kejadian berbahaya hendaklah dilaporkan

Seksyen 32. Pemberitahuan penyakit industri

Seksyen 33. Penyiasatan dan siasatan

BAHAGIAN V - NOTIS MENDUDUKI KILANG, DAN PENDAFTARAN DAN PENGGUNAAN JENTERA

Seksyen 34. Pengendalian kilang

Seksyen 35. Pengendalian bangunan atau kerja binaan kejuruteraan

Seksyen 36. Pemasangan jentera, dsb

Seksyen 37. Permohonan untuk pendaftaran

Seksyen 38. Daftar

Seksyen 39. Perpindahan atau pengubahan atau penambahan kepada jentera hendaklah diluluskan

Seksyen 40. Pemeriksaan berkala Seksyen 41. Soalan untuk diputuskan oleh Pemeriksa dan rayuan daripada keputusan itu Seksyen 42. Laporan tentang pertukaran, dsb.

Seksyen 43. Jentera atau kilang yang tidak lagi digunakan

Seksyen 44. Notis penjualan, penyewaan atau pindah hakmilik

Seksyen 45. Salinan laporan siasatan boleh dibekalkan

Seksyen 46. Kuasa Ketua Pemeriksa dan Pemeriksa Kanan semasa siasatan

BAHAGIAN VI - AM

Seksyen 47. Liabiliti jenayah atau sivil tidak tersentuh

Seksyen 48. Fi

Seksyen 49. Kuasa Ketua Pemeriksa

Seksyen 50. Kesalahan

Seksyen 51. Penalti

Seksyen 52. Pendakwaan

Seksyen 52A. Kuasa untuk mengkompaun

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-3:2015 M06/P(1a/2)	Muka Surat / Page : 18 Drpd / of : 20

Seksyen 53. Kuasa untuk mengubah suai perjanjian

Seksyen 54. Kuasa untuk mengumpulkan perbelanjaan

Seksyen 55. Pengecualian Seksyen 56. Peraturan-peraturan

Seksyen 57. Pengawasan perubahan Seksyen 58. Pemansuhan

Seksyen 59. Pindaan Jadual

JADUAL PERTAMA JADUAL KEDUA JADUAL KETIGA

SENARAI PINDAAN

12. Peraturan-peraturan yang dibuat dibawah FMA 1967

1. Factories And Machinery (Person-In-Charge) (Amendment) Regulations 2014
2. Factories And Machinery (Special Scheme Of Inspection) (Risk-Based Inspection) Regulations 2014
3. Factories And Machinery (Noise Exposure) Regulations, 1989
4. Factories And Machinery (Mineral Dust) Regulations, 1989
5. Factories And Machinery (Asbestos) Regulations, 1986
6. Factories And Machinery (Building Operations And Works Of Engineering Construction) (Safety) Regulations, 1986
7. Factories And Machinery (Leads) Regulations, 1984
8. Factories And Machinery (Compounding Of Offences) Rules, 1978
9. Factories And Machinery (Compoundable Offences) Regulations, 1978
10. Factories And Machinery (Certificates Of Competency Examinations) Regulations, 1970
11. Factories And Machinery (Administration) Regulations, 1970
12. Factories And Machinery (Notification Of Fitness And Inspections) Regulations 1970
13. Factories And Machinery (Electric Passenger And Goods Lift) Regulations, 1970
14. Factories And Machinery (Fencing Of Machinery And Safety) Regulations, 1970
15. Factories And Machinery (Safety, Health And Welfare) Regulations, 1970
16. Factories And Machinery (Steam Boiler And Unfired Pressure Vessel) Regulations, 1970

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-3:2015 M06/P(1a/2)	Muka Surat / Page : 19 Drpd / of : 20

SOALAN/QUESTION :

1. Apakah kewajipan am majikan?

.....

2. Apakah organisasi keselamatan dan kesihatan?

.....

3. Berikan tiga senarai Kod Industrial Amalan?

.....

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-3:2015 M06/P(1a/2)	Muka Surat / Page : 20 Drpd / of : 20

RUJUKAN / REFERENCES:

1. Occupational Safety and Health Act 1994, (2010) Malaysia, Penerbitan Akta (M), ISBN-978-967-576-9221.
2. Chesebro T.; O'Connor L.; Rios F., (2009), Communicating in the Workplace. PrenticeHall. ISBN-13 978-0136136910.
3. Vergo P., (1974). Health and Safety at Work etc Act 1974, (Public General Acts – Elizabeth II), TSO. ISBN-13 978-0105437741
4. Factories and Machinery Act 1967 and Regulations, Pindaan Ogos 2008, ISBN 967701156-1



JPK

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

KERTAS TUGASAN
(ASSIGNMENT SHEET)

KOD DAN NAMA PROGRAM / <i>PROGRAM'S CODE AND NAME</i>	Z-009-3:2015 KEBOLEHAN TERAS	
TAHAP / LEVEL	TIGA (3)	
NO. DAN TAJUK KEBOLEHAN TERAS / <i>CORE ABILITY NO. AND TITLE</i>	CA06 KEPEKAAN PERLAKSANAAN KESIHATAN, KESELAMATAN DAN PERSEKITARAN	
NO. DAN PENYATAAN KEBOLEHAN / <i>ABILITY NO. AND STATEMENT</i>	06.01 APLIKASI KEPEKAAN KESIHATAN 06.02 APLIKASI KEPEKAAN KESELAMATAN 06.03 APLIKASI KEPEKAAN ALAM SEKITAR	
NO. KOD / CODE NO.	Z-009-3:2015 M06/T(1a/2)	Muka Surat / Page : 1 Drpd / of : 5

**TAJUK/TITLE : PELAKSANAAN KESELAMATAN DAN KESIHATAN
(OSH)**

TUJUAN/PURPOSE :

Kertas Tugas ini bertujuan untuk memantapkan pengetahuan dan pemahaman pelatih mengenai Akta Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan, Kod Amalan Perindustrian dan Garis Panduan Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan.

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-3:2015 M06/T(1/4)	Muka Surat / Page : Drpd / of : 5

ARAHAN/INSTRUCTION:

Pelatih hendaklah menjawab semua soalan dan dibenarkan merujuk Kertas Penerangan Z-009-3:2015-M06/P(1a/2)

SOALAN/QUESTION:

Untuk soalan no. 1 – 2, jawab betul (B) atau salah (S) untuk kenyataan ini

1. Mana-mana orang yang melanggar tugas pekerja adalah melakukan suatu _____ kesalahan dan, apabila disabitkan, boleh didenda tidak melebihi RM20, 000 atau dipenjarakan selama tempoh tidak melebihi 2 tahun atau kedua-duanya.
(1 markah)
2. Mana-mana orang yang dengan sengaja, secara melulu atau cuai _____ mengganggu atau menyalahguna apa-apa syarat atau dilakukan demi kepentingan Keselamatan, kesihatan dan kebajikan itu adalah melakukan suatu kesalahan dan boleh, apabila disabitkan, boleh dikenakan denda tidak melebihi RM1000 atau dipenjarakan selama tempoh tidak melebihi 3 bulan atau kedua-duanya.
(1 markah)
3. Pegawai yang bertanggungjawab untuk laporan penyakit-penyakit pekerjaan atau Keracunan ialah _____
(1 markah)
4. Mengikut Akta, Jawatankuasa Keselamatan dan Kesihatan perlulah dibentuk sekiranya bilangan pekerja melebihi _____ orang
(1 markah)
5. Yang penyata di bawah menunjukkan kewajipan-kewajipan seorang majikan tentang keselamatan dan Kesihatan?

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-3:2015 M06/T(1/4)	Muka Surat / Page : Drpd / of : 5

- I. Peruntukan dan penyelenggaraan loji dan sistem kerja yang berada, selamat dan tanpa risiko kepada kesihatan.
- II. Membuat persiapan untuk memastikan, Keselamatan dan ketiadaan risiko kepada kesihatan berkaitan dengan penggunaan atau operasi, pengendalian, penyimpanan dan pengangkutan loji dan bahan.
- III. Penyediaan apa-apa maklumat, arahan, latihan dan penyeliaan sebagaimana yang perlu untuk memastikan keselamatan dan kesihatan di tempat kerja bagi pekerja-pekerja.
- IV. Peruntukan dan penyelenggaraan persekitaran kerja bagi pekerja-pekerja itulah, selamat, tanpa risiko kepada Kesihatan, dan memadai berkenaan dengan kemudahan bagi kebajikan mereka di tempat kerja.

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

(1 markah)

6. Majikan hendaklah memberitahu kemalangan maut kepada pejabat JKPP terdekat dengan cara terpantas yang disediakan. Apakah yang dimaksudkan dengan kaedah tersedia ini?.

- A. Melalui pos
- B. Melalui kereta
- C. Melalui kapal terbang
- D. Melalui talipon / By telephone

(1 markah)

7. Apakah organisasi Keselamatan dan Kesihatan yang perlu diwujudkan bagi industri yang mempunyai 200 orang pekerja?

- I. Organisasi syarikat
- II. Jawatankuasa Keselamatan dan Kesihatan
- III. Pegawai Keselamatan dan Kesihatan
- IV. Pengawas Perubatan

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-3:2015 M06/T(1/4)	Muka Surat / Page : Drpd / of : 5

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

(1 markah)

8. Berikan tiga peraturan di bawah Akta Kilang dan Jentera 1967 yang berkaitan dengan isu kesihatan di industri.

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-3:2015 M06/T(1/4)	Muka Surat / Page : Drpd / of : 5

SKEMA JAWAPAN

1. Salah
2. Salah
3. Pengamal Perubatan Berdaftar
4. 400
5. D
6. D
7. C
8.
 - i. Factories And Machinery (Noise Exposure) Regulations, 1989
 - ii. Factories And Machinery (Mineral Dust) Regulations, 1989
 - iii. Factories And Machinery (Asbestos) Regulations, 1986



JPK

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

KERTAS PENERANGAN
(*INFORMATION SHEET*)

KOD DAN NAMA PROGRAM / <i>PROGRAM'S CODE AND NAME</i>	Z-009-3:2015 KEBOLEHAN TERAS	
TAHAP / LEVEL	TIGA (3)	
NO. DAN TAJUK KEBOLEHAN TERAS / <i>CORE ABILITY NO. AND TITLE</i>	CA06 KEPEKAAN PELAKSANAAN KESIHATAN, KESELAMATAN DAN PERSEKITARAN	
NO. DAN PENYATAAN KEBOLEHAN / <i>ABILITY NO. AND STATEMENT</i>	06.01 APLIKASI KEPEKAAN KESIHATAN 06.02 APLIKASI KEPEKAAN KESELAMATAN 06.03 APLIKASI KEPEKAAN ALAM SEKITAR	
NO. KOD / CODE NO.	Z-009-3:2015 M06/P(1b/2)	Muka Surat / Page : 1 Drpd / of : 12

TAJUK/TITLE : **PELAKSANAAN KESELAMATAN DAN KESIHATAN (OSH)**

TUJUAN/PURPOSE :

Kertas Penerangan ini bertujuan untuk menerangkan mengenai kawalan risiko. pelaksanaan permit untuk bekerja (PTW), senarai semak pemeriksaan dan mesyuarat 'toolbox'.

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-3:2015 M06/P(1b/2)	Muka Surat / Page : Drpd / of : 12

PENERANGAN/INFORMATION :

1. Kawalan Risiko Kesihatan dan Keselamatan

Kawalan risiko bolehlah ditakrifkan sebagai aktiviti penyingkiran *hazard* yang menyebabkan risiko kepada pekerja.

Langkah yang paling penting dalam kawalan risiko adalah menghapus atau mengurangkan risiko. Terdapat berbagai cara untuk mengawal risiko. Ini mungkin melibatkan langkah kawalan tunggal atau gabungan kawalan yang dapat menyingkirkan risiko.

Ada *hazard* boleh disingkir dengan mudah manakala yang lain memerlukan lebih banyak usaha dan perancangan untuk menyelesaikannya. Keutamaan usaha ditumpukan kepada *hazard* yang mempunyai tahap risiko tertinggi berbanding dengan tahap risiko rendah.

1.1 Hierarki Kawalan Risiko

Cara untuk mengawal risiko adalah dengan menyusun tertib menyingkirkan *hazard-hazard* tahap tinggi dahulu berbanding *hazard* tahap rendah. Susunan penyingkiran ini dikenali sebagai hierarki kawalan risiko.

Hierarki kawalan *hazard* boleh dibahagikan kepada tiga peringkat iaitu:-

Peringkat 1: Menyingkir *hazard*

Langkah kawalan risiko yang paling berkesan adalah menghapuskan *hazard*. Ini dilakukan dengan cara tidak membawa *hazard* ke tempat kerja. Contohnya risiko jatuh dari tempat tinggi boleh dihapuskan dengan melakukan kerja tempat rendah.

Peringkat 2 : Mengganti, mengasing dan kawalan kejuruteraan

Menggantikan *hazard* dengan sesuatu yang lebih selamat dilakukan dengan menggunakan bahan atau peralatan yang kurang mendatangkan risiko *hazard*. Contohnya menggantikan cat berasaskan pelarut dengan cat berasaskan air.

Mengasingkan *hazard* dilakukan dengan memisahkan sumber *hazard* daripada pekerja, orang ramai atau alam sekitar. Contohnya memasang hadangan pada tempat ber*hazard*.

Kawalan kejuruteraan adalah kawalan fizikal yang dipraktikkan untuk melakukan kerja.

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-3:2015 M06/P(1b/2)	Muka Surat / Page : Drpd / of : 12

Contohnya menggunakan alat mekanikal untuk memindahkan beban berat, meletakkan pengadang di bahagian mesin yang bergerak dan menetapkan tempoh masa kerja yang sesuai untuk mengurangkan keletihan.

Peringkat 3: Kawalan pentadbiran dan menggunakan peralatan perlindungan personal (PPE).

Kawalan pentadbiran adalah prosedur yang direka untuk meminimumkan pendedahan kepada *hazard*. Contohnya menyediakan Prosedur Operasi Standard (SOP) mengendalikan mesin, menghadkan masa pendedahan kepada tugas yang berbahaya dan menggunakan papan tanda untuk memberi amaran terhadap *hazard*.

Gunakan peralatan perlindungan peribadi (PPE) adalah menggunakan peralatan keselamatan yang sesuai ketika melakukan kerja. Contohnya menggunakan pelindung telinga ditempat kerja bising.

2. Perlaksanaan Sistem Permit Melakukan Kerja (PTW)

Sistem PTW adalah satu sistem kerja, yang memberi kebenaran secara bertulis bagi melakukan kerja-kerja yang berpotensi mendatangkan bahaya untuk mengawal keselamatan dan kesihatan pekerja dan alam sekitar. Ia merupakan sistem komunikasi antara pihak pengurusan, penyelia dan orang-orang yang menjalankan tugas.

Permit adalah dokumen bertulis yang memberi kuasa kepada orang-orang tertentu untuk menjalankan kerja-kerja tertentu, pada masa dan tempat tertentu, yang menggariskan langkah-langkah utama yang diperlukan untuk menyelesaikan tugas dengan selamat. Permit kerja haruslah dipohon apabila hendak melakukan kerja-kerja yang boleh menjejaskan keselamatan, kesihatan dan alam sekitar.

Objektif PTW adalah:-

- i. Kebenaran melakukan kerja yang ditetapkan.
- ii. Peringatan tahap pekerjaan dan *hazard* yang terlibat dalam melakukan kerja.
Peringatan langkah-langkah keselamatan yang perlu dilakukan.
- iii. Menyediakan prosedur penyerahan semula setelah kerja selesai dilakukan.
- iv. Memastikan kerja telah dilakukan dengan selamat.

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-3:2015 M06/P(1b/2)	Muka Surat / Page : Drpd / of : 12

Orang yang mengeluarkan permit perlu memastikan bahawa:

- a) jenis kerjanya difahami sepenuhnya
- b) semua bahaya yang berkaitan dengan kerjanya yang dikenal pasti
- c) semua langkah berjaga-jaga yang perlu, dilaksanakan termasuk pengasingan, sebelum kerja bermula
- d) semua orang yang mungkin terjejas oleh kerja dimaklumkan sebelum kerja bermula, apabila kerja itu digantung dan apabila kerja selesai
- e) membenarkan untuk tugas-tugas yang boleh berinteraksi dirujuk silang
- f) bahawa rancangan berkesan dibuat untuk tapak kerja diperiksa sebelum kerja bermula, selepas kerja-kerja siap dan mengikut kesesuaian apabila kerja digantung
- g) masa yang mencukupi diberikan ketika penyerahan giliran untuk membincangkan semua permit berterusan atau digantung dengan pengeluar permit.

2.1 Tanggungjawab Utama Dalam Sistem PTW

Tanggungjawab utama dalam prosedur PTW adalah:-

- i. Pengurus Pemasangan harus memastikan bahawa:
 - a) kakitangan yang mengendalikan dan menggunakan sistem PTW benar-benar mahir untuk berbuat demikian
 - b) perancangan, pengeluaran, dan pemulangan permit dengan betul diselaraskan
 - c) kaedah yang selamat elektrik dan proses / pengasingan mekanikal dilaksanakan
 - d) masa yang mencukupi dibenarkan semasa bertukar giliran untuk memastikan pemindahan maklumat yang berkesan pada permit tertunggak
 - e) sistem ini sentiasa dipantau untuk memastikan sistem PTW ini dilaksanakan dengan berkesan.
- ii. Pengurusan kontraktor hendaklah memastikan:
 - a) mereka dimaklumkan dan memahami prinsip umum sistem PTW bagi lokasi yang pekerja mereka akan bekerja

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-3:2015 M06/P(1b/2)	Muka Surat / Page : Drpd / of : 12

b) pekerja mereka telah diberi latihan yang sesuai dan memahami operasi sistem PTW dan tanggungjawab khusus mereka di dalamnya

c) mereka memantau latihan pekerja mereka.

iii) Penyelia (atau orang yang bertanggungjawab bagi kerja tersebut) hendaklah memastikan bahawa:

- a) mereka telah terima latihan dalam sistem PTW seperti yang digunakan di lokasi tertentu
- b) orang yang bekerja untuk mereka telah menerima arahan yang mencukupi dalam sistem
- c) mereka membincangkan kerja sepenuhnya dengan orang yang mengeluarkan permit
- d) permit itu dipamerkan di tapak kerja
- e) Organisasi kerja diberi taklimat mengenai butiran permit termasuk apa-apa bahaya yang mungkin timbul, dan semua langkah berjaga-jaga yang telah diambil atau akan diambil
- f) langkah pencegahan sentiasa dikekalkan sepanjang aktiviti kerja
- g) pekerja memahami bahawa jika keadaan berubah kerja mesti dihentikan dan nasihat dicari
- h) kumpulan kerja kekal dalam had yang ditetapkan pada permit (sempadan fizikal, jenis kerja dan masa sah)
- i) setelah kerja selesai atau penggantungan kerja tapak tersebut ditinggalkan dalam keadaan selamat dan pengeluaran permit dimaklumkan.

Individu yang bekerja dalam sistem PTW harus memastikan bahawa:

- a) mereka telah menerima arahan dan mempunyai pemahaman yang baik mengenai sistem PTW dan pemasangan tempat mereka bekerja
- b) mereka tidak memulakan apa-apa kerja yang memerlukan permit, sehingga ia telah betul yang diberi kuasa dan permit dikeluarkan

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-3:2015 M06/P(1b/2)	Muka Surat / Page : Drpd / of : 12

- c) mereka menerima taklimat daripada penyelia tentang tugas-tugas tertentu dan mereka memahami bahaya dan langkah berjaga-jaga yang telah diambil atau akan diambil
- d) mereka mengikut arahan yang dinyatakan dalam permit
- e) apabila mereka berhenti kerja, tapak kerja dan mana-mana peralatan yang mereka gunakan ditinggalkan dalam keadaan selamat
- f) jika apa-apa keraguan atau jika keadaan berubah, mereka mesti berhenti kerja dan berbincang dengan penyelia mereka.

2.2 Pertimbangan Apabila Menggunakan Permit Kerja Selamat

Permit kerja selamat hanya boleh dikeluarkan oleh orang yang kompeten dan biasa dengan kerja-kerja atau keadaan yang terkandung dalam permit dan yang mempunyai kawalan ke atas perubahan dalam kawasan kerja seperti ketua operator atau penyelia. Pengeluar permit mesti pasti bahawa apa yang dikenal pasti pada permit itu adalah seperti yang dinyatakan. Jika boleh, pengeluar permit mengkaji semula kerja dan operasi dengan pekerja sebelum kerja bermula. Jika pengeluar permit telah tidak mengkaji semula tapak kerja, sewajarnya ini perlu dinyatakan pada permit dan keadaan kerja perlu dibincangkan dengan pekerja. Arahan bertulis sahaja selalunya tidak mencukupi untuk keberkesanan penggunaan sistem permit.

Latihan praktikal untuk orang-orang yang mengeluarkan dan menerima permit perlu dipertimbangkan. Orang yang menerima permit mesti benar-benar memahami keadaan kerja, bahaya yang mungkin timbul, dan langkah-langkah yang diperlukan sebelum menerima permit. Sebarang peringatan khas yang biasanya tidak berkaitan dengan kerja-kerja tertentu, perlu dikenal pasti untuk penerima permit itu, supaya penerima permit memahami sepenuhnya sebab langkah berjaga-jaga ini. Sebagai contoh ialah kerja yang perlu dilakukan di kawasan yang terdapat pendedahan gas seperti H₂S.

Pengeluar permit perlu memastikan bahawa pekerja memahami bahaya. Jika tidak, pengeluar permit perlu mengkaji semula Bahan Risalah Data Keselamatan atau maklumat lain dengan pekerja bagi memastikan mereka memahami bahaya produk dan langkah berjaga-jaga yang perlu diambil. Tiada sesiapa yang harus menandatangani permit kerja selamat melainkan jika berpuas hati dengan kerja yang boleh dilakukan selamat. Semua permit kerja selamat hendaklah ditandatangani oleh kedua-dua penerima permit dan pengeluar permit sebelum kerja-kerja dimulakan dan selepas kerja siap.

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-3:2015 M06/P(1b/2)	Muka Surat / Page : Drpd / of : 12

2.3 Kesulitan Permit Kerja

Pekerja dan penyelia tidak sentiasa melihat keperluan untuk sistem permit kerja yang selamat. Mereka tidak dilatih untuk mengenali perlindungan tambahan yang program itu menyediakannya.

Faktor-faktor yang membawa kepada sistem permit kerja tidak berkesan adalah:

- i) Jenis atau format permit itu tidak merangkumi semua bahaya yang mungkin timbul.
- ii) Prosedur pengeluaran tidak mencukupi.
- iii) Orang yang menandatangani permit itu tidak memeriksa operasi untuk melihat sama ada pengasingan, sekat masuk kerja, atau ujian telah dilakukan.
- iv) Pekerja tidak mengikuti atau tidak faham keperluan permit, terutama masa tamat.
- v) Majikan tidak menguatkuasakan atau mengaudit sistem permit kerja.
- vi) Permit disediakan terlalu jauh lebih awal, atau selepas kerja-kerja telah bermula.
- vii) Orang yang bertanggungjawab tidak memeriksa operasi selepas permit telah dikeluarkan.
- viii) Sistem ini adalah terlalu kompleks.

Semua pekerja menggunakan permit sepenuhnya perlu memahami sebab-sebab, dan keperluan permit sebelum kerja bermula. Permit kerja selamat adalah alat yang berkesan untuk membantu mengenal pasti dan mengawal bahaya, mencegah kecederaan, dan mengelakkan kesilapan yang mahal.

3. Pelaksanaan Senarai Semak Pemeriksaan Tempat Kerja

Pemeriksaan keselamatan dan kesihatan adalah salah satu alat pencegahan kejadian atau kemalangan dalam program keselamatan dan kesihatan organisasi. Program pemeriksaan keselamatan yang berkesan akan meningkatkan komunikasi pekerja, meningkatkan maruah syarikat dan menjimatkan wang majikan.

Tujuan pemeriksaan keselamatan adalah untuk mencari, melihat, merekod dan menganalisa keadaan yang tidak selamat.

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-3:2015 M06/P(1b/2)	Muka Surat / Page : Drpd / of : 12

Program pemeriksaan memerlukan perancangan, persediaan dan latihan. Ini adalah untuk memastikan majikan mempunyai polisi dan prosedur yang sesuai dalam melaksanakan program ini. Fokus utama program ini adalah untuk mencegah kemalangan, penghapusan *hazard* dan sistem penyelenggaraan yang selamat.

Untuk melakukan kerja pemeriksaan yang baik, pemeriksa perlulah menjalani latihan yang sesuai. Sejauh mana pemeriksaan yang berkesan dilakukan bergantung kepada keupayaan untuk mengenal pasti bahaya. Pemeriksa harus disediakan dengan rujukan, panduan atau senarai semak pemeriksaan bagi memastikan pemeriksaan yang konsisten dan menyeluruh dapat dilakukan.

Majikan perlu membangunkan senarai semak berdasarkan kepada keperluan perundangan, industry dan standard pengilang iaitu:-

- susun atur tempat kerja
- struktur bangunan
- pelan lantai peralatan dan kelengkapan kerja
- penyelenggaraan tempoh syif/pengiliran
- bahan-bahan *hazard* di tempat kerja
- penyimpanan keluar
- peraturan syarikat
- spesifikasi peralatan dan manual
- Kelengkapan perlindungan personal
- kawalan kejuruteraan
- prosedur kecemasan
- perkhidmatan pertolongan cemas.
- laporan siasatan kemalangan
- aduan pekerja
- laporan *hazard* di tempat kerja
- cadangan jawatankuasa keselamatan dan kesihatan
- laporan penyelenggaraan

Satu sistem yang merekodkan pemeriksaan, tindakan pembetulan dan pemantauan perlulah dibangunkan oleh organisasi.

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-3:2015 M06/P(1b/2)	Muka Surat / Page : Drpd / of : 12

Setelah pemeriksaan selesai dilakukan, laporannya perlu diserahkan kepada pihak pengurusan, jawatankuasa keselamatan dan penyelia. Ini adalah untuk membolehkan tindakan pembetulan dilakukan bagi memperbaiki kekurangan yang telah didikenal pasti.

3.1 Keperluan Undang-undang

Peraturan-Peraturan Jawatankuasa Keselamatan dan Kesihatan 1996 terpakai kepada semua majikan dan jawatankuasa keselamatan dan kesihatan. Peraturan 12 memerlukan jawatankuasa keselamatan dan kesihatan memeriksa tempat kerja sekurang-kurangnya sekali dalam setiap tiga (3) bulan untuk memastikan sama ada apa-apa yang memudaratkan keselamatan dan kesihatan orang yang diambil kerja di dalamnya. Membincangkan pemerhatian dan menyimpan rekod. Membuat cadangan kepada majikan mengenai langkah-langkah pemulihan.

3.2 Pemantauan

Maklumat yang diperoleh daripada laporan pemeriksaan perlu dikaji semula dan menjadi sebahagian daripada rekod program dan statistik OH&S. Jawatankuasa bersama kesihatan dan keselamatan dan wakil kesihatan dan keselamatan pekerja perlu mengkaji setiap laporan pemeriksaan untuk mengenal pasti mana-mana trend yang boleh membangunkan tempat kerja. Satu analisis yang betul dari semasa ke semasa boleh mendedahkan:

- keperluan latihan dalam bidang tertentu
- mengapa kejadian ini berlaku di tempat tertentu
- keperluan menubuhkan keutamaan untuk tindakan pembetulan
- keperluan membangunkan atau meningkatkan amalan tempat kerja yang selamat
- kawasan masalah yang mungkin memerlukan lebih analisis bahaya.

4. Mesyuarat *Toolbox*

Mesyuarat Toolbox adalah satu mesyuarat yang memberi peluang kepada pekerja untuk menyuarakan pendapat tentang kesihatan dan keselamatan di tempat kerja, kejadian kemalangan, progres kerja dan prosidur syarikat. Mesyuarat ini perlu dijalankan secara berkala. Kekerapan mesyuarat bergantung kepada saiz, jenis dan lokasi tempat kerja. Bagi kerja-kerja yang berbahaya, mesyuarat harian perlu diadakan.

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-3:2015 M06/P(1b/2)	Muka Surat / Page : Drpd / of : 12

5. Mesyuarat Keselamatan

Mesyuarat keselamatan adalah satu sesi perbincangan pendek antara pengurusan / penyelia dengan pekerja mengenai aktiviti-aktiviti keselamatan dan kesihatan semasa atau akan datang. Selalunya mesyuarat ini diadakan pada hari pertama minggu kerja. Sebaik-baiknya sebelum mesyuarat diadakan, pemeriksaan persekitaran kerja dilakukan bagi membantu mengenal pasti masalah atau ketidakpatuhan kepada peraturan dan prosedur organisasi. Segala butir-butir mesyuarat hendaklah direkod dan difailkan.

Objektif mesyuarat keselamatan adalah untuk:-

- i) menyampaikan maklumat mengenai prosedur organisasi
- ii) kenal pasti *hazard* baru dan mengkaji *hazard* sedia ada.
- iii) membuat kajian kawalan *hazard*
- iv) membincangkan kemalangan dan kejadiannya.
- v) membincangkan program-program keselamatan dan kesihatan.
- vi) membincangkan prestasi proses kerja.

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-3:2015 M06/P(1b/2)	Muka Surat / Page : Drpd / of : 12

SOALAN / QUESTIONS:

1. Terangkan hierarki kawalan risiko.

.....
.....

2. Apakah ciri penting dalam sistem PTW?

.....
.....

3. Senarai punca permit kerja tidak berkesan.

.....
.....

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-3:2015 M06/P(1b/2)	Muka Surat / Page : Drpd / of : 12

RUJUKAN / REFERENCES:

1. Factories and Machinery Act 1967 and Regulations, Pindaan Ogos 2008, ISBN 967701156-1
2. Occupational Safety and Health Act 1994 and Regulation, (2009) Malaysia, Penerbitan Akta (M), ISBN-967701188-X.
3. Garis Panduan bagi Pengenalpastian Hazard, Penaksiran Risiko dan Kawalan Risiko (HIRARC), ISBN 978-983-201



JPK

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

KERTAS TUGASAN
(ASSIGNMENT SHEET)

KOD DAN NAMA PROGRAM / <i>PROGRAM'S CODE AND NAME</i>	Z-009-3:2015 KEBOLEHAN TERAS	
TAHAP / LEVEL	TIGA (3)	
NO. DAN TAJUK KEBOLEHAN TERAS / <i>CORE ABILITY NO. AND TITLE</i>	CA06 KEPEKAAN PERLAKSANAAN KESIHATAN, KESELAMATAN DAN PERSEKITARAN	
NO. DAN PENYATAAN KEBOLEHAN / <i>ABILITY NO. AND STATEMENT</i>	06.01 APLIKASI KEPEKAAN KESIHATAN 06.02 APLIKASI KEPEKAAN KESELAMATAN 06.03 APLIKASI KEPEKAAN ALAM SEKITAR	
NO. KOD / CODE NO.	Z-009-3:2015 M06/T(1b/2)	Muka Surat / Page : 1 Drpd / of : 4

**TAJUK/TITLE : PELAKSANAAN KESELAMATAN DAN KESIHATAN
(OSH)**

TUJUAN/PURPOSE :

Kertas Tugas ini bertujuan untuk memantapkan pengetahuan dan pemahaman pelatih mengenai pelaksanaan keselamatan dan kesihatan.

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-3:2015 M06/T(2/4)	Muka Surat / Page : Drpd / of : 4

ARAHAN/INSTRUCTION:

Pelatih hendaklah menjawab semua soalan dan dibenarkan merujuk Kertas Penerangan Z-009-3:2015-M06/P(1b/2)

SOALAN/QUESTION:

1. Tujuan pemeriksaan keselamatan adalah untuk _____
keadaan yang tidak selamat.
(4 markah)
2. Pegawai yang patut membetulkan keadaan yang tidak selamat dan tindakan yang tidak selamat di tempat kerja ialah _____
(1 markah)
3. Pegawai yang mempunyai kuasa untuk mengeluarkan Permit untuk Kerja (PTW) kepada industri ialah _____
(1 markah)
4. Apakah kaedah untuk mengenal pasti bahaya di tempat kerja?
 - I. Memeriksa dokumen
 - II. Menemu bual pegawai utama
 - III. Memerhati kelengkapan
 - IV. Memakai PPE
 - A. I dan II
 - B. I dan III
 - C. II dan IV
 - D. III dan IV
(1 markah)
5. Bagaimanakah risiko jatuh dari tempat tinggi boleh dihapuskan?
 - A. Menghapuskan aktiviti
 - B. Membina hanya bangunan satu tingkat
 - C. Menggunakan peralatan perlindungan peribadi/
 - D. Bekerja di tingkat bawah

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-3:2015 M06/T(2/4)	Muka Surat / Page : Drpd / of : 4

(1 markah)

6. Cara bahan kimia boleh masuk ke dalam aliran darah kita adalah melalui yang berikut, KECUALI

- A. Penyedutan
- B. Penyerapan
- C. Pengingesan
- D. Imobilisasi

(1 markah)

7. Senaraikan lima hierarki kawalan risiko.

(5 markah)

8. Apakah tujuan Mesyuarat Keselamatan diadakan?

(2 markah)

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-3:2015 M06/T(2/4)	Muka Surat / Page : Drpd / of : 4

SKEMA JAWAPAN

1. Mencari, melihat, merekod dan menganalisis.
2. Pekerja
3. Pengurus
4. A
5. D
6. D
7. Elimination
PPE
Kawalan pentadbiran
Kawalan kejuruteraan
Pemencilan
Penggantian
8. Untuk mengenal pasti bahaya baharu dan bahaya sedia ada



JPK

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

KERTAS PENERANGAN
(*INFORMATION SHEET*)

KOD DAN NAMA PROGRAM / <i>PROGRAM'S CODE AND NAME</i>	Z-009-3:2015 KEBOLEHAN TERAS	
TAHAP / LEVEL	TIGA (3)	
NO. DAN TAJUK KEBOLEHAN TERAS / <i>CORE ABILITY NO. AND TITLE</i>	CA06 KEPEKAAN PERLAKSANAAN KESIHATAN, KESELAMATAN DAN PERSEKITARAN	
NO. DAN PENYATAAN KEBOLEHAN / <i>ABILITY NO. AND STATEMENT</i>	06.01 APLIKASI KEPEKAAN KESIHATAN 06.02 APLIKASI KEPEKAAN KESELAMATAN 06.03 APLIKASI KEPEKAAN ALAM SEKITAR	
NO. KOD / CODE NO.	Z-009-3:2015 M06/P(1c/2)	Muka Surat / Page : 1 Drpd / of : 16

TAJUK/TITLE : PELAKSANAAN KESELAMATAN DAN KESIHATAN (OSH)

TUJUAN/PURPOSE :

Kertas Penerangan ini bertujuan untuk menerangkan mengenai peraturan keselamatan dan kesihatan pekerjaan dan penyiasatan kemalangan dan analisis

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-3:2015 M06/P(1c/2)	Muka Surat / Page : Drpd / of : 16

PENERANGAN/INFORMATION :

1. Pengenalan

Peraturan Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan (Pemberitahuan Kemalangan, Kejadian Berbahaya, Keracunan Pekerjaan dan Penyakit Pekerjaan) 2004.

BAHAGIAN I - PERMULAAN

Peraturan 1.Nukilan.

Peraturan 2.Tafsiran.

Peraturan 3.Permohonan.

Bahagian II - Pemberitahuan dan Pelaporan Kemalangan, Kejadian Berbahaya, Keracunan Pekerjaan dan Penyakit Pekerjaan

Peraturan 4.Pengecualian daripada Bahagian II.

Peraturan 5.Pemberitahuan dan pelaporan kemalangan dan kejadian berbahaya.

Peraturan 6.Pengecualian daripada keperluan peraturan 5 kepada orang-orang yang bekerja sendiri.

Peraturan 7.Melaporkan kes-kes keracunan pekerjaan dan penyakit pekerjaan.

Peraturan 8.Pengecualian daripada keperluan peraturan 7 kepada orang-orang yang bekerja sendiri.

Bahagian III – Tiada Gangguan Kemalangan atau Adegan Kejadian Berbahaya

Peraturan 9.Tiada berlaku kemalangan atau adegan kejadian berbahaya.

Bahagian IV - Penyelenggaraan Semua Rekod-rekod Kemalangan, Kejadian Berbahaya, Keracunan Pekerjaan dan Penyakit Pekerjaan

Peraturan 10.Rekod-rekod.

Peraturan 11.Keperluan maklumat lanjut.

Bahagian V - Pelbagai

Peraturan 12.Pindaan Jadual.

Peraturan 13.Penalti.

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-3:2015 M06/P(1c/2)	Muka Surat / Page : Drpd / of : 16

1.1 Keperluan Pelaporan di bawah OSHA 1994

Seksyen 32(1) memerlukan majikan untuk memberitahu pejabat OSH yang terdekat jika mana-mana daripada yang berikut telah berlaku atau dijangka berlaku:-

- i) kemalangan
- ii) kejadian berbahaya
- iii) keracunan pekerjaan
- iv) penyakit pekerjaan

Seksyen 32(2) memerlukan tiap-tiap pengamal perubatan berdaftar menghadiri atau melawat seseorang pesakit yang dia percaya menghidap mana-mana penyakit yang disenaraikan di bawah FMA 1967 atau mana-mana peraturan yang dibuat di bawah OSHA 94 untuk melaporkan perkara itu kepada Ketua Pengarah

Peraturan ini hendaklah digunakan bagi semua tempat kerja

Pematuhan kepada peraturan-peraturan ini hendaklah disifatkan telah mematuhi

- Akta Kilang dan Jentera 1967
- Peraturan-peraturan petroleum (langkah-langkah keselamatan) 1985
- Peraturan CIMAH 1996

1.2 Pengecualian

Laporan mengenai kematian, kecederaan atau keadaan seseorang tidak terpakai kepada pesakit yang menjalani rawatan di hospital atau pembedahan oleh doktor atau doktor gigi.

Mana-mana kemalangan yang timbul daripada atau berkaitan dengan kerja yang menyebabkan kematian; atau

Kecederaan fizikal yang serius (Jadual 1) menghalang seseorang daripada melakukan pekerjaan biasanya selama lebih daripada 4 hari kalendar (berterusan); atau

Apabila satu kejadian berbahaya (Jadual 2)

Majikan hendaklah memaklumkan kepada DOSH yang terdekat dengan cara yang paling cepat seperti telefon dan perkhidmatan Faks dalam tempoh 7 hari menghantar laporan yang diluluskan daripada borang-JKKP 6

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-3:2015 M06/P(1c/2)	Muka Surat / Page : Drpd / of : 16

Apabila satu kemalangan yang timbul daripada kerja yang menyebabkan kecederaan fizikal yang menghalang seseorang daripada bekerja selama lebih daripada 4 hari calendar, majikan dalam tempoh 7 hari menghantar laporan bertulis dalam borang yang diluluskan kepada DOSH-JKKP 6

Apabila seseorang pekerja meninggal dunia dalam tempoh 1 tahun selepas mengalami kecederaan, majikan hendaklah memaklumkan secara bertulis kepada Ketua Pengarah(KP), sama ada atau tidak kemalangan telah dilaporkan lebih awal

Seseorang majikan hendaklah menghantar suatu laporan dalam borang yang diluluskan kepada DOSH dalam masa 7 hari di mana seseorang di tempat kerja mengalami salah satu daripada keracunan pekerjaan atau penyakit pekerjaan dalam Jadual ke-3 – JKKP 7

(2)Seseorang pengamal perubatan berdaftar atau pegawai perubatan yang merawat pesakit yang menderita daripada salah satu OP atau OD yang disenaraikan dalam Jadual 3 hendaklah melaporkan kepada DG dalam tempoh 7 hari dan memaklumkan kepada majikan pesakit – JKKP 7

Tiada seorang pun akan campur tangan dengan mengalihkan atau mengganggu apa-apa di tapak kemalangan atau kejadian berbahaya kecuali yang diberi kuasa untuk berbuat demikian sehingga tahap:-

- untuk menyelamatkan nyawa, mengelakkan kecederaan atau mengurangkan penderitaan orang
- mengekalkan akses masyarakat umum
- mencegah kerosakan yang lebih teruk atau kehilangan harta benda yang serius

Tiap-tiap majikan hendaklah menyimpan semua rekod kemalangan, kejadian berbahaya, penyakit-penyakit pekerjaan dan keracunan pekerjaan yang telah berlaku berkaitan dengan bekerja di bawah kawalannya dalam suatu borang berdaftar yang diluluskan – JKKP 8

- Rekod tersebut hendaklah disimpan di tempat kerja atau perniagaan selama 5 tahun
- Ekstrak daripada pendaftaran selama 1 tahun untuk dihantar kepada KP sebelum 31 Januari setiap tahun.

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-3:2015 M06/P(1c/2)	Muka Surat / Page : Drpd / of : 16

Mana-mana orang yang melanggar peruntukan peraturan-peraturan ini melakukan suatu kesalahan dan apabila disabitkan boleh didenda tidak melebihi sepuluh ribu ringgit atau dipenjarakan selama tempoh tidak melebihi satu tahun atau kedua-duanya sekali.

2. Penyiasatan Kemalangan dan Analisis

2.1 Tujuan

Tujuan penyiasatan kemalangan dan analisis adalah untuk memberi maklumat mengenai prosedur dan teknik penyiasatan kemalangan. Kemalangan ditakrifkan secara umum sebagai satu peristiwa yang tidak diingini yang menyebabkan kecederaan fizikal kepada orang atau kerosakan kepada harta dan/atau proses gangguan. Ia juga merangkumi peristiwa-peristiwa yang menyebabkan kecederaan bebas, yang hampir kemalangan, penyakit pekerjaan, atau terdedah kepada bahan berbahaya.

Garis panduan ini tidak menyediakan jawapan yang bersedia untuk pencegahan kemalangan, tetapi lebih kepada panduan untuk membantu dalam penyiasatan kemalangan, analisis dan tindakan pembetulan. Tindakan pembetulan hendaklah memberi tumpuan kepada perkara-perkara seperti menghapuskan keadaan yang tidak selamat dan membetulkan tindakan yang tidak selamat.

2.2 Kenyataan Dasar

Penyelia hendaklah menyiasat, menganalisis, dan mendokumenkan setiap kemalangan kenderaan, kecederaan pekerjaan dan/atau penyakit. Siasatan perlu dilakukan tepat pada masanya untuk mengenal pasti faktor-faktor penyumbang yang akan menghalang kejadian selanjutnya. Jika boleh, siasatan perlu dimulakan dalam tempoh 24 jam dan disiapkan dalam tempoh 72 jam dari tarikh kemalangan.

2.3 Siapa yang menjalankan penyiasatan kemalangan

i. Penyelia barisan pertama

Penyelia barisan pertama menyiasat semua kemalangan selaras dengan dasar Jabatan. Penyelia barisan pertama adalah biasanya di tempat kejadian dan

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-3:2015 M06/P(1c/2)	Muka Surat / Page : Drpd / of : 16

dengan itu akan mempunyai lebih banyak pengetahuan tentang kemalangan dan lokasi kemalangan.

ii. Penyelia barisan kedua

Penyelia barisan kedua memastikan bahawa penyelia barisan pertama menjalankan penyiasatan kemalangan dan mengulas penemuan penyelia barisan pertama. Penyelia akan mengkaji susulan dengan penyelia barisan pertama bagi memastikan bahawa semua langkah-langkah pembetulan telah diambil untuk mengelakkan kemalangan selanjutnya.

iii. Pakar Keselamatan

Pakar keselamatan menasihatkan dan/atau membantu dalam usaha penyiasatan. wakil-wakil pakar keselamatan dari daerah atau ibu-ibu pejabat Keselamatan dan Kesihatan mempunyai latihan khusus dan pengalaman yang membolehkan mereka untuk menentukan fakta-fakta; nyata dan tersembunyi. Pakar-pakar Keselamatan berkecuali dan kepentingan utama mereka adalah untuk mengumpul maklumat yang boleh digunakan untuk mencegah kemalangan yang sama pada masa hadapan serta mengenal pasti pelanggaran dasar dan peraturan-peraturan dan mencadangkan langkah-langkah pembetulan.

2.4 Penyiasatan tempat kejadian kemalangan

Penyiasatan kemalangan perlu dilakukan secepat mungkin. Sebarang kelewatan akan menyebabkan bukti diubah, dimusnahkan atau dipindahkan.

Tujuan semakan dokumentasi di tempat kejadian kemalangan adalah untuk:

- Mengenal pasti dan mengesan bukti-bukti fizikal (bahan/mesin/alatan) yang terlibat dalam kemalangan;
- Mendedahkan kekurangan dalam operasi dasar, proses dan prosedur; dan
- Mengetahui amalan kerja yang tidak selamat disebabkan oleh kekurangan latihan

Tujuan penyiasatan kemalangan adalah untuk mencari fakta-fakta yang tidak memperuntukkan kesalahan. Fakta-fakta ini kemudiannya akan bertindak sebagai panduan kepada syarat-syarat yang menyebabkan kemalangan itu. Fakta-fakta perlu

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-3:2015 M06/P(1c/2)	Muka Surat / Page : Drpd / of : 16

mengenal pasti "Kenapa" atau punca kemalangan serta "siapa, apa, bila, di mana, dan bagaimana."

Pencarian fakta yang dilaksanakan membantu penyiasat untuk mengembangkan pemikiran mereka dan tidak memberi tumpuan semata-mata kepada jenis kemalangan atau kecederaan. Gambaran yang lebih luas mengenai fakta-fakta sekitar kemalangan akan membantu menghala kepada sumbangan faktor-faktor yang membawa kepada punca. Pandangan ini juga membantu penyelidik untuk mengenal pasti pelbagai langkah atau syarat-syarat pencegahan yang boleh digunakan untuk membetulkan keadaan yang sama pada masa hadapan.

Maklumat berikut menyenaraikan pelbagai bidang yang perlu dimasukkan dalam sesuatu penyiasatan kemalangan:

i) Ciri-ciri kerja

Apakah jenis aktiviti kerja dan saiz operasi? Berapa ramai pekerja yang terlibat? Terlalu ramai? Terlalu sedikit?

ii) Persekitaran

Adakah cuaca menjadi faktor penyumbang: udara tenang/hujan/salji? Adakah keadaan tempat kerja menjadi faktor: dalam keadaan kucar-kacir/bahaya tidak diperbetulkan?

iii) Faktor masa

Laporan penyiasatan kemalangan perlu menerangkan masa, dan bagaimana ia berkaitan dengan perubahan, sama ada jam pertama atau terakhir: anjakan pantas/lurus lapan/berputar; juga fasa pekerja bekerja: melaksanakan kerja/tempoh rehat/ tempoh makan tengahari/kerja lebih masa/memasuki atau meninggalkan kerja-kerja tapak/bangunan/pejabat.

iv) Ciri-ciri pekerja

Apakah pengalaman kerja mangsa? Berapa kerapkah aktiviti kerja yang berulang-ulang? Berapa kerapkah pekerja telah terlibat dalam kerja-kerja tersebut? Berapa banyak latihan yang telah diberikan dan bilakah latihan terakhir?

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-3:2015 M06/P(1c/2)	Muka Surat / Page : Drpd / of : 16

v) Huraian naratif

Terangkan apa yang orang lakukan. Apakah objek yang terlibat? Tindakan dan pergerakan manakah yang membawa kepada kemalangan?

vi) Ciri-ciri peralatan

Nyatakan jenis, jenama/model/saiz dan apa-apa yang membezakan ciri-ciri/syarat/ bahagian peralatan spesifik yang terlibat (termasuk nombor kad pengenalan, dan apa-apa pengubahsuaian yang dikenali yang mungkin telah dibuat untuk peralatan. Adakah peralatan keselamatan atau pengawal dikeluarkan atau digunakan dengan betul?

vii) Ciri-ciri tugas

Apakah tugas umum yang sedang dilaksanakan (contohnya, membaiki sayap bajak) dan aktiviti khusus (contohnya, menggunakan satu kuasa kesan perengkuh/sepana)? Postur dan lokasi pekerja? Bekerja secara bersendirian atau dengan orang lain? Adakah ini alat yang betul untuk tugas itu?

viii) Langkah-langkah pencegahan

Apakah peralatan perlindungan peribadi yang digunakan? Apakah jenis latihan yang pekerja ada untuk beliau melaksanakan tugas? Adakah wujud prosedur piawai? Adakah mereka telah ditulis? Adakah mereka diikuti? Di manakah penyelia semasa kemalangan tersebut?

ix) Keterangan kemalangan

Huraikan jenis kecederaan atau kecederaan dan bahagian-bahagian badan yang terjejas. Adakah lebih daripada seorang pekerja cedera?

2.5 Faktor-faktor siasatan

Tidak terkira banyaknya bilangan situasi dan faktor-faktor penyumbang yang menghalang penyenggaraan semua persoalan yang boleh digunakan untuk sesuatu kemalangan atau peristiwa tertentu. Senarai berikut adalah secara umum dan

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-3:2015 M06/P(1c/2)	Muka Surat / Page : Drpd / of : 16

harus dipertimbangkan sebagai tambahan kepada kenyataan-kenyataan yang dinyatakan dalam borang siasatan kemalangan.

- i) Apakah yang orang lain lakukan semasa kemalangan?
- ii) Adakah mereka mengikut prosedur-prosedur dengan betul?
- iii) Adakah proses atau tugas baharu kepada kumpulan?
- iv) Adakah orang/anak kapal menerima latihan pengiktirafan bahaya?
- v) Adakah orang yang melakukan kerja-kerja itu diberi kuasa?
- vi) Adakah orang yang berkecualan melakukan kerja?
- vii) Adakah peralatan yang betul digunakan?
- viii) Di manakah penyelia?
- ix) Adakah beberapa jenis tindakan pembetulan yang dicadangkan sebelum ini tidak diambil?

Setelah mengkaji kenyataan-kenyataan ini, analisis akhir perlu mencadangkan tindakan-tindakan pembetulan khusus yang akan mencegah peristiwa-peristiwa tersebut berulang yang membawa kepada berlakunya kemalangan.

2.6 Tindakan pembetulan

Untuk melaksanakan tindakan pembetulan, penyiasat perlu mengemukakan fakta-fakta yang menunjukkan kejadian itu tidak berlaku jika sesuatu peristiwa tidak berlaku. Untuk pelaksanaan ini, penyiasat mesti terlebih dahulu mencapai kefahaman asas tentang peristiwa dan jujukan di mana ia berlaku. Faktor-faktor berikut akan dianalisis:

- i) Syarat mesin berbahaya/pembinaan/reka bentuk; dan kelengkapan, alat, dan objek.
- ii) Persekitaran kerja fizikal, lokasi peralatan, alat dan objek di tempat kerja serta lokasi pekerja-pekerja di tempat kerja
- iii) Tindakan pekerja/tugasan/aktiviti kerja prosedur peralatan perlindungan peribadi
- iv) Latihan penilaian pengurusan program penyeliaan

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-3:2015 M06/P(1c/2)	Muka Surat / Page : Drpd / of : 16

Apabila peristiwa tersebut memerlukan tindakan pembetulan terpencil, tindakan pembetulan mesti dinilai berdasarkan praktikal, kos, kebolehlaksanaan, kebolehpercayaan, dan penerimaan.

Penyiasat kemudian mesti menentukan jika sesuatu keadaan atau tindakan tidak selamat disebabkan peristiwa tersebut. Satu keadaan yang tidak selamat adalah bahaya mekanikal dan/atau fizikal yang diiktiraf tetapi tidak diperbetulkan dan/atau diabaikan, atau bahaya mekanikal dan/atau fizikal yang tidak diiktiraf. Perbuatan yang tidak selamat adalah satu sisihan pekerja daripada arahan bertulis dan/atau lisan, polisi, amalan, prosedur atau amalan kerja.

Sebab-sebab berikut daripada perbuatan yang tidak selamat adalah dianggap punca kemalangan paling kerap:

- Ketidakupayaan fizikal
- Terlalu percaya
- Pelupa
- Kebosanan
- Mengabaikan bahaya
- Tergesa-gesa yang tidak wajar
- Gangguan
- Kemarahan
- Sikap acuh tak acuh
- Tidak sabar
- Bergurau kasar
- Keletihan
- Kebencian kuasa
- Tidak memberi tumpuan kepada arahan
- Tekanan
- Kebimbangan

Apabila soalan-soalan lain yang datang ke fikiran, ia perlu direkodkan dan dijawab. Meringkaskan maklumat dan merekodkan semua fakta mengenai laporan kemalangan.

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-3:2015 M06/P(1c/2)	Muka Surat / Page : Drpd / of : 16

Berikut menunjukkan beberapa faktor sumbangan manusia yang disenaraikan di atas:

Seorang pekerja yang tidak mempunyai kemahiran di tempat kerja untuk memungkah beban berat boleh menjadi penat dengan usaha untuk melakukannya jika dibandingkan dengan seorang yang berkemahiran dan melakukannya dengan mudah. Pekerja yang tidak mahir ini juga ketinggalan di belakang walaupun dia cuba untuk tergesa-gesa untuk menyudahkan kerjanya. Dalam menghadapi kesukaran yang kecil, beliau boleh hilang sabar dan mencampakkan beban berat yang menyebabkan kecederaan lain. Faktor-faktor lain yang menyumbang kepada perbuatan tidak selamat adalah tergesa-gesa yang tidak wajar, keletihan dan kekurangan kemahiran. Walau bagaimanapun, puncanya adalah kekurangan latihan yang mencukupi.

2.7 Menyediakan laporan siasatan

Rekod-rekod kemalangan yang tepat atau hampir tersasar adalah penting dalam penyiasatan kemalangan melalui program analisis dan kemudiannya siasatannya berjaya. Penyiasatan kemalangan yang didokumenkan akan mengandungi maklumat yang boleh digunakan untuk mengelakkan kemalangan pada masa depan.

Siasatan perlu dikendalikan oleh penyelia dan dikaji semula oleh orang lain yang dianggap sesuai. Penyiasat perlu mengetahui jenis kerja, bagaimana ia boleh diaplikasikan, dan menurut syarat-syarat apa ia telah dilaksanakan. Soalan dan sikap pihak penyiasat hendaklah menunjukkan bahawa tujuan adalah untuk mengumpul fakta tepat, bukan mencari kesalahan atau menyalahkan.

Siasatan perlu menghala kepada punca kemalangan tersebut dan menjawab soalan-soalan berikut:

- i) Pada takat mana sistem rosak?
- ii) Adakah kaedah-kaedah dan peraturan-peraturan yang dilanggar?
- iii) Adakah susun atur kerja bermutu rendah, proses atau operasi menyumbang kepada kemalangan?
- iv) Apakah faktor manusia atau alam sekitar menyumbang kepada kemalangan?

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-3:2015 M06/P(1c/2)	Muka Surat / Page : Drpd / of : 16

Penyiasat harus bermula dengan mengkaji dan menilai lokasi kemalangan. Peristiwa yang menyebabkan kemalangan tersebut perlu dibina semula. Taklimat di tapak dan ceramah melalui lakunan semula boleh membantu menjelaskan hubungan antara krew kerja atau orang, mesin, dan persekitaran.

Jangan sekali-kali meminta pekerja mengulangi sesuatu kerja yang jelas melanggar arahan atau satu amalan kerja yang tidak selamat.

dokumenkan tempat kejadian kemalangan dengan mengambil gambar, data ukuran, dan melukis gambarajah. Senaraikan semua mesin, peralatan, dan bahan-bahan yang telah digunakan. Dapatkan saksi-saksi. Walaupun kecederaan kecil, penyiasatan perlu diteruskan, jika terdapat kecederaan serius, penyiasatan perlu ditangguh sehingga keperluan perubatan telah diperolehi.

2.8 Melengkapkan borang penyiasatan kemalangan

Bab ini menyediakan dua (2) borang siasatan kemalangan. Borang pertama adalah satu dokumen versi pendek, dua muka surat yang perlu digunakan apabila kecederaan memerlukan bantuan pertolongan cemas sahaja. Borang kedua adalah enam (6) muka surat dan menyediakan analisis yang lebih mendalam.

2.9 Ulasan dan kelulusan

Berikut adalah senarai individu-individu yang akan meneliti borang penyiasatan kemalangan:

- i) Penyelia
- ii) Ketua Cawangan, Pengurus Kawasan, Penguasa Kawasan
- iii) Penyelaras Keselamatan (kawasan berfungsi)
- iv) Pegawai Pendakwa Raya Keselamatan dan Kesihatan (pekerja daerah)
- v) Pegawai Ibu Pejabat Keselamatan dan Kesihatan (kakitangan ibu pejabat)

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-3:2015 M06/P(1c/2)	Muka Surat / Page : Drpd / of : 16

SOALAN / QUESTIONS :

1. Apakah yang dimaksudkan dengan NADOPOD?

.....

.....

2. Mengapa melaporkan kemalangan kepada pihak berkuasa adalah penting?

.....

.....

3. Berapa lamakah tempoh untuk melaporkan sebarang kemalangan maut yang berlaku di tempat kerja kepada pihak berkuasa?

.....

.....

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-3:2015 M06/P(1c/2)	Muka Surat / Page : Drpd / of : 16

RUJUKAN/REFERENCES:

1. Occupational Safety and Health Act 1994, (2010) Malaysia, Penerbitan Akta (M), ISBN-978-967-576-9221.
2. Chesebro T.; O'Connor L.; Rios F., (2009), Communicating in the Workplace. Prentice Hall. ISBN-13 978-0136136910.
3. Vergo P., (1974). Health and Safety at Work etc Act 1974, (Public General Acts – Elizabeth II), TSO. ISBN-13 978-0105437741
4. Health and Safety Executive, (1998), Workplace Health, Safety and Welfare: Workplace (Health, Safety and Welfare) Regulations 1992- Approved Code of Practice and Guidance (Health and Safety Commission). HSE Books. ISBN-13 978-0717604135.

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-3:2015 M06/P(1c/2)	Muka Surat / Page : Drpd / of : 16

CONTOH :

Lampiran 1 : LAPORAN SIASATAN KEMALANGAN

Laporan Penyiasatan kemalangan kecederaan kecil

Tarikh Kemalangan Berlaku: _____ masa: _____ pagi _____ petang

Nama Pekerja Tercedera: _____

Nama Penyelia / Penyiasat: _____

Apakah jelas jenis kecederaan pekerja?

KETERANGAN DARIPADA KEMALANGAN: Apa pekerja lakukan?

LOKASI: Di mana kemalangan terjadi?

SAKSI : Senarai nama pekerja yang mungkin menjadi saksi:

KEADAAN TIDAK SELAMAT: Apakah tidak selamat tentang operasi, peralatan/alatan atau lokasi? Mengapa pula keadaan tidak selamat wujud?

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-3:2015 M06/P(1c/2)	Muka Surat / Page : Drpd / of : 16

PERBUATAN YANG TIDAK SELAMAT: Apa yang dilakukan/tidak dilakukan, atau apa pula sesiapa sahaja buat/gagal berbuat demikian menyebabkan kemalangan?

CADANGAN: Apakah tindakan telah/perlu diambil untuk mencegah kemalangan yang serupa?

1. _____
2. _____
3. _____

CATATAN ATAU KOMEN:

DISEDIAKAN OLEH: _____

TARIKH: _____

DILULUSKAN OLEH: _____

TARIKH: _____

SALINAN DIHANTAR KEPADA:

Daerah/Ibupejabat Keselamatan

DATE: _____



JPK

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

KERTAS TUGASAN
(ASSIGNMENT SHEET)

KOD DAN NAMA PROGRAM / <i>PROGRAM'S CODE AND NAME</i>	Z-009-3:2015 CORE ABILITY	
TAHAP / LEVEL	TIGA (3)	
NO. DAN TAJUK KEBOLEHAN TERAS / <i>CORE ABILITY NO. AND TITLE</i>	CA06 KEPEKAAN PERLAKSANAAN KESIHATAN, KESELAMATAN DAN PERSEKITARAN	
NO. DAN PENYATAAN KEBOLEHAN / <i>ABILITY NO. AND STATEMENT</i>	06.01 APLIKASI KEPEKAAN KESIHATAN 06.02 APLIKASI KEPEKAAN KESELAMATAN 06.03 APLIKASI KEPEKAAN ALAM SEKITAR	
NO. KOD / CODE NO.	Z-009-3:2015 M06/T(1c/2)	Muka Surat / Page : 1 Drpd / of : 5

TAJUK/TITLE : PELAKSANAAN KESELAMATAN DAN KESIHATAN (OSH)

TUJUAN/PURPOSE :

Kertas Tugas ini bertujuan untuk memantapkan pengetahuan dan pemahaman pelatih mengenai laporan siasatan kemalangan.

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-3:2015 M06/T(3/4)	Muka Surat / Page : Drpd / of : 5

ARAHAN/INSTRUCTION:

Pelatih hendaklah menjawab semua soalan dan dibenarkan merujuk Kertas Penerangan Z-009-3:2015-M06/P(1c/2)

SOALAN/QUESTION:

1. Apakah kejadian yang memerlukan majikan memberitahu pejabat Jabatan Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan terdekat sekiranya kejadian tersebut telah berlaku atau mungkin berlaku?
 - I. Kemalangan
 - II. Kejadian berbahaya
 - III. Keracunan
 - IV. Penyakit pekerjaan
 - A. I, II dan III
 - B. I,II dan IV
 - C. II, III dan IV
 - D. I, II, III dan IV.

(1 markah)

2. Siapakah pengamal perubatan berdaftar yang dibolehkan merawat atau melawat pesakit yang mengalami penyakit yang disenaraikan di bawah Akta Kilang dan Jentera 1967 atau peraturan yang dibuat di bawah Akta Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan 1994?
 - A. Doktor persendirian
 - B. Doktor panel
 - C. Doktor kerajaan
 - D. Doktor Kesihatan Pekerjaan

(1 markah)

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-3:2015 M06/T(3/4)	Muka Surat / Page : Drpd / of : 5

3. Setiap majikan hendaklah menyenggara rekod tahunan semua kemalangan, kejadian berbahaya, penyakit pekerjaan dan keracunan pekerjaan yang telah berlaku berkaitan dengan kerja di bawah kawalannya. Bilakah rekod tahunan ini perlu dikemukakan kepada Jabatan Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan?

A. Sebelum 31 Januari
B. Sebelum 31 Mach
C. Sebelum 30 Jun
D. Sebelum 31 Disember

(1 markah)

4. Apakah tindakan yang perlu diambil oleh majikan sekiranya seorang pekerja mengalami kecederaan fizikal dan tidak dapat bekerja melebihi empat (4) hari akibat kemalangan yang berpunca daripada kerja?

A. Memberi cuti
B. Membawanya ke hospital untuk rawatan
C. Menghentikan operasi
D. Melaporkan kepada Jabatan Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan

(1 markah)

5. Apakah tujuan utama siasatan kemalangan?

A. Kepatuhan kepada undang-undang
B. Mengenal pasti punca kemalangan
C. Menyediakan tindakan pembetulan
D. Mengelakkan kemalangan berulang

(1 markah)

6. Siapakah yang perlu menjalankan siasatan kejadian kemalangan di tempat kerja?

(3 markah)

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-3:2015 M06/T(3/4)	Muka Surat / Page : Drpd / of : 5

7. Apakah maklumat yang perlu dimasukkan dalam siasatan kemalangan di tempat kerja?

(3 markah)

8. Siapakah yang akan meneliti Borang Siasatan Kemalangan?

(5 markah)

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-3:2015 M06/T(3/4)	Muka Surat / Page : Drpd / of : 5

SKEMA JAWAPAN

1. D
2. D
3. A
4. D
5. D

6.
 - i. Pegawai Keselamatan dan Kesihatan.
 - ii. Penyelia Baris Pertama
 - iii. Penyelia Baris Kedua

7.
 - i. Ciri-ciri kerja
 - ii. Persekitaran
 - iii. Faktor masa

8.
 - i. Penyelia
 - ii. Ketua Cawangan, Pengurus Wilayah, Penguasa Kawasan
 - iii. Penyelaras Keselamatan (kawasan fungsi)
 - iv. Pegawai Keselamatan dan Kesihatan Daerah (pekerja daerah)
 - v. Pegawai Keselamatan dan Kesihatan Ibu Pejabat (pekerja ibu pejabat)



JPK

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

KERTAS PENERANGAN
(*INFORMATION SHEET*)

KOD DAN NAMA PROGRAM / <i>PROGRAM'S CODE AND NAME</i>	Z-009-3:2015 CORE ABILITY	
TAHAP / LEVEL	TIGA (3)	
NO. DAN TAJUK KEBOLEHAN TERAS / <i>CORE ABILITY NO. AND TITLE</i>	CA06 KESEDARAN PERLAKSANAAN KESIHATAN, KESELAMATAN DAN PERSEKITARAN	
NO. DAN PENYATAAN KEBOLEHAN / <i>ABILITY NO. AND STATEMENT</i>	06.01 APLIKASI KEPEKAAN KESIHATAN 06.02 APLIKASI KEPEKAAN KESELAMATAN 06.03 APLIKASI KEPEKAAN ALAM SEKITAR	
NO. KOD / CODE NO.	Z-009-3:2015 M06/P(2/2)	Muka Surat / Page : 1 Drpd / of : 19

TAJUK/TITLE : PELAKSANAAN KESEDARAN ALAM SEKITAR

TUJUAN/PURPOSE :

Kertas Penerangan ini bertujuan untuk menerangkan mengenai Akta dan Peraturan alam sekitar, pemuliharaan alam sekitar dan pelan tindakan kecemasan alam sekitar.

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-3:2015 M06/P(2/2)	Muka Surat / Page : Drpd / of : 19

PENERANGAN/INFORMATION :

1. Keperluan Perundangan Alam Sekitar

Dalam mempromosikan pembangunan alam sekitar yang mantap dan mampan, Kerajaan Malaysia telah menyiapkan undang-undang dan keperluan institusi yang faktor-faktor alam sekitar akan diberi pertimbangan dari peringkat awal perancangan sesuatu projek. Menurut keperluan pelesenan untuk menubuhkan perniagaan/industri dalam negara, keperluan dan penilaian alam sekitar merupakan kelulusan peringkat kedua yang perlu diperolehi selepas perniagaan atau industri didaftarkan.

1.1 Akta Kualiti Alam Sekeliling 1974 (EQA)

Undang-undang yang berkaitan dengan pencegahan, pengurangan, kawalan pencemaran dan pembaikan alam sekitar di Malaysia ialah Akta Kualiti Alam Sekeliling 1974. Akta ini menghadkan pelepasan sisa ke alam sekitar dalam pelanggaran syarat-syarat yang boleh diterima. Setakat ini 38 set peraturan dan perintah telah diperkenalkan dan dikuatkuasakan. Ketua Pengarah Alam Sekitar telah dilantik oleh Menteri untuk mentadbir Akta ini dan mana-mana peraturan dan perintah yang dibuat di bawahnya.

Di bawah Akta Kualiti Alam Sekeliling (EQA), 1974 dan peraturan-peraturannya, aktiviti perindustrian dikehendaki mendapatkan kelulusan seperti di bawah daripada Ketua Pengarah Alam Sekitar sebelum pelaksanaan projek:

- i) Laporan Penilaian Impak Alam Sekitar (EIA) - di bawah Seksyen 34A EQA, 1974 (bagi aktiviti yang ditetapkan);
- ii) Penilaian kesesuaian tapak (untuk aktiviti yang tidak ditetapkan);
- iii) Kebenaran bertulis untuk pembinaan - di bawah Seksyen 19 EQA, 1974 untuk premis yang ditetapkan (kemudahan rawatan dan pelupusan buangan berjadual, kilang kelapa sawit dan kilang memproses getah asli mentah);
- iv) Pemilik perlu mengemukakan surat akuan kepada Ketua Pengarah yang mengesahkan bahawa reka bentuk dan pembinaan sistem kawalan pencemaran adalah mematuhi spesifikasi Peraturan Kualiti Alam Sekitar (udara bersih) 2014;

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-3:2015 M06/P(2/2)	Muka Surat / Page : Drpd / of : 19

- v) Lesen untuk menggunakan dan menduduki premis, dan hantaran yang ditetapkan - di bawah Seksyen 18 EQA, 1974.

Peraturan dan undang-undang alam sekitar iaitu salah satu daripada tiga strategi yang terkandung dalam EQA, 1974, merupakan peraturan pencemaran. Dua strategi lain adalah untuk menghalang dan pemulihan sebarang bentuk pencemaran. Bagi membawa undang-undang dan undang-undang lain berkaitan alam sekitar untuk berkuat kuasakan, undang-undang dan peraturan yang disenaraikan di bawah telah diperkenalkan dan dikuatkuasakan sepenuhnya oleh Jabatan Alam Sekitar.

- i) Kawalan pencemaran air berasaskan pertanian
 - i. Peraturan Kualiti Alam Sekitar (Perlesenan), 1977
 - ii. Akta Kualiti Alam Sekitar (Premis yang ditetapkan) (Kelapa Sawit mentah), 1977
 - iii. Peraturan Kualiti Alam Sekitar (Premis yang ditetapkan) (Kelapa Sawit mentah), 1977 dan (pindaan) 1982
 - iv. Akta Kualiti Alam Sekitar (Premis yang ditetapkan) (Getah Asli Mentah), 1978
 - v. Peraturan Kualiti Alam Sekitar (Premis yang ditetapkan) (Getah mentah), 1978
- ii) Kawalan perbandaraan dan pencemaran air sisa industri
 - a) Peraturan Kualiti Alam Sekitar (Efluen Industri), 2009
 - b) Peraturan Kualiti Alam Sekitar (Kumbahan), 2009
 - c) Peraturan Kualiti Alam Sekitar (kawalan pencemaran dari Stesen pemindahan sisa pepejal dan tapak pelupusan sampah), 2009
 - d) Akta kualiti alam sekitar (larangan penggunaan bahan terkawal di dalam sabun, bahan pencuci sintetik dan agen lain), 1995
- iii) Kawalan emisi perindustrian
 - a) Peraturan Kualiti Alam Sekitar (udara bersih), 2014
 - b) Hukuman / Tindakan Penguatkuasaan

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-3:2015 M06/P(2/2)	Muka Surat / Page : Drpd / of : 19

iv) Kawalan emisi kenderaan bermotor

- a) Peraturan Kualiti Alam Sekitar (kawalan emisi daripada enjin disel), 1996
- b) Peraturan Kualiti Alam Sekitar (kawalan emisi daripada enjin Petrol), 1996
- c) Peraturan Kualiti Alam Sekitar (kawalan kepekatan pendahulu dalam gasolin Motor), 1985
- d) Peraturan Kualiti Alam Sekitar (bunyi bising kenderaan motor), 1987

v) Kawalan pengurusan toksik dan sisa berbahaya

- a) Peraturan Kualiti Alam Sekitar (Buangan berjadual), 2005
- b) Peraturan Kualiti Alam Sekitar (premis yang ditetapkan) (kemudahan pelupusan dan rawatan bahan buangan berjadual), 1989 [P.U (A) 141/89]
- c) Akta Kualiti Alam Sekitar (premis yang ditetapkan) (kemudahan pelupusan dan rawatan bahan buangan berjadual), 1989
- d) Akta Kualiti Alam Sekitar (hantaran tetap)(Pembuangan berjadual) 2005 - P.U.(A) 293/2005
- e) Penggalakan Pelaburan (pengeluaran dan aktiviti yang digalakkan) (Pindaan Akta) (No. 10), 1990 (dibuat di bawah Akta Promosi Pelaburan, 1986)

vi) Pencegahan Pembakaran Terbuka

- a) Larangan pembakaran terbuka di bawah Seksyen 29A, EQA 1974
- b) Akta Kualiti Alam Sekitar (Aktiviti Pengisytiharan)(Pembakaran Terbuka), 2003

1.2 Penilaian Impak Alam Sekitar (EIA) bagi aktiviti yang ditetapkan

Penilaian impak alam sekitar (EIA) adalah satu proses pencegahan daripada berlakunya kemerosotan kualiti alam sekitar. Penilaian ini dilakukan bagi mengelakkan berlakunya kerugian terutamanya terhadap alam sekitar akibat kesilapan perancangan dan pelaksanaan sesuatu projek pembangunan.

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-3:2015 M06/P(2/2)	Muka Surat / Page : Drpd / of : 19

EIA satu pendekatan yang menyeluruh ke arah pengurusan alam sekitar yang mampan dengan melibatkan kawalan dan perancangan sumber agar wujud keseimbangan antara kepentingan projek pembangunan dengan pemeliharaan dan pemuliharaan alam sekitar yang berkualiti.

Oleh itu, sesuatu projek pembangunan khususnya projek mega yang hendak dijalankan, pemaju mestilah menyediakan laporan EIA yang lengkap untuk diteliti dan diluluskan oleh Ketua Pengarah, Jabatan Alam Sekitar. Pihak berkuasa boleh menangguh atau membatalkan sesuatu projek jika tidak menepati kehendak dan syarat yang ditetapkan dalam EIA.

Diantara projek-projek yang memerlukan kelulusan EIA adalah:-

i) Pertanian

- a) Rancangan pembangunan tanah yang meliputi kawasan seluas 500 hektar atau lebih untuk menukar tanah hutan ke kawasan pertanian.
- b) Program pertanian memerlukan penempatan semula 100 keluarga atau lebih.
- c) Pembangunan estet pertanian yang meliputi kawasan seluas 500 hektar atau lebih melibatkan perubahan dalam jenis penggunaan pertanian.

ii) Lapangan terbang

- a) Pembinaan lapangan terbang (mempunyai landasan kapal terbang 2,500 meter atau lebih).
- b) Pembangunan landasan di negeri dan taman negara.

iii) Pengairan dan Peparitan

- a) Pembinaan empangan dan tasik buatan manusia dan pembesaran tasik tiruan dengan kawasan permukaan 200 hektar atau lebih.
- b) Saliran tanah lembap, habitat hidupan liar atau hutan dara yang meliputi kawasan seluas 100 hektar atau lebih.
- c) Skim pengairan meliputi kawasan seluas 5,000 hektar atau lebih

iv) Tebus guna tanah

- a) Penebusgunaan kawasan pantai meliputi kawasan seluas 50 hektar atau lebih.

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-3:2015 M06/P(2/2)	Muka Surat / Page : Drpd / of : 19

v) Perikanan

- a) Pembinaan pelabuhan perikanan
- b) Peluasan kawasan pelabuhan melibatkan 50 peratus atau lebih
- c) Tanah projek akuakultur termasuk pembersihan hutan paya yang meliputi kawasan 50 hektar atau lebih.

vi) Perhutanan

- a) Pertukaran tanah hutan bukit kepada penggunaan yang lain meliputi kawasan seluas 50 hektar atau lebih.
- b) Pembalakan mengubah kawasan tadahan kepada kegunaan lain
- c) Pembalakan yang meliputi kawasan seluas 500 hektar atau lebih

vii) Perumahan

- a) Pembangunan perumahan yang meliputi kawasan seluas 50 hektar atau lebih.

viii) Industri

- a) Kimia – jika keupayaan pengeluaran setiap produk atau gabungan produk melebihi 100 tan metrik/hari
- b) Petrokimia – semua saiz
- c) Bukan ferus – lebur urai utama:-
 - o Aluminium – semua saiz
 - o Kuperam – semua saiz
 - o Lain-lain – pengeluaran produk 50 tan / hari dan lebih
- d) Bukan logam – simen batu klinker melalui 30 tan / jam dan lebih.
 - kapur – 100 tan / hari dan keatas putaran kapur terbakar atau 50 tan / hari dan keatas relau tegak.
- e) Besi dan keluli – memerlukan bijih besi sebagai bahan mentah untuk pengeluaran yang lebih besar daripada 100 tan/hari; atau menggunakan besi sebagai bahan mentah untuk pengeluaran melebihi 200 tan/hari
- f) Limbungan – Tanah berat mati melebihi 5000 tan.
- g) Kertas dan pulpa – keupayaan pengeluaran 50 tan / hari dan lebih.

ix) Infrastruktur

- a) Pembinaan hospital yang digunakan untuk tujuan rekreasi.

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-3:2015 M06/P(2/2)	Muka Surat / Page : Drpd / of : 19

- b) Pembangunan kawasan perindustrian sederhana dan berat yang meliputi kawasan seluas 50 hektar atau lebih.
 - c) Pembinaan jalan ekspres
 - d) Pembinaan lebuh raya nasional
 - e) Pembinaan pusat bandar baru

- x) Pelabuhan
 - a) Pembinaan pelabuhan
 - b) Penambahan pelabuhan melibatkan peningkatan sebanyak 50 peratus atau lebih dalam keupayaan pengendalian setahun

- xi) Perlombongan
 - a) Perlombongan mineral di kawasan baru di mana pajakan perlombongan meliputi keluasan melebihi 250 hektar.
 - b) Pemprosesan bijih, termasuk menumpukan perhatian untuk aluminium, tembaga, emas atau tantalum.
 - c) Pengorekan pasir melibatkan kawasan seluas 50 hektar atau lebih.

- xii) Petroleum
 - a) Pembangunan industri gas dan minyak.
 - b) Pembinaan paip di lepas pantai dan dalam pantai melebihi 50 kilometer panjang.
 - c) Pembinaan kemudahan pengasingan, pemprosesan, pengendalian dan penyimpanan gas dan minyak.
 - d) Pembinaan kilang penapis minyak.
 - e) Pembinaan depoh untuk menyimpan semua petrol, gas atau diesel (tidak termasuk perkhidmatan stesen) yang berada dalam lingkungan tiga (3) kilometer daripada mana-mana bahagian komersil, perindustrian atau kediaman dan mempunyai kapasiti menyimpan 60,000 tong atau lebih.

- xiii. Kuasa penjanaan dan penghantaran

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-3:2015 M06/P(2/2)	Muka Surat / Page : Drpd / of : 19

- a. Pembinaan stim yang dihasilkan oleh stesen janakuasa pembakaran bahan api
- b. fosil dan mempunyai kapasiti melebihi 10 megawatt.
- c. Empangan dan rancangan kuasa hidroelektrik dengan salah satu atau kedua-duanya daripada yang berikut:
- d. Empangan yang ketinggian melebihi 15 meter dan struktur sampingan yang meliputi keluasan melebihi 40 hektar;
- e. Takungan dengan kawasan permukaan melebihi 400 hektar.
- f. Pembinaan stesen janakuasa kitar.
- g. Pembinaan stesen janakuasa nuklear.

xiv. Kuari

Cadangan pengkuarian agregat, batu kapur, silika, kuarzit, batu pasir, batu marmar dan hiasan batu bangunan dalam lingkungan tiga (3) kilometer daripada mana-mana kawasan kediaman, komersil atau perindustrian yang sedia ada atau mana-mana kawasan yang lesen, permit atau kelulusan telah diberikan bagi pembangunan perumahan, komersil atau perindustrian.

xv) Kereta api

- i) Pembinaan laluan baru.
- ii) Pembinaan talian cawangan.

xvi) Pengangkutan

Pembinaan projek-projek pengangkutan laju.

xvii) Pembangunan resort dan rekreasi

- a) Pembinaan kemudahan resort pantai atau hotel yang mempunyai 80 bilik atau lebih.

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-3:2015 M06/P(2/2)	Muka Surat / Page : Drpd / of : 19

- b) Bukit Stesen resort atau hotel pembangunan meliputi kawasan seluas 50 hektar atau lebih.
- c) Pembangunan kemudahan pelancongan dan rekreasi di taman negara.
- d) Pembangunan kemudahan pelancongan dan rekreasi atau pulau-pulau di sekitar perairan yang diwartakan sebagai taman laut negara.

xviii) Sisa rawatan dan pelupusan

a) Toksik dan sisa berbahaya

- pembinaan loji penunuan
- pembinaan loji pemulihan (luar lokasi)
- pembinaan loji rawatan sisa air (luar lokasi)
- pembinaan kemudahan tapak pelupusan yang selamat
- pembinaan kemudahan penyimpanan (luar lokasi)

b) Sisa pepejal perbandaran

- pembinaan loji penunuan
- pembinaan loji pengkomposan
- pembinaan loji pemulihan/kitar semula
- pembinaan kemudahan tapak pelupusan sisa pepejal perbandaran

c) Kumbahan Perbandaran

- pembinaan loji rawatan sisa air
- pembinaan loji pembuangan ke laut.

xix) Bekalan air

- a) Pembinaan empangan, takungan reservoir dengan kawasan permukaan seluas 200 hektar atau lebih.
- b) Pembangunan air bawah tanah bagi bekalan air perindustrian, pertanian atau bandar besar lebih daripada 4,500 meter padu sehari.

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-3:2015 M06/P(2/2)	Muka Surat / Page : Drpd / of : 19

1.3 Penilaian kesesuaian lokasi (bagi aktiviti yang tidak ditetapkan)

Oleh kerana sensitiviti projek dan potensi pencemaran daripada pembinaan dan/atau operasi, beberapa aktiviti telah ditetapkan untuk melalui prosedur terperinci EIA yang melibatkan penyertaan masyarakat. Salah satu prosedur yang paling penting dan mempunyai kesan dalam tempoh pemprosesan dan syarat kelulusan tanah alam sekitar adalah kesesuaian tapak bagi projek yang dicadangkan. Tidak kira sama ada aktiviti industri yang dicadangkan akan terletak berdekatan dengan kawasan perindustrian atau sebaliknya, ia perlu dibangunkan dan diuruskan dengan langkah-langkah kawalan alam sekitar. Oleh yang demikian, semua tapak industri yang berpotensi tidak tertakluk kepada perintah EIA, 1987, terutamanya dalam industri skala kecil dan sederhana (SMI), dinasihatkan supaya merujuk kepada Jabatan Alam Sekitar untuk pertimbangan dan nasihat mengenai kesesuaian tapak. Aktiviti-aktiviti tersebut adalah:

- i) Industri besi dan keluli.
- ii) Pulpa dan kilang kertas.
- iii) Kilang simen.
- iv) Pembinaan loji janakuasa arang.
- v) Pembinaan empangan dan rancangan kuasa hidroelektrik.
- vi) Penembusgunaan tanah.
- vii) Loji insinerator (buangan terjadual dan sisa pepejal).
- viii) Tanah isian sanitari.
- ix) Projek yang melibatkan pembukaan tanah di mana 50% daripada kawasan atau lebih banyak mempunyai cerun melebihi 25 darjah (kecuali kuari).
- x) Pembalakan yang melibatkan keluasan yang melebihi 500 hektar.
- xi) Pembangunan pelancongan dan kemudahan rekreasi di pulau-pulau di sekitar perairan yang diwartakan sebagai taman laut negara.
- xii) Pembinaan loji pemulihan (luar lokasi) bagi sisa bateri asid-plumbum.
- xiii) Jadual sisa pemulihan atau rawatan yang menjana sejumlah besar sisa air terletak di hulu pengambilan bekalan air awam.
- xiv) Bukan feros – lebur urai utama.

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-3:2015 M06/P(2/2)	Muka Surat / Page : Drpd / of : 19

1.4 Peraturan Pengurusan Alam Sekitar – Keperluan orang yang kompeten (Pindaan EQA tahun 2012)

Keperluan kawal selia sendiri pengurusan alam sekitar industri di negara ini seperti yang ditetapkan di bawah Seksyen 49A, EQA 1974 memerlukan mana-mana pemunya atau penduduk premis hendaklah mendapatkan seseorang yang telah diperakui oleh Ketua Pengarah sebagai orang yang kompeten untuk menjalankan semua atau mana-mana aktiviti-aktiviti berikut:

- i) Operasi alat kawalan
- ii) Pengurusan buangan terjadual
- iii) Menjalankan kajian
- iv) Menyedia dan menyerahkan laporan, rancangan, cadangan, lukisan kejuruteraan atau dokumen lain yang berkaitan dengan hal-hal alam sekitar

Pendekatan kawal selia sendiri yang mengamalkan kaedah cegah dan pantau prestasi sebagai alat untuk memantau dan menilai prestasi pelbagai unit operasi dan proses sistem kawalan pencemaran adalah salah satu yang berkesan dan pendekatan utama dalam kawalan pencemaran alam sekitar yang diamalkan oleh banyak agensi perlindungan alam sekitar di seluruh dunia.

Kejayaan operasi sistem kawalan pencemaran terletak di tangan pengusaha / penyelia. Orang yang kompeten (berpengetahuan dan berkemahiran / pengendali / penyelia) tahu bagaimana untuk memantau proses, tahu faktor-faktor yang menjejaskan prestasi, keadaan operasi yang baik dan mengekalkannya serta bertindak balas terhadap situasi yang tidak baik, memahami tanggungjawab sosial dan implikasi undang-undang untuk ketidakpatuhan.

2. Pemuliharaan Alam Sekitar

Pemuliharaan alam sekitar ditakrifkan sebagai kaedah penggunaan, pengendalian dan pengurusan sumber alam semula jadi untuk mengelakkan kerugian, kerosakan dan pembaziran. Pemeliharaan dan pemuliharaan sumber dapat memastikan kesinambungan sumber alam semula jadi untuk generasi akan datang.

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-3:2015 M06/P(2/2)	Muka Surat / Page : Drpd / of : 19

Dengan menggunakan alam sekitar secara mampan, alam sekitar dan sumber semula jadinya tidak akan musnah, dan akan tersedia untuk digunakan untuk masa yang sangat lama. Jika tanah tidak diuruskan dengan betul dan sumber tidak digunakan secara mampan, alam sekitar akan musnah, dan kaedah pemuliharaan akan gagal.

Pemuliharaan alam sekitar ialah tindakan memulihara atau menjimatkan sumber semula jadi melalui pengurusan yang teliti. Hal ini bermakna sumber harus digunakan dengan bijak dan bertanggungjawab. Contohnya dengan mengurangkan sisa buangan, pokok-pokok dapat diselamatkan.

2.1 : Konsep Pemuliharaan.

Pemuliharaan ialah konsep yang luas, bukan hanya melibatkan aspek saintifik tetapi melibatkan etika, moral, ekonomi dan juga politik. Pemuliharaan bagi jurutera petroleum sebahagian besarnya adalah untuk mengurangkan sisa daripada pengekstrakan yang tidak lengkap. Sementara itu, pemuliharaan bagi pengawas hutan adalah dengan melestarikan hasil produk. Dalam semua kes, pemuliharaan berkaitan dengan pembangunan yang bijak dan cara penggunaan semua jenis sumber semula jadi.

Takrifan umum pemuliharaan adalah “memaksimumkan lebihan masa faedah jaringan sosial daripada sumber barangan dan perkhidmatan”. Walaupun ia berasaskan teknologi, pemuliharaan tidak dapat terlepas daripada penentuan nilai dari segi sosial.

Pemuliharaan boleh juga ditakrifkan sebagai pencapaian tertinggi kualiti kehidupan manusia yang mampan dengan menggunakan persekitaran secara rasional, perlindungan alam semula jadi untuk memperkaya kehidupan manusia dan mengawal atau menghapuskan pencemaran alam sekitar dalam pelbagai bentuk manifestasinya.

Pemuliharaan menyokong amalan yang dapat mengekalkan sumber bumi tempat manusia bergantung padanya atau mendapatkan kepentingan secara berterusan. Pemuliharaan berasal daripada prinsipnya, iaitu pengetahuan berkenaan ekologi, sains berkenaan dengan perhubungan antara hidupan dengan persekitaran mereka.

Persoalan yang timbul adalah, mengapakah terdapat keperluan untuk pemuliharaan?

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-3:2015 M06/P(2/2)	Muka Surat / Page : Drpd / of : 19

Antara sebabnya termasuklah :

- i) Populasi dunia semakin meningkat pada kadar yang membimbangkan,
- ii) Sumber dunia sedang digunakan pada kadar yang semakin meningkat disebabkan peningkatan populasi.
- iii) Pencemaran semakin meningkat seiring peredaran masa, dan
- iv) Kemusnahan disebabkan oleh aktiviti manusia yang kadangkala tidak dapat dipulihkan.

Pemuliharaan melibatkan pengkalan alam semula jadi manusia termasuklah sumber udara, air, tanah dan bentuk kehidupan yang terbatas. Pemuliharaan melibatkan tanggungjawab bersama kerajaan, organisasi swasta, industri dan individu dan menyetor dana, kewangan bagi penyelidikan ekologi dan pelaksanaan projek pemuliharaan.

3. Matlamat dan Prinsip Pemuliharaan.

3.1 Matlamat pemuliharaan adalah;

- i) Memastikan pemeliharaan alam semula jadi berkualiti dikira sebagai nilai estetika serta keperluan produk.
- ii) Memastikan penghasilan berterusan tumbuhan, haiwan dan bahan mentah yang berguna bagi memantapkan keseimbangan kitaran penuaian dan pembaharuan.

3.2 Prinsip Pemuliharaan

Pemuliharaan dicapai melalui langkah yang diambil memihak kepada peningkatan kelangsungan sumber semula jadi dan memperbaiki corak penggunaan. Beberapa tindakannya adalah seperti yang berikut:

- i) Penggunaan Sumber Secara Rasional
 - ii) Penghasilan yang mampan
 - iii) Pemulihan Semula
 - iv) Perlindungan
 - v) Penggunaan Semula
 - vi) Penggantian
 - vii) Peruntukan

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-3:2015 M06/P(2/2)	Muka Surat / Page : Drpd / of : 19

viii) Integrasi / penyepaduan

i. Penggunaan Sumber Secara Rasional

Penggunaan sumber secara rasional adalah salah satu konsep pemuliharaan sumber asli, terutamanya dalam keadaan tidak terganggu kerana ia merupakan kepentingan saintifik, mempunyai tarikan estetika atau dapat diwujudkan semula. Pemeliharaan juga merupakan tujuan ekologi dengan memelihara fungsi persekitaran keseluruhannya sebagai contoh, perlindungan hutan memastikan penghasilan air yang mampan ke dalam takungan bandar, dan perlindungan muara bagi mengekalkan perikanan di lautan.

Rasional penggunaan bukan hanya pemeliharaan. Ia juga melibatkan penggunaan sumber secara langsung untuk komoditinya atau nilai penciptaan semula. Oleh itu, penuaian tanaman perhutanan, ternakan ragut padang rumput, menangkap ikan dan memburu haiwan liar yang dianggap sah sebagai sebahagian penggunaan sumber semula jadi secara rasional, jika ia dapat dijalankan dalam sebarang cara mengekalkan sumber dan tidak membahayakan.

ii. Penghasilan yang mampan:

Konsep hasil berterusan terlibat dalam aktiviti ini. Hal ini bermaksud tanaman tahunan berlebihan bagi individu jadi, untuk tidak membahayakan stok pembiakan haiwan ternakan atau ikan. Begitu juga, pemotongan pokok atau meragut rumput perlu mengeluarkan hanya kenaikan tahunan dan sebagainya.

iii. Pemulihan Semula.

Pemulihan semula adalah aspek lain yang penting bagi pemuliharaan. Ia adalah pengukuran pemuliharaan yang dikenali secara meluas, yang pada dasarnya merupakan pembetulan bagi kecuai aktiviti yang menjejaskan daya pengeluaran sumber asas. Kawasan pembasmian hutan dan pelombongan dan tanah tandus dapat dipulihkan bersama-sama beberapa usaha. Haiwan yang pupus dan populasi tumbuhan dapat dipulihkan jika ia dilindungi. Pengukuran ini kebiasaannya digunakan dalam tanah moden dan amalan pemuliharaan air pada tanah pertanian. Pemulihan semula adalah sesuatu yang boleh didapati hanya selagi sepsis dilindungi dan kepelbagaian genetik hidupan dikekalkan. Apabila spesies menjadi pupus, pemulihan

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-3:2015 M06/P(2/2)	Muka Surat / Page : Drpd / of : 19

semula keadaan sebelumnya menjadi suatu yang mustahil.

iv. Perlindungan.

Perlindungan sumber semula jadi daripada eksploitasi secara komersial adalah untuk memanjangkan kegunaannya bagi mewujudkan semula, melindungi kawasan tadahan air, dan kajian saintifik. Ini adalah konsep berdasarkan penubuhan dan perlindungan taman dan pelbagai jenis rizab.

v. Penggunaan Semula

Penggunaan semula ialah guna semula bahan buangan, antaranya penggunaan dalam industri air setelah ia ditulenkan dan disejukkan. Proses yang sama menjadi kitaran semula jika bahan air memerlukan rawatan minor sebelum ia dapat digunakan, iaitu dalam pembuatan besi menggunakan besi buruk.

vi. Penggantian:

Penggantian, satu daripada langkah pemuliharaan yang penting, mempunyai dua aspek: (i) penggunaan sumber yang biasa dan bukan satu yang jarang-jarang digunakan untuk tujuan yang sama, (ii) penggunaan yang boleh diperbaharui berbanding dengan sumber yang tidak boleh diperbaharui apabila keadaan mengizinkan.

vii. Peruntukan:

Peruntukan berkenaan strategi penggunaan- penggunaan sumber yang terbaik. Bagi kebanyakan sumber dan produk, harga pasaran diputuskan berdasarkan penggunaan sumber, tetapi di bawah keadaan tertentu, sebaliknya kebajikan umum boleh ditentukan. Peruntukan sumber boleh dikawal oleh kerajaan melalui penggunaan kuota, catuan dan permit secara terang-terangan.

viii. Integrasi / penyepaduan

Penyepaduan (Integrasi) dalam pengurusan sumber ialah langkah pemuliharaan kerana ia memaksimumkan tempoh masa, jumlah barangan dan perkhidmatan yang boleh didapati daripada sumber, atau sumber kompleks seperti lembah sungai. Keadaan ini adalah lebih baik untuk memaksimumkan

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-3:2015 M06/P(2/2)	Muka Surat / Page : Drpd / of : 19

faedah tertentu daripada sumber yang tunggal dengan mengorbankan faedah lain atau sumber lain. Penyepaduan (Integrasi) merupakan objektif pusat perancangan.

3. Pelan Tindakan Kecemasan Alam Sekitar

Pelan Tindakan Kecemasan merupakan satu program yang dijalankan di bawah Keselamatan, Kesihatan dan alam sekitar. Ia amat penting dilaksanakan supaya dapat melakukan tindakan atau respon yang sewajarnya apabila berlaku kecemasan.

Kecemasan adalah kejadian yang tidak dijangka, yang memerlukan tindakan segera disebabkan memberi ancaman kepada orang ramai harta benda dan alam sekitar. Lazimnya, apabila berlaku kecemasan, suasana panik dan huruhara akan terjadi. Sekiranya, pelan tindakan kecemasan telah dibentuk, ia dapat memudahkan kerja-kerja mengurus dengan lebih efektif dan efisien semasa situasi kecemasan.

Plan tindakan kecemasan (ERP) adalah satu plan yang berkesan, yang dibangunkan oleh majikan untuk diaplikasi ketika berlaku kecemasan. Objektif plan tindakan kecemasan adalah:-

- i) Untuk menyelamatkan orang ramai dan alam sekitar.
- ii) Untuk mengawal keadaan dan menghadkan kerosakan.
- iii) Untuk mengawal punca insiden.

Plan ini menggariskan langkah-langkah asas yang diperlukan untuk mengendalikan keadaan kecemasan dan memberi bimbingan yang sesuai tentang apa yang perlu dilakukan dalam keadaan kecemasan.

Langkah-langkah perancangan kecemasan adalah:-

- i) Kenal pasti hazard dan risiko.
- ii) Menilai plan tindakan kecemasan.
- iii) Tentukan objektif dan plan.
- iv) Pilih plan tindakan kecemasan.
- v) Tentukan operasi tindakan keemasan
- vi) Tulis plan tindakan

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-3:2015 M06/P(2/2)	Muka Surat / Page : Drpd / of : 19

Diantara persediaan yang perlu dilakukan dalam menyediakan pelan tindakan kecemasan adalah:-

- i) Menyediakan prosedur melaporkan insiden seperti senarai nombor telepon.
- ii) Menyediakan kaedah pemberitahuan situasi kecemasan seperti loceng penggera.
- iii) Membentuk pasukan tindakan kecemasan
- iv) Mengenalpasti tempat berkumpul yang ditetapkan
- v) Mengenalpasti pintu keluar (exit door) dan tanda arah keluar
- vi) Menyediakan pelan lantai tempat kerja
- vii) Mengadakan latihan tindakan kecemasan

Perancangan kecemasan adalah kaedah-kaedah yang perlu diamalkan apabila malapetaka terjadi. Kejayaan tindakan kecemasan bergantung kepada kecekapan anggota pasukan (ERT) melaksanakan tugas secara individu atau pasukan. Plan yang berkesan mestilah mempunyai program latihan untuk memberikan kemahiran yang diperlukan. Ketika latihan, semua pekerja diberi peranan yang bersesuaian dengan kedudukan mereka di tempat kerja. Perkara yang penting semasa menjalani latihan adalah untuk membuat semua pekerja selesa dengan peranan masing-masing dan dapat membentuk keyakinan diri ketika berhadapan dengan bencana sebenar. Amnya sebuah plan latihan yan berkesan mestilah menyatakan 'apa yang perlu dilakukan, siapa yang melakukan dan bagaimana ia dilakukan'.

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-3:2015 M06/P(2/2)	Muka Surat / Page : Drpd / of : 19

SOALAN/QUESTION :

1. Apakah peraturan yang digunakan untuk mengawal pencemaran berasaskan pertanian?

.....

2. Senaraikan aktiviti yang ditetapkan di bawah keperluan pertanian untuk mendapatkan kelulusan EIA daripada Ketua Pengarah Alam Sekitar

.....

3. Mengapa sesuatu projek perlu melalui penilaian kesesuaian lokasi?

.....

4. Apakah peraturan yang digunakan untuk mengawal efluen perindustrian?

.....

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-3:2015 M06/P(2/2)	Muka Surat / Page : Drpd / of : 19

RUJUKAN / REFERENCES:

1. Environmental Quality Act 1974 (Act 127): regulations, rules & orders,(2009) ISBN 978-967891-934-0
2. Occupational Safety and Health Act 1994 and Regulation, (2009) Malaysia, Penerbitan Akta (M), ISBN-967701188-X.
3. Department of Environment, Ministry of Science, Technology and Environment (2000). "A Handbook of Environmental Impact Assessment Guideline.": Department of Environment, Malaysia.



JPK

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

KERTAS TUGASAN
(ASSIGNMENT SHEET)

KOD DAN NAMA PROGRAM / <i>PROGRAM'S CODE AND NAME</i>	Z-009-3:2015 KEBOLEHAN TERAS	
TAHAP / LEVEL	TIGA (3)	
NO. DAN TAJUK KEBOLEHAN TERAS / <i>CORE ABILITY NO. AND TITLE</i>	CA06 KEPEKAAN PERLAKSANAAN KESIHATAN, KESELAMATAN DAN PERSEKITARAN	
NO. DAN PENYATAAN KEBOLEHAN / <i>ABILITY NO. AND STATEMENT</i>	06.01 APLIKASI KEPEKAAN KESIHATAN 06.02 APLIKASI KEPEKAAN KESELAMATAN 06.03 APLIKASI KEPEKAAN ALAM SEKITAR	
NO. KOD / CODE NO.	Z-009-3:2015 M06/T(2/2)	Muka Surat / Page : 1 Drpd / of : 4

TAJUK/TITLE : PELAKSANAAN ALAM SEKITAR

TUJUAN/PURPOSE :

Kertas Tugas ini bertujuan untuk memantapkan pengetahuan dan pemahaman pelatih mengenai akta, undang-undang dan peraturan alam sekitar.

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-3:2015 M06/T(4/4)	Muka Surat / Page : Drpd / of : 4

ARAHAN/INSTRUCTION:

Pelatih hendaklah menjawab semua soalan dan dibenarkan merujuk Kertas Penerangan Z-009-3:2015-M06/P(2/2)

SOALAN/QUESTION:

Untuk soalan no. 1 – 2, jawab **betul (B)** atau **salah (S)** untuk pernyataan yang diberi.

1. Perusahaan makanan tradisional perlu merujuk kepada Jabatan Alam Sekitar untuk pertimbangan dan nasihat mengenai kesesuaian tapak.

(1 markah)

2. Sebelum sesuatu projek pembinaan disokong oleh Ketua Pengarah Jabatan Alam Sekitar, Penilaian Kesan Keselamatan dan Kesihatan perlu dilakukan.

(1 markah)

3. Berikan tiga (3) aktiviti industri yang perlu mendapatkan kelulusan Penilaian Kesan Alam Sekitar daripada Ketua Pengarah Jabatan Alam Sekitar

(3 markah)

4. Apakah kriteria yang memerlukan Penilaian Kesan Alam Sekitar (EIA) sebelum pembinaan kawasan perumahan dapat dilakukan?

- A. Luas kawasan perumahan kurang daripada 30 hektar.
- B. Luas kawasan perumahan lebih daripada 30 hektar.
- C. Luas kawasan perumahan kurang daripada 50 hektar.
- D. Luas kawasan perumahan lebih daripada 50 hektar.

(1 markah)

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-3:2015 M06/T(4/4)	Muka Surat / Page : Drpd / of : 4

5. Mengapakah Akta Kualiti Alam Sekitar 1974 dikuatkuasakan di negara ini?

- A. Untuk menjamin keselamatan, kesihatan dan kebajikan pekerja.
 - B. Untuk mencegah, menghapus dan mengawal pencemaran serta mengukuhkan alam sekitar.
 - C. Untuk mencegah, menghapus dan mengawal kos pencemaran serta mengukuhkan aktiviti perniagaan alam sekitar.
 - D. Untuk menjamin keselamatan negara dan melindungi haiwan.
- (1 markah)

6. Yang manakah antara yang berikut BUKAN di bawah kawalan Jabatan Alam Sekitar.

- A. Kawalan pencemaran air berasaskan pertanian.
 - B. Kawalan bahan cemar industri
 - C. Kawalan pengurusan sisa toksik dan berbahaya
 - D. Kawalan lalu lintas kenderaan bermotor
- (1 markah)

7. Apakah akta, undang-undang dan peraturan yang digunakan untuk mengawal selia pencemaran?

- A. Peraturan Kualiti Alam Sekitar (Premis Yang Ditetapkan) (Getah Asli Mentah) 1978
 - B. Akta Kilang dan Jentera 1967 (Keselamatan, Kesihatan dan Kebajikan), Peraturan 1974
 - C. Peraturan-Peraturan Kualiti Alam Sekeliling (Kumbahan dan Effluen Perindustrian), 1979
 - D. Peraturan Kenderaan Bermotor (Kawalan Pelepasan Asap dan Gas), 1977 (yang dibuat di bawah Ordinan Lalulintas Jalan 1958)
- (1 markah)

8. Salah satu aktiviti yang dinyatakan di bawah Penilaian Kesan Alam Sekitar ialah kuari. Manakah antara kawasan berikut tidak perlu dipertimbangkan dalam penilaian kesan alam sekitar dalam lingkungan jarak 3 km dari aktiviti kuari?

- A. Kawasan perumahan sedia ada
 - B. Kawasan perdagangan sedia ada
 - C. Ladang pertanian sedia ada
 - D. Kawasan perindustrian sedia ada
- (1 markah)

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-3:2015 M06/T(4/4)	Muka Surat / Page : Drpd / of : 4

SKEMA JAWAPAN

1. Salah
2. Salah
3. Kimia, petrokimia, bebas ferus, bebas logam, besi dan keluli, limbungan kapal, kertas dan pulpa.
4. D
5. B
6. D
7. B
8. C



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

KERTAS KERJA (WORKSHEET)

KOD DAN NAMA PROGRAM / <i>PROGRAM'S CODE AND NAME</i>	Z-009-3:2015 KEBOLEHAN TERAS	
TAHAP / LEVEL	TIGA (3)	
NO. DAN TAJUK KEBOLEHAN TERAS / <i>CORE ABILITY NO. AND TITLE</i>	CA06 KEPEKAAN PERLAKSANAAN KESIHATAN, KESELAMATAN DAN PERSEKITARAN	
NO. DAN PENYATAAN KEBOLEHAN / <i>ABILITY NO. AND STATEMENT</i>	06.01 APLIKASI KEPEKAAN KESIHATAN 06.02 APLIKASI KEPEKAAN KESELAMATAN 06.03 LAKSANA PEMATUHAN ALAM SEKITAR	
NO. KOD / CODE NO.	Z-009-3:2015 M06/K(1/1)	Mukasurat / Page: 86 Drpd / Of : 5

TAJUK / TITLE : LAKSANA KEPEKAAN KESIHATAN, KESELAMATAN DAN ALAM SEKITAR

TUJUAN PEMBELAJARAN / INSTRUCTIONAL AIMS

Pelatih mesti boleh:-

1. Kenal pasti tabii keperluan kesihatan, keselamatan dan alam sekitar
2. Kaji keperluan kesihatan, keselamatan dan alam sekitar
3. Perhati kepekaan kesihatan, keselamatan dan alam sekitar
4. Cadang pengawasan kesihatan dan keselamatan diperlukan
5. Urus potensi hazard kesihatan, keselamatan dan alam sekitar
6. Patuh prosedur kecemasan kesihatan, keselamatan dan alam sekitar

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-3:2015 M06/K(1/1)	Mukasurat / Page : 87 Drpd / of : 5

7. Fahami perundangan OSH
8. Sahkan kawalan risiko kesihatan dan keselamatan
9. Sahkan permit untuk kerja
10. Sahkan penyeliaan arahan kerja, prosedur operasi selamat dan pelan tindakan kecemasan
11. Sahkan PPE sesuai dipakai
12. Sahkan operasi mesin selamat
13. Sahkan pemeriksaan tempat kerja
14. Sertai siasatan dan melapor kemalangan
15. Sahkan mesyuarat 'toolbox'
16. Perhatikan prosedur pengosongan kecemasan keselamatan
17. Cadangkan pemuliharaan alam sekitar diperlukan
18. Patuhi prosedur kecemasan alam sekitar

ARAHAN / INSTRUCTION

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

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

TIADA

PERALATAN, PERKAKASAN DAN BAHAN / TOOLS, EQUIPMENT AND MATERIAL

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

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-3:2015 M06/K(1/1)	Mukasurat / Page : 88 Drpd / of : 5

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

SOALAN / QUESTION :

TIADA

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-3:2015 M06/K(1/1)	Mukasurat / Page : 89 Drpd / of : 5

**SENARAI SEMAK PENUNJUK KEBOLEHAN TERAS/
CORE ABILITY INDICATORS CHECKLIST**

Bil / No.	Penunjuk Pencapaian / Performance Indicators	Patuh/ Complied	Tidak Patuh / Not Complied	Catatan / Remark
Kebolehan 6.1, 6.2 dan 6.3				
1.	Tabii keperluan kesihatan, keselamatan dan alam sekitar di kenal pasti.	☐	☐	_____
2.	Keperluan kesihatan, keselamatan dan alam sekitar di kaji.	☐	☐	_____
3.	Kesedaran kesihatan, keselamatan dan alam sekitar di perhati.	☐	☐	_____
4.	Pengawasan kesihatan dan keselamatan diperlukan dicadang.	☐	☐	_____
5.	Potensi hazard kesihatan, keselamatan dan alam sekitar diuruskan.	☐	☐	_____
6.	Prosedur kecemasan kesihatan, keselamatan dan alam sekitar dipatuhi.	☐	☐	_____
7.	Perundangan OSH di fahami.	☐	☐	_____
8.	Kawalan risiko kesihatan dan keselamatan di sahkan	☐	☐	_____
9.	Permit untuk kerja di sahkan	☐	☐	_____
10.	Penyeliaan arahan kerja, prosedur operasi selamat dan pelan tindakan kecemasan di sahkan	☐	☐	_____
11.	Pemakaian PPE sesuai di sahkan	☐	☐	_____
12.	Pengoperasian mesin selamat di sahkan.	☐	☐	_____
13.	Pemeriksaan tempat kerja di sahkan.	☐	☐	_____

NO. KOD / CODE NO.	Z-009-3:2015 M06/K(1/1)	Mukasurat / Page : 90 Drpd / of : 5

14.	Siasatan dan melapor kemalangan di sertai.			_____
15.	Mesyuarat 'toolbox' di sahkan.			_____
16.	Prosedur pengosongan kecemasan keselamatan diperhati			_____
17.	Pemuliharaan alam sekitar diperlukan dicadang			_____
18.	Prosedur kecemasan alam sekitar dipatuhi			_____

.....

(Tandatangan dan Nama Pelatih)

Trainee's Name and Signature

.....

(Tandatangan dan Nama Pengajar)

Instructor's Name and Signature

Tarikh/Date: _____

Tarikh/Date: _____

JADUALPEMBAHAGIAN PENILAIAN KERJA KURSUS

Z-009-3:2015 KEBOLEHAN TERAS

**M06 KEPEKAAN PERLAKSANAAN KESIHATAN, KESELAMATAN DAN ALAM
SEKITAR**

KEBOLEHAN	PENILAIAN PENGETAHUAN	PEMATUHAN PENUNJUK PRETASI
1. Aplikasi kepekaan kesihatan	Z-009-1:2015-M06/KA(1/1)	Z-009-1:2015-M06/K(1/1)
2. Aplikasi kepekaan kesihatan		
3. Aplikasi kepekaan keselamatan		
4. Aplikasikan kepekaan alam sekitar		

PENILAIAN PRESTASI NCS-CORE ABILITY

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

KEBOLEHAN TERAS – TAHAP 3

Nama Calon: _____

No Kad Pengenalan: _____

Nama Pusat Bertauliah: _____

Kod Pusat Bertauliah: _____

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

PERKARA	KEBOLEHAN	1	2	3	4	5	CATATAN
CA01	KOMUNIKASI BERKESAN						
1.1	Pamerkan amalan komunikasi perhubungan						
1.2	Gunakan kemahiran asas perundingan						
CA02	KESEDARAN TEKNOLOGI MAKLUMAT						
2.1	Pamerkan kesedaran teknologi maklumat						
2.2	Pamerkan kesedaran peraturan teknologi maklumat						
CA03	KEMAHIRAN KEPIMPINAN						
3.1	Pamerkan kebolehan kaunseling di tempat kerja						
3.2	Pamerkan tanggungjawab dan kuasa						
3.3	Pamerkan kebolehan kerja berpasukan						
3.4	Pamerkan kebolehan pengawalan emosi di tempat kerja						
3.5	Terapkan pengetahuan kerja dan kenalpasti kehendak pelanggan						
3.6	Pantau penyampaian hasil kerja						
CA04	ETIKA DI TEMPAT KERJA						
4.1	Pamerkan keperluan budaya kerja						
4.2	Tangani situasi yang memerlukan perhatian						
CA05	KEMAHIRAN PENTADBIRAN						
5.1	Pamerkan kesedaran penggunaan aset kerja						

PERKARA	KEBOLEHAN	1	2	3	4	5	CATATAN
5.2	Runding penerimaan dan serahan produk/servis						
5.3	Laksanakan amalan sumber tenaga kerja						
CA06	KEPEKAAN PELAKSANAAN KESIHATAN, KESELAMATAN DAN ALAM SEKITAR						
6.1	Aplikasikan kepekaan kesihatan						
6.2	Aplikais kepekaan keselamatan						
6.3	Aplikasikan kepekaan alam sekitar						

Skala – Tahap Pencapaian

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

Tarikh Penilaian :		Nama PP:		T/tangan PP:	
KEPUTUSAN		TERAMPIL / TIDAK TERAMPIL			



REKOD PENILAIAN KUMULATIF (RPK) - TEORI
SIJIL KEMAHIRAN MALAYSIA (SKM): NCS – CORE ABILITIES (TAHAP 3)

JPK/CA/RPK-T3

NAMA CALON:	PUSAT BERTAULIAH:

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

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

Z-009-3:2015-CA01	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th style="text-align: left; padding: 5px;">KOMUNIKASI BERKESAN</th> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">Markah Penilaian Teori:</td> </tr> <tr> <td style="height: 40px;"></td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">Tarikh Penilaian</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">T/tangan PP/TP</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">T/tangan PPD</td> </tr> </table>	KOMUNIKASI BERKESAN	Markah Penilaian Teori:		Tarikh Penilaian	T/tangan PP/TP	T/tangan PPD
KOMUNIKASI BERKESAN							
Markah Penilaian Teori:							
Tarikh Penilaian							
T/tangan PP/TP							
T/tangan PPD							

Z-009-3:2015-CA02	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th style="text-align: left; padding: 5px;">KESEDARAN TEKNOLOGI MAKLUMAT</th> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">Markah Penilaian Teori:</td> </tr> <tr> <td style="height: 40px;"></td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">Tarikh Penilaian</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">T/tangan PP/TP</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">T/tangan PPD</td> </tr> </table>	KESEDARAN TEKNOLOGI MAKLUMAT	Markah Penilaian Teori:		Tarikh Penilaian	T/tangan PP/TP	T/tangan PPD
KESEDARAN TEKNOLOGI MAKLUMAT							
Markah Penilaian Teori:							
Tarikh Penilaian							
T/tangan PP/TP							
T/tangan PPD							

Z-009-3:2015-CA03	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th style="text-align: left; padding: 5px;">KEMAHIRAN KEPIMPINAN</th> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">Markah Penilaian Teori:</td> </tr> <tr> <td style="height: 40px;"></td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">Tarikh Penilaian</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">T/tangan PP/TP</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">T/tangan PPD</td> </tr> </table>	KEMAHIRAN KEPIMPINAN	Markah Penilaian Teori:		Tarikh Penilaian	T/tangan PP/TP	T/tangan PPD
KEMAHIRAN KEPIMPINAN							
Markah Penilaian Teori:							
Tarikh Penilaian							
T/tangan PP/TP							
T/tangan PPD							



REKOD PENILAIAN KUMULATIF (RPK) - TEORI
SIJIL KEMAHIRAN MALAYSIA (SKM): NCS – CORE ABILITIES (TAHAP 3)

JPK/CA/RPK-T3

NAMA CALON:

PUSAT BERTAULIAH:

Z-009-3:2015- CA04	ETIKA TEMPAT KERJA
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-3:2015- CA05	KEMAHIRAN PENTADBIRAN
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-3:2015- CA06	KEPEKAAN PERLAKSANAAN KESIHATAN, KESELAMATAN DAN ALAM SEKITAR
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	



M06 –KEPEKAAN PELAKSANAAN KESIHATAN, KESELAMATAN DAN PERSEKITARAN

Sub-modul 1(a)

PELAKSANAAN KESELAMATAN DAN KESIHATAN (OSH)

Z-009-3:2015–M06/P(1a/2)

TAHAP 3

Kertas Penerangan 1a

PELAKSANAAN KESELAMATAN DAN KESIHATAN (OSH)

NATIONAL COMPETENCY STANDARD CORE ABILITIES



Copyright © DSD 2015

All rights reserved

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

ISI KANDUNGAN

- TUJUAN
- PENGENALAN
 1. KEPERLUAN KESIHATAN DAN KESELAMATAN
 2. AKTA KESELAMATAN DAN KESIHATAN PEKERJAAN (OSHA) 1994
 3. ORGANISASI KESELAMATAN DAN KESIHATAN
 4. PEMBERITAHUAN KEMALANGAN KEJADIAN BERBAHAYA, KERACUNAN PEKERJAAN DAN PENYAKIT
 5. AMALAN KOD INDUSTRI (ICOP)
 6. PENGUATKUASAAN DAN PEGAWAI PEMATUHAN
 7. LIABILITI BAGI KESALAHAN DAN PENALTI

ISI KANDUNGAN (Samb.)

8. PERATURAN-PERATURAN YANG DIBUAT DIBAWAH OSHA 1994
9. GARIS PANDUAN YANG DIBUAT DIBAWAH OSHA 1994
10. KOD AMALAN YANG DIBUAT DIBAWAH OSHA 1994
11. AKTA KILANG DAN JENTERA 1967
12. PERATURAN-PERATURAN YANG DIBUAT DIBAWAH FMA 1967

TUJUAN

Kertas Penerangan ini bertujuan untuk menerangkan mengenai

- ✓ Keperluan Kesihatan Dan Keselamatan Di Tempat Kerja
- ✓ Akta Keselamatan Dan Kesihatan
- ✓ Perundangan Kesihatan Dan Keselamatan Pekerjaan
- ✓ Akta Keselamatan Dan Kesihatan Pekerjaan 1994
- ✓ Akta Kilang Dan Jentera 1967
- ✓ Kod Amalan Industri Dan Garis Panduan

PENGENALAN

- Pelaksanaan OSH dan akta-akta berkaitan merupakan perkara utama dalam memastikan tahap kesihatan dan keselamatan pekerja dijamin.
- Setiap akta keselamatan dan keselamatan serta akta kilang dan jentera,



1. KEPERLUAN KESIHATAN DAN KESELAMATAN

- Keselamatan dan kesihatan pekerjaan adalah suatu keadaan di mana seseorang pekerja memerlukan persekitaran kerja yang selamat dan sihat untuk dirinya dan orang-orang lain yang mungkin terjejas oleh aktiviti-aktivitinya.



1. KEPERLUAN KESIHATAN DAN KESELAMATAN (Samb.)

- Perundangan keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan diperbuat pada tahun 1994. Akta Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan 1994 (Akta 514) telah mendapat kelulusan parlimen pada tahun 1993 dan diwartakan pada Februari 1994.



1. KEPERLUAN KESIHATAN DAN KESELAMATAN (Samb.)

- Perundangan ini diperbuat kerana memandangkan Akta Kilang dan Jentera 1967 hanya meliputi keselamatan dan kesihatan pekerjaan sektor perkilangan, perlombongan dan pengkuarian dan pembinaan yang mana keselamatan dan kesihatan pekerja di sektor industri-industri lain tidak diliputi.
- Akta ini mendefinisikan kewajipan-kewajipan am majikan, pengilang, pekerja, pekerja sendiri, perekabentuk, pengimport dan pembekal

1. KEPERLUAN KESIHATAN DAN KESELAMATAN (Samb.)

- Prinsip-prinsip utama yang diambil sebagai asas dalam penggubalan akta ini adalah seperti berikut:

Pertama

- Pengaturan bertujuan menangani perkara berkaitan dengan keselamatan dan kesihatan pekerjaan

Kedua

- Perundingan antara majikan, pekerja dan kerajaan menyelesaikan isu-isu dan masalah-masalah berkaitan dengan keselamatan dan kesihatan

NOSS/JPK/KSM JULAI 2017

GCA04(CA04)

Ketiga

- Kerjasama antara majikan dan pekerja dalam menjaga, memelihara dan meningkatkan mutu keselamatan dan kesihatan

2. PERUNDANGAN KESELAMATAN DAN KESIHATAN PEKERJAAN (OSHA) 1994



NOSS/JPK/KSM JULAI 2017
GCA04(CA04)

2.1 AKTA KESELAMATAN DAN KESIHATAN PEKERJAAN (OSHA) 1994

- Terdapat 15 bahagian OSHA 1994 yang mengandungi beberapa seksyen dibawahnya.

BAHAGIAN I: PERMULAAN

BAHAGIAN II: PERLANTIKAN
PEGAWAI

BAHAGIAN III: MAJLIS NEGARA
BAGI KESELAMATAN DAN
KESIHATAN PEKERJAAN

BAHAGIAN IV: KEWAJIPAN AM
MAJIKAN DAN PEKERJA



2.1 AKTA KESELAMATAN DAN KESIHATAN PEKERJAAN (OSHA) 1994 (Samb.)

BAHAGIAN V: KEWAJIPAN AM
REKABENTUK, PENGILANG DAN
PEMBEKAL

BAHAGIAN VI: KEWAJIPAN AM PEKERJA

BAHAGIAN VII: PEMBERITAHUAN
MENGENAI KEMALANGAN, KEJADIAN
BAHAYA, KERACUNAN PEKERJAAN DAN
PENYAKIT

BAHAGIAN IX: LARANGAN TERHADAP
PENGUNA LOJI

BAHAGIAN X: TATAAMALAN INDUSTRI

2.1 AKTA KESELAMATAN DAN KESIHATAN PEKERJAAN (OSHA) 1994 (Samb.)

BAHAGIAN XI: PENGUATKUASAAN DAN PENYIASATAN

BAHAGIAN XII: LIABILITI BAGI KESALAHAN

BAHAGIAN XIII: RAYUAN

BAHAGIAN XV: PELBAGAI

2.2 ORGANISASI KESELAMATAN DAN KESIHATAN

- Seksyen 30 mengenai penubuhan jawatankuasa keselamatan dan kesihatan di tempat kerja mengatakan:
 1. Majikan perlu menubuhkan jawatankuasa keselamatan dan kesihatan (jika terdapat 40 pekerja dan dipersetujui oleh ketua pengarah)
 2. Keanggotaan jawatankuasa berdasarkan pemilihan, perlantikan dan prosedur akta
 3. Majikan perlu berunding dengan ahli jawatankuasa
 4. Sekiranya seseorang melanggar peruntukan seksyen, boleh dedenda tidak melebihi lima ribu ringgit atau dipenjara selama 6 bulan atau kedua-duanya.



2.2 ORGANISASI KESELAMATAN DAN KESIHATAN (Samb.)

- Seksyen 31 mengenai fungsi jawatankuasa keselamatan dan kesihatan mengatakan:
 1. Hendaklah sentiasa mengkaji semula langkah-langkah yang diambil
 2. Hendaklah menyiasat apa-apa perkara di tempat kerja
 3. Menyelesaikan apa-apa perkara yang telah disiasat
 4. Hendaklah mempunyai apa-apa fungsi lain yang boleh ditetapkan



2.3 PEMBERITAHUAN KEMALANGAN KEJADIAN BERBAHAYA, KERACUNAN PEKERJAAN DAN PENYAKIT

- Terdapat tiga seksyen yang mengatakan perihal pemberitahuan kemalangan, kejadian berbahaya, keracunan pekerjaan dan penyakit iaitu Seksyen 32, Seksyen 33, dan Seksyen 34.
- Seksyen 32 mengatakan setiap kemalangan perlu diasukan dan dirawat oleh pengamal perubatan yang berdaftar.

2.3 PEMBERITAHUAN KEMALANGAN KEJADIAN BERBAHAYA, KERACUNAN PEKERJAAN DAN PENYAKIT (Samb.)

- Seksyen 33 mengenai ketua pengarah boleh mengarahkan supaya siasatan diadakan oleh pegawai bertauliah dan pakar berkemahiran.
- Seksyen 34 mengenai kuasa pegawai keselamatan dan kesihatan pekerjaan dalam siasatan.



2.4 AMALAN KOD INDUSTRI (ICOP)

- Seksyen 37 mengenai Kelulusan tataamalan industri mengatakan:
 1. Menteri (atas syor majlis atau ketua pengarah) meluluskan tataamalan industri yang terdiri daripada arahan-arahan dalam mematuhi akta.
 2. Menteri (atas syor majlis atau ketua pengarah) dari semasa ke semasa mengkaji semula tataamalan industri.
 3. Suatu tataamalan adalah berdasarkan standard, spesifikasi atau peruntukan keselamatan dan kesihatan pekerjaan
 4. Warta kelulusan sesuatu tataamalan industri dan pemindaan atau pembatalan perlu disiarkan

2.4 AMALAN KOD INDUSTRI (ICOP) (Samb.)

- Seksyen 38 mengenai penggunaan tataamalan industri dalam prosiding mengatakan:
 1. Tataamalan industri yang diluluskan hendaklah siterima sebagai keterangan dalam prosiding
 2. Jika mahkamah berpuas hati, berhubung sebarang perkara yang perlu dibuktikan oleh pihak pendakwa sekiranya (i) peruntukan tataamalan industri yang diluluskan adalah relevan, (ii) orang itu pada bila-bila masa tidak mematuhi peruntukan tataamalan industri yang diluluskan itu, perkara itu hendaklah dikira sebagai terbukti

2.5 PENGUATKUASAAN DAN PEGAWAI PEMATUHAN

- Seksyen 39 mengenai kuasa untuk masuk, memeriksa, meneliti, menyita, dan sebagainya mengatakan:
 1. Pegawai keselamatan dan kesihatan bertanggungjawab melaksanakan akta ini.
 2. Bidang tugas seorang pegawai dalam menjalankan kuasanya.
 3. Tindakan yang boleh diambil jika seseorang pegawai berpendapat bahawa loji atau bahan telah menyebabkan atau mungkin akan menyebabkan bahaya kepada keselamatan dan kesihatan
 4. Tindakan yang boleh diambil oleh pegawai berdasarkan situasi tertentu dibawah Subseksyen (2), Subseksyen (3), dan subseksyen (5).

2.6 LIABILITI BAGI KESALAHAN DAN PENALTI

- Seksyen 51 mengenai penalti am mengatakan seorang yang melalui apa-apa perbuatan atau peninggalan melanggar mana-mana peruntukan akta ini atau mana-mana peraturan.
- Boleh didenda tidak melebihi sepuluh ribu ringgit atau dipenjarakan selama tempoh tidak melebihi satu tahun atau kedua-duanya dan, dalam hal kesalahan yang berterusan, boleh didenda tidak melebihi satu ribu ringgit bagi tiap-tiap hari atau sebahagian daripada sehari semasa kesalahan itu berterusan selepas sabitan.

2.7 PERATURAN-PERATURAN YANG DIBUAT DIBAWAH OSHA 1994

- Diantara peraturan-peraturan OSHA adalah:
 1. Pemberitahuan mengenai kemalangan, kejadian berbahaya, keracunan pekerjaan dan penyakit pekerjaan 2004.
 2. Penggunaan dan standard pendedahan bahan kimia berbahaya kepada kesihatan 2000.
 3. Jawatankuasa keselamatan dan kesihatan 1996
 4. Pernyataan Dasar Am Keselamatan dan Kesihatan Majikan (pengecualian) 1995
- (sila rujuk modul bagi senarai peraturan yang lebih terperinci)

2.8 GARIS PANDUAN YANG DIBUAT DIBAWAH OSHA 1994 (Samb.)

Garis panduan yang dibuat berdasarkan OSHA 1994 adalah berkenaan perkhidmatan industri, system pengurusan keselamatan dan kesihatan, akta keselamatan dan kesihatan 1994 dan sebagainya.

(Rujuk modul bagi senarai garis panduan secara terperinci)



CIDB prihatin terhadap
KESELAMATAN & KEBAJIKAN ANDA

2.9 KOD AMALAN YANG DIBUAT DIBAWAH OSHA 1994

Approved Code Of Practice On HIV/AIDS In Workplace 2001

- ❑ Kod Amalan Tentang Pencegahan dan Pengurusan HIV / AIDS

Di tempat Kerja 2001

- ❑ Industry Code Of Practice On Chemicals Classification And Hazard Communication, 2014

- ❑ Industry Code Of Practice On Indoor Air Quality, 2010

- ❑ Code Of Practice For Road Transport Activities, 2010

- ❑ Code Of Practice On Safety, Health And Environment For Transportation Sector (She Code), 2007

NOSS/JPK/KSM JULAI 2017

GCA04(CA04)

2.9 KOD AMALAN YANG DIBUAT DIBAWAH OSHA 1994 (Samb.)

- ❑ Kod Amalan Pencegahan dan Pembasmian Penyalahgunaan Dadah, Alkohol dan Bahan Di tempat Kerja 2005
- ❑ Code Of Practice On Prevention And Management Of Hiv/Aids At The Workplace, 2001
- ❑ Industry Code Of Practice For Safe Working In A Confined Space, 2010



2.10 AKTA KILANG DAN JENTERA 1967

- Terdapat beberapa bahagian dan seksyen yang mengatakan peribai kilang dan jentera

**BAHAGIAN I
PERMULAAN**

**BAHAGIAN II
KESELAMATAN,
KESIHATAN DAN
KEBAJIKAN**

**BAHAGIAN III
ORANG YANG MENJAGA
DAN PERAKUAN
KEKOMPETENAN**

**BAHAGIAN IV
PEMBERITAHUAN
KEMALANGAN, KEJADIAN
BERBAHAYA DAN
PENYAKIT**

**BAHAGIAN VI
AM**



2.11 PERATURAN-PERATURAN YANG DIBUAT DIBAWAH FMA 1967

- Factories and Machinery (FMA) mengulas berkenaan dengan undang-undang yang membincangkan mengenai hingar, habuk, bahan berbahaya, penggunaan mesin dengan selamat, kebajikan, dan sebagainya.



SOALAN??

TERIMA KASIH

CONTOH SENARAI SEMAK PENUNJUK CA

* Pilih Penunjuk pencapaian yang bersesuaian bidang kemahiran

SENARAI SEMAK PENUNJUK KEBOLEHAN TERAS/ CORE ABILITY INDICATORS CHECKLIST

<u>Bil /</u> <u>No.</u>	<u>Penunjuk Pencapaian /</u> <u>Performance Indicators</u>	<u>Patuh /</u> <u>Complied</u>	<u>Tidak Patuh /</u> <u>Not Complied</u>	<u>Catatan /</u> <u>Remark</u>
<u>Kebolehan 6.1, 6.2 dan 6.3</u>				
1.	<u>Tabii keperluan kesihatan, keselamatan dan alam sekitar di kenal pasti.</u>	☐	☐	_____
2.	<u>Keperluan kesihatan, keselamatan dan alam sekitar di kaji.</u>	☐	☐	_____
3.	<u>Kesedaran kesihatan, keselamatan dan alam sekitar di perhati.</u>	☐	☐	_____
4.	<u>Pengawasan kesihatan dan keselamatan diperlukan dicadang.</u>	☐	☐	_____
5.	<u>Potensi hazard kesihatan, keselamatan dan alam sekitar diuruskan.</u>	☐	☐	_____
6.	<u>Prosedur kecemasan kesihatan, keselamatan dan alam sekitar dipatuhi.</u>	☐	☐	_____
7.	<u>Perundangan OSH di fahami.</u>	☐	☐	_____

CONTOH SENARAI SEMAK PENUNJUK CA (samb.)

* Pilih Penunjuk pencapaian yang bersesuaian bidang kemahiran

SENARAI SEMAK PENUNJUK KEMAMPUAN TERAS/ CORE ABILITY INDICATORS CHECKLIST

Bil / No.	Penunjuk Pencapaian / Performance Indicators	Patuh/ Complied	Tidak Patuh / Not Complied	Catatan / Remark
Kemahiran 6.1, 6.2 dan 6.3				
8.	Kawalan risiko kesihatan dan keselamatan di sahkan	☐	☐	_____
9.	Permit untuk kerja di sahkan	☐	☐	_____
10.	Penyeliaan arahan kerja, prosedur operasi selamat dan pelan tindakan kecemasan di sahkan	☐	☐	_____
11.	Pemakaian PPE sesuai di sahkan	☐	☐	_____
12.	Pengoperasian mesin selamat di sahkan.	☐	☐	_____
13.	Pemeriksaan tempat kerja di sahkan.	☐	☐	_____

CONTOH SENARAI SEMAK PENUNJUK CA (samb.)

* Pilih Penunjuk pencapaian yang bersesuaian bidang kemahiran

SENARAI SEMAK PENUNJUK KEBOLEHAN TERAS/ CORE ABILITY INDICATORS CHECKLIST

Bil / No.	Penunjuk Pencapaian / Performance Indicators	Patuh/ Complied	Tidak Patuh / Not Complied	Catatan / Remark
Kebolehan 6.1, 6.2 dan 6.3				
14.	Siasatan dan melapor kemalangan di sertai			
15.	Mesyuarat 'toolbox' di sahkan.			
16	Prosedur pengosongan kecemasan keselamatan diperhati			
17	Pemuliharaan alam sekitar diperlukan dicadang			
18	Prosedur pengosongan kecemasan diperhati			

CONTOH BORANG RPK



REKOD PENILAIAN KUMULATIF (RPK) - TEORI
SIJIL KEMAHIRAN MALAYSIA (SKM): NCS – CORE ABILITIES (TAHAP 3)

JPK/CA/RPK-T3

NAMA CALON:		PUSAT BERTAULIAH:	

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

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

Z-009-3:2015-CA04	ETIKA TEMPAT KERJA
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-3:2015-CA05	KEMAHIRAN PENTADBIRAN
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

Z-009-3:2015-CA06	KESEDARAN PERLAKSANAAN KESIHATAN, KESELAMATAN DAN PERSEKITARAN
	Markah Penilaian Teori:
Tarikh Penilaian	
T/tangan PP/TP	
T/tangan PPD	

CONTOH BORANG CA01

JPK/CA/PP

PENILAIAN PRESTASI NCS-CORE ABILITY

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

CORE ABILITIES – TAHAP 3

Nama Calon: _____

No Kad Pengenalan: _____

Nama Pusat Bertauliah: _____

Kod Pusat Bertauliah: _____

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

PERKARA	KEBOLEHAN	1	2	3	4	5	CATATAN
CA06	KESEDARAN PELAKSANAAN KESIHATAN, KESELAMATAN DAN PERSEKITARAN						
6.1	Terap program kesedaran kesihatan						
6.2	Terap program kesedaran keselamatan						
6.3	Terap program kesedaran persekitaran						

SUMBER RUJUKAN

- Occupational Safety and Health Act 1994, (2010) Malaysia, Penerbitan Akta (M), ISBN-978-967-576-9221.
- Chessebro T.; O'Connor L.; Rios F., (2009), Communicating in the Workplace. PrenticeHall. ISBN-13 978-0136136910.
- Vergo P., (1974). Health and Safety at Work etc Act 1974, (Public General Acts –Elizabeth II), TSO. ISBN-13 978-0105437741
- Factories and Machinery Act 1967 and Regulations, Pindaan Ogos 2008, ISBN 967701156-1



M06 –KEPEKAAN PELAKSANAAN KESIHATAN, KESELAMATAN DAN ALAM SEKITAR

Sub-modul 1(b)

PELAKSANAAN KESELAMATAN DAN KESIHATAN (OSH)

Z-009-3:2015–M06/P(1b/2)

TAHAP 3

Kertas Penerangan 1b

PELAKSANAAN KESELAMATAN DAN KESIHATAN (OSH)

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. KAWALAN RISIKO KESIHATAN DAN KESELAMATAN
 2. PERLAKSANAAN SISTEM PERMIT MELAKUKAN KERJA (PTW)
 3. PERLAKSANAAN SENARAI SEMAK PEMERIKSAAN TEMPAT KERJA
 4. PERLAKSANAAN MESYUARAT TOOLBOX
 5. MESYUARAT KESELAMATAN

TUJUAN

Kertas penerangan ini bertujuan untuk menerangkan mengenai

- ✓ kawalan risiko kesihatan dan keselamatan,
- ✓ penggunaan permit untuk kerja (PTW),
- ✓ senarai semak pemeriksaan tempat kerja,
- ✓ pemantauan keselamatan dan keselamatan
- ✓ mesyuarat 'toolbox'.

PENGENALAN

- Pelaksanaan OSH dan akta-akta berkaitan merupakan perkara utama dalam memastikan tahap kesihatan dan keselamatan pekerja dijamin.
- Setiap akta keselamatan dan keselamatan serta akta kilang dan jentera,



1. KAWALAN RISIKO KESIHATAN DAN KESELAMATAN

- Kawalan risiko bolehlah ditakrifkan sebagai aktiviti penyingkiran *hazard* yang menyebabkan risiko kepada pekerja
- Langkah yang paling penting dalam kawalan risiko adalah menghapus atau mengurangkan risiko
- Ada *hazard* boleh disingkir dengan mudah manakala yang lain memerlukan lebih banyak usaha dan perancangan untuk menyelesaikannya. Keutamaan diberikan kepada hazard berisiko tinggi

1. KAWALAN RISIKO KESIHATAN DAN KESELAMATAN (Samb.)

1.1 Hierarki Kawalan Risiko

- Cara untuk mengawal risiko adalah dengan menyusun tertib menyingkirkan *hazard-hazard* tahap tinggi dahulu berbanding hazard tahap rendah. Hierarki kawalan hazard tebahagi kepada 3 peringkat iaitu:



Menyingkirkan Hazard

Mengganti, mengasing dan kawalan kejuruteraan

Kawalan pentadbiran menggunakan peralatan perlindungan personal (PPE)

2. PERLAKSANAAN SISTEM PERMIT MELAKUKAN KERJA (PTW)

- Sistem PTW adalah satu sistem kerja, yang memberi kebenaran secara bertulis bagi melakukan kerja-kerja yang berpotensi mendatangkan bahaya untuk mengawal keselamatan dan kesihatan pekerja dan alam sekitar.
- Ia merupakan sistem komunikasi antara pihak pengurusan, penyelia dan orang-orang yang menjalankan tugas.

2. PERLAKSANAAN SISTEM PERMIT MELAKUKAN KERJA (PTW) (Samb.)

- Objektif PTW adalah:

Kebenaran
melakukan kerja

Peringatan hazard

Prosedur
penyerahan
semula kerja

Memastikan kerja
telah dilakukan
dengan selamat

2. PERLAKSANAAN SISTEM PERMIT MELAKUKAN KERJA (PTW) (Samb.)

- Tanggungjawab utama dalam system PTW:

Pengurus
Pemasangan

Pengurusan
Kontraktor

Penyelia (orang
yang
bertanggungjawab
untuk tugas)

Individu yang
bekerja dalam
sistem

2. PERLAKSANAAN SISTEM PERMIT MELAKUKAN KERJA (PTW) (Samb.)

- Pertimbangan apabila menggunakan permit kerja selamat:

Permit kerja selamat hanya boleh dikeluarkan oleh orang yang kompeten

Latihan praktikal untuk mereka yang menerima permit

Pengeluar permit perlu memantau dan memastikan pekerja memahami bahaya

2. PERLAKSANAAN SISTEM PERMIT MELAKUKAN KERJA (PTW) (Samb.)

- Faktor-faktor yang membawa kepada sistem permit kerja tidak berkesan adalah:

**Jenis dan format
permit**

**Prosedur
pengeluaran
tidak mencukupi**

**Pekerja tidak
faham keperluan**

**Majikan tidak
mengaudit
sistem**

**Sistem terlalu
kompleks**

3. PERLAKSANAAN SENARAI SEMAK PEMERIKSAAN TEMPAT KERJA

- Pemeriksaan keselamatan dan kesihatan adalah salah satu alat pencegahan kejadian atau kemalangan dalam program keselamatan dan kesihatan organisasi.
- Tujuan pemeriksaan keselamatan adalah untuk mencari, melihat, merekod dan menganalisa keadaan yang tidak selamat.
- Program pemeriksaan memerlukan perancangan, persediaan dan latihan. Ini adalah untuk memastikan majikan mempunyai polisi dan prosedur yang sesuai dalam melaksanakan program ini.

4. PEMANTAUAN KESELAMATAN DAN KESIHATAN DI TEMPAT KERJA

Satu analisis yang betul dari semasa ke semasa boleh mendedahkan:

- keperluan latihan dalam bidang tertentu
- mengapa kejadian ini berlaku di tempat tertentu
- keperluan menubuhkan keutamaan untuk tindakan pembetulan
- keperluan membangunkan atau meningkatkan amalan tempat kerja yang selamat
- kawasan masalah yang mungkin memerlukan lebih analisis bahaya

5. PERLAKSANAAN MESYUARAT TOOLBOX

- Mesyuarat Toolbox adalah satu mesyuarat yang memberi peluang kepada pekerja untuk menyuarakan pendapat tentang kesihatan dan keselamatan di tempat kerja, kejadian kemalangan, progres kerja dan prosidur syarikat. Mesyuarat ini perlu dijalankan secara berkala. Kekerapan mesyuarat bergantung kepada saiz, jenis dan lokasi tempat kerja. Bagi kerja-kerja yang berbahaya, mesyuarat harian perlu diadakan.

5. PERLAKSANAAN MESYUARAT TOOLBOX (Samb.)

Objektif mesyuarat ini adalah untuk:-

- ☐ menyampaikan maklumat mengenai prosedur organisasi
- ☐ kenal pasti *hazard* baru dan mengkaji *hazard* sedia ada.
- ☐ membuat kajian kawalan *hazard*
- ☐ membincangkan kemalangan dan kejadiannya.
- ☐ membincangkan program-program keselamatan dan kesihatan.
- ☐ membincangkan prestasi proses kerja.

SOALAN??

TERIMA KASIH

SUMBER RUJUKAN

- Factories and Machinery Act 1967 and Regulations, Pindaan Ogos 2008, ISBN 967701156-1
- Occupational Safety and Health Act 1994 and Regulation, (2009) Malaysia, Penerbitan Akta (M), ISBN-967701188-X.
- Garis Panduan bagi Pengenalpastian Hazard, Penaksiran Risiko dan Kawalan Risiko (HIRARC), ISBN 978-983-201



M06 –KEPEKAAN PELAKSANAAN KESIHATAN, KESELAMATAN DAN ALAM SEKITAR

Sub-modul 1(c)

PELAKSANAAN KESELAMATAN DAN KESIHATAN (OSH)

Z-009-3:2015–M06/P(1c/2)

TAHAP 3

Kertas Penerangan 1c

PELAKSANAAN KESELAMATAN DAN KESIHATAN (OSH)

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. PERATURAN KESELAMATAN DAN KESIHATAN PEKERJAAN MENGENAI LAPORAN KEMALANGAN DAN SIASATAN
 2. PENYIASATAN KEMALANGAN DAN ANALISIS
 3. LAPORAN SIASATAN

TUJUAN

Kertas Penerangan ini bertujuan untuk menerangkan mengenai

- ✓ Peraturan Keselamatan Dan Kesihatan Pekerja
- ✓ Penyiasatan Kemalangan Dan Analisis
- ✓ Laporan Siasatan

PENGENALAN

- Perlaksanaan OSH dan akta-akta berkaitan merupakan perkara utama dalam memastikan tahap kesihatan dan keselamatan pekerja dijamin.
- Setiap akta keselamatan dan keselamatan serta akta kilang dan jentera,



1. PERATURAN KESELAMATAN DAN KESIHATAN PEKERJAAN MENGENAI LAPORAN KEMALANGAN DAN SIASATAN

- Peraturan Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan (Pemberitahuan Kemalangan, Kejadian Berbahaya, Keracunan Pekerjaan dan Penyakit Pekerjaan) 2004 terdiri daripada empat bahagian iaitu:



1. PERATURAN KESELAMATAN DAN KESIHATAN PEKERJAAN MENGENAI LAPORAN KEMALANGAN DAN SIASATAN (Samb.)

Keperluan Pelaporan dibawah OSHA 1994

Seksyen 32(1) memerlukan majikan untuk memberitahu pejabat OSH yang terdekat jika mana-mana daripada yang berikut telah berlaku atau dijangka berlaku:

1. kemalangan
2. kejadian berbahaya
3. keracunan pekerjaan
4. penyakit pekerjaan

1. PERATURAN KESELAMATAN DAN KESIHATAN PEKERJAAN MENGENAI LAPORAN KEMALANGAN DAN SIASATAN (Samb.)

Keperluan Pelaporan dibawah OSHA 1994

- Seksyen 32(2) memerlukan tiap-tiap pengamal perubatan berdaftar menghadiri atau melawat seseorang pesakit yang dia percaya menghidap mana-mana penyakit yang disenaraikan di bawah FMA 1967 atau mana-mana peraturan yang dibuat di bawah OSHA 94 untuk melaporkan perkara itu kepada Ketua Pengarah

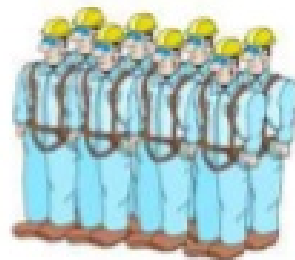
KESELAMATAN BENGKEL

**EMPAT PERKARA YANG DI AMBIL PERHATIAN BAGI
MENGURANGKAN KEMALANGAN DI DALAM BENGKEL**

DIRI



RAKAN



ALATAN



PERSEKITARAN



1. PERATURAN KESELAMATAN DAN KESIHATAN PEKERJAAN MENGENAI LAPORAN KEMALANGAN DAN SIASATAN (Samb.)

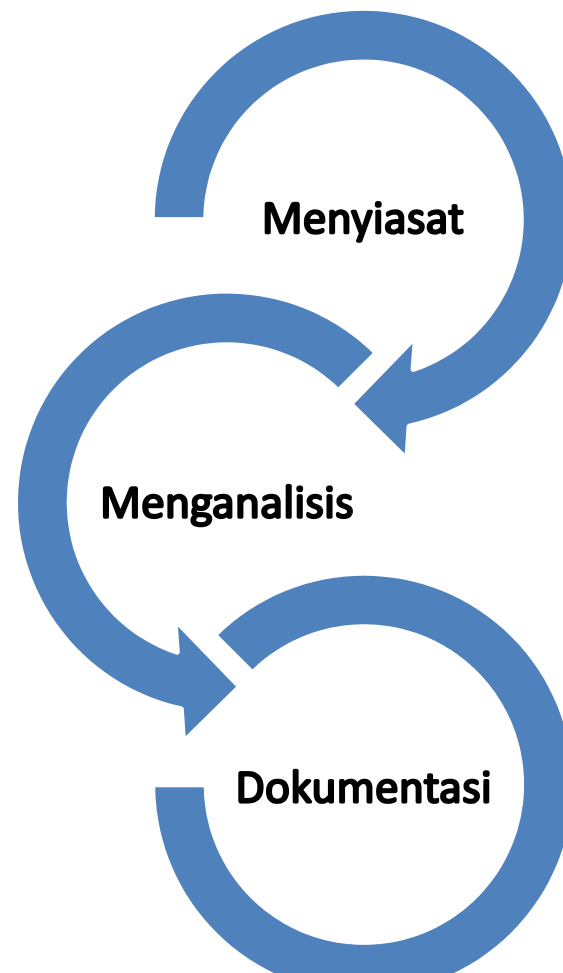
Pengecualian

- Laporan mengenai kematian, kecederaan atau keadaan seseorang tidak terpakai kepada pesakit yang menjalani rawatan di hospital atau pembedahan oleh doktor atau doktor gigi.
- Sebarang kemalangan yang timbul daripada atau berkaitan dengan kerja yang menyebabkan kematian, atau kecederaan fizikal, majikan perlu memaklumkan kepada DOSH yang terdekat.

2. PENYIASATAN KEMALANGAN DAN ANALISIS

- Tujuan penyiasatan kemalangan dan analisis adalah untuk memberi maklumat mengenai prosedur dan teknik penyiasatan kemalangan. Kemalangan ditakrifkan secara umum sebagai satu peristiwa yang tidak diingini yang menyebabkan kecederaan fizikal kepada orang atau kerosakan kepada harta dan/atau proses gangguan.
- Garis panduan ini tidak menyediakan jawapan yang bersedia untuk pencegahan kemalangan, tetapi lebih kepada panduan untuk membantu dalam penyiasatan kemalangan, analisis dan tindakan pembetulan.

2. PENYIASATAN KEMALANGAN DAN ANALISIS (Samb.)



Penyelia hendaklah:

2. PENYIASATAN KEMALANGAN DAN ANALISIS (Samb.)

Maklumat berikut menyenaraikan pelbagai bidang yang perlu dimasukkan dalam sesuatu penyiasatan kemalangan:

Ciri-ciri
kerja

Persekitaran

Faktor masa

Ciri-ciri
pekerja

2. PENYIASATAN KEMALANGAN DAN ANALISIS (Samb.)

Maklumat berikut menyenaraikan pelbagai bidang yang perlu dimasukkan dalam sesuatu penyiasatan kemalangan:

Huraian
naratif

Ciri-ciri
peralatan

Ciri-ciri tugas

Langkah-
langkah
pencegahan

2. PENYIASATAN KEMALANGAN DAN ANALISIS (Samb.)

Faktor-faktor Siasatan

Apakah orang lain lakukan semasa kemalangan?

Adakah mereka mengikut prosedur yang betul?

Adakah orang yang melakukan kerja-kerja itu diberi kuasa?

Adakah peralatan yang betul digunakan?

Dimanakah penyelia?

2. PENYIASATAN KEMALANGAN DAN ANALISIS (Samb.)

- Untuk melaksanakan tindakan pembetulan, penyiasat perlu mengemukakan fakta-fakta yang menunjukkan kejadian itu tidak berlaku jika sesuatu peristiwa tidak berlaku. Faktor-faktor berikut akan dianalisis:

Peralatan

Persekitaran

Tindakan pekerja/tugasan/aktiviti/kerja prosedur peralatan perlindungan diri

Latihn penilaian pengurusan program penyeliaan

2. PENYIASATAN KEMALANGAN DAN ANALISIS (Samb.)

Punca Kemalangan

- Sebab-sebab berikut daripada perbuatan yang tidak selamat adalah dianggap punca kemalangan paling kerap



3. LAPORAN SIASATAN

- Rekod-rekod kemalangan yang tepat atau hampir tersasar adalah penting dalam penyiasatan kemalangan melalui program analisis dan kemudiannya siasatannya berjaya. Penyiasatan kemalangan yang didokumenkan akan mengandungi maklumat yang boleh digunakan untuk mengelakkan kemalangan pada masa depan.
- Siasatan perlu dikendalikan oleh penyelia dan dikaji semula oleh orang lain yang dianggap sesuai.

3. LAPORAN SIASATAN (Samb.)

Melengkapkan Borang Penyiasatan Kemalangan

- Bab ini menyediakan dua (2) borang siasatan kemalangan. Borang pertama adalah satu dokumen versi pendek, dua muka surat yang perlu digunakan apabila kecederaan memerlukan bantuan pertolongan cemas sahaja. Borang kedua adalah enam (6) muka surat dan menyediakan analisis yang lebih mendalam.
- Berikut adalah senarai individu-individu yang akan meneliti borang penyiasatan kemalangan:
 - ☐ Penyelia
 - ☐ Ketua Cawangan, Pengurus Kawasan, Penguasa Kawasan
 - ☐ Penyelaras Keselamatan (kawasan berfungsi)
 - ☐ Pegawai Pendakwa Raya Keselamatan dan Kesihatan (pekerja daerah)
 - ☐ Pegawai Ibu Pejabat Keselamatan dan Kesihatan (kakitangan ibu pejabat)

SOALAN??

TERIMA KASIH

SUMBER RUJUKAN

- Occupational Safety and Health Act 1994, (2010) Malaysia, Penerbitan Akta (M), ISBN-978-967-576-9221.
- Chesebro T.; O'Connor L.; Rios F., (2009), Communicating in the Workplace. Prentice Hall. ISBN-13 978-0136136910.
- Vergo P., (1974). Health and Safety at Work etc Act 1974, (Public General Acts – Elizabeth II), TSO. ISBN-13 978-0105437741
- Health and Safety Executive, (1998), Workplace Health, Safety and Welfare: Workplace (Health, Safety and Welfare) Regulations 1992- Approved Code of Practice and Guidance (Health and Safety Commission). HSE Books. ISBN-13 978-0717604135



M06 –KEPEKAAN PELAKSANAAN KESIHATAN, KESELAMATAN DAN ALAM SEKITAR

Sub-modul 2

APLIKASI KEPEKAAN ALAM SEKITAR

Z-009-3:2015–M06/P(2/2)

TAHAP 3

Kertas Penerangan 2

APLIKASI KEPEKAAN 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. KEPERLUAN PERUNDANGAN ALAM SEKITAR
 2. PEMULIHARAAN ALAM SEKITAR
 3. PELAN TINDAKAN KECEMASAN ALAM SEKITAR

TUJUAN

Kertas Penerangan ini bertujuan untuk menerangkan mengenai

- ✓ Akta Dan Peraturan Alam Sekitar,
- ✓ Pemuliharaan Alam Sekitar
- ✓ Pelan Tindakan Kecemasan Alam Sekitar.

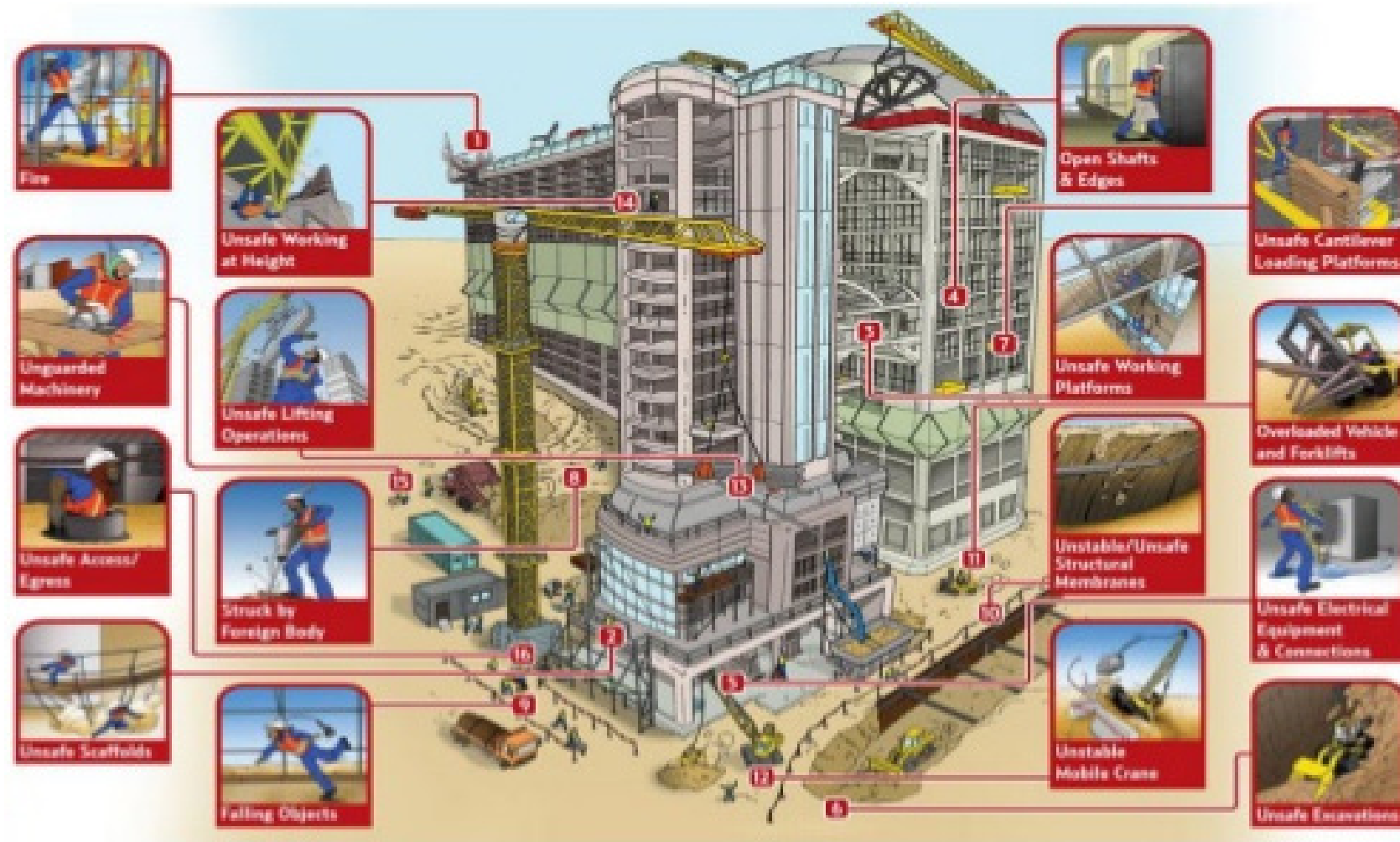
PENGENALAN

- Kesedaran alam sekitar perlu dilaksanakan berdasarkan akta yang dibangunkan berdasarkan undang-undang dan peraturan alam sekitar.
- Pemuliharaan alam sekitar adalah penting untuk memastikan penjagaan alam sekitar dipelihara untuk generasi masa hadapan

1. KEPERLUAN PERUNDANGAN ALAM SEKITAR

- Dalam mempromosikan pembangunan alam sekitar yang mantap dan mampan, Kerajaan Malaysia telah menguatkuasakan undang-undang alam sekitar dari peringkat awal perancangan sesuatu projek.
- Menurut keperluan pelesenan untuk menubuhkan perniagaan/industri dalam negara, keperluan dan penilaian alam sekitar merupakan kelulusan peringkat kedua yang perlu diperolehi selepas perniagaan atau industri didaftarkan.

Prihatin dengan hazard dan risikonya



1. KEPERLUAN PERUNDANGAN ALAM SEKITAR (Samb.)

Akta Kualiti Alam Sekeliling 1974 (EQA)

- Undang-undang yang berkaitan dengan pencegahan, pengurangan, kawalan pencemaran dan pembaikan alam sekitar di Malaysia ialah Akta Kualiti Alam Sekeliling 1974. Akta ini menghadkan pelepasan sisa ke alam sekitar dalam pelanggaran syarat-syarat yang boleh diterima.
- Peraturan dan undang-undang alam sekitar iaitu salah satu daripada tiga strategi yang terkandung dalam EQA, 1974, merupakan peraturan pencemaran. Dua strategi lain adalah untuk menghalang dan pemulihan sebarang bentuk pencemaran

1. KEPERLUAN PERUNDANGAN ALAM SEKITAR (Samb.)

Akta Kualiti Alam Sekeliling 1974 (EQA)

i) Kawalan pencemaran air berasaskan pertanian

i) Kawalan perbandaraan dan pencemaran air sisa industri

i) Kawalan emisi perindustrian

i) Kawalan emisi kenderaan bermotor

Kawalan pengurusan toksik dan sisa berbahaya

i) Pencegahan Pembakaran Terbuka

1. KEPERLUAN PERUNDANGAN ALAM SEKITAR (Samb.)

Penilaian Impak Alam Sekitar (EIA)

- Penilaian impak alam sekitar (EIA) adalah satu proses pencegahan daripada berlakunya kemerosotan kualiti alam sekitar. Penilaian ini dilakukan bagi mengelakkan berlakunya kerugian terutamanya terhadap alam sekitar akibat kesilapan perancangan dan pelaksanaan sesuatu projek pembangunan
- Sesuatu projek pembangunan khususnya projek mega yang hendak dijalankan, pemaaju mestilah menyediakan laporan EIA yang lengkap untuk diteliti dan diluluskan oleh Ketua Pengarah, Jabatan Alam Sekitar. Pihak berkuasa boleh menangguh atau membatalkan sesuatu projek jika tidak menepati kehendak dan syarat yang ditetapkan dalam EIA.

1. KEPERLUAN PERUNDANGAN ALAM SEKITAR (Samb.)

- Diantara projek-projek yang memerlukan kelulusan EIA adalah:



Pertanian

Lapangan
Terbang

Pengairan dan
perparitan

Tebus guna
tanah

Perikanan

Perhutanan

1. KEPERLUAN PERUNDANGAN ALAM SEKITAR (Samb.)

Penilaian Impak Alam Sekitar (EIA)

- Diantara projek-projek yang memerlukan kelulusan EIA adalah:

Perumahan

Industri

Infrastruktur

Pelabuhan

Perlombongan

Petroleum

Kuasa penjanaan
dan penghantaran

1. KEPERLUAN PERUNDANGAN ALAM SEKITAR (Samb.)

Penilaian Impak Alam Sekitar (EIA)

- Diantara projek-projek yang memerlukan kelulusan EIA adalah:

Kuari

Kereta api

Pengangkutan

Pembangunan
resort dan
rekreasi

Sisa rawatan dan
pelupusan

Bekalan air

2. KEPERLUAN PEMULIHARAAN ALAM SEKITAR

- Pemuliharaan alam sekitar ditakrifkan sebagai kaedah penggunaan, pengendalian dan pengurusan sumber alam semula jadi untuk mengelakkan kerugian, kerosakan dan pembaziran. Pemeliharaan dan pemuliharaan sumber dapat memastikan kesinambungan sumber alam semula jadi untuk generasi akan datang.
- Pemuliharaan alam sekitar ialah tindakan memulihara atau menjimatkan sumber semula jadi melalui pengurusan yang teliti. Hal ini bermakna sumber harus digunakan dengan bijak dan bertanggungjawab. Contohnya dengan mengurangkan sisa buangan, pokok-pokok dapat diselamatkan.



NOSS/JP/KSM JULY 2017
GCA04(CA06)

3. PELAN TINDAKAN KECEMASAN ALAM SEKITAR

- Pelan Tindakan Kecemasan merupakan satu program yang dijalankan di bawah Keselamatan, Kesihatan dan alam sekitar. Ia amat penting dilaksanakan supaya dapat melakukan tindakan atau respon yang sewajarnya apabila berlaku kecemasan.
- Kecemasan adalah kejadian yang tidak dijangka, yang memerlukan tindakan segera disebabkan memberi ancaman kepada orang ramai harta benda dan alam sekitar.

PELAN TINDAKAN KECEMASAN ALAM SEKITAR

- Plan tindakan kecemasan (ERP) adalah satu plan yang berkesan, yang dibangunkan oleh majikan untuk diaplikasi ketika berlaku kecemasan. Objektif plan tindakan kecemasan adalah:-
 1. Untuk menyelamatkan orang ramai dan alam sekitar.
 2. Untuk mengawal keadaan dan menghadkan kerosakan.
 3. Untuk mengawal punca insiden

PELAN TINDAKAN KECEMASAN ALAM SEKITAR

Langkah-langkah perancangan kecemasan adalah:-

1. Kenal pasti hazard dan risiko.
2. Menilai plan tindakan kecemasan.
3. Tentukan objektif dan plan.
4. Pilih plan tindakan kecemasan.
5. Tentukan operasi tindakan keemasan
6. Tulis plan tindakan

SOALAN??

TERIMA KASIH

SUMBER RUJUKAN

- Environmental Quality Act 1974 (Act 127): regulations, rules & orders, (2009) ISBN 978-967891-934-0
- Occupational Safety and Health Act 1994 and Regulation, (2009) Malaysia, Penerbitan Akta (M), ISBN-967701188-X.
- Department of Environment, Ministry of Science, Technology and Environment (2000). "A Handbook of Environmental Impact Assessment Guideline.": Department of Environment, Malaysia.



JPK

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

**KOD DAN NAMA PUSAT
BERTAULIAH**

SOALAN PENILAIAN PENGETAHUAN (OBJEKTIF)

KOD UNIT CORE ABILITY

NAMA UNIT ABILITY

NAMA CALON

NO.KAD PENGENALAN

MASA

TARIKH

MARKAH

Arahan kepada calon:

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

KERTAS PENILAIAN INI MENGANDUNGI 08.... MUKA SURAT BERCETAK

1. Berapakah bilangan minimum pekerja yang memerlukan majikan untuk menubuhkan jawatankuasa keselamatan dan kesihatan di tempat kerja mengikut OSHA 1994?
 - A. 30 orang
 - B. 40 orang
 - C. 50 orang
 - D. 60 orang

2. Siapakah yang bertanggungjawab melapor penyakit atau keracunan pekerjaan ditempat kerja?
 - A. Pekerja pejabat.
 - B. Pengurus syarikat.
 - C. Pengamal Perubatan Berdaftar.
 - D. Pegawai Keselamatan Dan Kesihatan.

3. Apakah langkah pertama yang perlu diambil apabila menjalankan penilaian risiko?
 - A. Menilai risiko.
 - B. Mengenal pasti hazard.
 - C. Penilaian maklumat risiko.
 - D. Menganalisis penemuan hazard.

4. Apakah tindakan yang perlu dilakukan sekiranya hazard peralatan mekanikal tidak dapat dihapuskan?
 - A. Beli peralatan baru.
 - B. Bekerja secara berkumpulan.
 - C. Tidak menggunakan peralatan.
 - D. Menggunakan alat perlindungan diri.

5. Apakah tanggungjawab majikan kepada pekerja?
- I. Menyediakan maklumat, arahan dan latihan.
 - II. Penyenggaraan loji dan sistem kerja yang selamat
 - III. Memastikan kesihatan berkaitan dengan penggunaan bahan-bahan.
 - IV. Mencegah pekerja daripada pengetahuan mengenai kesihatan pekerjaan.
- A. I, II dan III
B. I, II dan IV
C. I, III dan IV
D. II, III dan IV
6. Apakah perundangan yang digunakan bagi menjaga keselamatan dan kesihatan pekerja?
- I. Akta Pekerjaan
 - II. Akta Alam Sekeliling
 - III. Akta Kilang dan Jentera
 - IV. Akta Keselamatan dan Pekerjaan
- A. I, II dan III
B. I, II dan IV
C. I, III dan IV
D. II, III dan IV
7. Apakah yang perlu dilakukan apabila berlaku kemalangan ditempat kerja?
- A. Memberitahu pejabat JKPP yang terdekat dan menghantar laporan
 - B. Memberitahu balai bomba terdekat dan menghantar laporan ke hospital.
 - C. Maklumkan balai polis terdekat dan menghantar laporan kepada PERKESO.
 - D. Memberitahu pejabat JAS yang terdekat dan menghantar laporan kepada JPAM

8. Siapakah yang perlu melakukan siasatan kemalangan ditempat kerja?

- I. Jurutera
- II. Penyelia
- III. Isteri mangsa
- IV. Pegawai Keselamatan

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

9. Tiap-tiap majikan hendaklah menyenggara rekod semua kemalangan, kejadian berbahaya, penyakit pekerjaan dan keracunan pekerjaan yang telah berlaku.

Bilakah rekod-rekod ini perlu dikemukakan kepada JKPP?

- A. Selepas 31 Januari setiap tahun.
- B. Sebelum 31 Januari setiap tahun.
- C. Selepas 31 Disember setiap tahun.
- D. Sebelum 31 Disember setiap tahun.

10. Apakah tujuan utama siasatan perlu dilakukan apabila berlaku kemalangan ditempat kerja?

- A. Menyediakan tindakan pembetulan.
- B. Mengelakkan kemalangan berulang.
- C. Mengenal pasti punca kemalangan.
- D. Untuk tuntutan insuran kemalangan.

11. Apakah kejadian yang memerlukan majikan untuk memberitahu pejabat JKKP terdekat?

- I. Penyakit pekerjaan.
- II. Keracunan pekerjaan.
- III. Kemalangan pekerjaan.
- IV. Kerosakan mesin atau bangunan.

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

12. Apakah set soalan yang boleh diboleh ditanya oleh pasukan penyiasat apabila menyiasat kemalangan ditempat kerja?

- I. Adakah mesin digunakan rosak?
- II. Adakah peraturan tidak dipatuhi?
- III. Bilakah makanan terakhir yang diambil oleh mangsa?
- IV. Adakah susun atur dan proses kerja menyumbang kepada kemalangan?

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

13. Majikan hendaklah memberitahu kemalangan maut kepada pejabat JKKP terdekat dengan cara terpantas yang disediakan.

Apakah yang dimaksudkan dengan kaedah tersedia ini?

- A. Melalui pos.
 - B. Melalui talipon.
 - C. Melalui telegram.
 - D. Melalui laporan ke pejabat
14. Apakah kaedah untuk mengenal pasti bahaya ditempat kerja?
- I. Memakai PPE.
 - II. Memeriksa dokumen.
 - III. Memerhati peralatan.
 - IV. Temu bual pegawai utama.
- A. I dan II.
 - B. I dan III.
 - C. II dan IV
 - D. III dan IV.
15. Mengapakah Akta Kualiti Alam Sekitar 1974 dikuatkuasakan di negara ini?
- A. Untuk melindungi haiwan.
 - B. Untuk menjaga kebajikan pekerja.
 - C. Untuk mengawal aktiviti perniagaan dan alam sekitar.
 - D. Untuk mencegah, menghapus dan mengawal pencemaran.

16. Manakah antara berikut **bukan** dibawah kawalan Jabatan Alam Sekitar.
- A. Kawalan bahan cemar industri.
 - B. Kawalan lalu lintas kenderaan bermotor.
 - C. Kawalan pencemaran air berasaskan pertanian.
 - D. Kawalan pengurusan sisa toksik dan berbahaya.
17. Apakah fungsi perundangan alam sekitar?
- A. Untuk mengawal majikan mencemarkan alam sekitar.
 - B. Untuk mengawal selia pengeluaran bahan berbahaya.
 - C. Untuk melindungi manusia dan alam sekitar terhadap bahan berbahaya.
 - D. Untuk menentukan kaedah yang perlu digunakan untuk menyimpan bahan berbahaya.
18. Apakah kenyataan yang **salah** mengenai pencemaran alam sekitar?
- A. Pencemaran meningkatkan suhu bumi.
 - B. Penebangan pokok mengurangkan pencemaran
 - C. Pertambahan penduduk meningkatkan pencemaran.
 - D. Perkembangan teknologi meningkatkan pencemaran.
19. Mengapakah pemuliharaan alam sekitar dilakukan?
- A. Untuk memelihara alam sekitar.
 - B. Untuk menyediakan kemudahan utility.
 - C. Untuk menebang hutan bagi mendapatkan hasil.
 - D. Untuk menyediakan kemudahan pada penduduk.

20. Apakah yang patut dilakukan untuk membantu kempen pemuliharaan alam sekitar

- I. Membuat pembakaran terbuka.
- II. Memberi pendidikan alam sekitar.
- III. Menggunakan bahan dikitar semula
- IV. Membuang sampah ditempat yang dikhaskan

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

SKEMA JAWAPAN

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