

Training Programme Directory

Direktori Program Latihan

Centre for Continuing Professional Education



RT AXIOM
RT AXIOM SDN. BHD.

CONTENTS

Inovatif Dan Kreativiti Dalam Kumpulan Dinamik	5
Penambahbaikan Berterusan Kumpulan Kreatif Dan Inovatif	7
Strategi Mengendali Pekerja Bermasalah	9
Peningkatan Prestasi Produktiviti Untuk Kumpulan Sokongan	11
Pembangunan Individu & Organisasi Berintegriti Dalam Penjawat Awam	13
Pemantapan Audit Dalaman Amalan Persekitaran Berkualiti (Qe/5s)	17
Bengkel Penyelesaian Aduan Awam Dalam Jabatan / Agensi	19
Kuasa Mesra Dalam Perkhidmatan Pelanggan: Menangani Pelanggan Bermasalah ..	22
Memperkukuhkan Sistem Penyampaian Pekhidmatan	24
Senyum Menjawab Panggilan Pelanggan	27
Pembudayaan Kerja Berpasukan	29
Setiausaha Hebat: Membangunkan Imej Bos Dan Organisasi	31
Pematuhan Akta Keselamatan Dan Kesihatan Pekerjaan 1994 Bagi Sektor Awam	33
Penjimatan Kos Dan Elakkan Pembaziran Dalam Operasi Organisasi	38

PENGURUSAN PERSEKITARAN BERINTEGRITI, MASA EFEKTIF DAN STRESS TERKAWAL

DURATION: 3 DAYS

— **PENGENALAN**

Cabaran yang sering dihadapi, digabungkan dengan kehendak pelanggan yang berterusan, telah memberi cabaran baru kepada setiap individu. Kehidupan yang bergerak pantas, ramai yang menghadapi tekanan untuk menghadapinya, maka ramai yang dikatakan mengalami tekanan.

Program ini akan mendedahkan peserta kepada bahayanya stress, yang mungkin akan menjejaskan kesihatan mereka disamping turut menggoyahkan tugas harian mereka. Terdapat pelbagai jenis tekanan, yang memberi impak yang berbeza kepada diri mereka.

— **OBJEKTIF PROGRAM**

Di akhir kursus ini, para peserta akan dapat:

1. Mengetahui ciri-ciri tekanan positif dan negatif
2. Mengetahui bagaimana riadah dan senaman mengurangkan tekanan
3. Mengetahui bagaimana menukar tekanan menjadi pemangkin
4. Mengetahui strategi-strategi untuk menangani tekanan dari sudut yang berbeza

— **KAEDAH LATIHAN**

Program ini sangat interaktif dan memberi peluang kepada semua untuk bertukar-tukar pandangan dan mempelajari dari pengalaman peserta lain. Program ini juga termasuklah kes kajian, permainan, latihan perbincangan dan filem serta video latihan.

— ISI KANDUNGAN

1. PENGENALAN DAN DEFINISI

- Suai kenal
- Pengenalan terhadap tekanan di tempat kerja
- Apa itu tekanan fizikal dan tekanan mental

2. BAGAIMANA MANUSIA MENGHADAPI TEKANAN

- Strategi menghadapi tekanan
- Hubungan antara personality dan bentuk tekanan
- Sumber-sumber menangani tekanan
- 4 jenis tekanan

3. MELEGAKAN OTOT-OTOT YANG TERTEKAN DAN PENERANGAN TENTANG KESIHATAN

- Tangan dan Bawah Lengan; Lengan dan bahu; Bahu dan tengkuk; Dagu; Perut; Penyakit akibat tekanan

4. PENGURUSAN MASA

- Mempelajari teknik-teknik mengurus masa dengan lebih bijak dan efektif agar tekanan dapat ditangani dengan baik.

5. BAGAIMANA KOMUNIKASI YANG EFEKTIF MEMBANTU MENGURANGKAN TEKANAN DITEMPAT KERJA

- Mempelajari teknik-teknik berkomunikasi untuk membantu menyelesaikan masalah.
- Mempelajari teknik-teknik berkomunikasi untuk mempertingkatkan dan memperbaiki proses yang tersangkut.

6. MENGANALISIS PUNCA, JENIS DAN PERINGKAT KONFLIK DAN TEKANAN

- Perbezaan personaliti
- Otak kanan dan otak kiri

7. LATIHAN DALAM KUMPULAN – DALAM KELAS

8. STRATEGI-STRATEGI UNTUK MENANGANI KONFLIK

9. LATIHAN DALAM KUMPULAN – DI LUAR KELAS

10. AKTIVITI-AKTIVITI YANG DIJALANKAN SEPANJANG KURSUS INI:

- Perbincangan kumpulan
- Menganalisa klip video dan filem
- Pembentangan kumpulan
- Sessi kuiz antara kumpulan
- Permainan

INOVATIF DAN KREATIVITI DALAM KUMPULAN DINAMIK

DURATION: 2 DAYS

— **PENGENALAN**

Kejayaan bukan sahaja dilihat daripada pembangunan material yang baik tetapi juga dinilai dari sudut pembangunan intelektual dan lebih-lebih lagi dari sudut kerohanian yang menjadi asas kepada pembentukan peribadi cemerlang. Kreativiti dan inovatif boleh dibentuk melalui latihan dan pemikiran positif.

— **OBJEKTIF PROGRAM:**

Objektif utama kursus ini ialah meningkatkan lagi kualiti dan produktiviti peserta dengan:

- Memberi kesedaran dan keyakinan untuk menggunakan minda dengan lebih kreatif.
- Mengetahui untuk menghadapi dan menangani masalah kerja.
- Menjadikan masalah di tempat kerja sebagai cabaran untuk berfikir serta bertindak berdasarkan idea serta matlamat yang jelas.
- Cekap mengesan punca masalah serta melaksanakan tindakan pencegahan dan penyelesaian yang terbaik untuk diri dan organisasi

— **KAEDAH LATIHAN**

Program ini sangat interaktif dan memberi peluang kepada semua untuk bertukar-tukar pandangan dan mempelajari dari pengalaman peserta lain. Program ini juga termasuklah kes kajian, permainan, latihan perbincangan dan filem serta video latihan.

— KANDUNGAN KURSUS

Pengenalan kursus

1. Analisa SWOT
2. Konsep Pemikiran dan gaya berfikir
3. Analisis personaliti individu
4. Ujian personality DISC

Kepintaran Minda & Kecerdasan Emosi

1. Apa itu Kecerdasan Emosi dalam cabaran pemikiran kreatif
2. 'Think Outside The Box'
3. Pemikiran dari Otak Kanan dan Otak Kiri
4. Jenis-jenis tekanan
5. Cabaran Kumpulan – Aktifkan pemikiran & minda positif anda

Teknik Mendalami punca kejadian

1. Mengenalpasti punca masalah sebenar yang terjadi
2. P-D-C-A
3. Aktiviti kumpulan
4. Aplikasi dan pembentangan

Punca dan Masalah di Tempat Kerja

1. Ishikawa Diagram
2. Teknik mengutarakan soalan.
3. Aplikasi dan membuat keputusan secara kreatif

Komunikasi Secara Kreatif dalam Menangani Masalah Pelanggan

1. Teknik DEFUSE
2. Role Play

Teknik Menangani Masalah di Tempat Kerja

1. Penggunaan 6 Thinking Hats

Kerja Kumpulan – Aplikasi dalam projek sebenar dipejabat

1. Penggunaan semua cara yang dipelajari dalam menyelesaikan
2. Masalah secara kreatif dan inovatif
3. Pembentangan

PENAMBAHBAIKAN BERTERUSAN KUMPULAN KREATIF DAN INOVATIF

DURATION: 2 DAYS

— PENGENALAN

Program ini akan mengeratkan perhubungan di antara pekerja dan pengurusan disamping memupuk kerjasama di kalangan pekerja. Ia juga akan mendedahkan peserta tentang kepuasan pekerja malah menambah dorongan untuk bekerja.

Disamping itu peserta juga akan lebih berkeyakinan mengenai kebolehan diri sendiri serta mengasah bakat kepimpinan di kalangan pekerja-pekerja. Tidak dilupakan juga mempelajari bagaimana menggalakkan daya kreativiti dan inovatif serta memperbaiki sistem dan cara kerja.

— OBJEKTIF PROGRAM

Objektif utama kursus ini ialah meningkatkan lagi kualiti dan produktiviti peserta dengan:

1. Melatih diri menjadi penggerak aktiviti kumpulan.
2. Memahirkan ketua kumpulan dan ahli dalam teknik dan alat-alat KMK dalam menyelesaikan masalah.
3. Memberi tunjuk ajar dalam membuat latihan, runding cara dan projek penambahbaikan.
4. Membolehkan peserta melaksanakan tugas dengan melahirkan kebolehan secara kreatif dan inovatif.

— KAEDAH LATIHAN

Program ini sangat interaktif dan memberi peluang kepada semua untuk bertukar-tukar pandangan dan mempelajari dari pengalaman peserta lain. Program ini juga termasuklah kes kajian, permainan, latihan perbincangan dan filem serta video latihan.

KANDUNGAN KURSUS

PENGENALAN KURSUS

- Pembahagian kumpulan
- Analisa SWOT
- Pembentangan kumpulan
- Ice Breaking

MODULE 1

- Pengenalan kepada Kumpulan Meningkatkan Mutu Kerja
- Falsafah & Konsep
- Prinsip & Faedah
- Peranan

MODULE 2

- Kitaran PDCA
- Game
- Teknik Percambahan Fikiran

MODULE 3

- Kerja Kumpulan
- Kertas Semak
- Histogram
- Aktiviti

MODULE 4

- Pareto
- Aktiviti
- Carta Bulatan
- Aktiviti

MODULE 5

- Sebab-Akibat
- Aktiviti
- Carta Analisa Proses

MODULE 6

- Imbasan dan ulangkaji semua teknik yang dipelajari.
- Pemilihan projek berkumpulan
- Persembahan Projek berkumpulan

STRATEGI MENGENDALI PEKERJA BERMASALAH

DURATION: 2 DAYS

— PENGENALAN

Ini adalah satu program yang membuat peserta teruja serta mempunyai kepelbagaian aktiviti. Ia direka khas untuk membantu pihak perunding meningkatkan keupayaan dan kemantapan skil untuk mengendali pekerja bermasalah baik dari segi sikap, skil dan pengetahuan.

Program ini juga akan memberi pendedahan kepada peserta terhadap coaching dan counseling supaya dapat menyelesaikan masalah yang timbul dikalangan orang bawahan mereka.

— OBJEKTIF PROGRAM

Objektif utama kursus ini ialah meningkatkan lagi kualiti dan produktiviti peserta dengan:

1. Mengenalpasti dengan efektif tugas, tanggung jawab serta fungsi sebagai penyelia.
2. Mempraktikkan pengurusan masa yang berkesan dan mencapai matlamat pekerjaan.
3. Mengenalpasti stail komunikasi dengan penuh keyakinan dalam membuat penyampaian umum.
4. Memahami teknik menyelesaikan masalah dan menganalisa sebab kejadian.
5. Mengenalpasti kaedah-kaedah efektif untuk menangani konflik diantara kakitangan, jabatan dan seterusnya organisasi.
6. Mempunyai cara yang berbeza untuk menangani kakitangan yang bermasalah dan menangani disiplin.
7. Merancang dan mengurus strategi untuk bekerja sebagai satu pasukan.

— KAEDAH LATIHAN

Program ini sangat interaktif dan memberi peluang kepada semua untuk bertukar-tukar pandangan dan mempelajari dari pengalaman peserta lain. Program ini juga termasuklah kes kajian, permainan, latihan perbincangan dan filem serta video latihan.

KANDUNGAN KURSUS

PENGENALAN KURSUS

1. Pembahagian kumpulan
2. Ice Breaking

MODUL 1 - PENYELIAAN / TEAM LEADER YANG BERKESAN

1. Pengenalan kursus dan objektif
2. SWOT Analisa
3. Pembentangan kumpulan
4. Apa tugas seorang Penyelia / Team Leader
5. Merancang hasil positif
6. Latihan dalam kumpulan
7. Etika kerja dan sikap kerja positif
8. Role Play

MODUL 2 – PENGURUSAN TUGAS DAN MASA

1. Prinsip pengurusan masa
2. Kenali masa
3. Keberkesanan VS kecekapan
4. Matriks Masa
5. Aktiviti Matriks Masa

MODUL 3 – KOMUNIKASI DAN SKIL PENYAMPAIAN

1. Garis panduan penyampaian berkesan
2. 4 P dalam penyampaian
3. Praktikal penyampaian
 - a. Membuat penerangan menggunakan 'white board'
4. Cabaran dari penonton
5. Maklum balas dari pendengar

MODUL 4 – TEKNIK MENYELESAIKAN MASALAH

1. Teknik menyelesaikan masalah – PDCA
2. Sedutan filem
3. Aktiviti PDCA
4. Perbincangan kumpulan dari sedutan filem
5. Teknik percambahan fikiran

MODUL 5 – MENANGANI KAKITANGAN BERMASALAH DAN MENCABAR

1. Apa itu konflik
2. Jenis-jenis konflik
3. Menganalisa punca, jenis dan peringkat konflik dan tekanan
4. Konflik yang membina
5. Konflik yang meruntuh
6. Personaliti dan konflik
7. Strategi untuk menangani konflik
8. Teknik membuat keputusan – 6 Thinking Hats

MODUL 6 – PENGURUSAN TEKANAN

1. Distress – tekanan positif
2. Eustress – tekanan negative
3. Impak tekanan terhadap manusia
4. Cara-cara mengawal tekanan

MODUL 7 - KERJA KUMPULAN

1. Sultan Mahmud Cemerlang Di Julang
2. Pembinaan Mercu Tanda kumpulan
3. Pembentangan kumpulan

PENINGKATAN PRESTASI PRODUKTIVITI UNTUK KUMPULAN SOKONGAN

DURATION: 2 DAYS

— PENGENALAN

Setiap warga kerja adalah asset kepada organisasi. Tanpa mengira tahap perjawatan, setiap individu adalah penting. Ini termasuklah kumpulan sokongan, perkeranian dan pembantu-pembantu pejabat. Mereka juga perlukan motivasi, sokongan moral dan peningkatan serta penambahbaikan di dalam menjalankan tugas seharian.

— OBJEKTIF PROGRAM

Objektif utama kursus ini ialah meningkatkan lagi kualiti dan produktiviti peserta dengan:

1. Memberi pemahaman yang lebih jelas lagi mengenai profession perkeranian dan sokongan dalam era masa kini.
2. Meningkatkan pelbagai sudut kemahiran yang dapat diaplikasikan dalam tugas seharian yang lebih cemerlang lagi.
3. Mendapatkan maklumat yang lebih terperinci tentang kepentingan pelanggan dan semangat kerja berpasukan di dalam sesebuah organisasi.
4. Memberi pemahaman yang jelas bahawa pembantu pejabat atau kerani atau kumpulan sokongan juga merupakan aset yang penting dalam organisasi.

— KAEDAH LATIHAN

Program ini sangat interaktif dan memberi peluang kepada semua untuk bertukar-tukar pandangan dan mempelajari dari pengalaman peserta lain. Program ini juga termasuklah kes kajian, permainan, latihan perbincangan dan filem serta video latihan.

— KANDUNGAN KURSUS

KOMUNIKASI BERKESAN DI TEMPAT KERJA

1. Proses komunikasi
2. Halangan dalam komunikasi
3. Komunikasi efektif dengan Penyelia atasan
4. Pemahaman orang lain keatas penerangan kita

SIKAP DAN PEMIKIRAN POSITIF

1. Menghayati sikap dan pemikiran positif
2. Sikap dan prestasi kerja
3. Menanam sikap dan pemikiran positif
4. Berani Berjaya dan berani gagal
5. Peluang dan masalah

SKIL PEMANTAUAN DAN PERANCANGAN

1. Mengenal pasti masalah yang timbul
2. Menyelesaikan masalah dan pemantauan
3. Plan-Do-Check-Action

PENGURUSAN TUGAS DAN MASA

1. Merancang pengaliran kerja
2. Cara mengamalkan kerja seharian
3. Matriks Masa

PERANAN DAN CABARAN SEMASA

1. Peranan dan tanggungjawab kerani
2. Teknologi maklumat dan pentadbiran
3. Cara menggunakan teknologi maklumat
4. Menguruskan rekod, system maklumat

KECEMERLANGAN PERKHIDMATAN PELANGGAN

1. Perkhidmatan pelanggan berkualiti
2. Menyelesaikan dan pemantauan masalah pelanggan
3. Menukar kata-kata beracun kepada penawar
4. Menyejukkan hati pelanggan dengan teknik DEFUSE

KECEMERLANGAN KERJA BERPASUKAN

1. Komponen ahli pasukan yang berkualiti
2. Kerjasama dan konflik dalam pasukan
3. Aktiviti cabaran berkumpulan

PEMBANGUNAN INDIVIDU & ORGANISASI BERINTEGRITI DALAM PENJAWAT AWAM

DURATION: 3 DAYS

— PENGENALAN

Kursus ini akan meningkatkan semangat dan motivasi untuk memberi perkhidmatan yang lebih cemerlang. Disamping itu ia menimbulkan keinsafan dan rasa tanggungjawab terhadap diri, tugas, rakan sekerja dan organisasi.

Ia juga akan meningkatkan kompetensi diri supaya lebih produktif, berintegriti, berkualiti dan cemerlang serta mewujudkan hubungan harmoni dan dinamik antara rakan sekerja, bos dan subordinat.

Tidak ketinggalan juga ia akan memupuk nilai murni dan budaya kerja yang memberangsangkan dan berproduktiviti tinggi.

— OBJEKTIF PROGRAM

Objektif utama kursus ini ialah meningkatkan lagi kualiti dan produktiviti peserta dengan:

1. Peningkatan kualiti fizikal dan mental
2. Peningkatan pelbagai aspek pembangunan individu.
3. Peningkatan kemahiran umum menjalankan tugas.
4. Peningkatan kemahiran berinteraksi sesama insan.
5. Peningkatan dalam berperanan sebagai ahli pasukan.

— KAEDAH LATIHAN

Program ini sangat interaktif dan memberi peluang kepada semua untuk bertukar-tukar pandangan dan mempelajari dari pengalaman peserta lain. Program ini juga termasuklah kes kajian, permainan, latihan perbincangan dan filem serta video latihan.

— KANDUNGAN KURSUS

PENGENALAN KURSUS

1. Pembahagian kumpulan
2. Ice Breaking

POTENSI DIRI

1. Analisis Diri
2. Mengguna Kekuatan, Mengatasi Kelemahan
3. Mencapai Potensi Diri

PENGENALAN KEPADA PEMBANGUNAN DIRI

1. Pembangunan Dan Kualiti Diri
2. Aspek-Aspek Pembangunan Diri
3. Kemahiran Teknikal
4. Otak kanan dan otak kiri

KEMAHIRAN BERINTERAKSI

1. Hubungan Dengan Ketua
2. Hubungan Dengan Subordinat
3. Hubungan Dengan Rakan Sekerja
4. Hubungan Dengan Orang Ramai
5. Protokol Dan Etiket
6. Menangani Orang Bermasalah

MENANGANI TEKANAN

1. Mengenali Tanda-Tanda Tekanan
2. Kesan-Kesan Tekanan
3. Menangani Tekanan
4. Mengelak Tekanan

SIKAP & PEMIKIRAN POSITIF

1. Menghayati Sikap dan Pemikiran Positif
2. Sikap Dan Prestasi Kerja
3. Menanam Sikap dan Pemikiran Positif
4. Berani Berjaya dan Berani Gagal
5. Peluang dan Masalah

PENINGKATAN KUALITI & PRODUKTIVITI

1. Kepentingan Kualiti & Produktiviti
2. Kenapa Kualiti / Produktiviti Rendah
3. Menghasil Produk Berkualiti
4. Meningkatkan Produktiviti
5. Halangan Ke Arah Peningkatan Kualiti & Produktiviti

SEMANGAT & AMALAN KERJA BERPASUKAN

1. Konsep Dan Kepentingan Kerja Berpasukan
2. Ciri-Ciri Pasukan Gemilang
3. Proses Pembentukan Pasukan
4. Mengatasi Ancaman

BENGKEL QE/5S: PENDEKATAN INOVASI DALAM PERSEKITARAN BERKUALITI

DURATION: 2 DAYS

— PENGENALAN

Penjagaan kebersihan merupakan perkara penting yang perlu diselenggarakan oleh semua orang tetapi tidak ramai yang gemar melakukannya. Memang diakui sangat susah untuk mempraktikkan amalan peraturan penjagaan kebersihan dengan bersungguh-sungguh. Namun demikian dengan amalan 5'S' yang dipraktikkan oleh kebanyakan syarikat yang mementingkan keselamatan dan kualiti, ternyata kebersihan dan kekemasan tempat kerja yang meliputi seluruh kawasan dapat dipelihara. Dengan prinsip "Tempat untuk semua dan semua di tempatnya", amalan 5 'S' dapat membentuk keseragaman operasi dan menimbulkan rasa bangga terhadap tempat kerjanya.

— OBJEKTIF PROGRAM

Objektif utama kursus ini ialah meningkatkan lagi kualiti dan produktiviti peserta dengan:

1. Memahami prinsip-prinsip 5 'S'
2. Melaksanakan audit 5 'S' dalam penjagaan kebersihan organisasi
3. Mencadangkan kepada majikan cara-cara menjalankan aktiviti 5 'S' dan pengekalannya sebagai budaya kerja .
4. Mendorong untuk melaksanakan amalan penjagaan kebersihan dan kekemasan tempat kerja .
5. Mengurangkan risiko kemalangan ditempat kerja apabila mengetahui mengenai hal ehwal keselamatan dalam 5S.

— KAEDAH LATIHAN

Program ini sangat interaktif dan memberi peluang kepada semua untuk bertukar-tukar pandangan dan mempelajari dari pengalaman peserta lain. Program ini juga termasuklah kes kajian, permainan, latihan perbincangan dan filem serta video latihan.

KANDUNGAN KURSUS

PENGENALAN KURSUS

1. Objektif kursus
2. Pembahagian kumpulan
3. Analisa SWOT – kekuatan, kelemahan, ancaman dan peluang 5S
4. Pengenalan Konsep 5S
5. Ciri-ciri dalam 5S
6. Konsep “ibu angkat” dan “bapa angkat”

PENGHAYATAN AMALAN 5S

1. Sisih (Sort)
2. Susun (Straighten)
3. Sapu (Shine)
4. Satu Piawaian (Standardization)
5. Satu Amalan (Sustain)
6. Pemilihan kesesuaian katagori & perkara yang harus diodit (Senarai Semak)
7. Penghayatan Amalan 5S
 - i. Eg: Katagori – Sudut 5S, Perkara diodit – Keputusan audit 5S yang terkini
 - ii. Contoh-contoh borang Senarai Semak akan diedarkan kepada peserta

PEMANTAPAN STRUKTUR ORGANISASI 5S

1. Carta Organisasi 5S
2. Perlantikan AJK 5S
3. Perlantikan Juruodit 5S
4. Jadual Mesyuarat 5S (tahun 2014)
5. Jadual Odit 5S (tahun 2014)

PRAKTIKAL AUDIT DI LOKASI TERPILIH #1

1. Penangkapan gambar sebelum 5S untuk Audit 5S
2. Melihat faktor-faktor 5S di lokasi kerja tersebut
3. Setiap kumpulan menggunakan Senarai Semak yang telah dikemas kini, perlu membuat latihan audit 5S.
4. Mengkaji kesesuaian katagori dan perkara yang harus diodit

PRAKTIKAL AUDIT DI LOKASI TERPILIH #2

1. Pemilihan gambar sebelum 5S untuk Audit 5S
2. Melihat faktor-faktor 5S di lokasi kerja tersebut
3. Setiap kumpulan menggunakan Senarai Semak yang telah dikemas kini, perlu membuat latihan audit 5S.
4. Mengkaji kesesuaian katagori dan perkara yang harus diodit

PENAMBAHBAIKAN HASIL ODIT

1. Apakah ‘non-compliance’ yang didapati
2. Apakah cadangan juruodit kepada “ibu angkat” dan “bapa angkat”
3. Bagaimana perkiraan markah setiap perkara yang diodit
4. Melakar graf bagi pencapaian markah 5S

PERSIAPAN LAPORAN 5S

1. Perbincangan dan pembentangan kumpulan Persiapan Laporan 5S
2. Usulan kepada Mesyuarat Bulanan (Jabatan atau Kepihak tertinggi)

PEMANTAPAN AUDIT DALAMAN AMALAN PERSEKITARAN BERKUALITI (QE/5S)

DURATION: 2 DAYS

— PENGENALAN

Penjagaan kebersihan merupakan perkara penting yang perlu diselenggarakan oleh semua orang tetapi tidak ramai yang gemar melakukannya. Memang diakui sangat susah untuk mempraktikkan amalan peraturan penjagaan kebersihan dengan bersungguh-sungguh. Namun demikian dengan amalan 5'S yang dipraktikkan oleh kebanyakan syarikat yang mementingkan keselamatan dan kualiti, ternyata kebersihan dan kekemasan tempat kerja yang meliputi seluruh kawasan dapat dipelihara. Dengan prinsip "Tempat untuk semua dan semua di tempatnya", amalan 5 'S' dapat membentuk keseragaman operasi dan menimbulkan rasa bangga terhadap tempat kerjanya.

— OBJEKTIF PROGRAM

Objektif utama kursus ini ialah meningkatkan lagi kualiti dan produktiviti peserta dengan:

1. Memahami prinsip-prinsip 5 'S'
2. Melaksanakan audit 5 'S' dalam penjagaan kebersihan organisasi
3. Mencadangkan kepada majikan cara-cara menjalankan aktiviti 5'S' dan pengekalannya sebagai budaya kerja .
4. Mendorong untuk melaksanakan amalan penjagaan kebersihan dan kekemasan tempat kerja .
5. Mengurangkan risiko kemalangan ditempat kerja apabila mengetahui mengenai hal ehwal keselamatan dalam 5S.

— KAEDAH LATIHAN

Program ini sangat interaktif dan memberi peluang kepada semua untuk bertukar-tukar pandangan dan mempelajari dari pengalaman peserta lain. Program ini juga termasuklah kes kajian, permainan, latihan perbincangan dan filem serta video latihan.

KANDUNGAN KURSUS

PENGENALAN KURSUS

1. Objektif kursus
2. Pembahagian kumpulan
3. Analisa SWOT – kekuatan, kelemahan, ancaman dan peluang 5S
4. Pengenalan Konsep 5S
5. Ciri-ciri dalam 5S
6. Konsep “ibu angkat” dan “bapa angkat”

PENGHAYATAN AMALAN 5S

1. Sisih (Sort)
2. Susun (Straighten)
3. Sapu (Shine)
4. Satu Piawaian (Standardization)
5. Satu Amalan (Sustain)
6. Pemilihan kesesuaian katagori & perkara yang harus diodit (Senarai Semak)
7. Penghayatan Amalan 5S
 - i. Eg: Katagori – Sudut 5S, Perkara diodit – Keputusan audit 5S yang terkini
 - ii. Contoh-contoh borang Senarai Semak akan diedarkan kepada peserta

PEMANTAPAN STRUKTUR ORGANISASI 5S

1. Carta Organisasi 5S
2. Perlantikan AJK 5S
3. Perlantikan Juruodit 5S
4. Jadual Mesyuarat 5S (tahun 2014)
5. Jadual Odit 5S (tahun 2014)

PRAKTIKAL AUDIT DI LOKASI TERPILIH #1

1. Penangkapan gambar sebelum 5S untuk Audit 5S
2. Melihat faktor-faktor 5S di lokasi kerja tersebut
3. Setiap kumpulan menggunakan Senarai Semak yang telah dikemas kini, perlu membuat latihan audit 5S.
4. Mengkaji kesesuaian katagori dan perkara yang harus diodit

PRAKTIKAL AUDIT DI LOKASI TERPILIH #2

1. Pemilihan gambar sebelum 5S untuk Audit 5S
2. Melihat faktor-faktor 5S di lokasi kerja tersebut
3. Setiap kumpulan menggunakan Senarai Semak yang telah dikemas kini, perlu membuat latihan audit 5S.
4. Mengkaji kesesuaian katagori dan perkara yang harus diodit

PENAMBAHBAIKAN HASIL ODIT

1. Apakah ‘non-compliance’ yang didapati
2. Apakah cadangan juruodit kepada “ibu angkat” dan “bapa angkat”
3. Bagaimana perkiraan markah setiap perkara yang diodit
4. Melakar graf bagi pencapaian markah 5S

PERSIAPAN LAPORAN 5S

- Perbincangan dan pembentangan kumpulan Persiapan Laporan 5S
- Usulan kepada Mesyuarat Bulanan (Jabatan atau Kepihak tertinggi)

BENGKEL PENYELESAIAN ADUAN AWAM DALAM JABATAN / AGENSI

DURATION: 3 DAYS

— PENGENALAN

Penyelesaian aduan awam adalah salah satu perkhidmatan pelanggan yang berupa satu kunci yang penting dalam dunia kerjaya yang sangat kompetitif masa kini. Itulah sebabnya anda perlu ada kaitan dengan pelanggan anda, disamping memberikan maklumbalas dengan jayanya. Komunikasi yang berkesan bukan hanya memastikan kepuasan pelanggan, ia akan membuat pelanggan datang kembali untuk berurusan dengan anda. Bengkel ini memberikan anda banyak penyelesaian untuk pelbagai situasi harian anda.

— OBJEKTIF PROGRAM

Objektif utama kursus ini ialah meningkatkan lagi kualiti dan produktiviti peserta dengan:

1. Meningkatkan pengetahuan, penghayatan dan kemahiran dalam penyelesaian aduan awam.
2. Meningkatkan keupayaan mengenali dan memahami gelagat pelanggan.
3. Meningkatkan penampilan diri dan membantu menaikkan lagi imej organisasi.
4. Meningkatkan lagi keberkesanan pengendalian telefon dan perkhidmatan kaunter serta kemahiran melayan tetamu seperti di pejabat dan kaunter perkhidmatan
5. Memberi sumbangan yang lebih besar ke arah mengekalkan kesetiaan pelanggan.
6. Memperbaiki pengetahuan dan keupayaan serta menambah keyakinan diri dalam menangani pelanggan yang bermasalah dengan lebih profesional dan fokus.

— KAEDAH LATIHAN

Program ini sangat interaktif dan memberi peluang kepada semua untuk bertukar-tukar pandangan dan mempelajari dari pengalaman peserta lain. Program ini juga termasuklah kes kajian, permainan, latihan perbincangan dan filem serta video latihan.

— KANDUNGAN KURSUS

MODUL 1

1. Pengenalan
2. Analisa SWOT Perkhidmatan Pelanggan
3. Pembentangan analisa
4. Kepentingan Khidmat Pelanggan
 - i. Definisi Kecemerlangan Khidmat Pelanggan
 - ii. Apa erti kepuasan pelanggan?
 - iii. Aktiviti – Perbincangan Kumpulan
Menangani 3 bentuk ego manusia : Anak-anak; Ibu bapa; Dewasa

MODUL 2

1. Mengenal Pelanggan Masa Kini
 - i. Minat, keperluan dan persepsi pelanggan
 - ii. Kata-kata beracun pemusnah hubungan dengan pelanggan
 - iii. Mengenal bahasa isyarat
2. Penampilan diri dan imej koperat
 - i. Latihan penampilan gaya diri
 - ii. Senyum
 - iii. 3 jenis senyuman
 - iv. Membaca isyarat mata
 - v. Pro-aktif dalam menyambut tetamu

MODUL 3

1. Mengenalpasti punca masalah pelanggan dan bagaimana
 - i. Mengatasinya
 - ii. PDCA
2. Pengurusan Tekanan ketika berada di kaunter
 - i. 4 jenis tekanan
 - ii. Punca-punca tekanan
 - iii. Bagaimana mengatasi tekanan

MODUL 4

1. Pengurusan Masa
 - i. Mengenal Matriks Masa
 - ii. Aktiviti

MODUL 5

1. Komunikasi dan layanan melalui telefon
 - i. Proses dan halangan komunikasi
 - ii. Aktiviti – penerangan yang berkesan
2. Telefon – jantung perbualan anda
 - i. Video klip – 5 tips dalam perbualan telefon

MODUL 6

1. Menyempurnakan perkhidmatan kaunter
 - i. Kebersihan kaunter
 - ii. Keselamatan kaunter

MODUL 7

1. Teknik mengekal pelanggan dan menangani pelanggan bermasalah
 - i. Teknik DEFUSE
 - ii. Role Play di kaunter

MODUL 8

1. Berkhidmat dalam satu pasukan
 - i. Setia kawan
 - ii. Membina Mercu Tanda Khidmat Pelanggan
 1. Aplikasi teknik dan modul yang dipelajari
 2. Pembentangan

KUASA MESRA DALAM PERKHIDMATAN PELANGGAN: MENANGANI PELANGGAN BERMASALAH

DURATION: 2 DAYS

— PENGENALAN

Perkhidmatan Pelanggan adalah satu kunci yang penting dalam dunia kerjaya yang sangat kompetitif masa kini. Itulah sebabnya anda perlu ada kaitan dengan pelanggan anda, disamping memberikan maklumbalas dengan jayanya. Komunikasi yang berkesan bukan hanya memastikan kepuasan pelanggan, ia akan membuat pelanggan datang kembali untuk berurusan dengan anda. Bengkel ini memberikan anda banyak penyelesaian untuk pelbagai situasi harian anda.

— OBJEKTIF PROGRAM

Objektif utama kursus ini ialah meningkatkan lagi kualiti dan produktiviti peserta dengan:

1. Meningkatkan pengetahuan, penghayatan dan kemahiran dalam memberi perkhidmatan kepada pelanggan.
2. Meningkatkan keupayaan mengenali dan berpandangan positif terhadap pelanggan.
3. Meningkatkan penampilan diri dan membantu menaikkan lagi imej organisasi.
4. Meningkatkan lagi keberkesanan pengendalian telefon dan perkhidmatan kaunter.
5. Menerapkan amalan budi bahasa dan nilai-nilai murni.
6. Meningkatkan kemahiran melayan pelbagai karenah pelanggan.
7. Menambah keyakinan dan kemahiran dalam menangani pelanggan bermasalah.

— KAEDAH LATIHAN

Program ini sangat interaktif dan memberi peluang kepada semua untuk bertukar-tukar pandangan dan mempelajari dari pengalaman peserta lain. Program ini juga termasuklah kes kajian, permainan, latihan perbincangan dan filem serta video latihan.

— **KANDUNGAN KURSUS**

PENGENALAN DAN OBJEKTIF KURSUS ANALISA SWOT

MODUL 1 – KEPENTINGAN PERKHIDMATAN PELANGGAN

MODUL 2 – MENGENALI PELANGGAN MASA KINI DAN MINDA POSITIF

MODUL 3 – MENGENAL PASTI PUNCA MASALAH PELANGGAN DAN BAGAIMANA MENGATASINYA

MODUL 4 – PERANCANGAN MASA & KERJA SISTEMATIK

MODUL 5 - MENANGANI TEKanan KERJA DAN PERIBADI

MODUL 6 –TELEFON SEBAGAI JANTUNG PERBUALAN DENGAN PELANGGAN

MODUL 7- KOMUNIKASI & PENERANGAN YANG BERKESAN

MODUL 8 – MENANGANI PELANGGAN BERMASALAH & TIDAK PUAS HATI

MODUL 9 – BERKHIDMAT DALAM SATU PASUKAN MENANGANI MASALAH PELANGGAN

MEMPERKUKUHKAN SISTEM PENYAMPAIAN PEKHIDMATAN

DURATION: 3 DAYS

— PENGENALAN

Pelajari apa yang anda perlukan dalam mempertingkatkan skil penyampaian anda, bermula dari perancangan, persediaan and pemilihan kaedah yang terbaik untuk anda berinteraksi dengan soalan dari penonton anda.

Kursus ini akan mengajar anda untuk relaks dan bersedia secara mental, disamping memberi teknik-teknik praktikal yang harus digunakan semasa penyampaian. Tip-tip berguna juga akan dikongsikan untuk anda hadapi situasi sebenar dan mengembangkan skil penyampaian anda dan memberi impak hebat kepada penonton.

— OBJEKTIF PROGRAM

Objektif utama kursus ini ialah meningkatkan lagi kualiti dan produktiviti peserta dengan:

1. Mengenalpasti dan mahir menggunakan teori komunikasi yang menyumbang ke arah keberkesanan pengucapan dan penyampaian taklimat.
2. Mampu menggunakan teknik menyampaikan persembahan yang tersusun, mudah difahami, menarik dan memberangsangkan.
3. Memberi panduan kepada peserta untuk meningkatkan kemahiran komunikasi.
4. Memberi panduan kepada peserta untuk meningkatkan kemahiran yang sedia ada dalam Pengucapan Awam.
5. Para peserta dapat memberi ucapan, taklimat, syarahan dan sebagainya dengan lebih yakin lagi.
6. Dapat mengetahui teknik-teknik atau selok belok dalam pengucapan agar boleh menarik perhatian pendengar serta dapat menangani segala persoalan dari pendengar.

— KAEDAH LATIHAN

Program ini sangat interaktif dan memberi peluang kepada semua untuk bertukar-tukar pandangan dan mempelajari dari pengalaman peserta lain. Program ini juga termasuklah kes kajian, permainan, latihan perbincangan dan filem serta video latihan.

KANDUNGAN KURSUS

1. PENGENALAN PENGUCAPAN AWAM

- ◆ Konsep dan Prinsip Pengucapan Awam
- ◆ Elemen-elemen Penting Pengucapan Awam
- ◆ Jenis-jenis Pengucapan Awam
- ◆ Kemahiran Asas Pengucapan Awam
- ◆ Pre presentation #1 & komen

2. 4P DALAM PENGUCAPAN AWAM

- ◆ Penyampai
- ◆ Pendengar
- ◆ Pengisian
- ◆ Penyampaian
- ◆ Pre presentation #2 & komen

3. STRUKTUR PENGUCAPAN

- ◆ Pembukaan
- ◆ Kandungan Utama
- ◆ Penutup
- ◆ Latihan dalam kelas

4. KEMAHIRAN PELBAGAI JENIS PENGUCAPAN AWAM

- Memberi Ucapan
- Menyampai Ceramah
- Memberi Taklimat

5. KEMAHIRAN MENYAMPAI

- Memulakan Ucapan
- Menyampai Isi Utama
- Menutup
- Menangani Soalan
- Mengguna Alat Pandang Dengar
- Mengguna Bahasa Badan
- Mengawal emosi
- Pre presentation #3

6. MEMBUAT PERSIAPAN

- Memahami Isi
- Mengumpul Maklumat
- Mengguna Maklumat
- Menyedia Teks atau Ringkasan Ucapan

Membuat Persembahan (final presentation) – individu & komen serta penambahbaikan.

PENILAIAN

- Penyampaian anugerah
- Penyampaian sijil
- Penilaian kursus

SENYUM MENJAWAB PANGGILAN PELANGGAN

DURATION: 3 DAYS

— PENGENALAN

Pernahkah anda memikirkan apa sebenarnya yang disampaikan melalui perbualan telefon? Adakah orang-orang yang menjawab panggilan anda senyum? Adakah mereka peramah dan menggunakan bahasa yang baik dan sedap didengar? Peserta-peserta akan mendapat peluang untuk mempelajari khidmat pelanggan melalui telefon dan membuka ruang professional dalam 30 saat yang pertama dan menutup dengan member impak positif kepada pemanggil.

— OBJEKTIF PROGRAM

Objektif utama kursus ini ialah meningkatkan lagi kualiti dan produktiviti peserta dengan:

1. Mengaplikasi profail personaliti DISC terhadap pelanggan
2. Mengenalpasti stail komunikasi yang sesuai dan boleh membantu
3. Mempraktikkan 3 jenis senyuman dan aplikasinya
4. Menggunakan teknik analisa masalah dan pemantauan berkesan
5. Menggunakan telefon dengan beretika dan berupaya menjadikan telefon sebagai 'jantung perbualan'
6. Menguasai pemanggil dengan teknik DEFUSE jika mereka beremosi.

— KAEDAH LATIHAN

Program ini sangat interaktif dan memberi peluang kepada semua untuk bertukar-tukar pandangan dan mempelajari dari pengalaman peserta lain. Program ini juga termasuklah kes kajian, permainan, latihan perbincangan dan filem serta video latihan.

— **KANDUNGAN KURSUS**

PENGENALAN KURSUS

- ❖ Pembahagian kumpulan
- ❖ Ice Breaking

Pengenalan dan Analisa SWOT

- Pembentangan kumpulan
- Profail DISC

Komunikasi Berkesan

- Pengenalan kepada komunikasi
- Bentuk-bentuk komunikasi
- Proses komunikasi
- Prinsip komunikasi
- Halangan komunikasi
- 4 cara bertanya soalan
- Sedutan filem – Waris Jari hantu
- Aktiviti – 16 Segitiga Bertali – Sejauh mana pemahaman orang lain terhadap penerangan kita

Analisa Punca Masalah

- Plan – Do – Check – Action
- Aktiviti – Bowling
- Huraian punca masalah
- Tip-tip skil mendengar yang bai

Langkah menyejukkan hati pelanggan melalui telefon

- Teknik DEFUSE
- Ayat-ayat beracun
- Role Play DEFUSE

Pengurusan Tekanan melalui telefon

- 4 jenis tekanan
- Menangani tekanan pelanggan dan tekanan diri sendiri melalui perbualan telefon

Pengurusan Masa Melalui Telefon

- Matriks Masa
- Aktiviti – penentuan Matriks Masa

Penilaian dan penutup

PEMBUDAYAAN KERJA BERPASUKAN

DURATION: 3 DAYS

— PENGENALAN

Bekerjasama dalam satu pasukan kerja perlu dihayati oleh setiap warga kerja. Pihak pengurusan amat mengharapkan komitmen dari seluruh warga kerja untuk bersatu padu dalam mencapai matlamat dan meningkatkan produktiviti serta menjaga kualiti hasil kerja.

Program ini sedikit sebanyak akan dapat memupuk semangat serta komitmen dari peserta-pesertanya, dimana mereka harus bersama-sama berfikir, mencari penyelesaian dalam tugas serta menghasilkan sesuatu seperti yang dikehendaki.

— OBJEKTIF PROGRAM

Diakhir program, para peserta akan mampu untuk :-

1. Memahami cara untuk menjadi orang yang lebih positif.
2. Bersepakat dalam mencapai matlamat yang diberikan.
3. Menghargai persekitaran dan melaksanakan projek dengan kerjasama kumpulan.
4. Berfikir cara bergerak dengan daya pemikiran kumpulan.
5. Berkomunikasi dengan efektif sesama ahli kumpulan.
6. Kreatif dan inovatif dalam mencapai matlamat kumpulan.

— KAEDAH LATIHAN

Program ini sangat interaktif dan memberi peluang kepada semua untuk bertukar-tukar pandangan dan mempelajari dari pengalaman peserta lain. Program ini juga termasuklah kes kajian, permainan, latihan perbincangan dan filem serta video latihan.

— KANDUNGAN KURSUS

Module 1

- Ice breaking
- Aktiviti Teamwork 1 – Berbincang untuk mendapatkan balingan tertinggi dalam pertandingan Bowling. Game ke 3, peserta dikehendaki membuat bola sendiri dari kertas suratkhobar.

Module 2

Aktiviti Teamwork 2 – Mendirikan buloh dan mengikat tali raffia, meletakkan nama kumpulan dipuncak tertinggi. 1 dari 4 tali penyokong akan dipotong, dan akan melihat samada tiang itu tetap teguh atau tumbang.

Module 3

Aktiviti Teamwork 3 – Mencari 10 bahan terbuang untuk membentuk sebuah rumah dan ini akan mencungkil bakat serta gaya pemikiran peserta.

Group presentation for Aktiviti 3

Module 4

Aktiviti Teamwork 4 – Berfikir pergerakan yang betul untuk memenangi perlawanan Chinese Checkers.

Module 5

Aktiviti Teamwork 5 – Membina Mercu Tanda 1 Malaysia yang diperbuat dari straw, kertas dan majalah lama. Matlamat Menara akan dimaklumkan.

Module 6

Aktiviti Teamwork 6 – Bersama-sama dengan ahli kumpulan membina bulatan dari suratkhobar. Kemudian mereka perlu bergerak diatas suratkhobar untuk mendapatkan 6 matlamat kumpulan.

Penutup – Penilaian kursus serta penyampaian anugerah.

SETIAUSAHA HEBAT: MEMBANGUNKAN IMEJ BOS DAN ORGANISASI

DURATION: 2 DAYS

— PENGENALAN

Setiausaha adalah tulang belakang seseorang ketua di pejabat. Banyak perkara yang dapat diselesaikan jika seseorang ketua mendelegasikan tugas dengan penuh kepercayaan kepada Setiausahanya.

Walaupun begitu, pada masa kini seseorang Setiausaha tidak boleh duduk di dalam kelompok selesanya jika ingin terus maju menghadapi dunia kerjaya yang semakin mencabar.

Pelbagai skil dan pengetahuan yang perlu dipelajari oleh seseorang Setiausaha, baik yang diperingkat asas atau di peringkat lanjutan.

— OBJEKTIF PROGRAM

Objektif utama kursus ini ialah meningkatkan lagi kualiti dan produktiviti peserta dengan:

1. Memahami erti kegemilangan kerjaya seorang Setiausaha
2. Memahami keperluan didalam kerja berkumpulan Setiausaha
3. Memahami dan dapat melaksanakan pengurusan masa dengan lebih efektif.
4. Memahami bagaimana hendaka membuat keputusan dengan bijak.
5. Memahami teknik dan prinsip di dalam perundingan.

— KAEDAH LATIHAN

Program ini sangat interaktif dan memberi peluang kepada semua untuk bertukar-tukar pandangan dan mempelajari dari pengalaman peserta lain. Program ini juga termasuklah kes kajian, permainan, latihan perbincangan dan filem serta video latihan.

— KANDUNGAN KURSUS

PENGENALAN KURSUS

- Pembahagian kumpulan
- Analisa SWOT
- Pembentangan kumpulan

MODULE 1 KOMUNIKASI BERKESAN DI TEMPAT KERJA

- Skil mendengar dan bertanya dengan berkesan
- Penyampaian yang bermakna dan difahami
- Ayat-ayat beracun
- Intonasi dan pemilihan perkataan positif

MODULE 2 SIKAP DAN PEMIKIRAN POSITIF

- Menghayati sikap dan pemikiran positif
- Sikap dan prestasi kerja
- Menanam sikap dan pemikiran positif
- Berani Berjaya dan berani gagal
- Peluang dan masalah

MODULE 3 MENYELESAIKAN MASALAH DENGAN EFEKTIF

- Menggunakan pendekatan PDCA
- Menyelesaikan dan pemantauan masalah diantara Ketua dan jabatan lain
- Aktiviti dan cabaran kumpulan

MODULE 4 PENGURUSAN MASA

- Mengenali pencuri masa anda
- Matriks Masa
- Rancang untuk keceriaan
- Kes Kajian – Ladang Limau Pak Abu

MODULE 5 SKIL MEMBUAT KEPUTUSAN

- Penggunaan '6 topi berfikir' dalam membuat keputusan
- Perlaksanaan sesuatu aktiviti organisasi menggunakan 6 Topi Berfikir

MODULE 6 MEREDAKAN BOS ATAU PELANGGAN YANG MARAH ATAU TIDAK BERPUAS HATI

- Penggunaan DEFUSE dalam meredakan kemarahan
- Role Play

MODULE 7 BEKERJA DALAM SATU PASUKAN

- Pembinaan projek dalam satu kumpulan.
- Mencabar dan memerlukan daya kreatif.
- Mengaplikasi segala yang dipelajari dalam pembentangan projek ini.
- Cabaran berkumpulan – Langkah Senada

PEMATUHAN AKTA KESELAMATAN DAN KESIHATAN PEKERJAAN 1994 BAGI SEKTOR AWAM

DURATION: 3 DAYS

— PENGENALAN

Kursus ini adalah untuk memberi pengenalan ringkas mengenai Akta Keselamatan & Kesihatan Pekerja (AKKP). Disamping itu ia akan mengenalkan tanggungjawab majikan dan pekerja. Seterusnya ia akan mengajar bagaimana untuk implementasi prosedur dan peraturan bagi jawatankuasa KKP. Ia juga akan membuat praktikal bagaimana siasatan kemalangan dijalankan. Ia akan memberi penekanan untuk mengenali jenis-jenis hazard dalam industri.

— OBJEKTIF PROGRAM

Objektif utama kursus ini ialah meningkatkan lagi kualiti dan produktiviti peserta dengan:

1. Mengetahui serba ringkas mengenai pengurusan risiko keselamatan.
2. Memahami program keselamatan dan kesihatan pekerjaan
3. Mengenali dan dapat mengenalpasti jenis-jenis hazard dalam industri
4. Mengenali dan mengenalpasti kaedah dan prosedur menyiasat kemalangan
5. Mempelajari sistem dokumentasi keselamatan

— KAEDAH LATIHAN

Program ini sangat interaktif dan memberi peluang kepada semua untuk bertukar-tukar pandangan dan mempelajari dari pengalaman peserta lain. Program ini juga termasuklah kes kajian, permainan, latihan perbincangan dan filem serta video latihan.

— KANDUNGAN KURSUS

PENGENALAN KURSUS

- ❖ Pembahagian kumpulan
- ❖ Analisa SWOT
- ❖ Pembentangan kumpulan

Pencegahan insiden

- Kemalangan dan puncanya
- Teori penyebab kemalangan
- Apakah keselamatan dan kesihatan dari segi produktiviti

Pengurusan Risiko OSH

- Prinsip-prinsip asas pengurusan risiko
- Penaksiran risiko
- Proses penaksiran risiko

Dasar dan polisi OSH

- Kenapa dasar itu penting
- Langkah melaksanakan dasar

Program keselamatan dan kesihatan pekerjaan

- Merancang sesuatu program OSH
- Tanggung jawab untuk program OSH
- Sistem kerja selamat

Promosi, latihan dan komunikasi OSH

- Mengapa mempromosikan OSH
- Teknik-teknik promosi
- Komunikasi

Kelengkapan, perlindungan diri untuk keselamatan

- Apakah kelengkapan perlindungan diri
- Pemilihan kelengkapan perlindungan diri
- Keperluan undang-undang

Pelan tindakan kecemasan dan pengurusan pemulihan

- Apa itu kecemasan
- Persediaan menghadapi kecemasan
- Perancangan kecemasan
- Pelan dan prosedur

Dokumentasi

- Tinjauan dokumentasi
- Tahap-tahap dokumen
- Dokumen VS Latihan

Penyiasatan kejadian dan tindakan pembetulan

- Definasi
- Punca sebenar
- Prinsip-prinsip siasatan kemalangan
- Laporan siasatan

Pengauditan

- Pengauditan vs pemeriksaan vs penyiasatan
- Prinsip pengauditan
- Proses audit

Pengenalan dan prinsip asas higien pekerjaan

- Prinsip-prinsip asas higien pekerjaan
- Faktor-faktor memudaratkan kesihatan

Pengelasan, pembungkusan dan pelabelan bahan kimia

- Kelas bahaya dan katagori bahaya
- Proses pengelasan
- Pelabelan

Hazad – hazad keselamatan

- 7 jenis hazard yang boleh dikenalpasti
- Audit tempat-tempat yang berpotensi mempunyai hazard OSH.

PRA PERSARAAN (PEMBANGUNAN USAHAWAN)

DURATION: 2 DAYS

— PENGENALAN

Kursus ini memberi garis panduan kepada peserta untuk membuat perancangan dan persiapan untuk bersara. Ia juga memberi pengetahuan mengenai dokumentasi dan prosedur yang perlu disediakan sebelum persaraan.

Kursus ini juga membantu bakal pesara membuat persediaan dari segi psikologi dan mental untuk menghadapi alam persaraan. Disamping itu, ia memberi pendedahan dan panduan persediaan dari segi aspek fizikal, mental, emosi, kerohanian, kesihatan dan kewangan.

Bakal-bakal pesara juga akan didedahkan kealam perniagaan yang mana akan diberi pendedahan kepada dunia perniagaan.

— OBJEKTIF PROGRAM

Objektif utama kursus ini ialah meningkatkan lagi kualiti dan produktiviti peserta dengan:

1. Memahami kekuatan dan kelemahan diri dengan lebih mendalam serta berusaha untuk memperbaikinya sebelum bersara.
2. Mengenalpasti potensi diri dan memperkukuh dan mempertingkatkaninya bagi menghadapi persaraan.
3. Menyediakan diri sebelum bersara dari segi mental, kewangan, fizikal, keluarga, kerohanian dan kemasyarakatan.
4. Mengetahui bagaimana menggunakan masa secara berkualiti dan produktif selepas bersara.
5. Mengenalpasti bidang-bidang yang boleh diceburi selepas bersara nanti.
6. Merancang dengan lebih sistematik program-program yang telah dikenalpasti untuk dilaksana selepas bersara.
7. Mengenalpasti peluang-peluang perniagaan yang terdapat dinegara ini.
8. Melaksanakan rancangan-rancangan perniagaan yang dibuat semasa kursus.

— KAEDAH LATIHAN

Program ini sangat interaktif dan memberi peluang kepada semua untuk bertukar-tukar pandangan dan mempelajari dari pengalaman peserta lain. Program ini juga termasuklah kes kajian, permainan, latihan perbincangan dan filem serta video latihan.

— KANDUNGAN KURSUS

MENGHADAPI ZAMAN PERSARAAN

1. Cabaran Perubahan
2. Peluang Memulakan Sesuatu Yang Baru
3. Masalah Dan Halangan
4. Nilai Dan Wawasan Persaraan

ANALISIS ISU DAN PERANCANGAN

1. Isu – Isu Persaraan
2. Perancangan Persaraan
3. Langkah Perancangan Persaraan
4. Perancangan Ekonomi & Kewangan Peribadi

PERANCANGAN KEWANGAN

1. Menaksir *Networth*
2. Merancang Sara Hidup
3. Kestabilan Ekonomi
4. Perancangan Kewangan

KERJAYA BARU

1. Merancang Kerjaya Baru
2. Membuat Analisis Diri (SWOT)
3. Membuat Pilihan
4. Melaksana Pilihan

MENCARI PEKERJAAN

1. Menyedia Resume
2. Memohon Pekerjaan
3. Menghadiri Temu duga
4. Memulakan Pekerjaan Baru

KERJA SAMBILAN

1. Peluang-Peluang Kerja Sambilan
2. Berniaga Sambilan
3. Bertani Dan Menternak
4. Kerja-Kerja Amal

KERJAYA KEUSAHAWANAN

1. Peluang-Peluang Perniagaan
2. Merancang Dan Memulakan Usaha niaga
3. Pengurusan Perniagaan
4. Risiko, Cabaran Dan Pulangan

AMALAN HIDUP SIHAT

1. Pemakanan Seimbang
2. *Exercise* Fizikal
3. Rekreasi Dan Hobi
4. Amalan-Amalan Kesihatan

RANCANGAN KEJAYAAN

1. Orang-orang yang Berjaya
2. Memahami Kejayaan
3. Amalan / Perbuatan Berfaedah Dalam Persaraan
4. Ukuran Kejayaan Seseorang Pesara
5. Pengurusan Masa

KEBAHAGIAAN USIA EMAS

1. Kebahagiaan Keluarga Dan Sosial
2. Kecukupan Kewangan
3. Kerehatan Masa
4. Ketenangan Fikiran
5. Kekhusyukan Beramal Ibadat

PENJIMATAN KOS DAN ELAKKAN PEMBAZIRAN DALAM OPERASI ORGANISASI

DURATION: 2 DAYS

— PENGENALAN

Ini adalah satu program yang membuat peserta teruja serta mempunyai kepelbagaian aktiviti. Ia direka khas untuk membantu pihak organisasi meningkatkan keupayaan membasmi pembaziran bukan sahaja dari segi material, tetapi juga sikap, sumber, pendapatan dan masa.

— OBJEKTIF PROGRAM

Di akhir program ini, para peserta akan dapat:

1. Memahami punca-punca pembaziran.
2. Melaksanakan konsep jati diri dalam membasmi pembaziran.
3. Menpertingkatkan produktiviti setelah pembaziran dapat dikawal.
4. Mengeratkan hubungan sesama kakitangan dalam membasmi pembaziran bersama-sama.

— KAEDAH LATIHAN

Program ini sangat interaktif dan memberi peluang kepada semua untuk bertukar-tukar pandangan dan mempelajari dari pengalaman peserta lain. Program ini juga termasuklah kes kajian, permainan, latihan perbincangan dan filem serta video latihan.

— KANDUNGAN KURSUS

MODULE 1 – PENGENALAN ‘APAKAH PEMBAZIRAN?’

- Pengenalan kursus dan objektif
- Apakah pembaziran
- Analisa SWOT tentang pembaziran

MODULE 2 – PEMBAZIRAN DARI SUDUT MASA

- Cuti sakit yang tinggi
 - Perkiraan pendapatan seminit
- Disiplin
 - Syif malam
 - Kurang tumpuan – mengantuk
- Sikap kelam kabut
 - Mengurus kerja dengan cepat
 - Disebabkan mengejar target – kualiti diabaikan
 - Waktu rehat
 - Berlaku kerosakan
- Bersebang
 - Hal peribadi
 - Jualan langsung
 - SMS waktu bertugas
- Waktu solat
 - Ibadah yang mulia dicemar sikap negative
- Aktiviti 1

MODULE 3 – PENJIMATAN DARI SUDUT KEPELBAGAIAN PENDAPAT.

- Menjulung nama kumpulan
- Setiap kumpulan akan dibekalkan chopstick dan tali raffia yang mana akan disambung-sambung setinggi 12 kaki.
- Letakkan nama kumpulan di atas sekali.
- Tiang akan disokong dengan 4 sokongan tali raffia.
- Salah satu tali akan dipotong untuk melihat kekukuhan tiang itu.

MODULE 4 – PEMBAZIRAN DARI SUDUT SUMBER

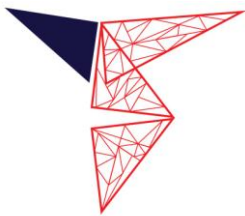
- Personal protective Equipment (PPE)
 - Kasut keselamatan
 - Topi keselamatan
 - Sarung tangan
 - Ear plug
- Kemudahan
 - Sumber elektrik
 - Suis yang terpasang tanpa pengguna
 - Suis yang rosak tidak diadukan
 - Sumber air
 - Paip bocor
 - Total Productive Maintenance
 - Warga kerja yang prihatin
- Aktiviti 2 - VIDEO

MODULE 5 – PEMBAZIRAN DARI SUDUT KREATIVITI

- Penyalahgunaan sumber
 - Membawa pulang hak organisasi
 - Menjadikan sumber pendapatan tambahan
 - Membuat kerja peribadi ketika waktu bekerja
- Bijak mempercepatkan tugas
 - Mengejar waktu rehat
 - Mengabaikan langkah-langkah keselamatan
 - Mengabaikan kualiti hasil –
 - akibatnya reject
 - dan pembuatan semula – delay
- Aktiviti 3
 - Menguji kreativiti dan pemikiran dengan membina Sebuah Mercu Tanda Kumpulan
 - Pembentangan Mercu Tanda

MODULE 6 – PENGGABUNGAN PENDAPAT, PENJIMATAN SUMBER, TENAGA DAN MASA

- Cabaran Langkah Senada
- Menggunakan suratkhbar lama dan masking tape.
- Pembikinan bulatan memuatkan peserta untuk mencapai matlamat yang diberi.
- Memerlukan kesabaran yang tinggi, kreatif dalam penjimatan bahan dan pencarian objektif yang memerlukan ketahanan fizikal dan mental.



RT AXIOM RT AXIOM SDN BHD



606- 274 2041

RT AXIOM SDN BHD
Fax : 606- 274 2041

Email : contact@rtaxiom.com

Website: www.rtaxiom.com