

# MODUL 2:

# ETIKA PEMANDUAN SECARA PROFESIONAL



# OBJEKTIF MODUL

1. Mempertingkatkan keterampilan diri sebagai seorang pemandu korporat di organisasi
2. Membina profesionalisme pemandu dari sudut pengetahuan, kemahiran, keselamatan dan prosedur dalam pelbagai situasi
3. Memahami tindakan dan tanggungjawab pemandu dalam memandu VIP
4. Mempertingkatkan pengetahuan mengenai prosedur pentadbiran dan hak sebagai pemandu

# **KETERAMPILAN DIRI DAN ETIKA PEMANDU**



*Enhancing Your Professional Image  
(Quality People Do Quality Work)*



# **PENAMPILAN DARI SUDUT ISLAM**

**BERTERASKAN KONSEP AIR UNTUK  
BERWUDUK IAITU AIR MUTLAK (YANG  
SUCI LAGIKAN BERSIH) DAN DINILAI  
DARI 3 SUDUT :**

**RUPA, RASA DAN BAU**



# PENAMPILAN DIRI DARI SUDUT BARAT

**MEMBINA PENAMPILAN DIRI  
ADALAH SEMUDAH **ABC****

**A** - ATTITUDE,

**B** – BEHAVIOUR

**C** - CLOTHING, COMMUNICATION AND  
CLEANLINESS

# PANGGILAN HORMAT



## Panggilan Hormat

- Panggilan sewajarnya terhadap Tetamu Kehormat dan dif
- Diguna pada kad jemputan, kad nama, sampul surat, teks juruacara dan teks ucapan
- Panggilan hormat meliputi panggilan Turun-temurun, Diraja, Jawatan, Anugerah dan Keugamaan
- Contoh: Y.M. Tengku, Y.B. Menteri, Y.Bhg. Datuk, Sahibus Samahah Mufti

# PANGGILAN HORMAT



## Bahasa Diraja

- Surat Pekeliling Am Sulit Bil.3 Tahun 1993
- Majlis yang dihadiri oleh SPB Yang di-Pertuan Agong
- Majlis yang dihadiri Raja Melayu di negeri



# BERTUTUR DALAM BAHASA INGGERIS

- “His Majesty”** - bagi Seri Paduka Baginda Yang di-Pertuan Agong
- “Her Majesty”** - bagi Seri Paduka Baginda Raja Permaisuri Agong
- “His Royal Highness”** - bagi Duli Yang Maha Mulia Tuanku
- “Her Royal Highness”** - bagi Duli Yang Maha Mulia Sultanah/Raja Perempuan
- “Your Royal Highness”** - untuk perkataan “Tuanku”

**Bukan “You” atau “Your” atau “Yours”**



# PETIKAN SEBAHAGIAN DARI BAHASA ISTANA



BIL	PERKATAAN	BAHASA ISTANA	BAHASA AWAM
1.	Anak	Paduka anakanda	Pacal didik
2.	Ayah / Bapa	Paduka ayahanda	Hamba Tua Ayah
3.	Adik	Paduka adinda	Pacal didik
4.	Abang / Kakak	Paduka kekanda	Pacal kakak
5.	Berlepas	Berangkat lepas	-
6.	Buang air	ke sungai	ke bilik air
7.	Beri/menyampaikan	kurnia/anugerah	
8.	Berjumpa	bertemu	menghadap
9.	Duduk/tinggal	semayam	-
10.	Hendak tahu	Ingin Mengetahui	mohon periksa

# PETIKAN SEBAHAGIAN DARI BAHASA ISTANA



BIL	PERKATAAN	BAHASA ISTANA	BAHASA AWAM
11.	Jemput/sila	ajak	mempersilakan
12.	Mandi	bersiram	mandi
13.	Makan	santap	ayap
14.	Marah	Murka	dukacita
15.	Merasmikan	menyempurnakan -	
16.	Pergi	berangkat	-
17.	Rumah	istana	pondok
18.	Sakit	gering	sakit
19.	Sampai	berangkat tiba	sampai
20.	Saya	beta / kita	patik



# PETIKAN SEBAHAGIAN DARI BAHASA ISTANA

BIL	PERKATAAN	BAHASA ISTANA	BAHASA AWAM
21.	Sudi mengunjungi	bercemar Duli	-
22.	Setuju	berkenan	bersetuju
23.	Tidur	beradu	Tidur
24.	Terima kasih	terima kasih	junjung kasih / junjung kurnia
25.	Tidak Tahu	tidak pasti / tidak tahu	kurang periksa / kurang pasti
26.	Suami	Tuanku Agong / Tuanku Sultan Tuanku	hamba tua suami

# RUJUKAN KEHORMAT

Panggilan hormat yang sesuai hendaklah digunakan terhadap tetamu kehormat. Panggilan ini hendaklah diamalkan oleh pengacara majlis. Panggilan hormat yang menjadi amalan sekarang ini ialah;

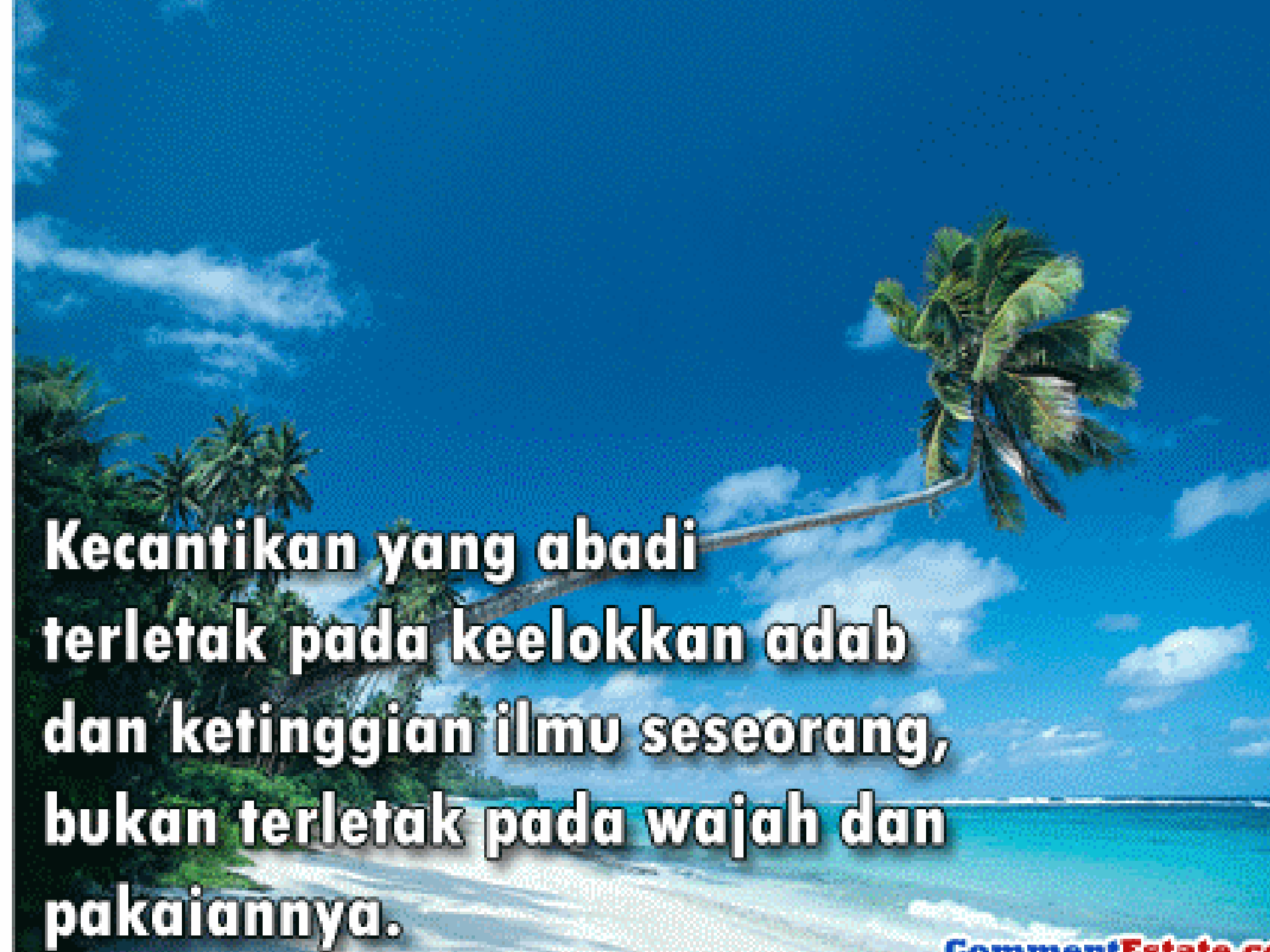
Bil.	Jawatan	Panggilan hormat untuk penyandang	Panggilan hormat untuk pasangan
1.	YDP Agong	Seri Paduka Baginda	-
2.	Permaisuri Agong	Seri Paduka Baginda	-
3.	Perdana Menteri	Yang Amat Berhormat	Yang Amat Berbahagia
4.	TPM	Yang Amat Berhormat	Yang Amat Berbahagia
5.	Menteri / Timbalan Menteri S/U Parlimen	Yang Berhormat	Yang Berbahagia
6.	Yang Di Pertua DN \ DR	Yang Berhormat	Yang Berbahagia

<b>7.</b>	<b>Timbalan YDP DN / DR Ahli Parlimen Tun &amp; Toh Puan Tan Sri &amp; Puan Sri Datuk/Dato'/Datin Ketua Hakim Negara Hakim Besar Malaya / Borneo Hakim Mahkamah Agong/Tinggi</b>	<b>Yang Berhormat Yang Berhormat Yang Amat Berbahagia Yang Berbahagia Yang Berbahagia Yang Amat Arif Yang Arif Yang Arif</b>	<b>Yang Berbahagia Yang Berbahagia Yang Amat Berbahagia Yang Berbahagia Yang Berbahagia Yang Amat Berbahagia Yang Berbahagia Yang Berbahagia</b>
<b>15.</b>	<b>Ketua Setiausaha Negara Panglima Angkatan Tentera</b>	<b>Yang Berbahagia Yang Amat Setia</b>	<b>Yang Berbahagia Yang Amat Berbahagia</b>

	<b>Ketua Polis Negara</b>	<b>Yang Amat Setia</b>	<b>Yang Amat Berbahagia</b>
	<b>Ketua Turus Tentera</b>		
	<b>Pegawai Polis / Tentera</b>	<b>Yang Setia</b>	<b>Yang Berbahagia</b>
	<b>KSU</b>	<b>Yang Berbahagia</b>	<b>Yang Berbahagia</b>
	<b>Speaker Dewan Undangan Negeri</b>	<b>Yang Berhormat</b>	<b>Yang Berbahagia</b>
<b>21.</b>	<b>Menteri Besar/ Ketua Menteri</b>	<b>Yang Amat Berhormat</b>	<b>Yang Amat Berbahagia</b>
<b>22.</b>	<b>Ahli Dewan Undangan Negeri</b>	<b>Yang Berhormat</b>	<b>Yang Berbahagia</b>
<b>23.</b>	<b>SUK /PU/PKN</b>	<b>Yang Berhormat</b>	<b>Yang Berbahagia</b>
<b>24.</b>	<b>Ketua Jabatan</b>	<b>Yang Berusaha</b>	<b>Yang Berbahagia</b>
	<b>Raja / Tengku</b>	<b>Yang Mulia</b>	<b>Yang Mulia</b>
	<b>Profesor / Doktor</b>	<b>Yang Berbahagia</b>	<b>Yang Berbahagia</b>
	<b>Mufti</b>	<b>Sahibus Samahah</b>	<b>Yang Berbahagia</b>
	<b>Kadi / Ulama</b>	<b>Sahibul Fadhilah</b>	<b>Yang Berbahagia</b>

# Zon Perbualan

Bil	Jarak	Jenis Zon	Kategori Tetamu
1.	0 – 18 inci	Zon Intim/Akrab	Ahli Keluarga Rakan Karib
2.	18 inci – 4 kaki	Zon Peribadi	Rakan
3.	4 – 12 kaki	Zon Sosial	Teman Di Majlis
4.	Lebih 12 Kaki	Zon Awam/Public	Orang Yang Tidak Dikenali



**Kecantikan yang abadi  
terletak pada keelokkan adab  
dan ketinggian ilmu seseorang,  
bukan terletak pada wajah dan  
pakaianya.**





# CONTOH KEDUDUKAN PENYAMBUT TETAMU



## **TUGAS HAKIKI PEMANDU VIP**

- 1. MENYAMBUT – TO RECEIVE**
- 2. MENUNJUK ARAH – TO SHOW**
- 3. MENGIRINGI – TO ESCORT**
- 4. MELAYANI – TO ENTERTAIN**
- 5. MENYELESAI MASALAH – TO SOLVE**



## TATACARA DAN AMALAN MENUNJUK ARAH

- **TAHU TEMPAT DITUJU DENGAN PASTI**
  - Perjaanan lancar, arah dewan majlis, tempat berhenti, tempat letak kenderaan
- **AWASI/ TINGKAHLAKU & PERGERAKAN TIDAK GOPOH**
- **TUNDUKKAN KEPALA DAN BADAN SIKIT**
- **TUNJUK DENGAN PENUH SOPAN**
- **CARA TUNJUK ARAH**
  - sentiasa gunakan tangan kanan



# TATACARA MENGIRINGI TETAMU VIP

- **AWASI/ CARA BERJALAN**
  - tenang, perlahan, rileks, sopan
- **2 @ 3 LANGKAH KECIL DI HADAPAN**
- **BERADA DI SEBELAH HADAPAN KIRI TETAMU**
- **ELAK BERJALAN BERIRINGAN**



# **TATACARA DAN AMALAN MELAYANI VIP DALAM KENDERAAN**

- **AWASI/ TUTURKATA, EYE CONTACT, TONASI BAHASA**
- **BILA DI TANYA TAPI TIDAK PASTI JAWABLAH ' SAYA SEMAK TERLEBIH DAHULU'**
- **JANGAN KATA SAYA TIDAK TAHU @ SAYA KURANG PERIKSA**
- **BILA TERIMA TEGURAN YANG KURANG ENAK**
  - **diam sahaja, ambil perhatian, angguk kepala, ikut keadaan, jangan defensif**
- **LAYAN DENGAN PENUH MINAT & PENUH KESUNGGUHAN (JANGAN ALA KADAR SAHAJA)**



# **ELAKKAN PERKARA INI DALAM KENDERAAN!!!!**

- **TIDAK MEMPEDULIKAN TETAMU VIP ANDA**
- **MEMBERI ALASAN MACAM-MACAM BILA ADA KESILAPAN**
- **MEMBERI MAKLUMAT YANG ANDA SENDIRI TIDAK PASTI**
- **BERBUAL-BUAL DENGAN TERLALU RANCAK**
- **BERTENGGAR DENGAN TETAMU VIP**



## **LOKASI-LOKASI YANG PERLU DIKETAHUI**

- ✓ **LAPANGAN TERBANG**
- ✓ **KENDERAAN/MOTORKED**
- ✓ **HOTEL/PENGINAPAN**
- ✓ **TEMPAT PERSIDANGAN/MESYUARAT**
- ✓ **JENIS MAJLIS**
- ✓ **JENIS MESYUARAT**
- ✓ **TEMPAT-TEMPAT MENARIK/SHOPPING**



# PERSEDIAAN SEBELUM TERIMA VIP

- **DAPATKAN MAKLUMAT YANG BETUL**
  - brosur dan maklumat keseluruhan program
  - maklumat asas VIP (nama, no tel, kereta, pemandu, no tel pemandu, no. tel PA)
- **BERI MAKLUMAT**
  - No. telefon anda
- **MENGHADIRI TAKLIMAT DAN RAPTAI**
  - mesti menghadiri taklimat
- **MENYELIDIK DAN MENGENALPASTI TEMPAT YANG AKAN DITUGASKAN**
  - Airport, lokasi mesyuarat (pintu masuk, dewan dll), lokasi hotel, bilik hotel, tempat makan dll)





- **WUJUDKAN PERHUBUNGAN AWAL**

- menghubungi VIP dan perkenalkan diri.

- **KENDERAAN DAN PEMANDU**

- kenderaan rasmi/yang bersesuaian
- pemandu rasmi/rakan sebagai pemandu
- LO di tempat duduk hadapan & VIP di belakang

- **PENGETAHUAN AM TENTANG PERBANDARAN DAN DAERAH**

- **PERSEDIAAN DAN PENAMPILAN**

- potong rambut
- pakaian seragam
- kasut

- telefon, buku catatan, pen, note book, dll



# **ETIKA PERBUALAN**

- **BERMINAT**
- **PANDANG KE ARAH ORANG BERCAKAP JIKA TIDAK MEMANDU**
- **SEMASA MEMANDU HANYA MEMADAI DENGAN ISYARAT KEPALA SAHAJA**
- **NADA BIASA**
- **BERSAHAJA**
- **TIDAK LAMA**
- **SENYUM/CERIA**

# **ETIKA PERBUALAN**



- **TAJUK YANG TIDAK SENSITIF**
- **HOBİ**
- **MUZİK**
- **SUKAN**
- **PAKAIAN**
- **KESENIAN**
- **KEBUDAYAAN**
- **CUACA**



# **TAJUK TAK SESUAI**

- **POLITIK**
- **PERIBADI**
- **AGAMA**
- **ETNIK**
- **SENSASI**



# **PERKENALAN**

## **TERTIB MEMPERKENALKAN ORANG**

- ✓ **LELAKI KEPADA WANITA**
- ✓ **TETAMU KEPADA VIP**
- ✓ **KEPADA YANG LEBIH KANAN**
- ✓ **MUDA KEPADA YANG LEBEH TUA**
- ✓ **ORANG KURANG PENTING KEPADA LEBIH PENTING**



# PERKENALAN

## TATACARA

- ✓ **SEBUT NAMA**
- ✓ **PANDANG/SENYUM**
- ✓ **INGAT NAMA**
- ✓ **BERJABAT TANGAN DENGAN MESRA**



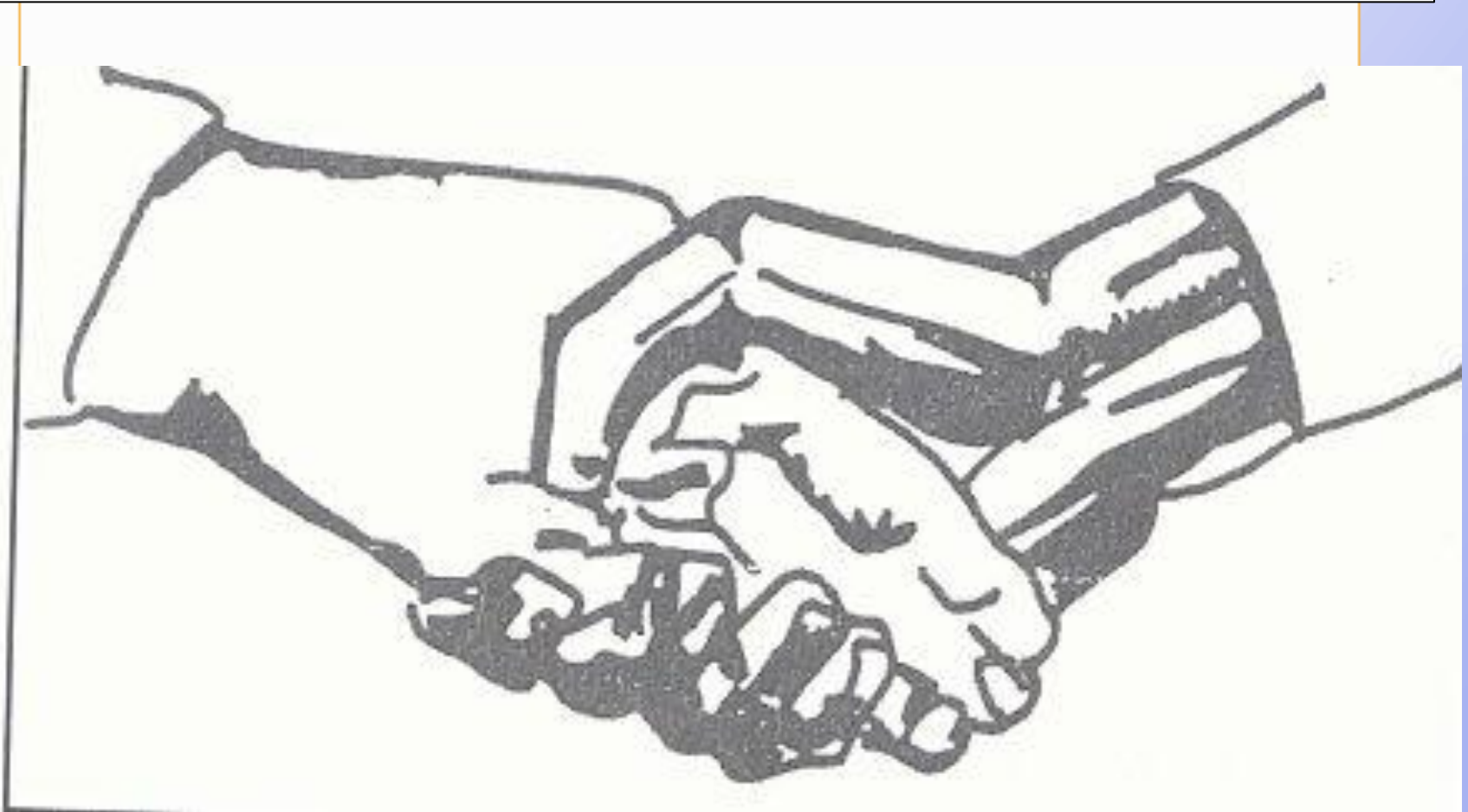
## **CARA BERJABAT TANGAN YANG KURANG SESUAI**



*Daerah 14.1*



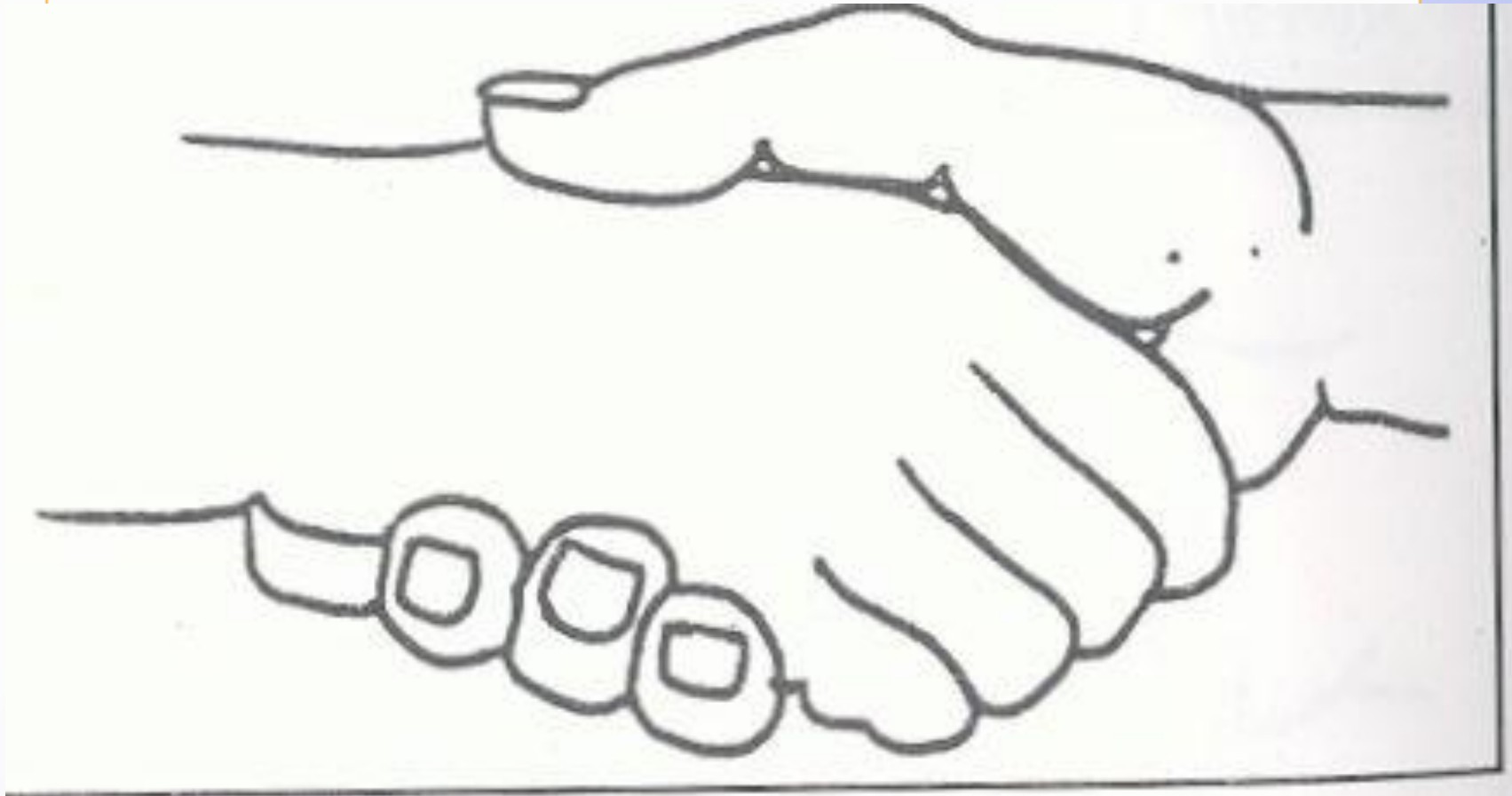
# **CARA BERJABAT TANGAN YANG KASAR**





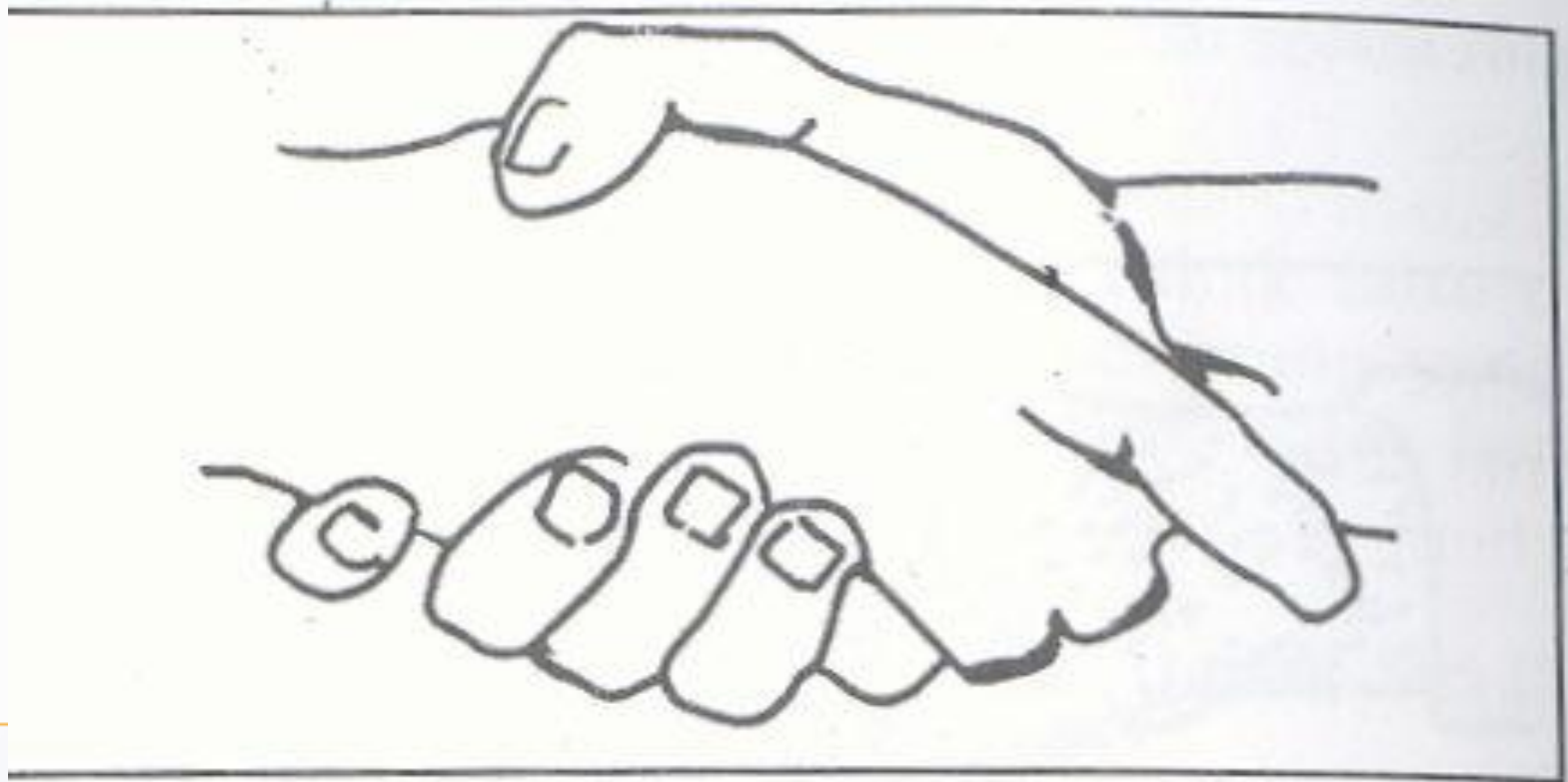


# **BERJABAT TANGAN MENUNJUKKAN KUASA**



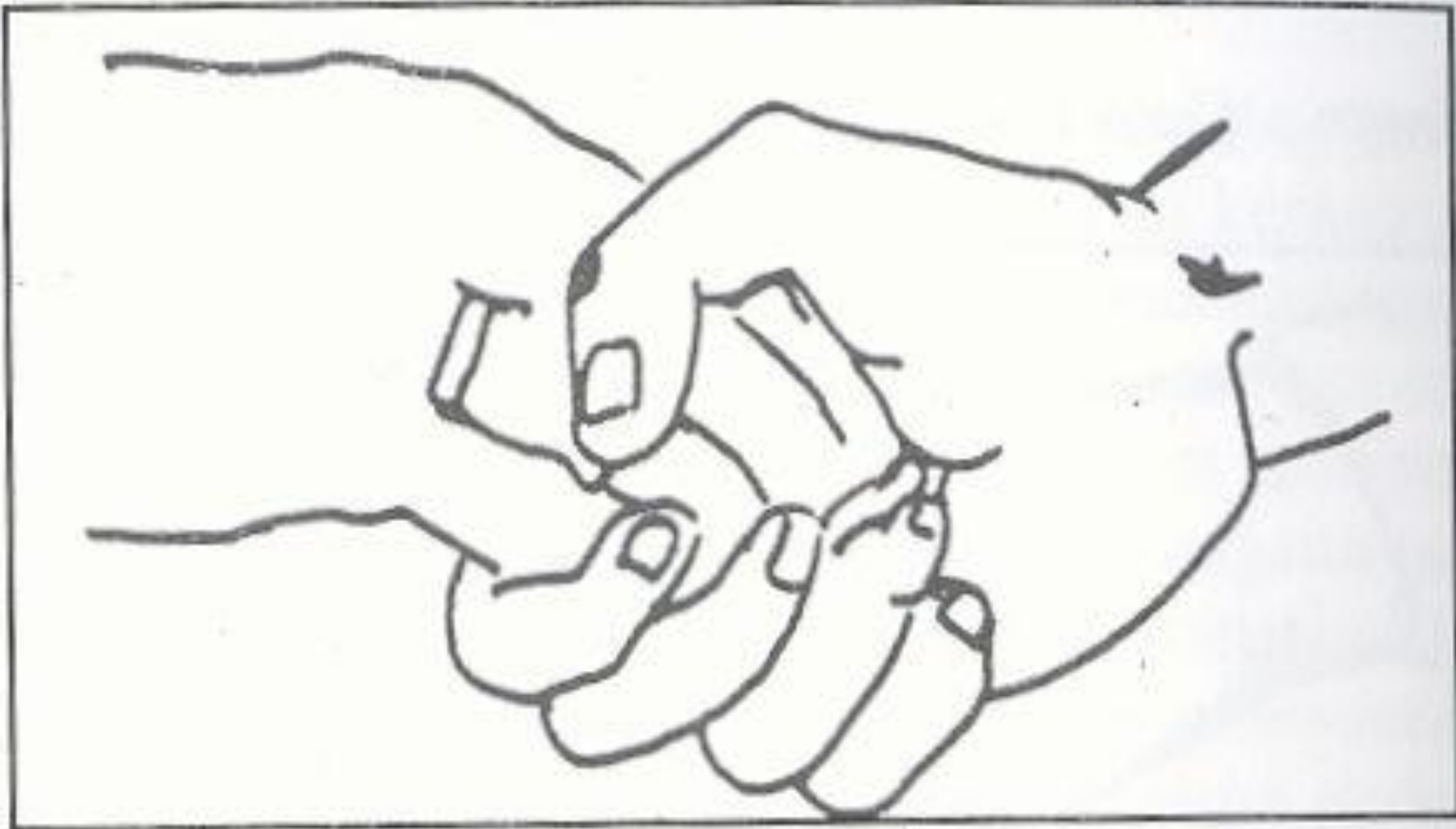


## **TARIK: BERJABAT TANGAN YANG KURANG SESUAI**

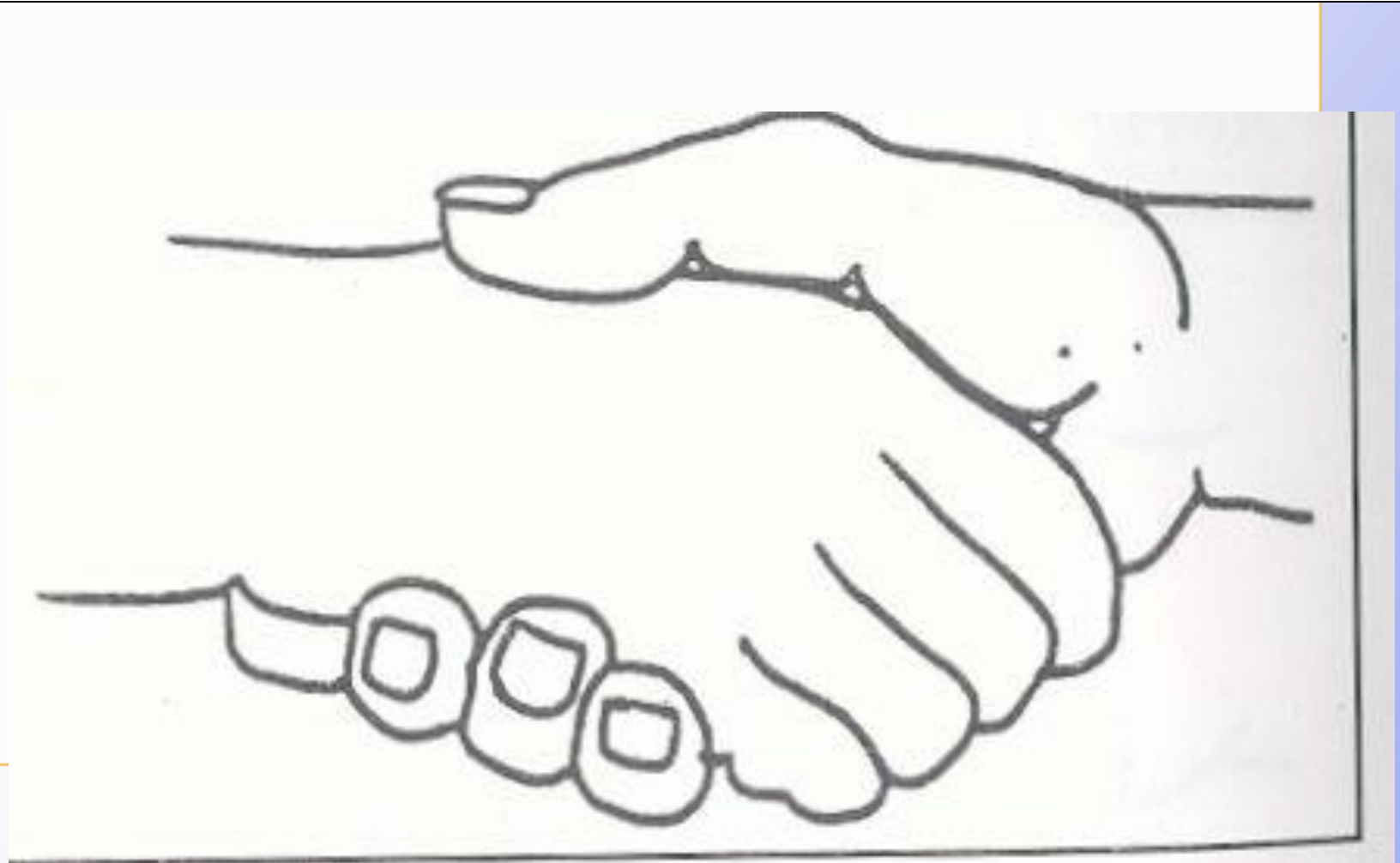


*Rajah 14.4*

**JARI SAHAJA: CARA BERJABAT TANGAN YANG MENGGUNAKAN  
HUJUNG JARI SAHAJA MENUNJUKKAN KURANG MINAT**



# **SAMA TARAF: CARA BERJABAT TANGAN YANG SOPAN DAN MESRA**





# **MASUK DAN KELUAR KENDERAAN**

- **MASUK KERETA:**
  - **PUNGGUNG DULU**
  
- **KELUAR KERETA:**
  - **KAKI DULU**
  
- **VIP DUDUK SEBELAH KIRI**



# **ORANG LELAKI MASUK KERETA DENGAN CARA YANG SOPAN**





# **ORANG LELAKI KELUAR DARI KERETA DENGAN CARA YANG KURANG SOPAN**





# **KESOPANAN SEORANG WANITA KELUAR DARI KERETA**







# **WANITA KELUAR DARI KERETA DENGAN CARA YANG KURANG SOPAN**





## **LELAKI KELUAR KERETA DENGAN CARA YANG KURANG SOPAN**





# **PENGIKIRING TETAMU LELAKI MENGIKIRINGI TETAMU LELAKI**



# PENGIRING TETAMU LELAKI MENGIRINGI TETAMU SUAMI ISTERI



# ETIKA PEMANDU



*(Quality People Do Quality Work)*



# ELEMEN PENTING DALAM ETIKA PEMANDU

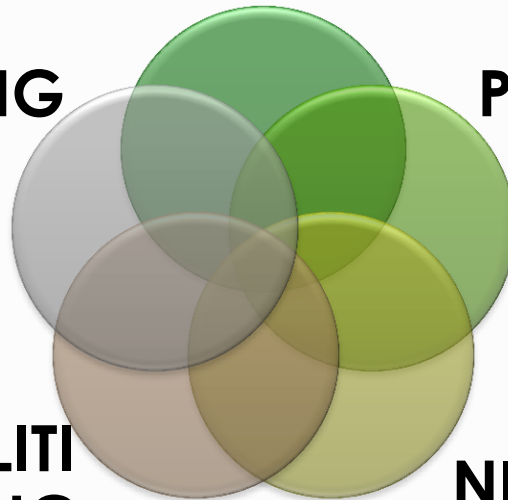
PEMIKIRAN POSITIF

DISIPLIN YANG  
TINGGI

PENGURUSAN  
MASA

PERSONALITI  
CEMERLANG

NILAI MURNI





# **CIRI-CIRI SIKAP PEMIKIRAN POSITIF**

- **AKHLAK YANG BAIK**
- **RAJIN DAN RAMAH**
- **BERBUDI BAHASA**
- **BEKERJASAMA**
- **PATUHI ARAHAN**
- **INISIATIF**
- **MESRA**
- **BERSEDIA**



## CHECKLIST : SEBELUM KETIBAAN

- Ⓢ **Susunan kenderaan / motorcade**
- Ⓢ **Karpet merah dan bendera di lapangan terbang**
- Ⓢ **Kawalan Kehormat Utama / *“static guard”***



- Ⓢ ***“Refreshment”* di bilik menunggu**
- Ⓢ **Kenal pasti *“counter part”* dan Menteri Pengiring / pegawai pegawai kanan**





## CHECKLIST : SEMASA KETIBAAN

- Memperkenalkan tetamu kepada VIP tempatan
- Pelepasan bagasi / pelepasan senjata api / passport
- Pengagihan tag pengenalan / kad akses





## CHECKLIST : PERGERAKAN KE HOTEL



- Kenal pasti laluan protokol / laluan alternatif
- Bilangan kenderaan dalam “motorcade”

- Kedudukan VIP sama ada di belakang pemandu ATAU penumpang
- Agihan kereta kepada tetamu





## CHECKLIST : KETIBAAN DI HOTEL

- **Sambutan oleh pihak hotel**
- **Bendera dan karpet merah**
- **Daftar masuk / kad akses**
- **Lif sudah tersedia**
- **Maklumat ringkas mengenai program berikutnya / atur cara**



- **Agihan bagasi ke bilik anggota rombongan**



## CHECKLIST : PERGERAKAN KE MAJLIS

- Mengingatkan VIP dan delegasi waktu bertolak
- Pastikan kod pakaian yang betul
- Bergerak mengikut jadual
- Tentukan sama ada perlu *red carpet* atau tidak
- Menghubungi penganjur / hos memaklumkan pergerakan VIP



RED CARPET  
Aliens prohibited



## CHECKLIST : KETIBAAN DI MAJLIS

- Memperkenalkan kepada hos siapa tetamu anda dan memperkenalkan tetamu anda kepada hos.
- Tandatangan Buku Pelawat. Pastikan tetamu menggunakan tangan kanan atau tangan kiri.
- Mengiringi ke tempat duduk.
- Lokasi majlis mempunyai tempat letak kasut yang sesuai.
- “Standby” untuk terima arahan seterusnya.





## CHECKLIST : BERLEPAS PULANG

- ➔ ***“Refreshment”*** di bilik menunggu
- ➔ **Karpet merah dan bendera**
- ➔ **Kawalan kehormat / *“static guard”***
- ➔ **Lambaian**





# **PENGURUSAN MASA**

- 1. RANCANG MASA / JADUAL**
- 2. DISIPLIN DIRI DAN MASA**
- 3. MENENTUKAN PRIORITI**
- 4. KENDALI MASA**
- 5. SESUAIKAN DENGAN KEADAAN**



# PENGURUSAN MASA YANG EFEKTIF

OLEH:-





# PENGURUSAN MASA

## PENGURUSAN MASA YANG BERKESAN BERMULA DARI DIRI ANDA!

- Bagaimana sikap anda terhadap kehidupan, kerja dan sebagainya?
- Apakah tabiat-tabiat dalam kehidupan anda?
- Apakah 'peribadi' dan sahsiah diri anda?
- Bagaimana anda menggunakan sepenuhnya Dairi anda?
- Ilmu dan kemahiran?

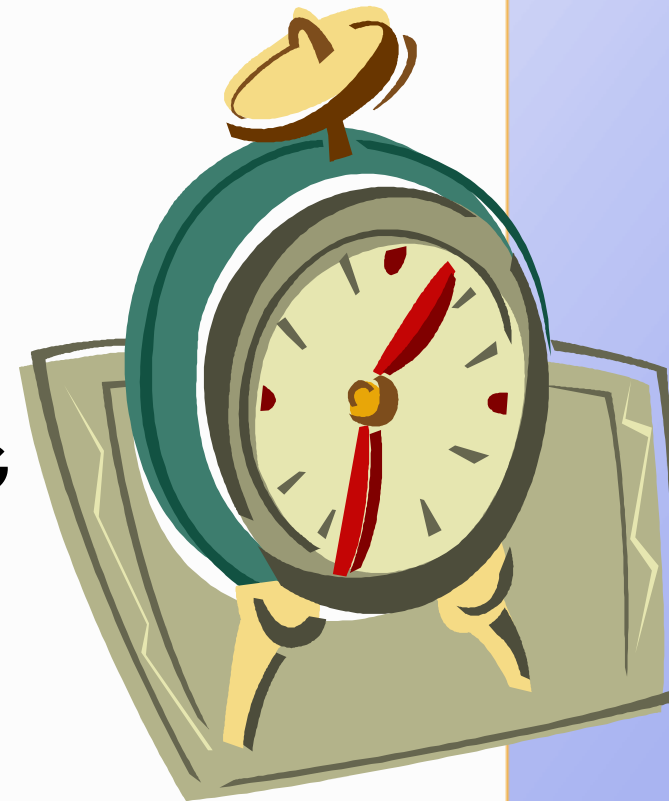


# KENALI

## MASA



- **TETAP**
- **DIBAHAGI SAMA RATA**
- **BOLEH DIGUNA**
- **AKAN BERLALU/BUKAN BERULANG**
- **TIDAK BOLEH DIBELI**
- **TIDAK BOLEH DISIMPAN**
- **TIDAK BOLEH DIGANTI**



# PENGURUSAN MASA DALAM PEMANDUAN BERHEMAH

- **Keutamakan Kerja**
- **Budaya tangguh**
- **Tetapkan Destinasi**
- **Gangguan semasa Memandu**
- **Telefon semasa Pemanduan**
- **Pengurusan Jangkaan Masa Tiba**
- **Guna organizer / dairi**



# KENALI PUSINGAN MASA

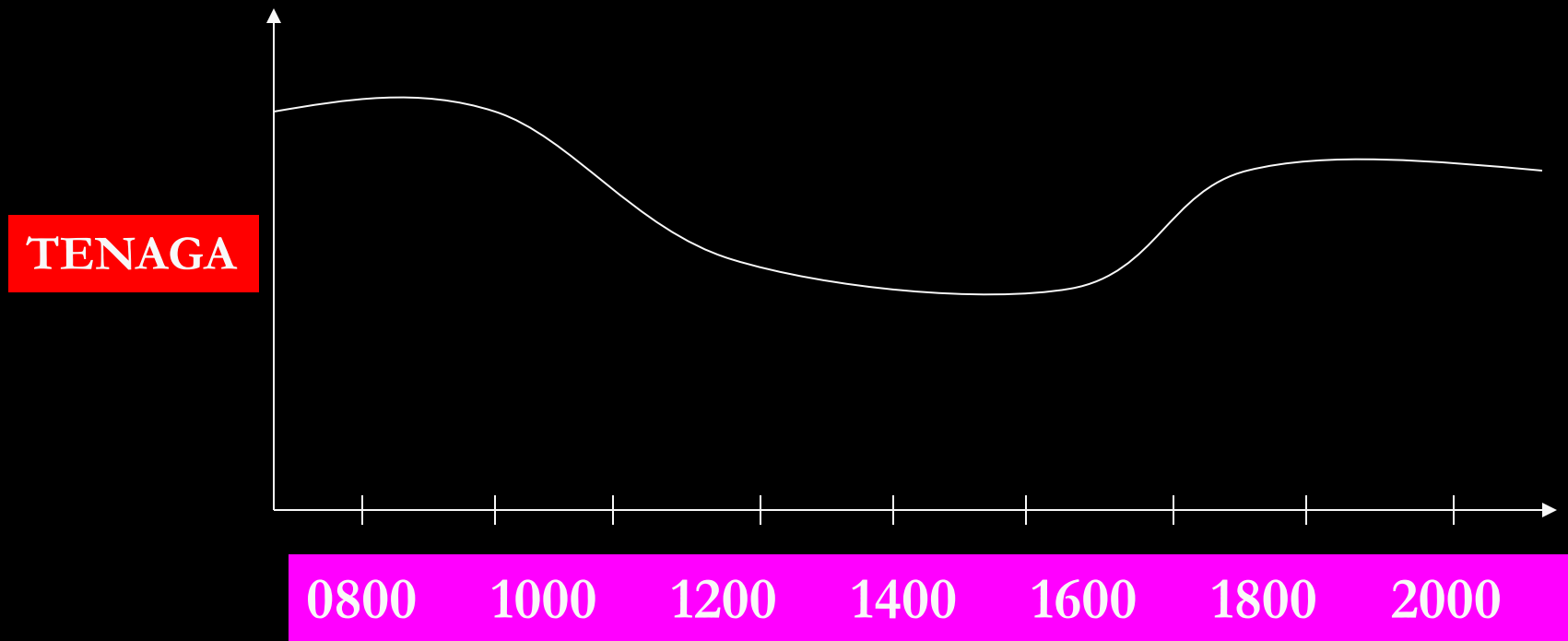
**MASA UTAMA** - Bertenaga dan fikiran segar

**MASA NORMAL** - Bertenaga dan fikiran biasa

**MASA RENDAH** - Badan letih dan fikiran lembap



# KAJIAN TEMPO BIOLOGI OTAK ARAS TENAGA FIZIKAL, MINDA DAN MASA



**SEKIAN TERIMA KASIH**

***SELAMAT MEMANDU***

**“ANDA MAMPU MENGUBAHNYA”**