

Kursus Secara Atas Talian

**PENYELESAIAN MASALAH
&
PEMBUATAN KEPUTUSAN
DI TEMPAT KERJA**
Siri 2 (Lanjutan)



UPM
UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA
BERILMU BERBAKTI

29 Oktober 2021

3 Fasa Dalam Proses Penyelesaian Masalah

fasa

TERIMA



fasa

FAHAM



fasa

TINDAKAN



Penyelesaian Masalah Secara Kreatif & Inovatif

KREATIF

Kebolehan minda dalam mengembangkan sesuatu idea yang baru, luar biasa dan bernilai

INOVATIF

Sesuatu ciptaan yang luar biasa dan unik yang terhasil dari keupayaan minda dalam mengembangkan sesuatu idea

Penyelesaian Masalah Secara Kreatif & Inovatif

- ✓ *Menghasilkan sesuatu yang **BARU***
- ✓ *Menghasilkan sesuatu yang **LUAR BIASA***
- ✓ *Menghasilkan sesuatu yang **BERNILAI***

Penyelesaian Masalah Secara Kreatif & Inovatif

1. FOKUS KEPADA TUJUAN

Setiap isu dan permasalahan yang berlaku di tempat kerja perlu dilihat dari aspek matlamat dan TUJUAN asal kewujudan sesuatu perkara.

Jangan mudah terkeliru antara TUJUAN dan AMALAN yang mungkin telah bertahun-tahun dilaksanakan.

Contoh :

Keadaan bilik penyimpanan fail yang telah penuh dan tiada ruang. Apa tujuan sebenar bilik penyimpanan fail dan apa tujuan sebenar fail itu disimpan ?



2. PELBAGAIKAN PILIHAN

Penyelesaian kepada satu-satu isu dan permasalahan perlu diteroka dari pelbagai aspek dan kemungkinan.

Luaskan sudut pandang, pelbagaikan pilihan dan tengok segala peluang untuk tujuan penyelesaian. Jangan terperangkap di dalam kategori yang sama sahaja. Kembangkan, kembangkan dan kembangkan...



Contoh :

Tidak cukup kakitangan. Jangan hanya selesaikan dengan membuat penambahan kakitangan semata-mata. Kembangkan lagi idea dan kategori penyelesaian.

3. CABAR IDEA LAMA

Masalah pada hari ini sebahagian besarnya tidak boleh diselesaikan dengan hanya membuat ulangan kepada penyelesaian lama.

Kaji dan analisa keperluan semasa untuk melihat dan meneroka penyelesaian baru yang lebih berkesan untuk masalah yang sedang dihadapi.



Contoh :

Penyelesaian kepada isu kedatangan pelajar pada masa lalu ialah dengan mengenakan tindakan disiplin. Adakah tindakan sebegitu masih relevan dengan masa kini ?

4. TINDAKAN “MISTAKE-PROOFING”

Tindakan yang terbaik ialah tindakan yang mampu untuk mengelakkan masalah dari berulang.

Tindakan yang terbaik juga bersifat “Mencegah” dan berupaya menjadi penghalang kepada sebarang kesilapan manusia.



Contoh :
Semua “ports” pada komputer dan laptop direka dengan bentuk yang berbeza. Ia bertujuan untuk mencegah pengguna membuat sambungan pada “ports” yang salah.

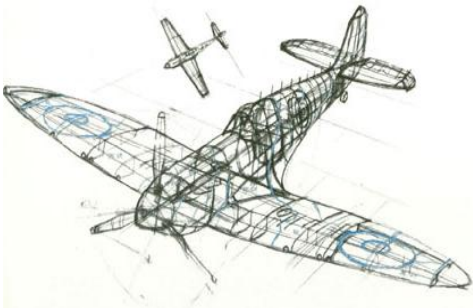
5. TIRU UNTUK KEBAIKAN

Pernahkah anda mendapat ilham untuk mencipta penyelesaian kepada masalah yang dihadapi apabila melihat sesuatu yang tiada kena mengena dengan masalah tersebut ?

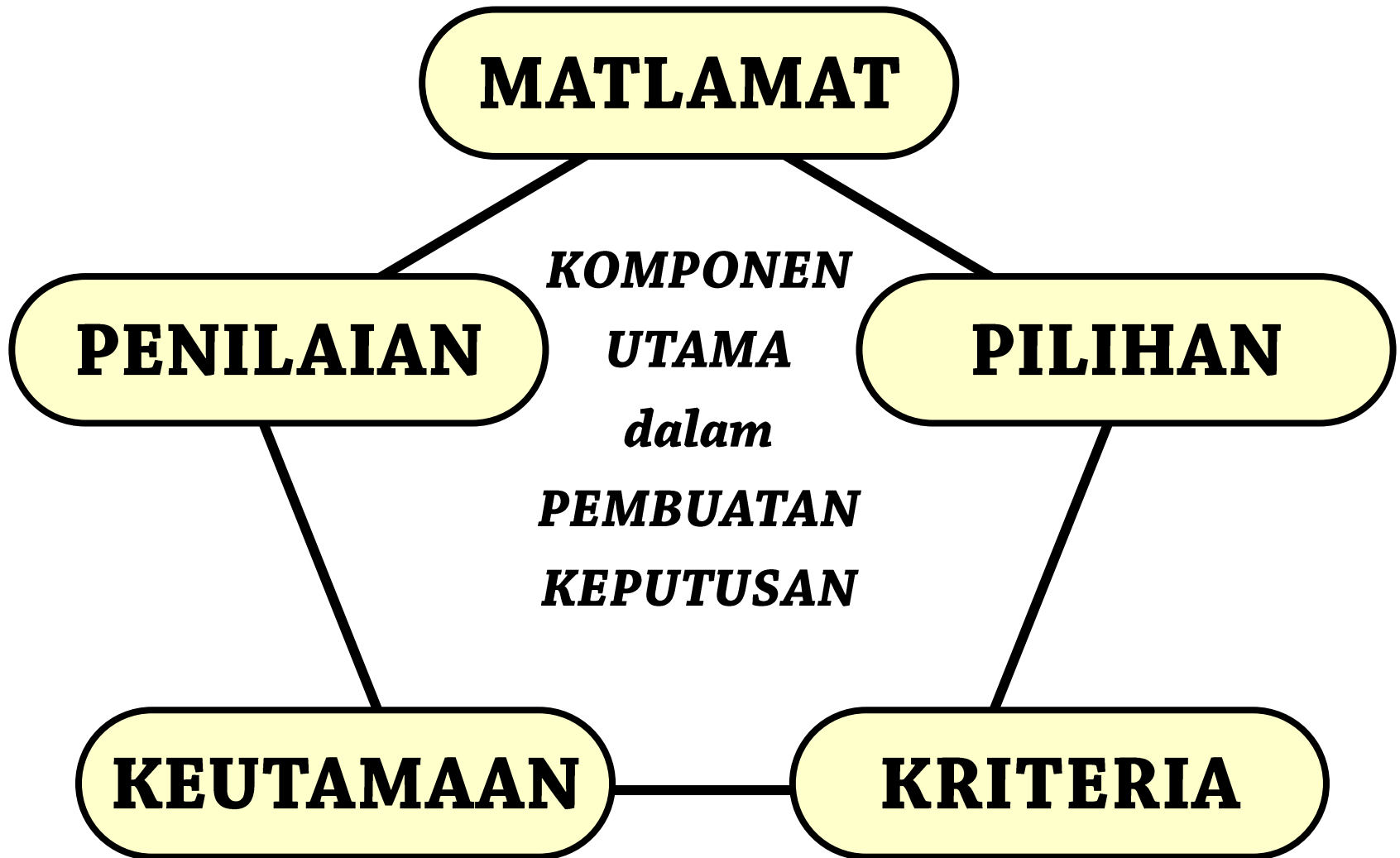
Tirulah jika ianya tidak salah dari sudut perundangan dan ianya memberi manfaat.

Contoh :

Kapal terbang dicipta dan direkabentuk bersumberkan kepada apa yang ada pada seekor burung. Kaji dan tiru sesuatu yang telah wujud untuk mencipta sesuatu yang berbeza tujuannya.



Pembuatan Keputusan Dengan Berkesan



Komponen Dalam Pembuatan Keputusan

MATLAMAT yang jelas

Setiap keputusan yang akan diambil perlu diteliti dari sudut matlamat yang sebenar. Walaupun perkara yang sama dilakukan dalam kehidupan seharian, setiap individu mempunyai matlamat yang berbeza

**MATLAMAT
UTAMA**



**MATLAMAT
SAMPINGAN**

Komponen Dalam Pembuatan Keputusan

PILIHAN yang ada

Jarang sekali kita berhadapan dengan situasi “tiada pilihan”. Jika ingin memilih pekerjaan, anda boleh memilih bekerja dengan kerajaan atau swasta. Setelah membuat keputusan ingin bekerja dengan swasta, anda masih ada pilihan untuk bekerja dengan syarikat tempatan atau antarabangsa, dan begitulah seterusnya...

Senaraikan pilihan dengan ADIL dan jangan sampai MENGELIRUKAN

Komponen Dalam Pembuatan Keputusan

KRITERIA utama penilaian

Setiap pilihan yang ada semestinya mempunyai kelebihan dan kekurangan. Perkara terpenting adalah kemampuan anda menentukan kriteria utama dalam membuat pilihan. Kriteria mestilah tidak terlalu banyak dan tidak pula hanya satu.

Apa yang kita tentukan sebagai kriteria penilaian, akan menentukan pilihan yang tepat dalam membuat keputusan

Komponen Dalam Pembuatan Keputusan

KEUTAMAAN terhadap setiap kriteria

Jika anda mempunyai 5 kriteria utama dalam membuat keputusan, semestinya ada keutamaan-keutamaan yang anda perlu beri perhatian.

Setiap kriteria ada perbezaan kepentingannya, ada yang didepan dan ada yang dibelakang

Komponen Dalam Pembuatan Keputusan

PENILAIAN terhadap semua pilihan

Setelah anda jelas dengan 4 perkara terdahulu, buatlah penilaian dengan rasional agar pilihan yang anda buat adalah yang terbaik dan memberi kesan positif terhadap diri dan orang lain.

**Teguh dengan pilihan dan kriteria penilaian yang telah anda tetapkan.
Buatlah pilihan berdasarkan fakta
bukannya sangkaan**

“ALATAN” Dalam Pembuatan Keputusan

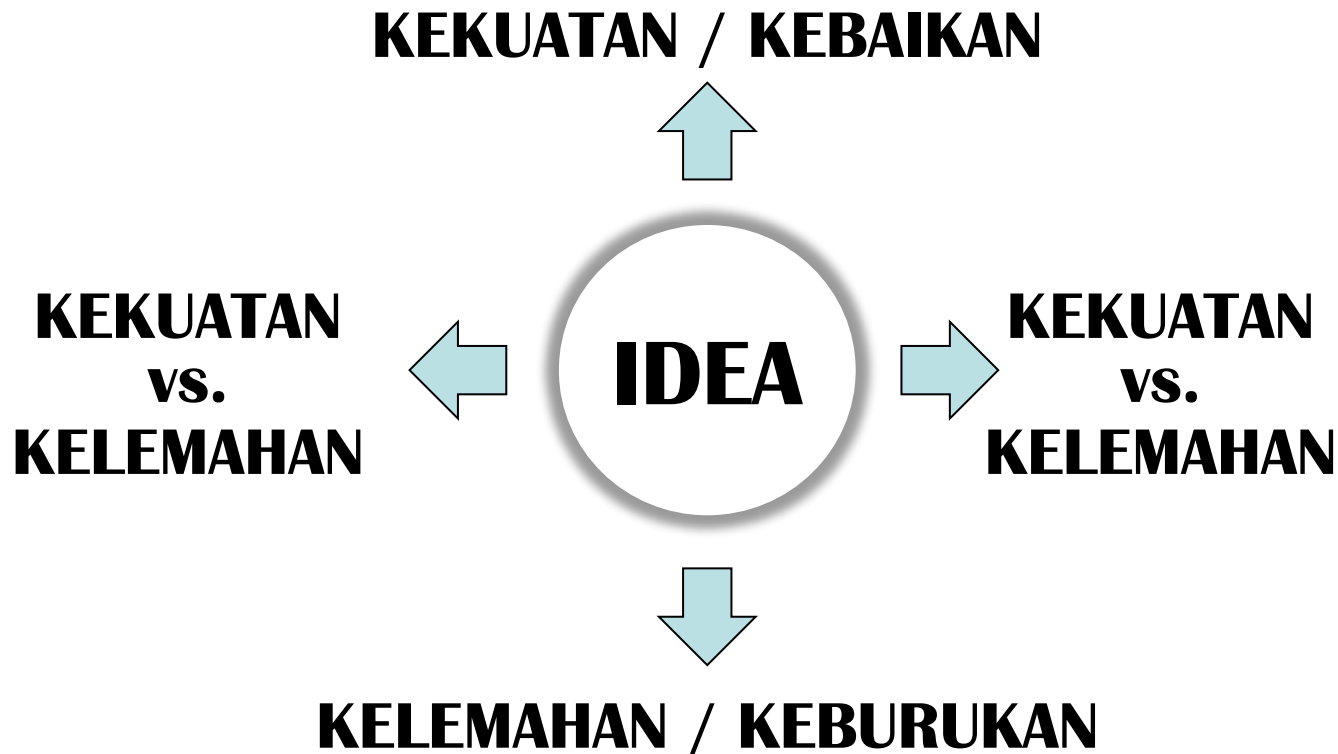
DECISION MAKING TOOLS

PRIORITIZATION MATRIX

Kriteria Pilihan	Kriteria 1	Kriteria 2	Kriteria 3	Kriteria 4	Kriteria 5	MARKAH
Pilihan 1	<input type="text" value="0"/> 0	<input type="text" value="0"/> 0	<input type="text" value="0"/> 0	<input type="text" value="0"/> 0	<input type="text" value="0"/> 0	
Pilihan 2	<input type="text" value="0"/> 0	<input type="text" value="0"/> 0	<input type="text" value="0"/> 0	<input type="text" value="0"/> 0	<input type="text" value="0"/> 0	
Pilihan 2	<input type="text" value="0"/> 0	<input type="text" value="0"/> 0	<input type="text" value="0"/> 0	<input type="text" value="0"/> 0	<input type="text" value="0"/> 0	
Pilihan 2	<input type="text" value="0"/> 0	<input type="text" value="0"/> 0	<input type="text" value="0"/> 0	<input type="text" value="0"/> 0	<input type="text" value="0"/> 0	
Pilihan 2	<input type="text" value="0"/> 0	<input type="text" value="0"/> 0	<input type="text" value="0"/> 0	<input type="text" value="0"/> 0	<input type="text" value="0"/> 0	

“ALATAN” Dalam Pembuatan Keputusan

**MAMPU MEMAHAMI SESUATU PILIHAN DARI
PERSPEKTIF YANG BERBEZA**





BRAIN
BOOSTER
&
amalan ke arah
PEMERKASAAN
DAYA FIKIR

Latih Minda Untuk Jadi Luar Biasa

*Berubah dari pemikiran “biasa-biasa” kepada
pemikiran **LUAR BIASA***

1

Banyakkan Aktiviti “Turun Padang”

2

**Luaskan Pergaulan Dengan
Kelompok Berlainan Bidang Kepakaran**

3

Aktif Dalam Sesi Perkongsian & Forum Terbuka

4

Membudayakan Perdebatan

Latih Minda Untuk Jadi Luar Biasa

Berubah dari pemikiran “biasa-biasa” kepada pemikiran

5 Menghayati Gaya Hidup & Pemikiran Tokoh-Tokoh

6 Pembacaan Dalam Bidang-Bidang Yang Berbeza

7 Filem & Dokumentari Sebagai Alat Menajamkan Pemikiran

8 Senaman Minda