

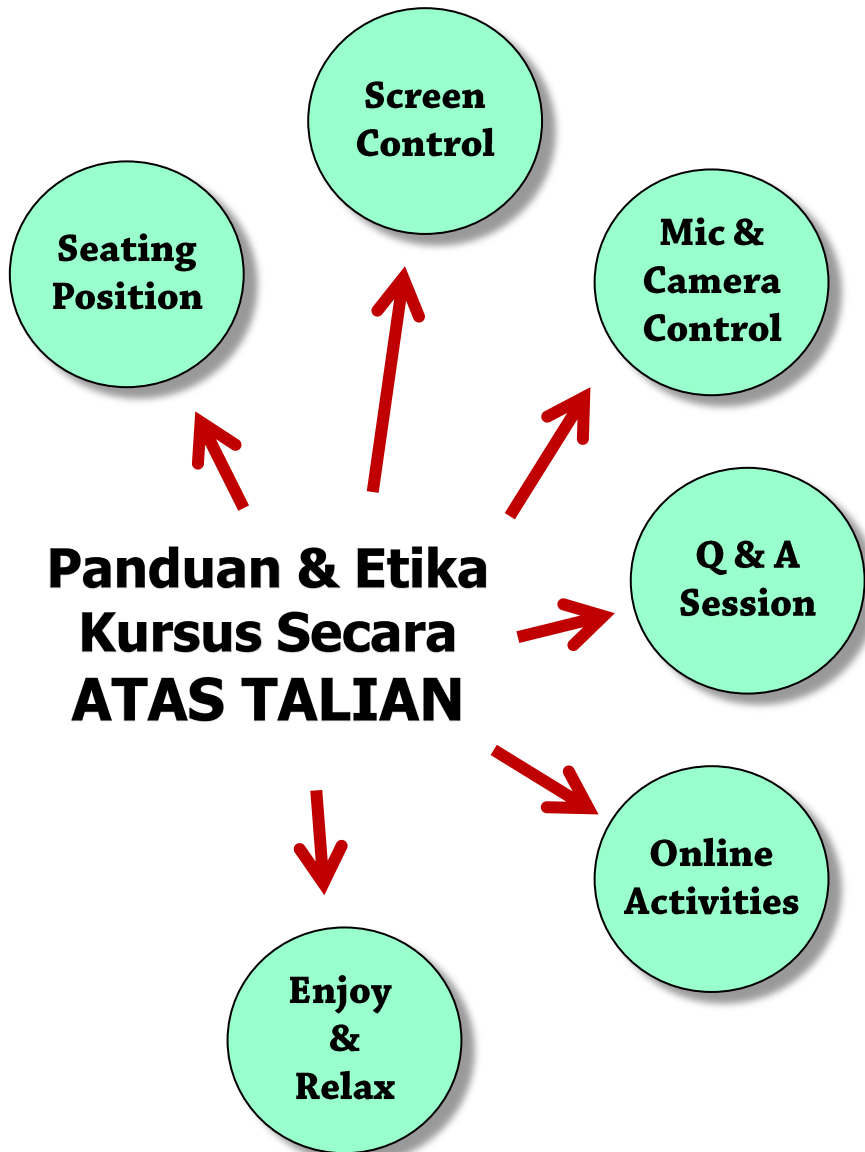
Kursus Secara Atas Talian

**PENYELESAIAN
MASALAH
&
PEMBUATAN
KEPUTUSAN**
di tempat kerja



24 September 2021

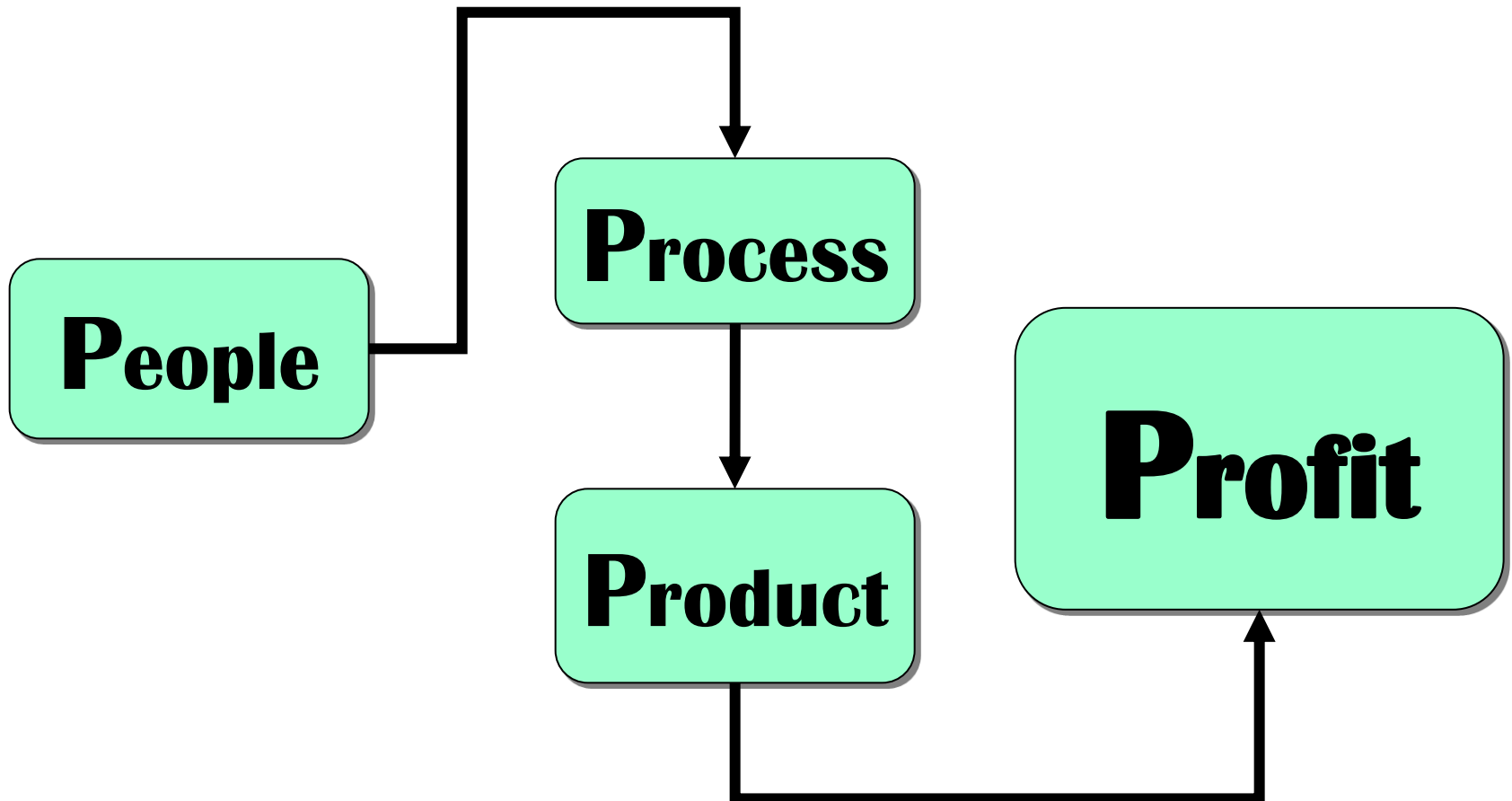
Salam Kecemerlangan...



ZUKERNAIN WOOK
Trainer / Management Consultant
INNOTECH EXCEL CONSULTING

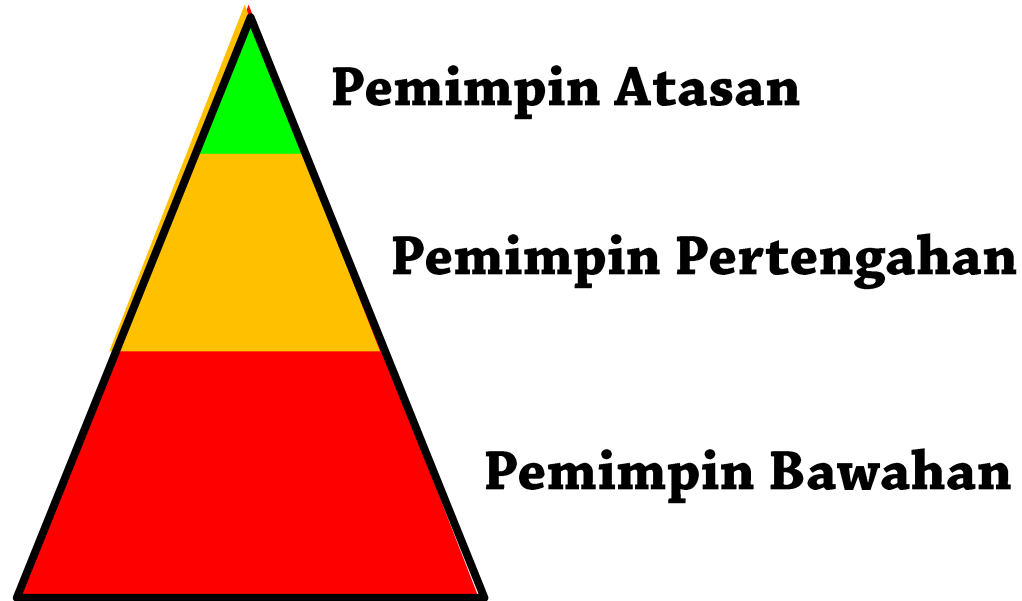
Pengurusan Organisasi

**Pengenalan Kepada 4P Dan Kepentingan
PENYELESAIAN MASALAH & PEMBUATAN KEPUTUSAN
Yang Berkesan Kepada Pembangunan Organisasi**



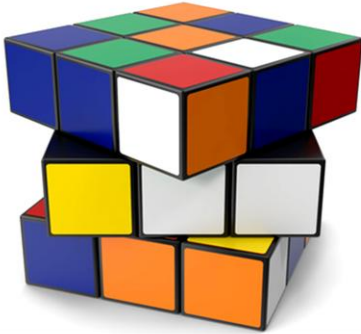
Pengurusan Organisasi

**Tahap Dan Peringkat Dalam Proses
PENYELESAIAN MASALAH & PEMBUATAN KEPUTUSAN
Berdasarkan Struktur Kepimpinan Organisasi**



Kakitangan Pelaksana

Pengurusan Organisasi



PROBLEM SOLVING

Penyelesaian Masalah



DECISION MAKING

Pembuatan Keputusan

Penyelesaian Masalah Dalam Organisasi

fasa

TERIMA



fasa

FAHAM



fasa

TINDAKAN



Fasa TERIMA ; FIXED vs GROWTH Mindset

Bagaimana dan dari sudut mana seseorang individu melihat sesuatu masalah adalah fasa terpenting dalam proses

PENYELESAIAN MASALAH

FIXED

mindset



GROWTH

mindset

Fasa FAHAM ; Apa & Mengapa ???

Apa masalah yang sedang berlaku ?

Apa kesan dari masalah tersebut ?

Apa punca dan penyebab kepada masalah tersebut ?



Fasa FAHAM ; Fahami Masalah Dengan Jelas

Fasa terawal alam proses penyelesaian masalah ialah fasa untuk kenal dan faham tentang masalah yang dihadapi. Setiap masalah hanya boleh diselesaikan jika anda memahami maksud sebenar terhadap permasalahan yang sedang berlaku.



Kesedaran sahaja tidak mampu untuk menyelesaikan masalah tanpa berpandukan kefahaman yang jelas dan luas terhadap masalah yang sedang dihadapi.

Fasa FAHAM ; Fahami Masalah Dengan Jelas

4W

Langkah dan proses untuk mengenalpasti masalah yang sedang berlaku :-

WHAT ;

WHERE ;

WHEN ;

WHO ;

Fasa FAHAM ; Kesan & Keketaraan Masalah

Setelah masalah difahami dengan jelas dan menyeluruh, fasa berikutnya ialah proses mengenalpasti KESAN dari masalah yang meliputi perkara-perkara berikut -



- 1. Adakah kesan dari masalah bersifat SEMENTARA atau ia bersifat KEKAL ?**
- 2. Adakah masalah akan memberi kesan yang KRITIKAL atau hanya memberi kesan yang bersifat BIASA-BIASA ?**
- 3. Adakah kesan dari masalah yang dihadapi bersifat TERTUMPU kepada satu kelompok atau memberi kesan yang bersifat MENYELURUH kepada organisasi ?**

Fasa FAHAM ; Punca & Penyebab Kepada Masalah

Setiap masalah mempunyai berbagai-bagai faktor dan punca. Dalam proses ini, keupayaan untuk menganalisa punca terjadinya masalah adalah perkara yang amat penting bagi menentukan keberkesanan tindakan dalam fasa seterusnya.

Analisa terhadap punca terjadinya sesuatu masalah meliputi 2 peringkat seperti berikut :-

POSSIBLE CAUSE

Kemungkinan Punca

ROOT CAUSE

Punca Sebenar

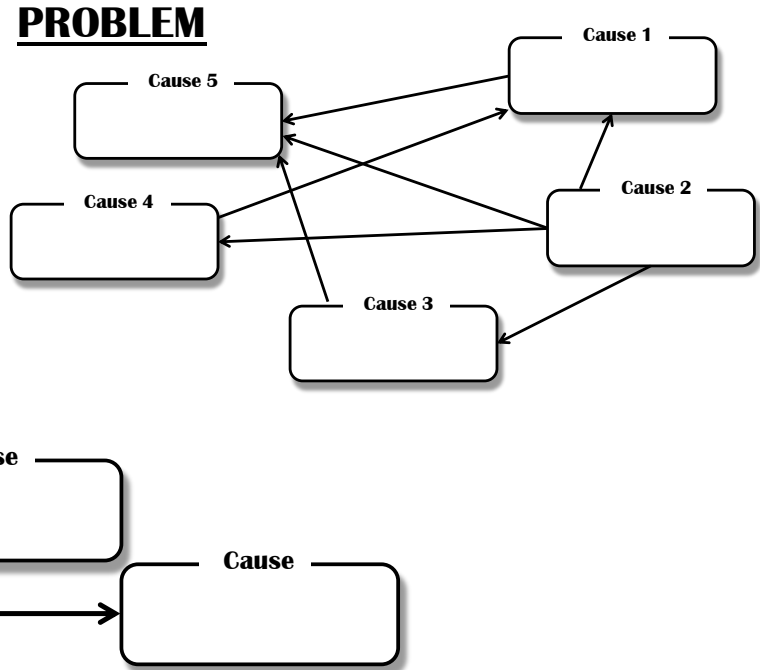
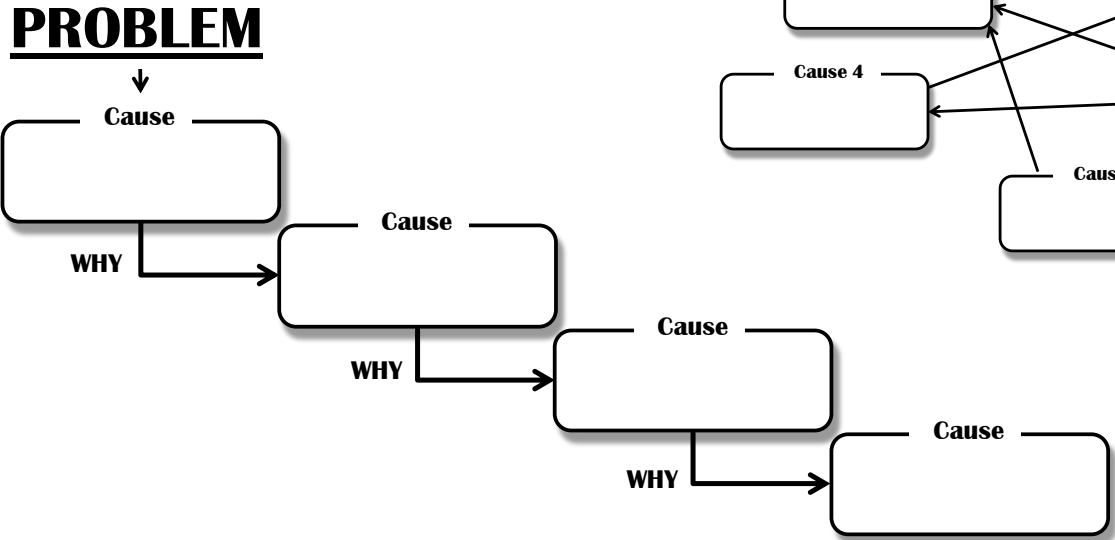
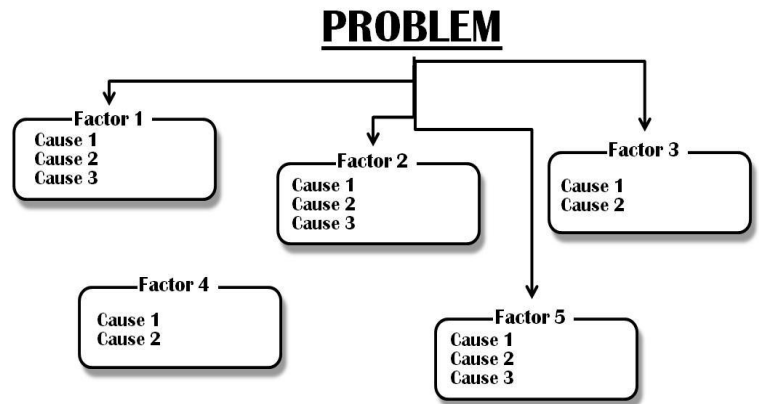
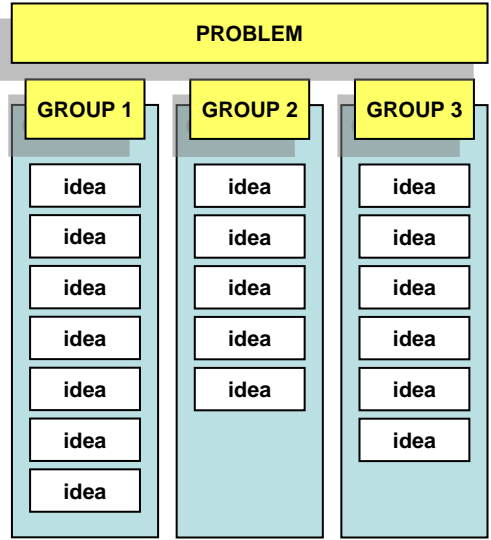
Fasa FAHAM ; Punca & Penyebab Kepada Masalah

Possible Cause Analysis merupakan proses mengenalpasti sebarang punca yang berkemungkinan menjadi penyebab kepada sesuatu isu dan permasalahan. Ia meliputi berbagai faktor yang cenderung untuk menjadi penyumbang kepada masalah yang berlaku.



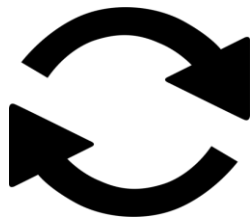
Root Cause Analysis pula merupakan proses mengenalpasti punca sebenar dan penyumbang utama kepada sesuatu isu dan permasalahan. Ia memerlukan proses ANALYSE & INVESTIGATE yang dibuat secara sistematik agar mampu menjadi penyumbang kepada penciptaan tindakan yang berkesan.

Fasa FAHAM ; Punca & Penyebab Kepada Masalah



Fasa TINDAKAN ; Pembetulan & Penambahbaikan

Fasa TINDAKAN akan menentukan sejauh mana kejayaan dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi. Analisa yang tidak disusuli dengan tindakan PEMBETULAN dan PENAMBAHBAIKAN adalah sesuatu yang sia-sia dan akan menyebabkan masalah berlaku secara berterusan.



Change vs Improve vs Innovate

Masalah yang tidak disusuli dengan tindakan pembetulan dan penambahbaikan juga adalah menjadi punca kepada kurangnya motivasi diri dalam kerjaya kepada kebanyakan individu.

Fasa TINDAKAN ; Pembetulan & Penambahbaikan

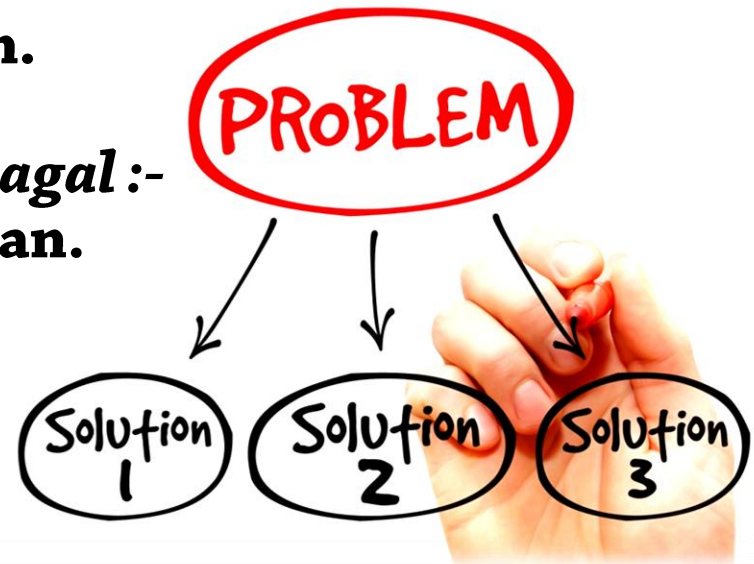
Fasa TINDAKAN juga merupakan proses untuk membuat KAWALAN agar masalah tidak berulang. Segala idea, cadangan dan penemuan untuk membuat penyelesaian terhadap sesuatu masalah perlu diteliti dari pelbagai sudut agar masalah sama tidak berulang dimasa hadapan :-

Jika TINDAKAN berjaya :-

- Membuat penyeragaman terhadap tindakan.
- Menjadi “model” kepada tempat lain.

Jika TINDAKAN kurang berjaya atau gagal :-

- Membuat kaji selidik diatas kegagalan.
- Mengulangi proses ANALISA & TINDAKAN.



Pembuatan Keputusan Dengan Berkesan

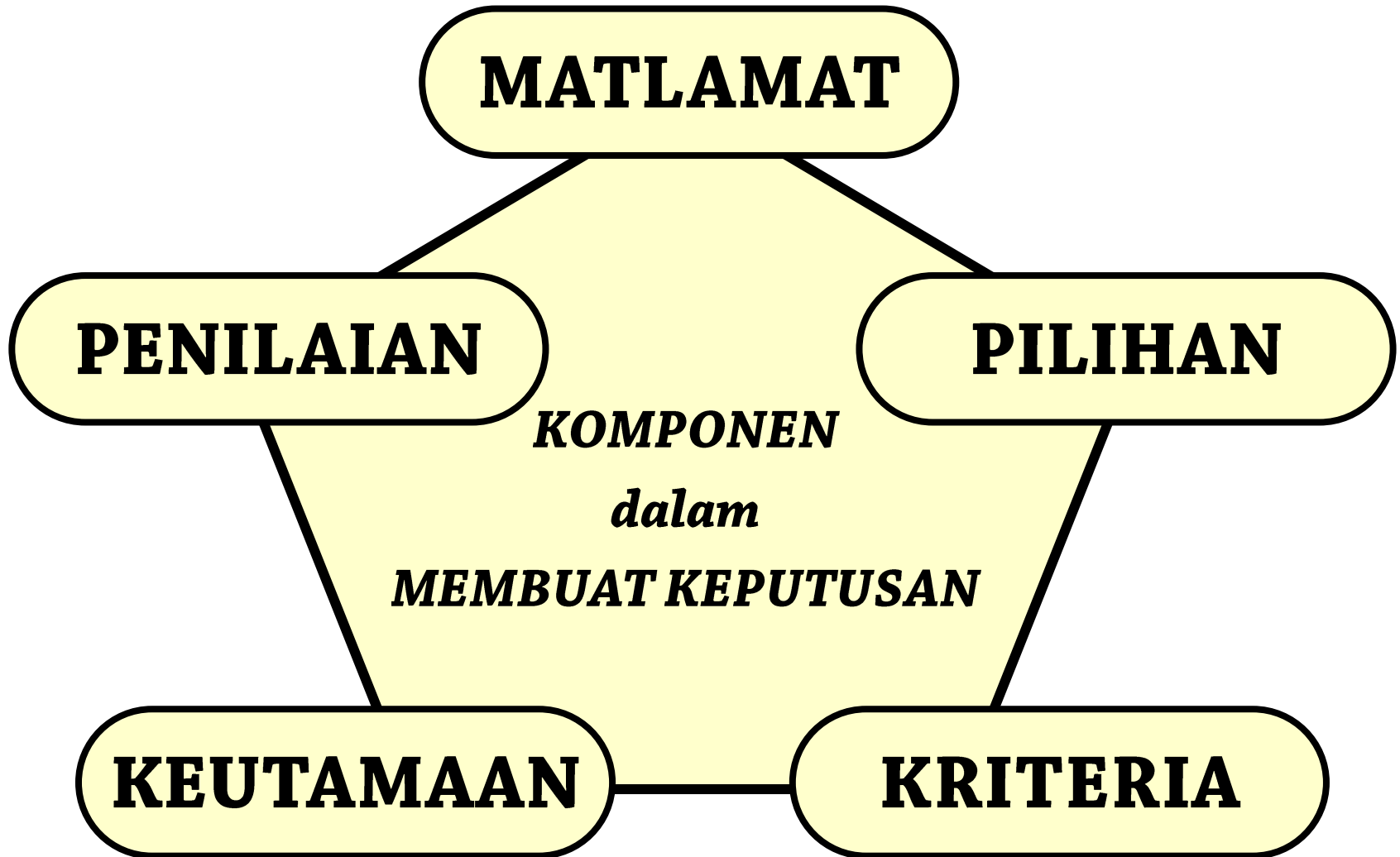
PEMBUATAN KEPUTUSAN (*decision making*) merupakan proses penting dalam pengurusan sesebuah organisasi. Ia bertujuan untuk memilih salah satu dari pilihan yang terbaik untuk dijadikan ketetapan.



Sebagai ketua atau pemimpin, anda akan membuat keputusan dalam banyak perkara.

Ada keputusan yang dibuat untuk diri sendiri dan ada keputusan yang dibuat kepada pihak lain. Sekiranya anda hendak membuat keputusan yang bijak, berhikmah dan sukar untuk dipertikaikan, apakah yang anda mesti lakukan ?

Pembuatan Keputusan Dengan Berkesan



Pembuatan Keputusan Dengan Berkesan

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

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...

Pembuatan Keputusan Dengan Berkesan

KRITERIA utama

Setiap pilihan yang anda 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 satu.

KEUTAMAAN terhadap setiap kriteria

Jika anda mempunyai 5 kriteria utama dalam membuat keputusan, semestinya ada yang terlebih utama dari yang utama untuk tujuan tersebut.

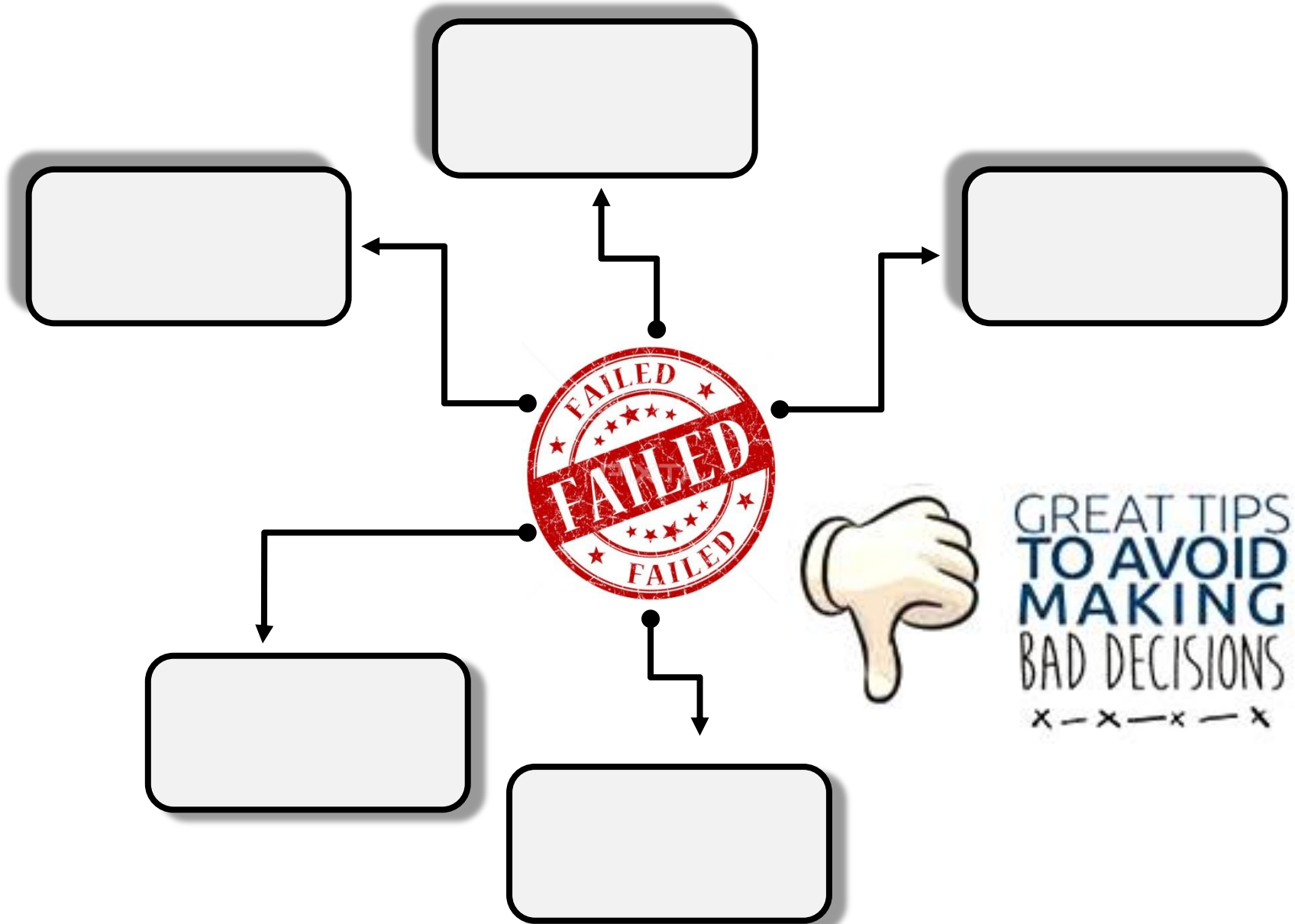
Pembuatan Keputusan Dengan Berkesan

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.



Kesilapan-Kesilapan Lazim



Thinking Tools

PMI
Plus - Minus - Interest

CAF
Consider All Factor



OPV
Others Point of View

AGO
Aim - Goal - Objective

Brain Booster

1

2

3

4

5

6

7

8



Terima Kasih

Kursus Secara Atas Talian

**PENYELESAIAN
MASALAH**

&

**PEMBUATAN
KEPUTUSAN**

di tempat kerja



INNOTECH EXCEL CONSULTING