

# KEMAHIRAN PERSEMBAHAN QCC/ICC

## PENGENALAN

Pekerja-pekerja yang melibatkan diri dalam aktiviti-aktiviti berkumpulan (seperti QCC atau ICC) dapat membantu organisasi mengenalpasti, menyiasat, menganalisa serta menyelesaikan masalah-masalah di tempat kerja mereka. Dengan demikian mereka dapat menyumbang secara terus kepada peningkatan kualiti dan produktiviti organisasi. Pasukan QCC juga dapat menolong membina kemahiran penyelesaian masalah, sifat-sifat kepimpinan serta saling hormat-menghormati sesama rakan sekerja. Sumbangan yang paling mustahak ialah QCC dapat membantu menambahkan komunikasi dua-hala diantara pihak pekerja dengan pihak pengurusan, disamping peningkatan kualiti dan produktiviti. Seringkali pekerja-pekerja yang telah banyak menyumbangkan tenaga & masa untuk menjalankan aktiviti-aktiviti QCC berhasil mencapai keputusan yang cemerlang tetapi gagal mendapat penghargaan dari pihak pengurusan disebabkan **tidak tahu bagaimana untuk menyampaikan mesej pencapaian mereka** dengan cara yang betul. Ini akan menghancurkan usaha mereka dan melemahkan semangat kumpulan.

Program latihan ini direka khusus untuk melatih ahli-ahli kumpulan QCC/SGA bagaimana menyediakan persembahan projek, menyampaikan mesej, idea-idea, fakta penyelesaian masalah, pencapaian kumpulan dengan lebih tepat, yakin dan berkesan kepada pihak pengurusan supaya cadangan-cadangan pekerja dapat sokongan dan pengakuan dari pihak pengurusan. Sesuatu persembahan QCC dikatakan berkesan jika ia dilakukan dengan persediaan yang cukup, penggunaan alat-alat QC dan kaedah penyelesaian masalah yang betul, idea dan cadangan disampaikan dengan jelas, dapat mencapai matlamat, dapat menarik perhatian audiens, dengan penggunaan alat bantuan visual (seperti projector, komputer, alat pandang-dengar, dll) yang berkesan. Kursus ini akan melatih peserta bagaimana cara melakukan persembahan QCC secara berkumpulan dengan berkesan. Peserta juga akan belajar mengenai bahasa tanpa lisan, cara mengawal rasa gementar, cara mengendalikan soal-jawab dan cara menyediakan alat bantuan visual yang jelas and tepat. Kursus ini akan dijalankan secara interaktif dan padat dengan aktiviti. Peserta akan dilatih cara penggunaan dan persembahan alat-alat QC dengan betul. Mereka akan berpeluang melakukan latihan persembahan secara individu dan secara berkumpulan. Persembahan mereka akan direkodkan dalam pita video dan peserta akan dapat menilai prestasi persembahan mereka serta mendapat maklumbalas dari instruktur dan audiens

## KANDUNGAN KURSUS:

1. Pengenalan:
  - Pendahuluan kepada konsep QCC dan aktiviti kumpulan kecil (SGA).
  - Kepentingan kemahiran persembahan QCC
  - Pengenalan kepada stail persembahan QCC.
  - Contoh kriteria penghakiman persembahan QCC Antarabangsa.
  - Peranan ahli-ahli kumpulan dalam persembahan.
2. Pendekatan QCC kepada Proses Penyelesaian Masalah:
  - Mempersembahkan kaedah PDCA dengan betul
  - Mendemonstrasikan langkah-langkah penyelesaian masalah yang betul
  - Menggunakan dan mempersembahkan alat-alat QC dan aplikasinya dengan betul
  - Sifat-sifat pasukan kumpulan yang berkesan
3. Matlamat Persembahan:
  - Bermula dengan matlamat mutakhir terdahulu
  - Jenis-jenis penutupan. Penutupan yang kukuh
  - Memofus pada mesej kunci
  - Bina struktur & rangka persembahan dengan mesej kunci.
4. Analisa Audiens

- Siapakah audiens? Senarai semakan audiens
  - Pencapaian yang diperlukan untuk memastikan audiens faham.
5. Struktur Persembahan:
    - Menggunakan rangka Cerita QC dan elemennya
    - Analisa data, kata-kunci, penggunaan carta yang sesuai
    - Pembukaan, Kandungan dan Penutup
  6. Bahan-Bahan Persembahan
    - Mengumpul dan menganalisa data, melakar carta, graf, kesimpulan.
    - Gambar proses, video, langkah-langkah pembaikan yang kukuh
    - Alat bantuan visual yang baik
    - Menggunakan alat bantuan visual yang berkesan
  7. Gaya Persembahan:
    - Persembahan berkumpulan, semangat berpasukan
    - “Timing” dan peranan ahli masing-masing
    - Pengenalan kumpulan yang menarik
    - Mendapatkan perhatian dan minat
  8. Komunikasi Tanpa Lisan
    - Pertembungan mata, gerak badan
    - Nada suara, penggunaan alat bantuan visual
    - Penampilan diri yang sesuai
    - Menganalisa bahasa tanpa lisan audiens
    - Kelakuan semasa soal-jawab
  9. Melatih Persembahan:
    - Semakan suasana persembahan
    - Kawalan dan keyakinan diri
    - Merancang bagaimana mengatasi rasa gementar
    - Menjangka soalan dan menerap jawapan dalam persembahan
    - Mendapat maklumbalas dari audiens
    - Cara dan kaedah berlatih.
  10. Latihan-Latihan :
    - Kes Belajar
    - Latihan individu dan kumpulan
    - Aplikasi Kitaran PDCA & Alat-Alat QC
    - Cerita Penambakan Kualiti (Cerita QC)
    - Sessi rakaman Video dan maklumbalas
    - Memainkan peranan

### **OBJEKTIF KURSUS :**

Selepas menghadiri kursus ini, peserta akan..

- Dapat memahami maklumat membuat persembahan QCC yang berkesan, kelebihan dan penggunaan alat-alat QC dan kaedah penyelesaian masalah yang betul.
- Boleh melakukan persembahan yang berkesan dan menarik: memahami audiens, mengatur kandungan persembahan, menggunakan alat-alat QC dan kaedah penyelesaian masalah yang betul, menyampaikan matlamat persembahan dengan yakin, mengawal rasa gementar, menggunakan alat bantuan visual dan bahasa tanpa lisan dengan baik, mengawal sesi soal-jawab dan mendapatkan sokongan serta maklumbalas dari audiens
- Tahu bagaimana mengatur dan menyusun bahan-bahan persembahan QCC secara sistematik.

- Menilai persembahan sendiri dan mengenalpasti cara-cara untuk mengatasi kelemahan membuat persembahan.
- Belajar bagaimana mengaitkan aktiviti-aktiviti QCC kepada peningkatan kualiti & produktiviti organisasi

#### **KHAS UNTUK PESERTA-PESERTA:**

Kursus ini sesuai untuk:

- Pemudahcara QCC, Ketua Kumpulan SGA/QCC, Ahli-ahli SGA/QCC
- Penyelia, Trainer, Ketua Kumpulan Projek.

#### **MAKLUMAT-MAKLUMAT SELANJUTNYA:**

Kursus ini akan mengambil selama : 3 hari

Masa : 9.00pagi – 5.00 petang

Tempat : Program In-house atau Kursus Awam

**\*\*Nota:** Untuk peserta mendapat perhatian yang secukupnya dan pengendalian kursus ini dengan lebih efektif, saiz kelas harus dihadkan ke maksima 15 peserta sahaja.

#### **RESUME PENGAJAR :**

**Nelson Kok** ialah seorang graduan dari Universiti Sains Malaysia, yang berkecualan Sarjana Muda Sains (B.Sc (Hons) Physics) dan juga Sarjana dalam Pentabiran Perniagaan (MBA). Beliau mempunyai lebih daripada 24 tahun pengalaman bekerja dengan syarikat-syarikat Multinational (seperti AT&T Consumer Products Pte Ltd, Corner Peripherals Sdn Bhd, dan Read-Rite (M) Sdn Bhd) dan juga syarikat-syarikat tempatan (seperti Globetronics Technology Berhad, Amquest Sdn Bhd dan GGN Solutions ). Daripada 24 tahun pengalaman, 17 tahun adalah dalam bidang Latihan & Pembangunan Sumber Manusia. Beliau memulakan kerjayanya sebagai seorang Production Supervisor, lalu dilantik menjadi Production Manager, HR/Training Manager, TQM Manager, IT Manager, dan seterusnya ke General Manager.

Beliau sekarang bekerja sebagai seorang Jurulatih Korporat & Konsultan kepada banyak syarikat-syarikat di Malaysia, Singapura, China dan Sudan. Beliau telah banyak menjalankan program-program latihan untuk syarikat antarabangsa maupun tempatan. Selain daripada itu, beliau juga berusaha sebagai seorang usahawan dalam bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi (ICT). Nelson merupakan seorang jurulatih yang bertaualiah untuk pelbagai program-program latihan pengurusan, kualiti dan teknologi informasi seperti *Performance Management System (PMS)*, *Managerial Decisions & Business Modeling*, *Managerial Statistics*, *Effective Leadership Skills*, *Train-The-Trainer*, *Total Quality Management (TQM)*, *Statistical Process Control (SPC)*, *Quality Control Circles (QCC)*, *Quality Improvements using 7QC Tools*, *7 Steps Problem Solving*, *5S Good Housekeeping*, *QIT*, *MRPII*, *ERP*, *Team Building Program*, *Effective Meetings Workshop*, *Effective Supervisory Skills*, *Communication and Leadership Skills*, *Problem Solving & Decision Making*, *Effective Time Management*, *Motivation At Work*, *Frontline Leadership Program*, dan *7 Habits of Highly Effective People*. Beliau juga berpengalaman menerajui usaha mendapat persijilan ISO 9002 & memenangi Anugerah Kecemerlangan Pengurusan Kualiti (QMEA) untuk syarikat-syarikat yang beliau pernah bekerja. Bidang pengkhususan Nelson ialah untuk menolong organisasi meningkatkan produktiviti mereka melalui penggunaan teknologi IT terbaru, teknik Pengurusan yang berkesan dan alat-alat Kualiti yang sudah terbukti berhasil.