

KURSUS-KURSUS JANGKA PENDEK

PENYELESAIAN MASALAH & MEMBUAT KEPUTUSAN

PENGENALAN

Membuat keputusan adalah perkara yang perlu dibuat setiap masa kerana apa yang berlaku tidak kesemuanya mengikut kehendak kita, dan banyak yang perlu diubah bagi menyesuaikan kehendak kita sebagai individu, kumpulan, pelanggan dan juga orang awam. Cuma apa yang diputuskan selalunya tidak mendatangkan manfaat seperti yang diharapkan. Tetapi ramai pula yang mengharapkan agar keputusan yang dibuat berjaya kerana itulah tanggung jawab seorang pegawai.

Banyak keputusan yang dibuat tidak berjaya kerana masalah yang ingin diatasi tidak dianalisis dengan betul. Sebab itulah kursus ini menggabungkan dua tajuk penting yang saling bergantung antara satu dengan lain. Penyelesaian yang pertama dengan betul iaitu mengenal pasti masalah, akan meningkatkan kejayaan komponen yang kedua iaitu membuat keputusan agar komponen yang pertama dapat diatasi.

OBJEKTIF

- Meningkatkan kesedaran peserta tentang kepentingan membuat keputusan dengan lebih tepat.
- Mempelajari beberapa kaedah melihat sesuatu masalah serta kaedah-kaedah berkesan mengenalpasti pilihan-pilihan terbaik untuk menyelesaikan masalah.
- Meningkatkan kesedaran mereka tentang kepentingan maklumat yang sahih dalam merancang dan membuat keputusan yang tepat.
- Mempelajari kaedah-kaedah pantas, tepat dan seimbang bagi menyelesaikan sesuatu masalah yang rumit.
- Melihat sesuatu penyelesaian masalah dari pelbagai perspektif serta dari sudut yang lebih kreatif.

METODOLOGI

Kombinasi ceramah, berserta tayangan slide, role play, aktiviti kumpulan dan kajian kes bertujuan untuk memantapkan pemahaman peserta kursus terhadap topik-topik yang dipelajari.



TOPIK KURSUS

Persepsi Dan Pengenalpastian Masalah

- Apa itu masalah?
- Mengenalpasti masalah
- Mendefinisi dan memahami sesuatu masalah
- Menentukan keutamaan sesuatu masalah

Pemilikan Masalah

- Mengenal peranan anda dalam sesuatu masalah
- Kaedah "5W" dan "1H" dalam Penyelesaian Masalah
- Pengutamaan sesuatu masalah

Pembangunan Kriteria Penyelesaian

- Menetapkan penyelesaian kepada kriteria masalah
- Bahayanya jika tidak mempunyai penetapan kriteria penyelesaian
- Melaksanakan proses kriteria penyelesaian

Penjanaan Penyelesaian Alternatif

- Kaedah-kaedah penjanaan penyelesaian alternatif
- Prinsip-prinsip penyelesaian masalah
- Prinsip-prinsip sistematik dalam penyelesaian sesuatu masalah

Penilaian Dan Pengambilan Sesuatu Keputusan

- Personaliti dan Pengambilan Keputusan
- Faktor-faktor yang mempengaruhi sesuatu keputusan
- Penilaian alternatif
- Membuat keputusan yang muktamad

Pelaksanaan Penyelesaian

- Melaksanakan penyelesaian yang diperolehi
- Menggunakan model 'PLOC'
- Mengawasi dan mengesahkan jika sesuatu masalah itu telah dapat diatasi

your success is our driving force

17 / 17