

Penyelesaian Masalah Kompleks

Adakah idea bernas anda sentiasa ditolak walaupun ianya berkualiti dan anda telahpun lakukan semuanya dengan terbaik?

Semua permasalahan seolah-olah tidak menyebelahi anda?

Pengenalan

Kehidupan ini tidak menentu, tetapi sebagai manusia kita tidak boleh terlepas dari ketidakpastian. Bagi mereka yang mencari peluang, ketidakpastian adalah masa yang terbaik. Mereka yang mempunyai visi akan menjadikannya kemungkinan manakala mereka yang negatif dan tidak berupaya menyelesaikan permasalahan itu akan melihatnya sebagai masalah besar. Tetapi, sebagai manusia reaksi kompulsif dalam fikiran sentiasa berusaha untuk mencari kepastian. Kebanyakan pengurus dan penyelia hanya menyelesaikan masalah dan membuat keputusan, dan mereka mungkin melakukannya dengan bertindak balas terhadap masalah tersebut melalui reaksi emosi. Walaupun penyelesaian masalah adalah penting untuk semua organisasi, apabila produk/proses gagal, tindakan pembetulan boleh diambil untuk mencegah kegagalan selanjutnya. Dan potensi masalah dapat diramalkan, dianalisis dan cara mitigasi digunakan secara proaktif untuk mengurangkan kemungkinan masalah yang selanjutnya berlaku.

Kemahiran Penyelesaian Masalah Kompleks ini bukanlah sesuatu boleh didapati secara automatik, ianya adalah kemahiran yang diperoleh. Seperti kemahiran lain, ia boleh dikuasai dan disalurkan ke arah matlamat tertentu dengan hasil yang luar biasa. Bengkel ini direka khas untuk memperkenalkan kaedah penyelesaian masalah kompleks, operasi, teknikal dan juga komunikasi.

Objektif Bengkel

Bengkel ini bertujuan untuk:

- Mendedahkan peserta kepada psikologi Penyelesaian Masalah Kompleks
- Menentukan proses Penyelesaian Masalah Berstruktur

Hasil Pembelajaran

Selepas tamat bengkel ini, peserta seharusnya dapat:

- Fahami Hubungan Punca-Kesan-Masalah dalam Definisi Masalah
- Teknik Sebab-Kesan dan Membangunkan Analisis Punca Akar
- Teknik Penjanaan Idea dalam Merumuskan Penyelesaian Kreatif
- Teknik Penilaian untuk Proses Membuat Keputusan
- Mengenalpasti Pertimbangan Strategik dalam Menilai Risiko dan Melaksanakan Penyelesaian

Siapa yang perlu hadir?

Kakitangan bukan pengurusan, front-liners, pihak pengurusan, dan sesiapa sahaja yang perlu membuat keputusan

Tempoh

Bengkel fizikal 2 hari dengan 8 jam sehari = 16 jam

Bengkel maya 2 hari dengan 8 jam sehari = 16 jam

Teknik Penilaian

- i. Ujian Pra dan Pasca Latihan disediakan sebelum bengkel bermula dan pada akhir program
- ii. Soalan MCQ melalui platform dalam talian akan direka khusus untuk menilai kesedaran peserta program
- iii. Ini juga untuk mengukur tahap kecekapan peserta apabila bengkel siap

Metodologi

- Bersemuka dengan latihan ATAU melalui platform maya untuk 8 modul
- Buku kerja yang disediakan untuk program ini
- Pembelajaran melalui kuliah, audio visual, peranan-main, kuiz, aktiviti / permainan
- Menyemak dan Menggunakan Konsep Pembelajaran
- Perbincangan dan pembentangan Mikro

Garis Panduan Bengkel

9.00 – 9.15 pagi	Pengenalan Bengkel & Ice-Breaker
9.15 – 10.30 pagi	Modul 1: Pentingnya Penyelesaian Masalah? Dalam sesebuah organisasi dimana masalah sentiasa wujud tetapi tidak dapat diselesaikan; masalah lain seperti kekurangan motivasi kakitangan, kehilangan pelanggan, pembaziran sumber, pengurangan keuntungan dan potensi pertumbuhan organisasi mungkin terjejas. Sebaliknya, menyelesaikan masalah biasanya menghapuskan kekangan kerja yang membawa kepada peningkatan produktiviti, pertambahan keseronokan semasa bekerja, kurang tekanan, kualiti dan kecekapan yang lebih baik.
10.30 – 10.45 pagi	Pra Ujian & Skor
10.45 – 11.00 pagi	Minum Pagi
11.00 pagi – 1.00 petang	Modul 2: Proses & Perjalanan Penyelesaian Masalah Untuk berjaya, proses penyelesaian masalah mestilah sesuai untuk organisasi, cukup mantap untuk menyelesaikan masalah kompleks, cukup mudah difahami, dilaksanakan dan dilihat berkesan dan telus. Dalam modul ini, peserta akan mempelajari 4 fasa utama dalam perjalanan menyelesaikan masalah, pengenalan terhadap masalah, cara mengatasi dan tindakan susulan
1.00 – 2.00 petang	Makan Tengahari dan Solat zohor
2.00 – 3.30 petang	Modul 3: Asas Pengenalan Masalah Modul ini menekankan dan menyediakan para peserta dengan cara psikologi menyelesaikan masalah, definisi masalah dan ciri-cirinya serta proses penyelesaian masalah melalui model DMAIC
3.30 – 3.45 petang	Minum Petang
3.45 – 5.00 ptg	Modul 4: Unsur-unsur Pengenalan Masalah Dalam modul ini, para peserta akan mempelajari hubungan antara Punca-Kesan-Gejala-Masalah (CESP), ciri masalah yang berlaku, proses pengesanan masalah dan garis panduan untuk permasalahan yang jelas.

9.00 – 9.15 pagi	Warm-up & Energiser
9.15 – 10.30 pagi	Modul 5: Menggunakan Analisis Punca Akar (RCA) Topik ini meliputi tujuan dan kesan Root Cause Analysis (RCA), ulasan teknik RCA yang berbeza dan menentukan punca akar melalui model Funnel. Latihan dalam kumpulan untuk sesi praktikal
10.30 – 10.45 pagi	Minum Pagi
10.45 pagi – 12.45 tengahari	Modul 6: Membangunkan Proses Penyelesaian Kreatif Modul ini mendedahkan peserta dengan pelbagai teknik penyelesaian masalah berbeza. Para peserta akan mempelajari cara menggunakan alat dan teknik untuk mengenal pasti penyelesaian kreatif dan metodologi serta proses untuk 'narrow down' penyelesaian.
12.45 – 2.00 ptg	Makan Tengahari dan Solat Zohor
2.00 – 3.30 petang	Modul 7: Menilai Penyelesaian dan Membuat Keputusan Topik ini menggunakan alat dan teknik untuk menilai penyelesaian dan memuktamadkan keputusan dengan matriks keputusan (decision matrix). Ini merupakan kemahiran penting kepada peserta untuk melengkapkan mereka menyelesaikan masalah secara berstruktur
3.30 – 3.45 petang	Minum Petang
3.45 – 4.45 petang	Modul 8: Pertimbangan Strategik Dalam Melaksanakan Keputusan Modul terakhir akan mengajar para peserta mengenalpasti cara dan mengkaji pelan tindakan, membangunkan dan mengkaji semula tindakan luar jangka, merumuskan proses semakan selepas tindakan dan memohon penilaian risiko dalam membuat keputusan.
4.45 – 5.00 ptg	Post Test, Skor & Foto Kumpulan