

KEMAHIRAN PENYAMPAIAN BERKESAN

584009

OBJEKTIF

Di akhir kursus ini peserta-peserta akan dapat:

- Mendedahkan peserta kepada teori dan teknik penyampaian berkesan.
- Meningkatkan kemahiran dan keyakinan diri semasa memberi penyampaian berkesan.

KANDUNGAN

- Kepentingan Kemahiran Penyampaian dan Pengucapan Awam.
- Prinsip-prinsip Komunikasi Berkesan.
- Langkah-langkah Persediaan.
- Menangani Kegugupan.
- Panduan Cara Menyampaikan Ucapan.
- Penampilan Diri, Bahasa, Alat Bantu dan Penggunaan 'Microsoft Power Point'.
- Menangani Masalah Dalam Penyampaian.
- Aspek Protokol dan Etiket Dalam Penyampaian.

METODOLOGI

Program ini akan disampaikan secara:

- Ceramah
- Perbincangan
- Interaksi
- Latihan Amali

BAHASA PENGHANTAR

Bahasa Melayu

KUMPULAN SASARAN

Pegawai-Pegawai Bahagian II dan III

JANGKAMASA

3 hari

FASILITATOR

IPA

BENGKEL ANALISIS DASAR (POLICY ANALYSIS)

584013

OBJEKTIF

Di akhir kursus ini, peserta-peserta akan memperolehi pengetahuan dan kemahiran mengenai:

- Meningkatkan kesedaran dalam hal diri dan organisasi.
- Memahami proses Analisis Dasar.
- Mempelajari pembentukan strategi.

KANDUNGAN

- Program Overview.
- Policy Analysis Framework.
- Policy Making Main Characteristic.
- Panel Discussion and Presentation.
- Team Building.
- Policy Analysis.
- Presentation and Evaluation.

METODOLOGI

Program ini akan disampaikan secara:

- Ceramah
- Perbincangan
- Demonstrasi
- Kajian-Kes

BAHASA PENGHANTAR

Bahasa Melayu / Inggeris

KUMPULAN SASARAN

Pegawai-Pegawai Bahagian II dan III

JANGKAMASA

4 hari

FASILITATOR

Tempatan

BENGGEL MEMIMPIN, MESYUARAH DAN BERTAWAKAL [M2B]

584015

OBJEKTIF

Di akhir kursus ini peserta-peserta akan dapat:

- Meningkatkan ketahanan diri dari segi mental, kerohanian, fizikal dan kesihatan.
- Memupuk sikap positif ke arah kerja berpasukan.
- Membina semangat ketahanan diri (tahan agut) dalam menghadapi cabaran.
- Menterbiahkan diri bagaimana cara berinteraksi dan komunikasi yang efektif.
- Menghayati nilai-nilai jati diri.

KANDUNGAN

- Nilai-nilai Etika kerja.
- Disiplin.
- Komunikasi.
- Kumpulan Kerja Bepasukan.
- Penyelesaian Masalah.
- Motivasi.
- Pengurusan Masa.
- Perancangan dan Pelaksanaan Projek.
- Perubahan, Konflik dan Krisis Pengurusan.

METODOLOGI

Program ini akan disampaikan secara:

- Ceramah
- Perbincangan
- Interaksi
- Demonstrasi
- Latihan Amali

Program Pengurusan, Penyeliaan & Kakitangan

**BAHASA
PENGHANTAR**

Bahasa Melayu

KUMPULAN SASARAN

Pegawai-Pegawai Bahagian II, III IV dan V

JANGKAMASA

3 hari

FASILITATOR

IPA

KURSUS PENGURUSAN ASAS

584016

OBJEKTIF

Di akhir kursus ini, peserta-peserta akan dapat:

- Menyedari peranan dan tanggungjawab mereka dalam meningkatkan prestasi dan kecemerlangan organisasi.
- Mengenali beberapa cabaran dalam realiti pengurusan masakini.
- Memahami aspek persediaan diri bagi menghadapi cabaran.
- Mengamalkan beberapa teknik dan kaedah bagi meningkatkan keberkesanan diri dalam konteks mengurus dan memimpin.
- Mampu berfikir dan merancang secara strategik.

KANDUNGAN

- Peranan dan tanggungjawab sebagai pengurus.
- Perancangan dan pengurusan organisasi.
- Pengurus dan pemimpin.
- Teknik-teknik pengurusan yang berkesan.
- Cabaran-cabaran dalam pengurusan masakini dan persediaan untuk menghadapinya.
- Pengurusan strategik peribadi dan organisasi.
- Membina pasukan kerja yang cemerlang.
- Komunikasi berkesan.

METODOLOGI

Program ini akan disampaikan secara:

- Ceramah
- Perbincangan
- Demonstrasi
- Kajian-Kes

BAHASA PENGHANTAR

Bahasa Melayu

Program Pengurusan, Penyeliaan & Kakitangan

KUMPULAN SASARAN

Pegawai-Pegawai Bahagian II dan III

JANGKAMASA

4 hari

FASILITATOR

IPA

KURSUS TEKNIK MENULIS LAPORAN, MEMBUAT KERTAS KERJA DAN MINIT MESYUARAT

584019

OBJEKTIF

Di akhir kursus ini peserta-peserta akan dapat:

- Mengetahui teknik-teknik penulisan laporan, kertas dan minit mesyuarat yang sistematik.
- Meningkatkan kemahiran penulisan laporan dan kertas kerja dan minit mesyuarat di kalangan pegawai-pegawai.

KANDUNGAN

- Keperluan laporan kepada pengurusan.
- Aktiviti sebelum menulis laporan.
- Struktur laporan.
- Latihan amali membuat laporan.
- Persembahan laporan.
- Definisi, fungsi dan jenis kertas kerja.
- Persediaan membuat kerja.
- Struktur kertas kerja ceramah / seminar.
- Struktur kertas kerja cadangan.
- Latihan amali membuat kertas kerja.
- Persembahan kertas kerja.
- Persediaan penulisan minit mesyuarat.

METODOLOGI

Program ini akan disampaikan secara:

- Ceramah
- Perbincangan
- Interaksi
- Demonstrasi
- Latihan Amali

Program Pengurusan, Penyeliaan & Kakitangan

**BAHASA
PENGHANTAR**

Bahasa Melayu

KUMPULAN SASARAN

Pegawai-Pegawai Bahagian II dan III

JANGKAMASA

5 hari

FASILITATOR

IPA

KURSUS MESYUARAT BERKESAN

583036

OBJEKTIF

Di akhir kursus ini, peserta-peserta akan dapat:

- Mempertingkatkan kemahiran dan pengetahuan dalam merancang dan mengurus sesuatu mesyuarat dengan lebih berkesan.
- Mempertingkatkan kemahiran dan pengetahuan mengenai kaedah-kaedah merekod minit-minit mesyuarat yang lebih berkualiti.
- Mempertingkatkan kemahiran dan pengetahuan mengenai kaedah-kaedah yang berkesan untuk mengesan dan mendapatkan maklumbalas sesuatu keputusan mesyuarat.

KANDUNGAN

- Pendekatan baru dalam pengurusan mesyuarat yang berkualiti.
- Peranan dan tugas Pengerusi, Setiausaha dan Ahli-ahli Mesyuarat.
- Tindakan sebelum mesyuarat.
- Tindakan semasa mesyuarat.
- Tindakan selepas mesyuarat.
- Kes pengendalian mesyuarat.
- Minit mesyuarat.
- Tindakan "Follow-up" dan "Follow Through".
- Peraturan dan protokol mesyuarat.

METODOLOGI

Program ini akan disampaikan secara:

- Ceramah ▪ Perbincangan ▪

BAHASA PENGHANTAR

Bahasa Melayu

Program Pengurusan, Penyeliaan & Kakitangan

KUMPULAN SASARAN

Pegawai-Pegawai Bahagian II dan III

JANGKAMASA

3 hari

FASILITATOR

IPA

BENGKEL KEPIMPINAN

584020

OBJEKTIF

Di akhir kursus ini peserta-peserta akan dapat:

- Menenalpasti nilai-nilai serta ciri-ciri seorang pemimpin yang baik.
- Mempraktikkan kepimpinan berdasarkan kepada situasi.
- Menenalpasti pendekatan-pendekatan dalam kepimpinan.
- Menggunakan kaedah-kaedah berkomunikasi dengan berkesan.
- Membina pasukan dan menggalakkan motivasi.
- Menangani konflik dengan berkesan.

KANDUNGAN

- Beberapa gaya kepimpinan.
- Kepimpinan mengikut situasi.
- Kepimpinan dan komunikasi.
- Kepimpinan dan motivasi.
- Perkembangan kumpulan.
- Konflik dan cara menanganinya.

METODOLOGI

Program ini akan disampaikan secara:

- Ceramah
- Perbincangan
- Interaksi
- Demonstrasi
- Latihan Amali

BAHASA PENGHANTAR

Bahasa Melayu

KUMPULAN SASARAN

Pegawai-Pegawai Kanan atau mereka yang berperanan sebagai pemimpin dalam organisasi.

JANGKAMASA

2 hari

FASILITATOR

IPA

TRAINING OF TRAINERS WORKSHOP

583007

OBJECTIVES

At the end of the training, the participants will be able to :

- To impart the knowledge, skill and attitude to the trainers as prescribed in the manual.
- To use manual as their basic guide in conducting the training of trainers course.
- To draw relevant case that could be used as a supplement to the subjects prescribed in the manual.

COURSE CONTENTS

- Program overview.
- Group Dynamics (Team Building).
- The Trainer.
- Training Needs Analysis.
- Adult Learning.
- Design Training Programme dan Setting Learning Objectives.
- Lesson Plan, Design and Developing Training materials.
- Training Methodology and Training Aids.
- Effective Presentation.
- Course Administration dan Evaluation.

METHODOLOGY

This program will be delivered by:

- Lecture
- Discussions
- Interaction
- Demonstrations
- Case Studies

LANGUAGE

English / Malay

Program Pengurusan, Penyeliaan & Kakitangan

TARGET PARTICIPANTS

Officers in Division II dan III

DURATION

5 Days

FACILITATOR

IPA

KURSUS ANALISIS KEPERLUAN LATIHAN (TNA)

583010

OBJEKTIF

Di akhir kursus ini peserta-peserta akan dapat:

- Mengenalpasti bidang latihan yang boleh membantu memperbaiki prestasi kerja, kualiti, produktiviti dan lain-lain.
- Mencadangkan program latihan yang bertujuan bagi mengajar dan memperolehi kecekapan pekerja sebagaimana yang dikehendaki dalam organisasi, pengendalian dan tahap pencapaian individu.

KANDUNGAN

- Definisi analisis kehendak latihan.
- Mengenal pasti peringkat-peringkat analisis kehendak latihan.
- Kaedah mengendalikan analisis kehendak-kehendak latihan di pelbagai peringkat.
- Mengendali temuduga bagi tujuan analisis kehendak latihan.
- Mengendali kegiatan-kegiatan analisis kehendak latihan.
- Mengendalikan analisis kehendak latihan secara individu.
- Membuat laporan tentang penyelidikan analisis kehendak latihan di Kementerian dan Jabatan Kerajaan.

METODOLOGI

Program ini akan disampaikan secara:

- Ceramah ▪ Perbincangan ▪ Demonstrasi ▪ Interaksi ▪ Persembahan ▪ Kajian-Kes ▪

BAHASA PENGHANTAR

Bahasa Melayu / Inggeris

Program Pengurusan, Penyeliaan & Kakitangan

KUMPULAN SASARAN

Pegawai Bahagian II dan III yang terlibat dengan latihan

JANGKAMASA

6 hari

FASILITATOR

IPA / Konsultan

BENGKEL AUDIT PENGURUSAN

570001

OBJEKTIF

Di akhir kursus ini, peserta-peserta akan memperolehi pengetahuan dan kemahiran mengenai:

- Cara-cara penilaian kecekapan dan prestasi organisasi.
- Kelemahan-kelemahan dan memberi cadangan pembaikan.
- Perlaksanaan dan merangka rancangan lebih berkesan berpandukan keputusan auditan.

KANDUNGAN

RASIONAL AUDIT

- Apakah dia Audit Pengurusan atau bukan Audit Pengurusan?
- Apakah yang dapat dicapai dan tidak dapat dicapai oleh Audit?
- Bila perlu diaudit.
- Faedah-faedah penilaian dibuat sendiri.
- Fungsi, bahagian, sistem dan proses-proses yang mana perlu dimulakan untuk auditan.

PROSES AUDIT

- Bagaimana menganalisis dan berkongsi keputusan.
- Bagaimana mereka/ mencipta rancangan projek rancangan sendiri.
- Bagaimana membina program audit berterusan teknik-teknik dan kemahiran audit.
- Mengumpul data.
- Teknik pembandingan data.
- Analisis data.
- Tindakan susulan dan kesinambungan pembaikan.
- Bagaimana menggunakan keputusan-keputusan audit untuk merangka pelan tindakan yang efektif dan mendapat sokongan dari kakitangan organisasi.

METODOLOGI

Program ini akan disampaikan secara:

- Ceramah
- Perbincangan
- Interaksi
- Kajian-Kes
- Latihan Amali

Program Pengurusan, Penyeliaan & Kakitangan

BAHASA PENGHANTAR

Bahasa Melayu / Inggeris

KUMPULAN SASARAN

Pegawai-Pegawai Bahagian I, II dan III

JANGKAMASA

4 hari

FASILITATOR

Konsultan

FINANCIAL AUDITING WORKSHOP

570002

COURSE CONTENTS

CONCEPT AND IMPORTANCE OF FINANCIAL AUDITING:

- What is Auditing?
- Why Audit?
- Different Types of Audits.
- Scope and Objectives of Financial Auditing.

ACCOUNTING AND FINANCIAL STATEMENTS

- The bookkeeping and Accounting Process.
- Transaction Flow from journals to Financial Statements.
- Understanding Financial Statements.
- The Profit and Loss Account.
- The Balance Sheet.
- The Cash Flow Statement.
- Note to the Account.
- Management's Responsibilities Over Financial Statements.
- Auditor's responsibility Over Financial Statements.

ACCOUNTING AND AUDITING REGULATORY FRAMEWORK AUDITING PRINCIPLES

- Professional independence.
- The Concept of materiality and Audit Risks.
- The Mindset and Ethics of Auditors.

INTERNAL CONTROL SYSTEM

- Internal Controls.
- Objectives of Internal Controls.
- Components of Internal Control System.
- Control Environment.
- Risk Assessment.
- Control Activities.
- Information and Communication.
- Monitoring.

Program Pengurusan, Penyeliaan & Kakitangan

METHODOLOGY

This program will be delivered by:

- Lecture
- Discussions
- Demonstrations
- Case Studies
-

LANGUAGE

English / Malay

TARGET PARTICIPANTS

Officer in Division I dan II dealing with finance and audit

DURATION

4 Days

FACILITATOR

Consultant

**STRATEGIC MANAGEMENT ISSUES, SCENARIO PLANNING AND
RISK MANAGEMENT WORKSHOP**

583018

OBJECTIVES

The Programme is aimed at providing the participant with:

- The right strategic mindset.
- The necessary practical tools in analyzing the various scenarios that may be utilized in preparing Ministerial/ Departmental programmes and plans for the country's future development.
- The ability to manage a crisis should the programmes /Plans encounter any serious problems.
- Enhanced confidence in participating in public governance.

COURSE CONTENTS

- Strategic thinking.
- Scenario planning.
- Crisis management.

METHODOLOGY

This program will be delivered by:

- Lecture ▪ Discussions ▪ Interaction ▪ Demonstrations ▪ Case Studies ▪

LANGUAGE

English / Malay

TARGET PARTICIPANTS

Senior Administrative Officers, Special Duties Officers and Head of Department

DURATION

4 Days

FACILITATOR

Consultant

KURSUS KECEMERLANGAN DIRI DAN ORGANISASI

583019

OBJEKTIF

Di akhir kursus ini, peserta-peserta akan dapat:

- Membina kecemerlangan di dalam diri ahli-ahli organisasi.
- Menjalankan tanggungjawab kerja dengan professional.

KANDUNGAN

- Anda dan Pencipta.
- Anda dan Diri.
- Anda dan Orang Lain.
- Anda dan Tanggungjawab.
- Anda dan Nilai Sejagat.

METODOLOGI

Program ini akan disampaikan secara:

- Ceramah
- Perbincangan
- Demonstrasi
- Kajian-Kes

BAHASA PENGHANTAR

Bahasa Melayu / Bahasa Inggeris / Bahasa Arab

KUMPULAN SASARAN

Pegawai dan Kakitangan Bahagian I, II, III, IV dan V

JANGKAMASA

4 hari

FASILITATOR

Konsultan

BENGKEL PENGURUSAN SUMBER TENAGA MANUSIA (HRM)

583026

OBJEKTIF

Di akhir kursus ini peserta-peserta akan dapat:

- Merekabentuk Perancangan Sumber Tenaga Manusia.
- Menggunakan beberapa teknik dalam merancang sumber tenaga manusia.
- Membuat pelan tindakan perancangan tenaga manusia.
- Konsep, amalan serta menghayati falsafah pengurusan sumber manusia.
- Kepentingan sumber manusia dalam organisasi dan peringkatan produktiviti.
- Tugas dan meningkatkan kemahiran sebagai pengurusan sumber tenaga manusia.

KANDUNGAN

- Pendekatan kepada perancangan tenaga manusia.
- Meramal keperluan tenaga manusia masa hadapan.
- Ramalan terhadap pembekalan.
- Memastikan keperluan tenaga manusia yang tepat.
- Pelan tindakan keperluan tenaga manusia.
- Isu-isu semasa dalam pengurusan sumber manusia.
- Perancangan dan pengurusan sumber manusia.
- Perancangan dan pengurusan strategic.
- Kepimpinan yang berkesan.
- Pengurusan kualiti menyeluruh.
- Perancangan dan pengurusan prestasi.
- Pengurus sebagai pelatih.
- Motivasi.
- Komunikasi.
- Membina pasukan.
- Disiplin.
- Kaunseling.

Program Pengurusan, Penyeliaan & Kakitangan

METODOLOGI

Program ini akan disampaikan secara:

- Ceramah
- Perbincangan
- Demonstrasi
- Kajian-Kes
- Interaksi
- Latihan Amali
- Main Peranan

BAHASA PENGHANTAR

Bahasa Melayu / Inggeris

KUMPULAN SASARAN

Pegawai-Pegawai Bahagian I, II dan III

JANGKAMASA

4 hari

FASILITATOR

Konsultan

HUMAN RESOURCE DEVELOPMENT STRATEGIES FOR THE 21ST CENTURY WORKSHOP

583027

OBJECTIVES

At the end of the sessions, participants will be able to:

- understand the current issues on debate about the human resources planning, strategies and policies and assist them to develop a more effective action plan.

COURSE CONTENTS

In the 8th Five-Year National Development Plan, the Human Resources Development (HRD) Strategies have been laid out as:

- Enhance quality and quantity of labour mobility.
- Enhance labour productivity.
- Reduce skill mismatches through labour mobility.
- Continuous improvement in the quality of education.
- Private sector to aggressively partake in training skill development.
- Cultivate positive, honest, diligent, dedicated and cooperative.

METHODOLOGY

This program will be delivered by:

- Lecture ▪ Discussions ▪ Interaction ▪ Demonstrations ▪ Case Studies ▪

LANGUAGE

English / Malay

Program Pengurusan, Penyeliaan & Kakitangan

TARGET PARTICIPANTS

Officers in Division I and II involved in HRD

DURATION

2 Days

FACILITATOR

Consultant

BENGKEL MENYUSUR JALAN KEJAYAAN

583031

OBJEKTIF

Di akhir kursus ini peserta-peserta akan dapat:

- Memahami tugas, tanggungjawab serta amanah dipikul dalam kehidupan yang memerlukan kepada kecemerlangan.
- Mengkaji kekuatan serta kelemahan diri dari pelbagai perspektif.
- Membuat kesimpulan jelas akan maksud kejayaan dan kebahagiaan kehidupan yang seimbang.
- Menggunakan pelbagai teknik membina kekuatan diri bagi menghadapi pelbagai cabaran kehidupan.
- Memulakan persiapan awal bagi menempuhi cabaran-cabaran masa depan dengan lebih objektif.
- Menjalinkan 'network' dengan individu di sekeliling (pasangan, keluarga, majikan, rakan dan ahli masyarakat) atau sesama peserta bagi mendapatkan sokongan faktor kejayaan selepas tamat kursus.

KANDUNGAN

- Destinasi Utama: Mencari Keredhaan Pencipta.
- Persimpangan Diri.
- Persimpangan Keluarga.
- Mengkaji Keperluan Ahli Keluarga.
- Persimpangan Masyarakat.
- Persimpangan Kerjaya.
- Persimpangan Organisasi.
- Membantu Membina Kekuatan Organisasi.
- Kelebihan Kepada Proses Peningkatan Diri.
- Kemana Arah Kita Selepas Ini.

METODOLOGI

Program ini akan disampaikan secara:

- Kaunseling kumpulan
- Ujian Personaliti
- Main Peranan
- Simulasi
- Perbincangan Berkumpulan
- Pembentangan Kumpulan dan Individu
- Perkongsian Pengalaman

Program Pengurusan, Penyeliaan & Kakitangan

BAHASA PENGHANTAR

Bahasa Melayu

KUMPULAN SASARAN

Pegawai dan Kakitangan Bahagian I, II, III, IV dan V

JANGKAMASA

4 hari

FASILITATOR

Konsultan

PUBLIC RELATION WORKSHOP

584029

OBJECTIVES

At the end of this course, the participants will gain knowledge on:

- The right strategy in facing and preparing a press conference and briefings.
- The necessary practical tools in writing exercise, public speaking and shaping up the image and identity of the organization.
- The ability to manage issues and crisis.
- Enhanced confidence in participating and integrating Public Relations into the Public Service.

CONTENTS

- Introduction/ Communicating and the Message (pros and cons).
- Methods, policies, plans and benefits of administering public relation.
- The writing fundamentals of Public Relations (for the eye and ear).
- Writing for the eye (the press release).
- Writing for the audience (press release, feature and picture).
- Public Speaking in relation to shaping image, positioning and identity of organisation (Government relations).
- Recommendation for effective policies and strategies of Public Relations in the Public Service.

METHODOLOGY

This program will be delivered by:

- Lecture ▪ Discussions ▪ Demonstrations ▪ Case Studies ▪

LANGUAGE

English / Malay

Program Pengurusan, Penyeliaan & Kakitangan

TARGET PARTICIPANTS

Officers in Divisions II and III

DURATION

3 days

FACILITATOR

Consultant

MOTIVATING EMPLOYEE WORKSHOP

584030

OBJECTIVES

At the end of this course, the participants will gain knowledge on:

- The working definition of motivation and describe how internal drive is important to achieve external goal.
- The impact of nature and in-born characteristics on our motivation.
- Different people achieve success/ motivation in life differently.
- The different work and behavioural characteristics an individual displays during frustration.
- The difference between intrinsic and extrinsic motivation and its impact on achievement that motivated behaviours can be influenced by incentives or voluntary control.
- How to recognise Maslow's Hierarchy of needs and be able to identify its level in a real-life example to provide a direction for employee's motivation by creating the right environment and :
 - a) how to use various forms of recognition to keep employees motivated.
 - b) how to move from external motivators to internal incentives and identifying non-money motivators that really empower people.

CONTENTS

- Understanding the dimensions of motivation.
- Motivated vs demotivated people.
- Personality dan motivation.
- Maintaining motivation, leadership dan motivation.
- Human relations with employees.
- Action plans for change.

METHODOLOGY

This program will be delivered by:

- Lecture ▪ Discussions ▪ Demonstrations ▪ Case Studies ▪

Program Pengurusan, Penyeliaan & Kakitangan

LANGUAGE

English / Malay

TARGET PARTICIPANTS

Officers in Division I and II

DURATION

4 days

FACILITATOR

Consultant

BENGKEL METODOLOGI PENYELIDIKAN ANALISIS STATISTIK

583034

OBJEKTIF

Di akhir kursus ini peserta-peserta akan dapat:

- Memberi kefahaman asas mengenai perlunya menjalankan penyelidikan untuk tujuan perolehan matlamat.
- Memberi pengetahuan kepada peserta mengenai teknik dan tatacara menjalankan kajian saintifik.
- Membekalkan pengetahuan penggunaan kaedah kuantitatif dalam penyelidikan social.
- Memberi kemahiran kepada peserta untuk menggunakan perisian SPSS bagi tujuan mengurus dan menganalisis data kajian kuantitatif.

KANDUNGAN

- Mengapakah perlu melakukan kajian-Untuk apa? Untuk siapa?
- Persoalan kajian- apa yang boleh dikaji.
- Tujuan, skop dan kepentingan sesuatu kajian.
- Kajian kualitatif dan kuantitatif-yang manakah lebih sesuai?
- Teknik mengumpul data primer, temuduga, soal selidik, telefon, ujian, pemerhatian.
- Data sekunder-rekod catatan, data kajian lain.
- Membina soalselidik dan skala "scoring" untuk pengukuhan.
- Populasi dan sampel, teknik-teknik persampelan probablistik dan tidak probablistik.
- Data kajian-koding dan kemasukan data dalam perisian SPSS.
- Analisis data (analisis statistik diskritif dan inferens).
- Bila untuk menggunakannya dan untuk siapa.
- Memahami data-data kualitatif/ statistic.
- Menulis laporan-format dan persembahan.

Program Pengurusan, Penyeliaan & Kakitangan

METODOLOGI

Program ini akan disampaikan secara:

- Ceramah
- Perbincangan
- Demonstrasi
- Kajian-Kes
- Praktikal

BAHASA PENGHANTAR

Bahasa Melayu

KUMPULAN SASARAN

Pegawai-Pegawai Bahagian I dan II

JANGKAMASA

6 hari

FASILITATOR

Konsultan

**INFLUENCING, PERSUASION, EMPOWERING AND HUMAN RELATION
SKILLS AND TECHNIQUES WORKSHOP**

584032

OBJECTIVES

At the end of the sessions, participants will be able to:

- Clarify team roles and responsibility in achieving departmental goals.
- To lead people with different attitudes and resolve conflicts among them.
- To build collaborative relationship with others.
- To coach employees for optimal performance.

COURSE CONTENTS

- Clarify team roles dan responsibilities.
- Explain team's purpose and impact on the department.
- Describe the results and standards team is expected to achieve.
- Resolve team conflicts.
- Let people involved know how their conflict is affecting performance.
- Set up a joint problem-solving approach to resolve the conflicts.
- Get agreement on the problem that needs to be solved.
- Have each person generate possible solutions.
- Get commitment on what each person will do to solve the problem.

METHODOLOGY

This program will be delivered by:

- Lecture ▪ Discussions ▪ Demonstrations ▪ Case Studies ▪

Program Pengurusan, Penyeliaan & Kakitangan

LANGUAGE

English

TARGET PARTICIPANTS

Officers in Division I dan II

DURATION

4 Days

FACILITATOR

Consultant

PERFORMANCE MANAGEMENT APPRAISAL INTERVIEWS

583035

OBJECTIVES

At the end of the sessions, participants will be able to:

- Understand the performance management and the role of performance appraisal schemes.
- Learn the importance of a structured and collaborative approach to performance management.
- Understand the appraisal circle and rating processes.
- Understand the critical features of an effective performance appraisal system.
- Links between performance, remuneration and promotion.
- To develop a critical awareness of best operational practice and its relevance to organizational success.

COURSE CONTENTS

- Introduction and Workshop Aims.
- What is performance management?
 - underlying theme.
 - current practice.
- Organisational context.
- Individual performance: the role of performance appraisal.
- Performance appraisal: a communication process.
- Aligning performance appraisal with the business.
- Partnership in performance appraisal.
- Current realities, future hopes of learning points.
- Obstacles to performance appraisal.
- Aims of appraisal systems and conditions for success.
- Activities and processes to attain best performance.
- Performance appraisal cycle.
- Assessment and judgement processes.
- Rewarding performance.
- Performance, potential and reward.
- Performance Planning:
 - Target setting.
 - Types of targets.
 - SMART targets.

Program Pengurusan, Penyeliaan & Kakitangan

- Performance Monitoring:
 - Obtaining reliable performance information.
 - Handling informal feedback.
- Performance Evaluation: interview skills:
 - Questioning.
 - Listening.
 - Giving and receiving feedback.
 - Coaching.
 - Counseling.
- Performance Evaluation: under performance.
- Dealing with poor performance:
 - Strategies for improving performance.
- Performance Evaluation: opening and closing interview:
 - Opening interviews.
 - Closing interviews.
- Monitoring performance management systems.

METHODOLOGY

This program will be delivered by:

- Lecture ▪ Discussions ▪ Interaction ▪ Demonstrations ▪ Case Studies ▪

LANGUAGE

English / Malay

TARGET PARTICIPANTS

Officers in Division I and II

DURATION

4 Days

FACILITATOR

Consultant

KURSUS BAGI BAKAL-BAKAL PESARA

583014

OBJEKTIF

Di akhir kursus ini, peserta-peserta akan:

- Memahami kekuatan dan kelemahan diri dengan lebih mendalam serta berusaha untuk memperbaikinya sebelum bersara.
- Mengenalpasti potensi diri dan memperkukuh dan mempertingkatkaninya bagi menghadapi persaraan.
- Menyediakan diri sebelum bersara dari segi mental kewangan, fizikal, keluarga, kerohanian dan kemasyarakatan.
- Mengetahui bagaimana menggunakan masa secara berkualiti dan produktif selepas bersara.
- Mengenalpasti bidang-bidang yang boleh diceburi selepas bersara nanti.
- Merancang dengan lebih sistematik program-program yang telah dikenalpasti untuk dilaksana selepas bersara.
- Mengenalpasti peluang-pekuang oerniagaan yang terdapat di negara ini.
- Melaksanakan rancangan-rancangan perniagaan yang dibuat semasa kursus.

KANDUNGAN

- Menghadapi reality persaraan.
- Persediaan diri apabila bersara.
- Persediaan diri dari segi:
 - a) Kerohanian.
 - b) Mental / pemikiran.
 - c) Keluarga.
 - d) Kesihatan.
- Memilih bidang-bidang yang akan diceburi selepas bersara.
- Memilih menyertai badan-badan yang akan diceburi selepas bersara:
 - a) Badan dakwah.
 - b) Badan Kebajikan.
 - c) Badan Sukan dan Kebudayaan.
- Bidang perniagaan sebagai bidang yang dipilih apabila bersara.
- Persediaan diri untuk menjadi usahawan.
- Halangan-halangan dan penilaian sebelum memulakan perniagaan.
- Merancang untuk rancangan.
- Pengenalan kepada "Business Plan" (Rancangan Perniagaan).

Program Pengurusan, Penyeliaan & Kakitangan

METODOLOGI

Program ini akan disampaikan secara:

- Ceramah
- Perbincangan
- Demonstrasi
- Latihan Praktikal
- Kajian-Kes

BAHASA PENGHANTAR

Bahasa Melayu / Bahasa Inggeris

KUMPULAN SASARAN

Pegawai dan Kakitangan Bahagian I, II, III, IV dan V yang bakal bersara

JANGKAMASA

4 hari

FASILITATOR

Tempatan / Konsultan

KURSUS GRADUAN BARU BERKHIDMAT

583011

OBJEKTIF

Di akhir kursus peserta-peserta akan dapat:

- Mengetahui tugas dan tanggungjawab Kementerian dan Jabatan-Jabatan Kerajaan.
- Mengetahui kemudahan-kemudahan yang diperuntukkan kepada Pegawai dan Kakitangan Kerajaan.
- Memberi pengetahuan kepada peserta mengenai infrastruktur dan Hal Ehwal Pentadbiran Kerajaan Kebawah Duli Yang Maha Mulia Paduka Seri Baginda Sultan Dan Yang Di-Pertuan Negara Brunei Darussalam.
- Mengetahui Perintah-Perintah Am dalam Perkhidmatan Awam.

KANDUNGAN

- Induksi.
- Perlembagaan Negara Brunei Darussalam.
- Undang-undang Brunei Akta Suruhanjaya Perkhidmatan Awam.
- Peraturan Kewangan.
- Adat Istiadat-Bahasa Dalam.
- Taklimat dan tugas tanggungjawab Kementerian-Kementerian dan Jabatan-Jabatan Kerajaan.

METODOLOGI

Program ini akan disampaikan secara:

- Ceramah
- Perbincangan
- Demonstrasi
- Lawatan

BAHASA PENGHANTAR

Bahasa Melayu / Bahasa Inggeris

Program Pengurusan, Penyeliaan & Kakitangan

KUMPULAN SASARAN

Pegawai Bahagian II yang baru berkhidmat di antara 1 hingga 3 tahun

JANGKAMASA

30 Hari

FASILITATOR

Tempatan

KURSUS ADAT ISTIADAT (PROTOKOL)

583030

OBJEKTIF

Di akhir kursus ini peserta-peserta akan dapat:

- Meningkatkan kefahaman mengenai Adat Istiadat Brunei.
- Memberikan bimbingan dan tunjuk ajar kepada pekerja-pekerja baru yang terlibat dalam kerja protokol dan penyambut tetamu.
- Menghalusi budaya dan adat resam Melayu Brunei.
- Memberikan garis panduan yang boleh diterima untuk diamalkan dan menjadikan peserta orang-orang yang benar - benar berwibawa dan berpengetahuan di dalam kerja keprotokolan.

KANDUNGAN

- Adat Istiadat Kebruneian.
- Bahasa Dalam dan Kepentingan.
- Terasul dan Bahasa Penganti Diri -Bahasa Dalam.
- Gendang Jaga-Jaga dan Naubat.
- Susunan kedudukan jempunan.
- Tatatertib di Majlis-Majlis Istiadat.
- Bengkel mengangkat-angkat.
- Bengkel menyembahkan Program dan Majlis Kenegaraan.
- Bengkel Menambat Dastar.
- Latihan Menapih Sinjang dan Cara Berpakaian.
- Mengenali Gendang Kebesaran Diraja.
- Lawatan Ke Bangunan Alat-Alat Kebesaran dan Pusat Sejarah.

METODOLOGI

Program ini akan disampaikan secara:

- Ceramah ▪ Perbincangan ▪ Interaksi ▪ Demonstrasi ▪ Latihan Amali ▪

BAHASA PENGHANTAR

Bahasa Melayu

Program Pengurusan, Penyeliaan & Kakitangan

KUMPULAN SASARAN

Pegawai dan Kakitangan Bahagian II dan III

JANGKAMASA

2 hari

FASILITATOR

Pegawai-pegawai Jabatan Adat Istiadat Negara

BENGKEL HALAQAH FIKIR/ TADZAKUR

584018

OBJEKTIF

Di akhir kursus ini peserta-peserta akan dapat:

- Memperolehi kefahaman, pendedahan, penghayatan, pengalaman dan penyebaran kepada semua pegawai dan kakitangan kerajaan dengan kaedah-kaedah yang berkesan ke arah mempertingkatkan keyakinan diri dalam melaksanakan tugas agar bertanggungjawab selaras dengan kehendak dari surah-surah / ayat-ayat pilihan di dalam Al-Quran Al Karim serta kefahaman tentang falsafah Melayu Islam Beraja.
- Memperkembangkan personaliti individu ke arah yang positif untuk menyelesaikan kerumitan-kerumitan dengan berkesan dalam kehidupannya.
- Membantu individu menyesuaikan dirinya dengan masyarakat dan menuruti masyarakat melalui perkembangan konsep sendiri.
- Membekalkan pengalaman-pengalaman baru yang dapat mewujudkan peluang-peluang kepada klien supaya mereka memahami perbezaan diri mereka dengan kehidupannya.
- Dalam Islam, matlamat terakhir seseorang insan adalah untuk berjaya menjadi khalifah Allah Subhanahu Wata'ala Yang Maha Pencipta di bumi ini beribadah kepadaNya.
- Menyeru kepada umat supaya kembali kepada Al-Quran dan As-Sunnah.

KANDUNGAN

- Tadzakur Hijrah Al-Qulub Whad Dhamir (Menuju ke arah kesucian dan pembersihan hati) Usrah/Halaqah Fikir.
- Kerja dan berfikir secara kumpulan 4M.
- Proses perbincangan dan pemikiran secara tersusun dan kumpulan ke arah pensucian hati.
- Muraqabah, Muhasabah, Mu' atabah, Mujahadah.
- KAABAH Lambang Perpaduan Umat. Berkiblat ke arah Ka'abah untuk mengatur fikiran menuju ke arah yang sama.
- Menggunakan huruf-huruf KA'ABAH sebagai susunan perbincangan untuk mendapatkan strategi: Kenapa, Apabila, Apacara, Berapa, Akibat, Hasanah.

METODOLOGI

Program ini akan disampaikan secara:

- Ceramah
- Perbincangan
- Interaksi
- Demonstrasi
- Latihan Amali

Program Pengurusan, Penyeliaan & Kakitangan

BAHASA PENGHANTAR

Bahasa Melayu / Inggeris / Arab

KUMPULAN SASARAN

Pegawai dan Kakitangan Bahagian I, II, III IV dan V

JANGKAMASA

1 hari

FASILITATOR

Tempatan

CHANGE MANAGEMENT WORKSHOP

583028

OBJECTIVES

At the end of the sessions, participants will be able to:

- Understand the leader's role in change.
- Review organisation structures and introduce organisational change.
- Manage strategic and operational change.
- Appreciate the importance of developing and clarifying the vision and mission of the business.
- Understand how to identify different types of resistance to change, and develop strategies for overcoming resistance.
- Develop leadership skill in communication and building relations.
- Lead teams through times of change.

COURSE CONTENTS

- **Leadership:**
 - The keys To Successful Change.
 - Case Study : Leader or Storekeeper.
 - Different Leadership Models.
 - Laissez-Faire Leadership.
 - Transactional Leadership.
 - Transformational Leadership.
 - Practical Ways of Applying Maslow's Theory.
- **Why Does Change Fail?:**
 - The Change Master's Competency Profile.
- **Change Management:**
 - Dealing With Change: Change Leadership.
 - Common Reaction To Change.
 - The Change Management Model.
- **Understanding The Fear Of Change:**
 - Identifying Resistance to Change.
 - Type Of Reponse Behaviours During Change.

Program Pengurusan, Penyeliaan & Kakitangan

COURSE CONTENTS

- **Leading The Team To Respond Positively To Change:**
 - Creating Profile.
 - Group/ Team Change Capacity Matrix.
 - Types of Versatile Behaviours During Change.
 - Team Talent Matrix.
 - Weak Link Analysis During Change.
 - Stages of Transition.
 - Feedback that Facilitates Change.
 - Principle Of Change Leadership.
- **Managing The Fear Of Change:**
 - Key interaction Skills For Coaching dan Counseling.
 - Opportunities For Coaching.
 - Counseling vs Coaching.

METHODOLOGY

This program will be delivered by:

- Lecture ▪ Discussions ▪ Interactions ▪ Demonstrations ▪ Case Studies ▪

LANGUAGE

English

TARGET PARTICIPANTS

Officers in Division I dan II

DURATION

4 days

FACILITATOR

Consultant

SEMINAR PENGURUSAN KEWANGAN

570005

OBJEKTIF

Di akhir kursus ini, peserta-peserta akan memperolehi pengetahuan dan kemahiran mengenai:

- Memberi kefahaman dan kemahiran mendalam mengenai pengurusan kewangan kerajaan.
- Meluaskan pengetahuan tentang prosedur dan cara-cara kerja harian berhubung dengan pentadbiran kewangan jabatan atau kementerian.
- Meningkatkan kebolehan dalam memimpin dan menolong kakitangan bawahan dalam kerja-kerja harian berhubung dengan pengurusan kewangan.

KANDUNGAN

- Pengurusan Kewangan.
- Peranan dan Tanggungjawab Pegawai Perkiraan dan Jurukira.
- Peranan dan Tanggungjawab Perbendaharaan.
- Sistem Pembayaran.
- Panjar Wang Runcit.
- Penyelenggaraan Buku Peruntukan.
- Verifikasi Pelupusan dan Hapuskira.

METODOLOGI

Program ini akan disampaikan secara:

- Ceramah
- Perbincangan
- Demonstrasi

BAHASA PENGHANTAR

Bahasa Melayu

Program Pengurusan, Penyeliaan & Kakitangan

KUMPULAN SASARAN

Pegawai - Pegawai Bahagian II dan III terdiri daripada Kerani Tingkatan I dan II dan Penolong Kewangan.

JANGKAMASA

1 hari

FASILITATOR

Tempatan

**SEMINAR PERATURAN AM DAN
PERATURAN-PERATURAN PERKHIDMATAN**

513008

OBJEKTIF

Di akhir kursus ini, peserta-peserta akan memperolehi pengetahuan dan kemahiran mengenai:

- Memahami Peraturan Am (penggal 83) dengan jelas.
- Meluaskan pengetahuan tentang prosedur dan cara-cara kerja harian berhubung dengan peraturan-peraturan perkhidmatan.
- Meningkatkan kebolehan dan kemahiran dalam pelaksanaan peraturan am dan peraturan-peraturan perkhidmatan.

KANDUNGAN

- Peraturan A (Lantikan dan Kenaikan Pangkat).
- Peraturan B (Kelakuan dan Tindakan Tatatertib).
- Peraturan-Peraturan Perkhidmatan.

METODOLOGI

Program ini akan disampaikan secara:

- Ceramah ▪ Perbincangan ▪ Demonstrasi ▪ Kajian-Kes ▪

**BAHASA
PENGHANTAR**

Bahasa Melayu

Program Pengurusan, Penyeliaan & Kakitangan

KUMPULAN SASARAN

Pegawai Bahagian II dan III

JANGKAMASA

2 hari

FASILITATOR

Tempatan

KURSUS KESERONOKAN BEKERJA

584051

OBJEKTIF

Di akhir kursus ini, peserta-peserta akan dapat:

- Membolehkan peserta-peserta mengenalpasti kekuatan diri, kelemahan, kehebatan dan potensi diri.
- Berfikiran positif, berwawasan, profesional dan menyayangi diri serta organisasi.
- Membolehkan peserta memahami, menghayati serta dapat mengamalkan teknik-teknik dan kemahiran asas ke arah membina serta menyerlahkan keunggulan diri.
- Membolehkan peserta memahami faktor-faktor penggalak dan penghalang kepada kecemerlangan diri dan keseronokan bekerja.
- Bersedia menghadapi alaf baru untuk meneruskan cabaran hidup daripada berbagai sudut (fizikal, mental, emosi, kekuatan spiritual, budaya bisnes dan kepimpinan).
- Sabar, ikhlas dan benar bila berhadapan dengan pelanggan dalaman dan luaran.
- Organisasi idaman bersama.
- Kerja dengan professional.

KANDUNGAN

- **Modul 1 :**
 - Memahami kekuatan dan kelemahan diri.
 - Minda dan perubahan.
 - Membentuk suasana kerja yang kondusif.
- **Modul 2 :**
 - Ciri-ciri pekerja yang professional.
 - Bekerja dalam satu pasukan kepimpinan dan kepengikutan.
 - Hubungan kemanusiaan yang cemerlang.
 - Teknik berkomunikasi.
 - Masalah dan halangan berkomunikasi.

Program Pengurusan, Penyeliaan & Kakitangan

- Modul 3 :
 - Pembangunan organisasi yang cemerlang.
 - Ciri-ciri organisasi yang unggul.
 - Profil sosio-psikologikal pekerja yang cemerlang.
 - Memahami konsep “team building” dalam pasukan.
 - Kesihatan fizikal dan mental mempengaruhi diri dan organisasi agar menjadi sebuah organisasi yang unggul.
 - Moral dan etika kerja yang efektif.
- Modul 4 :
 - Teknik mendorong diri.
 - Teknik mendorong orang lain.
 - Merealisasikan kecemerlangan dalam motivasi dan keseronokan bekerja.

METODOLOGI

Program ini akan disampaikan secara:

- Ceramah ▪ Perbincangan ▪ Demonstrasi ▪ Bengkel ▪ Kerja Berkumpulan ▪

BAHASA PENGHANTAR

Bahasa Melayu / Bahasa Inggeris

KUMPULAN SASARAN

Pegawai dan Kakitangan Bahagian I, II, III, IV dan V

JANGKAMASA

4 hari 3 Malam

FASILITATOR

Konsultan

STRATEGIC MANAGEMENT WORKSHOP

583037

OBJECTIVES

The programme is aimed at providing the participant with:

- An enhanced awareness of the critical importance of strategic planning as one of the imperatives for a world-class Ministry .
- A systematic approach to analysing the Ministry.
- A clearer sense of the dynamics of the environment.
- An insight into customers' requirements.
- An understanding of the basis of the Ministry's past growth and performance.
- An understanding of whether the Ministry's founding vision is still valid and critical for its future success.
- An insight into the approach for the Ministry to deploy and manage its corporate goals into annual improvement focus, so as to drive improvements aligned to the corporate goals.

COURSE CONTENTS

- Briefing.
- External Analysis - Environment.
- External Analysis - Services, customers and Expectations.
- External Analysis Conclusion.
- Review of Performance.
- Internal Analysis.
- Internal Analysis Conclusion.
- Revisit Ministry's Vision, Mission, Core Values dan Core Purposes.
- Determine Growth Requirements to Fulfill Vision.
- Ministry's Thrust dan Strategies.
- Critical Success Factors.
- Key Performance Indicators.
- Policy Deployment.

Program Pengurusan, Penyeliaan & Kakitangan

METHODOLOGY

This program will be delivered by:

- Lecture
- Discussions
- Interaction
- Demonstrations
- Case Studies

LANGUAGE

English / Malay

TARGET PARTICIPANTS

Officers in Division I dan II

DURATION

5 Days

FACILITATOR

Consultant

KURSUS PENGURUSAN PENYELIAAN

583002

OBJEKTIF

Di akhir kursus ini, peserta-peserta dapat:

- Memahami peranan, tanggungjawab dan tugas-tugas seorang penyelia dan pemimpin kumpulan kerja dalam organisasi.
- Mengenalpasti sikap dan ciri-ciri yang perlu dibina ke arah menjadi seorang penyelia yang berkesan.
- Menyusun dan membahagikan kerja-kerja operasi secara lebih efektif dan produktif.

KANDUNGAN

- Konsep dan kepentingan Pengurusan bagi Penyeliaan.
- Komunikasi Interpersonal.
- Mengurus Diri dan Para Pekerja.
- Motivasi.
- Manual Prosedur Kerja (MPK).
- Menulis Laporan.
- Mengendalikan Mesyuarat.
- Keselamatan Dalam Bekerja.
- Bengkel Tawakal.

METODOLOGI

Program ini akan disampaikan secara:

- Ceramah
- Perbincangan
- Demonstrasi
- Kajian-Kes

BAHASA PENGHANTAR

Bahasa Melayu

Program Pengurusan, Penyeliaan & Kakitangan

KUMPULAN SASARAN

Pegawai-Pegawai Bahagian III

JANGKAMASA

4 hari

FASILITATOR

IPA

KURSUS PENILAIAN PRESTASI

583025

OBJEKTIF

Di akhir kursus ini, peserta-peserta akan memperolehi pengetahuan dan kemahiran mengenai:

- Mempertingkatkan tahap prestasi dan kualiti perkhidmatan serta produktiviti dalam Perkhidmatan Awam Negara Brunei Darussalam.
- Membantu sistem-sistem pengurusan kakitangan yang berjalan bagi menyediakan maklumat-maklumat yang berguna untuk membantu membaiki prestasi dan keberkesanan pegawai-pegawai dalam melaksanakan tugas-tugas dan tanggungjawab masing-masing.

KANDUNGAN

- Komunikasi Yang Efektif.
- Huraian Tugas.
- Tahap Prestasi (Bagaimana mewujudkan dan menyelaraskan tahap prestasi).
- Penilaian Prestasi Berlarutan.
- Halangan dan Kesilapan dalam Penilaian Prestasi.
- Dokumen Arahan Penilai.
- Perbincangan Prestasi dan Temuduga Penilai Formal.
- Kajian Kes dan Praktikal.

METODOLOGI

Program ini akan disampaikan secara:

- Ceramah
- Perbincangan
- Demonstrasi
- Kajian-Kes

BAHASA PENGHANTAR

Bahasa Melayu

Program Pengurusan, Penyeliaan & Kakitangan

KUMPULAN SASARAN

Pegawai-Pegawai Bahagian II dan III

JANGKAMASA

2 hari

FASILITATOR

IPA

KURSUS PERKHIDMATAN PELANGGAN

513005

OBJEKTIF

Di akhir kursus ini, peserta-peserta akan memperolehi pengetahuan dan kemahiran mengenai:

- Memperolehi pengetahuan, kemahiran dan sikap dalam memberikan perkhidmatan pelanggan yang bermutu kepada mereka yang berurusan dengan kementerian, jabatan dan pelanggan.
- Memahami dengan lebih mendalam mengenai kepentingan perkhidmatan pelanggan dalam perhubungan di antara kerajaan dengan rakyat.
- Mendedahkan kepada amalan, kaedah-kaedah dan unsur-unsur perhubungan awam yang baik, mesra dan berkesan.
- Mempertingkatkan daya usaha, kerajinan, disiplin dan kualiti hasil, supaya mereka akan menjadi kakitangan kerajaan yang lebih baik, bertanggungjawab dan produktif.

KANDUNGAN

- Konsep perkhidmatan pelanggan.
- Matlamat organisasi dan matlamat kerja.
- Memahami perilaku pelanggan.
- Perancangan penyediaan perkhidmatan pelanggan.
- Manual Prosedur Kerja.
- Perwatakan tugas.
- Menghargai masa.
- Keutamaan kesabaran.
- Melayani aduan.
- Menjawab telefon.
- Sumbangan diri kepada jabatan dan penetapan matlamat.
- Mengenalpasti dan mengatasi masalah.
- Kerja Berpasukan dalam khidmat Pelanggan.
- Rukun Akhlak dan Etika Kerja Perkhidmatan Awam.
- Motivasi.
- Adat Istiadat.

Program Pengurusan, Penyeliaan & Kakitangan

METODOLOGI

Program ini akan disampaikan secara:

- Ceramah
- Perbincangan
- Demonstrasi
- Kajian-Kes

BAHASA PENGHANTAR

Bahasa Melayu

KUMPULAN SASARAN

Pegawai dan Kakitangan Bahagian III, IV dan V

JANGKAMASA

4 hari

FASILITATOR

IPA

KURSUS PEMBELIAN DAN PEMBEKALAN

570003

OBJEKTIF

Di akhir kursus ini, peserta-peserta akan memperolehi pengetahuan dan kemahiran mengenai:

- Mengetahui dan memahami konsep, objektif dan prinsip pembelian dan bekalan.
- Dasar dan peraturan mengenai pembelian dan pengurusan bekalan.
- Menguruskan tugas-tugas berkaitan dengan pembelian dan pengurusan belian dengan lebih cekap dan berkesan.
- Menghayati betapa pentingnya pengurusan pembelian dan stor yang cekap, berkesan dan berekonomi untuk mendapatkan nilai wang yang paling baik bagi wang dibelanjakan.
- Untuk meningkatkan tahap kemahiran perundingan dalam pembelian.

KANDUNGAN

- Pengenalan kepada Pengurusan Bekalan.
- Pentingnya pembelian dan peranan di dalam organisasi.
- Objektif dan prinsip pembelian.
- Dasar dan peraturan pembelian.
- Pembelian bekalan.
- Pembelian perkhidmatan.
- Pembelian kerja.
- Mengenalpasti dan memenuhi kehendak pelanggan dalaman.
- Penggunaan teknologi maklumat dan komputer dalam pembelian.
- Penggunaan kemahiran perundingan berkesan dalam pembelian.
- Pengenalan kepada pengurusan stor.
- Perancangan dan susunatur.
- Kawalan stok.
- Pengurusan aliran bahan bagi meningkatkan produktiviti.
- Terimaan, penyimpanan dan pengeluaran.
- Pengekoden dan pengelasan.
- Verifikasi, pelupusan dan hapuskira.
- Pengawasan dan mengawasi stok.
- Penggunaan komputer dalam pengurusan stok.

Program Pengurusan, Penyeliaan & Kakitangan

METODOLOGI

Program ini akan disampaikan secara:

- Ceramah
- Perbincangan
- Demonstrasi
- Kajian-Kes

BAHASA PENGHANTAR

Bahasa Melayu / Bahasa Inggeris

KUMPULAN SASARAN

Pegawai dan Kakitangan dari Bahagian II dan III

JANGKAMASA

4 hari

FASILITATOR

Konsultan

KURSUS KOMUNIKASI BERKESAN

584010

OBJEKTIF

Di akhir kursus ini, peserta-peserta akan dapat:

- Meningkatkan kesedaran tentang pentingnya kemahiran komunikasi dan interpersonal yang baik untuk memajukan organisasi.
- Memahami proses komunikasi dan implikasinya terhadap keberkesanan pengurusan.
- Mendedahkan peserta kepada teknik berkomunikasi di peringkat individu dan kumpulan.

KANDUNGAN

- Komunikasi Dalam Pengurusan.
- Membina Kemahiran Interpersonal.
- Proses Komunikasi.
- Halangan-Halangan Dalam Komunikasi.
- Strategi Dalam Berkomunikasi.
- Komunikasi Dalam Islam.
- Komunikasi Bukan Lisan.
- Komunikasi Lisan.
- Tingkah Laku Asertif, Agresif dan Pasif.
- Komunikasi Tulisan.
- Memberi dan Menerima Kritikan.

METODOLOGI

Program ini akan disampaikan secara:

- Ceramah
- Perbincangan
- Demonstrasi
- Kajian-Kes

BAHASA PENGHANTAR

Bahasa Melayu

Program Pengurusan, Penyeliaan & Kakitangan

KUMPULAN SASARAN

Pegawai dan Kakitangan Bahagian III, IV dan V

JANGKAMASA

3 Hari

FASILITATOR

IPA

KURSUS PERKERANIAN ASAS

513001

OBJEKTIF

Di akhir kursus ini peserta-peserta akan dapat:

- Memahami tugas dan tanggung jawab kerani.
- Memahami pengurusan dan keselamatan rekod kerajaan.
- Berkomunikasi dengan berkesan.

KANDUNGAN

- Peranan dan Tanggungjawab kerani.
- Persuratan Rasmi Kerajaan (Mengenai jenis-jenis persuratan kerajaan dan kegunaannya).
- Tatacara Hal Ehwal Kewangan.
- Asas Sistem Rekod dan Fail (Penggunaan sistem rekod dan fail adalah amat penting. Sesi ini akan membincangkan beberapa asas tersebut).
- Keselamatan Rekod-Rekod Kerajaan (Apa dia rekod sulit, rahsia dan lain-lain serta bagaimana pengendaliannya).
- Asas Berkomunikasi (Bagaimana kita berkomunikasi secara berkesan).

METODOLOGI

Program ini akan disampaikan secara:

- Ceramah
- Perbincangan
- Persembahan Berkumpulan
- Interaksi

BAHASA PENGHANTAR

Bahasa Melayu

Program Pengurusan, Penyeliaan & Kakitangan

KUMPULAN SASARAN

Kerani Tingkatan III dan bergaji hari yang baru berkhidmat tidak lebih dari 2 tahun

JANGKAMASA

4 hari

FASILITATOR

Tempatan

KURSUS PERKERANIAN LANJUTAN

513002

OBJEKTIF

Di akhir kursus ini, peserta-peserta akan memperolehi pengetahuan dan kemahiran mengenai:

- Meningkatkan pengetahuan dan kemahiran mereka tentang kerja perkeranian dalam perkhidmatan awam.
- Memperkasa jati diri dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawab sebagai anggota perkhidmatan awam.

KANDUNGAN

- Peraturan pejabat.
- Fail meja.
- Peraturan kewangan.
- Pencegahan rasuah.
- Kemahiran interpersonal.
- Penilaian prestasi.
- Motivasi.
- Tatacara perkiraan cuti.

METODOLOGI

Program ini akan disampaikan secara:

- Ceramah
- Perbincangan
- Demonstrasi
- Kajian-Kes

BAHASA PENGHANTAR

Bahasa Melayu

Program Pengurusan, Penyeliaan & Kakitangan

KUMPULAN SASARAN

Kerani-kerani yang telah menghadiri Kursus Perkeranian Asas

JANGKAMASA

4 hari

FASILITATOR

Tempatan

KURSUS PELAYAN

513006

OBJEKTIF

Di akhir kursus ini, peserta-peserta akan memperolehi pengetahuan dan kemahiran mengenai:

- Tugas Dan Tanggungjawab Pelayan Dalam Pentadbiran Kerajaan.

KANDUNGAN

- Tugas dan tanggungjawab Pelayan.
- Sistem dispatch.
- Asas komunikasi dan perhubungan awam.
- Asas sistem rekod dan fail.

METODOLOGI

Program ini akan disampaikan secara:

- Ceramah
- Perbincangan
- Demonstrasi
- Kajian-Kes

BAHASA PENGHANTAR

Bahasa Melayu

KUMPULAN SASARAN

Pelayan-pelayan

JANGKAMASA

2 hari

FASILITATOR

IPA

KURSUS PENGURUSAN FAIL DAN REKOD BERSISTEMATIK

515001

OBJEKTIF

Di akhir kursus ini, peserta-peserta akan memperolehi pengetahuan dan kemahiran mengenai:

- Memahami dan mengenali jenis-jenis rekod pejabat khususnya dalam konteks pejabat-pejabat kerajaan.
- Menyedari kepentingan menguruskan rekod-rekod pejabat secara lebih cekap dan berkesan.
- Memahami asas-asas utama ke arah menguruskan rekod secara lebih berkesan.
- Memahami langkah-langkah utama dalam pengurusan rekod dan cara pelaksanaannya.
- Mengenalpasti masalah dan halangan dalam pengurusan rekod dan cara-cara mengendalikannya.

KANDUNGAN

- Sistem fail jabatan.
- Penkelasan fail-fail.
- Mendaftar dan menyelanggara fail-fail.
- Pengedaran.

METODOLOGI

Program ini akan disampaikan secara:

- Ceramah
- Perbincangan
- Demonstrasi
- Kajian-Kes
- Lawatan

BAHASA PENGHANTAR

Bahasa Melayu

Program Pengurusan, Penyeliaan & Kakitangan

KUMPULAN SASARAN

Pegawai dan kakitangan Bahagian IV dan V yang bertanggungjawab dengan pengurusan fail

JANGKAMASA

4 hari

FASILITATOR

Tempatan / Konsultan

**KURSUS INDUKSI BAGI PEGAWAI DAN KAKITANGAN
KERAJAAN YANG BARU BERKHIDMAT**

583024

OBJEKTIF

Di akhir kursus peserta akan dapat:

- Mengetahui dan memahami mengenai sistem pentadbiran Kerajaan.
- Mematuhi Peraturan-Peraturan Am, undang-undang dan akta-akta keselamatan, pencegahan rasuah dan penyalahgunaan dadah.
- Menggunakan bahasa dalam dan terasul dengan betul dan tepat.
- Menghayati dan mengamalkan etika kerja Perkhidmatan Awam.
- Menjalankan tugas dan tanggungjawab dengan penuh jujur amanah dan berkesan.

KANDUNGAN

- Wawasan Perkhidmatan Awam.
- Sistem Pentadbiran Kerajaan KDYMM.
- Melayu Islam Beraja.
- Peraturan-peraturan Am.
- Undang-undang , akta-akta BMR, BKN dan KDN.
- Manual Prosedur Kerja.
- Bahasa Dalam dan Terasul.
- Etika Kerja Perkhidmatan Awam.
- Tekad Pemedulian Orang Ramai.
- Motivasi Kerja.
- Kerja sebagai Ibadah.

METODOLOGI

Program ini akan disampaikan secara:

- Ceramah ▪ Perbincangan ▪ Bengkel ▪ Kerja Berkumpulan ▪

**BAHASA
PENGHANTAR**

Bahasa Melayu / Bahasa Inggeris

Program Inovasi & Produktiviti

KUMPULAN SASARAN

Pegawai dan Kakitangan Bahagian III, IV dan V

JANGKAMASA

5 Hari

FASILITATOR

Tempatan

KURSUS KUALITI KERJA CEMERLANG 'TEAM-BASED'

584028

OBJEKTIF

Di akhir kursus ini, peserta-peserta akan dapat:

- Mengikuti kecekapan dan kemahiran dalam melaksanakan tugas-tugas membentuk, melatih, membimbing ahli-ahli KKC melalui pendedahan kepada teknik metodologi latihan dan kaunseling.
- Mengetahui konsep, struktur, prinsip-prinsip dan amalan yang terdapat dalam program KKC.
- Mahir dalam bekerja secara kumpulan dan juga alat-alat (tools) dan teknik-teknik menyelesaikan masalah.
- Membina etika kerja yang positif melalui pengurusan secara penyertaan (participative management).

KANDUNGAN

- Teknik/Metodologi Latihan.
- Konsep, Prinsip dan Amalan KKC.
- Pengurusan Secara Penyertaan.
- Perancangan dan Perlaksanaan KKC.
- Alat dan Teknik KKC.
- Percambahan Fikiran.
- Pemilihan Masalah.
- Putaran RSLT (PDCA Cycle).
- Analisis Sebab Akibat.
- Analisis Proses Kerja.
- Pengumpulan Data Analisis (Persembahan Data).
- Lembaran Semak.
- Rajah Pareto.
- Histogram.
- Analisis Keputusan.
- Penyediaan Pelan Tindakan KKC.

Program Inovasi & Produktiviti

METODOLOGI

Program ini akan disampaikan secara:

- Ceramah
- Perbincangan
- Demonstrasi
- Kajian-Kes

BAHASA PENGHANTAR

Bahasa Melayu

KUMPULAN SASARAN

Pegawai dan kakitangan dari Unit/Bahagian/Seksyen yang sama.

JANGKAMASA

5 hari

FASILITATOR

IPA

BENKEL HAKIM KKC

584041

OBJEKTIF

Di akhir kursus ini peserta-peserta akan dapat:

- Kefahaman dalam proses penyelesaian masalah serta memberikan asas kepada peserta untuk mengambil bahagian dalam menghakimkan KKC.
- Kemahiran yang lengkap untuk menghakimkan Konvensyen KKC.
- Berupaya memberikan maklum balas yang konstruktif kepada kumpulan yang menyertai samaada Konvensyen dalaman atau Konvensyen Kebangsaan.

KANDUNGAN

- Aplikasi Putaran RLST dalam memilih projek.
- "Review" Alat-alat dan Teknik-teknik KKC.
- Kajian Kes dalam penyelesaian masalah.
- Rasional Kriteria Penghakiman Konvensyen KKC.
- Format Laporan Projek KKC.
- Teknik Menyoal semasa Menghakimkan.

METODOLOGI

Program ini akan disampaikan secara:

- Ceramah
- Perbincangan
- Demonstrasi
- Kajian-Kes

BAHASA PENGHANTAR

Bahasa Melayu

KUMPULAN SASARAN

Bahagian I, II dan III yang pernah mengikuti Kursus Kumpulan Kerja Cemerlang Team-based Bagi Fasilitator dan Ketua Kumpulan.

JANGKAMASA

3 hari

FASILITATOR

IPA

LATIHAN BAGI JURULATIH KKC (TRAINING FOR TRAINERS OF QCC)

584042

OBJEKTIF

Di akhir kursus ini peserta-peserta akan dapat:

- Meningkatkan kecekapan dan kemahiran dalam melaksanakan tugas-tugas membentuk, melatih, membimbing ahli-ahli KKC melalui pendedahan kepada teknik metodologi latihan dan kaunseling.
- Mengetahui konsep, struktur, prinsip-prinsip dan amalan yang terdapat dalam program KKC.
- Mahir dalam bekerja secara kumpulan dan juga alat-alat (tools) dan teknik-teknik menyelesaikan masalah.
- Membina etika kerja yang positif melalui pengurusan secara penyertaan (participative management).

KANDUNGAN

- Teknik / Metodologi Latihan.
- Konsep, Prinsip dan Amalan KKC.
- Perancangan dan Perlaksanaan KKC.
- Alat dan Teknik KKC.
- Putaran RLST (PDCA Cycle).

METODOLOGI

Program ini akan disampaikan secara:

- Ceramah ▪ Perbincangan ▪ Interaksi ▪ Demonstrasi ▪ Latihan Amali ▪

BAHASA PENGHANTAR

Bahasa Melayu

Program Inovasi & Produktiviti

KUMPULAN SASARAN

Terdiri daripada pegawai dan kakitangan yang pernah mengikuti Kursus Kumpulan Kerja Cemerlang Team-Based, dan Kursus Kumpulan Kerja Cemerlang bagi Fasilitator.

JANGKAMASA

8 hari

FASILITATOR

IPA

PENYEDIAAN LAPORAN DAN PERSEMBAHAN KKC

584043

OBJEKTIF

Di akhir kursus ini, peserta-peserta akan memperolehi pengetahuan dan kemahiran mengenai:

- Menyediakan laporan dengan betul dan bersistem.
- Memahami kriteria penghakiman.
- Menggunakan laporan salah satu alat komunikasi.

KANDUNGAN

- Syarat dan peraturan penyediaan laporan.
- Kriteria penghakiman.
- Penstrukturan laporan mengikut PDCA.
- Panduan "Don't dan "Do" dalam penyediaan laporan.

METODOLOGI

Program ini akan disampaikan secara:

- Ceramah
- Perbincangan
- Demonstrasi
- Kajian-Kes

BAHASA PENGHANTAR

Bahasa Melayu

KUMPULAN SASARAN

Pegawai dan kakitangan Bahagian III, IV dan V yang pernah mengikuti Kursus Kumpulan Kerja Cemerlang Team-based

JANGKAMASA

2 hari

FASILITATOR

IPA

BENCHMARKING WORKSHOP

584022

OBJECTIVES

At the end of the sessions, participants will be able to:

- Understand how benchmarking can contribute towards organisation's excellence.
- Understand the relation between Total Quality Mangement, effective learning and benchmarking.
- Create the environment and apply the benchmarking concepts in the organization.
- Be able to implement the benchmarking strategy.

COURSE CONTENTS

- The definition of Benchmarking.
- The concepts and the needs for Benchmarking in an organization.
- The benefits of Benchmarking.
- Types and approach of Benchmarking.
- Implementation teams and the environment in Benchmarking.
- Process: Definition and importance.
- Benchmarking process.
- Systems and types of measurement.
- "Code of Conduct".
- Roles and leadership commitment in the building, implementation and impact of Benchmarking in an organization.
- Resources needed in the research of Benchmarking.
- Implementation and supports in the research.
- Implementation Strategies.
- Drawbacks and guides for the success of Benchmarking.
- Other improvement initiatives e.g "Business Process Re-Engineering".
- Total Quality Management and ISO 9000.

Program Inovasi & Produktiviti

METHODOLOGY

This program will be delivered by:

- Lecture
- Discussions
- Team Work
- Workshop

LANGUAGE

English

TARGET PARTICIPANTS

Senior Government Officers and Private sectors

DURATION

2 days

FACILITATOR

Consultant

BENGGEL KUALITI SECARA MENYELURUH (TQM)

584046

OBJEKTIF

Di akhir kursus ini peserta-peserta akan dapat:

- Memahami konsep TQM dan hubungannya ke arah peningkatan kualiti.
- Memperkenalkan konsep.

KANDUNGAN

- Apa dia TQM.
- Sejarah TQM.

METODOLOGI

Program ini akan disampaikan secara:

- Ceramah
- Perbincangan
- Demonstrasi
- Kajian-Kes

BAHASA PENGHANTAR

Bahasa Melayu / Inggeris

KUMPULAN SASARAN

Terdiri daripada pegawai dan kakitangan yang pernah mengikuti Kursus Kumpulan Kerja Cemerlang Team-based, dan Kursus Kumpulan Kerja Cemerlang bagi Fasilitator.

JANGKAMASA

2 hari

FASILITATOR

Konsultan

BENGGEL 7 ALAT BARU KKC (7 NEW QCC TOOLS)

584047

OBJEKTIF

Di akhir kursus ini, peserta-peserta akan memperolehi pengetahuan dan kemahiran mengenai:

- Menggunakan alat-alat penyelesaian masalah yang berkesan bagi meningkatkan kualiti dan produktiviti.
- Menggunakan statistik yang mudah dan teknik yang munasabah.
- Menggunakan 7 Alat KKC untuk mengenalpasti sebab-sebab masalah, analisis data, membuat penilaian dan masalah yang berulang-ulang.
- Menggunakan Rancang - Laksana-Semak-Tindak (RLST) 12 Langkah dalam memperbaiki projek.

KANDUNGAN

- Konsep dan penggunaan 7 Alat Baru KKC.
- Affinity Diagram or KJ Method.
- Relations Diagram or Interrelation Digraph.
- Systematic diagram or Denrogram (Tree Diagram).
- Matrix Data Analysis.
- Matrix Diagram.
- Process Decision Programme Chart (PDPC).
- Arrow Diagram or Activity Network Diagram or Project Evaluation and Review Technique (PERT) or Critical Pat Method (CPM).

METODOLOGI

Program ini akan disampaikan secara:

- Ceramah
- Perbincangan
- Bengkel
- Kerja Berkumpulan

BAHASA PENGHANTAR

Bahasa Melayu / Inggeris

Program Inovasi & Produktiviti

KUMPULAN SASARAN

Pegawai-pegawai Bahagian II dan III yang pernah mengikuti Kursus Kumpulan Kerja Cemerlang Team-Based serta dari Unit/Bahagian/Seksyen yang sama

JANGKAMASA

2 hari

FASILITATOR

Konsultan

KURSUS PEMIKIRAN POSITIF

583045

OBJEKTIF

Di akhir kursus ini, peserta-peserta akan memperoleh pengetahuan dan kemahiran mengenai:

- Membolehkan peserta mengenal, menyedari dan memahami diri dan organisasi.
- Menambahkan kesedaran dan kefahaman mengenai teknik menggerakkan diri ke arah kecemerlangan.
- Membolehkan peserta memahami dan menghayati etika dan nilai-nilai murni dalam bekerja.
- Membolehkan peserta memperbaiki sikap, amalan dan mempertingkatkan disiplin dan dedikasi ke arah bekerja yang cemerlang.
- Membolehkan peserta memahami dan mengamalkan teknik berkomunikasi dan hubungan kemanusiaan yang cemerlang.

KANDUNGAN

- Faktor-faktor yang mempengaruhi kecemerlangan diri dan minda yang positif:
 - a) Mengapa manusia kurang bermotivasi.
 - b) Ciri-ciri manusia yang kurang bermotivasi.
 - c) Unsur kecemerlangan diri.
- Pengurusan minda diri dan minda yang cemerlang.
- Teknik mengikis kesombongan dan komunikasi efektif.
- Teknik mengurus, emosi, persepsi dan komunikasi.
- Teknik mengurus konflik dan bagaimana untuk membuat penyelesaian.
- Menguji personaliti diri dan mengubah diri sendiri kepada yang lebih positif.
- Membentuk pasukan kerja yang cemerlang :
 - a) Fungsi dan kepentingan pasukan kerja yang cemerlang.
 - b) Nilai murni dalam kerja berpasukan.
 - c) Mengatasi halangan dalam pekerjaan.
 - d) Berfikiran positif dan menjadikan masalah adalah peluang.

METODOLOGI

Program ini akan disampaikan secara:

- Ceramah ▪ Perbincangan ▪ Demonstrasi ▪ Kajian-Kes ▪

Program Inovasi & Produktiviti

**BAHASA
PENGHANTAR**

Bahasa Melayu

KUMPULAN SASARAN

Pegawai - Pegawai Bahagian II dan III

JANGKAMASA

4 hari

FASILITATOR

Konsultan

CREATIVITY @ WORK - THE CREATIVE INDIVIDUAL

583042

OBJECTIVES

At the end of the sessions, participants will be able to:

- Discuss how their work attitude affects creativity.
- Apply a set of creative tools and techniques to generate new ideas for solving problems at work.

COURSE CONTENTS

- What is Creativity?
- Barriers to Individual Creativity.
- Your Thinking Styles.
- The Creative Person.
- Analytical and Creative Problem-Solving.
- The Creative Person in a Traditional Organisation.
- The Enhanced Problem-Solving - 5E Approach.

METHODOLOGY

This program will be delivered by:

- Lecture
- Discussions
- Demonstrations
- Case Studies

LANGUAGE

English

TARGET PARTICIPANTS

Officers in Division I and above

DURATION

2 days

FACILITATOR

Consultant

CREATIVITY @ WORK - MANAGING CREATIVITY IN ORGANISATIONS

583041

OBJECTIVES

At the end of the sessions, participants will be able to:

- Understand and discuss how they can become pro-creative leaders.
- Lead subordinates in creative problem-solving sessions.
- Know how to foster and sustain creativity in their department/ section.

COURSE CONTENTS

- Creativity and Team Creativity.
- Analytical and Creative Problem-Solving.
- The Creative Person in a Traditional Organisation.
- Pro-Creativity Leadership Style.
- Managing Creativity in an Organisation.
- The Enhanced Problem-Solving - 5E Approach.
- Problem-Solving and Creativity Techniques.

METHODOLOGY

This program will be delivered by:

- Lecture
- Discussions
- Demonstrations
- Case Studies

LANGUAGE

English

TARGET PARTICIPANTS

Officers in Division I and above who have Managerial or Supervisory duties

DURATION

2 days

FACILITATOR

Consultant

SUGGESTION SCHEME WORKSHOP FOR SS STEERING COMMITTEE

583038

OBJECTIVES

At the end of this course, the participants will gain knowledge on:

- Understand the benefits of SS.
- Design SS system.
- Develop SS annual action plan.
- Organise SS activities.

CONTENTS

- The history of SS, the different between QC/Kaizen and SS.
- The structure of SS.
- Principles of managing SS.
- Roles and responsibilities of SS Steering Committee.
- Design SS form, procedure for submission, evaluation criteria, reward and recognition.
- Develop SS annual action plan.
- How to organise and sustain SS activities in your company or department.
- What are the key success factors.
- Use SS to capture customer voice.

METHODOLOGY

This program will be delivered by:

- Lecture
- Discussions
- Demonstrations
- Case Studies

LANGUAGE

English

TARGET PARTICIPANTS

Officers in Division II and above or Managers, Executives and Supervisory Staff who are nominated to lead and manage SS initiative in the organisation

DURATION

2 days

FACILITATOR

Consultant

SUGGESTION SCHEME WORKSHOP FOR SS LEADERS

583039

OBJECTIVES

At the end of the training, the participants will be able to :

- Understand the concept of SS.
- Motivate his/ her SS to participate SS by using the five principles.
- Guide members in writing the suggestions.

COURSE CONTENTS

- Introduction to SS concepts.
- Common problems faced in managing SS.
- Roles of the SS leader.
- How to motivate members.
- Four-step plan in writing suggestion.

METHODOLOGY

This program will be delivered by:

- Lecture ▪ Discussions ▪ Interaction ▪ Demonstrations ▪ Case Studies ▪

LANGUAGE

English

TARGET PARTICIPANTS

Officers in Division II dan III or Heads of Department, Managers and Supervisors who have staffs reporting to them

DURATION

2 Days

FACILITATOR

Consultant

SUGGESTION SCHEME WORKSHOP FOR SS MEMBERS

583040

OBJECTIVES

At the end of the training, the participants will be able to :

- Understand what is SS.
- Able to write more suggestions.
- Able to quality suggestions.

COURSE CONTENTS

- Introduction to SS concepts.
- Role in SS.
- How to spot problems.
- How to investigate.
- How to get ideas.
- How to organise suggestion.
- Exercise.

METHODOLOGY

This program will be delivered by:

- Lecture
- Discussions
- Interaction
- Demonstrations
- Case Studies

LANGUAGE

English

TARGET PARTICIPANTS

Officers and staffs in Division III, IV dan V

DURATION

1 Day

FACILITATOR

Consultant

GROW YOUR IDEAS 2 RESULTS A WORKSHOP ON DEVELOPING IDEAS FOR INNOVATION

583043

OBJECTIVES

At the end of the sessions, participants will be able to:

- Apply the knowledge, techniques and tools to increase your ability to develop creative ideas for innovation.
- Apply techniques of G.R.O.W. to work out new ideas to specific work challenges and innovation and to design a plan for testing your new ideas.

COURSE CONTENTS

- Understanding the fundamentals of Innovation.
- What is the VALUE in Innovation.
- The GROW Process.
- Getting Rid of the PESTs in Idea Development.
- User Benefit Exploration.
- Personal Risk Assessment.
- Strategies for Testing Your Ideas.

METHODOLOGY

This program will be delivered by:

- Lecture ▪ Discussions ▪ Demonstrations ▪ Case Studies ▪

LANGUAGE

English / Malay

TARGET PARTICIPANTS

Div I Officers and above

Program Inovasi & Produktiviti

DURATION

2 Days

FACILITATOR

Consultant

GROW YOUR IDEAS 2 RESULTS A WORKSHOP ON DEVELOPING IDEAS FOR INNOVATION

583044

OBJECTIVES

At the end of the sessions, participants will be able to:

- Apply the knowledge, techniques and tools to increase your ability to develop creative ideas for innovation.
- Apply techniques of G.R.O.W. to work out new ideas to specific work challenges and innovation and to design a plan for testing your new ideas.
- Learn how the tools can be applied to your WITs projects.

COURSE CONTENTS

- Understanding the fundamentals of Innovation.
- Innovation is a VALUE Process.
- The GROW Process.
- Getting Rid of the PESTs in Idea Developmet.
- Developing Your Ideas.
- De-Risking Your Idea.
- Testing Your Ideas.
- Using G.R.O.W. for WITs projects.

METHODOLOGY

This program will be delivered by:

- Lecture
- Discussions
- Demonstrations
- Case Studies

LANGUAGE

English / Malay

TARGET PARTICIPANTS

Div II dan III Officers who want to develop their ideas and get results.

DURATION

2 Days

FACILITATOR

Consultant

SEMINAR KECEMERLANGAN PERKHIDMATAN KAUNTER (PENDEKATAN BENCHMARKING)

584052

OBJEKTIF

Di akhir kursus ini, peserta-peserta akan memperolehi pengetahuan dan kemahiran mengenai:

- Memahami Konsep, Objektif dan Definisi Kecemerlangan Perkhidmatan Kaunter ke arah mencapai Kecemerlangan Organisasi.
- Menjangkau kepuasan pelanggan secara mengenalpasti keperluan dan kehendak mereka.
- Memperkukuhkan sikap positif di kalangan petugas-petugas.
- Mempelajari, mengendali dan mengatasi pelanggan bermasalah secara berkesan.
- Menggunakan Pendekatan Benchmarking (Penandaarasan) sebagai satu alat penambahbaikan termasuk mengukur, mempelajari, mengadaptasi dan melaksana prestasi dan amalan terbaik dari organisasi-organisasi terbaik dari sudut Kecemerlangan Perkhidmatan Kaunter.

KANDUNGAN

- Perkhidmatan Pelanggan Berkualiti Ke arah Kecemerlangan Organisasi.
- Kecemerlangan Perkhidmatan Kaunter.
- Sikap Positif Terhadap Pelanggan Awda.
- Kemahiran Hubungan Pelanggan.
- Menjangkau Kepuasan Pelanggan Melalui Mengenalpasti Keperluan dan Kehendak mereka.
- Benchmarking (Penandaarasan): Kecemerlangan Perkhidmatan Kaunter.

METODOLOGI

Program ini akan disampaikan secara:

- Ceramah ▪ Sesi Soal Jawab ▪

Program Inovasi & Produktiviti

BAHASA PENGHANTAR

Bahasa Melayu

KUMPULAN SASARAN

- Petugas Kaunter, Penyambut Tetamu, Pembantu Tadbir, Setiausaha, Pembantu Khas, Kakitangan Sokongan
- Sesiapa sahaja yang berminat untuk mempertingkatkan kemahiran dan pengetahuan Kecemerlangan Perkhidmatan Kaunter

JANGKAMASA

1 hari

FASILITATOR

Konsultan

ACHIEVING LEARNING ORGANISATION STATUS

584053

OBJECTIVES

At the end of the sessions, participants will be able to:

- Understand and appreciate the concepts of Learning Organisation.
- Identify the characteristics of a Learning Organisation.
- Critically assesses the performance of government departments and ministries in the accomplishment of Learning Organisation Status.
- Plan organisational strategies to achieve Learning Organisation Status.
- Encourage Innovation and Creativity in the Civil Service.

COURSE CONTENTS

- Why Organisational Learning is Critical?
- Learning Organisation Versus Traditional Organisation.
- Understanding Learning Organisation - System Approach.
- Learning Organisation: models and theories.
- Characteristics of Learning Organisations.
- Issues and Challenges in becoming a Learning Organisation.
- Leadership Roles in transforming towards a Learning Organisation.
- Roles of Change Management in becoming a Learning Organisation.
- Skills of Organisational Learning.
- Best Practices in Learning Organisation.
- The place of Innovation and Creativity in a Learning Organisation.

METHODOLOGY

This program will be delivered by:

- Lecture ▪ Discussions ▪ Exercises ▪ Case Studies ▪

LANGUAGE

English / Malay

Program Pembaharuan Perkhidmatan Awam

TARGET PARTICIPANTS

Division II and above

DURATION

2 days

FACILITATOR

Consultant

ISO 9001 - 2000

584048

OBJECTIVES

At the end of the sessions, participants will be able to:

- Understand the eight quality management principles to be used by top management in order to lead the organisation towards improvement performance.
- In-depth understanding of the elements of ISO 9001:2000 and their interpretations for respective organization.
- Approach on alignment of vision, mission, policy and objectives and system documents.
- Design of documentation structure and requirement for quality manual and procedures (mandatory and optional).
- Implementation stages and the common obstacles in implementing the QMS.
- Have thorough understanding of the terminology and definitions and interpret the requirements of the standard and audit against these requirements.
- Conduct quality management system audits in a "Process approach" as per the "Guidelines for quality and/or environmental management systems auditing" - ISO 19011.

COURSE CONTENTS

- The Eight Quality Management Principles.
- The Need for Quality Documentation and balanced of Documentation.
- Detailed Assessment of ISO 9000 series.
- Exercise 02 Identification of Processes and their Interaction.
- Exercise 03 Design of Documentation Structure.
- Precourse Questionnaire.
- Principles of Auditing.
- Clause Identification.
- Managing Audit.
- Checklist Preparation.
- Facts and Inferences.
- Reporting on the Audit.
- Non-conformities Reporting on the Audit.

Program Pembaharuan Perkhidmatan Awam

METHODOLOGY

This program will be delivered by:

- Lecture
- Discussions
- Demonstrations
- Case Studies
-

LANGUAGE

English

TARGET PARTICIPANTS

Senior Government Officers

DURATION

4 Days

FACILITATOR

Consultant

BALANCED SCORECARD

584031

OBJECTIVES

At the end of the sessions, participants will be able to:

- Clarify HR strategic influence.
- Learn to measure HR value added.
- Build a HR Scorecard of your organization.
- Align the firm HR Scorecard to organisational strategy.

COURSE CONTENTS

- The case for HR Measurements.
- The Strategic contribution of HR .
- Measuring the customer value of HR service.
- Improving the HR staff with HR strategic goals.
- Building the HR Balanced Scorecard.

METHODOLOGY

This program will be delivered by:

- Lecture ▪ Discussions ▪ Group Work ▪

LANGUAGE

English

TARGET PARTICIPANTS

Senior Government Officers

DURATION

3 days

FACILITATOR

Consultant

WORKSHOP DIGITAL DIVIDE : ENHANCING ACCESS TO ICTs

602006

OBJECTIVES

At the end of the sessions, participants will be able to:

- Examine access and pricing trends related to the digital divide within and across developing countries, focusing in particular in ICT access, use and impacts.
- Analyse when and why government intervention is most appropriate to ensure that everyone has equal access to information and communications and communication technologies.
- Understand what are other government programmes needed to create a national network of community technology and training facilities.
- Forecast next generation technologies and the merits of on going national demonstration projects.

COURSE CONTENTS

- To what extent is there a "digital divide" measured across developing countries and within developing countries.
- How big is the divide, how rapidly is it changing, and in what directions.
- To what extent are different social, culture, business and spatial characteristics important.
- To what extent are rapidly difusing new technologies reducing or changing the nature of the digital divide.
- What are the responses of governments, firms, workers and individuals to issues raised by the divide.
- How can we improve the common information based on the digital divide.

METHODOLOGY

This program will be delivered by:

- Lecture ▪ Discussions ▪ Interaction ▪ Demonstrations ▪ Case Studies ▪

LANGUAGE

English

Program Latihan Ad-Hoc

TARGET PARTICIPANTS

Senior Government Officers

DURATION

3 Days

FACILITATOR

Consultant

FINANCIAL MANAGEMENT THROUGH INFORMATION TECHNOLOGY

602007

OBJECTIVES

At the end of this course, the participants will gain knowledge and skills on:

- To familiarize with the changes in the global financial scenario.
- To create a feel for IT applications in finance.
- To appreciate the role of spreadsheet in financial model building for effective planning and decision making.
- To understand the process of budget preparation using computers.
- To understand capital budgeting process using various techniques like NPV, IRR.
- To practise the concepts and applications.
- To understand the process of testing assumptions and the nature of risk in capital budgeting.
- To understand the advanced techniques in risk analysis using probability distributions.
- To practice the concepts and applications.
- To compute the cost of capital taking into account the cost of different sources of funds.
- To design an optimum capital structure after accounting for the implications of different sources of finance.
- To appreciate the role of performance metrics like EVA.
- To practise the concepts and applications.
- To develop the skill of data mining from the financial information.
- To appreciate the role of internet in facilitating knowledge management.
- To revisit and clarify concepts and frameworks.

CONTENTS

- Financial Management Current Scenario.
- Role of Information Technology in Financial Management.
- Introduction to Financial Modelling.
- Budgeting and resource allocation.
- Valuation Framework - 1 Time value of money.
- Exercises and case studies in time value of money.
- Risk analysis in capital budgeting -1.
- Risk analysis in capital budget-2.
- Exercises and case studies in risk analysis.
- Estimating cost of capital.
- Capital structure planning.
- Performance measurement systems.
- Exercise and case studies in cost of capital and capital structure.
- Using Financial information effectively the role of data mining.
- Leveraging the internet.

Program Latihan Ad-Hoc

METHODOLOGY

- Questions and Answers and group work.

This program will be delivered by:

- Lecture ▪ Discussions ▪ Demonstrations ▪ Hands-On-Practicals ▪ Case Studies ▪

LANGUAGE

English

TARGET PARTICIPANTS

Officers in Divisions I dan II

DURATION

5 days

FACILITATOR

Consultant

PUBLIC SECTOR REFORM

602008

OBJECTIVES

At the end of this course, the participants will gain knowledge on:

- Understand the role of Strategic Planning and Management as a tool for achieving the National Development Plan.
- Look at future challenges in aligning their strategic objectives to support National Development goals.
- Understand the need for Strategic alliances and partnership between Ministries and Departments in implementing the National Development plan.
- Appreciate the level of performance of their organisations and initiate Planning for improvement.

CONTENTS

The following aspects of organisation should be the focus of Civil Service Review:

- **Structures:**
 - Organization Structure
 - Status and Remuneration Structure
- **Systems:**
 - Human Resource Management Systems
 - Financial Management Systems
 - Information Systems
 - Control and Regulatory Systems
- **Processes:**
 - Management Process
 - Decision Making Process
 - Policy Analysis Process
 - Policy Formulation Process
 - Policy Implementation Process
- **Pre-Conditions For Organisational Change And Improvement:**
 - Pressure
 - Commitment
 - Participation
 - Follow-up
 - Management Style

Program Latihan Ad-Hoc

METHODOLOGY

This program will be delivered by:

- Lecture
- Discussions
- Demonstrations
- Case Studies
-

LANGUAGE

English

TARGET PARTICIPANTS

Officers in Divisions I and II

DURATION

4 Days

FACILITATOR

Consultant

SEMINAR ON LEADERSHIP FOR MANAGERS

602009

OBJECTIVES

At the end of this course, the participants will gain knowledge on:

- Discover how our experiences, beliefs and values shape our leadership style and the impact of that style on the organisation's environment and culture.
- Value human potential and build relationships of mutual trust and respect.
- Develop and maintain processes and procedures that drive innovation, plan, define performance goals, utilise time effectively, delegate, analyse problems and make decisions.
- Learn to lead by demonstrating effective questioning and listening skills; One on one, small groups and problems-solving meetings.
- Balance the desired outcomes of visions and plans with an accurate assessment of actual performances and hold others accountable to predetermined results.

CONTENTS

- Develop Personal Leadership.
- Develop Organisational Leadership.
- Innovation Process.
- Communicate to lead.
- Recognise Human Potential.
- Planning Process.
- Performance Process.
- Build Cooperation.
- Delegation Process.
- Make Decisions.
- Manage Conflicts And Change.
- Coaching Process And Appraisal Systems.
- Celebrate Success.
- Continuous Improvement Process.

Program Latihan Ad-Hoc

METHODOLOGY

This program will be delivered by:

- Lecture
- Discussions
- Demonstrations
- Case Studies
-

LANGUAGE

English

TARGET PARTICIPANTS

Officers in Divisions I and II

DURATION

4 days

FACILITATOR

Consultant

ENHANCING PERFORMANCE AND QUALITY IN THE CIVIL SERVICE

602010

OBJECTIVES

At the end of this course, the participants will gain knowledge on:

- A real understanding of current issues and problems.
- How to use a more effective criteria, measurement and tools.

METHODOLOGY

This program will be delivered by:

- Lecture
- Discussions
- Demonstrations
- Case Studies

LANGUAGE

English

TARGET PARTICIPANTS

Officers in Divisions I and II

DURATION

5 days

FACILITATOR

Consultant