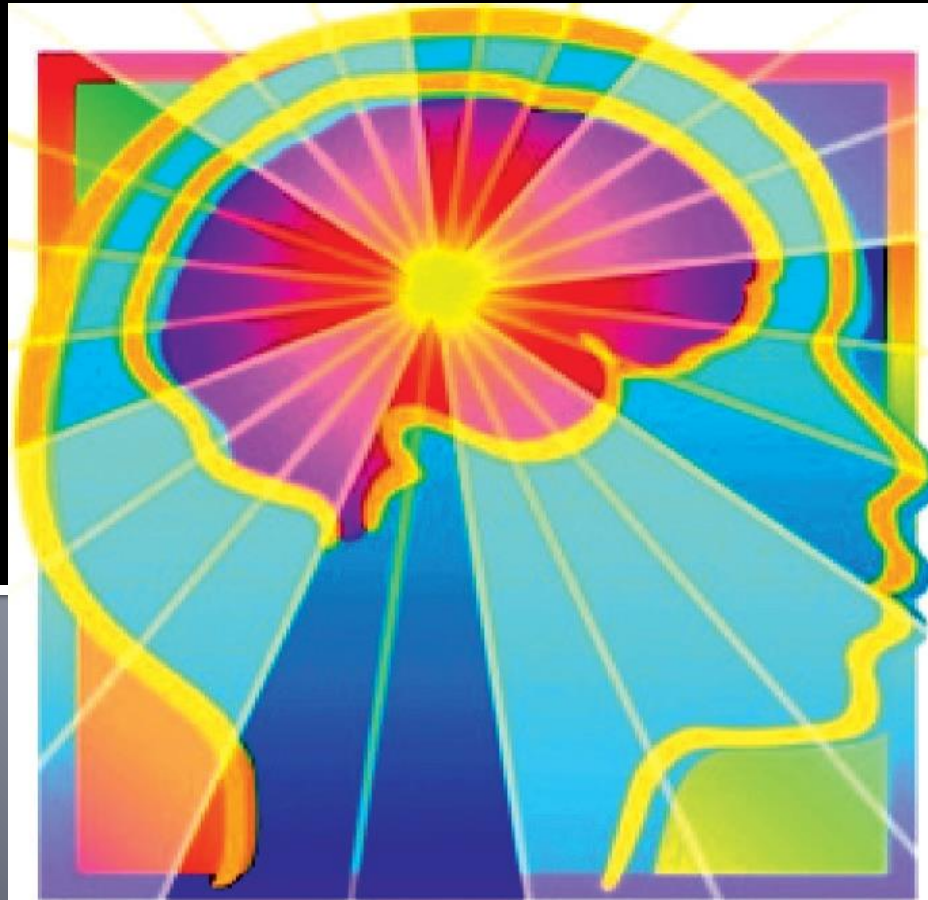


PANDUAN MENGENAI KUMPULAN INOVATIF DAN KREATIF (KIK)



PEMBATALAN

- Panduan ini dikeluarkan bagi menggantikan Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bilangan 7 Tahun 1991- Panduan Mengenai Kumpulan Meningkatkan Mutu Kerja (KMK)

KONSEP KIK

■ **Definisi Inovasi**

- Inovasi ialah kaedah mencari jalan untuk menghasilkan produk atau perkhidmatan yang lebih baik sama ada melalui pengubahsuaian atau penambahbaikan. Ia adalah hasil cetusan idea-idea yang kreatif dan inovatif dalam mana-mana aspek kerja yang dapat meningkatkan kualiti dan produktiviti organisasi.
- Idea-idea ini boleh merangkumi apa-apa perubahan dalam bentuk sistem dan prosedur, kaedah dan cara bekerja mahupun pengenalan teknologi.

Definisi Kreativiti

Kreativiti ialah kebolehan atau keupayaan untuk mencipta, mewujudkan dan menghasilkan sesuatu yang baru atau dalam bentuk baru melalui kemahiran imaginasi. Ia melibatkan:

- ◆ Keupayaan berfikir yang dapat melahirkan idea baru yang unik dan menarik
- ◆ Keupayaan berfikir secara kritikal dan membuat penilaian secara analitikal terhadap idea dan seterusnya mengemukakan cadangan penyelesaian
- ◆ Keupayaan berfikir secara praktikal yang dapat menterjemahkan idea dan teori kepada bentuk aplikasi

Perbezaan KIK Dengan KMK

KIK	KMK
<p data-bbox="170 425 730 525">Keahlian terbuka atau merentasi semua bahagian</p> <ul data-bbox="170 596 865 1325" style="list-style-type: none"><li data-bbox="170 596 749 696">◆ Terdiri daripada pekerja di pelbagai peringkat jawatan<li data-bbox="170 768 826 925">◆ Penekanan kepada aspek inovasi dan kreativiti, selain daripada penyelesaian masalah<li data-bbox="170 996 815 1096">◆ Teknik penyelesaian masalah dipelbagaikan<li data-bbox="170 1168 865 1325">◆ Memasukkan teknik penjanaan idea kreatif dan strategi penambahbaikan proses	<p data-bbox="983 425 1657 525">Keahlian terhad kepada anggota dalam bahagian yang sama</p> <ul data-bbox="983 596 1676 1325" style="list-style-type: none"><li data-bbox="983 596 1676 696">◆ Terdiri daripada anggota dalam kumpulan sokongan<li data-bbox="983 768 1549 868">◆ Penekanan kepada aspek penyelesaian masalah<li data-bbox="983 939 1626 1096">◆ Teknik penyelesaian masalah terhad kepada beberapa alat kawalan kualiti tertentu sahaja<li data-bbox="983 1168 1510 1325">◆ Tiada teknik penjanaan idea kreatif dan strategi penambahbaikan proses

Falsafah KIK

Falsafah KIK adalah seperti berikut:

- ◆ **Konsep pengurusan secara kemanusiaan, iaitu pengurusan yang menekankan aspek modal insan yang merupakan aset terpenting di dalam sesebuah organisasi**
- ◆ **Konsep pengurusan secara penyertaan, iaitu setiap pekerja tidak kira kedudukannya dalam organisasi diberi peluang untuk memberi sumbangan yang bermakna kepada organisasi**
- ◆ **Merupakan satu mekanisme yang melibatkan pekerja dalam proses penyelesaian masalah atau penambahbaikan proses kerja dan standard yang sedia ada atau memperkenalkan sesuatu yang baru**

Falsafah KIK

- ◆ Menerapkan konsep *knowledge-based* dan *creativity-driven* bagi membolehkan organisasi menghasilkan inovasi yang memberi nilai tambah kepada produk atau perkhidmatan
- ◆ Memberi tumpuan kepada idea, pembelajaran, perkongsian ilmu dan penciptaan nilai menerusi strategi pengenalpastian dan penyelesaian masalah, teknik-teknik penganalisan serta penghasilan idea-idea baru yang kreatif dan inovatif
- ◆ Produk akhir KIK menjurus kepada penghasilan *output berkualiti* yang dapat dinikmati dengan ketara dan secara meluas. Dengan itu, impak dan sumbangan KIK terhadap pertumbuhan dan pengukuhan ekonomi negara akan lebih berkesan

Objektif KIK

Objektif KIK adalah untuk menambahbaik dan meningkatkan kualiti dan produktiviti kerja khususnya dalam sistem penyampaian perkhidmatan Kepada pelanggan melalui:

- Keupayaan mencipta cara bekerja baru atau menghasilkan inovasi
- Kebolehan menyelesaikan masalah atau membuat penambahbaikan kerja
- Semangat bekerja secara berpasukan
- Penyemaian dan penerapan nilai serta etika kerja positif
- Penglibatan dan peningkatan komitmen terhadap kerja
- Dorongan kerja yang tinggi
- Kesedaran mengenai tanggungjawab terhadap diri sendiri, kumpulan, organisasi dan negara
- Penggalakan penghasilan idea-idea yang inovatif dan kreatif
- Pewujudan hubungan yang harmorni di antara pihak pengurusan dan pekerja

Faedah Kepada Organisasi

Antara faedah KIK kepada organisasi adalah:

- Memperkenalkan sistem dan cara kerja baru
- Menjana kecemerlangan organisasi melalui pendekatan kreativiti, inovasi dan penciptaan nilai (*value creation*)
- Memperbaiki sistem, proses dan cara kerja
- Mengeratkan perhubungan di antara pekerja dengan pihak pengurusan
- Memupuk kerjasama di kalangan warga organisasi
- Meningkatkan daya saing organisasi
- Membolehkan organisasi menghasilkan satu sistem penyampaian perkhidmatan yang berkualiti dan menepati kehendak pelanggan

Faedah Kepada Perkhidmatan Awam

Antara faedah KIK kepada Perkhidmatan Awam adalah:

- Memupuk kerjasama antara agensi melalui penyeragaman inovasi atau penambahbaikan yang dihasilkan
- Menjimatkan kos dan masa keseluruhan operasi perkhidmatan
- Meningkatkan kualiti dan produktiviti perkhidmatan
- Meningkatkan kepuasan pelanggan dan *stakeholders*
- Meningkatkan imej Perkhidmatan Awam

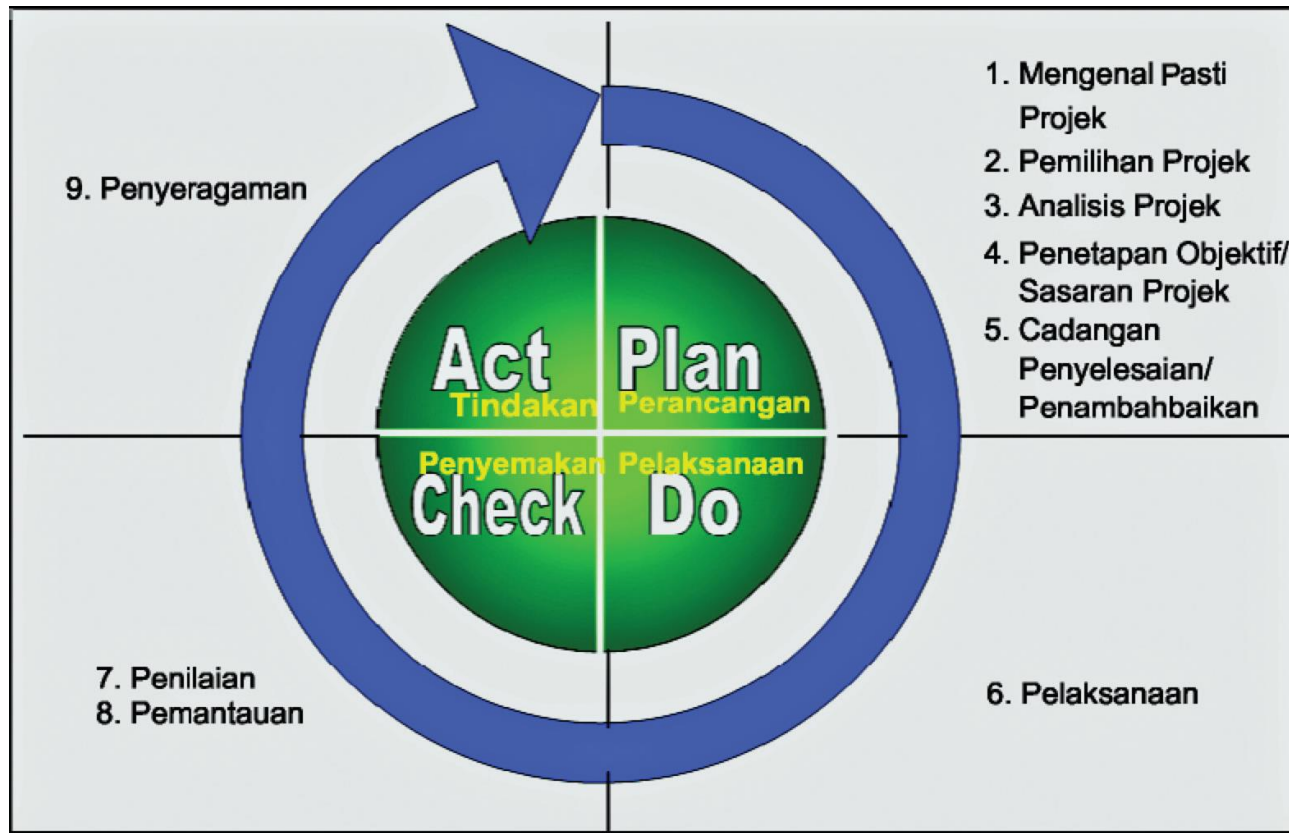
Faedah Kepada Pekerja

Antara faedah KIK kepada pekerja adalah:

- Meningkatkan kemampuan menyelesaikan masalah dan membuat keputusan
- Memupuk semangat kerjasama dan bekerja dalam satu pasukan
- Menyemai dan menerapkan nilai serta etika kerja positif
- Meningkatkan komitmen terhadap kerja
- Menambah dorongan untuk bekerja dengan lebih dedikasi
- Meningkatkan kesedaran mengenai tanggungjawab terhadap diri sendiri, kumpulan, organisasi dan negara
- Membimbing warga organisasi berfikiran kreatif dan inovatif untuk menghasilkan inovasi
- Meningkatkan keupayaan mencipta atau memperkenalkan sistem baru dan penambahbaikan kerja
- Menggalakkan penghasilan idea-idea yang inovatif dan kreatif
- Memberi kepuasan dalam bekerja
- Meningkatkan keyakinan mengenai kebolehan dan potensi diri sendiri
- Mengasah bakat kepimpinan di kalangan warga organisasi

PROSES KIK

Proses Yang Terlibat Dalam KIK



Fasa 1 : Perancangan

- **Aktiviti 1 : Mengenal pasti Projek**
- Cadangan daripada ahli-ahli KIK melalui percambahan fikiran
- Cadangan daripada pihak pengurusan
- Cadangan daripada Stakeholders
- Cadangan daripada pihak lain seperti penemuan audit, laporan dan kajian
- Sumber-sumber lain yang bersesuaian

Fasa 1 : Perancangan

- **Aktiviti 2 : Pemilihan Projek**
- Hanya satu projek sahaja yang dipilih
- Projek yang dipilih haruslah yang penting dan boleh membari manfaat kepada organisasi khususnya sistem penyampaian perkhidmatan
- Pemilihan projek boleh dibuat menerusi satu atau lebih kaedah-kaedah seperti berikut:

Fasa 1 : Perancangan

- **Aktiviti 2 : Pemilihan Projek**
- Pemilihan projek boleh dibuat menerusi satu atau lebih kaedah-kaedah seperti berikut:
 - Force Ranking
 - Analisis Matriks/Faedah
 - Soal Selidik di kalangan pekerja atau pelanggan
 - Analisis SMART (specific, measurable, achievable, realistic dan time specific)

Fasa 1: Perancangan

Aktiviti 3: Menganalisis Projek

- Setelah projek dipilih, ahli-ahli KIK perlu menghuraikan masalah dengan terperinci dengan menggunakan teknik 5W+1H
- Proses kerja boleh digambarkan dalam bentuk Carta Aliran Kerja
- Seterusnya KIK akan menganalisis sebab-sebab kepada masalah atau faktor-faktor utama kepada projek penambahbaikan

Fasa 1 : Perancangan

- Analisis sebab/faktor boleh dibuat dengan menggunakan teknik atau alat berikut:
 - Rajah Sebab dan Akibat/Rajah Tulang Ikan/Rajah *Ishikawa* untuk mengenal pasti sebab-sebab projek dilaksanakan
 - Rajah Hubungan Kait, Peta Minda, Rajah Afiniti dan Rajah Sistemik
 - Percambahan Fikiran

Fasa 1 : Perancangan

Aktiviti 4 : Penetapan Objektif/Sasaran Projek

- Setelah projek dianalisis secara terperinci dan disokong dengan data-data, KIK perlu menetapkan objektif dan sasaran projek
- KIK perlu membuat justifikasi bagaimana penetapan sasaran yang dibuat

Fasa 1 : Perancangan

- Di antara asas penetapan sasaran adalah seperti berikut:
 - Prinsip 80/20 (Analisis Pareto)
 - Objektif Organisasi
 - Piagam Pelanggan
 - Petunjuk Prestasi Utama (KPI)
 - Arahan Pihak Pengurusan
 - Amalan Terbaik (*Best Practices*)

Fasa 1 : Perancangan

Aktiviti 5 : Cadangan Penyelesaian

- Proses ini melibatkan ahli-ahli KIK mendapatkan alternatif-alternatif cadangan penyelesaian atau penambahbaikan
- Kekuatan dan kelemahan cadangan perlu dihuraikan satu persatu
- Implikasi kewangan seperti pertambahan tenaga kerja, ruang pejabat dan lain-lain perlu juga dipertimbangkan

Fasa 1 : Perancangan

- Ahli-ahli KIK perlu memilih cadangan terbaik yang dilakukan melalui teknikteknik:
 - Analisis Pro dan Kontra
 - Analisis SWOT
 - Analisis *Force Field*
 - Analisis Rajah Pokok
 - Analisis SMART
 - Analisis Markah Berkriteria
 - *Business Process Reengineering (BPR)*
 - *Business Process Improvement (BPI)*
 - Lain-lain teknik yang sesuai

Fasa 2 : Pelaksanaan

Aktiviti 6 : Pelaksanaan

- Proses ini melibatkan ahli-ahli KIK berbincang dengan fasilitator mengenai cara-cara pelaksanaan cadangan penyelesaian yang telah dipersetujui
- Sekiranya perlu, uji cuba boleh dijalankan ke atas cadangan yang dipilih. Proses uji cuba boleh dilaksanakan sehingga hasil yang dikehendaki dicapai
- Pelaksanaan sebenar cadangan perlu dilakukan mengikut perancangan kumpulan dengan berpandukan kepada *Carta Gantt*

Fasa 2 : Pelaksanaan

- **Komitmen ahli kumpulan di dalam melaksanakan tugas masing-masing amat penting dan menjadi faktor kejayaan pelaksanaan projek**
- **Setiap ahli harus melaporkan status kemajuan mengenai peranan dan tugas yang dilaksanakan dari semasa ke semasa kepada ketua kumpulan**
- **Ketua kumpulan hendaklah melaporkan perkembangan/kemajuan pelaksanaan projek kepada fasilitator dan Pihak Pengurusan**

Fasa 3 : Penyemakan

Aktiviti 7 : Penilaian

- Ahli-ahli KIK perlu mengadakan penilaian ke atas pelaksanaan cadangan-cadangan penyelesaian
- Penilaian ini akan menentukan sama ada objektif/sasaran projek tercapai atau tidak.
- Penilaian boleh dijalankan melalui pengumpulan data dan analisis (contohnya seperti Rajah Pareto) dalam tempoh uji cuba
- Setelah penilaian dibuat dengan membandingkan Rajah Pareto sebelum projek dengan Rajah Pareto selepas projek, ahli-ahli KIK boleh memutuskan sama ada cadangan penyelesaian boleh diterima atau perlu dikaji semula

Fasa 3 : Penyemakan

Aktiviti 8 : Pemantauan

- Kumpulan KIK seterusnya memantau pelaksanaan projek untuk tempoh tertentu bagi mengekalkan pencapaian objektif/sasaran projek dengan menggunakan teknik atau alat bersesuaian
- Jika terdapat sebarang jurang perbezaan, kumpulan perlu mengambil tindakan pembetulan sebelum tindakan penyeragaman
- Kemukakan laporan kejayaan pelaksanaan projek dan cadangan perluasan/penyeragaman pelaksanaan
- Agensi wajar menjalankan kajian impak ke atas projek KIK yang telah dilaksanakan untuk mengetahui faedah yang diperolehi. Analisis boleh dibuat daripada segi penjimatan kos, masa, pembaziran, peningkatan produktiviti dan kualiti, kepuasan hati pelanggan dan sebagainya

Fasa 4 : Tindakan

Aktiviti 9 : Penyeragaman

- Ini adalah merupakan peringkat terakhir dalam Kitaran P.D.C.A.
- Sekiranya objektif dan sasaran projek dicapai, tindakan penyeragaman
- boleh dilakukan dengan mengambil langkah-langkah seperti berikut:
 - Menyedia atau mengemaskini Proses Kerja dan Carta Aliran Kerja yang berkaitan
 - Mengemaskini Manual Prosedur Kerja, Fail Meja, *Standard Operating Procedure* dan *Dokumen MS ISO*
 - Mengemaskini Piagam Pelanggan dan Petunjuk Prestasi Utama (KPI) yang berkaitan
- Pihak Pengurusan perlu mengambil tindakan penyeragaman secara menyeluruh ke peringkat daerah, negeri dan kebangsaan mengikut kesesuaian

PERSEMBAHAN PENGURUSAN

Persediaan Untuk Persembahan

Ahli-ahli KIK memerlukan beberapa kemahiran. Antara kemahiran-kemahiran tersebut ialah:

- Persembahan secara lisan/pengucapan awam yang berkesan
- Penyediaan laporan projek
- Penggunaan alat-alat multimedia

TEKNIK-TEKNIK PENYELESAIAN MASALAH/PENAMBAHBAIKAN

Pengumpulan Data

- Menggunakan pelbagai teknik yang mesti disokong dengan maklumat serta data yang tepat
- Data dan maklumat perlu dikumpulkan bagi tujuan berikut:
 - Memahami keadaan sebenar dan menyokong serta memperkukuhkan sesuatu pendapat
 - Menentukan perhubungan antara masalah dan sebab

TEKNIK-TEKNIK PENYELESAIAN MASALAH/PENAMBAHBAIKAN

Kaedah Pengumpulan Data

- **Temuduga/temubual**
- **Soal selidik**
- **Pemerhatian/pemeriksaan**
- **Analisis laporan/rekod/dokumen berkaitan**
- **Analisis aduan dan maklum balas pelanggan serta orang ramai**

TEKNIK-TEKNIK PENYELESAIAN MASALAH/PENAMBAHBAIKAN

Sampel

- ❑ Dalam proses pengumpulan data, ahli-ahli KIK boleh mengumpul data dengan menggunakan sampel
- ❑ Sampel melibatkan pengumpulan maklumat dengan mengambil sebahagian kecil daripada sejumlah besar populasi yang berkaitan
- ❑ Bilangan atau peratusan sampel yang dipilih perlu disesuaikan dengan jumlah populasi
- ❑ Jenis sampel yang biasa digunakan adalah seperti berikut:

Jenis Sampel		Huraian
1	Pensampelan Rambang <i>(Random Sampling)</i>	Proses ini melibatkan pemilihan sebahagian kecil daripada populasi yang hendak dikaji secara rambang. Pemilihan ini boleh dibuat melalui jadual, senarai -senarai nama dan seumpamanya untuk mengelak keputusan yang berat sebelah
2	Pensampelan Bersistem <i>(Systematic Sampling)</i>	Proses ini melibatkan pemilihan sebahagian kecil daripada populasi yang hendak dikaji secara sistematik. Contohnya memilih tiap-tiap nama yang kesepuluh daripada satu senarai nama
3	Pensampelan Terstratum <i>(Stratified Sampling)</i>	Penggunaan sampel ini melibatkan pemilihan sebahagian kecil daripada populasi yang hendak dikaji mengikut kategori seperti umur, jantina, pendapatan dan lain-lain lagi

TEKNIK-TEKNIK PENYELESAIAN MASALAH/PENAMBAHBAIKAN

Teknik Penjanaan Idea Kreatif

Antara teknik yang boleh digunakan untuk memupuk dan menjana idea kreatif ialah melalui:

- ❖ Percambahan Fikiran (*Brainstorming*)
- ❖ Peta Minda
- ❖ Berfikir Di Luar Kotak (*Think out of the box*)
- ❖ Rajah Afiniti (*KJ Method*)

Teknik Penyelesaian Masalah

Alat Kawalan Kualiti

1. Analisis Sebab dan Akibat
2. Kertas atau Lembaran Semak
3. Analisis Pareto
4. Carta Histogram
5. Carta Alir Kerja (Carta dan Graf i.e Pai, Garis, Radar, Bar, Gantt, Alir, Kawalan)
6. Rajah Taburan (Sebaran, *Scatter*)
7. Carta Kawalan

Alat Kawalan Kualiti Tambahan

- 1. Rajah Hubungan kait (*Relationship Diagram*)**
- 2. Rajah Pokok**
- 3. Rajah Silang**
- 4. Rajah Matriks Berkepentingan (*Prioritization Matrix*)**
- 5. Rajah Jaringan Aktiviti (*Arrow Diagram* atau *PERT Chart— Programme Evaluation Review Technique*)**
- 6. *Process Decision Planning Chart***

Strategi Penambahbaikan Proses

- 1. *Business Process Reengineering (BPR)/Business Process Improvement (BPI)***
- 2. Strategi Lautan Biru**

Contoh Analisis Sebab dan Akibat

Kecelakaan → disebabkan oleh → Jatuh

Jatuh → disebabkan oleh → Permukaan basah

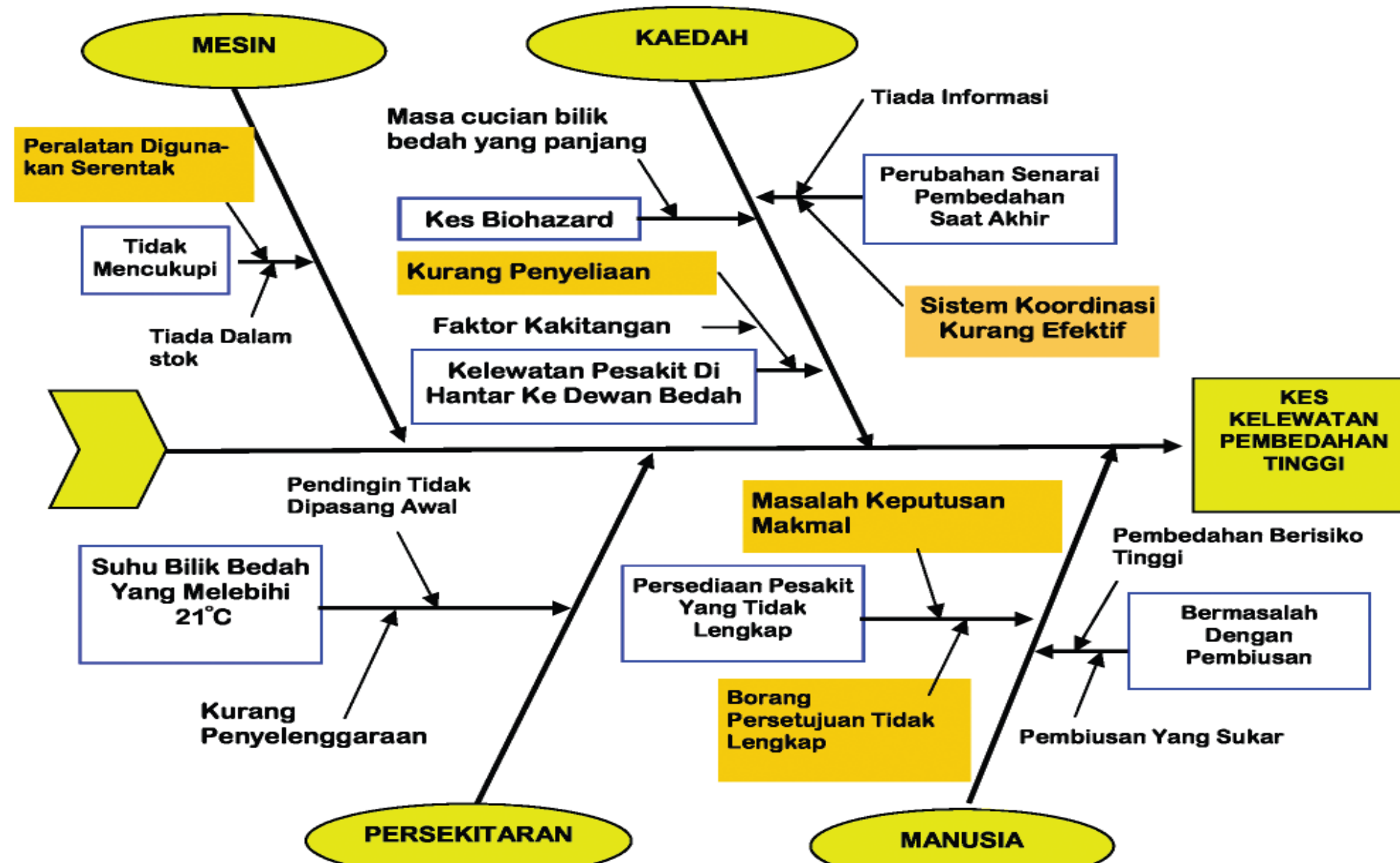
Permukaan basah → disebabkan oleh → Penyambungan bocor

Penyambungan bocor → disebabkan oleh → Ikatan longgar

Ikatan longgar → disebabkan oleh → Kurang penyelenggaraan

Alat Kawalan Kualiti

Contoh Rajah Sebab dan Akibat (*Cause and Effect Diagram*):



Contoh Kertas atau Lembaran Semak KES KELEWATAN PEMBEDAHAN TINGGI

Bil.	Punca	Bulan 1	Bulan 2	Bulan 3	Jumlah	Tanggung jawab
1	Peralatan digunakan serentak	III	III	III	15	En. Khairul Hafiz
2	Kurang penyeliaan	III III III III	III III III III	III III	50	En. Khalid Ibrahim
3	Sistem koordinasi kurang efektif	III III III	III III	III	30	En. Nazrin Hakeem
4	Masalah keputusan makma	III	III III	III	20	Pn. Masni Afi za
5	Borang persetujuan tidak lengkap	III	III	II	10	En. Imran Iskandar

PERMARKAHAN

	KRITERIA	MARKAH	SUBKRITERIA
1.	Pengenalan	3	2
2.	Pemilihan Projek	14	3
3.	Penjelasan Projek Kualiti/Alat Kreativiti	9	2
5.	Tindakan Pembetulan/Penambahbaikan dan Pelaksanaan yang Kreatif dan Inovatif	17	3
6.	Pencapaian Hasil Projek	18	3
7.	Tindakan Penyeragaman (Standardisation)	8	2
8.	Penilaian Kumpulan	6	3
9.	Persembahan Projek	6	2
	JUMLAH	100	23

- **1. Pengenalan (3markah)**
- A. Latar belakang jabatan, kumpulan dan pemilihan ahli kumpulan.
- WAJARAN : 1
- B. Kumpulan menjelaskan bukti penyertaan dan perancangan projek.
- WAJARAN : 2

- **2. Pemilihan Projek (14markah)**
- A. Projek yang dipilih berdasarkan kepada kajian latar belakang dan maklumat serta data-data masa lepas.
- WAJARAN : 5
- B. Projek yang dipilih memenuhi kehendak pelanggan organisasi; atau bahagian; atau unit dimana kumpulan itu berkhidmat. Ia juga menepati wawasan, matlamat, objektif atau piagam pelanggan unit/bahagian/organisasi.
- WAJARAN : 5
- C. Pemilihan projek dilakukan secara sistematik.
- WAJARAN : 4

- **3. Penjelasan Projek (9 markah)**
- A. Projek diterangkan dengan jelas. Istilah-istilah teknikal yang digunakan perlu dijelaskan.
- WAJARAN : 6
- B. Cara penetapan objektif/sasaran projek diterangkan dengan jelas.
- WAJARAN : 3

- **4. Penggunaan Kaedah/Alat Kawalan Kualiti/Alat Kreativiti (**
- A. Pendekatan secara sistematik penggunaan kaedah/alat kawalan kualiti/alat kreativiti yang bersesuaian untuk tujuan mengumpul data berkaitan dengan projek.
- WAJARAN : 7

- B. Pendekatan secara sistematik penggunaan kaedah/alat kawalan kualiti yang bersesuaian untuk tujuan mengenal pasti dan mengesahkan sebab-sebab yang paling mungkin atau isu yang berkaitan.
- WAJARAN : 7

- C. Penggunaan kaedah/alat kawalan kualiti/alat kreativiti yang bersesuaian secara berkesan dalam mempersembahkan data.
- WAJARAN : 5

- **5. Tindakan Pembetulan/Penambahbaikan dan Pelaksanaan yang Kreatif dan Inovatif**
- A. Beberapa cadangan penyelesaian yang kreatif dipertimbangkan.
- WAJARAN : 7
- B. Pendekatan secara sistematik dalam memilih cadangan penyelesaian yang kreatif dan inovatif.
- WAJARAN : 7
- C. Pelaksanaan cadangan penyelesaian/strategi dapat dilakukan dengan berkesan dan baik dalam tempoh percubaan (trial run)
- WAJARAN : 3

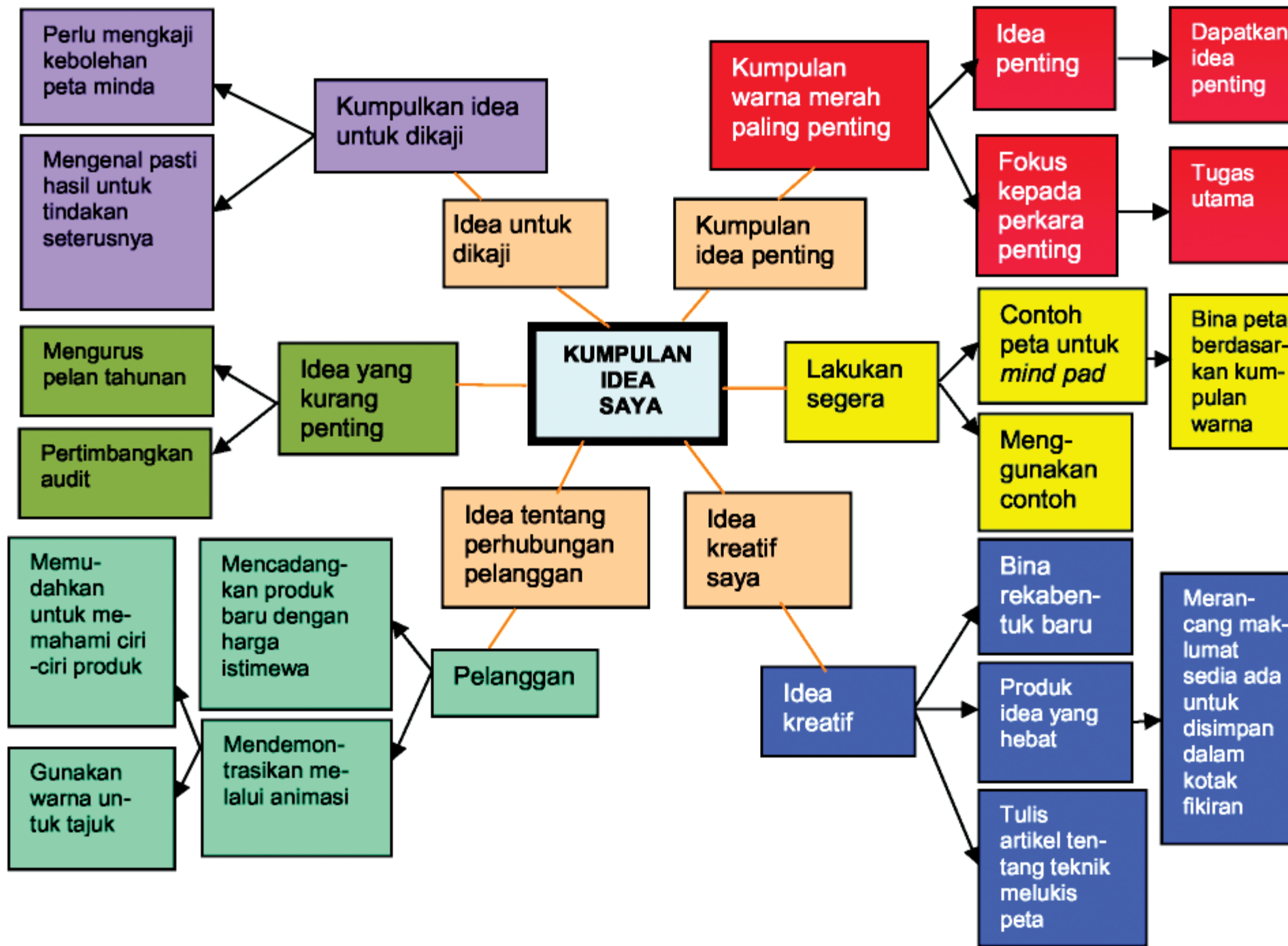
- **6. Pencapaian Hasil Projek**
- A. Faedah-faedah sama ada:
 - Pengurangan kos operasi, Penjimatan masa, Peningkatan output/hasil kerja, Penjimatan sumber manusia
 - Faedah-faedah lain sama ada: Tahap kepuasan hati pelanggan
Tahap kepuasan pekerja, Imej Jabatan
- WAJARAN : 12
- B. Sumbangan pelaksanaan cadangan penyelesaian kepada pencapaian objektif organisasi diterangkan dengan jelas.
- WAJARAN : 3
- C. Pendekatan secara sistematik kaedah/alat kawalan kualiti yang bersesuaian untuk menilai faedah-faedah diperolehi dengan kos pelaksanaan cadangan penyelesaian.
- WAJARAN : 3

- **7. Tindakan Penyeragaman (Standardisation)**
- A. Cadangan penyelesaian telah diterima dan kaedah pemantauan yang sesuai dan sistematik untuk memastikan tindakan pembetulan yang perlu telah dijalankan sebelum tindakan penyeragaman.
- WAJARAN : 3
- B. Tindakan susulan diambil untuk memastikan cadangan projek dikekalkan sebagai cara bekarja baru dengan pindaan atau tambahan kepada Arahan Kerja, Fail Meja, Manual Prosedur Kerja, Standard Operating Procedures atau apa-apa yang berkaitan.
- WAJARAN : 5

■ **8. Penilaian Kumpulan**

- A. Pendekatan secara sistematik kaedah/alat kawalan kualiti yang bersesuaian untuk menilai kemajuan Kumpulan dalam pengendalian aktiviti KIK.
- WAJARAN : 2
- B. Kumpulan mengambil tindakan-tindakan untuk meningkatkan prestasi ahli-ahli semasa penyelesaian dijalankan demi kebaikan masa hadapan.
- WAJARAN : 2
- C. Pembelajaran-pembelajaran yang diperolehi oleh Kumpulan.
- WAJARAN : 2

- **9. Persembahan Projek**
- A. Persembahan yang kemas, turutannya yang logikal dan menepati masa yang telah diperuntukkan.
- WAJARAN : 3
- B. Persembahan yang jelas, penggunaan alat pandang dengar yang berkesan dan pengucapan awam yang baik tanpa menggunakan teks.
- WAJARAN : 3



KEMAHIRAN BERFIKIR

4/22/2004 - v1

ALAT

PENGURUSAN GRAFIK
SOALAN DAN PENYOALAN

JENIS

KRITIS

MENGANALISIS
MENGKATEGORI
MEMBANDING BEZA

KREATIF

MENJANA IDEA
MEREKA CIPTA
MENGANALOGI

STRATEGI

PENYELESAIAN MASALAH
MEMBUAT KEPUTUSAN

