

# PASUKAN KAWALAN MUTU (QCC)

## PENGENALAN

Kumpulan Kawalan Mutu (QCC) atau Small Group Activity (SGA) ialah sekumpulan kecil pekerja, berasal dari bahagian tempat kerja yang sama, berkumpul secara sukarela untuk mengenalpasti masalah kerja, menganalisa, menyiasat punca sebab masalah dan seterusnya mencadangkan penyelesaian dan menyelesaikan masalah tersebut. Amalan QCC dalam organisasi dapat membantu memperbaiki mutu kerja, kualiti produk, meningkatkan produktiviti, menyenangkan komunikasi diantara pekerja dengan pengurus, dan seterusnya menyumbang terus kepada keuntungan organisasi tersebut. QCC memainkan peranan yang penting untuk menghidupkan ekonomi Jepun selepas Perang Dunia Kedua. Dengan mengamalkan QCC secara besar-besaran, Jepun telah dapat membangkit dan menguasai pasaran dunia dengan barangan yang berkualiti tinggi dan harga murah. Melalui pengalaman Jepun, 95% dari masalah di tempat kerja boleh di selesaikan oleh QCC dengan bantuan alat-alat QC [Ishikawa, 1986]. Bersama dengan teknik penyelesaian masalah yang bersistematik, alat-alat QC dapat membantu ahli-ahli QCC menyelesaikan masalah kerja mereka dengan mudah. QCC juga bertanggungjawab memperbaiki hubungan dan komunikasi 2-hala diantara pekerja dan majikan. Majikan menjadi lebih peka terhadap masalah yang dialami oleh pekerja dan memberi sokongan penuh kepada pekerja. Pekerja pula menaruh minat, perhatian dan kemahiran mereka untuk menyelesaikan masalah dan memperbaiki mutu produk dan suasana kerja mereka. Program QCC secara amnya memerlukan struktur organisasi yang terlingkung dalam sistem standard kualiti ISO 9000 dimana struktur organisasi pengurusan dan latihan diberikan penuh perhatian. QCC merupakan sebahagian daripada program Pengurusan Kualiti Keseluruhan (TQM) syarikat. Organisasi yang mengamalkan program QCC juga dapat menambah kepada keyakinan pelanggan.

Kursus ini adalah direka khusus untuk melatih Ahli-Ahli, Ketua dan Facilitator kumpulan QCC/SGA bagaimana membentuk kumpulan, menjalankan aktiviti QCC dan menjayakan objektif QCC di dalam organisasi. Kursus latihan ini adalah asas dan perlu untuk mereka yang mahu mengamalkan dan menjayakan program QCC/SGA di tempat kerja mereka.

## KANDUNGAN KURSUS:

1. Pengenalan:
  - Apa itu QCC?
  - Sejarah QCC.
  - Kelebihan QCC dan masalahnya.
  - Peranan pihak Pengurusan, Pemudahcara QCC, Ketua QCC dan Ahli QCC
  - Definisi kualiti
  - Kaedah PDCA: Pendekatan penyelesaian masalah dan kreativiti
  - Penyelesaian masalah yang efektif secara berpasukan.
2. Latihan Kes 1:
  - Kes belajar 1 : Menenalpasti masalah kualiti di tempat kerja
  - Mendefinisikan masalah
  - Menggunakan cara penyelesaian masalah bersistematik
  - Menggunakan alat-alat QC dan aplikasinya
  - Teknik “Brainstorm” dan teknik menyoyal
3. Komunikasi dan Cara Mengendalikan Mesyuarat QCC
  - Konsep motivasi.
  - Semangat berpasukan, Komitmen dan Produktiviti
  - Cara berkomunikasi yang berkesan
  - Kemahiran-kemahiran inter-personal
  - Cara mengendalikan mesyuarat QCC dan pelaksanaan aktiviti QCC

4. Latihan Kes 2:
  - Kes belajar 2 : Membina pasukan QCC
  - Latihan membentuk satu kumpulan QCC untuk menyelesaikan masalah kerja.
  - Mengendalikan mesyuarat QCC
  - Menggunakan Kitaran PDCA untuk menambahbaik kualiti
  - Menggunakan 7 Alat-alat QC untuk menyelesaikan masalah kes belajar.
  
5. Membuat Persembahan QCC:
  - Mengaris-bentuk Cerita QC
  - Apakah yang perlu disampaikan dalam persembahan QCC
  - Kerjasama ahli-ahli dalam persembahan QCC.
  - Usaha dan semangat berpasukan dalam membuat persembahan QCC
  
6. Pelan Pelaksanaan QCC :
  - Perancangan untuk memulakan QCC
  - Pelan tindakan dan pelaksanaan

#### **OBJEKTIF KURSUS :**

Selepas menghadiri kursus ini, peserta akan..

- Memahami matlamat, kebaikan dan kaedah operasi QCC
- Bersedia dengan teknik mudah QCC
- Belajar kemahiran penyelesaian masalah secara bersistematik
- Belajar kemahiran untuk mengendalikan aktiviti-aktiviti QCC.
- Membina keyakinan diri dan kemahiran membuat persembahan.
- Memupuk semangat berpasukan diantara ahli-ahli kumpulan
- Meningkatkan penyertaan dan sokongan untuk menjayakan aktiviti-aktiviti QCC.

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

Kursus ini sesuai untuk:

- Pemudahcara QCC, Ketua Kumpulan SGA/QCC, Ahli-ahli SGA/QCC

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

Kursus ini akan mengambil selama : 3 hari

Masa : 9.00pagi – 5.00 petang

Tempat : Program In-house atau Kursus Awam

#### **RESUME PENGAJAR :**

Nelson Kok ialah seorang graduan dari Universiti Sains Malaysia, yang berkecualan Sarjana Muda Sains (B.Sc (Hons) Physics) dan juga Sarjana dalam Pentabiran Perniagaan (MBA). Beliau mempunyai lebih daripada 18 tahun pengalaman bekerja dengan syarikat-syarikat Multinational (seperti AT&T Consumer Products Pte Ltd, Corner Peripherals Sdn Bhd, dan Read-Rite (M) Sdn Bhd) dan juga syarikat-syarikat tempatan (seperti Globetronics Technology Berhad, Amquest Sdn Bhd dan GGN Solutions ).

Beliau memulakan kerjayanya sebagai seorang Production Supervisor, lalu dilantik menjadi Production Manager, HR/Training Manager, TQM Manager, IT Manager, dan seterusnya ke General Manager. Beliau sekarang berusaha sebagai seorang usahawan dalam bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi (ICT) dan juga sebagai Consultant. Nelson merupakan seorang pelatih bertauliah untuk berbagai program latihan pengurusan, kualiti dan teknologi informasi. Melalui kerjayanya, beliau telah banyak berpengalaman mengajar kursus-kursus seperti *5S Good Housekeeping, SPC, QCC, Quality Improvements using 7QC Tools, 7 Steps Problem Solving, QIT, TQM, MRPII, ERP, Team Building Program, Effective Meetings*

*Workshop , Effective Supervisory Skills, Problem Solving & Decision Making, Effective Time Management, Motivation At Work, Frontline Leadership Program, dan 7 Habits of Highly Effective People.* Beliau juga berpengalaman menerajui usaha mendapat persijilan ISO 9002 & memenangi Anugerah Kecemerlangan Pengurusan Kualiti (QMEA) untuk syarikat-syarikat yang beliau pernah bekerja. Bidang pengkhususan Nelson ialah untuk menolong organisasi meningkatkan produktiviti mereka melalui penggunaan teknologi IT terbaru, amalan Pengurusan yang berkesan dan alat-alat Kualiti yang sudah terbukti berhasil.