MSL 913001A Berkomunikasi dengan orang lain

Sejarah Perubahan

Tidak berlaku.

Deskripsi Unit

**Deskripsi Unit**

Unit kompetensi ini mencakup kemampuan untuk menerima dan menyampaikan pesan tertulis dan lisan, memberikan informasi yang terkait dalam menanggapi permintaan tepat waktu dan menunjukkan keterampilan antar personal yang efektif.

Penerapan unit

**Penerapan unit**

Unit kompetensi ini berlaku untuk asisten laboratorium dan operator alat yang bekerja di semua sektor industri.

Perwakilan industri telah menyediakan studi kasus untuk menggambarkan aplikasi praktis dari unit kompetensi ini dan menunjukkan keterkaitannya dalam pengaturan tempat kerja. Studi Kasus dapat dilihat di bagian akhir unit kompetensi pada bagian “Praktek Kompetensi”.

Informasi lisensi/peraturan

Tidak berlaku.

Prasyarat

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Unit prasyarat** |  | |
|  |  |  |
|  |  |  |

Informasi kelayakan kerja

**Kelayakan kerja**

Unit ini berisi kemampuan kelayakan kerja.

Uraian awal elemen kompetensi dan kriteria unjuk kerja

|  |  |
| --- | --- |
| Elemen kompetensi | Kriteria Unjuk kerja menjelaskan kinerja yang |
| menjelaskan | dibutuhkan untuk menunjukkan capaian Elemen |
| manfaat dari unit | Kompetensi. Apabila diggunakan tulisan cetak tebal |
| kompetensi | dengan huruf miring, maka informasi lebih lanjut |
|  | diuraikan dalam bagian keterampilan dan pengetahuan |
|  | yang diperlukan serta dalam batasan variable. Penilaian |
|  | unjuk kerja harus konsisten dengan Panduan Penilaian. |

Elemen kompetensi dan kriteria unjuk kerja

|  |  |
| --- | --- |
| **ELEMEN KOMPETENSI** | **KRITERIA UNJUK KERJA** |
| 1. Menerima dan bertindak berdasarkan instruksi | * 1. Instruksi didengarkan dengan penuh perhatian dan direspons dengan tepat.   2. Instruksi diklarifikasi untuk memastikan pemahaman lengkap tentang tugas. |
| 2. Menerima dan menyampaikan pesan | * 1. Pesan lisan dan tertulis diterima serta direspon dengan tepat.   2. Informasi direkam dan disampaikan sehingga pesan tersebut dipahami. |
| 3. Menunjukkan keterampilan inter personal yang tepat | * 1. Prosedur perusahaan yang mencerminkan kesempatan yang sama, anti diskriminasi dan tidak melecehkan sesuai persyaratan perundangan diikuti.   2. Keterampilan inter personal yang efektif ditunjukkan dalam interaksi sehari-hari. |
| 4. Menyediakan informasi yang tepat | * 1. Permintaan dilayani sesuai dengan persyaratan pelayanan pelanggan perusahaan.   2. Rincian permintaan ditetapkan dengan cara bertanya dan meringkas.   3. Informasi yang memenuhi kewenangan dan persyaratan kerahasiaan perusahaan dapat diakses dan diberikan.   4. Pertanyaan diarahkan kepada personel pengambil keputusan yang terkait jika diluar area tanggung jawabnya.   5. Semua dokumen di lingkungan kerja dilengkapi dengan jelas dan akurat sesuai dengan prosedur perusahaan. |

Keterampilan dan pengetahuan yang diperlukan

|  |
| --- |
| **KETERAMPILAN DAN PENGETAHUAN YANG DIPERLUKAN** |
| Bagian ini menjelaskan keterampilan dan pengetahuan yang diperlukan untuk unit kompetensi ini. |
| **Keterampilan yang diperlukan** |
| Keterampilan yang diperlukan meliputi:   * Berkomunikasi secara efektif dengan orang-orang dari tingkat organisasi yang berbeda dan latar belakang budaya yang beragam * Menggunakan peralatan komunikasi yang tersedia (misalnya telepon, direktori   *hard copy* dan online, e-mail, fax, intranet dan internet)   * Mendengarkan dengan penuh perhatian dan mengklarifikasi pesan dan instruksi untuk memastikan maknanya * Merepon panggilan dan pesan dalam batas waktu yang ditentukan perusahaan * Mencari sumber informasi yang terkait * Menyediakan informasi yang akurat secara efektif dan tepat waktu * Memahami istilah sehari-hari, ilmiah dan teknis sesuai dengan tingkat ilmu pengetahuan yang diharapkan di tempat kerja * Menyelesaikan dokumen kerja *(workplace)* yang terkait dgn jelas dan akurat * Meningkatkan kerjasama melalui interaksi personal |
| **Pengetahuan yang diperlukan** |
| Pengetahuan yang diperlukan meliputi:   * Standar dan prosedur pelayanan pelanggan *(customer service)* perusahaan * Prosedur operasional standar (sop) untuk tugas-tugas teknis rutin yang dilakukan oleh kandidat * Prinsip interaksi antar personal yang efektif * Persyaratan kesempatan yang sama, anti-diskriminasi dan tidak melecehkan * Protokol komunikasi * Persyaratan kesehatan, keselamatan dan lingkungan yang terkait * Produk dan jasayang diberikan oleh perusahaan * Tata letak perusahaan dan laboratorium * Peran jasa laboratorium untuk perusahaan dan pelanggan * Struktur organisasi |
| Industri Khusus  Persyaratan pengetahuan tambahan mungkin berlaku untuk sektor industri yang berbeda. Sebagai contoh:  Bidang manufaktur, pengolahan makanan dan sektor industri pengujian bahan konstruksi:   * Instruksi kepada staf produksi ketika mengubah campuran produksi sebagai hasil analisis laboratorium   Sektor industri Biomedis:   * Persyaratan verifikasi dan tanda tangan untuk penerimaan dan pelepasan spesimen manusia (seperti produk transfusi darah, sampel alkohol dalam darah dan urin untuk pengujian obat) |

Panduan Penilaian

|  |  |
| --- | --- |
| **PANDUAN PENILAIAN** | |
| Panduan penilaian memberikan petunjuk tentang asesmen dan harus dibaca dalam kaitannya dengan kriteria unjuk kerja, keterampilan dan pengetahuan yang diperlukan, batasan variabel dan pedoman asesmen untuk paket pelatihan. | |
| **Tinjauan Asesmen** |  |
| **Aspek penting dalam asesmen dan bukti yang diperlukan untuk menunjukkan kompetensi pada unit ini** | Asesor harus memastikan bahwa kandidat dapat:   * Berkomunikasi dengan orang lain secara efektif dengan mendengarkan penuh perhatian dan mengklarifikasi pesan dan instruksi untuk memastikan maknanya; * Menyediakan informasi yang akurat dan tepat waktu dengan menggunakan istilah yang tepat; * Melengkapi dokumen kerja dengan jelas dan akurat; * Menggunakan interaksi personal untuk meningkatkan kerjasama. |
| **Konteks dan sumber daya spesifik untuk penilaian** | Unit kompetensi ini diases di tempat kerja atau dilingkungan tempat kerja hasil simulasi.  Unit kompetensi ini dapat diases dengan:   * *MSL933002A Berkontribusi pada pencapaian sasaran mutu*   Sumber daya dapat meliputi:   * prosedur dan dokumen perusahaan * peralatan komunikasi (misalnya, telepon, direktori online dan *hard copy*, email, fax, intranet dan internet). |
| **Metode asesmen** | Metode asesmen yang disarankan:   * mengkaji pesan dan dokumentasi kerja yang disiapkan oleh kandidat * umpan balik dari rekan sejawat, pelanggan dan penyelia * pengamatan unjuk kerja kandidat dari berbagai tugas teknis dan administrasi |

|  |  |
| --- | --- |
| **PANDUAN PENILAIAN** | |
|  | * pertanyaan untuk menilai pemahaman prosedur kerja yang terkait.   Dalam semua kasus, praktek asesmen harus didukung oleh pertanyaan untuk menilai pengetahuan dasar dan aspek-aspek kompetensi yang sulit dinilai secara langsung.  Jika memungkinkan, penyesuaian harus dibuat untuk situasi lingkungan kerja dan pelatihan agar mengakomodasi suku, umur, jenis kelamin, demografi dan disabilitas.  Apabila diperlukan, akses harus tersedia untuk dukungan pembelajaran dan/atau asesmen yang tepat.  Tuntutan bahasa, membaca dan menghitung dari suatu asesmen tidak boleh lebih besar dari yang dibutuhkan untuk melakukan unit kompetensi dalam lingkungan kerja. |
| **Kompetensi ini dalam praktek** | Perwakilan industri telah menyediakan studi kasus untuk menggambarkan aplikasi praktis dari unit kompetensi ini dan menunjukkan keterkaitannya dalam pengaturan tempat kerja.  **Manufaktur**  Seorang teknisi di kilang minyak yang meminta asisten laboratorium untuk “turun ke *cat* dan mengambil contoh dari bagian bawah,” tidak menyadari bahwa asisten baru saja mulai bekerja dengan perusahaan. Asisten memandang teknisi dengan heran, tidak tahu apakah akan berpura-pura mengerti, mempertahankan harga diri, atau mengklarifikasi instruksi untuk tugas. Asisten memilih yang terakhir - untuk meminta klarifikasi - dan teknisi mengulangi instruksi tanpa menggunakan istilah. |

|  |  |
| --- | --- |
| **PANDUAN PENILAIAN** | |
|  | Asisten laboratorium kemudian melanjutkan ke *catalytic cracker* untuk mengambil contoh sesuai prosedur operasional standar yang sesuai.  **Biomedis**  Staf Pengumpul yang biasanya tidak ada ketika pelanggan yang bingung datang ke klinik rawat jalan dengan wadah domestik penuh cairan berwarna kekuning-kuningan. Resepsionis tahu seperti apa tampak wadah pengumpulan urin biasanya dan ini jelas bukan. Resepsionis meminta bantuan dari laboratorium karena staf pengumpul tidak hadir. Seorang petugas teknis dikirim. Petugas dengan cepat menyadari bahwa pengumpulan ulang akan diminta dan hal ini akan membuat ketidaknyamanan untuk pasien, Petugas mencoba mencari penjelasan dari mereka mengapa wadah yang benar tidak digunakan. Petugas teknis kemudian menjelaskan sejelas dan sehalus mungkin alasan untuk pengumpulan ulang dan mengapa wadah pengganti tidak dapat digunakan. Petugas memastikan bahwa pasien sudah jelas mengenai prosedur pengumpulan dan memeriksa bahwa label pada wadah yang baru benar.  **Makanan**  Staf *front office* sebuah perusahaan pengolahan makanan sekala kecil bertanggung jawab untuk banyak tugas dan tidak bisa selalu memastikan bahwa mereka berada di kantor untuk menerima dan menjawab panggilan telepon pelanggan. Ini berarti bahwa Permintaan yang mendesak tidak selalu segera dipenuhi dan beberapa pelanggan menjadi marah jika mereka tidak cukup beruntung karena telah membuat beberapa permintaan sementara staf kantor tidak hadir. |

|  |  |
| --- | --- |
| **PANDUAN PENILAIAN** | |
|  | Laboratorium Perusahaan berada berdekatan dengan ruang tunggu dan teknisi laboratorium akan hadir untuk pelanggan jika mereka kebetulan melihat mereka menunggu. Para teknisi laboratorium menyadari bahwa mereka bisa meningkatkan hubungan antara perusahaan dan pelanggan. Mereka mengatur bel yang akan diinstal yang menghubungkan meja resepsionis ke laboratorium dan penerimaan telepon untuk mengarah ke laboratorium jika tidak dijawab dalam jangka waktu yang wajar. Karena mereka tidak bisa selalu hadir untuk kebutuhan khusus dari penelepon, mereka mengembangkan format standar untuk merekam pesan yang diteruskan kembali ke staf resepsionis. Para asisten laboratorium juga dilatih untuk menerima pertanyaan personal dan telepon dengan cara yang tepat. Perusahaan menemukan bahwa, meskipun teknisi laboratorium tidak selalu bisa memenuhi tuntutan langsung pelanggan, tingkat kepuasan pelanggan lebih besar ketika pelanggan dijawab secara personal daripada ketika mereka terhubung ke mesin penjawab atau tidak diterima sama sekali. |

Batasan Variabel

|  |  |
| --- | --- |
| **BATASAN VARIABEL** | |
| Batasan variabel berhubungan dengan unit kompetensi secara keseluruhan. Hal ini memungkinkan untuk lingkungan kerja dan situasi yang berbeda yang dapat mempengaruhi unjuk kerja. Tulisan bercetak tebal dengan huruf miring, jika digunakan dalam kriteria unjuk kerja diuraikan dibawah ini. Kondisi penting operasi yang mungkin ada pada pelatihan dan asesmen (tergantung dari situasi kerja, kebutuhan kandidat, aksesibilitas *item*, dan industri lokal dan konteks regional) juga dapat dimasukkan | |
| ***Codes of practice*** | Apabila referensi dibuat untuk *Code of Practice* Industri, dan/atau standar nasional  /internasional diharapkan menggunakan versi terbaru. |
| **Standar , norma, prosedur dan/atau persyaratan perusahaan** | Standar , Norma, prosedur dan/atau persyaratan perusahaan dapat meliputi:   * Undang-undang anti diskriminasi * Permenperin No 75/2010 Pedoman Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik * Pedoman Cara Pembuatan Obat yang Baik (CPOB) BPOM 2012 * *Human Rights and Equal Opportunity Commission Act 1986* * *Therapeutic Goods Regulations 1009* * Protokol layanan pelanggan dan telepon * Direktori informasi untuk akses staf (personil dan telepon), database online dan cd-rom * Dokumen kerja, seperti:   + SOP dan metode laboratorium   + Kartu (pembagian) pekerjaan dan deskripsi pekerjaan   + Panduan peralatan dan catatan layanan   + Panduan induksi   + katalog pemasok   + jadwal produksi (setiap hari) |

|  |  |
| --- | --- |
| **BATASAN VARIABEL** | |
|  | * Jadwal laboratorium * Jadwal kalibrasi dan pemeliharaan * Panduan untuk peraturan yang terkait (misalnya *food standards code*) * Lembar data keamanan bahan (msds) * Laporan ketidaksesuaian * Panduan mutu * *Time sheet* dan *log book* * Spesifikasi produk * Prosedur tertulis * Laporan serah terima perubahan jadwal *(shift)* * Daftar pengambilan *(pick list)* * prosedur *hazard analysis and critical control points* (HACCP) * Perpustakaan * Informasi yang menggunakan:   + Istilah ilmiah dan teknis yang umum   + Simbol, grafik, tanda-tanda, teks tertulis, tabel, grafik dan perhitungan |
| **Komunikasi** | Komunikasi dapat mencakup interaksi dengan:   * Penyelia dan manajer * Personil laboratorium dan produksi lainnya * Anggota masyarakat, konsumen dan pelanggan |
| **Item peralatan** | Item peralatan dapat meliputi:   * Telepon, radio dua arah (HT), sistem PA, fax dan komputer (e-mail) * Layar pembacaan langsung * Sistem informasi secara online |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **BATASAN VARIABEL** | | |
| **Komunikasi antar personal** | Komunikasi antar personal meliputi:   * mendengarkan secara aktif * melibatkan orang lain * pertanyaan yang efektif * menghargai pendapat orang lain, mencoba untuk mengurangi konflik dan untuk negosiasi manfaat yang sesuai | |
| **Persyaratan Manajemen Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3) dan Lingkungan** | Persyaratan Manajemen Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3) dan Lingkungan:   * semua kegiatan harus mematuhi persyaratan manajemen K3 dan lingkungan yang dapat diberlakukan sesuai dengan peraturan perundangan negara/ wilayah, persyaratan ini tidak boleh dikompromikan. * semua kegiatan menganggap adanya potensi bahaya alami dari sample dan memerlukan standar pencegahan yang akan diterapkan | |
|  | bila relevan , pengguna sebaiknya mengakses dan menerapkan pemahaman industri yang mutakhir dalam pengendalian infeksi yang dikeluarkan oleh *National Health and Medical Research Council* NHMRC dan dan Kementerian Kesehatan dan Dinas Kesehatan |

Sektor unit

**Sektor unit**

Komunikasi / organisasi

Bidang kompetensi

**Bidang kompetensi**

Unit terkait

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Unit terkait** |  | |
|  |  |  |
|  |  |  |