|  | | | |
| --- | --- | --- | --- |
| **NAMA PROGRAM** | PENGURUSAN PERNIAGAAN | | |
| **SEMESTER** | 4 | | |
| **KOD DAN NAMA KURSUS** | CBF 4132 PENGURUSAN KESELAMATAN PEJABAT | | |
| **KOD DAN NAMA UNIT KOMPETENSI** |  | | |
| **STANDARD KANDUNGAN** | 1. Keselamatan, Kesihatan, Pekerjaan Dan Kawalan Keselamatan Pejabat (OSHA).  **2. Aliran Kerja Dan Kemajuan Kerja.**  3. Pemantauan Pelupusan Sisa Pejabat. | | |
| **BIL NOTA PEMBELAJARAN** | 1/3 | **BIL MUKA SURAT** | 01 daripada 13 |
| **MASA** |  | | |

**TAJUK: Aliran Kerja Dan Kemajuan Kerja.**

**TUJUAN:**

Kertas Penerangan ini bertujuan untuk memberi kefahaman dan pengetahuan kepada pelatih tentang pelaksanaan akta peraturan kesihatan, keselamatan dan persekitaran pekerjaan, prosedur pelaksanaan kawlaan kesihatan, keselamatan dan persekitaran pekerjaan, prosedur penilaian keselamatan pejabat dan proses pelaporan aktiviti keselamatan pejabat.

| KOD DAN NAMA KURSUS | CBF 4132 PENGURUSAN KESELAMATAN PEJABAT | Muka Surat**:** 2/13 |
| --- | --- | --- |

**PENERANGAN:**

Keselamatan dan kesihatan pekerjaan bukan menjadi tanggungjawab individu tetapi tanggungjawab bersama dalam organisasi. Dengan itu, adalah penting bagi organisasi menetapkan dasar dan prosedur syarikat bagi menggariskan tanggungjawab pekerja dan juga majikan. Bergantung pada keperluan dasar pentadbiran organisasi, prosedur dan peraturan organisasi haruslah jelas dan difahami oleh setiap ahli organisasi.

* 1. **CARTA ORGANISASI DALAM SYARIKAT**

**Organisasi boleh diertikan sebagai:-**

Satu unit sosial yang terdiri daripada manusia yang berkerjsama bagi mencapai matlamat individu, kumpulan dan organisas. Satu penyelarasan yang rasional untuk melaksanakan aktiviti-aktiviti manusia untuk mencipta matlamat dan tujuan bersama melalui pembahagian dan fungsi buruh dengan melalui peringkat-peringkat kuasa dan tanggungjawab.

* + 1. **Definisi carta organisasi**

Carta organisasi tidak mempunyai definisi yang khusus. Namun demikian ianya bolehlah ditakrifkan atau diertikan sebagai “satu bentuk rajah grafik yang menunjukkan struktur susunan, kedudukan tempat atau posisi seseorang individu di dalam sesuatu organisasi selaras dengan bidang kuasa (*authority*), tugas dan tanggungjawab”. Seorang jutera Amerika-Scotland Daniel Mccallum diarahkan untuk mewujudkan carta organisasi perniagaan yang pertama di Amerika sekitar tahun 1854.

Carta organisasi bukan sekadar bertujuan memaparkan bagaimana sesebuah organisasi itu perlu ditadbirkan mengikut struktur operasi organisasi itu tetapi carta itu perlulah menggariskan dengan jelas bidang tanggungjawab tiap-tiap anggota organisasi itu. Setiap individu itu perlulah diberikan peranan yang khusus supaya tidak berlaku pertindihan tugas dan kekeliruan yang akan menghalang dan menjejaskan kelicinan penjalanan oragnisasi itu.

Biasanya, bentuk sturktur organisasi dalam kebanyakan organisasi adalah terlalu kompleks untuk difahami. Bagi mengatsi masalah ini, carta organisasi digunakan untuk menjelaskan sistem atau susunan pengorganisasian dalam sesebuah organisasi.

| KOD DAN NAMA KURSUS | CBF 4132 PENGURUSAN KESELAMATAN PEJABAT | Muka Surat**:** 3/13 |
| --- | --- | --- |

Carta oragniasai ini seperti gambarajah yang menunjukkan fungsi-fungsi jabatann, unit-unit atau individu-individu dan bagaimana mereka berkit antara satu sama dengan lain. Unit-unit yang berasingan ditujukkan dalam kotak-kotak segiempat yang berasingan. Kotak-kotak ini pula terus dihubungkan antara satu sama lain menggunakan garisan terus. Garisan ini juga dapat menunjukkan rantaian perintah

dan saluran rantai komunikasi antara unit dalam organisasi.

Secara umunya carta organisasi dapat menunjukkan lima aspek pengurusan berikut:

1. Pembahagian kerja
2. Hubungan ketua-ketua bawahan
3. Jenis kerja yang dijalankan
4. Pengumpulan bahagian-bahagian kerja
5. Tingkat pengurusan

Dalam aspek pengurusan carta organisasi terdapat beberapa tingkat pengurusan yang terlibat iaitu:-

**Pengurus Atasan**

Pengurus atasan selalunya meliputi satu kumpulan yang mengawal perjalanan organisasi. Biasanya, jawatan-jawatan yang dipegang adalah seperti presiden, naib presiden, ketua pegawai kewangan (CFO) dan ketua pegawai eksekutif (CEO). Pengurus atasan ini bertanggungjawab ke atas penentuan dasar, polisi, objektif dan strategi untuk dilaksanakan oleh seluruh ahli organisasi. Pengurus peringkat atasan juga bertanggungjawab penuh di dalam mengetuai dan memantau setiap pergerakan sesebuah organisasi.

Pengurus atasan mestilah peka terhadap perubahan kepada persekitaran luaran. Mereka hendaklah prihatin kepada masalah-masalah dan peluang-peluang jangka panjang yang bakal berlaku dan hendaklah berupaya untuk mencari jalan yang sesuai bagi mengendalikan masalah-masalah dan peluang tersebut. Pengurus atasan perlu mempunyai pandangan jauh dalam merancang strategi jangka panjang organisasi dalam menghadapi segala perubahan global.

| KOD DAN NAMA KURSUS | CBF 4132 PENGURUSAN KESELAMATAN PEJABAT | Muka Surat**:** 4/13 |
| --- | --- | --- |

Di samping itu. pengurus atasan biasanya bertindak sebagai wakil organisasi ketika mereka mengadakan pertemuan dengan wakil-wakil kerajaan, eksekutif dari organisasi lain dan sebagainya.

**Pengurusan Pertengahan**

Tugas pengurus pada peingkat ini, termsukalah menyelaras dan menyatupadaukan aktiviti-aktiviti untuk mencapai matlamat yang telah ditetapakan oleh pihak atasan.

Pengurus pertengahan merupakan kumpulan pengurus yang terbesar dalam kebanyakkan organisasi. Golongan ini bertanggungjawab untuk melaksanakan polisi dan pelan yang telah ditetapkan oleh pihak pengurus atasan. Jawatan yang dipegang biasanya sebagai pengurus operasi, pengurus bahagian, pengurus pengeluaran, pengurus pemasaran, pengurus kewangan dan lain-lain lagi.

Pengurus peringkat pertengahan bertanggungjawab menyedia, merancang serta melaksanakan strategi subunit untuk mencapai objektif organisasi selain berperanan penting di dalam merancang serta mengagihkan sumber-sumber organisasi. Ini penting kerana pengurus peringkat ini berfungsi sebagai penyelaras serta penghubung di antara pasukan, jabatan dan bahagian-bahagian lain sekiranya mengalami masalah tertentu. Apabila berlakunya kecelaruan matlamat, maka pengurus peringkat pertengahan ini bertanggungjawab membuat perubahan dan melaksanakan strategi baru demi pembangunan organisasi.

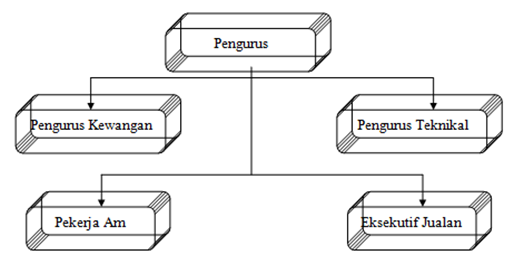
Justeru, pengurus pada peringkat ini perlu memberi tumpuan kepada aspek perancangan, pengorganisasian, kepimpinan dan kawalan bagi memastikan dasar yang telah ditetapkan pengurusan atasan berjaya dilaksanakan. Mereka perlu berperanan menentukan apakah produk atau perkhidmatan perlu dikeluarkan, apakah produk yang patut digugur, dan menentukan strategi bagaimana sesuatu produk atau perkhidmatan perlu dipromosikan.

| KOD DAN NAMA KURSUS | CBF 4132 PENGURUSAN KESELAMATAN PEJABAT | Muka Surat**:** 5/13 |
| --- | --- | --- |

**Pengurusan Peringkat Bawahan**

Juga dikenali sebagai pengurus lini dan merupakan pengurus paling rendah dalam hierarki pengurusan. Ketua penyelida tadbir, setiausaha, ketua kerani fail dan ketua kerani stor adalah antara mereka yang dimasukkan ke dalam kategori pengurus bawahan. Tugas mereka mengawal pekerjaan harian di bahagian operasi seperti bahagian pengeluaran agar pengeluaran itu mengikut perancangan yang telah ditetapakan oleh pihak pengrusan pertengahan dan bawahan. Kumpulan bawahan ini memainkan peranan yang penting dalam kemajuan sesebuah syarikat kerana merekalah yang menjalankan operasi-operasi dalam sesebuah syarikat.

Secara umumnya carta organisasi diterima oleh kebanyakan organisasi sebagai sesuatu yang berguna dan boleh membantu organisasi tetapi tidak semua pakar pengurusan yang bersetuju. Misalnya, Robert Townsend, bekas Presiden Syarikat Avis, memiliki sebauah syarikat kerta sewa terbesar di Ameraka Syarikat pernah menyuarakan bahawa carta organisasi boleh menurunkan moral para pekerja kerana mereka merasa-kan semua autoriti dan kebolehan adalah terletak kepada pihak pengurusan atau sahaja seperti yang ditujukkan di dalam carta organisasi.











**RAJAH 2 : CARTA ORGANISASI SYARIKAT**

| KOD DAN NAMA KURSUS | CBF 4132 PENGURUSAN KESELAMATAN PEJABAT | Muka Surat**:** 6/13 |
| --- | --- | --- |

1. **PENGENALAN KEPADA PEJABAT**
   1. **DEFINISI PEJABAT**

Pejabat ialah tempat untuk melaksanakan segala aktiviti dan kerja-kerja pengurusan dan pentadbiran, kewangan, memproses dan menyimpan maklumat ke arah mencapai matlamat organisasi dengan sempurna dan tertur. Menurut Akta pejabat, kedai dan bangunan kereta api (1962), pejabat ialah sebuah bangunan atau sebahagian daripada bangunan yang digunakan sebagai tempat untuk menyempurnakan dan melaksanakan kerja dan tujuan pejabat.

Pengurusan ialah suatu proses yang memerlukan perancangan, berorganasasi serta pengawalan aktiviti organisasi itu. Pengurusan melibatkan penyelarasan sumber alam semula jadi dan tenaga manusia bagi mencapai objektif yang tertentu. Organisasi boleh dipecahkan kepada organisai mencari keuntungan dan yang tidak mencari keuntungan.

* 1. **JENIS-JENIS PEJABAT**

Biasanya mereka yang terikut-ikut dengan budaya kerja Jepun akan cenderung untuk mengikuti konsep pejabat terbuka manakala yang berpengalaman bekerja dengan syarikat dari barat pula lebih cenderung dengan konsep tertutup.

**Terdapat tiga jenis pejabat:-**

1. **Pejabat tertutup**

* Pejabat tertutup ini adalah merupakan satu pejabat dimana semua pekerja berada dalam satu jabatan yang sama dan duduk berhampiran/bersebelahan atau dalam satu ruang yang sama. Sebagai contoh, pejabat-pejabat kerjaan.
* Setiap pekerja mempunyai *privacy* dan meja yang dilindungi oleh *partition* ringkas dimana pekerja boleh melakukan kerja dengan selesa dab risiko gangguan adalah kecil.
* Pekerja juga dapat menumpukan perhatian dan menyiapkan tugasan dengan baik. Konesp pejabat jenis tertutup ini amat digalakkan untuk organisas-organisasi kerajaan dan swasta yang tidak berkonsepkan keuntungan.

| KOD DAN NAMA KURSUS | CBF 4132 PENGURUSAN KESELAMATAN PEJABAT | Muka Surat**:** 7/13 |
| --- | --- | --- |

* Namun demikian, penyelia atau pengurus sukar untuk memerhati pekerja melakukan tugas kerana dilindungi oleh *partition.*
* Pekerja juga akan mudah rasa jemu kerana duduk bersendirian dan menyebabkan mudah mengantuk.

1. **Pejabat terbuka**

* Bagi pejabat terbuka pula, kebanyakkan meja disusun secara bersebelahan serta pekerja akan duduk menghadap antara satu sama lain dalam keadaan membelakangkan diding tepi pejabat.
* Kajian mendapati bahawa konsep pejabat terbuka ini tidak sesuai bagi keadaan pejabat kerana ianya dapat mengurangkan produktiviti pekerja kerana:
* Pekerja akan mudah rasa curiga pada rakannya yang akan mencuri lihat apa ada pada skrin komputernya.
* Pekerja juga riasu rakannya akan mendengar perbualan telefonnya.
* Pekerja juga terdedah pada suasana bising tidak terkawal dan meningkatkan kadar degupan jantung.
* Pekerja biasanya lebih bersosial seperti kerap berborak bersama rakan lain dan mengganggu yang lain.
* Pekerja juga mudah terdedah kepada stress.

1. **Pejabat elektronik**

* Pejabat elaktronik ini pula dimaksudakan sebagai semua satu pejabat yang mengamalkan sistem elektronik yang formal dan tidak formal di dalam pejabat, dimana penekanan utama adalah melalui komunikasi maklumat dari juga kepada orang-orang di dalam dan luar organisasi.
* Ia bertujuan untuk menjanakan semua jenis komunikasi sama ada lisan dan bertulis.
* Pengguna pejabat elaktronik ini terdiri daripada pengurus, profesional, setiausaha dan pekerja sokongan.
* Kerja pejabat secara maya di boleh dilakukan di mana-mana kawasan selagi tempat kerja tersebut dihubungkan kepada satu atau lebih lokasi oleh keupayaan elektronik.
* Antara kelebihannya ialah:
* Mengurangkan kos kemudahan
* Mengurangkan kos peralatan
* Mengurangkan pemberhentian kerja
* Sumbangan sosial

| KOD DAN NAMA KURSUS | CBF 4132 PENGURUSAN KESELAMATAN PEJABAT | Muka Surat**:** 8/13 |
| --- | --- | --- |

* 1. **PERANAN PEJABAT**

Pejabat memainkan peranan yang sangat penting kepada syarikat kerana ia bertindak sebagai penghubung kepada pihak dalaman dan luaran bagi sesebuah organisasi. Ini disebabkan organisasi mempunyai hubungan yang rapat dengan pihak dalaman dan luaran dalam menjayakan aktivitinya.

* Pihak dalaman organisasi seperti pengurus, ketua jabatan dan semua pekerja.
* Pihak luaran organisasi seperti agensi kerajaan, pesaing, pembekal, pelabur dan pelanggan.
  1. **KEPERLUAN PEJABAT**

Setiap organisasi mempunyai kelengkapan asas supaya dapat menjalankan fungsi, perkhidmatan dan sebagainya dengan lebih terancang dan teratur. Komponen utama pejabat dalam sesebuah organisasi adalah gabungan sumber-sumber termasuk manusia, peralatan pejabat, bangunan pejabat seperti ruang kerusi, kerusi beroda, meja dengan permukaan yang luas dan rak atau kabinet untuk menyimpan fail dan juga dilengkapi mesin serta pelbagai dokumen yang disusun dengan kemas dan teratur bagi tujuan operasi harian pejabat.

Penggunaan peralatan pejabat dapat mengurangkan kesilapan atau kecuaian pekerja dalam menjalankan tugasnya. Pekerja perlu didedahkan serta diberikan tunjuk ajar tatacara penggunaan dan penyelenggaran peralatan yang mudah. Jenis peralatan yang digunakan adalah:

1. Komputer f) Mesin Fotokopi
2. Mesin Taip Elektronik g) Mesin Pencetak
3. Mesin Faks h) Mesin Frangki
4. Telefon i) Kakulator
5. Alat Pengimbas j) Alat Tulis

| KOD DAN NAMA KURSUS | CBF 4132 PENGURUSAN KESELAMATAN PEJABAT | Muka Surat**:** 9/13 |
| --- | --- | --- |

1. **FUNGSI DAN PERANAN JABATAN**
   1. **DEFINISI JABATAN**

Jabatan atau unit pejabat ini berdiri sendiri atau gabungan beberapa unit yang mengkhusus dalam sesebuah organisasi. Pejabat juga boleh terdiri daipada jabatan-jabatan tertentu yang terpisah daripada segi kedudukan dan jarak ataupun terpisah mengikut ketua pentadbiran masing-masing.

**3.2** **JENIS-JENIS JABATAN DAN FUNGSINYA**

1. **Jabatan Pentadbiran dan pengurusan.**

Jabatan pentadbiran dan pengurusan adalah sebuah jabatan yang menguruskan semua aktiviti yang melibatakan pentadbiran syarikat seperti pengurusan dokumen dan rekod. Antara fungsi jabatan pentadbiran dan pengurusan ialah:-

* Bertanggungjawab menguruskan hal-hal pentadbiran.
* Bertanggungjawab menguruskan hal-hal dokumen.
* Menyelaras sistem rekod fail
* Merekod dan menyimpan salinan rekod
* Menyelaras penghantaran dan penerimaa
* Merancang pembangunan sumber manusia

1. **Jabatan Kewangan**

Jabatan kewangan adalah sebuah jabatan yang menguruskan semua aktiviti kewangan dalam syarikat seperti menguruskan perbelanjaan diperolehi, dibelanja dan diperakaunkan. Selain itu, jabatan ini memainkan peranan penting dalam proses-proses yang melibatkan perancangan, pembentukan dan pelaksanaan dasar-dasar mengenai pecukaian, belanjawan, perbelanjaan perolehan, perakaunan dan lain-lain yang berkaitannya. Pengurusan kawangan adalah nadi bagi sesuatu oarganisasi. Ini kerana sumber-sumber ekonomi tidak dapat digerakkan tanpa pengurusan kewangan yang teratur. Antara tugas dan tanggungjawab jabatan kewangan ialah:-

* Bertanggungjawab dalam urusan perakaunan dan kewangan dalam syarikat.
* Menydiakan penyata bulanan & tahunan.
* Menyedia belanjawan tahunan.

| KOD DAN NAMA KURSUS | CBF 4132 PENGURUSAN KESELAMATAN PEJABAT | Muka Surat**:** 10/13 |
| --- | --- | --- |

* Menyedia penyata cukai pendapatan.
* Menyedia laporan prestasi.
* Mengawasi kedudukan aliran tunai dan siber hutang.
* Mengawasi perbelanjaan projek-projek pembangunan.

1. **Jabatan Pemasaran**

Jabatan pemasaran ialah sebuah jabatan yang menguruskan aktiviti pemasaran produk dan perkhidmatan dalam sesebuah syarikat seperti melibatakan pemidahan, pengagihan dan pengedaran barangan atau perkhidmtan daripada pengeluar kepada pengguna dengan tujuan mencapai objektif memperoleh keuntungan dan memberi kepuasan kepada pengguna. Menurut Philip Kotler, pemasaran merupakan aktiviti manusia dalam memenuhi keperluan dan kehendak mereka melalui proses pertukaran. Di dalam sesebuah syarikat, aktiviti pemasaran adalah sangat penting diuruskan kerana tanpa memasaran sesebuah produk atau perkhidmatan maka syarikat tersebut tidak mencapai matlamatnya. Bagi sesebuah syarikat perniagaan, selogan “**DAHULUKAN PELANGGAN”** adalah selogan yang sangat penting dipupuk oleh semua pekerja di jabatan pemasaran. Oleh itu, fungsi jabatan permasaran ialah:-

* Bertanggungjawab membangunkan dan mengenalpasti strategi pemasaran bagi memenuhi objektif syarikat.
* Untuk menjalankan kajian pasaran untuk mengenalpasti kehendak, keperluan dan permintaan bagi sesebuah produk atau perkhidmatan.
* Bertanggungjawab menguruskan proses menganalisis peluang pemasaran.
* Membangunkan pelan pemasaran tahunan.
* Menyelia pembentukan dan penyampaian iklan-ilkan akhbar dan bahan-bahan pemasaran yang lain.
* Membuat perancangan pemasaran sejajar dengan tujuan syarikat.
* Menetukan aktiviti-aktiviti pemasaran mengikut potensi sesuatu produk atau perkhidmatan.
* Sentiasa mengukur imej syarikat dan kepuasan pelanggan terhadap produk dan perkhidmatan yang syarikat tawarkan.
* Mengumpul idea untuk produk & perkhidmatan yang baru bagi memnuhi kehendak pelanggan.

| KOD DAN NAMA KURSUS | CBF 4132 PENGURUSAN KESELAMATAN PEJABAT | Muka Surat**:** 11/13 |
| --- | --- | --- |

1. **Jabatan Pengeluaran**

Jabatan pengeluaran adalah sebuah jabatan yang menguruskan aktiviti pengluaran dalam syarikat yang melibatkan aktiviti perancangan, penyusunan, penstafan, pengarahan, pengawalan segala aktiviti berkaitan dengan penghasilan produk dan perkhidmatan melalui satu proses transformasi input dan output. Antara fungsi jabatan pengeluaran ialah:-

* Mencari input atau sumber mentah untuk tujuan pengeluaran.
* Memastikan kualiti input dan pengeluaran.
* Menyediakan jadual pengeluaran danmengumumkannya kepada semua ahli syarikat.
* Memastikan keselamatan stok.
* Memastikan semua produk dan projek perkhidmatandihasilkan mengikut jadual yang ditetapkan.
* Memastikan stok sentiasa cukup untuk dijual.

**3. FUNGSI DAN PERANAN KAKITANGAN**

Dalam sesebuah organisasi, kakitangan adalah salah satu kompenan yang terpenting. Ini kerana kakitangan adalah berperanan untuk membantu dan menyokong melaksanakan matlamat, objektif, polisi dan prosedur yang telah ditentukan oleh pihak majikan dalam sesebuah syarikat.

3.1 JENIS-JENIS KAKITANGAN PEJABAT.

1. Kumpulan Pengurusan

Kakitangan dalam Kumpulan ini biasanya terletak di peringkat paling atas carta hierarki organisasi. Di dalam kumpulan ini terdapat kakitangan seperti

presiden, naib presiden, ketua pegawai kewangan (CFO) dan ketua pegawai eksekutif (CEO). Kumpulan kakitangan ini adalah satu kumpulan yang mengawal perjalanan organisasi dan bertanggungjawab ke atas prestasi organisasi secara keseluruhan ataupun sebahagian daripada unit-unit organisasi yang penting seperti penentuan dasar, polisi, objektif dan strategi untuk dilaksanakan oleh seluruh ahli organisasi. Kumpulan kakitangan ini juga bertanggungjawab penuh di dalam mengetuai dan memantau setiap pergerakan sesebuah organisasi

| KOD DAN NAMA KURSUS | CBF 4132 PENGURUSAN KESELAMATAN PEJABAT | Muka Surat**:** 12/13 |
| --- | --- | --- |

1. Kumpulan Pentadbiran

Kakitangan dalam kumpulan ini biasanya terletak di tengah carta hierarki organisasi. Peranan kumpulan ini lebih kepada penyelia, pejabat. Mereka ditugaskan melaksanakan segala polisi dan matlamat majikan organisasi. Sebagai contoh dalam kumpulan ini jawatan yang dipegang ialah pengurus operasi, pengurus bahagian atau mengenai satu-satu jabatan. Mereka bertangungjawab untuk melaksanakan polisi-polisi organisasi dan rancangan-rancangan yang telah diatur oleh pengurus atasan di samping menyelia serta menyelaraskan aktiviti-aktiviti pengurus bawahan. Kumpulan kakitangan dalam peringkat ini bertanggungjawab menyedia, merancang serta melaksanakan strategi subunit untuk mencapai objektif organisasi selain berperanan penting di dalam merancang serta mengagihkan sumber-sumber organisasi. Ini penting kerana kumpulan kakitangan dalam peringkat ini berfungsi sebagai penyelaras serta penghubung di antara pasukan, jabatan dan bahagian-bahagian lain sekiranya mengalami masalah tertentu.

1. Kumpulan Perkeranian dan Kesetiausahaan

Kumpulan kakitangan ini terdiri daripada kerani fail, jurutaip, setiausaha, pegawai khidmat pelanggan, kerani pentadbiran., kerani akaun, kerani stor dan sebagainya. Kumpulan kakitangan ini biasanya terletak di peringkat ketiga carta hierarki organisasi. Kumpulan kakitangan ini hendaklah memastikan objektif jangka pendek bertepatan dengan rancangan-rancangan yang telah diatur dan ditetapkan oleh kumpulan pengurus dan kumpulan pentadbiran. Sebagai contoh, tugas dan tanggungjawab kumpulan kakitangan ini ialah melaksanakan tugas-tugas pentadbiran am, pengurusan personel, perkhidmatan kaunter dan pemprosesan, pengumpulan data dan maklumat, pengendalian peralatan dan perhubungan/komunikasi.

| KOD DAN NAMA KURSUS | CBF 4132 PENGURUSAN KESELAMATAN PEJABAT | Muka Surat**:** 13/13 |
| --- | --- | --- |

**RUJUKAN:**

1. Ansari, H. (2021). *Human Resource Management*. Hasanraza Ansari. ISBN

9798525478688.

2. Cole, K. (2018). *Business Administration*. Cengage Learning Australia Pty Ltd.

ISBN 9780170387033.

3. Doucette, J., & Johnson, L. (2015). *Greening Your Office*. Self-Counsel Press.

ISBN 9781770409644.

4. Friend, M. A., & Kohn, J. P. (2018). *Fundamentals Of Occupational Safety And*

*Health*. Bernan Press. ISBN 9781598889833.

5. Goodman, J. (2019). *Strategic Customer Service: Managing The Customer*

*Experience To Increase Positive Word Of Mouth, Build Loyalty, And*

*Maximize Profits*. Amacom. ISBN 9780814439067.

6. Harrison, J. (1998). *Secretarial Duties*. Addison Wesley Longman Higher

Education. ISBN 9780582278448.

7. Mansdorf, S. Z. (2019). *Handbook Of Occupational Safety And Health*. Wiley. ISBN

9781118947265.

8. Md. Ali Berahim. (2010). *Pelanggan Setia*. PTS Publishing House. ISBN 978-

967-369-021-3.

9. National Learning Corporation. (2018). *Receptionist.* National Learning

Corporation. ISBN 9781731816368.

10. Stroman, J., Wilson, K., Wauson, J., & American Management Association.

(2014). *Administrative Assistant’s And Secretary’s Handbook*. Amacom. ISBN 9780814433522.