

Pengajian Perniagaan 2

Bab 6 – Kemahiran Komunikasi

6.1 Definisi dan Proses

- ▶ Definisi

- ▶ Proses
 - Penghantar
 - Enkod
 - Mesej
 - Penerima
 - Dekod
 - Maklum balas
 - Gangguan

6.2 Bentuk Komunikasi

A Bentuk Komunikasi

- ▶ Komunikasi menegak

- ▶ Komunikasi mendatar

- ▶ Komunikasi melintang

B Komunikasi Sehala

- ▶ Komunikasi dari atas ke bawah

- ▶ Komunikasi dari bawah ke atas

C Komunikasi Dua Hala



6.3 Komunikasi Lisan dan Bukan Lisan

A Perbezaan antara Komunikasi Lisan dengan Komunikasi Bukan Lisan

- ▶ Komunikasi lisan
- ▶ Komunikasi bukan lisan
- ▶ Keباikan komunikasi lisan
- ▶ Keburukan komunikasi lisan
- ▶ Keباikan komunikasi bukan lisan
- ▶ Keburukan komunikasi bukan lisan

B Komunikasi Lisan

- ▶ Perbincangan
- ▶ Ucapan
- ▶ Pembentangan
- ▶ Mesyuarat
- ▶ Perbualan telefon

C Komunikasi Bertulis

- ▶ Pengenalan
- ▶ Jenis komunikasi bertulis
 - Memorandum
 - Surat-menyurat
 - Laporan bertulis
 - E-mel

D Bahasa Badan

- ▶ Definisi
- ▶ Jenis bahasa badan

6.4 Media Komunikasi

A Media Persendirian



- B Media Massa**
 - ▶ Media cetak
 - ▶ Media elektronik

6.5 Komunikasi Berkesan

A Prinsip Komunikasi



- B Kemahiran Mendengar**
 - ▶ Tujuan mendengar
 - ▶ Proses pendengaran
 - ▶ Panduan pendengaran
 - ▶ Teknik mendengar yang berkesan

6.6 Kemahiran Berunding

A Definisi Berunding/ Perundingan

- ▶ Definisi berunding
- ▶ Pendekatan dalam merunding
- ▶ Proses perundingan

B Prinsip-prinsip Berunding dan Berinteraksi secara Berkesan

- ▶ Responsif
- ▶ Bersopan
- ▶ Saling membantu

6.7 Halangan dan Rintangan Komunikasi

- ▶ Halangan fizikal

- ▶ Halangan psikologikal
- ▶ Halangan sosiologikal
- ▶ Halangan semantik/ bahasa