

CA01

ASAS KOMUNIKASI

PEKERJAAN

Sub-Modul 1

BAHASA KERJA YANG BERSESUAIAN

(BAHASA INGGERIS / BAHASA KEBANGSAAN dII)

PENGENALAN

Modul ini menerangkan penggunaan bahasa yang sesuai dalam berkomunikasi di tempat kerja. Ia merangkumi komunikasi berkesan secara oral dan bertulis mengikut garis panduan tanggungjawab pekerjaan. Penerapan bahasa kerja dengan perkataan yang sesuai diamal dalam berkomunikasi.



1. BAHASA KERJA

Dalam pelbagai bidang pekerjaan, kemahiran bahasa diperlukan untuk berkomunikasi dengan pelanggan dan rakan kongsi sama ada dekat atau jauh. Kemahiran bahasa yang baik sudah tentu akan meningkatkan peluang pembangunan kerjaya.

1. BAHASA KERJA (samb.)

1.1 Bahasa kerja ini perlu terutamanya dalam organisasi yang terdiri daripada ahli-ahli yang berlatar belakang bahasa yang berbeza sebagai usaha untuk **memastikan tiada kesilapan dalam komunikasi.**



NOSS/JPK/KSM JULAI 2017
GCA01(CA01)

NOSS/JPK/KSM JULAI 2017
GCA01(CA01)

2. SLANGA, DIALEK DAN JARGON

Penggunaan slanga, ungkapan dialek dan jargon di tempat kerja boleh menjadi penghalang kepada komunikasi dan boleh juga mempengaruhi tanggapan orang terhadap kita.

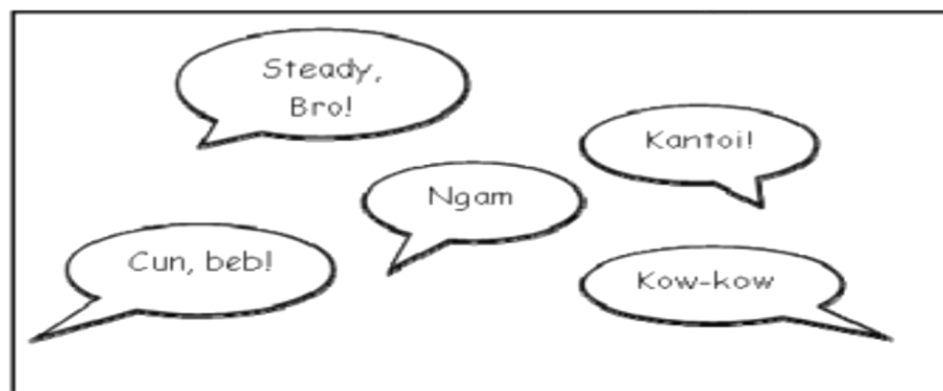


NOSS/JPK/KSM JULAI 2017
GCA01(CA01)

©2017 (C001)
NOSS/JPK/KSM JULAI 2017

2. SLANGA, DIALEK DAN JARGON (samb.)

Sesetengah kata dan ungkapan slanga mungkin sesuai digunakan di luar tetapi tidak sesuai digunakan di tempat kerja.



Beberapa ungkapan slanga yang lazim digunakan di Malaysia

3. BAHASA YANG SESUAI DI TEMPAT KERJA

Bahasa yang anda gunakan di tempat kerja boleh mempengaruhi kejayaan dan imej profesional anda. Penggunaan bahasa yang sesuai di tempat kerja juga memberi kesan pada nama baik profesional anda.



NOSS/JPK/KSM JULAI 2017
GCA01(CA01)

GCA01(CA01)
NOSS/JPK/KSM JULAI 2017

3. BAHASA YANG SESUAI DI TEMPAT KERJA (samb.)

- Elakkan kata makian dan lucah.
- Elakkan komen berat sebelah atau menghina.
- Elakkan penggunaan bahasa slanga.



4. JENIS KOMUNIKASI

Istilah 'komunikasi' biasanya bermaksud bercakap, menulis atau menghantar mesej kepada orang lain. Kemahiran berkomunikasi dengan baik diperlukan kerana kemahiran ini akan meningkatkan kemahiran sosial anda. Membina kemahiran berkomunikasi penting untuk memperkasakan keyakinan diri dalam apa jua keadaan hidup.

NOSS/JPK/KSM JULAI 2017
GCA01(CA01)



4. JENIS KOMUNIKASI (samb.)

Simbol-simbol seperti gambar, warna, tanda dan bunyi boleh digunakan untuk berkomunikasi. Ekspresi muka, pergerakan, pakaian dan lain-lain juga adalah sebahagian bentuk berkomunikasi, walaupun tidak menggunakan pertuturan.

bosan

minat

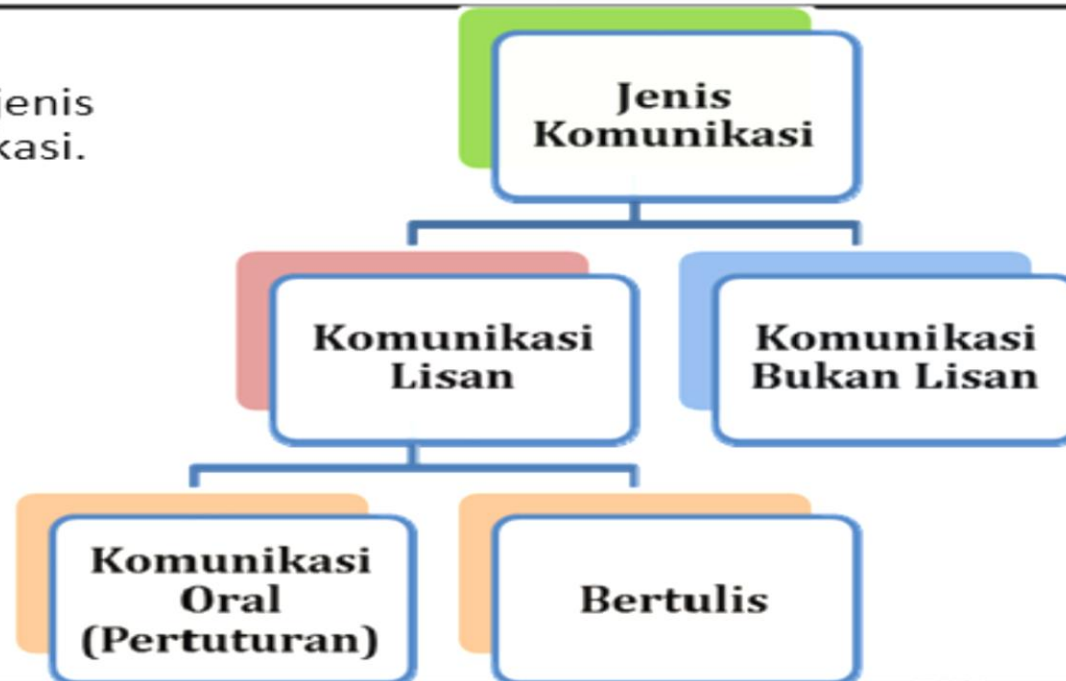


NOSS/JPK/KSM JUN 2017
GCA01(CA01)

NOSS/JPK/KSM JUN 2017
GCA01(CA01)

4. JENIS KOMUNIKASI (samb.)

Rajah... jenis Komunikasi.



4. JENIS KOMUNIKASI (samb.)

Komunikasi lisan ialah proses menyampaikan maklumat yang melibatkan komunikasi menggunakan bahasa yang berkesan antara penyampai dan penerima maklumat. Terdapat dua jenis komunikasi lisan:



NOSS/JPK/KSM/2017

GCA01 (CA01)

4. JENIS KOMUNIKASI (samb.)

i) Komunikasi oral

Komunikasi oral ialah proses penyampaian maklumat dan idea dari seorang individu kepada individu yang lain melalui pertuturan.

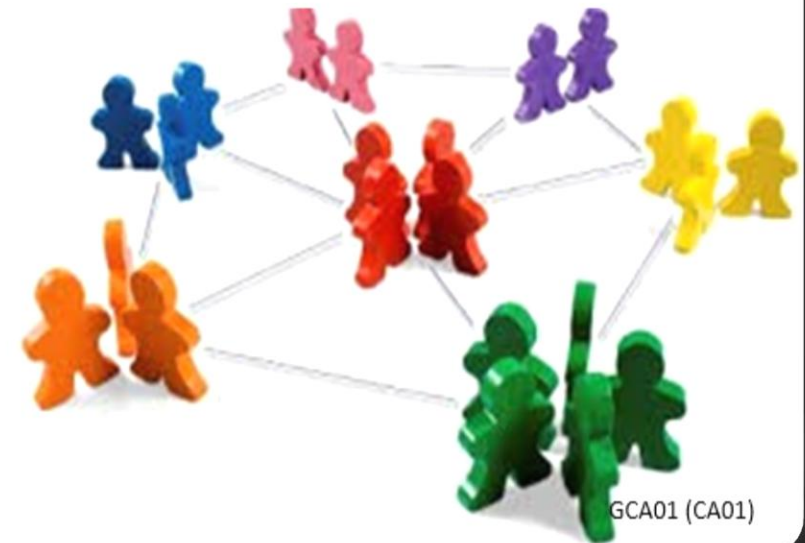


NOSS/JPK/KSM JULAI 2017
GCA01(CA01)

4. JENIS KOMUNIKASI

ii) Komunikasi bertulis

Komunikasi bertulis ialah proses menyampaikan maklumat dalam bentuk bertulis.



NOSS/JPK/KSM/2017

GCA01 (CA01)

4. JENIS KOMUNIKASI

Komunikasi bukan lisan

Satu lagi jenis komunikasi ialah komunikasi bukan lisan. Komunikasi bukan lisan merangkumi aspek suara, badan, mata dan penampilan diri.

**Komunikasi mata
dan wajah**



**Komunikasi mata
dan wajah**

SOALAN ??

TERIMA KASIH

Sub-Modul 2
**KOMUNIKASI LISAN DAN BERTUTUR MENGIKUT
KESESUAIAN**

Z-009-1:2015-M01/P(2/3)

1. KOMUNIKASI ORAL

Komunikasi oral bermaksud komunikasi melalui pertuturan atau perbualan langsung. Ia lebih bersifat semula jadi dan komen/pernyataan boleh dijawab dengan segera.



1. KOMUNIKASI ORAL

Komunikasi oral memerlukan kemahiran dalam diri penutur dan pendengar untuk memberi tindak balas kepada bahasa gerak-geri masing-masing. Mereka juga perlu mahir menjawab secara spontan.



NOSS/JPK/KSM JULAI 2017
GCA01(CA01)

GCA01(CA01)
NOSS/JPK/KSM JULAI 2017

1. KOMUNIKASI ORAL

Terdapat tujuh bentuk komunikasi oral yang lazim, iaitu :

i) Komunikasi intrapersonal ialah pertuturan dalam diri sendiri (pertuturan dalam hati) dalam keadaan tertentu. Sebagai contoh, apabila kita perlu membuat keputusan penting atau mempelajari sesuai tentang diri sendiri. Komunikasi intrapersonal merupakan satu bentuk pemikiran dalaman yang menggunakan bahasa untuk meluahkan pemikiran...



NOSS/JPK/KSM JULAI 2017
GCA01(CA01)

1.1 BENTUK KOMUNIKASI ORAL (samb.)

ii) Komunikasi interpersonal ialah komunikasi antara beberapa individu. Bentuk komunikasi ini mungkin meliputi konteks tidak peribadi hingga ke konteks sangat peribadi. Komunikasi tidak peribadi ialah ketika perbualan itu berlangsung dengan individu yang tiada hubungan peribadi...



1.1 BENTUK KOMUNIKASI ORAL (samb.)

iii) Komunikasi dalam kumpulan kecil biasanya melibatkan 5 hingga 10 orang. Bentuk komunikasi seperti ini lebih kepada memenuhi keperluan hubungan (seperti hubungan persahabatan, keluarga dan hubungan intim) serta dalam situasi yang berbangkit seperti untuk menentukan tindakan disiplin atau menyelesaikan konflik.



NOSS/JPK/KSM (JULAI) 2017
GCA01/CA01

1.1 BENTUK KOMUNIKASI ORAL (samb.)

iv) Komunikasi awam juga dikenali sebagai pengucapan awam, dan melibatkan komunikasi antara seorang penceramah dengan khalayak. Khalayak ini mungkin terdiri daripada beberapa orang sahaja, atau berjumlah ribuan malah jutaan pendengar. Matlamat penceramah biasanya untuk memberitahu atau memujuk khalayak untuk bertindak, membeli atau berfikir mengikut keadaan tertentu...

NOSS/JPK/KSM JULAI 2017
GCA01(CA01)



1.1 BENTUK KOMUNIKASI ORAL (samb.)

v) Komunikasi massa ialah komunikasi yang disebarkan daripada satu sumber kepada penerima/pendengar yang ramai diseluruh dunia. Biasanya ia berlaku melalui media seperti filem, radio, video dan televisyen...



1.1 BENTUK KOMUNIKASI ORAL (samb.)

vi) Komunikasi korporat ialah komunikasi yang berlaku antara ahli dalam sesebuah organisasi. Perhubungan sesama kumpulan, persidangan bersama rakan sekerja, perbualan dengan penyelia atau pengurus, memberi penerangan dan arahan kepada pekerja, temuduga dan membuat pembentangan...



NOSS/JPK/KSM JULAI 2017
GCA01...101)

1.1 BENTUK KOMUNIKASI ORAL (samb.)

vii) Komunikasi antara budaya adalah komunikasi antara individu yang berbeza budaya dan etniknya. Dunia semakin menjadi perkampungan global dan setiap negara mempunyai rakyat dari berbilang kumpulan etnik.



2. BAHASA DAN FORMAT YANG SESUAI

Untuk menghasilkan komunikasi berkesan, perlu mengambil kira khalayak yang menjadi sasaran. Di tempat kerja, harus sentiasa memastikan supaya menggunakan bentuk bahasa yang sesuai ketika berkomunikasi. Pastikan sentiasa bertutur dengan sopan untuk memupuk persefahaman dengan semua orang dalam apa jua bentuk komunikasi.



3. KAEDAH ASAS KOMUNIKASI (Samb.)

• 3.3 Komunikasi bertulis

- Surat
- Pekeliling
- Memo
- Notis
- Laporan
- Minit mesyuarat
- E-mel



notis

memo

NOSS/JPK/KS M JULAI 2017
GCA01(CA01)

3. KAEDAH ASAS KOMUNIKASI (Samb.)

Senyuman, gerak isyarat dan pergerakan badan tertentu menghantar mesej kepada orang di sekeliling anda. Inilah yang dinamakan bahasa gerak-geri. Bahasa gerak-geri akan mempengaruhi pandangan orang lain tentang kita...



4. BAHASA GERAK-GERI DAN GERAK ISYARAT (Samb.)

4.3 Bahasa gerak-geri ada yang positif dan ada yang negatif, bergantung postur, iaitu kedudukan atau posisi badan kita.

Jangan tidak mengetahui bahasa gerak-geri yang menonjol personaliti.



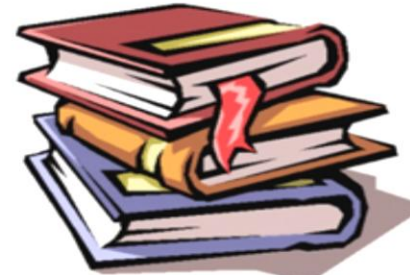
NOS/IPK/KSM JULAI 2017
GCA01/CA01

SOALAN ??

TERIMA KASIH

PENGENALAN

Bahan-bahan bacaan di tempat kerja seperti SOP, manual kerja, arahan kerja, prosedur kerja, buku teks, kamus, jurnal, memo, brosur dan surat berita serta kandungannya sangat penting untuk difahami dalam melancarkan aktiviti kerja. Ia akan meningkatkan kualiti dan produktiviti dalam sesebuah organisasi.



1. TUJUAN MEMBACA

Membaca adalah penting kerana memberi penerangan sebelum melakukan sesuatu tugas. Oleh itu, tujuan membaca di tempat kerja secara amnya ialah untuk memahami penerangan dan arahan.



2. JENIS BAHAN BACAAN

Bahan bacaan di tempat kerja termasuk juga dokumen perniagaan. Dokumen perniagaan boleh berupa emel ringkas ataupun jenis komunikasi lain yang digunakan dalam urus niaga harian. Sesetengah dokumen disediakan oleh majikan dan pemilik perniagaan, sementara dokumen lain disediakan oleh profesional di luar organisasi.



NOSS/JPK/KSM JUL
[GCA01\(CA01\)](#)

[GCA01\(CA01\)](#)
NOSS/JPK/KSM JUL

3. KANDUNGAN BAHAN BACAAN

- Kandungan bahan bacaan di tempat kerja secara umumnya bertujuan berfungsi untuk menerangkan sesuatu tugas, atau transaksi harian yang perlu dilakukan semasa bekerja.
- Bahan bacaan yang disediakan untuk menerangkan tugas tertentu bertujuan membantu anda memahami maklumat dan arahan yang berkaitan dengan tugas yang anda lakukan.
- Bahan seperti ini biasanya disediakan menggunakan bahasa bahasa kerja yang jelas dan ringkas tetapi tepat supaya mudahdifahami.

SOALAN ??

TERIMA KASIH

PENILAIAN PENGETAHUAN CA01

