

Pelatihan Public Speaking dalam Meningkatkan Kompetensi Komunikasi Pegawai Hotel

Public Speaking Training in Enhancing Communication Competencies

Farida Nurfalalah^{1*}, Aghnia Dian Lestari², Welly Wihayati³, Siti Khumayah⁴,
Mohd Azuan Bin Mohd Alias⁵

¹²³⁴Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Swadaya Gunung Jati, Indonesia

⁵Faculty of Hotel and Tourism Management, Universiti Teknologi MARA, Malaysia

farida.nurfalalah@ugj.ac.id, aghnian.dianlestari@ugj.ac.id, welly.wihayati@ugj.ac.id,
siti.khumayah@ugj.ac.id

ABSTRAK

Abstrak: Kemampuan komunikasi merupakan kompetensi utama yang dibutuhkan di dunia profesional dan bisnis. Namun, banyak individu masih menghadapi kendala seperti rendahnya kepercayaan diri dan keterbatasan penguasaan teknik komunikasi. Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PKM) ini bertujuan meningkatkan kompetensi komunikasi pegawai hotel di Malaysia melalui pelatihan public speaking dengan pendekatan Participatory Learning and Education. Peserta dilibatkan secara aktif melalui penyampaian materi, diskusi interaktif, simulasi presentasi, praktik komunikasi, dan evaluasi melalui wawancara mendalam. Evaluasi dilakukan secara kualitatif untuk menilai perubahan pengetahuan, sikap, dan keterampilan peserta. Hasil kegiatan menunjukkan peningkatan kompetensi komunikasi profesional yang meliputi pemahaman prinsip public speaking, penerapan teknik komunikasi verbal dan nonverbal secara lebih efektif, penyusunan presentasi yang lebih sistematis, serta peningkatan kepercayaan diri. Peserta juga mulai menerapkan teknik presentasi persuasif di tempat kerja dengan umpan balik positif dari audiens dan rekan kerja. Temuan ini menunjukkan bahwa program PKM berbasis praktik mampu menjadi strategi pemberdayaan masyarakat dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia.

Kata Kunci: *public speaking; soft skill; presentasi bisnis; komunikasi profesional; teknik komunikasi.*

Abstract: *Communication ability is a key competency in the professional and business worlds. However, many individuals still face challenges such as low self-confidence and limited knowledge of communication techniques. This Community Service (PKM) initiative aimed to enhance hotel staff communication competencies in Malaysia through public speaking training using a Participatory Learning and Education approach. Participants were actively engaged through material delivery, interactive discussions, presentation simulations, and communication practice. A qualitative evaluation was conducted through in-depth interviews to assess changes in participants' knowledge, attitudes, and skills. The results indicated improvements in professional communication competencies, including understanding of public speaking principles, effective application of verbal and non-verbal techniques, systematic presentation structuring, and increased self-confidence. Participants also applied more persuasive presentation techniques in the workplace, receiving positive feedback from audiences and colleagues. These findings demonstrate that practice-based community service programs serve as an effective strategy for community empowerment.*

Keywords: *public speaking; soft skills; business presentations; professional communication; communication techniques;*

Article History:

Received: 2026-08-01

Revised : 2026-08-10

Accepted: 2026-08-13

Online : 2026-08-19



*This is an open access article under the
CC-BY-SA license*

A. LATAR BELAKANG

Perkembangan dunia kerja pada era transformasi digital telah mengubah kebutuhan kompetensi sumber daya manusia secara signifikan. Organisasi modern tidak lagi hanya menekankan kemampuan teknis (hard skills), tetapi juga menempatkan kemampuan komunikasi sebagai salah satu kompetensi utama yang menentukan keberhasilan individu dalam bekerja (De Grez et al., 2009). Kemampuan berbicara di depan umum (public speaking), komunikasi interpersonal, presentasi bisnis, kepemimpinan, negosiasi, dan kolaborasi menjadi bagian dari soft skills yang sangat dibutuhkan dalam berbagai sektor pekerjaan (Goleman & Meza, 1998).

Laporan berbagai lembaga internasional menunjukkan bahwa kemampuan komunikasi termasuk dalam kompetensi yang paling dicari oleh dunia industri. Individu yang mampu menyampaikan ide secara jelas, sistematis, dan persuasif cenderung lebih berhasil dalam membangun kerja sama, memengaruhi pengambilan keputusan, memimpin tim, serta menciptakan hubungan profesional yang efektif. Oleh karena itu, pengembangan kemampuan komunikasi menjadi bagian penting dalam peningkatan kualitas sumber daya manusia.

Public speaking merupakan kemampuan menyampaikan pesan kepada audiens secara efektif melalui komunikasi verbal maupun nonverbal. Kemampuan ini tidak hanya berkaitan dengan keberanian berbicara di depan umum, tetapi juga mencakup kemampuan mengelola materi, mengendalikan intonasi suara, menggunakan bahasa tubuh, membangun interaksi dengan audiens, serta menjawab pertanyaan secara profesional (Tuilan, 2024). Dalam konteks organisasi maupun dunia usaha, keterampilan tersebut menjadi modal penting dalam penyampaian laporan, presentasi proyek, promosi produk, pelaksanaan pelatihan, maupun kegiatan pelayanan kepada pelanggan.

Selain kemampuan berbicara di depan umum, penguasaan soft skills juga menjadi faktor yang menentukan keberhasilan individu dalam lingkungan kerja. Soft skills mencakup kemampuan berkomunikasi, kepemimpinan, kerja sama, pemecahan masalah, kreativitas, adaptasi, manajemen waktu, serta kemampuan berpikir kritis (Păstae et al., 2026). Berbagai penelitian menunjukkan bahwa keberhasilan seseorang dalam dunia kerja tidak hanya ditentukan oleh kompetensi akademik, tetapi juga oleh kemampuan

interpersonal dan komunikasi yang dimiliki. Presentasi bisnis merupakan salah satu bentuk implementasi kemampuan komunikasi profesional yang memerlukan penyusunan materi yang sistematis, penggunaan media visual yang tepat, teknik komunikasi persuasif, dan kemampuan merespons pertanyaan audiens secara meyakinkan (Păstae et al., 2026).

Hasil identifikasi kebutuhan sebelum pelaksanaan kegiatan menunjukkan bahwa sebagian peserta telah memiliki pengalaman berbicara di depan umum, namun masih menghadapi beberapa tantangan, seperti mengendalikan rasa gugup pada situasi tertentu, menjaga perhatian audiens, mengatur waktu presentasi, dan menjawab pertanyaan spontan. Salah satu informan, NM, yang bekerja sebagai pegawai eksekutif di bidang pengelolaan sumber manusia dengan pengalaman lebih dari sebelas tahun sebagai fasilitator, moderator, dan pembicara profesional, menyampaikan bahwa tantangan dalam menjaga fokus audiens dan menghadapi pertanyaan di luar bidang keahlian masih menjadi kendala yang memerlukan peningkatan kompetensi melalui pelatihan yang terstruktur.

Berbagai penelitian terdahulu mendukung pentingnya pelatihan komunikasi berbasis praktik. De Grez (2009) menunjukkan bahwa lingkungan instruksional yang optimal mampu meningkatkan keterampilan presentasi secara signifikan. Andrews dan Higson (2008) menegaskan bahwa soft skills termasuk kemampuan komunikasi menjadi faktor kunci dalam kesiapan kerja lulusan perguruan tinggi. Soler-Costa et al. (2021) juga menekankan pentingnya pengembangan kompetensi komunikasi yang berkelanjutan dalam konteks profesional.

Berdasarkan kondisi tersebut, tim pelaksana menyelenggarakan kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat berupa pelatihan public speaking, soft skill, dan presentasi bisnis dengan pendekatan pembelajaran partisipatif (Participatory Learning and Education) (Andrews & Higson, 2008). Pendekatan ini dipilih karena memberikan kesempatan kepada peserta untuk tidak hanya menerima materi secara teoritis, tetapi juga mempraktikkan keterampilan komunikasi melalui simulasi, studi kasus, diskusi, dan umpan balik langsung dari fasilitator (Mirakyan, 2025).

Tujuan kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat ini adalah meningkatkan kompetensi komunikasi profesional pegawai hotel melalui penguatan kemampuan public speaking, pengembangan soft skills, dan peningkatan keterampilan presentasi bisnis (Andrews & Higson, 2008). Hasil kegiatan diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap peningkatan kualitas sumber daya manusia yang lebih adaptif, profesional, dan mampu bersaing dalam dunia kerja maupun dunia usaha.

B. METODE PELAKSANAAN

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PKM) ini dilaksanakan melalui pelatihan public speaking, soft skill, dan presentasi bisnis bagi pegawai hotel di Malaysia dengan menggunakan pendekatan Participatory

Learning and Education (PLE). Pendekatan ini menempatkan peserta sebagai subjek aktif dalam proses pembelajaran melalui penyampaian materi, diskusi interaktif, simulasi presentasi, praktik komunikasi, refleksi, serta evaluasi (Miles et al., 2013). Mitra dalam kegiatan ini adalah pegawai hotel yang bekerja di bidang pengelolaan sumber manusia dan pelayanan tamu.

Pelaksanaan kegiatan terdiri atas empat tahapan sebagaimana disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Tahapan Pelaksanaan Kegiatan PKM

No.	Tahapan	Deskripsi Kegiatan
1	Analisis Kebutuhan	Mengidentifikasi kemampuan awal peserta melalui diskusi dan wawancara singkat mengenai pengalaman public speaking, tantangan komunikasi, serta kebutuhan kompetensi dalam pekerjaan.
2	Penyampaian Materi	Meliputi konsep dasar public speaking, komunikasi interpersonal, pengembangan soft skills, teknik presentasi bisnis, komunikasi verbal dan nonverbal, pengelolaan intonasi suara, penggunaan bahasa tubuh, penyusunan materi presentasi, serta strategi menghadapi pertanyaan audiens.
3	Praktik dan Simulasi	Peserta melakukan presentasi secara individual maupun kelompok, memperoleh umpan balik langsung dari fasilitator, serta melakukan refleksi terhadap penampilan masing-masing.
4	Evaluasi Pascapelatihan	Dilakukan melalui wawancara mendalam (in-depth interview) untuk mengevaluasi perubahan pengetahuan, sikap, dan keterampilan peserta (De Grez, 2009).

Evaluasi kegiatan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Data primer diperoleh melalui wawancara semiterstruktur terhadap salah satu informan utama, yaitu NM, seorang pegawai eksekutif bidang pengelolaan sumber manusia yang memiliki pengalaman lebih dari sebelas tahun sebagai fasilitator, moderator, pembawa acara, dan pembicara profesional. Wawancara difokuskan pada persepsi peserta mengenai manfaat pelatihan, perubahan kemampuan komunikasi, tingkat kepercayaan diri, penerapan teknik yang dipelajari, serta dampaknya terhadap pekerjaan. Data dianalisis menggunakan model analisis interaktif (Miles et al., 2013) yang meliputi reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan melalui proses pengkodean tematik (Ahsan et al., 2021).

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Peningkatan Pengetahuan tentang Public Speaking

Hasil wawancara menunjukkan bahwa sebelum mengikuti pelatihan, informan telah memiliki pengalaman komunikasi profesional yang cukup tinggi. Namun demikian, pelatihan memberikan pemahaman yang lebih sistematis mengenai teknik penyampaian pesan, pengendalian suara,

bahasa tubuh, serta strategi membangun interaksi dengan audiens. Informan menjelaskan bahwa public speaking bukan hanya kemampuan berbicara di depan umum, tetapi juga kemampuan menyampaikan ide secara jelas, terstruktur, dan persuasif. Setelah mengikuti pelatihan, peserta semakin memahami pentingnya penguasaan komunikasi verbal maupun nonverbal sebagai bagian dari profesionalisme di tempat kerja.

Temuan ini sejalan dengan penelitian De Grez (2009) yang menyatakan bahwa pelatihan komunikasi berbasis praktik mampu meningkatkan kemampuan presentasi secara signifikan melalui proses latihan, refleksi, dan umpan balik. Pemahaman yang lebih komprehensif mengenai prinsip-prinsip public speaking menjadi landasan bagi peserta untuk mengembangkan keterampilan komunikasi yang lebih efektif dalam konteks profesional.



Gambar 1. Penyampaian Materi dan Simulasi Presentasi dalam Kegiatan Pelatihan

2. Peningkatan Kepercayaan Diri

Pelatihan memberikan dampak nyata terhadap peningkatan kepercayaan diri peserta ketika berbicara di depan umum. Sebelum pelatihan, informan masih merasakan kegugupan ketika menghadapi situasi tertentu, terutama saat harus menjawab pertanyaan spontan atau menghadapi audiens dengan latar belakang yang beragam (Aisyah, 2025). Setelah mengikuti pelatihan, peserta merasa lebih siap karena memiliki strategi penyusunan materi, pengendalian intonasi suara, serta teknik komunikasi yang lebih sistematis. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan kepercayaan diri tidak hanya dipengaruhi oleh pengalaman kerja, tetapi juga oleh latihan yang terstruktur dan pemberian umpan balik selama proses pembelajaran. Meskipun informan telah memiliki pengalaman lebih dari sebelas tahun sebagai fasilitator dan moderator, pelatihan tetap memberikan dampak positif dalam meningkatkan kesiapan menghadapi berbagai situasi komunikasi yang lebih kompleks. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan kompetensi komunikasi merupakan proses berkelanjutan (*continuous professional development*) yang memerlukan latihan secara konsisten (Soler-Costa et al., 2021). De Grez (2009) juga menegaskan bahwa praktik berulang disertai umpan balik meningkatkan efikasi diri dalam komunikasi profesional.

3. Penguatan Keterampilan Presentasi

Pelatihan memberikan peningkatan kemampuan dalam menyusun materi presentasi secara lebih sistematis. Informan mulai menerapkan teknik pembukaan yang menarik melalui pertanyaan, cerita singkat, maupun ilustrasi kasus sehingga perhatian audiens lebih mudah dibangun. Selain itu, penggunaan media visual yang terintegrasi dengan teknik komunikasi verbal membuat presentasi menjadi lebih menarik dan mudah dipahami (DeVito & DeVito, 2019).

Penggunaan media visual seperti PowerPoint, Canva, infografik, dan video juga membuat pesan lebih mudah dipahami. Hasil ini mendukung teori multimedia learning yang menyatakan bahwa kombinasi pesan verbal dan visual meningkatkan retensi informasi serta pemahaman audiens (de Maya Matallana et al., 2026). Dalam konteks dunia kerja, kemampuan menyampaikan pesan secara persuasif menjadi bagian penting dari kompetensi komunikasi profesional yang dibutuhkan organisasi modern (Schwab, 2015). Salah satu informan menyampaikan:

"Saya telah mula mengaplikasikan teknik tersebut dalam mesyuarat dan sesi pembentangan di tempat kerja. Maklum balas daripada audiens lebih positif kerana penyampaian menjadi lebih jelas, teratur dan mudah difahami."

Kutipan tersebut menunjukkan bahwa perubahan yang terjadi tidak berhenti pada peningkatan pengetahuan, tetapi telah diimplementasikan dalam aktivitas profesional sehari-hari. Hasil pengkodean tematik terhadap wawancara disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2. Coding Hasil Wawancara

Tema	Pernyataan Informan	Makna
Pengetahuan	Public speaking ialah kemahiran menyampaikan idea dengan jelas	Pemahaman komunikasi meningkat
Kepercayaan diri	Lebih yakin selepas latihan	Efikasi diri meningkat
Teknik komunikasi	Menggunakan bahasa badan dan kontak mata	Komunikasi nonverbal berkembang
Presentasi	Presentasi lebih sistematik	Kompetensi presentasi meningkat
Dampak	Komunikasi kerja lebih berkesan	Transfer hasil pelatihan ke tempat kerja

4. Penerapan dalam Dunia Kerja

Hasil evaluasi menunjukkan bahwa materi pelatihan langsung diterapkan dalam berbagai aktivitas profesional, seperti rapat organisasi, penyampaian laporan kepada manajemen, pelaksanaan pelatihan pegawai, hingga komunikasi dengan pelanggan dan mitra kerja (Soler-Costa et al., 2021). Informan menyampaikan bahwa setelah menerapkan teknik yang diperoleh selama pelatihan, penyampaian materi menjadi lebih jelas, sistematis, dan mudah dipahami. Audiens juga memberikan tanggapan yang lebih positif dibandingkan sebelum mengikuti pelatihan.

Pendekatan Participatory Learning and Education memberikan pengalaman belajar yang lebih efektif dibandingkan metode ceramah konvensional (DeVito & DeVito, 2019). Keterlibatan peserta dalam simulasi, praktik

langsung, diskusi, dan evaluasi membuat peserta memperoleh pengalaman nyata yang dapat segera diterapkan dalam pekerjaan sehari-hari. Perubahan kompetensi peserta disajikan pada Tabel 3.

Tabel 3. Perubahan Kompetensi Peserta Sebelum dan Sesudah Pelatihan

Aspek	Sebelum Pelatihan	Sesudah Pelatihan
Pengetahuan Public Speaking	Memahami secara umum berdasarkan pengalaman	Memahami teknik komunikasi secara lebih sistematis
Kepercayaan Diri	Masih gugup pada situasi tertentu	Lebih percaya diri dan siap menghadapi audiens
Penyusunan Presentasi	Berdasarkan pengalaman kerja	Lebih sistematis, terstruktur, dan persuasif
Bahasa Tubuh	Digunakan secara alami	Lebih terarah dan efektif
Pengendalian Suara	Belum optimal	Intonasi, artikulasi, dan tempo lebih baik
Interaksi dengan Audiens	Masih terbatas	Lebih interaktif melalui pertanyaan dan diskusi
Menjawab Pertanyaan	Kadang kurang yakin	Lebih tenang, profesional, dan berbasis fakta
Penerapan di Tempat Kerja	Belum maksimal	Digunakan dalam rapat, pelatihan, dan presentasi profesional
Dampak terhadap Komunikasi	Komunikasi cukup baik	Komunikasi lebih efektif dan memperoleh umpan balik positif

5. Monitoring dan Evaluasi

Monitoring kegiatan dilakukan melalui observasi langsung selama proses pelatihan berlangsung. Fasilitator mengamati tingkat partisipasi peserta, kemampuan menyampaikan materi saat simulasi, penggunaan bahasa tubuh, variasi intonasi suara, serta kemampuan merespons pertanyaan dari audiens. Hasil observasi menunjukkan bahwa peserta secara bertahap menunjukkan peningkatan performa komunikasi selama sesi praktik dan simulasi berlangsung.

Evaluasi pascapelatihan dilakukan melalui wawancara mendalam (in-depth interview) dengan pendekatan kualitatif deskriptif. Berdasarkan hasil wawancara, seluruh aspek kompetensi komunikasi yang menjadi target pelatihan menunjukkan peningkatan. Dari aspek pengetahuan, peserta memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai prinsip public speaking. Dari aspek keterampilan, peserta mampu menerapkan teknik komunikasi verbal dan nonverbal secara lebih efektif. Dari aspek sikap, peserta menunjukkan peningkatan kepercayaan diri yang signifikan dalam berbagai situasi komunikasi profesional sebagaimana tercermin pada Tabel 3.

6. Kendala yang Dihadapi

Pelaksanaan kegiatan ini menghadapi beberapa kendala. Pertama, keterbatasan waktu pelatihan menyebabkan tidak semua peserta mendapat kesempatan yang sama untuk melakukan praktik simulasi secara

mendalam. Kedua, keberagaman latar belakang pengalaman peserta membuat penyesuaian tingkat materi menjadi tantangan tersendiri bagi fasilitator. Ketiga, evaluasi pascapelatihan hanya dilakukan melalui wawancara terhadap satu informan utama sehingga hasil belum dapat digeneralisasi secara luas.

Sebagai solusi, kegiatan serupa di masa mendatang disarankan untuk menambah durasi pelatihan agar seluruh peserta memperoleh kesempatan praktik yang memadai. Selain itu, evaluasi perlu diperluas dengan melibatkan lebih banyak informan serta menggunakan instrumen pengukuran kuantitatif berupa angket pra-kegiatan dan pasca-kegiatan untuk menghasilkan data yang lebih komprehensif mengenai persentase peningkatan kompetensi peserta.

D. SIMPULAN DAN SARAN

Pelaksanaan pelatihan public speaking, soft skill, dan presentasi bisnis berhasil meningkatkan kompetensi komunikasi profesional peserta. Peningkatan tersebut meliputi pemahaman mengenai prinsip-prinsip public speaking, penguasaan teknik komunikasi verbal dan nonverbal, kemampuan menyusun presentasi secara sistematis, peningkatan kepercayaan diri, serta kemampuan membangun interaksi yang lebih efektif dengan audiens. Hasil wawancara menunjukkan bahwa peserta telah mampu mengimplementasikan berbagai teknik komunikasi dalam aktivitas profesional sehingga penyampaian informasi menjadi lebih jelas, terstruktur, dan persuasif. Pendekatan Participatory Learning and Education terbukti efektif dalam meningkatkan kompetensi komunikasi karena memberikan pengalaman belajar yang menekankan praktik, simulasi, refleksi, dan umpan balik secara langsung.

Berdasarkan hasil pelaksanaan kegiatan, terdapat beberapa saran yang dapat dipertimbangkan. Pertama, kegiatan pelatihan serupa perlu dilanjutkan dengan durasi yang lebih panjang dan cakupan peserta yang lebih luas agar dampak pemberdayaan masyarakat lebih optimal. Kedua, evaluasi kegiatan pada pelaksanaan berikutnya sebaiknya menggunakan pendekatan campuran (mixed method) dengan menambahkan instrumen kuantitatif berupa angket pra-seleksi dan pasca-kegiatan untuk mengukur persentase peningkatan kompetensi secara lebih terukur. Ketiga, materi pelatihan dapat dikembangkan dengan memasukkan topik komunikasi digital dan personal branding yang relevan dengan kebutuhan industri perhotelan saat ini. Keempat, model pelatihan ini layak dikembangkan sebagai salah satu strategi pemberdayaan masyarakat untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang adaptif terhadap kebutuhan dunia kerja dan dunia usaha.

UCAPAN TERIMA KASIH

Tim penulis menyampaikan terima kasih kepada seluruh peserta pelatihan yang telah berpartisipasi aktif dalam kegiatan Pengabdian kepada

Masyarakat ini. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada institusi mitra di Malaysia atas dukungan dalam penyelenggaraan kegiatan, khususnya kepada informan yang telah bersedia berbagi pengalaman selama proses wawancara. Semoga hasil kegiatan ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan kompetensi komunikasi profesional masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahsan, M. H., Ayub, N., & Azman, N. S. (2021). Digital literacy in Malaysia: A systematic literature review on methodological approaches. *Malaysian Journal of Qualitative Research*, 7(1), 107–125.
- Aisyah, M. (2025). The correlations of EFL students' self-efficacy & public speaking ability. *Integrative Perspectives of Social and Science Journal*, 2(03 Juni), 4221–4230.
- Andrews, J., & Higson, H. (2008). Graduate employability, 'soft skills' versus 'hard' business knowledge: A European study. *Higher Education in Europe*, 33(4), 411–422.
- De Grez, L. (2009). Optimizing the instructional environment to learn presentation skills. Ghent University.
- De Grez, L., Valcke, M., & Roozen, I. (2009). The impact of an innovative instructional intervention on the acquisition of oral presentation skills in higher education. *Computers & Education*, 53(1), 112–120.
- de Maya Matallana, M., García-Luque, O., López-Martínez, M., & Rodríguez-Pasquín, M. (2026). Digital development levels in the European Union: Measurement and analysis. *Economies*, 14(2), 58.
- DeVito, J. A., & DeVito, J. (2019). The interpersonal communication book. *Instructor*, 1(18), 521–532.
- Goleman, D., & Meza, A. (1998). Working with emotional intelligence (Vol. 464). Bantam Books.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2013). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). Sage.
- Mirakyan, A. (2025). Organizational behavior education practice and issues. *Edulearn25 Proceedings*, 8300–8306.
- Păstae, V., Costea, L.-M., & Ioniță, M. (2026). Power in interpersonal communication. *Beyond Borders. Redefining Identity Through Global Dialogue*, 42.
- Schwab, K. (2015). World economic forum. *Global Competitiveness Report* (2014–2015).
- Soler-Costa, R., Lafarga-Ostáriz, P., Mauri-Medrano, M., & Moreno-Guerrero, A.-J. (2021). Netiquette: Ethic, education, and behavior on internet—A systematic literature review. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(3), 1212.
- Tuilan, J. (2024). *English on stage: A guide to public speaking*. Penerbit Tahta Media..