

PENGUASAAN KEMAHIRAN GENERIK DI KALANGAN GRADUAN
HOSPITALITI DI POLITEKNIK: SATU KAJIAN BERKENAAN
KEPERLUAN INDUSTRI PERHOTELAN, PERSEPSI
PENSYARAH DAN PELAJAR

WAN NOR HAFIZA BINTI WAN SULAIMAN

UNIVERSITI TUN HUSSEIN ONN MALAYSIA

PERPUSTAKAAN UTHM



3000002103191

UNIVERSITI TUN HUSSEIN ONN MALAYSIA

BORANG PENGESAHAN STATUS TESIS *

JUDUL: PENGUASAAN KEMAHIRAN GENERIK DI KALANGAN GRADUAN
HOSPITALITI DI POLITEKNIK : SATU KAJIAN BERKENAAN KEPERLUAN
INDUSTRI PERHOTELAN PERSEPSI PENSYARAH DAN PELAJAR

SESI PENGAJIAN: 2006/2007

Saya WAN NOR HAFIZA BINTI WAN SULAIMAN

(HURUF BESAR)

mengaku membenarkan tesis (PSM/ Sarjana/ ~~Doktor Falsafah~~)* ini disimpan di Perpustakaan dengan syarat-syarat kegunaan seperti berikut:

1. Tesis adalah hak milik Universiti Tun Hussein Onn Malaysia.
2. Perpustakaan dibenarkan membuat salinan untuk tujuan pengajian sahaja.
3. Perpustakaan dibenarkan membuat salinan tesis ini sebagai bahan pertukaran antara institusi pengajian tinggi.
4. **Sila tandakan (✓)

SULIT

(Mengandungi maklumat yang berdarjah keselamatan atau kepentingan Malaysia seperti yang termaktub di dalam AKTA RAHSIA RASMI 1972)

TERHAD

(Mengandungi maklumat TERHAD yang telah ditentukan oleh organisasi/ badan di mana penyelidikan dijalankan)

TIDAK TERHAD

Disahkan oleh



(TANDANGAN PENULIS)



(TANDANGAN PENYELIA)

Alamat Tetap:

LOT 2716, LORONG SURAU KOTA 2,
KAMPUNG PINTU GENG,
15100 KOTA BHARU,
KELANTAN

EN.TAN KING HIYANG

Nama Penyelia

Tarikh: 27 APRIL 2007

Tarikh: 27 APRIL 2007

- CATATAN:
- * Potong yang tidak berkenaan.
 - ** Jika tesis ini SULIT atau TERHAD, sila lampirkan surat daripada pihak berkukasa/organisasi berkenaan dengan menyatakan sekali sebab dan tempoh tesis ini perlu dikelaskan sebagai SULIT atau TERHAD.
 - ◆ Tesis dimaksudkan sebagai tesis bagi Ijazah Doktor Falsafah dan Sarjana secara penyelidikan, atau disertai bagi pengajian secara kerja kursus dan penyelidikan, atau Laporan Projek Sarjana Muda (PSM)

**PENGUASAAN KEMAHIRAN GENERIK DI KALANGAN GRADUAN
HOSPITALITI DI POLITEKNIK: SATU KAJIAN BERKENAAN KEPERLUAN
INDUSTRI PERHOTELAN, PERSEPSI PENSYARAH DAN PELAJAR**

WAN NOR HAFIZA BINTI WAN SULAIMAN

**Laporan projek ini dikemukakan sebagai
memenuhi sebahagian daripada syarat penganugerahan
Ijazah Sarjana Pendidikan Teknik dan Vokasional**

**Jabatan Ikhtisas Pendidikan
Fakulti Pendidikan Teknikal
Universiti Tun Hussein Onn Malaysia**

APRIL 2007

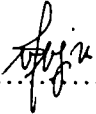
“Saya akui bahawa saya telah membaca penulisan ini dan pada pandangan saya karya ini adalah memadai daripada segi skop dan kualiti untuk tujuan penganugerahan **IJAZAH SARJANA PENDIDIKAN TEKNIK DAN VOKASIONAL.**”

Tandatangan : 

Nama Penyelia : EN. TAN KING HIYANG

Tarikh : 27 APRIL 2007

“Saya akui karya ini adalah hasil kerja saya sendiri kecuali nukilan dan ringkasan yang tiap-tiap satunya telah saya jelaskan sumbernya.”

Tandatangan : 

Nama Penulis : WAN NOR HAFIZA BINTI WAN SULAIMAN

Tarikh : 27 APRIL 2007

Istimewa buat ayahanda dan bonda tercinta

Wan Sulaiman Bin Wan Ali dan Rosnani Binti Hassan

Tidak terbalas budi dan jasa pengorbanan yang dicurahkan kepada anakanda selama ini dan hanya ALLAH yang akan membalasnya dan kejayaan ini adalah hadian daripada anakanda.

Buat adinda tersayang

Wan Nor Hafzan dan Wan Mohammad Faiz

Terima kasih atas sokongan yang kalian berikan dan diharap kejayaan ini menjadi pendorong untuk kejayaan kalian di masa hadapan.

Khas ditujukan buat penyelia

En. Tan King Hiyang

Terima kasih di atas segala kesabaran, semangat dan tunjuk ajar yang diberikan sepanjang menyiapkan kajian ini.

PENGHARGAAN

Dengan nama ALLAH yang Maha Pemurah Lagi Maha Penyayang dan selawat serta salam buat junjungan besar Nabi Muhammad s.a.w . Bersyukur saya ke hadrat ILAHI kerana dengan limpah kurniaNya dapat saya menyempurnakan kajian ini dengan jayanya.

Setinggi-tinggi ucapan terima kasih kepada En.Tan King Hiyang selaku penyelia Projek Sarjana, kerana telah banyak memberi tunjuk ajar dan bimbingan serta dorongan kepada saya sepanjang saya menyiapkan kajian ini. Berkat tunjuk ajar yang dicurahkan telah memberi keyakinan dan semangat untuk saya melaksanakan kajian ini.

Ucapan terima kasih juga diucapkan kepada para pensyarah yang telah memberi dorongan dan sokongan kepada saya sepanjang saya menyiapkan kajian ini. Segala ilmu dan idea yang dicurahkan mereka telah memantapkan lagi hasil kajian ini.

Tidak lupa juga kepada para responden yang terlibat dalam kajian ini iaitu pihak industri perhotelan di Malaysia, para pensyarah dan pelajar semester akhir Diploma Hotel dan Katering di Politeknik Johor Bahru dan Politeknik Merlimau kerana sudi memberikan kerjasama untuk saya menyiapkan kajian ini.

Tidak ketinggalan juga, ucapan terima kasih ini khas ditujukan kepada Ayahanda, Bonda dan Adinda yang tercinta serta rakan-rakan seperjuangan yang telah banyak memberikan sokongan serta bantuan. Kajian ini mungkin tidak akan berjaya tanpa bantuan dan kerjasama daripada kalian semua. Mudah-mudahan kita sentiasa mendapat keberkatan dan rahmat dari ALLAH dunia dan akhirat. Amin...

ABSTRAK

Kajian yang dijalankan ini bertujuan untuk mengenal pasti kepentingan kemahiran generik mengikut keperluan industri perhotelan di Malaysia dengan persepsi pensyarah dan persepsi pelajar Jabatan Hospitaliti. Oleh kerana matlamat kurikulum pendidikan kini adalah untuk melahirkan graduan yang dapat memenuhi keperluan pihak industri, maka kajian ini dijalankan untuk menilai hubungan di antara keperluan industri perhotelan di Malaysia dengan persepsi pensyarah dan pelajar Jabatan Hospitaliti di Politeknik. Terdapat 13 kemahiran generik yang diperolehi daripada Kementerian Pelajaran dan Latihan Ontario (1997) dijadikan sebagai skop kepada instrumen kajian. Responden kajian terdiri daripada tiga pihak utama iaitu industri perhotelan di Malaysia yang melibatkan 40 buah hotel yang diwakili oleh MAH *Chapter* dan jawatankuasa dalam *Malaysian Associated of Hotel* (MAH), pensyarah Unit Hotel dan Katering dan pelajar semester akhir Diploma Hotel dan Katering di Politeknik Johor Bahru, Johor dan Politeknik Merlimau, Melaka. Kajian rintis yang dijalankan menunjukkan nilai *Alpha Cronbach* pada 0.8781. Data yang diperolehi dianalisis secara deskriptif dan inferensi dengan menggunakan perisian *Statistical Package for Social Science* (SPSS) versi 11.5. Melalui dapatan kajian, satu senarai berkenaan kemahiran generik yang diperlukan oleh industri perhotelan telah dapat dihasilkan. Selain itu, senarai kemahiran generik menurut persepsi pensyarah dan juga persepsi pelajar turut dihasilkan. Hasil statistik dan graf garis yang diperolehi menunjukkan terdapat perbezaan di antara kemahiran generik yang diperlukan oleh industri perhotelan di Malaysia dengan kemahiran generik menurut persepsi pensyarah dan persepsi pelajar Politeknik. Dapatan analisis menggunakan korelasi Pearson mendapati bahawa tidak terdapat perhubungan yang signifikan di antara kemahiran generik yang diperlukan oleh industri perhotelan dengan persepsi pensyarah dan persepsi pelajar. Namun begitu, terdapat hubungan yang signifikan di antara persepsi pensyarah dengan persepsi pelajar berkenaan dengan amalan kemahiran generik di Politeknik.

ABSTRACT

This research was carried out to identify the generic skills considered importance within the Malaysian hotel industry and the perception of hospitality lecturers and students about the industrial requirement on generic skills. Since education curriculum should produce graduate that meet the demand of the industry, the research has tried to evaluate the match among the needs of the Malaysia Hotel Industry, the perception of the lecturers and students from the department of hospitality, polytechnic. The researcher utilized the 13 generic skills adopted from the Hospitality Skills Standards published by Ontario Ministry of Education and Training (1997) to construct the instrument. Three groups of respondent were invited to involve in this research namely, the 13 state chapters and committee members of the Malaysian Association of Hotel (MAH), the hospitality lecturers and final year diploma students from the Polytechnic of Johor Bahru and Polytechnic of Merlimau. The pilot test conducted exhibit Alpha Cronbach at 0.8781. Data collected were analyzed through the Statistical Package for Social Science (SPSS) version 11.5. Through the statistical analysis, a list of generic skills considered applicable and ranked according to the level of importance by the hotel industry was developed. Two other listing has also developed from the hospitality lecturers and the hospitality students. Statistical and line graph has shown some variation between the generic skills required by the industry and the generic skills perceived by the polytechnic lecturers and students. The correlation evaluation has also shown that the generic skills required by the industry were not correlated to the perception of the hospitality lecturers and students. However, there was relationship significance between the lecturer's and student's perception toward the understanding of generic skills requirement.

KANDUNGAN

| BAB PERKARA | HALAMAN |
|----------------------------------|----------------|
| PENGESAHAN STATUS PROJEK SARJANA | |
| HALAMAN PENGESAHAN PENYELIA | |
| HALAMAN JUDUL | |
| HALAMAN PENGAKUAN PENULIS | ii |
| HALAMAN DEDIKASI | iii |
| PENGHARGAAN | iv |
| ABSTRAK | v |
| ABSTRACT | vi |
| KANDUNGAN | vii |
| SENARAI JADUAL | xii |
| SENARAI RAJAH | xiv |

I PENDAHULUAN

| | | |
|-----|------------------------|----|
| 1.1 | Pengenalan | 1 |
| 1.2 | Latar Belakang Masalah | 3 |
| 1.3 | Pernyataan Masalah | 5 |
| 1.4 | Tujuan Kajian | 8 |
| 1.5 | Objektif Kajian | 8 |
| 1.6 | Persoalan Kajian | 9 |
| 1.7 | Hipotesis Kajian | 10 |

| | | |
|------|---------------------|----|
| 1.8 | Kerangka Konseptual | 10 |
| 1.9 | Kepentingan Kajian | 13 |
| 1.10 | Skop Kajian | 14 |
| 1.11 | Definisi Istilah | 15 |

II KAJIAN LITERATUR

| | | |
|-----|--|----|
| 2.1 | Pengenalan | 18 |
| 2.2 | Latarbelakang Industri Hospitaliti secara Umum | 18 |
| 2.3 | Sistem Pendidikan Politeknik | 22 |
| 2.4 | Kemahiran Generik | 26 |
| 2.5 | Cabaran Graduan bidang Hospitaliti | 31 |
| 2.6 | Pembentukan Kurikulum Pendidikan | 34 |
| 2.7 | Kesimpulan | 37 |

III METODOLOGI KAJIAN

| | | |
|------|----------------------|----|
| 3.1 | Pengenalan | 38 |
| 3.2 | Rekabentuk Kajian | 39 |
| 3.3 | Kerangka Operasional | 40 |
| 3.4 | Sampel Kajian | 41 |
| 3.5 | Instrumen Kajian | 45 |
| 3.6 | Kaedah Pelaksanaan | 50 |
| 3.7 | Kajian Rintis | 51 |
| 3.8 | Kaedah Analisis Data | 53 |
| 3.9 | Andaian | 55 |
| 3.10 | Batasan Kajian | 56 |
| 3.11 | Rumusan | 56 |

IV ANALISIS DATA

| | | |
|-------|--|----|
| 4.1 | Pengenalan | 57 |
| 4.2 | Analisis Soal Selidik | 59 |
| 4.2.1 | Soal Selidik Industri | 59 |
| 4.2.2 | Soal Selidik Pensyarah | 61 |
| 4.2.3 | Soal Selidik Pelajar | 63 |
| 4.3 | Dapatan dan Perbincangan | 65 |
| 4.3.1 | Kemahiran generik yang diperlukan dalam industri perhotelan di Malaysia | 65 |
| 4.3.2 | Persepsi pensyarah Politeknik berkenaan dengan kemahiran generik yang diperlukan oleh industri perhotelan di Malaysia | 69 |
| 4.3.3 | Persepsi pelajar Politeknik berkenaan dengan kemahiran generik yang diperlukan oleh Industri perhotelan di Malaysia | 72 |
| 4.3.4 | Hubung kait kemahiran generik yang diperlukan oleh industri perhotelan di Malaysia dengan persepsi pensyarah terhadap kemahiran tersebut | 75 |
| 4.3.5 | Hubung kait kemahiran generik mengikut keperluan industri perhotelan di Malaysia dengan dengan persepsi pelajar Politeknik. | 77 |
| 4.3.6 | Hubung kait kemahiran generik mengikut keperluan industri perhotelan di Malaysia dengan persepsi pensyarah dan persepsi pelajar Politeknik | 78 |
| 4.3.7 | Hubung kait persepsi pensyarah dengan persepsi pelajar berkenaan dengan amalan kemahiran generik di Politeknik | 80 |
| 4.4 | Rumusan | 89 |

V PERBINCANGAN DAN RUMUSAN

| | | |
|-------|---|-----|
| 5.1 | Pengenalan | 91 |
| 5.2 | Latar Belakang Masalah | 92 |
| 5.3 | Perbincangan dan Rumusan | 92 |
| 5.3.1 | Apakah kemahiran generik yang diperlukan oleh industri perhotelan di Malaysia? | 93 |
| 5.3.2 | Apakah persepsi pensyarah Politeknik berkenaan dengan kemahiran generik yang diperlukan oleh industri perhotelan di Malaysia? | 98 |
| 5.3.3 | Apakah persepsi pelajar Politeknik berkenaan dengan kemahiran generik yang diperlukan oleh industri perhotelan di Malaysia? | 100 |
| 5.3.4 | Sejauhmanakah hubung kait kemahiran generik yang diperlukan oleh industri perhotelan di Malaysia dengan persepsi pensyarah Politeknik? | 102 |
| 5.3.5 | Sejauhmanakah hubung kait kemahiran generik mengikut keperluan industri perhotelan di Malaysia dengan persepsi pelajar Politeknik? | 103 |
| 5.3.6 | Sejauhmanakah hubung kait kemahiran generik mengikut keperluan industri perhotelan di Malaysia dengan persepsi pensyarah dan persepsi pelajar Politeknik? | 104 |
| 5.3.7 | Sejauhmanakah hubung kait persepsi pensyarah dengan persepsi pelajar berkenaan dengan amalan kemahiran generik di Politeknik? | 105 |
| 5.4 | Rumusan Perbincangan | 108 |
| 5.5 | Cadangan | 109 |
| 5.5.1 | Cadangan kepada Politeknik | 113 |
| 5.5.2 | Cadangan kajian lanjutan | 113 |
| 5.6 | Penutup | 114 |

| | |
|----------------|-----|
| RUJUKAN | 115 |
|----------------|-----|

| | |
|-----------------|-----|
| LAMPIRAN | 117 |
|-----------------|-----|

Lampiran A

Lampiran B

Lampiran C

Lampiran D

Lampiran E

Lampiran F

Lampiran G

Lampiran H

SENARAI JADUAL

| NO. JADUAL | TAJUK | HALAMAN |
|------------|--|---------|
| 1.1 | Punca utama graduan menganggur | 7 |
| 2.1 | Jumlah Keahlian MAH | 21 |
| 2.2 | Penerangan Kemahiran Generik | 27 |
| 2.3 | Kepentingan kemahiran generik mengikut persepsi pelajar | 29 |
| 2.4 | Istilah kemahiran generik mengikut Negara | 30 |
| 2.5 | Kemahiran yang dikehendaki oleh majikan | 33 |
| 3.1 | Senarai MAH <i>Chapter</i> | 42 |
| 3.2 | Senarai Hotel dalam Jawatankuasa MAH | 43 |
| 3.3 | Formula penetapan bilangan sampel kajian oleh Krejcie dan Morgan | 45 |
| 3.4 | No. Item mengikut ciri-ciri kemahiran generik | 47 |
| 3.5 | Skala Likert | 48 |
| 3.6 | No. Item Mengikut Ciri-ciri Kemahiran Generik | 49 |
| 3.7 | Skala Likert | 50 |
| 3.8 | Tahap Kebolehpercayaan nilai <i>Alpha Cronbach</i> | 52 |
| 3.9 | Nilai Kebolehpercayaan Berdasarkan Bahagian | 53 |
| 3.10 | Kaedah Analisis Data | 54 |
| 4.1 | Maklumat Latar Belakang Responden Industri | 60 |
| 4.2 | Maklumat Latar Belakang Responden Pensyarah | 62 |
| 4.3 | Maklumat Latar Belakang Responden Pelajar | 64 |

| NO. JADUAL | TAJUK | HALAMAN |
|-------------------|---|----------------|
| 4.4 | Peratusan tahap kepentingan kemahiran generik yang diperlukan oleh industri perhotelan | 66 |
| 4.5 | Peratusan tahap kepentingan kemahiran generik yang diperlukan dalam industri Perhotelan menurut persepsi pensyarah Politeknik | 69 |
| 4.6 | Peratusan tahap kepentingan kemahiran generik yang diperlukan dalam industri menurut persepsi pelajar Politeknik | 72 |
| 4.7 | Klasifikasi Kekuatan Korelasi | 75 |
| 4.8 | Korelasi di antara kemahiran generik yang diperlukan oleh pihak industri perhotelan dengan persepsi Politeknik | 76 |
| 4.9 | Korelasi di antara kemahiran generik mengikut keperluan industri perhotelan di Malaysia dengan persepsi pelajar Politeknik | 77 |
| 4.10 | Peratusan tahap penerapan kemahiran generik dalam proses pengajaran dan pembelajaran oleh pensyarah Politeknik | 80 |
| 4.11 | Peratusan tahap penerapan kemahiran generik dalam proses pengajaran dan pembelajaran oleh pensyarah Politeknik menurut persepsi pelajar | 84 |
| 4.12 | Korelasi di antara persepsi pensyarah dengan persepsi pelajar berkenaan dengan amalan kemahiran generik di Politeknik | 89 |
| 5.1 | Senarai kemahiran generik mengikut keperluan industri perhotelan di Malaysia | 97 |
| 5.2 | Senarai kemahiran generik yang diperlukan oleh industri perhotelan di Malaysia menurut persepsi pensyarah Politeknik | 99 |
| 5.3 | Senarai kemahiran generik yang diperlukan oleh industri perhotelan di Malaysia menurut persepsi pelajar Politeknik | 101 |

SENARAI RAJAH

| NO. RAJAH | TAJUK | HALAMAN |
|------------------|---|----------------|
| 1.1 | Kerangka Konseptual | 12 |
| 3.1 | Kerangka Konsep Operasional | 40 |
| 4.1 | Hubungan di antara kemahiran generik mengikut keperluan industri perhotelan di Malaysia dengan persepsi pensyarah dan persepsi pelajar Politeknik | 79 |
| 5.1 | Konseptual Model Kemahiran Generik | 112 |

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Pengenalan

Sektor perkhidmatan kini memainkan peranan penting dalam meningkatkan pertumbuhan ekonomi negara. Sumbangan sektor ini kepada Kumpulan Dalam Negara Kasar (KDNK) merupakan yang tertinggi berbanding dengan sektor lain, peningkatan daripada 47 peratus pada tahun 1990 kepada 54 peratus pada tahun 2000 dan 58 peratus pada tahun 2005. Sektor ini berpotensi untuk terus berkembang setanding dengan pencapaian negara maju, terutamanya dalam bidang pelancongan, kewangan, pendidikan, kesihatan dan telekomunikasi (Ucapan Bajet Tahunan 2007).

Perkembangan dalam industri hospitaliti di Malaysia telah mendorong perkembangan ilmu di dalam bidang tersebut. Ini memberi peluang kepada institusi pendidikan di Malaysia termasuklah Politeknik yang berada di bawah pengurusan Kementerian Pengajian Tinggi Malaysia (KPTM) untuk menyediakan tenaga kerja separa profesional yang berkebolehan dalam sektor hospitaliti terutamanya dalam bidang Hotel dan Katering.

Pengambilan pelajar ke Politeknik telah diadakan sebanyak dua (2) kali setahun. Politeknik menyediakan hampir 18,200 tempat pengajian untuk lulusan SPM, lulusan Sijil Politeknik dan lulusan Sijil Kolej Komuniti bagi mengikuti pelbagai kursus. Terdapat 24 kursus di peringkat sijil dan 40 kursus di peringkat diploma dalam pelbagai bidang yang ditawarkan oleh Politeknik. Politeknik menawarkan peluang pendidikan kepada pelajar yang berminat bagi tujuan untuk mendapatkan pekerjaan yang lebih baik ataupun melanjutkan pengajian ke peringkat yang lebih tinggi (Politeknik KPTM, 2006). Sesuai dengan status untuk menghasilkan para pelajar yang mempunyai kemahirann generik atau turut dikenali sebagai kemahiran insaniah, pihak pengurusan Politeknik telah memperkenalkan modul Kemahiran Insaniah khusus untuk para pelajar yang bakal menjalani Latihan Industri bermula sesi Julai 2006 yang lalu. Modul Latihan Industri ini adalah wajib diikuti oleh setiap pelajar sama ada di peringkat sijil atau diploma. Latihan Industri ini bertujuan untuk mendedahkan para pelajar kepada alam pekerjaan yang sebenar dan melalui latihan ini, para pelajar dapat mempraktikkan teori yang telah dipelajari dalam pekerjaan sebenar (Utusan Malaysia, 2006).

Selain penguasaan dalam ilmu pengetahuan dan kemahiran teknikal yang diperolehi daripada institusi pengajian atau institusi latihan, penguasaan kemahiran generik juga amat penting bagi memastikan Malaysia mempunyai sumber tenaga kerja yang berkualiti dan berketrampilan. Kemahiran generik adalah aset penting bagi sesorang graduan kerana dengan penguasaan kemahiran generik, ia akan akan menyakinkan para majikan untuk mengambil graduan sebagai pekerja mereka.

1.2 Latar Belakang Masalah

Industri hospitaliti dikenali sebagai salah satu industri perkhidmatan yang tertua di dunia. Ia bermula dari zaman dahulu lagi, apabila para pengembara, pedagang, ahli politik dan bisnes memerlukan rehat, tempat tinggi dan makanan di sepanjang perjalanan mereka. Maka, masyarakat setempat telah mengambil peluang ini untuk membuka rumah, gerai dan dapur mereka kepada para pengembara dan pedagang yang inginkan rehat dan tempat penginapan (Politeknik Merlimau, 2006).

Industri perhotelan adalah salah satu industri yang penting bagi negara. Hujah ini disokong oleh Datuk Fong Chan Onn ketika beliau berucap di Wisma Genting pada Januari tahun 2001. Beliau menegaskan bahawa, para pekerja yang terlibat di dalam sektor ini perlu memberi lebih tumpuan kepada penglibatan perkhidmatan bagi memastikan negara terus menerima kedatangan para pelancong dari dalam dan luar negara. Manakala, menurut Menteri Pelancongan Malaysia, Datuk Seri Tengku Adnan Tengku Mansor, industri perhotelan negara telah berkembang dengan pesat berbanding dengan suatu masa dahulu. Beliau menyatakan demikian ketika berucap merasmikan Marina Cove Resort di Perak pada 5 Mac tahun 2006. Pertumbuhan bilangan hotel turut meningkat selari dengan kedatangan para pelancong dari luar negara. Malaysia telah berjaya menarik lebih ramai pelancong asing ke negara ini. Dalam ucapan Bajet Tahunan 2007, Perdana Menteri Malaysia, Datuk Seri Abdullah Hj. Ahmad Badawi menyatakan bahawa jumlah ketibaan pelancong telah meningkat sebanyak 61 peratus, daripada 10.2 juta pada tahun 2000 kepada 16.4 juta pada tahun 2005. Pendapatan daripada industri pelancongan juga telah meningkat daripada 17.3 bilion Ringgit Malaysia pada tahun 2000 kepada 32 bilion Ringgit Malaysia pada tahun 2005. Sektor ini juga telah mewujudkan 451 ribu peluang pekerjaan kepada masyarakat setempat. Oleh yang demikian, peningkatan tahap kemahiran di kalangan para pekerja adalah amat penting bagi meningkatkan produktiviti industri tersebut (Kementerian Pelancongan Malaysia, 2006).

Institusi pengajian tinggi (IPT) telah memainkan peranan penting untuk menghasilkan tenaga kerja yang berketrampilan serta dilengkapi dengan kemahiran, pengetahuan, sikap dan pelakuan bagi memenuhi kehendak industri. Politeknik adalah salah satu institusi pengajian tinggi yang berupaya menyediakan tenaga kerja separa profesional. Kini hampir 59,000 pelajar sedang mengikuti pengajian di peringkat sijil dan diploma di Politeknik seluruh Malaysia termasuk di Sabah dan Sarawak. Setiap tahun Politeknik KPTM melahirkan ramai graduan yang menjadi sumber tenaga kerja separa profesional untuk negara (Politeknik KPTM, 2006).

Politeknik turut menyediakan tenaga kerja separa profesional dalam bidang hospitaliti. Sehingga kini terdapat lima (5) buah Politeknik yang menyediakan kursus dalam bidang Pengurusan Hotel dan Katering di peringkat sijil dan diploma iaitu Politeknik Johor Bahru di Johor, Politeknik Merlimau di Melaka, Politeknik Tunku Syed Sirajudin di Perlis, Politeknik Sultan Idris Shah di Selangor dan Politeknik Kota Kinabalu di Sabah. Kajian ini melibatkan responden yang terdiri daripada pensyarah dan pelajar di Jabatan Hotel Katering dari Politeknik Johor Bahru dan Politeknik Merlimau sahaja. Pelajar yang terlibat dalam kajian ini adalah terdiri daripada pelajar diploma semester akhir yang telah menjalani Latihan Industri.

Politeknik Johor Bahru adalah Politeknik yang pertama memperkenalkan kursus ini kepada para pelajar yang bermula pada sesi Julai 1998. Pada awalnya, kursus dalam bidang Hotel dan Katering ini hanya terbuka untuk peringkat sijil sahaja. Namun begitu, pada Julai 1999, pihak Politeknik telah menawarkan pengajian di peringkat diploma kepada para pelajar yang berminat dan ini memberi peluang kepada pelajar untuk lebih mendalami tentang bidang hospitaliti (Politeknik Johor Bahru, 2006).

Manakala Politeknik Merlimau telah mula beroperasi pada Oktober 2002 sehingga kini. Matlamat penubuhan politeknik ini adalah untuk merealisasikan wawasan negara dalam melahirkan lebih ramai tenaga kerja separa profesional. Keistimewaan pendidikan yang berkaitan dengan industri hospitaliti dapat dilihat

dari segi penekanan, pemantapan dan penerapan falsafah hospitaiti ke dalam kehidupan setiap pelajar. Di Politeknik, para pelajar akan didedahkan dan diterapkan dengan pelbagai kemahiran yang diperlukan oleh industri (Politeknik Merlimau, 2006).

Daripada senarai kemahiran generik yang dikeluarkan dalam Kurikulum Kementerian Pelajaran dan Latihan Ontario (1997), ia menunjukkan bahawa pihak industri perhotelan amat memerlukan kemahiran tersebut di kalangan graduan. Merujuk kepada Laporan Standard Program Pengurusan Hospitaliti (1996) yang juga dikeluarkan oleh Ontario, jelaskan bahawa graduan dalam bidang Pengurusan Hospitaliti mempunyai bidang lapangan tugas yang luas. Oleh kerana itu, mereka haruslah melengkapkan diri mereka dengan kebolehan untuk menjalankan sesuatu tugas dengan efektif bukan sahaja dalam konteks bidang hospitaliti malahan juga dalam konteks yang lebih besar yang merangkumi keseluruhan sektor pelancongan. Graduan bukan sahaja perlu mempamerkan pencapaian yang baik dari segi kemahiran vokasional dan teknikal, malahan mereka juga harus menguasai kemahiran generik yang diperlukan oleh pihak industri perhotelan.

1.3 Pernyataan Masalah

Industri perhotelan di Malaysia kini memerlukan lebih ramai tenaga kerja yang berkebolehan dan berkemahiran sama ada dari segi teknikal ataupun generik agar ia selari dengan keperluan Negara dalam meningkatkan mutu kualiti dan produktiviti Negara. Kemahiran generik adalah kemahiran yang perlu dikuasai dan diberi penekanan dalam pelaksanaan kurikulum pendidikan selain daripada kemahiran teknikal bagi memenuhi keperluan dan kehendak Negara. Namun begitu, sejauh manakah para pekerja yang terlibat dalam industri perhotelan mampu menguasai kemahiran tersebut.

Masalah graduan menganggur di Negara ini jelas meresahkan banyak pihak termasuk para graduan, ibu bapa dan kerajaan. Bahagian Statistik Negara telah menganggarkan kira-kira 22,000 orang siswazah yang menganggur pada tahun 2005 (Malaysia Today, 2005). Pengangguran yang berlaku ini melibatkan graduan lepasan universiti dan juga Politeknik. Merujuk kepada kajian yang telah dilakukan oleh *Job Street.Com* ke atas 3,300 orang Pegawai Sumber Manusia di Malaysia mendapati kebanyakan graduan sukar mendapat pekerjaan kerana mereka tidak boleh berkomunikasi dengan baik terutamanya dalam Bahasa Inggeris. Jadual 1.1 menunjukkan enam (6) punca utama yang menyumbang kepada peningkatan kadar pengangguran di kalangan graduan di Malaysia.

Kemahiran berkomunikasi adalah salah satu elemen dalam kemahiran generik yang perlu dikuasai oleh para graduan terutamanya graduan dalam bidang hospitaliti. Pernyataan ini turut disokong oleh Syed Abdul Rahman (2004). Menurut beliau dianggarkan sebanyak 90 peratus daripada masa bekerja seseorang individu itu akan melibatkan komunikasi sama ada berbentuk lisan ataupun bukan lisan. Manakala melalui Laporan *Council for Hospitality Management Education* (2004), menjelaskan bahawa pihak industri mengharapkan para pelajar mempunyai pengetahuan yang tinggi tentang industri hospitaliti, tidak mempunyai masalah sikap dan mahir dalam berkomunikasi sekurang-kurangnya dalam dua (2) atau tiga (3) bahasa. Menurut Abdullah dan Ainon (2002), kenaikan pangkat dalam pekerjaan amat dipengaruhi oleh kebolehan seseorang individu berkomunikasi dengan berkesan. Sesuatu pekerjaan ataupun jawatan bagi seseorang individu itu bergantung kepada tiga (3) perkara iaitu prestasinya dalam temuduga, kemahirannya menulis surat ataupun laporan dan kemampuannya menonjolkan bakat. Ketiga-tiga kebolehan ini bergantung kepada sejauhmana penguasaan kemahiran komunikasi seseorang individu tersebut.