

PROFIL KEMAHIRAN GENERIK UNTUK GRADUAN HOSPITALITI: PERSPEKTIF PENSYARAH POLITEKNIK

Tan King Hiyang dan Nor Hazwin Solehah Bt Abdul Halim

Universiti Tun Hussein Onn Malaysia
tankh@uthm.edu.my

ABSTRAK

Perkembangan semasa telah meningkatkan permintaan terhadap pekerja perkhidmatan yang berkualiti, berpengetahuan luas serta mempunyai kemahiran generik yang tinggi. Namun, adakah institusi pendidikan menyediakan graduan yang dilengkapi dengan kemahiran teknikal dan kemahiran generik seperti mana yang diharapkan oleh pihak industri. Kajian ini merupakan kajian lanjutan daripada kajian Goh(2008) dan bertujuan untuk mengenalpasti sama ada profil kemahiran generik perspektif majikan sektor perhotelan seiring dengan perspektif pensyarah politeknik. Instrumen kajian yang digunakan oleh penyelidik dalam kajian ini ialah set borang soal selidik yang dibangunkan oleh Goh(2008) dan Khalied (2008) untuk pembentukan profil mengikut perspektif sektor perhotelan. Data yang diperolehi dianalisis untuk menentukan profil kemahiran generik mengikut perspektif pensyarah politeknik. Seramai 87 orang pensyarah di empat buah politeknik dipilih sebagai responden. Dapatan kajian yang diperolehi disusun mengikut tahap kepentingan berdasarkan min skor dan sisihan piawai di mana kemahiran kepimpinan (4.54) berada pada tahap kepentingan pertama sementara kemahiran konseptual dan analisis (4.24) berada ditahap terakhir. Ini menunjukkan terdapat perbezaan yang signifikan antara perspektif majikan perhotelan dan pensyarah politeknik. Kajian lanjutan perlu dijalankan untuk mengenalpasti kesan yang mungkin timbul daripada perbezaan ini.

Kata kunci: Generik, hospitaliti

PENDAHULUAN

Industri hospitaliti semakin mendapat tempat di kalangan pelajar yang merancang untuk melanjutkan pelajaran kerana industri hospitaliti semakin berkembang dan peluang menceburi dalam bidang ini menjadi lebih creak. Industri hospitaliti adalah suatu industri perniagaan yang menyediakan segala perkhidmatan kepada pelanggannya seperti perkhidmatan makanan dan minuman, kemudahan penginapan, kemudahan beriadah dan rekreasi, perkhidmatan pelancongan dan sebagainya. Matlamat utama industri ini ialah untuk memastikan pelanggan memuaskan hati dengan perkhidmatan yang diberikan dan mempunyai niat untuk mengunjungi lagi dimasa yang akan datang.

Pendidikan hospitaliti telah lama bertapak di Malaysia tetapi berkembang dengan terlebih dahulu di sektor swasta. Kementerian Pendidikan Malaysia telah mengesan potensi pendidikan hospitaliti ini dan pada tahun 1998, Politeknik Johor Bahru di Pasit Gudang, Johor telah diberi tanggungjawab untuk memulakan pengajian dalam bidang hospitaliti. Jabatan Hospitaliti dan Pelancongan telah ditubuhkan dengan Pn Hj Maznah bt Abdullah sebagai Ketua Jabatan yang pertama, En Tan King Hiyang sebagai Ketua Unit Pengurusan Hotel dan Katering serta En Khairuddin sebagai Ketua Unit Pelancongan. Kurikulum Diploka dan Sijil Pengurusan Hotel dan Katering telah direkabentukkan oleh En Tan King Hiyang dan dimurnikan beberapa kali sebelum ditawarkan pada pertengahan 1998. Konsep kurikulum ini adalah berasaskan konsep penawaran program *Bachelor's Degree in Hotel & Catering Management, Scottish Hotel School, Glasgow*. iaitu penyediaan graduan yang boleh memegang jawatan sehingga penyeliaan di jabatan utama sesebuah hotel seperti pengemasan, *front office*, dapur dan restoran. Pendekatan yang dicadangkan pada masa itu ialah pemberian kemahiran asas pada peringkat awal dan mengoperasikan aktiviti secara komersial mulai pengajian pertengahan. Kaedah ini akan dapat memantapkan pelajar dengan kemahiran teknikal dan kemahiran generik melalui projek atau tugas. Kakitangan akademik awal terdiri daripada pengajar yang mendapat biasiswa melanjutkan pengajian di luar negara. Melalui *traces study* dan komen majikan, pendekatan ini mendapat maklum balas yang agak positif. Pada masa sekarang terdapat lima politeknik yang menawarkan program yang serupa di Politeknik Merlimau Melaka, Politeknik Kota Kinabalu, Politeknik Sultan Idris Shah dan Politeknik Tunku Syed Sirajuddin. Selain itu, kolej komuniti telah pun ditubuhkan di seluruh negara untuk menawarkan sijil serta kursus pendek yang berkaitan dengan perhotelan serta bakeri dan konfeksionari ditawarkan di beberapa kolej komuniti yang terpilih. Di samping itu, beberapa universiti awam Malaysia iaitu Universiti Teknologi Mara, Universiti Utara Malaysia dan Universiti Malaysia Sabah juga menawarkan kursus hospitaliti pada peringkat yang lebih tinggi. Universiti Tun Hussein Onn Malaysia pula, akan mula menawarkan program Sarjana Muda Pendidikan Vokasional (Katering) dengan Kepujian pada tahun 2011.

Industri hospitaliti merupakan *people's business* iaitu melayan manusia supaya permintaan mereka mendapat layanan yang profesional serta berkualiti. Perkhidmatan yang diberikan merupakan komponen utama dalam skop produk hospitaliti. Maka, faktor kemanusiaan dan layanan individu serta keprihatinan yang memuaskan permintaan pelanggan akan menjadi pendorong yang mempertingkatkan hasil jualan sesebuah organisasi hospitaliti. Hotel ialah sektor hospitaliti yang menawarkan bilik penginapan, kemudahan mesyuarat, kemudahan acara, penyediaan makanan dan minuman kepada pelanggan. Bilik, makanan, minuman serta perkhidmatan yang diberikan oleh pihak hotel merupakan produk yang ditawarkan kepada pelanggan. Layanan yang kurang profesional serta perkhidmatan yang kurang berkualiti akan memberi impak yang ketara kepada kadar *return customer* yang berkurangan.

Perhotelan ialah sejenis perniagaan yang *capital intensive*, iaitu kos operasinya yang sangat tinggi. Sesebuah bilik yang tidak diduduki pelanggan merupakan sesuatu kerugian kepada operasi. Maka, aktiviti promosi dari segi bahan atau

media promosi dan perkhidmatan yang cemerlang akan mengujudkan namabai di kalangan pelanggan yang disasarkan. Perkembangan semasa di sektor perhotelan ialah pengambilan pekerja asing yang bertambah. Walaupun tiada bukti kajian yang kukuh, tetapi melalui pengalaman pengkaji menduduki hotel dan maklum balas pelatih yang menjalani latihan di sektor hotel, terdapat tanda-tanda bahawa ciri-ciri hospitaliti semakin merosok. Kekurangan ini mungkin disebabkan budaya perkerjaan yang berbeza atau kefahaman dan kemahiran komunikasi yang lemah.

Walaupun pengambilan pekerja di bidang hospitaliti terbuka kepada semua lapisan graduan. Tetapi, graduan yang mempunyai kelulusan akademik dalam bidang hospitaliti memang mempunyai kelebihan. Akan tetapi, kemahiran generik yang cemerlang yang dapat ditonjolkan semasa temuduga akan dijadikan kriteria penentuan samada seseorang calon temuduga itu mendapat tawaran kerja yang dipohon. Oleh sebab taraf kehidupan pendudukan di Malaysia semakin baik, cara hidup dan cita rasa juga bertukar, permintaan untuk perkhidmatan yang berkualiti semakin hari semakin bertambah. Desakan inilah yang mempertingkatkan permintaan untuk tenaga kerja yang bukan sahaja mempunyai kelulusan akademik dalam bidang hospitaliti, tetapi, menonjolkan kemahiran generik yang cemerlang (Tan & Goh 2009).

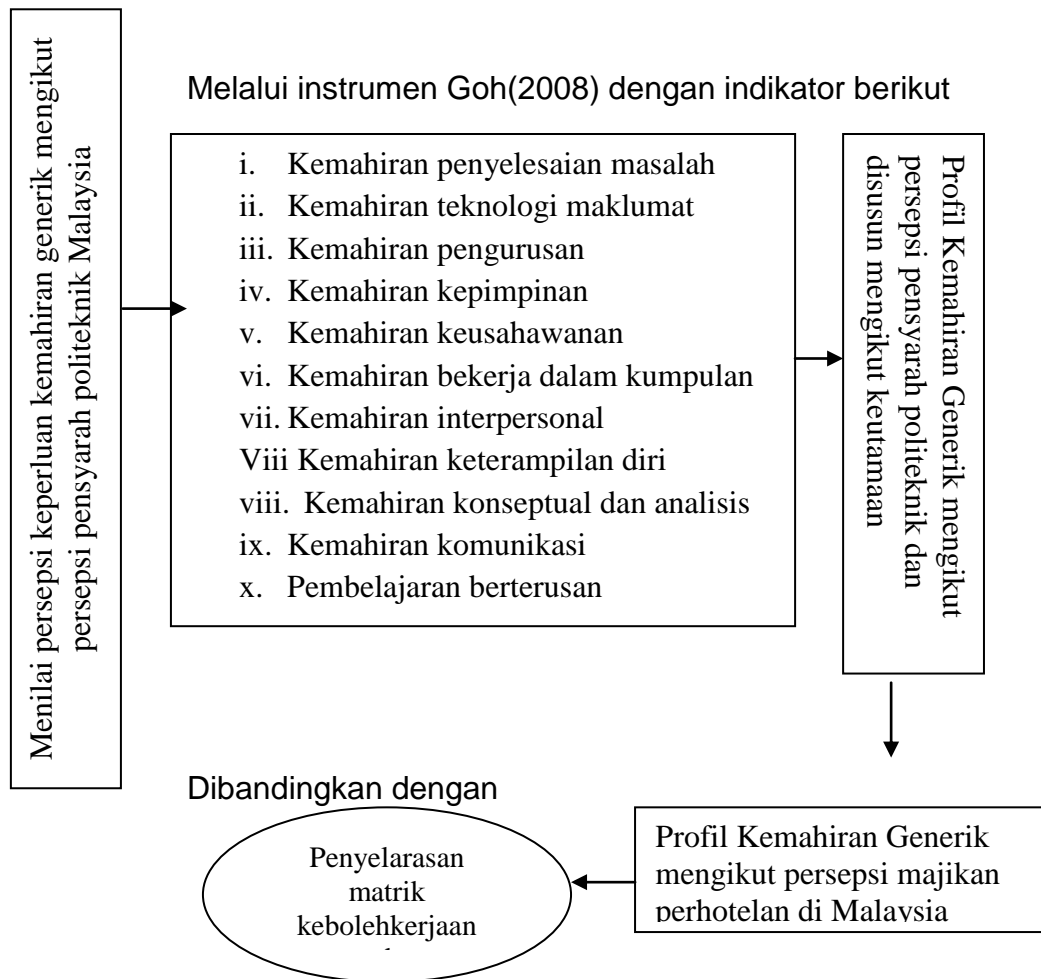
Tan & Goh (2009) telah membentangkan senarai domain kemahiran generik yang dikehendaki oleh majikan perhotelan di Malaysia. Kemahiran-kemahiran generik itu telah dipamerkan mengikut keutamaan. Seperti sedia maklum, institusi pendidikan perlu sedar tentang kehendak industri dan menglengkapi pelatihnya ciri-ciri keboleherjaan yang selaras dengan permintaan. Maka, kajian ini perlu dijalankan sebagai tindakan susulan untuk menilai halatuju pihak pensyarah hospitaliti yang berada di politeknik Malaysia berkenaan dengan penerapan kemahiran generik yang bertepatan dengan kehendak industri.

OBJEKTIF KAJIAN

Oleh sebab kurikulum pengurusan hotel dan katering di politeknik telah dilaksanakan selama 13 tahun, maka, kajian kesesuaian patut dijalankan untuk mengenalpasti kekuatan dan kelemahannya agar tindakan yang sewajarnya diatur dan dilaksanakan. Maka, kajian ini telah dilaksanakan berdasarkan pencapaian objektif-objektif berikut,

- i. Menenalpasti keperluan kemahiran generik antara graduan hospitaliti berdasarkan perspektif pensyarah dalam bidang hospitaliti.
- ii. Menenalpasti perbezaan yang signifikan di antara pensyarah politeknik terhadap keperluan kemahiran generik untuk graduan hospitaliti.
- iii. Membandingkan perspektif pensyarah politeknik dengan profil kemahiran generik cadangan majikan perhotelan.

KERANGKA KONSEP KAJIAN



METODOLOGI

Tan dan Goh (2008) telah mengenalpasti Profil Kemahiran Generik Untuk Graduan Hospitaliti: perspektif Majikan Perhotelan. Mereka telah menjalankan kajian ke atas 138 orang pengurus sumber manusia hotel keahlian Malaysian Association of Hotel(MAH) di bahagian tengah dan timur Semenanjung Malaysia. Daripada analisis hasil kajian, sebelas domain kemahiran generik telah dikenalpasti sebagai kemahiran yang sangat berkeperluan untuk sektor perhotelan Malaysia. Domain-domain ini kemudiannya telah disusun dan dibentangkan mengikut tahap keutamaannya (rujuk jadual di 3.0). Senarai kemahiran generik ini telah pun dibentangkan dihadapan pegawai eksekutif MAH dan telah mendapat pengesahan mereka sebagai senarai yang memang diperlukan di sektor perhotelan pada masa sekarang.

Hasil dapatan kajian ini akan dibezakan dengan senarai Tan dan Goh (2009) untuk mengenalpasti keselarasan matrik kurikulum. Instrumen yang dibangunkan oleh Goh(2008) dan Khaled (2008) telah digunakan untuk mengumpul data untuk menjawab persoalan kajian ini. Instrumen itu telah dibentuk setelah perbandingan dan penganalisan awal dilakukan ke atas sumber-sumber yang relevan seperti Ahmad Esa *et al.* (2005a), *Australian Chamber of Commerce and Industry* (2002), *Australian National Training*

Authority(2003), Bennett *et al.* (1999), Jabatan Pengurusan Institusi Pengajian Tinggi, KPTM (2006), Raybould & Wilkins (2005), *Ontario Ministry of Training, Colleges and Universities*, (2004) dan Ying-Wei Lu (1999). Sesi temubual telah pun diadakan untuk mengukuhkan perbincangan hasil dapatan.

Seramai 87 orang pensyarah telah melibatkan diri sebagai responden dan jadual 1 merupakan pecahan responden yang dimaksudkan.

Jadual 1: Pecahan Responden

Kelayakan	PJB	PMM	PKK Sabah	PTSS Perlis
Sarjana	11	11	7	1
Sarjana Muda	10	15	13	18
Diploma	0	0	0	1

DAPATAN KAJIAN

Bahagian ini menjelaskan hasil dapatan yang diperoleh daripada kajian yang dijalankan. Ia akan menghuraikan demografi responden, 11 elemen kemahiran generik yang dianalisis dan komen yang diberikan oleh responden.

DEMOGRAFI RESPONDEN

Daripada demografi yang dipaparkan, dapat dirumuskan bahawa pensyarah politeknik masih berada dalam golongan yang muda dan dinamik. Golongan ini mempunyai kekuatan untuk menerima perubahan dengan sikap yang positif serta penglibatan secara aktif untuk transformasi yang bertujuan. Akan tetapi, mekanisme pengurusan yang bersistematik serta realistic perlu distrukturkan supaya mereka ini diletakkan dalam satu saluran perubahan yang bermakna dan berproduktif.

Jadual 2 : Taburan Bilangan Dan Peratusan Responden Mengikut Jantina

Jantina	Bilangan	Peratusan (%)
Lelaki	40	46
Perempuan	47	54
Jumlah	87	100

Jadual 3: Taburan Responden Mengikut Peringkat Umur

Umur / Bilangan	Politeknik Johor Bharu	Politeknik Merlimau, Melaka	Politeknik Kota Kinabalu Sabah	Politeknik Tuanku Syed Sirajuddin
30-39 tahun	13	14	13	9
20-29 tahun	8	12	7	11
Jumla	21	26	20	20

h				
----------	--	--	--	--

Jadual 4: Pengalaman Mengajar Dalam Bidang Hospitaliti

POLITEKNIK	PENGALAMAN (TAHUN)
Politeknik Johor Bharu	1-15
Politeknik Merlimau, Melaka	1-7
Politeknik Kota Kinabalu Sabah	1-8
Politeknik Tuanku Syed Sirajuddin	1-5

DOMAIN KEMAHIRAN GENERIK

Analisis dengan SPSS telah menghasilkan senarai domain kemahiran generik mengikut persepsi pensyarah dari keempat-empat politeknik di seluruh Malaysia yang menawarkan program hospitaliti. Jadual 5 di bawah menunjukkan domain kemahiran yang telah disusun mengikut tahap keutamaan berdasarkan skor min. Kemahiran Kepimpinan diberi skor yang tertinggi, 4.5351, bersama-sama dengan pembelajaran berterusan dan kemahiran bekerja dalam kumpulan di tempat kedua dan ketiga.

Jadual 5: Tahap kepentingan (min skor) kemahiran generik mengikut domain berdasarkan perspektif responden keseluruhan

Domain	Min	Sisihan piawai
Kemahiran Kepimpinan	4.5351	0.54
Pembelajaran berterusan	4.5268	0.56
Kemahiran bekerja dalam kumpulan	4.5066	0.55
Kemahiran interpersonal	4.5047	0.53
Kemahiran personel	4.4776	0.59
Kemahiran penyelesaian masalah	4.4416	0.56
Kemahiran pengurusan	4.4029	0.61
Kemahiran teknologi maklumat	4.4023	0.70
Kemahiran keusahawanan	4.3931	0.73
Kemahiran komunikasi	4.3614	0.66
Kemahiran konseptual dan analisis	4.2381	0.70

Kurikulum Pengurusan Hotel dan Katering yang dijalankan di Jabatan Hospitaiti, Politeknik mengamalkan pendekatan berdasarkan projek. Oleh sebab skop kurikulum yang meliputi pengurusan perhotelan seperti pengemasan, *front office*, *food and beverage*, penyediaan makanan dan minuman serta operasi katering, maka, pendekatannya mesti boleh memberi pendedahan dan kemahiran yang mencukupi dalam jangkamasa tiga tahun. Pelajar telah mula digalakkan mengoperasikan pembelajarannya pada semester yang awal. Melalui projek dan konsep operasian aktiviti, pelajar akan dapat pengalaman yang lebih mantap, berhampiran dengan konsep yang diamalkan di sektor hospitaliti. Oleh sebab pendekatan ini, setiap pelajar akan memainkan peranan sebagai COD (chef of the day), SOD (supervisor of the day) dan ketua-ketua dalam kumpulan operasi dalam matapelajaran yang tertentu. Pengamalan kaedah ini adalah bertujuan untuk melatih seseorang pelajar berdedikasi dan berdikari untuk menerima cabaran yang akan dihadapi kelak. Situasi ini mungkin menyokong dapatan kajian yang melihatkan penekanan kepada corak penekanan kemahiran generik yang dipaparkan.

Perbincangan di atas boleh disokong melalui kajian ke dalam komponen kemahiran kepimpinan yang telah ditandakan oleh pensyarah. Dalam senarai di bawah, didapati bahawa pensyarah beranggapan elemen “komited dalam menjalankan tugas”, berdaya saing” dan “bertanggungjawab” ialah antara yang lain, kemahiran yang paling penting dalam kategori ini. Sementara dalam kategori Kemahiran Bekerja dalam kumpulan pula, “boleh membina hubungan yang baik dalam kumpulan”, bersedia membantu ahli dalam kumpulan” dan “menerima idea orang lain secara terbuka” telah dikenalpasti sebagai ciri yang paling penting. Tidak ada penyelewengan di dalam hal ini, tetapi, adalah baik supaya kemahiran-kemahiran yang disokong oleh sektor perhotelan diberi penekanan yang lebih serta pengamalan yang konsisten supaya ianya menjadi satu budaya dan bukan lagi satu tugas –semata-mata.

Jadual 6: Senarai Kemahiran Kepimpinan Yang ditanda oleh Responden.

Elemen Kemahiran Kepimpinan	Min
Bersedia bekerja lebih masa	4.4138
Boleh memimpin projek	4.4368
Tegas memberi arahan	4.4713
Berani membuat keputusan	4.4713
Berani membuat perubahan	4.5057
Mampu bekerja tanpa pengawasan	4.5287
Mempu mengendalikan mesyuarat	4.5402
Membuat motivasi kepada ahli	4.5402
Menjaga kebajikan ahli	4.5402
Bersikap adil kepada semua pihak	4.5632
Melaksanakan kuasa dengan amanah	4.5632
Dapat mengawal emosi	4.5632
Menjadi teladan kepada ahli	4.5747
Memberi bimbingan kepada orang lain	4.5747
Menghormati orang lain	4.5747
Bertanggungjawab	4.5862

Berdaya saing	4.5862
Komited dalam menjalankan tugas	4.5977

Terdapat bukti juga bahawa kajian yang berbeza menunjukkan senarai domain yang berbeza. Jadual 8 di bawah membentangkan domain daripada dapatan kajian Adele dan Thanika(2000) yang menjalankan kajian pada hotel-hotel di Mauritius menyenaraikan domain berikut mengikut keutamaannya.

Jadual 8: Kemahiran Generik mengikut Keutamaan untuk Sektor Hospitaliti, Kajian Adele dan Thanika (2000)

Kemahiran Generik	Kedudukan
Kemahiran berkomunikasi	1
Kemahiran pengurusan sendiri	2
Kemahiran interpersonal	3
Kemahiran dalam bidang pemakanan dan minuman	4
Kemampuan menyediakan bajet	5
Kemampuan untuk berdeligasi	6
Pengalaman dalam bidang pemakanan dan minuman	7
Pengalaman dalam bidang jualan	8
Pengalaman personal	9
Kebolehan multi-bahasa	10
Kemampuan untuk merancang	11
Pengalaman dalam bidang perakaunan	12
Kemahiran dalam pengurusan pejabat	13
Kemahiran perakaunan dan kewangan	14
Kemahiran <i>housekeeping</i>	15

Manakala, jadual 9 di bawah mempamerkan hasil kajian Goh(2008) yang mencerminkan permintaan sektor perhotelan di timur dan tengah Semenanjung Malaysia. Kalau dikaji formatnya, kemahiran komunikasi, baik, dalam penyelesaian masalah atau pun perhubungan dengan pelanggan dan staf sekerja ditekankan sebagai kemahiran yang utama. Hotel ialah sebuah organisasi yang besar dan kadangkala tindakan yang segera serta beretika perlu diambil serta merta, tambahan pula, kemungkinan pihak hotel mengharapkan kakiangannya bekerja mengikut prosedur-prosedur hotel yang telah ditetapkan tanpa perubahan mengikut cita rasa sendiri yang mungkin bercanggah dengan visi organisasi.

Jadual 9: Tahap Kepentingan (Min) Kemahiran Generik Mengikut Domain Berdasarkan Perspektif Responden Keseluruhan(Tan dan Goh 2008)

Domain	Min	Sisihan Piawai
Kemahiran Penyelesaian Masalah	4.5601	0.43
Kemahiran personal	4.4590	0.42
Kemahiran Komunikasi	4.4119	0.28
Kemahiran Kepimpinan	4.3780	0.44
Pembelajaran Berterusan	4.3005	0.48
Kemahiran Interpersonal	4.2981	0.45

Domain	Min	Sisihan Piawai
Kemahiran Bekerja dalam Kumpulan	4.2900	0.46
Kemahiran Pengurusan	4.2000	0.49
Kemahiran Teknologi Maklumat	4.1803	0.47
Kemahiran Konseptual dan Analisis	4.0164	0.58
Kemahiran Keusahawanan	3.9672	0.55

Jadual 10: Perbandingan bagi Keperluan Kemahiran Generik untuk Graduan Hospitaliti Berdasarkan Dua Perspektif Berbeza

BIL	PERSPEKTIF PENSYARAH POLITEKNIK	PERSPEKTIF MAJIKAN PERHOTELAN
1	Kemahiran Kepimpinan	Kemahiran penyelesaian masalah
2	Pembelajaran berterusan	Kemahiran personel
3	Kemahiran bekerja dalam kumpulan	Kemahiran komunikasi
4	Kemahiran interpersonal	Kemahiran kepimpinan
5	Kemahiran personel	Pembelajaran berterusan
6	Kemahiran penyelesaian masalah	Kemahiran interpersonal
7	Kemahiran pengurusan	Kemahiran bekerja dalam kumpulan
8	Kemahiran teknologi maklumat	Kemahiran pengurusan
9	Kemahiran keusahawanan	Kemahiran teknologi maklumat
10	Kemahiran komunikasi	Kemahiran konseptual dan analisis
11	Kemahiran konseptual dan analisis	Kemahiran keusahawanan

Jelas kelihatan pebezaan yang paling ketara diantara domain perspektif majikan dan domain perspektif pensyarah politeknik ialah penekanan pada kemahiran berkomunikasi. Domain berkomunikasi melibatkan kemahiran mendengar, menulis dan kefahaman bahasa. Perhotelan memerlukan sumber manusia yang mempunyai penguasaan pelbagai bahasa. Tanpa kemahiran mendengar aduan pelanggan atau cadangan rakan, komunikasi yang berkesan akan terputus dan kesan yang buruk mungkin berlaku. Penguasaan pelbagai bahasa merupakan kekuatan sesebuah hotel terutama sekali hotel yang mempunyai kunjungan pelanggan antarabangsa. Setahu saya, politeknik masih mengamalkan pengajaran dan pembelajaran dalam bahasa Malaysia. Dan budaya penggunaan bahasa asing tiada kelihatan pengamalannya. Pembelajaran bahasa memerlukan penggunaan yang konsisten dan berterusan. Ini bermakna sesuatu budaya penggunaan perlu diujud dan dipraktikkan. Tugas yang berbentuk masalah atau proses penyelesaian masalah seperti langkah mengenalpasti masalah, mencari alternatif, analisis

alternatif dan pemilihan alternatif perlu diserapkan dalam setiap sesi tugas, supaya ianya menjadi sesuatu yang semula jadi pada diri seseorang pelajar.

CADANGAN

Instrumen memberi peluang untuk responden mengemukakan cadangan penambahbaikan kurikulum. Hasil analisis cadangan-cadangan yang dikemukakan oleh responden memberi implikasi bahawa pihak pengurusan politeknik perlu mengatur strategi yang dinamik untuk mempertingkatkan kefahaman, penghayatan serta penerapan kemahiran-kemahiran generik di peringkat politeknik. Cadangan-cadangan yang dikumpulkan lebih kepada pandangan semata-mata dan tidak menyentuk kepada idea yang dinamik. Sesebuah institusi seperti politeknik seharusnya mempunyai perhubungan dan sokongan yang kukuh dari pihak industri atau mempunyai jalinan alumni yang mantap, supaya staf akademiknya sentiasa dikemaskinikan dengan maklumat dan perkembangan semasa industri. Selain daripada itu, kursus peningkatan pendekatan pedagogi perlu diadakan dari semasa kepada semasa.

Kemahiran komunikasi merupakan tulang belakang kepada kemahiran generik yang lain. Ketua Eksekutif MAH En B. Sarjit Singh, semasa ditemubual oleh Tan dan Goh (2008), memberi nasihat dan mengingatkan pelajar yang ingin menceburi bidang perhotelan ini supaya,

- menguasai kemahiran komunikasi dalam bahasa Inggeris
- mempunyai sikap positif terhadap profesion
- mempunyai cara hidup yang sihat
- mempunyai kemahiran penguasaan emosi
- berdikari dan berdisiplin

Beliau turut memberi cadangan kepada pihak institusi supaya menekankan penerapan penampilan diri melalui pelaksanaan kurikulum, mengujudkan *platform* yang sesuai untuk pemantapan penguasaan bahasa Inggeris dan mengujudkan kurikulum yang membenarkan pelajar mempraktikkan serta menghayati amalan industri semasa seperti kepimpinan, pengurusan pelanggan dan penyelesaian masalah. Penguasaan bahasa memerlukan pembentukan sesuatu budaya yang dapat dihayati dan diamalkan oleh semua lapisan jabatan. Untuk membentuk sesuatu budaya pembelajaran, ia memerlukan strategi dan konsistensi. Oleh sebab itu, pihak pengurusan politeknik perlu menyedari adanya keperluan, daripada kesedaran itu, ujudkan sesuatu persekitaran yang mengglakkan komunikasi dalam bahasa Inggeris secara spontan. Lama-kelamaan, budaya yang positif akan terbentuk. Selain daripada itu, globalisasi seharusnya dimasukkan dalam agenda perubahan politeknik. Bahasa asing yang lain seperti bahasa Perancis, Bahasa Jepun, Bahasa Mandarin, Bahasa Arab dan Bahasa Korea boleh juga dipertimbangkan untuk dijadikan sebahagian daripada isi kandungan kurikulum.

Format kurikulum Pengurusan Hotel dan Katering yang digunapakai sekarang terbentuk dengan menanda araskan kurikulum *Bachelor Degree in Hotel and Catering Management, Scottish Hotel School, University of Strathclyde, Glasgow*. Universiti tersebut melatih dan mengeluarkan graduan yang ramai yang mendapat pengitirafan sedunia berkenaan dengan kualiti personal dan keboleherjaan graduan. Pendekatan kurikulum menerusi operasi komersial

serta pembelajaran berasaskan projek boleh membentuk dan memantapkan kemahiran teknikal seseorang pelajar. Akan tetapi, penerapan kemahiran generik memerlukan fasilitator yang berwibawa dan berkemahiran. Selain daripada meneruskan pendekatan yang diamalkan sekarang, program pembangunan profesionalisma perlu dicatitkan dalam perancangan organisasi supaya pensyarah mempunyai kepakaran yang mencukupi untuk merancang serta menerapkan kemahiran generik dalam pelaksanaan pengajaran dan pembelajaran.

Pendekatan yang lebih dinamik ialah penglibatan pihak industri. Jalinan bestari diantara institusi dengan industri perlu diujud dan diuruskan secara profesional. Kerjasama dua hala, jempunan sebagai jempunan penceramah, peluang kerja sambilan dan penempatan pendedahan industri untuk para pensyarah merupakan beberapa inisiatif yang boleh diperundingkan dan direalisasikan peranan politeknik sebagai institusi untuk melatih graduan yang mahir untuk industri.

PENUTUP

Semenjak penubuhan Jabatan Hospitaliti yang pertama di Politeknik Johor Bahru pada tahun 1998, reformasi demi reformasi telah dilakukan untuk memurnikan dan memperbaiki kurikulum dan struktur fizikalnya. Politeknik Sultan Idris Shah dan Politeknik Tuanku Syed Sirajuddin telah dilengkapi dengan blok hotel sendiri serta kemudahan fizikal lain yang bersesuaian untuk melatih pelajar hospitaliti supaya berkemahiran teknikal serta generik yang memenuhi kehendak industri. Berdasarkan kajian ini, ia dapat menyedarkan kita bahawa masih terdapat perbezaan pandangan yang memerlukan penyelarasan. Sistem Politeknik sedang dalam proses transformasi yang sangat mencabar. Perlantikan 3 politeknik sebagai politeknik premier merupakan komitmen pengurusan melonjakkan pendidikan politeknik ke suatu tahap yang lebih mencabar. Tetapi pada masa yang sama, transformasi yang berjaya memerlukan pembentukan dalaman yang kukuh. Maka, perubahan perlu dirancang dan diselaraskan secara keseluruhan (*total management*) supaya proses transformasi disokong oleh mekanisma yang bersesuaian.

RUJUKAN

- Australian Chamber of Commerce and Industry & Business Council of Australia (2002). *Employability skills for the future, Department of Education, Science and Training*. Canberra.
- Azam B. Awang (2007). "Tahap Penerapan Kemahiran Generik Dalam Pengajaran Guru Kejuruteraan di Sekolah Menengah Teknik di Negeri Kelantan dan Negeri Terengganu. Tesis Sarjana.
- Barrows, C.W (2006) *"Introduction to the Hospitality."* 6th. Editon.Hoboken, NJ: John Wiley and Sons, Inc.
- Dittmer, P.R. (2003). *"Dimensions Of The Hospitality Industry."* John Wiley and Sons Inc
- Goh Eg Su (2008). "Profil Kemahiran Generik Untuk Graduan Hospitaliti: Perspektif Majikan Perhotelan. Tesis Sarjana.

- Kamaruddin Md. Tahir (2005). Tahap Keyakinan Kemahiran Generik Di Kalangan Pelajar Kolej Komuniti Kementerian Pengajian Tinggi Malaysia. Universiti Teknologi Malaysia: Tesis Sarjana.
- Kearns, P. (2001), *Generic Skills For The New Economy-Review of Research*, NCVET Adelaide
- Kementerian Sumber Manusia. (2006). Statistik Perburuhan Dan Sumber Manusia. Jabatan Tenaga Kerja. Kuala Lumpur.
- Khaled Hussein B. Tuah (2008). "Pembangunan Profil Kemahiran Generik Terhadap Graduan Hospitaliti." Tesis Sarjana.
- Meriam Bt. Yusuff (2007). "Tahap Kemahiran Generik di Kalangan Pelajar: Kajian Kes di Salah Sebuah Kolej Kediaman di UTM, Kampus Skudai, Johor Bahru, Malaysia." Tesis Sarjana
- Mohd Safarin Nordin dan Kamaruddin Md. Tahir (2004). *Kemahiran Generik: Kepentingan Dalam Memenuhi Keperluan Majikan Masa Kini*. Universiti Teknologi Malaysia: Kertas Kerja Seminar Pendidikan.
- Nurul Afizah Adnan (2005). "Perkaitan Profil Kemahiran Generik Aliran Teknikal di Politeknik Malaysia. Tesis Kuittho.
- Oblinger, D.G., and Verville, A.L. (1998). *What Business Wants From Higher Education*. Phoenix: The Oryx Press.
- Rahmah Ismail (1999). *Situasi Semasa Pembangunan Sumber Manusia Malaysia*. Skudai: Penerbit UTM.
- Rosalinda Bt. Ariffin (2007). "Persepsi Tenaga Pengajar Bidang Hospitaliti di Politeknik Terhadap Keperluan dan Kesan Program Latihan Ke Arah Pembangunan Profesionalisme. Tesis Sarjana.
- Sharifah Noor Putih (2001). *Pelaksanaan Program Sekolah Ke Kerjaya. Kertas Kerja Seminar Kebangsaan Pendidikan Asas Vokasional*. Kuala Lumpur
- Tan King Hiyang dan Goh Eg Su (2009) *Profil Kemahiran Generik Untuk Graduan Hospitaliti: Perspektif Majikan Sektor Perhotelan Zon Tengah Dan Pantai Timur Semenanjung Malaysia*".
- Tullier, M. (2000). *The Skills You Have, The Skills They Want*.
- Vinnie, Jauhari. (2006). "Competencies for a Career in the Hospitality Industry: An Indian Persective." *International Journal of the Contemporary Hospitality Management*. **Vol. 8(2)**
- Wan Nor Hafiza Bt. Sulaiman (2007). "Penguasaan Kemahiran Generik di Kalangan Graduan Hospitaliti di Politeknik: Satu Kajian Berkenaan Keperluan Industri Perhotelan, Perspesi Pensyarah dan Pelajar. Tesis Sarjana.