

PERSEPSI TENAGA PENGAJAR BIDANG HOSPITALITI DI
POLITEKNIK TERHADAP KEPERLUAN DAN KESAN PROGRAM
LATIHAN KE ARAH PEMBANGUNAN PROFESIONALISME



ROSALINDA BINTI ARIFFIN

UNIVERSITI TUN HUSSEIN ONN MALAYSIA

PERPUSTAKAAN UTHM



30000002103302



PTTA UTHM
PERPUSTAKAAN TUNKU TUN AMINAH

UNIVERSITI TUN HUSSEIN ONN MALAYSIA

BORANG PENGESAHAN STATUS TESIS[♦]

JUDUL: PERSEPSI TENAGA PENGAJAR BIDANG HOSPITALITI DI
POLITEKNIK TERHADAP KEPERLUAN DAN KESAN PROGRAM
LATIHAN KE ARAH PEMBANGUNAN PROFESIONALISME

SESI PENGAJIAN: 2006/2007

Saya **ROSALINDA BINTI ARIFFIN (820202-05-5354)**
(HURUF BESAR)

mengaku membenarkan tesis (~~Sarjana Muda/Sarjana /Doktor Falsafah~~)* ini disimpan di Perpustakaan Universiti Tun Hussein Onn Malaysia, 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)

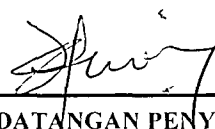
TERHAD

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

TIDAK TERHAD



(TANDATANGAN PENULIS)



(TANDATANGAN PENYELIA)

Alamat Tetap:

LOT 2547, LORONG BAKAWALI

BATU 17 ½, KUANG

48050, RAWANG, SELANGOR

EN. TAN KING HIYANG

Nama Penyelia


Tarikh: **24.4.2007**

Tarikh: **24.4.2007**

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

“Saya akui bahawa saya telah membaca karya ini dan pada pandangan saya karya ini adalah memadai dari segi skop dan kualiti untuk tujuan penganugerahan Ijazah Sarjana Pendidikan Teknik dan Vokasional”



Tandatangan : 

Nama penyelia : EN. TAN KING HIYANG

Tarikh : 24. 4. 2007

**PERSEPSI TENAGA PENGAJAR BIDANG HOSPITALITI DI POLITEKNIK
TERHADAP KEPERLUAN DAN KESAN PROGRAM LATIHAN KE ARAH
PEMBANGUNAN PROFESIONALISME**

ROSALINDA BINTI ARIFFIN

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

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

APRIL, 2007



PTTA UTHM
PERPUSTAKAAN TUNKU TUN AMINAH

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



PTTAUTHM
PERPUSTAKAAN TUN AMINAH

Tandatangan : 

Nama Penulis : ROSALINDA BINTI ARIFFIN

Tarikh : 24.4.2007

Buat ayahanda dan bonda tersayang,
En.Ariffin bin Seman dan Pn. Rusnah binti Ishak,
Terima kasih kerana memahami dan sentiasa memberikan galakkan serta sokongan yang
tidak berbelah bagi kepada anakanda di dalam meneruskan perjuangan ini. Tidak
terbalas budi dan jasa yang ayahanda dan bonda curahkan selama ini

Buat adik-adik tersayang,
Rosazzimawati, Mohd Firdaus dan Ros Afifah,
terima kasih kerana sentiasa menyokong perjuangan kekanda.

Buat yang tersayang dan rakan-rakan seperjuangan,
terima kasih dengan segala pertolongan dan kasih sayang anda semua.

Semoga kita sentiasa diberkati dan disayangi Allah s.w.t.



PTTA UTHM
PERPUSTAKAAN TUNKU TUN AMINAH

PENGHARGAAN

Dengan nama Allah yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang. Selawat dan salam ke atas junjungan besar, Nabi Muhammad s.a.w.

Syukur ke hadrat Illahi kerana dengan limpah kurnianya dapat saya menyiapkan kajian ini dengan jayanya. Ucapan penghargaan yang tidak terhingga saya tujukan kepada pensyarah penyelia saya iaitu En.Tan King Hiyang yang telah banyak membantu saya sedari awal proses menyiapkan kertas cadangan sehinggalah kepada kajian ini telah benar-benar terlaksana. Tanpa bimbingan dan tunjuk ajar daripada beliau sudah tentu agak sukar bagi saya untuk menyiapkan kajian ini. Terima kasih yang tidak terhingga juga saya ucapkan kepada pensyarah-pensyarah yang turut sama memberikan pandangan dan bantuan untuk menjadikan kajian saya ini lebih mantap dan berjaya. Segala tunjuk ajar kalian amat berharga buat saya.

Ucapan penghargaan ini tidak lupa juga ditujukan kepada ayahanda dan bonda serta adik-adik tersayang. Terima kasih dengan doa dan sokongan moral yang telah diberikan selama ini. Akhir sekali buat teman-teman seperjuangan, terima kasih kerana banyak memberikan pendapat dan ulasan yang membina di dalam memantapkan kajian ini

Semoga hasil kajian ini akan memberikan sumbangan dan manfaat kepada semua. .

Insya Allah. sekian.

ABSTRAK

Pembangunan profesionalisme adalah satu mekanisma yang diperlukan untuk terus berada di dalam isu yang relevan kepada pekerjaan dan jawatan. Tujuan kajian ini dilaksanakan adalah untuk mengenalpasti persepsi tenaga pengajar bidang hospitaliti di politeknik terhadap keperluan dan kesan program latihan ke arah pembangunan profesionalisme mereka. Sampel untuk kajian ini adalah tenaga pengajar bidang hospitaliti yang berkhidmat di tiga buah politeknik iaitu Politeknik Merlimau, Melaka, Politeknik Johor Bahru, Johor, dan Politeknik Sabak Bernam, Selangor. Hasil dapatan kajian telah di analisis dengan menggunakan perisian *Statistical Package For Social Sciences* (SPSS) *version* 12.0 untuk mendapatkan nilai kekerapan, skor min dan sisihan piawai. Manakala untuk menguji korelasi pula, pengkaji telah menggunakan *Pearson Product-Moment Correlation Coefficient* (r). Data telah dianalisis dengan berpandukan nilai skor min yang tertinggi dan tahap persetujuan pula diterjemahkan berpandukan Mohd Najib, 2003. Untuk persepsi tahap keperluan, skor min tertinggi ialah sebanyak 4.32 dan skor min terendah ialah sebanyak 3.46. Manakala persepsi terhadap kesan latihan pula mencatatkan 4.09 sebagai skor min tertinggi dan 3.98 sebagai nilai skor min terendah. Ujian korelasi juga menunjukkan terdapat korelasi yang signifikan diantara keperluan dan kesan program latihan. Untuk kajian yang seterusnya, pengkaji mencadangkan supaya sampel kajian ini diperluaskan lagi ke politeknik dan kolej komuniti yang menawarkan kursus yang sama.



ABSTRACT

Professional development is one of the motivating mechanisms needed to upgrade job related performance. This research is aiming at identifying the needs and effects of professional development to the polytechnic lecturers. The samples for this research were selected from hospitality department lecturers from three respective polytechnics, namely, Politeknik Merlimau, Melaka, Politeknik Johor Bahru, Johor, and Politeknik Sabak Bernam, Selangor. The collected data was analyzed by using the Statistical Package For Social Sciences (SPSS) version 12.0 software. Frequency, mean score and standard deviation from the data collected have been analyzed. On the other hand, correlation between the variables was tested by using *Pearson Product-Moment Correlation Coefficient* (r). For the perception level of needs, the high mean score is 4.32 and the lowest is 3.46. Other than that, for the perception of the effectiveness of training, the high mean score is 4.09 and the lowest is 3.98. The correlation testing has also shown that there are significant correlation between the needs and the effects of the training program. For future research, the researcher recommended that the samples needs to be more widely selected, to including other polytechnics and community colleges offering the same course.



KANDUNGAN

BAB	PERKARA	MUKA SURAT
	HALAMAN JUDUL	i
	HALAMAN PENGAKUAN	ii
	HALAMAN DEDIKASI	iii
	PENGHARGAAN	iv
	ABSTRAK	v
	ABSTRACT	vi
	ISI KANDUNGAN	vii
	SENARAI JADUAL	xiii
	SENARAI RAJAH	xv
	SENARAI GRAF	xvi
	SENARAI LAMPIRAN	xvii



PTTA UTHM
PERPUSTAKAAN TUNKU TUN AMINAH

BAB I PENGENALAN

1.1	Pendahuluan	1
1.2	Latar Belakang Masalah	2
1.3	Pernyataan Masalah	5
1.4	Tujuan Kajian	8
1.5	Persoalan Kajian	8
1.6	Objektif Kajian	9
1.7	Kerangka Teori	9
1.8	Hipotesis Kajian	10
1.9	Kepentingan Kajian	11
1.10	Skop Kajian	12
1.11	Batasan Kajian	12
1.12	Definisi Konseptual dan Pengoperasian	13
1.12.1	Persepsi	13
1.12.2	Hospitaliti	13
1.12.3	Industri Hospitaliti	14
1.12.4	Keperluan	14
1.12.5	Kesan	14
1.12.6	Latihan	15
1.12.7	Pembangunan Profesionalisme	15

BAB II SOROTAN KAJIAN

2.1	Pengenalan	16
2.2	Pendidikan Hospitaliti	18
2.3	Pendidikan Hospitaliti Di Malaysia	19
2.4	Tenaga Pengajar Bidang Hospitaliti	20
2.5	Persepsi	24
2.6	Pembangunan Profesionalisme	24

2.7	Latihan ke Arah Pembangunan Profesionalisme	27
2.8	Rumusan	30

BAB III METODOLOGI KAJIAN

3.1	Pengenalan	31
3.2	Rekabentuk Kajian	31
3.3	Lokasi Kajian	32
3.4	Kerangka Operasi	33
3.5	Populasi dan Sampel Kajian	35
3.6	Pengumpulan Data	37
3.7	Instrumentasi Kajian	38
3.7.1	Bahagian A: Latar Belakang Responden	39
3.7.2	Bahagian B: Persepsi Tenaga Pengajar Bidang Hospitaliti di Politeknik Terhadap Keperluan Program Latihan ke Arah Pembangunan Profesionalisme	39
3.7.3	Bahagian C: Persepsi Tenaga Pengajar Bidang Hospitaliti di Politeknik Terhadap Kesan Program Latihan ke Arah Pembangunan Profesionalisme.	40
3.7.4	Bahagian D: Item Soalan Terbuka	42
3.8	Kaedah Analisis Data	42
3.9	Kajian Rintis	43
3.10	Andaian Kajian	44
3.11	Kesimpulan	45



BAB 1V ANALISIS DATA

4.1	Pengenalan	46
4.2	Pengedaran Borang Soal Selidik	46
4.3	Analisis Soal Selidik	47
4.3.1	Bahagian A	47
4.3.1.1	Jantina Responden	47
4.3.1.2	Keturunan Responden	48
4.3.1.3	Umur Responden	49
4.3.1.4	Tempoh Perkhidmatan Responden	50
4.3.1.5	Taraf Jawatan Responden	51
4.3.2	Bahagian B	52
4.3.2.1	Keperluan Terhadap Latihan	53
4.3.2.2	Menganalisis Keperluan	54
4.3.2.3	Perancangan dan Rekabentuk	56
4.3.2.4	Perlaksanaan	57
4.3.2.5	Pemantauan	59
4.3.2.6	Penilaian	60
4.3.3	Bahagian C	61
4.3.3.1	Kepakaran	63
4.3.3.2	Refleksi	64
4.3.3.3	Sosialisasi	65
4.3.3.4	Personal	67
4.3.3.5	Pengetahuan Pedagogi; Pengetahuan Mata Pelajaran	68
4.3.3.6	Pengetahuan Kerja Tangan / Hands On	69
4.3.4	Bahagian D	71
4.3.4.1	Bilangan Latihan Yang Telah Dihadiri	71
4.3.4.2	Faedah Latihan	72



4.3.5	Korelasi Pearson	73
4.4	Rumusan	75

BAB V PERBINCANGAN, CADANGAN DAN RUMUSAN

5.1	Pengenalan	76
5.2	Perbincangan Dapatan kajian	77
5.2.1	Sejauhmanakah Persepsi Tenaga Pengajar Jabatan Hospitaliti di Politeknik Terhadap Keperluan Program Latihan ke Arah Pembangunan Profesionalisme?	78
5.2.1.1	Keperluan Terhadap Latihan	79
5.2.1.2	Menganalisis Keperluan	80
5.2.1.3	Perancangan dan Rekabentuk	81
5.2.1.4	Perlaksanaan	82
5.2.1.5	Pemantauan	83
5.2.1.6	Penilaian	84
5.2.2	Sejauhmanakah Persepsi Tenaga Pengajar Jabatan Hospitaliti di Politeknik Terhadap Kesan Program Latihan ke Arah Pembangunan Profesionalisme?	85
5.2.2.1	Kepakaran	86
5.2.2.2	Refleksi	87
5.2.2.3	Sosialisasi	88
5.2.2.4	Personal	89
5.2.2.5	Pengetahuan Pedagogi; Pengetahuan Mata Pelajaran	90
5.2.2.6	Pengetahuan Kerja Tangan / Hands On	91



5.2.3	Adakah Wujud Korelasi yang Signifikan di Antara Keperluan dan Kesan Program Latihan Terhadap Pembangunan Profesionalisme?	92
5.3	Cadangan	92
5.3.1	Cadangan Kepada Politeknik	93
5.3.2	Cadangan Bagi Kajian Selanjutnya	94
5.4	Rumusan	95

BIBLIOGRAFI	97
--------------------	-----------

LAMPIRAN	102
-----------------	------------



PTTA UTHM
PERPUSTAKAAN TUNKU TUN AMINAH

SENARAI JADUAL

NO. JADUAL	TAJUK	MUKA SURAT
1.1	Kursus Dalam dan Luaran di Politeknik Johor Bahru, Johor Tahun 2006	6
3.1	Senarai Politeknik Kementerian Pendidikan Tinggi Malaysia yang Mempunyai Jabatan Hospitaliti	35
3.2	Senarai Politeknik yang Dipilih untuk Dijalankan Kajian	36
3.3	Pembahagian Item Soal Selidik	40
3.4	Persepsi Tenaga Pengajar Bidang Hospitaliti di Politeknik Terhadap Kesan Program Latihan ke Arah Pembangunan Profesionalisme	41
3.5	Permarkatan Item-Item Skala Likert	41
3.6	Tafsiran Min	43
3.7	Interpretasi Skor <i>Alpha Cronbach</i>	44
4.1	Jantina Responden	47
4.2	Keturunan Responden	48
4.3	Umur Responden	49
4.4	Tempoh Perkhidmatan Responden	50
4.5	Taraf Jawatan Responden	51
4.6	Pembahagian Item Soalan (Bahagian B)	52
4.7	Skor Min Keperluan Terhadap Latihan	53
4.8	Skor Min Menganalisis Keperluan	54



4.9	Skor Min Perancangan dan Rekabentuk	56
4.10	Skor Min Perlaksanaan	57
4.11	Skor Min Pemantauan	59
4.12	Skor Min Penilaian	60
4.13	Pembahagian Item Soalan (Bahagian C)	62
4.14	Skor Min Kepakaran	63
4.15	Skor Min Refleksi	64
4.16	Skor Min Sosialisasi	65
4.17	Skor Min Personal	67
4.18	Skor Min Pengetahuan Pedagogi; Pengetahuan Mata Pelajaran	68
4.19	Skor Min Pengetahuan Kerja Tangan / Hands On	69
4.20	Bilangan Latihan yang Telah Dihadiri	71
4.21	Faedah Latihan	72
4.22	Korelasi Pearson	73
4.23	Klasifikasi Kekuatan Nilai Pekali Korelasi	74



SENARAI RAJAH

NO. RAJAH	TAJUK	MUKA SURAT
1.1	Model Kerangka Teori –Diadaptasi Daripada Model Higgin dan Leat dalam Neil dan Morgan (2003) dan Bubb (2004)	9
2.1	Dimensi Hospitaliti (Brotherton, 1999)	17
2.2	Persediaan ke Arah Perubahan (Blum, 1995)	21
2.3	Pembangunan Tenaga Pengajar (Higgin dan Leat dalam Neil dan Morgan, 2003).	22
2.4	Pusingan Latihan dan Pembangunan (Early dan Bubb, 2004)	28
3.1	Kerangka Operasi Kajian	34



SENARAI GRAF

NO. GRAF	TAJUK	MUKA SURAT
4.1	Graf Taburan (<i>Scatter Graph</i>) Antara Data Kesan dan Data Keperluan	73



PTTA UTHM
PERPUSTAKAAN TUNKU TUN AMINAH

SENARAI LAMPIRAN

LAMPIRAN	TAJUK	MUKA SURAT
A	Jadual Penetapan Bilangan Sampel Kajian oleh Krejcie dan Morgan	103
B	Perancangan Projek Sarjana I Perancangan Projek Sarjana II	104 105
C	Borang Soal Selidik	106
D	Senarai Pakar Rujuk Bagi Kesahan Soal Selidik	113
E	Kebolehpercayaan Kajian Rintis	117
F	Analisis Dapatan Kajian (Pengiraan SPSS)	125
G	Pearson Correlation (Pengiraan SPSS)	144
H	Graf Kekerapan (Data Bahagian A Hingga Bahagian D)	145
I	Surat Kebenaran Menjalankan Kajian dari Kementerian Pengajian Tinggi Malaysia	149
J	Surat Memohon Kebenaran Untuk Mendapatkan Maklumat Kajian Akademik dari Universiti Tun Hussein Onn Malaysia	152



BAB 1

PENGENALAN

1.1 Pendahuluan

Industri hospitaliti merupakan salah satu daripada industri terpenting dunia. Di *United States*, industri ini merupakan industri yang mempunyai tenaga kerja kedua terbesar (Kotler et al, 2003).

Malaysia mempunyai banyak tempat yang menarik untuk dikunjungi oleh para pelancong dari dalam dan luar negara. Kunjungan para pelancong telah memberikan impak yang besar kepada ekonomi negara. Seajar dengan itu Malaysia melalui Rancangan Malaysia Ke 9 telah memperuntukan satu jumlah yang besar demi membangunkan industri ini.

Usaha ke arah kemajuan bidang pelancongan di Malaysia bukan hanya dilakukan oleh Kementerian Pelancongan malah Kementerian Pengajian Tinggi juga turut terlibat. Keterlibatan kementerian ini ialah melalui pembentukan kurikulum dalam bidang pendidikan hospitaliti yang bertujuan untuk melatih dan menyalurkan ilmu kepada bakal-bakal graduan kearah menjadi pekerja yang mahir di dalam bidang hospitaliti. Menurut Morrison dan O'Mahony (2003), bidang pendidikan hospitaliti adalah salah satu cabang di dalam pendidikan vokasional.

Namun demikian, banyak penambahbaikan dari segi latihan perlu diberi kepada tenaga pengajar bidang hospitaliti dalam usaha pembangunan profesionalisme mereka. Tenaga pengajar perlu kepada satu bentuk latihan yang memberi peluang kepada mereka untuk meneroka pengetahuan dan teknologi terbaru di dalam industri ini.

Latihan-latihan yang selari dengan keperluan industri adalah perlu untuk menjadikan tenaga pengajar menyampaikan ilmu dengan lebih efektif dan dapat membantu mereka secara maksima di dalam usaha memberikan pendidikan yang terbaik kepada pelajar

1.2 Latar Belakang Masalah

Pengetahuan berkenaan dengan bidang hospitaliti terhasil daripada industri dan dunia pekerjaan berbanding dengan lain-lain disiplin dan bidang. Pada akhir tahun 1990-an pendidikan di dalam bidang hospitaliti di Australia dan Scotland telah berubah daripada berasaskan vokasional kepada sesuatu yang terdedah kepada sistem kurikulum yang lebih luas dan penyesuaian yang reflektif (Morrison dan O'Mahony, 2003).

Malaysia melalui Rancangan Malaysia ke 9 (2006) telah memperuntukkan satu jumlah yang besar terhadap sektor pelancongan. Sektor ini dijangkakan dapat menyumbang pendapatan sebanyak RM 59 billion kepada negara. Selain daripada aspek pulangan yang lumayan, sektor ini juga diberikan penekanan untuk menarik minat pelancong yang berpotensi dari Eropah, United Kingdom, Australia, New Zealand dan Amerika Syarikat.

Jika dilihat kepada aspek betapa pentingnya sektor pelancongan kepada negara dapatlah dinyatakan di sini bahawa pembangunannya mestilah bukan sahaja bertumpu kepada penambahbaikan lokasi dan juga kemudahan pelancongan tetapi juga kepada pusat-pusat pengajian tinggi yang menyediakan pendidikan dalam bidang hospitaliti.

Penambahbaikan yang perlu ada di dalam setiap pusat pengajian tinggi yang ada menawarkan kursus ini mestilah bertumpu kepada pembangunan profesionalisme tenaga pengajarnya supaya proses pengajaran dan pembelajaran yang disampaikan menggunakan isu-isu dan teknologi-teknologi yang terkini di dalam industri. Pembangunan profesionalisme diperlukan untuk terus berada di dalam isu yang relevan kepada pekerjaan dan jawatan, membangunkan skil yang telah sedia ada, melebarkan pengetahuan, dan memahami pekerjaan yang sedang dilakukan (Simmonds, 2003). Jayawardena (2001) pula menyatakan bahawa terdapat dua langkah utama untuk membantu program pendidikan hospitaliti untuk terus hidup iaitu meletakkan produk pendidikan setara dengan pasaran dan menentukan misi institut pendidikan, dan menstrukturkan produk pendidikan agar memenuhi misi tersebut.

Hospitaliti adalah salah satu daripada cabang aktiviti perniagaan. Manakala pendidikan di dalam hospitaliti pula merupakan perkara yang termasuk di dalam satu bentuk seni yang bebas. Ianya berlawanan dengan pendidikan vokasional yang tradisional (Morrison dan O'Mahony, 2003)

Program pendidikan hospitaliti mestilah selari dengan teknologi dan pendekatan terkini yang digunakan di dalam industri hospitaliti. Terdapat dua perkara di dalam membantu pendidikan hospitaliti untuk terus maju dan relevan iaitu meletakkan dan memastikan proses pembelajaran yang dijalankan dapat memenuhi matlamat yang ditetapkan (Jayawardena, 2001). Menurut Knowles et al (2003), pendidikan hospitaliti mesti menghasilkan graduan yang mempunyai kemahiran seperti yang dikehendaki oleh industri. Pendapat ini disokong dengan pernyataan Jayawardena (2001), yang mengatakan tenaga pengajar bidang hospitaliti mestilah dengan segera menjadi seorang yang mahir berkenaan dengan keperluan industri dan menjadi seorang yang cepat mempelajari sesuatu yang baru. Ini akan membolehkan mereka menjadi seorang yang mempunyai pengetahuan yang relevan dengan permasalahan semasa (Jayawardena, 2001).

Di dalam bidang pendidikan, tenaga pengajar memerlukan pembangunan profesional yang sentiasa mengambil perhatian terhadap isu-isu yang relevan dengan pekerjaan dan profesionnya. Mereka juga perlu meluaskan pengetahuan dan pemahaman berkenaan dengan pekerjaan yang sedang mereka lakukan (Simmonds, 2003).

Laporan '*Polytechnic Development Project - Employer Study*' oleh IDP Education Australia dan NCVER (*National Centre For Vocational Education Research Ltd*) menyatakan kekurangan pengalaman industri di kalangan pensyarah-pensyarah politeknik memberi kesan terhadap kualiti lulusan politeknik. Justeru itu, perunding tersebut telah mengesyorkan latihan pra-perkhidmatan di kalangan pensyarah-pensyarah politeknik adalah perlu, yang meliputi pendedahan industri. Berdasarkan kepada laporan tersebut, pensyarah-pensyarah politeknik perlu diberi peluang untuk mengikuti program sangkutan di industri-industri yang bersesuaian dengan keperluan kursus di politeknik (Unit Latihan dan Pendidikan Lanjutan, 2006)

Isu pelajar tidak mendapat pekerjaan dan skil yang ada tidak memenuhi kehendak pasaran telah menjadi dilema kepada ramai graduan institusi pengajian tinggi (Mohd Shafri, 2005). Beliau menyatakan terdapat kemungkinan para pelajar tidak mendapat pendedahan yang mencukupi daripada pensyarah mereka kerana pensyarah itu sendiri tidak terdedah kepada situasi sebenar industri pekerjaan yang ada.

Syed Shikh (2006) pula menyatakan bahawa, Politeknik Johor Bahru ada menyediakan latihan untuk tenaga pengajar bidang hospitaliti. Unit Latihan dan Pendidikan Lanjutan (ULPL) memperuntukan kursus pembangunan profesionalisme untuk pensyarah tersebut. Pada tahun 2005, seramai 4 orang pensyarah daripada jabatan ini telah dihantar untuk menjalani latihan di negara Jepun. Latihan yang diberi adalah dengan kerjasama hotel dan agensi pelancongan di negara tersebut. Namun begitu, permasalahan yang wujud di sini ialah latihan dan pendedahan yang diberi hanyalah untuk segelintir pensyarah sahaja. Sehingga ke hari ini pihak pengurusan tidak pernah

lagi mewujudkan latihan yang bersangkutan dengan industri di Malaysia kepada tenaga pengajarnya.

Daripada penerangan latar belakang masalah di atas dapat diperkatakan di sini bahawa apabila seseorang individu itu mahu mendapatkan status profesional, mereka perlu mentafsirkan jangkaan diri mereka dan jangkaan orang lain. Ahli di dalam kumpulan profesional termasuklah pensyarah di pusat pengajian tinggi boleh mengisytiharkan diri mereka sebagai profesional jika mereka mempunyai tindakan dan boleh melakukan kajian dengan berjaya terhadap bidang yang mereka ceburi (Farrugia, 1996).

1.3 Pernyataan Masalah

Politeknik Johor Bahru melalui Unit Latihan dan Pendidikan Lanjutan (ULPL) ada melaksanakan latihan, kursus, seminar dan bengkel kepada staf politeknik dan masyarakat luar sama ada dari sektor awam, swasta ataupun badan-badan tertentu serta individu yang berminat untuk meningkatkan pengetahuan mereka dalam bidang-bidang tertentu yang terdapat di politeknik ini. Visi unit ini adalah untuk melahirkan staf yang berpengetahuan, berkemahiran dan berketerampilan tinggi melalui pendidikan dan latihan yang diiktiraf antarabangsa. Manakala misinya pula adalah untuk meningkatkan profesionalisme staf politeknik ini melalui latihan yang berkualiti sama ada di dalam negeri ataupun di luar negara.

Disamping merealisasikan visi dan misi tersebut, ULPL juga mempunyai matlamat yang lebih besar iaitu berusaha melaksanakan latihan-latihan yang berkualiti kepada pihak industri, swasta, badan kerajaan, persatuan atau individu yang berminat untuk meningkatkan pengetahuan mereka dalam bidang-bidang tertentu yang keparannya hanya terdapat di politeknik ini.

Program perkembangan staf yang dianjurkan oleh unit ini juga mempunyai matlamat untuk memberi peluang kepada staf meningkatkan kemahiran atau kepakaran serta pengetahuan mereka. Hal ini juga bersesuaian dengan kehendak pekeling perkhidmatan bilangan 6 tahun 2005 dimana setiap kakitangan kerajaan hendaklah menghadiri kursus sekurang-kurangnya 7 hari dalam setahun. Pelbagai kursus dalaman dan luaran telah dan sedang dilaksanakan pada tahun 2006, diantaranya ialah:

Jadual 1.1: Kursus Dalaman dan Luaran di Politeknik Johor Bahru, Johor Tahun 2006

BIL	KURSUS	TARIKH
1	Kursus <i>Autocad</i> (Level 1)	21-23 Februari 2006
2	Kursus Menjahit Langsir	12-13 April 2006
3	Kursus Peningkatan Teknik Pengajaran Dan Pembelajaran Matematik	8-9 April 2006
4	Simposium <i>Technical and Vocational Education and Training</i> (TVET) di UKM	20-21 April 2006
5	Kursus <i>Microsoft Access</i>	26-27 April 2006
6	Kursus Mengimpal Asas MIG	26 April 2006
7	Kursus <i>Material Preparation</i> (ESP Context)	2-4 Mei 2006
8	Kursus Pastrri	12 dan 13 Mei 2006
9	<i>Tourism Conference</i>	3-5 Mei 2006
10	Kursus 2 D Animasi	15 dan 16 Mei 2006
11	Kursus <i>Ultrasonic</i>	16 dan 17 Mei 2006
12	Kursus PMIS	15-18 Mei 2006
13	Kursus <i>Autocad</i> 2006 (level 1)	16-17 Mei 2006
14	Seminar Keselamatan Pekerjaan	27-28 Jun 2006
15	Kursus Kaunseling Remaja	23-25 Mei 2006
16	Kursus Memesin Asas	29-31 Mei 2006
17	Kursus Ideas	30 Mei hingga 1 Jun 2006

dan lain-lain kursus yang menjadi keperluan kepada semua staf di politeknik ini bagi meningkatkan pengetahuan dan kepakaran mereka.

Merujuk kepada jadual 1.1 jelas menunjukkan kursus yang ditawarkan kepada tenaga pengajar bidang hospitaliti adalah sangat terhad. Industri hospitaliti sangat cepat berubah dan tenaga pengajar perlu dengan segera mempersiapkan diri ke arah menjadi seorang yang profesional di dalam bidang mereka. Jika dilihat kepada dua kursus yang ditawarkan, iaitu Kursus Pastri dan *Tourism Conference* adakah ianya mampu mengisi keperluan tenaga pengajar untuk mendapatkan maklumat yang selari dengan perubahan di dalam industri hospitaliti? Jawapannya sudah tentulah tidak.

Terdapat kemungkinan keperluan latihan tenaga pengajar di dalam bidang ini tidak dikenalpasti sepenuhnya dan kursus yang ditawarkan tidak dapat memberikan kesan seperti yang mereka harapkan. Kemahiran dan tahap profesionalisme mereka selalu dipersoalkan dan dikatakan menjadi punca anak didik mereka tidak mencapai kualiti yang dikehendaki oleh industri apabila memasuki pasaran kerja. Persoalannya sekarang, kursus yang ditawarkan kepada tenaga pengajar bidang hospitaliti berkenaan dengan mata pelajaran yang di ajar adalah sangat terhad dan mereka pada kebiasaannya akan menghadiri kursus yang tiada kena mengena dengan bidang mereka.

Oleh itu pengkaji ingin menjalankan kajian ini untuk melihat sendiri persepsi tenaga pengajar bidang hospitaliti terhadap keperluan dan kesan program latihan yang mereka harapkan ke arah pembangunan profesionalisme. Ini adalah untuk memperolehi maklumat yang tepat berkenaan dengan apakah ciri-ciri keperluan latihan yang mereka kehendaki selama ini dan apakah kesan terbaik yang mereka rasakan wujud di dalam diri mereka apabila menjalani program latihan yang telah dianjurkan.

1.4 Tujuan Kajian

Tujuan kajian ini dilaksanakan adalah untuk mengenalpasti persepsi terhadap tahap keperluan pogram latihan ke arah pembangunan profesionalisme dan kesan daripadanya yang diharapkan oleh tenaga pengajar di Jabatan Hospitaliti politeknik ke arah pembangunan profesionalisme mereka. Pengkaji juga ingin menilai korelasi yang signifikan diantara keperluan dan kesan untuk mengenalpasti tanda- tanda yang mungkin wujud di antara tahap keperluan dan kesan yang diharapkan hasil daripada program latihan ke arah pembangunan profesionalisme.

1.5 Persoalan Kajian

Bagi memenuhi tujuan pengkaji untuk mengetahui persepsi tenaga pengajar terhadap keperluan dan kesan program latihan kearah pembangunan profesionalisme maka beberapa persoalan kajian telah timbul seperti berikut:

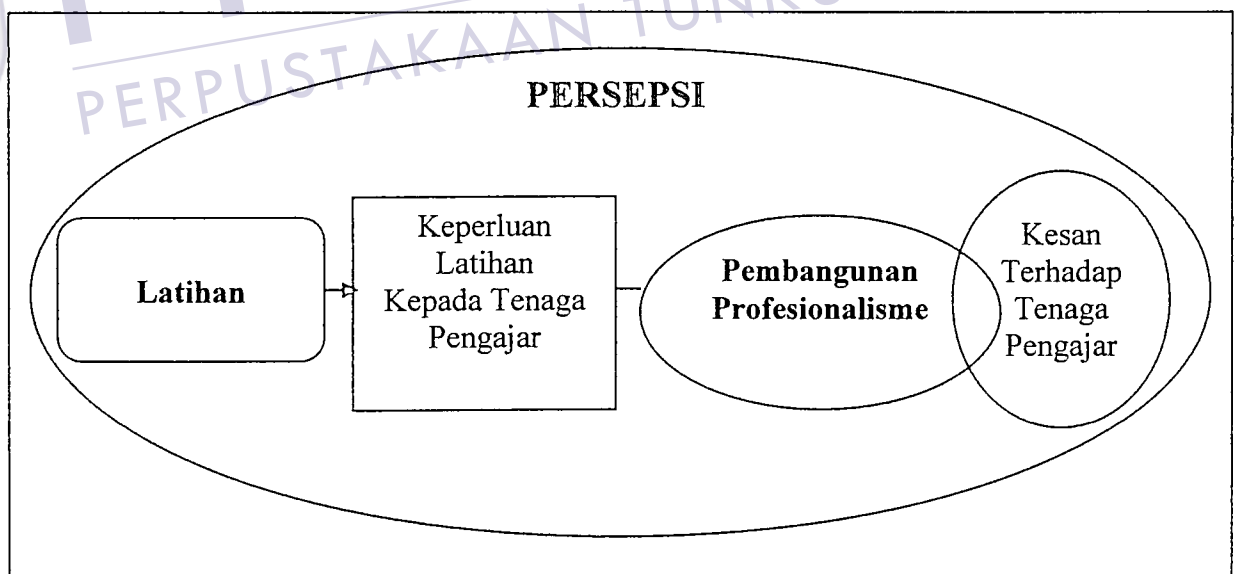
- 1) Sejauh manakah persepsi tenaga pengajar Jabatan Hospitaliti politeknik terhadap keperluan program latihan ke arah pembangunan profesionalisme?
- 2) Sejauh manakah persepsi tenaga pengajar Jabatan Hospitaliti politeknik terhadap kesan program latihan ke arah pembangunan profesionalisme?
- 3) Adakah wujud korelasi yang signifikan di antara keperluan dan kesan program latihan terhadap pembangunan profesionalisme?

1.6 Objektif Kajian

Objektif kajian ini ialah:

- 1) Mengetahui persepsi tenaga pengajar Jabatan Hospitaliti di politeknik terhadap keperluan program latihan kearah pembangunan profesionalisme.
- 2) Mengetahui persepsi tenaga pengajar Jabatan Hospitaliti di politeknik terhadap kesan program latihan kearah pembangunan profesionalisme.
- 3) Mengetahui korelasi yang signifikan di antara keperluan dan kesan program latihan kearah pembangunan profesionalisme tenaga pengajar Jabatan Hospitaliti di politeknik.

1.7 Kerangka Teori



Rajah 1.1 : Model Kerangka Teori –Diadaptasi daripada Model Higgin dan Leat dalam Neil dan Morgan (2003) dan Bubb (2004)

Pengkaji ingin mengkaji persepsi tenaga pengajar bidang hospitaliti di politeknik terhadap program latihan ke arah pembangunan profesionalisme. Kerangka teori diatas menyatakan tentang saling perkaitan di antara latihan dengan pembangunan profesionalisme. Pengkaji menjalankan kajian berdasarkan 6 faktor utama iaitu dari segi bentuk keperluan latihan, kaedah keperluan latihan dianalisis, ciri-ciri perancangan dan rekabentuk latihan yang bakal dihadiri, kriteria-kriteria perlaksanaan program latihan, pemantauan terhadap hasil latihan, penilaian terhadap hasil latihan. 6 faktor tersebut telah diringkaskan dan dinyatakan sebagai keperluan latihan kepada tenaga pengajar. Pembangunan profesionalisme pula dilihat dari segi kepakaran, refleksi, sosialisasi, personal, pengetahuan pedagogi; pengetahuan matapelajaran, dan pengetahuan kerja tangan yang terhasil selepas sesi latihan diberi kepada tenaga pengajar tersebut. Ianya juga telah diringkaskan kepada kesan terhadap tenaga pengajar.

1.8 Hipotesis Kajian

Hipotesis *null* dan hipotesis alternatif telah dirangka untuk menjawab persoalan kajian yang ke tiga. Bagi menjawab persoalan kajian ini, hipotesis kajian adalah seperti berikut:

Ho: Tiada korelasi yang signifikan di antara keperluan dan kesan program latihan ke arah pembangunan profesionalisme tenaga pengajar Jabatan Hospitaliti di politeknik.

Ha: Terdapat korelasi yang signifikan di antara keperluan dan kesan program ke arah terhadap pembangunan profesionalisme tenaga pengajar Jabatan Hospitaliti di politeknik.

1.9 Kepentingan Kajian

Pengkaji melihat kepentingan kajian ini dengan memfokuskannya kepada 4 pihak iaitu tenaga pengajar, pelajar, politeknik dan Universiti Tun Hussein Onn Malaysia (UTHM). Hasil dapatan kajian boleh dijadikan panduan yang berguna kepada tenaga pengajar dalam usaha mereka untuk menilai bentuk latihan yang diperlukan ke arah pembangunan profesionalisme mereka. Selain itu hasil daripada kajian ini turut menyatakan sama ada latihan yang diterima sebelum ini dapat membangunkan profesionalisme atau pun tidak.

Pelajar yang menerima didikan daripada tenaga pengajar yang menjadikan hasil kajian ini sebagai panduan, bakal memperolehi manfaat yang besar terhadap prestasi kemahiran dan kefahaman mereka terhadap mata pelajaran yang diajar oleh tenaga pengajar tersebut. Ini akan memberi impak yang baik terhadap keupayaan mereka untuk bersaing di pasaran kerja apabila tamat belajar kelak.

Hasil dapatan kajian ini turut mempunyai kepentingan untuk dijadikan sebagai sumber maklumat kepada politeknik berkenaan dengan keberkesanan latihan yang telah diberikan kepada tenaga pengajar untuk Jabatan Hospitaliti sebelum ini. Selain itu ianya juga memberikan maklumat berkenaan latihan-latihan lain yang difikirkan perlu. Akhir sekali, pihak UTHM boleh mengambil peluang untuk menyediakan latihan jangkamasa pendek ataupun mengadakan program pendidikan berterusan kepada tenaga pengajar bidang hospitaliti di politeknik yang berminat untuk menambahkan ilmu pengetahuan ke arah pembangunan profesionalisme yang diperlukan.

1.10 Skop Kajian

Pengkaji menumpukan kajian kepada persepsi tenaga pengajar bidang hospitaliti di politeknik terhadap keperluan dan kesan program latihan yang diterima oleh mereka untuk tujuan pembangunan profesionalisme.

Persepsi ini dilihat daripada aspek–aspek seperti yang dinyatakan oleh Early dan Bub , 2004, iaitu keperluan individu terhadap latihan, kaedah keperluan latihan itu di analisis, ciri-ciri perancangan dan rekabentuk latihan yang bakal dihadiri, kriteria-kriteria perlaksanaan program latihan, pemantauan terhadap hasil latihan dan penilaian terhadap hasil latihan.

Kesemua perkara di atas akan dinilai untuk melihat tahap pembangunan profesionalisme menurut indikator yang dinyatakan oleh Higgin dan Leat dalam Neil dan Morgan (2003) iaitu kepakaran, refleksi, sosialisasi, personal, pengetahuan pedagogi; pengetahuan mata pelajaran, dan pengetahuan kerja tangan.

1.11 Batasan Kajian

Kajian ini hanya dijalankan ke atas tenaga pengajar politeknik yang mengajar di dalam bidang hospitaliti sahaja. Kajian ini juga hanya akan dijalankan di tiga buah politeknik iaitu Politeknik Merlimau, Melaka, Politeknik Johor Bahru, Johor dan Politeknik Sabak Bernam, Selangor.

1.12 Definisi Konseptual dan Pengoperasian

1.12.1 Persepsi

Persepsi merupakan penilaian yang dibuat oleh seseorang terhadap orang lain, benda-benda lain dan juga sesuatu kejadian. Ia merupakan perlakuan yang melibatkan penafsiran melalui proses minda tentang apa yang dilihat, didengar, dialami atau dibaca. Persepsi kerap mempengaruhi tingkah laku, percakapan dan perasaan (Saftuyah Haji Adenan, 1997). Menurut Kamus Dewan Edisi Ketiga (1994) persepsi didefinisikan sebagai gambaran atau bayangan dalam hati atau fikiran tentang sesuatu. Perkataan persepsi di dalam kajian ini membawa maksud penilaian yang dibuat oleh tenaga pengajar bidang hospitaliti di politeknik terhadap keberkesanan program latihan kearah pembangunan profesionalisme mereka.

1.12.2 Hospitaliti

Cara untuk mengalu-alukan kedatangan individu yang dikenali ataupun yang tidak dikenali. Ia juga dikenalpasti sebagai satu percampuran komponen yang tersirat dan tersurat iaitu dari segi penyediaan makanan dan minuman, *'housekeeping'*, suasana, persekitaran dan kelakuan pekerja (Brotherton, 1999). Perkataan hospitaliti di dalam kajian ini membawa maksud bidang yang dipelopori oleh tenaga pengajar dan latihan yang wajib ada di dalam diri setiap tenaga pengajar untuk selari dengan perubahan yang berlaku di dalam industri ini.

1.12.3 Industri Hospitaliti

Menurut Borrows (2006) industri hospitaliti adalah industri perkhidmatan yang mana pengurusannya adalah sangat berbeza daripada pengurusan bidang perniagaan yang lain. Di dalam industri ini semua perkara mestilah tepat, dilakukan dengan betul dan mestilah konsisten pada setiap masa servis itu disampaikan kepada pelanggan. Perkataan industri hospitaliti di dalam kajian ini membawa maksud, bidang yang memerlukan kepakaran dan pengetahuan yang berterusan untuk dikuasai oleh tenaga pengajar sebelum disembarkan kepada para pelajar.

1.12.4 Keperluan

Menurut Kamus Pelajar Bahasa Malaysia Edisi Ke Lapan (1992) perkataan perlu membawa maksud tidak boleh tidak, mesti ada, berguna, mustahak dan penting. Manakala perkataan keperluan pula membawa maksud apa-apa yang diperlukan, apa-apa yang berguna atau yang penting. Perkataan keperluan di dalam kajian ini membawa maksud sesuatu yang semestinya ada untuk melengkapkan tenaga pengajar Jabatan Hospitaliti di politeknik untuk pembangunan profesionalisme mereka.

1.12.5 Kesan

Menurut Kamus Dewan Edisi Ke Tiga (1994) perkataan kesan membawa maksud sesuatu kebaikan atau keburukan yang timbul daripada sesuatu kejadian, keadaan, perbuatan atau tindakan. Perkataan kesan di dalam kajian ini membawa maksud kesan yang diperolehi oleh tenaga pengajar Jabatan Hospitaliti di politeknik hasil daripada program latihan kearah pembangunan profesionalisme.

1.12.6 Latihan

Latihan adalah sesuatu yang bersangkutan dengan psikologi perlakuan ia termasuk konsep seperti dorongan, tindak balas, dan peneguhan positif atau negatif (Gordon, 2004). Menurut Kamus Dewan Edisi Ketiga, (1994) menyatakan latihan sebagai pelajaran atau didikan untuk memahirkan. Perkataan latihan dalam kajian ini membawa maksud jenis-jenis latihan yang diterima oleh tenaga pengajar untuk pembangunan profesionalisme mereka.

1.12.7 Pembangunan Profesionalisme

Konsep pembangunan profesionalisme ialah dinamik, proses yang berkembang dan di dalam bidang yang bagaimana boleh meningkatkan ataupun menurunkan tahap kemajuannya (Farrugia, 1996). Pembangunan profesionalisme kebiasaannya difokuskan kepada membantu tenaga pengajar ataupun pihak pentadbiran untuk membangunkan kemahiran dan strategi tertentu untuk meningkatkan proses pembelajaran (Hixson dan Tinzmann, 1990). Perkataan pembangunan profesionalisme dalam kajian ini membawa maksud tahap profesionalisme yang terhasil daripada latihan yang diterima oleh tenaga pengajar di bidang hospitaliti.

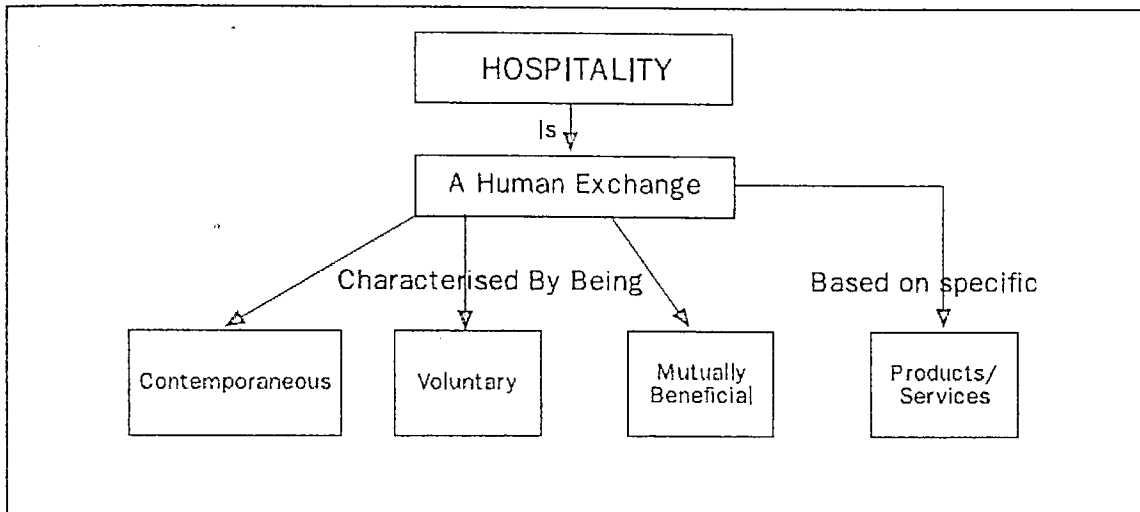
BAB 2

SOROTAN KAJIAN

2.1 Pengenalan

Hospitaliti ialah proses perniagaan yang meliputi tiga elemen iaitu produk, sikap pekerja dan persekitaran fizikal. Bidang ini meliputi empat karakteristik yang nyata iaitu tetamu atau '*guest*' yang dikategorikan sebagai jauh dari rumah, saling mempengaruhi di antara pembekal dan penerima, terdiri daripada percampuran antara faktor-faktor tersirat dan tersurat, dan akhir sekali tuan rumah akan memastikan keselamatan dan keselesaan pengunjung dari segi psikologi dan fisiologi (Brotherton, 1999).

Perkataan hospitaliti berasal daripada perkataan *hospiece* yang membawa maksud rumah rehat untuk pengembara dan orang-orang yang berziarah ke tempat-tempat suci semasa abad pertengahan. Pekerjaan di dalam bidang hospitaliti adalah salah satu bidang pekerjaan yang tertua di dunia dan ia melibatkan pelbagai tugas untuk membuatkan tetamu, pelanggan, ahli atau penatap berasa dialu-alukan dan selesa (Barrows, 2006). Rajah 2.1. daripada Brotherton (1999) telah menyatakan bahawa dimensi hospitaliti adalah perniagaan yang melibatkan manusia yang berasaskan kepada produk atau servis yang spesifik. Perniagaan ini dikategorikan sebagai timbul atau terjadi pada masa yang sama, sukarela, atau mendapat faedah bersama.



Rajah 2.1 Dimensi Hospitaliti (Brotherton, 1999)

Manakala pengurusan hospitaliti pula ialah pengurusan yang menitik beratkan penekanan kepada produk yang istimewa dan servis yang telah difokuskan. Ia juga mempunyai teras kepada pengurusan yang tertumpu kepada konteks servis makanan dan minuman serta tempat tinggal (Brotherton, 1999).

Menurut Borrows (2006) industri hospitaliti adalah industri perkhidmatan yang mana pengurusannya adalah sangat berbeza daripada pengurusan bidang perniagaan yang lain. Di dalam industri ini semua perkara mestilah tepat, dilakukan dengan betul dan mestilah konsisten pada setiap masa servis itu disampaikan kepada pelanggan. Williams (2002) menyatakan bahawa servis atau pun perkhidmatan meliputi tahap interaksi manusia yang tinggi di dalam menyampaikan perkhidmatan. Pada kebiasaannya terdiri daripada interaksi antara penyedia perkhidmatan dengan pelanggan dan antara pelanggan dengan pengguna perkhidmatan yang lain.

2.2 Pendidikan Hospitaliti

Kursus hospitaliti yang pertama telah ditubuhkan di *Universidade de Caxias do Sul*, Brazil pada 1978 (Knowles et al, 2003). Pendidikan dalam bidang ini menitikberatkan pemikiran dan pemindahan elemen kemahiran di antara para tenaga pengajar dan para graduannya dan ianya mempunyai banyak persamaan dengan aliran vokasional yang lain (Rimington 1999). Menurut Knowles et al (2003), aliran vokasional merupakan teras kepada pendidikan hospitaliti dan pendidikan ini boleh disegmentasikan kepada dua perkara yang asas iaitu latihan vokasional dan pendidikan profesional.

Kurikulum yang dihasilkan daripada asas vokasional menyeimbangkan pendekatan tradisional kepada pendidikan hospitaliti yang mana ianya masih lagi mencampurkan unsur seni pekerjaan tangan, istiadat dan juga latihan. Hospitaliti adalah aktiviti perniagaan manakala pendidikan hospitaliti pula ialah seni yang bebas (Morrison dan O'Mahony, 2003). Menurut Knowles et al (2003), pendidikan hospitaliti mestilah selari dengan perkembangan industri. Menurutnya lagi, di United Kingdom para siswazah hospitaliti lebih cenderung kepada peningkatan pemahaman mereka dengan perubahan di dalam industri. Para siswazah tersebut lebih berminat untuk mempelajari bidang pendidikan ini dan di dalam masa yang sama turut bekerja di dalam industri. Ini jelas menunjukkan kursus hospitaliti sangat dipengaruhi oleh industri.

Menurut Rimington (1999), siswazah hospitaliti sepatutnya mempunyai kemahiran generik yang *standard*. Jayawaderna (2001), terdapat dua langkah utama untuk membantu program pendidikan hospitaliti untuk terus hidup iaitu meletakkan produk pendidikan setara dengan pasaran dan menentukan misi institut pendidikan, dan menstrukturkan produk pendidikan agar memenuhi misi tersebut.

2.3 Pendidikan Hospitaliti di Malaysia

Peningkatan pelancongan asing di Asia dan Pasifik semenjak 20 tahun kebelakangan ini telah menghasilkan pendapatan pada negara yang terlibat dan meningkatkan peluang pekerjaan di dalam industri yang melengkapkannya. Kejayaan yang cemerlang di dalam kempen Tahun Melawat Malaysia pada tahun 1990 telah meningkatkan permintaan terhadap hotel dan sektor makanan dan minuman. Ini telah menyebabkan negara kekurangan pekerja-pekerja yang berkemahiran di dalam industri ini secara mendadak. Perkembangan yang terlalu pantas telah menyebabkan industri memerlukan pekerja-pekerja yang benar-benar mahir untuk melaksanakan tugas (Goldsmith dan Mohd Salehudin, 1994)

Oleh yang demikian permintaan terhadap bidang pendidikan di dalam industri ini juga meningkat. Di Malaysia latihan untuk bidang hospitaliti telah diterajui oleh pihak kerajaan dan juga swasta sebagai contoh *MARA Institute of Technology* (ITM)—kini dikenali sebagai UiTM, yang menawarkan kursus di dalam bidang hospitaliti dan pelancongan melalui Fakulti Pengurusan Hotel dan Pelancongan. (Goldsmith dan Mohd Salehudin, 1994)

Menurut Goldsmith dan Mohd Salehudin (1994) lagi, Kementerian Pendidikan melalui sekolah aliran teknik dan vokasional telah membangunkan satu kursus sains berkaitan dengan servis katering. Kursus ini adalah bertujuan untuk menyediakan pelajar yang berkemahiran di dalam bidang industri hospitaliti.

Selain pusat-pusat pengajian yang telah diterangkan sebentar tadi, Jabatan Hospitaliti di Politeknik Kementerian Pengajian Tinggi Malaysia juga membuka peluang kepada lepasan Sijil Pelajaran Malaysia (SPM) untuk menyambung pengajian mereka di dalam kursus sijil dan diploma yang berkaitan dengan hotel katering dan pelancongan. Jabatan hospitaliti yang pertama telah ditubuhkan di Politeknik Johor Bahru, Johor pada tahun 1998 dan pada masa sekarang ianya telah meningkat kepada lima buah politeknik iaitu di Politeknik Johor Bahru, Johor, Politeknik Merlimau, Melaka, Politeknik Sabak

Bernam, Selangor, Politeknik Arau, Perlis, dan Politeknik Kota Kinabalu, Sabah.
(dipetik daripada <http://ms.wikipedia.org/wiki/Politeknik>)

2.4 Tenaga Pengajar Bidang Hospitaliti

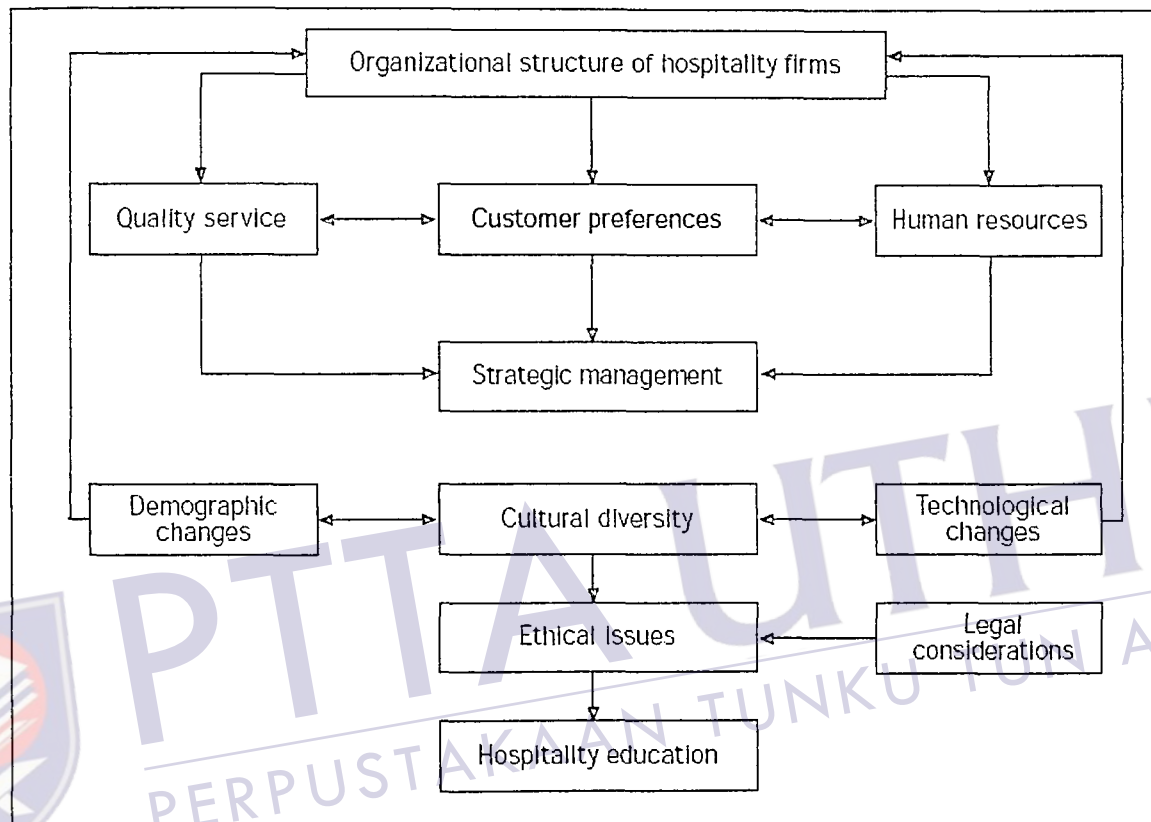
Menurut Calderhead dan Shorrocks (1997) tenaga pengajar ialah seseorang yang pakar terhadap mata pelajaran yang diajarnya, sebagai fasilitator di dalam proses pembelajaran, sebagai motivator, sumber inspirasi, dan sebagai pemangkin kepada tahap moral.

Tenaga pengajar bidang hospitaliti mestilah dengan segera menjadi seorang yang mahir berkenaan dengan keperluan industri dan menjadi seorang yang cepat mempelajari sesuatu yang baru. Ini akan membolehkan mereka menjadi seorang yang mempunyai pengetahuan yang relevan dengan permasalahan semasa (Jayawardena, 2001). Menurutnyalagi, tenaga pengajar mestilah sentiasa kedepan dan menjadi pemimpin yang benar di dalam menjadikan pendidikan yang diberi menjadi relevan dengan perkembangan ekonomi pada hari ini.

Industri hospitaliti dan pelancongan sentiasa mencatatkan perkembangan. Di dalam situasi ini sektor perhotelan menghadapi banyak perubahan dan yang paling penting industri ini akan menjadi lebih '*international*' dan berasaskan keperluan pelanggan. Untuk mempersiapkan tenaga kerja yang benar-benar boleh memenuhi perubahan ini maka tenaga pengajar bidang hospitaliti perlulah sentiasa melihat jauh daripada dunia mereka iaitu daripada lingkungan kurikulum apabila mereka merangka program-program pendidikan. (Jayawardena, 2001).

Menurut Blum (1996) perubahan di dalam industri hospitaliti telah mempengaruhi pendidikan hospitaliti secara keseluruhannya. Ada pendapat menyatakan bahawa jika perubahan di dalam industri ini tidak dikenalpasti sepenuhnya maka program hospitaliti yang ditawarkan akan sia-sia. Di dalam model persediaan kearah

perubahan yang dinyatakan di bawah, Blum (1996) telah menyatakan bahawa perubahan di dalam industri hospitaliti banyak dipengaruhi oleh perubahan demografi, teknologi, kepelbagaian budaya, dan isu etika. Kesemua faktor-faktor tersebut akan memberi kesan kepada penyampaian ilmu di dalam bidang pendidikan hospitaliti.



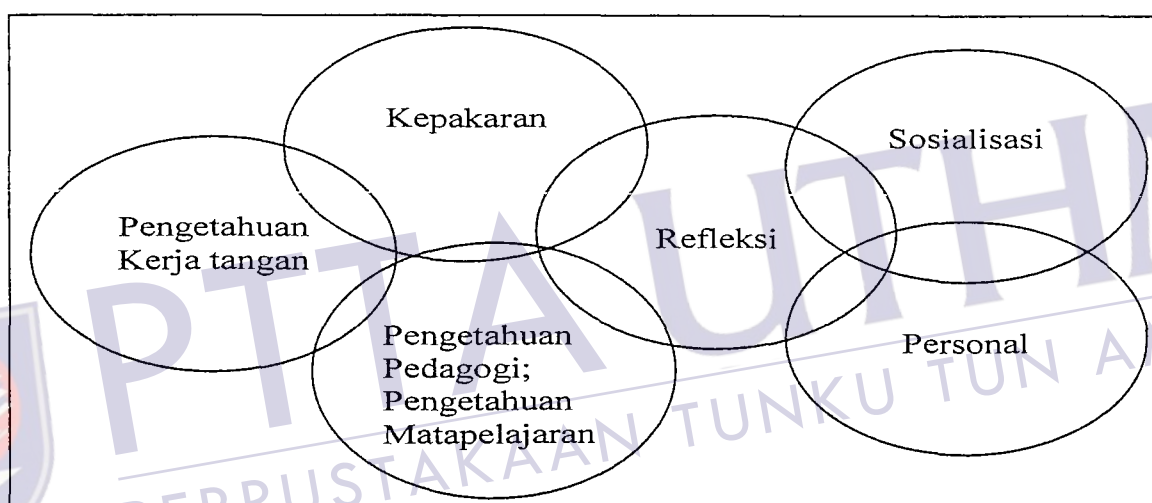
Rajah 2.2 Persediaan Kearah Perubahan (Blum, 1995)

Asas pedagogi yang kuat perlu dipersiapkan di dalam diri tenaga pengajar kerana pelajar akan sentiasa bersaing sesama mereka di dalam pembekalan sumber manusia. (Jayawardena, 2001).

Perkara-perkara di atas jika diteliti seakan terkandung di dalam cabaran tenaga pengajar untuk menghadapi abad ke 21, seperti yang dinyatakan oleh Hixson dan Tinzmann (1990). Antara cabaran-cabaran yang perlu dihadapi oleh tenaga pengajar

ialah mencapai kehendak populasi pelajar yang semakin meningkat dan pelbagai ragam, menerima matlamat institusi pendidikan yang baru, dan melaksanakan struktur organisasi baru yang berkehendakkan perkongsian tanggungjawab, kerjasama, dan pembelajaran berterusan untuk pelajar.

Tenaga pengajar berperanan sebagai penyampai, individu yang mahir dalam subjek yang diajar, pentadbir, dan juga pengkaji. Oleh itu mereka perlu kepada pembangunan profesionalisme (Neil dan Morgan, 2003). Pembangunan profesionalisme tenaga pengajar boleh dilihat melalui model ini.



Rajah 2.3: Pembangunan Tenaga Pengajar (Higgin dan Leat dalam Neil dan Morgan, 2003).

Menurut Higgin dan Leat dalam Neil dan Morgan (2003) model ini menyatakan bahawa pembangunan tenaga pengajar terkandung di dalam 6 perkara yang bersangkutan diantara satu sama lain iaitu pengetahuan kerja tangan, kepakaran, refleksi, sosialisasi, personal, dan pengetahuan pedagogi; pengetahuan matapelajaran.

Pembangunan kepakaran tenaga pengajar dilihat sebagai sesuatu yang mempunyai faedah untuk jangkamasa panjang. Terdapat dua perkara yang akan

memperlihatkan kepakaran tenaga pengajar. Pertama, mereka mempunyai '*substantive knowledge*' iaitu mereka tahu bagaimana untuk menyusun secara dalaman konsep dan prinsip matapelajaran yang mereka ajarkan. Kedua, '*syntactic structures*' iaitu mereka tahu bagaimana konsep dan prinsip saling diperlukan di dalam satu contoh ataupun perumpamaan terhadap sesuatu perkara yang diajar oleh mereka.

Dari sudut refleksi pula, tenaga pengajar yang mempunyai tahap pembangunan profesionalisme yang mapan dilihat mampu menjadi penghubung di antara mengajar dan membantu pelajar, wujud perhubungan yang baik sesama rakan sejawat, dan menjadi wakil pusat pengajian yang berkebolehan semasa berurusan dengan organisasi luar.

Pembangunan dari sudut sosialisasi dilihat dapat memberikan tenaga pengajar skil atau kebolehan untuk bergaul dengan pelajar yang datang daripada pelbagai latar belakang. Ini akan mempertingkatkan tahap keberkesanan terhadap pengurusan kelas. Latihan yang mencukupi akan memberikan strategi yang spesifik dan praktikal terhadap cara untuk menangani pelbagai kerenah pelajar pada masa kini.

Personal, pembangunannya dilihat dari sudut bagaimana seseorang tenaga pengajar itu akan membangunkan strategi-strategi pengurusan yang terbaik untuk dirinya. Pembangunan dari sudut personal ini boleh didapati daripada pembacaan persendirian dan mencuba menggunakan pelbagai teknik pengurusan.

Mengajar sesuatu mata pelajaran dengan jelas adalah lebih penting daripada pengetahuan yang tinggi berkenaan mata pelajaran terbabit. Pernyataan ini untuk pembangunan profesionalisme daripada sudut pengetahuan pedagogi; pengetahuan mata pelajaran. Tenaga pengajar perlu lebih memahami mata pelajaran yang perlu diajar sebelum menyampaikannya secara jelas kepada pelajarnya. Walaupun mempunyai kepakaran dalam bidang tertentu atau mata pelajaran tertentu namun mereka perlu mengetahui cara yang terbaik untuk menyampaikan ilmu mereka dengan betul dan mudah difahami.

Dari sudut pengetahuan kerja tangan pula, Higgin dan Leat dalam Neil dan Morgan (2003) turut menyatakan bahawa, tenaga pengajar melalui pembangunan profesionalisme perlu untuk menambahkan pengetahuan mereka berkenaan dengan kemahiran pembuatan dan pengendalian, sesuai dengan mata pelajaran yang diajar. Apabila tenaga pengajar telah dilengkapi dengan pengetahuan tersebut maka mereka akan dapat membantu pelajar mereka semasa proses pengajaran melalui pengalaman estetika mereka.

2.5 Persepsi

Persepsi ialah proses yang melibatkan kesedaran dan interpretasi yang mendorong kepada gambaran perasaan seseorang (Rookes dan Wilson, 2000). Menurut Funch (1995) setiap manusia mempunyai persepsi yang berbeza antara satu sama lain. Berlainan individu dapat mentafsirkan perkara yang berbeza tetapi mereka masih berada di dalam situasi yang sama. Oleh itu akan terdapat pelbagai definisi kepada sesuatu yang dilihat atau dirasa. Definisi itu juga akan berubah mengikut fahaman yang berbeza. Adakalanya ia mengubah tanggapan seseorang atau membuatkan sesuatu perkara mempunyai maksud yang lain.

2.6 Pembangunan Profesionalisme

Profesion dan profesional berasal daripada perkataan latin '*professare*' yang membawa maksud pernyataan kepercayaan seseorang berpandukan kepada pengetahuan seseorang, pengalaman dan nilai. Ia juga berdasarkan kepada keterbukaan dan pendedahan kepada penyelidikan yang mana nilai dan tindakannya boleh dianalisa dan dinilai kesahannya. Tenaga pengajar di pusat pengajian tinggi boleh mengisytiharkan diri mereka sebagai seorang yang profesional (Farrugia, 1996)

BIBLIOGRAFI

- Amdun Husain (1987). "Kamus Pelajar Bahasa Malaysia". Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Barrows, C.W (2006). "Introduction to the hospitality industry", 6th. ed. Hoboken, NJ.: John Wiley & Sons, Inc.
- Blum, S.C (1996). "Organizational trend analysis of the hospitality industry: preparing for change". *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 8(7): 20-32.
- Brotherton, B (1999). "Towards a definitive view of the nature of hospitality and hospitality management". *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 11(4): 165-173.
- Calderhead, J & Shorrock, S (1997). "Understanding teacher education: case studies in the professional development of beginning teachers". UK: Ront Ledge.
- Cranton, P (1996). "Professional development as transformative learning: new perspectives for teachers of adults". San Francisco: Jossey-Bass.
- Early, P & Bubb, S (2004). "Leading and managing continuous professional development: developing people, developing schools". London: Paul Chapman.
- Farrugia, C (1996). "A continuing professional development model for quality assurance in higher education". *Quality assurance in Education*, 4(2): 28-34.

- Funch, F (1995). "An instruction manual of practical techniques for facility personal change". US: Transformational Processing Institute.
- Glass, G.V & Hopkins, K.D (1996). "Statistical methods in education and psychology". United States of America: Allyn & Bacon.
- Goldsmith, A & Mohd Sallehudin Mohd Zahari (1994). "Hospitality education in Malaysia : filling the skill gap". *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 6(6): 27-31.
- Gordon, S.P (2004). "Professional development for school improvement: empowering learning communities". Boston: Pearson Education.
- Hajah Noresah Baharom (1994). "Kamus Dewan Bahasa dan Pustaka", 3rd. ed. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Hamidah Abdul Latif (2002). "Persepsi penggunaan komputer dalam proses pengajaran dan pembelajaran di kalangan guru sekolah menengah teknik". Kolej Universiti Teknologi Tun Hussein Onn: Belum diterbitkan.
- Hixson, J & Tinzmann, M.B (1990). "What changes are generating new needs for professional development". Oak Broad: NCREL.
- Hoover, T.S & Dunigan A.H (2004). "Leadership characteristics and professional development needs of collegiate students organizations". *NACTA Journal*.
http://www.webcastmy.com.my/unimasresearchgateway/thesis_004/index.ht
dicapai pada 25/08/06.
- Ibrahim Mamat (1996). "Reka bentuk dan pengurusan latihan—konsep dan amalan". Selangor: Dewan Bahasa dan Pustaka.

- Irwin, D (1998). "Introducing and evaluating continuing professional development".
Journal of Small Business and Enterprise Development, 5(1): 33-37.
- Jayawardena, C (2001). "Challenges in international hospitality management education". *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 13 (6): 310-315.
- Knowles et al (2003). "Tourism and hospitality education in Brazil and the UK: a comparison". *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 15(1) : 45-51.
- Kotler et al (2003). "Marketing for hospitality and tourism", 3rd. ed. New Jersey: Prentice Hall.
- Krejcie, R.V & Morgan, D.W (1970). "Determining sample size for research".
Educational and Psychological Measurement.
- Mohd Majid Konting (2005). "Kaedah penyelidikan pendidikan", 7th. ed. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Mohd Najib Abdul Ghafar (1999). "Penyelidikan pendidikan". Johor: Universiti Teknologi Malaysia.
- Mohd Najib Abdul Ghafar (2003). "Rekabentuk tinjauan Soal Selidik Pendidikan". Johor: Universiti Teknologi Malaysia
- Mohd Shafri Abd Aziz (2006). "Rombak kurikulum IPT". Customer Service, University Library.

- Morrison, A & O'Mahony, G.B (2003). "The liberation of hospitality management education". *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 15(1): 38-44.
- Neil, P & Morgan, C (2003). "Continuing professional development for teachers: from introduction to senior management". London: Kogan Page.
- Owen, G (2004). "Mind the gap—the critical role of continuing professional development". *Emerald Group Publishing Limited*, 18(3): 7-9.
- Rimington, M (1999). "Vocational education: challenges for hospitality management in the new millennium". *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 11(4): 186-191.
- Robinson, R & Carrington, S (2002). "Professional development for inclusive schooling". *International Journal of Educational Management*, 16(5): 239-247.
- Rookes, P & Wilson, J (2000). "Perception, theory, development and organization". Routledge.
- Saftuyah Haji Adenan. "Persepsi terhadap kompetensi guru penolong kanan hal ehwal murid (Pk Hem) sebagai pengurus disiplin pelajar : satu kajian di sekolah menengah di bahagian Kuching, Samarahan dan Sri Aman". Di alamat <http://www.webcastmy.com.my/> dicapai pada 16 April 2006.
- Shaw, M & Green, H (1999). "Continuous professional development: emerging trends in the UK". *Quality assurance in Education*, 7(3): 169-176.
- Simmonds, P (2003). "Continuing professional development and workplace learning 2: CPD and you – how CILIP is meeting the continuing professional development needs of its members". *Library Management*, 24(3) : 169-170.

Syed Shikh (2006). Ketua Jabatan Hospitaliti. Politeknik Johor Bahru.

Uma Sekaran (2003). "Research methods for business—a skill building approach". 4th. ed. India: Wiley & Sons Inc.

Unit Latihan dan Pendidikan Lanjutan (2006). Politeknik Seberang Perai. Di alamat <http://www.psp.edu.my/> dicapai pada 25 Ogos 2006.

Williams, A (2002). "Understanding the hospitality consumer". Oxford: Butterworth-Heinemann.

Wikipedia Ensiklopedia Bebas (2007). Politeknik. Dialamat <http://ms.wikipedia.org/wiki/Politeknik> dicapai pada 19 April 2007



PTTA UTHM
PERPUSTAKAAN TUNKU TUN AMINAH