

**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

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



PTTA UTHM
PERPUSTAKAAN TUNKU TUN AMINAH

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 berkeترampilan 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 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.

Jadual 1.1: Punca utama graduan menganggur

Item	Punca Utama
1.	Kelemahan berkomunikasi
2.	Personaliti kurang menarik
3.	Ingin pendapatan yang lumayan sahaja
4.	Kelulusan dan kemahiran yang tidak relevan
5.	Memilih pekerjaan
6.	Pekerjaan tidak sesuai

(Sumber: *JobStreet.com*, 2006)

Oleh yang demikian, institusi pendidikan di Malaysia seperti institusi pengajian tinggi awam dan swasta serta Politeknik perlu memainkan peranan yang paling penting dalam memastikan tahap penguasaan kemahiran generik di kalangan pelajar bidang hospitaliti dapat memenuhi kehendak dan keperluan pihak industri perhotelan kelak. Kemahiran generik adalah elemen yang telah dikenalpasti amat kritikal dalam dunia pekerjaan yang bersifat global. di samping dengan perubahan teknologi yang berlaku dengan begitu pantas masa kini. Maka para graduan di institusi pengajian tinggi mestilah memiliki kemahiran generik yang dapat memenuhi dan menepati kehendak pasaran kerja. Persoalannya, adakah kemahiran generik yang dibentangkan oleh pihak luar negara antaranya daripada Kementerian Pelajaran Ontario, sesuai untuk diaplikasikan kepada senario industri hospitaliti di Malaysia. Dalam kajian ini, penerapan penguasaan kemahiran generik telah menjadi fokus utama untuk dikaji. Kajian telah mengenal pasti sejauh manakah hubungan di antara kemahiran generik yang diperlukan oleh industri perhotelan di Malaysia dengan persepsi pensyarah dan persepsi pelajar Jabatan Hospitaliti.

1.4 Tujuan Kajian

Tujuan kajian adalah untuk menilai hubungan di antara keperluan industri perhotelan di Malaysia dengan persepsi pensyarah dan pelajar Jabatan Hospitaliti di Politeknik. Di samping itu, kajian ini juga dapat mengenal pasti apakah kemahiran generik yang amat diperlukan dalam industri perhotelan di Malaysia.

1.5 Objektif Kajian

Objektif kajian ini dijalankan adalah untuk:

1. Mengetahui kemahiran generik yang diperlukan oleh industri perhotelan di Malaysia.
2. Mengetahui persepsi pensyarah Politeknik berkenaan dengan kemahiran generik yang diperlukan oleh industri perhotelan di Malaysia.
3. Mengetahui persepsi pelajar Politeknik berkenaan dengan kemahiran generik yang diperlukan oleh industri perhotelan di Malaysia.
4. Mengetahui hubungan kemahiran generik mengikut keperluan industri perhotelan di Malaysia dengan persepsi pensyarah Politeknik.

5. Mengenal pasti hubungan kait kemahiran generik mengikut keperluan industri perhotelan di Malaysia dengan persepsi pelajar Politeknik.
6. Mengenal pasti hubungan kait kemahiran generik mengikut keperluan industri perhotelan di Malaysia dengan persepsi pensyarah dan persepsi pelajar Politeknik.
7. Mengenal pasti hubungan kait persepsi pensyarah dengan persepsi pelajar berkenaan dengan amalan kemahiran generik diamalkan di Politeknik.

1.6 Persoalan Kajian

Kajian yang dijalankan ini adalah untuk memenuhi persoalan kajian berikut:

1. Apakah kemahiran generik yang diperlukan oleh industri perhotelan di Malaysia?
2. Apakah persepsi pensyarah Politeknik berkenaan dengan kemahiran generik yang diperlukan oleh industri perhotelan di Malaysia?
3. Apakah persepsi pelajar Politeknik berkenaan dengan kemahiran generik yang diperlukan oleh industri perhotelan di Malaysia?
4. Sejauhmanakah hubungan kait kemahiran generik yang diperlukan oleh industri perhotelan di Malaysia dengan persepsi pensyarah Politeknik?
5. Sejauhmanakah hubungan kait kemahiran generik yang diperlukan oleh industri perhotelan di Malaysia dengan persepsi pelajar Politeknik?

6. Sejauhmanakah hubung kait kemahiran generik yang diperlukan oleh industri perhotelan di Malaysia di antara persepsi pensyarah dengan persepsi pelajar Politeknik?
7. Sejauhmanakah hubung kait persepsi pensyarah dengan persepsi pelajar berkenaan dengan amalan kemahiran generik di Politeknik?

1.7 Hipotesis Kajian

Hipotesis kajian yang dijalankan adalah:

H_0 : Tiada korelasi yang signifikan di antara kemahiran generik yang diperlukan oleh industri perhotelan di Malaysia dengan kemahiran generik menurut persepsi pensyarah dan pelajar Politeknik.

1.8 Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual adalah seperti dalam Rajah 1.1 menunjukkan perhubungan antara kemahiran generik yang diperlukan oleh industri perhotelan mengikut persepsi pensyarah bidang Hotel dan Katering di Politeknik KPTM.

Kemahiran generik yang tersenarai dalam kerangka konseptual ini adalah diadaptasikan daripada Kurikulum Kementerian Pelajaran dan Latihan Ontario (1997) yang ingin dikaji ke atas pihak industri perhotelan di Malaysia, pensyarah dan

pelajar Politeknik. Kemahiran generik yang diperlukan dalam industri perhotelan di Malaysia ini dihubungkan dengan penerapan kemahiran generik oleh pensyarah terhadap pelajar bidang hospitaliti dalam proses pengajaran dan pembelajaran (P&P). Kajian dijalankan untuk mengenal pasti sama ada persepsi pensyarah berkenaan dengan kemahiran generik yang diperlukan oleh industri adalah seimbang dan selari dengan apa yang telah disenaraikan dalam Kurikulum Ontario ini. Kemahiran generik yang diperolehi oleh pelajar seharusnya relevan dengan kehendak dan keperluan industri perhotelan. Oleh yang demikian, kemahiran generik yang diperlukan oleh industri perhotelan haruslah diterapkan oleh pensyarah kepada pelajar agar graduan yang dihasilkan dari Politeknik kelak dapat memenuhi permintaan dan keperluan pihak industri perhotelan terutamanya di Malaysia.

Melalui kerangka konseptual ini, pengkaji dapat mengenal pasti hubungan yang wujud di antara pihak industri perhotelan, pihak pensyarah dan pelajar berkenaan dengan kemahiran generik yang diperlukan oleh industri. Kajian ini adalah untuk mengenal pasti adakah kemahiran yang dinyatakan dalam Kurikulum Ontario ini dapat diterima pakai oleh pihak Politeknik dan dapat dikuasai sepenuhnya oleh graduan hospitaliti ataupun tidak.

Rujukan

- Ahmad Mahzan Ayob (1995). "Kaedah Penyelidikan Sosioekonomi." Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Amrik Singh Sudan, (2002). "Hotel Management." New Delhi: Anmol Publication Pvt. Ltd.
- Anon,. (1994). "Career paths for HRI and culinary schools." *Nation's Restaurant News, special supplement*, 16.
- Australian Hotels Association (2004). Diakses pada 21 Julai 2006 dari <http://www.aha.org.au>
- Australian National Training Authority. (2003), Australia.
- Chan, Yuen Fook (2000). "Preparing knowledge workers for the knowledge economy in technology and vocational education: globalization and future trends."
- Chua, Yan Piaw (2006). "Asas Statistik Penyelidikan." Malaysia: McGraw Hill.
- Council for Hospitality Management Education Report (2001). "Getting ahead: graduate careers in hospitality management." England: Higher Education Funding Council for England.
- Dittmer, P. R. (2003). "Dimensions of the hospitality industry." New York: John Wiley and Sons Inc.
- Ee, Ah Meng (1999). "Pendidikan di Malaysia I: Falsafah Pendidikan Guru dan Sekolah." Edisi Kedua. Shah Alam: Penerbitan Fajar Bakti Sdn. Bhd. 102.

- Giles, L. dan Campbell, M. (2003). "The productivity and skill challenge." *Industrial and Commercial Training*, 35 (3), 99-103.
- Goodman, R. J. dan Sprague, L. G. (1991). "The future of hospitality education: meeting the industry's needs." *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 32, (2), 66-69.
- George, D. dan Mallery, P. (2003). "SPSS for Windows Step By Step: a Simple Guide and Reference 11.0 Update. 4th Edition. Boston: Allyn and Bacon.
- Guerrier, Y. (2001). "Career progression of graduates in the hospitality industry: the hotel sector." *Council for Hospitality Management Education*. Diakses pada 30 Ogos 2006 dari http://www.hefce.ac.uk/Pubs/hence/2001/01_30hotel.doc
- Hanqin, Qui Zhang, Terry, Lam dan Bauer, T. (2001). "Analysis of training and education needs of mainland Chinese academics in the twenty first century." *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 13, (6), 274-279.
- Ingram, H. (1995). "Hospitality and tourism: international industry experiencing common problems." *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 7 (7), 44-54.
- Jabatan Perhubungan Awam (2006). Diakses pada 29 Julai 2006 dari <http://www.jpa.org.my>
- Kamus Bahasa Melayu Nusantara, (2003). Brunei: Dewan Bahasa dan Pustaka Brunei.
- Kamus Dewan Edisi Ketiga, (1994). Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Kandungan Kurikulum (2006). Diakses pada 21 Julai 2006 dari <http://www.ppk.kpm.my>

- Kementerian Pelancongan Malaysia (2006). Diakses pada 19 Ogos 2006 dari <http://www.motour.gov.my>
- Kurikulum Kementerian Pelajaran dan Latihan Ontario (1997).
- Kotler, P., Bowen, J. dan Makens, James. (2003). "Marketing for hospitality and tourism." Edisi Ketiga. New Jersey: Pearson Education, Inc. 10.
- Krejecci, R. V. dan Morgan, D. W. (1970). "Determining sample size for research." *Educational and Psychological Measurement*. 30, 607-610.
- Ladkin, A. (2000). "Vocational education and food and beverage experience: issues of career development." *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 12, (4), 226-233.
- Laporan Standard Program Pengurusan Hospitaliti Ontario (1996).
- Malaysia Hotel and Resorts (2006). Diakses pada 27 Julai 2006 dari <http://www.hotels.org.my>
- Malaysia Today (2005). "Masalah Pengangguran Siswazah." Laporan Parlimen ke-11. Diakses pada 15 Ogos 2006 dari <http://www.malaysiatoday.net/parlimen/index.html>
- Mohd. Majid Konting (2004). "Kaedah Penyelidikan Pendidikan." Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Mohd. Najib Abd. Ghafar (1999). "Penyelidikan Pendidikan." Johor: Universiti Teknologi Malaysia.
- Mohd. Najib Abd. Ghafar (2001). "Pembinaan dan Analisis Ujian Bilik Darjah." Johor: Universiti Teknologi Malaysia.

Nebel, E. C. III, Brounlich, G. C. dan Yihong. Zhang (1994). "Career paths in American luxury hotels: hotel food and beverage directors." *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 6, (6), 3-9.

Nurhaini Sawah (2006). "Penerapan dan penguasaan kemahiran generik dalam proses P&P bagi program pengurusan hotel dan catering di Politeknik ke arah keperluan industri." Johor: Universiti Tun Hussein Onn Malaysia. Tesis Sarjana.

Oxford Advanced Learner's Dictionary, (2005). Edisi ke-7. Oxford University Press.

Paton, M. A. (1996). "Full Report: Generik skills survey." University of Western Australia: Career Advisory Board.

Politeknik Johor Bahru (2006). Diakses pada 1 Ogos 2006 dari <http://www.polijb.edu.my>

Politeknik Kementerian Pengajian Tinggi Malaysia (2006). Diakses 1 Ogos 2006 dari <http://www.politeknik.edu.my>

Politeknik Merlimau (2006). Diakses pada 10gos 2006 dari <http://www.pmm.edu.my>

Pumphery, J. dan Slater, J. (2002). "Skill dialogue: a comprehensive summary of generic skills requirements." United Kingdoms: Department for Education and Skills.

Raybould, M. dan Wilkins, H. (2005). "Over qualified and under experienced." *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 17, (3), 203-216.

Rimmington, M. (1999). "Vocational education: challenges for hospitality management in the new millennium." *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 11, (4), 186-191.

Syed Abdul Rahman Syed Zin (2004). "Teknik Komunikasi dalam Organisasi." Kedah: Pemikir.

Terry, Lam dan Honggen, Xioa (2000). "Challenges and constrains of hospitality and tourism education in China." *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 12, (5), 291-295.

Utusan Malaysia (2006). 23 Disember.

Vinnie Jauhari, (2006). "Competencies for a career in the hospitality industry: an Indian perspective." *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 18, (2), 123-134.

Waryszak, R. Z. (1999). "Student's expectations from their cooperative education, placements in the hospitality industry: an international perspective." *Education and training*, 41, (1), 33-40.

Wellington, J. (1993). "The work related curriculum: challenging the vocational Imperative." London: Kogan Page Limited.