

KURIKULUM PENGURUSAN HOTEL DAN KATERING : SATU ANALISIS  
TERHADAP ELEMEN-ELEMEN, KEMAHIRAN KERJAYA DAN SAHSIAH DIRI

HELEN UNYAN ANAK EMBUL

Kajian kes ini dikemukakan sebagai memenuhi sebahagian daripada syarat  
penganugerahan Ijazah Sarjana Pendidikan ( Teknikal )



Jabatan Pendidikan Teknik dan Vokasional  
Fakulti Teknologi Kejuruteraan  
Institut Teknologi Tun Hussein Onn  
Universiti Teknologi Malaysia

SEPTEMBER, 2001

Untuk keluarga tersayang:

Ayah.....Alexander Embul

Ibu.....Indun Yeo

Adik-adik.....Timothy, Stainley Luang, Josephine dan Pilly Hagai



## PENGHARGAAN

Penulis ingin merakamkan setinggi – tinggi penghargaan ikhlas dan terima kasih kepada penyelia kajian kes, Encik Kamarolzaman bin Hj. Mohd. Jidi dan penilai kajian kes, Encik Jamaluddin bin Hashim di atas segala bimbingan, nasihat, kritikan yang membina, cadangan serta komen yang amat berguna sepanjang tempoh penyediaan kajian kes ini.

Tidak dilupakan ucapan terima kasih kepada pensyarah tesis, Prof. Madya Dr. Mohd. Rashid bin Rajuddin dan Encik Ghazally bin Spahat di atas komen, tunjuk ajar serta garis panduan semasa penyediaan kertas cadangan kajian kes.

Penghargaan istimewa dan tidak terhingga juga ditujukan kepada Prof. Madya Dr. Shaharuddin Tahir, pensyarah dari Sekolah Ekonomi, Universiti Utara Malaysia yang banyak meluangkan masa dalam memberikan sumbangan idea, kritikan, cadangan, bahan-bahan rujukan serta membantu di dalam menganalisa data, memberikan dorongan dan inspirasi.

Kerjasama daripada pengurus-pengurus personel hotel bertaraf tiga, empat dan lima bintang di kawasan Kuala Lumpur , Selangor dan Kuching amatlah dihargai.

Terima kasih juga kepada pakcik saya, Encik Blake Yeo dan makcik saya, Puan Lemmy Yeo yang banyak membantu dalam urusan mendapatkan maklumat daripada para pengurus personel hotel.

Sahabat karib saya, Puan Mareia Datuk Hassan Sui dan Puan Sharen Siowou yang membentuk diri saya menjadi seorang insan yang penyabar, cekal, tabah dan tenang di dalam menempuh dugaan kehidupan.

Setulus ingatan buat Cik Minah Ak. Japang, Cik Nura Ak. Meruda, Cik Stefanie Iibby dan Cik Rachael Runin yang banyak memberi sokongan moral di dalam penyediaan kajian kes ini.

Tidak dilupakan juga ucapan terima kasih kepada teman serumah, Cik Che Rugayah bt. Che Ismail dan Cik Rodzaida bt. Md. Alias yang menjadi penglipur lara dan penceria suasana.

## ABSTRAK

Pendidikan hospitaliti di Malaysia memainkan peranan penting dalam menyokong pembangunan pelancongan dan memastikan penawaran sumber manusia yang berkualiti berterusan bagi memenuhi keperluan industri. Kajian yang melibatkan aspek berkaitan dengan hospitaliti ini ialah kajian ke atas graduan sepenuh masa pengkhususan program pengurusan hotel dan katering bagi tempoh pengajian dua tahun. Matlamat utama kajian ini ialah untuk mendapatkan persepsi pengurus personel hotel terhadap kepentingan subjek yang ditawarkan masa kini, kemahiran kerjaya, sahsiah diri dan tahap pencapaian graduan. Sejumlah 100 borang soal selidik diedarkan kepada 100 buah hotel yang beroperasi di kawasan Kuala Lumpur, Selangor dan Kuching. Walau bagaimanapun, daripada populasi tersebut, hanya 37 (37%) responden sahaja yang memberikan respon kepada kajian ini. Dapatan ini menunjukkan bahawa 37 elemen ( subjek ), 29 item kemahiran kerjaya dan 24 item sahsiah diri dikatakan sebagai sangat penting. Walau bagaimanapun, dari segi pengukuran kualiti, graduan pengurusan hotel dan katering masih belum dapat memenuhi keperluan dan permintaan pihak industri.

## ABSTRACT

Hospitality education in Malaysia plays an important role of supporting tourism development and ensuring the continuous supply of quality human resources to meet the overwhelming industry requirements. The hospitality-related aspect of the study involved a survey of graduated majoring in hotel management and catering and enrolled full time in two years universities. The aim of this research is to establish hotel personnel manager's perceptions of the importance of the subjects currently offered, skilled identified, personal traits and the level of graduated achievements. A total of 100 questionnaires were sent to 100 hotels in Kuala Lumpur, Selangor and Kuching. However, only 37 hotel personnel manager responded ( 37 % ) out of the total population. The results indicate that 37 elements (subjects), 29 skilled identified and 24 personal traits were judged as very important. However, hotel management and catering graduates cannot fulfill industry needs and demands in term of quality.



## KANDUNGAN

| <b>BAB</b> | <b>PERKARA</b>           | <b>MUKA SURAT</b> |
|------------|--------------------------|-------------------|
|            | <b>PENGAKUAN</b>         | ii                |
|            | <b>DEDIKASI</b>          | iii               |
|            | <b>PENGHARGAAN</b>       | iv                |
|            | <b>ABSTRAK</b>           | v                 |
|            | <b>ABSTRACT</b>          | vi                |
|            | <b>KANDUNGAN</b>         | vii               |
|            | <b>SENARAI JADUAL</b>    | xii               |
|            | <b>SENARAI RAJAH</b>     | xiii              |
|            | <b>SENARAI SINGKATAN</b> | xiv               |
|            | <b>SENARAI LAMPIRAN</b>  | xv                |

### BAHAGIAN SATU

#### PENGENALAN

|              |                         |   |
|--------------|-------------------------|---|
| <b>BAB 1</b> | <b>PENGENALAN</b>       | 1 |
| 1.1          | Pendahuluan             | 1 |
| 1.2          | Latarbelakang Masalah   | 3 |
| 1.3          | Pernyataan Masalah      | 7 |
| 1.4          | Soalan Kajian/Hipotesis | 7 |

|       |  |    |
|-------|--|----|
| 1.4.1 | Soalan Kajian  | .8 |
| 1.4.2 | Hipotesis  | 8  |
| 1.5   | Objektif Kajian  | 10 |
| 1.6   | Kerangka Teori   | 11 |
| 1.7   | Kepentingan Kajian   | 13 |
| 1.7.1 | Sumbangan Kepada Ahli Akademik                                   | 13 |
| 1.7.2 | Sumbangan Kepada IPTA dan IPTS                                   | 14 |
| 1.7.3 | Sumbangan Kepada Institusi Pendidikan<br>Vokasional dan Teknikal | 14 |
| 1.7.4 | Sumbangan Kepada Masyarakat Umum                                 | 14 |
| 1.8   | Skop Kajian  | 14 |
| 1.9   | Definisi Istilah   | 15 |

**BAHAGIAN DUA**  
**SOROTAN PENULISAN**

**BAB II**

|                          |                       |    |
|--------------------------|-----------------------|----|
| <b>SOROTAN PENULISAN</b> | <b>17</b>             |    |
| 2.1                      | Pendahuluan           | 17 |
| 2.2                      | Ulasan Karya          | 17 |
| 2.2.1                    | Kurikulum Hospitaliti | 18 |
| 2.2.2                    | Kemahiran Kerjaya     | 22 |
| 2.2.3                    | Sahsiah Pekerja       | 25 |

**BAHAGIAN TIGA**  
**METODOLOGI PENYELIDIKAN**

|         |                         |    |
|---------|-------------------------|----|
| BAB III | METODOLOGI PENYELIDIKAN | 28 |
| 3.1     | Rekabentuk Kajian       | 28 |
| 3.2     | Responden/Sumber Data   | 29 |
| 3.2.1   | Data Sekunder           | 29 |
| 3.2.2   | Data Primer             | 30 |
| 3.3     | Instrumentasi           | 30 |
| 3.4     | Analisis Data           | 33 |
| 3.5     | Kajian Rintis           | 35 |
| 3.6     | Batasan Kajian          | 36 |
| 3.7     | Andaian                 | 37 |

## **BAHAGIAN EMPAT**

### **ANALISIS DATA**

**BAHAGIAN LIMA**  
**PERBINCANGAN, RUMUSAN DAN CADANGAN**

|              |  |           |
|--------------|--|-----------|
| <b>BAB V</b> | <b>PERBINCANGAN, RUMUSAN DAN CADANGAN</b>  | <b>62</b> |
| 5.1          | Perbincangan                               | 62        |
| 5.2          | Rumusan                                    | 63        |
| 5.3          | Cadangan                                   | 64        |
| 5.3.1        | Cadangan oleh para pengurus personel hotel | 64        |
| 5.3.2        | Cadangan Kepada Industri Perhotelan        | 66        |
| 5.3.3        | Cadangan Kepada Institusi Pendidikan       | 67        |
| 5.3.4        | Cadangan Kepada Pelajar                    | 70        |

**BAHAGIAN ENAM**  
**SENARAI DOKUMEN RUJUKAN**

**SENARAI DOKUMEN RUJUKAN**

|                         |         |
|-------------------------|---------|
| Senarai Dokumen Rujukan | 71 – 74 |
|-------------------------|---------|

**BAHAGIAN TUJUH**  
**LAMPIRAN**

**LAMPIRAN**

|                                    |         |
|------------------------------------|---------|
| Lampiran A ( Borang Soal Selidik ) | 75 – 80 |
|------------------------------------|---------|

## SENARAI JADUAL

| <b>NO JADUAL</b> | <b>TAJUK</b>  | <b>MUKA SURAT</b> |
|------------------|---|-------------------|
| 1.1              | Kedatangan Pelancong Ke Malaysia Tahun 2001   | 2                 |
| 3.1              | Keputusan Analisis Nilai Alpha Bagi Kajian Rintis   | 35                |
| 4.1              | Jenis Hotel   | 39                |
| 4.2              | Jenis Hotel*Bintang Crosstabulation   | 39                |
| 4.3              | Tahun Hotel Dibuka  | 40                |
| 4.4              | Hotel Bintang   | 40                |
| 4.5              | Tempoh Perkhidmatan Dalam Hotel Berkenaan   | 41                |
| 4.6              | Tempoh Perkhidmatan Dalam Industri Perhotelan   | 42                |
| 4.7              | Pendidikan Tertinggi Responden  | 43                |
| 4.8              | Min Skor Persepsi Semua Pengurus Personel Hotel Terhadap 37 Elemen ( Subjek ) Kurikulum Pengurusan Hotel & Katering   | 46                |
| 4.9              | Min Persepsi Pengurus Personel Hotel 4 & 5 Bintang Dengan 3 Bintang Terhadap 37 Elemen ( subjek ) Kurikulum Pengurusan Hotel & Katering   | 47                |
| 4.10             | Persepsi Pengurus Personel Hotel 4 & 5 Bintang Dengan 3 Bintang Terhadap Elemen-elemen ( subjek ) Kurikulum Pengurusan Hotel & Katering : Susunan 12 Elemen ( subjek ) Terpenting | 48                |
| 4.11             | Persepsi Pengurus Personel Hotel 4 & 5 Bintang Dengan 3 Bintang Terhadap 37 Elemen ( subjek ) Kurikulum Pengurusan Hotel & Katering   | 49                |

|      |   |    |
|------|---|----|
| 4.12 | Persepsi Pengurus Personel Hotel 4 & 5 Bintang<br>Dengan 3 Bintang Terhadap 29 Item Kepentingan<br>Kemahiran Kerjaya                                  | 51 |
| 4.13 | Min Persepsi Pengurus Personel Hotel 4 & 5 Bintang<br>Dengan 3 Bintang Terhadap 29 Item Pencapaian<br>Kemahiran Kerjaya Graduan Lulusan IPTA dan IPTS | 53 |
| 4.14 | Min Perbezaan Antara Kepentingan dan Pencapaian Kemahiran<br>Kerjaya – Persepsi Pengurus Personel Kesemua Hotel                                       | 54 |
| 4.15 | Persepsi Pengurus Personel Hotel 4 & 5 Bintang<br>Dengan 3 Bintang Terhadap 24 Item Kepentingan<br>Sahsiah Pekerja                                    | 57 |
| 4.16 | Persepsi Pengurus Personel Hotel 4 & 5 Bintang<br>Dengan 3 Bintang Terhadap 24 Item Pencapaian Sahsiah<br>Graduan Lulusan IPTA dan IPTS               | 58 |
| 4.17 | Min Perbezaan Antara Kepentingan dan Pencapaian Sahsiah<br>Graduan IPTA dan IPTS – Persepsi Pengurus Personel Kesemua<br>Hotel                        | 60 |

**SENARAI RAJAH**

| <b>NO. RAJAH</b> | <b>TAJUK</b>   | <b>MUKA SURAT</b> |
|------------------|----------------|-------------------|
| 1.1              | Kerangka Teori | 12                |



**PTT AUTHM**  
PERPUSTAKAAN TUNKU TUN AMINAH

## SENARAI SINGKATAN

|       |   |                                   |
|-------|---|-----------------------------------|
| F & B | - | Food and Beverage                 |
| IPTA  | - | Institusi Pengajian Tinggi Awam   |
| IPTS  | - | Institusi Pengajian Tinggi Swasta |
| PPH   | - | Pengurus Personel Hotel           |



PTTA UTHM  
PERPUSTAKAAN TUNKU TUN AMINAH

**SENARAI LAMPIRAN**

| <b>NO. RAJAH</b> | <b>TAJUK</b>        | <b>MUKA SURAT</b> |
|------------------|---------------------|-------------------|
| A                | Borang Soal Selidik | 75 - 80           |



**PTTA UTHM**  
**PERPUSTAKAAN TUNKU TUN AMINAH**



PTT AUTHM  
PERPUSTAKAAN TUNKU TUN AMINAH

BAHAGIAN SATU  
PENGENALAN

## BAB I

### PENGENALAN

#### 1.1 Pendahuluan

Menurut Riegel ( 1998 ), industri pelancongan dan hospitaliti merupakan satu bidang yang saling berkait rapat antara satu sama. Menurut Hayter ( 1993 ) konsep hospitaliti juga dirujuk sebagai penyampaian elemen-elemen perkhidmatan yang begitu sinonim dengan terma-terma hotel, pub, restoran dan sebagainya. Di sini hotel dan katering memainkan peranan sebagai penyedia makanan, minuman dan penginapan kepada pelanggan. Selepas pelancaran Tahun Melawat Malaysia 1990, sektor pelancongan terus memainkan peranan penting dalam menyumbangkan pendapatan kepada ekonomi negara. Pelancongan merupakan langkah pertama ke arah pembangunan ekonomi kerana ia membuka ruang kepada industri-industri seperti lapangan terbang, jalan raya dan hotel-hotel untuk berkembang pesat.

Di Malaysia, industri pelancongan memang mendapat sokongan kerajaan di mana pelaburan dalam sektor pelancongan lebih menumpukan kepada pembinaan hotel-hotel dan resort ( Malaysia, 1999 ). Menurut Shaharuddin Tahir ( 2001 ), kepentingan industri pelancongan kepada pembangunan ekonomi negara boleh diukur dari segi sumbangannya kepada keseimbangan perdagangan, pertukaran perolehan asing, peluang pekerjaan dan pembangunan setempat.

**Jadual 1.1 : Kedatangan Pelancong Ke Malaysia Tahun 2001**

| <b>Region/Country<br/>of Residence</b> | <b>Jan</b>       | <b>Feb</b>    | <b>Mar</b>   | <b>Apr</b> | <b>May</b> | <b>June</b> | <b>July</b> | <b>Aug</b> | <b>Sept</b> | <b>Oct</b> | <b>Nov</b> | <b>Dec</b> |
|--|------------------|---------------|--------------|------------|------------|-------------|-------------|------------|-------------|------------|------------|------------|
| <b>GRAND TOTAL</b>                     | 1,052,854        | 1,090,219     | 1,392,235    | 1,358,776  | 1,038,210  | 0           | 0           | 0          | 0           | 0          | 0          | 0          |
| <b>2001</b>                            | <b>2000</b>      | <b>01/00</b>  | <b>2001</b>  |            |            |             |             |            |             |            |            |            |
| <b>Jan - May</b>                       | <b>Jan - May</b> | <b>Change</b> | <b>Share</b> |            |            |             |             |            |             |            |            |            |
| <b>No.</b>                             | <b>No.</b>       | <b>%</b>      | <b>%</b>     |            |            |             |             |            |             |            |            |            |
| 5,932,294                              | 4,065,959        | 45.9          | 100.0        |            |            |             |             |            |             |            |            |            |
|  |                  |               |              |            |            |             |             |            |             |            |            |            |

Sumber : Jabatan Imigresen Malaysia ( KL ), 2001

Malaysia merupakan destinasi tarikan pelancong di rantau Asia dan salah satu dari destinasi MICE (*Meetings, Incentives, Conventions and Exhibition*) di dunia. Dalam kajian yang dijalankan oleh Shaharuddin Tahir, Malaysia berada di tangga yang kedua sebagai pusat tarikan MICE selepas Singapura. Manakala keselesaan tempat penginapan dan piawaian katering di tempat penginapan adalah antara ciri-ciri kemudahan yang dianggap paling penting bagi para pelancong. Daripada Jadual 1 di atas, laporan Jabatan Imigresen Malaysia tahun 2001, dalam tempoh Januari - Mei 2001, didapati seramai 5,932,294 juta pelancong datang melawat Malaysia. Antara penyumbang utama kepada pertukaran wang asing ialah Asia ( 4,971,462 pelancong ), Asia Timur ( 646,509 pelancong ), Amerika Utara ( 98,341 pelancong ), Amerika Selatan ( 31,048 pelancong ) dan Eropah ( 365,125 pelancong ).

Dalam laporan Rancangan Pertengahan Penggal Malaysia Ke-7, menyatakan dalam tempoh 1996 - 1998, sebanyak 75 peratus daripada perbelanjaan pelancong digunakan untuk penginapan, membeli belah, makanan dan minuman ( F & B ). Mana kala pelaburan ke atas hotel dan projek-projek pelancongan pula berjumlah RM18.6 juta. Untuk menampung pelawat-pelawat ini, perlunya industri hospitaliti menyediakan kemudahan penginapan dengan rangkaian tenaga kerja yang berkualiti tinggi bagi menawarkan servis yang terbaik. Dalam tahun 1999, untuk penginapan sahaja,

pelancong membelanjakan RM3,893.5 juta dan *excursionist* membelanjakan RM2, 968.8 juta manakala untuk 'F & B' mereka membelanjakan RM2,353.4 juta. Dan dalam tahun yang sama, industri hotel menerima pelancong domestik seramai 11,494.231 juta orang manakala pelancong asing yang menginap di hotel-hotel berjumlah 10,339,913 juta orang.Untuk penginapan satu malam sahaja, pelancong domestik berjumlah 16,166,052 juta orang dan pelancong asing pula seramai 17,410,073 juta orang ( Laporan Statistik Pelancongan Malaysia, 2000 ).

Jelaslah bahawa untuk mengekalkan daya saing secara efektif dalam pasaran global, peranan sumber manusia sangat penting di dalam menjamin kualiti perkhidmatan dan industri perhotelan mesti berupaya menawarkan tenaga kerja yang kompetitif, berkualiti dan bersahsiah tinggi. Secara tidak langsung ia merupakan satu cabaran kepada institusi pendidikan di dalam menyediakan latihan karier hari ini untuk melahirkan tenaga kerja hari esok.

## 1.2 Latarbelakang Masalah

Suatu analisa ke atas keperluan industri hospitaliti adalah suatu perkara yang kurang diambil perhatian oleh ahli akademik mahupun dalam bidang penyelidikan khususnya di Malaysia. Kebanyakan penyelidikan yang telah dibuat adalah lebih menjurus kepada bidang pelancongan iaitu satu skop kajian yang amat luas. Kebanyakan laporan-laporan sektor pelancongan yang dijalankan oleh Peat Marwick Consultant yang diserahkannya kepada Kementerian Kebudayaan, Kesenian dan Pelancongan Malaysia adalah laporan-laporan berkenaan dengan organisasi pelancongan, produk pelancongan, pemasaran pelancongan, impak ekonomi, impak sosio-budaya dan pelancongan domestik. Penyelidikan yang lain pula lebih memfokuskan kepada struktur latihan pekerja ( Tourism Policy Study, 1991 ). Jelaslah bahawa penyelidikan ke atas industri hospitaliti khususnya perhotelan kurang diberi perhatian.

Menurut Amoah dan Baum ( 1995 ), industri pelancongan merupakan industri perkhidmatan yang berintensifkan buruh. Maka bagi memastikan industri ini akan terus kekal bertahan, ianya amat begantung kepada kualiti personel di dalam memberikan perkhidmatan, menjalankan operasi serta menguruskan produk pelancongan. Ini termasuklah memiliki pekerja yang berkualiti berserta dengan set-set kemahiran.

Dalam satu artikel yang dikeluarkan oleh *Committee on Transport, Communications, Tourism and Infrastructure Development For Asia and the Pacific* menyatakan bahawa perkembangan yang pesat dalam industri pelancongan, perubahan dalam teknologi dan perubahan yang dinamik dalam pasaran pelancongan antarabangsa memerlukan satu tenaga kerja yang berkualiti tinggi. Sesuai dengan sifat semulajadi industri perhotelan yang menawarkan perkhidmatan, adalah satu keperluan baginya untuk memiliki satu pasukan tenaga kerja yang berkualiti tinggi, berkemahiran, berpengetahuan serta memiliki sahsiah diri yang tinggi. Menurut laporan komiti ini lagi, memang terdapat perbezaan jurang kapasiti latihan yang dijalankan di antara institusi-institusi pendidikan dengan keperluan sebenar industri di mana elemen-elemen kurikulum dan piawaian kemahiran perlu dikemaskinikan dan dipertingkatkan lagi.

Amoah dan Baum ( 1995 ) dalam kajian mereka mendapati memang terdapat jurang antara penyedia tawaran dengan keperluan yang diminta oleh industri. Sebagai contoh, institusi pengajian tinggi di UK dikritik oleh industri kerana menyediakan asas yang luas, pengetahuan yang diterapkan dengan bidang-bidang seperti pengajian perniagaan dan ekonomi sedangkan pihak industri mahukan pelajar diajar kemahiran personal seperti berkomunikasi, penyesuaian diri, kepimpinan dan numerasi. Para majikan juga didapati lebih suka mengambil rekrut yang bukannya dalam bidang pelancongan. Ini kerana menurut pandangan para majikan, graduan pelancongan masih lagi tidak memiliki kelayakan yang betul.

Elias ( Khoon Koh,1995 ) menyatakan bahawa:

*"There is definitely a lack of confidence among professionals as to the knowledge and skills provided by university tourism programs. Whereas an engineering degree is a passport to a professionals, a tourism management degree is still short on credibility".*

*( Elias, 1992:138 )*

Menurut Goodman dan Sprague ( 1991 ), kurikulum pendidikan hospitaliti mesti difokuskan semula dan disemak memandangkan peranan perniagaan perkhidmatan semakin berkembang dan berlakunya perubahan ekonomi dunia. Cabaran kepada institusi hospitaliti ialah bila institusi perniagaan menawarkan kursus-kursus pengurusan berdasarkan perkhidmatan seperti pengurusan servis makanan dan pengurusan industri rekreasi. Sedangkan kursus-kursus berkenaan sepatutnya dikendalikan oleh institusi hospitaliti itu sendiri.

Dalam hasil kajian Khoon Koh ( 1995 ), mendapati bahawa kebanyakan program pendidikan pelancongan membentuk kandungan kurikulum berdasarkan idea tradisi institusi-institusi pengajian tinggi sedangkan bagi pihak industri pula lebih berminat untuk mendapatkan graduan yang berketrampilan dari segi teknikal. Institusi pendidikan juga mesti sentiasa mengawasi secara konsisten nadi industri hospitaliti bagi tujuan memastikan program yang dijalankan mereka selaras dan memenuhi keperluan industri.

Menurut Goldsmith dan Mohd Salehuddin Mohd Zahari ( 1994 ), kebanyakan institusi-institusi swasta seperti Kolej Damansara Utama, Stamford College, Mahkota College, The Hotel Catering Institutional Management Center dan Reliance Trading Corporation menawarkan kursus-kursus pelancongan yang menggunakan syllabus dari USA, United Kingdom, France dan Switzerland. Bermakna kandungan kurikulum yang dibuat adalah tanpa merujuk kepada persekitaran pelancongan tempatan dan juga keperluan vokasional. Masalah kurang ko-ordinasi masih lagi wujud di antara sektor perhotelan, institusi-institusi pendidikan dan kerajaan. Bila ini berlaku, penentuan matlamat, objektif dan tujuan ketiga-tiga sektor ini akan bercanggah sedangkan ketiga-

tiganya saling bergantungan dan memerlukan satu sama lain.

Adalah satu cabaran kepada institusi-institusi pengajian bila pihak industri mengatakan bahawa rekabentuk kurikulum harus relevan di samping boleh membantu pelajar-pelajar untuk membuat jangkaan realistik terhadap prospek bidang kerjaya mereka serta memastikan bahawa kandungan kurikulum tersebut sentiasa dipertingkatkan ( Lefever dan Withiam, 1998 ). Kerelevanannya ini turut dinyatakan oleh Craig Hunt dan Deanne Gibson ( Lefever dan Withiam, 1998 ):

*"As the industry changes, so should textbooks and training media, professors' experience levels and curriculum content."*

( Hunt dan Gibson, :77 )

Barron dan Maxwell ( Amoah dan Baum, 1995 ) mendapati terdapatnya perbezaan antara persepsi pelajar dengan pengalaman dalam industri. Pelajar seringkali bertanggapan kerja di hotel sebagai berimej glamor. Disebabkan jangkaan yang tidak realistik ini, menyebabkan industri berdepan dengan perberhentian kerja atau peralihan karier oleh rekrut baru ini. Jadi kerelevanannya pendidikan yang disediakan seringkali dipertikaikan oleh pihak industri. Pendapat ini juga turut disokong oleh Rimmington ( 1999 ) di mana beliau menyatakan bahawa piawaian graduan hospitaliti terlalu generik yang mana sukar untuk membezakan mereka dengan lain-lain bidang. Maknanya elemen kognitif dan perpindahan kemahiran lebih kurang sama dengan bidang-bidang vokasional yang lain. Maka bagi memperlihatkan perbezaan graduan hospitaliti dengan graduan yang lain, perlulah penekanan dibuat ke atas kontek disiplin subjek tersebut dan operasionalnya.

Nowlis ( Jenkins, 2001 ) yang menyatakan bahawa pendidikan hospitaliti mesti direkabentuk semula bagi membolehkan industri perhotelan memberikan perkhidmatan yang terbaik di samping dapat memenuhi keperluan industri yang menekankan kemahiran-kemahiran pengurusan dan interpersonal. Pihak hospitaliti bukan sahaja memerlukan pelajar memiliki kebolehan teknikal tetapi pelajar yang mempunyai

pandangan yang realistik terhadap industri ( Lefever dan Withiam,1998 ). Masalah wujud bila institusi pengajian terlalu memfokuskan kepada kemahiran kemanusiaan di mana secara tidak langsung pelajar akan lebih berminat memohon jawatan di jabatan pemasaran dan sumber manusia sedangkan peluang-peluang pekerjaan banyak ditawarkan oleh jabatan F & B, *Front Office* atau *Housekeeping* ( Jenkins,2001 ). Bermakna pelajar lebih berminat untuk menyertai bahagian pengurusan berbanding dengan menjadi seorang *hands-on manager*.

Untuk jangkamasa terdekat ini, kita bakal berdepan dengan acara-acara seperti *The 89<sup>th</sup> World Dental Congress 2001*, *The 50<sup>th</sup> PATA Conference 2001*, *The World Orchid Conference in 2001* dan *The 53<sup>rd</sup> International Real Estate Federation Congress in 2002*. Di sini, barisan sumber manusia yang berkualiti merupakan faktor asas kepada pembangunan industri hospitaliti khususnya perhotelan. Isu yang dapat dikupas di sini ialah sejauh mana kurikulum pengurusan hotel dan katering dapat melahirkan graduan yang kompetitif, berketrampilan, berkualiti dan bersahsiah tinggi bagi memenuhi keperluan industri hospitaliti masa kini.

### **1.3 Pernyataan Masalah**

Penyelidik ingin menyelidik apakah persepsi pengurus personel hotel bertaraf tiga, empat dan lima bintang terhadap kurikulum pendidikan Pengurusan Hotel dan Katering, kemahiran kerjaya dan sahsiah diri ?

### **1.4 Soalan Kajian/Hipotesis**

Kajian ini bertujuan untuk mencari jawaban kepada beberapa persoalan kajian

seperti berikut:

#### 1.4.1 Soalan Kajian

1. Apakah elemen-elemen ( subjek ) penting dalam kurikulum pendidikan Pengurusan Hotel dan Katering yang ditekankan kepentingannya oleh pengurus personel hotel masa kini ?
2. Apakah bentuk-bentuk kemahiran yang ditekankan kepentingannya oleh pengurus personel hotel masa kini ?
3. Apakah tahap pencapaian kemahiran graduan Pengurusan Hotel dan Katering lulusan IPTA dan IPTS ?
4. Apakah bentuk-bentuk sahsiah yang ditekankan kepentingannya oleh pengurus personel hotel masa kini ?
5. Apakah tahap pencapaian sahsiah graduan Pengurusan Hotel dan Katering lulusan IPTA dan IPTS ?

#### 1.4.2 Hipotesis:

Berikut ialah hipotesis yang akan diuji oleh penyelidik:

1.  $H_0$  : Tidak terdapat perbezaan statistik yang signifikan antara persepsi pengurus personel hotel 4 & 5 bintang dengan pengurus personel hotel 3 bintang terhadap kurikulum Pengurusan Hotel dan Katering.

$H_1$  : Terdapat perbezaan statistik yang signifikan antara



- persepsi pengurus personel hotel 4 & 5 bintang dengan pengurus personel 3 bintang terhadap kurikulum Pengurusan Hotel dan Katering.
2.  $H_02$  : Tidak terdapat perbezaan statistik yang signifikan antara persepsi pengurus personel hotel 4 & 5 bintang dengan pengurus personel 3 bintang terhadap kepentingan kemahiran kerjaya.
- $H_a2$  : Terdapat perbezaan statistik yang signifikan antara persepsi pengurus personel hotel 4 & 5 bintang dengan pengurus personel 3 bintang terhadap kepentingan kemahiran kerjaya.
3.  $H_03$  : Tidak terdapat perbezaan statistik yang signifikan antara persepsi pengurus personel hotel 4 & 5 bintang dengan pengurus personel 3 bintang terhadap pencapaian kemahiran kerjaya graduan lulusan IPTA dan IPTS.
- $H_a3$  : Terdapat perbezaan statistik yang signifikan antara persepsi pengurus personel hotel 4 & 5 bintang dengan pengurus personel 3 bintang terhadap pencapaian kemahiran kerjaya graduan lulusan IPTA dan IPTS.
4.  $H_04$  : Tidak terdapat perbezaan statistik yang signifikan antara persepsi pengurus personel hotel 4 & 5 bintang dengan pengurus personel 3 bintang terhadap kepentingan sahsiah diri.
- $H_a4$  : Terdapat perbezaan statistik yang signifikan antara persepsi pengurus personel hotel 4 & 5 bintang dengan pengurus personel 3 bintang terhadap kepentingan sahsiah diri.

## **SENARAI DOKUMEN RUJUKAN**

- Amaoh, V. A. dan Baum, T. 1997. "Tourism Education : Policy Versus Practice." *International Journal Of Contemporary Hospitality Management.* ( September ) : 5-12
- Ashley, R. A. *et al.*, 1995. "A Customer-Based Approach to Hospitality Education." *The Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly.* ( August ) : 74-79
- Carter, C., Izumo, G. dan Kravits, S. L. ( 1998 ). "The Career Tool Kit : Skills For Success." 2<sup>nd</sup>.ed. Upper Saddle River, N. J. : Prentice Hall
- Coakes, S. J. dan Steed, L. G. ( 2001 ). "SPSS : Analysis Without Anguish Version 10.0 For Windows." Singapore : John Wiley & Sons
- Dale, C. dan Robinson, N. 2001. "The Theming Of Tourism Education : A Three Domain Approach." *International Journal Of Contemporary Hospitality Management.* ( January ) : 30-33
- Dewan Bahasa dan Pustaka ( 1989 ), Kamus Dewan, Edisi Baru, Kuala Lumpur.

- Goldsmith, A. dan Mohd. Sallehuddin Mohd. Zahari. ( 1994 ). "Hospitality Education In Malaysia : Filling The Skill Gap." *International Journal Of Contemporary Hospitality Management.* 6. No.6 : 27-31
- Goodman, R. J. dan Sprague, L. G. 1991. "The Future Of Hospitality Education : Meeting The Industry's Needs." *The Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly.* ( August ) : 66-70
- Hayter, R. ( 1993 ). "Careers and Training In Hotels, Catering and Tourism." Jordan Hill, Oxford : Butterworth Heinemann
- Henkoff, R. 1994. "Finding Training and Keeping The Best Service Workers." *Fortune* 130, no.7 ( October ) : 110-117
- Heron, M. ( 1995 ). "Towards A World Class Workforce : National Vocational Qualifications." *European Business Journal*
- Jenkins, A.K. 2001. "Making A Career Of It ? Hospitality Student's Future Perspectives : An Anglo – Dutch Study". *International Journal Of Contemporary Hospitality Management* ( January ) : 13-20
- Johns, N. dan Mckechnie, M. ( 1995 ). "Career Demands and Learning Perceptions Of Hotel and Catering Graduates – Ten Years On." *International Journal Of Contemporary Hospitality Management.* 7.no.5 : 9-12
- Kivela, J., Inbakaran, R. dan Reece, J. ( 1999 ). "Consumer Research In The Restaurant Environment, Part 1 : A Conceptual Model Of Dining Satisfaction And Return Patronage." *International Journal Of Contemporary Hospitality Management.*

- Kivela, J., Inbakaran, R. dan Reece, J. ( 1999 ). "Consumer Research In The Restaurant Environment, Part 2 : Research Design And Analytical Methods." *International Journal Of Contemporary Hospitality Management*.
- Koh, K. ( 1995 ). "Designing The Four Year Tourism Management Curriculum : A Marketing Approach." *Journal Of Travel Research*. 34.no.1 : 68-72
- Lefever, M. M. dan Withiam, G. 1998. "Curriculum Review : How Industry Views Hospitality Education." *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*. ( August ) : 70-78
- Malaysia ( 1999 ). "Mid Term Review Seven Malaysia Plan." Kuala Lumpur : Percetakan National Malaysia Berhad
- McMillan, James H. ( 1999 ). "Educational Research: Fundamentals For Consumer". 2<sup>nd</sup>.Ed. New York : Harper Collins College Publishers
- Mohd. Najib Abdul Ghafar ( 1999 ). "Penyelidikan Pendidikan." Johor Darul Ta'zim : Cetak Ratu Sdn. Bhd.
- Neuman, L. W. ( 2000 ). " Social Research Methods : Qualitative and Quantitative Approaches." 4<sup>th</sup>.ed. Needham Heights, MA : Allyn and Bacon
- Peat Marwick Consultant Sdn. Bhd., ( June 1991 ), Malaysia – Tourism Policy Study. Kuala Lumpur
- Riegel, C. dan Dallas, M. ( 1998 ). "Hospitality And Tourism : Career A Blueprint For Success." Upper Saddle River, N.J. : Prentice Hall. 166

- Regina, S.K. ( 1993 ). "Entrepreneurship 30 Curriculum Guide : \_\_\_\_\_ Saskatchewan Education. 83 <http://www.sasked.gov.sk.ca/docs/tourism/append.html>
- Riley, M. ( 1995 ). "Managing People : A Guide For Managers In The Hotel and Catering Industry." Jordan Hill, Oxford : Butterworth-Heinemann
- Rimmington, M. ( 1999 ). "Vocational Educational : Challenges For Hospitality Management In The New Millennium." *International Journal Of Contemporary Hospitality Management* ( April ) : 186-191
- Shaharuddin Tahir.( 2001). "International Tourism : Travel Statistics and Trends." Paper presented at The First Hospitality and Tourism Educators National Conference, Park Royal Hotel Kuala Lumpur
- Smith, G. dan Cooper, C. 2000. "Competitive Approaches To Tourism and Hospitality Curriculum Design." *Journal Of Travel and Research*. 39, no.1 ( August ) : 90-100
- Teare, R. E. 1998. "Developing A Curriculum For Organizational Learning." *Journal Of Workplace Learning* 10 no.2 : 95-121
- The Bath Press ( 1991 ). Oxford Advanced Learner's Dictionary. 4<sup>th</sup>.ed. Great Britain.
- Theibert, P. R. ( 1996 ). "Train And Degree Them-Anywhere." *Personnel Journal* 75, no.2 ( February ) : 28-33
- Vallen, G. dan Casado, M. 2000. "Ethical Principles For The Hospitality Curriculum." *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly* ( April ) : 44-78