KEMAHIRAN PENTING BAGI BIDANG PERKHIDMATAN MAKANAN DI PANTAI TIMUR DARIPADA SUDUT PANDANGAN [illegible] HOSPITALITI DAN PENGURUS SUMBER MANUSIA

[illegible]

FAKULTI AGROTEKNOLOGI DAN SAINS MAKANAN
KOLEJ UNIVERSITI SAINS DAN TEKNOLOGI MALAYSIA
MENGABANG TELIPOT

2006

1100089958

Pusat Pembelajaran Digital Sultanah Nur Zahirah (UMT)
Universiti Malaysia Terengganu.

PUSAT PEMBELAJARAN DIGITAL SULTANAH NUR ZAHIRAH UMT

LP 7 FASM 3 2006

1100089958

Kemahiran penting bagi bidang perkhidmatan makanan di pantai timur daripada sudut pandangan pendidik hospitaliti dan pengurus sumber manusia / Ellina Jamwi.

PUSAT PEMBELAJARAN DIGITAL SULTANAH NUR ZAHIRAH
UNIVERSITI MALAYSIA TERENGGANU (UMT)
21030 KUALA TERENGGANU

1100089958		

Lihat Sebelah

HAK MILIK
PUSAT PEMBELAJARAN DIGITAL SULTANAH NUR ZAHIRAH

KEMAHIRAN PENTING BAGI BIDANG PERKHIDMATAN MAKANAN DI PANTAI TIMUR DARIPADA SUDUT PANDANGAN PENDIDIK HOSPITALITI DAN PENGURUS SUMBER MANUSIA

ELLINA AK JAMWI

PROJEK PENYELIDIKAN yang dikemukakan untuk memenuhi sebahagian daripada syarat memperolehi Ijazah Sarjana Muda Sains Makanan (Perkhidmatan Makanan dan Pemakanan)

FAKULTI AGROTEKNOLOGI DAN SAINS MAKANAN
KOLEJ UNIVERSITI SAINS DAN TEKNOLOGI MALAYSIA
MENGABANG TELIPOT
2006

PENGAKUAN

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

6 MEI 2006

....

ELLINA AK JAMWI

UK 9049

6 MEI 2006

Disahkan Oleh,

....

ENCIK AZIZ BIN YUSOF

(Penyelia)

PENGHARGAAN

Pertama sekali saya ingin memanjatkan rasa bersyukur kepada Tuhan kerana dengan limpah berkat dan kurniaNya akhirnya saya dapat menyiapkan Projek Penyelidikan ini walaupun banyak dugaan dan halangan yang telah saya tempuhi. Tanpa kesabaran dan pertolongan daripada pihak tertentu mungkin projek ini tidak dapat disiapkan dalam tempoh yang terdekat ini.

Pertama sekali saya ingin mengucapkan setinggi-tinggi penghargaan dan terima kasih kepada EN. AZIZ BIN YUSOF sebagai selaku penyelia saya yang sentiasa memberi nasihat, bimbingan, dorongan serta tunjuk ajar semasa saya di bawah seliaan beliau. Saya juga berasa bersyukur kerana telah diterima oleh beliau menjadi sebahagian daripada anak seliaan beliau. Beliau telah banyak meluangkan masa untuk saya dan rakan-rakan seperjuangan dalam projek penyelidikan ini.

Teristimewa juga buat ibu bapa saya, John Hitler ak Jonik, Johon ak Mirgan, Tracey ak Jamwi dan Rahayu bt. Ramlan yang telah banyak menolong dan memberi semangat kepada saya semasa menjalankan projek penyelidikan ini. Berkat doa dan galakkan daripada mereka akhirnya saya berjaya menempuh segala rintangan dan cabaran dengan tenang.

Terima kasih banyak-banyak juga diucapkan kepada pihak responden yang sudi memberikan kerjasama kepada saya dan pihak-pihak lain yang secara tidak langsung menyumbang sedikit sebanyak pertolongan dan dorongan kepada saya. Akhir kata, terima kasih di atas segalanya dan hanya Tuhan yang dapat membalas jasa baik anda semua.

SEKIAN TERIMA KASIH.

ABSTRAK

Kajian ini telah dijalankan untuk mengetahui kemahiran penting bagi bidang perkhidmatan makanann di Pantai Timur daripada sudut pandangan pendidik hospitaliti dan pengurus sumber manusia. Kaedah borang soal selidik digunakan untuk mendapatkan semua data dan maklumat yang dikehendaki. Borang soal selidik tersebut mengandungi 3 bahagian iaitu demografik responden, latarbelakang institusi dan pandangan reponden tentang jenis-jenis kemahiran yang dianggap penting dalam perkhidmatan makanan. Kajian ini telah dijalankan di Pahang, Terengganu dan Kelantan yang melibatkan 30 buah hotel dan 3 buah institusi iaitu IKBN Bachok Kelantan, IKIP Training Sdn. Bhd. dan UiTM Dungun Terengganu. Seramai 60 orang responden yang terlibat iaitu 30 orang pendidik hospitaliti dan 30 orang lagi ialah pengurus sumber manusia. Kaedah persampelan yang digunakan ialah kebarangkalian rawak mudah dan dijalankan selama 2 minggu. Analisis data dibuat menggunakan program *Statistical Package for Social Science* (SPSS). Jenis analisis statistik yang digunakan ialah analisis diskriptif dan T-test (Paired Sample Test). Keputusan kajian adalah seperti berikut iaitu kebanyakan pendidik hospitaliti adalah berumur di antara 20-29 tahun (50%,n=15). Data juga menunjukkan sebanyak 56.7% (n=17) pendidik hospitaliti adalah lelaki. Kebanyakan mereka telah berkahwin (36.7%, n=19). Bagi gaji bulanan, menunjukkan bahawa kebanyakan pendidik hospitaliti mempunyai gaji bulanan antara RM 1501- RM 2000 (36%, n=11). Kebanyakan pendidik mula menjawat jawatan adalah di antara tahun 2002-2006 (63.3%, n=19). Didapati juga bahawa kebanyakan pendidik hospitaliti telah memegang jawatan selama 1 tahun (23.3%, n=7). Majoriti daripada pendidik mempunyai kelulusan pada tahap sijil dan diploma iaitu sebanyak 23.3% (n=7). Bagi pengurus sumber manusia pula, kebanyakannya berumur di antara 20-29 dan 30-39 tahun iaitu 46.7% (n=14) bagi tiap-tiap lingkungan umur tersebut. Bilangan responden lelaki dan perempuan adalah sama iaitu 50% (n=15). Data juga mencatatkan kebanyakan pengurus adalah sudah berkahwin (80%, n=24). Bagi gaji bulanan, kebanyakan pengurus mempunyai gaji di antara RM 1501-RM 2000 (70%, n=21). Data mencatat kebanyakan pengurus sumber manusia yang telah mula menjawat jawatan di antara tahun 1997-2001 (53.3%, n=16). Kebanyakan mereka telah memegang jawatan selama 5 tahun (23.3%, n=7). Selain itu, kebanyakan mereka juga mempunyai kelulusan pada tahap diploma (47%, n=14). Hasil kajian menunjukkan bahawa IKBN telah ditubuhkan pada tahun 2002, manakala IKIP pula ialah pada tahun 1992 dan UiTM pula ditubuhkan pada tahun 1975. Bilangan pendidik di IKIP adalah 11 orang, manakala IKBN pula ialah 10 orang dan UiTM mmpunyai bilangan pendidik yang ramai iaitu seramai 27 orang. Bagi hotel, kebanyakkannya ditubuhkan di antara tahun 1990-1994 (36.7%, n=11) dan kebanyakannya adalah bertaraf 3-bintang (56.7%, n=17). Daripada hasil kajian, pendidik hospitaliti berpendapat bahawa kemahiran pengurusan 2 (mengekalkan disiplin pekerja) dan kemahiran kemanusiaan 1 (mengembangkan prosedur keselamatan) adalah yang paling penting dengan nilai min adalah 1.23. Bagi pengurus sumber manusia pula, mereka berpendapat bahawa kemahiran politik, berkomunikasi, kemanusiaan dan pengurusan 2 (mengekalkan disiplin pekerja) adalah yang paling penting dengan nilai min ialah 1.00. Selain itu, wujud jurang pendapat antara pendidik hospitaliti dan pengurus sumber manusia mengenai jenis-jenis kemahiran yang diperlukan oleh graduan dalam bidang perkhidmatan makanan.

Pusat Pembelajaran Digital Sultanah Nur Zahirah (UMT)
Universiti Malaysia Terengganu.

IMPORTANT SKILLS IN FOODSERVICE FROM HOSPITALITY EDUCATORS' AND HUMAN RESOURCE MANAGERS' PERCEPTION IN EAST COAST

ABSTRACT

This research was carried out to determine the important skills in foodservice from hospitality educators' and human resource managers' perceptions in East Coast. The instrument used was in questionnaire form in order to obtain the information needed. It consisted of three main parts namely the demografic of respondents, background of the institution and perceptions from the respondent about the types of skills that they assume are important in foodservice. The survey was carried out at Pahang, Terengaganu and Kelantan which involved 30 hotels and three hospitality instiutional of higher learning namely IKBN Bachok Kelantan, IKIP Training Sdn. Bhd. dan UiTM Dungun Terengganu. There were 60 respondents involved (30 respondents representing hospitality educators and other 30 respondents representing human resource managers). Sampling technique used was random sampling which took 2 weeks to complete. Statistical Package for Social Science (SPSS) was used to analyze the dataand the statistical analysis applied was descriptive statistics and t-Test (Paired Sample Test) statistics. The result showed that most of the hospitality educators age were between 20-29 years old (50%, n=15). Data also showed that 56.7% (n=17) hospitality educators were males. Most of them were married (36.7%, n=19). For monthly income, the data showed that most of hospitality educators earned between RM 1501-RM2000 (36%, n=11). Most of the hospitality educators also started their teaching proffesion between 2002-2006 (63.3%, n=19). The data also showed the significant number (23.3%, n=7) has just started working since one year ago. Majority of them have educational qualification at certificate and diploma levels which stood at 23.3% (n=7). For the human resource managers, most of their age range were between 20-29 and 30-39 years old (46.7%, n=14) for each of the respective age range. Respondents for human resource managers were 50% (n=15) males and 50% (n=15) females. The data also showed that most of the human resource managers were married (80%, n=24). For the income per month, majority of them earned between RM 1501-RM 2000 (70%, n=21). Most of the human resource managers also started their career between the year 1997-2001 (53.3%, n=16). A significant portion of them has started their profession 5 years ago (23.3%, n=7). Beside that, most of them also have academic qualification at diploma level (47%, n=14). The result also showed that IKBN was built in year 2002, IKIP in the year 1992 and UiTM was built a such earlier in the year 1975. The number of educators in IKIP stood at 11 persons, IKBN 10 and UiTM seemed to have the most (27 persons). For the hotels, most of them were built in between year 1980-1984 (36.7%, n=11) and most of them were 3- stars (56.7%, n=17). From the result, hospitality educators perceived management 2 skills (maintaining workers dicipline) and human 1 skills (improving safety prcedure) as the most important with the mean value 1.23. For human resource managers, politik skill, communication, human skill and management 2 skill (maintaining workers dicipline) were perceived as most important with the mean value are 1.00. Besides that, there were also a gap between hospitality educators' and human resource managers' perceptions regarding the types of skill that were needed by graduants in foodservice.