

# Laporan

ANUGERAH KUALITI NAIB CANSOLOR

# AKNC





اَوَّلُ رِسَالَةٍ تَكُونُ لَوَيْلَى مَارَا  
UNIVERSITI  
TEKNOLOGI  
MARA

# LAPORAN ANUGERAH KUALITI NAIB CANSELOR (AKNC)

## 2025

### FAKULTI PENGURUSAN HOTEL & PELANCONGAN PENGURUSAN DAN PEMBANGUNAN STAF

---

**KETUA PTJ :**

NORZUWANA BINTI SUMARJAN

**KETUA UNIT KUALITI :**

ARNI BINTI ABDUL GANI

**PENYELARAS :**

ZURENA @ RENA SHAHRIL

**PENULIS :**

1. AZDEL BIN ABDUL AZIZ
2. AHMAD FITRI BIN AMIR
3. CHEMAH BINTI TAMBY CHIK
4. MOHD ALIFF BIN ABDUL MAJID
5. KHAIRUN NAJIAH BINTI AHMAD
6. FIRDAUS BIN AHMAD FAUZI
7. MUHAMMAD ALIFF ASYRAFF BIN KAMAL NURZAMAN

8. MUHAMMAD ALIFF ASYRAFF BIN KAMAL NURZAMAN
9. MUHAMMAD ALIFF ASYRAFF BIN KAMAL NURZAMAN
10. AHMAD ESA BIN ABDUL RAHMAN
11. NUR ADILAH BINTI MD ZAIN
12. NUR ADILAH BINTI MD ZAIN
13. FARADEWI BEE BINTI A. RAHMAN
14. FARADEWI BEE BINTI A. RAHMAN
15. MOHD AZUAN B MOHD ALIAS
16. ZURAINI BT MAT ISSA @ ZAKARIA
17. ROSMALIZA BINTI MUHAMMAD
18. ROSMALIZA BINTI MUHAMMAD
19. NORAZLINA BINTI MAHAT
20. NORAZLINA BINTI MAHAT
21. NORAZLINA BINTI MAHAT
22. FAHRUL AZUAN BIN ZAINAL ABIDIN
23. ZALINA BINTI IBRAHIM
24. NURUL HUDA BINTI MUSTAPHA
25. NOR IZAN BIN MOHAMAD SAHIB
26. MOHAMMAD SYAZWAN BIN MOHD
27. SUZARINA BINTI SUMRAH
28. SALAMIAH BINTI A. JAMAL
29. ARNI BINTI ABDUL GANI
30. ARNI BINTI ABDUL GANI
31. ALIFFAIZI BIN ARSAT
32. ZURENA @ RENA SHAHRIL
33. MUHAMMAD IZZAT BIN ZULKIFLY
34. PUTERA MOHD NAIM BIN NORSALIM
35. PUTERA MOHD NAIM BIN NORSALIM
36. ASLINDA BT MOHD SHAHRIL @ MOHD SIHIR
37. ASLINDA BT MOHD SHAHRIL @ MOHD SIHIR

## **KRITERIA 1 : KEPIMPINAN**

### **1.1 RINGKASAN EKSEKUTIF**

#### **FPHP 2024: Menjulung Kecemerlangan, Memacu Legasi**

Tahun 2024 menjadi saksi bagaimana kepemimpinan strategik Fakulti Pengurusan Hotel dan Pelancongan (FPHP) mengemudi fakulti ke arah kecemerlangan berterusan. Kejayaan ini bukan sekadar hasil daripada usaha kolektif warga fakulti semata-mata, tetapi lahir daripada hala tuju kepemimpinan yang berwawasan, berpaksikan **Pelan Strategik Tiga Tahun PROHOT (*Prominent Hospitality and Tourism Institution*)**. Fasa pertama (2024) yang bertemakan “*Strengthening the Core*” berjaya memperkukuh struktur organisasi, menjaga kebajikan warga serta membudayakan amalan kerja cemerlang, seterusnya membina asas mantap bagi legasi jangka panjang.

Kepimpinan FPHP jelas terzhahir melalui pendekatan nilai utama **FPHPTeamMembers**. Konsep ini menegaskan peranan kepemimpinan inklusif yang mengiktiraf sumbangan setiap individu tanpa mengira jawatan. Melalui semangat setiakawan, rasa tanggungjawab dan profesionalisme, kepemimpinan fakulti berjaya memupuk ekosistem kerja bersepadu yang menjadikan seluruh warga fakulti sebahagian daripada perjalanan kecemerlangan.

Empat tunjang utama **F.P.H.P** menjadi asas kepada kecemerlangan ini. (**F**)*uture-Ready Leadership* mencerminkan kepemimpinan berwawasan yang bersedia mendepani cabaran masa hadapan. (**P**)*erformance Excellence* menekankan budaya pengurusan strategik, penetapan matlamat yang jelas dan pencapaian prestasi yang tinggi. (**H**)*ospitality and Tourism Innovation* menampilkan pendekatan kreatif dalam pengajaran, penyelidikan dan kerjasama dengan pihak industri. Sementara itu, (**P**)*eople Empowerment* memberi penekanan kepada pembangunan bakat, bimbingan profesional dan kesejahteraan menyeluruh seluruh warga fakulti.

Pendekatan kepemimpinan yang strategik ini terbukti melalui pencapaian berprestij di pelbagai peringkat. Di peringkat universiti, FPHP meraih tempat ketiga keseluruhan dan muncul pemenang Kriteria Perancangan Strategik dalam Anugerah Kualiti Naib Canselor 2024. Fakulti turut menerima pengiktirafan dalam kategori Transformasi Kecemerlangan, Globally Respected Student dan Penjana Pendapatan Tertinggi di Majlis Anugerah Kecemerlangan Prestasi Universiti 2024. Di pentas global, kepemimpinan FPHP berjaya mengekalkan momentum selama lima tahun berturut-turut dalam *QS World University Rankings by Subject*, dengan kedudukan 100 terbaik dunia pada tahun 2024. Dalam penyelidikan, kepemimpinan telah mendorong penerbitan menghasilkan penerbitan berimpak tinggi sehingga dinobatkan sebagai *Top UiTM Indexed Authors*, penerima Anugerah Akademik Universiti serta termasuk dalam kelompok dua peratus saintis sosial terbaik dunia.

Kepimpinan turut menyerlah dalam memperluas jaringan strategik bersama jenama ternama seperti ZUS Coffee, Marrybrown, MAH dan MATTA serta dengan universiti antarabangsa seperti Universitas Brawijaya dan Universiti Teknologi Brunei. Langkah ini membuahkan hasil penjana pendapatan melebihi RM600,000 serta membuka peluang pengalaman global kepada pelajar melalui latihan industri di organisasi terkemuka di Timur Tengah. Keseluruhannya, kejayaan FPHP sepanjang 2024 adalah refleksi langsung daripada gaya kepemimpinan yang berwawasan, inklusif dan strategik. Dengan menggabungkan kekuatan nilai, struktur, prestasi dan inovasi, kepemimpinan FPHP bukan sahaja memacu fakulti ke arah kecemerlangan semasa tetapi turut membina legasi yang akan terus dikenang dalam landskap hospitaliti dan pelancongan di peringkat global.

## 1.2 PENDEKATAN (APPROACH)

Kejayaan FPHP sepanjang tahun 2024 merupakan cerminan kepimpinan strategik dan berkesan yang diterajui oleh Dekan dan disokong oleh barisan Timbalan Dekan, Ketua Pusat Pengajian, Koordinator Strategik, Ketua Unit Pentadbiran, serta penyelaras perancangan dan akademik. Struktur **Kepimpinan Kanan FPHP** dibentuk melalui keseimbangan tenaga berpengalaman luas dan pemimpin pelapis berkaliber, yang mampu bergerak secara kolektif, tangkas dan responsif terhadap perubahan landskap pendidikan tinggi dan industri hospitaliti. (FPHP\_Lampiran Kepimpinan 1.2 (1))

Pendekatan ini berasaskan **Pelan Strategik Tiga Tahun PROHOT (*Prominent Hospitality and Tourism Institution*)** dengan fasa pertama bagi tahun 2024 bertemakan "*Strengthening the Core*", yang memfokuskan kepada pengukuhan struktur organisasi dan pembudayaan kerja berprestasi tinggi (FPHP\_Lampiran Kepimpinan 1.2 (2)). Barisan kepimpinan berjaya menyatukan lebih 200 staf akademik dan pentadbiran bersama ribuan **FPHPApprentice**, satu istilah yang mencerminkan kualiti khas mahasiswa dan mahasiswi FPHP bukan sekadar sebagai penuntut ilmu, tetapi pelapis profesional yang bersedia menyahut cabaran industri sebenar. Penyatuan ini diperkukuh melalui komunikasi dua hala berkesan, tadbir urus tersusun serta budaya penglibatan menyeluruh berteraskan nilai **FPHPTeamMembers**, yang menzahirkan semangat setiakawan dan rasa tanggungjawab bersama sebagai asas kekuatan FPHP.

Bagi memastikan pelaksanaan strategi berjalan lancar dan mampan, pendekatan fakulti distrukturkan berdasarkan **empat tunjang utama F.P.H.P.:**

### 1. Future-Ready Leadership (F)

FPHP mengamalkan pendekatan pelaksanaan berfasa selaras dengan PROHOT:

- 2024 – *Strengthening the Core*
- 2025 – *Enhancing Visibility*
- 2026 – *Upholding Excellence & Sustainability*

Kepimpinan Kanan memastikan hala tuju yang jelas melalui pelaksanaan dasar dan strategi melalui Mesyuarat Utama Fakulti (MUF) termasuk Mesyuarat Pengurusan, MKSP, JAF, JKAPS, Mesyuarat PPSM, Jawatankuasa Penyelidikan, Jawatankuasa Tabung Amanah dan Jawatankuasa Kesepakatan. Keputusan dibuat secara kolektif dengan penggunaan dashboard prestasi dan pelaporan berkala yang bersifat komprehensif.

### 2. Performance Excellence (P)

Kecemerlangan prestasi staf digerakkan melalui latihan profesional, kursus pedagogi dan bimbingan kepimpinan (FPHP\_Lampiran Kepimpinan 1.2 (3)). PPSM FPHP memainkan peranan penting dalam memperkasa bakat akademik dan pentadbiran. Tadbir urus fakulti mengikut bahagian dan jabatan pula diperkuat melalui digitalisasi proses, penggunaan e-Laporan, serta pengauditan kualiti dalaman dan luaran (InQKA) secara berstruktur. Bagi staf pentadbiran, pelaksanaan pusingan kerja dilaksanakan bagi memperluas pengetahuan serta membuka lebih banyak peluang perkembangan kerjaya..

### 3. Hospitality & Tourism Innovation (H)

Inovasi menjadi nadi FPHP dalam penyelidikan, pengajaran dan pembangunan produk. Pensyarah aktif menerbitkan dalam jurnal Q1 dan Q2, membina kerjasama strategik bersama institusi luar seperti Universitas Brawijaya dan Universiti Teknologi Brunei, serta membangunkan produk inovatif seperti *internPRO* yang telah memenangi pengiktirafan dalam Konvensyen KIK dan pertandingan inovasi antarabangsa (FPHP\_Lampiran Kepimpinan 1.2 (4)).

### 4. People Empowerment (P)

FPHP memberi penekanan kepada pemerksaan pelajar dan staf melalui hubungan industri strategik bersama ZUS Coffee, Marrybrown, MAH dan MATTA. Fakulti turut berjaya menjana

pendapatan melebihi RM600,000 melalui pembayar sumber geran dan kerjasama (FPHP\_Lampiran Kepimpinan 1.2 (5)). Selain itu, pelajar turut diberi pendedahan dan pengalaman pembelajaran dunia sebenar melalui program *International Internship* yang diilhamkan oleh **FPHPTeamMembers**, antaranya penempatan latihan industri di organisasi antarabangsa terkemuka seperti Mandarin Oriental Doha, Qatar. Secara keseluruhan, pendekatan ini menggambarkan sinergi antara kepimpinan yang cekap, pelan strategik yang jelas, dan kekuatan kolektif warga FPHP.

#### **SENARAI BUKTI:**

1. [F0067\\_K01\\_KB02\\_20251\\_FPHP\\_Lampiran Kepimpinan 1.2 \(1\).pdf](#)
2. [F0067\\_K01\\_KB02\\_20252\\_FPHP\\_Lampiran Kepimpinan 1.2 \(2\).pdf](#)
3. [F0067\\_K01\\_KB02\\_20253\\_FPHP\\_Lampiran Kepimpinan 1.2 \(3\).pdf](#)
4. [F0067\\_K01\\_KB02\\_20254\\_FPHP\\_Lampiran Kepimpinan 1.2 \(4\).pdf](#)
5. [F0067\\_K01\\_KB02\\_20255\\_FPHP\\_Lampiran Kepimpinan 1.2 \(5\).pdf](#)

### 1.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

Keberkesanan pelaksanaan strategi di FPHP bukan sahaja bergantung kepada perancangan yang mantap, tetapi juga kepada komitmen kepimpinan untuk memastikan pelaksanaan berlaku secara inklusif, tersusun dan menyeluruh. Pendekatan ini disandarkan kepada falsafah kepimpinan yang berjiwa besar di mana setiap suara, tindakan dan sumbangan warga fakulti dihargai, diraikan dan dijadikan kekuatan kolektif. Inilah jiwa sebenar nilai **FPHPTeamMembers**, yang menjadikan dinamik pasukan sebagai asas kukuh kepada kejayaan bersama.

Pelaksanaan perluasan strategi dipacu oleh fasa pertama **Pelan Strategik Tiga Tahun PROHOT** bagi tahun 2024 bertemakan "*Strengthening the Core*". Fokus utama bukan sekadar memperkenalkan hala tuju strategik, tetapi memastikan seluruh warga fakulti dapat menghayatinya dan menggerakannya secara bersama. Pendekatan ini menuntut strategi yang bukan hanya sistematik di atas kertas, tetapi juga bermakna, berimpak tinggi dan benar-benar menyatu dalam amalan harian warga fakulti. Bagi memastikan matlamat ini tercapai, pelaksanaan strategi telah digerakkan secara serentak dan holistik dalam tiga peringkat utama:

#### 1. Peringkat FPHP:

Di peringkat dalaman, pendekatan yang diguna pakai memberi ruang kepada komunikasi terbuka dan keterlibatan menyeluruh:

- Sesi **Townhall Dekan** (Taklimat Halatuju Fakulti) bersama staf pentadbiran dan pemimpin pelajar FPHP menjadi platform utama menyampaikan aspirasi dan menerima maklum balas secara dua hala (FPHP\_Lampiran Kepimpinan 1.3 (1)).
- MUF berperanan menyelaraskan pelaksanaan serta menyemak keberkesanan inisiatif strategik, menangani cabaran dan isu semasa fakulti, serta mengoptimumkan sumber merangkumi pengajaran dan pembelajaran, penyelidikan, jaringan industri dan pembangunan staf.
- Komunikasi digital melalui **WhatsApp rasmi fakulti**, **e-Laporan**, dan **Dashboard Prestasi Fakulti** membantu mempercepat penyebaran maklumat dan meningkatkan kecekapan pemantauan (FPHP\_Lampiran Kepimpinan 1.3 (2)).
- **Unit Kualiti Fakulti** pula menjalankan pemantauan KPI dan pelaporan secara teliti dan menyeluruh.

#### 2. Peringkat Universiti dan Kebangsaan:

FPHP turut menonjol dalam pelbagai penilaian dan pertandingan berimpak tinggi:

- Penyertaan aktif dalam **Anugerah Kualiti Naib Canselor (AKNC)**, **AKPU**, dan **Anugerah Akademik Universiti** memperlihatkan keupayaan fakulti bersaing secara konstruktif.
- Kecemerlangan dalam **Konvensyen Inovasi & Kreativiti (KIK)** dan perkongsian amalan terbaik menjadi medium menyebarkan nilai dan budaya kerja cemerlang FPHP.
- Jaringan strategik juga diperluas dengan jenama terkemuka seperti **ZUS Coffee**, **Marrybrown**, **The Chicken Rice Shop**, **Restoran Rebung Chef Ismail**, **MAH**, dan **MATTA**, membuka ruang kerjasama yang memberi nilai tambah kepada pelajar dan fakulti FPHP\_Lampiran Kepimpinan 1.3 (3)).

#### 3. Peringkat Antarabangsa:

Di pentas global, FPHP giat memperkukuh keterlibatan antarabangsa melalui:

- Pelaksanaan **program mobiliti pelajar dan staf** serta latihan industri di luar negara

(FPHP\_Lampiran Kepimpinan 1.3 (4)) .

- Pemeteraian **MoU antarabangsa**
- Penglibatan dalam persidangan seperti **IHTC 2024 dan ICRTH**.
- Pengukuhan **penjenamaan digital fakulti** menerusi saluran seperti Instagram, Facebook dan TikTok sebagai strategi mendekati komuniti global (FPHP\_Lampiran Kepimpinan 1.3 (5)).

Keseluruhan pelaksanaan ini mencerminkan bagaimana tunjang *Future-Ready Leadership, Performance Excellence, Hospitality and Tourism Innovation* dan *People Empowerment* benar-benar dihidupkan dalam setiap gerak kerja FPHP. Dengan budaya kerja yang saling menyokong, tadbir urus yang telus dan komunikasi yang terbuka, strategi fakulti bukan sekadar tersusun atas kertas tetapi dilaksanakan dengan sepenuh hati. Ia bukan hanya perancangan yang baik, tetapi satu perjalanan bersama yang dihayati dan dirasai impaknya oleh semua **FPHPTeamMembers**. Inilah bukti bahawa strategi yang digerakkan dengan semangat bersama mampu mencipta hasil yang tulen, bermakna, dan berkekalan.

#### **SENARAI BUKTI :**

1. [F0067\\_K01\\_KB03\\_20251\\_FPHP\\_Lampiran Kepimpinan 1.3 \(1\).pdf](#)
2. [F0067\\_K01\\_KB03\\_20252\\_FPHP\\_Lampiran Kepimpinan 1.3 \(2\).pdf](#)
3. [F0067\\_K01\\_KB03\\_20253\\_FPHP\\_Lampiran Kepimpinan 1.3 \(3\).pdf](#)
4. [F0067\\_K01\\_KB03\\_20254\\_FPHP\\_Lampiran Kepimpinan 1.3 \(4\).pdf](#)
5. [F0067\\_K01\\_KB03\\_20255\\_FPHP\\_Lampiran Kepimpinan 1.3 \(5\).pdf](#)

## **PEMBELAJARAN (LEARNING)\***

### **1.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)**

Pemantauan merupakan nadi kepada kejayaan pelaksanaan strategi di FPHP. Ia bukan sekadar proses semakan rutin, tetapi satu budaya kerja yang menekankan tanggungjawab bersama dalam memastikan setiap langkah strategik yang dirancang benar-benar dilaksanakan, dinilai dan ditambah baik dari masa ke semasa. Bagi FPHP, pemantauan yang berkesan adalah cerminan komitmen terhadap **People Empowerment**, di mana setiap lapisan warga diberi ruang untuk terlibat secara aktif dalam proses penilaian dan penambahbaikan.

Pendekatan pemantauan ini dilaksanakan secara **sistemik, inklusif dan telus**, menggabungkan input daripada pelbagai pihak dan didukung oleh penggunaan data yang tepat dan relevan. Antara platform utama pemantauan termasuklah:

- **Mesyuarat Pengurusan FPHP** yang dijalankan sekurang-kurangnya sekali sebulan, menjadi platform utama menyelaraskan pelaksanaan, menyemak kemajuan dan mengenal pasti keperluan intervensi secara langsung (FPHP\_Lampiran Kepimpinan 1.4.1 (1)).
- **Laporan berkala oleh Unit Kualiti FPHP** dan maklumat daripada **Panel Pembangunan Sumber Manusia (PPSM)** turut menjadi asas dalam menilai kekuatan dan ruang penambahbaikan dalam pelaksanaan inisiatif strategik (FPHP\_Lampiran Kepimpinan 1.4.1 (2)).
- Di peringkat institusi, **audit dalaman dan luaran oleh InQKA** memastikan kepatuhan terhadap piawaian kualiti serta meningkatkan kebertanggungjawaban.

Sokongan kepada proses ini turut diperkukuh melalui:

- **Dashboard Prestasi Fakulti**, yang membolehkan pemantauan berasaskan data secara masa nyata.
- **Bengkel Perancangan Strategik Tahunan** dan **sesi townhall** yang menyediakan ruang maklum balas terbuka daripada warga fakulti dalam suasana yang konstruktif.

Pendekatan ini mencerminkan semangat **FPHPTeamMembers**, di mana keputusan dibuat secara kolektif dan berpandukan data. Lebih penting lagi, ia membuktikan bahawa FPHP bukan sekadar memantau untuk memenuhi keperluan sistem tetapi mendengar dengan teliti, menilai dengan jujur dan bertindak dengan bertanggungjawab. Hasilnya, kadar pelaksanaan inisiatif strategik mencapai lebih 85% daripada sasaran Pelan PROHOT menjelang pertengahan tahun 2024 (FPHP\_Lampiran Kepimpinan 1.4.1 (3)) yang merupakan satu pencapaian yang membuktikan keberkesanan budaya pemantauan fakulti yang berakar pada integriti, keterbukaan dan kerjasama.

### **SENARAI BUKTI:**

1. [F0067\\_K01\\_KB04\\_KC01\\_20251\\_FPHP\\_Lampiran Kepimpinan 1.4.1 \(1\).pdf](#)
2. [F0067\\_K01\\_KB04\\_KC01\\_20252\\_FPHP\\_Lampiran Kepimpinan 1.4.1 \(2\).pdf](#)
3. [F0067\\_K01\\_KB04\\_KC01\\_20253\\_FPHP\\_Lampiran Kepimpinan 1.4.1 \(3\).pdf](#)
- 4.
- 5.

## 1.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

Dalam persekitaran pendidikan tinggi yang sentiasa berubah dan mencabar, keupayaan untuk mengenal pasti, menilai dan mengurus risiko adalah satu keperluan. Di FPHP, proses pengurusan risiko dilaksanakan secara **proaktif dan menyeluruh**, berpaksikan kepada tunjang **Future-Ready Leadership** yang menekankan kebolehan merancang masa depan, meramal cabaran dan menyediakan tindak balas yang pantas serta bersifat jangka panjang.

Pendekatan FPHP dalam pengurusan risiko bukan sekadar memenuhi keperluan system, ia adalah cerminan **kepimpinan berwawasan** yang menghargai kebertanggungjawaban dan kesiapsiagaan. Antara langkah utama yang diambil termasuklah:

- Penubuhan **Jawatankuasa Pemilik Risiko (JPR)** serta pelantikan **Penyelaras Risiko Fakulti** (FPHP\_Lampiran Kepimpinan 1.4.2 (1)), yang bertindak sebagai nadi kepada pelaksanaan strategi mitigasi.
- **Bengkel Risiko Tahunan** dijalankan bagi menyemak, menilai semula dan mengemas kini senarai risiko berdasarkan perkembangan semasa.
- **Daftar Risiko FPHP 2024** diselenggara dan dipantau secara berkala bagi memastikan keselarasan tindakan (FPHP\_Lampiran Kepimpinan 1.4.2 (2) - Daftar Risiko 2024).
- **e-RMS UiTM** digunakan untuk pemantauan digital yang bersepadu dan masa nyata (FPHP\_Lampiran Kepimpinan 1.4.2 (3) - e-RMS).

Antara risiko utama yang telah dikenal pasti dan ditangani secara strategik ialah:

1. **Kekangan kewangan**, ditangani melalui inisiatif penjanaan pendapatan dalaman dan kolaborasi bersama rakan industri.
2. **Isu dan cabaran FPHP Apprentice**, diurus melalui pelaksanaan program pemerksaan penasihat akademik, intervensi akademik serta pemantauan rapi latihan industri.
3. **Ketidaktifan penyelidikan**, ditangani melalui program seperti **Mini Sabbatical**, **Bengkel Metodologi Penyelidikan** dan pemantauan berterusan melalui sistem **PRIME & iRMIS**.
4. **Risiko reputasi**, dihadapi melalui penganjuran persidangan antarabangsa, komunikasi strategik yang telus, dan penjenamaan digital yang konsisten.

Apa yang membezakan pendekatan FPHP ialah keberanian untuk **mengakui kelemahan**, **mencari penyelesaian**, dan membudayakan kecekapan risiko sebagai kekuatan bersama. Pendekatan ini menggambarkan semangat **FPHPTeamMembers**, di mana setiap individu mengambil tanggungjawab untuk melindungi dan memperkukuh reputasi serta prestasi fakulti. Lebih daripada sekadar proses, ia adalah satu budaya yang membentuk asas kepada keberdayaan strategik FPHP untuk hari ini dan masa hadapan.

### **SENARAI BUKTI :**

1. [F0067\\_K01\\_KB04\\_KC02\\_20251\\_FPHP\\_Lampiran Kepimpinan 1.4.2 \(1\).pdf](#)
2. [F0067\\_K01\\_KB04\\_KC02\\_20252\\_FPHP\\_Lampiran Kepimpinan 1.4.2 \(2\).pdf](#)
3. [F0067\\_K01\\_KB04\\_KC02\\_20253\\_FPHP\\_Lampiran Kepimpinan 1.4.2 \(3\).pdf](#)
- 4.
- 5.

### 1.4.3 MENGAJAI SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)

Di FPHP, kajian semula dan penambahbaikan bukan sekadar proses pentadbiran, ia adalah **budaya yang diterapkan** bagi menjamin kesinambungan kecemerlangan dan kesediaan untuk berubah mengikut keperluan semasa. Kepimpinan **FPHPTeamMembers** meletakkan kepercayaan bahawa hanya dengan **semangat inklusif dan keterbukaan**, penambahbaikan yang bermakna dapat dilaksanakan. Pendekatan ini sejajar dengan tunjang **People Empowerment**, di mana suara dan sumbangan semua warga fakulti diraikan dalam membina halatuju bersama.

Budaya ini dijemakan melalui pelbagai **mekanisme kajian semula yang sistematik dan berimpak**, termasuklah:

- **Mesyuarat Pengurusan Fakulti (MPF)** dan **Panel Pembangunan Sumber Manusia (PPSM)** yang diadakan secara berkala untuk membincangkan isu pelaksanaan dan cadangan pembaikan.
- **Bengkel Pelan Strategik dan Semakan KPI** yang diadakan sekurang-kurangnya dua kali setahun, membolehkan semua pihak menilai prestasi semasa dan merangka hala tuju baharu (FPHP\_Lampiran Kepimpinan 1.4.3 (1)).
- **Sesi townhall, borang maklum balas digital**, dan saluran komunikasi terbuka membolehkan semua warga menyuarakan pendapat tanpa halangan.
- **Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan (MKSP)** diadakan setahun sekali bagi menilai keberkesanan serta memastikan penambahbaikan berterusan terhadap sistem pengurusan kualiti FPHP.

Daripada proses ini, beberapa **penambahbaikan konkrit** telah dilaksanakan dengan segera dan berkesan, antaranya:

- **Memperluas akses pelajar kepada latihan industri antarabangsa**, agar mereka lebih bersedia bersaing dalam pasaran global.
- **Memperkasa penyelidikan** melalui bengkel strategi geran dan penerbitan Q1/Q2 yang lebih tersusun
- **Menggalakkan penglibatan staf** dalam inovasi komuniti dan projek kolaboratif industri yang memberi nilai tambah kepada masyarakat (FPHP\_Lampiran Kepimpinan 1.4.3 (2)).
- **Memperkukuh kepakaran staf** melalui *Training of Trainers* (ToT) bagi memastikan kelestarian ilmu serta penguasaan berterusan dalam bidang kepakaran.

Apa yang menjadikan pendekatan ini istimewa adalah komitmen FPHP untuk memastikan **hasil kajian semula tidak terhenti pada kertas laporan** (FPHP\_Lampiran Kepimpinan 1.4.3 (3))., tetapi dikongsikan dan dibudayakan. Segala penemuan dan tindakan dipanjangkan kepada seluruh warga melalui **emel rasmi, saluran WhatsApp**, dan **Buletin FPHP** secara berkala. Ini bukan sekadar prosedur – ia adalah **manifestasi komitmen bersama untuk terus belajar, berubah, dan maju ke hadapan** sebagai sebuah fakulti unggul. Dalam semangat **FPHPTeamMembers**, semua pihak percaya bahawa penambahbaikan adalah tanggungjawab kolektif demi masa depan yang lebih cemerlang.

#### **SENARAI BUKTI :**

1. [F0067\\_K01\\_KB04\\_KC03\\_20251\\_FPHP\\_Lampiran Kepimpinan 1.4.3 \(1\).pdf](#)
2. [F0067\\_K01\\_KB04\\_KC03\\_20252\\_FPHP\\_Lampiran Kepimpinan 1.4.3 \(2\).pdf](#)
3. [F0067\\_K01\\_KB04\\_KC03\\_20253\\_FPHP\\_Lampiran Kepimpinan 1.4.3 \(3\).pdf](#)
- 4.
- 5.

## 1.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

Di FPHP, integrasi bukan sekadar tentang penyelarasan strategi atau sistem. Ia membawa maksud yang lebih besar – menyatukan seluruh warga fakulti dalam gerak kerja yang seragam, saling menyokong dan menuju matlamat yang sama. Setiap langkah dan keputusan yang dibuat berpaksikan nilai **FPHPTeamMembers** yang mementingkan semangat kebersamaan, saling menghormati dan rasa tanggungjawab bersama.

Integrasi ini juga membuktikan bahawa keempat-empat tunjang utama fakulti – **Future-Ready Leadership, Performance Excellence, Hospitality & Tourism Innovation dan People Empowerment** dapat dilaksanakan secara menyeluruh dan seimbang merentas semua bahagian dalam fakulti.

### 1. Penyelarasan Kluster Pentadbiran

Semua kluster utama seperti akademik, penyelidikan, hal ehwal pelajar, pentadbiran, serta jaringan industri dan antarabangsa digerakkan mengikut hala tuju strategik yang sama. Peranan setiap unit tidak bergerak secara terpisah, sebaliknya saling melengkapi dan bekerjasama dalam menjayakan inisiatif fakulti (FPHP\_Lampiran Kepimpinan 1.5 (1)).

### 2. Prestasi dan Pencapaian 2024

Dipacu kepimpinan berwawasan, FPHP meraih kejayaan membanggakan termasuk tempat ketiga Anugerah Kualiti Naib Canselor (AKNC), penerbitan tertinggi Q1/Q2 di UiTM, serta pelbagai pengiktirafan inovasi. Paling signifikan, FPHP mengekalkan kedudukan sebagai fakulti terbaik UiTM dalam kelompok 100 terbaik dunia *QS Ranking by Subject 2024* dan tertinggi dalam kalangan IPTA Malaysia dalam bidang hospitaliti dan pelancongan. Semua ini lahir daripada kepimpinan yang menyatukan warga fakulti dengan semangat kolektif. (FPHP\_Lampiran Kepimpinan 1.5 (2)).

### 3. Inovasi dalam Tadbir Urus

Pelaksanaan **Dashboard KPI**, perancangan pelapis kepimpinan melalui **Succession Plan**, serta **Panduan Tadbir Urus Fakulti** membolehkan pengurusan lebih teratur, telus dan mudah dipantau. Kecekapan ini membantu fakulti menyusun keutamaan dengan lebih jelas dan memastikan kesinambungan strategi.

### 4. Komunikasi dan Keterlibatan Warga

Sesi *townhall* dan saluran komunikasi rasmi seperti WhatsApp serta laporan berkala menjadi medium komunikasi yang terbuka dan dua hala. Semua warga diberi ruang untuk memberi pandangan, bertanya soalan dan memahami matlamat fakulti dengan lebih jelas (FPHP\_Lampiran Kepimpinan 1.5 (3)).

### 5. Impak kepada Reputasi Fakulti

Kesan langsung daripada integrasi ini ialah peningkatan keterlihatan FPHP di peringkat antarabangsa. Pelajar dan staf aktif menyertai program mobiliti, kolaborasi luar negara semakin berkembang, dan penjenamaan digital fakulti menjadi lebih konsisten dan dikenali (FPHP\_Lampiran Kepimpinan 1.5 (4)).

Integrasi yang dijalankan di FPHP tidak bersifat teknikal semata-mata, tetapi menekankan pendekatan yang inklusif dan bermakna. Ia melibatkan semua lapisan warga fakulti dan menjadi asas kepada budaya kerja yang lebih terancang, menyeluruh dan berfokus kepada hasil. Inilah kekuatan sebenar FPHP – satu pasukan, satu arah, satu tujuan.

Bagi memastikan kesinambungan kecemerlangan selepas tahun 2024, FPHP komited untuk meneruskan usaha melalui misi strategik PROHOT bagi tahun-tahun seterusnya (FPHP\_Lampiran Kepimpinan 1.5 (5)):

- **2025 – Enhancing Visibility**, dengan menumpukan kepada peluasan jalinan antarabangsa, pempameran impak penyelidikan, dan penjenamaan berimpak tinggi.
- **2026 – Upholding Excellence & Sustainability**, dengan memantapkan sistem tadbir urus, memperkukuh kesejahteraan warga fakulti, serta memperkukuh inovasi lestari dalam

pendidikan dan penyelidikan.

Pendekatan integratif yang telah terbukti berjaya akan terus menjadi tunjang dalam melaksanakan kedua-dua misi ini – menjadikan FPHP bukan sekadar cemerlang dalam prestasi, tetapi juga unggul dalam kelestarian dan pengaruh global.

**SENARAI BUKTI :**

1. [F0067\\_K01\\_KB05\\_20251\\_FPHP\\_Lampiran Kepimpinan 1.5 \(1\).pdf](#)
2. [F0067\\_K01\\_KB05\\_20252\\_FPHP\\_Lampiran Kepimpinan 1.5 \(2\).pdf](#)
3. [F0067\\_K01\\_KB05\\_20253\\_FPHP\\_Lampiran Kepimpinan 1.5 \(3\).pdf](#)
4. [F0067\\_K01\\_KB05\\_20254\\_FPHP\\_Lampiran Kepimpinan 1.5 \(4\).pdf](#)
5. [F0067\\_K01\\_KB05\\_20255\\_FPHP\\_Lampiran Kepimpinan 1.5 \(5\).pdf](#)

## **KRITERIA 2 : PERANCANGAN STRATEGIK**

### **2.1 RINGKASAN EKSEKUTIF**

Perancangan strategik FPHP dirangka secara holistik bagi memacu kecemerlangan dan kelestarian fakulti, selari dengan tiga Teras Strategik UiTM yang digariskan dalam Pelan Strategik UiTM2025: **Quality Education, Global Excellence, dan Value-Driven Performance**. Ia berteraskan hala tuju strategik UiTM ke arah Globally Renowned University 2025 (GRU2025). Menjelang tahun 2024, UiTM telah memasuki fasa transisi menuju status Globally Competent University, berlandaskan aspirasi Globally Renowned, Locally Rooted. Seiring dengan perubahan ini, FPHP turut memperkukuh peranan dan komitmennya melalui inisiatif **Pelan Strategik Tiga Tahun Prominent Hospitality and Tourism Institution (PROHOT)**.

**PROHOT** fasa pertama bertemakan “**Strengthening the Core**” memberi tumpuan kepada pengukuhan struktur organisasi, kebajikan warga fakulti, dan pembudayaan amalan kerja cemerlang sebagai asas kepada kejayaan mampan. Perancangan strategik FPHP diselaras oleh Penyelaras Strategik dan Transformasi Universiti (PSTU), dipengerusikan oleh Dekan, dan dianggotai oleh barisan Timbalan Dekan, Ketua Pusat Pengajian, serta ketua-ketua unit terlibat. Melalui Bengkel Perancangan Strategik 2024, **FPHP menetapkan sasaran PI yang memfokuskan kepada pengurusan dan pembangunan staf sebagai bidang tumpuan utama dalam mengekalkan FPHP dalam senarai Top 100 QS World University Ranking by Subject**.

Perancangan strategik FPHP mengaplikasikan pendekatan PDCA (Plan-Do-Check-Act) secara sistematik dan bersinergi:

#### **1. Plan (Perancangan)**

Peringkat ini melibatkan pendekatan gabungan top-down dan bottom-up secara libat sama bersama pihak pengurusan, dalam merangka Strategic Action Plan (SAP) serta inisiatif/program/projek di peringkat unit dan jabatan.

#### **2. Do (Pelaksanaan)**

Pelaksanaan SAP dilaksanakan oleh dua kumpulan utama:

- i. Pelaksanaan SAP yang diketuai oleh Timbalan Dekan sebagai Pengarah Projek.
- ii. Pelaksanaan pelan tindakan melibatkan **FPHPTeamMembers** dan **FHPApprentice**, yang merupakan tunjang utama kejayaan pelaksanaan.

#### **3. Check (Pemantauan)**

**Pemantauan SAP dijalankan secara berkala empat kali setahun melalui platform UiTM Strategic Management System (UiSMS)**, dipengerusikan oleh Dekan dan disokong oleh PSTU. **Prestasi PI turut dianalisis melalui sistem University Electronic Programme Management Office (UePMo) dan Microsoft Power BI, serta dibentangkan dalam Mesyuarat Pengurusan dan Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP)**.

#### **4. Act (Tindakan Penambahbaikan)**

Tindakan susulan dilaksanakan berdasarkan penemuan dari peringkat pemantauan (learning and lessons learned), merangkumi penambahbaikan terhadap pendekatan, strategi, dan pengurusan risiko bagi mengoptimumkan pelaksanaan SAP dan pencapaian PI. **Sebanyak 11 SAP telah dirangka dengan memberi tumpuan kepada FPHPTeamMembers dalam memperkukuh jalinan kerjasama bersama komuniti dan rakan kolaborasi antarabangsa melalui pelbagai inisiatif fakulti**. Hasil perancangan ini membuahkan kejayaan besar apabila **FPHP tersenarai dalam kelompok Top 100 QS World University Ranking by Subject bagi tahun 2024 dan merupakan satu-satunya fakulti di UiTM yang mengekalkan pencapaian**

**ini selama lima tahun berturut-turut.** Pelaksanaan pendekatan PDCA ini dijalankan secara menyeluruh dan sistematis. Bahagian seterusnya akan membincangkan aspek ini dengan lebih mendalam menggunakan kerangka ADLI (Approach, Deployment, Learning, and Integration).

## 2.2 PENDEKATAN (APPROACH)

Pendekatan perancangan strategik FPHP adalah secara timbal balik iaitu 'top-down' dan 'bottom-up' melalui libat sama bersasar fakulti dan jabatan. Ia dilaksana dalam semua keadaan khususnya di peringkat merangka dan membangunkan SAP, Objektif Kualiti (OK) dan insiatif/program/projek sokongan di peringkat fakulti.

Pendekatan 'top-down' merupakan proses menterjemah dan mengadaptasi aspirasi GRU2025: Towards a Globally Renowned University in 2025, yang berteraskan Visi, Misi dan Nilai UiTM, ke dalam tata kelola perancangan strategik dan kecemerlangan FPHP. Usaha ini bertujuan **mengekalakan kedudukan dalam kelompok Top 100 QS World Ranking by Subject**. Berpandukan **Pelan Strategik PROHOT fasa pertama yang bertemakan "Strengthening the Core"**, ia memberi tumpuan kepada **pengukuhan struktur organisasi, kebajikan warga fakulti, dan pembudayaan amalan kerja cemerlang sebagai asas kepada kejayaan mampan** (FPHP\_Lampiran Perancangan Strategik 2.2 (1)). Pendekatan 'bottom-up' pula merupakan proses penjana sinergi FPHP dan warga ke arah merealisasikan strategi perancangan dan pelaksanaan pelan strategik. Pendekatan secara bersepadu antara 'top-down' dan 'bottom-up' ini menghasilkan proses perancangan strategik FPHP yang sistematik dan berintegrasi. **Strategi ini turut merangkumi pindaan kepada sasaran PI sedia ada bagi memastikan setiap tindakan lebih relevan, boleh dicapai, dan menyumbang kepada agenda pengurusan dan pembangunan staf** (FPHP\_Lampiran Perancangan Strategik 2.2 (2)).

**Sesi libat sama PTJ dan Jabatan dalam bengkel perancangan strategik tahunan telah dijalankan pada 6 hingga 8 Januari 2024 di Institute of Leadership and Development (ILD), UiTM**(FPHP\_Lampiran Perancangan Strategik 2.2 (3)). Bengkel tersebut mengaplikasikan analisis SWOT, dan semakan semula SAP sedia ada bertujuan untuk membangunkan SAP baharu yang lebih bersasar kepada PI, berdaya laksana dan berimpak tinggi. SAP FPHP bersifat merentasi pusat pengajian/unit supaya sinergi baharu di kalangan warga wujud dan sentiasa terjalin demi kepentingan dan manfaat bersama. **SAP tersebut telah dikemaskini menggunakan Templat Pelan Tindakan Strategik FPHP (SAP-FPHP) yang dibangunkan oleh PSTU FPHP bagi memudahkan penyelarasan maklumat sebelum bengkel dijalankan** (FPHP\_Lampiran Perancangan Strategik 2.2 (4)). Secara keseluruhannya, SAP yang dibangunkan adalah berpaksikan kepakaran dan kompetensi semua **FPHPTeamMembers** di peringkat pelaksana fakulti.

Pada tahun 2024, kesemua 11 SAP yang dibangunkan adalah berorientasikan kecemerlangan pengurusan dan pembangunan staf, bersasarkan kepada pembinaan bakat, kompetensi dan ketampakan global **FPHPTeamMembers**, dalam merealisasikan sasaran PI. **Secara spesifik, 49 dari 65 PI (75.4%) adalah agenda pengurusan dan pembangunan staf** (FPHP\_Lampiran Perancangan Strategik 2.2 (5)) iaitu 24 dari PI BPJIA, 7 (BHEA), 3 (BHEP), 2 (MASMED), 10 (Pejabat Pentadbiran) dan 3 (KUK). Di peringkat antarabangsa, sebagai contoh, BHEA fakulti merancang melaksanakan aktiviti pembelajaran khidmat masyarakat antarabangsa yang diiktiraf dan aktiviti-aktiviti pengantarabangsa bersama rakan MoU. BPJIA pula mengukur kecemerlangan **FPHPTeamMembers** dalam penerbitan dan penyelidikan serta pemindahan ilmu dan khidmat komuniti. Usaha ini turut sama dijalankan oleh unit lain yang sentiasa melaksana aktiviti-aktiviti memperkasa pembangunan sumber manusia ke peringkat antarabangsa. Pendekatan ini berupaya memperkukuh kecemerlangan **FPHPTeamMembers** dan sekaligus meningkatkan kompetensi dan ketampakan FPHP di peringkat nasional mahupun global.

### **SENARAI BUKTI:**

1. [F0067\\_P01\\_PB02\\_20251\\_FPHP\\_Lampiran Perancangan Strategik 2.2 \(1\).pdf](#)
2. [F0067\\_P01\\_PB02\\_20252\\_FPHP\\_Lampiran Perancangan Strategik 2.2 \(2\).pdf](#)

3. [F0067\\_P01\\_PB02\\_20253\\_FPHP\\_Lampiran Perancangan Strategik 2.2 \(3\).pdf](#)
4. [F0067\\_P01\\_PB02\\_20254\\_FPHP\\_Lampiran Perancangan Strategik 2.2 \(4\).pdf](#)
5. [F0067\\_P01\\_PB02\\_20255\\_FPHP\\_Lampiran Perancangan Strategik 2.2 \(5\).pdf](#)

## 2.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

Pelbagai langkah strategik telah diambil untuk memperluas dan menyampaikan perancangan strategik, khususnya PI pengurusan dan pembangunan staf. Salah satu langkah utama yang diadaptasi oleh FPHP adalah peluasan secara 'top-down' untuk menyalurkan maklumat yang telus dan terus kepada seluruh warga FPHP.

**Pada tahun 2024, FPHP sekali lagi berjaya tersenarai dalam 'Top 100 QS World University Ranking by Subject, Hospitality and Leisure'.** Pencapaian ini merupakan hasil perancangan strategik yang berkesan yang telah dirancang oleh ahli pengurusan FPHP serta seluruh warga FPHP. Bengkel Perancangan Strategik 2024 yang dianjurkan melibatkan ahli pengurusan FPHP, ketua unit, dan ketua jabatan, di mana semua PI yang diperturunkan telah dibentangkan (FPHP\_Lampiran Perancangan Strategik 2.3 (1)). FPHP menyambut baik 65 PI yang telah dipertanggungjawabkan, di mana 49 PI bersasar pada pengurusan dan pembangunan staf.

**Bagi mencapai PI tersebut, pihak pengurusan dengan kerjasama ketua unit/ketua jabatan telah merangka SAP bagi pelaksanaan aktiviti mencapai PI FPHP 2024 menggunakan sistem UiSMS (FPHP\_Lampiran Perancangan Strategik 2.3 (2)).**

Langkah perluasan PI, terutama yang melibatkan pengurusan dan pembangunan staf seterusnya menjadi tanggungjawab setiap ketua jabatan dan ketua unit untuk menyampaikan maklumat tersebut kepada semua ahli jabatan dan unit masing-masing. Medium perluasan ini termasuk mesyuarat jabatan yang dianjurkan, di mana strategi untuk mencapai PI telah dibincangkan. Langkah perluasan berikutnya adalah melalui mesyuarat pengurusan FPHP bagi membentangkan aktiviti yang akan dilaksanakan bagi mencapai PI FPHP. Bagi tahun 2024, sebanyak 11 SAP adalah melibatkan PI pengurusan dan pembangunan staf. **PSTU FPHP bertanggungjawab untuk mengemaskini maklumat pencapaian PI FPHP dalam mesyuarat pengurusan, dengan pelaporan pencapaian PI dilakukan setiap suku tahun (FPHP\_Lampiran Perancangan Strategik 2.3 (3)).**

**Maklumat mengenai PI disalurkan terus kepada warga fakulti menerusi beberapa platform termasuk Taklimat Hala Tuju FPHP 2024 yang dianjurkan pada 29 Januari 2024 (FPHP\_Lampiran Perancangan Strategik 2.3 (4)).** Dalam sesi ini, Dekan, Timbalan Dekan Hal Ehwal Akademik, Timbalan Dekan Hal Ehwal Pelajar, dan Timbalan Dekan Jaringan Industri dan Alumni telah membentangkan PI bagi unit masing-masing. Perjumpaan ini bertujuan untuk memperluas pemahaman mengenai PI yang perlu dicapai, cara pelaksanaan, dan pihak yang bertanggungjawab.

**FPHP turut menggunakan platform sosial media seperti Facebook, Instagram dan UiTM News Hub bagi memperluas pemakluman pencapaian terutamanya PI berpembarat tinggi antaranya penerbitan berimpak tinggi (PI051), penerbitan bersama yang diindeks dengan rakan kolaborasi antarabangsa (PI055), penyelidik utama bagi geran penyelidikan antarabangsa (PI063) dan perolehan dana penyelidikan antarabangsa (PI066) (FPHP\_Lampiran Perancangan Strategik 2.3 (5)).** Dengan itu, pencapaian aktiviti disebarluaskan bukan sahaja di peringkat fakulti dan universiti, malah turut dapat diakses dan diperlihatkan ke peringkat kebangsaan dan antarabangsa.

### **SENARAI BUKTI :**

1. [F0067\\_P01\\_PB03\\_20251\\_FPHP\\_Lampiran Perancangan Strategik 2.3 \(1\).pdf](#)
2. [F0067\\_P01\\_PB03\\_20252\\_FPHP\\_Lampiran Perancangan Strategik 2.3 \(2\).pdf](#)
3. [F0067\\_P01\\_PB03\\_20253\\_FPHP\\_Lampiran Perancangan Strategik 2.3 \(3\).pdf](#)
4. [F0067\\_P01\\_PB03\\_20254\\_FPHP\\_Lampiran Perancangan Strategik 2.3 \(4\).pdf](#)



## **PEMBELAJARAN (LEARNING)\***

### **2.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)**

Sebagai kesinambungan kepada pendekatan strategik FPHP yang menekankan gabungan 'top-down' dan 'bottom-up', proses pemantauan pelaksanaan turut diberi perhatian serius bagi memastikan keberkesanan strategi pengurusan dan pembangunan staf. Pada tahun 2024, fokus pemantauan beralih daripada semata-mata kecemerlangan PdP kepada usaha memperkasa sumber manusia melalui penilaian berstruktur terhadap kemajuan pelaksanaan SAP yang berkaitan dengan pembangunan bakat, peningkatan kompetensi serta kebolehpasaran impak global ***FPHPTeamMembers***.

**FPHP menjalankan proses pemantauan SAP secara berkala melalui jemputan mesyuarat pelaporan aktiviti di UiSMS** yang dijalankan secara suku tahunan (FPHP\_Lampiran Perancangan Strategik 2.4.1 (1)). Selain itu, MKSP yang diadakan setiap tahun membolehkan penilaian berasaskan data terhadap pencapaian setiap unit dan jabatan, termasuklah dalam **mengenal pasti keperluan intervensi khususnya dalam aspek pengurusan dan pembangunan staf** (FPHP\_Lampiran Perancangan Strategik 2.4.1 (2)). Ranking Champion turut menyediakan

laporan tahunan MKSP berkenaan pencapaian penarafan World QS Ranking by Subject: Hospitality and Leisure bagi **memastikan strategi yang dirancang mampu menambahbaik pengurusan dan pembangunan staf sedia ada** dan secara tidak langsung memperbaiki kedudukan di dalam sistem penarafan tersebut (FPHP\_Lampiran Perancangan Strategik 2.4.1 (3)).

Sebagai pengukuhan, **pencapaian PI FPHP dipantau melalui sistem UePMo**, yang membekalkan laporan prestasi semasa dan membantu dalam pelaksanaan intervensi bersasar (FPHP\_Lampiran Perancangan Strategik 2.4.1 (4)). Fokus pemantauan tahun ini lebih tertumpu kepada:

- **Menilai keberkesanan SAP** dalam membangunkan kapasiti kepimpinan, kebolehlaksanaan tugas rentas unit, dan daya saing ***FPHPTeamMembers***.
- **Menggalakkan budaya inovasi pengurusan**, termasuk penggunaan teknologi dalam peningkatan prestasi kerja dan pembangunan profesional berterusan.
- **Meningkatkan kompetensi global *FPHPTeamMembers***, sejajar dengan GRU2025, menerusi inisiatif pemerikasaan mereka dalam penerbitan berindeks, penglibatan antarabangsa dan jaringan profesional.

Mekanisme pemantauan ini terbukti berkesan dalam mengenal pasti halangan pelaksanaan, merumus **strategi penambahbaikan dan mengoptimumkan pencapaian PI, khususnya 25 PI berpemberat 3 dan ke atas** (FPHP\_Lampiran Perancangan Strategik 2.4.1 (5)). Ketua Unit dan Jabatan memainkan peranan utama dalam memastikan intervensi dilaksanakan dengan berkesan dan direkodkan secara sistematik, sekali gus menyumbang ke arah pemerikasaan berterusan keupayaan insan di FPHP.

### **SENARAI BUKTI:**

1. [F0067\\_P01\\_PB04\\_PC01\\_20251\\_FPHP\\_Lampiran Perancangan Strategik 2.4.1 \(1\).pdf](#)
2. [F0067\\_P01\\_PB04\\_PC01\\_20252\\_FPHP\\_Lampiran Perancangan Strategik 2.4.1 \(2\).pdf](#)
3. [F0067\\_P01\\_PB04\\_PC01\\_20253\\_FPHP\\_Lampiran Perancangan Strategik 2.4.1 \(3\).pdf](#)
4. [F0067\\_P01\\_PB04\\_PC01\\_20254\\_FPHP\\_Lampiran Perancangan Strategik 2.4.1 \(4\).pdf](#)
5. [F0067\\_P01\\_PB04\\_PC01\\_20255\\_FPHP\\_Lampiran Perancangan Strategik 2.4.1 \(5\).pdf](#)

## 2.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

Sebelas (11) SAP FPHP didaftarkan dalam sistem UePMO bersama dengan risiko-risiko yang dijangkakan termasuk kategori dan sub-kategori dan tiga elemen pengukuran risiko: (1) kebarangkalian berlaku, (2) kadar impak, dan (3) tahap risiko. **Risiko-risiko ini dikenal pasti semasa bengkel perancangan strategik yang dikendalikan oleh PSTU** (FPHP\_Lampiran Perancangan Strategik 2.4.2 (1)). Setiap risiko melibatkan pertimbangan kos dan manfaat yang seimbang, untuk mencapai pulangan tertinggi seperti pencapaian sasaran PI dan manfaat tinggi kepada pelanggan (pelajar, akademik, termasuk pelanggan luar seperti komuniti dan industri).

**Proses kenal pasti dan pengurusan risiko ini adalah menyeluruh dari awal pembangunan SAP hingga pelaksanaannya dan dikemaskini di dalam UiSMS** (FPHP\_Lampiran Perancangan Strategik 2.4.2 (2)).

Pelaksanaan SAP dipantau secara suku tahunan melalui Mesyuarat Pengurusan Fakulti dan disemak semula pada akhir tahun melalui MKSP. Pencapaian setiap SAP dikemaskini mengikut garis masa yang ditetapkan oleh Pejabat Transformasi Universiti (TRU) dan **dipantau secara berterusan oleh PSTU, yang turut memperingatkan setiap Project Director melalui aplikasi WhatsApp sebagai langkah pengurusan komunikasi pantas** (FPHP\_Lampiran Perancangan Strategik 2.4.2 (3)). Hasilnya, **FPHP berjaya melaksanakan 9 daripada 11 SAP dengan tahap pelaksanaan melebihi 70%, sekali gus menyumbang kepada pencapaian Skor SAP sebanyak 85.4%** (FPHP\_Lampiran Perancangan Strategik 2.4.2 (4)).

SAP Pengurusan dan Pembangunan Staf 2024 pada asalnya dikategorikan sebagai berisiko sederhana tinggi disebabkan oleh beberapa faktor, antaranya kekangan fungsi sokongan untuk kolaborasi antarabangsa (R00702), kesukaran mengenal pasti rakan strategik antarabangsa yang bersesuaian (R00204, R00901), serta potensi kejatuhan kedudukan dalam penarafan global (R00807). Namun, melalui perancangan yang efektif dan pemantauan risiko secara berterusan oleh BHEA dan BPJIA, sebagai contoh **FPHP telah berjaya melaksanakan projek Visiting Professor melalui Geran VCSP yang melibatkan sepuluh pensyarah di bawah SAP Partner's Engagement**. Projek ini memberikan impak signifikan terhadap pembangunan profesional **FPHPTeamMembers** serta meningkatkan ketampakan global FPHP. Rentetan kejayaan tersebut, **beberapa PI lain turut dapat direalisasikan, khususnya dalam aspek perolehan geran antarabangsa sebanyak RM15,000 (PI066) dan penerbitan di jurnal berindeks Q1 dan Q2 (PI051, PI052 dan PI055)** (FPHP\_Lampiran Perancangan Strategik 2.4.2 (5)). Maka, pelaksanaan penilaian risiko secara sistematik adalah amat penting bagi memastikan kelestarian dan kecemerlangan persekitaran kerja serta reputasi FPHP pada peringkat antarabangsa.

### **SENARAI BUKTI :**

1. [F0067\\_P01\\_PB04\\_PC02\\_20251\\_FPHP\\_Lampiran Perancangan Strategik 2.4.2 \(1\).pdf](#)
2. [F0067\\_P01\\_PB04\\_PC02\\_20252\\_FPHP\\_Lampiran Perancangan Strategik 2.4.2 \(2\).pdf](#)
3. [F0067\\_P01\\_PB04\\_PC02\\_20253\\_FPHP\\_Lampiran Perancangan Strategik 2.4.2 \(3\).pdf](#)
4. [F0067\\_P01\\_PB04\\_PC02\\_20254\\_FPHP\\_Lampiran Perancangan Strategik 2.4.2 \(4\).pdf](#)
5. [F0067\\_P01\\_PB04\\_PC02\\_20255\\_FPHP\\_Lampiran Perancangan Strategik 2.4.2 \(5\).pdf](#)

### 2.4.3 MENGAJAI SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)

Kajian dan tindakan penambahbaikan bagi SAP yang tidak mencapai 100% bagi tahun 2023 diteliti dan dikaji semula secara berkala. Penemuan analisis dan langkah-langkah penambahbaikan SAP dan PI, pencapaian sasaran PI tahun 2024, dan keseluruhan aktiviti bagi pengurusan dan pembangunan staf dapat dihuraikan seperti berikut:

**Isu 1: Maklumat berkenaan pencapaian PI tidak sampai kepada *FPHPTeamMembers*** dan kurang kesedaran berkenaan aktiviti bagi memenuhi pencapaian PI fakulti.

**Tindakan:** PSTU membentangkan laporan data PI dari sistem UePMO kepada Dekan dan pihak pengurusan makluman dan tindakan (FPHP\_Lampiran Perancangan Strategik 2.4.3 (1)).

Seterusnya, **pencapaian PI disampaikan melalui Townhall untuk makluman *FPHPTeamMembers***. Hasilnya, ***FPHPTeamMembers*** sedia maklum dengan pencapaian PI Fakulti dan Dekan memohon agar ***FPHPTeamMembers*** bersama-sama menyumbang kepada kemajuan FPHP.

**Isu 2: Prestasi pencapaian Skor PI (September 2024) berada di bawah sasaran Sukuan Ketiga 2024.** Hanya meningkat sebanyak 10% dari Sukuan Kedua 2024.

**Tindakan:** Menjalankan mesyuarat bersama Pengarah Projek dan ahli kumpulan setiap SAP untuk **melaksanakan aktiviti dengan memberi penekanan pada PI berpemberat rendah mencapai 100%** (FPHP\_Lampiran Perancangan Strategik 2.4.3 (2)) pada suku keempat 2024. Hasilnya, PI pada suku keempat meningkat sebanyak hampir 20%.

**Isu 3: Tiada aktiviti antarabangsa yang dijalankan bersama rakan MoU yang masih aktif bagi PI084 (0% sehingga Jun 2024).**

**Tindakan:** Dekan telah menggesa setiap jabatan dan Bahagian Hal Ehwal Akademik untuk **menjalankan aktiviti kolaboratif berskala antarabangsa** dengan rakan institusi antarabangsa yang berkaitan, selaras dengan objektif MoU sedia ada. Hasilnya, beberapa inisiatif telah dilaksanakan susulan arahan tersebut, dan **pencapaian PI084 telah mencapai 100% pada Disember 2024** (FPHP\_Lampiran Perancangan Strategik 2.4.3 (3)).

Melalui tindakan pembaikan, hasil positif terpapar dalam pelaksanaan terhadap 11 SAP. Ini disokong oleh penggunaan kemudahan teknologi digital dalam pelaksanaan SAP dan aktiviti-aktiviti pengurusan dan pembangunan staf, mencakupi aktiviti penyelidikan dan kolaborasi. **Keberhasilannya adalah pencapaian keseluruhan SAP bagi FPHP melebihi skor 85% melalui sistem Microsoft Power BI** (FPHP\_Lampiran Perancangan Strategik 2.4.3 (4)).

Kajian semula dan tindakan penambahbaikan terhadap **strategi pelaksanaan SAP telah berjaya melonjakkan pencapaian peratus Skor PI 2024, dengan 28 PI berkaitan dengan pengurusan dan pembangunan staf telah mencapai skor melebihi 95%** (FPHP\_Lampiran Perancangan Strategik 2.4.3 (5)).

#### **SENARAI BUKTI :**

1. [F0067\\_P01\\_PB04\\_PC03\\_20251\\_FPHP\\_Lampiran Perancangan Strategik 2.4.3 \(1\).pdf](#)
2. [F0067\\_P01\\_PB04\\_PC03\\_20252\\_FPHP\\_Lampiran Perancangan Strategik 2.4.3 \(2\).pdf](#)
3. [F0067\\_P01\\_PB04\\_PC03\\_20253\\_FPHP\\_Lampiran Perancangan Strategik 2.4.3 \(3\).pdf](#)
4. [F0067\\_P01\\_PB04\\_PC03\\_20254\\_FPHP\\_Lampiran Perancangan Strategik 2.4.3 \(4\).pdf](#)
5. [F0067\\_P01\\_PB04\\_PC03\\_20255\\_FPHP\\_Lampiran Perancangan Strategik 2.4.3 \(5\).pdf](#)



## 2.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

FPHP berdedikasi untuk mewujudkan ekosistem yang dinamik secara proaktif. Pelaksanaan pelan strategik di FPHP dilakukan dengan pendekatan yang komprehensif, kolaboratif, inovatif dan relevan, melibatkan komuniti fakulti secara keseluruhannya. Komitmen ini bertujuan untuk **meningkatkan kompetensi, profesionalisme dan daya saing FPHPTeamMembers melalui pengurusan sumber manusia yang terancang serta inisiatif pembangunan berterusan.**

Pendekatan ini memastikan keselarasan dengan visi dan misi universiti serta memenuhi keperluan industri dan masyarakat. PSTU memainkan peranan penting dalam **koordinasi, pelaporan, dan memantau pelaksanaan 11 SAP agar ianya berjalan dengan lancar**, di mana setiap langkah dan pencapaian dicatat dan dilaporkan secara teratur (FPHP\_Lampiran Perancangan Strategik 2.5 (1)). PSTU juga berfungsi sebagai penghubung antara Pengurusan dan Penyelaras, membantu KPP dalam pengurusan data dan mencapai sasaran PI untuk Fakulti. **Melalui pelaporan secara bulanan, FPHP memastikan bahawa setiap aspek pelaksanaan SAP memenuhi sasaran yang telah ditetapkan** (FPHP\_Lampiran Perancangan Strategik 2.5 (2)).

Pendekatan proaktif dalam menangani isu melalui komunikasi dan membudayakan diskusi strategik membuka peluang untuk mengatasi cabaran yang ada bagi mencapai sasaran yang ditetapkan, serta meningkatkan pencapaian dalam pengurusan dan pembangunan staf yang merangkumi dimensi kompetensi global **FPHPTeamMembers.**

**Pencapaian ini telah menarik perhatian pelbagai pihak yang mengiktiraf FPHP sebagai model dalam mengintegrasikan amalan terbaik, selaras dengan asas PROHOT: Strengthening the Core. Ini telah mendorong pelaksanaan lawatan penanda aras dan kunjungan akademik oleh institusi tempatan dan antarabangsa ke FPHP** (FPHP\_Lampiran Perancangan Strategik 2.5 (3)).

Pemantauan ini bukan hanya mengukur keberhasilan tetapi juga membolehkan identifikasi pantas terhadap isu yang memerlukan intervensi. **Kejayaan yang dicapai oleh FPHP dikongsi secara meluas melalui pelbagai platform seperti Amanat Tahun Baru, Town Hall, mesyuarat akademik, program jerayawara dan media sosial seperti Facebook dan Instagram Rasmi FPHP UiTM** (FPHP\_Lampiran Perancangan Strategik 2.5 (4)). Tujuan inisiatif ini adalah untuk meningkatkan motivasi serta membina sistem budaya kerja yang berkualiti tinggi dan responsif di kalangan warga fakulti, memastikan kesinambungan dan kecemerlangan FPHP.

FPHP secara berterusan mengembangkan dan menyempurnakan pendekatannya dalam usaha menghadapi cabaran serta memanfaatkan peluang yang wujud. Setiap maklum balas menjadi asas penting dalam proses penilaian dan penambahbaikan berterusan. Pelaksanaan pelan strategik di FPHP telah memberikan impak positif yang signifikan, khususnya dalam peningkatan kecemerlangan pengurusan dan pembangunan staf. Kejayaan ini turut diperkukuh dengan peningkatan visibiliti FPHP di peringkat nasional dan global, sekali gus mengangkat **FPHP sebagai satu-satunya Fakulti di UiTM yang tersenarai dalam kelompok Top 100 QS World University Rankings by Subject: Hospitality & Leisure selama lima tahun berturut-turut dari 2022 hingga 2024** (FPHP\_Lampiran Perancangan Strategik 2.5 (5)).

Dengan pendekatan strategik yang efektif, pelaksanaan yang teliti, pemantauan yang ketat dan penambahbaikan yang berterusan, FPHP tidak hanya memenuhi harapan dalam pengurusan dan pembangunan staf tetapi juga mencapai sasaran yang telah ditetapkan. Melalui strategi ini, FPHP berada dalam kedudukan yang baik untuk mencapai kecemerlangan, menunjukkan keunggulannya tidak hanya pada peringkat nasional tetapi juga antarabangsa.

### **SENARAI BUKTI :**

1. [F0067\\_P01\\_PB05\\_20251\\_FPHP\\_Lampiran Perancangan Strategik 2.5 \(1\).pdf](#)
2. [F0067\\_P01\\_PB05\\_20252\\_FPHP\\_Lampiran Perancangan Strategik 2.5 \(2\).pdf](#)
3. [F0067\\_P01\\_PB05\\_20253\\_FPHP\\_Lampiran Perancangan Strategik 2.5 \(3\).pdf](#)
4. [F0067\\_P01\\_PB05\\_20254\\_FPHP\\_Lampiran Perancangan Strategik 2.5 \(4\).pdf](#)
5. [F0067\\_P01\\_PB05\\_20255\\_FPHP\\_Lampiran Perancangan Strategik 2.5 \(5\).pdf](#)

## **KRITERIA 3 : TUMPUAN KEPADA PELANGGAN**

### **3.1 RINGKASAN EKSEKUTIF**

Selaras dengan tema FPHP 2024 – Menjulung Kecemerlangan, Memacu Legasi, Fakulti Pengurusan Hotel dan Pelancongan (FPHP) mengaplikasikan kitaran Plan-Do-Check-Act (PDCA) secara menyeluruh dalam memastikan tumpuan pelanggan dipacu ke tahap tertinggi. Sejalan dengan hala tuju strategik PROHOT: 2024 – Strengthening the CORE, 2025 – Enhancing Visibility, dan 2026 – Upholding Excellence and Sustainability, perancangan ini diperkukuh melalui empat tunjang utama: **Future Ready Leadership, Performance Excellence, Hospitality and Tourism Innovation, dan People Empowerment.**

Dalam fasa Perancangan (Plan), FPHP menetapkan sasaran strategik jangka sederhana yang menyokong pembangunan kepimpinan masa hadapan, peningkatan prestasi melalui pemantauan KPI, inovasi dalam penyelidikan dan kurikulum, serta pemeraksanaan warga kerja dan pelajar. Perancangan ini merangkumi penyesuaian kepada keperluan industri dan pemantapan sistem dalaman agar lebih responsif terhadap perubahan.

Pelaksanaan (Do) memberi fokus kepada penambahbaikan sistem pengurusan dalaman selaras dengan piawaian industri hospitaliti dan pelancongan. Ini termasuk pelarasan struktur organisasi, pengukuhan kecekapan proses kerja, serta latihan berterusan untuk mempertingkatkan keupayaan sumber manusia. Penekanan turut diberikan kepada penggunaan data pelanggan bagi memperbaiki mutu perkhidmatan dan pengalaman pengguna. Inisiatif strategik seperti peningkatan kedudukan dalam QS Ranking dijayakan melalui kerjasama antarabangsa, penyelidikan bersama, dan pertukaran akademik, sekaligus memperkukuh ketampakan FPHP di peringkat global.

Dalam fasa Pemantauan (Check), FPHP melaksanakan penilaian berkala terhadap pencapaian strategi dan Petunjuk Prestasi (PI) melalui pelbagai mekanisme termasuk audit dalaman dan pemantauan kualiti berasaskan integriti. Maklum balas daripada pelajar, industri dan komuniti dijadikan asas dalam menilai tahap kepuasan pelanggan serta keperluan semasa. Proses ini memastikan amalan yang telus dan penambahbaikan berterusan dapat dilaksanakan secara sistematik.

Kejayaan FPHP dalam memacu kecemerlangan terserlah melalui pengiktirafan di peringkat kebangsaan dan antarabangsa, termasuk penerbitan berimpak tinggi, kolaborasi industri strategik serta kejayaan graduan dalam pasaran kerja. Ini membuktikan keberkesanan sistem pemantauan yang menyokong pendekatan berteraskan pelanggan.

Tindakan Penambahbaikan (Act) pula dilaksanakan melalui penilaian semula proses kerja yang tidak efisien, diikuti penstrukturan semula yang lebih sistematik. Sistem maklum balas pelanggan diperkuat untuk mengenal pasti keperluan sebenar secara tepat dan menyeluruh. Pengurusan risiko turut menjadi fokus dengan pelan mitigasi disediakan bagi menangani kelemahan yang dikenal pasti. Selain itu, inovasi diterapkan dalam pendekatan pengajaran, penyelidikan dan penyampaian perkhidmatan bagi memastikan fakulti terus relevan dan berdaya saing.

Kepimpinan FPHP memainkan peranan penting dalam menjayakan strategi ini menerusi gaya kepimpinan transformasi dan pengurusan perubahan secara terancang. Keseluruhan pendekatan PDCA yang dilaksanakan membuktikan komitmen FPHP dalam memperkukuh budaya kecemerlangan berasaskan pelanggan. Dengan sistem dalaman yang mantap, kepimpinan berwibawa dan pencapaian berimpak tinggi, FPHP terus melangkah sebagai institusi rujukan dalam pendidikan hospitaliti dan pelancongan di peringkat nasional dan antarabangsa.

### 3.2 PENDEKATAN (APPROACH)

Pendekatan FPHP dalam memperkasakan perkhidmatan kepada pelanggan berfokus kepada penyampaian perkhidmatan yang cekap, berintegriti dan berpaksikan budaya kerja cemerlang. Pelanggan dalaman FPHP merujuk kepada semua warga kerja Fakulti yang terdiri daripada staf akademik dan pentadbiran dan khidmat sokongan; yang secara kolektif dirujuk sebagai ***FPHPTeamMembers***.

Pelanggan luaran FPHP pula terdiri daripada pelbagai pihak berkepentingan termasuk industri hospitaliti dan pelancongan, alumni, komuniti setempat, rakan kolaborasi universiti dari dalam dan luar negara, agensi kerajaan, pertubuhan bukan kerajaan NGO, serta mana-mana entiti yang terlibat secara langsung atau tidak langsung dengan FPHP. Sebagai salah sebuah fakulti hospitaliti dan pelancongan yang terawal di Universiti Awam (UA) di Malaysia, FPHP mempunyai jaringan kerjasama yang kukuh dan meluas di peringkat global. (FPHP\_Lampiran Tumpuan Kepada Pelanggan 3.2 (1))

***Performance Excellence*** dapat dilihat dalam konteks pengurusan kewangan FPHP berjaya melaksanakan program-program yang telah direncanakan. Pelaksanaan program-program yang melibatkan pelanggan FPHP kekal dapat diteruskan melalui penajaan dana luar dan sumbangan strategik. (FPHP\_Lampiran Tumpuan Kepada Pelanggan 3.2 (2)). Dana-dana ini menjadi pemacu utama kepada kelangsungan dan peningkatan kualiti program, inisiatif akademik dan hubungan strategik dengan pihak berkepentingan.

FPHP juga menyediakan beberapa kemudahan dan sistem yang menyokong keperluan pelanggannya (***Hospitality and Tourism Innovation***). Laman web rasmi FPHP berfungsi sebagai saluran utama untuk penyaluran aduan, maklum balas dan pertanyaan umum. Selain itu, sistem tempahan ruang pascasiswazah disediakan bagi memudahkan pelajar mengakses kemudahan pembelajaran. Inovasi dalam pengurusan pelajar latihan industri turut diperkenalkan melalui sistem ***InternPRO*** yang membolehkan pemantauan dan penilaian lebih sistematik dan efisien.

Inisiatif pembangunan staf (***Future Ready Leadership***) turut diberi penekanan melalui program ***PROHOT Career Development***, yang berfokus kepada bimbingan kerjaya dan mentor-mentee dalam kalangan pelanggan dalaman. Dalam pada itu, FPHP turut memperkasakan jaringan alumni melalui penubuhan ***Persatuan Alumni HoTCaT FPHP***, yang menjadi platform pelaksanaan pelbagai program dan aktiviti melibatkan ***FPHPTeamMembers*** yang juga merupakan alumni dan pelajar semasa. (FPHP\_Lampiran Tumpuan Kepada Pelanggan 3.2 (3)).

FPHP sentiasa menekankan kepentingan pembangunan profesional staf akademik dan pentadbiran sebagai tonggak utama dalam menyampaikan perkhidmatan berkualiti kepada pelanggan dalaman, khususnya pelajar. Usaha ini dilaksanakan melalui pelbagai inisiatif latihan seperti ***Finishing School*** anjuran BHEP dan ***21Hours with the Industry (21HWTI)***, pemantapan kompetensi serta program peningkatan kerjaya yang berstruktur dan berfokuskan keperluan semasa anjuran BPJl. (FPHP\_Lampiran Tumpuan Kepada Pelanggan 3.2 (4)) dan (FPHP\_Lampiran Tumpuan Kepada Pelanggan 3.2 (5))

Fakulti TeamMembers diberikan akses kepada latihan berkala anjuran ILD UiTM dalam pelbagai bidang seperti pedagogi abad ke-21, teknologi pengajaran, pengurusan pelajar, kaunseling asas, komunikasi berkesan, serta pemerksaan nilai empati dan kepimpinan. Latihan ini bertujuan memperkukuh keupayaan staf dalam menyampaikan pengalaman pembelajaran dan perkhidmatan sokongan yang relevan, responsif dan mesra pelajar.

Selain itu, FPHP turut mendorong penyertaan staf dalam kursus pensijilan profesional, latihan luar negara, program sabatikal, serta penglibatan dalam komuniti pembelajaran akademik. Pendekatan ini bukan sahaja membina kecekapan teknikal, malah membentuk sikap proaktif, daya tahan dan inovatif dalam kalangan staf sebagai penyampai perkhidmatan pendidikan.

#### **SENARAI BUKTI:**

1. [F0067\\_T01\\_TB02\\_20251\\_FPHP Lampiran Tumpuan Kepada Pelanggan 3.2 \(1\).pdf](#)
2. [F0067\\_T01\\_TB02\\_20252\\_FPHP Lampiran Tumpuan Kepada Pelanggan 3.2 \(2\).pdf](#)
3. [F0067\\_T01\\_TB02\\_20253\\_FPHP Lampiran Tumpuan Kepada Pelanggan 3.2 \(3\).pdf](#)
4. [F0067\\_T01\\_TB02\\_20254\\_FPHP Lampiran Tumpuan Kepada Pelanggan 3.2 \(4\).pdf](#)
5. [F0067\\_T01\\_TB02\\_20255\\_FPHP Laporan Tumpuan Kepada Pelanggan 3.2.\(5\).pdf](#)

### 3.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

Fakulti Pengurusan Hotel dan Pelancongan (FPHP) komited menguruskan data secara sistematik meliputi pengumpulan, penyimpanan dan pengenalpastian maklumat staf, pelajar, alumni serta bidang kepakaran. Data ini menjadi asas penting dalam membina jaringan profesional yang menyokong kolaborasi akademik, industri dan pembangunan pelajar.

Di bawah inisiatif ***Hospitality and Tourism Innovation***, FPHP membangunkan sistem e-aduan untuk menerima aduan dan maklum balas pelanggan. Borang khas disediakan bagi mengenal pasti ruang penambahbaikan dalam penyampaian dan pengurusan perkhidmatan. Semua aduan dikendalikan secara SULIT, ditangani di peringkat pengurusan, dan laporan hasil dibentangkan dalam Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan (MKSP).

FPHP turut memperkenalkan ***InternPRO***, sistem pemantauan latihan industri pelajar yang dibangunkan HoTCat Wizards. Sistem digital ini memudahkan pelaporan dan penilaian serta dipertandingkan dalam Konvensyen Kumpulan Inovatif dan Kreatif (KIK) UiTM 2024. Inisiatif ini membuktikan usaha fakulti mengintegrasikan teknologi dalam pengurusan akademik seiring aspirasi melahirkan ***FPHPApprentice***.

Dari segi penandaarasan, FPHP menjalin kerjasama antarabangsa termasuk dengan institusi di Indonesia dan Jepun bagi memperkukuh standard, meningkatkan kedudukan dalam QS Ranking (Top 100), dan mengaplikasikan amalan terbaik industri. Kunjungan rasmi dari pelbagai institusi dalam dan luar negara turut mencerminkan pengiktirafan terhadap reputasi fakulti sebagai pusat rujukan serantau dalam pendidikan hospitaliti dan pelancongan.

Kerjasama strategik bersama industri diperluas melalui MoU dengan organisasi terkemuka seperti **The Chicken Rice Shop, Marrybrown, Rebung Restaurant, Zus Coffee, Malaysian Association of Hotels (MAH), Malaysian Association of Tour and Travel Agents (MATTA) dan Malaysian Association of Hotels Training and Education Centre (MAHTEC)**. Jalanan ini menyediakan peluang latihan industri, program mobiliti, pemindahan ilmu serta penyelidikan terapan. Usaha ini bukan sahaja meningkatkan kebolehpasaran graduan, malah mengeratkan hubungan dua hala antara fakulti dan industri. (FPHP\_Lampiran Tumpuan Kepada Pelanggan 3.3 (1).

Kejayaan lain termasuk penyertaan ***FPHPTeamMembers*** dalam ***Vice Chancellor Special Project (VCSP)*** yang memberi peluang pelajar menjalani latihan industri di Sydney, Australia dan Qatar. Usaha ini memperkukuh hubungan strategik antarabangsa serta memberi pengalaman global kepada pelajar dan staf. (FPHP\_Lampiran Tumpuan Kepada Pelanggan 3.3 (2).

Dari aspek tanggungjawab sosial, FPHP aktif melaksanakan program ***University Social Responsibility (USR)*** dan ***Service Learning Malaysia – University for Society (SULAM)*** di peringkat tempatan dan antarabangsa (Indonesia, Vietnam). Program ini menyokong Matlamat Pembangunan Mampan (SDG), khususnya **SDG 4, SDG 16** dan **SDG 17**. (FPHP\_Lampiran Tumpuan Kepada Pelanggan 3.3 (3)

FPHP turut melahirkan pakar rujuk dalam pelbagai bidang seperti pengurusan hilang upaya dan makanan warisan, termasuk pengiktirafan **UNESCO** terhadap budaya sarapan tradisional. Dalam konteks ***Future Ready Leadership***, fakulti menggalakkan semua staf akademik, pentadbiran dan sokongan menyertai latihan profesional agar sentiasa bersedia dengan kemahiran baharu. (FPHP\_Lampiran Tumpuan Kepada Pelanggan 3.3 (4).

Ketampakan FPHP diperkukuh melalui penyertaan dalam program berimpak tinggi serta liputan media arus perdana dan digital. Pada 2024, sebanyak 18 liputan media dengan nilai **PR RM129,969** direkodkan. Penampilan ini bukan sahaja menonjolkan kepakaran fakulti, tetapi juga pencapaian pelajar, kolaborasi industri serta inovasi fakulti. (FPHP\_Lampiran Tumpuan Kepada Pelanggan 3.3 (5).

Secara keseluruhan, melalui inovasi, kolaborasi strategik, mobiliti global, pembangunan staf, serta keterlihatan meluas, FPHP terus mengukuhkan kedudukan sebagai peneraju pendidikan hospitaliti dan pelancongan di peringkat serantau dan global.

**SENARAI BUKTI :**

1. [F0067\\_T01\\_TB03\\_20251\\_FPHP\\_Lampiran\\_Tumpuan\\_Kepada\\_Pelanggan\\_3.3\\_\(1\).pdf](#)
2. [F0067\\_T01\\_TB03\\_20252\\_FPHP\\_Lampiran\\_Tumpuan\\_Kepada\\_Pelanggan\\_3.3\\_\(2\).pdf](#)
3. [F0067\\_T01\\_TB03\\_20253\\_FPHP\\_Lampiran\\_Tumpuan\\_Kepada\\_Pelanggan\\_3.3\\_\(3\).pdf](#)
4. [F0067\\_T01\\_TB03\\_20254\\_FPHP\\_Lampiran\\_Tumpuan\\_Kepada\\_Pelanggan\\_3.3\\_\(4\).pdf](#)
5. [F0067\\_T01\\_TB03\\_20255\\_FPHP\\_Lampiran\\_Tumpuan\\_Kepada\\_Pelanggan\\_3.3\\_\(5\).pdf](#)

## **PEMBELAJARAN (LEARNING)\***

### **3.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)**

Kepimpinan FPHP sentiasa memberi penekanan terhadap pembangunan holistik **FPHPTeamMembers**, merangkumi aspek profesionalisme dan kompetensi staf. Pendekatan kepimpinan yang bersifat inklusif dan strategik ini memberi ruang kepada staf akademik dan pentadbiran untuk berkembang melalui latihan, penyelidikan, mobiliti, serta penglibatan dalam pelbagai projek kolaboratif, sama ada di peringkat kebangsaan mahupun antarabangsa.

Inisiatif Future Ready Leadership digerakkan melalui galakan kepada semua **FPHPTeamMembers** untuk menyertai kursus peningkatan kerjaya, bagi memperkukuh kompetensi, profesionalisme dan kesiapsiagaan menghadapi cabaran masa hadapan. (FPHP\_Lampiran Tumpuan Kepada Pelanggan 3.4.1 (1).

Dalam memastikan kelangsungan penyelidikan dan inovasi, FPHP telah berjaya memperoleh pelbagai geran melalui kerjasama dengan Bahagian Penyelidikan dan Inovasi (BPJI), BPI UCS, serta pembiayaan luar. FPHP terus menunjukkan kecemerlangan dalam penyelidikan dan inovasi menerusi kejayaan memperoleh pelbagai geran kompetitif di peringkat nasional dan antarabangsa. Antara geran yang berjaya diperoleh termasuk geran industri daripada **Majlis Bandaraya Shah Alam (MBSA)**, yang memfokuskan kepada kolaborasi strategik dalam bidang hospitaliti dan pelancongan berasaskan komuniti. (FPHP\_Lampiran Tumpuan Kepada Pelanggan 3.4.1 (2). Di samping itu, FPHP turut berjaya memperoleh **geran padanan (matching grant)** serta **geran antarabangsa**, sekali gus membuktikan keupayaan fakulti dalam menjalin kerjasama global dan menjana penyelidikan berimpak tinggi. (FPHP\_Lampiran Tumpuan Kepada Pelanggan 3.4.1 (3).

**FPHPTeamMembers** terdiri daripada tenaga akademik dan pentadbiran yang mempunyai kepakaran dalam pelbagai bidang berkaitan hospitaliti dan pelancongan (FPHP\_Lampiran Tumpuan Kepada Pelanggan 3.4.1 (4). Kepakaran ini bukan sahaja dimanfaatkan dalam bilik kuliah, malah turut dikongsi menerusi pembentangan kertas kerja, bengkel latihan, penulisan jurnal, kolaborasi industri serta jemputan sebagai pakar rujuk dalam dan luar negara.

Proses Laporan Nilai Prestasi Tahunan (LNPT) dilaksanakan secara telus bagi menilai prestasi **FPHPTeamMembers** berdasarkan sasaran kerja dan komitmen terhadap perkhidmatan pelanggan dalaman. Anugerah Perkhidmatan Cemerlang (APC) pula menjadi pengiktirafan kepada staf yang menunjukkan prestasi cemerlang, dedikasi tinggi dan sumbangan signifikan, dengan pemilihan dibuat secara adil dan telus bagi menzahirkan budaya kerja berintegriti serta berprestasi tinggi. (FPHP\_Lampiran Tumpuan Kepada Pelanggan 3.4.1 (5).

### **SENARAI BUKTI:**

1. [F0067\\_T01\\_TB04\\_TC01\\_20251\\_FPHP\\_Lampiran Tumpuan Kepada Pelanggan 3.4.1 \(1\).pdf](#)
2. [F0067\\_T01\\_TB04\\_TC01\\_20252\\_FPHP\\_Lampiran Tumpuan Kepada Pelanggan 3.4.1 \(2\).pdf](#)
3. [F0067\\_T01\\_TB04\\_TC01\\_20253\\_FPHP\\_Lampiran Tumpuan Kepada Pelanggan 3.4.1 \(3\).pdf](#)
4. [F0067\\_T01\\_TB04\\_TC01\\_20254\\_FPHP\\_Lampiran Tumpuan Kepada Pelanggan 3.4.1 \(4\).pdf](#)
5. [F0067\\_T01\\_TB04\\_TC01\\_20255\\_FPHP\\_Lampiran Tumpuan Kepada Pelanggan 3.4.1 \(5\).pdf](#)

### 3.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

**FPHPTeamMembers** komited memastikan *Performance Excellence* fakulti dipacu melalui pengurusan risiko yang menyeluruh dan sistematik selaras dengan Panduan Pengurusan Risiko UiTM. Fokus diberikan kepada proses mengenal pasti, menilai, memantau dan menangani risiko yang memberi kesan terhadap pencapaian objektif fakulti serta kepuasan pelanggan.

**Jawatankuasa Pemilik Risiko FPHP** berperanan merancang, menyelaras dan memantau strategi pengurusan risiko bagi memastikan setiap risiko dianalisis dari pelbagai sudut dengan langkah mitigasi yang sesuai dan efektif berlandaskan Pelan Strategik FPHP (FPHP\_Lampiran Tumpuan Kepada Pelanggan 3.4.2 (1)).

Proses pengurusan risiko pelanggan dilaksanakan melalui **Taklimat Pengurusan Risiko** oleh Penyelaras Risiko FPHP untuk mengenal pasti potensi ancaman dan cabaran yang boleh menjejaskan kepuasan pelanggan. Risiko yang dikenal pasti dianalisis berdasarkan tahap kebarangkalian dan impaknya, direkod dan dikemas kini secara berkala mengikut perubahan senario semasa (FPHP\_Lampiran Tumpuan Kepada Pelanggan 3.4.2 (2)).

Sebagai langkah awal pengurusan risiko, FPHP melaksanakan **Bengkel Perancangan Strategik FPHP 2024** yang menetapkan hala tuju fakulti. Pada peringkat ini, **SWOT Analysis** dilaksanakan bagi mengenal pasti kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman yang berkaitan bagi membolehkan fakulti memberi tumpuan kepada risiko yang berpotensi memberi kesan terhadap kepuasan pelanggan dan kelancaran perkhidmatan (Lampiran 3.4.2 (3)).

**Mesyuarat Jawatankuasa Pengurusan Risiko** berfungsi sebagai platform utama untuk mengenal pasti risiko baharu, menilai kebarangkalian dan impaknya serta menentukan keutamaan tindakan (FPHP\_Lampiran Tumpuan Kepada Pelanggan 3.4.2 (3)). Langkah mitigasi dirangka bagi mengawal risiko pada peringkat awal dan mengurangkan kesan buruk terhadap pelanggan serta operasi fakulti dan direkod dalam **Daftar Risiko** dan didaftarkan melalui **Sistem e-Risk Management System (e-RMS)** untuk pemantauan dan penambahbaikan berterusan (FPHP\_Lampiran Tumpuan Kepada Pelanggan 3.4.2 (4)). Hasilnya menjadi asas mengenal pasti risiko utama seperti:

- **Akses dan keselamatan maklumat** – Kesukaran mendapatkan rekod penting dan kebimbangan terhadap keselamatan data pelajar dan staf.
- **Kemudahan teknologi** – Wi-Fi yang tidak stabil dan kerosakan peralatan P&P.
- **Pengurusan kurikulum** – Penyeragaman pelaksanaan PdP merentasi program dan cawangan
- **Maklum balas pelanggan** – Saluran aduan tidak dioptimumkan

Status risiko dan keberkesanan mitigasi dibentangkan dalam **Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan (MKSP)** bagi tindakan penambahbaikan yang **berfokuskan kepada tumpuan pelanggan** (FPHP\_Lampiran Tumpuan Kepada Pelanggan 3.4.2 (5)).

#### **SENARAI BUKTI :**

1. [F0067\\_T01\\_TB04\\_TC02\\_20251\\_FPHP\\_Lampiran Tumpuan Kepada Pelanggan 3.4.2 \(1\).pdf](#)
2. [F0067\\_T01\\_TB04\\_TC02\\_20252\\_FPHP\\_Lampiran Tumpuan Kepada Pelanggan 3.4.2 \(2\).pdf](#)
3. [F0067\\_T01\\_TB04\\_TC02\\_20253\\_FPHP\\_Lampiran Tumpuan Kepada Pelanggan 3.4.2 \(3\).pdf](#)

4. [F0067\\_T01\\_TB04\\_TC02\\_20254\\_FPHP\\_Lampiran Tumpuan Kepada Pelanggan 3.4.2 \(4\).pdf](#)
5. [F0067\\_T01\\_TB04\\_TC02\\_20255\\_FPHP\\_Lampiran Tumpuan Kepada Pelanggan 3.4.2 \(5\).pdf](#)

### 3.4.3 MENGAJAI SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)

Risiko yang dikenal pasti berdasarkan maklum balas pelanggan bersama hasil analisisnya dibentangkan dan dibincangkan dalam Mesyuarat Pengurusan FPHP. Strategi ini bagi menangani setiap insiden risiko secara komprehensif, serta menjadi rujukan kepada Kepimpinan Kanan FPHP untuk memastikan tindakan bersesuaian diambil secara berkesan.

Isu atau risiko yang dikenal pasti dibawa ke peringkat tindakan penambahbaikan melalui pendekatan berstruktur. Sebagai salah satu langkah susulan, **Kajian Happiness Index 2024 FPHP** dilaksanakan bagi mengukur tahap kesejahteraan, kepuasan kerja dan motivasi **FPHPTeamMembers** (FPHP\_Lampiran Tumpuan Kepada Pelanggan 3.4.3 (1)). Hasil kajian turut dibentangkan dalam MKSP sebagai input strategik untuk memperkukuh budaya kerja positif dan kesejahteraan pelanggan dalaman dan luaran. Indikator Kajian Happiness Index FPHP menunjukkan **peningkatan skor tahap kegembiraan FPHPTeamMembers** daripada 71.6% pada tahun 2023 kepada 75% pada tahun 2024.

Aspek prasarana fakulti juga menjadi fokus dalam agenda penambahbaikan. Pemantauan dilaksanakan secara berkala melalui **Mesyuarat Jawatankuasa Pengesahan Bayaran dan Tuntutan PFI Negeri (JPBTN)** bersama Bahagian Pengurusan Fasiliti PFI, UiTM Cawangan Selangor dan pihak Konsesi. Pendekatan ini memastikan penambahbaikan atau kerosakan infrastruktur ditangani segera mengikut keperluan.

Sebagai salah satu inisiatif penambahbaikan **berskala besar** bagi memenuhi keperluan **FPHPApprentice** dan pihak berkepentingan, FPHP telah memperoleh kelulusan daripada pengurusan tertinggi UiTM untuk pembinaan tambahan **Makmal Dapur Latihan dan Restoran Latihan Komersial** dengan anggaran kos keseluruhan RM4,125,040.00 (FPHP\_Lampiran Tumpuan Kepada Pelanggan 3.4.3 (2)). Inisiatif pembangunan ini dilengkapi dengan penambahbaikan kemudahan sedia ada termasuk **penyediaan perabot serta peralatan pengajaran dan pembelajaran (P&P) baharu** bernilai RM60,000.00 bagi lima (5) bilik kuliah (FPHP\_Lampiran Tumpuan Kepada Pelanggan 3.4.3 (3)). Usaha bersepadu ini bukan sahaja meningkatkan keupayaan fasiliti fakulti malah secara langsung menyokong usaha **FPHPTeamMembers** dalam mengekalkan pencapaian *performance excellence* yang konsisten selaras dengan Pelan Strategik FPHP 2024–2026.

Inisiatif perkongsian **takwim mesyuarat** dan aktiviti utama fakulti kepada **FPHPTeamMembers** dilaksanakan di awal semester bagi menyelaraskan perancangan aktiviti pelanggan secara teratur sepanjang tahun (FPHP\_Lampiran Tumpuan Kepada Pelanggan 3.4.3 (4)). Status Pelan Strategik FPHP dan usul mesyuarat utama disampaikan menerusi **taklimat Dekan dan sesi Town Hall** setiap semester (FPHP\_Lampiran Tumpuan Kepada Pelanggan 3.4.3 (5)). Semua sesi ini diakhiri dengan ruang soal jawab dan perkongsian idea **bersama FPHPTeamMembers** secara telus dan terbuka.

#### **SENARAI BUKTI :**

1. [F0067\\_T01\\_TB04\\_TC03\\_20251\\_FPHP\\_Lampiran Tumpuan Kepada Pelanggan 3.4.3 \(1\).pdf](#)
2. [F0067\\_T01\\_TB04\\_TC03\\_20252\\_FPHP\\_Lampiran Tumpuan Kepada Pelanggan 3.4.3 \(2\).pdf](#)
3. [F0067\\_T01\\_TB04\\_TC03\\_20253\\_FPHP\\_Lampiran Tumpuan Kepada Pelanggan 3.4.3 \(3\).pdf](#)
4. [F0067\\_T01\\_TB04\\_TC03\\_20254\\_FPHP\\_Lampiran Tumpuan Kepada Pelanggan 3.4.3 \(4\).pdf](#)
5. [F0067\\_T01\\_TB04\\_TC03\\_20255\\_FPHP\\_Lampiran Tumpuan Kepada Pelanggan 3.4.3 \(5\).pdf](#)

### 3.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

**FPHPTeamMembers** terus memperkukuh budaya kerja berteraskan tumpuan pelanggan yang menjadi pemangkin kepada inovasi berterusan dalam memacu kecemerlangan secara kolektif. Keberkesanan pendekatan ini dibuktikan melalui kejayaan FPHP tersenarai dalam **Top 100 QS World University Rankings by Subject bagi bidang Hospitality and Leisure Management selama lima (5) tahun berturut-turut** (FPHP\_Lampiran Tumpuan Kepada Pelanggan 3.5 (1)).

Melalui inisiatif *Hospitality and Tourism Innovation*, **sistem InternPRO** dibangunkan sebagai platform pendigitalan pengurusan latihan industri. Inovasi ini memenangi Anugerah Emas dan Perak dalam Konvensyen KIK yang telah membuktikan keberkesanannya. Bagi **pelanggan dalaman** (pensyarah dan pelajar), InternPRO memudah cara pengurusan latihan industri dengan lebih sistematik, efisien dan telus. Bagi **pelanggan luaran** (industri dan majikan), sistem ini memudahkan akses maklumat penempatan pelajar, pemantauan prestasi dan meningkatkan keyakinan terhadap kualiti pengurusan latihan industri UiTM sejajar kehendak industri (FPHP\_Lampiran Tumpuan Kepada Pelanggan 3.5 (2)).

Konsep *people empowerment* di FPHP dilaksanakan secara menyeluruh melalui penglibatan aktif **FPHPTeamMembers** bersama **pelanggan luaran** termasuk rakan industri dan alumni. Pengalaman industri yang dimiliki oleh **FPHPTeamMembers** diintegrasikan dalam pelbagai inisiatif fakulti, khususnya dalam memperkasa budaya kerja kolaboratif serta menyokong pembangunan profesional staf. **FPHPTeamMembers** juga mempunyai pengalaman luas **dalam industri di peringkat nasional dan antarabangsa** yang menjadi nilai tambah kepada kecemerlangan pengajaran, penyelidikan dan perkhidmatan fakulti secara keseluruhan (FPHP\_Lampiran Tumpuan Kepada Pelanggan 3.5 (3)).

Pembangunan staf yang berkualiti dan berimpak tinggi terus diperkukuh bagi memenuhi keperluan pelanggan utama. **Staf akademik dan pentadbiran memiliki kelayakan profesional** dalam pelbagai bidang yang selari dengan kehendak industri dan ekosistem akademik. Di samping itu, staf juga berperanan aktif sebagai **ahli kepada badan, persatuan atau NGO akademik dan profesional di peringkat kebangsaan serta antarabangsa**. Penglibatan ini bukan sahaja memperluas jaringan kerjasama strategik, malah turut meningkatkan kredibiliti institusi di mata pelanggan. (FPHP\_Lampiran Tumpuan Kepada Pelanggan 3.5 (4)). Pencapaian ini bukan sahaja memperkukuh kompetensi staf malah memberi keyakinan kepada pelajar, industri dan komuniti terhadap kualiti perkhidmatan yang ditawarkan. Pendekatan ini secara langsung menyokong pembentukan barisan kepimpinan masa hadapan (*future-ready leadership*) yang berdaya tahan, berpengetahuan luas dan berorientasikan pelanggan selaras dengan pelan strategik FPHP.

FPHP secara proaktif mengutamakan **integrasi kerjasama strategik** melalui **MoU/MoA dengan universiti dalam dan luar negara serta pihak industri** (FPHP\_Lampiran Tumpuan Kepada Pelanggan 3.5 (5)). MoU/MoA ini menyediakan nilai tambah yang signifikan seperti peluang mobiliti akademik, latihan industri, penyeliaan bersama, penyelidikan kolaboratif dan pemindahan teknologi. Manfaatnya kepada pelanggan dalaman ialah peningkatan pengalaman pembelajaran, kebolehpasaran graduan dan pembangunan kompetensi staf. Manakala bagi pelanggan luaran, ia menyediakan akses kepada bakat, kepakaran dan inovasi fakulti. Usaha ini mencerminkan komitmen fakulti terhadap **integrasi nilai pelanggan dalaman dan luaran** serta mengukuhkan keyakinan pelanggan selari dengan pelan strategik FPHP.

#### **SENARAI BUKTI :**

1. [F0067\\_T01\\_TB05\\_20251\\_FPHP\\_Lampiran Tumpuan Kepada Pelanggan 3.5 \(1\).pdf](#)
2. [F0067\\_T01\\_TB05\\_20252\\_FPHP\\_Lampiran Tumpuan Kepada Pelanggan 3.5 \(2\).pdf](#)
3. [F0067\\_T01\\_TB05\\_20253\\_FPHP\\_Lampiran Tumpuan Kepada Pelanggan 3.5 \(3\).pdf](#)
4. [F0067\\_T01\\_TB05\\_20254\\_FPHP\\_Lampiran Tumpuan Kepada Pelanggan 3.5 \(4\).pdf](#)
5. [F0067\\_T01\\_TB05\\_20255\\_FPHP\\_Lampiran Tumpuan Kepada Pelanggan 3.5 \(5\).pdf](#)



## **KRITERIA 4 : PENGUKURAN, ANALISIS DAN PENGURUSAN PENGETAHUAN**

### **4.1 RINGKASAN EKSEKUTIF**

Fakulti Pengurusan Hotel dan Pelancongan (FPHP) melaksanakan pendekatan pengurusan berpandukan pada PROHOT *Strategic Plan* FPHP 2024–2026, dengan tema tahunan yang menekankan *Strengthening The Core* (2024), *Enhancing Visibility* (2025), serta pemeliharaan *Upholding Excellence & Sustainability* (2026). Strategi ini digerakkan melalui jenama ***FPHPTeamMembers*** yang meliputi staf akademik, pentadbiran, dan sokongan, dengan nilai utama ***Future Ready Leadership, Performance Excellence, Hospitality and Tourism Innovation, dan People Empowerment***.

Dari segi pendekatan (Approach), fakulti menekankan pembangunan modal insan berterusan. Staf akademik diberi ruang melalui mobiliti antarabangsa, professional attachment, mini sabbatical, penyertaan pertandingan inovasi, serta pengukuhan budaya penerbitan berimpak tinggi. Hal ini telah mendorong FPHP mengekalkan kedudukan dalam kelompok Top 100 QS World Ranking by Subject pada tahun 2024. Bagi staf pentadbiran dan sokongan, latihan berfokus kepada penguasaan kompetensi, ICT, dan variasi kemahiran melalui kursus serta pusingan kerja. Pemantauan keberkesanan disokong audit dalaman dan luaran, eSRR, IQA04, dan sistem iQMS.

Dari aspek perluasan (Deployment), data prestasi dikumpulkan secara sistematik melalui pelbagai platform seperti uFUTURE, eRes, MyRA, NILAM, RMC, dan PRIME. Data berkaitan reputasi akademik, sitasi penyelidikan, H-Index, serta jaringan antarabangsa dianalisis dua kali setahun dan dipantau melalui mesyuarat suku tahunan. Keberkesanan strategi turut dipastikan melalui mesyuarat jabatan, sesi town hall, dan semakan sasaran kerja tahunan (MyATP/HR2U). Analisis jurang prestasi dijalankan bagi memastikan penyelarasan dengan keperluan universiti serta matlamat QS Ranking.

Dalam aspek pemantauan dan pembelajaran (Check & Learning), data prestasi staf diperoleh daripada sistem UiTM seperti ICAN, MyATP, HR2U, dan disemak silang melalui UEPMO serta UiSMS. Semakan ini diperkukuh dengan pembentangan berkala dalam Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP), yang turut menilai audit kualiti, maklum balas pelanggan, serta tindakan susulan. Pengurusan risiko pula dilaksanakan oleh Unit Pengurusan Risiko (UPR) mengikut polisi universiti, meliputi aspek keselamatan, kesihatan, kekangan kewangan, serta isu strategik jangka panjang seperti succession planning dan jaringan industri.

Inisiatif penambahbaikan merangkumi program mentor-mentee, latihan kompetensi, serta penglibatan dalam pertandingan inovasi. Kejayaan ditunjukkan melalui peningkatan penerbitan, sitasi, kolaborasi antarabangsa, serta pengiktirafan kepakaran. Selain itu, kesejahteraan staf turut diberi penekanan melalui indeks kebahagiaan yang meningkat, hasil daripada aktiviti kebajikan, latihan, retreat, dan majlis fakulti.

Secara keseluruhan, FPHP telah membuktikan keupayaan mengurus pembangunan sumber manusia secara strategik, sistematik, dan berkesan. Gabungan pendekatan terancang, perluasan sistematik, serta pemantauan bersepadu memastikan aspirasi fakulti dalam melahirkan kepimpinan berdaya saing global, kecemerlangan prestasi, inovasi hospitaliti, dan pemerkasaan insan tercapai dengan jelas.

## 4.2 PENDEKATAN (APPROACH)

### 4.2.1 Pelaksanaan Konsep *FPHPTeamMembers*

Pengukuran *Performance Indicators* (PIs) dalam konteks Pengurusan dan Pembangunan Staf dilaksanakan secara sistematik melalui pendekatan konsisten, berstruktur, bersasar, dan berkesan. Untuk tujuan ini, FPHP berpegang teguh kepada falsafah dan hala tuju perancangan strategik 3 tahun - PROHOT (*Prominent Hospitality and Tourism Institution*).

#### **FPHP\_Lampiran Pengukuran, Analysis & Pengurusan Pengetahuan 4.2 (1)**

Pelan Strategik PROHOT yang merangkumi 3 tahun, menggariskan tema hala tuju bagi setiap tahun pelaksanaannya, iaitu; (i) 2024 – ***Strengthening the Core***, (ii) 2025 – ***Enhancing Visibility***, dan (iii) 2026 – ***Upholding Excellence and Sustainability***.

Untuk tahun 2024, ianya bertemakan 'Strengthening the Core', di mana fokus fakulti adalah memperkasakan terasnya yang paling utama – modal insan. Kebersamaan unik staf-staf FPHP ini dijenamakan sebagai ***FPHPTeamMembers***.

Nilai ***FPHPTeamMembers*** ini boleh diterangkan sebagai;

- (i) F = Future Ready Leadership
- (ii) P = Performance Leadership
- (iii) H = Hospitality and Tourism Innovation
- (iv) P = People Empowerment
- (v) TeamMembers = staf akademik + staf pentadbiran + staf sokongan

#### **FPHP\_Lampiran Pengukuran, Analysis & Pengurusan Pengetahuan 4.2 (2)**

#### **FPHP\_Lampiran Pengukuran, Analysis & Pengurusan Pengetahuan 4.2 (3)**

### 4.2.2 Pengurusan *FPHPTeamMembers*

Para pengurusan tertinggi FPHP, ketua jabatan, ketua unit, koordinator, serta ketua pentadbiran telah memantau penilaian dan prestasi FPHP secara komprehensif sepanjang tahun. Sebaliknya pula, pasukan pentadbiran FPHP juga sentiasa dipantau oleh mekanisme-mekanisme yang memastikan ketelusan, integriti, dan kepatuhan yang tinggi di dalam pengurusan staf, seperti:

- (i) audit dalam, diketuai oleh Ketua Sistem Audit (KSA),
- (ii) audit luar (pasukan daripada INQKA),
- (iii) eSRR (self-review report)
- (iv) audit IQA04,
- (v) iQMS (Internal Quality Management System)

#### **FPHP\_Lampiran Pengukuran, Analysis & Pengurusan Pengetahuan 4.2 (4)**

### 4.2.3 Pembangunan *FPHPTeamMembers*

Bagi ***FPHPTeamMembers***, pembangunan modal insan terarah kepada inisiatif strategik seperti program mobiliti staf (luar negara), professional attachment, pengajaran kolaboratif, mini sabbatical, serta penyertaan dalam pertandingan hospitaliti dan inovasi berprestij dalam dan luar negara. Dari aspek kecemerlangan penyelidikan, demi memperkukuh budaya penerbitan berimpak tinggi, ***FPHPTeamMembers*** digalakkan memohon dana tempatan dan antarabangsa

seperti DUCS, VRGS, FRGS, AFEC dan UNWTO. Dengan penerbitan berimpak tinggi juga dianjurkan sekurang-kurangnya dua kali setahun, dengan diterajui oleh Pejabat Jaringan Industri, Komuniti, dan Alumni.

Ketampakan aktiviti fakulti dan impak hasil akademik turut disampaikan secara aktif kepada pengurusan tertinggi industri domestik dan antarabangsa. Reputasi akademik FPHP di peringkat antarabangsa pula diukur berdasarkan QS World Ranking by Subject, melalui undian dalam kalangan ahli akademik daripada institusi tempatan dan global, serta majikan dari industri. Bagi tahun 2024, hasil daripada perancangan yang teliti dan pelaksanaan yang strategik, FPHP telah berjaya mengekalkan diri dalam kelompok Top 100 QS World Ranking by Subject.

Untuk **FPHPTeamMembers** pentadbiran dan sokongan, pembangunan kerjaya dan sendiri bertumpu kepada kursus dan latihan bermanfaat dan berimpak yang boleh ditawarkan, seperti:

- (i) menawarkan kursus-kursus latihan anjuran PTJ lain (contohnya, anjuran ACIS),
- (ii) kursus-kursus ILD yang berfokus kepada kompetensi umum, khusus, dan ICT,
- (iii) program latihan anjuran jabatan (skill-based),
- (iv) pusingan kerja (pengukuhan variasi skil dan kompetensi)

#### **FPHP\_Lampiran Pengukuran, Analysis & Pengurusan Pengetahuan 4.2 (5)**

##### **SENARAI BUKTI:**

1. [F0067\\_A01\\_AB02\\_20251\\_FPHP\\_Lampiran Pengukuran, Analysis & Pengurusan Pengetahuan 4.2 \(1\).pdf](#)
2. [F0067\\_A01\\_AB02\\_20252\\_FPHP\\_Lampiran Pengukuran, Analysis & Pengurusan Pengetahuan 4.2 \(2\).pdf](#)
3. [F0067\\_A01\\_AB02\\_20253\\_FPHP\\_Lampiran Pengukuran, Analysis & Pengurusan Pengetahuan 4.2 \(3\).pdf](#)
4. [F0067\\_A01\\_AB02\\_20254\\_FPHP\\_Lampiran Pengukuran, Analysis & Pengurusan Pengetahuan 4.2 \(4\).pdf](#)
5. [F0067\\_A01\\_AB02\\_20255\\_FPHP\\_Lampiran Pengukuran, Analysis & Pengurusan Pengetahuan 4.2 \(5\).pdf](#)

### 4.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

Bagi **FPHPTeamMembers** akademik, kaedah pemantauan yang berstruktur digunakan untuk mengumpul dan menganalisis data berkaitan indikator utama seperti reputasi akademik, reputasi majikan, sitasi penyelidikan, H-Index, dan jaringan penyelidikan antarabangsa. Data yang diperoleh daripada pelbagai sumber seperti soal selidik, penerbitan ilmiah, dan kolaborasi akademik dianalisis secara berkala bagi menilai kemajuan terhadap pencapaian objektif strategik universiti. Pengumpulan data dilakukan secara sistematik, di mana data dikumpulkan secara atas talian menggunakan platform seperti uFUTURE, eRes, SIMS, NILAM, RMC, ICAN, MyRA, SMARTHEP, PRIME, dan MyATP. Proses ini dilaksanakan dua kali setahun dan dipantau secara berterusan melalui mesyuarat suku tahunan. Data-data ini bukan sahaja digunakan untuk memantau pencapaian terhadap PI yang telah ditetapkan, tetapi juga untuk menilai prestasi keseluruhan **FPHPTeamMembers**.

Pemantauan yang teliti terhadap aktiviti penyelidikan juga memainkan peranan penting dalam menilai impak dan produktiviti ahli akademik. Data yang dikumpulkan dari pangkalan data seperti Scopus, Google Scholar, dan WOS dianalisis untuk menilai jumlah penerbitan, sitasi dan H-Index yang dicapai oleh warga FPHP. Di samping itu, analisis rangkaian (network analysis) digunakan untuk menilai keaktifan dalam jaringan penyelidikan antarabangsa, yang menjadi salah satu indikator penting dalam penilaian QS World Ranking by subject. Setiap data pencapaian yang diperoleh FPHP dikumpulkan secara teliti dan dianalisis dengan teliti untuk memastikan setiap pencapaian dinilai dengan mendalam. Misalnya, data kemajuan dan sumbangan setiap jabatan dan fakulti terhadap inisiatif pengukuran QS World Ranking by Subject dianalisis setiap enam bulan.

Pemantauan prestasi **FPHPTeamMembers** berjalan sepanjang tahun melalui mekanisme seperti:

- (i) perancangan strategik oleh pihak pengurusan FPHP,
- (ii) sesi town hall dan libat urus,
- (iii) Performance Indicators (PIs) bagi setiap jabatan dan unit,
- (iv) mesyuarat jabatan secara berkala,
- (v) pemantauan oleh Ketua PTJ dan para koordinator fakulti,
- (vi) pemantauan pelaksanaan kandungan kursus oleh Resource Person (RP),

FPHP\_Lampiran Pengukuran, Analysis & Pengurusan Pengetahuan 4.3 (1)

Keberkesanan serta pencapaian **FPHPTeamMembers** pula akan dinilai berdasarkan:

- (i) MyATP (sasaran kerja awal tahun)
- (ii) MyATP (sasaran kerja pertengahan tahun – semakan)
- (iii) Penilaian (akademik – MyATP, pentadbiran dan sokongan – HR2U)

FPHP\_Lampiran Pengukuran, Analysis & Pengurusan Pengetahuan 4.3 (1)

FPHP\_Lampiran Pengukuran, Analysis & Pengurusan Pengetahuan 4.3 (2)

Bagi **FPHPTeamMembers**, analisis jurang Performance Indicators (PIs) juga dijalankan bagi tujuan memperbaiki strategi dan prestasi keseluruhan. Ini dilakukan bagi memastikan agar setiap sasaran yang ditentukan oleh UiTM dapat dilaksanakan oleh setiap **FPHPTeamMembers**. Ini termasuk memastikan data yang dikumpulkan adalah relevan dan

tepat, serta analisis yang dilakukan adalah berasas kepada pendekatan yang sistematik dan bersepadu. Analisis ini membolehkan FPHP mengenal pasti pola pencapaian dan jurang yang wujud, serta merangka strategi untuk memperbaiki aspek yang memerlukan perhatian. Selain itu, pemilihan data yang dikumpulkan juga diselaraskan dengan keperluan pengukuran yang menumpukan kepada bidang teras FPHP.

FPHP\_Lampiran Pengukuran, Analysis & Pengurusan Pengetahuan 4.3 (3)

Pasukan pentadbiran FPHP juga sentiasa dipantau oleh mekanisme-mekanisme yang memastikan ketelusan, integriti, dan kepatuhan yang tinggi di dalam pengurusan staf, seperti:

- (i) audit dalam, diketuai oleh Ketua Sistem Audit (KSA),
- (ii) audit luar (pasukan daripada INQKA),
- (iii) eSRR (self-review report)
- (iv) audit IQA04,
- (v) iQMS (Internal Quality Management System)

FPHP\_Lampiran Pengukuran, Analysis & Pengurusan Pengetahuan 4.3 (4)

#### **SENARAI BUKTI :**

1. [F0067\\_A01\\_AB03\\_20251\\_FPHP\\_Lampiran Pengukuran, Analysis & Pengurusan Pengetahuan 4.3 \(1\).pdf](#)
2. [F0067\\_A01\\_AB03\\_20252\\_FPHP\\_Lampiran Pengukuran, Analysis & Pengurusan Pengetahuan 4.3 \(2\).pdf](#)
3. [F0067\\_A01\\_AB03\\_20253\\_FPHP\\_Lampiran Pengukuran, Analysis & Pengurusan Pengetahuan 4.3 \(3\).pdf](#)
4. [F0067\\_A01\\_AB03\\_20254\\_FPHP\\_Lampiran Pengukuran, Analysis & Pengurusan Pengetahuan 4.3 \(4\).pdf](#)

## **PEMBELAJARAN (LEARNING)\***

### **4.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)**

Fakulti menggunakan kaedah pemantauan yang berstruktur untuk mengumpul dan menganalisa data berkaitan indikator utama tahunan fakulti. Analisa tersebut dapat memberikan impak kepada pembangunan **FPHPTeamMembers** agar selari dengan matlamat strategik fakulti. Data yang diperolehi daripada pelbagai sumber seperti; (i) jam latihan, (ii) penerbitan ilmiah, (iii) lantikan pakar dalam dan luar UiTM, dan (iv) kolaborasi akademik bersama pemegang taruh, dianalisis secara berkala bagi menilai kemajuan pencapaian objektif strategik. Perkara ini akan dipantau rapat oleh pihak pengurusan fakulti melalui mesyuarat berkala yang telah dipetakan di dalam takwim pengurusan.

#### FPHP\_Lampiran Pengukuran, Analisis & Pengurusan Pengetahuan 4.4.1 (2)

Data dikumpulkan secara atas talian menggunakan platform seperti ICAN, MyRA, PRIME, RMC, SMARTHEP, NILAM, MyATP dan HR2U (bagi **FPHPTeamMembers** pentadbiran dan sokongan, seperti jam latihan dan LNPT). Proses ini dilaksanakan dua kali setahun dan dipantau secara berterusan melalui mesyuarat suku tahunan. Data-data ini bukan sahaja digunakan untuk memantau pencapaian terhadap Performance Indicators (PIs) fakulti yang telah ditetapkan, tetapi juga untuk menilai prestasi keseluruhan fakulti dalam rangka kerja strategik PROHOT.

Pemantauan dalaman oleh fakulti juga disemak silang kesahihannya melalui pelaporan ke sistem berpusat UiTM, UEPMO (UiTM Electronic Programme Management Office). Penyelaras Strategik dan Transformasi Universiti (PSTU) fakulti telah dilantik bagi tujuan pelaporan data ke dalam sistem UEPMO. Selain daripada UEPMO, semua projek SAP2024 didaftarkan di sesawang UiTM Management System (UiSMS), dan kemajuan setiap projek acapkali dikemaskini status pelaksanaannya.

Sebagai tambahan, pada setiap tahun, pemantauan Panel Pembangunan Sumber Manusia (PPSM) fakulti dibentangkan di Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan (MKSP). Melalui MKSP, perkara tersebut akan dibentangkan:

#### FPHP\_Lampiran Pengukuran, Analisis & Pengurusan Pengetahuan 4.4.1 (1)

- (i) pemantauan berkala Objektif Kualiti fakulti,
- (ii) penemuan Hasil Audit Kualiti Dalam,
- (iii) aduan dan maklum balas pelanggan,
- (iv) status tindakan pembetulan dan pencegahan, dan
- (v) tindakan susulan daripada Kajian Semula Pengurusan yang lepas

#### FPHP\_Lampiran Pengukuran, Analisis & Pengukuran Pengetahuan 4.4.1 (3)

#### FPHP\_Lampiran Pengukuran, Analisis & Pengurusan Pengetahuan 4.4.1(4)

### **SENARAI BUKTI:**

1. [F0067\\_A01\\_AB04\\_AC01\\_20251\\_FPHP\\_Lampiran Pengukuran, Analisis & Pengurusan Pengetahuan 4.4.1 \(1\).pdf](#)
2. [F0067\\_A01\\_AB04\\_AC01\\_20252\\_FPHP\\_Lampiran Pengukuran, Analisis & Pengurusan Pengetahuan 4.4.1 \(2\).pdf](#)
3. [F0067\\_A01\\_AB04\\_AC01\\_20253\\_FPHP\\_Lampiran Pengukuran, Analisis & Pengukuran](#)

[Pengetahuan 4.4.1\(3\).ppt](#)

4. [F0067\\_A01\\_AB04\\_AC01\\_20254\\_FPHP\\_Lampiran Pengukuran, Analisis & Pengurusan Pengetahuan 4.4.1\(4\).pdf](#)

#### 4.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

Pengurusan risiko dilaksanakan selaras dengan Polisi Pengurusan Risiko UiTM. Proses ini mengenal pasti jenis risiko, tahap analisis risiko, dan mitigasi risiko yang perlu dilaksanakan. Melalui perancangan strategik fakulti pada awal tahun, risiko dikenal pasti dan pemantauan untuk menghindari kejadian luar jangka, terutama yang melibatkan PPSM yang berpotensi menghalang pengurusan dan Pembangunan **FPHPTeamMembers**. Tugas ini dilaksanakan oleh Unit Pengurusan Risiko (UPR) yang terdiri daripada ahli pengurusan FPHP, Penolong Pendaftar, Penyelaras Risiko dan Penyelaras Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan. Mereka mendaftarkan risiko yang diketengahkan oleh setiap unit di sistem e-RMS. Setelah itu, risiko dianalisis berdasarkan impak dan langkah mitigasi bagi mencegah peningkatan risiko.

Pertamanya, UPR melaksanakan audit risiko, memantau keselamatan, menangani aduan kemalangan dan isu kesihatan di kalangan **FPHPTeamMembers**. Ia termasuk aspek fizikal bangunan, infrastruktur, peralatan bengkel dan kebersihan yang terlibat semasa pengoperasian fakulti sama ada dalam pembelajaran akademik dan pentadbiran. Selain itu, fakulti juga mengenalpasti risiko kekurangan jam latihan juga boleh merencatkan pembangunan dan kemajuan **FPHPTeamMembers**. Selain itu, risiko berskala sederhana berkaitan kekangan kewangan yang melibatkan yuran penglibatan dalam pertandingan inovasi di peringkat antarabangsa, yuran penyertaan dan persijilan kursus-kursus kepakaran dalam bidang berkaitan yang berisiko dalam meningkatkan kos perbelanjaan fakulti.

Fakulti juga mengenal pasti risiko strategik berskala sederhana yang bersifat jangka masa panjang, terutamanya yang berkaitan hala tuju fakulti dan UiTM. Risiko strategik seperti ketiadaan pelan pembangunan staf yang jelas (succession plan) bagi urusan kenaikan pangkat dan kerjaya, keperluan pembangunan kepakaran **FPHPTeamMembers** yang relevan dalam pembangunan industri semasa, serta hubungan jaringan bersama pemegang taruh lain dilihat penting bagi ketampakan fakulti di peringkat global.

**Analisis Strength, Weakness, Opportunity, Threats (SWOT)** dijalankan bagi setiap proses pengurusan risiko di peringkat fakulti, lalu didaftarkan ke dalam Daftar Risiko di dalam sistem e-RMS. Menyedari potensi risiko kepada operasi PPSM fakulti, UPR bersama pengurusan fakulti telah mengambil langkah proaktif. Melalui MKSP dan mesyuarat risiko yang diadakan tiga kali setahun, pelan tindakan pengurusan risiko dijana dan diaplikasikan dalam pengoperasian harian fakulti. Dapatan daripada implementasi pelan pengurusan risiko tersebut kemudiannya diserahkan kepada setiap Ketua Unit/ Jabatan untuk penambahbaikan. KUK dan Ketua Sistem Audit (KSA) memantau tindakan susulan berkenaan dengan cadangan yang telah dinyatakan semasa Audit Dalam dan mesyuarat pengurusan.

#### **SENARAI BUKTI :**

1. [F0067\\_A01\\_AB04\\_AC02\\_20251\\_FPHP\\_Lampiran Pengukuran, Analisis & Pengurusan Pengetahuan 4.4.2 \(1\).pdf.pdf](#)
2. [F0067\\_A01\\_AB04\\_AC02\\_20252\\_FPHP\\_Lampiran Pengukuran, Analisis & Pengurusan Pengetahuan 4.4.2\(2\).pdfpdf](#)
3. [F0067\\_A01\\_AB04\\_AC02\\_20253\\_FPHP\\_Lampiran Pengukuran, Analisis & Pengurusan Pengetahuan 4.4.2 \(3\).pdfpdf](#)

#### 4.4.3 MENGAJAI SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)

Fakulti Pengurusan Hotel dan Pelancongan (FPHP) telah melaksanakan pelbagai inisiatif penambahbaikan untuk meningkatkan mutu pembangunan **FPHPTeamMembers**. Usaha ini membolehkan fakulti menilai semula kemajuan yang dicapai dan menyesuaikan strategi bagi merealisasikan tema utama: **Future Ready Leadership, Performance Excellence, Hospitality and Tourism Innovation, dan People Empowerment**.

Penilaian dijalankan secara menyeluruh melalui libat urus bersama pemegang taruh dalaman. Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP) menjadi platform utama bagi membentangkan pencapaian objektif kualiti, status tindakan pembedahan, serta cadangan penambahbaikan. Penilaian turut mengukur peningkatan pengiktirafan global melalui pencapaian indikator prestasi (PI), termasuk penghasilan artikel berimpak tinggi dan kedudukan fakulti dalam QS *World Ranking by Subject*.

Bagi mencapai aspirasi **Future Ready Leadership**, fakulti melaksanakan inisiatif mentor-mentee. Program ini memantau peningkatan jumlah penerbitan, sitasi, serta perkembangan H-Indeks penyelidik. Analisis kolaborasi penyelidikan antarabangsa turut dijalankan dengan menilai bilangan kerjasama, hasil penyelidikan bersama, serta perkongsian sumber. Kesannya, pengiktirafan antarabangsa dan reputasi fakulti semakin meningkat.

Untuk memperkukuh **Performance Excellence**, fakulti melaksanakan kajian keperluan latihan tahunan yang diselaraskan oleh penyelaras latihan. Senarai kursus dan latihan dirangka berdasarkan keperluan staf, dengan sokongan penuh pengurusan fakulti bagi memastikan mereka dapat mengikuti program pembangunan yang relevan.

Selain itu, penyertaan aktif **FPHPTeamMembers** dalam pertandingan inovasi dan hospitaliti membantu fakulti mencapai aspirasi **Hospitality and Tourism Innovation**. Analisis pencapaian pertandingan, kolaborasi industri, serta lantikan kepakaran menjadi asas bagi mengenal pasti aspek yang memerlukan penambahbaikan serta memperkukuh hubungan dengan industri.

Keseluruhan usaha ini telah menyumbang kepada peningkatan kerjasama, motivasi, serta semangat berpasukan dalam kalangan **FPHPTeamMembers**. Peningkatan *Happiness Index* fakulti berbanding tahun sebelumnya menjadi bukti kepada keseimbangan kerja, kepuasan, dan kesejahteraan warga fakulti. Pelbagai aktiviti seperti *retreat, kursus latihan, Majlis Anugerah Kecemerlangan Fakulti, townhall*, serta sambutan perayaan telah dianjurkan secara konsisten bagi merapatkan ukhwah dan memperkukuh pemuafakatan.

Ringkasnya, FPHP terus komited dalam memperkukuh kecemerlangan, inovasi, dan kepemimpinan staf melalui pelaksanaan strategi penambahbaikan yang menyeluruh, tersusun, dan berterusan.

#### **SENARAI BUKTI :**

1. [F0067\\_A01\\_AB04\\_AC03\\_20251\\_FPHP\\_Lampiran Pengukuran, Analisis & Pengurusan Pengetahuan 4.4.3 \(1\).pdfpdf](#)
2. [F0067\\_A01\\_AB04\\_AC03\\_20252\\_FPHP\\_Lampiran Pengukuran, Analisis & Pengurusan Pengetahuan 4.4.3 \(2\).pdfpdf](#)
3. [F0067\\_A01\\_AB04\\_AC03\\_20253\\_FPHP\\_Lampiran Pengukuran, Analisis & Pengurusan Pengetahuan 4.4.3\(3\).pdfpdf](#)

## 4.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

### 4.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

Pembudayaan Objektif Kebersamaan (OK) di kalangan **FPHPTeamMembers** yang berasaskan resolusi PROHOT dan peneguhan teras utama 2024 “Strengthen The Core” telah berjaya membentuk sebuah pasukan yang berdaya saing serta beriltizam tinggi dalam mencapai kecemerlangan FPHP. Hasil daripada penambahbaikan yang efisien dan efektif yang telah dilaksanakan oleh FPHP sepanjang tahun 2023, telah membuktikan pencapaian positif menerusi pengiktirafan anugerah dan data prestasi tahun 2024. Keberkesanan pembudayaan OK adalah berdasarkan aspirasi utama iaitu, **F = Future Ready Leadership, P = Performance Excellence, H = Hospitality & Tourism Innovation, dan P = People Empowerment.**

#### (i) **F = Future Ready Leadership**

Permerkasaan kepimpinan berwawasan fakulti dapat dilihat dalam bentuk lantikan dan jemputan sebagai pakar akademik dari pelbagai institusi dan organisasi dalam dan luar negara. **FPHPTeamMembers** akademik juga menerajui pelbagai jawatan kepimpinan di serata universiti.

FPHP\_Lampiran Pengukuran, Analysis & Pengurusan Pengetahuan 4.5 (1)

#### (ii) **P = Performance Excellence**

Membudayakan kecemerlangan melalui amalan pengurusan strategik, penetapan sasaran yang jelas, serta pencapaian Key Performance Indicators (KPI) yang konsisten dan berimpak tinggi berjaya mengekalkan kedudukan fakulti dalam Top 100 QS World University Rankings by Subject selama lima tahun berturut-turut dan memenangi pelbagai anugerah lain.

FPHP\_Lampiran Pengukuran, Analysis & Pengurusan Pengetahuan 4.5 (2)

#### (iii) **H = Hospitality & Tourism Innovation**

Menerajui inovasi dalam bidang hospitaliti dan pelancongan melalui pendekatan kreatif dalam pengajaran, penyelidikan, pembangunan produk, serta kolaborasi pintar bersama pemain industri yang relevan dan berprestij. **FPHPTeamMembers** berjaya meraih meriah meriah perlawanan pertandingan antaranya:

FPHP\_Lampiran Pengukuran, Analysis & Pengurusan Pengetahuan 4.5 (3)

#### (iv) **P = People Empowerment.**

Penguatan kesejahteraan dan potensi **FPHPTeamMembers** melalui latihan profesional, bimbingan berstruktur, dan pembangunan sahsiah secara menyeluruh telah mewujudkan satu ekosistem fakulti yang lebih inklusif, dinamik dan mampan. Staf sokongan FPHP yang merangkumi staf pentadbiran dan makmal berperanan menyokong sinergi bersama staf akademik dan pengurusan tertinggi dalam mengekalkan kecemerlangan fakulti. Bagi memperkukuh peranan ini, FPHP telah melaksanakan program pembudayaan kerja secara intensif yang memfokuskan meningkatkan kompetensi, komunikasi dan kemahiran praktikal.

FPHP\_Lampiran Pengukuran, Analysis & Pengurusan Pengetahuan 4.5 (4)

### **SENARAI BUKTI :**

1. [F0067\\_A01\\_AB05\\_20251\\_FPHP\\_Lampiran Pengukuran, Analysis & Pengurusan Pengetahuan 4.5 \(1\).pdf](#)
2. [F0067\\_A01\\_AB05\\_20252\\_FPHP\\_Lampiran Pengukuran, Analysis & Pengurusan](#)

[Pengetahuan 4.5 \(2\).ppt](#)

3. [F0067\\_A01\\_AB05\\_20253\\_FPHP\\_Lampiran Pengukuran. Analysis & Pengurusan Pengetahuan 4.5 \(3\).pdf](#)

4. [F0067\\_A01\\_AB05\\_20254\\_FPHP\\_Lampiran Pengukuran. Analysis & Pengurusan Pengetahuan 4.5 \(4\).pdf](#)

## **KRITERIA 5: TUMPUAN KEPADA SUMBER MANUSIA**

### **5.1 RINGKASAN EKSEKUTIF**

Fakulti Pengurusan Hotel dan Pelancongan (FPHP) memacu pengurusan sumber manusia berimpak tinggi melalui pendekatan holistik, strategik, dan berdaya tahan, selaras dengan aspirasi UiTM menjadi institusi pengajian tinggi bertaraf dunia dalam bidang hospitaliti dan pelancongan. Strategi ini berteraskan empat komponen utama iaitu (FPHP): **Future-Ready Leadership (F)**, **Performance Excellence (P)**, **Hospitality & Tourism Innovation (H)**, dan **People Empowerment (P)** yang membentuk ekosistem sumber manusia mampan, inklusif, dan kompetitif.

Pelan Strategik Sumber Manusia FPHP dibangunkan berpandukan kerangka **PROHOT (Prominent Hospitality and Tourism Institution)** bertemakan **Strengthening the Core**. Perancangan ini berpaksikan analisis keperluan semasa dan unjuran jangka panjang, merangkumi pengambilan bakat berkualiti tinggi, pembangunan kepimpinan pelapis, dan pelan penggantian strategik. Pendekatan ini turut mengintegrasikan pengurusan risiko sumber manusia bagi memastikan kesinambungan kecemerlangan fakulti.

Komponen pertama adalah **Future-Ready Leadership (F)** melalui penganjuran siri webinar kepimpinan dan bengkel perancangan strategik fakulti bagi memupuk kepimpinan transformatif dan tadbir urus unggul. Kedua ialah **Performance Excellence (P)** melalui pelaksanaan bengkel profesional, sesi bimbingan penyelidikan, serta penglibatan aktif staf dalam projek inovasi berskala besar. Komponen ketiga, **Hospitality & Tourism Innovation (H)** adalah sistem pemantauan prestasi berstruktur, pelan penggantian staf berpotensi tinggi, dan penempatan berasaskan kopotensi untuk menjamin kelestarian bakat. Keempat ialah **People Empowerment (P)** iaitu inisiatif kesejahteraan staf termasuk pengesanan awal isu moral, pemantauan beban kerja, dan tindakan proaktif mengurangkan aliran keluar bakat terbaik.

Prestasi staf dipantau secara sistematik melalui instrumen dalaman fakulti dan platform rasmi UiTM seperti *e-Complaint*. Hasilnya, **Happiness Index FPHP meningkat kepada 75% pada tahun 2024** mencerminkan kesejahteraan dan kepuasan kerja warga fakulti. **Prestasi penyelidikan, pencapaian melonjak dengan penerbitan berimpak tinggi (Q1 & Q2)**. Meletakkan staf akademik FPHP dalam kelompok elit seperti disenaraikan sebagai **Top UiTM Q1 & Q2 Authors 2024** serta diiktiraf antara **Top 2% Saintis Dunia**. Pencapaian ini membuktikan FPHP bukan sahaja unggul di peringkat institusi, malah berdaya saing di pentas global.

Data pemantauan digunakan untuk memacu penambahbaikan, antaranya perluasan kerjasama industri, pengukuhan latihan kepimpinan, dan inovasi dalam pengurusan bakat. Keberkesanan strategi ini dibuktikan melalui **Anugerah Akademik Universiti 2024**, dan **Anugerah Penerbitan Makalah Jurnal**. Warga FPHP juga meraih kemenangan dalam **Pertandingan AKNC**, dan **KIK Peringkat UiTM & Zon Tengah (internPRO - Anugerah Primer Terbaik)**. Kejayaan antarabangsa di **International Arsvot Malaysia 2024**, **IHTC 2024**, **eCONDEV 2024** dan **IIDEX Disability Invention, Design & Innovation**.

Dengan pelaksanaan berterusan pendekatan **Plan-Do-Check-Act (PDCA)**, FPHP membuktikan keupayaan mengurus sumber manusia secara strategik dan berkesan, sekaligus memperkukuh kesiapsiagaan warga fakulti menghadapi cabaran industri global serta mengangkat reputasi UiTM ke persada antarabangsa.

## 5.2 PENDEKATAN (APPROACH)

FPHP mengamalkan pendekatan pengurusan sumber manusia yang holistik, merangkumi semua lapisan staf akademik, pentadbiran dan sokongan. Pendekatan ini digerakkan oleh nilai teras **FPHPTeamMembers** yang menekankan budaya kerja berpasukan, kolaborasi rentas jabatan, penglibatan aktif dalam tadbir urus serta penerapan budaya prestasi tinggi. Segala inisiatif dirancang secara strategik berpandukan analisis keperluan semasa dan selaras dengan objektif fakulti bagi memastikan pembangunan bakat, pengukuhan kepimpinan dan peningkatan prestasi dilaksanakan secara mampan.

Melalui fasa perancangan, FPHP membina asas kepimpinan masa hadapan dengan melibatkan staf dalam jawatankuasa strategik dan pelantikan dalaman seperti penyelaras kursus serta ahli jawatankuasa khas. **Bengkel Perancangan Strategik Fakulti** (FPHP\_Lampiran Tumpuan Kepada Sumber Manusia 5.2 (1)) menjadi platform integrasi idea warga fakulti, memantapkan budaya tadbir urus inklusif dan kepimpinan kolektif. Dari segi pelaksanaan, pelbagai program pembangunan profesional dilaksanakan, termasuk **kursus pemantapan CLO-PLO, bengkel geran penyelidikan, penulisan jurnal berimpak tinggi, dan bimbingan mentor-mentee**. Jaringan akademik antarabangsa diperkasa melalui **kunjungan ilmiah ke Universitas Brawijaya, Indonesia dan institusi di Pakistan**, di samping **kolaborasi penyelidikan bersama Universiti Kebangsaan Malaysia**. Staf turut terlibat aktif dalam persidangan serta pertandingan inovasi antarabangsa seperti *International Hospitality and Tourism Conference (IHTC)* dan *eCONDEV* yang menyokong aspirasi penyelidikan transnasional.

Dalam bidang inovasi hospitaliti dan pelancongan, FPHP melaksanakan projek inklusif seperti **Taste of Flavour Braille Menu** dan **Songket Travel Kit for People with Disabilities** yang memberi impak sosial kepada komuniti. Pemindahan ilmu turut diperkasa melalui penghasilan **buku Makanan Sehidangan Malaysia** dan penglibatan dalam **MAHA 2024**. Kerjasama strategik industri diperkukuh melalui **MoU bersama MATTA, MAHTEC dan ZUS Coffee** (FPHP\_Lampiran Tumpuan Kepada Sumber Manusia 5.2 (2)) yang membuka peluang pembangunan kemahiran praktikal dan teknikal warga fakulti.

Keberkesanan pendekatan ini dipantau melalui indikator prestasi, penilaian program dan maklum balas rakan industri. Data pemantauan digunakan untuk penambahbaikan berterusan, termasuk peluasan peluang pembangunan bakat dan pengayaan pengalaman profesional staf. Budaya apresiasi diperkasa melalui penganjuran tahunan **Anugerah Kecemerlangan Fakulti (AKF)** (FPHP\_Lampiran Tumpuan Kepada Sumber Manusia 5.2 (3)) bagi mengiktiraf pencapaian cemerlang individu dan kumpulan, di samping pencalonan staf ke peringkat universiti untuk **Anugerah Akademik Universiti dan Anugerah Penerbitan Jurnal**. Sesi taklimat **Hala Tuju Fakulti** (FPHP\_Lampiran Tumpuan Kepada Sumber Manusia 5.2 (4)) pula memupuk motivasi, kebersamaan dan momentum kecemerlangan.

Melalui pendekatan tersusun, inklusif dan berpandangan jauh ini, FPHP bukan sahaja memperkukuh daya saing sumber manusianya, malah memastikan keupayaan organisasi kekal relevan, inovatif dan unggul di peringkat nasional serta antarabangsa, sejajar aspirasi UiTM sebagai peneraju global dalam hospitaliti dan pelancongan.

### **SENARAI BUKTI:**

1. [F0067\\_S01\\_SB02\\_20251\\_FPHP\\_Lampiran Tumpuan Kepada Sumber Manusia 5.2 \(1\) Bengkel Perancangan Strategik Fakulti.pdf](#)
2. [F0067\\_S01\\_SB02\\_20252\\_FPHP\\_Lampiran Tumpuan Kepada Sumber Manusia 5.2 \(2\) MOU bersama MATTA MAHTEC dan ZUS Coffee.pdf](#)
3. [F0067\\_S01\\_SB02\\_20253\\_FPHP\\_Lampiran Tumpuan Kepada Sumber Manusia 5.2 \(3\) Senarai Anugerah AKF.pdf](#)
4. [F0067\\_S01\\_SB02\\_20254\\_FPHP\\_Lampiran Tumpuan Kepada Sumber Manusia 5.2 \(4\) Sesi taklimat Hala Tuju Fakulti.pdf](#)

5.

### 5.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

Pelaksanaan strategi pengurusan sumber manusia di Fakulti Pengurusan Hotel dan Pelancongan (FPHP) diterjemahkan secara menyeluruh melalui amalan operasional yang mantap, merentas semua peringkat staf akademik, pentadbiran dan sokongan. Keberkesanan pelaksanaan, kesinambungan inisiatif, dan pencapaian impak dioptimumkan melalui empat tunjang utama iaitu **Future-Ready Leadership, Performance Excellence, Hospitality & Tourism Innovation**, dan **People Empowerment**.

#### *i. Future-Ready Leadership*

Pelan pembangunan bakat dilaksanakan secara terancang berasaskan potensi dan prestasi individu. Pelantikan kepimpinan baharu seperti penyelar program dan penyelia industri dibuat berdasarkan pemetaan kompetensi, memastikan penempatan peranan yang strategik dan berkesan. Staf muda berpotensi tinggi dikenal pasti melalui **sistem pemetaan bakat** (FPHP\_Lampiran Tumpuan Kepada Sumber Manusia 5.3 (1)) dan diberikan akses kepada latihan kepimpinan, termasuk **penyertaan aktif dalam Bengkel Perancangan Strategik Fakulti**, bagi membentuk barisan pemimpin pelapis yang bersedia memacu hala tuju fakulti.

#### *ii. Performance Excellence*

FPHP memacu kecemerlangan akademik melalui pembangunan profesional yang berfokus. **Penganjuran FRGS Clinic** (FPHP\_Lampiran Tumpuan Kepada Sumber Manusia 5.3 (2)) menggalakkan permohonan geran penyelidikan, manakala **Publication Research Output Monitoring** (FPHP\_Lampiran Tumpuan Kepada Sumber Manusia 5.3 (3)) memastikan pemantauan capaian individu secara berterusan. Peningkatan penyertaan dalam penerbitan jurnal Q1 dan Q2 disokong oleh bimbingan mentor penyelidikan serta bengkel penulisan berimpak tinggi. Kejayaan dua orang staf memenangi **Best Paper Award di International Hospitality and Tourism Conference (IHTC 2024)** (FPHP\_Lampiran Tumpuan Kepada Sumber Manusia 5.3 (4)) dan **Journal of Teaching in Travel and Tourism 2024** (FPHP\_Lampiran Tumpuan Kepada Sumber Manusia 5.3 (5)) mengukuhkan reputasi fakulti sebagai peneraju akademik.

#### **SENARAI BUKTI :**

1. [F0067\\_S01\\_SB03\\_20251\\_FPHP\\_Lampiran Tumpuan Kepada Sumber Manusia 5.2 \(1\) Bengkel Perancangan Strategik Fakulti.pdf](#)
2. [F0067\\_S01\\_SB03\\_20252\\_FPHP\\_Lampiran Tumpuan Kepada Sumber Manusia 5.3 \(2\) Penganjuran FRGS clinic.pdf](#)
3. [F0067\\_S01\\_SB03\\_20253\\_FPHP\\_Lampiran Tumpuan Kepada Sumber Manusia 5.3 \(3\) Publication Research Output Monitoring.pdf](#)
4. [F0067\\_S01\\_SB03\\_20254\\_FPHP\\_Lampiran Tumpuan Kepada Sumber Manusia 5.3 \(4\) Best paper award IHTC2024.pdf](#)
5. [F0067\\_S01\\_SB03\\_20255\\_FPHP\\_Lampiran Tumpuan Kepada Sumber Manusia 5.3 \(5\) Best paper award Journal of Teaching and in travel and Tourism^G2024.pdf](#)

## **PEMBELAJARAN (LEARNING)\***

### **5.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)**

FPHP mengaplikasikan prinsip *Check* dalam kerangka *Plan-Do-Check-Act (PDCA)* secara menyeluruh bagi menilai keberkesanan inisiatif pembangunan sumber manusia serta mengenal pasti ruang penambahbaikan secara berterusan. Pemantauan dilaksanakan melalui pendekatan sistematik yang merangkumi kesejahteraan staf, prestasi, saluran maklum balas dan pelaporan fakulti, dengan fokus kepada keberkesanan, ketelusan dan tindakan susulan yang terancang.

#### **a) Indeks Kepuasan dan Kesejahteraan Staf**

Penilaian ***Happiness Index*** dilaksanakan melalui borang maklum balas dalam talian, sesi *Townhall* dan soal selidik khusus berkaitan keseimbangan kerja-kehidupan. Tahun 2024, **skor kepuasan meningkat kepada 75%**, satu lonjakan signifikan yang membuktikan keberkesanan intervensi seperti inisiatif kesihatan mental, komunikasi dua hala yang konstruktif, dan pengagihan beban tugas yang lebih seimbang (FPHP\_Lampiran Tumpuan Kepada Sumber Manusia 5.4.1 (1)). Soal selidik ini dijalankan pada Jun 2024 dan hasilnya dibentangkan dalam Mesyuarat Pengurusan Fakulti untuk memastikan tindakan penambahbaikan diambil segera.

#### **b) Pemantauan Prestasi dan Produktiviti Staf**

Prestasi ***FPHPTeamMembers*** dipantau secara berterusan melalui sistem LNPT, SKT dan laporan penyelidikan berasaskan indikator yang ditetapkan. Data yang diperoleh digunakan untuk mengenal pasti pencapaian, jurang prestasi dan keperluan intervensi. Sistem sokongan diberikan seperti ***Publication Research Output Monitoring, Mentor-Mentee Research Coaching*** (FPHP\_Lampiran Tumpuan Kepada Sumber Manusia 5.4.1 (2)), ***Bengkel Pemantapan Artikel Jurnal***, serta program seperti ***FRGS Clinic*** (FPHP\_Lampiran Tumpuan Kepada Sumber Manusia 5.4.1 (3)). Keberkesanan strategi ini dibuktikan dengan **peningkatan penerbitan Q1 dan Q2** (FPHP\_Lampiran Tumpuan Kepada Sumber Manusia 5.4.1 (4)) serta **kejayaan staf meraih *Best Paper Award* di *IHTC 2024* dan *International Conference on Responsible Tourism and Hospitality 2024*.**

#### **c) Saluran Aduan dan Maklum Balas**

FPHP mengaktifkan pelbagai saluran aduan dan maklumbalas seperti ***e-Complaint UiTM, QR Code*** dalaman dan sesi ***libat urus bersemuka*** (FPHP\_Lampiran Tumpuan Kepada Sumber Manusia (5.4.1 (5))). Semua aduan diurus oleh Unit Pengurusan Risiko dengan tindakan susulan direkod secara telus. Laporan status aduan dibentangkan secara berkala dalam Mesyuarat Pengurusan Fakulti dan Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP), memastikan setiap isu yang dibangkitkan mendapat perhatian dan penyelesaian segera.

#### **d) Pelaporan Formal dan Libat Urus**

Hasil pemantauan serta cadangan penambahbaikan dibincangkan dalam **MKSP dan Townhall Fakulti**. Input ini menyokong strategi peningkatan akademik, pelajar, penyelidikan dan pentadbiran. Pelaporan konsisten memperkukuh budaya penambahbaikan berterusan, memastikan tindakan relevan, berimpak tinggi dan selaras aspirasi universiti.

### **SENARAI BUKTI:**

1. [F0067\\_S01\\_SB04\\_SC01\\_20251\\_FPHP\\_Lampiran Tumpuan Kepada Sumber Manusia 5.4.1 \(1\) Laporan happiness Index FPHP 2024-compressed-compressed.pdf](#)
2. [F0067\\_S01\\_SB04\\_SC01\\_20252\\_FPHP\\_Lampiran Tumpuan Kepada Sumber Manusia 5.4.1 \(2\) Publication research output monitoring sheet.pdf](#)
3. [F0067\\_S01\\_SB04\\_SC01\\_20253\\_FPHP\\_Lampiran Tumpuan Kepada Sumber Manusia 5.4.1 \(3\) Penganjutan FRGS clinic.pdf](#)

4. [F0067\\_S01\\_SB04\\_SC01\\_20254\\_FPHP\\_Lampiran Tumpuan Kepada Sumber Manusia 5.4.1 \(4\) Laporan penerbitan Q1 dan Q2.pdf](#)
5. [F0067\\_S01\\_SB04\\_SC01\\_20255\\_FPHP\\_Lampiran Tumpuan Kepada Sumber Manusia 5.4.1 \(5\) QR Code Aduan Dalamam.pdf](#)

## 5.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

FPHP melaksanakan pengurusan risiko secara berstruktur dan proaktif melalui **Unit Pengurusan Risiko** yang berperanan memantau, menganalisis dan mengurus potensi ancaman terhadap kecekapan tadbir urus sumber manusia (FPHP\_Lampiran Tumpuan Kepada Sumber Manusia 5.4.2 (1)). Berdasarkan data pemantauan, dapatan sesi *Townhall* Fakulti, audit dalaman, laporan Mesyuarat Pengurusan serta maklum balas daripada taklimat hala tuju fakulti, beberapa risiko strategik telah dikenal pasti memerlukan intervensi dan tindakan mitigasi segera.

Risiko pertama melibatkan **jurang kemahiran dalam kalangan staf**, khususnya dalam penguasaan teknologi pengajaran, pelaksanaan penyelidikan berimpak tinggi dan kecekapan pengurusan pentadbiran. Ketidakeimbangan akses latihan antara kategori staf turut meningkatkan jurang ini. Sebagai respons strategik, FPHP memperkenalkan **Pelan Latihan Individu (PLI)** (FPHP\_Lampiran Tumpuan Kepada Sumber Manusia 5.4.2 (2)) berasaskan kategori staf yang dibentangkan secara rasmi dalam Mesyuarat Pengurusan Fakulti 2024. Pelaksanaan PLI dipantau melalui sistem kehadiran dan pengukuran jam latihan sasaran bagi setiap staf, memastikan keberkesanan intervensi dapat diukur secara objektif.

Risiko kedua ialah **fenomena kelesuan kerja (burnout)** akibat agihan beban tugas yang tidak seimbang, seperti yang dikenal pasti melalui tinjauan maklum balas dan sesi *Townhall* Februari 2024. Bagi mengurangkan risiko ini, FPHP melaksanakan **semakan semula SKT dan LNPT** (FPHP\_Lampiran Tumpuan Kepada Sumber Manusia 5.4.2 (3)), memperkenalkan Borang Audit Kendiri Beban Tugas serta menyelaraskan semula pengagihan tugas bermula suku kedua 2024. Langkah ini telah meningkatkan keseimbangan kerja-kehidupan dan mengurangkan tekanan kerja dalam kalangan staf.

Seterusnya, **ketiadaan pelan penggantian yang mantap** dikenal pasti sebagai risiko terhadap kelestarian kepimpinan dan kesinambungan operasi fakulti. Untuk itu, FPHP telah mengenal pasti serta menyenaraikan staf muda berpotensi tinggi dalam **pelan pembangunan kepimpinan dalaman** (FPHP\_Lampiran Tumpuan Kepada Sumber Manusia 5.4.2 (4)). Mereka dilantik sebagai penyelar program baharu, ketua unit strategik dan pembimbing latihan industri, dengan proses dokumentasi dan pembentangan dalam Mesyuarat Pengurusan Fakulti sebagai sebahagian daripada pelan penggantian formal.

Fakulti juga berdepan kekangan **peruntukan kewangan bagi latihan** (FPHP\_Lampiran Tumpuan Kepada Sumber Manusia 5.4.2 (5)), khususnya melibatkan penyertaan luar negara dan pensijilan profesional. Sebagai langkah mitigasi kos, latihan dalaman dimaksimumkan melalui pemetaan kepakaran staf, pelaksanaan kursus dalam talian bersijil secara meluas, serta pembentukan kerjasama strategik dengan institusi dan agensi luar bagi membuka akses kepada program latihan berimpak tinggi tanpa kos yang membebankan.

### **SENARAI BUKTI :**

1. [F0067\\_S01\\_SB04\\_SC02\\_20251\\_FPHP\\_Lampiran Tumpuan Kepada Sumber Manusia 5.4.2 \(1\) Pengurusan RISIKO 2024.pdf](#)
2. [F0067\\_S01\\_SB04\\_SC02\\_20252\\_Lampiran 5.4.3 \(1\) Maklumat Data pemantauan jam latihan tahunan \(Staf Hotel UiTM Shah Alam\).pdf](#)
3. [F0067\\_S01\\_SB04\\_SC02\\_20253\\_Lampiran 5.4.2 \(3\) Semakan semula SKT dan LNPT.pdf](#)
4. [F0067\\_S01\\_SB04\\_SC02\\_20254\\_Lampiran 5.4.3 \(4\) Pelan penggantian staf berpotensi tinggi, dan penempatan berasaskan kompetensi.pdf](#)
5. [F0067\\_S01\\_SB04\\_SC02\\_20255\\_Lampiran 5.4.2 \(5\) Peruntukan kewangan bagi latihan.pdf](#)

### 5.4.3 MENGAJAI SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)

FPHP melaksanakan proses penambahbaikan secara berterusan dan berstrategik melalui analisis sistematik terhadap maklum balas staf, dapatan audit dalaman serta hasil pemantauan prestasi. Proses ini dilaksanakan secara konsisten melalui platform formal seperti Mesyuarat Pengurusan Fakulti, Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP) dan sesi *Townhall*, yang menjadi saluran inklusif bagi warga fakulti menyuarakan pandangan, mengenal pasti isu kritikal serta mengemukakan cadangan penambahbaikan.

Antara intervensi signifikan yang dilaksanakan ialah penambahbaikan **Pelan Latihan Individu (PLI)**. Berdasarkan keperluan semasa dan maklum balas staf, PLI telah disemak semula serta disesuaikan mengikut kategori staf akademik, pentadbiran dan sokongan. Pelan ini **dibentangkan secara rasmi dalam Mesyuarat Pengurusan Fakulti**, manakala **pemantauan jam latihan tahunan** (FPHP\_Lampiran Tumpuan Kepada Sumber Manusia 5.4.3 (1)) dilaksanakan bagi memastikan semua staf mendapat akses setara kepada pembangunan kompetensi yang relevan dan berimpak tinggi.

Bagi menangani isu beban kerja yang tidak seimbang, fakulti memperkenalkan **Borang Audit Kendiri Beban Tugas** yang disepadukan dengan **penambahbaikan proses pengisian SKT dan LNPT** (FPHP\_Lampiran Tumpuan Kepada Sumber Manusia 5.4.3 (2)). Pendekatan ini membolehkan semakan lebih terperinci terhadap agihan tugas, memastikan keselarasan dengan kapasiti sebenar staf serta mengurangkan risiko kelesuan kerja (*burnout*).

Dalam aspek pengurusan rekod dan operasi, FPHP meningkatkan ketelusan dan keberkesanan melalui **laporan berkala pencapaian staf akademik dan pentadbiran** (PI085, PI088 dan PI090). Dokumentasi penyelidikan turut diperkemas melalui **Research Monitoring Sheet** (FPHP\_Lampiran Tumpuan Kepada Sumber Manusia 5.4.3 (3)), yang dibincangkan secara berkala dalam mesyuarat pengurusan sebagai asas tindakan sokongan terhadap staf yang belum mencapai sasaran. Di samping itu, sistem pemantauan output penyelidikan berasaskan indikator telah diperkenalkan untuk mengenal pasti **denominator** (FPHP\_Lampiran Tumpuan Kepada Sumber Manusia 5.4.3 (4)) dalam kalangan pensyarah, seterusnya membolehkan intervensi sokongan dilaksanakan secara tepat sasaran.

Bagi memperkukuh komunikasi dalaman, saluran maklum balas seperti **QR Code Aduan Dalaman** (FPHP\_Lampiran Tumpuan Kepada Sumber Manusia 5.4.3 (5)), e-mel rasmi dan sesi *Townhall* telah dioptimumkan. Pendekatan ini bukan sahaja mempercepatkan penyampaian isu dan cadangan, malah membolehkan tindakan susulan dilaksanakan dengan segera oleh pihak pengurusan. Usaha ini berjaya membina ekosistem kerja yang responsif, telus dan berteraskan budaya saling menyokong, selaras dengan aspirasi FPHP untuk menjadi pusat kecemerlangan akademik dan profesional yang mampan.

#### **SENARAI BUKTI :**

1. [F0067\\_S01\\_SB04\\_SC03\\_20251\\_Lampiran 5.4.3 \(1\) Maklumat Data pemantauan jam latihan tahunan \(Staf Hotel UiTM Shah Alam\).pdf](#)
2. [F0067\\_S01\\_SB04\\_SC03\\_20252\\_FPHP\\_Lampiran Tumpuan Kepada Sumber Manusia 5.4.3 \(2\) Semakan semula SKT dan LNPT.pdf](#)
3. [F0067\\_S01\\_SB04\\_SC03\\_20253\\_Lampiran 5.4.3 \(3\) Publication research output monitoring sheet.pdf](#)
4. [F0067\\_S01\\_SB04\\_SC03\\_20254\\_Lampiran 5.4.3 \(4\) Denominator Potensi 2024.pdf](#)
5. [F0067\\_S01\\_SB04\\_SC03\\_20255\\_Lampiran 5.4.3 \(5\) QR Code Aduan Dalaman .pdf](#)

## 5.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

Pengurusan sumber manusia di FPHP dilaksanakan secara menyeluruh dan bersepadu, berpandukan strategi pembangunan institusi serta agenda nasional pendidikan tinggi. Pendekatan ini bukan sahaja menyokong keberkesanan operasi fakulti, malah memperkukuh ekosistem pembelajaran, kepimpinan dan inovasi yang lestari, responsif terhadap perubahan serta memberi impak kepada komuniti, industri dan universiti.

### i. *FPHPTeamMembers*

Konsep ***FPHPTeamMembers*** menjadi teras budaya kerja fakulti dengan mengiktiraf semua warga sebagai penyumbang strategik kepada kejayaan kolektif. Nilai ini dipupuk melalui program yang menggalakkan semangat kekitaan, kolaborasi rentas jabatan dan rasa kepemilikan terhadap aspirasi fakulti. Antara inisiatif utama termasuk **Sambutan Hari Raya Fakulti, Majlis Apresiasi Staf** serta **Anugerah Kecemerlangan Fakulti (AKF)**. **Program Mentor-Mentee** pula memperkukuh bimbingan profesional dan pemindahan ilmu antara staf senior dengan pelapis muda. Usaha ini mewujudkan ekosistem kerja lebih harmoni, responsif, kompetitif dan berorientasi pencapaian kolektif berimpak tinggi.

### ii. Integrasi Sistem Digital dalam Pengurusan

Teknologi digital dimanfaatkan bagi meningkatkan keberkesanan pengurusan. **Pangkalan data bersepadu** diwujudkan untuk merekod **kompetensi, latihan, prestasi kerja** dan **pencapaian staf**, manakala **Direktori Kepakaran Staf** (FPHP\_Lampiran Tumpuan Kepada Sumber Manusia 5.5 (1)) dibangunkan untuk mengoptimumkan kolaborasi penyelidikan, perundingan dan pengajaran rentas jabatan. Selain itu, sistem pemantauan geran dan penerbitan disepadukan dengan pelaporan fakulti bagi memantau output penyelidikan secara masa nyata. Inisiatif ini mempercepatkan pentadbiran, meningkatkan ketelusan data, dan menyediakan asas kukuh untuk perancangan strategik berasaskan bukti.

### iii. Penyelarasan Strategik dengan Agenda Institusi

FPHP menyelaraskan pembangunan sumber manusia dengan agenda institusi serta keperluan akreditasi. Tumpuan diberikan kepada penguasaan kemahiran penyelidikan berimpak tinggi, pelan penggantian kepimpinan dan inovasi yang memberi impak komuniti.

**FPHPTeamMembers** digalakkan menyertai **Konvensyen Kumpulan Inovatif dan Kreatif (KIK)**, projek sosial seperti **internPRO**, **Taste of Flavour Braille Menu**, dan **Songket Travel Kit for People with Disabilities** (FPHP\_Lampiran Tumpuan Kepada Sumber Manusia 5.5 (2)). Kejayaan fakulti dalam **Anugerah Kualiti Naib Canselor (AKNC)** membuktikan komitmen terhadap inovasi. Sehingga 2024, seramai **59 staf memiliki keahlian badan profesional relevan** (FPHP\_Lampiran Tumpuan Kepada Sumber Manusia 5.5 (3)), manakala **12 orang mempunyai pengalaman industri sekurang-kurangnya tiga tahun**, sekali gus memenuhi piawaian akreditasi serta memperkukuh kebolehpasaran graduan.

### iv. Hubungan Strategik dengan Industri dan Komuniti

Hubungan strategik diperkukuh melalui **MoU bersama MATTA, ZUS Coffee dan MAH** yang membuka peluang kerjasama latihan industri, pemindahan ilmu dan peningkatan kemahiran bersama pemain utama industri. FPHP turut aktif dalam platform antarabangsa seperti **MAHA 2024** (FPHP\_Lampiran Tumpuan Kepada Sumber Manusia 5.5 (4)), **International Hospitality and Tourism Colloquium (IHTC 2024)**, **IIDEX2024**, dan **eCONDEV 2024** yang memperluas pendedahan global staf serta membina jaringan profesional antarabangsa.

### v. Pengiktirafan dan Budaya Apresiasi

Budaya pengiktirafan menjadi DNA FPHP melalui penganjuran **AKF, Anugerah Akademik Universiti** dan **Anugerah Penerbitan Makalah Jurnal**. Kejayaan staf disenaraikan dalam **Top UiTM Q1 & Q2 Authors 2024** serta **Top 2% Scientists dunia** mengesahkan keberkesanan strategi pembangunan bakat (FPHP\_Lampiran Tumpuan Kepada Sumber Manusia 5.5 (5)). Tradisi apresiasi ini melonjakkan motivasi warga, mengukuhkan reputasi fakulti dan menjadikan FPHP rujukan global dalam pendidikan hospitaliti dan pelancongan.

**SENARAI BUKTI:**

1. [F0067\\_S01\\_SB05\\_20251\\_Lampiran 5.5 \(1\) Direktori Kepakaran Staf FPHP-compressed \(2\).pdf](#)
2. [F0067\\_S01\\_SB05\\_20252\\_Lampiran 5.5 \(2\) Kejayaan Staf FPHP di IIDEX 2024.pdf](#)
3. [F0067\\_S01\\_SB05\\_20253\\_Lampiran 5.5 \(3\) Staf FPHP dengan keahlian badan professional.pdf](#)
4. [F0067\\_S01\\_SB05\\_20254\\_Lampiran 5.5 \(4\) FPHP at MAHA 2024.pdf](#)
5. [F0067\\_S01\\_SB05\\_20255\\_Anugerah Staff FPHP 2024.pdf](#)

## **KRITERIA 6 : TUMPUAN KEPADA OPERASI**

### **6.1 RINGKASAN EKSEKUTIF**

FPHP telah melaksanakan pendekatan pengurusan operasi secara menyeluruh dan sistematik melalui aplikasi rangka kerja **Plan-Do-Check-Act (PDCA)**. Selaras dengan Pelan Strategik **PROHOT**, usaha ini berfokus pada empat tunjang utama: **Future Ready Leadership, Performance Excellence, Hospitality and Tourism Innovation, dan People Empowerment**. Pada tahun 2024, tumpuan diberikan kepada **Strengthening the Core**, diikuti oleh **Enhancing Visibility pada 2025**, dan **Upholding Excellence & Sustainability** pada 2026. Pendekatan ini (Approach) menjadi asas kepada keberkesanan pengurusan operasi.

Pada peringkat **Perancangan (Plan)**, tiga proses utama dibangunkan: pembangunan kapasiti **FPHPTeamMembers**, perancangan kerjaya dan kepimpinan, serta pemeraksanaan impak sosial dan ekonomi. Setiap proses disokong oleh pelan latihan tahunan, pelaksanaan program mentor-mentee, serta pelibatan dalam projek komuniti dan industri seperti KTP dan SULAM. Struktur organisasi FPHP pula diatur bagi menyokong tadbir urus yang inklusif, progresif dan berorientasikan hasil.

**Fasa Pelaksanaan (Do)** digerakkan menerusi pemeraksanaan budaya kerja berpasukan dan pelaksanaan latihan berstruktur. Program pembangunan kompetensi dan penyelidikan diselaraskan dengan objektif strategik dan KPI FPHP. FPHP juga menerapkan pendekatan kolaboratif dalam semua jabatan melalui pelbagai sesi libat urus, konvensyen inovasi dan kolaborasi industri. Penglibatan aktif dalam projek komuniti dan kerjasama dengan agensi luar mengukuhkan impak sosial dan keterlihatan institusi.

**Pemantauan (Check)** dijalankan secara berkala melalui platform **UiTM Strategic Management System (UISMS)**, dipengerusikan oleh Dekan dan disokong oleh PSTU. Prestasi PI turut dianalisis melalui sistem **University Electronic Programme Management Office (UePMo)** serta dibentangkan dalam Mesyuarat Pengurusan dan Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP). Semakan prestasi, laporan impak, dan maklum balas pihak berkepentingan. Hasil pemantauan menunjukkan peningkatan nyata dalam latihan staf (melebihi 42 jam setahun), kenaikan pangkat, pencapaian geran penyelidikan bernilai lebih RM600,000, serta pengiktirafan akademik dalam dan luar negara. Di samping itu, inisiatif CSR meningkatkan jaringan strategik dan imej FPHP dalam kalangan komuniti dan industri.

**Tindakan Penambahbaikan (Act)** diambil berdasarkan input audit, post-mortem, laporan KIK dan maklum balas industri. Penambahbaikan melibatkan pemantapan sistem latihan, penstrukturan semula aliran kerja, serta pembangunan modul PdP dan penyelarasan tugasan industri. FPHP turut melaksanakan promosi hasil inovasi pensyarah dan meluaskan pendedahan ke peringkat antarabangsa. Analisis jurang kompetensi juga diterjemah kepada latihan baharu seperti pensijilan keselamatan makanan dan kemahiran digital.

Keberkesanan semua tindakan ini membentuk asas kepada pembudayaan kerja yang kukuh. Ia terbukti melalui penglibatan penuh staf dalam projek KIK, latihan dalaman dan program CSR. FPHP juga meraih pengiktirafan melalui anugerah inovasi, peningkatan skor impak **FPHPAppliance**, serta penempatan staf ke jawatan strategik di peringkat universiti. Tahap integrasi ini menandakan budaya kerja FPHP kini lebih cekap, kolaboratif dan berasaskan data.

Pelaksanaan **PDCA yang konsisten** menyokong hala tuju strategik FPHP dari teras yang kukuh ke arah capaian impak dan pengaruh antarabangsa. FPHP bukan sahaja menambah baik pengurusan operasi, tetapi sedang membina sistem kerja yang mampan, relevan dan bersedia untuk cabaran masa depan.

## 6.2 PENDEKATAN (APPROACH)

Selaras dengan Pelan Strategik UiTM 2025 dan misi FPHP untuk melahirkan graduan holistik dan berdaya saing di peringkat global, pelaksanaan inisiatif Pelan Tindakan Strategik tiga tahun FPHP yang dikenali sebagai **PROHOT (Prominent Hospitality and Tourism Institution)** telah dilancarkan. Tahun 2024 menandakan fasa pertama pelaksanaan **PROHOT**, yang memberi fokus kepada teras "**Strengthening the Core**", iaitu pemantapan asas melalui penekanan terhadap kejayaan dan kebajikan warga FPHP sebagai tunjang kepada pencapaian jangka panjang. Strategik ini digerakkan menerusi tiga proses utama yang saling melengkapi, iaitu: (1) Pembangunan Kapasiti **FPHPTeamMembers**, (2) Perancangan Kerjaya dan Kepimpinan, dan (3) Pemerksaan Impak Sosial dan Ekonomi. Pendekatan ini berteraskan tadbir urus yang telus, kepimpinan berwibawa serta struktur organisasi yang inklusif dan proaktif bagi memastikan hasil yang bersifat holistik dan berimpak tinggi.

### 1. Proses Pembangunan Kapasiti **FPHPTeamMembers**

Proses ini menekankan usaha mempertingkatkan keupayaan profesional dan kebolehpasaran **FPHPTeamMembers** akademik serta pentadbiran melalui latihan teknikal dan pembangunan kemahiran insaniah (*soft skills*). FPHP telah menetapkan penyertaan minimum 42 jam latihan tahunan bagi setiap **FPHPTeamMembers**, termasuk penglibatan aktif dalam program Kumpulan Inovatif dan Kreatif (KIK) serta *Outcome-Based Education* (OBE). Perancangan ini disokong oleh senarai pelan strategik FPHP berkaitan pembangunan **FPHPTeamMembers** (FPHP\_Lampiran Tumpuan Kepada Operasi 6.2(1)) dan jadual latihan tahunan (in-house dan luar) yang disusun secara sistematik (FPHP\_Lampiran Tumpuan Kepada Operasi 6.2.(2)). Inisiatif ini juga merangkumi program latihan dalaman dan kolaboratif bersama agensi luar bagi menambah nilai kepada pembangunan profesional warga FPHP.

### 2. Proses Perancangan Kerjaya dan Kepimpinan

Bagi membina barisan kepimpinan akademik dan pentadbiran yang berwibawa, FPHP melaksanakan pendekatan pembangunan kerjaya yang berstruktur melalui pelaksanaan program mentor-mentee, sesi coaching, serta bengkel kenaikan pangkat yang dirancang secara strategik. Pelaksanaan ini didokumenkan melalui surat pelantikan rasmi serta laporan kemajuan mentor-mentee (FPHP\_Lampiran Tumpuan Kepada Operasi 6.2.(3)). Seterusnya, profil **FPHPTeamMembers** (FPHP\_Lampiran Tumpuan Kepada Operasi Lampiran 6.2(4)) turut dikemas kini bagi merekod pencapaian individu seperti kenaikan pangkat, penerimaan geran penyelidikan dan penerbitan jurnal berimpak. Pendekatan ini membantu FPHP mengenal pasti bakat kepimpinan baharu dan memantapkan laluan kerjaya **FPHPTeamMembers** selaras dengan keperluan institusi.

### 3. Proses Pemerksaan Impak Sosial dan Ekonomi

Sebagai komitmen kepada agenda nasional dan pemerksaan masyarakat, FPHP aktif melaksanakan projek berimpak tinggi seperti *Knowledge Transfer Program* (KTP), *Service-Learning Malaysia – University for Society* (SULAM), dan *University Social Responsibility* (USR). Inisiatif ini bukan sahaja mengukuhkan jaringan industri dan komuniti, malah turut menyumbang kepada peningkatan reputasi FPHP melalui kesan langsung terhadap masyarakat setempat. Aktiviti ini dilaksanakan berdasarkan garis panduan rasmi projek komuniti dan industri (FPHP\_Lampiran Tumpuan Kepada Operasi 6.2(5)). Pemantauan keberkesanan program dijalankan secara berkala bagi memastikan keberhasilan projek yang selari dengan misi FPHP dan aspirasi universiti.

Secara keseluruhannya, pelaksanaan ketiga-tiga proses ini disokong oleh dokumen rujukan dan pelaporan yang sistematik, sekali gus membuktikan komitmen FPHP terhadap pencapaian kecemerlangan organisasi dan pembangunan modal insan yang berterusan. Proses ini membentuk asas kukuh bagi melestarikan pelaksanaan strategi FPHP ke arah kecemerlangan akademik, keterlibatan komuniti dan peningkatan nilai insan sejajar dengan hala tuju UiTM.

**SENARAI BUKTI:**

1. [F0067\\_O01\\_OB02\\_20251\\_FPHP\\_Lampiran Tumpuan Kepada Operasi 6.2\(1\).pdf](#)
2. [F0067\\_O01\\_OB02\\_20252\\_FPHP\\_Lampiran Tumpuan Kepada Operasi 6.2.\(2\).pdf](#)
3. [F0067\\_O01\\_OB02\\_20253\\_FPHP\\_Lampiran Tumpuan Kepada Operasi 6.2.\(3\).pdf](#)
4. [F0067\\_O01\\_OB02\\_20254\\_FPHP\\_Lampiran Tumpuan Kepada Operasi 6.2\(4\).pdf](#)
5. [F0067\\_O01\\_OB02\\_20255\\_FPHP\\_Lampiran Tumpuan Kepada Operasi 6.2\(5\).pdf](#)

### 6.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

FPHP mengamalkan pendekatan pengurusan berasaskan Model PDCA secara menyeluruh dalam pelaksanaan proses utama (FPHP\_Lampiran Tumpuan Kepada Operasi 6.3(1)). Di peringkat perancangan (Plan), indikator prestasi utama (KPI) ditetapkan mengikut hala tuju strategik FPHP dan universiti (FPHP\_Lampiran Tumpuan Kepada Operasi 6.3(2)). Modul latihan, program profesional serta inisiatif pengembangan kompetensi disusun secara sistematik berdasarkan capaian impak yang boleh diukur. Fasa pelaksanaan (Do) dijalankan melalui program berstruktur yang dirancang dengan teliti, berimpak tinggi, serta melibatkan penyertaan aktif **FPHPTeamMembers**. Pelaksanaan aktiviti berpandukan SOP yang ditetapkan serta disokong kawalan kualiti. Pemantauan (Check) dilakukan secara berkala melalui semakan pencapaian KPI, analisis pelaksanaan program serta maklum balas daripada peserta dan rakan strategik (FPHP\_Lampiran Tumpuan Kepada Operasi 6.3(3) & 6.3(4)). Penilaian ini berfungsi untuk mengenal pasti jurang pelaksanaan dan potensi penambahbaikan yang boleh dilaksanakan. Fasa tindakan (Act) pula merangkumi semakan semula modul, penstrukturan pendekatan semasa, serta penghasilan inisiatif baharu berdasarkan impak dan keperluan terkini.

#### Perluasan Peringkat FPHP:

Praktik terbaik dilaksanakan secara menyeluruh merentas jabatan melalui pendekatan kolaboratif yang disokong budaya kerja berpasukan. Pengetahuan dan kejayaan pelaksanaan dikongsi secara konsisten dalam sekurang-kurangnya enam sesi dalaman tahunan, termasuk taklimat hala tuju FPHP, sesi pelaporan pencapaian jabatan, serta pelaksanaan projek inovasi dalaman seperti Konvensyen Kumpulan Inovatif dan Kreatif (KIK). Hasil pelaksanaan ini, FPHP telah menerima pelbagai pengiktirafan seperti Anugerah KIK Primer Terbaik - Inovasi Pengurusan (Kategori Penambahbaikan), serta penarafan emas dan perak di zon tengah dan universiti induk, Antarabangsa dan seterusnya (FPHP\_Lampiran Tumpuan Kepada Operasi 6.3(5)).

#### Perluasan Peringkat Universiti:

FPHP dijadikan rujukan dalam pelbagai bengkel dalaman, latihan profesional, dan pembangunan dasar Universiti. Beberapa **FPHPTeamMembers** FPHP telah dilantik sebagai jurulatih dan fasilitator dalam program rasmi universiti dan institusi latihan UiTM (FPHP\_Lampiran Tumpuan Kepada Operasi 6.3(5)). Kejayaan ini turut diterjemah melalui pencapaian dalam Anugerah Kualiti Naib Canselor 2024 (Tempat Ketiga Kategori FPHP), dua staf Akademik penerima Anugerah Akademik top 2% *scientist* Universiti 2024, serta kejayaan memperoleh geran FRGS universiti top 2% *scientist* melebihi RM230,000. Di samping itu, FPHP turut menerima pengiktirafan 6 bintang dalam Penarafan Employability Ratings UiTM, khususnya dalam bidang Hospitaliti dan Seni Kulineri (FPHP\_Lampiran Tumpuan Kepada Operasi 6.3(5)).

#### Perluasan Peringkat Kebangsaan dan Antarabangsa:

Penglibatan **FPHPTeamMembers** di peringkat kebangsaan merangkumi peranan sebagai panel penilai akademik, penilai geran penyelidikan, dan pemantau kualiti institusi pendidikan tinggi. FPHP telah menerima lebih sepuluh geran penyelidikan dan projek komuniti bernilai melebihi RM130,000 daripada agensi seperti Tourism Malaysia, MBSA, MBS, MADA dan UOW Malaysia. Kerjasama strategik turut dimeterai melalui MoU industri bersama lebih lima organisasi utama termasuk The Chicken Rice Shop, Marrybrown, ZUS Coffee, Rebung Restoran, MAH dan MATTA. FPHP juga aktif dalam acara nasional seperti MAHA 2024 (FPHP\_Lampiran Tumpuan Kepada Operasi 6.3(5)).

Di peringkat antarabangsa, FPHP memperkukuh kerjasama melalui projek bersama universiti

luar negara. Beberapa *FPHP teammembers* diangkat sebagai Adjunct Professor di institusi seperti APU. FPHP memperoleh lebih 100 peratusan geran antarabangsa daripada institusi seperti NHI Bandung, Universitas Brawijaya dan Universiti Negeri Malang. Kejayaan turut diserlahkan melalui lebih 8 penerbitan jurnal Q1/Q2 serta pengiktirafan dalam lebih 15 pertandingan inovasi antarabangsa (FPHP\_Lampiran Tumpuan Kepada Operasi 6.3(5)).

**SENARAI BUKTI :**

1. [F0067\\_O01\\_OB03\\_20251\\_FPHP\\_Lampiran Tumpuan Kepada Operasi 6.3\(1\).pdf](#)
2. [F0067\\_O01\\_OB03\\_20252\\_FPHP\\_Lampiran Tumpuan Kepada Operasi 6.3\(2\).pdf](#)
3. [F0067\\_O01\\_OB03\\_20253\\_FPHP\\_Lampiran Tumpuan Kepada Operasi 6.3\(3\).pdf](#)
4. [F0067\\_O01\\_OB03\\_20254\\_FPHP\\_Lampiran Tumpuan Kepada Operasi 6.3\(4\).pdf](#)
5. [F0067\\_O01\\_OB03\\_20255\\_FPHP\\_Lampiran Tumpuan Kepada Operasi 6.3\(5\).pdf](#)

## **PEMBELAJARAN (LEARNING)\***

### **6.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)**

Pelaksanaan pemantauan sistematik membolehkan penyesuaian dasar dan tindakan penambahbaikan dilakukan tepat pada masanya. FPHP bukan sahaja mengekalkan prestasi semasa, malah memperkukuh asas untuk pertumbuhan mampan dan berimpak tinggi. Dengan pemantauan berstruktur dan berterusan, setiap tindakan berasaskan bukti dapat direalisasikan, menjamin kelestarian pencapaian FPHP secara menyeluruh. Pelaksanaan objektif dan inisiatif strategik (FPHP\_Lampiran Tumpuan Kepada Operasi 6.4.1(4)) dalam bidang tumpuan FPHP dipantau melalui sistem **UiSMS**, semakan prestasi berkala, serta dokumentasi rasmi. Pendekatan ini membolehkan analisis menyeluruh menggunakan sistem **UePMo** terhadap keberkesanan pelaksanaan strategi, seterusnya menyokong budaya kerja progresif dan pengurusan berasaskan data.

**Pemantauan ini telah menghasilkan bukti capaian yang kukuh merangkumi empat bidang utama berikut:**

#### **1. Peningkatan Kompetensi *FPHPTeamMembers* :**

Sebanyak **87.5% *FPHPTeamMembers*** berjaya menyempurnakan sekurang-kurangnya 42 jam latihan setahun, sekali gus meningkatkan kompetensi staf dalam bidang **pedagogi digital, TVET, penyelidikan dan kepimpinan**.

Jangkaan hasil: ***FPHPTeamMembers*** lebih kompeten, bersedia menghadapi perubahan landskap industri, serta menyokong pencapaian aspirasi strategik FPHP (FPHP\_Lampiran Tumpuan Kepada Operasi 6.4.1(1)).

#### **2. Pemantapan Budaya Bimbingan dan Kerjaya :**

Program Prohot (Career Development) serta Ahli Jawatankuasa Kesepakatan memantau peningkatan prestasi dan pencapaian kenaikan pangkat staf, termasuk kenaikan ke jawatan Profesor, Profesor Madya, dan Pensyarah Kanan. Kejayaan yang dicapai merangkumi 6 anugerah akademik dalaman, perolehan geran, penyertaan dalam program VCSP, serta penerbitan dalam jurnal bertaraf Q1 dan Q2.

Jangkaan hasil: Laluan kerjaya lebih jelas, motivasi meningkat, dan sokongan organisasi bertambah kukuh. (FPHP\_Lampiran Tumpuan Kepada Operasi 6.4.1(2))

#### **3. Pemantapan Inovasi, Pengiktirafan Akademik dan Penjanaan Geran:**

Sebanyak 12 geran bernilai RM 620,670 diperoleh daripada pelbagai agensi. FPHP turut memenangi 15 anugerah inovasi dan menerima pelbagai pengiktirafan akademik.

Jangkaan hasil: Peningkatan imej FPHP, pengiktirafan terhadap sumbangan warga FPHP, serta potensi penjanaan pendapatan masa hadapan. (FPHP\_Lampiran Tumpuan Kepada Operasi 6.4.1(3))

#### **4. Pemantapan Projek Tanggungjawab Sosial Korporat (CSR) :**

Projek CSR seperti peluncuran buku “Makanan Sehidangan Malaysia”, penyertaan MAHA 2024, dan kolaborasi dengan industri telah melonjakkan keterlihatan FPHP dalam komuniti. Inisiatif ini turut menonjolkan nilai teras FPHP dalam memberi impak kepada masyarakat dan sektor hospitaliti.

Jangkaan hasil: Pemerksaan komuniti, reputasi institusi yang lebih kukuh, dan peningkatan jaringan strategik luar. (FPHP\_Lampiran Tumpuan Kepada Operasi 6.4.1(5))

### **SENARAI BUKTI:**

1. [F0067\\_O01\\_OB04\\_OC01\\_20251\\_FPHP\\_Lampiran Tumpuan Kepada Operasi 6.4.1\(1\).pdf](#)
2. [F0067\\_O01\\_OB04\\_OC01\\_20252\\_FPHP\\_Lampiran Tumpuan Kepada Operasi 6.4.1\(2\).pdf](#)
3. [F0067\\_O01\\_OB04\\_OC01\\_20253\\_FPHP\\_Lampiran Tumpuan Kepada Operasi 6.4.1\(3\).pdf](#)
4. [F0067\\_O01\\_OB04\\_OC01\\_20254\\_FPHP\\_Lampiran Tumpuan Kepada Operasi 6.4.1\(4\).pdf](#)
5. [F0067\\_O01\\_OB04\\_OC01\\_20255\\_FPHP\\_Lampiran Tumpuan Kepada Operasi 6.4.1\(5\).pdf](#)

## 6.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

Pengurusan risiko operasi FPHP dilaksanakan secara sistematik berteraskan Standard ISO 9001:2015 serta Panduan Pengurusan Risiko Universiti Teknologi MARA (UiTM). Semakan berkala dilakukan melalui analisis risiko oleh jawatankuasa berkaitan, disokong oleh pemantauan pelaksanaan aktiviti utama FPHP secara menyeluruh. Risiko dikenal pasti berdasarkan keperluan semasa, pencapaian prestasi, serta maklum balas daripada pihak berkepentingan. (FPHP\_Lampiran Tumpuan Kepada Operasi 6.4.2(1))

Antara risiko utama yang dikenal pasti termasuk ketidaklibatan **FPHPTeamMembers** dalam latihan, kelewatan proses kenaikan pangkat, kegagalan mencapai sasaran perolehan geran penyelidikan, serta risiko reputasi dalam hubungan dengan komuniti. Risiko ketidaklibatan **FPHPTeamMembers** ditangani melalui sistem pemantauan berpusat dan pengesanan awal, yang telah meningkatkan kadar penyertaan latihan sebanyak 98.25% pada tahun 2024. Bagi isu kelewatan kenaikan pangkat, pelaksanaan empat bengkel pembangunan kerjaya dan sesi khas bersama pihak sumber manusia telah menyumbang kepada peningkatan 98.25% kelulusan permohonan dalam kalangan **FPHPTeamMembers**. (FPHP\_Lampiran Tumpuan Kepada Operasi 6.4.2(2))

Risiko berkaitan kegagalan perolehan geran ditangani secara strategik melalui penganjuran tiga webinar penulisan cadangan geran, pembentukan kumpulan penyelidik aktif, serta perluasan jaringan kerjasama luar. Hasilnya, perolehan geran meningkat sebanyak RM280,000, termasuk dua geran antarabangsa baharu.

Bagi risiko reputasi, pendekatan penambahbaikan pelaporan aktiviti tanggungjawab sosial (CSR), dokumentasi testimoni penerima manfaat, serta komunikasi berkesan dengan pihak luar telah dilaksanakan. FPHP turut menerima Anugerah Perkhidmatan Komuniti Peringkat FPHP di atas impak yang dicapai.

Strategi mitigasi diperluas menerusi daftar risiko. Pelan mitigasi dan kontinjensi bagi aktiviti berisiko tinggi disediakan dan disemak secara berkala dalam mesyuarat jawatankuasa pemilikan risiko. (FPHP\_Lampiran Tumpuan Kepada Operasi 6.4.2(3), 6.4.2(4) 6.4.2(5))

Sebagai bukti komitmen terhadap pengurusan risiko yang progresif, FPHP telah melaksanakan tujuh aktiviti baharu dan empat inisiatif kolaboratif yang direkodkan secara rasmi. Pendekatan menyeluruh ini membuktikan kesungguhan FPHP dalam memastikan kelestarian pengurusan operasi secara proaktif, sistematik dan mampan..

### **SENARAI BUKTI :**

1. [F0067\\_O01\\_OB04\\_OC02\\_20251\\_FPHP\\_Lampiran Tumpuan Kepada Operasi 6.4.2\(1\).pdf](#)
2. [F0067\\_O01\\_OB04\\_OC02\\_20252\\_FPHP\\_Lampiran Tumpuan Kepada Operasi 6.4.2\(2\).pdf](#)
3. [F0067\\_O01\\_OB04\\_OC02\\_20253\\_FPHP\\_Lampiran Tumpuan Kepada Operasi 6.4.2\(3\).pdf](#)
4. [F0067\\_O01\\_OB04\\_OC02\\_20254\\_FPHP\\_Lampiran Tumpuan Kepada Operasi 6.4.2\(4\).pdf](#)
5. [F0067\\_O01\\_OB04\\_OC02\\_20255\\_FPHP\\_Lampiran Tumpuan Kepada Operasi 6.4.2\(5\).pdf](#)

### 6.4.3 MENGAJAI SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)

Tindakan penambahbaikan FPHP dilaksanakan secara sistematik berdasarkan input awal daripada dapatan audit dalaman, analisis laporan Kumpulan Inovatif dan Kreatif (KIK), latihan berkala, serta post-mortem pelaksanaan aktiviti FPHP. Sebagai contoh, hasil penilaian keberkesanan program telah mendorong kepada pemantapan sistem rekod dan pelaporan. Penambahbaikan turut merangkumi pemantapan proses kerja melalui penyusunan semula aliran tugas dalam sistem pengurusan latihan **FPHPTeamMembers**, yang sebelum ini dikenal pasti kurang tersusun. Inisiatif ini memberi impak positif seperti pengurangan masa pemprosesan permohonan latihan dan peningkatan kadar penyertaan **FPHPTeamMembers** dalam kursus bersasar, selaras dengan KPI pembangunan **FPHPTeamMembers** FPHP.

Dalam usaha meningkatkan kecekapan pengurusan operasi, beberapa cadangan daripada jawatankuasa khas dan pasukan tugas kecil termasuk yang berkaitan penambahbaikan modul PdP dan penyelarasan tugas **FPHPApprentice** industri telah dilaksanakan dan diperluaskan ke seluruh jabatan (FPHP\_Lampiran Tumpuan Kepada Operasi 6.4.3(1) & 6.4.3(2)). Langkah ini bukan sahaja menyokong peningkatan kualiti PdP tetapi juga memastikan keseragaman dalam pengalaman pembelajaran **FPHPApprentice**.

Sebagai strategi meningkatkan impak penyelidikan dan inovasi, FPHP turut memperkukuh bahan promosi serta pendedahan komersial terhadap produk **FPHPTeamMembers**. Misalnya, hasil inovasi pensyarah dalam produk makanan kesihatan telah dipromosikan di platform antarabangsa melalui kolaborasi dengan agensi luar. Pendekatan ini menyokong Pelan Strategik GRU2025 yang menekankan pemerksaan penyelidikan dan pengantarabangsaan produk akademik (FPHP\_Lampiran Tumpuan Kepada Operasi 6.4.3(3))

Keperluan latihan baharu juga dikenal pasti melalui analisis jurang kompetensi dan maklum balas industri, lalu diterjemahkan kepada pelaksanaan kursus terkini seperti pensijilan keselamatan makanan dan kemahiran digital. Ini sejajar dengan strategi peningkatan kebolehpasaran graduan dan kompetensi **FPHPTeamMembers**.

Setiap tindakan penambahbaikan disusuli dengan pemantauan tahunan melalui laporan keberkesanan yang dibentang dalam Mesyuarat Pengurusan FPHP serta MKSP. Penilaian ini merangkumi data capaian KPI, maklum balas **FPHPApprentice** dan **FPHPTeamMembers**, serta cadangan penambahbaikan seterusnya. Hasil pemantauan ini dijadikan asas kepada tindakan susulan dan penyelarasan selanjutnya, selari dengan prinsip penambahbaikan berterusan serta amalan pengurusan kualiti (FPHP\_Lampiran Tumpuan Kepada Operasi 6.4.3(4) & 6.4.3(5)).

#### **SENARAI BUKTI :**

1. [F0067\\_O01\\_OB04\\_OC03\\_20251\\_FPHP\\_Lampiran Tumpuan Kepada Operasi 6.4.3\(1\).pdf](#)
2. [F0067\\_O01\\_OB04\\_OC03\\_20252\\_FPHP\\_Lampiran Tumpuan Kepada Operasi 6.4.3\(2\).pdf](#)
3. [F0067\\_O01\\_OB04\\_OC03\\_20253\\_FPHP\\_Lampiran Tumpuan Kepada Operasi 6.4.3\(3\).pdf](#)
4. [F0067\\_O01\\_OB04\\_OC03\\_20254\\_FPHP\\_Lampiran Tumpuan Kepada Operasi 6.4.3\(4\).pdf](#)
5. [F0067\\_O01\\_OB04\\_OC03\\_20255\\_FPHP\\_Lampiran Tumpuan Kepada Operasi 6.4.3\(5\).pdf](#)

## 6.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

Keberkesanan pelaksanaan tindakan penambahbaikan di FPHP Pengurusan Hotel dan Pelancongan (FPHP) telah membentuk satu tahap pembudayaan yang kukuh dalam kalangan warga FPHP. Pembudayaan ini dizahirkan melalui pengamalan budaya kerja kolaboratif, pemikiran inovatif, dan pemacuan hasil yang boleh diukur secara konsisten. Tahap integrasi yang dicapai bukan sekadar bersifat dasar, tetapi telah meresap dalam amalan seharian melalui pelbagai pendekatan strategi dan intervensi yang dilaksanakan secara menyeluruh.

Antara manifestasi utama integrasi ini ialah penglibatan aktif 100% **FPHPTeamMembers** dalam projek bersama seperti Kumpulan Inovatif dan Kreatif (KIK), latihan dalaman, serta projek Tanggungjawab Sosial Korporat (CSR) seperti **Projek Sentuhan Komuniti** yang melibatkan **Program Kampung Angkat Madani** di Kampung Melayu Wira Damai dan **Program perkhidmatan kepakaran tenaga pengajar** di Sekolah Menengah Kebangsaan Tuanku Abd Rahman, Batu Arang. 8 Kolaborasi merentas jabatan ini (rujuk FPHP\_Lampiran Tumpuan Kepada Operasi 6.5(1)) bukan sahaja meningkatkan kecekapan pelaksanaan, malah mengukuhkan semangat setiakawan dan tanggungjawab bersama dalam mencapai matlamat strategik FPHP.

Dalam konteks antarabangsa, pelaksanaan program **Hari Kolaborasi Pengajaran FPHP, UiTM Puncak Alam Bersama Universitas Asa Indonesia (Asaindo)** dan pengantarabangsa kurikulum dengan rakan strategik seperti **Universitas Pancasila, Indonesia** dan **Universitas Brawijaya, Indonesia** telah memperkukuh jaringan strategik FPHP. Inisiatif ini membuka laluan kerjaya lebih luas kepada **FPHPTeamMembers** dan **FPHPApprentice**, selain meningkatkan reputasi FPHP sebagai rujukan dalam bidang pelancongan dan hospitaliti (FPHP\_Lampiran Tumpuan Kepada Operasi 6.5(3)) serta memperkukuh jaringan strategik FPHP. Selain itu **sebanyak 11** program bersama **FPHPTeamMembers** telah dilaksanakan (FPHP\_Lampiran Tumpuan Kepada Operasi 6.5(2)).

FPHP turut melahirkan inovasi seperti Hotcat "Scan N' Go" yang telah berdaftar di bawah MyIPO serta menerima anugerah Konvensyen Kumpulan Inovatif & Kreatif (KIK). Pembudayaan terhadap hasil yang boleh diukur turut digerakkan melalui pemantauan impak dan statistik pencapaian projek secara sistematik. Sebagai contoh, sebanyak 107 projek pembangunan **FPHPApprentice** mencatatkan peningkatan skor impak melebihi 100% (FPHP\_Lampiran Tumpuan Kepada Operasi 6.5(5)). Sistem pemantauan e-latihan dan UiSM digunakan untuk menyelaraskan laporan kemajuan inisiatif secara masa nyata.

Budaya integrasi ini turut diperkukuh dengan bukti visual dan testimoni daripada pihak berkepentingan termasuk alumni, industri pelancongan, dan rakan komuniti, yang terlibat secara langsung dalam pelaksanaan projek (FPHP\_Lampiran Tumpuan Kepada Operasi 6.5(5)). Sebagai contoh, video testimoni alumni program mobiliti 2023 telah digunakan dalam bahan promosi rasmi FPHP (FPHP\_Lampiran Tumpuan Kepada Operasi 6.5(5)).

Dari sudut pembangunan individu, program FPHP telah berjaya melonjakkan permohonan kenaikan pangkat **FPHPTeamMembers** sebanyak 30% dalam tempoh dua tahun. Selain itu seramai 33 orang **FPHPTeamMembers** telah dilantik ke jawatan pentadbiran peringkat Universiti (FPHP\_Lampiran Tumpuan Kepada Operasi 6.5(4)).

Secara keseluruhan, tahap integrasi yang dicapai oleh FPHP adalah hasil daripada kepimpinan strategik yang mantap, budaya kerja kolaboratif, serta kesediaan warga FPHP untuk beradaptasi dengan keperluan semasa. Pembudayaan ini bukan sahaja menjamin kelangsungan pencapaian FPHP, malah melonjakkan citra institusi di peringkat nasional dan antarabangsa.

### **SENARAI BUKTI :**

1. [F0067\\_O01\\_OB05\\_20251\\_FPHP\\_Lampiran Tumpuan Kepada Operasi 6.5\(1\).pdf](#)

2. [F0067\\_001\\_OB05\\_20252\\_FPHP\\_Lampiran Tumpuan Kepada Operasi 6.5\(2\).pdf](#)
3. [F0067\\_001\\_OB05\\_20253\\_FPHP\\_Lampiran Tumpuan Kepada Operasi 6.5\(3\).pdf](#)
4. [F0067\\_001\\_OB05\\_20254\\_FPHP\\_Lampiran Tumpuan Kepada Operasi 6.5\(4\).pdf](#)
5. [F0067\\_001\\_OB05\\_20255\\_FPHP\\_Lampiran Tumpuan Kepada Operasi 6.5\(5\).pdf](#)

## **KRITERIA 7 : HASIL UTAMA**

### **7.1 HASIL UTAMA 1**

**HASIL PERANCANGAN STRATEGIK FPHP** telah menunjukkan pencapaian yang signifikan melalui **pelan strategi PROHOT** dengan didasari agenda **STRENGTHENING THE CORE**, dan penumpuan diberi kepada **empat tunjang utama** iaitu **F (Future Ready Leadership)**, **P (Performance Excellence)**, **H (Hospitality & Tourism Innovation)**, dan **P (People Empowerment)**.

#### **7.1.1 RINGKASAN EKSEKUTIF**

**Perancangan Strategik Fakulti Pengurusan Hotel dan Pelancongan (FPHP)** digerakkan secara menyeluruh berteraskan agenda **PROHOT – Strengthening the Core**, selari dengan aspirasi **UiTM menuju Globally Renowned University 2025 (GRU2025)**. Kejayaan nyata dapat dilihat apabila **FPHP berjaya mengekalkan kedudukan dalam Top 100 QS World University Ranking by Subject: Hospitality & Leisure Management** selama lima tahun berturut-turut, menjadikannya **fakulti tunggal UiTM** yang mencapai prestasi global ini dan bukti keberkesanan strategi yang dirangka serta dilaksanakan secara konsisten dan bersepadu.

Pelaksanaan **11 Strategic Action Plan (SAP)** yang memberi fokus kepada **kecemerlangan pengurusan, pembangunan staf, keterlihatan global dan inovasi oleh FPHPTeamMembers** telah membuahkan hasil cemerlang. **Sembilan daripada sebelas SAP** mencapai tahap pelaksanaan **melebihi 70%** dengan **skor keseluruhan sebanyak 85.4%**, manakala **28 daripada 65 Petunjuk Prestasi (PI)** mencatat **skor melebihi 95%**. Kejayaan ini **membuktikan keberkesanan strategi** yang diatur serta penghayatan budaya continuous improvement yang berakar umbi dalam kalangan **FPHPTeamMembers**. Pelaksanaan ini sekali gus **melonjakkan imej fakulti** sebagai peneraju kecemerlangan dalam bidang hospitaliti dan pelancongan di Malaysia dan rantau Asia.

Kejayaan yang dicapai **FPHPTeamMembers** berteraskan empat tunjang utama yang menjadi nadi kepada kecemerlangan **FPHP**. Pertama, **Future Ready Leadership** yang **memperkasakan bakat** melalui mobiliti antarabangsa, latihan kepimpinan transformasi, dan pelantikan Visiting Professors di Universitas Brawijaya. Selain itu, hampir 40% Kedua, **Performance Excellence** yang terbukti melalui pencapaian pelbagai **anugerah kebangsaan dan antarabangsa dalam bidang penerbitan** (Anugerah Top UiTM Q1 dan Q2 Authors 2024 (Corresponding Authors), Best Paper Awards in Business Strategy and Marketing Stream), **persidangan** (Best Conceptual Paper Awards dan Best Presenters),) serta **geran penyelidikan daripada pelbagai sumber** termasuk Universitas Brawijaya, ASA Indo Universitas, Tourism Malaysia, UOW Malaysia, MBSA, Kementerian Kesihatan Malaysia dan Kementerian Pengajian Tinggi. Ketiga, **Hospitality and Tourism Innovation** yang memperlihatkan pencapaian melalui **pengiktirafan dalam pertandingan IIDEX, IIIIDC dan KIK**, serta peningkatan penerbitan berindeks dalam jurnal Q1 dan Q2. Keempat, **People Empowerment** yang melahirkan **Apple Professional Learning Specialist pertama UiTM**, kejayaan pensyarah memperoleh **Sijil Profesional Pengurusan Orang Kurang Upaya** dari NIDMAR, Kanada, serta pengiktirafan melalui pelbagai anugerah akademik peringkat nasional. Keempat-empat tunjang ini memperkukuh daya saing fakulti di persada global.

Kejayaan yang dilakari oleh **FPHP** telah menyuntik semangat universiti, fakulti dan kampus cawangan lain untuk melawat dan menanda-aras **FPHP**. Projek-projek inisiatif strategik **FPHP** seperti Program 21hours with Industries, Keusahawanan, **SULAM** peringkat antarabangsa dan program bersama komuniti yang melibatkan **FPHPTeamMembers** dan **FPHPApprentice** telah menyumbang kepada kecemerlangan **FPHP** di peringkat antarabangsa dan nasional. Berteraskan “**Strengthening the Core**” sebagai dasar kepada **PROHOT** membolehkan **FPHP** sentiasa sejajar dengan aspirasi **UiTM** mencapai **GRU2025** dan terus kekal di **persada dunia dalam senarai Top 100 QS World Ranking**.

### **7.1.2 TAHAP(Level)**

BUKTI : [H1\\_F0067\\_HB02\\_20251\\_FPHP\\_Hasil Utama 1\\_Perancangan Strategik Bukti 7.1.2 Tahap.pdf](#)

### **7.1.3 TREN (Trend)**

BUKTI : [H1\\_F0067\\_HB03\\_20252\\_FPHP\\_Hasil Utama 1\\_Perancangan Strategik Bukti 7.1.3 Trend.pdf](#)

### **7.1.4 PERBANDINGAN/TANDA ARAS (Comparison/Benchmark)**

BUKTI : [H1\\_F0067\\_HB04\\_20253\\_FPHP\\_Hasil Utama 1\\_Perancangan Strategik Bukti 7.1.4 Perbandingan.pdf](#)

### **7.1.5 KEPENTINGAN (Importance)**

BUKTI : [H1\\_F0067\\_HB05\\_20254\\_FPHP\\_Hasil Utama 1\\_Perancangan Strategik Bukti 7.1.5 Kepentingan.pdf](#)

## **KRITERIA 7 : HASIL UTAMA**

### **7.2 HASIL UTAMA 2**

**HASIL TUMPUAN KEPADA SUMBER MANUSIA** adalah berdasarkan **pelan strategik FPHP** iaitu **STRENGTHENING THE CORE** melalui empat tunjang utama, iaitu **F (Future Ready Leadership)**, **P (Performance Excellence)**, **H (Hospitality & Tourism Innovation)** dan **P (People Empowerment)** yang memfokuskan kepada pemeraksanaan staf bagi melahirkan **FPHPTeamMembers** yang kompeten, berdaya saing dan berimpak global.

#### **7.2.1 RINGKASAN EKSEKUTIF**

FPHP melaksanakan **pengurusan sumber manusia secara strategik** bagi memastikan keupayaan organisasi sentiasa relevan, kompetitif, dan responsif terhadap perubahan landskap industri hospitaliti dan pelancongan. Keperluan ini **berasaskan aspirasi universiti** untuk menjadi institusi pengajian tinggi bertaraf dunia, selain memenuhi tuntutan akreditasi, cabaran global, dan peningkatan kebolehpasaran graduan. Oleh itu, FPHP melalui Bengkel Perancangan Pelan Strategik 2024 mengambil pendekatan **STRENGTHENING THE CORE** bagi **membangunkan staf holistik berasaskan empat tunjang utama iaitu Future-Ready Leadership, Performance Excellence, Hospitality & Tourism Innovation, dan People Empowerment.**

Pelaksanaan strategi ini **meliputi keseluruhan ekosistem fakulti** merangkumi staf akademik, pentadbiran dan sokongan, dengan penekanan kepada pembangunan kepimpinan masa hadapan, kecemerlangan prestasi, inovasi berimpak tinggi, serta pemeraksanaan kesejahteraan warga fakulti. Usaha ini **dilaksanakan di pelbagai lokasi termasuk kampus, platform dalam talian, tapak kolaborasi industri, dan arena antarabangsa** melalui penyertaan dalam acara seperti MAHA 2024, International Hospitality and Tourism Conference (IHTC), dan eCONDEV. **Kolaborasi strategik** turut dimeterai bersama **MATTA, MAH, dan ZUS Coffee yang membuka peluang latihan industri, pemindahan ilmu, dan peningkatan kemahiran secara langsung.**

Sepanjang tahun 2024, **pelbagai inisiatif dilaksanakan secara berjadual dan sistematik.** Pada awal tahun, Bengkel Perancangan Strategik Fakulti memberi ruang kepada staf menyumbang input hala tuju fakulti. **Pembangunan profesional diperkukuh** melalui kursus CLO-PLO, bengkel geran, penulisan jurnal berimpak tinggi, dan program mentor-mentee. **Pelan Latihan Individu (PLI)** diperkenalkan mengikut kategori staf dengan jam latihan sasaran yang dipantau. **Dalam aspek inovasi, FPHPTeamMembers digalakkan menyertai pertandingan inovasi pelbagai peringkat.** Galakan dan sokongan ini mendorong **kejayaan FPHP dengan memenangi anugerah inovasi** di pelbagai peringkat pertandingan. **Penerbitan berindeks Q1 dan Q2 meningkat** hasil bimbingan penyelidikan yang tersusun, dan membuahkan kejayaan dengan penerimaan pengiktirafan seperti **Anugerah Akademik Universiti dan Best Paper Award** di persidangan antarabangsa. **Visibiliti FPHPTeamMembers juga meningkat** dengan penglibatan FPHPTeamMembers sebagai **Profesor Pelawat, panel dalam pembangunan bahan, dan pembentukan draf polisi dan hala tuju negara** oleh kementerian tertentu, dan kepercayaan bagi **mengetuai projek rundingan** oleh pihak industri/agensi dan universiti luar.

Kejayaan strategi ini diukur melalui indikator prestasi seperti **peningkatan Happiness Index kepada 75%, pencapaian penerbitan berimpak tinggi, pengiktirafan akademik dan industri, serta kejayaan dalam pertandingan inovasi di peringkat universiti, zon, dan antarabangsa.** **Pemantauan prestasi dilaksanakan** melalui sistem Publication Research Output Tracking, laporan LNPT dan SKT, serta sesi libat urus Townhall. **Maklum balas staf dikumpul** melalui e-Complaint, QR Code aduan dalaman, dan kaji selidik kesejahteraan, seterusnya dibincangkan dalam Mesyuarat Pengurusan Fakulti dan Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP) untuk **tindakan penambahbaikan.**

... dan keberhasilan tersebut ini apabila sistem integrasi sistem digital yang merendek kompetensi, kehadiran latihan, prestasi kerja dan pencapaian staf, di samping mengoptimumkan direktori kepakaran sebagai sumber rujukan dalaman. Nilai FPHPTeamMembers diangkat sebagai teras budaya kerja fakulti, menggalakkan semangat setiakawan, kolaborasi rentas jabatan dan penghargaan terhadap pencapaian individu serta kumpulan melalui Anugerah Kecemerlangan Fakulti (AKF) dan pencalonan ke peringkat universiti.

Pencapaian ini membuktikan keberkesanan gabungan perancangan jangka panjang, kolaborasi strategik, inovasi berimpak tinggi dan budaya apresiasi dalam memperkukuh modal insan fakulti bagi mendepani cabaran industri hospitaliti dan pelancongan pada masa hadapan. Secara keseluruhan, pendekatan strategik ini membolehkan FPHP membina ekosistem sumber manusia yang mampan, inklusif, dan berdaya saing, seterusnya menyumbang kepada pencapaian visi UiTM.

### 7.2.2 TAHAP(Level)

BUKTI : [H2\\_F0067\\_HB02\\_20251\\_FPHP\\_Hasil Utama 2\\_Tumpuan kepada Sumber Manusia Bukti 7.2.1 Tahap.pdf](#)

### 7.2.3 TREN (Trend)

BUKTI : [H2\\_F0067\\_HB03\\_20252\\_FPHP\\_Hasil Utama 2\\_Tumpuan Kepada Sumber Manusia Bukti 7.2.3 Trend.pdf](#)

### 7.2.4 PERBANDINGAN/TANDA ARAS (Comparison/Benchmark)

BUKTI : [H2\\_F0067\\_HB04\\_20253\\_FPHP\\_Hasil Utama 2\\_Tumpuan Kepada Sumber Manusia Bukti 7.2.4 Perbandingan.pdf](#)

### 7.2.5 KEPENTINGAN (Importance)

BUKTI : [H2\\_F0067\\_HB05\\_20254\\_FPHP\\_Hasil Utama 2\\_Tumpuan Kepada Sumber Manusia Bukti 7.2.5 Kepentingan.pdf](#)

## **KRITERIA 7 : HASIL UTAMA**

### **7.3 HASIL UTAMA 3**

Hasil utama yang dicapai melalui **keberkesanan operasi FPHP** dalam **pengurusan dan pembangunan staf menyerlahkan keunggulan perancangan strategik** yang berteraskan empat tunjang utama, iaitu **F(Future Ready Leadership)**, **P(Performance Excellence)**, **H(Hospitality & Tourism Innovation)** dan **P(People Empowerment)** yang menekankan pemerkasaan warga kerja bagi melahirkan modal insan yang kompeten dan berimpak global.

#### **7.3.1 RINGKASAN EKSEKUTIF**

Fakulti Pengurusan Hotel dan Pelancongan (**FPHP**) telah membuktikan keberkesanan operasinya melalui pelaksanaan strategi **PROHOTS** dengan fokus **Strengthening the Core** yang berteraskan tiga proses utama: **(1) Pembangunan Kapasiti FPHPTeamMembers**, **(2) Perancangan Kerjaya dan Kepimpinan**, **(3) Pemerkasaan Impak Sosial dan Ekonomi**. Melalui pendekatan **Plan-Do-Check-Act (PDCA)**, FPHP bukan sahaja **melempi sasarannya dalaman**, malah **mencipta impak signifikan berterusan yang diiktiraf di peringkat kebangsaan dan antarabangsa**.

Bagi memastikan hasil **pengurusan operasi yang cemerlang** dalam pengurusan dan pembangunan staf, proses **perancangan kerjaya dan kepimpinan** telah dilakukan di peringkat FPHP, universiti dan peringkat kebangsaan serta antarabangsa. Risiko-risiko yang dikenalpasti semasa program Pelan Strategik FPHP 2024 telah ditangani dengan jayanya dengan penganjuran aktiviti-aktiviti yang membantu **peningkatan pencapaian dan kecemerlangan FPHPTeamMembers dan FPHPApprentice**.

**Pembentukan Prohot Career Development** dan peranan lebih efisien yang dilakukan oleh Ahli Jawatankuasa Kesepakatan telah **membuahkan hasil yang cemerlang** di mana **FPHPTeamMembers** telah menunjukkan peningkatan dari sesi kompetensi, pemantapan budaya bimbingan dan kerjaya, inovasi dan projek tanggungjawab sosial korporat (CSR) dan peningkatan kepada pengiktirafan akademik dan penajaan geran.

Hasil daripada pengurusan operasi yang cemerlang sepanjang tahun 2024, **peningkatan yang signifikan** dapat dilihat pada **penglibatan FPHPTeamMembers dalam latihan** yang dapat meningkatkan kompetensi mereka dalam pelbagai bidang (**melempi 42 jam setahun**), sekaligus memenuhi tujuan **People Empowerment** yang menjadikan mereka **lebih berkeyakinan dan berdaya saing**. Ini dapat dilihat dengan **peningkatan hasil pencapaian FPHPTeamMembers dari segi perolehan geran dari pelbagai sumber, penerbitan, perundingan, dan juga dalam aktiviti berkaitan inovasi**. Selaras dengan proses operasi yang memfokuskan pengurusan dan pembangunan staf, penambahbaikan berterusan dan pemantauan yang berkala, FPHP telah memenangi **Anugerah Kualiti Naib Canselor 2024 (Tempat Ketiga Kategori Fakulti)**, dua penerima **Anugerah Akademik Universiti 2024**, serta kejayaan memperoleh geran FRGS universiti melebihi RM230,000 dan sebanyak 12 geran dengan nilai kumulatif RM620,670 dari pelbagai agensi. Di samping itu, FPHP turut menerima pengiktirafan 6 bintang dalam Penarafan Employability Ratings UiTM, khususnya dalam bidang Hospitaliti dan Seni Kulineri.

Hasil operasi yang cemerlang ini juga dapat dibuktikan dengan **pencapaian fakulti di peringkat kebangsaan dan antarabangsa**. Sepanjang tahun 2024, FPHP telah menerima **melempi 10 geran penyelidikan dan projek rundingan dan komuniti dari pelbagai agensi** seperti Tourism Malaysia, MBSA, MBS dan UOW Malaysia. **Keyakinan daripada pihak industri luar** mendorong kepada **kerjasama strategik melalui MOU** bersama The Chicken Rice Shop, Marrybrown, ZUS Coffee, Rebung Restoran, MAH dan MATTA. **FPHPTeamMembers dan FPHPApprentice** juga telah **dilibatkan dalam projek peringkat kebangsaan** seperti MAHA 2024 dan peluncuran buku "Makanan Sehidangan Malaysia".

menjelaskan strategi juga cara dijalankan dengan amfiterium dari negara dan segi perolehan geran antarabangsa, perantikan sebagai Adjunct Professor, penerbitan bersama dalam jurnal berimpak tinggi dan penyertaan dalam pertandingan inovasi antarabangsa.

Secara keseluruhannya, hasil operasi dalam pengurusan dan pembangunan staf yang berstrategi dan cemerlang oleh barisan pengurusan kepimpinan FPHP telah meningkatkan pencapaian dan kecemerlangan FPHP Team Members. Secara tidak langsung, menyumbang kepada pengekalan kedudukan FPHP dalam senarai Top 100 QS World University Ranking by Subject bagi kategori Hospitality & Leisure Management untuk kali ke-5.

### 7.3.2 TAHAP(Level)

BUKTI : [H3\\_F0067\\_HB02\\_20251\\_FPHP\\_Hasil Utama 3\\_Operasi Bukti 7.3.2 Tahap.pdf](#)

### 7.3.3 TREN (Trend)

BUKTI : [H3\\_F0067\\_HB03\\_20252\\_FPHP\\_Hasil Utama 3\\_Operasi Bukti 7.3.3 Trend.pdf](#)

### 7.3.4 PERBANDINGAN/TANDA ARAS (Comparison/Benchmark)

BUKTI : [H3\\_F0067\\_HB04\\_20253\\_FPHP\\_Hasil Utama 3\\_Operasi Bukti 7.3.4 Perbandingan.pdf](#)

### 7.3.5 KEPENTINGAN (Importance)

BUKTI : [H3\\_F0067\\_HB05\\_20254\\_FPHP\\_Hasil Utama 3\\_Operasi Bukti 7.3.5 Kepentingan.pdf](#)