

Laporan
ANUGERAH KUALITI NAIB CANSOLOR
AKNC





اَوَّلُ رِسَالَةٍ تَكُونُ لَوَيْلَى بِنَايَا
UNIVERSITI
TEKNOLOGI
MARA

LAPORAN ANUGERAH KUALITI NAIB CANSELOR (AKNC)

2021

FAKULTI PENGURUSAN HOTEL & PELANCONGAN JARINGAN INDUSTRI DAN KEUSAHAWANAN

KETUA PTJ :

MOHD SALEHUDDIN B MOHD ZAHARI

KETUA UNIT KUALITI :

RAJA PUTERI SAADIAH BT RAJA ABDULLAH

PENYELARAS :

MOHD ZAIN BIN KUTUT

PENULIS :

1. PUTERA MOHD NAIM BIN NORSALIM
2. SURIATI BINTI OSMAN
3. HAIRULNIZWAN BIN ABD MAJID
4. NUR ZALIKHA BINTI OTHMAN
5. NUR ADILAH BINTI MD ZAIN
6. ALIFFAIZI BIN ARSAT
7. SITI KHUZAIMAH BT A. BAKAR

8. RAJA PUTERI SAADIAH BT RAJA ABDULLAH
9. FARIDAH HANIM BT HJ ISMAIL
10. HAZMAL BIN ISMAIL
11. MOHD NOOR AZMIN BIN AKBARRUDDIN
12. NOOR AZMI BIN AHMAD
13. MOHD ZAIN BIN KUTUT
14. NURFATIHAH BINTI MAZLAN
15. FARADEWI BEE BINTI A. RAHMAN
16. NINA FARISHA BINTI ISA
17. NURUL FALAH BINTI HASHIM

KRITERIA 1 : KEPIMPINAN

1.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

Fakulti Pengurusan Hotel dan Pelancongan (FPHP) mengamalkan sistem pengurusan yang berlandaskan “humanistic management approach” atau pengurusan berorientasikan manusia/staf di dalam mencapai segala objektif dan perancangan strategik fakulti dan UiTM. FPHP diterajui oleh Profesor Dr. Salehuddin Mohd Zahari selaku Dekan FPHP, dibantu oleh Timbalan Dekan Hal Ehwal Akademik, Timbalan Dekan Penyelidikan dan Jaringan Industri (TDPJI), dan Timbalan Dekan Hal Ehwal Pelajar dan Timbalan Pendaftar.

Bagi penilaian i-AKNC untuk tahun 2021 ini, kepimpinan kanan FPHP telah memilih skop Jaringan Industri dan Keusahawanan sebagai bidang tumpuan. Satu jawatankuasa i-AKNC fakulti telah dibentuk dan diketuai seorang Penyelaras i-AKNC telah dilantik untuk mentadbir urus bahagian ini dengan lebih efisien.

Perancangan (Plan)

Kepimpinan kanan FPHP telah memfokuskan bidang tumpuan Jaringan Industri dan Keusahawanan bagi skop pelaporan i-AKNC 2021. Sebanyak empat (4) inisiatif telah diberi keutamaan di dalam laporan ini seperti berikut:

1. QS Ranking (dalam bidang *Hospitality & Leisure Management*)
2. Kolaborasi rakan industri (MoU)
3. Program keusahawanan
4. Penulisan berindeks

Inisiatif bagi ranking Fakulti Pengurusan Hotel dan Pelancongan (FPHP) telah disenarai di kedudukan 31 (50 Teratas) di dalam QS World University Ranking 2020 dan dikedudukan pertama di antara fakulti- fakulti di UiTM. Pencapaian ini adalah pencapaian yang membanggakan bagi FPHP dan juga UiTM secara khususnya.

Manakala, sebanyak empat (4) Jalinan Persefahaman (MoU) tempatan; dua (2) syarikat dari industri makanan dan minuman serta dua (2) agensi kerajaan dan sebanyak empat (4) Jalinan Persefahaman (MoU) universiti antarabangsa telah dirancang untuk diperjelaskan dalam pelaporan ini.

Pihak kepimpinan kanan FPHP telah merancang melalui perancangan strategiknya untuk menaikkan peratusan kebolehpasaran graduan melalui pendedahan dengan pihak industri dan pemain industri keusahawanan dalam bidang pelancongan, hospitaliti dan makanan. Selain berjaya meningkatkan kebolehpasaran graduan FPHP sebagai eksekutif muda (*young executive*) di dalam industri pelancongan, hospitaliti dan pengurusan makanan, FPHP juga telah berjaya mencipta pelbagai usahawan yang berjaya di peringkat nasional.

Bagi penulisan berindeks pula, pihak kepimpinan kanan FPHP telah menjalankan pelbagai aktiviti untuk meningkatkan kompetensi *output* penyelidikan dan penerbitan staf. Usaha tersebut telah membuahkan hasil, yang mana hasil penerbitan FPHP telah meningkat sebanyak 100% bagi sasaran penerbitan Q1 dan Q2, dan 75% penerbitan berindeks bersama kolaborasi universiti luar dan industri – mencapai sasaran pada tahun 2020. Semua ini terhasil dengan adanya sokongan padu daripada warga FPHP dengan pelan strategik penyelidikan pihak TDPJI.

Pelaksanaan (Do)

Komitmen staf yang jitu dan menyeluruh adalah penting dalam menghasilkan impak yang

berusaha dan berstrategi dalam konsep yang dibenarkan oleh Dekan FPHP dalam meningkatkan pencapaian fakulti terutama dari bahagian Penyelidikan dan Jaringan Industri yang memerlukan komitmen staf yang tinggi.

Merujuk kepada jaringan usahasama fakulti dengan organisasi luar (MoU), pihak kepimpinan kanan fakulti fokus mengendalikan aktiviti mobiliti pelajar (*Outbound*) bersama rakan strategik luar negara sehingga terjalinnya pelbagai usahasama dengan universiti luar negara. Selain itu, penglibatan para pensyarah dalam menjalinkan usahasama melalui proses Train the Trainer (TOT), sangkut kerja bersama organisasi luar, latihan industri, pengkongsian ilmu (*knowledge transfer*), proses konsultasi juga memangkin prestasi baik fakulti.

Pemantauan (Check)

Secara keseluruhan proses, setiap inisiatif perlu melalui proses pemantauan yang berkala dan berterusan. Pengurusan kanan FPHP memastikan setiap pemantauan disertakan dengan tempoh dan jangkamasa yang terbaik agar dapat memudahkan aspek pengurusan dan penambahbaikan. Menerusi projek-projek yang dipilih, kepimpinan kanan fakulti sentiasa memastikan agar inisiatif-inisiatif yang dianjurkan bahagian Penyelidikan dan Jaringan Industri ini mematuhi objektif yang telah ditetapkan agar sentiasa berada pada landasan #UiTM2025 yang tepat.

Pihak kepimpinan tertinggi fakulti telah melaksanakan pemantauan mengikut KPI yang ditetapkan berlandaskan perancangan strategik fakulti melalui satu carta perbatuan yang telah dibuat merangkumi tarikh-tarikh penting setiap perjalanan aktiviti-aktiviti setiap inisiatif untuk memastikan pergerakan proses berjalan mengikut masa yang ditetapkan.

Tindakan Penambahbaikan (Act)

Kepimpinan kanan fakulti sentiasa kreatif dan dinamik dalam perancangan hala tuju Pejabat TDPJI FPHP. Setiap inisiatif yang dirancang dikaji dan diteliti secara berkala bagi memastikan ia mampu mencapai objektif/KPI yang ditetapkan.

Untuk mencapai usahasama fakulti dengan pihak luar dengan lebih efektif, pihak kepimpinan kanan fakulti telah buat penambahbaikan memperluaskan rangkaian kerjasama bersama rakan strategik industry utama di dalam usaha meningkatkan kebolehpasaran pelajar Fakulti secara mampan.

Untuk meningkatkan penyelidikan dan penerbitan berimpak tinggi, pelbagai proses penambahbaikan telah dilakukan seperti bengkel penyelidikan, penganugerahan geran penyelidikan, penerbitan buku dan bab dalam buku, penulisan jurnal berindeks dan projek perundingan bersama panel dalam dan luar negara. Disamping itu, penglibatan pensyarah di dalam penyelidikan serta geran penyelidikan turut dipertingkatkan.

Pihak kepimpinan kanan fakulti juga sedar akan keperluan meningkatkan peratus graduan menjadi usahawan. Atas kesedaran ini, sebagai proses penambahbaikan para pensyarah dan pelajar digalakkan menyertai pertandingan produk inovasi peringkat kebangsaan dengan dibiayai oleh pihak fakulti dari segi kos pengurusan dan pengendalian produk. Selain itu, pelbagai aktiviti dan Latihan keusahawanan dijalankan bersama bantuan rakan strategik industri dan alumni FPHP.

Dengan usaha yang berterusan meningkatkan visibiliti Fakulti di peringkat global, Pejabat TDPJI fokus kepada penarafan QS ranking. FPHP telah disenarai di kedudukan 31 (50 Teratas) di dalam QS World University Ranking 2020 dan turut tersenarai di kedudukan 100 Teratas pada tahun 2020 bagi Subjek (*Hospitality and Leisure Management*), mengekalkan status UiTM sebagai salah satu universiti awam terbaik di Malaysia pada waktu ini. Kejayaan ini telah dicapai melalui penilaian tinggi dari rakan strategik akademik dan industri terhadap reputasi akademik FPHP, nisbah pelajar fakulti, jumlah sitasi pensyarah fakulti, reputasi majikan dan kadar pelajar antarabangsa fakulti.

1.2 PENDEKATAN (APPROACH)

Kepimpinan kanan fakulti sangat komited dalam menguruskan FPHP secara profesional dengan mengambil pendekatan “humanistic management approach” atau ‘pengurusan berorientasikan manusia” dalam meningkatkan keterampilan pelajar ke dunia luar dengan adanya kolaborasi aktif melalui MoU yang telah dijalinan dengan jayanya. Dalam meningkatkan kualiti kerja dan melahirkan graduan cemerlang serta mempunyai ketahanan daya saing yang tinggi, berakhlak mulia dan penuh integriti dalam tugas yang diamanahkan pendekatan ‘pengurusan berorientasikan manusia” dilihat sangat berkesan. Kerjasama dan keterampilan semua staf fakulti dalam mencari, dan menguruskan MoU adalah satu sikap kerjasama yang baik diantara pengurusan tertinggi dengan pensyarah fakulti dan staf pentadbiran. Gandingan mantap ini menjadi budaya utama fakulti dimana kecekapan dan keberkesanan sistem sentiasa dipertingkatkan dan penambahbaikan secara berterusan di dalam pengurusan Jaringan Industri dan Keusahawanan yang lebih dinamik dan holistik dapat dilaksanakan.

Dengan adanya penumpuan yang tinggi terhadap pengurusan PJI, pengurusan tertinggi fakulti telah bertungkus lumus menggerakkan semua staf berkerjasama, meningkatkan penulisan berindek, keterampilan alumni dan pensyarah ke persada dunia telah berjaya meletakkan fakulti di peta dunia dengan menerima anugerah tertinggi melalui pengiktirafan *31st* Ranking dunia. Ini anugerah yang pertama khasnya bagi fakulti dan UiTM oleh *QS World University Ranking 2020* terhadap pencapaian fakulti menepati kriteria yang telah ditetapkan oleh badan tersebut. Sekali lagi dinyatakan “pengurusan berorientasikan manusia/staf” adalah pendekatan yang sangat signifikan dan berkesan. Penerapan budaya kerja berpasukan menjadi tunjang utama kejayaan yang telah dicapai.

Di dalam bidang keusahawanan, pengurusan fakulti sangat peka dalam perkara ini. Antara iniatif yang dilakukan adalah; meningkatkan kualiti produk yang dihasilkan oleh pensyarah dan pelajar; menyalurkan sumber kewangan sama rata; memberi peluang kepada semua pensyarah mengetengahkan produk mereka melalui kolaborasi yang tinggi; menyertai pertandingan peringkat nasional dan antarabangsa. Secara tidak langsung menyumbang kepada visibiliti fakulti di mata dunia.

Kepimpinan kanan berusaha melibatkan warga FPHP secara holistik dalam menjayakan KPI fakulti melalui aktiviti yang melibatkan pemain industri melalui pelbagai kaedah. Oleh itu, kaedah menekankan aktiviti yang melibatkan pemain industri dan jaringan kerjasama di beri penumpuan yang tinggi oleh pengurusan fakulti.

SENARAI BUKTI:

1. [Sijil Tempat ke 31 Oleh QS World University Ranking.pdf](#)
2. [ANTARA MAJLIS MENANDATANGANI MoU.pdf](#)
3. [AKTIVITI ALUMNI.pdf](#)
4. [PRODUK KEUSAHAWANAN KELAB PELAJAR FPHP-compressed.pdf](#)

1.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

Bagi objektif perkongsian / kerjasama strategik antara FPHP dan industri, ianya dilaksanakan melalui peranan dan inisiatif Timbalan Dekan Penyelidikan & Jaringan Industri (TDPJI) dengan setiap projek dibuktikan dengan perjanjian persetujuan (MoU/MoA). Kriteria dari segi kualiti, kredibiliti dan pengalaman rakan strategik akan dinilai dan sesi perbincangan bersama Dekan sentiasa dilakukan bagi pertimbangan serta persetujuan kerjasama ini.

Dalam konteks ini, matlamat strategik sentiasa dibangunkan, dipantau dan dinilai dengan prestasi utama seperti berikut:

1. Kerjasama industri
2. Penglibatan staf
3. Penyelidikan antarabangsa
4. Pemindahan teknologi.

Unjuran itu, pada tahun 2019 – 2020, Kepimpinan Kanan telah menjalinkan kerjasama dengan lapan (8) rakan strategik iaitu empat (4) universiti antarabangsa, 2 syarikat dari industri makanan dan minuman serta dua (2) agensi kerajaan.

Bagi peningkatan penulisan berindeks, objektif dicapai melalui pelaksanaan pelbagai program penambahbaikan; bengkel penulisan, penerbitan buku dan bab dalam buku, penulisan jurnal berindeks, geran penyelidikan dan perundingan bersama panel. Penglibatan pensyarah di dalam penyelidikan serta geran penyelidikan turut ditingkatkan dengan mengadakan sesi taklimat dan perbincangan bersama pihak penyelidik dan editor

Sekali lagi dinyatakan, FPHP telah tersenarai di kedudukan 31 (50 Teratas) di dalam *QS World University Ranking 2020* dan turut tersenarai di kedudukan 100 Teratas pada tahun 2021 bagi Subjek (*Hospitality and Leisure Management*) sekaligus mengekalkan status sebagai universiti awam terbaik di Malaysia pada waktu ini. Kejayaan dicapai melalui penilaian terhadap pencapaian ahli akademik fakulti melalui data petikan yang diperolehi dari pangkalan data Scopus Elsevier, tempat penyimpanan data jurnal akademik terbesar di dunia. Kejayaan ini turut dibantu hasil usaha pihak Kepimpinan Kanan dalam menjalinkan hubungan rapat bersama rakan kerjasama strategik, iaitu rangkaian rakan akademik (*Academic Peers*), reputasi majikan (*Employer Reputation*) di kalangan alumni Fakulti serta golongan profesional dari industri berkaitan. FPHP dipilih oleh Institut Kualiti dan Pengembangan Ilmu (InQKA) UiTM, rakan akademik (*Academic Peers*) dan reputasi majikan (*Employer Reputation*) terlibat di dalam tinjauan QS dimana mereka akan menilai tahap kompetensi akademik serta reputasi fakulti di dalam industri negara.

Justeru, dalam mencapai matlamat ini, pihak Kepimpinan Kanan FPHP memastikan segala aktiviti yang dijalankan oleh fakulti sentiasa diinovasikan serta sebarang kemajuan dan maklumat terkini dikemaskini di kalangan rakan kerjasama strategik. Selain itu, pelbagai program bersama *Academic Reputation* (rakan akademik) dan *Employer Reputation* (reputasi majikan) dianjurkan dalam mengukuhkan lagi hubungan kerjasama.

Bagi objektif ketiga iaitu keusahawanan dan perniagaan, FPHP telah menyediakan pelbagai platform dalam meningkatkan penglibatan pelajar seperti; program latihan pengurusan perniagaan, karnival dan pertandingan keusahawanan. Program keusahawanan yang melibatkan pensyarah, pelajar dan industri makanan diadakan sepanjang tahun dan inisiatif ini diambil untuk memberi pendedahan dan peluang serta mempersiapkan dan melengkapkan pelajar dengan kemahiran perniagaan yang diperlukan. Dalam menguruskan hal ehwal pengurusan keusahawanan pelajar, Kepimpinan Kanan turut menyediakan ruang perniagaan di tingkat 3 bangunan fakulti dimana pelajar boleh meletakkan produk jualan mereka bagi tujuan

jumlah kepimpinan kanan turut melaksanakan aktiviti inisiatif berkaitan keusahawanan seperti, ceramah, taklimat, seminar dan forum yang berkonsepkan pengurusan kewangan, perkembangan dan cabaran industri, komunikasi dan etika sosial, inovasi serta keterampilan diri dalam mempersiapkan pelajar menceburi bidang keusahawanan.

SENARAI BUKTI :

1. [Program bersama Academic Peers.pdf](#)
2. [Ranking Champion- Industry Reputation.pdf](#)
3. [Aktiviti Keusahawanan.pdf](#)
4. [Aktiviti Bersama Pelajar.pdf](#)
5. [Taklimat Succession Plan_compressed.pdf](#)

PEMBELAJARAN (LEARNING)*

1.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)

Kepimpinan Kanan FPHP, UCS Kampus Puncak Alam telah merangka pelan pemantauan secara menyeluruh atas KPI yang telah ditetapkan. Pemantauan dilaksanakan secara terancang, konsisten, progresif serta berkala agar momentum pelaksanaan dijalankan dengan lancar. Setiap pemantauan ini disertakan dengan tempoh dan jangkamasa yang bersesuaian agar dapat membantu aspek pengurusan masa.

Pelan pemantauan oleh PJI, FPHP dengan perbincangan oleh ahli pengurusan tertinggi berkenaan projek-projek yang akan dilaksanakan oleh FPHP. Seterusnya, pembentukkan projek/program seperti MoU, MoC, jaringan industri, konsultasi, ranking fakulti dan projek keusahawanan. Setiap projek yang dijalankan akan melalui proses penilaian terhadap sesebuah projek bagi tujuan untuk memastikan keberkesanan sesebuah projek yang dirancang. Daripada proses ini, kegagalan bagi sesebuah aktiviti/ program yang dirancang dapat dielakkan sebagai suatu inisiatif fakulti untuk pelan kejayaan dalam setiap pelaksanaan program/ aktiviti pada masa hadapan.

Penguatkuasaan terhadap projek/program yang dilaksanakan daripada sudut kehadiran jemputan, promosi projek/program dikalangan pelajar, pensyarah dan staf dilaksanakan dengan melalui sebaran e-mel, poster dan serta melalui media sosial rasmi FPHP. Manakala, peruntukan kewangan bagi sesebuah projek/program yang dilaksanakan berdasarkan peruntukan daripada pengurusan tertinggi FPHP dan dana tabung amanah pelajar mahupun, program/projek yang tidak menggunakan sebarang sumber kewangan tetapi aktiviti program masih dilaksanakan secara efektif dan menarik.

Pelan pemantauan terakhir adalah memastikan, setiap aktiviti projek/program yang telah dilaksanakan perlu menyediakan laporan aktiviti/program dan disimpan sebagai bukti program/aktiviti yang telah berlangsung untuk tujuan rujukan pada masa hadapan.

PELAN PEMANTAUAN KESELURUHAN PROJEK FPHP UCS (JARINGAN INDUSTRI DAN KEUSAHAWANAN) seperti yang dilampirkan.

SENARAI BUKTI:

1. [AKNC - 1.41.pdf](#)
2. [Bengkel Perancangan Strategik di Dewan Bankuet.pdf](#)
3. [Management Meeting.pdf](#)

1.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

Pengurusan risiko sangat penting sebagai kesediaan menghadapi segala risiko yang bakal dihadapi dan perlu dikenal pasti untuk tujuan persediaan dan penambahbaikan. Berikut adalah senarai risiko yang dikenal pasti untuk empat (4) inisiatif bidang tumpuan:

Rujuk Lampiran di bukti 1.

SENARAI BUKTI :

1. [1.4.2 KENAL PASTI RISIKO \(ACT\).pdf](#)
2. [Fakulti Pengurusan Hotel dan Pelancongan Facebook Page.pdf](#)
3. [Tabung Keushawanan Siswa.pdf](#)
4. [Penglibatan Pensyarah FPHP Bersama Rakan Industri dan Akademik.pdf](#)

1.4.3 MENGAJAI SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)

Kepimpinan kanan FPHP sangat komited dan dinamik dalam perancangan halatuju Jaringan Industri FPHP. Setiap inisiatif yang dijalankan perlu dikaji dengan teliti dan memastikan ia boleh dicapai. Setiap isu yang wujud telah ditangani dengan efektif oleh kepimpinan kanan FPHP. Lampiran 1.4.3 (rujuk lampiran bukti 1) menunjukkan tindakan penambahbaikan yang telah dijalankan oleh kepimpinan kanan FPHP dalam setiap inisiatif:

SENARAI BUKTI :

1. [1.4.3 MENGAJAI SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN \(ACT\).pdf](#)
2. [Ranking- Perantikan Pensyarah FPHP Sebagai Ahli Jawatankuasa Di Agensi Kerajaan Dan Sebagai 'Subject Matter Expert'.pdf](#)
3. [Penulisan Berindex- Sesi Perkongsian Dan Perbincangan Bagi Meningkatkan Penulisan Berindex.pdf](#)

1.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

Kepimpinan kanan FPHP telah merangka beberapa inisiatif untuk mencapai objektif kualiti yang ditetapkan. Setiap inisiatif tersebut telah diketuai dari kalangan para pensyarah yang pakar dalam bidang yang berkenaan dan dibantu oleh satu jawatankuasa yang juga dari kalangan para pensyarah yang mahir dalam bidang yang berkenaan. Setiap ketua dan ahli jawatankuasa yang dilantik sangat komited dan berdidikasi serta berkerjasama dalam menghasilkan mutu kerja yang memberangsangkan untuk mencapai hasil kerja yang sangat membanggakan.

Inisiatif-inisiatif yang dirangka berteraskan kepada tiga (3) prinsip iaitu:

1. menerapkan pembudayaan saling tolong menolong sesama staf dalam menggalakkan aktiviti Jaringan Industri
2. Sokongan dari sumber kewangan
3. Sanjungan dan Pengiktirafan.

Sila rujuk lampiran di bukti 1.

SENARAI BUKTI :

1. [1.5 INTEGRASI \(INTERGRATION\).pdf](#)
2. [Program Mentor dan Coaching Terbuka Untuk Pelajar.pdf](#)
3. [Program Bersama Non-Profit Organization, Fakulti dan Pelajar .pdf](#)
4. [Surat kelulusan.pdf](#)

KRITERIA 2 : PERANCANGAN STRATEGIK

2.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

Perancangan strategik fakulti FPHP merupakan perkara utama sebelum sesuatu inisiatif dilaksanakan. Keberkesanan dalam proses pemetaan dan penetapan Pelan Strategik merupakan salah satu elemen utama dalam merealisasikan visi Fakulti Pengurusan Hotel & Pelancongan (FPHP) untuk menjadi sebuah fakulti yang unggul dalam bidang jaringan industri & keusahawanan. Malah ia adalah antara faktor yang menjadi tunjang kepada keberkesanan pengurusan dan pembangunan fakulti ialah pembentukan pelan perancangan strategik yang teratur melalui interaksi pelbagai projek untuk mencapai aspirasi fakulti dan universiti.

Objektif dan inisiatif PS yang teratur, sistematik dan realistik telah dirancang bagi mencapai objektif kualiti FPHP yang melibatkan keseluruhan warga fakulti. PS FPHP (2018-2020) adalah dirancang berpandukan teras yang dirujuk dari Pelan Strategik Rancangan Malaysia Kesebelas (RMKe-11) UiTM (2016-2020) seperti yang dikeluarkan oleh universiti melalui Bahagian Transformasi Universiti (BTU). FPHP telah dianugerahkan *31st World University Ranking 2020* dan ini membuktikan bahawa fakulti telah berjaya merealisasikan aspirasi universiti secara keseluruhan.

Skop pelaporan i-AKNC 2021 ini menumpukan kepada bidang Jaringan Industri dan Keusahawanan berdasarkan kepada 4 inisiatif berikut:

1. QS Ranking (dalam bidang *Hospitality & Leisure Management*)
2. Kolaborasi rakan industri (MoU)
3. Program Keusahawanan
4. Penulisan berindeks

Pengurusan kanan PS telah merancang halatuju strategik bagi memudahkan semua pihak termasuk pemegang taruh untuk merujuk kepada pelan PS sebagai panduan perancangan FPHP. Oleh itu, dengan adanya pelan PS yang merupakan perancangan *Core Business* UiTM iaitu P&P yang dipacu oleh program penyelidikan, pengkomersilan, inovasi, perundingan, penajaan kewangan, infrastruktur, infostruktur, penambahbaikan kemudahan fasiliti, tadbir urus yang efisien, hal ehwal pelajar, keperluan industri, kebolehpasaran pelajar (*student marketability*) dan kebolehkerjaan (*student employability*). Sehubungan itu kesemua 4 inisiatif yang ditumpukan mempunyai keterkaitan yang kukuh kerana ia meningkatkan pencapaian FPHP serta mendukung matlamat *Core Business* universiti secara menyeluruh.

2.2 PENDEKATAN (APPROACH)

Bagi merealisasikan strategi yang merangkumi 4 inisiatif PS, setiap perubahan dalam dasar dan halatuju universiti telah diambil kira oleh pengurusan pelaksanaan PS. Inisiatif utama universiti dibuat melalui (Sistem UePMO UiTM) dan inisiatif khas dilaksanakan oleh FPHP sendiri. Kepimpinan kanan fakulti, para pensyarah termasuk juga staf sokongan mengikuti bengkel dan webinar yang diterajui oleh dekan. Ia merupakan satu rangka kerja komprehensif, dengan perincian mengenai kaedah transformasi UiTM untuk menjadi sebuah universiti penyelidikan bertaraf dunia, serta universiti yang mempunyai simbiosis erat dengan pihak industri.

Kejayaan projek dipantau dan dikemaskini melalui bengkel dan webinar (Jadual 2.1) yang telah diadakan sebanyak 4 kali sehingga kini (2019-2020). Bagi memastikan aktiviti dan projek terhasil, bengkel dan webinar perancangan strategik yang melibatkan warga FPHP di dalam projek yang telah dijayakan. Proses perancangan dan pelaksanaan dilaksanakan dengan berkesan kepada golongan sasaran serta mengambil kira maklumat risiko yang juga dikenalpasti dalam mencari penyelesaian.

Pelbagai strategi telah dirangka untuk melahirkan graduan yang dinamik melalui aksesabiliti kepada sumber P&P FPHP yang berkualiti. FPHP juga menyokong dan menyumbang kepada status pendidikan tinggi berkualiti dengan mengambil bahagian di dalam pengukuhan imej FPHP, MyRA Skor, inovasi dan jaringan bersama industri dan alumni melalui Bahagian Jaringan Industri dan Penyelidikan .

SENARAI BUKTI:

1. [2.2 PENDEKATAN \(Approach\).pdf](#)
2. [PEMBENTANGAN Pencapaian 2020 dan Inisiatif 2021 - Dekan FPHP.pdf](#)
3. [Pelaksanaan Bengkel Perancangan Strategik FPHP 2019-2020.pdf](#)

2.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

FPHP memastikan kelancaran pelaksanaan PS FPHP dan RMKe11 menerusi mekanisme pemantauan dan penilaian yang bersistematik melalui sistem yang dibangunkan oleh Bahagian Transformasi Universiti (BTU). Rujukan adalah pada lampiran Bukti 1 jadual 2.3.

FPHP merupakan satu-satunya fakulti yang dianugerahkan kedudukan *31st World Ranking University* melalui sistem tadbir urus yang lengkap di mana semua insentif di bawah PS mempunyai medium pelaporan berkala yang lengkap sekaligus menjadi satu mekanisme pemantauan terbaik. Sehubungan itu, prestasi fakulti juga dilihat melalui pencapaian pengiktirafan sebagai pakar rujuk, pakar konsultansi bagi pihak Kementerian dan juga pemain industri. Rujukan adalah pada lampiran Bukti 2, Bukti 4 dan Bukti 5.

SENARAI BUKTI :

1. [Jadual 2.3 Objektif dan Inisiatif.pdf](#)
2. [Dr Fadzilah Pakar Negara.pdf](#)
3. [I Penyelidikan dan GERan.pdf](#)
4. [Task Force Penyelidikan Dr Hafiz.pdf](#)
5. [Pakar Rujuk Fakulti, Universiti & Konsultansi Industri.pdf](#)

PEMBELAJARAN (LEARNING)*

2.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)

FPHP memastikan kelancaran pelaksanaan PS FPHP dan RMKe11 menerusi mekanisma pemantauan dan penilaian yang bersistematik melalui sistem yang dibangunkan oleh Bahagian Transformasi Universiti (BTU). Kemajuan projek melalui tanda aras secara berkala dan prestasi projek dipantau oleh pengurusan kanan FPHP. Koordinator PS dan pengarah projek dilantik bagi setiap inisiatif yang dilaksanakan.

Pendekatan secara “*Transformational Leadership*” ,diterapkan dalam pengurusan Jaringan Industri dan keusahawanan dengan lebih dinamik dan holistik melalui kecekapan dan keberkesanan sistem sentiasa dipertingkatkan dari masa ke semasa dengan penambahbaikan secara berterusan. Pengurusan tertinggi fakulti memberi penumpuan mendalam terhadap pengurusan PJI dan bertungkus lumus menggerakkan semua staf bekerjasama meningkatkan penulisan berindeks, keterampilan pensyarah dan alumni ke persada antarabangsa dalam meletakkan fakulti ke peta dunia sejajar dengan penerimaan anugerah tertinggi melalui pengiktirafan **31st ranking** di dunia. Ini adalah pengiktirafan yang pertama khasnya untuk FPHP dan UiTM yang diiktiraf oleh *QS World Ranking University 2020* terhadap pencapaian fakulti yang telah menepati kriteria yang telah ditetapkan oleh badan tersebut. PS yang memberi fokus kepada bidang penyelidikan dan penulisan berimpak tinggi adalah selaras dengan teras ke 3 dalam pelan strategik RMKe11 2018-2020.

Menerusi pelaksanaan inisiatif strategik FPHP (2018-2020), kepimpinan kanan telah menyediakan kerangka bagi memantau pencapaian inisiatif terutamanya yang berkaitan dengan jaringan industri dan keusahawanan. Satu pasukan pemantau yang diketuai oleh penyelar unit strategik FPHP ditubuhkan. Akses yang diberi kepada sistem UePMO membantu dalam memantau pencapaian projek. Setiap ketua inisiatif yang dilantik dikehendaki melaporkan status pelaksanaan dan pencapaian bagi memastikan pelan tindakan yang tidak dicapai dapat dikenalpasti dan tindakan alternatif dapat diambil. Hubungan dua hala di antara Universitas Padang Indonesia dan fakulti yang terjalin telahpun menghasilkan graduan di peringkat PhD. Usahasama antara kedua universiti juga memberi laluan kepada pensyarah fakulti berkongsi kesepakaran mereka. Hasil pemantauan dan pencapaian inisiatif ini dibentangkan oleh Penyelar Perancangan Strategik kepada kepimpinan kanan melalui Mesyuarat Pengurusan Eksekutif (MEU) dan Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP).

SENARAI BUKTI:

1. [MEKANISMA PEMANTAUAN DAN PENILAIAN.pdf](#)
2. [top 50 ranking.pdf](#)
3. [KEUSAHAWAN Fakulti.pdf](#)
4. [MOU.pdf](#)

2.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

Beberapa faktor telah dikenalpasti sebagai risiko yang boleh menjejaskan pelaksanaan pencapaian objektif dan inisiatif strategik. Merujuk kepada bukti lampiran statistik penerbitan FPHP, berlaku sedikit penurunan untuk "*general publication*" dan juga "*proceeding paper*" pada tahun 2019 & 2020. Pada tahun 2020 ada peningkatan untuk "*journal article*" dan untuk "*chapter in book*" juga "*book publication*" kekal di tahap yang sama. Pihak pengurusan PJI juga mengenalpasti peningkatan denominator potensi pensyarah yang mana ia menjadi risiko kepada fakulti. Oleh yang demikian, tindakan susulan diambil dengan mengaplikasi kaedah mentor mentee kepada pensyarah terlibat. Fakulti perlu memastikan adanya program pemantauan dan penalti bagi memastikan tindakan dapat diambil kepada setiap penyelidik denominator potensi. Dengan itu, dalam memastikan kekal pada ranking ke 31 dunia, pihak fakulti telah menyenaraikan beberapa denominator seperti di lampiran Bukti 1. Selain mengenalpasti denominator pensyarah sebagai risiko yang perlu diberi penekanan dalam penambahbaikan, kesetaraan dalam inisiatif yang lain juga seperti keusahawanan, inovasi dan juga jaringan industri haruslah dipertingkatkan selaras dengan PS FPHP supaya kekal dalam QS *World Ranking University*.

SENARAI BUKTI :

1. [2.4.3 Penambahbaikan untuk Risiko.pdf](#)
2. [PENCAPAIAN FAKULTI.pdf](#)
3. [MOU.pdf](#)
4. [KEUSAHAWAN Fakulti.pdf](#)
5. [RISIKO PELAKSANAAN.pdf](#)

2.4.3 MENGENAL SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)

Menerusi pelaksanaan inisiatif strategik FPHP (2019-2020), kepimpinan kanan telah menyediakan kerangka bagi memantau pencapaian inisiatif terutamanya yang berkaitan jaringan industri dan keusahawanan. Bagi merealisasikan objektif strategi, staf universiti, terutamanya staf akademik digalakkan mempertingkatkan kemahiran dan ilmu secara berterusan bagi meningkatkan hasil penyelidikan, perundingan dan penulisan serta berjaya memperolehi geran untuk tujuan tersebut. Penyelidikan, seterusnya dapat membentuk dan menghasilkan model graduan seperti yang telah ditetapkan oleh UiTM. Objektif strategik ini telah terbukti menyumbang kepada proses untuk mencapai *31st World University Ranking*.

SENARAI BUKTI :

1. [2.4.3 Penambahbaikan untuk Risiko.pdf](#)
2. [PRESTASI PENCAPAIAN MyRA Score FPHP 2019 & 2020.pdf](#)
3. [Rajah Proses WORLD Ranking.pdf](#)
4. [QS Ranking 31st Position.pdf](#)
5. [top 50 ranking.pdf](#)

2.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

PS melalui kepimpinan kanan Mesyuarat Pengurusan Eksekutif (MEU) dan Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP) dipantau oleh penyelaras unit strategik yang ditubuhkan oleh FPHP. Setiap ketua inisiatif yang dilantik dikehendaki melaporkan status pelaksanaan dan pencapaian bagi memastikan pelan tindakan yang belum tercapai dapat dikenalpasti dan tindakan alternatif dapat diambil. Akses yang diberi melalui sistem UePMO membantu dalam memantau pencapaian projek pelan strategik.

Penglibatan warga FPHP yang menyeluruh dalam perancangan PS yang menumpukan kepada 4 inisiatif yang terhasil dan aktiviti penambahbaikan bagi memastikan proses perancangan dan pelaksanaan dapat dilaksanakan dengan berkesan kepada golongan sasaran. Kepimpinan Kanan FPHP mengambil kira maklumat risiko yang dikenalpasti serta penyelesaiannya membantu bagi mencapai objektif PS untuk mengekalkan kecemerlangan di *QS World Ranking University*.

SENARAI BUKTI :

1. [2.5 INTEGRASI \(Integration\).pdf](#)
2. [PEMBENTANGAN Pencapaian 2020 dan Inisiatif 2021 - Dekan FPHP.pdf](#)
3. [Pakar Rujuk Fakulti, Universiti & Konsultansi Industri.pdf](#)

KRITERIA 3 : TUMPUAN KEPADA PELANGGAN

3.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

Fakulti Pengurusan Hotel dan Pelancongan (FPHP) menggunakan pendekatan **PDCA (Plan, Do, Check, Action)** yang merangkumi “*humanistic management approach*” atau pengurusan berorientasikan kemanusiaan/kakitangan didalam mencapai segala objektif dan perancangan berkaitan pengurusan FPHP. Perkhidmatan yang diberikan akan dinilai melalui piawaian tertinggi dan pemantauan berterusan. Pelbagai kaedah disediakan kepada pelanggan terhadap perkhidmatan yang diterima. Kaedah-kaedah ini adalah bagi memudahkan pelanggan dan secara tidak langsung bertindak sebagai platform penyaluran maklumat, pendapat, aduan atau cadangan kepada pihak FPHP sekaligus kepada Universiti. Ini adalah bagi memastikan FPHP dapat menyediakan perkhidmatan yang berimpak tinggi serta berkualiti.

Pelbagai perancangan telah dilaksanakan bagi mencapai kepuasan hati pelanggan sekaligus mencapai inisiatif **QS World Ranking**. Justeru dari perancangan ini, FPHP telah memperolehi kedudukan 31 (50 Teratas) dalam *QS World University Ranking 2020* mengikut bidang (*Hospitality and Leisure Management*), 3 teratas di Malaysia dan tertinggi di antara semua Universiti Awam di Malaysia.

Perancangan (Plan) adalah melibatkan tiga (3) inisiatif telah diberi keutamaan iaitu:

- 1. Jalinan Persefahaman (MoU)**
- 2. Program Keusahawanan**
- 3. Penulisan Berindek**

Pelaksanaan (Do) adalah menitik beratkan **komunikasi** yang berkesan bagi memastikan hebahan serta maklumat mengenai perancangan dapat dicapai oleh pelanggan.

Pemantauan (Check) bagi memastikan pelaksanaan inisiatif itu dapat dilaksanakan secara berkesan, FPHP turut melaksanakan pemantauan melalui **pemeriksaan** yang berskala serta berterusan.

Tindakan (Action) setiap pemantauan pengendalian dilaksanakan secara jelas dan **berintegriti** ini bagi memastikan kewujudan **risiko** dapat dikurangkan.

3.2 PENDEKATAN (APPROACH)

Pelanggan merupakan aset penting bagi mencapai objektif FPHP dan juga meningkatkan mutu perkhidmatan yang berteraskan pengurusan berorientasikan kemanusiaan atau kakitangan.

Kumpulan sasaran ini dibahagikan kepada dua kumpulan iaitu **Pelanggan Utama** dan juga **Pelanggan Strategik**.

Sasaran **Pelanggan Utama** adalah terdiri daripada:

1. Pensyarah Fakulti Pengurusan Hotel dan Pelancongan
2. Pelajar Pascasiswazah (*Postgraduate*) Fakulti Pengurusan Hotel dan Pelancongan
3. Pelajar Sarjana (*Undergraduate*) Fakulti Pengurusan Hotel dan Pelancongan
4. Alumni Fakulti Pengurusan Hotel Dan Pelancongan
5. Pensyarah/Pelajar UiTM
6. Pelajar Universiti Awam dan Swasta di Malaysia dan Antarabangsa
7. Penyelidik di Malaysia dan Antarabangsa
8. Agensi industri yang merangkumi agensi perhotelan, agensi pelancongan, agensi perkhidmatan makanan dan minuman di Malaysia dan juga luar negara.

Manakala bagi **Pelanggan Strategik** ia terdiri daripada:

1. Pentadbiran Universiti
2. Bahagian Penyelidikan, Jaringan Industri, Masyarakat dan Alumni Universiti (ICAN)
3. Research Management Centre (RMC)
4. Business Innovation & Technology Commercialization Centre (BITCOM)
5. Research Nexus UiTM (RENeU)
6. Research Nexus UiTM (REC)
7. UiTM Institutional Biosafety Committee (UiTM IBC)
8. Humanoid for Brain Impairment (NRGS UiTM)
9. Malaysian Academy of SME & Entrepreneurship Development (MASMED UiTM)

Pendekatan penentuan kumpulan sasaran yang berpotensi telah dibuat secara sistematik iaitu dengan melalui beberapa kaedah seperti taklimat, program webinar/seminar, sesi perkongsian dialog, mesyuarat, bengkel, konferensi, komunikasi atau hebahan program secara formal atau tidak formal di sosial media seperti *Facebook* dan juga laman rasmi sesawang FPHP.

Penentuan kumpulan sasaran ini dibuat secara meluas bagi memastikan elemen-elemen perkongsian pengetahuan dari segi pengetahuan kajian, keusahawanan dan juga inovasi dapat disalurkan secara komprehensif.

SENARAI BUKTI:

1. [Seminar MOU.pdf](#)
2. [Seminar Penyelidikan.pdf](#)
3. [Hebahan Social Media Penyelidikan.pdf](#)

4. [pebanan social media webinar.ppt](#)
5. [MAKLUMAT USAHAWAN PELAJAR.pdf](#)

3.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

Pendekatan kumpulan sasaran ini telah **diperluaskan** bukan sahaja di UiTM, malah di Malaysia dan juga Antarabangsa. Ini bermaksud data sasaran pelanggan telah dikenalpasti bukan hanya meliputi FPHP, malah seluruh UiTM, Malaysia dan Antarabangsa. Seperti yang telah dibincangkan sebelum ini, bahawa skop bidang tumpuan adalah memfokuskan kepada Jaringan Industri dan Keusahawanan dimana tiga (3) inisiatif telah diberi keutamaan.

Berikut adalah bagaimana kaedah data pelanggan dikumpul, disimpan dikenalpasti serta pengurusan kumpulan sasaran dalam bidang tumpuan yang telah dirangka melalui tiga (3) inisiatif tersebut:

1. Jalinan Persefahaman (MoU)

a) Kumpulan Sasaran:

Universiti Awam dan Swasta di Malaysia dan Antarabangsa

Agensi industri yang merangkumi agensi perhotelan, agensi pelancongan, agensi perkhidmatan makanan dan minuman di Malaysia dan Antarabangsa

Agensi kerajaan Malaysia dan Antarabangsa

Kaedah Data Pelanggan Dikenalpasti serta Pengurusan Penglibatan:

MoU yang telah dibuat adalah lebih tertumpu kepada MoU Industri. Dimana kumpulan sasaran ini dikenalpasti melalui kordinator latihan industri bagi setiap program, alumni-alumni FPHP terutama yang bekerja di luar negara serta Profesor Adjung yang dilantik oleh FPHP.

Mereka digalakkan berkongsi maklumat mengenai profil FPHP dalam pada masa yang sama mereka juga menjadi orang perantaraan untuk menarik pihak industri luar ini bekerjasama dengan FPHP.

Selain itu para pensyarah di FPHP turut dilantik sebagai Ahli Lembaga Universiti, Pakar Negara, *Task Force* Penyelidik, Karyawan Tamu, Profesor Pelawat dan pelbagai lantikan lagi oleh Universiti Awam dan Swasta di Malaysia dan Antarabangsa serta agensi industri/kerajaan di Malaysia dan juga Antarabangsa. Sebagai contoh agensi industri/kerajaan adalah Kementerian Pelancongan, Kesenian dan Kebudayaan Malaysia (MOTAC), *WorldSkill* Malaysia, Kementerian Sumber Manusia, Kementerian Pengajian Tinggi dan beberapa agensi yang lain.

Kaedah Data Pelanggan Disimpan:

Pejabat TDPJI FPHP dan Kordinator Latihan Industri.

b) Kumpulan Sasaran:

Pensyarah Fakulti Pengurusan Hotel dan Pelancongan

Pelajar Pascasiswazah (*Postgraduate*) Fakulti Pengurusan Hotel dan Pelancongan

Pelajar Sarjana (*Undergraduate*) Fakulti Pengurusan Hotel dan Pelancongan

Alumni Fakulti Pengurusan Hotel Dan Pelancongan

Pensyarah/Pelajar UiTM

Pelajar Universiti Awam dan Swasta di Malaysia dan Antarabangsa

Penyelidik di Malaysia dan Antarabangsa

Agensi industri yang merangkumi agensi perhotelan, agensi pelancongan, agensi perkhidmatan makanan dan minuman di Malaysia dan juga luar negara.

Kaedah Data Pelanggan Dikenalpasti Serta Pengurusan Penglibatan:

Kerjasama dengan pihak industri bukan sahaja melibatkan MoU yang ditandatangani, malah ia turut memberi ruang kepada pihak industri berkongsi pengetahuan dan pengalaman melalui webinar yang dikenali sebagai '21 hours with Industry'. Program ini dijayakan oleh FPHP bersama pihak industri luar, alumni FPHP, penyelidik di Malaysia dan Antarabangsa. Selain program ini, FPHP juga menganjurkan pertandingan yang melibatkan para pelajar dan para pensyarah dimana pihak industri berbesar hati menaja bahan mentah dalam menjayakan pertandingan tersebut.

Kaedah Data Pelanggan Disimpan:

Koordinator ICAN dan Koordinator *Research and Innovation*.

2. Program Keusahawanan

a) Kumpulan Sasaran:

Pelajar Sarjana (*Undergraduate*) Fakulti Pengurusan Hotel dan Pelancongan

Kaedah Data Pelanggan Dikenalpasti serta Pengurusan Penglibatan:

FPHP bersama-sama dengan para pelajar dalam menguruskan perihal keusahawanan. Antara dorongan dan inisiatif FPHP adalah dengan mengadakan webinar berkaitan dengan keusahawanan dan perniagaan, membimbing para pelajar mengenalpasti pendaftaran SSM dan juga membuat hebahan tawaran geran.

Kaedah Data Pelanggan Disimpan:

Koordinator MASMED.

3. Penulisan berindek

a) Kumpulan Sasaran:

Pensyarah Fakulti Pengurusan Hotel dan Pelancongan

Kaedah Data Pelanggan Dikenalpasti serta Pengurusan Penglibatan:

Bagi tujuan penulisan berindek, pensyarah FPHP dibahagikan kepada dua kategori, iaitu pensyarah yang tidak menghasilkan sebarang penulisan berindek dan penyelidikan dikenali sebagai *denominator* potensi dan pensyarah yang aktif dalam menghasilkan penulisan berindek dan penyelidikan dikenali sebagai *progress (Senior dan Junior)*.

Kaedah Data Pelanggan Disimpan:

Profil pelanggan diperoleh dari [Research Management Centre \(RMC\)](#), dimana laporan KPI pelanggan akan dimaklumkan kepada Pejabat TDPJI FPHP. Laporan ini dijadikan rujukan kepada FPHP dalam merangka inisiatif bagi membantu para pensyarah yang dikategorikan sebagai *denominator* potensi untuk aktif dalam penulisan berindek dan penyelidikan.

b) Kumpulan Sasaran:

Pelajar Pascasiswazah (*Postgraduate*) Fakulti Pengurusan Hotel dan Pelancongan

Pelajar Sarjana (*Undergraduate*) Fakulti Pengurusan Hotel dan Pelancongan

Kaedah Data Pelanggan Dikenalpasti serta Pengurusan Penglibatan:

Bagi tujuan penulisan berindek Pelajar Pascasiswazah (*Postgraduate*) serta Pelajar Sarjana (*Undergraduate*) FPHP dikenalpasti melalui penyelia para pelajar. Para pelajar diberi pendedahan berkaitan dengan penulisan dan penyelidikan oleh para penyelia. Para pelajar diberi pendedahan awal berkaitan dengan penulisan dan penyelidikan dengan penglibatan mereka di konferensi IJHTC Fakulti. Konferensi ini adalah anjuran FPHP yang diadakan setiap dua kali setahun.

Kaedah Data Pelanggan Disimpan:

Penyelia dan Sekretariat IJHTC.

c) Kumpulan Sasaran:

Pensyarah/Pelajar UiTM

Pelajar Universiti Awam dan Swasta di Malaysia dan Antarabangsa

Penyelidik di Malaysia dan Antarabangsa

Kaedah Data Pelanggan Dikenalpasti serta Pengurusan Penglibatan:

Bagi tujuan penulisan berindek, FPHP turut menyasarkan pelanggan luar dari FPHP seperti pensyarah/pelajar UiTM, pelajar Universiti Awam dan Swasta di Malaysia dan Antarabangsa, penyelidik di Malaysia dan Antarabangsa. Kumpulan sasaran ini dikenalpasti dengan melalui kaedah usahasama bersama pihak kumpulan sasaran. Antara usahasamanya adalah mengadakan konferensi anjuran bersama dan juga menggalakan kumpulan sasaran ini menghantar penulisan dan penyelidikan ke koferensi IJHTC anjuran FPHP.

Kaedah Data Pelanggan Disimpan:

Sekretariat koferensi IJHTC dan Universiti yang terlibat.

SENARAI BUKTI :

1. [ASC 2020 Pakar Negara.pdf](#)
2. [Task Force Penyelidikan.pdf](#)
3. [I Penyelidikan.pdf](#)
4. [II MOU-min.pdf](#)
5. [III KEUSAHAWAN.pdf](#)

PEMBELAJARAN (LEARNING)*

3.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)

Permantauan dilaksanakan dengan terus **memperkasakan** kaedah yang telah dijalankan dimana pelanggan memperoleh kebaikan serta ganjaran dari tiga (3) inisiatif tersebut:

1. Jalinan Persefahaman (MoU)

a) Kumpulan Sasaran:

Universiti Awam dan Swasta di Malaysia dan Antarabangsa

Agensi industri yang merangkumi agensi perhotelan, agensi pelancongan, agensi perkhidmatan makanan dan minuman di Malaysia dan juga luar negara.

Kebaikan

MoU ini terus diperkukuhkan dimana organisasi yang terbabit akan diberi peluang berkongsi pengalaman dan pengetahuan melalui webinar anjuran FPHP dan Universiti. Disamping itu, para pelajar juga diberi peluang untuk menjalani latihan industri di organisasi tersebut.

Ganjaran

-

2. Program keusahawanan

a) Kumpulan Sasaran:

Pelajar Sarjana (*Undergraduate*) Fakulti Pengurusan Hotel dan Pelancongan

Kebaikan

Para pelajar diberi latihan proses pengurusan perniagaan dan berpeluang mendapatkan geran perniagaan anjuran MASMED.

Ganjaran

Ikon Usahawan Muda

3. Penulisan berindek

a) Kumpulan Sasaran:

Pensyarah Fakulti Pengurusan Hotel dan Pelancongan

Kebaikan

Satu program *mentor* dilaksanakan. Program ini memberi ruang kepada pensyarah *denominator potensi* dan pensyarah *progress (Senior dan Junior)* bekerjasama dalam menghasilkan penulisan berindek dan penyelidikan. Para pensyarah akan dipecahkan kepada beberapa kumpulan. Setiap kumpulan mempunyai pensyarah *denominator potensi* dan pensyarah *progress (Senior dan Junior)*. Pensyarah *progress (Senior)* berperanan dalam membimbing dan memberi tunjuk ajar bagi proses penulisan berindek dan penyelidikan. Objektif program agar pencapaian KPI para pensyarah yang telah ditetapkan akan tercapai.

Ganjaran

Anugerah akademik diadakan kepada mereka yang telah berjaya memperoleh geran. Sijil diberikan sebagai tanda penghormatan diatas pencapaian yang telah diterima. Ini adalah salah satu inisiatif FPHP dalam memberi motivasi kepada para pensyarah untuk menghasilkan lebih

banyak penulisan berindek dan penyelidikan.

b) Kumpulan Sasaran:

Pelajar Pascasiswazah (*Postgraduate*) Fakulti Pengurusan Hotel dan Pelancongan

Pelajar Sarjana (*Undergraduate*) Fakulti Pengurusan Hotel dan Pelancongan

Pensyarah/Pelajar UiTM

Pelajar Universiti Awam dan Swasta di Malaysia dan Antarabangsa

Penyelidik di Malaysia dan Antarabangsa

Kebaikan

Hebahan mengenai konferensi IJHTC anjuran FPHP yang akan diadakan setiap dua kali setahun melalui media sosial dan juga laman rasmi sesawang koferensi IJHTC.

Ganjaran

Best Paper Award dan penerbitan di jurnal terpilih.

SENARAI BUKTI:

1. [Penyelidikan 3.4.pdf](#)
2. [QS Ranking.pdf](#)
3. [top 50.pdf](#)

3.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

Terdapat beberapa risiko yang mendorong kepada cabaran dalam pelaksanaan atau kejayaan pencapaian maklumbalas pelanggan. Risiko ini terbahagi kepada dua iaitu dari segi faktor dalaman dan juga faktor luaran.

1. Faktor Dalaman

a) Intellectual Properties (IP)

Antara faktor dalaman ialah tiada penyelidik dalaman (para pensyarah) yang menawarkan diri untuk menjalankan *Intellectual Properties* (IP). Oleh itu, risiko bagi *Person In charge* (PI) untuk mendapatkan IP di FPHP. Disamping itu, terdapat juga risiko yang diluar jangkaan pihak FPHP terutamanya penglibatan dari pihak luar. Sebagai contoh, risiko dalam urusan kelulusan dan urusan kewangan.

2. Faktor Luaran

a) Keputusan Penerbitan

Selain itu risiko dari faktor luaran ialah keputusan penerbitan. Meskipun pihak FPHP membantu para pensyarah dengan menyediakan bahan-bahan penerbitan, informasi dan memberi kata-kata motivasi, risiko pihak FPHP dan juga para pensyarah dengan keputusan yang tertakluk samaada penerbitan tersebut diterima atau ditolak.

b) Kebolehpasaran Graduan

Akhir sekali, FPHP sedia maklum kesan pandemik Covid-19 kepada industri. Ini mendorong kepada risiko faktor luaran dan diluar jangkaan. Seperti yang disebut oleh *World Tourism Organization* (UNWTO), industri perhotelan dan pelancongan adalah industri pertama yang terjejas dan industri terakhir yang akan pulih seperti sediakala. Oleh itu, akan berlaku lambakan pelajar yang bakal bergraduasi akan tetapi tiada tawaran dan peluang pekerjaan oleh pihak industri. Ini juga akan memberi kesan kepada kadar kebolehpasaran graduan, FPHP dan secara umumnya kepada UiTM.

SENARAI BUKTI :

1. [PEMBENTANGAN Pencapaian 2020 dan Inisiatif 2021 - Dekan FPHP_editedPPK_18Feb2021_430PM \(1\).pptx_compressed.pdf](#)

3.4.3 MENGAJAI SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)

Pihak fakulti merangka beberapa strategik sebagai inisiatif dalam menangani risiko dan cabaran dalam mencapai kejayaan maklumbalas pelanggan. Antara tindakan yang diambil ialah:

1. Inisiatif Platform yang Lain

Tindakan pertama yang diambil ialah menyediakan platform yang lain. Sebagai contoh, jika kertas penyelidikan para pensyarah ditolak, pihak pengurusan menyediakan platform yang lain iaitu penerbitan di konferensi yang dianjurkan oleh pihak FPHP dengan bayaran yang minimal. Konferensi ini menggunakan hasil keuntungan kewangan dari konferensi yang dianjurkan sebelum ini untuk membantu para pensyarah yang mengalami kekangan kewangan untuk penerbitan kertas penyelidikan. Kertas penyelidikan tersebut akan diterbitkan di jurnal FPHP.

2. Pendedahan Bidang Keusahawanan

Selain itu, pihak FPHP merangka strategik dimana para pelajar diberi pendedahan berkaitan dengan bidang keusahawanan. Ini adalah salah satu tindakan yang diambil oleh pihak FPHP dalam menangani risiko lambakan para pelajar yang akan bergraduasi kesan daripada pandemik Covid-19. Pendedahan ini memberi idea dan membentuk minat para pelajar dalam memiliki nilai tambah selain daripada kecemerlangan dalam bidang akademik.

SENARAI BUKTI :

1. [PEMBENTANGAN Pencapaian 2020 dan Inisiatif 2021 - Dekan FPHP_editedPPK_18Feb2021_430PM \(1\).pptx_compressed.pdf](#)

3.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

Aktiviti-aktiviti yang dirancang berdasarkan daripada *Key Performance Indicator* (KPI) yang sedia ada contohnya penerbitan MyRA dan juga *QS World Ranking*. Terdapat 3 faktor utama yang perlu diambil kira didalam penganugerahan *QS World Ranking* iaitu kejayaan para pensyarah/akademik, tanggapan industri dan penulisan berindek.

1. Kejayaan Para Pensyarah/Akademik

Faktor yang pertama ialah kejayaan para pensyarah/akademik. Kejayaan ini dinilai atau dilihat oleh orang awam dari sudut bagaimana para pensyarah/akademik menghasilkan penerbitan penulisan berindek, penyelidikan dan jurnal. Disamping itu, para pensyarah/akademik digalakkan memberi ceramah, berkongsi pendapat dan memberi konsultasi kepada orang awam bagi memastikan keterlihatan (*visibility*) reputasi para pensyarah/akademik di peringkat FPHP, malah seluruh UiTM, Malaysia dan Antarabangsa.

2. Tanggapan Industri

Faktor kedua ialah tanggapan industri. Pihak FPHP menganjurkan webinar '*21hours with Industry*'. Webinar ini menjemput para penceramah dari industri terutamanya dari pihak pengurusan untuk berkongsi pendapat, memberi idea dan juga memotivasikan para penonton secara khususnya kepada para pelajar di FPHP. Disamping itu, FPHP juga menganjurkan program *Community and You*. Program bersama ini melibatkan aktiviti-aktiviti diantara komuniti dan alumni. Perkongsian pihak pengurusan ini, akan menyumbang kredit yang tinggi dalam penilaian *QS World Ranking* sesebuah fakulti atau universiti.

Selain itu, pihak fakulti melantik Profesor Adjung iaitu Profesor Adjung David Hind daripada *Asia Pacific Institute for Events Management* (APEIM), Profesor Adjung Dato' Dr. Ammar Abd Ghapar daripada *Tourism Malaysia* dan Profesor Adjung Dato' Dr. Mohmed Razip Hasan daripada *Islamic Tourism Centre* (ITC). Profesor Adjung ini dilantik berdasarkan kelayakan PhD dan juga mereka adalah pemain-pemain industri, dimana syarat lantikan ini telah ditetapkan oleh pihak HEA UiTM.

3. Penulisan Berindek

Faktor ketiga ialah penulisan berindek. Pihak Fakulti menggalakkan para pensyarah/akademik terlibat dengan penulisan berindek dan penyelidikan. Dari hasil yang aktif didalam penulisan berindek dan penyelidikan pada tahun 2020, FPHP berada di kedudukan 31 (50 Teratas) dalam *QS World University Ranking 2020* mengikut bidang (*Hospitality and Leisure Management*), 3 teratas di negara ini dan tertinggi di antara semua universiti awam di Malaysia. Kejayaan FPHP berterusan di tahun 2021, dimana sekali lagi FPHP UiTM tersenarai dalam 100 teratas dalam *QS World University Ranking 2021* dalam bidang (*Hospitality and Leisure Management*), 2 teratas di negara ini dan masih mengekalkan status sebagai universiti awam di negara ini dibawah subjek *Hospitality and Leisure Management*.

Menjadi universiti awam terbaik di Malaysia dalam bidang *Hospitality and Leisure Management* selama dua tahun berturut-turut oleh *QS World University Ranking* ini dapat memupuk semangat para pensyarah/akademik untuk lebih maju jaya dalam penulisan berindek dan penyelidikan. Pihak FPHP sangat percaya bahawa kedudukan tahun 2020 dan 2021 akan membuka pintu untuk lebih banyak kolaborasi, mewujudkan peluang kerjaya yang lebih luas

untuk para graduan pada masa akan datang.

SENARAI BUKTI :

1. [QS Ranking.pdf](#)
2. [top 50.pdf](#)

KRITERIA 4 : PENGUKURAN, ANALISIS DAN PENGURUSAN PENGETAHUAN

4.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

Pihak pengurusan atasan FPHP akan merancang dan memantau pencapaian (PI) fakulti di dalam perancangan strategik. Setiap bahagian akan melaksanakan dan melaporkan pencapaian terus kepada pada pengurusan atasan FPHP. Ini bagi memastikan PI bagi objektif Jaringan Industri dan Keusahawanan tercapai. Sekiranya PI tidak tercapai, penambahbaikan atau peningkatan sistem akan dilaksanakan. Selaras dengan keperluan ini, Unit Kualiti FPHP yang merupakan unit yang bertanggungjawab dalam memantau segala PI fakulti.

Umumnya, pencapaian PI FPHP pada 2019 ialah 78%, manakala pada tahun 2020 ialah 74%. Walaubagaimanapun, atas usaha dalam memenuhi PI pada tahun 2019 sekaligus telah meletakkan FPHP di tangga 31 di *QS World University Rankings by Subjects*. Pengiktirafan yang diperolehi ini sebenarnya tidak termasuk di dalam mana-mana PI yang telah ditetapkan oleh UiTM, akan tetapi FPHP secara serampang dua mata melihat beberapa elemen dalam PI yang telah ditetapkan menjurus kepada bidang tumpuan Jaringan Industri dan Keusahawanan seperti, penulisan berindeks, maklumbalas majikan serta pemegang taruh, program-program berimpak tinggi atas usahasama dengan pihak industri dan lain-lain lagi.

4.2 PENDEKATAN (APPROACH)

Di dalam usaha memastikan segala usaha yang dilakukan oleh kepimpinan kanan dan ahli fakulti berada pada tahap yang diingini, pihak fakulti telah mengambil inisiatif dengan melakukan semakan sendiri terhadap perkara yang telah dicapai di dalam bidang jaringan industri dan keusahawanan. Pelbagai perkara berkaitan dengan jaringan industri dan keusahawanan telah dijalankan oleh pihak fakulti sebagai usaha menambah nilai dan kemahiran para pensyarah dan pelajar. Kayu ukur atau penanda aras bagi melihat pencapaian dalam bidang jaringan industri dan keusahawanan ini adalah berdasarkan kepada jumlah jalinan persefahaman (MOU), jalinan persetujuan (MOA), aktiviti-aktiviti yang berkaitan dengan keusahawanan, penulisan dan penerbitan yang telah dijalankan sepanjang tahun 2019 dan 2020. Penanda aras tersebut pada akhirnya telah menyumbang kepada ukuran pencapaian yang terbesar daripada bidang jaringan dan keusahawanan bagi FPHP iaitu untuk berada di tangga ke-31 pada QS world university rankings by subject pada tahun 2020.

Kepimpinan kanan fakulti sentiasa mencari peluang menjalinkan kerjasama dengan pelbagai pihak yang berkepentingan dan menjadi pemegang taruh kepada institusi pendidikan tinggi bagi membolehkan kerjasama dan pertukaran pelajar, pengetahuan dan kepakaran dapat dilakukan. Oleh yang demikian, pihak fakulti telah berjaya memeterai tiga belas (13) jalinan persefahaman (MOU) bersama pelbagai pihak. Daripada 13 jalinan persefahaman yang dimeterai, 9 jalinan persefahaman telah berjaya dimeterai dengan universiti daripada luar negara iaitu bersama Silk Road Internasional University of Tourism, Uzbekistan, Universitas Pendidikan Indonesia, Universitas Negeri Padang, Politeknik Negeri Bandung, Sekolah Tinggi Pariwisata Bali, Urganch State University, Alethia University dan Thashan University.

Melihat kepada aktiviti keusahawanan, pihak fakulti aktif dalam menggalakkan penganjuran aktiviti-aktiviti yang berkaitan. Disebabkan pandemik COVID-19 yang melanda pada tahun awal tahun 2020, tiada sebarang aktiviti keusahawanan pelajar yang dapat dijalankan. Namun, tahun 2019 telah mencatatkan aktiviti keusahawanan yang tinggi dimana 10 program telah dijalankan. Program-program tersebut telah membabitkan 1000 orang pelajar di dalam dan juga diluar fakulti dengan kerjasama pihak universiti dan pemain industri. Hasil dari program-program keusahawanan yang sentiasa menjadi salah satu perkara yang didedahkan kepada para pelajar FPHP, telah ramai graduan fakulti berjaya mengusahakan perniagaan mereka pada tahap yang membanggakan. Sehingga November 2020, sebanyak 504 usahawan pelajar berdaftar dengan pusat keusahawanan universiti dan juga SSM. Perniagaan-perniagaan yang diusahakan adalah pelbagai termasuk pengurusan perkhidmatan makanan, kilang perusahaan biskut, restoran dan cafe, produk perusahaan IKS tempatan dan banyak lagi.

Daripada segi penulisan dan penerbitan para pensyarah dan staf akademik FPHP, sebanyak seratus sembilan puluh dua (192) penerbitan telah berjaya dihasilkan sepanjang tahun 2019 hingga 2020. Ini termasuk penerbitan buku, bab dalam buku, artikel jurnal, kertas proceeding dan lain-lain penerbitan. Tahun 2020 mencatatkan peningkatan penerbitan dimana sebanyak 102 berbanding 90 pada 2019, peningkatan sebanyak 12%. Selain daripada itu, seramai 14 orang staf akademik FPHP telah berjaya mendapat geran penyelidikan universiti sebagai penyelidik utama dengan jumlah pendanaan sebanyak RM142,000 melebihi sasaran RM82,000 oleh pihak pengurusan tertinggi.

SENARAI BUKTI:

1. [QS world ranking by subject.pdf](#)
2. [MOU dan MOA.pdf](#)
3. [Program keusahawanan masmed.pdf](#)
4. [Program keusahawanan.pdf](#)
5. [Penulisan dan Penerbitan.pdf](#)

4.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

Seperti yang telah dinyatakan di dalam aspek pendekatan (approach), pihak fakulti telah menggunakan jumlah jalinan persefahaman (MOU), aktiviti-aktiviti yang berkaitan dengan keusahawanan dan juga jumlah penulisan dan penerbitan sepanjang tahun 2019 hingga 2020 sebagai kayu ukur untuk melihat sejauh mana bidang jaringan industri dan keusahawanan memberi impak kepada perkembangan dan juga pendedahan (visibility) FPHP kepada pihak-pihak yang berkepentingan. Kedudukan didalam QS world university rankings by subject dilihat menjadi kaedah penilaian yang terbaik, justeru meletakkan FPHP sebagai pemain antarabangsa. Selain daripada jumlah MOU, MOA, aktiviti keusahawanan serta penulisan dan penerbitan, FPHP juga melihat kepada pencapaian sasaran yang telah ditetapkan setiap tahun sebagai kaedah didalam membuat penilaian pencapaian di dalam bidang tumpuan. Sasaran MOU dan MOA bagi tahun 2020 tidak tercapai disebabkan pandemik COVID-19 yang memberi impak yang sangat besar kepada industri hospitaliti dan pelancongan.

Data-data berkaitan dengan bidang jaringan dan keusahawanan dikumpul sepanjang tahun dan dibentangkan didalam mesyuarat peringkat tertinggi fakulti untuk menilai pencapaian dalam tempoh tersebut dan sekaligus melihat samada sasaran di dalam bidang tumpuan tercapai atau sebaliknya. Setiap jenis data daripada penulisan dan penerbitan, keusahawanan serta jalinan persefahaman (MOU) dan jalinan persetujuan (MOA) telah dikumpul, dianalisa dan disimpan oleh PTJ yang berkaitan. Untuk bahagian jalinan persefahaman (MOU) dan jalinan persetujuan (MOA), pihak pejabat timbalan dekan jaringan dan industri bertanggungjawab dalam mengumpul dan mengawasi perkembangan setiap MOU dan MOA yang telah dimeterai. Bagi aktiviti-aktiviti keusahawanan, koordinator MASMED yang juga berada dibawah pejabat timbalan dekan jaringan dan industri bertanggungjawab mengumpul data bagi aktiviti keusahawanan pelajar dan diarkibkan bagi tujuan analisa dan penambahbaikan.

Segala data daripada PTJ yang berkaitan kemudiannya dikumpul untuk dianalisa oleh Ranking Champion FPHP bagi penilaian kedudukan fakulti. Bagi proses penilaian untuk kedudukan FPHP didalam QS world university rankings by subject, selain daripada data-data dalaman yang dikumpul daripada PTJ yang berkenaan, data-data juga dikumpul daripada rakan-rakan akademik (academic peers) dan juga majikan (employer). Ranking Champion bekerjasama dengan PJI untuk mengumpul data rakan akademik dan majikan selama 8 bulan setiap tahun daripada bulan Mac hingga Oktober. Setelah itu, data-data tersebut akan disusun dan disaring sebelum diserahkan kepada pihak INQKA untuk tindakan selanjutnya.

Usaha-usaha yang telah dijalankan di dalam bidang jaringan industri dan keusahawanan ternyata mempunyai impak yang sangat besar ke atas keupayaan dan daya saing FPHP bukan sahaja di peringkat nasional tetapi juga di peringkat global. Keupayaan ini jelas terserlah apabila QS world university rankings by subject, telah meletakkan FPHP di tangga ke-31 dunia pada tahun 2020. Apabila dilihat daripada sudut pandang yang menyeluruh, ini merupakan satu pencapaian yang amat membanggakan kerana tiada fakulti di UiTM yang mencapai ranking sebegitu tinggi. Berdasarkan daripada penunjuk aras yang telah dikeluarkan oleh QS world university ranking, jumlah petikan artikel (citations), maklumbalas majikan dan juga H-indeks merupakan penyumbang terbesar terhadap markah keseluruhan yang telah membolehkan FPHP berada pada kedudukan tersebut. Justeru, ini telah menunjukkan bahawa penumpuan kepada penerbitan artikel yang berkualiti tinggi dan juga usaha di dalam memupuk daya saing keusahawanan kepada para pelajar telah menampakkan hasil yang telah diperakui di peringkat global.

SENARAI BUKTI :

1. [Proses penilaian QS world university ranking.pdf](#)
2. [QS world ranking by subject.pdf](#)

3. [Sasaran aktiviti keusahawanan.pdf](#)
4. [Sasaran MOU dan MOA 2020.pdf](#)
5. [Sasaran penulisan dan penerbitan.pdf](#)

PEMBELAJARAN (LEARNING)*

4.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)

Setiap bahagian utama di FPHP yang merangkumi bahagian Hal Ehwal Akademik, Hal Ehwal Pelajar terlibat secara inklusif berganding bahu membantu bahagian Penyelidikan, Jaringan Industri & Masyarakat dalam proses penganalisaan data bagi keberkesanan dan pencapaian bidang tumpuan jaringan industri dan keusahawanan fakulti. Secara khususnya, Individu yang terlibat dan bertanggungjawab dalam proses analisa dan penyediaan laporan pencapaian prestasi adalah di kalangan pentadbir FPHP iaitu Pejabat TDPJI, Rangking Champion, Koordinator MASMED, Koordinator ICAN, Koordinator P&I, Peneraju MOU, pensyarah, Penolong Pendaftar Kanan, dan Pegawai Eksekutif Kanan.

Hasil analisa data-data dan pelaporan yang diperolehi dibentangkan dalam mesyuarat yang telah ditetapkan seperti mesyuarat pengurusan, mesyuarat akademik dan MKSP bagi membincangkan tindakan penambahbaikan berterusan. Semakan semula pencapaian objektif kualiti yang telah dirangka juga dilakukan.

SENARAI BUKTI:

1. [AKNC -.pdf](#)
2. [MKSP 2019.pdf](#)
3. [LAPORAN MKSP FPHP 2020 PJI.pdf](#)

4.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

Analisa Risiko menggunakan laporan pencapaian MKSP 2019 sebagai dasar bagi merancang tindakan yang patut diambil FPHP. PI yang dicapai diteruskan manakala langkah proaktif pada tahun 2020 diambil bagi menangani PI yang tidak tercapai pada tahun 2019 tidak berulang. Setiap PI yang dicapai dilaporkan kepada bahagian strategic dan pencapaian fakulti sentiasa diukur dan dipantau.

Akan tetapi FPHP juga sedar perubahan pada dasar PI fakulti memberi impak fokus pelaksanaan strategi dan aktiviti yang dirancang. Antara risiko di kenal pasti adalah seperti berikut:

Risiko

1. **Perubahan dasar UiTM** - CSPI kepada BTU - Perubahan dimaklum kepada semua dan perancangan dilakukan bagi mencapai PI yang ditetapkan. Sebagai contoh, Keusahawanan merupakan PI Bahagian HEP pada tahun 2019. Sejurus ditukar kepada BTU, PI Keusahawanan diberikan kepada Bahagian PJI pada tahun 2020.

2. **Pemahaman PTJ terhadap PI diberikan** - Makluman, bengkel, webinar dan juga mesyuarat bagi menyebarkan maklumat agak kurang berkesan kerana pemahaman warga pelaksana yang berbeza.

3. **PI tidak realistik** - PI yang diberikan agak tidak realistik mengikut kesesuaian PTJ untuk dicapai pada 2019, ditambah pula dengan situasi pandemik Covid-19 yang melanda pada 2020 turut merencatkan lagi sebahagian perancangan aktiviti bagi pencapaian PI.

4. **PI yang tidak jelas** - PTJ juga menghadapi kesukaran dalam mencapai PI yang diberikan bila mana sesuatu PI itu sendiri tidak jelas ataupun mendatangkan kekeliruan kepada PTJ secara keseluruhan.

SENARAI BUKTI :

1. [PETIKAN PERANCANGAN STRATEGIK MKSP 2019.pdf](#)

4.4.3 MENGENAL SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)

FPHP cakna dengan segala maklumat-maklumat dan data-data yang diperolehi dari setiap bahagian. Bermula dari PI yang diberikan oleh CSPI pada 2019 dan BTU pada tahun 2020, sehinggalah ianya disampaikan melalui Amanat Dekan. Maklumat dan data yang dianalisa sangatlah penting untuk tujuan kajian semula serta tindakan penambahbaikan menjurus kepada PI yang tidak tercapai, mengambil kira segala aspek serta risiko yang dihadapi oleh PTJ. Oleh yang demikian, segala hasil analisa yang diperolehi akan diperhalusi oleh PTJ berkaitan melalui mesyuarat pengurusan FPHP, MKSP dan akhirnya dibentangkan kepada seluruh warga FPHP melalui Amanat Dekan yang biasanya dilakukan setiap awal tahun untuk tujuan pelaksanaan. Berikut merupakan kaedah yang dilaksanakan oleh FPHP dalam menganalisa hasil tindakan untuk penambahbaikan:

1. BTU PI Attainment FPHP
2. MKSP 2019 & MKSP 2020
3. AMANAT DEKAN

SENARAI BUKTI :

1. [MESYUARAT AKADEMIK FAKULTI 20 Februari 2020.pdf](#)
2. [PEMBENTANGAN AMANAT DEKAN.pdf](#)
3. [MKSP 2019.pdf](#)

4.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

Keberhasilan analisa data-data yang diperolehi dapat digunakan untuk penambahbaikan berterusan dan inovasi. Ini telah terbukti apabila FPHP mengekalkan kedudukannya *QS World University Rankings* selama 2 tahun berturut-turut. Disamping itu juga, bilangan jalinan persefahaman (MOU) yang dimeterai meningkat saban tahun melalui usaha-usaha yang dilakukan oleh Peneraju MOU yang mewakili setiap jabatan dalam FPHP. Dengan jalinan persefahaman (MOU) yang dimeterai, FPHP mengambil peluang dengan merapatkan hubungan bersama pihak industri dalam melaksanakan beberapa program berbenyuk Jaringan Industri dan Keusahawanan yang berimpak tinggi seperti "*21 Hours With Industry*". Untuk makluman, pihak industri juga memainkan peranan dalam meletakkan FPHP di dalam *QS World University Rankings* menerusi maklumbalas yang dilaksanakan oleh pihak *QS World University Rankings* itu sendiri.

SENARAI BUKTI :

1. [MESYUARAT AKADEMIK FAKULTI 20 Februari 2020.pdf](#)
2. [LAPORAN MKSP FPHP 2020 PJI.pdf](#)

KRITERIA 5: TUMPUAN KEPADA SUMBER MANUSIA

5.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

FPHP sangat komited dalam menaikkan *ranking* UiTM ke kedudukan terbaik di dunia. Penglibatan semua staf FPHP sangat penting bagi memastikan visi dan misi FPHP khususnya dan UiTM umumnya tercapai. Jesteru, sumber manusia memainkan peranan yang sangat penting bagi menjayakan misi FPHP dan UiTM dalam memburu kedudukan terbaik di dalam *QS World University Ranking 2020* (dalam bidang *Hospitality & Leisure Management*).

Perancangan (*Plan*)

FPHP menggunakan pendekatan pengurusan berorientasikan manusia dengan gaya kepimpinan transformasi dalam memastikan staf bergerak seiring dengan perancangan strategik yang telah dirancang serta memastikan FPHP mencapai kedudukan ke 31 teratas di dalam *QS World University Ranking 2020*. Pengurusan FPHP berjaya membudayakan penyelidikan dan penerbitan melalui KPI yang telah ditetapkan kepada setiap pensyarah, menggalakkan pensyarah memohon geran penyelidikan, mengiktiraf staf yang menyumbang kepada visibiliti FPHP dan menggalakkan inovasi dan keusahawanan di FPHP melalui kursus dan pertandingan.

Perlaksanaan (*Do*)

FPHP mengoptimum setiap kepakaran setiap staf dalam usaha mendapatkan kedudukan ke 31 teratas di dalam *QS World University Ranking 2020*. Setiap staf komited memberi sumbangan dan kepakaran dari pelbagai bidang dan kemahiran bagi memastikan kejayaan ini. Antaranya, meningkatkan jaringan industri melalui MOU dan MOA, program dan aktiviti melibatkan industri dan universiti, meningkatkan ketampakan pensyarah melalui program *visiting scholar*, perkongsian kepakaran, inovasi dan keusahawanan.

Pemantauan (*Check*)

Terdapat dua aspek penting yang perlu dipantau oleh Pengurusan FPHP dalam memastikan perancangan strategik Bahagian PJI FPHP dapat dilaksanakan dengan lebih cemerlang. Pertama tumpuan diberikan kepada memastikan tahap kegirangan (*Happiness Index*) staf FPHP berada ditahap yang baik. Pengurusan FPHP sentiasa memastikan staf bekerja dalam suasana yang kondusif dan selesa agar staf dapat mencapai KPI yang telah ditetapkan. Pengurusan FPHP sentiasa mengambil tindakan terhadap aduan maklum balas staf melalui aplikasi whatsapp dan facebook. Tumpuan kedua dalam aspek pemantauan adalah peruntukan kewangan bagi menjalankan aktiviti yang telah dirancang di dalam pelan strategik FPHP. Pengurusan FPHP menggunakan dua peruntukan kewangan bagi aktiviti yang dijalankan iaitu Kumpulan Wang Pengurusan FPHP dan juga Tabung Amanah FPHP.

Tindakan Penambahbaikan (*Act*)

FPHP sentiasa memastikan pelan tindakan penambahbaikan diambil bagi setiap risiko yang dikenalpasti. Antaranya, menyediakan platform penerbitan dan latihan kepada pensyarah bagi mengurangkan jumlah denominator pendam (staf yang tiada penerbitan) di kalangan pensyarah. Pejabat TDPJI FPHP juga memastikan setiap aduan pensyarah diselesaikan dengan segera. Sebagai contoh, pensyarah mempunyai masalah berkenaan tuntutan perbelanjaan bagi penyelidikan (geran) akan dirujuk kepada bahagian berkenaan bagi menyelesaikan masalah tersebut.

5.2 PENDEKATAN (APPROACH)

Pendekatan “*Humanistic Management Approach*” atau ‘pengurusan berorientasikan sumber manusia’ berjaya meletakkan FPHP antara **50 fakulti teratas di dalam QS World Universiti Ranking 2020** yang menawarkan pengajian dalam bidang hospitaliti dengan **mengoptimumkan kepakaran sumber manusia yang sedia ada**. Pencapaian terbesar ini tidak akan dapat dicapai tanpa ada strategi pengurusan sumber manusia yang mantap dan usaha pihak pengurusan dalam meningkatkan kepakaran staf perlu dipuji.

FPHP mempunyai seramai 142 orang staf, terdiri daripada 80 orang staf akademik dan 62 orang staf pentadbiran termasuk penolong pensyarah. Staf akademik FPHP terdiri daripada tiga (3) orang pensyarah berjawatan Profesor, dua belas (12) orang Profesor Madya, lima puluh tiga (53) orang Pensyarah Kanan dan dua belas (12) orang Pensyarah. **Sehingga Disember tahun 2020, jumlah staf FPHP berkelayakan Ijazah Doktor Falsafah adalah seramai 38 orang atau 47.5 peratus** Jumlah ini dijangka akan meningkat dari tahun ke tahun berdasarkan bilangan pensyarah yang sedang melanjutkan pengajian dan tamat pengajian di peringkat Ijazah Doktor Falsafah. FPHP turut disokong oleh 62 orang staf bukan akademik pelbagai gred jawatan bagi memastikan pelan perancangan strategik yang dirancang berjalan dengan lancar.

Gaya kepimpinan merupakan aspek penting dalam kecemerlangan sesebuah organisasi. FPHP menggunakan gaya kepimpinan ‘*Transformational Leadership*’ atau **Kepimpinan Transformasi dalam menguruskan sumber manusia**. Ini dapat dilihat dari aspek bagaimana kepimpinan kanan fakulti mengoptimumkan kepakaran sedia ada menggunakan empat (4) komponen yang terdapat di dalam gaya kepimpinan transformasi iaitu:

Intellectual Stimulation: Menggalakkan perkongsian idea dan kreativiti dikalangan staf melalui pertandingan inovasi, aktiviti keusahawanan dan jaringan industri.

Individualized Consideration: Melibatkan sokongan dan dorongan kepada setiap staf dengan **membuka jalur komunikasi dua hala** sehingga staf merasa selesa untuk berkongsi idea. Cara ini membantu Pengurusan Kanan FPHP memberikan pengiktirafan langsung mengenai sumbangan unik setiap staf yang menaikkan nama FPHP. Kaedah ini dapat diakses melalui sesi *town hall* bersama staf yang diadakan dua kali setahun dan juga mesyuarat di peringkat jabatan.

Inspirational Motivation: Pengurusan Kanan FPHP mempunyai visi dan objektif yang jelas bahawa mereka dapat mengartikulasikan staf menerusi Pelan Perancangan Strategik yang lebih realistik dan boleh dicapai. Setiap objektif kualiti dan visi fakulti dikaji agar sejajar dengan perancangan strategik fakulti. **Setiap ketua bahagian memainkan peranan sebagai suri teladan (*role model*) sekaligus menginspirasi staf untuk sama-sama membantu menaikkan nama fakulti sehingga ke peringkat global.**

Idealized Influence: Pengurusan Kanan FPHP sentiasa berfungsi sebagai teladan bagi staf dalam memastikan segala perancangan yang telah dirancang dapat diikuti dan dicapai. Sebagai contoh, dalam bidang penerbitan, **Dekan dan TDPJI memastikan mereka menghasilkan penerbitan sebelum menggalakkan staf turut sama menyumbang dalam penerbitan. Mereka sentiasa menggalakkan pensyarah mendapatkan geran-geran penyelidikan bagi meningkatkan visibiliti pensyarah amnya dan fakulti khususnya. Pelbagai platform diwujudkan bagi memastikan staf dapat menghantar hasil penerbitan tanpa perlu mengeluarkan belanja yang besar.**

Jelas disini **bahawa ciri-ciri kepimpinan transformasi yang diterapkan oleh pengurusan FPHP mampu melonjak nama Fakulti Pengurusan Hotel dan Pelancongan** sehingga mampu mengukuhkan kedudukan antara 50 universiti teratas dalam *QS World Universiti Ranking 2020* serta menyumbang kepakaran melalui perundingan, MoU dan menjadi rakan

SENARAI BUKTI:

1. [PROFIL PENERBITAN DAN PERUNDINGAN DEKAN DAN TIMBALAN DEKAN FPHP.pdf](#)
2. [KEDUDUKAN FAKULTI PENGURUSAN HOTEL DAN PELANCONGAN DI DALAM QS WORLD UNIVERSITY RANKING BY SUBJECT TAHUN 2019 DAN 2020.pdf](#)
3. [3.1.6 \(g\) - Laporan analisa latihan 2020.pdf](#)
4. [Mesyuarat Akademik 2020.pdf](#)

5.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

Kejayaan menduduki tempat ke 31 di dalam *QS World University Ranking 2020* dapat dicapai dengan **mengoptimumkan kepakaran pensyarah di FPHP**. Pengurusan FPHP terutamanya Timbalan Dekan Penyelidikan dan Jaringan Industri memberi **tumpuan kepada tiga (3) teras utama yang menyumbang kepada peingkatan penarafan iaitu reputasi akademik, kecemerlangan penerbitan dan reputasi industri**. Bagi mencapai tujuan tersebut, pensyarah telah diklusterkan kepada tiga (3) demografi utama iaitu **denominator potensi (pensyarah yang tidak mencapai KPI penerbitan 1 artikel setahun), penyelidik senior dan penyelidik junior**.

Tumpuan pertama adalah **meningkatkan reputasi akademik** dikalangan pensyarah melalui penghasilan artikel penerbitan dan menggalakkan pensyarah berkongsi kepakaran dengan universiti dalam dan luar negara bagi meningkatkan ketampakan pensyarah. Tumpuan lebih diberikan kepada denominator potensi dimana pihak PJI memberi pendedahan kepada pensyarah berkaitan penerbitan dan peluang mendapatkan geran penyelidikan. Bahagian PJI FPHP juga menyediakan platform bagi menggalakkan pensyarah menerbitkan artikel, antaranya *International Hospitality & Tourism Conference (IHTC)*, *Hospitality & Tourism Conference (HTC)* dan journal penerbitan fakulti iaitu *Journal of Tourism, Hospitality & Culinary Arts (JTHCA)*. Selain itu, Pengurusan FPHP terutamanya Pejabat TDPJI **menggalakkan pensyarah FPHP berkongsi kepakaran dengan universiti dalam dan luar negara bagi meningkatkan keternampakan pensyarah**. Antaranya, **program *visiting scholar* pensyarah FPHP di Universitas Negeri Padang, Indonesia, jemputan sebagai panel di konferensi akademik dan webinar dalam dan luar negara dan *Knowledge Transfer Program* bersama Tentera Udara DiRaja Malaysia**.

Tumpuan kedua adalah **meningkatkan kecemerlangan penerbitan dan penyelidikan** dikalangan pensyarah. Fokus diberikan kepada demografi Penyelidik Senior dan Penyelidik Junior. Bahagian PJI sentiasa menggalakkan pensyarah terutamanya Penyelidik Junior untuk memohon geran penyelidikan. **Selain itu, fokus turut diberikan kepada tiga (3) Entiti Kecemerlangan FPHP iaitu Entiti Kecemerlangan *Food Service Quality* yang diterajui oleh Prof. Madya Dr Chemah Tamby Chik, Entiti Kecemerlangan *Intangible Heritage Research Group* yang diterajui oleh Dr Noriza Ishak dan Entiti Kecemerlangan *Islamic Travel and Tourism Research Group* diterajui oleh Prof. Madya Dr Mohd Hafiz Mohd Hanafiah**.

Tumpuan ketiga adalah meningkatkan reputasi industri melalui aktiviti dan program yang dijalankan bersama pihak industri dan juga alumni FPHP. **FPHP menetapkan setiap setiap jabatan untuk mengadakan sekurang – kurangnya satu (1) MoU dengan pihak industri atau universiti dalam dan luar negara**. Pensyarah yang berjaya memeterai MoU bersama industri atau universiti diberi surat lantikan sebagai **peneraju utama dan liason bagi aktiviti yang dijalankan bersama industri**. Lantikan ini memberikan **merit kepada pensyarah di dalam MyATP dan sebagai satu kriteria yang boleh dinilai di dalam kenaikan pangkat**. Selain itu, Pejabat TD PJI FPHP melantik seorang Penyelaras Jaringan Industri bagi menganjurkan program *21 Hours With Industry* dimana pemain industri terdiri daripada Pengarah Urusan (CEO), Pengurus Bahagian dijemput untuk berkongsi pengalaman industri bersama pensyarah dan pelajar. Bagi program – program keusahawanan, Koordinator MASMED yang dilantik juga rancak merancang aktiviti dan program bagi menggalakkan budaya keusahawanan dikalangan staf FPHP.

SENARAI BUKTI :

1. [DATA SITASI PENSYARAH FAKULTI PENGURUSAN HOTEL DAN PELANCONGAN.pdf](#)
2. [PROGRAM DAN AKTIVITI BAHAGIAN PJI FPHP.pdf](#)

3. [Senarai projek PJI.pdf](#)
4. [senarai aktiviti MASMED.pdf](#)

PEMBELAJARAN (LEARNING)*

5.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)

FPHP mengalas tugas yang sangat besar dalam melonjak nama UiTM menjadi salah sebuah universiti terbaik di dalam *QS World University Ranking 2020*. Strategi dan perancangan FPHP membuahkan hasil apabila dinobatkan sebagai salah sebuah fakulti yang berada di dalam 50 universiti terbaik yang menawarkan bidang *Hospitality and Leisure Management* pada tahun 2020 sekaligus menjadi contoh kepada fakulti – fakulti lain di dalam UiTM. Usaha ini tidak akan dapat dicapai tanpa ada kerjasama daripada semua staf. Bagi memastikan aspirasi FPHP tercapai, **Pengurusan FPHP amat mengambil berat aspek kepuasan hati dan aduan maklumbalas staf bagi memastikan staf dapat menjalankan tugas dalam suasana yang kondusif dan peruntukan kewangan yang mencukupi bagi melaksanakan strategi penarafan yang telah dirancang**

Aspek utama yang dinilai dan dipantau oleh pengurusan FPHP adalah tahap kepuasan hati staf terhadap pengurusan dan juga infrastruktur di Fakulti dan UiTM Puncak Alam. Pengukuran tahap kepuasan hati staf diukur melalui indeks kegembiraan staf UiTM khususnya staf FPHP. Secara keseluruhan terdapat sedikit **peningkatan indek kegembiraan staf FPHP dari tahun 2018** (dilaksanakan pada 1 November 2018 hingga Januari 2019) **dan 2020** (dilaksanakan pada 1 – 31 Oktober 2020) **sebanyak 1%**. Antara **domain yang mempunyai peningkatan ketara adalah domain Keterlibatan iaitu sebanyak 70 peratus pada tahun 2020 berbanding 65 peratus pada tahun 2018**. Peningkatan ketara juga dapat dilihat pada domain infrastruktur dimana peningkatan sebanyak 8 peratus pada tahun 2020. Namun, terdapat sedikit penurunan pada domain emosi dan juga makna dimana pada awal tahun 2020 dunia dikejutkan dengan pandemik COVID -19 menyebabkan semua staf terpaksa bekerja dari rumah. Walaupun begitu pihak pengurusan berusaha mewujudkan sistem sokongan yang baik bagi menjaga emosi staf. Antara usaha yang dilakukan adalah sesi perjumpaan dengan staf dan mesyuarat diadakan secara maya. Penyampaian maklumat juga diberikan melalui media sosial seperti Facebook dan aplikasi WhatsApp.

Aspek kedua yang dipantau adalah sumber kewangan bagi melestarikan program – program jaringan industri, penyelidikan dan keusahawanan. **Pada tahun 2019, FPHP telah memperuntukan sebanyak RM53,000.00 setahun bagi program jaringan industri menggunakan peruntukan wang pengurusan dan selebihnya menggunakan peruntukan Tabung Amanah Fakulti**. Jumlah peruntukan kewangan bagi tahun 2020 atas tujuan yang sama adalah sebanyak RM48,000.00 kurang berbanding tahun 2019 atas faktor program MoU, MoA dan seminar bersama industri dijalankan secara maya.

SENARAI BUKTI:

1. [Pencapaian Happiness Indeks FPHP 2018 dan 2020.pdf](#)
2. [Peruntukan Kewangan Bagi Program Jaringan Industry Dan Keusahawanan.pdf](#)

5.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

Pengurusan risiko adalah mengenal pasti, menilai, dan mengatur kepentingan risiko (ditakrifkan sebagai kesan ketidakpastian pada matlamat, samaada positif atau negatif) diikuti oleh penggunaan sumber secara teratur dan ekonomi bagi mengurangkan, memantau dan mengawal kemungkinan dan kesan peristiwa tidak diingini atau bagi memaksimumkan penzahiran peluang. Dalam sudut pandang Bahagian PJI FPHP antara risiko yang dapat dikenal pasti adalah:

- 1) Risiko para pensyarah tidak dapat memenuhi KPI yang telah ditetapkan oleh pihak Universiti.
- 2) Risiko kekhilafan para pensyarah yang tidak membuat pengemaskemaskinian di dalam sistem PRISMA Uitm.
- 3) Pencalonan para pensyarah kepada denominator pendam.
- 4) Keternampakan pelajar diluar dan dalam negara.
- 5) Keternampakan fakulti diperingkat antarabangsa.

Bagi menangani atau menghadapi risiko yang telah dinyatakan, TD PJI telah memperkenalkan beberapa koordinator yang dilantik bagi menyelaras, menyelia dan mengemaskini permasalahan yang bakal timbul. Antara jawatan yang ditubuhkan dan dijenamakan adalah Koordinator Penyelidikan & Inovasi, Koordinator Jaringan Industri, Alumni dan Komuniti, Liaison *Ranking Champion*, dan Liaison OIA. Setiap daripada mereka bertanggungjawab pada bahagian-bahagian yang telah ditugaskan kepada mereka.

Antara tugas-tugas yang perlu dilaksanakan oleh Koordinator Penyelidikan & Inovasi adalah meningkatkan visibiliti penyelidik dan mempromosikan hasil penyelidikan, menyelia atau menjalankan bengkel latihan, jerayawara berkaitan penulisan artikel dan buku, menjalankan program-program penulisan kertas kerja geran dalam dan luaran, menjalankan professional talk, menyelaras penerbitan artikel konferensi IHTC dan HTC, menjalankan kempen pendaftaran GoogleScholar, ORCHID, Reseacher ID dan ReasearchGate, menyelia dan menyelaras platform inovasi kepada pensyarah dan pelajar dan menjadi liaison officer untuk IIDbEX.

Selain itu, tugas Koordinator Jaringan Industri, Alumni dan Komuniti bertanggungjawab menyelia dan menyelaras program bersama industri, menyelia dan menyelaras aktiviti MoU / MoA/ Adjunct Professor, menyelia dan menyelaras program kolaborasi bersama industri / masyarakat, menguruskan FB Page FPHP, meningkatkan visibiliti dan aktiviti konsultan projek luar, menyelia dan menyelaras program keusahawan pensyarah dan aktiviti pengkomersilan, menyelia dan menyelaras *Tracer Report*, dan meningkatkan visibiliti dan aktiviti bersama Ikon Alumni.

Sementara itu, tugas Liaison *Ranking Champion*, menjalankan aktiviti pengumpulan data MyRA sepanjang tahun, memastikan aktiviti Fakulti mempunyai nilai "MyRA", menjalankan aktiviti "*Own Ranking Assessment*", menguruskan validasi sistem PRISMA, menyelaras bahan terbitan dari penyelidik dan memuatnaik penulisan penyelidikan ke sistem PRISMA. Terakhir sekali adalah Liaison OIA dimana diantara tugas-tugas utama beliau adalah menyelia dan menyelaras aktiviti mobiliti (*inbound and outbound*) pensyarah dan pelajar, dan menyelia dan menyelaras aktiviti pelajar AIMS

Setiap daripada mereka telah diamanahkan dan telah menjalankan tugas yang telah diberikan dengan penuh ketelitian bagi mencapai indeks prestasi yang telah ditetapkan oleh FPHP dan juga Universiti. Pencapaian dilakukan dapat dilihat melalui lampiran yang telah disediakan.

SENARAI BUKTI :

1. [PENCAPAIAN FAKULTI.pdf](#)
2. [Exchange student \(inbound\).pdf](#)
3. [Exchange student \(outbound\).pdf](#)
4. [ORGANISASI BAHAGIAN PJI FPHP.pdf](#)

5.4.3 MENGAJAI SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)

Umum mengetahui bahawa dengan perkembangan teknologi yang pesat membangun, penyampaian maklumat dapat dilakukan dengan lebih meluas. Oleh yang demikian, Pejabat TDPJI telah melancarkan beberapa inisiatif dengan menggunakan teknologi penyampaian maklumat yang lebih berkesan. Pertamanya menggunakan laman media sosial seperti Facebook, Instagram dan whatsapp bagi memberikan maklumat terkini berkenaan perkembangan fakulti, menghebahkan maklumat berkenaan permohonan geran penyelidikan, pemberitahuan tentang acara-acara ilmiah yang akan berlangsung secara dalam talian, dan segala aktiviti-aktiviti yang berlangsung di fakulti. Tujuan utama adalah bagi menampakkan FPHP secara amnya kepada pihak industri mahupun pihak-pihak daripada luar negara. Keternampakan FPHP di dalam dan luar negara amatlah penting bagi mengekalkan dan menyelaras gerak kerja yang rancang oleh Liason *Ranking Champion* dengan mengenalpasti cara yang mudah, murah dan berkesan dalam meluaskan penyampaian maklumat.

Salah satu kesukaran yang dihadapi dalam usaha memburu kedudukan terbaik dalam *QS World University Ranking 2020* adalah untuk mendapatkan maklumat berkenaan alumni-alumni fakulti yang telah lama berkerja di industri. Dengan mengetahui bahawa alumni adalah antara penyumbang markah yang tinggi dalam *QS World Ranking 2020*, maka satu pengumpulan data secara besar-besaran telah dimulakan pada tahun 2018. Pemakluman dilakukan didalam sosial media seperti Facebook. Para alumni hanya perlu menghantar salinan kad perniagaan mereka bagi memudahkan pihak fakulti menyaring maklumat-maklumat alumni ini. Dalam masa yang singkat hampir 600 alumni telah memberikan maklumat seperti yang diminta. Dengan adanya maklumat dan terciptanya *Big Data Analysis* secara tidak langsung memudahkan dan menjimatkan masa fakulti menghantar dan merapatkan kembali jurang hubungan dengan alumni.

Selain itu, bagi merancakkan penyertaan pensyarah dalam permohonan geran-geran penyelidikan, bukan sahaja penyampaian maklumat yang diberikan tetapi penyediaan kursus-kursus dan bengkel yang berkaitan dengan aktiviti penyelidikan dirancang dan dia adakan. Ini dapat membantu dan memudahkan pensyarah untuk menambah pengetahuan dan juga membolehkan permohonan yang dibuat dapat dinilai dengan sewajarnya. Kesemua bengkel yang dianjurkan disampaikan oleh panel-panel yang berkeelayakan. Sila rujuk Bukti 1.

SENARAI BUKTI :

1. [Aktiviti Pembudayaan Penyelidikan 2020.pdf](#)
2. [Aktiviti Bersama Industri dan Alumni 2019-2020.pdf](#)

5.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

Integrasi boleh didefinisikan sebagai proses penyesuaian di antara unsur-unsur yang saling berbeza dalam kehidupan sehingga menghasilkan pola kehidupan yang memiliki keserasian fungsi. Penyampaian melalui sosial media secara tidak langsung membantu ketampakan FPHP dengan lebih meluas. Maklumat berkenaan aktiviti dapat dilakukan bukan hanya kepada para pensyarah tetapi lebih meluas kepada para pelajar, pemain industri mahupun alumni. Usaha Koordinator Korporat PJI yang merencanakan penyebaran maklumat di media sosial memberikan impak kepada ketampakan FPHP.

Selain itu, pihak fakulti mengadakan Anugerah Akademik Fakulti Pengurusan Hotel & Pelancongan (AAF) bagi meraikan penyelidik dan ahli akademik. Antara anugerahnya adalah Anugerah Akademik Harapan, Anugerah e-Pembelajaran, Anugerah Inovasi & Penkomersilan Produk, Anugerah Kepimpinan Akademik, Anugerah Penasihat Akademik Cemerlang, Anugerah Penceramah Terbaik, Anugerah Penerbitan Buku, Anugerah Pengajaran, Anugerah Pensyarah Kreatif dan lain-lain. Selain meraikan anugerah ini memberikan impak dan galakan kepada para pensyarah dalam menjadikan penyelidik dan inovasi sebagai satu perkara yang penting untuk dilaksanakan. Ianya seiring dengan pendekatan yang dilaksanakan oleh UiTM yang meraikan para pensyarah diperingkat universiti dimana dilaksanakan melalui Anugerah Akademik UiTM (AAU).

Situasi Covid-19 yang melanda memberikan impak yang positif dan negatif. Dalam berhadapan kekekangan melaksanakan program dan aktiviti, situasi pandemik memberikan satu kelebihan yang perlu diberi perhatian. Dengan penggunaan pendekatan atas talian, semua perbincangan yang melibatkan perancangan dilakukan melalui platform Google Meet, Zoom, mahupun Webex. Pendekatan ini bukan saja memudahkan malahan dapat menjimatkan wang dan masa. Selain itu, pendekatan menganjurkan seminar menggunakan platform atas talian juga dapat menjadikan penyertaan lebih meluas dan menyeluruh. Maklumat berkenaan webinar yang dianjurkan oleh pihak FPHP khususnya PJI diwar-warkan menggunakan medium media sosial dimana diluaskan kepada alumni FPHP, pemain industri dan juga para pelajar luar negara.

Pengumpulan maklumat alumni, pemain industri dan pensyarah luar negara dilakukan secara berterusan oleh *Ranking Champion*. *Ranking Champion* bekerjasama dengan Pejabat TDPJI mengumpul sebanyak mungkin nama-nama ahli akademik universiti luar negara terutamanya dari negara jiran (Jawatan Pensyarah PhD ke atas). Rakan-rakan dari negara jiran dilihat berpotensi mengundi UiTM sewaktu penilaian penarafan dijalankan. Semua pensyarah juga diminta untuk mencalonkan nama rakan akademik mereka kepada *Ranking Champion*. Bagi kriteria reputasi majikan, proses yang sama juga dijalankan untuk mengumpul nama-nama majikan (jawatan pengurusan) dalam industri hospitaliti dan pelancongan. Nama-nama ini disenaraikan berdasarkan kolaborasi rapat dengan fakulti terutamanya di kalangan alumni fakulti. Ianya selaras dengan *Big Data Analysis* yang telah disediakan dan menyaring maklumat-maklumat yang diperlukan selari dengan keperluan terkini.

Pengumpulan maklumat alumni, pemain industri dan pensyarah luar negara dilakukan secara berterusan oleh *Ranking Champion*. *Ranking Champion* bekerjasama dengan jabatan PJI mengumpul sebanyak mungkin nama-nama ahli akademik universiti luar negara terutamanya dari negara jiran (Jawatan Pensyarah PhD ke atas). Rakan-rakan dari negara jiran dilihat berpotensi mengundi UiTM sewaktu penilaian penarafan dijalankan. Semua pensyarah juga diminta untuk mencalonkan nama rakan akademik mereka kepada *Ranking Champion*. Bagi kriteria reputasi majikan, proses yang sama juga dijalankan untuk mengumpul nama-nama

menjadi garisan pengiraan, dalam masa penerimaan dan perancangan nama-nama ini disenaraikan berdasarkan kolaborasi rapat dengan fakulti terutamanya di kalangan alumni fakulti. Ianya selaras dengan *Big Data Analysis* yang telah disediakan dan menyaring maklumat-maklumat yang diperlukan selari dengan keperluan terkini.

SENARAI BUKTI :

1. [Penyampaian Maklumat Melalui media sosial.pdf](#)
2. [Anugerah Akademik FPHP.pdf](#)
3. [Webinar, Perbincangan dan MOU Diatas Talian.pdf](#)
4. [Carta Alir Ranking Champion.pdf](#)

KRITERIA 6 : TUMPUAN KEPADA OPERASI

6.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

Fakulti Pengurusan Hotel dan Pelancongan (FPHP) mengambil pendekatan bahawa jaringan industri dan keusahawanan amat penting bagi memastikan fakulti masih relevan dalam keadaan semasa. Kegagalan menempatkan di QS World Ranking by subjek pada tahun 2018 telah mengajar FPHP merangka strategi bagi mengatasi kelemahan - kelemahan tersebut. Antara input penting pada pelaksanaan aktiviti yang berimpak positif kepada visibiliti fakulti terhadap universiti dan organisasi luar. Webinar perkongsian bersama panel industri dan alumni bagi mendedahkan pelajar dengan maklumat terkini dalam bidang hospitaliti. Bagi proses tumpuan Keusahawanan, FPHP bergerak melalui PI yang telah ditetapkan oleh pihak MASMED UiTM sebagai dasar perancangan dan ia ditambah baik melalui program - program dibawah TDPJI dan juga TDHEP. Pengoperasian PI juga di sampaikan kepada setiap jabatan dalam FPHP bagi memaksimumkan penyampaian maklumat kepada pelajar. Bagi memastikan maklumat itu sampai, ianya disebarikan melalui Media sosial FPHP, terutama FP page Fakulti Pengurusan Hotel dan Pelancongan, FP page Sekretariat Mahasiswa Fakulti (SMF), Instagram SMFFPHP, juga melalui kelab- kelab dalaman seperti SHOCAM, Bakers Club, MYTA dan Foodservice Society. Segala perancangan dan aktiviti bagi mencapai PI yang telah dipertanggungjawab di maklumkan melalui mesyuarat jabatan dan pembentangan pelan strategik fakulti pada tahun 2019 dan 2020 bagi menetapkan PIC untuk pelaksanaan. Bagi memaksimumkan kesan program, FPHP memastikan aktiviti dilaksanakan dilapor di media massa dan media sosial. Pemantauan pencapaian PI yang telah di tetapkan kepada Jabatan dan juga timbalan - timbalan dekan dilaksanakan melalui pembentangan Mesyuarat jabatan dan MKSP yang dilakukan secara berkala setiap tahun. Maklumat ini di semak semula bersama bahagian perancangan strategik bagi pelaporan pencapaian fakulti bagi tahun berkenaan. Tindakan penambahbaikan dirancang melalui PI yang tidak dicapai pada tahun 2019 dan strategi pengoperasian dibincang dan dibentangkan kepada semua warga FPHP bagi memastikan PI yang telah di tetapkan bagi tumpuan jaringan industri dan keusahawanan dapat difahami dan dilaksanakan dengan lebih efektif.

6.2 PENDEKATAN (APPROACH)

Kebanyakan proses-proses utama yang dijalankan bagi tahun 2019 dan 2020 dalam memberi sokongan terhadap pelaksanaan objektif dan inisiatif strategik jaringan industri dan keusahawanan ini dijalankan oleh pihak TD PJI. Proses pemilihan sasaran merupakan proses yang utama dalam memastikan pelaksanaan ini mencapai objektif dan inisiatif strategik.

Pemilihan sasaran

- Proses pemilihan sasaran ini dijalankan bagi menentukan sasaran yang mampu memberi impak yang besar kepada *stakeholder* utama iaitu pensyarah, pelajar dan organisasi luar yang menjalinkan hubungan dengan FPHP. Pemilihan sasaran ini adalah berdasarkan **DUA** teras utama yang menjadi pelan pembangunan dan perancangan strategik iaitu **AKADEMIK** dan **KEUSAHAWANAN**.

AKADEMIK

1. MoU - Jaringan bersama pemain utama industri, alumni dan komuniti
 - 21 hours (2019)
 - Webinar 21 hours (2020)
2. MoA - Mobiliti pensyarah dan pelajar
 - Projek Perintis Mobiliti Pelajar Malaysia-Indonesia-Thailand (M-I-T).

Konsep yang dipilih oleh TDPJI dalam memulakan langkah untuk menyokong pencapaian objektif dan strategik adalah dengan membawa industri ke fakulti menerusi kesepakatan yang telah dibuat melalui MoU. Pemilihan sasaran dalam jaringan industri dapat dilaksanakan dengan kerjasama koordinator latihan industri yang telah menyenaraikan nama-nama pemain industri yang aktif dan bersetuju untuk berkerjasama dengan pihak FPHP seperti yang dilaporkan di dalam MKSP 2019. TD PJI juga mengfokuskan sasaran kepada alumni Uitm yang masih aktif dan berjaya di dalam industri, dimana TD PJI telah menjalankan satu proses mengemaskini senarai alumni bagi mendapatkan data alumni yang terkini menerusi laman web alumniuitm.uitm.edu.my pada tahun 2020. Jaringan bersama pemain industri dan alumni ini dapat direalisasikan menerusi program-program yang dibuat oleh pihak TD PJI seperti 21 hours With Industry 2019 dan diteruskan lagi pada tahun 2020 secara atas talian. Selain daripada itu, antara inisiatif lain yang dibuat oleh TD PJI adalah dengan membantu pensyarah dan pelajar menerusi subjek-subjek akademik yang mempunyai program bersama industri luar termasuk program mobiliti pensyarah dan pelajar seperti Projek Perintis Mobiliti Pelajar Malaysia-Indonesia-Thailand (M-I-T).

KEUSAHAWANAN

1. *Kolaborasi bersama MASMED*
 - *Program keusahawan*
 - *Projek JOM JANA*

Walaupun pihak MASMED merupakan pihak yang berautoriti dalam memastikan hala tuju bidang ini mencapai KPI yang telah ditetapkan tetapi dekan FPHP telah memberi amanat kepada pihak TD PJI dan TDHEP untuk membantu MASMED dengan menyelia program-program keusahawanan di peringkat fakulti seperti menjemput alumni yang telah menjadi usahawan untuk memberi perkongsian dan motivasi kepada *Stakeholder* utama iaitu pensyarah dan pelajar dalam bidang keusahawanan. Keberkesanan ini dapat dilihat dengan keberhasilan FPHP dalam menghasilkan pelaiar-pelaiar yang mempunyai daya mampu untuk

mewujudkan perniagaan mereka sendiri. FPHP memberi peluang kepada pelajar dalam menyediakan ruang khas untuk pelajar memulakan perniagaan secara kecil-kecilan seperti Rak Keusahawanan Pelajar di bawah projek JOM JANA di fakulti. Proses-proses ini telah memberi kesan yang positif dalam mencapai objektif dan inisiatif pelan strategik dimana FPHP berjaya membentuk banyak jaringan serta mobiliti yang baik antara industri, alumni dan komuniti dalam memastikan FPHP berada di laluan yang tepat dalam membantu fakulti dan UiTM untuk sentiasa berada di QS ranking yang terbaik.

SENARAI BUKTI:

1. [PROSES UTAMA.pdf](#)
2. [MOU.pdf](#)
3. [KEUSAHAWAN Fakulti.pdf](#)
4. [WEB ALUMNI.pdf](#)

6.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

FPHP menetapkan Perluasan dan Pelaksanaan PI yang ditetapkan adalah ditekankan kearah mencapai QS World ranking serta kekal dalam ranking diletakkan sebagai bukti pencapaian Fakulti dari aspek Jaringan industri, Alumni dan Akademia FPHP. Kaedah yang di gunakan FPHP dalam Pelaksanaan PI yang ditetapkan adalah berdasarkan (PDCA)

PLAN - Bagi perancangan pada tahun 2019 dan 2020 adalah berpandukan penambahbaikan yang dicadangkan di MKSP 2019 dan MKSP 2020. PI yang diberikan bahagian perancangan strategik adalah dasar perancangan aktiviti yang dirancang.

Tanggung jawab ini digalas Pejabat TD Jaringan Industri dan Aktiviti jaringan industri juga Keusahawanan adalah bagi memenuhi objektif hubungan jaringan industri dan membangunkan projek keusahawanan. Semua program dirancang adalah di capai bersama kerjasama semua staf akademik, pelajar, dan staf sokongan.

DO - Pelaksanaan PI juga dibahagikan kepada tanggungan Pejabat TDPJI, Fakulti, Jabatan, Subjek dan juga kelab - kelab dalaman FPHP.

CHECK - PI 2019 adalah menjadi dasar juga fokus penambahbaikan bagi tahun 2020. Semak silang pada kedua tahun ini memberikan FPHP gambaran jelas aktiviti dan program yang perlu di fokuskan. Perubahan bagi tahun 2020 adalah berdasarkan pandemik covid -19 dimana program - program dijalankan secara maya.

ACTION - Pelaksanaan aktiviti dan program yang dirancang adalah selari dengan PI yang telah diberikan dimana ia melibatkan semua pemegang taruh FPHP seperti yang di senaraikan di bahagian 3. Bagi memastikan semua pemegang taruh terlibat semua program direka dengan mengambil Alumni, industri dan pelajar sebagai fokus utama

Setiap aktiviti adalah dibawah person in charge (PIC) yang dilantik sebagai peneraju yang akan memastikan setiap aktiviti dan program yang dijalankan memenuhi PI yang telah ditetapkan kepada FPHP. FPHP memastikan kesinambungan kejayaan semua aktiviti yang dilaksanakan disebarkan disamping kejayaan pensyarah tersebut di raikan.

Bagi program keusahawanan pada tahun 2020 fakulti memfokuskan coaching dalam bidang keusahawanan melalui pendedahan webinar perkongsian bersama Alumni dan Pakar industri. Program keusahawanan yang dirancang memastikan penglibatan pelajar serta pensyarah berjaya membuktikan bahawa fakulti memandang penting aspek keusahawanan.

Pelaksanaan Pejabat TDPJI

Segala aktiviti yang dirancang dan dilaksanakan Pejabat TDPJI disokong penuh seluruh warga FPHP. Kepentingan setiap aktiviti dikenal pasti bagi menaikkan visibiliti FPHP juga memastikan ia akan memberikan impak positif kepada QS ranking by subjek yang diidamkan FPHP.

- MoU bersama industri dalam bidang hospitaliti
- Webinar bersama industri
- 21 hours with industri
- Webinar bersama Universiti Antarabangsa

Pelaksanaan Melalui Bahagian Akademik

- MoA bersama Universiti dalam negara dan antarabangsa
- Webinar perkongsian bersama industri
- Webinar kelas bersama industri
- webinar kelas bersama alumni

Pelaksanaan Melalui Bahagian Hal Ehwal Pelajar

- program Hottour karnival 2019
- Webinar bersama pelajar dan Industri
- webinar kepimpinan
- webinar keterampilan pelajar

Pelaksanaan Melalui Program Keusahawanan

- program rak keusahawanan JOM JANA Pelajar 2019
- Kopi kanchong darat 2019
- Webinar Keusahawanan 2020 - program seed lad, innovating for food entrepreneurs.
- inisiatif keusahawanan dan inovasi Pensyarah FPHP 2019 dan 2020 "Produk Paina Sauce" kolaborasi BITCOM, FSG dan FPHP

SENARAI BUKTI :

1. [PERLUSAN PI PJI FPHP.pdf](#)
2. [PDCA PI PJI FPHP.pdf](#)
3. [PI PJI 2020.pdf](#)
4. [PROJEK INOVASI DAN KOLABORASI KEUSAHAWANAN FPHP.pdf](#)
5. [AKTIVITI KEUSAHAWANAN PELAJAR 2019 HINGGA 2020.pdf](#)

PEMBELAJARAN (LEARNING)*

6.4.1 PEMANTAUAN (CHECK)

Bagi mendapatkan hasil yang selaras dengan RMK-11 UiTM yang merangkumi tiga petunjuk prestasi utama iaitu graduan dinamik, pendidikan tinggi berkualiti dan aksesibiliti sekali gus mendapat tempat di *QS World Ranking*, FPHP menjangkakan hasil yang lebih banyak kesepakatan melalui program-program MoU/MoA dan keusahawan di peringkat fakulti. Walaupun pada 2020 hampir semua sistem pendidikan telah terkesan dengan pandemik Covid-19, FPHP tetap menjangkakan hasil kesepakatan daripada jaringan industri dan keusahawan dapat direalisasikan dengan mengambil kira pelaksanaan pelbagai program bersama pihak industri, alumni dan komuniti secara atas talian.

Bagi menjamin kelestarian pencapaian sistem pengurusan dan operasi data fakulti telah dinaiktaraf dengan menggunakan sistem dan perisian yang terkini bagi memastikan setiap penyebaran, pelaksanaan, penganalisa dan penyimpanan maklumat dapat diselaraskan dan mudah untuk dipantau dari masa ke semasa. Kini capaian data untuk mendapatkan maklumat mengenai hala tuju dan panduan daripada Perancangan Strategik (PS) dapat disalurkan kepada warga PTJ dan pemegang taruh (*stakeholder*) secara berterusan dengan cepat, selamat dan terkawal menerusi *website* dan juga media sosial yang terpilih dan diselenggara sendiri oleh pihak ICT UiTM. Untuk laporan bagi setiap aktiviti di FPHP satu perisian untuk menganalisis skor pencapaian telah digunakan bagi penyelarasan maklumat pencapaian KPI FPHP untuk setiap tahun. Dengan adanya satu sistem pelaksanaan program secara atas talian yang mantap dari pihak FPHP dan UiTM, secara tidak langsung ia akan memberi impak yang positif dan meletakkan FPHP dan UiTM sentiasa berada di rangking yang terbaik dalam aspek pengurusan dan operasi.

SENARAI BUKTI:

1. [Sasaran Industri, alumni dan komuniti.pdf](#)
2. [Program FPHP.pdf](#)
3. [PROGRAM USAHAWAN FPHP.pdf](#)
4. [PANGKALAN DATA.pdf](#)

6.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

Matlamat mencapai kedudukan di dalam QS World ranking adalah penanda aras bagi menaikkan visibiliti fakulti dimana pendekatan ini memastikan warga fakulti bersama dalam pencapaian MOU, maklum balas dari industri dan organisasi yang bekerja sama bersama fakulti dan juga program keusahawanan.

Dalam perkara ini pengurusan risiko adalah sangat penting dimana pengenalpastian risiko dan penyelesaian yang dipraktikkan adalah di tekankan dalam menjaga kredibiliti dan nama fakulti serta UiTM. Bengkel Perancangan strategi FPHP 2019 telah berjaya mengenalpasti risiko bagi setiap tumpuan FPHP.

Risiko QS World Ranking

Bagi penumpuan operasi dalam mengukuhkan kedudukan didalam QS World ranking, FPHP sedar kedudukan ini juga menjadi matlamat yang akan menambah aktiviti dan program yang dilaksanakan bersama semua pemegang taruh FPHP. Diantara risiko yang dikenal pasti adalah:

1. Penumpuan penulis journal dikalangan warga fakulti tidak dapat dicapai kerana beban kerja syarahan yang tinggi
2. Penerbitan journal berimpak tinggi agak sukar diterima
3. Hubungan bersama panel industri tidak dapat dikekalkan atas sebab program - program yang dirancang tidak dapat dilaksanakan
4. Hubungan bersama panel akademik - program - program yang dirancang tidak dapat dilaksanakan

Risiko MOU/MOA Industri dan Universiti di dalam negara serta antarabangsa.

- Aktiviti yang dirancang melalui MOU tidak dapat dilaksanakan dengan berjaya dan mendapat sambutan.
- Menjaga nama baik universiti juga fakulti dalam penganjuran program bersama industri dapat dijaga dengan baik.
- MOU yang dirancang tidak dapat dilaksanakan atau tertangguh.
- Program - program yang dirancang di bawah MOU seperti latihan industri pelajar dan sangkutan Staf, Kajian bersama industri dan Program CSR tidak dapat dijalankan
- Penempatan pelajar latihan industri bagi membangunkan modal insan disamping membantu industri dalam program latihan terpaksa di tangguhkan atas sebab pandemik C-19

Risiko Program keusahawanan

- Tidak mencapai PI yang telah ditetapkan
- Program keusahawanan tidak dapat dijalankan
- Program keusahawanan hanya berdasarkan perkongsian webinar dan virtual market di instagram sahaja

SENARAI BUKTI :

1. [PROSES KENAL PASTI RISIKO MKSP 2020.pdf](#)
2. [ANALISA KENAL PASTI RISIKO MELALUI PI PEJABAT TD PJI 2020.pdf](#)
3. [PETIKAN PERANCANGAN STRATEGIK MKSP 2019.pdf](#)

6.4.3 MENGAJAI SEMULA & TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)

Hasil penganalisaan bagi penumpuan operasi dilaksanakan secara sistematik dan efektif bermula daripada mengemaskini semua kertas kerja dan laporan pencapaian objektif kualiti bagi tahun 2019 untuk semua program MoU/MoA dan keusahawanan dibawah satu sistem secara atas talian yang diuruskan oleh TD PJI dan TD HEP di FPHP. Setiap kemajuan program yang dilaksanakan perlu sentiasa dikemaskini di dalam sistem pengurusan tersebut. Ini bagi memudahkan proses pemantauan oleh pihak TD PJI dalam membimbing ahli-ahli pelaksana untuk sentiasa fokus kepada objektif dalam menjalankan program masing-masing. Semua laporan aktiviti program MoU/MoA dan keusahawanan amat penting bagi TD PJI dalam mengenalpasti *critical point* untuk setiap proses dalam pelaksanaan program-program tersebut. Dapatan hasil dalam mengenal pasti setiap *critical point* tersebut akan dijadikan bahan rujukan dalam perbincangan perancangan strategik pada tahun 2020. Oleh itu, setiap Penaraju MoU/MoA dibawah jaringan industri dan kolaborasi keusahawanan bersama MASMED bagi setiap jabatan di FPHP perlu mempunyai matlamat, maklumat dan sistem pengurusan yang jelas dan telus dalam mencapai keberhasilan fakulti untuk menjadi *visibility* dan relevan kepada industri sekali gus meletakkan FPHP dan UITM berada di kedudukan QS *World Ranking* yang terbaik.

Dapatan daripada perancangan strategik 2019 yang dijalankan bagi memperoleh tempat dalam QS World Ranking by subject membolehkan FPHP merangka hala tuju bagi teras utama program dan aktiviti yang akan dijalankan perlu berimpak tinggi dan memberi kesan kepada *visibility* FPHP dan UiTM. Antara focus area yang dirangka adalah:

1. Visibility Ranking - aktiviti keynote professor pelawat, FPHP bersama industri, Adjunct Professor FPHP bersama Industri
2. Penyelidikan berimpak tinggi - Aktiviti penyelidikan Pensyarah dan Pelajar
3. Media Coverage program - Majlis Penandatanganan MoU/MoA With Tourism Malaysia, Majlis Daerah Kuala Selangor
4. Keusahawanan - Perkongsian Maklumat keusahawanan bersama pelajar dan pensyarah.
5. Kebolehpasaran graduan - Melaksanakan program bersama industri bagi meningkatkan keboleh pasaran graduan
6. Komuniti - Program sulam dan E-sulam yang memberikan impak kepada komuniti setempat.

Hasil inisiatif ini dapat dilihat pada bukti yang dilampirkan (Rujuk bukti 3,4,5)

SENARAI BUKTI :

1. [Achievement PI FPHP UiTM2025 as of 30 Nov 2020.xlsx - Sheet1.pdf](#)
2. [Skor Pencapaian Disember 2019 Fakulti Pengurusan Hotel dan Pelancongan.pdf](#)
3. [PENUMPUAN KEPADA VISIBILITI FPHP, UNIVERSITI & INDUSTRI 2020.pdf](#)
4. [PENUMPUAN VISIBILITI FPHP DALAM MOU, PENYELIDIKAN DAN KOMUNITI.pdf](#)
5. [PENUMPUAN VISIBILITY PROGRAM PELAJAR FPHP 2020.pdf](#)

6.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

Bagi memastikan PI dan objektif jaringan industri dan keusahawana dapat dilaksanakan dengan cekap, program yang dilaksanakan bagi memenuhi PI adalah tidak berulang dan fokus kepada stakeholder fakulti iaitu pelajar, industri, universiti luar dan alumni. Semua program yang dirancang oleh warga FPHP adalah melibatkan setiap pemegang taruh telah berjaya menempatkan fakulti di kedudukan yang amat membanggakan.

Usahasama bersama rakan strategik Hotel, pelancongan, Syarikat Makanan, Restoran dan Universiti antarabangsa dan lokal telah mendatangkan hasil yang positif kepada semua warga FPHP terutama pelajar yang mendapat pendedahan dari pelbagai aspek. FPHP memastikan kesinambungan bagi setiap PI yang tercapai pada tahun 2019 diteruskan di tahun 2020.

Perbandingan PI dilakukan dari tahun 2019 dan 2020 membolehkan FPHP merancang strategi dan aktiviti yang lebih berjaya. Analisa fokus di bawah membolehkan FPHP merangka program yang melibatkan peranan setiap pemegang taruh.

1. Analisa aktiviti MOU/MOA 2019 dan 2020
2. Program Mobiliti pelajar in bound dan outbound
3. Aktiviti pelajar bersama alumni dan industri dari aspek akademia dan keusahawanan.

Bukti integrasi dalam pelaksanaan adalah dizahirkan melalui aktiviti yang telah dilaksanakan mengikut PI yang telah ditetapkan. Semua aktiviti ini telah menempatkan fakulti dalam persepsi yang baik kepada semua pemegang taruh dan juga kedudukan dalam World QS Ranking

SENARAI BUKTI :

1. [ANALISA AKTIVITI JARINGAN INDUSTRI BAGI MOU.pdf](#)
2. [PROGRAM MOBILITY PELAJAR .pdf](#)
3. [ANALISA AKTIVITI PELAJAR BERSAMA ALUMNI DAN INDUSTRI .pdf](#)

KRITERIA 7 : HASIL UTAMA

7.1 HASIL UTAMA 1

FPHP telah memilih tema jaringan industri dan keusahawanan untuk pelaporan AKNC 2021. Hasil utama ketiga ini memberi tumpuan kepada program dan aktiviti keusahawanan yang telah dilaksanakan di FPHP mengikut perancangan strategik yang ditetapkan. Kecemerlangan jaringan industri fakulti telah mendorong kejayaan program keusahawanan yang dijalankan.

7.1.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

FPHP telah memilih objektif dan inisiatif dari pencapaian indek yang diberikan dalam perancangan strategik dengan memberi tumpuan kepada usaha meningkatkan tahap keusahawanan pelajar dan juga staf yang mana ianya sekaligus akan memberi impak yang tinggi terhadap visibiliti fakulti serta meningkatkan daya saing pelajar setelah tamat pengajian. Dari proses perancangan strategik hingga proses operasi, semua usaha yang dijalankan adalah menjurus kearah pengiktirafan fakulti diperingkat yang lebih tinggi. Segala usaha telah menampakkan kejayaan bila mana FPHP tersenarai di tangga 31 dalam QS Ranking pada tahun 2020.

Projek keusahawanan telah dimulakan sejak dahulu lagi tetapi pihak fakulti meningkatkan usaha yang lebih gigih pada tahun 2019 dengan mengadakan kolaborasi keusahawanan untuk khidmat coaching dan penasihat perniagaan bersama lima syarikat iaitu Pak Tam Cafe, Flavorista (M) Sdn.Bhd, FAMA Kopi Satu Kanchong Darat, Laxsa Cafe dan Pengusaha Perniagaan Vending Machine Iman Sdn. Bhd. Manakala program latihan keusahawanan berstruktur kepada pelajar turut dijalankan bersama; program latihan keusahawanan anjuran RIBU, UiTM, FAMA Kopi Satu Kanchong Darat, Flavorista (M) Sdn.Bhd, Pak Tam Cafe dan Faiza Marketing Sdn.Bhd. Ini adalah hasil dari jaringan industri yang diusahakan oleh fakulti sepanjang 2019 dan 2020.

Program keusahawanan yang dijalankan di fakulti adalah *Hot Tour Carnival* yang melibatkan 220 orang pelajar dan menerima kunjungan seramai 2312 pengunjung. Ianya merupakan satu kejayaan yang besar kepada fakulti, selain meningkatkan visibiliti, program ini juga memupuk keinginan dan keyakinan pelajar untuk menceburkan diri dalam keusahawanan. Manakala 322 orang pengunjung hadir untuk program *Coffee Pastry and Chat* yang melibatkan 45 orang pelajar. Minggu keusahawanan FPHP pula mendapat kehadiran seramai 800 orang pelajar, program ini turut dikendalikan oleh 60 orang pelajar dari semua kursus. Fakulti turut menyediakan ruang untuk pelajar menjalankan perniagaan secara kecil-kecilan dengan menyediakan rak keusahawanan di tingkat 3 bangunan fakulti. Projek ini melibatkan 38 usahawan muda dari kalangan pelajar FPHP. Untuk menunjukkan kesungguhan fakulti dalam menyokong minat keusahawanan pelajar, minggu keusahawanan juga turut diadakan, malah pelajar turut menyertai *MASMED Entrepreneurial Carnival*, kedua program ini melibatkan lebih dari 50 orang pelajar.

Pada Mac 2020, Malaysia telah dilanda covid 19. Segala program dan projek untuk meneruskan usaha melestarikan keusahawanan di FPHP terpaksa diubah mengikut ketetapan yang diberikan oleh MKN. Walaupun begitu, Fakulti tanpa berlengah terus menjalankan program secara maya, dimana program *21st Hours with the Industry* telah dilaksanakan dengan jayanya. Program ini adalah himpunan tujuh siri webinar yang mencakupi pelbagai tajuk semasa dibincangkan bersama panel jemputan yang berpengalaman luas dalam bidang masing-masing. Program ini diwajibkan kepada pelajar semester 5 dan 6 serta digalakkan untuk pelajar semester yang lain. Sambutan yang sangat baik diterima dari pelajar dan pensyarah, seramai 2,771 peserta menghadiri 7 siri webinar yang dijalankan, serta 142 alumni turut sama memberi sokongan. FPHP telah berjaya mencapai PI yang ditetapkan. Ini menunjukkan usaha pihak fakulti dalam memupuk keinginan dan keyakinan pelajar agar lebih berdaya dan berani memulakan perniagaan telah mula berhasil. Fakulti percaya pada masa

akan datang, kebergantungan pekerjaan kepada sektor kerajaan manapun swasta harus dikurangkan. Pelajar perlu dilatih dan didedahkan kepada bidang keusahawanan yang sesuai dengan bidang pengajian seperti seni kulinari dan penyediaan makanan. FPHP telah merangka perancangan strategik yang lebih mantap untuk memastikan program keusahawanan yang dijalankan memberi impak kepada pelajar, pensyarah, fakulti dan universiti serta membantu dalam ekonomi negara.

7.1.2 TAHAP(Level)

BUKTI : [Tahap_Ranking_FPHP.pdf](#)

7.1.3 TREN (Trend)

BUKTI : [Tren_Ranking_FPHP.pdf](#)

7.1.4 PERBANDINGAN/TANDA ARAS (Comparison/Benchmark)

BUKTI : [Perbandingan_Ranking_FPHP.pdf](#)

7.1.5 KEPENTINGAN (Importance)

BUKTI : [Kepentingan_Ranking_FPHP.pdf](#)

KRITERIA 7 : HASIL UTAMA

7.2 HASIL UTAMA 2

FPHP telah memilih Kategori 1: Hasil dari Pelaksanaan Strategi sebagai hasil utama yang diketengahkan. Fokusnya adalah pada kejayaan FPHP mencapai kedudukan ke-31 di dalam QS World University Rankings by Subject (Hospitality & Leisure Management) pada tahun 2020.

7.2.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

QS World University Ranking merupakan satu pengiktirafan tertinggi yang menjadi sasaran universiti di seluruh dunia. Justeru itu, pelbagai usaha Fakulti Pengurusan Hotel dan Pelancongan (FPHP) dicurahkan berdasarkan strategi yang dirangka sejak tahun 2017 dalam usaha mengejar kedudukan ranking yang baik. Walaupun pada mulanya tidak tersenarai pada tahun 2018 dan 2019, FPHP menunjukkan kemajuan positif dimana pada tahun 2020 FPHP berjaya menduduki kedudukan **ke-31 QS World University Rankings by Subject (Hospitality & Leisure Management)**.

Kejayaan menduduki ranking ke-31 ini merupakan hasil kerja keras tenaga akademik dan pentadbiran FPHP. Bermula dengan pelantikan *Ranking Champion* yang dianggotai beberapa orang pensyarah FPHP, strategi dirangka di segenap aspek berpandukan kriteria QS Ranking. Semestinya, strategi ini tidak dapat dilaksanakan tanpa idea dan inisiatif para pensyarah dari semua jabatan, staf pentadbiran yang sama-sama mendukung usaha ini dan staf sokongan yang memastikan kelancaran program pengajaran dan pembelajaran (P&P) di FPHP.

Strategi FPHP dalam menempatkan UiTM di Ranking QS dirangka mengikut kriteria penilaian QS Ranking. Dari segi akademik, usaha ditekankan melalui perkongsian kepakaran bersama universiti tempatan dan antarabangsa, kepelbagaian aktiviti P&P yang dimuatnaik di sosial media FPHP, penekanan keusahawanan serta kolaborasi dan jalinan strategik dengan universiti tempatan dan antarabangsa. Dari segi jalinan industri, FPHP telah menetapkan sasaran kolaborasi bersama pemain industri ternama, mengadakan aktiviti pelajar bersama mereka, dan mencari peluang *engagement* buat para pelajar dengan syarikat ternama. Dari segi penulisan pula, penerbitan bahan ilmiah seperti artikel, journal dan buku sentiasa digalakkan dalam kalangan pensyarah untuk meningkatkan jumlah *citation* dan *H-Index*. Penawaran geran, sasaran penunjuk prestasi utama, penyediaan bajet penyelidikan merupakan antara sumber motivasi dan pemangkin dalam menghasilkan penulisan yang berimpak tinggi.

Usaha-usaha ini penting bukan sahaja untuk kedudukan ranking, malah FPHP melihat impak yang lebih jauh iaitu memasarkan dan meletakkan nama UiTM di peta dunia untuk meningkatkan *visibility* dan kredibiliti program akademik kepada ahli akademik, industri dan pelajar di peringkat antarabangsa. Usaha untuk mengekalkan ranking ini diteruskan sehingga kini. Biarpun berdepan kesukaran berikutan penularan pandemik Covid-19, FPHP terus mencari jalan untuk memastikan strategi dapat dilaksanakan. Antara inisiatif yang diambil adalah P&P dan aktiviti pelajar berbentuk platform diatas talian seperti *online distance learning* dan *webinar* serta sentiasa berhubung dengan pelajar, warga FPHP, institusi pengajian yang lain dan pihak industri melalui email, sosial media dan mesyuarat atas talian.

7.2.2 TAHAP(Level)

BUKTI : [aknc hasil utama bahagian tahap.pdf](#)

7.2.3 TREN (Trend)

BUKTI : [aknc hasil utama bahagian tren.pdf](#)

7.2.4 PERBANDINGAN/TANPA AKAS (Comparison/Benchmark)

BUKTI : [aknc hasil utama bahagian perbandingan.pdf](#)

7.2.5 KEPENTINGAN (Importance)

BUKTI : [aknc hasil utama bahagian kepentingan.pdf](#)

KRITERIA 7 : HASIL UTAMA

7.3 HASIL UTAMA 3

FPHP telah memilih Kategori 1: Hasil dari Pelaksanaan Strategi sebagai hasil utama yang diketengahkan. Fokusnya adalah pada kejayaan FPHP dalam Kolaborasi Rakan Industri - MoU/MoA.

7.3.1 RINGKASAN EKSEKUTIF

Why?

Pemain industri adalah penyumbang dan pemacu aktiviti ekonomi, manakala pihak universiti menjadi pembekal bakat kepada industri pelancongan dan hospitaliti negara. Aktiviti kolaborasi FPHP dan industri pelancongan serta hospitaliti melalui MoU melibatkan jalinan kerjasama pembangunan penyelidikan dan perkongsian kemudahan, data, pengetahuan dan kemahiran serta lain-lain sumber untuk manfaat bersama. FPHP bekerjasama dengan pihak industri dengan berkolaborasi membangunkan bakat dan tenaga kerja tersedia masa depan. FPHP, industri dan institut pengajian lain merupakan satu hubungan simbiotik yang melengkapkan satu sama lain.

What?

FPHP melantik, mengiktiraf dan memberi insentif kepada pakar/usahawan individu daripada industri, kerajaan dan NGO sebagai pensyarah/profesor, penasihat, dan pentaksir/penilai. FPHP telah meraih manfaat hasil kerjasama dengan industri pelancongan dan hospitaliti melalui akses kepada ekosistem penyelidikan, jaringan, sumber, teknologi, dan pengetahuan yang membolehkan rakan kolaborasi menambah nilai, meningkatkan kecekapan, daya saing, dan memacu inovasi, yang akhirnya meningkatkan imej, keuntungan, dan kemampuan perniagaan masing-masing.

Where?

Jaring MoU yang ditebarkan FPHP bukan sahaja dalam negara namun ke peringkat antarabangsa. Bermula dari industri pelancongan kepada makanan, perhotelan, kulinari, jabatan kerajaan, serta mana-mana agensi yang berminat menjalin usahasama dalam apa jua bidang demi kelansungan bersama.

Who?

Sudah jelas lagi bersuluh; pemain-pemain industri hospitaliti, institut-institut pendidikan tinggi awam dan swasta yang melaksanakan bidang yang sama, badan-badan profesional, jabatan-jabatan kerajaan, konglomerat serta badan bukan kerajaan (NGO) telah dan berpotensi untuk menjadi rakan kolaborasi FPHP. Sebagai contoh, berikut adalah nama-nama universiti yang telah menjalin kerjasama bersama FPHP; Kolej Universiti Poly-Tech MARA Kuala Lumpur, Daegu Catholic University (Republic of Korea), Kangwon National University (Republic of Korea), Universitas Pendidikan Indonesia (Indonesia), Tsukuba University (Japan), Prince Songkla University (Thailand), Sukhotai Tammassat Open University (Thailand), Imus Institute of Science and Technology (Philippines) dan Airlangga University (Indonesia).

When?

Setiap tahun, bilangan MoU/MoA yang baru dan aktif mesti mempunyai sekurang-kurangnya lebih daripada satu aktiviti dalam tahun semasa. TD PJI akan memastikan MoU/MoA dari semua penjuror, bukan hanya dari industri tetapi dari entiti yang berbeza, dalam dan luar negara. MoU dikesan di FPHP sejak 2012, melalui dokumen rasmi yang ditemui. Mungkin kolaborasi ini telah wujud sejak sekian lama, namun tiada perjanjian rasmi dibuat sehingga tahun 2012. Melihat kepentingan kerjasama ini, maka FPHP mula mengorak langkah lebih besar sejak 2015

dan jaringan ini menjadi salah satu dari FPHP di bawah FPHP.

How?

Penglibatan industri dan badan profesional merupakan hasil yang diperolehi ekoran daripada keberkesanan hubungan strategik dan kerjasama yang baik antara FPHP dan pihak industri serta badan profesional. Seterusnya hubungan ini dijalin dengan termetrainya perjanjian memorandum persefahaman mahupun persetujuan.

Setiap MoU/MoA mempunyai tujuan dan misi tertentu. Sebagai contohnya; FPHP telah menandatangani MoU bersama pihak Universiti Pancasila, Indonesia, dan Catholic University of Daegu, Korea bagi mengukuhkan jaringan industri penempatan untuk program pertukaran pelajar dan kajian penyelidikan. Ini antara usaha FPHP dalam memberi pendedahan peluang kepada pelajar untuk meningkatkan keyakinan dan perkongsian ilmu dan budaya.

Demi untuk pembangunan dan peluang pekerjaan pula, FPHP turut berjaya menandatangani MoU pada tahun 2018 bersama dengan Hotel Hilton, United Arab Emirates (UAE) pada 1 Oktober 2018. Perjanjian yang dimeterai ini, memberi peluang latihan industri peringkat antarabangsa dan peluang pekerjaan di salah satu hotel terkemuka dunia.

Langkah proaktif MoU ini juga membantu kebolehpasaran graduan pasca pandemik. MoU ini membolehkan pelajar UiTM menjalani latihan industri secara terus dan eksklusif dengan industri yang terbabit.

7.3.2 TAHAP(Level)

BUKTI : [7.3.2 Tahap AKNC FPHP 2021.pdf](#)

7.3.3 TREN (Trend)

BUKTI : [7.3.3 Tren AKNC FPHP 2021.pdf](#)

7.3.4 PERBANDINGAN/TANDA ARAS (Comparison/Benchmark)

BUKTI : [7.3.4 Perbandingan-Tanda Aras AKNC FPHP 2021.pdf](#)

7.3.5 KEPENTINGAN (Importance)

BUKTI : [7.3.5 Kepentingan FPHP AKNC 2021.pdf](#)