

# Laporan

ANUGERAH KUALITI NAIB CANSOLOR

# AKNC





اُنِيسِيسِي تِكْنُوْلُوجِي مَارَا  
UNIVERSITI  
TEKNOLOGI  
MARA

# LAPORAN ANUGERAH KUALITI NAIB CANSELOR (AKNC)

## 2024

### FAKULTI PENGURUSAN HOTEL & PELANCONGAN PENGAJARAN & PEMBELAJARAN

---

**KETUA PTJ :**

NORZUWANA BINTI SUMARJAN

**KETUA UNIT KUALITI :**

**PENYELARAS :**

ROSMALIZA BINTI MUHAMMAD

**PENULIS :**

1. ASLINDA BT MOHD SHAHRIL @ MOHD SIHIR
2. ASLINDA BT MOHD SHAHRIL @ MOHD SIHIR
3. AZDEL BIN ABDUL AZIZ
4. NURUL FALAH BINTI HASHIM
5. NURUL FALAH BINTI HASHIM
6. MUHAMMAD ALIFF ASYRAFF BIN KAMAL NURZAMAN
7. MUHAMMAD ALIFF ASYRAFF BIN KAMAL NURZAMAN

8. AHMAD ESA BIN ABDUL RAHMAN
9. MASTURAH BINTI RAMLI
10. ZURAINI BT MAT ISSA @ ZAKARIA
11. HAIRULNIZWAN BIN ABD MAJID
12. ZURENA @ RENA SHAHRIL
13. WAN HAYATI BINTI WAN BUJANG
14. MUHAMMAD IZZAT BIN ZULKIFLY
15. NORHIDAYAH BINTI ABDULLAH
16. KHAIRUN NAJIAH BINTI AHMAD
17. MOHD HAFIZ BIN MOHD HANAFIAH
18. MOHD HAFIZ BIN MOHD HANAFIAH
19. NUR ADILAH BINTI MD ZAIN
20. HAZMAL BIN ISMAIL
21. NURUL FALAH BINTI HASHIM
22. NURUL FALAH BINTI HASHIM
23. NOOR AZMI BIN AHMAD
24. PUTERA MOHD NAIM BIN NORSALIM
25. WAN AHMAD NASROUN BIN WAN SALMAN
26. FIRDAUS BIN AHMAD FAUZI
27. ROSMALIZA BINTI MUHAMMAD
28. ROSMALIZA BINTI MUHAMMAD
29. MOHD ALIFF BIN ABDUL MAJID
30. NORAZLINA BINTI MAHAT
31. NORAZLINA BINTI MAHAT
32. MOHAMMAD FIRDAUS BIN OTHMAN
33. SUZARINA BINTI SUMRAH
34. NUR FARHANA BINTI MOHD ZAINUDIN
35. ZAMLAILATUNNAJMI BINTI SELAMAT

## **KRITERIA 1 : KEPIMPINAN**

### **1.1 RINGKASAN EKSEKUTIF**

Fakulti Pengurusan Hotel dan Pelancongan (FPHP) mengambil pendekatan strategik yang bersepadu, dipacu oleh kepimpinan Dekan bersama barisan Pengurusan Eksekutif dalam merancang, menyusun agenda, dan melaksanakan pelan tindakan UiTM dengan kerjasama Ketua Pusat Pengajian, Ketua Jabatan, Koordinator, dan penyelarar di semua peringkat. Langkah ini bertujuan untuk mencapai matlamat 'Globally Renowned University 2025' (GRU2025). Bahagian Hal Ehwal Akademik (BHEA) FPHP memainkan peranan penting dalam memastikan Pengajaran dan Pembelajaran (PdP) kekal unggul dan diiktiraf di peringkat global melalui penetapan visi, misi, pelan tindakan strategik (SAP), dan Objektif Kualiti (OK).

FPHP terus komited dalam melestarikan dinamisme bumiputera melalui sistem pengurusan berorientasikan kemanusiaan, berasaskan ESI-iDART, serta usaha berteraskan FIT (FPHP Inclusiveness & Togetherness) yang menjadi asas kepada kecemerlangan fakulti dalam mengekalkan penarafan "Top 100 – QS World University Rankings by Subject". Kepimpinan FPHP melaksanakan pendekatan penambahbaikan berterusan berlandaskan Deming Cycle yang mencakupi perancangan, pelaksanaan, pemantauan, dan tindakan penambahbaikan. Pendekatan ini dilaksanakan secara konsisten, strategik, dan profesional. Langkah pertama adalah merangka dan melaksanakan pelan tindakan strategik yang sejajar dengan visi universiti untuk menjadi sebuah universiti terkemuka dunia dalam bidang sains, teknologi, kemanusiaan, dan keusahawanan. Kepimpinan FPHP memastikan pelaksanaan mesyuarat berkala yang menyeluruh, yang membolehkan keputusan, isu, dan maklum balas dibincangkan secara teliti dan diputuskan secara dua hala. Keputusan utama kemudiannya disampaikan melalui mesyuarat di peringkat seterusnya untuk tindakan lanjut.

Dalam memperkukuhkan daya saing global, kepimpinan FPHP menggerakkan pendekatan berdasarkan tiga 'thrust strategic' UiTM: i. Pendidikan Berkualiti (Quality Education), ii. Kecemerlangan Global (Global Excellence), dan iii. Prestasi Berasaskan Nilai (Value-driven Performance). Tumpuan diberikan kepada lima elemen utama dalam QS World University Rankings by Subject, iaitu: (i) Reputasi Akademik (Subject Matter Expert) (ii) Reputasi Majikan (Jaringan Kerjasama Industri) (iii) H-Index (Penerbitan Berindex).

Justeru, FPHP proaktif dalam menjalin kerjasama strategik dengan universiti dan industri di peringkat glokak dan global melalui aktiviti peningkatan ilmu dan kepakaran dalam pengajian, penyelidikan, dan penglibatan sosial. Inisiatif yang berlandaskan elemen utama QS World University Rankings by Subject sekaligus menyumbang kepada peningkatan kualiti PdP melalui penerbitan kolaboratif, geran padanan, lantikan Profesor Kehormat, mobiliti akademik dan pelajar, selaras dengan Pelan Strategik UiTM 2025 dan agenda Nasional di bawah Pelan Pembangunan Pendidikan Tinggi Malaysia 2015-2025 (Pendidikan Tinggi), demi merealisasikan kompetensi global UiTM.

Kecekapan kepimpinan FPHP terbukti melalui pemantauan berterusan dan tindakan penambahbaikan. Mesyuarat dan bengkel dijadikan platform untuk perbincangan intervensi dan mitigasi oleh barisan kepimpinan dengan sokongan jentera lain, membentuk budaya kerja yang konsisten dalam kalangan warga fakulti. Selaras dengan fokus utama pada PdP, kepimpinan FPHP menetapkan agenda perancangan dan pengukuran pencapaian ke arah memperbaiki kedudukannya dalam QS World University Rankings by Subject. Oleh itu, FPHP menekankan strategi untuk memperkukuhkan jaringan global dengan universiti luar dan industri, di mana akademia dan pelajar berperanan sebagai duta FPHP dalam inisiatif bersepadu ini. kecemerlangan kepimpinan FPHP terserlah melalui peningkatan kedudukan QS World University Rankings by Subject pada tahun 2023 dan usaha penambahbaikan yang berterusan..

## 1.2 PENDEKATAN (APPROACH)

Kepimpinan FPHP menjadikan GRU2025 sebagai landasan hala tuju fakulti. Dengan pendekatan **kepimpinan transformasional berstrategi**, FPHP memacu transformasi untuk mencapai matlamat lebih tinggi, terutama dalam proses PdP. **Pelan strategik FPHP dibentuk melalui perancangan mampan dan pelan tindakan strategik (SAP) berteraskan Objektif Kualiti (OK) bagi mengukuhkan kedudukan dalam QS World University Rankings by Subject.** (Lampiran 1.2.1)

FPHP menggunakan pendekatan **penambahbaikan berterusan Deming Cycle -PDCA** iaitu **perancangan (Plan), pelaksanaan (Do), pemantauan (Check) dan tindakan penambahbaikan (Act)** untuk meningkatkan prestasi organisasi secara menyeluruh. **Fasa pertama** melibatkan pelan tindakan strategik dengan kerjasama Pengurusan Eksekutif (PE), Ketua Unit Kualiti (KUK), Penolong Pendaftar, dan Ketua Pusat Pengajian (KPP). **Fasa seterusnya** melibatkan koordinator, penyelarasa, dan staf akademik serta pentadbiran dalam merealisasikan SAP dan OK, memastikan perkhidmatan memenuhi keperluan pelanggan serta penilaian risiko.

**Penambahbaikan program akademik melalui semakan kurikulum** berterusan menunjukkan komitmen FPHP dalam memperkasakan PdP. Pada 2023, **empat program Sarjana Muda disemak dan diluluskan**, dengan tiga program ditawarkan pada sesi 20242, satu program baru akan ditawarkan pada sesi 20244, dan satu lagi menunggu keputusan JKPT. **Program pascasiswazah yang telah disemak mula ditawarkan pada 2022**, dengan kerjasama strategik bersama pemegang taruh dan profesional industri memastikan relevansi dan daya saing. (Lampiran 1.2 2)

**Pendekatan FIT (FPHP Inclusiveness & Togetherness)** dilaksanakan bagi memastikan daya saing dan prestasi PdP. **Konsep FIT merangkumi Pelan Pembangunan Pendidikan Malaysia (Pendidikan Tinggi) 2015-2025 dan Pelan Strategik UiTM 2025**, dengan penekanan pada **pendidikan seimbang dan graduan holistik berciri keusahawanan.**

Kerjasama FPHP dengan industri melalui **University-Industry Smart Partnership** melangkaui semakan kurikulum. Inisiatif ini melibatkan rakan industri dalam penyampaian kurikulum, pelantikan tenaga pengajar, program **Professional Talk**, dan **penyelidikan**. Aktiviti seperti **Collaborative Teaching** dan **21 Hours with the Industry** memperluas kerjasama dengan industri, memberikan pendedahan terkini kepada pelajar. Latihan industri pelajar juga melibatkan organisasi antarabangsa, menyumbang kepada **penarafan QS World University Rankings by Subject berdasarkan reputasi akademik dan majikan.** (Lampiran 1.2.3)

Landskap PdP FPHP diperkuat dengan **inisiatif Hotcatpreneur**, yang mengintegrasikan keusahawanan dalam kurikulum. Ruang keusahawanan seperti **Hotcat ScanNGO** dan **kolaborasi dengan industri** membantu pelajar mengasah bakat keusahawanan. Kursus seperti **Culinary Creation** dan **Tourism Product and Innovation** memberi pendedahan langsung kepada inovasi perniagaan. Inisiatif ini mencipta iklim keusahawanan yang subur, memperkukuh kreativiti dan inovasi, serta menyokong kecemerlangan PdP. (Lampiran 1.2.4)

Kepimpinan FPHP komited **memastikan persekitaran pembelajaran yang kondusif dan kompetitif.** Melalui peruntukan bajet strategik, beberapa bilik kuliah baru, kelengkapan terkini, dan pembaikan fasiliti telah diluluskan, termasuk pembangunan restoran dan dapur latihan dengan peruntukan RM3.8 juta. Program latihan berterusan disediakan untuk memastikan staf memiliki kompetensi tinggi. (Lampiran 1.2.5)

Pemeriksaan PdP diperkukuh melalui **Pengantarabangsaan PdP dengan kerjasama rakan universiti antarabangsa dan industri**, seperti Staff and Student Mobility, Partners Engagement, dan International SULAM. Projek seperti SULAM BALI meningkatkan ketertampakan pelajar FPHP di peringkat antarabangsa, menyumbang kepada penarafan QS.(Lampiran 1.2.6)

## **SENARAI BUKTI:**

1. [F0067\\_K01\\_KB02\\_20241\\_FPHP\\_Lampiran 1.2.1 Kepimpinan\\_FPHP 2023 Subject Rankings Results.pdf](#)
2. [F0067\\_K01\\_KB02\\_20242\\_FPHP\\_Lampiran 1.2.2 Kepimpinan\\_Semakan Kurikulum.pdf](#)
3. [F0067\\_K01\\_KB02\\_20243\\_FPHP\\_Lampiran 1.2.3 Kepimpinan\\_21 Hours Collaborative Teaching.pdf](#)
4. [F0067\\_K01\\_KB02\\_20244\\_FPHP\\_Lampiran 1.2.4 Kepimpinan\\_Hotcatpreneur Scan N Go.pdf](#)
5. [F0067\\_K01\\_KB02\\_20245\\_FPHP\\_Lampiran 1.2.6 Kepimpinan\\_International SULAM VC Tracking Report Mobility.pdf](#)

### 1.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

Kepimpinan transformasional FPHP ditunjukkan melalui **perkongsian hala tuju Strategic Action Plan (SAP) dan Objektif Kualiti (OK) di platform rasmi seperti Amanat Tahun Baru Dekan, Townhall, Mesyuarat Akademik Fakulti, serta pelbagai saluran komunikasi seperti bengkel, memo, emel, laman sesawang, dan media sosial**. Perkongsian ini melibatkan ahli pengurusan seperti Timbalan Dekan, Ketua Pusat Pengajian, bahagian pentadbiran, dan operasi hotel yang menyokong kecemerlangan akademik. (Lampiran 1.3.1)

Untuk memastikan kesinambungan kecemerlangan, Kepimpinan FPHP **merancang penggantian kepimpinan dengan fokus pada pembangunan bakat baru melalui latihan, bimbingan, dan penglibatan dalam pengurusan strategik serta keputusan akademik seperti NOBLE dan PROPENS**. (Lampiran 1.3.2)

Selaras dengan penarafan QS World University Rankings by Subject, kepimpinan FPHP aktif **menyebarkan kesedaran tentang program akademik melalui program seperti Jom Masuk U dan Ekspo Selangkah ke UiTM, serta promosi digital melalui media sosial rasmi**. (Lampiran 1.3.3)

Kepimpinan juga **menyokong penglibatan akademik dalam lantikan seperti Panel Penilai Akreditasi Program MQA dan ahli Tourism Educators Association Malaysia (TEAM)**. Untuk memperkasa PdP, FPHP melaksanakan inisiatif seperti webinar, bengkel, geran dalaman, dan persidangan kebangsaan serta antarabangsa, melibatkan staf dan pelajar di peringkat sarjana dan kedoktoran. (Lampiran 1.3.4)

**Kerjasama strategik dengan rakan MoU, komuniti, dan industri diperkukuh melalui pengajaran kolaboratif, geran padanan, penerbitan bersama, mobiliti, International SULAM, Research Interest Group (RIG), 21 Hours with the Industry, serta penganjuran HTC dan IHTC**. Strategi ini dipacu oleh Koordinator ICAN dan Penyelaras Rakan MoU Universiti. (Lampiran 1.3.5)

#### **SENARAI BUKTI :**

1. [F0067\\_K01\\_KB03\\_20241\\_FPHP\\_Lampiran 1.3.1 Kepimpinan Amanat Dekan Town Hall.pdf](#)
2. [F0067\\_K01\\_KB03\\_20242\\_FPHP\\_Lampiran 1.3.2 Kepimpinan\\_Succession Planning Minit PPSM AJK NOBLE-combined-compressed.pdf](#)
3. [F0067\\_K01\\_KB03\\_20243\\_Lampiran 1.3.3 Kepimpinan\\_Jom Masuk U.pdf](#)
4. [F0067\\_K01\\_KB03\\_20244\\_FPHP\\_Lampiran 1.3.4 Kepimpinan\\_Kepakaran Membership in National FPHP 2023 UPDATED.pdf](#)
5. [F0067\\_K01\\_KB03\\_20245\\_FPHP\\_Lampiran 1.3.5 Kepimpinan\\_IHTC.pdf](#)

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

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

**Kepimpinan FPHP menggerakkan inisiatif berstrategi bagi memastikan pelaksanaan PdP dijalankan dengan terancang dan lestari.** Pelan pemantauan dan pengurusan PdP dilaksanakan mengikut struktur universiti yang melibatkan seluruh warga FPHP, dengan tujuan memastikan program akademik yang ditawarkan selari dengan penarafan FPHP dalam QS World University Rankings by Subject. Agenda ini sejajar dengan aspirasi Kementerian Pengajian Tinggi (KPT), yang menekankan pembangunan bakat terbaik, penyelidikan dan inovasi strategik, serta pengantarabangsaan sektor pendidikan tinggi negara. Ia didokong oleh pelantikan pemimpin berkemampuan seperti Timbalan Dekan (Akademik), Ketua Pusat Pengajian, Koordinator, dan Penyelaras aktiviti akademik. (Lampiran 1.4.1A)

**Pemantauan terhadap pelan strategik tadbir urus tangkas di FPHP dilaksanakan secara sistematik** untuk memperkasakan PdP melalui pendekatan penambahbaikan berterusan. Pelan Tindakan SAP dipantau melalui Mesyuarat Pengurusan yang diadakan setiap suku tahun menggunakan sistem UePMO. Pemantauan Pelan Tindakan Objektif Kualiti pula dilaksanakan melalui Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP) yang diadakan sekali setahun. Pencapaian KPI dan QS World University Rankings by Subject dilaporkan secara terperinci kepada warga FPHP melalui sesi Town Hall dan Mesyuarat Akademik Fakulti, memastikan tahap dan tren pencapaian sentiasa dipantau dan diperhalusi. (Lampiran 1.4.1B)

**Proses pemantauan dan pencapaian tindakan PdP di FPHP dilaksanakan secara teratur setiap semester mengikut kitaran OBE,** dengan pencapaian diukur melalui pelbagai indikator seperti analisis keputusan peperiksaan, CDL-CQI, pencapaian PLO program, Penilaian Kendiri Program (PSRR), Indeks Daya Saing Program Akademik (IDSPA), semakan kurikulum, penilaian akreditasi program, dan pemeriksaan luar. Pencapaian ini dibincangkan secara terperinci dalam mesyuarat di peringkat program, fakulti, dan Jawatankuasa Akademik Pascasiswazah untuk menjamin kualiti akademik. Kompetensi akademia dipantau melalui Entrance Exit Survey, Students Feedback Online (SuFO), ReSUFO, MyATP, Pemantauan Profesionalisme Pensyarah (PRO-PENS), Teaching Self-Assessment (TESA), dan Teaching Effectiveness Index (TEX), di mana data yang diperolehi dianalisis dan dibentangkan dalam Mesyuarat Pengurusan dan Mesyuarat Akademik Fakulti dua kali setahun. Tambahan pula, maklum balas kepuasan pelanggan terhadap PdP dipantau melalui platform eAduan dan Soal-selidik Kepuasan Hati Pelanggan, dan maklumat ini dibentangkan dalam MKSP untuk mengenal pasti punca kegagalan serta melaksanakan penambahbaikan berterusan. (Lampiran 1.4.1C) (Lampiran 1.4.1D) (Lampiran 1.4.1E)

### **SENARAI BUKTI:**

1. [F0067\\_K01\\_KB04\\_KC01\\_20241\\_FPHP\\_Lampiran 1.4.1A Kepimpinan\\_Lantikan Timbalan Dekan dan Diskripsi.pdf](#)
2. [F0067\\_K01\\_KB04\\_KC01\\_20242\\_FPHP\\_Lampiran 1.4.1B Kepimpinan\\_Minit Mesyuarat MKSP 2023.pdf](#)
3. [F0067\\_K01\\_KB04\\_KC01\\_20243\\_FPHP\\_Lampiran 1.4.1C Kepimpinan\\_SuFO.pdf](#)
4. [F0067\\_K01\\_KB04\\_KC01\\_20244\\_FPHP\\_Lampiran 1.4.1D PROPENS.pdf](#)
5. [F0067\\_K01\\_KB04\\_KC01\\_20245\\_FPHP\\_Lampiran 1.4.1E TEX.pdf](#)



## 1.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

**Kepimpinan FPHP berkomitmen memastikan PdP dilaksanakan dengan berkesan, dengan penekanan pada pengurusan risiko di semua peringkat.** Jawatankuasa Pemilik Risiko FPHP, yang dipengerusikan oleh Dekan, memantau kawalan risiko secara sistematik dengan mengenal pasti, menilai, dan memitigasi risiko yang berkaitan—termasuk risiko operasi, reputasi, kewangan, perundangan, strategik, dan projek. Risiko didaftarkan dan dipantau, dengan pemegang taruh yang terlibat dimaklumkan dan terlibat dalam kawalan risiko serta perancangan halatuju pengurusan risiko, yang dibincangkan dalam mesyuarat Jawatankuasa Pemilik Risiko dan MKSP secara berkala. (Lampiran 1.4.2A) (Lampiran 1.4.2B)

**Langkah-langkah pengurusan risiko dilaksanakan melalui pengubahsuaian prosedur, polisi, pekeliling, dan pelan strategi.** Risiko didaftarkan mengikut tahap kritikal untuk mengawal impak terhadap pemegang taruh, termasuk aspek emosi, sosial, fasiliti, persekitaran, dan sosio-ekonomi. Mesyuarat hasil pengurusan risiko dikongsi dalam Mesyuarat Pengurusan dan disebarluaskan ke peringkat program untuk panduan tindakan dan kelancaran PdP. (Lampiran 1.4.2C)

**Kepimpinan FPHP meningkatkan kesedaran risiko melalui komunikasi strategik dan latihan berkala, serta menguruskan risiko dengan analisa dan intervensi.** Pengurusan risiko penting untuk memastikan operasi berfungsi dengan efisien, menjaga reputasi, dan menyediakan persekitaran yang selamat dan produktif. FPHP proaktif menilai dan menambahbaik fasiliti, seperti makmal dapur dan bilik kuliah, untuk mengelakkan kerosakan serius dan memastikan keselamatan warga. Kepimpinan segera menangani situasi ketidakpastian dengan komunikasi sistematik, penyediaan bajet, dan solusi jangka panjang untuk memastikan kelancaran PdP. (Lampiran 1.4.2D) (Lampiran 1.4.2E)

### **SENARAI BUKTI :**

1. [F0067\\_K01\\_KB04\\_KC02\\_20241\\_FPHP\\_Lampiran 1.4.2A Senarai Jawatankuasa Unit Pengurusan Risiko FPHP.pdf](#)
2. [F0067\\_K01\\_KB04\\_KC02\\_20242\\_FPHP\\_Lampiran 1.4.2B Kepimpinan\\_Risiko Laporan 2022 eRMS.pdf](#)
3. [F0067\\_K01\\_KB04\\_KC02\\_20243\\_FPHP\\_Lampiran 1.4.2C Kepimpinan\\_Minit Mesyuarat MKSP 2023-compressed.pdf](#)
4. [F0067\\_K01\\_KB04\\_KC02\\_20244\\_FPHP\\_Lampiran 1.4.2D Kepimpinan\\_Risiko Laporan 2022 eRMS.pdf](#)
5. [F0067\\_K01\\_KB04\\_KC02\\_20245\\_FPHP\\_Lampiran 1.4.2D Kepimpinan\\_Risiko Laporan 2022 eRMS.pdf](#)

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

**Kepimpinan FPHP memastikan proses kerja yang ditambahbaik dinilai tahap risikonya melalui kajian semula dan tindakan pembetulan untuk mencapai hasil perancangan strategik, berasaskan pelanggan, dan operasi.** Kajian semula dilakukan melalui mesyuarat utama seperti Mesyuarat Jawatankuasa Akademik (JAF) dan Mesyuarat Pengurusan yang dijalankan sebulan sekali, Mesyuarat MKSP. Mesyuarat dijadualkan awal tahun dan dimasukkan dalam kalendar fakulti untuk mengelakkan pertindihan. Tindakan dan laporan kajian semula direkodkan, dianalisa dan dibentangkan secara berkala untuk mengenalpasti risiko dan maklumbalas bagi merangka langkah penambahbaikan. Selain mesyuarat rasmi, maklumbalas juga diperolehi melalui platform digital seperti WhatsApp, sistem Saring C19, laman sesawang, dan soal selidik kepuasan pelanggan yang dijalankan. Tindakan penambahbaikan diambil berdasarkan analisis tren prestasi, termasuk 22 SAP, 69 PI, dan 34 OK. (Lampiran 1.4.3A)

**Audit Dalam dan Audit Prosedur juga menyumbang kepada kajian semula dan penambahbaikan.** Penemuan audit dianalisis, dibentangkan kepada pimpinan FPHP, dan tindakan penambahbaikan dicatat dan dibentangkan hasil dalam Mesyuarat Pengurusan. Ketua Sistem Audit mengesahkan laporan dengan bantuan auditor dan membentangkan Laporan Eksekutif dalam Mesyuarat MKSP. (Lampiran 1.4.3B)

**Penilaian sendiri dilakukan untuk menilai aduan melalui Analisa Aduan dan Maklumbalas Pelanggan, dengan hasil dibentangkan dalam MKSP.** Analisis berterusan terhadap aduan dan risiko dilakukan untuk PdP yang berisiko tinggi terutamanya yang melibatkan amali dan aktiviti di luar bilik kuliah, dengan fokus pada pembelajaran dan peningkatan perkhidmatan PdP. Pelan Tindakan Penambahbaikan mencakup matlamat, pengukuran pencapaian semasa, dan langkah strategik. Kepimpinan FPHP juga melaksanakan pembangunan sendiri melalui analisis SWOT dan dibentangkan dalam pelbagai platform seperti Mesyuarat Pengurusan bagi membincangkan langkah penambahbaikan. (Lampiran 1.4.3C)

#### **SENARAI BUKTI :**

1. [F0067\\_K01\\_KB04\\_KC03\\_20241\\_FPHP\\_Lampiran 1.4.3A Kepimpinan Minit MESYUARAT PENGURUSAN FAKULTI PENGURUSAN HOTEL DAN PELANCONGAN.pdf](#)
2. [F0067\\_K01\\_KB04\\_KC03\\_20242\\_FPHP\\_Lampiran 1.4.3B Kepimpinan IQA REPORT BIL 1 2023.pdf](#)
3. [F0067\\_K01\\_KB04\\_KC03\\_20243\\_FPHP\\_Lampiran 1.4.3C Kepimpinan Aduan dan Maklumbalas Pelanggan.pdf](#)
4. [F0067\\_K01\\_KB04\\_KC03\\_20244\\_FPHP\\_Lampiran 1.4.3D Kepimpinan Aduan dan Maklumbalas Pelanggan.pdf](#)
5. [F0067\\_K01\\_KB04\\_KC03\\_20245\\_FPHP\\_Lampiran 1.4.3E Kepimpinan Laporan RISIKO.pdf](#)

## 1.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

**Kepimpinan FPHP memacu inisiatif strategik melalui pendekatan kepimpinan yang terarah dan berfokus.** Barisan kepimpinan mengarahkan agenda ini dengan menetapkan petunjuk prestasi utama kepada setiap peneraju bahagian, serta merangka pelan tindakan yang komprehensif termasuk penambahbaikan, inovasi, intervensi, dan mitigasi. Keutamaan diberikan kepada pemerkasaan dan kelestarian PdP bagi memastikan pencapaian petunjuk prestasi yang telah ditetapkan. Usaha ini juga selari dengan matlamat FPHP untuk mengekalkan dan memperbaiki kedudukan dalam QS World University Rankings by Subject yang mempunyai wajaran yang tinggi untuk aspek reputasi akademik. (Lampiran 1.5.1)

FPHP memperakui kepentingan kelestarian lapisan kepimpinan bagi meneruskan kecemerlangan PdP. Oleh itu **FPHP mengintegrasikan Pelan Penggantian Kepimpinan dan menekankan elemen ESI-iDART, serta usaha berteraskan FIT.** Di peringkat yang lebih menyeluruh, budaya kualiti yang meluas diintegrasikan melalui pembangunan akademia yang berterusan melalui pelan latihan BHEA merangkumi penekanan terhadap kemahiran Outcome Based Education (OBE). (Lampiran 1.5.2)

Dalam memastikan kecemerlangan PdP, **FPHP membudayakan ketampakan akademia dan pelajar dengan mempergiatkan aktiviti staf akademik dan pelajar bersama industri dan rakan MoU universiti antarabangsa.** Usaha ini selaras dengan tiga tujahan strategik GRU 2025 iaitu **Quality Education, Global Excellence** dan **Value-Driven Performance**. Usaha ini diterjemahkan melalui aktiviti Staf and Student Mobility, Partners Engagement, 21 Hours with the Industry dan International Sulam sebagai sebahagian dari inisiatif mencapai PI yang dipertanggungjawabkan di bawah BHEA. Usaha dan sokongan warga FPHP terhadap kecemerlangan PdP diperakui melalui pengiktirafan dalaman dengan penganjuran Majlis Anugerah Kecemerlangan Fakulti yang mempertandingan pelbagai anugerah akademik dan pentadbiran. Lampiran 1.5.3)

**Pengantarabangsaan akademik ini seterusnya dibudayakan melalui aktiviti pendigitalan PdP seperti pembangunan kursus MOOC dan Micro Credential melalui kursus yang telah didaftarkan pada tahun 2023** iaitu Hospitality Financial Performance Analysis (HTH587), Food Styling (HTC645) dan Principles of Baking Technology (HTF495). Sepanjang 2023, sebanyak Collaborative Teaching secara atas talian telah dijalankan bersama rakan industri dan universiti tempatan dan antarabangsa yang membudayakan PdP secara maya. Integrasi pendekatan secara digital ini membolehkan kepakaran industri dan akademia global dibawa masuk ke dalam kampus sekaligus mendedahkan pelajar kepada aspek pengantarabangsaan. Program Sarjana Muda Sains Pengurusan Pelancongan (HM261) telah didaftarkan sebagai Program Akademik Anjal yang menggunakan pendekatan hybrid dan pembelajaran teradun gantian (PTG) seperti yang dipromosikan oleh universiti dan KPT.

### **SENARAI BUKTI :**

1. [F0067\\_K01\\_KB05\\_20241\\_FPHP\\_Lampiran\\_1.5.1\\_Kepimpinan\\_SAP\\_HEA\\_FPHP\\_2023.pdf](#)
2. [F0067\\_K01\\_KB05\\_20242\\_FPHP\\_Lampiran\\_1.5.2\\_Kepimpinan\\_KERTAS\\_KERJA\\_PERMOHONAN\\_PERUNTUKAN\\_BENGGEL\\_PEMANTAPAN\\_AKADEMIK\\_FPHP\\_TAHUN\\_2023.pdf](#)
3. [F0067\\_K01\\_KB05\\_20243\\_FPHP\\_Lampiran\\_1.5.3\\_Kepimpinan\\_Ketampakan\\_Akademia\\_Hong\\_Kong-compressed-compressed.pdf](#)
4. [F0067\\_K01\\_KB05\\_20244\\_FPHP\\_Lampiran\\_1.5.4\\_Kepimpinan\\_Senarai\\_MOOC\\_and\\_MC\\_2023.pdf](#)
5. [F0067\\_K01\\_KB05\\_20245\\_FPHP\\_Lampiran\\_1.5.5\\_Kepimpinan\\_Kelulusan\\_Program\\_Anjal\\_Muda\\_Sains\\_\(Kepujian\)\\_Pengurusan\\_Pelancongan\\_\(HM241\).pdf](#)

## **KRITERIA 2 : PERANCANGAN STRATEGIK**

### **2.1 RINGKASAN EKSEKUTIF**

Perancangan strategik direncanakan secara holistik bagi memacu kecemerlangan dan kelestarian Fakulti Pengurusan Hotel dan Pelancongan (FPHP) dan didasari oleh Tiga Teras Strategik UiTM (Pelan Strategik UiTM2025: *Quality Education, Global Excellence, dan Value-Driven Performance - ESI-iDART*). Ianya berpaksikan kepada Hala Tuju Strategik UiTM2025 iaitu UiTM ke arah *Globally Renowned University 2025 (GRU2025)*. Tahun 2023 adalah fasa transisi perubahan terhadap GRU2025 iaitu **UiTM ke arah *Globally Competent University***. Perancangan strategik FPHP dikoordinasikan oleh seorang Penyelaras Strategik dan Transformasi Universiti (PSTU) yang dipengerusikan oleh Dekan dan dianggotai oleh Timbalan-timbalan Dekan serta Ketua-ketua Pusat Pengajian, dan ketua-ketua unit yang dilantik. Menerusi Bengkel Perancangan Strategik 2023 yang dijalankan, FPHP memfokuskan sasaran pencapaian PI pada bidang tumpuan Pengajaran dan Pembelajaran (PdP) dalam mengekalkan FPHP dalam senarai ***Top 100 QS World University Ranking by Subject***.

Hasil dari perancangan strategik ini telah **menjadikan FPHP tersenarai dalam *Top 100 QS World University Ranking by Subject* pada tahun 2023**. Perencanaan perancangan strategik FPHP adalah berasaskan kepada pendekatan PDCA (*Plan*: Peringkat Perancangan, *Do*: Peringkat Pelaksanaan, *Check*: Peringkat Pemantauan dan *Act*: Peringkat Tindakan Penambahbaikan). Keempat-empat peringkat tersebut dilaksanakan secara tersusun dan bersimbiotik bagi menghasilkan keberhasilan yang optima. Secara ringkasnya, Peringkat pertama iaitu perancangan, **dilaksanakan melalui pendekatan ‘top-down’ dan ‘bottom-up’ secara libat sama Pihak Pengurusan dalam merangka dan membangunkan Pelan Strategik (*Strategic Action Plan (SAP)*) FPHP dan inisiatif/program/projek sokongan di peringkat jabatan**. Peringkat kedua adalah pelaksanaan terhadap SAP yang melibatkan dua kategori pelaksanaan/pelaksana iaitu pelaksanaan SAP oleh Bahagian Pihak Tanggungjawab (PTJ) yang diketuai oleh Timbalan Dekan sebagai Pengarah Projek dan Pelaksanaan Pelan Tindakan (SAP dan aktiviti) yang melibatkan seluruh warga FPHP termasuk **akademia/staf/pelajar**. Warga FPHP merupakan tulang belakang kepada pelaksanaan SAP FPHP. Di peringkat ketiga, **proses pemantauan SAP secara berkala menerusi platform *UiTM Strategic Management System (UiSMS)* yang dikendalikan empat kali setahun pada setiap suku tahun**, dipengerusikan oleh Dekan dan dibantu oleh PSTU FPHP. Pemantauan juga dijalankan dengan melihat **pencapaian KPI-PI FPHP menerusi laporan pencapaian dari sistem *UePMo***. Selain itu, pelaksanaan pelan strategik dan **pencapaian PI FPHP turut dilaporkan dalam Mesyuarat Pengurusan dan Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP)**. Peringkat terakhir adalah tindakan **penambahbaikan susulan daripada input (*learning, lesson learned*) yang dikenal pasti dari peringkat pemantauan tersebut**. Proses ini melibatkan tindakan penambahbaikan terhadap pendekatan/strategi/proses pelaksanaan SAP dan pencegahan/pengurusan risiko ke arah mengoptimumkan potensi FPHP ke arah mencapai sasaran PI serta keberhasilan SAP.

**Pemfokusan PdP tersebut merupakan 20 daripada 22 SAP (90.9%) yang mensasarkan pelanggan utama FPHP, iaitu staf akademik dan pelajar. SAP turut menitikberatkan persekitaran kampus yang kondusif, dan infrastruktur dan infrastruktur yang menjadi sokongan kepada kecemerlangan PdP FPHP**. Pencapaian PdP FPHP turut diukur berasaskan kepada Objektif Kualiti UiTM. Secara keseluruhannya, kaedah perancangan dan pelaksanaannya telah direncanakan bagi memastikan keberhasilan yang berimpak tinggi seiring dengan aspirasi GRU2025. Bidang tumpuan PdP berasaskan pendekatan PDCA telah dilaksanakan secara holistik. Bahagian seterusnya akan membincangkan perkara ini secara lebih terperinci dengan **berasaskan konsep A-D-L-I (*Approach, Deploy, Learning and Integration*)**.



## 2.2 PENDEKATAN (APPROACH)

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

**Pendekatan 'top-down' adalah satu proses menterjemah dan mengadaptasi aspirasi GRU2025: Towards a Globally Renowned University in 2025** (berteraskan Visi, Misi dan Nilai UiTM) kepada tata kelola perancangan strategik dan kecemerlangan FPHP demi **mengekalkan kedudukan dalam Top 100 QS World Ranking by Subject** (Lampiran 2.2 (1)). Perancangan tersebut bertumpukan pelan strategik yang tersendiri serta berasaskan sasaran PI. **Pendekatan 'bottom-up' pula merupakan proses penjanaan sinergi/idea FPHP dan warga ke arah merealisasikan strategi perancangan dan pelaksanaan pelan strategik**. FPHP optimis menjadi penyumbang utama kepada pencapaian keseluruhan GRU2025. Pendekatan secara bersepadu antara 'top-down' dan 'bottom-up' ini menghasilkan proses perancangan strategik FPHP yang sistematik dan berintegrasi. Perkongsian pengetahuan yang meluas dan elemen inovasi turut diterapkan dalam proses menghasilkan SAP serta pelan strategik FPHP. **Sesi libat sama PTJ dan Jabatan dalam bengkel perancangan strategik tahunan telah dijalankan pada 2 hingga 4 Februari 2023 di Ancasa Hotel & Resort, Port Dickson** (Lampiran 2.2 (2)). Bengkel tersebut mengaplikasikan analisis SWOT, dan semakan semula SAP sedia ada bertujuan untuk membangunkan SAP baharu yang lebih bersasar kepada PI, berdaya laksana dan berimpak tinggi. FPHP sentiasa komited bagi menghasilkan SAP yang boleh menjana idea, dinamik dan berupaya membina budaya kerja tangkas. SAP FPHP bersifat merentasi pusat pengajian/unit supaya sinergi baharu di kalangan warga wujud dan sentiasa terjalin demi kepentingan dan manfaat bersama (Lampiran 2.2 (3)). Dalam erti kata lain, SAP yang dibangunkan adalah berpaksikan kepakaran dan kompetensi semua warga di peringkat pelaksana fakulti.

**Tahun 2023, 20 daripada 22 SAP yang dibangunkan adalah berorientasikan kecemerlangan PdP, bersasarkan kepada pembinaan bakat, kompetensi dan ketampakan global pelajar dan akademia, dan merealisasikan sasaran PI. Secara spesifik, 64 dari 69 PI (92.7%) adalah agenda PdP yang bersasar kepada pelanggan utama FPHP iaitu pelajar dan akademia (Lampiran 2.2 (4)) iaitu 25 dari PI BPJIA, 17 (BHEA), 8 (BHEP), 6 (MASMED), 7 (Pejabat Pentadbiran) dan 1 (KUK)**. Sebagai contoh, BHEA melaksanakan aktiviti pembelajaran khidmat masyarakat antarabangsa yang diiktiraf, mobiliti pelajar, GOT, dan peningkatan graduan pascasiswazah. BHEP pula mengukur graduan dinamik berasaskan kepada penglibatan pelajar dalam aktiviti kemahiran dan kepimpinan, SULAM, kesukarelawan dan kebudayaan di peringkat nasional dan antarabangsa. Khusus untuk akademia pula, PJIA mengukur kecemerlangan akademia dalam penerbitan dan penyelidikan, pemindahan ilmu dan khidmat komuniti. Koordinator MASMED FPHP memastikan dalam pelaksanaan aktiviti-aktiviti keusahawanan pelajar dengan bimbingan akademia (Lampiran 2.2 (5)). Usaha ini turut disokong oleh Pejabat Pentadbiran yang sentiasa melaksana aktiviti-aktiviti memperkasa pembangunan sumber manusia.

Pendekatan ini berupaya memperkukuh kecemerlangan PdP FPHP dan sekaligus meningkatkan kompetensi dan ketampakan FPHP dan warganya di peringkat nasional mahupun global. Justeru itu, peluang kolaborasi bersama rakan strategik di seluruh pelusuk dunia dapat dimanfaatkan oleh semua di pelbagai peringkat.

### **SENARAI BUKTI:**

1. [F0067\\_P01\\_PB02\\_20241\\_F0067\\_P01\\_PB02\\_20241\\_FPHP\\_Lampiran Perancangan Strategik 2.2 \(1\).pdf](#)
2. [F0067\\_P01\\_PB02\\_20242\\_FPHP\\_Lampiran Perancangan Strategik 2.2 \(2\).pdf](#)
3. [F0067\\_P01\\_PB02\\_20243\\_F0067\\_P01\\_PB02\\_20243\\_FPHP\\_Lampiran Perancangan Strategik 2.2 \(3\).pdf](#)
4. [F0067\\_P01\\_PB02\\_20244\\_F0067\\_P01\\_PB02\\_20244\\_FPHP\\_Lampiran Perancangan Strategik 2.2 \(4\).pdf](#)
5. [F0067\\_P01\\_PB02\\_20245\\_F0067\\_P01\\_PB03\\_20245\\_FPHP\\_Lampiran Perancangan Strategik 2.3 \(5\).pdf](#)

## 2.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

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

Pada tahun 2023, **FPHP telah berjaya tersenarai dalam 'Top 100 QS World University Ranking by Subject, Hospitality and Leisure'**. Pencapaian ini merupakan hasil perancangan strategik yang berkesan yang telah dirancang oleh ahli pengurusan FPHP serta seluruh warga FPHP. **Bengkel Perancangan Strategik 2023** yang dianjurkan melibatkan ahli pengurusan FPHP, ketua unit, dan ketua jabatan, di mana **semua PI yang diperturunkan telah dibentangkan** (Lampiran 2.3 (1)). FPHP menyambut baik 69 PI telah diperturunkan, di mana sebanyak 64 PI melibatkan PdP. Bagi mencapai PI yang telah ditetapkan, pihak pengurusan dengan kerjasama ketua unit/ketua jabatan merangka SAP bagi menjalankan aktiviti bagi mencapai PI FPHP 2023 (Lampiran 2.3 (2)).

Langkah **peluasan PI terutamanya yang melibatkan PI PdP** yang seterusnya melibatkan **tanggungjawab setiap ketua jabatan dan ketua unit** untuk menyampaikan maklumat tersebut kepada semua ahli jabatan dan unit masing-masing. Medium peluasan ini termasuk mesyuarat jabatan yang dianjurkan sekurang-kurangnya dua kali setahun, di mana strategi untuk mencapai PI dibincangkan.

Langkah **peluasan berikutnya** adalah melalui **mesyuarat pengurusan FPHP** bagi membentangkan aktiviti yang akan dilaksanakan bagi mencapai PI FPHP. **Bagi tahun 2023, sebanyak 20 dari 22 SAP adalah melibatkan PI PdP**. PSTU FPHP bertanggungjawab untuk mengemaskini maklumat pencapaian PI FPHP dalam mesyuarat pengurusan, dengan pelaporan pencapaian PI dilakukan setiap suku tahun.

**Maklumat mengenai PI disalurkan terus kepada warga fakulti** menerusi beberapa platform termasuk **Perjumpaan Warga Akademik sesi Mac-Julai 2023** yang dianjurkan pada Januari 2023 (Lampiran 2.3 (3)). Dalam sesi ini, Dekan, Timbalan Dekan Hal Ehwal Akademik, Timbalan Dekan Hal Ehwal Pelajar, dan Timbalan Dekan Jaringan Industri dan Alumni telah membentangkan PI bagi unit masing-masing. Perjumpaan ini bertujuan untuk memperluas pemahaman mengenai PI yang perlu dicapai, cara perlaksanaan, dan pihak yang bertanggungjawab. PI telah dibentangkan oleh Timbalan Dekan Hal Ehwal Akademik pada sesi Mac 2023, dan pencapaian PI juga telah dibentangkan dalam sesi **Perjumpaan bersama Warga Akademik bagi sesi Oktober 2023 - Januari 2024** (Lampiran 2.3 (4)).

FPHP turut menggunakan platform sosial media seperti **Facebook dan Instagram** bagi memperluaskan pemakluman pencapaian terutamanya PI yang **berpemberat tinggi** antaranya program mobiliti pelajar ke luar negara (PI009 dan PI011), aktiviti SULAM antarabangsa (PI005), perolehan dana penyelidikan sebagai ketua penyelidik (PI061 dan PI064) (Lampiran 2.3 (5)). Dengan itu, pencapaian aktiviti disebarluaskan bukan sahaja di peringkat fakulti dan universiti, malah turut dapat diakses di peringkat kebangsaan dan antarabangsa.

### **SENARAI BUKTI :**

1. [F0067\\_P01\\_PB03\\_20241\\_F0067\\_P01\\_PB03\\_20241\\_FPHP\\_Lampiran Perancangan Strategik 2.3 \(1\).pdf](#)
2. [F0067\\_P01\\_PB03\\_20242\\_F0067\\_P01\\_PB03\\_20242\\_FPHP\\_Lampiran Perancangan](#)



[Strategik 2.3 \(2\).pdf](#)

3. [F0067\\_P01\\_PB03\\_20243\\_F0067\\_P01\\_PB03\\_20243\\_FPHP\\_Lampiran Perancangan Strategik 2.3 \(3\).pdf](#)

4. [F0067\\_P01\\_PB03\\_20244\\_F0067\\_P01\\_PB03\\_20244\\_FPHP\\_Lampiran Perancangan Strategik 2.3 \(4\).pdf](#)

5. [F0067\\_P01\\_PB03\\_20245\\_F0067\\_P01\\_PB03\\_20245\\_FPHP\\_Lampiran Perancangan Strategik 2.3 \(5\).pdf](#)

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

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

Pemantauan yang terperinci kepada pelaksanaan sangat signifikan untuk memastikan hasil yang dicapai memenuhi jangkaan yang ditetapkan. Dalam hal ini, pelaksanaan 20 daripada 22 SAP (90.9%) PdP telah melalui proses pemantauan yang teratur dan berkesan. **FPHP menjalankan proses pemantauan SAP secara berkala yang dilakukan menerusi platform *UiTM Strategic Management System (UiSMS)*, dikendalikan empat kali setahun pada setiap suku tahun, dipengerusikan oleh Dekan dan dibantu oleh PSTU FPHP (Lampiran 2.4.1 (1)). Pemantauan turut dijalankan melalui MKSP yang diadakan sekali setahun yang membincangkan pencapaian sebenar setiap unit dan jabatan serta membincangkan strategi penambahbaikan yang berkesan (Lampiran 2.4.1 (2)). *Ranking Champion* turut menyediakan laporan tahunan MKSP berkenaan **pencapaian penarafan *World QS Ranking by Subject: Hospitality and Leisure*** bagi memastikan strategi yang dirancang mampu menambahbaik PdP sedia ada dan secara tidak langsung memperbaiki kedudukan di dalam sistem penarafan tersebut (Lampiran 2.4.1 (3)).**

Pemantauan juga dijalankan dengan melihat pencapaian KPI-PI FPHP menerusi laporan pencapaian dari sistem UePMo yang mampu menilai prestasi semasa FPHP serta mengambil tindakan intervensi yang tepat (Lampiran 2.4.1 (4)). **Sebagai langkah pengukuhan, pemantauan terhadap Objektif Kualiti juga memberi tumpuan kepada aktiviti-aktiviti yang berkaitan dengan Skor PI. Pemantauan ini berfokus pada tiga aspek utama:**

- a. Menilai keberkesanan Pelan Strategik (SAP) dan Objektif Kualiti dalam mencapai sasaran PI, kecemerlangan, dan kelestarian proses PdP.**
- b. Memperkukuhkan budaya inovasi dan kreativiti dalam pelaksanaan SAP untuk meningkatkan kecemerlangan komuniti kampus melalui penerapan teknologi dalam PdP dan aktiviti lain.**
- c. Memperkuat pencapaian hasil yang berkaitan dengan kompetensi global bagi pelajar, staf akademik, dan seluruh warga universiti, selaras dengan aspirasi GRU2025.**

Mekanisme pemantauan yang sedia ada terbukti berkesan dalam memastikan kelancaran pelaksanaan aktiviti SAP dan Objektif Kualiti. **Mekanisme ini mampu mengenal pasti masalah, merumuskan tindakan penambahbaikan, serta fokus pada PI yang pencapaiannya rendah, khususnya 32 PI yang berpemberat 3 dan ke atas (Lampiran 2.4.1 (5)).** Semua Ketua Unit dan Jabatan bertanggungjawab untuk mengatasi masalah ini, dan setiap langkah pemantauan direkodkan sehingga intervensi berjaya dilaksanakan. Proses ini melibatkan tindakan penambahbaikan terhadap strategi pelaksanaan SAP dan pengurusan risiko ke arah mengoptimumkan potensi FPHP ke arah mencapai sasaran PI serta keberhasilan SAP.

### **SENARAI BUKTI:**

1. [F0067\\_P01\\_PB04\\_PC01\\_20241\\_LAMPIRAN 2.4.1 \(1\) MESYUARAT PENGURUSAN FPHP.pdf](#)
2. [F0067\\_P01\\_PB04\\_PC01\\_20242\\_LAMPIRAN 2.4.1 \(3\) MINIT MKSP FPHP 2023.pdf](#)
3. [F0067\\_P01\\_PB04\\_PC01\\_20243\\_F0067\\_P01\\_PB04\\_PC01\\_20243\\_LAMPIRAN 2.4.1 \(3\) RANKING CHAMPION LAPORAN MKSP FPHP 2022\\_2023.pdf](#)
4. [F0067\\_P01\\_PB04\\_PC01\\_20244\\_FPHP\\_Lampiran Perancangan Strategik 2.4.1 \(4\).pdf](#)
5. [F0067\\_P01\\_PB04\\_PC01\\_20245\\_FPHP\\_Lampiran Perancangan Strategik 2.4.1 \(5\).pdf](#)

## 2.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

22 SAP FPHP didaftarkan dalam sistem UePMO bersama dengan risiko-risiko yang dijangkakan termasuk kategori dan sub-kategori (merujuk senarai risiko UiTM 2023) dan tiga elemen pengukuran risiko: (1) Kebarangkalian berlaku, (2) kadar impak, dan (3) tahap risiko (Lampiran 2.4.2 (1)). **Risiko-risiko ini dikenal pasti oleh PTJ dan pasukannya semasa bengkel perancangan strategik yang dikendalikan oleh PSTU (selaku urusetia pembangunan dan pelaksanaan SAP FPHP).** Setiap risiko melibatkan pertimbangan kos dan manfaat yang seimbang, untuk mencapai pulangan tertinggi seperti pencapaian sasaran PI dan manfaat tinggi kepada pelanggan (pelajar, akademik, termasuk pelanggan luar seperti komuniti dan industri). **Proses kenal pasti dan pengurusan risiko ini adalah menyeluruh dan melibatkan semua peringkat, dari awal pembangunan SAP hingga pelaksanaannya.**

Pelaksanaan SAP dipantau setiap tiga bulan melalui platform Mesyuarat Pengurusan Fakulti dan pada akhir tahun melalui MKSP. Hasilnya, **FPHP berjaya melaksanakan 19 SAP tersebut dengan melebihi 80% siap, yang menyumbang kepada pencapaian Skor PI 75%** (Lampiran 2.4.2 (4)).

SAP PdP 2023 yang pada awalnya mempunyai tahap risiko yang sederhana tinggi kerana faktor kos dan kekangan mencari potensi rakan strategik antarabangsa (R00204, R0091), dan Covid-19 pandemik (R00807). Namun, **melalui perancangan efektif dan pemantauan risiko oleh PTJ (BHEA), FPHP berjaya merealisasikan tiga projek di tiga buah negara: (1) Jepun (Mei 2023), (2) Indonesia (Ogos 2023), dan (3) Hong Kong (Mei 2023), yang memberikan impak signifikan kepada pelajar, akademia, dan ketampakan global FPHP** (Lampiran 2.4.2 (2)). **World Summit of Independent Schools of Hospitality and Tourism merupakan rakan strategik FPHP yang menjadi pelopor dalam jaringan strategik antarabangsa.** Pendekatan serupa diterapkan pada SAP lain, terutama yang terkait dengan PI berpemberat empat. Maka, penilaian risiko adalah penting untuk dilaksanakan bagi kelestarian FPHP dan seluruh warganya ke arah mewujudkan sistem persekitaran PdP yang berkualiti dan cemerlang.

Bertepatan tadbir urus, Unit Pengurusan Risiko FPHP mengendalikan pendaftaran risiko rasmi. Unit ini mengumpul dan mendaftarkan risiko yang dikemukakan oleh setiap PTJ yang diketuai oleh **Dekan FPHP bersama ahli-ahli lantikan** (Lampiran 2.4.2 (5)). Langkah ini sejajar dengan Arahan Dasar dan Mekanisme Pengurusan Risiko UiTM. Melalui pengurusan risiko yang efisien, kesiapsiagaan, dan analisis impak, risiko fizikal dan risiko strategik dapat dikelola secara cermat (Lampiran 2.4.2 (3)).

### **SENARAI BUKTI :**

1. [F0067\\_P01\\_PB04\\_PC02\\_20241\\_F0067\\_P01\\_PB04\\_PC02\\_20241\\_Lampiran 2.4 \(1\).pdf](#)
2. [F0067\\_P01\\_PB04\\_PC02\\_20242\\_F0067\\_P01\\_PB04\\_PC02\\_20242\\_Lampiran 2.4 \(3\).pdf](#)
3. [F0067\\_P01\\_PB04\\_PC02\\_20243\\_F0067\\_P01\\_PB04\\_PC02\\_20243\\_Lampiran 2.4 \(2\).pdf](#)
4. [F0067\\_P01\\_PB04\\_PC02\\_20244\\_Lampiran 2.4.2 \(4\).pdf](#)
5. [F0067\\_P01\\_PB04\\_PC02\\_20245\\_Lampiran 2.4.2 \(5\).pdf](#)

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

Pelaksanaan 20 SAP terutamanya SAP bagi PI yang tidak mencapai 100% bagi tahun 2022 diteliti dan dikaji semula secara berkala. Penemuan analisis dan langkah-langkah penambahbaikan SAP, pencapaian sasaran PI tahun 2023, dan keseluruhan aktiviti PdP, dapat dihuraikan seperti berikut:

**Isu 1: Prestasi pencapaian Skor PI (Jun 2023) berada di bawah sasaran 50% Suku Kedua 2023 (30 Jun 2023).**

Tindakan: Menjalankan mesyuarat bersama Pengarah Projek dan ahli kumpulan setiap SAP untuk **melaksanakan aktiviti dengan memberi penekanan pada PI berpemberat rendah mencapai 100%** (Lampiran 2.4.3 (1)) pada suku ketiga 2023. Hasilnya, **KPI pada suku ketiga meningkat sebanyak 16%**.

**Isu 2: Maklumat berkenaan pencapaian PI tidak sampai kepada warga dan kurang kesedaran berkenaan aktiviti bagi memenuhi pencapaian PI fakulti.**

Tindakan: **PSTU membentangkan laporan data PI dari sistem UePMO kepada Dekan dan pihak pengurusan untuk pengesahan secara bulanan** (Lampiran 2.4.3 (2)) dan pencapaian PI disampaikan melalui Townhall untuk makluman warga. Hasilnya, **warga sedia maklum dengan pencapaian KPI-PI Fakulti dan Dekan memohon agar warga fakulti bersama-sama menyumbang kepada kemajuan FPHP.**

**Isu 3: Jumlah penerbitan prosiding dan artikel di jurnal berindeks yang agak rendah.**

Tindakan: **Pejabat TDPJI telah melaksanakan bengkel penulisan untuk menerbitkan artikel dengan menjemput Prof. Dr. Mohd Hafiz Mohd Hanafiah selaku penceramah kepada warga akademik yang belum menerbitkan artikel di jurnal berindeks** (Lampiran 2.4.3 (3)). Hasilnya, **30 artikel telah berjaya diterbitkan di *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences* (indeks ERA) dan menyumbang kepada pencapaian PI139.**

Melalui tindakan pembaikan, hasil positif terpapar dalam pelaksanaan terhadap 20 SAP PdP. Ini disokong oleh penggunaan kemudahan teknologi digital dalam pelaksanaan SAP dan aktiviti-aktiviti PdP, mencakupi aktiviti penyelidikan dan kolaborasi. Keberhasilannya adalah pencapaian **melebihi skor 80% dan ke atas melalui sistem UiSMS terhadap 19 SAP dan hanya tiga SAP mendapat skor kurang dari 80%** (Lampiran 2.4.3 (4)).

Kajian semula dan tindakan penambahbaikan terhadap strategi pelaksanaan **SAP telah berjaya melonjakkan pencapaian peratus Skor PI 2023, meningkat dari 34% pada bulan Jun 2023 (suku kedua) ke 50% pada bulan September 2023 (suku ketiga) dan menjadi 75% pada Disember 2023 (suku keempat)** (Lampiran 2.4.3 (5)).

#### **SENARAI BUKTI :**

1. [F0067\\_P01\\_PB04\\_PC03\\_20241\\_F0067\\_P01\\_PB04\\_PC03\\_20241\\_FPHP\\_Lampiran Perancangan Strategik 2.4.3 \(1\).pdf](#)
2. [F0067\\_P01\\_PB04\\_PC03\\_20242\\_FPHP\\_Lampiran Perancangan Strategik 2.4.3 \(2\).pdf](#)
3. [F0067\\_P01\\_PB04\\_PC03\\_20243\\_F0067\\_P01\\_PB04\\_PC03\\_20243\\_FPHP\\_Lampiran Perancangan Strategik 2.4.3 \(3\).pdf](#)
4. [F0067\\_P01\\_PB04\\_PC03\\_20244\\_F0067\\_P01\\_PB04\\_PC03\\_20244\\_FPHP\\_Lampiran Perancangan Strategik 2.4.3 \(4\).pdf](#)
5. [F0067\\_P01\\_PB04\\_PC03\\_20245\\_F0067\\_P01\\_PB04\\_PC03\\_20245\\_FPHP\\_Lampiran Perancangan Strategik 2.4.3 \(5\).pdf](#)
6. [F0067\\_P01\\_PB04\\_PC03\\_20245\\_FPHP\\_Lampiran Perancangan Strategik 2.4.3 \(5\).pdf](#)
7. [F0067\\_P01\\_PB04\\_PC03\\_20242\\_FPHP\\_Lampiran Perancangan Strategik 2.4.3 \(2\).pdf](#)
8. [F0067\\_P01\\_PB04\\_PC03\\_20243\\_FPHP\\_Lampiran Perancangan Strategik 2.4.3 \(3\).pdf](#)

9. [F0067\\_P01\\_PB04\\_PC03\\_20244\\_FPHP\\_Lampiran Perancangan Strategik 2.4.3 \(4\).pdf](#)
10. [F0067\\_P01\\_PB04\\_PC03\\_20245\\_FPHP\\_Lampiran Perancangan Strategik 2.4.3 \(5\).pdf](#)

## 2.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

FPHP berdedikasi untuk mewujudkan ekosistem akademik yang dinamik secara proaktif. **Pelaksanaan pelan strategik di FPHP dilakukan dengan pendekatan yang komprehensif, kolaboratif, inovatif dan relevan, melibatkan komuniti fakulti secara keseluruhannya.** Komitmen ini bertujuan untuk meningkatkan kompetensi global pelajar dan daya saing akademik dalam era globalisasi.

Pendekatan ini memastikan keselarasan dengan visi dan misi universiti serta memenuhi keperluan industri dan masyarakat. **PSTU memainkan peranan penting dalam koordinasi, pelaporan, dan memantau pelaksanaan 22 SAP agar ianya berjalan dengan lancar, di mana setiap langkah dan pencapaian dicatat dan dilaporkan secara teratur (Lampiran 2.5 (1)).** PSTU juga berfungsi sebagai penghubung antara Pengurusan dan Penyelaras, membantu KPP dalam pengurusan data dan mencapai sasaran PI untuk Fakulti. **Melalui pelaporan secara bulanan, FPHP memastikan bahawa setiap aspek pelaksanaan SAP memenuhi sasaran yang telah ditetapkan (Lampiran 2.5 (2)).**

**Inisiatif pemberdayaan dan penerapan teknologi dalam pengajaran dan pembelajaran untuk komunikasi seperti penggunaan platform pembelajaran digital (*UFuture* atau *Google Classroom*), aplikasi pembelajaran interaktif (*Kahoot* atau *Quizizz*), webinar dan bengkel dalam talian (*Zoom* atau *Microsoft Teams*) merupakan contoh konkrit dari pelaksanaan strategi yang berfokus.** Langkah-langkah ini tidak hanya menunjukkan inovasi tetapi juga mencerminkan komitmen FPHP dalam meningkatkan kualiti kepimpinan dan transformasi pengurusan. Pendekatan proaktif dalam menangani isu melalui komunikasi dan membudayakan diskusi strategik membuka peluang untuk mengatasi cabaran yang ada bagi mencapai sasaran yang ditetapkan, serta meningkatkan kecemerlangan dalam PdP yang merangkumi dimensi kompetensi global pelajar, akademik, dan seluruh warga kampus di FPHP. **Ini telah menarik perhatian pihak luar yang menganggap FPHP sebagai model dalam mengintegrasikan amalan terbaik (Lampiran 2.5 (3)).**

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

FPHP secara berterusan mengembangkan dan menyempurnakan pendekatannya dalam usaha menghadapi cabaran dan memanfaatkan peluang. Setiap maklum balas dari PTJ menjadi bahan penilaian yang penting untuk peningkatan berterusan. Hal ini mencerminkan komitmen FPHP terhadap peningkatan mutu PdP, yang selaras dengan standard global dan jangkaan pasaran kerja. Pelaksanaan pelan strategik di FPHP telah memberikan impak positif yang signifikan terhadap peningkatan kecemerlangan dalam PdP. **Kejayaan ini diperkukuh lagi dengan peningkatan visibiliti FPHP pada peringkat nasional dan global yang telah membawa FPHP ke *Top 100 QS World Ranking by Subject Hospitality & Leisure*, sesuai dengan garis panduan GRU2025 (Lampiran 2.5 (5)).**

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

### SENARAI BUKTI :

1. [F0067\\_P01\\_PB05\\_20241\\_F0067\\_P01\\_PB05\\_20241\\_FPHP\\_Lampiran Perancangan Strategik 2.5 \(1\).pdf](#)
2. [F0067\\_P01\\_PB05\\_20242\\_F0067\\_P01\\_PB05\\_20242\\_FPHP\\_Lampiran Perancangan Strategik 2.5 \(2\).pdf](#)
3. [F0067\\_P01\\_PB05\\_20243\\_F0067\\_P01\\_PB05\\_20243\\_FPHP\\_Lampiran Perancangan Strategik 2.5 \(3\).pdf](#)
4. [F0067\\_P01\\_PB05\\_20244\\_F0067\\_P01\\_PB05\\_20244\\_FPHP\\_Lampiran Perancangan Strategik 2.5 \(4\).pdf](#)
5. [F0067\\_P01\\_PB05\\_20245\\_F0067\\_P01\\_PB05\\_20245\\_FPHP\\_Lampiran Perancangan Strategik 2.5 \(5\).pdf](#)

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

### **3.1 RINGKASAN EKSEKUTIF**

FPHP berpegang kepada prinsip **pelanggan dalaman mahupun luaran adalah tunjang utama dalam kecemerlangan pengajaran dan pembelajaran (PdP)** dengan memberi fokus kepada kehendak dan membina hubungan yang kukuh bersama pelanggan FPHP. Selaras ini, setiap inisiatif dalam Pelan Perancangan Strategik dan Objektif Kualiti FPHP sentiasa mengutamakan Petunjuk Prestasi yang berkaitan pelanggan.

Sejajar dengan aspirasi dalam mencapai pendidikan berkualiti dengan berteraskan elemen PDCA, FPHP telah membentuk satu perhubungan inklusif bersama pelanggan atau kumpulan sasar di mana FPHP sentiasa memastikan **penglibatan pelanggan di dalam perancangan dan pelaksanaan aktiviti** anjuran fakulti dan menyalurkan elemen pekongsian pengetahuan melalui laman sesawang, media massa, webinar, MoU/MoA, pertandingan, pameran dan aktiviti kemasyarakatan. FPHP juga mengamalkan prinsip terbuka dalam menerima maklum balas daripada pihak pelanggan untuk proses penambahbaikan melalui pelbagai media komunikasi.

Pihak pengurusan tertinggi FPHP sentiasa cakna dengan perubahan terhadap kaedah dan keperluan PdP bagi seiring dengan kehendak pasaran. Pendekatan ini terbukti seiring dengan kejayaan FPHP dalam mencapai **100 QS World Ranking by Subject Hospitality & Leisure**. Oleh itu, **64 PI yang berfokuskan PdP** telah menjadi kekuatan perancangan FPHP dengan menjadikan nilai kolektif **ESI-iDART** sebagai landasan dalam setiap perancangan bagi mencapai hala tuju strategik menjadi *Globally Renowned University* menjelang 2025. Setiap inisiatif yang dilaksanakan oleh FPHP menekankan elemen inovasi dan perkongsian pengetahuan untuk memberi impak yang merentasi bidang teras akademik. Inisiatif ini juga menyokong pelestarian yang memenuhi standard global *Sustainable Development Goals* (SDG) dan *Education for Sustainable Development* (ESD).

FPHP komited memastikan standard perkhidmatan pelanggan yang diberikan berada pada tahap melebihi jangkaan pelanggan dengan mengutamakan tiga aspek iaitu kualiti perkhidmatan, fizikal dan emosi. Oleh itu, kepuasan pelanggan menjadi sumber penting bagi usaha meningkatkan kualiti PdP di FPHP. Ini jelas terbukti, **penglibatan pelanggan dalam dan luaran berjaya mencorakkan kecemerlangan FPHP** dari termeterainya MoU/MoA di antara FPHP dengan institusi bertaraf antarabangsa dan industri tempatan hasil daripada program mobiliti staf dan pelajar, kerjasama penyelidikan, khidmat konsultansi dan khidmat masyarakat.

Oleh itu, **pemantauan, semakan kemajuan, kajian semula** secara efektif dari semua aspek pengurusan dan pengoperasian termasuk pengurusan risiko dan bencana dijadikan agenda dalam pelbagai peringkat mesyuarat seperti Mesyuarat Pengurusan, Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan dan Mesyuarat Akademik FPHP.

**Tindakan penambahbaikan** dilaksanakan secara berkala melalui laporan dan perbincangan dalam mesyuarat-mesyuarat utama di peringkat FPHP. Hasil pemantauan dan penganalisan laporan aduan maklum balas pelanggan dan laporan soal selidik kepuasan pelanggan berkaitan PdP diselesaikan dalam tempoh masa yang sesuai dan diuruskan dengan cekap dan pantas. Mitigasi bagi risiko-risiko yang dikenalpasti juga dapat dikurangkan dan ditambahbaik mengikut keadaan dan keperluan semasa.

Secara keseluruhannya, mendengar dan memahami keperluan serta jangkaan pelanggan dalaman seperti staf akademik, staf pentadbiran dan pelajar, serta pelanggan luaran seperti rakan industri dan komuniti, institusi dapat membina pengalaman pembelajaran yang lebih holistik dan relevan. Menitikberatkan keperluan pelanggan dalaman dan luaran adalah asas kepada kejayaan PdP di FPHP dan UiTM. Ini membantu dalam membina hubungan yang lebih kukuh, menyediakan pendidikan yang relevan, dan memastikan graduan yang dihasilkan memenuhi keperluan pasaran serta menyokong pencapaian matlamat GRU UiTM2025.





### 3.2 PENDEKATAN (APPROACH)

Sistem penyampaian perkhidmatan yang berkesan dan cekap menjadi tunggak kejayaan kepada kecemerlangan FPHP dalam **100 QS World Ranking by Subject Hospitality & Leisure**. Usaha ini diperkukuhkan dengan jalinan hubungan antara FPHP dan pelanggan-pelanggannya. Dua (2) kumpulan sasar pelanggan dikenalpasti yang menyokong teras pengajaran dan pembelajaran (PdP) FPHP iaitu **pelanggan dalaman** dan **pelanggan luaran (Lampiran 3.2 (1))**.

Pelanggan dalaman yang terdiri daripada **staf akademik, staf pentadbiran, staf makmal dan pelajar** yang mempunyai profil kepakaran dan perincian tugas mengikut sandangan jawatan. Profil staf akademik berperanan sebagai pendidik, pakar rujuk, mencipta medan jalinan hubungan antarabangsa dan bergiat memberi sumbangan dalam khidmat masyarakat. Staf pentadbiran dan staf makmal bertanggungjawab memberi sokongan padu kepada semua kategori pelanggan.

Pelanggan luaran juga adalah pemangkin kepada visibiliti FPHP dalam kalangan **pemegang taruh** yang terlibat secara langsung dan tidak langsung dengan FPHP seperti **badan profesional, alumni, masyarakat, industri, agensi kerajaan serta rakan/universiti tempatan dan antarabangsa**. FPHP mempunyai alumni yang terdiri daripada pelbagai golongan profesional dan usahawan yang tersohor dipersada tempatan mahupun antarabangsa (**Lampiran 3.2 (2)**). Pelanggan luaran ini menyokong ketampakan FPHP diperingkat nasional dan antarabangsa.

Selain itu, FPHP sentiasa menjalinkan hubungan yang baik dengan pelanggan luaran melalui jemputan sesi perkongsian ilmu, lawatan akademik, latihan industri dan pelbagai aktiviti yang dirancang sama ada **merentasi dalam dan luar negara**. Sepanjang tahun 2023, FPHP telah **menerima sebanyak 4 lawatan akademik dari universiti luar negara** dan FPHP telah **membuat lawatan akademik ke 8 institusi pendidikan tinggi di Indonesia**. FPHP juga telah melaksanakan **Mesyuarat Kolaborasi** dengan satu institusi nasional dan 2 institusi antarabangsa. Penglibatan pelajar dalam **7 program antarabangsa** telah menunjukkan komitmen dan sokongan pada fakulti dalam memperkasa PdP. Kemantapan kurikulum PdP FPHP telah menggenggam kepercayaan kepada **2 agensi antarabangsa** untuk menerima pelajar FPHP bagi menjalani **latihan industri di Mandarin Oriental Doha dan Waldort Astoria Jumeirah Dubai**. Kecemerlangan PdP FPHP juga telah diiktiraf melalui **lawatan penanda aras oleh Sekretariat Mahasiswa UiTM Penang dan Jendouba University, Tunisia (Lampiran 3.2 (3))**. Amalan pendekatan berorientasi fleksibiliti adalah fokus utama FPHP bagi memperkasakan PdP melalui program/aktiviti pelajar yang berjaya memacu kecemerlangan akademik dan pembangunan modal insan serta memiliki tanggungjawab sosial kepada masyarakat.

Kepimpinan FPHP juga sangat prihatin dan sentiasa menitikberatkan aspek keupayaan dan keselesaan pelanggan **tanpa meminggirkan pelanggan dalaman dan luaran yang berkategori kurang upaya** dengan menyediakan kemudahan fizikal yang sesuai. ((**Lampiran 3.2 (4)**)).

**Rakan kolaborasi strategik seperti MoU/MoA** adalah strategi penghubung FPHP dengan pihak luar. Pada tahun 2023 FPHP mempunyai **kekuatan 19 rakan strategik MoU dan 8 MoA** yang masih aktif di mana **4 MoU dan 5 MoA baharu dimeterai** yang melibatkan universiti antarabangsa. FPHP juga telah menjalin kerjasama yang kukuh melalui MoU/MoA dengan **32 pemain industri** yang berpengaruh dan ternama di dalam mahupun luar negara (**Lampiran 3.2 (5)**). Pendekatan meterai memorandum perjanjian ini mengoptimumkan penggunaan sumber antara rakan strategik sekali gus membuka peluang penambahbaikan dan mewujudkan pelbagai inisiatif dalam memperkasakan PdP.

Sinergi dinamik antara FPHP dan pelanggan-pelanggannya sentiasa berhubung kait dalam menawarkan kepakaran, penglibatan dan pengoperasian yang menyokong dan tunjang kepada pemerkasaan kualiti PdP FPHP yang lebih sistematik dan efisien serta menyerlah di persada

global.

**SENARAI BUKTI:**

1. [F0067\\_T01\\_TB02\\_20241\\_F0067\\_T01\\_TB02\\_20241\\_FPHP\\_Lampiran Tumpuan Pelanggan 3.2 \(1\) Pelanggan Dalam dan Luar.pdf](#)
2. [F0067\\_T01\\_TB02\\_20242\\_F0067\\_T01\\_TB02\\_20242\\_FPHP\\_Lampiran Tumpuan Pelanggan 3.2 \(2\) Senarai Badan Profesional, Alumni Tersohor, Masyarakat-1.pdf](#)
3. [F0067\\_T01\\_TB02\\_20243\\_F0067\\_T01\\_TB02\\_20243\\_FPHP\\_Lampiran Tumpuan Pelanggan 3.2 \(3\) Lawatan Akad., Mesy.Kolab., Prog.Antarabangsa, LI, Penanda Aras..pdf](#)
4. [F0067\\_T01\\_TB02\\_20244\\_F0067\\_T01\\_TB02\\_20244\\_FPHP\\_Lampiran Tumpuan Pelanggan 3.2 \(4\) Kemudahan Fasilitas OKU.pdf](#)
5. [F0067\\_T01\\_TB02\\_20245\\_F0067\\_T01\\_TB02\\_20245\\_FPHP\\_Lampiran Tumpuan Pelanggan 3.2 \(5\) Senarai MoU & MoU Universiti dan Industri.pdf](#)

### 3.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

Di dalam konteks institut pengajian tinggi – deployment atau kerah tugas merujuk kepada pelaksanaan dan integrasi pelbagai strategi, sistem, teknologi dan amalan yang bertujuan untuk meningkatkan kualiti pendidikan dan keberkesanan operasi sesebuah institusi. FPHP percaya kerah tugas di dalam pelbagai aspek yang telah dinyatakan di atas – hanya akan dapat direalisasikan dengan memastikan sinergi wujud dikalangan staf dan pelajar. Hasil daripada kerah tugas ini telah berjaya meletakkan FPHP di kedudukan **100 QS World Ranking by Subject Hospitality and Leisure**.

Deployment melibatkan perancangan yang teliti, pelaksanaan dan pemantauan kesemua elemen ini bagi memastikan kecekapan untuk mencapai kecemerlangan kualiti secara berterusan. Tumpuan utama perluasan FPHP adalah: **Akademik, Pentadbiran dan Keterlibatan Komuniti (Community Engagement)**.

FPHP mengoptimumkan sumber melalui pengurusan dan penyatuan maklumat yang lebih sistematik agar dapat melaksanakan proses PdP dan pentadbiran. Sistem pangkalan data yang selamat, mesra pengguna dan boleh percaya (reliable)– menjadi fokus dan titik tumpu utama di dalam memastikan jaminan kualiti di peringkat Fakulti. FPHP menggunakan sistem sedia ada - inisiatif untuk memperkasakan proses perancangan dan pelaksanaan PdP (memastikan kursus-kursus bersesuaian berdaftar di dalam **MOOC (Lampiran 3.3 (1))**, CGCT, penyertaan di dalam **pertandingan inovasi** di peringkat kebangsaan dan antarabangsa (**Lampiran 3.3 (2)**).

Penggunaan sepenuhnya *Learning Management System* (LMS) di dalam proses PdP di FPHP dengan penawaran fleksibiliti mod *online learning platform; familiarization* bersama PTAR (pelajar baru); pelaporan CDL-CQI, PLO *Attainment* yang dijana melalui SIMS untuk proses penambahbaikan secara berterusan.

Program pembangunan Fakulti secara berterusan diterjemahkan melalui penglibatan dan **keahlian di dalam badan profesional (Lampiran 3.3 (3))**; merangka latihan yang bersesuaian kepada staf FPHP, bagi memastikan kualiti penyampaian PdP di tahap yang terbaik. MoU and MoA; kolaborasi yang diwujudkan bersama rakan strategik utama melalui pelaksanaan pelbagai program yang dirancang dengan teliti bagi memastikan pelajar FPHP mendapat pendidikan yang berkualiti (**SDG 4: Quality Education**) yang bertampuk kepada **SDG 17: Partnership for the Goals**).

Selain daripada memastikan proses semakan kurikulum dilakukan secara berkala bersama pemegang taruh yang bertepatan, FPHP mengambil pendekatan pemilihan kursus-kursus yang berdaya saing (*interdisciplinary*-antara disiplin)– seiring dengan perubahan zaman bagi meningkatkan kebolehpasaran mahasiswa FPHP – *Wisdom Wednesday (Digital Workforce)* untuk lebih bersedia untuk menghadapi alam pekerjaan yang semakin mencabar. Kemenjadian pelajar yang lebih holistik – dengan memiliki *skillset (lifelong learning)* adalah merupakan di antara elemen utama yang diterapkan di FPHP.

Perluasan keterlibatan komuniti dapat dilihat melalui pelaksanaan program **SULAM dan geran DUCS SULAM 2.0 (Lampiran 3.3 (4))**. Komuniti juga terlibat secara langsung di dalam sesi perkongsian ilmu dan kepakaran dari industri (**21 Hours with the Industry**); Peranan *student support services* dibawah BHEP FPHP bagi memastikan kejayaan pelajar melalui pemerksaan Penasihat Akademik dan bantuan **Zakat (Lampiran 3.3 (5))**. Kerah tugas di peringkat Pusat Tanggungjawab (PTJ) seperti Fakulti adalah penting bagi mencapai kecemerlangan kualiti yang bukan sahaja bersifat dinamik inklusif tetapi juga bersifat mampan. Kecekapan teras yang diwujudkan melalui integrasi teknologi, sokongan pembangunan Fakulti, pengemaskinian kurikulum, menyediakan perkhidmatan pelajar (*student services*), keterlibatan komuniti (community engagement) dan pelaksanaan mekanisme jaminan kualiti, dapat membantu untuk membina persekitaran yang kondusif yang seterusnya membawa kepada kejayaan akademik dan inovasi yang berterusan.

## **SENARAI BUKTI :**

1. [F0067\\_T01\\_TB03\\_20241\\_F0067\\_T01\\_TB03\\_20241\\_FPHP\\_Lampiran Tumpuan Kepada Pelanggan 3.3 \(1\)\\_ Pendaftaran Kursus MOOC.pdf](#)
2. [F0067\\_T01\\_TB03\\_20242\\_FPHP\\_Lampiran Tumpuan Kepada Pelanggan 3.3 \(2\)\\_ Laporan INVENTION,INNOVATION & DESIGN EXPOSITION \(IIDEX\).pdf](#)
3. [F0067\\_T01\\_TB03\\_20243\\_F0067\\_T01\\_TB03\\_20243\\_FPHP\\_Lampiran Tumpuan Pelanggan 3.3\(3\)\\_ Keahlian Profesional.pdf](#)
4. [F0067\\_T01\\_TB03\\_20244\\_F0067\\_T01\\_TB03\\_20244\\_FPHP\\_Lampiran Tumpuan Kepada Pelanggan 3.3 \(4\)\\_ DUCS SULAM FPHP Bersama Komuniti.pdf](#)
5. [F0067\\_T01\\_TB03\\_20245\\_F0067\\_T01\\_TB03\\_20245\\_FPHP\\_Lampiran Tumpuan Kepada Pelanggan 3.3 \(5\)\\_ Bantuan Zakat.pdf](#)

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

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

Pemantauan secara langsung terhadap **64 PI PdP** dijalankan secara berterusan telah memberi impak dan manfaat penyampaian perkhidmatan kepada pelanggan dan mendatangkan kebaikan kepada yang telah menyumbang kepada kecemerlangan PdP.

Pemantauan program akademik dibawah kelolaan TDHEA bersama-sama KUK dan Koordinator PSPU telah membawa FPHP kepada pengiktirafan **QS World Ranking by Subject Hospitality & Leisure ke atas 12 program akademik di FPHP (Lampiran 3.4.1 (1))**. Ini telah meningkatkan enrolmen pelajar antarabangsa dan kolaborasi dengan rakan universiti dalam dan luar negara (**Lampiran 3.4.1 (2)**). Pengiktirafan ini telah memberi ganjaran kepada para pelajar dan para akademia berkongsi ilmu dan kepakaran di peringkat antarabangsa sejajar dengan pencapaian **100% PI027** serta peningkatan penglibatan pelajar didalam program antarabangsa kelolaan rakan universiti bagi memenuhi PI032.

Disamping itu, pemantauan berterusan terhadap peratusan **kelayakan akademik para akademia dengan PhD (PI087)** yang telah menunjukkan **100% pencapaian** telah meningkatkan bilangan pelajar yang bergraduatum dalam tempoh. Pemantauan berterusan terhadap PI006 FPHP iaitu penetapan peratusan graduan yang bergraduatum dalam tempoh memberi kebaikan kepada pelajar kerana berpotensi memenuhi keperluan pasaran dalam tempoh yang singkat.

Usaha pemantauan ini turut menambah jumlah tenaga akademia dengan kepakaran di dalam bidang keusahawanan sejajar dengan sasaran PI024 FPHP (**Lampiran 3.4.1 (3)**). Peningkatan bilangan ini telah memberi kebaikan kepada pelajar yang juga secara tidak langsung telah membantu pencapaian PI021 bagi meningkatkan bilangan pelajar yang menjalankan aktiviti keusahawanan. Ini terbukti dengan pengiktirafan **FPHP sebagai fakulti dengan inkubato keusahawanan terbaik 2023 serta anugerah Bank Rakyat Unipreneur 4.0 (Lampiran 3.4.1 (4))**.

Merujuk kepada prestasi akademia FPHP pemantauan efektif terhadap MyATP meningkatkan keberkesanan rancangan kerja semester dan sasaran kerja tahunan, penilaian prestasi tahunan serta kenaikan pangkat. Pengaplikasian sistem ATP atas talian ini memudahkan proses mengenal pasti, mendokumentasikan serta mengiktiraf tugas dan tanggungjawab akademia. Ia menjadi rujukan utama penentuan ganjaran kepada mereka seperti kenaikan pangkat dan penganugerahan APC.

FPHP konsisten memantau laporan aktiviti berkaitan rakan strategik bagi memastikan keberkesanan MOU yang telah termeterai dibawah pemantauan TDPJI. Kebaikan yang diterima rakan strategik daripada pemantauan ini adalah akses kepada pengetahuan dan penyelidikan terkini serta peluang **kolaborasi dengan pakar akademik dalam dan luar negara** melalui kolaborasi sebagai penganjur konferensi, panel penilai tesis pelajar serta kolaborasi pengajaran (**Lampiran 3.4.1 (5)**).

### **SENARAI BUKTI:**

1. [F0067\\_T01\\_TB04\\_TC01\\_20241\\_F0067\\_T01\\_TB04\\_TC01\\_20241\\_FPHP\\_Lampiran Tumpuan Pelanggan 3.4.1 \(1\) QS World ranking by subject QS ranking.pdf](#)
2. [F0067\\_T01\\_TB04\\_TC01\\_20242\\_F0067\\_T01\\_TB04\\_TC01\\_20242\\_FPHP\\_Lampiran Tumpuan Pelanggan 3.4.1 \(2\) Enrolment pelajar antarabangsa keseluruhan.pdf](#)
3. [F0067\\_T01\\_TB04\\_TC01\\_20243\\_FPHP\\_Lampiran Tumpuan Pelanggan 3.4.1 \(3\) Senarai pakar didalam bidang keusahawanan dan kelayakan akademik pensyarah \(1\).pdf](#)
4. [F0067\\_T01\\_TB04\\_TC01\\_20244\\_F0067\\_T01\\_TB04\\_TC01\\_20244\\_FPHP\\_Lampiran Tumpuan Pelanggan 3.4.1 \(4\) inkubato keusahawanan terbaik 2023.pdf](#)

5. [F0067\\_T01\\_TB04\\_TC01\\_20245\\_FPHP\\_Lampiran Tumpuan Pelanggan 3.4.1 \(5\) kolaborasi .pdf](#)
6. [F0067\\_T01\\_TB04\\_TC01\\_20242\\_FPHP\\_Lampiran Tumpuan Pelanggan 3.4.1 \(2\) Enrolment pelajar antarabangsa keseluruhan.pdf](#)
7. [F0067\\_T01\\_TB04\\_TC01\\_20243\\_FPHP\\_Lampiran Tumpuan Pelanggan 3.4.1 \(3\) Senarai pakar didalam bidang keusahawanan dan kelayakan akademik pensyarah \(1\).pdf](#)
8. [F0067\\_T01\\_TB04\\_TC01\\_20244\\_FPHP\\_Lampiran Tumpuan Pelanggan 3.4.1 \(4\) inkubato keusahawanan terbaik 2023.pdf](#)

### 3.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

FPHP sentiasa peka dan menilai tahap risiko yang boleh menjejaskan pelaksanaan atau kejayaan pencapaian maklum balas pelanggan melalui perancangan tindakan pencegahan yang berkesan. FPHP komited terhadap pengurusan risiko berteraskan pelanggan dengan **mendaftarkan setiap risiko** dibawah kelolaan Peyelaras Risiko (**Lampiran 3.4.2 (1)**). Ini adalah usaha berterusan untuk memperbaiki kualiti dan prestasi PdP.

Isu berkaitan alat bantuan mengajar yang telah usang dan tamat tempoh jaminan telah didaftar sebagai risiko operasi berkaitan PdP bertahap sederhana. Keadaan ini menyebabkan pelanggan mengalami gangguan akses internet dan turut mengganggu sistem-sistem dalam talian utama dan proses PdP. FPHP mengambil langkah responsif dengan mengadakan **pemantauan peralatan bagi tujuan mengenalpasti seterusnya kearah penggantian peralatan rangkaian** terlibat oleh Unit Infrastruktur ICT di masa akan datang (**Lampiran 3.4.2 (2)**). Langkah ini dapat mengelakkan risiko strategik yang menghalang untuk mencapai hala tuju universiti berkaitan PdP seperti *21st Century Teaching and Learning, IR4.0* dan *Education 5.0@UiTM*.

**Risiko keselamatan pelajar** yang akan memberi kesan kepada kecemerlangan akademik pelajar turut diberi tumpuan. Justeru, risiko ketidakadaan petunjuk arah laluan keselamatan sekiranya berlakunya kecemasan telah didaftarkan (**Lampiran 3.4.2 (3)**). Tindakan FPHP meletakkan petunjuk arah laluan keselamatan disetiap aras adalah kearah kesejahteraan pelajar dan agar risiko ini dapat dicegah dan mengelakkan implikasi negatif kepada imej fakulti. FPHP turut mendaftarkan ketidakadaan alat pemadam kebakaran terutamanya di makmal dapur dan makmal ujukaji latihan bagi memastikan kelestarian PdP. Pelan pencegahan secara berterusan dan inisiatif memberi Latihan Kebakaran kepada semua staf telah dijalankan. Ini antara langkah intervensi dalam mengurangkan risiko yang mampu memberi kesan negatif terhadap pembelajaran pelajar.

Merujuk kepada pelanggan luar iaitu kerjasama FPHP dengan rakan strategik melalui MoU pastinya memberi manfaat kepada kedua-dua pihak. Namun begitu, risiko yang perlu diambil kira, antaranya adalah kegagalan untuk menjalankan aktiviti sepertimana yang telah dirancang semasa pementoran MOU yang boleh memberi kesan kepada risiko reputasi FPHP dan rakan strategik perlu diambil kira. Risiko ini diatasi oleh FPHP dengan **melantik Penyelaras MOU bagi setiap jabatan** dimana penyelaras menyediakan laporan aktiviti dokumen dibawah pemantauan TDHEA (**Lampiran 3.4.2 (4)**). FPHP juga mengamalkan setiap kerjasama yang melibatkan MoU berdasarkan kepada kerjasama yang telah dipersetujui bagi mengurangkan risiko seperti konflik kepentingan, penyalahgunaan sumber dan kehilangan kepentingan akademik (**Lampiran 3.4.2 (5)**).

#### **SENARAI BUKTI :**

1. [F0067\\_T01\\_TB04\\_TC02\\_20241\\_FPHP\\_Lampiran Tumpuan Pelanggan -3.4.2 \(1\).pdf](#)
2. [F0067\\_T01\\_TB04\\_TC02\\_20242\\_FPHP\\_Lampiran Tumpuan Pelanggan 3.4.2 \(2\) – fasiliti PdP.pdf](#)
3. [F0067\\_T01\\_TB04\\_TC02\\_20243\\_FPHP\\_Lampiran Tumpuan Pelanggan 3.4.2 \(3\) – Pendaftaran risiko.pdf](#)
4. [F0067\\_T01\\_TB04\\_TC02\\_20244\\_FPHP\\_Lampiran Tumpuan Pelanggan 3.4.2 \(4\) – Senarai Penyelaras MOU.pdf](#)
5. [F0067\\_T01\\_TB04\\_TC02\\_20245\\_FPHP\\_3.4.2 \(5\) Sampel MOU@.pdf](#)



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

FPHP komited memberikan perkhidmatan kepada pelanggan untuk memastikan pengalaman positif pelanggan yang berinteraksi dengan FPHP seterusnya meningkatkan kualiti perkhidmatan yang ditawarkan.

Manual Kualiti FPHP berlandaskan UiTM menetapkan dasar dan prosedur yang berkaitan tumpuan kepada pelanggan yang jelas bagi memastikan kehendak pelanggan dikenal pasti dengan tujuan meningkatkan kepuasan pelanggan. Ia dicapai melalui tindakan mewujudkan kaedah penerimaan maklum balas dan aduan pelanggan, mengkaji semula, menangani risiko dan merekodkan sebarang pindaan serta keperluan tambahan yang ditetapkan oleh FPHP seperti pelaksanaan **Audit Dalam (Lampiran 3.4.3 (1))**.

FPHP menetapkan saluran komunikasi yang jelas untuk menerima maklum balas dan aduan pelanggan melalui mengoptimalkan **penggunaan sistem ICT** seperti e-Aduan, UnITS, e-Aduan Fasiliti serta borang-borang digital bagi soal selidik dan maklum balas kepuasan pelanggan.

Inisiatif menyebarkan luas saluran maklum balas pelanggan melalui **kod QR** di kaunter perkhidmatan fakulti memudahkan capaian oleh pelanggan, urusan rekod yang bersistematik dan pengeluaran log arahan kerja menjadi lebih cekap dan pantas (**Lampiran 3.4.3 (2)**).

FPHP menguruskan aduan secara sistematik bermula daripada proses pengesanan aduan sehingga kepada proses penyelesaian aduan bagi memastikan tiada aduan yang terlepas pandang. Pelaporan keberkesanan pengurusan maklum balas dan aduan pelanggan telah dikumpul melalui laporan daftar aduan pelanggan, laporan soal selidik kepuasan pelanggan kaunter perkhidmatan dan secara dalam talian serta laporan indeks kepuasan pelanggan (program berkala). Pelaporan ini dianalisis, dibentangkan dalam MKSP bagi tindakan mitigasi dan penambahbaikan atau pencegahan (**Lampiran 3.4.3 (3)**).

Pemantauan dan penganalisaan secara tahunan ke atas tiga laporan ini dibuat melalui dua kaedah iaitu jumlah aduan yang semakin menurun serta skor **kepuasan hati pelanggan (Happiness Index)** terhadap semua unit dan bahagian, di mana data ini dibandingkan dengan tahun sebelumnya bagi melihat tren dan menilai keberkesanan tindakan untuk memastikan tiada aduan sama berulang (**Lampiran 3.4.3 (4)**).

Penilaian lain yang berkait dan turut menyumbang kepada kualiti perkhidmatan PdP seperti pelaksanaan Audit Dalam dan menyediakan Laporan Penilaian Kendiri (SRR) serta penilaian dan analisis keberkesanan PdP melalui pelaporan SuFO, PRO-PENS, TESA, *Entrance and Exit Survey (EES)* dan CDL-CQI (**Lampiran 3.4.3 (5)**). Setiap tindakan penganalisaan hasil pelaporan ini dibentangkan dalam mesyuarat jawatankuasa terlibat dan seterusnya disebarluaskan ke peringkat berkaitan untuk tindakan penambahbaikan.

#### **SENARAI BUKTI :**

1. [F0067\\_T01\\_TB04\\_TC03\\_20241\\_FPHP\\_Lampiran Tumpuan Pelanggan 3.4.3 \(1\) – Laporan Audit Dalam.pdf](#)
2. [F0067\\_T01\\_TB04\\_TC03\\_20242\\_F0067\\_T01\\_TB04\\_TC03\\_20242\\_FPHP\\_Lampiran Tumpuan Pelanggan 3.4.3 \(2\) - Maklum Balas Pelanggan di Kaunter .pdf](#)
3. [F0067\\_T01\\_TB04\\_TC03\\_20243\\_Lampiran Tumpuan Pelanggan 3.4.3\\_Maklum Balas Pelanggan\\_MKSP.pdf](#)
4. [F0067\\_T01\\_TB04\\_TC03\\_20244\\_F0067\\_T01\\_TB04\\_TC03\\_20244\\_FPHP\\_Lampiran Tumpuan Pelanggan 3.4.3 \(4\) - Laporan Happiness Index .pdf](#)
5. [F0067\\_T01\\_TB04\\_TC03\\_20245\\_FPHP\\_Lampiran Tumpuan Pelanggan 3.4.3 \(5\) - Penilaian lain yang menyumbang kepada keberkesanan PdP - SUFO, propen dlln.pdf](#)



### 3.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

Dengan usaha giat yang ditunjukkan oleh wargakerja, integrasi ini telah menghasilkan impak positif dan melonjakkan nama FPHP untuk berada dalam ranking **100 QS World Ranking by Subject by Hospitality & Leisure** serta meningkatkan kelestarian kolaborasi program lokal dan antarabangsa antara universiti. Ianya juga mewujudkan pengembangan jaringan industri serta menzahirkan matlamat FPHP untuk menghasilkan graduan yang berdaya saing, menepati pilihan industri serta meningkatkan kebolehpasaran graduan dari UiTM dan FPHP khususnya.

**Outbound mobility** telah mengaktifkan kemasukan 10 orang pelajar dari universiti di Korea, Brunei, Jepun dan Indonesia ke FPHP pada tahun 2023. Seramai 10 orang pelajar FPHP pula telah dihantar untuk menjalani **inbound mobility** program ke dua universiti luar yang terpilih iaitu di Jepun dan Indonesia dengan tujuan memperkukuhkan kemahiran, dan memperluas perspektif global (**Lampiran 3.5 (1)**).

**Projek Sulam** telah memberi peluang kepada mahasiswa untuk menggunakan pemikiran kritis serta mengetengahkan idea baru dan inovatif dalam menangani masalah dihadapi komuniti terbabit. 13 projek sulam (8 projek lokal dan 5 projek antarabangsa) telah dianjurkan oleh FPHP yang melibatkan seramai 253 pelajar dari empat program yang meliputi 4 subjek iaitu subjek *Sustainable Tourism Management*, *Food & Society*, *Housekeeping Management* dan *Foodservice Yield Management* (**Lampiran 3.5.1(2)**).

FPHP telah menjenamakan semula **Program 21 Hours with the Industry: Your Career Development Starts Here** bagi tujuan mencapai petunjuk prestasi utama yang telah ditetapkan oleh pihak universiti iaitu Global Excellence: PI074. Bagi tahun 2023, sebanyak tujuh (7) sesi webinar 21 Hours with the Industry telah berjaya dilaksanakan di sepanjang semester, dengan penglibatan penceramah yang terdiri daripada pihak industri dan alumni, dan disertai lebih 1012 peserta dikalangan pelajar FPHP, staf dan juga peserta luar UiTM (**Lampiran 3.5.1(3)**).

Penganjuran **Konferen HTC2023 - Hospitality & Tourism Conference 2023**, telah mengkoordinasi perkongsian pengetahuan serta membangunkan budaya penyelidikan di kalangan ahli akademik dan pelajar pascasiswazah bidang hospitaliti dan pelancongan. Selaras dengan PI FPHP PI049, penganjuran konferen ini telah berjaya mencapai penghasilan artikel di dalam jurnal berwasid dan berimpak tinggi iaitu sebanyak 69 jurnal. Konferen ini telah menerima penyertaan dari 53 pembentang dan 21 peserta dari kategori lokal dan antarabangsa (**Lampiran 3.5.1(4)**).

Melalui **MOOC dan Micro-Credential**, Kementerian Pendidikan Tinggi telah berusaha untuk memperluaskan aksesibiliti pendidikan tinggi, serta menyesuaikan pendidikan dengan keperluan global yang sentiasa berubah. FPHP telah menghantar 5 penyertaan ke *International E-Content Development Competition* (eCONDEV) dan telah memenangi 2 pingat emas, 2 pingat perak dan 1 pingat gangsa (**Lampiran 3.5.1(5)**).

Sebanyak **4 pertandingan dalam kategori antarabangsa dan 2 pertandingan lokal** berjaya dianjurkan oleh FPHP bagi melengkapi keperluan subjek kelas iaitu *Food Innovation Exhibition and Competition 2024 & Invention*, serta *Innovation & Design Exposition* (IIDEX) 2023. *Culinaire Malaysia* pula adalah salah satu pertandingan antarabangsa yang disertai oleh pelajar dari program gastronomi dan perhotelan yang mana mendapat jolokan sebagai "Pertempuran Chef Malaysia". Pelajar FPHP telah memenangi tempat ke 1 pingat emas dan 2 pingat perak dan 1 gangsa secara keseluruhannya (**Lampiran 3.5.1(5)**).

#### **SENARAI BUKTI :**

1. [F0067\\_T01\\_TB05\\_20241\\_F0067\\_T01\\_TB05\\_20241\\_FPHP\\_Lampiran Tumpuan Pelanggan - Lampiran 3.5.1.pdf](#)

2. [F0067\\_T01\\_TB05\\_20242\\_F0067\\_T01\\_TB05\\_20242\\_FPHP\\_Lampiran Tumpuan Pelanggan - Lampiran 3.5.2.pdf](#)
3. [F0067\\_T01\\_TB05\\_20243\\_F0067\\_T01\\_TB05\\_20243\\_FPHP\\_Lampiran Tumpuan Pelanggan - Lampiran 3.5.3.pdf](#)
4. [F0067\\_T01\\_TB05\\_20244\\_F0067\\_T01\\_TB05\\_20244\\_FPHP\\_Lampiran Tumpuan Pelanggan - Lampiran 3.5.4.pdf](#)
5. [F0067\\_T01\\_TB05\\_20245\\_F0067\\_T01\\_TB05\\_20245\\_FPHP\\_Lampiran Tumpuan Pelanggan - Lampiran 3.5.5.pdf](#)

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

### **4.1 RINGKASAN EKSEKUTIF**

Kriteria ini mengkaji pendekatan sistematis yang diambil oleh FPHP dalam mencapai kecemerlangan operasi, khususnya dalam usaha untuk berada dalam **Top 100 QS World Ranking by Subject** bagi kategori *Hospitality & Leisure Management* menjelang tahun 2025. Pendekatan ini merangkumi perancangan, pelaksanaan, pemantauan, dan tindakan penambahbaikan yang diselaraskan dengan aspirasi universiti untuk mencapai status "Universiti Terkenal di Peringkat Global". Secara keseluruhannya, FPHP telah menunjukkan komitmen tinggi dalam mencapai kecemerlangan operasi melalui perancangan yang teliti, pelaksanaan yang berkesan, pemantauan berterusan, dan tindakan penambahbaikan yang strategik.

FPHP telah menyelaraskan sebanyak 64 sasaran berkaitan PdP dengan tiga indikator utama iaitu Reputasi Akademik, Reputasi Majikan, dan Penyelidikan. Sasaran ini dibentuk melalui Bengkel Perancangan Strategik dan dikaji semula dua kali setahun untuk memastikan kesesuaiannya dengan objektif universiti. Pendekatan ini menekankan penggunaan data dari SIMs dan semakan kurikulum yang dijalankan setiap lima tahun bagi memastikan program akademik yang ditawarkan relevan dan berkualiti.

Pelaksanaan strategi ini melibatkan pengukuran risiko dan keberkesanan PdP dan program akademik melalui penilaian komprehensif seperti analisis pasaran, pencapaian hasil pembelajaran, dan kolaborasi dengan pihak industri. Selain itu, FPHP juga meningkatkan reputasi melalui program mobiliti pelajar, latihan industri, dan pengajaran secara kolaboratif. Pada peringkat antarabangsa, penekanan diberikan kepada pengukuran reputasi akademik melalui *QS World Ranking by Subject* dan reputasi majikan, yang melibatkan penglibatan aktif dalam penyelidikan dan penerbitan berimpak tinggi.

FPHP melaksanakan pemantauan berstruktur terhadap pencapaian indikator utama melalui pengumpulan data sistematis dari pelbagai platform seperti uFUTURE, eRes, dan SIMS. Pemantauan dilakukan dua kali setahun dan dianalisa secara berterusan melalui mesyuarat suku tahunan. Data pencapaian akademik, reputasi organisasi, dan sitasi penyelidikan dianalisa untuk mengenal pasti pola pencapaian dan jurang yang wujud, serta merangka strategi penambahbaikan.

Tindakan penambahbaikan yang dicadangkan melibatkan pengukuhan kolaborasi akademik dan penyelidikan antarabangsa, memperbanyakkan program pengajaran dengan penglibatan pakar industri, serta meningkatkan penyelidikan multidisiplin yang cenderung mendapat sitasi yang tinggi. Selain itu, FPHP menggalakkan penyelidikan kolaboratif melalui konsortium dengan universiti antarabangsa, yang mampu meningkatkan jaringan penyelidikan dan pengiktirafan *QS World Ranking by Subject*. Pendekatan ini dijangka dapat meningkatkan kedudukan FPHP dalam *QS World Ranking by Subject* dan melahirkan graduan yang berdaya saing di peringkat global, selaras dengan aspirasi "Universiti Terkenal di Peringkat Global 2025".

## 4.2 PENDEKATAN (APPROACH)

Pengukuran skor PI bagi FPHP yang berkaitan dengan PdP adalah sistematik, diperoleh melalui proses yang konsisten, penilaian untuk memahami elemen – elemen penting ke arah **Top 100 QS World Ranking by Subject** serta penghasilan sistem yang berinovasi untuk mengukur pencapaian tahunan FPHP. Pengurusan FPHP terlibat secara terus dan melibatkan pemegang taruh dalam memastikan bagi tahun 2023, sebanyak 17 sasaran adalah berkaitan PdP secara langsung yang telah diselaraskan dengan tiga (3) indikator selaras dengan aspirasi “Universiti Terkenal di Peringkat Global 2025” dan kedudukan FPHP 100 QS *World Ranking by Subject* iaitu:

- i. Reputasi Akademik
- ii. Reputasi Majikan / Organisasi
- iii. Penyelidikan (sitasi / artikel, H-Index dan Jaringan Penyelidikan Antarabangsa)

(Lampiran 4.2.1)

Pencapaian bidang tumpuan PdP diukur bermula semasa program Bengkel Perancangan Strategik FPHP yang dilaksanakan pada Januari 2023. Pencapaian bidang tumpuan PdP turut disemak dan dikaji semula sebanyak dua (2) kali setahun (Mac dan Oktober) pada sesi townhall dan libat urus FPHP. (Lampiran 4.2.2)

Setiap sasaran berkaitan PdP dicapai dengan pendekatan yang berbeza dan efektif.

- i. Pengukuran keberkesanan dan pencapaian akademik disemak berpandukan data dari SIMs dan semakan kurikulum. Data dan statistik yang dijana digunakan untuk menilai hasil pencapaian pelajar secara individu dan keseluruhannya melalui eRES. Indikator kecemerlangan akademik juga melalui peperiksaan telah melalui proses validasi yang sistematik melalui *EES* dan CDL-CQI yang disediakan oleh setiap pensyarah.
- ii. Pengukuran keberkesanan program akademik yang ditawarkan di FPHP dilaksanakan melalui semakan kurikulum komprehensif setiap 5 tahun sekali. Aktiviti semakan yang telah dijalankan merangkumi kajian pasaran, analisis pencapaian OBE-SCL, pencapaian PEO-PLO dan analisis IDSPA.
- iii. Pendekatan pengukuran komprehensif juga dijalankan bersama pemegang taruh dari industri. Bagi semakan kurikulum, FPHP menjemput pihak industri ke sidang meja bulat semakan kurikulum untuk mendapatkan pendapat dan maklumat terkini pasaran yang bersesuaian dengan program. Ini untuk memastikan program akademik yang ditawarkan di FPHP kekal relevan, berkualiti, diiktiraf dan selari dengan keperluan industri semasa.
- iv. Reputasi majikan melalui PdP juga dapat dilaksanakan melalui aktiviti mobiliti pelajar (Lampiran 4.2.3) , latihan industri bersama rakan strategi MoU (dalam dan luar negara), projek SULAM, pengajaran secara berkolaborasi, program seminar 21 hours with the Industry dan pertandingan hospitaliti.
- v. Pengukuran reputasi akademik FPHP di peringkat antarabangsa diukur melalui *QS World Ranking – by subject* melalui pengundian ahli akademia dari universiti tempatan dan antarabangsa. Reputasi akademik merupakan elemen penting dalam penarafan ini yang membawa pemberat sebanyak 45 peratus.
- vi. Di peringkat antarabangsa, FPHP memastikan ketampakan aktiviti dan hasil fakulti sampai ke pihak industri terutamanya pengurusan tertinggi di organisasi – organisasi industri domestik dan antarabangsa. Reputasi FPHP di mata majikan membawa pemberat sebanyak 50 peratus dalam penarafan QS World Ranking.
- vii. Kecemerlangan dalam penyelidikan didorong dari perolehan dana tempatan dan antarabangsa. FPHP menggalakkan dan memastikan staf akademik aktif dalam permohonan

dana penyediaan makanan (FOOD, FRES), nasional (FRES), antarabangsa (FRES) dan dana industri (UNWTO). (Lampiran 4.2.4)

viii. Peningkatan dalam penerbitan berimpak tinggi dan sitasi artikel penyelidikan juga menjadi tunjang dalam meningkatkan H-index staf FPHP. FPHP mengadakan bengkel retreat penulisan wajib sebanyak dua (2) kali setahun dalam menyuburkan budaya penerbitan berimpak tinggi (Scopus). (Lampiran 4.2.5)

#### **SENARAI BUKTI:**

1. [F0067\\_A01\\_AB02\\_20241\\_FPHP\\_Lampiran Pengukuran Analisa dan Pengurusan Pengetahuan 4.2.1\\_Subject Rankings Results 2023 \(for qs.com\).pdf](#)
2. [F0067\\_A01\\_AB02\\_20242\\_FPHP\\_Lampiran Pengukuran Analisis dan Pengurusan Pengetahuan 4.2.2\\_Slides Pembentangan Townhall 2023.pdf](#)
3. [F0067\\_A01\\_AB02\\_20243\\_FPHP\\_Lampiran Pengukuran Analisis dan Pengurusan Pengetahuan 4.2.3\\_Senarai Pelajar Mobiliti FPHP 2022-2024.pdf](#)
4. [F0067\\_A01\\_AB02\\_20244\\_FPHP\\_Lampiran Pengukuran Analisis dan Pengurusan Pengetahuan 4.2.5\\_Senarai Penerbitan Scopus FPHP 2023.pdf](#)
5. [F0067\\_A01\\_AB02\\_20245\\_Lampiran 4.2.5\\_Laporan Penulisan Penyelidikan Artikel dan Aktiviti Penyelidikan FPHP 2023.pdf](#)

### 4.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

FPHP menggunakan kaedah pemantauan yang berstruktur untuk mengumpul dan menganalisis data berkaitan indikator utama seperti reputasi akademik, reputasi majikan, sitasi penyelidikan, H-Index, dan jaringan penyelidikan antarabangsa. Data yang diperoleh daripada pelbagai sumber seperti soal selidik, penerbitan ilmiah, dan kolaborasi akademik dianalisis secara berkala bagi menilai kemajuan terhadap pencapaian objektif strategik universiti.

i. Pengumpulan data dilakukan secara sistematik, di mana data dikumpulkan secara atas talian menggunakan platform seperti uFUTURE, eRes, dan SIMS. Proses ini dilaksanakan dua kali setahun dan dipantau secara berterusan melalui mesyuarat suku tahunan. Data-data ini bukan sahaja digunakan untuk memantau pencapaian terhadap PI yang telah ditetapkan, tetapi juga untuk menilai prestasi keseluruhan FPHP dalam rangka kerja strategik *QS World Ranking by subject*. (Lampiran 4.3.3)

ii. Dalam konteks pemantauan terhadap reputasi akademik, reputasi organisasi, dan penyelidikan, FPHP melaksanakan analisis trend bagi tempoh 2019 hingga 2023. Analisis ini membolehkan FPHP mengenal pasti pola pencapaian dan jurang yang wujud, serta merangka strategi untuk memperbaiki aspek yang memerlukan perhatian. Selain itu, pemilihan data yang dikumpulkan juga diselaraskan dengan keperluan pengukuran yang menumpukan kepada bidang teras FPHP. (Lampiran 4.3.5)

iii. Pemantauan yang teliti terhadap aktiviti penyelidikan juga memainkan peranan penting dalam menilai impak dan produktiviti ahli akademik. Data yang dikumpulkan dari pangkalan data seperti Scopus, Google Scholar, dan WOS dianalisis untuk menilai jumlah penerbitan, sitasi dan H-Index yang dicapai oleh warga FPHP. Di samping itu, analisis rangkaian (network analysis) digunakan untuk menilai keaktifan dalam jaringan penyelidikan antarabangsa, yang menjadi salah satu indikator penting dalam penilaian *QS World Ranking by subject*. (Lampiran 4.3.4)

iv. Setiap data pencapaian yang diperoleh FPHP dikumpulkan secara teliti dan dianalisis dengan teliti untuk memastikan setiap pencapaian dinilai dengan mendalam. Misalnya, data kemajuan dan sumbangan setiap jabatan dan fakulti terhadap inisiatif pengukuran *QS World Ranking by subject* dianalisis setiap enam bulan. FPHP juga menjalankan analisis jurang PI akademik bagi tujuan memperbaiki strategi dan prestasi keseluruhan. (Lampiran 4.3.1)

v. FPHP memastikan agar setiap sasaran yang ditentukan oleh UiTM dapat dilaksanakan oleh warga yang terlibat. Ini termasuk memastikan data yang dikumpulkan adalah relevan dan tepat, serta analisis yang dilakukan adalah berasas kepada pendekatan yang sistematik dan bersepadu. Penggunaan sistem seperti PRIME dan MyATP memudahkan proses pemantauan dan penilaian kecemerlangan pensyarah, yang mana keputusan penilaian ini kemudian dapat diakses melalui staf portal dan sistem HR2U.

vi. Strategi pemantauan yang berterusan dan analisis yang kritis membolehkan FPHP mengenal pasti kekuatan dan kelemahan dalam pencapaian PI. Hasil daripada pemantauan ini digunakan untuk memperbaiki strategi dan operasi, dengan matlamat akhir meningkatkan kedudukan UiTM dan FPHP dalam *QS World Ranking by subject* serta melahirkan graduan yang cemerlang dan berdaya saing yang dikehendaki oleh industri serta berkualiti setaraf antarabangsa. (Lampiran 4.3.2)

### **SENARAI BUKTI :**

1. [F0067\\_A01\\_AB03\\_20241\\_FPHP\\_Lampiran Pengukuran Analisis dan Pengurusan](#)



- [Pengetahuan 4.3.3\\_Pelaporan Jawatankuasa Penyelidikan Fakulti 2023.pdf](#)
2. [F0067\\_A01\\_AB03\\_20242\\_FPHP\\_Lampiran Pengukuran Analisis dan Pengurusan Pengetahuan- 4.3.5\\_Pelaporan JPF\\_JPN\\_JPK.pdf](#)
  3. [F0067\\_A01\\_AB03\\_20243\\_FPHP\\_Lampiran Pengukuran Analisis dan Pengurusan Pengetahuan- 4.3.4\\_Penerbitan 2023.pdf](#)
  4. [F0067\\_A01\\_AB03\\_20244\\_FPHP\\_Lampiran Pengukuran Analisis dan Pengurusan Pengetahuan -4.3.1\\_Tenaga Penggerak \(LO\) MoU dan MoA FPHP.pdf](#)
  5. [F0067\\_A01\\_AB03\\_20245\\_FPHP\\_Lampiran Pengukuran Analisis dan Pengurusan Pengetahuan- 4.3.2\\_Senarai MoU Aktif 2023.pdf](#)

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

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

FPHP melaksanakan pemantauan berkala dengan tujuan utama untuk mengenal pasti punca permasalahan dan mencegah kesilapan berulang, sejajar dengan komitmen untuk mencapai kecemerlangan akademik dan operasi. Proses ini tidak hanya tertumpu kepada pemerhatian pasif, juga melibatkan penglibatan aktif pelbagai pihak dalam mengenal pasti, menganalisis, dan memperbaiki aspek-aspek yang berkaitan.

- i. Salah satu aspek kritikal dalam pemantauan berkala ini ialah penilaian prestasi akademik melalui Teaching Effectiveness Index (TEX)(Lampiran 4.4.1.1). Ini merangkumi komponen-komponen penting seperti SuFO, PRO-PENS, dan TESA, di samping Audit Dalam dan CDL-CQI yang disediakan oleh Jabatan Infostruktur, UiTM. Ahli akademik yang dilantik sebagai penganalisa data memainkan peranan penting dalam meneliti data yang tersedia dan menyediakan laporan komprehensif untuk tindakan lanjut oleh pihak pengurusan. Hasil daripada analisa ini digunakan untuk menambahbaik kursus dan meningkatkan keberkesanan penyampaian pensyarah.
- ii. Pemantauan ini turut merangkumi perbincangan berkala mengenai pelaksanaan inisiatif SAP dan PI melalui MKSP dalam mesyuarat suku tahunan ini, pihak pengurusan berkongsi pencapaian PI serta amalan terbaik dengan seluruh warga FPHP. Hasil daripada pemantauan ini digunakan untuk mengkaji semula dan memperkemaskan pelan tindakan bagi mencapai sasaran PI tahunan, mencerminkan pencapaian PdP.
- iii. Proses pemantauan ini juga melibatkan maklum balas Log Tindakan hasil daripada pemantauan Audit Dalam dan keputusan MKSP. PTJ diarahkan untuk melaksanakan penambahbaikan berdasarkan penemuan audit, dengan tindakan tersebut direkodkan dalam Log Tindakan MKSP. Ketepatan dan keberkesanan tindakan yang diambil disahkan melalui audit susulan yang dijalankan dua minggu selepas Laporan Audit Dalam dibentangkan.
- iv. Penilaian PdP juga digunakan untuk mengenal pasti cabaran dan peluang bersama pemegang taruh luar melalui keterlibatan mereka dalam proses pemantauan berkala ini. Hasil dan kualiti penyelidikan juga dipantau melalui Mesyuarat JPF dan maklum balas disalurkan kepada penyelidikan yang terlibat. Ini selaras dengan usaha FPHP untuk memperkukuhkan kepercayaan pemegang taruh luar terhadap kualiti Pengajaran dan Pembelajaran (PdP), dengan matlamat untuk mencapai kedudukan dalam **Top 100 QS World Ranking** dan selaras dengan aspirasi "Universiti Terkenal di Peringkat Global 2025".
- v. Maklum balas pelanggan merangkumi pemegang taruh dalaman, dianalisis secara sistematik mengikut SOP Pengendalian Aduan dan Tahap Kepuasan Pelanggan Aduan. Maklum balas ini diterima melalui pelbagai saluran dan hasil analisis dibentangkan dalam Mesyuarat Pengurusan FPHP untuk tindakan penambahbaikan yang berterusan.

### **SENARAI BUKTI:**

1. [F0067\\_A01\\_AB04\\_AC01\\_20241\\_FPHP\\_Lampiran Pengukuran Analisis dan Pengurusan Pengetahuan- 4.4.1.1\\_Teaching Effectiveness Index \(TEX\).pdf](#)
2. [F0067\\_A01\\_AB04\\_AC01\\_20242\\_FPHP\\_Lampiran Pengukuran dan Pengurusan Pengetahuan Minit Mesyuarat MKSP 2023\\_final.pdf](#)
3. [F0067\\_A01\\_AB04\\_AC01\\_20243\\_FPHP\\_Lampiran Pengukuran Analisis dan Pengurusan Pengetahuan 4.4.1.3.pdf](#)
4. [F0067\\_A01\\_AB04\\_AC01\\_20244\\_F0067\\_A01\\_AB04\\_AC01\\_20244\\_FPHP\\_Lampiran Pengukuran Analisis dan Pengurusan Pengetahuan 4.4.1.4.pdf](#)
5. [F0067\\_A01\\_AB04\\_AC01\\_20245\\_FPHP\\_Lampiran Pengukuran Analisis dan Pengurusan Pengetahuan 4.4.1.5.pdf](#)



#### 4.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

Pengurusan risiko dilaksanakan selaras dengan Polisi Pengurusan Risiko UiTM. Proses ini mengenal pasti jenis risiko, tahap analisis risiko, dan mitigasi risiko yang perlu dilakukan.

i. Risiko dikenal pasti melalui pemantauan untuk menghindari kejadian luar jangka, terutama yang melibatkan PdP yang berpotensi mengancam keselamatan dan kesihatan. Tugas ini dilaksanakan oleh Unit Pengurusan Risiko (UPR) yang terdiri daripada ahli pengurusan FPHP, Penolong Pendaftar, Penyelaras Risiko dan Penyelaras Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan. Mereka mengumpul dan mendaftarkan risiko yang diketengahkan oleh setiap unit di sistem e-RMS (Lampiran 4.4.2.1). Setelah itu, risiko dianalisis berdasarkan impak dan langkah mitigasi bagi mencegah peningkatan risiko.

ii. UPR melaksanakan audit risiko, memantau keselamatan, menangani aduan kemalangan dan isu kesihatan di kalangan warga. Ia termasuk aspek fizikal bangunan, infrastruktur, peralatan bengkel dan kebersihan. Risiko lain termasuk penyampaian maklumat yang berterusan mengenai PdP kepada pelajar untuk memastikan PEO dan PLO program tercapai. Selain itu, risiko berkaitan kewangan yang melibatkan pembelian bahan mentah melalui kaedah pembelian secara terus yang berisiko dalam meningkatkan kos perbelanjaan fakulti. Risiko penyalahgunaan peralatan makmal dan kelas oleh pelajar diambil kira dalam meningkatkan keselamatan dan kualiti PdP. (Lampiran.4.4.2.4)

iii. Analisis SWOT dijalankan bagi setiap proses pengurusan risiko di peringkat FPHP dan mendaftar dalam Daftar Risiko di sistem e-RMS. Dapatan daripada analisa, risiko strategik FPHP melibatkan operasi dan kewangan berada di tahap sederhana akibat sumber kewangan yang tidak mencukupi, enrolmen pelajar melebihi unjuran, serta keperluan penyelenggaraan bangunan dan peralatan. Menyedari potensi risiko kepada operasi PdP, UPR bersama Pengurusan FPHP telah menyediakan pelan tindakan pengurusan risiko yang dibincangkan dalam mesyuarat risiko yang diadakan tiga kali setahun dan dibentangkan di MKSP.(Lampiran4.4.2.5)

iv. Dapatan diserahkan kepada setiap Ketua Unit/ Jabatan untuk tindakan penambahbaikan. KUK dan Ketua Sistem Audit (KSA) memantau tindakan susulan berkenaan dengan cadangan yang telah dinyatakan semasa Audit Dalam dan mesyuarat pengurusan (Lampiran 4.4.2.2; 4.4.2.3). Penyebaran maklumat berkaitan pengurusan risiko dan keselamatan dan tindakan pembetulan yang dijalankan disebarkan melalui Townhall, memo dalaman, dan mesyuarat jabatan bagi memastikan semua warga FPHP peka terhadap persekitaran dan isu semasa bagi kelancaran proses PdP dan seterusnya meningkatkan reputasi akademik selaras aspirasi Universiti Terkenal di Peringkat Global 2025 dan kedudukan FPHP 100 QS *World Ranking*.

#### **SENARAI BUKTI :**

1. [F0067\\_A01\\_AB04\\_AC02\\_20241\\_FPHP\\_Lampiran Pengukuran Analisis dan Pengurusan Pengetahuan -4.4.2.1\\_Laporan eRMS FINAL NOV 2023\\_Updated \(table 1\).pdf](#)
2. [F0067\\_A01\\_AB04\\_AC02\\_20242\\_FPHP\\_Lampiran Pengukuran Analisis dan Pengurusan Pengetahuan 4.4.2.2\\_IQA REPORT BIL 1\\_2023.pdf](#)
3. [F0067\\_A01\\_AB04\\_AC02\\_20243\\_MESYUARAT PENGURUSAN FAKULTI PENGURUSAN HOTEL DAN PELANCONGAN.pdf](#)
4. [F0067\\_A01\\_AB04\\_AC02\\_20244\\_FPHP\\_Lampiran Pengukuran Analisis dan Pengurusan Pengetahuan 4.4.2.4.pdf](#)
5. [F0067\\_A01\\_AB04\\_AC02\\_20245\\_FPHP\\_Lampiran Pengukuran Analisis dan Pengurusan Pengetahuan 4.4.2.5.pdf](#)

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

Pada tahun 2023, beberapa aktiviti penting telah dilaksanakan untuk menganalisis hasil tindakan penambahbaikan di FPHP dengan tujuan untuk meningkatkan kedudukan dalam *QS World Ranking by subject*. Melalui aktiviti-aktiviti ini, FPHP dapat memperoleh gambaran jelas mengenai kesan setiap tindakan penambahbaikan, dan menyesuaikan strategi untuk mencapai kecemerlangan dalam *QS World Ranking by subject*.

- i. Penilaian prestasi program akademik telah dilaksanakan secara menyeluruh bersama pemegang taruh dalaman. Data yang dikumpulkan meliputi keberkesanan program dan hasil aktiviti PdP. Analisa data menunjukkan bahawa keberkesanan aktiviti PdP dinilai melalui maklum balas pemegang taruh dalaman dan luar yang relevan. Peningkatan dalam pengiktirafan akademik dan pengaruh global dinilai melalui PI, termasuk ketampakan kepakaran FPHP dan kedudukan dalam *QS World Ranking by subject*. (Lampiran 4.4.3.1)
- ii. Kajian impak aktiviti PdP yang melibatkan pemegang taruh luar dijalankan dengan melibatkan tinjauan dan sesi maklum balas daripada pelajar, warga akademik, serta pakar industri. Sesi tadbir urus bersama pakar industri memberikan input berharga mengenai keberkesanan dan impak aktiviti PdP terhadap hasil akademik dan profesional. (Lampiran 4.4.3.2)
- iii. Penilaian terhadap aktiviti mentor-mentee dalam penyelidikan dilaksanakan dengan memantau hasil penyelidikan dan penerbitan. Hasil dalam meningkatkan kualiti penyelidikan dinilai melalui peningkatan jumlah penerbitan dan sitasi, serta perkembangan H-Indeks penyelidik sebelum dan selepas penyertaan dalam program mentor-mentee. Data tersebut memberikan gambaran yang jelas tentang keberkesanan program dalam meningkatkan kualiti penyelidikan. (Lampiran 4.4.3.3)
- iv. Analisa impak aktiviti kolaborasi dan pertukaran penyelidik antarabangsa dilakukan dengan mengumpulkan data mengenai bilangan kolaborasi penyelidikan, hasil kajian bersama, dan perkongsian sumber. Fokus analisa ini adalah kepada peningkatan dalam pengiktirafan antarabangsa serta kesan positif terhadap *QS World Ranking by subject* FPHP. Manfaat yang diperoleh dari aktiviti konsortium penyelidikan dan perkongsian pengetahuan dengan rakan strategik luar juga di pertimbangkan sebagai hasil subjektif daripada aktiviti kolaborasi ini. (Lampiran 4.4.3.4)
- v. Penilaian terhadap penyertaan dan prestasi dalam pertandingan hospitaliti serta kolaborasi industri luar FPHP dilakukan. Analisis merangkumi prestasi dalam pertandingan dan jumlah kolaborasi dengan industri, baik secara dalaman mahupun luaran. Penilaian ini membantu mengenal pasti kejayaan serta kawasan yang memerlukan penambahbaikan dalam hubungan industri. (Lampiran 4.4.3.5)

#### **SENARAI BUKTI :**

1. [F0067\\_A01\\_AB04\\_AC03\\_20241\\_FPHP\\_Lampiran Pengukuran Analisis dan Pengurusan Pengetahuan 4.4.3.2\\_Bersama Industri.pdf](#)
2. [F0067\\_A01\\_AB04\\_AC03\\_20242\\_FPHP\\_Lampiran Pengukuran Analisis dan Pengurusan Pengetahuan 4.4.3.3\\_SENARAI PENERBITAN FPHP.pdf](#)
3. [F0067\\_A01\\_AB04\\_AC03\\_20243\\_FPHP\\_Lampiran Pengukuran Analisis dan Pengurusan Pengetahuan 4.4.3.1\\_QS Ranking.pdf](#)
4. [F0067\\_A01\\_AB04\\_AC03\\_20244\\_FPHP\\_Lampiran Pengukuran Analisis dan Pengurusan Pengetahuan 4.4.3.4\\_Visiting Scholar.pdf](#)
5. [F0067\\_A01\\_AB04\\_AC03\\_20245\\_FPHP\\_Lampiran Pengukuran Analisis dan Pengurusan Pengetahuan 4.4.3.5.pdf](#)

#### 4.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

FPHP mengambil serius dalam mengintegrasikan aspirasi UiTM dalam pembudayaan Objektif Kebersamaan (OK) kepada warga FPHP. Bagi memastikan keberkesanan dan kelestarian usaha ini, pemantauan berterusan adalah elemen penting dalam setiap inisiatif yang dilaksanakan.

i. Untuk tahap pembudayaan Reputasi Akademik, FPHP telah melaksanakan aktiviti pengantarabangsaan akademik serta penyelidikan rentas universiti, terutamanya bersama rakan kolaborasi di Indonesia. Dalam memastikan keberhasilan inisiatif ini, pemantauan rapi terhadap risiko kewangan, keselamatan, dan keberkesanan kolaborasi dijalankan secara berkala. Di samping itu, prestasi dan impak kolaborasi akademik ini terhadap populariti FPHP di kalangan institusi di Indonesia dipantau melalui analisis data enrolmen, penilaian maklum balas dari rakan kongsi, serta kajian impak kualiti akademik. Pemantauan turut melibatkan pengukuran terhadap peningkatan bilangan kerjasama dan penyelidikan yang dijalankan bersama institusi di rantau Asia Tenggara seperti di Filipina dan Thailand, dengan laporan hasil yang disemak setiap semester untuk memastikan matlamat jangka panjang tercapai. (Lampiran 4.5.1).

ii. Dalam membudayakan Reputasi Majikan, penglibatan aktif FPHP dalam pertandingan hospitaliti di peringkat antarabangsa telah dijalankan secara strategik melalui strategi Lautan Biru. Untuk memastikan impak yang mampan, pemantauan terhadap prestasi pelajar dan peranan mentor, penaja, dan juri dalam setiap pertandingan dijalankan dengan teliti. Penilaian keberkesanan pakar industri luar sebagai pemsyarah jemputan juga dipantau melalui kajian maklum balas pelajar, serta analisis prestasi akademik dan penerimaan pasaran kerja terhadap graduan FPHP. Dengan pemantauan ini, FPHP dapat menilai sejauh mana usaha ini telah berjaya meningkatkan reputasi dan kebolehpasaran graduan serta memperbaiki strategi bagi mencapai objektif jangka panjang. (Lampiran 4.5.2)

iii. Bagi membudayakan penyelidikan dan penerbitan berimpak tinggi, FPHP telah menjalankan beberapa sesi bengkel penerbitan. Pemantauan terhadap keberkesanan program ini dijalankan melalui pengukuran peningkatan bilangan artikel yang bersedia untuk diterbitkan (Ready-To-Submit) dan penerbitan di jurnal yang berindeks Scopus dan WOS. Selain itu, pemantauan terhadap peningkatan H-Indeks warga FPHP dijalankan secara berkala, dengan laporan kemajuan disediakan setiap suku tahun. Kerjasama penyelidikan dengan universiti di Indonesia turut dipantau melalui penilaian kemajuan projek, hasil penyelidikan, dan impak jangka panjang terhadap kualiti penyelidikan dan kepakaran antarabangsa FPHP. (Lampiran 4.5.3)

iv. Untuk membudayakan Jaringan Penyelidikan Antarabangsa, FPHP aktif dalam melaksanakan program pertukaran akademik. Pemantauan terhadap keberkesanan inisiatif ini dijalankan melalui kajian impak kerjasama antarabangsa terhadap aktiviti PdP dan penyelidikan. Penilaian juga dijalankan terhadap program Visiting Scholar dan Professor pelawat antarabangsa, di mana laporan impak melalui *QS World Ranking by subject* dapat menilai sejauh mana inisiatif ini telah meningkatkan ketampakan FPHP di peringkat antarabangsa. Selain itu, pemantauan juga melibatkan pengukuran sejauh mana kerjasama ini berjaya meningkatkan kualiti akademik dan reputasi global FPHP selari dengan aspirasi Universiti Terkenal di Peringkat Global 2025. (Lampiran 5)

#### **SENARAI BUKTI :**

1. [F0067\\_A01\\_AB05\\_20241\\_FPHP\\_Lampiran Lampiran Pengukuran Analisis dan Pengurusan Pengetahuan 4.5.1\\_Aktiviti Bersama Indonesia.pdf](#)
2. [F0067\\_A01\\_AB05\\_20242\\_FPHP -Lampiran 4.5.2\\_PERTANDINGAN CULINAIRE MALAYSIA 2023.pdf](#)
3. [F0067\\_A01\\_AB05\\_20243\\_FPHP\\_Lampiran 4.5.3\\_SENARAI PENERBITAN FPHP.pdf](#)

4. [F0067\\_A01\\_AB05\\_20244\\_FPHP\\_Lampiran 4.5.4\\_Visiting Scholar.pdf](#)
5. [F0067\\_A01\\_AB05\\_20245\\_FPHP\\_Lampiran Pengukuran Analisis dan Pengurusan Pengetahuan 4.5.5.pdf](#)

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

### **5.1 RINGKASAN EKSEKUTIF**

#### **5.1.1 PERANCANGAN (PLAN)**

Saban tahun, FPHP sentiasa mengambil kira pelbagai faktor secara bersasar dan menyeluruh, dengan mengambil kira kekuatan, kelebihan, serta kepakaran modal insan untuk memastikan Objektif Kebersamaan (OK) tercapai. Melalui Bengkel Perancangan Strategik (PS) pada awal tahun, pihak pengurusan tertinggi FPHP, dengan dibantu oleh para warga akademik dan pentadbiran yang dinamik akan berbincang rapi segala aktiviti, program, dan strategi untuk merealisasikan pernyataan misi fakulti, baik jangka pendek mahupun jangka panjang. Walaubagaimanapun, input daripada warga fakulti tetap diambil kira dan diasimilasikan ke dalam perancangan strategik melalui mesyuarat peringkat bahagian dan juga perkongsian sewaktu sesi *Townhall*.

#### **5.1.2 PERLAKSANAAN (DO)**

Pendekatan utama yang dilaksanakan oleh FPHP adalah mengenalpasti kelebihan, kepakaran, serta pengalaman modal insan di FPHP, dan kemudian menggembeleng setiap aset untuk mencapai *Key Performance Index (KPI)* tahunan. Inisiatif ini bukan sahaja dilakukan demi mencapai sasaran, malah perbincangan dan pelbagai program penambahbaikan kerap diadakan untuk meningkatkan prestasi. Sebagai contoh, FPHP sentiasa aktif dan inovatif di dalam elemen keusahawanan, yang direalisasikan melalui;

- (i) pelaksanaan 2 projek keusahawanan arus perdana iaitu *Smart Partnership* dan *Hotcatpreneur*,
- (ii) program '*21 Hours with the Industry*',
- (iii) pelbagai *Memorandum of Understanding (MoU)* bersama pihak industri dalam dan luar negara,
- (iv) projek keusahawanan pelajar - *HotCat Scan N' Go* di Kafeteria Cengkih FPHP,
- (v) penyertaan staf dan pelajar di dalam program *Invention, Innovation, and Design (IID)* di dalam dan luar negara, dan
- (vi) penganjuran pelbagai program berteras keusahawanan, dengan menjemput juri dan peserta daripada industri.

#### **5.1.3 PEMANTAUAN (CHECK)**

Pemantauan dan penilaian adalah aspek yang seharusnya dua hala, melibatkan; (i) pemantauan dan penilaian oleh pihak pengurusan, dan (ii) pemantauan dan penilaian terhadap pihak pengurusan. Oleh kerana itu, setiap agenda perdana fakulti akan dibincangkan di atas platform mesyuarat jabatan dan jawatankuasa terlebih dahulu, dan keputusan serta pandangan warga akan dibawa ke Mesyuarat Pengurusan (MP), dan Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan (MKSP). Sementara pemantauan terhadap warga adalah bersifat rutin, pemantauan terhadap pihak pengurusan pula adalah lebih bersifat kepada *Check and Balance*, seperti;

- (i) *FPHP Happiness Index (HI)*,
- (ii) perundingan (*consultation*) secara terus (*open door policy*),
- (iii) saluran aduan rasmi FPHP,
- (iv) mesyuarat-mesyuarat peringkat jabatan, dan



(v) perjumpaan tahunan (*FPHP Town Hall*).

#### **5.1.4 TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN (ACT)**

Penambahbaikan berterusan adalah aspek yang sentiasa dititikberatkan oleh FPHP baik di dalam aspek pengurusan, fizikal (fasiliti, peralatan, pejabat, ruang, dan sebagainya), persekitaran, mahupun aspek prestasi (keternampakan, imej, *ranking*, dan sebagainya). Semua aduan dan input daripada warga pentadbiran, operasi, pengurusan, akademik, dan sokongan diambil kira demi mewujudkan suasana kerja yang gembira, kondusif, selamat, serta produktif.

## 5.2 PENDEKATAN (APPROACH)

### 5.2.1 MENGENALPASTI DAN MEMPERKUKUHKAN KEPAKARAN

Warga FPHP dengan kekuatan seramai 82 warga akademik (46 pemegang PhD, 36 bukan pemegang PhD)(Sila rujuk Lampiran 5.2.1(1)), 29 staf pentadbiran, dan 27 staf sokongan (Hotel UiTM) sentiasa dilibatkan di dalam setiap inisiatif strategik FPHP. Antara usaha yang telah dan sedang dilakukan adalah; (i) merancang inisiatif strategik (Sila rujuk Lampiran 5.2.1(2)), (ii) menyelaras dan mempromosi khidmat kepakaran (Sila rujuk Lampiran 5.2.1(3)), dan (iii) menambahbaik kemahiran warga melalui program-program latihan dan *upskill* (Sila rujuk Lampiran 5.2.1(4)).

Bagi meningkatkan pengetahuan, kemahiran dan produktiviti sumber manusia, FPHP sentiasa memastikan bahawa semua keperluan sumber manusia dipertingkatkan melalui cara:

- (i) Memastikan staf memperolehi kejayaan dan kompetensi yang diperlukan bagi menyampaikan perkhidmatan yang berkualiti.
- (ii) Memastikan semua staf diberi latihan dalam bidang pengkhususan yang diperlukan dengan syarat menghadiri sekurang-kurangnya 42 jam latihan setahun.
- (iii) Menggalakkan warga FPHP menyertai latihan bagi mempertingkatkan kebolehan dan nilai diri.
- (iv) Warga yang berkelayakan juga digalakkan untuk menjalani *Industrial Attachment* atau *Sabbatical Leave* bagi meningkatkan ilmu lapangan dan jaringan industri.

### 5.2.2 MENGUKUR, MENILAI, MENGIKTIRAF, DAN MERAIKAN PENCAPAIAN

Pengukuran dan penilaian pencapaian bukan sahaja dilakukan untuk menentukan keberkesanan perancangan dan pengoperasian, malah juga untuk mengenalpasti warga yang wajar diberikan penghargaan di atas usaha keras membantu FPHP merealisasikan visi dan misi yang telah dipetakan. Di antara kaedah penilaian yang dilaksanakan adalah:

- (i) **42 Jam Latihan** - Bagi staf yang mempunyai jam latihan kurang daripada 42 jam, FPHP akan mengeluarkan notis peringatan melalui poster secara berkala bagi memastikan setiap staf dapat mencapai minimum 42 jam latihan pada akhir tahun.
- (ii) **Key Performance Indicator (KPI)** - Pencapaian KPI staf dinilai melalui Sasaran Kerja Tahunan (SKT). Bagi memenuhi KPI pensyarah dan PI universiti, emel diberikan kepada staf akademik sebagai peringatan mesra agar KPI pensyarah dapat dicapai menjelang akhir tahun tersebut.
- (iii) **Laporan Nilai Prestasi Tahunan (LNPT)** - oleh KPP dan Ketua Bahagian. Prestasi staf dinilai melalui LNPT yang diberikan setiap akhir tahun.
- (iv) **SKT** - melebihi markah 80% perlu dicapai bagi memastikan prestasi setiap staf berada pada tahap yang terbaik.

Kecemerlangan FPHP adalah dipacu oleh warganya yang dinamik dan sentiasa memberikan yang terbaik. Menyedari hakikat ini, FPHP sentiasa mengenalpasti, mengiktiraf, dan meraikan warganya yang berkhidmat dengan cemerlang melalui medium seperti;

- (i) Anugerah Perkhidmatan Cemerlang (APC) (Sila rujuk Lampiran 5.2.2(1)),
- (ii) pemakluman penganugerahan APC di dalam media sosial FPHP dan laman web rasmi FPHP/UiTM (Sila rujuk Lampiran 5.2.2(2)), dan
- (iii) sambutan Majlis Anugerah Akademik FPHP (Sila rujuk Lampiran 5.2.2(3)).

Penghargaan yang diberikan adalah sangat penting untuk mengekalkan motivasi positif, meningkatkan indeks kegembiraan, dan yang paling penting, adalah demi mewujudkan perasaan '*sense of belonging*' terhadap FPHP.

**SENARAI BUKTI:**

1. [F0067\\_S01\\_SB02\\_20241\\_FPHP\\_Lampiran Tumpuan Kepada Sumber Manusia 5.2.1\(1\)\\_Senarai Warga Akademik FPHP.pdf](#)
2. [F0067\\_S01\\_SB02\\_20242\\_FPHP\\_Lampiran Tumpuan Kepada Sumber Manusia 5.2.1\(2\)\\_Bengkel Perancangan Strategik 2023 dan Lampiran 5.2.1\(3\)\\_Kepakaran Warga.pdf](#)
3. [F0067\\_S01\\_SB02\\_20243\\_FPHP\\_Lampiran 5.2.1\(4\)\\_Kursus yang Disertai Warga, Laporan Jam Latihan, dan Laporan Keberkesanan Kursus.pdf](#)
4. [F0067\\_S01\\_SB02\\_20244\\_FPHP\\_Lampiran 5.2.2\(1\)\\_Penerima APC FPHP 2023 dan Lampiran 5.2.2\(2\)\\_Pemakluman Penerima APC FPHP 2023 Melalui Surat Rasmi.pdf](#)
5. [F0067\\_S01\\_SB02\\_20245\\_FPHP\\_Lampiran Tumpuan Kepada Sumber Manusia 5.2.2\(3\)\\_Senarai Pemenang Anugerah Kecemerlangan Fakulti dan Kertas Kerja AKF2022.pdf](#)

### 5.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

FPHP secara konsisten sememangnya menggalakkan warganya (staf dan pelajar) melibatkan diri dengan aktiviti seperti perundingan, khidmat masyarakat, program ceramah inovasi, kerjaya serta penglibatan aktif di dalam jawatankuasa, kelab, dan persatuan (Sila rujuk Lampiran 5.3(1)). Melalui penganjuran dan penglibatan aktiviti-aktiviti yang bernaung di bawah *Office of Industry, Community. And Alumni Network (ICAN)* dan *Malaysian Academy of SME and Entrepreneurship Development (MASMED)*, FPHP telah meletakkan asas yang kukuh untuk membina jaringan industri dan komuniti yang cemerlang. Kebolehan warga FPHP bukan sahaja hanya diperuntukkan untuk pihak luar, malah diperlukan juga untuk pembangunan fakulti dan pelajar. Ramai warga FPHP menjadi mentor untuk program keusahawanan pelajar seperti; (i) *Bake and Bite*, (ii) *Pastry, Coffee and Chat*, (iii) *FPHP Business Pitching*, (iv) *HotCat Scan N' Go*, dan banyak lagi (Sila rujuk Lampiran 5.3(2)).

Untuk mengoptimumkan kepakaran dan pengalaman modal insan, FPHP juga giat menjalankan usahasama Memorandum of Understanding (MoU) dan Memorandum of Agreement (MoA) dengan pelbagai pihak termasuk daripada industri, agensi kerajaan, serta rakan universiti dalam dan luar negara (Sila rujuk Lampiran 5.3(3)). Usaha ini dapat dilihat melalui jumlah kumulatif nilai geran yang diperoleh oleh FPHP (universiti/nasional, industri, dan antarabangsa) sebanyak RM305,047 untuk tahun 2022, dan sebanyak RM305,020 untuk tahun 2023 (Sila rujuk Lampiran 5.3(4)).

Kekuatan inilah yang membolehkan warga FPHP terutamanya para pelajar berjaya melangkah jauh sehingga ke Korea Selatan, Jepun, Indonesia, dan UAE untuk menjalani latihan industri dan program mobiliti bersama organisasi bertaraf dunia (Sila rujuk Lampiran 5.3(5)). Lebih membanggakan, para pelajar universiti daripada luar negara seperti Korea Selatan, Jepun, Indonesia, Brunei, Thailand, dan China juga memilih untuk menjalani latihan praktik, program antarabangsa, dan program mobiliti di FPHP (Sila rujuk Lampiran 5.3(6)). Pensyarah FPHP juga acapkali dijemput ke Indonesia, Filipina, Brunei, Vietnam, India, dan negara-negara lain, samada sebagai professor pelawat, sesi perkongsian ilmu, perunding, menjadi juri, penyertaan ke konferensi, pembentang kertas kerja, *keynote speaker*, penggubal polisi, dan sebagainya (Sila rujuk Lampiran 5.3(7)) membuktikan bahawa warga FPHP adalah bermotivasi, berkeupayaan tinggi, berbakat, serta kompeten di peringkat dunia.

#### **SENARAI BUKTI :**

1. [F0067\\_S01\\_SB03\\_20241\\_FPHP\\_Lampiran Tumpuan Kepada Sumber Manusia 5.3\(1\)\\_Aktiviti Warga FPHP.pdf](#)
2. [F0067\\_S01\\_SB03\\_20242\\_FPHP\\_Lampiran Tumpuan Kepada Sumber Manusia 5.3\(2\)\\_Penglibatan Warga dalam MASMED.pdf](#)
3. [F0067\\_S01\\_SB03\\_20243\\_FPHP\\_Lampiran5.3\(3\)\\_MoU & MoA 2023 dan Lampiran 5.3\(4\)\\_Laporan Jawatankuasa Penyelidikan Fakulti \(JPF\) 2023.pdf](#)
4. [F0067\\_S01\\_SB03\\_20244\\_FPHP\\_Lampiran 5.3\(5\)\\_Penyertaan Pelajar ke Program Outbound dan Lampiran 5.3\(6\)\\_Laporan Mobiliti 2022-2023.pdf](#)
5. [F0067\\_S01\\_SB03\\_20245\\_FPHP\\_Lampiran Tumpuan Kepada Sumber Manusia 5.3\(7\)\\_Kepakaran Warga FPHP.pdf](#)

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

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

Purata Indeks Kegembiraan FPHP secara keseluruhannya adalah dilaporkan pada tahap 71.5% (sederhana gembira) untuk tahun 2023. Dengan mengambil model PERMAI sebagai rujukan, indeks kepuasan warga dalam pelbagai subdomain dilihat sebagai sederhana gembira (Sila rujuk Lampiran 5.4.1 (1)). Ini menggambarkan bahawa majoriti warga berpuas hati dan gembira dengan penglibatan mereka di dalam aktiviti penyelidikan, latihan, agihan beban tugas, pengiktirafan dan peluang kenaikan pangkat. Secara logikal, warga yang berpuas hati dan gembira, akan mendorong mereka untuk menjadi lebih produktif, tekun bekerja, dan menghasilkan prestasi yang membanggakan – elemen penting untuk memacu kejayaan FPHP.

FPHP sememangnya mengamalkan komunikasi berkesan untuk menyampaikan maklumat, khususnya melalui saluran dua hala seperti; (i) sesi *townhall* (Sila rujuk Lampiran 5.4.1 (2)), (ii) mesyuarat peringkat jabatan dan jawatankuasa secara bersemuka, (iii) *WhatsApp Group*, (iv) mesyuarat dalam talian, dan saluran sehalu seperti; (i) *e-mail* rasmi UiTM, (ii) surat pekeliling, dan (iii) memo. Setiap keputusan yang ingin dilaksanakan akan dibincangkan terlebih dahulu di dalam perjumpaan dan mesyuarat jabatan atau jawatankuasa kecil bagi memastikan setiap warga berpuas hati dengan proses dan keputusan yang diambil. Keputusan yang memerlukan penambahbaikan seterusnya dibawa ke; (i) Mesyuarat Pengurusan FPHP (Sila rujuk Lampiran 5.4.1(3)), (ii) Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan (MKSP) (Sila rujuk Lampiran 5.4.1(4)), (iii) Mesyuarat Pengurusan Sumber Manusia (MPSM) (Sila rujuk Lampiran 5.4.1(5)), dan (iv) Mesyuarat Jawatankuasa Kesepakatan Fakulti (JKF) (Sila rujuk Lampiran 5.4.1(6)).

Kecekapan pengurusan aduan dan maklumbalas adalah sangat diambil berat oleh FPHP. Bagi membudayakan pengurusan yang telus dan cekap, sistem aduan maklumbalas pelanggan telah dibangunkan secara atas talian, di mana Ketua Pentadbiran berfungsi sebagai pentadbir sistem aduan maklumbalas pelanggan. Data yang diperolehi akan dianalisa dan dibentangkan di dalam Mesyuarat Pengurusan FPHP dan Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan (MKSP). Warga FPHP yang ingin membuat aduan dan memberikan maklumbalas boleh menggunakan pautan Kod QR yang terdapat di antaramuka laman sesawang FPHP (Sila rujuk Lampiran 5.4.1(7)). Warga juga boleh memilih untuk mengisi borang (Sila rujuk Lampiran 5.4.1(8)) yang disediakan di pejabat pengurusan FPHP, ataupun boleh berjumpa pentadbir ataupun ketua Pusat Tanggungjawab (PTJ) secara terus (*open door policy*) untuk sesi perundingan yang lebih telus.

### **SENARAI BUKTI:**

1. [F0067\\_S01\\_SB04\\_SC01\\_20241\\_FPHP\\_Lampiran5.4.1\(1\)\\_Laporan Indeks Kegembiraan 2023 dan Lampiran 5.4.1\(2\)\\_Majlis Perjumpaan Warga Akademik 2023.pdf](#)
2. [F0067\\_S01\\_SB04\\_SC01\\_20242\\_FPHP\\_Lampiran5.4.1\(3\)\\_Minit Mesyuarat Pengurusan dan Lampiran5.4.1\(4\)\\_Minit Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan.pdf](#)
3. [F0067\\_S01\\_SB04\\_SC01\\_20243\\_FPHP\\_Lampiran Tumpuan Kepada Sumber 5.4.1\(5\)\\_Minit Mesyuarat Panel Pembangunan Sumber Manusia FPHP Bil. 3-2023.pdf](#)
4. [F0067\\_S01\\_SB04\\_SC01\\_20244\\_FPHP\\_Lampiran Tumpuan Kepada Sumber Manusia 5.4.1\(6\)\\_Minit Mesyuarat Jawatankuasa Kecil Kesepakatan FPHP Bil. 6-2023.pdf](#)
5. [F0067\\_S01\\_SB04\\_SC01\\_20245\\_FPHP\\_Lampiran5.4.1\(7\)\\_Web e-Aduan & Maklumbalas Pelanggan dan Lampiran 5.4.1\(8\)\\_Borang Aduan & Maklumbalas Pelanggan.pdf](#)

## 5.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

Di dalam usaha mencapai objektif, misi, dan visi FPHP, sememangnya akan ada beberapa elemen yang tidak mencapai sasaran. Beberapa faktor yang telah dikenalpasti sebagai cabaran adalah; (i) program yang dilaksanakan kurang mendapat sambutan daripada warga, (ii) kesukaran memperoleh geran daripada industri, terutamanya untuk kajian dan projek yang bersifat sains sosial, (iii) pembiayaan penerbitan berimpak tinggi yang sangat terhad dan selektif, (iv) KPI penerbitan yang tidak tercapai (Sila rujuk Lampiran 5.4.2(1)).

Menyedari hakikat ini, FPHP telah menjalankan beberapa inisiatif; (i) libat urus Ketua Pusat Pengajian (KPP) untuk mengambilkira penerbitan dan aktiviti penyelidikan / perundingan di dalam penilaian MyATP, (ii) memperkasa aktiviti penyelidikan dan penerbitan melalui penawaran geran dalaman UiTM (DUCS, LESTARI, MYRA) (Sila rujuk Lampiran 5.4.2(2)), dan (iii) pemantapan kemahiran penulisan, penerbitan dan penyelidikan melalui pelbagai bengkel dan webinar di bawah Pejabat Jaringan Industri FPHP (Sila rujuk Lampiran 5.4.2(3)).

FPHP juga mengambil tindakan proaktif melalui penawaran Visibility Research Grant Scheme (VRGS) (Sila rujuk Lampiran 5.4.2(4)) yang akhirnya berjaya membantu FPHP dalam 2 perkara; (i) VRGS yang mengkehendaki seorang pensyarah FPHP sebagai principal, dan seorang pensyarah universiti antarabangsa sebagai ahli, dan (ii) VRGS juga adalah langkah bagi mengurangkan potensi denominator, telah banyak membantu menaikkan kedudukan FPHP di tangga ke-42 di dalam QS World University Rankings by Subject (Leisure and Hospitality Management) (Sila rujuk Lampiran 5.4.2(5)).

Sebagai contoh tambahan, dari aspek keusahawanan pelajar, terdapat juga cabaran dan risiko yang jelas dihadapi di dalam usaha mencapai KPI, seperti; (i) projek yang dijalankan tidak memenuhi definisi operasi *Performance Index (PI)* yang ditetapkan oleh Bahagian Transformasi Universiti (BTU) UiTM, dan (ii) kelemahan sistem pengumpulan maklumat warga dengan kepakaran keusahawanan memberi impak kepada visibiliti keusahawanan, lantas tidak diambil kira di dalam pencapaian PI Keusahawanan FPHP. Justeru, langkah penambahbaikan yang telah dilaksanakan oleh FPHP adalah; (i) memastikan Ketua Projek melibatkan industri yang mempunyai MoU dalam aktiviti keusahawanan, (ii) memantapkan kaedah pengumpulan data projek dan kepakaran keusahawanan FPHP (seperti (*HotCatEdu*, *HotCatIID* dan *HotCatpreneur*) dalam satu *FPHPpreneur OneDrive*.

### **SENARAI BUKTI :**

1. [F0067\\_S01\\_SB04\\_SC02\\_20241\\_FPHP\\_Lampiran Tumpuan Kepada Sumber Manusia 5.4.2\(1\)\\_Laporan Jawatankuasa Penyelidikan Fakulti \(JPF\) 2023.pdf](#)
2. [F0067\\_S01\\_SB04\\_SC02\\_20242\\_FPHP\\_Lampiran Tumpuan Kepada Sumber Manusia 5.4.2\(2\)\\_Pemakluman Penerimaan Geran DUCS 2023.pdf](#)
3. [F0067\\_S01\\_SB04\\_SC02\\_20243\\_FPHP\\_Lampiran Tumpuan Kepada Sumber Manusia 5.4.2\(3\)\\_Senarai Bengkel Geran, Penyelidikan, dan Penerbitan FPHP 2023.pdf](#)
4. [F0067\\_S01\\_SB04\\_SC02\\_20244\\_FPHP\\_Lampiran Tumpuan Kepada Sumber Manusia 5.4.2\(4\)\\_Pemakluman Pembukaan Permohonan FPHP VRGS.pdf](#)
5. [F0067\\_S01\\_SB04\\_SC02\\_20245\\_FPHP\\_Lampiran Tumpuan Kepada Sumber Manusia 5.4.2\(5\)\\_2022 QS World University Rankings by Subject.pdf](#)

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

Pengurusan Kanan FPHP sentiasa memastikan persekitaran dan sistem kerja yang selesa supaya tugas dapat dijalankan dengan teratur dan lancar. Mereka juga memberi perhatian kepada motivasi staf untuk meningkatkan produktiviti dan memastikan setiap aktiviti berjalan dengan baik. Pada tahun 2023, antara aktiviti yang telah dianjurkan bagi meningkatkan indeks kegembiraan warga FPHP dan merapatkan nilai kebersamaan warga FPHP adalah Sambutan Hari Raya Aidilfitri 2023 (Sila rujuk Lampiran 5.4.3(1)). Sambutan Hari Raya Aidilfitri 2023 yang bertemakan Warna Warni Lebaran banyak memberikan kesan yang positif dan meningkatkan indeks kegembiraan, di samping mengeratkan silaturahmi di kalangan warga FPHP.

Untuk menghargai sumbangan warga FPHP, terutamanya yang telah memberikan prestasi yang terbaik sepanjang tahun, Majlis Anugerah Kecemerlangan Fakulti 2023 (Sila rujuk Lampiran 5.4.3(2)) juga telah dianjurkan bagi meraikan pencapaian dan kecemerlangan setiap warga FPHP, tidak kira ahli akademik, staf sokongan mahupun staf pentadbiran. Majlis ini dianjurkan bagi meraikan mereka yang telah berusaha menunjukkan prestasi kerja yang begitu cemerlang, dalam masa yang sama mengharumkan nama fakulti di peringkat kebangsaan mahupun peringkat antarabangsa.

FPHP juga tidak pernah melupakan penekanan terhadap aspek kerohanian, kebersamaan, sinergi, serta pemantapan nilai dan etika, yang diterapkan melalui aktiviti-aktiviti tertentu. Antara aktiviti yang dianjurkan dengan tujuan untuk membudayakan nilai ESI-IDART di kalangan warga FPHP adalah:

- (i) Majlis Ikrar Bebas Rasuah (IBR 2023) (Sila rujuk Lampiran 5.4.3(3)),
- (ii) Program Sumbangan dan Rewang Bubur Lambuk kepada seluruh Warga UiTM Cawangan Selangor UCS 2023 (Sila rujuk Lampiran 5.4.3(4)).

Maklum balas penganjuran pelbagai aktiviti dan program oleh FPHP akan dianalisa oleh Penyelaras Latihan, dan dibentangkan sewaktu Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan (MKSP) bagi tujuan penambahbaikan. (Sila rujuk Lampiran 5.4.3(5)). Semua hasil kajian ini akan menentukan hala tuju dan langkah penambahbaikan yang akan dilakukan oleh FPHP untuk tahun seterusnya. Sebagai contoh, di antara langkah penting adalah untuk mempergiatkan lagi usaha-usaha untuk meningkatkan indeks kegembiraan warga FPHP agar mencapai 75% dan ke atas (gembira) untuk tahun 2024. Usaha untuk menyusun program berkesan melibatkan industri dan rakan-rakan MoU serta MoA, dan juga program keusahawanan yang lebih berimpak tinggi juga akan dilaksanakan agar objektif teras FPHP akan lebih tercapai.

#### **SENARAI BUKTI :**

1. [F0067\\_S01\\_SB04\\_SC03\\_20241\\_FPHP\\_Lampiran Tumpuan Kepada Sumber Manusia 5.4.3\(1\)\\_Sambutan Hari Raya FPHP 2023.pdf](#)
2. [F0067\\_S01\\_SB04\\_SC03\\_20242\\_FPHP\\_Lampiran Tumpuan Kepada Sumber Manusia 5.4.3\(2\)\\_Majlis Anugerah Kecemerlangan FPHP 2023.pdf](#)
3. [F0067\\_S01\\_SB04\\_SC03\\_20243\\_F0067\\_S01\\_SB04\\_SC03\\_20243\\_Lampiran 5.4.3\(3\)\\_Program Ikrar Bebas Rasuah FPHP 2023.pdf](#)
4. [F0067\\_S01\\_SB04\\_SC03\\_20244\\_F0067\\_S01\\_SB04\\_SC03\\_20244\\_Lampiran 5.4.3\(4\)\\_Program Rewang Bubur Lambuk UCS.pdf](#)
5. [F0067\\_S01\\_SB04\\_SC03\\_20245\\_F0067\\_S01\\_SB04\\_SC03\\_20245\\_Lampiran 5.4.3\(5\)\\_Laporan Keberkesanan Program ESI-IDART 2023.pdf](#)

---



## 5.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

Melalui pelaksanaan beberapa strategi seperti yang diuraikan sebelumnya, FPHP telah mewujudkan satu budaya kerja yang dinamik, sistematik, dan lebih *human-centric*. Ini memberikan kesan yang mendalam dan ketara terhadap warga FPHP dari segi kestabilan emosi, kekitaan (*togetherness*), kepunyaan (*sense of belonging*), dan kesediaan untuk menjalankan tugas dengan lebih ikhlas dan produktif. Gabungan strategi ini, diperkuatkan pula dengan usaha keras dalam menjayakan bidang tumpuan serta kerjasama dengan agensi professional, pemain industri, badan kerajaan, serta ahli masyarakat telah menghasilkan kesan yang positif, diterjemahkan kepada peningkatan aktiviti kepakaran, penyelidikan, keusahawanan, dan inovasi.

Hasil kolaborasi bersama rakan strategik, FPHP telah berjaya menganjurkan *6th International Hospitality & Tourism Conference (IHTC) 2022* (Sila rujuk Lampiran 5.5(1)) yang telah berlangsung di Kota Kinabalu, Sabah dengan kerjasama Tourism Malaysia Sabah, dan juga *5th Hospitality and Tourism Conference (HTC) 2023* yang telah dilangsungkan di Bukit Raja, Selangor (Sila rujuk Lampiran 5.5(2)). Selain daripada itu, FPHP memperhebatkan lagi kolaborasi antara rakan strategik dengan penganjuran Simposium Makanan Warisan (SMW) 2023 dengan kerjasama Jabatan Warisan Negara (Sila rujuk Lampiran 5.5(3)).

Ketampakan dan kredibiliti serta kepakaran warga FPHP juga dapat ditunjukkan melalui jemputan sebagai pakar rujuk, penceramah jemputan, perunding, panel penilai, dan penglibatan staf dalam pertandingan peringkat kebangsaan mahupun antarabangsa. Sebagai contoh, FPHP mempunyai 7 orang Pakar Negara untuk pelbagai bidang, di antaranya adalah; (i) Pakar Negara dalam bidang Penyajian Makanan dan bidang Kulineri, (ii) *Board of Trustee Islamic Tourism Board*, (iii) dan panel MQA, dan (iv) panel pelbagai IPTA/IPTS (Sila rujuk Lampiran 5.5(4)). Untuk tahun 2022, FPHP juga telah berjaya memeterai perjanjian persefahaman dengan 22 buah hotel antarabangsa di bawah jenama Marriott International, EQ Hotel, PKB Hotel Management, beberapa syarikat terkemuka di dalam industri makanan, selain daripada perjanjian bersama universiti dalam dan luar negara (Sila rujuk Lampiran 5.5(5)). Sebagai kesimpulan, dengan menumpukan kepada pembangunan modal insan dan usaha untuk meningkatkan indeks kegembiraan warga FPHP, warga FPHP menjadi semakin bermotivasi dan berkeupayaan tinggi, terutamanya di dalam bidang penyelidikan, penerbitan, dan keusahawanan. Manakala peningkatan fokus di dalam bidang Pengajaran dan Pembelajaran (PnP) dapat dilihat melalui peningkatan visibility dan kebolehpasaran graduan FPHP, sehingga FPHP Berjaya menduduki Top 100 di dalam QS World Ranking, suatu legasi yang harus dibanggakan dan ditambahbaik demi kegemilangan UiTM, bangsa, dan negara.

### **SENARAI BUKTI :**

1. [F0067\\_S01\\_SB05\\_20241\\_FPHP\\_Lampiran Tumpuan Kepada Sumber Manusia 5.5\(1\)\\_Laporan International Hospitality and Tourism Conference \(IHTC\) 2022.pdf](#)
2. [F0067\\_S01\\_SB05\\_20242\\_FPHP\\_Lampiran Tumpuan Kepada Sumber Manusia 5.5\(2\)\\_Buku Program, Tentatif, dan Laporan HTC2023.pdf](#)
3. [F0067\\_S01\\_SB05\\_20243\\_FPHP\\_Lampiran Tumpuan Kepada Sumber Manusia 5.5\(3\)\\_Simposium Makanan Warisan \(eSMW\) 2022.pdf](#)
4. [F0067\\_S01\\_SB05\\_20244\\_FPHP\\_Lampiran Tumpuan Kepada Sumber Manusia 5.5\(4\)\\_Kepakaran Warga FPHP.pdf](#)
5. [F0067\\_S01\\_SB05\\_20245\\_FPHP\\_Lampiran Tumpuan Kepada Sumber Manusia 5.5\(5\)\\_Senarai MoU & MoA FPHP 2023.pdf](#)



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

### **6.1 RINGKASAN EKSEKUTIF**

Fakulti Pengurusan Hotel dan Pelancongan (FPHP) beroperasi dalam satu ekosistem yang menyeluruh, dengan komitmen terhadap budaya kerja yang cemerlang, berkualiti, dan memberi impak tinggi kepada semua pemegang taruh universiti. Dalam usaha menyokong agenda transformasi UiTM untuk menjadi universiti bertaraf global dalam bidang sains, teknologi, kemanusiaan, dan keusahawanan dalam tempoh lima tahun, FPHP menerapkan rangka kerja Pelan Strategik UiTM 2025 (UiTM2025) sebagai kesinambungan pelan strategik sebelumnya. Melalui UiTM2025, universiti memberi tumpuan kepada perubahan, perkembangan, dan keperluan berkaitan Revolusi Industri 4.0 (IR4.0) serta Pembangunan Lestari (SDGs). Inisiatif ini juga selaras dengan agenda nasional termasuk Pelan Pembangunan Pendidikan Malaysia 2015-2025 dan Wawasan Kemakmuran Bersama 2030 (WKB 2030), memastikan UiTM terus relevan di peringkat nasional dan global.

Dalam merangka sistem kerja yang teratur bagi FPHP, model ADLI digunakan. Model ini juga diselaraskan dengan pendekatan PDCA (*Plan, Do, Check, Act*). Perancangan (*Plan*) ini melibatkan pengukuhan kolaborasi dengan rakan strategik untuk pemindahan ilmu dan teknologi, galakan inovasi kritis dan kreatif, serta kemajuan teknologi digital. Matlamat dan objektif operasi FPHP dibentuk berdasarkan penyesuaian dengan matlamat Pelan Strategik UiTM 2025, yang bertujuan mengangkat universiti ke tahap global. Perancangan ini dikomunikasikan kepada semua PTJ dan melibatkan semua unit serta pusat organisasi fakulti. Hasilnya, FPHP telah memberi banyak sumbangan kepada pencapaian sasaran Pelan Strategik UiTM 2025 dengan kapasiti yang sedia ada.

Proses Pelaksanaan (*Do*) melibatkan pelaksanaan penambahbaikan mengikut perancangan dan memastikan objektif operasi fakulti tercapai. Pelaksanaan ini mencakupi kepatuhan terhadap sistem kualiti kerja, kawalan kos, dan pengurusan risiko. Untuk memastikan objektif dan sasaran tercapai, fokus utama adalah pada pencapaian hasil dalam pendidikan berkualiti, penguatan kepimpinan akademik, pemindahan ilmu, inisiatif kampus hijau, pembangunan fasiliti dan teknologi, serta peningkatan ketampakan universiti.

Proses Pemantauan (*Check*) dalam operasi FPHP dilaksanakan melalui sistem semak dan imbang yang melibatkan Mesyuarat MKSP dan Perancangan Strategik FPHP untuk memastikan cadangan penambahbaikan dirancang dan dilaksanakan dengan baik. Pencapaian dan kepuasan pelanggan terhadap proses pengajaran dan pembelajaran diukur melalui kitaran OBE yang melibatkan pelajar, akademia, dan program. Pemantauan dan penilaian dilakukan menggunakan SLEQ, EES, pencapaian enam KPI peperiksaan, SuFO, ReSuFO, PRO-PENS, TESA, TEX, kepatuhan COPPA area 7 (CDL-CQI), dan semakan kurikulum secara menyeluruh. Kemajuan pencapaian PI setiap PTJ dilaporkan dalam mesyuarat setiap enam bulan, dan perkembangan pencapaian ini akan dipantau oleh Barisan Pengurusan Eksekutif. Bahagian Hal Ehwal Akademik (BHEA) bertanggungjawab memastikan pencapaian pendidikan berkualiti, Pejabat Jaringan Industri, Masyarakat dan Alumni (PJIM&A) memperkukuh penarafan dalam penyelidikan serta ketampakan universiti, sementara Jawatankuasa Kampus Hijau memastikan kejayaan inisiatif kampus hijau terlaksana dengan jayanya.

Proses Tindakan (*Act*) dalam pengoperasian FPHP melibatkan penetapan penandaarasan prestasi sebelum dan selepas pencapaian hasil untuk mempersiapkan dan meningkatkan proses secara berterusan. Langkah-langkah tindakan diambil berdasarkan analisis pembelajaran dan penilaian risiko yang dibentangkan dalam Mesyuarat Pengurusan Risiko dan MKSP. PTJ diharapkan melaksanakan tindakan mitigasi berdasarkan laporan risiko untuk memastikan kelestarian sistem operasi dan penerusan budaya kecemerlangan dalam kepimpinan FPHP. Secara keseluruhan, setiap komponen dalam tadbir urus FPHP, termasuk ketua-ketua PTJ, bahagian, dan unit, telah menunjukkan komitmen kepimpinan yang cemerlang bersama barisan pengurusan tertinggi universiti, untuk memastikan pencapaian PI dan objektif kualiti mencapai tahap optimum.



## 6.2 PENDEKATAN (APPROACH)

Selaras dengan pemeraksanaan PdP melalui aspirasi GRU2025, pembangunan dan pengembangan kurikulum terus dimantapkan sepanjang tahun 2023. Ini dibuktikan melalui pembangunan program akademik yang diberikan penjenamaan semula bagi mengikuti arus perkembangan semasa. Sebelum program baharu ini dapat diiktiraf oleh MQA dan badan-badan profesional berkaitan, ianya bermula dengan pelantikan AJK penyediaan program baharu berkaitan. Diikuti dengan pembentangan di dalam mesyuarat yang bermula di peringkat JKKN, JAN, JKIKU, SENAT, penyediaan dokumen akreditasi sementara (IQA01), pembentangan dalam mesyuarat LPU. Di peringkat akhir, pembentangan dilakukan dalam mesyuarat peringkat Jawatankuasa Kementerian Pengajian Tinggi (Lampiran 6.2a). Pada masa yang sama, bagi memastikan setiap program yang ditawarkan diperkasakan dan kekal relevan, proses akreditasi penuh daripada pihak MQA atau badan profesional diteruskan melalui semakan kurikulum serta akreditasi audit pematuhan (IQA02)(Lampiran 6.2b).

FPHP meneruskan pengurusan PdP secara sistematik merangkumi proses penilaian dan pentaksiran pelajar diteruskan mengikut keperluan yang telah ditetapkan oleh bahagian HEA. Untuk proses PdP, silibus kurikulum distrukturkan berdasarkan pendekatan OBE-SCL yang berpaksikan kepada pencapaian hasil pembelajaran melibatkan pembangunan *Program Educational Objective (PEO)*, *Program Learning Outcome (PLO)* dan *Course Learning Outcome (CLO)*. Penjajaran konstruktif yang dilakukan meliputi perangkaan aktiviti dan tugas PdP bagi memfokuskan kepada hasil pembelajaran yang ingin dicapai berdasarkan kepada domain pengetahuan dan kemahiran seperti termaktub di dalam Domain Hasil Pembelajaran Kerangka Kelayakan Malaysia (Lampiran 6.2c).

Proses pentaksiran dan penilaian akademik pelajar dijalankan mengguna-pakai SAM (*Structured Assessment Mechanism*) bagi mewujudkan mekanisme yang berstruktur dan jelas (Lampiran 6.2d). Ia adalah selaras dengan keperluan Polisi Pentaksiran dan Penilaian Akademik UiTM, 2021. Melalui penilaian yang dilakukan secara formative dan summative, penilaian pelajar dapat dilakukan secara holistic berdasarkan JSU, JSUB dan JSP bagi setiap soalan ujian serta tugas. Rubrik penilaian turut disediakan yang dijadikan tanda ukur penilaian tugas yang diberikan.

### **SENARAI BUKTI:**

1. [F0067\\_O01\\_OB02\\_20241\\_F0067\\_O01\\_OB02\\_20241\\_FPHP\\_Lampiran Tumpuan Kepada Operasi 6.2a.pdf](#)
2. [F0067\\_O01\\_OB02\\_20242\\_F0067\\_O01\\_OB02\\_20242\\_FPHP\\_Lampiran Tumpuan Kepada Operasi 6.2b.pdf](#)
3. [F0067\\_O01\\_OB02\\_20243\\_F0067\\_O01\\_OB02\\_20243\\_FPHP\\_Lampiran Tumpuan Kepada Operasi\\_PENGERUSI.pdf](#)
4. [F0067\\_O01\\_OB02\\_20244\\_F0067\\_O01\\_OB02\\_20244\\_FPHP\\_Lampiran Tumpuan Kepada Operasi\\_PENGERUSI.pdf.pdf](#)
5. [F0067\\_O01\\_OB02\\_20245\\_F0067\\_O01\\_OB02\\_20245\\_FPHP\\_Lampiran Tumpuan Kepada Operasi\\_POLISI\\_PENTAKSIRAN\\_AKADEMIK\\_UiTM\\_2021\\_2932021.pdf](#)

### 6.3 PERLUASAN (DEPLOYMENT)

Tumpuan operasi dilaksanakan untuk proses pemeraksanaan operasi akademik diperluaskan melalui inisiatif bersepadu. Bagi memastikan kesiagaan tumpuan pelaksanaan operasi, Model **PDCA** berdasarkan pelaksanaan **SAM** diaplikasikan.

Pelan tindakan yang dilaksanakan bagi memantapkan proses pembangunan dan pengembangan kurikulum adalah melalui pelantikan JK seperti AJK Pembangunan Program Baharu, AJK Akreditasi, AJK PSRR, AJK Semakan Kurikulum (Lampiran 6.3 (1) lantikan jawatankuasa). Selain itu, bengkel penyediaan melibatkan penyediaan dokumen program akademik baharu, dokumen akreditasi program, PSRR, dan semakan kurikulum turut diadakan. Seterusnya, bagi memastikan kerelevanan program, beberapa peringkat mesyuarat dilaksanakan seperti Mesyuarat semakan kokurikulum, EE dan pematuhan Kod amalan Akreditasi Program MQA. Di samping itu, FPHP melakukan penjanaaan semula program dan giat menjalankan Promosi Program melalui Lawatan Akademik institusi dalam dan luar negara, Jom Masuk U, EKSU dan media massa.

Proses pemeraksanaan PdP di FPHP diperluaskan melalui perlantikan AJK **NOBLE**, Pensyarah Sumber, External Examiner (EE), dan Penasihat Luar. Selain itu, Pekeliling TNC HEA (Lampiran 6.3 (2) Lampiran pekeliling pelaksanaan kuliah) turut diedarkan bagi memastikan operasi PdP dilaksanakan mematuhi prosedur yang ditetapkan. Selanjutnya, perancangan Keperluan Tenaga Pensyarah disediakan oleh Koordinator Program bagi agihan konteks syarahan. Manakala, Jadual Waktu Kuliah diedarkan kepada akademia bagi merancang pelaksanaan kuliah melalui penyediaan Pelan Pengajaran (Lampiran 6.3 (3) Perancangan Jadual Waktu).

Operasi penilaian dan pentaksiran pelajar dirancang dengan rapi melalui penyediaan *Course Assessment Plan* oleh Pensyarah Sumber dan diedarkan kepada kumpulan pengajar. Operasi peperiksaan diuruskan melalui pelantikan JK Peperiksaan, Pengawas dan Ketua Pengawas Peperiksaan. Perancangan jadual peperiksaan dan jadual bertugas juga diperluaskan melalui Sistem Semakan No Meja dan Sistem Semakan Jadual Pengawasan .

Proses menguruskan operasi PdP di FPHP adalah berdasarkan polisi dan prosedur yang ditetapkan oleh UiTM, KPT, dan MQA. Dalam proses pembangunan dan pengembangan kurikulum, beberapa manual digunakan seperti Garis Panduan Pembangunan Program Akademik (GPPA) UA, *Program Standard*, Standard MQA, COPPA, Prosedur Pengurusan Pelaksanaan Kurikulum Akademik UiTM, Pekeliling Akademik dan Peraturan Akademik UiTM. Pemeraksanaan operasi PdP diperluaskan melalui penggunaan instrumen PdP berteknologi melalui MOOC. Perluasan PdP berinovatif juga dilakukan melalui pelaksanaan collaborative teaching bersama pensyarah kampus lain dan ahli profesional dalam bidang hospitaliti (Lampiran 6.3 (4) *Collaborative Teaching*).

Selain itu, program - program FPHP juga ditawarkan di Lima Kampus UiTM (Lampiran 6.3 (5) Kampus -Kampus FPHP). Perluasan proses pemeraksanaan PdP turut melingkungi pelaksanaan sinergi keserakanan dalam aktiviti PdP. FPHP komited menjalinkan jalinan MoU/MoA/Lol yang manfaatnya dapat dinikmati oleh akademia, pelajar, industri dan masyarakat. Operasi ini diperluaskan melalui pelantikan pensyarah jemputan, industri dan rakan strategik industri dan masyarakat.FPHP menetapkan amalan pemantauan (Check) dan (Act) melalui beberapa tindakan. Proses utama dalam pemeraksanaan PdP adalah melalui operasi penilaian dan pentaksiran pelajar. Pemantauan berpandukan **COPPA**, Peraturan Akademik, Polisi Pentaksiran dan Penilaian Pelajar dan Garis Panduan Amalan Terbaik MQA.

Pemantauan juga dilakukan melalui Mesyuarat Validasi Keputusan Peperiksaan Jabatan, Fakulti dan seterusnya Mesyuarat Dekan dan KPP Se- Malaysia

#### **SENARAI BUKTI :**

1. [F0067\\_O01\\_OB03\\_20241\\_F0067\\_O01\\_OB03\\_20241\\_FPHP\\_Lampiran Tumpuan Kepada Operasi 6.3 \(1\)\\_ Surat Lantikan AJK Semakan Kurikulum.pdf](#)
2. [F0067\\_O01\\_OB03\\_20242\\_F0067\\_O01\\_OB03\\_20242\\_FPHP\\_Lampiran Tumpuan Kepada Operasi 6.3 \(2\)\\_ Pekeliling pelaksanaan kuliah bersemuka dan Anjal.pdf](#)
3. [F0067\\_O01\\_OB03\\_20243\\_F0067\\_O01\\_OB03\\_20243\\_FPHP\\_Lampiran Tumpuan Kepada Operasi 6.3 \(3\)\\_ Prosedur Penyediaan JWK 2018.pdf](#)
4. [F0067\\_O01\\_OB03\\_20244\\_F0067\\_O01\\_OB03\\_20244\\_FPHP\\_Lampiran Tumpuan Kepada Operasi 6.3 \(4\)\\_ Laporan Collaborative Teaching.pdf](#)
5. [F0067\\_O01\\_OB03\\_20245\\_F0067\\_O01\\_OB03\\_20245\\_FPHP\\_Lampiran Tumpuan Kepada Operasi 6.3 \(5\)\\_ Lokasi FPHP Kampus Cawangan.pdf](#)

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

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

Pemantauan menyeluruh terhadap operasi Universiti dijalankan melalui pembentangan laporan dalam Mesyuarat Pengurusan yang memberi tumpuan kepada pelan strategik Fakulti Pengurusan Hotel & Pelancongan (FPHP) termasuk Hal Ehwal Akademik FPHP. Mesyuarat ini, dipengerusikan oleh Dekan FPHP, bersama-sama pengurusan kanan fakulti dan ketua-ketua pusat pengajian. Perbincangan dalam mesyuarat ini merangkumi prestasi PI, SAP, OK, isu-isu yang timbul, agenda berkaitan, dan pengurusan risiko untuk menentukan tindakan yang perlu diambil bagi mencapai matlamat dan menyelesaikan isu-isu yang berbangkit. Mesyuarat Jawatankuasa Akademik Fakulti (JAF) pula membincangkan tentang pelaporan mengenai Pengajaran dan Pembelajaran (PdP) terutamanya hal Peperiksaan dan Permasalahan yang dihadapi dalam operasi PdP. (Lampiran 6.4.1(a))

Penekanan pemantauan operasi PdP di FPHP adalah berdasarkan prinsip *Outcome-Based Education* (OBE), yang menitikberatkan pemantauan terhadap hasil pembelajaran program akademik yang ditawarkan. Analisis tahap pencapaian dan kepuasan pelanggan terhadap PdP dilaksanakan mengikut kitaran OBE, yang merangkumi proses perancangan, pembangunan, pelaksanaan, pemantauan, dan penilaian. Pemantauan dan penilaian terhadap pencapaian pelajar dilakukan melalui Exit and Entrance Survey dan pencapaian enam KPI peperiksaan (CGPA, GOT, AD, ANC, kursus gagal >25%, pelajar gagal >3%). Pemantauan hasil pembelajaran pelajar juga dilaksanakan secara kumulatif berdasarkan PLO. Semua kursus yang dipetakan kepada PLO diukur hasil pembelajaran pelajar pada setiap semester dan di akhir kohort pelajar. (Lampiran 6.4.1(b))

Keberkesanan akademia dipantau melalui penilaian holistik, yang merangkumi maklum balas daripada pelajar, panel penilai, dan penilaian sendiri melalui SUFO, ReSuFO, PRO-PENS, TESA, dan TEX (Lampiran 6.4.1(c)). Hasil analisis ini dibentangkan dalam mesyuarat jawatankuasa PRO-PENS dan JAF untuk membincangkan log tindakan, mengenal pasti risiko, serta menentukan keperluan untuk mengkaji semula dan melaksanakan tindakan penambahbaikan kualiti PdP.

Program akademik FPHP dipantau untuk pematuan kepada COPPA Area 7 (Pemantauan Program, Kajian Semula, dan Kualiti Berterusan) melalui mekanisme CDL-CQI (Lampiran 6.4.1(d)). Mekanisme ini penting untuk memastikan program akademik FPHP kekal relevan, dinamik, dan sejajar dengan perkembangan semasa. Hasil pemantauan CDL-CQI dibentangkan dalam mesyuarat JAF dan Pengurusan.

Pencapaian program akademik FPHP juga dipantau melalui semakan kurikulum yang komprehensif, yang melibatkan analisis PLO, PEO, pencapaian OBE-SCL, proses akreditasi, penilaian sendiri (PSRR), dan audit dalaman. Penemuan daripada semakan ini dibincangkan dalam Mesyuarat Semakan Kurikulum dan JAF untuk memastikan perancangan dan pelaksanaan cadangan penambahbaikan yang berkesan. (Lampiran 6.4.1(e))

### **SENARAI BUKTI:**

1. [F0067\\_O01\\_OB04\\_OC01\\_20241\\_F0067\\_O01\\_OB04\\_OC01\\_20241\\_FPHP\\_Lampiran\\_Tumpuan\\_Kepada\\_Operasi\\_6.4.1\(a\).pdf](#)
2. [F0067\\_O01\\_OB04\\_OC01\\_20242\\_F0067\\_O01\\_OB04\\_OC01\\_20242\\_FPHP\\_Lampiran](#)



---

[Tumpuan Kepada Operasi 6.4.1\(b\).pdf](#)

3. [F0067\\_O01\\_OB04\\_OC01\\_20243\\_F0067\\_O01\\_OB04\\_OC01\\_20243\\_FPHP\\_Lampiran Tumpuan Kepada Operasi 6.4.1\(c\).pdf](#)

4. [F0067\\_O01\\_OB04\\_OC01\\_20244\\_F0067\\_O01\\_OB04\\_OC01\\_20244\\_FPHP\\_Lampiran Tumpuan Kepada Operasi 6.4.1\(d\).pdf](#)

5. [F0067\\_O01\\_OB04\\_OC01\\_20245\\_F0067\\_O01\\_OB04\\_OC01\\_20245\\_FPHP\\_Lampiran Tumpuan Kepada Operasi 6.4.1\(e\).pdf](#)

## 6.4.2 KENAL PASTI RISIKO (ACT)

Fakulti Pengurusan Hotel dan Pelancongan (FPHP) telah menubuhkan Jawatankuasa Pengurusan Risiko terdiri daripada Ahli Pengurusan untuk menguruskan risiko secara sistematik dan berkesan. Jawatankuasa ini bertanggungjawab memantau keselamatan, mengendalikan aduan berkaitan kemalangan dan kesihatan, serta menangani isu berkaitan keadaan bangunan, infrastruktur, susun atur, dan kebersihan. Penilaian impak risiko dilaksanakan berdasarkan daftar risiko FPHP, membolehkan pengenalan awal risiko supaya pelan mitigasi boleh dirangka tanpa mengganggu operasi PdP di FPHP. Kebarangkalian pelbagai risiko di FPHP turut dinilai untuk memastikan pelan tindakan risiko dapat dilaksanakan dengan cekap. Setiap risiko yang dikenalpasti akan melalui analisa dan direkodkan dalam Laporan Risiko. (Lampiran 6.4.2(a))

Risiko operasi akademik yang dikenal pasti termasuk memastikan dan memantau aktiviti pengajaran dan pembelajaran serta kaedah penilaian dilaksanakan mengikut standard MQA terkini yang telah disahkan. Terdapat aktiviti pengajaran, pembelajaran serta penilaian terjejas bagi kursus-kursus yang masih menjalankan ODL, terutama kursus-kursus praktikal. Risiko ini telah direkodkan dalam Daftar Risiko dan dinilai pada tahap sederhana. Tahap impaknya diberi skala 6.8, yang menunjukkan jika risiko ini tidak dikesan awal, ia boleh menyebabkan kepincangan standard akademik dan melahirkan graduan FPHP yang tidak berkualiti. (Lampiran 6.4.2(a))

Tambahan lagi, risiko penurunan enrolmen pelajar siswazah dan pascasiswazah juga telah dikenalpasti (Lampiran 6.4.2(b)). Risiko ini diklasifikasikan sebagai tinggi, melibatkan kos operasi akademik yang tidak efisien, seperti pembaziran kos utiliti dan pengurusan. FPHP secara proaktif menangani perkara ini dengan menyemak semula kurikulum supaya ia mencapai standard industri serta menjadi pemangkin bakal graduan memilih program FPHP. Pada masa yang sama, usaha untuk mempromosikan program akademik melalui platform dalam talian dan media arus perdana terus dipergiatkan Lampiran 6.4.2(d).

Selain itu, risiko operasi akademik berkaitan penyediaan dan keadaan fasiliti akademik juga telah dikenal pasti. FPHP secara konsisten memastikan persekitaran yang kondusif dan fasiliti yang mencukupi untuk menyokong kelangsungan operasi PdP tanpa gangguan. Risiko berkaitan fasiliti seperti masalah penghawa dingin, kelengkapan LCD dan Komputer, keselamatan ruang dapur dan makmal di bangunan akademik telah dikenalpasti. Risiko-risiko tahap tinggi ini boleh mengganggu aktiviti PdP dan mencetuskan persekitaran pembelajaran yang tidak produktif. (Lampiran 6.4.2(c,e))

### **SENARAI BUKTI :**

1. [F0067\\_O01\\_OB04\\_OC02\\_20241\\_F0067\\_O01\\_OB04\\_OC02\\_20241\\_FPHP\\_Lampiran Tumpuan Kepada Operasi 6.4.2\(a\).pdf](#)
2. [F0067\\_O01\\_OB04\\_OC02\\_20242\\_F0067\\_O01\\_OB04\\_OC02\\_20242\\_FPHP\\_Lampiran Tumpuan Kepada Operasi 6.4.2\(b\).pdf](#)
3. [F0067\\_O01\\_OB04\\_OC02\\_20243\\_F0067\\_O01\\_OB04\\_OC02\\_20243\\_FPHP\\_Lampiran Tumpuan Kepada Operasi 6.4.2\(c\).pdf](#)
4. [F0067\\_O01\\_OB04\\_OC02\\_20244\\_F0067\\_O01\\_OB04\\_OC02\\_20244\\_FPHP\\_Lampiran Tumpuan Kepada Operasi 6.4.2\(d\).pdf](#)
5. [F0067\\_O01\\_OB04\\_OC02\\_20245\\_F0067\\_O01\\_OB04\\_OC02\\_20245\\_FPHP\\_Lampiran Tumpuan Kepada Operasi 6.4.2\(e\).pdf](#)

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

Fakulti Pengurusan Hotel dan Pelancongan (FPHP) secara proaktif berusaha untuk sentiasa meningkatkan kualiti perkhidmatannya secara menyeluruh dan berterusan. Setiap jabatan komited melaksanakan penambahbaikan ini bagi memastikan FPHP terus memberikan perkhidmatan yang berkualiti tinggi dan berkesan, terutamanya dalam bidang pengajaran dan pembelajaran (PdP). Dalam pada masa yang sama, FPHP mengambil maklum berkenaan trend penurunan pengambilan pelajar di seluruh sistem UiTM. Oleh itu, semakan komprehensif kurikulum FPHP telah diambil melalui langkah proaktif dengan melaksanakan semakan kurikulum menyeluruh kepada 4 program dengan 1 program membuat penjenamaan total iaitu HM240 - Sarjana Muda Pengurusan Hotel kepada HM260 - Sarjana Muda Pengurusan Hospitaliti. Langkah ini bertujuan untuk ketampakan jurusan program yang lebih luas dan tidak hanya tertumpu pada hotel. (Lampiran 6.4.3(a,d))

Selain memastikan kurikulum yang lebih mantap, FPHP juga memastikan pensyarah untuk mengikut proses PdP berdasarkan pekeliling dan prosedur yang betul. Hasil mesyuarat Jawatankuasa Risiko mengenalpasti punca yang datang daripada beberapa kursus yang melibatkan kelas praktikal masih menggunakan kaedah ODL. Ada juga kursus-kursus teori masih menjalankan ODL. Sebagai tambahan, pelaksanaan aktiviti PdP yang tidak selari dengan silibus dalam AIMS dan MQF disentuh oleh Laporan Audit dalaman. Oleh tu, satu bengkel yang dinamakan Bengkel Pemantapan Akademik (Penilaian Berterusan) FPHP telah diadakan bagi memastikan kepatuhan semua pensyarah dalam menyampaikan PdP (Lampiran 6.4.3(b,e)).

FPHP mencari jalan yang lebih strategik bagi menangani cabaran pasca pandemik untuk menghantar pelajar ke latihan industri. Dalam memastikan pengiktirafan industri terutamanya bagi mencapai *QS World Ranking by Subject* yang lebih tinggi, FPHP sedar keterlibatan produk FPHP iaitu pelajarannya perlu menunjukkan kualiti yang cemerlang dalam Latihan Industri. Oleh itu, seramai 5 orang pelajar berjaya dihantar ke luar negara iaitu di Waldorf Astoria, Dubai dan Mandarin Oriental, Doha. Daripada nilai tambah ke luar negara itu, ia dapat membuka peluang kepada pelajar-pelajar FPHP bagi tahun-tahun yang mendatang (Lampiran 6.4.3(c)).

#### **SENARAI BUKTI :**

1. [F0067\\_O01\\_OB04\\_OC03\\_20241\\_F0067\\_O01\\_OB04\\_OC03\\_20241\\_FPHP\\_Lampiran\\_Tumpuan Kepada Operasi 6.4.3\(a\).pdf](#)
2. [F0067\\_O01\\_OB04\\_OC03\\_20242\\_F0067\\_O01\\_OB04\\_OC03\\_20242\\_FPHP\\_Lampiran\\_Tumpuan Kepada Operasi 6.4.3\(b\).pdf](#)
3. [F0067\\_O01\\_OB04\\_OC03\\_20243\\_F0067\\_O01\\_OB04\\_OC03\\_20243\\_FPHP\\_Lampiran\\_Tumpuan Kepada Operasi 6.4.3\(c\).pdf](#)
4. [F0067\\_O01\\_OB04\\_OC03\\_20244\\_F0067\\_O01\\_OB04\\_OC03\\_20244\\_FPHP\\_Lampiran\\_Tumpuan Kepada Operasi 6.4.3\(d\).pdf.pdf](#)
5. [F0067\\_O01\\_OB04\\_OC03\\_20245\\_F0067\\_O01\\_OB04\\_OC03\\_20245\\_FPHP\\_Lampiran\\_Tumpuan Kepada Operasi 6.4.3\(e\).pdf](#)

## 6.5 INTEGRASI (INTEGRATION)

Fakulti Pengurusan Hotel dan Pelancongan (FPHP) mengintegrasikan kecemerlangan akademik secara berterusan melalui pelbagai pendekatan strategik yang komprehensif. Ini bagi menjamin kualiti program akademik yang ditawarkan, pembudayaan pembangunan dan pengembangan kurikulum diterjemahkan melalui integrasi di antara bahagian Hal Ehwal HEA, Unit Pengurusan Kualiti, Timbalan Dekan Penyelidikan Jaringan Industri dan juga kampus-kampus cawangan. Fakulti Pengurusan Hotel dan Pelancongan (FPHP) UiTM menggunakan beberapa pembudayaan atau pendekatan strategik untuk mencapai kecemerlangan akademik. Dalam memastikan kejayaan pengurusan akademik PdP yang sistematik, FPHP berjaya memacu pengurusan akademik melalui penggunaan *Google Drive Teaching File* akademia.

Penilaian dan pentaksiran akademik pelajar FPHP diamalkan secara kreatif melalui integrasi sistem ini bagi memudahkan akademia melaporkan pencapaian pelajar dengan sistematik dan pantas. Amalan pemantauan yang berkesan dan sistematik diintegrasikan melalui Manual Pengurusan Program Akademik yang buat oleh BPPA untuk digunapakai dan diselaraskan peringkat fakulti dan kampus cawangan. Lantikan koordinator di setiap jabatan dibuat bagi pemantauan program akademik ini dapat dilaksanakan secara berkala melalui sesi-sesi perjumpaan dalam kalangan koordinator. Laporan Pemantauan Penilaian Program Akademik dihasilkan sebagai mekanisme yang mengintegrasikan laporan hasil penemuan pemantauan pelaksanaan program akademik untuk menjadi rujukan diperingkat kampus cawangan.

Menyusun kurikulum yang relevan dengan perkembangan industri dan keperluan pasaran melalui penyemakan berkala dan penyesuaian kursus untuk memastikan kesesuaian dengan trend terbaru dan teknologi. Dengan itu, Pelan Tindakan Semakan Kurikulum, Pelan Tindakan Akreditasi Program, Templat Penilaian PSRR dihasilkan bagi merancang, memantau dan menilai pelaksanaan proses PdP FPHP. FPHP juga komited dalam membudayakan amalan PdP berinovatif dengan mengintegrasikan kaedah PdP *21st century learning* dan IR 4.0. Pendekatan ini diterjemahkan melalui pembudayaan Blended Learning, pengajaran kolaboratif, e-pembelajaran MOOC, dan 'micro credential course'. Dengan memanfaatkan sinergi keserakanan dalam aktiviti PdP, FPHP memperkasakan PdP berinovatif secara menyeluruh. Amalan penilaian pencapaian program akademik UiTM diintegrasikan secara konsisten melalui aktiviti semakan kurikulum. Ia melibatkan aktiviti lawatan penandaarasan bagi melihat amalan terbaik IPTA lain. Kajian pasaran dilakukan bagi memastikan program akademik yang ditawarkan di FPHP kekal relevan seiring dengan keperluan industri dan kepesatan pembangunan.

Selain itu, kejayaan FPHP dalam Kolaborasi Strategik (CGCT) ditunjukkan melalui pelantikan Pensyarah Jemputan Industri dan Universiti dalam dan luar negara yang memperkukuh pengajaran kolaboratif. Dengan ini, penilaian yang komprehensif dapat dijalankan bagi mengukur pencapaian pelajar dan keberkesanan pengajaran. Ini termasuk penilaian berterusan, projek praktikal, dan ujian akhir. Pembudayaan amalan kecemerlangan operasi ditonjolkan dalam pengurusan peperiksaan di mana Unit Peperiksaan FPHP menggunakan *QR Code* untuk carian nombor meja di samping mewujudkan Sistem Jadual Pengawasan Peperiksaan.

FPHP juga membudayakan inovasi PdP melalui penganjuran dan penyertaan akademia yang diserlahkan melalui beberapa kejayaan dalam pelbagai pertandingan nasional dan antarabangsa seperti eCONDAVE, IMInE2023 dan lain-lain. Kesemua produk dan sistem inovasi yang dimenangi telah terapkan kembali kedalam PdP supaya semua subjek kekal relevan dari masa ke semasa. Kecemerlangan PdP ditonjolkan melalui pembudayaan penyelidikan. Ia terserlah melalui penubuhan laman sesawang *Journal of Tourism, Hospitality and Culinary Arts* (JTHCA) yang menjadi wadah untuk merealisasikan sinergikan akademik dengan penerbitan jurnal, konferensi, pertandingan inovasi dan juga simposium. Kesemua pembudayaan ini telah membantu FPHP dalam mengintegrasikan bagi mencapai dan mengekalkan kecemerlangan akademik serta memperoleh ranking yang baik dalam penilaian antarabangsa.

**SENARAI BUKTI :**

1. [F0067\\_O01\\_OB05\\_20241\\_F0067\\_O01\\_OB05\\_20241\\_PSSR dan KEBERKESANAN.pdf](#)
2. [F0067\\_O01\\_OB05\\_20242\\_F0067\\_O01\\_OB05\\_20242\\_IQA, SEMAKAN & PEKELILING AKADEMIK.pdf](#)
3. [F0067\\_O01\\_OB05\\_20243\\_F0067\\_O01\\_OB05\\_20243\\_Makluman Berkaitan Peperiksaan Akhir Julai 2024.pdf](#)
4. [F0067\\_O01\\_OB05\\_20244\\_F0067\\_O01\\_OB05\\_20244\\_INNOVATION.pdf](#)
5. [F0067\\_O01\\_OB05\\_20245\\_F0067\\_O01\\_OB05\\_20245\\_JHTCA.pdf](#)

## **KRITERIA 7 : HASIL UTAMA**

### **7.1 HASIL UTAMA 1**

Hasil Operasi - [Hasil Pemerkasaan Operasi Akademik, Keberkesanan Operasi Akademik dan Keberhasilan Sumber Manusia Bagi Pencapaian *QS World University Rankings by Subject* Kategori *Hospitality & Leisure Management* dan Globally Renowned University 2025 (GRU2025)]

#### **7.1.1 RINGKASAN EKSEKUTIF**

Fakulti Pengajian Hal Ehwal Profesional (FPHP) terus menunjukkan kecemerlangan di peringkat global dengan mengekalkan kedudukan dalam senarai *Top 100 QS World University Rankings by Subject* bagi kategori *Hospitality & Leisure Management*. Pencapaian ini adalah hasil daripada pemerkasaan operasi akademik, keberkesanan operasi akademik, dan keberhasilan sumber manusia yang sistematik dan strategik. Di bawah kepimpinan Dekan FPHP, fakulti telah menjalankan pelbagai inisiatif untuk meningkatkan setiap aspek penilaian yang dinilai oleh *QS World University Rankings*. Pengurusan FPHP memainkan peranan penting dalam memastikan semua aktiviti dan perancangan diselaraskan dengan lima komponen utama penilaian: reputasi akademik, reputasi majikan, jumlah sitasi, H-index, dan jaringan penyelidikan antarabangsa. Strategi ini melibatkan integrasi komponen-komponen tersebut dalam semua aktiviti yang dijalankan di FPHP, termasuk dalam Pengajaran dan Pembelajaran (PdP). Misalnya, aktiviti signature seperti "21 Hours with Industry" tidak hanya mempertingkatkan reputasi akademik tetapi juga menyumbang kepada reputasi majikan serta peningkatan jumlah sitasi dan H-index. Aktiviti ini menghubungkan pelajar dengan pemain industri utama dalam sektor hospitaliti dan pelancongan, memberikan mereka peluang untuk belajar dan berkongsi pengalaman langsung dari industri. FPHP telah memastikan keberkesanan operasi akademik melalui pelbagai aktiviti yang melibatkan pelajar, pensyarah, industri, dan komuniti. Melalui kerjasama dengan industri, pelajar berpeluang menjalani latihan industri (LI) di syarikat ternama di dalam dan luar negara. Pensyarah pula terlibat dalam projek rundingan, mendapatkan geran industri, dan menerbitkan kajian bersama pihak industri, yang seterusnya menyumbang kepada peningkatan jumlah sitasi dan H-index mereka. Keterlibatan panel industri dalam pembangunan kurikulum memastikan bahawa pembelajaran dan pengajaran sentiasa relevan dengan keperluan semasa industri. Ini bukan sahaja meningkatkan kualiti graduan tetapi juga memperkukuhkan reputasi akademik FPHP di peringkat global. Sumber manusia memainkan peranan penting dalam memastikan kejayaan FPHP. Pensyarah dan pelajar diberi pendedahan yang luas melalui kolaborasi dengan industri dan universiti luar negara. Mobiliti pensyarah dan pelajar, serta kerjasama strategik dalam penyelidikan dan penerbitan, memperkukuhkan jaringan penyelidikan antarabangsa FPHP. Kesemua usaha ini menunjukkan kesungguhan FPHP untuk kekal dalam senarai 100 universiti terbaik dunia, serta menyokong aspirasi UiTM untuk mencapai status Universiti Terkenal di peringkat global menjelang 2025. Pencapaian ini bukan sahaja meningkatkan ketampakan UiTM di peringkat Malaysia dan antarabangsa tetapi juga membuka peluang untuk lebih banyak kerjasama dengan rakan akademik dan industri, yang seterusnya memperkukuhkan kualiti akademik dan meningkatkan jumlah graduan dalam program ijazah sarjana muda dan pascasiswazah. Secara keseluruhannya, pencapaian FPHP dalam *QS World University Rankings* adalah hasil daripada pendekatan holistik dalam pemerkasaan operasi akademik, keberkesanan operasi akademik, dan keberhasilan sumber manusia. Usaha ini menunjukkan dedikasi FPHP dalam mencapai kecemerlangan dan memberikan impak positif kepada UiTM dan negara.

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

BUKTI : [H1\\_F0067\\_HB02\\_20241\\_Bukti 7.1.2 Hasil Operasi.pdf](#)

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

BUKTI : [H1\\_F0067\\_HB03\\_20242\\_Bukti 7.1.3 Tren Hasil Operasi.pdf](#)

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

BUKTI : [H1\\_F0067\\_HB04\\_20243\\_Bukti 7.1.4 Comparison Hasil Operasi.pdf](#)

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

BUKTI : [H1\\_F0067\\_HB05\\_20244\\_Bukti 7.1.5 Hasil Operasi.pdf](#)

## **KRITERIA 7 : HASIL UTAMA**

### **7.2 HASIL UTAMA 2**

Hasil 2 - Hasil Tumpuan Pelanggan – Reputasi Akademik, Reputasi Majikan, Sitasi dan H-index, Kerjasama Penyelidikan Peringkat Antarabangsa Bagi Pencapaian *QS World University Rankings by Subject* Kategori *Hospitality & Leisure Management* dan *Globally Renowned University 2025 (GRU2025)*]

#### **7.2.1 RINGKASAN EKSEKUTIF**

FPHP kekal melakar kecemerlangan di mata dunia dengan mengekalkan kedudukan dalam **Top 100 QS World University Rankings by Subject** bagi kategori **Hospitality & Leisure Management** sejak tahun 2020. Dengan sokongan padu daripada dekan fakulti, Prof. Madya Dr Norzuwana Sumarjan, FPHP telah mengorak langkah untuk terus berusaha bagi meningkatkan pencapaian FPHP di mata dunia seterusnya **mencapai sasaran UiTM ke arah Globally Renowned University 2025 (GRU2025)**. Pada tahun 2023, FPHP masih kekal berada dalam senarai 100 universiti terbaik dunia dengan **kedudukan ke 4 universiti terbaik di Malaysia**. **Strategi serampang dua-mata** telah digunapakai dengan penganjuran **aktiviti secara bersasar** bagi memastikan objektif UiTM dan semua komponen dicapai. FPHP masih mengekalkan **aktiviti signature** iaitu **21hour with industry**. Pada tahun 2023, sebanyak **tujuh industri** baru telah dilibatkan. Melalui aktiviti 21hour with industry, FPHP dapat masih mengekalkan kerjasama dengan **32 industri** melalui **MOU/MOA** yang dapat **meningkatkan reputasi akademik dan reputasi majikan**. Keyakinan pemain industri terhadap reputasi akademik FPHP dapat dilihat dengan **perlantikan penyelidik utama akademia FPHP dalam geran industri**, dan satu **projek rundingan industri bernilai RM30,000** disamping menjadi **sebahagian daripada penyelidik dengan nilai geran nasional RM7.7 juta**. Hasil usahasama ini juga telah menghasilkan **3 penerbitan bersama rakan industri**. Kerjasama dengan industri membolehkan pelajar berpeluang menjalani **LI di premis terkemuka di dalam dan luar negara**. Pada tahun 2023, **2 orang pelajar FPHP** menjalani **LI di Mandarin Oriental, Doha** dan **4 orang pelajar lagi di Waldort Astoria Jumeirah, Dubai**. Bagi meningkat kualiti PdP, **collaborative teaching** dan **kerjasama bersama pemain industri** dimanfaatkan oleh FPHP bagi **menambahbaikan kurikulum** bagi setiap program yang ditawarkan agar sentiasa **terkehadapan dan melahirkan pelajar cemerlang, mampan dan berdaya saing**. Pada tahun 2023, FPHP melantik **6 pakar industri** dan **4 pakar rujuk akademik**. Pencapaian kualiti akademik PdP diukur melalui **penilaian prestasi akademik** iaitu **Teaching Effectiveness Index (TEX)** yang meliputi pengukur seperti **EES, CDL-CQI dan eRes**. Selain akademik, **keperluan sosial pelajar** dipenuhi dengan menjalankan aktiviti bersama **komuniti dan turut melibatkan pemain industri**. Ini menjadikan FPHP dekat dengan masyarakat setempat dan luar negara. Program **SULAM** telah menyumbang kepada **jaringan kerjasama dengan universiti dan masyarakat luar negara**. Sementara program mobiliti yang melibatkan 14 orang pelajar juga dapat menyumbang kepada **peningkatan reputasi akademik dan jalinan kerjasama antarabangsa**, dan membawa kepada **kerjasama kepada penerbitan dan geran padanan** seterusnya **meningkatkan jumlah sitasi dan h-index** melalui **penerbitan berimpak tinggi (38 Scopus, 4 high impact publications, 3 QS ranking journal)**. Kerjasama ini telah menghasilkan sebanyak **11 penerbitan dan 2 geran padanan**, dan sebanyak **empat MOU dan enam MOA baru bersama universiti luar negara** telah ditandatangani pada tahun 2023. Ini menjadikan **jumlah kumulatif bagi MOU dan MOA** masing-masing adalah **19 MOU dan 13 MOA**. FPHP telah **memenangi anugerah Inkubator Keusahawanan Terbaik kategori fakulti/kolej pengajian** dan memperolehi geran kewangan sosial **Bank Rakyat Unipreneur 4.0** dengan pembentukan **hub keusahawanan** sebagai **inisiatif memupuk semangat keusahawanan** di kalangan pelajar. **Peningkatan reputasi akademik** FPHP telah membawa **lawatan penanda aras** oleh Sekretariat Mahasiswa UiTM Penang dan Jendouba University, Tunisia. Garapan ke semua komponen ini adalah selari dengan **usaha UiTM** dan laungan kerajaan dalam **melahirkan graduan seimbang berciri keusahawanan dan berdaya saing**.



### **7.2.2 TAHAP(Level)**

BUKTI : [H2\\_F0067\\_HB02\\_20241\\_Bukti 7.2.2 Tren-merged.pdf](#)

### **7.2.3 TREN (Trend)**

BUKTI : [H2\\_F0067\\_HB03\\_20242\\_Bukti 7.2.3.pdf](#)

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

BUKTI : [H2\\_F0067\\_HB04\\_20243\\_Bukti 7.2.4.pdf](#)

### **7.2.5 KEPENTINGAN (Importance)**

BUKTI : [H2\\_F0067\\_HB05\\_20244\\_Bukti 7.2.5.pdf](#)

## **KRITERIA 7 : HASIL UTAMA**

### **7.3 HASIL UTAMA 3**

Hasil Strategik – Pencapaian Perancangan Strategik Bagi Pencapaian QS World University Rankings by Subject 2023 bagi kategori Hospitality & Leisure Management, dan juga aspirasi UiTM ke arah Globally Renowned University (GRU 2025)

#### **7.3.1 RINGKASAN EKSEKUTIF**

Kecemerlangan FPHP adalah berpandu kepada perancangan dan pelan strategik yang direncanakan secara holistik bagi memacu kecemerlangan dan kelestarian FPHP dan didasari oleh Tiga Teras Strategik UiTM (Pelan Strategik UiTM2025: Quality Education, Global Excellence, dan Value-Driven Performance - ESI-iDART). Ianya berpaksikan kepada Hala Tuju Strategik UiTM2025 iaitu UiTM ke arah Globally Renowned University 2025 (GRU2025). Hasil dari perancangan strategik ini, FPHP terus **kekal selama 4 tahun berturut-turut tersenarai dalam Top 100 QS World University Ranking by Subject** pada tahun 2023 bagi kategori Hospitality & Leisure Management. Lima komponen iaitu iaitu **1) reputasi akademik, 2) reputasi majikan, 3) sitasi setiap penerbitan, 4) H-index dan 5) jaringan penyelidikan antarabangsa** diambil kira dalam perancangan strategik FPHP dan turut melibatkan semua warga FPHP. **Strategi serampang dua-mata** dalam perancangan dan pelan strategik adalah penting agar **implikasi kewangan dan masa dapat dijamin**, seterusnya memastikan FPHP mencapai sasaran. Pada tahun 2023, FPHP meletakkan **agenda PdP sebagai bidang tumpuan** di mana **20 daripada 22 SAP yang dibangunkan** adalah berdasarkan kepada **64 daripada 69 PI (92.7%)**. Kesemua 64 PI ini **mensasarkan** pelanggan utama FPHP iaitu **pelajar dan akademik** dan berorientasikan **kecemerlangan PdP bagi pembinaan bakat, kompetensi dan ketampakan global pelajar dan akademik**, dan mereliasasikan sasaran PI. Pemantauan berkala telah dilakukan melalui **menerusi platform UiTM Strategic Management System (UISMS)** yang dipengerusikan oleh Dekan FPHP, dan juga menerusi laporan pencapaian dari **sistem UePMo** yang mampu menilai prestasi semasa FPHP serta mengambil **tindakan intervensi yang tepat**. Keberhasilan pencapaian perancangan strategik ini kemudiannya diterjemahkan melalui indikator pencapaian keseluruhan PI yang disasarkan di mana **melalui sistem UISMS** mendapati 19 SAP mencapai **skor 80% dan ke atas** dan hanya **tiga SAP mendapat skor kurang dari 80%**. Bagi mencapai reputasi akademik, dan dalam masa yang sama **membentuk jalinan kerjasama peringkat antarabangsa**, FPHP telah **merealisasikan projek antarabangsa** di Jepun, Indonesia dan Hong Kong. Walaupun berdepan dengan **kekangan kewangan dan risiko Covid-19**, **melalui perancangan yang rapi**, aktiviti pengantarabangsaan ini dapat dijalankan. Jaringan strategik antarabangsa bersama rakan strategik FPHP, iaitu **World Summit of Independent Schools of Hospitality and Tourism** membantu FPHP memelopori aktiviti ini. Kerjasama pengantarabangsaan ini tidak tertumpu kepada **aktiviti bersifat akademik seperti mobiliti pelajar dan LI ke luar negara**, tetapi juga melibatkan aktiviti komuniti. **Lima aktiviti komuniti antarabangsa**, yang didaftarkan sebagai **projek SULAM** telah dijalankan dan memberi peluang kepada pelajar menambah pengalaman. Hasilnya, akademik FPHP dapat **membentuk kerjasama penyelidikan (2 geran padanan) dan penulisan (11 jurnal) dengan universiti luar negara**. Kesemua aktiviti ini telah **menaikkan keyakinan universiti dan masyarakat luar negara** sekaligus **meningkatkan reputasi akademik** FPHP, jumlah sitasi dan h-index. Sebanyak **51 penerbitan (termasuk 38 Scopus, 4 high impact publication, 3 QS ranking journal)** dihasilkan, manakala **4 MOU dan 6 MOA** telah ditandatangani antara **FPHP dan universiti luar negara** bagi komponen **jaringan kerjasama antarabangsa**. Ini menjadikan **kolaborasi universiti luar negara dan FPHP meningkat kepada 28**, berbanding 18 pada tahun 2022. Aktiviti FPHP bersama industri dan komuniti telah membawa keyakinan dan kepercayaan pihak luar. **2 pensyarah FPHP** telah menjadi **ahli penyelidik dalam geran nasional** dengan **nilai terkumpul RM7.7 juta**, **membuktikan peningkatan reputasi FPHP di kalangan pemain industri dan masyarakat**.

### **7.3.2 TAHAP(Level)**

BUKTI : [H3\\_F0067\\_HB02\\_20241\\_Bukti 7.3.2.pdf](#)

### **7.3.3 TREN (Trend)**

BUKTI : [H3\\_F0067\\_HB03\\_20242\\_Bukti 7.3.3.pdf](#)

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

BUKTI : [H3\\_F0067\\_HB04\\_20243\\_Bukti 7.3.4.pdf](#)

### **7.3.5 KEPENTINGAN (Importance)**

BUKTI : [H3\\_F0067\\_HB05\\_20244\\_Bukti 7.3.5.pdf](#)