

**HUBUNGAN KEMAHIRAN BERKOMUNIKASI DENGAN
ELEMEN DALAM KEMAHIRAN INSANIAH PELAJAR
PELANCONGAN KOLEJ VOKASIONAL**

NOR SALWANA BINTI AHMAD IDRIS

Tesis ini dikemukakan sebagai
memenuhi syarat penganugerahan
Ijazah Sarjana Pendidikan Teknikal dan Vokasional.

Fakulti Pendidikan Teknikal dan Vokasional
Universiti Tun Hussein Onn Malaysia

MAC 2023

DEDIKASI

Teristimewa buat ayah dan mak yang tersayang,
Hj. Ahmad Idris bin Mohamad Nor dan Hjh. Siti Zakharah binti Ibus,
Didahului dengan ucapan terima kasih yang tidak terhingga di atas segala perhatian
dan doa yang diberikan sepanjang hidup ini, sekalung penghargaan juga diucapkan di
atas segala sokongan, semangat serta nasihat yang kalian berikan...

Tidak dilupakan adik-beradik yang dikasihi,
Muhamad Sukri, Nooraini, Nor Aiza, Norhayati, Nor Aniza dan
Muhamad Nurdin,
Terima kasih kerana sentiasa memberikan dorongan dan semangat buatku dalam
menyiapkan tesis ini...



PENGHARGAAN

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

Terlebih dahulu saya ingin mengucapkan syukur Alhamdulillah ke hadrat Allah S.W.T, kerana di atas limpah kurniaNya, maka dapatlah saya menyiapkan tesis ini dengan jayanya walaupun menempuhi pelbagai dugaan dan rintangan. Alhamdulillah.

Di kesempatan ini, saya ingin mengucapkan penghargaan dan jutaan terima kasih yang tidak terhingga kepada Dr. Nurul Hidayah Liew Abdullah, selaku penyelia saya di atas kesabaran, nasihat, bimbingan dan sokongan yang diberikan kepada saya sepanjang penghasilan tesis ini. Segala tunjuk ajar dan bimbingan dari beliau telah banyak mengajar saya untuk menjadi seorang penyelidik dan pendidik yang baik.

Ucapan penghargaan dan terima kasih juga saya tujukan kepada pensyarah-pensyarah KV program pelancongan yang sudi membantu menjadi perantaraan antara saya dengan responden kajian. Kerjasama yang diberikan amatlah saya hargai.

Tidak lupa juga ucapan penghargaan dan terima kasih kepada kawan-kawan saya, Encik Akmal Jaafar, Encik Atif Wafi Mhd Na'im, Puan Munirah Hanim Saidi dan Encik Mohd Fadhil Mohd Wira yang sudi membantu saya untuk mendapatkan pensyarah-pensyarah KV program pelancongan. Kesudian yang diberikan mereka amatlah saya hargai.

Akhir sekali, ucapan terima kasih kepada semua yang terlibat secara langsung dan tidak langsung dalam memberikan sumbangan dan cadangan kepada saya dalam menyiapkan penyelidikan ini. Semoga penyelidikan ini dapat dijadikan rujukan yang berguna untuk tatapan generasi pada masa akan datang.

ABSTRAK

Kemahiran insaniah terutamanya kemahiran berkomunikasi amat dititiberatkan dalam industri seperti industri pelancongan. Oleh itu, kajian ini dijalankan bertujuan untuk mengkaji hubungan kemahiran berkomunikasi dengan elemen-elemen dalam kemahiran insaniah. Reka bentuk kajian ini berbentuk tinjauan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif dan borang soal selidik digunakan untuk mendapatkan data kajian. Seramai 229 orang pelajar diploma pelancongan KV tahun 1 dan 2 telah dipilih sebagai responden kajian. Statistik deskriptif dan inferensi digunakan dan data kajian dianalisis dengan menggunakan *Statistical Package for the Social Science* versi 26.0 seperti min, sisihan piawai, peratusan, kekerapan dan korelasi *Spearman's rho*. Dapatan kajian menunjukkan bahawa kemahiran kerja berpasukan berada pada tahap tinggi, manakala kemahiran berkomunikasi, pemikiran kritis dan menyelesaikan masalah, pembelajaran berterusan dan pengurusan maklumat, kemahiran kepimpinan serta etika dan moral profesional berada pada tahap sederhana. Analisis korelasi *Spearman's rho* menunjukkan bahawa terdapat hubungan yang signifikan. Namun, kekuatan hubungan antara setiap satu elemen adalah berbeza iaitu hubungan antara kemahiran berkomunikasi dengan pemikiran kritis dan kemahiran menyelesaikan masalah adalah kuat. Hubungan antara kemahiran berkomunikasi dengan kemahiran kepimpinan serta kemahiran keusahawanan adalah sederhana. Manakala hubungan antara kemahiran berkomunikasi dengan kemahiran kerja berpasukan, pembelajaran berterusan dan pengurusan maklumat serta etika dan moral profesional adalah lemah. Kesimpulannya, penguasaan kemahiran insaniah pelajar pelancongan KV masih berada pada tahap sederhana. Implikasi kajian ini dapat dijadikan sebagai rujukan kepada pihak berkepentingan agar dapat merancang aktiviti berkesan untuk mencapai kemahiran insaniah yang tinggi dalam kalangan pelajar pelancongan KV.

ABSTRACT

Soft skills, especially communication skills, are highly important in tourism industry. Therefore, this study was conducted to examine the relationship between communication skills and elements in soft skills. The design of this study is in the form of a survey using a quantitative approach and a questionnaire is used to obtain research data. A total of 229 KV tourism diploma students in year 1 and 2 were selected as respondents to the study. Descriptive and inferential statistics were used and research data were analyzed using Statistical Package for the Social Science version 26.0 such as mean, standard deviation, percentage, frequency and Spearman's rho correlation. The findings of the study show that teamwork skills are at a high level, while communication skills, critical thinking and problem solving, continuous learning and information management, leadership skills and professional ethics and morals are at a moderate level. Spearman's rho correlation analysis shows that there is a significant relationship. However, the strength of the relationship between each element is different, ie the relationship between communication skills with critical thinking and problem solving skills is strong. The relationship between communication skills and leadership skills as well as entrepreneurial skills is moderate. While the relationship between communication skills and teamwork skills, continuous learning and information management as well as professional ethics and morals is weak. In conclusion, the mastery of soft skills of KV tourism students is still at a moderate level. The implications of this study can be used as a reference for stakeholders to be able to plan effective activities to achieve high soft skills among KV tourism students.

KANDUNGAN

DEDIKASI	iii
PENGHARGAAN	iv
ABSTRAK	v
KANDUNGAN	vii
SENARAI JADUAL	xii
SENARAI RAJAH	xii
SENARAI SIMBOL/SINGKATAN/TATANAMA/ISTILAH	xvi
SENARAI LAMPIRAN	xviii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Pengenalan	1
1.2 Latar Belakang Kajian	1
1.3 Penyataan Masalah	8
1.4 Objektif kajian	9
1.5 Persoalan Kajian	9
1.6 Hipotesis Kajian	10
1.7 Skop Kajian	11
1.8 Batasan Kajian	11
1.9 Kepentingan Kajian	12

1.9.1	Pelajar	12
1.9.2	Pensyarah	13
1.9.3	Kolej Vokasional	13
1.9.4	Kementerian Pendidikan Malaysia	14
1.10	Kerangka Konsep Kajian	14
1.11	Definisi Operasi Istilah	15
1.11.1	Kemahiran insaniah	15
1.11.2	Kemahiran berkomunikasi	16
1.11.3	Pembelajaran berterusan dan pengurusan maklumat	16
1.11.4	Pemikiran kritis dan kemahiran menyelesaikan masalah	17
1.11.5	Kemahiran keusahawanan	17
1.11.6	Kemahiran kepimpinan	17
1.11.7	Kemahiran kerja berpasukan	18
1.11.8	Etika dan moral profesional	18
1.11.9	Pelancongan	18
1.11.10	Program Pelancongan KV	18
1.12	Rumusan	19
BAB 2	KAJIAN LITERATUR	20
2.1	Pengenalan	20
2.3	Program Pelancongan di Kolej Vokasional	20
2.4	Industri Pelancongan	22
2.5	Kemahiran Insaniah	24
2.6	Ringkasan Kemahiran Insaniah antara Negara	32
2.7	Elemen Kemahiran Insaniah Kementerian	

Pengajian Tinggi, Malaysia	34
2.7.1 Kemahiran Berkomunikasi	34
2.7.2 Pembelajaran Berterusan dan Pengurusan Maklumat	36
2.7.3 Pemikiran Kritis dan Kemahiran Menyelesaikan Masalah	38
2.7.4 Kemahiran Keusahawanan	40
2.7.5 Kemahiran Kepimpinan	41
2.7.6 Kemahiran Kerja Berpasukan	42
2.7.7 Etika dan moral profesional	44
2.8 Kepentingan Kemahiran Insaniah	45
2.9 Model Konseptual Kemahiran Insaniah	46
2.10 Rumusan	48
BAB 3 METODOLOGI	50
3.1 Pengenalan	50
3.2 Reka Bentuk Kajian	50
3.3 Populasi Kajian	51
3.4 Instrumen Kajian	52
3.5 Kesahan	54
3.6 Kebolehpercayaan	55
3.7 Kajian Rintis	56
3.8 Prosedur Kajian	57
3.9 Kaedah Analisis	59
3.10 Rumusan	61

BAB 4	DAPATAN KAJIAN	62
4.1	Pengenalan	62
4.2	Prosedur Analisis Data	62
4.3	Kebolehpercayaan Kajian Sebenar	63
4.4	Ujian Normaliti	63
4.5	Statistik Deskriptif	64
4.6.1	Analisis Demografi Responden Kajian	64
4.6.2	Tahap kemahiran berkomunikasi pelajar pelancongan KV	66
4.6.3	Tahap pemikiran kritis dan kemahiran menyelesaikan masalah pelajar pelancongan KV	67
4.6.4	Tahap pembelajaran berterusan dan pengurusan maklumat pelajar pelancongan KV	70
4.6.5	Tahap kemahiran keusahawanan pelajar pelancongan KV	72
4.6.6	Tahap kemahiran kepimpinan pelajar pelancongan KV	73
4.6.7	Tahap kemahiran kerja berpasukan pelajar pelancongan KV	75
4.6.8	Tahap etika dan moral profesional pelajar pelancongan KV	77
4.7	Hubungan antara kemahiran berkomunikasi dengan	

elemen-elemen dalam kemahiran insaniah	79
4.8 Rumusan	80
BAB 5 PERBINCANGAN, KESIMPULAN DAN CADANGAN	
KAJIAN	82
5.1 Pengenalan	82
5.2 Tahap kemahiran insaniah pelajar pelancongan KV	82
5.3 Hubungan antara kemahiran berkomunikasi dengan elemen-elemen dalam kemahiran insaniah	92
5.4 Kesimpulan	98
5.5 Implikasi Kajian	99
5.5.1 Pelajar	99
5.5.2 Pensyarah	100
5.5.3 Kolej Vokasional	101
5.5.4 Kementerian Pendidikan Malaysia	101
5.6 Cadangan Kajian Lanjutan	102
5.7 Sumbangan kajian	103
5.8 Penutup	104
RUJUKAN	105
LAMPIRAN	126
VITA	201

SENARAI JADUAL

1.1	Terminologi kemahiran insaniah di pelbagai negara	2
2.1	Kemahiran insaniah di UK	27
2.2	Kemahiran insaniah di Kanada	28
2.3	Kemahiran insaniah di Amerika Syarikat	29
2.4	Ciri-ciri KIM yang telah digariskan oleh KPT	30
2.5	Ciri-ciri KIT yang telah digariskan oleh KPT	31
2.6	Ringkasan Kemahiran Insaniah antara Negara	32
2.7	Keterangan lapan elemen kemahiran berkomunikasi (CS)	36
2.8	Keterangan tiga elemen pembelajaran berterusan dan pengurusan maklumat (LL)	38
2.9	Keterangan tujuh elemen pemikiran kritis dan Menyelesaikan masalah (CTPS)	39
2.10	Keterangan empat elemen kemahiran keusahawanan (ES)	40
2.11	Keterangan empat elemen kemahiran kepimpinan (LS)	42
2.12	Keterangan lima elemen kemahira kerja berpasukan (TS)	43
2.13	Keterangan tiga elemen etika dan moral profesional (EM)	44
3.1	Populasi kajian	51
3.2	Instrumen Pembahagian Soal Selidik	52
3.3	Skala Likert Lima Mata	54
3.4	Interprestasi Skor <i>Cronbach's Alpha</i>	55

3.5	Nilai Pekali <i>Cronbach's Alpha</i>	56
3.6	Skor Min dan Interpretasi Data	59
3.7	Kekuatan nilai pekali korelasi	60
3.8	Jadual Metodologi berdasarkan persoalan kajian	60
4.1	Keputusan ujian Kolmogorov-Smirnov	64
4.2	Taburan Responden mengikut jantina	65
4.3	Taburan Responden mengikut tempat pengajian	65
4.4	Taburan Responden mengikut tahun pengajian	66
4.5	Tahap kemahiran berkomunikasi pelajar pelancongan KV	67
4.6	Tahap pemikiran kritis dan kemahiran menyelesaikan masalah pelajar pelancongan KV	69
4.7	Tahap pembelajaran berterusan dan pengurusan maklumat pelajar pelancongan KV	71
4.8	Tahap kemahiran keusahawanan pelajar pelancongan KV	72
4.9	Tahap kemahiran kepimpinan pelajar pelancongan KV	74
4.10	Tahap kemahiran kerja berpasukan pelajar pelancongan KV	76
4.11	Tahap etika dan moral profesional pelajar pelancongan KV	78

4.12	Analisis Skor Min Elemen Kemahiran Insaniah	79
4.13	Analisis korelasi antara kemahiran berkomunikasi dengan elemen-elemen dalam kemahiran insaniah	80



SENARAI RAJAH

1.1	Kerangka konsep kajian	15
2.1	Model Konseptual Kemahiran Insaniah KPT	47
3.1	Carta Alir Prosedur Kajian	58



PTTA UTHM
PERPUSTAKAAN TUNKU TUN AMINAH

SENARAI SIMBOL/SINGKATAN/TATANAMA/ISTILAH

ACCI	<i>The Australia Chamber of Commerce and Industry</i>
AMA	<i>American Management Assosiation</i>
BCA	<i>The Business Council of Australia</i>
BPTV	Bahagian Pendidikan Teknik dan Vokasional
CS	<i>Communication Skills</i>
CTPS	<i>Critical Thingking and Problem Statement</i>
Covid-19	<i>Corona Virus-19</i>
ES	<i>Enterpreneurship Skils</i>
EM	<i>Professional ethics and morals</i>
FKPB	Federasi Kebangsaan Pekerja Belia
H _o	Hipotesis nul
H _a	Hipotesis alternatif
HRD	<i>Human Resources Development</i>
IPT	Institusi Pendidikan Tinggi
KI	Kemahiran Insaniah
KPT	Kementerian Pendidikan Tinggi
KPM	Kementerian Pendidikan Malaysia
KV	Kolej Vokasional
KSKV	Kurikulum Standard Kolej Vokasional
KIM	Kemahiran Insaniah Mesti
KIT	Kemahiran Insaniah Tambah
LS	<i>Leader Skills</i>
LL	<i>Lifelong Learning and Information Management</i>
MQA	<i>Malaysian Qualification Agency</i>
MQF	<i>Malaysian Qualification Framework</i>
NCVER	<i>National Centre for Vocational Education Research</i>

PLTV	Pendidikan dan Latihan Teknikal dan Vokasional
PdP	Pengajaran dan Pembelajaran
PBM	Pembelajaran Berasaskan Masalah
PBP	Pembelajaran Berasaskan Projek
RMK-9	Rancangan Malaysia ke-9
SMT	Sekolah Menengah Teknik
SMV	Sekolah Menengah Vokasional
SCANS	<i>The Secretary's Commission on Achieving Necessary Skills</i>
STK	Setiausaha Tenaga Kerja
SP	Sisihan piawai
SPSS	<i>Statistical Package for Sosial Sciences</i>
TP	Tidak pasti
TS	<i>Teamwork Skills</i>
TM	<i>Time Management</i>
TVET	Technical and Vocational Education and Training
TPV	Transformasi Pendidikan Vokasional
UTHM	Universiti Tun Hussein Onn Malaysia
UK	United Kingdom
UNWTO	<i>United Nations World Tourism Organization</i>



PERPUSTAKAAN TUNKU TUN AMINAH

SENARAI LAMPIRAN

A	Borang soal selidik	126
B	Borang semakan soal selidik	133
C	Output kajian rintis	141
D	Output kebolehpercayaan kajian sebenar	169
E	Output kajian sebenar	175
F	Output ujian normaliti	186
G	Output korelasi Spearman's rho	187
H	Surat kebenaran EPRD	190
I	Surat kebenaran JPNK	191
J	Surat kebenaran JPNS	192
K	Surat kebenaran JPNS	194
L	Surat kebenaran pelajar	195

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Pengenalan

Keperluan tenaga kerja yang berkemahiran sangat diperlukan oleh majikan dalam proses pemilihan pekerja. Hal ini kerana memiliki tenaga kerja yang berkemahiran dapat membantu dalam pertumbuhan ekonomi negara serta dapat melahirkan modal insan yang produktif untuk negara. Menurut Sulaiman dan Salleh (2016), kecekapan tenaga kerja mahir untuk memenuhi keperluan industri adalah sangat diperlukan. Sehubungan itu, kerajaan telah menstruktur semula sistem pendidikan di negara ini dengan mengenal pasti perubahan dan paradigma baharu yang telah dilaksanakan terutamanya dalam Pendidikan dan Latihan Teknikal dan Vokasional (PLTV) atau *Technical and Vocational Education and Training* (TVET) (Jamaludin, 2014). Oleh itu, pelbagai usaha telah dan sedang dilaksanakan untuk meningkatkan kemahiran dan dijadikan sebagai salah satu pencetus kepada masyarakat yang berkemahiran tinggi.

Kolej vokasional (KV) merupakan salah sebuah institusi pendidikan yang menawarkan latihan vokasional selepas peringkat sekolah menengah berlandaskan Kurikulum Standard Kolej Vokasional (KSKV) untuk merealisasikan modal insan berakhlak mulia, berilmu serta berkemahiran tinggi (Kementerian Pendidikan Malaysia, 2017). Oleh itu, Kementerian Pengajian Tinggi (KPT) telah menggariskan tujuh elemen kemahiran insaniah yang perlu dikuasai oleh graduan di Malaysia. Antaranya ialah kemahiran berkomunikasi, kemahiran pemikiran kritis dan kemahiran menyelesaikan masalah, kemahiran pembelajaran berterusan dan

pengurusan maklumat, kemahiran kerja berpasukan, kemahiran keusahawanan, kemahiran kepimpinan serta etika dan moral profesional.

Kemahiran insaniah (KI) atau kemahiran generik atau '*soft skills*' perlu dikuasai oleh setiap individu dalam membina hubungan yang baik terhadap diri sendiri serta dengan orang lain (Lau *et al.*, 2015 & Yaacob, Ali & Wahab, 2017). Menurut Pandey dan Anand (2020), kemahiran insaniah perlu dipupuk dalam diri pelajar kerana kemahiran ini boleh memberikan kelebihan kepada pelajar dalam mencapai kejayaan dalam kehidupan. Oleh itu, kemahiran insaniah telah dijadikan perkara utama dalam Modul Pembangunan Kemahiran Insaniah, Institusi Pengajian Tinggi (IPT).

KI turut dikenali dengan beberapa istilah yang berbeza di luar negara. Walau bagaimanapun, ciri-ciri yang dipraktikkan dan matlamat yang digunakan adalah hampir sama (Lau *et al.*, 2015). Di peringkat antarabangsa, kemahiran insaniah dikenali dengan beberapa terma antaranya *core skills*, *soft skills*, *basic skills*, *employability skills* dan lain-lain lagi. Di sesetengah negara meletakkan kemahiran ini khususnya berkaitan dengan pekerjaan serta penekanan yang lebih besar terhadap perkaitan sosial kemahiran insaniah (*National Centre for Vocational Education Research* (NCVER), 2003) seperti pada Jadual 1.1.

Jadual 1.1: Terminologi kemahiran insaniah di pelbagai negara
National Centre for Vocational Education Research (NCVER, 2003)

Negara	Terminologi Kemahiran Insaniah
Australia	<i>Key competencies, employability skills, generic skills</i>
Amerika Syarikat	<i>Basic skills, necessary skills, workplace know-know</i>
Denmark	<i>Process independent qualifications</i>
Jerman	<i>Key qualifications</i>
Kanada	<i>Employability skills</i>
New Zealand	<i>Essential skills</i>
Perancis	<i>Transferable skills</i>
Singapura	<i>Critical enabling skills</i>
Switzerland	<i>Trans-disciplinary goals</i>
United Kingdom	<i>Core skills, key skills, common skills</i>

Dalam pendidikan vokasional di Malaysia, program pelancongan diperkenalkan untuk persediaan tenaga kerja yang dituntut oleh industri pelancongan

(Ana *et. al.*, 2016). Industri pelancongan mewujudkan kesan berganda dalam ekonomi dan menyediakan banyak peluang pekerjaan. Namun begitu, untuk melahirkan tenaga kerja yang mahir telah menjadi satu cabaran di banyak negara (Yorke & Knight, 2004; Alharthi *et. al.*, 2019). Isu KI masih menjadi salah satu masalah negara kerana modal insan yang dihasilkan tidak berjaya menguasai KI yang merupakan kemahiran utama dalam pasaran kerja pada masa kini (Aziza & Amir, 2017). Ketidakpadanan kemahiran graduan dengan permintaan industri adalah disebabkan oleh graduan yang tidak cekap seperti mempunyai kemahiran berfikir yang rendah, sukar membuat keputusan, kurang kemahiran berkomunikasi serta tidak dapat bekerja dalam kumpulan (Nooriah & Zakiah, 2017).

Ramai penyelidik telah menekankan mengenai kepentingan pembangunan kemahiran berkomunikasi untuk pelajar siswazah (Lim *et. al.*, 2016; Plant & Slippers, 2015; Conrad & Newberry, 2012; Robles, 2012; Wang *et. al.*, 2009 & Zehrer & Mössenlechner, 2009). Menurut Weber *et. al.* (2009) serta Succi dan Canovi (2020), kemahiran berkomunikasi berkait rapat dengan prestasi kerja dan kebolehpasaran yang lebih baik. Kemahiran berkomunikasi adalah salah satu kemahiran yang amat dititikberatkan terutamanya majikan dan industri. Individu yang mempunyai tahap kemahiran berkomunikasi yang lebih tinggi cenderung untuk dipilih sebagai pemimpin.

Justeru, kepentingan pembangunan modal insan dalam era Revolusi Industri 4.0 adalah sangat diperlukan diperlukan dan kajian ini akan meninjau salah satu elemen pembangunan modal insan iaitu kemahiran insaniah dalam kalangan pelajar pelancongan KV. Hal ini berikutan kemahiran insaniah yang mengkhususkan pelajar pelancongan KV amat jarang dibahaskan. Oleh itu, kajian ini dilaksanakan untuk mengenal pasti hubungan kemahiran berkomunikasi dengan elemen dalam kemahiran insaniah pelajar pelancongan KV.

1.2 Latar Belakang Kajian

Kemahiran insaniah merupakan salah satu kemahiran yang sangat penting untuk diberikan kepada pelajar sebagai persediaan mereka untuk memasuki dunia pekerjaan. Industri pelancongan ialah antara industri yang pesat berkembang di serata dunia (Garg & Garg, 2019). Perkembangan industri pelancongan ini

memerlukan tenaga kerja mahir yang berkecekapan dan mempunyai kemahiran insaniah. Youssef (2017), menegaskan dua sebab utama mengapa kemahiran insaniah adalah keperluan penting untuk industri pelancongan. Antaranya ialah pelancongan merupakan industri berasaskan perkhidmatan dan kemahiran insaniah diperlukan untuk membolehkan pekerja bekerjasama dan berkhidmat kepada pelanggan dengan betul. Selain itu, pelancongan merupakan aktiviti riadah dan pekerja yang mempunyai kemahiran insaniah akan menyumbang kepada kebahagiaan pelancong. Menurut Yiu dan Law (2012), pelajar yang terlibat dalam industri pelancongan memerlukan pelbagai kemahiran di tempat kerja seperti komunikasi interpersonal, keusahawanan, kemahiran menyelesaikan masalah, kecekapan dan kemahiran teknikal yang tertentu. Oleh itu, pelajar pelancongan KV disarankan untuk menguasai setiap elemen kemahiran insaniah supaya dapat memberikan perkhidmatan yang terbaik kepada pelanggan apabila berada dalam dunia pekerjaan kelak.

Kemahiran insaniah yang paling penting dalam industri pelancongan ialah kemahiran berkomunikasi (Wesley, Jackson & Lee, 2017; Jiang & Alexakis, 2017; Robles, 2012; Zehrer & Mössenlechner, 2009). Kepentingan kemahiran insaniah khususnya kemahiran berkomunikasi telah diiktiraf secara meluas sehingga menjadi topik penyelidikan yang menonjol terutamanya dari segi kemahiran insaniah pelajar yang diperlukan di tempat kerja (Tanković, Kapeš & Kraljić, 2021). Oleh itu, pelajar pelancongan KV perlu mempunyai kemahiran berkomunikasi yang cekap supaya apabila berada di alam pekerjaan mereka dapat mengekalkan persekitaran kerja yang positif antara pelanggan, rakan sekerja dan pihak majikan. Persekitaran perniagaan pada masa kini memerlukan pekerja berkomunikasi dalam pelbagai suasana sama ada bersemuka atau maya, formal atau tidak formal (Jackson, 2014). Sehubungan itu, pelajar pelancongan KV yang memiliki dan menguasai kemahiran berkomunikasi ini akan menjadi pilihan utama majikan dalam pemilihan kerja kelak untuk memastikan kualiti perkhidmatan dan aktiviti harian industri pelancongan berjalan dengan lancar.

Rungutan yang sering menjadi perhatian majikan sewaktu pemilihan pekerja adalah kelemahan graduan dalam kemahiran insaniah seperti kemahiran berkomunikasi, penguasaan bahasa Inggeris, kemahiran membuat keputusan dan sebagainya (Hamid *et.al.*, 2022). Kekurangan kemahiran tersebut akan menyukarkan graduan untuk mendapatkan pekerjaan dalam industri. Dalam kehidupan seharian,

kemahiran berkomunikasi merupakan tonggak penting ketrampilan peribadi seseorang. Hal ini kerana menerusi kemahiran berkomunikasi akan dapat membantu kesediaan pelajar dalam menghadapi dunia pekerjaan. Menurut Hamid *et. al.* (2022), menerusi kemahiran berkomunikasi juga pelajar akan mampu menghadapi persaingan dan berkebolehan dalam menyerlahkan lagi tahap pengetahuan yang dimiliki oleh mereka. Walau bagaimanapun, masih lagi terdapat beberapa kajian yang mendapati bahawa tahap kemahiran berkomunikasi pelajar masih lagi sederhana.

Banyak kajian telah melaporkan bahawa institusi TVET masih bergelut untuk melengkapkan graduan dengan kemahiran berkomunikasi untuk mendapatkan kerja yang kukuh (Mourshed *et. al.*, 2014 & Nagendra *et. al.*, 2013). Kemahiran berkomunikasi merupakan kriteria yang diperlukan oleh majikan dalam keperluan pekerjaan dan mampu mencerminkan keperibadian bakal pekerja. Justeru, pelajar pelancongan KV perlu memiliki kemahiran berkomunikasi supaya mereka menjadi salah satu pekerja yang diidamkan oleh majikan. Penemuan penyelidikan terdahulu juga telah menunjukkan bahawa pentingnya kemahiran berkomunikasi kepada pelajar untuk berada dalam industri yang sebenar. Oleh itu, pelajar pelancongan KV perlu menguasai kemahiran berkomunikasi supaya mereka dapat menangani sebarang masalah yang berlaku antara pelanggan dan mampu berinteraksi dengan baik.

Menurut Hamid *et. al.* (2022), kebanyakan pelajar mempunyai kelemahan yang ketara apabila berhadapan dengan khalayak bagi menyampaikan sesuatu pembentangan. Pelajar TVET didapati mempunyai keyakinan diri yang rendah dalam menyampaikan sesuatu pengucapan adalah disebabkan kurang mahir dalam melakukan pembentangan di depan khalayak ramai (Mandel, 2000, Hamid *et. al.*, 2022). Sehubungan itu, pelajar pelancongan KV perlu mempunyai keyakinan diri yang tinggi dalam berkomunikasi supaya mereka dapat melakukan sesuatu pembentangan dengan berkesan. Selain itu, Reave (2004), menyatakan bahawa terdapat jurang dan kekurangan aspek komunikasi di dalam kalangan pelajar TVET terutamanya untuk menyampaikan sesuatu pembentangan. Oleh itu, pelajar pelancongan KV disarankan untuk menguasai kemahiran berkomunikasi supaya mereka berkemampuan untuk komunikasi secara lisan dan bukan lisan semasa berinteraksi dengan orang sekeliling.

Di samping itu, menurut Ahmad dan Majid (2018), komunikasi pelajar dalam bahasa Inggeris mendatangkan sedikit masalah, disampaikan dengan kurang memuaskan dan kurang yakin oleh pelajar. Hal ini akan mempengaruhi kepada kemampuan pelajar untuk menyiapkan tugas yang diberikan kepada mereka. Jasim dan Khalifa (2019); Ubaka dan Ukwé (2019) serta Gardner *et. al.* (2005), menyatakan bahawa kekurangan kemahiran pelajar dalam komunikasi dan menulis akan mempengaruhi kepada pencapaian akademik pelajar. Hal ini kerana pelajar yang tidak mempunyai kepercayaan diri serta keyakinan diri yang rendah untuk berkomunikasi secara lisan atau bukan lisan akhirnya akan mempengaruhi pencapaian akademik mereka. Oleh itu, kemahiran berkomunikasi perlu dikuasai oleh pelajar pelancongan KV untuk memastikan mereka menjadi salah seorang pelajar yang berpengetahuan dan berkemahiran di samping mempunyai pencapaian akademik yang cemerlang..

Selain itu, Reaves (2004), menyatakan bahawa masih terdapat ketidakpadanan antara hasil jangkaan kursus komunikasi dan kebolehan berkomunikasi pelajar. Hal ini menunjukkan bahawa terdapat interaksi yang kurang baik antara industri dan pembangunan kurikulum yang telah membawa kepada permasalahan ini. Nagendra *et. al.* (2013), menyatakan bahawa terdapat hala tuju yang lemah untuk reka bentuk dan penilaian kurikulum dalam meningkatkan penguasaan kemahiran berkomunikasi ini di institusi TVET. Oleh itu, pihak berkepentingan terhadap kurikulum pelajar di TVET perlu membuat semakan semula untuk memastikan pelajar dapat menguasai setiap elemen kemahiran insaniah yang diterapkan kepada mereka terutama sekali kemahiran berkomunikasi.

Dapatan kajian Halik Bassah (2022), mendapati bahawa graduan TVET masih lagi kekurangan kemahiran insaniah dan pakar industri telah mengenal pasti bahawa graduan TVET lemah dalam berkomunikasi terutamanya apabila berurusan dengan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahawa pelajar pelancongan KV perlu memiliki kemahiran berkomunikasi yang afektif untuk memudahkan mereka berinteraksi dengan pelanggan serta mampu menggunakan pemikiran yang kritis untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi dengan membuat penilaian yang berjustifikasi. Komunikasi akan berjalan lancar apabila diselarikan dengan beberapa kemahiran lain dalam kemahiran insaniah (Suranto, 2011). Oleh itu, pelajar pelancongan KV perlu memiliki kemahiran berkomunikasi dan kemahiran insaniah

yang lain untuk membentuk keterampilan diri yang cemerlang dan menjadi seseorang individu yang berkeyakinan dan berani dalam meningkatkan disiplin diri.

Dapatan kajian Hassan *et. al.* (2009), menunjukkan bahawa kemahiran berkomunikasi memainkan peranan penting dalam usaha untuk membentuk hubungan baik dengan pelanggan. Kemahiran berkomunikasi harus dipelajari oleh pelajar pelancongan KV kerana apabila berada di industri pelajar akan dapat menyampaikan maklumat kepada pelanggan dengan berkesan, mengeratkan hubungan dengan pelanggan serta dapat menyelesaikan masalah yang rumit dengan pelanggan. Di samping itu, kajian Krish *et. al.* (2014), menunjukkan bahawa kemahiran insaniah seperti kemahiran interpersonal dan kefahaman bahasa perlu dititikberatkan. Hal ini kerana kegagalan berkomunikasi secara efektif akan menjadi halangan kepada pelajar untuk berinteraksi secara langsung dengan pelanggan.

Memandangkan kemahiran berkomunikasi adalah kemahiran yang utama dalam industri pelancongan, hubungan antara kemahiran berkomunikasi dengan elemen kemahiran insaniah yang lain masih belum begitu jelas. Menurut Kennedy dan Nilson (2008), mempunyai kemahiran berkomunikasi yang berkesan dan kerjasama dalam ahli kumpulan menyumbang kepada kekuatan kerja berpasukan. Di samping itu, Yao (2015), menyatakan bahawa komunikasi antara kepimpinan dan kerja berpasukan boleh mempengaruhi prestasi sesebuah organisasi. Hasil kajian Khademian dan Tehrani Nesrat (2017), mendapati bahawa wujud hubungan positif sederhana antara kemahiran berkomunikasi dengan kemahiran kepimpinan, kemahiran kerja berpasukan, struktur pasukan dan dimensi komunikasi.

Selain itu, hasil kajian Wikaningrum dan Yuniawan (2018), mendapati bahawa komunikasi yang berkesan memainkan peranan penting dalam meningkatkan kemahiran kepimpinan. Hasil kajian Shokri *et. al.* (2014) dan Anuar *et. al.* (2021), memaparkan wujud hubungan positif antara kemahiran berkomunikasi dan kemahiran kepimpinan. Hal ini membuktikan bahawa kemahiran berkomunikasi yang tinggi merupakan ciri utama untuk menjadi pemimpin yang baik. Hasil kajian Han, Ahn dan Hwang (2019), mendapati bahawa kemahiran berkomunikasi mempunyai hubungan korelasi positif yang tinggi dengan menyelesaikan masalah dan membuat keputusan. Dapatan kajian Nguyen *et. al.* (2022), pula menunjukkan bahawa kemahiran berkomunikasi mempunyai hubungan positif dengan kecerdasan emosi dalam kalangan pelajar.

RUJUKAN

- Abayadeera, N., Watty, K., & Zhou, H. (2016). *Generic Skills In Accounting Education In a Developing Country: Exploratory Evidence From Sri Lanka*. Asian Review Of Accounting.
- Abbas, R. B. (2017). *Kemahiran Generik: Hubungan Nilai Amanah Dengan Etika Dan Moral Profesional Dalam Kalangan Pelajar Universiti Teknikal Malaysia*. Online Journal Of Islamic Education.
- Abd Razak, M. F. (2019). *Tahap Penguasaan Kemahiran Insaniah Pelajar Sekolah Menengah Di Klang Attarbawiy*: Malaysian Online Journal Of Education, 3(1), 69-80.
- Abdullah, N. B., Hussin, S. F. Z., & Hashim, N. A. B. (2021). *Penguasaan Kemahiran Insaniah Melalui Pembelajaran Dalam Talian Bagi Kursus Kokurikulum Di Politeknik Metro Johor Bahru*. Online conference, E-Proceeding NASCO.
- Abd Samad, N., Jlanic, N. H., Harunb, H., Amiruddind, M. H., Ahmade, W. M. R. W., & Keongf, A. P. P. (2014). *Tahap Kemahiran Insaniah Dalam Kalangan Pelajar Kejuruteraan Tahun Akhir Di Politeknik Premier Malaysia*. Seminar Antarabangsa Pertama Pendidikan Teknik dan Vokasional.
- Abd Razak, M. F. (2019). *Hubungan Pengurusan Kokurikulum Dan Penguasaan Kemahiran Insaniah Pelajar Sekolah Menengah Di Klang*. Doctoral dissertation, Universiti Pendidikan Sultan Idris.
- Abu Bakar, Z., Abang Madni, D. R. (2008). *Penggunaan Bahasa Inggeris Di Kalangan Pelajar Diploma Kejuruteraan Awam Di Fakulti Kejuruteraan Awam Uitm, Sarawak*. Di capai daripada http://eprints.utm.my/id/eprint/11331/1/Penggunaan_Bahasa_Inggeris_Di_Kalangan_Pelajar_Diploma_Kejuruteraan_Awam.pdf

- Adnan, A. H. M., Ramalingam, S., Ilias, N., & Mt Tahir, N. T. (2012). *Critical thinking, problem solving, lifelong learning and information management skills: a survey of Malaysian ICT students and their learning of soft-skills*. In Proceedings of the International Conference on Active Learning (ICAL
- Ahmad, N.L. & Majid, N.A. (2018). *Program Praktikum Sebagai Medium Pengukuhan Kemahiran Insaniah dalam Kalangan Guru Pelatih*. Jurnal Pendidikan Malaysia, 43(2), 17-27. DOI: <http://dx.doi.org/10.17576/JPEN-2018-43.02-022012>), Universiti Teknikal Malaysia Melaka (UTeM) (Vol. 1, pp. 330-335).
- Ahmad, N. A., Mahamod, Z., & Aziz, Z. (2016). *Pengajaran kemahiran komunikasi bagi murid-murid bermasalah pembelajaran teruk*. Jurnal Pendidikan Bahasa Melayu, 2(2), 11-18.
- Ahmad, A. M., Hussin, Z., Malik, M. A., Yusof, F., & Jamil, M. R. M. (2017). *Masalah Etika Dan Akhlak Pelajar Kemahiran Kejuruteraan: Analisis Keperluan*. Buku: Jurnal Kurikulum & Pengajaran Asia Pasifik, 5(2), 34-45.
- Akhsan, E. M., & Othman, N. (2019). *Hubungan antara Kemahiran Keusahawanan dengan Tekad Keusahawanan dalam Kalangan Pelajar Sekolah Menengah Kebangsaan Agama (SMKA)*. International Journal of Education, Psychology and Counseling, 4(31), 305-317.
- Alharthi, B. A. F. H., Khalifa, G. S. A., Ameen, A., Isaac, O., & Al-Shibami, A. H. (2019). *Investigating the Influence of Strategic Planning on University Operational Performance: The Mediating Role of Organizational Commitment in UAE*. International Business Management, 13(2), 49-62.
- Ali, M. F., Salleh, N. B., & Junaidi, J. (2007). *Mengkaji Hubungan Di Antara Pembelajaran Koperatif (Kemahiran Generik) Dengan Kemahiran Menggunakan E-Pembelajaran Di Kalangan Pelajar Yang Mengambil Subjek Telekomunikasi Dan Rangkaian Di Fakulti Pendidikan, Utm, Skudai, Johor*. Department of Educational Multimedia Faculty of Education, Universiti Teknologi Malaysia, Johor.
- Aljaman, S. (2019). *Communication skills of University Students and their Relation to Some Variables*. Route Educational & Social Science Journal, 6(3), 135-156.

- Aluko, Y. (2014). *Gender Influence On Potential Graduates Perceptions Of The Importance Of Employability Skills: An Exploratory Study*. East African Journal of Educational Research and Policy - Vol. 10, Dec. 2014
- Alyammahi, A., Alshurideh, M., Kurdi, B. A., & Salloum, S. A. (2020). *The Impacts Of Communication Ethics On Workplace Decision Making And Productivity*. In International Conference On Advanced Intelligent Systems And Informatics (Pp. 488-500). Springer, Cham.
- American Management Association. (2010). *Executives Say The 21st Century Requires More Skilled Workers*.
- Amin, H. M., Jaafar, J., Hood, Z., Saad, S., & Amin, H. M. (2013). *Kemahiran Insaniah Pelajar Prasiswazah: Analisis Perbezaan Jantina*. Jurnal Teknologi, 61(1).
- Amiruddin, M. H., Ngadiran, I. A., Zainudin, F. L., & Ngadiman, N. (2016). *Tahap kemahiran generik pelajar Malaysia dalam proses pengajaran dan pembelajaran: Kajian kes pelajar Institut Kemahiran Mara, Johor Baharu*. Geografia: Malaysian Journal of Society and Space, 12(3), 111-121.
- Anuar, N. F. A., Fauzi, N. F., Halim, H. Z. A., Khairudin, N. I., Bakhtiar, N. S. A., & Shafii, N. H. (2021). *The Role of Effective Communication in Enhancing Leadership Skills Among Students of Bachelor of Management Mathematics in UiTM Perlis*. Journal of Computing Research and Innovation, 6(4), 70-79.
- Ana, A., Hurriyati, R., Rostika, Y., & Nazeri, M. (2016). *Entrepreneurial intentions of tourism vocational high school students in Indonesia and Malaysia*. Journal of Technical Education and Training, 8(2).
- Aris, A. & Yunus, A. R. (2016). *Siri Latihan Pembangunan Staf: Komunikasi Berkesan*. Reasearchgate. Dicapai daripada https://www.researchgate.net/publication/308414649_KOMUNIKASI_BER_KESAN
- Aspin, D., & Chapman, J. (2001). *Lifelong Learning: Concepts, Theories and Values*. In Proceedings of the 31st Annual Conference of SCUTREA, University of East London, UK, 3-5 July 2001, 38-41.
- Australian Education Council-Mayer Committee. (1992). *Key Competencies. Report of the Committee to Advise the Australian Education Council and Ministers of Vocational Education, Employment and Training on Employment-related*

- key competencies for post compulsory education and training*. Canberra: Australian Education Council and Ministers of Vocational Education, Employment and Training.
- Aziza, N. D. A., & Amir, R. (2017). *Kemahiran Insaniah Pelajar Sekolah Menengah Teknik Dan Kolej Vokasional*. *Journal Of Experimental Psychology: General*, 136(1), 23–42.
- Bajunid, I. A. (2006). *Andy Hargreaves And Dean Fink, Sustainable Leadership*.
- Bhasin, B. S. (2017). *Critical Thinking is the Key to Effective Communication*. Dicapai daripada <https://www.linkedin.com/pulse/critical-thinking-key-effective-communication>
- Basore, C. (2008). *Communicating Ethically: Analyzing Principals Of Ethical Communication*. Dicapai daripada http://www.communicationcache.com/uploads/1/0/8/8/10887248/communicating_ethically_-_analyzing_principals_of_ethical_communication.pdf
- Bell, R. (2016). *Unpacking The Link Between Entrepreneurialism And Employability: An Assessment Of The Relationship Between Entrepreneurial Attitudes And Likelihood Of Graduate Employment In a Professional Field*. *Education + Training*, 58, 2-17. DOI:10.1108/ET-09-2014-0115.
- Biggs, J. B. (2011). *Teaching For Quality Learning At University: What The Student Does*. McGraw-Hill Education (UK).
- Bharwani, S., & Jauhari, V. (2017). *An exploratory study of competencies required to cocreate memorable customer experiences in the hospitality industry*. In *Hospitality marketing and consumer behavior* (pp. 159-185). Apple Academic Press.
- Blalock, L. B., Strieter, L., & Hughes, L. (2006). *The Scans Skills And Competencies Checklist: An Assessment Tool For Youth Work Readiness Programs*. *Journal of Youth Development*, 1(1), 89-99.
- Bokhari, M., Yahya, A., Rajikon, M. A. N., Hassan, S. N. S., & Pilus, A. M. (2011). *Keberkesanan Kursus Kokurikulum Berkredit Dalam Memeperkasaka Kemahiran Insaniah Dalam Kalangan Pelajar Institusi Pengajian Tinggi Awam*. *Journal of Human Capital Development (JHCD)*, 4(1), 109-123.
- British Council. (2017). *The UK Skills System: An Introduction*. British Council, London. Viewed 27 Feb 2020. Dicapai daripada

https://www.britishcouncil.org/sites/default/files/bc_uk_skills_sector-an_introduction-june_2017_0.pdf

- Buang, Z., & Mohamad, M. M. (2018). *Komunikasi Pensyarah Kolej Komuniti Ledang Dalam Perlaksanaan Pembelajaran Sepanjang Hayat*. Online Journal for TVET Practitioners.
- Buntat, Y. B., & Hassan, M. S. B. (2010). *Kemahiran Komunikasi Dalam Meningkatkan Keyakinan Diri Pelajar. Satu Tinjauan Di Kalangan Ahli Jawatankuasa Kolej Mahasiswa*. Universiti Teknologi Malaysia, 1-10.
- Cassidy, S. (2006). *Developing employability skills: Peer assessment in higher education*. Education and Training. DOI:10.1108/00400910610705890.
- Ceschin, F., Rakowski, R., & de Vere, I. (2017). *The Influence Of Work Placement On The Academic Achievement Of Undergraduate Design Students*. The Design Journal, 20(2), 259-278.
- Chear, S. L. S., & Yunus, M. M. (2019). *Strategi Penerapan Kemahiran Abad Ke-21 Dalam Latihan Guru Prasekolah*. Southeast Asia Early Childhood Journal, 8(1), 1-10.
- Chua, Y. P. (2022). *Asas Statistik Penyelidikan: Edisi Keempat*. McGraw-Hill (M) Sdn. Bhd..
- Chua, Y. P. (2008). *Asas statistik penyelidikan: analisis data skala ordinal dan skala nominal*. McGraw-Hill (M) Sdn. Bhd.
- Cimatti, B. (2016). *Definition, Development, Assessment Of Soft Skills And Their Role For The Quality Of Organizations And Enterprises*. International Journal for quality research, 10(1).
- Coffelt, T. A., Baker, M. J., & Corey, R. C. (2016). *Business communication practices from employers' perspectives*. Business and Professional Communication Quarterly, 79(3), 300-316.
- Cranmer, S. (2006). *Enhancing Graduate Employability: Best Intentions And Mixed Outcomes*. Studies In Higher Education, 31(2), 169-184.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2017). *Research Design: Qualitative, Quantitative, And Mixed Methods Approaches*. Sage Publications.
- Curtis, D., & Mckenzie, P. (2002). *Employability Skills For Australian Industry: Literature Review And Framework Development*. Report To: Business

- Council Of Australia; Australian Chamber Of Commerce And Industry. Science And Training, Canberra.
- Conrad, D., & Newberry, R. (2012). *Identification And Instruction Of Important Business Communication Skills For Graduate Business Education*. Journal Of Education For Business, 87(2), 112-120.
- Conference Board Of Canada. (2000). *Employability Skills 2000+*. Dicapai daripada <https://www.conferenceboard.ca/futureskillscentre/tools/employability-skills>
- Croasmun, J. T., & Ostrom, L. (2011). *Using Likert-Type Scales in the Social Sciences*. Journal of Adult Education, 40(1), 19-22.
- Darling, J. R., & Beebe, S. A. (2007). *Effective entrepreneurial communication in organization development: Achieving excellence based on leadership strategies and values*. Organization Development Journal, 25(1).
- Dazali, N. S. M., & Awang, M. I. (2016). *Tahap Kemahiran Komunikasi Dalam Kalangan Pelajar Sarjana Muda Pendidikan Ipta Di Utara Semenanjung Malaysia*. Jurnal Pendidikan Bahasa Melayu, 4(2), 44-56.
- Dean, S. A. (2017). *Soft Skills Needed For The 21st Century Workforce*. (Doctoral dissertation, Walden University).
- Department of Education U.S (2013). *Employability Skills Framework*. Dicapai daripada <https://cte.ed.gov/initiatives/employability-skills-framework>
- Ellis, M., Kisling, E., & Hackworth, R. G. (2014). *Teaching Soft Skills Employers Need*. Community College Journal of Research and Practice, 38(5), 433-453.
- Esa, A., Alwi, M. F., Khalid, K., & Jusoh, N. (2012). *Keusahawanan Membangunkan Kemahiran Insaniah*. Universiti Tun Hussein Onn Malaysia,
- Esa, A., Padil, S., & Selamat, A. (2013). *Kemahiran Insaniah dalam Proses Pengajaran dan Pembelajaran pada Program Kejuruteraan di Politeknik Malaysia* in ATIKAN: Jurnal Kajian Pendidikan, Vol.3(2) December, pp.139-150. Bandung, Indonesia: Minda Masagi Press owned by ASPENSI in Bandung and FKIP UNSUR in Cianjur, West Java, ISSN 2088-1290.
- Galloway, L., Marks, A., & Chillias, S. (2014). *The Use Of Internships To Foster Employability, Enterprise And Entrepreneurship In The It Sector*. Journal of Small Business and Enterprise Development.
- Gardner, C. T., Milne, M. J., Stringer, C. P., & Whiting, R. H. (2005). *Oral And Written Communication Apprehension In Accounting Students: Curriculum*

- Impacts And Impacts On Academic Performance*. Accounting Education, 14 (3): 313-336
- Garg, A., & Garg, J. (2019). *Hospitality Interest And Inferred Domains: A Comparative Study Among Indian And Malaysian Students*. International Journal Of Hospitality And Tourism Systems, 12(1), 34.
- Gomaa, H. A. A., & Sobaih, A. E. E. (2014). *Student perceptions of career in tourism and hospitality industry in Egypt*. Egyptian Journal of Tourism Studies Vol, 13(1).
- Guat, T. M. (2013). *Komunikasi Interpersonal Dalam Kalangan Pelajar Institut Pendidikan Guru Semasa Praktikum*. Jurnal Penyelidikan IPG KBL, Jilid, 11, 1-17.
- Guzmán, V. E., Muschard, B., Gerolamo, M., Kohl, H., & Rozenfeld, H. (2020). *Characteristics and Skills of Leadership in the Context of Industry 4.0*. Procedia Manufacturing, 43, 543-550.
- Had Sabtu, H., Wan Mohd Noor, W. S., & Mohd Isa, M. F. (2016). *Student Attrition At Technical And Vocational Educational Training (TVET) Institutions: The Case of XCel Technical College in Malaysia*. Asian Social Science, 12(12), 197-204.
- Hadiyanto, H., & Suratno, S. (2015). *The Practices of Students' Generic Skills Among Economics Students at National University of Indonesia*. Higher Education Studies, 52-61.
- Halik Bassah, N. A. S. (2022). *The Issues And Challenges Of Tvet In Malaysia: From The Perspective Of Industry Experts*. In: TVET@Asia, issue 18, 1-15. Online: Di capai daripada <http://tvetonline.asia/issue/18/the-issues-and-challenges-of-tvet-in-malaysia-perspective-of-industryexperts/>
- Hamid, N. M., Effendi, M., & Matore, E. M. (2022). *Isu dan Cadangan Terhadap Penilaian Pembentangan Komunikasi dalam Kalangan Pelajar TVET: Suatu Pemerhatian Awal*. Malaysian Journal of Social Sciences and Humanities (MJSSH), 7(3), e001359-e001359.
- Han, J. H., Ahn, E., & Hwang, J. M. (2019). *Effects of critical thinking and communication skills on the problem-solving ability of dental hygiene students*. Journal of dental hygiene science, 19(1), 31-38.

- Hasami, H., & Buang, N. A. (2018). *Keberkesanan Program Pembelajaran Sepanjang Hayat (PSh) Terhadap Pengetahuan Dan Tahap Kemahiran Pelajar Kolej Komuniti*. Jurnal Pendidikan Malaysia (Malaysian Journal Of Education), 43, 89-106.
- Hargreaves, A., & Fink, D. (2004). *The Seven Principles Of Sustainable Leadership*. Educational Leadership, 61(7), 8-13.
- Haron, M. A., Hussain, M. M., Ali, E., Rus, R. C., & Zulkifli, R. M. (2019). *The importance of generic skills for technical and vocational students employability*. International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences, 9(7), 33-45.
- Haron, H., Al Abri, A., & Alotaibi, N. (2021). *The Use of WhatsApp in Teaching and Learning English during COVID-19: Students' Perception and Acceptance*. International Journal of Innovation, Creativity and Change, 15(3), 1014-1033.
- Hashan, A. T., Mohd, N., & Darusalam, G. (2018). *Amalan komunikasi kepimpinan dalam mempengaruhi kepuasan dan komitmen guru: Kajian di sekolah-sekolah menengah daerah Bentong*. In Seminar Antarabangsa Isu-Isu Pendidikan. Fakulti Pendidikan: Universiti Malaya.
- Hassan, Z., Silong, A. D. & Muslim, N. (2009). *Kepimpinan Beretika Dan Kecemerlangan Organisasi Dalam Perkhidmatan Awam*. Malim: Jurnal Pengajian Umum Asia Tenggara, 10 . Pp. 39-52.
- Hassan, R., Zain, F. M., Bakar, K. A., & Kamaruzaman, A. F. (2020). *Kefahaman Nilai Etika Dan Moral Pelajar Di Institusi Pengajian Tinggi: Satu Sorotan Literatur*. Malim: Jurnal Pengajian Umum Asia Tenggara, 21. pp. 126-141. ISSN 1511-8393
- Helyer, R. (2011). *Aligning Higher Education With The World Of Work*. Higher Education, Skills And Work-Based Learning.
- Hiyang, T. K., & Tuah, K. H. B. (2008). *Pembangunan Profil Kemahiran Generik Terhadap Graduan Hospitaliti*. Fakulti Pendidikan Teknikal. Universiti Tun Hussein Onn Malaysia.
- Howard, A. (2018). *Employability Skills: What Every Employer Seeks*. Dicapai daripada <https://www.conferenceboard.ca/e-library/abstract.aspx?did=9279>

- Huq, A. & Gilbert, D.H. (2013), *Enhancing graduate employability through work-based learning in social entrepreneurship: A case study*. Education + Training, 550-572. <https://doi.org/10.1108/ET-04-2012-0047>
- Husain, M. Y., Mokhtar, S. B., & Alias, A. H. (2015). *Persepsi pelajar kejuruteraan politeknik terhadap kemahiran employability: Satu kajian kes (Polytechnic Engineering students perceptions of the employability skills: A case study)*. Advanced Journal of Technical and Vocational Education, 1(2), 25-32.
- Ibrahim, M. Z. (2012). *Tahap Penguasaan Kemahiran Insaniah Dalam Kalangan Pelajar Tahun Akhir Di Kolej Antarabangsa Ikip* (Doctoral Dissertation, Universiti Tun Hussein Onn Malaysia).
- Idris, R., Ariffin, S. R., & Ishak, N. M. (2019). *Pengaruh Kemahiran Generik Dalam Kemahiran Pemikiran Kritikal, Penyelesaian Masalah Dan Komunikasi Pelajar Universiti Kebangsaan Malaysia (UKM)*. Malaysian Journal Of Learning And Instruction, 6, 103-140.
- Iksan, Z. H., Zakaria, E., Meerah, T. S. M., Osman, K., Lian, D. K. C., Mahmud, S. N. D., & Krish, P. (2012). *Communication skills among university students*. Procedia-Social and Behavioral Sciences, 59, 71-76.
- Islam, R., Hamid, A., Shukri, M., Manaf, A., & Hazilah, N. (2013). *Enhancing Graduates' Employability Skills: A Malaysian case*. Academy of International Business (MENA)
- Ismail, F. S. & Jiar, Y. K. (2018). *Motivasi Pelajar Kolej Vokasional Tanjung Puteri Terhadap "On-The Job Training"*. Seminar Penyelidikan Pendidikan Kebangsaan. Universiti Teknologi Malaysia.
- Ismail, I., Ahmad, A. R., & Awang, M. M. (2017). *A Study Of Soft Skills Among Polytechnic Students*. Open Journal Of Social Sciences, 5(08), 295.
- Ismail, I. M., Ahmad, N. A., Amiruddin, M. H., Ismail, M. E., & Harun, H. (2019). *Identifying The Employment Skills Among Malaysian Vocational Students: An Analysis Of Gender Differences*. Journal Of Technical Education And Training, 11(3).
- Jackson, D. (2014). *Business Graduate Performance In Oral Communication Skills And Strategies For Improvement*. The International Journal Of Management Education, 12(1), 22-34.

- Jamaludin, J. (2014). *Kesediaan Guru Kolej Vokasional Dalam Pengajaran Amali Teknologi Di Negeri Pahang*. (Doctoral Dissertation, Universiti Tun Hussein Onn Malaysia).
- Jalani, N. H., & Serin, L. C. (2012). *Beban Kognitif Dalam Pembelajaran Berasaskan Masalah*. In Proceedings Of 2012 World Congress, 26 (Vol. 36).
- Jalaludin, M. A. B. M., & Inkasan, M. (2014). *Interpersonal communication skills among the master's students in TVET*. Developing Countries Studies, 4(16), 110-118.
- Jalil, N. A., & Esa, A.,. (2012). *Kemahiran Menyelesaikan Masalah Menerusi Aktiviti Kokurikulum (Khidmat Masyarakat) Dalam Kalangan Pelajar Uthm*. In *Prosiding Seminar Pendidikan Pasca Ijazah Dalam Ptv Kali Ke* (Vol. 2, No. 2012, Pp. 101-112).
- Jasim, B. J., & Khalifa, M. F. (2019). *Evaluation Of Students' Communication Skills And Academic Performance In The University Of Baghdad Iraq*. National. Journal of Nursing Specialties, 32(2), 1-10.
- Jeong, G. S., Kim, K. A., & Seong, J. A. (2013). *The Effect Of Learning Style And Critical Thinking Disposition On Communication Skill In Nursing Students*. The Journal of Korean Academic Society of Nursing Education, 19(3), 413-422.
- Jiang, L., & Alexakis, G. (2017). *Comparing Students' And Managers' Perceptions Of Essential Entry-Level Management Competencies In The Hospitality Industry: An Empirical Study*. Journal of hospitality, leisure, sport & tourism education, 20, 32-46.
- Joshi, P. (2014). *The Role of Effective Communication in Entrepreneurial Success*. Transgenerational Entrepreneurship Economy and Innovation Dynamics for Sustainability, 230-278.
- Kassim, Z., & Ahmad, A. R. (2010). *E-Pembelajaran: Evolusi Internet Dalam Pembelajaran Sepanjang Hayat*. In Proceedings Of Regional Conference On Knowledge Integration In Ict (Vol. 210).
- Kennedy, F. A., & Nilson, L. B. (2008). *Successful Strategies for Teams, Team Member handbook*. Published by the Office of Teaching Effectiveness and Innovation Clemson University.

- Khademian, Z., & Tehrani Neshat, B. (2017). *The relationship between interpersonal communication skills and nursing students' attitudes toward teamwork*. Sadra Medical Journal, 5(2), 99-110.
- Klibi, M. F., & Oussii, A. A. (2013). *Skills And Attributes Needed For Success In Accounting Career: Do Employers' Expectations Fit With Students' Perceptions? Evidence From Tunisia*. International Journal Of Business And Management, 8(8), 118.
- Kementerian Pendidikan Malaysia. (2013). *Pelan pembangunan pendidikan Malaysia 2013-2025*. Putrajaya: Kementerian Pendidikan Malaysia. Dicapai daripada <https://www.moe.gov.my/muat-turun/penerbitan-dan-jurnal/1821-l-a-pelan-pembangunan-pendidikan-2013-2025/file>
- Kementerian Pendidikan Malaysia. (2017). *Dasar Pendidikan Kebangsaan (Edisi Keempat)*. Perpustakaan Negara Malaysia. Dicapai daripada https://www.moe.gov.my/images/KPM/UKK/2019/03_Mac/BUKU_DPK_JI_LID_KEEMPAT.pdf
- Kementerian Pendidikan Malaysia. (2019). *Maklumat Umum TVET*. Dicapai daripada <https://www.moe.gov.my/en/maklumat-umum-tvet>
- Kementerian Pendidikan Malaysia. (2019). *Kolej Vokasional*. Dicapai daripada <https://www.moe.gov.my/pendidikan/tvet/kolej-vokasional/info-program>
- Kementerian Pengajian Tinggi. (2006). *Modul pembangunan kemahiran insaniah (soft skills) untuk institusi pengajian tinggi Malaysia*. Serdang: Universiti Putra Malaysia, 1, 52.
- Khademian, Z., & Tehrani Neshat, B. (2017). *The relationship between interpersonal communication skills and nursing students' attitudes toward teamwork*. Sadra Medical Journal, 5(2), 99-110.
- Kim, M. R., & Han, S. J. (2016). *Critical Thinking And Communication Skills In Nursing Students*. Adv Sei Tec Letters, 128(1), 33-7.
- Krish, P., Osman, K., Subahan, T., & Iksan, Z. (2014). *Persepsi Pelajar Prasiswazah Program Pengajian Bahasa Inggeris Mengenai Kecekapan Kendiri Dalam Kemahiran Kebolehgajian Dalam Sektor Pekerjaan*. Kajian Malaysia: Journal Of Malaysian Studies, 32(2).

- Laker, D. R., & Powell, J. L. (2011). *The differences between hard and soft skills and their relative impact on training transfer*. Human resource development quarterly, 22(1), 111-122.
- Lau, M. R., Ahmad, H., Ibrahim, M. F., Yusof, N., & Arifin, N. (2015). *Kemahiran Insaniah Dan Aktiviti Ko-Kurikulum Di Sekolah Menengah Dan Universiti Awam*. In Conference: International Language and Education Conference (iLEC 2015).
- Lennox, A., & Roos, F. (2017). *Preparing students for the workplace—development of soft skills*. Changing Business Environment: Game changers, Opportunities and Risks, 354-360.
- Lewis, A. (2004). *Rationalising a Tourism Curriculum For Sustainable Tourism Development In Small Island States: A Stakeholder Perspective*. Critical Issues In Tourism Education, 9-15.
- Lim, Y. M., Lee, T. H., Yap, C. S., & Ling, C. C. (2016). *Employability Skills, Personal Qualities, And Early Employment Problems Of Entry-Level Auditors: Perspectives From Employers, Lecturers, Auditors, And Students*. Journal of Education for Business, 91(4), 185-192.
- Lindberg, E., Bohman, H., & Hultén, P. (2017). *Methods to enhance students' entrepreneurial mindset: A Swedish example*. European Journal of Training and Development.
- Low, M., Botes, V., De La Rue, D., & Allen, J. (2016). *Accounting employers' expectations - the ideal accounting graduates*. e-Journal of Business Education and Scholarship of Teaching, 10(1), 36–57.
- Luna, S.M. (2016, Mac 10). *40 Peratus Penganggur di Malaysia Graduan Baharu*. Utusan Borneo. Dicapai daripada <https://www.utusanborneo.com.my/2016/03/10/40-peratuspenganggur-di-malaysia-graduan-baharu>
- Malaysian Qualification Agency. (2013). *Programme Standards: Hospitality And Tourism*. Dicapai daripada <https://www2.mqa.gov.my/qad/PS/PS%20Hospitality%20BI.pdf>
- Malaysian Qualifications Framework. (2017). *Malaysian Qualifications Framework* (MQF) 2 Nd Edition. Dicapai daripada

<https://www.mqa.gov.my/pv4/document/mqf/2019/Oct/updated%20MQF%20Ed%202%2024102019.pdf>

- Malihah, E., & Setiyorini, H. P. D. (2014). *Tourism Education And Edu-Tourism Development: Sustainable Tourism Development Perspective In Education*. In The 1st International Seminar On Tourism (Isot)-“Eco-Resort And Destination Sustainability: Planning, Impact, And Development (Pp. 1-7).
- Mandel, S. (2000). *Presentation Skills : A Practical Guide to Better Speaking*: (3rd ed.). Crisp Publications
- Mariappan, U., Veloo, A., & Shanmugam, K. S. (2018). *Pembinaan Dan Pengesahan Instrumen Kemahiran Insaniah Bagi Subjek Perakaunan Di Matrikulasi*. Juku: Jurnal Kurikulum & Pengajaran Asia Pasifik, 6(4), 29-39.
- Miskam, N. N., & Saidalvi, A. (2019). *Investigating English language speaking anxiety among Malaysian undergraduate Learners*. Asian Social Science, 15(1), 1-7.
- Mishra, P., Pandey, C. M., Singh, U., Gupta, A., Sahu, C., & Keshri, A. (2019). *Descriptive statistics and normality tests for statistical data*. Annals of cardiac anaesthesia, 22(1), 67.
- Mokhtar, N. H. (2020). *Pembelajaran Atas Talian Untuk Pembelajaran Sepanjang Hayat*. Di capai daripada <https://news.utm.my/ms/2020/04/pembelajaran-atas-talian-untuk-pembelajaran-sepanjang-hayat/>
- Mokhtar, N. A., Poo, B. T., & Salleh, N. H. M. (2012). *Analisis keperluan tenaga manusia dalam industri pelancongan di Malaysia*. PERKEM Proceedings, 7, 4-6.
- Mohamed, M. F. (2014). *Penerapan Kemahiran Insaniah Dalam Konteks Membina Insan Berkepimpinan Di Kalangan Pelajar Melalui Aktiviti Kokurikulum Di Universiti*. In Seminar Penyelidikan Universiti Tun Hussien Onn Malaysia, October (Pp. 1-11).
- Mourshed, Mona, Jigar Patel, & Katrin Suder. (2014). *Education to employment: Getting Europe's youth into work*. McKinsey & Company, New York City
- Morris, A. (2009). *The stretched academy: The learning experience of mature students from under-represented groups*. In: The future of higher education: policy, pedagogy and the student experience.

- Morsy, M. A., Ahmed, G. S., & Ali, N. A. (2016). *Impact of effective training on employee performance in hotel establishments*. International Journal of Heritage, Tourism, and Hospitality, 10(1/2), 92-109.
- Mukherjee, K. (2017). *Comparision Between Social Communication Ethics And Social Media Communication Ethics: A Paradigm Shift*. Glob. Media J.–Indian Ed, 1-10.
- Mukminin, A., Arif, N., Fajaryani, N., & Habibi, A. (2017). *In Search Of Quality Student Teachers In a Digital Era: Reframing The Practices Of Soft Skills In Teacher Education*. Turkish Online Journal Of Educational Technology-Tojet, 16(3), 71-78.
- Munro, J. (2007). *Fostering Internationally Referenced Vocational Knowledge: A Challenge For International Curricula*. Journal Of Research In International Education, 6(1), 67-93.
- Mustapha, Z. B., Atan, N. A. B., & Ridzwan, E. B. M. (2017). *Lonjakan Nilai-Nilai Keusahawanan Pelajar Politeknik Menerusi Program i-Smart*. Advanced Journal of Technical and Vocational Education 1 (1): 291-300
- Mustapa, S. I. S., Raduan, I., Miskon, A. S., & Ismail, E. (2018). *Tahap Kefahaman Serta Pencapaian Kemahiran Insaniah Dalam Kalangan Siswa Guru Di Ipg Kampus Ilmu Khas*. Jurnal Penyelidikan Tempawan, Jil, 35, 145-153.
- Mustelier-Puig, L. C., Anjum, A., & Ming, X. (2019). *Service encounter communication, altruistic value, and customer satisfaction: a study of overseas tourists buying transportation services in Shanghai*. Journal of China Tourism Research, 15(2), 149-171.
- Nagendra, K. M., Radha, S., & Naidu, C. G. (2013). *Vocational Value Vector (V3) Management In Technical Vocational Education And Training (TVET) For Enhanced Industrial Employability*. In Driving the economy through innovation and entrepreneurship (pp. 585-598). Springer, India.
- National Centre For Vocational Education Research. (2003). *Defining Generic Skills: At a Glance, NCVER, Adelaide*. Dicapai daripada https://www.ncver.edu.au/_data/assets/file/0020/4457/nr2102b.pdf
- Ngadiman, S. H. & Jamaludin, M. F. (2018). *Hubungan di antara Kemahiran Kerja Berpasukan dan Kemahiran Komunikasi dalam Kalangan Pelajar Semester*

- Akhir Politeknik*. International Journal of Education, Psychology and Counseling, (3) (19), 01-18.
- Nguyen, T. L., Nguyen, H. A. M., Luu, P. T. N., Le, M. A., Nguyen, T. A. T., & Nguyen, N. T. (2022). *Leadership and Communication Skills Towards Emotional Intelligence: A Case Study of FPT University in Vietnam*. The Journal of Asian Finance, Economics and Business, 9(5), 53-61.
- Nizar, N. (2006). *Ketrampilan Kemahiran Teknikal Graduan Institut Kemahiran Belia Negara (Ikbn)* (Doctoral Dissertation, Kolej Universiti Teknologi Tun Hussein Onn).
- Nooriah, Y., & Zakiah, J. (2017). *Development of graduates employability: The role of university and challenges*. Jurnal Personalia Pelajar, 20(1), 15-32.
- Nor Aziah, A. (2018). *The Self-Assessment Of Hospitality Employment Skills Among Vocational Students In Malaysia*/Nor Aziah Ahmad (Doctoral dissertation, University of Malaya).
- Omar, T., & Rosnimawati, T. (2012). *Penguasaan Kemahiran Insaniah Dalam Kalangan Pelajar Pendidikan Khas Di Politeknik* (Doctoral Dissertation, Universiti Tun Hussein Onn Malaysia).
- O'Neil, H. F., Allred, K., & Baker, E. L. (1997). *Review Of Workforce Readiness Theoretical Frameworks*. Workforce Readiness: Competencies And Assessment, 3-25.
- Özdipçiner, N. S., Ceylan, S., & Aktaş, E. (2017). *Comparison Of Communication Skills Of Tourism Students And Tourism Workers: Cases Of Pamukkale University And Pamukkale Destination*. Research On Communication, 43.
- Păduraru, M. E. (2013). *Managing formal, non-formal and informal economic education*. Revista de Management Comparat Internațional, 14(4), 637-643.
- Pandey, V. K., & Anand, A. (2020). *Introduction of soft skills and importance of its implementation in growing stage of students*. World Journal of Advanced Research and Reviews, 8(3), 402-409.
- Paul, R., & Elder, L. (2020). *The miniature guide to critical thinking: Concepts and tools* (8th ed.). Rowman & Littlefield.
- Pearson, J. C., & Nelson, P.E. (2000). *An Introduction to Human Communication Understanding and Sharing*. McGraw-Hill Higher Education. Eighth Edition.

- Plant, K., & Slippers, J. (2015). *Improving The Business Communication Skills Of Postgraduate Internal Audit Students: A South African Teaching Innovation*. *Innovations In Education And Teaching International*, 52(3), 310-321.
- Rae, D., & Melton, D. E. (2017). *Developing An Entrepreneurial Mindset In US Engineering Education: An International View Of The Keen Project*. *The Journal of Engineering Entrepreneurship*, 7(3).
- Ramlan, Z. A., Ahmad, E., & Wan Mohd Rashid, W. A. (2008). *Pendidikan Sepanjang Hayat: Isu, Cabaran dan Peranan Sekolah Membangun Modal Insan dalam Komuniti Setempat*. In *Seminar Kebangsaan Pengurusan Pendidikan PKPGB 2008* (pp. 1-9).
- Ramli, M. A., Mustapha, R., & Abd Rahman, R. (2018). *Hubungan Kemahiran Kebolehpelajaran Pelajar Kolej Vokasional Pertanian Dengan Kesiapan Menghadapi Revolusi Industri 4.0. Politeknik & Kolej Komuniti*. *Journal of Life Long Learning*, 2(1), 1-15.
- Rampengan, M. M. F., Runtuwene, J. P. A., Rompas, P. T. D., Ohlyver, D. A., Lambey, L., & Usoh, E. J. (2018). *Tourism Vocational Education Versus Tourism Industry*. In *Proceedings of the 7th Engineering International Conference on Education, Concept and Application on Green Technology*. DOI: 10.5220/0009013404880494
- Rasit, N., & Tahar, M. M. (2018). *The Employability Skills Among Vocational School Students In The Final Year Of Malaysian Skills Certificate*. *Jurnal Penelitian Dan Pengembangan Pendidikan Luar Biasa*, 5(1), 57-61.
- Reave, L. (2004). *Technical communication instruction in engineering schools: A survey of top-ranked US and Canadian programs*. *Journal of Business and technical Communication*, 18(4), 452-490.
- Richardson, S. (2010). *Tourism And Hospitality Students' Perceptions Of a Career In The Industry: a Comparison Of Domestic (Australian) Students And International Students Studying In Australia*. *Journal Of Hospitality And Tourism Management*, 17(1), 1-11.
- Robles, M. M. (2012). *Executive Perceptions of the Top 10 Soft Skills Needed in Today's Workplace in*. *Business Communication Quarterly*, 75(4), 453-465.
- Rosmaniar, W., & Marzuki, S. C. B. H. (2016). *Headmaster Instructional Leadership and Organizational Learning on the Quality of Madrasah and*

- the Quality of Graduates the State Madrasah Aliyah at Jakarta Capital Region*. Higher Education Studies, 6(1), 159-168.
- Rozman, N. I. (2018). *Metodologi Penyelidikan Linguistik: Kebolehpercayaan Dan Kesahan Dalam Kajian*. Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Sabbah, S., Hallabieh, F., & Hussein, O. (2020). *Communication Skills Among Undergraduate Students At Al-Quds University*. World Journal Of Education, 10(6), 136-142.
- Sanyal, S., & Hisam, M. W. (2018). *The Impact Of Teamwork On Work Performance Of Employees: a Study Of Faculty Members In Dhofar University*. IOSR Journal of Business and Management, 20(3), 15-22.
- Sahil, S. A. S., & Hassan, H. (2018). *Ke Arah Kebolehpasaran Graduan: Pertalian Antara Pendekatan Pembelajaran Dengan Kemahiran Insaniah Dalam Kalangan Pelajar Ipt Berteraskan Islam*. Jurnal Pendidikan Malaysia. 43(02), 81-90.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research Methods For Business: A Skill Building Approach*. John Wiley & Sons.
- Sidik, I. F., Awang, M. M., & Ahmad, A. R. (2018). *Sokongan Persekitaran Sosial Di Pelbagai Jenis Sekolah Menengah Dalam Meningkatkan Kemahiran Insaniah Pelajar*. Jurnal Pendidikan Malaysia. 43(3), 67-76.
- Singh, G. K. G., & Singh, S. K. G. (2008). *Malaysian Graduates' Employability Skills*. UNITAR e-Journal, 4(1), 15-45
- Sisson, L. G., & Adams, A. R. (2013). *Essential Hospitality Management Competencies: The Importance Of Soft Skills*. Journal Of Hospitality & Tourism Education, 25(3), 131-145.
- Shokri, N. M., Lin, E. Y. E., Radzi, H. M., Mokhtar, R., Ghazali, F., Muslimen, M. A., & Tarmizi, M. A. A. (2014). *Communication skills: A-must-have skills for today's leaders*. In Proceedings of the 2nd Conference on Innovative Trends in Multidisciplinary Academic Research.
- Smith, C., Ferns, S., & Russell, L. (2016). *Designing Work-Integrated Learning Placements That Improve Student Employability: Six Facets of the Curriculum That Matter*. Asia-Pacific Journal of Cooperative Education, 17(2), 197-211.

- Spowart, J. (2011). *Hospitality Students' Competencies: Are They Work Ready?*. Journal Of Human Resources In Hospitality & Tourism, 10(2), 169-181.
- Suarta, I. M., Suwintana, I. K., Sudhana, I. F. P., & Hariyanti, N. K. D. (2017). *Employability Skills Required By The 21st Century Workplace: A Literature Review Of Labor Market Demand*. In International Conference On Technology And Vocational Teachers (Ictvt 2017). Atlantis Press.
- Subramaniam, T. S., Ab Majid, N. F., Ariffin, A., Hamzah, N., & Rubani, S. K. (2018). *Kemahiran Keusahawanan Dalam Kalangan Pelajar Tahun Akhir (Fptv) Di Uthm*. Online Journal For Tvet Practitioners, 3(2).
- Succi, C., & Canovi, M. (2020). *Soft skills to enhance graduate employability: comparing students and employers' perceptions*. Studies in higher education, 45(9), 1834-1847.
- Suhaimi, S., Abdullah, S. A. J., Arshad, R., Yeon, A. L., Azhar, A., & Ayub, Z. A. (2016). *Penyertaan belia dalam pembuatan keputusan melahirkan kemahiran kepimpinan*. In: International Conference on Government & Public Affairs 2016 (ICOGPA2016), October 5th - 6th, 2016, School of Government, Universiti Utara Malaysia (UUM), Sintok, Kedah, Malaysia.
- Sulaiman, N. L., & Salleh, M. K. (2016). *The Development of Technical and Vocational Education and Training (TVET) Profiling for Workplace Management in Malaysia: Ensuring the Validity and Reliability of TVET Data*. Man in India, 96, 2825-2835.
- Sulaiman, M., Mat, Z., Husain, F. C., Sulaiman, A., Nizah, M. A. M., & Latiff, L. A. (2017). *The Impact of Teamwork skills on Students in Malaysian Public Universities*. The Social Sciences.
- Summak, M. E., (2014). *A Study on the communication and emphatic skills of the students having education on tourism sector*. Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, (31), 131-137.
- Sugiyono, P. D. (2017). *Metode Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, dan R&D*. Penerbit CV. Alfabeta: Bandung.
- Suranto, A. (2011). *Komunikasi Interpersonal*. Edisi pertama. Yogyakarta: Graha Ilmu. Dicapai daripada <http://grahailmu.co.id/previewpdf/978-979-756-771-2-787.pdf>

- Srivastava, K. (2018). *Self-assessment of communication skills by management students: An empirical study in Indian context*. English Review: Journal of English Education, 6(2), 11-18.
- Szivas, E., Riley, M., & Airey, D. (2003). *Labor Mobility Into Tourism: Attraction And Satisfaction*. Annals Of Tourism Research, 30(1), 64-76.
- Tanković, A. C., Kapeš, J., & Kraljić, V. (2021). *Importance Of Soft Skills And Communication Skills In Tourism: Viewpoint From Tourists And Future Tourism Employees*. Tourism In South East Europe.,6, 167-185. DOI:10.20867/tosee.06.12
- Tahir, K. M. (2010). *Penilaian Pembangunan Kemahiran Generik Dalam Kalangan Pelajar Tahun Akhir Kolej Komuniti Kementerian Pengajian Tinggi Malaysia*. Unpublished PhD Thesis. Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Taher, F. I. M., & Abdul Razak, K. (2022). *Penguasaan Kemahiran Komunikasi Pelajar Melalui Pembelajaran Berasaskan Projek Berorientasikan Animasi*. International Journal of Education, Psychology and Counseling, 7 (45), 501-515
- Talaat, A. Z. M. A., & Ishak, A. A. (2020). *Pembentukan Kemahiran Insaniah Menerusi Program Pembelajaran Berintegrasikan Kerja*. Jurnal Dunia Pendidikan, 2(4), 83-97.
- Tarmizi, R. A., & Bayat, S. (2012). *Collaborative problem-based learning in mathematics: A cognitive load perspective*. Proceeds-Social and Behavioral Sciences, 32, 344-350.
- Truong, T. T. H., Laura, R. S., & Shaw, K. (2017). *An Examination of the Technology of Specialised Soft Skill Sets Deployed in Business Sectors from Four Different Regions of the Globe*. Journal of Education and Culture Studies, 1(2), 186-197.
- Ubaka, C. M., & Ukwe, C. V. (2019). *Communication skills and their association with selfreported academic performances of Nigerian pharmacy students*. African Journal of Health Professions Education, 11(3), 88-95.
- United Nations World Tourism Organization. (2008). *Understanding Tourism: Basic Glossary*. Dicapai daripada <https://www.unwto.org/glossary-tourism-terms>
- Van Wyk, B., & Jacobs, L. (2019). *Engendering Twenty-First Century Workplace Literacy For The Hospitality Industry: Exploring The Role Of The Academic*

- Library*. South African Journal Of Libraries And Information Science, 85(1), 1-21.
- Wang, J., Ayres, H., & Huyton, J. (2009). *Job Ready Graduates: A Tourism Industry Perspective*. Journal Of Hospitality And Tourism Management, 16(1), 62-72.
- Weber, M. R., Finley, D. A., Crawford, A., & Rivera Jr, D. (2009). *An exploratory study identifying soft skill competencies in entry-level managers*. Tourism and hospitality Research, 9(4), 353-361.
- Wesley, S. C., Jackson, V. P., & Lee, M. (2017). *The Perceived Importance Of Core Soft Skills Between Retailing And Tourism Management Students*. Faculty And Businesses. Employee Relations.
- Wikaningrum, T., & Yuniawan, A. (2018). *The relationships among leadership styles, communication skills, and employee satisfaction: A study on equal employment opportunity in leadership*. Journal of Business and Retail Management Research, 13(1).
- Wilson, L., Ho, S., & Brookes, R. H. (2018). *Student perceptions of teamwork within assessment tasks in undergraduate science degrees*. Assessment & Evaluation in Higher Education, 43(5), 786-799.
- Yaacob, M. H., Ali, M. H. & Wahab, N. (2017). *Hubungan Penguasaan Bahasa Inggeris Dengan Tahap Keberkesanan Kemahiran Insaniah Pelajar Di Universiti Kebangsaan Malaysia*. Jurnal Personalia Pelajar. 20.
- Youssef, F. (2017). *The Role of Faculties of Tourism and Hotel Management in Developing the Etiquette and Communication Skills for Students within the Educational Community*. International Journal of Heritage, Tourism and Hospitality, 11(3 (Special Issue)), 87-102.
- Yiu, M., & Law, R. (2012). *A Review Of Hospitality Internship: Different Perspectives Of Students, Employers, And Educators*. Journal Of Teaching In Travel & Tourism, 12(4), 377-402.
- Yunus, H. M., & Ahmad, A. R. (2016). *Kemahiran Insaniah Ke Arah Pembentukan Potensi Pelajar*. In Proceeding 7th International Seminar On Regional Education (Vol. 1, Pp. 198-215).
- Yusof, R. (2014). *Ciri-Ciri Kepimpinan Pelajar Pintar Dan Berbakat: Implikasi Ke Atas Kepimpinan Remaja Islam*. International Journal Of Islamic Thought, 6, 57.

- Yusoff, M. (2013). *Penyelidikan Kualitatif: Pengalaman Kerja Lapangan Kajian*. Kuala Lumpur: Penerbit Universiti Malaya.
- Yusof, Y., Alwi, N. S. A. M., Roddin, R., & Awang, H. (2018). *Penerapan Kemahiran Employability Dalam Pengajaran Dan Pembelajaran Di Kolej Komuniti Di Negeri Johor*. Online Journal For Tvet Practitioners, 3(2).
- Yao, D. (2015). *The Relationship Between Communication Practices And Perception About Performance Within The Team* (Doctoral dissertation, Universiti Teknologi Malaysia).
- Yorke, M. (2006). *Employability In Higher Education: What It Is-What It Is Not* (Vol. 1). York: Higher Education Academy.
- Yorke, M., & Knight, P. (2004). *Self-theories: some implications for teaching and learning in higher education*. Studies in Higher Education, 29(1), 25-37.
- Yorke, M., & Knight, P. (2006). *Embedding Employability Into The Curriculum* (Vol. 3). York: Higher Education Academy.
- Zakaria, S. K., & Daud, M. N. (2020). *Kemahiran Insaniah Pelajar Ipta Merentas Jantina*. International Journal Of Education And Pedagogy, 2(4), 16-38.
- Zakaria, S. K., Azman, N., Amir, R., & Daud, M. N. (2017). *Tahap Penguasaan Kemahiran Insaniah Pelajar Pengajian Islam: [The Mastery of Soft Skills among Islamic Studies Students]*. Ulum Islamiyyah, 19, 89-108.
- Zehrer, A., & Mössenlechner, C. (2009). *Key Competencies Of Tourism Graduates: The Employers' Point Of View*. Journal Of Teaching In Travel & Tourism, 9(3-4), 266-287.
- Zulkifeli, M. F., Ishar, M. I. M., & Hamid, M. Z. A. (2022). *Elemen Kemahiran Insaniah Pelajar Pendidikan TVET Semasa Menjalani Latihan Praktikal*. Malaysian Journal of Social Sciences and Humanities (MJSSH), 7(8), e001659-e001659.

VITA

Penulis dilahirkan pada 13 April 1992 di Kampung Raban, Lenggong, Perak. Beliau merupakan anak bongsu daripada 8 orang adik beradik. Beliau mendapat pendidikan awal di Sekolah Kebangsaan Raban dan kemudiannya meneruskan pengajian di Sekolah Menengah Kebangsaan Sultan Azlan Shah, Lenggong, Perak. Selepas menamatkan pengajian di peringkat menengah, beliau melanjutkan pengajian di peringkat diploma pada tahun 2010 di Politeknik Merlimau Melaka. Beliau mengambil bidang Pengurusan Hotel dan Katering serta telah mendapat penganugerahan Anugerah Emas untuk Projek Akhir pada tahun 2013. Setelah bergraduan, beliau kemudiannya melanjutkan pengajian di peringkat sarjana muda pada tahun 2015 di Universiti Tun Hussein Onn Malaysia (UTHM), Parit Raja, Johor dan berjaya memiliki Ijazah Sarjana Muda Pendidikan (Katering) dengan kepujian kelas pertama. Beliau juga mempunyai pengalaman bekerja dalam industri hospitaliti kerana telah menjalani latihan industri di hotel dan resort iaitu di Hotel Seaview, Langkawi serta di Teluk Batik Resort, Perak.

