



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI

POLITEKNIK
MALAYSIA
KOTA KINABALU

Buletin
JABATAN
PELANCONGAN
DAN
HOSPITALITI
Edisi Pertama



PROFESIONAL



INOVATIF



INSPIRASI



PELANCONGAN



HOSPITALITI



PERKHIDMATAN
CEMERLANG



KOMUNITI
BERDAYA SAING





KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI



— *Buletin* —
JABATAN
PELANCONGAN
— DAN —
HOSPITALITI
— *Edisi Pertama* —

Diterbitkan oleh:

POLITEKNIK KOTA KINABALU

No. 4, Jalan Politeknik, KKIP Barat

Kota Kinabalu Industrial Park

88460, Kota Kinabalu, Sabah.

Tel : 088-401800

Faks : 088-499960

Laman Sesawang : <https://polikk.mypolycc.edu.my>

© Politeknik Kota Kinabalu

Edisi Pertama, 2026

Hak cipta terpelihara. Tiada mana-mana bahagian daripada penerbitan ini boleh diterbitkan semula atau dihantar dalam apa jua bentuk atau melalui apa jua cara, sama ada secara elektronik atau mekanikal termasuk fotokopi, rakaman, atau sebarang sistem penyimpanan dan perolehan maklumat tanpa kebenaran bertulis daripada Politeknik Kota Kinabalu.

BULETIN JABATAN PELANCONGAN DAN HOSPITALITI (EDISI PERTAMA)

Kata Aluan **KETUA JABATAN** **PELANCONGAN DAN HOSPITALITI**

Buletin Jabatan Pelancongan dan Hospitaliti

Assalamualaikum wbkt, Salam Sejahtera dan Salam Malaysia Madani

Setinggi-tinggi kesyukuran dipanjatkan ke hadrat Allah SWT kerana dengan izin-Nya penerbitan Buletin Jabatan Pelancongan dan Hospitaliti, Politeknik Kota Kinabalu berjaya dihasilkan.

Terlebih dahulu, saya ingin merakamkan ucapan tahniah dan penghargaan kepada semua pensyarah dan kakitangan yang telah menyumbang tenaga, idea dan komitmen dalam menjayakan pelbagai aktiviti dan karya kreatif sepanjang tahun 2025. Penerbitan buletin ini merupakan satu inisiatif yang amat bermakna dalam mendokumentasikan pencapaian program dan karya penulisan warga jabatan di samping menjadi platform perkongsian ilmu, pengalaman dan inspirasi.

Pelbagai aktiviti yang dianjurkan mencerminkan usaha gigih dan semangat para-pensyarah untuk memberikan pendedahan yang optimum dalam bidang hotel, resort bahkan perkhidmatan katering yang melibatkan pelajar berkeperluan khas. Proses pembelajaran bukan hanya tertumpu di dalam bilik kuliah, makmal dan bengkel tetapi pelajar juga berpeluang merasai pembelajaran dalam persekitaran industri, ini sudah semestinya memberi nilai tambah kepada para-pelajar dan pensyarah yang terlibat.

Saya berharap buletin ini bukan sahaja menjadi rekod pencapaian jabatan, malah menjadi sumber inspirasi kepada seluruh warga Politeknik Kota Kinabalu untuk terus memperkasa budaya kecemerlangan, inovasi dan pembelajaran sepanjang hayat. Semoga segala usaha yang dilaksanakan dapat memperkukuhkan hubungan antara warga jabatan, rakan industri dan komuniti, sekali gus meningkatkan kecemerlangan Jabatan Pelancongan dan Hospitaliti di peringkat nasional mahupun antarabangsa.

Akhir kata, saya mengucapkan syabas dan terima kasih kepada jawatankuasa editorial serta semua pihak yang terlibat secara langsung atau tidak langsung dalam menjayakan penerbitan buletin ini. Semoga usaha murni ini mendapat keberkatan dan terus menjadi pemangkin kepada kecemerlangan jabatan pada masa hadapan.

Sekian.



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI



JAWATANKUASA EDITORIAL



Buletin Jabatan Pelancongan dan Hospitaliti

Pengarah

Md Nor Bin Abdul Halim



Penasihat 1

Ts. Abdul Razak Bin Mohd Daim



Penasihat 2

Anipah binti Samari



Ketua Editor

Mohammad Hanizeam bin Abdul Moin



Ahli Editor

Ermineyanti Bachteran

Meltina Masanti

Nazrul Shazleen Nazri





KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI



SENARAI PENULIS



Buletin Jabatan Pelancongan dan Hospitaliti

1. Adwina binti Vali @ Galus
2. Darmah binti Abdullah
3. Donna Tampasok
4. Edi Rizal bin Kassim
5. Ermineyanti Bachteran
6. Evelyn Hiuboy
7. Fiona Gadius
8. Fredoline Galambun
9. Jean Jabilles
10. Khasmawaty binti Morshidi
11. Meltina Masanti
12. Mohammad Hanizeam bin Abdul Moin
13. Mohd Danil bin Jazmy





KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI



SENARAI PENULIS

(Sambungan)

Buletin Jabatan Pelancongan dan Hospitaliti

14. Mohd Farid bin Alias
15. Muhaini Nadzirah binti Abdul Ghani
16. Naisah Ujin
17. Nazrul Shazleen Nazri
18. Nina Shenna Kosumin
19. Noor Intan binti Tahir
20. Nor Asyikeen binti Mohammad Amrin
21. Nor Azrina binti Zahari
22. Norzaris bin Abdul
23. Nur Azri @ Anis binti Misban
24. Salbiah binti Banati
25. Siti Masturah binti Mat Shah
26. Wan Nizammudin bin Wan Abdullah Sani



ISI KANDUNGAN

Buletin Jabatan Pelancongan dan Hospitaliti

1. Laporan Aktiviti Jabatan Tahun 2025	1
2. Trainee Presentation di Shangri-La Rasa Ria Resort	2
3. Program Bengkel Pemerkasaan Projek Pelajar Sesi I: 2025/2026	4
4. Mesyuarat Penyelarasan Work-Based Learning (WBL) Bersama Industri Tahun 2025	6
5. Pembangunan Pakej Pelancongan Berasaskan Komuniti (CBT) di Kampung Darau, Menggatal	8
6. Kursus Masakan Set Nasi Briyani Program Outreach Kementerian Pendidikan Tinggi di Kg. Unggun, Karambunai	10
7. Hospitality Project Exhibition THInC-11	12
8. Aktiviti PdP Amali Restaurant Operation Program DHM Sesi I 2025/2026	14
9. Kursus Penghasilan Kek Program Outreach Kementerian Pendidikan Tinggi di Kg. Unggun, Karambunai	16
10. Program HIT@Campus Sesi I 2025/2026 bagi Kursus DTA20224: Basic Food Preparation	18
11. Hospitality Industrial Talk Sesi I 2025/2026: Front Office Best Practice	20
12. Hospitality Industrial Talk Sesi I 2025/2026 bagi Kursus DTA20213 Food and Beverage Service	22
13. Majlis Apresiasi Pelajar Semester Akhir JPH Sesi I 2025/2026	23
14. Hospitality Insight by Industry Player Program DTA10143	24
15. Ceramah: Pendedahan kepada Ordinan Buruh Sabah	25
16. Program Pengenalan Hospitality Law	26
17. Program Bersama Industri bagi Kursus DTA20234 Restaurant Operation	27
18. Program Kursus Pengendali Makanan Program DHR5A Sesi II 2024/2025	28
19. Ekspedisi Kemahiran Rekreasi (X'PREK) Sesi I 2025/2026	29
20. Spa Days 3.0 oleh Pelajar Semester 5 Diploma Pengurusan Resort	30

ISI KANDUNGAN

(Sambungan)

Buletin Jabatan Pelancongan dan Hospitaliti

21. Lawatan Akademik Kursus SOK30174 Penyediaan Makanan Asia ke Sushi King, City Mall	31
22. Lawatan Akademik Kursus SOK10142 Sanitasi dan Keselamatan dalam Perkhidmatan Makanan ke Gleneagles Hospital Kota Kinabalu	32
23. Lawatan Akademik Kursus SJK30302 Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan ke Bulan Sabit Merah Malaysia, Tuaran	33
24. Lawatan Akademik Kursus SOK30124 Seni Gubahan dan Ukiran ke Petals KK Florist	34
25. Lawatan Akademik Kursus SOK20073 Penyajian Makanan dan Minuman ke Shangri-La Rasa Ria Resort, Tuaran	35
26. Lawatan Akademik Kursus SOK20153 Asas Barista ke C International Group Sdn. Bhd.	36
27. Program Festival Muzik dan Lampu – Lampoopalooza 2025	37
28. Projek Mini MPU04072 Kokurikulum KOK2 Permainan Tradisional	38
29. Program Taklimat Keselamatan Pelajar JPH	39
30. Penulisan Kreatif	40
31. Boosting and Freshening the Mind: Strategies for Politeknik Kota Kinabalu Students	41
32. Digital Smiles vs. The Human Touch: Evolution or Loss in the Hospitality Industry?	43
33. Di Sebalik Apron Putih	45
34. Gaya Hidup Healing dan Self-Care: Keperluan atau Alasan?	47
35. Isyarat Hati	50
36. Jiwa: Antara Lelah dan Bertahan	51
37. Etika Meja Makan	53
38. Kraf Sunyi: Barista Pekak dan Evolusi Dunia Kopi yang Tidak Bergantung pada Bunyi	55
39. Kepentingan Memasak	59
40. Sunyi yang Diterjemah	61
41. Hospitaliti bermula dengan Hati	63

LAPORAN AKTIVITI JABATAN TAHUN 2025



TRAINEE PRESENTATION DI SHANGRI-LA RASA RIA RESORT

Oleh: Noor Intan binti Tahir



Pada 18 November 2025, satu sesi *Trainee Presentation* telah berlangsung di Frangipani Room, Shangri-La Rasa Ria Resort dari jam 2.00 petang hingga 5.00 petang. Program ini melibatkan enam orang pelajar Work-based Learning (WBL) Semester 6 daripada Program Diploma Pengurusan Hotel (DHM) serta pelajar Diploma Pengurusan Resort (DHR) Semester 5 yang bakal menamatkan latihan industri.

Sepanjang sesi tersebut, para pelajar telah membentangkan pengalaman, kemahiran serta cabaran yang dilalui sepanjang menjalani latihan di resort berkenaan di hadapan *General Manager*, Pn Fiona Hagan bersama pasukan *Human Resources*. Turut hadir ialah Ketua Jabatan JPH, Pn Anipah binti Samari; Ketua Program DHM, Pn Noor Intan Tahir; Ketua Program DHR, Pn Rene Abdullah; serta barisan pensyarah WBL dari Program DHM..

Pelajar WBL di *Kitchen Department* telah mempersembahkan produk masakan secara langsung, manakala pelajar WBL di *Food and Beverage Department* membentangkan melalui slaid. Pelajar DHR pula berkongsi pengalaman mereka di Recreation Department.

Program ini memberi pendedahan berharga kepada pelajar serta menjadi platform penting dalam menilai tahap kesiapsiagaan mereka di samping mengukuhkan hubungan antara institusi dan industri.

PROGRAM BENGKEL PEMERKASAAN PROJEK PELAJAR SESI I:2025/2026

Oleh:Norzaris bin Abdul

Nina Shenna Kosumin



Program Bengkel Pemerkasaan Projek Pelajar Sesi 1: 2025/2026 yang berlangsung pada 05 Ogos 2025 di TEC 3, Jabatan Pelancongan dan Hospitaliti, Politeknik Kota Kinabalu telah berjaya mencipta sinergi luar biasa antara institusi, pelajar, dan pakar industri.

Bagi para pelajar, inisiatif ini merupakan makmal pembelajaran sebenar di mana mereka berpeluang memahami projek dan inovasi yang berkaitan dengan bidang hospitaliti secara mendalam. Pengalaman ini bukan sahaja memudahkan pemahaman mengenai tatacara penggunaan sistem seperti ISOLM dan SPMP serta rujukan Buku Panduan Pelaksanaan Projek Pelajar Edisi 2021, malah mengasah kemahiran insaniah seperti komunikasi berkesan, kreativiti, dan keyakinan diri melalui interaksi terus

bersama penceramah industri, Puan Norlina Gati daripada Bailina Food Products Sdn. Bhd. Selain itu, penglibatan aktif dalam slot bengkel dan aktiviti interaktif membantu melahirkan graduan yang berpengetahuan luas dan bersedia mendepani cabaran semasa dalam sektor hospitaliti.

Dari perspektif institusi, program ini berjaya mengukuhkan jalinan strategik dengan penggiat industri melalui perkongsian kepakaran dalam penghasilan inovasi berasaskan makanan. Hubungan harmoni ini membuka ruang kepada pembangunan bidang hospitaliti melalui pembentangan idea, teknologi, dan kaedah terkini yang selaras dengan keperluan industri. Secara tidak langsung, usaha ini menyokong aspirasi Pelan Pembangunan Pendidikan Malaysia 2015–2025 (Pendidikan Tinggi) dalam melahirkan graduan TVET yang berkualiti, holistik, seimbang, dan berciri keusahawanan melalui pemeraksanaan ekosistem inovasi yang berimpak tinggi.

MESYUARAT PENYELARASAN WORK-BASED LEARNING (WBL) BERSAMA INDUSTRI TAHUN 2025

Oleh: Noor Intan bt Tahir

Naisah Ujin



Pada 23 Oktober 2025, satu Mesyuarat Penyelarasan Work-based Learning (WBL) telah diadakan di Bilik Mustafa, Bangunan Harum'mas, Politeknik Kota Kinabalu bermula dari jam 8.00 pagi hingga 2.00 petang. Mesyuarat tahunan ini melibatkan rakan industri yang aktif bekerjasama dalam menjayakan pelaksanaan mod pembelajaran Diploma Pengurusan Hotel (DHM) secara Work-based Learning (WBL).

Mesyuarat ini dipengerusikan oleh Pengarah Politeknik Kota Kinabalu, En Md Noh bin Halim, dan turut dihadiri oleh Timbalan Pengarah Akademik, Ts. Abd Razak bin Mohd Daim; Ketua Jabatan (JPH), Pn Anipah binti Samari; Ketua Program DHM, Pn Noor Intan Tahir; Penyelaras WBL PKK, Pn Naisah binti Ujin; serta barisan pensyarah DHM.

Turut hadir sebagai wakil industri ialah staf daripada Shangri-La Rasa Ria Resort, Shangri-La Tanjung Aru Resort dan Sutera Harbour Resort yang masing-masing mewakili bahagian latihan di bawah Jabatan Sumber Manusia.

Mesyuarat ini memberi fokus kepada perbincangan berkaitan pelaksanaan WBL, termasuk maklum balas industri terhadap prestasi dan komitmen pelajar, serta cadangan penambahbaikan bagi memperkukuh kerjasama antara institusi dan industri. Komitmen berterusan daripada pihak industri amat dihargai dalam memastikan keberkesanan pelaksanaan WBL di Politeknik Kota Kinabalu.

PEMBANGUNAN PAKEJ PELANCONGAN BERASASKAN KOMUNITI (CBT) DI KAMPUNG DARAU, MENGGATAL

Oleh: Fiona Gadius

Norzaris bin Abdul



Program Pembangunan Pakej Pelancongan Berasaskan Komuniti (CBT) di Kampung Darau, Menggatal yang berlangsung pada 18 Oktober 2025 telah berjaya mencipta sinergi luar biasa antara institusi, pelajar, dan penduduk setempat.

Bagi para pelajar, inisiatif ini merupakan makmal pembelajaran sebenar. Mereka berpeluang merancang pakej pelancongan secara praktikal, sekali gus memperkukuh pemahaman konsep CBT di luar bilik kuliah. Pengalaman ini bukan sahaja memudahkan penyelesaian tugas kursus dengan lebih yakin, malah mengasah kemahiran insaniah seperti komunikasi berkesan, kreativiti, dan kerja berpasukan dalam mendepani cabaran industri.

Dari perspektif institusi, program ini berjaya mengukuhkan jalinan strategik dengan komuniti Kampung Darau. Hubungan harmoni ini membuka ruang kepada kerjasama pembangunan pelancongan yang mampan pada masa hadapan. Secara tidak langsung, usaha ini menyokong aspirasi Pelan Pembangunan Pendidikan Malaysia 2015–2025 (Pendidikan Tinggi) dalam melahirkan graduan holistik yang seimbang dan berciri keusahawanan melalui pembelajaran berasaskan komuniti yang berimpak tinggi.

KURSUS MASAKAN SET NASI BRIYANI PROGRAM OUTREACH KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI DI KG. UNGGUN, KARAMBUNAI

Oleh: Noor Intan bt Tahir

Mohd Farid bin Alias

Wan Nizammudin bin Wan Abdullah Sani



Pada 8 November 2025, satu Kursus Masakan Set Nasi Briyani telah dilaksanakan di Kg. Unggun, Karambunai, Sepangar, Kota Kinabalu bersempena Program Outreach Kementerian Pendidikan Tinggi di Sabah. Kursus ini dikendalikan oleh Puan Noor Intan binti Tahir bersama En. Mohd Farid bin Alias dengan penyertaan seramai 30 orang peserta daripada komuniti setempat.

Program ini memberi fokus kepada pendedahan teknik memasak nasi beriani secara praktikal, bermula daripada penyediaan bahan mentah, penggunaan rempah ratus sehingga kepada kaedah penyajian yang sesuai. Sepanjang kursus berlangsung, peserta menunjukkan komitmen yang tinggi serta minat dalam mempelajari kemahiran baharu.

Pelaksanaan kursus turut dibantu oleh En Wan Nizamuddin bin Wan Abdullah Sani serta pelajar Program Diploma Pengurusan Hotel (DHM). Secara keseluruhannya, kursus ini berjaya meningkatkan pengetahuan dan kemahiran peserta dalam bidang kulinari serta berpotensi dimanfaatkan sebagai sumber pendapatan tambahan.

HOSPITALITY PROJECT EXHIBITION

THINC-11

Oleh: Norzaris bin Abdul

Meltina Masanti



Program Hospitality Project Exhibition (THInC-11) yang berlangsung pada 28 Oktober 2025 di Dewan Rafflesia, Politeknik Kota Kinabalu telah berjaya mencipta sinergi luar biasa antara institusi, pelajar, dan pakar industri.

Bagi para pelajar, inisiatif ini merupakan makmal pembelajaran sebenar di mana mereka berpeluang mempamerkan projek dan inovasi yang relevan dengan keperluan industri secara praktikal. Pengalaman ini bukan sahaja memudahkan penyelesaian tugas kursus DTA40274 Hospitality Project dengan lebih yakin, malah mengasah kemahiran insaniah seperti komunikasi berkesan, kreativiti, dan keyakinan diri melalui pendedahan kepada maklum balas terus daripada pakar dan wakil industri. Selain itu, penglibatan dalam kategori kajian dan inovasi serta cabaran kemahiran (*Skill Challenge*) membantu melahirkan graduan yang berdaya saing dan bersedia mendepani cabaran sebenar dalam sektor hospitaliti.

Dari perspektif institusi, program ini berjaya mengukuhkan jalinan strategik dengan penggiat industri dan agensi luar. Hubungan harmoni ini membuka ruang kepada pembangunan bidang hospitaliti melalui perkongsian idea, teknologi, dan kaedah terkini yang selaras dengan keperluan pasaran semasa. Secara tidak langsung, usaha ini menyokong aspirasi Pelan Pembangunan Pendidikan Malaysia 2015–2025 (Pendidikan Tinggi) dalam melahirkan graduan TVET yang berkualiti, holistik, seimbang, dan berciri keusahawanan melalui platform ekosistem inovasi yang berimpak tinggi

AKTIVITI PdP AMALI RESTAURANT OPERATION PROGRAM DHM BAGI SESI I 2025/2026 (DHM3B)

Oleh: Noor Intan bt Tahir

Evelyn Hiuboy



Aktiviti Pengajaran dan Pembelajaran (PdP) amali bagi kursus *Restaurant Operation* Program Diploma Pengurusan Hotel (DHM) Sesi I 2025/2026 telah dilaksanakan melibatkan kelas DHM3B di bawah Penasihat Akademik Puan Naisah Ujin. Sesi amali ini dikendalikan oleh Puan Noor Intan binti Tahir (Pensyarah Kitchen) dan Puan Evelyn Hiuboy (Pensyarah Service).

Bagi memperkaya pengalaman pembelajaran, kelas ini turut menjemput alumni, Mohd Faiz yang merupakan staf *Food & Beverage* dari Shangri-La Rasa Ria Resort, sebagai perkongsian industri kepada para pelajar.

Pelaksanaan kelas amali ini dijalankan dengan pendekatan pembelajaran berasaskan operasi sebenar di mana pelajar DHM3B dibahagikan kepada dua kumpulan. Setiap minggu, pelajar akan bertukar peranan antara bahagian kitchen dan service bagi memberi pendedahan menyeluruh terhadap keseluruhan operasi restoran.

Melalui pendekatan ini, pelajar bukan sahaja berpeluang mengaplikasikan kemahiran secara praktikal, malah turut mengendalikan operasi restoran sebenar termasuk promosi kepada pelanggan luar bagi menggalakkan kunjungan ke restoran yang dikendalikan oleh pelajar. Aktiviti ini secara tidak langsung memperkukuh kemahiran teknikal, komunikasi serta keyakinan pelajar dalam suasana industri sebenar.

KURSUS PENGHASILAN KEK PROGRAM OUTREACH KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI DI KG. UNGGUN, KARAMBUNAI

Oleh: Nur Azri @ Anis binti Misban

Khasmawaty binti Morshidi

Wan Nizammudin bin Wan Abdullah Sani



Bersempena Program Outreach Kementerian Pendidikan Tinggi yang diadakan pada 8 November 2025 di Kg. Unggun, Karambunai, satu Kursus Penghasilan Kek Mango Cheese dan Kek Coklat Kukus telah dianjurkan khusus untuk komuniti setempat. Kursus ini diendalikan oleh Puan Nur Azri @ Anis binti Misban bersama Pn Khasmawaty binti Morshidi dengan penglibatan seramai 30 orang peserta.

Sepanjang sesi berlangsung, peserta didedahkan dengan kaedah penyediaan kek secara langkah demi langkah, termasuk teknik adunan, penyusunan lapisan serta kaedah penyimpanan produk bagi mengekalkan kualiti. Pendekatan secara demonstrasi dan praktikal telah membantu peserta memahami proses dengan lebih jelas.

Kursus ini turut mendapat sokongan daripada En Wan Nizamuddin bin Wan Abdullah Sani serta pelajar DHM sebagai pembantu. Secara tidak langsung, program ini memberi impak positif kepada peserta dalam meningkatkan kemahiran serta membuka peluang untuk menghasilkan produk makanan secara kecil-kecilan.

PROGRAM HIT@CAMPUS SESI 1 2025/2026 BAGI KURSUS

DTA20224:BASIC FOOD PREPARATION

Oleh: Muhaini Nadzirah Binti Abdul Ghani

Nur Azri @ Anis binti Misban



Program HIT@Campus Sesi 1 2025/2026 bagi kursus DTA20224 Basic Food Preparation telah dilaksanakan dengan jayanya pada 14 Ogos 2025 yang lalu. Program ini merupakan satu inisiatif yang dijalankan pada setiap awal semester bagi memperkukuh pengetahuan pelajar Diploma Pengurusan Hotel (DHM) yang memfokuskan kepada para pelajar semester 2 berkaitan peraturan, keselamatan dan kebersihan di dapur melalui pendekatan teori serta perkongsian industri. Program ini melibatkan penceramah jemputan daripada pihak industri, bukan sahaja memenuhi

keperluan kurikulum berasaskan Outcome Based Education (OBE), malah menyokong aspirasi Pelan Pembangunan Pendidikan Malaysia (PPPMPT) dalam melahirkan graduan TVET yang holistik, berkualiti dan berdaya saing. Melalui pelaksanaan aktiviti seperti sesi perkongsian kerjaya, penerangan tentang peraturan dapur serta sesi interaktif bersama pelajar, program ini berjaya memberikan pendedahan awal, meningkatkan kesedaran terhadap kepentingan aspek keselamatan, serta menyemai nilai profesionalisme dan etika kerja dalam kalangan pelajar. Secara keseluruhannya, program ini memberi impak positif dalam membentuk keyakinan diri, minat serta tahap kesiapsiagaan pelajar dalam bidang penyediaan makanan, sejajar dengan keperluan industri semasa.

HOSPITALITY INDUSTRIAL TALK (HIT) SESI 1 2025/2026
DTA30253 FRONT OFFICE OPERATION AND MANAGEMENT
INTRODUCTION TO FRONT OFFICE BEST PRACTICE

Oleh: Fredoline Galambun



HOSPITALITY INDUSTRIAL TALK (HIT) INTRODUCTION TO FRONT OFFICE BEST PRACTICE adalah ringkasan daripada Program Hospitality Industrial Talk anjuran Jabatan Pelancongan & Hospitaliti. Ia merupakan satu program yang melibatkan pelajar Jabatan Pelancongan dan Hospitaliti bersama dengan Panel Industri yang

berpengalaman dalam bidang tugas operasi perkhidmatan kaunter hadapan. Penglibatan pelajar Bersama panel industri ini adalah wajib dilaksanakan pada setiap semester kerana ia merupakan keperluan seperti yang termaktub dalam kurikulum bagi beberapa kursus untuk program DHM dan DHR. Memandangkan ia adalah keperluan setiap semester, pada Sesi I 2025/2026 program DHM dan DHR mengambil inisiatif untuk melaksanakan ceramah bersama dengan Pengarah Operasi Syarikat Greenage Property (Hospitality) Management S/B yang mempunyai 30 tahun pengalaman dalam bidang perhotelan dan hospitaliti.

HOSPITALITY INDUSTRIAL TALK (HIT) @ SESI I 2025/2026 BAGI KURSUS DTA20213 FOOD AND BEVERAGE SERVICE.

Oleh: Mohd Farid Bin Alias



Pada 15Ogos2025, pelajar daripada program Diploma Pengurusan Hotel (DHM) dan DiplomaPengurusan Resort (DHR), Jabatan Pelancongan dan Hospitaliti, Politeknik Kota Kinabalu telah menyertai program Hospitality Industrial Talk (HIT) @ Sesi I 2025/2026 bagi kursus *DTA20213 Food and Beverage Service*. Program ini dianjurkan bertujuan memberi pendedahan awal kepada pelajar mengenai realiti dan keperluan sebenar dalam industri perkhidmatan makanan dan minuman melalui perkongsian ilmu daripada pakar industri yang berpengalaman.

Melalui sesi ceramah yang disampaikan oleh panel industri dari Hotel Grandis, Kota Kinabalu, pelajar berpeluang memperoleh pengetahuan secara langsung berkaitan amalan kerja sebenar, prospek kerjaya serta kompetensi yang diperlukan untuk berjaya dalam bidang hospitaliti. Selain itu, program ini juga membantu pelajar memahami dengan lebih mendalam kandungan kursus yang dipelajari di dalam kelas serta menghubungkan teori dengan situasi sebenar di industri.

Secara keseluruhannya, program ini memberi impak yang sangat positif kepada pelajar kerana mereka bukan sahaja dapat menambah ilmu pengetahuan, malah dapat meningkatkan motivasi dan kesediaan untuk menghadapi cabaran dalam industri hospitaliti pada masa hadapan. Program seperti ini juga dapat mengukuhkan hubungan kerjasama antara institusi pendidikan dan pihak industri dalam melahirkan graduan TVET yang berkualiti, berpengetahuan serta kompeten dalam bidang perkhidmatan makanan dan minuman.

MAJLIS APRESIASI PELAJAR SEMESTER AKHIR JPH SESI I 2025/2026

14 NOVEMBER 2025

Oleh: Donna Tampasok



Pada 14 November 2025, Majlis Apresiasi Pelajar, Jabatan Pelancongan dan Hospitaliti (JPH), Sesi I 2025/2026 telah dijalankan di Restoran Sri Melati Harumas, merupakan suatu majlis penghargaan kepada pelajar yang mendapat memperoleh kecemerlangan dalam bidang akademik dan bukan akademik. Majlis ini bukan saja bertujuan memberi penghargaan kepada para pelajar bahkan melahirkan semangat kekeluargaan dan memupuk perpaduan dikalangan pelajar dan pensyarah di dalam jabatan. Antara objektif program ini adalah untuk mengiktiraf kejayaan pelajar dari segi akademik dan bukan akademik bagi khususnya bagi para pelajar, memperkemaskan lagi kemahiran kepimpinan & kerja berpasukan yang ada pada pelajar seperti menerima tanggungjawab, merancang dan mengurus, memberi arahan dan mengagihkan tugas serta melahirkan semangat kekeluargaan dan memupuk perpaduan dikalangan pelajar dan pensyarah di dalam jabatan.

HOSPITALITY INSIGHT BY INDUSTRY PLAYER PROGRAM DTA10143 SEMESTER 1 DHR1A &1B DAN DHM 1A&1B

TARIKH: 17/10/2025

Oleh: Salbiah Binti Banati



Program *Hospitality Insight By Industrial Player* ini bertujuan untuk memperkenalkan pelajar kepada amalan dan perkembangan semasa dalam industri hospitaliti. Melalui sesi ini, pelajar dapat memahami cabaran, peluang, dan keperluan industri secara langsung daripada pakar yang berpengalaman. Program ini juga bertujuan untuk memberi pendedahan tentang pelbagai kerjaya dalam industri hospitaliti serta menanam inspirasi kepada pelajar untuk mencapai kecemerlangan dalam bidang ini. Penceramah jemputan pada kali ini ialah En Bobby Alex daripada Sabah Tourism Board. Melalui program ini, pelajar telah didedahkan tentang isu cabaran industri pelancongan serta impak kepada ekonomi negara. Selain itu, program ini telah membincangkan tentang *travel trends* terkini dalam industri pelancongan. Penceramah juga sempat berkongsi tentang pengalaman beliau sepanjang bekerja didalam industri pelancongan dan perhotelan. Program ini memberi impak yang sangat positif dikalangan pelajar kerana dapat memberi satu gambaran serta halatuju yang jelas bagi program yang mereka sedang ambil pada ketika ini. Pelajar semakin memahami tentang prospek kerjaya mereka apabila masuk ke alam pekerjaan kelak.

CERAMAH: PENDEDAHAN KEPADA ORDINAN BURUH SABAH

Oleh: Jean Jabilles



Program ceramah bertajuk *Pendedahan kepada Ordinan Buruh Sabah* telah dianjurkan pada 23 Oktober 2025 di bawah Kursus DTR50243 Human Resource Management dan Kursus Work-Based Learning oleh Jabatan Pelancongan dan Hospitaliti (JPH) dengan jayanya. Program ini melibatkan penyertaan pelajar daripada Diploma Pengurusan Resort (DHR) dan Diploma Pengurusan Hotel (DHM), serta diselia oleh Puan Jean Jabilles dan Puan Nur Azri @ Anis Binti Misban. Ceramah telah disampaikan oleh Puan Asriyah Abdul Hafid, Ketua Penolong Pengarah, Jabatan Tenaga Kerja Sabah yang berpengalaman dalam bidang Ordinan Buruh Sabah. Penyampaian ceramah merangkumi aspek penting seperti sistem pembayaran upah mengikut perundangan (gaji minimum, kerja lebih masa dan kerja hujung minggu/cuti umum), masa bekerja, faedah statutori (*statutory benefits*), gangguan seksual (*sexual harassment*), pemberhentian kerja secara tidak adil (*unfair dismissal*) serta saluran aduan pekerja.

Program yang dipimpin oleh pelajar iaitu Christian Stefan Mechum selaku pengarah program ini dilihat sangat bermanfaat kerana memberi pendedahan secara langsung kepada pelajar untuk memahami dengan lebih jelas sistem perundangan yang melibatkan pekerja, di samping menjadi satu inisiatif pensyarah dalam mempelbagaikan kaedah pengajaran dan pembelajaran yang lebih menarik. Pelajar bukan sahaja dapat menambah pengetahuan, malah mampu memahami secara lebih mendalam topik-topik berkaitan dalam kursus yang diambil. Program ini juga merupakan satu pendekatan yang berkesan untuk diaplikasikan oleh pelajar apabila memasuki alam pekerjaan kelak. Di samping itu, program ini turut memberi persediaan awal kepada pelajar Semester 4 (DHM) dan Semester 5 (DHR) sebelum melangkah ke Work Based Learning (WBL) dan Latihan Industri (LI), seterusnya menghadapi alam pekerjaan sebenar.

PROGRAM PENGENALAN HOSPITALITI LAW

4 & 11 Februari 2025

Oleh: Donna Tampasok



Program Pengenalan The Malaysian Legal System, Law of Contract & Negligence telah dianjurkan oleh kursus Hospitality Law (DTA 40263) di bawah Jabatan Pelancongan dan Hospitaliti dengan kerjasama Encik Jack Danautoba Sumatra Thaddeus, seorang peguam daripada firma guaman Lettong & Co, Kota Kinabalu, Sabah. Program ini bertujuan memberi pendedahan kepada pelajar mengenai sistem perundangan Malaysia, khususnya dalam aspek undang-undang kontrak dan kecuaihan yang berkait rapat dengan industri hospitaliti, di samping meningkatkan kefahaman serta mengaitkan teori pembelajaran dengan situasi sebenar melalui sesi ceramah dan perkongsian industri yang interaktif. Pelaksanaan program ini telah memberikan impak positif kepada pelajar dari segi peningkatan pengetahuan, kesedaran tentang kepentingan undang-undang dalam operasi hospitaliti, serta pengukuhan jaringan kolaborasi antara politeknik dan pihak industri. Bagi penambahbaikan pada masa hadapan, dicadangkan agar program ini diperkasakan melalui pelaksanaan bengkel atau kajian kes yang lebih praktikal, pemanjangan tempoh program, serta penganjuran aktiviti susulan seperti lawatan ke firma guaman atau mahkamah bagi memperkaya pengalaman pembelajaran pelajar.

PROGRAM BERSAMA INDUSTRI SESI 2 2025/2026 BAGI KURSUS
DTA20234:RESTAURANT OPERATION
MENGENALI JENIS-JENIS SERVIS RESTORAN – TABLED'HOTE&FINEDINING
SETTING

Oleh: Mohd Danil bin Jazmy



Program “Mengenali Jenis-Jenis Servis Restoran – Table D’hote & Fine Dining Setting” telah dilaksanakan pada **24 September 2025** di Restoran Seri Melati, Politeknik Kota Kinabalu hasil kerjasama Jabatan Pelancongan dan Hospitaliti (JPH) bersama pihak industri, Grandis Hotel Kota Kinabalu. Program ini melibatkan pelajar Semester 4 Diploma Pengurusan Resort sebagai sebahagian daripada kursus Operasi Restoran.

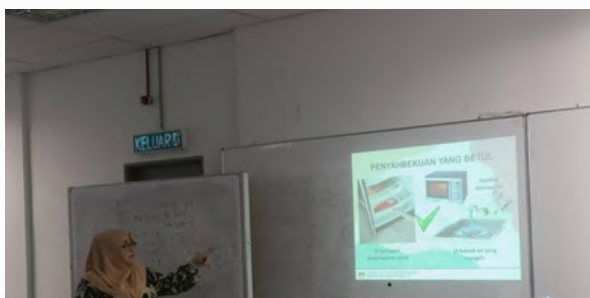
Pelaksanaan program ini bertujuan mengukuhkan kolaborasi antara institusi dan industri di samping memberi pendedahan kepada pelajar mengenai teknik servis restoran secara profesional. Melalui aktiviti praktikal, pelajar berpeluang mempelajari dan mempraktikkan kemahiran Table D’hote dan Fine Dining secara langsung.

Sepanjang program, pelajar turut didedahkan dengan suasana operasi sebenar makanan dan minuman di hotel bertaraf empat bintang, termasuk pengurusan buffet dan penyediaan set hidangan.

Secara keseluruhannya, program ini berjaya mencapai objektif yang ditetapkan serta memberi impak positif kepada pelajar dari segi pengetahuan, kemahiran praktikal dan pengalaman dunia sebenar dalam industri hospitaliti.

PROGRAM KURSUS PENGENDALI MAKANAN PROGRAM DHR5A SESI II 2024/2025

Oleh: Adwina binti Vali @ Galus



ProgramKursus Pengendali Makanan bagi pelajar DHR5A sesi II 2024/2025 telah dilaksanakan dengan jayanya pada 17 Januari 2025 di Bilik TEC 8, Jabatan Pelancongan dan Hospitaliti, Politeknik Kota Kinabalu. Program ini dianjurkan oleh Penasihat Akademik DHR5A dengan penglibatan seramai 24 orang pelajar, bertujuan memberikan pendedahan berkaitan aspek kebersihan dan keselamatan makanan.

Kursus ini diadakan sebagai satu keperluan penting dalam mempersiapkan pelajar sebelum menjalani latihan industri, khususnya dalam bidang makanan dan minuman. Ia juga selari dengan kehendak undang-undang seperti Akta Makanan 1983 dan Peraturan-Peraturan Kebersihan Makanan 2009 yang mewajibkan pengendali makanan mempunyai pengetahuan dan sijil berkaitan. Melalui kursus ini, pelajar didedahkan kepada prinsip asas pengendalian makanan yang betul serta langkah pencegahan penyakit bawaan makanan.

Selain itu, kursus ini turut membantu meningkatkan kesedaran pelajar terhadap kepentingan menjaga kebersihan dalam setiap aspek penyediaan makanan. Pendekatan ceramah yang disampaikan oleh tenaga pengajar dari Akademi Suria Kinabalu membolehkan pelajar memahami situasi sebenar dalam industri. Secara keseluruhannya, program ini berjaya mencapai objektif yang ditetapkan dan memberi impak positif kepada pelajar dalam meningkatkan pengetahuan, kemahiran serta kebolehpasaran mereka dalam industri makanan selepas tamat pengajian.

EKSPEDISI KEMAHIRAN REKREASI (X'PREK) SESI I 2025/2026

21 & 28 OGOS 2025 (FASA 1)

2 & 9 OKTOBER 2025 (FASA 2)

23 & 30 OKTOBER 2025 (FASA 3)

Oleh: Donna Tampasok

Edi Rizal bin Kassim



Ekspedisi Kemahiran Rekreasi ini dianjurkan bertujuan untuk memenuhi keperluan amali seperti yang dinyatakan di dalam silibus dan melibatkan pencapaian *Course Learning Outcome (CLO)* iaitu *CLO2: Display the required skills and activities in resort operation*. Pelajar telah melaksanakan beberapa aktiviti amali seperti *Jungle Trekking*, *Flora & fauna Observation*, *Rope Course*, *Snorkelling*, *Kayaking* dan *Scuba Diving* dan ini melibatkan penilaian yang dinilai oleh pensyarah dan dimasukkan ke dalam markah penilaian berterusan pelajar. Program ini memberikan manfaat kepada para pelajar dalam aspek peningkatan pengetahuan dan kemahiran mereka mengenai pelbagai jenis rekreasi yang dijalankan. Pelaksanaan program ini merupakan inisiatif para pensyarah untuk mempelbagaikan corak pengajaran dan pembelajaran yang menarik minat pelajar dalam kursus DTR30214 *Fundamental of Resort Recreation*.

SPA DAYS 3.0 OLEH PELAJAR SEMESTER 5, DIPLOMA PENGURUSAN RESORT

Oleh: Jean Jabilles



Spa Days 3.0 merupakan program Hari Spa yang dianjurkan buat kali ketiga oleh pelajar Semester 5 yang mengikuti kursus Basic Spa Operation (DTR50234) dan program ini dipantau sepenuhnya oleh pensyarah kursus iaitu Pn. Jean Jabilles, Pn. Salbiah binti Banati, En. Ahmad Kassim Bin Yasin@Asin dan Cik Meltina Masanti. Program ini telah dilaksanakan pada 03 dan 06 November 2025 (Isnin dan Khamis) bertempat di Bangunan Harum'Mas, Politeknik Kota Kinabalu dan di ketuai oleh Limford Augustus selaku pengarah program.

Program Spa Days 3.0 merupakan salah satu inisiatif pembelajaran berasaskan pengalaman (experiential learning) yang dirangka khusus bagi memperkukuhkan pemahaman pelajar terhadap konsep, perkhidmatan serta amalan profesional dalam industri spa. Melalui program ini, pelajar diberi peluang untuk mengaplikasikan secara langsung pengetahuan teori yang telah dipelajari di dalam kelas dengan menyediakan perkhidmatan spa sebenar kepada pelanggan. Penganjuran program ini juga bertujuan mendedahkan pelajar kepada situasi operasi sebenar dalam industri spa yang merangkumi aspek penyediaan perkhidmatan, etika kerja, komunikasi pelanggan, keselamatan, kebersihan serta pematuhan kepada prosedur operasi standard (SOP) dalam persekitaran profesional.

Selain itu, Spa Days 3.0 berfungsi sebagai platform untuk mengasah kemahiran praktikal serta meningkatkan keyakinan diri pelajar dalam melaksanakan tugas berkaitan penjagaan kesihatan dan kecantikan. Melalui pelaksanaan program ini, pelajar berpeluang menonjolkan potensi dan bakat dalam bidang spa di samping menilai tahap keupayaan diri sebelum melangkah ke alam pekerjaan. Interaksi secara langsung dengan pelanggan turut membantu meningkatkan keyakinan diri pelajar, mengukuhkan kemahiran komunikasi serta memupuk sikap profesional dalam memberikan perkhidmatan yang berkualiti. Di samping itu, pelajar juga dapat memahami bahawa industri spa mempunyai potensi yang besar dalam bidang keusahawanan, sama ada melalui penyediaan perkhidmatan secara individu, perniagaan kecil-kecilan mahupun pengembangan kepada perniagaan yang lebih besar pada masa hadapan.

LAWATAN AKADEMIK KURSUS SOK30174 PENYEDIAAN MAKANAN ASIA KE SUSHI KING, CITY MALL

Oleh: Nazrul Shazleen Nazri

Darmah Abdullah



Lawatan Akademik Kursus SOK30174 Penyediaan Makanan Asia telah diadakan pada 25 Oktober 2025 melibatkan seramai 8 orang pelajar KOK 3 ke Sushi King City Mall sebagai pendedahan kepada penyediaan hidangan Jepun dalam persekitaran industri sebenar. Sepanjang lawatan, para pelajar berpeluang mempelajari dan mempraktikkan teknik asas pembuatan sushi, termasuk penyediaan nasi sushi, teknik menggulung (maki), pembentukan nigiri serta kaedah pemotongan yang betul bagi memastikan hasil yang kemas dan menarik. Pelajar turut diberi penerangan mengenai pemilihan bahan mentah yang segar, kepentingan kebersihan dan keselamatan makanan serta prosedur asas yang perlu dipatuhi dalam penyediaan sushi. Lawatan ini memberi pengalaman pembelajaran secara hands-on yang sangat bermakna, sekali gus meningkatkan kemahiran praktikal dan keyakinan pelajar dalam bidang penyediaan makanan Asia.

LAWATAN AKADEMIK KURSUS SOK10142 SANITASI DAN KESELAMATAN DALAM PERKHIDMATAN MAKANAN KE GLENEAGLES HOSPITAL KOTA KINABALU

Oleh: Nazrul Shazleen Nazri

Darmah Abdullah



Lawatan Akademik Kursus SOK10142 Sanitasi dan Keselamatan dalam Perkhidmatan Makanan telah dilaksanakan pada 17 Oktober 2025 melibatkan pelajar KOK 1 ke Gleneagles Hospital Kota Kinabalu sebagai pendedahan kepada amalan sebenar sanitasi dan keselamatan makanan dalam persekitaran industri hospital. Sepanjang lawatan, para pelajar berpeluang mendengar taklimat serta perkongsian ilmu daripada *Head Chef*, Encik Mohd Zul Azri bin Asgar dan *Assistant F&B Manager*, Encik Dean Romeo, yang menerangkan prosedur operasi standard (SOP) penyediaan makanan pesakit, kawalan suhu, pengurusan kebersihan diri, pencegahan pencemaran silang, penyimpanan bahan mentah serta pengurusan sisa makanan mengikut piawaian yang ditetapkan. Pelajar turut didedahkan kepada kepentingan kawalan kualiti makanan sebelum pengagihan kepada pesakit bagi memastikan keselamatan dan kesejahteraan pengguna sentiasa terjamin. Lawatan ini bukan sahaja memperkukuh pemahaman teori yang dipelajari di dalam kelas, malah meningkatkan kesedaran, keyakinan diri dan motivasi pelajar terhadap tanggungjawab profesional dalam bidang perkhidmatan makanan.

LAWATAN AKADEMIK KURSUS SJK30302 (KESELAMATAN & KESIHATAN PEKERJAAN) KOK SEMESTER 3 KE BULAN SABIT MERAH MALAYSIA, TUARAN

Oleh: Ermineyanti Bachteran

Darmah Abdullah



Pada 24 April 2025, pelajar Sijil Khas Operasi Katering semester tiga (3) telah membuat lawatan akademik bagi Kursus Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan dimana ianya adalah untuk memberikan pendedahan dan pengalaman kepada pelajar dalam mempelajari teknik yang boleh dilaksanakan untuk mereka lebih memahami topik-topik yang terdapat dalam silibus SJK30302. Selain itu, mereka dapat menambah ilmu pengetahuan dengan lebih baik dan pengalaman berada di agensi tersebut serta dapat memahami tata kerja di Bulan Sabit Merah Malaysia, Tuaran. Bagi pihak agensi pula, dengan adanya lawatan seperti ini, mereka boleh memahami keperluan golongan OKU pendengaran dalam isu keselamatan di tempat kerja dan juga agensi tersebut boleh mendapat info bahawa pelajar OKU juga harus diberi peluang untuk belajar dan meningkatkan potensi dalam diri. Lawatan akademik ini menjadi suatu program yang dapat memberi impak positif dikalangan pelajar dan pensyarah yang menyertainya. Pelajar dapat pengalaman yang sangat berharga dari segi kemahiran secara praktikal dan dapat memahami lebih mendalam tentang topik yang dipelajari yang akan banyak memberi manfaat kepada di kemudian hari.

LAWATAN AKADEMIK KURSUS SOK30124 (SENI GUBAHAN & UKIRAN) KOK SEMESTER 3 KE PETALs KK FLORIST

Oleh: Ermineyanti Bachteran

Darmah Abdullah



Pada 24 September 2025, pelajar Sijil Khas Operasi Katering semester tiga (3) telah membuat lawatan akademik bagi Kursus Seni Gubahan dan Ukiran dimana ianya adalah untuk memberi pendedahan dan pengalaman kepada pelajar dalam mempelbagaikan teknik pdp yang boleh dilaksanakan untuk mereka lebih memahami topik-topik yang terdapat dalam silibus SOK30124. Selain itu, mereka dapat menambah ilmu pengetahuan dengan lebih baik dan pengalaman berada di agensi tersebut serta dapat memahami pelbagai teknik gubahan bunga. Bagi pihak agensi pula, dengan adanya lawatan seperti ini, mereka boleh memahami keperluan golongan OKU pendengaran dalam mempelbagaikan kemahiran mereka dan juga agensi tersebut boleh mendapat info bahawa pelajar OKU juga harus diberi peluang untuk belajar dan meningkatkan potensi dalam diri. Lawatan akademik ini menjadi suatu program yang dapat memberi impak positif dikalangan pelajar dan pensyarah yang menyertainya. Pelajar dapat pengalaman yang sangat berharga dari segi kemahiran secara praktikal dan dapat memahami lebih mendalam tentang topik yang dipelajari yang akan banyak memberi manfaat kepada di kemudian hari

LAWATAN AKADEMIK KURSUS SOK20073 (PENYAJIAN MAKANAN DAN MINUMAN) KOK SEMESTER 2 SHANGRI-LA RASA RIA RESORT TUARAN

Oleh: Adwina binti Vali @ Galus

Darmah Abdullah



Program Lawatan Akademik ke Industri di Shangri-La Rasa Ria Resort, Tuaran telah dilaksanakan pada 14 November 2025, melibatkan pelajar Sijil Khas Operasi Katering bagi kursus SOK20073 Penyajian Makanan dan Minuman. Program ini bertujuan memperkukuh pemahaman pelajar terhadap amalan sebenar industri hospitaliti, khususnya dalam aspek penyajian makanan dan minuman. Antara objektif utama adalah memberi pendedahan kepada teknik tatasajian Cina, penyediaan minuman panas seperti kopi dan teh, serta etika dan prosedur kerja pelayan termasuk pengendalian, pembersihan dan penyimpanan peralatan.

Selain itu, program ini juga menyokong pencapaian *Course Learning Outcomes (CLO)* yang merangkumi kebolehan mengenal pasti peranan dalam organisasi F&B, mengaplikasikan kemahiran penyajian secara praktikal, serta mengamalkan komunikasi berkesan dalam perkhidmatan. Pelaksanaan lawatan ini turut selari dengan aspirasi Pelan Pembangunan Pendidikan Malaysia (PPPMPT) 2015–2025, khususnya dalam melahirkan graduan TVET berkualiti, holistik dan berdaya saing.

Secara keseluruhannya, program ini memberi impak positif kepada pelajar melalui pengalaman pembelajaran berasaskan industri, meningkatkan keyakinan diri serta kefahaman terhadap standard operasi sebenar dalam sektor hospitaliti

LAWATAN AKADEMIK KURSUS SOK20153 (ASAS BARISTA) KOK SEMESTER 2 KE C INTERNATIONAL GROUP SDN BHD

Oleh: Adwina binti Vali @ Galus

Darmah Abdullah



Program Lawatan Akademik ke Industri bagi kursus SOK20153 Asas Barista telah dilaksanakan pada 5 November 2025 di C International Group Sdn Bhd, Kota Kinabalu. ini dianjurkan sebagai sebahagian daripada pendekatan *Outcome Based Program Education (OBE)* untuk mengukuhkan kefahaman teori dan praktikal pelajar.

Antara objektif utama program ini adalah untuk mendedahkan pelajar kepada jenis kopi, kaedah *grinding* dan *brewing*, serta teknik penghasilan minuman berasaskan kopi. Selain itu, pelajar turut didedahkan dengan etika kerja barista, prosedur operasi standard (SOP), amalan pembersihan dan penyelenggaraan mesin espresso. Sepanjang lawatan, pelajar mengikuti sesi penerangan industri, demonstrasi penyediaan minuman, serta latihan pemerhatian secara langsung bersama penceramah jemputan, Encik Chong Then Wu.

Impak program ini jelas apabila pelajar dapat meningkatkan pengetahuan, kemahiran teknikal, dan keyakinan diri dalam bidang barista. Program ini juga membuka peluang kolaborasi antara institusi dan industri, di samping membantu pelajar memahami realiti persekitaran kerja sebenar. Secara keseluruhannya, program ini berjaya mencapai *Course Learning Outcomes (CLO)* yang ditetapkan dan memberi pengalaman pembelajaran yang lebih holistik kepada pelajar.

PROGRAM FESTIVAL MUZIK DAN LAMPU – LAMPOOPALOOZA 2025 ANJURAN LEMBAGA PELANCONGAN SABAH

Oleh: Nor Asyikeen binti Mohammad Amrin



Program Festival Muzik Dan Lampu – Lampoopalooza 2025 ialah acara seni cahaya dan muzik yang meriah, telah diadakan pada 7 Februari 2025 di bangunan Lembaga Pelancongan Sabah, Kota Kinabalu. Edisi ketiga ini menampilkan *projection mapping*, persembahan artis tempatan seperti Dabra Sia dan Isobahtos, serta gerai makanan oleh pelajar, menarik lebih 3,000 pengunjung. Ia memberi pengalaman kepada pelajar khususnya pelajar keperluan khas (ketidakupayaan pendengaran) membuat persembahan dan melaksanakan aktiviti keusahawanan. Program seumpama ini melibatkan pelajar-pelajar dari Program Sijil Khas Operasi Katering, Diploma Pengurusan Resort, Diploma Pengurusan Hotel selain penglibatan dari pensyarah Jabatan Pelancongan dan Hospitaliti. Antara jualan dan hasil keusahawanan yang diketengahkan adalah seperti reruai minuman berasaskan kopi oleh Coffea, kudapan kacang dan gajus goreng pedas dan juga produk roti sarang lebah. Program ini menjadi suatu program yang dapat memberi impak yang positif dalam kalangan pelajar yang menyertainya.

PROJEK MINI MPU04072 KOKURIKULUM

KOK2 PERMAINAN TRADISIONAL

Oleh: Darmah binti Abdullah



Pada 27 September 2025, pelajar Sijil Khas Operasi Katering semester dua (2) telah menganjurkan aktiviti permainan tradisional untuk memberi pendedahan dan pengalaman kepada pelajar tentang persediaan dan pengelolaan sesuatu aktiviti atau acara. Melalui aktiviti ini semangat kesukanan, nilai bekerjasama, nilai insaniah dan nilai toleransi dapat dipupuk dalam kalangan pelajar. Kecergasan dan kecerdasan adalah aspek yang memainkan peranan penting bagi menyediakan pelajar yang mantap dari segi rohani, jasmani, emosi dan sosial. Pelaksanaan program ini telah membabitkan semua pelajar KOK seramai 21 orang yang memainkan peranan sebagai jawatankuasa pelaksana dan peserta dalam memastikan perancangan dan perjalanan program ini berjalan lancar. Semangat berpasukan dan dedikasi yang ditunjukkan oleh setiap pelajar sangat membantu dalam usaha untuk menghargai dan menyemai rasa cinta terhadap permainan tradisional yang dianggap sebagai warisan budaya rakyat Malaysia.

PROGRAM TAKLIMAT KESELAMATAN PELAJAR JPH

Oleh: Nor Asyikeen binti Mohammad Amrin



Program Taklimat Keselamatan Pelajar JPH telah berlangsung dengan jayanya pada 7 November 2025. Pelajar terlibat dengan aktiviti pembelajaran berasaskan amali seperti latihan di dapur, makmal, bengkel, dan kawasan operasi yang memerlukan pematuhan terhadap prosedur keselamatan. Justeru, pelaksanaan Program Taklimat Keselamatan Pelajar ini amat penting bagi memastikan setiap pelajar memahami peraturan keselamatan, langkah pencegahan kemalangan, serta tindakan yang perlu diambil sekiranya berlaku kecemasan. Program ini telah dianjurkan oleh Kursus SOK20164 Penyediaan Makanan Malaysia dan Kursus SOK10142 Sanitasi dan Keselamatan Dalam Perkhidmatan Makanan yang menyasarkan pelajar Sijil Khas Operasi Katering dan Diploma Pengurusan Hotel. Penganjuran program ini diharap dapat meningkatkan pengetahuan dan kesedaran pelajar terhadap aspek keselamatan serta memupuk budaya peka terhadap risiko kebakaran dan kecemasan. Latihan *fire drill* yang dijalankan turut memberi pengalaman praktikal yang amat berguna dalam memastikan setiap pelajar mampu bertindak dengan cepat, selamat, dan berdisiplin apabila berlaku kecemasan sebenar

PENULISAN KREATIF

BOOSTING AND FRESHENING THE MIND: STRATEGIES FOR POLITEKNIK KOTA KINABALU STUDENTS

By: Mohd Farid bin Alias & Noor Intan Bt Tahir

In the bustling world of education, where students at Politeknik Kota Kinabalu strive to achieve their goals and excel in their studies, it becomes essential to find ways to rejuvenate and refresh the mind. The demands of coursework, assignments, and exams can take a toll on one's mental well-being. Therefore, it is crucial for students to prioritize their mental health and adopt strategies to boost and freshen their minds. Here are some effective approaches to consider:

1. **Embrace the Power of Physical Exercise:** Engaging in regular physical exercise is not only beneficial for physical health but also for mental well-being. Students at Politeknik Kota Kinabalu can take advantage of the campus facilities, such as gyms or sports fields, to participate in activities that they enjoy. Whether it's jogging, playing team sports, or practicing yoga, exercise stimulates the release of endorphins, which can enhance mood, reduce stress, and improve concentration.
2. **Practice Mindfulness and Meditation:** Mindfulness and meditation have proven to be effective tools for refreshing and refocusing the mind. Politeknik Kota Kinabalu students can set aside a few minutes each day for mindfulness practices, which involve paying attention to the present moment without judgment. By practicing deep breathing and mindful awareness, students can alleviate stress, improve mental clarity, and cultivate a sense of inner calm.
3. **Connect with Nature:** Surrounded by the stunning natural landscapes of Kota Kinabalu, students can take advantage of the beauty that the region has to offer. Spending time in nature, whether it's taking a walk in a nearby park, exploring hiking trails, or simply sitting by the beach, can be incredibly rejuvenating. The fresh air, soothing sounds, and serene environment can help clear the mind and provide a sense of relaxation and inspiration.
4. **Engage in Creative Activities:** Creativity is a powerful outlet for refreshing the mind and fostering self-expression. Politeknik Kota Kinabalu students can explore various creative activities, such as painting, writing, playing a musical instrument, or engaging in photography. These activities allow students to tap into their imagination, relieve stress, and find a sense of joy and fulfillment outside of their academic pursuits.
5. **Prioritize Adequate Rest and Sleep:** A well-rested mind is a fresh mind. It is crucial for students to establish a healthy sleep routine and ensure they get enough rest each night. Adequate sleep improves cognitive function, memory consolidation, and overall mental well-being. Politeknik Kota Kinabalu students should aim for 7-9 hours of quality sleep to enhance their ability to focus, retain information, and approach their studies with clarity and energy.
6. **Take Breaks and Practice Time Management:** While dedication to academic pursuits is essential, it is equally important to take regular breaks. Politeknik Kota Kinabalu students can employ effective time management techniques, such as the Pomodoro Technique, which involves working in focused bursts followed by short breaks. This approach helps prevent burnout, enhances productivity, and allows the mind to recharge before diving back into studying or assignments.
7. **Cultivate Supportive Relationships:** Nurturing meaningful connections with friends, classmates, and mentors can contribute significantly to mental well-being. Politeknik Kota Kinabalu students can form study groups, engage in social activities, and seek support from the campus community. Sharing experiences, challenges, and successes with others fosters a sense of belonging, reduces feelings of isolation, and provides an avenue for emotional support.

In conclusion, it is essential for Politeknik Kota Kinabalu students to prioritize their mental health and well-being. By incorporating strategies such as regular physical exercise, mindfulness and meditation, connecting with nature, engaging in creative activities, prioritizing adequate rest, practicing effective time management, and cultivating supportive relationships, students can boost and freshen their minds. By adopting these practices, students will enhance their ability to excel academically, cope with stress, and embrace a holistic approach to their personal and educational journey.

References:

Chaddock-Heyman, L., Erickson, K. I., Kienzler, C., King, M., Pontifex, M. B., Raine, L. B., & Hillman, C. H. (2015). The relation of childhood physical activity and aerobic fitness to brain function and cognition: a review. *Pediatric Exercise Science*, 27(3), 231-245.

Holzel, B. K., Carmody, J., Vangel, M., Congleton, C., Yerramsetti, S. M., Gard, T., & Lazar, S. W. (2011). Mindfulness practice leads to increases in regional brain gray matter density. *Psychiatry Research: Neuroimaging*, 191(1), 36-43.

Kuo, F. E., & Faber Taylor, A. (2004). A potential natural treatment for attention-deficit/hyperactivity disorder: evidence from a national study. *American Journal of Public Health*, 94(9), 1580-1586.

Pillay, S. (2018). The power of the wandering mind: Exploring the role of the default mode network in creativity, imagination, and mindfulness. *Frontiers in Human Neuroscience*, 12, 1-14.

Steptoe, A., Hamer, M., & Chida, Y. (2007). The effects of acute psychological stress on circulating inflammatory factors in humans: a review and meta-analysis. *Brain, Behavior, and Immunity*, 21(7), 901-912.

DIGITAL SMILES VS. THE HUMAN TOUCH:

EVOLUTION OR LOSS IN THE HOSPITALITY INDUSTRY?

By: Muhaini Nadzirah Binti Abdul Ghani

Fiona Gadius

Imagine walking into a luxury hotel and being greeted only by a digital screen. To check in, all you need to do is scan a QR code. There is no denying that the process is completed quickly, accurately, and without error within seconds. However, the question remains: is that truly a hospitality experience?

In this accelerating era of industrial revolution, we are often presented with visions from foreign films where AI intelligence completely replaces human functions in daily tasks. Robot waiters, concierge chatbots, and automated systems promise efficiency, cost savings, and lightning-fast customer management. Yet, if we examine it closely, the hospitality industry is specifically built on the foundation of human connection driven by emotion, empathy, and a personal touch. Can a digital smile presented by AI ever truly rival the compassionate touch of a human being?

The intent here is not to deny the necessity of AI today, which brings significant improvements to operational efficiency. This technology is capable of handling bookings, answering customer inquiries, and providing automated recommendations in a fraction of the time. Recent studies also show that customers are more comfortable using AI applications for routine tasks such as basic inquiries and simple transactions. However, upon deeper reflection, the use of AI is limited to tasks that do not require emotional interaction or a complex understanding of psychological context. This indicates that AI functions more as a support tool rather than a total replacement.

Customer satisfaction in the hospitality industry relies on human elements such as compassion, empathy, body language, and the ability to read a situation. It is not merely about service delivery. A study conducted by the University of South Florida also states that while the modern world values the efficiency of AI, customers still require human interaction for situations involving emotions or complex needs. This proves that AI is incapable of replacing the human function in delivering heartfelt service.

Nevertheless, we cannot deny that AI has impacted the roles of employees within the hospitality industry. Research in the International Journal of Hospitality Management emphasizes the need for workers to adapt to technological advancements and strengthen their interpersonal communication and complex problem-solving skills to remain relevant.

Based on the discussion above, it can be concluded that the hospitality industry will not go extinct despite rapid advancements in AI. This is because the core foundation of hospitality is not just service delivery, but the human experience. AI may help speed up the delivery of service, but only humans can give meaning to that experience.

Moving forward, the primary challenge that demands attention is the behaviour, character, self-presentation, and skills of the employees themselves. These factors ensure that humans remain relevant in the industry because the more AI is utilized, the more valuable the human touch becomes. Therefore, the future of hospitality is not about choosing between humans or technology, but about how both can complement each other to create an experience that is not only efficient but also meaningful.

References:

Ajay Aluri et al. (2026). Investigating customer service and engagement levels in the lodging industry: high-touch to high-tech conversational AI. *Journal of Hospitality and Tourism Technology*. DOI: 10.1108/jhtt-08-2025-0669

Blüher, G., Schleth, H. C., Kanbach, D. K., Kallmuenzer, A., & Kraus, S. (2026). Human touch in the age of AI: Customer willingness to adopt AI-enabled hospitality services. *Technology in Society*, 84, 103115.

Kumawat, E., Datta, A., Prentice, C., & Leung, R. (2025). Artificial intelligence through the lens of hospitality employees: A systematic review. *International Journal of Hospitality Management*, 124, 103986.

Pagaldiviti, S. R. (2024). Exploring the Balance of Automation and Human Touch: A Literature Review on AI and Robotics Adoption in the Hospitality Industry. *Asian Journal of Education and Social Studies*, 50 (12).

Shin, H., Ryu, J., & Jo, Y. (2025). Navigating artificial intelligence adoption in hospitality and tourism: Managerial insights, workforce transformation, and a future research agenda. *International Journal of Hospitality Management*, 128, 104187.

Zhang, H., Xiang, Z., & Zach, F. J. (2025). Generative AI vs. humans in online hotel review management: A task-technology fit perspective. *Tourism Management*, 110, 105187.

DI SEBALIK APRON PUTIH

Oleh: Noor Intan bt Tahir & Mohd Farid bin Alias

Di dapur latihan itu, bunyi periuk dan pinggan bersilang seperti irama yang tidak pernah berhenti. Bau rempah, minyak panas dan sup yang sedang mendidih menjadi dunia harian pelajar-pelajar *kitchen*. Namun di antara mereka, ada seorang pelajar yang selalu berdiri sedikit di belakang.

Dia bukan yang paling laju, bukan juga yang paling bersuara. Tetapi dia sentiasa hadir lebih awal, dan pulang paling lambat.

Setiap kali pensyarah mengarahkan pelajar mencuba hidangan yang dimasak, dia tidak pernah berebut. Walaupun lapar, walaupun bau makanan itu menggoda, dia akan tunggu sehingga semua orang selesai. Jika tinggal satu pinggan, dia akan senyum kecil—“tak apa, orang lain dulu.”

Di tangannya selalu ada apron yang sedikit lusuh, dipinjam daripada rakan kelas yang lain. Baju *kitchen* juga bukan miliknya sendiri. Kasut? Itu cerita yang sama—bergilir pinjam dengan senior. Namun dia tidak pernah merungut di hadapan sesiapa.

Pernah suatu hari, pensyarahnya bertanya dengan nada tegas.

“Kenapa tak ada kasut yang proper? Ini *kitchen*, bukan tempat main-main.”

Dia diam seketika. Tangannya menggenggam apron yang sudah lama digunakan.

“Maaf cik... saya belum mampu. Tapi saya akan pinjam dulu dari senior. Saya janji saya akan jaga elok,” jawabnya perlahan, tidak mencari simpati.

Di dapur, dia tetap bekerja seperti biasa. Walaupun serba kekurangan, dia tidak pernah melanggar amanah. Makanan tidak pernah disentuh sesuka hati, walaupun tiada siapa yang memerhati. Katanya, jika bukan haknya, dia tidak berani mengambil.

Hidupnya tidak mewah, jauh daripada selesa. Namun setiap tugas dilaksanakan dengan penuh tanggungjawab, seolah-olah setiap potongan bahan adalah bukti bahawa dia layak berada di situ.

Hari-hari berlalu, dan dia masih di tempat yang sama. Dengan apron pinjaman, dengan langkah sederhana, tetapi dengan hati yang tetap teguh.

Pensyarah yang memerhati dari jauh akhirnya memahami sesuatu—bahawa dalam dunia pembelajaran ini, bukan semua yang bersuara kuat itu yang paling kuat. Ada yang diam, tetapi sangat kukuh pada adab dan amanahnya.

Pensyarah tahu menilai adab dan amanah dalam diri pelajar seperti ini. Dia mungkin

tidak menonjol seperti pelajar lain yang aktif dan lantang, tetapi dia akan pergi jauh suatu hari nanti—kerana akhlaknya mendahului segala kemampuannya.

Dan di dapur itu, di sebalik segala kesederhanaannya, dia sedang membina masa depan yang tidak semua orang nampak... tetapi pasti akan sampai.

Gaya Hidup *Healing* dan *Self-Care*: Keperluan atau Alasan?

Oleh: Siti Masturah binti Mat Shah

Dalam era digital yang serba pantas ini, istilah *healing* dan *self-care* semakin menjadi sebutan dalam kalangan Generasi Z. Jika dahulu konsep penjagaan diri sering dikaitkan dengan kesihatan fizikal seperti bersenam dan menjaga pemakanan, kini maknanya telah berkembang kepada aspek emosi, mental dan spiritual. Di media sosial, khususnya platform seperti TikTok dan Instagram, kandungan berkaitan *healing* seperti bercuti ke tempat tenang, menikmati kopi di kafe estetik, *journaling*, serta mengambil masa untuk diri sendiri sering dipaparkan sebagai simbol kesejahteraan hidup.

Namun begitu, fenomena ini menimbulkan persoalan penting - adakah gaya hidup *healing* dan *self-care* ini benar-benar satu keperluan bagi keseimbangan hidup, atau sekadar alasan untuk melarikan diri daripada tanggungjawab dan tekanan realiti?

Secara asasnya, *self-care* merujuk kepada tindakan individu menjaga kesejahteraan diri dari segi fizikal, mental dan emosi. Ia termasuklah aktiviti seperti mendapatkan rehat yang cukup, mengamalkan pemakanan sihat, melakukan aktiviti santai, serta mengurus tekanan dengan baik. *Healing* pula sering dikaitkan dengan proses pemulihan emosi atau mental setelah melalui tekanan, trauma atau keletihan.

Bagi Generasi Z, yang membesar dalam dunia penuh cabaran seperti tekanan akademik, ketidakpastian ekonomi, serta pendedahan berlebihan kepada media sosial, keperluan terhadap *self-care* menjadi semakin relevan. Mereka lebih terbuka dalam membincangkan isu kesihatan mental, berbanding generasi terdahulu yang cenderung memendam perasaan.

Generasi Z berdepan dengan pelbagai tekanan unik. Dalam dunia pendidikan, mereka sering dibebani dengan tugas, peperiksaan dan keperluan untuk mencapai kecemerlangan akademik. Dalam masa yang sama, mereka juga terdedah kepada perbandingan sosial yang berterusan melalui media sosial. Melihat kejayaan orang lain yang dipaparkan secara selektif boleh menyebabkan rasa rendah diri, cemas dan tidak cukup baik.

Tambahan pula, ketidakpastian ekonomi dan persaingan dalam pasaran kerja menjadikan mereka lebih risau tentang masa depan. Dalam situasi ini, *self-care* bukan lagi satu pilihan, tetapi satu keperluan untuk memastikan kestabilan emosi dan mental. Sebagai contoh, aktiviti seperti mengambil masa untuk berehat, bercuti seketika dari rutin harian, atau melakukan hobi yang diminati boleh membantu mengurangkan tekanan dan meningkatkan fokus. Ini menunjukkan bahawa *healing* dan *self-care* memainkan peranan penting dalam meningkatkan kualiti hidup.

Walaupun konsep *self-care* mempunyai asas yang positif, media sosial telah mengubah cara ia dipersepsikan. Banyak kandungan yang memaparkan *self-care* sebagai aktiviti mewah seperti percutian mahal, spa eksklusif atau membeli barangan berjenama. Ini secara tidak langsung mewujudkan tanggapan bahawa untuk *heal*, seseorang perlu berbelanja besar.

Fenomena ini boleh mengelirukan, terutamanya bagi pelajar yang mempunyai sumber kewangan terhad. Mereka mungkin merasakan tekanan untuk mengikuti trend demi dilihat sebagai “menjaga diri”, sedangkan hakikatnya *self-care* tidak semestinya melibatkan kos yang tinggi.

Selain itu, terdapat juga kecenderungan untuk menggunakan konsep healing sebagai alasan untuk mengelakkan tanggungjawab. Sebagai contoh, ada individu yang menggunakan alasan “perlu masa untuk *healing*” untuk menangguhkan kerja atau mengelak daripada menghadapi masalah. Jika tidak dikawal, sikap ini boleh memberi kesan negatif terhadap produktiviti dan disiplin diri.

Tidak dapat dinafikan bahawa *self-care* adalah satu keperluan yang sah dan penting. Kajian dalam bidang psikologi menunjukkan bahawa individu yang mengamalkan penjagaan diri yang baik cenderung mempunyai tahap tekanan yang lebih rendah, hubungan sosial yang lebih baik, serta prestasi kerja atau akademik yang lebih tinggi.

Self-care membantu individu mengurus tekanan dengan lebih efektif, meningkatkan kesihatan mental dan emosi, meningkatkan fokus dan produktiviti, mengelakkan keletihan melampau (*burnout*). Dalam konteks pelajar, *self-care* boleh diamalkan melalui pengurusan masa yang baik, tidur yang mencukupi, serta mengambil rehat yang berkualiti selepas belajar. Aktiviti seperti bersenam, membaca, atau berinteraksi dengan rakan juga boleh membantu meningkatkan kesejahteraan diri.

Walau bagaimanapun, terdapat garis halus antara *self-care* sebagai keperluan dan *self-care* sebagai alasan. Apabila konsep ini disalahgunakan, ia boleh menjadi penghalang kepada perkembangan diri. Sebagai contoh, jika seseorang sentiasa mengelakkan cabaran atas alasan menjaga kesihatan mental, mereka mungkin kehilangan peluang untuk belajar dan berkembang. Dalam kehidupan, tekanan dan cabaran adalah sebahagian daripada proses pembelajaran. Tanpa menghadapi kesukaran, seseorang sukar untuk membina daya tahan (*resilience*).

Selain itu, terlalu memanjakan diri atas nama *self-care* juga boleh menyebabkan sikap malas dan kurang disiplin. Ini bertentangan dengan matlamat sebenar *self-care*, iaitu untuk memperbaiki diri, bukan melemahkan diri.

Akan tetapi, dalam mengamalkan gaya hidup *healing* dan *self-care* adalah keseimbangan. Individu perlu bijak membezakan antara keperluan sebenar untuk berehat dan kecenderungan untuk mengelak tanggungjawab. Beberapa

langkah yang boleh diambil termasuk menetapkan jadual yang seimbang antara kerja dan rehat, mengenal pasti tanda-tanda tekanan atau burnout lebih awal, mengamalkan *self-care* secara konsisten, bukan hanya ketika tertekan dan mengelakkan perbandingan diri dengan orang lain di media sosial, dengan pendekatan ini, *self-care* dapat menjadi meningkatkan kualiti hidup, bukan alasan untuk menghindari realiti.

Secara keseluruhannya, gaya hidup *healing* dan *self-care* dalam kalangan Generasi Z adalah satu fenomena yang mempunyai dua sisi. Pada satu pihak, ia merupakan satu keperluan penting dalam menghadapi tekanan hidup moden yang semakin komplek dan di pihak lain, jika disalahgunakan, ia boleh menjadi alasan untuk mengelakkan tanggungjawab dan menghalang perkembangan diri.

Oleh itu, pendekatan yang seimbang amat diperlukan. Generasi Z perlu memahami bahawa *self-care* bukan sekadar *trend* di media sosial, tetapi satu amalan berterusan yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan diri secara menyeluruh. Pada masa yang sama, mereka juga perlu membina daya tahan dan disiplin untuk menghadapi cabaran kehidupan.

Akhirnya, persoalan sama ada *healing* dan *self-care* adalah keperluan atau alasan bergantung kepada cara ia diamalkan. Jika dilakukan dengan bijak, ia menjadi kunci kepada kehidupan yang lebih sihat, seimbang dan bermakna. Namun, jika disalahgunakan, ia hanya akan menjadi satu ilusi yang menutup kelemahan diri tanpa menyelesaikan masalah sebenar.

ISYARAT HATI

Oleh: Nazrul Shazleen Nazri
Ermineyanti Bachteran

Jessica merupakan seorang pelajar semester satu di sebuah institusi pengajian awam. Pada pandangan orang lain, dia kelihatan seperti pelajar biasa, namun Jessica sebenarnya hidup dalam dunia yang berbeza. Sejak kecil, Jessica mengalami masalah pendengaran dan tidak dapat mendengar bunyi di sekelilingnya. Dunia Jessica sentiasa sunyi tanpa suara.

Jessica berkomunikasi menggunakan bahasa isyarat dan kadang-kala menulis di dalam buku kecilnya. Walaupun pensyarah cuba membantu, Jessica masih menghadapi kesukaran untuk memahami pelajaran, terutamanya dalam kelas amali. Dia juga agak lambat menyiapkan tugas berbanding rakan-rakannya. Hal ini menyebabkan Jessica sering berasa rendah diri. Di dalam kelas, Jessica lebih banyak duduk diam dan menundukkan kepala. Rakan-rakan sekelas jarang berbual dengannya kerana tidak semua memahami bahasa isyarat. Keadaan ini membuatkan Jessica berasa terasing. Namun begitu, Jessica mempunyai satu bakat yang istimewa. Dia sangat mahir melukis. Melalui lukisan, Jessica meluahkan perasaan yang tidak dapat disampaikan dengan kata-kata.

Suatu hari, institusi Jessica mengumumkan pertandingan melukis peringkat jabatan. Pensyarah Seni Ukiran, Puan Zakiah, sangat kagum dengan bakat Jessica dan mencadangkan agar dia menyertai pertandingan tersebut. Pada mulanya Jessica berasa ragu-ragu, namun akhirnya dia bersetuju untuk mencuba.

Pada malam sebelum pertandingan, Jessica duduk di meja kecil di rumahnya sambil memandang buku lukisannya. Ayahnya menyedari perubahan pada wajah anaknya lalu menepuk bahunya sambil tersenyum memberi semangat. Senyuman itu memberi kekuatan kepada Jessica untuk terus berusaha. Apabila hari pertandingan tiba, Jessica melukis seorang kanak-kanak yang berdiri di tengah-tengah dunia yang sunyi, dikelilingi orang ramai yang bercakap tanpa bunyi. Namun, kanak-kanak itu dikelilingi warna-warna cerah yang melambangkan harapan.

Lukisan itu sebenarnya menggambarkan kehidupan Jessica sendiri. Apabila keputusan diumumkan, Jessica terkejut apabila namanya disebut sebagai pemenang tempat pertama. Sejak hari itu, rakan-rakan mula menghargai bakatnya dan Jessica semakin yakin dengan dirinya. Dia sedar bahawa walaupun hidup dalam dunia yang sunyi, dia masih mampu bersuara melalui bakat yang dimilikinya. Kadang-kadang, suara yang paling kuat bukanlah suara yang didengar oleh telinga, tetapi suara yang datang dari hati.

JIWA: ANTARA LELAH DAN BERTAHAN

Oleh: Noor Intan Tahir & NurAzri @ Anis binti Misban

Dapur latihan itu tidak pernah benar-benar sunyi. Dari awal pagi, bunyi kualiti berlagu, arahan pendek, dan langkah cepat sudah menjadi irama biasa.

“Semua *ready? Mise en place* dah lengkap?” suara pensyarah kedengaran tegas, memecah suasana.

“*Ready cik!*” jawab pelajar serentak.

“Okay. Kita *start*. Ingat—*kitchen* ni bergerak, bukan statik.”

Pelajar mula bergerak. Ada yang memotong, ada yang memasak, ada yang mengurus aliran kerja. Semua cuba menyesuaikan diri dengan rentak dapur yang pantas.

“Cepat sikit. Jangan tunggu arahan baru bergerak,” tegur pensyarah apabila melihat seorang pelajar masih teragak.

“Baik cik,” jawabnya sambil mempercepatkan kerja.

Masa berjalan, dapur semakin sibuk. Untuk sesi operasi restoran bermula, suasana menjadi lebih *intens*.

“15 minit lagi untuk *service!*” suara kedengaran lebih lantang.

“*Plating* kena cepat, tapi standard jangan lari!” sahut pelajar lain.

Di tengah kesibukan itu, dua pelajar berbual perlahan sambil terus bekerja.

“Penat gila *kitchen* ni...” kata seorang.

Rakannya menghela nafas.

“Penat... tapi kau perasan tak?”

“Perasan apa?”

“Pensyarah *kitchen* ni... dia orang bukan baru sehari dua buat kerja macam ni. Bertahun-tahun. Setiap semester, setiap minggu.”

Pelajar itu terdiam.

“Kalau kita dah penat macam ni beberapa jam... dia orang ni dari dulu sampai sekarang *still* ulang benda sama. Tapi *still* kena jaga kita, kena betulkan kita satu-satu.”

Rakannya menambah perlahan, “Kadang kita lupa... dia orang pun manusia. Tapi dia orang tak pernah tunjuk penat depan kita.”

Suasana seketika jadi senyap di antara bunyi dapur.

Di hujung stesen, pensyarah masih bergerak. Satu demi satu diperhati.

“*Plate* sini, sos tak *balance*. Cuba lagi,” tegurnya ringkas.

“Baik cik,” jawab pelajar, tanpa banyak soal.

Jam terus berjalan. Akhirnya, operasi tamat.

“*Clear up* semua. Kitchen kena bersih macam awal tadi,” arahan terakhir diberikan.

“Baik cik!”

Dapur mula kosong perlahan-lahan. Bunyi air, pinggan dan peralatan menjadi suara terakhir hari itu.

Seorang pelajar duduk seketika, mengelap peluh di dahi.

“Penat... tapi rasa macam belajar banyak hari ni,” katanya perlahan.

Rakannya hanya mengangguk.

“Tapi aku rasa... bukan kita saja yang penat.”

Dia memandang ke arah pensyarah yang masih berdiri memerhati dapur yang sudah mula kosong.

“Dia lagi lama dari kita kat sini.”

Pensyarah itu akhirnya bergerak perlahan ke arah sinki, memerhati dapur yang sudah selesai digunakan. Tiada kata panjang, hanya diam yang penuh makna.

Dalam diam itu, seakan-akan semua kepenatan yang tidak disebut, semua hari yang panjang, semua ulang kerja yang sama—berkumpul menjadi satu rasa yang sukar diterangkan.

Seorang pelajar tiba-tiba bersuara perlahan, hampir berbisik kepada dirinya sendiri,

“Kalau bukan sebab dia orang tahan... kita mungkin tak sampai tahap ni.”

Rakannya tidak menjawab. Hanya mengangguk, perlahan.

Dan di dapur yang sudah kembali sunyi itu, tanpa perlu disebut dengan suara, semua orang yang berada di dalamnya akhirnya faham—

ada penat yang tidak pernah ditunjukkan, ada sabar yang tidak pernah dihitung, dan ada pengorbanan yang hanya akan difahami... Ini kerana, bila sudah ada jiwa, lelah akan kalah.

KEPENTINGAN ASAS ETIKA MEJA MAKAN

Oleh: Nor Azrina Binti Zahari

ETIKA MEJA MAKAN

Adab atau etika di meja makan adalah merupakan satu kemahiran yang perlu ada pada setiap individu. Bagaimana kita makan akan menunjukkan keperibadian diri seseorang. Menurut Kamus Dewan edisi keempat (2005) etiket membawa maksud adat dan peraturan berkenaan kesopanan. Makan secara gelojoh boleh menjurus kepada persepsi negatif terhadap seseorang. Dengan itu, pengetahuan asas etika di meja makan adalah sangat penting. Pengetahuan mengenai penggunaan kutleri yang betul boleh mengelakkan kita dipandang negatif di dalam sesuatu majlis. Setiap sajian sama ada sajian Barat, sajian Cina, sajian India atau sajian Melayu menggunakan peralatan meja yang berbeza. Kutleri bagi sajian barat adalah pelbagai dan mempunyai fungsi tertentu.

Oleh yang demikian penggunaan meja yang betul adalah penting. Secara asasnya, sudu akan dipegang di sebelah kanan dan garpu di sebelah kiri sekiranya sajian makanan Melayu dihidangkan. Manakala bagi sajian Barat pisau di pegang disebelah kanan dan garpu disebelah kiri. *Chopstick* pula di pegang di sebelah kanan untuk sajian makanan Cina.

KEPENTINGAN ETIKA DALAM KEHIDUPAN HARIAN

Etika meja makan mempunyai hubungkait yang sangat rapat dengan adab seseorang. Perkataan adab membawa maksud tingkah laku serta tutur kata yang halus atau sopan, berbudi bahasa dan budi pekerti yang halus serta kesopanan. Adab juga memberi maksud cara seseorang berkelakuan dalam sesuatu situasi yang tertentu. Etika juga merupakan adab dan sopan santun yang mulia malah akan membuatkan seseorang itu mudah untuk didampingi dalam sesuatu majlis. Bukan itu sahaja, budi pekerti dan sopan santun juga akan membuat seseorang itu dihormati dan disanjung tinggi. Ini semua menunjukkan bahawa kepentingan mempelajari etika meja makan. Dalam sebuah buku *History of The Arabs: Rujukan induk dan paling otoritatif tentang Sejarah* yang ditulis oleh Philip K. Hitti. (2005) menyatakan hubungan antara tata tertib semasa makan dengan semangat berbudaya:

Baginya, orang yang berbudaya adalah orang yang memiliki perilaku sopan (adab), menjaga wibawa dan berperilaku elegen (zarf), tidak senang bergurau, bersahabat dengan orang yang tepat, memiliki integritas yang tinggi, menepati janji, memelihara kerahsiaan, tidak memakai pakaian kotor dan bertambal, dan ketika makan ia menyuapkan makanan dengan pelan, tidak menjilati jarinya,

menghindari bawang, dan tidak menggunakan kayu pembersih gigi di kamar kecil, tempat mandi, ruang pertemuan, dan di jalanan.

Berdasarkan kepada penerangan di atas dapat disimpulkan bahawa etiket di meja makan amat penting kerana ia merangkumi secara keseluruhan adab ketika makan, adab ketika bercakap dan juga adab ketika menggunakan peralatan meja.

Kepentingan dalam mempelajari etika meja makan adalah teknik dan cara menggunakan peralatan meja yang betul. Ini kerana bagi mengelakan rasa kekok dan penyalahgunaan kutleri sehingga menyebabkan rasa malu dikalangan tetamu yang hadir. Seseorang individu akan menjadi lebih yakin pada diri sendiri apabila kemahiran ini dimiliki dan seterusnya dapat menjaga imej serta personaliti diri. Pada zaman dahulu etika meja makan menjadi kewajipan utama. Apabila berada di meja makan, banyak adab dan peraturan yang perlu dipatuhi sekaligus menjadi satu platform dalam membentuk peribadi seseorang itu. Penekanan kepada adab makan yang betul dapat memudahkan seseorang itu membawa diri ketika berada di dalam sesuatu majlis.

KESIMPULAN

Pengetahuan dalam adab meja adalah merupakan satu kelebihan bagi individu ketika menghadiri majlis-majlis rasmi. Adab dan etiket meja makan adalah interaksi seseorang dalam suatu masyarakat yang melambangkan tatasusila yang bersopan santun. Di samping itu juga ia akan menaikkan imej sosial seseorang. Selain itu, ia melambangkan keperibadian seseorang yang dapat dilihat dengan mata kasar akan setiap tindak tanduk kita di dalam majlis makan samada rasmi atau tidak rasmi. Di sini dapat disimpulkan bahawa pengetahuan adab meja makan secara langsung dapat membina keyakinan diri ketika berada dalam sesuatu majlis rasmi.

RUJUKAN

Kamus Dewan Edisi Keempat. (2013). Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka. Social Graces. The Orlando Institute.

Philip K. Hitti. (2005). *History of the Arabs: Rujukan induk dan paling otoritatif tentang Sejarah.* Jakarta: SerambiIlmuSemesta.

Ahmad, Nasrullah Ahmad; Osman, Norsafina; Abd. Rahim, Norsyazreen (2013) *Etiket Meja Makan.* Retrieved from https://www.academia.edu/41714045/ADAB_DAN_TERTIB_MEJA_MAKAN

Mohd Noor, Mohd Faiz (2014) *Etiket Meja Sosial Di Meja Makan.* Retrieved from <https://www.slideshare.net/faizpis/etiket-sosial-di-meja-makan>

KRAF SUNYI

Oleh: Adwina binti Vali @ Galus

Barista Pekak dan Evolusi Dunia Kopi yang Tidak Bergantung pada Bunyi

Di kebanyakan kafe, bunyi bukan sekadar latar. Ia adalah identiti.

Mesin *espresso* yang mendesis, pengisar kopi yang berputar laju, cawan yang berlaga di kaunter, dan suara barista yang memanggil pesanan. Semua itu membentuk suasana yang kita kenali sebagai dunia kopi moden.

Namun, di sebalik lapisan bunyi itu, ada satu ruang lain yang jarang diperhatikan.

Ruang di mana kerja tidak bergantung kepada suara.

Di ruang itu, seorang barista pekak berdiri di belakang kaunter, bekerja dengan cara yang berbeza.

Bukan kurang.

Tetapi berbeza.

Dunia yang Dibaca, Bukan Didengar

Di belakang mesin *espresso*, bunyi bukanlah sumber utama maklumat.

Seorang barista pekak tidak menunggu bunyi sebagai petunjuk. Dia membaca kopi melalui penglihatan.

Ketika air panas mula mengekstrak kopi, perubahan warna diperhatikan dengan teliti. Dari larutan yang pekat dan gelap, perlahan-lahan berubah menjadi aliran keemasan dengan lapisan krim halus di atasnya.

Di situlah “bahasa kopi” itu berlaku.

Begitu juga dengan susu yang dipanaskan. Tanpa bergantung kepada bunyi wap, tekstur susu diperhatikan melalui pergerakan dalam jug, perubahan buih halus, dan kilauan permukaan yang semakin licin.

Dalam dunia ini, kopi bukan sesuatu yang didengar.

Ia sesuatu yang dibaca.

Bahasa Lain di Sebalik Kaunter

Satu perkara yang sering disalah faham dalam industri hospitaliti ialah anggapan bahawa komunikasi mesti berlaku melalui suara.

Hakikatnya, di belakang kaunter barista, komunikasi sering berlaku dalam bentuk yang lebih ringkas dan visual.

Isyarat tangan.

Pergerakan kepala.

Kontak mata.

Dan dalam konteks pelajar pekak, penggunaan Bahasa Isyarat Malaysia menjadikan aliran kerja lebih tersusun dan jelas.

Antara staf cafe dan barista, antara barista dan pelanggan, komunikasi tidak menjadi lebih sukar, malah ia menjadi lebih langsung.

Kadangkala lebih efisien kerana tidak bergantung kepada bunyi yang boleh tersalah tafsir dalam suasana bising kafe.

Ketelitian sebagai Bahasa Kerja

Dalam kalangan pelajar pekak yang memasuki dunia barista, ada satu perkara yang sering ketara iaitu ketelitian dalam proses.

Pengisaran kopi dilakukan dengan konsisten, mengikut saiz yang tepat.

Tekanan penekanan kopi dikawal dengan stabil.

Masa pengekstrakan diperhatikan dengan teliti melalui aliran kopi yang keluar.

Setiap langkah tidak dilakukan secara sambil lewa, tetapi mengikut urutan yang jelas dan berulang.

Dalam dunia kopi khusus, di mana konsistensi menentukan kualiti, pendekatan ini bukan kelemahan tetapi satu kekuatan.

Mereka bekerja dengan fokus yang tidak mudah terganggu oleh bunyi atau gangguan di sekeliling.

Cabaran Bukan Pada Keupayaan

Namun begitu, cabaran tidak pernah terletak pada keupayaan individu semata-mata.

Sebaliknya, pada sistem yang belum bersedia.

Banyak ruang kerja masih dibina dengan andaian bahawa komunikasi mesti berlaku secara lisan. Apabila andaian ini tidak dipersoalkan, pelajar pekak sering dilihat sebagai “tidak sesuai”, walhal sebenarnya persekitaran kerja itu belum disesuaikan.

Sedangkan perubahan yang diperlukan tidaklah besar.

Menu visual yang jelas.

Sistem pesanan menggunakan kod QR.

Latihan asas Bahasa Isyarat Malaysia untuk kakitangan.

Kesedaran tentang komunikasi bukan lisan dalam perkhidmatan.

Perubahan kecil, tetapi kesannya besar terhadap keterangkuman.

Kafe sebagai Ruang Sosial Baharu

Apabila kafe mula menerima barista pekak, pengalaman pelanggan turut berubah.

Interaksi menjadi lebih perlahan, tetapi lebih sedar.

Pelanggan tidak lagi sekadar menunggu pesanan siap. Mereka mula memerhati proses.

Mereka belajar bahawa komunikasi tidak semestinya bergantung kepada suara.

Senyuman menjadi pengesahan.

Isyarat menjadi bahasa transaksi.

Dan diam tidak lagi janggal tetapi menjadi sebahagian daripada pengalaman.

Dalam keadaan ini, kafe bukan sekadar tempat membeli kopi.

Ia menjadi ruang sosial yang lebih terbuka, di mana manusia berhubung dengan cara yang lebih pelbagai.

Evolusi Dunia Kopi

Industri kopi hari ini sering bercakap tentang gelombang ketiga; tentang asal-usul biji kopi, ketelusan sumber, dan kraf.

Tetapi satu aspek yang semakin penting ialah siapa yang berada di sebalik kraf itu sendiri.

Barista pekak bukan sekadar kisah motivasi.

Mereka adalah sebahagian daripada perubahan dalam industri ini.

Mereka menunjukkan bahawa profesionalisme tidak bergantung pada satu bentuk komunikasi sahaja.

Bahawa kemahiran boleh hadir dalam pelbagai bentuk.

Dan bahawa dunia kerja sebenarnya lebih luas daripada yang kita bayangkan.

Akhirnya: Kopi dan Makna Sunyi

Akhirnya, secawan kopi tidak pernah hanya tentang rasa.

Ia tentang perhatian terhadap proses.

Tentang ketelitian dalam setiap langkah kecil.

Dan tentang manusia di sebalik kaunter yang memastikan semuanya berlaku dengan tepat.

Di sudut kafe yang mungkin tidak terlalu bising, seorang barista pekak bekerja tanpa suara, tetapi dengan kefahaman yang jelas tentang apa yang sedang dia lakukan.

Mungkin di situ kita belajar satu perkara penting: bahawa komunikasi tidak pernah milik suara semata-mata dan kraf yang sebenar tidak pernah bergantung kepada satu cara sahaja untuk memahami dunia.

KEPENTINGAN MEMASAK

Oleh: Mohd Danil Jazmy

Mengapa kita memasak?

Terdapat pelbagai sebab mengapa kita memasak makanan. Memasak ialah proses menghasilkan makanan yang selamat untuk dimakan serta mengurangkan masa yang diperlukan untuk mencernakannya melalui penyediaan dan penggabungan bahan, dan dalam kebanyakan kes melibatkan penggunaan haba. Dengan mempelajari cara mengisar halus, mengeringkan atau mengawet makanan, ia membantu kita mencernakannya dengan lebih baik. Memasak juga membolehkan kita mengurangkan masa mengunyah dan mencerna makanan. Jadi, bagaimana memasak makanan memberi manfaat kepada kita?

Keselamatan Makanan

Dengan memasak, makanan menjadi lebih selamat. Haba yang dikenakan pada makanan boleh memusnahkan bakteria, mikroorganisma, dan banyak toksin yang dihasilkan. Contohnya, daging dan ikan mentah boleh menjadi selamat dimakan selepas dimasak, dan haba juga memusnahkan banyak toksin tumbuhan seperti lektin (phytohemagglutinin) yang terdapat terutamanya dalam kekacang tertentu seperti kacang merah. Kebanyakan kaedah memasak yang dilakukan dengan betul akan memanaskan makanan melebihi 70°C. Suhu ini, bersama pengendalian, penyediaan dan penyimpanan makanan yang betul, dapat mencegah banyak penyakit bawaan makanan.

Rasa

Memasak juga membantu meningkatkan rasa dan menjadikan makanan lebih sedap. Semasa proses memasak, makanan akan melalui proses karamelisasi yang menghasilkan rasa dan warna yang diingini. Tindak balas karamelisasi berlaku apabila makanan yang mengandungi kandungan karbohidrat tinggi dimasak pada suhu tinggi menggunakan haba kering, contohnya memanggang kacang tanah. Tindak balas Maillard ialah salah satu tindak balas kimia penting dalam makanan yang bertanggungjawab menghasilkan pelbagai rasa dan warna seperti pada roti bakar, daging, dan makanan bakar. Makanan yang mengandungi protein dan karbohidrat seperti daging, biskut, roti, kopi, dan kacang boleh mengalami tindak balas ini melalui kaedah memasak seperti menggoreng, membakar, memanggang, dan memanggang kering.

Tekstur

Banyak makanan mengandung protein seperti daging, ikan, telur, sayur-sayuran, dan kacang. Proses memasak biasanya menyebabkan perubahan ketara pada tekstur makanan. Contohnya, protein kolagen yang merupakan komponen utama tisu penghubung dalam daging mempunyai tekstur keras dan liat, tetapi apabila dimasak, ia menjadikan daging lebih lembut dan mudah dimakan.

Pencernaan

Memasak membantu proses pencernaan. Lemak mencair, tisu penghubung yang liat dalam daging menjadi lembut dan bertukar menjadi gelatin berkhasiat, dan protein terurai daripada struktur yang padat kepada bentuk yang lebih mudah diuraikan oleh enzim pencernaan.

Kanji yang Dilembutkan

Apabila dipanaskan dalam air, butiran karbohidrat yang sukar dihadam akan terurai dan menjadi lembut. Makanan yang mengandungi kanji seperti kentang, gandum, beras, dan pasta akan mengalami proses gelatinisasi kanji, terutamanya melalui kaedah memasak seperti merebus.

Nutrien

Tanpa memasak, banyak nutrien dalam makanan kekal terperangkap dalam kanji 'tahan' yang tidak dapat dihadam. Pemanasan juga membantu membebaskan sebahagian vitamin dan mineral yang terkurung dalam sel, sekali gus meningkatkan jumlah bahan penting ini yang dapat diserap oleh tubuh.

Rujukan :

www.eufic.org/en/food-safety. Why do we cook our food and what happens when we do?

SUNYI YANG DITERJEMAH

Oleh: DARMAH BINTI ABDULLAH

Wardah tidak pernah hadir sebagai suara yang didengari, tetapi dia sentiasa ada di tempat-tempat yang memerlukan makna untuk difahami. Dalam dunia yang sibuk dengan bunyi, dia memilih untuk berdiri di ruang sunyi—menjadi jurubahasa isyarat Malaysia (JBIM), menghubungkan dua dunia yang jarang benar saling memahami.

Hari-harinya tidak pernah seragam. Kadang-kadang dia berdiri di bilik kuliah, memindahkan ilmu daripada suara kepada gerakan tangan. Ada masanya di dapur latihan, di mana arahan teknikal perlu diterjemah dengan tepat. Ada hari dia berada di majlis rasmi, hospital, atau program komuniti. Namun, di sebalik kepelbagaian itu, satu perkara tetap sama—dia sering berada di ruang yang tidak melihat kehadirannya sebagai penting.

Pernah suatu ketika, seorang kenalan bertanya dengan nada ringan, “Awak ni sebenarnya kerja apa?”

“Jurubahasa isyarat,” jawab Wardah dengan tenang.

Jawapan itu dibalas dengan ketawa kecil dan anggapan bahawa pekerjaannya sekadar sambilan, kerana “orang pekak sikit saja.”

Ayat itu tidak berbunyi kasar, tetapi cukup untuk mengecilkan seluruh makna kerjayanya. Bagi Wardah, “sikit” tidak pernah bermaksud “tidak penting”.

Dia pernah diminta berdiri ke tepi supaya tidak mengganggu gambar. Pernah dianggap melambatkan pengajaran. Pernah juga diminta meringkaskan terjemahan kerana masa doktor terhad. Dalam semua situasi itu, Wardah belajar bahawa cabaran sebenar bukan terletak pada bahasa—tetapi pada cara manusia memandang bahasa itu sendiri.

Bahasa Isyarat Malaysia sering disalah anggap sebagai alat bantuan semata-mata, bukan bahasa yang lengkap. JBIM pula dianggap sekadar pelengkap sementara, bukan keperluan asas dalam komunikasi. Ada yang berpendapat pelajar pekak tidak memerlukan interpreter jika mereka “pandai”. Ada yang percaya tulisan sudah mencukupi. Ada juga yang beranggapan alat pendengaran boleh menggantikan segalanya.

Wardah tidak membalas hujah-hujah itu. Dia memilih untuk diam, menyimpan rasa, dan terus bekerja. Kerana di hadapannya sentiasa ada seseorang yang bergantung pada tangannya.

Seorang pelajar pekak yang cuba memahami kuliah.

Seorang pekerja yang mahu memahami arahan keselamatan.

Seorang pesakit yang ingin mengerti diagnosis.

Seorang graduan yang ingin menikmati detik bermakna dalam hidupnya.

Dalam semua itu, Wardah menjadi jambatan. Tidak dipuji, tidak diraikan, dan kadangkala tidak disedari.

Suatu hari, di dalam bilik kuliah, seorang pelajar pekak mengangkat tangan. Wardah memberi ruang. Selepas sesi itu, pelajar tersebut menoleh dan menyampaikan sesuatu dalam isyarat yang perlahan—dia pada awalnya menyangka dirinya tidak mampu mengikuti pelajaran, tetapi kini dia percaya bahawa dia boleh. Wardah cuma senyum.

Tiada tepukan. Tiada kamera. Tiada pengiktirafan.

Namun bagi Wardah, detik itu sudah cukup untuk menjawab segala persoalan tentang makna kerjanya.

Tidak semua hari dipenuhi dengan kelegaan seperti itu. Ada malam-malam yang berat. Bukan kerana penat berdiri, tetapi kerana kata-kata yang terus terngiang—bahawa JBIM tidak penting, boleh diletakkan, tidak memberi kesan.

Kata-kata itu bukan sekadar suara kosong. Ia mencerminkan satu realiti—masyarakat masih belum benar-benar melihat kepentingan akses komunikasi. Mereka melihat bunyi, tetapi tidak melihat kefahaman. Mereka melihat gerakan tangan, tetapi tidak melihat makna yang disampaikan.

Dalam kesunyian malam, Wardah sering duduk di meja kecilnya, membuka buku nota yang penuh dengan istilah, pengalaman, dan renungan. Di satu halaman, dia pernah menulis bahawa cabaran sebenar bukan pada tangan yang bergerak, tetapi pada mata yang belum belajar melihat makna di sebaliknya.

Dia memandang tangannya—tangan yang sering dianggap pelengkap, yang kadangkala disuruh ke tepi, yang jarang disebut dalam kejayaan orang lain. Namun tangan itulah yang memastikan seseorang tidak tertinggal dalam dunia yang penuh suara.

Keesokan hari, Wardah akan kembali berdiri. Di bilik kuliah, di dapur latihan, di pentas rasmi—di ruang-ruang yang masih belum sepenuhnya inklusif. Dia akan berdepan dengan persepsi yang sama, mungkin juga sikap yang tidak berubah.

Namun dia tetap memilih untuk hadir.

Kerana perjuangan ini tidak pernah bergantung pada pengiktirafan. Ia berpaksikan sesuatu yang lebih besar—hak setiap manusia untuk memahami dan difahami.

Dan selagi masih ada sunyi yang menunggu untuk diterjemah, Wardah akan terus menjadi tangan yang menyampaikan makna itu. Bukan untuk dilihat, tetapi untuk memastikan tiada siapa yang tertinggal dalam diam yang tidak pernah didengari.

HOSPITALITI BERMULA DENGAN HATI

Oleh: MOHAMMMAD HANIZEAM BIN ABDUL MOIN

Apakah yang membuatkan seseorang tetamu berasa dihargai? Adakah kerana hotel yang cantik, makanan yang lazat atau perkhidmatan yang pantas?

Sebenarnya, pengalaman yang baik sering bermula dengan sesuatu yang lebih mudah — senyuman, sapaan dan layanan yang ikhlas.

Hospitaliti bukan sekadar menyediakan perkhidmatan. Ia adalah tentang bagaimana kita membuat seseorang berasa selesa, dihormati dan dihargai. Seorang tetamu mungkin lupa nama hidangan yang dipesan atau warna bilik yang didiaminya, tetapi mereka mungkin akan mengingatinya bagaimana kita melayan mereka.

Dalam dunia pelancongan dan hospitaliti, komunikasi dan empati memainkan peranan yang sangat penting. Mendengar dengan teliti, memahami keperluan tetamu dan memberikan bantuan pada waktu yang diperlukan merupakan sebahagian daripada pengalaman hospitaliti yang berkualiti.

Bagi pelajar bidang Pelancongan dan Hospitaliti, kemahiran ini bukan hanya dipelajari melalui buku atau kuliah. Ia dibentuk melalui pengalaman — ketika mengendalikan aktiviti, bekerja dalam kumpulan, melayan pelanggan, mengurus acara dan menyelesaikan masalah.

Setiap pengalaman tersebut mengajar satu perkara penting: perkhidmatan yang baik datang daripada sikap yang baik.

Industri hospitaliti sentiasa berubah dengan kehadiran teknologi, kecerdasan buatan dan perkhidmatan digital. Namun, walaupun teknologi semakin canggih, sentuhan manusia tetap mempunyai nilai yang tersendiri.

Senyuman tidak memerlukan kos. Sapaan yang mesra tidak memerlukan teknologi. Dan sikap mengambil berat tidak boleh digantikan sepenuhnya oleh mesin.

Oleh itu, apabila kita bercakap tentang hospitaliti, kita sebenarnya bercakap tentang manusia dan hubungan antara manusia.

Kerana pada akhirnya, hospitaliti bukan sekadar tentang tempat yang kita sediakan atau perkhidmatan yang kita tawarkan.

Hospitaliti bermula dengan hati.



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI



— *Buletin* —
JABATAN
PELANCONGAN
— DAN —
HOSPITALITI
— *Edisi Pertama* —