

ABSTRACT

The increasingly importance of the hospitality industry has perpetuated a need for Malaysia to be globally recognised because the hospitality industry can generate enormous benefits and revenue if its customers' base includes foreign clients, businesspersons and the upper echelon of society, whose primary medium of communication is mainly English which is the *lingua franca*.

This study attempts to evaluate whether competency of the four English language skills of listening, speaking, reading and writing, grammar competence and vocabulary knowledge, are required by the staff of a business class hotel in the Malaysian workplace, in order for them to perform their required job functions efficiently and effectively.

The research methodology employed involved a questionnaire, interviews, observations and authentic documentary research to obtain the relevant data. The findings of the study indicated that the majority of the Front Office staff seemed to show similarities with their perceived English language needs. The staff considered writing and speaking skills as the two most required skills followed by reading and listening skills, and vocabulary knowledge ranked as the least important skill. Results from interviews and observations also showed that they were positive towards the need for an English language course to help them to improve their English language proficiency.

In conclusion, the findings revealed that proficiency of all the four English language skills including grammar and vocabulary knowledge are very important and required in order for them to perform their required job functions efficiently and to achieve the required quality customer service standards which are positive guests' comments and "zero complaints" as stipulated by the hotel's vision statement.

ABSTRAK

Kepentingan yang semakin meningkat bagi industri perhotelan telah menyebabkan perlunya untuk Malaysia menjadi terkenal secara global kerana industri perhotelan boleh menjana faedah-faedah dan pendapatan yang besar jika pelanggan-pelanggan utamanya adalah terdiri dari golongan pelanggan-pelanggan asing, peniaga-peniaga dan golongan atasan masyarakat yang mana perantaraan komunikasi utama mereka adalah bahasa Inggeris yang merupakan bahasa *lingua franca*.

Kajian ini adalah bertujuan untuk menilai samada kecekapan keempat-empat kemahiran asas bahasa Inggeris iaitu mendengar, bertutur, membaca dan menulis serta pengetahuan tatabahasa dan perbendaharaan kata, adalah diperlukan oleh kakitangan bahagian Front Office sebuah hotel yang beritiraf kelas perniagaan di dalam kontek tempat kerja rakyat Malaysia, agar mereka dapat melaksanakan keperluan tugas mereka dengan cekap dan berkesan.

Metodologi penyelidikan yang digunakan ialah secara soal selidik, temuduga, pemerhatian dan penyelidikan bahan-bahan yang tulen untuk mendapatkan data yang berkaitan. Penemuan hasil kajian tersebut menunjukkan bahawa kebanyakan dari kakitangan Front Office tersebut mempunyai persamaan pendapat terhadap keperluan-keperluan bahasa Inggeris mereka. Mereka berpendapat bahawa kemahiran menulis dan bertutur merupakan dua kemahiran bahasa yang paling diperlukan diikuti oleh kemahiran membaca dan mendengar, dan pengetahuan perbendaharaan kata merupakan kemahiran

yang paling kurang kepentingannya. Hasil keputusan dari temuduga-temuduga dan pemerhatian-pemerhatian juga menunjukkan bahawa mereka bersikap positif terhadap perlunya kursus bahasa Inggeris bagi membantu meningkatkan kecekapan bahasa Inggeris mereka.

Kesimpulannya, hasil kajian ini telah menunjukkan bahawa kesemua empat kemahiran bahasa Inggeris termasuk kecekapan tatabahasa dan pengetahuan perbendaharaan kata adalah sangat penting dan diperlukan oleh kakitangan Front Office agar mereka dapat melaksanakan keperluan tugas mereka dengan cekap dan dapat mencapai norma-norma perkhidmatan pelanggan berkualiti yang dikehendaki iaitu komen-komen tetamu yang positif dan “sifar aduan” sepertimana yang dinyatakan oleh penyata visi hotel.