LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI DI SHANGRI-LA'S TANJUNG ARU RESORT SDN BHD

Oleh

VICTORIA BINTI OJIRAP @ GEORGE
Sarjana Muda Pengurusan (Pemasaran)

Laporan Latihan Industri Diserahkan Kepada

Jabatan Pengurusan Dan Pemasaran
Fakulti Pengurusan Dan Ekonomi
Kolej Universiti Sains Dan Teknologi Malaysia
(KUSTEM)

2005

1100045061 Perpustakaan Kolej Universiti Sains dan Teknologi Malaysia (KUSTEM)

Kolej Universiti Sains dan Teknologi Malaysia ★ Perpustakaan

LI 105 FPE 4 2005

1100045061
Laporan akhir latihan industri di Shangri-La's Tanjung Aru Resort Sdn Bhd / Victoria Ojirap @ George.

PERPUSTAKAAN
KOLEJ UNIVERSITI SAINS & TEKNOLOGI MALAYSIA
21030 KUALA TERENGGANU

1100045061

Lihat sebelah

HAK MILIK
PERPUSTAKAAN KUSTEM

Laporan ini adalah suatu laporan akademik yang hanya mengandungi pandangan dan pendapat pelajar yang berasaskan kepada teori dan pengalaman yang dipelajari semasa menjalani latihan industri di mana-mana. Fakulti Pengurusan dan Ekonomi (FPEK), KUSTEM tidak terikat dengan isi kandungan laporan tersebut.

Perpustakaan
Kolej Universiti Sains dan Teknologi Malaysia (KUSTEM)

LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI DI SHANGRI-LA'S TANJUNG ARU RESORT SDN BHD

Oleh

VICTORIA BINTI OJIRAP @ GEORGE
Sarjana Muda Pengurusan (Pemasaran)

Laporan Latihan Industri Diserahkan Kepada

Jabatan Pengurusan Dan Pemasaran
Fakulti Pengurusan Dan Ekonomi
Kolej Universiti Sains Dan Teknologi Malaysia (KUSTEM)

2005

1100045061

Pengesahan Keaslian Laporan

Dengan ini saya **VICTORIA BINTI OJIRAP @ GEORGE** mengaku bahawa laporan Latihan Industri bagi kursus **PGN 4799** adalah hasil usaha saya sendiri. Segala bentuk penulisan yang terkandung dalam laporan ini adalah pandangan dan pendapat saya yang berasaskan kepada pengaplikasian teori dan pengalaman yang dipelajari semasa menjalani Latihan Industri semata-mata. Fakulti Pengurusan Dan Ekonomi (FPE), KUSTEM tidak terikat dengan isi kandungan laporan tersebut.

Tandatangan

Victoria

....

Nama : Victoria Binti Ojirap @ George

Tarikh: 21 November 2005

Disahkan oleh:

....

Penyelia KUSTEM
b/p Pengerusi Latihan Industri
Fakulti Pengurusan dan Ekonomi
KUSTEM

DEDIKASI

"Ditujukan khas buat keluarga yang tersayang serta kepada para

Pembimbing KUSTEM dan teman-teman seperjuangan"

PENGHARGAAN

Salam Sejahtera.

Bersyukur kepada tuhan atas limpah kurnia-Nya maka saya dapat menamatkan latihan industri dalam tempoh yang telah ditetapkan oleh pihak Kolej Universiti Sains dan Teknologi Malaysia di Shangri-La's Tanjung Aru Resort. Dengan sedikit pengetahuan dan pengalaman yang dipelajari maka dapatlah saya menghasilkan sebuah laporan mengenai latihan industri yang telah saya jalani.

Laporan akhir ini tidak mungkin dapat dihasilkan dengan jayanya tanpa bantuan dan sokongan mereka yang terbabit. Ribuan terima kasih saya kalungkan kepada penyelia latihan industri KUSTEM iaitu Encik Ahmad Rusdi dan tidak lupa juga kepada Puan Laila yang banyak membantu dan banyak memberi panduan serta tunjuk ajar dalam menyiapkan laporan latihan industri ini.

Saya juga ingin merakamkan ucapan ribuan terima kasih kepada Mr. Ulf Bremer selaku Pengarah Shangri-La's Tanjung Aru Resort kerana memberi peluang untuk menimba ilmu pengetahuan dan pengalaman kerja di Shangri-La's Tanjung Aru Resort. Begitu juga kepada Cik Mangalika De Silva selaku Pengurus Jabatan Kewangan Dan Perakuanan yang banyak memberi bimbingan, panduan dan pendedahan yang amat berguna. Tidak lupa juga kepada Puan Yong Chu Vui dan Puan Rebecca Egat yang banyak memberikan bantuan dan tunjuk ajar serta sokongan sepanjang mengadakan latihan industri ini.

Perpustakaan
Kolej Universiti Sains dan Teknologi Malaysia (KUSTEM)

Rakaman terima kasih yang tidak terhingga juga saya tujukan kepada keluarga dan rakan-rakan yang sentiasa memberikan sokongan dan semangat untuk menghasilkan yang terbaik. Sekali lagi saya ingin mengucapkan jutaan terima kasih kepada semua yang terlibat dalam menyiapkan laporan akhir ini.

ISI KANDUNGAN

Kandungan	Muka surat
Senarai Jadual	i
Senarai Rajah	ii
Senarai Gambarajah	iii
Ringkasan Eksekutif	iv
Bab 1 Latarbelakang Organisasi	1
1.0 Pengenalan	1
1.1 Sejarah Penubuhan Shangri-La's Tanjung Aru Resort	2
1.1.1 Visi Korporat	4
1.1.2 Misi Korporat	6
1.1.3 Objektif Korporat	8
1.1.4 Tumpuan Pasaran	9
1.1.5 Pendekatan Untuk Memajukan Organisasi	11
1.2 Maklumat Organisasi	15
1.3 Struktur Organisasi Shangri-La's Tanjung Aru Resort	16
1.4 Aktiviti Organisasi	22
1.5 Kemahiran Yang Ingin Dipelajari	31
Bab 2 Pengenalpastian Masalah Dan Cadangan Penyelesaian	34
2.1 Mengesan Sistem Yang Sedia Ada	34
2.1.1 Sistem Pengurusan Kad Kredit	34

2.1.1.1 Masalah Yang Dikesan 38

2.1.2 Sistem Pemungutan Hutang 'Voucher' Penginapan 39

2.1.2.1 Masalah Yang Dikesan 41

2.1.3 Sistem Pembayaran Gaji Pekerja 43

2.1.3.1 Masalah Yang Dikesan 46

2.2 Rumusan Analisis Dan Perbincangan 47

2.3 Cadangan Penyelesaian 48

2.3.1 Kehilangan Kad Kredit 48

2.3.2 Kelewatan Penghantaran 49

2.3.3 Pengambilan Pekerja Baru 49

2.4 Pelaksanaan Cadangan Dan Implikasi 50

Bab 3: Penutup 52

Rujukan 53

Lampiran 54

Senarai Jadual

	Muka surat
i) 1.4(a) Kadar Sewa Bilik	24
ii) 1.4(b) Kadar Sewa Kenderaan	30

Senarai Rajah

Muka surat

i) 1.3(a) Carta Organisasi Shangri-La's Tanjung Aru Resort 19

ii) 1.3(b) Carta Organisasi Jabatan Kewangan Dan Perakaunan 20

iii) 2.1(a) Carta Aliran Sistem Pengurusan Kad Kredit 37

iv) 2.1(b) Carta Aliran Sistem Pemungutan Hutang 'Voucher' 42

v) 2.1(c) Carta Aliran Sistem Pembayaran Gaji 45

Senarai Gambarajah

Muka surat

i) 1.4(a) Antara bilik yang Terdapat Di Shangri-La's Tanjung Aru Resort 23

ii) 1.4(b)Restoran Garden Terrece 25

iii)1.4(c)Grand Ballroom 27

RINGKASAN EKSEKUTIF

Pelatih telah menjalani Latihan Industri di Shangri-La's Tanjung Aru Resort selama tiga bulan bagi memenuhi keperluan kursus Latihan Industri (PGN 4799) sebanyak enam jam kredit seperti mana yang ditetapkan oleh pihak Kolej Universiti Sains Dan Teknologi Malaysia. Sewaktu menjalani Latihan Industri ini, pelatih telah ditempatkan di Jabatan Kewangan Dan Perakaunan. Sepanjang menjalani Latihan Industri di bahagaian Jabatan Kewangan Dan Perakaunan, pelatih telah mengenal pasti dan mengetahui beberapa prosedur yang dijalankan oleh pihak hotel dalam menawarkan perkhidmatannya kepada pelanggan seperti pengurusan pembayaran menggunakan kad kredit dan pemungutan hutang penginapan bagi pelanggan yang menggunakan 'voucher' penginapan. Terdapat beberapa masalah yang telah dikenalpasti oleh pelatih yang timbul di bahagian Kewangan Dan Perakaunan seperti masalah kehilangan slip kad kredit, kelewatan penghantaran 'voucher' kebahagian 'Account receivable' dan juga kekurangan pekerja di bahagian 'paymaster'. Masalah-masalah yang dihadapi oleh pihak pengurusan sedikit sebanyak memberikan kesan kepada operasi syarikat. Terdapat beberapa cadangan penyelesaian yang telah dicadangkan oleh pelatih untuk mengatasi masalah yang dihadapi oleh bahagian Jabatan Kewangan Dan Perakaunan. Penyediaan peti keselamatan dan membuat salinan untuk mengatasi masalah kehilangan slip kad kredit adalah cadangan yang telah dicadangkan oleh pelatih. Penjadualan penghantaran 'voucher' kebahagian 'account receivable' pula untuk mengatasi masalah kelewatan penghantaran. Kekurangan pekerja di bahgaian 'paymaster' boleh diatasi dengan pengambilan pekerja baru untuk membantu 'paymaster' untuk menyelesaikan tugas. Selain itu juga pelatih turut mempelajari bagaimana untuk menguruskan gaji pekerja. Pelatih juga turut berpeluang mempelajari beberapa kemahiran asas berkerja seperti kemahiran komunikasi, kemahiran pengurusan kewangan dan kemahiran penyelesaian masalah. Dengan itu dapat dirumuskan bahawa daripada latihan industri yang dijalani ini maka pelatih boleh memahami perkaitan teori dan amali yang dilalui di alam realiti pekerjaan. Selain daripada itu pelatih boleh menggunakan kemahiran-kemahiran yang telah dipelajari daripada pengalaman sepanjang menjalani latihan industri apabila masuk ke alam pekerjaan. Pelatih juga dapat menggunakan pengetahuan dan pengalaman dalam menyelesaikan permasalahan yang timbul secara berpasukan.