

LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI DI
RIVIERA BAY RESORT MELAKA

FAIROUZ BINTI HAMIR

Laporan Latihan Industri Diserahkan Kepada

JABATAN PENGURUSAN DAN PEMASARAN
FAKULTI PENGURUSAN DAN EKONOMI
KOLEJ UNIVERSITI SAINS DAN TEKNOLOGI MALAYSIA

2006

**LAPORAN AKHIR UNTUK LATIHAN INDUSTRI DI
RIVIERA BAY RESORT MELAKA**

Oleh

**FAIROUZ BINTI HAMIR
SARJANA MUDA PENGURUSAN (PEMASARAN)**

**LAPORAN LATIHAN INDUSTRI DIHANTAR
KEPADA**

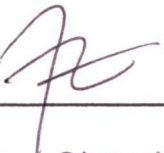
**JABATAN PENGURUSAN DAN PEMASARAN
FAKULTI PENGURUSAN DAN EKONOMI
KOLEJ UNIVERSITI SAINS DAN TEKNOLOGI
MALAYSIA
2006**

1100048710

PENGESAHAN KEASLIAN LAPORAN

Dengan ini saya Fairouz Bt Hamir (UK9356) mengaku bahawa laporan Latihan Industri bagi kursus PGN 4799 adalah hasil usaha saya sendiri. Segala bentuk penulisan yang terkandung dalam laporan ini adalah merupakan 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



Nama : FAIROUZ BT. HAMIR

Tarikh : 16/10/06

Disahkan oleh :



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

PENGHARGAAN

Bersyukur saya kehadiran Ilahi kerana dengan izin-Nya, saya dapat menyempurnakan latihan industri di Riviera Bay Resort, Tanjung Kling Melaka. selama tiga bulan dengan jayanya. Setinggi-tinggi penghargaan saya ucapkan kepada Penyelia Industri saya iaitu Encik Ram Nair selaku penyelia industri pertama yang merupakan Penyelia Sumber Manusia bagi Jabatan Sumber Manusia di Melaka kerana telah memberi bimbingan dan tunjuk ajar sepanjang saya menjalankan latihan di sana. Dengan bantuan beliau berdua, segala tugas yang diberikan dapat saya laksanakan dengan baik.

Disamping itu, ribuan terima kasih saya ucapkan kepada kakitangan-kakitangan yang lain dari unit yang sama iaitu Puan Siti Esah selaku penyelia industri dua yang turut memberi sokongan dan memberi sedikit sebanyak informasi-informasi yang berguna untuk saya gunakan sepanjang latihan ini. Terima kasih juga diucapkan kepada Eksekutif Pemasaran Encik Azemi, serta Pembantu *Catering*, Puan Ablin Jina Mines dan Puan Normelaily Pembantu *Marcom* yang turut memberi tunjuk ajar mengenai selok belok dunia perkhidmatan ini.

Jutaan terima kasih diucapkan kepada Pensyarah Kolej Universiti Sains dan Teknologi Malaysia (KUSTEM), Puan Maznah bt Salleh yang juga menjadi Penyelia Kustem yang banyak mencurahkan ilmu dan nasihat kepada saya sepanjang proses latihan industri dan dalam usaha menyiapkan laporan ini .

Ucapan terima kasih juga ditujukan kepada rakan-rakan yang terlibat secara langsung atau tidak langsung sepanjang latihan industri. Tidak kira pada rakan-rakan yang berada dalam organisasi atau rakan-rakan sekuliah yang turut memberi bantuan sepanjang latihan industri dan menyiapkan laporan ini.

ISI KANDUNGAN

Muka Surat

PENGESAHAN KEASLIAN LAPORAN	i	
PENGHARGAAN	ii	
ISI KANDUNGAN	iii	
RINGKASAN EKSEKUTIF	iv	
BAB 1	LATAR BELAKANG ORGANISASI	
1.1	Pengenalan	1
1.2	Maklumat Syarikat	7
1.3	Carta Organisasi	9
1.4	Aktiviti Organisasi	12
1.5	Kekuatan Organisasi	16
1.6	Kemahiran yang Dipelajari	18
BAB 2	PENGENALPASTIAN MASALAH	
2.1	Bahagian Pengurusan Secara Am	20
2.1.1	Penemuan di Bahagian Pengurusan	21
2.1.2	Mengenalpasti Masalah	24
2.1.3	Rumusan Analisis & Perbincangan	25
2.1.4	Cadangan Penyelesaian	26
2.1.5	Perlaksanaan Cadangan & Implikasi	28
2.2	Bahagian Pemasaran Secara Am	29
2.2.1	Penemuan di Bahagian Pemasaran	30
2.2.2	Mengenalpasti Masalah	33
2.2.3	Rumusan Analisis & Perbincangan	34
2.2.4	Cadangan Penyelesaian	35
2.2.5	Perlaksanaan Cadangan & Implikasi	37
2.3	Bahagian Pemasaran Secara Am	38
2.3.1	Penemuan di Bahagian Pemasaran	39
2.3.2	Mengenalpasti Masalah	41
2.3.3	Rumusan Analisis & Perbincangan	42
2.3.4	Cadangan Penyelesaian	43
2.3.5	Perlaksanaan Cadangan & Implikasi	45
BAB 3	PENUTUP	46
	RUJUKAN	v
	LAMPIRAN	vi

Ringkasan Eksekutif

Pelajar jurusan Sarjana Muda Pengurusan (Pemasaran) dari Kolej Universiti Sains dan Teknologi Malaysia adalah diwajibkan mengambil kursus PGN 4799 iaitu subjek Latihan Industri. Ini adalah kerana pendedahan kepada alam pekerjaan adalah penting bagi pelajar yang bakal menamatkan pelajaran mereka ini. Ini sedikit sebanyak akan membantu pelajar menghadapi dugaan yang mendatang kelak.

Sehubungan dengan itu, pelatih telah memilih Riviera Bay Resort bagi menyempurnakan tugas kursus ini. Riviera Bay Resort adalah sebuah hotel bertaraf empat (4) bintang yang terletak di Tanjung Kling, Melaka. Hotel ini telah beroperasi lebih dari sebelas (11) tahun. Setelah beberapa kali bertukar tampuk pengurusan kini Riviera mampu berdiri sendiri. Riviera Bay Resort adalah jenis perniagaan yang bermilikan sendirian berhad.

Pelatih ditugaskan untuk membuat laporan dan menilai sistem yang terdapat di dalam organisasi. Kemudian mencari masalah dan mencari penyelesaian yang bersesuaian dari segi kos dan kesan. Terdapat tiga (3) sistem yang dapat dikenalpasti dari tiga (3) jabatan yang berbeza. Sistem pertama yang dikenalpasti adalah sistem penilaian pekerja dari Jabatan Sumber Manusia. Kemudian sistem promosi jualan sekaligus penyelesaian pembayaran dari Jabatan Pemasaran, dan sistem terakhir yang dikenalpasti adalah sistem mengambil tempahan dari Jabatan *Food & Beverage*.

Dari tugas yang diberikan, pelatih mampu mempelajari pelbagai kemahiran dan pengalaman baru dalam menyelesaikan masalah mengikut situasi. Perlu sentiasa yakin dalam tindakan yang diambil. Pelatih menimba pengetahuan baru dimana memahami gelagat pelanggan dan kakitangan yang pelbagai dan menangani mereka dengan cara yang bijak.

Banyak faedah yang diperolehi dari kursus ini dimana, pelajar dapat mengaplikasikan pembelajaran di dalam kelas di tempat latihan. Begitu juga sebaliknya. Organisasi juga turut mendapat input positif dalam memperbaiki mutu perkhidmatan mereka. Secara tidak langsung akan membantu meningkatkan lagi pencapaian mereka dalam bidang ini.