LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI DI SUTRA BEACH RESORT SDN. BHD. SETIU, TERENGGANU DARUL IMAN

OLEH

HAFIZAH BINTI ABDULLAH
SARJANA MUDA PENGURUSAN (PEMASARAN)

LAPORAN LATIHAN INDUSTRI DISERAHKAN KEPADA

JABATAN PENGURUSAN DAN PEMASARAN
FAKULTI PENGURUSAN DAN EKONOMI
KOLEJ UNIVERSITI SAINS DAN TEKNOLOGI MALAYSIA
(KUSTEM)

2006

n:3273

1100045076

Perpustakaan
Kolej Universiti Sains dan Teknologi Malaysia (KUSTEM)

Kolej Universiti Sains dan Teknologi Malaysia ★ Perpustakaan

LI 10 FPE 3 2006

1100045076

Laporan akhir latihan industri di Sutra Beach Resort Sdn. Bhd. Setiu / Hafizah Abdullah.

PERPUSTAKAAN
KOLEJ UNIVERSITI SAINS & TEKNOLOGI MALAYSIA
21030 KUALA TERENGGANU

1100045076		

Lihat sebelah

HAK MILIK
PERPUSTAKAAN KUSTEM

FPE
3
2006

Perpustakaan
Kolej Universiti Sains dan Teknologi Malaysia (KUSTEM)

LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI DI SUTRA BEACH RESORT SDN. BHD. SETIU TERENGGANU DARUL IMAN

Disediakan Oleh :

HAFIZAH BINTI ABDULLAH
SARJANA MUDA PENGURUSAN (PEMASARAN)

Laporan Akhir Latihan Industri Dihantar Kepada :

JABATAN PENGURUSAN DAN PEMASARAN
Fakulti Pengurusan Dan Ekonomi
Kolej Universiti Sains Dan Teknologi Malaysia
(KUSTEM)
2006

1100045076

PENGESAHAN KEASLIAN LAPORAN

Dengan ini saya, Hafizah binti Abdullah (UK 9971) 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 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 : Hafizah binti Abdullah
Tarikh: 24 Oktober 2006

Disahkan oleh :

TUAN HAJI SEMANAT ABU BAKAR
Penyelia KUSTEM
b/p Pengerusi Latihan Industri
Fakulti Pengurusan Dan Ekonomi
KUSTEM

Hj. Semanat Abu Bakar
Pensyarah
Jabatan Pengurusan dan Pemasaran
Fakulti Pengurusan dan Ekonomi
Kolej Universiti Sains dan Teknologi Malaysia
(KUSTEM)
Mengabang Telipot
21030 Kuala Terengganu

DEDIKASI

Khas buat PAPA dan MAMA, abang - abang serta adik adik yang tersayang.

Sesungguhnya harapan kalian tidak akan dilupakan.

Perjuangan ini akan ku teruskan sehingga

kejayaan dapat dicapai....

Setulus kasih untuk teman teman seperjuangan...

Kita bersama memahat sejarah di sini

Semoga angan angan yang diciptakan selama ini bakal menjadi kenyataan...

Penghargaan

Syukur ke hadrat Ilahi saya panjatkan kerana dengan izin dan kurnianya saya dapat menyiapkan Latihan Industri selama 12 minggu dengan jayanya.Di sini saya ingin merakamkan jutaan terima kasih kepada pihak SUTRA BEACH RESORT kerana telah memberi peluang kepada saya menjalani Latihan Industri di situ.Tidak lupa juga kepada tenaga kerja SUTRA BEACH RESORT kerana telah memberi tunjuk ajar dan kerjasama yang amat berharga.

Penghargaan khusus saya ingin sampaikan kepada Penyelia Industri iaitu Encik Ahmad Azhar bin Che Ali di atas dorongan,bimbingan,nasihat sepanjang tempoh Latihan Industri.Segala bantuan dan teguran beliau saya jadikan sebagai panduan dan pedoman semasa menjalani latihan dan dalam penghasilan laporan ini.

Ribuan terima kasih juga diucapkan kepada Tuan Haji Semanat bin Abu Bakar selaku penyelia Kustem yang telah banyak menghulurkan bantuan dalam penghasilan laporan Latihan Industri ini.Selain itu,setinggi-tinggi penghargaan kepada pensyarah-pensyarah Fakulti Pengurusan dan Ekonomi yang tidak jemu menegur dan memberi tunjuk ajar.

Perpustakaan
Kolej Universiti Sains dan Teknologi Malaysia (KUSTEM)

Akhir sekali,kepada ibu bapa yang banyak menabur jasa dan selalu mendoakan kejayaan anaknya serta rakan-rakan seperjuangan yang sama-sama berusaha untuk memantapkan mutu kerja dalam menghasilkan laporan ini.Semoga segala kerja yang dilakukan mendapat keberkatan dan keredhaan dari-Nya.Amin...

Isi Kandungan

Muka Surat

Muka Surat Tajuk...i

Surat Pengesahan...ii

Dedikasi...iii

Penghargaan...iv

Isi Kandungan...vi

Senarai Gambarajah dan Carta Aliran...ix

Senarai Jadual...x

Senarai Singkatan...xi

Ringkasan Eksekutif...xii

BAB 1 Latar Belakang Syarikat

1.1 Pengenalan dan Sejarah Penubuhan

SUTRA BEACH RESORT 1

1.1.1 Visi Organisasi 4

1.1.2 Misi SBR 4

1.1.3 Slogan SBR 4

1.1.4 Objektif SBR 4

1.2 Maklumat Organisasi 5

1.3 Carta Organisasi SBR 6

1.4 Aktiviti Organisasi 13

1.4.1 Kaedah Pemasaran dan Promosi 14

1.5 Kemahiran Yang Dipelajari 20

BAB 2 Mengesan Sistem Sedia Ada, Pengenalpastian Masalah dan Cadangan Penyelesaian

2.1 Penemuan sistem di Bahagian Pengurusan Sumber Manusia 22

2.1.1 Sistem Permohonan Kerja Terbuka 22

2.1.2 Objektif Sistem 28

2.1. 3 Pengenalpastian Masalah 28

2.1.4 Rumusan Analisis dan Perbincangan 30

2.1.5 Cadangan Penyelesaian 31

2.1.6 Pelaksanaan Cadangan dan Implikasi 32

2.2 Penemuan Sistem di Bahagian Operasi 33

2.2.1 Sistem Penyeliaan Bilik Rosak 33

2.2.2 Objektif Sistem 38

2.2.3 Pengenalpastian Masalah 38

2.2.4 Rumusan Analisis dan Perbincangan 40

2.2.5 Cadangan Penyelesaian 41

2.2.6 Pelaksanaan Cadangan dan Implikasi 43

2.3 Penemuan Sistem di Bahagian Dapur 44

2.3.1 Sistem Penyediaan Makanan untuk Majlis 44

2.3.2 Objektif Sistem 47

2.3.3 Pengenalpastian Masalah 47

2.3.4 Rumusan Analisis dan Perbincangan 49

2.3.5 Cadangan Penyelesaian 50

2.3.6 Pelaksanaan Cadangan dan Implikasi 52

BAB 3 Penutup 53

Rujukan 55

Lampiran 56

Senarai Gambarajah dan Carta Aliran

Gambarajah 1.2.1: Carta Organisasi SBR

Carta Aliran 2.1.1: Sistem Permohonan Kerja Terbuka

Carta Aliran 2.2.1: Sistem Penyeliaan Bilik Rosak

Carta Aliran 2.3.1: Sistem Penyediaan Makanan untuk Majlis

Senarai Jadual

Jadual 1.4.1(a) : Pakej Residen (Kerajaan) yang ditawarkan oleh SBR

Jadual 1.4.1(b) : Pakej Residen (Korporat) yang ditawarkan oleh SBR

Jadual 1.4.1(c) : Pakej Hari Keluarga yang ditawarkan oleh SBR

Senarai Singkatan

SBR	SUTRA BEACH RESORT
PSM	PENGURUSAN SUMBER MANUSIA

Ringkasan Eksekutif

Latihan Industri merupakan satu proses di mana pelajar berpeluang untuk belajar melalui pemerhatian dan penglibatan secara langsung dengan aktiviti dan tugas yang akan diberikan. Pengalaman untuk menjalankan Latihan Industri di sesebuah organisasi sama ada agensi awam atau swasta adalah merupakan sesuatu yang amat berharga bagi seseorang pelajar. Peluang yang diberikan kepada pelatih dalam menjalankan Latihan Industri di Sutra Beach Resort Sdn. Bhd digunakan sepenuhnya untuk mengetahui dan memahami operasi syarikat khususnya dalam bidang perkhidmatan perhotelan.Di samping itu,pelatih dapat memahami dan mengaplikasi latihan dengan matapelajaran yang telah dipelajari.Terdapat input-input yang dipelajari semasa Latihan Industri ini dan dapat menjadi panduan kepada pelatih apabila berhadapan dengan situasi kerja yang sebenar kelak.Segala input-input yang berguna ini diperolehi melalui perbincangan dengan ketua-ketua bahagian,pemerhatian dan juga soal selidik pelatih. Semasa menjalani Latihan Industri di SUTRA BEACH RESORT, pelatih dapat mengenalpasti beberapa masalah yang terdapat dalam operasi syarikat ini.Masalah - masalah tersebut diperolehi dari kajian dan pemerhatian sepanjang pelatih berada di Sutra Beach Resort. Masalah ini dapat dikenalpasti atas pemerhatian yang terperinci dalam jangkamasa yang lama. Antara masalah-masalah yang dapat dikenalpasti dalam Jabatan Sumber Manusia adalah masalah dalam proses temuduga. Masalah kedua yang dapat dikenalpasti dalam sistem tersebut ialah pengesahan jawatan yang mengambil masa yang lama. Masalah yang lain adalah masalah berkenaan dengan proses pembaikian bilik. Terdapat banyak permasalahan yang diutarakan oleh pelatih dan juga cadangan penyelesaian untuk masalah – masalah tersebut. Menyedari permasalahan tersebut, pelatih sedia memberikan pandangan dan cadangan agar pihak syarikat mengaplikasikannya dan semoga cadangan yang diberikan dapat memajukan lagi syarikat tersebut. Latihan Industri amat diperlukan bagi meningkatkan kemahiran dan pengalaman bagi menjadikan seseorang mahasiswa lebih berdaya saing dan kompetitif disamping dapat memberikan pandangan berguna kepada sesebuah syarikat.