

LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI DI
M.S. GARDEN HOTEL KUANTAN

DISEDIAKAN OLEH

NUR DALILAH BT ABDUL MUEN
SARJANA MUDA PENGURUSAN
(PEMASARAN)

LAPORAN LATIHAN INDUSTRI INI DISERAHKAN KEPADA

JABATAN PENGURUSAN DAN PEMASARAN
FAKULTI PENGURUSAN DAN EKONOMI
UNIVERSITI MALAYSIA TERENGGANU
UMT

2007

1100063823



LI 24 FPE 2 2007



1100063823
Laporan akhir latihan industri di MS Garden Hotel Kuantan / Nu
Dalilah Abdul Muen.

PERPUSTAKAAN SULTANAH NUR ZAHIRAH
UNIVERSITI MALAYSIA TERENGGANU (UMT)
21630 KUALA TERENGGANU

	1100063823	

Lihat sebelah

PERPUSTAKAAN SULTANAH NUR ZAHIRAH UMT

**LAPORAN AKHIR LATIHAN
INDUSTRI DI M.S.GARDEN HOTEL
KUANTAN.**

Disediakan Oleh

**NUR DALILAH BT ABDUL MUEN
SARJANA MUDA PENGURUSAN
(PEMASARAN)**

JABATAN PENGURUSAN DAN PEMASARAN

FAKULTI PENGURUSAN DAN EKONOMI

UNIVERSITI MALAYSIA TERENGGANU

UMT

2007

PENGESAHAN KEASLIAN LAPORAN

Dengan ini saya **Nur Dalilah bt Abdul Muen** 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), UMT tidak terikat dengan isi kandungan laporan tersebut.

Tandatangan



.....
Nur Dalilah bt Abdul Muen

Tarikh : 20/11/07

Disahkan Oleh:

.....
Pn Nik Hazimah bt Nik Mat

Penyelia UMT

Fakulti Pengurusan dan Ekonomi

UMT

PENGHARGAAN

Setinggi-tinggi penghargaan saya ucapkan kepada pihak M.S Garden Hotel kerana telah memberi kesempatan berharga buat saya untuk menjalani Latihan Industri di situ. Saya juga ingin merakam jutaan terima kasih kepada tenaga kerja syarikat tersebut kerana banyak memberi dorongan dan kerjasama sepanjang tiga bulan saya menimba ilmu dan pengalaman di sana.

Penghargaan khusus saya sampaikan kepada Penyelia Industri iaitu Pn Noor Adzilah Abidin dan Cik Kathy Vemela di atas segala nasihat, ulasan dan tunjuk ajar beliau sepanjang tempoh latihan dan semasa menyiapkan laporan ini. Bantuan beliau telah banyak membantu saya dalam penghasilan laporan ini dengan lebih teliti.

Setinggi-tinggi terima kasih juga diucapkan kepada Penyelia UMT iaitu Pn Nik Hazimah bt Nik Mat yang telah banyak membantu saya dengan memberi maklumat dan tunjuk ajar dalam penghasilan laporan Latihan Industri ini. Tidak lupa juga kepada tenaga pekerja Fakulti Pengurusan Dan Ekonomi UMT kerana telah banyak membantu semasa di awal proses mendapatkan tempat Latihan Industri.

Akhir sekali, terima kasih saya ucapkan buat kedua ibubapa saya yang memberi sokongan dari belakang, rakan-rakan dan pihak yang terlibat dalam penghasilan laporan ini.

SENARAI ISI KANDUNGAN

HALAMAN JUDUL	ii
PENGESAHAN KEASLIAN LAPORAN	iii
PENGHARGAAN	iv
SENARAI KANDUNGAN	v
SENARAI GAMBARAJAH	ix
RINGKASAN EKSEKUTIF	x

BAB 1 Latar Belakang Syarikat

1.1 Pengenalan kepada M.S.Garden Hotel Kuantan	1
1.2 Maklumat Organisasi	4
1.2.1 Aktiviti	5
A) Makanan dan minuman/ bankuet	5
B) Konvensyen/Mesyuarat	6
C) Hotel Pakej(Perniagaan & Percutian)	7
D) Agensi Pelancongan.	7
1.2.2 Objektif	7
1.2.3 Kunci Kejayaan	8
1.2.4 Misi	8
1.2.5 Visi	8
1.2.6 Analisis SWOT	8

A) Kekuatan	8
B) Kelemahan	10
C) Peluang	11
D) Ancaman	13
1.3 Carta Organisasi	15
1.3.1 Jabatan Kewangan	16
1.3.2 Jabatan Jualan dan Pemasaran	16
1.3.3 Jabatan Penyelenggaraan	17
1.3.4 Dapur	17
1.3.5 Jabatan Keselamatan	18
1.3.6 " <i>Room Division</i> "	18
1.3.7 Jabatan " <i>Food and Beverage</i> "	19
1.4 Produk dan Perkhidmatan Yang Ditawarkan	19
1.4.1 Penginapan	20
1.4.2 Makanan	20
1.4.3 Kemudahan Rekreasi	20
1.4.4 Dewan	20
1.4.5 Bilik Mesyuarat	20
1.4.6 " <i>Service Centre</i> "	20
1.5 Kemahiran Yang Dipelajari	21

BAB 2 Pengenalpastian Sistem, Penemuan Masalah, Cadangan Penyelesaian dan Implikasi

2.1 Sistem Pendaftaran Keahlian “<i>Sports Club</i>”	25
2.1.1 Pengenalan kepada sistem	25
2.1.2 Objektif	26
2.1.3 Mengenalpasti Masalah	27
2.1.4 Cadangan Penyelesaian	29
2.1.5 Pelaksanaan Cadangan dan Implikasi	31
2.2 Sistem “<i>Tele-Marketing</i>”	33
2.1.1 Pengenalan kepada sistem	34
2.1.2 Objektif	35
2.1.3 Mengenalpasti Masalah	35
2.1.4 Cadangan Penyelesaian	36
2.1.5 Pelaksanaan Cadangan dan Implikasi	39
2.3 Sistem Program Pengiraan Program Insentif Pelanggan (Grandeur Club)	41
2.1.1 Pengenalan kepada sistem	42
2.1.2 Objektif	43
2.1.3 Mengenalpasti Masalah	43
2.1.4 Cadangan Penyelesaian	45
2.1.5 Pelaksanaan Cadangan dan Implikasi	47

BAB 3 PENUTUP	49
3.1 Kesimpulan	49
3.2 Implikasi cadangan penyelesaian	50
3.3 Cadangan kepada Latihan Industri	51
RUJUKAN	53
LAMPIRAN	54

SENARAI GAMBARAJAH

Gambarajah 1.1: Carta Organisasi Syarikat	15
Gambarajah 2.1: Carta Alir Proses pendaftaran ahli “ <i>sports club</i> ”	24
Gambarajah 2.2: Carta Alir Proses “ <i>Tele-Marketing</i> ”	33
Gambarajah 2.3: Carta Alir Proses Pengiraan Program	
Insentif Pelanggan (Grandeur Club)	41

RINGKASAN EKSEKUTIF

Bagi setiap pelajar, peluang untuk menjalankan Latihan Industri di sesebuah organisasi sama ada agensi awam atau swasta adalah merupakan sesuatu pengalaman yang amat berharga. Pelajar berpeluang untuk belajar melalui pemerhatian dan penglibatan secara langsung dengan aktiviti dan tugas yang akan diberikan. Peluang yang diberikan kepada pelatih dalam menjalankan Latihan Industri di M.S Garden Hotel digunakan sepenuhnya untuk mengetahui dan memahami operasi syarikat khususnya dalam bidang pemasaran dan pentadbiran. Pelatih dapat mengaplikasikan matapelajaran yang telah dipelajari dan menyesuakannya kepada situasi pekerjaan yang sebenar. Banyak input-input berguna yang dapat dipelajari melalui perbincangan dengan pihak pengurusan dan kakitangan jualan serta penglibatan pelatih dengan tugas dan aktiviti dalam organisasi. Semasa menjalani Latihan Industri di M.S Garden Hotel., pelatih dapat mengenalpasti beberapa masalah yang terdapat dalam operasi syarikat tersebut. Masalah ini dapat dikenalpasti atas pemerhatian yang terperinci dalam jangkamasa yang lama. Antara masalah-masalah yang dikenalpasti dalam Jabatan Pentadbiran ialah masalah pendaftaran keahlian "*sports club*" yang mengambil masa dan merumitkan sehingga ada pelanggan yang bersungut semasa hendak mendaftar. Masalah kedua yang dapat dikenalpasti dalam Jabatan Jualan dan Pemasaran ialah masalah dari segi mendapatkan tempahan samada bilik penginapan, dewan mahupun bilik mesyuarat. Kebanyakan pelanggan yang sudah membuat tempahan sering membatalkan tempahan mereka oleh sebab yang tidak dapat dielakkan mahupun kerana kelewatan menerima sebut harga yang diminta. Masalah ketiga adalah masalah di Jabatan Pentadbiran dimana system pengiraan program insentif pelanggan yang mengambil masa untuk disiapkan. Menyedari permasalahan tersebut, pelatih sedia memberikan pandangan dan cadangan agar pihak syarikat mengaplikasikannya dan semoga cadangan yang diberikan dapat memajukan lagi syarikat. 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.