

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

IZNI BINTI JUSOH
SARJANA MUDA PENGURUSAN (PEMASARAN)

LAPORAN LATIHAN INDUSTRI DISERAHKAN KEPADA
JABATAN PENGURUSAN PEMASARAN
FAKULTI PENGURUSAN DAN EKONOMI
UNIVERSITI MALAYSIA TERENGGANU (UMT)

2007

1100063798

LI 8 FPE 2 2007



1100063798

Laporan akhir latihan industri di Hotel M.S Garden Kuantan /
Izni Jusoh.



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

1100063798	

Lihat sebelah

HAK MILIK
PERPUSTAKAAN SULTANAH NUR ZAHIRAH UMT

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

DISEDIAKAN OLEH:

**IZNI BINTI JUSOH
SARJANA MUDA PENGURUSAN
(PEMASARAN)**

Laporan Latihan Industri Diserahkan Kepada

**Jabatan Pengurusan Dan Pemasaran
Fakulti Pengurusan Dan Ekonomi
Universiti Malaysia Terengganu
Umt**

2007

PENGESAHAN KEASLIAN LAPORAN LATIHAN INDUSTRI

Dengan ini saya Izni binti Jusoh mengaku bahawa laporan Latihan Industri bagi kursus PGN 4992 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 tersebut.

Tandatangan:



Nama : Izni binti Jusoh

Tarikh : 14 November 2007

Disahkan Oleh :

Penyelia UMT

b/p Pengerusi Latihan Industri

Fakulti Pengurusan dan Ekonomi

Universiti Malaysia Terengganu

PENGHARGAAN

Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh

Terlebih dahulu saya ingin mengambil kesempatan ini untuk mengucapkan ucapan terima kasih yang tidak terhingga kepada semua individu yang terlibat dan membantu saya untuk menyiapkan laporan ini serta yang telah banyak menyumbangkan pelbagai idea bagi melengkapkan lagi laporan ini.

Ucapan jutaan terima kasih juga buat Pn. Nik Hazimah yang bertindak sebagai penyelia saya yang telah banyak memberikan bimbingan dan tunjuk ajar serta kerjasama yang memberangsangkan bagi menyediakan laporan akhir ini dan juga sepanjang proses pembentangan. Di samping itu, ucapan terima kasih buat keluarga yang telah banyak memberikan bantuan dari segi kewangan serta rakan-rakan yang telah banyak memberikan sokongan dan bantuan bagi menyiapkan laporan akhir ini.

Bagi menyiapkan tugas ini, kerjasama dari pihak hotel terutama sekali daripada Cik Azura dari Jabatan Sumber Manusia amatlah saya hargai. Sepanjang saya menjalankan latihan industri di hotel tersebut, beliau telah banyak memberikan kerjasama dengan menyediakan pelbagai maklumat yang diperlukan oleh pelatih serta memberikan sedikit tunjuk ajar dan penerangan tentang aktiviti yang dijalankan oleh pihak hotel.

Di samping itu, sepanjang menjalankan latihan industri di Hotel M.S.Garden, saya telah ditempatkan di 2 jabatan yang berbeza iaitu di Jabatan Jualan & Pemasaran dan juga di Jabatan Perhubungan Awam. Di Jabatan Jualan, saya telah dilatih oleh pengarah jualan iaitu Ms Kathy Vemela dan dibantu oleh setiaushanya, Pn Haziezah Lampang. Sepanjang berada dalam jabatan tersebut, mereka telah banyak memberikan bimbingan dan berkongsi pelbagai maklumat yang diperlukan untuk membuat laporan.

Di Jabatan Perhubungan Awam pula saya telah dilatih di bawah pengurus hotel sendiri iaitu En Shahrul Hizal Hamid dan dibantu oleh *PR Cordinator*, Pn Noor Adzilah. Mereka telah banyak memberikan tunjuk ajar dan membantu saya sepanjang saya dilatih di jabatan tersebut.

ISI KANDUNGAN

MUKA SURAT

HALAMAN JUDUL.....	i
SURAT PENGESAHAN.....	ii
PENGHARGAAN.....	iii
ISI KANDUNGAN.....	v
SENARAI JADUAL.....	viii
SENARAI GAMBARAJAH.....	ix
RINGKASAN EKSEKUTIF.....	x

BAB 1: LATAR BELAKANG ORGANISASI

1.1 Pengenalan.....	1
1.1.1 Sejarah Ringkas Hotel M.S.Garden.....	2
1.2 Maklumat-Maklumat Organisasi.....	5
1.2.1 Misi Organisasi.....	6
1.2.2 Visi Organisasi.....	6
1.2.3 Objektif Organisasi.....	6
1.2.4 Analisis Swot.....	7
1.3 Carta Organisasi Hotel.....	11
1.3.1 Jabatan-Jabatan yang Ditubuhkan.....	12
1.4 Aktiviti Teras Hotel.....	17
1.5 Kemahiran yang Dipelajari.....	21

BAB 2: MENGESAN SISTEM SEDIA ADA, MENGENALPASTI MASALAH DAN CADANGAN PENYELESAIAN

2.1 Pengenalan.....	25
2.2 Sistem Tempahan Inventori Dalam Pejabat.....	26
2.2.1 Penerangan Sistem.....	27
2.2.2 Objektif Sistem.....	29
2.2.3 Masalah.....	31
2.2.4 Cadangan Penyelesaian.....	33
2.2.5 Pelaksanaan Cadangan & Implikasi.....	37
2.3 Sistem Tempahan Pakej Penginapan & Bilik Mesyuarat.....	39
2.3.1 Penerangan Sistem.....	40
2.3.2 Objektif Sistem.....	42
2.3.3 Masalah.....	43
2.3.4 Cadangan Penyelesaian.....	46
2.3.5 Pelaksanaan Cadangan & Implikasi.....	50
2.4 Sistem Aduan Gangguan Seksual.....	52
2.4.1 Penerangan Sistem.....	53
2.4.2 Objektif Sistem.....	54
2.4.3 Masalah.....	55
2.4.4 Cadangan Penyelesaian.....	57
2.4.5 Pelaksanaan Cadangan & Implikasi.....	61

BAB 3: PENUTUP

3.1	Ringkasan.....	63
3.2	Implikasi.....	65
3.3	Cadangan Kepada Latihan Industri.....	67
	Rujukan.....	70
	Lampiran.....	71

SENARAI JADUAL**MUKA SURAT**

Jadual 1.1.....	19
Jadual 1.2.....	8

SENARAI GAMBARAJAH**MUKA SURAT**

Rajah 1.1.....	12
Rajah 1.2.....	26
Rajah 1.3.....	39
Rajah 1.4.....	52

RINGKASAN EKSEKUTIF

Sepanjang pelatih menjalankan Latihan Industri di Hotel M.S.Garden, pelatih telah ditempatkan di 2 jabatan yang berbeza dalam tempoh 3 bulan. Di Jabatan Jualan & Pemasaran, pelatih telah dilatih selama 2 bulan, manakala di Jabatan Perhubungan Awam pelatih telah dilatih selama 1 bulan. Kakitangan daripada kedua-dua jabatan tersebut telah memberikan latihan dan pendedahan yang berbeza antara satu sama lain. Pendedahan telah diberikan secara mendalam berkaitan dengan aktiviti dan operasi dalam hotel.

Di Jabatan Jualan & Pemasaran, pelatih telah diminta untuk melakukan beberapa tugas asas seperti menfakskan dan membuat beberapa salinan terhadap sebutharga untuk syarikat-syarikat yang membuat tempahan untuk mengadakan sebarang majlis seperti mesyuarat, *Hi-Tea*, majlis perkahwinan dan sebagainya. Sebutharga berkenaan mengandungi beberapa maklumat seperti tarikh, masa, tempat, dan menu yang disediakan bersama dengan harga yang ditawarkan bagi setiap menu. Di samping itu, pelatih juga diajar tentang cara-cara dan prosedur yang betul untuk merekod tempahan bilik mesyuarat atau sebarang majlis yang ingin diadakan oleh pelanggan. Pelatih dikehendaki menjawab panggilan telefon dan bertanya pelanggan beberapa maklumat yang diperlukan dalam borang *Banquet Enquiry*. Pelatih juga dikehendaki menyemak stok yang diperlukan dan pejabat seperti kertas A4, klip kertas, pen, buku nota, kepala surat (*letter head*) dan sebagainya dan diambil di bahagian stor melalui prosedur yang tertentu.

Selain itu, pelatih juga dikehendaki untuk memfailkan beberapa dokumen penting seperti sebutharga, *KIV Cancellation*, laporan harian Jabatan Barisan Hadapan, rumusan banquet, *Event Order* dan pelbagai lagi dokumen ke dalam fail yang telah ditetapkan. Tugas sampingan lain yang perlu dilaksanakan oleh pelatih adalah menghantar dokumen ke Jabatan Perakaun, mengedarkan *Event Order* di setiap jabatan, menfotostat dokumen dan sebagainya. Sepanjang berada di Jabatan Perhubungan Awam pula pelatih telah banyak didedahkan tentang cara untuk berkomunikasi dengan pelanggan hotel dan juga pergaulan dengan kakitangan yang bertugas di dalam hotel tersebut.

Di Jabatan Perhubungan Awam pelatih ditugaskan untuk menerangkan kepada pelanggan yang datang bagi memohon untuk menyertai *Sports Club Membership* yang memberikan banyak faedah kepada pelanggan yang sering menginap di hotel tersebut. Pelatih juga dikehendaki untuk menyediakan borang dan mengira mata yang telah dikumpul bagi setiap ahli yang menyertai Kelab Grandeur. Di samping itu juga, pelatih dikehendaki menghubungi ahli *Sports Club Membership* bagi memaklumkan mereka tentang kad keahlian yang telah siap dan meminta ahli tersebut untuk menuntut kad bagi membolehkan mereka menikmati tawaran yang disediakan dalam kadar yang segera.

Aktiviti sampingan lain adalah merekodkan berat bagi pakaian yang terkumpul melibatkan projek LA 21, di samping menaip beberapa dokumen di dalam *Microsoft Word* dan *Excel* bagi program yang dijalankan oleh setiap jabatan dalam hotel tersebut serta menyediakan voucher bagi pelanggan yang mengadakan majlis perkahwinan dan sebagainya ataupun bagi ahli Kelab Grandeur yang ingin menebus mata.