LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI DI HOTEL YT MIDTOWN KUALA TERENGGANU

SUHAINA BINTI LAUI
Sarjana Muda Pengurusan (Pemasaran)

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

2005

2937

Perpustakaan
Kolej Universiti Sains Dan Teknologi Malaysia (KUSTEM)

1100039411

Kolej Universiti Sains & Teknologi Malaysia Perpustakaan

LI 98 FPE 4 2005

1100039411
Laporan akhir latihan industri di Hotel YT Midtown Kuala Terengganu / Suhaina Laui.

PERPUSTAKAAN
KOLEJ UNIVERSITI SAINS & TEKNOLOGI MALAYSIA
21030 KUALA TERENGGANU

1100039411		

Lihat sebelah

HAK MILIK
PERPUSTAKAAN KUSTEM

LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI DI HOTEL YT MIDTOWN KUALA TERENGGANU

Disediakan Oleh :

Suhaina binti Laui
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

1100039411

PENGESAHAN PERAKUANAN

Pengesahan Keaslian Laporan

Dengan ini saya Suhaina binti laui

Mengaku bahawa laporan Laithan Industri bagi kursus PGN 4799 adalah hasil usaha saya sendiri, segala bentuk penulisan yang terkandung dalam laporan ini adalah merupakan pandanagn dan pendapat saya yang berasaskan kepada pengaplikasian teori dan pengalaman yang dipelajari semasa menjalani latihan Industri semata-mata. Falkuti Pengurusan dan Ekonomi (FPE), Kustem tidak terikat dengan isi kandungan laporan tersebut.

Tandatangan

____

Nama : Suhaina Binti Laui

Tarikh : 21/11/2005

Disahkan oleh :

PROF. MADYA DR. MAHADZIRAH MOHAMAD
Ketua Jabatan
Jabatan Pengurusan dan Pemasaran
Fakulti Pengurusan dan Ekonomi
Kolej Universiti Sains dan Teknologi Malaysia
(KUSTEM)

____

Prof.Madya Dr Mahadzirah Mohamad
b/p Pengerusi Latihan Industri
Falkuti Pengurusan dan Ekonomi
Kustem

Perpustakaan
Kolej Universiti Sains Dan Teknologi Malaysia (KUSTEM)

SENARAI ISI KANDUNGAN

		Mukasurat
Senarai Jadual		v
Senarai Rajah		vi
Ringkasan Eksekutif		vii
BAB 1	**LATARBELAKANG ORGANISASI**	
1.0	Pengenalan	1
1.1	Sejarah Ringkas Organisasi	1
	1.1.1 Hotel Yt Midtown Kuala Terengganu	1
	1.1.2 Logo Organisasi	3
	1.1.3 Matlamat Organisasi	4
	1.1.4 Misi dan Visi	4
	1.1.5 Moto Organisasi	5
	1.1.6 Tumpuan Pasaran	6
1.2	Maklumat Organisasi	7
1.3	Carta Organisasi	8
	1.3.1 Jabatan	9
	1.3.2 Tugasan dan Tanggungjawab Setiap Jabatan	9
1.4	Aktiviti Organisasi	13
	1.4.1 Kekuatan Organisasi	19
1.5	Kemahiran Yang Ingin dipelajari	20
1.6	Kesimpulan	20

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

2.0 Pengenalan 21

2.1 Sistem Jualan dan Promosi

2.1.1 Sistem Sedia Ada 21

2.1.2 Pengenalpastian Masalah 26

2.1.3 Alternatif Cadangan Penyelesaian Dan Implikasi 28

2.1.4 Implikasi Cadangan Yang Terbaik 30

2.2 Sistem Penempahan dan Penerimaan Jabatan Makanan dan Minuman

2.2.0 Pengenalan 31

2.2.1 Sistem Sedia Ada 31

2.2.2 Pengenalpastian Masalah 33

2.2.3 Alternatif Cadangan Penyelesaian dan Implikasi 34

2.2.4 Implikasi Cadangan Penyelesaian Yang Terbaik 36

2.3 Sistem Majlis Tempahan Diedarkan

2.3.1 Sistem Sedia Ada 37

2.3.2 Pengenalpastian Masalah 39

2.3.3 Alternatif Cadangan Penyelesaian Dan Implikasi 40

2.3.4 Implikasi Cadangan Penyelesaian Yang Terbaik 44

2.4 Kesimpulan 45

BAB 3 **PENUTUP**

KESIMPULAN 46

RUJUKAN 49

LAMPIRAN 50

Lampiran A Carta Organisasi

Lampiran B Jadual Jenis Susun Atur Dan Bilangan Peserta

Lampiran C Risalah Hotel

Lampiran D Pakej Seminar

Lampiran E Tarif Bilik

Lampiran F Contoh ‘Flyers’

Selayang Pandang.....

Segala puji – pujian bagi Allah s.w.t Pencipta Alam Semesta, selawat serta salam buat jungjungan besar Nabi Muhammad s.a.w kaum keluarga dan sahabat baginda..........

Jutaan terima kasih kepada bonda dan ayahanda tersayang kerana doa dan semangat yang diberikan, laporan ini dapat disiapkan dengan sempurnanya.

Tidak lupa kepada rakan dan sahabat yang tersayang, terima kasih atas semangat dorongan dan kerjasama yang telah diberikan.....

Sekian terima kasih
wassalam

PENGHARGAAN

Bersyukur kehadrat illahi kerana dengan keizinan dan limpah kurniaNya, saya telah berjaya menyiapkan dan melengkapkan laporan latihan industri. Saya juga ingin mengucapkan jutaan terima kasih di atas bantuan dan sokongan daripada semua pihak yang telah memberi kerjasama dalam menjayakan laporan ini.

Ucapan penghargaan ini saya ingin tujukan khas untuk pensyarah saya iaitu Prof.Madya Dr.Mahadzirah binti Mohammad dari Kolej Universiti Sains danTeknologi Malaysia yang banyak memberi tunjuk ajar yang professional dalam menyiapkan laporan ini. Terima kasih sekali lagi kerana sentiasa bersedia untuk membantu apabila diperlukan.

Penghargaan ribuan terima kasih dituju kepada Puan Suaibah binti Harun, Pengurus Besar Hotel Yt Midtown Kuala Terengganu dan Puan Norlindawati binti Hasan dan Mrs.Irene Gay selaku penyelia industri kerana telah sudi memberi peluang kepada saya untuk menjalani latihan di hotel ini dan memberi tunjuk ajar dan kerjasama sepanjang saya menjalani latihan praktikal di Hotel Yt Midtown Kuala Terengganu.

Ribuan terimakasih ini tidak lupa juga ditujukan kepada semua pekerja Hotel Yt Midtown Kuala Terengganu yang memberi banyak komitmen dalam

merealisasikan teori ilmu yang saya pelajari. Semoga ia memberi sesuatu kebaikan kepada semua pihak.

RINGKASAN EKSEKUTIF

Sebagai pelajar dibawah program Sarjana Muda Pengurusan (Pemasaran), Fakulti Pengurusan dan Ekonomi telah diwajibkan menjalani Latihan Industri selama tiga bulan dan pelatih telah memilih organisasi Hotel Yt Midtown Kuala Terengganu sebagai tempat untuk menjalani Latihan Industri tersebut. Hotel Yt Midtown Kuala Terengganu merupakan sebuah hotel yang menawarkan bilik penginapan, kafeteria dan penggunaan dewan dengan pelbagai tujuan. Ianya sebuah hotel yang lebih mengutamakan kepuasaan pelanggan. Secara keseluruhannya Hotel Yt Midtown Kuala Terengganu merupakan sebuah hotel yang berdaya saing dan berprestij dari segi mutu dan kualiti perkhidmatan. Oleh yang demikian, selam tiga bulan menjalani Latihan Industri di organisasi terbabit, pelatih telah biberi tunjuk ajar dan peluang untuk menjadi seorang pekerja yang melaksanakan tugasan yang dipertanggungjawabkan dengan cekap dan dedikasi.

Sepanjang menjalani Latihan Industri, pelatih telah didedahkan kepada banyak pendekatan supaya dapat menjalankan dan melakukan tugasan yang diberi dengan lebih efisyen dan produktif. Setiap teguran atas kesilapan yang dilakukan dijadikan sebagai satu iktibar dan pengajaran serta pengalaman. Daripada tugasan yang dilakukan, pelatih telah mendapat pelbagai maklumat dan belajar perkara yang baru.

Semasa menjalani Latihan Industri, pelatih telah melihat beberapa sistem sedia ada yang terdapat dalam organisasi ini. Antara sistem yang sedia ada adalah sistem jualan dan promosi, sistem penempahan dan penerimaan barangan di jabatan makanan dan minuman dan sistem edaran majlis tempahan. Pelatih telah mendapati terdapat beberapa masalah yang dihadapi pada setiap sistem sedia ada walaupun ianya telah digunakan sejak awal penubuhan organisasi. pelatih telah memberikan beberapa cadangan penyelesaian yang berkemungkinan dapat membatu mengurang ataupun menyelesaikan masalah yang timbul. Pelatih juga menyatakan implikasi kepada cadangan penyelesaian yang diberikan.

Diharap cadangan peneyelesaian tersebut dapat digunakan untuk menyelesaikan masalah pada sistem sedia ada tersebut supaya segal pengurusan dapt berjalan dengan lebih lancar dan dapat meningkatkan kualiti dan mutu perkhidmatan yang ditawarkan.