

LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI
DI AKADEMI PELANCONGAN MELAKA SDN. BHD

SITI ANISSAH BINTI AHMAD
SARJANA MUDA PENGURUSAN (PEMASARAN)

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

2007

1100063837

LI 33 FPE 2 2007



1100063837
Laporan akhir latihan industri di Akademi Pelancongan Melaka
Sdn. Bhd. / Siti Anissah Ahmad.



PERPUSTAKAAN SULTANAH NUR ZAHIRAH
UNIVERSITI MALAYSIA TERENGGANU (UMT)
21030 KUALA TERENGGANU

1100063837		

Lihat sebelah

HAK MILIK
PERPUSTAKAAN SULTANAH NUR ZAHIRAH UMT

LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI
DI AKADEMI PELANCONGAN MELAKA SDN. BHD

DISEDIAKAN OLEH

SITI ANISSAH BINTI AHMAD

SARJANA MUDA PENGURUSAN (PEMASARAN)

DI SERAHKAN KEPADA
JABATAN PENGURUSAN PEMASARAN

FAKULTI PENGURUSAN DAN EKONOMI (FPE)

UNIVERSITI MALAYSIA TERENGGANU (UMT)

2007


PENGESAHAN KEASLIAN LAPORAN

Dengan ini saya **SITI ANISSAH BT AHMAD UK12041** mengaku bahawa laporan Latihan Industri bagi kursus **PGN 4992** adalah hasil usaha saya sendiri. Segala bentuk penulisan yang terkandung di dalam laporan ini adalah merupakan pendapat dan pandangan saya berasaskan kepada pengaplikasian teori dan pengalaman yang di pelajari semasa menjalani Latihan Industri semata-mata. Fakulti Pengurusan dan Ekonomi (FPE), Universiti Malaysia Terengganu (UMT) tidak terikat dengan isi kandungan laporan tersebut.

Tandatangan,

Nama : **SITI ANISSAH BT AHMAD**

Tarikh : 5 September 2007


Disyorkan oleh **ZUHA ROSUFILA ABU HASAN**
Penyelaras Program
Sarjana Muda Pengurusan (Pemasaran)
Jabatan Pengurusan Dan Pemasaran
Fakulti Pengurusan dan Ekonomi
Universiti Malaysia Terengganu.

Cik Zuha Rosufila Bt Abu Hasan
Penyelia UMT
b/p Pengerusi Latihan Industri
Fakulti Pengurusan Dan Ekonomi
UMT

PENGHARGAAN

Syukur saya panjatkan ke hadrat Ilahi kerana dengan limpah kurnia dan Rahmatnya saya telah berjaya menamatkan Latihan Industri selama 12 minggu Di Akademi Pelancongan Melaka dan berjaya menyiapkan laporan ini dengan sempurna berkat kerjasama semua pihak.

Ucapan penghargaan dan ribuan terima kasih ini saya tujukan kepada pensyarah yang menjadi Penyelia UMT sepanjang saya menjalankan tanggungjawab saya sebagai pelatih di APM dan yang telah memberi begitu banyak tunjuk ajar kepada saya dalam pembikinan laporan ini iaitu Cik Zuha Rosufila Bt Abu Hasan. Segala ilmu dan bimbingan beliau sangat saya hargai dan saya semat sebagai pendukung kejayaan saya kelak.

Tidak lupa juga kepada semua staf di APM yang telah banyak membantu saya mengutip pengalaman dan pengetahuan sebagai seorang pelatih di sana selama 12 minggu. Penghargaan yang tidak ternilai ini khususnya saya tujukan untuk Pengurus Besar APM iaitu Encik Salman Hj Salim yang telah banyak membuka minda saya untuk berpandangan lebih luas serta bersedia untuk menghadapi cabaran di dunia pekerjaan kelak. Turut tidak di lupakan kepada Pegawai Eksekutif Latihan, Puan Nooraida dan Pengarah Room Division iaitu Encik Ghazali Abu yang telah banyak membimbing saya untuk menjalankan tanggungjawab saya di APM dengan jayanya. Seterusnya kepada semua staf di semua jabatan di APM yang telah memberikan pelbagai input dan maklumat yang dapat membantu proses penyiapan laporan ini saya dahului dengan ucapan terima kasih.

Selain itu, terima kasih juga buat pensyarah –pensyarah di Jabatan Pemasaran yang telah memberi panduan dalam menghasilkan laporan yang terbaik. Tidak lupa juga kepada ibu bapa serta kaum keluarga yang begitu memahami serta memberi sokongan dalam usaha saya untuk menghasilkan laporan ini. Tidak kurang juga kepada rakan- rakan sekuliah yang telah sudi berkongsi idea dan maklumat di sepanjang penghasilan laporan Latihan Industri ini.

Segala kerjasama yang diberikan sepanjang saya menjalani praktikal selama 12 minggu ini amat saya hargai dan saya dahului dengan jutaan terima kasih. Segala pengalaman yang dikutip adalah amat berharga untuk saya manfaatkan apabila saya meneruskan pembelajaran serta alam perkerjaan sebenar nanti.

Sekian, terima kasih.

ISI KANDUNGAN

	Muka Surat
PENGHARGAAN	ii
SENARAI JADUAL	v
SENARAI GAMBARAJAH	vi
RINGKASAN EKSEKUTIF	vii
BAB 1	
1.0 Latar Belakang Organisasi	
1.1 Pengenalan dan sejarah penubuhan Akademi Pelancongan Melaka	1
1.2 Maklumat Organisasi	3
1.3 Carta Organisasi APM	5
1.4 Aktiviti Syarikat	8
1.5 Penerangan Kursus-kursus yang Ditawarkan di APM	12
1.6 Kemahiran Yang Dipelajari	17
1.6.1 Kemahiran Berkomunikasi	17
1.6.2 Kemahiran Menguruskan Bahagian F&B	18
1.6.3 Kemahiran Menjalankan Operasi Mengikut Piawaian	18
1.6.4 Kemahiran Menjalankan Urusan Pentadbiran	19
1.6.5 Kemahiran Merancang Sesuatu Majlis	20
1.6.6 Kemahiran Membuat Laporan Lengkap Bagi Sesuatu Majlis	21
BAB 2	
2.0 Pengenalpastian Sistem, Masalah, Cadangan dan Implikasi	
2.1 Sistem Pengurusan Pekerja (Penjadualan Tugas)	
2.1.1 Masalah Sistem Pengurusan Pekerja (Penjadualan Tugas)	25
2.1.2 cadangan penyelesaian dan implikasi	27
2.2 Sistem Pengendalian Kursus Latihan Pengendalian Makanan (KLPM)	
2.2.1 Masalah Sistem Pengendalian KLPM	35
2.2.2 cadangan penyelesaian dan implikasi	37
2.3 Sistem Tempahan Majlis	
2.3.1 Masalah Sistem Tempahan Majlis	43
2.3.2 Cadangan Penyelesaian dan Implikasi	44
BAB 3	
3.0 Cadangan Keseluruhan dan Penutup	48
RUJUKAN	
LAMPIRAN	

SENARAI JADUAL

Jadual 1.2 : Harga Standart bagi Bilik Penginapan

Jadual 1.3 : Harga di Musim Perayaan bagi Bilik Penginapan

Jadual 1.4 : Senarai Dewan Mengikut Kapasiti Peserta

SENARAI GAMBARAJAH

Gambarajah 1.3: Carta Organisasi APM

Gambarajah 2.1: Carta Aliran Sistem Pengurusan Pekerja(Penjadualan Tugas)

Gambarajah 2.2: Carta Aliran Sistem Pengendalian Kursus Pengendalian Latihan

Pengendalian Makanan (KLPM)

Gambarajah 2.3: Carta Aliran Sistem Tempahan Majlis

RINGKASAN EKSEKUTIF

Bagi setiap pelajar, peluang untuk menjalankan Latihan Industri di sesebuah organisasi sama ada agensi awam atau swasta adalah merupakan sesuatu 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 Akademi Pelancongan Melaka telah digunakan sepenuhnya untuk mengetahui dan memahami operasi syarikat khususnya dalam bidang pentadbiran, pemasaran dan perhotelan. Pelatih dapat mengaplikasikan teori yang telah dipelajari dan menyesuaikannya kepada situasi pekerjaan yang sebenar secara praktikal. Banyak input-input berguna yang dapat dipelajari melalui perbincangan dengan pihak pengurusan dan kakitangan dari pelbagai unit dan sektor serta penglibatan sebenar pelatih dengan tugas dan aktiviti dalam organisasi. Semasa menjalani Latihan Industri di Akademi Pelancongan Melaka, 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 dapat dikenalpasti adalah masalah dalam pengurusan penjadualan bagi pekerja yang semakin berkurangan, kekurangan peserta yang menyertai KLPM, dan masalah dalam meletakkan harga bagi tempahan majlis yang tidak terdapat dalam sebut harga. 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. Ia juga dapat memberi peluang kepada pelatih untuk lebih bersedia untuk menghadapi dunia pekerjaan yang sebenar.