

LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI DI
HOTEL SRI PELANGI, SEGAMAT
JOHOR DARUL TAKZIM

NOR AZLINAH BINTI MOHD SHAH

Laporan Latihan Industri Diserahkan Kepada


JABATAN PENGURUSAN DAN PEMASARAN
FAKULTI PENGURUSAN DAN EKONOMI
KOLEJ UNIVERSITI SAINS DAN TEKNOLOGI MALAYSIA

2006

Pengesahan Keaslian Laporan

Dengan ini saya, Nor Azlinah binti Mohd Shah (UK 9347) 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 : Nor Azlinah Binti Mohd Shah

Tarikh: 18 - 10 - 2006

Disahkan oleh :



Penyelia KUSTEM
b/p Pengerusi Latihan Industri
Fakulti Pengurusan Dan Ekonomi
KUSTEM

PENGHARGAAN

Assalamualaikum w.b.t., terlebih dahulu bersyukur ke hadrat Illahi kerana dengan limpah kurniaNya Latihan Industri selama 12 minggu di Hotel Sri Pelangi, Segamat, Johor Darul Takzim telah berjalan dengan lancar. Tempoh latihan ini bermula dari 17 April 2006 hingga 9 Julai 2006. Sepanjang tempoh tersebut pelbagai pengalaman baru ditimba dan dalam masa yang sama tugas sebagai pelajar tetap dilaksanakan.

Setinggi-tinggi ucapan terima kasih diucapkan kepada *Ms. R. Edith* selaku penyelia industri kerana memberi peluang kepada saya untuk menjalani latihan industri di HSP. Tidak dilupakan semua staf-staf HSP yang banyak memberi tunjuk ajar sepanjang 3 bulan menjalani latihan industri di sana terutamanya *Pn.Norliah bt Mohamed* yang bertugas di bahagian jualan serta staf dibahagian Pejabat Bahagian Hadapan.

Ribuan terima kasih buat *Puan Wan Norhayati bt Mohamed* selaku penyelia KUSTEM kerana menyelia saya sepanjang latihan dijalankan. Kesudian beliau untuk hadir membuat lawatan semasa berada di organisasi sangat saya hargai. Tunjuk ajar daripada beliau amat penting bagi membolehkan saya tidak tersasar daripada tujuan sebenar latihan industri dijalankan.

Kepada kedua ibu bapa serta keluarga, terima kasih kerana sudi memberi sokongan dan bantuan dari segi kewangan dan dorongan serta semangat.

Akhir sekali, terima kasih kepada semua yang memberi sokongan secara langsung atau tidak semasa tempoh saya menjalani latihan industri di HSP.

Sekian.

JADUAL KANDUNGAN

Pengesahan Keaslian Laporan	ii
Penghargaan	iii
Jadual kandungan	iv
Senarai Jadual	vi
Senarai Gambarajah/Rajah	vii
Ringkasan Eksekutif	viii

BAB

1	PENGENALAN	1
1.1	Latar belakang organisasi	3
1.2	Profil organisasi	4
1.2.1	Visi dan misi organisasi	5
1.2.2	Maklumat syarikat	6
1.2.3	Tumpuan pasaran	7
1.3	Carta Organisasi Hotel Sri Pelangi	8
1.3.1	Bahagian Pengurusan	9
1.3.2	Pejabat Bahagian Hadapan	9
1.3.3	Bahagian Makan dan Minuman	10
1.3.4	Lain-lain Bahagian	11
1.4	Aktiviti Asas Organisasi	11
1.4.1	Perkhidmatan yang ditawarkan	11
1.4.2	Analisis SWOT	17
1.5	Kemahiran yang dipelajari	20
2	PENGENALPASTIAN SISTEM KERJA, MASALAH DAN CADANGAN PENYELESAIAN	23
2.0	Pengenalpastian Sistem Kerja	23
2.1	Sistem Tempahan Bilik Melalui Pejabat Bahagian Hadapan	24

2.1.1	Pengenalpastian masalah	29
2.1.2	Punca permasalahan	30
2.1.3	Cadangan penyelesaian	31
2.1.4	Kesan daripada cadangan penyelesaian	32
2.2	Sistem Tempahan Dewan Persidangan	32
2.2.1	Pengenalpastian masalah	36
2.2.2	Punca permasalahan	37
2.2.3	Cadangan penyelesaian	37
2.2.4	Kesan daripada cadangan penyelesaian	38
2.3	Sistem Pembayaran Oleh Pelanggan (selain badan kerajaan) Bagi Tempahan Dewan	39
2.3.1	Pengenalpastian masalah	41
2.3.2	Punca permasalahan	42
2.3.3	Cadangan penyelesaian	42
2.3.4	Kesan daripada cadangan penyelesaian	44
2.4	Sistem pengendalian makanan di Bahagian F&B	44
2.4.1	Pengenalpastian masalah	48
2.4.2	Punca permasalahan	49
2.4.3	Cadangan penyelesaian	50
2.4.4	Kesan daripada cadangan penyelesaian	51
3	PENUTUP	53
	RUJUKAN	55
	APENDIKS	

SENARAI JADUAL

Jadual 1	: Jenis Dewan Dengan Kapasiti yang Mampu Ditanggung	17
Jadual 2	: Kadar Sewa Dewan Persidangan	17
Jadual 3	: Jenis Bilik dengan Kadar Harga yang Dikenakan dan Deposit yang Diambil	29

SENARAI GAMBARAJAH/ RAJAH

Gambarajah 1	: Peta Lokasi Organisasi	2
Gambarajah 2	: Bangunan Hotel Sri Pelangi	3
Gambarajah 3	: Salah Satu Jenis Bilik yang Ditawarkan	15
Gambarajah 4	: Cofee House Hotel Sri Pelangi	16
Gambarajah 5	: Kemudahan Rekreasi untuk Pengunjung Hotel	19
Rajah 1	: Carta Organisasi Hotel Sri Pelangi Segamat	12
Rajah 2	: Sistem tempahan bilik melalui Pejabat Bahagian Hadapan	26
Rajah 3	: Sistem Tempahan Dewan Persidangan	35
Rajah 4	: Sistem Pembayaran oleh Pelanggan (Selain Badan Kerajaan) Bagi Tempahan Dewan Persidangan	41
Rajah 5	: Sistem Pengendalian Makanan di Bahagian F&B	47

Ringkasan Eksekutif

Latihan Industri PGN 4799 merupakan satu matapelajaran yang wajib diambil bagi pelajar yang mengikuti program Sarjana Muda Pengurusan Pemasaran. Pelajar akan menjalani latihan tersebut selama 12 minggu di organisasi yang dipilih oleh pelajar dengan kelulusan daripada pihak fakulti. Pelajar dipantau oleh dua orang penyelia iaitu penyelia industri yang menyelia pelatih sepanjang berada di organisasi dan penyelia bagi pihak KUSTEM yang juga merupakan pensyarah pelajar yang memandu pelajar supaya berada pada landasan yang betul dalam menjalani latihan. Laporan ini akan membentangkan segala maklumat yang diperolehi oleh pelajar sepanjang mengikuti sesi latihan tersebut.

Bahagian pertama dalam laporan ini menerangkan dengan lengkap mengenai organisasi. Organisasi yang terlibat adalah Hotel Sri Pelangi (HSP) yang terletak di Segamat, Johor. HSP merupakan sebuah hotel dua bintang yang menawarkan perkhidmatan perhotelan seperti bilik-bilik penginapan, makanan dan minuman serta dewan persidangan untuk sebarang penganjuran majlis, seminar atau mesyuarat. Ianya telah ditubuhkan pada 1 Julai 1995 dan diketuai oleh Mr. Stephen Teo yang bertindak sebagai pengurus besar. Beliau dibantu oleh 41 orang pekerja yang berada di tujuh jabatan dalam menjalankan operasinya. Tumpuan pasaran dan analisis SWOT bagi HSP serta kemahiran yang dipelajari oleh pelatih turut disertakan dalam bab ini.

Dalam menjalani latihan industri ini, pelajar dikehendaki untuk mengenalpasti sistem yang terdapat di organisasi. Setelah itu pelajar bertanggungjawab untuk meninjau masalah yang terdapat dalam sistem tersebut seterusnya mencadangkan beberapa penyelesaian yang boleh digunakan bagi menyelesaikan masalah tersebut. Bahagian 2 laporan ini menjelaskan perkara-perkara tersebut. Antara sistem yang telah dikenalpasti adalah Sistem Tempahan Bilik Melalui Pejabat Bahagian Hadapan, Sistem Tempahan Dewan, Sistem Pembayaran Oleh Pelanggan (selain badan kerajaan) dan Sistem Pengendalian Makanan di F&B. Beberapa masalah yang terdapat pada sistem tersebut berjaya dikesan oleh pelatih sepanjang tempoh latihan. Cadangan penyelesaian bagi masalah tersebut juga turut disertakan dalam laporan ini.

Bahagian terakhir merupakan kesimpulan pelajar sepanjang menjalani latihan di organisasi. Banyak faedah yang diperolehi semasa latihan tersebut dan peluang seumpama ini di ambil dengan rasa senang hati kerana ianya bukan sahaja memberi pengalaman baru kepada pelajar, malah ia juga dapat mendedahkan pelajar kepada dunia pekerjaan yang sebenar. Oleh itu, pelajar dapat bersiap sedia untuk menempuh alam pekerjaan setelah berjaya menamatkan pengajian di KUSTEM.