

November 7, 2023

FPHP BULLETIN HOT & TOUR

NEWSLETTER VOL. 2/2023

"Together, We Make it Great!"

FPHP 2023 EVENTS & ACTIVITIES

ACADEMIC TRIP TO UNESCO WORLD
HERITAGE SITE IN GEORGETOWN, PENANG

Knowledge Transfer on Food and Beverage
Industry by Mandarin Hotel Doha, Qatar

Kursus Etika di Meja Makan

2023 HIGHLIGHTS

HADRAH 7.0

PERTANDINGAN

'BATTLE OF EMPOWER BARISTA ART'

Afternoon Tea: A Timeless Tradition
(HTP283- Cafe Service Operation)



Faculty of Hotel & Tourism Management

Universiti Teknologi MARA

Cawangan Pulau Pinang

13500 Permatang Pauh, PENANG

Tel: 04 3823888 Fax: 04 3823861

HOT & TOUR NEWSLETTER

NOV. VOL. 2/2023

<https://anyflip.com/homepage/oistf>

https://is.gd/fphpnewsletter_penanguitm

ISSN 2231-7422

FPHP BULLETIN HOT&TOUR NEWSLETTER

VOL. 2 2023 NOVEMBER ISSUE

Pg 23

Bengkel Pemantapan Prosedur Operasi Standard Bahagian Room Division Hotel UiTM

Oleh: Joesri Mohamad Saber, Mastura Abdul Ghani & Mohd Zool Fadli Ibrahim

Industri hospitaliti sentiasa berkembang, selari dengan trend, teknologi terkini dan pilihan tetamu muncul secara tetap. Dalam industri yang sangat kompetitif, di mana tetamu mempunyai banyak pilihan untuk dipilih, menyediakan perkhidmatan yang luar biasa dan penginapan yang tidak dapat dilupakan adalah penting. Kakitangan Room Division yang terlatih dan bermotivasi boleh menyumbangkan perbezaan ketara dalam kepuasan tetamu, yang membawa kepada



maklumbalas yang positif, tempahan berulang dan pemasaran dari mulut ke mulut. Bahagian Room Division Hotel UiTM Shah Alam, Dungun dan Pulau Pinang telah menganjurkan satu bengkel pemantapan prosedur operasi standard bahagian Room Division buat julung kalinya bagi menambahbaik prosedur yang sedia ada sejajar dengan trend dan amalan yang terkini dalam industri perhotelan di Malaysia. Bengkel tersebut telah dilaksanakan pada 25 hingga 27 Julai 2023 bertempat di Hotel UiTM Dungun, Terengganu. Sebilangan besar kakitangan Room Division dari kesemua Hotel UiTM telah diminta untuk menyertai bengkel ini yang melibatkan seramai 33 orang peserta.

Bengkel ini diilhamkan oleh kesemua pengurus hotel dari 4 buah Hotel UiTM di seluruh Malaysia pada awal 2023 yang lalu bertujuan agar semua operasi standard dapat diseragam dan diselaraskan dengan lebih baik. Perjalanan bengkel ini terbahagi kepada empat segmen yang penting di dalam operasi harian bahagian Room Division iaitu perkhidmatan kaunter hadapan, kaedah penggunaan perisian hotel, prosedur pengemasan bilik dan tatacara perkhidmatan laundry.



Ketika bengkel berlangsung, para peserta dari setiap cawangan diminta untuk membentangkan amalan dan prosedur sedia ada dihadapan para eksekutif dan peserta-peserta daripada cawangan yang lain untuk melihat sekiranya terdapat amalan atau prosedur yang kurang tepat atau lama. Jika ada, usul untuk penambahbaikan akan dibincangkan dengan lebih terperinci. Pada akhir bengkel, segala amalan yang terbaik dan bertepatan dengan kehendak semasa telah diselaraskan, direkodkan dan ditetapkan untuk perlaksanaan di semua cawangan.

Secara kesimpulan, bengkel pemantapan prosedur operasi standard bahagian Room Division Hotel UiTM ini diharapkan dapat memberi impak yang positif di dalam operasi harian demi untuk kekal berdaya saing dalam industri hospitaliti, memastikan kepuasan tetamu, memaksimumkan hasil dan memupuk pertumbuhan profesional dalam kalangan pekerja. Ia merupakan pelaburan dalam kejayaan masa kini dan masa hadapan bagi Hotel UiTM di seluruh Malaysia.



Faculty of Hotel & Tourism Management
Universiti Teknologi MARA
Cawangan Pulau Pinang
Permatang Pauh Campus
13500 Permatang Pauh
PENANG
Tel:04 3823888/fax:04 3823681

HOT & TOUR NEWSLETTER
NOV. VOL. 2/2023

ISSN 2231-7422

<https://anyflip.com/homepage/oistf>
https://is.gd/fphpnewsletter_penanguitm

Read More On