

PENGEMASAN



SIJIL KEMAHIRAN HOTEL DAN KATERING

HAFIDAH BINTI AWADZ@HUSSIN
NOR HASLYNDA BINTI AMAT KAMISAN
MAHIRAH BINTI RAFIE

PENGEMASAN

By
HAFIDAH BINTI AWADZ@HUSSIN
NOR HASLYNDA BINTI AMAT KAMISAN
MAHIRAH BINTI RAFIE



POLITEKNIK TUANKU SYED SIRAJUDDIN (PTSS)

Pauh Putra, 02600 Arau, Perlis.

No Tel : 04 – 988 6200

No Fax : 04 – 988 6300

www.ptss.edu.my

First Edition

Copyright © 2022, Politeknik Tuanku Syed Sirajuddin

All right reserved. No part of this publication may be reproduced, stored for production or translated in any form or by any means, whether electronically, mechanically, photographed, audio visual recording and so forth without prior permission from Politeknik Tuanku Syed Sirajuddin.

Published by

Politeknik Tuanku Syed Sirajuddin,

Pauh Putra, 02600 Arau, Perlis.

Printed in Perlis.

eISBN 978-967-2258-91-9



PENGHARGAAN



Dengan nama Allah yang Maha Pemurah lagi Maha Mengasihani lagi Maha Penyayang serta selawat dan salam ke atas Baginda Rasulullah saw serta ahli keluarga baginda.

Puji dan syukur kehadiran Allah kerana dengan limpah dan kurnia-Nya, dapatlah saya dan sahabat-sahabat menyiapkan ebook ini dengan jayanya.

Sekalung penghargaan juga kepada Ketua Jabatan, rakan-rakan pensyarah dan keluarga tercinta atas dorongan, nasihat dan sokongan penuh dalam menjayakan projek ebook ini. Semoga ianya dapat memberi manfaat kepada pensyarah dan pelajar kelainan upaya Sijil Kemahiran Hotel dan Katering.



PREFACE



Ebook Pengemasan ini disediakan bagi memenuhi keperluan Pelajar Sijil Kemahiran Hotel Dan Katering dalam pembelajaran kursus SHK2043 : Pengemasan. Kursus ini merupakan kursus yang wajib diambil oleh pelajar khas (masalah pendengaran) semasa di semester dua pengajian.

Ebook ini boleh membantu meningkatkan pemahaman pelajar khas dalam prosedur penyediaan bilik dan juga pembersihan ruang awam yang betul. Ebook ini juga boleh digunapakai oleh pelajar khas yang menuntut di sekolah dan institusi pendidikan yang menawarkan kursus dalam bidang hotel dan katering.

Selain itu, ebook ini boleh dijadikan sebagai alat bantu mengajar (ABM) bagi tenaga pengajar yang terlibat secara langsung dalam pengajaran dan pembelajaran (PdP) pelajar khas (masalah pendengaran). Ebook ini dibangunkan dengan elemen visual dan penggunaan Bahasa Melayu yang mudah bagi memenuhi keperluan pelajar khas yang lemah dalam kemahiran membaca.

Selain itu, video ini turut membantu pensyarah dalam mencapai objektif pembelajaran dan memberi impak positif kepada pelajar khas untuk meneroka bidang kerjaya dalam bidang pengemasan di industri perhotelan.



ISI KANDUNGAN

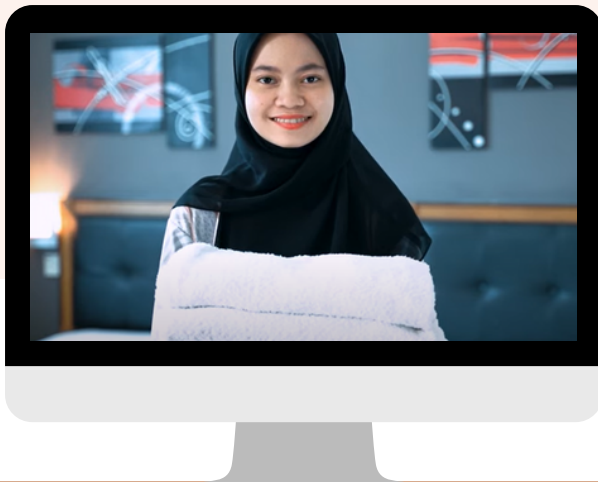


PENGHARGAAN	5
PREFACE	6
PENGENALAN	7
PENYEDIAAN TROLI	8
Panduan Penyediaan Troli	
Peralatan Pengemasan Di Dalam Troli	
PENGEMASAN BILIK	10
Prosedur Pembersihan Bilik	
Prosedur Pengemasan Katil	
Prosedur Pembersihan Bilik Air	
Kelengkapan Keperluan Bilik	
PEMBERSIHAN RUANG AWAM	30
Lobi	
Tandas	
Ruang Makan Restoran	
Bilik Mesyuarat	
Lif	
RUJUKAN	35

PENGENALAN



Di dalam industri perhotelan, pengemasan bilik dan kebersihan persekitaran hotel amat didititikberatkan kerana ia merupakan tumpuan utama tetamu yang datang untuk menginap. Tambahan pula salah satu keuntungan hotel bergantung kepada jualan bilik. Adalah sangat penting Jabatan Pengemasan memastikan bilik dan persekitaran hotel sentiasa dalam keadaan bersih, ceria, selesa dan selamat untuk tetamu hotel. Kursus Pengemasan mendedahkan pelajar tentang struktur, operasi dan fungsi asas Jabatan Pengemasan di sesebuah hotel. Pelajar juga akan mempelajari prosedur operasi standard bagi pengemasan bilik dan pembersihan ruang awam.



PENYEDIAAN TROLI



PANDUAN PENGENDALIAN TROLI

1. Dilarang meletakkan makanan atau minuman di dalam troli
2. Troli mestilah disimpan dengan kemas pada setiap masa
3. Vakum dan penyapu hendaklah disertakan bersama dengan troli
4. Troli mestilah dibersihkan selepas digunakan
5. Jika anda sedang rehat, pastikan troli diletakkan di dalam bilik dobi dengan kemas
6. Letakkan jumlah linen yang sesuai dan mencukupi di dalam troli
7. Linen yang paling besar dan berat seperti cadar dan selimut diletakkan di rak paling bawah.
8. Di bahagian paling atas troli, diletakkan semua item keperluan bilik tidur dan bilik air.
9. Kotak pengemasan / *maids caddy* diletakkan di bahagian atas troli.

PENYEDIAAN TROLI



PERALATAN PENGEMASAN DI DALAM TROLI

Bekas linen kotor

Bekas sampah

Kotak pengemas bilik (maids caddy)

Tuala mandi (bath towel)

Tuala lantai (bathmat)

Tuala muka (face towel)

Tuala tangan (Hand towel)

Cadar katil bujang

Cadar katil bersaiz king

Sarung bantal

Tisu kertas

Tisu tandas (Toilet roll)

Room amenities

Vacuum

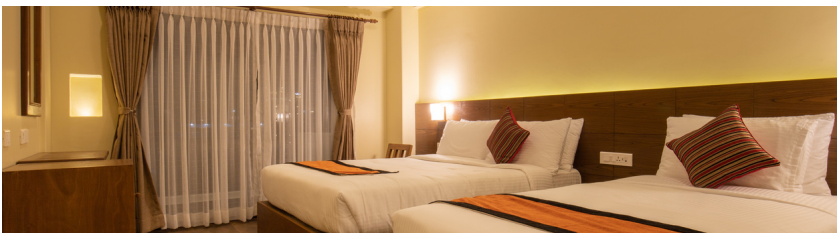
Penyapu

Mop

PROSEDUR PEMBERSIHAN BILIK

BILIK BERSIH TIDAK DIHUNI (VACANT CLEAN ROOM)

- Ketuk pintu sambil berkata “Housekeeping” sebanyak 3 kali
- Tarik langsir dan buka tingkap untuk pengaliran udara
- Kemaskan katil/tukar cadar jika bilik sudah lama tidak dihuni
- Lap semua perabot
- Tarik pam tandas
- Lap bilik air
- Vakum permaidani jika perlu
- Buat pemeriksaan akhir, tutup tingkap dan tarik langsir semula
- Sembur pewangi udara dalam bilik tidur dan bilik air.



PROSEDUR PEMBERSIHAN BILIK

BILIK DAFTAR KELUAR (CHECK-OUT ROOM)

- Ketuk pintu sambil berkata “Housekeeping” sebanyak 3 kali
- Tarik langsir dan buka tingkap untuk pengaliran udara
- Kumpul sampah dan linen kotor
- Kemaskan katil
- Lap perabot, uji lampu, periksa kerosakan atau barang yang hilang
- Bawa gelas kotor dan ashtray ke bilik air
- Bersihkan bilik air
- Vakum permaidani mula dari hujung ke pintu utama
- Susun peralatan keperluan bilik dalam bilik tidur dan bilik air
- Buat pemeriksaan akhir, tutup tingkap dan langsir
- Semburkan pewangi bilik.



PROSEDUR PEMBERSIHAN BILIK

BILIK DIHUNI (OCCUPIED ROOM)

- Ketuk pintu sambil berkata “Housekeeping” sebanyak 3 kali
- Tarik langsir dan buka tingkap untuk pengaliran udara
- Kumpul sampah dan linen kotor
- Susun barang peribadi milik pelanggan
- Tidak perlu lakukan pemeriksaan kehilangan barang.
- Kemaskan katil (tukar cadar jika perlu sahaja)
- Bersihkan bilik air
- Gantikan sabun dan syampu jika sudah separuh digunakan
- Ganti keperluan bilik air dan bilik tidur yang hilang sehingga lengkap
- Vakum permaidani/ sapu lantai mula dari hujung ke pintu utama
- Buat pemeriksaan akhir, tutup tingkap dan langsir
- Semburkan pewangi bilik.



PENGEMASAN KATIL

LINEN YANG DIPERLUKAN

3 HELAI CADAR



2 HELAI SARUNG BANTAL



1 HELAI SELIMUT



PROSEDUR PENGEMASAN KATIL



LANGKAH 1

*Bentangkan lapisan pertama iaitu
cadar 1 dalam keadaan betul di
bahagian atas katil yang telah
dilapikkan dengan Mattress
Protector.*



PROSEDUR PENGEMASAN KATIL



LANGKAH 2

Buat lipatan 'envelope' disetiap sudut-sudut (4) katil.



PROSEDUR PENGEMASAN KATIL



LANGKAH 3

Bentangkan Cadar II dalam keadaan terbalik tetapi tidak perlu dilipat



PROSEDUR PENGEMASAN KATIL



LANGKAH 4

Bentangkan Selimut dalam kedudukan sejarak lebih kurang 1 jengkal atau 18cm daripada kepala katil.



PROSEDUR PENGEMASAN KATIL



LANGKAH 5

*Kemudian bentangkan Cadar III
separas dengan Selimut tadi.*



PROSEDUR PENGEMASAN KATIL



LANGKAH 6

*Kemudian lipat Cadar II, Selimut
dan Cadar III bersama-sama
dengan dua kali lipatan di kepala
katil.*



PROSEDUR PENGEMASAN KATIL

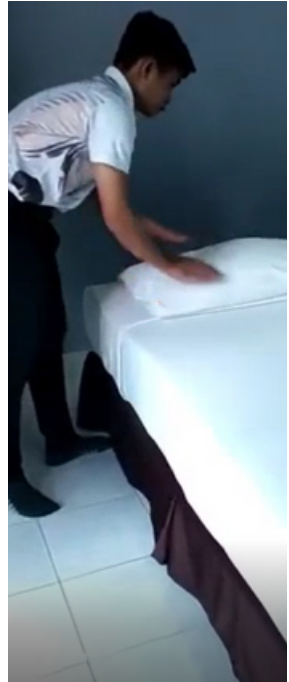


LANGKAH 7

Kemaskan kesemua sudut (4) bucu katil ke dalam bahagian bawah tilam dengan melipat cara envelope.



PROSEDUR PENGEMASAN KATIL



LANGKAH 8

Masukkan bantal yang sedia ada ke dalam sarung bantal dan letakkan di kepala katil.



PROSEDUR PENGEMASAN KATIL



LANGKAH 9

Kemaskan dan tegangkan cadar yang telah siap dipasang seperti di atas.



PROSEDUR PEMBERSIHAN BILIK MANDI



1. Bawa masuk maids caddy
2. Kumpul gelas kotor dan ashtray kedalam sinki dan cuci
3. Kumpulkan tuala kotor
4. Kumpul sampah ke dalam beg plastik sampah besar dan letakkan di luar bilik



PROSEDUR PEMBERSIHAN BILIK MANDI

5. Kumpul sabun yang telah digunakan.
6. Sangkutkan langsir mandi, sekiranya bersabun, bilas dengan air dan lapkan sehingga kering.
7. Tarik pam tandas, taburkan bahan pencuci tandas ke dalam mangkuk tandas. Biarkan buat sementara waktu.
8. Cuci tab mandi dengan menggunakan berus serbaguna, pad hijau dan bahan pencuci bermula dari atas ke bawah.
9. Cuci mangkuk tandas dengan berus tandas dan pad hijau.

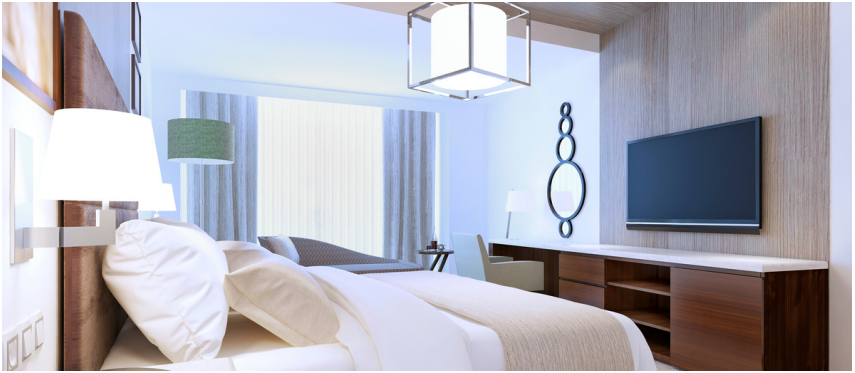


PROSEDUR PEMBERSIHAN BILIK MANDI

10. Cuci sinki
11. Cuci dinding bilik mandi dengan pad hijau dan bahan pencuci. Kemudian bilas dengan air.
12. Cuci lantai dengan bahan pencuci lantai dan berus lantai. Bilas dengan air.
13. Lap cermin dan pintu
14. Lap sehingga kering dinding, tab mandi, sinki, mangkuk tandas dan lantai.
15. Susunkan keperluan bilik air.
16. Buat pemeriksaan akhir, sembur pewangi udara dan tutup pintu.



KELENGKAPAN KEPERLUAN BILIK



Supplies:

- Item yang disediakan dalam bilik untuk kemudahan tetamu
- Tidak boleh diambil untuk cenderahati.
- Tetamu akan dikenakan bayaran jika barang tersebut hilang semasa penginapan

KELENGKAPAN KEPERLUAN BILIK



Amenities:

- ### **Amenities:**
- Item yang diberikan kepada tetamu untuk kegunaan dibilik
 - Selalu dijadikan sebagai cenderahati.
 - Pembantu pengemasan bilik perlu membawanya di troli untuk diganti jika perlu.

KELENGKAPAN KEPERLUAN BILIK

<i>Guest room Supplies</i>	<i>Guest room Amenities</i>	<i>Bathroom Supplies</i>	<i>Bathroom Amenities</i>
-Pillow cases -Pillow -Bed sheets -Blanket -Water pitcher -Clock -Radio -Glasses -Plastic drinking cup -Coffee or tea maker -Trays -Ice bucket -Hangers -Ashtrays -Waste baskets -Television guide	- Stationary -Postcards -Laundry bags -Utility bags -Packet of coffee or tea, sugar or creamer -Chocolate	- Hand towels -Bath towels -Bath mat -Shower curtain and liners -Toilet tissues -Facial Tissues -Sanitary bags -Hair dryer -Bathrobe -Disposable slippers	- Facial soap -Bath soap or shower gel -Moisturizer -Shower cap -Shoe kit -Sewing kit -hair conditioner -Cologne -Razor



PROSEDUR PEMBERSIHAN RUANG AWAM

LOBI

1. Sembur cermin pintu dan tingkap dengan bahan pencuci. Lap dengan menggunakan squeegee/kain.
2. Gilap tombol pintu hingga berkilat dengan menggunakan bahan pencuci dan kain pengelap.
3. Bersihkan perabot dan permukaan kaunter dengan wood polish.
4. Buku dan bahan bacaan disusun. Sampah dibuang.
5. Bersihkan perhiasan
6. Sapu dan mop lantai.



PROSEDUR PEMBERSIHAN RUANG AWAM

TANDAS

1. Semburkan bahan pencuci tandas ke dalam mangkuk tandas.
2. Bersihkan bakul sampah
3. Bersihkan cermin
4. Bersihkan sinki
5. Bersihkan mangkuk tandas
6. Mop lantai
7. Sediakan kertas tisu
8. Lakukan pemeriksaan setiap 30 minit (waktu biasa) atau 15 minit (waktu sibuk)



PROSEDUR PEMBERSIHAN RUANG AWAM

RUANG MAKAN RESTORAN / COFFEE HOUSE

1. Semburkan permukaan bercermin dengan bahan pencuci. Lap dengan kain / squeegee.
2. Bersihkan perhiasan
3. Lantai disapu dan dimop



PROSEDUR PEMBERSIHAN RUANG AWAM

BILIK MESYUARAT DAN DEWAN BANQUET

1. Sampah dibuang
2. Karpet divakum
3. Kerusi dan meja disusun dengan kemas
4. Lap perhiasan dan gambar (jika ada)



PROSEDUR PEMBERSIHAN RUANG AWAM

LIF

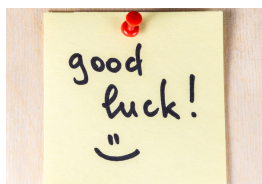
1. Lap permukaan luar dan dalaman lif dengan menggunakan kain dan bahan pencuci
2. Vakum lantai dan celahan pintu lif (ciri-ciri keselamatan perlu diutamakan semasa membersihkan lif).



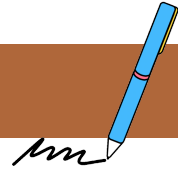
CUBA TEKA



**NAMAKAN KELENGKAPAN KEPERLUAN BILIK DI
BAWAH** 



LATIHAN



1. Senaraikan TIGA (3) peralatan yang perlu ada di dalam troli.

2. Nyatakan linen yang diperlukan untuk pengemasan katil.

3. Namakan DUA (2) ammenities yang disediakan di dalam bilik hotel.



RUJUKAN



Andrew, S.(2013). Hotel Housekeeping. A Training Manual, 3/e.McGraw Hill Education India. (ISBN-13 978-0-07-065571-3, ISBN: 0-07-065571-5)

G.Raghubalan, Smritee Raghubalan.(2015). Hotel Housekeeping. Operations and Management, 3rd Edition, Oxford University Press India. (ISBN-13 978-0-19-945174-6, ISBN: 10-19-945174-5)

Hafidah. (2022, July 22). Pengemasan [Video].
YouTube.<https://www.youtube.com/watch?v=wqtWHT9ovg&t=263st>

Sudhir Andrew.(2010). Hotel Housekeeping Management & Operations, Tata McGraw Hill Education Private Limited. (ISBN-13 978-0-07-065572-0, ISBN: 10-07-065572-0)



MUTIARA KATA



JANGAN
PERNAH
BERPUTUS ASA



YAKIN ENKAU
PASTI BERJAYA



BERDOALAH!!!

PENGARANG



Hafidah binti Awadz@Hussin merupakan Pensyarah Kanan di Jabatan Pelancongan dan Hospitaliti dengan pengalaman mengajar lebih 15 tahun dalam bidang Pengurusan Hotel. Beliau memegang Ijazah Sarjana Pendidikan Teknik dan Vokasional, KUiTTHO dan Ijazah Sarjana Muda (Kepujian) Pengurusan Hotel dari UiTM. Beliau berpengalaman mengajar pelajar kelainan upaya (pendengaran) dalam bidang hotel dan catering.

HAFIDAH BINTI AWADZ@HUSSIN



Nor Haslynda Binti Amat Kamisan merupakan seorang Jurubahasa Isyarat sepenuh masa dengan pengalaman lebih 10 tahun bersama komuniti pekak di Malaysia. Beliau penerima Diploma Jurubahasa Bahasa Isyarat dari International University College Of Technology Twintech, 2010. Sebagai penjawat awam di Jabatan Pelancongan dan Hospitaliti, Politeknik Tuanku Syed Sirajuddin sejak 2011, beliau amat komited untuk memastikan pelajar pekak menguasai bidang TVET (hotel dan catering). Kemahiran beliau dalam bahasa isyarat mampu membawa pelajar pekak mewarnai kejayaan. Insya Allah.

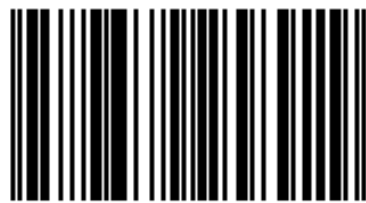
NOR HASLYNDA BINTI AMAT KAMISAN



Mahirah Binti Rafie merupakan seorang pensyarah di Jabatan Pelancongan dan Hospitaliti, Politeknik Tuanku Syed Sirajuddin. Beliau berpengalaman mengajar pelajar kelainan upaya (pendengaran) dalam bidang pengurusan hotel dan pelancongan. Beliau juga merupakan penulis ebook yang bertajuk *Food and Beverage Cost Control* dan Pengiraan Kos Makanan yang diterbitkan oleh Politeknik Tuanku Syed Sirajuddin.

MAHIRAH BINTI RAFIE

e ISBN 978-967-2258-91-9



9 7 8 9 6 7 2 2 5 8 9 1 9

PENGEMASAN