

**BAB**

**EMPAT**

**BAB 4****SUMBER MANUSIA DAN PEKERJAAN DALAM INDUSTRI PELANCONGAN****4.1 PENGENALAN**

Bab ini membuat analisa ke atas sumber manusia dan struktur pekerjaan dalam industri pelancongan. Perbandingan dibuat ke atas penggunaan sumber manusia dalam bidang ini dengan lain-lain industri. Bab ini juga membentangkan profil pekerjaan industri pelancongan serta unjuran terhadap pekerjaan dalam bidang ini. Di samping itu bab ini juga membincangkan apa yang dikehendaki oleh objektif pertama, ketiga dan keempat.

**4.2 PENDUDUK MALAYSIA**

Penduduk Malaysia pada tahun 2000 berjumlah 22.2 juta orang. Jadual 4.1 mencatatkan pecahan penduduk Malaysia mengikut negeri. Selangor yang merupakan negeri paling pesat membangun, mempunyai penduduk yang paling ramai iaitu berjumlah 3.95 juta orang, bersamaan dengan 17.8 peratus jumlah penduduk Malaysia. Negeri ini juga mempunyai kadar pertumbuhan purata yang paling tinggi iaitu 6.02 peratus bagi tempoh antara tahun 1991 hingga 2000. Negeri-negeri lain yang mempunyai penduduk melebihi 2 juta orang pada tahun 2000 iaitu Johor (2.5 juta), Sabah (2.4 juta), Perak (2.0 juta) dan Sarawak (2.0

uta). Labuan mempunyai bilangan penduduk yang paling kecil iaitu seramai 74 ibu orang sahaja.

**Jadual 4.1 : Penduduk Malaysia 1980, 1991 dan 2000.**

Negeri	1980 (Juta)	1991 (Juta)	2000 (Juta)	% Pada Jumlah (2000)	Kadar Pertumbuhan Purata (1999-2000)
Johor	1.580	2.070	2.566	11.6	2.39
Kedah	1.078	1.302	1.572	7.1	2.09
Kelantan	0.859	1.181	1.289	5.8	0.97
Melaka	0.447	0.506	0.603	2.7	1.94
N. Sembilan	0.551	0.693	0.830	3.7	2.01
Pahang	0.769	1.045	1.231	5.6	1.82
Perak	1.744	1.878	2.030	9.1	0.87
Perlis	0.145	0.184	0.198	0.9	0.84
P. Pinang	0.901	1.064	1.225	5.5	1.57
Sabah	0.929	1.735	2.449	11.0	3.83
Sarawak	1.236	1.643	2.013	9.1	2.26
Selangor	1.426	2.297	3.948	17.8	6.02
Terengganu	0.525	0.766	0.880	4.0	1.52
WP K. Lumpur	0.917	1.145	1.297	5.8	1.39
WP Labuan	0.026	0.045	0.71	0.3	2.92
<b>Jumlah</b>	<b>13.133</b>	<b>17.563</b>	<b>22.202</b>	<b>100.0</b>	<b>2.60</b>

Sumber : Laporan Kiraan Permulaan Banci Penduduk dan Perumahan 2000 Malaysia

## TENAGA BURUH

### 4.3.1 Kadar Penyertaan Tenaga Buruh Mengikut Jantina

Jadual 4.2 menunjukkan kadar penyertaan tenaga buruh Malaysia bagi tahun 1990, 1995 dan 1999. Kadar penyertaan tenaga buruh menyusut antara tahun 1990 hingga tahun 1999 dari 66 peratus tahun 1990 kepada 64.2 peratus tahun 1999. Corak perubahan yang sama juga dapat dilihat mengikut jantina iaitu dari 85.3 peratus pada tahun 1990 kepada 82.8 peratus tahun 1999 bagi lelaki dan 47.8 peratus tahun 1990 kepada 44.6 peratus tahun 1999 bagi perempuan.

**Jadual 4.2 : Kadar Penyertaan Tenaga Buruh Mengikut Jantina**

Jantina	1990 (%)	1995 (%)	1999 (%)
Lelaki	85.3	84.3	82.8
Perempuan	47.8	44.7	44.6
Jumlah	66.5	64.7	64.2

Sumber : Laporan Penyiasatan Tenaga Buruh 1999, Jabatan Perangkaan Tahun 2000

### 4.3.2 Kadar Penyertaan Tenaga Buruh Mengikut Kumpulan Umur

Tenaga buruh lingkungan umur antara 25 tahun hingga 54 tahun merupakan kumpulan umur terbesar. Pada tahun 1999 kumpulan ini

merupakan 68.3 peratus dari jumlah tenaga buruh negara berbanding 59.3 peratus tahun 1990. Penyertaan tenaga buruh remaja iaitu lingkungan umur antara 15 hingga 34 tahun susut dari 33.6 peratus tahun 1990 kepada 25.2 peratus tahun 1999. Penyertaan warga tua dalam sektor pekerjaan juga susut bagi tempoh berkenaan, dari 7 peratus tahun 1990 kepada 6.5 peratus tahun 1999. Kadar penyertaan <sup>4</sup> tenaga buruh mengikut umur dinyatakan dalam jadual 4.3.

**Jadual 4.3 : Kadar Penyertaan Buruh Mengikut Kumpulan Umur**

Kumpulan Umur	1990 (%)	1995 (%)	1999 (%)
15-24 Tahun	33.6	27.5	25.2
25-54 Tahun	59.3	65.8	68.3
55-64 Tahun	7.0	6.8	6.5
15-64 Tahun	100.0	100.0	100.0

Sumber : Laporan Penyiasatan Tenaga Buruh 1999, Jabatan Perangkaan Tahun 2000

#### **4.3.3 Jumlah Penduduk Bekerja Dan Pengangguran**

Bilangan tenaga buruh bagi Malaysia telah meningkat pada kadar 4.8 peratus pada tahun 2000 kepada 9.59 juta berbanding 9.15 juta tahun 1999. Jumlah penduduk bekerja pula meningkat pada kadar 5.3 peratus bagi tempoh yang sama kepada 9.3 juta tahun 2000. Kadar pengangguran pada tahun 2000 telah susut kepada 3.0 peratus berbanding tahun

sebelumnya iaitu 3.4 peratus. Ini juga menunjukkan bahawa bilangan penduduk yang menganggur juga telah susut dari 313.7 ribu orang kepada 291.7 ribu orang. Perangkaan ini ditunjukkan dalam jadual 4.4.

**Jadual 4.4 : Tenaga Buruh Dan Pengangguran**

Perkara	1999	2000
Jumlah Penduduk Bekerja ('000)	8,837.8	9,303.2
Jumlah Tenaga Buruh ('000)	9,151.5	9,594.9
Jumlah Penduduk Menganggur ('000)	313.7	291.7
Kadar Pengangguran	3.4 %	3.0 %

Sumber : Laporan Penyiasatan Tenaga Buruh 1999, Jabatan Perangkaan Tahun 2000

#### 4.4 BILANGAN PEKERJA MENGIKUT SEKTOR

Jadual 4.5 mencatatkan bilangan pekerja mengikut sektor bagi tahun 1999 dan 2000. Bilangan pekerja tahun 2000 meningkat pada kadar 5.3 peratus berbanding tahun 1999 kepada 9.3 juta orang. Jadual tersebut menunjukkan bahawa sumbangan pekerjaan sektor pembuatan dan pertanianerosot pada tahun 2000 berbanding tahun 1999. manakala sumbangan sektor perdagangan borong dan runcit, restoran dan hotel kepada bidang pekerjaan telah meningkat bagi tempoh yang sama.

**Jadual 4.5 : Bilangan Pekerja Mengikut Sektor**

<b>Sektor/Tahun</b>	<b>1999 ('000)</b>	<b>2000 ('000)</b>	<b>Sumbangan Sektoral (%)</b>	
			<b>1999</b>	<b>2000</b>
Pertanian, Perhutanan, Penternakan, & Perikanan	1,623.7	1,602.2	18.4	17.2
Perlombongan & Kuari	37.8	37.7	0.4	0.4
Pembuatan	1,990.7	1,981.1	22.5	21.3
Elektrik, Gas & Air	50.2	51.1	0.6	0.5
Pembinaan	722.8	752.3	8.2	8.1
Perdagangan Borong & Runcit, Restoran & Hotel	1,660.7	1,995.5	18.8	21.5
Pengangkutan, Penyimpanan & Perhubungan	420.3	321.5	4.7	4.5
Perkhidmatan Kewangan, Insurans, Hartanah & Perniagaan	466.2	471.2	5.3	5.1
Perkhidmatan Masyarakat, Sosial & Persendirian	1,865.4	1,990.6	21.1	21.4
<b>Jumlah Pekerjaan</b>	<b>8,837.8</b>	<b>9,303.2</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>

Sumber : Laporan Penyiasatan Tenaga Buruh 1999, Jabatan Perangkaan Tahun 2000

#### 4.5 STRUKTUR SUMBER MANUSIA DALAM INDUSTRI PELANCONGAN

Dalam membincangkan sumber manusia atau guna tenaga dalam industri pelancongan, struktur pekerjaannya boleh dikategorikan mengikut tiga kategori utama iaitu:

- i. Penginapan
- ii. Perjalanan dan Pengembalaan
- iii. Pusat Tarikan Pelancongan

Kebiasaan juga sektor penyajian makanan dikategorikan sebagai sektor keempat dalam perbincangan berkaitan guna tenaga dalam pelancongan. Walau bagaimanapun, sektor ini merupakan sektor yang mana aktivitinya adalah juga dikaitkan dengan sektor penginapan dan pusat tarikan pelancongan. Bagi sektor sekolah pelancongan dan penerbangan sumbangannya amat tidak ketara dalam industri pelancongan terhadap guna tenaganya.

Pekerja telah dibahagikan mengikut kemahiran yang telah diberikan garis panduan oleh Pertubuhan Pelancongan Sedunia (World Tourism Organisation) seperti berikut:

- i. Pekerja Pengurusan
- ii. Pekerja Penyeliaan
- iii. Pekerja Mahir
- iv. Pekerja Separuh Mahir
- v. Pekerja Tidak Mahir

#### 4.5.1 Sektor Penginapan

Sektor penginapan yang terdiri dari pelbagai taraf hotel, motel, chalet, inn dan rumah tumpangan kebiasaannya mempunyai jabatan-jabatan khas untuk menguruskan operasi harian. Jabatan-jabatan yang terdapat dalam sektor penginapan termasuklah:

- a) Makanan dan Minuman (*F&B*)
- b) Pejabat Depan (*Front Office*)
- c) Kemasan (*Housekeeping*)
- d) Jurumasak (*Chef*)
- e) Perjawatan (*Personnel*)
- f) Jualan dan Pemasaran (*Sales & Marketing*)
- g) Akaun (*Accounts*)
- h) Selenggaraan (*Maintenance*)
- i) Keselamatan (*Security*)
- j) Pembelian (*Purchasing*)

Mengetuai jabatan-jabatan di atas ialah Penolong Pengurus dan Pengurus Besar. Bagi Jabatan Makanan dan Minuman, Jabatan Pejabat Hadapan, Jabatan Kemasan dan Jabatan Dapur adalah tunggak utama sebuah sektor penginapan. Bagi sesetengah hotel, Jabatan Kemasan dan Jabatan Pejabat Hadapan digabungkan di bawah seorang ketua dinamakan Jabatan Pembahagian Bilik.

#### **4.5.2 Sektor Perjalanan dan Pengembaraan**

Berbeza dengan sektor penginapan, saiz sebuah agensi yang menjalankan khidmat agensi perjalanan dan pengembaraan kebanyakannya adalah kecil. Dengan itu, struktur perjawatan juga terhad ataupun kecil. Tambahan pula, kebanyakannya agensi perkhidmatan ini adalah syarikat kecil dan sederhana. Dalam sektor ini, terdapat ramai pekerja tidak mahir dan lebih berunsur kepada kerja-kerja perkeranian.

Namun begitu terdapat pekerjaan yang memerlukan kemahiran yang tinggi seperti Pemandu Pelancong. Latihan untuk mendapatkan lesen pemandu pelancong dipantau dan diselia oleh Kementerian Kebudayaan, Kesenian dan Pelancongan. Begitu juga jawatan Ketua Perjalanan, juga memerlukan kemahiran yang khusus untuk mengurus pelancong ke luar negara. Apabila sampai ke destinasi luar negara kerja mereka diambil alih oleh Pemandu Pelancong di negara tersebut.

#### **4.5.3 Sektor Pusat Tarikan Pelancongan**

Antara pusat-pusat tarikan pelancongan iaitu pusat yang mengendalikan kerja-kerja dan penjualan hasil kraf tangan, muzium, zoo, taman tema, taman rekreasi dan pusat kebudayaan. Bagi tempat-tempat seperti muzium, zoo dan pusat kebudayaan, kerjaya yang ada adalah dalam

perkhidmatan kerajaan atau sektor awam. Institusi penyajian makanan yang khusus juga termasuk dalam istilah pusat tarikan pelancong. Bagaimanapun, seperti yang telah dinyatakan, aktiviti penyajian makanan dibincangkan dalam konteks yang sama dalam jabatan F&B sektor penginapan. Bagaimanapun, bagi taman tema dan taman rekreasi terdapat unit perkhidmatan sajian makanan yang mana pekerja pramusaji misalnya tidak perlu mahir seperti di hotel.

Kebanyakkan pekerja tergolong dalam kategori mahir dan separuh mahir. Bagi sektor ini, pekerja tidak mahir pun boleh dilatih dengan mudah untuk menjadikan mereka sebagai pekerja separuh mahir.

Jikalau agensi perjalanan ada pemandu pelancong, sektor pusat tarikan pelancongan juga ada pekerja yang ketara sebagai pemandu pelancong. Umumnya mereka adalah pemandu khusus yang dikenali sebagai "nature guide" yang terdiri dari penduduk tempatan yang berkemahiran untuk menunjukkan arah kawasan tarikan pelancong.

#### 4.6 GUNA TENAGA DALAM INDUSTRI PELANCONGAN

Jadual 4.6 menunjukkan bilangan pekerja dalam industri pelancongan bagi tempoh 1990 hingga 1998. Bagi tempoh tersebut pekerja sektor ini berkembang pada kadar purata 6.4 peratus setahun kepada 113,819 bagi tahun 1998 berbanding 68,837 bagi tahun 1990. Jika dibandingkan dengan jumlah

keseluruhan pekerja pada tahun 1998 iaitu 8.6 juta orang, sumbangan sektor pelancongan hanya sekadar 1.3 peratus dari jumlah pekerjaan. Jika dibandingkan dengan pekerjaan sektor perdagangan borong dan runcit, restoran dan hotel iaitu 1.6 juta orang, sumbangan pelancongan adalah 7 peratus.

Jadual 4.6 : Tenaga Kerja Industri Pelancongan Malaysia. 1990-1998

Tahun	Penginapan	Agensi Perjalanan & Pengembaraan	Penerbangan	Tempat Tarikan Pelancong	Sekolah Latihan Pelancongan	Jumlah
1990	39,961	11,816	17,060	-	-	68,837
1991	46,553	15,205	17,801	-	-	79,559
1992	50,053	24,119	20,010	-	-	94,182
1993	56,977	20,405	20,378	-	-	97,760
1994	60,103	21,416	19,982	3,478	-	104,979
1995	67,214	22,731	21,049	12,309	352	136,316
1996	73,749	25,088	19,791	15,548	798	151,392
1997	65,377	12,839	16,482	6,777	1,358	102,833
1998	73,127	11,788	23,174	4,653	1,077	113,819

Sumber : Prof. Dr. Nor Khomar, *Perancangan Kepeluan Sumber Manusia Industri Hospitaliti (Isu, Masalah & Penyelesaian)*, 2000.

Bagi tahun 1998 pecahan pekerjaan bagi industri mengikut sektor adalah seperti dinyatakan dalam jadual 4.7, sektor penginapan merupakan penyumbang terbesar pekerjaan industri pelancongan dengan 73,127 pekerjaan atau 64 peratus dari jumlah tahun 1998.

**Jadual 4.7: Sumbangan Sektor Industri Pelancongan Kepada Pekerjaan Pelancongan, 1998.**

Bil.	Sektor .	Sumbangan (%)
1.	Penginapan	64.0
2.	Agensi Perjalanan dan Pengembawaan	10.0
3.	Penerbangan	20.0
4.	Tarikan Pelancong	4.0
5.	Sekolah /Institusi Pelancongan	1.0

Sumber : Prof. Dr. Nor Khomar, *Perancangan Keperluan Sumber Manusia Industri Hospitaliti (Isu, Masalah & Penyelesaian)*, 2000.

#### **4.7 Unjuran Guna Tenaga Sektor Pelancongan Sehingga 2010**

Pembangunan dan prestasi sektor pelancongan pada tahun 1999 dan 2000 memberikan gambaran yang menggalakkan ke atas industri pelancongan. Kemasukan pelancong yang meningkat pada kadar yang besar (43 peratus tahun 1999 dan 29 peratus tahun 2000) di mana tahun 2000 mencatatkan kemasukan pelancong yang terbesar iaitu 10.2 juta orang. Kepelbagaiannya produk dan perkhidmatan pelancongan yang dilancarkan semenjak tahun 1999 memberikan gambaran bahawa aktiviti-aktiviti industri pelancongan sedang berkembang pesat. Perancangan pembangunan pelancongan dan cadangan pembangunan produk pelancongan di masa akan datang memberi implikasi yang positif kepada peluang-peluang pekerjaan yang akan disediakan oleh industri ini.

Berdasarkan kepada prestasi ekonomi negara dan pembangunan industri pelancongan, kajian ini menganggarkan pekerja dalam industri ini meningkat pada kadar 4.0 peratus setahun antara tahun 1999 dan 2000 kepada 123,100 pekerja. Unjuran pekerja industri pelancongan sehingga tahun 2010 ditunjukkan dalam Jadual 4.8 (a) dan Jadual 4.8 (b).

#### **4.7.1 Unjuran Pekerja Dalam Industri Pelancongan Berdasarkan Pertumbuhan Sederhana.**

Jadual 4.8 (a) menggambarkan struktur pekerja industri pelancongan bagi tahun 2005 dan tahun 2010. Unjuran ini berdasarkan kepada andaian bahawa industri ini akan berkembang pada sederhana antara tahun 2001 dan 2010. Dalam pada itu, pekerja sektor penerbangan dijangka akan berkurangan dengan banyaknya antara tahun 2001 hingga 2005 dan seterusnya menjadi stabil menjelang tahun 2005. Jumlah pekerja pelancongan dianggarkan meningkat pada kadar purata 2.9 peratus setahun kepada 139,500 pada tahun 2005 dan 164,400 tahun 2010.

**Jadual 4.8 (a) : Unjuran Pekerja Pelancongan 2000-2010 Dengan Pertumbuhan Pelancongan sederhana**

<b>Sektor</b>				<b>Kadar Pertumbuhan (%)</b>
	<b>2000 (Anggaran)</b>	<b>2005</b>	<b>2010</b>	
Sektor Penginapan	81,200	96,400	114,500	3.5
Agensi Perjalanan & Pengembalaan	12,200	14,900	18,200	4.1
Pusat Tarikan Pelancong	7,900	9,600	11,700	4.0
Sekolah Pelancongan	1,700	2,600	4,000	9.0
Penerbangan	20,100	16,000	16,000	0
<b>Jumlah</b>	<b>123,100</b>	<b>139,500</b>	<b>164,400</b>	<b>2.9</b>

Sumber : Kementerian Kebudayaan, Kesenian dan Pelancongan, 2001

Dari jadual di atas juga menunjukkan pekerja dalam sektor penginapan diunjurkan meningkat pada kadar 3.5 peratus setahun antara tahun 2001 hingga 2010. Manakala agensi perjalanan dan pengembalaan diunjurkan meningkat pada kadar 4.1 peratus setahun, pusat tarikan pelancongan 4.0 peratus menjadikan 9,600 pekerja tahun 2005 dan 11,700 pekerja tahun 2010. Ini adalah disebabkan oleh pembinaan dan pembangunan yang amat menggalakan terhadap bidang ini.

Tekanan permintaan ke atas keperluan lebih banyak kursus dan program latihan pelancongan akan menyaksikan peningkatan tenaga pengajar industri pelancongan antara tahun 2001 hingga 2010. Pertumbuhan pekerjaan sektor ini dianggarkan meningkat pada kadar purata 9 peratus setahun. Bagi sektor penerbangan kesan daripada kesulitan yang dialami oleh syarikat-syarikat penerbangan dan pengeluar pesawat penerbangan, syarikat-syarikat penerbangan yang beoperasi di Malaysia dijangka akan meminimumkan bilangan pekerjanya tetapi akan terus meningkatkan kecekapan perkhidmatannya. Bilangan pekerja penerbangan terutamanya pekerja Malaysia Airline System (Mas) dijangka akan dikurangkan dalam tempoh 5 tahun akan datang.

#### **4.7.2 Unjuran Pekerja Dalam Industri Pelancongan Berdasarkan Pertumbuhan Tinggi.**

Jadual 4.8 (b) pula mengambarkan struktur pekerja dalam industri pelancongan bagi tahun 2005 dan 2010. Unjuran ini berdasarkan kepada andaian bahawa industri ini akan berkembang pada kadar yang tinggi antara tahun 2001 dan 2010. dalam pada itu, pekerja sektor penerbangan dijangka akan terus berkurangan dengan banyaknya antara tahun 2001 hingga 2005. Jumlah pekerja pelancongan dianggarkan meningkat dengan kadar purata 4 peratus setahun kepada 147,900 pada tahun 2005 dan 184,700 tahun 2010.

**Jadual 4.8 (B) : Unjuran Pekerja Pelancongan 2000-2010 Dengan Pertumbuhan Pelancongan Tinggi**

<b>Sektor</b>				<b>Kadar Pertumbuhan (%)</b>
	<b>2000 (Anggaran)</b>	<b>2005</b>	<b>2010</b>	
Sektor Penginapan	81,200	103,000	131,000	4.9
Agensi Perjalanan & Pengembaraan	12,200	15,900	20,800	5.5
Pusat Tarikan Pelancong	7,900	10,100	12,900	5.0
Sekolah Pelancongan	1,700	2,900	4,000	9.0
Penerbangan	20,100	16,000	16,000	0
<b>Jumlah</b>	<b>123,100</b>	<b>147,900</b>	<b>184,700</b>	<b>4.0</b>

*Sumber : Kementerian Kebudayaan, Kesenian dan Pelancongan*

Jadual di atas juga menunjukkan pekerja dalam sektor penginapan diunjurkan meningkat pada kadar 4.9 peratus setahun antara tahun 2001 hingga 2010. Manakala agensi perjalanan dan pengembaraan diunjurkan meningkat pada kadar 5.5 peratus setahun, pusat tarikan pelancongan 5.0 peratus menjadikan 10,100 pekerja tahun 2005 dan 12,900 pekerja tahun 2010. Ini adalah disebabkan oleh pembinaan dan pembangunan yang amat menggalakan terhadap bidang ini.

Tekanan permintaan ke atas keperluan lebih banyak kursus dan program latihan pelancongan akan menyaksikan peningkatan tenaga pengajar

industri pelancongan antara tahun 2001 hingga 2010. Pertumbuhan pekerjaan sektor ini dianggarkan meningkat pada kadar purata 9 peratus setahun. Bagi sektor penerbangan kesannya sama keadaan dengan pembangunan sederhana.

#### **4.8 PERANAN AGENSI-AGENSI KERAJAAN DAN SWASTA DALAM PEMBANGUNAN SUMBER MANUSIA**

Bidang pendidikan merupakan salah satu aspek yang terpenting dalam membantu membangunkan sumber manusia terutamnya bagi melahirkan tenaga kerja mahir dalam industri pelancongan. Namun begitu pendidikan dan latihan adalah satu usaha yang baru. Pendidikan secara formal dimulakan oleh Institut Teknologi Māra (sekarang UiTM) pada lewat 1960an. Semenjak itu, pendidikan dan latihan tenaga kerja dalam industri ini telah berkembang sama ada dari usaha-usaha badan-badan kerajaan mahupun swasta.

Penglibatan sektor awam selain KKKP dalam pembangunan sumber manusia pelancongan melibatkan penyediaan pendidikan dan latihan tenaga kerja. Kegiatan ini telah berkembang terutamanya semenjak Kementerian Pendidikan membuka peluang yang luas kepada pembentukan institusi pengajian tinggi swasta (IPTS). Perkembangan ini adalah sesuatu yang positif kerana ia dapat memastikan kualiti perkhidmatan pelanggan yang cemerlang.

Kursus dan latihan pelancongan disediakan oleh pelbagai institut latihan dan pendidikan sama ada di peringkat tinggi maupun latihan kemahiran seperti yang ditawarkan oleh IPTA, IPTS dan pusat-pusat latihan kemahiran yang dikendalikan oleh agensi-agensi kerajaan. Bagi menyokong institut pendidikan tinggi dan kolej awam dan swasta sebagai penyedia latihan, beberapa institusi awam diwujudkan untuk mengawal selia dan memantau kualiti latihan. Antaranya ialah Majlis Kebangsaan Mengenai Pembangunan Sumber Manusia Sektor Pelancongan (National Tourism Human Resource Development Council) (NTHRDC), Tourism Educators Association of Malaysia (TEAM), Majlis Latihan Vokasional Kebangsaan (MLVK) dan Lembaga Akreditasi Negara (LAN).

#### **4.8.1 Institut Pendidikan Tinggi Awam (IPTA)**

Beberapa buah IPTA sedang menawarkan kursus-kursus pengurusan pelancongan dan yang berkaitan seperti bidang perhotelan, taman tema, taman-taman rekreasi dan sebagainya. Kecenderungan IPTA dalam menawarkan kursus dan program berkaitan pelancongan adalah melalui kursus dan program secara langsung ataupun dengan menawarkan program pengurusan perniagaan dan pertadbiran. IPTA juga membuka ruang untuk program yang berkaitan dijalankan secara penyelidikan. Jadual 4.9 menyenaraikan IPTA dan kursus berkaitan dengan pelancongan dan hospitaliti yang ditawarkan.

Universiti-universiti seperti UiTM, UUM dan UMS menawarkan kursus-kursus yang menjurus kepada pengurusan hotel dan pengurusan pelancongan samada secara terus di bawah pusat pengajian pengurusan ataupun di bawah kelolaan pusat pengajian ekonomi. Namun begitu, UTM menawarkan kursus pelancongan yang lebih menjuruskan kepada pembangunan pelancongan di bawah Fakulti Alam Bina, satu-satunya universiti yang menawarkan kursus lepas ijazah untuk pembangunan pelancongan. Manakala UPM pula menawarkan program yang lebih menjuruskan kepada rekreasi dan hospitaliti di peringkat ijazah serta program latihan untuk pemandu pelancong. Umumnya, graduan IPTA dan IPTS yang berjaya mendapatkan diploma dan ijazah dijangka akan menjadi penyumbang utama kepada tenaga kerja pengurusan industri pelancongan.

**Jadual 4.9: Senarai IPTA Yang Menawarkan Kursus Pelancongan**

Bil.	Universiti/ Institut/Kolej	- Pengajian/Kursus
1.	UiTM	<ul style="list-style-type: none"><li>- Diploma Pengurusan Hotel</li><li>- Sijil Kemahiran Operasi Hotel</li></ul>
2.	UUM	<ul style="list-style-type: none"><li>- Bachelor of Tourism management</li><li>- Master Degree Research Banded</li><li>- Master of Business Administration</li><li>- Ph.D in Tourism</li><li>- Ph.D in Hospitality</li><li>- Master of Science (Tourism)</li><li>- Master of Science (Management)</li></ul>
3.	UMS	<ul style="list-style-type: none"><li>- Program Pengurusan Perhotelan</li><li>- Sekolah Perniagaan dan Ekonomi</li></ul>

4.	UPM	- Department of Hospitaliti and Recreation
5.	UTM	- Tourism Planning and Development Programme - Master of Science (Tourism Planning)
6.	UM	- Sedang dalam proses penawaran kursus
7.	UKM	- Tourism Studies Masters Degree Research Based
8.	Unimas	- Tourism Studies Masters Degree Research Based
9.	USM	- Sedang dalam proses penawaran : - Tourism Studies Masters Degree Research Based

Sumber: Perpustakaan Kementerian Kebudayaan, Kesenian dan Pelancongan 2001

#### 4.8.2 Institut Pendidikan Tinggi Swasta (IPTS)

Penyertaan IPTS di dalam latihan di bidang pelancongan dan hospitaliti juga sangat menggalakan, selaras dengan perkembangan pelancongan negara. Pada masa kini, dari senarai permohonan kursus pengajian oleh Lembaga Akreditasi Negara/Jabatan Pendidikan Swasta, Kementerian Pendidikan dan senarai direktori Institut Latihan Pelancongan Di Malaysia oleh Kementerian Kebudayaan, Kesenian dan Pelancongan 2000-2001, didapati sejumlah 61 buah IPTS sedang menawarkan pelbagai kursus berkaitan dengan bidang pelancongan dan hospitaliti, dari peringkat sijil sehingga peringkat ijazah.

Makalumat dari MLVK pula mendapati 56 buah dari sejumlah 306 buah pusat latihan swasta yang ditauliahkan oleh MLVK menawarkan program yang berkaitan dengan industri pelancongan di seluruh negara. Institut-institut berkenaan menjalankan program latihan dengan menggunakan NOSS (Standard Kemahiran Pekerjaan Kebangsaan). Walau bagaimanapun, pusat-pusat latihan yang berdaftar dengan MLVK ini lebih cenderung kepada menawarkan kursus-kursus Sijil Kemahiran Tahap 1 hingga Tahap 3. Secara relatifnya kursus-kursus tersebut berada di tahap yang lebih rendah dari kebanyakan kursus yang ditawarkan oleh IPTS yang berdaftar dengan Jabatan Pendidikan Swasta dan jabatan Akreditasi negara (LAN).

#### **4.8.3 Peranan Persatuan Industri Pelancongan**

Banyak persatuan yang mewakili industri pengusaha pelancongan yang bergerak di Malaysia di peringkat nasional dan negeri. Berikut adalah profil antara persatuan-persatuan yang banyak membantu industri pelancongan negara.

##### **4.8.3.1 Malaysia Association of hotel (MAH)**

Malaysia Association of hotel (MAH) adalah sebuah badan pertubuhan yang mewakili hotel-hotel dengan ahli sebanyak 261

buah hotel seluruh negara. MAH berwawasan untuk membangunkan sumber manusia yang berkemahiran tinggi dan berdidplin. MAH Melalui Jawatankuasa Kecil Sumber manusianya menubuh anak syarikatnya MAHTEC Snd. Bhd. yang mengendalikan sekolah latihan untuk pekerja-pekerja hotel iaitu MAH Tourism Education School. Ia merupakan satu-satunya sekolah/institusi latihan yang menyediakan latihan kepada kakitangan yang sedang berkhidmat dalam industri perhotelan.

Menurut MAH, negara sedang mengalami kekurangan sumber manusia pelancongan terutamnya tenaga mahir dalam sektor perhotelan. MAH memberi maklumat bahawa bidang pekerjaan kritikal yang menghadapi masalah ini ialah bahagian *rank and file* terutamanya di dalam bidang pekerjaan *housekeeping, kitchen* dan *F&B* (PEMM Research Consultant:2001). Menurut MAH lagi, antara bidang kemahiran perhotelan yang memerlukan pekerja mahir adalah seperti berikut :

- Waiter/waitress
- Commis
- Front Office Assistant
- Room Attendent
- Technician
- Bartender

Pada masa ini MAHTEC menyediakan program Diploma Pengurusan Hotel secara separuh masa kepada pekerja yang telah bekerja di dalam bidang perhotelan. Program ini mengajar konsep dan amalan dalam pengurusan hotel. Program ini secara rasminya telah mendapat kelulusan program latihan yang telah diperakukan di bawah Skim PROLUS yang dikendalikan oleh Pembangunan Sumber Manusia Berhad. Oleh demikian, hotel yang menyertai program latihan ini boleh membuat tuntutan ke atas kos latihan. Hotel juga boleh membuat tuntutan ke atas latihan peringkat sijil yang dijalankan oleh MAHTEC melalui skim SBL. MAHTEC juga menyediakan beberapa program berbentuk bengkel dan latihan/kursus khas jangka pendek seperti Keselamatan dan Kesihatan Pekerja, Kemahiran Kepimpinan dan Pengurusan Makanan dan Minuman. Ia akan mengadakan lebih banyak kursus-kursus kemahiran operasi dan memperbanyakkan pengambilan pelajar dari pekerja hotel sedia ada (PEMM Research Consultant:2001).

#### **4.8.3.2 Malaysia Travel Trade Association (MATTA)**

Malaysia Travel Trade Association (MATTA) ialah pertubuhan rasmi bagi agen-agen pengembalaan dan pengusaha *travel trade* seluruh

negara. MATTA juga adalah urusetai jawatankuasa kecil mengenai travel trade NTHRDC.

MATTA di dalam kertas kerjanya "Issues and Challenges in Implementing NOSS Travel Trade Programs" diseminar Kebangsaan Mengenai Pembangunan Sumber Manusia Dalam Industri Pelancongan menekankan kepada keperluan tenaga kerja mahir, terutamnya yang mempunyai pelbagai kemahiran multi-skilled dan pelbagai tugas. MATTA juga berpandangan bahawa kekurangan kritikal tenaga kerja mahit *travel trade* semasa adalah seperti di dalam bidang pekerjaan *reservation and ticketing* dan *tour guides*.

MATTA telah menukuhan sebuah institut latihan iaitu MATTA School of Tourism untuk menjalankan latihan-latihan kemahiran bagi pekerja-pekerja *travel trade*. MATTA School of Tourism juga telah menerima pakai NOSS di samping program piawaian IATA/UFTAA di dalam kursus-kursus yang ditawarkan kepada pelatih institut latihan ini. Latihan-latihan yang ditawarkan oleh MATTA School of Tourism merangkumi SKM Tahap 1-3 bagi bidang *travel trade* (PEMM Research Consultant:2001).

Melalui sokongan MATTA, MATTA School of Tourism mempunyai cadangan untuk menyelaraskan keperluan kemahiran di bidang

pelancongan ini dengan menjadikan MATTA School of Tourism sebagai sebuah badan profesional, antaranya dengan mengadakan:

- i. Kurikulum latihan yang selaras dan kandungan bermodul
- ii. Menyediakan pusat perundingan kepada ahli dan pusat latihan
- iii. Memberi garis panduan kepada pengajar
- iv. Menyediakan *student handbook*
- v. Akreditasi
- vi. Kemudahan peperiksaan
- vii. Melantik pusat latihan sebagai local support center kepada MATTA School of Tourism dan Mengadakan prosedur QA
- viii. Membantu peluang pekerjaan dan *student placement* untuk latihan industri
- ix. Mengadakan metodologi *flexi-learning*

Dengan cara ini, MATTA berharap agar mengawal kualiti lepasan institut latihan berdasarkan program MATTA School of Tourism dan IATA/UFTAA program modul, seterusnya membantu mempertingkatkan tahap kemahiran sumber manusia dalam pelancongan negara ini.

#### **4.8.3.3 Malaysia Tourist Guides Council (MTGC)**

Malaysia Tourist Guides Council (MTGC) adalah sebuah pertubuhan rasmi yang mewakili profesion pemandu pelancong seluruh negara. Antara aktiviti MTGC ialah mengadakan seminar pemandu pelancong seluruh negara setiap tahun, mengadakan *re-fresher course* kepada ahli untuk memperbaharui lesen, mengadakan *familiarization tour* di samping kursus dan taklimat semasa untuk mempertingkatkan kemahiran dan pengetahuan ahli.

Pada masa kini, Majlis Latihan Vokasional Kebangsaan (MLVK) ada menyediakan Standard Kemahiran Kebangsaan (NOSS) untuk Sijil Kemahiran Malaysia (SKM) yang diterima pakai oleh institut yang menyediakan latihan kepada pelatih pemandu pelancong. Walau bagaimanapun, selepas lulus dengan SKM, pelatih masih perlu melalui peperiksaan pemandu pelancong yang disediakan oleh Kementerian Kebudayaan, Kesenian dan Pelancongan.

#### **4.8.3.4 Tourism Educators Association of Malaysia (TEAM)**

Tourism Educators Association of Malaysia (TEAM) ialah sebuah pertubuhan yang dianggotai oleh komuniti akademik dan pertubuhan sokongan (swasta dan awam) yang terlibat secara langsung dan

tidak langsung di dalam penyediaan latihan pelancongan dan hospitality. Pertubuhan ini masih di peringkat awal penubuhannya dengan pelantikan Jawatankuasa Sementara dibuat pada 15 Jun 2001 (PEMM Research Consultant:2001).

Penubuhan TEAM ini adalah satu langkah yang baik di dalam usaha meningkatkan pembangunan tenaga pengajar sumber manusia dalam bidang pelancongan bagi memastikan kualiti pembelajaran dan pengajaran pelancongan dan hospitality. Namun begitu, seperti juga MAH dan MATTA, TEAM juga adalah sebuah pertubuhan yang terhad kepada peruntukan undang-undang dan beroperasi secara khusus (PEMM Research Consultant:2001).

Kejayaan TEAM juga bergantung kepada keaktifan ahli serta aktiviti yang dijalankan di dalam kesibukan tugas masing-masing. Walau bagaimanapun, pertubuhan ini sekiranya dapat dirancang dan dijalankan secara berorganisasi akan dapat memberi sumbangan yang banyak kepada pembangunan latihan kemahiran dan pendidikan pelancongandi Malaysia. Antara objektif penubuhan TEAM iaitu:

- i. Untuk mengenalpasti dan mengkaji masalah-masalah berkaitan pendidikan pelancongan dan hospitaliti dan untuk membincangkan masalah-masalah ini dengan

membawanya ke kementerian-kementerian berkaitan, jabatan-jabatan dan pertubuhan-pertubuhan professional serta kepada industri secara keseluruhannya.

- ii. Untuk menggalakan pembaikan dan peningkatan kaedah pengajaran serta penggunaan teknologi moden.
- iii. Pengukuhan dan penawaran kursus-kursus perlu dibuat untuk memperkembangkan kemahiran pekerja di bidang pelancongan dan hospitaliti.
- iv. Untuk menggalakan penyelidikan berkualiti tinggi
- v. Untuk menjalankan kerjasama promosi kerjaya di bidang pelancongan dan hospitality dan penggunaan komunikasi untuk perhubungan awam untuk meningkatkan imej pendidikan pelancongan dan hospitaliti.
- vi. Memastikan tenaga pengajar mempunyai latarbelakang pendidikan pelancongan dan hospitaliti yang mantap sebelum sesuatu pusat latihan diakreditasikan oleh LAN. Latihan-latihan susulan juga perlu disediakan untuk memastikan tahap keberkesanan pengajaran yang tinggi pada setiap masa.

#### **4.8.3.5 Lembaga Akreditasi Negara (LAN)**

Peranan Lembaga Akreditasi Negara (LAN) ialah memastikan kursus-kursus pengajian di institusi pendidikan tinggi swasta di Malaysia bertaraf antarabangsa, selaras dengan peruntukan Akta 556, Akta Lembaga Akreditasi Negara 1996 (PEMM Research Consultant:2001).

LAN diberi tanggungjawab untuk memberi akreditasi atau pengiktirafan rasmi terhadap sijil, diploma dan ijazah bagi kursus pengajian akademik di Institut Pendidikan Tinggi Swasta yang telah mencapai suatu standard yang ditetapkan. Terdapat tiga peringkat penilaian LAN iaitu:

- i. Peringkat 1 : Kelulusan Penubuhan IPTS
- ii. Peringkat 2 : Pencapaian Standard Minimum
- iii. Peringkat 3 : Perakuan Akreditasi

#### **4.8.3.6 Pembangunan Sumber Manusia Berhad (PSMB)**

Pembangunan Sumber Manusia Berhad (PSMB) adalah sebuah institusi yang berfungsi antara lain adalah untuk membantu pembangunan sumber manusia kepada majikan dalam industri pelancongan, terutamanya dari segi peruntukan dan pengurusan

kewangan. Matlamat PSMB adalah untuk meningkatkan kemahiran pekerja di sektor awam dan swasta supaya mampu meningkatkan produktiviti mereka.

Ia menjalankan kuasanya di bawah Akta Pembangunan Sumber Manusia 1992 yang mana akta tersebut menghendaki semua majikan yang diliputi mendaftar dengan PSMB. Bagi sektor perhotelan, agensi pengembaraan dan pengangkutan udara, hanya majikan mempunyai 10 orang pekerja dan ke atas diwajibkan mendaftar.

Melalui skim latihan yang dilaksanakan oleh PSMB, adalah diharapkan tenaga kerja sedia ada boleh dilengkapkan dengan pengetahuan dan kemahiran yang khusus dan terkini. Terdapat pula skim latihan yang telah diwujudkan oleh PSMB. Antara skim latihan yang sangat berkait rapat dengan sektor pelancongan iaitu SKIM SBL, SBL Lulus, Prolus dan Perla. Di samping itu, PSMB telah melaksanakan Skim Perantisan Perhotelan (HIAS) sebagai skim galakan dalam usaha mendapatkan lebih ramai tenaga kerja mahir dalam sektor pelancongan (PEMM Research Consultant:2001).

#### 4.9 CABARAN SUMBER MANUSIA DALAM INDUSTRI PELANCONGAN

Pertumbuhan pesat pembangunan kegiatan pelancongan memberi tekanan kepada pembangunan sumber manusia yang sediada. Pertambahan yang besar kemasukan pelancong asing dan kedatangan pelancong domestik menjadikan permintaan kepada perkhidmatan dalam industri ini meningkat.

Sektor ini dikatakan masih mengalami masalah kekurangan tenaga kerja yang terlatih. Dalam usaha kerajaan meningkatkan industri pelancongan sebagai industri bertaraf antarabangsa, negara memerlukan pekerja industri pelancongan yang mempunyai kemahiran yang tinggi dalam bidang pekerjaan yang dilakukan (RMK-8:2001-2005). Oleh itu pelbagai cabaran perlu dihadapi oleh kerajaan dalam memajukan industri ini.

Cabar yang pertama industri pelancongan ialah menyediakan pekerja yang mempunyai kemahiran yang tinggi dalam bidang pekerjaan mereka. Industri ini memerlukan pekerja mahir lagi cekap dan pekerja yang boleh memberikan perkhidmatan yang terbaik. Oleh yang demikian tindakan utama yang mencabar perancang pembangunan pelancongan di Malaysia ialah untuk menyediakan tenaga kerja yang diperlukan oleh semua aktiviti sektor pelancongan negara yang mencukupi.

Cabaran yang kedua yang tidak kurang pentingnya, ialah industri pelancongan perlu mempunyai institusi latihan yang boleh melatih pekerja dalam bidang pelancongan bagi semua sektor pekerjaan. Perancang pendidikan dan latihan pelancongan perlu memastikan latihan bagi semua bidang pekerjaan mendapat tempat di institusi pendidikan dan latihan pelancongan.

Cabaran yang ketiga ialah industri pelancongan perlu menyediakan rangka latihan bagi meningkatkan mutu perkhidmatan tenaga kerja dalam industri ini yang sediada. Semasa ekonomi sedang berkembang pesat, industri pelancongan adalah antara sektor ekonomi yang mengalami masalah mendapat pekerja pelbagai peringkat. Oleh itu, cabarannya ialah keupayaan industri ini mengekalkan momentum pengambilan tenaga kerja dalam keadaan ekonomi di mana lain-lain aktiviti ekonomi, khususnya pembuatan berkembang semula dengan permintaan tenaga kerja yang meningkat.

#### **4.10 STRATEGI MASA HADAPAN**

Bagi membangunkan sumber manusia yang memenuhi keperluan industri pelancongan pada masa hadapan, beberapa strategi adalah di perakukan untuk dilaksanakan seperti berikut;

#### 4.10.1 Peningkatan Kemahiran dan Kualiti Perkhidmatan Pekerja Sektor Pelancongan

Di antara strategi dan langkah-langkah yang boleh dicadangkan untuk meningkatkan kemahiran dan kualiti perkhidmatan pekerja sektor pelancongan selaras dengan kenyataan "Quality Mnpower, Quality Tourism" adalah seperti berikut:

- i. Memperluaskan program 'Mesra Malaysia' bagi semua sektor perkhidmatan berkaitan pelancongan iaitu pengangkutan, peruncitan, restoran, katering, cenderamata dan kraftangan, perkhidmatan sokongan dan pusat tarikan pelancongan di seluruh negara.
- ii. Meningkatkan program-program latihan yang menekankan kemahiran generic atau common skill seperti kemahiran bahasa, kesedaran budaya dan komunikasi antara budaya, pengetahuan mengenai produk pelancongan, latihan peningkatan kualiti dan produktiviti, kemahiran berkomunikasi, kemahiran penjualan dan juga kemahiran pengendalian teknologi maklumat.
- iii. Memperkenalkan kursus-kursus interaktif yang kos efektif bagi pengusaha-pengusaha kecil pelancongan menggunakan format program Mesra Malaysia.
- iv. Memantapkan organisasi pelancongan kerajaan dengan menghantar pegawai dan kakitangan mengikuti kursus dan latihan mengenai pelancongan.

- v. Mengukuhkan institusi-institusi pendidikan dan latihan awam seperti IPTA, Institut Tadbiran Awam Negara (INTAN), Institut Latihan Diplomasi dan Hubungan Luar (IDHL) dan Institut Aminuddin Bakri dengan menawarkan program latihan untuk semua peringkat iaitu peringkat operasi, penyeliaan dan pengurusan, diploma lanjutan serta kursus berkaitan dengan pelancongan kepada pegawai dan kakitangan awam.

#### **4.10.2 Kualiti Penyediaan Program Pendidikan dan Latihan**

Strategi yang boleh diambil bagi meningkatkan kualiti penyediaan program pendidikan dan latihan oleh sektor awam dan swasta ialah;

- i. menambahkan jurulatih (trainers) yang bertauliah untuk melaksanakan program latihan dalaman "train the trainer" di setiap organisasi pelancongan.
- ii. Meningkatkan profesionalisme, kemahiran dan pengetahuan tenaga pengajar melalui program ijazah lanjutan, seminar, kursus pendek dan persidangan yang berkaitan pelancongan.
- iii. Mewujudkan program sangkutan atau "return to industry" bagi tenaga pengajar di institusi penyedia latihan untuk menentukan kemahiran dan pengetahuan mereka adalah selari dengan amalan kerja semasa dalam industri pelancongan.

- iv. Mewujudkan mekanisme perkongsian sumber (sharing of resource) termasuklah peralatan, bilik kuliah, peralatan simulasi dan bahan-bahan rujukan.
- v. Mewujudkan modul-modul latihan, manual jurulatih dan silibus yang standard dan relevan dengan kehendak industri bagi semua kursus pelancongan di institusi penyedia latihan. Pelaksanaan Latihan Perantisan Perhotelan boleh dijadikan sebagai model dan panduan.

#### **4.10.3 Pentauliahan, Penilaian dan Persijilan**

Untuk meningkatkan kefahaman mengenai sistem baru pelaksanaan dan integriti program-program latihan pelancongan berdasarkan Standard Kemahiran Kebangsaan (National Occupational Skill Standard (NOSS)), beberapa strategi boleh dipertimbangkan seperti berikut;

- i. MLVK perlu mengadakan taklimat dan kursus induksi yang mandatori mengenai "Pelaksanaan Persijilan Kemahiran Malaysia melalui Sistem Pentauliahan" kepada wakil-wakil daripada industri, organisasi/institusi latihan pelancongan dan sektor awam secara menyeluruh.
- ii. Mengukuh dan memantapkan organisasi/institusi latihan pelancongan awam dan swasta dengan mendaftarkan tenaga-tenaga pengajar.

- iii. Pegawai Pengesah Luaran wajar dilantik di kalangan mereka yang terlibat dengan sektor pelancongan.
- iv. Sistem penilaian melalui peperiksaan kebangsaan perlu diadakan bagi semua program latihan mengikut NOSS di institusi latihan swasta. Oleh itu, satu Lembaga Peperiksaan Bidang Pelancongan perlu diwujudkan.

#### **4.10.4 Pendekatan Bersepadu Pembangunan dan Pelaksanaan Program Pendidikan dan Latihan**

Strategi berikut wajar dipertimbangkan untuk membolehkan institusi/organisasi penyedia latihan pelancongan swasta dan awam membangun dan melaksanakan program latihan secara bersepadu;

- i. Menggubal kurikulum yang seimbang di antara teori dan praktikal serta modul latihan yang mengikut kehendak atau keperluan pemindahan kredit di institusi-institusi pendidikan tinggi tempatan.
- ii. Institusi-institusi pendidikan tinggi tempatan perlu mewujudkan satu Garis Panduan Umum mengenai Sistem Pemindahan Kredit yang seragam.
- iii. Mewujudkan rangkaian di antara IPTA/IPTS dan institusi penyedia latihan awam dan swasta dengan pihak industri serta melaksanakan program pemasaran yang terselaras di kalangan institusi penyedia latihan.

#### **4.10.5 Insentif Untuk Pembangunan Sumber Manusia**

Bagi memberikan insentif kepada syarikat, pengusaha atau pengendali pelancongan yang mempunyai kurang daripada 10 orang pekerja adalah dicadangkan supaya;

- i. Skim Insentif Potongan Cukai Dua Kali bagi Latihan dipromosi dan disebarluaskan kepada syarikat-syarikat pengusaha pelancongan kesil supaya mereka dapat memanfaatkan skim sediada.
- ii. Sebagai alternatif, satu skim galakan latihan yang tidak menjejaskan operasi syarikat boleh diperkenalkan supaya iaanya lebih efektif dan mendapat sambutan.
- iii. Keutamaan program latihan atau kursus yang dijalankan secara berjadual oleh sektor awam diberikan kepada pengusaha kecil dan sederhana yang berkaitan dengan pelancongan seperti "eco-tourism", "Agro-tourism", "homestay", penginapan murah dan chalet.

#### **4.10.6 Keperluan Tenaga Manusia dan Pelan Latihan Masa Depan**

Maklumat yang menyeluruh adalah diperlukan untuk membolehkan usaha memantau pasaran tenaga kerja, perancangan keperluan tenaga manusia dan program latihan sektor pelancongan pada masa hadapan dilaksanakan dengan lebih cekap dan berkesan lagi, maka beberapa strategi boleh dipertimbangkan seperti berikut;

- i. Satu kajian kebangsaan yang menyeluruh mengenai perancangan tenaga manusia dan analisis keperluan latihan bidang pelancongan perlu dijalankan. Pelaksanaan kajian ini boleh dijalankan dengan melantik perunding daripada institusi-institusi pendidikan tinggi tempatan yang mempunyai kepakaran dalam bidang ini. Kajian ini boleh dijadikan asas pembangunan pangkalan data tenaga manusia dan pelan latihan bidang pelancongan yang menyeluruh.
- ii. Satu direktoris institusi latihan dan pendidikan dalam bidang pelancongan tempatan perlu diwujudkan dan kalender program latihan tahunan diterbitkan untuk disebarluaskan kepada umum.
- iii. Memastikan pengumpulan data dan maklumat mengikut klasifikasi pekerjaan yang meliputi semua bidang pekerjaan utama dalam industri pelancongan.
- iv. Meningkatkan keupayaan Pusat Sumber Maklumat di setiap organisasi pelancongan.

#### **4.10.7 Program Latihan Semula**

Untuk menggalakkan program latihan semula oleh syarikat-syarikat pelancongan dan perhotelan adalah dicadangkan supaya;

- i. Majlis Pembangunan Sumber Manusia Berhad terus memberi keutamaan kepada syarikat-syarikat yang ingin memberhentikan

pekerja untuk diberi bantuan latihan khas di bawah Kumpulanwang

Pembangunan Sumber Manusia.

- ii. Mewujudkan satu program khas latihan semula tenaga manusia dalam bidang pelancongan yang berjadual dan meliputi pelbagai bidang kemahiran bagi menggalakkan usaha "multi-skilling" di kalangan pekerja.

#### 4.10.8 Keperluan Tenaga Kerja Asing

Walaupun keadaan perkembangan industri pelancongan yang agak positif adalah dicadangkan kepada pihak berkuasa pada masa kini dasar pembekuan pengambilan tenaga kerja asing dikekalkan. Perlanjutan dan pengambilan pekerja asing hanya boleh disokong bagi bidang kemahiran yang kritikal sahaja dan bukan daripada golongan "frontliners".