

**PEMBERITAHUAN PERTANYAAN DEWAN RAKYAT**

**PERTANYAAN : LISAN**

**DARIPADA : YB. TUAN FONG KUI LUN  
[ BUKIT BINTANG ]**

**TARIKH : 26 MAC 2014**

**SOALAN :**

**YB. Tuan Fong Kui Lun [ Bukit Bintang ]** minta **MENTERI PELANCONGAN DAN KEBUDAYAAN** menyatakan kedudukan pemandu pelancong kita yang mahir berkomunikasi pelbagai bahasa dari segi bilangan, bahasa yang dikuasai, latihan yang disediakan dan aduan pelancong asing yang diterima sehingga kini.

**JAWAPAN :**      **DATO' SERI MOHAMED NAZRI ABDUL AZIZ**  
**MENTERI PELANCONGAN DAN KEBUDAYAAN**

Tuan Yang di-Pertua,

Sehingga 31 Januari 2014, sebanyak 11,239 pemandu pelancong telah dilesenkan di bawah Kementerian Pelancongan dan Kebudayaan Malaysia. Memandangkan terdapat pemandu pelancong yang mahir dalam menguasai lebih satu bahasa, jumlah keseluruhan pemandu pelancong yang mahir dalam pelbagai bahasa adalah sebanyak 13,971. Tiga bahasa utama yang dikuasai oleh pemandu pelancong berlesen di Malaysia adalah Bahasa Cina (4,926), Bahasa Inggeris (4,270) dan Bahasa Melayu (2,590). Manakala, Bahasa Jepun mendahului bahasa asing lain-lain dengan bilangan sejumlah 600 pemandu pelancong, diikuti dengan Bahasa Perancis sebanyak 143 pemandu pelancong dan Bahasa Jerman sebanyak 127 pemandu pelancong.

Pada masa kini, masyarakat atau orang awam berpeluang untuk menceburkan diri dalam bidang Pemandu Pelancong dengan mengikuti kursus pemandu pelancong yang ditawarkan oleh Kementerian Pelancongan dan Kebudayaan Malaysia (KPK) seperti Kursus Asas Pemandu Pelancong (*City Guide*), Kursus Pemandu Pelancong Alam Semulajadi Setempat (*Nature Guide*) dan Kursus *Region Specific Tourist Guide* (RSTG). Calon-calon yang telah tamat berkursus akan menduduki peperiksaan bertulis dan praktikal yang dianjurkan oleh KPK dan Jabatan PERHILITAN pada tarikh yang telah ditetapkan. Calon-calon yang lulus kedua-dua peperiksaan berkenaan dibenarkan untuk memohon dan

mendapat lesen sah sebagai Pemandu Pelancong Bandar atau Alam Semulajadi Setempat.

Selain itu, setiap pemegang lesen pemandu pelancong dikehendaki untuk mengikuti Kursus *Continuous Tourism Related Education* (CTRE) bagi tujuan pembaharuan lesen dan peningkatan kompetensi sebagai pemandu pelancong. Skop kursus yang diadakan mencakupi pendedahan dan pengetahuan mengenai tempat-tempat bersejarah, etika dan profesionalism, keselamatan, isu-isu semasa, ekonomi, alam sekitar, warisan dan budaya, perayaan, eco-pelancongan dan lain-lain. Pemandu pelancong juga sentiasa dijemput dan dialu-alukan untuk menghadiri program dan acara-acara anjuran KPK seperti *World Tourism Conference* (WTC) 2013 di Melaka dan *Asean Tourism Forum* (ATF) 2014 di Sarawak.

Sepanjang tahun 2013, Kementerian ini telah menerima sebanyak 264 aduan daripada pelancong. Daripada jumlah tersebut sebanyak 25 atau 9.5% adalah aduan daripada pelancong asing. Bagi tempoh Januari hingga Februari 2014 pula, sebanyak 21 aduan telah direkodkan membabitkan 18 atau 86% aduan daripada pelancong asing.

Dari tempoh Januari 2013 hingga Februari 2014, sebanyak 215 aduan membabitkan agensi pelancongan, 28 aduan melibatkan premis penginapan pelancong, 7 aduan melibatkan pemandu pelancong, manakala 14 aduan dikategorikan sebagai am. Contoh aduan am adalah pengangkutan awam seperti teksi, pengangkutan udara, tahap kebersihan dan sebagainya.

Sekian, terima kasih.