



KEMENTERIAN PELANCONGAN, SENI DAN BUDAYA

**GARIS PANDUAN PERMOHONAN PROGRAM
MALAYSIA TOURISM QUALITY ASSURANCE (MyTQA)**



**BAHAGIAN PEMBANGUNAN INDUSTRI
KEMENTERIAN PELANCONGAN, SENI DAN BUDAYA**

1. TUJUAN

- 1.1 Garis panduan ini bertujuan untuk menerangkan syarat dan kaedah permohonan pengiktirafan Program Malaysia Tourism Quality Assurance (MyTQA) di bawah Kementerian Pelancongan, Seni dan Budaya (MOTAC) kepada pengusaha produk-produk pelancongan di Malaysia yang berpotensi.

2. LATAR BELAKANG

- 2.1 Program Malaysia Tourism Quality Assurance (MyTQA) merupakan inisiatif MOTAC untuk memberikan pengiktirafan kepada produk-produk pelancongan di Malaysia yang berkelayakan dan mencapai standard yang ditetapkan.
- 2.2 Program MyTQA diwujudkan hasil daripada Kajian *Blueprint* Pelancongan Langkawi 2011-2015. MyTQA mula dilaksanakan pada tahun 2014 dengan pelaksanaan *pilot project* di Pulau Langkawi, Kedah di mana sebanyak 6 produk pelancongan telah diberi pengiktirafan.
- 2.3 Pengiktirafan MyTQA dapat memastikan mutu kemudahan dan perkhidmatan yang ditawarkan oleh pengusaha produk pelancongan menepati kehendak dan ekspektasi para pelancong.
- 2.4 Pada September 2021, MOTAC dengan kerjasama pihak konsultan Uni-Technologies Sdn. Bhd di bawah Universiti Teknologi Malaysia (UTM) telah melaksanakan proses penambaaikan dan pembangunan modul kepada Program MyTQA. Ianya melibatkan pengemaskinian kategori dan pewujudan kriteria baharu bagi memastikan program ini kekal relevan dan bersesuaian dengan situasi dan kehendak semasa sektor industri pelancongan.
- 2.5 Penambahbaikan ini selaras dengan 6 teras strategi Dasar Pelancongan Negara (DPN) 2020-2030 dan prinsip-prinsip pembangunan mampan atau *Sustainable Development Goals (SDGs)*.

3. OBJEKTIF MyTQA

Objektif pengiktirafan program MyTQA adalah seperti berikut:

- 3.1 Mewujudkan Program Akreditasi / Pensijilan sebagai mekanisma rujukan kepada para pelancong domestik dan antarabangsa mengenai kualiti produk pelancongan di Malaysia.
- 3.2 Memupuk budaya mengutamakan kualiti produk pelancongan secara berterusan dikalangan pengusaha-pengusaha sektor pelancongan.
- 3.3 Meningkatkan kualiti produk-produk pelancongan di Malaysia dan mutu perkhidmatan yang ditawarkan.
- 3.4 Meningkatkan keyakinan para pelancong ke atas produk-produk pelancongan yang telah diiktiraf oleh MyTQA.

4. KATEGORI MyTQA

MOTAC telah membangunkan kriteria penilaian Program MyTQA mengikut tujuh (7) kategori produk pelancongan seperti berikut:

- i. Pelancongan Buatan Manusia (*Man Made Tourism*);
- ii. Pelancongan Akua & Marin (*Aqua & Marine Tourism*);
- iii. Pelancongan *Sukan & Rekreasi (Sports & Recreation Tourism)*;
- iv. Pelancongan Budaya & Warisan (*Culture & Heritage Tourism*);
- v. Alam Semulajadi, Kembara & Eko-Pelancongan (*Nature, Adventure & Eco-Tourism*);
- vi. Pelancongan, Membeli-belah, Rekreasi & Gaya Hidup (*Shopping, Recreation & Lifestyle Tourism*);
- vii. Pelancongan Mesyuarat, Insentif, Persidangan & Pameran [*Meetings, Incentives, Conferencing & Exhibitions (MICE)*].

5. GARIS PANDUAN PERMOHONAN

- 5.1 Permohonan adalah terbuka kepada semua pengusaha pelancongan di Malaysia secara sukarela (*Voluntary Basis*).
- 5.2 Pemohon perlu mengenalpasti kategori produk pelancongan berdasarkan tujuh (7) kategori yang ditetapkan.
- 5.3 Permohonan boleh dikemukakan ke Bahagian Pembangunan Industri, MOTAC dengan mengemukakan dokumen-dokumen seperti berikut:
 - (i) Borang permohonan MyTQA yang telah lengkap diisi seperti di **LAMPIRAN A**;
 - (ii) Surat rasmi kepada MOTAC;
 - (iii) Dokumen-dokumen dari Suruhanjaya Syarikat Malaysia (SSM) yang terkini (SSM MYDATA) atau sijil pendaftaran organisasi yang sah;
 - (iv) Salinan lesen perniagaan daripada Pihak Berkuasa Tempatan (PBT) yang masih sah tempoh;
 - (v) Latar belakang produk pelancongan berserta gambar;
 - (vi) Kelulusan yang berkaitan dengan aktiviti yang dijalankan (jika berkaitan);
 - (vii) Penarafan bintang dan lain-lain pengiktirafan sekiranya ada (Contoh: Tripadvisor, Malaysia Tourism Award (MTA) atau sebagainya; dan
 - (viii) *Self Assessment* mengikut kategori produk.

5.4 Pemohon adalah digalakkan untuk melaksanakan penilaian sendiri (*self assessment*) berdasarkan kriteria penilaian mengikut kategori produk pelancongan masing-masing. Senarai kriteria boleh diperolehi di laman web MOTAC.

6. PENILAIAN PROGRAM MyTQA

6.1 Penilaian Program MyTQA akan dilaksanakan dalam tempoh 30 hari bekerja daripada dokumen lengkap diterima.

6.2 Pemohon akan dimaklumkan terlebih dahulu sebelum penilaian dilaksanakan bagi tujuan membantu pemohon agar lebih bersedia untuk dinilai.

6.3 Panel Penilai Program MyTQA adalah panel penilai yang dilantik oleh MOTAC yang terdiri daripada wakil agensi kerajaan bersama wakil industri yang berkaitan. Jumlah panel penilai sekurang-kurangnya 3 orang.

7. KEPUTUSAN PENILAIAN

7.1 Keputusan penilaian akan disahkan dalam Mesyuarat Jawatankuasa Panel Penilaian Program MyTQA diperingkat ibu pejabat MOTAC.

7.2 Pemohon akan menerima keputusan penilaian dalam tempoh 14 hari bekerja selepas mesyuarat jawatankuasa bersidang.

7.3 Markah kelulusan penilaian Program MyTQA adalah 70% ke atas dan permohonan yang diluluskan akan dianugerahkan Sijil MyTQA bagi tempoh 3 tahun.

7.4 Bagi permohonan yang gagal, permohonan semula boleh dikemukakan sekiranya pemohon telah bersedia untuk penilaian semula dan terdapat penambahbaikan dibuat berdasarkan laporan panel penilai.

8. PEMBAHARUAN PENGIKTIRAFAN MyTQA

- 8.1 Penilaian semula akan dilaksanakan setiap 3 tahun oleh MOTAC bagi tujuan pembaharuan sijil pengiktirafan.
- 8.2 MOTAC berhak untuk mengadakan pemeriksaan mengejut ke atas produk-produk pelancongan yang telah mendapat pengiktirafan MyTQA.
- 8.3 Pengiktirafan MyTQA boleh ditarik balik sekiranya MOTAC mendapati mutu perkhidmatan yang diberikan tidak memenuhi kriteria yang ditetapkan.

9. TANGGUNGJAWAB PENERIMA MyTQA

- 9.1 Produk pelancongan yang telah menerima pengiktirafan Program MyTQA perlu sentiasa memastikan mutu perkhidmatan yang ditawarkan kepada pelancong sentiasa ditahap yang cemerlang.

10. SURAT MENYURAT

Borang dan dokumen permohonan MyTQA hendaklah dihantar ke alamat seperti berikut:

**Setiausaha Bahagian
Bahagian Pembangunan Industri
Kementerian Pelancongan, Seni dan Budaya
Aras 14, No. 2, Menara 1
Jalan P5/6, Presint 5
62200 Putrajaya
Tel : 03-8891 7484 / 7053 / 7505**

11. TARIKH KUATKUASA

Januari 2022

Bahagian Pembangunan Industri
Kementerian Pelancongan, Seni dan Budaya

Catatan : Garis Panduan ini adalah tertakluk kepada penambahbaikan dari semasa ke semasa.

12. TAFSIRAN

MyTQA	Program Malaysia Tourism Quality Assurance.
MOTAC	Kementerian Pelancongan, Seni dan Budaya.
TM	Tourism Malaysia.
Pemohon	Pengusaha produk pelancongan atau wakil syarikat produk pelancongan.
Produk Pelancongan	Semua produk pelancongan di Malaysia tidak termasuk premis penginapan pelancongan dan SPA.
Panel Penilai	Panel Penilai yang ditauliahkan oleh MOTAC untuk menjalankan penilaian ke atas produk-produk pelancongan.