



KENYATAAN AKHBAR

"ISLAMIC VALUES ON CUSTOMER SERVICE TRAINING" BAGI INDUSTRI PELANCONGAN DI NEGARA BRUNEI DARUSSALAM

**4hb Mac 2021,
Kementerian Sumber-Sumber Utama dan Pelancongan**

Kementerian Sumber-Sumber Utama dan Pelancongan melalui Jabatan Kemajuan Pelancongan, dengan kerjasama SEAMEO Regional Centre for Vocational and Technical Education and Training (SEAMEO VOCTECH) dan juga Kolej Universiti Perguruan Ugama Seri Begawan (KUPUSB) baru-baru ini telah tamat mengendalikan "Islamic Values on Customer Service Training" bagi industri pelancongan di negara Brunei Darussalam iaitu sebanyak 8 sesi yang terdiri dari restoran-restoran, perhotelan, pemandu-pemandu pelancong dan juga agensi-agensi kerajaan yang berkenaan. Sebanyak 174 peserta yang terdiri daripada pemilik, pengurus, penyelia dan kakitangan kerajaan telah menyertai latihan tersebut iaitu selama dua hari bagi setiap sesi.

Latihan ini adalah salah satu inisiatif yang ditekankan oleh Yang Berhormat Menteri Sumber-Sumber Utama dan Pelancongan dalam usaha Kementerian Sumber-Sumber Utama dan Pelancongan, khususnya Jabatan Kemajuan Pelancongan untuk mempromosikan Pelancongan Islam di Negara ini. Sesi-sesi latihan yang berbentuk amali dan praktikal ini telah disampaikan oleh Dr. Awang Haji Noralizam bin Haji Aliakbar, Dekan Fakulti Syariah, Kolej Universiti Perguruan Ugama Seri Begawan (KUPUSB), Dayang Norhayati Cynthia Abdullah, Pengurus Perkembangan Latihan dan Profesional dari SEAMEO VOCTECH dan juga pegawai-pegawai dari Jabatan Kemajuan Pelancongan.

Latihan ini adalah dihasratkan untuk menyediakan peserta-peserta dalam meneroka asas-asas perkhidmatan pelanggan dalam konteks perkhidmatan mengikut prinsip dan garis panduan Islam, serta mengembangkan, mengusahakan dan memperkukuhkan peserta-peserta dalam kemahiran, pengetahuan dan sikap *service-delivery-oriented skills*. Latihan ini adalah penting bagi memastikan *front liners* yang terdiri dari industri pelancongan mempunyai kemahiran dan pengetahuan di dalam mengendalikan pelancong-pelancong menggunakan garis panduan Islam serta menyerapkan sifat-sifat keBruneian yang ramah dan bersopan santun.

Diantara ciri-ciri Islam yang sangat relevan yang diajar di dalam latihan tersebut adalah menghormati dan melayan pelancong atau tetamu sebaik yang mungkin semasa tiba ke Brunei Darussalam dan semasa pulang dan juga dalam aspek-aspek menjaga kebersihan, keselamatan dan keamanan kepada pelancong atau tetamu. Negara Brunei Darussalam memang sudah dimaklumi mempunyai tempat-tempat tarikan dan produk-produk pelancongan yang berunsurkan Islam, seperti reka bentuk Islam dalam bangunan-bangunan seperti Masjid-Masjid dan sebagainya, cara dan gaya hidup yang berkonsepkan Melayu Islam Beraja (MIB) dan merayakan hari-hari Kebesaran Islam di setiap tahun. Dengan layanan yang istimewa menggunakan ciri-ciri Islam dan sikap professional adalah diharap pengunjung-pengunjung dari luar negara akan dapat pengalaman yang unik apabila berada di Negara ini sama ada yang beragama Islam atau tidak, untuk merasai keindahan Islam yang dipraktikkan oleh semua lapisan orang Islam di Negara Brunei Darussalam.



Hasil dari latihan ini juga akan diharap akan untuk meningkatkan kemahiran dan keupayaan para pemberi perkhidmatan yang berkenaan dalam mempromosikan Pelancongan Islam di Negara dan seterusnya menjadikan satu budaya dalam melayan tetamu yang akan dapat menarik lebih ramai pengunjung ke Negara ini dan juga *repeat visitors*.