



احتياجات المرشدين السياحيين إلى اللغة العربية لأغراض السياحة وفق نموذج هاتشينسون وواترز Tourist Guides' Needs for Arabic for Specific Purposes According to The Hutchinson-Waters Model

Nurul Nabihah Mohamad Saleh¹, Yuslina Mohammed^{1,*}

¹ Faculty of Major Language Studies, Islamic Science University of Malaysia,
Bandar Baru Nilai 78100, Nilai Negeri Sembilan, Malaysia.

Article Info

Article history:

Received: 15/01/2024

Accepted: 27/03/2024

Published: 30/04/2024

DOI:

<https://doi.org/10.33102/alazkiyaa267>

*Corresponding Author: E-mail: yuslina@usim.edu.my

ملخص

أصبحت الكفاءة في اللغة العربية شرطاً أساسياً للمرشدين السياحيين نتيجةً لتزايد وتيرة التفاعل مع السياح العرب. واستناداً إلى إطار تحليل الاحتياجات الذي اقترحه هاتشينسون وواترز (1987)، تهدف هذه الدراسة إلى تحديد احتياجات اللغة العربية لدى المرشدين السياحيين العاملين في المجالات السياحية. وتمثل المشكلة التي دفعت لإجراء هذه الدراسة في الفجوة بين مستوى إتقان المرشدين السياحيين الحالي للغة العربية والمتطلبات التواصلية الفعالة في البيئات السياحية الواقعية. نجد العديد من المرشدين السياحيين وهم في المستوى المبتدئين في اللغة العربية، يواجهون الصعوبات في التحدث، وفهم اللهجات العربية، واستخدام المفردات المتعلقة بالسياحة بصورة فعّالة. وتهدف هذه الدراسة إلى تحديد مستوى الكفاءة اللغوية الحالي لدى المرشدين السياحيين، وتحليل احتياجاتهم المستهدفة من حيث الضروريات والقصور والرغبات في تعلم اللغة العربية في مجال السياحة، بالإضافة إلى التعرف على أساليب التعلم المفضلة لديهم. وتعتمد الدراسة على المنهج الكمي، حيث تُستخدم الاستبانة أداة رئيسة لجمع البيانات. وتشير النتائج إلى أن المرشدين السياحيين بحاجة إلى تعليم اللغة العربية القائم على التطبيق العملي والمواقف الواقعية، مع التركيز على الكفاءة التواصلية، والحساسية الثقافية، والمفردات المتخصصة في مجال السياحة. وبناءً على هذه النتائج، توصي الدراسة بتصميم برامج تعليم اللغة العربية للمرشدين السياحيين وفق مدخل اللغة لأغراض خاصة (ASP)، مع دمج المواد التعليمية والأنشطة اللغوية المناسبة بالمهارة مستمدة من مواقف العمل الواقعية لتلبية الاحتياجات الفعلية لصناعة السياحة بشكل أفضل.

الكلمات المفتاحية: تحليل الاحتياجات لأغراض السياحة, المرشدون السياحيون, هاتشينسون وواترز.

ABSTRACT

Proficiency in the Arabic language has become an essential requirement for tour guides because of the rising number of interactions with Arab tourists. This study, guided by the Needs Analysis framework developed by Hutchinson and Waters (1987), aims to identify the Arabic language needs of tour guides working in Arab tourism contexts. The issue driving this study originates from the gap between tour guides' existing proficiency in Arabic and the actual communicative demands they face in real tourism environments. While many tour guides have only a basic grasp of the Arabic language, they often struggle with speaking clearly, comprehending various Arabic dialects, and effectively utilizing tourism-related vocabulary. The objectives of this study are to assess the current level of Arabic language proficiency among tour guides, analyze their target needs in terms of necessities, lacks, and wants, and identify their preferred learning methods. This study employs a quantitative research design, gathering data through a questionnaire administered to tour guides. The expected findings should show that tour guides need practical Arabic language training that focuses on communication skills, cultural understanding, and vocabulary specific to tourism. Based on these findings, the study recommends creating Arabic courses for tour guides using an English for Specific Purposes (ESP) method. These courses should include relevant learning materials and hands-on tasks that meet the real needs of the tourism industry.

Keywords: *Needs Analysis for Tourism Purposes, Tourist Guides, Hutchinson & Waters.*

المقدمة

جاء اختيار هذا البحث انطلاقاً من الاهتمام المتزايد بتعليم اللغة العربية لأغراض خاصة، ولا سيما في قطاع السياحة، حيث أصبحت الكفاءة اللغوية أداة رئيسة للتواصل المهني الفعال. ويعمل المرشد السياحي كحلقة وصل أساسية بين السائحين والوجهات السياحية، مما يجعل كفاءته اللغوية عاملاً مباشراً في جودة الخدمات السياحية وتجربة السائح الشاملة. (Yuslina Mohamed et al., 2025).

شهد قطاع السياحة في السنوات الأخيرة نمواً ملحوظاً في أعداد السياح القادمين من الدول العربية، مما أدى إلى زيادة الحاجة إلى التواصل الفعال بين المرشدين السياحيين والسياح العرب. ويؤكد هذا الاتجاه أهمية الكفاءة في اللغة العربية باعتبارها مطلباً استراتيجياً لتحسين تجربة السائح وتعزيز الصورة الإيجابية لقطاع السياحة. (Safitri et al., 2025; United Nations World Tourism Organization [UNWTO], 2022).

في هذا السياق، أصبحت الكفاءة في اللغة العربية عنصراً أساسياً من عناصر النجاح المهني للمرشدين السياحيين، خاصة في المواقف التي تتطلب تفاعلاً مباشراً مثل شرح المعالم السياحية، وتقديم الإرشادات، والرد على الاستفسارات، والتعامل مع الحالات الطارئة. ومع ذلك، وعلى الرغم من امتلاك بعض المرشدين معرفةً أساسيةً باللغة العربية، إلا أن العديد منهم يواجه صعوبات في التحدث بطلاقة، وفهم اللهجات العربية المختلفة، واستخدام المفردات والتعابير السياحية بدقة، مما يشير إلى وجود فجوة واضحة بين مستوى الكفاءة اللغوية الحالي ومتطلبات التواصل الفعلية في بيئة العمل السياحي.

(Zin et al., 2013; Hasaniyah et al., 2023; Yuslina Mohamed et al., 2025).

ويُعد تحليل الاحتياجات مدخلاً علمياً لتحديد المتطلبات اللغوية الحقيقية للمتعلمين في إطار تعليم اللغة العربية لأغراض خاصة، حيث يركز نموذج تحليل الاحتياجات على الاحتياجات المستهدفة المتمثلة في الضروريات ونواحي القصور والرغبات، إضافة إلى دراسة الوضع الحالي للمتعلمين، وهو ما يجعل هذا النموذج مناسباً لتصميم مناهج لغة عربية مخصصة للمرشدين السياحيين.

(Hutchinson & Waters, 1987; Ijabah & Amrullah, 2023; Yuslina Mohamed et al., 2025).

واستناداً إلى ما سبق، تهدف هذه الدراسة إلى تحليل احتياجات تعلم اللغة العربية لدى المرشدين السياحيين باستخدام نموذج تحليل الاحتياجات، وذلك من أجل توفير أساس علمي لتصميم برامج تعليمية فعّالة تستجيب لمتطلبات الواقع المهني وتعزز الكفاءة التواصلية في قطاع السياحة. (Hutchinson & Waters, 1987).

خلفية الدراسة

شهد قطاع السياحة في السنوات الأخيرة زيادة ملحوظة في أعداد السياح القادمين من الدول العربية، الأمر الذي أدى إلى تزايد الحاجة إلى تواصل أكثر سهولة وفعالية بين المرشدين السياحيين والسياح العرب. وفي هذا السياق، أصبحت الكفاءة في اللغة العربية عنصراً أساسياً من عناصر النجاح المهني للمرشدين السياحيين، ولا سيما في المواقف التي تتطلب تفاعلاً مباشراً، مثل شرح المعالم السياحية، وتقديم الإرشادات، والرد على الاستفسارات اليومية، والتعامل مع المواقف الطارئة.

وعلى الرغم من الأهمية المعروفة لإتقان اللغة العربية في مجال السياحة، لا يزال العديد من المرشدين السياحيين يعانون من قصور في استخدام اللغة بصورة فعّالة في السياقات الواقعية. فبينما يمتلك بعضهم معرفةً أساسيةً باللغة

العربية، فإنهم يواجهون في الوقت ذاته صعوبات في التحدث بطلاقة، وفهم اللهجات العربية المختلفة، واستخدام المفردات والتعابير المناسبة لقطاع السياحة. ويشير هذا الوضع إلى وجود فجوة واضحة بين المستوى الحالي لكفاءة المرشدين السياحيين اللغوية والمتطلبات التواصلية الفعلية لبيئة العمل السياحي.

وفي هذا الإطار، يبرز تحليل الاحتياجات بوصفه مدخلاً علمياً فاعلاً في مجال تعليم اللغات لأغراض خاصة، حيث يهدف إلى تحديد الاحتياجات اللغوية الحقيقية للمتعلمين في ضوء متطلبات السياق المهني. ويعد نموذج تحليل الاحتياجات الذي قدمه هاتشينسون وواترز (Hutchinson & Waters, 1987) من النماذج البارزة في هذا المجال، إذ يركز على تحليل الوضع الحالي للمتعلمين والاحتياجات المستهدفة، بما يشمل الضروريات ونواحي القصور والرغبات. ومن ثم، فإن تطبيق هذا النموذج في مجال تعليم اللغة العربية للمرشدين السياحيين يساهم في تصميم برامج تعليمية أكثر فاعلية وملاءمة لاحتياجات سوق العمل السياحي.

المنهج

تعتمد هذه الدراسة المنهج الكمي (Quantitative Approach) بهدف تحليل احتياجات تعلم اللغة العربية لدى المرشدين السياحيين في السياقات السياحية العربية وفق نموذج تحليل الاحتياجات الذي قدمه هاتشينسون وواترز (Hutchinson & Waters, 1987). ويُعد هذا المنهج مناسباً لطبيعة الدراسة، إذ يتيح جمع بيانات قابلة للقياس والتحليل الإحصائي، بما يساهم في تقديم صورة واضحة عن الوضع اللغوي الحالي واحتياجات التعلم لدى أفراد العينة.

عينة الدراسة

يتمثل مجتمع الدراسة في جميع المرشدين السياحيين الذين يعملون أو سبق لهم العمل مع سياح من الدول العربية في شركة (JAD Travel & Tours) بمدينة سيرمبان، ولاية نيجري سمبيلان، حيث يبلغ عددهم الإجمالي حوالي سبعة (7) فرداً. ونظراً لطبيعة الدراسة الاستكشافية وصعوبة الوصول إلى كامل أفراد المجتمع في ظل الظروف الراهنة، فقد اعتمد الباحث أسلوب العينة المتيسرة (Convenience Sampling) لاختيار ثلاثة (3) مشاركين. وعلى الرغم من الاعتماد على هذا الأسلوب، فقد حرص الباحثة على اختيار المشاركين ممن يمتلكون خبرة فعلية في التعامل مع السياح العرب لضمان الحصول على بيانات أولية غنية تخدم أهداف الدراسة.

أداة الدراسة

تم استخدام الاستبانة أداة رئيسة لجمع البيانات، حيث صُممت الاستبانة استناداً إلى إطار تحليل الاحتياجات لهاتشينسون وواترز (1987)، وشملت عدة محاور رئيسة، وهي:

1. تحليل الوضع الحالي (Present Situation Analysis) - 3 أسئلة

2. الاحتياجات المستهدفة، وتشمل:

• الضروريات (Necessities) - 4 أسئلة

• نواحي القصور (Lacks) - 4 أسئلة

• الرغبات (Wants) - 4 أسئلة

• احتياجات التعلم (Learning Needs) - 4 أسئلة

وتضمنت الاستبانة أسئلة مغلقة من نوع الاختيار من متعدد ضمن، ومقاييس ليكرت، بالإضافة إلى أسئلة مفتوحة لإتاحة الفرصة للمشاركين للتعبير عن آرائهم ومقترحاتهم.

إجراءات جمع البيانات

تم توزيع الاستبانة إلكترونياً باستخدام نموذج (Google Form)، وذلك لتسهيل الوصول إلى المشاركين وضمان سرعة جمع البيانات. وقد تم التأكيد للمشاركين على سرية المعلومات المستخدمة، وأن البيانات ستُوظف لأغراض البحث العلمي فقط.

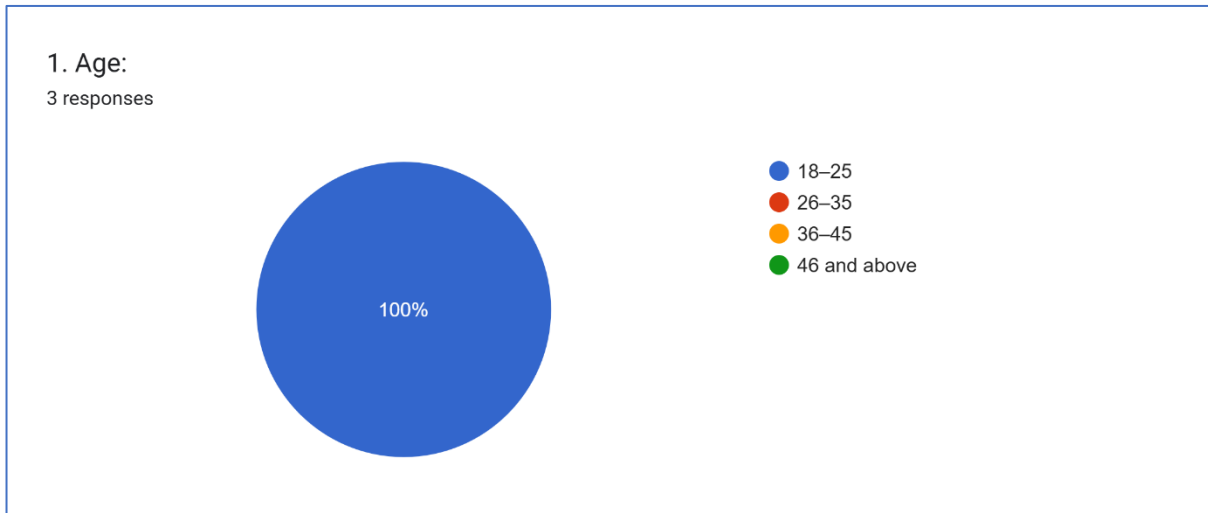
الصدق والثبات

تم التأكد من صدق الاستبانة من خلال تصميم بنودها بعناية استناداً إلى الإطار النظري لتحليل الاحتياجات الذي قدمه هاتشينسون وواترز (1987)، بالإضافة إلى الرجوع إلى الأدبيات ذات الصلة في مجال تعليم اللغة العربية لأغراض خاصة والدراسات السياحية. ولضمان دقة الأداة وصلاحياتها، تم عرض الاستبانة على لجنة من الخبراء المتخصصين في المجال، وعلى رأسهم الدكتورة يوسلينا محمد (Dr. Yuslina Mohammed)، وذلك لمراجعة البنود والتحقق من سلامة صياغتها وملاءمتها لأهداف الدراسة. وقد أكد الخبراء أن البنود تعكس بدقة مكونات الضروريات (Necessities)، ونواحي القصور (Lacks)، والرغبات (Wants)، وأنها واضحة ومناسبة للمبحوثين.

تحليل البيانات حاجات الدارسين

تم تحليل البيانات المجمعة باستخدام التحليل الإحصائي الوصفي، مثل التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية، بهدف تحديد الاتجاهات العامة المتعلقة بمستوى الكفاءة اللغوية الحالية واحتياجات تعلم اللغة العربية لدى المرشدين السياحيين.

القسم الأول من الاستبانة المعلومات الديموغرافية عن المشاركين لتوفير خلفية سياقية للدراسة. وشمل هذا القسم أسئلة حول العمر، والخبرة السابقة في التعامل مع السياح العرب والجنس. ويتيح جمع هذه البيانات فهماً أفضل للخلفية المهنية والخصائص الشخصية للمشاركين، والتي قد تؤثر على احتياجاتهم لتعلم اللغة العربية وتفضيلاتهم التعليمية.

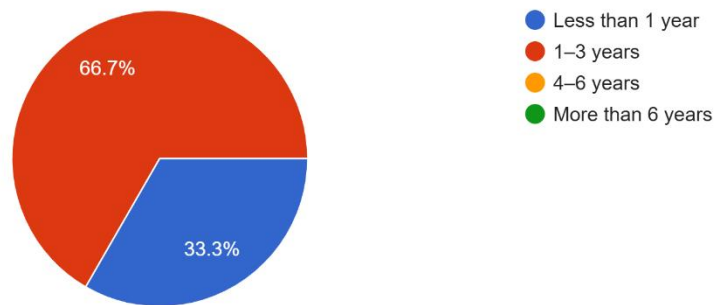


رسم البياني 1: العمر

أفاد جميع المشاركين الثلاثة (100%) بأن أعمارهم تتراوح بين (18-25) عاماً. يشير ذلك إلى أن المشاركين شباب نسبياً، مما قد يؤثر على مدى تعرضهم للتجارب المتعلقة بالسياحة وتفضيلاتهم في تعلم اللغة العربية. يوفر فهم توزيع الأعمار سياقاً لتفسير احتياجاتهم اللغوية ومشاركتهم في أنشطة التطوير المهني. يوضح الرسم البياني (1) توزيع أعمار المشاركين.

2. Working Experience as Tourist Guide

3 responses

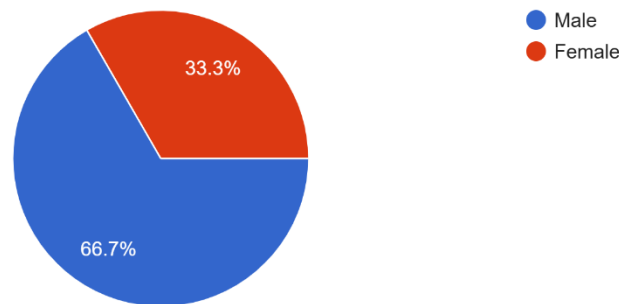


رسم البياني 2: خبرة العمل بين المشاركين

فيما يتعلق بخبرة العمل، أفاد (66.7٪) من المشاركين بأن لديهم خبرة تتراوح بين (1-3) سنوات، بينما أفاد (33.3٪) بأن خبرتهم أقل من سنة واحدة كمرشدين سياحيين. يشير ذلك إلى أن غالبية المشاركين لديهم تجربة عملية متوسطة في مجال السياحة، في حين أن جزءاً منهم حديث العهد بالمهنة. قد تؤثر هذه الفروق في الخبرة على مدى معرفتهم بالتعامل مع السياح العرب واحتياجاتهم اللغوية المحددة. يوضح الرسم البياني (2) توزيع خبرة العمل بين المشاركين.

3. Gender

3 responses

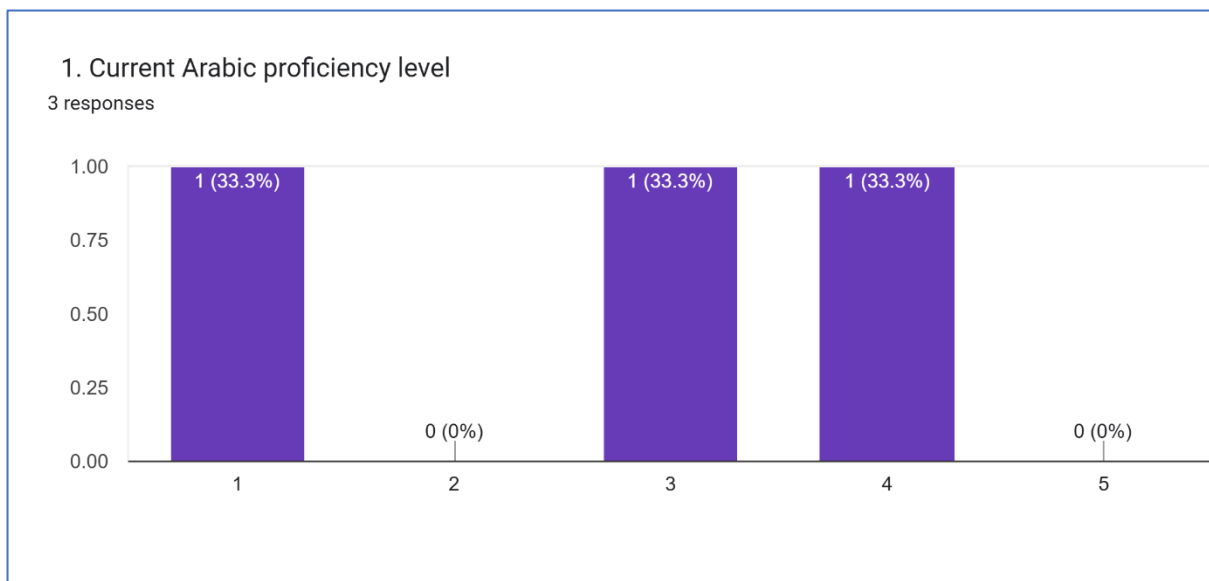


رسم البياني 3: الجنس بين المشاركين

فيما يتعلق بالجنس، كان (66.7٪) من المشاركين ذكوراً، بينما كانت (33.3٪) إناثاً. يشير هذا التوزيع إلى تمثيل أكبر للمرشدين السياحيين الذكور بين المشاركين، مما قد يعكس تكوين القوى العاملة في المؤسسة. يوفر

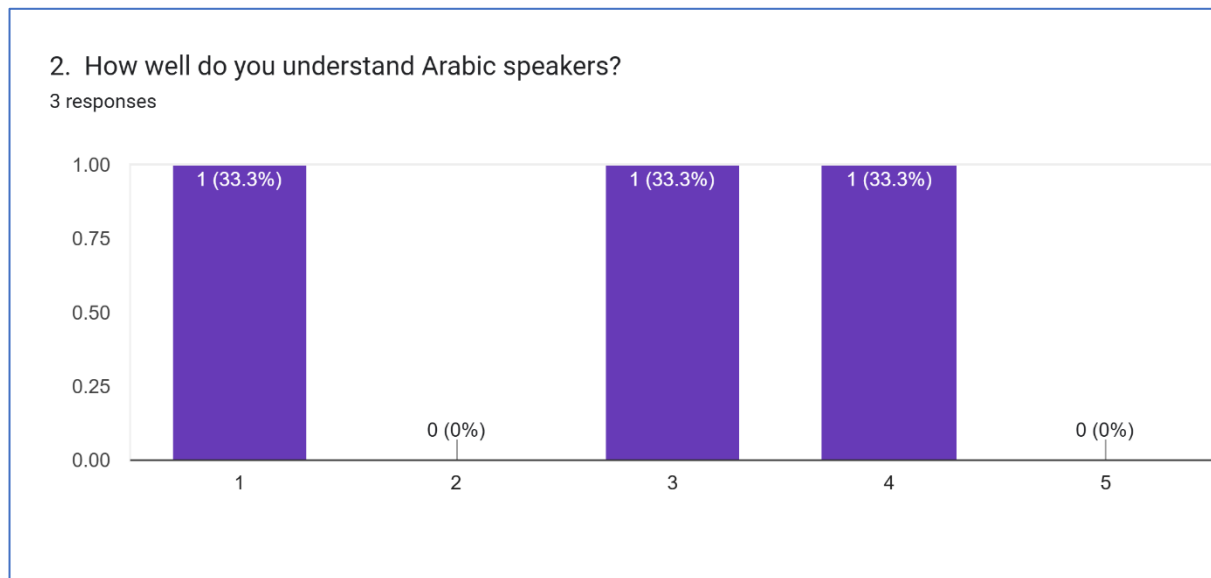
فهم توزيع الجنس سياقاً إضافياً لتفسير تجارب المشاركين وتفضيلاتهم في تعلم اللغة العربية. يوضح الرسم البياني (3) توزيع الجنس بين المشاركين.

يركز القسم الثاني من الاستبانة على تحليل الوضع الحالي (PSA)، الذي يهدف إلى تقييم مستوى الكفاءة الحالي للمشاركين في اللغة العربية ومدى راحتهم في استخدام اللغة في السياقات المهنية. يشمل هذا القسم أسئلة حول المستوى الحالي للكفاءة اللغوية، والقدرة على فهم المتحدثين باللغة العربية، والثقة في التحدث، ومدى استخدام اللغة العربية في العمل. يوفر جمع هذه المعلومات فهماً أساسياً للمهارات الحالية للمرشدين السياحيين ويسلط الضوء على المجالات التي تحتاج إلى تطوير لغوي.



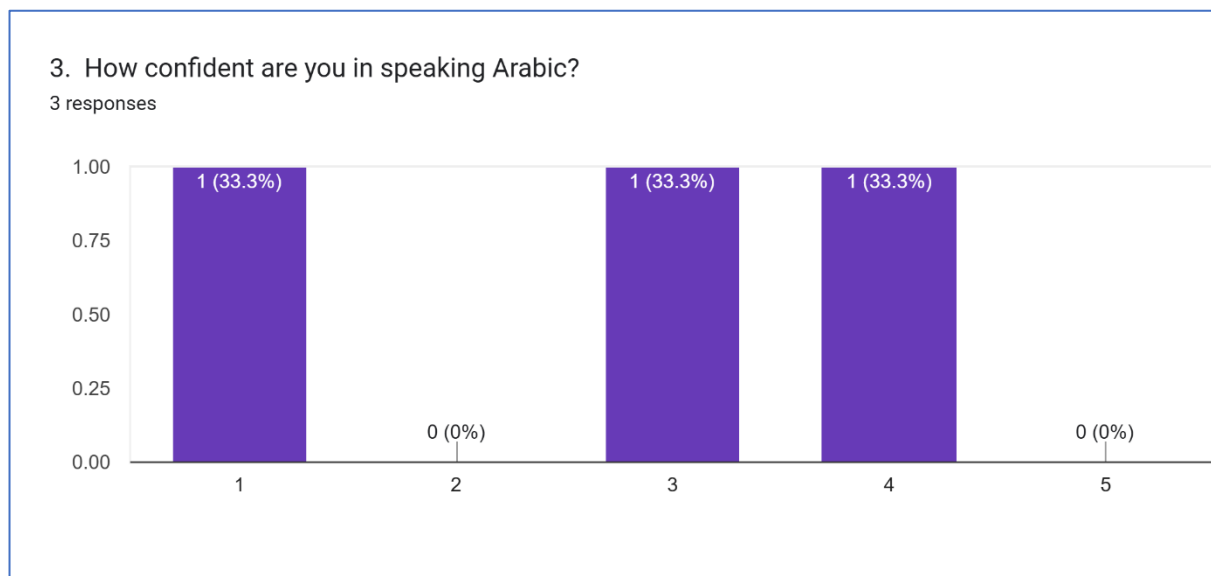
رسم البياني 4: مستوى الكفاءة الحالية في اللغة العربية

فيما يتعلق بمستوى الكفاءة الحالية في اللغة العربية، كان توزيع المشاركين متساوياً عبر المقياس، حيث أشار (33.3%) إلى أنهم عند المستوى (1) (ضعيف جداً)، و(33.3%) عند المستوى (3) (متوسط)، و(33.3%) عند المستوى (4) (جيد). يشير هذا إلى أن بعض المرشدين السياحيين لديهم معرفة أساسية بالعربية، بينما يمتلك الآخرون مستوى متوسط إلى جيد. يبرز هذا التفاوت اختلاف مستويات الجاهزية بين المشاركين ويؤكد على الحاجة إلى تدريب لغوي مخصص لمعالجة فجوات المهارات الفردية. يوضح الرسم البياني (4) توزيع مستوى الكفاءة الحالية في اللغة العربية.



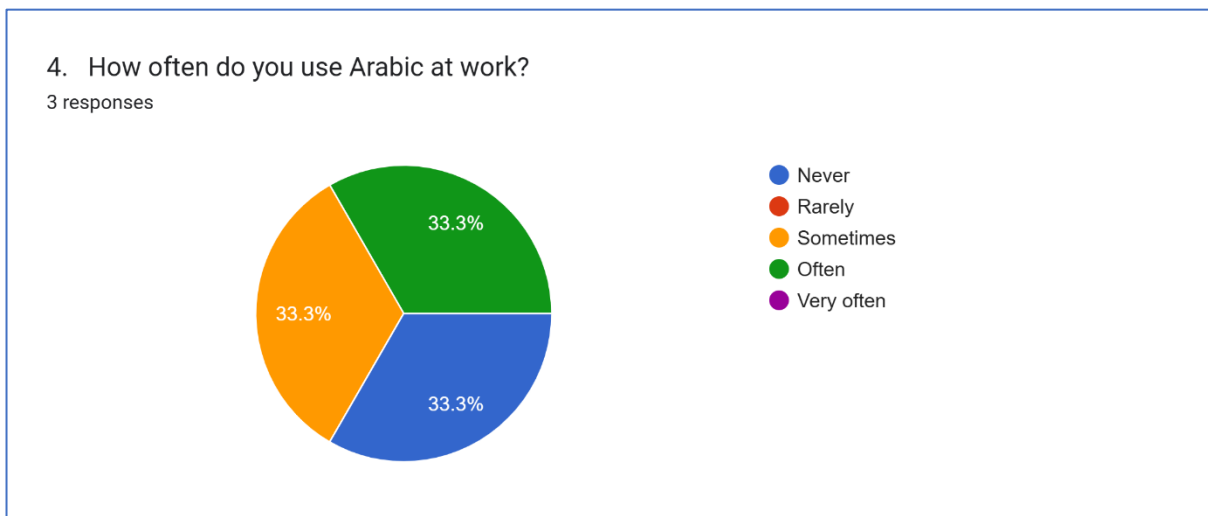
رسم البياني 5: قدرات الفهم بين المشاركين

فيما يتعلق بقدرة المشاركين على فهم المتحدثين باللغة العربية، كان توزيعهم متساوياً عبر المقياس، حيث أشار (33.3%) إلى أنهم عند المستوى (1) (لا يفهمون على الإطلاق)، و(33.3%) عند المستوى (3) (متوسط)، و(33.3%) عند المستوى (4) (جيد). يشير ذلك إلى أن بعض المرشدين السياحيين يواجهون صعوبة في فهم اللغة العربية المنطوقة، بينما يظهر آخرون قدرة فهم متوسطة إلى جيدة. يبرز هذا التفاوت أهمية تضمين أنشطة تركز على الاستماع والفهم في برنامج تعليم اللغة العربية. يوضح الرسم البياني (5) توزيع قدرات الفهم بين المشاركين.



رسم البياني 6: مستويات الثقة بين المشاركين

فيما يتعلق بالثقة في التحدث باللغة العربية، كان توزيع المشاركين متساوياً، حيث أشار (33.3٪) إلى أنهم عند المستوى (1) (غير واثقين إطلاقاً)، و(33.3٪) عند المستوى (3) (ثقة متوسطة)، و(33.3٪) عند المستوى (4) (واثقون). يشير هذا التوزيع إلى أن بعض المرشدين السياحيين يفتقرون إلى الثقة عند التحدث بالعربية، بينما يمتلك الآخرون مستويات ثقة متوسطة إلى جيدة. يعد التعامل مع هذا التفاوت أمراً ضرورياً لتصميم تدريب فعال يعزز كل من القدرة التواصلية والثقة بالنفس في التفاعلات السياحية الواقعية. يوضح الرسم البياني (6) توزيع مستويات الثقة بين المشاركين.



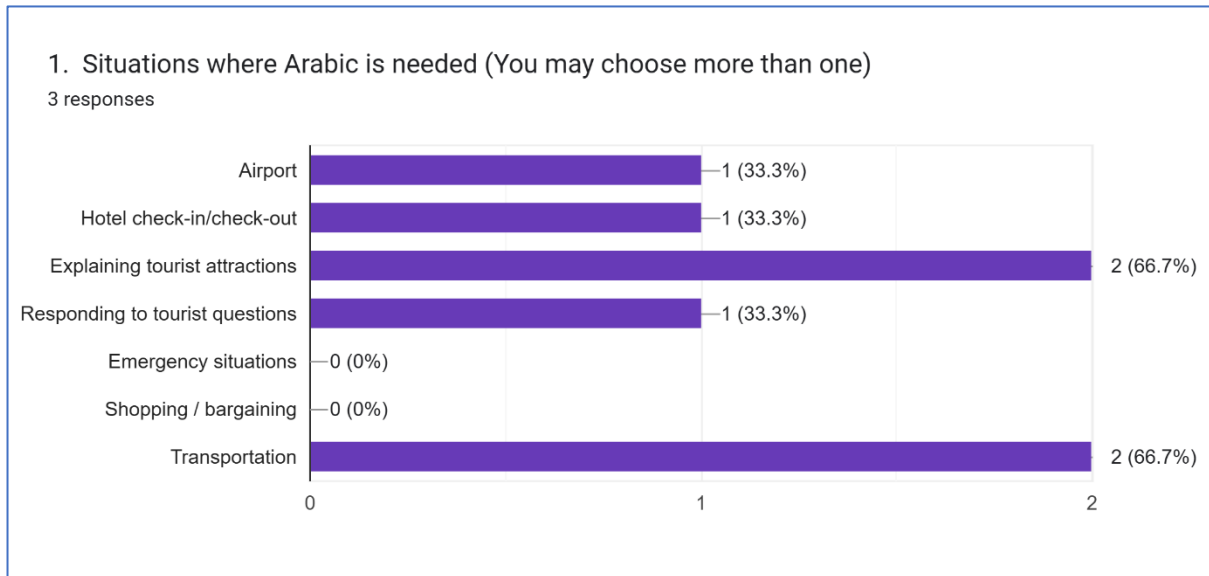
رسم البياني 7: تكرار استخدام اللغة العربية بين المشاركين

فيما يتعلق بتكرار استخدام اللغة العربية في العمل، كان توزيع المشاركين كما يلي: (33.3٪) أفادوا بعدم استخدام العربية إطلاقاً، و(33.3٪) أفادوا باستخدامها أحياناً، و(33.3٪) أفادوا باستخدامها كثيراً. يشير هذا إلى تفاوت في التعرض العملي للغة العربية في مكان العمل، مما قد يؤثر على مدى معرفة المشاركين بالمفردات المتعلقة بالسياحة واحتياجاتهم التعليمية المتصورة. يوضح الرسم البياني (7) توزيع تكرار استخدام اللغة العربية بين المشاركين.

يركز الجزء التالي من الدراسة على الاحتياجات المستهدفة، والتي تنقسم إلى ثلاث فئات: الضروريات، ونواحي القصور، والرغبات. تساعد هذه الفئات في تحديد المهارات اللغوية الأساسية المطلوبة للمهام المهنية، والمجالات التي يواجه فيها المشاركون صعوبات، وتفضيلاتهم الشخصية في التعلم.

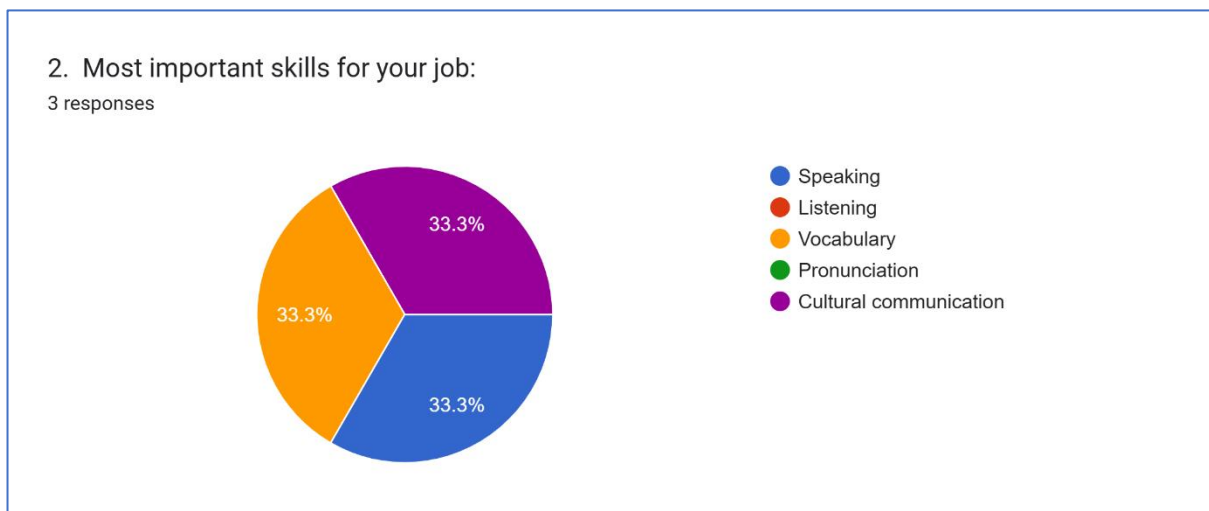
على وجه التحديد، يتناول القسم الثالث من الاستبانة الاحتياجات المستهدفة من حيث الضروريات، مستكشفاً المواقف والوظائف اللغوية التي يعتبرها المرشدون السياحيون أساسية للتواصل الفعال مع السياح العرب. يوفر

هذا النهج التركيز فهمًا واضحًا للمتطلبات اللغوية المهنية التي تشكل أساسًا لتصميم برامج تعليم اللغة العربية المخصصة.



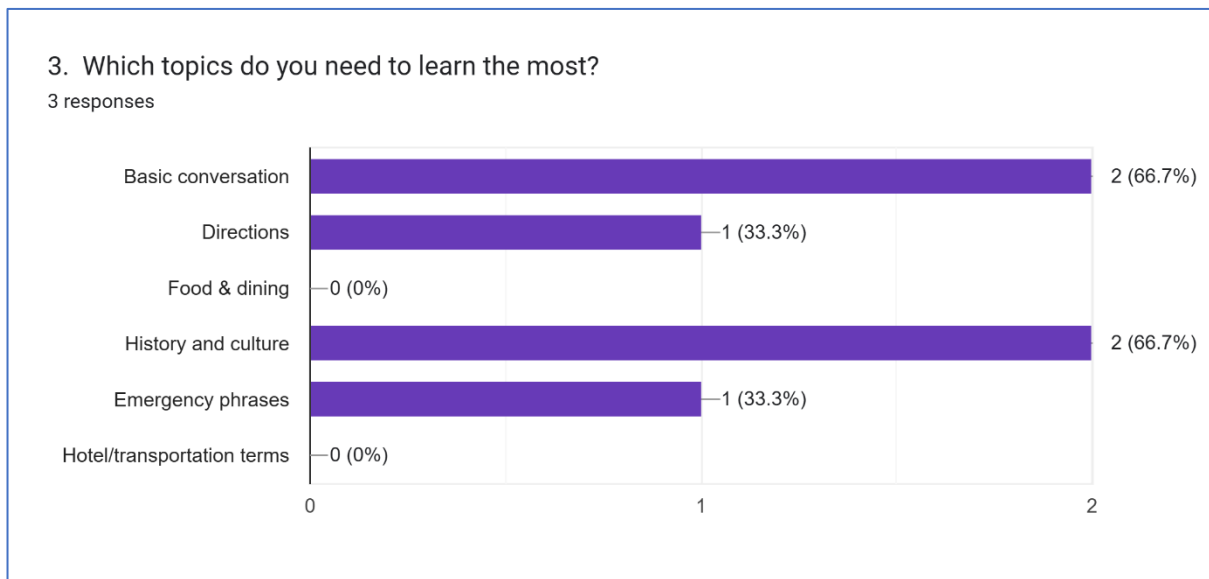
رسم البياني 8: المواقف التي تحتاج إلى اللغة العربية

أُتيح للسؤال الثامن للمشاركين اختيار أكثر من موقف واحد تحتاج فيه اللغة العربية في عملهم اليومي. وتشير النتائج إلى أن (66.7%) من المشاركين حددوا النقل و(66.7%) حددوا شرح المعالم السياحية كمواقف رئيسية تتطلب اللغة العربية. بالإضافة إلى ذلك، اختار (33.3%) التفاعل مع السياح عند وصولهم إلى المطار، و(33.3%) تسجيل السياح عند الوصول والمغادرة في الفنادق، و(33.3%) الرد على استفسارات السياح. تشير هذه النتائج إلى أن المرشدين السياحيين يركزون على التواصل في المهام الأساسية للسياحة، مثل إرشاد الزوار وإدارة الخدمات اللوجستية للسفر. يوضح الرسم البياني (8) توزيع المواقف التي تحتاج إلى اللغة العربية.



رسم البياني 9: المهارات الأكثر أهمية للوظيفة

طرح السؤال التاسع على المشاركين عن أهم المهارات المطلوبة لوظيفتهم. أظهرت النتائج أن (33.3%) من المشاركين اختاروا التحدث، و(33.3%) اختاروا المفردات، و(33.3%) اختاروا التواصل الثقافي. يوضح هذا التوزيع أن المرشدين السياحيين يعتبرون الكفاءة اللغوية ومعرفة المفردات ومهارات التواصل بين الثقافات جميعها أساسية للتفاعل الفعال مع السياح العرب. يوضح الرسم البياني (9) توزيع المهارات الأكثر أهمية للوظيفة.

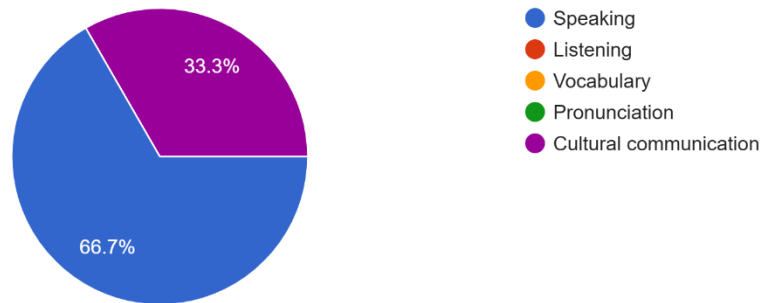


رسم البياني 10: المواضيع التي يحتاج المشاركون لتعلمها أكثر

طرح السؤال العاشر على المشاركين عن المواضيع التي يحتاجون لتعلمها أكثر في عملهم. تجدر الإشارة إلى أن إجمالي النسب المئوية يتجاوز (100%) نظراً لأن السؤال قد صُمم كاستجابة متعددة (Response Multiple)، حيث أتيح للمشاركين اختيار أكثر من إجابة. أظهرت النتائج أن (66.7%) اختاروا المحادثة الأساسية، و(66.7%) اختاروا التاريخ والثقافة، و(33.3%) اختاروا الاتجاهات، و(33.3%) اختاروا العبارات الطارئة. تشير هذه النتائج إلى أن المرشدين السياحيين يركزون على اكتساب مهارات المحادثة العملية والمعرفة بالجوانب الثقافية والتاريخية، مع الاعتراف أيضاً بالحاجة إلى اللغة الوظيفية في التنقل وحالات الطوارئ. يوضح الرسم البياني (10) توزيع المواضيع التي يحتاج المشاركون لتعلمها أكثر.

4. Which language skill is MOST essential for your daily tasks as a tourist guide?

3 responses



رسم البياني 11: المهارات اللغوية التي عدّها المشاركون الأكثر أهمية في عملهم

طرح السؤال الحادي عشر على المشاركين عن المهارة اللغوية الأكثر أهمية لأداء مهامهم بوصفهم مرشدين سياحيين. وأظهرت النتائج أن نسبة (66.7%) من المشاركين اختاروا مهارة التحدث بوصفها المهارة الأكثر ضرورة في العمل السياحي، في حين أشار (33.3%) إلى أهمية مهارة التواصل الثقافي.

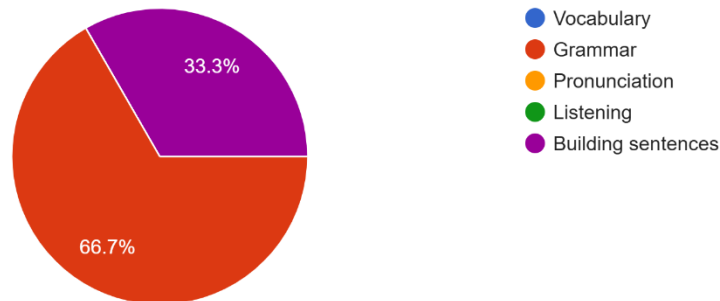
يوضح الرسم البياني (11) توزيع المهارات اللغوية التي عدّها المشاركون الأكثر أهمية في عملهم. وتعكس هذه النتائج الحاجة الملحة إلى الكفاءة في التواصل الشفهي عند التعامل المباشر مع السياح العرب، ولا سيما في شرح المعالم السياحية، وتقديم المعلومات، والتفاعل اليومي. كما تؤكد أهمية الوعي الثقافي بوصفه عنصراً مكملاً يعزز فعالية التواصل ويسهم في تحسين جودة الخدمة السياحية.

يركز القسم الرابع على نواحي القصور، والتي تمثل المجالات التي يواجه فيها المرشدون السياحيون صعوبات أو فجوات في كفاءتهم في اللغة العربية. يهدف هذا القسم إلى تحديد التحديات المحددة التي يواجهها المشاركون، مثل المشكلات في المفردات أو القواعد أو النطق أو الاستماع أو بناء الجمل. يُعدّ فهم هذه الفجوات أمراً بالغ الأهمية لتصميم تدخلات موجهة تعالج نقاط الضعف في المهارات اللغوية وتعزز الكفاءة التواصلية العامة في السياقات المهنية السياحية.

بالإضافة إلى التحديات اللغوية المحددة، يتضمن هذا القسم أيضاً إدراك المشاركين لما إذا كانت كفاءتهم الحالية في اللغة العربية كافية للتعامل مع السياح العرب بفعالية. يوفر فهم إجابات المشاركين على هذا السؤال رؤى حول كل من الفجوات المدركة ومستويات الثقة، وهو أمر بالغ الأهمية لتصميم تدخلات موجهة تعزز الكفاءة التواصلية العامة في السياقات المهنية السياحية.

1. Which area is most difficult for you in Arabic?

3 responses

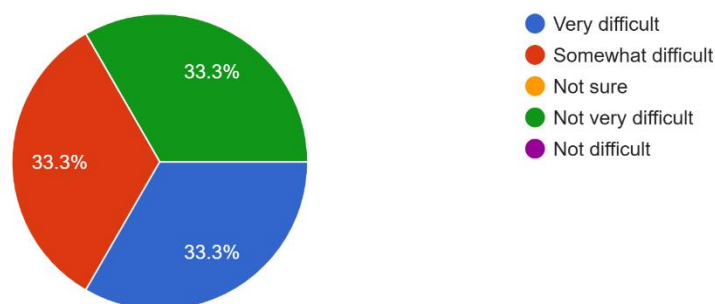


رسم البياني 12: المجالات الأكثر صعوبة

فيما يتعلق بالمجالات التي يواجه فيها المشاركون صعوبات، أشار (66.7٪) إلى أن القواعد النحوية هي الأصعب، بينما اختار (33.3٪) بناء الجمل. يشير ذلك إلى أن الكفاءة النحوية تمثل تحدياً كبيراً للمرشدين السياحيين، حيث تؤثر على قدرتهم على صياغة الجمل بشكل متماسك والتواصل بفعالية. يُعدّ معالجة هذه المجالات في التدريب اللغوي أمراً ضرورياً لتحسين الكفاءة العامة والتواصل المهني. يوضح الرسم البياني (12) توزيع المجالات الأكثر صعوبة.

2. Do you find Arabic dialects difficult?

3 responses



رسم البياني 13: صعوبة فهم اللهجات العربية بين المشاركين

فيما يتعلق بصعوبة فهم اللهجات العربية، قام (33.3٪) من المشاركين بتقييمها بأنها صعبة جداً، و(33.3٪) بأنها صعبة إلى حد ما، و(33.3٪) بأنها ليست صعبة جداً. يشير هذا التوزيع إلى تفاوت قدرة فهم اللهجات

بين المرشدين السياحيين، حيث يواجه البعض صعوبات كبيرة بينما يشعر الآخرون بثقة متوسطة. يبرز هذا التفاوت أهمية تضمين تمارين استماع مركزة على اللهجات والتعرض لمختلف أصناف العربية في برامج التدريب. يوضح الرسم البياني (13) توزيع صعوبة فهم اللهجات العربية بين المشاركين.

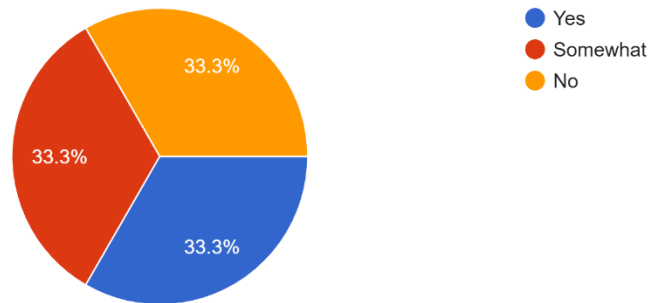


رسم البياني 14: أكبر التحديات المشاركين عند التحدث مع السياح العرب

استكشف السؤال الرابع عشر أكبر التحديات التي يواجهها المرشدون السياحيون عند التحدث مع السياح العرب. وللعلم، فقد صُمم هذا السؤال كاستجابة متعددة (Multiple Response)، حيث أُتيح للمشاركين اختيار أكثر من تحدٍّ، مما يفسر تجاوز إجمالي النسب المئوية لـ (100%). تشير النتائج إلى أن (66.7%) من المشاركين أشاروا إلى محدودية المفردات و(66.7%) أبلغوا عن صعوبة في فهم اللهجات باعتبارها التحديات الرئيسية لديهم. بالإضافة إلى ذلك، أشار (33.3%) إلى عدم معرفة العبارات الرسمية، و(33.3%) إلى انخفاض الثقة بالنفس. تكشف هذه النتائج أن القيود اللغوية، وخاصة في المفردات وفهم اللهجات، تؤثر بشكل كبير على فعالية التواصل للمرشدين السياحيين. يُعدّ معالجة هذه التحديات في التدريب اللغوي أمراً ضرورياً لتحسين التواصل المهني والثقة في التفاعلات السياحية الواقعية. يوضح الرسم البياني (14) توزيع أكبر التحديات المشاركين عند التحدث مع السياح العرب .

4. Do you feel your current Arabic level is sufficient for handling Arab tourists effectively?

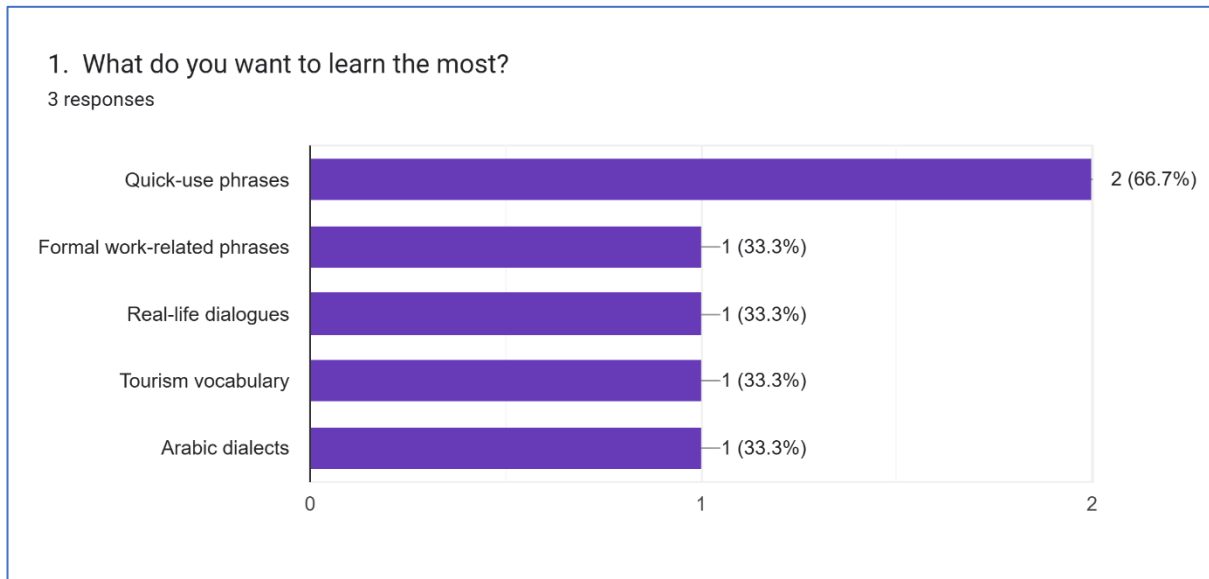
3 responses



رسم البياني 15: إدراك الكفاية الذاتية بين المشاركين

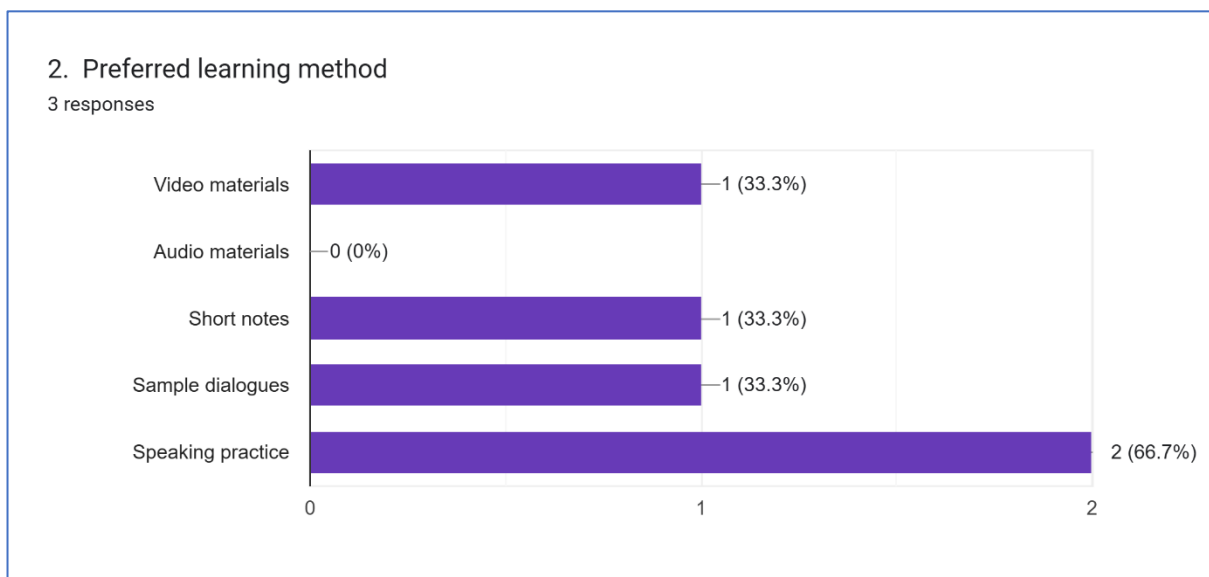
طُرح على المشاركين سؤال حول ما إذا كانوا يشعرون بأن مستواهم الحالي في اللغة العربية كافٍ للتعامل مع السياح العرب بفعالية. أظهرت النتائج أن (33.3%) أجابوا بـ "نعم"، و(33.3%) بـ "إلى حد ما"، و(33.3%) بـ "لا". يشير هذا التوزيع إلى أنه بينما يشعر بعض المرشدين السياحيين بأنهم مستعدون بما يكفي، يرى عدد مماثل أن كفاءتهم جزئية أو غير كافية. تسلط هذه النتائج الضوء على الحاجة إلى تدريب موجه لسد الفجوات المهارية الموضوعية والفجوات المدركة، بما يعزز الثقة والكفاءة التواصلية في السياقات السياحية الواقعية. يوضح الرسم البياني (15) توزيع إدراك الكفاية الذاتية بين المشاركين.

يركز القسم الخامس على الرغبات، والتي تمثل تفضيلات المشاركين وأهدافهم الشخصية فيما يتعلق بتعلم اللغة العربية. على عكس الضروريات التي تركز على المهارات الأساسية للمهام المهنية، تعكس الرغبات المواضيع والعبارات وطرق التعلم التي يرغب المرشدون السياحيون في تطويرها لتعزيز تواصلهم وثقتهم بأنفسهم. يوفر دراسة رغبات المشاركين رؤى قيمة لتصميم برامج تعليم اللغة العربية الجاذبة والمتمحورة حول المتعلم، والتي تكمل المتطلبات المهنية المحددة في الأقسام السابقة.



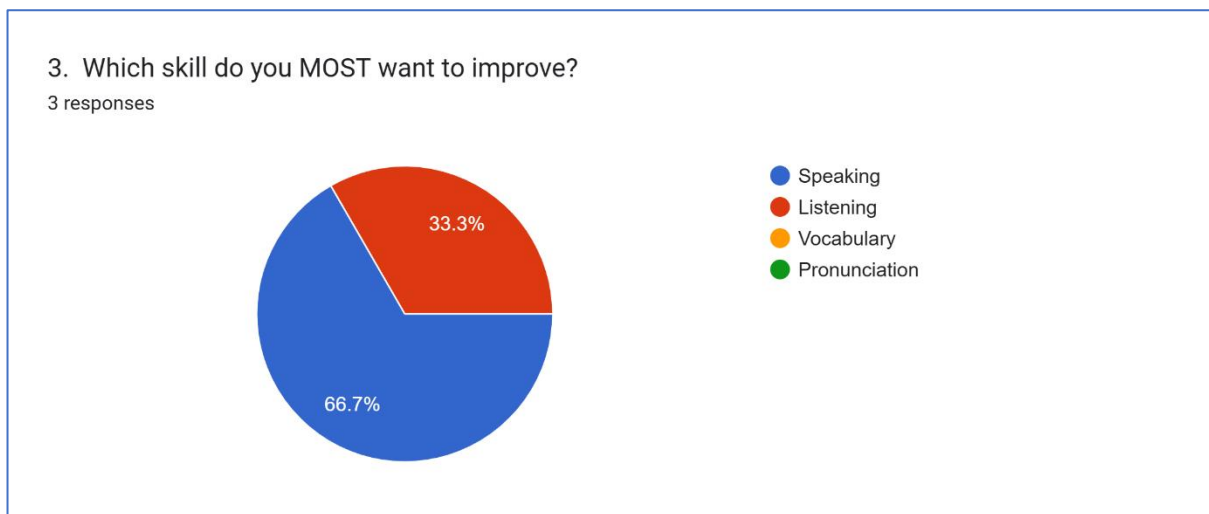
رسم البياني 16: المواضيع التي يرغب المشاركون في تعلمها أكثر

طرح السؤال السادس عشر على المشاركين عن المواضيع التي يرغبون في تعلمها أكثر لتطويرهم المهني. وتصدر الإشارة إلى أن مجموع النسب المئوية يتجاوز (100٪) نظراً لطبيعة السؤال كاستجابة متعددة (Multiple Response)، حيث أُتيح للمشاركين اختيار أكثر من موضوع. أظهرت النتائج أن (66.7٪) اختاروا العبارات كثيرة الاستخدام، و(33.3٪) اختاروا العبارات الرسمية المتعلقة بالسياحة، و(33.3٪) اختاروا الحوارات الواقعية، و(33.3٪) اختاروا مفردات السياحة، و(33.3٪) اختاروا اللهجات العربية. تشير هذه النتائج إلى أن المرشدين السياحيين يركزون على المهارات اللغوية العملية والوظيفية التي يمكن تطبيقها فوراً في السياقات السياحية الواقعية، مع التعبير أيضاً عن رغبتهم في تعزيز معرفة التعبيرات الرسمية، الحوارات العملية، مفردات القطاع، واللهجات الإقليمية. يوضح الرسم البياني (16) توزيع المواضيع التي يرغب المشاركون في تعلمها أكثر.



رسم البياني 17: طرق التعلم المفضلة بين المشاركين

طرح السؤال السابع عشر على المشاركين عن طرق التعلم المفضلة لديهم لتعلم اللغة العربية. ويجدر التنويه أن إجمالي النسب المئوية يتجاوز (100٪) لأن السؤال قد صُمم كاستجابة متعددة (Multiple Response)، حيث سُمح للمشاركين باختيار أكثر من طريقة تعلم. أظهرت النتائج أن (66.7٪) فضلوا ممارسة التحدث، و(33.3٪) يحبذون المواد المصورة، و(33.3٪) يريدون الملاحظات القصيرة، و(33.3٪) يفضلون الحوارات النموذجية. يشير ذلك إلى أن المرشدين السياحيين يقدرون أساليب التعلم التفاعلية والممارسة العملية التي تتيح لهم تطوير الكفاءة الشفوية والمشاركة في سيناريوهات تواصل واقعية. يوضح الرسم البياني (17) توزيع طرق التعلم المفضلة بين المشاركين.

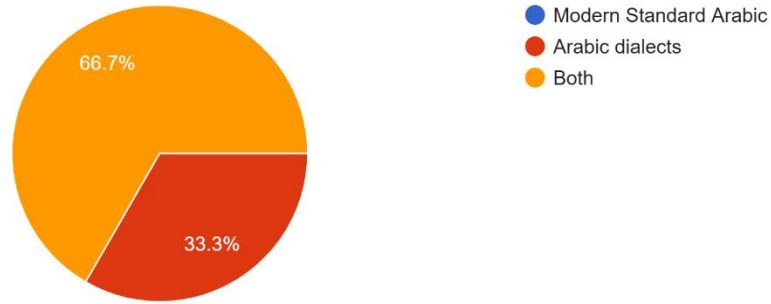


رسم البياني 18: المهارات التي يرغب المشاركون في تحسينها أكثر

طُلب من المشاركين تحديد المهارة اللغوية التي يرغبون في تطويرها أكثر في اللغة العربية. أظهرت النتائج أن (66.7٪) اختاروا التحدث و(33.3٪) اختاروا الاستماع. تشير هذه النتيجة إلى أن المرشدين السياحيين يركزون على الكفاءة التواصلية الشفوية باعتبارها المجال الأساسي للتطوير، مع الاعتراف أيضاً بأهمية مهارة الاستماع في التعامل مع التفاعلات الواقعية مع السياح العرب. يوضح الرسم البياني (18) توزيع المهارات التي يرغب المشاركون في تحسينها أكثر.

4. Do you prefer learning Modern Standard Arabic or Arabic dialects for tourism purposes?

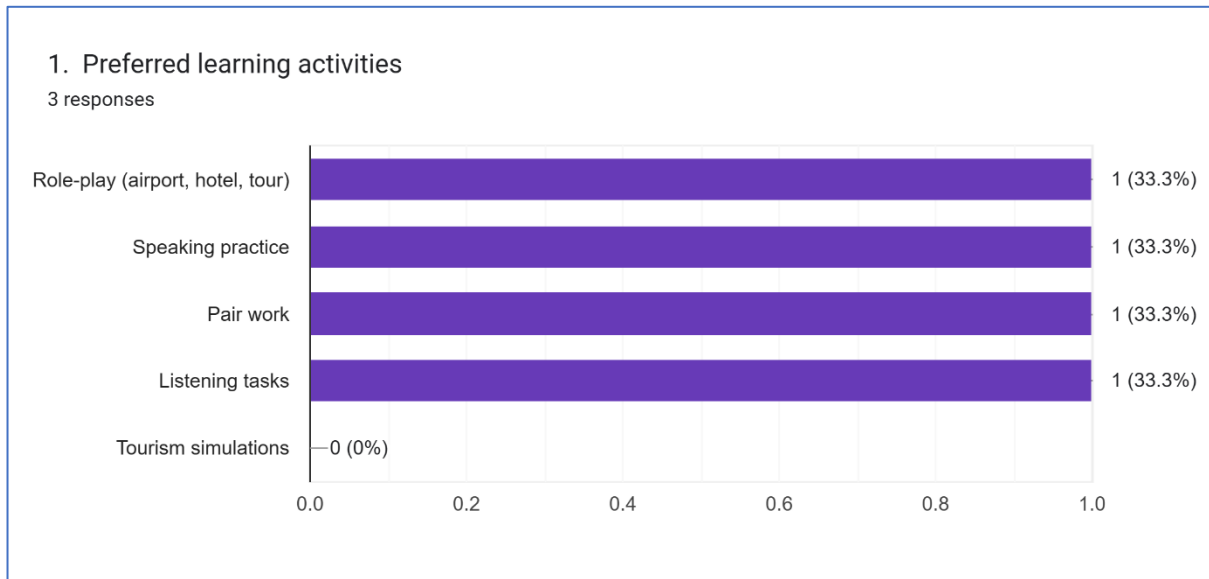
3 responses



رسم البياني 19: تفضيلات صيغة اللغة العربية بين المشاركين

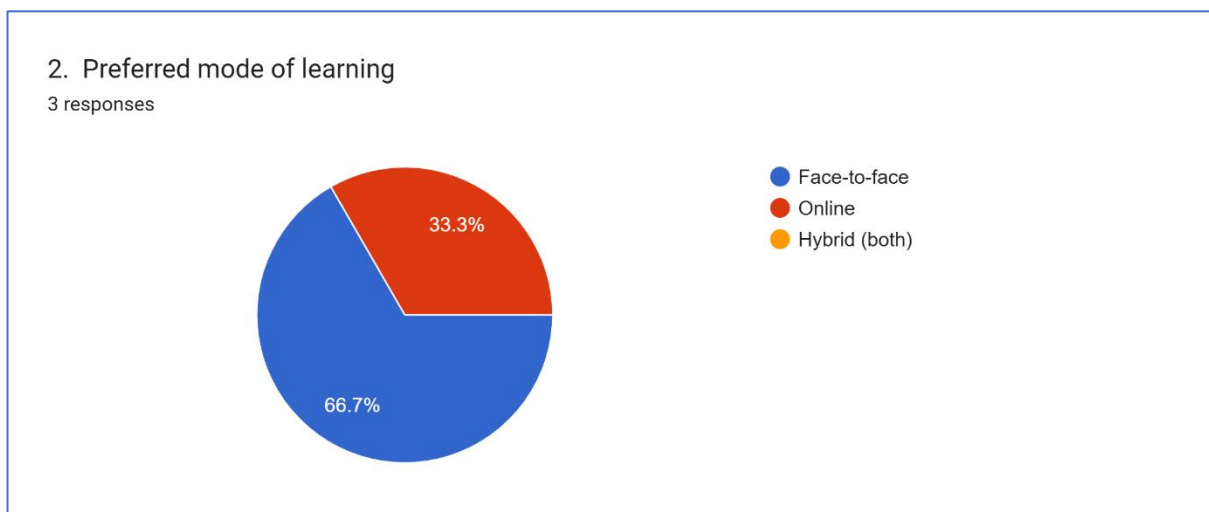
سئل المشاركون عن تفضيلهم بين تعلم اللغة العربية الفصحى الحديثة، أو اللهجات العربية، أو كلاهما لأغراض السياحة. أظهرت النتائج أن (33.3%) فضلوا اللهجات العربية و(66.7%) فضلوا تعلم كلاهما: الفصحى واللهجات العربية. ويشير ذلك إلى أن المرشدين السياحيين يقدرون النهج الشامل الذي يدمج العربية الرسمية مع اللهجات المحكية، مما يمكنهم من التواصل بفعالية في بيئات سياحية متنوعة والتكيف مع الزوار الناطقين بالعربية. يوضح الرسم البياني (19) توزيع تفضيلات صيغة اللغة العربية بين المشاركين.

يركز القسم السادس على احتياجات التعلم، والتي تحدد الأنشطة وطرق التعلم، والمدة اللازمة للتعلم، والمواد التعليمية المفضلة التي يمكن أن تدعم المرشدين السياحيين بفعالية في اكتساب مهارات اللغة العربية لأغراض مهنية. بينما تسلط الاحتياجات المستهدفة (الضروريات، نواحي القصور، الرغبات) الضوء على ما يحتاجه المتعلمون أو يرغبون في تعلمه، وتؤكد احتياجات التعلم على كيفية تعلم المشاركين، مما يوفر إرشادات أساسية لتصميم برامج تعليم اللغة العربية المتمحورة حول المتعلم، العملية والجاذبة، والمناسبة لسياق السياحة.



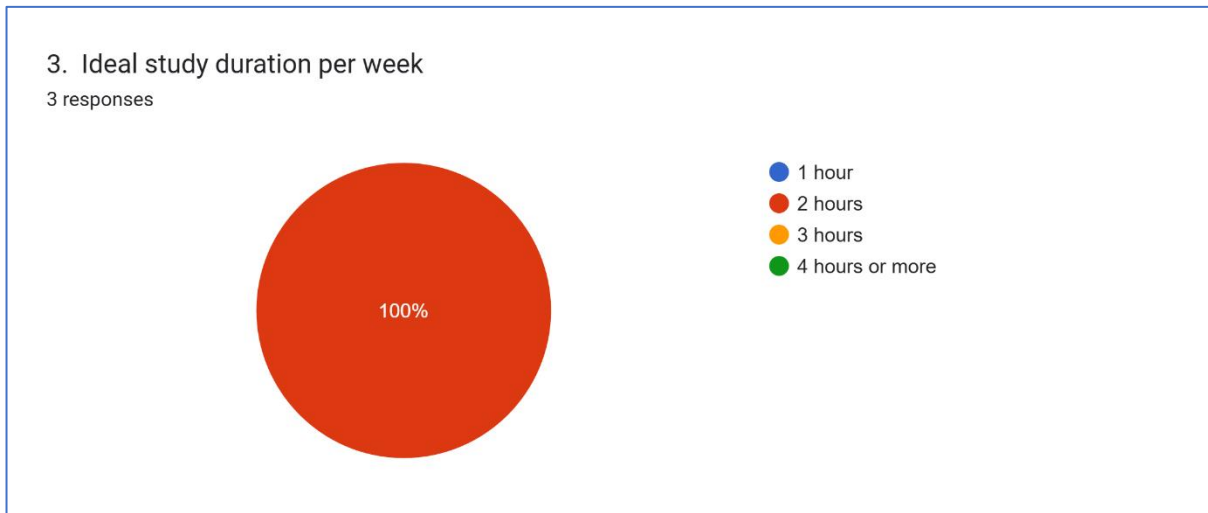
رسم البياني 20: الأنشطة التعليمية المفضلة بين المشاركين

طرح السؤال عشرون على المشاركين عن الأنشطة التعليمية المفضلة لديهم لاكتساب مهارات اللغة العربية. وتجدد الإشارة إلى أن إجمالي النسب المئوية يتجاوز (100٪) نظراً لطبيعة السؤال كاستجابة متعددة (Multiple Response). تشير النتائج إلى أن (33.3٪) اختاروا تمثيل الأدوار (المطار، الفندق، الجولات)، و(33.3٪) اختاروا ممارسة التحدث، و(33.3٪) اختاروا العمل الثنائي أي التدريبات التفاعلية التي تتم بين مرشدين لتبادل الأدوار والمحاكاة اللغوية، و(33.3٪) اختاروا مهام الاستماع. تسلط هذه النتائج الضوء على أن المرشدين السياحيين يفضلون الأنشطة التفاعلية والممارسات العملية التي تحاكي سيناريوهات سياحية حقيقية، مما يعزز الكفاءة التواصلية والتطبيق العملي للغة. يوضح الرسم البياني (20) توزيع الأنشطة التعليمية المفضلة بين المشاركين.



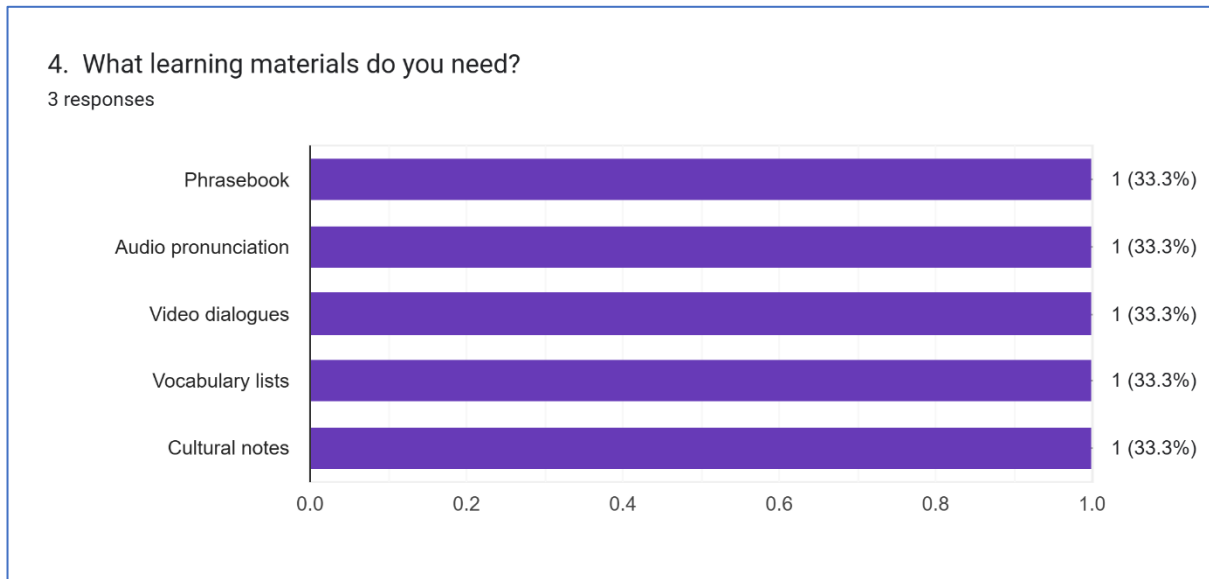
رسم البيان 21: طرق التعلم المفضلة بين المشاركين

طرح السؤال الحادي وعشرون على المشاركين عن طريقة التعلم المفضلة لديهم لتعلم اللغة العربية. تشير النتائج إلى أن (66.7٪) يفضلون التعلم وجهاً لوجه و(33.3٪) يفضلون التعلم عبر الإنترنت. يشير ذلك إلى أنه بينما يفضل بعض المشاركين سهولة التعلم الرقمي، يفضل الأغلبية التعليم المباشر والتفاعلي الذي يتيح التغذية الراجعة الفورية، والتمارين العملية، وممارسة التواصل الواقعي. يوضح الرسم البياني (21) توزيع طرق التعلم المفضلة بين المشاركين.



رسم البياني 22: المدة المثالية للدراسة أسبوعياً بين المشاركين

طرح السؤال الثاني وعشرون على المشاركين عن المدة المثالية للدراسة أسبوعياً لتعلم اللغة العربية. أظهرت النتائج أن (100٪) من المشاركين فضلوا (3) ساعات أسبوعياً. يشير هذا التوافق الكامل إلى أن المرشدين السياحيين يعتبرون أن جدول دراسة أسبوعي معتدل ومنتظم كافٍ لاكتساب مهارات اللغة العربية مع التوازن بين المسؤوليات المهنية. يوضح الرسم البياني (22) توزيع المدة المثالية للدراسة أسبوعياً بين المشاركين.



رسم البياني 23: المواد التعليمية المطلوبة بين المشاركين

طرح السؤال الثالث وعشرون على المشاركين عن المواد التعليمية التي يحتاجونها لدعم اكتسابهم لمهارات اللغة العربية. وتصدر الإشارة إلى أن إجمالي النسب المئوية يتجاوز (100٪) نظراً لتصميم هذا السؤال كاستجابة متعددة (Multiple Response)، حيث أُتيح للمشاركين اختيار أكثر من مادة تعليمية. أظهرت النتائج أن (33.3٪) اختاروا كتب العبارات، و(33.3٪) اختاروا النطق الصوتي، و(33.3٪) اختاروا الحوارات المصورة، و(33.3٪) اختاروا قوائم المفردات، و(33.3٪) اختاروا الملاحظات الثقافية. تشير هذه النتائج إلى أن المرشدين السياحيين يقدرون مجموعة متنوعة من الموارد التعليمية التي تدمج العبارات العملية، ومهارات الاستماع والتحدث، وتطوير المفردات، والمعرفة الثقافية لتعزيز كفاءتهم التواصلية في السياقات السياحية. يوضح الرسم البياني (23) توزيع المواد التعليمية المطلوبة بين المشاركين.

يتضمن القسم السابع سؤالاً مفتوحاً يتيح للمشاركين تقديم اقتراحات أو ملاحظات إضافية حول تحسين تعلمهم للغة العربية بصفتهم مرشدين سياحيين. تكمل هذه البيانات النوعية النتائج الكمية من الأقسام السابقة، حيث توفر رؤية أعمق حول تفضيلات المشاركين، والتحديات التي يواجهونها، والتوصيات المحددة لتصميم الدورات واستراتيجيات التدريس. يعد جمع هذه المدخلات أمراً أساسياً لتصميم برامج تعليم اللغة العربية المتمحورة حول المتعلم وذات صلة بالسياق العملي، والتي تعالج الجوانب العملية والتحفيزية لتعلم اللغة في مجال السياحة.

بالنسبة للسؤال المفتوح الذي نص على "يرجى تقديم أي اقتراحات لتحسين تعلمكم للغة العربية كمرشدين سياحيين" (Please share any suggestions to improve your Arabic language learning as a tourist) (guide)، قدم المشاركون اقتراحات متنوعة لتعزيز تعلمهم للغة العربية. أشار أحد المشاركين إلى أنه يقوم بمشاهدة

الأفلام العربية بانتظام ودراسة معاني الكلمات العربية في القاموس لتحسين المفردات والفهم. واقترح مشارك ثالث إنشاء بودكاست باللغة العربية كأداة تعليمية. تعكس هذه الردود اهتمام المشاركين بطرق التعلم الذاتية والتفاعلية، مما يبرز أهمية دمج التعرض للغة الأصلية، والموارد متعددة الوسائط، والأساليب الإبداعية لدعم اكتساب اللغة بشكل فعال لأغراض السياحة.

نتائج البحث ومناقشتها

ومن نتائج البحث ما يلي:

1. جميع المشاركين تتراوح أعمارهم بين (18-25) سنة، مع خبرة عملية تتراوح بين أقل من سنة و(1-3) سنوات، و(66.7٪) لديهم خبرة سابقة مع السياح العرب، و(66.7٪) ذكور و(33.3٪) إناث.
2. المشاركون لديهم مستوى أساسي إلى متوسط في اللغة العربية، مع صعوبات في الطلاقة، وفهم اللهجات، واستخدام المفردات السياحية، وتراوح الثقة في التحدث بين منخفضة إلى متوسطة.
3. احتاج المشاركون للتدريب على التواصل في المطار، وتسجيل وصول السياح والمغادرة من وإلى الفندق، وشرح المعالم السياحية، والرد على استفسارات السياح، والمواصلات. كما حددوا أن المهارات الأكثر أهمية هي التحدث، وتعلم المفردات، والتواصل الثقافي.
4. أبرز المشاركون الصعوبات في القواعد، وبناء الجمل، والمفردات، والعبارات الرسمية، وفهم اللهجات، مع انخفاض الثقة في بعض الحالات.
5. أشار المشاركون إلى رغبتهم في تعلم العبارات السريعة، والعبارات الرسمية للعمل، والحوارات الواقعية، ومفردات السياحة، واللهجات العربية، مع التركيز على التحدث، والاستماع، والممارسة العملية.
6. فضل المشاركون التعلم عبر التمثيل العملي، وممارسة التحدث، العمل الثنائي أي التدريبات التفاعلية التي تتم بين مرشدين لتبادل الأدوار والمحاكاة اللغوية، وتمارين الاستماع، بدمج طرق التعلم وجهاً لوجه وعبر الإنترنت، ومدة دراسة مثالية (3) ساعات أسبوعياً. كما اقترحوا استخدام مواد مثل كتب العبارات، والنطق الصوتي، والحوارات المصورة، وقوائم المفردات، والملاحظات الثقافية.
7. ذكر بعض المشاركون أهمية متابعة الأفلام العربية، والبحث عن معاني الكلمات في القاموس، وإنشاء بودكاست بالعربية لتعزيز التعلم الذاتي.

الخاتمة

خلاصة القول، أنّ حاجات الدارسين في اللغة العربية لأغراض خاصة في المجال السياحي للمرشدين السياحيين تؤكد أهمية تصميم برامج تعليمية تراعي الاحتياجات الحقيقية للمستفيدين. وأظهرت نتائج الدراسة أنّ المرشدين

يتملكون مهارات أساسية في اللغة العربية، إلا أنهم يواجهون صعوبات في الطلاقة، وفهم اللهجات المختلفة، واستخدام المفردات المرتبطة بالسياحة. ومن ثم، فإن تطوير برامج تعليمية تركز على التدريب العملي، والتواصل الواقعي، والأنشطة التفاعلية، وتدمج المحتوى الثقافي وموارد الوسائط المتعددة، يعدّ ضرورياً لتعزيز الكفاءة التواصلية وتحقيق الأداء الفعال للمرشدين السياحيين. كما يمكن أن توفر هذه الدراسة أساساً لتصميم وحدات تدريب مستقبلية تهدف إلى تجهيز المرشدين بالمهارات اللازمة لتلبية متطلبات السياحة الواقعية وضمان رضا السياح.

الشكر والتقدير

تتقدم الباحثة بخالص الشكر وعظيم الامتنان إلى الله سبحانه وتعالى، الذي بنعمته وتوفيقه تم إنجاز هذا البحث. كما تتوجه الباحثة بجزيل الشكر والتقدير إلى الأستاذة المشرفة، الأستاذ المشارك الدكتورة يوسلينا بنت محمد على هذا البحث، على ما قدمته من توجيهات علمية قيّمة، وملاحظات بناءة، ودعم مستمر أسهم في توجيه هذا البحث وتحسين جودته العلمية.

ولا يفوت الباحثة أن تعرب عن شكرها العميق لجميع المرشدين السياحيين المشاركين في هذه الدراسة، ولا سيما العاملين في شركة JAD Travel & Tours بمدينة سيرمبان، ولاية نجري سمبلان، على تعاونهم وتخصيصهم وقتهم للإجابة عن الاستبانة، مما كان له الأثر الكبير في إنجاز هذا البحث. كما تتقدم الباحثة بالشكر لكل من أسهم، بصورة مباشرة أو غير مباشرة، في دعم هذا البحث، سواء بالمشورة أو المساعدة أو التشجيع، سائلةً الله تعالى أن يجزي الجميع خير الجزاء.

إسهامات المؤلفين

نورالنبهة محمد صالح (تحليل بيانات؛ كتابة؛ تمثيل بياني؛ تصوّر مفاهيمي؛ مصادر)
يوسلينا محمد (إشراف)

تضارب المصالح

يصرّح المؤلفان بعدم وجود أيّ تضارب في المصالح.

الاعتبارات الأخلاقية

تم الحصول على الموافقة المستنيرة من جميع المشاركين قبل الإجابة على الاستبانة، مع ضمان سرية البيانات الشخصية للمشاركين واستخدامها لأغراض البحث العلمي فقط.

References

- Hutchinson, T., & Waters, A. (1987). *English for specific purposes: A learning-centred approach*. Cambridge University Press.
- Safitri, E., Sagala, R., Erlina, E., & Koderi, K. (2025). Arabic language competence in tourism: Strategic approaches and literature insights. *Al-Irfan: Journal of Arabic Literature and Islamic Studies*, 8(2), 40–61. <https://doi.org/10.58223/al-irfan.v8i2.377>
- Hasaniyah, N., Hidayat, R., & Nurhadi. (2023). Development of Arabic speaking teaching materials based on tourism anthropology: A validator's assessment. *International Journal of Multidisciplinary Sciences and Technology*, 3(2), 67-74. <https://doi.org/10.54099/ijmst.v3i2.569>
- Ijabah, N., & Amrullah, Q. L. (2023). Need analysis of English Tourism: The Evidence from the Employees of the Tourism Industry. *Acitya: Journal of Teaching & Education*, 5(2), 213-226. <https://doi.org/10.30650/ajte.v5i2.3590>
- United Nations World Tourism Organization. (2022). *International tourism highlights (2022 ed.)*. UNWTO. <https://www.unwto.org>
- Yuslina Mohamed, N., Muhamad Saad, S., Ismail, S., & W. A. W. Ahmad. (2025). A model of the Arabic language for tourism (ASP): Theory and fundamental design. *Al-Azkiyaa: International Journal of Language and Education*, 1(2). <https://doi.org/10.33102/alazkiyaa.v1i2.25>
- Y. Mohamed, Z.A,Hajib, O.D. Nawal,(2024). *Quranic Miracles in the Book of “Syafiah” written by Abdul Qaher Jurjaani*.*Global Journal Al-Thaqafah*, 3(2), 125–132. <https://doi.org/10.7187/GJAT492013.03>
- Zin, H. B. M., Jusoh, T. G. T., Mohamed, Z., Abdul Rahman, R., & Noh, N. C. (2013). The potential of Arabic as a tourism language in Malaysia. *Journal of Educational and Social Research*, 3(7), 490–497. <https://doi.org/10.5901/jesr.2013.v3n7p490>