

تحليل حاجات طلاب السياحة والضيافة إلى تعلّم اللغة العربية  
طلاب الجامعة الإسلامية العالمية في ماليزيا نموذجًا

إعداد

سيتي سلوى محمد سواري

بحث تكميلي مقدم لنيل درجة الماجستير في تعليم اللغة العربية  
لأغراض خاصّة

كلية اللغات والإدارة  
الجامعة الإسلامية العالمية في ماليزيا

أغسطس ٢٠٢١ م

## ملخص البحث

إنَّ صناعة السياحة الماليزية تبذل أقصى إمكاناتها في تقديم خدمات عالية الجودة للسياح وتوفيرها. ولمن يُتاح له الاطلاع على الدراسات في تعلّم وتعليم اللغة العربيّة لأغراض سياحيّة، فلا يجد هنالك مقررات ناضجة يمكن أن تُسهم في تطوير قطاع السياحة الماليزي. ففُيّل تصميم المقررات، أو عقد دورات تدريبية، يجب أن تُحلل حاجات فئة الطلاب الذين يدرسون مقررات عن السياحة والضيافة؛ للوقوف على حاجاتهم من تعلّم العربيّة. يهدف هذا البحث إلى تحليل حاجات طلاب السياحة والضيافة من تعلم اللغة العربية، وأهمية المهارات اللغوية، ومستوى الصعوبة في المهارات اللغوية. يعتمد هذا البحث على المنهج الوصفي التحليلي المسحي. فتم توزيع استبيان على ١١١ طالباً يدرسون في تخصص السياحة والضيافة، حيث تم اختيارهم بطريقة العينة غير العشوائية القصدية. ومن أهم النتائج التي خرج بها البحث أن أفراد العينة يحتاجون إلى الاستماع والكلام مع الطلاب الأجانب فضلاً عن حاجتهم إلى قراءة النصوص والإشارات، والقواعد، والإشعار، وملء الاستمارة وكتابة التعليمات. وتعد مهارة الاستماع أهم المهارات اللغوية في تعلم اللغة العربية لدى الطلاب المتخصصين في السياحة والضيافة. وأصعب المهارات اللغوية في تعلم اللغة العربية لدى الطلاب المتخصصين في السياحة والضيافة هي مهارة الكلام. لذا تقترح الباحثة على الجامعة الإسلامية العالمية في ماليزيا القيام بإعداد مواد أو مقررات مناسبة لتعليم اللغة العربية لغرض السياحة والضيافة في كلية اللغات والإدارة لتلبية احتياجات الطلاب والقطاع السياحي.

## **ABSTRACT**

Malaysian tourism industry has great potential in attracting and providing high-quality services for tourists. From previous studies related to Arabic language for tourism purposes, there were no courses that could contribute to the development of Malaysian tourism sector, as well as designing courses or conducting training courses. Therefore, there is a need for the current research to analyse the needs of the students who are studying tourism and hospitality courses. This study was carried out to find out student tourism and hospitality needs in learning Arabic, the most important Arabic language skills and the most difficult Arabic language skills. This research used descriptive and analytical surveys method. The researcher has distributed the questionnaires to 111 students in tourism and hospitality using a non-random sampling method. The key findings from this research are the students need to listen and speak with Arab foreign students as well as they need to read texts, signs, rules, notice, fill in the form and write instructions using Arabic language. The most important language skills in learning Arabic for students specializing in tourism and hospitality is listening skills. The most difficult language skills in learning Arabic for students specializing in tourism and hospitality is speaking skills. It is suggested from the findings that International Islamic University Malaysia should prepare suitable materials or courses for teaching Arabic for tourism and hospitality courses in the College of Languages and Administration to meet the needs of students and the tourism sector.

## APPROVAL PAGE

I certify that I have supervised and read this study and that in my opinion, it conforms to acceptable standards of scholarly presentation and is fully adequate, in scope and quality, as a dissertation for the Master of Arts Teaching Arabic for Specific Purposes.



.....  
Nonglaksana Kama  
Supervisor



.....  
Nurul Hanilah Mohd Ismath  
Co-Supervisor

I certify that I have read this study and that in my opinion it conforms to acceptable standards of scholarly presentation and fully adequate, scope and quality, as a dissertation for the degree of Master of Arts Teaching Arabic for Specific Purposes.



.....  
Mohamed Abdelrahman  
Examiner

This dissertation was submitted to the Department of Arabic Language and is accepted as a fulfilment of the requirement for the Master of Arts Teaching Arabic for Specific Purposes.



.....  
Nonglaksana Kama  
Head of Department of Arabic Language

This dissertation was submitted to the Kulliyah of Languages and Management and is accepted as a fulfilment of the requirement for the Master of Arts Teaching Arabic for Specific Purposes.

.....  
Mohd Azrul Azlen bin Abd. Hamid  
Dean,  
Kulliyah of Languages and Management

## DECLARATION

I hereby declare that this dissertation is the result of my own investigations, except where otherwise stated. I also declared that it has not been previously or concurrently submitted as a whole for any other degrees at IIUM or other institutions.

Siti Salwa Md Sawari

*Salwa Sawari*  
Signature .....

25 July 2021  
Date .....

## الجامعة الإسلامية العالمية بماليزيا

### إقرار بحقوق الطبع وإثبات مشروعية استخدام الأبحاث غير المنشورة

حقوق الطبع 2021م محفوظة ل: سيتي سلوى بنت محمد سوارى

تحليل حاجات طلاب السياحة والضيافة إلى تعلّم اللغة العربية

طلاب الجامعة الإسلامية العالمية في ماليزيا نموذجًا

لا يجوز إعادة إنتاج أو استخدام هذا البحث غير المنشور في أي شكل وبأي صورة (آلية كانت أو إلكترونية أو غيرها) بما في ذلك الاستنساخ أو التسجيل، من دون إذن مكتوب من الباحث إلا في الحالات الآتية:

- 1- يمكن للآخرين اقتباس أية مادة من هذا البحث غير المنشور في كتابتهم بشرط الاعتراف بفضل صاحب النص المقتبس وتوثيق النص بصورة مناسبة.
- 2- يكون للجامعة الإسلامية العالمية بماليزيا ومكتبتها حق الاستنساخ (بشكل الطبع أو بصورة آلية) لأغراض مؤسسية وتعليمية، ولكن ليس لأغراض البيع العام.
- 3- يكون لمكتبة الجامعة الإسلامية العالمية بماليزيا حق استخراج نسخ من هذا البحث غير المنشور إذا طلبتها مكتبات الجامعات ومراكز البحوث الأخرى.
- 4- سيزود الباحث مكتبة الجامعة الإسلامية العالمية بماليزيا بعنوانه مع إعلامها عند تغيير العنوان.
- 5- سيتم الاتصال بالباحث لغرض الحصول على موافقته على استنساخ هذا البحث غير المنشور للأفراد من خلال عنوانه البريدي أو الإلكتروني المتوفر في المكتبة. وإذا لم يجب الباحث خلال عشرة أسابيع من تاريخ الرسالة الموجهة إليه، ستقوم مكتبة الجامعة الإسلامية العالمية بماليزيا باستخدام حقها في تزويد المطالين به.

أكد هذا الإقرار: سيتي سلوى بنت محمد سوارى

التاريخ: 25 يونيو 2021

التوقيع: سلوى

## الإهداء

أهدي هذا البحث

لروح أمي مسلفة بنت مستمة حفظها الله

وأبي محمد سواري حسني

الذي رباني على حب الله ورسوله صلى الله عليه وسلم وأرشدني إلى طريق العلم

الشرعي الذي غرس في نفسي حب القراءة وطلب العلم

وإلى إخوتي جميعاً حفظهم الله ورعاهم.

وأشكر على كل مجهوداتهم منذ ولادتي إلى هذه اللحظات،

أنتم كل شيء أحبكم في الله أشد الحب.



## الشكر والتقدير

الحمد لله الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على أشرف الأنبياء والمرسلين سيدنا محمد وعلى آله وصحبه ومن تبعهم بإحسان إلى يوم الدين، وبعد.  
فإني أشكر الله تعالى على فضله حيث أتاح لي إنجاز هذا البحث الماجستير بفضله،  
فله الحمد أولاً وآخراً.

ثم أشكر أولئك الأخيار الذين مدوا لي يد المساعدة، خلال هذه الفترة، وفي مقدمتهم  
أستاذتي المشرفة على الرسالة فضيلة الدكتورة نونج لكسنا كاما و الدكتورة نورول حنيلا بنت  
محمد اسمة اللتان لم تدخرا جهداً في مساعدتي، فقد فتحا لي بيتها، كما هي عادتهما مع كل  
طلبة العلم، وكنت أجلس معهما بالساعات الطوال أقرأ عليهما ولا تجداً في ذلك حرجاً، وكانا  
يحثانني على البحث، ويرغبانني فيه، ويقويان عزيمتي عليه فلهما من الله الأجر ومني كل تقدير  
حفظهما الله ومتّعهما بالصحة والعافية ونفع بعلومهما. ولا يفوتني في هذا المقام أن أتقدم بجزيل  
الشكر على صديقتي المحبوبة نور أمينة بنت دنيا على مساعدتها و توجيهاتها، فجزاها الله العلي  
التقدير عني خير الجزاء.

كما أشكر كل اساتذتي في قسم اللغة العربية في كلية اللغات والإدارة، وعلى رأسهم  
معالي الدكتور صالح محبوب التنقاري، والدكتور محمد عبد الرحمن، والدكتور محمد أزول  
أزلن، و الدكتور عبد القادر سليمان، ووقفهم لكل خير لما يبذلونه من اهتمام بطلاب كلية  
اللغات و الإدارة بصفة عامة وطلاب الدراسات العليا بصفة خاصة.  
وأخيراً أدعو الله أن يجعل هذا العمل في ميزان حسناتهم، وأن يجعلني من حفظ العلم،  
وينور قلبي بالإيمان، ويفقهني في علوم الدين. وآخر دعوانا أن الحمد لله رب العالمين.

## فهرس محتويات البحث

أ.....	ملخص البحث
ب.....	ملخص البحث باللغة الإنجليزية
ت.....	صفحة القبول
ج.....	صفحة التصريح
خ.....	الإهداء
د.....	الشكر والتقدير
ذ.....	فهرس محتويات البحث
س.....	قائمة الجداول
ص.....	قائمة الأشكال

1.....	الفصل الأول: المقدمة
1.....	توطئة
3.....	مشكلة البحث
6.....	أسئلة البحث
7.....	أهداف البحث
8.....	أهمية البحث
8.....	حدود البحث
9.....	مصطلحات البحث

11.....	الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة
11.....	تمهيد
11.....	نموذج تعلم اللغة العربية لأغراض خاصة
14.....	تعلم اللغة العربية لأغراض خاصة

- 16 ..... تحليل الحاجات
- 17 ..... أهمية تحليل الحاجات
- 18 ..... نموذج لتحليل الحاجات
- 19 ..... تعلّم اللغة العربية لغرض الساحة

## 24 ..... الفصل الثالث: منهجية البحث

- 24 ..... توطئة
- 24 ..... منهج البحث
- 24 ..... أداة البحث
- 25 ..... الدراسة الاستطلاعية
- 27 ..... صدق أداة البحث وثباتها
- 28 ..... مجتمع البحث وعينته
- 29 ..... طريقة اختيار عينة
- 29 ..... خطوات جميع البيانات

## 32 ..... الفصل الرابع: نتائج البحث

- 32 ..... تمهيد
- 32 ..... التحليل الوصفي حول المعلومات الشخصية
- 35 ..... التحليل الوصفي لمجالات الدافعية والاتجاهات نحو اللغة العربية لأغراض سياحية
- الإجابة عن السؤال الأول: ما هي حاجات طلاب السياحة والضيافة إلى تعلّم اللغة العربية؟
- 37 ..... الإجابة عن السؤال الثاني: 2 ما أهمّ المهارات اللغوية في تعلم اللغة العربية لدى الطلاب المتخصصين في السياحة والضيافة؟
- 56 ..... الإجابة عن السؤال الثالث: 3 ما أصعب المهارات اللغوية في تعلم اللغة العربية لدى الطلاب المتخصصين في السياحة والضيافة؟
- 57 .....

- الإجابة عن السؤال الرابع: (4) هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين السنوات  
الدراسيّة في المهارات اللغوية من حيث الأهمية؟ ..... 58
- الإجابة عن السؤال الخامس: (5) هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين السنوات  
الدراسيّة في المهارات اللغوية من حيث الصعوبة؟ ..... 62
- الإجابة عن السؤال السادس: (6) هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الجنسين في  
المهارات اللغوية من حيث الأهمية؟ ..... 65

## 68 ..... الفصل الخامس: خاتمة

- تمهيد ..... 68
- ملخص نتائج البحث ..... 68
- المناقشات ..... 70
- التطبيقات ..... 74
- التوصيات ..... 75
- الخلاصة ..... 77

## 78 ..... المصادر والمراجع

- الملحق (I) ..... 86
- الملحق (II) ..... 90

## قائمة الجداول

- الجدول 1 اختصار البحوث المحددة المتصلة بتعلم اللغة العربية لأغراض السياحة ..... 21
- الجدول 2 معامل الثبات في كرنباخ ألفا ..... 27
- الجدول 3 مجتمع البحث حسب السنة الدراسية ..... 28
- الجدول 4 مجتمع البحث حسب الجنس ..... 28
- الجدول 5 طريقة تحليل البيانات ..... 30
- الجدول 6 أفراد العينة من حيث الجنس ..... 33
- الجدول 7 أفراد العينة من حيث السنة الدراسية ..... 33
- الجدول 8 أهمية اللغة العربية للدراسة والعمل ..... 34
- الجدول 9 ترتيب المهارات اللغوية العربية وفق قدرة الطلاب ..... 35
- الجدول 10 تقييم المهارات اللغوية العربية حسب قدرة الطلاب ..... 35
- الجدول 11 مهارة الاستماع الفرعية في تعلم اللغة العربية ..... 37
- الجدول 12 المتوسط الحسابي لمهارات الاستماع الفرعية في تعلم اللغة العربية ..... 39
- الجدول 13 مهارة الكلام الفرعية في تعلم اللغة العربية ..... 40
- الجدول 14 المتوسط الحسابي لمهارة الكلام الفرعية في تعلم اللغة العربية ..... 44
- الجدول 15 مهارة القراءة الفرعية في تعلم اللغة العربية ..... 46
- الجدول 16 المتوسط الحسابي لمهارة القراءة الفرعية في تعلم اللغة العربية ..... 49
- الجدول 17 مهارة الكتابة الفرعية في تعلم اللغة العربية ..... 50
- الجدول 18 المتوسط الحسابي لمهارة الكتابة الفرعية في تعلم اللغة العربية ..... 55
- الجدول 19 أهمّ المهارات اللغوية في تعلم اللغة العربية لدى الطلاب المتخصصين في السياحة والضيافة ..... 57
- الجدول 20 مستوى الصعوبة في المهارات اللغوية العربية ..... 58
- الجدول 21 تحليل التباين الأحادي (ANOVA Way One) لقياس الفروق ذات دلالة إحصائية بين السنوات الدراسية في مهارة الاستماع من حيث الأهمية ..... 59
- الجدول 22 تحليل التباين الأحادي (ANOVA Way One) لقياس الفروق ذات دلالة إحصائية بين السنوات الدراسية في مهارة الكلام من حيث الأهمية ..... 60
- الجدول 23 تحليل التباين الأحادي (ANOVA Way One) لقياس الفروق ذات دلالة إحصائية بين السنوات الدراسية في مهارة القراءة من حيث الأهمية ..... 61

الجدول 24 تحليل التباين الأحادي (ANOVA Way One) لقياس الفروق ذات دلالة إحصائية بين السنوات الدراسية في مهارة الكتابة من حيث الأهمية.....	62
الجدول 25 تحليل التباين الأحادي (ANOVA Way One) لقياس الفروق ذات دلالة إحصائية بين السنوات الدراسية في مهارة الاستماع من حيث الصعوبة.....	63
الجدول 26 تحليل التباين الأحادي (ANOVA Way One) لقياس الفروق ذات دلالة إحصائية بين السنوات الدراسية لمهارة الكلام من حيث الصعوبة.....	64
الجدول 27 تحليل التباين الأحادي (ANOVA Way One) لقياس الفروق ذات دلالة إحصائية بين السنوات الدراسية م مهارة القراءة من حيث الصعوبة.....	64
الجدول 28 تحليل التباين الأحادي (ANOVA Way One) لقياس الفروق ذات دلالة إحصائية بين السنوات الدراسية لمهارة الكتابة من حيث الصعوبة.....	65
الجدول 29 اختبار t لقياس فروق مستوى أهمية مهارة الاستماع بين الجنس.....	66
الجدول 30 اختبار t لقياس فروق مستوى أهمية مهارة الكلام بين الجنس.....	67
الجدول 31 اختبار t لقياس الفروق مستوي أهمية مهارة القراءة بين الجنس.....	67
الجدول 32 اختبار t لقياس الفروق لمستوى أهمية مهارة القراءة بين الجنس.....	68
الجدول 33 ملخص النتائج حسب أسئلة البحث.....	69

## قائمة الأشكال

- الشكل 1 تفاصيل الرحلات السياحية القادمة من ثلاثة بلدان تستخدم اللغة العربية بوصفها اللغة الأم. 4
- الشكل 2 عدد السياح من 2015-2017 حسب بنوس السياحة الماليزية 2018م ..... 5
- الشكل 3 نموذج محددة متصلة بتعلّم اللغة العربية لأغراض خاصة ..... 13
- الشكل 4: نموذج تحليل الحاجات ..... 18

# الفصل الأول

## المقدمة

### توطئة

نشأت اللغة العربية لأغراض خاصة من أجل إعداد متعلمين لاستخدام اللغة العربية في البيئات الأكاديمية والمهنية. ومن المهم لمطوّري دورات اللغة للأغراض الخاصة أن يكونوا على دراية بحاجات المتعلمين (Poedjiastutie، Oliver، & 2017م؛ Aniqoh، Fauziati، Hum، Sutopo، & Hum، 2017؛ 2018). وفقاً للتقاري (2007م)، فإنّ إجراء تحليل للحاجات يمكن أن يساعد مطوّري المناهج في تصميم مواد للغة العربية لأغراض خاصة ذات فعالية. ويتفق عدد من علماء اللغة العربية المحدثين للأغراض الخاصة مثل: سكر (2016م)، وعلي الحدقلي وعبد الرحمن (2016م) مع ما أشار إليه التقاري 2007م بأنّ من أساسيات التعرف على أغراض المتعلمين قبل عملية تصميم الموادّ هو تحليل الحاجات. وقد أكّد علي الحدقلي وعبد الرحمن (2016م) أنّ إقامة برنامج لتعلّم اللغة العربية لأغراض خاصة دون تحليل حاجات الفئة المستهدفة مضيعة للوقت والجهد، ويقود إلى صعوبة في التخطيط، بل قد يؤدي إلى فشل البرنامج. وقد ذكر Chatsungnoen (2015م) أنّ تحليل الحاجات له دور حاسم في تطوير اللغة لأغراض خاصة منذ ثلاثين عاماً. وتُعَدُّ عملية تحليل الحاجات أساساً في عملية تعلّم اللغة العربية لأغراض خاصة كما أنّها إحدى المراحل الأساسية في عملية تصميم الموادّ التعلّمية (ربيعة، 2009م)، وتشمل هذه العملية الأهداف التعلّمية، وتحديد المحتوى، وتعيين الاستراتيجيات التعلّمية، وتحديد مصادر التعلّم (عبد الحمزة، 2012م). وعلى الرّغم من أن تحليل الحاجات يمكن أن يكون دورياً، إلا أنه قد تمّ الاعتراف به بوصفه مرحلة أولية في مجال تعلّم اللغة العربية لأغراض خاصة (محمد، 1998م).

وفي الآونة الأخيرة، هناك بعض الباحثين الذين يرون أنّ تحليل الحاجات ليس خطوة أولية فقط، بل هو جزء لا يتجزأ من عملية التعلّم في اللغة العربية لأغراض خاصة (سكر



2016م، عبد الغني، ووان داود، 2018م). ويلاحظ هنا أن مرحلة تحليل الحاجات تكون أساسًا قبل عملية تصميم المادة التعلّمية.

ومن الجدير بالذكر أنّ تحليل الحاجات يُستخدم لمعرفة مهارات اللغة العربية المطلوبة في مهنة من المهن، وعلى مجموعة واسعة من المجالات وفي العديد من المواقع الدّولية. وعلى سبيل المثال؛ اللغة المرتبطة بقطاع الإدارة؛ فيها مصطلحات مساعدة ذات الصلة بالإدارة والحوارات لتطبيقها، داخل القطاع الإداري المقصود (جليل، وعبد الله، وصالح، وناصر، 2017م)؛ ومثال ذلك بحث تعلم اللغة العربية في مؤسسات التعلّم العالي في الفلبين إذ إنّ هذا البحث يركّز على الأسباب والاستراتيجيات، ورؤى المحاضرين (Jose، و Mortos Edd، 2017م)؛ وكذلك بحث عن العربية المطلوبة من قبل طلاب التمريض لدى الإندونيسيين (نور ليلي، 2016م). والهدف من ذلك التأكيد من أن اللغة العربية المقدّمة لهذه الفئات ذات صلة بالمتطلبات الحالية للمهنة، بناءً على تحليل الحاجات.

مع التطوّر الهائل الذي حدث عالمياً بفضل العولمة، صارت الدول تعتمد في مواردها على قطاعات كانت غير معروفة من قبل، ومن تلك الدول ماليزيا التي كان يعتمد دخلها على الزراعة، والبترو، وبعض الصناعات، ولكن سرعان ما ركّزت ماليزيا على السياحة عندما اكتشفت ما يمكن أن تجلبه من أموال للخزينة العامّة، وساعد على نمو السياحة في ماليزيا اختيار معظم العرب لها، لا سيما بعد أحداث سبتمبر 2011م، فوجدوا أن ماليزيا المسلمة هي الجهة الآمنة لقضاء عطلة الصيف، وقاد هذا إلى أن تهمّت الدولة الماليزية بالبنية التحتية، فعبّدت الطُّرق، وسهّلت المواصلات، وبنّت فنادق كثيرة داخل العاصمة كوالالمبور وخارجها، وأنشأت منتزهات سياحية، ومراكز تسويق بها بضائع محلية ومستوردة. ولم تكف الدولة بذلك، بل عملت على إعداد بعض الطلاب الجامعيين المزودين بخبرات عن السياحة، ولُوِحظ أنّ أعداد السياح العرب في ازدياد ملحوظ؛ ممّا دفع قطاع السياحة للقيام بمهمة التعامل مع هذه الفئة، فقدّمت لهم اهتمامًا خاصًا في جامعاتها المختلفة بتعلّم العربية لأغراض خاصة منها الجامعة الإسلامية العالمية في ماليزيا.

ومن هنا رأت الباحثة أن تُسهم في هذه الجهود بتقديم بحثها المعنون بتحليل حاجات طلاب السياحة والضيافة إلى تعلم اللغة العربية: دراسة تحليلية عن الطلاب في الجامعة الإسلامية العالمية

في ماليزيا راجيةً أن تكون المساهمة لها دورها في تحليل الحاجات بوصفها نقطة انطلاق لتصميم المواد العربية لأغراض خاصة ولاسيما على مستوى السياحة والضيافة.

## مشكلة البحث

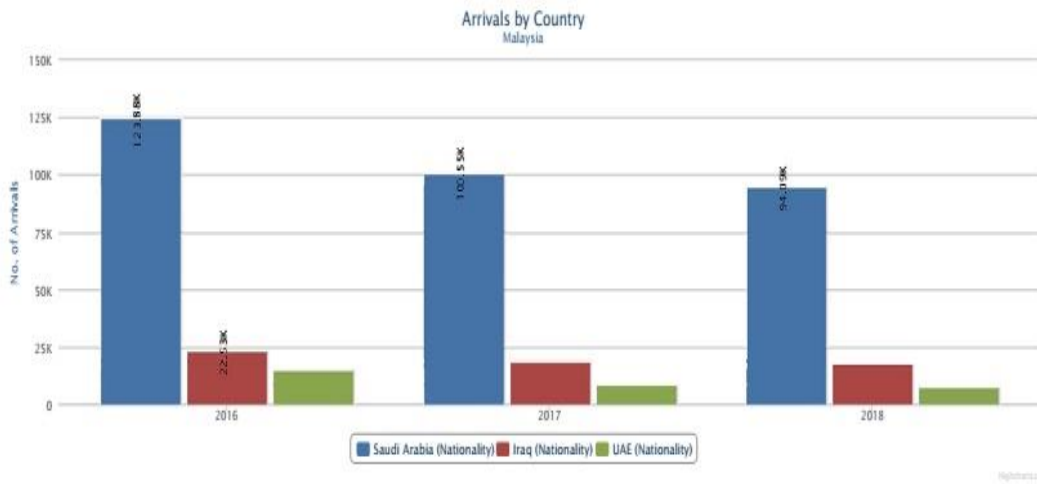
صناعة السياحة لها دور مهم في تطوير العملية الاقتصادية في بلدان العالم (Ghosh 2017) و Ohlan؛siddique، 2017م، Ulfa، 2015م). وتؤدي هذه الصناعة دورًا مهمًا في التقدّم الاجتماعي والاقتصادي من خلال عائدات التصدير (Hasil Eksport)، والفرص التجارية، وفرص الأعمال وتوليد الدخل لمجموعة واسعة من المجتمعات (زكريا، سرميدي، صالح وعثمان، 2017م). ويمكن النظر إلى هذه الظاهرة في ماليزيا حيث إنّ السياحة من أكثر القطاعات المساهمة في التقدّم الاقتصادي وفقًا لما قاله Ang 2017م بأنّ قطاع السياحة من أهمّ القطاعات التي تسهم في تنمية الإيرادات في ماليزيا، إذ إنّه يصل إلى 181.1 مليار رينجيت من إجمالي الناتج المحلي، كما أنه يوفر 670,000 فرصة عمل للمواطنين، وهذا يدلّ على أنّ هذه الصناعة بالغة الأهمية في ماليزيا.

ومع مجيء 27.8 مليون سائح عام 2017م إلى ماليزيا ساهم هذا المجيء في إجمالي النمو الوطني (GDP) بنسبة 5.6 في المائة (Bernama News, 2017). ومن أكبر المساهمين في هذه البيانات هم العرب، وتُعدّ هذه الطائفة من أكثر المساهمين في الدخل من حيث السياحة لعام 2017م"، وكلهم كما سبق القول من الدول العربية؛ مثل المملكة العربية السعودية، والكويت، وعمان، والإمارات العربية المتحدة (السياحة في ماليزيا ، 2017م).

ابتداءً من عام 2001م، ازداد عدد السياح العرب في ماليزيا. وقد تكون هذه الظاهرة بسبب أحداث الحادي عشر من سبتمبر 2001م. وعلى الرغم من هذا، أظهرت هذه الإحصائية انخفاضًا كبيرًا في السنوات الثلاث الأخيرة. حيث أشارت بيانات "my tourism data" إلى أنّ عدد إنفاق هؤلاء السياح قد انخفض منذ عام 2016م من 123.8 مليون رينجيتٍ للسائح

السعودي إلى 100.5 مليون رينجتِ عام 2017م. وبحلول عام 2018م انخفض العدد إلى 94.3 مليون. فهذه البيانات ليست فقط للسياح السعوديين، وإنما تنطبق على السياح القادمين من دولة الإمارات العربية المتحدة إذ إنّ عدد هؤلاء الذين انخفضوا من عام 2016م، 14150 شخصاً، و2017 بـ 8555. أمّا هذا العام فعددهم فقط 7470.

[http://mytourismdata.tourism.gov.my/?page\\_id=232](http://mytourismdata.tourism.gov.my/?page_id=232)



الشكل 1 تفاصيل الرحلات السياحية القادمة من ثلاثة بلدان تستخدم اللغة العربية بوصفها اللغة الأم.

المعلومات المذكورة أعلاه مدعومة ببيانات من السياحة الإسلامية الماليزية (2018م)، ويوضح الشكل أدناه عدد السياح من غرب آسيا، والسياح الناطقين بالعربية بنسبة 12.4%. (33، 834) في عام 2017م.

**ESTIMATED MUSLIM TOURIST ARRIVALS TO MALAYSIA**

REGION	2015	2016	2017
<b>ASEAN</b>	<b>4,460,318</b>	<b>4,875,931</b>	<b>4,788,335</b>
EAST ASIA	31,798	39,852	42,765
SOUTH ASIA	313,974	258,897	238,434
WEST ASIA	261,423	274,325	240,491
EUROPE	60,235	55,635	54,713
OTHERS	25,200	22,501	19,270
<b>TOTAL</b>	<b>5,152,948</b>	<b>5,527,142</b>	<b>5,384,008</b>

Source - Tourism Malaysia & ITC

الشكل 2 عدد السياح من 2015-2017 حسب بنوس السياحة الماليزية 2018م

إذا كانت هذه الظاهرة مستمرة، ستواجه ماليزيا خسائر فادحة؛ وذلك لأن الفرد من السياح العرب قد ينفق ما بين 12 ألف رينجيت و 7 آلاف رينجيت ماليزي في كل مرة يأتي إلى ماليزيا. لذلك في عام 2017م عانت ماليزيا بالفعل بفقدان حوالي 406 مليون رينجيت. وهذا ما يثبت خطورة المشكلة التي تواجهها الدولة. ومن ثم، يتعين على جميع أصحاب المصلحة في المجال السياحي أن يبحثوا عن الحلول لهذه المشكلة.

وتجدر الإشارة إلى أن العاملين في وزارة السياحة الماليزية قد أشاروا إلى أن العقبات التي تواجههم، منها قلة الموظفين والعاملين الذين يجيدون اللغة العربية، مما انعكس على رداءة التواصل مع شريحة السياح العرب، ولعل هذا العنصر قد ساهم بشكل أو آخر في صرف النظر عن قضاء فترة الصيف في ماليزيا من قبل السياح العرب (زليكا، 2018م) بتصرف.

ولكي تحقق صناعة السياحة الماليزية أقصى إمكاناتها في جذب خدمات عالية الجودة العالية للسياح وتوفيرها، يجب أن يكون المرشد السياحي مؤهلاً في جميع مهارات اللغة العربية؛ مهارة الكلام، والاستماع، والقراءة، والكتابة. فاللغة العربية هي أداة الاتصال والتعامل مع السائح العربي، وعلى موظف السياحة أن يقدم المعلومات ويشرح المحتوى، ويتبادل المعلومات،

ويعرف الثقافة العربية؛ حتى تكون عملية الاتصال ناجحة وأكثر فعاليةً. وهذه النقطة يدعمها كلٌّ من (Zahedpisheh, Saffari, 2017م)، حيث إنهما يؤكدان "الحاجة إلى الاستعانة بمن يجيدون اللغات ويعملون في مجال السياحة والضيافة، ومن الضروري أن تكون متحمسهم على مستوى عالٍ حتى يقدموا أفضل ما لديهم للعملاء.

وانطلاقاً مما سبق، أحسَّت الباحثة بأنَّ هنالك فجوةً في قطاع السياحة الماليزيِّ تحتاج إلى أن تُسدَّ، ففي حدود طاقة الباحثة، وما أُتيح لها من اطلاع على أدبيات تعلّم العربيّة لأغراض سياحيّة، خلصت الباحثة إلى عدم وجود مقررات ناضجة يمكن أن تُسهم في تطوير قطاع السياحة الماليزيِّ، فُيبل مثل: تصميم المقررات، أو عقد دورات تدريبية، يجب أن تُحلل حاجات فئة الطلاب الذين يدرسون مقررات عن السياحة والضيافة؛ للوقوف على حاجاتهم من تعلّم العربيّة، وهذا ما تودّ الباحثة القيام به؛ لتسدّ به فجوةً في أدبيات تعلّم السياحة والضيافة وتعلّمها في ماليزيا، سائلة الله أن يذلّل الصّعاب، ويمهد الطريق لها.

### أسئلة البحث

يهدف هذا البحث إلى تحليل حاجات طلاب السياحة والضيافة؛ إلى تعلم اللغة العربية في الجامعة الإسلامية العالمية في ماليزيا. وسوف يجيب هذا البحث عن الأسئلة الآتية:

1. ما هي حاجات طلاب السياحة والضيافة إلى تعلّم اللغة العربية؟
2. ما أهمّ المهارات اللغوية في تعلم اللغة العربية لدى طلاب التخصص في السياحة والضيافة؟
3. ما أصعب المهارات اللغوية في تعلم اللغة العربية لدى طلاب التخصص في السياحة والضيافة؟

4. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين السنوات الدراسية في المهارات اللغوية من حيث الأهمية؟
5. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين السنوات الدراسية في المهارات اللغوية من حيث الصعوبة؟
6. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الجنسين في المهارات اللغوية من حيث الأهمية؟.

### أهداف البحث

يهدف هذا البحث إلى تحقيق الأهداف الآتية:

1. التعرف على حاجات طلاب السياحة والضيافة إلى تعلّم اللغة العربية.
2. التعرف على أهمّ المهارات اللغوية في تعلّم اللغة العربية لدى طلاب التخصص في السياحة والضيافة.
3. التعرف على أصعب المهارات اللغوية في تعلم اللغة العربية لدى طلاب التخصص في السياحة والضيافة.
4. الكشف عن الفروق ذات الدلالة الإحصائية بين السنوات الدراسية في المهارات اللغوية من حيث الأهمية.
5. الكشف عن الفروق ذات الدلالة الإحصائية بين السنوات الدراسية في المهارات اللغوية من حيث الصعوبة.
6. الكشف عن الفروق ذات الدلالة الإحصائية بين الجنسين في المهارات اللغوية من حيث الأهمية.

## أهمية البحث

وتبرز أهمية هذا البحث في الآتي:

1. التحقق من أهمّ المهارات اللغوية التي يطلبها، أو يحتاجها الطلاب المتخصصون في السياحة والضيافة.
2. زيادة الوعي بأهمية تحليل الحاجات في مجال تعلّم اللغة العربية لأغراض خاصة. وفي الوقت نفسه إثراء البحوث العلمية التي تتناول تعلّم اللغة العربية لغرض السياحة والضيافة.
3. مساعدة مصممي برامج تعلّم اللغة العربية لأغراض السياحة والضيافة بتقديم خلاصة تساعدهم على تصميم مادة تعلّميّة جيدة تلبي أغراض طلاب السياحة، بناءً على تحليل حاجاتهم.
4. مساعدة الجامعة الإسلامية العالمية في ماليزيا في إعداد مواد أو مقررات مناسبة لتعلّم اللغة العربية لغرض السياحة والضيافة في كلية اللغات والإدارة، وفي كلّ المراكز المناظرة لها في جميع جامعات ماليزيا.

## حدود البحث

لهذا البحث حدود تقف الباحثة عندها، وهي كالتالي:

1. حدود الموضوع: يركز البحث على تحليل الحاجات إلى تعلّم اللغة العربية لغرض السياحة والضيافة فقط، وليس لغرض آخر.
2. حدود زمانية: سيجري البحث في الفصل الثاني من العام الدراسي 2019/2018 م .

3. حدود مجتمع البحث: العينة من مجتمع البحث مقصور على الطلاب المتخصصين في السياحة والضيافة في مرحلة البكالوريوس في كلية اللغات والإدارة في الجامعة الإسلامية العالمية في ماليزيا
4. حدود عينة البحث: عينة البحث من الطلاب الذين لديهم الخبرة في تعلم اللغة العربية كمادة مستقلة في المرحلة الثانوية.

### مصطلحات البحث

اشتمل هذا البحث على عدد من المصطلحات التي يجب على الباحثة توضيحها لأهميتها، وهي:

### تحليل الحاجات

تحليل الحاجات أو ما يسمّى "تقييم الحاجات" يُراد به بتحديد الحاجات اللغوية لدى المتعلمين، وما يمكنهم الحصول عليه من مقرر اللغة العربي (Bouabdallah، 2015م). ويقول زامانيان وناديري (2014م)، إنّ تحليل الحاجات هو تقييم الحاجات كعملية تحديد أسباب دراسة اللغة لدى الطلاب، وتفصيلاً يقصد به "حاجات لغوية عامة أو محددة يمكن معالجتها عند وضع الأهداف والمحتوى لبرنامج قائم" (زامانيان، وناديري، 2014م). وقد أقر العديد من الباحثين والأكاديميين بدور تحليل الحاجات في عملية تصميم المواد لأي دورة لغوية، مثل البحث الذي قام به Bouabdallah (2015م) حيث يركز الباحث على تحديد الحاجات في تعلم اللغة العربية لغرض السياحة، واستخدام مصطلح تحليل الحاجات بدلاً من تحديد الحاجات لعدة أسباب ستشير إليها الباحثة في الفصل الثاني. وفي هذا سوف يعتمد الباحث على استبيان مأخوذ من