

## تقييم نموذج اللغة العربية لأغراض السياحة الإسلامية في كوالا لمبور باستخدام منهج فوذي دلفي

محمد عمران بن أحمد

كلية الدراسات والحضارة الإسلامية، الكلية الجامعية الإسلامية العالمية بسلاڠور

الأستاذ المشارك الدكتور محمد نجيب بن جعفر

الدكتور عزلان سيف البهاروم

كلية دراسات اللغات الرئيسية، جامعة العلوم الإسلامية الماليزية

### الملخص

تقوم هذه الدراسة بتقييم نموذج اللغة العربية لأغراض السياحة الإسلامية في كوالا لمبور باستخدام منهج فوذي دلفي (Fuzzy Delphi). كان المورد البشرية في حقل السياحة الإسلامية ضعفاء في الضيافة والاتصال باللغة العربية كما أن مستوى جودة في استخدام هذه اللغة في ترويج السياحة ضعيفة تؤدي إلى إجراء هذه الدراسة. تهدف الدراسة إلى تصميم نموذج اللغة العربية لأغراض السياحة الإسلامية في كوالا لمبور. لتقييم وقياس فعالية نموذج اللغة العربية لأغراض السياحة الإسلامية في كوالا لمبور، تعتمد الدراسة على اقتراحات 7 خبراء، 4 منهم من الجامعات المحلية، ومركز السياحة الإسلامية بوزارة الفن والثقافة والسياحة الماليزية، وشركة وكالة إيغا العالمية للجولة السياحية. إن منهج فوذي دلفي وسيلة مستخدمة ومقبولة على نطاق واسع لتحقيق توافق الآراء واتفاق الخبراء على المعرفة في بعض المجالات. الهدف الرئيسي هو تطوير طريقة للبحث عن اتفاق بين مجموعة من الخبراء الذين تم تحديدهم في مجال الخبرة المتخصصة. وتلبي الدراسة الحاجة التي تخططه وتسعى إليه وزارة السياحة الماليزية والجهات التي لها علاقة بالنطاق السياحي، من إعداد مواردها البشرية بالمهارة التواصلية مع السياح العرب المسلمين باللغة العربية. وتسهم الدراسة في تصميم الكتب للطلبة المتخصصين في اللغة العربية والسياحة، وقواميس المصطلحات والتراكيب اللغوية من الملايوية إلى العربية في المواقف السياحية الإسلامية المعنية، وتطبيقات الهواتف الذكية للسياحة الإسلامية في كوالا لمبور باللغة العربية.

**مفتاح الكلمات:** اللغة العربية لأغراض السياحة الإسلامية، فوذي دلفي، تصميم نموذج تعليم اللغة العربية لأغراض خاصة

### مقدمة

طريقة دلفي بالإنجليزية (Delphi method) هي تقنية تواصل منظمّة، وضعت أصلاً باعتبارها طريقة تنبؤ منهجية وتفاعلية تعتمد على لجنة من الخبراء. (هارولد لنستون وموراي توروف، 1975). في طريقة دلفي القياسية، يقوم الخبراء بالإجابة على الاستبيانات المتعلقة بالموضوع المطلوب استشرافه في جولتين أو أكثر. بعد كل جولة، يقوم وسيط بإرسال موجز مجهول الهوية يحتوي على خلاصة توقعات الخبراء من الجولة السابقة والأسباب التي بنيت على أساسها أحكامهم. وبالتالي، يتم تشجيع الخبراء على مراجعة إجاباتهم السابق على ضوء الردود من الأعضاء الآخرين من لجنة الخبراء. ويعتقد أنه خلال هذه العملية أن نطاق الإجابات سيقصص وسوف تتقارب آراء مجموعة الخبراء نحو الإجابة "الصحيحة". أخيراً، يتم إيقاف عملية عند "معيار توقف" محدد مسبقاً (على سبيل المثال عدد الجولات، تحقيق التوافق واستقرار النتائج) ومتوسطي درجات الجولات النهائية يحدد النتائج (رو ورايت، 1999).

وهناك نماذج أخرى مثل سياسة دلفي (موراي توروف، 1970) بالإنجليزية (Policy Delphi) التي صممت لاستخدامات معيارية واستكشافية لا سيما في مجال السياسة الاجتماعية والصحة العامة (ميشال ألد، إيريو زيغليو، 1996). في أوروبا، استخدمت تجارب أكثر حداثة على شبكة الإنترنت طريقة دلفي ك تقنية تواصل لصنع القرار بطريقة تفاعلية ولأغراض الديمقراطية الإلكترونية. مثال على تطبيق الديمقراطية الإلكترونية هو DEMOS أو "نظام دلفي للوساطة على الإنترنت" (Delphi Mediation Online System)، الذي قدم نموذجاً في منتدى الديمقراطية الإلكترونية العالمي الثالث في عام 2002. وتستند طريقة دلفي على مبدأ أن التوقعات (أو المقررات) من مجموعة منظمة من الأفراد هي أكثر دقة من تلك التي من جماعات غير منظمة (جين رو وجورج رايت، 2001). وقد تم تبيان ذلك في مصطلح "الذكاء الجماعي" (ستار روكسان هلتز وموراي توروف، 1978).

ويمكن أيضاً أن تكييف هذه التقنية للاستخدام في الاجتماعات وجها لوجه، ويسمى ذلك طريقة دلفي المصغرة mini-Delphi أو تخمن-تحدث-تخمن (Estimate-Talk-Estimate ETE). وقد أستخدمت طريقة دلفي بشكل واسع من أجل التنبؤ للأعمال ولها مزايا معينة بالمقارنة مع نهج تنبؤي منظم آخر يسمى أسواق التنبؤ (أ ب غرين، ارمسترونغ، وغريف، 2007): طرق لاستخراج التوقعات من المجموعات: مقارنة بين دلفي وأسواق التنبؤ. الأستبصار: المجلة الدولية للتوقعات التطبيقية (خريف 2007).

### خبير في تقنية فوزي دلفي

في دراسة فوزي دلفي، تعد عناصر اختيار الخبراء من بين الجوانب المهمة التي يجب ملاحظتها. إن الأمور التي تتعلق بصحة وصلاحية نتائج التحليل قد تكون مشكوكة فيها إذا تم إجراء اختيار الخبراء بشكل غير دقيق وعلى أساس معايير معينة. تعتبر عملية اختيار الخبراء مهمة في فوزي دلفي حيث تعمل على تمكين خبرة وشرعية الخبراء المختارين. عدم الامتثال لشروط ومعايير الخبير قد يؤدي إلى دلفي أو فوزي يجد الضعف. سوف يتخذ نتائج وقرارات تحليل أو منتج أو قرار يمكن المتنازع عليه (Clayton. 1997). هناك بعض معايير الخبراء التي يجب معالجتها من قبل الباحث قبل اختيار الخبراء. معايير اختيار الخبراء هي كما يلي:

1. الخبرة
2. الأهلية الفردية للأفراد
3. القدرة على مقارنة الفرق
4. متسقة وموثوقة
5. الوقت والخبرة

بناءً على المعايير والشروط المذكورة أعلاه، اختار الباحث الخبراء التاليين لتقنية فوزي دلفي:

المؤسسات	التخصصات	الخبير
جامعة العلوم الإسلامية الماليزية	اللغة العربية لأغراض السياحة	الأستاذ المشارك الدكتور محمد نجيب
		جعفر
الكلية الجامعية الإسلامية العالمية	اللغة العربية للأغراض الطبية	الدكتورة غزالي زين الدين



سلاڠور		
الدكتور ستي روسيلاواتي رملان	اللغة العربية لأغراض الطبية	جامعة العلوم الإسلامية الماليزية
الدكتور زاليكا آدم	اللغة العربية لأغراض السياحة	جامعة العلوم الإسلامية الماليزية
الدكتور محمد فوزي يوسف	تصميم المنهج	الجامعة الإسلامية العالمية بماليزيا
ذوالكفل محمد سعيد	السياحة الإسلامية	مركز السياحة الإسلامية بوزارة
تشيك عبد المجيد بن تشيك عمر	برنامج الجولة السياحية	وزارة السياحة والفن والثقافة الماليزية
		وكالة إيفا العالمية

الجدول 1: خبير في تقنية فوزي دلفي

### منهجية البحث لفوزي دلفي

1. تنظيم تدفق المعلومات  
يتم جمع مساهمات أولية من الخبراء في شكل إجابات على الاستبيانات وتعليقاتهم على هذه الأجوبة. يقوم مدير لجنة الخبراء بالتحكم في التفاعلات بين المشاركين من خلال معالجة المعلومات وتصنيفها أي محتوى غير ذي صلة. هذا يضمن الابتعاد عن الآثار السلبية للمناقشات وجها لوجه ويحل المشاكل المعتادة في ديناميات المجموعة.
2. الإفادة المنتظمة  
يمكن للخبراء المشاركين التعليق على التوقعات الخاصة بهم، وعلى ردود وتوقعات الآخرين، وعلى تقدم الفريق أو اللجنة ككل. وفي أي لحظة يمكنهم مراجعة وتعديل آراءهم وتوقعاتهم السابقة. بينما في طريقة الاجتماعات العادية للمجموعة يكون المشاركون ميّالون إلى التمسك بآراءهم السابقة وإلى التماهي والاتفاق في كثير من الأحيان مع رأي زعيم المجموعة، وهذا ما تقوم طريقة دلفي بمنعه.
3. عدم الكشف عن هويته للمشاركين  
عادة لا يتم الكشف عن هوية جميع المشاركين، ولا يتم كشف هويتهم حتى بعد الانتهاء من التقرير النهائي. وهذا ما يمنع هيمنة وطغيان سلطة أو شخصية أو سمعة بعض المشاركين على الآخرين خلال هذه العملية.  
يمكن القول، أن هذه الطريقة تحرر أيضا المشاركين فيها (إلى حد ما) من الانحيازات الشخصية، وتقلل من الظواهر التأثير بالحشد أو الجماهير مثل "أثر عربة الفرقة" أو "أثر الهالة"، وتسمح بحرية التعبير عن الرأي، وتشجع على النقد المفتوح، وتسهل القبول بالأخطاء عند مراجعة الأحكام في وقت سابق.

### نتيجة فوزي دلفي

تتم مقارنة الأساس المنطقي لتطبيق فوزي دلفي بتقنية دلفي النموذجية في هذه الدراسة حيث إنها توفر الوقت والتكلفة في التعامل مع الاستبانة.

موضوع	البند	نموذج اللغة العربية لأغراض السياحة الإسلامية في كوالالمبور	قيمة درجة فوزي
1	A28	(أ) استخدام اللغة العربية الفصحى في الكراسة السياحية ودليل	0.967



السياحة للسياح			
0.952	(ز) إدارية برنامج الجولة السياحية للسياح العرب	A45	2
0.952	(ح) إعلان جدول مغادرة الطائرات ووصولها في مطار كوالا لمبور	A46	2
0.952	الدولي يجب أن تتضمن الجوانب اللغوية مثل المصطلحات، والأساليب، والمهارات اللغوية في مواقف السياحة الإسلامية	A10	2
0.952	تكون التدريبات متنوعة وشاملة	A38	2
0.952	تتكون كل الوحدات من عناصر المهارات اللغوية الأربع الأساسية	A49	2
0.938	(د) مواقف السياحة الترفيهية : المنطقة الترفيهية، المتنزة	A9	7
0.938	(ج) مكونات السياحة الإسلامية	A3	7
0.938	(هـ) مركز السياحة الإسلامية الماليزية	A5	7
0.938	(أ) يجب أن تهم الصور السياحية بتقنيات الإضاءة الدقيقة، وزوايا مثيرة للاهتمام، ومليفة بألوان جذابة.	A12	7
0.938	(ب) يمكن توفير فيديوهات السفر لإعطاء صورة حقيقية عن مناطق الجذب السياحي. يمكن توصيل معلومات هذه الأماكن من خلال النصوص الصوتية والمرئية.	A13	7
0.938	يجب استخدام الإنترنت في البحث عن المعلومات المتعلقة بالأساليب اللغوية العربية المعاصرة.	A33	7
0.938	(ج) الأساليب اللغوية المناسبة	A36	7
0.938	تكون التدريبات المتعلقة ب: (أ) الدليل السياحي باللغة العربية	A39	7
0.938	(ب) نشر الفيديو ودليل السياحة باللغة العربية	A40	7
0.938	(ج) ترجمة الكراسة ودليل السياحة إلى اللغة العربية	A41	7
0.938	(د) ترجمة فيديو الترويج السياحي إلى اللغة العربية	A42	7
0.938	يمكن أن ترفع معلومات العربية السياحية في وسائل التواصل الاجتماعي والتطبيقات التفاعلية 2.0 على الويب مثل فيسبوك، واتساب، وإينستاجرام، وتويتر، ومدونة، ويكي، الواقع المعزز (AR)	A15	7



	باللغة العربية لراحة السياح العرب.		
0.938	(ب) تقوم التقديم بالمجموعة	A24	7
0.929	(د) استخدام اللغة العربية الفصحى في لافتات سياحية	A30	20
0.924	(د) ملامح السياحة الإسلامية	A4	21
0.924	(ب) تشمل ظهور السلوك أثناء خدمة العملاء	A18	21
0.924	(أ) تقوم بالتقديم الفردي	A23	21
0.924	يساعد محرك بحث جوجل على حل مشكلات استخدام: (أ) الكلمات في المواقف المختلفة	A34	21
0.924	(ب) المصطلحات الجديدة	A35	21
0.924	يساعد فيسبوك، واتساب، وإينستاجرام، وتويتر، وينكدين، ويوتيوب، ويينترست، على حل مشكلات الاستخدامات.	A37	21
0.924	تصميم إعلان الترويج السياحي	A43	21
0.900	يجب أن يحتوي النموذج موضوعات السياحة الإسلامية: (أ) السياحة الإسلامية	A1	28
0.900	يجب أن يحتوي النموذج موضوعات السياحة التجارية، والسياحة التعليمية، والسياحة العلاجية، والسياحة الترفيهية	A6	28
0.900	يفضل استخدام اللغة العربية الفصحى بالإضافة إلى بعض لهجات اللغة العربية المتنوعة.	A27	28
0.900	(ب) استخدام اللغة العربية الفصحى في مواد الترويج السياحية الإلكترونية مثل فيسبوك، وواتساب، وإينستاجرام، وتويتر، وينكدين، ويوتيوب، ويينترست، الواقع المعزز.	A29	28
0.900	(و) تصميم قاموس المصطلحات والأساليب اللغوية العربية السياحية	A44	28
0895	(أ) مواقف السياحة التعليمية والتجارية: الاستشارة، الاجتماع، الشؤون التجارية	A7	33
0.886	(أ) تشمل مهارات التواصل بين الثقافة والدين	A17	34
0.886	(ط) إلقاء التعليمات برنامج الجولة السياحية في اللغة العربية	A47	34



0.886	(ب) مواقف السياحة العلاجية : الشبّاك، الصيدلية، غرفة المعالجة	A8	36
0.871	(ج) يجب أن تتناول التدريبات المقدمة الأسئلة المتعلقة بالوجهات السياحية لبلدنا.	A14	37
0.871	(د) تشمل المهارات اللازمة لتقديم المعلومات عن الوجهات السياحية	A20	37
0.871	(هـ) تشمل مهارات تقديم المعلومات بالمزاح والغناء والقصيدة.	A21	37
0.871	(د) تقوم بعرض الشعر، والمسرحية، والتمثيل	A26	37
0.857	يجب أن تهتم بالمهارات الاتصالية	A16	41
0.843	تتكون كل الوحدات الدراسية من العناصر اللغوية، والثقافية، والسياحة الإسلامية	A48	42
0.805	(ب) التعريف والمفاهيم	A2	43
0.795	يجب أن تحدث باللغة العربية العملية في شكل تفاعل في الفصول الدراسية.	A22	44
0.790	يجب أن تتضمن العناوين وجهات سياحية في ماليزيا وكوالا لمبور	A11	45

### الجدول 3: البنود المقترحة حسب الأولوية لنموذج اللغة العربية لأغراض السياحة الإسلامية في كوالا لمبور

يُنظر إلى قيمة إزالة التشويش كل بند من بنود اقتراح نموذج اللغة العربية لأغراض السياحة الإسلامية في كوالا لمبور كقيمة متفق عليها. يوضح الجدول 3 أن بند استخدام اللغة العربية في مواد الترويج السياحي مثل الكتيبات وأدلة السياحة هو في المركز الأول بنتيجة إزالة التشويش البالغة 0.967. تلاه خمسة بنود في المركز الثاني بقيمة 0.952 تركز تلك البنود على الاهتمام بتدريب إقامة الجولة السياحية للسياح العرب وتقديم إعلان جدول السفر للطائرات في المطار باللغة العربية. وهي أيضا تركز على إدخال عناصر اللغويات والمهارات اللغوية في مواقف السياحة الإسلامية. كان هناك 13 بنود في المركز الرابع والتي سجلت قيمة 0.938.

### مناقشة نتائج تحليل فوزي دلفي

تستند نتائج تحليل فوزي دلفي نموذج مقترح اللغة العربية لأغراض السياحة الإسلامية في كوالا لمبور حسب ترتيب قيمة الدرجة المحسولة. كلما زادت قيمة الدرجة كلما زادت أهمية في تصميم هذا النموذج:

#### 1. المركز الأول للموقف التحليلي فوزي دلفي

اللغة العربية الفصحى هي اللغة التي وُحّدت جميع اللهجات العربية بغض النظر عن مدى صعوبة واختلاف هذه اللهجات عن بعضها البعض، ولذلك فإنّها اللغة الرسميّة ولذلك فإنّها اللغة الرسميّة التي يتمّ تعليمها إجبارياً في جميع مدارس الوطن

العربي. وهي اللغة الرسمية لأبناء الوطن العربي؛ فجميعهم يتحدثون بها. فهي مهمة في العبادة، فقراءة القرآن الكريم والصلاة لا تصلحان إلا بتحدث اللغة العربية (أهمية اللغة العربية الفصحى. 2018). وبما أن أهمية اللغة العربية الفصحى كبيرة، فاستخدامها في مجال السياحة الإسلامية مطلوبة للغاية. اتفق معظم الخبراء فوزي دلفي في نشر الكراسة، والكتيب، والكتالوج، ودليل السياحة للسياح العرب باللغة العربية الفصحى. لا يعتمد جمال مدينة كوالا لمبور على الصور الجميلة والتصميمات الجذابة في نشرات سياحية فحسب، بل هو أكثر من ذلك يعتمد أيضا على التعبيرات اللغوية الجميلة والصحيحة. هذه النشرات هي أدوات لزيادة وعي العملاء والمبيعات والاحتفاظ بها. وبما أن دورها المهم للغاية، فيجب الحفاظ على جودة اللغة المستخدمة من أجل ضمان فهم السياح العرب من مختلف بقاع العالم حول المعلومات السياحية الموجودة فيها.

## 2. المركز الثاني للموقف التحليلي فوزي دلفي

وأما المركز الثاني للموقف التحليلي للنموذج المقترح للغة العربية لأغراض السياحة الإسلامية في كوالا لمبور هو تطبيق المهارات اللينة (soft skill) لدى المتعلمين أو المتدربين. معظم الخبراء اتفقوا بأن المحاضرين أو المعلمين لا بد أن يدرّبوا أو يعلموا طلبتهم بالمهارات الإدارية لبرنامج الجولة السياحية في كوالا لمبور للسياح العرب، ولتقديم الإعلان لجدول السفر للطائرات في مطار كوالا لمبور الدولي. وفقاً لمصلحة (2011)، وضعت وزارة التعليم ثمانية عناصر من المهارات اللينة المتقدمة للطلبة ومنها مهارات الاتصال، ومهارات تخطيط وإدارة الأنشطة، ومهارات العمل مع الآخرين وفي مجموعات، ومهارات حل المشكلات، ومهارات إدارة المعلومات واختيارها وتحليلها. إن نجاح إنتاج رأس مال بشري عالي الجودة لا يعتمد فقط على التعلم في الفصل وحده، ولكن يجب أيضاً أن يكون عرضة للنشاط في العالم الحقيقي للعمل. وفي الوقت نفسه معظم الخبراء اتفقوا بأن يجب أن تتضمن في النموذج من الجوانب اللغوية مثل المصطلحات والأساليب والتراكيب اللغوية في مواقف السياحة الإسلامية، وتكون التدريبات متنوعة وشاملة، وتكون كل الوحدات من عناصر المهارات اللغوية الأربع الأساسية. وفي الحديث عن منهج تدريس اللغة العربية لأغراض خاصة، لقد اقترح حسن بصري ومحمد أزهار (2005) للمدرس أو المحاضر أن يركز على تدريس النحو، والصرف، مهارة الاستماع، مهارة الكلام، ومهارة القراءة، ومهارة الكتابة وفقاً لحقل الطلبة. وفي تدريس مهارة القراءة مثلاً، يحتاج المحاضر أو المعلم إلى البحث عن نصوص من مصادر محددة وفقاً لحقل الطلاب. يتمثل النشاط الذي يمكن القيام به في مطالبة الطلبة بإدراج النقاط الرئيسية من النص، وتحليل الأفكار في النص، وشرح بعض العبارات والدلالة، والتعليق والنقد من حيث أسلوب اللغة والتركيب وما إلى ذلك.

## 3. المركز الثالث للموقف التحليلي فوزي دلفي

غالبية الخبراء يوافقون على وضع 13 بندا لنموذج اللغة العربية لأغراض السياحة الإسلامية في المركز الثالث. ولخص

الباحث تلك النتيجة كالآتي:

(أ) يجب أن يحتوي النموذج موضوعات السياحة الإسلامية مثل مكونات السياحة الإسلامية، ومركز السياحة الإسلامية المائز. ومن مكونات السياحة الإسلامية التي لا بد أن يضمنها في النموذج هي: الحلال والحرام في الأطعمة والملابس، والفنادق المتابعة بالشرعية الإسلامية، والمساجد والمرافق للصلاة، والتسهيلات الأساسية للسياح المسلمين شهادات الحلال، أخلاق السياح وسلوكياتهم، والعلاقة غير الشرعية بين الرجال والنساء (Henderson, 2010, Shakona, 2013). ويرتكز النموذج أيضاً على دور مركز السياحة الإسلامية في ماليزيا. لقد تطورت صناعة السياحة الإسلامية

في ماليزيا بعد إنشاء هذا المركز في عام 2009م. هذا المركز تحت إشراف وزارة السياحة والفن والثقافة الماليزية الذي بنمو السياحة الإسلامية في ماليزيا ويريدها (Lina, et. al., 2012).

(ب) يحتاج النموذج أيضاً إلى التركيز على جوانب السياحة الترفيهية مقارنة أنواع السياحة الأخرى. تم دعم هذا الاقتراح مع نتائج التحليلات السابقة حول الاحتياجات الرئيسية للسياح العرب يأتون إلى كوالا لومور هي السياحة الترفيهية. على مصمم الكتب أو البرمجيات أو الدورات للسياحة الإسلامية يهتم بالتعرف على الأماكن الترفيهية وأنشطتها الموجودة في كوالا لمبور أكثر من الأماكن للسياحة العلاجية والتعليمية والتجارية. ومنها حديقة كي إيل سي سي، حديقة الطيور، حديقة بيردانا النباتية، ميدان الاستقلال، حديقة الحيوان، مسجد وطني، مسجد الولاية، متحف الفن الإسلامي (Ahmad Azmi. et. al. 2009:45, Ibrahim Mat Zin. et.al. 2013: 45).

(ج) فيجب على مصممي الكتب أو البرمجيات يضعون الصور للمنشآت السياحية بتقنيات الإضاءة الدقيقة، وزوايا مثيرة للاهتمام، ومليفة بألوان جذابة. هذه الصور من الوسائل الجذابة لخلق صورة ذهنية للمناطق الخاصة للسياحة. وللكتب والبرمجيات دورا مهما في صناعة السياحة. يمكن توفير فيديوهات السفر لإعطاء صورة حقيقية عن مناطق الجذب السياحي. يمكن توصيل معلومات هذه الأماكن من خلال النصوص الصوتية والمرئية. سيكون تطبيق خدمة السفر عبر الهاتف المحمول أكثر جاذبية إذا تم تحميله بمقاطع فيديو للمواقع السياحية في مدة قصيرة. قال محمد شفيق أن فيديوهات السياحة ستساعد تطوير مجال السياحة للبلد (Mohd Shafik Ahmad, 2017).

(د) وبالنسبة إلى الوسائل التعليمية يجب استخدام الإنترنت في البحث عن المعلومات المتعلقة بالأساليب اللغوية العربية المعاصرة. إذا كان الطلبة والمعلمون غير متأكدين من معاني المصطلحات أو الأساليب المعينة وطريقة استخدامها، فيمكنهم استخدام محرك البحث مثل جوجل لحل المشكلة. وفي الوقت نفسه يمكن أن نستفيد من وسائل التواصل الاجتماعي والتطبيقات التفاعلية على الويب 2.0 (web 2.0) في الحصول على المعلومات اللغوية لأغراض السياحة الإسلامية. يعد الويب 2.0 أحد أساليب التعلم التي تتوافق مع النظام التعليمي الحالي. بالإضافة إلى ذلك، إن هذا التطبيق سيحذب الطلبة لتحسين إتقانهم في دراسة اللغة (Suzlina Hilwani Baharuddin & Jamaludin Badusah, 2015). وفقاً لكاترين ومارك (2010)، فإن تطبيقات الويب 2.0 هي تقنية تعليمية لديها القدرة على دعم وتشجيع المناقشات غير الرسمية والحوار والتعاون وتبادل المعرفة بشكل مفتوح. وفقاً لدراسة أجراها كي مان جواه (2013)، استخدام فيسبوك سيلةً لمناقشات العلمية والاجتماعية. يميل الطلبة إلى فيسبوك لتبادل وجهات نظرهم بلغة ما. كما أن الطلبة غير ناشطين في الفصل يكونون أكثر نشاطاً عند مناقشة في فيسبوك. وأما استخدام يوتيوب على نطاق واسع لتعزيز إتقان مهارات الكلام. تُظهر الدراسات تطلعات الطلبة حول استخدام مقاطع فيديو يوتيوب في تدريس اللغة الإنجليزية المقدم من خلال أنظمة التعليم الإلكتروني. هناك العديد من مقاطع الفيديو التي تعلمنا النطق الصحيح للكلمات المعينة وكذلك تقنيات الكلام الفعالة. تساعدهم مقاطع فيديو في مهارات الكتابة. وفقاً لفرح ويوسليزا (2011)، فإن المدونات لديها القدرة على تعزيز التعلم التعاوني بين الطلبة خلال ساعات الدراسة أو خارجها.

(هـ) ومن النشاطات التدريسية اللغوية المفضلة للنموذج هي نشر الفيديو ودليل السياحة باللغة العربية، والدليل السياحي باللغة العربية، وترجمة الكراسة ودليل السياحة إلى اللغة العربية، وترجمة فيديو الترويج السياحي إلى اللغة العربية. ومن أهداف هذه النشاطات تدريب الطلبة أو المتدربين في فهم مصطلحات السياحة العربية وتطبيقها في مهارة الاستماع، الكلام،



والقراءة، والكتابة، والترجمة، وتصميم المواد المطبوعة والمسموعة والمرئية. في نشر الفيديو مثلا هذا النشاط سيدرب الطلبة أو المتدربين كيفية كتابة ملخص الفيديو، ولوحة القصة، سيناريو الفيديو باللغة العربية لأغراض السياحة الإسلامية. وأما في نشاط الدليل السياحي سيدرب الطلبة على التفاعل مع الجمهور، وتنظيم الجولة السياحية، والحصول على المعلومات عن المواقع السياحية والتاريخية (Epu, 2018) باللغة العربية. وبالنسبة إلى نشاط ترجمة الكراسة، ودليل السياحة، فيديو الترويج السياحي إلى اللغة العربية أنها تهدف إلى تدريب الطلبة أو المتدربين على فهم المصطلحات السياحية والأساليب اللغوية المعاصرة في مجال السياحة.

(9) يجب أن تحدث باللغة العربية العملية في شكل تفاعل في الفصول الدراسية. وتكون هذا النشاط بالمجموعة. ومن التقنيات التي يمكن أن يطبقها المعلمون أو المدربون في الفصول الدراسية هي تقنية سرد القصة، والنقاش، والدراما، والمناقشة، والحوار باللغة العربية بين أعضاء مجموعة الطلبة أو المتدربين. هذه التقنيات ستفتح الفرص للطلبة أو المتدربين على التحدث باللغة العربية بالقواعد الصحيحة، والمفردات المناسبة، والتحدث بالطلاقة والفصاحة. وهي أيضا ستساعد الطلبة أو المتدربين للتخلص من الخجل الذي سيعوقهم في تقديم المعلومات السياحية أمام السياح. أخبر سوهيمي أبو حسن شاربي، مدير السياحة تيرينجانو، أن الخجل قد يكون بسبب حقيقة أن معظم المرشدين السياحيين لديهم معلومات أقل عن المنتج (Pemandu Pelancong T'ganu Pemalu, 2009).

#### 4. المركز الرابع للموقف التحليلي فوزي دلفي

يجب استخدام اللغة العربية الفصحى في المطارات والفنادق والمنشآت السياحية. تم استخدام الالفتات العربية بنجاح في مطار كوالا لمبور الدولي ومطار كوالا لمبور الدولي الثاني كدليل للمسافرين من الشرق الأوسط. للسياح العرب، العديد منهم لا يجيدون اللغة الإنجليزية. لذلك، يحتاجون إلى لافتات باللغة العربية للإشارة إلى موقع داخل المطار (سليمان، 2008: 17-18). وهذه الالفتات العربية تسهل شؤونهم، وخاصة الركاب المسلمين لالتماس الأمور والحصول على الطعام الحلال (Mohammad Najib, 2008: 15). وكانت قيمة عالية في السياحة الترفيهية استخدام اللغة العربية في قائمة الطعام الخاصة بهم ووضع الالفتات العربية في المباني التجارية بالإضافة إلى وسائل النقل العام.

#### 5. المركز الخامس للموقف التحليلي فوزي دلفي

غالبية الخبراء يوافقون على وضع 7 بنود لنموذج اللغة العربية لأغراض السياحة الإسلامية في المركز الخامس. ولخص الباحث تلك النتائج كالآتي:

(أ) يجب أن يتكون نموذج اللغة العربية لأغراض السياحة الإسلامية من موضوع ملامح السياحة الإسلامية في الكتب الجامعة، والبرامج التدريبية للدليل السياحي، وتطبيقات الهاتف الذكي. مصممو الكتب، والبرامج التدريبية، وتطبيقات الهاتف الذكي لا بد أن يهتموا بالعناصر الأساسية للسياحة الإسلامية. يشجع الإسلام أمته على السفر لتمكينهم من تقدير خلق الله، وتعزيز صلة الرحم، واكتساب المعرفة كقوله تعالى في الآية القرآنية، سورة العنكبوت الآية 20. وفي الإسلام السياحة هي عبادة تتعلق بالنوايا الحسنة وتجنب القيام بالأشياء المحظورة. لذلك يجب أن يهتم مصممو نموذج اللغة العربية لأغراض السياحة الإسلامية بأوقات الصلاة، مرافق المسجد والمصلى، والمطاعم الحلال، وملابس السياح، والتسوق الحلال، وزيارة الأماكن التاريخية الأثرية، والفنادق والشاليات الإسلامية التي ليس

فيها الخمر وديسكو، والفصل بين الجنسين في الأنشطة الرياضية، وتقديم برامج الترفيه الإسلامي (Noor .Shakirah, 2010)

(ب) يجب أن تهتم بالمهارات الاتصالية لظهور سلوك الطلبة أو المتدربين أثناء خدمة العملاء في المستقبل. إن عاملين في حقول السياحة لا بد أن يهتموا بالمهارات الاتصالية لجذب السياح الذين يزورون إلى الأماكن السياحية. القدرة على التواصل بشكل جيد التي أمتلكها الطلبة أو المتدربون هي ميزة ليصبح مرشدًا سياحيًا أفضل. وفي الوقت نفسه يحتاج المرشد السياحي إلى تحسين إتقان اللغات الأجنبية بجانب اللغة الملايوية واللغة الإنجليزية حتى يصبح التواصل مع السياح أكثر سهولة وفهمًا. تعد الحياة المهنية كدليل سياحي لأولئك الذين يحبون التواصل مع الجمهور وخاصة السياح (Ainna Osman, 2015).

(ج) يساعد محرك بحث جوجل على حل مشكلات استخدام الكلمات في المواقع المختلفة والمصطلحات الجديدة. تعد جوجل أحد أنظمة البرامج في تكنولوجيا الويب التي توفر مجموعة متنوعة من التطبيقات التي يمكن أن تساعد المعلمين في تدريس القرن الحادي والعشرين وتعلمه. من نظام التعلم في القرن الحادي والعشرين يمكن للمدرسين أو الطلاب إنشاء مساحة صافية افتراضية (Google Classroom Mudahkan Pembelajaran, 2017). يتعلم الطلاب جوانب اللغة مثل القواعد باستخدام محرك بحث جوجل للعثور على البيانات عند كتابة المقالات. باستخدام الكلمات والمصطلحات المعاصرة غير موجودة في القواميس أو المعاجم المطبوعة. تتمثل الفوائد التي يتم اكتسابها من التعلم المستند إلى تكنولوجيا المعلومات مثل جوجل في بناء الطلاب للتعلم الذاتي، ومشاركة نفس فرص التعلم، وزيادة فهم الطلاب، وتحسين احترام الذات، والوصول إلى المعلومات الصعبة. من خلال استخدام محركات البحث يستطيع المعلم أن يقدم مختلف البرامج التعليمية مباشرة عبر الإنترنت، ويقدم مجموعة متنوعة من أشكال طرق التعليم، يبحث المعلومات الواسعة من جميع أنحاء العالم، يعطي الدافع وتمكين أساليب التعلم المختلفة، ينوع المواد التعليمية. وباستخدام أيضا يسمح الطلبة لاستكشاف التعلم الذاتي، وللحصول على المعلومات وفقًا لمستوياتهم وقدراتهم (TMK dalam Pengajaran dan Pembelajaran Bahasa Melayu di PPDkkbword, 2017)

(د) إن استخدام تطبيقات الويب 2.0 في التعليم يغيّر نظام التربية إلى أكثر استقلالية في التعليم وتحديث عملية التعلم في أي مكان وفي أي وقت وأي شخص. استخدام تطبيقات الويب 2.0 في عملية التعليم والتعلم يمكن أن يجذب الطلبة ويشجعهم على التفكير الإبداعي. إن الطبيعة الفريدة لتطبيقات الويب 2.0 هي أيضًا مجموعة من المعلومات التي يساهم بها المستخدمون (Nurul Syaida Md Zuki. 2016). وبالنسبة إلى تعلم اللغة العربية لأغراض السياحة الإسلامية الطلبة يستطيعون أن يستخدموا فيسبوك، واتساب، وإينستاجرام، وتويتر، وينكدين، ويوتيوب، وبينترست على حل مشكلات استخدامات الكلمات والمصطلحات السياحية في المواقع المختلفة. استفاد الطلبة في معرفة كيفية استخدامات تلك الكلمات في المنتديات أو معارض الصور أو مقاطع الفيديو وغير ذلك.

6. المركز السادس للموقف التحليلي فوزي دلفي

معظم الخبراء يوافقون على وضع 5 بنود لنموذج اللغة العربية لأغراض السياحة الإسلامية في المركز الخامس. ولخص

الباحث تلك النتائج كالآتي:

(أ) يجب أن يحتوي النموذج موضوع السياحة الإسلامية بجانب إلى السياحة الترفيهية، والسياحة التعليمية، والسياحة العلاجية، والسياحة التجارية. توضح هذه الأنواع من السياحة الوجهات الرئيسية للسياح العرب المسافرين في كوالالمبور. يجب التركيز على تعريف تلك المصطلحات من لغة واصطلاحاً. يجب أن يتم سرد الأمثلة الواقعية المتاحة في كوالالمبور لتسهيل القراءة أو المستخدمين من السياح العرب وطلبة في الجامعة. ومن هنا ينبغي تقديم وصف الأمثلة لاستكمال المعلومات وفهمهم. إذا تم استخدام هذه المواد للتنزيل في تطبيق الهاتف الذكي، فقد يتم تقديم هذه المعلومات في شكل الفيديوهات. وأما إذا تم استخدام هذه المواد في نشر الكتاب، يمكن تحميل الصور الحقيقية المتعلقة.

(ب) يفضل استخدام اللغة العربية الفصحى بالإضافة إلى بعض لهجات اللغة العربية المتنوع خاصة في مواد الترويج السياحية الإلكترونية مثل فيسبوك، واتساب، وإينستاجرام، وتويتر، وينكدين، ويوتيوب، وبينترست، الواقع المعزز. إن عملية التسويق التي تهتم بتشجيع أعمال البيع وفعالية التوزيع تحتاج إلى استخدام اللغة الفصحى حتى كل المعلومات التسويقية تصل إلى العملاء. الترويج عبارة عن مجموعة الجهود التسويقية بإعطاء العملاء معلومات عن المميزات التي تخص خدمة أو سلعة والعمل على إثارة العمل على إثارة وحث العميل على اتخاذ قرار الشراء (سعيد، د.ت). وبالنسبة إلى ترويج الأماكن السياحية في كوالالمبور للسياح العرب، الترويج عبر تطبيقات الويب 2.0 تلعب دوراً مهماً في إثارة وحث السياح العرب على زيارة كوالالمبور بإعطاء السياح العرب معلومات عن مميزات مدينة كوالالمبور. وبما أن اللغة العربية الفصحى هي اللغة التي وُحِّدَتْ جميع اللهجات العربية واللغة الرسمية لأبناء الوطن العربي (أهمية اللغة العربية الفصحى. 2018) فاستخدامها في هذه التطبيقات للترويج السياحي الإسلامي مطلوب للغاية.

(ج) كانت فكرة تصميم قاموس المصطلحات والأساليب اللغوية العربية السياحية الإسلامية عظيمة في فائدته. يفيد الناس والمختصون على حد سواء، يعتمد الرجوع إلى حروف اللغة العربية مرتبة. فكل حرف أُفرد له باب خاص. وتحت كل باب ترتب المصطلحات هجائياً مع اعتماد الجذر الأصلي للكلمة ومن ثم يكون الحديث هذا المصطلح في فقرة أو أكثر بحيث يحيط بالمصطلح بشكل مفيد (عبوي، 2006: 26). وفي الحديث عن الأساليب العربية للسياحة الإسلامية هناك الحاجة إليه مما يُعطيها رونقاً وجمالاً خاصاً بها وتُميزها عن غيرها من اللغات الأخرى. هناك الكثير من الأساليب المستخدمة في اللغة العربية في المجالات السياحية والفندقية التي لا بد تحميلها في الهاتف الذكي حتى العمال في حقول السياحة والفندقية الإسلامية في كوالالمبور يستطيع أن يستفيد منها في معاملتهم مع السياح العرب. ومن المحاور المقترحة للأساليب اللغوية في مواقف السياحة الإسلامية هي التعارف، وفي المطار، وفي الفندق، وفي المحلات التجارية، وفي البنك، وفي المستشفى، وفي مكتب البريد، وعلى شاطئ البحر، في محطة القطار والحافلة، والوداع (فؤاد مجلي، 1985) وفي المسجد، وفي المتاحف وهلم جرا.

7. المركز السابع للموقف التحليلي فوزي دلفي

يجب أن يهتم مصمم، ومدرب، ومدرس، ومخترع تطبيقات اللغة العربية لأغراض السياحة الإسلامية بالتركيز على مواقف السياحة التعليمية والتجارية. مصنف الكتاب لا بد أن يقدم النصوص، والمفردات، والمصطلحات، والأساليب العربية المتعلقة بالاستشارة التعليمية، والاجتماع، والشؤون التجارية. وأما مدرب الدليل السياحي والعمال في حقول التجارة لا بد أن يدرهم بمهارات التحدث والاستماع في مواقف السياحة التعليمية والتجارية. ومن أهداف هذا التدريب لتعليم بعض العبارات المفيدة للحديث

لبداء الاجتماع، ولتوفير الممارسة وردود الفعل من حالة بناء علاقة في التفاوض، ولتعلم وممارسة بعض الاستراتيجيات لزيادة المشاركة والتعاون في الاجتماعات، وتحليل وممارسة الجمل في سياق المفاوضات، ولتوفير ممارسة التفاوض في مفاوضات متعددة المتغيرات المعقدة (English for Business, 2019) باللغة العربية. وأما مخترع تطبيقات الهاتف الذكي لا بد تحميل هذه العبارات، والجمل لمواقف السياحة التعليمية والتجارية في الهاتف حتى العمال يستطيعون أن يستخدموها في أي مكان ووقت.

#### 8. المركز الثامن للموقف التحليلي فوزي دلفي

معظم الخبراء يوافقون على وضع 3 بنود لنموذج اللغة العربية لأغراض السياحة الإسلامية في المركز الثامن. ولخص الباحث تلك النتائج كالآتي:

(أ) إن عنصرَي الثقافة والدين لهما علاقة وطيدة في دراسة لغة معينة. وبعبارة أخرى، تعلم اللغة يجب أن ترتبطها بدين وثقافة الناطقين الأصليين. بالنسبة إلى اللغة العربية ولا سيما لها علاقة قوية بالدين الإسلام والثقافة العربية. ارتباط اللغة العربية بوحى القرآن الذي جاء للناس كافةً. والمحافظة على اللغة العربية محافظةً على الدين. لا يكون البيان الكامل لنص مكتوبٍ إلا باللغة العربية، ولذلك لم ينزل القرآن الكريم إلا بها. دوام التكلم باللغة العربية يُؤثر إيجاباً بالعقل والدين والمُخلق. الجهل باللغة العربية من أسباب الانحراف عن طريق الدين القويم (أهمية اللغة العربية، 2019). وقد وُجد أنّ هناك علاقة وطيدة بين اللغة والثقافة. وفي حين بمعرفة الثقافة العربية المتعلم أو المتدرب سيعرف سلوكيات، وأفكار، ومبادئ، وقيم مجتمع العرب. فاللغة والثقافة من الأمور المتلازمة التي لا يمكن الفصل بينهما مهما حصل. فإنّ ثقافة شعب من الشعوب تسهم في تطور لغته وإثرائها (سهل ليلي، 2012). فمعلم أو متدرب اللغة العربية لأغراض السياحة الإسلامية لا بد أن يربط دراسة اللغة مع دين وثقافة الناطقين بها.

(ب) التدريبات اللغوية لدورة اللغة العربية لأغراض السياحة الإسلامية تلعب دوراً مهماً في تكوين الطلبة أو المتدرب قادر على التحدث باللغة العربية أمام السياح العرب. نشاط إلقاء التعليمات برنامج الجولة السياحية باللغة العربية في الفصل ستساعد الطلبة على التحدث بثقة وطلاقة. سيتم تدريب الطلبة على الاطلاع على المعلومات السياحية الحالية، مع مراعاة الاهتمامات الحالية للسياح العرب. يطلب منهم أيضاً الإجابة عن الأسئلة الشائعة لدى السياح عند السفر إلى مكان ما. وبالنسبة إلى السياحة الإسلامية في كوالالمبور، المعلم أو المدرب يستطيع أن يعطي الوجبات لمجموعة من الطلبة لكي يلقي تعليمات السياحة بعض الأماكن السياحية الموجودة في كوالالمبور. هذا النشاط أيضاً سيدرب الطلبة أو المتدرب محافظةً لسلوكيات وأخلاق الدليل السياحي عندما يلقي تعليمات الجولة السياحية. ومنها تدريب الطلبة ليكون مهذباً وصادقاً وأميناً، عدم استخدام اللغة المسيئة أو الدخول في شجار أو

نزاعات مع السياح أو الأشخاص الخاضعين لرعايته، وألا يسيء أو ينتقد زميل أو منظمة أو حكومة أو سياسة أو حملة أو أي شخص آخر، وأن تكون المهنية، والحفاظ على سمعة البلاد (Chen Jian Yuan, 2009).

(ج) يجب أن يحتوي النموذج الموضوعات في مواقف السياحة العلاجية خاصة في الشباك، والصيدلية، وغرفة المعالجة. وتهدف هذه الموضوعات إلى تعلم المصطلحات في المجال الطبي، تعلم كيفية استخدام الجمل والقواعد اللازمة للأطباء (English for specific purpose - Medicine)، تطوير المهارات اللغوية من خلال المناقشات والمناقشات حول المواضيع العامة، التعرف على المصطلحات الطبية مع التركيز على النطق والتعابير العربية، محاكاة التواصل مع المريض بطريقة نصيحة (مع التركيز على الصحة اللغوية)، تدريب الطلبة قراءة وفهم نص طبي باللغة العربية (Ecaterina Pavel, 2014). وفي المستقبل مصمم التطبيق الذكي يستطيع تحميل المصطلحات، والتعابير، والتواصل العربية في الهاتف الذكي حتى العمال في المستشفى، والعيادة، والصيدلية في كوالا لمبور يستفيدون منها في معاملتهم مع السياح العرب.

#### 9. المركز التاسع للموقف التحليلي فوزي دلفي

معظم الخبراء يوافقون على وضع 4 بنود لنموذج اللغة العربية لأغراض السياحة الإسلامية في المركز الثامن. ولخص الباحث تلك النتائج كالآتي:

(أ) يجب أن تتناول التدريبات المقدمة الأسئلة المتعلقة بالوجهات السياحية لماليزيا. الدليل السياحي لا بد أن يعرف العلوم الواسعة حول المواقع التاريخية، ومناطق الجذب السياحي (EpuI, 2018)، والمواقف السياسية والاقتصادية والاجتماعية الحالية. وبالنسبة إلى هذه الدراسة يجب على الطلبة أو المتدربين أن يتعرضوا لتاريخ ماليزيا منذ تأسيس حكومة ملاكا حتى يومنا هذا. قال مجيب الله إن الدليل السياحي بحاجة إلى إتقان تاريخ ماليزيا لأنه يجب إخبار كل المواقع السياحية بالتفصيل. وقال أيضا يحتاج الدليل السياحي إلى العمل الكثير من القراءة والبحث والدراسة. الدليل السياحي الجيد هو الذي مواكبة تطور مكان يزورونه والتواصل بشكل جيد (Tugas Pemandu Pelancong Bukan Mudah, 2018). فالطلبة أو المتدربون الجيدون دائماً ما يكونون على اطلاع دائم بمعلومات ماليزيا وعلى استعداد دائماً للأسئلة التي يتم طرحها في الفصل الدراسي. هذه القيم والصفات مطلوبة لتلبية احتياجات الدليل السياحي في المستقبل.

(ب) يهتم النموذج بمهارات تقديم المعلومات السياحية بالمزاج والغناء والقصيدة. إن الدليل السياحي الجيد هو الذي يفكر دائماً طريقة مبتكرة لتقديم المعلومات من أجل جذب السياح للانتباه إلى المعلومات التي يرغبون في نقلها. ومن المعروف في المدرسة مادة التاريخ تعتبر مادة مملّة من العصور القديمة (Lezah, Rosy, 2018). فالدليل السياحي لا بد أن يلعب دوره لكي يغير هذه الظاهرة حتى يكون قصص التاريخ متاحة للسائحين بطريقة مريحة وغير رسمية. السياح مثل الناس العاديين الذين يحتاجون إلى الترفيه. الإسلام هو الدين الذي أنزله الله سبحانه وتعالى وفقاً للطبيعة البشرية. لذلك يسمح الإسلام للبشر بالترفيه. الغالبية العظمى من العلماء العظماء مثل يعتقدون أن الأغاني التي تغنى عادة في الحياة اليومية مثل الغناء والشعر لتخفيف الأثقال الثقيلة وتخفيف رحلة المسافرين (Abdullah Md Zin, 2015). وبجانب ذلك، إن أنشطة عرض الشعر، والمسرحية، والتمثيل ستشجع الطلبة على التحدث باللغة العربية في شكل تفاعل في الفصول الدراسية. هذه الأنشطة ستجعل الطلبة أو المتدربون جريئاً واثقاً ومتحمساً

للغاية وحلاقاً ومنضبطاً. وتهدف هذه الأنشطة إلى ضمان استعداد الطلاب عقلياً وعاطفياً لدخول صناعة السياحة في المستقبل. ستجمع هذه الأنشطة بين جمال الفن وإجادة اللغة التي ستمنح الطلبة أو المتدربين المبدعين.

المركز العاشر للموقف التحليلي فوزي دلفي

يجب أن يهتم النموذج بالمهارات الاتصالية على شكل عام. يحتاج العمال في حقول السياحة إلى سيطرة المهارات الاتصالية أو الكلام الفعالة خاصة باللغة العربية عندما يتعاملون بالسياح العرب. ومن أهداف دراسة هذه المهارات لطلبة أو متدربي اللغة العربية لأغراض السياحة الإسلامية هو تدريبهم نطق أصوات اللغة العربية ونطقها بالنبر والتنغيم المختلفة، ونطق الأصوات المتجاورة والمتشابهة، والتمييز في النطق بين الحركات القصيرة والحركات الطويلة، وتعبير عن أفكارهم مستخدماً الصيغ النحوية المناسبة، تعبیر عن أفكارهم مستخدماً النظام الصحيح لتركيب الكلمة في العربية خاصة في لغة الكلام، استخدام بعض خصائص اللغة في التعبير الشفوي مثل التذكير والتأنيث وتمييز العدد و ما أشبه ذلك، واكتساب ثروة لفظية كلامية مناسبة لعمره ومستوى نضجه وقدراته، واستخدام بعض أشكال الثقافة العربية المقبولة والمناسبة، وتعبير عن نفسه تعبیراً واضحاً ومفهوماً في مواقف الحديث البسيطة، وأن يتمكن التفكير باللغة العربية والتحديث بها بشكل متصل ومترابط لفترات زمنية مقبولة.

10. المركز الحادي عشر للموقف التحليلي فوزي دلفي

تتكون كل الوحدات الدراسية للغة العربية لأغراض السياحة الإسلامية من العناصر اللغوية، والثقافية، والسياحة الإسلامية. وقد قسم مدخل اللغة العربية لأغراض خاصة (طعيمة، 2003) إلى ثلاثة مداخل وهي المدخل اللغوي وهو يهدف إلى تحديد المواقف التي تستخدم فيها اللغة، ومن ثم تحديد الأداء اللغوي المناسب. وأما المدخل المهاري يهدف إلى تحديد العمليات والأساليب التي تساعد الدارس على الأداء اللغوي الجيد دون الوقوف عند مستوى لغوي معين. ومدخل الدارس نفيه يتص بعملية التعليم لديه، أي يركز على تحديد أساليب اكتساب الكفايات اللازمة بالمعلم إلى الدارس، إذ أصبحت مركزية الدارس على كل إنسان. وقال محمد نجيب (2015) تتكون المهارات اللغوية حسب الأهمية وحاجات الدارسين هو التحدث، والحوار الإرشاد، والتواصل الجماعي، وقراءة النصوص المعاصرة، والاستماع وفهم المسموع. وأما المحتوى اللغوي فيكون على موضوعات نحوية، وموضوعات صرفية، ودراسة المعاجم الاصطلاحية المتخصصة، وعلم الأصوات. وأما المحتوى المعرفي والثقافي يحتويان على الأماكن السياحية، والفنادق، والمواصلات، ومرشد السياح. وبالنسبة إلى هذه الدراسة أن المحتوى المعرفي والثقافي هي ما تتعلق بالسياحة الإسلامية كالأطعام الحلال، والفنادق الإسلامية، أداب السفر المسلم وغير ذلك.

11. المركز الثاني عشر للموقف التحليلي فوزي دلفي

يجب أن يحتوي النموذج موضوع تعريفات السياحة الإسلامية ومفاهيمها. يجب تطبيق فهم عميق لمفهوم السياحة الإسلامية على الطلبة أو المتدربين حتى يتمكنوا من فهم القيم والخصائص التي تميز بين السياحة الإسلامية والسياحة التقليدية. الطلبة أو المتدربون أيضاً بحاجة إلى معرفة المصطلحات الأخرى للسياحة الإسلامية ومنها "سياحة الحلال"، و"سياحة الشريعة"، و"السياحة الصديقة للمسلمين" هي المصطلحات الأكثر شيوعاً، والتي تستخدم بالتناوب (Crescent Rating, 2015). علاوة على ذلك، هناك بعض المصطلحات ذات الصلة مثل "الضيافة الحلال" و "الفنادق المتوافقة مع الشريعة الإسلامية" و "السفر الحلال الحلال" فيما يتعلق بالخدمات في هذا القطاع (Strategic Roadmap For Development Of Islamic Tourism In OIC Member Countries,

(2017). ومن مصادر رئيسة لتعريفات السياحة الإسلامية ومفاهيمها هي القرآن الكريم والسنة النبوية الشريفة. كأقوال الله تعالى في الحديث عن أهمية السفر في الإسلام في سورة العنكبوت الآية 20، وسورة الملك الآية 15، سورة الروم الآية 9، (Lina et.al., 2012, Jabil Mapjabil, et. al., 2015, Haliza, 2019), سورة آل عمران الآية 137، وسورة الأنعام الآية 11، وسورة النحل الآية 36، وسورة النمل الآية 69، وسورة الحج الآية 46 (Jabil Mapjabil, et. al., 2015)، وأخلاقيات اللباس في سورة الأحزاب الآية 59، وتحريم الاختلاط بين الرجال والنساء غير المتزوجين في سورة الإسراء الآية 32 (Mohamed Batour, et. al., 2017). Intan Shafina, et. al., 2017). 90-91 (Intan Shafina, et. al., 2017).

### 12. المركز الثالث عشر للموقف التحليلي فوزي دلفي

يجب أن تحدث باللغة العربية العملية في شكل تفاعل في الفصول الدراسية أو الدورة التدريبية. هناك كثير من التقنيات التفاعلية في تعليم مهارة الكلام في الفصل أو الدورة، ومنها التقنيات الفنية من خلال لعبة. في تدريس اللغة العربية، هناك بعض الميزات الأساسية للصوت والإيماءات والصور والخطوط والكتابة. تنقسم الألعاب اللغوية إلى فئات تؤكد على الصوت والحركة. وأما التقنيات الفنية من خلال النشاط والإبداع تحدف إلى تعزيز كفاءة اللغة العربية لدى الطلبة أو المتدربين، يمكن المعلم أو المدرب تنفيذ أنشطة اللغة وكذلك عرض إبداع الطلبة من خلال الأمثلة التالية من الأنشطة وهي القيام بالمحادثة باللغة العربية لتنمية مهارات الاستماع والتحدث، مسابقة الخطابة باللغة العربية لتحسين مهارات التحدث، وقراءة الصحف العربية لتحسين مهارات القراءة، وعرض الفيديو أو الفيلم باللغة العربية لتحسين مهارات الاستماع. وإضافة إلى ذلك، التقنيات الفنية باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من وسائل تعليمية حديثة ينبغي علينا أن نستخدمها اليوم. لا يمكن إنكار أن الوسائل التعليمية في شكل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ساهمت في العديد من الآثار الإيجابية. لدينا بي إبل إي فروغ (VLE Frog) فيها مجموعة متنوعة من التطبيقات مثل الموقع، والتخصيص، وفروغ بلي (FrogPlay)، وفروغ بوست (Frog Boost) وغيرها من الأدوات المصغرة التي يمكن أن تساعد المعلمين في جعل تعليم اللغة العربية وتعلمها أكثر تشويقاً وتفاعلية في الفصل الدراسي أو الدورة التدريبية، (Dedek Febrian, Maimun Aqsha Lubis, Irma Martiny Md Yasim, Nur Syamira Abdul Wahab, 2017).

### 13. المركز الرابع عشر للموقف التحليلي فوزي دلفي

في تصميم الكتب وتطبيقات الهاتف الذكي للغة العربية لأغراض السياحة الإسلامية فلا بد تحميل فيها العناوين وجهات سياحية في ماليزيا وكوالا لمبور. يستطيع المصممون استفادة من كتيب "دليل السفر ماليزيا" (د.ت) الذي نشرته وزارة الفن والثقافة والسياحة الماليزية. وقد قسم المصنف هذه الكتيب إلى العناوين وجهات سياحية حسب أربع المناطق. تتكون المناطق الوسطى من كوالا لمبور، وسلانجور، وبوتراجايا. وتحتوي المناطق الجنوبية على نيجيري سمبلان، وملاكا، وجوهر. وتحدث المناطق الشمالية عن بيرك، وبينانج، وقدح، وبيريس. وأما في منطقة الساحل الشمالي تتكون من بهانج، وتيرينجانو، وكلانتان. وفي مناطق شرق ماليزيا تحتوي على صباح، وسراوك، ولابوان. وفيه أيضا معلومات إضافية مثل الشمس والبحر والرمال، والغوص، والمغامرة البيئية، والثقافة والتراث، والاحتفالات والمهرجانات، وممارسة الرياضة والأنشطة، والتسوق، ومنتجعات المياه المعدنية والصحية، وأماكن وفعاليات أخرى.

## المصادر والمراجع

- هارولد لنستون وموراي توروف. 1975. *طريقة دلفي: تقنيات وتطبيقات*. بوسطن، ماساشوتس: أديسون-ويلسي.
- رو ورايت. 1999. "طريقة دلفي كأداة للتوقع: قضايا وتحليل". *المجلة الدولية للتوقع*. المجلد 15، العدد 4، أكتوبر 1999.
- موراي توروف، 1970. "تصميم سياسة دلفي". *التوقع التكنولوجي والتغير الاجتماعي 2*، نسخة محفوظة 09 يناير 2016 على موقع واي باك مشين.
- ميشال ألد، إيريو زيغليو. 1996. *التحديق في أوراكل: أسلوب دلفي وتطبيقه على السياسة الاجتماعية والصحة العامة*. لندن: الناشر كينغسلي.
- جين رو وجورج رايت. 2001. *آراء الخبراء في التوقع*. دور تقنية دلفي. في: سكوت ارمسترونغ (محرر): *مبادئ التوقع: كتيب من الباحثين والممارسين*. بوسطن: كلوير للنشر الأكاديمي.
- ستار روكسان هلتر وموراي توروف. 1978. *أمة الشبكة: التواصل الإنساني عن طريق الكمبيوتر*. أديسون ويلسي.
- أ ب غرين، ارمسترونغ، وغريف. 2007. "طرق لاستخراج التوقعات من المجموعات: مقارنة بين دلفي وأسواق التنبؤ. الأستبصار" *المجلة الدولية للتوقعات التطبيقية*.
- أهمية اللغة العربية ومكانتها. 2018. تاريخ التصفح في 10 يوليو 2019 من <https://www.mawdoo3.com> أهمية اللغة العربية الفصحى
- Musliha Salma Mohd Razi, Rohana Hamzah, Amimudin Udin. 2011. "Menyelesaikan Masalah Pembangunan Akhlak Pelajar: Analisis Penerapan Kemahiran Generik dalam Amalan Pendidikan". *Journal Of Edupres*. Vol. 1.
- Hassan Basri Awang Mat Dahan, Mohd Azhar Zailaini. 2005. "Pengajaran Bahasa Arab Untuk Tujuan-Khusus: Satu Pandangan Awal". *Masalah Pendidikan 2005*. Kuala Lumpur: Universiti Malaya.
- Henderson, J. C. 2003. "Managing Tourism and Islam in Peninsular Malaysia". *Tourism Management*. 24(4), 447-456. [https://doi.org/10.1016/S0261-5177\(02\)00106-1](https://doi.org/10.1016/S0261-5177(02)00106-1)
- Shakona, M. Y. 2013. *The Influence of Religiosity on The Intention of United States Muslim Tourists to Choose a Shariah Compliant Hotel*.
- Lina Munirah Kamarudin, Hairul Nizam Ismail. 2012. "Membudayakan Pelancongan Islam di Malaysia: Strategi dan Isu". *The 9th Regional Symposium of the Malay Archipelago SIMPORA 9:2012* Universiti Teknologi MARA (Perak), Malaysia, 11 & 12 December 2012. Retrieved on May 2<sup>nd</sup> 2017 from
- Epul. 2018. Nak Mulakan Kerjaya sebagai Pemandu Pelancong? Artikel Ini Ada Panduannya. *Majalah Libur*. Retrieved on 22nd July 2019 from <https://www.libur.com.my/nak-mulakan-kerjaya-sebagai-pemandu-pelancong-artikel-ini-ada-panduannya/>
- Mohd Shafik Ahmad. 2017. Penyiaran Dokumentari Mampu Tingkat Pelancongan. *Utusan Borneo Online*. Retrieved 20 July 2019 from <https://www.theborneopost.com/2017/01/05/penyiaran-dokumentari-mampu-tingkatkan-pelancongan/>
- Suzlina Hilwani Baharuddin, Jamaludin Badusah. 2015. "Tahap Penggunaan Web 2.0 Dalam Pengajaran Guru Bahasa Melayu Sekolah Menengah". *Jurnal Pendidikan Bahasa Melayu*. Vol. 5, Bil. 2 Nov. 2015. Pp 38-48. Retrieved on 20<sup>th</sup> July 2019 from <http://journalarticle.ukm.my/9860/1/96-190-1-SM.pdf>
- Pemandu Pelancong T'ganu Pernalu. 2009. Retrieved on 22nd July 2019 from <https://www.malaysiakini.com/news/116557>