

Kerangka Pembinaan Modul Pengajaran Bahasa Arab Untuk Tujuan Perhotelan

Diyak Ulahman Bin Mat Saad
diyakulahman@kuis.edu.My

Muhammad bin Hashimee
muhammad@kuis.edu.my

Mohd. Shafie bin Zulkifli
mohdshafie@kuis.edu.my

Ahmad Nazeer bin Zainal Arifin
ahmadnazeer@kuis.edu.my

ABSTRAK

Kajian ini bertujuan untuk membina satu modul pengajaran bahasa Arab untuk tujuan perhotelan khususnya untuk para pelajar universiti. Selain itu, ia juga dijalankan untuk menekankan bahawa prinsip pembelajaran dewasa pedagogi adalah amat penting dalam menjadikan pembelajaran bahasa Arab dalam kalangan pelajar universiti suatu pembelajaran yang memberi makna dan kesan dalam kerjaya dalam bidang perhotelan. Hasil daripada kajian mendapati bahawa penggunaan modul dalam pembelajaran bahasa Arab merupakan cara yang semakin diminati dan kebanyakan institusi pengajian sedang mengusahakannya. Di samping itu, penggunaan modul juga telah membantu pelajar universiti untuk menguasai bahasa Arab yang digunakan khusus untuk tujuan perhotelan.

Kata Kunci: Modul Pembelajaran Bahasa Arab; Perhotelan; Pelancongan

PENDAHULUAN

Industri pelancongan adalah salah satu industri penting yang dikenal pasti oleh kerajaan untuk memacu pertumbuhan ekonomi negara. Model baru ekonomi yang telah diperkenalkan oleh kerajaan telah menyenaraikan sektor pelancongan sebagai salah satu sektor yang berpotensi untuk merancakkan pertumbuhan dan menjana hasil pendapatan negara. (Fadil, 2011)

Malaysia adalah sebuah negara yang mengutamakan penyediaan pakej pelancongan Asia Barat. Pelancong yang menjadikan Bahasa Arab sebagai bahasa ibunda mereka telah mula menjadikan Malaysia sebagai salah satu destinasi pelancongan mereka khususnya pada percutian musim panas. Jumlah pelancong Arab yang melancong ke Malaysia semakin bertambah setiap tahun. Melihat kepada keadaan ini, kerajaan Kementerian Pelancongan Malaysia dan disokong oleh agensi lain telah meningkatkan usaha ke arah menjadikan Malaysia sebagai destinasi utama bagi pelancong Arab. (Sulaiman, 2008)

Kajian mengenai modul pembelajaran bahasa Arab untuk tujuan perhotelan masih belum ada dihasilkan secara khusus, Walaubagaimanapun, terdapat kajian yang dilakukan oleh Zalika binti Adam yang hanya menyentuh mengenai kaedah penggunaan bahasa arab dan keupayaan

berbahasa Arab sebagai pemandu pelancong tanpa membincangkan mengenai modul pembelajaran bahasa Arab untuk tujuan khidmat perhotelan.

Melihat dari situasi ini, penulis merasakan perlu adanya satu kerangka modul pembelajaran bahasa Arab untuk tujuan perhotelan yang sesuai khususnya untuk pelajar universiti. Kajian ini sangat penting agar pelajar universiti dalam mempelajari bahasa Arab untuk tujuan perhotelan menjadi suatu usaha yang berhasil dan sampai kepada matlamat pembelajaran mereka. Kajian ini akan memastikan modul pembelajaran yang dibina mengambil kira kepada keperluan dan kehendak sebenar khidmat perhotelan.

KEDATANGAN PELANCONG ASIA BARAT KE MALAYSIA

Menurut Laporan Tahunan Tourism Malaysia 2016, Malaysia telah menerima kunjungan seramai 26.8 juta pelancong antarabangsa berbanding tahun 2015 yang merekodkan 25.7 juta pelancong antarabangsa dari seluruh dunia. Jika diteliti dari kenyataan ketua pengarah tourism Malaysia, negara yang dikenali dengan ‘Truly Asia’ ini akan terus menjadi destinasi utama pilihan pelancong dari Asia Barat (Laporan Tahunan Kementerian Pelancongan, 2016).

Daripada pelancong Asia Barat, Malaysia mencatatkan RM3.1 bilion pada tahun 2018. Pada tahun 2019 pula, kita dapat menyaksikan peningkatan kemasukan pelancong Asia Barat sebanyak 25.3 peratus yang diwakili dari Arab Saudi, Oman dan UAE (MStar, 2019). Menurut akhbar Astro Awani (2019), ini menjadikan Arab Saudi terletak di tangga teratas dalam indeks Prestasi Pelancongan Malaysia bagi bulan Januari hingga Jun tahun 2019. Ketua pengarah Tourism Malaysia, Datuk Musa Yusof menambah bahawa kebanyakan warga Asia Barat yang datang ke Malaysia adalah di kalangan mereka yang berkeluarga.

PENGURUSAN HOTEL BAGI PELANCONG ASIA BARAT

Di dalam arena pelancongan, hospitaliti merupakan salah satu penyumbang dalam tarikan pelancong. Kebiasaannya industri hospitaliti dikaitkan dalam bidang perhotelan dan restoran. Dalam industri perhotelan, setiap hotel menayangkan slogan tersendiri untuk mempamerkan keunikan hospitaliti mereka. Hospitaliti telah lama menjadi perhatian pengusaha yang berada di industri perhotelan dan restoran, begitu juga dengan industri pelancongan.

Pemahaman dan kepekaan terhadap tetamu amatlah penting. Menguruskan masalah tetamu, interaksi yang baik, dan membangun hubungan yang baik dengan pelanggan amatlah penting. Pada tahun 2000-an, didapati, interaksi, komunikasi dan peka terhadap keinginan tetamu masih menjadi faktor penting, selain ditemukan bahawa kecekapan pengurus, mengekalkan kualiti perkhidmatan dan fokus terhadap tetamu juga menjadi faktor yang penting dalam industri hospitality. (Kiki Rizki, 2014)

Selain itu, tambah Kiki Rizki (2014), imej dan persepsi sangat memberikan kesan kepada pelanggan dalam memilih produk hospitaliti. Oleh kerana itu, interaksi perkhidmatan diperlukan dalam membentuk persepsi pelanggan. Isu ini penting untuk menguruskan pemasaran dan hospitaliti supaya lebih berkesan.

PERMASALAHAN KAJIAN

Kebanyakan institusi pengajian tinggi telah mula memberi perhatian kepada kepentingan bahasa Arab untuk tujuan pelancongan. Ini kerana Malaysia melihat sektor pelancongan merupakan faktor

terbesar peningkatan ekonomi negara. Pelancong ke Malaysia datang daripada pelbagai negara. Sebahagian besar daripada mereka datang daripada negara timur tengah, di mana bahasa perantaraan mereka adalah bahasa Arab.

Apa yang kita dapat lihat sekarang ini, bahan pembelajaran atau modul bahasa Arab untuk tujuan pelancongan masih dianggap tidak mencukupi. Malah tidak dijumpai modul bahasa Arab yang hanya memberi fokus kepada aspek perhotelan. Sesetengah institusi atau pusat pengajaran bahasa Arab gagal menyediakan suatu modul yang konkrit dan teratur. Kebanyakannya hanya hanya memberi pemahaman secara teori dan bukan secara praktikal. Mohammad Najib Jaffar (2018) mendapati dalam kajiannya, kadangkala para pengajar hanya menggunakan teks-teks dan nota-nota pelancongan yang terpilih. Walhal, modul pembelajaran yang khusus amat penting agar pelajar dapat menjadikan sebagai rujukan pada bila-bila masa dan agar proses pembelajaran bahasa Arab dan pelancongan menjadi lebih berkesan dan bermakna. Selain itu, modul pembelajaran harus disertakan dengan aktiviti praktikal yang akan membantu pelajar menimba pengalaman sebenar di alam kerjaya kelak. (Mohammad Najib Jaffar, 2018)

Dalam kajian ini, modul pembelajaran bahasa Arab untuk tujuan perhotelan akan dibina sekali gus menyumbang kepada pembangunan industri pelancongan di Malaysia.

RANCANGAN PEMBELAJARAN BAHASA ARAB UNTUK TUJUAN PERHOTELAN

Modul 1	Ucapan aluan dan terima tetamu
Modul 2	Berurusan dengan Permintaan Tetamu
Modul 3	Meminta kebenaran
Modul 4	Masalah dan Keluhan
Modul 5	Membuat Perbandingan
Modul 6	Memberi dan Menerima Pujian
Modul 7	Menawarkan Bantuan dan Nasihat
Modul 8	Meminta dan Memberi Pendapat
Modul 9	Memberi arahan
Modul 10	Meminta Ulangan
Modul 11	Menjelaskan Kemudahan Hotel
Modul 12	Hari dan Masa
Modul 13	Menjelaskan Pekerjaan
Modul 14	Menjelaskan Fungsi dan Tujuan
Modul 15	Menunjukkan Arah
Modul 16	Menggunakan Telefon
Modul 17	Penyelesaian Bil
Modul 18	Berbelanja di Hotel
Modul 19	Soalan tetamu yang berbangkit
Modul 20	Kata kerja dan penggunaannya

Rajah 1: Rancangan Pembelajaran Bahasa Arab Untuk Tujuan Pelancongan

Rajah 1 memaparkan rancangan pembelajaran bahasa Arab bagi tujuan pelancongan. Ia dibahagikan kepada 20 modul. Sebilangan besar modul tersebut berkaitan fungsi dan perlu mengandungi ungkapan umum untuk pelbagai fungsi yang mungkin ditemui dalam industri perhotelan. Contoh dialog juga perlu disertakan agar pelajar dapat gunakan sebagai sampel. Di samping itu, aktiviti main peranan juga harus direka supaya pelajar dapat berlatih menggunakan bahasa Arab dalam situasi yang mungkin mereka akan hadapi ketika berada di tempat kerja.

Permainan, topik perbincangan, aktiviti dan latihan lain juga merupakan elemen penting yang perlu disertakan dalam proses pembelajaran. Ia bagi tujuan menyediakan pelajar dengan lebih banyak peluang untuk berlatih dan menggunakan bahasa Arab dalam konteks yang lebih khusus. Modul terakhir membincangkan secara khusus aspek tatabahasa. Di samping itu, pengajar juga perlu menyertakan banyak contoh soalan yang boleh digunakan oleh pelajar untuk membuat latihan secara berpasangan.

Modul-modul dalam rancangan pembelajaran ini bersifat umum, dan dapat digunakan untuk pekerjaan apa pun di dalam industri hotel. Oleh itu, perbendaharaan kata, dialog, situasi permainan peranan, lain-lain aktiviti dan latihan perlu disesuaikan untuk pekerjaan tertentu yang terdapat di dalam industri perhotelan.

KESIMPULAN

Penggunaan modul pengajaran dan pembelajaran yang khusus terutama dalam pelajaran bahasa Arab untuk tujuan perhotelan amat penting bagi memastikan pembelajaran tersebut dapat dikuasai dengan baik dan mudah dipraktikkan.

Begitu juga pembangunan latihan dan aktiviti yang pelbagai akan menjadikan sesuatu pengajaran itu menarik dan pelajar tidak mudah merasa bosan. Di antara kaedah dan teknik yang boleh digunakan oleh pengajar seperti kaedah main peranan, latihan berpasangan, Latihan praktikal di tempat kerja sebenar dan sebagainya.

Dengan rancangan pembelajaran yang khusus ini, proses pembelajaran bahasa Arab untuk tujuan perhotelan dapat memberi kesan yang lebih besar kepada pelajar dan sekali gus memberi mereka peluang untuk menguasai bahasa Arab yang boleh digunakannya setiap hari.

Rujukan

- Kiki Rizki Makiya. Habibah Ahmad. Hamzah Jusoh. Amriah Buang. Noralyanie Nor Azazi. Sri Winarni Samsir. Er Ah Choy. (2014) *Hospitaliti dalam pembangunan pelancongan di Indonesia: Perspektif psikologi positif*, Bangi: University Kebangsaan Malaysia.
- Mohammad Najib Jaffar. Noor Azizi Ismail. Nurkhamimi Zainuddin. Azlan Shaiful Baharum. (2017) *Model Pembangunan Kurikulum Bahasa Arab Untuk Pelancongan Mengikut Integrasi Ilmu Naqli Dan Aqli*, Nilai: Universiti Sains Islam Malaysia.
- Mohd Fadil Mohd Yusof. (2011) *Hotel Patuh Syariah (Syariah Compliant Hotels) Sebagai Produk Baru Industri Pelancongan di Malaysia*. Kelantan: Universiti Malaysia Kelantan.
- Sulaiman Ismail. Zainur Rijal Abd Razak & Mohd Zohdi Mohd Amin. (2008). *Persepsi Pelancong Arab Dan Pihak Penyedia Perkhidmatan Terhadap Penggunaan Bahasa Arab Dalam Penyampaian Maklumat Dan Informasi Di Lapangan Terbang Antarabangsa Kuala Lumpur*. Nilai: Universiti Sains Islam Malaysia.
- Astro AWANI. *Malaysia masih destinasi utama pilihan pelancong Asia Barat*. 5 September 2019. <https://www.astroawani.com/berita-malaysia/malaysia-masih-destinasi-utama-pilihan-pelancong-asia-barat-216794>. [13.11.2020]
- English Lesson Plans for the Hospitality Industry. https://www.bau.edu.jo/UserPortal/UserProfile/PostsAttach/90103_2062_1.pdf[13.12.2020]

- mStar Portal Hiburan Dan Gaya Hidup Berpengaruh. *Malaysia Kini Destinasi Nombor 1 Pilihan Pelancong Asia Barat*. 14 Julai 2019.
<https://www.mstar.com.my/travel/destinasi/2019/07/14/malaysia-tangga-pertama>.
[13.11.2020]
- Portal Rasmi, Kementerian Pelancongan Seni dan Budaya Malaysia. 2016.
<http://www.motac.gov.my/muat-turun/category/87-laporan-tahunan>. [13.11.2020]