


حاجات التواصل اللغوي للمضيفين الجويين

الناطقين بغير العربية

Linguistic communication needs of non-
Arabic speaking air hosts

إعداد الباحثة 

أمّنة بنت أحمد الشنقيطي

Amna bint Ahmed Al-Shanqiti

معيدة في جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن بالرياض

في معهد تعليم اللغة العربية للناطقات بغيرها بقسم الإعداد اللغوي

المملكة العربية السعودية

aaalshangit@pnu.edu.sa

حاجات التواصل اللغوي للمضيفين الجويين الناطقين بغير العربية

آمنة بنت أحمد الشنقيطي

قسم اللغة العربية ، في معهد تعليم اللغة العربية للناطقات بغيرها بقسم الإعداد اللغوي ،
جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن ، الرياض ، المملكة العربية السعودية.

البريد الإلكتروني : aaalshangit@pnu.edu.sa

الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى حصر المواقف التي يحتاج فيها المضيف الجوي إلى استخدام اللغة العربية في التواصل داخل بيئة العمل، واستخلاص الحاجات اللغوية للمضيفين الجويين الناطقين بغير العربية. وقد اتبعت الدراسة المنهج المسحي الوصفي لجمع البيانات وتحليلها؛ من أجل الإجابة عن أسئلة البحث وتحقيق أهدافه، وقد اختارت الباحثة الاستبانة أداة للبحث، وقد خلصت الدراسة إلى عدد من النتائج، أهمها: أن أهم محيط للتواصل في بيئة العمل كان مع المسافرين بمتوسط حسابي (٣.٠٠) وانحراف معياري (٠.٩٧). وأن أبرز المهام الوظيفية التي يتعرض لها المضيف الجوي وتتطلب منه استخدام اللغة العربية هي: -إرشاد المسافرين وتبنيهم عند عدم الالتزام بقواعد وتعليمات السفر. - وعرض تعليمات الإقلاع والهبوط. - والتواصل مع المسافرين في الحالات الطارئة لمعرفة ممشكو؟، والاستماع لمشكلته. وأبرز الحاجات الثقافية التي يحتاج إليها المضيف الجوي هي استخدام العبارات المناسبة للتخاطب في المجتمع السعودي. وبناء على النتائج التي توصلت إليها الباحثة في هذه الدراسة، توصي الدراسة بما يلي: الاهتمام بإنشاء برامج تعليم اللغة لأغراض خاصة. والاهتمام بالبحث في مجال تحليل الحاجات اللغوية وإثرائه والسعي للوقوف على نماذج تسهل تحليل حاجات الدارسين. والعمل على تحليل حاجات الدارسين قبل بناء برامج تعليم اللغة لأغراض خاصة وترتيبها وفق أولويتها عند الدارسين.

الكلمات المفتاحية: تعليم اللغة العربية ، التواصل اللغوي ، تعليم اللغة العربية ،
المضيفين الجويين ، تحليل الحاجات اللغوية.

Linguistic communication needs of non-Arabic speaking air hostesses

Amna bint Ahmed Al-Shanqiti

Department of Arabic Language ، at the Institute for Teaching Arabic to Speakers of Other Languages, Department of Language Preparation ، Princess Nourah Bint Abdul Rahman University ، Riyadh ، Kingdom of Saudi Arabia.

E-mail: aaalshangit@pnu.edu.sa

Abstract

This study aims to identify the situations in which an air host needs to use Arabic to communicate in his field of work and to specify the actual communication needs of non-Arabic speaking air hosts. The study applied a descriptive survey method to conduct this research and used a survey for data collection and in order to answer the questions of research. The researcher used a questionnaire as a research tool. The data analyses revealed a number of findings, the most important of which are: The main setting of communication in Arabic in the working environment of air hosts is with passengers. The Arithmetic average of the subjects is (3.00) and a standard deviation of (0.97). The most important tasks that an air host is exposed to and which requires the use of Arabic are: Advising and guiding passengers in case of non-commitment with travel rules. Giving takeoff and landing instructions. Communicating with the passengers in case of emergency and checking to find out complains and problems. The most prominent cultural needs

of an air host are the use of appropriate phrases to communicate with the Saudi society. Based on the results obtained, the study presented a number of recommendations, the most important of which are: Paying attention to establish programs for learning languages for special purposes. Conducting research in the field that analyzes language needs and to find Models that facilitate the analysis of students' needs... Work on the analysis of the needs of students before building language programs for special purposes and arrange them according to priority among learners.

Keywords: Teaching Arabic language ، Linguistic communication ، Teaching Arabic language ، Air hosts ، Analysis of language needs.

المقدمة:

اللغة العربية إحدى أهم اللغات وأكثرها انتشارًا في العالم؛ ولأنها أصبحت محور اهتمام عالمي، ولكثرة الراغبين في تعلمها، نلاحظ مؤخرًا زيادة في عدد البرامج والمعاهد التي تقدم خدمة تعليم اللغة العربية للناطقين بغيرها، وتلك البرامج تعددت مساراتها وأهدافها؛ فنجد اليوم برامج لتعليم اللغة العربية لأغراض عامة تمكن دارسها من استعمال اللغة في مواقف الحياة العامة، وبرامج أخرى تهتم بتعليم اللغة لأغراض خاصة، وهي منقسمة إلى قسمين، القسم الأول: تعليم اللغة لأغراض أكاديمية، وهو موجه لخدمة الدارسين ومساعدتهم فيما يتعلق بالجانب الأكاديمي، أما القسم الثاني: فهو تعليم اللغة لأغراض مهنية، وإلى هذا القسم ينتمي هذا البحث. فالعاملون في المهن المختلفة قد يجدون أنفسهم أمام مواقف تدعوهم للتواصل بلغة الفئة التي يقومون بتقديم الخدمات لها، فالبائع لا بد أن يجيد لغة المشتري؛ لكي تسهل عليه عملية البيع، وكذلك الطبيب لا بد أن يعي ما يقوله المريض؛ ليتمكن من تشخيصه وعلاجه، ومن تلك المهن التي تكثر فيها المواقف التي تستدعي إلمام الموظف باللغة ليحقق تواصلًا فعالًا مع العميل هي خدمة الضيافة الجوية.

إنّ الضيافة الجوية قائمة على الاهتمام بالعميل، وتوفير سبل الراحة له طوال رحلته؛ لذلك فإن تعلم المضيف الجويّ لغة الدولة التي تنتمي إليها مؤسسة الطيران التي يعمل بها حاجة ملحة، ونخص بذلك المضيفين القائمين على خدمة الرحلات الداخلية، والتي غالبًا ما يكون ركابها من أبناء ذلك البلد متحدثين بلغته، لذلك نرى أن بناء مناهج تعليم اللغة العربية للمضيفين الجويين تعتبر حاجة ملحة لقطاع مهم يخدم شريحة كبيرة من الناس، ولأن أول خطوة لتأسيس البرامج تبدأ بتحليل احتياجات الفئة المقدمة لها، يجعل البحث تحليل حاجات التواصل اللغوي للمضيفين الجويين الناطقين بغير العربية هدفًا له.

وقد بدأت الدراسة بمقدمة للبحث؛ لتوضح أهمية البحث وأسئلته وأهدافه، كما تعرض حدود البحث الزمانية والمكانية والموضوعية، بالإضافة إلى احتوائها على الدراسات السابقة. وقد قسمت الباحثة هذه الدراسة على الشكل التالي:

الفصل الأول: يعرض أدبيات البحث، وذلك من خلال أربعة مباحث، وهي:

- المبحث الأول: تعليم اللغة العربية لأغراض خاصة.
- المبحث الثاني: التواصل اللغوي.
- المبحث الثالث: تعليم اللغة العربية للمضيفين الجويين.
- المبحث الرابع: تحليل الحاجات اللغوية.

الفصل الثاني: يشمل الدراسة التطبيقية، ويتضمن:

- منهج الدراسة
- مجتمع الدراسة
- عينة الدراسة
- أداة الدراسة

الخاتمة: وتشمل ملخص النتائج والتوصيات.

كما اتبعت الدراسة بالمصادر والمراجع والملاحق.

أهمية البحث:

تكمن أهمية البحث في:

١- سد الفراغ أو النقص الموجود في مجال البحوث المتعلقة بتعليم اللغة لأغراض خاصة.

٢- المساعدة في بناء برامج لتعليم اللغة العربية للمضيفين الجويين الناطقين بغيرها.

مشكلة البحث:

تتمثل مشكلة البحث في تعرض المضيفين الجويين في البلدان العربية وفي المملكة العربية السعودية لمواقف تواصلية مع المسافرين العرب، مع عدم وجود برامج خاصة لتعليم المضيفين الجويين اللغة العربية بوصفها لغة ثانية، وعدم توفر دراسات قائمة لتحليل احتياجات التواصل اللغوي لديهم، وعليه فإن الحاجة تصبح ماسة إلى إجراء

دراسة تهدف إلى رصد وتحليل حاجات التواصل اللغوي للمضيفين الجويين؛ لتكون حجر أساس لبناء برامج لتعليمهم اللغة العربية.

أسئلة البحث:

يسعى البحث للإجابة على الأسئلة التالية:

١. ما المواقف التي يحتاج فيها المضيف الجوي إلى استخدام اللغة العربية في التواصل داخل بيئة العمل؟
٢. ما الحاجات اللغوية للمضيفين الجويين الناطقين بغير العربية؟

أهداف البحث:

١. حصر المواقف التي يحتاج فيها المضيف الجوي إلى استخدام اللغة العربية في التواصل داخل بيئة العمل.
٢. استخلاص الحاجات اللغوية للمضيفين الجويين الناطقين بغير العربية.

حدود البحث:

١. الحدود المكانية: عينة البحث قائمة على المضيفين الجويين؛ وهم موظفون وموظفات تابعون لخطوط الطيران؛ لذلك ستكون الحدود المكانية داخل مطار الملك عبد العزيز الدولي بجدة.
٢. الحدود الزمانية: ينبغي أن ينجز هذا البحث مع نهاية عام ١٤٤٠هـ.
٣. الحدود الموضوعية: تتمثل في بيان حاجات التواصل اللغوي للمضيفين الجويين الناطقين بغير العربية.

الدراسات السابقة:

لم تصل الباحثة - على حد علمها - إلى دراسة قائمة على تحليل حاجات التواصل اللغوي لدى المضيفين الجويين الناطقين بغير العربية، ولكنها وجدت بعض

الأبحاث المتعلقة بمجال تعليم اللغة العربية لأغراض خاصة وتحليل حاجات التواصل اللغوي والتي يمكن الإفادة وهي:

■ دراسة : علي، هداية (٢٠٠٩)، تحليل الحاجات اللغوية في مواقف الاتصال اللغوي لدى دارسي اللغة العربية الناطقين بغيرها، المؤتمر العالمي لتعليم اللغة العربية لغير الناطقين بها، الرياض: جامعة الملك سعود:

يهدف البحث إلى تحليل الحاجات اللغوية التي يحتاج إليها دارسو اللغة العربية الناطقون بغيرها في مجالات الاتصال اللغوي التي يتعرضون لها، وقد استخدم هذا البحث المنهج الوصفي، حيث تألف مجتمع البحث من طلاب المستوى المتوسط الناطقين بغير اللغة العربية. وتكونت عينة البحث من عينة عشوائية طبقية من طلاب المستوى المتوسط الذين يدرسون اللغة العربية في معهد تعليم اللغة العربية لغير الناطقين بها في جامعة الملك سعود، ومعهد الإمام محمد بن سعود، ومعهد اللغة العربية لغير الناطقين بها في جامعة الملك سعود، ومعهد الدراسات الخاصة لتعليم اللغة العربية للمبعوثين بالأزهر الشريف، بالإضافة إلى المراكز التالية : مركز الفجر لتعليم اللغة العربية لغير الناطقين بها، مركز البيان العربي لتعليم اللغة العربية لغير الناطقين بها، ومركز قرطبة لتعليم اللغة العربية، وقد بلغ عدد العينة (خمسين دارسًا) من أفريقيا وباكستان وأوروبا وأمريكا وجنوب شرق اسيا.

وتم جمع بيانات البحث باستخدام الاستبانة، كما تم تحليل بيانات الدراسة باستخدام أساليب التحليل الإحصائي، وقد أوصت الدراسة بما يلي:

١. تقديم الحاجات اللغوية ذات الرتبة العالية (عالية الأهمية) في البرامج اللغوية لتعليم اللغة العربية للناطقين بغيرها.
٢. إعادة تقويم برامج تعليم اللغة العربية للأجانب في ضوء الحاجات اللغوية.
٣. تدريب الدارسين على المهارات اللغوية مع مراعاة أهداف تدريس العربية للناطقين بغيرها.
٤. العمل على توفير برامج لغوية على الشبكة العنكبوتية .

■ دراسة: التنقاري، صالح (٢٠١٣)، اللغة العربية لأغراض خاصة اتجاهات جديدة وتحديات، ماليزيا: الجامعة الإسلامية العالمية:

يهدف هذا البحث إلى تقديم صورة واضحة عن مفهوم العربية لأغراض خاصة. وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي الاستقرائي؛ حيث تكونت عينة الدراسة من (مائة وتسعة وأربعين دارساً) من الدارسين في مجال تعليم اللغة العربية للناطقين بغيرها، ولجمع بيانات الدراسة قام الباحث بتصميم استبانة ذات شقين؛ لمعرفة حاجات دارسي اللغة العربية في الجامعة الإسلامية العالمية، يهدف الشق الأول إلى التعرف على الأغراض الأكاديمية التي يحتاجها دارسو العربية في الجامعة في تخصصي: اللغة العربية، والدراسات الإسلامية، بينما اختص الشق الثاني بتبيان الأغراض الوظيفية التي تجعل الطالب محتاجاً لدراسة العربية .

وقد أوصت الدراسة بما يلي:

١. ضرورة التفريق بين تعليم العربية لأغراض عامة، والعربية لأغراض خاصة.
٢. الاعتماد على مركزية الدراسة في تعليم العربية لأغراض خاصة.
٣. الاعتماد على النصوص الأصلية المنتزعة من مجال التخصص.
٤. الالتزام بمبدأ التدرج في تقديم النحو من المؤلف إلى المجهول، والاعتماد على الكليات اللغوية أي الظواهر المشتركة بين اللغات.
٥. الاهتمام بالفصل بين التخصصات المختلفة عند تدريس العربية لأغراض أكاديمية.
٦. ضرورة تحليل حاجات الدارسين قبيل بناء المناهج.
٧. تحديد الخطوات الإجرائية لإعداد مقرر العربية لأغراض خاصة.
٨. اختيار مدرسين ذوي كفاية لغوية ومهنية عالية لتدريس العربية لأغراض خاصة.

■ دراسة: سكر، شادي (٢٠١٥)، تعليم اللغة العربية لأغراض خاصة (إعلامية)، شبكة الألوكة:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على الاستخدام العملي المتكرر للتركيب اللغوية الإعلامية، وذلك من خلال جمع ما ورد في بعض عناوين النصوص الصحفية من تراكيب إعلامية، وملاحظة ما يتعلق باستعمالها من شيوخ لتركيب دون آخر، كما تهدف الدراسة إلى تسليط الضوء على أهمية العنوان الصحفي الذي يشكل عامل جذب للقراء.

وقد استخدمت الدراسة المنهج التطبيقي؛ حيث تكونت عينة الدراسة من عدة عناوين للمقالات الصحفية المنشورة في صحيفة الراي الأردنية الصادرة بتاريخ ٢٠٠٨/١١/١ م، وتمثل هذه العناوين أنواع اللغة المستخدمة في فن المقال الصحفي الوظيفية، ممثلة في التراكيب الصحفية و الإبداعية النثرية، وقد قام الباحث بتحليل هذه العناوين من حيث تركيبها اللغوي.

ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

- تعد الجملة الاسمية من إحدى التراكيب الإعلامية الشائعة الاستخدام في اللغة الإعلامية؛ لما تحمله من معاني تفيد التنبيه.
- الأفعال التي وردت في العناوين الصحفية تستعمل في صيغتها المضارعة؛ فصيغة المضارع تظهر الطابع الإخباري للحدث وتضفي عليه نوعاً من الحيوية.

وفي ضوء النتائج السابقة لهذه الدراسة يوصي الباحث بما يلي:

١. ضرورة تصميم مناهج لتعليم اللغة العربية لأغراض إعلامية.
٢. إعداد كتاب أساسي لتعليم العربية للأجانب العاملين في المجال الإعلامي.
٣. تحليل وتقييم المقررات والمناهج المستخدمة في دورات تعليم اللغة العربية التي تعقدتها بعض الصحف العربية والدولية.
٤. الاهتمام بتعريب المصطلحات الإعلامية.

- دراسة: يسري، إسلام، (٢٠٠٨م)، منهج متكامل لتعليم العربية لأغراض دبلوماسية، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية العالمية:

سعت هذه الدراسة إلى تحديد الحاجات اللغوية للعاملين في المجال الدبلوماسي، وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي؛ حيث تألف مجتمع الدراسة من دبلوماسيين وباحثين في المجال الدبلوماسي، ومترجمين وعاملين في منظمات دولية، وخبراء في تعليم اللغات الأجنبية، وخبراء في السياسة الدولية. وتم اختيار (واحد وأربعين فرداً) للمشاركة في عينة الدراسة.

ولجمع بيانات الدراسة استخدم الباحث المقابلة الشخصية، بالإضافة إلى الاستبانة؛ حيث تكونت الاستبانة من (ثمانٍ وثلاثين بنداً)، وتم تحليل بيانات الدراسة باستخدام أساليب التحليل الإحصائي، وتوصل التحليل إلى قائمة نهائية تتضمن (ست عشرة حاجة) لغوية ذات أهمية عالية، وحاجتين مهمتين فقط، وفيما يتعلق بأهمية المهارات اللغوية بالنسبة إلى العاملين في المجال الدبلوماسي جاءت مهارة التحدث في الصدارة، تلتها مهارة الاستماع، ثم مهارة القراءة، ومن ثم مهارة الكتابة.

وقد أوصت الدراسة بما يلي:

١. بناء اختبار مقنن للكفاءة في اللغة العربية لأغراض دبلوماسية.
٢. بناء مناهج في تعليم اللغة العربية لأغراض دبلوماسية في ضوء حاجاتهم.
٣. إعداد دراسة لإعداد معلمي اللغة العربية للعاملين بالمجال الدبلوماسي الناطقين بغير العربية.

■ دراسة: القحطاني، نihal (٢٠١٨)، تحليل حاجات التواصل اللغوي للدبلوماسيين الناطقين بلغات أخرى، رسالة ماجستير، الرياض: جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية:

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد الحاجات اللغوية للقناصل، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي. وتكون مجتمع الدراسة من البعثات الدبلوماسية الأجنبية غير العربية في المملكة العربية السعودية؛ حيث بلغ عدد هذه البعثات الدبلوماسية (مائة وثلاثة وثلاثين)، وتم اختيار عينة البحث عشوائياً؛ حيث بلغت عينة الدراسة (ثمانٍ وتسعين قنصلاً) أجنبيًا.

ولجمع بيانات الدراسة تم استخدام الاستبانة، حيث كان الهدف من هذه الاستبانة تحديد الحاجات اللغوية " من اللغة العربية " التي يحتاج إليها القنصل (الذي هو عينة البحث) في المواقف التواصلية التي يتعرض لها في مجال عمله ، وتم تحليل بيانات الدراسة باستخدام أساليب التحليل الإحصائي.

وتوصلت الدراسة إلى العديد من النتائج أهمها: أن أبرز المواقف التواصلية التي يتعرض لها القنصل وتتطلب منه استخدام اللغة العربية هي:

١. حضور المناسبات والاحتفالات والندوات.
٢. حل المشكلات التي تواجه السفارة أو مواطنيها مع الجهات الرسمية في البلد العربي المضيف.

كما أن أبرز الحاجات اللغوية هي:

١. بناء علاقات اجتماعية مع المواطنين والشخصيات البارزة.
٢. متابعة الأخبار في وسائل الإعلام المحلية والإقليمية.

وقد أوصت الدراسة بما يلي:

١. الاستفادة من النتائج لإعداد برامج تلبي حاجات الدبلوماسيين اللغوية.
٢. ضرورة الاهتمام بالحاجات الثقافية المحلية عند تعليم اللغة العربية للدبلوماسيين الناطقين بلغات أخرى.
٣. ٣- القيام بتحليل الحاجات اللغوية للفئات الوظيفية في السلك الدبلوماسي الأكثر حاجة لتعليم اللغة العربية.

■ دراسة: المشاري، أريج، (٢٠١٨)، تحليل الحاجات اللغوية الدينية لمتعلمي اللغة العربية لغة ثانية، رسالة ماجستير، الرياض: جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على الحاجات اللغوية الدينية لمتعلمي اللغة العربية لغة ثانية في المملكة العربية السعودية، وقياس هذه الحاجات حسب متغير المستوى اللغوي والجنس وبيئة المتعلم. واستخدمت الباحثة المنهج الوصفي لتحقيق هدف الدراسة، وقد اشتمل مجتمع الدراسة على الطلاب الدارسين في معاهد تعليم اللغة العربية في المملكة العربية السعودية وتكونت عينة الدراسة من (ستة وستين متعلمًا ومتعلمة) للغة العربية في معاهد تعليم اللغة العربية في كل من جامعتي: الإمام محمد بن سعود، وجامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن.

واستخدم البحث الاستبانة أداة لجمع بيانات الدراسة والتعرف على حاجات المتعلمين، وتم تحليل بيانات الدراسة إحصائيًا. وأظهرت نتائج الدراسة ما يلي:

١. تفاوتت الحاجات اللغوية الدينية بين المتعلمين والمتعلمات للغة العربية كلغة ثانية بالنسبة لمتغير الجنس وبيئة التعلم بشكل واضح.
٢. متغير بيئة المتعلم له تأثير على حاجات المتعلمين والمتعلمات.
٣. وجود حاجات دينية متباينة بين المتعلمين والمتعلمات ، وأهم احتياجات المتعلمين تمثلت فيما يلي:
- ما يخص المساجد.

— ما يخص الكتابة والتأليف والترجمة.

— ما يخص المهن والأعمال.

أما المتعلمات فقد تمثلت احتياجاتهن في القراءة في الثقافة الإسلامية والتاريخ الإسلامي، وقراءة تفسير القرآن الكريم وقواعد اللغة العربية، ورغبتهن في أن يكنَّ راوياتٍ للقصاص. وقد أوصت الدراسة بما يلي:

١. الأخذ بهذه الحاجات اللغوية الدينية عند تصميم المناهج في معاهد تعليم اللغة العربية لغة ثانية.
٢. تطوير مناهج تعليم اللغة العربية لغة ثانية بما يخدم حاجات المتعلمين.
٣. تدريب المعلمين والمعلمات على طرق وإستراتيجيات إشباع الحاجات اللغوية الدينية للمتعلمين والمعلمات.
٤. إقامة أنشطة لا منهجية؛ لإشباع هذه الحاجات.
٥. تصميم برنامج تعليمي لإشباع رغبات وحاجات الدارسين.
٦. إجراء هذه الدراسة في بيئات ومعاهد مختلفة.
٧. إجراء هذه الدراسة باستخدام متغيرات أخرى مثل: المعلمين، المناهج وغيرها.

الفصل الأول: أدبيات البحث

وتشمل:

- المبحث الأول: تعليم اللغة العربية لأغراض خاصة.
- المبحث الثاني: التواصل اللغوي.
- المبحث الثالث: تعليم اللغة العربية للمضيفين الجويين الناطقين بغيرها
- المبحث الرابع: تحليل الحاجات اللغوية.

تمهيد:

عُني هذا الفصل " أدبيات البحث " بتحديد المفاهيم والمصطلحات المرتبطة بموضوع الدراسة، وهو بمثابة المدخل الذي يعمل على تحديد أدوات البحث ورسم إطاره النظري، وقد عرض لذلك من خلال المباحث التالية:

المبحث الأول: متعلق بتعليم اللغة لأغراض خاصة، حيث يعرض مفهومه وخصائصه وأسباب ظهوره، بالإضافة إلى مجالاته وأنواعه، أما المبحث الثاني: فيعرض مقدمة عن المدخل التواصلية؛ لينتقل منه إلى مفهوم التواصل اللغوي ومهاراته الأربع، بالإضافة إلى المجالات التي تظهر فيها الحاجة إلى التواصل اللغوي، كما يعرض المبحث الثالث: تعليم اللغة العربية للمضيفين الجويين، وذلك من خلال تعريف الضيافة الجوية ومهامها والبواعث التي تقف خلف تعلم المضيفين الجويين للغة العربية، أما المبحث الرابع: والأخير من الفصل الأول فيعرض تحليل الحاجات اللغوية من حيث التعريف والأغراض والأدوات، كما يبين الإجراءات المتبعة لتحليل حاجات الدارسين اللغوية.

المبحث الأول: تعليم اللغة العربية لأغراض خاصة

تمهيد:

للغة العربية مكانتها الخاصة والتي اكتسبتها من ارتباطها بالدين الإسلامي، فقد جعلها الله - تعالى - لغة لكتابه الكريم؛ ليكسبها مكانة ورفعة إلى قيام الساعة، لتظل لغة حية ترددها الألسن بقراءة القرآن ويزيد عدد الناطقين بها في كل يوم وساعة، ويكثر الإقبال على تعلمها ودراستها، وذلك ما نشهده في عالمنا اليوم، فقد ازداد عدد الدارسين للغة العربية من الناطقين بغيرها، وازدادت تبعاً لذلك المعاهد والمراكز التي تهتم بتعليمها.

ينقسم تعليم اللغة للناطقين بغيرها بشكل عام إلى قسمين، الأول: هو تعليم اللغة لأغراض عامة " ويقصد به تعليم اللغة العربية في البرامج العامة التي تشمل قطاعاً من الجمهور متعدد الوظائف، والخصائص، والاهتمامات، وغير ذلك من أمور يختلف فيها هذا الجمهور، باستثناء شيء واحد يلتقون عنده، ويمثل القدر المشترك بينهم، ألا وهو أنهم يتعلمون اللغة لقضاء شؤونهم في الحياة بشكل عام ومع هذا الجمهور يصعب تحديد الحاجات اللغوية الخاصة إلا أن تكون متصلة بالمواقف الحياتية العامة (في السوق، في المعهد، في دور العبادة، في السفر.. الخ".^١ أما القسم الثاني: فهو تعليم اللغة لأغراض خاصة، والنوعان مختلفان وأكثر ما يفرق بينهما حاجات الدارسين وأغراضهم التي تنعكس على البرامج والمناهج ودور المعلم وغيرها من الخائص التي تفرق بين القسمين، ولأن القسم الثاني هو مجال بحثنا؛ اهتم هذا المبحث بعرض مفهوم تعليم اللغة العربية لأغراض خاصة، حيث يعرض ذلك المفهوم ليوضحه ويبين أهم الخصائص والسمات التي تميزه، كما يوضح أسباب نشأة برنامج تعليم اللغة لأغراض خاصة بشكل عام مع أسباب ظهور تعليم اللغة العربية لأغراض خاصة بشكل خاص، بالإضافة إلى أنه يعرض أهم المجالات التي تندرج تحت مجال تعليم اللغة العربية لأغراض خاصة.

(١) طعيمة، رشدي، الناقة، محمود، (٢٠٠٦م)، تعليم اللغة اتصالياً بين المناهج والإستراتيجيات، منشورات المنظمة الإسلامية للتربية والعلوم الثقافية-إيسيسكو ص ٢١٧.

مفهوم تعليم اللغة لأغراض خاصة:

تنوعت وتعددت التعريفات مجال تعليم اللغة لأغراض خاصة؛ فقد ظهرت عدة تعريفات لإيضاح المجال وشرحه وعرض الفروق بينه وبين تعليم اللغة لأغراض عامة، وقد عُرف تعليم اللغة لأغراض خاصة بأنه:

١. "مقرر نوعي يستند في تصميمه إلى حاجات لغوية خاصة بفئة من الدارسين المنتمين لحقول معرفية متباينة ذات ملامح لغوية وأنماط لغوية محددة، يستهدف هذا المقرر تمكين هؤلاء الدارسين من مهارات اللغة وعناصرها؛ لتجويد أدائهم التواصلية المهني أو الأكاديمي"^(١).
٢. "المدخل الذي يتتبع حاجات الدارسين من اللغة الهدف، ليستند عليها في بناء البرامج التي تلبّيها، وتتبع هذه الحاجات من المواقف التواصلية التي يتعرض لها الدارسون التي تجمعهم خصائص مشتركة ومحددة"^(٢).
٣. "نظرة موجهة لا لإنتاج اللغة ولكن لتعليمها في ضوء الحاجات والأسباب التي تدفع إلى التعليم، لذا فإن الغرض هو إكساب القدرة على استعمال اللغة في مجال التخصص"^(٣).
٤. "مدخل لتعليم اللغة العربية تحدد في عناصر المنهج من أهداف ومحتوى وطرق تدريس وتقويم، وتحدد فيه عملية التدريس بذاتها بناء على خصائص الدارسين وأهدافهم من تعلم العربية وطبيعة الموقف الذي سوف يستخدمونها فيه"^(٤).

(١) علي، أسامة، (٢٠١٧م)، المرجع في تعليم اللغة العربية لأغراض خاصة، الرياض: مركز الملك عبد الله لخدمة اللغة العربية، ص ١٧

(٢) القحطاني، نihal (٢٠١٨)، تحليل حاجات التواصل اللغوي للدبلوماسيين الناطقين بلغات أخرى، رسالة ماجستير، الرياض: جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، ص ٢٤

(٣) سليمان، محمود، (٢٠١٠م)، تنمية مهارات التواصل الشفوي لأغراض أكاديمية خاصة لدى دارسي اللغة العربية الناطقين بغيرها، مصر: جامعة المنصورة، ص ٨١

(٤) يسري، إسلام، (٢٠٠٨م)، منهج متكامل لتعليم العربية لأغراض دبلوماسية، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية العالمية، ص ٢٩

٥. "البرامج النوعية التي ينخرط فيها جمهور ذو طبيعة خاصة وحاجات محددة".^(١).

تؤكد التعريفات السابقة على أن نقطة الانطلاق في تعليم اللغة لأغراض خاصة هي حاجات الدارسين، فتعليم اللغة لأغراض خاصة مؤسس ومبني على مرحلة أولى تعطي الدارسين عناية ملحوظة من خلال تحليل حاجاتهم اللغوية والسعي لتحقيقها. لذلك يمكن تعريف تعليم اللغة لأغراض خاصة إجرائياً بأنه: مقرر قائم على تلبية حاجات الدارسين التواصلية اللغوية وتمكينهم من التواصل اللغوي الفعال وفق حاجاتهم. فمفهوم تعليم اللغة لأغراض خاصة له خصوصيته التي تفرق بينه وبين تعليم اللغة لأغراض عامة، وقد أكد ذلك الدكتور مختار حسين عندما تحدث عن الهدف الأساسي لتعليم اللغة لأغراض عامة في قوله: "يسعى البرنامج العام في تعليم اللغة إلى تمكين الدارس من الكفاية الأساسية في اللغة الأجنبية"^(٢)، ومن هنا يتضح لنا الفرق الأول والأساسي بين تعليم اللغة لأغراض عامة وتعليمها لأغراض خاصة. فتعليم اللغة لأغراض خاصة توجهه حاجات الدارسين والتي تؤثر في انتقاء مقرراته ومفرداته وفي مستوى اللغة التي يركز عليها، لذلك نجد أن لبرنامج تعليم اللغة لأغراض خاصة سماته وخصائصه التي سنعرضها بشكل مفصل، والتي تميزه عن غيره وتجعله يسير في مسار مباشر يحرص على السهولة والاختصار والبعد عن التوسع، الذي قد تقع فيه البرامج العامة والتي تتسع فيها حاجات الدارسين وتتنوع.

خصائص برامج تعليم اللغة لأغراض خاصة:

لبرنامج تعليم اللغة لأغراض خاصة خصائص تميزها، أهمها:

١. اهتمام برامج تعليم اللغة لأغراض خاصة بتحليل حاجات الدارسين.

(١) طعيمة، رشدي، الناقة، محمود، (٢٠٠٦م)، تعليم اللغة اتصالياً بين المناهج والإستراتيجيات، منشورات المنظمة الإسلامية للتربية والعلوم الثقافية-إيسيسكو ص٢١٧.
(٢) حسين، مختار، (٢٠١١م)، تعليم اللغة العربية لغير الناطقين بها في ضوء المناهج الحديثة، مصر: الدار العلمية للنشر والتوزيع، ص ٤١١

٢. "توجه برامج تعليم اللغة لأغراض خاصة للدارسين الراشدين، ولا تقدم مثل هذه البرامج للصغار"^(١).
٣. تشابه الدارسين وتقارب محيطهم تبعًا لتشابه حاجاتهم اللغوية.
٤. "التركيز على القدرة الإبلاغية، وتشكل هذه القدرة الإبلاغية المرتكز الأساسي، الذي يقوم عليه مدخل تعليم اللغات الأجنبية لأغراض محددة"^(٢).
٥. "يركز مدخل تعليم اللغة لأغراض خاصة على سلسلة مختارة من العناصر اللغوية ومجموعة من استعمالاتها"^(٣).
٦. تُبنى أهداف برنامج تعليم اللغة لأغراض خاصة على نتائج تحليل حاجات الدارسين.
٧. تركز البرامج التي تندرج تحت تعليم اللغة لأغراض خاصة على المواقع التواصلية الخاصة بالفئة المستهدفة.
٨. تتميز اللغة المستخدمة في برامج تعليم اللغة لأغراض خاصة بسهولةها وبساطتها وبعدها عن التوسع والإبحار في اللغة، من أجل تلبية حاجات الدارسين.

(١) المرجع السابق

(٢) القحطاني، نihal، (٢٠١٧م)، مرجع سابق، ص ٣٤

(٣) المرجع السابق

٩. "تهدف إلى زيادة إنتاجية الدارس في عمله الوظيفي".^(١)

أسباب ظهور برامج تعليم اللغة لأغراض خاصة:

يرتبط تعليم اللغة بالدوافع كما تثبت ذلك نظريات علم النفس التربوي، ونظريات الاتصال، ولذا فإن مراعاة حاجات المتعلمين ودوافعهم من عوامل نجاح التعلم وتحقيق غاياته. كما أن نشأة برامج تعليم اللغة لأغراض خاصة إنما جاءت اتفاقاً مع حاجات المتعلمين الخاصة. ومن هنا فإن من أهم أسباب ظهور برامج تعليم اللغة لأغراض خاصة ما يلي:

١. رغبة الدارسين في تعلم اللغة وفق حاجاتهم المحددة.
 ٢. ضيق الوقت ورغبة الدارسين في تعلم اللغة بأسرع ما يمكن وفق حاجاتهم وأغراضهم.
 ٣. "تحقيق أغراض علمية محددة في مجال دراسة أو أعمال متعلمي اللغة الأجنبية"^(٢).
 ٤. "ظهور مؤيدي الاتجاه التواصلي في تعليم اللغات، حيث أبدوا اهتماماً خاصاً بقضايا السياق الاجتماعي للاستعمال اللغوي والكفاية التواصلية من جهة وحاجات الدارسين من جهة أخرى"^(٣).
- هذا فيما يتعلق بأسباب ظهور مجال تعليم اللغة لأغراض خاصة بشكل عام، ولأن اللغة العربية لا تختلف عن سائر لغات العالم في ذلك، نضيف أسباباً تتعلق بتعليمها لأغراض خاصة، ومن تلك الأسباب:
١. مكانة اللغة العربية ومنزلتها في قلوب المسلمين الراغبين في تعلمها من أجل فهم القرآن الكريم والنطق بلغة الدين الإسلامي.

(١) طعيمة، رشدي، الناقة، محمود، (٢٠٠٦م)، مرجع سابق، ص ٢٥٢

(٢) القحطاني، نihal، (٢٠١٧م)، مرجع سابق، ص ٣١

(٣) علي، أسامة، (٢٠١٧م)، مرجع سابق، ص ٣٢

٢. الموقع الجغرافي للعالم العربي ووقوعه في منطقة لها مكانتها الاقتصادية المؤثرة في العالم مما يدفع الدارسين إلى تعلم اللغة العربية من أجل التواصل مع العالم العربي ومؤسساته الاقتصادية.
٣. توجه العالم إلى منطقة الشرق الأوسط بعد ظهور هجمات الحادي عشر من سبتمبر وغيرها من الهجمات، التي تبنتها جهات تدعي انتسابها إلى العالم العربي والإسلامي، أي أن الأهداف السياسية كانت خلف هذا التوجه.
٤. "انفتاح العالم العربي على الغرب ورغبة الغربيين في تعلم اللغة العربية لأغراض مهنية"^(١).

مجالات تعليم اللغة لأغراض خاصة:

تنقسم مجالات تعليم اللغة لأغراض خاصة إلى مجالين اثنين، الأول: تعليم اللغة لأغراض أكاديمية: والغرض منه "تطوير مستوى الأداء اللغوي للدارس عبر الانتقال إلى المستويات المتقدمة، من خلال تعلم قواعد اللغة وأنظمتها في إطار تخصص أكاديمي معين"^(٢) أي أن الدارس لا بد أن يكون متقنًا للغة بمستوى لا يقل عن المتوسط؛ لكي يتمكن برنامج تعليم اللغة لأغراض أكاديمية من تطوير مستواه اللغوي. لذلك نجد أن برامج تعليم اللغة لأغراض أكاديمية توجه لفئة محددة؛ فهي "تطرح في المرحلتين: الثانوية، والجامعية، وتوجه للراشدين من الدارسين وليس لصغار السن"^(٣).

وتتصف برامج تعليم اللغة لأغراض أكاديمية بعدة أمور من أهمها:

(١) علي، أسامة، (٢٠١٧م)، مرجع سابق، ص ٣٤
(٢) سليمان، محمود، (٢٠١٠م)، مرجع سابق، ص ٨٨
(٣) حسين، مختار، (٢٠١١م)، مرجع سابق، ص ٤١٣

- "وجود متطلبات أكاديمية لدى الطلاب الذين يدرسون اللغة الأجنبية تتعلق بالمواد الدراسية العلمية، وهذا يعني أن المادة العلمية هي الهدف الأساس لأولئك الطلاب، وليس اللغة في حد ذاتها"^(١).
- إتقان الدارس للغة في هذه البرامج، بحيث لا يقل عن المستوى المتوسط.
- تركيز برنامج تعليم اللغة لأغراض أكاديمية على المجال أو التخصص الذي ينتمي إليه الدارسون وما يتعلق بيئة ذلك المجال ومحيطه.
- "ليس للطلاب الذين يدرسون اللغة لأغراض أكاديمية الرغبة التي تدفعهم إلى دراسة مواد بعيدة عن تخصصاتهم العلمية"^(٢).

الثاني: تعليم اللغة لأغراض مهنية: "توجه البرامج فيه إلى المهنيين الذين يدرسون اللغة الأجنبية للقيام بأنشطة تتصل بمجالاتهم الوظيفية والمهنية. ومن هذه البرامج: تعليم اللغة لرجال الأعمال والعاملين في المصارف وللعاملين في مجال التمريض وللإداريين"^(٣) والهدف من هذا النوع مساعدة الموظفين والعاملين في مجال محدد على التواصل داخل بيئتهم الوظيفية، لذلك يركز هذا المجال على رصد المهام داخل المهنة ويحدد المواقف التواصلية التي يمر بها العامل، وذلك من أجل إعداد مقرر يخدمه ويعينه على تعلم اللغة في الحدود التي يحتاجها؛ ليتمكن بذلك من التواصل مع الآخرين أثناء أداء مهنته. فتعليم اللغة لأغراض مهنية ينشئ برامج محددة تتعلق بكل مهنة، فلا يمكن الجمع بين المهندسين والدبلوماسيين أو الأطباء والعسكريين؛ فلكل مهنة مسارها الخاص بها والذي يركز على ثقافتها ومهامها ومواقفها التواصلية، التي يخضع لها أصحاب تلك المهن أثناء مزاولتهم لعملهم.

لذلك نجد أن لتعليم اللغة لأغراض مهنية مميزات لا بد أن تتوفر فيه، من أهمها:

- التركيز على المواقف التواصلية المتعلقة بالمهنة التي ينتمي إليها الدارس.

(١) المرجع السابق، ص ٤١٢

(٢) المرجع السابق، ص ٤١٣

(٣) حسين، مختار، (٢٠١١م)، مرجع سابق، ص ٤١٢

- "لا يشترط فيه إتقان الدارس لمستوى محدد في اللغة الهدف؛ فمن الممكن أن يكون مبتدئاً"^(١).
- لكل مجال ومهنة مسارها الخاص لتعلم اللغة، والذي يركز على مهامها ومواقفها التواصلية.
- "لا يشترط فيها إلمام الدارس بالمهارات الأساسية للغة"^(٢).

ومما سبق يمكننا القول إنه رغم الاختلاف الواضح بين مجالات تعليم اللغة لأغراض خاصة، ورغم تركيز الأول (الأغراض الأكاديمية) على طلاب الثانوية والجامعات وتركيز الثاني (الأغراض المهنية) على العاملين، بالإضافة إلى تباين المستوى اللغوي المحدد لكل مجال إلا أن المجالين يجتمعان في نقطة مهمة يركز عليها تعليم اللغة لأغراض خاصة وهي تحليل حاجات الدارسين وإنشاء مقررات مبنية على نتائج تحليل تلك الحاجات ودراستها.

(١) ينظر: علي، أسامة، (٢٠١٧م)، مرجع سابق، ص ٣٠

(٢) المرجع السابق.

المبحث الثاني: التواصل اللغوي

تمهيد:

لقد مهدت العلاقة القائمة بين اللغة والتواصل إلى وجود مفهوم التواصل اللغوي، والذي يهتم بنقل المعاني والأفكار بين المرسل والمستقبل عن طريق اللغة، فعند رغبة الإنسان في إرسال معلومات لمستقبل ما وعند استقبال ذلك المتلقي لتلك الرسالة ينشأ ما يعرف بالاتصال اللغوي بأشكاله المختلفة. لذلك اهتم الباحثون في مجال اللغة بالتواصل اللغوي وجعلوه هدفاً وركيزة تقوم عليها برامج تعليم اللغة للناطقين بغيرها، مما دفع المعاهد ومعلمي اللغة إلى الاهتمام بالمدخل التواصلية، والاستناد عليه في بناء المناهج وانتقاء إستراتيجيات التدريس المناسبة لتعليم اللغة.

المدخل التواصلية:

"لم يكن تعلم اللغة وتعليمها لأغراض الاتصال وليد هذا العصر، فقبل ألف عام عرف ابن جني اللغة بأنها: أصوات يعبر بها كل قوم عن أغراضهم، أي أنها وسيلة اتصال وتفاهم."^(١) وفي الغرب اعتبر المدخل التواصلية أحد أهم المداخل التي تقوم عليها برامج تعليم اللغات؛ فقد "ظهر في سبعينيات القرن العشرين استجابة للحاجة إلى مذاهب جديدة في تدريس اللغة في أوروبا؛ وذلك لأن تدريس اللغة الاتصالية مذهب واسع في التدريس، نشأ بسبب التركيز على الاتصال بوصفه مبدأً تنظيمياً للتدريس، بدلاً من التركيز على التمكن من النظام القواعدي للغة"^(٢) من أجل ذلك نجد أنه قد ركز اهتمامه على المواقف التواصلية وتمكين متعلم اللغة من استعمال اللغة بشكل صحيح في مواقف اتصالية حقيقية يثبت الدارس من خلالها إلمامه بأساسيات اللغة وقواعدها، بالإضافة إلى تمكنه من استعمال اللغة في سياقها الصحيح، "فجوهر

(١) العصيلي، عبد العزيز، (٢٠٠٣م)، أساسيات تعليم اللغة العربية للناطقين بلغات أخرى، مكة المكرمة-جامعة أم القرى، ص ٥٨

(٢) ينظر: ريتشاردز، جاك، (٢٠١٢م)، تطوير مناهج تعليم اللغة، ترجمة ناصر الغالي وصالح الشويخ، ط ٢، الرياض: النشر والمطابع-جامعة الملك سعود، ص ٦٣

المدخل الاتصالي - كما هو معروف في الأدبيات التربوية - يكمن في حيوية تعليم اللغة، وارتباطها بالمواقف الحقيقية للاتصال باللغة، وليس بمواقف مصطنعة أو مواقف يتخيل المؤلف أو المعلم أن الدارسين بحاجة إليها^(١). فهو يؤكد على ضرورة تنمية القدرة على التواصل لدى الدارسين باستخدام اللغة الهدف، فحفظ القواعد وتكرارها فقط لا يمكن الطالب من استعمال اللغة بشكل صحيح ملائم للموقف. كما أن للمدخل التواصل قواعد وأساسيات يقوم ويرتكز عليها، وقد جمع تلك الأساسيات الدكتور عبد العزيز العصيلي، حيث لخصها في نقاط أساسية^(٢): يبدأها بالحديث عن الكفاية الاتصالية وضرورة بنائها بمستوياتها الأربعة. كما أكد على الاهتمام بالقواعد الوظيفية للغة وطريقة تقديمها للدارسين. وركز أيضا على العناية بحاجات الدارسين الاتصالية وخلفياتهم اللغوية والثقافية عند بناء أهداف البرامج وتحديدها.

أما المواقف الاتصالية والتي يهتم بها المدخل التواصل وتعليم اللغة من خلالها فقد جعلها الدكتور العصيلي أحد قواعد المدخل وأساسياته التي لا بد أن يقوم عليها، كما دعا إلى الاهتمام بالأنشطة الصفية وتحويل الفصل الدراسي إلى بيئة اتصالية طبيعية تشبه البيئة الطبيعية خارج الصف، وتزويدها بوسائل تعليمية سمعية وبصرية.

وبالنظر إلى الأساسيات السابقة نجد الأسباب التي جعلت من المدخل التواصل مدخلا مرغوبا ورائجا لدى الباحثين والمهتمين بمجال تعليم اللغات، فهو مهتم بالكفاية التواصلية بمستوياتها، بالإضافة إلى اهتمامه الشديد بحاجات الدارسين ورغباتهم ودعوتهم للعناية بالأنشطة والوسائل التعليمية، مما يجعله مدخلا متكامل لا يغفل عن تحديد أهداف واضحة لبرامج تعليم اللغة ورصد حاجات دارسيها وانتقاء وسائل وأساليب تعين على تعليمها.

(١) طعيمة، رشدي، (٢٠٠٣م)، تعليم اللغة العربية لأغراض خاصة مفاهيمه وأساسه ومنهجيته، ندوة تعليم العربية لأغراض خاصة، الخرطوم: معهد الخرطوم الدولي ص ١٠
(٢) ينظر: العصيلي، عبد العزيز، (٢٠٠١م)، النظريات اللغوية والنفسية وتعليم اللغة العربية، الرياض: مطابع التقنية، ص ١١٦

مفهوم التواصل اللغوي:

ذُكرت عدة تعريفات لمفهوم التواصل اللغوي، فقد عُرف بأنه:

١. "العملية التي يتم عن طريقها انتقال المعرفة من شخص لآخر حتى تصبح مشاعاً بينهما، وتؤدي إلى التفاهم بين هذين الشخصين أو أكثر، وبذلك يصبح لهذه العملية عناصر ومكونات ولها اتجاه تسير فيه، وهدف تسعى إلى تحقيقه، ومجال تعمل فيه، ويؤثر فيها مما يخضعها للملاحظة والبحث، والتجريب، والدراسة العملية بوجه عام"^(١).

٢. "نقل محتوى فكرة من شخص أو جماعة إلى شخص أو إلى جماعة أخرى، فهناك طرفان أساسيان يشتركان في محتوى هذه الفكرة أو الإحساس أو الاتجاه أو الفعل".^(٢)

٣. العملية التي من خلالها تنتقل مجموعة من الرموز ذات المعاني المصاغة على شكل رسالة موجهة بحيث تدرك بطريقة تتساوى فيها هذه المعاني بين المرسل والمستقبل"^(٣).

أكدت التعريفات السابقة على أن التواصل اللغوي هو أمر مشترك بين جهتين (مرسل/مستقبل)؛ فهو لا يركز على دراسة كيفية نقل تلك المعلومات أو البيانات أو الأفكار والمشاعر من قبل المرسل فقط، وإنما يوجه اهتمامه لردة الفعل الناتجة، وهو بذلك ينظر في الاتجاهين ويركز على كليهما.

(١) الطوبجي، حسين، (١٩٨٢م)، وسائل الاتصال والتكنولوجيا في التعليم، الكويت: دار القلم، ص ٢٥

(٢) شرف، عبد العزيز، (٢٠٠٠م)، المدخل إلى وسائل الإعلام، لبنان: دار الكتاب اللبناني للطباعة والنشر والتوزيع، ص ١٧

(٣) طعيمة، رشدي، (٢٠٠٤م)، تحليل المحتوى في العلوم الإنسانية، القاهرة: دار الفكر، ص ٤٥

مهارات التواصل اللغوي:

يعتمد تعلم اللغات على أربع مهارات أساسية تتفاوت بين المهارات الإنتاجية والاستيعابية، وهي شديدة الارتباط ببعضها البعض، فإذا اهتم المتعلم بالمهارات الإنتاجية وأهمل المهارات الاستيعابية سيحدث لديه قصور في التعبير والإنتاج، فمتعلم اللغة لا بد أن يستمع ويقرأ جيداً لتزيد حصيلته اللغوية مما يزيد قدرته على الإنتاج، وكذلك المتعلم الذي يركز على المهارات الاستيعابية ويقصر في اهتمامه بالمهارات الإنتاجية لا يتطور لقلة ممارسته للغة، لذلك تركز البرامج ومراكز التعليم على تعليم اللغة من خلال المهارات الأربع التالية:

١- المهارة الأولى: الاستماع:

"الاستماع هو الوسيلة الأولى التي يتصل بها المتعلم بالبيئة البشرية الطبيعية، بغية التعرف عليها، ومن ثم التفاعل والتعامل معها في المواقف الاجتماعية"^(١)، وهو من المهارات الاستيعابية القائمة على استيعاب متعلم اللغة للمادة المسموعة، وهو "عملية إنسانية مقصودة، تستهدف اكتساب المعرفة، حيث تستقبل فيها الأذن بعض حالات التواصل المقصودة، وتحلل فيها الأصوات، وتشتق معانيها من خلال الموقف الذي يجري فيه الحديث، وسياق الحديث نفسه والخبرات والمعارف السابقة للفرد، ثم تكون أبنية المعرفة في الذهن من خلال الاستماع المعتمد على الإنصات وعدم التشتت والتركيز على المسموع"^(٢)، وللاستماع أهداف عديدة مثل: التعرف على الأصوات والحركات الطويلة والقصيرة، والتمييز بين الأصوات المتشابهة واستنتاج الأفكار الرئيسة والثانوية مع فهم المفردات الجديدة في النص المسموع، وغيرها من المجالات التي تساعد المتعلم على استيعاب النص وتطوير مهارة الاستماع لديه.

وللاستماع عدة أهداف منها:

١. "التمييز السمعي بين:

(١) جابر، جمال، (٢٠١٦م)، مهارة الاستماع وتدريبها، مجلة العربية للناطقين بغيرها،

ص ٢١٥

(٢) طعيمة، رشدي، مناع، محمد، (٢٠٠٠م)، تدريس العربية في التعليم العام نظريات

وتجارب، القاهرة: دار الفكر، ص ٨٠

- المتشابه من الحروف والكلمات في النطق.
 - أنواع الأداء الصوتي: من حيث القوة والضعف والنبز والتنغيم.
 - أنواع الأصوات على حسب سماعها.
٢. استخلاص الأفكار الرئيسية للموضوع المسموع.
٣. استخلاص الفكرة العامة.
٤. الفهم الضمني: أي فهم ما بين السطور.
٥. مهارة النقد: وهو تمييز الجيد من الرديء.^(١)

٢- المهارة الثانية: القراءة:

القراءة من أهم الوسائل التي تثري ثقافة الفرد ومعرفته وتعينه على تطوير ذاته والاستفادة من كنوز الكتب ومعارفها ومعلوماتها القيمة، فهي ملاذ الباحث عن المعرفة وهي أيضا إحدى أهم المهارات اللغوية التي يحتاجها متعلم اللغة، فهي مهارة استيعابية، تمكن الدارس من فهم النصوص المقروءة وتحليلها، "وقد وضحت الرابطة القومية لدراسة التربية في أمريكا مفهومها بقولها: "إن القراءة ليست مهارة آلية بسيطة، كما أنها ليست أداة مدرسية ضيقة. إنها عملية ذهنية تأملية، وينبغي أن تنمى كتنظيم مركب يتكون من أنماط ذات عمليات عقلية عليا. إنها نشاط ينبغي أن يحتوي على كل أنماط التفكير والتقوم والحكم والتحليل وحل المشكلات"^(٢)؛ لذلك نجد أن القراءة تركز على التعرف على الحروف والرموز المكتوبة ونطقها بشكل سليم، كما أنها تركز على تدريب المتعلم على القراءة الجهرية باستخدام النبر والتنغيم مع الاسترسال في القراءة و تجنب الأخطاء الإعرابية، وتتجاوز هذه المهارة القراءة الجهرية لتصل بالمتعلم عن طريق القراءة الصامتة إلى فهم المقروء، والذي يمكن المتعلم من فهم المعاني والأفكار الرئيسة والثانوية في النص، كما أنه يعين الطالب على معرفة الكلمات الجديدة من خلال السياق، ويمكنه من تلخيص النص واقتراح عنوان له.

أما أهداف القراءة "فقد اتفق خبراء تعليم اللغة العربية للناطقين بغيرها على أن الهدف العام أو الرئيس من تعليم مهارة القراءة هو أن يكون الدارس قادرا على قراءة

(١) جابر، جمال، (٢٠١٦م)، مرجع سابق، ص ٢١٦

(٢) ينظر: طعيمة، رشدي (٢٠٠٠م)، مرجع سابق، ص ١٢١

اللغة العربية من اليمين إلى اليسار بسرعة مع فهم المعاني مباشرة دون توقف عند الكلمات أو التراكيب، أو الرجوع إلى المعجم دائماً، ويتفرع هذا الهدف الرئيس إلى أجزاء كثيرة من أهمها:

- القدرة على ربط الرموز المكتوبة بالأصوات التي تعبر عنها في اللغة العربية.
- القدرة على قراءة نص قراءة صحيحة.
- فهم الأفكار الجزئية والتفاصيل، وإدراك العلاقات المكونة للأفكار الرئيسة، مع تمييز علامات الترقيم ووظيفة كل منها.
- القراءة الواسعة مع إدراك الأحداث، تحديد النتائج وتحليل المعاني.^(١)

٣- المهارة الثالثة: الكلام:

مهارة الكلام هي أولى المهارات الإنتاجية التي يعبر فيها المتكلم عن أفكاره وحاجاته ومشاعره، " فهي عبارة عن مزيج من العناصر التالية: التفكير (عملية عقلية)، اللغة (صياغة للأفكار والمشاعر في كلمات)، الصوت (عملية حل للأفكار والكلمات عن طريق أصوات ملفوظة للآخرين)، والحديث أو الفعل (هيئة جسمية واستجابة واستماع). فالكلام إذن هو فن نقل الاعتقادات والعواطف والاتجاهات والمعاني والأفكار والأحداث من المتحدث إلى الآخرين^(٢)". وهو يركز على نطق المتعلم للأصوات نطقاً صحيحاً مع التركيز على التنغيم والنبر وذلك من خلال صياغة جمل وتراكيب صحيحة ومناسبة للموقف التواصلية الذي يتعرض له المتعلم، كما أنه يركز على تمكين المتعلم من الاسترسال في الحديث مع مقدرته على التعبير عن مشاعره

(١) علي، ربهام، (٢٠١٦م)، النظريات المهمة في تدريس مهارة القراءة لغير الناطقين باللغة

العربية، السودان: جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، ص ١٥

(٢) ينظر: المرجع السابق، ص ١٠٢

وأفكاره وما يرغب في الحديث عنه من موضوعات. وذلك لتحقيق عدة أهداف من أهمها^(١):

١. نطق الدارس لأصوات اللغة العربية نطقاً صحيحاً واضحاً.
٢. أن ينطق الأصوات المتجاورة والمتشابهة.
٣. التمييز في نطقه بين الحركات القصيرة والطويلة.
٤. التعبير عن أفكاره مستخدماً الصيغة المناسبة.
٥. التعبير عن المواقف المختلفة للكلام، مثل موقف الاستفهام والإخبار والتعجب والطلب.
٦. القدرة على الانتقال من فكرة إلى فكرة أخرى أثناء الحديث.
٧. أداء أنواع النبر والتنغيم بطريقة مناسبة.
٨. استخدام النظام الصحيح لتراكيب الكلمة العربية عند الكلام.
٩. ترتيب الأفكار ترتيباً منطقياً يلتمسه السامع.
١٠. التحدث بشكل متصل ومترابط.

٤- المهارة الرابعة: الكتابة:

هي مهارة إنتاجية يعبر فيها الكاتب عن أفكاره وما يجول في خاطره، " فالكتابة الصحيحة عملية مهمّة في تعليم اللغة باعتبارها عنصراً أساسياً من عناصر الثقافة وضرورة اجتماعية لنقل الأفكار والتعبير عنها للوقوف على أفكار الآخرين والإمام بها، لذلك نرى أن تدريب التلاميذ على الكتابة يتركز في العناية بثلاثة أنواع من القدرات، قدرة في الخط، قدرة في الهجاء، وقدرة في التعبير الكتابي الجيد^(٢)". وبالتركيز على القدرات الثلاث

يكون المتعلم قد اعتاد على مراعاة قواعد الخط مع القواعد الإملائية، بالإضافة إلى تمكنه من سرعة الكتابة والمقدرة على التعبير عن أفكاره ومشاعره كتابياً مع مراعاته

(١) ينظر: أبو بكر، يوسف (٢٠٠٢م)، منهج تعليم اللغة العربية للتعليم الأساسي في دول

الساحل الأفريقي، الرباط: منشورات الإيسسكو، ص ٢٤

(٢) المرجع السابق، ص ١٦٢

للسمات المتعلقة بنوع النص الذي يكتبه. وبذلك يحقق المتعلم الأهداف الأساسية لتعلم الكتابة، ومن أهم تلك الأهداف^(١):

١. نقل الكلمات التي يشاهدها على السبورة، أو في كراسات الخط نقلا صحيحا.
٢. تعرف طريقة كتابة الحروف الهجائية في أشكالها المختلفة، ومواضع وجودها في الكلمة.
٣. تعود الكتابة من اليمين إلى اليسار بسهولة.
٤. كتابة الكلمات العربية بحروف منفصلة وحروف متصلة، مع تمييز أشكال الحروف.
٥. وضوح الخط، ورسم الحرف رسما لا يجعل للبس محلا.
٦. الدقة في كتابة الكلمات ذات الحروف التي تنطق ولا تكتب.
٧. مراعاة القواعد الإملائية الأساسية في الكتابة.
٨. مراعاة التناسق والنظام فيما يكتبه بالشكل.
٩. إتقان الأنواع المختلفة من الخط العربي.
١٠. مراعاة خصائص الكتابة العربية عند الكتابة (المد، التنوين، التاء المربوطة والمفتوحة).
١١. مراعاة علامات الترقيم.
١٢. تلخيص موضوع يقرؤه تلخيصا كتابيا صحيحا.
١٣. ترجمة أفكاره في فقرات مستعملا المفردات والتراكيب المناسبة.
١٤. سرعة الكتابة وسلامتها.

(١) الدياب، أحمد، قلعي، عمر، وآخرون، (٢٠١٦م)، متعلم العربية الناطق بغيرها اكتسابه اللغة وحاجاته وتطلعاته، الرياض: مركز الملك عبد الله بن عبد العزيز الدولي لخدمة اللغة العربية، ص ٤٧

مجالات التواصل اللغوي:

تتعدد المجالات والمواقف التي يحتاج فيها الفرد إلى التواصل اللغوي من أجل التعبير عن أفكاره ومشاعره ومعلوماته وكل ما يرغب في مشاركته مع الطرف الآخر، وقد لخصت تلك المجالات (وليجا ريفرز وصاحبها ماري تيمبرلي)^(١) فيما يلي:

١. "تكوين العلاقات الاجتماعية والاحتفاظ بها.
٢. تعبير الفرد عن استجاباته للأشياء.
٣. إخفاء الفرد نواياه.
٤. تخلص الفرد من متاعبه.
٥. طلب المعلومات وإعطائها.
٦. تعلم طريقة عمل الأشياء أو تعليمها للآخرين.
٧. المحادثة عبر التليفون.
٨. حل المشكلات.
٩. مناقشة الأفكار.
١٠. اللعب باللغة.
١١. لعب الأدوار الاجتماعية.
١٢. الترويح عن الآخرين.
١٣. تحقيق الفرد لإنجازاته.
١٤. المشاركة في التسلية وإزجاء الفراغ".

وبالنظر إلى المجالات السابقة نجد أنها متنوعة، وذلك التنوع أمر تابع لتعدد المواقف التي يتعرض لها الفرد في حياته اليومية، لذلك نجد تلك المجالات تنتقل بين المجال الشخصي والثقافي والاجتماعي، لتشمل جميع المواقف التي يحتاج فيها الفرد للتواصل اللغوي.

(١) عن: طعيمة، رشدي، الناقة، محمود، (٢٠٠٦م)، مرجع سابق، ص ٣٨-٣٩

المبحث الثالث: تعليم اللغة العربية للمضيفين الجويين

تمهيد:

الضيافة الجوية من أهم الخدمات التي تُقدم للمسافرين على متن الرحلات الجوية، وهي قائمة على الاهتمام بالمسافر وحاجاته وتوفير الراحة والأمان له، والقائم بتلك المهام هو المضيف الجوي، الذي يسعى إلى توفير تلك الخدمات بأعلى قدر من الكفاءة والإتقان، وهو في أثناء تقديمه لتلك الخدمات محتاج للتواصل اللغوي الذي يعينه على أداء عمله.

تعريف المضيف الجوي:

١. "يقصد به الموظف الذي تشتمل مسؤوليته الأساسية على المساعدة في أداء جميع خدمات المقصورة، والتحضير لضيافة الركاب والعمل على راحتهم وسلامتهم وإعداد واستكمال التقارير المطلوبة منهم، والذي أكمل التدريب وفق ما تحدده الشركة وإدارة الطيران الفيدرالية وهو مؤهل ومعتمد مضيفاً للطيران"^(١).

٢. "هو الموظف الذي تتكون واجباته من المساعدة في أداء جميع الوظائف والمهام المتعلقة بسلامة المقصورة وخدمتها في الجو وعلى الأرض، فيما يتعلق بالركاب المتأخرين والملغاة رحلاتهم، والاهتمام براحة ورفاهية الركاب"^(٢).

٣. "هو الموظف المسؤول عن المساعدة في أداء جميع الخدمات، ويشترط أن يكون قد أتم التدريب على النحو المنصوص عليه في وكالة الطيران الفيدرالي"^(٣).

(١) Association of Flight Attendants (2012). Agreement between American Eagle Airlines and the flight attendants in its service as presented by the Association of Flight Attendants, CWA, AFL, CIO. Washington: AFA, P. 6

(٢) Association of Flight Attendants (2016). Flight attendant agreement, 2016–2021, Washington: AFA, P. 6

(٣) The Association of Professional Flight Attendants (2014). American Airlines flight attendant agreement between American Airlines, Inc. and The Association of Professional Flight Attendants, Washington, DC.: The Association of Professional Flight Attendants, p.2–2

٤. "هو فرد من طاقم الرحلة يعتني بالمسافرين ويقدم لهم الطعام وغير ذلك من الخدمات الأخرى".^(١).

مهام المضيف الجوي:

يقوم المضيف الجوي بالعديد من المهام من أهمها^(٢):

١. "إعطاء التعليمات للمسافرين حول استخدام معدات ومستلزمات الطوارئ.
٢. التحقق من تثبيت أحزمة الأمان وأن ظهور المقاعد في وضع مناسب للإقلاع.
٣. توزيع المجالات والوسائد والبطانيات.
٤. مساعدة ذوي الاحتياجات الخاصة والمرضى والمصابين والأطفال وكبار السن.
٥. تقديم الشراب والطعام للركاب.
٦. مساعدة المسافرين بعد الهبوط على مغادرة الطائرة وشكرهم لاختيارهم السفر عبر خطوطهم الجوية.
٧. مساعدة الركاب في حالات الطوارئ.
٨. التأكد من أن باب المقصورة مغلق أثناء الطيران إلى أن يتم هبوط الطائرة وتوقفها كلياً.
٩. المحافظة على نظافة المقصورة".

أسباب تعلم المضيف الجوي للغة العربية:

هناك أسباب عديدة لتعلم المضيف الجوي للغة العربية، منها ما يتعلق بحاجات المضيف الجوي ومهامه، ومنها ما يتعلق بالمتجمع السعودي والعربي، بالإضافة إلى الأسباب التي تتعلق بمؤسسة الطيران التي تقدم الخدمات في الوطن العربي وركابها، ومن أهم تلك الأسباب:

(١) Crocker, David (1999). Dictionary of aviation, 2nd ed. London: A&C Black, p. 97

(٢) Avers, Katrina Bedell; King, S. Janine; Nesthus, Thomas E.; Thomas, Suzanne; & Banks, Joy (2009). Flight attendant fatigue, part 1: national duty, rest, and fatigue survey, Washington, D.C.: Federal Aviation Administration, P. 2-3

١. الاعتزاز بالهوية العربية؛ فتعليم اللغة العربية للمضيفين الجويين العاملين في المملكة العربية السعودية وفي البلاد العربية يعتبر إثباتاً قوياً على الاعتزاز باللغة والهوية العربية.
٢. نشر اللغة العربية؛ فتعليم اللغة العربية لفئة المضيفين الجويين التي تجول العالم وتنتمي إلى ثقافات عديدة من أهم وسائل نشر اللغة وثقافتها.
٣. تحقيق رفاهية المسافرين؛ فأغلب المسافرين يسافرون لأغراض تتعلق بالسياحة والرفاهية والاسترخاء، ومن أجل تحقيق هدفهم ورغبة في زيادة شعورهم بالرفاهية والراحة ينبغي الحرص على تعليم اللغة العربية للمضيف الجوي.
٤. تجنب الأخطاء الناتجة عن عدم فهم المضيفين الجويين للغة المسافرين.
٥. زيادة كفاءة عمل المضيفين الجويين الناتج عن كسر حاجز اللغة مع المسافرين مما ينعكس على جودة الخدمة.
٦. حاجة المضيف الجوي إلى:

- معرفة العادات والتقاليد المتعلقة بالثقافة العربية، والتي قد يؤدي جهلها إلى وقوع المضيف الجوي في ممنوعات ومحذورات ثقافية تزعج المسافر أو تسيء إليه.
- الترحيب بالمسافر على متن الرحلة الجوية وتوديعه أثناء مغادرة الطائرة.
- عرض تعليمات السفر وتوضيحها للمسافر.
- توجيه المسافر لمكان جلوسه.
- تنبيه المسافر عند مخالفة تعليمات السفر.
- تقديم وعرض الطعام والشراب والمبيعات الجوية للمسافر.
- التخاطب مع المسافر المتعرض لوعكة صحية أو حالة طارئة.

المبحث الرابع: تحليل الحاجات اللغوية

تمهيد:

تحليل الحاجات هو أول مرحلة يمر بها معدو البرامج، فالاهتمام بحاجات الفئة التي تقدم لها الخدمات يساعد على نجاح البرامج وتميزها، لذلك اهتمت برامج تعليم اللغة لأغراض خاصة بتحليل حاجات الدارسين وجعلتها نقطة الانطلاق التي تبني عليها مناهجها ومساراتها، وهي بذلك تركز على أحد أهم الأساسيات والقواعد التي يدعو إليها المدخل التواصلية لتعلم وتعليم اللغة.

مفهوم تحليل الحاجات اللغوية:

رُصدت تعريفات متعددة لمفهوم تحليل الحاجات اللغوية، فقد عُرف بأنه:

١. "الاستجابات اللفظية المعلنة (الدرجات) لدى أفراد العينة على أداة الدراسة (استبانة الحاجات اللغوية) التي أعدها الباحث لهذا الغرض، والتي تعبر عن المهارات اللغوية التي يحتاج إليها دارسو العربية من غير الناطقين بها من أجل الاتصال الجيد في المواقف اللغوية المختلفة"^(١).

٢. "عملية منهجية يقوم بها المعنيون لتحديد الحاجات اللغوية وتقديرها لدارسين متجانسين مهنيًا أو أكاديميًا، ثم ترتب هذه الحاجات وفقًا لوزنها النسبي الذي يستند إليه في تصميم مقرر لغوي يستهدف تنمية مهارات التواصل اللغوي لدى هؤلاء الدارسين في مهنتهم أو دراستهم الأكاديمية"^(٢).

(١) علي، هداية، (٢٠١٠م)، تحليل الحاجات اللغوية في مواقف الاتصال اللغوي لدى دارسي اللغة العربية الناطقين بغيرها، المؤتمر العالمي لتعليم اللغة العربية لغير الناطقين بها، الرياض: جامعة الملك سعود، ص ١٢

(٢) علي، أسامة، (٢٠١٧م)، مرجع سابق، ص ٥٣

٣. "عملية مركبة تتضمن دراسة خصائص متعلمي اللغة، وأسباب تعلمهم لها، والمواقف والظروف التي سيمارسون فيها تلك اللغة، بهدف التخطيط لبرنامج لغوي يلبي حاجاتهم لتعلمها"^(١).

٤. "عملية منهجية ومستمرة تهدف إلى تحديد خصائص المتعلمين، والمواقف التواصلية التي يتعرضون لها، ومواطن العجز فيها، ووفقاً لنتائج ذلك يتم بناء برنامج خاص لهم يلبي احتياجاتهم ورغباتهم"^(٢).

ومما سبق من تعريفات نلاحظ أنها أجمعت على أن تحليل الحاجات اللغوية يعتبر اللبنة الأولى لبناء برامج تعليم اللغة؛ حيث إنه يهتم بدراسة خصائص الدارسين ومعرفة دوافعهم لتعلم اللغة. وفي ضوء ما سبق يمكن تعريف تحليل الحاجات اللغوية إجرائياً بأنه: عملية قائمة على رصد حاجات الدارسين وتحليلها بغرض إعداد برامج تحقق أهدافهم من خلال تحليل احتياجاتهم وتحديد المواقف التواصلية التي يمرون بها.

أهمية تحليل الحاجات اللغوية:

لتحليل الحاجات أهمية عالية في بناء البرامج والدورات؛ فهي تحدد من العشوائية وتساعد على تحقيق حاجات الدارسين، كما أنها تساعد المعلم أو واضع البرامج على صياغة الأهداف ورسم طريق واضح للوصول إليها، كما أن أهمية تحليل الحاجات اللغوية تتمثل في أنها:

١. تساعد في تحديد أهداف برامج اللغة بناء على حاجات وأهداف الدارسين.
٢. تحدد المهارات المناسبة للدارسين وفق احتياجاتهم.
٣. "توفر الأساس لتقويم برنامج قائم أو أحد مكونات البرنامج"^(٣).
٤. "تساعد على اختيار طرق التدريس المناسبة في برنامج معين"^(٤).

(١) يسري، إسلام، (٢٠٠٨م)، منهج متكامل لتعليم العربية لأغراض دبلوماسية، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية العالمية، ص ٢٧٩
(٢) القحطاني، نihal، (٢٠١٧م)، مرجع سابق، ص ٦٨
(٣) ريتشاردز، جاك، (٢٠١٢م)، مرجع سابق، ص ٩٧
(٤) المرجع السابق، ص ٩٨

٥. "توفر الأساس لتطوير المقرر والمواد التدريسية لدورة معينة"^(١).

أغراض تحليل الحاجات اللغوية:

لتحليل الحاجات اللغوية أغراض متعددة منها:

١. تحديد أهداف الدارسين؛ من أجل بناء برنامج لتلبية احتياجاتهم.
٢. رصد المواقف التواصلية التي يتعرض لها الدارسون، وتمكينهم من استعمال اللغة بطريقة صحيحة أثناء المواقف المختلفة.
٣. "تحديد المهارات اللغوية التي يحتاج إليها المتعلم لأداء دور معين، مثل: مدير مبيعات، داعية، طبيب... إلخ"^(٢).
٤. معرفة المستوى اللغوي للدارسين في اللغة الهدف.
٥. "المساهمة في إيجاد برامج لغوية يحتاج إليها الدارسون، وتلبي لهم احتياجاتهم اللغوية"^(٣).
٦. "الوقوف على ما يتقنه الدارسون، وما يحتاجون إليه فعلاً"^(٤).
٧. تقييم برامج تعليم اللغة والمساعدة على تطويرها وتحسينها.
٨. "ترتيب الأولويات التي يحتاج إليها الدارسون، بحيث يتم البدء بالحاجات الأكثر إلحاحًا عند تصميم البرنامج التعليمي"^(٥).
٩. "التعرف على أي تغيير في التوجه يشعر بأهميته الأشخاص في المجموعة ذات العلاقة"^(٦).

(١) المرجع السابق

(٢) المرجع سابق، ص ٨١

(٣) علي، هداية، (٢٠١٠م)، مرجع سابق، ص ١٦

(٤) المرجع السابق

(٥) علي، هداية، (٢٠١٤م)، المهام اللغوية وإشباع حاجات الاتصال اللغوي لدى متعلمي

اللغة العربية من الموهوبين لغويا، الرياض: جامعة الملك سعود، ص ٢١

(٦) ريتشاردز، جاك، (٢٠١٢م)، مرجع سابق، ص ٨٢

أدوات تحليل الحاجات اللغوية:

يمكن تحليل الحاجات اللغوية من خلال وسائل وأدوات تعين على رصد تلك الحاجات وجمعها وتحليلها، وقد جمع الدكتور (حسين مختار)^(١) أهم تلك الوسائل وهي:

- "إجراء المقابلات الشخصية مع الدارسين (وبخاصة إذا كان عددهم قليلاً).
- الاستعانة بالاستبانات (إذا كان عدد الطلاب كثيراً).
- التحاق مدرس اللغة أو واضع البرنامج بقاعات الدراسة.
- الملاحظة المباشرة لسلوك الدارسين، أو المهنيين على الطبيعة، سواء في مكان الدراسة أم موقع العمل.
- إجراء اختبارات متنوعة للطلاب قبل أن يبدأوا في دراسة البرنامج.
- قيام المدرس أو واضع البرنامج بمحاورة الدارسين ومناقشتهم فيما يحتاجون إليه من مواد ومهارات.
- قيام المدرس أو واضع البرنامج بجمع عينات من الدروس والمحاضرات التي تقدم للطلاب".

إجراءات تحليل الحاجات اللغوية:

عند تحليل الحاجات يتبع الباحث خطوات دقيقة تساعده على جمع المعلومات بشكل دقيق مع تحليلها وتفسيرها وتلخيص أهم النتائج والتوصيات المتعلقة بعينة البحث، وقد حدد تلك الإجراءات (جاك ريتشارد)^(٢) وهي:

١. "إجراء مسح للأدبيات السابقة.
٢. تحليل عدد من الاستبانات السابقة.
٣. الاتصال بأشخاص سبق أن قاموا بمسوح سابقة.

(١) بنظر: حسين، مختار، (٢٠١١م)، مرجع سابق، ص ٤١٥ - ٤١٦

(٢) ريتشاردز، جاك، (٢٠١٢م)، مرجع سابق، ص ٩٣-٩٤

- ٤ . مقابلات مع المدرسين لتحديد الغايات .
- ٥ . تحديد الأقسام المشتركة .
- ٦ . تقديم مخطط المشروع إلى الأقسام المشاركة، وتحديد الشخص ذي العلاقة في كل قسم .
- ٧ . تطوير استبانة تجريبية للطلاب والطاقم التدريسي .
- ٨ . مراجعة الاستبانات بواسطة الزملاء .
- ٩ . تجريب الاستبانات .
- ١٠ . اختيار الطاقم والطلاب الذين سوف تتم دراستهم .
- ١١ . وضع جدول زمني لجمع البيانات .
- ١٢ . توزيع الاستبانات .
- ١٣ . إجراء مقابلات متابعة مع مشاركين تم اختيارهم .
- ١٤ . وضع الإجابات في جدول .
- ١٥ . تحليل الإجابات .
- ١٦ . كتابة التقرير والتوصيات "

الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية

وتشمل:

- منهج الدراسة
- مجتمع الدراسة
- عينة الدراسة
- أداة الدراسة

تمهيد:

يتناول هذا الفصل إجراءات الدراسة التي سارت عليها الباحثة من أجل تحقيق أهداف الدراسة، حيث يعرض منهج الدراسة ومجتمعها وعينتها، كما يعرض أداة الدراسة وطرق التأكد من صدقها وثباتها.

منهج الدراسة:

اتبعت الدراسة المنهج المسحي الوصفي؛ لملاءمته لهدف الدراسة (تحليل الحاجات اللغوية للمضيفين الجويين الناطقين بغير العربية) ولاهتمامه بجمع البيانات وتنظيمها وتحليلها مما يعين على استقصاء الظاهرة واستخراج النتائج المتعلقة بها وتعميمها.

مجتمع الدراسة:

يتمثل مجتمع الدراسة في المضيفين الجويين الناطقين بغير العربية، والذين يقدمون خدمة الضيافة الجوية على متن الطائرات في المملكة العربية السعودية.

عينة الدراسة:

تتمثل عينة الدراسة في المضيفين والمضيفات الجويين الناطقين بغير العربية في مدينة جدة في:

1. الخطوط الجوية السعودية.
2. طيران ناس.

أداة الدراسة:

اختارت الباحثة الاستبانة أداة للبحث؛ لملاءمتها لمنهج الدراسة (المنهج المسحي الوصفي)، كما أنها الأنسب لعينة البحث (المضيفون الجويون)؛ فهي ملائمة للمجموعات والأعداد الكبيرة. واشتملت الاستبانة على ثلاثة أجزاء:

الجزء الأول: يهتم بجمع البيانات الشخصية لأفراد العينة وهو يحتوي على:

1. الاسم (اختياري).
2. الجنس.
3. الجنسية.
4. اللغة الأم.
5. جهة العمل.
6. عدد سنوات الخبرة.

٧. مستوى إجادة اللغة العربية.

والجزء الثاني: يهتم برصد المواقف التواصلية التي يتعرض لها المضيف الجوي في عمله، والتي تتطلب منه التحدث باللغة العربية داخل نطاق العمل وذلك مع ثلاث فئات:

١. رؤساء العمل.

٢. زملاء العمل.

٣. المسافرين.

والجزء الثالث: يقوم بجمع الحاجات اللغوية للمضيف الجوي الناطق بغير العربية، وقد قسمت تلك الحاجات تبعًا لبيئة عمل المضيف الجوي إلى أربعة أقسام وهي:

١. المهام الوظيفية: وهي تتعلق برصد المهام الوظيفية التي يحتاج فيها المضيف الجوي إلى التواصل اللغوي.

٢. الحاجات الثقافية: وهي تُعنى بجمع الحاجات الثقافية التي يحتاج المضيف الجوي للإلمام بها لتعيينه على أداء عمله وفهم ثقافة المسافر العربي.

٣. حاجات أخرى: وهو بند مفتوح للمضيف الجوي لإضافة الحاجات اللغوية التي يرى أهميتها وضرورة حصرها.

وقد اتبعت الباحثة الخطوات التالية من أجل تصميم الاستبانة:

١. الاطلاع على الأبحاث المتعلقة بتحليل الحاجات اللغوية لأغراض خاصة.

٢. إجراء مقابلات شخصية استطلاعية؛ حيث قامت الباحثة بمقابلات شخصية مع المضيفين الجويين، بالإضافة إلى بعض المقابلات مع المديرين والمشرفين على المضيفين الجويين، وقد قامت الباحثة بطرح سؤالين اثنين هما:

— ما المواقف التواصلية التي يتعرض لها المضيف الجوي؟

— في رأيك، ما مسوغات تعلم المضيف الجوي للغة العربية؟

وقد حرصت الباحثة على إجراء المقابلة مع المديرين والمشرفين على عينة البحث؛ وذلك من أجل الاستعانة بأرائهم في رصد أسباب ومسوغات تعلم المضيف الجوي

للغة العربية، والتي قد تظهر لرؤساء العمل بناء على مراقبتهم لسير العمل واطلاعهم على مقترحات وشكاوى المسافرين.

الاستبانة في صورتها الأولية

البيانات الشخصية:

معلومات المتكرم بتعبئة الاستبانة						
الاسم (اختياري)	الجنس	الجنسية	اللغة الأم	جهة العمل	عدد سنوات الخبرة	مستوى إجادة اللغة العربية
	<input type="checkbox"/> ذكر <input type="checkbox"/> أنثى			<input type="checkbox"/> الخطوط السعودية <input type="checkbox"/> طيران ناس		<input type="checkbox"/> ممتاز <input type="checkbox"/> جيد جدًا <input type="checkbox"/> جيد <input type="checkbox"/> مقبول <input type="checkbox"/> ضعيف

أولاً: المحيط التواصلية:

في أي بيئة تواصل تحتاج إلى استخدام اللغة العربية؟

قدر احتياجك للغة العربية أمام كل عبارة مما يلي، بحيث تكون (٤) عالٍ جدًا،

و (٠) لا حاجة:

م	بيئة التواصل	الدرجة				
		٤	٣	٢	١	٠
١	داخل بيئة العمل:					
المواقف	محيط رؤساء وزملاء العمل.					
	المسافرون.					

٢	خارج نطاق العمل:
الموقف	المحيط الاجتماعي: علاقات اجتماعية
	الحاجات الشخصية في المواقف اليومية

ثانياً: تحليل الحاجات اللغوية في المواقف التواصلية

قدر درجة احتياجك للغة العربية أمام كل عبارة مما يلي، بحيث تكون (٤) عالٍ جداً، و(٠) لا حاجة:

المجال	م	العبارة	الدرجة				
			٤	٣	٢	١	٠
المهام الوظيفية	١	الترحيب بالمسافرين عند دخولهم للطائرة وتوديعهم أثناء الخروج منها.					
	٢	توجيه المسافر لمكان جلوسه.					
	٣	عرض تعليمات الإقلاع والهبوط.					
	٤	إرشاد المسافر وتنبهه عند عدم الالتزام بقواعد وتعليمات السفر (التحرك في الممرات - الإزعاج					
	٥	تقديم الوجبات والمشروبات للمسافرين.					
	٦	تقديم الخدمات الإضافية (السماعات - المخدات - الحزام الإضافي...).					
	٧	عرض المبيعات الجوية وبيعها للمسافر.					
	٨	التخاطب مع زملاء العمل.					
	٩	تقديم المساعدة للحالات الصحية الحرجة والتخاطب معها وتقديم المساعدة.					
	١٠	توجيه المسافرين عند الحاجة.					
الحاجات	١١	معرفة العادات والتقاليد المتعلقة بالمجتمع					

					السعودي.	
				١٢	معرفة الأعياد والمناسبات الوطنية للمملكة العربية السعودية.	
				١٣	استخدام العبارات المناسبة للتخاطب في المجتمع السعودي.	

م	الاسم	التخصص الدقيق	الدرجة	جهة العمل
---	-------	---------------	--------	-----------

					١٤	الثقافية	معرفة السياق الديني للمجتمع السعودي.
					١٥	الحاجات	تكوين علاقات مع الزملاء في العمل.
					١٦	الاجتماعية	بناء علاقات داخل المجتمع السعودي.
					١٧	الحاجات الشخصية	تلبية الحاجات الشخصية في: (السوق-المكتبة-المستشفى-المطعم-البنك...)
					١٨	حاجات أخرى

صدق الأداة:

للتأكد من صدق الأداة (الاستبانة) قامت الباحثة بما يلي:

أولاً: التأكد من الصدق الظاهري للاستبانة: حيث قامت الباحثة بعرض الاستبانة على مجموعة من المحكمين المنتمين إلى تخصص اللغويات التطبيقية، التالية أسماءهم:

	العلمية		
١	أ.د. عيسى عودة برهومة	اللسانيات التطبيقية	أستاذ دكتور الجامعة الهاشمية- الأردن
٢	د. محمود بن عبدالله المحمود	التخطيط اللغوي والسياسة اللغوية	أستاذ مشارك معهد اللغويات العربية- جامعة الملك سعود
٣	د. أحمد بن عبدالله الحقباتي	اللغويات التطبيقية	أستاذ مساعد معهد اللغويات العربية- جامعة الملك سعود
٤	د. أمين مصطفى الشنقيطي	علم اللغة الاجتماعي	أستاذ مساعد معهد تعليم اللغة العربية- الجامعة الإسلامية بالمدينة المنورة.
٥	د. فاطمة عقلة الدعجة	مناهج وتدریس اللغة العربية	أستاذ مساعد معهد تعليم اللغة العربية للناطقات بغيرها-جامعة الأميرة نورة

وقد اتفق المحكمون على صلاحية الأداة مع وجود ملحوظات تتعلق بينودها ومحاورها،
 وتلك الملحوظات هي:

م	المحور:	البند المتعلق بتوجيه المحكم:	التوجيه:	الإجراء المتبع مع التوجيه:
١	المحيط	رصد المواقف التواصلية بالشكل	فصل رؤساء العمل (المدرء) عن	عُمل

م	المحور:	البند المتعلق بتوجيه المحكم:	التوجيه:	الإجراء المتبع مع التوجيه:
	التواصلية	التالي: داخل بيئة للعمل: محيط رؤساء وزملاء العمل.	زملاء العمل، بحيث يكون لكل فئة تقديرها الخاص.	بالتوجيه.
٢	المحيط التواصلية	خارج نطاق العمل: المحيط الاجتماعي: علاقات اجتماعية الحاجات الشخصية في المواقف اليومية	حذف هذه الجزئية؛ لأن فيها خروج عن مفهوم تعليم اللغة لأغراض خاصة. (تسدرج تحت تعليم اللغة لأغراض عامة)	عُمل بالتوجيه
٣	تحليل الحاجات اللغوية	المهام الوظيفية: البند الأول: الترحيب بالمسافرين عند دخولهم للطائرة وتوديعهم أثناء الخروج منها.	تفرد كل واحدة في بند.	عُمل بالتوجيه
٤	تحليل الحاجات اللغوية	المهام الوظيفية: البند الثاني: توجيه المسافر لمكان جلوسه.	كتابة كلمة (المسافر) بصيغة الجمع	عُمل بالتوجيه
٥	تحليل الحاجات اللغوية	المهام الوظيفية: البند الرابع: إرشاد المسافر وتنبهه عند عدم الالتزام بقواعد وتعليمات السفر (التحرك في الممرات-	تحويل الصيغة من المفرد إلى الجمع	عُمل بالتوجيه

الإجراء المتبع مع التوجيه:	التوجيه:	البند المتعلق بتوجيه المحكم:	المحور:	م
			الازعاج.....	
عُمل بالتوجيه	استبدال لفظ التخاطب بالكلام	المهام الوظيفية: البند الثامن: التخاطب مع زملاء العمل.	تحليل الحاجات اللغوية	٦
عُمل بالتوجيه	تغير الصياغة؛ لأنها غير واضحة	المهام الوظيفية: البند التاسع: تقديم المساعدة للحالات الصحية الحرجة والتخاطب معها وتقديم المساعدة.	تحليل الحاجات اللغوية	٧
عُمل بالتوجيه	بند غير مكتمل وغير واضح	المهام الوظيفية: البند العاشر: توجيه المسافرين عند الخ	تحليل الحاجات اللغوية	٨
عُمل بالتوجيه	إضافة (والمجتمعات العربية).	الحاجات الثقافية: البند الحادي عشر: معرفة العادات والتقاليد المتعلقة بالمجتمع السعودي.	تحليل الحاجات اللغوية	٩
عُمل بالتوجيه	استبدال السياق الديني بالثقافة الدينية.	الحاجات الثقافية: البند الرابع عشر: معرفة السياق الديني للمجتمع السعودي.	تحليل الحاجات اللغوية	١٠

وبعد العمل بتوجيهات وملحوظات المحكمين تظهر الاستبانة بشكلها النهائي

التالي:

البيانات الشخصية:

معلومات المتكلم بتعبئة الاستبانة						
الاسم (اختياري)	الجنس	الجنسية	اللغة الأم	جهة العمل	عدد سنوات الخبرة	مستوى إجادة اللغة العربية
	<input type="checkbox"/> ذكر <input type="checkbox"/> أنثى			<input type="checkbox"/> الخطوط السعودية <input type="checkbox"/> طيران ناس	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> ممتاز <input type="checkbox"/> جيد جدا <input type="checkbox"/> جيد <input type="checkbox"/> مقبول <input type="checkbox"/> ضعيف

أولاً: المحيط التواصلية:

في أي بيئة تواصل تحتاج إلى استخدام اللغة العربية؟

قدر احتياجك للغة العربية أمام كل عبارة مما يلي، بحيث تكون (٤) عالٍ جدًا،

و (٠) لا حاجة:

الدرجة	بيئة التواصل					المواقف
	٤	٣	٢	١	٠	
						داخل بيئة العمل:
						محيط رؤساء العمل
						محيط زملاء العمل
						المسافرون

ثانياً: تحليل الحاجات اللغوية في المواقف التواصلية:

قدر درجة احتياجك للغة العربية أمام كل عبارة مما يلي، بحيث تكون (٤) عالٍ جداً،
 و(٠) لا حاجة:

الدرجة	العبارة	م	المجال	
				٤
	الترحيب بالمسافرين عند دخولهم للطائرة.	١	المهام الوظيفية	
	توديع المسافرين أثناء الخروج من الطائرة.	٢		
	توجيه المسافرين لأماكن جلوسهم.	٣		
	عرض تعليمات الإقلاع والهبوط.	٤		
	إرشاد المسافرين وتنبههم عند عدم الالتزام بقواعد وتعليمات السفر (التحرك في الممرات- الإزعاج.....	٥		
	تقديم الوجبات والمشروبات للمسافرين.	٦		
	تقديم الخدمات الإضافية (السماعات- المخدرات-الحزام الإضافي...)	٧		
	عرض المبيعات الجوية وبيعها للمسافرين.	٨		
	الكلام مع زملاء العمل.	٩		
	التواصل مع المسافر في الحالات الطارئة؛ لمعرفة مم يشكو؟ ، والاستماع لمشكلته.	١٠		
	معرفة العادات والتقاليد المتعلقة بالمجتمع السعودي والمجتمعات العربية.	١١	الحاجات	
	معرفة الأعياد والمناسبات الوطنية للمملكة العربية السعودية.	١٢	الثقافية	
	استخدام العبارات المناسبة للتخاطب في المجتمع	١٣		

					السعودي.		
					معرفة الثقافة الدينية للمجتمع السعودي.	١٤	
					١٥	حاجات
						أخرى

ثالثاً: التأكد من صدق الاتساق الداخلي للاستبانة:

قامت الباحثة مستعينة بإحصائي متخصص بحساب معامل الارتباط بين كل بند والدرجة الكلية للمحور الذي ينتمي إليه وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي :

جدول (١) معامل الارتباط بالدرجة الكلية للبعد

معامل الارتباط	البند	البعد
**٠.٨٥	١	محور بيئة التواصل
**٠.٧٧	٢	
**٠.٨٣	٣	
**٠.٦٩	١	محور المهام الوظيفية
**٠.٧٣	٢	
**٠.٦٦	٣	
**٠.٦٤	٤	
**٠.٥٤	٥	
**٠.٧٣	٦	
**٠.٧٤	٧	
**٠.٨٥	٨	

** ٠.٤٨	٩	محور الحاجات الثقافية
** ٠.٦٠	١٠	
** ٠.٨١	١١	
** ٠.٨٩	١٢	
** ٠.٨٢	١٣	
** ٠.٨٧	١٤	

** دال عند مستوى دلالة ٠.٠١

أظهرت النتائج توفر معاملات ارتباط دالة إحصائيًا عند مستوى دلالة ٠.٠١ ، لكل بنود محاور الاستبانة ما يشير إلى توفر صدق لبنود الاستبانة مرتفع. كما قامت الباحثة بحساب الارتباط بين الدرجة الكلية لكل محور والدرجة الكلية للاستبانة، وجاءت النتائج كما بالجدول التالي:

جدول (٢) معاملات الارتباط بين درجة كل محور والدرجة الكلية للاستبيان:

المحور	معامل الارتباط بالدرجة الكلية
محور بيئة التواصل	** ٠.٧٠
محور المهام الوظيفية	** ٠.٩٣
محور الحاجات الثقافية	** ٠.٧٧

** دال عند مستوى دلالة ٠.٠١

أشارت النتائج إلى توفر معاملات ارتباط دالة إحصائيًا عند مستوى دلالة ٠.٠١ ما يعني توفر معاملات صدق بين محاور الاستبانة.

ثبات الأداة:

قامت الباحثة بحساب الثبات بمعامل ألفا كرونباخ لمحاور الاستبانة وجاءت النتائج كما يلي :

جدول (٣) نتائج ألفا كرونباخ لمحاور الاستبيان

المحور	عدد البنود	معامل ألفا كرونباخ
محور بيئة التواصل	٣	٠.٧٤
محور المهام الوظيفية	١٠	٠.٨٦
محور الحاجات الثقافية	٤	٠.٨٦
الدرجة الكلية للاستبيان	١٧	٠.٩١

جاءت معاملات ألفا كرونباخ للثبات جميعها أكبر من ٠.٧ ما يعني تمتع الاستبانة بدرجة مقبولة من الثبات .

الأساليب الإحصائية :

التكرارات Frequencies والنسب المئوية Percent والمتوسطات الحسابية Means والانحرافات المعيارية Standard deviation والترتيب لبنود الاستجابة على محاور الاستبانة .

- معامل الارتباط بيرسون Pearson correlation coefficients
- معامل ألفا كرونباخ لحساب الثبات.
- ويضم الجدول التالي تصنيف المتوسطات الحسابية كما بالجدول التالي :

جدول (٤) تصنيف المتوسطات الحسابية لبنود الاستبيان

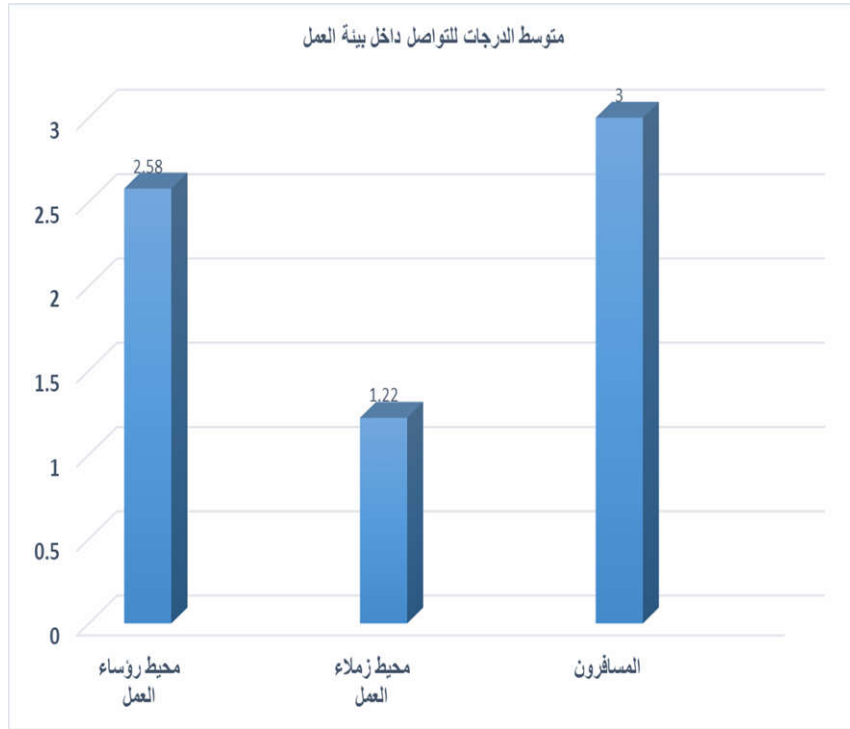
المتوسط الحسابي	الفئة (درجة الحاجة)
٤.٠٠-٣.٢١	عالية جداً
٣.٢٠-٢.٤١	عالية
٢.٤٠-١.٦١	متوسطة
١.٦٠-٠.٨١	ضعيفة
٠.٨٠-٠.٠٠	لا حاجة

عرض النتائج:

وللإجابة عن التساؤل الأول الذي ينص على: " ما المواقف التي يحتاج فيها المضيف الجوي إلى استخدام اللغة العربية في التواصل داخل بيئة العمل؟ قامت الباحثة بحساب التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبنود محاور الاستبانة وجاءت النتائج كما يلي :

جدول (٥) التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحراف المعياري وترتيب بنود محور بيئة التواصل

بيئة التواصل	ت %	الدرجة					النسب	الانحراف المعياري	ترتيب	الدرجة	
		٤	٣	٢	١	٠					
محيط رؤساء العمل	ت	٢	١٦	٢٥	٢٣	٢٥	٢.٥٨	١.١٤	٢	عالية	
	%	٢.٢٠	١٧.٥٨	٢٧.٤٧	٢٥.٢٧	٢٧.٤٧					
محيط زملاء العمل	ت	٣٢	٣٠	١٤	٧	٨	١.٢٢	١.٢٥	٣	ضعيفة	
	%	٣٥.١٦	٣٢.٩٧	١٥.٣٨	٧.٦٩	٨.٧٩					
المسافرون	ت	٠	٦	٢٤	٢٥	٣٦	٣	٠.٩٧	١	عالية	
	%	٠.٠٠	٦.٥٩	٢٦.٣٧	٢٧.٤٧	٣٩.٥٦					
المتوسط العام							٢.٢٧	١.١٢	متوسطة		



شكل (١) محيطات استخدام اللغة العربية في التواصل

أشارت درجة المتوسط العام إلى أن درجة التواصل في بيئة العمل بوجه عام باللغة العربية كانت متوسطة (٢.٢٧) ، وجاء أهم محيطات التواصل في بيئة العمل كانت مع المسافرين بمتوسط حسابي (٣.٠٠) وانحراف معياري (٠.٩٧)؛ إذ إن أغلب المسافرين من العرب، وربما لا يجيدون استخدام لغة أخرى للتواصل مع المضيفين ، يليه محيط رؤساء العمل بمتوسط حسابي (٢.٥٨) وانحراف معياري (١.١٤)؛ حيث إن أغلبهم أيضاً من العرب، ويعتمدون أكثر على اللغة العربية للتواصل، وأخيراً في محيط زملاء العمل بمتوسط (١.٢٢) وانحراف معياري (١.٢٥) ما يشير إلى استخدام اللغة العربية للتواصل مع الزملاء في العمل ضعيفة؛ لأنهم - غالباً - يجيدون استخدام لغة أخرى للتواصل مع الزملاء مثل اللغة الإنجليزية.

وللإجابة عن التساؤل الثاني القائل "ما الحاجات اللغوية للمضيفين الجويين الناطقين بغير العربية؟" قامت الباحثة بحساب التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبنود محاور الاستبانة وجاءت النتائج كما يلي:

جدول (٦) التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحراف المعياري وترتيب

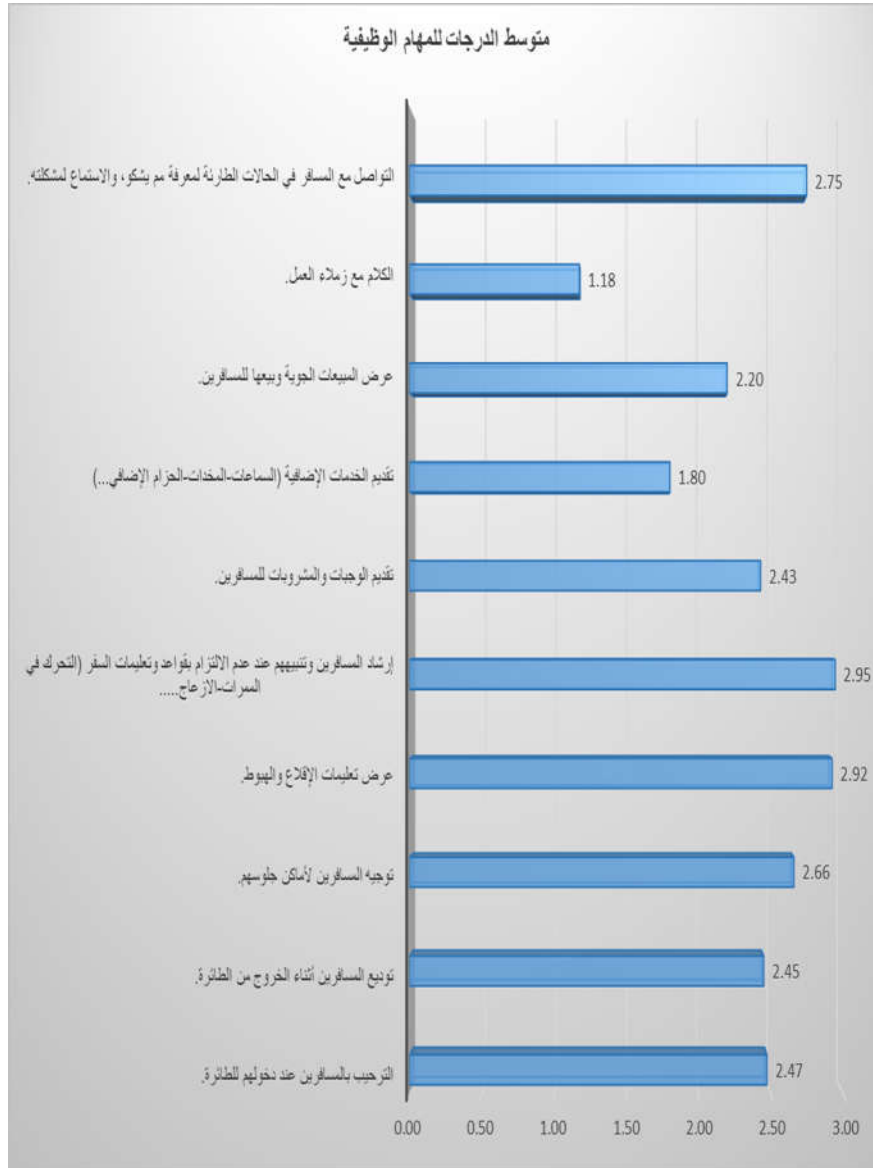
بنود محور

محور المهام الوظيفية

م	المهام الوظيفية	ت/ %	الدرجة					المتوسط	الانحراف المعياري	الرتب	التعليق
			٤	٣	٢	١	٠				
١	الترحيب بالمسافرين عند دخولهم للطائرة.	ت	٦	١٧	١٨	٢٨	٢٢	٢.٤٧	١.٢٣	٥	عالية
		%	٦.٥٩	١٨.٦٨	١٩.٧٨	٣٠.٧٧	٢٤.١٨				
٢	توديع المسافرين أثناء الخروج من الطائرة.	ت	٧	١٧	١٧	٢٨	٢٢	٢.٤٥	١.٢٦	٦	عالية
		%	٧.٦٩	١٨.٦٨	١٨.٦٨	٣٠.٧٧	٢٤.١٨				
٣	توجيه المسافرين لأماكن جلوسهم.	ت	٥	١١	٢١	٢٧	٢٧	٢.٦٦	١.١٩	٤	عالية
		%	٥.٤٩	١٢.٠٩	٢٣.٠٨	٢٩.٦٧	٢٩.٦٧				
٤	عرض تعليمات الإقلاع والهبوط.	ت	٢	٩	١٩	٢٥	٣٦	٢.٩٢	١.١٠	٢	عالية
		%	٢.٢٠	٩.٨٩	٢٠.٨٨	٢٧.٤٧	٣٩.٥٦				
٥	إرشاد المسافرين وتبنيهم عند عدم الالتزام بقواعد وتعليمات السفر (التحرك في الممرات- الإزعاج.....	ت	٤	٩	١٦	٢١	٤١	٢.٩٥	١.٢٠	١	عالية
		%	٤.٤٠	٩.٨٩	١٧.٥٨	٢٣.٠٨	٤٥.٠٥				

المجلد الثاني من العدد السابع والثلاثين لمجلة كلية الدراسات الإسلامية والعربية للبنات بالإسكندرية
 حاجات التواصل اللغوي للمضيفين الجويين الناطقين بغير العربية

تقديم الوجبات والمشروبات للمسافرين.	ت	٦	١٣	٢٦	٢٨	١٨	٢.٤٣	١.١٦	٧	كثيرا
تقديم الخدمات الإضافية (السماعات- الخدمات- الحزام الإضافي...)	ت	٧	٢١	٢٨	١٣	١٢	١.٨٠	١.٢٨	٩	متوسطة
عرض المبيعات الجوية وبيعها للمسافرين.	ت	٨	١٧	٢٨	٢١	١٦	٢.٢٠	١.٢٢	٨	متوسطة
الكلام مع زملاء العمل.	ت	٩	٢١	١٦	٦	٩	١.١٨	١.٣٢	١٠	ضعيفة
التواصل مع المسافر في الحالات الطارئة لمعرفة مِم يشكو؟، والاستماع لمشكلته.	ت	١٠	٧	٨	٢٣	١٦	٢.٧٥	١.٢٩	٣	كثيرا
المُوسط العام										
٢.٣٨										



شكل (٢) التواصل باللغة العربية في المهام الوظيفية

أشارت نتائج المتوسط العام لمحور المهام الوظيفية، التي يستخدم فيها المضيفون اللغة العربية في التواصل إلى أنهم يستخدمونها بدرجة متوسطة؛ إذ بلغ المتوسط العام (٢.٣٨) وانحراف معياري (١.٢٢)، ويمكن ترتيب المهام الوظيفية تلك كما يلي:

جاءت أهم المهام الوظيفية " إرشاد المسافرين وتبنيهم عند عدم الالتزام بقواعد وتعليمات السفر (التحرك في الممرات-الإزعاج...." في الترتيب الأول بمتوسط حسابي (٢.٩٥)، وانحراف معياري (١.٢٠) بدرجة حاجة عالية. تليها مهمة " عرض تعليمات الإقلاع والهبوط" في الترتيب الثاني بمتوسط حسابي (٢.٩٢) وانحراف معياري (١.١٠) وبدرجة حاجة عالية، ثم مهمة " التواصل مع المسافر في الحالات الطارئة لمعرفة مِم يشكو؟، والاستماع لمشكلته" بالترتيب الثالث بمتوسط حسابي (٢.٧٥) وانحراف معياري (١.٢٩) اي بدرجة حاجة عالية، تليها مهمة " توجيه المسافرين لأماكن جلوسهم" بالترتيب الرابع بمتوسط حسابي (٢.٦٦) وانحراف معياري (١.١٩) ما يصنفه في فئة حاجة عالية، ثم مهمة " الترحيب بالمسافرين عند دخولهم للطائرة" بالترتيب الخامس بمتوسط حسابي (٢.٤٧) وانحراف معياري (١.٢٣) بدرجة حاجة عالية تليها مهمة " توديع المسافرين أثناء الخروج من الطائرة" بالترتيب السادس بمتوسط حسابي (٢.٤٥) وانحراف معياري (١.٢٦) بدرجة حاجة عالية، ثم مهمة " تقديم الوجبات والمشروبات للمسافرين" بالترتيب السابع بمتوسط حسابي (٢.٤٣) وانحراف معياري (١.١٦) بدرجة حاجة عالية، تليها مهمة " عرض المبيعات الجوية وبيعها للمسافرين" بالترتيب الثامن بمتوسط حسابي (٢.٢٠) وانحراف معياري (١.٢٢) بدرجة حاجة متوسطة، أما مهمة " تقديم الخدمات الإضافية (السماعات-المخدرات-الحزام الإضافي...)" فقد جاءت بالترتيب التاسع بمتوسط حسابي (١.٨٠) وانحراف معياري (١.٢٨) بدرجة حاجة متوسطة، وأخيراً مهمة " الكلام مع زملاء العمل." بالترتيب العاشر بمتوسط حسابي (١.١٨) وانحراف معياري (١.٣٢) بدرجة حاجة ضعيفة.

وفيما يتعلق بالحاجات الثقافية جاءت النتائج كالتالي:

جدول (٧) التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحراف المعياري وترتيب بنود محور الحاجات الثقافية

م	الحاجات الثقافية	ت/ت %	الدرجة					المتوسط	الانحراف المعياري	الرتب	التعليق
			٤	٣	٢	١	٠				
١	معرفة العادات والتقاليد المتعلقة بالمجتمع السعودي والمجتمعات العربية.	١٦	١٤	٢٤	٢٧	١٠	١٦	٢.١١	١.٣٠	٣	متوسطة
			١٥.٣	٢٦.٣	٢٩.٦	١٠.٩	١٧.٥				
١	معرفة الأعياد والمناسبات الوطنية للمملكة العربية السعودية.	٢٠	١٥	١٩	٢٧	١٠	٢٠	١.٩٩	١.٣٧	٤	متوسطة
			١٦.٤	٢٠.٨	٢٩.٦	١٠.٩	٢١.٩				
١	استخدام العبارات المناسبة للتخاطب	٨	٢٣	٢٣	٢٧	١٠	٨	٢.٤٧	١.٢٣	١	عالية
			٢٥.٢	٢٥.٢	٢٩.٦	١٠.٩	٨.٧٩				

ب في المجتمع السعودي .ي.	ت	١٢	١٢	٢١	٢٢	٢٤	٢٠٣٧	١.٣٦	٢	متوس طة
١ ٤	معرفة الثقافة الدينية للمجتمع ع السعودي .ي.	%	١٣.١	٩	١٣.١	٩	٢٣.٠	٨	٢٤.١	٨
							٢٦.٣	٧		
							٢.٣٧	متوسطة		
							١.٣٦	متوسطة		
							المتوسط العام			

أشارت النتائج حول الحاجات الثقافية للمضيفين بعينة الدراسة إلى احتياجهم لها بدرجة متوسطة؛ إذ بلغ المتوسط الحسابي لهم (٢.٣٧) بانحراف معياري (١.٣٦) ، و يمكن ترتيب بنود محور الحاجات اللغوية حيث جاءت الحاجة إلى " استخدام العبارات المناسبة للتخاطب في المجتمع السعودي " بالترتيب الأول بمتوسط حسابي (٢.٤٧) وانحراف معياري (١.٢٣) ما يدل على أنهم بحاجة عالية لها، كما جاءت الحاجة إلى " معرفة الثقافة الدينية للمجتمع السعودي " بالترتيب الثاني بمتوسط حسابي (٢.٣٧) وانحراف معياري (١.٣٦) ما يدل على حاجتهم لها بدرجة متوسطة، أما الحاجة إلى " معرفة العادات والتقاليد المتعلقة بالمجتمع السعودي والمجتمعات العربية " فقد جاءت بالترتيب الثالث بمتوسط حسابي (٢.١١) وانحراف معياري (١.٣٠) ما يدل على حاجتهم لها بدرجة متوسطة، وأخيراً جاءت الحاجة إلى " معرفة الأعياد والمناسبات الوطنية للمملكة العربية السعودية. " بالترتيب الرابع بمتوسط حسابي (١.٩٩) وانحراف معياري (١.٣٧) ما يدل على حاجتهم لها بدرجة متوسطة.

الخاتمة

ملخص النتائج:

خلصت الدراسة إلى عدد من النتائج والتي يمكن تلخيصها في النقاط

التالية:

■ أكدت نتائج الدراسة المتعلقة بالمواقف التواصلية على أن أهم محيط للتواصل في بيئة العمل كان مع المسافرين بمتوسط حسابي (٣.٠٠) وانحراف معياري (٠.٩٧)، يليه محيط رؤساء العمل بمتوسط حسابي (٢.٥٨) وانحراف معياري (١.١٤)، وأخيراً محيط زملاء العمل بمتوسط (١.٢٢) وانحراف معياري (١.٢٥).

■ أما الحاجات اللغوية المتعلقة بالمهام الوظيفية فقد جاءت (حسب الأهمية) بالترتيب التالي:

- ١- إرشاد المسافرين وسببهم عند عدم الالتزام بقواعد وتعليمات السفر.
- ٢- عرض تعليمات الإقلاع والهبوط.
- ٣- التواصل مع المسافرين في الحالات الطارئة لمعرفة مِم يشكوك؟، والاستماع لمشكلته.

٤- توجيه المسافرين لأماكن جلوسهم.

٥- الترحيب بالمسافرين عند دخولهم للطائرة.

٦- توديع المسافرين أثناء الخروج من الطائرة.

٧- تقديم الوجبات والمشروبات للمسافرين.

٨- عرض المبيعات الجوية وبيعها للمسافرين.

٩- تقديم الخدمات الإضافية (السماعات-المخدرات-الحزام الإضافي...).

١٠- الكلام مع زملاء العمل.

■ أما الحاجات الثقافية فقد أكدت النتائج على أن " استخدام العبارات المناسبة للتخاطب في المجتمع السعودي." جاء بالترتيب الأول بمتوسط حسابي (٢.٤٧) وانحراف معياري (١.٢٣) ، يليه الحاجة إلى " معرفة الثقافة الدينية للمجتمع السعودي." بمتوسط حسابي (٢.٣٧) وانحراف معياري (١.٣٦) ثم الحاجة إلى " معرفة العادات والتقاليد المتعلقة بالمجتمع السعودي والمجتمعات العربية." بمتوسط حسابي (٢.١١) وانحراف معياري (١.٣٠).

التوصيات:

بناءً على النتائج التي توصلت إليها الباحثة في هذه الدراسة، توصي الدراسة بما يلي:

١. الاهتمام بإنشاء برامج تعليم اللغة لأغراض خاصة.
٢. الاهتمام بالبحث في مجال تحليل الحاجات اللغوية وإثراته والسعي للوقوف على نماذج تسهل تحليل حاجات الدارسين.
٣. العمل على تحليل حاجات الدارسين قبل بناء برامج تعليم اللغة لأغراض خاصة وترتيبها وفق أولوياتها عند الدارسين.
٤. تدريب المعلمين وإعدادهم للعمل في برامج تعليم اللغة لأغراض خاصة.
٥. الاهتمام بتقييم وتحسين برامج تعليم اللغة لأغراض خاصة والأخذ بآراء الدارسين.
٦. اختيار استراتيجيات التدريس المناسبة والأنشطة التي تحاكي مهام الدارسين في وظائفهم وأعمالهم.

٧. الاستعانة بنتائج البحث في إنشاء برامج لتعليم اللغة العربية للمضيفين الجويين.

٨. الاعتناء بالحاجات اللغوية والمواقف التواصلية الأكثر أهمية لدى الدارسين.

٩. ضرورة تأليف كتب خاصة بتعليم اللغة العربية للمضيفين الجويين.

١٠. الاهتمام بالحاجات الثقافية التي تعين المضيفين الجويين على فهم الثقافة العربية وتساعدهم على التواصل في بيئة عملهم.

المصادر والمراجع العربية:

- أبو بكر، يوسف (٢٠٠٢م)، منهج تعليم اللغة العربية للتعليم الأساسي في دول الساحل الأفريقي، الرباط: منشورات الايسسكو.
- التنقاري، صالح (٢٠١٣)، اللغة العربية لأغراض خاصة اتجاهات جديدة وتحديات، ماليزيا: الجامعة الإسلامية العالمية.
- جابر، جمال، (٢٠١٦م)، مهارة الاستماع وتدريسها ، مجلة العربية للناطقين بغيرها عدد : ٢٠ يناير.
- الجعدية، جميلة (٢٠١١)، التواصل والاتصال اللغوي، عمان: مجلة رسالة التربية.
- حسين، مختار، (٢٠١١م)، تعليم اللغة العربية لغير الناطقين بها في ضوء المناهج الحديثة، مصر: الدار العلمية للنشر والتوزيع.
- خويلد، أسماء (٢٠١٦)، قياس الدافعية للإنجاز، الجزائر: مجلة الحكمة للدراسات التربوية والنفسية.
- الدياب، أحمد، قلعي، عمر، وآخرون، (٢٠١٦م)، متعلم العربية الناطق بغيرها اكتسابه اللغة وحاجاته وتطلعاته، الرياض: مركز الملك عبد الله بن عبد العزيز الدولي لخدمة اللغة العربية.
- ريتشاردز، جاك، (٢٠١٢م)، تطوير مناهج تعليم اللغة، ترجمة ناصر الغالي وصالح الشويرخ، ط٢، الرياض: النشر والمطابع، جامعة الملك سعود.
- سكر، شادي (٢٠١٥)، تعليم اللغة العربية لأغراض خاصة (إعلامية)، شبكة الألوكة.

- سليمان، محمود، (٢٠١٠م)، تنمية مهارات التواصل الشفوي لأغراض أكاديمية خاصة لدى دارسي اللغة العربية الناطقين بغيرها، مصر: جامعة المنصورة.
- شرف، عبد العزيز، (٢٠٠٠م)، المدخل إلى وسائل الإعلام، لبنان: دار الكتاب اللبناني للطباعة والنشر والتوزيع.
- طعيمة، رشدي، مناع، محمد، (٢٠٠٠م)، تدريس العربية في التعليم العام نظريات وتجارب، القاهرة: دار الفكر.
- طعيمة، رشدي، (٢٠٠٣م)، تعليم اللغة العربية لأغراض خاصة مفاهيمه وأساسه ومنهجيته، ندوة تعليم العربية لأغراض خاصة، الخرطوم: معهد الخرطوم الدولي.
- طعيمة، رشدي، (٢٠٠٤م)، تحليل المحتوى في العلوم الإنسانية، القاهرة: دار الفكر.
- طعيمة، رشدي، الناقة، محمود، (٢٠٠٦م)، تعليم اللغة اتصالياً بين المناهج والإستراتيجيات، منشورات المنظمة الإسلامية للتربية والعلوم الثقافية-إيسيسكو.
- الطويجي، حسين، (١٩٨٢م)، وسائل الاتصال والتكنولوجيا في التعليم، الكويت: دار القلم.
- العصيلي، عبد العزيز، (٢٠٠١م)، النظريات اللغوية والنفسية وتعليم اللغة العربية، الرياض: مطابع التقنية.
- العصيلي، عبد العزيز، (٢٠٠٣م)، أساسيات تعليم اللغة العربية للناطقين بلغات أخرى، مكة المكرمة-جامعة أم القرى.

- علي، أسامة، (٢٠١٧م)، المرجع في تعليم اللغة العربية لأغراض خاصة، الرياض: مركز الملك عبد الله لخدمة اللغة العربية.
- علي، ريهام، (٢٠١٦م)، النظريات المهمة في تدريس مهارة القراءة لغير الناطقين باللغة العربية، السودان: جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا.
- علي، هداية (٢٠٠٩)، تحليل الحاجات اللغوية في مواقف الاتصال اللغوي لدى دارسي اللغة العربية الناطقين بغيرها، المؤتمر العالمي لتعليم اللغة العربية لغير الناطقين بها، الرياض: جامعة الملك سعود.
- علي، هداية، (٢٠١٤م)، المهام اللغوية وإشباع حاجات الاتصال اللغوي لدى متعلمي اللغة العربية من الموهوبين لغويًا، الرياض: جامعة الملك سعود.
- عوض، أحمد (٢٠٠٨)، تقييم خدمات الضيافة الجوية المقدمة على متن الخطوط المصرية، مصر: جامعة قناة السويس.
- الفوزان، عبد الرحمن، (٢٠١١)، إضاءات لمعلمي اللغة العربية لغير الناطقين بها، الرياض: مطابع الحميضي.
- القحطاني، نihal (٢٠١٨)، تحليل حاجات التواصل اللغوي للدبلوماسيين الناطقين بلغات أخرى، رسالة ماجستير، الرياض: جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية.
- المشاري، أريج، (٢٠١٨)، تحليل الحاجات اللغوية الدينية لمتعلمي اللغة العربية لغة ثانية، رسالة ماجستير، الرياض: جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية.

- ناجي، هدى (٢٠١٦)، الضيافة الجوية علم وفن، القاهرة: الأكاديمية الحديثة للكتاب العربي.
- يسري، إسلام، (٢٠٠٨م)، منهج متكامل لتعليم العربية لأغراض دبلوماسية، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية العالمية.

المراجع والمصادر الأجنبية:

- Association of Flight Attendants (2016). Flight attendant agreement, 2016–2021, Washington: AFA
- Association of Flight Attendants (2012). Agreement between American Eagle Airlines and the flight attendants in its service as presented by the Association of Flight Attendants, CWA, AFL, CIO. Washington: AFA
- Avers, Katrina Bedell; King, S. Janine; Nesthus, Thomas E.; Thomas, Suzanne; & Banks, Joy (2009). Flight attendant fatigue , part ١: national duty, rest, and fatigue survey, Washington, D.C.: Federal Aviation Administration

- Crocker, David (1999). Dictionary of aviation, ٢nd ed. London: A&C Black
- IFA(2012). English for flight attendants : welcome aboard .
- The Association of Professional Flight Attendants (2014). American Airlines flight attendant agreement between American Air lines, Inc. and The Association of Professional Flight Attendants, Washington, DC.: The Association of Professional Flight Attendants

References:

- 'abu bakr, yusuf (2002m), manhaj taelim allughat
- alearabiat liltaelim al'asasii fi dual alsaahil al'afriqii, alribati: manshurat alayisisku.
- altingari, salih (2013), allughat alearabiat li'aghrad khasat aitijahat jadidat watahadiyati, malizya: aljamieat al'iislatmiat alealamiati.
- jabir, jamal, (2016mu), maharat aliastimae watadrisuha , majalat alearabiat lilnaatiqin bighayriha eadad : 20 yanayir.
- aljaediati, jamila (2011), altawasul waliatisal allughwi, eaman: majalat risalat altarbiati.
- hsin, mukhtar, (2011mi), taelim allughat alearabiat lighayr alnaatiqin biha fi daw' almanahij alhadithati, masir: aldaar aleilmiat lilynashr waltawziei.
- khuild, 'asma' (2016), qias aldaafieiat lil'iinjazi, aljazayar: majalat alhikmat lildirasat altarbawiat walnafsiati.
- aldiab,'ahmadu, qalei, eumru, wakhrun, (2016mi), mutaealim alearabiat alnaatiq bighayriha aiktisabah allughat wahajatih watatalueatuhi, alrayada: markaz almalik eabd allah bin eabd aleaziz alduwli likhidmat allughat alearabiati.

- ritshardiz, jak, (2012mi), tatwir manahij taelim allughati, tarjamat nasir alghali wasalih alshuwirkhi, ta2, alriyad: alnashr walmatabieuh, jamieat almalik saeud.
- skar, shadi (2015), taelim allughat alearabiat li'aghrad khasa ('iielamiatun), shabakat al'ulukati.
- sliman, mahmud, (2010mi), tanmiat maharat altawasul alshafawii li'aghrad 'akadimiati khasat ladaa darsi allughat alearabiatalnaatiqin bighayriha, masr: jamieat almansura.
- shraf, eabd aleaziza, (2000mi), almadkhal 'iilaa wasayil al'iielemi, lubnanu: dar alkitaab allubnaniililtibaeat walnashr waltawziei.
- taeimata, rushdi, manaei, muhamad, (2000mi), tadriss alearabiat fi altaelim aleamu nazariaat watajariba, alqahirata: dar alfikri.
- taeimatu, rishdi,(2003mi), taelim allughat alearabiat li'aghrad khasat mafahimuh wa'ususuh wamanhajiaatuhu, nadwat taelim alearabiat laghrad khasatan, alkhartumu: maehad alkhartum alduwli.
- taeimata, rushdi, (2004mi), tahlil almuhtawaa fi aleulum al'iisaniati, alqahirata: dar alfikri.
- taeimati, rushdi, alnaaqatu, mahmud, (2006m) , taelim allughat atsalyana bayn almanahij wal'iistiratijiati, manshurat almunazamat al'iislamiati liltarbiati waleulum althaqafiati-'iisisku.

- altubji, husayn, (1982ma), wasayil aliatisal waltiknuluja fi altaelimi, alkuaytu: dar alqalami.
- aleasili, eabd aleaziza, (2001mi), alnazariaat allughawiat walnafsiaat wataelim allughat alearabiati, alrayad: matabie altiqliati.
- aleasili, eabd aleaziza, (2003mi), 'asasiaat taelim allughat alearabiati lilnaatiqin balaghat 'ukhraa, makat almukaramati-jamieat 'umi alquraa.
- ali, 'usamat,(2017ma) , almarjie fi taelim allughat alearabiati li'aghrad khasatan, alriyada: markaz almalik eabd allah likhidmat allughat alearabiati.
- eali, riham, (2016mi), alnazariaat almuhimat fi tadrīs maharat alqira'at lighayr alnaatiqin bi allughat alearabiati, alsuwdan: jamieat alsuwdan lileulum waltiknuluja.
- eali, hidaya (2009), tahlil alhajāt allughawiat fi mawaqif alaitisal allughawii ladaa darsi allughat alearabiati alnaatiqin bighayriha, almutamar alealamii litaelim allughat alearabiati lighayr alnaatiqin biha, alriyad: jamieat almalik saeud.
- eali, hidayata, (2014mi), almahamu allughawiat wa'iishbae hajat aliatisal allughawii ladaa mutaealimay allughat alearabiati min almawhubin lghwyana, alriyad: jamieat almalik saeud.
- euad, 'ahmad (2008), taqyim khadamat aldiyafat aljawiyat almuqadamat ealaa matn alkhutut almisriati, masr: jamieat qanaat alsuways.

- alfwzan, eabd alrahman, (2011), 'iida'at limuealimi allughat alearabiat lighayralnaatqiqn biha, alriyadi:mtabie alhumaydi.
- alqahtani, nahal (2018), tahlil hajat altawasul allughawii lildiblumasiiynalnaatqiqn balaghat 'ukhrraa, risalat majistir, alriyad: jamieat al'iimam muhamad bin sueud al'iislamiati.
- almashari, 'ariji, (2018), tahlil alhajat allughawiat aldiyniat limutaealimi allughat alearabiat lughat thaniatan, risalat majistir, alriyad: jamieat al'iimam muhamad bin sueud al'iislamiati.
- naji, huda (2016), aldiyafat aljawiyat ealam wafunu, alqahirati: al'akadimiat alhadithat lilkitab alearabii.
- ysri, 'iislam, (2008mi), manhaj mutakamil litaelim alearabiat li'aghrad diblumasiatin, risalat majistir, aljamieat al'iislamiat alealamiatu.

References and foreign sources:

- Association of Flight Attendants (2016). Flight attendant agreement, 2016–2021, Washington: AFA
- Association of Flight Attendants (2012). Agreement between American Eagle Airlines and the flight

attendants in its service as presented by the Association of Flight Attendants, CWA, AFL, CIO. Washington: AFA

- Avers, Katrina Bedell; King, S. Janine; Nesthus, Thomas E.; Thomas, Suzanne; & Banks, Joy (2009). Flight attendant fatigue , part ١: national duty, rest, and fatigue survey, Washington, D.C.: Federal Aviation Administration
- Crocker, David (1999). Dictionary of aviation, ٢nd ed. London: A&C Black
- IFA(2012). English for flight attendants : welcome aboard .
- The Association of Professional Flight Attendants (2014). American Airlines flight attendant agreement between American Air lines, Inc. and The Association of Professional Flight Attendants, Washington, DC.: The Association of Professional Flight Attendants