

Analisis Keperluan Bahasa Arab untuk Tugas Rasmi Anggota Tentera Malaysia di Negara Arab

Najjah Salwa Abd Razak^{1*}, Ahmad Munawar Ismail², Kaseh Abu Bakar²

¹Jabatan Bahasa dan Budaya, Pusat Bahasa, Universiti Pertahanan Nasional Malaysia, 57000 Kuala Lumpur, Malaysia.

²Fakulti Pengajian Islam, Universiti Kebangsaan Malaysia, 43600 Bangi, Selangor Darul Ehsan, Malaysia.

Article Information

Received 9 September 2015
Received in revised form 16 December 2015
Accepted 18 December 2015

Abstrak

Bahasa sasaran berperanan penting untuk membantu pelaksanaan tugas anggota tentera di luar negara termasuk negara Arab. Angkatan Tentera Malaysia (ATM) khususnya Kor Agama Angkatan Tentera (KAGAT) antara kumpulan yang dilibatkan dalam tugas rasmi seperti operasi haji di Arab Saudi di bawah kelolaan Tabung Haji (TH) yang melibatkan penggunaan bahasa Arab. Sekalipun begitu, sukatan pelajaran bahasa Arab khusus untuk tujuan tugas rasmi seperti ini masih belum diwujudkan dalam sistem pendidikan bahasa ATM. Oleh itu keperluan mewujudkan kursus bahasa Arab yang bersesuaian untuk tujuan tersebut adalah penting. Objektif kajian ini adalah untuk meneroka perspektif anggota KAGAT berkenaan penggunaan Bahasa Arab dalam operasi haji, dan menganalisis keperluan bahasa sebagai langkah pertama untuk mewujudkan sukatan pelajaran Bahasa Arab yang bersesuaian. Kajian ini ialah kajian pelbagai kes yang menggunakan temu bual serta triangulasi untuk kesahan data. Data diproses dengan menggunakan perisian NVivo9 dan dianalisis mengikut tema. Kajian ini mendapati bahawa anggota KAGAT mengakui kepentingan Bahasa Arab untuk tujuan operasi haji. Kajian ini turut menyenaraikan keperluan bahasa dari perspektif anggota KAGAT bagi tujuan operasi haji yang dapat menjadi panduan awal untuk membina sukatan pelajaran yang bersesuaian. Garis panduan tersebut perlu diambil kira oleh pihak perancang dan tenaga pengajar khususnya untuk membentuk kursus bahasa untuk tujuan khusus.

© 2015 Penerbit Universiti Malaysia Pahang

Kata Kunci: Analisis keperluan; Bahasa Arab; Kegunaan anggota tentera

Arabic language needs analysis for official duties of the Malaysian Armed Forces (MAF) in Arab countries

Abstract

Target language plays a significant role to assist the implementation of international military tasks. The Malaysian Armed Forces (MAF), particularly the Military Religious Corps (KAGAT), is involved in international official tasks, for instance, the hajj operation. The operation is a collaborative effort with the Pilgrims Fund Board which requires the use of Arabic. A suitable Arabic course for KAGAT personnel assigned for official tasks has yet to be developed in the MAF language education system. It is therefore important to develop a relevant Arabic syllabus to be used by KAGAT, especially for the pilgrimage operation. Hence, this study is conducted to explore views of the KAGAT personnel on the use of Arabic, and to analyse the needs for Arabic language course. This case study employs a series of interviews and triangulation for data collection. The interview data were transcribed verbatim and analysed using the NVivo9 software. The findings highlight values of using Arabic while interacting with Arabic speakers, and provide guidelines for an Arabic course from KAGAT perspective. The guidelines can be considered for the planning of language courses for MAF operational purposes.

Keywords: Arabic language; Needs analysis; Military tasks use

* Corresponding author. Tel.: +603-90512651; Fax: +603-90514458.

E-mail address: najjah@upnm.edu.my [Najjah Salwa, A.R.]; munawar@ukm.edu.my [Ahmad Munawar Ismail]; kaseh@ukm.edu.my [Kaseh Abu Bakar].

PENGENALAN

Pendidikan bahasa khususnya bahasa kedua atau bahasa asing di Malaysia memberi manfaat terhadap kepentingan interaksi dan komunikasi dalam arena antarabangsa sehingga ditawarkan bukan sahaja pada peringkat tadika, sekolah rendah dan menengah, institusi dan universiti, bahkan turut ditawarkan oleh institusi-institusi tertentu bagi peringkat perkhidmatan.

Angkatan Tentera Malaysia (ATM) turut menjadikan pendidikan bahasa antaranya bahasa Perancis, Tagalog dan Arab sebagai wadah yang mempunyai masa hadapan dari konteks perkhidmatan anggota tentera khususnya ketika dilibatkan dalam tugas di luar negara. Kepentingan bahasa dalam institusi ATM mempunyai kaitan rapat dengan peranan anggota ATM yang bukan sahaja berhadapan dengan penutur Bahasa Melayu bahkan penutur bahasa lain seperti Bahasa Arab. Anggota ATM khususnya Kor Agama Angkatan Tentera (KAGAT) antara anggota tentera yang dilibatkan dalam tugas medan seperti operasi pengaman mahupun tugas rasmi seperti operasi haji di Arab Saudi dengan kolaborasi bersama Tabung Haji (TH). Operasi rasmi menjadi sebahagian daripada piagam KAGAT yang menunjukkan bahawa operasi tersebut signifikan dalam ATM khususnya KAGAT. Oleh itu, KAGAT perlu mempersiapkan anggotanya supaya berkemampuan untuk berkomunikasi dalam bahasa sasaran bagi melancarkan tugas memandangkan bukan semua anggota mempunyai kemahiran untuk berkomunikasi dalam Bahasa Arab. Lebih-lebih lagi sehingga kajian ini dilaksanakan, tiada kursus Bahasa Arab khusus untuk tujuan operasi tersebut dalam KAGAT, sedangkan sesuatu kursus dan sukatan pelajaran perlu berlandaskan kepada keperluan institusi dan peserta kursus (Posner & Rudnitsky, 2006).

SOROTAN LITERATUR

Penggunaan bahasa perlu menepati konteks dan keperluan situasi penutur supaya mesej yang diterima jelas dan difahami. Finegan (1994) merujuk penggunaan bahasa dengan bersandarkan kepada peristiwa pertuturan yang turut merangkumi penggunaan dialek yang berbeza merujuk kepada kumpulan sosial dan kawasan. Fishman (1972) pula menjelaskan penggunaan bahasa sebagai suatu cerminan kepada aktiviti atau situasi komunikasi berlaku dalam sesuatu interaksi. Penggunaan bahasa menjadi antara langkah awal untuk mengenal pasti elemen yang perlu dimasukkan dalam sukatan pelajaran. Yalden (1987) menyatakan bahawa dalam membina sesuatu kursus, ia melibatkan aspek penggunaan bahasa yang diperlukan.

Terdapat kajian yang menyelidik penggunaan bahasa kedua atau bahasa asing pada peringkat perkhidmatan antaranya Diamond, Tuot dan Karliner (2012) menyelidik penggunaan bahasa Sepanyol dalam kalangan jururawat dan pakar perubatan yang bertugas di hospital universiti ketika berkomunikasi dengan pesakit yang bertutur bahasa Sepanyol. Kajian tersebut menganalisis bahasa yang digunakan oleh jururawat bagi senario klinikal seperti mendidik pesakit (dengan perbincangan berkenaan proses penyakit, penjelasan ujian dan prosedur serta pendidikan pesakit), memberi maklumat kepada pesakit (arahan *discharge*, menjelaskan perancangan kesihatan dan menguruskan perubatan) dan menerima maklumat daripada pesakit (*admission assessment*, melaksanakan penilaian berterusan dan pengurusan simptom). Kajian tersebut turut menyelidik penggunaan bahasa pakar perubatan dari konteks strategi mengatasi halangan bahasa ketika pakar perubatan berinteraksi dengan penutur Sepanyol. Interaksi tersebut antaranya ialah melalui maklumat kepada pesakit seperti arahan *discharge* (persetujuan terhadap sesuatu prosedur dan kemas kini kondisi pesakit berasaskan klinikal), mendapatkan maklumat daripada pesakit (sejarah penyakit, rondaan pagi) serta perbualan sukar (perbincangan berkenaan nyawa, berita buruk dan melaksanakan perjumpaan keluarga).

Kajian Nakatsukasa dan Loewen (2014) turut menyelidik penggunaan Bahasa Sepanyol namun sebaliknya memfokuskan kepada konteks perkhidmatan perguruan iaitu penggunaan bahasa pertama bagi guru yang mengajar Bahasa Sepanyol sebagai bahasa asing dalam kelas pelajar universiti di Amerika. Kajian tersebut menganalisis aspek linguistik seperti kosa kata, sebutan dan tatabahasa serta konteks kekerapan penggunaan Bahasa Inggeris sebagai bahasa pertama oleh tenaga pengajar. Setakat ini juga, kajian berkenaan dokumentasi penggunaan bahasa dalam ATM telah dilaksanakan dengan

memperincikan penggunaan Bahasa Melayu oleh Saari (1997). Beliau menganalisis kekerapan penggunaan perkataan, penanda wacana bahasa dan kod rahsia dari konteks tatabahasa dan leksikal. Walau bagaimanapun, kajian penggunaan bahasa dalam konteks perkhidmatan yang dinyatakan di atas tidak memfokuskan kepada institusi KAGAT khususnya Bahasa Arab. Sedangkan, penggunaan bahasa mempunyai kaitan rapat dalam pendidikan bahasa iaitu dalam konteks komunikasi antara kumpulan (Hafriza, 1993), membentuk potensi dalam pembelajaran bahasa kedua atau bahasa asing (Nakatsukasa & Loewen, 2014) yang memberi implikasi terhadap penggunaan bahasa sasaran dengan meluas (Ballinger & Lyster, 2011) dan implikasi terhadap perancang polisi untuk mempertimbangkan kepentingan bahasa sebagai aspek pendidikan yang penting (Diamond et al., 2012).

Bagi tujuan membentuk pendidikan bahasa yang mengimbangi keperluan institusi, pendidik dan peserta program, analisis keperluan menjadi suatu kaedah yang penting untuk menentukan material termasuk sukatan pelajaran bahasa untuk tujuan khusus. Pembinaan sesuatu kurikulum bahasa perlu mengambil kira analisis keperluan termasuk sukatan pelajaran (Evans & Maggie, 1998; Nation & Macalister, 2010). Analisis keperluan ialah suatu prosedur yang berterusan yang diwujudkan sebelum kursus atau program dilaksanakan (Evans & Maggie, 1998; Kharma, 1998; Nation & Macalister, 2010; Richards, 2001; Richterich & Chanceral, 1980), ketika dilaksanakan (Nation & Macalister, 2010; Richterich & Chanceral, 1980) dan selepas dilaksanakan (Nation & Macalister, 2010; Richards, 2001; Richterich & Chanceral, 1980).

Sekalipun begitu, Graves (2008) berpandangan bahawa analisis keperluan ialah suatu proses yang tidak teratur dan tidak sempurna kerana keperluan pelajar ditentukan dari pelbagai pihak iaitu bukan sahaja pelajar dan tenaga pengajar, tetapi turut melibatkan pihak atasan dalam kalangan pelbagai pihak. Menurut beliau, kepelbagaian pandangan boleh mencetuskan konflik. Pandangan Graves (2008) perlu dilihat dari konteks yang lebih positif kerana konflik boleh diatasi dengan memilih individu yang betul serta mampu memberi maklumat sesuai. Pemilihan individu yang sesuai dapat menjana kepakaran yang berbeza dan melengkapkan keperluan bahasa yang diperlukan untuk pembinaan sukatan pelajaran bahasa. Sukatan pelajaran yang seimbang dengan keperluan bahasa memberi manfaat terhadap hasil pembelajaran (Nation & Macalister, 2010) selain pemahaman pendidik terhadap kurikulum yang perlu dikembangkan (Print, 1993) untuk kepentingan peserta kursus bertitik tolak antaranya melalui analisis keperluan bahasa.

Model analisis keperluan bahasa umumnya terdiri daripada beberapa elemen yang menentukan hala tuju perincian bahasa. Terdapat beberapa model analisis keperluan bahasa antaranya ialah *Communication Needs Processor* (CNP) oleh Munby (1978) iaitu suatu model sosiolinguistik yang menumpukan perincian bahasa untuk tujuan khusus, manakala model analisis situasi sasaran (target situation analysis framework) saranan Hutchinson dan Waters (1987) serta Nation dan Macalister (2010) yang memperihalkan konsep analisis keperluan khusus untuk kurikulum bahasa.

Bagi tujuan kajian ini, penyelidik memilih untuk menggunakan model CNP yang dikemukakan oleh Munby (1978) kerana model tersebut memadai bagi peringkat perancangan dan pembinaan sukatan pelajaran bahasa peringkat awal di samping mengetengahkan isu lain yang berkaitan seperti yang akan dikemukakan kemudian. Robinson (1980) mengakui bahawa Munby (1978) memberi sumbangan besar dalam bidang analisis keperluan. Tidak ketinggalan para penyelidik bidang tersebut seperti Cowling (2007), Kaewpet (2009), dan Mehdi (2008) turut mengakui sumbangan Munby (1978) dalam bidang bahasa untuk tujuan khusus. Malah, Nation dan Macalister (2010) turut mencadangkan supaya pihak pereka bentuk kurikulum bahasa merujuk antaranya kepada Munby (1978) khususnya dari konteks pengenalan pastian senarai tugas, topik dan tema. Secara ringkasnya, elemen yang terdapat dalam model CNP Munby (1978) ialah profil, domain (jenis bidang), peristiwa komunikasi, kunci komunikasi, tempat, interaksi, instrumentaliti, dialek dan tahap sasaran.

Terdapat elemen CNP Munby (1978) yang turut digariskan oleh para sarjana dalam bidang bahasa untuk tujuan khusus dengan menggunakan istilah yang berbeza namun mempunyai tujuan yang sama. Sebagai contoh, Brindley (2005) melihat elemen rasional pendidikan perlu dikemukakan dalam penganalisan keperluan bahasa. Elemen tersebut telah dinyatakan oleh Munby (1978) sebagai jenis bidang dan tujuan pendidikan. Brindley (2005), Robinson (1980), Tarigan (1993) menyatakan elemen pelajar sasaran, sebaliknya Munby (1978) menggariskannya sebagai profil. Sementara itu, Nation dan

Macalister (2010) menyatakan antara elemen keperluan bahasa yang perlu dianalisis ialah konsep bahasa yang terlibat, situasi dan kemampuan pelajar untuk berbicara. Elemen-elemen tersebut dapat difahami sebagai elemen interaksi dan peristiwa komunikasi yang telah digariskan oleh Munby (1978). Basturkmen (2002), Nation dan Macalister (2010), Richards (2001) dan Robinson (1980) menggunakan istilah kemahiran bahasa yang diperlukan. Istilah tersebut dapat dikaitkan dengan elemen instrumentaliti sebagai contoh bertutur (aktiviti produktif) manakala membaca (aktiviti reseptif) yang digariskan oleh Munby (1978).

Terdapat kajian analisis keperluan peringkat perkhidmatan yang bertujuan untuk mengenal pasti kepentingan dan keperluan bahasa atau selanjutnya membina kursus dan sukatan pelajaran bahasa untuk tujuan khusus. Kajian tersebut ialah kajian bahasa untuk industri (Cowling, 2007; Kassim & Ali, 2010) kajian bahasa untuk keperluan perkhidmatan malim gunung yang dikaitkan dengan pelancongan (Wozniak, 2010) dan kajian membina sukatan pelajaran berdasarkan pertimbangan keperluan dan kemahuan pelajar (Marjan, 2014).

Kajian ini sebaliknya menumpukan kepada langkah awal menganalisis elemen yang perlu dimasukkan dalam sukatan pelajaran bahasa bagi konteks penugasan rasmi anggota tentera seperti KAGAT. Tidak dinafikan bahawa individu biasanya mampu untuk berkomunikasi, namun komunikasi tersebut tidak semestinya berkesan, boleh menjadi negatif serta tidak memuaskan (Casmir, 1974) termasuk dari konteks perkhidmatan ketenteraan. Anggota tentera menghadapi pelbagai bentuk tugas dan cabaran sama ada dari konteks tugas medan mahupun tugas rasmi yang menuntut mereka untuk menggunakan bahasa sasaran yang sesuai (Constantine, 2011; U.S. House Armed Services Committee, 2010; Md Hashim, 1996; Mohd Shahrom, 1997). Sehingga kajian ini dilaksanakan, sukatan pelajaran Bahasa Arab untuk tujuan tugas rasmi anggota KAGAT masih belum dibina, sedangkan perangkaan kursus atau sukatan pelajaran yang sesuai perlu dilaksanakan apabila melibatkan kursus yang berbeza (Posner & Rudnitsky, 2006). Tambahan pula, Anzaruddin (2010) menekankan bahawa pada peringkat perkhidmatan, program Bahasa Arab yang dibina perlu bertitik tolak dari analisis keperluan bahasa. Oleh yang demikian kajian ini bertujuan untuk merancang dan membina sukatan pelajaran Bahasa Arab untuk tujuan tugas rasmi anggota KAGAT iaitu dengan meneroka penggunaan bahasa Arab untuk tujuan penugasan rasmi iaitu haji. Seterusnya, menganalisis keperluan bahasa sebagai langkah pertama untuk mereka bentuk sukatan pelajaran Bahasa Arab yang bersesuaian dengan tujuan penugasan rasmi tersebut.

METODOLOGI

Kajian ini ialah kajian pelbagai kes iaitu dengan menemubual pelbagai individu yang dilibatkan dalam peristiwa kajian (Creswell, 2009; Yin, 2009) sebagai kaedah kutipan data. Temu bual dilaksanakan secara bersemuka supaya memberi kadar respons tinggi (Chua, 2011) dan peserta dapat berkongsi pengalaman dengan selesa (Creswell, 2002). Sepuluh peserta kajian yang pernah dilibatkan dalam tugas rasmi (*insider*) dalam kalangan anggota KAGAT telah dipilih secara bertujuan sama ada dalam kalangan pegawai mahupun pangkat lain terdiri dari pelbagai tahun bertugas. Pemilihan peserta adalah dalam kalangan *insider* supaya maklumat keperluan bahasa dalam konteks perkhidmatan rasmi KAGAT dapat diperoleh berdasarkan pengalaman mereka dalam tugas rasmi iaitu operasi di Arab Saudi. Selain itu, penyelidik turut menemu bual wakil pihak penggubal polisi KAGAT untuk mendapatkan data dari pelbagai sumber sebagai triangulasi (Bowen, 1997; Richey & Klein, 2007), untuk mendapatkan ketepatan sumber data (Gibson & Brown, 2009) dan memastikan integriti data (Chua, 2011; Richey & Klein, 2007). Dua wakil pihak penggubal polisi turut ditemu bual. Temu bual dilaksanakan secara bersemuka, direkod menggunakan MP3 dan ditranskripsikan secara verbatim. Perisian NVivo9 digunakan untuk memproses data. Data kemudiannya dianalisis mengikut tema dan juga elemen yang telah dikemukakan oleh Munby (1978). Tema yang diperoleh mendapat kepercayaan Cohen Kappa antara pentaksir iaitu sekurang-kurangnya 0.82 iaitu nilai yang boleh diterima (Fleiss, Levin & Paik, 2003).

DAPATAN KAJIAN

Kajian ini menunjukkan bahawa petugas KAGAT yang bertugas dalam tugas rasmi iaitu operasi haji menggunakan Bahasa Arab ketika bertugas di Arab Saudi. Penggunaan Bahasa Arab dalam pelaksanaan tugas mereka dapat dilihat dari konteks tugas hakiki (yang digariskan oleh TH) dan bukan hakiki. Tugas hakiki petugas KAGAT dalam kajian ini ialah sebagai pengurus logistik dan penempatan, pengurus khidmat pelanggan dan pengurus rondaan kecemasan dan kebajikan. Sementara tugas bukan hakiki pula merujuk kepada penugasan sebagai penterjemah.

Penggunaan Bahasa Arab dalam konteks pengurusan logistik dan penempatan antaranya dinyatakan oleh petugas haji KAGAT (PH) dalam kajian ini. Sebagai contoh, petugas haji pertama yang dinamakan sebagai PH1 berkata: “Macam saya ni bertugas di unit *masyai’r* yang menguruskan keperluan logistik dan penempatan jemaah haji di Arafah, Mina dan Jamrah.” (PH1,U860). Sementara itu, penggunaan Bahasa Arab ketika menguruskan pelanggan turut diakui oleh petugas KAGAT dalam kajian ini iaitu PH4. Beliau juga mengakui kepentingan penggunaan Bahasa Arab bagi tugas-tugas yang lain. Penggunaan Bahasa Arab ketika rondaan dan kebajikan dinyatakan oleh PH5 dan PH6 kerana melibatkan interaksi dengan orang luar (Arab). Begitu juga PH6 mengakui penggunaan Bahasa Arab untuk tujuan rondaan dan kebajikan.

Sebaliknya, bagi tugas bukan hakiki seperti penterjemah, petugas KAGAT dalam kajian ini iaitu PH4 menyatakan:

Sebenarnya kita ada juga... hmm menguruskan apa, jemaah haji VIP. Kita kena berinteraksi dengan kedutaan Arab. Selalu bila sampai surat ni kan, surat dia dalam bahasa Arab so kita nak terjemahkan. Kita takut silap kena cari pegawai yang betul-betul kemahiran, kadang-kadang pegawai tu pun ada yang *confuse* dengan beberapa-beberapa jadi saya rasa memang bahasa Arab *ni* memang penting untuk dikekalkan dalam misi atau pekerjaan harian di kalangan pegawai KAGAT *hmm* pegawai dan anggota kan. Macam setiap tahun kita yang pergi ke sana, yang kat sini yang uruskan VIP uruskan VIP semua *letter* dalam bahasa Arab kedutaan Arab (PH4, U1026).

Bagi konteks keperluan bahasa pula, selain melaporkan elemen CNP Munby (1978) berdasarkan kajian ini, beberapa konteks lain turut diambil kira iaitu pandangan petugas KAGAT terhadap fokus pembelajaran dan cabaran berkomunikasi menggunakan Bahasa Arab. Selain itu, maklumat berkenaan keperluan bahasa dari perspektif wakil penggubal polisi turut dikemukakan. Elemen- CNP (Munby 1978) yang dianalisis berdasarkan kajian ini dimulakan dengan peristiwa komunikasi supaya elemen yang lain seperti kunci komunikasi, tempat, medium komunikasi, saluran komunikasi, kategori dan tahap bahasa sasaran lebih mudah dilaporkan. Elemen profil tidak dikemukakan dalam bahagian ini kerana tidak difokuskan untuk tujuan perbincangan kemudian. Berdasarkan kajian ini, terdapat empat belas peristiwa komunikasi yang wujud dalam konteks tugas rasmi anggota KAGAT iaitu operasi haji yang dapat dilihat dari jadual 1 berikut:

Jadual 1. Analisis keperluan bahasa untuk tujuan penugasan rasmi Anggota Tentera Malaysia di negara Arab.

Peristiwa komunikasi	Kunci komunikasi	Tempat	Medium komunikasi	Saluran komunikasi	Kategori bahasa Arab (BA) sasaran	Tahap BA sasaran
Petugas berkomunikasi dengan penutur Arab di kawasan operasi	Sopan dan tidak formal	Kawasan <i>Masjidil Haram, Mina</i>	Mendengar (reseptif) dan bertutur (produktif)	Bersemuka	BA standard dan dialek	BA (asas dan pertengahan)
Petugas berkomunikasi dengan pihak keselamatan dan orang awam	Sopan dan tidak formal	Kawasan <i>Masjidil Haram, Mina</i>	Mendengar (reseptif) dan bertutur (produktif)	Bersemuka	BA standard dan dialek	BA (pertengahan dan lanjutan)
Petugas berkomunikasi ketika mengurus keperluan logistik dan penempatan	Sopan dan formal	<i>Arafah, Mina</i> , urusan jamrah	Mendengar (reseptif) dan bertutur (produktif)	Bersemuka	BA standard dan dialek	BA (pertengahan dan lanjutan)
Petugas berkomunikasi ketika menguruskan pembelian keperluan	Sopan dan tidak formal	Kedai/pasar raya	Mendengar (reseptif) dan bertutur (produktif)	Bersemuka	BA standard dan dialek	BA (asas dan pertengahan)
Petugas menterjemahkan dokumen/borang dengan kedutaan, bahagian surat-menyurat	Sopan dan formal	Pejabat pentadbiran	Membaca (reseptif) dan menulis (produktif)	Bahan bercetak atau bertulis	BA standard	BA (pertengahan dan lanjutan)
Petugas menulis surat dan menjawab surat berkenaan pengurusan jemaah	Sopan dan formal	Pejabat pentadbiran	Membaca (reseptif) dan menulis (produktif)	Bahan bercetak atau bertulis	BA standard	BA (pertengahan dan lanjutan)
Petugas menghadiri mesyuarat	Sopan dan formal	Tempat mesyuarat	Mendengar-reseptif	Bersemuka	BA standard	BA (pertengahan dan lanjutan)
Petugas berbual berkenaan sejarah tempat lawatan dengan penutur Arab setempat	Sopan dan tidak formal	Tempat bersejarah	Mendengar (reseptif) dan bertutur (produktif)	Bersemuka	BA standard dan dialek	BA (pertengahan dan lanjutan)
Petugas berkomunikasi dengan pemandu yang menguruskan kenderaan awam	Sopan dan tidak formal	Kawasan Tanah Suci/Tanah Haram- <i>Mekah, Madinah</i> dan tanah halal (<i>Tanaim</i> dan sebagainya)	Mendengar (reseptif) dan bertutur (produktif)	Bersemuka	BA standard dan dialek	BA (asas dan pertengahan)

Peristiwa komunikasi	Kunci komunikasi	Tempat	Medium komunikasi	Saluran komunikasi	Kategori bahasa Arab (BA) sasaran	Tahap BA sasaran
Petugas menerima dan menjawab panggilan apabila terdapat penemuan jemaah yang tersasar	Sopan dan tidak formal	Pejabat	Mendengar (reseptif) dan bertutur (produktif)	Bersemuka	BA standard dan dialek	BA (pertengahan dan lanjutan)
Petugas berkomunikasi ketika mengurus bagasi /pasport di lapangan terbang	Sopan dan formal	Lapangan terbang	Mendengar (reseptif) dan bertutur (produktif)	Bersemuka	BA standard dan dialek	BA (asas dan pertengahan)
Petugas berkomunikasi dengan orang awam atau penutur yang bertutur BA	Sopan, formal dan tidak formal	Kawasan yang memerlukan komunikasi dengan orang Arab	Mendengar (reseptif) dan bertutur (produktif)	Bersemuka	BA standard dan dialek	BA (asas dan pertengahan)
Petugas berkomunikasi dengan staf hotel	Sopan dan formal	Hotel	Mendengar (reseptif) dan bertutur (produktif)	Bersemuka	BA standard dan dialek	BA (asas dan pertengahan)

Berdasarkan jadual 1, terdapat 14 peristiwa komunikasi. Kunci komunikasi melibatkan konsep sopan, formal dan tidak formal. Tempat komunikasi yang memerlukan penggunaan Bahasa Arab adalah pelbagai iaitu sama ada di luar pejabat mahupun dalam pejabat. Walau bagaimanapun, berdasarkan jadual 1, peristiwa komunikasi di luar pejabat adalah lebih meluas dan melibatkan pelbagai situasi. Medium komunikasi pula melibatkan kemahiran mendengar, bertutur, membaca dan menulis. Saluran komunikasi dalam kajian ini memerlukan komunikasi secara bersemuka dan tidak bersemuka. Selanjutnya, kategori Bahasa Arab yang diperlukan ialah kedua-dua Bahasa Arab standard dan dialek, manakala tahap Bahasa Arab yang disasarkan sama ada peringkat asas dan pertengahan atau pertengahan dan lanjutan mengikut keperluan tugas.

Seterusnya, selain elemen CNP Munby, kajian ini juga menganalisis aspek lain yang berkait rapat dengan keperluan bahasa iaitu fokus pembelajaran dan cabaran berkomunikasi menggunakan Bahasa Arab. Fokus pembelajaran Bahasa Arab dari perspektif petugas KAGAT ialah Bahasa Arab komunikasi-pertuturan, penulisan dan pemahaman Bahasa Arab, kosa kata dan Bahasa Arab (dialek). PH5, PH6 dan PH9 menyatakan bahawa fokus pembelajaran Bahasa Arab untuk tujuan petugas haji ialah Bahasa Arab komunikasi bagi kemahiran pertuturan. Selain itu, PH9 berpandangan bahawa penulisan dan pemahaman Bahasa Arab sebagai fokus pembelajaran. Terdapat petugas KAGAT yang berpandangan bahawa kosa kata seharusnya menjadi fokus pembelajaran Bahasa Arab iaitu PH5 dan PH8. PH5 turut berpendapat bahawa Bahasa Arab berfokus kepada dialek perlu menjadi fokus pembelajaran Bahasa Arab.

Selain fokus pembelajaran, petugas KAGAT dalam kajian ini mempunyai pandangan berhubung dengan cabaran dalam berkomunikasi menggunakan Bahasa Arab iaitu kesukaran memahami dialek, tidak menguasai Bahasa Arab, kurang mendalami Bahasa Arab dan tidak memahami budaya Arab.

PH3 dan PH6 mengakui kesukaran dialek ketika berkomunikasi menggunakan Bahasa Arab. PH6 berkata:

Sebagai contoh bahasa, saya nak pergi tiga terus *hmm* Bahasa Malaysia ‘apa kamu nak?’, dalam bahasa [ammiah/dialek] Mesir dia kata ‘enta eiz eih?’, dengar dia punya *pronoun* [pronunciation] ‘enta eiz eih?’, Lubnan ‘syubaddak?’ jauh bezanya. Arab Saudi

[ammiyah/dialek], ‘eish tibgha’? Jadi disebabkan bukan kata satu akar kata, daripada lain terus, menyebabkan kita ada sedikit masalah...Jadi itu, sikit-sikitlah *problem* dari sudut *hmm* perbezaan lajiah, bahasa pasar” (PH6, U1088).

Selain itu, faktor tidak menguasai Bahasa Arab turut menyumbang kepada cabaran yang dihadapi oleh petugas KAGAT apabila berkomunikasi dengan orang Arab. PH2 mengakui faktor tidak menguasai Bahasa Arab menyebabkan petugas operasi menjadi pendengar yang pasif kerana tidak berkemampuan untuk membalas perbualan yang berlaku. PH2 menjelaskan:

Memang wujud masalah, lah sebab kita tak kuasai bahasa dia. Kadang ni kita lebih menjadi pendengar yang setialah. Dia cakap dengan penuh semangat orang kata. Tapi kita ni nak dok ambik hati dia dok kata *ha,ha* , tapi kita tak berapa faham. *Hmm* tu kelemahan kita” (PH2,U898).

Begitu juga PH4 yang melihat faktor kurang menguasai Bahasa Arab menyebabkan sukar memberi penjelasan kepada orang Arab khususnya berkenaan jemaah haji yang tersilap jalan atau tersesat.

Kesukaran, lah untuk kita beri maklumat kat dia dan terima maklumat dari dia...Saya pernah dua kes kan. Arab *ni* dia jumpa jemaah Malaysia kita kan. Jemaah tu dia cakap bahasa Melayu. Ya *lah* dia orang kampung macam mana nak cerita kalau dia *lost* memang dia *totally lost*, *lah tu*. So dia *dok* telefon, dia nak *hantaq* tu. Kita faham tu kata dia nak hantar dia nak tolong tapi kita nak cerita masuk jalan mana semua susah” (PH4,U982).

Cabaran yang turut dihadapi petugas KAGAT ialah kurang mendalami Bahasa Arab serta adat resam menyebabkan wujud permasalahan dalam berkomunikasi menggunakan Bahasa Arab yang diakui oleh PH1.

Penggubal polisi dalam institusi KAGAT turut memberi maklumat penting dalam kajian ini. Pandangan mereka berkenaan pendidikan Bahasa Arab dalam institusi ATM yang mereka kelolakan antaranya ialah berkenaan sukatan pelajaran Bahasa Arab masih belum mantap dan tidak memfokuskan kepada keperluan KAGAT, sedangkan penggunaan Bahasa Arab ialah suatu keperluan penting bukan sahaja untuk tujuan tugas rasmi seperti operasi haji, bahkan perlu digunakan untuk beramah mesra dengan delegasi Arab dan tugas lain di Negara Arab termasuk operasi medan.

PERBINCANGAN

Kajian ini menunjukkan bahawa petugas KAGAT yang dilibatkan dalam operasi rasmi dalam kajian ini mempunyai pandangan tersendiri terhadap penggunaan Bahasa Arab. Mereka menggunakan Bahasa Arab dalam situasi keperluan tugas hakiki seperti pengurusan logistik dan penempatan, pengurusan khidmat pelanggan dan rondaan kecemasan dan kebajikan. Mereka juga menggunakan Bahasa Arab dalam konteks penugasan bukan hakiki iaitu sebagai penterjemah dokumen. Kajian ini turut mendapati bahawa penugasan hakiki petugas KAGAT adalah mempunyai ruang lingkup yang lebih luas berbanding penugasan bukan hakiki tersebut. Menariknya, Bahasa Arab penting dalam mana-mana bentuk tugas rasmi anggota KAGAT dalam kajian ini memandangkan mereka berusaha sebaik mungkin menggunakan Bahasa Arab supaya tugas menjadi efisien dan efektif.

Kajian ini menjelaskan bahawa penggunaan Bahasa Arab dalam peristiwa komunikasi adalah berteraskan kepada beberapa faktor seperti jenis tugas, keinginan dan usaha petugas KAGAT dalam kajian ini untuk berkomunikasi menggunakan Bahasa Arab sama ada sebagai suatu keperluan dan juga sebagai minat. Menurut Sulaiman, Mohamad, Haziha dan Nagendralingan (2011) kelebihan individu terhadap sesuatu subjek dikaitkan dengan minat terhadap subjek tersebut. Begitu juga Kamarul Shukri dan Mohamed Amin (2009), menekankan bahawa penggunaan Bahasa Arab dikaitkan dengan minat individu terhadap bahasa tersebut. Walau bagaimanapun, kajian Marjan (2014) menunjukkan bahawa minat tidak memadai malah perlu diperkukuhkan dengan sukatan pelajaran bahasa yang bersesuaian yang sebenarnya turut diabaikan dalam kalangan pihak berkepentingan, perancang kurikulum dan tenaga pengajar.

Kajian ini turut memperlihatkan bahawa kemahiran yang paling menonjol yang diperlukan dalam penugasan KAGAT ialah kemahiran mendengar dan bertutur menggunakan Bahasa Arab. Selain itu pengetahuan berkenaan dialek dan budaya perlu diambil kira memandangkan kedua-dua pengetahuan tersebut membantu urusan dan tugas mereka. Terdapat pelbagai peristiwa komunikasi yang dialami oleh petugas KAGAT dalam kajian ini sekalipun tempoh mereka di sana hanya sepanjang musim haji sahaja. Jenis penugasan tersebut ialah, tugas yang melibatkan interaksi antara petugas KAGAT dengan pekerja Arab di syarikat yang melibatkan urusan tender, urusan harian seperti menaiki teksi, menguruskan perjalanan bas dan lawatan serta kes-kes kecemasan seperti orang hilang, sakit dan kematian. Sekalipun petugas KAGAT berada di bawah kelolaan TH iaitu usaha sama menjayakan operasi haji, kehadiran petugas KAGAT dalam kalangan KAGAT memberi sumbangan besar terhadap sinergi tersebut lebih-lebih lagi petugas KAGAT dalam kajian ini telah berusaha melaksanakan tanggungjawab sebaik mungkin termasuk menggunakan Bahasa Arab sebagai sarana yang mempercepat urusan petugas KAGAT dan memudahkan para jemaah haji lain dari Malaysia.

Oleh yang demikian, institusi KAGAT perlu mempersiapkan pelapis KAGAT yang berkebolehan untuk berkomunikasi Bahasa Arab dengan baik supaya bukan sahaja dapat memberi perkhidmatan terbaik dalam operasi haji, malah dalam konteks penugasan di Negara Arab mahupun tugas di Malaysia yang berkait dengan urusan dengan penutur Arab. Menariknya, wakil KAGAT yang ditemu bual turut mengakui penggunaan Bahasa Arab yang tidak terhad untuk tujuan rasmi seperti operasi haji sahaja bahkan turut diperlukan khususnya apabila dilibatkan dengan delegasi dari Negara Arab yang melawat Malaysia.

Kajian ini turut mendapati bahawa penggunaan Bahasa Arab sangat penting khususnya melancarkan dan juga mempercepatkan urusan petugas KAGAT serta mencapai matlamat. Oleh itu, kajian ini mengukuh pandangan dan kajian para sarjana seperti Constantine (2011), Haddad (2010), van Dijk, Soeters dan Ridder (2010) dan Vuga (2010) bahawa bahasa sasaran bukan sahaja penting malah mempermudah tugas anggota tentera.

Berdasarkan kajian ini, analisis keperluan bahasa membantu institusi KAGAT dari konteks perancangan untuk membina sukatan pelajaran yang selari dengan keperluan rasmi petugas KAGAT. Kajian ini menjadi panduan kepada anggota KAGAT yang akan dilibatkan dalam tugas rasmi akan datang, selain dapat dimanfaatkan oleh petugas ATM dari pasukan lain selain KAGAT yang bertugas di Negara Arab kerana mereka turut berpeluang merencana ziarah umrah secara berkumpulan dalam kalangan ATM sendiri khususnya ketika dilibatkan dalam operasi medan seperti operasi pengaman. Selain itu, pihak yang berurusan dengan jemaah haji turut disarankan untuk memberi pendedahan kepada staf yang akan dilibatkan dengan urusan ziarah atau haji supaya mengenal pasti situasi yang biasa digunakan oleh petugas ketika berada di Arab Saudi.

Kajian ini mendapati bahawa analisis penggunaan bahasa Arab termasuk keperluan bahasa memberi maklumat terperinci terhadap hala tuju perancangan dan pembinaan sukatan pelajaran bahasa. Oleh itu, kajian ini mengukuhkan pandangan dan dapatan kajian-kajian terdahulu berkenaan kepentingan dan kredibiliti prosedur analisis keperluan bahasa seperti kajian Cowling (2007); Kassim dan Ali (2010); Kaewpet (2009) dan Marjan (2014) khususnya bagi mendapat maklumat berkenaan input yang diperlukan bagi program, kursus mahupun sukatan pelajaran bahasa. Kajian ini mengkhususkan kepada konteks keperluan anggota KAGAT, namun boleh dimanfaatkan sebagai panduan kepada pihak perancang kurikulum dan tenaga pengajar untuk membina sukatan pelajaran atau kursus bahasa dengan mempertimbangkan beberapa aspek seperti pandangan *insider*, pandangan penggubal polisi dan kurikulum serta cabaran dan fokus pembelajaran yang diperlukan dari perspektif individu yang berpengalaman dalam penugasan berkenaan.

KESIMPULAN

Kajian ini ialah kajian pelbagai kes yang meneroka pandangan petugas KAGAT yang berpengalaman dalam tugas rasmi seperti operasi haji sebagai langkah awal ke arah pembinaan suatu sukatan pelajaran Bahasa Arab yang sesuai dengan keperluan institusi KAGAT. Selain itu, keperluan

bahasa turut dianalisis dari perspektif pandangan petugas KAGAT berpengalaman dan wakil KAGAT sebagai penggubal polisi khususnya yang melibatkan kurikulum. Berdasarkan kajian ini, analisis keperluan bahasa perlu menjadi langkah awal bagi perancangan sukatan pelajaran peringkat perkhidmatan iaitu dengan mengambil kira pandangan individu berpengalaman dalam perkhidmatan dan jenis tugas, permintaan dan keperluan institusi dan pihak perancang kurikulum. Selanjutnya, penambahbaikan boleh dilaksanakan masa demi masa melalui analisis keperluan dari perspektif pihak pengajar dan pelajar setelah sukatan pelajaran diimplementasikan.

Pandangan *insider* menjadi sangat bermakna dan membantu perancangan kurikulum bahasa termasuk sukatan pelajaran bagi peringkat perkhidmatan memandangkan peserta kursus bahasa masih belum wujud. Pada masa yang sama, input *insider* penting khususnya apabila peserta kursus bahasa tidak mempunyai matlamat yang jelas berkenaan sukatan pelajaran bahasa dan tidak pernah melalui pengalaman dalam perkhidmatan yang memerlukan penggunaan bahasa tersebut. Oleh itu, analisis keperluan perlu diambil berat oleh pihak pengajar, penggubal polisi dan juga penyelidik bidang bahasa untuk tujuan khusus memandangkan sarjana terdahulu turut membuktikan kepentingan analisis keperluan sehingga digunakan untuk merancang sukatan pelajaran selain memberi input yang bermanfaat terhadap item keperluan bahasa. Setelah analisis keperluan dilaksanakan, kajian susulan perlu dilaksanakan dengan memfokuskan kepada keberkesanan penggunaan sukatan pelajaran serta pengubahsuaian yang perlu dilakukan selari dengan perkembangan dan keperluan semasa institusi, peserta program dan tenaga pengajar.

PENGHARGAAN

Penghargaan ditujukan kepada Angkatan Tentera Malaysia, khususnya Kor Agama Angkatan Tentera atas akses yang diberikan. Seterusnya, terima kasih kepada semua peserta kajian yang dilibatkan dalam kajian ini kerana memberi kerjasama yang tinggi untuk menjayakan kajian ini. Terima kasih khusus kepada para pengulas draf makalah ini kerana memberi pandangan dan komentar yang membantu terhadap penambahbaikan makalah ini.

RUJUKAN

- Anzaruddin Ahmad. (2010). Keperluan Subjek Bahasa Arab untuk tujuan khusus (BAUTK) dalam silibus Jabatan Syariah dan Pengurusan (JSP) Universiti Malaya Trend dan Amalan. In S. N. J. N. A. Ambigapathy Pandian, Murshidi Harun @ Zakaria & Tan Hock Thye (Eds.), *Pancadimensi Pengajaran dan Pembelajaran Bahasa*. Pulau Pinang: Penerbit Universiti Sains Malaysia.
- Ballinger, S. & Lyster, R. (2011). Student and teacher oral language use in a two-way Spanish/English immersion school. *Language Teaching Research*, 15(3), 289-306. doi:10.1177/1362168811401151
- Basturkmen, H. (2002). Towards a framework for analyzing theory and practice in LSP1. *IRAL, International Review of Applied Linguistics in Language Teaching*, 40(1), 23-35.
- Bowen, G. A. (1997). Document Analysis as a Qualitative Research Method. *Qualitative Research Journal*, 9(2), 27-40.
- Brindley, G. (2005). The role of needs analysis in adult ESL programme design. In M. H. Long (Ed.), *Second Language Needs Analysis* (pp 63-68). United Kingdom: Cambridge University Press.
- Casimir, F. L. (1974). *Interaction: An Introduction to Speech Communication*. Ohio: Charles E. Merrill Publishing Company.
- Chua, Y. P. (2011). *Kaedah Penyelidikan*. Kuala Lumpur: McGraw Hill.
- Constantine, S. (2011). War of Words: Bridging the Language Divide in the Great War. *War in History*, 18(4), 515-529. doi:10.1177/0968344511417502
- Cowling, J. D. (2007). Needs analysis: Planning a syllabus for a series of intensive workplace courses at a leading Japanese company. *English for Specific Purposes*, 26(4), 426-442. doi:10.1016/j.esp.2006.10.003
- Creswell, J. W. (2002). *Educational Research: Planning, Conducting, and Evaluating Quantitative and Qualitative Research*. New Jersey: Pearson Education, Inc.

- Creswell, J. W. (2009). *Research Design Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (3rd Ed.). Los Angeles: SAGE.
- Diamond, L. C., Tuot, D. S. & Karliner, L. S. (2012). The use of Spanish language skills by physicians and nurses: policy implications for teaching and testing. *Journal of General Internal Medicine*, 27(1), 117–23. doi:10.1007/s11606-011-1779-5.
- Evans, T. D. & Maggie, J. S. J. (1998). *Developments in ESP: A Multi-disciplinary Approach*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Finegan, E. (1994). *Language, its Structure and Use*. Fort Worth: Harcourt Brace College Publishers.
- Fishman, J. A. (1972). *The Sociology of Language*. Rowley: Newbury House.
- Fleiss, J. L., Levin, B., & Paik, M. C. (2003). *Statistical Methods for Rates and Proportions* (3rd Ed). New Jersey: John Wiley & Sons.
- Gibson, W. J. & Brown, A. (2009). *Working with Qualitative Data*. Los Angeles: SAGE Publications Ltd.
- Graves, K. (2008). The language curriculum: A social contextual perspective. *Language Teaching*, 41(02), 147–181. doi:10.1017/S0261444807004867.
- Haddad, S. (2010). Teaching Diversity and Multicultural Competence to French Peacekeepers. *International Peacekeeping*, 17(4), 566–577. doi:10.1080/13533312.2010.516671.
- Hafriza Buranudeen Meedin. (1993). *Language Use and Attitudes among Malaysian Malays*. PhD Thesis, Washington, Georgetown University.
- Hutchinson, T. & Waters, A. (1987). *English for Specific Purposes: A Learning Centred Approach*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Kaewpet, C. (2009). Communication needs of Thai civil engineering students. *English for Specific Purposes*, 28(4), 266–278. doi:10.1016/j.esp.2009.05.002.
- Kamarul Shukri Mat Teh, & Mohamed Amin Embi. (2009). Korelasi strategi dengan motivasi dalam pembelajaran bahasa Arab. *Jurnal Pendidik Dan Pendidikan*, 24, 109–123.
- Kassim, H. & Ali, F. (2010). English communicative events and skills needed at the workplace: Feedback from the industry. *English for Specific Purposes*, 29(3), 168–182. doi:10.1016/j.esp.2009.10.002.
- Kharna, N. (1998). Elf and community needs. *IRAL, International Review of Applied Linguistics in Language Teaching*, 36(1), 49–67.
- Marjan Moiiinvaziri. (2014). Students ' Voice : A Needs Analysis of University General English Course in Iran. *GEMA Online® Journal of Language Studies*, 14(February).
- Md Hashim Hussein (Mej Jen Dato). (1996). Peace support operations-command, control and training: A Malaysian perspective. *Sorotan Darat*, 1(29), 27–37.
- Mehdi Haseli Songhori. (2008). Introduction to Needs Analysis. *English for Specific Purposes World*, 7(20), 1–25.
- Mohd Shahrom Dato' Hj Nordin (Mej Gen). (1997). The Challenges to United Nation Peacekeeping Operations: A Malaysian Perspective. *Sorotan Darat*, 1(31), 60–67.
- Munby, J. (1978). *Communicative Syllabus Design : A Sociolinguistic Model for Defining the Content of Purpose-specific Language Programmes*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Nakatsukasa, K. & Loewen, S. (2014). A teacher's first language use in form-focused episodes in Spanish as a foreign language classroom. *Language Teaching Research*, 19(2) 133-149. doi:10.1177/1362168814541737.
- Nation, I.S.P. & Macalister, J. (2010). *Language Curriculum Design*. United Kingdom: Routledge.
- Posner, G. J. & Rudnitsky, A. N. (2006). *Course Design: A Guide to Curriculum Development for Teachers*. Boston: Pearson Education, Inc.
- Print, M. (1993). *Curriculum Development and Design*. Australia: Allen & Unwin Pty Ltd.
- Richards, J. (2001). *Curriculum Development in Language Teaching*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Richey, R. C. & Klein, J. D. (2007). *Design and Development Research*. London: Lawrence Erlbaum Associates Publishers.
- Richterich, R. & Chancerel, J. L. (1980). *Identifying the Needs of Adults Learning a Foreign Language*. Oxford: Pergamon.
- Robinson, P. C. (1980). *English for Specific Purposes: The Present Position*. Oxford: Pergamon Press.
- Saari Baharom. (1997). *Malay Language in the Malaysian Armed Forces: A Discourse Analysis*.
- U.S. House Armed Services Committee. (2010). *Building Language Skills and Cultural Competencies in*

- the Military: DOD's Challenge in Today's Educational Environment*. New York: Nova Science Publisher Inc.
- Sulaiman Sarkawi, Mohamad Ibrahim, Haziah Md Salleh, & Nagendralingan Ratnavadivel. (2011). Pengetahuan Tentang Pelajar dan Pembelajaran dalam Kalangan Guru Pelatih Teknologi Maklumat. *Jurnal Teknologi Pendidikan Malaysia*, 1(4), 31–41.
- Tarigan, H. G. (1993). *Dasar-dasar Kurikulum Bahasa*. Bandung: Penerbit Angkasa Bandung.
- van Dijk, A., Soeters, J. & de Ridder, R. (2010). Smooth Translation? A Research Note on the Cooperation between Dutch Service Personnel and Local Interpreters in Afghanistan. *Armed Forces & Society*, 36(5), 917–925. doi:10.1177/0095327X10379732.
- Vuga, J. (2010). Cultural Differences in Multinational Peace Operations: A Slovenian Perspective. *International Peacekeeping*, 17(4), 554–565. doi:10.1080/13533312.2010.516668.
- Wozniak, S. (2010). Language needs analysis from a perspective of international professional mobility: The case of French mountain guides. *English for Specific Purposes*, 29(4), 243–252. doi:10.1016/j.esp.2010.06.001.
- Yalden, J. (1987). *Principles of Course Design for Language Teaching*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Yin, R. K. (2009). *Case Study Research Design and Methods*. California: SAGE Inc.