الحاجة إلى تعليم اللّغة العربيّة وتعزيز دورها
القطاع السيّاحي الماليزي ــ أنموذجًا

The need for teaching Arabic and strengthen its role
- Malaysian tourism sector-model-

د. زاليكا آدم*

جامعة العلوم الإسلامية الماليزية (USIM)

تاريخ الإرسال:2018/01/8 **تاريخ النشر:2018/01/14**

مقدمة: كما هو معلوم، كان التجّار والدّعاة العرب سبباً في دخول الإسلام وانتشار اللّغة العربيّة في ماليزيا، ولم يحصل ذلك عبر الفتوحات الإسلامية المشهورة. كما أن إقبال الملايويين على هذه اللّغة العربيّة جاء نتيجة تأثرهم بالإسلام. وعليه فقد تزايد عدد التجار العرب الذين يستثمرون في ماليزيا في ظل ثقتهم بأن ماليزيا بلد آمن؛ ما يعزّز من أهميّة اللّغة العربيّة لأغراض تجارية وسياحية.

من وجهة أخرى، أشار الموظفون الإداريون في وزارة السيّاحة الماليزية[1] إلى مشكلة غياب استخدام اللّغة العربيّة في عملهم؛ حيث يستخدمون اللّغة الإنجليزية في التعامل مع الموظفين والوكلاء من البلاد العربيّة؛ فلا تؤدي السيّاحة العربيّة أغراضها المنشودة نظرًا إلى بطء التواصل وقلة التفاهم. ولهذا اقترحتُ أن يتعلَّم الموظفون في قسم التسويق اللّغة العربيّة حتى يسهل عليهم التواصل مع السيّاح العرب والتعاطي مع حاجياتهم. واقترحتُ، أيضاً، أن يكون استخدام اللّغة العربيّة من قبل الموظفين مستمراً حتى يكون التواصل مثمرًا مع العرب. وذلك من منطلق

* Tanmiyat2011@gmail.com

المنارة للاستشارات

أنّ تعليم اللّغة العربيّة للسياحة بات ضرورياً لا سيما في ظلّ اهتمام وزارة السيّاحة الماليزية بقدوم السيّاح العرب بكثرة، والاستعدّاد لاستقبالهم استقبالاً حسناً في ماليزيا. ومن ثمّ فإنّ الموظفين في وزارة السيّاحة والموظفين في الفنادق والمرشدين السيّاحين، والموظفين في المطار، والموظفين في الوكالات السيّاحية، وسائقي سيارات الأجرة، والموظفين في المراكز التجارية، يضطلعون بدور مهمّ في إنجاز هذا المشروع.

لقد ركّزتُ في الجانب الميداني على هؤلاء الموظفين كونهم على تماس بالأنشطة السيّاحية، ونقلت مدى حاجتهم الماسّة إلى إدخال اللّغة العربيّة في القطاع السيّاحي سواء على مستوى التعليم الرسمي أم على مستوى الدورات التدريبية؛ حيث إنّ المرشدين السيّاحين الماليزيين الذي يتقنون اللّغة العربيّة يساعدون بقوّة على جذب السيّاح العرب بشكل مباشر، وفي الوقت نفسه يسهمون في تعزيز الاقتصاد الماليزي. علاوة على أنّ إتقانهم للعربية يعزّز من أهميّة المواد الدراسية السيّاحية العربيّة في المعاهد والجامعات الماليزية.

أوّلاً: نبذة تاريخية مختصرة عن انتشار اللّغة العربيّة في ماليزيا

تقع ماليزيا في الجنوب الشرقي لآسيا حيث كانت تشكل أحد أهمّ معابر التجارة في العالم، وتشرف على مضيق ملاكا (Selat Melaka) أحد أهمّ المضايق الملاحية الذي كان عبر العصور مركزاً للتّجارة بين الدّول العربيّة والصين. وقد نشأت هذه العلاقة قبل الإسلام بقرون عديدة بطريقة غير منتظمة، ثمّ تطوّرت وازدهرت قبيل ظهور الإسلام، واستمرّت بعد ذلك. وقد استدلّ بعض المؤرخين على أنّ الإسلام وصل إليها في وقت مبكر، منذ بداية القرن الأوّل الهجري بفضل التجار العرب الذين كانوا يتردّدون عليها من شبه الجزيرة العربيّة، ثم من الصين.

ويرى كثير من المؤرّخين أنّ الإسلام دخل إلى أرخبيل الملايو عبر جزر تقع تجاه السوّاحل الجنوبيّة الشّرقية من آسيا بين المحيطين الهادي والهندي من بلاد

المنارة للاستشارات

العرب مباشرة، وذلك لأنّ التّجارة في غرب سيلان كانت منذ أقدم العصور بأيدي العرب والفرس. وجنوب جزيرة العرب قبل الإسلام، كان مهد حضارة ومركز تجارة، بل ورد في بعض المصادر أن التجارة البحرية في الشرق الأقصى كانت للعرب. وبعد إسلامهم وصلوا إلى أرخبيل الملايو في القرن الأوّل الهجري. بل قيل إن ذلك حصل في عهد خلافة سيدنا عثمان بن عفان رضي الله عنه، وأنّ اتّصال العرب بإندونيسيا كان قد تمّ منذ قديم الزمان بسبب الملاحين العرب والإندونيسيين. وبعضهم كان يقيم ويتزوج من نساء تلك البلاد ومن بنات الحكام والملوك. وبعد ذلك يرثون الحكم والعرش، وبعضهم كان يتولّى القضاء أو الإفتاء وبعضهم كان يعلّم أبناء البلاد اللّغة العربيّة.[2]

ومع ذلك، فإنّ بعض الوثائق التاريخية تشهد بوجود جاليات عربية إسلامية في المنطقة يرجع تاريخها إلى عام 674م. وأنّ الإسلام بدأ ينتشر في المناطق الساحلية لماليزيا منذ ذلك التاريخ. وقد شهد القرن الثالث عشر انتشاراً واسعاً للدين الإسلامي. ومنذ عام 1414م أصبحت ملاكا مملكة إسلامية ومركزاً لانتشار الإسلام في جنوب شرق آسيا إلى أن سقطت في أيدي المستعمرين البرتغاليين سنة 1511م؛ حيث أخذ نفوذها يضمحل. وعلى الرّغم من تعاقب الاستعمار البرتغالي والهولندي والبريطاني[3] وظهور نشاط التبشير المسيحي في ظلّ الاستعمار، فقد استمر الإسلام قوياً صامداً يواصل تقدمه وانتشاره حتى وصل إلى المناطق النائية والمنعزلة في ولايتي صباح (Sabah) وسراواك (Sarawak) بشرق ماليزيا واستطاع أن يثبِّت أقدامه هناك على الرّغم من العقبات الهائلة التي وضعها الاستعمار في طريقه، فضلاً عن التبشير المسيحي الذي أخذ يمتد وينتشر.[4]

لقد استمرّت اللّغة العربيّة في أداء دوريها الديني والاجتماعي في أوساط الملايويين عبر المعاهد الدينية التي كانت منتشرة في كل ولايات أرخبيل الملايو. علاوة على وجود علماء ملايويين يتقنون اللّغة العربيّة؛ ما أسهم في تخريج أجيال

المنارة للاستشارات

ملايوية تتقن المحادثة باللّغة العربيّة والكتابة بها أيضًا؛ إذ ما زالت آثارها باقية لوقتنا هذا.

ثانياً: أهميّة الاتصال في برنامج تعليم اللّغة العربيّة للسياحة

تعدّ اللّغة أداة اتصال بين الناس. واللّغة نوعان: اللّغة المتحركة مثل الإنسان الناطق واللّغة غير المتحرّكة مثل: إشارات المرور، والضوء، والعلامات كالورقة والقماش وغيرها. واللّغة لها دور مهمّ في التواصل مع الناس، وهي أداة للتفاهم بين شخصٍ وآخر.

إنّ اللّغة العربيّة هي لغة القرآن، ويتطلّب تدريسها بذل جهد أكبر لتوصيلها إلى المتلقي على أحسن وجه، فضلاً عن ذلك فإنّ الممارسة ضرورية من أجل تحصيل جيد للغة التواصل المباشر.

هناك مظهران متميزان للّغة، هما: الاستقبال والإرسال؛ فالمتعلّم يستقبل الأفكار من خلال الخبرة الموجهة والملاحظة والعرض؛ إذ كثير من المدرسين يُهملون الاستقبال ويركزون على تدريس المهارات الخاصّة بالإرسال وهي التحدّث أو الكتابة. لقد أشار روبرت بولي، حين قال: "هنالك دائماً مبدءان أساسيان في أيّ جهد يقوم به الإنسان للاتصال مع الآخرين عن طريق اللّغة هما: الأفكار التي يُعبّر عنها، واللّغة التي بها تنقل هذه الأفكار إلى الآخرين. وفي التدريس يحدث التأكيد على اللّغة نفسها مع أنّها أداة وواسطة، ويحدث إهمال كبير للفكرة التي يتمّ من أجلها الاتصال، والتي هي بعد كلّ هذا تُمثل الجانب الأمامي في عملية الاتصال اللغوي".[5]

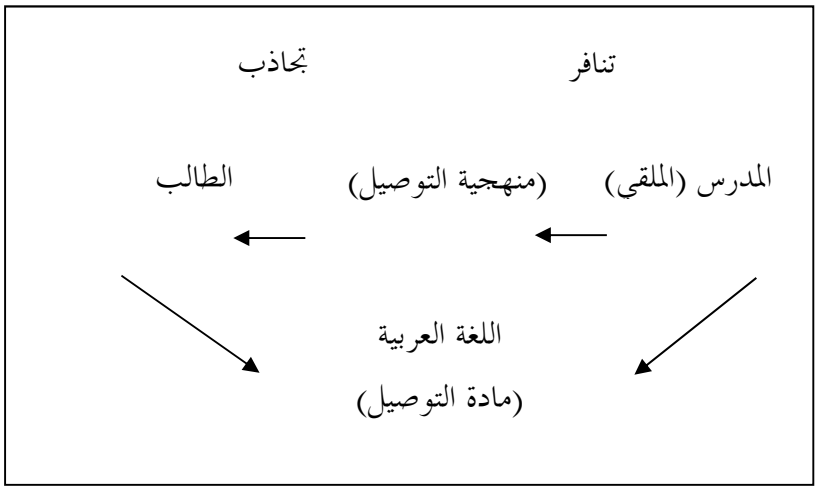
إنّ التوصيل باعتباره منهجية في تعامل المدرس مع الطالب، قد يؤدّي الى تجاذب حيناً وتنافر حيناً آخر. ولكن مادة التوصيل تشكل نقطة الالتقاء بين المدرس والطالب وهذا ما نركّز عليه باعتبار أن "اللّغة العربيّة" هي المادة الأكثر جذباً،

المنارة للاستشارات

والأقلّ تنفيراً. وذلك باعتبارها لغة غنية ومحببة، وذات أهداف دينيـــة واجتماعيـــة وعلمية. ويمكن أن نلخّص ما سبق ذكره في هذا الشكل رقم (1):

الشكل رقم (1)

التوصيل منهجية في تعامل المدرس مع الطالب



وما نستنتجه من هذا الشكل رقم (1) أنّ الأزمة في طرق التدريس تكـــون فـــي منهجية التوصيل، وهذا ما سنُركز عليه، وليس في مادة التوصيل نفسها، وســـوف نوضح بالتفصيل طرق إعداد الوحدات الدراسية. وتكون اللّغـــة لغـــة تواصـــل لا اتصال فقط. والفرق بينهما كبير. ويكفي الاتصال لحدوثه إرسال من طرف واحد. وإذا أضفنا إلى ذلك، فإنّ التواصل ينطوي علـــى قـــدر مـــن القـــيم الاجتماعيـــة والإنسانية.[6]

لقد اهتمّ الناس في هذا العصر اهتماماً كبيراً باللّغة الإنجليزية؛ لأنّ هذه اللّغـــة واسعة الانتشار في العالم. وهذه اللّغة الاتصالية مهمّة لحاجـــات المجتمـــع كلّـــه. وانطلاقاً من هذا، فقد تطور برنامج التعليم والتعلم للغة الإنجليزية بوصـــفها لغـــة

المنارة للاستشارات

ثانية، أو باعتبارها لغة أجنبية لجميع معاهد التربية العالية والابتدائية في ماليزيا؛ ففي السابق كان الاهتمام باللّغة الإنجليزية في المجال الأكاديمي فقط، ولكن حالياً تطورت في مجالات أخرى ولأغراض وظيفية، وبهذا التطور تتطور نشاطات المجتمع الحديث بغض النظر عن أهداف هذه اللّغة وأغراضها.

وعلى عكس ذلك، فإنّ تطوّر اللّغة العربيّة لم يكن مثل تطور اللّغة الإنجليزية حيث تأخرّت قليلاً في تطورها؛ والتركيز في معظمه في تعليم اللّغة العربيّة يكون من أجل الدين الإسلامي وفهم القرآن الكريم. وفي الفترات الأخيرة، تغيَّر التعليم تغيراً إيجابياً وصار الاهتمام أكثر باللّغة العربيّة. وإنّ هذه اللّغة لا تدرس في المدارس الدينية تحت إشراف مؤسسات الولايات فقط، بل تُدرَّس في المدارس الحكومية تحت إشراف وزارة التربية الماليزية. تُدرَّس اللّغة العربيّة الاتصالية منذ بدايتها في المرحلة الابتدائية إلى المرحلة الثانوية؛ إذ تعدّ من المواد الإجبارية في بعض التخصّصات؛ ما جعل اللّغة العربيّة تتطور في المدارس الابتدائية منذ سنة 1997م.[7] إلا أنّ هذا التطور لا يصل إلى مستوى تطور اللّغة الإنجليزية التي تدرَّس في المدارس الابتدائية في الوقت نفسه. ولهذا علينا أن نخطط لتطوير هذه اللّغة تخطيطاً واسعاً في مجالات أخرى.

وفي هذه الحالة نركز على تعليم العربيّة لأغراض خاصّة. وعلى سبيل المثال تعليم اللّغة العربيّة لغرض التكنولوجيا، ولغرض التجارة، ولغرض السيّاحة وغيرها. وعليه نركز على العربيّة لأغراض سياحية، نظراً إلى أهميّتها في السنوات الأخيرة؛ فالسيّاح العرب يُقبلون على ماليزيا بأعداد هائلة.

إنّ تعليم اللغات الأجنبية يقتصر على المهارات اللغوية التي يحتاجها الطالب لأداء أغراض محدّدة سواء أكانت أكاديمية أم مهنية، مثل: تعليم اللّغة الإنجليزية لغرض دراسة هندسة الطيران في أمريكا، وتعلّم اللّغة الفرنسية لغرض العمل وغيرهما. ففي سنة 1978م صُمِّم منهج لتعليم اللّغة الأجنبية لأغراض محدَّدة، بأنّه

المنارة للاستشارات

ذلك المنهج الذي حددت مواد مقرراته، بصفة رئيسة، وفق تحليل مسبق للحاجات الإبلاغية للمتعلّم، وليس على أساس تفضيل المعلم أو المؤسسة التعليمية التي يعمل بها لمنهج معين في تعليم اللّغة.[8]

ثالثًا: نماذج ميدانية حول مدى الحاجة إلى تعليم اللّغة العربيّة لأغراض سياحية في ماليزيا

من خلال المقابلة الميدانية التي أجريتها مع الموظفين في القطاع السيّاحي العام والخاص، وجدت عناصر السيّاحة ستة عوامل تتعلق بالمحتوى اللغوي، وهي: عامل التقدم في السيّاحة الاقتصادية والسيّاحة البيئية، وعامل السياسة، وعامل التربية، وعامل الثقافة، وعامل الجغرافيا، وعامل أجواء إسلامية. والبيان عنها على النحو الآتي:

1- التقدّم في السيّاحة الاقتصادية والبيئية: إن التقدّم أمر ضروري لبلد متطوّر وعليه اهتمَّ الماليزيون بتطوير بلدهم في مجال الاقتصاد لاسيما في قطاع السيّاحة نظراً إلى أن التقدّم بمفهومه الواسع يعني رفع مستوى احترام الناس. إنّ التقدّم هو مرحلة لتغيير حضارة مجتمع بهدف تغييره حتى يستطيع الإنسان التحرّك بحريته. وهناك بعض الأمور تتعلّق بهذا المجال من حيث الاقتصاد، والخدمات والتسهيلات، والبيئة. والتوضيح على النحو الآتي:[9]

أ- **الاقتصاد:** اهتمت ماليزيا بتطوير اقتصادها؛ حيث أدت السيّاحة دوراً مهماً في هذا المجال. وإذا أردنا أن نشارك العالم كله لابدّ أن نعرف طريقة التعامل مع الناس؛ حيث قالت وزيرة السيّاحة الماليزية: "إنّ السيّاحة قطاع عالمي، وإذا أردنا أن نجعل ماليزيا لاعباً عالمياً لابد أن نعرف العادات والتقاليد لمجتمع ما. مثل المجتمع الصيني الذي يشرب الشاي بعد الأكل". وأضافت: "لتحقيق أهداف حكومية في مجال السيّاحة، نسعى إلى جلب أكثر من 261 مليون رينجيت ماليزي، سنة 2020م. وقد وفَّرنا 20 ألف فرصة عمل سنة 2010م".

المنارة للاستشارات

– **تشجيع وزارة السيّاحة الماليزية لتعليم اللغات:** هناك تشجيع مستمر عبر التلفاز والإذاعة والأخبار والشبكات العنكبوتية، يهدف إلى تعليم اللغات الأجنبية. ومن فوائد هذا التعليم أن الإنسان يستطيع فهم ثقافة إنسان آخر؛ حيث قال موظفون بوزارة السيّاحة الماليزية: "تهتمّ وزارة السيّاحة حالياً بتعليم اللغات الأجنبية على عكس الوزارات السابقة".

ومثل هذا يستدعي ضرورة معرفة اللّغة العربيّة؛ حيث تعدّ اللّغة العربيّة من اللغات الأجنبية في القطاع السيّاحي؛ لأنّ المرشد السيّاحي لابدّ أن يعرف اللّغة العربيّة حين يتعامل مع السيّاح العرب؛ ما يساعد على استمرار التواصل معهم. قالت وزيرة السيّاحة الماليزية في هذا الصدد: "تحتاج وزارة السيّاحة لناطقين باللّغة العربيّة من المرشدين السيّاحيين، وهذا لمستقبلهم طبعًا". كما أفادت اللّغة العربيّة في مجال السيّاحة. قالت سائحة عربية: "أتمنى أن يتطوّر معظم العاملين في مجال السيّاحة، وذلك بأن يتعلموا اللّغة العربيّة؛ لأنّهم سيجدون عدداً كبيراً من السيّاح العرب، فمثل هذا يجعل شعب ماليزيا يتكلمون ثلاث لغات، هي: اللّغة المحلية واللّغة العربيّة، واللّغة الإنجليزية. ومن ثمّ أعتقد أن اللّغة العربيّة ضرورية فهي اللّغة الثانية في العالم".

– **فرص عمل:** للمتخصّصين في اللّغة العربيّة مستقبل مضمون في القطاع السيّاحي؛ لأن العمل في القطاع السيّاحي له مجالات واسعة، سواء في الإدارة أم في التعليم أم في الصفوف الأمامية، أم في الترجمة وغيرها؛ حيث قال موظفون بوزارة السيّاحة الماليزية: "المتخصّصون في اللّغة العربيّة بإمكانهم أن يعملوا في مجالات عديدة، منها: مترجم، وموظف خاصّ بالتواصل مع الدول العربيّة، ومرشد سياحي يوضّح منتجات ماليزيا وتاريخ وثقافة ماليزيا باللّغة العربيّة".

– **تسويق المنتجات السيّاحية:** هناك حاجة لاستخدام اللّغة العربيّة في عملية بيع المنتَج السيّاحي، حين يضطر أن يتعامل موظف الشركات أو الوكالات

المنارة للاستشارات

السيّاحية مع الزبائن العرب وهو يسوِّق منتوجه في بلدان الشرق الأوسط؛ قال مسؤول في شركة سياحية ماليزية: "إن استخدام اللّغة العربيّة موجود في القطاع السيّاحي، وإنّ الذي يعرف اللّغة العربيّة سيبيع منتوجه مباشرة، لا سيما عندما يلتقي بموظفين في وكالات سياحية عربية لا يعرفون اللّغة الإنجليزية. أمّا بالنسبة إلى الموظفين في قسم الجوازات فليس لديهم مشكلة سواء عرفوا أم لم يعرفوا العربيّة؛ لأنّ عملهم محدود، أمّا بالنسبة إلى الاتصال مع الفنادق يكون عادة باللّغة العربيّة، وإذا كان لديهم مشكلة سيبحثون عن الموظفين في قسم البيع والشراء ليتعاملوا معهم بلغتهم الأم".

– **الوسيط في عملية البيع والشراء:** هناك بعض الموظفين في الشركات أو الوكالات السيّاحية لا يعرفون اللّغة العربيّة حين يتعاملون مع العرب، ومن ثمّ هم بحاجة إلى مترجم يعرف اللّغة العربيّة يعمل بوصفه وسيطاً بينهم؛ حيث قالت مسؤولة في شركة سياحية ماليزية: "هناك أستاذ في قسم التربية بجامعات ماليزيا يرافق جماعة الحجاج والمعتمرين إلى مكّة، وفي الوقت نفسه يؤدي دور المترجم الوسيط بين الحجاج والمعتمرين الماليزيين الذين لا يتكلمون العربيّة، وبين الباعة العرب الذين لا يعرفون اللّغة الإنجليزية. علاوة على أنّ كثيراً من السيّاح يأتون من الشرق الأوسط إلى ماليزيا لغرض التجارة".

– **سيطرة الاقتصاد:** تظهر الحاجة إلى اللّغة العربيّة في الشراء والبيع وفي المراكز التجارية. إنّ من يعرف اللّغة العربيّة يسهل عليه جذب الزبائن العرب؛ إذ يتعامل البائع مع السيّاح بسهولة. وهذا ما وضّحته بائعة في مركز تجاري ماليزي: "تستخدم البائعة اللّغة العربيّة يومياً، حينما تقابل السيّاح العرب، إذا رأتهم وتسأل: هل هم من دول عربية، فستستخدم اللّغة العربيّة للتعامل معهم، لأنّها تستطيع أن تمارس هذه اللّغة. أوّلاً: الممارسة، وثانياً: تشعر أنّ العرب أقرب إليها.

المنارة للاستشارات

إنّ معرفة لغة ما شيء جيد. تقول: إذا استطعنا أن نطور هذا الجانب نستطيع أن نطور الاقتصاد. وهذا يساعدنا على انتشار تجارتنا".

– **تبادل المنتجات والبضائع التجارية:** تظهر الحاجة إلى اللّغة العربيّة في القطاع السيّاحي حينما يتعامل البائع مع المشترى العربي. وأحياناً يريد السيّاح العرب تبادل البضائع معه، وكذلك يريد البائع منتجات منه؛ ما يوسِّع من دائرة العمل التجاري وذلك بسبب استخدام اللّغة العربيّة. لقد قالت بائعة في مركز تجاري ماليزي:

"باللّغة العربيّة نستطيع أن نتعامل مع السيّاح العرب، ونتبادل معهم المنتجات ونشاركهم في التجارة. نشتري بضائعهم ويشترون بضائعنا. وعلى سبيل المثال كلمة "كستور" أو "العطور" يطلقون عليه بعض العرب بـ: "حروى"، ولكن كثيراً من الماليزيين لا يعرفون كلمة "حروى". وكذلك كلمة "بركة" أيّ؛ "الحبة السوداء".

– **زيادة الإيرادات:** إن القطاع السيّاحي يزيد في الموارد لدى السكان المحليين وفي الوقت نفسه يعزِّز من اقتصاد البلد؛ حيث قال سائق سيارة أجرة ماليزي: "إنّ مجيء السيّاح جيد لنا، لا يزعجنا قدومهم بل يرفع ذلك من إيرادات الدولة، وكذلك سائق سيارة الأجرة سيجد الزبائن. وعلى سبيل المثال: السيّاح يذهبون إلى مرتفع جنتينج هايلاند (Genting Highland)، وكاميرون هايلاند (Cameron Highland)، وجزيرة لنكاوي (Pulau Langkawi)، وجزيرة بينانج (Pulau Penang) وغيرها داخل ماليزيا، ولهذا يرتفع الدخل لدى سائق سيارة الأجرة؛ أما بالنسبة إلى الحكومة، فينتعش مصدر اقتصاد البلاد حين يشتري السيّاح منتجات ماليزيا".

– **فرق العملة:** إنّ العملة في ماليزيا تتساوى مع معظم عملات بلاد العرب مثل السعودية والإمارات. أمّا الأردن فعملتها أغلى من عملة ماليزيا. وإذا أتى سائح أردني إلى ماليزيا لا يشعر بارتفاع القدرة الشرائية. ومن ثمّ يؤدي القطاع

المنارة للاستشارات

السيّاحي دوراً مهماً في تصريف العملة الأجنبية في ماليزيا، وذلك حين يأتي السيّاح من خارج البلاد خاصّة السيّاح العرب ويصرفون عملتهم بالعملة المحلّية. إضافة إلى ذلك، لا يوجد فرق كبير في الصرف بين عملتهم وعملة ماليزيا؛ حيث قال موظف في فندق ماليزي: "إن السيّاح العرب لهم قوّة شرائية perchasing power"، فأموالهم كثيرة، وقبل هذا، كانوا يذهبون إلى البلدان الأوروبية، إلا إن هناك خدمات ومعاملات مختلفة؛ ولكن عندما يأتون إلى ماليزيا، لا يوجد فرق كبير بين عملتهم والعملة المحلية وهي واحد نسبة إلى واحد، حيث بإمكانهم أن ينفقوا أموالاً كثيرة".

وقال سائح عربي: "أنا تركت العمل في دبي... وقد جئت إلى هنا من أجل الدراسة وأنا استمتع بمستوى الدراسة العالية وخاصّة الدراسة التي تستخدم فيها اللّغة الإنجليزية بوصفها لغة ثانية. أيضاً تكاليف الدراسة رخيصة بالمقارنة مع أستراليا وكندا".

وقال سائح عربي آخر: "واللهِ؛ ماليزيا بلد سياحي، من الدرجة الأوّلى، وكثير من الخدمات ميسرة للسائح العربي. واللهِ؛ أنا لاحظت كل شيء موجودا، ولهذا يأتي السيّاح إلى ماليزيا لأنّ الأماكن رخيصة. فبالنسبة إلى السائح الأجنبي يعتبر بلداً سياحياً رخيصاً من حيث المعيشة".

ب- الخدمات والتسهيلات: لقد هيأ القطاع السيّاحي الخدمات والتسهيلات العديدة لاستقبال الضيوف من مختلف البلدان. ومن بين الخدمات المعدّة: الفنادق، والشقق؛ ما ييسر على السيّاح العرب إعداد الأكلات المحلية، واختيار الأماكن السيّاحية، وارتياد المراكز التجارية، وحرية المواصلات؛ حيث قال موظفون بوزارة السيّاحة الماليزية: "إن وزارة السيّاحة تعمل مع الفنادق لإعداد خدمات الإقامة العائلية والشقق، وتلحق الفنادق بالشقق المجاورة للعائلة الواحدة. ولفت

المنارة للاستشارات

أنظارهم إلى حدائق، سانواي لاكون (Sunway Lagoon)، أ–فاموسا (A–Famosa) حتى تكون لديهم رغبة في السفر إلى ماليزيا".

ومعظم العرب يختارون الفنادق الفخمة. قال سائح عربي: "بالنسبة إلي هذه أوّل مرّة أزور فيها ماليزيا؛ ولكن لم أكن أتوقع مستوى الفنادق فيها؛ فهنا فندق (3) نجوم يوازي فندق (4) أو (5) نجوم في بلادنا العربيّة. وأنا أرى فنادق فخمة جداً جداً. ومعظمهم يختارون فنادق (3)، (4)، (5)، نجوم...".

أمّا خدمات المواصلات في ماليزيا فهي متعدّدة ومتوافرة، وهي تسهّل شؤون السيّاح طوال بقائهم في ماليزيا. قال سائح عربي: "تعتبر ماليزيا من الدول المتقدمة من حيث البنية التحتية؛ فالخدمات والمواصلات متوافرة جداً؛ إذ من الممكن أن تنتقل من مدينة إلى أخرى ومن جزيرة إلى أخرى بسهولة".

– **الإعلانات في المطار الدولي:** أمّا الخدمات الأخرى المعدّة، فهي: الطرق السريعة، والقطارات، والسفن، والشركات والوكالات السيّاحية، والإعلانات باللّغة العربيّة في المطار الدولي كوالالمبور. والإعلانات لها أنواع كما في مطار كوالالمبور: "الصعود النهائي، وتأخير الرحلة، وإلغاء الرحلة، والإعلان العام".

– **مكتب الاستعلامات:** يهيئ المطار الدولي كوالالمبور سبعة مكاتب استعلامات لتسهيل أمور السيّاح العرب؛ ما يساعدهم على التعامل بلغتهم؛ حيث إنّ بعض السيّاح العرب لا يعرفون غير اللّغة العربيّة. وفيها موظف يتحدث اللّغة العربيّة ويساعد بعض العرب على حلّ مشكلاتهم؛ حيث قالت موظفة في مطار كوالالمبور: "من عادة السيّاح العرب أن يأتوا إلى مكتب الاستعلامات ويسألون عن الأماكن السيّاحية ويطلبون بعض الاقتراحات عن هذه الأماكن المتواجدة في كوالالمبور، ونحن الموظفون نلبي طلباتهم بالتحدّث إليهم باللّغة العربيّة في مكاتب الاستعلامات بمطار كوالالمبور الدولي".

المنارة للاستشارات

توجد مكاتب الاستعلامات لتوفير التسهيلات وحلّ المشكلات التي تواجه السيّاح خاصّة السيّاح العرب. إن وجود موظف يعرف اللّغة العربيّة سيساعد السيّاح العرب؛ حيث قالت موظفة في مطار كوالالمبور: "يوجد في المطار الدّولي سبعة مكاتب استعلامات. إذا تجاوز سائح عربي إحدى هذه المكاتب، يستطيع أن يذهب إلى مكتب آخر فيه موظف يعرف اللّغة العربيّة، وهو قريب من استعلامات الوصول حتى يساعده على حلّ مشكلته. ويوجد أربعة أشخاص في هذه المكاتب ويعملون بالتناوب في أوقات محددة".

– **قسم الأمتعة:** تظهر الحاجة إلى اللّغة العربيّة في قسم الأمتعة والبضائع في المطار؛ حيث تستخدم اللّغة العربيّة في التعامل مع القادمين العرب. وبعض السيّاح العرب لديهم أغراض وأمتعة كثيرة يأخذونها معهم في سفرهم، حيث إنّ بعضهم لا يعرفون اللّغة الإنجليزية إلاّ لغتهم الأم. قالت سائقة سيارة أجرة ماليزية: "وبالنسبة للمطار، هناك حاجة إلى اللّغة العربيّة، لأنّ العاملين يتعاملون مع العرب ويستخدمونها في إجراءات الأمتعة عند الطيران، ومعظمهم يجدون صعوبة في فهم اللّغة الإنجليزية".

وقال سائح عربي: "أريد أن أخبركم بشيء، إن كثيراً من السيّاح الذين يأتون إلى هنا يفضلون شخصاً يتكلم اللّغة العربيّة معهم".

– **المرشد السيّاحي:** تهيئ ماليزيا خدمات المرشد السيّاحي؛ ولكن عدد المشاركين فيه قليل، نظراً إلى عدم الرغبة فيه، وكذلك نظراً إلى قلّة المعلومات حول طبيعة هذا العمل، كما قال مرشد سياحي ماليزي: "أشار التحليل السنوي لوزارة السيّاحة سنة 2008م، إلى قدوم 22 مليون من السيّاح إلى ماليزيا؛ ولكن هناك أربعة آلاف مرشد سياحي لديهم رخصة سياحية. ونحتاج إلى مرشدين سياحيين باللغتين؛ الإنجليزية والعربيّة".

المنارة للاستشارات

– **سيارة الأجرة:** يعدّ سائق سيارة الأجرة سفيراً في ماليزيا، لأنّه أقرب إلى السيّاح. فعلى السائق أن يتعلم اللغات الأجنبية خاصّة اللّغة العربيّة لتسهيل عملية التواصل. وأن يتحلى السائق بالأخلاق الحسنة مع طلاقة الوجه في التعامل معهم كما قال سائق سيارة أجرة ماليزي: "نحن سائقو سيارات الأجرة مثل "السفير" أيّ سفير صغير لماليزيا. كما صرح بذلك وزيرنا السابق د. محضير محمد: إنّ السفير الصغير لماليزيا هو من يستشعر الأخلاق الحسنة، ودور الحكومة هنا هو أن تحافظ على مصالح البلد. والسفير لابدّ أن يكون مثالياً للتقدم في بلدنا. ولهذا يجب أن يكون سائق سيارة الأجرة من الماليزيين وليس من الأجانب؛ حيث إنّ الأجانب لا يفكرون في بلدنا إلاّ من أجل البحث عن المال".

– **تسهيلات خاصّة بالسيّاح العرب:** هناك بعض التسهيلات خاصّة بالسيّاح العرب في ماليزيا، مثل: المطاعم العربيّة، والمدارس العربيّة، والدكاكين العربيّة واللافتات باللّغة العربيّة، وكذلك فتح بعض الشوارع خاصّة بالسيّاح العرب، مثل: بوكيت بينتانج (Bukit Bintang) بكوالالمبور وقد سمّيت بـ: "العين العربيّة"؛ حيث قال موظف في شركة سياحية ماليزية: "لاحظنا هناك الكثير من اللافتات باللّغة العربيّة. ويوجد في

بوكيت بينتانج أيضاً الحي العربي".

– **الرزمة السيّاحية:** لقد قدمت رزمة السيّاحة من بعض الشركات السيّاحية وقدمت منتجات سياحية تتكون من اينبوند (In–bound) واوتبوند (Out–bound). قالت موظفة في شركة سياحية ماليزية: "وعملي هنا، هو تطوير منتجات رزمة السيّاحة العديدة خاصّة في اينبواند، وكثير من اينبوند يأتون من الشرق الأوسط ويصبحون زبائننا".

– **برامج سياحية:** لقد نظمت وزارة السيّاحة برامج سياحية، منها: "هومستي" (Homestay) وهو برنامج للسياح الذين يريدون السكن في القرية الماليزية

المنارة للاستشارات

وحتى يتعرفوا على طبيعة القرى نفسها. وبرنامج آخر سمي "ماليزيا: بيتي الثاني" (Malaysia: My Second Home)؛ ما يعطي فرصة ذهبية للأجانب خاصّة العرب لجعل ماليزيا بيتهم الثاني، وفي الوقت نفسه من أجل الاستثمار في ماليزيا حيث قال موظفون بوزارة السيّاحة الماليزية: "لقد نظمت وزارة السيّاحة الإعلانات لجذب أنظار السيّاح العرب إلى ماليزيا. وقامت وزارة السيّاحة بتنظيم الإعلانات والدعايات الكبرى في البلدان العربيّة. وبعد حادث 11 سبتمبر 2001م، لاحظت الوزارة زيادة عدد السيّاح العرب إلى ماليزيا، فبدأت الإعلانات في المطار الدولي كوالالمبور تكتب باللّغة العربيّة؛ حيث يساعد المرشدون السيّاح على الدعاية لماليزيا. كما تقدّم بعض الفنادق أطعمة من غرب آسيا، وتمدد أوقات الفطور لأن من طبيعة بعض العرب السهر ليلاً والنهوض متأخراً. ويقدم شعار "الشعور في البيت" (Feel at home)، وتقدم الوصفات العربيّة، فضلاً عن إقامة مهرجان السمر في بوكيت بينتانج".

– **الدعاية خارج البلاد:** كثير من موظفي وزارة السيّاحة يقومون بالدعاية مباشرة وذلك بالذهاب إلى البلدان العربيّة. وتكون الدعاية داخل البلاد وخارجها. أمّا الدعاية خارج البلاد فهي حسب ميزانية الحكومة؛ حيث يعدّ ذلك من البرامج السنوية للوزارة؛ حيث قال موظفون بوزارة السيّاحة الماليزية: "يساعد العمال المحليون من البلاد العربيّة في الدعاية لماليزيا. ويكون الإعلان السنوي حسب ميزانية وزارة السيّاحة، وهذا من مهام الوزارة في كلّ سنة. ويساعد الموظفون من المكاتب السيّاحية على هذه الدعاية ومنها إجراء اللقاءات مع الزبائن، وحجز السيارات وغيرها لتسهيل هذه الإجراءات. ويكون الإعلان في المؤتمرات التي تنظمها وزارة السيّاحة أو المنظمات الأخرى كالجمعية السيّاحية في ماليزيا أو الجامعات وغيرها. وكذلك عرض الوجبات الماليزية التي تمثل العادات والتقاليد المختلفة؛ بحيث يكون ذلك كلّه باللّغة العربيّة كلما تعلق الأمر بالسيّاح العرب".

المنارة للاستشارات

– **الدعاية من الشركات والوكالات السيّاحية:** هناك عدّة شركات سياحية تسهم في الدعاية لماليزيا، منها تابونج حاج (Tabung Haji) وماي فلاور (May Flower)؛ حيث قالت موظفة في شركة سياحية ماليزية:

"نحن في ماي فلاور (May Flower) قمنا بالدعاية لماليزيا بتوزيع المنشورات أو الدليل العام باللّغة العربيّة واللّغة الإنجليزية، وذلك بالذهاب مباشرة إلى البلاد العربيّة لتوزيع الإعلانات والدعاية المباشرة لزيارة ماليزيا".

– **الإشهار من الخطوط الجوية:** هناك بعض التخفيضات من قبل الخطوط الجوية عن طريق المعارض العالمية التي تقام سنويا مثل: "معرض ماتا" (MATA)، "ومعرض معصوم" (MA`SUM). وتقدم الخطوط الجوية الماليزية "ماس" أحياناً تخفيضا في التذاكر ذهاباً وإياباً بين البلدان العربيّة إلى ماليزيا. وخصوصاً في مواسم الحج؛ حيث قال موظف في شركة سياحية ماليزية: "تكون الدعاية لماليزيا عن طريق الإعلانات. ويقوم طيران ماليزيا بالدعاية لتذاكر السفر ذهاباً وإياباً من جدة إلى كوالالمبور. وعلى سبيل المثال حدثت تخفيضات في الأسعار من 10,700 رينجيت ماليزي إلى 1,700 رينجيت ماليزي، ويحدث التخفيض على هذه التذاكر خاصّة في مواسم الحج؛ ولكن هذا الإعلان غير معمَّم بشكل واسع. كما نعلم أن العرب يقدِّمون الأضاحي في العيد، فمن الأفضل أن نضيف في إعلان التذكرة معه برنامج الأضحية في ماليزيا؛ لأن معظم السعوديين يحبون الخروج من بلادهم بسبب كثرة المسلمين الذين يؤدون فريضة الحج. وعلينا أن نستثمر هذه الفرصة بالاشتراك مع وزارة السيّاحة".

– **الدعاية للمنتجات السيّاحة:** للشركات السيّاحية أنّ تنوّع منتجاتها السيّاحية الأخرى. فتقوم مع الفنادق بالمشاركة في معارض السيّاحة السنوية مثل معرض دبي الذي يقام سنوياً، وهذا المعرض يساعد على الدعاية لماليزيا في أنحاء العالم لأن معظم السيّاح لا يرغبون في زيارة الأماكن نفسها بل يبحثون عن أماكن جديدة

المنارة للاستشارات

أخرى، كما قال موظف في فندق ماليزي: "تعدّ كوالالمبور عاصمة المهرجانات ولكن لابدّ من تنوع المنتجات. مثل شعار "تعتبر زيارة ملاكا زيارة ماليزيا" وهذه الجملة خاطئة، لأنّ السائح سيأتي إلى ماليزيا مرّة واحدة فقط، وعلينا أن نغيّر هذا الإعلان وهذا دليل على قلّة منتجاتنا. وعليه يجب أن نعلن عن منتجات مختلفة". وأكدّ المرشد السيّاحي علينا أن نوسِّع من منتجات السيّاحة فقال: "على وزارة السيّاحة أن تطوّر منتجات ماليزيا لأنّ معظم السيّاح العرب يذهبون إلى الأماكن نفسها. وعلى سبيل المثال عرض إنتاج ماليزيا وهو ماليزيا + سنغافورة أو ماليزيا +إيندونيسيا+ أستراليا".

– **الدعاية في موسم رمضان:** يأتي شهر رمضان في الصيف في معظم البلدان العربيّة في فترة الإجازة الدراسية نفسها. فيجب أن يكون هناك تنسيق بين وزارة السيّاحة والشركات السيّاحية للدعاية في رمضان؛ حيث قالت موظفة في فندق ماليزي: "يقيم فندق فيلا (Vila) برنامجاً في رمضان، وحينما يأتي السيّاح إلى كوالالمبور يقيمون في فندق فيلا بسوبانج (Subang)، ثمّ يتجوّلون في جزيرة لانكاوي (Langkawi). وفي فترة رمضان نعد برامج خاصّة مع المبيت. وبهذا نجذب أنظار السيّاح المسلمين من الشرق الأوسط لزيارة ماليزيا".

– **الدعاية للمنتجات المحليّة:** تجذب السيّاح العرب المنتجات المحلية. ويرغب بعض السيّاح العرب شراء المنتجات الماليزية؛ حيث قالت بائعة في مركز تجاري ماليزي: "لقد طلب بعض الزبائن العرب منتجات ماليزيا؛ حتى يأخذونها معهم إلى بلادهم".

جـ– السيّاحة البيئية (Eco–Tourism): لقد وهب الله تعالى ماليزيا جمال الطبيعة، وهذا من فضل ربنا، البيئة الخضراء، والمناظر الطبيعية مثل الغابات الأصلية والجزر، والبحار، والجبال. قالت وزيرة السيّاحة الماليزية عن طبيعة

المنارة للاستشارات

ماليزيا: "ماليزيا أفضل موقع للسياحة الوطنية، لأنّ الله وهبنا البيئة الطبيعية. ولهذا نرفع شعار ماليزيا واحد (1Malaysia)، ماليزيا خضراء، ماليزيا نظيفة".

ومثل هذه الأمور تجذب السيّاح من مختلف البلدان خاصّة من البلدان العربيّة. والمقصود بالنظافة في هذا السياق ليس فقط النظافة في المناظر الطبيعية، بل النظافة في المسكن، والمواصلات العامّة، مثل: الحافلات، وسيارات الأجرة والأماكن العامّة وأماكن التجوال، وغيرها ممّن يرتادها السيّاح العرب، مثل: الجزر، والشلالات والغابات، والبحار. وقد أشار سائق سيارة أجرة ماليزي إلى ذلك، فقال: "يتجول السيّاح العرب في الأماكن التي يريدونها مثل الحدائق وهي حديقة الحيوانات، وحديقة الفراشات وحديقة الطيور، وحديقة الورود".

ويتردد السيّاح العرب على الأماكن السيّاحية أو التاريخية التي زاروها وهي كثيرة مثل المرتفعات: كنتينج هايلاند وكاميرون هايلاند، الجزر: لنكاوي وبينانج، الحدائق: حديقة التماسيح وحديقة الفراشات، وشواطئ البحار. قال أحد السوّاح العرب: "التركيز يكون على أربعة أماكن: كوالالمبور، وكنتيج هايلاند، وبينانج، ولانكاوي. يذهبون إلى هذه الأماكن الأربعة بالدرجة الأوّلى".

وقال آخر: "أعجبني منظر الطبيعة الخلاب المتصف باللون الأخضر الجميل وكذلك الشواطئ، والجبال".

2- السياسة: السياسة الخارجية ضرورية في البلد المتطوّر. ومثل هذا يجذب السيّاح من داخل البلاد أو خارجها لزيارة ماليزيا بكثرة، وذلك بفتح السفارات في الخارج وإقامة العلاقات الدبلوماسية، وتطوير الروابط بين الدول.

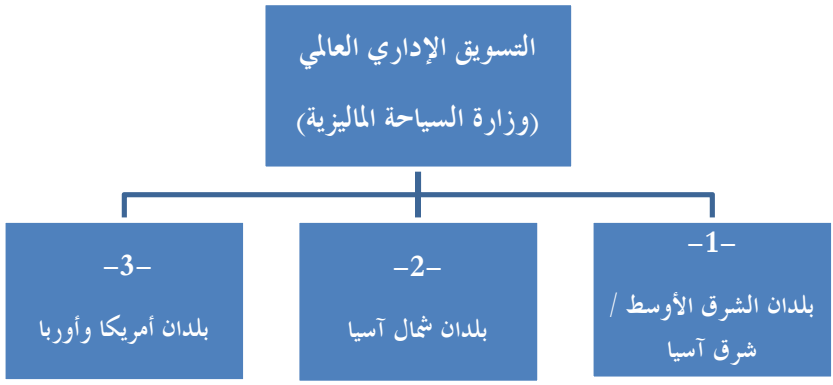
أ- **النشاط السيّاحي خارج البلاد:** من عوامل جذب السيّاح إقامة علاقات وديّة مع الدوّل العربيّة. وذلك عن طريق فتح مكتب سياحي لأوّل مرّة في جدّة. حدث بعد 11 سبتمبر 2001م، ثم فتح المكتب السيّاحي في دبي؛ حيث قال موظفون بوزارة السيّاحة الماليزية:

المنارة للاستشارات

"بعد حادث 11 سبتمبر 2001م، فتحت وزارة السيّاحة بماليزيا أوّل مكتب في جدّة للتسويق العربي. فأرسل العرب أوّلادهم كي يواصلوا دراساتهم في ماليزيا. ومعظمهم يتعلمون الاقتصاد وعلوم التكنولوجيا. ومن أجل هذا، يجب تنشيط الدعاية، والتخطيط من قبل وزارة السيّاحة لجذب أنظار السيّاح من بلدان الشرق الأوسط حتى يأتوا إلى ماليزيا". هذا وقد أعدّت وزارة السيّاحة خطط الدعاية في مكاتبها في البلدان العربيّة كلّ عام كما هو موضح في الشكل أدناه.

الشكل رقم (2)

تقسيم التسويق الإداري العالمي لوزارة السيّاحة الماليزية



قال موظفون بوزارة السيّاحة الماليزية: "إنّها عادة في شهر أبريل بدبي؛ حيث يتمّ التركيز على السيّاح العرب. وكلما كان عدد السيّاح الذين يأتون إلى ماليزيا كبيراً كان الاهتمام أكبر؛ أمّا في العام 2001-2009م فإنّ عدد السيّاح العرب قد ازداد، إلاّ في شهور قليلة فإنّه ينخفض. وقد نبهت الوزارة إلى احتمال انخفاض عدد السيّاح العرب بتغير أشهر السنة، وقلّ أن يصادف شهر رمضان فترات الإجازة الصيفية (شهر مايو إلى شهر سبتمبر)".

المنارة للاستشارات

ب- الفائدة السيّاحية من أحداث 11 سيبتمبر: بعد هذا الحادث سنة 2001م تغيرت وجهة بعض السيّاح العرب الذين كان من عادتهم السفر إلى البلدان الغربية ولكن تغير سفرهم إلى بلدان آسيا لقضاء إجازاتهم الصيفية، ويوضح ذلك التحليل الإحصائي السنوي لوزارة السيّاحة الماليزية، قال البعض: "ينظر إلى 11 سيبتمبر 2001م، على أنّه حادث سيء ولكن فيه فائدة، وقبل ذلك كان من عادة السيّاح العرب زيارة دول أوروبا؛ ولكن تغيرت وجهة سفرهم إلى ماليزيا من بين بلدان آسيا. لأنّهم إذا ذهبوا إلى دول أوروبا لن يتمتعوا بالحرية والاطمئنان؛ وحتى الطلاب الذين يسافرون للدراسة سوف يكون عليهم الضغط". وقال سائح عربي يصف معظم العرب الذين يأتون من البلدان الآتية: "كثير منهم من دول الخليج العربي: السعودية، والكويت، والبحرين فضلاً عن مصر، والأردن".

جـ- ماليزيا بلد آمن: لقد اهتمّت الحكومة بضمان الأمن والسلامة للمواطنين وكذلك للسياح العرب الذين يأتون إلى ماليزيا لأغراض عديدة، مثل: الدراسة، أو العلاج أو حضور ورش العمل والمؤتمرات، أو الرياضة وغيرها. يشير إلى ذلك بائع في مركز تجاري ماليزي: "يأتي السيّاح العرب نظراً إلى استقرار الأوضاع السياسية في ماليزيا وضمان الأمن في بلد مسلم، وهذا يشعرهم بالاطمئنان والسلامة".

وأكّدت بائعة في مركز تجاري ماليزي على مدى اطمئنان السيّاح العرب في ماليزيا فقالت: "من عادة السيّاح العرب الذين يأتون إلى ماليزيا الإقامة في الفنادق الفخمة وهم يرغبون في زيارة البلدان الآمنة ليتمتعوا بالراحة والاستجمام بعيداً عن مناطق الحروب والنزاعات".

وقال السيّاح العرب إنّ ماليزيا بلد إسلامي؛ حيث قالت سائحة عربية: "آه أعتقد أنّها فكرة جيدة أن يتجه السيّاح إلى ماليزيا، دولة إسلامية كبرى في آسيا فالسيّاح العرب عندما يأتون إلى هنا يشعرون بالسعادة".

المنارة للاستشارات

د- العلاقة بين البلدان: تعدّ اللّغة العربيّة من اللغات الأجنبية في القطاع السيّاحي. والمرشد السيّاحي الذي يريد أن يتعامل مع السيّاح العرب لابدّ أن يعرف هذه اللّغة وذلك للمحافظة على العلاقة السيّاحية بين ماليزيا والبلدان العربيّة؛ وحتى يكون هناك تفاهم بين السائح العربي والماليزي يفترَض أن يتحدث المرشد السيّاحي الماليزي اللّغة العربيّة بطلاقة، كما أشارت وزيرة السيّاحة الماليزية: "هناك حاجة لمعرفة اللغات الأجنبية ولكن المرشد السيّاحي يجب أن يتقن لغة معينة وليس بالضرورة أن يعرف كل لغات العالم".

هـ- كتابة الرسائل الرسمية: تتعامل الشركات أو الوكالات السيّاحية مع بلدان الشرق الأوسط باللّغة الإنجليزية عن طريق الرسائل الرسمية. ولكن ما دامت رسائل الاستقبال باللّغة العربيّة فهناك حاجة ماسّة إلى تعليم اللّغة العربيّة. كما قالت موظفة في شركة سياحية ماليزية: "استخدام اللّغة العربيّة في ماي فلاور (قسم اللّغة العربيّة) كل يوم. وأمّا الزبائن من الشرق الأوسط فيشعرون بالراحة النفسية حين يتعاملون معنا باللّغة العربيّة. إذاً اللّغة لها دور مهمّ. وأمّا هذه الشركة فلا تستخدم اللّغة العربيّة، ولا تستقبل الرسائل باللّغة العربيّة، ولكن تكون طريقة الرد غالباً باللّغة الإنجليزية، يحصل هذا بسبب عدم فهم اللّغة العربيّة لدى معظم الموظفين؛ أمّا الشركات الماليزية التي يتقن موظفوها اللّغة العربيّة فتربح أكثر لا سيما في يونيو وأغسطس وسبتمبر حيث يرتفع عدد السيّاح العرب إلى ماليزيا. فضلاً عن أسعار الفنادق في ذلك الوقت تكون مرتفعة".

و-التعامل مع الشركات من البلدان العربيّة: تظهر الحاجة إلى تعليم اللّغة العربيّة؛ حيث إنّ كثيراً من الماليزيين يذهبون إلى مكّة لأداء فريضة الحج والعمرّة. ولابدّ أن يكون التعامل معهم باللّغة العربيّة حتى يستطيع الماليزيون بيع منتجاتهم السيّاحية. كما قالت موظفة في شركة سياحية ماليزية:

المنارة للاستشارات

"المتخصّصون في اللّغة العربيّة لهم مجال واسع في القطاع السيّاحي، حيث تتعامل الشركات الماليزية مع الشركات العربيّة في مواسم الحج والعمرّة، وهناك تستخدم اللّغة العربيّة".

3- التربية: إنّ تعليم اللّغة العربيّة له مستقبل زاهر في ماليزيا. وكثير من المعاهد السيّاحية تدرِّس هذه اللّغة بطلب من المرشدين السيّاحيين. وقد زاد الاهتمام بها منذ أن دعت وزيرة السيّاحة إلى ضرورة تعلُّم اللغات الأجنبية.

أ- **مشاركة الأكاديميين الخبراء:** تظهر الحاجة إلى اللّغة العربيّة في الشركات أو الوكالات السيّاحية لرفع مستوى العاملين فيها. والتدريب يكون على طريقة الاتصال في اللّغة العربيّة، كما وضحت موظفة في شركة سياحية ماليزية: "السيّاحة لها أغراض خاصّة، وتحتاج إلى تعاون المختصين في عملية التدريب على اللّغة العربيّة للعاملين في القطاع السيّاحي لزيادة عدد السيّاح من الشرق الأوسط".

أمّا من وجهة الأكاديمين فإنّها تساعد في التحليل الإحصائي لقدوم السيّاح العرب إلى ماليزيا. وأشار التحليل الإحصائي إلى زيادة السيّاح العرب؛ حيث قالت وزيرة السيّاحة الماليزية: "إنّ الإحصاء السنوي مهمّ. وكلّ بلد إذا أراد أن يؤدي دوراً سياحياً يجب أن يكون الإحصاء السنوي، والمعلومات، والفلسفة، والفرضيات لديه كلّها صحيحة. ومثل هذه المجالات سيساعدنا فيها الأكاديميون. إنّ التسويق والعلامة التجارية أهمّ من الاتصالات وتقديم الشخصية. ولهذا فإنّ إحصاءنا السنوي دائماً مرتفع وأنا متيقنة أنّه سيرتفع أكثر".

ب- تقديم المنح للمرشدين السيّاحيين: أمّا من جهة وزارة السيّاحة فقد وزعت المنح على من يستحقون في المشاركة كمرشدين سياحيين. لقد تمّ التفاهم بين وزارة السيّاحة ووزارة التنمية البشرية في شأن زيادة عدد المرشدين السيّاحيين وتقليل عدد العاطلين؛ حيث قال موظفون بوزارة السيّاحة الماليزية: "تتعاون وزارة التنمية

المنارة للاستشارات

البشرية معنا دائماً في الخطط التي أعددناها. منذ سنة 2009م يشارك قسم التنمية البشرية بوزارة السيّاحة بالتعاون مع وزارة التنمية البشرية في تحديد الساعات الدراسية، حيث أرادت الوزارة تقليل نسبة العاطلين. ومن جهة وزارة السيّاحة أكّدت وجوب زيادة عدد المرشدين السيّاحيين الذين بإمكانهم أن يتحدثوا اللغات الأجنبية، ومن هنا نرى أنّ العمل تكاملي بين الوزارتين، وتوفِّر الوزارة منحاً للمتميزين في دراستهم، وتدرِّب وزارة السيّاحة (450) شخصاً بوصفهم مرشدين سياحيين".

جـ- حضور دورة اللّغة العربيّة: تشجيع موظفي الحكومة على المشاركة في الدورات العديدة، ومنها دورة تعليم اللّغة العربيّة التي ينظمها المعهد التدبيري الوطني؛ لأنّ معظمهم يتعاملون مع العرب؛ ما يسهِّل عليهم استقبال الزبائن العرب والتعامل معهم؛ حيث قال موظفون بوزارة السيّاحة الماليزية: "أتاحت وزارة السيّاحة لموظفيها فرصة ثمينة لتعلم اللّغة العربيّة. وهذا يستلزم تحديد عدد المشاركين في وقت واحد. وقد تكون الأوقات غير مناسبة لهم كدورة المعهد التدبيري الوطني (INTAN)".

د- فرصة عمل لخريجي اللّغة العربيّة: يستطيع خريجو اللّغة العربيّة المشاركة في القطاع السيّاحي إذا رغبوا في ذلك؛ لأنّ لديهم معرفة باللّغة العربيّة وعليهم أن يضيفوا المعرفة للسياحة فقط. فهناك مجال للعمل بالاستناد إلى لغتهم واستغلال الوقت وبإمكانهم المشاركة في هذا المجال. وعليهم أن يعرفوا أن القطاع السيّاحي له مجالات واسعة. هذا ما قاله موظف في فندق ماليزي: "إنّ العلم الذي يحصل عليه طالب جامعي هو تذكرة للعمل فقط، ويعمل حسب رغبته، وعليه أن يضيف المعرفة بالسيّاح ة. وعلى سبيل المثال يقبل الطالبُ العملَ في الفندق كبداية مهنية ولا داعي أن يتطلع إلى المنصب العالي، ويكتفي بالعمل كموظف في المكتب الأمامي. وعليه أن يحصل على شهادة السيّاحة، ثم شهادة الدبلوم في السيّاحة. مثل

المنارة للاستشارات

مدير ريسورت بجبل ليدانج (Ledang)، الذي كان يشتغل موظفاً في المكتب، منذ 15 سنة".

هـ– الحاجة إلى مهارة التواصل: يستطيع خريجو اللّغة العربيّة زيادة معرفتهم وخبرتهم حين يشاركون في المجال السيّاحي، فهم يحتاجون إلى مهارة التواصل؛ حيث قالت موظفة في فندق ماليزي: "تشجيع الموظفين في الفنادق من الناطقين باللّغة العربيّة للمشاركة في القطاع السيّاحي؛ لأّن لديهم المعرفة اللغوية، تساعدهم على إتقان مهارة التواصل بصورة خاصّة، بحيث تحصل لديهم خبرة حتى تتناسب مع السوق؛ ما يوفِّر لهم الاطلاع على ثقافات عديدة. إذا جاءهم سائح عربي يفترَض أن يكونوا على علم بخلفية السائح وثقافته، وغيرها".

و– تدريب عمال الفنادق: تخطّط بعض الشركات السيّاحية والفنادق لرفع مستوى العاملين فيها، ومن ذلك تدريبهم على اللغات الأجنبية ومنها اللّغة العربيّة. والغرض من هذه الدورة التدريبية اكتساب الثقة بأنفسهم وسهولة التعامل مع السيّاح العرب، كما قال موظف في فندق ماليزي: "خططت بعض الفنادق لتدريب العاملين على اللغات الأجنبية تخطيطاً جيداً إلى جانب اللّغة العربيّة طبعاً. وقد قدمت جمعية الفنادق اقتراحاً إلى وزارة السيّاحة للتدريب على خمس لغات، أوّلاً: اللّغة الإنجليزية، وثانياً: اللّغة الصينية، وثالثاً: التاميلية، ورابعاً: الاختيار بين اللغتين؛ اللّغة اليابانية أو الفرنسية".

ز– الاستمارات المستخدمة في الفنادق: توفِّر غرف الفنادق استمارات متنوعة منها؛ للمحاسبة، أو لطلب حاجات معينة. وتكون هذه الاستمارات بلغة واحدة وهي اللّغة الإنجليزية. ومن الأفضل أن تترجم هذه الاستمارات إلى اللّغة العربيّة، وهذا لتوفير حسن الضيافة. كما قالت موظفة في فندق ماليزي: "قد تحتاج الفنادق إلى لغة ثانية في الاستمارات التي توضع في الغرف، فالأفضل أن تكون جهة خاصّة باللّغة العربيّة وأخرى باللّغة الإنجليزية".

المنارة للاستشارات

حـ- المرشدون السيّاحيون: إنّ اللّغة العربيّة مهمّة للمرشدين السيّاحيين باعتبارهم سفراء الحكومة؛ لأنّهم أوّل الناس الذين يقابلون السيّاح. لقد منحت وزارة السيّاحة الذين وقع الاختيار عليهم المشاركة في دورة اللّغة العربيّة لزيادة عدد المرشدين السيّاحيين وللحصول على الرخصة السيّاحية. كما يشير المرشد السيّاحي الماليزي: "بدأ تدريس اللّغة العربيّة لأوّل مرّة في المعهد السيّاحي عام 2009م. وهذا انطلاقاً من نتائج الدراسة التي أجرتها وزارة السيّاحة حيث إنّ عدد السيّاح العرب يزداد كلّ سنة. وأرادت وزارة السيّاحة زيادة المرشدين السيّاحيين الذين يعرفون اللّغة العربيّة. ويوجد في هذا المعهد 25 طالباً يدرسون حالياً من غير اللّغة الفرنسية. ويوجد سبعة معاهد سياحة مختلفة وهي: جي أي تي، وبرفيك وكاريسما، وترافيك، وجلوبال (نيلاي)، وجلوبال (بي جي) وبورنيو. وتدرَّس اللّغة العربيّة في ثلاثة معاهد وهي: برفيك، وكاريسما، وجلوبال (نيلاي). تعليم اللّغة العربيّة عليه إقبال كبير، كما يدرس الطلبة طريقة الكلام بشكل يومي".

ط- شهادة مهارات ماليزيا: تدرس المعاهد السيّاحية نظام "المهارات المعيارية للعمل الوطني"(NOSS) وهو معترف به حكومياً. أضاف المرشد السيّاحي الماليزي قائلاً: "ومن المفروض أن تقام دورة المرشدين السيّاحيين في الجامعات لمن يحوزون رخصة سياحية. ويدرس المحاضرون الأفكار المهمة. المعهد السيّاحي له نظام خاص وهو "المهارات المعيارية للعمل الوطني" (NOSS) معترف به حكومياً. وتدرِّس دورة المرشدين السيّاحيين اللّغة الفصيحة، وتدرِّس أيضاً بعض الكلمات العامية".

ي- مساعدة المشرف (Mentor): يحتاج المرشدون السيّاحيون الجدد إلى الإرشادات من المشرف. كما يحتاجون إلى النصائح لتحسين مستوى لغتهم خاصّة في اللّغة العربيّة، ولهذا ستكون لديهم الثقة في أنفسهم. قال المرشد السيّاحي الماليزي: "يرى المشرف السيّاحي الخبير أن المرشدين السيّاحيين الجدد يجب أن

المنارة للاستشارات

يدرسوا ويحسنوا لغتهم. وطريقة التدريس لابد أن تتناسب مع حاجاتهم. ولهذا لا يمكن أن يكون هناك توافق بين تعليم الكبار وتعليم الصغار، لأن الصغار لا يحتاجون إلى العمل. وربما هناك دراسة نظرية، وإذا دخلنا في المرحلة العملية أوّلاً: علينا أن نوجه (المرشد السيّاحي) بالتدريج، بحيث يتناسب عمله مع حاجات السوق، وثانياً: علينا أن نلاحظ مدى تطبيقه لدراسته، ولا نريد أن يكون البرنامج لمدة سنة واحدة، ثم ينتهي العمل؛ إذ من المفروض أن تكون المجموعات صغيرة وتتكون كل مجموعة من ثلاثة أو خمسة أفراد مع مشرف واحد. ولا يمكن أن تكون المجموعة لفصل واحد مع مشرف واحد".

ك- التعاون بين الجامعات الماليزية: لتوسيع نشاطات المرشدين السيّاحيين لابدّ من التعاون مع المحاضرين في الجامعات الحكومية أو الخاصّة؛ حتى تتفاعل الخبرات والاقتراحات مع وزارة السيّاحة، وكذلك لإفادة الطلبة. كما قال المرشد السيّاحي الماليزي:

"هذا شيء مثمر، نتمنى أن يكون هناك تنسيق وتعاون بين الدراسات العليا. من جهة أن الدراسات العليا لديها المهارات؛ ولكن لا تستخدمها لحلّ المشكلات. وكذلك من جهة أنّ وزارة السيّاحة لها ميزانية، ولكن ليس لديها معلومات عن المرشدين السيّاحيين، وهكذا يضعف التسويق ويتباطأ نشاط السيّاحة".

ل- رفع المستوى اللغوي لدى العاملين: تظهر الحاجة إلى اللّغة العربيّة لدى الموظفين الذين يكون اتصالهم مباشراً بالسيّاح العرب. ويكون رفع المستوى لدى العاملين بإقامة دورة اللّغة العربيّة لهم. وبهذه الطريقة يسهل على العمال التعامل مع الزبائن العرب حلّ مشكلاتهم؛ حيث قالت موظفة في شركة سياحية ماليزية:

"إنّ دورة اللّغة العربيّة تساعد على رفع مستوى الموظفين في القطاع السيّاحي خاصّة حين يتعاملون مع العرب أو السفراء العرب، فهم يتدربون على طريقة

المنارة للاستشارات

التعامل مع شعوب الشرق الأوسط. ويدرَّب فيها العاملون الجدد على طريقة التعامل مع الزبائن والتعامل في الفنادق، وفي حالات الطوارئ والحجز أيضاً".

م- **عمال الصفوف الأمامية:** هم الذين يعملون في الصفوف الأمامية وجهاً لوجه مع الزبائن دائماً. ويساعدون أيضاً في مكاتب الاستعلامات. وهم بحاجة إلى تعلم اللّغة العربيّة؛ حيث قالت موظفة في مطار كوالالمبور الدولي: "على الموظفين في الصفوف الأمامية أن يعرفوا اللّغة العربيّة خاصّة في المطار الدولي، حتى يكونوا على أهبّة الاستعدّاد لاستقبال السيّاح العرب في الصيف والتعامل معهم بشكل ودي".

ن- **اللّغة العربيّة للطهي:** إنّ عمال الطهي في بعض الفنادق على اتصال مباشر بالسيّاح العرب من خلال تقديم وجبات الطعام لهم. وتوفِّر بعض الفنادق دورة تعليم اللّغة العربيّة للعمال. وبهذه الطريقة يستطيع السيّاح العرب الإقامة في الفنادق في راحة خدماتية تامة، كما قالت موظفة في فندق ماليزي: "تعمل بعض الفنادق لعمالها دورة اللّغة العربيّة من خارج البلاد مثل السودان، ويتعلمون مهارة التواصل باللّغة العربيّة. وفي موسم الصيف يطبِّق هؤلاء العمال ما تعلموه مع السيّاح العرب القادمين إلى ماليزيا. ومثل هذا قد طُبِّق فعلاً في فنادق فيلا".

س- **تقديم المعاهد السيّاحية دورة اللّغة العربيّة:** إنّ تعليم اللّغة العربيّة بدأ في المعاهد السيّاحية للمرشدين السيّاحيين. وفي عام 2009م قّدمت وزارة السيّاحة لخريجي الجامعات دورات في تعليم هذه اللّغة مع منح محدودة وبعدد معيّن. فالحماسة لتعلم اللّغة العربيّة ظهرت مع مجيء السيّاح العرب إلى ماليزيا بحيث تكون فرصة المرشد السيّاحي للممارسة الفعلية، وهذا لحين انتظار عملهم الثابت. كما قالت المرشدة السيّاحية الماليزية: "يدرِّس معهد برفيك اللّغة العربيّة لأوّل مرّة منذ عام 2009م. وهذا انطلاقاً من نتائج الدراسة التي أجرتها وزارة السيّاحة حيث

المنارة للاستشارات

إن عدد السيّاح العرب كان يزداد كلّ سنة. وأرادت وزارة السيّاحة زيادة عدد المرشدين السيّاحيين الذين يعرفون اللّغة العربيّة".

ع- **اللّغة العربيّة للمرشدين السيّاحيين:** تعدّ اللّغة العربيّة مهمّة للمرشدين السيّاحيين، بحيث يعمل في هذه المهنة بشكل مؤقت أو دائم. ولهذا من الضروري الحصول على الشهادة الخاصّة بالمرشد السيّاحي في أي معهد من المعاهد السيّاحية المعترفة بها حكومياً؛ حيث قالت المرشدة السيّاحية الماليزية: "هذه الدراسة تفتح المجال للخريجين حتى يأخذوا رخصة المرشدين السيّاحيين. ويمكن العمل بهذه المهنة مؤقتاً أو في أي وقت يريد. ولتجديد الرخصة يحتاج إلى خمسين رينجيتاً فقط. وأن يتعامل المرشدون السيّاحيون معاملة لائقة مع سائقي الحافلات. نريد أن نعلن أن ماليزيا دولة سياحية من الدرجة الأولى. وأن يتعلَّم طريقة تطبيق الكلام بحيث يقف أمام المرآة ويتكلَّم مع نفسه ويسجِّل محادثته، ثم يقوم بالاستماع مرّة أخرى لتصحيح الأخطاء. وهذا يعدّ من الإرشادات طبعاً".

4- الثقافة: لكلّ شعب ثقافته الخاصّة، لا سيما أن معرفة ثقافة شعب معيّن يطور المعلومات لدى الشخص ويزيده خبرة في الحياة. ومعرفة الثقافة شيء مهم في التعامل مع السيّاح الذين يأتون من خارج البلاد خاصّة من الشرق الأوسط. وعلينا أن نعرف ثقافة شعب حتى نعرف عاداته وتقاليده.

أ- **شعب متعدّد الأعراق:** تعرف ماليزيا بأنها مزيج من أجناس وأديان مختلفة؛ ما يجذب السيّاح العرب إليها. ومجيئهم ليس فقط ليكتشفوا توافق العادات لدى الملايويين المسلمين، بل ليكتشفوا عادات وتقاليد أجناس آخرين، مثل: الصينيين والهنود، والإيبانيين (Iban)، والكادازانيين (Kadazan)، والأصليين (Asli) وغيرهم. قال المرشد السيّاحي الماليزي حول ذلك: "علينا أن نركّز على تنوع شعب ماليزيا، لأنّها من العجائب التي لا توجد في شعوب أخرى. لها ثلاثة أجناس كبرى مختلفة، ولا داعي أن يسافر سائح إلى أماكن أخرى، مثل: الصين أو الهند

المنارة للاستشارات

لمعرفة ثقافاتهم، وأديانهم وتقاليدهم؛ ولكن يستطيع المرشد السيّاحي أن يتحدّث مع السيّاح عن مختلف الأجناس في ماليزيا".

ب- رابط الثقافة واللّغة: إنّ مجئ السيّاح العرب من الشرق الأوسط من مختلف الأجناس يزيد في تقوية الروابط بين الشعوب المختلفة. مثل هذا التآلف الصحي يجعل العلاقة قوية بين البلدان العربيّة وماليزيا، أشارت بائعة في مركز تجاري ماليزي قائلة:

"مجئ السيّاح العرب إلى ماليزيا شيء جيد، يساعد على نمو اقتصاد بلدنا؛ ولكن من ناحية الطلبة الذين يأتون لغرض الدراسة فعلينا أن ننتهز فرصة مجيئهم لأنّهم يحملون معهم اللّغة. وقد لوحظ أنهم استطاعوا أن يتقنوا اللّغة الماليزية فلا بدّ أن نتقن اللّغة العربيّة نحن أيضًا".

لقد أعجب السيّاح العرب بثقافة ماليزيا وكرم الضيافة. قال سائح عربي: "أعجبني حسن الضيافة والأخلاق الجميلة وبساطة العيش والكرم الذي يتصف به ذلك الشعب. شعب مسلم ولطيف ومضياف ومتعاون مع الأجانب".

جـ- الثقافة العائلية: إنّ ثقافة العرب رائعة؛ إذ يذهب بعضهم إلى الأماكن السيّاحية مع أسرهم، وهذا دليل على عمق الروابط بين أفراد العائلة. وهذا مثالي لبعض الماليزيين؛ حيث قالت موظفة في مطار كوالالمبور الدولي:

"إنّ مجيء السيّاح العرب له فوائد كثيرة. ومعظمهم يقضون أوقاتاً طويلة. ويأتون إلى ماليزيا ليسوا بمفردهم بل مع العائلة، وإذا كان لهم أكثر من زوجة يجلبون معهم جميع زوجاتهم وجميع أبنائهم. فيطلبون الخدمات الراقية، وينفقون إنفاقاً كبيراً، وهذا يعود بالأثر الإيجابي؛ حتى أنّ رئاسة الحكومة قررت أن يكون الإعلان في المطار باللّغة العربيّة، لأنّ معظم العرب الذين يأتون إلى ماليزيا لا يعرفون اللّغة الإنجليزية ولهذا يتعاقد المطار الدولي مع جامعة العلوم الإسلامية بماليزيا لتذليل سبل اللّغة العربيّة في الإعلانات بالمطار".

المنارة للاستشارات

د- طبيعة السائح العربي: يحب بعض العرب السيّاحة والتجوال مع الحفاظ على ما التزموا به كإطلاق اللحي؛ حيث قال موظف في شركة سياحية ماليزية: "بعد هذا حادث سبتمبر 2001م، نشكر الله على هذه النعمة، حيث ربحت ماليزيا بمجيء السيّاح العرب. وحينما يذهب السيّاح العرب إلى دول أوروبا، يخضعون لإجراءات صارمة كالتفتيش والاستجواب ومعظمهم يحبون أن يلتزموا بالسنن الإسلامية كإطلاق اللحية كما بدأوا يعرفون أن ماليزيا فيها أماكن رائعة. ومعظم العرب أنفقوا على أولادهم للتجوال في ماليزيا، وهم متيقنون أن أوّلادهم سيحافظون على صلواتهم، لأّن المساجد كثيرة. إضافة إلى ذلك، بدأت وزارة السيّاحة بتوزيع الميزانية للإعلانات في البلاد العربيّة ودفعت الفاتورات حتى وصلت (40) ألفاً سعودياً وكويتياً. وقد بدأ الاتصال والاستفسار عن شراء المنازل في ماليزيا".

هـ- البقاء لفترات طويلة: بالنظر إلى بعد ماليزيا عن المنطقة العربيّة، فقد تستغرق الرحلة أكثر من عشر ساعات بالطائرة، لهذا فإنّ السيّاح يرغبون في البقاء لأطول مدة ممكنة قد تصل إلى ثلاثة أشهر، وقد تصل إلى سنوات لغرض الدراسة أو العمل؛ حيث قالت موظفة في فندق ماليزي: "من عادات العرب التجوال مع العائلة؛ إذ يبقون فترات طويلة في ماليزيا من أسبوع إلى ثلاثة أشهر، يأتون إلى كوالالمبور، ومن كوالالمبور يتسوّقون، ثمّ يذهبون إلى ملاكا، وكنتينج هايلاند وسانواي، وغيرها، ولهذا ترتفع إيرادات فندق فيلا".

و- الشعور بالبيت: في فترات الإجازة المدرسية تقيم الحكومة حملة "الشعور في البيت"، كما قالت موظفة في فندق ماليزي: "معظم العرب يأتون في الصيف في شهر يوليو وأغسطس وسبتمبر. ويستقبل فندق فيلا ضيوفه بـ: "القهوة العربيّة، وشنشاي في المطاعم حتى يشعروا كأنهم في بيوتهمّ.

المنارة للاستشارات

ز- وجود مجموعة الخدمات السيّاحية: حيث لابدّ من وجود المجموعة التي تقدّم خدمات مباشرة للسياح العرب تتصف بالطيبة والسماحة؛ حيث قال موظف في فندق ماليزي: "يجب أن يكون فريق الخدمات السيّاحية متعاوناً، ويبدأ من سائق سيارة الأجرة إلى عمال التنظيف الذين ما زالوا دون المستوى المطلوب. لأنّنا ما زلنا في مستوى ضعيف. ولدينا برامج كثيرة؛ ولكن نهتم بالمهرجانات أكثر، مثلما حدث في كوالالمبور "عاصمة المهرجانات"، وهذا جميل. ونحن بحاجة إلى المزيد. ومشكلتنا الآن هو النقص في منتجات ماليزيا. أمّا المرشدون السيّاحيون فعددهم كثير، ولكن تنقصهم الكفاية. وسائق سيارة الأجرة أيضاً نناديه بـ: المرشد السيّاحي، لأنّه يعرف الطرق والأماكن، إلاّ أنّه ليس بالمرشد السيّاحي المعترَف به لأنّه غالباً لا يمتلك الرخصة الرسمية للمرشد السيّاحي. وأن يكون سائقو سيارات الأجرة من سكان ماليزيا حتى يتمكنوا من توضيح الأماكن السيّاحية. وإذا ذهبنا إلى تايلاند فسائق سيارة الأجرة يعتبر بمثابة المرشد السيّاحي؛ لأنّه متحمس لبلده. ولكن على العكس هنا في ماليزيا حينما نسأل طفلاً، أين جبل ليدانج (Gunung Ledang)، لا يعرفه. عندما نسأله أين مدينة جوهور أيضاً لا يعرفها. ولهذا نظَّمت وزارة السيّاحة برنامجاً سياحياً للتلاميذ. وعلى سبيل المثال، في اليابان حينما يرسل الأب ولده إلى المدرسة يعطي لابنه الرسوم الخاصّة ببرنامج السيّاحة خارج البلاد المخصّص للتلاميذ. وهناك برنامج تفاهم مشترك مع الجامعات إضافة إلى ذلك إقامة جولة حول كوالالمبور وسلانجور. إذاً نستطيع أن ننظِّم مثل هذا البرنامج مع المدارس العربيّة، فهذا أفضل، وهذا أيضاً وسيلة للدعاية والإعلان عن ماليزيا".

حـ- الثقافة في رمضان: عندما يتقدّم رمضان سنة بعد أخرى يصادف وقت الإجازات المدرسية في البلدان العربيّة في شهر رمضان. وهناك تعاون بين وزارة السيّاحة والشركات السيّاحية باستمرار للدعاية والإعلان عن ماليزيا؛ حيث قالت

المنارة للاستشارات

وزيرة السيّاحة الماليزية: "وفي شهر رمضان ندعو السيّاح العرب إلى ماليزيا لأنّ ثقافتهم وثقافتنا واحدة، ومن جهة الوزارة وجهت الدعوة للعلماء والأئمة من الدول العربيّة لإقامة صلاة التراويح".

ط- المشاركة في دورة "مسرا (Mesra) ماليزيا": تجبر الحكومة العاملين في المجال السيّاحي على حضور دورة "مسرا ماليزيا". وتهدف هذه الدورة إلى الإبقاء على صناعة السيّاحة المتخصصة بحيث تظل قوة عمل قادرة على توفير خدمة العملاء تبعاً لمعايير عالمية. ويهدف هذا المقرر إلى توفير خدمات راقية لخلق انطباع جيد ودائم لدى الزبائن، وتشجيع الماليزيين باستمرار لتقويم خدمة العملاء بخلق حسن في جميع الأوقات. تدرس هذه الدورة ليوم واحد مفتوح للمؤسسات السيّاحية، والشركات السيّاحية وعاملي الفنادق، والطلبة، وسائقي سيارات الأجرة وغيرهم. وفي نهاية الدورة ليوم واحد يتم منح كل مشارك شهادة ماليزيا وطية صدر السترة دبوس من وزارة السيّاحة". قالت مرشدة سياحية ماليزية:

"تجبر وزارة السيّاحة العاملين في السيّاحة حضور دورة "مسرا ماليزيا" حتى نستطيع أن نستقبل الضيوف بحفاوة ونفهم ثقافة السيّاح".

ي- البرنامج التعاوني: لقد أقام المعهد التدبيري (INTAN) دورة التكنولوجيا، بحيث يكون المشاركون من البلدان العربيّة، وفي الوقت نفسه يتجولون في الأماكن السيّاحية حتى يتمنكنوا من الحصول على خبرات؛ حيث قال البعض:

"كثير من العرب يتعلمون العلوم والتكنولوجيا. وهناك برنامج خاصّ لهم؛ أيّ تنظيم البرامج التعاونية بين ماليزيا والبلدان العربيّة[10] وهو برنامج التكنولوجيا. وفي الوقت نفسه يتجول المشاركون في الأماكن السيّاحية. وهذا من طرق الدعاية لماليزيا".

المنارة للاستشارات

ك- الرغبة في التسوُّق: التسوُّق من عادة السيّاح العرب؛ إذ يشترون بعض الحاجات التي لها قيمة عالية وذات ماركة تجارية بسبب أنه لا يوجد فرق كبير بين عملتهم وعملة ماليزيا؛ حيث قالت موظفة في مطار كوالالمبور الدولي:

"الغرض من مجيء العرب إلى ماليزيا هو من أجل التسوُّق. وإذا كان معهم الأوّلاد يذهبون معهم أيضاً إلى التسوُّق، وإذا كانوا مع عروسهم، يذهبون إلى أماكن لقضاء شهر العسل كالمرتفعات أو البحار مثل كنتينج هايلاند (Genting Highland)، ولنكاوي (Langkawi)". وقال سائح عربي: "التسوق في ماليزيا ممتع جداً وسهل جداً؛ ما يجعلك تأخذ جميع ما تريده من مكان واحد".

ل- اللّغة العامية: قد تستخدم اللّغة العامية في القطاع السيّاحي. وهذا نتيجة تعامل بعض الزبائن العرب مع الماليزيين بلهجاتهم المحلية خاصّة كبار السن. كما قال مرشد سياحي ماليزي: "يهدف العاملون في القطاع السيّاحي إلى تعلّم اللهجات العربيّة عند تعاملهم مع السيّاح العرب، وهم بحاجة إلى استماع جيد لكلّ كلمة؛ لأنّ بعض الألفاظ يصعب فهمها. ومن أصعب اللهجات اللهجة السعودية. ومثل هذا الأمر يحدث في موسم السيّاحة التي عادة ما تأخذ الفنادق شخصاً أو شخصين من الطلبة التطبيقيين للعمل لديها".

م- حينما لا يعرف العرب لغة غير لغتهم: يأتي السيّاح العرب إلى ماليزيا لأغراض معينة منها الدراسة، أو التجوال، أو العمل، أو المؤتمرات، وغيرها. وحينما يتعامل الموظفون في الصفوف الأمامية أو المرشدين السيّاحيين معهم لا يفهمون ما يقولون. وعليه يفترَض أن يتعلَّم السيّاح العرب بعض الكلمات الأساسية في اللّغة الملايوية أو الإنجليزية حتى يساعدهم ذلك في سياحتهم، كما قال مرشد سياحي ماليزي: "إنّ الحاجة إلى اللّغة العربيّة هو أمر جيّد؛ ولكن من المشاكل الرئيسة التي تواجهنا هو عدم معرفة العرب للغة الإنجليزية، وفي الوقت نفسه

المنارة للاستشارات

يحتاجون إلى التعامل بها. ومنهم من لا يستطيع التحدث باللّغة الإنجليزية ولو كلمة واحدة، وهذا بحدّ ذاته مشكلة".

وقال السيّاح العرب إنهم يشعرون بالاطمئنان والراحة حينما يستخدمون اللّغة العربيّة لأنها لغة القرآن، ولغتهم الأم. قال سائح عربي: "نعم بالطبع قد شعرت بالراحة لأنّني وجدت الشخص الذي يتكلم معي بلغتي الأم، وهي اللّغة العربيّة وبذلك فإنّني في معظم الأوقات لا أحتاج إلى مترجم".

5- عامل الجغرافيا. تقع ماليزيا في خط الاستواء، في موقع استراتيجي لجذب السيّاح العرب. ويركز السيّاح على الشهور الثلاثة التي تبدأ من يونيو ويوليو وأغسطس. ولهذا تعدّ وزارة السيّاحة برامج خاصّة للسياح مع تنظيم راقٍ. قالت موظفة في فندق ماليزي: "معظم السيّاح العرب يأتون في الصيف، في: يوليو وأغسطس وسبتمبر. نستقبل السيّاح العرب بعاداتهم".

وعدَّدَ سائح عربي الشهور التي يأتي السيّاح العرب فيها بكثرة، بقوله: " يأتي السيّاح العرب شهراً كاملاً تقريباً، 15 إلى 18 يوماً. ومعظمهم يأتون في شهر أبريل ومايو ويونيو ويوليو، إذا كانوا في غير عطلة؛ لكن في شهر أغسطس يأتون بأعداد كبيرة". وقال سائح عربي آخر: "لقد تعرفت على ماليزيا من خلال شهرتها العالمية؛ حيث إنّ دولة ماليزيا تتميز بموقعها الاستراتيجي وقربها من خط الاستواء وبسبب ذلك فإنّها تتمتع بغزارة الأمطار واستمرارها طوال السنة. وقد اشتهرت عند الناس بجنة آسيا".

6- أجواء إسلامية: إن فكرة الأجواء الإسلامية مهمة لجذب المستثمرين العرب إلى ماليزيا؛ حيث قال موظف في فندق ماليزي: "ربّما حينما يأتي الزائر إلى فندق يشمّ رائحة الورود العطرة، وكذلك يلبس العامل الطاقية، ويتكلم اللّغة العربيّة، وكأنّ الأجواء في البلاد العربيّة".

المنارة للاستشارات

كما يهتمّ معظم السيّاح العرب بالثقافة الإسلامية، مثلاً البحث عن مكان للعبادة والاهتمام بأطعمة الحلال وغيرها؛ حيث قال مرشد سياحي ماليزي: "رأيت سائحاً عربياً يحب أحد الفنادق في أمبانج (Ampang)، وفندق في بينانج (Penang) ويشعر بالسعادة، لأنّه يتوفر في كليهما المصلى، ومسبح خاصّ للرجال وآخر للنساء". ويفضّل العرب المطاعم العربيّة والأكل الحلال. قالت سائحة عربية: "عندما يأتي العرب إلى هنا يشعرون بالسعادة، لأنّهم سيجدون أكل الحلال، وسيجدون الناس يرحبون بهم بخلاف البلاد الأوروبية".

المنارة للاستشارات

خاتمة: لقد أشرنا إلى أن اللّغة العربيّة متجذرة في نفوس الملايويين وعقولهم وذلك منذ دخول الإسلام إلى أرخبيل الملايو في القرن السابع الميلادي. كما بسطنا القول في مدى حاجة القطاع السيّاحي الماليزي إلى تعلم اللّغة العربيّة على مستوى موظفيه لا سيما المرشدين السيّاحيين، فضلاً عن الفنادق وأماكن السيّاحة التي يرتادها السيّاح العرب بكثرة. وقد بيَّنا أن الحاجة إلى تعلم اللّغة العربيّة في القطاع السيّاحي، قد ظهرت بعد أحداث 11 سبتمبر 2001م، حيث أقبل السيّاح العرب على ماليزيا بوصفها دولة إسلامية سياحية متقدمة بعدما كانوا يتخذون أوربا وأمريكا وجهة سياحية مفضَّلة لديهم. ولم يقتصر هذا الإقبال العربي على السيّاحة البيئية الماليزية، بل امتد إلى السيّاحة التعليمية والصحية والدينية أيضًا؛ فجاءت السيّاحة في ماليزيا سياحة شاملة تهفو إليها نفوس العرب لا سيما أهل الخليج العربي ممن أوتوا أموالاً.

بعد هذا الإقبال من السيّاح العرب على ماليزيا، والذي كان له مردود اقتصادي وسياسي وثقافي طوال عقد من الزمن، هرعت وزارة السيّاحة الماليزية عام 2009م إلى عقد دورات باللّغة العربيّة للمرشدين السيّاحيين لجذب السيّاح العرب، علاوة على تدريس مادة السيّاحة باللّغة العربيّة في معاهد الفندقة والسيّاحة، وأيضاً في جامعات إسلامية مثل الجامعة الإسلامية العالمية ماليزيا؛ ما يجعل الحاجة إلى اللّغة العربيّة في القطاع السيّاحي الماليزي ماسة للغاية، كما بدأت اللّغة العربيّة تستعيد دورها التاريخي والديني والمعجمي واللغوي؛ حيث بتنا نلمس ذلك في المدارس الابتدائية والثانوية أيضًا.

المنارة للاستشارات

الهوامش:

[1] مقابلة شخصية مع الموظفين في وزارة السياحة الماليزية.

[2] زاليكا آدم، "برنامج تدريب معلمي اللغة العربية أثناء الخدمة وأثره في تطوير أدائهم بولاية ملاكا" (رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية العالمية ماليزيا، كوالالمبور، 2005م)، ص26.

[3] عبد الغاني يعقوب فطاني، **الإسلام في عالم الملايو الثقافي الماضي والحاضر** (كوالالمبور: مركز البحوث-الجامعة الإسلامية العالمية ماليزيا، ط1، 1420هـ/2010م)، ص25.

[4] نيء محمد زاواوي صالح هامت، "الدعوة الإسلامية في المجتمع البوذي في ماليزيا: واقعها وأثرها" (رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة آل البيت، الأردن، 1998م)، ص23-24.

[5] محمد صلاح الدين مجاور، **تدريس اللغة العربية في المرحلة الثانوية**، (القاهرة: دار الفكر العربي، د.ط.، 1420هـ/ 2000م)، ص 77- 78.

[6] سمير استيتية، **اللسانيات: المجال والوظيفية والمنهج** (بيروت: عالم الكتب الحديثة، د.ط.، 1425هـ/ 2005م)، ص676.

[7] **تقرير وزارة التربية**، قسم اللغة العربية، سنة 1417هـ/1997م.

[8] عشاري أحمد محمود، "تعليم اللغة العربية لأغراض محددة"، **المجلة العربية للدراسات اللغوية** (المنظمة العربية، معهد الخرطوم الدَّولي، المجلد 1، العدد2)، ص116.

[9] مقابلة شخصية مع وزيرة السياحة الماليزية (داتؤ سري انغ بين بين)، ثم أعقبتها مقابلات مع الموظفين في وزارة السياحة الماليزية، والجهات الرسمية وغير الرسمية التي لها علاقة بالسياحة، مثل: السائحين العرب، ومطار كوالالمبور الدولي، والفنادق، والمراكز التجارية، وشركات السياحة، والمرشدين السياحيين، وسائقي سيارة الأجرة، وغيرهم.

[10] Malaysian Technical Co-Operation Programme – MTCP

المنارة للاستشارات

المنارة للاستشارات