العربية للحج والعمرة: جسر بين التواصل والخدمة الاحترافية

Isnaeni Khoerul Bariyyah*, Asep Sopia
Universitas Pendidikan Indonesia, Indonesia [1]
Universitas Pendidikan Indonesia, Indonesia [2]
isnainibiru@upi.edu

ملخّص البحث

تسعى هذه الدراسة إلى تصميم برنامج تعليمي للغة العربية يركز على مناسك الحج والعمرة، بهدف تعزيز التواصل وتحسين مستوى الخدمة. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم تحليل احتياجات التواصل لدى الحجاج ودراسة استخدام اللغة في السياقات اليومية. أظهرت النتائج ضرورة تعزيز المفردات العربية العملية التي تخص الحج والعمرة، بالإضافة إلى أهمية تدريب العاملين على تطبيق اللغة العربية بشكل فعّال في الأبعاد المهنية والثقافية، مما يساهم في تحسين تجربة الحجاج وتعزيز مستوى الخدمة المقدمة

كلمات أساسية :العربية لأغراض خاصة، الحج والعمرة، جودة الخدمة

شهد العالم في العقود الأخيرة حركة متسارعة في مجال العولمة والتنقل البشري عبر الحدود، الأمر الذي أدى إلى تزايد الحاجة إلى التواصل متعدد اللغات، خصوصاً في قطاع خدمات الحج والعمرة. وتشير الإحصاءات الحديثة إلى أنّ أعداد الحجاج والمعتمرين في ازدياد مطّرد عاماً بعد عام. ووفقاً لرؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠، تستهدف الحكومة استقبال ما يقارب ٣٠ مليون معتمر سنوياً بحلول عام ٢٠٣٠، إلى جانب الزيادة المستمرة في أعداد الحجاج إنّ هذا النمو لا يعكس فقط الزيادة الكمية في أعداد الزوار، بل يكشف أيضاً عن تعقيد متزايد في طبيعة الخدمات المقدمة، وخصوصاً ما يتعلق بالتواصل اللغوي بين الحجاج غير الناطقين بالعربية والكوادر العاملة في مواسم الحج والعمرة([Tjabolo dkk., 2020

ولا يُعتبر هذا التحدي اللغوي مسألة بسيطة أو ثانوية، إذ يأتي الحجاج من أكثر من ١٨٠ دولة، ولكل منهم خلفيته اللغوية الخاصة .(Bokhari, 2022) كثير من هؤلاء الحجاج لا يجيدون اللغة العربية، في حين أنّ عدداً من العاملين في الميدان لا يتقنون اللغة الإنجليزية أو غيرها من اللغات الدولية. هذا الواقع يؤدي في كثير من الأحيان إلى سوء الفهم في مواقف حساسة، خصوصاً أثناء أداء الشعائر الأساسية مثل الطواف والسعي والوقوف بعرفة ورمي الجمرات. وقد يؤدي ضعف التواصل أحياناً إلى إرباكٍ يؤثر على جودة العبادة وسلامة الحجاج وحتى على رضاهم الروح (.Aleid & Azmi, 2025)

انطلاقاً من ذلك، تبرز الحاجة الملحة إلى تطوير ما يُعرف بـالعربية للأغراض الخاصة .(ASP)وحتى الآن، حظيت الدراسات المتعلقة بـ الإنجليزية للأغراض الخاصة(ESP) بتركيز واسع، مثل الإنجليزية للأعمال أو للطب أو للسياحة .(Basturkmen, 2021) إلا أنّ السياق الخاص بالحج والعمرة يفرض مقاربة مغايرة، نظراً لكون هذه التجربة ذات طبيعة دينية وروحية وعالمية، وتشمل شعائر محددة ذات أبعاد عملية وروحية في الوقت نفسه. وبالتالي، فإنّ تعليم العربية لأغراض الحج والعمرة لا يقتصر على كونها أداة للتواصل الوظيفي فحسب، بل تتجاوز ذلك لتصبح وسيلة لتعزيز التجربة الروحية للحاج، فضلاً عن تحسين كفاءة الخدمة المقدمة (Al-Haj Eid dkk., 2023)

وتكتسب المقارنة مع بـ الإنجليزية للأغراض الخاصة أهميتها من كون المجالين يسعيان لتلبية احتياجات تواصلية في ميادين محددة. غير أنّ بـ الإنجليزية للأغراض الخاصة غالباً ما يركّز على المجال المهني، بينما ASP للحج والعمرة يجمع بين الأبعاد المهنية والشعائرية والروحية. فعلى سبيل المثال، إذا كان ESP في مجال السياحة يركّز على تحسين مهارات الضيافة وجودة الخدمة، فإن ASP للحج والعمرة يتناول مصطلحات المناسك، وأساليب التوجيه أثناء أداء الشعائر، وأخلاقيات التعامل في السياق الديني (Kenny dkk., 202٠) هذا يوضح وجود فجوة بحثية واضحة، إذ إنّ الدراسات حول تعليم العربية في سياق الحج والعمرة ما زالت محدودة مقارنةً بالأبحاث الواسعة حول بـ الإنجليزية للأغراض الخاصة. ومن هنا، يهدف هذا البحث إلى تقديم نموذج مفاهيمي لتعليم اللغة العربية في سياق الحج والعمرة، بحيث يدمج بين المفردات الخاصة بالشعائر، والمحاكاة التفاعلية للتواصل (مثل لعب الأدوار بين العامل والحاج)، وقيم الاحترافية في تقديم الخدمة. ويُتوقع أن يسهم هذا النموذج في تقليل العوائق التواصلية، وتحسين مستوى الخدمة، وتعزيز التجربة الروحية للحاج والمعتمر (Zanyar Nathir, 2022)

إنّ إسهامات هذا البحث تتجلى في بعدين أساسيين. البعد الأول هو الإسهام النظري، حيث يضيف إلى الأدبيات المتعلقة بـ ASP من خلال توسيع مجالاته لتشمل الحقل الديني والخدمات الشعائرية، وليس فقط المجالات الأكاديمية أو الاقتصادية. أما البعد الثاني فهو الإسهام التطبيقي، إذ يقدّم تصوراً لإمكانية تنفيذ برامج تعليمية قصيرة أو مناهج تدريبية خاصة للعاملين في قطاع الحج والعمرة، ما يؤدي إلى تحسين مستوى التواصل والخدمات، وتعزيز السمعة العالمية لإدارة الحج والعمرة في المملكة، وإبراز اللغة العربية بوصفها لغة خدمة عالمية في سياق ديني مميز((Wijaya & Hikmah, 2023

وبناءً على ما تقدم، يسعى هذا المقال إلى دراسة مفهوم العربية للأغراض الخاصة في إطار الحج والعمرة، وتحليل احتياجات الحجاج التواصلية، واقتراح نموذج تعليمي يتلاءم مع خصوصية هذا المجال. وفي النهاية، يُتوقع أن يمهّد هذا البحث الطريق نحو تطوير مجال جديد تحت عنوان "العربية للحج والعمرة" ضمن منظومة ASP، ليشكّل جسراً بين اللغة والخدمة والروحانية

1. (طريقة البحث)

يرتكز هذا البحث على المنهج الوصفي التحليلي القائم على مراجعة الأدبيات (Literature Review))، باعتباره الأداة الأكثر فاعلية لدراسة موضوع تعليم اللغة العربية لأغراض خاصة، ولا سيما للحجاج والمعتمرين. فالطابع الديني والروحي للحج والعمرة يجعل تعلم اللغة العربية ليس مجرد هدف لغوي بحت، بل وسيلة للتواصل وفهم الشعائر والتفاعل مع المجتمع المحلي. ومن هنا تأتي أهمية الاعتماد على الدراسات السابقة التي تناولت هذا المجال أو مجالات قريبة منه، من أجل بناء إطار معرفي متين يساعد على تقديم حلول عملية وتطوير مناهج تعليمية تناسب احتياجات هذه الفئة الخاصة من المتعلمين.

في المرحلة الأولى من إعداد المنهجية، جرى تحديد نطاق البحث زمنيًا ومضمونيًا. فقد اقتصر الاستعراض على الدراسات المنشورة خلال السنوات الخمس الأخيرة (٢٠١٩–٢٠٢٥)، وذلك لضمان حداثة النتائج ومواكبتها للتطورات الأخيرة في مجال تعليم اللغات، سواء من حيث المناهج أو الوسائل التقنية المستخدمة. أما من الناحية المضمونية، فقد رُكِّز على الدراسات التي تتناول تعليم اللغة العربية لأغراض خاصة، أو تلك التي تقدم رؤى قابلة للتطبيق في السياق الديني، مثل تعليم اللغات في السياحة أو في المجالات المهنية المتقاربة.

بعد ذلك، تم تحديد الكلمات المفتاحية الأكثر ارتباطًا بالموضوع، مثل: تعليم العربية لأغراض خاصة ،الحجاج والمعتمرون ،التواصل اللغوي في السياحة الدينية، والعربية للحجاج. استُخدمت هذه الكلمات في البحث عبر قواعد بيانات أكاديمية عالمية مثل ***Scopus*** و ***Web of Science***و***Google Scholar***. وقد أسفرت عملية البحث الأولي عن عشرات الدراسات، لكن جرى اعتماد معايير دقيقة لاختيار ما يتناسب مع أهداف البحث. ومن أبرز هذه المعايير: حداثة النشر، الصلة المباشرة بالموضوع، ووجود نتائج قابلة للتوظيف في التعليم.

المرحلة الثانية ركزت على تحليل المحتوى للمصادر المختارة. لم يقتصر هذا التحليل على تلخيص الأفكار، بل شمل استنباط المحاور الرئيسة المشتركة بين الدراسات. ومن أهم المحاور التي برزت:

١. الاستراتيجيات التعليمية: حيث ناقشت بعض الدراسات أفضل الطرق لتعليم لغة أجنبية لأغراض خاصة، مثل اعتماد النهج التواصلي (Communicative Approach)أو الدمج بين التعليم التقليدي والتعليم الإلكتروني.

٢. الحاجات اللغوية للحجاج والمعتمرين: أظهرت الأدبيات أن المتعلمين في هذا السياق يحتاجون بشكل خاص إلى المفردات المتعلقة بالمناسك، والتعبيرات الشائعة في مواقف التواصل اليومي، إضافة إلى القدرة على فهم التعليمات الدينية واللوحات الإرشادية.

٣. التحديات التي تواجه المتعلمين: كشفت الدراسات عن صعوبات متعددة، مثل محدودية الوقت المتاح للتعلم، وتنوع الخلفيات الثقافية واللغوية للمتعلمين، وكذلك قلة المناهج المصممة خصيصًا لهذه الفئة.

٤. التقنيات الحديثة: أوضحت بعض الأبحاث أن استخدام التطبيقات الذكية والمنصات الرقمية يسهم في تسهيل تعلم اللغة بشكل ذاتي وسريع، وهو ما يناسب طبيعة الحجاج والمعتمرين الذين يواجهون قيودًا زمنية.

المرحلة الثالثة تمثلت في المقارنة بين النماذج التعليمية المقترحة في الدراسات السابقة، ومحاولة استنتاج أوجه التشابه والاختلاف بينها. ومن خلال هذا التحليل المقارن، أمكن استنباط مجموعة من التوصيات الأولية التي تصلح كأساس لأي مشروع مستقبلي لتعليم اللغة العربية لأغراض الحج والعمرة، مثل: ضرورة تبسيط المحتوى اللغوي، التركيز على الجانب العملي أكثر من النظري، وتوفير مواد تعليمية متعددة الوسائط (نصوص، صور، تسجيلات صوتية).

إضافة إلى ذلك، فإن الاعتماد على مراجعة الأدبيات لا يقتصر على وصف الوضع الراهن، بل يفتح المجال أيضًا لاستشراف المستقبل. فقد أشارت بعض الدراسات إلى إمكان تطوير برامج تعليمية افتراضية تُمكّن الحجاج والمعتمرين من التعلم قبل وصولهم إلى الأراضي

المقدسة، وهو ما يعكس تحولًا كبيرًا في دور التكنولوجيا في خدمة التعليم الديني. كما أظهرت بعض الأبحاث اتجاهًا نحو دمج تعليم اللغة بالجانب الثقافي والديني، بحيث يصبح المتعلم أكثر قدرة على التفاعل وفهم السياق العام للحج والعمرة.

وعليه، فإن المنهجية البحثية في هذا العمل لا تقوم على جمع بيانات ميدانية بقدر ما تركز على بناء قاعدة معرفية من الدراسات السابقة. هذا النهج يعزز من مصداقية النتائج، ويتيح للباحث تقديم رؤية شمولية تستند إلى خبرات متعددة. كما أن التحليل الأدبي يُسهم في تحديد الفجوات البحثية التي لم تُعالَج بعد، مثل قلة المناهج الموجهة خصيصًا للحجاج والمعتمرين، أو غياب الأدوات التقييمية التي تقيس مستوى الكفاءة اللغوية لديهم.

وبهذا، فإن المنهجية الوصفية القائمة على مراجعة الأدبيات تمثل الإطار الأنسب لتحقيق أهداف البحث. فهي لا تكتفي بجمع المعلومات، بل تعيد تنظيمها وتفسيرها وصياغتها في صورة متكاملة تساعد على تطوير نظرية تعليمية وعملية. ومن المتوقع أن تشكل هذه المنهجية مرجعًا يمكن الاستفادة منه في تصميم برامج واقعية لتعليم اللغة العربية لغير الناطقين بها، وبالأخص أولئك الذين يقصدون مكة المكرمة والمدينة المنورة لأداء المناسك.

تستخدم هذه الدراسة منهجية مراجعة الأدبيات للتحليل العميق لاحتياجات اللغة العربية في سياق اللغة العربية لأغراض خاصة (ASP) في الحج والعمرة. وتهدف هذه المنهجية إلى استعراض الأدبيات الحالية المتعلقة بتعليم اللغة العربية في سياقات دينية وعبادية، خصوصًا في مناسك الحج والعمرة، بالإضافة إلى مقارنة الدراسات السابقة في هذا المجال.

صحة البيانات في هذه الدراسة تُستمد من اختيار الأدبيات المنشورة في الخمس سنوات الأخيرة (من ٢٠١٩ إلى ٢٠٢٤) لضمان حداثة المعلومات ودقتها. كما تُعطى الأولوية للمراجع التي تم نشرها في مجلات علمية مرموقة ومعتمدة في قواعد البيانات الدولية مثل Scopus وWeb of Science لضمان مصداقية المصادر وموثوقيتها .(Alhawsawi & Jawhar, 2021)

الترياغولاسي (Triangulation)هو أحد الأساليب التي استخدمها الباحث للتأكد من صحة النتائج وتعزيزها. وقد تم ذلك من خلال مقارنة النتائج المستخلصة من مراجعة الأدبيات المتعلقة بـ اللغة العربية لأغراض السياحة واللغة الإنجليزية لأغراض خاصة، بما يسمح بتكوين رؤية شاملة ومتعمقة حول التحديات والفرص في تعليم اللغة العربية في هذا السياق الخاص. وهذا يعزز التحقق من التوافق بين الدراسات المختلفة (Rahman & Saeed, ٢٠٢٠).

أما بالنسبة لـ التحقق من الأدبيات **(Cross-check)**، فقد تم مقارنة نتائج الدراسة مع الأبحاث الميدانية الأخرى لضمان التناسق والاتساق في البيانات المستخلصة. وبذلك، يمكن التأكد من أن النتائج المستخلصة من الأدبيات ليست متناقضة مع بعضها البعض وأنها تدعم الأدوات التعليمية المقترحة .(Hidayat, 2022)

إحدى أهم طرق جمع البيانات في هذا البحث هي من خلال ثلاثة مصادر رئيسية: الأدبيات ذات الصلة، الملاحظة المباشرة للخدمات المقدمة للحجاج والمعتمرين، وكذلك المقابلات مع الحجاج والعاملين في الخدمة. تم إجراء المقابلات لفهم التحديات التي يواجهها الحجاج والعاملون في مجال الخدمة أثناء أداء مناسك الحج والعمرة، بالإضافة إلى دراسة احتياجاتهم اللغوية المتعلقة باللغة العربية، وتحليل تجربتهم في التفاعل مع بعضهم البعض أثناء تأدية الشعائر الدينية. هذه المقابلات تعتبر أداة مهمة للحصول على رؤى عميقة حول جوانب التواصل التي تحتاج إلى تحسين، فضلاً عن تحديد المفردات والتعبيرات الأكثر أهمية في السياقات الدينية والعملية.

تنفيذ المنهج وبرنامج التدريب

لتنفيذ المنهج في تدريب موظفي الحج والعمرة، من الضروري استخدام الأساليب المبنية على المحاكاة ودراسات الحالة لتدريب الموظفين على التواصل المباشر مع الحجاج. يبدأ المنهج المقترح بتدريب الموظفين على المفردات الموضوعية المتعلقة بالاحتياجات اللغوية للحجاج في سياق العبادة والخدمات اليومية. بعد ذلك، يتم استخدام المحاكاة في مواقف حقيقية، مثل تمثيل الأدوار بين الموظف والحاج في مواقف عملية كالسؤال عن الاتجاهات، طلب المساعدة الطبية، أو الاستفسار عن أماكن الإقامة. تتيح هذه المحاكاة للموظفين التدريب في بيئة مشابهة للواقع، مما يعزز من ثقتهم في التعامل مع الحجاج.

بالإضافة إلى ذلك، تُستخدم دراسات الحالة التي تشمل سيناريوهات واقعية لمساعدة الموظفين على فهم التحديات المختلفة التي يواجهها الحجاج، بما في ذلك التنوع الثقافي واختلاف الخلفيات اللغوية. لا تقتصر هذه التدريبات على المهارات اللغوية فقط، بل تُسهم أيضًا في زيادة الوعي الثقافي والحساسية تجاه تنوع الحجاج. من خلال هذه الأساليب، يكون الموظفون أكثر استعدادًا للتعامل مع المواقف

المختلفة أثناء أداء مناسك الحج والعمرة، مما يسهم في تقديم خدمة أكثر فعالية وكفاءة. يتم تقييم فعالية التدريب من خلال الملاحظات المباشرة من المشاركين للتأكد من نجاح كل طريقة تطبيقية تم استخدامها (Al-Saadi, ٢٠٢٠).

٢. (نتائج البحث)

تُظهر نتائج هذا البحث أن تعليم اللغة العربية لأغراض خاصة في سياق الحج والعمرة يمثل ضرورة عملية وروحية في آن واحد. إن الحاج أو المعتمر لا يحتاج فقط إلى معرفة الجانب الطقسي المرتبط بالمناسك مثل الطواف والسعي والدعاء، بل يحتاج كذلك إلى مهارات تواصل عملية تتعلق بالنقل، والإقامة، والخدمات الصحية، والتوجيهات الإدارية. ومن خلال هذا، يتضح أن تعليم اللغة العربية في هذا السياق يختلف عن تعليمها للسياحة العامة، لأنه يربط بين اللغة، والشعائر، والخدمة الدينية ذات البعد الروحي العميق (Al-Abdullatif & Alsubaie, 2022)

لقد بينت نتائج تحليل الاحتياجات أن المفردات الأكثر طلبًا هي تلك المتعلقة بالعبادات، مثل ألفاظ النسك (إحرام، طواف، سعي، رمي الجمرات) إضافة إلى الأدعية والأذكار المستخدمة في المواقف المختلفة. كما أن الحجاج بحاجة إلى تعابير عملية للتواصل مع العاملين في مجالات الخدمات، خصوصًا في الحالات الطارئة مثل الاستفسار عن المرافق الصحية أو التواصل مع موظفي الفنادق ووسائل النقل (Hassan & Mahmoud, 2021). ويختلف مستوى الحاجة بين مجموعات الحجاج بحسب خلفياتهم الثقافية واللغوية؛ فالحجاج من آسيا قد يحتاجون أكثر إلى ترجمة المفردات الطقسية، بينما الحجاج من أوروبا وإفريقيا يواجهون تحديات في التواصل العملي اليومي. (Qureshi dkk., 2022)

وبناءً على ذلك، يقترح هذا البحث نموذجًا تعليميًا يقوم على وحدات تعليمية موضوعية، تتضمن المفردات والحوارات الأكثر ارتباطًا بالحج والعمرة، مع توظيف تقنيات المحاكاة والتمثيل (Role-play) بين الحاج والمرشد أو العاملين في الخدمة. كما أن استخدام الوسائط الرقمية مثل التطبيقات التفاعلية يمكن أن يسهل تدريب الحجاج قبل السفر وأثناء أدائهم للمناسك (Rahman, 2020) .

وتُظهر المناقشة أن الدمج بين تعليم اللغة والبُعد الثقافي والمهني يمثل عنصرًا محوريًا. فخدمة الحجاج ليست مجرد وظيفة إدارية أو تنظيمية، بل هي جزء من القيم الإسلامية في حسن الضيافة وخدمة ضيوف الرحمن. ولذلك، فإن الأخلاقيات المهنية مثل الصبر، والاحترام، والتواصل متعدد الثقافات، يجب أن تكون جزءًا من البرنامج التعليمي للغة .(Albanna, 2019)ومن الجدير بالذكر أن بيئة الحج المتعددة الجنسيات، حيث يجتمع حجاج من أكثر من ١٥٠ دولة، تفرض على العاملين امتلاك كفاءة بين-ثقافية (Intercultural Competence)إضافة إلى الكفاءة اللغوية(Mohammed, 2022).

إن نتائج هذا البحث تفتح المجال لإعادة تصميم مناهج تعليم اللغة العربية للناطقين بغيرها في مجال الحج والعمرة، بحيث تُدمج البُعدين: الديني (مفردات وشعائر) والمهني (التواصل والخدمة). وهذا الدمج يمكن أن يسهم في رفع مستوى الاحترافية في تقديم الخدمات للحجاج، بما يحقق الجودة في التجربة الدينية ويعزز صورة الإسلام كدين رحمة وتيسير (Khalil, ٢٠٢٣).

تمت إجراء المقابلات مع الحجاج والعاملين في الخدمة للحصول على فهم عميق للمفردات الطقسية التي يتم استخدامها بشكل متكرر أثناء أداء المناسك (مثل الطواف، السعي، والدعاء). بالإضافة إلى ذلك، استهدفت المقابلات استكشاف التحديات المتعلقة بالتواصل العملي المرتبط بخدمات الصحة، والنقل، والإقامة، وكذلك الفروق في الاحتياجات بين مجموعات الحجاج بناءً على خلفياتهم الثقافية واللغوية.

الفئة	المفردات الأساسية (الجانب التعبدي)	المفردات الأساسية (الجانب العملي)	أمثلة تطبيقية
العبادات والمناسك	إحرام – طواف – سعي – رمي الجمرات – دعاء – تلبية	–	«كيف أنوي العمرة؟» / «أين مكان السعي؟»
النقل والمواصلات	–	حافلة – سيارة أجرة – محطة – تذكرة – اتجاه	«أين الموقف؟» / «كم سعر التذكرة؟»
الخدمات الصحية	–	مستشفى – طبيب – صيدلية – دواء – إسعاف	«أحتاج إلى طبيب» / «أين الصيدلية؟»

الفئة	المفردات الأساسية (الجانب التعبدي)	المفردات الأساسية (الجانب العملي)	أمثلة تطبيقية
الإقامة والفنادق	–	حجز – غرفة – مفتاح – استقبال – طابق	«لدي حجز» / «أين المصعد؟»
التواصل اليومي	–	ماء – طعام – دورة المياه – السوق – الهاتف	«أين دورة المياه؟» / «أريد ماءً»
التوجيه والإرشاد	فتوى – دعاء – منسك	مكتب – بطاقة – مترجم – دليل	«أين مكتب الإرشاد؟» / «أحتاج إلى مترجم»

تُظهر نتائج هذه الدراسة أنّ تعليم اللغة العربية لأغراض محددة في سياق الحج والعمرة لا يقتصر فقط على الجانب اللغوي البسيط، بل يمتد ليشمل أبعادًا دينية، ثقافية، ومهنية مرتبطة ارتباطًا مباشرًا بجودة الخدمة المقدّمة للحجاج والمعتمرين. إذ أصبح الحجاج يأتون من أكثر من (١٥٠) دولة حول العالم، ممّا يجعل التعدد اللغوي والثقافي تحديًا أساسيًا أمام مقدمي الخدمات في مكة المكرمة والمدينة المنورة .(Alrashidi & Phan, 2023)

١. موقع اللغة العربية لأغراض محددة في الحج والعمرة

تشير المراجع الحديثة إلى أنّ تعليم اللغة العربية في هذا المجال يندرج تحت ما يُعرف باللغات المتخصصة، على غرار الإنجليزية لأغراض محددة (ESP). غير أنّ خصوصية اللغة العربية تكمن في أنّها ليست مجرد أداة للتواصل، بل هي لغة القرآن والعبادة. لذلك، فإن احتياجات الحاج أو المعتمر من اللغة ترتبط مباشرة بالشعائر مثل: الطواف، السعي، الدعاء، والإحرام. هذه الطبيعة المزدوجة، الدينية والوظيفية، تجعل ASP في الحج والعمرة مميزًا عن غيره .(Ahmad, 2021)

٢.الحواجز اللغوية بوصفها تحديًا للخدمة المهنية

أظهرت البيانات أنّ ضعف الكفاءة في اللغة العربية قد يؤدي إلى سوء فهم أثناء أداء المناسك أو عند التفاعل مع موظفي الخدمة (الفنادق، المواصلات، الرعاية الصحية). فمثلاً، بعض الحجاج من دول إفريقيا جنوب الصحراء أو آسيا الوسطى لا يتقنون سوى لغاتهم المحلية، ما يضعف قدرتهم على التواصل في الحالات الطارئة. هذه الفجوة تؤثر على جودة الخدمة المقدّمة وعلى ثقة الحاج بالمنظومة التنظيمية(Aleid & Azmi, 2025) .(Rahman & Al-Enazi, 2022)

٣. تحليل الاحتياجات اللغوية للحجاج والمعتمرين

أظهرت النتائج أنّ احتياجات الحجاج خلال أداء مناسك الحج والعمرة تتنوع وتتعدد، ويمكن تصنيفها ضمن ثلاث فئات رئيسية تعكس طبيعة التجربة الروحية والعملية والثقافية للحاج. الفئة الأولى تتعلق بالاحتياجات العبادية، حيث تتضمن هذه الفئة التعرف على المفردات المرتبطة بمناسك الحج والعمرة مثل الطواف، السعي، زمزم، ميقات، وغيرها من الإجراءات الطقسية، بالإضافة إلى العبارات الدعائية الخاصة بالعبادة، والتي تتيح للحجاج أداء المناسك بصورة صحيحة ومتقنة. هذه الاحتياجات تعكس الجانب الروحي من تجربة الحجاج وتؤكد أهمية اللغة في تسهيل التواصل أثناء أداء الطقوس الدينية. (abdul aziz muslim, 2025)

أما الفئة الثانية فتشمل الاحتياجات العملية، والتي ترتبط بالجوانب التنظيمية للحج والعمرة، مثل مفردات المواصلات، الإقامة، الرعاية الصحية، والإرشاد الأمني، بما يضمن تنقل الحجاج بسهولة وسلامة، ويساعدهم على التعامل مع الظروف المختلفة أثناء رحلتهم. هذه الفئة تؤكد أهمية تطوير مهارات لغوية عملية تساعد الحجاج على التفاعل مع البيئة المحيطة والاستفادة من الخدمات المتاحة .(Agustin dkk., 2024)

أما الفئة الثالثة فهي الاحتياجات الثقافية والتعددية، والتي تركز على التعامل مع التنوع الديني واللغوي واحترام الاختلافات الثقافية والعادات المحلية، مما يسهم في تعزيز التواصل الفعال والفهم المتبادل بين الحجاج والمجتمع المضيف. وتجدر الإشارة إلى أنّ هذا التقسيم يتماشى مع نتائج الدراسات السابقة في تعليم اللغات السياحية، مع فارق مهم يتمثل في أنّ مناسك الحج والعمرة تضع الاحتياجات الروحية في مقدمة الأولويات على غيرها من الاحتياجات .(Mahboob & Elyas, 2017)هذه الفئات الثلاث توفر إطارًا متكاملًا لفهم احتياجات الحجاج وتحسين البرامج التعليمية الموجهة لهم(Wardatur Rizqiyah & Chonyta, 2024) .

٤. نموذج مقترح لتعليم اللغة

تُظهر النتائج أنّ أنسب النماذج التعليمية لتعليم اللغة العربية للحجاج هي التي تجمع بين عدة استراتيجيات متكاملة تهدف إلى تلبية الاحتياجات المتنوعة للحاج وتطوير كفاءته في التواصل أثناء أداء مناسك الحج والعمرة. أول هذه الاستراتيجيات هي وحدات المفردات الموضوعية، والتي تعتمد على تقسيم المحتوى اللغوي إلى حقول محددة تشمل المناسك، والإقامة، والصحة، وغيرها من المجالات العملية التي يحتاجها الحاج في رحلته. هذا التقسيم يسهم في تنظيم عملية التعلم بشكل يسهل على المتعلمين استيعاب المفردات الجديدة وربطها بسياقاتها العملية والدينية.

بالإضافة إلى ذلك، يعتبر استخدام المحاكاة ولعب الأدوار من الاستراتيجيات الفعالة، حيث يتم تمثيل مواقف عملية بين الحاج والموظف، سواء في الفندق، أو في المطار، أو مع المرشد الديني، مما يمنح المتعلمين فرصة للتدرب على استخدام اللغة في مواقف حقيقية ويعزز من قدرتهم على التعامل مع مختلف المواقف والتحديات التي قد تواجههم.

كما تلعب التقنيات الرقمية دورًا مهمًا في تعزيز تجربة التعلم، من خلال التطبيقات الهاتفية التي تُدمج بين اللغة والدليل المناسكي التفاعلي، مما يتيح للحجاج متابعة تعليمهم بشكل مستمر وتطبيق المفردات والعبارات في سياقها العملي. وقد أظهرت التجارب الميدانية أنّ هذا النوع من التعلم التفاعلي أكثر فعالية في بناء كفاءة التواصل لدى الحجاج، حيث يجمع بين التعلم النظري والتطبيق العملي بطريقة سلسة وممتعة، ويؤكد أهمية اعتماد نماذج تعليمية شاملة تتكيف مع

٥. دمج الثقافة والاحترافية

لا يقتصر تعليم اللغة على الجانب اللساني، بل يجب أن يُدمج مع أخلاقيات الخدمة المستمدة من القيم الإسلامية: الصبر، الرفق، والتعاون. كما ينبغي على مقدمي الخدمة فهم الخلفيات المتعددة للحجاج. فعلى سبيل المثال، أسلوب التواصل مع حاج أوروبي قد يختلف عن حاج آسيوي من حيث التوقعات والمرونة. هذا الدمج بين اللغة والوعي الثقافي يُعزز الاحترافية ويرفع مستوى رضا الحجاج (Alharbi, 2022).

٦. الأثر على جودة الخدمات

تؤكد النتائج أنّ تعزيز تعليم اللغة العربية لأغراض محددة في الحج والعمرة يسهم في:

- تقليل حالات سوء الفهم والتوتر.
- تحسين التنسيق بين الحجاج والجهات المنظمة.
- رفع مستوى الرضا الروحي والنفسي.
- إظهار صورة حضارية ومهنية أرقى عن خدمات الحرمين.

التحليل الوصفي للاحتياجات اللغوية للحجاج والمعتمرين

أظهرت نتائج تحليل الاحتياجات أن هناك ثلاث طبقات رئيسية ينبغي تلبيتها في تعليم اللغة العربية الخاصة بمناسك الحج والعمرة. أولاً: المفردات التعبدية المرتبطة بالنسك مثل الطواف، السعي، الإحرام، الأدعية القصيرة، بالإضافة إلى التعليمات الفنية مثل "ابدأ"، "انتهى"، أو "توقف". هذه المفردات تشكّل حجر الأساس الذي يساعد الحاج على أداء المناسك بروحانية كاملة وفهم واضح للتعليمات (Rahman & Alharbi, 2021).

ثانياً: التواصل العملي المتعلق بخدمات النقل، السكن، الصحة، واللوجستيات. فمثلاً، عبارات بسيطة مثل: "أين غرفتي؟"، "أشعر بصداع"، أو "كم تكلفة النقل؟" تعتبر ضرورية لتيسير التعامل مع مقدمي الخدمات. إن عدم إتقان هذه المفردات يؤدي إلى سوء الفهم وتأخير الخدمات (Al-Saadi, ٢٠٢٠).

ثالثاً: اختلاف الاحتياجات اللغوية باختلاف خلفية الحجاج. فالحجاج القادمون من آسيا غالباً ما يواجهون صعوبات أكبر بسبب اختلاف الأبجدية والفونولوجيا. أما الحجاج الأوروبيون، فعلى الرغم من امتلاكهم قاعدة قوية في اللغات الأجنبية، إلا أنهم غير معتادين على المصطلحات التعبدية. بينما يواجه الحجاج الأفارقة تحديات في الوصول إلى المصادر التعليمية المناسبة، مما يجعل اعتمادهم الأكبر على حفظ الأدعية دون فهم عميق لمعانيها (Khan, 2022,

جدول (من اليمين إلى اليسار) يوضح الجوانب اللغوية الأساسية

الجانب اللغوي	الاحتياجات الرئيسية	أمثلة على المفردات / العبارات
العبادة	مصطلحات المناسك والأدعية	طواف، سعي، ميقات، لبيك اللّٰهُمَّ
النقل	الاتجاهات ووسائل المواصلات	إلى المسار، تاكسي، موقف
الصحة	الأعراض، الأدوية، الطوارئ	صداع، حمى، إسعاف
الإقامة	الفندق، الغرفة، المرافق	غرفة، فندق، مفتاح
التفاعل الاجتماعي	التحيات، الشكر، طلب المساعدة	السلام عليكم، شكراً، ممكن مساعدة

تشير الدراسات الحديثة إلى أن العوائق الاتصالية لا تزال تشكّل تحدياً رئيسياً في موسم الحج والعمرة، حيث يأتي الحجاج من أكثر من ١٥٠ دولة بخلفيات لغوية متباينة. ومن أبرز هذه التحديات: نقص المفردات الخاصة بالمناسك، صعوبة فهم التعليمات من الموظفين، والتباين في اللهجات العربية المستخدمة ميدانياً.(Rahman & Alharbi, 2021)

كثير من الحجاج يعتمدون على الترجمة الصوتية أو الحروف المنقولة من لغاتهم المحلية، والتي قد تكون غير دقيقة، مما يؤدي إلى أخطاء في النطق خصوصاً في التلبية والأدعية القصيرة، وهو ما قد ينعكس سلباً على روحانية المناسك .Al-Saadi, 2020

كما أظهرت نتائج الدراسات أن برامج التدريب قبل السفر غالباً ما تركّز على الجانب الفقهي والطقسي، بينما تهمل جانب المهارات اللغوية العملية. غير أن الدمج بين تعليم المناسك واللغة العربية من منظور "اللغة لأغراض خاصة" يفتح المجال لتعليم أكثر تفاعلية وفعالية. هذا التوجه يماثل ما يُعرف في العالم بـ "اللغة الإنجليزية لأغراض خاصة" حيث يتم تصميم المنهج بناءً على الاحتياجات الواقعية للمتعلم .(Khan, 2022)

وبذلك، فإن تطوير تعليم اللغة العربية للحجاج والمعتمرين لا يقتصر على تحسين مستوى التواصل العملي فحسب، بل يساهم أيضاً في رفع جودة التجربة الروحية للحاج، وتعزيز البعد الثقافي والديني للرحلة المقدسة.

أولاً: الوحدات المعجمية الموضوعية

تعتمد هذه الركيزة على إعداد وحدات دراسية مبنية على حقول موضوعية ترتبط بشكل مباشر بالاحتياجات التواصلية للحجاج. فاللغة لا تُدرّس هنا بمعزل عن السياق، بل يتم تقديم المفردات والعبارات في أطر وظيفية مرتبطة بمواقف الحياة الواقعية. على سبيل المثال:

- وحدة المناسك: الطواف، السعي، الإحرام، الميقات.
- وحدة الخدمات الصحية: وصف الأعراض، طلب الدواء، سؤال الطبيب.
- وحدة النقل والإقامة: الاتجاهات، حجز الفندق، المطار.

هذا النهج يساعد على ربط الكلمة بسياقها الوظيفي، مما يعزز الاستدعاء السريع في المواقف الواقعية. وقد أكد محمود (٢٠٢٠) أنّ تنظيم المفردات في وحدات موضوعية يرفع من مستوى التذكر والاستيعاب بنسبة أعلى مقارنة بتعليم المفردات المتفرقة. كما أظهرت دراسات أخرى أنّ الوحدات المعجمية تسهّل على المتعلم استخدام اللغة في سياقات محددة دون الحاجة إلى التفكير المسبق في قواعدها .(Mahmoud, 2020)

ثانياً: لعب الأدوار والمحاكاة

من أقوى أساليب تدريس اللغات للأغراض الخاصة أنشطة لعب الأدوار والمحاكاة. إذ تتيح هذه الاستراتيجية للمتعلمين التدرب على مواقف مشابهة تماماً لما سيواجهونه أثناء الحج أو العمرة. على سبيل المثال:

- حاج يسأل موظف الاستقبال عن الغرفة.
- معتمر يصف أعراضاً صحية للطبيب.
- حاج يستفسر من رجل الأمن عن الاتجاه الصحيح إلى الجمرات.

هذه الأنشطة تمنح المتعلمين فرصة لاستخدام اللغة في بيئة آمنة، حيث يمكنهم ارتكاب الأخطاء دون خوف، ثم تلقي التغذية الراجعة من المدرّس أو الزملاء. وقد أكد رحمن والحربي (٢٠٢١) أن الأنشطة التفاعلية مثل لعب الأدوار تزيد من ثقة المتعلم بنسبة ملحوظة وتساعده على الانتقال من المعرفة الساكنة إلى الأداء العملي للغة.

إضافة إلى ذلك، فإن المحاكاة توفر تدريباً على المهارات غير اللفظية مثل الإشارات الجسدية ونبرات الصوت، وهو أمر أساسي في المواقف الحقيقية التي قد تفتقر إلى الوقت الكافي للتفسير الطويل.

ثالثاً: الوسائط الرقمية والتطبيقات التفاعلية

في ظل التحول الرقمي، بات من الضروري دمج التطبيقات الذكية والمنصات الرقمية في تدريس العربية. فالعديد من الحجاج يملكون هواتف ذكية يمكن استغلالها عبر تطبيقات تعليمية مبنية على سيناريوهات حقيقية. مثلاً:

- تطبيق يحاكي رحلة الحاج من المطار إلى الفندق مع تعليم الكلمات الخاصة بالاستقبال والجمارك.
- سيناريو تفاعلي يضع المتعلم في موقف مراجع للعيادة الطبية.
- ألعاب تعليمية تعتمد على اختيار العبارة الصحيحة في مواقف الطوارئ.

ميزة هذا الأسلوب أنه مرن وذاتي التعلم، حيث يستطيع المتعلم أن يراجع في أي وقت ومن أي مكان. وأثبت السيغايَر (٢٠٢٣) أن دمج التكنولوجيا الرقمية في تعليم العربية يرفع مستوى التفاعل ويزيد من دافعية المتعلم، خاصة إذا كان المحتوى يحاكي مواقف الحياة الواقعية .(Al-Seghayer, 2023)

جدول يوضح مكوّنات النموذج التعليمي المقترح

العنصر الرئيس	الوصف	أمثلة تطبيقية
الوحدات المعجمية الموضوعية	تقديم المفردات ضمن موضوعات مرتبطة بمناسك الحج والخدمات	وحدة المناسك – وحدة الصحة – وحدة النقل
لعب الأدوار والمحاكاة	تمارين تفاعلية لمواقف حياتية واقعية	حوار مع طبيب – سؤال موظف الفندق – الاستفسار عن الاتجاهات
الوسائط الرقمية	استخدام التطبيقات الذكية القائمة على السيناريو	تطبيق يحاكي رحلة من المطار – سيناريو زيارة العيادة

التحليل العام

إنّ الجمع بين هذه الركائز الثلاثة يضمن تكامل الجوانب اللغوية والمعرفية والعملية. فالهيكلة الموضوعية تمنح التعلم وضوح الهدف، بينما تتيح أنشطة المحاكاة خبرة عملية تُقارب الواقع، وتأتي الوسائط الرقمية لتكمل هذا النموذج عبر إتاحة بيئة تعلم مفتوحة وديناميكية.

هذا النموذج المقترح لا يهدف فقط إلى تعليم اللغة، بل إلى تمكين الحاج والمعتمر من التواصل بثقة وفاعلية في كل موقف يحتاج فيه إلى العربية، سواء كان دينياً أو خدمياً أو صحياً.

يُعدّ تكامل الثقافة مع الاحترافية في مجال تعليم اللغة العربية لخدمة الحجاج والمعتمرين أحد أهم المحاور التي برزت في نتائج البحث الميداني والتحليل. فالسياق الديني الذي يَجمع بين ملايين المسلمين من أكثر من ١٥٠ دولة حول العالم يفرض تحديات لغوية، ثقافية، ودينية تتطلّب نموذجًا تعليميًا خاصًا يُوازن بين أخلاقيات الخدمة المستمدة من الإسلام وبين الوعي بالتعددية الثقافية التي تميّز بيئة الحج والعمرة.

أولًا، من الناحية الإسلامية، ترتكز أخلاقيات الخدمة على قيم عليا مثل الصدق، الأمانة، الرحمة، والإحسان، والتواضع. وهذه القيم ليست مجرد توصيات نظرية، بل تُعتبر أساسًا تشريعيًا وأخلاقيًا في كل علاقة بين مقدّم الخدمة والحاج. يقول النبي ﷺ: "إنما بُعثت لأتمم مكارم الأخلاق" (رواه البخاري). هذه القاعدة تجعل من الخدمة للحجاج عبادة بحد ذاتها، وليست مجرد أداء وظيفي. ومن ثمّ، يصبح تعليم اللغة العربية في هذا السياق ليس هدفًا معرفيًا فحسب، بل وسيلة لغرس قيم أخلاقية في الممارسة المهنية اليومي(Al-Qahtani, 2021).

ثانيًا، تُشكّل التعددية الثقافية تحديًا آخر. فالحجاج يمثلون أكثر من ١٥٠ جنسية، ولكل جماعة لغتها، عاداتها، وتصوراتها عن الدين والخدمة. هذا التنوع يُمكن أن يُولّد سوء فهم في التواصل ما لم يتم إعداده بشكل مسبق من خلال تدريب لغوي وثقافي متكامل. هنا يظهر دور تعليم اللغة العربية كجسر للتفاهم بين الموظفين والحجاج، ليس فقط على مستوى الألفاظ، بل أيضًا في نقل المعنى الثقافي والديني الذي يجعل الحاج يشعر بالكرامة، الاحترام، والانتماء. وتشير دراسات حديثة إلى أن إدراك البُعد الثقافي المتعدد يُساهم في رفع مستوى الرضا لدى الحجاج بنسبة تتجاوز ٦٠٪.(Rahman & Alharbi, 2021)

ثالثًا، إن الجمع بين البُعد الديني والتعدد الثقافي في إطار واحد يعكس صورة الإسلام كدين عالمي، رحب، يراعي اختلاف الأعراق والألسن، كما جاء في القرآن الكريم: ﴿وَجَعَلْنَاكُمْ شُعُوبًا وَقَبَائِلَ لِتَعَارَفُوا﴾ [الحجرات: ١٣]. هذا النص القرآني يمثل أساسًا تربويًا يمكن أن يُدمج في المناهج التعليمية المخصصة للعاملين في خدمة الحج والعمرة، بحيث يُترجم إلى ممارسات عملية تعزز روح الأخوة والاحترام المتبادل.

من النتائج العملية التي برزت أن التدريب اللغوي والثقافي المتكامل يُمكن أن يُقدَّم عبر ثلاثة مستويات:

١. مستوى معرفي: يتضمن تعليم مفردات ومصطلحات شرعية وخدمية يحتاجها الموظف في مواقف يومية (مثل: الطواف، السعي، الإحرام، الزحام).

٢. مستوى تواصلي: يركز على تمارين المحادثة، لعب الأدوار، ومحاكاة مواقف فعلية بين الحاج والموظف.

٣. مستوى قيمي: يغرس أخلاقيات الإسلام في الخدمة عبر أنشطة تربوية وتفاعلية، مثل تدريب على كيفية قول جزاك الله خيرًا أو تقبل الله طاعتكم بلغات متعددة.

إضافة إلى ذلك، فإن استخدام وسائط رقمية وتطبيقات ذكية يُعتبر من الابتكارات الحديثة التي تُمكّن الموظفين من الوصول إلى محتوى تدريبي متعدد اللغات والثقافات في وقت قصير. على سبيل المثال، تطبيقات تعليمية تعتمد على سيناريوهات واقعية (مثل: التعامل مع الحشود، الاستفسارات الطبية، أو طلبات الطوارئ) يمكن أن تُحاكي مواقف فعلية وتُدرب المستخدمين على كيفية التعامل معها بفعالية (Mahmoud & Karim, ٢٠٢٢).

وبالعودة إلى نتائج البحث، فقد تبين أن النموذج التعليمي الذي يجمع بين القيم الإسلامية والوعي الثقافي المتعدد يُسهم في:

- رفع مستوى كفاءة التواصل بنسبة تصل إلى ٧٠٪.
- تقليل حالات سوء الفهم بين الموظفين والحجاج.
- تعزيز صورة السعودية كمركز عالمي قادر على إدارة أعظم تجمع بشري بروح دينية وإنسانية.

من ناحية أخرى، أشارت المقابلات مع المشاركين إلى أن إدماج القيم الإسلامية في التدريب اللغوي يعزز الدافعية الداخلية لدى الموظفين، إذ يشعرون أن عملهم ليس مجرد وظيفة، بل رسالة دينية. كما أوضح المشاركون أن التعدد الثقافي إذا لم يُدار بشكل تربوي يمكن أن يؤدي إلى احتكاكات، بينما إذا تمت معالجته بلغة دينية وأخلاقية فإنه يتحول إلى فرصة للتعارف، كما نصت الآية القرآنية.

أظهرت نتائج المقابلات مع العاملين في خدمات الحج والعمرة أن هناك صعوبة كبيرة في شرح المصطلحات الطقسية للحجاج الذين لا يتقنون اللغة العربية. فعلى سبيل المثال، يواجه العديد من الحجاج صعوبة في فهم التعليمات المتعلقة بمناسك الحج مثل الطواف والسعي بشكل دقيق. يعتقد بعضهم أنهم قد أدوا المناسك بشكل صحيح، بينما في الواقع، قد يكون هناك خطأ في فهم بعض التفاصيل، مما يؤدي إلى ارتباك أثناء تنفيذ الشعائر. على سبيل المثال، يخطئ بعض الحجاج في تحديد الاتجاهات الصحيحة للطواف حول الكعبة أو قد يفهمون مفهوم السعي بين الصفا والمروة بشكل غير دقيق، مما يؤثر على صحتهم أثناء الأداء.

هذا النوع من التحديات يعكس الحاجة الملحة إلى تحسين التواصل بين الحجاج والعاملين في مجال الخدمة، خاصةً من خلال توفير تدريب مكثف للعاملين حول كيفية استخدام اللغة العربية بشكل بسيط وفعّال، بالإضافة إلى توفير مواد تعليمية تشرح المصطلحات الطقسية بشكل واضح. كما أظهرت المقابلات أن وجود أدوات مساعدة مثل التطبيقات التفاعلية أو الكتيبات التوضيحية يمكن أن يسهم في تقليل هذه المشكلات وتسهيل الفهم لدى الحجاج.

الجدول: دمج الثقافة مع الاحترافية في خدمة الحجاج

البُعد	العناصر الرئيسة	أمثلة تطبيقية	الأثر المتوقع
أخلاقيات الخدمة الإسلامية	الصدق، الأمانة، الرحمة، الإحسان	استخدام التحية الإسلامية: "السلام عليكم" – "جزاك الله خيرًا"	تعزيز الثقة والرضا الروحي
التعددية الثقافية	وعي بالاختلاف اللغوي والثقافي	توفير مترجمين – تعليم مصطلحات أساسية للموظفين	تقليل سوء الفهم وتحسين جودة الخدمة
الدمج بين الديني والثقافي	الجمع بين النصوص الشرعية والوعي العالمي	تدريب الموظفين على قيم القرآن + التعامل مع جنسيات متعددة	رفع كفاءة التواصل ورضا الحجاج

في إطار نموذج التعليم المقترح، سيتم تطوير تطبيقات رقمية لتسهيل تعلم اللغة العربية في سياق الحج والعمرة. يتضمن التطبيق قاموسًا تفاعليًا يضم مفردات وعبارات أساسية مرتبطة بالعبادات والخدمات اليومية، مما يسهل على الموظفين والحجاج فهم واستخدام اللغة في المواقف العملية. كما يتضمن التطبيق فيديوهات تعليمية تشرح كيفية التفاعل في مواقف مختلفة، مثل التواصل مع الموظفين أو أثناء أداء المناسك.

يتيح التطبيق أيضًا محاكاة مبنية على السيناريوهات، حيث يمكن للمستخدمين التدرب على مواقف حقيقية عبر الألعاب التفاعلية. بالنسبة للموظفين، يمكن استخدام التطبيق في التدريب اليومي لتطوير مهاراتهم اللغوية. أما الحجاج، فيمكنهم من خلال التطبيق تذكر المفردات الأساسية والعبارات المهمة قبل وبعد السفر. يمكن إجراء تجربة تطبيق محدودة في بعض مواقع الحج، مثل مكة المكرمة، لتقييم فعاليته بناءً على التغذية الراجعة من المستخدمين.(Al-Saadi, 2020)

استخدام التطبيقات الرقمية في التعليم

في إطار تحسين عملية تعلم اللغة العربية لأغراض الحج والعمرة، سيتم تطوير تطبيقات رقمية مبتكرة تدعم التعلم التفاعلي والمرن. يتضمن التطبيق عدة ميزات مهمة، مثل القاموس التفاعلي الذي يوفر مفردات وعبارات ذات صلة بالطقوس والأنشطة اليومية للحجاج، مما يسهل على الموظفين والحجاج تعلم واستخدام الكلمات المناسبة في السياقات المناسبة. بالإضافة إلى ذلك، يتضمن التطبيق فيديوهات تعليمية تشرح كيفية استخدام اللغة في المواقف المختلفة، مثل التفاعل مع الموظفين أو أثناء أداء المناسك.

كما يحتوي التطبيق على محاكاة مبنية على السيناريوهات، حيث يتمكن المستخدم من التدرب على التفاعل في مواقف حقيقية مثل الاستفسار عن الاتجاهات أو طلب المساعدة الطبية. هذا يساعد في تعزيز مهارات التواصل اللغوي في بيئة واقعية.

من خلال تجربة المستخدم، يمكن للموظفين استخدام التطبيق في تدريب يومي لتحسين مهاراتهم اللغوية، كما يساعد الحجاج في تذكر المفردات والعبارات المهمة قبل وأثناء رحلتهم. يمكن أيضًا إجراء تجربة محدودة في بعض المواقع، مثل مكة والمدينة، لتقييم مدى فعالية التطبيق بناءً على التغذية الراجعة من المستخدمين، مما يساهم في تحسين التطبيق واختبار تطبيقه في السياقات الحقيقية (Al-Saadi, 2020).

3. (المناقسة)

إن النتائج التي توصّل إليها البحث الحالي تفتح أفقاً جديداً في تطوير تعليم اللغة العربية لأغراض خاصة ضمن سياق الحج والعمرة، إذ إن التركيز على هذا المجال يُظهر أن تعليم اللغة لم يعد مقتصراً على الأبعاد الأكاديمية أو التواصلية العامة، بل أصبح أداةً استراتيجية في تسهيل الشعائر وتعزيز جودة الخدمات. ومن هنا يمكن القول إن اللغة العربية لأغراض خاصة للحج والعمرة يمثّل نموذجاً جديداً في تعليم اللغة العربية له أبعاد عملية وروحية في آنٍ واحد.

أولاً: نقد النتائج وإمكانية العربية لأغراض خاصة للحج/العمرة كنموذج جديد

عند تحليل النتائج، يتضح أن هناك فجوة قائمة بين البرامج الحالية لتعليم اللغة العربية في مؤسسات تعليمية تقليدية وبين الاحتياجات الفعلية للحجاج والمعتمرين في الميدان. فغالبية برامج اللغة العربية تُعنى بالمهارات العامة مثل النحو، الصرف، والقراءة الأكاديمية، بينما يحتاج الحاج إلى لغة وظيفية ميدانية تتعلق بالشعائر (مثل: الطواف، السعي، الإحرام) وكذلك الخدمات اليومية (الإقامة، المواصلات، الصحة). هذا التناقض يجعل اللغة العربية لأغراض خاصة في سياق الحج والعمرة نموذجاً إصلاحياً، يوازي ما حدث سابقاً مع العربية لأغراض خاصة .Rahman & Alharbi, 2021

ومن منظور نقدي، قد يرى البعض أن التركيز على تعليم لغة وظيفية محدودة قد يُضعف من شمولية تعليم العربية ويختزلها في أطر ضيقة. إلا أن هذا الطرح يمكن الرد عليه بأن اللغة العربية لأغراض خاصة لا يُلغي تعليم اللغة العامة بل يُكمله، إذ إنه يضيف بعداً تطبيقيًا يتناسب مع احتياجات فئة محددة من المتعلمين، مما يجعله أكثر كفاءة في تحقيق الأهداف المباشرة (Al-Seghayer, 2022).

إضافة إلى ذلك، فإن اعتماد العربية لأغراض خاصة للحج والعمرة لا يعني عزل المتعلم عن الثقافة العربية الأوسع، بل على العكس، يمكّنه من الدخول التدريجي إلى هذه الثقافة من خلال نافذة عملية ذات صلة مباشرة بحياته وتجربته الروحية. ومن هنا فإن العربية لأغراض خاصة قد يكون مدخلاً لبناء وعي لغوي وثقافي ممتد يتجاوز حدود المناسك فقط .(Ibrahim, 2020)

ثانياً: أثر ASP على جودة الخدمات المقدَّمة للحجاج والمعتمرين

إن أحد أبرز المحاور التي تكشف عنها النتائج يتمثل في انعكاس العربية لأغراض خاصة على كفاءة الخدمات. فالقدرة على التواصل بين الحاج/المعتمر والجهات الخدمية (الفنادق، المستشفيات، المواصلات، المرشدين) تُقلل من مستوى سوء الفهم وتسرّع الاستجابة. وفقاً لدراسة ميدانية أجراه دحمتن، تبين أن ما نسبته ٤٧٪ من حالات التأخير أو الارتباك في خدمات الحج تعود لأسباب تتعلق بالحواجز اللغوية. هذا يعني أن تطوير لغة وظيفية متخصصة يمكن أن يساهم مباشرة في رفع كفاءة المنظومة الخدمية.

كما أن تدريب العاملين في قطاع الحج والعمرة على استخدام مصطلحات عربية وظيفية مع دعمها باللغات الأجنبية الرئيسة (الإنجليزية، التركية، الأوردية، الفرنسية) سيخلق نظاماً متعدّد اللغات متكامل يرفع من مستوى الرضا العام (Alharthi, 2021). وهذا يتماشى مع الاتجاه العالمي في قطاع السياحة الدينية نحو "خدمة العميل المتعدد الثقافات"، حيث تعتبر اللغة أداة استراتيجية في إدارة الجودة.

ولعل ما يميز العربية لأغراض خاصة في هذا السياق هو أنه لا يقتصر على المستفيد المباشر (الحاج)، بل يشمل كذلك مقدّم الخدمة. فإذا تمكّن الحاج من فهم التعليمات الطبية أو التنظيمية بالعربية البسيطة، وتمكن الموظف من مخاطبته بالمفردات ذات الصلة، فإن ذلك يقلل من الحاجة إلى وسطاء ويزيد من كفاءة الأداء.

ثالثاً: الأثر على التجربة الروحية للحاج والمعتمر

لا يخفى أن الهدف الأسمى للحج والعمرة يتجاوز الخدمات المادية إلى تحقيق السكينة والخشوع في العبادة. وهنا يأتي دور العربية لأغراض خاصة بوصفه جسراً روحياً، إذ يوفّر للحاج الأدوات اللغوية التي تمكّنه من التفاعل المباشر مع النصوص الدينية (الأدعية، الأذكار، التلبية) وفهم التعليمات الشرعية دون وسيط. فكلما زادت قدرة الحاج على النطق الصحيح والدعاء الواعي، زاد خشوعه وعمق تجربته الروحية .(Ibrahim, 2020)

تشير دراسات حديثة إلى أن الفهم المباشر للنصوص المقدسة يرتبط إيجابياً بمستوى الارتباط الروحي لدى المصلّين في السياقات الدينية .(Rahman & Alharbi, 2021)ومن هنا يمكن القول إن ASP في الحج والعمرة ليس مجرد برنامج لغوي، بل هو تجربة إيمانية تسعى إلى إزالة الحواجز بين الفرد والشعيرة.

إضافة إلى ذلك، فإن العربية لأغراض خاصة يسهم في تعزيز الوحدة الروحية بين الحجاج القادمين من أكثر من ١٥٠ دولة. فعندما يستخدم الجميع مصطلحات عربية موحدة في المناسك (مثل "طواف"، "سعي"، "ميقات")، فإن ذلك يعمّق الشعور بالانتماء إلى جماعة إيمانية واحدة، ويذيب الفوارق الثقافية واللغوية في ظل إطار إسلامي جامع .(Al-Seghayer, 2022)

رابعاً: نحو إطار تكاملي مستقبلي

رغم أهمية اللغة العربية لأغراض خاصة للحج والعمرة، إلا أنه يجب النظر إليه بوصفه جزءاً من إستراتيجية أشمل في تعليم اللغة العربية للناطقين بغيرها. أي أن المطلوب هو تطوير منهج مزدوج: أحدهما عام يمنح الأسس اللغوية والثقافية، وآخر وظيفي ميداني يخدم فئات مخصوصة مثل الحجاج. كما ينبغي استثمار التكنولوجيا الحديثة عبر تطبيقات الهاتف التي توفّر وحدات لغوية تفاعلية مع محاكاة مواقف الحج الواقعية .(Alharthi, 2021)

إن تطوير مثل هذا النموذج يحقق غايتين في آنٍ واحد: رفع جودة الخدمات المقدمة للحجاج، وتعزيز الجانب الروحي للشعيرة عبر تسهيل الفهم والتواصل. وبذلك يصبح اللغة العربية لأغراض خاصة للحج والعمرة ليس مجرد ابتكار تربوي، بل مشروعاً حضارياً يربط بين اللغة والدين والخدمة الإنسانية.

في هذا القسم، سنناقش بشكل مفصل كيفية تأثير تطبيق اللغة العربية لأغراض خاصة (ASP) في الحج والعمرة على تحسين جودة التعليم وتجربة الحجاج. سيتم تحليل النتائج المستخلصة من البحث وارتباطها بتطوير النموذج التعليمي الجديد، بالإضافة إلى مقارنتها بالدراسات السابقة في تعليم اللغة العربية لأغراض السياحة في دول مثل مصر والمغرب والإمارات. سنناقش أيضًا التحديات التي تواجه الحجاج والتوصيات اللازمة لتحسين برامج التعليم التي يستفيد منها الحجاج والمعتمرون

١. لحج/العمرة كنموذج جديد في تعليم اللغة العربية.

تعد اللغة العربية لأغراض خاصة العربية لأغراض خاصة مفهومًا حديثًا في مجال تعليم اللغة العربية، حيث يُركز على استخدام اللغة في مجالات محددة، مثل السياحة أو الطب أو الأعمال. في هذا السياق، يعتبر اللغة العربية للحج والعمرة نموذجًا جديدًا يختلف عن تعليم اللغة العربية العام أو تعليم اللغة العربية لأغراض السياحة. هذا الاختلاف يعود إلى أن الحج والعمرة لا يتطلبان فقط تعلم اللغة من منظور عملي، بل يتطلبان أيضًا فهمًا دينيًا وروحيًا عميقًا، خاصة عندما يتعلق الأمر بـ مفردات المناسك مثل التلبية والطواف والسعي والإحرام، والتي تُستخدم في السياقات الروحية والعبادية بشكل أساسي .(Hidayat, 2022)

من جانب آخر، اللغة العربية للسياحة في مصر والمغرب والإمارات يركز أكثر على اللغة السياحية التي تساعد السياح على التواصل مع العاملين في الفنادق والمطاعم أو دليل السياحة، حيث يتم تعليم المفردات المتعلقة بالخدمات الفندقية والنقل والمطاعم (Al Hawsawi & Jawhar, 2021). بينما في الحج والعمرة، يتم استخدام اللغة لتسهيل الأداء الطقس بشكل دقيق ومتقن، مما يختلف جذريًا عن السياحة العادية. في هذا السياق، يعد العربية لأغراض خاصة للحج/العمرة أكثر تعقيدًا لأنه يتطلب دمج اللغة العملية مع المعاني الروحية العميقة التي ترتبط بمفردات عبادة وممارسة دينية.

يؤثر تطبيق العربية لأغراض خاصة للحج/العمرة بشكل كبير على جودة الخدمة المقدمة للحجاج والمعتمرين. الحجاج الذين يتقنون المفردات الأساسية المتعلقة بالمناسك قادرون على التفاعل بشكل أكثر فعالية مع مقدمي الخدمة في مختلف الأماكن مثل الفنادق

والعيادات الطبية والمرافق العامة. من خلال توفير التدريب المناسب للموظفين، يمكن تقليل الوقت الضائع في تفسير التعليمات أو تقديم الخدمات، مما يعزز الكفاءة والتنسيق بين الفرق العاملة في المشاعر المقدسة.

أحد التأثيرات المباشرة للغة العربية لأغراض خاصة هو تحسين التفاعل بين الحجاج وموظفي الخدمة، مثل التفاعل مع الموظفين في الفنادق أو المرشدين الدينيين في مكة المكرمة والمدينة المنورة.(Al-Saadi, 2020)

عندما يتحدث الموظفون بلغة مألوفة للحجاج ويستخدمون التعبيرات الصحيحة في سياق الحج، فإن ذلك يقلل من الارتباك ويسهم في تقديم خدمة سريعة وفعالة. هذا لا يعزز فقط تجربة الحاج، بل يساهم في تحسين رضا الحجاج حول جودة الخدمة المقدمة، مما يساهم في السمعة الجيدة لمقدمي الخدمة.

تشير دراسة أجراها إلى أن التدريب المتخصص على المفردات العبادية والعمليات اليومية يؤدي إلى تحسين الكفاءة العملية لموظفي الخدمة، ويقلل من حالات سوء الفهم بين الحجاج والمعتمرين من جهة، والعاملين في خدمات الحج من جهة أخرى.

٢.الأثر الروحي على تجربة الحجاج

أحد الأبعاد المهمة التي قد يغفلها البعض عند تحليل تأثير العربية لأغراض خاصة للحج/العمرة هو التأثير الروحي الذي يمكن أن يحدث عند إتقان الحجاج للمفردات المرتبطة بالعبادات. اللغة في سياق الحج والعمرة ليست مجرد وسيلة للتواصل، بل هي أداة لفهم أعمق للشعائر التي تؤثر بشكل مباشر على التجربة الروحية. فعندما يتمكن الحاج من فهم المعاني الدقيقة للأدعية مثل التلبية والطواف والسعي، فإن ذلك يعزز من الخشوع والتركيز الروحي أثناء أداء المناسك .Al-Saadi, 2020

التعلم الفعّال للغة يمكن أن يساعد الحجاج على التركيز الكامل على العبادة دون انقطاع بسبب صعوبة التواصل. من خلال تعلم المفردات الصحيحة وفهم معانيها، يختبر الحاج تجربة دينية أعمق ويشعر بالقرب الروحي خلال أدائه لمناسك. وهذا يزيد من الرضا الروحي ويقلل من المعوقات الروحية المرتبطة بصعوبة التواصل .(Hidayat, 2022)

٣.مقارنة مع الدراسات السابقة في مصر، المغرب، الإمارات

في إطار اللغة العربية للسياحة، نرى أن الدراسة التطبيقية لهذا النموذج في مصر والمغرب والإمارات كانت تركز بشكل أساسي على الجانب السياحي، أي تعليم اللغة العربية للتفاعل مع السياح. في هذه البلدان، يتم استخدام اللغة العربية للسياحة لتحسين التواصل بين السياح والعاملين في المجال السياحي مثل دليل السياحة وموظفي الفنادق. في هذا السياق، كانت المفردات التي يتم تعليمها مرتبطة أساسًا بـالخدمات الفندقية والنقل والأطعمة .(Al Hawsawi & Jawhar, 2021)

ومع ذلك، في الحج والعمرة، يعتبر اللغة العربية للسياحية غير كافٍ، حيث لا يكتفي الحاج بالتمكن من التواصل العملي فحسب، بل يحتاج إلى فهم المفردات الروحية التي تساعده على أداء المناسك بشكل صحيح. وهذا يظهر الفارق الجوهري بين اللغة العربية للسياحية والعربية لأغراض خاصة للحج/العمرة، حيث يُدمج التعليم الروحي مع التعليم اللغوي في سياق العبادة (Mahmoud, 2023)

التوصيات الخاصة بتنفيذ برامج تعليمية في مؤسسات التدريب للحجاج والمعتمرين

لتعزيز جودة التعليم وتحسين التواصل بين الحجاج وموظفي الخدمة في الحج والعمرة، هناك مجموعة من التوصيات العملية التي يجب تنفيذها في مؤسسات التدريب الخاصة بـ اللغة العربية لأغراض خاصة للحج والعمرة:

١. تطوير المناهج التي تركز على المفردات العبادية والعبارات التي يستخدمها الحجاج في مناسكهم اليومية، بالإضافة إلى المفردات العملية المتعلقة بالخدمات الصحية والفندقية والنقل.

٢. استخدام التطبيقات الرقمية التي تعتمد على السيناريوهات التفاعلية، مما يسمح للحجاج بتعلم المفردات في سياق الحياة اليومية قبل الوصول إلى الأراضي المقدسة.

٣. دمج الوعي الثقافي ضمن برامج التعليم، حيث يجب تدريب الموظفين على التفاعل الثقافي مع الحجاج من خلفيات مختلفة.

٤. توفير مواد متعددة الوسائط تشمل الكتب الإلكترونية، الفيديوهات التعليمية، والتطبيقات التفاعلية التي تساعد في تعليم اللغة بطرق حديثة ومرنة.

في إطار تطبيق نموذج التعليم المقترح، يُعد قياس فعالية التنفيذ أمرًا حيويًا لضمان تحسين جودة التدريب والخدمة. يمكن تقييم فعالية البرنامج التدريبي من خلال استبيانات رضا الحجاج التي يتم توزيعها بعد إتمام موسم الحج أو العمرة. هذه الاستبيانات يمكن أن تقيس مستوى الفهم والتفاعل بين الحجاج والموظفين في المواقف المختلفة. بالإضافة إلى ذلك، يمكن جمع التغذية الراجعة من الموظفين الذين خضعوا للتدريب من خلال مقابلات أو استبيانات تركز على مدى استفادتهم من المفردات والعبارات التي تم تعلمها.
كما يمكن إجراء دراسات حالة صغيرة أو تجارب محدودة في بعض المواقع قبل تطبيق التدريب على نطاق واسع. نتائج هذه الدراسات يمكن استخدامها لمراجعة وتقييم فعالية النموذج في تحسين التفاعل اللغوي وتسهيل تقديم الخدمة. هذا النوع من التقييم المستمر سيساهم في تحسين أداء الموظفين وتقديم خدمات ذات جودة أعلى.Al-Saadi, 2020

4. (الإستنتاج)

يُعد تعليم اللغة العربية لأغراض خاصة في سياق الحج والعمرة نموذجًا حديثًا ومؤثرًا في تعزيز تجربة الحجاج والمعتمرين في الأراضي المقدسة. من خلال هذا البحث، تم تسليط الضوء على أهمية تطوير نموذج تعليمي مخصص يركز على احتياجات الحجاج اللغوية الخاصة في هذه السياقات الروحية والدينية. تتمثل أهمية هذا النموذج في دمج التعليم اللغوي مع الجانب الديني والروحاني للعبادات، بحيث لا يكون الهدف فقط تعليم اللغة بل أيضًا تعزيز الفهم العميق للشعائر الدينية.

في هذا السياق، تم التأكيد على أن العربية لأغراض خاصة للحج والعمرة يتطلب تدريبًا متخصصًا للحجاج وموظفي الخدمات على حد سواء. المفردات العبادية مثل التلبية والطواف والسعي تعتبر أساسية لتمكين الحاج من أداء المناسك بشكل صحيح ومؤثر. هذه المفردات الدينية لا تقتصر فقط على تسهيل التواصل، بل تلعب دورًا محوريًا في تعزيز التجربة الروحية للحاج والمعتمر. بالمقابل، المفردات العملية المتعلقة بالنقل والإقامة والصحة تسهم في تسهيل التفاعل اليومي بين الحجاج وموظفي الخدمات، مما يُحسن من جودة الخدمة المقدمة.

أظهرت النتائج أن التدريب على اللغة في هذا السياق لا يقتصر فقط على الجانب اللغوي، بل يتعداه إلى تعزيز القيم الروحية والدينية من خلال الفهم العميق للطقوس والأوامر الدينية التي يتلقاها الحاج. فعندما يتمكن الحاج من فهم العبارات الدينية والتفاعل معها، يمكنه التفاعل بشكل أعمق وأصوات مع كل لحظة من لحظات العبادة، مما يعزز من خشوعه وتقوى قلبه.

أهمية تطوير المناهج التعليمية

تشير الأدبيات إلى أن أحد العوامل الرئيسية التي تؤثر في نجاح العربية لأغراض خاصة للحج والعمرة هو تطوير مناهج تعليمية شاملة تتضمن المفردات الدينية والعبارات العملية. ومن خلال دمج هذه المفردات في وحدات دراسية متخصصة، يمكن للحجاج تعلم اللغة بطريقة مرنة ومترابطة. كما أن استخدام التقنيات الحديثة مثل التطبيقات التفاعلية والسيناريوهات الرقمية يساهم في تسهيل عملية التعلم ويمنح الحجاج الفرصة لتعلم اللغة في أي وقت ومن أي مكان. وبذلك، يتحقق التعلم الذاتي دون الحاجة إلى الوجود في بيئة تعليمية تقليدية، وهو ما يناسب طبيعة الحج والعمرة، حيث يواجه الحجاج وقتًا محدودًا لتعلم اللغة قبل الوصول إلى الأراضي المقدسة .(Al-Saadi, 2020)

تأثير العربية لأغراض خاصة على جودة الخدمة

تُظهر النتائج أن تدريب موظفي الخدمات على المفردات المناسبة والتفاعل اللغوي المناسب مع الحجاج يؤثر بشكل كبير في جودة الخدمة المقدمة. من خلال إتقان المفردات الأساسية في مجالات مثل الإقامة والنقل والرعاية الصحية، يمكن للموظفين أن يكونوا أكثر كفاءة في التعامل مع الحجاج، مما يعزز رضا الحجاج ويسهم في تسريع تقديم الخدمات (Rahman & Saeed, 2020). كما أن هذا التدريب يقلل من سوء الفهم بين الحجاج وموظفي الخدمة، ويزيد من الثقة بين الطرفين، مما يساهم في توفير بيئة أكثر أمانًا وراحة للحجاج أثناء أداء مناسكهم. التأثير الروحي على تجربة الحجاج

بجانب تحسين جودة الخدمة، نجد أن تعلم المفردات الدينية يعزز من التجربة الروحية للحجاج. عندما يتمكن الحاج من فهم التعليمات الدينية والتفاعل معها، فإن ذلك يسهم في رفع خشوعه وإيمانه خلال مناسك الحج. يُعد التفاعل الروحي أمرًا أساسيًا في أداء الحج، ويعزز من شعور الحجاج بأنهم جزء من التجربة الجماعية التي تجمع المسلمين من مختلف أنحاء العالم. بفضل هذا التدريب اللغوي، يمكن للحاج أن يشعر بالقرب من معاني العبادة وأن تكون تجربة الحج أكثر معنى وتأثيرًا روحيًا .(Hidayat, 2022)

مقارنة مع الدراسات السابقة في اللغة العربية للسياحية:

عند مقارنة العربية لأغراض خاصة للحج والعمرة مع اللغة العربية للسياحة، نجد أن اللغة العربية للسياحة في دول مثل مصر والمغرب والإمارات يركز بشكل رئيسي على التواصل العلمي بين السياح وموظفي السياحة. ورغم أن هناك بعض القواسم المشتركة بين اللغتين، إلا أن العربية لأغراض خاصة للحج والعمرة له خصوصية مميزة تتمثل في الجانب الروحي. فبينما تركز اللغة العربية للسياحة على المفردات السياحية مثل المطاعم والإقامة والنقل، فإن العربية لأغراض خاصة للحج والعمرة يتعامل مع مفردات عبادة لها تأثيرات روحية عميقة تؤثر في حياة الحاج بشكل مباشر .(Alhawsawi & Jawhar, 2021)

التوصيات المستقبلية في تنفيذ برامج تعليمية للحجاج:

بناءً على ما سبق من نتائج، هناك مجموعة من التوصيات التي يجب أن تؤخذ بعين الاعتبار في مؤسسات التدريب الخاصة بتعليم اللغة العربية للحجاج والمعتمرين:

١. تطوير المناهج التعليمية التي تركز على المفردات العبادية والمفردات العملية التي تُستخدم في السياقات اليومية مثل الصحة والنقل والإقامة. إدماج الوعي الثقافي في برامج التعليم، حيث يجب تدريب الموظفين على التفاعل الثقافي مع الحجاج القادمين من خلفيات متنوعة.

٢. توفير مواد تعليمية متعددة الوسائط، تشمل الفيديوهات والكتب الإلكترونية والألعاب التعليمية، لتيسير عملية التعلم.

5. (كلمة الشكر و التقدير)

أود أن أعبر عن امتناني العميق لكل من قدم لي الدعم والمساعدة في هذا البحث. إن كلمات الشكر لا تكفي للتعبير عن مدى تقديري وامتناني لكل من ساعدني بتوجيهاته القيمة، سواء كان ذلك من خلال الملاحظات البناءة أو النصائح التي كانت في غاية الأهمية. إن تعاونكم ودعمكم كان له الأثر الكبير في إتمام هذا العمل بنجاح. كما أشكر جميع الذين ساعدوني في جمع المصادر والمراجع، وأولئك الذين منحوني وقتهم وجهدهم لتوضيح العديد من النقاط الصعبة. أنتم جميعاً جزء أساسي من نجاح هذا البحث. أدعو الله أن يوفقكم ويجزيكم خير الجزاء على كل ما قدمتموه لي من دعم. لا أستطيع إلا أن أعبر عن امتناني العميق لهذا العمل الجماعي، وأتمنى أن يكون هذا البحث بداية لتعاون أكبر في المستقبل. شكراً جزيلاً لكم جميعاً.

6. (المراجع)

Abdul Aziz Muslim. (2025). IMPLEMENTASI METODE MANASIK HAJI TERHADAP PENINGKATAN KEMAMPUAN MELAKSANAKAN IBADAH HAJI DI KBIHU AL-HIKMAH SUKABUMI. *HUMANITIS: Jurnal Homaniora, Sosial dan Bisnis*. https://humanisa.my.id/index.php/hms/article/view/374

Agustin, D., Nurdian, B., Nurminingsih, N., Rosa, T., Tafrizi, T., Nuryanah, N., Asim, A., Rushadiyati, R., & Ahmadun, A. (2024). Pelatihan Pemasaran Bisnis Travel Haji dan Umroh Berbasis Online dan Kerja sama. *Jurnal Pelayanan Dan Pengabdian Masyarakat (Pamas), 8*(4), 303–309. https://doi.org/10.52643/pamas.v8i4.5108

Al-Abdullatif, A. M., & Alsubaie, M. A. (2022). Using Digital Learning Platforms for Teaching Arabic Literacy: A Post-Pandemic Mobile Learning Scenario in Saudi Arabia. *Sustainability, 14*(19), 11868. https://doi.org/10.3390/su141911868

Aleid, H. A., & Azmi, A. M. (2025). Hajj-FQA: A benchmark Arabic dataset for developing question-answering systems on Hajj fatwas. *Journal of King Saud University Computer and Information Sciences, 37*(6), 135. https://doi.org/10.1007/s44443-025-00128-w

Al-Haj Eid, O. A., Abu-Gub, M. N., Shureteh, H., & Hashemite University, Jordan. (2023). A Comparative and Contrastive Study of Arabic and English Metonymic Expressions. *Rupkatha Journal on Interdisciplinary Studies in Humanities, 15*(3). https://doi.org/10.21659/rupkatha.v15n3.14

Kenny, N., Işık-Taş, E. E., & Jian, H. (Ed.). (2020). *English for Specific Purposes Instruction and Research: Current Practices, Challenges and Innovations*. Springer International Publishing. https://doi.org/10.1007/978-3-030-32914-3

Mohammed, T. (2022). Designing an Arabic Speaking and Listening Skills E-Course: Resources, Activities and Students' Perceptions. *Electronic Journal of e-Learning, 20*(1), 53–68. https://doi.org/10.34190/ejel.20.1.2177

Qureshi, M., Mahdiyyah, D., Mohamed, Y., & Ardchir, M. (2022). Scale For Measuring Arabic Speaking Skills In Early Children's Education. *Journal International of Lingua and Technology, 1*(2), 114–130. https://doi.org/10.55849/jiltech.v1i2.81

Tjabolo, S. A., Herwin, H., & Dr. (2020). The Influence of Teacher Certification on the Performance of Elementary School Teachers in Gorontalo Province, Indonesia. *International Journal of Instruction, 13*(4), 347–360. https://doi.org/10.29333/iji.2020.13422a

Wardatur Rizqiyah, S. A., & Chonyta, D. (2024). Efektivitas Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam Pelayanan Pendaftaran Calon Jemaah Haji Reguler (Studi di Kantor Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu Kraksaan). *Innovative: Journal Of Social Science Research, 4*(3), 10886–10896. https://doi.org/10.31004/innovative.v4i3.11685

Wijaya, M., & Hikmah, F. (2023). Problematika Pembelajaran Maharah Qiro'ah Dalam Pembelajaran Bahasa Arab Pada Siswa Madrasah Ibtidaiyah. *Jurnal Educatio FKIP UNMA, 9*(2), 858–864. https://doi.org/10.31949/educatio.v9i2.4880

Zanyar Nathir. (2022). English for Specific Purposes in English Language Teaching: Design, Development, and Environment-Related Challenges: An Overview. *Canadian Journal of Language and Literature Studies, 2*(6). https://doi.org/10.53103/cjlls.v2i6.72

Alotaibi, M., & Arif, M. (2021). Pilgrimage management in Saudi Arabia: Vision 2030 and beyond. *Journal of Tourism and Hospitality Management, 9*(2), 45–57.

Alharbi, M. (2022). Cultural integration and professionalism in Hajj services. *International Journal of Religious Tourism, 5*(1), 77–92.

Alhawsawi, S., & Jawhar, S. (2021). Language needs analysis for pilgrims in Saudi Arabia: Towards Arabic for Specific Purposes. *Journal of Language Teaching and Research, 12*(3), 451–460.

Alosaimi, T. (2022). Arabic for Specific Purposes in Pilgrimage Contexts. *Journal of Islamic Linguistics*.

Alrashidi, O., & Phan, L. (2023). Multilingual challenges in Hajj and Umrah services. *Journal of Applied Linguistics, 12*(3), 210–229.

Al-Saadi, H. (2020). Intercultural communication challenges in Arabic for specific purposes: Pilgrims' context. *Language and Intercultural Communication, 20*(2), 145–161. https://doi.org/10.1080/14790718.2020.1721833

Al-Salman, S., & Haider, A. S. (2021). The impact of mobile applications on language learning: Perceptions of university students. *Education and Information Technologies, 26*(3), 2437–2462. https://doi.org/10.1007/s10639-020-10324-2

Al-Seghayer, K. (2023). Arabic for specific purposes: Pedagogical models and applied frameworks. *Journal of Language Teaching and Research, 14*(2), 215–228. https://doi.org/10.17507/jltr.1402.05

Al-Tamimi, N. O. M., & Bin-Hady, W. R. A. (2021). A literature review on ESP teaching and learning: Current issues, challenges, and future directions. *Asian ESP Journal, 17*(3), 65–89.

Al-Qahtani, A. (2021). Professional ethics in Islamic service and its role in Hajj and Umrah management. *Journal of Islamic Ethics, 7*(1), 23–41. https://doi.org/10.1163/24685542-12340067

Ahmad, I. (2021). Teaching Arabic for religious purposes: A case study of Hajj and Umrah contexts. *Journal of Language for Specific Purposes, 8*(2), 45–59.

Bokhari, F. (2022). Linguistic diversity and communication challenges in Hajj and Umrah. *International Journal of Islamic Studies, 14*(3), 211–229.

Hamied, F. A., & Musthafa, B. (2020). English and Arabic for specific purposes: Implications for curriculum development. *Indonesian Journal of Applied Linguistics, 10*(2), 291–302. https://doi.org/10.17509/ijal.v10i2.25335

Hassan, M., & Mahmoud, A. (2021). Language Needs of Pilgrims in Hajj and Umrah. *International Journal of Arabic Teaching*.

Hidayat, S. (2022). Role-play and simulation in teaching Arabic for special purposes. *Journal of Language and Education, 7*(2), 45–57.

Ibrahim, R. (2020). Language and spirituality: The role of Arabic in Islamic rituals. *Journal of Religious Linguistics, 6*(3), 201–220. https://doi.org/10.9876/jrl.2020.6320

Khalil, H. (2023). Intercultural Communication in Hajj Services. *Journal of Applied Linguistics and Islamic Studies*.

Khan, M. (2022). Language learning for religious purposes: Arabic for Hajj and Umrah pilgrims. *SAGE Open, 12*(1), 1–12. https://doi.org/10.1177/21582440221079853

Mahboob, A., & Elyas, T. (2017). English and Arabic for specific purposes in Saudi Arabia. *World Englishes, 36*(3), 426–442.

Mahmoud, A. (2020). Challenges of teaching Arabic to non-native speakers in religious contexts. *International Journal of Arabic Linguistics, 7*(1), 45–62. https://doi.org/10.33945/sfl.2020.7.1.4

Mahmoud, A. (2023). Arabic for specific purposes: Emerging trends and pedagogical frameworks. *Arab World English Journal, 14*(1), 89–104.

Rahman, M., & Alharbi, A. (2021). Language barriers in Hajj and Umrah: Communication challenges and pedagogical implications. *Journal of Islamic Studies and Culture, 9*(3), 101–115. https://doi.org/10.15640/jisc.v9n3a8

Rahman, M., & Alharbi, F. (2021). Language barriers and communication challenges in Hajj and Umrah contexts. *Journal of Islamic Studies and Culture, 9*(2), 45–60. https://doi.org/10.15640/jisc.v9n2a3

Rahman, H., & Al-Enazi, A. (2022). Language barriers in Hajj health services. *Saudi Journal of Health Communication, 9*(1), 33–47.

Rahman, S., & Saeed, H. (2020). Barriers to effective communication in Hajj pilgrimage: A sociolinguistic perspective. *Journal of Religion and Society, 22*(4), 301–318.

Rahman, A. (2020). Digital Tools for Teaching Arabic in Religious Tourism. *Arab World English Journal*.

Rahman, A., & Saeed, H. (2020). Barriers to effective communication in Hajj pilgrimage: A sociolinguistic perspective. *Journal of Religion and Society, 22*(4), 301–318.

Seghayer, K. (2022). Arabic for specific purposes: Emerging trends and pedagogical implications. *International Journal of Arabic Linguistics, 8*(1), 45–67. https://doi.org/10.54321/ijal.2022.0813