

ABSTRACT

The main concern of this research is to determine the Needs of the stakeholders involved in relation to the conduct of the English for Specific Purposes (ESP) course at the Faculty of Hospitality and Tourism Management of University Tun Abdul Razak (UniRazak). As it is quite clear that the premier language of communication in the hospitality and tourism industry is English, a needs analysis for the ESP course was essential to identify whether the course catered to the needs of the students. Thus, this study was focused on the feedback from two main stakeholders; the students of the ESP course and both the lecturers who taught the hospitality and tourism subjects and English for this particular group of students. A total number of thirty three ESP students from the Faculty of Hospitality and Tourism Management, five subject lecturers and five English language lecturers participated in this study. The data were collected via observation, questionnaires, semi-structured interviews and a focus group discussion. The data were analysed and interpreted in simple tables in terms of frequency counts and percentage for easy interpretation and understanding. The findings of this study suggest that the ESP students acknowledge the importance of English proficiency for their future career. Thus, they perceived that this ESP course is essential to prepare them for their profession later. The ESP students felt that this ESP course should emphasise more on communicative skills. Findings from this study indicate that the course syllabus is perceived to be ideal; however there is a need to enhance the teaching methodology of this course. The students indicated that they would prefer more interactive activities related to the course content. Eventually, the current ESP course needs to be reviewed in terms of methodology and the relevant teaching resources involved in providing a holistic course for the students of hospitality and tourism management.

ABSTRAK

Matlamat utama penyelidikan ini ialah untuk menentukan keperluan 'Needs' bagi pihak berkepentingan atau 'stakeholders' yang terlibat dalam penawaran kursus Bahasa Inggeris untuk Tujuan Khas 'English for Specific Purpose (ESP' yang ditawarkan di Fakulti Hospitaliti dan Pengurusan Pelancongan, Universiti Tun Abdul Razak (UniRazak). Bahasa Inggeris jelas memainkan peranan penting untuk berkomunikasi dalam industri hospitaliti dan pengurusan pelancongan, maka keperluan analisis 'Needs Analysis' untuk kursus ESP ialah mustahak bagi mengenal pasti keperluan kursus ini bagi pelajar- pelajar yang berkenaan. Dengan demikian, kajian ini menumpukan maklum balas daripada pihak berkepentingan atau 'stakeholders'; iaitu pelajar- pelajar kursus ESP dan para pensyarah yang mengajar subjek hospitaliti dan pengurusan pelancongan dan Bahasa Inggeris. Sejumlah tiga puluh tiga pelajar ESP dari Fakulti Hospitaliti dan Pengurusan Pelancongan, lima pensyarah yang mengajar subjek utama serta lima pensyarah yang mengajar Bahasa Inggeris telah mengambil bahagian dalam kajian ini. Data telah dikumpulkan melalui pemerhatian, borang soal selidik, temu bual separa struktur dan maklumat dari kumpulan perbincangan khas 'focus group discussion'. Kemudian data yang dikumpulkan telah dianalisis dan diterjemahkan dalam jadual ringkas dengan menggunakan pengiraan frekuensi dan peratus untuk memudahkan kefahaman dan penterjemahan. Penemuan dalam kajian ini menghuraikan bahawa pelajar ESP mengakui kepentingan kemahiran Bahasa Inggeris untuk kerjaya mereka. Para pelajar ini juga mengerti bahawa kursus ESP ialah asas bagi persiapan untuk menghadapi kerjaya mereka pada masa hadapan. Pelajar ESP berpendapat bahawa kursus ESP harus menekankan lebih kepada kemahiran berkomunikasi. Penemuan dalam kajian ini menunjukkan bahawa sukatan pelajaran bagi kursus ESP ini adalah sesuai bagi mencapai objektif yang ditetapkan. Walau

bagaimanapun, kajian ini telah mengenal pasti bahawa kursus ini memerlukan perubahan dalam cara pengajaran tersusun. Pelajar kursus ESP telah menunjukkan bahawa mereka lebih mengutamakan aktiviti bahasa Inggeris yang melibatkan aktiviti komunikasi. Secara keseluruhannya, kursus ESP ini perlu diperbaiki dari segi pengajaran tersusun and bahan bahan pangajaran yang terlibat dalam penyampaian kursus yang lengkap bagi para pelajar Hospitaliti dan Pengurusan Pelancongan.