

Анализа потреба као основа креирања плана наставе страног језика на студијама туризма **Драгана Пешић^{1*}**

¹ Универзитет у Крагујевцу, Факултет за хотелијерство и туризам у Врњачкој Бањи

Сажетак: Анализа потреба (АП) има кључно место у одређењу плана и програма наставе страног језика на факултетима нефилолошког усмерења. Она је неопходна како би се пре отпочињања наставе одредили њени јасни циљеви, али и да би се у току наставе извршило вредновање и самовредновање наставног процеса. У раду су представљени резултати континуираног праћења потреба студената на Факултету за хотелијерство и туризам у Врњачкој Бањи (ФХТ) у циљу сагледавања промена у потребама и вредновања наставног плана Енглеског језика. Добијени резултати омогући ће нам да установимо да ли је до промена у потребама студената дошло и у ком правцу се оне крећу, али и указати на проблеме са којима се студенти у комуникацији срећу, што може утицати на промену постојећег наставног плана. Поред поменутог, резултати истраживања могу у великој мери допринети састављању наставног материјала који би био прилагођен испитиваној групи студената, што код студентске популације може довести до повећане мотивисаности и жеље за учењем страног језика.

Кључне речи: анализа потреба, студије туризма, наставни материјал

JEL класификација: A23, I23

Needs analysis as the basis of ESP curriculum design in tourism studies

Abstract: Needs analysis plays a key role in defining both the syllabus and curriculum of foreign language instruction at non-philology universities. It is of utmost necessity as a means of determining clear objectives prior to lecturing, as well as a means of teaching process (self-)evaluation during the course of teaching. The paper presents the results of the research representing the continuous monitoring of students' needs at the Faculty of Hotel Management and Tourism in Vrnjacka Banja in order to observe changes in the needs and evaluate English language curriculum. The obtained results will point to whether the changes in the needs have occurred and what direction they are taking, and point out the problems that the students face in communication, which can influence the change of the existing curriculum. Furthermore, the research results can greatly contribute to the creation of teaching materials that would be tailored according to the needs of the observed group of students, which can eventually lead to their increased motivation and a desire to learn a foreign language.

Keywords: needs analysis, tourism studies, teaching material

JEL classification: A23, I23

* dragana.nedeljkovic@kg.ac.rs

1. Увод

Области туризма и хотелијерства умногоме зависе како од достигнућа у другим научним областима, попут информационих технологија, тако и тренутних економских, друштвених и културолошких дешавања, па се у том смислу може очекивати стална промена потреба професије условљене развојем туризма и хотелијерства, што намеће стално преиспитивање наставног плана и прилагођавање наставних садржаја новонасталим захтевима. Имајући у виду управо изнето, као и предстојећу реакредитацију институције и наставних програма ФХТ, јавила се потреба за континуираним праћењем потреба студентске популације, са једне стране, и вредновањем наставног плана, са друге. У том смислу је у току летњег семестра 2015/16. и 2016/17. године спроведена АП са студентима ФХТ.

Мишљења смо да вредновање наставног садржаја треба превасходно да изврше непосредни корисници наставног плана, односно студенти. Сама чињеница да су укључени у процес одлучивања о садржају предмета и коришћењу пожељних наставних метода може мотивишуће да делује на студенте када је учење језика у питању, односно, може водити креирању садржаја наставног плана који би позитивно утицао на повећање њихове мотивације за учењем језика (Elisha-Primo et al., 2010), што би у крајњој мери довело до успешније употребе страног језика на будућем радном месту. Неопходност за укључивањем студената ФХТ у АП је додатно поткрепљена чињеницом да се они још за време студија директно упознају са захтевима своје професије обављањем професионалне праксе у току летњих месеци у реномираним туристичким организацијама и агенцијама у земљи, односно у хотелима у земљи и иностранству. На тај начин, спроведена АП није само претпоставка о жељама студената (*wants*, Huchinson & Waters, 1987), већ реална слика потреба будућег радног места сагледана од стране студената. О значају учешћа студената у АП говори више аутора (Benesch, 1996; Flowerdew & Peacock, 2001; Leki, 2001; Lu & Julien, 2001; Evans & Green, 2007), док Лонг (Long, 2005) каже да су одлуке донесене у вези са наставним планом састављеним на основу АП проистекле из реалних потреба корисника једног течаја, односно студената.

Након уводног дела, рад је организован у четири целине у којима се даје преглед релевантне литературе, описује само истраживање, излажу резултати праћени дискусијом, док се у закључку још једном окрећемо на општи резултат истраживања и скрећемо пажњу на потенцијална ограничења.

2. Преглед литературе

О значају АП говорио је још давних 70-тих година прошлога века Вест (West, 1994), који је истакао двојаку природу овог феномена. Он потребу са једне стране види као *циљ учења* језика, а са друге као *средство учења* језика. Овај став касније поткрепљују и Видовсон (Widowson, 1983) и Браун (Brown, 1995). Вест још каже да су у претходном периоду наставници градили мишљење о потребама својих ученика на основу интуиције. Каулинг (Cowling, 2007) у свом раду говори о томе да је и на почетку 21. века креирање наставног плана у великој мери запостављено и да се базира на садржају уџбеника који се у извођењу наставе користи. Међутим, значај који припада АП никако се не може пренебрегнути, а њено исправно коришћење приликом креирања наставног плана, по речима Дадли-Иванса и Сент Џонове (Dudley-Evans & St John, 1998), води уском усмеравању једног течаја.

Када су у питању истраживања у којима је АП сагледана из угла основног полазишта при састављању наставног плана и програма енглеског језика туризма и хотелијерства, она су вршена на различитим поднебљима (Afzali & Fakharzadeh, 2009; Cowling, 2007; Evans & Green, 2007; Ghany & Latif, 2012; Leslie & Russell, 2006). Међутим, у готово свим истраживањима долази се до релативно сличних закључака када су у питању вештине којима је потребано владати или језички елементи и функције које је потребно заступити у настави. Тако Лука (Luka, 2007) истиче да поред различитих компетенција и широког спектра знања, комуникативна способност представља основно оруђе особа које се баве туризмом и хотелијерством. Овакав став аутора који проучавају енглески језик туризма и хотелијерства (Afzali & Fakharzadeh, 2009; Choi, 2010; Leslie & Russell, 2006; Ghany & Latif, 2012) не изненађује, с обзиром на чињеницу да запослени у овим двама областима остварују непосредан контакт са својим клијентима, при чему успех у послу директно зависи од успостављања спонтане комуникације и прикладне употребе комуникацијских вештина. Лионгова и Кси Лијева (Leong & XiLi, 2012) наводе да су аутори данас усаглашени у вези са конкретним комуникацијским вештинама¹ својственим регистру туризма. Оне би пре свега обухватиле поздраве, састављање упита и одговора на упите, упућивање позива, језик састанака, давање предлога, способност успостављања друштвених контаката, договоре у вези са посетама и путовањима и вођење телефонских разговора. Ову листу бисмо још проширили основним функцијама карактеристичним за област хотелијерства попут пријема и одјаве гостију, решавања проблема и давања информација о погодностима хотела, знаменитостима или храни и пићу.

3. Истраживање

Са студентима ФХТ-а је у току летњег семестра 2015/16. године спроведена АП са циљем утврђивања стварних потреба студената када је енглески као страни језик у питању и спровођењем евалуације наставног плана Енглеског језика 1-4 (Pešić & Radovanović, 2016). Добијени резултати овог дијагностичког истраживања (Истраживање 1) указали су на подударање потреба студената са садржајем наставног плана који се користи при извођењу наставе, што се може сматрати његовим позитивним вредновањем.

Имајући у виду сталне новине на пољу научних достигнућа, као и непрекидне промене у друштвеним и економским токовима од којих туризам и хотелијерство увелико зависе, али и предстојећу реакредитацију ФХТ, јавила се потреба за континуираним праћењем потреба студената и промена у њиховим потребама, што би у крајњој мери могло да се одрази на кориговање плана и програма Енглеског језика. Вођени тим мотивом, спровели смо Истраживање 2 у току летњег семестра 2016/17. године. Крајњи циљ овог истраживања јесте поновно вредновање постојећег наставног плана.

При сагледавању потреба студената туризма и хотелијерства за употребом енглеског језика на будућем радном месту и даљем коришћењу добијених података за вредновање постојећег наставног плана, руководили смо се следећим полазним питањима:

¹ У овом контексту, ми бисмо радије термин *комуникацијске вештине* означили са *језичке функције*.

1. Какав став испитаници показују према важности енглеског језика за будући позив;
2. На који начин студенти вреднују своју способност коришћења енглеског језика у реалној пословној ситуацији;
3. Које језичке вештине и функције својствене областима хотелијерства и туризма студенти сматрају важним за будуће радно место и
4. Са којим језичким проблемима су се студенти срели у комуникацији у току обављања професионалне праксе.

Спроведено истраживање је квантитативно-компаративне природе, а при прикупљању података служили смо се упитником. Методом компарације резултати два дела истраживања су поређени како би се утврдило да ли је дошло до промена у потребама студената и у ком правцу се дате промене крећу. Добијене резултате АП који указују на језичке елементе, вештине и функције неопходне за неометано обављање пословних активности, као и оне на којима је потребно додатно радити, треба сагледати у светлу изналажења усмерења за ефикасно организовање наставе, са једне стране, али и припреме одговарајућег наставног материјала који би се користио при реализацији наставе, са друге.

3.1. Инструмент

За потребе добијања података у овом истраживању коришћен је упитник. Највећи број питања у спроведеном упитнику јесу питања вредновања, за која је коришћена Ликертова скала од пет подеока, где број 1 означава најмању, док се број 5 односи на највећу могућу вредност. Два питања су питања вишеструког избора, док је једно питање отвореног типа. На основу информације коју испитују, 14 питања спроведеног упитника могу се поделити у четири групе које прате полазна питања овог истраживања.

Једина разлика у питањима између упитника који је коришћен у Истраживању 1 и Истраживању 2 јесте питање број 3. Наиме, у Истраживању 1 овим питањем је тражена лична процена нивоа знања енглеског језика, док се у упитнику спроведеном у Истраживању 2 ово питање односи на језички ниво утврђен класификационим тестом (Allan, 2004) који је са целокупном студентском популацијом спроведен у почетком зимског семестра 2016/17. године.

3.2. Испитаници

Испитаници овог истраживања јесу *успешни* студенти друге, треће и четврте године основних академских студија ФХТ-а. Успешни у нашем контексту значи студенти који редовно полажу испите из стручних предмета, а Енглески језик су у јануарском и фебруарском року положили са оценом осам и више. Овакав одабир испитаника је преваходно мотивисан чињеницом да су то студенти који су већ имали прилике да обављањем професионалне праксе стекну увид у потребе своје будуће професије, па самим тим и потребе за употребом енглеског језика на будућем радном месту, као и да су позитивно мотивисани за учење и усвајање целокупне наставне материје својствене студијама туризма и хотелијерства. Овакви критеријуми су условили и број испитаника који је био укључен у истраживање. Тако је у Истраживању 1 учествовало 57 испитаника, док је број испитаника који је узео учешће у Истраживању 2 био 49.

4. Резултати и дискусија

Резултати истраживања ће бити представљени и дискутовани у светлу истраживачких питања постављених на почетку рада. Импликације које се односе на наставни план или наставни материјал биће посебно назначене.

1. Став испитаника према важности енглеског језика за будући позив

Ставови испитаника о важности енглеског језика за будућу професију, тачније утицај знања језика на добијање посла, напредовање у каријери и квалитет пружених услуга, приказани су у Табели 1.

Табела 1: Значај енглеског језика за развој каријере у туризму и хотелијерству (расподела оцена, %)

Питање	Година истраживања	Оцена (%)				
		1	2	3	4	5
1. У којој мери сматрате да је знање енглеског језика битно за Ваш будући позив?	2015/16.	0	0	3,60	15,80	80,70
	2016/17.	0	0	2,00	6,10	91,80
2. У којој мери сматрате да знање енглеског језика може да побољша ниво услуга у туризму и хотелијерству?	2015/16.	0	1,80	7,00	33,30	57,90
	2016/17.	0	0	6,10	20,40	73,50
6. У којој мери би знање енглеског језика могло да утиче на повећање могућности за Ваше запослење?	2015/16.	0	0	14,00	35,10	50,90
	2016/17.	0	0	0	34,70	65,30
7. Према Вашим сазнањима, у ком степену је знање енглеског језика значајно за напредовање у каријери?	2015/16.	0	1,80	7,00	29,80	61,40
	2016/17.	0	0	2,00	32,70	65,30
8. Колико сигурно се осећате у току разговора на енглеском језику са странцима?	2015/16.	5,30	12,30	35,10	40,40	7,00
	2016/17.	6,10	22,40	22,40	28,90	20,00
9. Како бисте оценили своје сналажење у комуникацији на енглеском језику у ситуацијама у којима сте се налазили током стручне праксе?	2015/16.	7,00	14,00	22,80	33,30	22,80
	2016/17.	6,10	12,20	22,40	38,80	20,40

Извор: (Аутор)

Одговори на питања која испитују став испитаника према важности енглеског језика за будућу професију показују да испитаници енглески језик сматрају веома важним. Овакав резултат сматрамо изузетно битним, пошто такав одговор поткрепљује чињеницу да је код студената високо развијена свест о важности енглеског језика за њихов будући позив, што даље иде у прилог повећаној инструменталној мотивацији за учењем и усвајањем страног језика. Резултати указују на повећање у оцени код Истраживања 2 у односу на Истраживање 1, што може бити последица интензивирања професионалне праксе у иностранству, као и веће мобилности студената у току претходне академске године, али и гостујућих предавања професора који су преко Еразмус+ програма посетили Факултет. До сличних резултата су у свом истраживању дошле и Ђуровић и Силашки (2014), затим Илиша-Примо и њене колеге (2010) и Лиу (2007). Наиме, и у њиховим истраживањима највећи број испитаника је показао позитиван став према енглеском језику уопштено, као и према учењу енглеског језика као страног. Овакву ситуацију ваља искористити и додатно *повећати инструменталну мотивацију*, тако што би се *наставни материјал обогатио аутентичним материјалом везаним за будуће радно место*, као што су различити обрасци и формулари, брошуре, рекламни материјал или туристички водичи.

2. Самовредновање способности коришћења енглеског језика у реалној пословној ситуацији

Табела 2: Сагледавање способности коришћења енглеског језика (%)

Питање	Година истраживања	1	2	3	4	5
5. У којој мери ниво Вашег садашњег знања енглеског језика задовољава потребе Ваше будуће професије?	2015/16.	0	15,80	33,33	43,90	7,00
	2016/17.	0	16,30	32,70	44,90	6,10
8. Колико сигурно се осећате у току разговора на енглеском језику са странцима?	2015/16.	5,30	12,30	35,10	40,40	7,00
	2016/17.	6,10	22,40	22,40	28,90	20,00
9. Како бисте оценили своје сналажење у комуникацији на енглеском језику у ситуацијама у којима сте се налазили током стручне праксе?	2015/16.	7,00	14,00	22,80	33,30	22,80
	2016/17.	6,10	12,20	22,40	38,80	20,40

Извор: (Аутор)

Поређење претпостављене мере у којој су студенти спремни да одговоре на изазове будуће професије (питање 5) са стварном способношћу да на такве задатке одговоре (питање 9), пружа увид у то да ли су процене испитаника у вези са степеном способности коришћења енглеског језика на будућем радном месту потврђене у стварној ситуацији. Иако се, поредећи Истраживања 1 и 2, одговори на питања 5 и 9 разликују у незнатној мери, Пирсонов коефицијент корелације је знатно виши у Истраживању 2. Наиме, добијена вредност овог коефицијента

износи 0,763, што представља јаку позитивну корелацију. Овакав резултат веома охрабрује, посебно имајући у виду чињеницу да је у току 2016/17. године при извођењу наставе Енглеског језика, у настојању да се студенти у што већој мери осамостале и постану свесни процеса учења који се у њима дешава, као и могућности његовог контролисања, пажња студената интензивније усмеравана на употребу стратегија у учењу језика (*learning strategies* - Chamot, 2005; Vandergrift & Goh, 2012). Стратегије у учењу налазе се у основи формирања независног, самосвесног студента, што је концепт који треба посебно развијати у процесу образовања на високошколским институцијама (Pešić & Radovanović, 2016; Pešić, 2017). У том смислу, *наставни материјал би ваљало обогатити вежбама које упућују студенте на развијање и активно коришћење стратегија у учењу*. Поред тога, употреба стратегија посебно добија на значају имајући у виду њихову применљивост на различите наставне садржаје. Сходно томе, може се очекивати и бољи ученак или бар изражен позитивнији став када је усвајање других наставних материја у питању.

Разматрање степена самопоуздања је веома важно пошто оно представља један од најбитнијих афективних фактора при учењу језика и најважнији предуслов за развијање ефикасне употребе језика. Иако резултати упућују на задовољавајућ степен самопоуздања изражен при комуникацији на енглеском језику, средња оцена од 3,55 упућује на потребу за додатним радом на *грађењу ове особине код студената*, што би требало да буде један од основних задатака наставника страног језика на коме је потребно константно радити независно од нивоа школовања.

Табела 3: Тренутни и пожељни ниво знања енглеског језика (%)

	Година истраживања	Основни	Средњи	Виши средњи	Напредни
3. Како бисте проценили своје тренутно знање енглеског језика?	2015/16.	14,1	12,2	54,4	7
3. Како је класификационим тестом процењен ниво Вашег знања енглеског језика?	2016/17.	12,2	26,5	49,1	12,20
4. Који ниво знања енглеског језика би, према Вашем мишљењу, задовољио потребе Ваше струке?	2015/16.	0	8,8	54,4	36,8
	2016/17.	0	6,1	67,3	26,5

Извор: (Аутор)

Резултати спроведеног класификационог теста указују на чињеницу да након 13, односно 14 година учења енглеског језика ниво језичког знања испитаника и даље варира у великој мери, односно да они и даље представљају доста неуједначену групу. Овакво стање се може приписати чињеници да у Србији не постоје стандардизовани тестови којима би било процењивано знање ученика на нижим нивоима образовања, али и све присутнијем тренду снижавања критеријума оцењивања на високошколским установама. Ове појаве воде смањеној мотивацији

за учењем, што резултира све нижим нивоом језичког знања¹. Овакав резултат, међутим, није карактеристичан само за наше поднебље нити је усамљен. О чињеници да се студенти и након вишегодишњег искуства у учењу језика на нижим образовним нивоима и даље срећу са проблемима при коришћењу енглеског језика као страног сведоче Иванс и Грин (2007), као и Илиша-Примо и остали (2010).

Поређење тренутног нивоа језичког знања (питање 3, Истраживање 2) и способности да се одговори на задатке у реалној ситуацији (питање 9) даје умерену позитивну корелацију, са Пирсоновим коефицијентом 0,704. Овакав резултат указује на то да се *тренутни ниво језичког знања може сматрати довољним за успешно обављање пословних задатака*. Овакав одговор је од изузетне важности код одређивања неопходног нивоа језичког знања са којим ће студенти завршити студије, што има директну везу са наставним програмом језика струке. У нашем примеру, то би значило да *виши средњи ниво задовољава потребе циљне ситуације*, односно да би након положеног Енглеског језика 4 језичко знање студената ваљало да буде на вишем средњем нивоу.

3. Језике вештине и функције карактеристичне за област хотелијерства и туризма од важности за будуће радно место

Подаци приказани у Табели 4 показују проценат оних испитаника који испитиване језичке елементе сматрају важним, односно који су испитиване елементе описали као важно, веома важно и изузетно важно.

Табела 4: Рангирање значаја познавања језичких елемената за успешно обављање пословних задатака (%)

Употреба језика	Година истраживања	
	2015/16.	2016/17.
Стручна лексика	75,43	81,4
Знање општег језика	70,18	79,6
Правилна употреба граматичких правила	43,86	57,2
Пословна преписка	61,4	73,5

Извор: (Аутор)

Одговори на питање о важности лексике, општег језика, граматичких правила и пословне преписке сведоче о томе да највећи број испитаника сва четири елемента сматра изузетно важним. При томе, испитаници предност дају *лексици* и *познавању општег језика*, затим *пословној преписци*, док *правилну употребу граматичких правила* сматрају најмање битним од понуђених елемената, што још једном подвлачи јасно развијену свест о значају испитиваних елемената и потреби за владањем енглеским језиком уопште. *Овакви подаци упућују на потребу за избалансираном заступљеношћу испитиваних елемената у наставном материјалу.*

¹ Резултати класификационог теста спроведеног на истом факултету 2013/14. године показују да је језичко знање код 27% студентске популације А нивоа, а код преосталих 73% Б нивоа (Недељковић, 2016).

Табела 5: Приказ неопходних језичких вештина и потреба за њиховим даљим развијањем

Језичка вештина	Година истраживања	Пожељни степен владања вештином	Неопходност додатног усавршавања
Писање	2015/16.	3,42	2,77
	2016/17.	3,33	2,82
Читање	2015/16.	3,30	2,56
	2016/17.	3,18	2,82
Говорење	2015/16.	4,23	3,21
	2016/17.	3,80	3,35
Разумевање говора	2015/16.	4,19	2,86
	2016/17.	3,80	3,33
Превод	2015/16.	3,61	2,79
	2016/17.	3,43	3,12

Извор: (Аутор)

Када су језичке вештине у питању, ту је знатна предност дата *говорењу* и *разумевању говора* у односу на *превод*, док се *писање* и *читање* сматрају најмање важним. Примат дат познавању лексике и говорним вештинама може се приписати чињеници да је контакт са клијентима неопходно успоставити на страном језику, што захтева како познавање лексике, тако и способност разумевања саговорника и давања одговарајуће повратне информације на енглеском језику. До сличног резултата дошли су и Илиша-Примо и остали (2010) у свом истраживању које је показало да испитаници већи значај дају познавању лексике и говорним вештинама, превасходно разумевању говора, у односу на синтаксичко-граматичко знање и вештине читања и писања. У односу на резултате постигнуте нашим истраживањем, разлика се огледа у томе да су у нашем истраживању испитаници дали предност писању у односу на читање. Прачанантова (Prachanant, 2012) је спровела истраживање са запосленима у области туризма и сви испитаници су навели да су све четири језичке вештине од суштинске важности за посао у туризму. Међутим, детаљније сагледавање резултата упућују на то да се као две најпотребније вештине издвајају говор и разумевање говора, након чега следе читање и писање.

Давање предности говорним вештинама, односно *говорењу* и *разумевању говора*, не изненађује. Стални контакт са клијентима који превасходно подразумева комуникацију лицем у лице, а затим одговарање на телефонске позиве захтева како способност *говорења*, тако и способност *разумевања саговорника*. Наиме, није претерано рећи да без *разумевања саговорника* нема успешне комуникације, па самим тим ни успешно обављеног пословног задатка. У том смислу, *рад на развијању говорних вештина има превасходни значај за оспособљавање студената за успешно обављање пословних обавеза*.

Функције које карактеришу регистар туризма и хотелијерства које су обухваћене Упитником саставни су део наставног плана Енглеског језика 1-4. Међутим, разлика у одговорима испитаника у Истраживању 1 и Истраживању 2 више је него очигледна. Наиме, код седам од дванаест испитиваних функција јављају се уједначени одговори у броју испитаника који их сматрају изузетно битним и та бројка прелази 40%. Код преосталих пет функција бележи се значајно одступање у односу на прошлогодишње истраживање. Овакви резултати могу бити приписани чињеници да су послови на којима су студенти ангажовани у току летње праксе углавном везани за сектор рецепције и послуживања, нешто мање за сектор соба,

док приступ управљачким функцијама у институцијама где се пракса обавља није био омогућен у задовољавајућој мери.

Табела 6: Важност извесних језичких функција карактеристичних за регистар хотелијерства и туризма за успешан рад запослених

Употреба језика	Година	1	2	3	4	5
	истраживања					
1. Састављање уговора на енглеском језику	2015/16.	10,52	5,26	5,26	21,05	57,89
	2016/17.	10,20	32,6	16,2	24,5	16,2
2. Учествовање на састанку	2015/16.	10,52	5,26	10,52	19,79	57,89
	2016/17.	6,1	36,7	4,2	14,3	38,8
3. Писање извештаја	2015/16.	10,52	5,26	0	31,58	52,63
	2016/17.	12,2	30,6	12,2	18,4	26,5
4. Дизајнирање сајта	2015/16.	5,26	10,52	21,05	19,79	47,37
	2016/17.	12,2	32,6	14,3	20,4	20,4
5. Преговарање	2015/16.	10,52	5,26	10,52	10,52	63,16
	2016/17.	10,2	32,6	6,12	16,2	34,7
6. Одговарање на жалбе	2015/16.	10,52	5,26	5,26	21,05	57,89
	2016/17.	10,2	32,6	6,12	10,2	40,82
7. Телефонирање	2015/16.	10,52	10,52	5,26	10,52	63,16
	2016/17.	10,2	32,6	4,1	10,2	42,86
8. Обављање рецепционерских послова - Пријављивање	2015/16.	5,26	10,52	10,52	26,32	47,37
	2016/17.	10,2	32,6	2,04	8,16	46,9
9. Обављање рецепционерских послова - Одјављивање	2015/16.	10,52	10,52	5,26	26,32	47,37
	2016/17.	8,16	34,7	2,04	10,2	44,90
10. Пружање детаљних информација о храни/пићу	2015/16.	10,52	10,52	10,52	26,32	42,11
	2016/17.	8,16	34,7	4,1	8,16	44,90
11. Пружање детаљних информација о знаменитостима	2015/16.	10,52	10,52	0	19,79	63,16
	2016/17.	10,2	32,6	6,12	8,16	42,86
12. Пружање детаљних информација о услугама-погодностима хотела	2015/16.	10,52	5,26	5,26	21,05	57,89
	2016/17.	6,12	36,73	4,1	8,16	44,90

Извор: (Аутор)

И поред велике разлике у одговорима у односу на Истраживање 1, подаци указују да преко 40% испитаника сматра испитиване функције изузетно важним за своју будућу професију. Оваква оцена иде у прилог позитивном вредновању постојећег наставног плана. Међутим, разлике у одговорима намећу потребу за извесним корекцијама. Наиме, слабе оцене које су добиле функције *састављања уговора и извештаја и креирања сајта на енглеском језику*, а затим и *учешића на састанцима и у преговорима*, упућују на поновно промишљање о начину укључивања датих

функција у наставни план. Тако, студенти могу бити упознати са различитим типовима туристичких уговора на енглеском језику, које би наставник као аутентични материјал донео на час, што би подразумевало и упознавање са карактеристичном лексиком, али не и саставање самих уговора. Одлуку о томе да ли поменуте функције потпуно занемарити, односно изоставити из наставног плана треба донети тек након консултација са стручњацима из области туризма и хотелијства. Ово откриће доводи до још једног закључка, а то је да и поред тога што су директно упознати са захтевима будућег радног места, мишљење судената јесте потребно, али не и довољно да би се развио детаљан наставни план страног језика струке. Другим речима, у *АП* неопходно је укључити и остале интересне стране наставног процеса, као што су наставници стручних предмета, будући послодавци, као и сви они који раде у области туризма и хотелијерства, независно од управљачког нивоа. И поред поменутих потреба за корекцијама, може се сматрати да добијени резултати представљају *позитивно вредновање постојећег наставног плана*.

4. Језички проблеми са којима су се суочили испитаници у комуникацији у току обављања професионалне праксе

Проблеми са којима су се испитаници сустрели у комуникацији са странцима у току обављања професионалне праксе могу се поделити у две широке групе – проблеми афективне природе и проблеми изазвани недостатком језичког знања.

Табела 7: Проблеми у комуникацији студената током извођења професионалне праксе

Проблеми у језичком знању	Истраживање 1	Истраживање 2
Недостаци у лексичком знању	- недовољно познавање лексике струке - непознавање лексике условљене датом ситуацијом	- недовољан фонд речи - недовољно познавање лексике струке
Недостаци у граматичком знању	- несигурност у говору изазвана недостатком граматичког знања	- „склапање временски тачних реченица”
Остали проблеми	- недовољна течност - проблеми у разумевању различитих акцената - брзина говора	- немогућност да се присете потребних речи у правом тренутку - немогућност да се одговори због неразумевања говора - немогућност разумевања саговорника услед њиховог недовољног познавања енглеског језика - акценат саговорника

Извор: (Аутор)

Проблеми афективне природе (*збуњеност, нервоза, трема и несигурност*) још једном упућују на недовољан ниво самопоуздања изражен код студентске популације. Ове проблеме потребно је решити додатним радом на јачању

самопоуздања. Када су језички проблеми у питању, издвојили су се проблеми у *недовољном познавању лексике*, како лексике струке, тако и лексике општег језика, проблеми узроковани *недовољним познавањем граматичких правила* и *немогућност успостављања комуникације* (различити акценти саговорника, неразумевање саговорника и немогућност да се студенти присете потребних речи у правом тренутку).

Сличне проблеме је у свом истраживању открио и Бузиди (Bouzidi, 2009). У разговорима које је спровео са запосленима у хотелијерству, он је открио да су проблеми са којима се најчешће срећу немогућност да се изразе течно на енглеском језику, немогућност разумевања изворних говорника, немогућност коришћења стручне терминологије из области хотелијерства или непознавање битних тема и функција карактеристичних за регистар хотелијерства. Проблеми које је Прачанантова (2012) идентификовала тичу се немогућности разумевања „страних акцената”, употребе неодговарајућих речи и израза и недостатака у граматичком знању.

Високо изражена потреба за пословном лексиком, али и лексиком општег језика, намеће *неопходност раног увођења стручне терминологије својствене туризму и хотелијерству*. У том смислу је још на нижим годинама студија *неопходно отпочети са усвајањем стручних термина, а да при томе не буде запостављена ни лексика општег језика*. То је најбоље урадити подвлачећи разлику између уже стручних, полустручних и општих термина (Недељковић, 2007) као и *упућивањем студената у различите стратегије усвајања лексике*. У том смислу би и вежбе *заступљене у наставном материјалу биле засноване на стратегијама о учењу*. Управо ове стратегије биле би од значаја и приликом решавања проблема које студенти имају када не могу да се сете одговарајуће речи (стратегиије надомешћивања – *compensation strategies*, Oxford, 1990). Један од проблема који се истакао како у Истраживању 1, тако и у Истраживању 2 јесте немогућност разумевања различитих акцената саговорника, што је могуће решити *интензивнијом употребом аутентичног материјала који потиче из различитих извора*, као што су ТВ и радио програми, аудио и писани материјал доступан на Интернету или чак снимци аутентичних разговора са клијентима на енглеском језику које би наставник са студентима коментарисао, подвлачећи добре стране и указујући на недостатке.

5. Закључак

Литература о важности АП за конципирање наставе страних језика доста је обимна и бави се овим проблемом из различитих перспектива. Међутим, мишљења различитих аутора идентична су у ставу да је неоспоран значај овог концепта за креирање плана и програма наставе страног језика без обзира да ли је реч о течајевима општег језика или језика струке и науке. Штавише, с правом се може рећи да што је потреба за учењем језика специфичнија, то је израженија неопходност коришћења АП при састављању наставног плана и програма.

Спроведено истраживање указало је на чињеницу да у једногодишњем временском распону није дошло до значајних промена у потребама студената када је учење енглеског језика на ФХТ-у у питању. Уочене разлике упућују на различиту расподелу одговора у смислу да у Истраживању 2 оцене нагињу позитивнијем делу скале, што упућује на већу важност коју су испитаници приписали испитиваним елементима. Имајући овакав резултат у виду, било би упутно

истраживање поновити у дужим временским размацима, на пример на 3 или 5 година.

Када је у питању вредновање наставног плана, резултати упућују на позитивну оцену, с обзиром на чињеницу да су сви испитивани елементи оцењени као важни. Међутим, уочени проблеми упућују на размишљање о (1) употреби различитих наставних метода, као што је увођење наставе засноване на стратегијама и (2) организовању наставе у мањим групама, по могућству формираним на основу нивоа језичког знања. На овај начин би се омогућило веће говорно време студената, па самим тим повећала и њихова активност у току часа. Са дуге стране, рад у групама студената уједначених способности не би доводио до инхибиција које се могу јавити као последица рада у хетерогеној групи, што даље може водити повећаној мотивацији за учењем, али и побољшању самопоуздања.

Јасно дефинисан наставни план води квалитетнијем наставном материјалу, јер и поред тога што постоји велики број страних уџбеника за учење енглеског језика туризма и хотелијерства, ни један од њих није директно намењен ученицима чији је матерњи језик српски, односно ученицима који долазе са овдашњих културолошких поростора. У том смислу, резултати добијени овим истраживањем могу бити искоришћени приликом састављања наставног материјала за енглески језик туризма и хотелијерства.

Могућа *ограничења истраживања* огледају се превасходно у изабраном узорку који је ограничен на студенте који су успешно положили Енглески језик 1, 2, 3 и 4 са релативно високим оценама. У том смислу би истраживање ваљало проширити на целокупну студентску популацију ФХТ-а. Са друге стране, у истраживање би ваљало укључити и остале интересенте образовног процеса, као што је наставни кадар са самог факултета или запослени у хотелима и туристичким организацијама, чиме би се добиле ваљаније и детаљније информације о стварним потребама професије. Поред поменутог, потребно је промислити и о упитнику као инструменту прикупљања података. Наиме, упитник као мерни инструмент има како својих предности, тако и својих недостатака. Комбинација упитника и разговора са испитаницима дала би богатије податке који би можда указали на постојеће или потенцијалне проблеме који питањима упитника нису предвиђени.

Због ограничености простора у раду нису представљани подаци у односу на пол испитаника, годину студија или постигнуту оцену на испиту, што се са једне стране може сматрати ограниченошћу рада, а са друге, представља могућност за будуће анализе и закључке.

Литература

1. Allan, D. (2004). *Oxford Placement Test 2*. Oxford: OUP.
2. Afzali, K. & Fakharzadeh, M. (2009). A needs analysis survey: The case of Tourism letter writing in Iran. *ESP World*, 1(22), 8, 1-10.
3. Benesch, S. (1996). Needs Analysis and Curriculum Development: An Example of a Critical Approach. *TESOL Quarterly*, 30, 723-738. doi: 10.2307/3587931.
4. Bouzidi, H. (2009). Between the ESP Classroom and the Workplace: Bridging the Gap. *English Teaching Forum*, 3, 10-19.
5. Brown, J. D. (1995). *The Elements of Language Curriculum: a Systematic Approach to Program Development*. Boston: Heinle and Heinle Publishers.
6. Vandergrift, L. & Goh, C. (2012). *Teaching and Learning Second Language Listening: Metacognition in Action*. New York: Routledge.

7. Ghany, S. Z. A. & Latif, M. M. A. (2012). English language preparation of tourism and hospitality undergraduates in Egypt: Does it meet their future workplace requirements? *Journal of Hospitality, Leisure, Sport & Tourism Education*, 11, 93–100.
8. Dudley-Evans, T. & St John, M. J. (1998). *Developments in ESP: A multi-disciplinary approach*. Cambridge: CUP.
9. Ђуровић, Т. и Силашки, Н. (2014). Мотивација студената економије у настави енглеског језика струке. У: Б. Радић-Бојанић (ур.), Афективна димензија у настави енглеског језика. Тематски зборник радова (стр. 162-181). Нови Сад: Филозофски факултет.
10. Evans, S. & Green, C. (2007). Why EAP is necessary: a survey of Hong Kong tertiary students. *Journal of English for Academic Purposes*, 6, 3-17.
11. Elisha-Primo, I., Sandler, S., Goldfrad, K., Ferenz, O. & Perpignan, H. (2010). Listening to students' voices: A curriculum renewal project for an EFL graduate academic program. *System*, 38, 457-466.
12. Leki, I. (2001). Hearing voices: L2 students' experiences in L2 writing courses. In: Silva, T. & Matsuda, P.K. (Eds.), *On Second Language Writing*. London: Lawrence Erlbaum.
13. Leong, A. M. & XiLi, J. (2012). A study on English teaching improvement based on stakeholders' needs and wants: The case of the Faculty of International Tourism of the Macau University of Science and Technology (MUST). *Journal of Hospitality, Leisure, Sport & Tourism Education*, 11, 67–78.
14. Leslie, D. & Russell, H. (2006). The importance of foreign language skills in the tourism sector: A comparative study of student perceptions in the UK and continental Europe. *Tourism Management*, 27(6), 1397–1407.
15. Liu, M. (2007). Chinese students' motivation to learn English at the tertiary level. *The Asian EFL Journal Quarterly*, 9, 126-146.
16. Long, M. (Ed.) (2005). *Second Language Needs Analysis*. Cambridge: CUP.
17. Lu, D. & Julien, R. (2001). The delivery of EAP courses within the changing linguistic landscape of Hong Kong: a time for reassessment. *RELC Journal*, 32, 106-119.
18. Luka, I. (2007). Development of students' English for special purposes competence in tourism studies at tertiary level. *Polish Journal of Applied Psychology*, 5, 1–18.
19. Недељковић, Д. (2007). Однос општег и стручног језика у погледу избора језичке грађе на студијама менаџмента. Необјављен магистарски рад. Универзитет у Београду, Филолошки факултет, Београд.
20. Недељковић, Д. (2016). Синтаксички и семантички параметри у разумевању говора код учења енглеског језика као страног. Необјављена докторска дисертација. Универзитет у Београду, Филолошки факултет, Београд.
21. Oxford, R. (1990). *Language learning strategies: What every teacher should know*. New York: Newbury House.
22. Pešić, D. (2017). An ESP Teacher as the Implementer of Strategic Thinking at the Tertiary Level of Education. *Knowledge International Journal*, 17(1), 37-44.
23. Pešić, D. & Radovanović, A. (2016). The EL knowledge as a means of enhancing business performance in tourism and Hospitality – Students' Perceptions. 1st International Scientific Conference "Tourism in Function of Development of the Republic of Serbia, Spa Tourism in Serbia and Experiences

- of *Other Countries*”, University of Kragujevac, Faculty of Hotel Management and Tourism in Vrnjačka Banja, Conference Proceedings, Vol. 1, 586-602.
24. Prachanant, N. (2012) Needs Analysis on English Language Use in Tourism Industry. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 66, 117 – 125.
 25. Flowerdew, J. & Peacock, M. (2001). The EAP curriculum: issues, methods, and challenges. In: Flowerdew, J. & Peacock, M. (Eds.), *Research Perspectives on English for Academic Purposes*. Cambridge: CUP.
 26. Hutchinson, T. & Waters, A. (2001). *English for Specific Purposes: A learning-centred approach*. Cambridge: CUP.
 27. Cowling, J. (2007) Needs analysis: Planning a syllabus for a series of intensive workplace courses at a leading Japanese company. *English for Specific Purposes*, 26, 426–442.
 28. Chamot, A. (2005). Language learning strategy instruction: Current issues and research. *Annual Review of Applied Linguistics*, 25, 112-130.
 29. Choi, K. (2010). Needs analysis of students of Tourism English. In *Proceeding of the 10th Conference of PAAL*, 57–68. Seoul: Hanyang Womens’ University.
 30. West, R. (1994). Needs analysis in language teaching. *Language Teaching*, 27(1), 1–19.
 31. Widdowson, H.G. (1983). *Learning Purpose and Language Use*. Oxford: OUP.