

Alternative Educational View to Language Need Analysis on the Professionals of Insurance in Iran: Humanistic Approach

Nastaran Sadeghi Ghahroudi¹, Mohadeseh Amini Harsini*²

پذیرش مقاله: ۱۴۰۳/۱۲/۲۶

دریافت مقاله: ۱۴۰۳/۰۵/۲۶

Accepted Date: 2025/03/16

Received Date: 2024/08/16

Abstract

Students often learn English not out of interest in the language or culture, but because it is necessary for their academic or professional pursuits. The 1970s marked the rise of Language for Academic Specific Purposes. It differentiates between English for General Academic Purposes and English for Specific Academic Purposes. A humanistic approach to Language Needs Analysis emphasizes the importance of involving learners in identifying their own language needs, recognizing that these needs are dynamic and influenced by various social factors. The study aims to explore the English language needs of bachelor students in insurance management, a field that requires specific linguistic competencies. It seeks to address the gap between current ELT provisions and industry expectations, focusing on the needs of students and professionals in the Iranian insurance sector. A humanistic approach to need analysis emphasizes the importance of involving learners in the process of identifying and negotiating their own language needs, taking into account their interests, preferences, feelings, and values. A humanistic approach also recognizes that language needs are dynamic and emergent, rather than static and predetermined, and that they are influenced by various social and cultural factors (van Lier, 1996). According to Elias and Merriam (2005), Major assumptions underlying humanism include (1) human nature is inherently good, (2) individuals are free and autonomous and they are capable of making key personal choices, (3) the potential of humans is essentially infinite for development, (4) self-concept has an important role in growth. (5) Individuals have an urge toward self-actualization, (6) reality is defined by each person, and (7) individuals are responsible for themselves and others.

The study employs a triangulated quantitative-qualitative methodology, incorporating observations, interviews, and questionnaires to gather data from diverse sources. Participants of this study were of two main groups: Academic groups, which consisted of instructors and students. The second group comprised technical groups or people at workplaces, consisting of staff-level employees, and managerial-level employees of insurance companies. Instructors participating in this study were content-teachers who were teaching the ESAP course for Insurance management for 5 to 25 years. 10 male and

¹. Department of Teaching English and Translation, Ka.C., Islamic Azad University, Karaj, Iran.

². Assistant Professor of TEFL, Department of Teaching English and Translation, Ka.C., Islamic Azad University, Karaj, Iran.

*Corresponding Author:

Email: m.amini@kiauo.ac.ir

female instructors attended the present study. Additionally, 100 students were selected from the bachelor students of Insurance Management. Staff-level employees consisted of 100 male and female working in different departments of insurance companies in which English is a necessity. They had at least bachelor degree in different fields, mostly Insurance Management, Business Administration, MBA and Public Administration. Their age ranged between 25 and 55 with a 5 to 25 year-work experience. Furthermore, 10 managerial-level employees working in different departments in which English is a necessity participated in the project. Their age ranged between 40 and 55 with a 15 to 25-year work experience. They were managers and deputy managers holding master or doctoral degrees in different fields of study such as MBA, English literature, Marketing Management, and Public Administration. They were qualified in general English and highly qualified in their occupational skills, with some teaching experiences in Insurance courses. The research utilizes both quantitative and qualitative instruments, with questionnaires developed based on literature themes, observations, and discussions with managers and instructors. The questionnaires, consist of demographic questions and language needs assessments from both students and employees. In Observations of ESAP classes and workplace English requirements were also conducted. Data collection involved structured interviews and statistical analysis using SPSS, with results analyzed descriptively through tabulation and frequencies.

The study presents demographic data on participants in a survey regarding English language needs in the context of insurance management. The educational background indicates that all students hold a Bachelor's degree, while instructors predominantly possess Master's degrees (90%) and some have Ph.D. degrees. Staff members have a mix of educational qualifications, with 64% holding Master's degrees, and managers also primarily have Master's degrees (80%). Regarding English proficiency, instructors and managers' report that 60% have upper-intermediate proficiency, while 40% are at an advanced level. The study highlights the necessity of covering relevant topics in the ESP course book for insurance management. Participants agree on the importance of including industry-specific content, such as policies, loss reports, and correspondence with foreign companies, to enhance language skills and prepare individuals for the challenges in the insurance sector. Overall, the findings underscore the significance of targeted language training in the insurance field.

By adopting a humanistic approach to language needs analysis, the study emphasized the importance of considering learners' perspectives, interests, and values in identifying and addressing their language needs. The findings of the study revealed an agreement among the participants regarding the importance of English language proficiency in the insurance industry. It was totally recognized that English skills played a significant role in job performance and effective communication within the insurance sector. The inclusion of topics such as conversations with foreign insurance companies, comprehension of insurance documents, and writing insurance reports was deemed necessary to equip learners with the language skills and domain knowledge required for success in the insurance management field. The use of authentic materials, case studies, and interactive tasks was recommended to provide learners with opportunities to apply their language

skills in practical insurance scenarios. It is worth mentioning that the current course and course book under study was so far from the humanistic-based course and course book. No attractive content and motivating activities were seen in the course book. The textbooks included a rigid distribution of instructional exercises and activities, mostly focusing on reading comprehension. Classes were demotivating, since the leading instructional technique was translation. Needs, wants and desires of the students were totally ignored, expectations of instructors were unnoticed as well. All these items led to an unpleasant class environment. The study's results emphasized the importance of developing tailored language instruction that addressed the specific language needs of individuals within the insurance management context. By considering learners' perspectives and involving them in the process of identifying and negotiating their language needs, educators and curriculum developers can design more effective language programs and materials. These findings had practical implications for curriculum design, materials development, and language instruction in insurance management education. Future research could further explore the challenges and needs of insurance management professionals in greater depth. Additionally, investigating the effectiveness of implementing a humanistic approach to language instruction and materials development in insurance management education would be valuable. Further studies could also explore the integration of technology, such as online resources and virtual communication tools, to enhance learners' language skills and facilitate authentic insurance-related interactions. In conclusion, this study provided valuable insights into the English language needs of bachelor students and instructors, as well as professionals in insurance management education.

Keywords: English for Specific Purposes (ESP), Language Needs Analysis, Insurance Management, Humanistic Approach, English Proficiency.

نگرش آموزشی متفاوت به تحلیل نیازمندی های زبانی در صنعت بیمه: رویکرد انسان گرایانه

نسترن صادقی قهرودی^۱، محدثه امینی هرسینی^۲ *

چکیده

هدف: هدف این پژوهش بررسی نیازهای زبان انگلیسی فعالان صنعت بیمه برای آموزش زبان تخصصی رشته مدیریت بیمه است. تحلیل نیاز زبانی در آموزش مدیریت بیمه با رویکرد انسان گرایانه انجام شده که رویکردی نو در آموزش است. **روش:** این مطالعه تکنیک های کمی-کیفی سه گانه، یعنی مشاهده، مصاحبه، و پرسشنامه برای جمع آوری داده ها از گروه های مختلف مشارکت کننده به کار گرفته است. مشارکت کنندگان در این پژوهش، دانشجویان، اساتید، کارکنان و مدیران یک شرکت بیمه^۳ بودند. داده ها از طریق پرسشنامه های طراحی شده و مصاحبه های ساختاریافته در سال ۱۴۰۲ جمع آوری شدند و همچنین مشاهدات کلاس های آموزشی و نیازهای زبانی در محیط کار نیز مورد بررسی قرار گرفتند. **یافته ها:** یافته ها بر اهمیت مهارت های زبانی در امور بیمه تاکید داشتند و ضرورت پوشش موضوعات مناسب در کتاب های درسی زبان مدیریت بیمه را برجسته تر کردند. این یافته ها به توسعه برنامه های درسی و طراحی مواد آموزشی در آموزش مدیریت بیمه کمک می کنند و اثربخشی آموزش زبان این حوزه را افزایش می دهند. بر این اساس، رویکردی انسان گرایانه به تحلیل نیازهای زبانی، که به علایق، ترجیحات و ارزش های یادگیرندگان توجه می کند، می تواند به آموزش معنادار و جذاب تر زبان کمک کند. با مشارکت دانشجویان در فرآیند توسعه مواد آموزشی و گنجاندن محتوای خاص صنعت، دوره های آموزشی می توانند بهتر با نیازهای یادگیرندگان هم راستا شوند و رشد و توسعه آن ها را ترویج کنند.

کلیدواژه ها: آموزش زبان انگلیسی با اهداف ویژه، تحلیل نیازهای زبانی، تسلط به زبان انگلیسی، رویکرد انسان گرایانه،

مدیریت بیمه

^۱ گروه مترجمی و آموزش زبان انگلیسی، واحد کرج، دانشگاه آزاد اسلامی، کرج، ایران.

^۲ استادیار آموزش زبان انگلیسی، گروه مترجمی و آموزش زبان انگلیسی، واحد کرج، دانشگاه آزاد اسلامی، کرج، ایران.

مقدمه

امروزه صنایع خدماتی به عنوان یکی از ارکان کلیدی در توسعه اقتصادی کشورها شناخته می‌شوند و در این میان، جایگاه صنعت بیمه به دلیل نقش حمایتی و پشتیبانی آن از سایر صنایع به وضوح قابل مشاهده است. صنعت بیمه نه تنها به تأمین امنیت مالی و کاهش ریسک‌های اقتصادی کمک می‌کند، بلکه به عنوان یکی از نمادهای توسعه‌یافتگی کشورها نیز محسوب می‌شود. این صنعت با ارائه خدمات متنوع، به رشد و پایداری سایر بخش‌ها کمک کرده و به ایجاد بستر مناسب برای سرمایه‌گذاری و توسعه اقتصادی در سطح ملی و بین‌المللی می‌انجامد (Jahed et al., 2023).

در دنیای امروز، صنعت بیمه به‌عنوان یکی از بخش‌های کلیدی اقتصاد جهانی، نیازمند ارتباطات مؤثر و کارآمد است. دست‌اندرکاران این صنعت، از جمله مدیران، مشاوران و کارکنان، برای بهبود کار و روابط خود با مشتریان، همکاران و سایر ذینفعان، به تسلط بر زبان انگلیسی نیاز دارند. با توجه به اینکه بسیاری از انتشارات و قوانین بین‌المللی در زمینه بیمه به زبان انگلیسی منتشر می‌شوند، آشنایی با این زبان می‌تواند به بهبود کیفیت خدمات و افزایش رضایت مشتریان کمک کند. همچنین، توانایی برقراری ارتباط به زبان انگلیسی در مذاکرات و قراردادهای، نقش بسزایی در موفقیت حرفه‌ای افراد در این حوزه ایفا می‌کند. به همین دلیل، یادگیری زبان انگلیسی برای دست‌اندرکاران صنعت بیمه نه تنها یک مزیت، بلکه یک ضرورت است (Ibegbulem, 2021).

بنابراین، دانشجویان مرتبط با صنعت بیمه و کارکنان این صنعت، در مسیر حرفه‌ای خود، باید توانایی کافی برای مواجهه با مسائل تخصصی این حوزه به زبان انگلیسی را داشته باشند. این امر شامل مطالعه و تحلیل گزارش‌های بیمه‌ای، قوانین و مقررات بین‌المللی، و استفاده از منابع علمی و حرفه‌ای به زبان انگلیسی است. اگر برنامه‌های آموزشی نتوانند این نیازها را به درستی شناسایی کنند، دانشجویان و کارکنان صنعت بیمه با چالش‌های جدی مواجه خواهند شد.

با این حال، در زمینه نیازهای زبانی دانشجویان و متخصصین صنعت بیمه، پژوهش‌های کافی انجام نشده است. این مسئله به‌ویژه در کشورهایی مانند ایران که صنعت بیمه در حال توسعه است، بیشتر احساس می‌شود. عدم شناخت دقیق از نیازهای زبانی و مهارتی دانشجویان و کارکنان می‌تواند منجر به ناتوانی در تأمین نیازهای واقعی صنعت و عدم تطابق برنامه‌های آموزشی با انتظارات بازار کار شود. بنابراین، شناسایی و تحلیل نیازهای زبان انگلیسی در این حوزه، به‌ویژه در زمینه‌های خاص مانند مدیریت بیمه، می‌تواند به بهبود کیفیت آموزش و افزایش توانمندی‌های حرفه‌ای افراد کمک کند (Babaakbari et al., 2022).

علاوه بر این، با توجه به تغییرات سریع در صنعت بیمه و ظهور فناوری‌های نوین، نیاز به مهارت‌های زبانی به‌روز و متناسب با شرایط جدید بیش از پیش احساس می‌شود. به‌عنوان مثال، استفاده از نرم‌افزارهای مدیریت بیمه و ابزارهای دیجیتال نیازمند تسلط بر زبان انگلیسی برای درک و استفاده مؤثر از این فناوری‌ها است. این امر نشان‌دهنده اهمیت آموزش زبان انگلیسی به‌صورت هدفمند و متناسب با نیازهای خاص صنعت بیمه است تا

دانشجویان و متخصصین بتوانند به خوبی با چالش های جدید مواجه شوند و در محیط های بین المللی رقابت کنند (Kirillova & Tsyganov, 2020).

زبان انگلیسی به عنوان یک زبان جهانی، نقش بسیار مهمی در تحصیلات و حرفه های مختلف ایفا می کند. دانشجویان به طور عمده زبان انگلیسی را نه به خاطر علاقه به زبان یا فرهنگ آن، بلکه به دلیل نیاز به آن برای اهداف دانشگاهی یا شغلی یاد می گیرند (Robinson, 1991). یکی از تحولات مهم در دهه ۱۹۷۰، رشد آموزش زبان برای اهداف خاص دانشگاهی^۱ بود که منجر به ظهور اختصاراتی مانند زبان انگلیسی برای اهداف خاص^۲، زبان انگلیسی برای اهداف شغلی^۳ و زبان انگلیسی برای اهداف دانشگاهی^۴ شد که اکنون جزئی از اصطلاحات آموزش زبان انگلیسی^۵ به شمار می روند. بر اساس نظر هایلند و شاو (Hyland & Shaw, 2016)، نیازهای ارتباطی و مشارکت افراد در زمینه های تحصیلی، هدف اصلی زبان انگلیسی برای اهداف دانشگاهی بوده است. هدف زبان انگلیسی برای اهداف دانشگاهی به جهت تسهیل «مشارکت مؤثر در جوامع علمی» است (Hyland & Shaw, 2016, p. 5). در این راستا، تمایز بین زبان انگلیسی برای اهداف عمومی دانشگاهی^۶ و زبان انگلیسی برای اهداف خاص دانشگاهی^۷ اهمیت دارد. زبان انگلیسی برای اهداف عمومی دانشگاهی به تدریس زبان عمومی و مهارت هایی می پردازد که در تمام رشته ها مشترک هستند، در حالی که زبان انگلیسی برای اهداف خاص دانشگاهی به ویژگی های خاص رشته های تحصیلی توجه دارد و مهارت های زبان انگلیسی برای اهداف عمومی دانشگاهی را برای انجام وظایف خاص در موضوعات خاص تطبیق می دهد (Hyland, 2006).

زبان انگلیسی برای اهداف دانشگاهی به عنوان یک موضوع مهم در آموزش زبان، به دلیل تنوع نظریه ها و تمرکز بر مسائل نیازسنجی، طراحی برنامه درسی، توسعه مواد آموزشی و مهارت های ارتباطی خاص رشته، شناخته می شود (Hyland, 2006). تحلیل نیازهای زبانی به عنوان یک رویکرد حیاتی برای افزایش کیفیت و اثربخشی آموزش زبان در نظر گرفته می شود (Dudley-Evans & St John, 1998). این تحلیل ها به طور گسترده ای در آموزش زبان برای تعیین شایستگی های زبانی و ارتباطی که یادگیرندگان برای دستیابی به اهداف دانشگاهی یا حرفه ای خود نیاز دارند، کاربرد دارد.

نیازسنجی یا تحلیل نیاز یادگیرندگان شامل جمع آوری و تحلیل داده ها از منابع مختلف، مانند یادگیرندگان، معلمان، کارفرمایان یا اسناد، به منظور شناسایی موقعیت های استفاده از زبان، اهداف و انواع مرتبط با گروه هدف است (Richards, 2001) و اغلب به عنوان مرحله ای اساسی در طراحی برنامه های درسی، مواد آموزشی و ارزیابی های مؤثر و مرتبط برای دوره های زبان محسوب می شود (Hutchinson & Waters, 1987).

¹. Language for Academic Specific Purposes (LASP)

². English for specific purposes (ESP)

³. English for occupational purposes (EOP)

⁴. English for academic purposes (EAP)

⁵. English language teaching (ELT)

⁶. English for General Academic Purposes (EGAP)

⁷. English for Specific Academic Purposes (ESAP)

با این حال، نیازسنجی به دلیل محدودیت‌ها و چالش‌های خود مورد انتقاد قرار گرفته است. برخی از این چالش‌ها شامل دشواری در به‌دست آوردن داده‌های معتبر و قابل اعتماد، پیچیدگی در تفسیر و اولویت‌بندی نیازهای متنوع و متضاد، عدم توجه به عوامل عاطفی و شناختی یادگیرندگان و فرض اینکه نیازهای زبانی ثابت و قابل پیش‌بینی هستند، است (Hyland, 2006). علاوه بر این، بر جنبه‌های خارجی و ابزاری یادگیری زبان، مانند برآورده کردن الزامات زمینه‌های تحصیلی یا شغلی، بیشتر تأکید دارد و کمتر به جنبه‌های داخلی و شخصی، مانند توسعه هویت، اختیار و خلاقیت یادگیرندگان توجه می‌کند (Tudor, 2003). در پاسخ به این انتقادات، برخی از پژوهشگران رویکردهای جایگزین یا مکملی را پیشنهاد کرده‌اند که دیدگاه کارآمدتری را اتخاذ می‌کنند. یکی از رویکردهای جدید و کارآمد به یادگیری زبان، رویکرد انسان‌گرایانه^۱ است. رویکرد انسان‌گرایانه به نیازسنجی زبان بر اهمیت مشارکت یادگیرندگان در فرآیند شناسایی و گفت‌وگو درباره نیازهای زبانی خود تأکید می‌کند و به علایق، ترجیحات، احساسات و ارزش‌های آن‌ها توجه دارد. این رویکرد همچنین به این نکته اذعان دارد که نیازهای زبانی پویا و نوظهور هستند و نه ثابت و از پیش تعیین‌شده، و تحت تأثیر عوامل اجتماعی و فرهنگی مختلف قرار دارند (van Lier, 1996). فرضیات اصلی که زیر بنای انسان‌گرایی را تشکیل می‌دهند عبارتند از: (۱) طبیعت انسانی به طور ذاتی خوب است، (۲) افراد آزاد و خودمختار هستند و قادر به اتخاذ انتخاب‌های شخصی کلیدی هستند، (۳) پتانسیل انسانی برای رشد و توسعه تقریباً بی‌نهایت است، (۴) خودپنداره نقش مهمی در رشد و توسعه ایفا می‌کند، (۵) افراد تمایل به خودشکوفایی دارند، (۶) واقعیت توسط هر فرد تعریف می‌شود، و (۷) افراد مسئول خود و دیگران هستند (Elias & Merriam, 2005).

از این رو، می‌توان گفت که رویکرد انسان‌گرایانه بر اهمیت دنیای درونی دانشجویان، از جمله افکار، احساسات و عواطف آن‌ها برای پیشرفت در یادگیری تأکید می‌کند و نتایج بهتری در آموزش به همراه دارد (Arifi, 2017). در دانشگاه‌های ایران، زبان انگلیسی برای اهداف دانشگاهی همواره به‌عنوان یک جزء در حال توسعه در برنامه‌های آموزش زبان انگلیسی در نظر گرفته می‌شود (Atai et al., 2018). هدف اصلی برنامه‌های زبان انگلیسی برای اهداف تحصیلی، پل زدن بین دانش عمومی زبان انگلیسی دانشجویان و توانایی آن‌ها در خواندن منابع مرتبط با رشته‌های تحصیلی است (Atai & Khazaei, 2014, p. 6). وضعیت ایده‌آل برای بیشتر مدرسان این است که از کتاب درسی استفاده کنند که به‌طور طبیعی انسان‌گرا باشد. توسعه کتاب‌های درسی انسان‌گرا که در عین حال، احتیاط‌های محافظه‌کارانه ناشران و همچنین الزامات مؤسسات، برنامه‌های درسی و مدیران سنتی را برآورده کنند، شدنی است. با این حال، این کار آسان نیست و هیچ کتاب درسی نمی‌تواند به‌طور کامل برای تمام کاربران خود انسان‌گرا باشد، زیرا نمی‌توان به‌طور مستقیم با زندگی هر کاربر ارتباط برقرار کرد (Tomlinson, 2013). رویکرد انسان‌گرایانه بر اهمیت دنیای درونی دانشجویان، از جمله افکار، احساسات و عواطف آن‌ها برای پیشرفت در یادگیری تأکید می‌کند و نتایج بهتری در آموزش به همراه دارد (Arifi, 2017). تحلیل

¹ Humanistic approach

نیازها، ارزیابی برنامه و مطالعات شناختی مزایای زیادی دارند، به شرطی که شرکت کنندگان درک روشنی از اهداف یادگیری داشته باشند (Atai et al., 2017).

نظر به آنچه گفته شد، با توجه به رشد صنعت بیمه در ایران و نیاز به مهارت‌های زبانی، عدم شناخت دقیق از نیازهای زبانی می‌تواند منجر به ناتوانی در تأمین نیازهای واقعی صنعت شود (Salami et al., 2021). از سوی دیگر، این نیازهای زبانی باید در برنامه‌های درسی در نظر گرفته شوند تا برنامه‌های آموزشی کارآمدی طراحی شوند. با توجه به آنکه نیازهای زبانی این صنعت هنوز روشن نیست، می‌توان گفت که برنامه‌های آموزشی کنونی به نیازهای واقعی صنعت بیمه پاسخ نمی‌دهند و این موضوع می‌تواند به عدم موفقیت دانشجویان در بازار کار منجر شود. هدف این مطالعه بررسی و تحلیل نیازهای زبان انگلیسی دانشجویان کارشناسی بر اساس رویکرد انسان‌گرایانه در زمینه آموزش مدیریت بیمه است. مدیریت بیمه حوزه‌ای تخصصی است که نیازمند سطح بالایی از شایستگی زبانی و ارتباطی به زبان انگلیسی برای مقاصد مختلفی مانند خواندن و نوشتن گزارش‌ها، ارائه مطالب، مذاکره در مورد قراردادها و یا رسیدگی به خسارتها می‌باشد. این پژوهش به چند پرسش کلیدی پاسخ داده است: (۱) زبان انگلیسی و مهارت‌های زیرمجموعه آن چقدر در صنعت بیمه مهم و مورد نیاز انگاشته می‌شود؟ (۲) دانشجویان و کارکنان شرکت بیمه تا چه اندازه بر زبان انگلیسی و مهارت‌های زیرمجموعه آن تسلط دارند؟ و (۳) پوشش موضوعات گوناگون در کتاب درسی «زبان تخصصی مدیریت بیمه» چقدر ضروری است و چه موضوع‌هایی بیشتر مورد نیاز است؟

پیشینه پژوهش

آموزش زبان انگلیسی برای مقاصد خاص نیازمند شناسایی دقیق نیازهای یادگیرندگان و توسعه مواد آموزشی با گفتمان خاص است. به همین دلیل، مطالعه‌ای با هدف ارائه یک دسته‌بندی از نیازهای یادگیرندگان در این دوره‌ها در زمینه‌های حرفه‌ای انجام شده است. این طبقه‌بندی شامل چهار بعد زبانی، شناختی، روان‌شناختی و محیطی است و در یک مرکز مراقبت قلبی در اسوان، مصر، در طول دوره‌های انگلیسی برای مقاصد شغلی برای پرستاران عملیاتی گردید. یافته‌ها نشان‌دهنده پاسخ‌های مثبت شرکت‌کنندگان ($n=94$) به طبقه‌بندی پیشنهادی بودند (Wannas & Hassan, 2024).

پژوهش دیگری به هدف ترسیم نیازسنجی برای ایجاد مواد آموزشی انگلیسی برای مقاصد خاص برای دانشجویان دانشگاه محمدیه پالانکا رایاست انجام شد. این مطالعه بر روی نیازهای ۴۰ نفر از شرکت‌کنندگان تمرکز داشت. نتایج نشان داد که: (۱) ۳۵٪ از دانشجویان به منظور بهبود سواد زبان انگلیسی و داشتن شغل مناسب در این دوره‌های شرکت کردند؛ (۲) ۴۰٪ برای درک متن‌های انگلیسی، این دوره را می‌گذرانند؛ (۳) ۳۵٪ در درک معنای متن مشکل دارند؛ و (۴) ۵۰٪ در خواندن متن‌های انگلیسی دچار مشکل هستند. همچنین، یافته‌ها نشان داد که (الف) ۵۰٪ تمایل به نمایش به عنوان فعالیت کلاس دارند؛ (ب) جستجوی اینترنت (۵۰٪) به عنوان فعالیت مورد علاقه برای بهبود مهارت‌های زبانی مهم است؛ (ج) فیلم‌های انگلیسی (۶۵٪) به عنوان رسانه‌ای برای قرار گرفتن در معرض زبان ترجیح داده شد؛ (د) اینترنت (۶۵٪) به عنوان بهترین منبع آموزشی

به شمار می‌رود؛ (ه) ۱۰۰ دقیقه (۷۵٪) به عنوان زمان مناسب برای یادگیری زبان بهترین گزینه است؛ و (و) ارزیابی محصول (۳۵٪) به عنوان مدل مناسب ارزیابی مورد پسند بود (Elhawwa, 2024).

در پژوهش دیگری بررسی نیازسنجی زبان انگلیسی برای مقاصد خاص در مواد گفتاری دانشجویان در کانون توجه جای گرفت. این پژوهش در میان دانشجویان حسابداری دانشگاهی در اندونزی انجام شد. تحلیل داده‌ها اطلاعات ارزشمندی در مورد آموزش این دوره ارائه داد. نتایج نشان داد که کلاس‌ها بیشتر بر مهارت‌های گفتاری دانشجویان حسابداری تأکید دارند و توانایی صحبت کردن نسبت به سایر مهارت‌ها از اهمیت بیشتری برخوردار است. تحلیل داده‌ها به شناسایی وظایف اساسی مرتبط با زبان در حوزه مطالعات حسابداری کمک کرد. در نهایت، نتیجه‌گیری نشان می‌دهد که دانشجویان حسابداری در مهارت گفتاری خود به زبان انگلیسی نسبت به تسلط خود در سایر مهارت‌ها، اعتماد به نفس بیشتری دارند (Luana et al., 2024).

مطالعه دیگری در پلی‌تکنیک ساندی کارسا انجام شد و شامل ۲۳ دانشجوی رشته پرستاری بود. پژوهشگر مجموعه‌ای از ۱۲ موضوع را ارائه داد که همگی از سوی انواع مختلف پاسخ‌دهندگان به عنوان مواد آموزشی مناسب، رتبه بالایی دریافت کردند. نتایج این مطالعه به عنوان مرجع برای پژوهش‌های آینده، به ویژه در زمینه‌های تهیه برنامه درسی و توسعه مواد آموزشی زبان انگلیسی برای دانشجویان پرستاری مهم است. عوامل مهم متعددی وجود دارد که می‌توانند به عنوان مرجع ارزشمندی در توسعه مواد دوره آموزش زبان برای زیرمهارت‌های گفتاری، شنیداری، خواندن و نوشتن مورد استفاده قرار گیرند. در نهایت، بر پایه یافته‌های این پژوهش، اکثریت دانشجویان به توسعه واژگان و مهارت‌های گفتاری نسبت به سایر مهارت‌ها اولویت می‌دهند، زیرا آرزوی کار به عنوان پرستار در خارج از کشور را دارند (Yuriatson et al., 2024).

در پژوهش دیگری نیازهای دانشجویان در یادگیری زبان انگلیسی برای مقاصد خاص در رشته مدیریت بازرگانی بررسی شد. این پژوهش با استفاده از پرسشنامه و مصاحبه انجام شده و شرکت‌کنندگان آن، دانشجویان ترم چهارم پلی‌تکنیک نگری مانادو در سال تحصیلی ۲۰۲۲-۲۰۲۳ هستند. نتایج نشان می‌دهد که هدف اصلی دانشجویان، تحصیل و نیاز آنها به مهارت گفتاری است. همچنین، نیازهای آنها به مواد آموزشی شامل آگهی‌های شغلی، گوش دادن به فیلم‌ها و ارائه طرح کسب‌وکار است و دانش گرامر و تسلط بر واژگان نیز مورد نیاز است (Wulandari, 2023). همچنین، تحلیل نیازهای دانشجویان در برنامه زبان انگلیسی برای مقاصد خاص در رشته مدیریت اداری نیز انجام شده است. این پژوهش به شناسایی مشکلات دانشجویان و مدرسان در یادگیری زبان انگلیسی، نیازها، خواسته‌ها و کمبودها می‌پردازد. پژوهشگران از نظریه هچینسون و واتر برای تحلیل نیازهای دانشجویان استفاده کرده و از روش توصیفی کیفی بهره برده‌اند. داده‌ها از طریق مشاهده، مصاحبه، پرسشنامه و مستندات جمع‌آوری شده و تعداد پاسخ‌دهندگان ۵۱ نفر بوده است. نتایج نشان می‌دهد که مشکلات در تدریس زبان انگلیسی ناشی از روش‌های مدرس محور، زبان مورد استفاده، طراحی نامناسب دوره و محدودیت‌های واژگان و درک گرامر پایه دانشجویان است. دانشجویان نیاز به بهبود مهارت خواندن برای درک متون انگلیسی دارند و پس از آن، مهارت‌های شنیداری، نوشتاری و گفتاری نیز اهمیت دارد. در نهایت، دانشجویان به مواد مرتبط با

برنامه تحصیلی و مهارت‌های پایه زبان انگلیسی برای فعالیت‌های اداری نیاز دارند و تمایل دارند مهارت گفتاری خود را برای برقراری ارتباط بهبود بخشند (Muhammad & Utami, 2023).

بیشتر کتاب‌هایی که برای آموزش زبان انگلیسی برای مقاصد خاص یا آموزش زبان انگلیسی برای مقاصد تحصیلی/دانشگاهی طراحی شده‌اند، معمولاً نیاز به اصلاحات انسان‌گرایانه دارند، زیرا به گونه‌ای طراحی شده‌اند که دانشجویان باید مقدار زیادی زبان را به سرعت یاد بگیرند. این افراد بزرگسالان باهوش هستند و مؤثرترین روش برای کمک به آن‌ها، آموزش ویژگی‌های زبانی و ارائه مثال‌ها و تمرینات مرتبط است. با این حال، این مواد آموزشی اغلب از جذابیت لازم برای پاسخگویی به نیازها و خواسته‌های شخصی دانش‌آموزان برخوردار نیستند (Tomlinson, 2013).

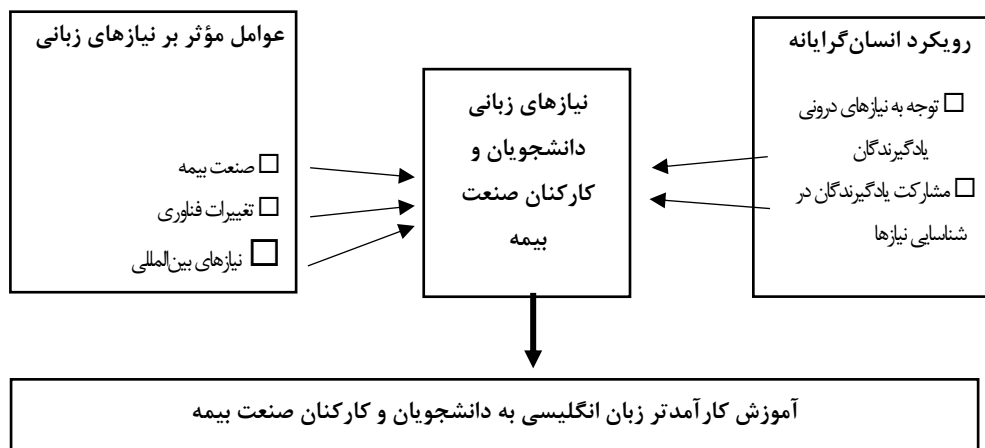
در دانشگاه‌های ایران، زبان انگلیسی برای اهداف دانشگاهی به‌عنوان یک جزء در حال توسعه در برنامه‌های آموزش زبان انگلیسی در نظر گرفته می‌شود (Atai et al., 2018). هدف اصلی برنامه‌های زبان انگلیسی برای اهداف تحصیلی، پل زدن بین دانش عمومی زبان انگلیسی دانشجویان و توانایی آن‌ها در خواندن منابع مرتبط با رشته‌های تحصیلی است (Atai & Khazaei, 2014, p. 6). با این حال، اهداف دوره و نیازهای یادگیرندگان به‌طور کامل در زمینه زبان انگلیسی برای اهداف تحصیلی ایران مورد توجه قرار نگرفته است و چنین چالش‌هایی می‌توانند منجر به شکست برنامه آموزش زبان انگلیسی برای مقاصد خاص شوند. بنابراین، ضروری است که راه‌های ممکن برای بهبود کیفیت و اثربخشی این دوره‌ها در ایران مورد بررسی قرار گیرد (Babaii et al., 2018).

بر اساس پژوهش سودمند افشار و موثق (2016)، نیاز فوری به انجام مطالعات بیشتر برای افزایش آگاهی ذینفعان آموزش زبان وجود دارد تا «به دقت صدای دانشجویان شنیده شود» (ص. ۱۴۴). مطالعات نشان می‌دهند که هنجارهای موجود در کتاب‌های درسی به‌طور چشمگیری از هنجارهای غربی به هنجارهای شرقی تغییر کرده‌اند؛ که این تغییرات ناشی از تغییرات در بنیادهای اجتماعی، اقتصادی و سیاسی کشور در سال‌های اخیر است. مطالعه عطایی و تحریریان (2003) در زمینه آموزش زبان انگلیسی برای مقاصد تحصیلی/دانشگاهی در ایران نشان داد که دانشجویان از خواندن متون این رشته لذت نمی‌برند. بر اساس یافته‌های آن‌ها، دانشجویان از شایستگی مناسب در زبان انگلیسی عمومی برای ورود به دوره‌های آموزش زبان انگلیسی برای مقاصد تحصیلی/دانشگاهی برخوردار نیستند؛ کلاس‌ها نامیدکننده هستند؛ ترجمه تکنیک اصلی آموزشی است و هیچ‌گونه تعامل بین دانشجویان و مدرسان وجود ندارد. علاوه بر این، مطالعه حیاتی (2008) در مورد کتاب‌های درسی و مدرسان در زمینه آموزش زبان انگلیسی ایران نشان می‌دهد که آموزش عمدتاً مدرس‌محور است و مدرسان در مرکز فرآیند آموزش قرار دارند.

در حالی که میرزاسوزنی، یارمحمدی و یمینی (2011) بر این باورند که برنامه‌های آموزش زبان انگلیسی برای مقاصد تحصیلی/دانشگاهی در ایران در دست‌یابی به اهداف مورد انتظار خود در طول دوره و همچنین اهداف نهایی ناکام هستند، برخی دیگر از پژوهشگران (such as Hayati, 2008; Soodmand Afshar & Movassagh, 2016) معتقدند که این برنامه‌ها در آموزش مهارت‌های خواندن و درک مطلب، واژگان فنی و ساختارهای گرامری زبان انگلیسی موفق بوده‌اند (Babaii et al., 2018).

دانشجویان این دوره‌ها تنها از طریق متون مرتبط با موضوع و واژگان خاص رشته خود به کتاب ارائه‌شده توسط انتشارات سمت دسترسی دارند که از طریق مطالعات منسجم و کارآمد تهیه نشده‌اند. از سویی دیگر، بیشتر مدرسان متخصص دروس تخصصی هستند و فعالیت‌های اصلی آنها برای آموزش دانشجویان در زبان تخصصی شامل درک مطلب، ترجمه و فعالیت‌های یادگیری واژگان است (Atai & Tahririan, 2003). از نظر عطایی و شجاع (2011)، طراحان برنامه‌های درسی به‌طور کلی برنامه‌ها را به صورت شهودی طراحی کرده‌اند و بر این باورند که مهارت‌های خواندن و نوشتن عناصر مهمی در توسعه دوره‌های یادگیری زبان هستند. از سوی دیگر، دانشجویان نیز اعلام کرده‌اند که نیاز بیشتری به زبان انگلیسی عمومی دارند تا به زبان انگلیسی بسیار تخصصی.

در نتیجه، بررسی ادبیات موجود در زمینه آموزش زبان انگلیسی برای مقاصد تحصیلی/دانشگاهی در ایران نشان‌دهنده چالش‌ها و نیازهای متعددی است که باید به آن‌ها توجه شود. با وجود تلاش‌های صورت‌گرفته در طراحی برنامه‌های آموزشی، بسیاری از این برنامه‌ها به دلیل عدم توجه کافی به نیازهای واقعی دانشجویان و عدم جذابیت مواد آموزشی، در دستیابی به اهداف خود ناکام مانده‌اند. همچنین، تغییرات اجتماعی، اقتصادی و سیاسی در کشور تأثیرات قابل توجهی بر هنجارهای آموزشی داشته و نیاز به بازنگری در محتوای آموزشی و روش‌های تدریس را ضروری می‌سازد. بنابراین، برای بهبود کیفیت و اثربخشی دوره‌های آموزش زبان انگلیسی، از جمله در صنعت بیمه، لازم است که نیازسنجی‌های دقیقی صورت گیرد و رویکردهای انسان‌گرایانه‌تری در طراحی مواد آموزشی و برنامه‌های درسی اتخاذ شوند. در ادامه، الگوی مفهومی پژوهش کنونی آمده است.



شکل ۱: الگوی مفهومی پژوهش

نمودار الگوی مفهومی پژوهش (شکل یک) به بررسی نیازهای زبانی دانشجویان و کارکنان صنعت بیمه می پردازد و شامل سه بخش اصلی است. در مرکز این نمودار، نیازهای زبانی دانشجویان و کارکنان صنعت بیمه به عنوان هسته اصلی پژوهش قرار دارد، مسئله ای که این پژوهش به دنبال پاسخگویی به آن است. این نیازهای زبانی از عواملی همانند تغییر و تحول های خاص در صنعت بیمه در سال های اخیر، تغییرات فناوری های اطلاعاتی و ارتباطی که همه صنایع را تحت تأثیر قرار داده است، و نیازهایی که صنعت بیمه در تعامل بین المللی دارد، نشأت می گیرند. از سوی دیگر، رویکرد پاسخ به مسئله «رویکرد انسان گرایانه» است که در آن دو مسئله اصلی در کانون توجه هستند: توجه به نیازهای درونی و واقعی یادگیرندگان زبان و مشارکت خود آنان در شناسایی نیازهای زبانی. سرانجام، با اتخاذ این زمینه ها، این پژوهش به دنبال دستیابی به توسعه برنامه های آموزشی مناسب به منظور آموزش کارآمدتر زبان انگلیسی به دانشجویان و کارکنان صنعت بیمه است.

روش تحقیق

هدف این مطالعه بررسی و تحلیل نیازهای زبان انگلیسی دانشجویان مقطع کارشناسی بر اساس رویکرد انسان گرایانه در زمینه آموزش زبان مدیریت بیمه است. از طریق تکنیک های کمی-کیفی سه گانه، شامل دامنه وسیعی از منابع و اندازه گیری ها که شامل مشاهده، مصاحبه، و پرسشنامه می شود، داده های پژوهش گردآوری شدند.

شرکت کنندگان این مطالعه شامل دو گروه اصلی بودند: (۱) گروه های دانشگاهی، شامل مدرسان و دانشجویان (۲) گروه های فنی و متخصصین، شامل کارکنان و مدیران یک شرکت بیمه. مدرسان شرکت کننده در این مطالعه کسانی بودند که دوره زبان تخصصی را برای رشته مدیریت بیمه به مدت ۵ تا ۲۵ سال تدریس کرده اند. ۱۰ نفر از مدرسان مرد و زن در این مطالعه شرکت کردند. علاوه بر این، ۱۰۰ دانشجو از دانشجویان مقطع کارشناسی مدیریت بیمه انتخاب شدند. ۱۰۰ نفر از کارکنان مرد و زن که در بخش های مختلف شرکت بیمه کار می کردند و برای آنها تسلط به زبان انگلیسی ضروری بود، از جمله بخش امور بین الملل، بیمه های مهندسی، بیمه های بازرگانی، بیمه های آتش سوزی و بیمه های اتکایی و ... نیز برای شرکت در مطالعه گزینش شدند. حداقل مدرک آنها کارشناسی در رشته های مختلف از جمله رشته های زبان انگلیسی، مدیریت بیمه، مدیریت بازرگانی، ام.بی.ای، و مدیریت دولتی و ... بود. سن آنها بین ۲۵ تا ۵۵ سال با ۵ تا ۲۵ سال تجربه کاری بود. علاوه بر این، ۱۰ نفر از مدیران یا معاونان بخش های مختلف یک شرکت بیمه که برای آنها تسلط به زبان انگلیسی ضروری است، نیز برای شرکت در این پژوهش گزینش شدند. سن آنها بین ۴۰ تا ۵۵ سال با ۱۵ تا ۲۵ سال تجربه کاری بود و دارای مدرک کارشناسی ارشد یا دکترا در رشته های مختلفی مانند ام.بی.ای، ادبیات انگلیسی، مدیریت بازاریابی و مدیریت دولتی بودند و به زبان انگلیسی عمومی و مهارت های شغلی خود مسلط بودند و برخی از آنها تجربه تدریس دروس بیمه ای را نیز داشتند.

در این پژوهش از روش‌های کمی و کیفی بهره‌برداری و در آن سه‌سویه‌سازی ابزارها به کار گرفته شده است و هر دو ابزار کمی (پرسشنامه) و اندازه‌گیری‌های کیفی برای گردآوری و تحلیل داده‌ها مورد استفاده قرار گرفتند. توسعه پرسشنامه‌ها بر اساس موضوعات مرتبط استخراج شده از ادبیات، مشاهده کلاس و محل کار، و گفت‌وگو با مدیران و مدرسان انجام شد. پرسشنامه‌ها به زبان فارسی ترجمه و به شرکت‌کنندگان ارائه شدند تا از هرگونه ابهام یا سوءتفاهم جلوگیری شود. چهار مجموعه مختلف پرسشنامه برای چهار گروه مختلف تهیه شد. پس از طراحی، پرسشنامه ویرایش و اعتبارسنجی شد و قابلیت اطمینان و اعتبار آن، با روایی صوری (بر اساس نظر کارشناسان)، بررسی شد. اصلاحات لازم قبل از ارائه به گروه‌های هدف انجام شد. پرسشنامه دو بخش داشت؛ (۱) بخش اول اطلاعات جمعیت‌شناختی و (۲) بخش دوم تحلیل نیازهای زبانی دانشجویان، از نگاه خود آن‌ها و همچنین از دیدگاه مدرسان و تحلیل نیازهای زبانی کارکنان از نظر خودشان و از نظر مدیران شرکت بیمه. علاوه بر این، چهار جلسه از پنج کلاس زبان تخصصی مدیریت بیمه به شکل حضوری مشاهده و یادداشت‌برداری در حین و پس از مشاهده انجام شد. مشاهده ۱۵ نفر از کارکنان نیز به مدت ۳۰ روز و به مدت ۲ ساعت در روز به هدف رصد نیازهای فعلی آن‌ها به زبان انگلیسی و مشکلات آن‌ها در این زبان در محل کار انجام شد. داده‌های گردآوری شده با کمک نرم‌افزار SPSS و آزمون‌های آماری متناسب تجزیه و تحلیل شدند. تمامی داده‌های پژوهش در سال ۱۴۰۲ گردآوری شدند.

یافته‌ها

آنگونه که گفته شد، روی هم ۲۲۰ نفر از مدرسان، دانشجویان، مدیران، و کارکنان مرتبط با صنعت بیمه در این پژوهش مشارکت کردند. در جدول‌های ۱ تا ۳ نمای کلی از داده‌های جمعیت‌شناختی مشارکت‌کنندگان در پیمایش گزارش شده است. این داده‌ها بر سه جنبه کلیدی تمرکز دارد: توزیع جنسیتی، سطح تحصیلات و سطح تسلط به زبان انگلیسی. این عوامل جمعیت‌شناختی در درک ویژگی‌های نمونه تحقیق و چگونگی تأثیر آن‌ها بر یافته‌ها و تفسیرهای مطالعه اهمیت دارند.

گروه‌ها	مرد		زن		جمع
	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	
دانشجویان	۴۳٪	۴۳	۵۷٪	۱۰۰	۱۰۰٪
مدرسان	۹٪	۹	۱۰٪	۱۰	۱۰۰٪
کارکنان	۵۱٪	۵۱	۴۹٪	۱۰۰	۱۰۰٪
مدیران	۹٪	۹	۱۰٪	۱۰	۱۰۰٪

جدول ۱: داده‌های جمعیت‌شناختی مشارکت‌کنندگان در پیمایش: توزیع جنسیتی

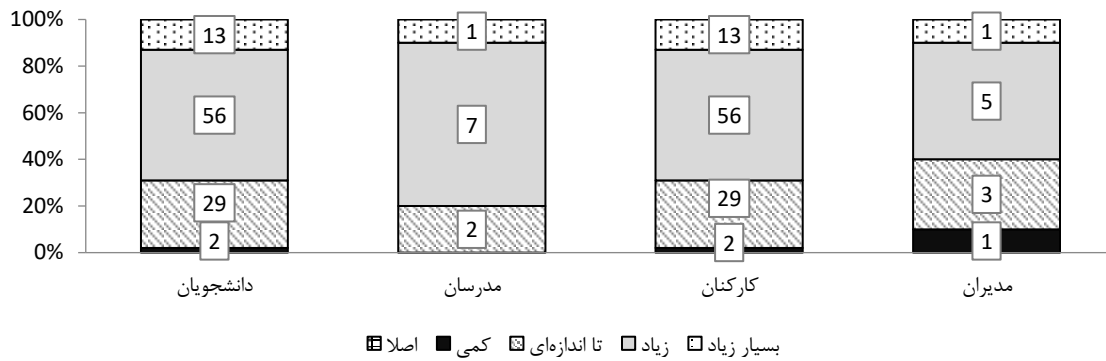
گروه‌ها	کارشناسی		کارشناسی ارشد		دکتری		جمع
	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	
دانشجویان	۱۰۰	%۱۰۰	۰	%۰	۰	%۰	۱۰۰
مدرسان	۰	%۰	۹	%۹۰	۱	%۱۰	۱۰
کارکنان	۲۷	%۲۷	۶۴	%۶۴	۹	%۹	۱۰۰
مدیران	۱	%۱۰	۸	%۸۰	۱	%۱۰	۱۰

جدول ۲: داده‌های جمعیت‌شناختی مشارکت‌کنندگان در پیمایش: توزیع سطح آموزشی

گروه‌ها	متوسط		بالاتر از متوسط		پیشرفته		جمع
	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	
دانشجویان	-	-	-	-	-	-	-
مدرسان	۰	%۰	۶	%۶۰	۴	%۴۰	۱۰
کارکنان	-	-	-	-	-	-	-
مدیران	۰	%۰	۶	%۶۰	۴	%۴۰	۱۰

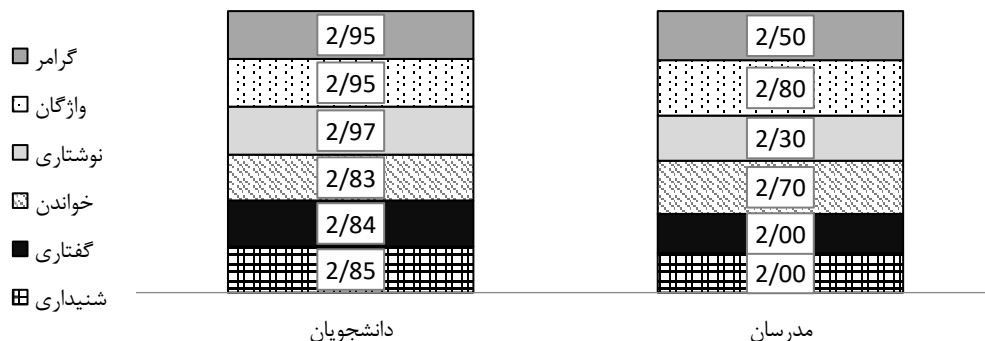
جدول ۳: داده‌های جمعیت‌شناختی مشارکت‌کنندگان در پیمایش: توزیع تسلط بر زبان انگلیسی

افزون بر این، درک مشارکت‌کنندگان در پژوهش درباره اهمیت تسلط بر زبان انگلیسی نیز سنجش شد. نمودار ۱ نتایج این سنجش را نشان می‌دهد. در میان تمام گروه‌های شرکت‌کننده، توافقی وجود دارد که زبان انگلیسی درجات مختلفی از اهمیت را دارد. هیچ‌یک از پاسخ‌دهندگان از هیچ‌یک از گروه‌های شرکت‌کننده نگفته‌اند که زبان انگلیسی برای وظایف مرتبط با بیمه اصلاً مهم نیست. این موضوع نشان از اهمیت زبان انگلیسی در صنعت بیمه دارد. اکثریت شرکت‌کنندگان بر این باورند که زبان انگلیسی حداقل از نظر کمی اهمیت دارد و بخش قابل توجهی آن را بسیار مهم می‌دانند. این یافته‌ها نشان می‌دهد که تسلط خوب به زبان انگلیسی می‌تواند عملکرد شغلی را بهبود بخشد و ارتباطات و تعاملات مؤثر درون شرکت بیمه را تسهیل کند، به‌ویژه در نقش‌هایی که شامل وظایف تخصصی بیمه است.

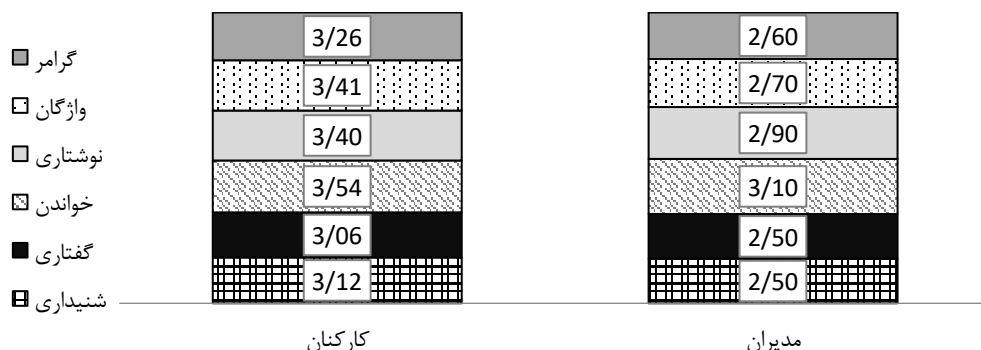


نمودار ۱: زبان انگلیسی در شرکت بیمه و انجام امور تخصصی بیمه چقدر اهمیت دارد؟ دیدگاه پاسخ‌دهندگان

داده‌های ارائه شده در نمودارهای زیر میزان تسلط دانشجویان، مدرسان، کارکنان و مدیران را در مهارت‌های مختلف زبان انگلیسی نشان می‌دهد. تمرکز این نمودارها بر روی مهارت‌های شنیداری، گفتاری، خواندن، نوشتن، واژگان و گرامر است. با مقایسه رتبه‌های میانگین بین گروه‌های مختلف، می‌توانیم به سطوح تسلط آن‌ها در هر مهارت پی ببریم. درک این دیدگاه‌ها برای شناسایی نقاط قوت و نقاطی که ممکن است نیاز به توسعه بیشتر در مهارت‌های زبان انگلیسی در زمینه مورد نظر داشته باشند، ارزشمند است.

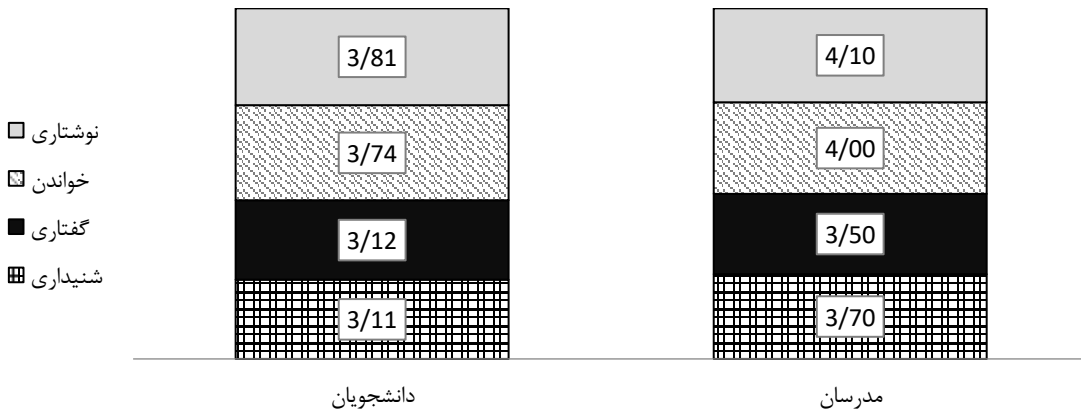


نمودار ۲: دانشجویان در مهارت های مختلف زبان انگلیسی چقدر تسلط دارند؟ مقایسه رتبه میانگین دیدگاه دانشجویان و مدرسان

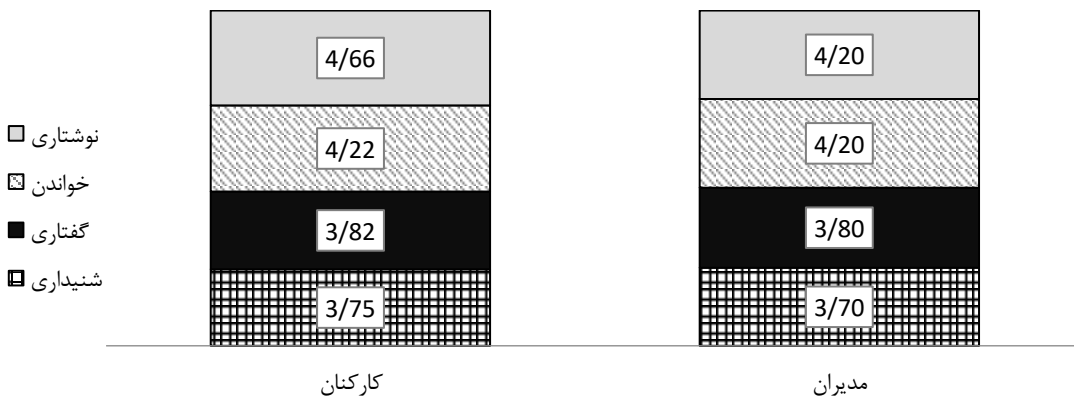


نمودار ۳: کارکنان در مهارت های مختلف زبان انگلیسی چقدر تسلط دارند؟ مقایسه رتبه میانگین دیدگاه کارکنان و مدیران

تحلیل داده ها نشان می دهد که درک سطوح تسلط در مهارت های مختلف زبان انگلیسی در میان دانشجویان، مدرسان، کارکنان و مدیران متفاوت است. این تفاوت ها اهمیت در نظر گرفتن دیدگاه های فردی و نیاز به تلاش های هدفمند برای بهبود مهارت های خاص را برجسته می کند. بر پایه نمودار ۲، تسلط دانشجویان در مهارت های گفتاری، نوشتاری، شنیداری، خواندن، واژگان و گرامر در سطح متوسط است. از سوی دیگر، بر پایه نمودار ۳، تسلط کارکنان در این مهارت ها نیز در سطح متوسط قرار داشت. در نمودارهای ۴ و ۵ اهمیت مهارت های مختلف زبانی را در انجام امور یک شرکت بیمه نشان می دهد. تمرکز این نمودارها بر مهارت های شنیداری، گفتاری، خواندن و نوشتاری است. با مقایسه رتبه های میانگین بین گروه های مختلف (دانشجویان در مقابل مدرسان و کارکنان در مقابل مدیران)، می توانیم دیدگاه های آن ها در مورد ارتباط و اهمیت این مهارت های زبانی در محیط کارشان را بسنجیم. درک این دیدگاه ها برای شناسایی شایستگی های کلیدی زبانی مورد نیاز برای ارتباط مؤثر و عملکرد در صنعت بیمه بسیار حیاتی است.



نمودار ۴: چقدر مهارت‌های زبانی مختلف در انجام امور شرکت بیمه مورد نیاز است؟ مقایسه رتبه میانگین دیدگاه دانشجویان و مدرسان



نمودار ۵: چقدر مهارت‌های زبانی مختلف در انجام امور شرکت بیمه مورد نیاز است؟ مقایسه رتبه میانگین دیدگاه کارکنان و مدیران

تحلیل داده‌ها نشان می‌دهد که توافق عمومی در میان دانشجویان، مدرسان، کارکنان و مدیران در مورد اهمیت مهارت‌های زبانی در انجام امور شرکت بیمه وجود دارد. در حالی که ممکن است در اهمیت مهارت‌های مختلف کمی تفاوت وجود داشته باشد، مهارت‌های شنیداری، گفتاری، خواندن و نوشتن به عنوان مهارت‌های حیاتی برای ارتباط مؤثر و عملکرد در صنعت بیمه در نظر گرفته می‌شوند. داده‌های ارائه شده در جدول ۴ بر اهمیت زیرمهارت‌های زبان انگلیسی در انجام امور بین‌المللی بیمه از دیدگاه دانشجویان، مدرسان، کارکنان و

مدیران تأکید می‌کند. این جدول مقایسه رتبه میانگین بین گروه‌های مختلف را ارائه و دیدگاه‌های آن‌ها را در مورد سطح تسلط مورد نیاز برای زیرمهارت‌های مختلف زبانی نشان می‌دهد.

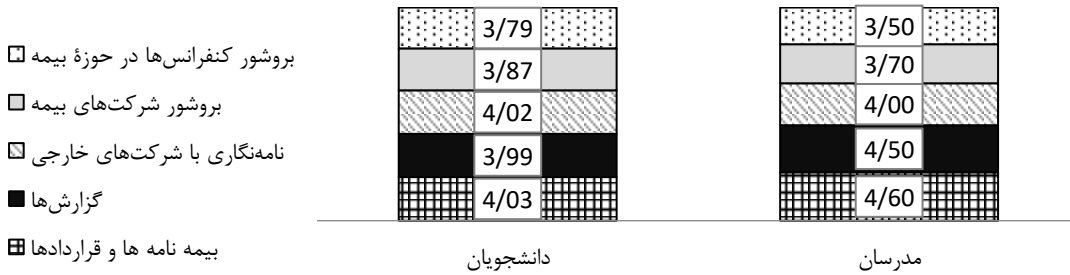
مقایسه رتبه میانگین کارکنان و مدیران		مقایسه رتبه میانگین دانشجویان و مدرسان		زیرمهارت‌های زبان انگلیسی
مدیران	کارکنان	مدرسان	دانشجویان	
-	-	-	-	شنیداری
۳.۹۰	۳.۶۲	۴.۳۰	۳.۲۴	درک شنیداری در مکالمات با شرکت‌های بیمه خارجی
۳.۶۰	۳.۵۵	۴.۳۰	۳.۲۲	درک شنیداری مکالمات مشتریان خارجی
۳.۸۰	۳.۴۶	۳.۶۰	۳.۲۰	درک شنیداری در کنفرانس‌ها
۳.۶۰	۳.۴۴	۳.۶۰	۳.۱۴	درک شنیداری در وبینارهای مجازی خاص
۳.۷۰	۳.۵۴	۳.۶۰	۳.۰۵	درک شنیداری در کلاس‌های خاص زبان انگلیسی
-	-	-	-	گفتاری
۳.۵۰	۳.۷۱	۴.۰۰	۳.۲۲	صحبت با مشتریان خارجی
۳.۶۰	۳.۶۷	۳.۶۰	۳.۲۶	صحبت با شرکت‌های خارجی
۳.۶۰	۳.۴۶	۴.۱۰	۳.۰۵	صحبت در کنفرانس‌های انگلیسی
۳.۰۰	۳.۴۶	۴.۰۰	۲.۹۷	صحبت در کلاس‌های بیمه به زبان انگلیسی
-	-	-	-	خواندن
۴.۲۰	۴.۳۳	۴.۵۰	۳.۷۲	درک خواندن بیمه نامه‌ها و قراردادهای بیمه
۳.۹۰	۴.۲۳	۴.۳۰	۳.۷۶	درک نامه‌های تجاری
۴.۲۰	۴.۲۸	۴.۱۰	۳.۷۲	درک متون فنی بیمه
۴.۰۰	۴.۲۷	۴.۴۰	۳.۶۱	درک اسناد بیمه
۳.۸۰	۴.۳۰	۴.۳۰	۳.۶۳	درک گزارش‌های بیمه
-	-	-	-	نوشتن
۳.۵۰	۴.۲۰	۴.۳۰	۳.۹۱	نوشتن نامه‌های مرتبط با بیمه
۳.۲۰	۳.۹۷	۴.۳۰	۳.۷۰	یادداشت‌برداری در کنفرانس‌های انگلیسی
۳.۵۰	۴.۱۵	۴.۳۰	۳.۷۱	نوشتن گزارش‌های بیمه‌ای

جدول ۴: چقدر دانشجویان/کارکنان نیاز دارند که در زیرمهارت‌های زبان انگلیسی در انجام امور بین‌المللی بیمه تسلط داشته

باشند؟ مقایسه رتبه میانگین دیدگاه پاسخ‌دهندگان

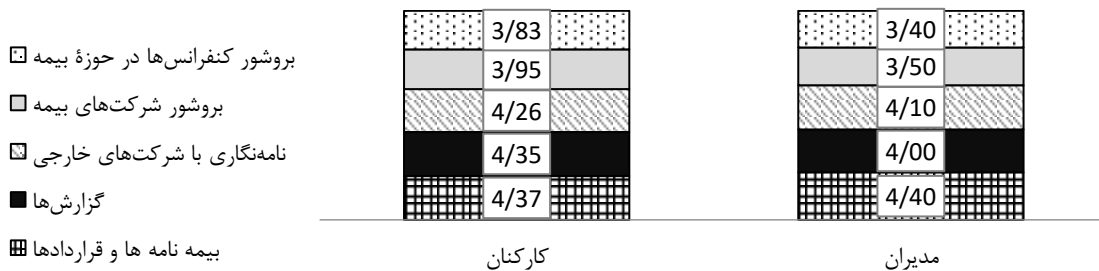
تحلیل جدول ۴ درک جالبی در مورد اهمیت زیرمهارت‌های زبان انگلیسی در زمینه انجام امور بین‌المللی بیمه به دست می‌دهد. بر این پایه، دانشجویان، مدرسان، کارکنان و مدیران همگی در مورد اهمیت زیرمهارت‌های خاص زبانی در انجام امور بین‌المللی بیمه توافق نظر دارند. یافته‌ها بر اهمیت توانایی‌های مؤثر مهارت‌های شنیداری، گفتاری، خواندن و نوشتن در زمینه‌های مختلف، مانند مکالمات با مشتریان، درک اسناد بیمه و

مکاتبات کتبی تأکید می‌کنند. داده‌های ارائه شده در نمودارهای ۶ و ۷ به بررسی ضرورت پوشش موضوعات مرتبط در کتاب درسی «انگلیسی برای اهداف ویژه» در حوزه مدیریت بیمه می‌پردازد. این نمودارها مقایسه رتبه میانگین بین گروه‌های مختلف، از جمله دانشجویان، مدرسان، کارکنان و مدیران را ارائه می‌دهند و دیدگاه‌های آن‌ها را در مورد اهمیت گنجاندن موضوعات خاص در کتاب درسی روشن می‌کنند.



نمودار ۶: پوشش موضوعات گوناگون در کتاب درسی «انگلیسی برای اهداف ویژه» چقدر ضروری است؟ مقایسه رتبه میانگین

دیدگاه دانشجویان و مدرسان



نمودار ۷: پوشش موضوعات گوناگون در کتاب درسی «زبان تخصصی بیمه» چقدر ضروری است؟ مقایسه رتبه میانگین دیدگاه

کارکنان و مدیران

بر پایه نمودارهای بالا، از دیدگاه بیشتر مشارکت‌کنندگان در پژوهش ضرورت گنجاندن موضوع بیمه‌نامه‌ها و قراردادهای در کتاب درسی «زبان تخصصی بیمه» از دیگر زمینه‌ها بیشتر است. نگارش گزارش و نامه‌نگاری با شرکت‌های خارجی نیز از دیگر موضوعاتی هستند که در کتاب‌های آموزش زبان انگلیسی بیمه باید در کانون توجه باشند.

بحث و نتیجه گیری

این مطالعه به بررسی و تحلیل نیازهای زبان انگلیسی دانشجویان مقطع کارشناسی در زمینه مدیریت بیمه با رویکرد انسان گرایانه پرداخته است. نتایج به دست آمده نشان می دهد که تسلط به زبان انگلیسی برای دانشجویان و متخصصین صنعت بیمه از اهمیت بالایی برخوردار است و می تواند به بهبود عملکرد شغلی و تسهیل ارتباطات مؤثر در محیط کار کمک کند. تحلیل داده ها نشان داد که دانشجویان، مدرسان، کارکنان و مدیران همگی بر اهمیت مهارت های زبانی مختلف، از جمله مهارت های شنیداری، گفتاری، خواندن و نوشتن تأکید دارند. همچنین، تفاوت های معناداری در سطوح تسلط به زبان انگلیسی در میان گروه های مختلف وجود دارد که نیاز به تلاش های هدفمند برای بهبود این مهارت ها را نمایان می سازد. این مطالعه همچنین بر لزوم گنجاندن محتوای مرتبط و خاص صنعت بیمه در برنامه های آموزشی زبان انگلیسی تأکید دارد.

بر پایه یافته های پژوهش، بیش از ۵۰ درصد نمونه پژوهش اهمیت زبان انگلیسی در شرکت بیمه و انجام امور تخصصی بیمه را «زیاد» ارزیابی کرده اند. این یافته دو موضوع را برجسته می سازد، نخست آنکه شمار کمی از نمونه اهمیت زبان انگلیسی را «بسیار زیاد» ارزیابی کرده اند. با آنکه شرکت های بیمه ممکن است مشتریان بین المللی داشته باشند که نیازمند تعامل انگلیسی با آنها هستند، مدیران، کارکنان، مدرسان، و دانشجویان بیمه اهمیت زبان انگلیسی را بسیار زیاد ندانسته اند. یکی از دلایل این امر می تواند مسئله تحریم ها باشد. به گفته دیگر، به دلیل تحریم های بین المللی احتمالاً قراردادها و مشتریان بین المللی کاهش یافته اند و اکنون بیشتر مشتریان شرکت های بیمه داخلی هستند (Babaakbari et al., 2022). از این رو، تعامل به زبان انگلیسی، آنچنان که باید، نیاز نیست و شاید به این دلیل در فضای فعلی اهمیت زبان انگلیسی بسیار زیاد نیست. از سوی دیگر، اهمیت زبان انگلیسی هم از دیدگاه نمونه پژوهش «کم» ارزیابی نشده است. با آنکه احتمالاً مشتریان بین المللی در بازار ایران کم هستند، ولی آشنایی با زبان انگلیسی برای کسب و کارهای بیمه به منظور درک اصطلاح ها، قراردادها، و روندها این صنعت ضروری است (Salami et al., 2021).

نتایج این پژوهش نشان دادند که توسعه مهارت های زبان انگلیسی می تواند عملکرد شغلی را بهبود بخشد و ارتباطات و تعاملات مؤثر در صنعت بیمه را تسهیل کند، یافته ای که همسو با پژوهش های پیشین (Atai et al., 2018) است. تحلیل سطوح تسلط در مهارت های مختلف زبان انگلیسی در میان دانشجویان، مدرسان، کارکنان و مدیران، نشان دهنده تفاوت میان دیدگاه ها است. سطوح تسلط متوسط گزارش شده در مهارت های شنیداری، گفتاری، خواندن، نوشتن، واژگان و گرامر نشان دهنده زمینه هایی است که می توان در آنها تلاش های هدفمندی برای بهبود مهارت های خاص انجام داد. این یافته ها نیاز به آموزش و حمایت متناسب برای پاسخگویی به نیازهای زبانی خاص افراد در زمینه مدیریت بیمه را نشان می دهد (Celce-Murcia, 1991).

یکی از نکات قابل توجه در یافته های این پژوهش تفاوت دیدگاه های گروه های گوناگون درباره میزان تسلط به زبان انگلیسی است. با آنکه تفاوت میان دیدگاه مدرسان و دانشجویان درباره میزان تسلط دانشجویان به زبان انگلیسی ناچیز است، تفاوت میان دیدگاه مدیران و کارکنان درباره میزان تسلط کارکنان به زبان انگلیسی

چشم‌گیر است. در حالی که کارکنان میزان تسلط خود را نسبتاً بالا ارزیابی کرده‌اند، از دیدگاه مدیران، کارکنان آنچنان که باید به زبان انگلیسی مسلط نیستند. البته باید گفت که این تفاوت دیدگاه در بسیاری از زمینه‌ها وجود دارد (Kalenius, 2019). تفاوت این دیدگاه‌ها نشان می‌دهد که شاید خوداظهاری ابزار دقیق و کارآمدی برای ارزیابی میزان تسلط گروه‌های گوناگون به زبان انگلیسی (و یا هر مهارت دیگری) نباشد. به کارگیری روش‌های دیگر، همانند روش آزمایشی، احتمالاً در این زمینه کارآمدتر خواهد بود.

علاوه بر این، مهارت‌های شنیداری، گفتاری، خواندن و نوشتن در میان تمام گروه‌های شرکت‌کننده به‌عنوان مهارت‌های حیاتی در نظر گرفته می‌شوند. این یافته‌ها بر اهمیت این مهارت‌های زبانی را برای ارتباط مؤثر و عملکرد در صنعت بیمه تأکید دارند (Flowerdew, 2013). بهبود این مهارت‌ها می‌تواند به تعاملات حرفه‌ای بهتر کمک کند، مانند شرکت در گفتگوها با شرکت‌های بیمه خارجی و درک مؤثر اسناد بیمه. از سوی دیگر، تحلیل اهمیت زیرمهارت‌های زبان انگلیسی در انجام امور بیمه بین‌المللی، توافق عمومی را در میان دانشجویان، مدرسان، کارکنان و مدیران نشان می‌دهد. مهارت‌های شنیداری، گفتاری، خواندن و نوشتن مؤثر به‌عنوان ضروری در زمینه‌های مختلف، از جمله گفتگو با شرکت‌های بیمه خارجی، درک سیاست‌های بیمه، صحبت با مشتریان خارجی و نامه‌نگاری شناخته شدند. این یافته‌ها زیرمهارت‌های زبانی خاصی را که باید در توسعه برنامه‌ها و مواد آموزشی زبان برای مدیریت بیمه در اولویت قرار گیرند، برجسته می‌کند (Hutchinson & Waters, 1987).

کتاب‌های آموزشی برای یادگیری زبان انگلیسی احتمالاً مهمترین منابع در دسترس برای دانشجویان خواهند بود که در آینده بتوانند به شکل کارآمدی در کسب‌وکار بیمه مشغول شوند (Hutchinson & Torres, 1994). اگرچه این کتاب‌ها به تنهایی نمی‌توانند کل بار آموزش زبان انگلیسی را به دوش بکشند (Gosiewska, 2021)، ولی از مهمترین ابعاد آموزش به شمار می‌آیند. پیمایش گروه‌های گوناگون مشارکت‌کنندگان نشان داد که محتوای آموزشی در زمینه بیمه‌نامه‌ها و قراردادهای دیگر موضوع‌ها مهم هستند و باید در این کتاب‌ها مد نظر باشند. طبیعی است که بیمه‌نامه‌ها و قراردادهای، از آن جهت که به شکل مستقیم به مسائل مالی مرتبط هستند، در صنعت بیمه اولویت و اهمیت بالایی داشته باشند. بنابراین، فهم دقیق، کامل، و درست محتوای آنها نقشی کلیدی در موفقیت کسب‌وکار بیمه دارد (Doherty & Schlesinger, 2002). به همین دلیل است که از دیدگاه مشارکت‌کنندگان این موضوع‌ها باید با اولویت بیشتری در منابع آموزشی در نظر گرفته شوند.

گنجاندن منابع مناسب و فراهم کردن فرصت‌هایی برای تمرین در این زمینه‌ها می‌تواند توانمندی‌های زبانی یادگیرندگان را در زمینه‌های واقعی بیمه بهبود بخشد. ضرورت پوشش موضوعات مرتبط در کتاب درسی «انگلیسی برای اهداف ویژه» مدیریت بیمه نیز مورد بررسی قرار گرفت. دانشجویان، مدرسان، کارکنان و مدیران توافقی در مورد اهمیت گنجاندن موضوعات خاص در کتاب درسی، مانند درک شنیداری در گفتگوها با شرکت‌های بیمه خارجی، درک اسناد بیمه و نوشتن گزارش‌های بیمه نشان دادند. این یافته‌ها بر اهمیت ادغام محتوای مرتبط و خاص صنعت در کتاب درسی را برای تجهیز یادگیرندگان با مهارت‌های زبانی و دانش حوزه‌ای لازم برای موفقیت در زمینه مدیریت بیمه تأکید دارد (Dudley-Evans & St John, 1998). گنجاندن مواد واقعی،

مطالعات موردی و وظایف تعاملی می‌تواند به یادگیرندگان این فرصت را بدهد که مهارت‌های زبانی خود را در سناریوهای عملی بیمه به کار ببرند. به‌طور کلی، یافته‌های این مطالعه بینش‌های ارزشمندی در مورد نیازهای زبان انگلیسی دانشجویان کارشناسی، مدرسان و متخصصین در زمینه آموزش مدیریت بیمه ارائه می‌دهد. اتخاذ رویکرد انسان‌گرایانه به تحلیل نیازهای زبانی امکان بررسی دیدگاه‌ها، علایق و ارزش‌های یادگیرندگان را فراهم کرد که می‌تواند به برنامه‌ها و مواد زبانی مؤثرتر کمک کند (Robinson, 1991). این مطالعه اهمیت توسعه آموزش زبان متناسب، هدف‌گذاری مهارت‌ها و زیرمهارت‌های خاص زبانی و ادغام محتوای مرتبط و خاص صنعت در کتاب درسی «زبان تخصصی بیمه» را نشان می‌دهد.

در انجام این پژوهش محدودیت‌هایی وجود داشته است. یکی از محدودیت‌ها، اندازه نمونه است که ممکن است به اندازه کافی نماینده جامعه بزرگ‌تر نباشد و نتایج به‌دست‌آمده را تحت تأثیر قرار دهد. همچنین، تمرکز بر تنها بر یک شرکت بیمه و عدم پیمایش شرکت‌های گوناگون ممکن است به تعمیم نتایج به کل صنعت بیمه در ایران محدودیت ایجاد کند. علاوه بر این، استفاده از ابزارهای جمع‌آوری داده مانند پرسشنامه ممکن است به سوگیری‌های احتمالی منجر شود، زیرا پاسخ‌دهندگان ممکن است به‌طور ناخودآگاه به درستی به پرسش‌ها پاسخ ندهند. از آنجا که بیشتر داده‌های این پژوهش به شکل خوداظهاری گردآوری شدند، ممکن است همه مشارکت‌کنندگان کل واقعیت را در پاسخ‌هایشان بیان نکرده باشند.

پژوهش‌های آتی می‌توانند این مطالعه را با بررسی چالش‌ها و نیازهای خاص متخصصین مدیریت بیمه به‌طور عمیق‌تری گسترش دهند. علاوه بر این، بررسی اثربخشی اجرای رویکرد انسان‌گرایانه در آموزش زبان و توسعه مواد در آموزش مدیریت بیمه می‌تواند مفید باشد. مطالعات آینده همچنین باید تأثیر ادغام فناوری، مانند منابع آنلاین و ابزارهای ارتباطی مجازی، بر بهبود مهارت‌های زبانی یادگیرندگان و تسهیل تعاملات واقعی مرتبط با بیمه را بررسی کنند.

افزون بر این، بررسی دقیق‌تر مهارت‌های خاص زبانی مانند مهارت‌های بین‌فرهنگی و توانایی‌های ارتباطی در محیط‌های بین‌المللی می‌تواند به درک بهتری از نیازهای زبانی در صنعت بیمه کمک کند. همچنین، پژوهش‌های آینده می‌توانند تأثیر دوره‌های آموزشی زبان انگلیسی بر عملکرد شغلی و ارتباطات در صنعت بیمه را مورد بررسی قرار دهند. این رویکرد می‌تواند شامل مقایسه بین افرادی باشد که آموزش‌های زبان را گذرانده‌اند و افرادی که این آموزش‌ها را نداشته‌اند. تحلیل نیازهای زبانی در زمینه‌های تخصصی مختلف بیمه، مانند بیمه‌های مهندسی، بیمه‌های باربری، بیمه‌های آتش‌سوزی، و غیره می‌تواند در پژوهش‌های آتی در کانون توجه جای گیرند تا نیازهای خاص هر حوزه شناسایی و تحلیل شوند.

سرانجام، می‌توان گفت که با شناسایی نیازهای زبانی دانشجویان و کارکنان این صنعت، نتایج این پژوهش می‌تواند به طراحی و بهبود برنامه‌های آموزشی متناسب با نیازهای واقعی بازار کار کمک کند. این امر نه تنها به ارتقاء مهارت‌های زبانی و ارتباطی افراد در محیط‌های حرفه‌ای منجر می‌شود، بلکه می‌تواند به افزایش کیفیت خدمات ارائه‌شده در صنعت بیمه و در نتیجه رضایت مشتریان کمک کند. همچنین، با توجه به تغییرات سریع

فناوری و نیاز به تسلط بر زبان انگلیسی در استفاده از ابزارها و نرم‌افزارهای جدید، این پژوهش می‌تواند به توسعه محتوای آموزشی به‌روز و متناسب با شرایط فعلی کمک کند.

سپاسگزاری

از شرکت کنندگان در این پژوهش که ما را یاری نمودند، قدردانی و سپاسگزاری می‌شود.

حامی مالی

این تحقیق هیچ‌گونه حامی مالی نداشته است

تعارض منافع

طبق اظهارات نویسندگان، این مقاله هیچ‌گونه تعارض منافی نداشته است. همچنین، این مقاله پیش از این در هیچ یک از نشریات داخلی یا خارجی منتشر نشده و تنها برای ارزیابی و امکان چاپ، به مجله تدریس پژوهی ارسال گردیده است.

References

- Arifi, Q. (2017). Humanistic Approach in Teaching Foreign Language (from the Teacher Perspective). *European Scientific Journal, ESJ*, 13(35). <https://doi.org/10.19044/esj.2017.v13n35p194>
- Atai, M. r., Babaii, E., & Lotfi Gaskaree, B. (2017). EAP Teacher Cognition: A Qualitative Study of Iranian In-Service EAP Teachers' Cognitions. *Journal of Language Horizons*, 1(2), 31-56. <https://doi.org/10.22051/lghor.2018.15173.1055>
- Atai, M. r., Babaii, E., & Nili-Ahmadabadi, M. (2018). A Critical Appraisal of University EAP programs in Iran: Revisiting the Status of EAP Textbooks and Instruction. *Journal of Language Horizons*, 2(1), 31-52. <https://doi.org/10.22051/lghor.2018.19961.1077>
- Atai, M. R., & Khazaei, M. (2014). Exploring Iranian EAP Teachers' Pedagogical Content Knowledge and Their Professional Identity. *Issues in Language Teaching*, 3(1), 35-31. https://ilt.atu.ac.ir/article_1367.html
- Atai, M. R., & Shoja, L. (2011). A Triangulated Study of Academic Language Needs of Iranian Students of Computer Engineering :Are the Courses on Track? *RELC Journal*, 42(3), 305-323. <https://doi.org/10.1177/0033688211419392>
- Atai, M. R., & Tahririan, M. H. (2003). *Assessment of the status of ESP in the current Iranian higher educational system LSP: Communication, Culture, and Knowledge Conference*, University of Surrey .

- Babaakbari, A., Gharekhani, M., & Zinsaz, A. (2022). *Challenges and Solutions for the Insurance Industry after the Sanctions*. I. R. Center. <https://www.irc.ac.ir/fa-IR/Irc/4946/Articles/view/14643/1597/>
- Babaii ,E., Iranmehr, A., & Atai, M. R. (2018). Evaluation of EAP Programs in Iran: Document Analysis and Expert Perspectives. *Applied Research on English Language*, 7(2), 171-194. <https://doi.org/https://doi.org/10.22108/are.2018.104481.1123>
- Celce-Murcia, M. (1991). *Teaching English as a Second Or Foreign Language*. Heinle & Heinle Publishers. <https://books.google.nl/books?id=c9R4AAAAIAAJ>
- Doherty, N. A., & Schlesinger, H. (2002). Insurance Contracts and Securitization. *Journal of Risk and Insurance*, 69(1), 45-6. <https://doi.org/https://doi.org/10.1111/1539-6975.00004>
- Dudley-Evans, T., & St John, M. J. (1998). *Developments in ESP: A Multi-Disciplinary Approach*. Cambridge University Press .
- Elhawwa, T. (2024). Needs analysis on learning material development of English specific purpose in teacher education elementary school program at Muhammadiyah University Palangkaraya. *SALEE: Study of Applied Linguistics and English Education*, 5(1), 1-24. <https://doi.org/10.35961/salee.v5i1.816>
- Elias, J. L., & Merriam, S. B. (2009). *Philosophical Foundations of Adult Education*. Krieger Pub. <https://books.google.com/books?id=RI0jQwAACAAJ>
- Flowerdew, J. (2013). *Discourse in English Language Education*. Routledge .
- Gosiewska, B. (2021). Are textbooks enough? Alternative ways of teaching English to adult and adolescent groups of English learners. *International Journal of Educational Spectrum*, 3(2), 176-192. <https://doi.org/10.47806/ijesacademic.958379>
- Hayati, A. M. (2008). Teaching English for Special Purposes in Iran: Problems and suggestions. *Arts and Humanities in Higher Education*, 7(2), 149-164. <https://doi.org/10.1177/1474022208088645>
- Hutchinson, T., & Torres, E. (1994). The textbook as agent of change. *ELT Journal*, 48(4), 315-328. <https://doi.org/10.1093/elt/48.4.315>
- Hutchinson, T., & Waters, A. (1987). *English for Specific Purposes: A learner-centered approach*. Cambridge University Press .
- Hyland, K. (2006). *English for Academic Purposes: An Advanced Resource Book*. Routledge .
- Hyland, K., & Shaw, P. (2016). *The Routledge Handbook of English for Academic Purposes*. Routledge .
- Ibegbulem, H. O. (2021). The language of indemnification and the economic growth of Nigeria: perspectives from assurance firms. *Linguistics and Culture Review*, 5(S3), 41-54. <https://doi.org/10.21744/lingcure.v5nS3.1370>
- Jahed, A., Abedi, E., Saeednia, H., & Ashrafi, Y. (2023). Development of sales and marketing coordination framework in insurance industry in Iran. *Journal of Intelligent Marketing Management*, 4(4), 187-206. <https://doi.org/Jabm.3.2.1.5074,30997770949>
- Kalenius, N. (2019). *English proficiency vs. professionalism : a case study of perceived management of linguistic diversity in an international organization* [Thesis, Jyväskylä University]. <https://jyx.jyu.fi/handle/123456789/65475>

- Kirillova, N., & Tsyganov, A. (2020). THE EDUCATION AND MARKET PARADOX OF THE INSURANCE STAFF. *Horizons - International Scientific Journal*, 26(3), 127-138. <https://doi.org/10.20544/HORIZONS.A.26.3.20.P11>
- Luana, S., Irman, Anwar, T., & Nurul Amaliah, H. (۲۰۲۴). Needs Analysis of English for Specific Purposes (ESP) in Students' Speaking Materials. *EDULEC : Education, Language, and Culture Journal*, 4(1), 108-116. <https://doi.org/10.56314/edulec.v4i1.218>
- Mirza Suzani, S., Yarmohammadi, L., & Yamini, M. (2011). A critical review of the current Situation of teaching ESP in the Iranian Higher Education Institutions. *The Iranian EFL Journal*, 7(6), 179-200 .
- Muhammad, A. S., & Utami, A. T. (2023). Needs Analysis Of Esp (English For Specific Purposes) For Office Administration Students. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(1), 1522-1526. <https://doi.org/10.31004/jptam.v7i1.6013>
- Richards, J. C. (2001). *Curriculum Development in Language Teaching*. Cambridge University Press. <https://doi.org/DOI:10.1017/CBO9780511667220>
- Robinson, P. (1991). *ESP Today A Practitioners Guide*. Prentice Hall International Ltd .
- Salami, S., Bagherzadeh, M. R., Mehrara, A., & Matani, M. (2021). An Appropriate Corporate Governance Model at Iran Insurance Company. *Journal of System Management (JSM)*, 7.(۱) <https://doi.org/https://doi.org/10.30495/jsm.2021.1925337.1453>
- Soodmand Afshar, H., & Movassagh, H. (2016). EAP education in Iran: Where does the problem lie? Where are we heading? *Journal of English for Academic Purposes*, 22, 132-151. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.jeap.2016.04.002>
- Tomlinson, B. (2013). *Developing Materials for Language Teaching*. Bloomsbury .
- Tudor, I. (2003). Learning to live with complexity: towards an ecological perspective on language teaching. *System*, 31(1), 1-12 . [https://doi.org/https://doi.org/10.1016/S0346-251X\(02\)00070-2](https://doi.org/https://doi.org/10.1016/S0346-251X(02)00070-2)
- van Lier, L. (1996). *Interaction in the language curriculum: Awareness, autonomy & authenticity*. Longman .
- Wannas, A. S., & Hassan, I. H. (2024). Categorizing learners' needs in English for occupational purposes (EOP): a proposed taxonomy. *Insights into Language, Culture and Communication*, 4(2), 153. <https://doi.org/10.21622/ilcc.2024.04.2.954>
- Wulandari, M. F. (2023). ENGLISH FOR BUSINESS MANAGEMENT' STUDENTS: NEED ANALYSIS IN ENGLISH FOR SPECIFIC PURPOSES (ESP) [Need Analysis; English for Specific Purposes; Business English]. 2023, 4(1), 10. <https://doi.org/10.30863/ijretal.v4i1.5011>
- Yuriatson, J., Nurliah, Awalia, A., Afif Zuhdy, I., & Abd, R. (2024). English for Specific Purposes (ESP) Materials Based on Needs Analysis for Nursing Students in Facing the Society 5.0 Era. *EDULEC : Education, Language, and Culture Journal*, 4(1), 117-125. <https://doi.org/10.56314/edulec.v4i1.217>