

Penggunaan Bahasa Inggris oleh Instruktur Mancakrida di Palawi Risorsis

Akhsin Rakhmah^{a,1*}, Indah Puspitasari^{b,2}, Gigih Ariastuti Purwandari^{c,3}

^a Universitas Jenderal Soedirman, Purwokerto

^b Universitas Jenderal Soedirman, Purwokerto

^c Universitas Jenderal Soedirman, Purwokerto

¹ akhsinrakhmah123@gmail.com; ² indah.puspitasari@unsoed.ac.id; ³ gigih.purwandari@unsoed.ac.id

* korespondensi penulis

ABSTRAK

Mancakrida merupakan kegiatan dengan fasilitas alam terbuka yang mengandung unsur edukatif yang dipandu secara profesional oleh instruktur yang berpengalaman dibidangnya. Dalam tugasnya, instruktur mancakrida berperan dalam memberikan pelayanan terhadap klien, termasuk menyampaikan program mancakrida yang dibutuhkan oleh klien. Penggunaan bahasa Inggris dalam acara mancakrida dilaksanakan atas permintaan klien, serta sebagai upaya yang dilakukan Palawi Risorsis dalam memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan memberikan pelayanan prima. Metode yang digunakan dalam kajian ini adalah observasi, studi pustaka, dokumentasi, dan wawancara. Penelitian ini dilakukan untuk melakukan observasi langsung guna mengamati pelaksanaan acara mancakrida. Studi pustaka dan dokumentasi dilakukan untuk mengetahui penggunaan bahasa Inggris oleh instruktur mancakrida di Palawi Risorsis. Selanjutnya, wawancara dilakukan untuk mengetahui kendala yang dihadapi terhadap penggunaan kosakata bahasa Inggris serta untuk melengkapi data observasi, studi pustaka dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini adalah penggunaan bahasa Inggris oleh instruktur mancakrida di Palawi Risorsis yang diimplementasikan pada sambutan selamat datang, pemberian informasi, pemberian instruksi serta dalam bentuk kartu petunjuk, kartu kontrol, dan susunan acara. Sementara itu, terdapat tiga program mancakrida utama yang disediakan oleh Palawi Risorsis yaitu *Kids Outbound*, *Fun Outbound/Gathering*, dan *Team Building Outbound*. Beberapa kendala yang dialami oleh instruktur mancakrida dalam menggunakan Bahasa Inggris ialah keterbatasan kemampuan dalam berbahasa Inggris serta minimnya permintaan pasar akan penggunaan Bahasa Inggris dalam aktivitas mancakrida. Solusi dari kendala tersebut adalah dengan mengadakan pelatihan Bahasa Inggris secara konsisten serta menciptakan program-program mancakrida berbahasa Inggris yang menyenangkan dan mempromosikannya secara nasional maupun internasional.

Kata kunci: Bahasa Inggris, instruktur outbound, mancakrida

ABSTRACT

Outbound is an activity with open natural facilities that contain elements of education that are guided professionally by experienced instructors in their fields. In their duties, outbound instructors play a role in providing services to clients, including delivering the outbound programs needed by clients. The use of English on the outbound events was carried out at the request of the clients, as well as an effort made by Palawi Risorsis in providing satisfaction to customers by providing excellent service. The methods used in this study were observation, literature study, documentation, and interviews. This study made direct observations to observe outbound events. A literature review and documentation were conducted to find out about the use of English by the outbound instructor at Palawi Risorsis. Furthermore, interviews were conducted to find out the obstacles faced by the outbound instructor in using English and to complete data observation, literature review, and documentation. The result of this research was the use of English by the outbound instructor at Palawi Risorsis implemented in a welcome speech, giving information, giving instruction, and also in the form of a clue card, control card, and rundown. On the other hand, there were three main outbound programs provided by Palawi Risorsis, namely Kids Outbound, Fun Outbound/Gathering, and Team Building Outbound. Some of the obstacles experienced by outbound instructors in using English were the limited ability in using English and the lack of market demand for using English in outbound activities. The solution to these obstacles is conducting English training consistently and creating fun English outbound programs and promoting them nationally and internationally.

Keywords: English, outbound instructor, mancakrida

Copyright ©2022 All Right Reserved

PENDAHULUAN

Menurut data BPS (Badan Pusat Statistik) Provinsi Jawa Tengah pada tahun 2020, Kabupaten Banyumas merupakan daerah terluas kedua di Jawa Tengah. Hal inilah yang membuat Banyumas memiliki banyak potensi dalam industri pariwisata khususnya wisata alam. Salah satu wisata alam yang populer di Banyumas ialah Baturraden.

Baturraden merupakan salah satu kecamatan di Kabupaten Banyumas dan merupakan kawasan wisata populer yang terletak di lereng selatan Gunung Slamet. Kawasan tersebut menyuguhkan keindahan alam yang banyak dikelola sebagai objek wisata, salah satunya oleh PT Palawi Risorsis (selanjutnya disebut Palawi Risorsis). Palawi Risorsis merupakan anak perusahaan dari PT. Perhutani yang memiliki bidang usaha di Wisata Alam, *Outbound Centre*, *Tour Travel*, *MICE*, *Eco Tourism*, *Environmental Services*, *Optimalisasi Properti*, *Agribisnis*, *Agroindustri*, *Trading*, dan *Event Organizer*. Salah satu bidang usahanya yaitu *Outbound Centre* yang berdiri sejak tahun 2003 dan merupakan salah satu pionir mancakrida di Jawa Tengah. Sebagai penyelenggara mancakrida, Palawi Risorsis memaksimalkan fasilitas yang ada dengan memanfaatkan potensi alam Baturraden sebagai medianya karena pada dasarnya mancakrida merupakan kegiatan dengan fasilitas alam terbuka yang mengandung unsur pendidikan.

Program mancakrida ini dipandu secara profesional oleh instruktur yang berpengalaman dibidangnya. Peran instruktur mancakrida sangat penting sebagai ujung tombak kegiatan mancakrida, khususnya di Palawi Risorsis yang memiliki tugas dan tanggung jawab dalam memberikan pelayanan kepada klien. Klien yang menggunakan layanan *Outbound Centre* dari Palawi Risorsis berasal dari berbagai kalangan, mulai dari tingkat SMA hingga perguruan tinggi, komunitas, dan juga instansi pemerintah dan swasta di Jawa Tengah dan luar Jawa Tengah. Dalam pelaksanaannya, *Palawi Outbound Centre*

menyesuaikan program mancakridanya dengan permintaan pasar sebagai implementasi dari misinya yaitu 'memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan memberikan pelayanan prima', termasuk ketika terdapat permintaan dari kliennya yaitu sekolah Pu Hua dan salah satu perguruan tinggi swasta di Banyumas untuk melaksanakan program mancakrida menggunakan Bahasa Inggris. Permintaan ini didasarkan pada kebutuhan universitas akan mahasiswa asing yang mengikuti program pertukaran pelajar serta latar belakang Sekolah Pu Hua yang merupakan sekolah swasta tiga bahasa (Indonesia, Inggris, dan Mandarin).

Berdasarkan penjelasan tersebut, penting bagi seorang instruktur mancakrida untuk memberikan pelayanan yang baik kepada klien. Hal ini seperti yang dikemukakan oleh Al-saadi (2015) dalam Damayanti (2019: 77), bahwa dengan memiliki keterampilan berbahasa Inggris, maka pelaku pariwisata akan mampu meningkatkan kepuasan pelanggannya. Dalam hal ini, instruktur mampu menyampaikan program-program dalam Bahasa Inggris dalam rangka melayani wisatawan asing dalam program mancakrida di Palawi Risorsis. Maka dari itu, kajian ini dibuat untuk mengetahui penggunaan Bahasa Inggris oleh instruktur mancakrida dan program-program mancakrida yang disediakan oleh Palawi Risorsis.

METODE

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi langsung untuk mengamati jalannya acara mancakrida, cara kerja instruktur mancakrida di lapangan, serta melakukan pengamatan pada cuplikan video mancakrida berbahasa Inggris yang dilaksanakan oleh Palawi Risorsis. Di samping itu, studi pustaka dilakukan dengan mengumpulkan data dari buku-buku yang didapatkan melalui berbagai sumber, seperti perpustakaan dan beberapa instruktur mancakrida. Selanjutnya, metode dokumentasi dilakukan dengan mengambil

"Sentralisasi Peran Bahasa dan Sastra Indonesia Menuju Masyarakat Berliterasi"

22 Oktober 2022, Universitas Jenderal Soedirman

Hal 252-258

data berupa kartu petunjuk dan kartu kontrol yang digunakan dalam outbound berbahasa Inggris, serta beberapa foto dan catatan dari instruktur mancanakrida. Untuk melengkapi data observasi, studi pustaka, serta dokumentasi, metode wawancara dilakukan dengan memberikan pertanyaan kepada beberapa instruktur mancanakrida di Palawi Risorsis.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Penggunaan Bahasa Inggris oleh Instruktur Mancakrida di Palawi Risorsis

Penggunaan Bahasa Inggris dalam acara mancanakrida oleh instruktur mancanakrida dilakukan atas permintaan klien dengan kebutuhan untuk menyediakan pembelajaran yang maksimal terhadap murid-muridnya. Bagi Palawi Risorsis, memenuhi permintaan pasar merupakan salah satu cara untuk menjalankan misinya yaitu memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan memberikan pelayanan prima.

Oleh karena itu, diketahui dari hasil observasi langsung serta wawancara dengan instruktur mancanakrida bahwa penggunaan Bahasa Inggris terdapat dalam seluruh rangkaian acara mancanakrida, yaitu pada sambutan selamat datang, pemberian informasi, pemberian instruksi, serta dalam bentuk kartu petunjuk, kartu kontrol, dan susunan acara.

a. Sambutan selamat datang

Umumnya sebelum permainan dimulai, sambutan selamat datang akan dibawakan oleh pihak klien maupun Palawi Risorsis sebagai pembuka acara mancanakrida. Dari Palawi Risorsis, sambutan selamat datang merupakan salah satu tugas dari instruktur mancanakrida. Seorang instruktur mancanakrida akan ditugaskan untuk menyampaikan sebuah sambutan selamat datang kepada para peserta. Dibawah ini merupakan contoh naskah sambutan selamat datang yang digunakan dalam sebuah acara mancanakrida:

Good morning

On behalf of Palawi outbound team, we would like to welcome our colleagues from Harapan Bangsa University who have taken the time to attend this event. It's so wonderful to see you all here on this sunny day!

This morning, attended by 50 participants, is the right time to build togetherness among us through this fun outbound event and also as a refreshment activity in the midst of your busy schedule.

Me and my friends from the Palawi outbound team are ready to accompany you in this outbound event today and will give you the best from us. I hope today will be an unforgettable experience for all of you.

Thank you to everyone for being here to join this outbound event. Let's create happy memories today, have fun!

b. Pemberian Informasi

Salah satu bentuk implementasi penggunaan Bahasa Inggris oleh instruktur mancanakrida adalah pemberian informasi. Sebagai petugas yang menemani dari awal hingga akhir acara, instruktur mancanakrida harus dapat memberikan informasi yang dibutuhkan oleh peserta. Mulai dari fasilitas-fasilitas yang disediakan, detail implementasi aktivitas mancanakrida, hingga menjawab pertanyaan peserta. Dibawah ini merupakan contoh pemberian informasi oleh instruktur mancanakrida:

Contoh 1:

Instruktur mancanakrida: *"For participants who have finished their lunch break, we inform you that the next activity will be started in the outbound area in 15 minutes."*

Contoh 2:

Instruktur mancanakrida: *"For participants who want to do the dhuhr prayer, we inform you that the mushala is located in the south of the outbound area."*

c. Pemberian instruksi

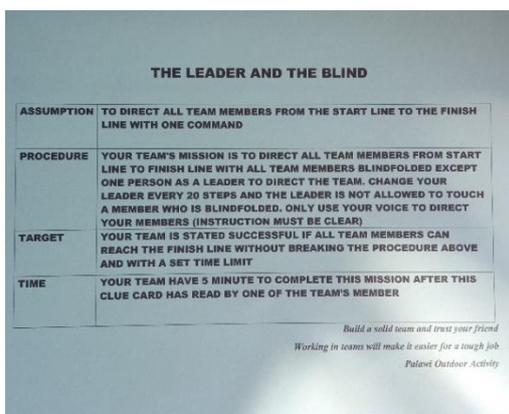
Pemberian instruksi adalah tugas yang paling sering dilakukan oleh seorang instruktur mancanakrida. Instruksi biasanya diberikan oleh instruktur mancanakrida sebelum permainan dimulai. Dibawah ini merupakan contoh instruksi yang diberikan untuk permainan *"Find your Family"*. Instruksi diberikan setelah peserta terbagi dalam dua tim yang akan bertanding.

Kemudian, setiap peserta diberikan sepotong kertas bertuliskan sebuah kata dan akan diminta untuk menunggu instruksi sebelum membukanya.

1. *Open up your paper and read it in silent. Don't let other people know what is written on your paper.*
2. *Your task is to make a sound of the animal written on your paper.*
3. *You are not allowed to make any sounds except the sounds of an animal written on your paper.*
4. *Find your "family", the same sound of animal from yours, blindfolded.*
5. *You are not allowed to take off your blindfold during the game played.*
6. *You have 10 minutes, the winner is the "family" with most members.*

d. Kartu petunjuk

Penggunaan Bahasa Inggris oleh instruktur mancakrida di Palawi Risorsis juga diimplementasikan dalam bentuk kartu petunjuk, yaitu kartu yang ditujukan untuk memberikan beberapa petunjuk untuk setiap permainan. Kartu petunjuk berisikan informasi mengenai situasi dimana seluruh peserta terlibat akan berpartisipasi di dalamnya, prosedur, tujuan yang akan dicapai, dan waktu yang diberikan untuk bermain. Kartu petunjuk biasanya diberikan saat acara mancakrida diikuti oleh peserta dalam jumlah besar, biasanya lebih dari seratus orang.



Gambar 1. Kartu Petunjuk

e. Kartu kontrol

Implementasi penggunaan Bahasa Inggris oleh instruktur mancakrida di Palawi Risorsis ialah dalam bentuk kartu kontrol. Kartu kontrol digunakan untuk

mengontrol jalannya permainan dengan mencatat skor pertandingan yang dimainkan oleh masing-masing tim. Informasi yang tertulis pada kartu tersebut adalah nama, atau nomor tim, nama setiap permainan di bursa permainan, hasil pertandingan, dan waktu yang digunakan untuk menyelesaikan permainan. Kartu ini dibagikan kepada setiap tim sebelum mereka siap untuk memulai giliran bermain di bursa permainan. Kartu kontrol diserahkan kepada instruktur di setiap pos permainan tepat sebelum permainan dimulai dan akan diserahkan kembali kepada tim setelah permainan selesai dimainkan.

CONTROL CARD		
Team : 4		
GAME	TIME	SIGN
The maze	01.50	OK
The abnuls	09.01	-
the leader & the blind	02.15	OK
tower building	08.41	-
Magic Stick	06.53	-
icefall	04.01	-
the Hoop	02.05	OK
	<u>39.06</u>	<u>3 OK</u>

Gambar 2. Kartu Kontrol

f. Susunan acara

Susunan acara dibuat supaya sebuah acara berjalan dengan efektif sesuai rencana. Dalam susunan acara, beberapa hal penting yang ada di dalamnya ialah nama acara, waktu diselenggarakannya acara tersebut, serta susunan acara itu sendiri. Umumnya, dalam sebuah acara mancakrida, terdapat 3 aktivitas utama yaitu *ice breaking*, pembentukan tim dan bursa permainan, serta penutupan.

"Sentralisasi Peran Bahasa dan Sastra Indonesia Menuju Masyarakat Berliterasi"

22 Oktober 2022, Universitas Jenderal Soedirman

Hal 252-258



TIME	ACTIVITY
06:00 - 07:00 AM	ARRIVAL AND REGISTRATION OF PARTICIPANTS
07:00 - 07:45 AM	OPENING
07:45 - 08:45 AM	FLASHMOB
08:45 - 09:30 AM	ICE BREAKING GAMES
09:30 - 10:30 AM	GROUP FORMING AND GAME STATIONS
10:30 - 11:30 AM	SIEPPING SIEPONE
11:30 - 12:00 AM	HOLY SEASON
12:00 AM	CLOSING

Notes:
 1. 50% free on subject game
 2. Complimentary
 a. All expenses on site
 b. Full duration of the game allowed
 c. All staff, OTC for locked games
 d. All staff for all games

Gambar 3. Susunan Acara

Pada kegiatan *ice breaking*, dilakukan proses adaptasi peserta sebelum memulai permainan inti di bursa permainan. Hal ini bertujuan untuk memecah kekakuan peserta, sekaligus melatih fokus dan akurasi peserta melalui permainan yang menyenangkan dan interaktif. Terkadang, *ice breaking* juga dilakukan di sela-sela permainan saat kondisi peserta mulai terlihat bosan.

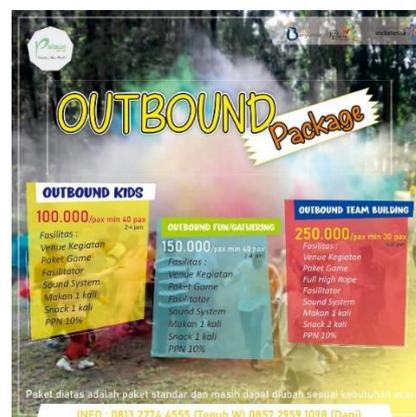
Kegiatan utama lainnya adalah pembentukan kelompok dengan menumbuhkan rasa kebersamaan dan keterbukaan antar peserta, sebelum dimasukkan langsung ke dalam bursa permainan yang berisi tantangan sesuai program mancanakrida yang diadakan.

Sebagai penutup, dilakukan refleksi teoritis atas keseluruhan kegiatan mancanakrida yang telah dilaksanakan. Hal ini biasanya dilakukan oleh instruktur outbound dengan mengajukan pertanyaan kepada peserta terkait dengan tema yang diusung. Mulai dari perasaan dan pengalaman peserta selama kegiatan, manfaat dan fungsi setiap permainan, hingga kendala yang dialami peserta.

2. Program Mancakrida yang disediakan oleh Palawi Risorsis

Terdapat beberapa program mancanakrida yang disediakan oleh Palawi Risorsis yang masing-masing didesain spesifik sesuai tujuannya. Target pasar dari tiap program juga berbeda-beda, disesuaikan dengan kebutuhan klien. Tiga program

mancakrida utama yang disediakan yaitu *kids outbound*, *fun outbound/gathering*, dan *team building outbound*.



Gambar 4. Outbound Flyer

a. Kids Outbound

Kids Outbound adalah program mancanakrida yang ditujukan untuk anak-anak usia sekolah mulai dari usia 6 hingga 17 tahun. Permainan yang dirancang untuk program ini bertujuan untuk mengembangkan rasa percaya diri, keberanian, dan kreativitas para peserta. Klien *Kids Outbound* biasanya merupakan siswa dari TK, SD, SMP, hingga SMA.

b. Fun Outbound/Gathering

Fun Outbound/Gathering merupakan program yang dikemas untuk rekreasi atau hiburan guna membangun keakraban dan rasa kekeluargaan dalam suatu kelompok. Untuk alasan ini, permainan yang digunakan dalam program ini tidak terlalu melelahkan secara fisik, tetapi menyenangkan. Program ini cocok untuk klien dari berbagai latar belakang yang ingin melakukan rekreasi dalam bentuk permainan.

c. Team Building Outbound

Team Building Outbound merupakan program yang bertujuan untuk meningkatkan kerjasama, soliditas, sinergi, dan kekompakan tim. Program mancanakrida ini memiliki permainan-permainan yang menantang dan mendukung tujuan dari program ini, seperti permainan "The Maze" yang merupakan permainan yang dimainkan dengan cara menggerakkan bola di atas papan berbentuk labirin tanpa

menyentuhnya. Peserta hanya diperbolehkan menggerakkan ujung tali yang diikatkan ke tepi setiap sisi papan agar bola dapat bergerak dari titik *start* ke titik *finish* di papan.



Gambar 5. Permainan "The Maze"

3. Kendala dan Solusi dalam Penggunaan Bahasa Inggris

Dalam melakukan pekerjaannya, instruktur mancakrida di Palawi Risorsis dihadapkan pada permasalahan-permasalahan terkait dengan penggunaan Bahasa Inggris pada acara mancakrida. Kendala utamanya ialah keterbatasan kemampuan instruktur mancakrida dalam berbahasa Inggris. Hal ini terkait dengan penguasaan kosakata Bahasa Inggris serta kemampuan pelafalan kata dalam Bahasa Inggris sehingga dapat dengan mudah dimengerti maksudnya. Beberapa instruktur tidak mengetahui kosakata Bahasa Inggris tertentu yang digunakan dalam pelaksanaan acara mancakrida. Bahkan, mengalami kesalahan dalam mengucapkan kosakata Bahasa Inggris yang ada. Selain itu, kurangnya permintaan pasar akan penggunaan outbound berbahasa Inggris turut menyebabkan instruktur mancakrida tidak dapat mempraktikkan langsung pengetahuan dan kemampuan berbahasa Inggrisnya dalam aktivitas mancakrida.

Solusi dari kendala utama dalam penggunaan Bahasa Inggris dimulai dengan meningkatkan kualitas SDM yang ada, dalam hal ini yaitu instruktur mancakrida. Perlu diadakan pelatihan Bahasa Inggris yang konsisten untuk instruktur mancakrida di Palawi Risorsis. Pelatihan ini harus menyenangkan bagi instruktur mancakrida supaya dapat berjalan dengan konsisten.

Sementara, untuk meningkatkan permintaan pasar dalam menggunakan Bahasa Inggris pada acara mancakrida, perlu dilakukan upaya menciptakan program mancakrida berbahasa Inggris yang menyenangkan serta mempromosikannya secara nasional maupun internasional. Hal ini dapat dilakukan dengan melakukan kolaborasi dengan pihak eksternal seperti universitas, perusahaan asing, serta institusi yang bergerak dalam pariwisata dan perhotelan.

SIMPULAN

Dari hasil kajian tersebut, kesimpulan yang dapat ditarik adalah penggunaan Bahasa Inggris diimplementasikan pada seluruh bagian acara mancakrida. Selain secara lisan, penggunaan Bahasa Inggris juga diimplementasikan dalam bentuk tertulis. Upaya pemenuhan permintaan klien akan penyelenggaraan mancakrida menggunakan Bahasa Inggris ini dilakukan oleh Palawi Risorsis dalam menjalankan misinya untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan memberikan pelayanan prima. Program-program mancakrida yang disediakan oleh Palawi Risorsis memiliki tujuan dan fungsinya masing-masing, disesuaikan dengan kebutuhan klien. Diharapkan, hasil dari kajian ini dapat memberikan manfaat bagi siapapun yang membacanya.

DAFTAR PUSTAKA

- Achmadi, Abu and Narbuko Cholid. (2010). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Al-saadi, N. (2015). Importance of English Language in the Development of Tourism. *Academic Journal of Accounting and Economics Researches*, 4(1), 33.
- Apriyanto, A. A., Priyono, B., & Supriyono. (2013). Survei manajemen Wahana Outbound Di Pancasan Dream land Park Kabupaten Banyumas Tahun 2013. Semarang: UNNES.
- Arikunto, Suharsimi. (2002). *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Damayanti, Luh Sri. (2019). Peranan Keterampilan Bahasa Inggris dalam Industri Wisata. *Journey: Journal of Tourismpreneurship, Culinary, Hospitality*,

"Sentralisasi Peran Bahasa dan Sastra Indonesia Menuju Masyarakat Berliterasi"

22 Oktober 2022, Universitas Jenderal Soedirman

Hal 252-258

Convention and Event Management, 2 [1]: 71-82.

- Ferdhinawan, R. B., Susilo, H., & Ruhana, I. (2015). PENGARUH PELATIHAN KERJA TERHADAP KEMAMPUAN KERJA (Studi pada Karyawan Kantor Perwakilan Bank Indonesia Cabang Kediri). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 28(1), 71-78.
- Hasibuan, Malayu. (2003). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sekretariat Negara Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Nomor 10 tahun 2009 tentang Kepariwisata*. Jakarta: Sekretariat Negara Republik Indonesia.
- Setyanto, Aji. (2012). Pentingnya Penguasaan Bahasa dan Kebudayaan Asing sebagai Pendukung Utama Sektor Pariwisata. Malang: Universitas Brawijaya.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sutawijaya, Risang. (2008). *Super Creative Games for Outbound Training*. Yogyakarta: Cemerlang Publishing.
- Suwantoro, Gamal. (2004). *Dasar-dasar Pariwisata*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Umar, Tatang. (2011). *Pengaruh Outbound Training Terhadap Peningkatan Rasa Percaya Diri Kepemimpinan Dan Kerjasama Tim (Studi Kasus Pada Mahasiswa Jurusan Pendidikan Olahraga dan Kesehatan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Tunas Pembangunan Surakarta*. *Jurnal Ilmiah SPIRIT*, Vol. 11.
- Zahedpisheh, Nahid, Zulqarnain, Abu Bakar, Narges Saffari. (2017). *English for Tourism and Hospitality Purposes (ETP), English Language Teaching: Canadian Center of Science and Education*.