

Speak to Serve: Pelatihan Bahasa Inggris Hospitality bagi Karyawan Mulbies Company

**Komang Dian Puspita Candra^{1*}, Putu Devi Maharani²,
Ni Putu Ayu Ngurah Giska Anjani³**

¹⁻³ Universitas Mahasaraswati Denpasar

* dianpuspitacandra@unmas.ac.id

Abstrak

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk meningkatkan kemampuan bahasa Inggris karyawan Mulbies Company khususnya dalam pelayanan untuk tamu asing. Kegiatan pengabdian ini penting untuk dilakukan karena terdapat beberapa fenomena yang ditemukan saat observasi, diantaranya kosa kata yang terbatas tentang pelayanan, ketidakmampuan karyawan untuk menggunakan ungkapan pelayanan yang sopan dan profesional, dan kurangnya rasa percaya diri karyawan dalam berkomunikasi menggunakan bahasa Inggris. Kegiatan PkM fokus pada pelatihan Bahasa Inggris Hospitality yang dikemas secara interaktif agar sesuai kebutuhan para karyawan dan diupayakan praktik langsung (*role play*) untuk setiap materinya. Hasil kegiatan menunjukkan bahwa kemampuan peserta dalam menggunakan bahasa Inggris meningkat secara signifikan terutama dalam memberi salam, menjelaskan layanan, dan menjawab pertanyaan umum. Peserta tampak terlibat aktif dan lebih percaya diri saat menggunakan bahasa Inggris selama kegiatan *role play*. Dalam kegiatan praktik *role play*, peserta mampu menggunakan ekspresi dengan tepat, sopan, dan komunikatif. Selain itu, setiap sesi praktik melibatkan seluruh peserta secara aktif, yang membuat pelatihan menjadi menyenangkan dan interaktif.

Kata Kunci: *pelatihan, karyawan, bahasa inggris, hospitality, ESP*

Pendahuluan

Bahasa Inggris adalah bahasa yang umum digunakan dalam hubungan internasional. Sektor pariwisata dan layanan publik di Indonesia masih menghadapi tantangan komunikasi karena banyak karyawan tidak fasih menggunakan bahasa Inggris. Bahasa Inggris adalah keterampilan penting bagi mereka yang bekerja di industri jasa. Menurut Crystal (2003), bagian penting dari menjaga kualitas layanan adalah memberikan informasi, memberikan penjelasan tentang layanan, dan menjawab pertanyaan pelanggan dalam bahasa Inggris. Bahasa Inggris dalam pelayanan merupakan simbol profesionalisme, reputasi perusahaan, dan kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan, terutama wisatawan mancanegara. Hal ini sejalan dengan temuan penelitian yang dilakukan oleh Yogyanti, et al. (2025) yang menemukan bahwa kemampuan bahasa Inggris ESP sangat penting khususnya untuk pekerjaan yang melibatkan interaksi dengan

tamu. Selain itu desain pelatihan ESP juga harus disesuaikan dengan kebutuhan kerja nyata seperti komunikasi profesional, pelayanan pelanggan dan penanganan reservasi.

Para penggiat industri jasa mengatakan bahwa orang-orang di Bali, yang terkenal dengan keramahan masyarakat dan kualitas layanan *hospitality*nya, masih menghadapi kesulitan dalam berkomunikasi dengan menggunakan Bahasa Inggris. Salah satu industri di Bali, Mulbries Company masih kesulitan berkomunikasi menggunakan Bahasa Inggris. Perusahaan ini memiliki banyak anak usaha dalam berbagai industri, seperti Modis Store yang berfokus pada fashion dan MyGumi Wellness yang berfokus pada kesehatan dan kebugaran. Keanekaragaman lini bisnis ini menunjukkan bahwa perusahaan tidak hanya mengutamakan produk tetapi juga layanan kepada pelanggan. Akibatnya, diperlukan sumber daya manusia yang dapat berkomunikasi dengan baik, terutama dalam bahasa Inggris, untuk membantu berkomunikasi dengan pelanggan dari berbagai latar belakang demografis.

Hasil survei awal di lokasi mitra, menunjukkan bahwa sebagian besar karyawan mengalami kesulitan menyampaikan salam, memberikan penjelasan tentang layanan, dan menjawab pertanyaan sederhana dari pelanggan asing. Situasi menjadi lebih buruk karena kurangnya pelatihan formal dan ketidakmampuan untuk berkomunikasi dalam bahasa asing. Selain keterbatasan kosakata, faktor kepercayaan diri adalah hambatan utama. Banyak karyawan merasa malu atau takut salah ketika mencoba berbicara dalam bahasa Inggris dengan tamu asing. Fenomena ini sejalan dengan temuan pengabdian masyarakat yang dilakukan oleh Fisharmawan, et al. (2022) yang menunjukkan bahwa pelatihan bahasa Inggris praktikal dapat secara signifikan meningkatkan kepercayaan diri dan kemampuan berkomunikasi karyawan hotel. Selain itu, penelitian yang serupa Khabib, et al. (2025) menemukan bahwa pelatihan bahasa Inggris yang didasarkan pada simulasi dan *role play* dapat meningkatkan kemampuan komunikasi karyawan dan meningkatkan rasa percaya diri mereka.

Fenomena di lapangan ini, menunjukkan bahwa ada perbedaan antara kemampuan karyawan untuk berkomunikasi secara aktual dan tuntutan pekerjaan yang terkait langsung dengan pelanggan asing. Jika masalah ini tidak ditangani, kualitas interaksi dan pelayanan dapat menurun, yang pada akhirnya akan berdampak pada kepuasan pelanggan dan reputasi bisnis. Salah satu masalahnya juga adalah tidak memahami aspek pragmatik, seperti cara menangani keluhan dan menggunakan ungkapan sopan. Thomas (1983), menyatakan bahwa kesalahan komunikasi seringkali tidak berasal dari kesalahan tata bahasa; sebaliknya, mereka berasal dari ketidakmampuan untuk menggunakan bahasa dengan cara yang sesuai dengan konteks sosialnya. Ini sangat penting untuk bisnis perhotelan, di mana interaksi bergantung pada tingkat kesopanan dan ekspektasi pelanggan.

Kemampuan berbicara bahasa Inggris menjadi semakin penting karena Bali menjadi destinasi wisata populer di dunia. Seringnya berinteraksi dengan wisatawan asing, menyebabkan para karyawan harus memahami bahasa dan mampu menggunakannya dalam konteks profesional. Akibatnya, pelatihan bahasa Inggris berbasis ESP menggunakan pendekatan praktik seperti *role play* simulasi layanan untuk memenuhi kebutuhan tersebut. Dari sudut pandang akademik, kegiatan ini merupakan pelaksanaan tridharma perguruan tinggi, khususnya pengabdian kepada masyarakat, dengan tujuan memberikan pengetahuan kepada masyarakat. Dengan mempertimbangkan temuan

penelitian dan upaya sebelumnya, kegiatan ini diharapkan dapat meningkatkan kemampuan komunikasi karyawan dan kualitas layanan perusahaan.

Dengan mempertimbangkan berbagai fenomena lapangan dan didukung oleh temuan penelitian terdahulu, kegiatan pengabdian yang mencakup pelatihan bahasa Inggris *hospitality* di *Mulbies company* menjadi sangat penting dan relevan untuk dilaksanakan untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia dan meningkatkan daya saing industri jasa. Program pengabdian ini dirancang untuk meningkatkan kemampuan bahasa Inggris *hospitality* karyawan berdasarkan fenomena yang ditemukan di lokasi PkM. Pelatihan ini diharapkan membuat karyawan lebih percaya diri, terampil, dan profesional saat melayani pelanggan asing sesuai kebutuhan industri karena praktik langsung dan materi berbasis ESP dirancang untuk memastikan bahwa peserta pelatihan tidak hanya mendapatkan pemahaman yang mendalam tentang materi, tetapi juga dapat menerapkannya secara langsung.

Metode Pelaksanaan

Pengabdian masyarakat ini dilaksanakan dalam 3 tahap, diantaranya: (1) tahap persiapan, (2) tahap pelaksanaan dan (3) tahap evaluasi.

Tahap Persiapan

Dalam tahapan ini, tim pelaksana PkM melaksanakan beragam kegiatan di antaranya:

1. *Observasi lokasi kegiatan dan wawancara*

Dalam kegiatan observasi ini, tim pelaksana berkoordinasi langsung dengan bagian operasional dari *Mulbies Company* sebagai pihak Mitra dari kegiatan pengabdian pada masyarakat ini. *Mulbies company* memiliki berbagai anak usaha yang bergerak diberagam bidang. Setelah melakukan observasi awal dan kesepakatan dengan mitra, pelaksanaan program kerja difokuskan pada dua usaha saja yaitu *Modis Store* dan *MyGumi Wellness*. Kedua usaha ini dirasa sangat membutuhkan pelatihan bahasa Inggris *hospitality* karena memiliki intensitas berinteraksi dengan pelanggan asing yang lebih tinggi dibandingkan unit usaha lainnya. *Modis store* bergerak di bidang fashion dan *MyGumi Wellness* bergerak dalam bidang kesehatan dan kebugaran. Interaksi yang terjadi tidak hanya sebatas transaksi penjualan, tetapi juga mencakup pemberian informasi produk, konsultasi layanan, penanganan pertanyaan pelanggan, hingga membangun pengalaman pelayanan yang nyaman dan profesional. Peserta pelatihan dibatasi pada 15 orang karyawan yang terbagi atas karyawan *front office*, kasir, dan *therapist*. Pada tahapan ini juga dilakukan wawancara kepada 15 orang karyawan tersebut untuk mengetahui kemampuan berbahasa Inggris dasar para karyawan.

2. *Penyusunan materi ajar, persiapan alat bantu mengajar seperti alat peraga, slide powerpoint dan lembar tes, serta kuesioner.*

3. *Simulasi pelatihan internal dan diskusi, yang dilakukan antar tim pelaksana pengabdian, khususnya yang menjadi pengajar.*



Gambar 1. Observasi Awal Pelaksanaan kegiatan PkM

Tahap Pelaksanaan

Terdapat dua belas kali pertemuan untuk kegiatan pelatihan ini yang terbagi atas:

1. *Pertemuan ke-1*

Pemberian pre-test tertulis untuk mengukur pemahaman awal karyawan terhadap bahasa Inggris dasar.

2. *Pertemuan ke-2 s/d ke- 10*

Selama pertemuan diberikan penjelasan materi Bahasa Inggris *Hospitality* dengan beragam topik, diantaranya:

- a. *Introduction to hospitality communication*
- b. *Greetings and customer interaction*
- c. *Explaining product and services*
- d. *Asking and giving information*
- e. *Handling reservation and appointments*
- f. *Handling complaints*
- g. *English for Fashion Retail*
- h. *English for Wellness Services*
- i. *Telephone and online communication*

Materi disampaikan bersamaan dengan simulasi bermain peran (*role play*) sehingga peserta pelatihan dapat mempraktekkan materi yang diterima pada saat pelatihan secara langsung. Pada setiap akhir pertemuan juga diberikan waktu untuk diskusi dan umpan balik dari para pengajar.

3. Pertemuan ke-11

Pada pertemuan ini dilakukan *review* dari keseluruhan topik m dan dilakukan pembahasan bersama untuk kasus-kasus yang dianggap sering terjadi saat pelayanan.

4. Pertemuan ke- 12

Pada tahap ini, peserta pelatihan diberikan *Post-test* tertulis dan kuesioner untuk mengevaluasi ketercapaian dari kegiatan pelatihan.

Tahap Evaluasi

Pada tahap ini, tim pelaksana PkM melihat hasil *pre-test* dan *post-test* secara kuantitatif untuk melihat perkembangan peserta pelatihan. Selain itu nilai juga dibandingkan dengan nilai praktek *role play* yang dilakukan pada setiap pertemuan. Tim pelaksana juga menganalisis hasil kuesioner yang diberikan kepada para karyawan. Berdasarkan poin-poin yang diamati tersebut, tim pelaksana dapat mencatat hal-hal yang berkaitan proses pelatihan untuk dilaporkan kepada pihak mitra.

Hasil dan Pembahasan

Pelaksanaan program kerja dari kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini berjalan dengan baik dan menunjukkan perkembangan signifikan. Sebelum pelatihan, para karyawan diberikan *pre-test* yang memperlihatkan bahwa sebagian besar karyawan masih memiliki keterbatasan dalam penguasaan kosakata dasar dan dari hasil observasi juga dilihat bahwa para karyawan kurang merasa percaya diri saat berkomunikasi dengan pelanggan asing. Namun setelah mengikuti rangkaian pelatihan yang meliputi presentasi materi, simulasi *role-play*, tes tertulis, serta pengisian kuesioner, kemampuan karyawan mengalami peningkatan yang nyata. Hal ini terlihat dari kenaikan skor *post-test*, meningkatnya kepercayaan diri, serta respon positif terhadap metode pembelajaran yang digunakan. Tabel 1 berikut menunjukkan bentuk ketercapaian kegiatan pealtihan.

Tabel 1. Ketercapaian kegiatan Pelatihan Bahasa Inggris Hospitality di Mulbies Company

No.	Kegiatan	Sebelum Pelatihan	Setelah Pelatihan
1	Test	Sebanyak 86,7% dari peserta pelatihan memiliki kemampuan bahasa Inggris dalam kategori <i>Kurang</i> (0–59).	Sebanyak 100% dari peserta pelatihan memiliki kemampuan bahasa Inggris dalam kategori <i>Baik dan Sangat Baik</i> .
2	Simulasi <i>Role Play</i>	Peserta mengalami keterbatasan kosa kata dan ekspresi dalam bahasa Inggris.	Peserta pelatihan mengalami peningkatan dalam penguasaan kosa kata dan ekspresi yang berhubungan dengan bahasa Inggris <i>hospitality</i> . Seluruh peserta berpartisipasi aktif dan suasana pelatihan menjadi komunikatif.
3	Kuesioner	-	86,6% menyatakan setuju pelatihan ini meningkatkan rasa percaya diri; 93,4% menilai materi relevan; 93,3% menilai <i>role play</i> efektif; 80% ingin pelatihan lanjutan.

Pelaksanaan Pelatihan English for Hospitality

Dalam setiap pertemuan diberikan materi dan juga simulasi langsung (*role play*) dengan rincian sebagai berikut:

1. Presentasi Materi

- a. Media digunakan: slide, audio, video percakapan.
- b. Expresi dasar yang dikenalkan berkaitan dengan 9 topik yang dibahas, yaitu:

Topic 1: Introduction to hospitality communication

"Welcome to our store."

"How may I help you?"

"It's a pleasure to assist you."

Topic 2: Greetings and customer interaction

"How are you today?"

"Are you looking for something specific?"

"Please let me know if you need assistance."

Topic 3: Explaining product and services

"This product is made from..."

"Our wellness treatment includes..."

"This service is suitable for..."

Topic 4: Asking and giving information

"What kind of product are you looking for?"

"Could you repeat that, please?"

"The fitting room is over there."

Topic 5: Handling reservation and appointments

"Would you like to make an appointment?"

"What time would you prefer?"

"Your reservation has been confirmed."

Topic 6: Handling complaints

"We apologize for the inconvenience."

"Let me help you solve the problem."

"Thank you for your feedback."

Topic 7: English for Fashion Retail

"Please feel comfortable asking questions."

"Thank you for your understanding."

Topic 8: English for Wellness Services

"Would you like to try this on?"

"This color suits you well."

"We also have other sizes available."

Topic 9: Telephone and online communication

"Please relax and enjoy the treatment."

"This treatment lasts for 60 minutes."

"Do you have any allergies?"



Gambar 2. *Pemberian Materi Interaktif*

2. Simulasi / Role-Play

- a. Peserta memainkan peran sebagai karyawan dan pelanggan asing untuk setiap topik materi yang dibahas pada setiap pertemuan.
- b. Tim pelaksana PkM mengamati, memberi koreksi dan *feedback* langsung untuk peningkatan pemahaman para karyawan.



Gambar 3. *Simulasi Kegiatan Role Play*

3. Observasi Tim Pelaksana PkM

Dalam setiap kegiatan simulasi, peserta pelatihan memiliki fokus yang tinggi, aktif bertanya, antusias mendengarkan materi, respon yang cepat, dan peserta siap untuk mengikuti simulasi dalam beragam topik.

4. Post-Test Tertulis

Skor rata-rata *post test* menunjukkan peningkatan signifikan dari *pre-test*.

5. Kuesioner Pasca Pelatihan

Semua peserta pelatihan menyatakan:

- Lebih percaya diri berbicara dalam bahasa Inggris setelah mengikuti pelatihan.
- Simulasi *role play* sangat membantu dalam membangun keterampilan nyata.
- Termotivasi untuk terus mengasah kemampuan dalam beragam *role play* yang disimulasikan.

Perbandingan Hasil *Pre-test* dan *Post Test*

Berdasarkan *pre test* dan *post test* yang diberikan, diperoleh hasil pada Tabel 2 berikut:

Tabel 2. Hasil *Pre-Test* dan *Post-Test* Kemampuan Bahasa Inggris Karyawan

No.	Rentang Skor	Jumlah Peserta <i>Pre Test</i>	Presentase <i>Pre-Test</i>	Jumlah Peserta <i>Post-Test</i>	Presentase <i>Post-Test</i>
1	0 – 39 (Kurang).	7	46,7%	0%	0%
2	40 – 59 (Cukup)	6	40%	0%	0%
3	60 – 79 (Baik)	2	13,3%	10%	66,3%
4	80 – 100 (Sangat Baik)	0	0%	5%	33,3%
	Total	15	100%	15	100%

Dari hasil *pre-test*, terlihat bahwa mayoritas peserta (86,7%) memiliki kemampuan dasar bahasa Inggris yang masih tergolong rendah. Namun setelah mengikuti pelatihan, terjadi peningkatan yang signifikan. Sebanyak 15 peserta (100%) berhasil mencapai kategori “Baik” hingga “Sangat Baik”, menunjukkan bahwa pelatihan yang diberikan cukup efektif dalam membantu peserta memahami kosakata dan ekspresi untuk bahasa Inggris *Hospitality*.

Tabel 3. Hasil Kuesioner Pasca Pelatihan Bahasa Inggris *Hospitality*

No.	Pernyataan	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju
1	Saya merasa percaya diri berbicara bahasa Inggris setelah pelatihan.	0%	13,3%	53,3%	33,3%
2	Materi yang disampaikan sesuai dengan kebutuhan saya di tempat kerja.	0%	6,7%	46,7%	46,7%
3	<i>Role Play</i> membantu saya berlatih dialog secara nyata.	0%	6,7%	60%	33,3%
4	Saya membutuhkan pelatihan lanjutan untuk memperdalam kemampuan saya.	0%	20%	53,3%	26,7%

Tabel 3 menunjukkan hasil kuesioner setelah pelatihan dilakukan. Berdasarkan tabel tersebut dapat dilihat bahwa sebagian besar peserta menunjukkan sikap positif terhadap kegiatan pelatihan. Pada pernyataan pertama, sebanyak 86,6% menyatakan setuju atau sangat setuju bahwa mereka merasa lebih percaya diri menggunakan bahasa Inggris setelah mengikuti pelatihan. Hal ini menunjukkan bahwa pendekatan pelatihan yang praktis dan berbasis simulasi *role play* berhasil menumbuhkan rasa percaya diri peserta. Sebanyak 93,4% peserta menilai bahwa materi yang diberikan relevan dengan kebutuhan mereka di tempat kerja. Kegiatan *role play* yang digunakan sebagai metode latihan terbukti efektif, dengan 93,3% responden menyatakan kegiatan tersebut membantu mereka berlatih secara langsung dalam konteks layanan. Sebanyak 80% peserta juga menyatakan keinginan untuk mengikuti pelatihan lanjutan, yang menunjukkan adanya dorongan belajar berkelanjutan setelah pelatihan ini.

Kesimpulan

Kegiatan pelatihan bahasa Inggris *hospitality* bagi karyawan Modis Store dan MyGumi Wellness, memberikan dampak positif terhadap peningkatan kemampuan komunikasi peserta. Hasil *pre-test* menunjukkan bahwa Sebagian besar peserta masih berada pada kategori “kurang” hingga “cukup”, tetapi setelah pelatihan, sebagian besar peserta mencapai kategori “baik” hingga “sangat baik”. Temuan ini menunjukkan bahwa pelatihan efektif dalam meningkatkan pemahaman peserta tentang kosakata dan frasa umum, serta kemampuan mereka untuk berkomunikasi dalam bahasa Inggris *hospitality*. Selain itu, respon peserta terhadap kegiatan ini juga sangat positif. Setelah pelatihan, 86,6 % peserta menyatakan lebih percaya diri berbicara dalam bahasa Inggris. Mereka merasa materi yang diberikan dan metode *role play* yang digunakan sangat relevan untuk melatih kemampuan komunikasi dalam Bahasa Inggris. Selama pelatihan, antusiasme peserta juga terlihat jelas, mereka terlibat aktif dalam tanya jawab, diskusi, dan simulasi percakapan dengan pelanggan asing. Selain meningkatkan keterampilan praktis peserta, pelatihan ini juga terbukti efektif karena mendorong mereka untuk terus belajar Bahasa Inggris di tempat kerja. Agar hasilnya lebih konsisten, kegiatan serupa harus dilakukan secara teratur melalui pelatihan lanjutan dan pendampingan di tempat kerja. Materi pelatihan juga dapat disesuaikan untuk situasi khusus seperti menggunakan Bahasa Inggris untuk media sosial, komunikasi dengan tim kerja dalam Bahasa Inggris dan menangani keluhan tamu. Selain itu, penggunaan media pembelajaran audio-visual dapat lebih dimaksimalkan untuk membantu peserta dengan latar belakang non-bahasa. Dukungan dari pihak manajemen usaha juga sangat penting agar keterampilan yang telah diperoleh dapat terus diterapkan secara nyata di lapangan.

Ucapan Terimakasih

Ucapan terimakasih ditujukan kepada Rektor Universitas Mahasaraswati Denpasar dan Dekan Fakultas Bahasa Asing Universitas Mahasaraswati Denpasar atas dukungan yang diberikan kepada tim pelaksana pengabdian untuk mengimplementasikan Tridarma Perguruan Tinggi khususnya pengabdian Masyarakat. Selain itu, kami juga mengucapkan terima kasih kepada pemilik dan karyawan Mulbies Company yang bersedia berkerjasama dan terlibat aktif dalam kegiatan ini.

Referensi

- Cahyono, B. Y., & Widiati, U. (2008). The teaching of EFL vocabulary in the Indonesian context: The state of the art. *TEFLIN Journal*, 19(1), 2.
- Crystal, D. (2003). *English as a global language* (2nd ed.). Cambridge University Press.
- Fisharmawan, H., Nuraini Garwan, H., Mitsalina, E., Muhimatun Asroriyah, A., & Heriyanto, D. (2022). Pelatihan Bahasa Inggris Perhotelan untuk Peningkatan Bahasa Inggris Perhotelan untuk Peningkatan Kompetensi Komunikasi Karyawan. *Bernas: Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat*, 3(3), 355-363. <https://doi.org/10.31949/jb.v3i3.2909>.
- Gay, L. R., Mills, G. E., & Airasian, P. (2012). *Educational research: Competencies for analysis and applications* (10th ed.). Pearson Education.
- Graddol, D. (2006). *English next: Why global English may mean the end of "English as a Foreign Language"*. British Council.
- Harmer, J. (2001). *The practice of English language teaching* (3rd ed.). Longman.
- Khabib, E. M., Muliana, S., & Annaningtyas, C. (2025). Tata Bahasa dan Percakapan Bahasa Inggris: Meningkatkan Keterampilan Kpmunikasi untuk Pengalaman Tamu yang Istimewa. *Archive: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 4(2), 442 – 451. <https://doi.org/10.55505/arch.v4i2.184>
- Larsen-Freeman, D. (2000). *Techniques and principles in language teaching* (2nd ed.). Oxford University Press.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). SAGE Publications.
- Nunan, D. (2003). *Practical English language teaching*. McGraw-Hill Education.
- Thomas, J. (1983). Cross-cultural Pragmatic Failure. *Applied Linguistics*, 4(2), 91-112. <https://doi.org/10.1093/applin/4.2.91>
- Thornbury, S. (2002). *How to teach vocabulary*. Pearson Education Limited.
- Yogyanti, D.W., Iswahyuni, D., Sari, A.B.P., & Atiqah, A.N. (2025). A needs analysis of English for Specific Purposes (Esp) in the hospitality industry: A literature review and case study of front office telephone communication at Noble Resort Hotel Melaka. *SHS Web of Conferences*, 226, 01019. <https://doi.org/10.1051/shsconf/202522601019>