

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة محمد خيضر - بسكرة-  
كلية الآداب و اللغات  
قسم الآداب واللغة العربية



## إزدواجية اللغة في الفنادق "فنادق مدينة بسكرة نموذجا"

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في الآداب و اللغة العربية  
تخصص: لسانيات و سياحة

إشراف الأستاذة(ة):

د/ ليلى جغام

إعداد الطالب(ة):

نبيلة الهادي

السنة الجامعية: 1435/1436 هـ

2015/2014 م

سورة الاحقاف

﴿وَإِذَا قِيلَ انشُرُوا فانشُرُوا فَانَشُرُوا لِيَرْفَعَ اللَّهُ الَّذِينَ  
آمَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ وَاللَّهُ  
بِمَلْعَمَلُونَ خَيْرٌ﴾ صدق الله العظيم  
(المجادلة: ١١)

# شكر و عرفان

الحمد لله الذي هدانا لهذا وما كنا لنهتدي لولا أن هدانا الله ، فالحمد لله والشكر أولا وأخيرا على فضله وكرمه وبركته الذي أنعم علينا بالتوفيق في إنجاز هذا العمل ليضاف إلى ميادين البحث العلمي ، والصلاة والسلام على سيد المرسلين وإمام المتقين سيدنا محمد وعلى آله وأصحابه أجمعين.

ويطيب لنا عرفانا بالجميل أن نتقدم بجزيل الشكر والعرفان إلى أولئك الذين وقفوا بجانبنا طوال فترة الدراسة ، ولم يبخلوا علينا بالمساعدة أو الإرشاد ، التوجيه ونخص بالذكر الأستاذة المشرفة ليلى جغام التي لم تبخل علينا بتوجيهاتها ونصائحها القيمة والتي كانت عوننا لنا في إتمام هذا البحث ونتمنى لها الشفاء العاجل إنشاء الله.

كما لا يفوتنا شكر الأستاذة الفاضلة فرحي دليلة التي كانت و لزلت نورا يضيء الظلمة التي تقف أحيانا في طريقنا ، وكل هذا دفع بهذه الرسالة إلى النور.

ونتقدم بوافر التقدير والإمتنان للجنة المناقشة التي تشرفنا بقبول مناقشة الدراسة ودورهم الكبير في إثراء الدراسة من علمهم وخبرتهم.

كما نتقدم بالشكر القدير لإدارة فنادق مدينة بسكرة ، وإلى عمال مكتبة كلية الآداب واللغة العربية ، وإلى كل من ساعدنا في إنجاز البحث من قريب أو من بعيد.





مقدمة

بسم الله الذي علّم بالقلم، علّم الإنسان ما لم يعلم، والحمد لله على فضله ومنه الأعظم، والصلاة والسلام على نبي الهدى الأمي الأكرم ، وعلى آله وصحبه النجباء مشاعل العلم وقادة الأمم ، أما بعد:

إن اللغة كيان جامع وثابت لأفراد المجتمع الواحد ، وُجِدت مع الإنسان على مر الأزمنة والعصور ، ومنذ ظهور الرعيل الأول ، فهي تلازمه أينما حلّ وأينما وجد ، وعليه فاللغة ظاهرة إجتماعية مشتركة بين أفراد المجتمع.

بما أن اللغات واللهجات تعددت وتتنوعت في العالم بأسره ، أدى ذلك إلى بروز ظاهرة جد مهمة ، ألا وهي الإزدواجية اللغوية في المجتمع عامة ، ولدى الفرد خاصة لأن هناك الكثير من الإحتكاكات الحاصلة بين اللغة الأم وبين بقية اللغات الأخرى ، إذا هذا لا يلغي الخصوصية المميزة للإزدواجية اللغوية في كونها ضرورة ثقافية وتاريخية حتمية ، فرضتها وتفرضها ظروف كثيرة وعوامل عديدة ، وذلك ليس على مستوى لغتنا فحسب ، بل على مستوى كل الألسن والشعوب والأمم الناهضة ، التي تحاول مواكبة التطور العلمي والتفاعل الإجتماعي والحضاري الإنساني في كل عصر ، وفي إطار الخصوصية تناولنا موضوع الإزدواجية اللغوية في فنادق مدينة بسكرة ، وارتأينا أن تكون فنادق مدينة بسكرة عينة للدراسة ، وذلك لتشخيص واقع الإزدواجية اللغوية لدى العمال والسواح ، لا سيما أن الفندق يضم عمال وسواح يتحدثون إلى جانب اللغة العربية (الفصحى ، العامية) اللغة الفرنسية ولغات أخرى.

وكان السبب في إختيار هذا الموضوع :قلة الدراسات اللغوية في مجال الفنادق والسياحة ، والرغبة في التعرف على الدراسة الميدانية ومعرفة حقيقة الإزدواجية اللغوية ، ومن خلال هذه الدراسة حاولنا الإجابة على الإشكالية الآتية: ماهي

الإزدواجية اللغوية؟ وماهي العوامل المتحكمة في وجودها؟ وماهو أثر الإزدواجية اللغوية في العمل الفندقي؟

وللإجابة على هذه الإشكالية إعتدنا الخطة الآتية: مدخل وفصلين وخاتمة.

مدخل عنوانه بالفندقة مفهومها وقضاياها ، أما عنوان الفصل الأول فكان ضبط المفاهيم وتضمن ما يأتي: تعريف الإزدواجية اللغوية ثم تطرقنا إلى الفرق بين الإزدواجية والتعددية والثنائية ، بعدها أنواع الإزدواجية اللغوية ، وأخيرا العوامل المساعدة على ظهور الإزدواجية اللغوية ، أما الفصل الثاني فكان للعمل الميداني ، والتمثل في الإجابة عن الأسئلة المتضمنة في إستمارة الإستبانة وسكبها في جداول بسيطة ومركبة ، والتعليق عليها وتحليلها ، وفي نهاية الفصل إستخلصنا النتائج العامة للدراسة الميدانية ، وفي الأخير كانت الخاتمة التي لخصنا فيها مجمل النتائج المتوصل إليها من خلال هذه الدراسة.

وللوصول إلى نتائج دقيقة تخدم البحث ن إعتدنا مجموعة مناهج أهمها : المنهج الوصفي من خلال تحديد المفاهيم ووصفها وصفا دقيقا ، بالإضافة إلى وصف العينة ومجال البحث والتطبيق في الدراسة الميدانية إستعنا بالمنهج الإحصائي لبيان نتائج الدراسة والنسب المئوية ، المتحصل عليها من خلال الإستبانة المطبقة في الدراسة .

وقد استعنا بمجموعة من الدراسات السابقة لإنجاز بحثنا هذا أهمها: ضعف اللغة العربية في الجامعات الجزائرية (جامعة تيزي وزو نموذجا) لصالح بلعيد ، قضايا ألسنية تطبيقية (دراسات لغوية إجتماعية نفسية مع مقارنة تراثية) لميشال زكريا وكذلك التعدد اللغوي لمحمد الأوراعي.

وفي الأخير واجهتنا مجموعة من الصعوبات والعراقيل أهمها: عدم وجود معلومات كافية من طرف عمال الفنادق وقلة المراجع حول موضوع الدراسة ، كذلك نقص الخبرة والمعرفة في الجانب الميداني.

ولكن بفضل الله سبحانه الذي له كل الشكر والمنى ، إستطعنا تجاوز بعض من هذه العراقيل ، وبفضل الدكتورة المشرفة ليلي جغام التي أشرفت على هذا البحث طيلة إنجازنا له ، والتي لم تبخل علينا دوماً بنصائحها وتوجيهاتها.

كما أتوجه بالشكر الجزيل إلى كل من أشعل شمعة في دروب عملنا ، وإلى من وقف على المنابر وأعطى من حصيلة فكره لينير دربنا إلى الأستاذة الكريمة دليلة فرحي وإلى كل طالب علم يسعى جاهداً للنهل من منابع اللغة العربية التي لا ينضب معينها ، وإلى كل الذين يعملون دائماً للحفاظ على لغة القرآن الكريم من الضياع.

متمنياً في الأخير أن يكون هذا الجهد المتواضع لبنة نافعة من لبنات العلم ، أو شمعة مضيئة على طريق المعرفة.

# مدخل: الفندقة

أولاً: مفهوم الفندقة

ثانياً: قضاياها

## تمهيد

تعتبر منشآت الإقامة السياحية ، واحدا من الأعمدة الثلاث التي عليها تقوم ظاهرة السياحة (السفر والإقامة و الترفيه) ، وهي عنصر الإقامة.

ولدراسة السياحة ليس فقط من جانبها الإقتصادي ، بل من ناحية جوانبها الحضارية والاجتماعية ، يتعين التوقف عند منشآت الإقامة بجميع أنواعها سواء كانت تدار إدارة تجارية أو غير تجارية (مثل بيوت الشباب مثلا).

## أولا: مفهوم الفندقة:

يمكن تعريف الفندق على أنه منشأة تجارية تقدم للعملاء خدمات الإقامة "المبيت" ، الطعام ، الشراب ، الخدمات الأخرى المتصلة بذلك ، ويعتبر مركزا تجاريا وثقافيا وحضاريا وفنيا واجتماعيا بفضل تكامل الخدمات فيه ، وتعدد أوجه نشاطه وأهميته النسبية في المجتمع.<sup>1</sup>

وفي اللغة العربية يرجع لفظ كلمة فندق إلى كلمة بندقيا pandokia وتعني مكان للإيواء يوفر للنزيل المأوى والمأكل والخدمة مدة معينة لقاء أجر معلوم ، فكلمة pandokia أجري التحريف عليها بإستبدال الحرف (p) بالحرف (f) لتصبح fandoki<sup>2</sup>.

في ما يخص تعريف الفندقة ، نجد إختلافا بين الكتاب المتخصصين في مجال إدارة الفنادق ، وذلك على النحو الآتي :

<sup>1</sup>غادة صالح ، إقتصاديات الفنادق ، دار الوفاء ، الإسكندرية ، ط1 ، 2008 ، ص138.

<sup>2</sup>محمد الصيرفي ، تخطيط وتنظيم الفنادق ، دار الفكر الجامعي ، الإسكندرية ، دط ، 2007 ، ص14.

عرف فارسيل جوتي (VARCEL GUTI) الفندقة «بأنها خدمات تهدف إلى تأمين ظروف ملائمة للإنسان ، النوم»<sup>3</sup>

غير أن ويبستر (webester) قدّم تعريفاً للفندق في معجمه الجديد المعد لطلاب الكليات على أنه «مبنى أو مؤسسة تمد الجمهور بالإقامة والطعام والخدمة»<sup>4</sup>

أما الباحثان جام مروفيلستون وجون ري جود (john R good win) and (james mrovhélstan) عرفا الفندق على أنه «منظمة توفر الإقامة والطعام إلى الضيوف مقابل سعر معين»<sup>5</sup>

وعرّف القانون البريطاني الفندق على أنه «مكان يلتقي فيه المسافر الملتزم خدمات المأوى والطعام للأفراد مقابل أجر محدد»<sup>6</sup>

وبصفة عامة يمكن أن نعرف الفندق على أنه وحدة إقتصادية وإجتماعية وفنية ، يحتوي على أسرة لتتويم الضيوف ، ويتألف من مجموعة من النشاطات الجزئية ، أهمها نشاط المكاتب الأمامية ، ونشاط التدبير الفندقي والنشاط المالي ونشاط الشراء ونشاط الصيانة ونشاط الأمن التي يؤثر بعضها على بعض ويتأثر بعضها ببعض.

ويتميز للنشاط الفندقي بطبيعة وخصائص عن غيره من الأنشطة أهمها:

\* الإبتكار: يمكن للموظف أن يبتكر ، ويطور من المنتجات والخدمات الفندقية ، وإيجاد حلول للمشكلات التي تواجه مقدمي الخدمات الفندقية<sup>7</sup>

<sup>3</sup> محمد الصيرفي ، تخطيط وتنظيم الفنادق ، نقلا عن محمد أمين على السيد ، إدارة الفنادق ورفع كفاءتها الإنتاجية ، دار وائل ، عمان ، دط ، 1988 ، ص4.

<sup>4</sup> نفسه ، ص4.

<sup>5</sup> نفسه ، ص4.

<sup>6</sup> نفسه ، ص4.



\* الترقى، ويعني التدرج في السلم الوظيفي وممارسة الأعمال الإدارية المتنوعة.

\* الإنجاز، وهو أداء على أكمل وجه وتحقيقا رضا الضيف.

\* الإشراف، حيث يتعلم الموظف كيفية متابعة وتقييم الأعمال المختلفة.

\* التنوع، فليس هناك عمل روتيني وإنما تنوع في المهام في حدود كل وظيفة.<sup>8</sup>

من خلال ما سبق فالنشاط الفندقي كباقي الأنشطة الفندقية الأخرى يعتمد أساسا على كفاءات العنصر البشري ، التي تعتبر الركيزة الأساسية للنشاط الفندقي ، من أجل تحقيق الأهداف المتمثلة أساسا في جلب أكبر عدد ممكن من النزلاء ، بتوفير كافة وسائل الراحة.

<sup>7</sup> إدارة الفنادق وخدمات الضيافة 00h = 20 , 2015.02.20 , <http://www.abahe.co.uk>

<sup>8</sup> محاسبة فندقية ، المؤسسة العامة للتعليم الفني والتدريب المهني (الإدارة العامة لتصميم وتطوير المناهج) ص3

<http://cdd.gotvot.edu.sa/college/tourism/pdf/2009>

## ثانيا: قضايا الفندقة:

الفندق هو منشأة مركبة من عدة إدارات متخصصة ، تتطلب إدارتها درجة عالية من التخصص تتساند وتتعاون هذه الإدارات والأقسام لتخرج منتجا متميزا هو الخدمة الفندقية وأهم الخدمات التي يجب أن تتوفر في الفندق هي:

## 1-الإدارة:

إدارة الفنادق هي أحد العلوم الإدارية الهامة ، التي تساهم في تحسين مستوى الخدمات الفندقية ، وتقليل التكاليف بهدف تحقيق التنمية السياحية والاجتماعية والإقتصادية في جميع البلدان.

ويهتم العاملون في مجال الفنادق وخدمات الضيافة بعلم إدارة الفنادق ، لمعرفة القواعد والأصول العلمية ، التي توصلت إليها الدراسات في المجالات الفندقية ، لإكتساب المعلومات التي تؤهلهم إلى إنجاز مهامهم بكفاءة وفاعلية بجانب الخبرات العملية التي يكتسبونها يوميا في مجال عملهم.<sup>9</sup>

ويلعب العنصر البشري دورا هاما في مجال إدارة الفنادق وخدمات الضيافة ، حيث يعتبر هو الوسيلة والغاية في العملية الإنتاجية والخدمية لذلك ينبغي الإعتناء به من خلال:

- \* الإختيار السليم للعناصر البشرية التي تعمل في تقديم خدمات الضيافة للنزلاء.
- \* التدريب المستمر للعاملين في هذا الميدان وتدريبهم وتنمية مهارتهم.
- \* تشجيع العاملين بأساليب مختلفة للإستمرار في تقديم الخدمات الفندقية وخدمات الضيافة وإتقانها بمهارة.

<sup>9</sup>إدارة الفنادق وخدمات الضيافة

\* إبتكار الحلول للمشكلات التي تواجه مقدمي الخدمات الفندقية وخدمات الضيافة<sup>10</sup>.

## 2- المكاتب الأمامية:

وتشمل الحجز والإستقبال والإستعلامات والخزينة ، أما إدارة المكاتب الأمامية تبين كيفية التعامل مع النزلاء بداية من الحجز حتى المغادرة ، والعمليات التي تتم خلال فترة الإقامة.<sup>11</sup>

ولابد من عمال الإستقبال أن يتحلوا بصفات معينة تساعدهم على أداء عملهم بصورة معينة وهذه الصفات هي<sup>12</sup>:

- الخلق الجيد والبشاشة ورأس مال ثمين pleasantsness
- حب الناس والرغبة في خدمتهم Eagerness
- إحترام الضيوف والمجاملة لا تكلف شيئاً<sup>13</sup> Respect
- مايقوله أو يفعله الآخرين مهم Sense of responsibility
- العقل المنظم ضروري لدقة الأداء Orderly mind
- ثقة بالنفس وفخر بالعمل Neatness
- كل ما نقوم به مهم وأن يتم بدقة Accuracy
- الإخلاص للإدارة وللزملاء Loyalty
- إستخدام المنطق السليم بإستمرار Intelligence
- قول وعمل الشيء المناسب في الوقت المناسب
- Tact yearning to be a good resptionist.
- الرغبة وحب العمل GR oohin

<sup>10</sup> <http://www.abaec.co.uk/hospitality.management.peciality.html> .2015-03-05.22.00h.

<sup>11</sup> <http://www.abaec.co.uk/hospitality.management.peciality.htm>.2015-03-05.22.00h.

<sup>12</sup> رعد العاني، إدارة الفنادق مفاهيم سياحية في الإقامة والإيواء ، دار الحامد الأردن ، عمان ، دط ، دت ، ص50.

<sup>13</sup> نفسه ، ص51.

وتعتبر الإبتسامه هي اللغة الصامته التي تتفهمها كل شعوب العالم ، باختلاف جنسياتها دون الحاجة إلى ترجمة ، ولذا فإن الإبتسامه التي يتلقاها الضيف أو رواد المطاعم ، توحى بالتأدب سواء كان عند إستقباله أو توديعه ، فضلا عن ذلك فإن تقديم الإعتذار ، يعبر عن الإعتراف بالخطأ الذي يجب تداركه بأسرع وقت ممكن<sup>14</sup> موظفو المكاتب الأمامية في أغلب الفنادق يظلوا يعملون خلال 24 ساعة في اليوم وذلك من خلال ثلاث ورديات تنقسم :وردية الصباح (7 صباحا-15:00 بعد الظهر) ، ووردية اليوم (15:00 بعد الظهر-23:00مساء) ، ووردية المساء(23:00مساء-19:00 صباحا)<sup>15</sup>.

وتنقسم العمليات التي يقوم بها موظفو المكاتب الأمامية إلى عامة ورئيسية منها:

### 1- إتمام الحجوزات: Reservations

من أولي الوظائف التي تخص المكاتب الأمامية ، هي عمل إتمام الحجز للنزيل أو للمجموعات ، ويتم هذا أولا عن طريق حصر عدد الغرف المتاحة ، أي الخالية والمتواجدة بالفندق وتتم عملية الحجز بأحد غرف الفندق ، أو عدد منها عن طريق إبداء رغبة النزيل ، ويتم إتمام عملية الحجز بإستخدام نظام الحجز المركزي.<sup>16</sup> ومن المهام الخاصة التي يقوم بها موظفو الحجوزات ، هو ما يطلق عليه تأكيد الحجز ، وذلك من خلال تحديد نوع غرفة الإقامة من حيث المساحة ، الموقع ، الديكور

<sup>14</sup> عماد الدين جمال جمعة وليلى محمد صابر الزلافي ،صناعة الضيافة علم وفن ، دار الوفاء ، ط1 ،

2009،ص487

<sup>15</sup> نفسه،ص405

<sup>16</sup> نفسه،ص406.

، نوع الأثاث ، عدد الأسرة ونوعها ، وتحديد نوع الخدمات التي يرغب فيها النزيل والخاصة بالواجبات وبعض الخدمات السياحية والترفيهية وغيرها<sup>17</sup>.

## 2-الإستقبال: Reception

موظفوا الإستقبال يتم إختيارهم بدقة وعناية شديدة حيث يمثلون الواجهة الحقيقية للفندق ، ومن المهام الموكلة إليهم ما يأتي:

أ-تسجيل بيانات النزيل Registering ويتم ذلك عن طريق ملئ بطاقة تسجيل بيانات النزيل.

ب-التسكين Check.in ومعناه تخصيص غرفة للنزيل لتوفير عملية الإقامة له ، وهذا الإجراء يتم للنزيل ذو الحجز المؤكد وأيضا النزيل القادم إلى الفندق دون حجز مسبق.

ج-الإستعلامات Information:وهو الرد على جميع أسئلة وتساؤلات النزلاء ، مع تقديم جميع المعلومات والبيانات المتاحة عن أنواع الخدمات الترفيهية وأنواع الصالات والألعاب التي يقدمها الفندق<sup>18</sup>.

## 3-خدمة الإتصالات: communication service

وتتطلب خدمة الإتصالات وجود موظفي مهارة وذوي خبرة كافية بمجال العمل ، وذلك من خلال استقبال وإرسال أي بريد إلكتروني يخص النزلاء وأيضا إستقبال اي رسائل أو معلومات تخص إدارة الفندق<sup>19</sup>.

<sup>17</sup> عماد الدين جمال جمعة وليلى محمد صابر الزلافي ،صناعة الضيافة علم وفن ، ص408

<sup>18</sup> غادة صالح ، إقتصاديات الفنادق ، ص196.

<sup>19</sup> نفسه ، ص197.

**4-خدمات الصيارفة cashier services:**

هي إجراء إنهاء حسابات النزيل عند إتمام المغادرة وهذا تبعا لنوع الإقامة الخاصة به ، وذلك عن طريق إصدار فواتير الإقامة الخاصة به ، وبالإضافة إلى مصاريف الخدمات المقدمة له<sup>20</sup>.

**5-حاملي الحقائب: Bell captain**

بعد إتمام عملية التسكين وتحديد رقم الغرفة الخاصة بالنزيل يقوم حامل الحقائب بمرافقة النزيل وأخذ مفتاح أو بطاقة الغرفة الخاصة به من قسم المكاتب الامامية حيث يرافقه حتى وصوله داخل الغرفة ، يلي ذلك تسليم النزيل مفتاح الغرفة<sup>21</sup>.

**6-المطابخ:kitchen**

تعتبر المطابخ من إحدى الأعمدة الرئيسية ، التي تختص بخدمة منظومة الأغذية والمشروبات ولذا عند إنشاء المطبخ يجب مراعاة:

- وحدة حفظ المأكولات - وحدة حفظ الخضروات والفاكهة.
- وحدة اللحوم والأسماك - وحدة الصلصات والشوربة.
- قسم المشويات والتحمير - قسم المخبوزات والحلويات<sup>22</sup>.

**7-خدمة الأغذية والمشروبات: Food and Beverage**

يعتبر قسم الأغذية والمشروبات أحد الأقسام التي تقدّم العديد من الخدمات داخل أغلب الفنادق ، والتي تتضمن جميع الأنشطة المتعلقة بالمأكل والمشرب ، وهذا لكل من نزلاء الفندق وأيضا للإداريين والعاملين به ، والذي يشمل بدوره دراسة كيفية تخطيط وتصميم قوائم الطعام ، وأسس الطهو الفندقي ، ومراقبة الأغذية والمشروبات وإدارة المطاعم ، بالإضافة إلى دراسة تخطيط التجهيزات المطلوبة<sup>23</sup>.

<sup>20</sup> عماد الدين جمال جمعة وليلى محمد صابر الزلافي ،صناعة الضيافة علم وفن ،ص412

<sup>21</sup> نفسه، ص413

<sup>22</sup> نفسه ، ص463.

<sup>23</sup> إدارة الفنادق وخدمات الضيافة، <http://www.portal.alexu.edu.eg/index.2015-03-2.20.00h>

**8-محور مراقبو الغرف: Room inspectors**

تحدد مسؤولية مراقبو الغرف ، في المحافظة على سلامة جميع ممتلكات الفندق من أثاث ومفروشات سواء كانت متواجدة بغرف النزلاء أو صالات الطعام أو قاعات المؤتمرات والحفلات<sup>24</sup> ، كما أنهم يقوموا بالإشراف ، وتوجيه أفراد الإشراف الداخلي وعمال المرافق العامة ، كما يعملون على التنسيق مع قسم الصيانة بالفندق لإتمام الأعمال اللازمة.

---

<sup>24</sup>عمر جوابرة الملكاوي ، مبادئ التسويق السياحي والفندقي ، مؤسسة الوراق ، عمان ، دط، 2008، ص87.

# الفصل الأول: ضبط المفاهيم

أولاً: تعريف الإزدواجية اللغوية

ثانياً: التعددية اللغوية

ثالثاً: أنواع الإزدواجية اللغوية

رابعاً: العوامل المساعدة على ظهور الإزدواجية

اللغوية



## أولاً: تعريف الإزدواجية اللغوية ونشأتها

قبل التطرق إلى مفهوم الإزدواجية اللغوية إصطلاحاً لا بد من التطرق إلى الجانب اللغوي ، والتعرف على معناها بالرجوع إلى مختلف المعاجم اللغوية.

أ/لغة: جاء في لسان العرب عن الإزدواجية «الزوج: خلاف الفرد: يُقال: زواجاً فرداً كما يقال: خساً أو زكاً ، أو شفعاً أو وترّاً ، قال أبو رجزه السعدي:

مَازِلِنَ يَنْسُبْنَ ، وَهُنَا كُلُّ صَادِقَةٍ

بَاتَتْ تُبَاشِرُ عُرْمًا غَيْرَ أَزْوَاجٍ

﴿وَأَنَّهُ خَلَقَ الزَّوْجَيْنَ الذَّكَرَ وَالْأُنثَى﴾ (النجم/54) وكل واحد منها أيضاً زوجان ويقال هما زوجان للإثنين وهما زوج»<sup>1</sup>.

وعرفها صاحبمقاييس اللغة بقوله «زوج: الزاء والواو والجيم أصل يدل على مقارنة شيء لشيء ، من ذلك (الزوج زوج المرأة والمرأة زوج بعلمها ، ويقال لفلان زوجان من الحمام يعني ذكراً وأنثى ، فأما عز وجل في ذكر النبات ﴿رَوَّاسِيَ وَأَنْبَتَنَا فِيهَا مِنْ كُلِّ زَوْجٍ بَهِيجٍ﴾ (ق/07) فيقال أراد به اللون ، كأنه قال من كل لون بهيج»<sup>2</sup>

وورد في المعجم الوسيط: «الزَوْجُ: كل واحد معه آخر من جنسه والشكل يكون له نقيض كالرطب اليابس ، والذكر والأنثى ، والليل والنهار ، والحلو والمر وكل شيء إقترن أحدهما بالآخر فهما زوجان ، والجمع أزواج ، وزوجة»<sup>3</sup>

<sup>1</sup> ابن منظور ، لسان العرب ، دار صادر ، بيروت ، لبنان ، مادة (ز.و.ج) ، ج2، ص291.

<sup>2</sup> ابن فارس ، معجم مقاييس اللغة ، دار الكتب العلمية ، بيروت ، لبنان ، ط2 ، 2008 ، م1، ص538

<sup>3</sup> إبراهيم مصطفى وآخرون ، معجم الوسيط ، المكتبة الإسلامية ، إسطنبول ، تركيا ، دط ، مادة (ز.و.ج) ، ج1، ص405-406.

## ب/إصطلاحاً:

إن الإزدواجية اللغوية هي ذلك المركب متشابك المتغيرات ، المعقد في إطاره العميق بوصفه نسيجاً دقيقاً ، يخضع لمكونات لغوية إجتماعية نفسية ، تربوية، ثقافية ، سياسية وإقتصادية، فالإزدواجية اللغوية أخطبوطية الأسباب والنتائج ، تعود في تحليلها إلى علوم مختلفة: علم اللغة ، علم النفس ، علم الاجتماع ، التربية والبيداغوجيا ، علم الأعصاب اللغوي...<sup>4</sup>

وأول من تحدث عن هذه الظاهرة اللغوية "كارل كرمباخر (CARL KRIMBAKHAR) في كتابه المشهور (مشكلة اللغة اليونانية الحديثة) المكتوب عام 1902، إذ تطرق إلى طبيعة هذه الظاهرة وأصولها وتطورها ، وأشار فيه بشكل خاص إلى اللغتين اليونانية والعربية"<sup>5</sup>

ويليه وليم مارسيه (WILLIAM MARCAIS) ناحت المصطلح الفرنسي la diglossie، الذي ذكر ذلك في مقالة تخص الإزدواجية في العربية عام 1930، بقوله «هي التنافس بين لغة أدبية مكتوبة ولغة عامية شائعة للحديث»<sup>6</sup>

وفي عام 1959 قدم اللغوي الأمريكي شارل فرغسون (charlesferguson) تعريفه لهذه الظاهرة على «أنها حالة لغوية مستقرة نسبياً ، تتمثل في وجود لهجات محكية إلى مستوى رفيع ، ونمط نطقي عال ، تنحرف عنه بدرجات ومقادير ، وتكون نسبة كثيرة من المكتوب في تلك اللغة بالمستوى العالي

<sup>4</sup> دليلة فرحي، الإزدواجية اللغوية في الجامعة الجزائرية (دراسة لسانية ميدانية) ، جامعة العقيد الحاج لخضر بباتنة، الجزائر ، 2000، ص 42.

<sup>5</sup> محمد راجي زغلول ، إزدواجية اللغة ، مجمع اللغة العربية الأردني ، جامعة البرموك ، 10=00 ، 10-02- httpM//www.majma.org ، 2009

<sup>6</sup> إبراهيم كايد محمود ، العربية الفصحى بين الإزدواجية والثنائية اللغوية ، المملكة العربية السعودية ، المجلة العلمية لجامعة الملك فيصل ، مج 3، العدد الأول، 2002، ص 55.

(الفصح) والذي يحتذي حذو مرحلة مبكرة من اللغة وآدابها ، أو يحتذي حذو لغة مجتمع لهجي ما (في تلك اللغة) تتعلمه فئات كبيرة من المجتمع ، وتستعمله في الأغراض الرسمية ، بينما لا تستعمله الفئات المختلفة (العامة) لأغراض الحياة اليومية»<sup>7</sup>

من خلال التعريف الذي قدمه فرغسون نفهم أن الإزدواجية تنافس بين تنوعين لغويين للسان واحد ، أحدهما للحياة اليومية العامة والآخر في الأمور الرسمية والدوائر الحكومية والمدارس والوزارات، «وأطلق فرغسون على النمط الفصحى اسم النمط العالي ، وأطلق على العامية اسم النمط الدوني»<sup>8</sup>

وقد علق اللغوي الاجتماعي دل هايمز (D.hymes) عن مقالة فرغسون بقوله «إن الإزدواجية مثال ممتاز لتعايش نظامين غير متبادلي الفهم»<sup>9</sup>، ويقصد بها الفصحى والعامية ، وصعوبة فهم الفصحى على العوام.

وكذلك تعرض لهذه الظاهرة كل من جمبرز (Gumpers) وفشمان (Fishman) فأشار جمبرز إلى «أن الإزدواجية ليست حصراً في المجتمعات المتعددة اللغات ، ولا في المجتمعات التي تتكلم أنماطاً عامية وفصحى ، ولكن في المجتمعات التي تستخدم لهجات منفصلة ، أو أساليب مختلفة»<sup>10</sup>

أما فشمان فقد لخص ما قدمه لدراسة هذه الظاهرة في أنه تناول «إستمرارية الإزدواجية وتعطيلها على المستوى القومي والاجتماعي وحاول ربط

<sup>7</sup> سمير شريف إستيتية ، اللسانيات المجال والوظيفة والمنهج ، عالم الكتب الحديث ، الأردن ، ط1، 2005، ص666.

<sup>8</sup> كيس فرستينغ ، ترجمة الشرقاوي اللغة العربية تاريخها ومستوياتها وتأثيرها ، مجلس الأعلى للثقافة ، ط1، 2002، ص216.

<sup>9</sup> سميح عبد الله أبو مغلي ، لغويات ، دار البداية ، ط1، 2003، ص115.

<sup>10</sup> محمد راجي زغلول ، إزدواجية اللغة ، 12=00، 10-02-2009 ، <http://www.majma.org>

الإزدواجية ببعض الإعتبارات النفسية أو ما يختص منها بثنائية اللغة **bilinguism** بشكل رئيسي ، ودرس نماذج من الجماعات التي تتميز بالإزدواجية والثنائية ، وبالإزدواجية دون الثنائية ، وبالثنائية دون الإزدواجية ، والجماعات التي لا تعاني من الإزدواجية أو الثنائية<sup>11</sup>، كما أنه أقام مقابلة بين الثنائية اللغوية «والتي تعني قدرة الفرد على إستخدام عدد من اللغات» والإزدواجية «وهي قدرة إستخدام عدد من اللغات في مجتمع ما».

رغم تعدد الدراسات والأبحاث ، إلا أن معنى المصطلحين (الإزدواجية والثنائية) بقي متأرجحا بين كفتين هما المشاركة والمغاربة ، فالمشاركة آرائهم تتجه ناحية مفهوم فرغوس القاضي «بوجود أكثر من مستويين للغة جنبا إلى جنب في مجتمع من المجتمعات ، بحيث يستخدم كل مستوى من مستويات اللغة في أغراض معينة»<sup>12</sup> أي أن الإزدواجية اللغوية تخص نمطين للغة واحدة ، أحدهما فصيح والثاني عامي، والثنائية تخص لغتين مختلفتين تماما مثل اللغة القومية واللغة الأجنبية.

أما الباحثون المغاربة فأراؤهم تتجه صوب تعريف "وليام مارييه" الذي شرّح الإزدواجية، وإقترضها من اليونان، والتي تعني عندهم الثنائية اللغوية.

فالإزدواجية عند المغاربة «يطلق على إستخدام فرد أو جماعة للغتين مختلفتين في آن واحد ، كإستعمال العربية الفصيحة ، واللغة الفرنسية في نفس الوقت»<sup>13</sup> والثنائية فهي تلك التي تمس لغة فصيحة مع لغة عامية.

<sup>11</sup> ينظر: جماعة من المؤلفين، اللغة الأم ، دار هومة ، جامعة تيزي وزو ، الجزائر ، 2009، ص134.

<sup>12</sup> ، صالح بلعيد ، ضعف اللغة العربية في الجامعات الجزائرية (جامعة تيزي وزو نموذجا) ، دار هومة ، الجزائر ، دط ، 2009 ، ص43.

<sup>13</sup> نفسه ، ص44

وعرفها المعجم المفصل في علوم اللغة «حالة وجود لغتين عند شعب ما ،كتكلم يهود أمريكا اللغتين العبرية والإنجليزية»<sup>14</sup>

ومن بين التعريفات التي وردت حول الإزدواجية اللغوية نذكر منها : «الإزدواج اللغوي هو أن يجيد المرء لغتين معا إجادة تامة ،لغة الأهل ولغة أخرى ،وقد يكتسب لغة الأهل أولا»<sup>15</sup>.

فقد عرفها مروزو (Marouzeau) بأنها «حالة الفرد والجماعة في إستعمال لغتين دون تفضيل إحداهما عن الأخرى»<sup>16</sup> ويشير هذا التعريف إلى التواصل الإجتماعي ، عن طريق اللغة للتعبير عن متطلبات شؤون الحياة الإجتماعية بنمطين لغويين مختلفين.

أما جوديبوا (J.dubois) يصفها بأنها «الوضع اللغوي الذي يستعمل فيه المتكلمون لغتين مختلفين حسب البيئة الإجتماعية والظروف اللغوية»<sup>17</sup>

بناء على التعريفات الواردة ، نجد الإزدواجية اللغوية وجود نظامين لغويين مختلفين ،ولم تعد الإزدواجية ظاهرة فردية بل أصبحت ظاهرة إجتماعية أيضا.

<sup>14</sup> محمد التتوجي وراجي الأسمر ،المعجم المفصل في علوم اللغة الألسنيات ،دار الكتب العالمية ،بيروت ،دط، 2001،مج1،ص18.

<sup>15</sup> جلال شمس الدين ،علم اللغة النفسي مناهجه ونظرياته وقضاياها ،مؤسسة الثقافة الجامعية ،الإسكندرية ،دط، دت،ج1،ص109.

<sup>16</sup> Marouzeau ,inrenzotitone ,le bilihguisme précoce ،نقلا عن دليلة فرحي ،الإزدواجية اللغوية في الجامعة الجزائرية (دراسة لسانية ميدانية) ، ص16.

<sup>17</sup> Dubois jetal ;dictionnaire de lingustique ،نقلا عن دليلة فرحي ،الإزدواجية اللغوية في الجامعة الجزائرية ،ص17.

## ثانياً: التعدد اللغوي:

## 1/ الإزدواجية اللغوية: Diglossie

إن الإزدواجية اللغوية ترجع في تحليلها إلى علوم مختلفة ، وأنه لمن المنطق تحليل ظاهرة الإزدواجية اللغوية من منظور واحد، ولكن يبقى هذا التحليل ناقصاً بالنسبة للإلمام بظاهرة ما ، وخاصة إذا كانت ظاهرة الإزدواجية اللغوية، إذ أن بعض الباحثين يطلقه على «وجود مستويين لغويين في بيئة لغوية واحدة والبعض الآخر يطلق على هذا الوضع والمفهوم مصطلح الثنائية اللغوية ، Bilinguism وليس الإزدواجية»<sup>18</sup>.

وهكذا يتبادل مصطلحات الإزدواجية والثنائية المواقع ، بوضع أحدهما موضع الآخر من قبل الباحثين ، فالمصطلح لم يكتسب دقة التحديد ولم يستقر على أي من المفهومين.

يقول عبد القادر عبد الجليل «أن الإزدواجية لا تكون إلا بين لغتين مختلفتين كالعربية والإنجليزية»<sup>19</sup>، كذلك يطلق على العامية والفصحى مصطلح المستوى.

وعرف قاموس (le petit robert) الإزدواجية اللغوية بكونه «إستعمال لغتين عند الفرد أو في منطقة ما»<sup>20</sup>، أي وجود لغتين مختلفتين (قومية وأجنبية) عند فرد ما أو جماعة ما.

<sup>18</sup> عبد الرحمان بن محمد القعود، الإزدواج اللغوي في اللغة العربية، مكتبة الملك فهد الوطنية، الرياض، ط1، 1997، ص11.

<sup>19</sup> عبد القادر عبد الجليل، اللغة بين ثنائية التوقيف والمواضعة، دار صفاء، عمان، ط1، 2011، ص24.

وجاء في تعريف الإزدواجية أيضا «أنها استعمال نظامين لغويين في آن واحد للتعبير أو الشرح ، وهو نوع من الانتقال من لغة إلى أخرى وهذا موجود كظاهرة لغوية إتصالية ، في الشعوب التي خرجت من الإستعمار وبقيت آثار العدو باقية في التواصل اليومي ، وأصبح صورة عفوية للممارسات الكلامية العادية»<sup>21</sup> ، والمقصود بالإنقال هنا، هو التغيير الذي يحدثه المتكلم ، وكأنه إنتقل من مستوى إلى آخر ، وهذا بسبب الشرح أو المقام أو الحال.

وجاء في قاموس la rousse جاء بخصوص الإزدواجية اللغوية le bilinguisme أنها «وضعية فرد يتكلم بطلاقة لغتين مختلفتين ، وحالة جماعية تستعمل لغتين متنافستين»<sup>22</sup> .

وبعد أن وقفنا على تعريف ظاهرة الإزدواجية اللغوية نضيف تعريفيين بخصوص مزدوجي اللغة إن أيّ «كل فرد يتدبر أمره بشكل ملائم عبر لغة ثانية يعد مزدوج اللغة»<sup>23</sup> وهذا يعني أن ظاهرة إزدواجية اللغة منتشرة ، و عدد من تشملهم كبيرا .

ويشترط التعريف الثاني «أن يكون مزدوج اللغة مسيطرا سيطرة تامة على اللغتين ، وأن يتصرف بهما بحرية ، وأن يقبله المحيط مهما كانت اللغة كواحد من أبنائه»<sup>24</sup> ، ويتضمن ذلك ندرة مزدوجي اللغة ومحدودية عددهم .

## 2/التعدد اللغوي:

<sup>20</sup>Paul Robert , le petit robert , paris ;avenue parmentier ,1996,p84.

<sup>21</sup> ينظر ، صالح بلعيد هموم لغوية ، جامعة مولود معمري ، تيزي وزو ،مخبر الممارسات اللغوية ، الجزائر ، دط ، 2012 ،ص306 .

<sup>22</sup>Http://www.larousse.com/en/dictionnaire/français/biliguisme

<sup>23</sup> منذر عياشي ، اللسانيات والحضارة مساهمة في علم طرح القضايا وإنشاء المفاهيم،عالم الكتب الحديث ،إربد ،الأردن ، ط1،2013،ص81 .

<sup>24</sup> نوارة بوعياد ، الحجاج وبعض الظواهر التداولية في الخطاب التعليمي الجامعي ،نموذج أقسام اللغة العربية وآدابها ،رسالة دكتوراه ،إشراف ،خولة طالب إبراهيم ،جامعة الجزائر1،الجزائر،2009،2010،ص90 .

يشير مفهوم التعدد اللغوي في الأدبيات اللسانية عامة إلى وضعيات تواصلية لغوية مختلفة ، تختلف فيها اللغة المستعملة حسب الوضعية والسياق أو الحاجيات والغايات والأهداف ، فنقول مثلاً «عن دولة ما أنها متعددة اللغة حينما يتم التكلم فيها بلغتين مختلفتين على الأقل ، ونقول عن شخص ما انه متعدد اللغات ، عندما يكون بإمكانه التعبير عن حاجياته ومقاصده والتواصل مع غيره بأكثر من لغة ، ويمكن أن يحيل مصطلح التعدد اللغوي Multilinguisme إلى استعمال اللغة أو قدرة الفرد أو على الوضعية اللغوية لمجتمع أو أمة كاملة»<sup>25</sup>.

وعليه يمكن تقديم تعريف التعدد اللغوي على أنه استخدام لغات متعددة في مجتمع واحد ، وهو المعنى الذي تم الإشارة إليه في قاموس اللسانيات (لجون ديبوا) القائل «التعدد اللغوي عندما تجتمع أكثر من لغة في مجتمع واحد ، أو عند فرد واحد ليستخدمها في مختلف أنواع التواصل ، دولة سويسرا هي المثال المشهور حيث الفرنسية والإيطالية ، الألمانية هي لغات رسمية لها»<sup>26</sup>.

والهند خير مثال على ذلك ، فالدستور الهندي يقرباً استخدام 14 لغة ، وتنقسم الهند لغوياً إلى عائلتين لغويتين رئيسيتين هما: اللغات الهندية الآرية في الشمال ، واللغات الدرافيدية في الجنوب ، بالرغم من وجود بعض اللغات لا تنتمي إلى أي من هاتين العائلتين اللغويتين.<sup>27</sup>

ويذهب الباحث المغربي محمد الأوراغي إلى تعريف التعدد اللغوي المقابل للفظ الاجنبي (Multilinguisme) بقوله: «تعايش لغات وطنية متباينة في بلد واحد إما على

<sup>25</sup> ينظر مايكل كلين ،التعدد اللغوي ، ضمن كتاب دليل السوسيو لسانيات ، تحرير فلوريال كولماس ، ترجمة:خالد الأشهب ،وماجد ولين النهيي ، مراجعة ميشال زكريا ، مركز دراسات الوحدة العربية ، بيروت ،لبنان ، ط1 ، 2009 ،ص649.

<sup>26</sup>J-Dubois et autre :Dictionnaire de linguistique ,paris ,la rousse , 1973,p368.

<sup>27</sup> رالف فاسولتر إبراهيم بن صالح محمد الفلاي ، جامعة الملك سعود ، دط ، 2000 ،ص33.



سبيل التساوي إذا كانت جميعها لغات عالمية كالألمانية والفرنسية والإيطالية في الجمهورية الفيدرالية السويسرية ، إما على سبيل التفاضل إذا تواجدت لغات عالمية كالعربية بجانب لغات عامة مثل الهوس والفورمانشيو السونايزار ماو التماشيقو الفولفولدقو التوبو في جمهورية النيجر»<sup>28</sup>.

وفي العرف اللساني يشير التعدد اللغوي إلى وجود أنظمة لغوية مختلفة للتواصل ، ولكل نظام لغوي خصائص ومميزات ، تختلف عن النظام اللغوي الآخر ، نحو ما بين العربية والفرنسية أو الإنجليزية ، فالتعدد اللغوي إذا قضية مركزية ظهرت نتيجة حتمية لتداخل اللغات واللهجات وتتنوع الأنظمة اللغوية وأنساقها داخل المنطقة الواحدة، كما يعني التعدد اللغوي «إستخدام أكثر من لغة في التواصل اللغوي ، والتعامل داخل المجتمع سواء تعلق الإستعمال بشخص أو مؤسسة أو مجتمع أو قطر من الأقطار: فنقول عن شخص متعدد اللغة أو بلد متعدد اللغة أو معجم متعدد اللغة»<sup>29</sup>.

وبناء على ما سبق نجد أن التعدد اللغوي يحتوي على ما يسمى بالأحادية اللغوية والثنائية اللغوية والإزدواجية اللغوية، كذلك نجد أن التعدد اللغوي «يدل على مجتمع يقر بوجود وبتعايش لغتين أو أكثر من أجل تأمين حاجات التواصل بين أعضاء الجماعة»<sup>30</sup> ، كما يفرض على معلم اللغة أن يكون على دراية ومعرفة ضمنية بهذا

<sup>28</sup> محمد الأوراعي ، التعدد اللغوي إنعكاساته على النسيج الإجتماعي ، منشورات كلية الآداب ، ط1 ، الرباط ، 2002 ، ينظر هامش ص11.

<sup>29</sup> علي القاسمي، التعدد اللغوي والتنمية البشرية مجلة الممارسات اللغوية ، مخبر الممارسات اللغوية ، جامعة تيزي وزو ، مولود معمري ، العدد 16 ، الجزائر ، 2012 ، ص9-10.

<sup>30</sup> بيار أشار،: سوسولوجيات اللغة ، ترجمة: عبد الوهاب تزو ، دار المنشورات عويدات ، بيروت ، لبنان ، ط1 ، 1996 ، ص49.

التعدد ، لكي ينجح في أداء مهمته على أحسن وجه ، كما يمكن أن يؤدي التعدد للبس صرفي ودلالي نتيجة تداخل الأنظمة اللغوية فيما بينها.<sup>31</sup>

وعلى العموم فإن مصطلح التعدد اللغوي يشير إلى الإحتكاك الذي يحدثه المستخدم للغتين أو أكثر في موقف من المواقف.<sup>32</sup>

### 3/ الثنائية اللغوية: Bilingualism

إن أول من بحث في ظاهرة الثنائية في العصر الحديث هو اللغوي الأمريكي تشارلز فرغسون (charles.ferguson)، إذ وضع لفظة diglossia للدلالة على الثنائية، والتي يعني بها «تعايش تنوعين لغويين في صلب الجماعة الواحدة، وقد أطلق على أحدهما صفة "التنوع الرفيع" (variété haute) - "highvariety" أما الثاني فيسميه بالتنوع الوضيع "lowvariety" - "variété basse"»<sup>33</sup>، ويقصد أن للغة مستويين الأول العالي أو الراقى، والثاني الدوني أو الوضيع.

أما مصطلح الثنائية هو «تعبير يقصد به الكتابة بلغة والتكلم بلغة أخرى، وجود مصطلح يطلق على استعمال لغتين أو تعايشهما جنباً إلى جنب في مجتمع معين»<sup>34</sup>

ويرى (هادي نهر) «أن الثنائية هي وجود أكثر من (لهجة) أو (لغة) أو (أسلوب) في الأداء اللغوي للأمة أو الشعب ، هي مسألة طبيعته عندما تكون هذه النوعيات أو اللهجات والأساليب تمثل ظاهرة نفسية و مترابطة في كيان لغوي واحد...»<sup>35</sup>

<sup>31</sup> عبد العزيز بلقير ،التعدد اللغوي واللبس الدلالي وأثره على التعلم [www.almothaquaf.com](http://www.almothaquaf.com) الساعة 9:00 ، تاريخ الإطلاع:2014/10/30.

<sup>32</sup> صالح بلعيد :دروس في اللسانيات التطبيقية،دار هومة، الجزائر،ط5،2009،ص124.

<sup>33</sup> محمد يحياتين :التعددية اللسانية من خلال الأبحاث اللسانية الاجتماعية الحديثة،مجلة اللسانيات ،مركز البحوث العلمية والتقنية لترقية اللغة العربية ،الجزائر،2006،العدد11،ص73.

<sup>34</sup> [Http://www.almaany.com/ar/dict/ar,2015-04.05-19:00h](http://www.almaany.com/ar/dict/ar,2015-04.05-19:00h)

وتعرف الثنائية اللغوية أيضا بـ: «أن يتكلم الناس في البلد بلغتين الأولى العربية التي تستخدم في المجالات الرسمية كالتعليم والبرلمان، والقوانين، والثنائية لغة محلية (غير عربية) تستخدمها مجموعة من المواطنين للتواصل فيما بينها»<sup>36</sup>، وجاء في تعريف الثنائية اللغوية «وجود شكلين لغويين من نفس اللغة في المجتمع الواحد، بحيث يكون لكل منهما وظائفه الخاصة، والتي تكمل وظائف الآخر»<sup>37</sup>

نخلص في الأخير إلى أن الثنائية اللغوية، تعني الوضعيات الإجتماعية التي يوجد فيها نمطان مختلفان من نفس اللغة، يستخدمان في مجتمع واحد، أي اللغة الرسمية للدولة والتعليم والإدارات والمؤسسات الإعلامية، ولغة للتواصل اليومي بين المجتمعات ولغة التخاطب اليومي والسوق والشارع.

<sup>35</sup> هادي نهر، علم اللغة الإجتماعي عند العرب، دار الغصون، بيروت، ط1، 1988، ص51.

<sup>36</sup> يوسف الخليفة ابو بكر، مشكلات التعليم باللغة العربية في المناطق الثنائية للغة في الوطن العربي

<http://www.isesco.org.ma/pub/>

<sup>37</sup> حنان عواريب، الإزدواجية اللغوية في المؤسسة الجزائرية "إدارة جامعة ورقلة نموذجا"، جامعة قاصدي مرباح

ورقلة، الجزائر، 2006، ص35.

### ثالثاً: أنواع الأنواع الإزدواجية:

أبرزت تعاريف الإزدواجية اللغوية إختلاف بين الباحثين على المستوى الإجتماعي النفسي ، الإقتصادي واللغوي، فكل باحث ينظر إليها حسب إختصاصه ،كما تعددت الأسباب ،فإن الأنواع متعددة أيضا ومن أنواعها:

#### 1- الإزدواجية اللغوية الفردية Bilinguisme individuel

وتعني قدرة إستعمال الفرد وتمكنه من إستعمال نظامين لغويين مختلفين ،ولا يعد كل من يعرف لغتين مزدوجا ، بل لا بد من توفر مجموعة من الشروط أهمها:

\* التمكن من اللغة الثانية كمتحدث طبيعي ،أي كلغة أولى.

\* أي يكون هناك إستقلال بين النظامين ،أي أنه يحتفظ بكل نظام بمعزل عن الآخر ،ويمكنه أن يستعمل إحداها حسب الظروف.

\* قدرته على التعبير عن المعنى نفسه بالنظامين ،وهو ما عبر عنه **ميجل (Migl) ومكاي (Macky)** بالقدرة على الترجمة<sup>38</sup>.

<sup>38</sup> جنان عواريب ، الإزدواجية اللغوية في المؤسسة الجزائرية"إدارة جامعة ورقلة نموذجا ،مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير تخصص لسانيات اللغة العربية وتعليمها ، كلية العلوم الإنسانية، قسم الأدب واللغة العربية ،جامعة قاصدي مرباح ورقلة ،ص37.

وحسب ميشال زكريا ، «لا تحقق الإزدواجية إلا لدى الأفراد الذي ولدوا نتيجة زواج بين شخصين من مجتمعين مختلفين»<sup>39</sup>، والأمر حين ذلك تبعاً للطبيعة يقتضي بإكتساب لغتين لغة الأب والأم.

وتتدخل عوامل كثيرة في التمييز بين أنواع الإزدواجية الفردية من بينها: مرحلة إكتساب اللغتين ، ظروف الإكتساب ، طريقة الإكتساب..... إلخ وكل عامل من هذه العوامل يفرز أنواعاً كثيرة ومتعددة.

### العامل الأول: مرحلة إكتساب اللغتين:

تختلف الإزدواجية اللغوية المكتسبة في مرحلة الكهولة ، عن التي تم تحصيلها في مرحلة المراهقة ، لذا تم تصنيف أنواع الإزدواجية اللغوية حسب مرحلة إكتساب اللغتين إلى:

### أ/ الإزدواجية اللغوية عند الطفل: (bilinguisme d'enfance)

وتكون لدى الأشخاص الذين إكتسبوا اللغة الأولى والثانية ، في مرحلة الطفولة قبل 10 إلى 12 سنة ، وفي هذه المرحلة المبكرة من إكتساب اللغتين ، قد يختلف الأشخاص في إكتسابهم للغتين ، إما أن يكون هذا الإكتساب قد تم في وقت واحد أو يفصل بين إكتساب اللغة الأولى واللغة الثانية وقت قصير<sup>40</sup>

لذا تم تصنيف نوعين من الإزدواجية في هذه الحالة.

### \* الإزدواجية اللغوية المبكرة: bilinguisme précoce simultane

وتتعلق بالأفراد الذين إكتسبوا اللغتين الأولى والثانية في آن واحد ، وفي بداية إكتسابهم

<sup>39</sup> ميشال زكريا ، قضايا ألسنية تطبيقية (دراسات لغوية إجتماعية نفسية مع مقارنة تراثية ، دار العلم للملايين ، بيروت، ط1، 1993، ص37.

<sup>40</sup> إسماعيل الوادي ، الإزدواجية اللغوية يوم: 28-02-2015، 20:00h، <http://www.alfusha.net>

الطبيعي للغة، دون سيطرة لغة على أخرى<sup>41</sup>، بناء على ما سبق فإن الطفل الذي يعيش عرضة للغتين في الوقت نفسه الذي يبدأ فيه تعلم الكلام يكتسب كلا من هاتين اللغتين دون جهد.

### \*الإزدواجية اللغوية غير المبكرة: Biliguisme précoce cosécutive

وتكون في حالة إكتساب الفرد للغة الثنائية قبل 5 و6 سنوات ولكن بعد إكتسابه للغة الأولى خلال 3 و4 سنوات<sup>42</sup>، وفي هذه الحالة يكون التباين واضحا في إستعمال اللغتين لكن ليس بشكل كبير.

### ب/الإزدواجية اللغوية عند المراهق: (Bilinguisme d'adolescence)

وهي خاصة بالأفراد الذين إكتسبوا اللغة الثانية ما بين 10 و12 سنة إلى 16 و18 سنة ، ويكون في أغلب الأحيان إكتساب اللغة الثانية عند الدخول إلى المدرسة، إذ يتعلم المراهق اللغة الثانية، وقد يكون إكتسابها أيضا في المجتمع الذي يعيش فيه.<sup>43</sup>

ومثل هذه الإزدواجية اللغوية توجد لدى الأفراد الذين ينتمون إلى أقليات لغوية أو أسر مهاجرة في بلد له لغة مختلفة.

### ج/الإزدواجية اللغوية عند الراشد: (Bilinguisme d'adult)

تحصل بعد سن المراهقة، وتتم بطريقتين: عن طريق الإتصال الدائم والمباشر مع اللغة في المجتمع مثل المهاجر، والطريقة الثانية عن طريق إكتساب اللغة الثانية عن طريق الدراسة الأكاديمية لشخص ما في مجتمعه.<sup>44</sup>

### العامل الثاني: علاقة اللغة بالفكر

<sup>41</sup> نفسه.

<sup>42</sup> حنان عواريب، الإزدواجية اللغوية في المؤسسة الجزائرية "إدارة جامعة ورقلة نموذجا"، ص39.

<sup>43</sup> نفسه، ص39-40.

<sup>44</sup> Http://www.alfusha.net.2015.02.29.18:00h.

إقترح أسغود (osgood): سنة 1965 مقياسا جديدا، يسمح بالتعريف بين نوعين من الإزدواجية، وهو علاقة اللغة بفكر المتحدث<sup>45</sup>، وفي هذه الحالة ميز بين نوعين من الإزدواجية:

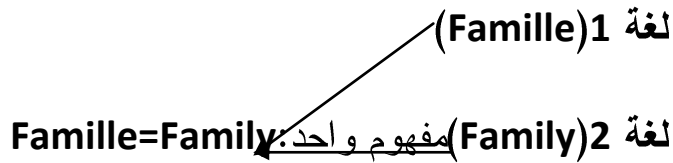
### أ- الإزدواجية اللغوية المركبة (Bilinguisme composée) :

إستعمال لغتين إستعمالا لا يميز بين لغة وأخرى ، أو يكون إستعمال اللغتين سريعا (code switching)<sup>46</sup>، أي الإنتقال في الخطاب من لغة إلى أخرى بشكل سريع.

### ب/ الإزدواجية اللغوية المتلازمة (cook donnée bilinguisme)

ويخص هذا النوع الأفراد الذين يمتلكون لكل دال مفهومه (الخاص به) أي هناك فصل بين المفاهيم ، فيحدث إستقلال بين النظامين<sup>47</sup>، أي أنه يفهم الرسالة التي وصلت بلغة (أ) باللغة نفسها يستجيب وكذلك يفهم الرسالة التي وصلته باللغة (ب) باللغة نفسها يستجيب وقد إقترح هامرس (hamers) وبلون Blanc النموذج الآتي لتوضيح الفرق بين النوعين:

#### الإزدواجية اللغوية المركبة:



#### الإزدواجية اللغوية المتلازمة:

<sup>45</sup> ميجل وليام ومكاي، التعليم وثنائية اللغة: ترجمة إبراهيم بن محمد القعيد ومحمد عاطف ومجاهد محمد، عمادة شؤون المكتبات جامعة الملك سعود، الرياض، 1994، ص14.

<sup>46</sup> دليلة فرحي، الإزدواجية اللغوية في الجامعة الجزائرية (دراسة لسانية ميدانية)، ص37.

<sup>47</sup> حنان عواريب، الإزدواجية اللغوية في المؤسسة الجزائرية "إدارة جامعة ورقلة نموذجا"، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، ص41.

لغة 1 Famille ← مفهوم واحد: Famille<sup>48</sup>

لغة 2 Family ← مفهوم واحد: Family

العوامل الثالث: معيار الكفاءة في اللغتين:

هذا النوع يقيس قدرة الفرد في اللغتين الأولى والثانية، أي مقدار الكفاءة في كلا اللغتين ، وفي هذه الحالة يوجد نوعان من الإزدواجية.

**أ/ الإزدواجية اللغوية المتكافئة: Bilinguisme équilibre**

وتكون في حالة وجود كفاءة متساوية بين اللغتين،<sup>49</sup> ويتميز أصحاب هذا النوع من الإزدواجية بالانتقال المتبادل من لغة إلى أخرى ، دون خلط بينهما.

**ب/ الإزدواجية اللغوية غير المتكافئة (Bilinguisme dominante)**

وتكون في حالة وجود كفاءة عالية في لغة ما على اللغة الأخرى ، سواء كانت ل1 < ل2 في حالة سيطرة اللغة الأم على اللغة الثانية ، أو ل2 < ل1 في حالة سيطرة اللغة الثانية وتسميها ماري (Mary)<sup>50</sup> Bilinguisme non réciproque

**2/ الإزدواجية اللغوية الإجتماعية (Bilinguisme social)**

تعرف الإزدواجية اللغوية الإجتماعية بأنها "إستعمال لغتين كوسيلة إتصال في المجتمع أو المجموعة أو مؤسسة ما"<sup>51</sup> ، أي عندما تعم ظاهرة إستعمال لغتين مجتمع

<sup>48</sup>Hamers et Blanc, Bilinguisme et bilinguisme, Pierre Mardaga éditeur ; Belgique ; 1983, p27

<sup>49</sup>حنان عواريب، الإزدواجية اللغوية في المؤسسة الجزائرية "إدارة جامعة ورقلة نموذجاً"، ص42.

<sup>50</sup> نفسه، ص42-43.

<sup>51</sup> إسماعيل الوادي، 10:00h، 2015-03-01، <http://www.alfusha.net>



أو مجموعة ما ، يمكن في هذه الحالة أن نطلق عليها إسما لإزدواجية إجتماعية أو الجماعية.

وقسم ميشال زكريا الإزدواجية اللغوية إلى أنواع أهمها:

أ/الإزدواجية اللغوية على الصعيد الرسمي: في هذه الحالة تفرض الدولة أكثر من لغة لإنجاز أعمالها ، فتكون أغلب مؤسساتها وهيكلها مسيرة بلغتين أو أكثر ، وهي ما يسميها مكاي (Macky) بالإزدواجية اللغوية الرسمية Bilinguisme officiele<sup>52</sup>

ب/ الإزدواجية اللغوية المحلية أو الإقليمية:

وتكون في حالة وجود لغة أخرى غير اللغة القومية رسمية أو محكية على إمتداد منطقة جغرافية محددة ، كما هو الحال بالنسبة لهجة الألمانية في الألزاس وفي شرق اللورين.<sup>53</sup>

ج/الإزدواجية اللغوية الخاصة بالأقليات العرقية:

وهذا النوع من الإزدواجية اللغوية قائم عند الأقليات العرقية في بلدان تهدف سياستها اللغوية إلى إستيعاب هذه الأقليات ، مثلما هو الحال في بلدان أمريكا اللاتينية.<sup>54</sup>

<sup>52</sup> حنان عواريب، الإزدواجية اللغوية في المؤسسة الجزائرية "إدارة جامعة ورقلة نموذجا"، ص43.

<sup>53</sup> دليلة فرحي، الإزدواجية اللغوية في الجامعة الجزائرية (دراسة لسانية ميدانية)، ص42.

<sup>54</sup> نفسه، ص42.

وختاما أن كل تصنيف مرتبط إرتباطا وثيقا بجوانب مهمة كتخصصات وإنتماءات الباحثين العلمية والإيديولوجية.

## رابعاً: العوامل المساعدة على ظهور الإزدواجية اللغوية:

### 1/ العامل التاريخي والسياسي:

ويتجلى دور العامل التاريخي في تكريس الإزدواجية اللغوية ما بعد الإستقلال فيما يأتي:

بداية الإحتلال بأشكاله وأساليبه المختلفة و تلك الطرائق والأساليب الجهنمية التي يتعامل بها ، أينما وجد ، وحيثما حل ، وضعف السلطان المركزي الذي كان يجمعها ، ويوثق ما بينها من علاقات «كذلك إن إرتباط بلدان المشرق العربي في تاريخ إستعماري بريطاني، فبعد أن حصلت هذه البلدان على إستقلالها توجهت إلى تعليم اللغة العربية كلغة رسمية أولى ، وتعتبر اللغة الإنجليزية اللغة الثانية بالنسبة لبلدان المشرق العربي ، كما تعتبر اللغة الفرنسية اللغة الثانية بالنسبة لبلدان المغرب العربي (الجزائر ، المغرب ، تونس)، لأنها وقعت تحت وطأة الإحتلال الفرنسي<sup>55</sup> ، كل ذلك يؤدي إلى تأثير هذه البلدان بلغات هاذين المستعمرين ، وذلك أن إتساع الدولة وكثرة المناطق التابعة لها ، وإختلاف الشعوب الخاضعة لنفوذها ، يؤدي غالبا إلى ضعف سلطانها

<sup>55</sup> ينظر: صالح بلعيد ، ضعف اللغة العربية في الجامعات الجزائرية (جامعة تيزي وزو نموذجا) ، دار هومة ، الجزائر ، دط ، 2009 ، ص45.

المركزي وتفككها من الناحية السياسية ، وإنقسامها إلى دويلات أو دول مستقلة ، ومن المعروف أن إنقسام الوحدة السياسية يؤدي إلى إنقسام الوحدة الفكرية واللغوية<sup>56</sup>.

كذلك إن أول شيء يقوم به المحتل هو ضرب لغة الدولة المحتلة ، لأنه يعرف من أين تأكل الكتف ، يعرف جيدا أن اللغة عامل توحيد وتفريق في آن واحد ، لهذا نراه يركز بإتقان فرض لغته قولاً وفعلاً.

وللعامل السياسي أهمية كبرى في ظهور الإزدواجية اللغوية وتفشيها ، والهجرة الجماعية لأسباب سياسية ، إقتصادية أو دينية هروبا من الإضطهاد السياسي أو العرقي ، الديني وحتى هروبا من الفقر والأمراض بحثا عن السلامة والأمن<sup>57</sup>، كلها تؤدي إلى إحتكاك قوي بين اللغات وللهجرة دور فعال في ظهور الإزدواجية والتعدد اللغوي، وذلك عندما ينتقل عدد قليل من الأفراد من جماعة عرقية ما إلى إقليم تسيطر عليه قومية أخرى ، وبالطبع يصل المهاجرون وهم يتحدثون لغاتهم الأصلية وهذا يضيف التعددية اللغوية للأمة المضيفة ، ومثال ذلك الولايات المتحدة الأمريكية التي هاجر إليها صينيون وأوروبيون في القرن التاسع عشر ومطلع القرن العشرين<sup>58</sup>.

زيادة على ذلك فإن علماء النفس يرون أن الثنائية اللغوية والإزدواج اللغوي مسؤولين عن الجمود الحضاري للمناطق التي توجد فيها ، وقد تنسي الفرد نهائيا لغته الأم كما هو الحال في أغلب العائلات المهاجرة<sup>59</sup>.

## 2/ العامل الإجتماعي :

<sup>56</sup> علي عبد الواحد وافي ، نشأة اللغة عند الإنسان والطفل ، نهضة مصر ، دط ، 2003 ، ص119.

<sup>57</sup> باديس لهويميل ، التعدد اللغوي مفهومه وأسبابه وأثره على تعليمية اللغة ، الملتقى الوطني التعدد اللغوي وأثره في تعليمية اللغات ، جامعة قسنطينة 1، 2013 ، ص07.

<sup>58</sup> رالف فاسولد،ترجمة،إبراهيم بن صالح محمد الفلاي ،علم اللغة(الإجتماعي للمجتمع ،جامعة الملك السعود)، دط ،2000، ص15.

<sup>59</sup> هادي نبر لعبيي ، اللسانيات الإجتماعية عند العرب ، عالم الكتب الحديث ، إربد الأردن ، ط1 ، 2009، ص40.

إذا كانت اللغة نشاطا إجتماعيا ، من حيث أنها تعد من الروابط المتينة التي تربط أفراد الجماعة اللغوية بعضها ببعض ف«إن وجود اللغة يشترط وجود مجتمع ، وهنا يتضح الطابع الإجتماعي للغة ، فليس هناك نظام لغوي يمكن أن يوجد منفصلا عن جماعة إنسانية تستخدمه وتتعامل به ، فاللغة ليست هدفا في ذاتها ، وإنما هي وسيلة للتواصل بين أفراد الجماعة الإنسانية»<sup>60</sup>

فإذا نظرنا إلى المجتمع الجزائري وجدناه يتكلم خليطا بين الفرنسية والعربية واللهجات المحلية بإختلاف مناطق الوطن ، فقد تجد في العائلة الواحدة ، المعرب ، والمفرنس ، والمزدوج اللغة ، ومن لا يحسن لا الفصحى ولا اللغة الأجنبية أو يجمع قليلا من الإثنين .

كذلك من العوامل المسهمة والمؤثرة عامل التزاوج ، «فالزواج بين أصحاب جنسيات مختلفة يولد جيلا من الأطفال ثنائي اللغة ومزدوج ، بحيث يحمل الطفل لغة الأم ولغة الأب معا ، فالأم تصرّ على تعليمه لغتها ، والأب كذلك ، وحتى التزاوج بين أفراد مجتمع واحد لكن من منطقتين مختلفتين<sup>61</sup>» يؤدي إلى ظهور إزدواجية لغوية ، تسبب للطفل فيما بعد تداخلا لغويا حين يتم تعلمه بالمدرسة.

فالظواهر الإجتماعية لها قوة قاهرة أمره تفرض بها على أفراد المجتمع ألوانا من السلوك والتفكير والعواطف ، وتحتم عليهم أن يصبوا سلوكهم وتفكيرهم وعواطفهم ، في قوالب مرسومة ، وتوقيع العقاب على كل من تسول ه نفس الخروج عليه.

### 3/العامل النفسي:

<sup>60</sup> بوزيد ساسي هادف ، الإزدواجية اللغوية في الجزائر المستقلة دراسة سوسيو لسانيات ، قسم اللغة العربية وأدابها ، جامعة 8 ماي 1945 ، قالمة ، الجزائر ، <http://www.dllesah.org> ،

<sup>61</sup> عناني وليد ، برهومة عيسى ، اللغة العربية وأسئلة العصر ، دار الشروق ، عمان ، ط1 ، 2007 ، ص104-

فيظهر بوضوح في فقدان الثقة باللغة الأم ، نتيجة فقدان الثقة بالنفس ، كالدعوة إلى التخلي عن الفصحى ، وإستبدالها بلهجة أو لغة أخرى أكثر سهولة ، وتناسبا مع متطلبات العصر «باتهام أن اللغة العربية أنها عسيرة معقدة وقواعدها وضوابطها مشتتة ، وصعوبة النحو العربي والدعوة إلى إستبدالها باللغة العامية ، وإدعاء صعوبة الإملاء العربي»<sup>62</sup> .

وكذلك ميل الشباب الجزائري إلى تقليد الآخر ، «وكما يقال فإن المقلوب مولع بتقليد الغالب فلم يقلدوهم في مجال العلم والتكنولوجيا ، بل إكتفوا بالمظهر الخارجي فقلدوهم في المأكل والمشرب واللغة»<sup>63</sup> كحال بعض الطلبة الذين يشعرون بالإعتزاز عن إستخدامهم الألفاظ الأجنبية ، لأنها لغة الغرب القوي والمتحضر والمتفوق بينما يرون في العربية لغة الدول الضعيفة والمتخلفة.

ولعل ضعف الدول العربية «هو ما ولد في نفوس أهلها بالشعور بالتخلف عند التحدث بلغتهم الأم»<sup>64</sup> والحق أنهم لا يتكلمون لغة أجنبية سليمة ولا عربية فصيحة وإنما نتيجة هذا التداخل صارت اللغة اليوم عند الكثيرين هجينا لا هو عربي ولا هو أجنبي.

وعزوف الطلبة عن الإلتحاق بتخصصات اللغة والأدب العربي للفكرة السائدة بينهم "أن هذا التخصص لا يلبي متطلباتهم المستقبلية بل حتى البعض منهم من يلقي التشجيع من أبويه في التوجه نحو التخصصات الأخرى.<sup>65</sup>

نقول لهؤلاء أن التاريخ لم يسجل لنا أن هناك لغة عاجزة ، وإن العجز إن وجد ، يعود في المقام الأول إلى أهل هذه اللغة ، ولهذا عوض أن توجه التهم إلى اللغة ،

<sup>62</sup> صالح بلعيد ، ضعف اللغة العربية في الجامعات الجزائرية (جامعة تيزي وزو نموذجا) ، ص64.

<sup>63</sup> صالح بلعيد، ضعف اللغة العربية في الجامعات الجزائرية (جامعة تيزي وزو نموذجا) ، ص64.

<sup>64</sup> باديس لهويمل ، النقد اللغوي مفهومه وأسبابه وأثره على تعليمية اللغة ، الملتقى الوطني التعدد اللغوي وأثره في تعليمية اللغات ، ص07.

<sup>65</sup> صالح بلعيد ، ضعف اللغة العربية في الجامعات الجزائرية (جامعة تيزي وزو نموذجا) ، ص64.

توجيه إلى أهلها والناطقين بها ، فاللغة كانت ومازالت قادرة على مواكبة ركب الحضارة والتقدم.

#### 4/العامل الإقتصادي :

تسهم العوامل الإقتصادية في نشوء الإزدواجية اللغوية وتتميتها ، وذلك أن الإنتصار الذي تناله إحدى اللغتين يكون في ميدان المعاملة ، كذلك تستدعي حركات التصنيع في كثير من البلدان إستخدام عمال ذوي جنسيات مختلفة مما يؤدي إلى نشوء ثنائية<sup>66</sup> حيث تفرض هذه الجنسيات لغتها بطريقة مباشرة أو غير مباشرة أثناء التعامل.

والتجارة هي الممارسة الإجتماعية الأكثر عرضة لهذه المشكلة ، فكيف يمكن أن نبيع وأن نشترى ممن لا يتكلم اللغة نفسها؟، فقد إنتقلت الكيشوامثلا التي كانت في أول الأمر لغة الحديث في السهول الساحلية للبيرو وإلى جبال الأنديز عبر المبادلات التجارية بين الساحل والجبل ، كما أن اللغة السواحلية التي كانت في الأصل لغة زنجبار ، إزدادت أهميتها شيئا فشيئا بإزدهار التجارة في الجزيرة ، بين عامي 1832 و 1834 دخلت إحدى وأربعون سفينة أجنبية ميناء زنجبار<sup>67</sup> ، وفي كل الحالات تقتضي العلاقات التجارية بالتواصل اللغوي .

#### 5/العامل التربوي :

<sup>66</sup> عناني وليد برهومة عيسى ، اللغة العربية وأسئلة العصر ، ص103.

<sup>67</sup> لويس جان كالفي ، ترجمة :حسن حمزة ، حرب اللغات والسياسات اللغوية ، مركز دراسات الوحدة العربية ، بيروت ، ط1، 2008، ص192.

لعل أهم عامل وأخطره هو العامل التربوي، حيث يسهم التعليم في إنتشار إزدواجية لغوية ، التعليم فلو كان باللغة الأم لنهضت وتطورت ، وتتحصر اللغات الأجنبية في مجال ضيق، «لكن المشهد التعليمي الجامعي في البلاد العربية يتناقض مع هذه الواجهة، إذ أن كثيرا من التخصصات تدرس بلغات أجنبية ، لا سيما التخصصات العلمية ، إذ تدرس باللغة الفرنسية ، مما يجبر الطالب على الثنائية وذلك في إستعمال المصطلحات بلفظها الأجنبي»<sup>68</sup>بالإضافة إلى أن هناك مصطلحات لا مقابل لها مما يفرض علينا إستخدام المصطلح باللغة الأجنبية دون محاولة تعريبه، فضلا على أن بعض الأسباب تتعلق بالإعلام المرئي والمسموع والمكتوب ، وما يلحظ من خروج في كثير من الأحيان عن اللغة الأم إلى لغات أجنبية عالمية في محاولة لترويج إعلان أفضل وأرقى يجذب الإنتباه<sup>69</sup>.

لذا ينبغي أن لا ننسى أن نغفل على ما أحدثه الإعلام من إزدواجية لدى المجتمع العربي المتعلم ، إذ التعليم بمقراراته ومفرداته يكتب باللغة العربية الفصحى ، ثم يخرج الطالب أو المتعلم ويواجه الإعلام ، فتراه يسمع ويقراً لغة بعيدة عما تعلمه ، وهذا ما يؤدي إلى إنقسام الشخصية اللغوية العربية ، لأنه يقوي مبدأ الإزدواجية السلبي.

مما تقدم يتضح لنا أن مشكل الإزدواج اللغوي في الجزائر اليوم أصبح مشكلا عويصا يصعب حله ، وداء خطير يجب الإسراع في معالجته من الجذور ، وهذا لا يأتي إلا بتضافر الجهود ، فلا يستطيع اللساني وحده حله ، كما يستعصي على السياسي لوحده كذلك ، بل يجب أن يجلس كلاهما على طاولة واحدة للنقاش الهادئ والحوار البناء ، والتشاور المثمر ، لإخراج جزائرننا العربية المسلمة المستقلة من هذا المأزق الخطير الذي يتنامى ويكبر يوما بعد يوم.

<sup>68</sup>عناي وليد وبرهومة عيسى :اللغة العربية وأسئلة العصر ، ص106.

<sup>69</sup>نفسه ، ص107.

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

أولاً: التعريف بإطار البحث

ثانياً: منهج الدراسة وأدوات البحث

ثالثاً: أدوات جمع البيانات

رابعاً: تحليل وتفسير البيانات وعرض

النتائج



## أولاً : التعريف بإطار البحث

## 1- المجال المكاني:

\*بسكرة تلقب بعروس الزيبان وبوابة الصحراء وهي مهد الحضارة والعلوم، الثقافة ومراكز للإشعاع الديني، قلعة خالدة في تاريخ ثورة نوفمبر التحريرية المجيدة التي حررت الوطن من عبودية المستعمر.

تقع بسكرة بالجهة الجنوبية الشرقية تبعد عن عاصمة البلاد 400 كلم ، يحدها من الشمال ولاية باتنة التي تبعد حوالي 120كلم ، ومن الشمال الغربي ولاية المسيلة بـ310 كلم ،ومن الشمال الشرقي ولاية خنشلة بـ 200كلم ،ومن الغرب ولاية الجلفة التي تبعد حوالي 277 كلم ،ومن الجنوب ولاية الوادي بـ220 كلم.

تتربع ولاية بسكرة على مساحة إجمالية تقدر بنحو 21671 كلم<sup>2</sup> وتضم 33 بلدية موزعة على 12 دائرة.

تتكون تضاريس الولاية من عناصر متباينة ، حيث تتمركز الجبال في الشمال ، وتحتل مساحة هامة والسهول تمتد على محور الشرق والغرب ، وتمثل سهول لوطاية والدوسن ، ليوة ، طولقة ، سيدي عقبة وزربية الوادي ، وتتميز تلك المناطق بتربة عميقة وخصبة.

أما الهضاب فتقع في الناحية الغربية من إقليم الولاية وتشمل دائرتي أولاد جلال وسيدي خالد، فيما تغطي المنخفضات المناطق الجنوبية والشرقية من تراب المدينة أهمها شط ملغيغ ، أما درجة الحرارة في الصيف تكون مرتفعة نهارا وفي الشتاء يكون الجو معتدل.

ويمثل المجال المكاني مجموعة من فنادق مدينة بسكرة المتمثلة في:

\*فندق الزيبان.

\*فندق النخلة.

\*فندق روايال.

## 2- التعريف بمكان الدراسة :



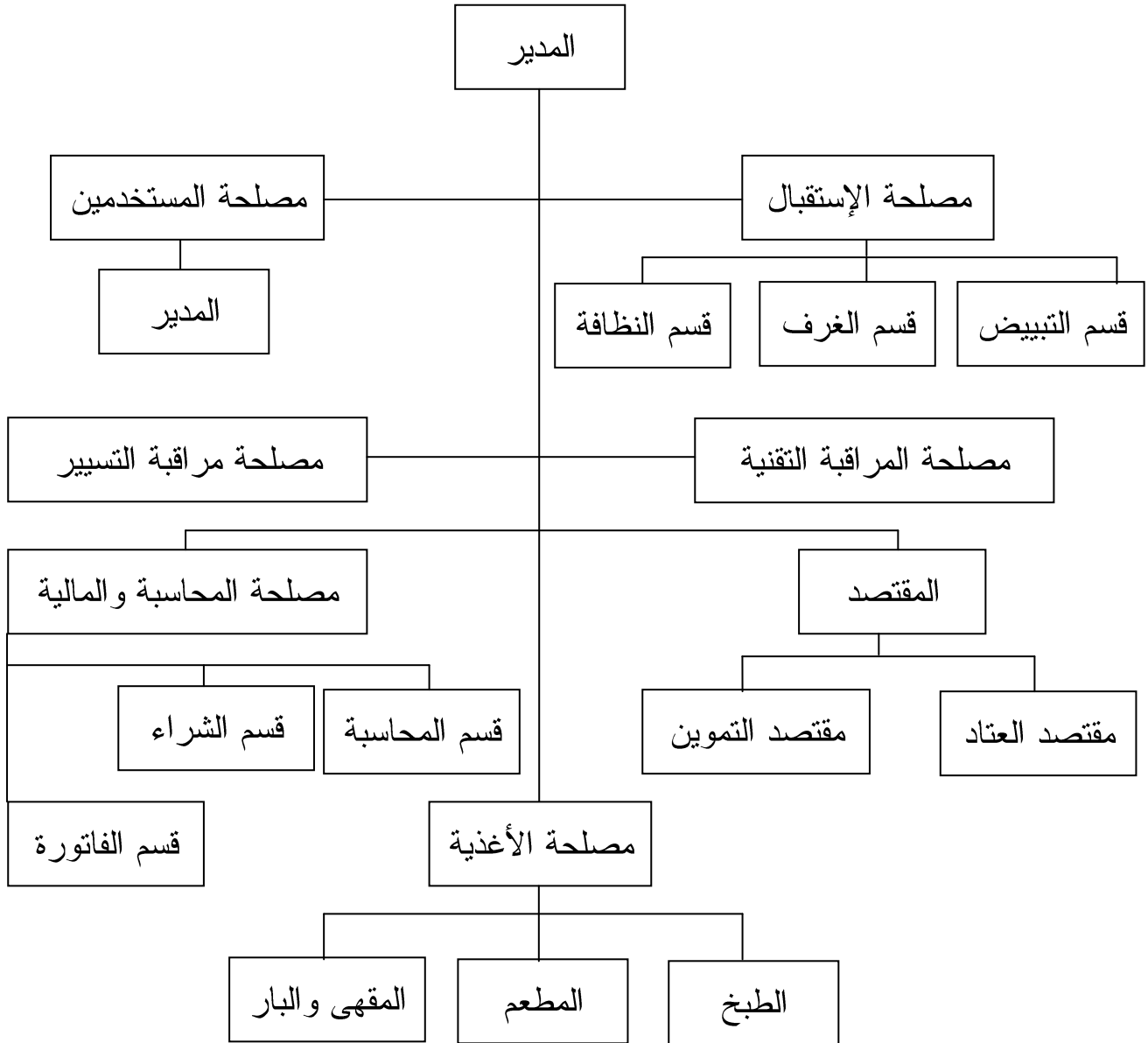
أ- فندق الزيبان: يقع فندق الزيبان بالقرب من واد سيدي زرور يديره السيد/نكروف شعبان ويعد الفندق من أهم الهياكل السياحية في الجنوب الجزائري ، حيث يتربع الفندق على مساحة إجمالية تقدر بـ: 20272 م<sup>2</sup> بمساحة مغطاة تقدر بـ: 15000 م<sup>2</sup> ويعد الفندق واحدا من الفنادق التابعة لمؤسسة التسيير السياحي لولاية بسكرة ، تأسس سنة 1973 وكان إسمه فندق عقبة ، وبمقتضى إداري تم تحويل إسمه إلى فندق الزيبان سنة 1979 يحتوي على 106 غرفة وسبعة (07) أجنحة ومطعم يتسع لـ 150 شخص ومرافق أخرى ، ويشغل الفندق 76 عامل دائم و02 مؤقتين يوفران الراحة والجو المناسب للإقامة المريحة للضيف.

**\*الهيكل التنظيمي لفندق الزيبان:**

يعرف الهيكل التنظيمي للفندق على أنه «البناء أو الإطار الذي يحدد التركيب الداخلي للمنشأة ، فهو يبين التقسيمات والأحداث الفرعية التي تقوم بمختلف الأعمال والأنشطة لتحقيق أهداف المنشأة ، كما يوضح نوعية العلاقات بين الأقسام وخطوط السلطة وشبكات الإتصال بها»<sup>1</sup>

إن إختلاف الهيكل التنظيمي من مؤسسة إلى أخرى ناتج عن إختلاف في حجم وطبيعة نشاط المؤسسة ، وكذلك تأثير السلعة والخدمة التي تقدمها ، وعليه فإن فندق الزيبان يتكون من سبعة (07) مصالح تسييرها إدارة واحدة والتي تعمل على السير الحسن للفندق ، وذلك كما هو موضح في الشكل التالي:

<sup>1</sup> سليم محمد خنفر ، حسن الصرابي ، صناعة الفنادق (إدارة ومفاهيم) ، دار جرير ، عمان ، الأردن ، ط1 ، 2011 ، ص75.



المصدر: من إعداد الطالبة بالإعتماد على معلومات من إدارة فندق الزيبان.

## ب-فندق النخلة:



يقع مركب حمام الصالحين في الجهة الشمالية الغربية لمدينة بسكرة ، حيث تقدر مساحته الإجمالية بـ 01 هكتار و56 آر ، أنشأ المركب بمقتضى أحكام المرسوم رقم:176/88 في 20 سبتمبر 1988.

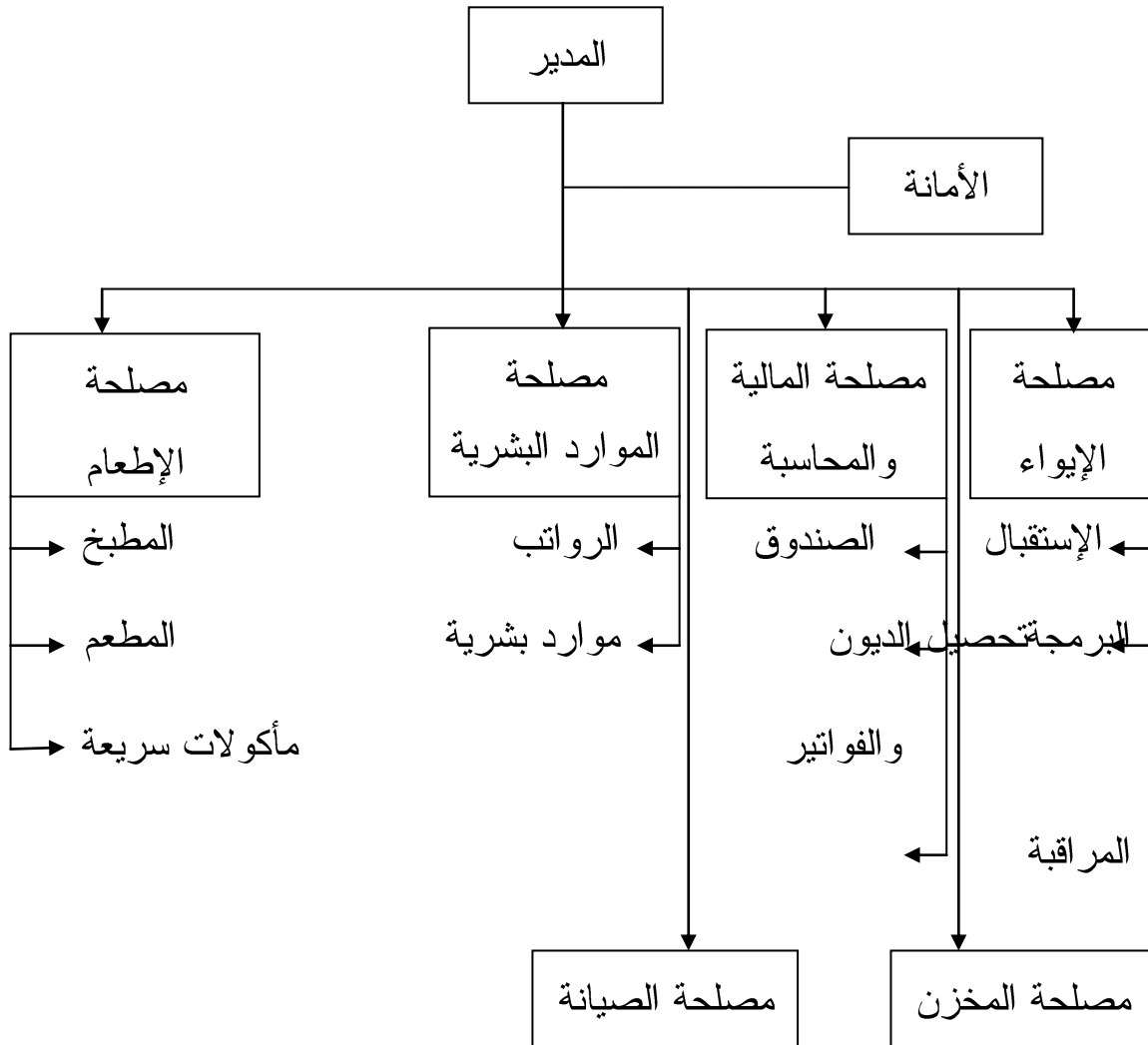
يتكون مركب حمام الصالحين من ثلاث فنادق وهي:الفندق الكبير وفندق النخلة والفندق الإجتماعي، كما يحوي على مجمع صحي للمعالجة الحرارية بالمياه المعدنية.

كما يوجد جناح جديد أعيد ترميمه سنة 2014/02/27 والذي يطلق عليه إسم فندق النخلة ، تقدر مساحته بـ:6291 م<sup>2</sup>، يترأسه المدير عمارة قدور ، يتوفر الفندق الجديد على 52 غرفة و04 مكاتب ، 20 من السكنات الوظيفية ، مطعم وقاعة للحراسة ويطراوح عدد العمال 21 عامل.

ويتوافد الزائرون من مختلف أنحاء العالم بغرض العلاج بالمياه الساخنة لمختلف الأمراض ويوفر مركب حمام الصالحين جميع وسائل الراحة الضرورية.

**\*الهيكل التنظيمي لفندق النخلة:**

يشمل فندق النخلة 06 مصالح رئيسية وهي:مصلحة الإطعام ،مصلحة الموارد البشرية ، مصلحة الإيواء ،مصلحة المخزن ،المصلحة التقنية (الصيانة) ،مصلحة المحاسبة والمالية



المصدر: من إعداد الطالبة

## ج-فندق روايال:



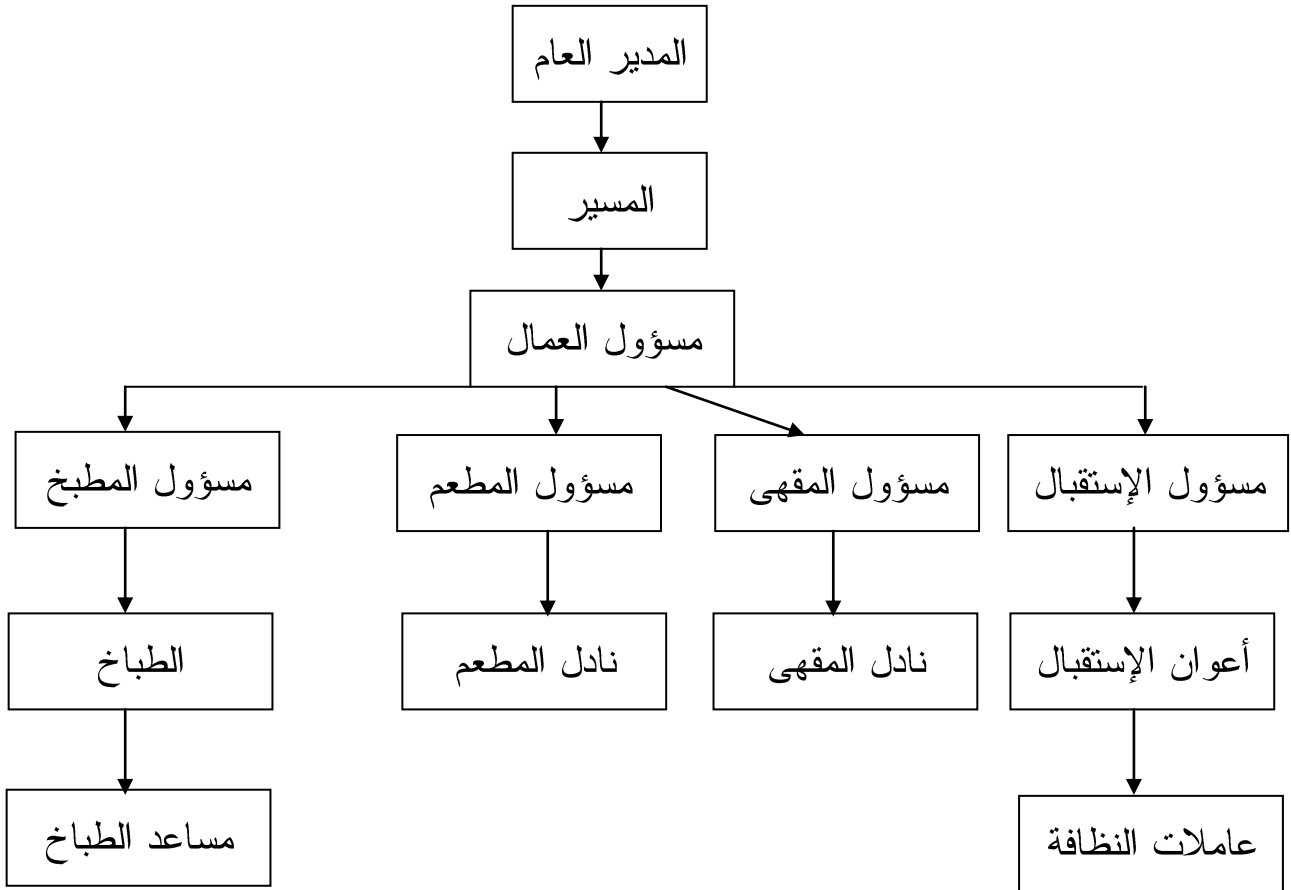
يقع فندق روايال في الجهة الشمالية الغربية لمدينة بسكرة ،ويطلق عليه إسم فندق الملكي روايالومدير الفندق يدعى بن جديدي علي.

تم إفتتاح الفندق في 25 جوان 2012 ، يحتوي الفندق على 27 غرفة مقسمة على ثلاث طوابق ، كل طابق به 09 غرف ، 15 غرفة فردية ومزدوجة و03 غرف سرير كبير ، 03 غرف ثلاثية ، ثلاث جناح عائلي وثلاثة جناح.

أما فيما يخص عدد عمال الفندق 24 عامل ، يتسع الفندق لكثير من النزلاء والسياح ، ويمتأل بالزوار خاصة في أيام الإجازات والحفلات.

**\*الهيكل التنظيمي لفندق روايال:**

يتكون الهيكل التنظيمي لفندق روايال على خدمات متنوعة تحت سيطرة إدارية واحدة ، وتعمل على تقديم أفضل الخدمات للنزلاء وهذا موضح في الشكل التالي:



المصدر: الهيكل التنظيمي لفندق روابال من طرف المسير: رقاد محمد



**3-المجال الزمني:**يمثل المجال الزمني المدة المستغرقة في الدراسة من ناحية جانبها النظري والميداني ، حيث إمتدت الدراسة على مدى (05 أشهر) موزعة على الدراسة النظرية و جمع المعلومات والبيانات ، أما الدراسة الميدانية المتمثلة في تفرغ البيانات وتحليلها.

**4-مراحل الدراسة الميدانية:**إستغرقت شهرا موزعة بين مرحلة جمع المعلومات والبيانات من الفنادق على مرحلة توزيع الإستثمارات على عمال الفنادق ، وإعادة جمعها وصبها في جداول وتحليلها.

**5-المجال البشري:**إقتصر البحث على عمال فندق الزيبان وفندق النخلة وفندق روايال.

إذ يعد العنصر البشري أحد أهم خطوات الدراسة ، يعتمد على إختيار الباحث لعينته.

**6-مجتمع العينة:** يتكون مجتمع البحث الذي تم إختياره كمادة للدراسة التطبيقية ، من إداريي الفنادق أي الموظفين العاملين في إدارة الفندق ، ولقد تم إختيار العينة بطريقة عشوائية ، فقد حرصنا أن تشمل العينة مختلف إدارة الفنادق.

## ثانياً: منهج الدراسة وأدوات البحث

**1- منهج الدراسة:** يعتبر المنهج أساس كل دراسة إذ هو «مجموعة القواعد والأنظمة التي تساعدنا في الوصول إلى حقائق مقبولة ومنطقية حول الظواهر أو المشاكل»<sup>2</sup>

ولدراسة ظاهرة الإزدواجية اللغوية في الفنادق وخاصة فندق الزيبان وفندق النخلة وفندق رويال وواقعها ، إستعنت بالمنهج الوصفي في إطار المجال النظري ، أما في إطار المجال الميداني إعتمدت على المنهج الإحصائي مستعينة بطريقة التحليل.

### 2- أدوات التحليل: تتمثل في أسلوبين

\* **أسلوب التحليل الكمي:** أي وضع المعلومات الموجودة في إستمارة البحث وصبها في جداول بسيطة ومركبة ، وإعطائها النسبة المئوية.

\* **أسلوب التحليل الكيفي:** تأتي هذه المرحلة بعد التحليل الكمي ، أي نقوم بالتحليل الكيفي للنسب المئوية المحصل عليها ، ثم نقوم بالتعليق على النسب والنتائج النهائية.

### ثالثاً: أدوات جمع البيانات

**1/ أدوات البحث:** يعمد الباحث لدراسة ظاهرة ما وجمع المعلومات إلى مجموعة من الأساليب وأدوات البحث ، وذلك حسب طبيعة الموضوع ، وقد إعتمدت في هذه الدراسة على:

<sup>2</sup> دلال القاضي ، محمود البياتي ، منهجية وأساليب البحث العلمي وتحليل البيانات بإستخدام البرنامج الإحصائي ، دار حامد ، الأردن ، ط1، 2008، ص64.

أ/الإستبانة:تعرفالإستبانة بأنها «وسيلة للحصول على إجابات عن عدد من الأسئلة المكتوبة في نموذج يعد لهذا الغرض ويقوم المجيب بملئه بنفسه»<sup>3</sup> وقد تم إعداد الإستبانة في هذه الدراسة الموجهة للعاملين في الفنادق والذين تم إختيارهم كعينة للبحث.

وتم توزيع الإستبانة على مجموعة من البنود هي:

**البند الأول:**يشتمل الأسئلة المتعلقة بالبيانات الشخصية لأفراد العينة من الجنس، السن، المستوى العلمي، الحالة المدنية، اللغات المجيدة واللغة الأكثر إستعمالا في الحياة اليومية.

**البند الثاني:**يشتمل الاسئلة المتعلقة بالتوظيف الفندقي وشروطه.

**البند الثالث:** يشتمل الأسئلة المتعلقة بالإزدواجية اللغوية وواقعها في الفنادق.

**ب/مراحل بناء الإستبانة:**

بعد الإطلاع على الموضوع من الناحية النظرية ، وإتباع كل ذلك بدراسة إستطلاعية على مجموعة الدراسات ، قمت بصياغة مجموعة من الأسئلة حول الموضوع ، حتى التأكد من صدق الإستبانةتم عرضها على الأستاذة المشرفة ، ثم على مجموعة من الأساتذة لهم دراية بموضوع الدراسة وبالدراسات الإحصائية ، ذلك لتصويب الإستبانة وإعطاء إقتراحاتهم ، وبعد المعاينة من طرف المحكمين ، تم توزيعها على العينة.

**2/أدوات تحليل البيانات:**

إعتمدت في هذه الدراسة على أدوات إحصائية ، من أجل تحليل البيانات التي تم الحصول عليها من خلال الإستبان.

<sup>3</sup> طلعت همام ، سين وجيم عن مناهج البحث العلمي ، مؤسسة الرسالة ،دط، 1984، ص106.

## \*النسب المئوية:

الغرض من هذه العملية هو معرفة نسبة التكرارات في الإجابة عن الأسئلة

المغلقة ، وقانون النسبة المئوية هو:  $n$ : تمثل النسبة المئوية

تكرار المجموع  $T_k$ : تكرار المجموع

ع  $T_k$ : عدد الكلي للتكرارات

حيث 
$$n = \frac{100 \times T_k}{E T_k}$$

## رابعاً: تحليل وتفسير البيانات وعرض النتائج

البند الأول: معلومات شخصية

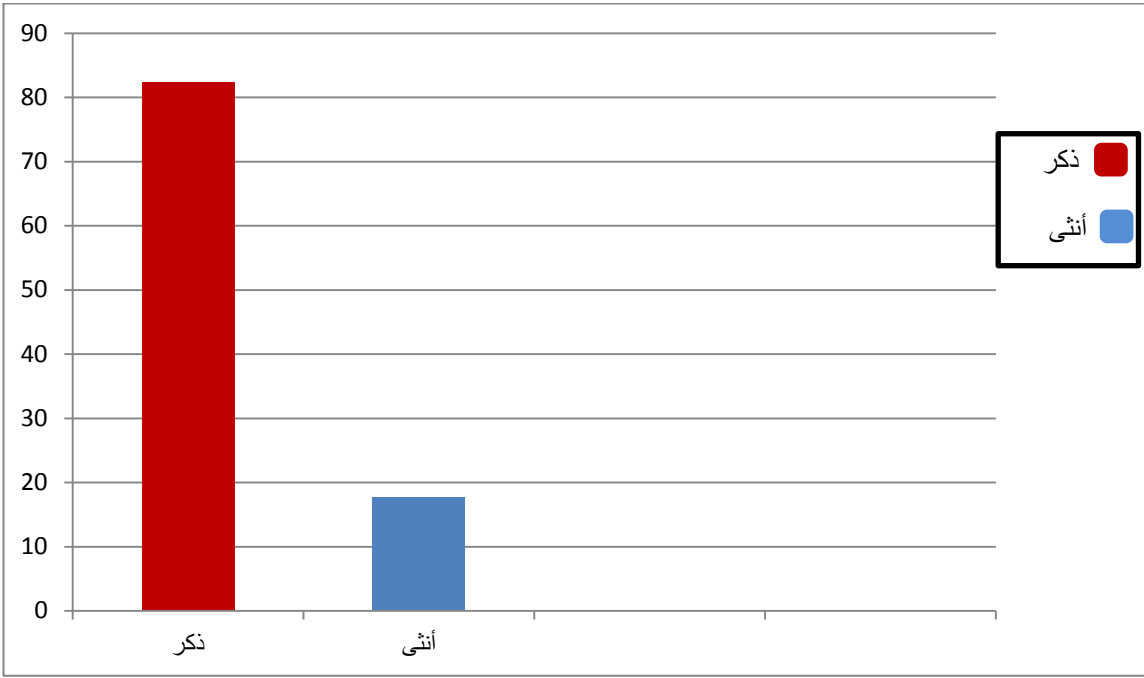
جدول رقم (01): الجنس.

النسبة	التكرار	الجنس
82.36%	28	ذكر
17.64%	06	أنثى
100%	34	المجموع

قراءة وتعليق:

بناءً على المعلومات السابقة المصنفة نجد أن نسبة الذكور أكثر من نسبة الإناث، فالذكور تقدر نسبتهم 82.36% أي ما يقارب 28 شخص، ونسبة الإناث 17.64% أي ما يقارب 06 اشخاص.

فمن خلال الإحصائيات الموجودة نجد أن نسبة الذكور تعتبر الأغلبية المتفوقة عن نسبة الإناث وهذا الأمر يرجع إلى طبيعة المجتمع ومحافظة وكذلك يرجع إلى طبيعة العمل الفندقي والسياحي الذي يتطلب التنقل من مكان إلى آخر وهذه العملية من مهام الرجل.



أعمدة بيانية تمثل نسبة الذكور والإناث في العمل الفندقي

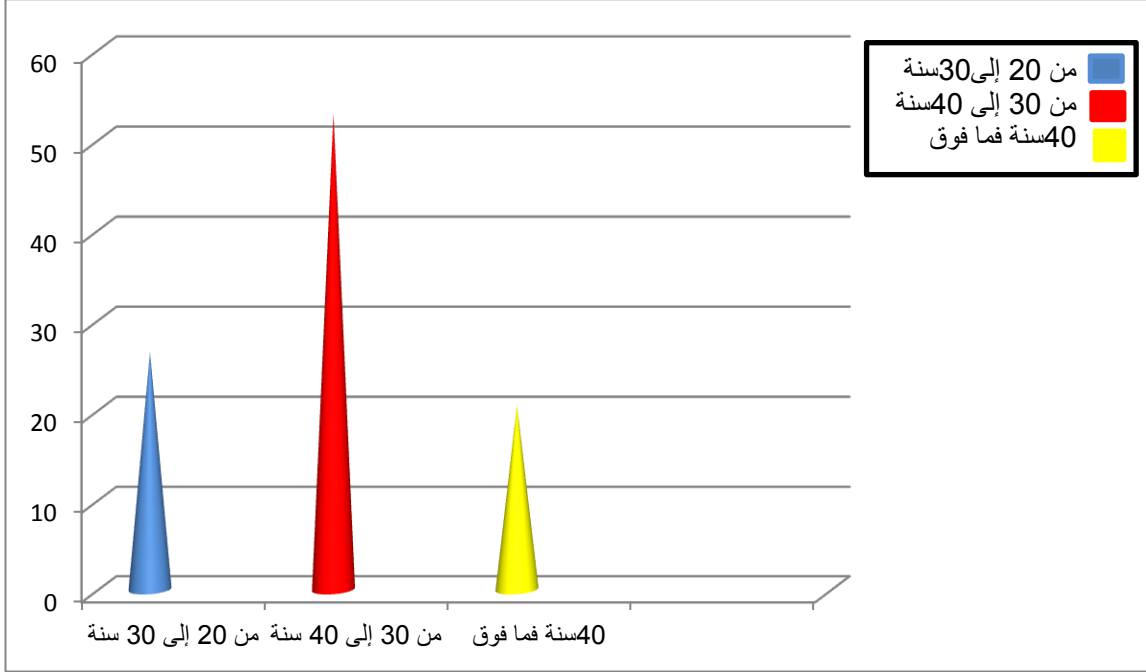
جدول رقم (02): السن.

النسبة	التكرار	السن
%26.48	09	من 20 إلى 30 سنة
%52.94	18	من 30 إلى 40 سنة
%20.58	07	40 سنة فما فوق
%100	34	المجموع

قراءة وتعليق:

بالنسبة للعمر نجد أن الفئة (من 30 إلى 40 سنة) إحتلت أعلى نسبة بواقع 52.94%، في حين أن نسبة المبحوثين ضمن الفئة العمرية (من 20 إلى 30 سنة) جاءت في المرتبة الثانية بواقع نسبة بلغت 26.48%، أما نسبة المبحوثين ضمن الفئة العمرية (من 40 سنة فما فوق) بلغت نسبة 20.58%.

ومن هنا نلاحظ أن الفئة الغالبة في مجتمع الدراسة هي فئة فنية ، تتراوح أعمارها من 30 إلى 40 سنة وهذا عامل إيجابي يساعد على التجديد ، وإعطاء فرص للشباب الجزائري في العمل الفندقي ، كذلك العمل الفندقي يحتاج إلى عمال أكثر خبرة.



أعمدة بيانية تمثل السن

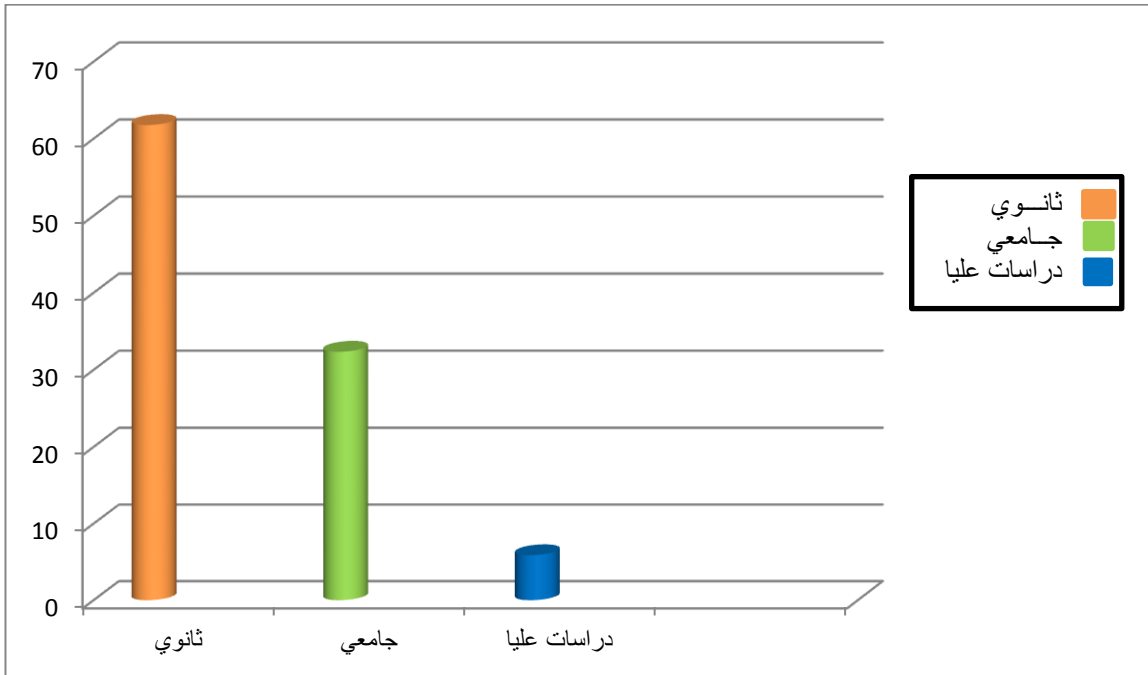
جدول رقم (03) : المستوى العلمي

النسبة	التكرار	المستوى التعليمي
61.77%	21	ثانوي
32.35%	11	جامعي
5.88%	02	دراسات عليا
100%	34	المجموع

قراءة وتعليق:

بالنسبة للمستوى العلمي للمبحوثين فقد وجدنا أن (61.76%) لكل من لديهم مستوى ثانوي ن مقابل (32.35%) منهم حاصلين على شهادة ليسانس ، بالإضافة إلى (5.88%) للحاصلين على دراسات عليا.

نلاحظ أن عينة البحث تشتمل على عدد كبير ممن لديهم مستوى ثانوي ، وطبيعة العمل الفندقي ، أنه يمنح الفرص للذين لم يحالفهم الحظ في مواصلة الدراسة ، أما الدراسات العليا تكون لديهم فرص في مناصب أخرى، كذلك مجال الفندقة لا يتطلب مستوى عالي في التوظيف.



أعمدة بيانية تمثل المستوى العلمي

جدول رقم (04): الحالة المدنية.

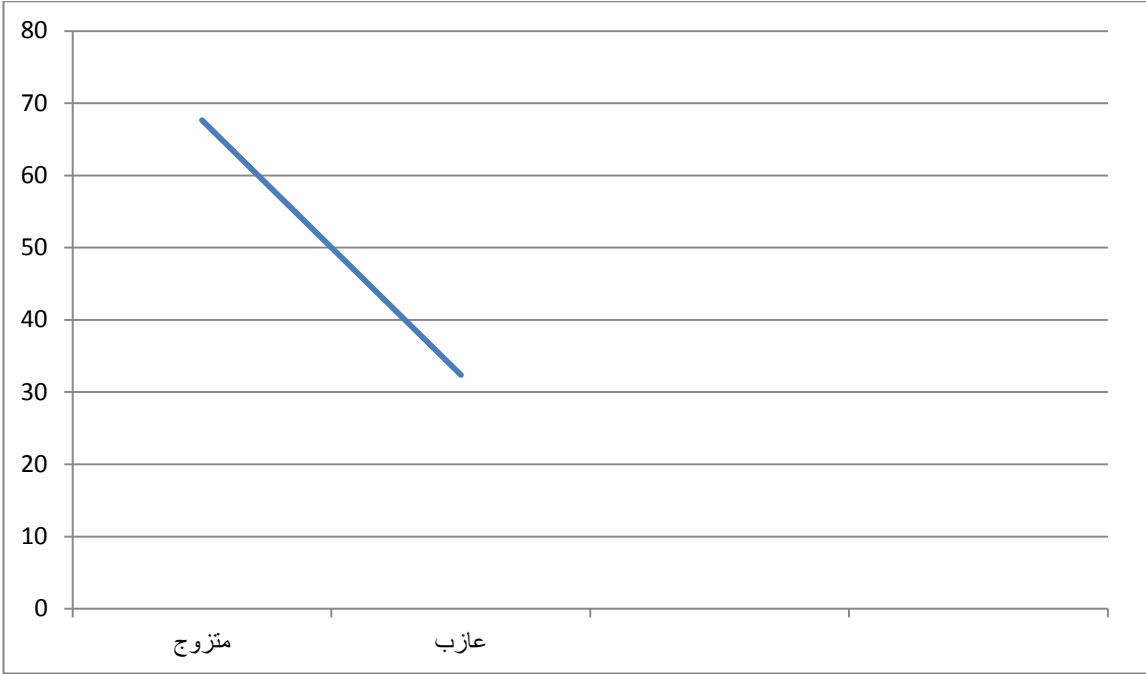
النسبة	التكرار	الحالة المدنية
%67.65	23	متزوج
%32.35	11	أعزب
%100	34	المجموع

قراءة وتعليق:

بالنسبة للحالة المدنية للمبحوثين نجد سيطرة تامة من طرف العينة المتزوجة بنسبة قدرت (%67.65) ، بينما العينة غير متزوجة قدرت نسبتها ب(%32.35).



ويرجع هذا الأمر على أن المجتمع ينظر إلى الزواج حصانة ، وكذلك سياسية الموارد البشرية تشترط عمال متزوجين ، ومنح العمل للمتزوجين لتوفير المال للحياة العائلية.



منحنى بياني يمثل الحالة المدنية لأصحاب العينة

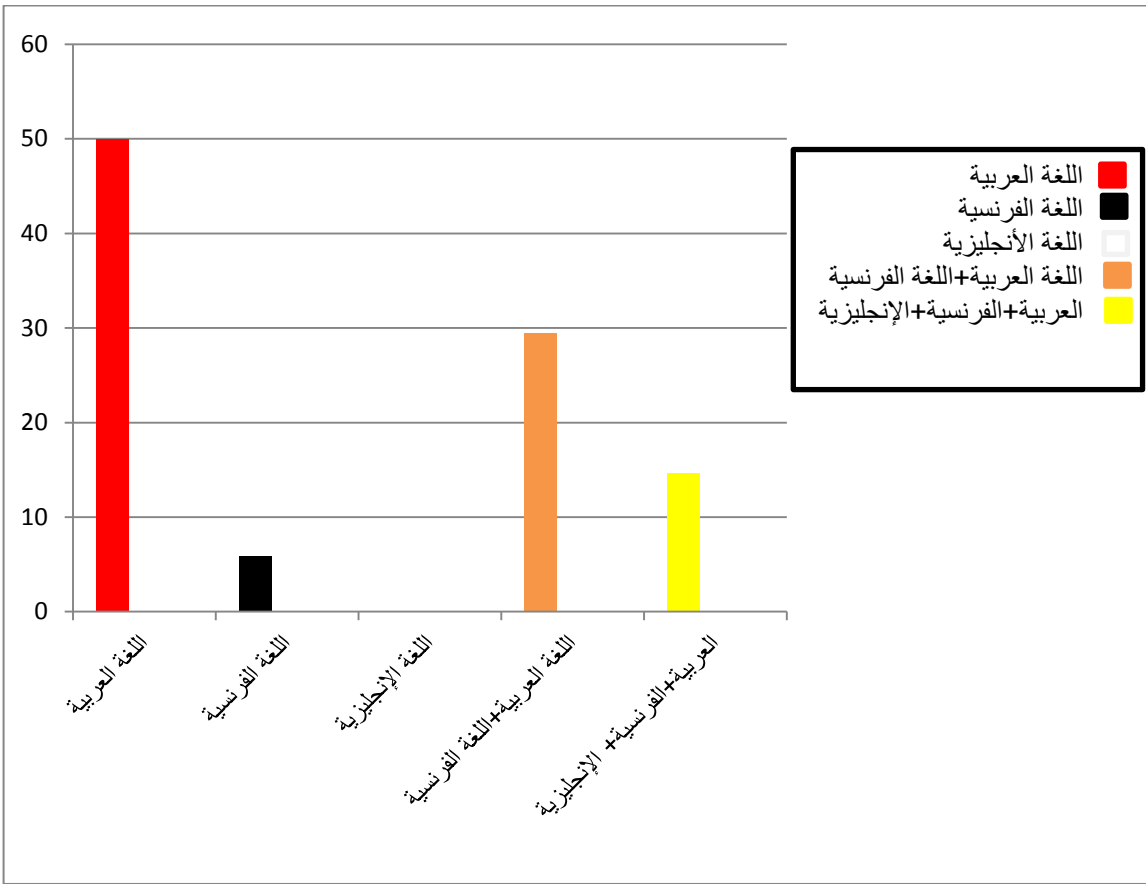
جدول رقم (05): طبيعة اللغة المجيدة.

النسبة	التكرار	الإقتراحات
50%	17	اللغة العربية
05.88%	02	اللغة الفرنسية
00%	00	اللغة الإنجليزية
29.41%	10	اللغة العربية + اللغة الفرنسية
14.70%	05	اللغة العربية + اللغة الفرنسية + اللغة الإنجليزية
100%	34	المجموع

## قراءة وتعليق:

من خلال الجدول رقم 05 نجد ان نسبة (50%) يجيدون اللغة العربية اي ما يقارب 17 شخص من المجموع الكلي للعينة، ونسبة (29.42%) يتقنون اللغتان العربية والفرنسية أي ما يعادل 10 أشخاص وجاءت نسبة (14.70%) يتقنون اللغة العربية والفرنسية والإنجليزية أي ما يقارب 05 اشخاص ، أما اللغة الفرنسية فحصلت على نسبة (05.88%) فيما لم نحصل على أفراد يتقنون اللغة الإنجليزية لوحدها ربما هذا راجع إلى النقص العلمي.

ومن خلال قراءة الجدول نجد ان معظم عمال الفنادق يتقنون اللغة العربية والفرنسية ، وذلك ان اللغة العربية هي اللغة الأم ، اما اللغة الفرنسية فهي اللغة الثانية بعد اللغة العربية يستعملونها عمال الفندق أثناء توافد الأجانب.



أعمدة بيانية تمثل طبيعة اللغة المفضلة

جدول رقم (06): اللغة المستعملة في الحياة اليومية:

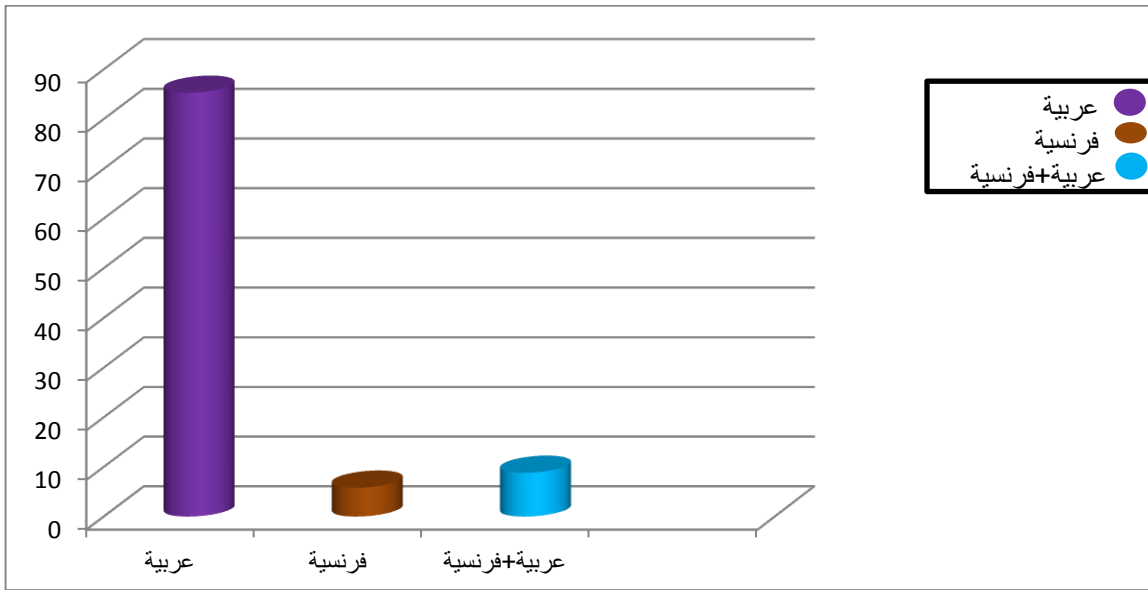
النسبة	التكرار	الإختيارات
%85.29	29	عربية
%05.88	02	فرنسية
%08.82	03	عربية+فرنسية
%100	34	المجموع

قراءة وتعليق:

بناء على ما سبق نجد أن معظم إجابات كانت تفضل اللغة العربية للتواصل اليومي وقدرت نسبتها بـ(85.29%) أي 29 شخص من العينة المستجوبة ، أما

الفرنسية فقدت نسبتها بـ(05.88%) أي ما يقارب شخصان ، أما الإزدواجية اللغوية بين العربية والفرنسية فكانت نسبتها (08.82%) أي ما يقارب 03 أشخاص.

وتفسر النتائج بأن اللغة العربية هي المفضلة في التواصل الإجتماعي أي أن الشخص عندما يكون مع زملائه أو أفراد عائلته لا يحتاج إلى تفكير في إستعمال لغة اخرى غير العربية، وهي لغة التخاطب اليومي.



أعمدة بيانية تمثل اللغة المستعملة في الحياة اليومية

البند الثاني:معايير التوظيف الفندقي

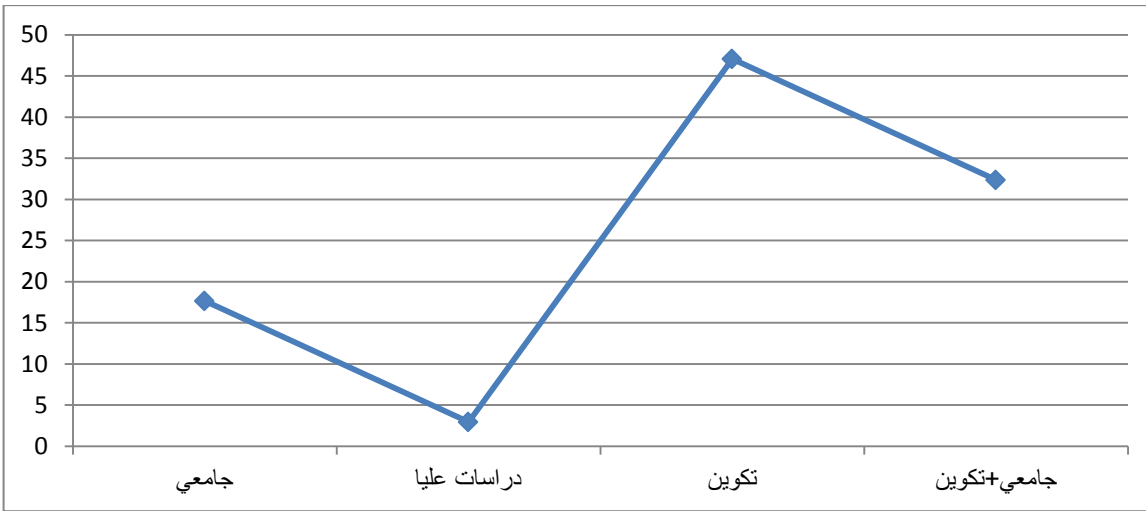
جدول رقم (07): درجة التوظيف.

النسبة	التكرار	الإقتراحات
%17.64	06	جامعي
%02.94	01	دراسات عليا
%47.06	16	تكوين
%32.36	11	جامعي +تكوين
%100	34	المجموع

قراءة وتعليق:

بالنسبة لدرجة التوظيف نجد أن العاملين في الفندق نساء ورجالا معظمهم عن طريق التكوين بنسبة (47.06%) أي ما يقارب 16 شخص ، أما المرتبة الثانية يحتلها العمال الذين لديهم مستوى جامعي وتكوين بنسبة (32.36%) أي ما يقارب 11 شخصا ، أما المرتبة الثالثة تمثل نسبة الموظفين الذين تم إدراجهم عن طريق شهادة جامعية بنسبة (17.64%) أي ما يقارب 06 أشخاص ، فيما كانت نسبة (02.94%) تمثل العمال الذين تم توظيفهم عن طريق دراسات عليا.

بناء على النتائج السابقة نجد أن العمل الفندقي يمنح الفرصة للأشخاص المتكويين في مجال الفندقة والذين لديهم دراية بالعمل ، صاحب التكوين يكون درس علم الفندقة وقضاياه ويكون مهياً نفسياً لما سوف يواجهه في العمل الفندقي.



منحنى بياني يمثل درجة التوظيف

جدول رقم (08): الشروط المعتمدة في التوظيف

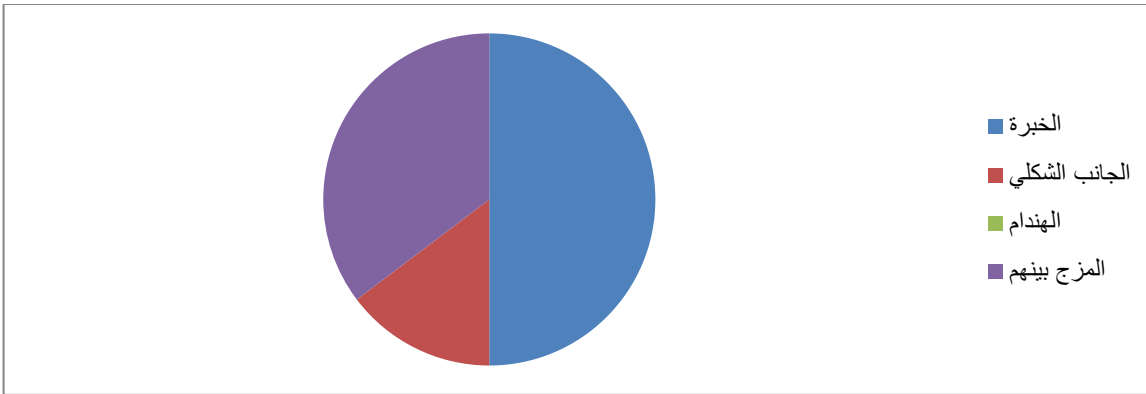
النسبة	التكرار	الإختيارات
50%	17	الخبرة
14.70%	05	الجانب الشكلي
00%	00	الهدام

المزج بينهم	12	35.29%
المجموع	34	100%

قراءة وتعليق:

من خلال الجدول رقم 08 نجد أن التوظيف في الفندق يشترط الخبرة والمقدرة نسبتها (50%) أي ما يقارب 17 شخصا ، أما الجانب الشكلي حظي بنسبة (14.70%) أي ما يعادل 05 أشخاص ، لكن الهندام لم يحظى بقيمة لوحده ربما لأنه يشترط بعد عملية التوظيف ، أما نسبة (35.29%) التي تجمع كل الإقتراحات فيما تعادل 12 شخصا.

بناءا على النتائج المحصل عليها نجد أن الخبرة شرط ضروري للتوظيف ، وذلك من خلال المعارف المكتسبة في التوظيف الفندقي وكذا النضج وطريقة التعامل مع النزلاء والسواح.



دائرة تمثل الشروط المعتمدة في التوظيف

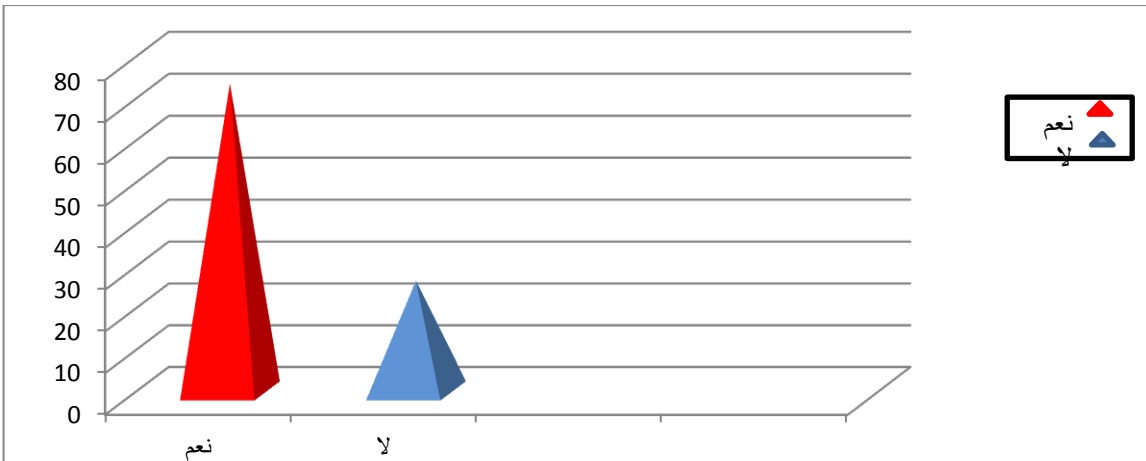
جدول رقم (09): ضرورة الإقامة.

الإقامة	التكرار	النسبة
نعم	25	73.52%
لا	09	29.48%
المجموع	34	100%

قراءة وتعليق:

بالنسبة للإقامة وضرورتها في العمل الفندقي نجد أن العمل الفندقي يتطلب الإقامة في المدينة التي يتم التوظيف فيها وذلك بنسبة (73.52%) أي ما يقارب 25 شخص من العينة المختارة ، أما نسبة (26.47%) تمثل الأشخاص الذين ينفون ضرورة الإقامة أي ما يعادل 09 أشخاص.

من خلال النتائج المسجلة نجد أن العمل الفندقي وأغلب المؤسسات تشترط الإقامة على تراب المدينة ، والحضور في الوقت المناسب وعدم التأخر والغياب ، والمعرفة بالمنطقة وطبيعة أهلها عكس الذين يكونون من خارج المدينة الذين لا يعرفون المنطقة ولا أهلها ولا طبائعهم .



أعمدة بيانية تمثل ضرورة الإقامة

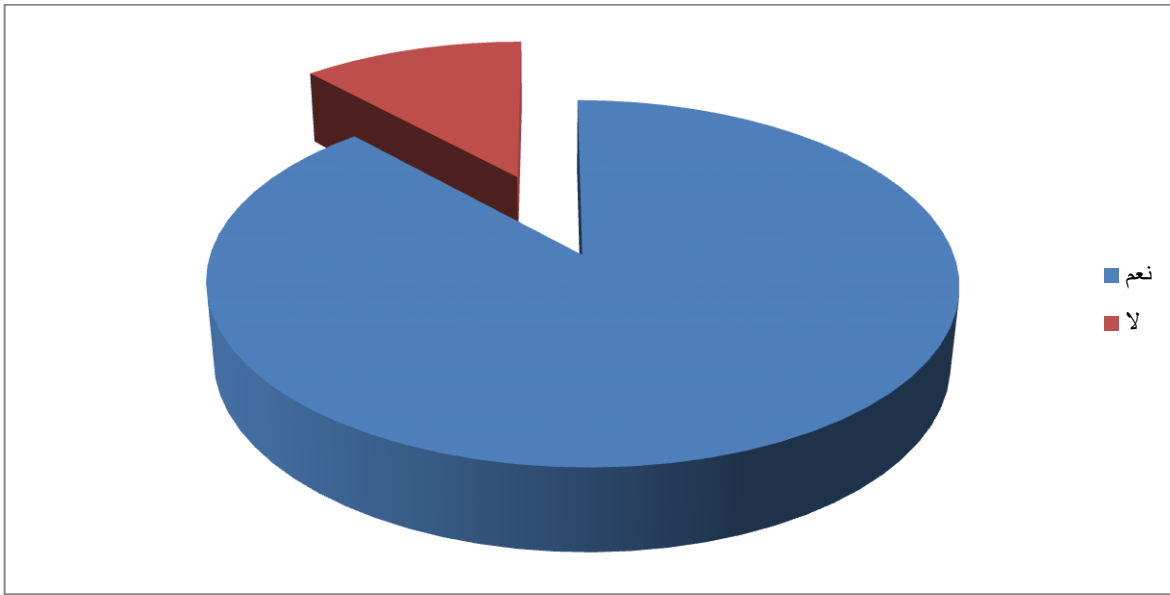
جدول رقم (10): المقابلة الشفاهية

النسبة	التكرار	المقابلة الشفاهية
%88.23	30	نعم
%11.76	04	لا
%100	34	المجموع

قراءة وتعليق:

من خلال الجدول رقم 10 نجد أن نسبة (88.23%) تقر بضرورة المقابلة الشفاهية أي ما يعادل 30 فردا من المجموع الكلي ، ونسبة(11.76%) من الذين لا يعطون أهمية للمقابلة الشفاهية أي ما يقارب 04 أشخاص.

بناءا على النتائج السابقة فإن المقابلة الشفاهية ضرورية في العمل الفندقى ، خاصة عند إدارة الإستقبال فهناك نزلاء من يحبون الكلام الطيب والإستقبال الرائع والإبتسامة في وجه النزلاء ، وكذلك الصبر والتعامل في المواقف المختلفة ، فمجال الفندقة يكون التعامل شفاهيا ، أي عن طريق اسلوب الحوار.



دائرة تمثل ضرورة المقابلة الشفاهية



البند الثالث: الإزدواجية اللغوية وواقعها في الفنادق

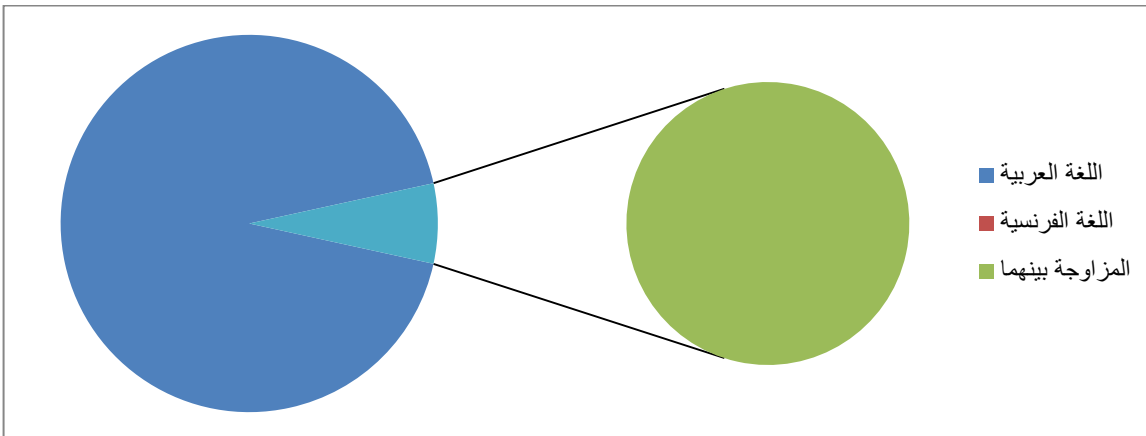
جدول رقم (11): اللغة المستعملة مع النزلاء.

النسبة	التكرار	الإقتراحات
55.88%	19	اللغة العربية
00%	00	اللغة الفرنسية
44.11%	15	المزوجة بينها
100%	34	المجموع

قراءة وتعليق:

بناء على النتائج المسجلة في الجدول رقم 11 نجد أن اللغة العربية تحتل المرتبة الأولى بنسبة (55.88%) ، أما اللغة الفرنسية لم تحظى بالمكانة لوحدها بل كان لها مكانة مع اللغة العربية بنسبة (44.11%).

وهذا حسب طبيعة العمل الفندقي الذي يستدعي المزوجة بين اللغة العربية والفرنسية ، وأن الفندق يستقبل النزلاء من كل مكان ، وتستوجب عليه التعامل بلغات متعددة.



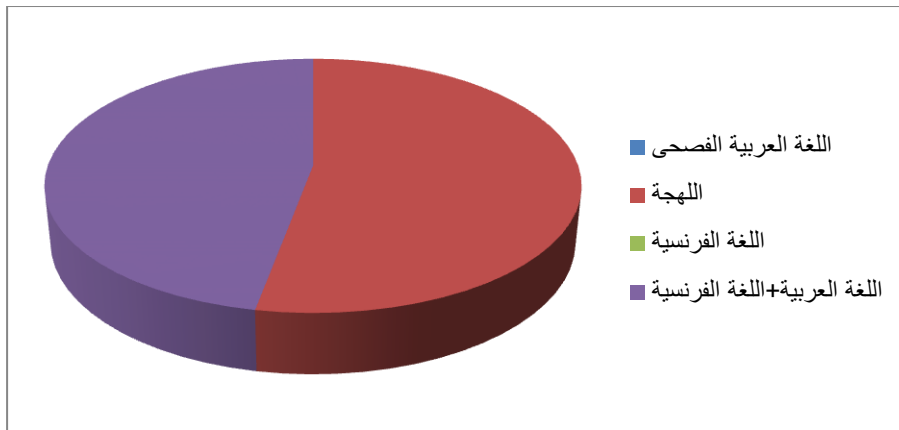
دائرة تمثل اللغة المستعملة مع النزلاء

جدول رقم(12): اللغة المستعملة أثناء إجتماع العمل.

النسبة	التكرار	الإقتراحات
00%	00	اللغة العربية الفصحى
52.95%	18	اللهجة
00%	00	اللغة الفرنسية
47.05%	16	اللغة العربية+اللغة الفرنسية
100%	34	المجموع

قراءة وتعليق:

يغلب إستعمال اللهجة في اللقاءات والإجتماعات أثناء العمل وقدرت نسبتها (52.95%) أي ما يقارب 18 شخص من أفراد العينة ، أما اللغة الفرنسية واللغة العربية الفصحى مع بعضهما كمزاجية لغوية حظيا بنسبة(47.05%) أي ما يعادل 16 شخص ،لكن اللغة العربية الفصحى وكذا اللغة الفرنسية لوحدهما لم يحظيا بنسبة والسبب يعود إلى أن المستوى العلمي لعمال الفندق متوسط ،واللهجة هي مفتاح كل اللغات ولأنها اللغة اليومية المستعملة في كل المجالات وكل المؤسسات التعليمية.



دائرة تمثل اللغة المستعملة أثناء إجتماع العمل

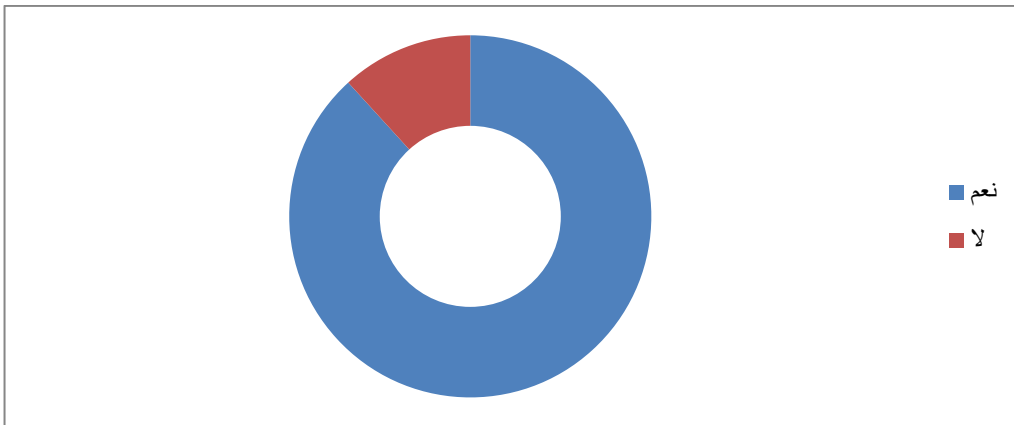
جدول رقم(13): التعامل مع الأجانب:

النسبة	التكرار	التعامل مع الأجانب
88.23%	30	نعم
11.77%	04	لا
100%	34	المجموع

قراءة وتعليق:

تبين النتائج الموجودة في الجدول رقم 13 مدى تفاعل الأجانب مع المؤسسات الجزائرية وخاصة الفنادق ، تقدر نسبة تفاعلهم(88.23%) أي ما يقارب 30 شخصا من عمال الفندق الذين يرون أن زيارة الأجانب كثيرة ، بينما نسبة(11.77%)تمثل نسبة العمال الذين لديهم وجهة نظر معاكسة.

من خلال ما سبق نجد تفاعل كبير مع الأجانب ولعل هذا راجع إلى أن بسكرة تعتبر بوابة الصحراء وظروف المعيشة بسيطة والرخاء والكرم والراحة ، كذلك يعود إلى المشاريع التنموية أو الإقتصادية في ولاية بسكرة ، ليس بسبب السياحة بل من أجل العمل.



دائرة تمثل نسبة التعامل مع الأجانب

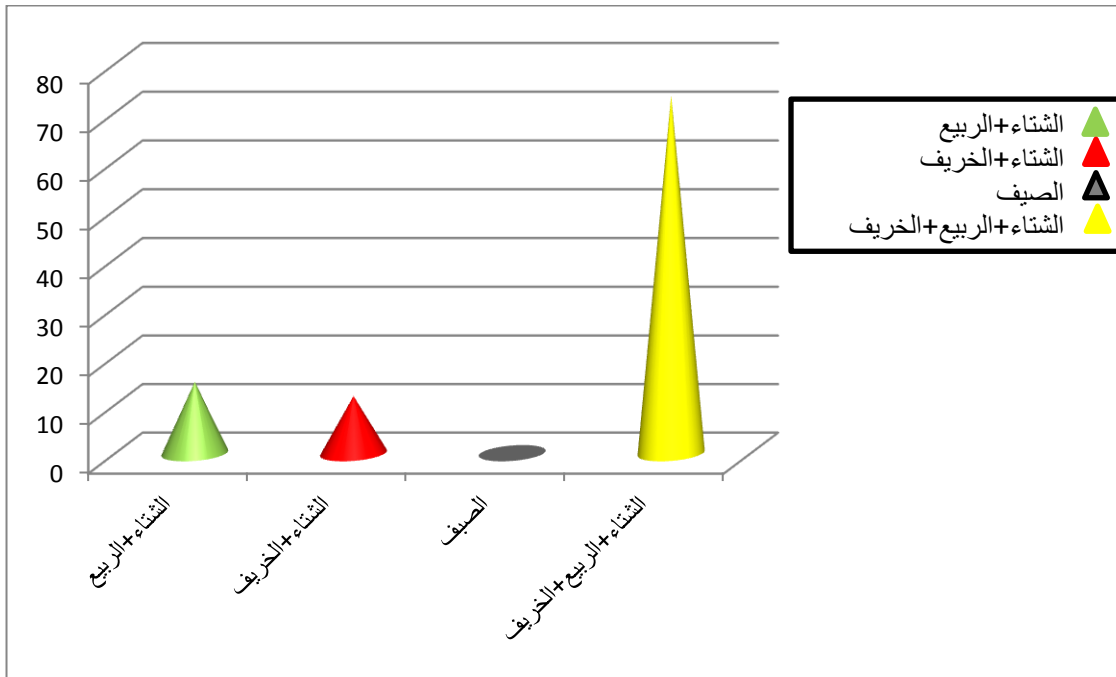
## جدول رقم (14): موسم إستقبال الزوار بكثرة

النسبة	التكرار	الإختيارات
14.70%	05	الشتاء+الربيع
11.77%	04	الشتاء+الخريف
00%	00	الصيف
73.53%	25	المزج بينهم
100%	34	المجموع

## قراءة وتعليق:

من خلال موسم الإستقبال نجد أن الشتاء والربيع حزيا بنسبة (14.70%) أي ما يقارب 05 أشخاص ، أما الشتاء والخريف قدرت النسبة بـ(11.77%) أي ما يعادل 04 أشخاص ، أما بالنسبة لفصل الصيف لم يحظى بأي نسبة ربما هذا راجع لطبيعة الجو، بينما المزج بين الفصول (الشتاء،الربيع،الخريف) تحصلت على نسبة(73.53%) أي ما يعادل 25 شخص من أفراد العينة.

من خلال النتائج السابقة نجد أن النسبة المحصلة كانت نتيجة لوجود بعض الملتقيات والتربصات والعمل وكذلك كثرة الأفراح في هذه المواسم.



أعمدة بيانية تمثل موسم إستقبال الزوار بكثرة

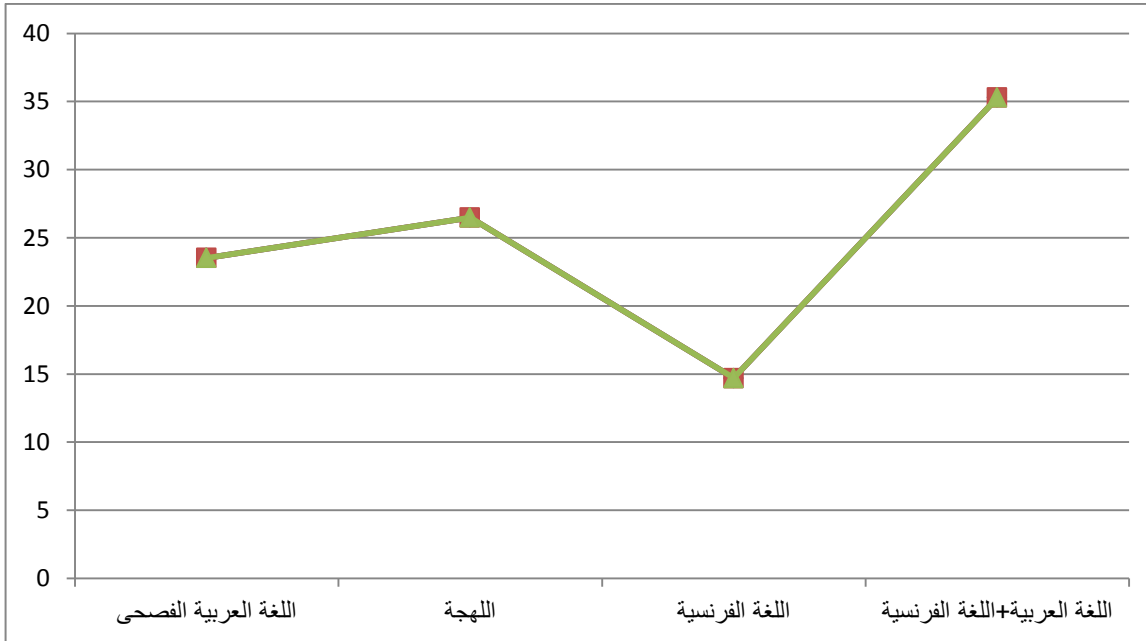
جدول رقم(15):اللغة السائدة في الإرشاد الفندقي السياحي.

النسبة	التكرار	الإقتراحات
%23.52	08	اللغة العربية الفصحى
%26.48	09	اللهجة
%14.70	05	اللغة الفرنسية
%35.30	12	اللغة العربية+اللغة الفرنسية
%100	34	المجموع

قراءة وتعليق:

بالنسبة للغة السائدة في الإرشاد الفندقي السياحي نجد أن اللهجة واللغة العربية الفصحى جاءت بنسب متقاربة ، فقدرت نسبة اللغة العربية الفصحى بـ(23.52%) أما اللهجة كانت نسبتها(26.48%) ، وكانت نسبة اللغة الفرنسية(14.70%) ، وقد احتلت اللغة العربية واللغة الفرنسية كمزوجة لغوية المرتبة الأولى بنسبة(35.30%)، وهذا

راجع إلى أن العامل في الفندق يكون مكتسب للغة الأم ألا وهي اللغة العربية ،كما يكون على دراية باللغة الفرنسية بعد اللغة العربية.



منحنى بياني يمثل اللغة السائدة في الإرشاد الفندقي السياحي

جدول رقم(16):اللغات التي تسبب إشكالا داخل العمل الفندقي.

النسبة	التكرار	الإقتراحات
02.94%	01	اللغة العربية الفصحى
08.82%	03	اللغة الفرنسية
55.88%	19	لغات أخرى
32.36%	11	اللغة الفرنسية+لغات أخرى
100%	34	المجموع

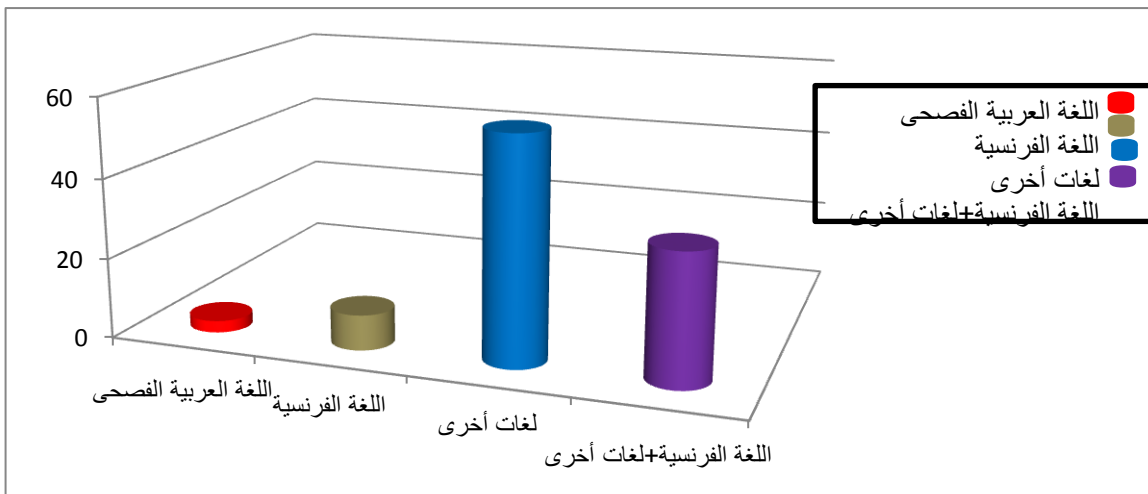
قراءة وتعليق:

من خلال الجدول رقم 16 أن أغلب أفراد العينة يجدون إشكالا في التعامل باللغات منها اللغة الفرنسية بنسبة(08.82%) ،أما اللغات الأخرى بنسبة(55.88%)

،وهناك فئة تجمع اللغة الفرنسية مع اللغات الأخرى في إقتراحاتها وتقدر نسبتها (32.36%) ، في حين نجد نسبة(2.94%) من لديهم مشكلة في التعامل مع اللغة العربية الفصحى ، وهذا راجع إلى عدم إكتساب اللغات وإتقانها ، وكذلك الإختلاف لغة الدراسة بين العمال فالبعض درس باللغة الفرنسية ، والبعض الأخر إلتحق بالتعليم المعرب.

من خلال تقنيات المقابلة مع أفراد وجدت مجموعة الأسباب التي كانت تقف عائقا في تحصيلهم اللغوي منها: فالذين أجابوا بأن اللغة الفرنسية تسبب لهم إشكال داخل الإدارة أرجعو هذا إلى مستواهم الضعيف في هذه اللغة وتقدر نسبته(8.82%) ،ومن جهة أخرى لقد إختلفت آراءهم حول اللغات الأخرى ، فنسبة (38.24%) ترى أن مستواها ضعيف في هذه اللغة ،ونسبة(8.82%) ترى أنها لا تصلح أن تكون لغة الإدارة الفندقية وليست لغة مشتركة بين جميع الإداريين.

أما أفراد العينة الذين يجيدون صعوبة في التعامل في الفرنسية واللغات الأخرى تقدر نسبته بـ(32.36%) ويرجع سبب ذلك إلى المستوى الضعيف للغات، بينما الذين يجدون صعوبة في التعامل باللغة العربية الفصحى قدرت نسبتهم بـ(2.94%) ويعود سبب ذلك إلى المستوى الضعيف في اللغة.



أعمدة بيانية تمثل اللغات التي تسبب إشكالا داخل العمل الفندقي

## نتائج الدراسة الميدانية :

نخلص في الأخير من خلال تحليل الإستبانة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

- 1-أغلب أفراد العينة ذكور وذلك بنسبة 82.36%.
- 2-أفراد العينة تتراوح أعمارهم بين 30 إلى 40 سنة بنسبة 52.94%.
- 3-معظم أفراد العينة ذوي مستوى ثاني بنسبة 61.77%.
- 4-بالنسبة للحالة المدنية نجد المتزوجين يمثلون الأغلبية بنسبة 67.65%.
- 5-جل أفراد العينة يتقنون اللغة العربية بنسبة 50%.
- 6-إستعمال اللغة العربية في الحياة اليومية حيث تقدر نسبتها 85.29%.
- 7-مستوى التكوين المهني يحتل الصدارة في التوظيف الفندقي بنسبة 47.06%.
- 8-الخبرة شرط أساسي في التوظيف أي ما يقارب بنسبة 50%.
- 9-الإقامة في تراب المدينة شرط في التوظيف أي ما يعادل 73.52%.
- 10-المقابلة الشفاهية مشروطة حيث تقدر نسبتها 88.23%.
- 11-التعامل مع النزلاء باللغتين، اللغة العربية بمفردها تقدر نسبتها 55.82%، أما المزوجة بين اللغة العربية واللغة الفرنسية قدرت بـ 44.11%.
- 12-اللغة المستعملة أثناء إجتماع العمل تكمن في لغتين :اللهجة بنسبة 52.95% واللغة العربية +اللغة الفرنسية بنسبة 47.05%.
- 13-نسبة التعامل مع الأجانب كثيرة تقدر بـ 88.23%.
- 14-حضي موسم الخريف،الشتاء،الربيع بتوافد عدد كبير من النزلاء.
- 15-اللغة المعتمدة في الإرشاد الفندقي السياحي هي الإزدواجية اللغوية نسبتها تقدر بـ 35.30%.



# التوصيات

عند نهاية كل بحث من الضروري إقتراح مجموعة من التوصيات لا بد ان تكون مهمة ، نذكر منها:

1- إعداد برامج ترويجية تهدف إلى التعريف بالفندق والخدمات التي يقدمها ، بالإعتماد على بعض الوسائل منها :الإشهار التلفزيوني ، إنشاء لوحات إشهارية ، إنشاء موقع ويب (site web) ، كذلك نشر بعض المقالات في الصحف والمجلات المتخصصة حول الفندق وخدماته.

2- وضع اللغة ضمن الشروط المطلوبة في التوظيف.

3- توحيد لغة المؤسسة الفندقية ، وذلك من خلال إختيار لغة موحدة ومشاركة بين جميع الإداريين.

4- ضرورة إختيار لغة أجنبية واحدة للتعامل بها مع الأجانب والمؤسسات الأجنبية داخل البلاد وخارجها.

5- الحرص على أن تكون المراسلات بين المؤسسات المختلفة مكتوبة باللغة العربية الفصيحة.

6- الإعتناء والإهتمام بتعليم اللغة العربية الفصيحة للجالية الجزائرية الموجودة في المهجر.

7- العمل على أن تكون اللغة العربية هي لغة التعليم والتدريس في جميع الأطوار التعليمية.

الخاتمة

تمكنا من خلال هذا الدراسة الموسومة ب:إزدواجية اللغة في الفنادق "فنادق مدينة بسكرة نموذجا" إستخلاص مجموعة من النتائج:

1-الإزدواجية اللغوية ظاهرة لغوية تعني إستعمال الفرد أو المجتمع لغتين مختلفتين كإستعمال اللغة العربية واللغة الفرنسية، في حين تعني الثنائية اللغوية إستعمال الفرد أو المجتمع لمستويين لغويين من نفس اللغة ، كاللغة العربية الفصحى واللغة العامية.

2-تتفرع الإزدواجية اللغوية إلى إزدواجية لغوية فردية ، وإزدواجية لغوية إجتماعية ، فالإزدواجية اللغوية الفردية خاصة بالأفراد وتتنوع حسب درجة إكتساب اللغة ، ظروف الإكتساب وطريقة الإكتساب ، والثانية خاصة بالمجتمعات ،وتتفرع أيضا إلى أنواع حسب حجم الفئة المستعملة إما جزء من المجتمع أو بعض الفئات العرقية.

3-تتعدد عوامل وجود ظاهرة الإزدواجية في المجتمعات أهمها:عامل تاريخي وسياسي والذي يمثله المستعمر والهجرة ، العامل النفسي ، العامل الإقتصادي ،العامل الإجتماعي والعامل التربوي.

4-تهيمن اللغة العربية على التواصل بين النزلاء وعمال الفندق وكذلك إستعمال اللغة الفرنسية عند الحاجة.

5-تشهد اللغة العربية في الفنادق السياحية مجموعة من الظواهر اللغوية كالثنائية بين الفصحى والعامية (اللهجة) ، والإزدواجية بين اللغة العربية واللغة الفرنسية.

6-تشهد فنادق مدينة بسكرة كغيرها من الفنادق الجزائرية ظاهرة الإزدواجية اللغوية.

قائمة المصادر

و المراجع

## \*القرآن الكريم برواية ورش عن نافع

### أولاً: الكتب العربية

1. إبراهيم مصطفى وآخرون ، منجم الوسيط ، المكتبة الإسلامية ، تركيا، دط، دت.
2. ابن الحسين ابن فارس بن زكريا الرازي، معجم مقاييس اللغة، دار الكتب العلمية، بيروت، لبنان، ط2008Y2
3. جلال شمس الدين ، علم اللغة النفسي، مناهجه ونظرياته وقضاياها، مؤسسة الثقافة الجامعية الاسكندرية، دط، دت
4. جماعة من المؤلفين ، اللغة الأم ، دار هومة ، جامعة تيزي وزو ، الجزائر ، دط، 2009.
5. دلال القاضي ومحمود البياتي، منهجية و أساليب البحث العلمي وتحليل البيانات بإستخدام البرنامج الإحصائي ، دار حامد ، ط2008Y1.
6. رعد العاني ، إدارة الفنادق ، مفاهيم سياحية في الإقامة والإيواء ، دار الحامد ، عمان ، الأردن، دط، دت.
7. سليم محمد خنفر وحسن الصرافي، صناعة الفنادق (الإدارة والمفاهيم)، دار جرير ، عمان ، الأردن، ط2011Y1.
8. سميح عبد الله أبو مغلي ، لغويات ، دار البداية، ط2003Y1.

9. سمير شريف استيتيه ، اللسانيات المجال والوظيفة والمنهج، عالم الكتب

الحديث،الأردن،ط2015Y1.

10. صالح بلعيد

\*دروس في اللسانيات التطبيقية ،دار هومة ، الجزائر، ط2009Y5.

\*ضعف اللغة العربية في الجامعات الجزائرية(جامعة تيزي وزو

نموذجاً)،دار هومة ،الجزائر،دط،2009.

\*هموم لغوية ،جامعة مولود معمري تيزي وزو ،مخبر الممارسات

للغوية في الجزائر، الجزائر،دط،2012.

11. طلعت همام ،سين وجيم عن مناهج البحث العلمي ،مؤسسة الرسالة

،دط،1984.

12. عبد الرحمان بن محمد القعود، الإزدواج اللغوي في اللغة العربية ،مكتبة الملك

فهد الوطنية،الرياض،ط1997Y1.

13. عبد القادر عبد الجليل ، اللغة بين ثنائية التوقيف والمواضعة ،دار صفاء

،عمان ، ط2011Y1.

14. علي عبد الواحد وافي ، نشأة اللغة عند الإنسان والطفل ،نهضة مصر ،دط،

2003.

15. عماد الدين جمال جمعة وليلى محمد صابر الزلافي ،دار الوفاء ،ط2009Y1.

16. عمر جوابرة الملكاوي ، مبادئ التسويق السياحي والفندقي ، مؤسسة الوراق ، عمان ، دط، 2008.
17. عناني وليد وبرهومة عيسى ، اللغة العربية وأسئلة العصر ، دار الشروق ، عمان ، ط1٢2007.
18. غادة صالح ، إقتصاديات الفنادق ، دار الوفاء ، الإسكندرية ، ط1٢2008.
19. محمد الأوراغي ، التعدد اللغوي وإنعكاساته على النسيج الإجتماعي ، منشورات كلية الآداب ، الرباط، ط1، 2002.
20. محمد التنوجي وراجي الاسمر ، المعجم المفصل في علوم اللغة (الألسنيات) ، دار الكتب العربية ، بيروت، لبنان، دط، 2010.
21. محمد الصيريفي ، تخطيط وتنظيم الفنادق ، دار الفكر الجامعي ، الإسكندرية ، دط، 2007.
22. منذر عياشي ، اللسانيات والحضارة مساهمة في علم طرح القضايا وإنشاء المفاهيم ، عالم الكتب الحديث ، إربد، الأردن، ط1٢2013.
23. ابن منظور ، محمد بن مكرم بن علي أبو الفضل جمال الدين ابن الأنصاري الرويفعي الإفريقي ، لسان العرب ، دار صادر ، بيروت، لبنان، ج2.
24. ميشال زكريا ، قضايا السننية تطبيقية دراسات لغوية إجتماعية نفسية مع مقارنة تراثية، دار العلم للملايين ، ط1٢1993.

25. نهاد الموسى ،الثنائيات في قضايا اللغة العربية في عصر النهضة إلى عصر العولمة ، دار الشروق ،عمان ،الأردن، ط1، 2003.

26. هادي نهر،علم اللغة الإجتماعي عند العرب،دار الغصون ،بيروت،ط1988.

27. هادي نهر لعبيبي،اللسانيات الإجتماعية عند العرب ،عالم الكتب الحديث ، إربد ،الأردن،ط2009.

### ثانيا:الكتب المترجمة والأجنبية

1. بيار أشار ،سوسيوولوجيا اللغة ،ترجمة عبد الوهاب تزو ،دار منشورات عويدات ،بيروت،لبنان ،ط1996.

2. رالف فاسولد ، ترجمة إبراهيم بن صالح محمد الفلاي ، جامعة الملك سعود ، دط،2000.

3. كيس فرستينغ،ترجمة محمد الشرقاوي،اللغة العربية تاريخها ومستوياتها وتأثيرها ،مجلس الأعلى للثقافة ،ط2002.

4. لويس جان كالفي، ترجمة حسن حمزة ،حرب اللغات والسياسات اللغوية ،مركز دراسات الوحدة العربية ،بيروت ، لبنان ،ط2008.

5. مايكل كلين ،التعدد اللغوي ، ضمن كتاب دليل سوسيو لسانيات ن تحرير فلوريال كولماس ، ترجمة خالد الأشهب وماجدولين النهيبي ، مراجعة ميشال زكريا

، مركز دراسات الوحدة العربية ، بيروت ، لبنان ، ط2009.



6. ميغل وليام ومكاي ، التعليم وثنائية اللغة ،ترجمة:إبراهيم بن محمد القعيد  
ومحمد عاطف ومجاهد محمد ،عمادة شؤون المكتبات ، جامعة الملك  
سعود، الرياض،1994.

7. Dubois Jean et Ali ,Dictionnaire de linguistique, la  
rousse ;paris,1973.

8. Marouzeau ;inrenzo ,le bilinguisme précoce ;Dessart ;  
bruxelles 74.

9. Paul Robert ;le petit Robert , paris , avenue parmentier,1996.

### ثالثا: الرسائل الجامعية

- 1- بوزيد ساسي هادف ، الإزدواجية اللغوية في الجزائر المستقلة دراسة  
سوسيو لسانيات ، قسم اللغة العربية وآدابها ، جامعة 8 ماي 1945 ، قالمة ، الجزائر.
- 2-حنان عواريب، الإزدواجية اللغوية في المؤسسة الجزائرية "إدارة جامعة  
ورقلة نموذجا"، جامعة قاصدي مرباح ورقلة،الجزائر، 2006
- 3- دليلة فرحي ،الإزدواجية اللغوية في الجامعة الجزائرية (دراسة لسانية  
ميدانية) ،جامعةالعقيد الحاج لخضر بباتنة، الجزائر، 2000.
- 4- نوارة بوعياذ ، الحجاج وبعض الظواهر التداولية في الخطاب التعليمي  
الجامعي ،نموذج أقسام اللغة العربية وآدابها ،رسالة دكتوراه ،إشراف ،خولة طالب  
إبراهيم ،جامعة الجزائر1،الجزائر،2009،2010.

### رابعا:المجلات والدوريات

1- إبراهيم كايد محمود ، العربية الفصحى بين الإزدواجية والثنائية اللغوية ، المملكة العربية السعودية ، المجلة العلمية لجامعة الملك فيصل ، مج 3 ، العدد الأول، 2002.

2- باديس لهويمل ، التعدد اللغوي مفهومه وأسبابه وأثره على تعليمية اللغة ، الملتقى الوطني التعدد اللغوي وأثره في تعليمية اللغات ، جامعة قسنطينة 1، 2013.

3- علي القاسمي، التعدد اللغوي والتنمية البشرية مجلة الممارسات اللغوية ، مخبر الممارسات اللغوية ، جامعة تيزي وزو ، مولود معمري ، العدد 16 ، الجزائر ، 2012.

### خامسا :المواقع الإلكترونية

- 1- [Http://www.abahe.co.uk](http://www.abahe.co.uk).
- 2- [Http://cdd.gotvot.edu.sa/college/tourisme](http://cdd.gotvot.edu.sa/college/tourisme).
- 3- [Http://www.portal.alexu.edu.eg/index](http://www.portal.alexu.edu.eg/index).
- 4- [Http://www.majma.org](http://www.majma.org).
- 5- [Http://www.la](http://www.la)  
[russe.com/en/dictionnaire/français/bilinguisme](http://russe.com/en/dictionnaire/français/bilinguisme).
- 6- [Http://www.almaany.com/ar/dict/ar](http://www.almaany.com/ar/dict/ar).
- 7- [Http://www.isesco.org.ima/pub](http://www.isesco.org.ima/pub).
- 8- [Http://www.almothaquaf.com](http://www.almothaquaf.com).
- 9- [Http://allesah.org](http://allesah.org).



ملاحق

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد خيضر بسكرة

كلية الآداب واللغة العربية

إستمارة الإستبانة

إزدواجية اللغة في الفنادق

"فنادق مدينة بسكرة نموذجا"

سيدي الكريم ، سيدتي الكريمة

تحية طيبة وبعد..... أضع بين أيديكم هذا الإستبيان الذي يحتوي على مجموعة من الأسئلة التي تخص ظاهرة الإزدواجية اللغوية في الفنادق ، والهدف من هذا هو التعرف على واقع هذه الظاهرة اللغوية وعوامل وجودها في الفندقة ونتائجها.

وحتى يسهل علينا الوصول إلى نتائج عملية دقيقة ، نرجو منكم الإجابة عن الأسئلة المطروحة في هذا الإستبيان بكل حرية وموضوعية وذلك بوضع العلامة (X) في الإجابة المناسبة.

إشراف الدكتورة

د/جغام ليلى

إعداد الطالبة

الهادي نبيلة

**البند الأول: معلومات شخصية:**

- 1- الجنس: ذكر  أنثى
- 2- السن: من 20 إلى 30  ، من 30 إلى 40 سنة  ، من 40 فما فوق
- 3- المستوى التعليمي: ثانوي  ، جامعي  ، دراسات عليا
- 4- الحالة المدنية: متزوج  ، أعزب
- 5- ماهي اللغات التي تجيدها؟

- عربية  ، فرنسية  ، إنجليزية  ، عربية + فرنسية + إنجليزية
- 6- ما هي اللغة الأكثر استعمالا في حياتك اليومية؟

- عربية  ، فرنسية  ، عربية + فرنسية

**البند الثاني: معايير التوظيف الفندقي**

- 7- على أي درجة علمية يتم التوظيف؟
- جامعي  ، دراسات عليا  ، تكوين
- 8- ماهي الشروط المعتمدة في التوظيف؟

- الخبرة

- الجانب الشكلي

- الهدام

- 9- هل الإقامة شرط ضروري للتوظيف؟

نعم  ، لا

10- هل المقابلة الشفاهية مشروطة؟

نعم  ، لا

البند الثالث: الإزدواجية اللغوية وواقعها في الفنادق

11- أي اللغات تستعمل في حديثك مع النزلاء؟

اللغة العربية  ، اللغة الفرنسية

اللغة العربية + اللغة الفرنسية

12- أي اللغات تستعمل أثناء إجتماع العمل؟

اللغة العربية الفصحى  ، اللهجة  ، اللغة الفرنسية

13- هل تتعاملون مع الأجانب؟

نعم  ، لا

14- ما هو موسم إستقبال الزوار؟

الشتاء  ، الربيع  ، الصيف  ، الخريف

15- ما هي اللغة السائدة في الإرشاد الفندقي السياحي؟

اللغة العربية الفصحى  ، اللهجة  ، اللغة الفرنسية

16- أي اللغات تسبب لك إشكالا داخل العمل الفندقي؟

اللغة العربية الفصحى  ، اللغة الفرنسية  ، لغات أخرى















الحديقة ونافورة ماء

Garden with fountain



حمام تقليدي

Hamman (turkish bath)



Swimming pool

المسبح



Tennis court

ملعب التنس



other conveniences :

- Polyvalente room of 100 place
- Hamman
- Swimming pool
- Garden
- Tennis court and petanque court
- Shop
- Internet room
- Car park



مرافق أخرى :

- قاعة متعددة الخدمات: 100 مقعد .
- حمام .
- مسبح .
- حديقة .
- ملل تنس وكرة الحديدية .
- دكان .
- قاعة للإنترنت .
- موقف للسيارات .



قاعة متعددة الخدمات

Meeting purpose hall



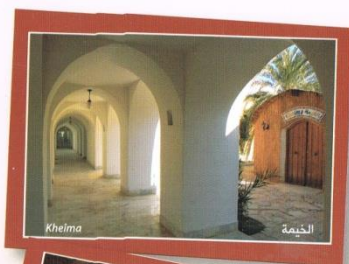
قاعة الإستقبال العائلية

Familial lounge



Shop

دكان



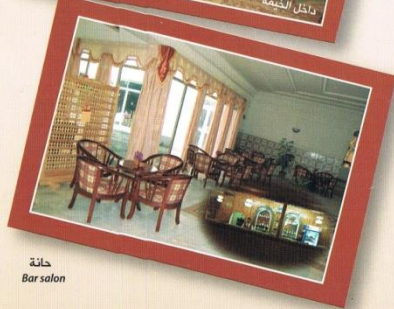
Kheima

الخيمة



Inside Kheima

داخل الخيمة



حانة  
Barsalon



Catering

- Gastronomic restaurant : 150 table settings
- Typical restaurant : 50 table settings
- Kheima : 30 seats
- Bar lounge



الإطعام

- مطعم رفيع 150 وجبة
- مطعم تقليدي : 50 وجبة
- خيمة : 30 مكانا
- حانة



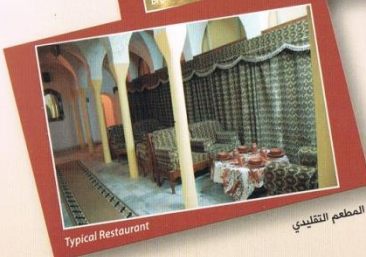
قاعة المطعم

Gastronomic restaurant



مائدة فطور الصباح

Breakfast buffet

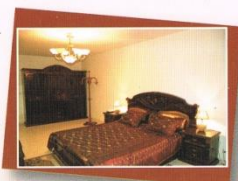


المطعم التقليدي

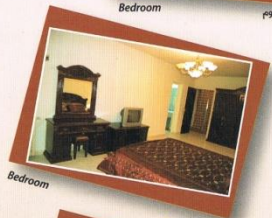
Typical Restaurant



Suite V.I.P



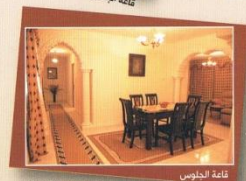
غرفة النوم Bedroom



غرفة النوم Bedroom



قاعة الاستقبال Lounge



قاعة الجلوس Living room

مطلق فاخر



غرفة قربية Large bed room



غرفة مزدوجة Double room



قاعة استقبال المطلق Lounge suite



حمام Bathroom



View on the swimming pool

منظرعن المسبح

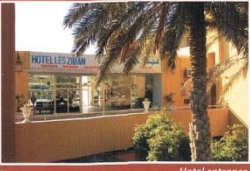


#### RECEPTION FACILITIES:

Accommodation : 99 rooms with air-conditioned among which 7 suites endowed with all the conveniences (phone, tv satellite reception, refrigerator, bathro

الزبواة : 99 غرفة منها 7 ملحقات ، مجهزة بكل وسائل الراحة ( هاتف ، تلفاز استقبال عن طريق القمر الاصطناعي ، ثلاجة ، حمام )

مدخل الفندق



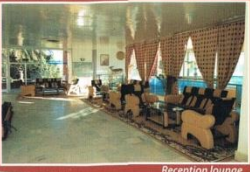
Hotel entrance

الاستقبال



Front office

قاعة الاستقبال



Reception lounge

#### هياكل الاستقبال :



#### BISKRA

First Saharan stage after the Aures, junction of all the roads, Biskra chose the broadest wadi and the widest palm plantation.

It is an enchanting city, in which it is good to stroll, by foot or in one of its astonishing highly colourful branches which furrow the streets of the ancient Picturesque old Biskra.

It is also a luxuriant oasis, an immense palm and fruit trees forest. It is also an important producer of the well known "degllet ennour" dates (fingers of light).

The hotel of Zibans, located in edge of the Zerzour wadi (the name of the saint of the city Sidi Zerzour, whose mausoleum is built in the bed of the oued). The hotel is settled in a very beautiful garden where the palm trees are kings. In the shade of those palm trees blossom attractive flowery massifs. It shelters a beautiful fresh swimming pool lined with shaded arches where it is good to cavort on warm days.



#### بِسكَرَة

تعتبر بسكرة أول محطة صحراوية بعد الأوراس ، فهي مفترق كل الطرق وفيها نجد الوادي الأكثر اتساعا وبساتين النخيل الأكثر اتساعا كذلك .

إنها مدينة فائقة حيث من الممتع التجول فيها سيراً على الأقدام أو في واحدة من عربات العجل الرائعة المزينة بالألوان والتي تجوب شوارع مدينة بسكرة القديمة .

وهناك أيضا واحة كثيفة ، غابة شاسعة من النخيل والأشجار المثمرة ، تنتج بوفرة نوعان الثمور يسمى "بقلعة نور" .

يقع فندق الزببان على حافة وادي زرزور (سُمي على ولي المدينة سيدي زرزور ، حيث شيد مقامه وسط الواد نفسه) داخل بستان جميل ، حيث تعتبر أشجار النخيل النماشية ملوكا ، تنفتح تحت ظلها أزهار جميلة. وداخل الفندق يوجد مسبح بجانبه قناطر مظللة حيث يحلو الرح فيها خيرا أيام الحارة .

منظر عن الفندق والمسبح ليلا



View on the hotel and the swimming pool at night

#### SIDEBOARDS :

- By plane arriving from Algiers, Paris, and Lyon ( the airport is only 10 km of Biskra).  
- By coach and taxi while coming from Algiers, Oran, Constantine, and the great urban centres of the North (Annaba, Batna, Bejaia...) as well as of the south (Ouargla, Ghardaiia...).

المواصلات :  
- جوا (الطيران) من الجزائر العاصمة ، باريس و ليون ( المطار على بعد 10 كلم من الفندق )  
- برا (عن طريق الحافلة أو سيارة الأجرة انطلاقا من العاصمة ، وهران ، عنقطنية ، والناطق الحضرية الكبرى في الشمال (عابيه ، باتنة ، بجاية) وفي الجنوب ( وقلعة ، غرداية... ) .

مؤسسة التسيير السياحي بسكرة - الجزائر  
 ENTREPRISE DE GESTION TOURISTIQUE DE BISKRA - ALGERIA

Hôtel Les Ziban  
**الزيبان**  
 بسكرة

ALGERIA الجزائر

Conception et réalisation: ANP Photos (ALGERIE) Photos BISKRA, AL



فندق الزيبان : شارع 8 مارس - بسكرة - الجزائر  
 Hotel Les Ziban : Rue du 8 Mars, Biskra - Algeria  
 الهاتف : +213 33 74 11 87 / 33 74 19 61  
 الفاكس : +213 33 74 10 67  
 e-mail : egl-biskra@entreprise-dz.com  
 e-mail : info@sahara-hotels.com  
 site : www.sahara-hotels.com







## فهرس الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
01	جدول رقم (01) يبين أفراد العينة حسب الجنس	51
02	جدول رقم (02) يبين أفراد العينة حسب الجنس	52
03	جدول رقم (03) بين المستوى العلمي للعينة	53
04	جدول رقم (04) يبين الحالة المدنية للعينة	54
05	جدول رقم (05) يبين طبيعة اللغة المجيدة	55
06	جدول رقم (06) يبين ضرورة الإقامة	57
07	جدول رقم (07) يوضح درجة توظيف العينة	58
08	جدول رقم (08) يوضح الشروط المعتمدة في التوظيف	59
09	جدول رقم (09) يبين ضرورة الإقامة	60
10	جدول رقم (10) يبين مشروطية المقابلة الشفاهية	61
11	جدول رقم (11) يبين اللغة المستعملة مع النزلاء	63
12	جدول رقم (12) يمثل اللغة المستعملة أثناء إجتماع العمل	64
13	جدول رقم (13) يمثل العينة حسب التعامل مع الأجانب	65
14	جدول رقم (14) يوضح موسم إستقبال الزوار بكثرة	66
15	جدول رقم (15) يشمل اللغة السائدة في الإرشاد الفندقي السياحي	67
16	جدول رقم (16) يتناول اللغات التي تسبب إشكالا داخل العمل الفندقي	68

# الفهرس التحليلي

مقدمة.....أ/ب/

ج

مدخل:الفندقة.....5

أولا:مفهوم الفندقة.....5

ثانيا:قضايا الفندقة.....8

1- الإدارة.....8

2- المكاتب الأمامية.....9

3- خدمة الإتصالات.....11

4- خدمة الصيرفة.....12

5-حامل الحقائق.....12

6-المطابخ.....12

7-خدمة الأغذية والمشروبات.....12

8-محور مراقبوا الغرف.....13

الفصل الأول:ضبط المصطلحات .....15

أولا :تعريف الإزدواجية اللغوية .....15

أ/لغة .....15

ب/ إصطلاحا.....16

20.....	ثانيا: بين الإزدواجية والتعددية والثنائية.....
20.....	1/ الإزدواجية اللغوية.....
21.....	2/ التعدد اللغوي .....
24.....	3/ الثنائية اللغوية.....
26.....	ثالثا/أنواع الإزدواجية اللغوية.....
26.....	1- الإزدواجية اللغوية الفردية.....
27.....	العامل الأول : مرحلة إكتساب اللغتين .....
27.....	أ/الإزدواجية عند الطفل .....
27.....	*الإزدواجية اللغوية المبكرة .....
28.....	*الإزدواجية اللغوية غير المبكرة .....
28.....	ب/ الإزدواجية اللغوية عند المراهق .....
28.....	ج/الإزدواجية اللغوية عند الراشد.....
28.....	العامل الثاني : علاقة اللغة بالفكر .....
28.....	أ/ الإزدواجية اللغوية المركبة .....
29.....	ب/ الإزدواجية اللغوية المتلازمة.....
30 .....	العامل الثالث:معيار الكفاءة في اللغتين.....
30.....	أ/ الإزدواجية اللغوية المتكافئة.....

30.....	ب/الإزدواجية اللغوية غير المتكافئة.....
30.....	2/الإزدواجية اللغوية الإجتماعية.....
31.....	أ/الإزدواجية اللغوية علي الصعيد الرسمي.....
31.....	ب/الإزدواجية اللغوية المحلية او الإقليمية.....
31.....	ج/الإزدواجية اللغوية الخاصة بالأقليات العرقية.....
32.....	رابعاً:العوامل المساعدة علي ظهور الإزدواجية اللغوية.....
32.....	1/العامل التاريخي والسياسي.....
33.....	2/العامل الإجتماعي.....
34.....	3/العامل النفسي.....
36.....	4/العامل الإقتصادي.....
36.....	5/العامل التربوي.....
39.....	الفصل الثاني:الدراسة الميدانية.....
39.....	أولاً:التعريف بإطار البحث.....
39.....	1/المجال المكان.....
40.....	2/التعريف بمكان الدراسة.....
40.....	أ/فندق الزيبان.....
43.....	ب/فندق النخلة.....

45.....	ج/فندق روايال
47.....	3/المجال الزماني
47.....	4/مراحل الدراسة الميدانية
47.....	5/المجال البشري
47.....	6/مجتمع العينة
48.....	ثانيا:منهج الدراسة وأدوات البحث
48.....	1/منهج الدراسة
48.....	2/أدوات التحليل
48.....	ثالثا:أدوات جمع البيانات
48.....	1/أدوات البحث
48.....	أ/الإستبانة
49.....	ب/مراحل بناء الإستبانة
49.....	2/أدوات تحليل البيانات
51.....	رابعا:تحليل وتفسير البيانات وعرض النتائج
58-51.....	البند الأول: محور المعلومات الشخصية
62-58.....	البند الثاني:معايير التوظيف الفندقي



---

البند الثالث: الإزدواجية اللغوية و واقعها في الفنادق.....-63	69
نتائج الدراسة الميدانية.....70	
التوصيات.....71	
الخاتمة.....73	
قائمة المصادر والمراجع.....-74	80
ملاحق.....95-81	
فهرس الجداول.....96	
الفهرس التحليلي.....-97	102

## ملخص

أمام تعدد اللغات واللهجات في العالم ظهر ما يسمى الإزدواجية والتي تعني استعمال الفرد أو المجتمع في منطقة معينة للغتين مختلفين في أن واحد، لأسباب ثقافية و تاريخية ، إجتماعية و تربوية لذلك كان عنوان هذه الدراسة إزدواجية اللغة في الفنادق "فنادق مدينة بسكرة نموذجا" ،حاولت من خلال البحث الإجابة علي الإشكالية الأتية : ماهو أثر الإزدواجية في الفنادق؟ وماهي العوامل المتحكمة فيها؟ وجسد هذا العمل في خطة مقسمة إلي فصلين مصدرة بمدخل و مختمة بحوصلة لنتائج الدراسة، فعنوانا الفصل الأول بضبط المصطلحات، وعنوانا الفصل الثاني بالدراسة الميدانية

## Résumé

Avec la diversité des langues et des dialectes dans le monde il est apparu ce qu'on appelle la dualité linguistique qui signifie l'utilisation de l'individu et la société dans une région précise de deux langues différentes en même temps, pour des raisons : culturelles, historiques, sociales et éducatives ..... ,et pour cela on a donné pour cette étude le titre Dualité linguistique dans les hôtels « hôtels de la ville de Biskra comme modèle » J'ai essayé à travers cette recherche de répondre à la problématique suivante : A quel point la dualité linguistique est présente dans les hôtels ? Et quelles sont les facteurs qu'ils la contrôlent ? Ce travail a été réalisé selon un plan en deux phases, introduit par une entrée et conclue avec des résultats d'étude, et nous avons intitulé la première phase de fixer des thèmes et la deuxième phase l'étude sur le terrain.