واقع استعمال اللغة العربية في المنشآت الفندقية بالجزائر

The Use of the Arabic Language in Hotels in Algeria

محمد بوعلي*
Bouali7@hotmail.com
وحدة البحث واقع اللّسانيات وتطوّر الدّراسات اللّغويّة في البلدان العربيّة الموطّنة
جامعة تلمسان (الجزائر)

تاريخ الإرسال 2020/07/24 تاريخ القبول 2020/09/15 تاريخ النشر 2020/12/01

الملخَّص:

يُعاني قطاعُ السِّياحة بِالجزائر في مسألة اِستعمال اللّغة العربيّة، شأنه في ذلكَ شأن جميع القطاعات والإدارات، تناقضاً صارخاً بين الدَّعوة النَّظريَّة من جهةٍ والتَّطبيق من جهة أخرى، فالعربيَّة هي اللُّغةُ الرَّسميَّة دستورياً، صدرت في سبيل تطبيقها قوانين كثيرة إلزامية، يُعاقبُ عليها مُخالفُوها، وإذا رجعنا إلى الواقع فإنَّ هذا القطاع يعيشُ خلطاً لغوياً في الاستعمال، أفضى عليه اِضطراباً في جميع مناحِي الفعل السِّياحي الَّذي ينبغي أنْ يتَّسمَ بالجماليَّة والرَّتابة، وأعْطَى صورة مشَوّهة للفعل السّياحي، نروم بهذا المقال أن نطرحَ قضيَّة اللّغة العربية في الاستعمال الفندقي وما ينتابها من تدَاخلٍ فوضوي في إطارِ الازدواجية والثّنائية. وهو الأَمرُ الَّذي يُعالجه هذا المقال في الميدان مُحاولاً إيجاد تفسيرات مُعلّلة لهذا القصور مقدّماً وجهات نظر، في شكل اقتراحاتٍ عَلَّ القائمين على القطاع الأخذ بها لتدارك هذا الوضع.

الكلماتُ المفتاحيَّة: السّياحَةُ – الفندقةُ –الثّنائية اللُّغويّة – الازدواجيّة اللّغويّة – الجَذبُ السِّياحي.

Summary:

As far as the use of the Arabic language is concerned, the tourism sector in Algeria, like all other sectors and administrations, identifies a stark contrast between the theoretical call on the one hand and the implementation on the other. This is because Arabic is constitutionally the official language which was supported by many laws imposing its mandatory use to the extent that violation of such laws introduces punishment. This sector-tourism- actually lives a linguistic situation characterized by the mixed use of languages which introduced a chaos in all aspects of tourism which should be aesthetic and monotonous. This paper is a field work aiming at finding explanations for this shortcoming. It presents suggestions to authorities in charge of the sector to surmount this linguistic issue.

key words: Tourism - Linguistic-Dual Arabic - Linguistic Duplication - Tourist Attraction

1- تمهيد:

تعدُّ السّياحة رافداً من روافد الاقتصادِ وعاملا مُعزّزاً للنّاتج القومي لأيِّ بلدٍ من بلدان العالم، فكثيرٌ من البلدان تعتمدُ على السّياحة في بناء اقتصادِها، بل إنّ الدَّخل الآتي من السّياحة يشكّل جزءً هامًّا من ميزانيّة هاتِه الدّول، فما تفرضه الدّول من تأشيرات دخول وخروج أو رسوم على دخول الأماكن السّياحيّة هو مصدر مُدِرٌّ

* المؤلف المرسل

للعُملة الصَّعبة. لقد غدت السّياحة أداة تسويق حضاريّة لمنتوج البلدِ، فمن خلال السّياحة يتعرَّفُ السَّائح على المنتجات الزِّراعيَّة والصِّناعيَّة للبلد الَّذي يَزوره. ولهذا نجدُ الدُّولَ تجتهد في جلب السّياح من أجلِ تعريفهم بصناعاتها ومُنتجاتها، وهذا بلا شكٍّ يُسهم في عمليَّة التَّسويقِ والبَيع.

ومن جانب آخر فإنَّ السّياحة وسيلةٍ لتبادل الثّقافات بين الشُّعوب، والتّعرف على عادات وتقاليد الأمم، فالإنسان حين يُسافر إلى بلدٍ آخر فإنّه يعمّق العلاقات والرّوابط الإنسانيَّة، ويجذّرها بين شعوب العالم، وأكثر من ذلك فإنَّ السّائح سفيراً لدولته في التّعريف بثقافتها وبمعالم حضارتها وبمنتوجاتها، لذلك تهتمُّ الدُّول كثيراً باستغلال جميع الوسائل لجلب السيّاح، من إشهار بواسطة الإعلام المكتوبِ، والمسموع، والمرئي، وعن طريق العلاقات الدّبلوماسيّة ممثَّلة في السِّفارات والقنصليَّات وغيرها من الوسائل.

إنَّ السِّياحة هي السَّفر إلى مكان غير مكان الإقامة الأصْلي، بغرض التَّرفيه والتَّرويج عن النَّفس، أو العلاج أو الرِّياضةِ أو التَّعلُّم والاكتشاف، وقد تكون هذه الإقامة في أيَّام أو أسابيع وشهور وقد تمتدُّ إلى سنَة.

وأمَّا السَّائح فهو ذلك الفردُ المسافر بغرض قضاء وقت الإجازة، أو لأسبابٍ خاصَّة، أَوْ صحيَّة أو حضور ملتقيات ومهرجانات ودورات، أو تمثيل جهة عمل في مجالات علميَّة أو ريَّاضيَّة أو ثقافيَّة أو سيَّاسية»[1]، والسَّائح أيضاً «هو من يزور بلداً غير بلده الَّذي يُقيم فيه بصورة دائمة معتادة لأي سبب من الأسباب، عدا قبول وظيفة بأجرٍ في البلد الَّذي يزوره أو تغيير مكان الإقامة بصفةٍ نهائيَّة».[2]

2- المُقوِّمات السِّياحيّة في الجزائر:

تقع الجزائر في الشَّمال الغربي للقارّة الإفريقيّة، وتعدُّ أكبر بلد إفريقي وعربي مساحةً والعاشرة عالميّاً، تمتدُّ من البحر الأبيض المتوسِّط شمالا إلى أعماق الصَّحراء الكبرى جنوباً، يتخلَّل شاطئها الخلجان والرُّؤوس[3]. وهي بلدٌ زاخرٌ بالثَّروات والمناظر الطَّبيعية المتنوِّعة، وتملك إرثاً تاريخيّاً وحضارياً وثقافيّاً غنيّاً ومتنوّعاً، مرَّت فيه أقوامٌ عديدة وتعاقبت عليها شعوبٌ كَثيرَةٌ من فينيقيين، ووندال، ورومان، وتأسَّست بها دول كان لها امتدادٌ في العمقِ الإفريقي والمغاربي من رسْتميين، وموحّدين، ومرابطين، وزيَّانيِّين، خلفوا آثاراً ماديَّة ومعنوية ثريَّة ما زالت قائمة، تشهد بعمق تاريخ هذا البلد وبتنوُّع ثقافاته وتعدُّدها[4].

تملكُ الجزائرُ ثاني أكبر صحراء في العالم لكونها تغطِّي مساحةً 84 % من المساحة الإجماليَّة للجزائر[5]، وهي القبلةُ الأولى للسّياح الأجانب، لما لها من جمالٍ أخَّاذ، وهي مشهورة بآثارِها الَّتي تتضمَّن روسومات تبيِّن تاريخ الجزائر القديم، الَّذي يَصلُ إلى العصر الحجريِّ، وجبالها البُركانيّة الَّتي تسلبُ العيونَ. تَمْلِكُ الهقار[6] أجمل شروق وغروب للشَّمس في العالم بأسرهِ حسب المنظَّمة العالميَّة يونسكو.

3- الهيكليةُ المَاديَّة للسِّيَاحة في الجزائر:

تتمثَّل المقوِّمات السِّياحية الماديَّة بالجزائر في وفرةِ فندقة مُتنوِّعة تُسهم في خدمة السَّائح الوافد وتوفّر له الرَّاحة والإقامة الجيِّدة.

تتوزَّع الفنادق عبر جهاتِ البلادِ وفي جميع ولايات الوطنِ، فهناك فنادق ذات خمس نجوم، وفنادق ذات أربع نجوم، وفنادق ذات ثلاث نجوم، وذات نجمتين، وذات نجمة واحدة، بالإضافة إلى الدُّورِ في الحمَّامات والمنتزهات. وحسب إحصائيات الدّيوان الوطنيّ للإحصاء بالجزائر فإنَّ هذه الفنادق تتوفَّر على 92.737 سريرًا[7] بالإضافة إلى الوكالات.

4- الخِطابُ اللُّغوي السِّياحي في الجزائِر:

إنَّ موضوعَ الخطاب اللُّغوي في السِّياحة من المواضيع الَّتي ينبغي تسليط الضُّوء عليها كثيراً نظراً لوظيفته الكبيرة في اِستقطاب السِّياح من جهة، ولخدمة الأغراضِ الاقتصاديّة، وتحقيق المنافع من جهةٍ ثانيّة، ولذلك نَجدُ الدُّول تُنشِئُ المعاهدَ والمدَارِسَ لتكوين إطارات السّياحة. وتحتلُّ اللُّغة بوصْفها الأداة الأساسيَّة في التَّواصل مَع السَّياح قُطب الرَّحَى في برامج التَّكوين. فما المقصودُ بالخطابِ اللُّغوي السِّياحي؟

في تعريفِنا لمصطلحِ الخطابِ، فهو من الفعل خَطَبَ يَخْطُبُ خَطَابَةً أيْ قدَّم كلاماً مَنثوراً في أمَّة من النَّاس[8].

الخطابُ هو لغة تبادل الكلام، والتَّواصل مع الآخر، وقد عرَّفه بنغيست بقوله: «الخطابُ هو كلُّ تلفُّظ يفرضُ مُتحدِّثاً وسامِعاً تكون للطَّرف الأوَّل نيَّة التَّأثير في الطَّرفِ الثَّاني بشكلٍ من الأشكالِ»[9].

ومن هذا التَّعريف يُمكننا أنْ نقولَ:«إنَّ الخطابَ هو ممارسة لغويّة لها طواعيّة لتشغيل دلائل مَتنوِّعة هدفها التَّأثير على مخاطب ضمن وضعيَّة تواصليَّة»[10]، وتقتضي هذه الوضعيّة:

فَضاء التَّخاطُب + الزَّمان + الموضُوع + المعرفَة المشتركَة.

وللخطابِ عدَّة أنواعٍ، فهناك الخطاب الإشْهاري وهو من أهمِّ أنواع الخطابِ السِّياحي يجمع العديدَ من جوانب الاتِّصال، واللِّسانيَّات، وعلم النَّفس بهدف التَّأثير على المتلقِّي وجعلِه ينْحازُ لا شعورياً لتقبُّل الأمرِ المشار إليه وقبول الفكرة المروَّج لها.

إنَّ الخطابَ الإشهاري نسيج لغويّ يهدف إلى الإقناع[11]، وتتميَّز لغته بجمل بسيطة يسهَل حفظها، وقد تتميَّز بالاستعمال الازدواجي (الفُصْحَى والعاميَّة) وتتميَّز بالسَّلامة والجماليَّة والتَّناغم، بُغية التَّأثير في السِّياح وتوجيه سلوكهم نحو اِنتاج ما، أو برنامج سيّاحي معيَّن أو إلى خدمات سياحيَّة معيَّنة أو جلب انتباههم نحو نشاط فندقي خاصّ، ولذلك تستعمل فيه لغة تقوم على مَبدأ:

- الجذب
- التّشويق
- الاغراء

5- لُغةُ الخِطاب السِّياحِي في الجزائر:

تتميَّز لغة الخطاب السِّياحي في الجزائر بالتَّنوع، فهي تجمع بين الثُّنائيّة اللّغويَّة تارة وبين الازدواجيَّة اللّغويّة تارةً أخْرى، وقد تتمثَّل فيما يحقُّ أنْ نُسمِّيه التَّداخل اللّغوي الَّذي يتَعَدَّى الازْدواجية والثَّنائية، والَّذي يُفرزُ ما يطلقُ عليه علماءُ الاجتماع اللّغة الملوَّثة أو التَّهجين اللّغوي.

أ- الثُّنائيَّة اللّغويَّة:

جاء في الثُّنائيَّة اللّغويَّة العديدُ من المفاهيم منها:

- أنَ يتكلَّم الفردُ لغتين مُختلفتين.
- أنْ يستخدمَ المتكلِّمون بالتَّناوب وحسب البيئة والظُّروف اللّغويَّة لغتين مُختلفتين.
- ونقولُ عن فرد ما ثُنائي اللُّغة حين يمتلك عدَّة لغات تكون مُكتسبة كلّها كلغات أمّ[12].

ومن هذه التَّعاريف نجدُ أنَّ المقصودَ بالثُّنائيَّة اللّغويَّة bilinqualism هو استعمال الفرد أو المجتمع في منطقة معيَّنة للغتين.

قد تكون هذه الثُّنائيّة رسميَّة منصوص عليها دستورياً وقد تكون لظروفٍ تاريخيَّة كما هو الشَّأن في الجزائر والَّتي تتمثَّل في العربيَّة/ الفرنسيَّة. وبذلك تصلُ إلى أجهزةِ المجتمَع في الدَّولة ووسائل الإعلام وفي التَّمدرسِ.

وبذلك لم يسلمْ القطاعُ السِّياحي في الجزائر من الاستعمالِ اللّغوي الثُّنائي في الخطاب الْفُنْدقي، ولكن ليس مناصَفة بين اللُّغتين العربيَّة والفرنسيَّة كما يحلو للبعض أنْ يَراه.

ب- هَيْمَنَةُ الُّلغة الفِرنسيَّة في الخطاب السِّياحِي الجَزائري:

من خلال المعاينات التي قمنا بها على مستوى بعض الفنادق المحليّة والوطنيّة لاحظنا الاستعمال الواسع للثُّنائية اللّغويّة. وهو سلوك طبيعي لأسباب عدة.

1/ لا يوجد مجتمع متحرّر تماماً من نفوذ لغات مجتمعات أخرى خصوصاً ونحن نعيش في عصر قربت فيه التِّكنولوجيات حول العالم وجعلتها معلومة في قرية واحدة.

2/ أنَّ تعدّد أجناس السَّائحين تفرض مخاطبتهم بلغاتهم من أجل تحقيق المزيد من الرِّبح السِّياحي وجلب عواطفهم والتَّأثير فيهم. لكن أن يتمَّ تعميم استعمال الفرنسيَّة فهو تشويهٌ لثقافة البلد من جانب، وضرب للسِّياحة الدَّاخلية وللسّائِحين غير الفرنسيّين، وعند تتبّعنا للعوامل التي أفرزت هذا الوضع وجدنا أنَّ الأمرَ يتعلَّق أولا بضعف المستوى اللّغوي العربي لدي مُؤطّري الفنادق، ونقص التَّكوين، وازدراء العربيّة لدى القائمين على التَّسيير، فإنْ ناقشته في الأمرِ فلا يرى في استعمال الفرنسيَّة عيباً ولا مَنْقَصَةً، بل إنّ بعضهم يحاول الإنقاص من قيمة اللغة العربيَّة الفُصحى ونعتها بالصُّعوبة والتَّخلف، وجعلها مثاراً للسُّخرية في مقابل الاعتزاز بلغة الأجنبي، وهو ما لمسناه من أحد مسيري فندق من صنف أربع نجوم. وحتَّى القنوات التلفزيونيَّة المختارة في بهوِ الفنادق فهي قنوات أجنبيَّة ناطقة بالفرنسيَّة، وكثيراً ما يتمُّ اختيار قنوات تعرض موسيقى صاخبة مُتعبة كما صرَّح

لنا أحد الكوريّين المقيمين في الفندق بلسان عربي سليم، وتمنَّى لو تعرض هذه الشَّاشة يوميّا الموسيقى الأسيويَّة الهادئة، أو أغنيّة لوردة الجزائريَّة حسب قوله.

وفي البحثِ عن أسباب هذا الوضع وجدنا أنَّ الأمر يتعلَّق بخلفيَّة سياسيَّة لدى القائمين على قطاع السيَّاحة في الجزائر، ثم ضعف التَّكوين الَّذي تتلقّاه الأطر الفندقيَّة في معاهد التّكوين، ومن جانب آخر تزمّت بعض الأوساط الحاملة للّغة العربيَّة التي ترفض حتميَّة مواكبة العصر، والَّتي تأبى أن تعمل على تطوير اللّغة العربيَّة في هذا القطاع عن طريق بناء مسكوكات لغويّة مِطواعة وسهلة، وإيجاد لغة سيّاحيّة مرحة مجرَّدة من الأساليب المقعَّرة الَّتي تتكلَّف الألفاظ الغريبة وتجنح نحو فصحى أهل الاختصاص في اللّغة.

ج- مكانة اللّغة العربيّة ضمن هذه الثُّنائية:

لا بدَّ أن نسجِّل في البداية تأسّفنا على المكانة التي تحظى بها اللّغة العربيّة في النَّشاط الفندقي في الجزائر، فاستعمال اللّغة الأجنبيَّة للأجانب لا عتابَ فيه.

لاحظنا كثيراً أنَّ السَّائح الوافد من غير فرنسا يُخاطب بالفرنسيَّة ومن العيِّنات التي سجَّلناها:

-تمَّ استقبال طلبة صينيين جاؤوا لتعلُّم العربية في تلمسان، وهم لا يحسنون الفرنسيَّة بل لهم أرضية لغويّة بالعربيَّة في بلدانهم، فخاطبهم الفندقي بالفرنسيَّة الأمر الذي أدهشهم، وحتَّى عندما استعمل العربيَّة وجدوا أنَّ عربيتهم أفصح وأرقى من عربيَّته.

-اشتكى أحدُ العراقيِّين من سوءِ فهم الخطاب الفندقي إبَّان انعقاد تَظَاهرة تلمسان عاصمة الثَّقافة الإسلاميّة وقال هل نحن في تلمسان عاصمة الثَّقافة الفرنسيَّة.

-طلب أحدُ المشارقة تغيير الفندق في العاصمة، فقد قدّم له دفتر الأطعمة مكتوباً باللّغة الفرنسيَّة، وعندما حاول تقديم رغباته باللّغة العربية لم يفهمه القائم على شؤون الإطعام فدخل معه في حوار أتعب السَّائح.

إنَّ الوافدَ الأجنبي يعرف مسبَّقا أنَّ اللّغة العربية هي اللّغة الرَّسميّة في الجزائر، وهي اللّغة الأمّ، وهي لغة الهُويّة، وهو لا يتفاجأ أبداً إنْ خوطِب بها، وقد يكون حضَّر نفسه باستعمال ما يحتاجه منها في جولته السِّياحيَّة، فقد نلاحظ أنَّ العديد من السّياح الأجانب يبادرون جهاز الاستقبال في الموانئ والمطارات بتحيَّة "السَّلام عليكم"، "كيفكم"؟

ولا بدَّ أن نُشير بأنَّ اللّغة العربيَّة يمكنها أنْ تأخذَ حيِّزاً كبيراً في القطاع السّياحي بالجزائر، فهي لغة قادرة على أنْ تُساهم في تعزيز الهُوية الوطنيَّة، والتَّعريف بالسِّياحة وهذا دون إلغاء اللّغات الأخرى.

ومن بين الوسائل التي تخدم القطاع السّياحي في الجزائر وتُسهم من جانب آخر في تنميَّة اللّغة العربية في هذا القطاع هو نشاط المجامع، والهيئات، ومعاهد التَّكوين السِّياحي، والفنادق الخاصّة:

1/ بوضع المصطلحات السّياحية ضمن دليل سياحي موسَّع يحتوي على كل ما يحتاجه الموظَّف الفندقي الذي يستقبل السَّائح، والذي يُقدَّم له خدمات المبيت وخدمات الإطعام والتّجوال.

2/ كتابة المطويات التي تقدَّم للسَّائح من باب الإشهار بحسن الخدمات الفندقيَّة باللّغة العربية الفصيحة السَّليمَة من الأخطاء أوّلا، ثم التّرجمة إلى اللّغة الثّانية أو الثّالثة.

وقد لاحظنا أنَّ العديد من الفنادق تطرح على طاولات الاستقبال مطويَّات مكتوبة باللّغة الفرنسيَّة فقط، الأمر الذي يدفع إلى التذمُّر والاشمئزاز.

ح- الازدواجيَّة اللّغوية:

أولا/ مفهومها: تتعدَّد مفاهيم الازدواجيَّة اللّغوية وقد تتداخل مع الثُّنائية لدى العديد من المشتغلين في هذا الحقل على أنَّ المتعارف عليه هو:

أ/ تعني الازدواجية اللّغوية اتقان اللّغة الثانية كاللّغة الأولى.

ب/ تتمثّل الازدواجيّة اللّغويّة في أنّ مزدوج اللّغة يُمارس لغتين وطنيّتين بالكفاءة نفسها، وأنَّ كل لغة من لغتي المزدوج تُصبح أداةً لحمل فكرته.

ج/ القدرة على التَّعبير بلغة ثانيَّة دون اللُّجوء إلى ترجمة باللّغة الأم[13].

د/ الازدواجيَّة هي أنَّ الفرد ليس أُحادي اللّغة.

ومن خلال هذه التَّعاريف نصل إلى تحديد إشكالية الازدواجيَّة اللّغوية في مجتمعات المغرب العربي، فمن قائل إنَّها تجمع بين العربية والأمازيغية، ومن قائل إنَّها تتمثل في العربية الفصحى والعاميَّة.

ثانيا/ الازدواجية اللّغويَّة في الواقع السِّياحي الجزائري:

تتجسَّد هذه الازدواجيَّة بقوّة في عالم الفندقة في الجزائر فالخطاب السِّياحي الجزائري تنتابه العاميَّة كثيراً، وإذا كان هذا السلوك مُريحاً للقائمين بالشَّأن الفندقي فإنّه ينعكس بالسَّلب على التَّنمية اللّغويَّة للعربيَّة الفصيحة، وقد يعدّ ثقلا على السَّائح الوافد من الأقطار العربيَّة التي لا تفهم العاميَّات الجزائريَّة.

إنَّ من أكبر العوامل الضّارة باللّغة العربيَّة وبمستقبلها هو استعمال اللّهجات المحليَّة في الأماكن العموميَّة وفي وسائل الإعلام وفي السَّينما والمسرح والتّلفزيون، إنَّ الأمر يؤدي إلى تكريس عاميّات مختلفة ومتعدَّدة تتداخل فيها مفردات أجنبيَّة وأخرى لا أصل لها ممَّا شوَّه الاستعمال الحسن للعربيَّة الفصيحة. رأى البعضُ أنَّ توظيف هذه اللّهجات في المؤسسات ذات الاتِّصال المباشر مع الأفراد ومنها الفندقة طبعاً، هو تهجين وإفساد للّغة وللثَّقافة وتنفير للذَّوق على حدٍّ سواء، فاللّغة تمارس دوراً مهمًّا في عمليّة التّواصل الاجتماعي وفضاء لممارسة الانسان لحرية التّعبير والتّفكير، يذكر برنار ليفن أنَّ فساد اللّغة يؤدي إلى فساد الفكر[14].

إنَّ اللّغة العربيَّة الفصيحة هي اللّغة المشتركة للعالم العربي وهي اللّغة الجامعة سواء داخل القطر الجزائري، أو بين الأقطار العربيَّة، بها تتوحَّد الشُّعوب العربيَّة وتنمحي الفوارق اللّهجيَّة والعرقيّة، كما أنَّها في الجزائر تجمع الشَّعب الجزائري على اختلاف مشاربه وجهاته يتكلمها العربي الحسَّاني، والقبائلي، والشاوي، والتّرقي، والميزابي، فهي العنصر الموحّد والجامع.

وبذلك فإنَّ استعمالها في السِّياحة الدَّاخلية بين جهات الوطن ومدنه من شأنه أن يبعثَ على الارتياح والاطمئنان ويحقِّق سهولة الاتِّصال والتَّواصل وتبادل المنافع.

6- أهميَّة اللّغة الفصيحة في القطاع السِّياحي:

إنَّ اللّغة العربيَّة لغة كاملة محبّبة للنّفوس وعجيبة، تكاد ألفاظها تعمّ جميع مناحي الحياة والمشاهد الطبيعيّة، تمثِّل كلماتها خطرات النُّفوس وتكاد تتجلّى معانيها في أجراس الألفاظ.

فهي تملك أوسع مدرج صوتي عرفته اللّغات، وأَصواتها ثابتة عبر مراحل التَّاريخ، وكلماتها لا تعيش فرادى منعزلة بل تشترك الألفاظ مع بعضها عن طريق الاشتقاق والنَّحت وتقبل الاقتراض بسهولة من اللّغات الأخرى.

للعربيَّةِ باع في الدِّقة، والخصوص والعموم، والرِّقة، تفرق بين المشاعر والأحاسيس كما تفرِّق بين الألوان والأشياء، وتتَّصف بالإيجاز والاقتصاد في النُّطق والكتابة، أنظر عدد حروف الكلمات الآتية في العربية والفرنسية والانجليزية

أم يقابلها في الفرنسية mère والانجليزية mother.

أب ← père ← father

أخ ← frère ← brother

7- واقعُ اللّغة العربيَّة في القطاع السِّياحي الجزائري:

ممّا يُؤسف له أنَّ اللّغة العربيَّة بالرّغم من كونها اللّغة الرسميّة في الجزائر وهي عنوان هُوية الشَّعب الجزائري، وهي لغة الاعلام والتَّعليم إلَّا أنَّها لا تؤدي الدَّور المنوط بها، بل إنَّ واقعها في الميدان السّياحي باهت جدًا، فالمؤسّسات السّياحيّة تقوم بتلبيّة طلبات السّائح كيفما كان نوعها دون استحضار المقوّمات الحضاريّة للشّعب الجزائري، وبذلك تقدّم الفندقة سلْعة الجزائر كنسخة مشوَّهة عن أصلٍ منحرفٍ.

يتعمَّد المسؤولون استبعاد العربيَّة في النّشاط السِّياحي ظنّاً منهم أنّهم يقدّمون خدمةً للسّياحة، والغريب أنهم يتستّرون تحت مفهوم زائف مُعيب جدّا ، وهو أنَّهم لا يعرفون العربيَّة وبعضهم يبتسم طالباً الأعذار، وهو مظهرٌ فيه الاحتقار للشَّخصية ما فيه.

تُرى أينَ الخلل؟

الرَّاجح أنَّ الخللَ يوجد على مستوى معاهد التّكوين التي همَّشت تكوين الأطر بالعربيَّة، فالقائمون على هذه المعاهد هم في الغالب من دعاة التَّغريب في الجزائر.

والباحث في منظومة التَّكوين في برامج هذه المعاهد تنتابه الحيرة، فهو يجد في البرامج والنُّصوص مبادئ وأحكام تُعلي من شأن العربيَّة إلَّا أنَّ الممارسات مخالفة لذلك تماماً.

ينحصر استعمال اللّغة العربية في الفنادق ضمن تزيين الفسيفساء، وبعض الصّور المعلّقة في بهو الفندق تبرز هندسة الخطّ العربي وما عدا ذلك فهي مغيّبة عمداً.

8- الخاتمة:

بعد هذه الدّراسة يتبيّن جيّدا أنّ حضور اللّغة العربية في النّشاط الفندقي في الجزائر يكاد ينعدم، وإن وُجد فهو بلغة عاميَّة مبعثرة أو هجين لغوي مُنفِّر غليظ على السّماع. لقد غابت اللّغة الشاعرية الهادئة المتحضرة عن صالونات وقاعات الاستقبال في الفنادق وحلت محلها لغة فرنسية مكسَّرة تنتابها بعض العبارات العامية.

وأمَّا الأسباب فمتعددة أبرزها تعمّد تغييب اللّغة العربية داخل المعاهد والتّخصّصات الفندقية والسّياحيّة المختلفة، ثم السُّلوك الميداني للقائمين على الفندقة بدءً بالاستقبال وملأ الاستمارات، ووضع المطويّات السيّاحية على طاولات البهو، وتوجيه السّياح نحو غرفهم ونحو المطبخ، ثم اللّافتات والكتابات الّتي تُحدِّد المصاعد والغرف والممرَّات والمطعم ودورات المياه؟، ومركز الاستقبال.

إنَّ اللّغة العربيّة ليست عاجزةً عن الإلمام بالمجال السّياحي والعصري، فهي لغة ثريَّة وقد قال ابنُ خلدون قديما: «وكانت الملكة الحاصلة للعرب من ذلك أحقّ الملكات وأوضحها بيانا عن المقاصد»[15]، وعلى المسؤولين كسر الحاجز النّفسي وتبديد الوهم المسيطر على عقول الجزائريّين الذي يرى بأنّ اللّغة العربيَّة هي لغة المنابر والمدرسة والمدرجات، ولغة رجل السّياسة ولغة الأديب والشّاعر، ولكنَّها ليست لغة الحياة العامَّة ولا لغة العلوم والتِّكنولوجيا.

وعليه فإنَّ الارتقاء باللّغة العربيَّة في القطاع السّياحي لا يمكن بأيِّ حال من الأحوال أن تضطلع بها المؤسّسات الفندقيّة بمعزل عمّا يدور من وضع لغوي عام في الجزائر، إنَّ الأمرَ يستلزم وعياً جماعياً، وعملاً مشتركاً من لدنِ جميع الفاعلين، سواء الرَّسميين أم الأفراد مرسلين أم متلقّين، على اِعتبار أنَّ النَّشاط السّياحي صار اليوم عميّلة إعلاميّة تفاعليّة يشاركُ فيها الجميع، وبالتّالي يتقاسم الجميعُ المسؤوليّة في ما يخصُّ القضايا المصيريّة والهامَّة.

إنَّ المنشآت الفندقيّة الجزائريّة مُطالبة في ظلِّ تنامي الإقبال العربي على السّياحة في الجزائر من أن تُوفّرَ أكثر من موظّف مُتحدِّث باللُّغة العربيَّة في كافَّة مرافق الفندق.

ضرورةُ تقديم قوائمِ الطَّعام باللُّغةِ العربيَّة، ثمَّ اللُّغات الأجنبيَّة.

9- قائمة المراجع:

- ابن خلدون، مقدمة ابن خلدون، منشورات دار ومكتبة الهلال للطباعة والنشر، بيروت، لبنان، الطبعة الأخيرة، 2000م.
- ابن منظور، لسان العرب، دار صادر، بيروت، (دط)، (دت).
- الباردي محمد، انشائية الخطاب في الرواية العربية الحديثة، اتحاد كتاب العرب، دمشق، 2000.
- جواد، عبد الستّار: اللّغة الإعلاميّة، دراسة في صناعة النّصوص الإعلاميّة وتحليلها، (إربد: دار الهلال للترجمة، 1998).
- جودة حسنين جودة، الجغرافيا الطبيعية لصحاي العالم العربي، طرابلس ليبيا، ط1، 1989.
- الحسن حسن، السياحة صناعة وعلاقات، المؤسسة الجامعية، بيروت، 2003.

- زيتون مصطفى، التخطيط السياحي، المؤسسة الجامعية، بيروت، 2003.
- عبد الرحيم الخلادي، في الخطاب وتحليل الخطاب، دار هومة للنشر والتوزيع، الجزائر، 2006.
- محمد علي الخولي، الحياة في لغتين، جامعة الملك سعود، ط1، 1988.
- محمد الهادي لعروق، أطلس الجزائر والعالم، دار الهدى، الجزائر، 2009.
- مقال الازدواجية اللّغوية والثقافية في الجزائر، اطلع عليه يوم: 2019/10/28 educap.com/bog/bilinguisme-algerie55.
- ينظر الخطاب الإشهاري والقيمة الحجاجية، اطلع عليه يوم: 2019/10/28 على الموقع https/oujda.net.
- الموقع الالكتروني: https/www.ons.dz.

10- هوامش البحث:

- زيتون مصطفى، التخطيط السياحي، المؤسسة الجامعية، بيروت، 2003، ص36.
- الحسن حسن، السياحة صناعة وعلاقات، المؤسسة الجامعية، بيروت، 2003، ص38.
- محمد الهادي لعروق، أطلس الجزائر والعالم، دار الهدى، الجزائر، 2009، ص19.
- جودة حسنين جودة، الجغرافيا الطبيعية لصحاي العالم العربي، طرابلس ليبيا، ط1، 1989، ص28.
- عبد الرحيم الخلادي، في الخطاب وتحليل الخطاب، دار هومة للنشر والتوزيع، الجزائر، 2006، ص63.
- نفسه، ص 69.
- الموقع الالكتروني: https/www.ons.dz.
- ابن منظور، معجم لسان العرب، مادة (خ ط ب).
- الباردي محمد، انشائية الخطاب في الرواية العربية الحديثة، اتحاد كتاب العرب، دمشق، 2000، ص08.
- ينظر الخطاب الإشهاري والقيمة الحجاجية، اطلع عليه يوم: 2019/10/28 على الموقع https/oujda.net.
- محمد علي الخولي، الحياة في لغتين، جامعة الملك سعود، ط1، 1988، ص17.
- محمد مهني، اللّغة الإعلامية، دار النهضة العربية، مصر،2004،ص49.
- مقال الازدواجية اللّغوية والثقافية في الجزائر، اطلع عليه يوم: 2019/10/28 educap.com/bog/bilinguisme-algerie55.
- ابن خلدون، المقدمة، 54/1.
- جواد، عبد الستّار: اللّغة الإعلاميّة، دراسة في صناعة النّصوص الإعلاميّة وتحليلها، (إربد: دار الهلال للترّجمة، 1998)، ص29.